



## KANTELU

Kantelija on arvostellut oikeuskanslerille 24.12.2020 osoittamassaan kantelussa Peijaksen sairaalan menettelyä. Hän on tyytymätön kesäkuussa 2020 tekemänsä muistutuksen käsittelyn viivästymiseen.

Kantelija oli lähettänyt muistutuksen sairaalan asiakaspalvelusta saamansa ohjeen mukaisesti, mutta ei ollut saanut siihen vastausta. Hän oli neljä kuukautta myöhemmin tiedustellut asiaa ja saanut vastauksen, että hänen viestinsä oli välitetty eteenpäin.

## SELVITYS

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri (HUS) on antanut tukielin- ja plastiikkakirurgian tulosyksikön hallinnollisen ylilääkärin 15.4.2021 päivätyn selvityksen, jonka liitteenä on Peijaksen sairaalan ortopedisen yksikön vs. ylilääkärin 31.3.2021 päivätty selvitys ja lantio-alaraaja-jalkakirurgisen yksikön vastaavan lääkärin 15.4.2021 päivätty selvitys sekä asiakirjoja. Selvitykset lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

Hallinnollisen ylilääkärin selvityksen mukaan kantelija oli 13.6.2020 lähettänyt ortopedisen yksikön vs. ylilääkärille sähköpostia saamastaan hoidosta. Kyseinen vs. ylilääkäri toimi Peijaksen sairaalan ortopedian yksikön koordinoivana ylilääkärinä. Tekonivelkirurgiaa sekä hallintoa koskeviin muistutuksiin vastaaminen oli vastuutettu hänelle. Muihin ortopedian segmentteihin liittyvät muistutukset ohjattiin kyseisen segmentin vastuulääkärille (esim. päivystyssegmentti, lantio-alaraajaortopedian segmentti).

Kantelijan sähköposti oli tulkittu enemmänkin hoidolliseksi yhteydenotoksi, jota hän itse viestissään kuvasi ”tavallaan muistutukseksi”. Ensisijaisesti viestissä oli esitetty vs. ylilääkärille toive, että tämä katsoisi kantelijan tilanteen ja tarkistaisi mahdolliset leikkausvirheet. Samalla oli esitetty toive, että asiasta keskustellaan kantelijaa hoitaneen lääkärin kanssa ja määritellään vastaanottoaika.

Vs. ylilääkärin selvityksen mukaan hän oli reagoinut tilanteeseen ja tarkistanut potilaan hoitolinjaukset. Oli käynyt ilmi, että potilas oli ollut jo yhteydessä myös häntä hoitaneeseen lääkäriin ja aika vastaanotolle kesän jälkeen oli jo ohjelmoitu. Vs. ylilääkäri oli välittänyt viestin hoitaneen lääkärin lisäksi tämän esimiehelle eli alaraaja-lantiosegmentin vastuulääkärille mutta ei ollut vastannut suoraan potilaalle.

## RATKAISU

### Arviointi

Hyvän hallinnon periaatteista säädetään hallintolain (434/2003) 2 luvussa. Hallintolain 7 §:ssä säädetään, että asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa ja vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 10 §:n mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Toimintayksikön on tiedotettava potilailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen heille mahdollisimman vaivattomaksi. Toimintayksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla.

Hallinnollisen ylilääkärin selvityksen mukaan kantelijan kesäkuussa 2020 tekemää yhteydenottoa ei ollut tulkittu muistutukseksi, vaan siihen oli suhtauduttu potilashoidollisena yhteydenotona ja lisäselvityspyyntönä ja tehty asianmukaiset kannanotot ja hoidon järjestelyt. Varsinaisena muistutusasiana kantelijan tapaus oli tullut tukielin- ja plastiikkakirurgian tulosityksikköön lokakuussa 2020, jolloin potilaan 17.10.2020 laatima muistutus oli HUS:n keskuskirjaamosta ohjattu yksikköön. Muistutukseen oli annettu hallinnollisen ylilääkärin 2.12.2020 päivätty vastaus. Kantelijan lisämuistutuksiin oli annettu lantio-alaraaja-jalkakirurgisen yksikön vastaavan lääkärin 25.1.2021 päivätty vastaus sekä hallinnollisen ylilääkärin 26.1.2021 päivätty vastaus.

Asiakirjojen mukaan kantelija oli lähettänyt 13.10.2020 vs. ylilääkärille viestin, jossa hän oli todennut, että hänen 13.6.2020 tekemäänsä muistutukseen ei ollut vastattu. Vs. ylilääkäri oli vastauksena viestiin ilmoittanut välittäneensä viestin hoitaneelle lääkärille sekä tämän esimiehelle. Kantelijan asia oli käsitelty muistutuksena vasta hänen tämän jälkeen 17.10.2020 tekemänsä muistutuksen johdosta.

Laillisuusvalvontakäytännössä on vakiintuneesti todettu hallintolaissa säädetyn hyvän hallintotavan mukaiseen viranomaismenettelyyn kuuluvan, että viranomaisen toimialaan ja tehtäviin liittyviin asiallisiin yhteydenottoihin vastataan kohtuullisessa ajassa. Olennaista on, ettei tiedustelun lähettäjä jää epätietoiseksi siitä, mitä hänen tiedustelulle on viranomaisessa tapahtunut.

Kantelijan 13.6.2020 lähettämään viestiin ei ollut HUS:n tukielin- ja plastiikkakirurgian tulosyksikössä vastattu ennen kuin kantelija oli tiedustellut viestinsä käsittelyä neljän kuukauden kuluessa, vaikkakin viesti oli välitetty kantelijaa hoitaneelle lääkärille ja tämän esimiehelle. Kantelija oli ilmoittanut tekevänsä ”tavallaan muistutuksen”, eikä kantelijan viestiä tämän vuoksi ollut tulkittu muistutukseksi. Kantelijan kertoman mukaan hän oli saanut Peijaksen sairaalan asiakaspalvelusta tiedon, että muistutukset kuuluivat kyseisen vs. ylilääkärin käsiteltäväksi.

Nähdäkseni kantelijan viestiin olisi tullut vastata huolimatta siitä, että kantelijan hoitoa koskevaa asiaa oli jo ryhdytty tulosyksikössä käsittelemään. Viestin sisällön perusteella tulosyksikössä olisi ollut myös asianmukaista tiedustella kantelijalta, oliko kantelijalla tarkoitus tehdä asiassa muistutus. Kantelija oli jäänyt epätietoiseksi siitä, mitä kantelijan muistutukseksi tarkoitetulle yhteydenotolle oli tulosyksikössä tapahtunut, ja saanut asiasta tiedon vasta tiedusteltuaan viestinsä käsittelystä uudelleen. Totean, että tulosyksikön menettely ei ole ollut hyvän hallinnon periaatteiden ja hallintolain säännösten mukaista.

## Toimenpide

Kiinnitän HUS:n tukielin- ja plastiikkakirurgian tulosyksikön huomiota potilaan viestin käsittelyyn ja siihen vastaamiseen hyvän hallinnon periaatteiden ja hallintolain mukaisesti.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen