



Tampereen kaupunki  
Kaupunginhallitus  
PL 487  
33101 Tampere  
[kirjaamo@tampere.fi](mailto:kirjaamo@tampere.fi)

Viite: Asian muut diaarinumerot LSSAVI/3692/2018, LSSAVI/5203/2018, LSSAVI/6598/2018, LSSAVI/5653/2018, LSSAVI/7000/2019, LSSAVI/8110/2019 ja 10456/2020

## PÄÄTÖS VALVONTA-ASIASSA

### ASIA SUUN TERVEYDENHUOLLON HOITOON PÄÄSY TAMPERE-ORIVEDEN YHTEISTOIMINTA-ALUEELLA

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa on ollut vireillä 26.7.2018 lähtien hoitoon pääsyn (ns. hoitotakuun) toteutuminen Tampere-Oriveden yhteistoiminta-alueella. Valvonta on aloitettu Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen maaliskuun 2018 julkaisemista tiedoista, jonka mukaan Tampere ilmoitti hoitoon pääsyn toteutumisen suun terveydenhuollossa ylittäneen kuuden kuukauden enimmäisajan hoidon tarpeen arvioinnista kolmella potilaalla ja kaupunki ei ollut toimittanut suun terveydenhoitoa koskevia välittömän yhteydenosaannin tietoja THL:lle. Aluehallintovirastoon saapui lisäksi epäkohtailmoituksia välittömän yhteydenosaannin toteutumisesta terveyskeskukseen. Epäkohtailmoitusten mukaan Tampereen terveysasemille ei annettu aikoja kiireettömään hoitoon, vaan asiakasta oli kehoitettu ottamaan yhteyttä uudestaan myöhemmin ilmoitettuna ajankohtana. Myöskään suun terveydenhuollossa potilaalle ei ollut antaa aikaa. Kahdessa epäkohtailmoituksessa arvosteltiin Tampereen suun terveydenhuollon ajanvarauskäytäntöä, jonka mukaan hammashoitolaan oli vaikea saada puhelimitse yhteyttä. Potilaat joutuivat soittamaan ajanvaraukseen useita kertoja saadakseen ajan kiireettömään hoitoon.

Valvontaprosessin aikana Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on antanut kaksi päätöstä. Ensimmäisessä päätöksessään aluehallintovirasto antoi 4.10.2018 Tampereen kaupungille määräyksen siitä, että potilaan tulee saada arkipäivisin välittömästi yhteys terveyskeskukseen terveydenhuoltolain 51 §:n 1 momentin mukaisesti. Samassa päätöksessään aluehallintovirasto antoi kaupungille huomautuksen siitä, että hoitoon pääsy suun terveydenhuollossa tulee toteutua siten, että potilas pääsee hammaslääkärin vastaanotolle viimeistään kuudessa kuukaudessa hoidon tarpeen arvioinnista terveydenhuoltolain 51 §:n 2 momentin edellyttämällä tavalla. Lisäksi aluehallintovirasto antoi kaupungille huomautuksen siitä, että potilaalle tulee ilmoittaa hoitoon pääsyn ajankohta potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:n mukaisesti.

Toisessa päätöksessään 15.1.2020 Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto kiinnitti Tampereen kaupungin huomiota siihen, että ajanvarauksen takaisinsoitto potilaalle

LÄNSI- JA SISÄ- SUOMEN ALUEHALLINTOVIRASTO  
Postiosoite: PL 200, 65101 Vaasa

tulee tehdä saman päivän aikana ja siten välittömän yhteydensaannin tulee toteutua terveydenhuoltolain 51 §:n 1 momentin mukaisesti. Ratkaisussaan aluehallintovirasto totesi, että sosiaali- ja terveysministeriön välittömästä yhteydensaannista antaman ohjeen (5.4.2011) mukaan soittopyynnön jättäneelle potilaalle soitetaan takaisin saman päivän aikana terveyskeskuksen aukioloaikana. Tampereen kaupungin tuli muuttaa käytäntöä asian saattamiseksi terveydenhuoltolaissa säädetyn ja STM:n antaman ohjeistuksen mukaiseksi. Samassa päätöksessään aluehallintovirasto kiinnitti Tampereen kaupungin huomiota siten, että Tampereen kaupungin tulee julkaista hammaslääkärin odotusajat erikseen kustakin toimintayksiköstä terveydenhuoltolain 55 §:n mukaisesti. Antamassaan päätöksessä aluehallintovirasto pyysi kaupungilta selvitystä siitä, mihin toimenpiteisiin aluehallintoviraston antama hallinnollinen ohjaus oli antanut aihetta. Selvitys pyydettiin toimittamaan 21.2.2020 mennessä. Tampereen kaupungin apulaispormestari Johanna Loukaskorven 13.2.2020 päivätty selvitys on saapunut aluehallintovirastoon 17.2.2020.

