



Terveyskeskuksen menettely muistutuksen käsittelyssä

KANTELU

Kanteliija arvostelee oikeuskanslerille 1.10.2021 osoittamassaan kantelukirjoituksessa kunnallisen terveydenhuollon menettelyä. Kantelijan mukaan hän on laatinut kaupungin terveydenhuol-
lolle saamaansa terveydenhoitoa koskevia muistutuksia, joihin ei ole vastattu. Kantelijan mu-
kaan hän on joulukuussa 2020 toimittanut muistutuksen terveyskeskuksen asiakaspalvelupis-
teen henkilöstölle. Hän kertoo toimittaneensa toisen muistutuksen helmikuussa 2021 kaupungin
virastotalon asiointipisteeseen.

Kanteliija kirjoittaa olleensa yhteydessä potilasasiamieheen huhtikuussa 2021, koska hän ei ollut
saanut vastauksia muistutuksiin. Potilasasiamies kehotti kantelijaa tekemään HUS-kuvanta-
mista koskevan helmikuun 2021 muistutuksen uudelleen suoraan HUS:lle ja neuvoi kantelijaa
tiedustelemaan muistutusten käsittelystä terveyskeskuksen johtavalta ylilääkäriltä. Kantelun
mukaan johtava ylilääkäri oli kertonut, ettei kumpaakaan muistutusta löytynyt.

Kanteliija kirjoittaa toimittaneensa ensimmäisen joulukuun 2020 muistutuksen tekstin uudelleen
kaupungin virastotalon asiointipisteeseen 7.6.2021 ja pyytäneensä vastaanottavalta työnteki-
jältä kuittauksen vastaanotosta. Kanteliija kertoo olleensa asiasta elokuussa 2021 yhteydessä
potilasasiamieheen, koska hän ei ollut saanut muistutukseen vastausta. Potilasasiamies on lä-
hettänyt kantelijan puolesta johtavalle ylilääkärille tiedustelun, johon ei kantelun mukaan ole

vastattu. Uuden tiedustelun jälkeen johtava ylilääkäri on 10.9.2021 toimittamassaan vastauksessa kertonut, että hänellä ei ole ollut tietoa muistutusten sijainnista.

SELVITYS

Oikeuskanslerinvirasto on 9.11.2021 pyytänyt kaupungin terveystaloukselta selvitystä. Terveystalo on 24.1.2022 toimittanut selvityksensä.

Selvityksen mukaan allekirjoittanut viransijaisena toimiva johtava ylilääkäri on toiminut sijaisena 1.8.2021 alkaen, joten valtaosa kantelussa kuvatuista tapahtumista on tapahtunut edeltäjän aikana ja hänellä ei ole tietoa aikaisemmista muistutuksista. Selvityksen mukaan viransijaisena toiminut ylilääkäri on saanut tiedon kantelijan 7.6.2021 jättämästä muistutuksesta 3.9.2021 ja saanut asian käsiteltäväkseen 13.9.2021. Hänen mukaansa muistutus on käsitelty hyväksyttävässä ajassa, alle kolmen viikon kuluessa asian tultua hänen tietoonsa. Aikaisempi johtava ylilääkäri on ollut lomalla muistutuksen saapuessa, ja tieto lomasta ja sijaistamisjärjestyksestä ei ollut tavoittanut muistutuksia vastaanottavaa henkilökuntaa. Viransijaisena toimivan johtavan ylilääkäriin mukaan ongelma olisi voitu välttää asianmukaisella ja ajantasaisella kommunikatiolla.

