



*Tämä ohje korvaa 21.8.2015 päivitetyn ohjeen 3/2015, päivitetty 26.10.2020*

## **POTILASVAHINKOILMOITUSTEN JA POTILAIDEN TEKEMIEN VALITUKSIEN KÄSITTELY LAPIN SAIRAANHOITOPIIRISSÄ**

Potilaiden tekemiksi valituksiksi ymmärretään

1. Muistutukset – kirjalliset ja/tai suulliset
2. Viranomaisille osoitetut kantelut
3. Muutoksenhaku, joka koskee määräämistä hoitoon tahdosta riippumatta.

Potilaiden tutkimusta ja hoitoa koskevien valitusten käsittelystä vastaa johtajaylilääkäri. Muille viranhaltijoille osoitetut valitukset ja muistutukset siirretään johtajaylilääkäriin käsiteltäväksi ja siirrosta ilmoitetaan hallintolain edellyttämällä tavalla valitusten/muistutuksen tekijälle.

### **Potilasvahinkoilmoitukset**

Epäillessään potilasvahinkovakuutuksen piiriin kuuluvaa henkilövahinkoa, asianomainen voi tehdä vahinkoilmoituksen Potilasvakuutuskeskukseen (PVK). Asia on pantava vireille kolmen vuoden kuluessa tapahtumasta. Tätä vanhemmat asiat otetaan käsittelyyn vain erityisistä syistä. PVK pyytää johtajaylilääkäriltä sairaanhoitotoimintaa harjoittavan asianosaisen selvityksen sekä potilasasiakirjat. Johtajaylilääkäri määrittää selvityksen antajan, joka toimittaa selvityksen arkiston kautta johtajaylilääkärille. Johtajaylilääkäriin hyväksymä selvitys ja potilasasiakirjat lähetetään PVK:lle keskitetysti potilaskertomusarkistosta. Tapaukset käsitelyvaiheineen diarioidaan hallintokeskuksessa ja ne arkistoidaan potilaskertomuskeskuksen arkistoon.

Saatuana PVK:n päätöksen johtajaylilääkäri antaa sen tiedoksi asianomaiselle tulosalueelle, jossa se tulee käsitellä tulosalueen käytäntöjen mukaisesti vastaisen varalle ja hävittää käsittelyn jälkeen. Asian käsittelyssä tulee olla läsnä kaikkien niiden terveydenhuollon ammattilaisten, jotka ovat olleet tapahtumaan osallisia. Käsittelyssä otetaan huomioon salassapitosäädökset. Yleisemmällä tasolla ilman potilaan tunnistetietoja potilasvahinkotapaukset tulee käsitellä vähintään kahdesti vuodessa erikoisalojen koulutustilanteiden yhteydessä. Koulutustilaisuuksiin tulee kutsua kaikki erikoisalalla työskentelevät terveydenhuollon ammattilaiset ja niissä tulee käydä läpi myös tiedossa olevat ”läheltä piti” -tapaukset.

### **Muistutukset**

#### ***Kirjalliset muistutukset***

Kirjallinen muistutus osoitetaan sairaanhoitopiiriin johtajaylilääkärille, joka pyytää asianosaisilta tarvittavat selvitykset/vastineet määräajassa ja laatii sen jälkeen vastauksen, josta ei voi valittaa. Käytännössä selvityspyyntö tavallisimmin ohjataan kyseisen yksikön ylilääkärille, jonka tehtävä on koota muiden asianosaisten selvitykset ja antaa oma selvityksensä siitä mitä muistutuksesta voidaan oppia toiminnan kehittämiseksi ja kuinka vastaava tapahtuma jatkossa yksikössä vältetään.



Muistutuksen tekeminen ei rajoita potilaan oikeutta kannella hoidostaan tai hoitoon liittyvää kohtelustaan terveyden- tai sairaanhoitoa valvoville viranomaisille.

Johtajaylilääkäri lähettää vastauksen muistutuksen tekijälle sekä asianosaisille. Vastaus lähetetään tiedoksi ja toimenpiteitä varten tapauksesta riippuen myös tulosyksikön ylilääkärille sekä tulosaluejohtajalle ja ylihoitajalle. Yksikössä asia käsitellään ylilääkärin ja/tai ylihoitajan johdolla ottaen huomioon salassapitosäädökset.

