

# Kuinka vastaan valitukseen?

Tarja Holi  
Terveystieteiden tutkimuskeskus

- Tyytymättömän potilaan tai omaisen yhteydenotto, palaute tms.
- Ilmoitus havaitusta epäkohdasta (yl. organisaation tai työntekijän toimintaan liittyvästä) työnantajalle tai valvontaviranomaiselle
- Muistutus (potilaslain tarkoittama)
- Kantelu terveydenhuollon valvontaviranomaiselle (läänihallitukselle tai TEOlle)
- Kantelu laillisuusvalvontaviranomaiselle (Eduskunnan oikeusasiamiehelle tai Oikeuskanslerille)
- (Varsinainen) muutoksenhaku eli valitus hallintopäätöksestä (jota voi edeltää oikaisuvaatimusmenettely)
- Hallintoriita-asian käsittely tuomioistuimessa

Tehdään terveydenhuollon toimintayksikön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Ratkaisu annettava kohtuullisessa ajassa.

Ei rajoita potilaan oikeutta kannella valvoville viranomaisille.

Tarvittaessa työntekijän tai potilasasiamiehen on avustettava muistutuksen tekemisessä.

Tarkoitus: nopea ja helppo, jopa reaaliaikainen, tapa saada asia selvitettyä siellä, missä hoitokin toteutettiin.

”Julkisoikeudellista maksuvelvollisuutta tai muuta julkisoikeudellisesta oikeussuhteesta aiheutuvaa velvollisuutta tai oikeutta koskevan riidan samoin kuin hallintosopimusta koskevan riidan, johon haetaan viranomaisen ratkaisua muuten kuin muutoksenhakuteitse (*hallintoriita-asia*), käsittelee hallinto-oikeus.”

(Esim. terveydenhuollon palvelujen järjestämisvelvollisuutta koskevat asiat.)

## Hallintopäätös:

”hallintoviranomaisen yksittäisessä asiassa tekemä yksipuolinen oikeudellinen toimenpide, jolla ratkaistaan jonkun **oikeuteen, etuun tai velvollisuuteen** vaikuttava asia”.

Päätöksen valituskelpoisuus: ”Päätöksellä, josta saa valittaa, tarkoitetaan toimenpidettä, jolla asia on ratkaistu tai jätetty tutkimatta.”

(Esim. maksusitoumuspäätökset.)



## Hoitoa koskevat ratkaisut ovat pääsääntöisesti ns. tosiasiallisia hallintotoimia, joihin ei voi hakea valittamalla muutosta

Laillistettu lääkäri päättää potilaan lääketieteellisestä tutkimuksesta, taudinmäärityksestä ja siihen liittyvästä hoidosta. Laillistettu hammaslääkäri päättää ... (Ammattihenkilölain 22.1 §)

Poikkeuksena potilaan tahdosta riippumatta annettavaa hoitoa koskevat päätökset --> hallintopäätöksiä, joista voi valittaa. (mielenterveyslaki, päihdehuoltolaki, tartuntatautilaki, laki kehitysvammaisten erityishuollosta)

- Potilaan, hänen lähiomaisensa, oikeudenomistajan tai laillisen edustajan tyytymättömyyden ilmaisu terveydenhuollon toimintayksikön tai terveydenhuollon ammattihenkilön toiminnasta, saadusta palvelusta, hoidosta tai kohtelusta.
- Rinnakkainen tai toissijainen muiden oikeussuojakeinojen kanssa.
- Vapaamuotoinen.
- Yli 5 v vanhoja ei yl. tutkita.
- Ei ole muutoksenhakukeino, ei korvausten tai etuuksien hakemiskeino.
- Ei ole keino muuttaa tai kumota tehtyä hoitopäätöstä.
- Ei selvitetä, täyttyvätkö asiassa rikoksen tunnusmerkit (kuuluu poliisille).

