

11.12.2019

EOAK/5617/2018

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Kaija Tanttinen-Laakkonen

HUS APUVÄLINEKESKUKSEN MENETTELY

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymän (HUS) Apuvälinekeskuksen menettelyä lapsen arjen perusapuvälineiden luovuttamisessa.

Kantelijan kertoman mukaan hänen vaikeavammaisen lapsensa odotti suihkutuolia seitsemän kuukautta. Lähetteet apuvälinerattaista, seisomatelineestä, sängystä ja decubituspatjasta tehtiin kesäkuussa 2018. Näiden apuvälineiden arviointia varten saatiin painostuksella aika 7.11.2018.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin seuraava selvitys:

- 1) HUS:n vs. hallintoylilääkärin lausunto 3.12.2018,
- 2) HUS Sisätaudit ja kuntoutuksen hallinnollisen ylilääkärin selvitys 29.11.2018 ja
- 3) Apuvälinekeskuksen johtajan selvitys 22.11.2018.

3 RATKAISU

3.1 Asiassa saatu selvitys

Hallinnollinen ylilääkärin selvitys

Hallinnollinen ylilääkäri esittää tulosyksikön puolesta syvimät pahoittelunsa perheen kokeuksista. Hän viittaa johtajan perusteelliseen selvitykseen, josta käy ilmi, että erityisesti kasvavan lapsen erikoisapuvälinetoimitusprosessi on hyvin monimutkainen. Tässä prosessissa tarvitaan myös yksilöllisiä tuotteita, joita ei ole eikä voida pitää varastossa, josta niitä voitaisiin luovuttaa käyttöön välittömästi. Hän uskoo, että HUS Apuvälinekeskuksen kehittämistoimenpiteet ja eri ammattiryhmien työnkuvan tarkentaminen parantavat syntyneitä haasteellista tilannetta lasten apuvälineissä.

Johtajan selvitys

Johtaja toteaa kantelijan lapsen lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineistä erityistuolin ja suihkutuolin osalta seuraavaa.

Lastenlinnan käynnillä kirjattiin toimintaterapeutin tekstiin 8.2.2018, että lapselle tehdään lähete HUS Apuvälinekeskukseen erityistuolin ja suihkutuolin sovitusta varten. Sisäinen lähete Apuvälinekeskukseen tehtiin 21.2.2018. Käynti toteutui 22.5.2018.

Käynnillä todettiin, että lapselle hankitaan Delfi Zitzi pro 1 tuoli sekä Flamingo 1 suihkutuoli. Molemmat olivat tuotteita, joista HUS:lla ei ollut puitesopimusta. Sopivia tuotteita ei ollut valmiina varastossa eli nämä tuotteet täytyi tilata uusina tuotteina.

Delfi Zitzi pro 1 tuoli tilattiin tilausnumerolla T1802351, tilaus hyväksyttiin 11.6.2018 ja välineet saapuivat Apuvälinekeskukseen 2.7.2018. Toimitusaika oli siten ollut vajaa kuukausi. Apuväline lainattiin lapselle 3.7.2018: lainaus/luovutus toteutettiin kotikäyntinä yhdessä toimittajan edustajan kanssa.

Flamingo 1 suihkutuoli tilattiin tilausnumerolla T1802355, tilaus saapui 12.7.2018 Apuvälinekeskukseen. Tästä tehtiin kuljetusmääräys, jotta apuväline toimitetaan suoraan kotiin. Kuljetusmääräys laskutettiin Apuvälinekeskukselta 15.8.2018 laskussa, jossa toimituspäiväksi oli merkitty 1.8.2018.

Eli tässä tilanteessa apuvälinearvio toteutui kolmen kuukauden sisällä ja apuvälineet olivat asiakkaalla noin neljän ja viiden kuukauden kuluttua lähetteen saapumisesta Apuvälinekeskukseen.

Kantelijan kannalta viivästystä aiheutui HUS:n sisäisestä toiminnasta noin kaksi viikkoa (käynti 8.2.2018, lähete Apuvälinekeskukseen 21.2.2018) sekä tilauksen lähtemisestä Apuvälinekeskuksesta kului noin kolme viikkoa (käynti 22.5.2018, tilaus lähtenyt vasta 11.6.2018). Osan viiveestä tilauksen lähettämisesä selittää puitesopimuksen ulkopuolinen tuote, jolloin näistä joudutaan pyytämään erikseen toimittajalta tarjoukset.