Mikäli muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa (585/86) tarkoitettu vastuu potilasvahingosta tai vahingonkorvauslaissa (412/74) tarkoitettu vahingonkorvausvastuu, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille. Sairaanhoitopiirillä on potilasasiamies, joka avustaa potilaita tarvittaessa.

### **Suulliset muistutukset**

Suullinen muistutus voidaan tehdä erityisistä syistä. Se osoitetaan johtajaylilääkärille. Suullisen muistutuksen voi johtajaylilääkärin lisäksi vastaanottaa hänen sihteerinsä tai potilasasiamies. Osa asioista saadaan ratkaistua välittömästi puhelinkeskustelun aikana. Tarvittaessa siirrytään edellä selostettuun kirjallisen käsittelyn menettelyyn.

## **Kantelut**

Valvontaviranomaisille, kuten Valviralle, aluehallintovirastolle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle voidaan tehdä hallintokantelu. Kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä hallintokantelua ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä.

Hallintokantelu johtaa lausunto- ja selvityspyyntöön, joka saapuu johtajaylilääkärille. Jos asiassa ei ole tehty muistutusta ja valvontaviranomainen arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena, valvontaviranomainen voi siirtää asian asianomaiseen toimintayksikköön käsiteltäväksi. Johtajaylilääkäri pyytää hoitoon osallistuneilta selvitykset/vastineet ja antaa oman lausuntonsa viranomaiselle pyydettyssä määräajassa.

Viranomaisen päätös kantelusta tulee johtajaylilääkärille tiedoksi ja mahdollisia toimenpiteitä varten. Selvityksen antaneet hoitoon osallistuneet voivat saada myös päätöksen henkilökohtaisesti suoraan valvontaviranomaisilta. Johtajaylilääkäri lähettää päätöksen tapauskohtaisesti tiedoksi/toimenpiteitä varten tulosaluejohtajalle, ylilääkärille ja ylihoitajalle. Asiat käsitellään yksikössä tapaus kerrallaan ottaen huomioon salassapitosäädökset ja yleisellä tasolla yksi - kaksi kertaa vuodessa koulutustapahtumien yhteydessä samalla tavoin kuin potilasvahinkoasiat ilman potilaan tunnistetietoja.

## **Mielenterveyslain täytäntöönpanoa koskevat valitukset**

Mielenterveyslain täytäntöönpanoa koskevat valitukset käsitellään lainsäädännön ja psykiatrian tulosaluejohtajan antamien ohjeiden mukaisesti psykiatrisen hoidon yksiköissä.

## **Tiedottaminen**

Johtajaylilääkäri antaa sairaanhoitopiirin johtoryhmälle ja yhtymähallitukselle kaksi kertaa vuodessa yhteenvedon potilasvahinkoratkaisuista ja korvattavista potilasvahingoista, kirjallisista muistutuksista, kanteluista sekä mielenterveyslain mukaisista valituksista hallinto-oikeudelle.



Potilasvahingot, muistutukset ja kantelut käsitellään yleisellä tasolla puolivuositain johtajaylilääkärin johdolla sekä ylilääkäri- että ylihoitajakokouksissa. Käsittelyyn osallistuu potilasasiamies, joka antaa raportin omasta toiminnastaan ja havainnoistaan.

### **Potilasvahinkoilmoituksiin ja valituksiin liittyvät asiakirjat**

Potilaalla on sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain (13/2003) nojalla oikeus panna asia vireille sähköpostina. Sähköpostin välityksellä esitettyihin selvityspyyntöihin tai valituksiin ei kuitenkaan saa antaa vastausta suojaamattoman sähköpostin välityksellä. Johtajaylilääkärin pyytämiin selvityksiin on vastattava kirjallisesti ja selvitysten on oltava allekirjoitettuja. Niitä ei saa lähettää sähköpostilla. Niitä ei saa myöskään tallentaa potilaan sähköiseen potilaskertomukseen tai potilaan perinteisen potilaskertomuksen väliin.

Potilasvahinkoprosessin asiakirjat arkistoidaan potilaskertomuskeskuksen arkistoon. Muistutuksiin ja kanteluihin liittyvät asiakirjat säilytetään hallintokeskuksessa johtajaylilääkärin rekisterissä.

Jari Jokela  
sairaanhoitopiirin johtaja

Jukka Mattila  
johtajaylilääkäri

Jakelu Kaikki tulosityksiköt ja vastuuyksiköt LSHP:ssä, johtoryhmä