2.12.2025

EOAK/6121/2024

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Lotta Hämeen-Anttila

OIKEUS HOIVAKOTIPAIKKAAN JOSSA LÄHEISET VOIVAT VIERAILLA

Tiivistelmä

AOA totesi, että hyvinvointialue on toiminut lainvastaisesti ja virheellisesti, kun se vastoin sosiaalihuoltolain 45 §:n 2 momenttia ei ole toimeenpannut ympärivuorokautisen palveluasumisen päätöstä kolmessa kuukaudessa asian vireille tulemisesta.

Hyvinvointialue ei ole täyttänyt velvoitettaan riittävien ja asiakkaalle soveltuvien sosiaalipalvelujen tarjoamisesta, kun sen tarjoama palveluyksikkö sijaitsi hankalien kulkuyhteyksien päässä lähiomaisista.

Viranomaisten olisi tullut ottaa huomioon, että sijoittamalla asiakas kyseiseen palveluyksikköön olisi tosiasiallisesti rajoitettu voimakkaasti iäkkään henkilön ja hänen omaistensa ja läheistensä välisiä tapaamisia.

AOA totesi, että hyvinvointialue on menetellyt virheellisesti ja lainvastaisesti, kun asiakas on palvelusta kieltäytymisen perusteella asetettu jonon viimeiseksi ja hänelle on tarjottu uutta paikkaa vasta kuukausien päästä.

Kyseessä ei siis ole ollut lain esitöissä tarkoitettu tilanne, jossa asiakas on oman päätöksensä perusteella jäänyt odottamaan hänelle mieluisampaa paikkaa, vaikka tarjottukin paikka olisi ollut mahdollinen.

1 KANTELU

Kantelija arvosteli hyvinvointialueen menettelyä äitinsä (jälj. asiakas) ympärivuorokautisen palveluasumisen järjestämisessä.

Kantelun mukaan ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkaa on huhtikuusta 2024 lähtien järjestetty vastoin asiakkaan tahtoa ja vastoin häntä hoitavan geriatrin suositusta.

Asiakas on monisairas, muistisairas yli 80-vuotias ja hän on sokeutunut pari vuotta aiemmin. Hän asui kevääseen 2024 asti kotonaan kotiin vietävien palvelujen turvin. Kotona asumisen tultua mahdottomaksi, hänelle haettiin asumispalvelua. Noin viiden viikon odotuksen jälkeen hänelle tarjottiin hyvinvointialueen järjestämää ympärivuorokautista palveluasumispaikkaa.

Kantelun mukaan omaiset kävivät tutustumassa paikkaan, mutta he totesivat paikan olevan mahdoton elinympäristö sokealle asiakkaalle koska huoneessa ei ole wc:tä eikä pesumahdollisuuksia. Lisäksi paikka on vaikeasti tavoittavissa sukulaisille koska julkisia liikenneyhteyksiä ei sinne ole. Kantelijan mukaan yksikössä oli myös havaittavissa sisäilmaongelmia - - -.

Asiakas kieltäytyi tästä paikasta 3.6.2024. Asiakasohjaaja on kertonut tuolloin kantelijalle, että asiakas odottaa edelleen asumispalvelupaikkaa, mutta odotusaika alkaa alusta.

Kantelijan mukaan kotonaan asiakas ei kuitenkaan enää tuolloin kesäkuussa mitenkään pärjännyt, joten hän muutti itsemaksavana hoitokotiin 14.6. Hoito on ollut siellä hyvää ja asiakas on viihtynyt hyvin. Kantelun mukaan asiakas on koko yksikön ainoa itsemaksava asiakas.

