



## Kaupungin terveydenhuollon toiminta takaisinsoittopyyntöjen käsittelyssä

### KANTELU

Kantelija on 9.8.2020 oikeuskanslerille osoittamassaan kantelussa arvostellut kaupungin terveydenhuollon menettelyä takaisinsoittopyyntöihin vastaamisessa. Kaupunki on lehtitietojen mukaan toistuvasti poistanut puhelutiedot henkilöistä, jotka ovat soittaneet terveysasemille ja saaneet sieltä tiedon takaisinsoittopalvelusta. Takaisinsoittopyynnöt on poistettu kolme kertaa eli toiminta on ollut järjestelmällistä. Ihmiset ovat jääneet odottamaan takaisinsoittoa, mutta puhelutietojen poistamisen vuoksi heille ei ole voitu soittaa. Kantelijan mukaan vanhukset, sairaat, haavoittuvassa asemassa olevat ja vastaavat henkilöt eivät välttämättä soita toista kertaa ja vaivaa terveyskeskusta, vaikka terveydentila edellyttäisi sairaanhoitoa. Kaupungin menettely on voinut vaarantaa ihmisten terveyden.

### SELVITYS

Kaupungin terveystietopalvelujen johtaja A on 23.11.2020 antanut selvityksen asiassa. Selvitys toimitetaan kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen liitteenä.

Kyseinen puhelujen nollaus oli tullut A:n tietoon 7.8.2020, joka oli välittömästi ilmoittanut asianosaisille, ettei näin voi toimia. Puhelinpalvelujen ruuhkasta oli informoitu kuntalaisia jo 23.7.2020 kaupungin verkkosivuilla sekä kaupungin ja kaupungin soten sosiaalisen median tileillä. Kuntalaisviestintää oli jatkettu noin kuukauden ajan. Kaupungin terveysasemien toiminta oli muuttunut

merkittävästi maaliskuussa 2020, kun koronapandemian vuoksi terveysasemien välistä työnjakoa muutettiin ja vastaanotolle pääsy mahdollistettiin vain etukäteen puhelimella soittaen. Tällä menettelyllä pyrittiin ohjaamaan infektiopotilaat yhdelle terveysasemalle, jotta muilla asemilla asiointiin ei liittyisi tartuntariskiä. Vakiintunut malli, jossa hoitajan kiirevastaanotolle pääsi myös ilman ajanvarausta suoraan asemalle tulemalla, jouduttiin lakkauttamaan toistaiseksi. Nämä muutokset johtivat puhelinliikenteen merkittävään kasvuun edellisiin vuosiin verrattuna.

Vuonna 2019 terveysasemien ajanvaraus- ja neuvontanumeroon oli tullut kesä-syyskuussa keskimäärin 27 300 puhelua kuukaudessa. Vuonna 2020 vastaavana ajankohtana puheluja oli hoidettu keskimäärin 45 000 kuukaudessa. Heinäkuussa 2020 puhelinliikenne oli ruuhkautunut koronaan liittyvien yhteydenottojen takia, eikä saman päivän aikana pystytty enää hoitamaan kaikkia puheluja. Kahtena perjantaina, 24.7. ja 31.7.2020, puhelujonot oli nollattu. Tarkoituksena oli ollut turvata vastaanotolle pääsy nostamalla palvelutaso palvelulupauksen mukaiseksi eli takaisinsoitto toteutumaan saman päivän aikana, kun edellisen viikon jonoa ei jäänyt seuraavalle viikolle purettavaksi. Poikkeusmalli ei ratkaissut kysynnän ja tarjonnan välistä epäsuh-  
taa, eikä puheluja sittemmin ole nollattu eikä niitä jatkossakaan tulla nollaamaan.

