

26.11.2004

2194/4/03

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Kaija Tanttinen-Laakkonen

TERVEYSKESKUSLÄÄKÄRIN VASTAANOTOLLE PÄÄSY KUOPIOSSA

VASTAUS

1

KANTELU

Arvostelette kirjeessänne Kuopion kaupungin terveystalujen saatavuutta. Kerotte yrittäneenne 29.9.2003 varata puhelimitse aikaa terveyskeskuslääkärin vastaanotolle. Kertomanne mukaan aikoja voi varata yleensä vain klo 8 ja 9 välillä aamuisin. Jatkuvan puhelinruuhkan vuoksi ette kuitenkaan saanut yhteyttä ajanvaraukseen. Yrititte varata aikaa seuraavana päivänä henkilökohtaisesti terveyskeskuksessa, mutta Teille ilmoitettiin, että lääkärin vastaanottoaikoja ei ollut enää tarjolla. Yrititte saada päivystysaikaa seuraavalle päivälle, mutta sitä ei annettu, koska päivystysaikoja annetaan vain samalle päivälle. Ajanvarauksen hoitaja kehotti Teitä hakeutumaan kaupungin ja Kuopion yliopistollisen sairaalan yhteispäivystykseen.

3

RATKAISU

3.1

Oikeusohjeet

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

Perusterveydenhuollon palvelujen järjestämisestä väestölle säädetään tarkemmin kansanterveyslaissa (66/1972). Kansanterveystyöhön kuuluvina tehtävinä kunnan tulee lain mukaan mm. järjestää kunnan asukkaiden sairaanhoito, johon luetaan lääkärin suorittama tutkimus ja hänen antamansa tai valvomansa hoito ja lääkinnällinen kuntoutus sekä järjestää kiireellinen avosairaanhoito, mukaan lukien kiireellinen hammashoito, potilaan asuinpaikasta riippumatta (14 § 1 mom. 2 ja 10 kohta).

Kunnan kansanterveyslain nojalla järjestämään toimintaan sovelletaan sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta annettua lakia (733/1992), jollei lailla toisin säädetä. Suunnittelu- ja valtiosuuslain 3 §:n mukaan kunnan on osoitettava voimavaroja valtiosuuden perusteena olevaan sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Lain 4 §:n mukaan kunta voi järjestää

sosiaali- ja terve ydenhuollon alaan kuuluvat tehtävät hoitamalla toiminnan itse, sopimuksin yhdessä muun kunnan tai muiden kuntien kanssa, olemalla jäsenenä toimintaa harjoittavassa kuntayhtymässä tai hankkimalla palveluja valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muulta julkiselta taikka yksityiseltä palvelujen tuottajalta.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annettu laki (jäljempänä potilaslaki, 785/1992) on yleislaki, jota sovelletaan potilaan asemaan ja oikeuksiin terveydenhuoltoa järjestettäessä, jollei muussa laissa toisin säädetä. Laki on muuta terveydenhuollon lainsäädäntöä täydentävä ja sen tarkoituksena on kehittää terveydenhuollon toimintojen laatua. Potilaslain 3 §:n säännös ei kytke terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisvelvollisuutta kulloinkin käytettävissä oleviin voimavaroihin.

Potilaslaissa ei siis säädetä kunnan velvollisuudesta terveystalveluiden järjestämiseen, josta velvollisuudesta puolestaan säädetään kansanterveyslaissa ja erikoissairaanhoitolaissa (1062/1989). Viimeksi mainittujen lakien mukaan hoitoa on järjestettävä siten, että kaikille järjestettävän kiireellisen hoidon lisäksi kunnan asukkaille tulee järjestää kunkin henkilön tarpeen mukainen sairaanhoito.

Potilaslain 4 §:n mukaan jos henkilölle ei voida heti antaa terveydenhuollon ammattihenkilön tarpeelliseksi katsomaa hoitoa, hänet on potilaslain mukaan hänen terveydentilastaan riippuen joko ohjattava odottamaan hoitoon pääsyä tai ohjattava taikka toimitettava hoitoon muualle, jossa hoitoa voidaan antaa. Jos hän joutuu odottamaan hoitoon pääsyä, hänelle on ilmoitettava viivytyksen syy ja arvioitu kesto.

3.2

Kuopion kaupungin sosiaali- ja terveystalvalakunnan antama selvitys ja selitys

Selvityksen mukaan asutte Kuopion kaupungin sosiaali- ja terveystalvalakunnan koillisella alueella, jonka väestöpohja on 14 500 asukasta. Alueella toimii seitsemän lääkäriä, joista työssä oli tapahtuma-aikaan vain kolme lääkäriä selvityksestä ilmenevien syiden vuoksi.

Selvityksestä ilmenee edelleen, että ajanvarausaikoja lääkäreille annettiin vain kolmeksi viikoksi eteenpäin ja niin pitkälle kuin lääkärit olivat tehneet työohjelmiaan. Puolet vastaanottoajoista on yleensä samana päivänä jaettavia päivystysaikoja. Vastaanottoavustajan mukaan puhelin soi tapahtuma-aikaan taukoamatta. Hän pyrki palvelemaan sekä puhelinasiakkaita että ajanvarauksessa jonottavia asiakkaita. Ilmeisesti tästä ruuhkatilanteesta johtuen ette saanut puhelinyhteyttä ajanvaraukseen.

Seuraavana päivänä aluevastaanotolla oli neljä lääkäriä, mutta tästä huolimatta vastaanottoaikoja ei ollut tarjolla. Myöskään päivystysaikoja ei ollut saatavilla samalle päivälle. Selvityksen mukaan kiireellistä apua tarvitsevat potilaat hoidetaan aluevastaanotolla välittömästi. Selvityksen mukaan vastaanotolle pääsynne syy ei ollut sellainen, että olisitte ollut välittömän ja kiireellisen hoidon tarpeessa. Tämän vuoksi hoitaja tarjosi Teille

mahdollisuutta hakeutua yhteyspäivystykseen, jossa saattaa olla ajoittain ruuhkaa ja potilas voi joutua odottamaan vastaanotolle pääsyä tunteja. Selvityksen mukaan pääsitte aluelääkärin vastaanotolle noin viikkoa myöhemmin 7.10.2003.

Sosiaali- ja terveyslautakunta toteaa selityksessään, että kaupunginvaltuusto hyväksyi vuoden 2004 talousarvioon omalääkärijärjestelmään siirtymisen syksyllä 2004. Suunnitelman mukaan on perustettu 11 uutta terveyskeskuslääkärin virkaa, viisi vakinaista hoitajan tehtävää sekä kuusi hoitajavarahenkilön tehtävää. Resurssit lisääntyvät näin ollen voimakkaasti. Syksyllä 2003 palkattiin puhelinruuhkien purkamiseksi yksi ylimääräinen terveyskeskusavustaja. Kaupunginvaltuusto on lisäksi hyväksynyt valtuustoaloitteen, jossa ehdotetaan hoitajamäärää nostettavaksi lääkärin vastaanotoilla lähes 20:llä siten, että kullakin lääkäriellä on oma hoitaja tämän vuosikymmenen loppuun mennessä.

Lautakunta toteaa selityksessään edelleen, että ensi vuonna voimaan tuleva hoitoon pääsyä turvaava lainsäädäntö edellyttää selkeästi lisäresursointia. Avohoidon johtaja aikookin esittää tulevan vuoden talousarvioon 8 – 10 sairaanhoitajan tehtävää.

Lautakunta toteaa lopuksi, että kaupunki on resursoinut voimakkaasti terveyskeskustoimintaansa, minkä vuoksi palvelutaso on jo nyt parantunut ja parantuu oleellisesti lähikuukausina.

3.3

Hoidon saatavuus

Voimassa olevassa lainsäädännössä ei ole asetettu määräaikoja hoitoon pääsulle lukuun ottamatta mielenterveysasetuksen 6 a §:n (1282/2000) säännöstä hoitolähetteen arvioinnin ja hoidon järjestämisen enimmäisajoista lasten- ja nuortenpsykiatriassa.

Valtioneuvoston terveydenhuollon tulevaisuuden turvaamiseksi 11.4.2002 tekemän periaatepäätöksen mukaan hoitoon pääsyn perusteissa olevien erojen vähentämiseksi sosiaali- ja terveysministeriö on valmistellut yhteistyössä Suomen Kuntaliiton kanssa valtakunnalliset kiireettömän hoidon ja jononhallinnan toteuttamisohjeet. Hallitus on antanut tätä koskevan hallituksen esityksen (HE 77/2004) eduskunnalle 30.4.2004 ja eduskunta on 15.6.2004 hyväksynyt esitetyt muutokset kansanterveyslakiin, erikoissairaanhoitolakiin, potilaslakiin ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annettuun lakiin. Lakien muutokset tulevat voimaan 1.3.2005.

Lakien muutosten voimaantulon jälkeen terveyskeskukseen pitää saada arkipäivisin virka-aikana välitön yhteys ja kiireettömän hoidon tarpeen arviointiin terveydenhuollon ammattihenkilölle on päästävä kolmessa arkipäivässä yhteydenotosta. Lääketieteellisesti ja hammaslääketieteellisesti tarpeelliseksi todettuun hoitoon on päästävä kohtuullisessa ajassa, perusterveydenhuollossa viimeistään kolmessa kuukaudessa siitä, kun hoidon

tarve on todettu. Tämä kolmen kuukauden enimmäisaika voidaan ylittää suun terveydenhuollossa ja perusterveydenhuollon yhteydessä toteutettavassa erikoissairaanhoidossa enintään kolmella kuukaudella, jos hoidon antamista voidaan perustellusta syystä lykätä potilaan terveydentilan vaarantumatta. Jos hoitoa ei voida antaa säädetyissä enimmäisajoissa, on kunnan tai kuntayhtymän järjestettävä hoito hankkimalla se muilta palveluntuottajilta potilaalle aiheutuvan asiakasmaksun muuttumatta.