Hyvinvointialue on tämän jälkeen tarjonnut hoitopaikkoja 9/2024 ja 11/2024. Asiakas ei kuitenkaan enää halua muuttaa nykyisestä hoitopaikastaan ympäristöstä, joka on tuttuine hoitajineen turvallinen ja siellä on hyvä hoito. Hänen kuntonsa on hauras ja hän on ajoittain hyvin sekava. Myös geriatrin kanta asiaan on selvä: hoitopaikan vaihto sokealle ja hauraalle Alzheimer-potilaalle ei ole järkevää terveydentilan huononemisriskin vuoksi. Geriatri on kirjannut kannanottonsa Omakantaan osaksi lausuntoaan [pvm.]:

”Suosittelen, että potilas jatkaa asumista samassa hoitopaikassa. Potilas hauras ja sairastaa muistisairautta, jolloin siirrot paikasta toiseen muodostavat delirium-riskin ja voinnin huononemiselle riskin.”

Syyskuussa, kun hyvinvointialue tarjosi hoitopaikkaa, tämä delirium-riski toteutui, ja asiakas oli ahdistuneessa ja harhaisessa tilassa noin viikon ajan, koska muuttamisen ajatus ahdisti häntä ja lisäsi turvattomuuden tunnetta.

Kantelija toivoisi, että asiakas saisi jatkaa asumista itsemaksavana hoitokodissa, missä hän viihtyy hyvin ja elämän loppuvuosilla on mahdollisimman hyvä turva. Kantelija toivoo, että asiakkaalle myönnettäisiin hyvinvointialueen järjestämänä ympärivuorokautisen palveluasumisen paikka itsemaksavana hoitokodissa. Toinen vaihtoehto olisi saada edes jonkinlaista huojennusta kuukausittaisiin hoitokustannuksiin esimerkiksi palvelusetelin kautta.

Kantelun mukaan hyvinvointialue ei ole tähän myöntynyt geriatrin lausunnosta ja asiakkaan toiveesta huolimatta, mikä on kantelijan käsityksen mukaan ristiriidassa tehostettua palveluasumista ohjaavan lainsäädännön ja suositusten kanssa.

2 SELVITYS

2.1 Selvitys- ja lausuntopyyntö sekä hankittu aineisto

- - -

2.2 Hyvinvointialueen asumispalvelujen asiakasohjauksen vastaukset esitettyihin kysymyksiin

1. Mihin lainsäädäntöön toiminta on perustunut?

Asumispalvelun myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014). Asiakas on hakenut hyvinvointialueelta ympärivuorokautista palveluasumista 19.4.2024. Hän on hakemuksen tekoaikaan asunut omassa asunnossaan kotiin vietävien palvelujen turvin. Hänen palvelutarpeen arvioinnissaan on käytetty RAI-arviointia. Palvelutarpeen arviointi ja hakemus on käsitelty sosiaalihuoltolain (§ 36, § 41) ja vanhuspalvelulain (§ 15, §15a) mukaisesti moniammatillisessa työryhmässä. Asiakkaalle on myönnetty ympärivuorokautinen palveluasuminen päätöksellä 26.4.2024 - - -.

Asiakas on hakemuksessaan toivonut saavansa asumispalvelupaikan - - -. Hänelle tarjottiin asumispalvelupaikkaa 31.5.2024 - - -, josta hän kieltäytyi 23.6.2024. Asiakkaan hakemus on käsitelty ja palvelupäätös tehty sosiaalihuoltolain mukaisesti ja hänelle on tarjottu asumispalvelupaikkaa hänen toiveensa mukaisesti - - - kolmesta (3) eri ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköstä. Marraskuussa 2024 hänelle on tarjottu paikkaa ryhmäkodista, joka sijaitsee samassa kiinteistössä hoitokodin kanssa, jossa asiakas asuu tällä hetkellä itsemaksavana. Asiakas on kieltäytynyt tästä 5.11.2024.

2. Mihin ohjeistukseen toiminta on perustunut?

Asumispalvelun myöntäminen on perustunut sosiaalihuoltolain lisäksi hyvinvointialueen - - - päättämiin ikääntyneiden asumispalvelujen myöntämisen perusteisiin - - -. Hakemus on käsitelty hyvinvointialueen vahvistaman SAS-prosessin mukaisesti.