Yhteydensaannin turvaamiseksi kaupunki on rekrytoinut lisää hoitohenkilökuntaa määräaikaiseen työsuhteeseen koronaepidemian ajaksi. Koronalinjan puhelujen hoitamisen kaupunki on ostanut yksityiseltä palveluntuottajalta. Tämän lisäksi käyttöön on otettu Omaolo-oirearvio, joka ohjaa kuntalaisen myös suoraan koronanäytteenottoon vähentäen siten puheluja. Lisää oirearvioita muihin terveysongelmiin liittyen tulee käyttöön lähiaikoina. Kaikista toimenpiteistä huolimatta takaisinsoittoviive on lausunnon antamisajankohtana (23.11.2020) noin vuorokausi eli kaikkia puheluja ei pystytä hoitamaan saman päivän aikana. Kiireellisissä asioissa kaupunkilaiset voivat soittaa myös Päivystysavun numeroon 116117 ja hätätapauksissa numeroon 112. Terveysasemille voi yhä myös tulla suoraan akuuteissa sairaustapauksissa, jotka vaativat hoitoa saman päivän aikana. Aulahenkilöstö ohjaa infektioasiakkaat infektioasemalle ja muille järjestetään kiirevastaanotto kyseiseltä asemalta.

## **LISÄSELVITYS**

Kaupunki on pyynnöstäni toimittanut asiassa lisäselvityksen 18.6.2021. Selvityksen ovat antaneet kaupungin va. terveyspalvelujen johtaja B, kaupungin avosairaanhoidon johtava ylilääkäri C ja ajalla 27.7.-9.8.2020 johtavan ylilääkärin sijaisena toiminut ylilääkäri D. Lisäselvitykset toimitetaan kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen liitteenä.

## Va. terveyspalvelujen johtajan selvitys

Lehtiartikkelissa (8.8.2020) on siteerattu kaupungin terveyspalveluiden johtajaa A:ta, ja artikkelissa A kertoo takaisinsoittoon kertyneiden puheluiden nollauksen tapahtuneen kolmesti. Puhelujonot nollattiin kahdesti kesän 2020 aikana, 24.7.2020 ja 31.7.2020. Puhelujonon kolmas nollaus on tapahtunut maaliskuussa 2020 viikonlopun 13.-15.3.2020 aikana kaupungin siirtyessä yhden viikonlopun aikana koronapandemian takia kaupunkitasoiseen infektioasematoimintaan. Terveysasematoiminnan toimintalogiikan muuttuessa uuden ja vieraan pandemian takia puhelujonon nollaus nähtiin tuolloin hektisenä viikonloppuna ainoana vaihtoehtona päästä uuteen pandemia-ajan puhelinlinjajärjestelmään. Tuolloin kaupungissa on ollut erilainen puhelinlinjajako käytössä kuin tällä hetkellä ja tästä johtuen tarkkaa päivämäärää puhelujen nollaukselle kyseisenä viikonloppuna ei ole mahdollista takautuvasti raporteista selvittää.

Lehtiartikkelissa nimettömän työntekijän kokemus siitä, että terveysasematoiminnan johto ei tee haastavalle tilanteelle mitään ja että henkilöstön korjausehdotuksia ei kuulla, ei vastaa terveysasematoiminnan johdon näkemystä kesän 2020 tilanteesta. Terveysasematoiminnan johtoryhmä käsitteli tilannetta viikoittain kesän 2020 aikana laajennetuissa johtoryhmän kokouksissa, joissa oli edustettuna myös henkilöstön lähiesimiehet. Puhelintilanteeseen ratkaisun hakeminen oli aktiivista ja tilanteen vakavuus tiedostettiin hyvin. Asian korjaamiseksi tehtiin toimenpiteitä, mm. lisähenkilökunnan palkkauksia, ja puheluita purettiin myös ylitöinä mahdollisimman paljon. Puhelujonon nollauksen tarkoituksena oli turvata vastaanotolle pääsy nostamalla palvelutaso palvelulupauksen mukaiseksi eli takaisinsoitto toteutumaan saman päivän aikana. Puhelujonon nollaus ei ratkaissut kysynnän ja tarjonnan välistä epäsuhtaa, eikä puheluiden nollaamista harkittu terveysasematoiminnassa enää 31.7.2020 jälkeen. Lisäksi puhelujonon nollaamisen kieltäminen linjattiin selvästi kaupunkitasoisesti kaupungin terveyspalveluiden johtajan yhteydenotossa 7.8.2020 avosairaanhoidon johtavalle ylilääkärille.

