

Vastaus kirjalliseen kysymykseen terveydenhoidon takaisinsoittopalveluista

Eduskunnan puhemiehelle

Eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ssä mainitussa tarkoituksessa Te, Arvoisa puhemies, olette toimittanut asianomaisen ministerin vastattavaksi kansanedustaja Anna Kontulan /vas näin kuuluvan kirjallisen kysymyksen KK 137/2024 vp:

Miten nykyisenkaltaisia takaisinsoittopalveluita ja niiden käyttöä ensisijaisena yhteydenottokanavana on arvioitu perustuslain sekä hyvää hallintoa ja terveystalouden saatu-
vuutta koskevien lainsäädännöllisten velvoitteiden kannalta ja

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

Vastauksena kysymykseen esitän seuraavaa:

Terveydenhuoltolain (1326/2010) voimassa olevan 51 §:n mukaan 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. Lain perusteluissa muun ohella todetaan, että ”Arvio hoidon tarpeesta voidaan tehdä joko tapaamalla potilas henkilökohtaisesti, puhelimitse tai käyttäen apuna erilaisia teknisiä sovelluksia. - - - Kaikki hoitoon hakeutuvat eivät myöskään pysty käyttämään sähköisiä oirearviointeja, minkä takia pitää olla mahdollisuus myös terveydenhuollon ammattihenkilön tekemälle arviolle ilman, että potilas on tehnyt sähköisen itsearvion. Asioinnissa on yleisestikin 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 puhelinoiton ja terveyskeskuksen takaisinsoiton perusteella. ” (HE 74/2022 vp, s. 114).

Takaisinsoittojärjestelmät eivät ole uusi ilmiö, vaan niitä on ollut jo pidempään käytössä. Sosiaali- ja terveysministeriön käsityksen mukaan takaisinsoittojärjestelmä sinänsä on eräs hyväksyttävä tapa toteuttaa yhteydenotto ja hoidon tarpeen arviointi. Niiden käytöstä perustuslakivaliokunta ei

liene koskaan erikseen lausunut. Perustuslakivaliokunta arvioi vuonna 2004 perusterveydenhuollon hoitotakuuta koskevan lainsäädännön, jossa säädettiin, että hoidon tarpeen arviointi on tehtävä viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun potilas otti yhteyden terveystakeskukseen, jollei arviota ole voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana. Perustuslakivaliokunta ei esittänyt yhteydenotosta ja hoidon tarpeen arvioinnin enimmäisajasta kiireettömässä asiassa huomautuksia (PeVL 20/2004 vp). Perustuslakivaliokunta ei esittänyt tästä aiheesta valtiosääntöoikeudellisia huomautuksia hoitotakuulainsäädännön muutoksia viimeksikään arvioidessaan (PeVL 38/2022 vp). Kiireellisen hoidon antamista varten terveydenhuoltolain 50 §:n 2 momentin mukaan hyvinvointialueen on järjestettävä vastaanottotoiminta siten, että potilas saa arkipäivisin ilmoitettuna aikana välittömästi terveydenhuollon ammattihenkilön arvion ja hoidon kiireellisissä tapauksissa. Hyvinvointialueen on järjestettävä terveydenhuollon ilta-ajan ja viikonlopun päiväaikainen perusterveydenhuollon kiireellinen vastaanottotoiminta silloin, kun palvelujen saavutettavuus sitä edellyttää.

Edellä lainattujen lain perustelujen tarkoituksena on korostaa sitä, että asiakkaalle tulisi olla erilaisia yhteydenottotapoja käytettävissä. Laissa ei kuitenkaan suoraan tarkasti määritetä, millä kaikilla eri tavoin yhteydenotto on järjestettävä, vaan hyvinvointialueilla on asiassa jossain määrin harkintavaltaa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) mukaan hyvinvointialueen on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Palvelunjärjestäjän on valvottava toimintaansa siten, että sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät. Samassa laissa säädetään myös valvontaviranomaisten käytössä olevista toimivaltuuksista puuttua hyvinvointialueen toimintaan, jos se ei joltain osin täyty lainsäädännön velvoitteita.

Helsingissä 25.4.2024

Sosiaali- ja terveysministeri Kaisa Juuso