Asumispalvelujen asiakasohjaaja on tarjonnut asiakkaalle asumispalvelupaikkaa 42 päivän kuluttua hakemuksen vireille tulosta (SHL § 45). Kun asiakas on kieltäytynyt hänelle tarjotusta asumispalvelupaikasta, on hänelle tarjottu toista asumispalvelupaikkaa 12.9.2024, josta hän kieltäytyi 23.9.2024. Hänelle on tarjottu kolmatta paikkaa 30.10.2024, josta hän on kieltäytynyt 5.11.2024. Asiakkaalle on tarjottu asumispalvelupaikkoja - - - hyvinvointialueen omista yksiköistä hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti (liite 4).

3. Millä tavoin kantelijalle/asiakkaalle on annettu tietoa siitä, mitä palveluja heillä on lain mukaan oikeus saada ja miten heidän tulisi toimia palveluja saadakseen?

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaaja on ohjannut asiakasta palvelujen hakemisessa. Asiakasohjaaja on tehnyt kotikäynnin 10.4.2024. Kotikäynnillä on ollut paikalla asiakas ja edunvalvojana toimiva kantelija. Asiakasohjaaja on kotikäynnillä kertonut hyvinvointialueen asumispalveluihin hakeutumisen prosessista, odotusajoista, palvelun sisällöstä sekä palvelun maksuista. Asiakkaalle ja hänen edunvalvojalleen on annettu kirjallinen tiedote maksuista, asumispalvelujen myöntämisen perusteista sekä asiakkaille ja läheisille/omaisille kohdennettu kirjallinen tiedote asumispalvelua haettaessa.

Asiakasohjaaja on ohjannut asiakasta ja edunvalvojaa palvelujen hakemisessa. Kotikäynnin jälkeen asiakasohjaaja ja kantelija ovat keskustelleet puhelimitse ja sähköpostin välityksellä mm. siitä, kuinka asumispalvelupaikkaa odottaessa asiakasta voidaan tukea kotiin lisäämällä kotihoitoa sekä järjestämällä lyhytaikaishoitoa. Kantelija on tiedustellut puhelimitse ja sähköpostilla mahdollisuutta palveluseteliin sekä asumispalvelun järjestämiseen yksityisesti.

Hoitokoti ei ole hakeutunut palvelusetelituottajaksi ja siksi sinne ei ole mahdollista saada palveluseteliä. Asiakasohjaaja on ohjannut omaista olemaan yhteydessä asumispalvelujen asiakasohjaajiin, mikäli hän haluaa vielä esittää tarkentavia kysymyksiä asumispalveluihin liittyen. Asiakas on saanut myönteisen valituskelpoisen päätöksen palvelusta. Asiakkaan kieltäytymisten jälkeen asumispalvelujen asiakasohjaaja on ollut yhteydessä asiakkaan edunvalvojaan ja selvittänyt eri vaihtoehtoja.

4. Mitä muutoksia asiassa on mahdollisesti tapahtunut kantelun tekemisen jälkeen?

Asiakas on [pvm.] kieltäytynyt kolmannen kerran hänelle tarjotusta hyvinvointialueen järjestämästä asumispalvelupaikasta ja hän odottaa edelleen vapautuvaa paikkaa.

Hyvinvointialue on kilpailuttanut ikäihmisten ympärivuorokautisen asumispalvelun 1.1.2025 alkaen. Hoitokoti ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö, jossa asukas asuu itsemaksavana asiakkaana, ei ole osallistunut ympärivuorokautisen palveluasumisen kilpailutukseen eikä hyvinvointialue täten voi järjestää paikkaa kyseisestä yksiköstä.

3 RATKAISU

3.1 Aiemmin antamani ratkaisut

Asiassa 2727/2024 annoin Pirkanmaan hyvinvointialueelle eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla huomautuksen vastaisen varalle. Totesin, että iäkkäiden asiakkaiden palvelujen saatavuudesta ei ole huolehdittu sote-järjestämislain 8 §:n 2 momentin mukaisesti.

Asiassa 4553/2024 annoin myös Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle huomautuksen virheistä ja lainvastaisesta menettelystä ympärivuorokautisen palveluasumisen järjestämisessä.