Valvonta-prosessin aikana aluehallintovirasto on varannut mahdollisuuden Tampereen kaupungille hallintolain (434/2003) 34 §:n mukaisesti tulla kuulluksi 26.7.2018 ja 31.5.2019. Tampereen kaupungin apulaispormestari Johanna Loukaskorven antamat vastineet ovat saapuneet aluehallintovirastoon 13.9.2018 ja 25.10.2019.

Tampereen kaupungin selvityksen jälkeen aluehallintovirastoon on saapunut 29.7.2020 uusi epäkohtailmoitus kaupungin hammashoidon puutteista. Ajanvarauksesta asiakasta on pyydetty paikkaamaan hammasloheama itse apteekista ostettavissa olevilla väliaikaisilla paikkausaineilla ja soittamaan seuraavana päivänä uudestaan ajan saamiseksi hammashoitolaan. Asiakkaan kokemuksen mukaan ajanvarausnumero on koko ajan varattu, eikä netin kautta ole voinut varata aikaa. Lisäksi aluehallintoviraston tietoon on saatettu 11.2.2020 Tampereen kaupungin suun terveydenhuoltoa koskeva ilmoitus, jonka mukaan asiakas saa yhteyden ajanvaraukseen, mutta sieltä ei ole antaa tarkempaa hoitoon pääsyn ajankohtaa.

## **ALUEHALLINTOVIRASTON RATKAISU JA PERUSTELUT**

### **Määräys**

**Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto toteaa, että Tampereen kaupungin suun terveydenhuollon ajanvarauksen käytäntö soittaa takaisin potilaalle 2-4 arkipäivän kuluessa ei ole terveydenhuoltolain 51 §:n mukainen. Aluehallintovirasto antaa Tampereen kaupungille kansanterveyslain 43 §:n 1 momentin perusteella määräyksen siihen, että välittömän yhteydensaannin toteutuminen tulee saattaa terveydenhuoltolain 51 §:n 1 momentin edellyttämälle tasolle. Soittopyynnön jättäneelle potilaalle tulee soittaa takaisin saman päivän aikana terveyskeskuksen aukioloaikana. Tarvittavat toimenpiteet on suoritettava 30.4.2021 mennessä.**

**Aluehallintovirasto toteaa, että Tampereen kaupungin suun terveydenhuollosta ei ole ollut antaa tarkempaa hoitoon pääsyn ajankohtaa tai potilasta on pyydetty soittamaan seuraavana päivänä uudestaan ajan saamiseksi. Aluehallintovirasto toteaa, että käytäntö ei ole potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:n mukainen. Aluehallintovirasto antaa Tampereen kaupungille määräyksen siihen, että potilaalle tulee ilmoittaa hoitoon pääsyn ajankohta potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:n edellyttämällä tavalla. Tarvittavat toimenpiteet on suoritettava 30.4.2021 mennessä.**

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto velvoittaa Tampereen kaupunkia antamaan 14.5.2021 mennessä jatkoselvityksen asiasta.

#### Huomion kiinnittäminen

Aluehallintovirasto toteaa, että Tampereen kaupunki ei julkaise kiireettömän hammashoidon odotusaikoja erikseen jokaisesta kaupungin hammashoitolasta. Aluehallintovirasto kiinnittää Tampereen kaupungin huomiota siihen, että Tampereen kaupungin tulee julkaista hammaslääkärin odotusajat erikseen jokaisesta kaupungin hammashoitolasta terveydenhuoltolain 55 §:n edellyttämällä tavalla.

