

29.4.2026

EOAK/3173/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Susanna Lindroos-Hovinheimo

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Anne Ilkka

TURVAKIELTOASIAKKAAN MAHDOLLISUUS KÄYTTÄÄ DIGITAALISIA SOTE-PALVELUJA

1 KANTELU

Kantelija pyysi tutkimiaan Satakunnan hyvinvointialueen menettelyä uuden digitaalisen sotekeskus-sovelluksen käyttöönotossa. Sovelluksen käyttäminen ei ole mahdollista asiakkaille, joilla on turvakielto. Aikaisempi Omaolo-sovellus lopetettiin ja otettiin käyttöön uusi sovellus vuoden 2025 alussa. Aikaisemman sovelluksen käyttäminen oli mahdollista myös turvakieltoasiakkaille.

Kantelija oli ollut terveyskeskuksessa luomenpoistossa ja kantelun mukaan hänelle ei kerrottu täsmällisesti tikkien poistolle varattua aikaa. Kantelija kertoi laskeneensa päivät itse väärin ja sen vuoksi mennyt tikkien poistoon päivän myöhässä. Kantelija ei päässyt itse tarkistamaan asiointipalvelusta ajanvaraustaan. Tikit kuitenkin saatiin poistettua, mutta kantelijalle tuli sekä käyntimaksu tikkien poistokäynnistä (28,20 €) että myös käyttämättä jätetystä ajasta maksu (56,70 €).

Lisäksi kantelija piti terveysaseman menettelyä kutsua häntä nimeltä varatulle vastaanottoajalle virheellisenä, koska hänen käsityksensä mukaan turvakieltoasiakkaiden nimiä ei pitäisi huudella julkisesti asiakkaalta kysymättä.

2 SELVITYS

2.1 Asiakirjat

Kantelun johdosta hankittiin Satakunnan hyvinvointialueen hyvinvointialuejohtajan 22.8.2025 päivätty selvitys ja lausunto (SATAHADno-2025-5751), jonka liitteenä oli Turvakielto-ohje 16.4.2025.

2.2 Satakunnan hyvinvointialueen selvitys ja lausunto

Satakunnan hyvinvointialue totesi selvityksessään ja lausunnossaan pääpiirteissään seuraavaa.

Kantelussa tarkoitettaneen digitaalisella sotekeskus-sovelluksella Sata-sovellusta ja sen verkkoalustaa. Sata-sovelluksella ja sen digitaalisella alustalla verkossa voidaan asioida itse suoraan tai asiakkaan puolesta myös valtuutuksella Satakunnan hyvinvointialueen digitaalisiin palveluihin.

Turvakieltoasiakkaan asiointi tai puolesta asiointi ei valitettavasti ollut selvityksen laatimishetkellä (22.8.2025) vielä Sata-sovelluksessa mahdollista. Asiasta oli tullut Sata-sovelluksen käyttöönoton 3.12.2024 jälkeen palautetta useammalta asiakkaalta. Näin ollen asiaa on lähdetty aktiivisesti kehittämään ja selvittämään. ICT tekee aktiivisesti yhteistyötä Terveystalon (järjestelmän/alustan toimittaja) kanssa, että turvakieltoasiakkaan asiointi saadaan mahdollistettua Sata-sovelluksessa. ICT-muutokset ovat kuitenkin toisinaan hitaita. Ominaisuus on ollut kesällä 2025 testauksessa ja tämänhetkisen tiedon mukaan turvakieltoasiakkaan asiointi kaikkien ikäryhmien osalta tulee syksyn aikana tuotantokäyttöön. ICT-tasolla kehittämishaaste on ollut erityisesti alaikäisten asiointin osalta.

Turvakielto johtaa toisinaan terveydenhuollossa tilanteisiin, joissa tiettyjä palveluita ei saada heidän osaltaan hoidettua nopeasti ja sujuvasti tavanomaiseen tapaan. Turvakieltoasiakkaat voivat olla yhteydessä sote-keskukseen muiden kuin sähköisten yhteydenottokanavien kautta. Nämä kanavat ovat keskitetty ajanvarauspuhelin sekä asiointi asiointipisteellä.

