

12.5.2021

EOAK/1050/2020

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Kaija Tanttinen-Laakkonen**

## **ODOTUSAIKA SAIRAALAN PÄIVYSTYKSESSÄ**

### **1 KANTELU**

Kantelija kertoi, että hänen liikuntakyvytön, 13-vuotias lapsensa lähetettiin 23.2.2020 tulehdussairauden takia hoitoon Porvoon sairaalan päivystykseen, jonne tämä saapui vanhemman saattamana klo 17.00. Lapsi pääsi pois lääkärin vastaanotolta klo 23.00 odotettuaan 6 tuntia sairaalan päivystystiloissa. Kantelijan mielestä näin pitkä odotusaika päivystyksessä on kohtuuton.

### **2 SELVITYS**

Kantelun tutkimiseksi hankittiin seuraava selvitys:

- 1) Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymän (HUS) vs. hallintoylilääkäri A:n lausunto 16.6.2020,
- 2) HUS:n Porvoon sairaanhoitoalueen johtavan lääkärin B:n selvitys 15.6.2020,
- 3) Porvoon sairaalan päivystyspoliklinikan ylilääkäri C:n selvitys 15.6.2020 ja
- 4) erikoistuvan lääkärin D:n selvitys 4.6.2020.

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 Tapahtumat ja asiassa saatu selvitys**

Johtava lääkäri B:n selvitys

Johtava lääkäri B:n mukaan Porvoon sairaalan päivystyksessä 90% yleislääketieteen potilaista saa hoidon alle 4 tunnissa. Ruuhkatilanteissa hoito voi kestää pidempään.

Johtava lääkäri B toteaa lapsen saapuneen päivystykseen noin klo 17.00. Johtava lääkäri B viittaa erikoistuva lääkäri D:n selvitykseen, jossa tämä arvioi tutkineensa lapsen noin klo 21.45. Johtava lääkäri B toteaa, että lapsi odotti lääkärin tutkimusta siis noin 4 tuntia 45 minuuttia. Johtava lääkäri B:n mukaan HUS:n tavoitteena on, että päivystystoiminnassa potilas pääsee lääkärille alle 60 minuutissa. Lapsen kohdalla tämä tavoite ei läheskään toteutunut. Hän pahoittelee sitä, että lapsen hoito kesti normaalia pidempään.

## Ylilääkäri C:n selvitys

Ylilääkäri C toteaa, että HUS:n tavoitteet läpimenoajassa eli ajassa, jonka potilaat viipyvät päivystyksessä ovat seuraavat: 90 % yleislääketieteen potilaista viipyy päivystyksessä alle 4 tuntia ja muiden erikoisalojen potilaista 95% viipyy alle 8 tuntia.

Ylilääkäri C:n mukaan lapsen hoidettu vaiva vaikuttaa yleislääketieteelliseltä, joten lapsen kohdalla tavoite läpimenoajassa ylittyi siten 2 tunnilla. Hän pyytää anteeksi, että lapsi joutui odottamaan lääkärille pääsyä ja että läpimenoaika oli pitkä. Hänen mukaansa erityisesti lasten kohdalla olisi tärkeää, että hoitoon pääsy ja hoito olisivat nopeita. Ylilääkäri C:n mukaan toimintaa pyritään kehittämään, jotta tavoitteet saavutetaan.

## Erikoistuva lääkäri D:n selvitys

Erikoistuva lääkäri D:n mukaan lapsi kirjattiin sisään klo 17:13. Hän totesi tehneensä kirjauksen asiakirjoihin klo 22.10, joten hän tutki lapsen arviolta klo 21.30 - 21.45. Erikoistuva lääkäri D toteaa, ettei hän tiedä, oliko lapsi sairaalaan tullessa mahdollisesti yleislääkäripäivystyksen listalla ja olisiko lapsi sittemmin siirtynyt kirurgisen päivystyksen listalle yleislääkäripäivystyksen päättyessä klo 22.00. Tutkimus- ja kirjausajankohdasta päätellen näinkin on voinut tapahtua erikoistuva lääkäri D:n mukaan. Pitkään viiveeseen ovat voineet vaikuttaa myös mahdollinen päivystyspoliklinikan monipotilastilanne ja muutokset kiireellisyysarviossa sekä mahdolliset keskeytykset illan aikana tulleiden puheluiden, osastokonsultaatioiden tai MET-hälytysten vuoksi. Erikoistuva lääkäri D pahoittelee tapahtunutta.

