

22.8.2012

Dnro 1039/4/11

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Mikko Eteläpää

HÄTÄKESKUKSEN KIIREELLISYYSARVIO

1 KANTELU

Kantelija arvosteli 3.1.2011 Sosiaali- ja terveystieteiden valvontavirastolle (Valvira) osoittamassaan kantelussa, jonka Valvira 10.3.2011 siirsi oikeusasiamiehen käsiteltäväksi, - - - hätäkeskuksen menettelyä hälytyksen tekemisessä sairaankuljetukseen 12.12.2010.

Kantelijan mukaan hänen äitinsä soitti hätäkeskukseen 12.12.2010 n. klo 7.20 ja kertoi aviomiehensä kärsivän vatsakivuista kolmatta päivää, olevan ”jalaton” ja pahoinvoiva. Hätäkeskus lupasi lähettää ambulanssin. Kantelijan äiti soitti uusia puheluita n. klo 7.55, 8.05 ja 8.10 kertoen aviomiehensä voinnin huonontuneen. Ambulanssi saapui paikalle n. klo 8.14, mutta potilas kuoli n. klo 8.40.

Kantelija arvosteli hätäkeskuksen tilannearviota.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin hätäkeskuspäivystäjä S:n ja vanhempi konstaapeli K:n selvitykset. Lausuntonsa antoivat - - - hätäkeskus ja Hätäkeskuslaitos. Käytettävissäni ovat olleet myös nauhoitteet arvostelun kohteena olleista hätäpuheluista sekä kuolintodistus vainajasta.

3 RATKAISU

3.1 Saadut selvitykset

Ensimmäisen hätäpuhelun vastaanottaneen hätäkeskuspäivystäjä S:n mukaan puhelusta ilmeni, että potilas oli kärsinyt pitkittyneistä vatsavaivoista muutaman päivän ajan. Puhelussa mainitun heikkouden hän tulkitsi johtuvan vatsavaivoista ja puhelussa mainitusta syömättömyydestä. Soittajan mukaan potilas itse ei halunnut soittettavan apua paikalle, minkä vuoksi S ei pyytänyt potilasta puhelimeen, mutta hälytti kuitenkin ambulanssin. Puhelussa ilmeni potilaan olevan hereillä ja puhuva. Hengityskatkokset S tulkitsi vatsavaivoista ja pahoinvoinnista johtuviksi ”kakomisiksi”.

Seuraavat kolme hätäpuhelua vastaanottanut vanhempi konstaapeli K kertoi ensimmäisessä vastaanottamassaan puhelussa ilmenneen saman kuin S:n vastaanottamassa puhelussa eli että po-

tilaan vatsa oli kipeä eikä hän jaksanut pysyä seisaallaan. Puhelun johdosta K tarkasti, että sairaankuljetus oli vastaanottanut tehtävän.

Seuraavassa puhelussa ilmeni K:n mukaan, että potilas oli käynyt tuettuna WC:ssä. Ilmoittajan mukaan potilaan vointi oli huonontunut ja puhe vaikeutunut hengitysvaikeuksien vuoksi. Tämän vuoksi K muutti sairaankuljetukselle jo annetun tehtävän kiireelliseksi.

Viimeisessä puhelussa ilmoittajan mukaan potilaan hengitys oli edelleen vaikeutunut ja puhelun aikana hengitys lakkasi. K vaihtoi koodin aikaisempaa kiireellisemmäksi, lähetti paikalle lisäyksikön ja antoi ohjeita elvytyksen aloittamiseksi.

S ja K katsovat toimineensa asiassa soittajalta saamiensa tietojen perusteella oikein.

- - - hätäkeskus katsoo lausunnossaan, että S:n kiireellisyysarvio perustui ilmoittajan kertomukseen siitä, että vatsavaivat olivat kestäneet kaksi päivää ja yleistilan heikkeneminen olisi johtunut ruokahaluttomuudesta. Näillä tiedoilla kiireellisyysarvio olisi ollut hätäkeskuksen mukaan oikea. Hätäkeskus toteaa kuitenkin, että puhelutallennetta jälkikäteen kuunneltaessa tulee esiin sellaisia ilmoittajan mainitsemia oireita, jotka olisi tullut ottaa huomioon riskinarviota tehtäessä. Hätäkeskuksen mukaan ilmoittajan maininnat potilaan hengityksen häiriöstä ja yleistilan heikkoudesta olisivat vaatineet tarkempaa arviota ja kiireellisyysarvio olisi voinut muuttua, jos päivystäjä olisi huomannut keskustella suoraan potilaan kanssa. Hätäkeskus toteaa, että S ei ilmeisesti ole huomionut ilmoittajan kertomaa hengitysvaikeutta, minkä johdosta kiireellisyysarvio on jälkikäteen arvioiden virheellinen. Hätäkeskuksen mukaan riskinarvioon toi epävarmuutta myös se, että S ei selvittänyt mahdollisuutta päästä keskustelemaan suoraan potilaan kanssa.

K:n osalta hätäkeskus katsoo, että häneltä jäi puheluiden riskinarvio vajavaiseksi, koska hän ei selvittänyt mahdollisuutta puhua suoraan potilaan kanssa. Toisaalta K:n riskinarvioon on hätäkeskuksen mukaan vaikuttanut S:n tekemä arvio ja tieto siitä, että ambulanssi oli hälytetty jo klo 7.24.

