

18.4.2012

Dnro 4420/4/10

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Kaija Tanttinen-Laakkonen

## YLÖJÄRVEN KAUPUNGINHALLITUS JULKAISI SALASSA PIDETTÄVIÄ TIETOJA VERKOSIVUILLA

1

### KANTELU

Kantelija arvosteli 10.12.2010 päivätyssä kirjeessään Ylöjärven terveyskeskuksen menettelyä suun terveydenhuollon järjestämisessä hänelle ja hänen puolisolleen. Hän täydensi kanteluun 17.8.2011 päivätyllä lisäkirjeellään. Lisäkirjeessään kantelija arvosteli sitä, että sanomalehdessä 16.8.2011 julkaistussa artikkelissa, jossa arvosteltiin suun terveydenhuollon järjestämistä Ylöjärvellä, oli mainittu myös hänen nimensä.

...

3

### RATKAISU

3.1

Kantelijan ja hänen puolisonsa hoidon järjestäminen

3.1.1

Tapahtumat

Saadun selvityksen mukaan kantelija ja hänen puolisonsa ottivat 21.4.2010 yhteyttä Ylöjärven terveyskeskukseen päästäkseen suun terveydenhuoltoon. Hammashoitaja oli tuolloin arvioinut heidän hoidon tarpeensa ja suunnitellut heille hammastarkastuksen ja hampaiston kokonaisuhoitoon. Heidät asetettiin hoitojonoon, josta heidät kuitenkin poistettiin 8.12.2010 ja heille lähetettiin kutsu suuhygienistille.

Selvityksestä ilmenee, että kantelija sai ajan suuhygienistin vastaanotolle 25.1.2011, joka vastaanottoaika siirrettiin hänen aloitteestaan päivälle 4.2.2011. Tuolloin suuhygienisti ei todennut hänellä hampaiston paikkaushoidon tarvetta. Puoliso pääsi suuhygienistin vastaanotolle 25.1.2011. Suuhygienisti totesi hänellä hammashoidon tarvetta ja siirsi hammastarkastuksen tekemisen hammaslääkärille, jolle hänelle varattiin vastaanottoaika päivälle 25.5.2011.

3.1.2

Ylöjärven terveyskeskuksen selitys ja kaupunginhallituksen lausunto

*Terveyskeskuksen selitys*

Ylöjärven kaupungin hammashuollon jonotilanne heikkeni oleellisesti vuonna 2009, jolloin pitkiin sijaisuuksiin ei saatu rekrytoitua hammaslääkäriyövoimaa. Tuolloin Ylöjärven kaupunki ryhtyi toimiin palveluiden hankkimiseksi muilta palveluntuottajilta. Vuoden 2009 lopulla kartoitettiin paikalliset yksityiset hammaslääkäriyrittäjät, joilla olisi mahdollisuus tarjota hammashoitoa palvelusetelillä. Kaikki neljä yrittäjää ilmoittautuivat mukaan ja heiltä pyydettiin tarjoukset tavallisimmista hammashoidollisista toimenpiteistä. Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi palvelusetelihankinnat vuoden 2009 lopussa ja toiminta käynnistyi vuoden 2010 alussa.

Hammashoidon jonoa puretaan aikajärjestyksessä ja vuonna 2010 hoitovuoroon tullee tarjottiin mahdollisuutta käyttää palveluseteliä. Kantelijan ja hänen puolisonsa ilmoittauduttua jonoon huhtikuussa 2010 ei-kiireellisen hammashoidon jono oli edelleen yli kuusi kuukautta, joten heidän vuoronsa tuli vasta loppuvuonna 2010. Tässä vaiheessa palvelusetelitoiminta oli vaikeutunut, koska yksi yrittäjistä oli ilmoittanut, että hän ei voi enää ottaa vastaa palvelusetelipotilaita. Syksyn hoitotakuumittauksissa jonon pituus oli edelleen yli kuusi kuukautta ja myös odotusajat palvelusetelituottajille olivat pidentyneet. Kantelijan ja hänen puolisonsa vuoro josta osui tähän vaikeaan tilanteeseen, eikä palveluseteleiden tilalle ollut tarjota muita ostopalveluja.

Vuoden 2010 joulukuussa tehtiin päätös palvelusetelitoiminnan lopettamisesta, koska toiminta ei ollut vähäisen kapasiteetin vuoksi osoittautunut tehokkaaksi jonon purkamisessa. Vuodenvaihteen jälkeen jonotilannetta pyrittiin korjaamaan sopimalla paikallisesti terveyskeskuksen hammaslääkäreiden ja suuhygienistin ylitöiden korvaamisesta kaksinkertaisin palkkioin.

#### *Kaupunginhallituksen lausunto*

Kaupunginhallituksen lausunnon mukaan terveyskeskushammaslääkäreiden heikko rekrytointitilanne jatkuu edelleen ja koskettaa myös muuta Pirkanmaata.