Johtaja toteaa kantelijan lapsen lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineistä erityisrattaiden, sähkösängyn, patjan, tyynyn ja seisomatelineen osalta seuraavaa.

Erytisrattaita koskeva lähete saapui Apuvälinekeskukseen 4.6.2018 sekä sähkökäyttöistä sänkyä, minimipainehaavapatjaa, asentohoitotyynyä ja seisomatelinettä koskeva lähete 2.7.2018.

4.6.2018 tehty lähete pohjautui kantelijan Lastenlinnaan tekemään yhteydenottoon, jossa hän pyysi rattaiden uudelleen arviointia. Tästä Lastenlinnan terapeutti avasi välittömästi sisäisen lähetteen Apuvälinekeskukseen. Ratasasiaa avattiin enemmän lapsen varsinaisella fysioterapiakäynnillä Lastenlinnassa 14.6.2018 (asennon parempi tukeminen, isommat renkaat, jotta kulkee tarvittaessa myös lumessa jne). Samalla Lastenlinnan käynnillä terapeutti arvioi tarpeen muille, 2.7.2018 sisäisessä läheteessä mainituille apuvälineille.

Asentohoitotyyny luovutettiin lapselle jo 3.7.2018 kotikäynnin yhteydessä. Muiden apuvälineiden osalta käynti Apuvälinekeskuksessa toteutui 7.11.2018. Käynnin yhteydessä päädyttiin seuraaviin apuvälineisiin:

- rattaat: Hoggi Bingo 1 rattaat
- seisomateline: Ella 2 seisomateline
- sähkökäyttöinen sänky: Scanbeta 60x140 cm
- minimipainehaavapatja: Carital Optima Juve 60x140

Näitä apuvälineitä ei löytynyt kierrätettynä Apuvälinekeskuksen varastosta, joten ne täytyi tilata uusina suoraan toimittajilta. Tilaus tehtiin 15.11.2018:

Toimittajilta tiedusteltiin 22.11.2018 toimitusaikoja:

- Seisomateline ja rattaat eli tilaus T18048301 Rattaat oli tilattu ja niiden lähtöpäivä Saksasta Suomen toimittajalle oli 26.11.2018. Ella telineet olivat olleet myös toimittajan varastosta loppu ja toimitusaika toimittajalle oli 5.12.2018. Eli näiden apuvälineiden toimitus oli itsenäisyyspäivän jälkeen.
- Minimipainehaavapatja eli tilaus T1804830. Kyseessä oli erikokoinen patja, jonka vuoksi toimitusaika oli ollut normaalia pidempi. Patja toimitettiin Apuvälinekeskukseen 26.11.2018 alkavalla viikolla.
- Sänky eli tilaus T1804835. Valmistaja oli vahvistanut toimitusajaksi Suomen toimittajalle 11.12.2018 eli sänky oli arviolta Apuvälinekeskuksessa 13.12.2018.

Kaikki apuvälineet siis saapuivat Apuvälinekeskukseen noin kuukauden sisällä tilauksesta (tilaus 15.11.2018, viimeisimmän toimitus 13.12.2018). Saapumisen yhteydessä tuotteille tehdään vastaanottotarkastus. Jos tuotteet läpäisevät tarkastuksen, ne ovat valmiita luovutettaviksi/toimitettaviksi asiakkaalle.

3.2 HUS Apuvälinekeskuksen menettelyn arviointi

Keskeiset oikeusohjeet

Perustuslain (731/1999) 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät terveystaloudelliset ja edistettävä väestön terveyttä.

Palvelujen riittävyyttä arvioitaessa voidaan lähtökohtana pitää sellaista palveluiden tasoa, joka luo jokaiselle ihmiselle edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä (HE 309/1993 vp, s. 71).

Perustuslain 22 §:n julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Perusoikeuksien toteutuminen edellyttää julkisen vallan aktiivisia toimenpiteitä, esimerkiksi tosiasiallisten edellytysten luomiseksi perusoikeuksien käyttämiseksi. Keskeisiin keinoihin, joilla julkisen vallan tulee toteuttaa turvaamisvelvoitteensa, kuuluu muun muassa taloudellisten voimavarojen kohdentaminen (HE 309/1993, s. 75).