## 3.2 Keskeiset oikeusohjeet

Keskeiset oikeusohjeet ovat tämän päätöksen liitteenä.

## 3.3 Kannanotto

Lapsen oikeuksien yleissopimuksen 3 artiklan mukaan kaikissa julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon, tuomioistuinten, hallintoviranomaisten tai lainsäädäntöelimien toimissa, jotka koskevat lapsia, on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Yleissopimuksen 24 artiklan 1 kohdan mukaan sopimusvaltiot tunnustavat, että lapsella on oikeus nauttia parhaasta mahdollisesta terveydentilasta sekä sairauksien hoitamiseen ja kuntoutukseen tarkoitetuista palveluista.

Asiakirjoista saadun selvityksen mukaan lapsen vaiva arvioitiin yleislääketieteelliseksi. HUS:n tavoitteena yleislääketieteen potilaiden läpimenoajassa eli ajassa, jonka potilaat viipyvät päivystyksessä on, että 90 % näistä potilaista viipyy päivystyksessä alle 4 tuntia. Totean, että lapsi joutui viipymään päivystyksessä 6 tuntia, joten läpimenoaika hänen kohdallaan ylittyi 2 tunnilla. HUS:n tavoitteena on, että potilas pääsee päivystyksessä lääkärille alle 1 tunnissa. Lapsi joutui odottamaan lääkärille pääsyä kohtuuttoman kauan, noin 4 tuntia 45 minuuttia.

Saadusta selvityksestä ilmenee, että lapsi joutui siis odottamaan Porvoon sairaalan päivystyksessä yhteensä kuusi tuntia ennen kuin lääkäri oli tutkinut hänet ja ennen kuin hän oli saanut hoitoa. Totean, että näin menetellen päivystyksessä ei otettu huomioon lapsen etua. Päivystysasetuksen 14 §:n 1 momentin mukaan alaikäinen potilas on otettava huomioon päivystyksessä. Hoidon toteuttamisessa on otettava huomioon alaikäisen potilaan ikä ja kehitystaso. Saadusta niukasta selvityksestä ei käy ilmi, miten lapsi otettiin päivystyksessä huomioon.

Terveystieteiden lain 50 §:n mukaan päivystävissä yksiköissä on oltava riittävät voimavarat ja osaaminen, jotta hoidon laatu ja potilasturvallisuus toteutuvat. Selvityksessä mainitaan pitkän odotusajan syiksi muun muassa mahdollinen päivystyspoliklinikan monipotilastilanne ja muutokset potilaiden kiireellisyysarviossa sekä puheluista, osastokonsultaatioista ja osastoilta tulleista hälytyksistä johtuneet keskeytykset. Totean, että nämä ovat seikkoja, jotka tulee ottaa huomioon päivystystoiminnan suunnittelussa. Päivystysasetuksen 10 §:n 2 momentin mukaan päivystystoiminnan suunnittelussa on otettava huomioon normaaliolojen häiriötilanteet ja päivystyksen ruuhkatilanteet.

Niin kuin ylilääkäri C toteaa, erityisesti lasten kohdalla olisi tärkeää, että hoitoon pääsy ja hoito olisivat nopeita. Totean, että lapsen kohdalla 6 tunnin odotusaika päivystyksessä oli viivästyksen syistä riippumatta kohtuuttoman pitkä. Näin pitkä odotusaika ei ole potilaslain 3 §:ssä säädetyn laadultaan hyvän terveyden- ja sairaanhoidon mukaista eikä hallintolain 7 §:ssä säädetyn palveluperiaatteen mukaista. Kohtuuttoman pitkästä odotusajasta johtui, että myös lapsen oikeus perustuslain 19 §:n 1 momentissa turvattuun välttämättömään huolenpitoon ja perustuslain 19 §:n 3 momentissa turvattuihin riittäviin terveyspalveluihin viivästyivät.

#### **4 TOIMENPITEET**

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan HUS:lle ja Porvoon sairaanhoitoalueelle huomautuksen vastaisen varalle edellä kohdassa 3.3 selostetusta lainvastaisesta menettelystä.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni niille.

