

26.9.2025

EOAK/5142/2024

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Heidi Laurila

HENKILÖKUNNAN MENETTELY TERVEYSASEMALLA POTILAAN OHJAAMISESSA VASTAANOTOLLE

TIIVISTELMÄ

Kantelijan katsottiin olevan myöhässä vastaanotoltaan terveysasemalla, eikä hän päässyt varaamalleen lääkärin vastaanotolle. Hän kertoi olleensa paikalla ajoissa ja pyytäneensä apua oikeaan paikkaan hakeutumisessa.

Terveyskeskuslääkäri oli saanut tiedon kantelijan paikallaolosta terveysasemalla vasta tilanteessa, jossa vastaanottoaika oli jo lähes kokonaan kulunut. AOA ei voinut todeta lainvastaista menettelyä siltä osin kuin kyse oli lääkärin toiminnasta. Potilaan oikeuksien toteutumisen kannalta olisi kuitenkin ollut parempi, että lääkäri olisi jäljellä olevan, tosin hyvin lyhyen ajan puitteissa, pikaisesti tavannut potilaan, pahoitellut tapahtunutta ja kertonut jatkotoimenpiteistä.

AOA katsoi selvityksen perusteella jäävän epäselväksi se, mistä syystä kantelija ei päätenyt oikeaan paikkaan terveysasemalla eikä vastaanottoa voinut toteuttaa. Vaikkakaan tarkempi syy ei selvinnyt, AOA katsoi, että kantelijan hoitoon liittyvä palvelu ei toteutunut terveysasemalla asianmukaisesti. Kantelija ei pyynnöistään huolimatta saanut sellaista apua ja ohjausta, että olisi päässyt lääkärin vastaanotolle. Tilanteessa ei toimittu viranomaistoiminnassa edellytettävän palveluperiaatteen mukaisesti, eikä kantelijan samaa palvelu toteutunut laissa edellytetyllä tavalla.

Suuressa yksikössä oikean vastaanottotilan löytäminen voi olla haastavaa. Tällaisessa toimintayksikössä on erityisen tärkeää, että ohjaus ja opasteet ovat selkeät ja riittävät. Oikean odotustilan löytäminen voi olla erityisen haastavaa esimerkiksi vanhuksille, vammaisille henkilöille taikka henkilöille, joiden kielitaito on puutteellinen.

Sähköinen ilmoittautumisjärjestelmä on hyödyllinen ja tehokas tapa ilmoittautumiseen. Selvityksen mukaan automaatin toiminnassa oli kuitenkin esiintynyt teknisiä ongelmia. Terveysaseman toiminnassa on varauduttava riittävällä tavalla sähköisen ilmoittautumisjärjestelmän häiriöihin samoin kuin siihen, että osa potilaista tai asiakkaista ei mahdollisesti pysty sitä käyttämään. Häiriötilanteita varten tulee olla toimiva järjestelmä, jonka avulla potilas tai asiakas löytää oikeaan paikkaan vaikeuksista. Potilaan ohjautumisella yksikössä oikeaan paikkaan on suuri merkitys.

Lausunnossa ei esitetty, mihin toimenpiteisiin kaupunki oli ryhtynyt sen varmistamiseksi, että potilaat saavat asianmukaista ohjausta ja päätyvät ajallaan vastaanotolle.

AOA saattoi käsityksensä Helsingin kaupungin tietoon ja pyysi sitä ilmoittamaan, mihin toimenpiteisiin ratkaisu oli mahdollisesti antanut aihetta.

1 KANTELU

Kantelija arvostelee henkilökunnan menettelyä ja kohteluaan Helsingin kaupungin Kalasataman terveysasemalla. Kantelija kertoi olleensa ajoissa ennen vastaanottoaikaansa terveysasemalla. Hänen katsottiin kuitenkin olevan myöhässä, eikä hän päässyt varaamalleen vastaanotolle. Kantelija oli odottanut vastaanotolle pääsemistä kuusi kuukautta ja koki, että häntä ei ulkomaalaisena kohdeltu tasapuolisesti.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin selvitys ja lausunto Helsingin kaupungilta. Lausunnon antoivat 1.11.2024 sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan toimialajohtaja sekä terveys- ja päihdepalvelujen johtaja. Lausunnon liitteinä olivat:

- terveysasemien johtajalääkärin selvitys 9.10.2024
- johtavan ylilääkärin selvitys 2.10.2024
- ylilääkärin selvitys 27.9.2024
- terveyskeskuslääkärin selvitys 27.9.2024

3 RATKAISU

3.1 Arvioinnin lähtökohta

Perustuslain 109 §:n mukaan oikeusasiamiehen tulee valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tehtäväänsä hoitaessaan oikeusasiamies valvoo perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista.

