

Anna Kontula vas

Kirjallinen kysymys terveydenhoidon takaisinsoittopalveluista

Eduskunnan puhemiehelle

Terveydenhuollossa yleistyvien takaisinsoittopalveluiden käyttöön liittyy haasteita, jotka uhkaavat terveyspalveluiden saavutettavuutta. Takaisinsoittopalvelun käyttö ensisijaisena tai tosiasiallisesti ainoana yhteydenottotapana tekee palvelun tavoittamisen vaikeaksi tai mahdottomaksi niille, jotka eivät voi olla arkipäivänä virka-aikaan tavoitettavissa puhelimitse.

Elokuun 2023 loppuun voimassa olleen terveydenhuoltolain (1326/2010) 51 §:n 1 momentin mukaan kunnan oli järjestettävä toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveyskeskukseen tai muuhun terveydenhuollon toimintayksikköön. Terveydenhuollon ammattihenkilön oli tehtävä hoidon tarpeen arviointi viimeistään kolmantena arkipäivänä yhteydenotosta, jollei arviota voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana.

Syyskuun 2023 alussa voimaan tulleen muutoksen (116/2023) myötä hyvinvointialueen on järjestettävä toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana saman päivän aikana yhteyden terveyskeskukseen tai muuhun perusterveydenhuollon toimintayksikköön ja saada yksilöllisen arvion tutkimustensa tai hoitonsa tarpeesta ja kiireellisyydestä sekä siitä, minkä terveydenhuollon ammattihenkilön tekemiä tutkimuksia tai antamaa hoitoa potilas tarvitsee. Terveydenhuoltolain muutoksilla tiukennettiin perusterveydenhuollon kiireettömään hoitoon pääsyn määräaikoja. Myös yhteydenottoa terveyskeskukseen koskevaa säännöstä tiukennettiin siten, että hoidon tarpeen arvio tulee tehdä jo ensimmäisen yhteydenoton yhteydessä aiemman kolmen päivän aikarajan sijaan. Samalla velvoite mahdollistaa yhteyden saaminen terveyskeskukseen välittömästi kuitenkin lieveni siten, että yhteys on saatava saman päivän aikana. Muutosta perusteltiin sillä, että säännös välittömästä yhteyden saamisesta oli "omiaan aiheuttamaan tulkin- taepäselvyyksiä siitä, kuinka nopeasti yhteys on saatava, kun nykyisinkin jo on käytössä takaisinsoittojärjestelmiä" (HE 74/2022 vp, s. 112).

Muutokseen johtaneen hallituksen esityksen mukaan arvio hoidon tarpeesta voidaan tehdä joko tapaamalla potilas henkilökohtaisesti, puhelimitse tai käyttäen apuna erilaisia teknisiä sovelluksia. Asioinnissa on varmistettava saavutettavuus, eli esimerkiksi kuulo- tai puhevammaisille henkilöille on järjestettävä heille sopiva asiointitapa. Hyvinvointialue ei siten saa järjestää mahdollisuutta yhteydenottoon, tutkimuksen tai hoidon tarpeen arviota ja hoitoajan antamista ainoastaan siten, että se on mahdollista vain esimerkiksi asiakkaan puhelinsoiton ja terveyskeskuksen takaisinsoiton perusteella. (HE 74/2022 vp, s. 114.)

Vastaavasti sosiaali- ja terveysministeriön 14.7.2023 antaman ohjeen mukaan potilaan yhteys terveyskeskukseen voidaan järjestää läsnäkäyntinä, puhelimitse, sähköisesti tai terveyskeskuksen

Kirjallinen kysymys KK 137/2024 vp

internetsivujen kautta, viestin tai chatin kautta. Ohjeessa todetaan, että jos terveyskeskuksessa ei pystytä vastaamaan puhelimeen välittömästi, käytetään yleensä takaisinsoittojärjestelmää. Asioinnissa on ohjeen mukaan varmistettava saavutettavuus, eli esimerkiksi kuulo- tai puhevammaisille henkilöille on järjestettävä heille sopiva asiointitapa.

Käytännössä takaisinsoittopalvelu on esimerkiksi Helsingissä muodostunut ensisijaiseksi ja suositelluksi yhteydenottotavaksi verkkopohjaisten palveluiden ohella. Helsingin kaupunki tiedotti 22.11.2023 siirtyvänsä viisi päivää myöhemmin takaisinsoittopalvelussaan käytäntöön, jossa takaisinsoittopalveluun takaisinsoittopyynnön jättäneille terveysasemien asiakkailla soitetaan takaisin vain yhden kerran. Jos asiakasta ei tuolloin tavoiteta, hän saa tekstiviestin, jossa kehoitetaan ottamaan yhteyttä uudelleen. Aiemmin asiakasta on tavoiteltu kaksi tai jopa kolme kertaa, jos hän ei ole ensimmäisellä kerralla vastannut. Muutosta kaupunki perusteli yhteydenottojen "sujuvoittamisella".

