



Terveydenhoitajan menettelyä koskevan muistutuksen käsittely

ASIAN VIREILLETULO

Apulaisoikeuskanslerin sijainen siirsi 2.2.2022 oikeuskanslerille 21.1.2022 osoitetun neuvolan terveydenhoitajan menettelyä koskevan kantelun OKV/234/10/2022 Espoon kaupungin käsiteltäväksi potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 10 §:n mukaisena muistutuksena ja pyysi toimittamaan kantelijalle annetun muistutusvastauksen ja ilmoittamaan mahdollisista muista toimenpiteistään asiassa viimeistään 3.5.2022. Asiassa oli kyse vastaanottokäynnin yhteydessä tapahtuneesta välikohtauksesta, joka liittyi kasvomaskin käyttämisestä kieltäytymiseen.

Espoon kaupunki antoi 20.4.2022 muistutukseen vastauksen. Vastauksessa todettiin, että esimies on selvittänyt asiaa yhdessä kantelussa tarkoitettuun tilanteeseen osallistuneen terveydenhoitajan kanssa. Lisäksi vastauksessa todettiin Espoossa toimittavan kaikkia työntekijöitä koskevien kurinpidollisten ohjeiden mukaisesti, myös mainitun terveydenhoitajan osalta. Vastauksessa myös pahoiteltiin kantelijalle sitä, että hän on kokenut terveydenhoitajan toiminnan kantelussa kuvailemallaan tavalla puutteelliseksi ja virheelliseksi. Muistutukseen annetusta vastauksesta ei ilmennyt, mitä kantelun kohteena ollut terveydenhoitaja katsoi tilanteessa tapahtuneen. Siitä ei myöskään ilmennyt, miten tilannetta on yhdessä esimiehen kanssa käsitelty, ja oliko juuri mainitun terveydenhoitajan menettely johtanut häneen kohdistettuihin kurinpitotoimenpiteisiin.

Olen 23.5.2022 pyytänyt Espoon kaupunkia toimittamaan selvityksen siitä, mitä kantelun kohteena olleessa tilanteessa on tapahtunut ja miten asiaa on käsitelty apulaisoikeuskanslerin si-

jaisen siirrettyä kantelun Espoon kaupungin käsiteltäväksi. Olen lisäksi pyytänyt kaupunkia esittämään arvion terveydenhoitajan menettelystä sekä toimittamaan kantelun kohteena olleen terveydenhoitajan henkilökohtaisen selvityksen.

SELVITYS

Espoon kaupunki on 29.6.2022 toimittanut asiasta selvityksen, johon on sisältynyt kantelun kohteena olleen terveydenhoitaja A:n henkilökohtainen selvitys. A on selvityksessään kertonut suositelleensa ja tarjonneensa neuvolan odotustilassa THL:n ja Espoon ohjeistuksen mukaisesti käyttämään kasvomaskia. A:n mukaan Espoon ohjeena on ollut, että mikäli asiakas ei käytä kasvomaskia, neuvolan vastaanottokäynti on määritelty 15 min pituiseksi, jonka jälkeen loput hoidetaan etävastaanottokäyntinä. Kantelijan vastaanottokäynti on ollut kesken terveydenhoitaja B:n huoneessa, kun A on tullut koputtamaan huoneen oveen kysyäkseen, miten vastaanottokäynti sujui. Tässä yhteydessä A on kertomansa mukaan maininnut siitä, että vastaanotto olisi hyvä päättää hiljalleen ohjeen mukaisesti.

A on selvityksessään pahoitellut sitä, miten kantelija on tilanteen kokenut. A ei itse koe, että olisi häpäissyt asiakasta eikä sellainen ole ollut hänen tarkoituksensa. A on katsonut velvollisuudekseen antaa tietoja vallitsevista rajoituksista ja suosituksista. Selvityksen mukaan A:n tarkoituksena oli toiminnallaan neuvoa, auttaa ja ohjata sitä terveydenhoitajaa, jonka vastaanotolla kantelija oli.

Espoon kaupungin selvityksessä on todettu, että apulaisoikeuskanslerin sijaisen siirrettyä oikeuskanslerille osoitetun kantelun käsiteltäväksi muistutuksena on osastonhoitaja C keskustellut asiasta terveydenhoitaja B:n kanssa. Tämän jälkeen C on keskustellut asiasta terveydenhoitaja A:n kanssa ja tehnyt alustavan selvityksen.