#### Perustelut

##### *Sovelletut oikeusohjeet*

Suomen perustuslain (773/1999) 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Suomen 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.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (potilaslain, 785/1992) 4 §:n 1 momentin mukaan potilaalle on ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta. Jos ilmoitettu ajankohta muuttuu, on uusi ajankohta ja muutoksen syy ilmoitettava potilaalle välittömästi. Säännös tarkoittaa hoidon saatavuutta koskevien säädösten esitöissä (77/2004 vp. s. 45) sitä, että järjestämisvelvollisuuden täsmentämisen myötä potilaan pitää saada tietää, milloin hän pääsee hoitoon, eikä häntä enää voida laittaa odottamaan hoitoon pääsyä epämääräiseksi ajaksi. Kun hoitoon pääsyn ajankohta voidaan ilmoittaa, siten saadaan myös selville, täytyykö potilaalle hankkia hoitoa muilta palvelujen tuottajilta.

Potilaslain 4 a §:n mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma. Suunnitelmasta tulee ilmetä potilaan hoidon järjestäminen ja toteuttamisaikataulu. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä potilaan, hänen omaisensa tai läheisensä taikka hänen laillisen edustajansa kanssa. Potilaslain 12 §:n mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön tulee merkitä potilasasiakirjoihin potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot.

Sosiaali- ja terveysministeriön potilasasiakirjoista annetun asetuksen (298/2009) 18 §:n mukaan potilasasiakirjoihin tulee tehdä merkinnät viivästyksen syystä, potilaalle ilmoitetusta hoitoonpääsyajasta ja siitä, että mainitut tiedot on ilmoitettu potilaalle, jos potilas potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:n 1 momentissa tarkoitettussa tilanteessa joutuu odottamaan hoitoon pääsyä. Potilasasiakirjoihin merkitään myös tieto potilaan ohjaamisesta muuhun hoitopaikkaan. Jos ilmoitettu hoitoonpääsy aika muuttuu, potilasasiakirjoihin merkitään tiedot uudesta ajankohdasta, muutoksen syystä ja siitä, että muutoksesta on ilmoitettu potilaalle.

Hoidon saatavuutta koskevien säädösten esitöissä (HE 77/2004 vp. s. 6) todetaan, että hoitoon pääsyn turvaamisessa on kyse lääketieteellisesti perustellusta hoidosta, joka määräytyy kansallisista hoitosuosituksista tai muutoin vakiintuneista hoitokäytännöistä. Laadultaan hyvä hoito on oikeaa hoitoa, oikeaan aikaan ja oikeassa

paikassa. Kuntien tulee voimavaroja myöntämällä ja toiminnan asianmukaisella järjestämisellä huolehtia siitä, että jokaiselle turvataan riittävät terveyspalvelut. Sikäli, kun terveyspalvelujen taso on lainsäädännön perusteella riippuvainen kuntien päätöksistä, kuntien on huolehdittava esimerkiksi talousarviopäätöksissään siitä, että jokaiselle turvataan säännöksen edellyttämät riittävät palvelut. Talousarviopäätöksissä perusoikeussäännökset toimivat etusijanormeina, jotka on otettava huomioon, kun kuntien käytettävissä olevia voimavaroja kohdennetaan eri tarkoituksiin.

Terveydenhuoltolain (1326/2010) 4 §:n mukaan kunnan on osoitettava riittävästi voimavaroja kunnan peruspalvelujen valtionosuuden perusteena olevaan terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen sekä terveydenhuollon palveluihin. Terveydenhuollon toimeenpanoon kuuluvia tehtäviä varten kunnan käytettävissä on oltava riittävästi terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Kunnan henkilöstön rakenteen ja määrän on vastattava väestön terveydenhuollon palvelujen tarvetta.

Terveydenhuoltolain 10 §:n 1 momentin mukaan kunnan on järjestettävä terveydenhuollon palvelut sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisiksi kuin kunnan asukkaiden hyvinvointi, potilasturvallisuus, sosiaalinen turvallisuus ja terveydentila sekä niihin vaikuttavien tekijöiden seurannan perusteella lääketieteellisesti, hammaslääketieteellisesti tai terveystieteellisesti arvioitu perusteltu tarve edellyttävät.

