

11.12.2019

EOAK/6202/2018

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Kaija Tanttinen-Laakkonen**

## **HUS APUVÄLINEKESKUKSEN MENETTELY**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymän (HUS) Apuvälinekeskuksen menettelyä. Kantelija kertoi odottaneensa maaliskuusta 2018 alkaen uutta sähköpyörätuolia, jota hän käyttää päivittäin liikkumiseen. Pyörätuoli oli jo niin vanha, ettei siihen saanut enää varaosia. Pyörätuolia oli korjattu sopimattomilla osilla; niillä pyörätuolin toimintaa oli saatu jatkettua toistaiseksi.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin seuraava selvitys:

- 1) HUS:n hallintoylilääkärin lausunto 21.1.2019,
- 2) HUS Sisätautien ja kuntoutuksen hallinnollisen ylilääkärin selvitys 16.1.2019 ja
- 3) HUS Apuvälinekeskuksen johtajan selvitys 9.1.2019.

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 Asiassa saatu selvitys**

Johtaja totesi selvityksessään seuraavaa.

Kantelijalla on lainassa Midway-sähköpyörätuoli, joka oli luovutettu hänelle 19.5.2008. Kantelijalla ei ole ollut käyntejä Apuvälinekeskuksessa luovutuspäivän jälkeen.

Apuväline oli Apuvälinekeskuksen huollossa 23.3.2018, jolloin sitä pyrittiin korjaamaan mahdollisuuksien mukaisesti. Valitettavasti tässä työmääräyksessä kirjaus oli vaillinainen ja siitä ei nähty, oliko esimerkiksi pyörätuolin hissiä tai tilityä saatu toimintakuntoiseksi. Huollon kirjauskäytännöissä on siten parantamisen varaa. Apuvälineestä laitettiin kuitenkin asianmukaisesti työpyyntö Apuvälinekeskuksen potilastyöhön uusintaan liittyen. Viimeisin työmääräys toteutettiin Apuvälinekeskuksen huollossa 21.9.2018. Tällöin laite saatiin vielä toimimaan. Tässäkin tilanteessa suositeltiin uusintaa ja varmistettiin, että apuväline oli potilastyön uusintajonossa.

HUS Apuvälinekeskuksessa on aikuisten sähköisen liikkumisen apuvälineissä neljä erillistä potilastyön jonoa:

- 1) Ei lainkaan apuvälinettä, kiireelliset
  - Eli nämä ovat asiakkaita, joilla ei ole vielä lainkaan sähköisen liikkumisen apuvälineitä ja jotka tulevat Apuvälinekeskuksen arvioon ensimmäistä kertaa. Arvioon ohjautuminen tapahtuu lähetteellä. Kiireelliseen ryhmään kuuluvat ne lähetteet, jotka HUS:n lähetekäytänteiden mukaisesti luokitellaan kiireellisyysluokkaan I (esim. ALS, nopeasti etenevät syöpäsairaudet).
- 2) Ei lainkaan apuvälinettä, ei kiireelliset
  - Vastaava kuin jono 1, mutta kyseiset lähetteet luokitellaan kiireellisyysluokkaan III HUS:n lähetekäytäntöjen mukaisesti.

### 3) Kiireelliset uusinnat

- Eli ne asiakkaat, joilla on jo Apuvälinekeskuksesta luovutettu sähköisen liikkumisen apuväline, joka tarvitsee esimerkiksi muutosta tai vaihtamista. Tähän kiireellisyysluokkaan sijoitetaan ne henkilöt, joilla on esimerkiksi riski saada makuuhaava tai joilla käytössä oleva apuväline on korjauskelvoton/ei-toimi.

### 4) Ei kiireelliset uusinnat

- Eli ne asiakkaat, joilla on jo käytössä Apuvälinekeskuksesta sähköisen liikkumisen apuväline, joka tarvitsee ei-kiireellistä muutosta tai vaihtamista. Tähän luokkaan kuuluvat esimerkiksi lisäominaisuuspyynnöt, pyyntö vaihtaa jo olemassa oleva sähköisen liikkumisen apuväline toiseksi sähköisen liikkumisen apuvälineeksi.

Kohdat 3 ja 4 koskevat sähköisen liikkumisen apuvälineen muutosta tai vaihtamista – kyse ei siis ole korjauksesta tai huollosta.

Kantelijan sähköpyörätuolin uusintapyynnön tilanne tarkistettiin 8.1.2019 – pyyntö oli aivan oikein jonossa 3 kiireelliset uusinnat.

Apuvälinekeskuksessa on ollut jonoutumaa erityisesti jonossa 2, mutta tätä on saatu purettua. Tämän seurauksena myös jonoa 3 on päästy purkamaan. Johtaja toivoo, että kantelijan uusi apuvälinearvio saadaan toteutettua nyt mahdollisimman pian ja tämän sähköpyörätuolinsa saadaan vaihdettua uudempaan malliin.

Johtajan mukaan apuvälineisiin ei laiteta sopimattomia osia. Huolto ei myöskään luovuta käyttöön apuvälinettä, joka ei ole turvallinen tai käyttökelpoinen. Tämä tarkoittaa sitä, että jos apuvälinettä huoltoon tuotaessa todetaan, että se ei ole turvallinen, sitä ei palauteta asiakkaan käyttöön siksi aikaa, että hän saa uuden apuvälineen tilalle. Tällöin uusi apuväline pyritään saamaan asiakkaalle mahdollisimman pian (jonon ohi). Näin ollen kantelijan apuvälinettä ei korjattu sopimattomilla osilla tuotteen toiminnan toistaiseksi jatkamiseksi.

Apuvälinekeskuksessa käytetään joissakin korjaustöissä kierrätettyjä osia. Tämä tarkoittaa osia, joita otetaan varaosiksi talteen purettavista sähköpyörätuoleista (esim. moottorit). Nämä osat huolto on aina tarkastanut, jotta ne ovat turvallisia ja tehokkaita. Kierrätettyjä osia käytetään vain ja ainoastaan niihin apuvälineisiin, joihin ne on tarkoitettu (eli esim. puretusta Midway-sähköpyörätuolista käytetään tarvittaessa osia vain toisiin Midway-sähköpyörätuoleihin).

## 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 terveystoimet 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 käyttämiselle. Keskeisiin keinoihin, joilla julkisen vallan tulee toteuttaa turvaamisveloitteensa, kuuluu muun muassa taloudellisten voimavarojen kohdentaminen (HE 309/1993, s. 75).

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992, potilaslaki) 3 §:n mukaan potilaalla on oikeus ilman syrjintää hänen terveydentilansa edellyttämään laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan.

Potilaslain 4 §:n 1 momentin mukaan potilaalle on ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta. Jos ilmoitettu ajankohta muuttuu, on uusi ajankohta ja muutoksen syy ilmoitettava potilaalle välittömästi.

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.

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutuksesta annetun sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (1363/2011, apuvälineasetus) 1 §:n mukaan lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutuksen edellytyksenä on sellainen lääketieteellisin perustein todettu sairaus, vamma tai kehitysviivästyminen, joka heikentää potilaan toimintakykyä ja vaikeuttaa hänen itsestä 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.).

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.

## Kannanotto

Asiakirjoista saadun selvityksen perusteella totean, että kantelijalle 19.5.2008 luovutetun sähköisen liikkumisen apuvälineen, Midway-sähköpyörätuolin uusimisen tarve todettiin 23.3.2018 HUS Apuvälinekeskuksen huollossa. Totean, että huollon puutteellisten kirjausten perusteella ei voida arvioida, saatiinko pyörätuolia tuolloin toimintakuntoiseksi esimerkiksi hissien ja tilitin osalta. Apuvälinekeskuksen huollon kirjauskäytäntöjä tulee käsitykseni mukaan parantaa. Kantelija asetettiin kiireelliset uusinnat -jonoon. Kyseiseen jonoon asettaminen ei perustu lähetteeseen, vaan uusintapyynnön tekee suoraan asiakas tai Apuvälinekeskuksen huolto.

Saadun selvityksen mukaan kantelijan sähköpyörätuolia huollettiin viimeisen kerran 21.9.2018 ja se saatiin vielä toimimaan. Samalla varmistettiin, että apuväline oli oikeassa jonossa (kiireelliset uusinnat).

Asiakirjoista ilmenee, että jonotilanne tarkistettiin seuraavan kerran 8.1.2019. Tuossa vaiheessa kantelija oli odottanut uutta sähköpyörätuolia jo runsaat yhdeksän kuukautta. Totean vertailun vuoksi, että lähetteeseen perustuva sähköisen liikkumisen apuväline on luovutettava potilaalle luovutuksen kiireellisyys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, mutta kuitenkin kuuden kuukauden kuluessa siitä, kun apuvälineen tarve on todettu. Kuuden kuukauden määräaika on ehdoton takaraja apuvälineen luovuttamiselle (terveydenhuoltolain 52 §:n 3 momentti).

Apuvälineasetuksen 2 §:n mukaan apuvälineen tarve on arvioitava käyttäjälähtöisesti, oikea-aikaisesti ja yksilöllisesti. Potilaslain 3 §:ssä tarkoitettuun laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon kuuluu lääkinälliseen kuntoutukseen kuuluvien tarpeellisten apuvälineiden luovuttaminen sen kiireellisyys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Totean, että kantelija on joutunut odottamaan uutta sähköisen liikkumisen apuvälinettä kohtuuttoman kauan, mikä on merkinnyt sitä, että hänen oikeutensa perustuslain 19 §:n 3 momentissa turvattuihin riittäviin terveyspalveluihin ei ole toteutunut. Pidän HUS Apuvälinekeskuksen menettelyä moitittavana.

Potilaslain 4 §:n mukaan potilaalle on ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta, mikä lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineen kohdalla tarkoittaa apuvälineen luovutuksen ajankohtaa. Säännös tarkoittaa sitä, että potilaan tulee saada tietää, milloin hän pääsee hoitoon, eikä häntä voi laittaa odottamaan hoitoon pääsyä epämääräiseksi ajaksi. Kun hoitoon pääsyn ajankohta ilmoitetaan potilaalle, saadaan myös selville, täytyykö potilaalle mahdollisesti hankkia hoitoa muilta palveluntuottajilta (HE 77/2004 vp., s. 45). Asiakirjoista ei ilmene, että kantelijalle olisi ilmoitettu, milloin hän saa uuden sähköpyörätuolin.

Katson, että HUS Apuvälinekeskuksen olisi ollut perusteltua harkita ostopalveluiden käyttämistä sähköisen liikkumisen apuvälineiden jonojen purkamiseen.

## 4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsitykset menettelyn moitittavuudesta HUS Apuvälinekeskuksen tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni johtajalle.