## Päätökseen EOAK/1050/2020 liittyvät keskeiset oikeusohjeet

### Lapsen oikeuksien yleissopimus

Lapsen oikeuksia koskevan yleissopimuksen (SopS 60/1991) 3 artiklan mukaan kaikissa julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon, tuomioistuinten, hallintoviranomaisten tai lainsäädäntöelimien toimissa, jotka koskevat lapsia, on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu.

Yleissopimuksen 24 artiklan 1 kohdan mukaan sopimusvaltiot tunnustavat, että lapsella on oikeus nauttia parhaasta mahdollisesta terveydentilasta sekä sairauksien hoitamiseen ja kuntoutukseen tarkoitettuista palveluista. Sopimusvaltiot pyrkivät varmistamaan, ettei yksikään lapsi joudu luopumaan oikeudestaan nauttia tällaisista terveystalvluista.

### Suomen perustuslaki

Perustuslain (731/1999) 6 §:n 3 momentin mukaan lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä, ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti.

Perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään huolenpitoon.

Perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät terveystalvluet ja edistettävä väestön terveyttä. Julkisen vallan on myös tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

### Potilaslaki

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992, potilaslaki) 3 §:n mukaan potilaalla on oikeus hänen terveydentilansa edellyttämään laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun.

### Ammattihenkilölaki

Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994, ammattihenkilölaki) 15 §:n mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön ammattitoiminnan päämääränä on terveyden ylläpitäminen ja edistäminen, sairauksien ehkäiseminen sekä sairaiden parantaminen ja heidän kärsimystensä lievittäminen. Terveydenhuollon ammattihenkilön on ammattitoiminnassaan sovellettava yleisesti hyväksytyjä ja kokemusperäisiä perusteltuja menettelytapoja koulutuksensa mukaisesti, jota hänen on pyrittävä jatkuvasti täydentämään. Ammattitoiminnassaan terveydenhuollon ammattihenkilön tulee tasapuolisesti ottaa huomioon ammattitoiminnasta potilaalle koitua hyöty ja sen mahdolliset haitat (1

mom.). Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus ottaa huomioon, mitä potilaan oikeuksista säädetään (2 mom.). Terveydenhuollon ammattihenkilön tulee aina antaa kiireellisen hoidon tarpeessa olevalle apua (3 mom.).

Ammattihenkilölain 22 §:n mukaan laillistettu lääkäri päättää potilaan lääketieteellisestä tutkimuksesta, taudinmäärittämisestä ja siihen liittyvästä hoidosta.

## Terveydenhuoltolaki

Terveydenhuoltolain (1326/2010) 50 §:n mukaan kiireellinen sairaanhoito, mukaan lukien kiireellinen suun terveydenhuolto, mielenterveyshoito, päihdehoito ja psykososiaalinen tuki on annettava sitä tarvitsevalle potilaalle hänen asuinpaikastaan riippumatta. Kiireellisellä hoidolla tarkoitetaan äkillisen sairastumisen, vamman, pitkäaikaissairausten vaikeutumisen tai toimintakyvyn alenemisen edellyttämää välitöntä arviota ja hoitoa, jota ei voida siirtää ilman sairauden pahenemista tai vamman vaikeutumista (1 mom.).

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. Kunnan tai tarvittaessa kuntayhtymän on järjestettävä terveydenhuollon ilta-ajan ja viikonlopun päiväaikainen perusterveydenhuollon kiireellinen vastaanotto toiminta silloin, kun palvelujen saavutettavuus sitä edellyttää (2 mom.).

Helsingin ja Uudenmaan, Varsinais-Suomen, Satakunnan, Pirkanmaan, Päijät-Hämeen, Etelä-Karjalan, Pohjois-Karjalan, Pohjois-Savon, Keski-Suomen, Vaasan, Etelä-Pohjanmaan, Pohjois-Pohjanmaan ja Lapin sairaanhoitopiirien on järjestettävä laajan ympärivuorokautisen päivystyksen yksikkö keskussairaalaan yhteyteen. Laajan ympärivuorokautisen päivystyksen yksiköllä tarkoitetaan perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon yhteispäivystystä, joka pystyy tarjoamaan laajasti palveluita usealla lääketieteen erikoisalalla ympärivuorokautisesti välittömästi ja jolla on voimavarat terveydenhuollossa tarvittavan valmiuden ylläpitämiseen ja erityistilanteiden hoitamiseen. Laajan ympärivuorokautisen päivystyksen yksikön tulee tukea muita päivystysyksiköitä. Sairaanhoitopiirit, joissa on yliopistollinen sairaala, voivat väestön palvelutarpeen niin edellyttäessä perustaa useamman kuin yhden ympärivuorokautisesti päivystävän yhteispäivystysyksikön sairaaloidensa yhteyteen (3 mom.).