- - -

Tehtävänäni ei ole ottaa kantaa siihen, millä tavoin, yksityisin vai julkisin palveluin iäkkäiden henkilöiden lakisääteiset palvelut järjestetään.

Laillisuusvalvojana painotan kuitenkin hyvinvointialueiden velvollisuutta järjestää haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden palvelut laissa edellytetyllä tavalla myös sinä aikana, kun tavoitteena on tehdä muutoksia palvelurakenteeseen.

Edellä mainitut ratkaisuni sisältävät tietoa sovellettavasta lainsäädännöstä ja niistä keskeisistä periaatteista, joita ympärivuorokautista palveluasumista myönnettäessä on noudatettava.

3.2 Arvioni hyvinvointialueen toiminnasta kanteluasiassa

3.2.1 Ympärivuorokautisen palveluasumisen tarjoaminen laissa säädetyssä ajassa

Selvitys

Asiakkaalle tehdyssä 26.4.2024 päivätyssä päätöksessä on seuraava teksti.

> ”Päätös on voimassa 19.04.2024-
>
> ---
>
> Teille on myönnetty paikka ympärivuorokautisesta palveluasumisesta.
>
> Paikka järjestetään teille viimeistään kolmen kuukauden kuluttua tästä päätöksestä. ---”

Selvityksen mukaan asiakkaalle on tarjottu ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkaa 42 päivän kuluttua siitä ajankohdasta lukien kun asia on tullut vireille. Asia on selvityksen mukaan tullut vireille 19.4.2024 ja paikkaa on tarjottu 31.5.2024.

Kantelun mukaan tarjottu paikka ei kuitenkaan ollut asiakkaalle soveltuva muun muassa siitä syystä, että lähiomaisten olisi ollut vaikea päästä paikalle, koska yksikköön ei ole julkisia liikenneyhteyksiä.

Kun asiakas oli kieltäytynyt vastaanottamasta paikkaa, asiakasohjaaja on antanut tiedon, että asiakas odottaa edelleen asumispalvelupaikkaa, mutta odotusaika alkaa alusta. Tämän jälkeen asiakkaalle on tarjottu paikkoja 12.9. ja 30.10.2024.

Käytettävissäni olleiden tietojen mukaan asiakas on ollut hyvin huonokuntoinen, eikä hänen ole ollut mahdollista enää asua kotonaan kotiin annettavien palvelujen turvin.

Arviointini

Vanhuspalvelulain mukaan iäkkäällä henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnetyt sosiaalipalvelut viimeistään kolmen kuukauden kuluttua siitä kun asia on tullut vireille. Lain mukaan kolmen kuukauden määräaika voidaan ylittää, jos asian selvittäminen vaatii pidempää aikaa tai asian käsittelylle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

Lain esitöiden mukaan erityinen peruste voi olla esimerkiksi se, että asiakas tarvitsee palvelua vasta tietyn ajanjakson jälkeen tai hän haluaa mieluummin jonottaa tiettyä palvelua ja olla ottamatta vastaan sitä korvaavaa aiemmin saatavissa olevaa palvelua.

Painotan, että laissa määritelty kolme kuukautta on enimmäisaika. Asiakkaan tarpeesta riippuen hyvinvointialue voi olla lain mukaan velvollinen järjestämään palvelut jo paljon ennen kolmea kuukautta. Sekä sosiaalihuoltolain että vanhuspalvelulain mukaan päätös on toimeenpantava kiireellisissä tilanteissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tilanteissa ilman aiheetonta viivytystä.

Asiakirjatietojen perusteella asiakkaan asia on hyvinvointialueella tulkittu siten, että asiakas on tehnyt sen ratkaisun, että hän jää odottamaan hänelle mieluisampaa paikkaa ja kyseessä on vanhuspalvelulain 18 §:n 2 momentissa tarkoitettu erityinen syy, jonka perusteella kolmen kuukauden odotusaika voidaan ylittää.

Katson, että hyvinvointialueen tulkinta tilanteesta on ollut virheellinen. Totean kolmen kuukauden määräajan ylittämisen perusteista seuraavan.

Jos asiakas ei ota vastaan hänelle kolmen kuukauden sisällä annettua paikkaa ja jää odottamaan mieluisampaa paikkaa, kolmen kuukauden odotusajan ylittyminen ennen seuraavan paikan tarjoamista ei ole lainvastaista seuraavien edellytysten täyttyessä.

1) Asiakas on tietoinen siitä, missä ajassa hänellä olisi lain mukaan oikeus saada palvelu.

2) Viranomaiset ovat antaneet tiedon asiakkaille ymmärrettävällä tavalla.

3) Palvelussa, jota asiakkaalle on tarjottu kolmen kuukauden kuluessa ei ole sellaista virheellistä ominaisuutta, joka viranomaisten olisi tullut lain mukaan ottaa huomioon palveluja tarjotessa.

Sosiaalihuoltolain 4 §:n 1 momentin 1 ja 2 kohtien mukaan asiakkaan etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota muun muassa siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat asiakkaan ja hänen läheistensä hyvinvoinnin sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet.

Totean, että tarjoamalla asiakkaalle asuinpaikkaa niin hankalien kulkuyhteyksien päässä lähiomaisista ettei heidän ole mahdollista vierailla tämän luona tai vierailuja on mahdollista toteuttaa vain rajallisesti, rajoitetaan tosiasiallisesti voimakkaasti iäkkään henkilön ja hänen omaistensa ja läheistensä välisiä tapaamisia. Näkemykseni mukaan tällaisissa tilanteissa asiaa on arvioitava sekä perustuslain 9 §:n 1 momentin (oikeuden valita asuinpaikkansa) että perustuslain 10 §:n 1 momentin (oikeus yksityiselämään) ja Euroopan ihmisoikeussopimuksen 8 artiklan kannalta (oikeus nauttia yksityis- ja perhe-elämäänsä, kotiinsa ja kirjeenvaihtoonsa kohdistuvaa kunnioitusta).

Euroopan ihmisoikeussopimuksen 8 artiklan mukaan viranomaiset eivät saa puuttua yksityis- ja perhe-elämää koskevan oikeuden käyttämiseen, paitsi silloin kun laki sen sallii ja se on demokraattisessa yhteiskunnassa välttämätöntä muun muassa kansallisen ja yleisen turvallisuuden tai muiden henkilöiden oikeuksien ja vapauksien turvaamiseksi.

Kun kysymys on päätöksistä, joilla on vaikutusta perusoikeuksien toteutumiseen, on lainsäädäntöä tulkittava perusoikeusmyönteisesti. Perusoikeuksien rajoittaminen on sallittua vain perusoikeuksien rajoitusedellytysten täyttyessä. Perusoikeussuoja ei voi myöskään menettää merkitystään pelkästään suostumuksen perusteella. Olennaista on myös se, minkälainen suostumuksen tulee olla, jotta se on oikeudellisesti pätevä.

Korostan, että jokaisen asiakkaan tilannetta on aina arvioitava yksilöllisesti. Olennaista arvioinnissa on muun muassa se, rajoittaisiko tietyssä yksikössä asuminen tosiasiallisesti perheenjäsenten ja muiden läheisten tapaamisia. Jos läheisillä on mahdollisuus käyttää omaa autoa, ei julkisten liikenneyhteyksien puuttumisella ole vastaavaa merkitystä kuin jos kyseessä on asiakkaalle tärkeä läheinen, jonka liikkuminen on pääosin julkisten liikennevälineiden varassa. Korostan, että oikeus yhteydenpitoon ei rajoitu ainoastaan puolisoiden väliseen kanssakäymiseen.

Totean, että hyvinvointialue on toiminut lainvastaisesti ja virheellisesti, kun se vastoin sosiaalihuoltolain 45 §:n 2 momenttia ei ole toimeenpannut ympärivuorokautisen palveluasumisen päätöstä kolmessa kuukaudessa asian vireille tulemisesta.

Hyvinvointialue ei ole täyttänyt velvoitettaan riittävien ja asiakkaalle soveltuvien sosiaalipalvelujen tarjoamisesta, kun sen tarjoama palveluyksikkö sijaitsi hankalien kulkuyhteyksien päässä lähiomaisista. Viranomaisten olisi tullut ottaa huomioon, että sijoittamalla asiakas kyseiseen palveluyksikköön olisi tosiasiallisesti rajoitettu voimakkaasti iäkkään henkilön ja hänen omaistensa ja läheistensä välisiä tapaamisia.

Kyseessä ei siis ole ollut lain esitöissä tarkoitettu tilanne, jossa asiakas on oman päätöksensä perusteella jäänyt odottamaan hänelle mieluisampaa paikkaa, vaikka tarjottukin paikka olisi ollut mahdollinen. Totean, että hyvinvointialue on menetellyt virheellisesti ja lainvastaisesti, kun asiakas on palvelusta kieltäytymisen perusteella asetettu jonon viimeiseksi ja hänelle on tarjottu uutta paikkaa vasta kuukausien päästä.

Katson myös, ettei hyvinvointialue ole asianmukaisesti huolehtinut siitä, että asiakkaalla ja kantelijalla hänen asioidensa hoitajana on ollut tieto siitä, missä ajassa asiakkaalla on lain mukaan oikeus saada palvelu. Päätöksessä olevasta tekstistä asiakas saa sen tiedon, että toiminta on lainmukaista, jos palvelu annetaan kolmessa kuukaudessa asian vireille tulosta. Pidän sinänsä myönteisenä sitä, että vireilletulon ajankohta on merkitty päätökseen. Asiakkaalle pitäisi kuitenkin antaa myös tieto siitä, että lain mukaan palvelu pitää pääsäännön mukaisesti antaa ilman aiheetonta viivytystä ja kiireellisessä tilanteessa viivytyksettä.

Käytettävissäni olevien tietojen perusteella asiakas on heikon kuntonsa vuoksi ollut oikeutettu palvelun saamiseen jo ennen kuin kolme kuukautta oli kulunut.

Toive palvelun järjestämisestä jatkossa tietyssä palveluyksikössä

Kantelija on esittänyt toiveen, että asiakas voisi jatkossa pysyä siinä yksikössä, mihin hänet oli yksityisesti sijoitettu sen tähden, ettei hyvinvointialue järjestänyt palvelua asiakkaan tarvitsemassa ajassa.

Kantelija esittää, että hyvinvointialue järjestäisi asiakkaalle palvelut samassa yksityisessä yksikössä, minne hän oli muuttanut, joko ostopalveluna tai antamalla palvelua varten palvelusetelin. Kantelija viittaa sosiaalihuoltolain, sosiaalihuollon asiakaslain sekä vanhuspalvelulain säännöksiin, jotka edellyttävät asiakkaan mahdollisuutta osallistua päätöksentekoon sekä hänen toivomustensa, mielipiteensä ja etunsa huomioon ottamista päätöksiä tehtäessä.

Kantelija viittaa vanhuspalvelulain 14 §:än, jonka mukaan pitkäaikaista hoitoa ja huolenpitoa turvaavat sosiaali- ja terveyspalvelut on toteutettava niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan.

Kantelija on hankkinut myös lääketieteellisen arvion siitä, minkälaista vahinkoa asiakkaalle voi aiheutua paikan vaihtamisesta.

Hyvinvointialue puolestaan tuo selvityksessään esiin, ettei vaatimuksiin ole mahdollista suostua, tilanteessa, jossa kyseinen palveluntuottaja on tehnyt sen ratkaisun, ettei se ole hyvinvointialueen käytössä oleva palveluntuottaja.

Totean tämän osalta seuraavaa.

