

29.5.2026

EOAK/1731/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Susanna Lindroos-Hovinheimo

Esittelijä: Esittelijäneuvos Heidi Laurila

TOISEN HUOLTAJAN PÄÄSY NEUVOLAAN

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen menettelyä. Kantelija piti lastenneuvolan tiedotuskäytäntöjä syrjivinä ja hänen oikeuksiaan loukkaavina. Hän katsoi, että neuvola tiedottaa vain toiselle huoltajalle, eikä toinen huoltaja saa tietoa edes pyynnöstä. Neuvolan ovikoodikäytäntö sulki kantelijan huoltajana lapsensa neivolakäynnin ulkopuolelle.

Kantelija kertoi, että neuvolan oveen kiinnitetyn lapun mukaan sisään pääsi vain ennakkoon saadulla ovikoodilla. Neuvola lähetti ovikoodin sisältävät tekstiviestit vain lapsen äidille. Kantelija soitti lapsensa äidille, mutta tämä ei suostunut kertomaan koodia. Ovikelloa ei ollut, eikä kantelija voinut päästä sisään kuin toisen asiakkaan mukana.

Kantelija arvosteli myös sitä, ettei hänen palautteeseensa vastattu asianmukaisesti.

2 SELVITYS

2.1 Pyydetyt selvitykset

Kantelun johdosta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialuetta pyydettiin antamaan selvityksensä ja lausuntonsa asiasta. Hyvinvointialueen Äitiys- ja lastenneuvolan palveluyksikköjohtaja antoi lausunnon 9.5.2025.

Kantelijalle varattiin tilaisuus antaa vastineensa hyvinvointialueen lausunnon johdosta. Kantelija antoi vastineensa 17.5.2025.

2.2 Hyvinvointialueen selvitys

Hyvinvointialueen selvityksen mukaan asiakkaalle lähtee tekstiviestimuistutus neuvolan ajanvarauksesta. Kun kyseessä on lapsi, lähtee muistutus sille huoltajalle, jonka puhelinnumero on annettu ensisijaiseksi yhteydenottokanavaksi. Puhelinnumeron voi vaihtaa asiakas ja potilastietojärjestelmään, mutta järjestelmään ei voi lisätä kahta puhelinnumeroa, joihin tekstiviestit lähtisivät. Huoltajat sopivat, kummalle tekstiviestimuistutukset lähetetään, eikä tämä ole sidottuna äitiyteen. Asiakkaaksi tulon yhteydessä käytännöstä kerrotaan asiakkaille.

Järjestelmässä oleva puute on tiedossa, ja se on viety tiedoksi myös järjestelmän kehittämisestä vastaaville tahoille.

Molemmilla huoltajilla on tiedonsaantioikeus ja tämä pätee myös -- neuvolaan. Neuvolakäynnillä x.x.2025 oli käyty keskustelua siitä, että yhteystiedot voi vaihtaa, mutta lapsen äiti ei ollut tähän suostuvainen.

Lapsen neuvola-aikoja on kummankin huoltajan ollut mahdollista katsoa sähköisestä ajanvarausjärjestelmästä. Neuvolapalveluiden takaisinsoiton rinnalle on otettu käyttöön digitaalinen Lunna-alusta, jolloin huoltajat, joilla on lapsen asioihin puolesta asiointioikeus, pääsevät tunnistautumalla asioimaan ja ottamaan yhteyttä neuvolan keskitettyyn yksikköön lapsensa asioissa chatin tai kiireettömän viestin kautta. Kiireetön viesti voidaan siirtää myös omalle hoitajalle tai jättää hänelle soittopyyntö.

Neuvolan ulkopuolella on ohjeistus tulla sisään ovikoodia käyttämällä. Lapun yläpuolelta löytyy myös ovikello, josta ohjeessa ei kuitenkaan ole mainintaa. Ovikello on kuitenkin käytettävissä asiakkaille sekä muille neuvolaan tuleville, joilla ei syystä tai toisesta ole ovikoodia käytettävissä. Ohje ei ohjaa ovikelloa soittamaan, koska tällä halutaan minimoida ovikellon käyttöä ja antaa neuvolassa työskenteleville terveydenhoitajille työrauha ja mahdollisuus keskeytyksettömään asiakastyöhön. Ovet ovat lukossa sekä ovikoodi ja ovikello käytössä turvallisuussyistä. Kyseessä on pieni neuvola, jossa ei ole avustavaa henkilöstöä, esimerkiksi vahtimestaria. Kyseiset ohjeet ovat olleet neuvolan oven luona useita vuosia.

