

Potilasasiemien palvelut



LAPIN SAIRAANHOITOPiIRI
LAPPI BUOHCCEDIKŠUNBIIRE

Oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja kohteluun

Potilaalla on oikeus terveydentilansa edellyttämään hyvään hoitoon käytettävissä olevien voimavarojen rajoissa. Hänellä on myös oikeus hyvään kohteluun.

Hyvä hoito on lääketieteellisesti perusteltua ja hoito toteutuu sujuvana hoitoketjuna ja turvallisesti. Hyvä hoito on näyttöön, vaikuttaviin hoitomenetelmiin ja hoitosuositukseen perustuvaa. Potilaan **kohtelulla** tarkoitetaan sitä tapaa, miten häneen hoitotoimenpidettä suoritettaessa tai muuten hoitoon liittyvissä tilanteissa suhtaudutaan, miten häntä kuunnellaan ja miten hänen mielipiteensä otetaan huomioon hoidon aikana.

Hyvään hoitoon kuuluu tarvittaessa tutkimusta, hoitoa tai lääkinnällistä kuntoutusta koskeva suunnitelma, joka laaditaan yhteisymmärryksessä potilaan kanssa. Suunnitelmassa kerrotaan, miten potilaan hoito järjestetään ja millaisella aikataululla. Mikäli potilas ei kykene osallistumaan hoitoonsa, laaditaan hoitosuunnitelma potilaan omaisen tai läheisen taikka hänen laillisen edustajansa kanssa.

Tiedonsaantioikeus

Potilaalle annetaan selvitys hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hoitoon liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä päätettäessä hänen hoidostaan.

Terveydenhuollon ammattihenkilön tulee antaa selvitys potilaalle oma- aloitteisesti, ei pelkästään silloin, kun potilas sitä kysyy. Selvitys annetaan siten, että potilas kykenee riittävästi ymmärtämään sen sisällön ja merkityksen; mahdollisuuksien mukaan huolehditaan tulkauksesta. Tulkkia voidaan tarvita myös silloin, kun hoidetaan puhe- tai aistivammaista potilasta. Tietojen antamisesta on tehtävä merkintä potilasasiakirjoihin. Jos tietoja ei ole annettu, potilasasiakirjoihin on merkittävä syy siihen.

Potilaalle ei kuitenkaan saa antaa tietoja, jos potilas kieltäytyy ottamasta tietoa vastaan. Tietoja ei anneta myöskään silloin, kun on ilmeistä, että tietojen antamisesta aiheutuisi vakavaa vaaraa potilaan hengelle tai terveydelle. Pelkkä epäily siitä, että tiedot voisivat vahingoittaa potilasta, ei riitä syyksi olla antamatta tietoja potilaalle, jos tämä ne haluaa.

Hoitoa jonottamaan joutuvalle tulee ilmoittaa hoitoon pääsyn ajankohta.

Itsemääräämisoikeus

Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Terveysten kohdistuva toimenpide voidaan suorittaa vain, jos henkilö on antanut siihen suostumuksensa vapaasta tahdostaan ja tietoisena asiaan vaikuttavista seikoista. Jos potilas kieltäytyy tietystä hoidosta tai hoitotoimenpiteestä, häntä on mahdollisuuksien mukaan hoidettava yhteisymmärryksessä muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla.

Yhteisymmärrys tarkoittaa sitä, että potilaan mielipide otetaan selville ennen hoidon toteuttamista ja potilaalle annetaan tietoa hoidosta ja sen riskeistä. Päätöksen hoidon toteuttamisesta tekee kuitenkin aina terveydenhuollon ammattihenkilö, joka yleensä on hoitovastuussa oleva lääkäri.

Potilaalla on oikeus kieltäytyä ehdotetusta hoidosta. Tällöin potilas ottaa vastuun omasta tilanteestaan ja hoitoa jatketaan muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla.

Kun potilas hoidetaan psykiatrisessa sairaalassa, vaikka potilas ei itse sitä haluaisi, puhutaan **tahdosta riippumattomasta hoidosta**. Tahdosta riippumaton hoito perustuu mielenterveyslakiin ja laissa säädetyt rajoittamistoimenpiteet koskevat ainoastaan tahdosta riippumattomassa hoidossa olevia potilaita. Kaikille potilaille kuuluvat oikeudet ovat voimassa myös tahdosta riippumattoman hoidon aikana.

Jos potilas on tyytymätön päätökseen, jolla hänet on määrätty tahdosta riippumattomaan hoitoon, potilaalla on oikeus tehdä valitus hallinto- oikeudelle, joka voi ainoastaan muuttaa hoitoon määräämistä koskevaa päätöstä. Valitus on tehtävä 14 päivän kuluessa siitä, kun kirjallinen päätös on annettu potilaalle tiedoksi. Ohjeita valituksen tekemiseen on päätöslomakkeessa.

Potilas voi tehdä myös valituksen hallinto-oikeudelle, jos hän katsoo, että ilman perusteluja hänen mahdollisuuksiaan yhteydenpitoon sairaalan ulkopuolelle rajoitetaan tai hänen ei anneta hallinnoida omaa omaisuuttaan.

Vajaakykyisen potilaan oikeudet

Jos täysi-ikäinen potilas ei mielenterveyshäiriön, kehitysvammaisuuden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, on potilaan laillista edustajaa, lähiomaista tai muuta läheistä kuultava ennen tärkeän hoitopäätöksen tekemistä. Näin saadaan selville millainen hoito parhaiten vastaisi potilaan tahtoa.