Terveystalon johtava ylilääkäri kertoo selvittäneensä, mitä kantelijan tekemille muistutuksille on tapahtunut. Muistutuksia ei ole viety kaupungin diaariin ja muistutusten käsittelyyn on siten mahdotonta ottaa kantaa. Edellisen viransijaisena toimineen johtavan ylilääkäriin mukaan hän ei ollut saanut kyseisiä muistutuksia käsiteltäväkseen. Potilastietojärjestelmän mukaan terveystalon infopisteen henkilökunta on 11.12.2020 tulostanut kantelijalle potilastietomerkintöjä, mutta tiedoissa ei ole merkintää muistutuksen antamisesta. Kaupungin virastotalon asiakasinfopiste ei kuulu kaupungin terveystalouksien vastuulle. Saatujen tietojen mukaan helmikuussa 2021 toimitetusta muistutuksesta ei ole tehty merkintöjä eivätkä infopisteessä tuolloin työskennelleet henkilöt ole enää kaupungin palveluksessa.

Selvityksessä todetaan, ettei asiassa ole ilmennyt aihetta epäillä, etteikö kantelija olisi toimittanut muistutuksia kertomallaan tavalla. Kantelijan 7.6.2021 tuoma muistutus on viety diaariin, kuten prosessi edellyttää. Selvityksen mukaan mainittua prosessia ja sen toimivuutta on tapahtuman jälkeen pyritty tekemään varmemmaksi ja toimivammaksi eikä syksyn 2021 aikana muistutusten käsittelyssä ole ollut viivettä. Selvityksen mukaan kaikki muistutukset viedään ensisijaisesti hallinnon työntekijälle, joka varmistaa asian viemisen diaariin ja toimittaa ne asian käsittelystä vastaavalle viranhaltijalle. Viranhaltija toimittaa vastineen takaisin hallinnon henkilökunnalle, joka voi kontrolloida prosessin edistymistä.

RATKAISU

Oikeusohjeita

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Säännöksen 2 momentin mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetun lain 25 §:n mukaan tiedonhallintayksikön on ylläpidettävä viranomaisen käsittelyssä olevista ja olleista asioista asiarekisteriä, johon rekisteröidään asiaa, asiankäsittelyä ja asiakirjoja koskevat tiedot. Viranomaisen on rekisteröitävä viipymättä sille saapunut tai sen laatima asiakirja asiarekisteriin. Sen lisäksi, mitä 26 §:ssä säädetään, asiakirjan rekisteröinnistä on käytävä ilmi asiakirjan saapumisajankohta. Säännöksen 2 momentin mukaan tiedonhallintayksikön on huolehdittava siitä, että asiarekisterin tai sen osan julkisista merkinnöistä on mahdollista tuottaa tiedot tiedonsaantia koskevien pyyntöjen yksilöimiseksi.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 10 §:n 1 momentin mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Jos potilas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Toimintayksikön on tiedotettava potilailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen heille mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Säännöksen 2 momentin mukaan terveydenhuollon toimintayksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä.

Sosiaali- ja terveystieteiden alan lupaviranomaisen Valviran ohjeistuksen mukaan vastaus muistutukseen tulisi yleensä antaa noin 1 – 4 viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta toimintayksiköön. Toimintayksikön vastaavan johtajan on huolehdittava siitä, että muistutukset käsitellään asianmukaisesti. Jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata esim. potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu, on potilasta neuvottava asian eteenpäin viemisessä.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 5 §:n 2 momentin mukaan viranomaisen asiakirjalla tarkoitetaan viranomaisen hallussa olevaa asiakirjaa, jonka viranomainen tai sen

palveluksessa oleva on laatinut taikka joka on toimitettu viranomaiselle asian käsittelyä varten tai muuten sen toimialaan tai tehtäviin kuuluvassa asiassa. Viranomaisen laatimana pidetään myös asiakirjaa, joka on laadittu viranomaisen antaman toimeksiannon johdosta, ja viranomaiselle toimitettuna asiakirjana asiakirjaa, joka on annettu viranomaisen toimeksiannosta tai muuten sen lukuun toimivalle toimeksiantotehtävän suorittamista varten.