Kaupunginhallitus mainitsee seuraavat toimenpiteet odotusaikojen lyhentämiseksi:

- työnjaon kehittäminen hammaslääkärin ja suuhygienistin välillä, henkilöstöresurssien lisääminen perustamalla uusi suuhygienistin vakanssi ja uusi hammaslääkäri-/hoitajatyöpari,
- paikallisopimus, jonka perusteella hammaslääkäreille ja suuhygienisteille maksetaan kaksinkertainen korvaus ylitöinä tehdyistä toimenpiteistä ja
- kehyskuntien välisen yhteistyön tehostaminen; tutkittavana on ehdotus yhteisen suun terveydenhuollon liikelaitoksen perustamisesta sekä
- rekrytoinnin tehostaminen.

#### 3.1.3

##### 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. Perusoikeuksien tosiasiallinen toteutuminen edellyttää julkisen vallan aktiivisia toimenpiteitä, esimerkiksi tosiasiallisten edellytysten luomiseksi perusoikeuksien käyttämiselle. Säännöksessä ei ole määritelty niitä keinoja, joilla julkisen vallan tulee toteuttaa turvaamisvelvollisuutensa. Keskeisiin keinoihin kuuluu taloudellisten voimavarojen kohdentaminen (HE 309/1993).

Kansanterveyslain (66/1972) 30.4.2011 asti voimassa olleen 14 §:n 1 momentin 4 kohdan mukaan kunnan tuli kansanterveystyöhön kuuluvana tehtävänä ylläpitää suun terveydenhuoltoa, johon sisältyi väestön suun terveyden edistäminen sekä kunnan asukkaiden suun sairauksien tutkimus, ehkäisy ja hoito.

Kansanterveyslain 30.4.2011 asti voimassa olleen 15 b §:n (855/2004) mukaan terveyskeskuksen tuli järjestää toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveyskeskukseen. Terveyskeskuksen ammattihenkilön tuli tehdä hoidon tarpeen arviointi viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun potilas otti yhteyden terveyskeskukseen, jollei arviota ollut voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana. Kiireelliseen hoitoon oli kuitenkin päästävä välittömästi (1 mom.). Hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä lääketieteellisesti tai hammaslääketieteellisesti tarpeelliseksi todettu hoito tuli järjestää potilaan terveydentila ja sairauden ennakoitavissa oleva kehitys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, kuitenkin kolmessa kuukaudessa siitä, kun hoidon tarve oli arvioitu. Tämä kolmen kuukauden enimmäisaika voitiin ylittää suun terveydenhuollossa enintään kolmella kuukaudella, jos lääketieteellisistä, hoidollisista tai muista vastaavista perustelluista syistä hoidon antamista voitiin lykätä potilaan terveydentilan vaarantumatta (2 mom.). Jos terveyskeskus ei itse voinut antaa hoitoa enimmäisajoissa, sen on järjestettävä hoito hankkimalla se muilta palveluntuottajilta sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain (733/1992) 4 §:n mukaisesti (3 mom.).

Hoitoon pääsyn toteuttamisesta ja alueellisesta yhteistyöstä annetun 30.4.2011 asti voimassa olleen valtioneuvoston asetuksen (1019/2004) 4 §:n mukaan hoidon aloittamisesta päätettäessä tuli ottaa huomioon potilaan terveydentila, toimintakyky ja sairaus sekä niiden ennakoitavissa oleva kehitys. Jos kunta tai kuntayhtymä ei voinut itse antaa tarvittavaa hoitoa kansanterveyslaissa tai erikoissairaanhoidolaissa (1062/1989) säädetyissä enimmäisajoissa, sen oli viivytyksettä ja enimmäisaikojen puitteissa järjestettävä potilaalle mahdollisuus saada kyseessä oleva hoito muilta palveluntuottajilta yhteistoiminnassa toisen kunnan tai kuntayhtymän kanssa tai hankkimalla sopimukseen perustuen hoito muilta palveluntuottajilta.

1.5.2011 lukien suun terveydenhuollosta ja perusterveydenhuollon hoitoon pääsystä sekä kiireellisestä hoidosta säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010, 26, 51 ja 54 sekä 50 §).

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992, potilaslaki) 4 §:n mukaan potilaalle on ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta. Jos ajankohta muuttuu, on uusi ajankohta ja muutoksen syy ilmoitettava potilaalle välittömästi. Säännös tarkoittaa sitä, että "järjestämisvelvollisuuden täsmentämisen myötä potilaan pitäisi saada tietää milloin hän pääsee hoitoon, eikä häntä enää voitaisi laittaa odottamaan hoitoa epämääräiseksi ajaksi. Kun hoitoon pääsyn ajankohta voitaisiin ilmoittaa, siten saataisiin myös selville täytyykö hoitoa potilaalle mahdollisesti hankkia muilta palveluntuottajilta". (HE 77/2004).