Päivystävissä yksiköissä on oltava riittävät voimavarat ja osaaminen, jotta hoidon laatu ja potilasturvallisuus toteutuvat. Päivystyksestä ja sen laajuudesta on sovittava terveydenhuollon järjestämissuunnitelmassa ja erikoissairaanhoidon järjestämissopimuksessa ottaen huomioon alueen ensihoitopalvelu, päivystyspisteiden väliset etäisyydet sekä väestön palvelutarve (6 mom.).

Päivystyksen järjestämisen erikoisalakohtaisista edellytyksistä säädetään tarkemmin valtioneuvoston asetuksella. Valtioneuvoston asetuksella säädetään synnytystoiminnan määrää koskevista edellytyksistä. Sosiaali- ja terveysministeriö voi myöntää luvan poiketa kyseisistä edellytyksistä, jos se on tarpeen palvelun saavutettavuuden tai potilasturvallisuuden vuoksi. Kiireellisen hoidon perusteista ja kiireellisen vastaanottoiminnan, laajan ympärivuorokautisen päivystysyksikön, ympärivuorokautisesti päivystävän yhteispäivystysyksikön sekä ympärivuorokautisen perusterveydenhuollon ja akuuttilääketieteen päivystysyksikön tehtävistä ja laatuvaatimuksista, poikkeuslupien myöntämisen tarkemmista edellytyksistä sekä päivystysyksiköiden alueellisesta yhteistyöstä voidaan säätää tarkemmin valtioneuvoston asetuksella (7 mom.).

## Päivystysasetus

Kiireellisen hoidon perusteista ja päivystyksen erikoisalakohtaisista edellytyksistä annetun valtioneuvoston asetuksen (583/2017, päivystysasetus) 2 §:ssä säädetään kiireellisen hoidon antamisesta ja päivystyksen järjestämisestä.

Kunnan tai kuntayhtymän on huolehdittava siitä, että terveydenhuoltolain 50 §:ssä tarkoitettua kiireellistä hoitoa on saatavilla kaikkina vuorokauden aikoina joko kiireettömän hoidon yhteydessä tai erillisessä päivystyksen toteuttamista varten suunnitellussa ympäri vuorokauden toimivassa päivystysyksikössä (1 mom.).

Ympärivuorokautinen päivystys on järjestettävä perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon yhteispäivystyksenä, ellei saavutettavuus- ja potilasturvallisuusnäkökohdista muuta johdu (2 mom.).

Päivystysyksikön henkilöstön rakenteesta säädetään 7 §:ssä.

Päivystysyksikön käytössä on oltava moniammatillinen henkilökunta, jolla on riittävä koulutus ja työkokemus ja joka tuntee alueen olosuhteet ja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukokonaisuuden. Lisäksi päivystysyksikössä on oltava saatavilla virkasuhteessa kuntaan tai kuntayhtymään oleva laillistettu lääkäri niiden päätösten tekemistä varten, jotka edellyttävät virkavastuulla toimimista.

Päivystyksen johtamisesta säädetään 8 §:ssä.

Päivystysyksiköllä on oltava virkasuhteessa päivystyspalvelun kokonaisuudesta vastaava laillistettu lääkäri. Vastaava lääkäri johtaa päivystyspalvelujen toteutumista terveydenhuollon järjestämissuunnitelman ja erikoissairaanhoidon järjestämissopimuksen mukaisesti, huolehtii moniammatillisen yhteistyön toteutumisesta sekä vastaa potilasturvallisuuden edellyttämistä hoito- ja toimintaohjeista. Vastaavalla lääkärillä on oltava soveltuva lääketieteen erikoisalan koulutus sekä hyvä perehtyneisyys akuuttilääketieteeseen ja kokemusta päivystyksen toiminnasta (1 mom.).