Kirjallista tai puhelimitse tullutta palautetta ei neuvolan esihenkilö ole asiasta saanut, joten avoimeksi jäi, mihin palautteeseen vastaamisesta kantelussa oli kyse. Terveydenhoitaja kertoi keskustelleensa vastaanoton yhteydessä huoltajien kanssa tekstiviestistä, ovikoodista ja ovikellosta. Kirjauksia ei lapsen tietoihin keskustelusta ole tehty, mutta terveydenhoitaja muisti sanoneensa, että ovikellosta on maininta sisääntulon yhteydessä olleessa ohjeessa. Tämän hän oli valitettavasti muistanut väärin. Terveydenhoitaja oli ohjannut asiakasta laittamaan myös palautetta hyvinvointialueen palautekanavan kautta, mutta palautetta ei tullut.

Hyvinvointialue oli erittäin pahoillaan kantelijan kokemuksesta siitä, että neuvolapalvelut epäivät häneltä yhtäläisen oikeuden lapsen asioiden hoitamiseen ja neuvolakäynneille osallistumiseen. Tämä ei ollut tarkoitus.

Hyvinvointialue tiedosti asiakas- ja potilastietojärjestelmän haasteen, joka voi nousta esille erityisesti erotilanteissa. Asia yritetään saada korjattua järjestelmän päivityksien yhteydessä, mutta tietoa ajankohdasta ei ollut. Huoltajien oli kuitenkin mahdollista saada lastaan koskevaa tietoa, myös neuvolakäyntien ajankohdista, edellä esitetyillä tavoilla.

2.3 Kantelijan vastine ja lisäkirje

Kantelija kertoi vastineessaan, että neuvolan ovessa ollut lappu oli liimattu ovikellon päälle. Kantelija kävi kantelun jälkeen kokeilemassa ovikelloa, mutta kukaan ei tullut avaamaan. Hän katsoi, että kukaan ei reagoi ovikellon soittoon eikä ovikello siten ole toiminnallinen sisäänpääsykeino. Espoon muissa pienemmissä neuvoloissa ovet ovat auki. Hyvinvointialueella käytössä on järjestelmä, josta molemmat vanhemmat voivat nähdä ajanvaraukset. On ristiriitaista ja eriarvoistavaa, että ovikoodia ei toimiteta tuon järjestelmän kautta, vaan tekstiviestillä toiselle huoltajalle. Kantelija tiedusteli myös siitä, oliko lausunnossa mainittu lapsen äidin kieltäytyminen huoltajan tietojen vaihtamisesta dokumentoitu.

Kantelija kertoi lisäkirjeessään 8.10.2025 joutuneensa edellisenä päivänä lapsen neuvolakäynnillä vastaavanlaisen syrjinnän kohteeksi samassa paikassa. Asialle ei ollut tehty mitään.

3 RATKAISU

3.1 Arvioinnin lähtökohta

Perustuslain 109 §:n mukaan oikeusasiamiehen tulee valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tehtäväänsä hoitaessaan oikeusasiamies valvoo perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista.

Oikeusasiamies valvoo ja edistää lasten oikeuksien toteutumista. Hän ottaa lapsen oikeudet huomioon arvioidessaan kaikkea viranomaistoimintaa, jonka vaikutukset kohdistuvat lapsiin.

3.2 Keskeiset säännökset

Perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystalvet ja edistettävä väestön terveyttä. Julkisen vallan on myös tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

YK:n Lapsen oikeuksien yleissopimuksen (SopS 59-60/1991) 3 artiklan mukaan kaikissa julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon, tuomioistuinten, hallintoviranomaisten tai lainsäädäntöelimien toimissa, jotka koskevat lapsia, on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Sopimusvaltiot sitoutuvat takaamaan lapselle hänen hyvinvoinnilleen välttämättömän suojelun ja huolenpidon ottaen huomioon hänen vanhempiansa, laillisten huoltajiensa tai muiden hänestä oikeudellisessa vastuussa olevien henkilöiden oikeudet ja velvollisuudet. Tähän pyrkiessään sopimusvaltiot ryhtyvät kaikkiin tarpeellisiin lainsäädäntö- ja hallintotoimiin.

Yleissopimuksen 5 artiklan mukaan sopimusvaltiot kunnioittavat vanhempien tai paikallisen tavan mukaisen suurperheen tai yhteisön, laillisten holhoojien ja huoltajien tai muiden lapsesta oikeudellisesti vastuussa olevien henkilöiden vastuuta, oikeuksia ja velvollisuuksia tarjota lapselle hänen kehittyvien valmiuksiensa mukaisesti asianmukaista ohjausta ja neuvoa tässä yleissopimuksessa tunnustettujen oikeuksien käyttämiseksi.