Selvityksen mukaan kanteluajankohtana on noudatettu hyvinvointialueen ohjeistusta, jonka mukaisesti etusijalle on asetettu asiakkaiden palvelujen tuottaminen omana tuotantona. Hyvinvointialueilla on laaja oikeus itse määritellä millä tavoin ne huolehtivat laissa säädettyjen tehtäviensä järjestämisestä. Asiakkaan asiassa hyvinvointialue on kuitenkin toiminut lainvastaisesti, eikä asiakas ole saanut tarvettaan vastaavia palveluja laissa säädetyssä ajassa. Huolehtiakseen asiakkaan välttämättömän huolenpidon toteuttamisesta, kantelija ja asiakas ovat itse järjestäneet ne palvelut, jotka hyvinvointialue olisi ollut velvollinen järjestämään.

Selvityspyynnössä hyvinvointialuetta pyydettiin selvittämään, millä tavoin se on huolehtinut tietojen antamisesta asiakkaalle ja kantelijalle. Tietojen antamisella on olennainen merkitys sen kannalta, miten asiakkaalla on mahdollisuus toimia oman etunsa mukaisesti ja käyttää itsemääräämisoikeuttaan. Usea säännös velvoittaa viranomaisia antamaan sosiaalihuollon asiakkaalle ja hänen läheisilleen riittävät tiedot. Esimerkiksi asiakassuunnitelmaa tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Tilanteessa, jossa asiakas on ollut vailla hänelle päätöksellä jo myönnettyä ympärivuorokautista palveluasumista, on ollut olennaisen tärkeää, että kantelijalla asiakkaan asioiden hoitajana on ollut riittävät tiedot siitä, mikä merkitys hänen omalla toiminnallaan on. Asiakkaan edun mukaista on ollut se, että hän on päässyt tarvettaan vastaavaan palveluun ja hänen etunsa mukaista on, ettei hänen tarvitse muuttaa. Näin ollen kantelijalle olisi pitänyt selkeästi antaa ne tiedot, joiden perusteella toimien tämä olisi ollut mahdollista.

Käytettävissäni olevien tietojen perusteella tietojen antamisessa ei ole onnistuttu parhaalla mahdollisella tavalla siitä huolimatta, että kantelijalle on annettu eri tahojen yhteystietoja ja häntä on pyritty neuvomaan muuttuneessa tilanteessa.

Sosiaalihuollon asiakkailla ei ole ehdotonta subjektiivista oikeutta saada palvelua tietystä hoivayksiköstä. Laki velvoittaa antamaan asiakkaalle hänen tarpeensa mukaiset palvelut, mutta lähtökohtaisesti hyvinvointialueet voivat valita, miten ne palvelut järjestävät, kunhan palveluja toteutettaessa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä.

Kuten hyvinvointialue selvityksessään ilmoittaa, se ei voi, eikä se ole velvoitettu järjestämään palveluja sellaisen palveluntuottajan kautta, joka ei ole hakeutunut palvelusetelituottajaksi eikä ole osallistunut ympärivuorokautisen palveluasumisen kilpailutukseen. Jotta asiakas voisi pysyä samassa palveluyksikössä ja hyvinvointialue jatkossa vastaisi palvelun järjestämisestä, olisi asiakkaan pitänyt muuttaa sellaiseen yksikköön, jossa tämä olisi mahdollista. Tämä tieto asiakkaalle ja kantelijalle olisi tullut selkeästi antaa.

Totean, että hyvinvointialue on toiminut asiakkaan asiassa monin tavoin virheellisesti ja lainvastaisesti. Hyvinvointialue on tulkinnut voimassa olevaa lainsäädäntöä virheellisesti eikä ole huolehtinut siitä, että asiakas saa perustuslain 19 §:n 1 momentissa turvatun ihmisarvoisen elämän edellyttämän välttämättömän huolenpidon järjestämällä ajoissa asiakkaalle myönnetyn ympärivuorokautisen palveluasumisen.

Hyvinvointialue ei myöskään ole selvityksensä perusteella onnistunut antamaan asiakkaalle ja kantelijalle asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteuttamiseksi välttämättömiä tietoja siten kuin sosiaalihuollon asiakaslaissa ja sosiaalihuoltolaissa säädetään.