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

Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994, ammattihenkilölaki) 15 §:n mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön ammattitoiminnan päämääränä on terveyden ylläpitäminen ja edistäminen, sairauksien ehkäiseminen sekä sairaiden parantaminen ja heidän kärsimystensä lievittäminen. Terveydenhuollon ammattihenkilön on ammattitoiminnassaan sovellettava yleisesti hyväksytyjä ja kokemusperäisiä perusteltuja menettelytapoja koulutuksensa mukaisesti, jota hänen on pyrittävä jatkuvasti täydentämään. Ammattitoiminnassaan terveydenhuollon ammattihenkilön tulee tasapuolisesti ottaa huomioon ammattitoiminnasta potilaalle koituva hyöty ja sen mahdolliset haitat (1 mom.). Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus ottaa huomioon, mitä potilaan oikeuksista säädetään (2 mom.). Terveydenhuollon ammattihenkilön tulee aina antaa kiireellisen hoidon tarpeessa olevalle apua (3 mom.).

Ammattihenkilölain 22 §:n mukaan laillistettu lääkäri päättää potilaan lääketieteellisestä tutkimuksesta, taudinmäärityksestä ja siihen liittyvästä hoidosta.

Terveydenhuoltolain (1326/2010) 29 §:n mukaan kunnan on järjestettävä potilaan sairaanhoitoon liittyvä lääkinnällinen kuntoutus, johon kuuluvat muun muassa apuvälinepalvelut.

Terveydenhuoltolain 52 §:ssä säädetään erikoissairaanhoidon pääsystä seuraavasti:

Sairaanhoitopiirin kuntayhtymä vastaa siitä, että sekä kiireellisen että lähetteeseen perustuvan hoidon tarpeen arviointi ja hoito järjestetään yhtenäisin lääketieteellisin tai hammaslääketieteellisin perustein. Henkilön ottaminen sairaalaan kiireetöntä sairaanhoitoa varten edellyttää lääkärin tai hammaslääkärin tutkimukseen perustuvaa lähetettä (1 mom.).

Hoidon tarpeen arviointi on aloitettava kolmen viikon kuluessa siitä, kun lähete on saapunut kuntayhtymän sairaalaan tai muuhun erikoissairaanhoidon toteuttavaan toimintayksikköön. Jos hoidon tarpeen arviointi edellyttää erikoislääkärin arviointia tai erityisiä kuvantamis- tai laboratoriotutkimuksia, arviointi ja tarvittavat tutkimukset on toteutettava kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun lähete on saapunut sairaanhoitopiirin sairaalaan tai muuhun erikoissairaanhoidon toteuttavaan toimintayksikköön (2 mom.).

Hoidon tarpeen arvioinnin perusteella lääketieteellisesti, hammaslääketieteellisesti tai terveystieteellisesti tarpeelliseksi todettu hoito ja neuvonta on järjestettävä ja aloitettava hoidon edellyttämä kiireellisyys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, kuitenkin kuuden kuukauden kuluessa siitä, kun hoidon tarve on todettu (3 mom.).

Terveystieteellisen lain 54 §:ssä säädetään, että jos kunta tai sairaanhoitopiirin kuntayhtymä ei voi itse antaa hoitoa 51–53 §:n mukaisissa enimmäisajoissa, sen on järjestettävä hoito hankkimalla se muilta palveluntuottajilta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta annetun lain (733/1992) 4 §:n 2 momentin mukaan kuntayhtymä voi järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon alaan kuuluvat tehtävät hankkimalla palveluja valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muulta julkiselta taikka yksityiseltä palvelujen tuottajalta.

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutuksesta annetun sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (1363/2011, apuvälineasetus) 1 §:n mukaan lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutuksen edellytyksenä on sellainen lääketieteellinen peruste todettu sairaus, vamma tai kehitysviivästymä, joka heikentää potilaan toimintakykyä ja vaikeuttaa hänen itsenäistä selviytymistään (1 mom.).

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineinä luovutettavien välineiden, laitteiden, tarvikkeiden, tietokoneohjelmien sekä muiden ratkaisujen tarkoituksena on edistää potilaan kuntoutumista, tukea, ylläpitää tai parantaa toimintakykyä jokapäiväisissä toiminnoissa taikka ehkäistä toimintakyvyn heikentymistä (2 mom.).

Apuvälineen tarpeen arvioinnista säädetään apuvälineasetuksen 2 §:ssä.