Yleissopimuksen 18 artiklan mukaan sopimusvaltiot pyrkivät parhaansa mukaan takaamaan sen periaatteen tunnustamisen, että vanhemmat vastaavat yhteisesti lapsen kasvatuksesta ja kehityksestä. Vanhemmilla tai tapauksesta riippuen laillisilla huoltajilla ja holhoojilla on ensisijainen vastuu lapsen kasvatuksesta ja kehityksestä. Lapsen edun on määrättävä heidän toimintansa. Tässä yleissopimuksessa tunnustettujen oikeuksien takaamiseksi ja edistämiseksi sopimusvaltiot antavat vanhemmille ja muille laillisille huoltajille asianmukaista apua heidän hoitaessaan lastenkasvatustehtävänsä sekä huolehtivat lastensuojelulaitosten ja -palvelujen kehittämisestä.

Euroopan ihmisoikeussopimuksen 8 artiklan mukaan jokaisella on oikeus nauttia yksityis- ja perhe-elämäänsä, kotiinsa ja kirjeenvaihtoonsa kohdistuvaa kunnioitusta.

Lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain (lapsenhuoltolaki) 3 §:n mukaan lapsen huoltajia ovat hänen vanhempansa tai henkilöt, joille lapsen huolto on uskottu. Lain 4 §:n mukaan lapsen huoltajan on turvattava lapsen kehitys ja hyvinvointi siten kuin 1 §:ssä säädetään. Tässä tarkoituksessa huoltajalla on oikeus päättää lapsen hoidosta, kasvatuksesta, koulutuksesta, asuinpaikasta, harrastuksista sekä muista henkilökohtaisista asioista. Lain 5 §:n mukaan lapsen huoltajat vastaavat yhdessä lapsen huoltoon kuuluvista tehtävistä ja tekevät yhdessä lasta koskevat päätökset, jollei toisin ole säädetty tai määrätty. Jos joku huoltajista ei matkan, sairauden tai muun syyn vuoksi voi osallistua lasta koskevan päätöksen tekemiseen ja ratkaisun viivästyttämisestä aiheutuisi haittaa, ei hänen suostumuksensa asiassa ole tarpeen. Asiasta, jolla on huomattava merkitys lapsen tulevaisuuden kannalta, voivat huoltajat kuitenkin päättää vain yhdessä, jollei lapsen etu ilmeisesti muuta vaadi.

Terveydenhuoltolain 8 §:n mukaan terveydenhuollon toiminnan on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Terveydenhuollon toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

Terveydenhuoltolain 15 §:n mukaan hyvinvointialueen on järjestettävä alueensa raskaana olevien naisten, lasta odottavien perheiden sekä alle oppivelvollisuusikäisten lasten ja heidän perheidensä neuvolapalvelut. Neuvolapalveluihin sisältyvät muun muassa lapsen terveen kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin edistäminen sekä seuranta sekä vanhemmuuden ja perheen muun hyvinvoinnin tukeminen (2 mom. kohdat 2 ja 4).

Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. 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.

3.3 Arviointi

Hallintolaissa säädetyn hallinnon palveluperiaatteen mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Palveluperiaate pitää sisällään muun muassa palvelun saatavuuden, laadun ja asiakkaan tarpeiden huomioon ottamisen. Palvelun saatavuus edellyttää, että viranomainen järjestää palvelunsa niin, että palveluja on riittävästi ja että niiden käyttö on helppoa.

Viranomaisilla on harkintavaltaa siinä, miten ne järjestävät palvelunsa. Palveluiden järjestämisessä tulee kuitenkin huomioida palveluperiaate, syrjimättömyys ja muut hyvän hallinnon edellyttämät vaatimukset sekä lapsen etu.

Lapsen etu yleensä edellyttää, että lapsen huoltajilla on mahdollisuus osallistua lapsen terveyspalveluihin. Erityisesti lapsen etu edellyttää mielestäni, että huoltajat voivat halutessaan osallistua neuvolapalveluihin, joihin sisältyy muun muassa vanhemmuuden ja perheen hyvinvoinnin tukemista.

Hyvinvointialue on vastuussa siitä, että sen järjestämät neuvolapalvelut ovat lainmukaisia. Tämä pitää sisällään sen, että palvelut ovat tosiasiasa saavutettavia sen asiakkaille.

Kantelija ei ole yksilöinyt muita mielestään syrjiviä tiedotuskäytäntöjä kuin ovikoodin toimittamisen vain lapsen äidille. Tämän vuoksi rajoitan arvioni tähän menettelyyn. Hyvinvointialueen selvityksen mukaan kaikilla asiointiin oikeutetuilla huoltajilla on mahdollisuus asioida lapsen asioissa sähköisesti sekä puhelimitse.

Pidän hyväksyttävänä sitä, että lastenneuvolan ovi on yleensä lukittu. Neuvolassa tulee kuitenkin olla toimiva käytäntö, joka mahdollistaa sujuvan sisäänkäsyn siihen oikeutetuille.

Saadun selvityksen mukaan kyseessä olevassa lastenneuvolassa sisäänkäsyn mahdollistava ovikoodi lähetetään tekstiviestillä sille huoltajalle, jonka puhelinnumero on annettu ensisijaiseksi yhteydenottokanavaksi. Puhelinnumeron voi vaihtaa, mutta järjestelmään ei voi asettaa kahta numeroa. Saadun selvityksen perusteella ilmoittamista ei ole sidottu äitiyteen.

Tässä tapauksessa ovikoodi on lähetetty tekstiviestillä kantelijan lapsen äidille. Numeroa ei ole vaihdettu isän numeroksi, koska kantelijan lapsen äiti ei ole tähän suostunut. Selvityksestä ei käy ilmi, millä perusteella ensisijainen yhteydenottokanava on kantelijan tapauksessa määritelty.

Lasten huoltajilla tulee olla tosiasiallinen ja yhtäläinen mahdollisuus päästä neuvolaan asioimaan. Mielestäni se, että toinen huoltaja ei saa neuvolan ovikoodia edes pyynnöstään, vaikeuttaa hänen osallistumistaan neuvolakäynneille ja voi jopa estää sen. Pidän järjestelyä ongelmallisena.

Hyvinvointialue on selvittänyt, että kaikki asiointiin oikeutetut huoltajat voivat katsoa tietoja ajanvarausjärjestelmästä ja asioida sähköisesti. Selvitysten perusteella näiden kautta ei kuitenkaan ole ollut mahdollista saada ovikoodia ja vaikuttaa sisäänkäsyyn.

Neuvolassa on ovikello, joka saattaa turvata sisäänkäsyn. Kantelija ei ole ensi vaiheessa havainnut ovikelloa, eikä sen käyttömahdollisuutta ole ovella olleessa ohjeessa mainittu. Kantelijan mukaan ovea ei ole avattu hänen käytyään testaamassa ovikelloa myöhemmin. Hyvinvointialue on itsekin todennut, että ovikellon käyttöön ei ole haluttu ohjata. Saamani selvityksen perusteella katson, että sisäänkäsy ovikellon avulla on jäänyt jossain määrin epäselväksi.

Edellä esitetyn perusteella katson, että hyvinvointialue ei ole palveluita järjestäessään mahdollistanut riittävällä tavalla kaikkien lapsen huoltajien osallistumista lapsen neuvolakäynnille. Hyvinvointialue ei ole siksi toiminut lain eikä lapsen edun mukaisesti.

Totean myös, että tekniset syyt, kuten tietojärjestelmän asettamat rajoitukset tallennettavien puhelinnumeroiden määrälle, eivät saa olla esteenä huoltajien mahdollisuudelle osallistua neuvolakäynnille. Hyvinvointialueen on tarvittaessa kehitettävä tietojärjestelmänsä niin, että lapsen huoltajilla on tosiasiallinen mahdollisuus saada tieto, jonka avulla he voivat osallistua neuvolakäynnille. Vaihtoehtoisesti hyvinvointialue voi järjestää jonkin muun tavan, jolla varmistetaan osallistumisen mahdollisuus.

Kantelija ei yksilöi, mihin palautteeseen hyvinvointialue ei vastannut asianmukaisesti. Hyvinvointialueen mukaan kirjallista tai puhelimitse saapunutta palautetta ei ole saatu. Tämän vuoksi en voi todeta, että hyvinvointialue olisi menetellyt lainvastaisesti kantelijan palautteeseen vastaamisessa.

En myöskään katso aiheelliseksi selvittää kantelijan lapsen äidin mielipiteen mahdollista kirjaamista asiakirjoihin.

TOIMENPITEET

Saatan edellä esittämäni käsityksen menettelyn virheellisyydestä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.

Pyydän hyvinvointialuetta ilmoittamaan viimeistään 30.10.2026, mihin toimenpiteisiin tämä päätökseni on mahdollisesti antanut aihetta.