Turvakieltoasiakkaiden kanssa toimitaan samoin kuin muidenkin asiakkaiden kanssa huomioiden tietosuojan ja salassapitoon liittyvät lait sekä asetukset huomioiden turvakielto. Turvakielto huomioidaan myös henkilöstön perehdytyksessä. Satakunnan hyvinvointialueella on henkilöstön käytössä Turvakielto-ohje, joka osaltaan parantaa palvelun laatua ja turvallisuutta.

Sotekeskuksessa otettiin itseilmoittautumisautomaatti käyttöön helmikuun lopussa 2025 ja tämän jälkeen asiakkaita ei ole tarvinnut pyytää vastaanotolle nimellä. Itseilmoittautumisautomaatin käyttöön liittyvä koulutus pidettiin 5/2025 ja sähköiset ohjeet käytöstä lähetettiin henkilökunnalle.

Asiakkaat pääsääntöisesti toimivat omahoitoon liittyvissä ajanvarauksissa itseohjautuvasti varaten itse tarvitsemansa ajan sotekeskuksesta. Turvakieltoasiakkaat voivat toimia myös itseohjautuvasti ajanvarauksissa, käyttäen yhteydenottokanavina puhelinta tai asiointia asiointipisteellä.

Kantelun tehnyt asiakas oli käynyt operaatiossa --- 8.2.2025. Operaation jälkeen hän on saanut kirjalliset ja suulliset hoito-ohjeet sekä tikkien poistoajan, joka siis oli 18.2.2025. Tästä on tehty kirjaus Life Careen. Tehtyjen selvitysten mukaan ei ole tiedossa kantelijan yhteydenottoa tai oikaisuvaatimusta laskusta.

3 RATKAISU

3.1 Keskeiset oikeusohjeet

Perustuslaki

Perustuslain 6 §:n mukaan Ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. 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 aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

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

Hallintolaki

Hallintolain (434/2003) 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta

Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain (306/2019, digipalvelulaki) 1 §:n mukaan lain tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja. Lain 2 §:n mukaan digitaalisella palvelulla tarkoitetaan verkkosivustoa tai mobiilisovellusta sekä niihin liittyviä toiminnallisuuksia.

Digipalvelulain 4 §:ssä todetaan, että viranomaisen on suunniteltava ja ylläpidettävä digitaaliset palvelunsa siten, että niiden tietoturvallisuus, tietosuoja, löydettävyys ja helppokäyttöisyys on varmistettu. Viranomaisen on varmistettava digitaalisten palvelujensa yhteensopivuus yleisesti käytettyjen ohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien kanssa. Lisäksi viranomaisen on varmistettava digitaalisten palvelujensa riittävä yhteensopivuus hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetun lain 3 §:ssä tarkoitettujen tukipalvelujen sekä muiden viranomaisten digitaalisten palvelujen kanssa.

Digipalvelulain 5 §:n mukaan viranomaisen on tarjottava jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä. Viranomaisen on tarjottava jokaiselle mahdollisuus käyttää asiassaan viranomaisten sähköisten viestien ja asiakirjojen vastaanottamiseen hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetussa laissa tarkoitettua viestinvälityspalvelua tai muuta riittävän tietoturvallista sähköistä tiedonsiirtomenetelmää, jos viranomainen voi toimittaa viestin tai asiakirjan sähköisessä muodossa.

Viranomaisen on tiedotettava digitaalisissa palveluissaan selkeästi, miten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti. Viranomaisen on julkaistava digitaalisessa palvelussa yhteystieto, josta jokaisella on mahdollisuus saada neuvoja viranomaisen digitaalisen palvelun käyttämiseksi.

Viranomainen voi rajoittaa väliaikaisesti digitaalisen palvelun käyttöä käyttäjäryhmien tai alueellisen saatavuuden perusteella, jos se on välttämätöntä palvelun kehittämiseksi tai testaamiseksi.