## **Kanteluihin vastaaminen**

- **Valvontaheräte** (kantelu, ilmoitus, muu)
- **Selvittämien:**
  - potilasasiakirjat, hoitoon osallistuneiden *selvitykset*, esimiesten/toimintayksikön johtajan lausunnot, apteekkikyselyt, tiedot muilta viranomaisilta yms., työkyvyn/ammattitaidon selvittäminen, vastaanoton tarkastus ...
- **Arviointi**
  - asiantuntijalausunnot, yleisesti hyväksytyn toimintatavan kuvaukset kirjallisuudessa, hoito-ohjeissa jne, normit, suositukset, ohjeet yms.
- **Kuuleminen** (tarvittaessa) *-selitys*
- **Ratkaisu** (perusteluineen)

- Hoitoon pääsystä (viiveet, estely, hoitopaikka...)
- Diagnoosivirheistä (väärä dg, viivästynyt dg)
- Hoidon/tutkimuksen puutteesta, viiveistä, virheistä, laiminlyönnistä
- Huolimattomuudesta, välinpitämättömyydestä, valvonnan laiminlyönnistä yms.
- Potilaan/omaisten informoinnin, kuulemisen, itsemääräämisoikeuden laiminlyönnistä
- Potilasasiakirjamerkinnöistä, tarkastusoikeuden käytöstä, salassapidosta
- Käytöksestä ja kohtelusta!

- Ilmaista tyytymättömyys (tulla kuulluksi)
- Saada korjaus
- Saada selvitys
- ”...ettei toisille kävisi samoin”
- Saada arvovaltainen vahvistus omalle käsitykselle
- Saada lääkäri ym. ymmärtämään, mitä tehnyt
- Saada lääkäri ym. tunnustamaan virheensä/vastuunsa
- Saada anteeksipyyntö
- Saattaa lääkäri ym. vastuuseen, rangaistus, joskus kostokin
- Saada parempaa hoitoa
- Saada korvauksia
- Sekundaarisen hyödyn tavoittelu

Varmistaa potilasturvallisuus, perusoikeuksien toteutuminen ja terveydenhuollon palvelujen laatu.

Selvittää ja arvioida, onko terveydenhuollon ammattihenkilö/terveydenhuollon toimintayksikkö noudattanut voimassa olevia säädöksiä, ammattieettisiä velvollisuuksia, annettuja ohjeita ja määräyksiä.

- Objektiivisuus: potilaan/omaisten ja hoitohenkilökunnan oikeusturva
- TEOlla ja lääninhallituksilla on lakiin perustuva oikeus saada salassapidon estämättä tietoja viranomaisilta.
- Terveystieteiden tutkimuskeskuksen ammattihenkilöillä on lakiin perustuva velvollisuus antaa tietoja ja selvityksiä TEOlle ja lääninhallituksille



TEO

## Tyytymättömän kohtaaminen

---

- Lopeta muut työt ja kuuntele
- Esitä lisäkysymyksiä saadaksesi riittävän kuvan asiasta
- Osoita myötätuntoa ja ymmärrystä
- Pyri selvittämään yhteydenottajan tavoitteet
- Osoita halusi selvittää asia puolueettomasti (älä ota heti kantaa mahd. virheeseen)
- Selvitä, onko kyse vahingosta, virheestä, tietämättömyydestä
- Ehdota mahd. konkreettiset toimenpiteet
- Mikäli tapahtunut virhe, epäasianmukaisuus, myönnä se.
- Pyydä anteeksi, mikäli aiheellista

- Älä hätäänny
- Pyri mahd. mukaan korjaamaan tilanne / minimoimaan haitat heti
- Informoi potilasta, informoi esimiestäsi viivytyksettä
- Tee potilasasiakirjamerkinnät
- Anna työnantajan ja valvontaviranomaisen mahd. pyytämät selvitykset huolella ja viivytyksettä

- älä provosoidu
- älä loukkaannu
- kyse on Sinun kuulemisestasi, sinun oikeusturvasi varmistamisesta
- kyse voi olla myös pelkästään kantelijan tiedon puutteesta
- suhtaudu asiallisesti potilaaseen kantelun jälkeenkin
- vastaa asiallisesti siihen, mitä kysytään

- Lue huolella selvityspyyntö liitteineen (ohjeet ja liitteet on toimitettava kaikille selvitystä antaville)
- Huomioi määräaika; pyydä tarvittaessa lisäaikaa.
- Vastaa kaikkiin esitettyihin seikkoihin/väittämiin oman näkemyksesi perusteella. Pelkkä viittaus potilasasiakirjoihin ei riitä.
- Ole asiallinen, älä mene henkilökohtaisuuksiin.
- Pitäydy tosiasioissa.
- Käytä ymmärrettävää kieltä.
- Liitä tarvittavat liitteet mukaan; esim. sisäiset ohjeet, alueelliset ohjeet jne.
- Muista, että kantelijalla on oikeus saada selvitykset luettavakseen ja halutessaan antaa vastineensa