Alaikäisen potilaan oikeudet

Alaikäisen potilaan mielipide hoitotoimenpiteeseen on selvitettävä silloin, kun se on hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden mahdollista. Jos alaikäinen ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenee päättämään hoidostaan, häntä on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.

Terveydenhuollon ammattihenkilö arvioi oma-aloitteisesti voiko alaikäinen osallistua omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon. Ikärajaa ei ole määritetty, vaan päätös perustuu aina arvioon. Hoidosta vastaava terveydenhuollon ammattihenkilö - yleensä lääkäri - arvioi milloin alaikäinen on riittävän kypsä päättämään hoidostaan ja tietojensa luovuttamisesta.

Jos alaikäinen ei kykene päättämään hoidostaan, häntä on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen huoltajansa tai muun laillisen edustajansa kanssa.

Potilasasiakirjat ja salassapito

Tutkimuksia ja hoitoa koskevat tiedot kirjataan potilasasiakirjoihin, joita saavat käyttää potilaan hoitoon osallistuvat henkilöt. Asiakirjat pidetään salassa sivullisilta; myös omaiset katsotaan sivullisiksi. Tietoja voidaan antaa sivullisille vain potilaan suostumuksella tai lakiin perustuvalla oikeutuksella. Alaikäisellä voi ikänsä ja kehitystasonsa perusteella olla oikeus kieltää tietojensa antaminen huoltajalle.

Potilaalla on oikeus tarkistaa itseään koskevat potilasasiakirjamerkinnät ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Potilaan tarkastamisoikeutta voidaan rajoittaa, jos hoitava lääkäri arvioi tästä olevan haittaa potilaalle tai muulle henkilölle. Jos tarkastusoikeutta rajoitetaan, potilaan pitää saada siitä selvitys.

Jos potilas haluaa tarkastaa potilasasiakirjamerkintänsä, hänen tulee pyytää niitä kirjallisesti hoitoa antaneesta terveydenhuollon yksiköstä. Potilaalla on myös mahdollista tarkastaa, ketkä ovat käyttäneet hänen potilasasiakirjatietojaan.

Potilasasiamies

- antaa tietoa potilaan oikeuksista
- ohjaa ja neuvoa miten potilas voi toimia ollessaan tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun
- neuvoa hoitoon liittyvissä vahinkoasioissa

Lapin keskussairaalan potilasasiamies toimii myös Inarin, Utsjoen, Kittilän, Kolarin, Pellon ja Muonion-Enontekiön perusterveydenhuollon sekä yksityisten palveluntuottajien – Rovaniemen Radiologit Oy ja Palvelukoti Kotipetäjä Oy – potilasasiamiehenä.

Potilasasiamies **ei ota kantaa lääketieteellisiin ratkaisuihin, eikä hän ratkaise hoitoon liittyviä ongelmia**. Hoitoon tai kohteluun liittyvissä ongelmissa ja epäselvyyksissä on hyvä ensin keskustella hoitoa antaneen poliklinikan, vuodeosaston, vastaanoton henkilökunnan tai heidän esimiestensä kanssa.

Hoitoon tai kohteluun tyytymätön potilas voi tehdä **muistutuksen** terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (johtava lääkäri tai johtajaylilääkäri). Potilaalla on oikeus saada muistutukseen vastaus kohtuullisessa ajassa.

Hoitopaikoissa on usein muistutusta varten valmiita lomakkeita, mutta muistutuksen voi tehdä myös vapaamuotoisesti. Terveydenhuollosta vastaavan johtajan on selvitettävä asia ja annettava muistutukseen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa.

Jos muistutukseen saatu vastaus ei tyydytä, asiasta voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Tarvittaessa potilasasiamies auttaa muistutuksen tai kantelun laatimisessa.

Potilas voi tehdä myös **kantelun** terveydenhuoltoon valvoville viranomaisille (Valvira, aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies), vaikka asiassa ei olisi tehty muistutusta. Aluehallintovirasto ja Valvira voivat siirtää kantelun siihen hoitoyksikköön muistutuksena käsiteltäväksi, johon moite kohdistuu.

Asian käsittely muistutuksena on ensisijainen ja tavallisesti tarkoituksenmukaisin menettely tyytymättömyyden selvittämisessä. Valvontaviranomaiset eivät ilman erityistä syytä tutki kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyjä kanteluita. Kantelukäsittelyssä ei voida kumota tai muuttaa muiden viranomaisten päätöksiä, määrätä maksettavaksi korvauksia, määrätä hoitotoimenpiteitä tehtäväksi tai määrätä määräämään lääkitystä taikka määrätä viranhaltijalle rangaistusta tai irtisanoa häntä.

Korvausta potilasvahingosta voi hakea Potilasvakuutuskeskukselta. Korvausta maksetaan potilasvakuutuslain mukaiset edellytykset täyttävistä henkilövahingoista.

Lääkkeenkäyttäjien turvana on lääkevahinkovakuutus, joka korvaa Suomessa myytävien tai kulutukseen luovutettujen lääkkeiden käyttäjille aiheutuneita yllättäviä haittavaikutuksia. Korvausta haetaan Keskinäiseltä Lääkevahinkovakuutusyhtiöltä. Potilasasiamies neuvoo tarvittaessa potilasta vahinkoilmoituksen tekemisessä.

Potilasasiamies on tavoitettavissa puhelimitse

pääsääntöisesti ma–pe 040 506 0083

- henkilökohtaista tapaamista varten on suositeltavaa varata aika

Potilasasiamiehen toimisto

sijaitsee LKS/Vilkassa osoitteessa Porokatu 32, 96101 Rovaniemi.