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

Terveydenhuoltolain 51 §:n 2 momentin mukaan hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä hammaslääketieteellisesti tarpeelliseksi todettu hoito on järjestettävä potilaan terveydentila ja sairauden ennakoitavissa oleva kehitys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, kuitenkin kolmessa kuukaudessa sitä, kun hoidon tarve on arvioitu. Tämä kolmen kuukauden enimmäisaika voidaan ylittää suun terveydenhuollossa enintään kolmella kuukaudella, jos lääketieteellisistä, hoidollisista tai muista vastaavista perustelluista syistä hoidon antamista voidaan lykätä potilaan terveydentilan vaarantumatta.

Terveydenhuoltolain 55 §:n mukaan kunnan on julkaistava internetissä tiedot 51 -53 §:n mukaisista odotusajoista neljän kuukauden välein. Jos kunnalla on useita toimintayksiköitä, on tiedot julkaistava erikseen kustakin toimintayksiköstä. Tiedot voi julkaista internetin lisäksi muulla kunnan tai kuntayhtymän päättämällä tavalla. Hallituksen esityksen (HE 20/2010 vp. s. 148) mukaan terveyspalvelujärjestelmän on oltava läpinäkyvä niin, että kuntalainen saa luotettavaa tietoa omien palvelujensa toimivuudesta. Tällainen tieto lisää myös palvelujen järjestäjien ja tuottajien kykyä havaita mahdolliset ongelmat ajoissa ja kehittää palveluja. (Hallituksen esitys eduskunnalle on annettu 1.5.2011 terveydenhuoltolaiksi sekä kansanterveystalain ja erikoissairaanhoidon muuttamiseksi sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain muuttamiseksi)

*Apulaispormestari Loukaskorven antama selvitys*

Selvityksen mukaan suun terveydenhuollon takaisinsoitot ovat toteutuneet pääsääntöisesti saman päivän aikana loka-joulukuussa 2019. Joulukuussa 2019 kaikkia yhteensä saapuneita puheluita on ollut 6235 kappaletta, joista saman päivän aikana vastattuja puheluita on ollut 6014. Tammikuussa 2020 takaisinsoitot ovat toteutuneet joulukuun tavoin pääosin saman päivän aikana. 6.2.2020 takaisinsoittojonossa olevia puheluita on ollut 0, takaisinsoiton keskimääräinen odotusaika on ollut 4 minuuttia ja puhelinpalvelun toiminnassa henkilöstöä on ollut yhdeksän. Puhelinraportin mukaan takaisinsoittoja ei ole myöskään ollut jonossa edelliseltä päivältä. Selvityksestä käy ilmi, että puhelinpalvelun reaaliaikaraporttia ja takaisinsoittojen toteutumista seurataan päivätasolla, kehitetään ja varmistetaan aktiivisesti.

Tampereen kaupungin näkemyksen mukaan hoitoon pääsyn tietojen julkaisemisesta internetissä on mahdollista toteuttaa siten, että Tampere-Oriveden yhteistoiminta-alueella erotellaan Tampere ja Orivesi sekä erillisessä jonossa Tesoman hammashoitola erikseen.

Selvityksestä käy ilmi, että Tampereen kaupungin terveysaseman yhteydessä sijaitsevia suun terveydenhuollon toimipisteitä on ainoastaan yksi (Hatanpään hammashoitola). Muut sijaitsevat samassa kiinteistössä, mutta aivan erillisinä toimintoina. Näitä ovat Hervannan, Linnainmaan, Tipotien ja Lielahden hammashoitolat. Kaikki muut hammashoitolat sijaitsevat erillään terveysasemaverkosta. Näiden lisäksi Tampereen kaupunki hankkii aikuishammaslääkäripalvelua yksityisiltä toimijoilta. Helmikuussa 2020 ostopalvelua tuotetaan yhdeksässä eri toimipisteessä.

Selvityksessä todetaan, että asiakkailla ei ole mahdollista jonottaa tiettyyn hammashoitolaan tai tietylle palvelun tuottajalle. Hoito pyritään pääosin kuitenkin järjestämään asiakasta aiemmin hoitaneen ammattilaisen vastaanotolle kaupungin omassa toiminnassaan sekä ostopalveluasemilla. Edellä mainitun menettelyn ansiosta kaikki Tampereen kaupungissa muualle kuin Tesoman hammashoitolaan jonottavat ohjataan kiirettömään hammaslääkäripalveluun tasapuolisesti. Erillisiä jonoja kokeiltiin vuosia sitten, mutta työvoimatilanteen vaihtelut ja hammashoitolan pienuus (osa 1-2 hammaslääkärin vastaanottoja) aiheuttivat epätarkoituksenmukaisen tilanteen ja kokeilu vaikeutti tasapuolista hoitoon pääsyä. Tampereen kaupunki pitää asiakkaiden saatavuuden näkökulmasta tarkoituksenmukaisena, että Tampereen kaupungin kiirettömään palveluun on ainoastaan yksi jono.