Hätäkeskuslaitos katsoo lausunnossaan, että ensimmäinen hätäpuhelu on pääosin käsitelty voimassa olevia riskinarvio- ja toimintaohjeita noudattaen. Hätäkeskuslaitoksen lausunnon mukaan tässä puhelussa olisi kuitenkin tullut riskinarvio-ohjeen mukaan pyrkiä saamaan potilas puhelimeen. Lisäksi riskinarviossa olisi tullut tehdä tarkentavia kysymyksiä esiin tulleesta hengitysvaikeudesta ja yleistilan heikkoudesta.

Toisessa puhelussa tehtävän tehtävälaji ja kiireellisyys olisi tullut arvioida Hätäkeskuslaitoksen mukaan uudelleen ja päivystäjän olisi tullut pyrkiä keskustelemaan potilaan itsensä kanssa.

3.2

Sovellettavat säännökset

Tapahtuma-aikaan voimassa olleen hätäkeskuslain 4 §:n 1 momentin mukaan hätäkeskuksen tehtävänä oli vastaanottaa hätäilmoituksia, välittömiä poliisin toimenpiteitä edellyttäviä ilmoituksia ja muita ihmisten, omaisuuden ja ympäristön turvallisuuteen liittyviä välittömiä toimenpiteitä edellyttäviä ilmoituksia sekä välittää ne edelleen niille yksiköille, joille tehtävä voimassa olevan lainsäädännön mukaan kuuluu. Lisäksi hätäkeskus toimi pelastus-, poliisi- sekä sosiaali- ja terveystoimen viestikeskuksena, tuki ja avusti näiden viranomaisten tehtäviä hoitavia yksiköitä sekä hoiti

sille muussa laissa säädetyt tehtävät.

Tapahtuma-aikaan voimassa olleen hätäkeskusasetuksen 4 §:n mukaan hätäkeskuksen tehtävänä oli muun muassa erityisesti ilmoituksen perusteella arvioida tilanteen edellyttämät käytettävissä olevat voimavarat ja tehtävän kiireellisyys sekä välittää tehtävä asianomaiselle yksikölle.

Valtion virkamieslain 14 §:n mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti.

Perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystalvet ja edistettävä väestön terveyttä.

3.3

Kannanotto

Käytettävissäni olevien selvitysten ja nauhoitteiden perusteella minulla ei ole perustetta arvioida asiaa toisin kuin mitä - - - hätäkeskus ja Hätäkeskuslaitos ovat lausunnoissaan todenneet. Lausuntojen mukaan puhelut on käsitelty pääosin riskinarvio- ja toimintaohjeita noudattaen. - - - hätäkeskus on lausunnossaan kuitenkin kiinnittänyt huomiota erityisesti siihen, että ensimmäisissä puheluissa päivystäjät eivät ole pyrkineet saamaan potilasta itseään puhelimeen. Hätäkeskuslaitoksen mukaan puhelujen aikana olisi tullut tehdä tarkentavia kysymyksiä esillä olleesta hengitysvaikeudesta, mikä olisi saattanut johtaa toisenlaiseen kiireellisyysarvioon.

Edellä olevan johdosta totean seuraavaa.

Perustuslain 19 §:n 3 momentissa on asetettu julkiselle vallalle velvollisuus turvata jokaiselle riittävät terveystalvet. Palvelujen riittävyttä arvioitaessa voidaan lähtökohtana pitää sellaista palvelujen tasoa, joka luo jokaiselle ihmiselle edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisen jäsenenä. Palvelujen järjestämistapaan ja saatavuuteen vaikuttavat välillisesti myös muut perusoikeussäännökset (HE 309/1993 vp). Hätäpuhelun johdosta tehtävän kiireellisyysarvion kohdalla tällaisena muuna perusoikeutena voi viime kädessä tulla kysymykseen perustuslain 7 §:ssä säädetty oikeus elämään. Tämän perusoikeuslottuvuuden ja perustuslain 22 §:ssä julkiselle vallalle asetetun perus- ja ihmisoikeuksien toteuttamisvelvoitteen näkökulmasta on perusteltua, että hätäpuhelut käsitellään Hätäkeskuslaitoksen voimassa olevia riskinarvio- ja toimintaohjeita noudattaen. Tällä taataan varmemmin riittävien sosiaali- ja terveystalvelujen tarjoaminen ja turvataan viime kädessä jokaisen oikeutta elämään.

Hätäkeskuslaitos ja - - - hätäkeskus ovat lähettäneet lausuntonsa tiedoksi S:lle ja K:lle. Sen johdosta ja kun käytettävissäni olevien nauhoitteiden perusteella päivystäjät ovat varsin perusteellisesti pyrkineet selvittämään jossain määrin tulkinanvaraista tilannetta, pidän riittävänä lähettää päätökseni tiedoksi S:lle ja K:lle edellä lausumani johdosta. Kuolintodistuksesta ilmenevät tiedot eivät anna aihetta arvioida tilannetta toisin.

Kantelussa on arvosteltu myös sairaankuljetuksen menettelyä tilanteessa. Käytettävissäni olevan aineiston perusteella sairaankuljetuksen menettely tilanteessa on perustunut hätäkeskuksesta saatuihin tietoihin ja menettely on ollut hätäkeskuksen määrittämän kiireellisyysarvion mukaista. Asiassa ei ole aihetta epäillä lain- tai velvollisuuden vastaista menettelyä.

Päätös sisältää tietoja, jotka ovat viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 24 §:n 1

momentin 25 kohdan ja kuolemansyyn selvittämisestä annetun lain 15 §:n mukaan salassa pidettäviä

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsityksen hätäkeskuspäivystäjä S:n ja vanhempi kons-taapeli K:n tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni heille.