

**ASIA****Viranomaisen vastausvelvollisuus****KANTELU**

Kirjoituksissaan 2.9.2019 oikeuskanslerille kantelija on arvostellut sairaanhoitopiiriä/sairaalaan sinne tekemiensä muistutusten ja muiden yhteydenottojen käsittelyssä. Kantelijan yhteydenotot sairaalaan ovat liittyneet hänen edesmenneen puolisonsa hoitoon kyseisessä sairaalassa. Kantelija on kantelussaan viitannut apulaisoikeuskanslerin sijaisen ratkaisuun 1.2.2019 dnro OKV/1905/1/2018, jolla ratkaistiin hänen samaan asiakokonaisuuteen kohdistunut aikaisempi kantelunsa sairaalan toiminnasta.

Nyt tekemissään kanteluissa kantelija kertoo, että potilasiamiehen kanssa on sattunut väärinymmärrys. Hän kertoo myös lähettäneensä syövänhoidon vastuualuejohtaja, ylilääkäri A:lle sähköpostiviestit 14.4.2019 ja 18.8.2019. Myös hänen ylilääkäri B:lle 28.1.2019 lähettämänsä viesti on käännetty A:lle. Näihin viesteihin ei kantelijan kertoman mukaan ole vastattu. Johtajaylilääkäri C:lle hän on 19.4.2019 lähettänyt sähköpostiviestin, johon 7.5.2019 lähettämässään vastauksessa ylilääkäri C on kantelijan käsityksen mukaan myöntänyt potilasiamiehen väärinkäytöksen.

**SELVITYS**

Johtajaylilääkäri C on 9.10.2019 antanut selvityksen, johon on liitetty ylilääkäri A:n 2.10.2019 antama selvitys.

Ylilääkäri A:n selvityksen mukaan kantelijan kantelussa tarkoitetuissa sähköpostiviesteissä on esitetty kysymyksiä hänen edesmenneen puolisonsa hoidon yksityiskohdista. Hoitoon tai kohteluun liittyvää muistutusta tai muuta vahinkoilmoitusta ei ole syövänhoidon vastuualueelle kohdistettuna tehty, vaikka kyseisissä sähköpostiviesteissä tällaiseen viitataan. Sairaanhoitopiirin ohjeistuksen mukaan pelkkien sähköpostiviestien perusteella ei voida käsitellä potilastietoja tai lähettää niitä sairaalan ulkopuolelle. Selvityksessä todetaan olevan ilmeistä, että tästä ei ole kantelijalle riittävän selvästi tiedotettu, vaikka hän oli aiemmin tehnyt eri vastuualueesta potilasiamiehen ohjeistamana virallisen muistutuksen. Selvityksessä katsotaan, että paras tapa käsitellä vastausta vaille jääneitä hoitoon liittyviä kysymyksiä on tämän kaltaisessa tilanteessa sopia keskusteluaika hoitaneeseen yksikköön mahdollisimman pian kysymysten herättyä. Selvityksessä todetaan, että näin voidaan kantelijan niin toivoessa edelleenkin menetellä. Jäljennökset selvityksistä toimitetaan kantelijalle tämän ratkaisun ohessa.

## RATKAISU

Edellä kerrotussa, kantelijan aikaisempaan kanteluun annetussa apulaisoikeuskanslerin sijaisen ratkaisussa todettiin, että kantelijan muistutukseksi tarkoitama ja hänen palautelaatikkoon 27.6.2018 jättämänsä kirjoituksen käsittely kesti neljä kuukautta ja että sairaalan edustajilla ei ole ollut täysin yksiselitteistä käsitystä siitä, minkälaisena asiana kantelijan kirjoitusta tuli käsitellä. Muun muassa sillä perusteella, että sairaalan tuolloin antamissa selvityksissä on tuotu esiin muistutusten käsittelyajan lyhentämistä koskevia toimenpiteitä, apulaisoikeuskanslerin sijainen kuitenkin katsoi, ettei asiassa ollut laillisuusvalvonnallista perustetta toimenpiteisiin ryhtymiseksi.

Kantelijan kertoma potilasasiamiehen kanssa sattunut väärinymmärrys on käsitelty edellä selostetussa apulaisoikeuskanslerin sijaisen antamassa ratkaisussa eikä kantelijan kanteluissa ole tältä osin sellaista uutta, että asiaa tulisi ryhtyä käsittelemään uudelleen.

Vaikka kantelija on nimennyt 30.1.2019 lähettämänsä sähköpostiviestin ainakin osittain muistutukseksi, hänen syövänhoidon vastuualueelle lähettämänsä, kantelussa tarkoitetut viestit ovat monitulkintaisia eikä niiden voida yksiselitteisesti katsoa oleva potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa tarkoitettuja muistutuksia. A on tulkinnut kantelijan viesteissään esittäneen kysymyksiä vaimonsa hoidon yksityiskohdista.

Kaikessa viranomaistoiminnassa noudatettavasta hyvästä hallinnosta säädetään hallintolaissa (434/2003). Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Vt. ylilääkäri A:n olisi siten hyvän hallinnon mukaisesti tullut vastata kantelijan yhteydenottoihin. Vastausvelvollisuus voidaan toteuttaa viranomaisen tarkoituksenmukaiseksi katsomalla ja asian vaatimalla tavalla, esimerkiksi ehdottamalla selvityksessä kerrottua keskusteluaikaa.

Kiinnitän vt. ylilääkäri A:n huomiota hallintolaissa säädettyyn viranomaisen vastausvelvollisuuteen.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Outi Kauppila

---

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

---