#### *Aluehallintoviraston arviointia*

#### *Välitön yhteydensaanti*

Annetun selvityksen 13.2.2020 mukaan joulukuussa 2019 vastattuja puheluita on ollut 6014 ja saapuneita puheluita on ollut 6235. Aluehallintoviraston laskelman mukaan tuolloin välittömän yhteydensaannin vastausprosentiksi saatiin 96 %, kun vastattujen puheluiden määrä 6014 jaettiin yhteensä saapuneiden puheluiden 6235 lukumäärällä. Aluehallintovirasto toteaa, että valvontaviranomaisen edellyttämä vähimmäisvaatimus 80 % tulevista puheluiden on toteutunut ja yhteydensaanti on parantunut valvontaprosessin aikana. Selvityksen mukaan takaisinsoitot ovat toteutuneet pääosin saman päivän aikana. Kaupungin internet-sivuilla (luettu 29.1.2021, <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/suun-terveydenhuolto.html>) ilmoitetaan, että ajanvaraus kaikkiin hammashoitoloihin

tapahtuu puhelimitse numerosta 03 5657 0100, ma – pe klo 8 – 17 ja kiireettömissä asioissa voi jättää takaisinsoittopyynnön ma – pe klo 9 – 14. Tesoman hammashoitolan yli 18-vuotiaat asiakkaat voivat varata vastaanottoajan myös numerosta 040 500 0990, ma – pe 8 -16 ja numeroon on mahdollista jättää takaisinsoittopyyntö. Lisäksi ajanvarausohjeissa ilmoitetaan seuraava tieto: ”Puhelinpalvelumme on ruuhkautunut ja siksi kykenemme vastaamaan soittopyyntöihin 2-4 arkipäivän kuluessa.” Aluehallintovirasto toteaa, että takaisinsoittopyyntöihin vastaaminen vasta 2-4 arkipäivän kuluessa ei ole terveydenhuoltolaissa säädetyn mukaista.

Aluehallintovirastoon tulleen epäkohtailmoituksen mukaan potilasta oli hammashoidon ajanvarauksessa ohjattu paikkaamaan hammaslohekeama itse apteekista ostettavalla väliaikaisella paikkausaineella ja soittamaan ajanvaraukseen seuraavana päivänä uudelleen ajan saamiseksi. Aluehallintovirasto toteaa, että Tampereen kaupungin on kehitettävä välitöntä yhteydensaantia edelleen siten, että potilas saa yhteyden välittömästi terveyskeskukseen myös suun terveydenhuollon asioissa. Kaikkiin saapuneisiin puheluihin, joihin on jätetty soittopyyntö, tulee vastata mahdollisimman pian terveyskeskuksen aukioloaikana samana päivänä (STM 424/2011, Ohje terveyskeskuksille välittömästä yhteydensaannista). Jos soittopyynnön jättänyt ei heti tavoiteta, hänelle soitetaan uudelleen kunnes hänet tavoitetaan tai hänelle voidaan jättää viesti puhelimen vastaajaan. Takaisinsoiton ajankohdasta kerrotaan arvio soittajalle nauhoituksella tai tekstiviestillä. Aluehallintovirasto toteaa edelleen, että kaupungin on osoitettava riittävästi voimavaroja terveydenhuollon palveluihin ja että terveydenhuollon toimeenpanoon kuuluvia tehtäviä varten kaupungin käytettävissä on oltava riittävästi terveydenhuollon ammattihenkilöitä terveydenhuoltolain mukaisesti. Tampereen kaupungin välitön yhteydensaanti ei toteudu terveydenhuoltolain 51 §:n 1 momentin edellyttämällä tavalla, jos soittopyyntöihin vastaaminen tapahtuu vasta 2-4 päivän viiveellä. Aluehallintovirasto katsoo aiheelliseksi antaa Tampereen kaupungille määräyksen korjata välitön yhteydensaanti terveyskeskukseen terveydenhuoltolain 51 §:n 1 momentin edellyttämän mukaiseksi. Aluehallintovirasto korostaa, että kaupungin on omavalvonnallisin keinoin seurattava välittömän yhteydensaannin toteutumista ja takaisinsoittojen tulee toteutua saman päivän aikana.