Selvityksen mukaan neuvolatoiminnan päällikkö D, osastonhoitaja C ja terveydenhoitaja A ovat keskustelleet asiasta. Tilaisuudessa on pohdittu muun ohella, kuinka usein vastaavia tilanteita ilmenee ja miten niissä pitäisi menetellä. Lisäksi tilaisuudessa on keskusteltu ajantasaisen ohjeistuksen merkityksestä. Tämä tilaisuus on pidetty 11.5.2022, eli vasta muistutukseen 20.4.2022 annetun vastauksen jälkeen.

Selvityksessä on viitattu siihen, että koronavirukselta suojautumiseen liittyvät ohjeet ovat päivittyneet usein sekä siihen, että palveluja on jouduttu supistamaan valtakunnallisen hoitajapulan ja rekrytointihaasteiden takia. Lisäksi hoitajien poissaolot ovat kasvaneet ja henkilöstöä on siirretty turvaamaan kriittisiä toimintoja ja rokottamaan. Selvityksessä on todettu, että tilanne on haastanut sekä henkilöstöä, mutta sen lisäksi myös toimivaa johtoa ja viestintää. Asia ei ole johtanut A:n kohdalla enempään kurinpitotoimenpiteisiin. Asiaa on kuitenkin kerrottu vielä käytävän läpi johtoryhmässä.

RATKAISU

Kantelijan käsitys tapahtumista on edellä esitetyllä tavalla osittain ristiriidassa sen kanssa, mitä saamassani selvityksessä on asiasta kerrottu. Virkamiehillä ja muilla julkista tehtävää hoitavilla on velvollisuus pysyä totuudessa antaessaan ylimmälle laillisuusvalvojalle tämän pyytämän selvityksen. Tämän vuoksi laillisuusvalvontaprosessissa ei lähtökohtaisesti kyseenalaisteta selvityksessä kerrottujen seikkojen paikkansapitävyyttä.

Huomioiden sen, mitä saamassani selvityksessä on tapahtuneesta sekä sen johdosta jo tehdyistä toimenpiteistä kerrottu, ei itse kantelun kohteena ollut terveydenhoitajan menettely anna aiheutta enempään toimenpiteisiin. Näin ollen arvioin tässä ratkaisussa laillisuusvalvonnallisesti ainoastaan Espoon kaupungin menettelyä muistutusta käsitellessään.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 10 §:n 1 momentin mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Pykälän 2 momentin mukaan toimintayksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla. Lainkohdan perustelussa ([HE 185/2014 vp](#), s. 26-27) on todettu, että vastauksen perustelemista koskevan vaatimuksen tarkoituksena on vahvistaa muistutusten asianmukaista käsittelyä, potilaan oikeusturvaa ja muistutusten hyödyntämistä toiminnan kehittämisessä. Erityinen merkitys asian perustelemisella on tilanteessa, jossa potilaan ja toimintayksikön näkemykset eroavat toisistaan. Selkeät perustelut auttavat potilasta harkitsemaan asiasta edelleen kantelemista. Lisäksi ne toimivat dokumentointina asian jatkokäsittelyssä.

Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valviran 1.7.2020 päivitettyssä potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa tarkoitettuun muistutukseen vastaamista koskevassa [ohjeessa](#) on todettu muun ohella seuraavaa:

”Suurin osa muistutuksen tekijöistä toivoo, että asian käsittelyn seurauksena epäkohdat ja ongelmat hoidossa voitaisiin jatkossa ehkäistä. He toivovat ennen kaikkea mahdollisten virheiden myöntämistä sekä tietoa niistä toimista, joilla toimintayksikön johto aikoo estää vastaavia tapahtumia jatkossa, jos epäkohtia tai moitittavaa menettelyä on havaittu. Suurella osalla muistutuksen tekijöistä on tunne, että heitä ei ole kuultu tai että vuorovaikutus on muuten epäonnistunut terveydenhuollon ammattihenkilöiden ja potilaan/omaisten välillä. Osa tarvitsee ennen kaikkea ymmärrettävää tietoa siitä, mitä on tapahtunut.