Asiakkaan oikeusturvan toteuttaminen

Kiinnitän vakavaa huomiota myös siihen, että hyvinvointialue on tehnyt asiakkaalle hänen tarpeidensa ja etunsa mukaisen päätöksen, mutta ei ole sitä noudattanut. Kun palvelua ei ole annettu tehdyn päätöksen mukaisesti, olisi tästä tullut tehdä nimenomainen päätös. Nyt asiakkaalla ei ole ollut mahdollisuutta valittaa saamatta jääneestä palvelusta. Näin toimien Pirkanmaan hyvinvointialue on vaarantanut asiakkaan oikeusturvaa koskevan perus- ja ihmisoikeuden toteutumisen (perustuslain 21 § ja Euroopan ihmisoikeussopimuksen 6 artikla).

Se, että ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluja tarjotaan asiakkaalle eri yksiköistä kuukausia sen jälkeen kun palvelu olisi pitänyt asiakkaalle järjestää, ei vastaa annetun päätöksen sisältöä.

Hyvitysesitys

Julkiselle vallalle perustuslain 22 §:ssä säädetty velvollisuus perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen turvaamiseen velvoittaa julkisen vallan pidättäytymään loukkaamasta perusoikeuksia ja edistämään oikeuksien toteutumista.

Perustuslain 109 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamies valvoo, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tehtäväänsä hoitaessaan oikeusasiamies valvoo perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 11 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamies voi laillisuusvalvontaansa kuuluvassa asiassa tehdä toimivaltaiselle viranomaiselle esityksen tapahtuneen virheen oikaisemiseksi tai epäkohdan korjaamiseksi.

Oikeusasiamiehen vakiintuneen ratkaisukäytännön mukaan oikeusasiamies voi tehdä esityksen oikeuksien loukkauksen hyvittämisestä.

Hyvitys on oikeudellisena käsitteenä laaja-alaisempi kuin vahingonkorvauslaissa tarkoitettu vahingonkorvaus. Oikeusasiamiehen esityksiin perustuva hyvitysesitys voi olla muun muassa vahingonkorvauslain mukaisen vahingonkorvauksen maksamista, hyvitystä Euroopan ihmisoikeussopimuksen 13 artiklan mukaisesti sopimuksen turvaaman oikeuden tai vapauden loukkaamisesta tai lainvastaisesta menettelystä aiheutuneen vahingon tai epäoikeudenmukaisuuden tuntemuksen, vääryyskokemuksen tai muun sellaisen korvaamista tai hyvittämistä rahallisesti. Hyvitys voi olla myös aineeton toimenpide, kuten pahoittelu tai anteeksipyyntö.

Perustuslakivaliokunta on ilmoittanut pitävänsä oikeusasiamiehen esityksiä asian sopimisesta ja siihen liittyvästä hyvityksestä selvissä tapauksissa perusteltuna yksilöiden pääsemiseksi oikeuksiinsa, sovinnollisen ratkaisun löytämiseksi ja turhien oikeusriitojen välttämiseksi (PeVM 12/2010).

Olen edellä esittämilläni perusteilla katsonut, että hyvinvointialue ei ole huolehtinut asiakkaan oikeudesta välttämättömään huolenpitoon (perustuslain 19 §:n 1 momentti) ja se on vaarantanut asiakkaan oikeusturvaa koskevan perus- ja ihmisoikeuden toteutumisen (perustuslain 21 § ja Euroopan ihmisoikeussopimuksen 6 artikla) ja siten laiminlyönyt perustuslain 22 §:n mukaisen velvollisuutensa turvata perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Esitän, että perusoikeuksien toteuttamisesta vastuussa ollut hyvinvointialue harkitsisi, miten se voi hyvittää asiakkaalle hänen perusoikeuksiensa loukkaukset (kohdat 3.2.2 ja 3.2.3).

4 TOIMENPITEET

Pyydän hyvinvointialuetta ilmoittamaan minulle **27.2.2026** mennessä, mihin toimenpiteisiin se on ryhtynyt hyvitysesitykseni johdosta.

Hyvitysesityksen ja antamieni huomautusten johdosta lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni hyvinvointialueelle.