Digipalvelulain 6 §:ssä säädetään palvelun käyttäjän sähköisestä tunnistamisesta. Jos digitaalisesta palvelusta on mahdollista saada salassa pidettäviä tietosisältöjä nähtäväksi ja käytettäväksi, palvelun käyttäjä on tunnistettava hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetun lain 3 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettua luonnollisen henkilön tunnistuspalvelua, vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista annetun lain 2 §:n 1 momentin 1 kohdassa tarkoitettua vahvaa sähköistä tunnistamista tai painavasta perustellusta syystä muuta vastaavaa tietoturvallista tunnistuspalvelua käyttämällä.

Laki väestötietojärjestelmästä ja Digi- ja väestötietoviraston varmennepalveluista

Väestötietojärjestelmästä ja Digi- ja väestötietoviraston varmennepalveluista annetun lain (661/2009) 36 §:ssä säädetään turvakiellosta. Jos henkilöllä on perusteltu ja ilmeinen syy epäillä itsensä tai perheensä terveyden tai turvallisuuden tulevan uhatuksi, väestötietojärjestelmään voidaan hakemuksesta tallettaa turvakielto.

Pykälän 3 momentin mukaan, kun turvakielto on talletettu järjestelmään, kiellon kohteena olevan henkilön kotikunta, asuinpaikka, osoite ja muu yhteystieto saadaan luovuttaa vain sellaiselle viranomaiselle, jonka oikeus näiden tietojen käsittelyyn perustuu laissa tai sen nojalla säädetyn tai määrätyn kiellon kohteena olevan henkilön oikeutta tai velvollisuutta koskevan tehtävän, toimenpiteen tai toimeksiannon hoitamiseen. Turvakielto koskee myös kiellon kohteena olevan henkilön omistuksessa tai hallinnassa olevan kiinteistön, rakennuksen ja huoneiston yksilöinti- ja sijaintitietoja, jos niitä ei voida käsitellä erillään turvakieillon kohteena olevista tiedoista, kun kiellon kohteena olevan tietoja luovutetaan väestötietojärjestelmästä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992, asiakasmaksulaki) 3 §:ssä säädetään mahdollisuudesta periä maksu käyttämättä jääneestä ajasta.

Maksun saa kuitenkin periä vain, jos maksun perimistä ei ole pidettävä kohtuuttomana ja hyvinvointialue on varauksen yhteydessä ilmoittanut mahdollisuudesta periä tässä pykälässä tarkoitettu maksu sekä antanut ohjeet ajan tai paikan peruuttamiseksi ennalta. Maksun perimistä sekä ajan tai paikan peruuttamista koskevat tiedot on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää niiden sisällön. Maksua ei saa periä alle 18-vuotiaalta asiakkaalta.

Asiakasmaksulain 15 §:ssä säädetään muutoksenhausta. Sen mukaan maksua koskevaan päätökseen ja laskuun saa vaatia oikaisua. Oikaisuvaatimus tehdään hyvinvointialueelle. Oikaisuvaatimuksesta säädetään hallintolaissa.

Muutoksenhausta hallintotuomioistuimeen säädetään oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetussa laissa (808/2019).

3.2 Satakunnan hyvinvointialueen menettelyn arviointi

3.2.1 Digitaalisten palvelujen tarjoaminen

Perustuslain 6 §:ssä taataan ihmisten yhdenvertaisuus. Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Hallintolain 7 §:ssä on määritelty hallinnon palveluperiaate. Sen 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.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Digipalvelulain tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja.

Digipalvelulain 5 §:ssä säädetään viranomaisen velvollisuudesta tarjota jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä. Sähköisen asiakirjan ja viestin toimittamista koskeva sähköinen tiedonsiirtomenetelmä voi tarkoittaa viestinvälityspalvelua, viranomaisen omaa digitaalista palvelua tai sähköpostia riippuen asian laadusta ja toimitettavissa tiedoista. Viranomaisen harkintaan jää tapa, jolla asiakirjat ja viestit voidaan toimittaa sähköisesti.

