

23.9.2015

Dnro 3411/4/14

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Kaija Tanttinen-Laakkonen

HOITOTARVIKKEISTA EI SAA PERIÄ MAKSUA

1

KANTELU

Kantelija arvosteli 1.9.2014 päivätyssä kirjeessään Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden keskuksen kotihoidon menettelyä äitinsä hoitotarvikeasiassa.

Kantelijan mukaan hänen äidilleen oli toimitettu vaippoja maksutta ns. omahoitotarvikejakeluna. Maksuttomien vaippojen jakelu keskeytyi tilapäisesti, minkä vuoksi hänen äitinsä jäi joksikin aikaa ilman maksuttomia vaippoja ja joutui maksamaan kotihoidon tilaamista, Tena Kaupasta toimitetuista vaipoista 75,30 euroa. Hänen äidilleen oli kerrottu tässä yhteydessä mahdollisuudesta saada kaupungilta hyvitys maksamistaan vaipoista, jotka tämän olisi tullut saada maksutta.

- - -

3

RATKAISU

3.1

Tapahtumat

Saadun selvityksen mukaan kantelijan äidille tehtiin lähete vaippoja varten omahoitotarvikejakeluun 17.11.2011, jonka jälkeen vaippoja pyydettiin hänen puolestaan seuraavan kerran kevätkesällä 2014. Tällöin vaipat olivat kantelun mukaan loppumassa. Kotihoidon työntekijät tekivät vaippoja koskevan lähetteen sosiaali- ja terveystieteiden keskuksen potilastietojärjestelmään, josta lähetteen tiedot välittyivät viraston omahoitotarvikejakeluyksikköön. Koska vaipat olivat loppumassa eikä maksuttomia vaippoja voitu toimittaa heti läheteeseen perustuvan tilausjärjestelmän vuoksi, kotihoidon henkilökunta päätti tilata kantelijan äidille maksullisia vaippoja hänen suostumuksellaan. Samalla hänelle ilmoitettiin mahdollisuudesta hakea hyvitystä maksamistaan vaipoista sosiaali- ja terveystieteiden keskukselta esittämällä sille vaatimuksen vaippojen korvaamisesta.

3.2

Oikeusohjeet

Päätökseen liittyvät oikeusohjeet ovat päätöksen liitteenä.

3.3

Oikeudellinen arviointi

3.3.1

Sosiaali- ja terveystieteiden lausunto ja selvitys

Vs. kotihoitopäällikön selvityksestä ilmenee, että kotihoidossa tiimin terveydenhoitaja ja vastuuhuoltaja arvioivat, mitä hoitotarviketta ja kuinka paljon potilas tarvitsee ja he tekevät lähetteen potilastietojärjestelmään. Omahoitotarvikelijakeluyksikkö tekee lähetteen saatuaan tilauksen vaippojen toimittajalle vuodeksi kerrallaan. Ensimmäinen vaippatoimitus sisältää kolmen kuukauden tarpeen. Jos vaippojen tarve jatkuu, asiakas tai hänen edustajansa voi tehdä suoraan toimittajalle jatkotoimituspyynnön, jonka mukaan toimitetaan kolmen kuukauden tarve kerrallaan kolme seuraavaa kertaa. Tämän jälkeen kotihoidosta on tehtävä uusi lähete ja uusi jatkotilaus vuodeksi.

Sosiaali- ja terveystieteiden lausunnon mukaan kantelijan äidin jääminen tilapäisesti ilman maksuttomia vaippoja aiheutui omahoitotarvikkeiden tilauskäytännöissä ilmenneistä viiveistä, jotka johtuivat siitä, että hän ei ilmoittanut kotihoidolle riittävän aikaisessa vaiheessa vaippojensa loppumisesta ja myös siitä, että kotihoidon työntekijät eivät ymmärtäneet seurata riittävän tarkasti hänen vaippojensa kulutusta. Vaippojen kulutuksen seurantaan vaikutti vs. kotihoitopäällikön selvityksestä ilmenevä tieto siitä, että kantelijan äiti salasi virtsankarkailuaan kotihoidon työntekijöiltä, mikä vähensi heidän huomiotaan vaippojen tarpeeseen ja jäljellä olevien vaippojen todellisen määrän seurantaan. Vaikka maksuttomien vaippojen tilaus keskeytyi tilapäisesti, kantelijan äidin hoito toteutui viraston lausunnon mukaan muutoin asianmukaisesti. Vs. kotihoitopäällikkö toteaa selvityksessään, että lähipalvelualueen henkilökunnan kanssa käydään uudelleen läpi omahoitotarvikkeiden tilauskäytännöt ja korostetaan asiakkaan omahoitotarviketarpeen arviointia myös niissä tilanteissa, joissa asiakas ei ilmaise tarvettaan saada omahoitotarvikkeita.