- Totea viranomaisen selvityspyyntö ja asiat, joista selvitystä pyydetään. Selvitä, missä asemassa, miltä osin ja milloin olet osallistunut hoitoon/tapahtumiin.
- Kuvaa tapahtumat totuudenmukaisesti (seikkaperäisesti niiltä osin kun liittyvät omaan osuuteesi) – Millainen potilas, mitä tapahtui ja miten, mistä tiedot peräisin?
- Kerro oma käsityksesi siitä, mistä asiassa oli kyse, mikä oli keskeinen ongelmanasettelu/hoidon haaste tms. - Miksi näin tapahtui? Mihin hoitopäätökset perustuivat?
- Vastaa kantelussa ja selvityspyynnössä esitettyihin yksilöityihin kysymyksiin ja moitteisiin; perustele omat kannanottosi. – Yleiset ja erityiset taustatekijät, syyt ym.
- Yhteenveto
- Allekirjoitus (virkanimike, pv)

- Huolehtii, että kaikilta hoitoon merkit. osallistuneilta hankitaan selvitys.
- Antaa lausuntonsa saatuaan selvitykset hoitoon osallistuneilta ja mahd. esimiehiltä. (Esimies vastaa viime kädessä alaisensa henkilöstön toiminnan asianmukaisuuden valvonnasta.)
- Pyytää tarvittaessa lisäselvityksiä, huolehtii, että asia tulee kunnolla selvitettyksi ja arvioiduksi.
- Arvioi koko hoitoketjun toimintaa. Ilmaisee oman käsityksensä asioista ja tapahtumien syistä objektiivisesti.
- Vastaa viime kädessä organisaationsa toiminnan asianmukaisuudesta, toiminnan sisäisestä valvonnasta ja kehittämisestä. ("omavalvonta")
- Huolehtii, että asiaan liittyvät toimintaohjeet, sopimukset, muistutusasiakirjat, selvitykset voimavaroista yms. ovat liitteinä.
- Huolehtii, että kaikki potilasasiakirjat liitetään mukaan (ml. Rtg-tutk. ym.)
- Selvittää mahd. toimenpiteet, joihin on tapauksen johdosta ryhdytty (tai aiotaan ryhtyä).

- ammattihenkilön kyvyistä, taidoista, paneutumisesta, käyttäytymisestä, asenteesta
- organisaation toimintatavasta, -prosesseista, toimintaohjeista...
- voimavaroista
- yksikön kulttuurista
- toimintaympäristöstä
- työnjaosta, tiimityöstä yms.
- pirstoutuneesta palvelujärjestelmästä (ml. ostopalvelut, vuokratyövoiman käyttö) ja hoitoketjujen saumakohtista
- potilaasta (omaisista)
- normeista
- hoidon tunnetuista komplikaatioista
- puutteellisesta toimintayksikössä tapahtuvasta asioiden selvittämisestä

*Ainakin esimiehen ja toimintayksikön johtajan odotetaan ottavan lausunnossaan kantaa mahd. epätydyttävän menettelyn syihin.*

Kyse on ensisijaisesti sen arvioinnista, mikä on asianmukaista hyvää hoitoa ja kohtelua (ko. tilanteessa).

- Oikeus terveydentilan edellyttämään, laadultaan hyvään, terveyden- ja sairaanhoitoon, ilman syrjintää
- Hoito järjestettävä ja potilasta kohdeltava siten, ettei ihmisarvoa loukata ja että vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan
- Potilaalla oikeus saada tietoja terveydentilasta, hoitovaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä päättää suostumuksesta hoitoon
- Terveydenhuollon ammattihenkilön on sovellettava ammattitoiminnassaan ”yleisesti hyväksytyjä ja kokemusperäisiä perusteltuja menettelytapoja koulutuksensa mukaisesti, jota hänen on pyrittävä jatkuvasti täydentämään”.