Terveysasematoiminnan puhelujonossa olleet puhelut nollattiin käytännössä puhelintoimintaa toteuttavassa asiakaspalvelukeskuksessa (ASPA). Asiakaspalvelukeskuksen päällikkö välitti johtavan ylilääkärin tai hänen sijaisensa antaman tehtävän iltavuorossa olevalle työntekijälle. Puhelut nollattiin aina käsin klo 18:30 puhelinlinjojen sulkeutumisen jälkeen. Toimenpiteessä jonossa olleet puhelut merkittiin iltavuoron työntekijän toimesta ”valmis”-tilaan ilman, että soittoa asiakkaalle tapahtui. Puhelujonon nollausta koskevan määräyksen antoi 24.7.2020 avosairaanhoidon johtava ylilääkäri C. Puhelujonon nollausta koskevan määräyksen 31.7.2020 antoi C:n sijainen, ylilääkäri D, neuvoteltuaan tilanteesta ensin C:n kanssa 29.7.2020. Maaliskuussa viikonloppuna 13.-15.3.2020, jolloin kaupungin infektioasematoiminta käynnistyi yhden viikonlopun aikana, puhelujonon nollausta koskevan määräyksen antoi avosairaanhoidon johtava ylilääkäri C.

## **Avosairaanhoidon johtavan ylilääkärin selvitys**

Johtava ylilääkäri C:n tiedossa ei ole, miksi julkisuudessa on nollauksia sanottu olleen kolme, kun niitä kesällä oli vain kaksi. Kolmatta nollausta on selvitelty terveystalouden johtajan toimiksiannosta asiakaspalvelukeskuksen (ASPA) ja osastonhoitajien kanssa, ja sellaisen muisteltu ehkä tapahtuneen alkuvuodesta 2020, mutta varmaa tietoa tästä ei ole. C:tä oli informoitu etukäteen heinäkuussa 2020 ASPA:n puhelinruuhkatilanteesta ja nollaustarpeesta. ja hän oli antanut luvan kahdelle yksittäiselle nollaukselle. Nollausten tavoitteena oli yhteydensaannin ja siten potilasturvallisuuden varmistaminen erityisesti kiireellisissä asioissa soittaville suuntaamalla hoitajien työpanosta vanhan jonon purun sijasta saman päivän aikana hoidettaviin ongelmiin. Kysynnän ja tarjonnan välinen epäsuhta ei kuitenkaan näillä poikkeustoimenpiteillä korjautunut eikä nollauksia jatkettu.

## **Avosairaanhoidon johtavan ylilääkärin sijaisen selvitys**

Ylilääkäri D oli normaalin käytännön mukaisesti sijaistanut avosairaanhoidon johtavaa ylilääkäri C:tä heinäkuun lopussa 27.7.-9.8.2020 välillä. Tuolloin puhelinjärjestelmän ylikuormittuessa D oli saanut asiakaspalvelukeskuksen päälliköltä viestiä asiasta. Puhelinjärjestelmän kuormituksesta oli keskusteltu ja tilannetta seurattu päivittäin. Tämän jälkeen D oli käynyt 29.7.2020 C:n kanssa viestinvaihdon asiasta. Puhelinten kuormituksen seurauksena oli puheluiden kertyminen viikonloppuna katkaistu ja maanantaina aloitettu nollatilanteesta. Puhelut oli nollattu akuut-tihoidon turvaamiseksi.

## **RATKAISU**

### **1. Sovellettavat oikeusohjeet**

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

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

Hallintolain (434/2003) tarkoituksena on lain 1 §:n mukaan toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lain tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta.

Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen

toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

Hallintolain 7 §:ssä (368/2014) säädetään palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp, s. 49, 62) mukaan esityksen lähtökohtana on, että hyvän hallinnon perusteita sovellettaisiin viranomaistoimintaan yleisesti. Kyseiset säännökset tulisivat siten sovellettaviksi paitsi hallinnollisessa päätöksenteossa myös sellaisessa julkisen hallintotehtävän hoitamiseen liittyvässä toiminnassa, jolla ei tavoitella suoranaisia oikeusvaikutuksia. Julkisen sektorin on huolehdittava siitä, että hallinnossa asioivien kannalta tärkeät palvelut ovat saatavilla kaikkialla maassa ja välttämättömät tehtävät tulevat tehokkaasti hoidetuiksi. Esimerkiksi julkiseen terveydenhoitoon tai turvallisuuden ylläpitoon liittyvä toiminta tulisi pyrkiä järjestämään siten, että palvelujen saanti kyetään turvaamaan myös poikkeusoloissa ja ihmisten alueellinen tasa-arvoisuus toteutuu.

