

19.7.2012

Dnro 2631/4/11

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Håkan Stoor**

## **TERVEYDENHUOLLON TYÖNTEKIJÄN TULEE ILMOITTA NIMENSÄ**

1

### **KANTELU**

Kantelija arvosteli 12.7.2011 päivätyssä kirjeessään Turun kaupungin terveydenhuollon työntekijöiden menettelyä. Kantelijan mukaan kaupungin sairaanhoitajat eivät suostu sanomaan puhelimesta nimeään. Käytännöstä aiheutuu kantelijan mukaan haittaa, koska jälkeempäin ei voida selvittää, kenelle esitiedot on puhelussa annettu. Lisäksi on nöyryyttävää selostaa henkilökohtaisia asioitaan tuntemattomalle henkilölle.

- - -

3

### **RATKAISU**

Pidän Turun kaupungin terveystoimen käytäntöä virheellisenä, koska ajanvarauksessa työkenteleville on ilmoitettu, ettei heidän tarvitse ilmoittaa puhelimesta nimeään. Nähdäkseni nimen ilmoittamatta jättäminen voi tulla kyseessä vain poikkeustapauksessa (jälj. kohta 3.2.1).

Perustelen ratkaisuani seuraavasti.

3.1

Turun sosiaali- ja terveystoimen selvitys

Selvityksessä on esitetty pääasiassa seuraavaa.

Sosiaali- ja terveystoimessa asiakkaat voivat ottaa puhelimitse yhteyttä ajanvaraukseen. Tarkoitus on, että tätä kautta asiakas pääsee hoitoon tai muuhun hänen tarvitsemaansa palveluun. Tämä edellyttää, että asiakas selittää esimerkiksi oireitaan puhelimesta, jotta hänelle voidaan antaa tiedot oikeista toimintavaihtoehdoista. Kaikki puhelinkeskustelussa esiin tulleet asiat ovat salassapitosäännösten alaisia. Puhelimitse annettuja tietoja ei tallenneta, vaan ne ovat käytössä vain siinä keskustelussa, joka asiakkaan kanssa käydään.

Käytännössä ajanvaraukseen tulee häiriösoittoja ja asiattomia puheluita, jotka voivat olla uhkaavia. Tästä syystä perusterveydenhuollossa on katsottu, ettei ajanvarauksessa työssä olevalla henkilöllä ole velvollisuutta ilmoittaa puhelimitse nimeään.

- - -

## 3.2

### Arviointi

#### 3.2.1

##### Nimen ilmoittaminen

Laillisuusvalvontakäytännössä on lukuisissa ratkaisuissa todettu, että viranomaistoiminnan avoimuuden ja yleisen uskottavuuden kannalta virkamiehen henkilöllisyyden tulisi olla helposti selvitettävissä. Tätä on pidetty välttämättömänä paitsi virkavastuun toteutumiseksi, myös tarpeellisena virkatoimintaa kohtaan tunnettavan luottamuksen edistämiseksi (ks. esimerkiksi eduskunnan oikeusasiamiehen kertomus vuodelta 2011 s. 67 ja 246).

Pidän siten virheellisenä sosiaali- ja terveystoimen työntekijöille antamaa yleistä ohjetta, jonka mukaan nimeä ei tarvitse puhelimitse ilmoittaa. Nähdäkseni pääsäännön tulee päinvastoin olla, että viranomaisen palveluksessa oleva ilmoittaa pyydettyä nimensä.

Toisaalta ymmärrän, että sosiaali- ja terveystoimen henkilökuntaan saatetaan kohdistaa uhkaksia ja häirintää, jolloin edellä mainitun vaatimuksen noudattaminen olisi kohtuutonta. Mielestäni työntekijä voikin yksittäisessä uhkaavassa tilanteessa kieltäytyä ilmoittamasta nimeään. Jälkikäteen työntekijän nimi tulee kuitenkin olla selvitettävissä edellä mainituista syistä.

- - -

## 4

### TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2.1 esittämäni käsityksen menettelyn virheellisyydestä Turun kaupungin sosiaali- ja terveystoimen tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän sinne jäljennöksen tästä päätöksestäni.