Päivystysyksikössä on oltava kaikkina vuorokauden aikoina laillistettu lääkäri, joka johtaa päivystysyksikön toimintaa (2 mom.).

Päivystysasetuksen 9 §:ssä on säännökset päivystysyksikön toimintaedellytyksistä.

Päivystysyksikön käytössä on oltava riittävät kuvantamis- ja laboratoriopalvelut potilaan tutkimusta, hoidon tarpeen arviointia ja hoitoa varten. Päivystysyksikön on voitava tarvittaessa saada lausunto radiologian erikoislääkäriltä tai radiologiaan perehtyneeltä lääkäriltä. Lausunto voidaan hankkia teleradiologisen etäkonsultaation avulla (1 mom.).

Päivystysasetuksen 10 §:ssä säädetään yhteistyöstä ja valmiuden ylläpidosta seuraavaa.

Sen lisäksi, mitä terveydenhuoltolain 50 §:ssä säädetään, terveydenhuollon järjestämissuunnitelmassa ja erikoissairaanhoidon järjestämissopimuksessa on otettava huomioon sosiaalipäivystys, päihdepalvelut, ensihoitopalvelu, alueen apteekkipalvelut, liikenneyhteydet ja muut päivystysvalmiuden ylläpitoon vaikuttavat seikat. Psykososiaalista tukea on järjestettävä yhteistyössä sosiaalipäivystyksen kanssa (1 mom.).

Päivystystoiminnan suunnittelussa on otettava huomioon normaaliolojen häiriötilanteet ja päivystyksen ruuhkatilanteet sekä terveydenhuoltolain 38 §:ssä tarkoitettu alueellinen valmiussuunnitelma (2 mom.).

Päivystykseen ottamisesta säädetään 12 §:ssä.

Päivystysyksikön vastaavan laillistetun lääkärin tai hammaslääkärin taikka hänen antamiensa ohjeiden mukaan muun laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön on ohjattava potilas hoidettavaksi joko päivystysyksikössä, toisessa terveydenhuollon toimintayksikössä tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla. Ohjauksessa on otettava huomioon päivystysyksikössä noudatettavat kiireellisyysluokat ja arvioitava potilaan yksilöllinen hoidon tarve ja riski sairauden pahenemisesta tai vamman vaikeutumisesta. Hoitoon ohjaus voi tapahtua myös puhelimitse tai muulla vastaavalla tavalla (1 mom.).

Potilas on otettava hoidettavaksi päivystysyksikössä, jos hänen terveydentilansa ja toimintakykynsä sekä sairauden tai vamman ennakoitavissa oleva kehitys huomioon ottaen hoitoa ei voi kiireellisyysvuoksi siirtää seuraavaan päivään tai viikonlopun yli tai jos kiireellisen hoidon toteutuminen muualla on epävarmaa (2 mom.).

Hoidon varmistamisesta säädetään 13 §:ssä.

Päivystyksestä vastaavan laillistetun lääkärin tai hammaslääkärin tai hänen ohjeidensa mukaan muun laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön on huolehdittava potilaan tarpeen mukaisesta jatkohoidon tai muun hoidon suunnittelemisesta tilanteen vaatimalla tavalla kunnan perusterveydenhuollossa, erikoissairaanhoidossa tai muutoin sovittavalla tavalla (1 mom.).

Potilaalle on annettava riittävät, tarvittaessa kirjalliset ohjeet siitä, miten

hän voi seurata oireitaan, missä tilanteessa hänen on tarpeen ottaa yhteyttä terveydenhuollon ammattihenkilöön ja missä jatkohoito tapahtuu (2 mom.).

Potilasryhmien huomioimisesta päivystyksessä säädetään 14 §:ssä.

Alaikäinen potilas ja hänen perheensä on otettava huomioon päivystyksessä ja hänen hoidon tarpeensa arvioinnissa on oltava mukana lasten sairauksiin perehtynyt sairaanhoitaja tai muu laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Kun alaikäistä potilasta hoidetaan päivystyksessä, tilojen on oltava asianmukaiset siten, että potilaan vanhemmat voivat osallistua hänen hoivaansa. Hoidon toteuttamisessa on otettava huomioon alaikäisen potilaan ikä ja kehitystaso (1 mom.).

## Hallintolaki

Hallintolain (434/2003) 7 §:ssä säädetään palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta: Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja että viranomainen suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.