Kunnallisesta viranhaltijasta annetun lain (304/2003) 17 §:n 1 momentin mukaan viranhaltijan on suoritettava virkasuhteeseen kuuluvat tehtävät asianmukaisesti ja viivytyksettä noudattaen asianomaisia säännöksiä ja määräyksiä sekä työnantajan työnjohto- ja valvontamääräyksiä. Pykälän 2 momentin mukaan viranhaltijan on toimittava tehtävässään tasapuolisesti ja käyttäytymään asemansa ja tehtävänsä edellyttämällä tavalla.

Kansanterveyslain (66/1972) 5 §:n 1 momentin mukaan kunnan on pidettävä huolta kansanterveydestä sen mukaan kuin tässä laissa tai muutoin säädetään tai määrätään.

Terveydenhuoltolain (1326/2010) 2 §:n mukaan lain tarkoituksena on: 1) edistää ja ylläpitää väestön terveyttä, hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä sekä sosiaalista turvallisuutta; 2) kaventaa väestöryhmien välisiä terveyseroja; 3) toteuttaa väestön tarvitsemien palvelujen yhdenvertaista saatavuutta, laatua ja potilasturvallisuutta; 4) vahvistaa terveydenhuollon palvelujen asiakaskeskeisyyttä; sekä 5) vahvistaa perusterveydenhuollon toimintaedellytyksiä ja parantaa terveydenhuollon toimijoiden, kunnan eri toimialojen välistä sekä muiden toimijoiden kanssa tehtävää yhteistyötä terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi sekä sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisessä.

Terveydenhuoltolain 8 §:n 1 momentin mukaan terveydenhuollon toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

Terveydenhuoltolain 10 §:n 1 momentin mukaan kunnan ja sairaanhoitopiirin kuntayhtymän on järjestettävä terveydenhuollon palvelut sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisiksi kuin kunnan tai sairaanhoitopiirin kuntayhtymän asukkaiden hyvinvointi, potilasturvallisuus, sosiaalinen turvallisuus ja terveydentila sekä niihin vaikuttavien tekijöiden seurannan perusteella lääketieteellisesti, hammaslääketieteellisesti tai terveystieteellisesti arvioitu perusteltu tarve edellyttävät. Pykälän 2 momentin mukaan kunnan ja sairaanhoitopiirin kuntayhtymän on huolehdittava vastuullaan olevien asukkaiden palvelujen järjestämisestä ja saatavuudesta yhdenvertaisesti koko alueellaan.

Terveydenhuoltolain 51 §:n 1 momentin mukaan kunnan on järjestettävä toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveystieteelliseen tai muuhun terveydenhuollon toimintayksikköön. Terveydenhuollon ammattihenkilön on tehtävä hoidon tarpeen arviointi viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun potilas otti yhteyden terveystieteelliseen, jollei arviota ole voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana. Perusterveydenhuollon yhteydessä toteutettavassa erikoissairaanhoidossa hoidon tarpeen arviointi on aloitettava kolmen viikon kuluessa siitä, kun lähete on saapunut toimintayksikköön.

## 2. Arviointi

Kuntien ja kaupunkien terveystieteellisyyspalveluissa on osana terveydenhuoltolain 51 §:ssä tarkoitettua välittömän yhteydenaannin, hoidon tarpeen arvioinnin sekä hoidon määrääjässä järjestämisen turvaamista otettu käyttöön erilaisia toimintatapoja, joilla pyritään muun muassa edistämään hoitoon pääsyä varmistamalla potilaiden yhteydenaanti terveystieteellisyyspalvelujärjestelmään. Välittömää yhteydenaantia on pyritty kehittämään esimerkiksi takaisinsoittopalveluilla.