Edellä esitetyn mukaisesti Kantelija ja hänen puolisonsa ottivat 21.4.2010 yhteyttä Ylöjärven terveyskeskukseen päästäkseen suun terveydenhuoltoon. Hammashoitaja oli tuolloin arvioinut heidän hoidon tarpeensa ja suunnitellut heille hammastarkastuksen ja hampaiston kokonaisuhoitoon. Heidät asetettiin hoitojonoon, josta heidät kuitenkin poistettiin 8.12.2010 ja heille lähetettiin kutsu suuhygienistille. He saivat ajan suuhygienistin vastaanotolle 25.1.2011.

Totean, että Kantelijalle ja hänen puolisolleen olisi tullut potilaslain 4 §:n mukaan ilmoittaa hoitoon pääsyn ajankohta eikä heitä olisi saanut jättää jonoon odottamaan hoitoon pääsyä epä-



asiakirjat, jotka sisältävät tietoja henkilön terveydentilasta tai hänen saamastaan terveydenhuollon palvelusta.

Kyseisellä esityslistalla oli kantelijan nimi. Esityslistasta ilmeni, että hän ja hänen miehensä olivat olleet hammashoidon tarpeessa. Esityslista oli julkaistu kaupungin internet -sivuilla.

Totean, että Ylöjärven kaupunginhallitus menetteli lainvastaisesti, kun se julkaisi nämä salassa pidettävät tiedot verkkosivuillaan. Julkisuuslaissa viranomaiselle säädettyyn velvollisuuteen edistää hyvää tiedonhallintatapaa (18 §) kuuluu keskeisesti tietosuojasta huolehtiminen. Yksilön tulee voida luottaa siihen, että viranomaisen haltuun luovutetut salassa pidettävät tiedot eivät joudu sivullisten tietoon.

Kaupunginhallitus toteaa selityksensä seuraavaa: "Huomioiden asian kiireellisen valmistelun, loma-ajat sekä resurssien niukkuuden eduskunnan oikeusasiamiehen lähettämässä kirjeessä ollut viittaus pyynnön lopussa asian salaisuudesta on jäänyt havaitsematta ja kyseinen valitettava menettelytapavirhe on päässyt syntymään". Totean, että kaupunginhallituksella on ollut velvollisuus huolehtia salassa pidettävien tietojen suojasta siinäkin tapauksessa, että lähete-kirjeessäni ei olisi ollut mainintaa salassa pidettävistä tiedoista.

Asia poistettiin kaupungin nettisivuilta sen jälkeen, kun oikeusasiamiehen kanslian esittelijä oli 18.8.2011 ottanut asiassa yhteyttä kaupunkiin.

Kaupunginhallituksen selityksen mukaan kaupunki toimittaa postitse kaupunginhallituksen esityslistat tiedoksi sanomalehdelle.

Sanomalehdessä 16.8.2011 julkaistussa artikkelissa todettiin, että Ylöjärvi oli joutunut selittämään hammashoitonsa hoitotakuuaikoja aluehallintovirastolle yksityishenkilöiden tekemien kanteluiden johdosta. Kaupunginhallituksen todetaan antaneen asiassa selityksen aluehallintovirastolle. Edelleen artikkelissa todettiin kaupunginhallituksen antaneen samansisältöisen selityksen myös eduskunnan oikeusasiamiehelle kantelijan tekemän kantelun johdosta.

Totean, että kaupungin toimenpiteistä siis johtui, että salassa pidettävä tieto, kantelijan nimi, julkaistiin sanomalehdessä.

4

## TOIMENPITEET

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan Ylöjärven terveyskeskukselle huomautuksen edellä kohdissa 3.1 ja 3.2 selostetuista lainvastaisista laiminlyönneistä.

Lisäksi annan Ylöjärven kaupunginhallitukselle huomautuksen vastaisen varalle edellä kohdassa 3.3 selostetusta lainvastaisesta menettelystä julkaista salassa pidettäviä tietoja kaupungin internet -sivuilla..

Kantelija katsoo 17.8.2011 päiväämässään lisäkirjeessä olevansa oikeutettu vahingonkorvukseen hänelle aiheutuneesta kärsimyksestä. Oikeusasiamies ei voi ratkaista vahingonkorvauskysymyksiä, mutta hän voi esittää viranomaisen lainvastaisesta menettelystä aiheutuneen vahingon tai kärsimyksen hyvittämistä. Hyvityksen ei aina tarvitse olla rahallinen korvaus, vaan joskus anteeksipyyntökin voi olla riittävä.

Esitän kaupunginhallituksen harkittavaksi, kuinka se voisi hyvittää kantelijalle sen lainvastaisesta menettelystä hänelle aiheutuneen yksityisyyden suojan loukkauksen. Pyydän kaupunginhallitusta olemaan asiassa tarvittavalla tavalla yhteydessä häneen ja ilmoittamaan minulle 30.6.2012 mennessä, mihin lopputulokseen asiassa on päädytty.

Lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni myös tiedoksi Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolle, jolle kansanterveystyön ohjaaminen ja valvominen toimialueellaan.