Lain 24 §:n 1 momentin 25 kohdan mukaan salassa pidettäviä viranomaisen asiakirjoja ovat, jollei erikseen toisin säädetä, asiakirjat, jotka sisältävät tietoja henkilön terveydentilasta tai vammaisuudesta taikka hänen saamastaan terveydenhuollon ja kuntoutuksen palvelusta.

Arviointi

Asiassa saadun selvityksen perusteella katson, että kaupungin terveyskeskus on menetellyt virheellisesti jättäessään tallentamatta kantelijan joulukuussa 2020 toimittaman muistutuksen terveyskeskuksen diaariin ja muistutus on ilmeisesti kadonnut. Kantelijan mukaan muistutus on sisältänyt salassa pidettäviä tietoja ja vastuu sen käsittelystä on siirtynyt viranomaiselle kantelijan annettua muistutuksen terveyskeskukselle. Terveyskeskus ei ole toiminut yllä selostettujen hallintolain tai julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetun lain säännösten edellyttämällä tavalla. Kantelijan jättämää muistutusta ei ole myöskään käsitelty potilaslain 10 §:n ja Valviran ohjeiden edellyttämällä tavalla eikä siihen ole vastattu kohtuullisessa ajassa.

Kantelijan toisen helmikuussa 2021 jättämän muistutuksen osalta ei voida varmuudella selvittää, onko kantelijan kaupungin virastotaloon jättämä muistutus saapunut terveyskeskukselle käsiteltäväksi. Kaupungin virastotalon asiakaspalvelupiste ei kuulu terveyskeskuksen vastuulle. Terveyskeskus on ilmeisesti kuitenkin pyrkinyt selvittämään helmikuussa 2021 jätetyn muistutuksen tilannetta, mutta siihen ei ole saatu selvyyttä. Katson asian jääneen selvittämättä helmikuun 2021 muistutuksen osalta. Kantelija on kuitenkin saanut muistutukseen vastauksen HUS:lta toimitettuaan samaa asiaa koskevan muistutuksen erikseen HUS:lle käsiteltäväksi.

Kantelijan 7.6.2021 toimittaman muistutuksen osalta on niin ikään menetelty virheellisesti. Terveyskeskuksen selvitystä johtavan ylilääkärin sijaisuuksista ja lomista ei voida pitää hyväksyttävänä syynä sille, että kantelijan muistutus on käsitelty vasta syyskuussa 2021, yli kolme kuukautta sen antamisesta. Muistutukseen ei ole vastattu potilaslain edellyttämällä tavalla kohtuullisessa ajassa.

Lisäksi kantelun mukaan kantelijalla sekä potilasasiamiehellä olisi ollut vaikeuksia tavoittaa johtavaa ylilääkärää. Terveyskeskuksen olisi tullut joko johtavan ylilääkärin tai muun henkilökunnan toimesta vastata kantelijan asian käsittelyä koskevin tiedusteluihin hallintolain 23 §:n 2 momentissa edellytetyllä tavalla.

Pidän kuitenkin myönteisenä, että terveyskeskus on selvittänyt tilannetta ja ryhtynyt konkreettisiin toimenpiteisiin muistutusten käsittelyn parantamiseksi. Terveyskeskuksen selvityksen mukaan muistutuksiin on vastattu syksystä 2021 alkaen kohtuullisessa ajassa.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän terveyskeskuksen huomiota hallintolain 7 §:n ilmaisemaan palveluperiaatteeseen ja palvelun asianmukaisuuteen sekä lain 23 §:n vaatimuksiin asian käsittelystä ilman aiheetonta viivytystä. Kiinnitän lisäksi terveyskeskuksen huomiota julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetun lain 25 §:n säännökseen tiedonhallintayksikön asiarekisteristä. Kiinnitän terveyskeskuksen huomiota myös muistutusten käsittelyä koskeviin potilaslain 10 §:än sekä Valviran ohjeisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Oikeuskansleri

Tuomas Pöysti

Esittelijä

Anna-Maarit Pimiä