Kantelukirjelmässä viitatuissa lehtitiedoissa (8.8.2020) <https://www.iltalehti.fi/kotimaa/a/e9b348c9-3193-4d5f-b807-4e5d8f0d3fef> kaupungin terveystieteellisyyspalvelujen johtaja on todennut kaupungin poistaneen puhelutiedot kolme kertaa ja puheluita tulevan päivittäin 2 100 kappaletta. Lehtiartikkelissa terveystieteellisyysaseman työntekijä on kertonut kokeneensa, ettei johto ole tehnyt asialle käytännössä mitään, ja henkilöstön tuloksetta ehdottaneen lähiesimiehille mahdollisia korjauksia tilanteen kohentamiseksi. Työntekijän mukaan henkilöstöllä oli ollut suuri huoli potilasturvallisuudesta.

Kaupunki on myöntänyt poistaneensa järjestelmistään takaisinsoittopyynnön jättäneiden henkilöiden yhteystiedot ja yhteydenotot eli nollanneensa puhelujonot perjantaina 24.7. ja 31.7.2020. Kaupungin sittemmin tekemissä lisäselvityksissä on ilmennyt, että myös viikonloppuna 13.-15.3.2020 puhelujono on nollattu. Poistamalla puhelujonot edellisen viikon puhelujonoja ei ollut jäänyt seuraavalle viikolle purettavaksi. Tarkoituksena oli kaupungin mukaan ollut turvata vastaanotolle pääsy nostamalla palvelutaso palvelulupauksen mukaiseksi eli saada takaisinsoitot toteutumaan saman päivän aikana. Nollausten tavoitteena oli lisäksi ollut yhteydenaannin ja

potilasturvallisuuden varmistaminen erityisesti kiireellisissä asioissa soittaville suuntaamalla hoitajien työpanosta vanhan jonon purun sijasta saman päivän aikana hoidettaviin ongelmiin. Puhelujonojen nollaus ei kuitenkaan ollut ratkaissut kysynnän ja tarjonnan välistä epäsuhata.

Kaupungin terveystalvelujen johtaja A ja va. terveystalvelujen johtaja B ovat antamissaan selvityksissä todenneet, että puheluiden nollaamista ei harkittu terveystalveluiminnassa enää 31.7.2020 jälkeen. A on kertonut puhelujen nollauksen tulleen hänen tietoonsa 7.8.2020, jolloin hän oli myös kieltänyt nollauksen ottaessaan yhteyttä 7.8.2020 avosairaanhoidon johtavaan ylilääkäriin. Terveystalveluiminnan puhelinjonossa olleet puhelut oli käytännössä nollattu puhelintoimintaa toteuttavassa asiakastalvelukeskuksessa (ASPÄ). Määräyksen puhelujonojen nollaukseen asiakastalvelukeskuksen päällikölle oli 13.-15.3.2020 ja 24.7.2020 antanut kaupungin avosairaanhoidon johtava ylilääkäri C ja 31.7.2020 häntä sijaistanut ylilääkäri D. Asiakastalvelukeskuksen päällikkö oli välittänyt määräykseen perustuvan tehtävän iltavuorossa olevalle työntekijälle.

Kaupungin avosairaanhoidon johtava ylilääkäri C on antamassaan selvityksessä todennut, että häntä oli informoitu etukäteen heinäkuussa 2020 ASPÄ:n puhelinruuhkatilanteesta ja nollaus-tarpeesta. Johtava ylilääkäri oli tällöin antanut luvan kahdelle yksittäiselle nollaukselle. Johtavaa ylilääkäriä 27.7.-9.8.2020 sijaistanut ylilääkäri D oli kertomansa mukaan antanut määräyksen puhelujonojen nollaukseen 31.7.2020 käytyään tätä ennen C:n kanssa 29.7.2020 viestinvaihdon asiasta.

Saadun selvityksen perusteella ei ole mahdollista päätellä, kuinka monen henkilön takaisinsoit-topyyntö kaupunki edellä mainitulla menettelyllään on poistanut. Kaupunki on minulle antamassaan selvityksessä todennut, että kesä-syyskuussa 2020 puheluita on hoidettu keskimäärin 45 000 kuukaudessa. Näiden lukujen valossa ja ottaen huomioon, että koko kyseisten viikkojen aikana kertyneiden ja vastaamatta jääneiden yhteydenottojen puhelujonot on selvityksen mukaan perjantaina 24.7. ja 31.7.2020 poistettu, ja kun puheluita on kaupungin antaman lisäselvityksen mukaan nollattu myös maaliskuussa 2020 viikonlopun 13.-15.3.2020 aikana, on kyse arvioni mukaan huomattavasta määrästä puheluita. Varovaisesti arvioiden tuhannet puhelut ovat jääneet vaille yhteydenottoa ja näin ollen myös huomattava määrä henkilöitä ei ole saanut terveystalveluilta apua.