## *Hallintolain mukaan:*

Asianosaiselle on ennen asian ratkaisemista varattava tilaisuus lausua mielipiteensä asiasta sekä antaa selityksensä sellaisista vaatimuksista ja selvityksistä, jotka saattavat vaikuttaa asian ratkaisuun.

## *Ammattihenkilölain mukaan:*

Terveydenhuollon ammattihenkilölle on ennen häntä koskevan valvonta-asian lopullista ratkaisemista varattava mahdollisuus selityksen antamiseen.

- Selvitysten, lausuntojen ja asiantuntija-arviointien jälkeen varataan vielä mahdollisuus selityksen antoon (kuuleminen) sille ammattihenkilölle/organisaatiolle, jonka toiminnassa epäillään/todetaan moitittavaa. Moitittavan menettelyn ei tarvitse olla sama, jota kantelija on moittinut.
- Älä hermostu, jos saat selvityspyynnön jälkeen vielä selityspyynnön. Kyse on oman oikeusturvasi varmistamisesta; saat tietää, missä on todettu/epäilty moitittavaa ja vielä mahdollisuuden kertoa kantasi/toimittaa lisätietoa ko. seikasta.
- Selitystä ei ole velvollisuus antaa. (Toisin kuin selvitystä.)

Potilasasiakirjojen huolellinen laatiminen on myös ammattihenkilön oman oikeusturvan vuoksi tärkeää.

Kantelutapausten selvittely tapahtuu asiakirjojen perusteella.

Jos asianomaisen oma selvitys ja potilasasiakirjoista ilmenevät tosiseikat ovat pahasti ristiriidassa keskenään, syntyy uskottavuusongelma.

Yleisen elämänkokemuksen mukaan tapahtuma-aikana laaditut potilasasiakirjat ilmentävät tapahtunutta paremmin kuin joskus myöhemmin laadittu, niiden kanssa ehkä pahastikin ristiriidassa oleva selitys.

- Selvitysten jälkeen **ei aihetta enempiin toimenpiteisiin**
- **Hallinnollinen ohjaus**: käsityksen ilmaiseminen, huomion kiinnittäminen, huomautus – esimiehelle, toimintayksikön johtajalle, kunnalle/ky:lle, terveydenhuollon ammattihenkilölle
- **Kehotus/määräys** korjata epäkohta annetussa määräajassa.
- Uhkasakolla tehostettu määräys.
- **Toiminnan keskeyttäminen** potilasturvallisuuden varantuessa.
- **Rangaistus/kurinpito**: kirjallinen varoitus ammattihenkilölle.
- **Turvaamistoimenpiteet: ammatinharjoittamisoikeuden rajoitus/poisto**,
  - *Kurinpito, turvaamistoimenpiteet: Lautakunnan päätöksellä, valitusoikeus hallinto-oikeuteen*

Terveydenhuollon oikeusturvakeskuksen tai lääninhallituksen antamaan **huomautukseen ja huomion kiinnittämiseen ei saa hakea muutosta valittamalla.** (Kanteluasiassa annettuun päätökseen ei yleensäkään ole muutoksenhakuoikeutta.)

Huom! Jos asiassa ilmenee uutta, se voidaan ottaa samassa valvontaviranomaisessa uudelleen käsiteltäväksi.