#### *Hoitoon pääsyn ajankohdasta ilmoittaminen*

Aluehallintovirasto on antanut 4.10.2018 päätöksessään Tampereen kaupungille huomautuksen vastaisen varalle siihen, että potilaalle ilmoitetaan hoitoon pääsyn ajankohta potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:n mukaisesti. Aluehallintovirastoon saapuneiden epäkohtailmoitusten (29.7.2020 ja 11.2.2020) mukaan suun terveydenhuollon ajanvarauksesta ei ole antaa tarkempaa hoitoon pääsyn ajankohtaa tai potilasta pyydetään soittamaan seuraavana päivänä uudelleen ajan saamiseksi hammashoitolaan. Aluehallintovirasto toteaa edelleen, että toiminta ei ole potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:n mukaista. Tampereen kaupungin tulee edelleen kehittää ajanvarauskäytäntöjään siten, että potilaalle tulee ilmoittaa täsmällinen ajankohta, jolloin hän tosiasiallisesti pääsee hoitoon, kuitenkin vähintään kuukauden tarkkuudella, kuten eduskunnan oikeusasiamies on päätöksessään 3.12.2010 (Dnro 3656/4/09) todennut. Oikeusasiamiehen ratkaisukäytännössä on katsottu terveydenhuollon toimintayksikön menetelleen lainvastaisesti ainakin silloin, kun potilaalle ei ole lainkaan ilmoitettu hoitoon pääsyn ajankohtaa, vaan hänet on jätetty jonoon odottamaan hoitoon pääsyä. Oikeusasiamiehen ratkaisukäytännössä ei ole myöskään hyväksytty menettelyä, jossa jonoon asetetulle potilaalle on kerrottu, että hänelle tulisi ilmoitus hoitoajankohdasta

kuuden kuukauden sisällä. Potilaslain 4 §:n sanamuoto ja sen esityöt puoltavat sitä, että potilaalle on ilmoitettava se täsmällinen ajankohta, jolloin hän tosiasiallisesti pääsee hoitoon. Eduskunnan oikeusasiamies ei pidä lainvastaisena sitä, että hoitoon pääsyn ajankohta ilmoitetaan kuukauden tarkkuudella. Aluehallintovirasto katsoo aiheelliseksi antaa Tampereen kaupungille määräyksen siihen, että potilaalle tulee ilmoittaa hoitoon pääsyn ajankohta täsmällisesti, kuitenkin vähintään kuukauden tarkkuudella, ellei täsmällistä aikaa pystytä antamaan hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä.

#### *Hoitoon pääsyn odotusaikojen julkaiseminen*

Aluehallintovirasto kiinnitti 15.1.2020 päätöksessään Tampereen kaupungin huomiota siihen, että kaupungin tulee julkaista tiedot hammashoidon odotusajoista erikseen kustakin toimintayksiköstä terveydenhuoltolain 55 §:n edellyttämällä tavalla.

Aluehallintovirasto toteaa, että kaupungin internet-sivuilla (luettu 19.1.2021) on nähtävissä seuraavat hammashoitolat: Ahvenisjärven, Hatanpään, Hervannan, Kaukajärven, Koiviston, Koukkuniemen, Lielahden, Linnainmaan, Nekalan, Peltolammin, Tammelan, Teiskon, Tesoman, Tipotien, Tullinkulman ja Vuoreksen hammashoitolat sekä Oriveden ja Eräjärven hammashoitolat.