Pidän kantelijan tavoin hyvin todennäköisenä, että osa näistä soittajista ei ole itse ottanut myöhemmin uudestaan yhteyttä terveystalveluille vaan on jäänyt odottamaan takaisinsoittoa. Pidän myös mahdollisena, että kaupungin menettely on voinut vaarantaa joidenkin soittajien terveyden.

Totean, että julkisella vallalla, jota kunnat edustavat, on velvollisuus toiminnassaan noudattaa tarkoin lakia ja turvata perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Yksittäisen viranhaltijan toimintaa säätelevät lisäksi kunnallisesta viranhaltijasta annetun lain säännökset velvollisuudesta hoitaa virkatehtävät asianmukaisesti ja käyttäytyä asemansa ja tehtävänsä edellyttämällä tavalla. Virkatehtävien asianmukaisella hoidolla tarkoitetaan tehtävien hoitamista lakien ja virkamiehen toimintaa ohjaavien asetusten ja säännösten mukaisesti. Tehtävien hoitamisen asianmukaisuuteen kuuluu muun ohessa huolellisuus tehtäviä suoritettaessa.

Terveystieteiden toiminnan tulee terveydenhuoltolain 8 §:ssä säädetyin tavoin olla laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Kaupungin terveystieteiden velvollisuutena on turvata terveydenhuoltolain 51 §:ssä tarkoitettu välitön yhteydenpäänti, hoidon tarpeen arviointi sekä hoidon määrääjässä järjestäminen. Kaupunki myös vastaa käyttöönottamansa terveystieteiden takaisinsoittojärjestelmän asianmukaisesta toteutuksesta ja ylläpidosta.

Kaupunki on antamassaan selvityksessä viitannut koronapandemian aiheuttamiin terveystieteiden välisiin työnjakomuutoksiin, joilla oli pyritty tartuntariskien välttämiseksi ohjamaan infektiopotilaat yhdelle terveystietokeskelle. Koronapandemia oli lisännyt huomattavasti ajanvaraus- ja neuvontapalveluun tulevia puheluita ja ruuhkauttanut puhelintaloustoimintaa. On selvää, että nämä syyt ja kaupungin esittämä tavoite saada takaisinsoitot palvelulupauksensa mukaisesti saman päivän aikana tapahtuviksi eivät voi olla perusteena puhelintaloustoimintojen ja asiakkaiden yhteystietojen poistamiselle. Katson, että kaupungin pyrkimys ratkaista tuloksellisuuteen liittyviä ongelmia on johtanut hyvän hallinnon vastaiseen, epäasianmukaiseen menettelyyn ja asiakkaiden terveyden vaarantumiseen.

Kaupunki on antamissaan selvityksissä laajahkosti perustellut puhelintaloustoimintojen nollaamisen tarpeellisuutta ja tavoitteita. Saadun selvityksen perusteella jää osin epäselväksi, missä määrin kaupungin terveystieteiden johto oli tiennyt takaisinsoittopyyntöjen poistamisesta ja sallinut puhelintaloustoimintojen poistamisen useita kertoja. Kaupungin terveystieteiden silloinen johtaja A on kuitenkin virkavastuullaan antamassaan selvityksessä todennut puhelintaloustoimintojen nollaamisen tulleen tietoonsa vasta 7.8.2020, missä yhteydessä hän on myös kieltänyt avosairaanhoidon johtavaa ylilääkäriä jatkamasta määräysten antamista puhelintaloustoimintojen nollaamiseen. Tähän nähden minulla ei ole perusteita kohdistaa terveystieteiden johtajaan laillisuusvalvonnallisia toimenpiteitä.

Minulla ei kuvatuissa olosuhteissa ole perusteita myöskään katsoa, että asiakaspalvelukeskus (ASPA), joka oli poistanut puhelintaloustoimintoja terveystieteiden puhelintaloustoiminnasta edellä mainituilta henkilöiltä saamiensa määräysten mukaisesti, olisi toiminut asiassa perustuslain, hallintolain tai terveydenhuoltolain vastaisesti.