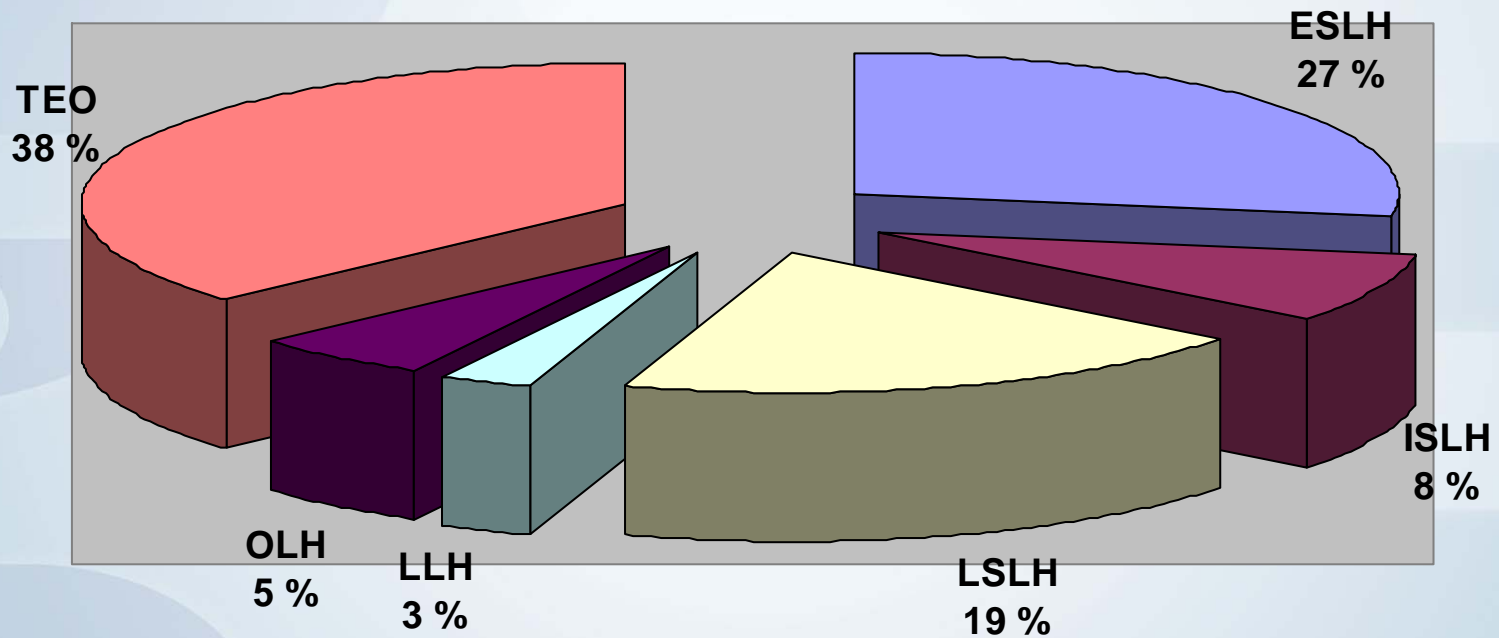
Huom! TEO ei valvo lääninhallituksia – lääninhallituksen ratkaisuun ei voi hakea muutosta TEOlta.

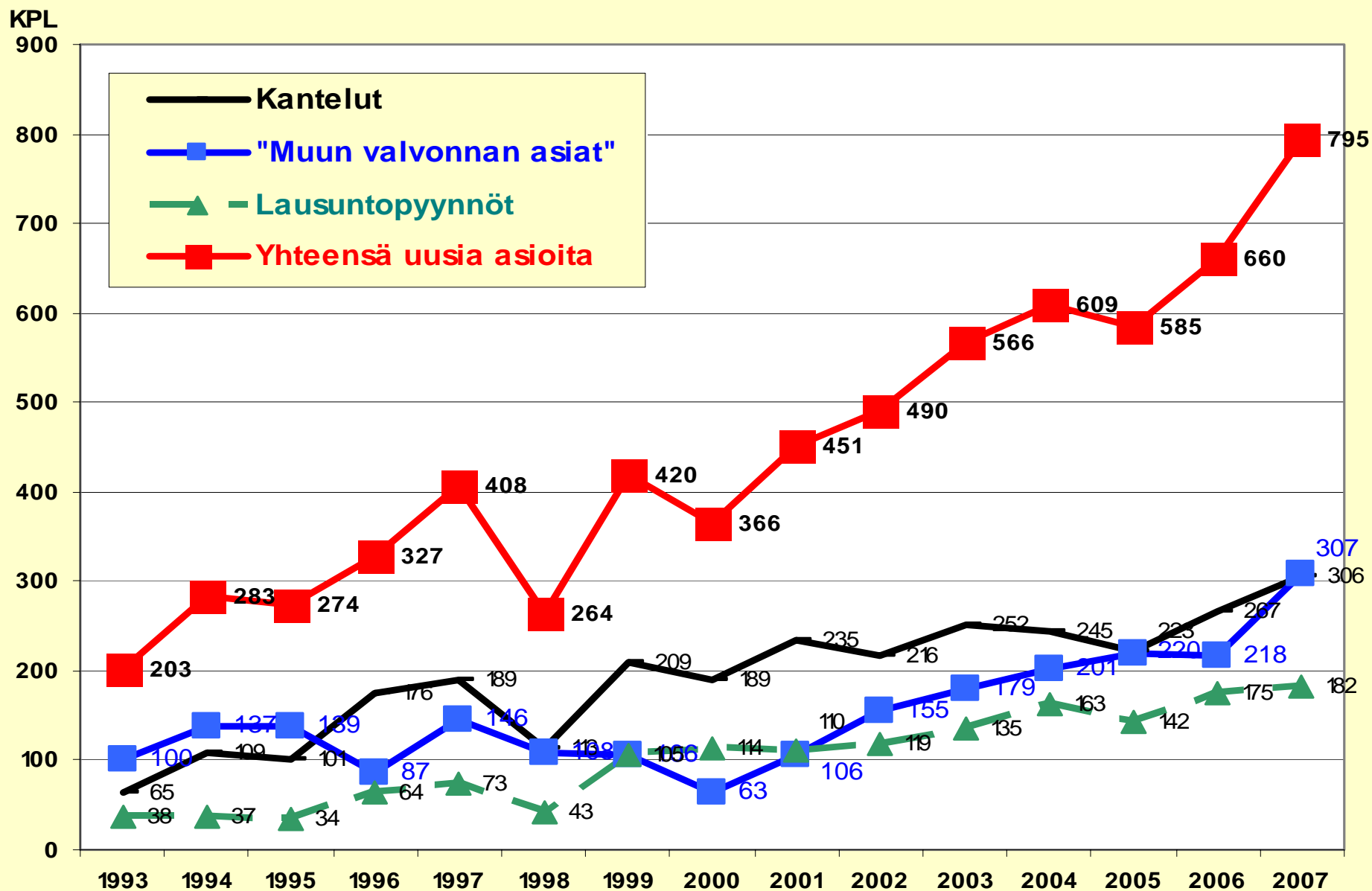
Ote potilaan TEOLle tekemästä kantelusta