3.3.2

Kannanotto

Keskeiset oikeusohjeet

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

Terveydenhuoltolain 24 §:n 1 momentin mukaan kunnan on järjestettävä alueensa asukkaiden sairaanhoitopalvelut. Sairaanhoitopalveluihin sisältyvät muun muassa hoitosuunnitelman mukaiset pitkäaikaisen sairauden hoitoon tarvittavat hoitotarvikkeet.

Terveydenhuoltolain 25 §:n mukaan kunnan on järjestettävä alueensa asukkaiden kotisairaanhoito. Kotisairaanhoito on hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista tai tilapäistä potilaan asuinpaikassa, kotona tai siihen verrattavassa paikassa moniammatillisesti toteutettua terveyden ja sairaanhoidon palvelua. Kotisairaanhoidossa käytettävät hoitosuunnitelman mukaiset pitkäaikaisen sairauden hoitoon tarvittavat hoitotarvikkeet sisältyvät hoitoon (1 mom.).

Kunnan järjestämisvastuulle säädetty sairaanhoito sisältää kotona toteutettavan pitkäaikaissairauden hoitoon tarvittavien hoitotarvikkeiden jakelun. Hoitotarvikkeet ovat osa hoitopäätöstä ja niiden tarve tulee selvittää potilaan hoitosuunnitelmassa. Toimiva

hoitotarvikejakelu parantaa potilaan itsehoidon edellytyksiä sekä edistää hänen sitoutumistaan hoitoon (HE 90/2010, s. 117).

Asiakasmaksulain 5 §:n 1 momentin mukaan terveydenhuollon palveluista ovat maksuttomia pitkäaikaisen sairauden hoitoon tarkoitettut hoitotarvikkeet.

Potilaslain 3 §:n mukaan potilaalla on oikeus hänen terveydentilansa edellyttämään laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen pöytäkirja

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus toteaa 17.12.2013 antaneensa omahoitotarvikkeiden jakelusta pöytäkirjaan 044 "Omahoitotarvikkeiden antaminen potilaille". Olen jo erään toisen kantelun tutkimisen yhteydessä ottanut kantaa kyseisen pöytäkirjan lainmukaisuuteen. Kantelu koski diabeetikon pitkäaikaisten sääri- ja jalkahaavojen hoitotarvikkeiden jakelua.

Totesin kanteluun 22.10.2014 antamassani päätöksessä dnro 4655/4/13 yleisesti, että terveyspalvelujen järjestämistä koskevilla kunnan ohjeilla voidaan yhtenäistää soveltamiskäytäntöä ja niillä on siten keskeisen tärkeä kuntalaisten yhdenvertaisuutta lisäävä merkitys. Tämän vuoksi ne ovat lähtökohtaisesti tarpeellisia ja perusteltuja. Korostan kuitenkin, että ohjeet voivat olla vain lainsäädäntöä täydentäviä eikä niillä voida rajoittaa tai sulkea pois oikeutta lainsäädännössä turvattuihin oikeuksiin. Siltä osin kuin ohjeet eivät jätä tilaa palvelun tarvitsijan yksilöllisen tarpeen huomioon ottamiselle, ohjeet ovat ristiriidassa lainsäädännön kanssa.

Pöytäkirjasta ei käynyt täsmällisesti ilmi, että sairauden hoitoon maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden tarve määräytyy aina yksilöllisin lääketieteellisin perustein, jotka hoitava lääkäri määrittelee potilaskohtaisesti. Jos hoitotarvikkeiden tarve poikkeaa ohjeellisesta määrästä, siitä voidaan poiketa hoidollisin perustein ottaen huomioon hoitosuunnitelmaan merkityt tiedot.

Pyysin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskusta täsmentämään pöytäkirjaa tältä osin. Tutkimuskeskus antoi pyytämälläni tavalla täsmennetyn uuden ohjeen 15.12.2014.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen menettely kantelijan äidin hoitotarvikeasiassa

Hoidon ja sairauden seurannassa tarvittavien hoitotarvikkeiden jakelun terveyskeskuksesta potilaalle tulee aina perustua yksilölliseen tarpeeseen, jonka määrittelee hoitava lääkäri. Jakelun aloittamisesta päättää myös terveyskeskuksen lääkäri. Jakelu aloitetaan, mikäli hoitotarvikkeiden tarpeen arvioidaan olevan pitkäaikainen, yleensä kolme kuukautta. Tarvikkeita annetaan yleensä kolmen kuukauden tarve kerrallaan, ja niitä luovutettaessa arvioidaan aina niiden tarpeellisuus ja asianmukaisuus. Jakelua ja käyttöä seurataan yksilöllisesti. Hoitotarvikkeita saa joko terveyskeskuksesta tai ne toimitetaan kotiin esimerkiksi kotisairaanhoitokäyntien yhteydessä. Tarvikkeet ja välineet luovutetaan maksutta, eikä niistä tule periä mitään omavastuuosuuksia, toimitusmaksuja eikä muitakaan maksuja (HE 90/2010, s. 118).