Takaisinsoittopalvelun vaihtoehtona Helsingin terveysasemien asiakkaat voivat "kysyä laajasti terveyteen ja terveyspalveluihin liittyviä kysymyksiä" Sotebotti Hesteri -nimisessä chat-palvelussa. Lisäksi kaupunki kertoo, että yhteyden ammatillaiseen saa tarvittaessa tekemällä Omaolo-oirearvion verkossa. Maisa-palvelussa puolestaan voi asioida kiireettömissä asioissa. Helsinki toivoo, että yhteyttä otettaisiin vain yhden kanavan kautta.

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 6 §:n mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä viranomaisessa, ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 3 §:n mukaan jokaisella Suomessa pysyvästi asuvalla henkilöllä on oikeus ilman syrjintää hänen terveydentilansa edellyttämään terveyden- ja sairaanhoitoon niiden voimavarojen rajoissa, jotka kulloinkin ovat terveydenhuollon käytettävissä. Potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Potilaan yksilölliset tarpeet on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon.

Hallintolain (434/2003) 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti. Lain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen 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.

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) 4 §:n mukaan hyvinvointialueen on suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisena kuin asiakkaiden tarve edellyttää. Palvelut on toteutettava yhdenvertaisesti, yhteen sovitettuina palvelukokonaisuuksina sekä hyvinvointialueen väestön tarpeet huomioon ot-

Kirjallinen kysymys KK 137/2024 vp

taen lähellä asiakkaita. Hyvinvointialueen on turvattava järjestämisvastuullaan olevien sosiaali- ja terveyspalvelujen esteettömyys ja saavutettavuus.

Takaisinsoittopalvelu voi estää palvelun saannin niiltä, joiden ei ole mahdollista päivystää arkipäivänä jatkuvasti puhelimen äärellä tai vastata puhelimeen minä tahansa hetkenä. Puhelimeen vastaaminen ei välttämättä ole työajalla mahdollista tai luvallista. Osalla ihmisistä ei taloudellisista tai muista syistä ole käytössään puhelinta. Tällöin asioinnissa saatetaan tukeutua esimerkiksi sosiaalitoimen tai tuttavien apuun eikä henkilön ole mahdollista jäädä päiväksi odottamaan vastaussoittoa. Ikääntyneiden, vammaisten, liikkumisen vaikeuksista kärsivien tai pientä lasta hoitavien voi myös olla vaikeaa ehtiä vastaamaan puhelimen soidessa. Takaisinsoittopalvelu aiheuttaa ongelmia myös yksityisyyden suojan kannalta, mikäli asiakas on puhelun saadessaan julkisella paikalla vailla mahdollisuutta puhua yksityisistä tai arkaluonteisista terveystiedoistaan sivullisten kuulematta.

Oletus, että jokaisella olisi puhelin ja mahdollisuus sen tarkkailuun päivän ajan, ei ole realistinen. Takaisinsoittopalvelun yleistyminen ainoana yhteydenottotapana nostaa terveyspalveluihin pääsyn kynnyksiä. Verkkopohjaiset palvelut taas eivät palvele niitä, joilla ei ole pääsyä tietokoneelle tai älylaitteelle taikka osaamista, kykyä tai jaksamista teknologian hallitsemiseen. Verkkooasiointi saattaa myös edellyttää sähköistä tunnistautumista.

Edellä olevan perusteella ja eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ään viitaten esitän asianomaisen ministerin vastattavaksi seuraavan kysymyksen:

Miten nykyisenkaltaisia takaisinsoittopalveluita ja niiden käyttöä ensisijaisena yhteydenottokanavana on arvioitu perustuslain sekä hyvää hallintoa ja terveyspalveluiden saatavuutta koskevien lainsäädännöllisten velvoitteiden kannalta ja

miten varmistetaan terveyskeskuspalveluiden saavutettavuus sekä jokaisen yhdenvertaiset mahdollisuudet riittäviin ja oikea-aikaisiin palveluihin takaisinsoittopalveluiden yleistyessä?

Helsingissä 5.4.2024

Anna Kontula vas