Kaupunki on selvityksessään esittänyt toimenpiteitä, joihin se on myöhemmin ryhtynyt asiakkaan yhteydensaannin edistämiseksi ja turvaamiseksi, sekä keinoja, jotka ovat asiakkaan käytettävissä muun ohessa kiire- ja hätätilanteissa.

### 3. Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kaupunki on vastatessaan siitä, että henkilöiden takaisinsoittopyynnöt poistetaan kaupungin terveystalvelujen puhelinjärjestelmästä, menetellyt perustuslain 19 §:n 3 momentin ja 22 §:n vastaisesti sekä hallintolain 6 ja 7 §:n vastaisesti. Menettely on lisäksi ollut vastoin terveydenhuoltolain 8 §:ssä säädettyä laadukkaan, turvallisen ja asianmukaisesti toteutetun terveydenhuollon toiminnan vaatimuksia sekä saman lain 51 §:n 1 momentissa kunnalle säädettyä velvoitetta järjestää toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveyskeskukseen tai muuhun terveydenhuollon toimintayksikköön. Menettely on ollut laajamittaista ja järjestelmällistä. Pidän kaupungin menettelyä epäasianmukaisena ja terveystalvelujen tarpeessa olevien asiakkaiden terveyttä vakavasti vaarantavana.

Kaupungin avosairaanhoidon johtava ylilääkäri C on antanut määräykset puhelujonojen poistamiseksi viikonloppuna 13.-15.3.2020 ja 24.7.2020. Tämän lisäksi hän on käynyt häntä ajalla 27.7.-9.8.2020 sijaistaneen ylilääkäriin kanssa keskustelua puhelujonojen nollaamisesta 31.7.2020. Kaupungin avosairaanhoidon johtava ylilääkäri C on näin toimiessaan menetellyt perustuslain 19 §:n 3 momentin, hallintolain 6 ja 7 §:n, kunnallisesta viranhaltijasta annetun lain 17 §:n ja terveydenhuoltolain 8 §:n vastaisesti.

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 6 §:n 1 momentin mukaan jos virkamies, julkis-yhteisön työntekijä tai muu henkilö julkista tehtävää hoitaessaan on menetellyt lainvastaisesti tai jättänyt velvollisuutensa täyttämättä, oikeuskansleri voi antaa asianomaiselle huomautuksen vastaisen varalle, mikäli hän ei harkitse olevan aihetta syytteen nostamiseen. Huomautus voidaan antaa myös viranomaiselle tai muulle yhteisölle.

Annan mainitun lainkohdan nojalla kaupungille huomautuksen sen edellä kerrotusta menettelystä.

Annan mainitun lainkohdan nojalla kaupungin avosairaanhoidon johtavalle ylilääkärille C:lle huomautuksen hänen edellä kerrotusta menettelystään.

Kaupungin avosairaanhoidon johtavaa ylilääkärää C:tä ajalla 27.7.-9.8.2020 sijaistanut ylilääkäri D on C:n kanssa 29.7.2020 keskusteltuaan antanut määräyksen puhelujonojen nollaamiseksi 31.7.2020. Ylilääkäri D on näin toimiessaan menetellyt perustuslain 19 §:n 3 momentin, hallintolain 6 ja 7 §:n, kunnallisesta viranhaltijasta annetun lain 17 §:n ja terveydenhuoltolain 8 §:n

vastaisesti. Olosuhteet huomioon ottaen kuitenkin katson, että hänen menettelynsä ei ole ollut yhtä moitittavaa kuin C:n toiminta.

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n 2 momentin mukaan oikeuskansleri ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta.

Kiinnitän mainittujen lainkohtien nojalla kaupungin ylilääkärin D:n vakavaa huomiota velvollisuu-  
teen toimia virkatehtävissään perustuslain edellä mainittujen säännösten ja hallintolaissa sää-  
dettyjen hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti. Kiinnitän lisäksi D:n vakavaa huomiota suo-  
rittaa virkasuhteeseensa kuuluvat tehtävät asianmukaisesti kunnallisesta viranhaltijasta ane-  
tun lain mukaisesti.

Asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijäneuvos

Tuula Karjalainen