Selvityksen mukaan Tampereen kaupunki pitää palvelun saatavuuden näkökulmasta tarkoituksenmukaisena, että kaupungin kiireettömään palveluun on ainoastaan yksi jono. Aluehallintovirasto katsoo, että käytössä oleva keskitetty ajanvaraus mahdollistaa kaupungin hammashoitoloiden hoitoon pääsyn odotusaikojen ilmoittamisen seuraamalla ns. T3-aikaa (kolmas vapaana oleva kiireetön aika). Aluehallintovirasto katsoo, että kaupungin on tärkeää seurata säännönmukaisesti hammashoitoloittain hoitoon pääsyä erikseen hammaslääkärille ja suuhygienistille. Terveydenhuoltolain 55 §:n mukaan kunnan on julkaistava internetissä tiedot 51 – 53 §:n mukaisista odotusajoista neljän kuukauden välein. Jos kunnalla on useita toimintayksiköitä, on tiedot julkaistava erikseen jokaisesta toimintayksiköstä. Tiedot voi julkaista internetin lisäksi muulla kunnan tai kuntayhtymän päättävällä tavalla. Odotusaikojen julkaiseminen toimintayksiköittäin on kunnan lakisääteinen velvollisuus.

Terveydenhuoltolain esitöissä (HE 90/2010 vp. s. 148) todetaan, että terveyspalvelujärjestelmän on oltava läpinäkyvä niin, että kuntalainen saa luotettavaa tietoa omien palvelujensa toimivuudesta. Tällainen tieto lisää myös palvelujen järjestäjien ja tuottajien kykyä havaita mahdolliset ongelmat ajoissa ja kehittää palveluja. Aluehallintovirasto pitää oleellisena, että nykyistä kaupungin seuranta- ja raportointijärjestelmää tulee kehittää siten, että järjestelmä pystyy tuottamaan jonossa olevien hoitoon pääsyä odottavien potilaiden määrät ja odotusajat kiireettömään hoitoon. Seurantajärjestelmien ja käytäntöjen saattaminen lainsäädäntöä vastaaviksi palvelee myös kunnan ja toimintayksikön tarpeita suunnitella ja järjestää toimintaansa hoidon tarve ja potilaansa huomioiden.

Aluehallintovirasto muistuttaa, että hoitoon pääsyn toteutumista koskevissa seurantatiedoissa tulee noudattaa huolellisuutta. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) annetun lain 7 §:n mukaan asiakastietojärjestelmästä tulee voida tuottaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajan oman suunnittelun, johtamisen ja tilastoinnin, sekä valtakunnallisen tutkimus- ja tilastotoiminnan kannalta tarpeelliset tiedot ja hoidon tarpeen arviointia sekä hoitoon pääsyn ajankohtaa koskevat tiedot.



Aluehallintovirasto toteaa lopuksi, että Tampereen kaupungilla on useita hammashoitoloita, joiden kiireettömään hoitoon pääsyn odotusajat tulee ilmoittaa erikseen. Kaupunki ei ole aluehallintoviraston antaman hallinnollisen ohjeistuksen jälkeen muuttanut käytäntöään ja näin edelleen rikkoo terveydenhuoltolaissa säädettyä. Aluehallintovirasto katsoo aiheelliseksi kiinnittää Tampereen kaupungin huomiota siihen, että hammaslääkärin odotusajat tulee julkaista erikseen jokaisesta kaupungin hammashuollon toimintayksiköstä terveydenhuoltolain 55 §:n edellyttämällä tavalla. Hammashoitoloiden hoitoon pääsyn odotusajat voidaan ilmoittaa käyttäen ns. T3-aikaa (kolmas vapaana oleva kiireetön aika).

## **Seuraamusharkinta**

Tampereen kaupungin suun terveydenhuollon kiireettömään hoitoon pääsyssä on edelleen vakavia puutteita, koska välitön yhteydenosaanti terveyskeskukseen ei toteudu terveydenhuoltolain 51 §:n mukaisesti, eikä potilaalle ilmoiteta hoitoon pääsyn ajankohtaa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:n edellyttämällä tavalla. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto antaa Tampereen kaupungille määräyksen kansanterveyslain 43 §:n nojalla saattaa edellä mainitut asiat lain edellyttämälle tasolle.

Tarvittavat toimenpiteet kaupungin on suoritettava 30.4.2021 mennessä. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto velvoittaa Tampereen kaupunkia antamaan 14.5.2021 mennessä jatkoselvityksen siitä, mihin toimenpiteisiin Tampereen kaupunki on ryhtynyt välittömän yhteydenosaannin toteuttamiseksi soittopyyntöihin vastaamisessa saman päivän aikana ja kiireettömään hoitoon pääsyn ajankohdan ilmoittamisesta potilaalle.