3.2 Asiasta saatu selvitys

3.2.1 Kantelijan esittämät tiedot

Kantelija kertoi, että hänellä oli vastaanottoaika lääkärille Kalasataman terveysasemalla [pvm] 2024 kello 8.15. Hän saapui terveysasemalle noin kello 8.09 ja yritti käyttää itseilmoittautumisautomaattia, mutta ajanvarausta ei näkynyt siinä. Hän meni infotiskille, jossa työntekijä kertoi ilmoittavansa lääkärille, että kantelija on paikalla. Tämän jälkeen kantelija ohjattiin kolmannen kerroksen infotiskille lisäävun saamiseksi. Kolmannessa kerroksessa kantelija puhui kahden hoitajan kanssa infoluukulla ja selitti, että itseilmoittautumisautomaatti ei toiminut ja että hänet ohjattiin tuohon paikkaan. Yksi hoitajista antoi lapun, jossa luki, että kantelijan tulisi odottaa alueella 3A, huoneet 1–15.

Kantelija odotti noin 20 minuuttia, kunnes sai Maisasta (sähköisen asioinnin kanava) viestin, että ajanvaraus oli mennyt ohi. Hän palasi infoluukulle selvittääkseen asiaa ja näytti hoitajalle saamansa viestin. Hoitaja kehotti kantelijaa menemään lääkärin huoneeseen. Kantelija koputti oveen ja kertoi hoitajalle odottaneensa yli 20 minuuttia, johon hoitaja vastasi, että jos lääkäri haluaisi tavata kantelijan, hän tekisi niin. Lyhyen ajan päästä hoitaja palasi ja sanoi, että kantelija oli myöhässä. Kantelija yritti selittää tilannetta, mutta ovi suljettiin. Hän palasi infotiskille kysyäkseen, oliko saapunut ajoissa, jolloin henkilökunta vahvisti kantelijan tulleen ajoissa.

3.2.2 Helsingin kaupungin selvitys

Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa ajanvarauksella asioiville asiakkaille on käytössä sähköinen ITTE-ilmoittautumisjärjestelmä. Ilmoittautuminen tapahtuu rakennuksen ala-aulassa tai kussakin kerroksessa sijaitsevalla sähköisellä itsepalvelulaitteella. Aulassa työskentelee henkilökuntaa, joka opastaa tarvittaessa asiakasta ilmoittautumisessa. Mikäli asiakkaan ilmoittautuminen onnistuu normaalisti, järjestelmä ohjeistaa asiakkaan häntä hoitavan ammattilaisen vastaanottohuoneen mukaiseen odotusaulaan. Ammattilainen näkee, kun potilas on ilmoittautunut. ITTE-järjestelmässä on esiintynyt aika ajoin teknisiä ongelmia, joita on selvitetty Helsingin kaupungin tietohallinnon toimesta.

Kantelijalle oli varattu 40 minuutin vastaanottoaika [pvm] kello 8.15. Vastaanoton alkamisaikana ilmoittautumisjärjestelmässä ei näkynyt, että kantelija olisi ilmoittautunut vastaanotolle. Terveyskeskuslääkäri oli käynyt kaksi kertaa etsimässä kantelijaa odotustilasta ja kutsunut häntä nimeltä. Kello 8.35 terveyskeskuslääkäri katsoi ajan peruuntuneeksi. Lääkärille kerrottiin noin klo 8.50, että kantelija oli paikalla. Tässä vaiheessa vastaanoton toteuttaminen ei ollut enää mahdollista pian saapuvan seuraavan potilaan vuoksi. Terveyskeskuslääkäri pyysi lähihoitajaa välittämään laatimansa jatkosuunnitelman kantelijalle ja suositteli uutta ajanvarausta.

Lausunnon mukaan syytä sille, miksi ilmoittautuminen ei onnistunut automaatin kautta, ei ole pystytty selvittämään. On mahdollista, että haasteet automaatin käytössä ovat johtuneet teknisistä ongelmista.

Vastaanottoaika oli ehtinyt kulunut lähes kokonaan ennen kuin lääkärille oli välittynyt tieto kantelijan paikalla olosta. Lääkäri ei pystynyt enää ottamaan häntä vastaan toisen potilaan vastaanottoajan jo alkaessa.

Kantelijan asiointi asiointitoimistossa ei sujunut parhaalla mahdollisella tavalla. Vastaanottoajan peruuntumisen jälkeen kantelija oli hakeutunut toimistoon hyvin vihaisena, ja vartija oli kutsuttu paikalle. Haasteet asiointissa eivät ole johtuneet syrjinnästä tai liittyneet kantelijan ulkomaalaistaustaan. Kalasataman asiakaskunta ja työyhteisö ovat monikulttuurisia, eikä syrjintää hyväksytä missään muodossa ammattilaisilta.

Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala pahoitteli kantelijalle asiassa aiheutunutta mielipahaa ja vaivaa. Toimiala ei voinut kuitenkaan todeta, että kantelijan kohtelu olisi ollut epäasianmukaista tai että asiassa olisi toimittu vastoin lakia.

Kalasataman terveysaseman ylilääkärin selvityksen mukaan ei ole ainutkertaista, että asiakkaan sähköisessä ilmoittautumisessa esiintyy ongelmia ja että potilaat ovat ohjautuneet esimerkiksi väärään odotustilaan ja/tai myöhästyneet ajanvarauksistaan. Yksikössä työskentelee yli 500 ammattilaista kuudessa kerroksessa.

3.3 Sovellettavat säännökset

Perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsiteltyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla. Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 2 momentin mukaan potilaalla on oikeus 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.

Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 15 §:n mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön on ammattitoiminnassaan sovellettava yleisesti hyväksytyjä ja kokemusperäisiä perusteltuja menettelytapoja koulutuksensa mukaisesti, jota hänen on pyrittävä jatkuvasti täydentämään.

Hyvän hallinnon perusteista säädetään hallintolaissa. Hallintolain 7 §:ssä säädetään palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Pykälän mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Lain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Terveydenhuoltolain 8 §:n mukaan terveydenhuollon toiminnan on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Terveydenhuollon toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

3.4 Arviointi

Terveyskeskuslääkäri on saanut tiedon kantelijan paikallaolosta vasta tilanteessa, jossa vastaanottoaika oli jo lähes kokonaan kulunut. En voi todeta lainvastaista menettelyä siltä osin kuin kyse on lääkärin toiminnassa. Potilaan oikeuksien toteutumisen kannalta olisi kuitenkin ollut parempi, että lääkäri olisi jäljellä olevan, tosin hyvin lyhyen ajan puitteissa pikaisesti tavannut potilaan, pahoitellut tapahtunutta ja kertonut jatkotoimenpiteistä.

Totean, että kantelijan terveysasemaan kohdistama arvostelu ei niinkään kohdistu lääkärin menettelyyn, vaan häntä terveysasemalla palvelleen henkilökunnan menettelyyn. Kantelija on tyytymätön siihen, että hän ei ole päässyt vastaanotolle, vaikka on ollut ajoissa paikalla ja pyytänyt apua ilmoittautumisessa ja oikeaan paikkaan hakeutumisessa.

Helsingin kaupungin lausunnossa ja selvityksessä ei ole selvitetty tarkemmin syitä sille, miksi kantelija ei ole päätenyt terveysasemalla oikeaan aikaan oikeaan paikkaan. Kaupungin selvityksessä keskitytään pääosin siihen, miksi lääkäri ei voinut enää ottaa potilasta vastaan sekä siihen, mistä syystä ilmoittautumisautomaatti ei ole toiminut. Katsonkin, että Helsingin kaupungin antama selvitys on puutteellinen. Selvityksestä ei ilmene, missä kantelijaa on neuvottu odottamaan vastaanottoa, missä hän on tosiasiassa odottanut, missä lääkärin vastaanottohuone on sijainnut taikka, onko kantelija mennyt itse vai onko hänet ohjattu väärään paikkaan, vai mistä syystä hän ei ole ollut paikalla lääkärin häntä kutsuessa. Selvityksessä ei kiistetä sitä, että kantelija on ollut ajoissa terveysasemalla. Selvityksestä ei myöskään ilmene, että syitä mahdollisesti puutteelliselle ohjaukselle olisi pyritty selvittämään esimerkiksi tapahtuma-aikaan paikalla ollutta ja ohjaukseen osallistunutta henkilökuntaa kuulemalla. Pidän puutteena myös sitä, ettei selvityksestä ilmene, miten automaattisen ilmoittautumisen häiriöihin on varauduttu potilaiden ohjaamiseksi.

Selvityksen perusteella jää siten epäselväksi se, mistä syystä kantelija ei ole päätenyt oikeaan paikkaan terveysasemalla eikä vastaanottoa ole voinut toteuttaa. Vaikkakaan tarkempi syy ei ole selvinnyt, katson kantelun ja saamani selvityksen perusteella, että kantelijan hoitoon liittyvä palvelu ei ole toteutunut terveysasemalla asianmukaisesti. Hän ei ole pyynnöstään huolimatta saanut sellaista apua ja ohjausta, että olisi päässyt lääkärin vastaanotolle. Katson, että tilanteessa ei ole toimittu viranomaistoiminnassa edellytettävän palveluperiaatteen mukaisesti, eikä kantelijan saama palvelu ole toteutunut laissa edellytetyllä tavalla.