Koska terveydenhuollon asiat ovat pääsääntöisesti salassa pidettäviä, sähköinen asiointi terveydenhuollon palveluissa edellyttää vahvaa sähköistä tunnistautumista digipalvelulain 6 §:n mukaisesti.

Digipalvelulakia koskevassa hallituksen esityksessä (HE 60/2018 vp) korostetaan sitä, että viranomaiset järjestävät henkilöiden asemaan, oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvät digitaaliset palvelut ja sähköisen asioinnin niin, että sähköinen asiointikanava on käytettävissä muiden asiointimahdollisuuksien ohella. Myös muiden, vaihtoehtoisten kanavien ja asiointitapojen saatavilla olosta on huolehdittava tarkoituksenmukaisella tavalla. Laissa ei säädetä asiakkaille digitaalisten palvelujen käyttövelvoitetta.

Hallituksen esityksen mukaan viranomaisen on tarjottava jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä. Säännöksessä ei rajata minkälaisia viestejä hallinnon asiakas voi lähettää viranomaisen tarjoaman digitaalisen palvelun tai muun sähköisen tiedonsiirtomenetelmän avulla, vaan velvollisuus koskee vain viestintämahdollisuuden tarjoamista asiointitarpeen hoitamiseksi. Viestit voivat liittyä esimerkiksi asian vireille panemiseen ja tietopyynnön tai neuvontapyynnön esittämiseen.

Hallituksen esityksessä todetaan, että ehdotettava säännös on neutraali sähköisen asiakirjan ja viestin toimittamista koskevan sähköisen tiedonsiirtomenetelmän tavan osalta. Se voi tarkoittaa viestinvälityspalvelua, viranomaisen omaa digitaalista palvelua tai sähköpostia riippuen asian laadusta ja toimitettavissa tiedoista. Viranomaisen harkintaan jäisi se tapa, jolla asiakirjat ja viestit voidaan toimittaa sähköisesti ottaen kuitenkin huomioon muun muassa saavutettavuusvaatimukset.

Hallituksen esityksen mukaan säännös velvoittaa käytännössä viranomaisen järjestämään asioinnin siten, että kaikissa tilanteissa hallinnon asiakkaalla on mahdollisuus toimittaa asiaansa koskeva sähköinen asiakirja tai muu sähköinen viesti viranomaiselle sähköisessä muodossa, ellei jossakin muussa laissa toisin säädetä. Siten viranomainen voi poiketa velvollisuudestaan ainoastaan silloin, kun lain tasoisessa säännöksessä on säädetty asiakirjan toimittamistavasta toisin. Toimintaympäristön muutos ja yhteisten sähköisten asiointipalvelujen kehittyminen johtavat siihen, että viranomaisia voidaan entistä enemmän velvoittaa vastaanottamaan asiakirjoja ja viestejä sähköisessä muodossa.

Oikeuskirjallisuudessa on korostettu sitä, että säännös tarkoittaa viranomaiselle säädettyä kattavaa velvollisuutta sähköisen asioinnin järjestämiseen ja digitaalisten palvelujen tarjoamiseen viranomaisen toimialalla. Käytännössä säännös tarkoittaa, että viranomaisella on velvollisuus järjestää palvelutoimintansa siten, että sähköinen asiointi viranomaisen kanssa on mahdollista kaikissa viranomaisen toimialaan ja toimivaltaan kuuluvissa asioissa. Koska viranomaiselle on säädetty velvollisuus tarjota hallinnon asiakkaalle mahdollisuutta lähettää viranomaiselle sähköisiä viestejä, ei asiointimahdollisuus rajaudu pelkästään asioiden vireillepanoon. Digitaalisia palveluja ja muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä käyttäen on pystyttävä asioimaan viranomaisen kanssa mistä tahansa syystä, joka liittyy hallinnon asiakkaan tarpeeseen saada tietoa viranomaisen toiminnasta, palvelujen käytöstä, asian vireillepanoon liittyvistä edellytyksistä tai muusta asioinnista. (Tomi Voutilainen, Digitaalisten palvelujen sääntely, Alma Talent verkkokirja 2023, s. 245–248.)

