

**ASIA**                      **Terveystieteiden ajanvarausjärjestelmän toimivuus****KANTELU**

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille 23.3.2018 osoittamassaan kantelussa Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon ajanvarauksen toimintaa.

**SELVITYS**

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala on antanut 16.5.2018 päivätyn selvityksen, jonka liitteenä on 9.5.2018 päivätty vs. johtajahammaslääkärin selvitys.

**VASTINE**

Kantelija ei ole antanut vastinetta hankitusta selvityksestä.

**RATKAISU**

Oikeuskanslerin tehtävänä on muun muassa valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tätä tehtävää hoitaessaan oikeuskansleri muun muassa tutkii hänelle osoitettuja kanteluita.

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n 1 momentin mukaan oikeuskansleri tutkii kantelun, jos on aihetta epäillä oikeuskanslerin valvontavaltaan kuuluvan henkilön, viranomaisen tai muun yhteisön menettelleen lainvastaisesti tai jättäneen velvollisuutensa täyttämättä taikka jos oikeuskansleri muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

## Arviointi

Kantelun mukaan kantelija on vuoden 2018 aikana asioinut useita kertoja Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon kanssa. Hänen kertomansa mukaan ajanvaraukseen on vaikea saada yhteyttä ja kun yhteyden saaminen on onnistunut, ovat kaikki samalle päivälle olevat ajat jo menneet. Kantelija oli hoitokäynnin yhteydessä 20.3.2018 saanut ajan päivälle 6.4.2018. Hammassäryn vuoksi kantelija yritti aikaistaa hoitoaan ja soitti 22.3. klo 8.15 ajanvaraukseen, mutta hänet ohjattiin kysymään vapaita aikoja uudestaan seuraavana päivänä klo 7. Kantelijan soitettua ajanvaraukseen 23.3. klo 7 ei vapaita aikoja enää ollut, mutta hän sai ajan ensiapukäynnille, jotta pärjäisi hoitokäyntiin 6.4. saakka. Kantelijan mielestä toiminta ei ole kohtuullista eikä järkevää. Hän haluaisi tietää, mihin toimenpiteisiin kaupunki aikoo ryhtyä riittävien hammashoitopalvelujen järjestämiseksi.

Helsingin kaupungin selvityksen mukaan kaupungin suun terveydenhuollon palvelujen kysyntä on viime vuosina lisääntynyt ja toimintaa kehitetään koko ajan, jotta kysyntään kyetään vastaamaan paremmin. Suun terveydenhuolto on lisäksi esittänyt pyynnön lisäresursseista, jotta hoitoon pääsy voidaan kysynnän kasvaessa turvata.

Selvityksen mukaan suun terveydenhuollossa on käytössä keskitetty ajanvaraus ja takaisinsoittojärjestelmä. Selvityksen mukaan asiakkaalle tehdään yhteydenoton yhteydessä hoidontarpeen arvio. Ajan antaminen perustuu yhtenäisiin kriteereihin. Selvityksen mukaan keskitettyyn ajanvaraukseen soittaessaan asiakas voi valita kolmen eri puhelulinjan väliltä, jotka ovat peruutuspuhelut, ensiapupuhelut ja kiireettömät ajanvarauspuhelut. Peruutus- ja ensiapulinjalle saa aina yhteyden.

Selvityksen mukaan Helsingin kaupungin suun terveydenhuollossa otettiin 5.2.2018 käyttöön uusi potilastietojärjestelmä, jonka ajanvarausosiossa on virheitä ja toiminnallisia haittoja. Tietojärjestelmätoimittaja on luvannut korjauspaketin kesäkuussa 2018. Tietojärjestelmäongelmien vuoksi suun terveydenhuollon ajanvaraus ei alkuvuonna 2018 ollut kyennyt hoitamaan normaaleja puhelumääriä. Selvityksen mukaan kiireettömien ajanvarauspuheluiden linja on jouduttu ajoittain sulkemaan ja tietojärjestelmäongelmat ovat hidastaneet keskitetyn ajanvarauksen toimintaa huomattavasti.

Selvityksessä on todettu, että kantelija otti yhteyttä suun terveydenhuollon keskitettyyn ajanvaraukseen 22.2. ja 19.3.2018 hammassäryn vuoksi ja sai akuuttiajat samoille päiville. Kantelija otti 22.3. yhteyttä keskitettyyn ajanvaraukseen hammassäryn vuoksi ja tuolloin häntä pyydettiin ottamaan uudestaan yhteyttä seuraavana päivänä. Kantelija sai 23.3. ajan samalle päivälle. Ajanvarauksessa tehtiin kantelijan yhteydenottojen yhteydessä yksilöllinen hoidontarpeen arvio, jonka perusteella hänen jatkohoitonsa järjestettiin.