Asiakasmaksulain mukaan terveydenhuollon palveluista ovat maksuttomia pitkäaikaisen sairauden hoitoon tarkoitettut hoitotarvikkeet.

Totean, että Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus menetteli lainvastaisesti, kun kantelijan äiti joutui itse maksamaan hänelle toimitettujen vaipat vaippatilauksen keskeydyttyä lähetteeseen perustuvassa omahoitotarvikkeiden tilauskäytännössä ilmenneiden, edellä kuvattujen

viipeiden vuoksi. Sosiaali- ja terveysvirasto on sittemmin 25.11.2014 päättänyt hyvittää hänelle vaippojen hinnan 75,30 euroa.

Katson, että kantelijan äidin oikeus perustuslaissa turvattuihin riittäviin terveyspalveluihin ja potilaslaissa tarkoitettuun laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ei toteutunut, koska vaippojen jakelua ja käyttöä ei hänen kohdallaan seurattu yksilöllisesti.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.3.2 esittämäni käsitykset Helsingin sosiaali- ja terveysviraston virheellisestä menettelystä sen tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.

LIITE

Päätökseen dnro 3411/4/14 liittyvät keskeiset oikeusohjeet

Suomen perustuslaki

Perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Perusoikeussäännösten muuttamisesta annetun hallituksen esityksen mukaan palvelujen riittävyttä arvioitaessa voidaan lähtökohtana pitää sellaista palvelujen tasoa, joka luo jokaiselle ihmiselle edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä (HE 309/1993).

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Hallituksen esityksen mukaan perusoikeuksien toteutuminen edellyttää julkisen vallan aktiivisia toimenpiteitä, esimerkiksi tosiasiallisten edellytysten luomiseksi perusoikeuksien käyttämiseksi.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta

Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta annetun lain (733/1992) 3 §:n mukaan kunnan on osoitettava voimavaroja valtionosuuden perusteena olevaan sosiaali- ja terveydenhuoltoon.

Terveydenhuoltolaki

Terveydenhuoltolain (1326/2010) 2 §:n mukaan lain tarkoituksena on toteuttaa väestön tarvitsemien palvelujen yhdenvertaista saatavuutta, laatua ja potilasturvallisuutta (3 kohta) ja vahvistaa terveydenhuollon palvelujen asiakaskeskeisyyttä (4 kohta).

Terveydenhuoltolain 4 §:n mukaan kunnan on osoitettava riittävästi voimavaroja kunnan peruspalvelujen valtionosuuden perusteena olevaan terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen sekä terveydenhuollon palveluihin.

Terveydenhuoltolain 24 §:n 1 momentin mukaan kunnan on järjestettävä alueensa asukkaiden sairaanhoitopalvelut. Sairaanhoitopalveluihin sisältyvät muun muassa hoitosuunnitelman mukaiset pitkäaikaisen sairauden hoitoon tarvittavat hoitotarvikkeet.

Terveydenhuoltolain 25 §:n mukaan kunnan on järjestettävä alueensa asukkaiden kotisairaanhoidon. Kotisairaanhoidon on hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista tai tilapäistä potilaan asuinpaikassa, kotona tai siihen verrattavassa paikassa moniammatillisesti toteutettua terveyden ja sairaanhoidon palvelua. Kotisairaanhoidossa käytettävät hoitosuunnitelman mukaiset pitkäaikaisen sairauden hoitoon tarvittavat hoitotarvikkeet sisältyvät hoitoon (1 mom.). Kotisairaalahoidon on määräaikaista, tehostettua kotisairaanhoidon. Se voi olla perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon tai niiden yhdessä järjestämää toimintaa. Kotisairaalahoidon yhteydessä annettavat lääkkeet ja hoitosuunnitelman mukaiset hoitotarvikkeet sisältyvät hoitoon (2 mom.).

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992, asiakasmaksulaki) 5 §:n 1 momentin mukaan terveydenhuollon palveluista ovat maksuttomia terveydenhuoltolain 13–17 §:n, 19 §:n 1 kohdan sekä 20, 24, 27 ja 29 §:n perusteella järjestetyt perusterveydenhuollon palvelut sekä hoitoon kuuluvat aineet ja pitkäaikaisen sairauden hoitoon tarkoitetut hoitotarvikkeet.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista

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

Potilaslain 4 a §:n mukaan terveyden- ja sairaanhoidon toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma. Suunnitelmasta tulee ilmetä potilaan hoidon järjestäminen ja toteuttamisaikataulu. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä potilaan, hänen omaisensa tai läheisensä taikka hänen laillisen edustajansa kanssa.

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä

Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994, ammattihenkilölaki) 22 §:n mukaan laillistettu lääkäri päättää potilaan lääketieteellisestä tutkimuksesta, taudinmäärittämisestä ja siihen liittyvästä hoidosta.