

18.6.2009

Dnro 1061/4/08

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Kaija Tanttinen-Laakkonen**

## **HOITOTAKUU EI TOTEUTUNUT TAMPEREELLA KIIREETÖMÄSSÄ HAMMASHOIDOSSA**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli 18.3.2008 päivätyssä kirjeessään Tampereen kaupungin terveystoimen menettelyä hammashoidon järjestämisessä. Hän kertoi olleensa jonossa hammashoitoon 13.8.2007 alkaen. Kantelijan mukaan syyhygienisti oli tuolloin arvioinut hoidon tarpeen, mutta hän ei saanut mitään vastaanottoaikaa hammaslääkärille. Kantelija totesi, että hoitotakuu ei ollut toteutunut hänen kohdallaan.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta Länsi-Suomen lääninhallitus antoi lausunnon 4.6.2008. Lausunnon liitteinä olivat Tampereen kaupungin tilaajapäällikön, vastaavan lääkärin selvitys 9.5.2008 ja ylihammaslääkärin selvitys 17.4.2008 sekä jäljennös kantelijaa koskevista hammashuollon potilasasiakirjoista.

Koska saadun selvityksen perusteella näytti siltä, että Tampereen terveyskeskus oli laiminlyönyt lakisääteisen velvollisuutensa järjestää kantelijalle tarpeellinen hammashoito kansanterveyslain mukaisesti, pyysin 19.8.2008 Tampereen kaupunginhallitusta hankkimaan terveyskeskuksen selityksen ja antamaan sen johdosta oman lausunnon. Lausunnossa ja selityksessä pyysin erityisesti vastausta siihen, miksi kantelijalle ei ollut järjestetty hoitoa hankkimalla sitä muilta palveluntuottajilta sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain 4 §:n mukaisesti, kun terveyskeskus oli tietoinen siitä, että se ei itse kyennyt antamaan hänelle hoitoa säädetyissä enimmäisajoissa.

Toimivaltainen apulaispormestari antoi pyytämäni lausunnon 22.9.2008 ja toimitti minulle ylihammaslääkärin 16.9.2008 antaman selityksen.

### **3 RATKAISU**

Katson Tampereen kaupungin jättäneen lakisääteisen velvollisuutensa täyttämättä, koska se ei järjestänyt kantelijalle kiireetöntä hammashoitoa kansanterveyslaissa säädetyissä enimmäisajoissa eikä hankkinut hänelle hoitoa muilta palveluntuottajilta sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain mukaisesti, vaikka se oli tietoinen siitä, että se ei itse voi antaa hänelle hoitoa säädetyissä enimmäisajoissa.

Perustelen ratkaisuani seuraavasti.

### 3.1

#### Tapahtumat

Potilasasiakirjoihin tehdyistä merkinnöistä ilmenee, että kantelija soitti Tampereen kaupungin hammashuoltoon 7.11.2006 ja ilmoitti häntä ajoittain vaivaavasta hammassärystä. Potilasasiakirjoihin tehtyjen merkintöjen mukaan hän sai tuolloin ohjeeksi soittaa seuraavana päivänä uudelleen päivystysajan saamiseksi. Kantelija soitti 27.7.2007 kaupungin hammashuoltoon ja tiedusteli aikaa hammastarkastukseen. Hän sai ajan suuhygienistille hoidon tarpeen arviointiin. Kantelija oli suuhygienistin vastaanotolla 13.8.2007. Hän poisti kantelijalta hammaskiven, teki hampaiden lankauksen, puhdistuksen ja fluorauksen sekä antoi hänelle kotihoidon neuvonnan. Lisäksi hän asetti kantelijan tutkimus- ja hoitojonoon hammaslääkärille. Tämän jälkeen hänestä ei ole merkintöjä nyt tarkasteltavina olevissa potilasasiakirjoissa.

### 3.2

#### Tampereen kaupungin antamat selvitykset

Tampereen kaupungin terveystoimi toteaa selvityksissään 17.4. ja 9.5.2008, että kaupungin suun terveydenhuollon hoitojonot ovat kasvaneet nopeasti vuoden 2007 keväästä alkaen. Hammashoitoon pääsyn huononemiseen ovat olleet johtamassa hammaslääkäripula kaupungin omassa toiminnassa, kiireellisen hoidon kysynnän kasvu ja ostopalvelusopimuksin hankittavien palvelujen toimitusvaikeudet. Näiden syiden vuoksi kiireettömään hammashoitoon jonoitettiin vuoden 2008 helmikuun lopussa siten, että suuhygienistin vastaanotolla hoidon tarpeen arvioinnissa käyneitä ja yli kuusi kuukautta hammaslääkärin tutkimukseen pääsyä odottaneita potilaita oli ollut noin 2600. Lisäksi jonoissa oli 1300 potilasta, jotka olivat odottaneet hammaslääkärille hoitoon pääsyä yli kuusi kuukautta. Potilaita, jotka olivat odottaneet kiireettömään hammashoitoon pääsyä yli kuusi kuukautta, oli siis tuolloin yhteensä 3900.