Esityksellä ei ole tarkoitus luoda potilaalle subjektiivista oikeutta päästä hoitoon. Potilaalla ei myöskään ole esityksen perusteella rajatonta oikeutta saada mitä tahansa haluamaansa hoitoa, vaan hänen terveydentilastaan johtuvan hoidon tarpeen arvioi terveydenhuollon ammattihenkilö. Mahdollisuuksia saada tietoja hoitoon pääsystä vahvistetaan siten, että terveydenhuollon toimintayksikön tulee julkaista odotusajat.

3.4

Kannanotto

Itä-Suomen lääninhallitus toteaa lausunnossaan, että Suomen Kuntaliiton selvityksen mukaan Suomen keskisuurista ja suurista kaupungeista Kuopio oli vuonna 2002 resursoinut perusterveydenhuoltoaan kaikkein vähiten. Lääninhallituksen käsityksen mukaan tämä näkyi lääkärin ajantilausvastaanotolle pääsyn ongelmina ja pitkinä odotusaikoina päivystysvastaanotoilla. Lääninhallitus toteaa, että kaupunki on reagoinut tilanteeseen ja on vuonna 2004 suuntaa amassa lisää resursseja perusterveydenhuollon avohoitoon ja etenkin lääkäripalveluihin.

Lääninhallituksen lausunnon mukaan Kuopion kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden keskuksen koillisella alueella vallitsi tapahtuma-aikaan huomattava lääkäripuute, minkä vuoksi vastaanottoaikoja ei ollut tarjolla riittävästi. Lääkärin vastaanoton ajanvarausjärjestelmässä oli kyseisenä ajankohtana ongelmia eikä ajanvarausta hoitava henkilö ehtinyt vastata kaikkien asiakkaiden puheluihin. Lääninhallituksen näkemyksen mukaan lääkärin ajanvarausjärjestelmää tulee kehittää potilasystävällisemmäksi ja lääkärin ajanvarausvastaanottoja tulee olla varattavissa päivittäin kauemmin kuin tunnin ajan. Tämä on myös minun käsitykseni asiassa.

Kuten edellä olen todennut, laissa ei ole ollut säännöksiä siitä, missä ajassa hoitoon tulee päästä. Odotusajan kohtuullisuutta voitaneen arvioida niiden aikojen valossa, jotka sisältyvät edellä mainittuun hallituksen esitykseen. Ellei potilas ole kiireellisen hoidon tarpeessa, voimassa oleva lainsäädäntöme sallii potilaan ohjaamisen odottamaan tutkimukseen ja hoitoon pääsyä sen jälkeen, kun terveydenhuollon ammattihenkilö on arvioinut potilaan hoidon tarpeen. Se että potilas joutuu perusterveydenhuollossa odottamaan lääkärin ensiarvioon pääsyä ei-kiireellisissä tapauksissa kohtuuttoman pitkään, voi kuitenkin merkitä sitä, että kunta ei ole asianmukaisesti täyttänyt velvollisuuttaan perusterveydenhuollon palvelujen järjestämiseen eivätkä oikeudet riittäviin terveyspalveluihin tältä osin toteudu lain tarkoittamalla tavalla.

Selvityksen mukaan saitte sittemmin ajan terveystakeskuslääkärin vastaanotolle noin viikon päähän. Lääninhallituksen käsityksen mukaan tapahtumasta ei aiheutunut vaaraa terveydellenne.

Käytettävissä olevan selvityksen perusteella en voi todeta, että Kuopion kaupungin terveystakeskuksessa olisi toimittu lainvastaisesti tai velvollisuuksia laiminlyöden. Totean kuitenkin, että jo kyseisenä aikana voimassa olleiden suunnittelu- ja valtiosuuslain säännösten mukaan kunnalla on ollut erilaisia vaihtoehtoisia tapoja järjestää terveydenhuollon alaan kuuluvat tehtävänsä, esimerkiksi ostamalla palvelut julkiselta tai yksityiseltä palvelujen tuottajalta. Näin ollen mikäli lääkärivajetta ei saada hoidettua sellaisin järjestelyin, joilla turvataan asukkaiden pääsy myös kiireettömään hoitoon, tulee vastaanottopalvelut järjestää jollakin muulla suunnittelu- ja valtiosuuslain 4 §:ssä tarkoitetulla vaihtoehtoisella tavalla.

Asia ei anna minulle laillisuusvalvojana aihetta muihin toimenpiteisiin kuin että saatan Kuopion kaupungin sosiaali- ja terveystakeskuskunnan tietoon vastaisen varalle edellä mainitun käsitykseni.