Kalasadaman terveys- ja hyvinvointikeskus on suuri yksikkö. Kuten kaupungin selvityksessä kerrotaan, se toimii kuudessa kerroksessa ja siellä työskentelee yli 500 henkilöä. Suuressa yksikössä oikean vastaanottotilan löytäminen voi olla haastavaa. Tällaisessa toimintayksikössä on erityisen tärkeää, että ohjaus ja opasteet ovat selkeät ja riittävät. Oikean odotustilan löytäminen voi olla erityisen haastavaa esimerkiksi vanhuksille, vammaisille henkilöille taikka henkilöille, joiden kielitaito on puutteellinen.

Sähköinen ilmoittautumisjärjestelmä on hyödyllinen ja tehokas tapa ilmoittautumiseen. Selvityksen mukaan automaatin toiminnassa on kuitenkin esiintynyt teknisiä ongelmia. Terveysaseman toiminnassa on varauduttava riittävällä tavalla sähköisen ilmoittautumisjärjestelmän häiriöihin samoin kuin siihen, että osa potilaista tai asiakkaista ei mahdollisesti pysty sitä käyttämään. Häiriötilanteita varten tulee olla toimiva järjestelmä, jonka avulla potilas tai asiakas löytää oikeaan paikkaan vaikeuksista. Tämä tarkoittaa ainakin sitä, että tavoitettavissa tulee olla henkilökuntaa, jolta saa tarvittaessa apua. Sähköisen järjestelmän toimintahäiriöillä ei voi hyväksyttävästi perustella sitä, että potilasta tai asiakasta ei auteta oikea-aikaisesti oikeaan paikkaan.

Pidän huolestuttavana sitä, että Helsingin kaupungin selvityksessä todetaan, että kantelijalle tapahtunut ei ole ainutkertaista ja että potilaat ovat ohjautuneet esimerkiksi väärään odotustilaan ja myöhästyneet ajanvarauksistaan. Pidän puutteena sitä, ettei lausunnosta käy ilmi, onko tällaisissa tilanteissa pyritty tarjoamaan uusi vastaanottoaika ilman pitkää odotusaikaa. Lausunnossa ei esitetä, mihin toimenpiteisiin kaupunki on ryhtynyt sen varmistamiseksi, että potilaat saavat asianmukaista ohjausta ja päätyvät ajallaan vastaanotolle. Korostan, että kaupungin tulee huolehtia riittävästä ohjaamisesta.

Totean, että potilaan ohjautumisella yksikössä oikeaan paikkaan on suuri merkitys. Väärän paikan vuoksi varattu vastaanottokäynti voi jäädä kokonaan toteutumatta, kuten kantelijan kohdalla tapahtui. Potilas on voinut odottaa vastaanottoaikaa kuukausien ajan, ja käynnin toteutumatta jääminen voi olla hänen terveydentilansa kannalta vahingollinen. Lisäksi käynnistä on voinut aiheutua matkakustannuksia, se on voinut edellyttää avustajaa tai saattajaa tai siitä on voinut seurata ansionmenetyksiä tai käyttämättömän vastaanottoajan perusteella määrättävä maksu. Käyttämättä jäänyt vastaanottokäynti aiheuttaa myös ylimääräisiä kustannuksia kaupungille.

Totean vielä, että mahdollisuudet keskustelujen sisällön jälkikäteiseen selvittämiseen ovat oikeusasiamiehen kirjallisessa kantelumenettelyssä käytössä olevin keinoin sangen rajallisia. Tapahtunutta jälkikäteen arvioitaessa ei yleensä ole mahdollista saada tarkkaa selvitystä keskustelujen sisällöstä taikka keskustelujen sävystä. Tämän vuoksi en ole voinut todeta lainvastaista menettelyä siltä osin kuin kyse on yksittäisten henkilöiden antamasta neuvonnasta. Korostan kuitenkin yleisellä tasolla potilaiden asiallista kohtelua ja neuvontaa.

Saamieni selvitysten perusteella minulla ei ole aihetta epäillä, että syynä toteutumattomaan vastaanottoon olisi kantelijan ulkomaalaistausta.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä esittämäni käsityksen Helsingin kaupungin sosiaali- , terveys- ja pelastustoimialan tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.

Pyydän Helsingin kaupunkia ilmoittamaan minulle viimeistään 28.11.2025, mihin toimenpiteisiin ratkaisuni on mahdollisesti antanut aihetta.