Selvitysten mukaan kaupungin terveyttä ja toimintakykyä edistävien palvelujen lautakunta päätti 2.4.2008 toimenpiteistä, joilla hammashoitajien pyritään purkamaan vuoden 2008 loppuun. Kaupungin hammashuollossa päätettiin järjestää tutkimus yli kuusi kuukautta jonossa olleille aikuispotilaille vuoden 2008 kesäkuun loppuun mennessä. Tämän jälkeen oli vuoden 2008 syksyllä tarkoitus purkaa loput hoitojonosta ja siirtyä toimintamalliin, jossa potilas suuhygienistin tekemän hoidon tarpeen arvioinnin ja ennaltaehkäisevän hoidon jälkeen ohjataan viipymättä hammaslääkärin tutkimukseen. Lisäksi päätettiin hankkia yksityiseltä palveluntuottajalta kolmen hammaslääkäri-hammashoitaja -työparin työpanos ja vuoden 2008 aikana ottaa käyttöön palveluseteli. Myös kaupungin omien hammaslääkärien lisätyömahdollisuudet päätettiin selvittää.

Ylihammaslääkäri toteaa selityksessään 16.9.2008 mm. seuraavaa.

Kaupungin omassa suun terveydenhuollossa järjestettiin yli kuusi kuukautta jonotaneille aikuispotilaille kiireettömän hoidon tutkimus kesäkuun 2008 loppuun mennessä niin, että kutsu lähetettiin 3850 potilaalle. Kutsutuista saapui tutkimukseen 2858 henkilöä ja 523 potilaan hoito saatiin valmiiksi tutkimuskäynnin yhteydessä. Kiireellisimmän hoidon tarpeessa oleville annettiin välittömästi jatkohoitoaika ja kiireetöntä hoitoa tarvitsevat potilaat, 1879 henkilöä, asetettiin hoitojonoihin.

Toukokuussa 2008 solmittiin MedOne Oy:n kanssa palvelusopimus, joka käsittää kolmen hammaslääkäri-hammashoitaja -työparin palvelut. Kesäkuun 2008 alusta

lukien on päivystyksen jatkohoitoja ja myös osa kiireettömistä hoidoista ohjattu yksityishammaslääkäreille palvelusetelimenettelyllä.

Mittava jononpurkututkimus vähensi omasta toiminnasta kiireettömän hoidon hoitoaikoja ja palvelusetelimenettelyllä on pystytty turvaamaan kiireellisten jatkohoitojen järjestäminen. Yli kuusi kuukautta kiireetöntä hammaslääkärin tutkimusta odottaneita potilaita oli 31.8.2008 yhteensä 1820 henkilöä. Pyrkimyksenä on päästä tilanteeseen, jossa tammikuussa 2009 ei ole hoitotakuun ylittäviä jonoja. Tätä varten on laadittu jononpurkusuunnitelma. Hammaslääkäreiden lisätyömahdollisuuksia selvitetään parhaillaan.

Työvoimatilanne on erittäin haastava. Kaupungin palveluksesta on irtisanoutunut kaksi kokotyöaikaista hammaslääkärinä eikä sairauslomiin ja opintovapaisiin ole pystytty rekrytoimaan sijaisia.

Kantelija tulee olemaan niiden potilaiden joukossa, jotka saavat ajan hammaslääkärin tutkimukseen 30.6.2008 mennessä.

### 3.3

#### Kannanotto

Perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Julkisen vallan on perustuslain 22 §:n mukaan turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Kansanterveyslain (66/1972) 14 §:n 1 momentin 4 kohdan mukaan kunnan tulee kansantervystyöhön kuuluvana tehtävänä ylläpitää suun terveydenhuoltoa, johon sisältyy väestön suun terveyden edistäminen sekä kunnan asukkaiden suun sairauden tutkimus, ehkäisy ja hoito. Kunnan tulee myös järjestää kiireellinen suun terveydenhuolto potilaan asuinpaikasta riippumatta (14 §:n 1 mom. 10 kohta).