Apuvälineen tarve on arvioitava käyttäjälähtöisesti, oikea-aikaisesti ja yksilöllisesti. Tarpeen arvioinnissa on otettava huomioon potilaan toimintakyky, elämäntilanne ja elinympäristön apuvälineen toimivuudelle asettamat vaatimukset (1 mom.). Apuvälineen valinta on tehtävä yhteisymmärryksessä potilaan kanssa ja tarvittaessa hänen laillisen edustajansa, läheisensä tai omaisensa kanssa. Ennen apuvälineen valintaa potilaalle on annettava tietoa apuvälineen valintaan liittyvistä vaihtoehdoista ymmärrettävällä tavalla (2 mom.).

Kannanotto

Totean, että terveydenhuoltolain 52 § kiireettömään erikoissairaanhoidon pääsystä koskee myös lääkitieteellisen kuntoutuksen apuvälineiden luovuttamista Apuvälinekeskuksesta.

Tämä tarkoittaa sitä, että Apuvälinekeskukseen lähetetyn potilaan hoidon tarpeen arviointi on aloitettava kolmen viikon kuluessa lähetteen saapumisesta. Kolmen viikon aikamäärä on ehdoton lainmukainen takaraja lähetteen tutkimiselle. Hoidon tarpeen arviointi eli lääkitieteellisen kuntoutuksen apuvälineiden ollessa kyseessä apuvälinearvio on toteutettava kolmen kuukauden kuluessa lähetteen saapumisesta. Kolmen kuukauden määräaika on ehdoton lainmukainen takaraja apuvälinearvion toteuttamiselle.

Totean, että Apuvälinekeskuksen toiminnassa hoidolla tarkoitetaan apuvälineen luovuttamista potilaalle, jonka luovuttamisen tulee terveydenhuoltolain mukaan tapahtua hoidon kiireellisyys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, mutta kuitenkin kuuden kuukauden kuluessa hoidon tarpeen toteamisesta. Kuuden kuukauden määräaika on ehdoton takaraja apuvälineen luovuttamiselle.

Terveydenhuoltolain 54 §:ssä säädetään sairaanhoitopiirin kuntayhtymän lakisääteisestä velvollisuudesta järjestää hoito hankkimalla se muilta palveluntuottajilta, jos sairaanhoitopiirin kuntayhtymä ei voi itse antaa hoitoa 52 §:n mukaisissa enimmäisajoissa.

Korostan sitä, että apuvälineasetuksen 2 §:n mukaan apuvälineen tarve on arvioitava käyttäjälähtöisesti, oikea-aikaisesti ja yksilöllisesti. Saadun selvityksen mukaan kantelijan lapsi pääsi apuvälinearvioon erityisrattaiden, sähkökäyttöisen sängyn, minimipainehaavapatjan ja seisomatelineen osalta vasta 7.11.2018.

Kantelijan lapsen apuvälinearvio olisi tullut terveydenhuoltolain 52 §:n 2 momentin mukaisesti toteuttaa kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun apuvälineitä koskevat läheteet olivat saapuneet Apuvälinekeskukseen. Erityisrattaita koskeva lähete saapui 4.6.2018 sekä sähkökäyttöistä sänkyä, minimipainehaavapatjaa, asentohoitotyynyä ja seisomatelinettä koskeva lähete 2.7.2018. Asentohoitotyyny luovutettiin lapselle jo 3.7.2018 kotikäynnin yhteydessä. Erityisrattaita koskeva apuvälinearvio olisi siten tullut toteuttaa viimeistään 4.9.2018 mennessä sekä sänkyä, patjaa ja seisomatelinettä koskeva apuvälinearvio viimeistään 2.10.2018 mennessä.

Johtajan selvityksen mukaan kantelijan kannalta viivästystä aiheutui HUS:n sisäisestä toiminnasta noin kaksi viikkoa (käynti Lastenlinnassa tapahtui 8.2.2018, lähete Apuvälinekeskukseen tehtiin vasta 21.2.2018) sekä tilauksen lähtemisestä Apuvälinekeskuksesta kului noin kolme viikkoa (käynti 22.5.2018, tilaus lähti vasta 11.6.2018). Käsitykseni mukaan HUS:n tulee tehostaa ja nopeuttaa sisäistä apuvälineprosessiaan, jotta tällaisilta tarpeettomilta viivästyksiltä vältytään jatkossa.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsitykset menettelyiden moitittavuudesta HUS:n ja Apuvälinekeskuksen tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni johtajalle.