Satakunnan hyvinvointialueen selvityksen ja lausunnon mukaan turvakieltoasiakkaiden sähköinen asiointi Sata-sovelluksessa ei ole ollut mahdollista teknisten ongelmien vuoksi Sata-sovelluksen käyttöönotosta 3.12.2024 alkaen, eikä se ollut mahdollista edelleenkään Satakunnan hyvinvointialueen lausunnon laatimishetkellä elokuussa 2025. Selvityksen mukaan turvakieltoasiakkaita ohjeistettiin asioimaan sote-keskuksen kanssa keskitetyn ajanvarauspuhelimen kautta tai asioimalla asiointipisteellä.

Totean, että digipalvelulaki velvoittaa viranomaista järjestämään sähköisen asioinnin niin, että sähköinen asiointikanava on käytettävissä muiden asiointimahdollisuuksien ohella. Satakunnan hyvinvointialue on järjestämisvastuunsa perusteella vastuussa siitä, että hankittu palvelu toimii lain edellyttämällä tavalla.

Asiakkaalla ei ole velvollisuutta käyttää sähköisiä asiointipalveluja, mutta siitä huolimatta sähköinen asiointi on jo joiltain osin käytetyin asiointitapa viranmaisen kanssa asiointissa. Sähköinen asiointi on laajasti käytössä myös terveydenhuollossa ja sosiaalihuollossa. Niille asiakkaille, joilla on käytettävissään sähköisen asiointin mahdollistavat välineet ja osaamista sähköisen asiointin käyttöön, sähköinen asiointi tarjoaa ajasta ja paikasta riippumattoman, helpon ja nopean asiointimahdollisuuden. Palvelun käyttäjä voi esimerkiksi asioida itselleen parhaiten sopivana ajankohtana, eikä hänen esimerkiksi tarvitse odottaa puhelinpalvelun takaisinsoittoa. Asiakkaan kannalta sujuva ja helppo asiointimahdollisuus on myös hallintolaissa edellytetyn hallinnon palveluperiaatteen mukaista.

Selvityksen perusteella potilailla, joilla on turvakielto, ei ole ollut mahdollisuutta käyttää Sata-sovellusta lainkaan. Heiltä on siten puuttunut tämä helppo ja nopea asiointitapa. Totean, että potilaiden, joilla on turvakielto, mahdollisuus asioida sähköisesti Satakunnan hyvinvointialueen Sata-sovelluksessa ei ole toteutunut perustuslain 6 §:ssä ja digipalvelulain 5 §:ssä edellytetyllä tavalla. Hallinnon palveluperiaatteen edellyttämä palvelujen saatavuus, asiakkaan tarpeiden huomioon ottaminen ja palvelujen helppokäyttöisyys eivät myöskään ole toteutuneet. Pidän Satakunnan hyvinvointialueen menettelyä tältä osin lainvastaisena.

Satakunnan hyvinvointialue 13.11.2025 julkaissut tiedotteen ”Turvakiellon piirissä olevat asiakkaat voivat nyt asioida Sata-sovelluksella” <https://satakunnanhyvinvointialue.fi/2025/11/13/turvakiellon-piirissa-olevat-asiakkaat-voivat-nyt-asioida-sata-sovelluksella/>. Tiedotteen mukaan aiemmin turvakielto on voinut estää digitaalisten palvelujen käytön, mutta nyt Sata-sovellus tarjoaa mahdollisuuden asioida digitaalisesti myös silloin, kun asiakkaalla on turvakielto.

Koska Satakunnan hyvinvointialue on jo korjannut lainvastaisen tilanteen ja mahdollistanut turvakieltoasiakkaiden sähköisen asiointin, asia ei anna aiheutta enempää jatkotoimiini.

3.2.2 Potilaan kutsuminen vastaanotolle nimeltä

Väestötietojärjestelmästä ja Digi- ja väestötietoviraston varmennepalveluista annetun lain (661/2009) 36 §:n mukaan turvakiellon alaisia tietoja ovat henkilön kotikunta, asuinpaikka, osoite ja muu yhteystieto.