Hyvä vastaus on selkeäkielinen, säilyttään asiallinen eikä sisällä vierasperäisiä sanoja (esim. lääketieteellisiä termejä). Hyvä vastaus on objektiivinen ja perustuu tosiasioihin. Siinä kuvataan aikajärjestyksessä keskeiset tapahtumat tiivistetysti, ja vastataan muistutuksessa esitettyihin kysymyksiin/kommentteihin. Hyvä vastaus sisältää arvion siitä, onko toimittu oikein vai onko hoidossa havaittu puutteita tai muita epäkohtia. Lisäksi on syytä kertoa, onko toimintayksikössä tarpeen ryhtyä kehittämistoimenpiteisiin ja jos on, niin minkälaisiin ja millä aikataululla.”

Nyt käsiteltävänä olevassa asiassa muistutuksena käsiteltäväksi siirrettyssä kirjoituksessa kantelija on kertonut, että terveydenhoitaja on aggressiivisella käyttäytymisellään estänyt suorittamasta osaa vastaanottokäynnillä toteutettavaksi suunnitelluista toimenpiteistä. Lisäksi kantelijan mukaan terveydenhoitaja on käyttäytynyt tilanteessa muutoinkin epäasiallisesti, muun ohella kutsumalla kantelijaa typeräksi.

Muistutukseen annetussa vastauksessa on selostettu lyhyesti kantelijan käsitys tapahtumista. Vastauksessa ei kuitenkaan ole kerrottu, mitä tilanteessa on muistutuksen kohteena olleen terveydenhoitajan mukaan tapahtunut eikä kantelijan esittämiin väitteisiin ole muutoinkaan otettu kantaa. Vastauksesta ei ilmene, katsooko toimintayksikkö muistutuksen kohteena olleessa tilanteessa menetellyn oikein vai väärin eikä sitä, mihin itse toiminta tai sen arviointi on perustunut.

Muistutusmenettely on keskeinen potilaan oikeuksien toteutumisen turvaamiseksi säädetty oikeusturvakeino. Muistutuksen tarkoituksena on toimia potilaan ensisijaisena keinona reagoida kokemuksiinsa epäkohtiin. Olennaista muistutusmenettelyssä on potilaan näkökulmasta se, että hän saa toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavan johtajan perustellun kannanoton sen toiminnan oikeellisuudesta, jota kohtaan hän on ilmaissut tyytymättömyytensä.

Muistutukseen annettavan vastauksen sisällölle ei ole asetettu tarkkoja vaatimuksia potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa tai tämän perusteluissa. Nämä vaatimukset vaihtelevat siten tapauskohtaisesti muun ohella sen mukaan, millaista toimintaa muistutus on koskenut. Vastauksen perusteluille asetettavat vaatimukset ovat lain esitöissä todetulla tavalla korkeammat, mikäli potilaan ja toimintayksikön näkemykset tapahtumista eroavat toisistaan, kuten nyt käsillä olevassa tilanteessa.

Muistutukseen annettavassa vastauksessa tulee joka tapauksessa vähintäänkin käsitellä yksilöidysti sitä toimintaa, jota muistutus on koskenut, sekä juuri kyseisen muistutuksen johdosta tehtyjä toimia. Riittävänä ei voida pitää sitä, että vastauksessa kommentoidaan toimintayksikön

menettelytapoja vain yleisellä tasolla. Muistutukseen annettavan vastauksen sisällölliset vähimmäisvaatimukset eivät täyty ainakaan silloin, jos vastauksesta ei ilmene edes sitä, katsooko toimintayksikkö muistutuksen kohteena olleen menettelyn olleen virheellistä vaiko ei.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Espoon kaupunki ei ole perustellut muistutukseen antamaansa vastausta asian laadun edellyttämällä tavalla.

Kiinnitän Espoon kaupungin huomiota potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain noudattamiseen kyseisessä laissa tarkoitettujen muistutusten käsittelyssä.

Asia ei anna aiheutta muihin toimenpiteisiin.

Lähetän tämän päätökseni ja Espoon kaupungin antaman selvityksen tiedoksi kantelijalle.

Lisäksi lähetän päätökseni tiedoksi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Oikeuskanslerinsihteeri

Leo Lahtinen