Aluehallintovirasto katsoo, että kohtuullinen määräaika edellä mainittujen epäkohtien/puutteiden korjaamiseksi on 30.4.2021. Määräajan pituutta harkittaessa on otettu huomioon päävelvoitteen sekä epäkohtien laajuus, veloitettun mahdollisuus noudattaa määräaikaan sekä muut asiaan vaikuttavat seikat kuten se, että aluehallintovirasto on jo valvontaprosessin aikana aiemmin puuttunut kyseisiin epäkohtiin ja antanut Tampereen kaupungille asiassa hallinnollista ohjausta ja kaupunki siten edelleen rikkoo laissa säädettyä.

Aluehallintovirasto korostaa, että Tampereen kaupungin on osoitettava riittävästi voimavaroja terveydenhuollon palveluihin, ja sen käytettävissä on oltava riittävästi terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Henkilöstön rakenteen ja määrän on vastattava terveydenhuollon palvelujen tarvetta.

## **Jatkoselvityksen toimittaminen**

Jatkoselvitys pyydetään toimittamaan 14.5.2021 mennessä osoitteeseen kirjaamo.lansi@avi.fi tai postitse Vaasan päätoimipaikkaan PL 200, 65101 Vaasa. Jatkoselvityksessä tulee ilmoittaa asian käsittelytunnus LSSAVI/6621/2018.

Määräaikaan voidaan asianosaisen pyynnöstä antaa lisäaikaa viranomaisen harkinnan mukaan, mikäli pyyntö lisäajan saamisesta on esitetty ennen määräajan päättymistä.

## **Aluehallintoviraston toimivalta**



Kansanterveyslain (66/1972) 43 §:n 1 momentin mukaan aluehallintovirasto voi antaa määräyksen puutteiden korjaamisesta tai epäkohtien poistamisesta, jos kansanterveystyön järjestämisessä tai toteuttamisessa havaitaan potilasturvallisuutta vaarantavia puutteita tai muita epäkohtia taikka toiminta on muutoin kyseisen lain tai terveydenhuoltolain vastaista. Määräystä annettaessa on asetettava määräaika, jonka kuluessa tarpeelliset toimenpiteet on suoritettava.

Kansanterveyslain 44 §:n mukaan aluehallintovirasto voi kiinnittää valvottavan huomiota toiminnan asianmukaiseen järjestämiseen ja hyvän hallintotavan noudattamiseen, jos asia ei anna aiheutta huomautukseen tai muihin toimenpiteisiin.

### Sovelletut oikeusohjeet

Suomen perustuslaki (773/1992) 19 § ja 22 §  
 Laki aluehallintovirastoista (896/2009) 4 § ja 6 §  
 Kansanterveyslaki (66/1972) 2 §, 5 §, 43 § ja 44 §  
 Terveydenhuoltolaki (1326/2010) 4 §, 10 §, 51 § ja 55 §  
 Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) 4 § ja 4 a §  
 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) 7 §  
 Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009) 18 §

### MUUTOKSENHAKU

Aluehallintoviraston antamaan määräykseen tyytymätön saa hakea muutosta valittamalla Vaasan hallinto-oikeuteen liitteenä olevan valitusosoituksen mukaisesti.

Aluehallintoviraston antamaan huomion kiinnittämiseen ei saa hakea kansanterveyslain 44 §:n 3 momentin mukaan muutosta valittamalla.

### LISÄTIEDOT

Lisätietoja antaa tarvittaessa ylitarkastaja Maarit Penttilä, puh. 0295 018 567

Aluehallintoylilääkäri Laura Blåfield

Ylitarkastaja Maarit Penttilä

### JAKELU JA SUORITEMAKSU

<b>Päätöksen saaja</b>	Tampereen kaupunki, kaupunginhallitus
<b>Suoritemaksu</b>	Maksuton päätös
<b>Liite</b>	Valitusosoitus
<b>Tiedoksi</b>	Oriveden kaupunki, kaupunginhallitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) Eduskunnan oikeusasiamies Johtava ylihammaslääkäri, palvelujohtaja Eeva Torppa-Saarinen

Tämä asiakirja LSSAVI/6621/2018 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument LSSAVI/6621/2018 har godkänts elektroniskt

Ratkaisija Blåfield Laura 10.02.2021 09:39

Esittelijä Penttilä Maarit 10.02.2021 09:37