Totean siten, että henkilön nimi ei ole turvakiellon alainen tieto.

Terveydenhuollossa on varsin laajasti käytäntönä, että potilas kutsutaan terveydenhuollon ammattihenkilön vastaanotolle käyttäen potilaan nimeä.

Kantelun ja saadun selvityksen perusteella vaikuttaa siltä, että kantelija ei ollut etukäteen ennen vastaanottoa esittänyt terveyskeskukselle toivetta erityisestä käytännöstä vastaanotolle kutsumisessa, eikä sellaisesta oltu sovittu terveyskeskuksen kanssa. Asiassa ei ole tullut ilmi sellaisia seikkoja, minkä perusteella kantelijan asuinpaikka tai yhteystiedot voisivat paljastua vastaanotolle nimeltä kutsuttaessa. Asiassa saadun selvityksen perusteella en pidä menettelyä lainvastaisena.

Satakunnan hyvinvointialueen selvityksen ja lausunnon mukaan hyvinvointialueella on otettu käyttöön itseilmoittautumisautomaatti, minkä jälkeen asiakkaita ei enää tarvitse huutaa nimeltä vastaanotolle.

3.2.3 Asiaksmaksu käyttämättä jääneestä ajasta

Kantelun mukaan kantelija oli mennyt tikkien poistoon terveysasemalle varatulle ajalla vääränä päivänä, koska hän ei ollut pystynyt tarkistamaan ajanvaraustaan digitaalisesta palvelusta. Satakunnan hyvinvointialueen lausunnon mukaan tikkien poistoaika oli ilmoitettu kantelijalle toimenpiteen yhteydessä vastaanotolla.

Asiassa saatavissa olevan selvityksen perusteella minun ei ole mahdollista arvioida, kuinka selkeästi vastaanottoaika oli ilmoitettu kantelijalle toimenpiteen yhteydessä. Mikäli vastaanottoaika oli jäänyt kantelijalle epäselväksi, hän olisi voinut tarkistaa ajanvarauksensa soittamalla terveyskeskukseen. Kantelijalla on myös ollut mahdollisuus hakea oikaisua käyttämättä jätetystä ajasta perittävään asiakasmaksuun.

Hyvinvointialueella on asiakasmaksulain mukaan oikeus periä käyntimaksu sekä maksu käyttämättä jätetystä vastaanottoajasta, jos asiakas on ilman hyväksyttävää syytä ja varattua aikaa ennalta peruuttamatta jäänyt saapumatta varattuna aikana vastaanotolle.

Maksun saa kuitenkin periä vain, jos maksun perimistä ei ole pidettävä kohtuuttomana ja hyvinvointialue on varauksen yhteydessä ilmoittanut mahdollisuudesta periä tässä pykälässä tarkoitettu maksu sekä antanut ohjeet ajan tai paikan peruuttamiseksi ennalta. Maksun perimistä sekä ajan tai paikan peruuttamista koskevat tiedot on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää niiden sisällön.

Maksua koskevaan laskuun on mahdollista vaatia oikaisua asiakasmaksulain mukaan. Hyvinvointialueen selvityksen mukaan kantelija ei ole vaatinut oikaisua käyttämättä jätetystä ajasta perittyyn maksuun.

Totean, että viranomaisen tai tuomioistuimen päätökseen tyytymättömän tulee ensisijaisesti käyttää laissa säädettyjä muutoksenhakukeinoja. Oikeusasiamies ei toimi lakiin perustuvan muutoksenhakujärjestelmän vaihtoehtona tai sitä täydentävänä muutoksenhakukeinona. Oikeusasiamiehen vakiintuneen käytännön mukaan oikeusasiamies ei ryhdy tutkimaan asioita, joihin on voinut hakea muutosta laissa säädettyin muutoksenhakukeinoin ja asian ratkaisu siten kuuluu viime kädessä tuomioistuimelle.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2.1 esittämäni käsityksen menettelyn lainvastaisuudesta Satakunnan hyvinvointialueen tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.