”Käsittääkseni avainasemassa on sairaalan ja terveydenhuollon henkilöstön kyky ja halu asiallisesti ja ymmärrettävästi selvittää potilaalle, mistä hoidossa on ollut kysymys silloin, kun potilas kokee, että häntä on kohdeltu tai hoidettu väärin. Tässä vaiheessa asia on vielä soviteltavissa.”

- Asiallinen käytös
- Potilaan/omaisten kuunteleminen
- Potilaan tiedonsaannista huolehtiminen; vars. hoidon vaikutusten, riskien ja vaihtoehtojen selvittäminen
- Potilaan yksilöllisyyden huomioiminen; joustavuus
- Yhteisymmärryksen etsiminen aidosti
- Lähetteet, todistukset ja lausunnot viiveettä
- Potilasasiakirjatiedot viiveettä potilaalle pyydettäessä

- Asian kunnollinen selvittäminen hoidon toteuttaneessa yksikössä
- Virheen, puutteen tms. myöntäminen rehellisesti
- Anteeksi pyytäminen
- Virheen korjaaminen, tarv. hoidon muuttaminen
- Mahd. maksun palauttaminen tms. kompensatio
- Muistutusmenettelyn asianmukainen käyttö
- Toimintayksikön systemaattinen laadunhallintajärjestelmä ja ”omavalvonta”; palautteesta ja virheistä oppiminen





	2004	2005	2006	2007
<b>KANTELUT + MUU VALVONTA YHTEENSÄ</b>	päätöksiä	päätöksiä	päätöksiä	päätöksiä
Ratkaistuja asioita	<b>393</b>	<b>388</b>	<b>463</b>	<b>538</b>
Seuraamukset:				
huomion kiinnittäminen	34	43	43	80
huomautus	35	31	26	42
oikeuden rajoitus	20	10	14	18
oikeuden poistaminen	14	8	12	13
kirjallinen varoitus	6	5	4	12
<b>SEURAAMUKSET YHTEENSÄ</b>	<b>109</b>	<b>97</b>	<b>99</b>	<b>165</b>
Seuraamuksiin johtaneet/ ratkaistut asiat	<b>27,7 %</b>	<b>25,0 %</b>	<b>21,4 %</b>	<b>30,7 %</b>

Oikeuksien palauttaminen	2	2	2	3	0
--------------------------	---	---	---	---	---