Lain 15 b §:n (855/2004) mukaan terveyskeskuksen tulee järjestää toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveyskeskukseen. Terveys- huollon ammattihenkilön tulee tehdä hoidon tarpeen arviointi viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun potilas otti yhteyden terveyskeskukseen, jollei arviota ole voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana. Kiireelliseen hoitoon on kuitenkin päästävä välittömästi. Hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä lääketieteellisesti tai hammaslääketieteellisesti tarpeelliseksi todettu hoito tulee järjestää 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 enintään kolmella kuukaudella, jos lääketieteellisistä, hoidollisista tai muista vastaavista perustelluista syistä hoidon antamista voidaan lykätä potilaan terveydentilan vaarantumatta. Jos terveyskeskus ei itse voi antaa hoitoa enimmäisajoissa, sen on järjestettävä hoito hankkimalla se muilta palveluntuottajilta sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta annetun lain (733/1992) 4 §:n mukaisesti.

Hoitoon pääsyn toteuttamisesta ja alueellisesta yhteistyöstä annetun valtioneuvoston asetuksen (1019/2004) 4 §:n mukaan hoidon aloittamisesta päätettäessä tulee ottaa huomioon potilaan terveydentila, toimintakyky ja sairaus sekä niiden ennakoitavissa oleva kehitys. Jos kunta tai kuntayhtymä ei voi itse antaa tarvittavaa hoitoa kansanterveyslaissa tai erikoissairaanhoido-

laissa (1062/1989) säädetyissä enimmäisajoissa, sen on viivytyksettä ja enimmäisaikojen puitteissa järjestettävä potilaalle mahdollisuus saada kyseessä oleva hoito muilta palveluntuottajilta yhteistoiminnassa toisen kunnan tai kuntayhtymän kanssa tai harkkimalla sopimukseen perustuen hoito muilta palveluntuottajilta.

Kantelija oli suuhygienistin vastaanotolla hoidon tarpeen arvioinnissa 13.8.2007 ja hänet asetettiin tutkimus- ja hoitojonoon hammaslääkärille. Tämän jälkeen hänestä ei ole merkintöjä nyt tarkasteltavina olevissa potilasasiakirjoissa.

Lain mukaan olisi tullut järjestää hoidon tarpeen arvioinnissa 13.8.2007 hammaslääketieteellisesti tarpeelliseksi todettu hoito hänen terveydentilansa ja sairautensa ennakoitavissa oleva kehitys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, kuitenkin kolmessa kuukaudessa siitä, kun hoidon tarve oli arvioitu. Tämä kolmen kuukauden enimmäisaika olisi voitu ylittää enintään kolmella kuukaudella, jos lääketieteellisistä, hoidollisista tai muista vastaavista perustelluista syistä hoidon antamista voitiin lykätä hänen terveydentilansa vaarantumatta. Hoito olisi siten tullut järjestää viimeistään 13.2.2008 mennessä edellyttäen, että hänen hoitoaan voitiin hänen terveydentilansa vaarantumatta lykätä tuohon ajankohtaan saakka.

Tampereen kaupunki ei kuitenkaan järjestänyt kantelijan hoitoa kansanterveyslaissa säädetyissä enimmäisajoissa. Vaikka terveyskeskuksen tiedossa oli, ettei se voi itse antaa kantelijalle hoitoa näissä enimmäisajoissa, se ei myöskään viivytyksettä ja enimmäisaikojen puitteissa järjestänyt hänelle mahdollisuutta saada hoitoa muilta palveluntuottajilta yhteistoiminnassa toisen kunnan tai kuntayhtymän kanssa tai hankkimalla sopimukseen perustuen hoito muilta palveluntuottajilta.

Katson Tampereen kaupungin menetelleen kantelijan hoidossa lainvastaisesti ja lakisääteistä velvollisuuttaan laiminlyöden.

### 3.4

#### Länsi-Suomen lääninhallituksen toimenpiteet

Lääninhallitus pitää Tampereen kaupungin toimenpiteitä suun terveydenhuollon potilaiden kiireettömän hoitoon pääsyn korjaamiseksi lain vaatimalle tasolle oikeasuuntaisina, mutta riittämättöminä. Lääninhallitus seuraa jonotilanteen kehitystä ja tulee valvontaviranomaisena ryhtymään tarvittaviin toimenpiteisiin, jos Tampereen kaupungin esittämät toimenpiteet kiireettömän hammashoidon jonojen purkamiseksi eivät korjaa tilannetta lain mukaiseksi.

### 4

#### TOIMENPITEET

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan Tampereen kaupungille huomautuksen vastaisen varalle edellä kohdassa 3.3 selostetusta lainvastaisesta menettelystä. Tässä tarkoituksessa lähetän Tampereen kaupunginhallitukselle ja terveystoimelle jäljennöksen tästä päätöksestäni.

Koska Länsi-Suomen lääninhallitus on kansanterveystyötä läänin alueella ohjaavana ja valvovana viranomaisena ryhtynyt edellä kohdassa 3.4 esitetyn mukaisesti asiassa tarpeellisiin toimenpiteisiin, asia ei anna minulle laillisuusvalvojana aihetta tässä vaiheessa.