

17.10.2007

Dnro 502/4/06

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio**

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

## **MUISTUTUKSEEN VASTAAMINEN**

1

### **KANTELU**

Arvostelitte 13.2.2006 päivätyssä kirjeessänne Keski-Suomen sairaanhoitopiirin johtajaylilääkärin menettelyä muistutukseen vastaamatta jättämisessä.

- - -

3

### **RATKAISU**

Katson johtajaylilääkärin menetelleen lainvastaisesti siinä, että hän ei vastannut muistutukseenne kohtuullisessa ajassa.

Perustelen ratkaisuani seuraavasti.

3.1

#### **Tapahtumat**

Saadun selvityksen mukaan teitte 2.5.2005 johtajaylilääkärille muistutuksen veljenne hoidosta Keski-Suomen keskussairaalassa.

Johtajaylilääkäri toteaa 10.4.2006 antamassaan selvityksessä, että muistutukseenne johdosta hän pyysi 11.5.2005 selvitykset keskussairaalan kirurgian ylilääkäriltä ja kuntoutusylilääkäriltä. Hän sai kuntoutusylilääkärin selvityksen 9.6.2005. Kirurgian yksikön selvityksen hän sai vasta Länsi-Suomen lääninhallituksen lähetettyä hänelle 6.3.2006 selvityspyynnön oikeusasiamiehelle tekemänne kantelun johdosta. Tuolloin vasta ilmeni, että muistutukseenne käsittely oli edelleen kesken. Tämän jälkeen johtajaylilääkäri pyysi uudelleen selvitystä kirurgian yksiköstä. Kirurgian ylilääkäri, urologi antoi selvityksensä 20.3.2006. Johtajaylilääkäri vastasi muistutukseenne 10.4.2006.

Johtajaylilääkäri toteaa, että hän vastaa muistutuksiin saatuaan kaikki pyytämänsä selvitykset. Hänen selvityksensä mukaan sairaalassa ei ole kattavaa järjestelmää, joka hälyttäisi, jos muistutuksiin ei ole vastattu kohtuullisessa ajassa. Hän toteaa pystyvänsä pääsääntöisesti vastaamaan muistutuksiin 1–2 kuukauden määräajassa, joka on riippuvainen

potilastapauksen ongelmallisuudesta, hoitoon osallistuneiden määrästä ja mahdollisista loma-ajoista.

### 3.2

#### Kannanotto

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (jälj. potilaslaki, 785/1992) 10 §:n mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa.

Potilaslaissa tai sen esitöissä (HE 185/1991) ei ole otettu kantaa kohtuullisen käsittelyajan pituuteen.

Hyvään hallintoon kuuluu, että asiat käsitellään asian laatu ja muut siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Asian käsittelyn viivytyksettömyyttä koskeva vaatimus on voimassa perusoikeutena. Perustuslain 21 § takaa jokaiselle oikeuden saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Vaatimus viivytyksettömästä asian käsittelystä kuuluu niihin hyvän hallinnon takeisiin, jotka edellytetään perustuslain mukaan turvattavan lailla.

Hallintolain (434/2003) 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Hallintolain esitöiden mukaan asian ratkaisemiseksi tarvittavat selvitykset tulisi hankkia riittävän varhaisessa vaiheessa sekä mahdollisimman yksinkertaisia keinoja käyttäen (HE 72/2002).

Muistutuksen käsittely on hallintoasian käsittelyä, johon sovelletaan hallintolain säännöksiä. Terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavan johtajan on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaista selvittämisestä sekä hankittava asian ratkaisemiseksi tarpeelliset selvitykset. Selvitysten antamiselle tulee asettaa myös määräaika. Muistutus on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä ja siihen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastaus on annettava kirjallisesti ja siitä on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai ettei muistutus ole antanut aihetta enempiin toimenpiteisiin. Vastaus tulee myös perustella.

Vastauksen antaminen muistutukseen kesti Keski-Suomen sairaanhoitopiirissä lähes vuoden. Näin pitkää käsittelyaikaa ei voida pitää kohtuullisena. Länsi-Suomen lääninhallituksen käsityksen mukaan on erittäin tärkeää, että potilaan tekemään muistutukseen vastataan nopeasti. Näin muistutusmenettelystä tulee potilaalle helppo, nopea ja joustava mahdollisuus saada kokemaansa epäkohtaan parannusta. Lääninhallitus on omissa kanteluratkaisuissaan pitänyt kohtuullisena aikana pääsääntöisesti noin kuukautta tai 1–2 kuukautta, jos asia on ollut erittäin ongelmallinen ja vaatinut selvitystyötä. Yhdyn näihin lääninhallituksen esittämiin käsityksiin.

Johtajaylilääkäri on selvityksessään esittänyt asian käsittelyn viivästymiseen johtaneet syyt. Nämä syyt eivät kuitenkaan ole hyväksyttäviä kohtuullisen käsittelyajan ylittämiseksi. Sairaanhoidopiirissä tulee organisoida muistutusten käsittely niin, että niihin voidaan vastata kohtuullisessa ajassa.

4

#### TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsitykset menettelyn lainvastaisuudesta johtajaylilääkärin tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän hänelle jäljennöksen tästä päätöksestäni.