Terveydenhuoltolain 4 §:n mukaan kunnan on osoitettava riittävästi voimavaroja kunnan peruspalvelujen valtionosuuden perusteena olevaan terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen sekä terveydenhuollon palveluihin. Terveydenhuollon toimeenpanoon kuuluvia tehtäviä varten kunnan tai sairaanhoitopiirin kuntayhtymän käytettävissä on oltava riittävästi terveydenhuollon ammattihenkilöitä.

Terveydenhuoltolain 51 §:ssä säädetään perusterveydenhuollon hoitoon pääsystä. Pykälän 1 momentin mukaan kunnan on järjestettävä toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveystieteelliseen tai muuhun terveydenhuollon toimintayksikköön. Terveydenhuollon ammattihenkilön on tehtävä hoidon tarpeen arviointi viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun potilas otti yhteyden terveystieteelliseen, jollei arviota ole voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana. Pykälän 2 momentin mukaan hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä lääketieteellisesti tai hammaslääketieteellisesti tarpeelliseksi todettu hoito on järjestettävä potilaan terveydentila ja sairauden ennakoitavissa oleva kehitys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, kuitenkin kolmessa kuukaudessa siitä, kun hoidon tarve on arvioitu. Tämä kolmen kuukauden enimmäisaika voidaan ylittää suun terveydenhuollossa ja perusterveydenhuollon yhteydessä toteutettavassa erikoissairaanhoidossa enintään kolmella kuukaudella, jos lääketieteellisistä, hoidollisista tai muista vastaavista perustelluista syistä hoidon antamista voidaan lykätä potilaan terveydentilan vaarantumatta.

Terveydenhuoltolain 50 §:ssä säädetään kiireellisestä hoidosta. Pykälän 1 momentin mukaan kiireellinen sairaanhoito, mukaan lukien kiireellinen suun terveydenhuolto on annettava sitä tarvitsevalle potilaalle hänen asuinpaikastaan riippumatta. Kiireellisellä hoidolla tarkoitetaan äkillisen sairastumisen, vamman, pitkäaikaissairauden vaikeutumisen tai toimintakyvyn alenemisen edellyttämää välitöntä arviota ja hoitoa, jota ei voida siirtää ilman sairauden pahenemista tai vamman vaikeutumista. Pykälän 2 momentin mukaan kiireellisen hoidon antamista varten kunnan tai tarvittaessa kuntayhtymän on järjestettävä vastaanotto toiminta siten, että potilas saa arkipäivisin ilmoitettuna aikana välittömästi terveydenhuollon ammattihenkilön arvion ja hoidon kiireellisissä tapauksissa lähellä asuinpaikkaansa, ellei potilasturvallisuuden ja palveluiden laadun turvaaminen edellytä arvion ja hoidon keskittämistä päivystysyksikköön.

Helsingin kaupungin selvityksestä ei ilmene selkeästi, onko kantelijan yhteydenotossa 22.3.2018 ollut kysymys terveydenhuoltolain 50 §:ssä tarkoitettua kiireellisestä hoidosta vai 51 §:ssä tarkoitettua perusterveydenhuollon hoitoon pääsystä. Käytettävissäni olevien tietojen perusteella kantelijalle on tehty hoidon tarpeen arviointi hänen yhteydenottojensa 22. ja 23.3.2018 yhteydessä ja hän on 23.3. saanut ajan samalle päivälle. Minulla ei käytettävissäni olevien tietojen perusteella ole perusteita katsoa, että kantelijan asiassa olisi hänen 22. ja 23.3.2018 yhteydenottojensa yhteydessä menetelty lainvastaisesti tai laiminlyöty velvollisuuksia.

Kantelija on arvostellut myös yleisemmin Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon toimintaa. Arvostelu ei ole tältä osin niin yksilöityä, että sitä voitaisiin ryhtyä tutkimaan kanteluna.

Helsingin kaupungin antamien tietojen mukaan sillä on ollut ongelmia suun terveydenhuollossa käytössä olevan potilastietojärjestelmän ajanvarausosion suhteen, minkä johdosta se on alkuvuonna 2018 kyennyt hoitamaan vain osan normaalista puhelunmäärästä. Kiireetöntä hoitoa koskeva ajanvarausjärjestelmä on jouduttu ajoittain sulkemaan ja tietojärjestelmäongelmat ovat hidastaneet keskitetyn ajanvarauksen toimintaa huomattavasti.

Totean tältä osin yleisesti, että kunnan on järjestettävä toimintansa siten, että potilas voi terveydenhuoltolaissa säädetyllä tavalla saada yhteyden terveystieteelliseen tai muuhun terveydenhuollon yksikköön hoidon tarpeensa arvioimiseksi ja hoitonsa järjestämiseksi. Kunnan on tietojärjestelmiinsä liittyvistä ongelmista huolimatta kyettävä täyttämään lainmukaiset velvoitensa niin, että palvelujen käyttäjien oikeudet tulevat turvatuiksi.

## Toimenpiteet

Saatan Helsingin kaupungin tietoon edellä esittämäni näkemyksen toiminnan järjestämisestä terveydenhuoltolain edellyttämällä tavalla.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Kimmo Hakonen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen