



EDUSKUNNAN OIKEUSASIAMIES

EDUSKUNNAN
OIKEUSASIAMIEHEN
KERTOMUS VUODELTA
2024

Vanhusten oikeudet

4.13

Vanhusten oikeudet

Vanhusten oikeuksien laillisuusvalvonnasta vastasi AOA Maija Sakslin. Pääesittelijänä toimi esittelijäneuvos Lotta Hämeen-Anttila. Esittelijöinä toimivat myös vanhemmat oikeusasiamiehensihteerit Elina Castrén, Johanna Koli ja Pia Wirta.

Vanhusten oikeuksien toteutumisen valvonta on osa oikeusasiamiehen tehtäviin kuuluvaa perus- ja ihmisoikeuksien edistämistehtävää. Tavoitteena on edistää vanhusten ihmisarvon ja perus- ja ihmisoikeuksien kunnioittamista ja valvoa toiminnan lainmukaisuutta. Vanhusten oikeuksien toteutumisen valvonta on yksi oikeusasiamiehen erityisistä tehtäväalueista. Erityistehtävän perusteita on selostettu tarkemmin jaksossa 3.4. Vanhusten oikeuksien laillisuusvalvonnassa toimitaan tiiviissä yhteistyössä Ihmisoikeuskeskuksen ja ihmisoikeusvaltuuskunnan vanhusjaoston kanssa.

Vanhusten oikeuksien laillisuusvalvonta kohdistuu kaikille hallinnonaloille. Vanhusten oikeuksia koskevia laillisuusvalvontakannanottoja kuvataan myös mm. edunvalvontaa ja kansallisena valvontaelimenä (Opcat) tehtyjä tarkastuksia koskevissa jaksoissa.



4.13.1 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista lisättiin vuonna 2020 velvoite vähintään 0,7 työntekijän henkilöstömitoituksesta asiakasta kohti iäkkäiden henkilöiden ympärivuorokautisissa palveluissa. Henkilöstömitoitusta koskevan säännöksen oli tarkoitus tulla voimaan täysimääräisesti siirtymäajan jälkeen. Vähimmäismitoitus on ollut 1.12.2023 lukien 0,65. Viimeisimmän 1.1.2025 voimaan tulleen lainmuutoksen (741/2024) myötä henkilöstömitoituksen on oltava vähintään 0,6 työntekijää asiakasta kohti. Vanhustenhoidon yksiköissä on kuitenkin oltava asiakkaiden tarpeita vastaavasti riittävä määrä henkilökuntaa eri vuorokauden aikoina. Hyvinvointialueilla muutokseen valmistautuminen kustannusten säästämiseksi käynnistyi jo vuonna 2024.

Sosiaalihuoltolain kotiin annettavia palveluja ja asumispalveluja koskevien säännösten uudistaminen sekä vanhustalain, asiakasmaksulain ja yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain muutokset tulivat voimaan pääsääntöisesti vuoden 2023 alusta yhtä aikaa sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisen rakenneuudistuksen kanssa. Uudistusten toteuttaminen oli kertomusvuonna vielä alkuvaiheessa.

Kertomusvuoden alussa voimaan tulleen sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (valvontalaki, 741/2023) mukaan palvelunjärjestäjän on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävien lainmukainen hoitaminen.

Usean yhtäaikaisen rakenteellisen muutoksen toteuttaminen ja säästötavoitteisiin pyrkiminen on asettanut haasteita vanhustenhoidon omavalvonnalle sekä henkilöstön riittävyyden ja palvelujen laadun turvaamiselle. Laillisuusvalvonnassa saatujen tietojen mukaan alueet ovat muun muassa ryhtyneet vähentämään iäkkäiden palvelujen omavalvonnan resursseja sekä rajoittaneet ostopalvelujen käyttöä. Pyrkimys käytäntöjen alueelliseen yhdenmukaistamiseen on osaltaan vaikuttanut siihen, että vanhustalain on saattanut olla entistä vaikeampi saada.

Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisi yhdessä Kuntaliiton kanssa Laatusuosituksen aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2024:4).

4.13.2 KANTELUT JA OMAT ALOITTEET

Vanhusten oikeuksien laillisuusvalvonnalle keskeiset perusoikeudet on turvattu perustuslain 19 §:ssä. Sen mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Lailla taataan jokaiselle oikeus perustoimeentulon turvaan vanhuuden aikana. Lisäksi julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä.

Vuonna 2024 laillisuusvalvonnassa kiinnitettiin erityistä huomiota voimassa olevien oikeusnormien noudattamiseen tilanteissa, joissa hyvinvointialueiden tavoitteena on ollut kustannusten säästäminen ja käytäntöjen yhdenmukaistaminen. Aikaisempien vuosien tapaan laillisuusvalvonnassa tuli esiin muun muassa puutteita ulkoilun järjestämisessä, omatyöntekijän nimeämisessä ja tehtävissä sekä lainsäädännön ja ohjeistuksen puuttumiseen liittyvää vaikeutta turvata ikääntyneen asiakkaan välttämätöntä huolenpitoa loukkaamatta tarpeettomasti hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Kertomusvuonna saapuneiden kantelujen määrä oli 120 (vuonna 2023 määrä oli 111). Vireille otettiin 24 asiaa omasta aloitteesta tutkittavaksi.

Vuonna 2024 ratkaistiin 125 kantelua, joissa oli kyse vanhusten oikeuksia koskevasta menettelystä eri hallinnonaloilla. Toimenpideratkaisujen osuus asiaryhmän kanteluista oli 28,2 %. AOA Sakslin tutki toimintavuonna omana aloitteenaan kahdeksan vanhuksen oikeuksia koskevaa asiaa, jotka johtivat toimenpiteisiin. Viidessä vanhusten oikeuksia koskevassa asiassa annettiin huomautus.

Kanteluratkaisuja ja omasta aloitteesta tutkittujen asioiden ratkaisuja on selostettu tarkemmin jäljempänä kohdissa 4.13.5 ja 4.13.6.

4.13.3 TARKASTUKSET

Kertomusvuonna tarkastettiin AOA:n määräyksestä seuraavat vanhuspalvelujen ympärivuorivuorokautisen palveluasumisen yksiköt:

- Viola-kotiyhdistys ry:n Willa Viola, Tampere 2474/2024*
- Pirkanmaan hyvinvointialueen Palvelukoti Pohjola, Tampere 2475/2024*
- Attendo Oy:n Attendo Johannes, Tampere, 2476/2024*
- Ikifit Oy:n Hyvinvointikeskus Niemenranta, Tampere, 2477/2024*
- Mehiläinen Oy:n Mainiokoti Kristiina, Espoo 6313/2024*

Kansallisena valvontaelimenä tehtyjä tarkastushavaintoja on selostettu tämän kertomuksen jaksossa 3.5.

4.13.4 LAUSUNNOT

AOA antoi STM:lle lausunnot seuraavista erityisesti vanhusten oikeuksia koskevista luonnoksista hallituksen esityksiksi eduskunnalle:

- laki vanhuspalvelulain muuttamisesta (3462/2024*)
- lait vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain 4 §:n muuttamisesta (2180/2024*)

Lisäksi AOA antoi lausunnon eduskunnan sosiaali- ja terveysvaliokunnalle seuraavista hallituksen esityksistä ja asioista:

- K 15/2024 vp Eduskunnan oikeusasiamiehen kertomus vuodelta 2023 (4789/2024)
- HE 127/2024 vp laiksi ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain muuttamisesta.

4.13.5 ESITYKSET

Asiaryhmässä tehtiin toimintavuonna kaksi esitystä lainsäädännön muuttamiseksi sekä kaksi sovitteluesitystä.

TURVA-AUTTAMISPALVELUJA KOSKEVA SÄÄNTELY

Sosiaalihuoltolain uudistuksen yhteydessä, turva-auttamispalvelut oli tarkoitus ottaa lakiin omana säännöksenään. Perustuslakivaliokunta katsoi, että tuolloin ehdotetussa muodossa säännöksiä ei voinut hyväksyä, todeten samalla, että täsmentäminen edellyttäisi laajaa valmistelua. (PeVL 24/2022 vp, Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi sosiaalihuoltolain ja ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain muuttamisesta sekä niihin liittyviksi laeiksi HE 231/2021 vp.).

Uudistuksen jälkeen julkaistun kuntainfon mukaan ”Siitä huolimatta, että turva-auttamispalvelua koskeva sääntely ei tässä vaiheessa toteudu, --- hyvinvointialueet voivat järjestää turva-auttamispalvelua sosiaalihuoltolain 14 §:n 2 momentin säännöksen nojalla muuna kotona asumista tukevana palveluna.”

Vuoden 2024 alusta voimaan tullut valvontalaki muutti sosiaali- ja terveyspalveluiden rekisteröintikäytäntöjä. Valvontalain 2 §:n 3 momentin mukaan sosiaalihuoltolain 14 §:n 2 momentin mukaiset muut palvelut eivät ole valvontalain soveltamisalan piirissä. Sosiaali- ja terveysministeriö on keväällä 2024 ohjannut suullisesti Valviraa lain tulkinnassa siten, että turva-auttamispalvelua voidaan järjestää myös osana 14 §:n 1 momentissa nimettyjä sosiaalipalveluja, esimerkiksi osana kotihoitoa.

AOA katsoi, että lainsäädäntöä tulisi selkeyttää siten, että se sisältäisi yksiselitteiset säännökset Valviran tehtävästä valvoa turva-auttamispalveluja. AOA viittasi perustuslakivaliokunnan käsitykseen siitä, että turva-auttamispalvelua koskevalle sääntelylle on perusoikeusjärjestelmän kannalta hyväksyttävät ja painavat perusteet ja kiirehti lainsäädännön valmistelua myös tältä osin. (5457/2024*)

KRIISIMAJOITUSTA KOSKEVA SÄÄNTELY

AOA esitti lainsäädännön tarkentamista siten, että säädettäisiin niistä rajoista, joiden puitteissa henkilöä on mahdollista auttaa yöaikaisen hätämajoituksen avulla ja siitä, missä tilanteessa ja keitä koskien tulisi voida tarjota ympärivuorokautista kriisimajoitusta, jotta turvattaisiin perustuslain mukainen oikeus välttämättömään huolenpitoon. (1841/2023*)

HYVINVOINTIALUEEN MENETTELY EDUNVALVOJAN MÄÄRÄÄMISEKSI

Edunvalvojan määräämiseksi pyydetyn lääkärintodistuksen toimittaminen Digi- ja väestötietovirastolle kesti yli vuoden. AOA katsoi, että viive on ollut kohtuuttoman pitkä ja heikentänyt asiakkaan taloudellista asemaa ja elämänlaatua. AOA painottaa, että siitä huolimatta, että sosiaalihuolto on laittanut vireille edunvalvonta-asian, vastuu lääkärinlausunnon toimittamisesta on ollut ensisijaisesti terveydenhuollolla. Lääkärikäynnin toteutumista olisi voitu edistää myös sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöllä. Puutteet sosiaalihuollon toteuttamisessa ovat osaltaan aiheuttaneet sen, ettei kukaan ollut selkeästi vastuutettuna siitä, että edunvalvoja-asia tulisi hoidettua ajallaan.

Henkilöillä, joille haetaan edunvalvojaa, on hyvin todennäköisesti vaikeuksia saada asioitaan hoidettua ja he saattavat tarvita muiden henkilöiden apua tai erityisjärjestelyjä myös siihen, että lääkärikäynnit toteutuisivat. Perustuslain 19 §:ssä turvataan jokaiselle, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon sekä riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut.

AOA saattoi käsityksensä menettelyn lainvastaisuudesta ja virheellisyydestä hyvinvointialueen tietoon. AOA pyysi hyvinvointialuetta muun ohella arvioimaan, miltä osin edunvalvojan määräämisen pitkittyminen on vaikuttanut asiakkaan taloudelliseen asemaan ja harkitsemaan toimenpiteitä tämän johdosta. (2430/2023*)

4.13.6 MUITA RATKAISUJA

YMPÄRIVUOROKAUTISEN PALVELUASUMISEN JÄRJESTÄMINEN

AOA antoi huomautuksen Pirkanmaan hyvinvointialueelle. Hyvinvointialue oli toiminut lainvastaisesti ja virheellisesti iäkkäiden ympärivuorokautisen palveluasumisen järjestämisessä.

Velvollisuus järjestää palveluja kolmessa kuukaudessa

Hyvinvointialue on velvollinen huolehtimaan siitä, että sen käytettävissä on asiakkaiden tarpeita vastaavia palveluja. Pirkanmaan hyvinvointialue on toiminut lainvastaisesti ja virheellisesti niissä tilanteissa, joissa asiakas ei ole saanut ympärivuorokautista palveluasumista kolmessa kuukaudessa, koska hän on tarvinnut erityisen vaativaa ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa.

Jos asiakas ei ota vastaan hänelle kolmen kuukauden sisällä annettua paikkaa ja jää odottamaan mieluisampaa paikkaa, menettely on lainmukainen seuraavien edellytysten täytyessä. Asiakkaan on oltava tietoinen siitä, missä ajassa hänellä olisi lain mukaan oikeus saada palvelu. Viranomaisilla on velvollisuus antaa tämä tieto asiakkaille ymmärrettävällä tavalla. Lisäksi edellytyksenä on, ettei kyse ole sellaisesta palveluyksikön laatuun vaikuttavasta ominaisuudesta, joka viranomaisten olisi tullut lain mukaan ottaa huomioon palvelua tarjottaessa.

Tarjoamalla asiakkaalle asuinpaikkaa kaukana tutusta asuinympäristöstä ja niin kaukana lähiomaisista, ettei heidän ole mahdollista vierailla tämän luona tai vierailuja on mahdollista toteuttaa vain rajatusti, rajoitetaan tosiasiallisesti voimakkaasti iäkkään henkilön ja hänen omaistensa ja läheistensä välisiä tapaamisia. Jokaisen asiakkaan tilannetta on aina arvioitava yksilöllisesti. Olennaista arvioinnissa on muun muassa se, rajoittaisiko tiettyssä yksikössä asuminen tosiasiallisesti perheenjäsenten ja muiden läheisten tapaamisia. AOA muistutti, että puolisoilla on lain mukaan oikeus valita vaihtoehto, jossa he molemmat asuvat samassa ympärivuorokautisessa palveluasumisyksikössä riippumatta siitä, onko heidän palveluntarpeensa samanlainen.

Velvollisuus palvelun antamiseen ennen kuin jonotus on kestänyt kolme kuukautta

Lain mukaan pääsääntö on, että kaikille niille vanhuksille, joiden on arvioitu tarvitsevan ympärivuorokautista palveluasumista ja joille on tehty tämän osalta myönteinen päätös, on annettava palvelu ilman aiheetonta viivytystä. AOA korosti, että laki ei ole tulkittavissa siten, että iäkkäillä henkilöillä olisi oikeus päästä tarvitsemaansa ympärivuorokautiseen palveluasumiseen vasta odotettuaan sitä kolme kuukautta.

Laissa käytetty sanamuoto ”ilman aiheetonta viivytystä” tarkoittaa, ettei toimeenpanoa saa tarkoituksellisesti viivästyttää esimerkiksi sen takia, että hyvinvointialue pyrkisi säästämään vanhushpalvelujen järjestämisen kustannuksissa. Ympärivuorokautista palveluasumista jonottavat henkilöt ovat huonokuntoisia vanhuksia, joiden palveluntarve on arvioitu ja joiden on katsottu tarvitsevan ympärivuorokautista huolenpitoa palveluasumisyksikössä. Jokaisen asiakkaan kohdalla palvelun järjestämisen lähtökohtana ovat hänen henkilökohtaiset tarpeensa.

Viivytys ei ole laissa tarkoitetulla tavalla aiheellinen myöskään silloin, jos hyvinvointialue on laiminlyönyt laissa säädetyn velvollisuutensa selvittää asiakkaiden tarpeita tai hankkia tietojen perusteella tarvittavaa määrää ja laadullisesti asiakkaiden tarpeita vastaavia palveluja.

Pirkanmaan hyvinvointialue voi pyrkiä toteuttamaan vanhusten palveluja siten, että niistä aiempaa suurempi osuus olisi hyvinvointialueen omaa tuotantoa. Hyvinvointialue on kuitenkin vastuussa siitä, että palvelurakenteen muuttamisen aikana noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä.

Lainmukaista ei ole se, että asiakkaita estetään saamasta heidän tarpeitaan vastaavia tarjolla olevia yksityisiä palveluja, jos vastaavia palveluja ei ole tarjolla hyvinvointialueen omana toimintana. Ohje on ollut virheellinen siltä osin kuin siinä on ohjeistettu ohjaamaan asiakas aina ensisijaisesti oman palvelutuotannon yksikköön, vaikka yksikkö sijaitisi eri kunnassa kuin asiakkaan asuinkunta.

Omaavalvonnin toteuttaminen ja epäkohtailmoitukset

Kun henkilön kyky huolehtia omista asioistaan on heikentynyt, viranomaisilla on korostetun suuri vastuu huolehtia siitä, että menettelyn aikana ei tapahdu sellaisia virheitä, joiden takia haavoittuvassa asemassa olevan henkilön oikeus saada tarvettaan vastaavia palveluja vaarantuisi.

AOA piti huolestuttavana sitä, että koko hyvinvointialuetta koskien on ensin tehty ohje, jota ei ole toimeenpantu siinä havaitun virheen vuoksi ja lyhyen ajan päästä on tehty uusi ohje, joka sisältää lainvastaisia toimintaohjeita. Hyvinvointialueen omaavalvonnin avulla pitäisi kyetä ennalta estämään sellaisten tilanteiden syntyminen, jossa laajaa toimialaa koskien annetaan ohjeita, jotka vaarantavat haavoittuvassa asemassa olevien muistisairaiden vanhusten perusoikeuksien toteutumista. AOA korosti myös jokaisen työntekijän toimimisvelvollisuutta, jos he työssään havaitsevat, ettei lainsäädäntöä noudateta ja yksittäisen asiakkaan välttämätön huolenpito on vaarassa.

AOA saattoi Pirkanmaan hyvinvointialueelle osoittamansa kannanotot ja käsitykset lain tulkinnasta sekä päätösten toimeenpanoa koskevan lainsäädännön noudattamisesta muiden hyvinvointialueiden tietoon. Päätös lähetettiin tiedoksi myös Valviraan ja kaikille aluehallintovirastoille. (2727/2024*)

HYVINVOINTIALUEEN VELVOLLISUUS JÄRJESTÄÄ TARVETTA VASTAAVAT PALVELUT

Sosiaalihuollon työntekijä laati asiakkaan puolesta valtakirjalla kantelun, jonka mukaan asiakas on kuukausia ollut asumispalvelussa, jossa hänen henkensä ja terveytensä vaarantuu. Asiakas ei muista syödä, eikä kykene huolehtimaan hygieniastaan. AOA antoi hyvinvointialueelle huomautuksen vastaisen varalle. AOA katsoi, että puutteet hyvinvointialueen johdon toiminnassa ovat olleet niin olennaisia, että niiden voidaan arvioida vaarantaneen kantelijan perustuslaissa turvatun välttämättömän huolenpidon toteutumisen.

Kun tieto asiakkaan tulevasta hädästä oli tullut sosiaalitoimeen, asia oli käsitelty siten kuin lainsäädäntö edellyttää toimittavan kiireellisissä tilanteissa. Päätös hädän jälkeen tarvittavista palveluista oli tehty sillä hetkellä käytettävissä olevien tietojen perusteella. AOA totesi, että tällaisissa tilanteissa on käynnistettävä palveluntarpeen arvioinnin tekeminen samalla kun tehdään tarvittavia kiireellisiä toimia. Kantelijan palvelutarpeen arvioinnin tekeminen olisi ollut ilmeisen tarpeellista. Päätösten hädän jälkeisistä palveluista olisi tullut perustua kattavaan asiakkaan toimintakyvyn ja tarvittavien palvelujen arvioon. Hyvinvointialue vaaransi iäkkään asiakkaan oikeuden välttämättömään huolenpitoon, kun palvelujen toteuttaminen ei ollut perustunut palveluntarpeiden selvittämiseen vanhuspalvelulain 15 §:ssä säädetyn mukaisesti.

AOA korosti, että vanhuspalvelulaki koskee myös niitä iäkkäitä henkilöitä, joilla on päihderippuvuus. Lakia on sovellettava asiakkaisiin yhdenvertaisesti riippumatta siitä, minkä palveluiden piirissä asiakkaat ovat aiemmin olleet tai missä heidän asiakkuutensa on.

Hyvinvointialue on vastuussa siitä, että työntekijöillä on mahdollisuus noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä. Päihderippuvaisen muistisairaana vanhuksen erityistarpeisiin tulisi kiinnittää riittävästi huomiota palveluja suunniteltaessa.

AOA muistutti hyvinvointialueen toimintojen johtamisesta vastaavia henkilöitä rikoslain 40 luvun 9 ja 10 §:ssä säädetystä virkavastuusta. Esitetyt epäkohdat hyvinvointialueen toiminnassa tulisi korjata viipymättä. AOA pyysi hyvinvointialuetta ilmoittamaan, mihin toimenpiteisiin käsitykset ovat antaneet aiheutta.

Päätös lähetettiin tiedoksi Valviraan kaikille aluehallintovirastoille, hyvinvointialueille sekä Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimialalle. (3342/2023*)

Nykyisin hyvinvointialueella iäkkäiden häätöasiakkaiden kohdalla aloitetaan aina palvelutarpeen arviointi ja tehdään vanhuspalvelulain piiriin kuuluville toimintakyvyn arviointi. Iäkkäiden mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden palvelujen turvaamiseksi on käynnistetty SAS-työryhmien yhteistyö, jossa voidaan ratkaista yksilöllisiin palvelutarpeisiin vastaaminen.

VIIVE TURVARANNEKKEEN HÄLYTYKSEEN REAGOIMISESSA

AOA antoi huomautuksen hyvinvointialueelle ja palveluntuottajalle turva-auttajapalvelun viiveistä ja puutteista varautumisessa häiriötilanteisiin.

Yli 80-vuotias asiakas teki kaaduttuaan useita hälytyksiä turvarannekkeella. Turva-auttajat saapuivat paikalle lähes kaksi tuntia ensimmäisen hälytyksen jälkeen, jolloin asiakas oli jo menehtynyt. Hyvinvointialueen ja turvapalveluiden sopimuksen mukainen auttamiskäyntien vasteaika oli 60 minuuttia.

AOA totesi, että viive turvapalvelun toteuttamisessa oli merkittävä ja puutteet palvelun laadussa ovat olleet asiakkaan tilanteessa erittäin vakavia. Työntekijöillä ei ollut selvää käsitystä siitä, miten toimia turva-auttamispalvelun ja sen varalla olevan palvelun ruuhkautuessa. AOA piti ilmeisenä, että pitkä odottaminen ja toisen henkilön avun ja läsnäolon puute ovat aiheuttaneet asiakkaalle ahdistusta ennen hänen menehtymistään. Poliisin tutkinnan päätöksen mukaan kuolemansyy ja kuolemanluokka oli tauti.

Erityisen moitittavaa oli, ettei asiakkaan terveyden ja turvallisuuden kannalta näin tärkeän palvelun asianmukaisesta järjestämisestä huolehdittu siitä huolimatta, että turva-auttamispalvelu oli ollut valvontaviranomaisten laillisuusvalvonnan kohteena jo pitkään. AOA tutki myös Valviran toiminnan valvonnassa.

Asiakkaalle soitettiin ambulanssi vasta turvapalvelun saavuttua paikalle, vaikka ohjeiden mukaan hätänumeroon pitäisi soittaa jo, kun turvapuhelinhälytysten perusteella tunnistetaan hätätilanne.

Puutteet hyvinvointialueen sekä palveluntuottajan toiminnassa vaaransivat asiakkaan perustuslaissa turvautumisen välttämättömän huolenpidon toteutumisen. Sekä hyvinvointialueen että palveluntuottajan on parannettava omavalvontaa ja varautumista häiriötilanteisiin. AOA muistutti myös virkavastuusta ja pelastustoimen laiminlyönnin mahdollisista rikosoikeudellisista seuraamuksista. (6328/2023* ja 5457/2024*)

PALVELUASUMISTA KOSKEVAN HAKEMUKSEN VIREILLETULO

Kaupunki oli menetellyt lainvastaisesti ja virheellisesti siinä, ettei asiakkaiden palveluasumista koskevia päätöksiä toimeenpantu laissa säädettyssä ajassa.

AOA ei voinut saamiensa selvitysten perusteella täysin vakuuttua siitä, että puolisoille jonotusaikana annettu ja tarjottu palvelu on ollut molempien terveyden ja turvallisuuden kannalta riittävää tai vastannut heidän tarpeitaan.

Kantelijalle ja asiakkaille suullisesti annettu informaatio on ollut monin tavoin virheellistä ja puutteellista. Päätökseen sisältyneet yhteystiedot ei ole ollut riittävä tapa informoida kantelijaa ottaen huomioon, että häntä on suullisesti kielletty ottamasta yhteyttä hoivapaikkakoordinaattoriin. AOA totesi myös yleisellä tasolla, että kohtelias puhetapa on osa sosiaalihuollon asiakaslaissa tarkoitettua hyvää palvelua.

Lainsäädännön lähtökohtana on, että muistisairaahan asiakkaan omaa mielipidettä pyritään selvittämään tarvittaessa hänelle läheisten henkilöiden avulla. Tarpeen mukaan on pyrittävä riittävän aikaisessa vaiheessa huolehtimaan siitä, että henkilöllä on joko edunvalvontavaltuutettu tai edunvalvoja. Henkilö voi myös antaa etukäteen kirjallisen tahdonilmaisun sellaisen tilanteen varalta, ettei itse kykene mielipidettään ilmaisemaan tai ei ymmärrä mistä on kysymys. Riippumatta siitä, millä tavoin toimitaan, viranomaisen on huolehdittava siitä, että muistisairaita henkilöitä kohdellaan yhdenvertaisesti muiden asiakkaiden kanssa, laissa säädettyjä määräaikoja noudattaen.

Voimassa olevat oikeusnormit suojaavat haavoittuvassa asemassa olevia asiakkaita siten, ettei se seikka milloin he ovat mahdollisesti itse kenneet ilmaisemaan palvelutarpeensa määrittelevä sitä, missä ajassa heille on annettava palveluja. Riippumatta siitä minä päivänä palvelusta on tehty myönteinen päätös, tai milloin asiaa koskevat kirjalliset asiakirjat on otettu käsittelyyn, määräaika päätöksen toimeenpanemiselle eli palvelun antamiselle alkaa asian vireilletulosta.

AOA katsoi, että asiakirjatietojen perusteella ympärivuorokautista tehostettua palveluasumista ja puolison asumispalvelua koskeva asia ovat tulleet vireille viimeistään kotikäynnillä ---. Tällöin sekä asiakas että hänen puolisonsa ovat tuoneet esiin halukkuuden muuttaa palveluasumiseen, jos he voivat muuttaa sinne yhdessä. --- asiakkaan puoliso on tehnyt kotikäynnillä vanhuspalvelulaissa tarkoitetun suullisen hakemuksen. Se millä tavoin asiakas itse on tilanteessa toiminut, on vähintäänkin täyttänyt sosiaalihuoltolaissa asetetun edellytyksen vireille tulolle. Asiakkaan käytöksensä perusteella sosiaalihuollon työntekijä on tehtävissään saanut tietää sosiaalipalvelujen tarpeesta olevasta henkilöstä.

Palvelujen järjestäjä on velvollinen huolehtimaan, että sosiaalihuollon työntekijät ovat tietoisia siitä, milloin vanhuksia koskeva asia tulee vireille ja mikä merkitys vireilletulon ajankohdalla on. Palvelun järjestäjän on myös huolehdittava siitä, että työntekijät kirjaavat vireilletulon ajankohdan selkeästi asiakirjoihin.

AOA viittasi myös oikeusasiamiehen ratkaisukäytäntöön päätösten perustelemisesta. AOA katsoi, ettei asiakkaiden eikä kantelijan ole ollut mahdollista päätöksen perustelujen avulla arvioida, missä tilanteissa ja millä perusteella heidän olisi ollut mahdollista tehdä asiasta oikaisuvaatimus, valittaa päätöksestä tai saattaa asia uudelleen käsiteltäväksi. (1088/2023*)

ULKOILUN MAHDOLLISTAMINEN

Tarkastuksella havaittiin, että yksikön tilat eivät soveltuneet asiakkaiden itsenäiseen ulkoiluun. AOA otti ulkoilun toteuttamisen tutkittavaksi osana omaa aloitetta tarkastuksen jälkeen.

Henkilöstön mukaan asiakkaat pääsivät halutessaan ulkoilemaan lähes päivittäin. Haastatelluista asiakkaista osa kertoi pääsevänsä tarpeeksi ulos, ja osa kertoi pääsevänsä ulos kaksi kertaa viikossa ja toivoi ulkoilua enemmän. Tarkastuksella saadun tiedon mukaan joillakin asiakkailla oli itsemaksettu ulkoilupalvelu.

Laillisuusvalvonnassa on vakiintuneesti katsottu, että riittävän ulkoilun huolehtimisessa on kyse perustarpeista huolehtimisesta ja siten myös ihmisarvon kunnioittamisesta. Erityistä huomiota on kiinnitettävä myös niihin asukkaisiin, jotka eivät kykene liikkumaan itsenäisesti eivätkä pysty selkeästi ilmaisemaan omaa tahtoaan. Yksikössä on huolehdittava myös niiden asukkaiden ulkoilusta, joilla ei vieraile omaisia tai jotka eivät itse pyydä päästä ulkoilemaan. Hyväksyttävää ei ole, että asiakkaiden päivittäinen ulkoilumahdollisuus olisi omaisten tai itse maksetun ulkoilutuspalvelun varassa.

Riittävä ja säännöllinen ulkoilu tulee järjestää asukkaiden tarpeiden mukaan. Ulkoilu tulisi sisällyttää asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja asian päivittäisestä seuraamisesta tulisi huolehtia asiakaskohtaisilla kirjauksilla. AOA korosti, ettei myöskään ole hyväksyttävää, että ulkoilua toteutettaisiin ainoastaan kesäisin. Riittävän ulkoilun on oltava jatkossa osa ympärivuorokautiseen palveluasumiseen sisältyvää palvelua ja siitä perittävää maksua.

AOA korosti yksiköiden toteuttamien ulkoilumahdollisuuksien valvonnan tärkeyttä hoidon ja palvelun laadun varmistamiseksi. On hyvä, että ostopalveluja hankittaessa määritellään kriteerit palvelujen laadulle. Sittenmin hyvinvointialueelle siirtyneen valvontavastuun kannalta oleellista on myös seurata kriteerien ja tehtyjen sopimusten toteutumista sekä puuttua lainsäädännön edellyttämällä tavalla tietoon tullesiin epäkohtiin. (4027/2022, ks. myös pöytäkirjat tämän kertomuksen jaksossa 3.5.

VEDEN JUOMISEN RAJOITTAMINEN VANHUSTEN PALVELUTALOSSA

Koska ikääntyneiden henkilöiden hoidon ja hoivan toteuttamisessa välttämättömistä perusoikeuksien rajoittamisen edellytyksistä ei ole tarkempaa lainsäädäntöä, on oikeusasiamiehen laillisuusvalvontakäytännössä tukeuduttu perustuslakivaliokunnan perusoikeuksien rajoittamisen edellytyksiä koskevaan tulkintakäytäntöön. Suhteellisuusperiaatteen mukaan rajoituksen tulee olla välttämätön eikä se saa mennä pidemmälle tai puuttua perusoikeuksiin enemmän kuin mitä hyväksyttävän tavoitteen toteuttaminen edellyttää.

AOA totesi, että sekä keittiön että wc:n hanojen sulkemisessa on menetelty virheellisesti. Tavoite liiallisen nesteen kertymisen estämisestä, johon hanojen sulkemisella on pyritty, on selvitysten mukaan ollut hyväksyttävä, mutta valittu keino ja toteuttamisen tapa eivät ole olleet suhteellisuusperiaatteen mukaisia. Hanojen sulkemisella ei ole päästy tavoiteltuun tulokseen ja toimenpide on saattanut aiheuttaa asiakkaalle hämmennystä, kärsimystä ja terveyden vaarantumista. AOA piti erityisen moitittavana sitä, että omatoimisesti wc:ssä käyvältä 90-vuotiaalta asiakkaalta oli katkaistu vedentulo myös wc:n hanasta hänen omissa tiloissaan.

Sairaalassa nesteen saannin tarkkailu on toteutettu siten, että hoitohenkilökunta on voinut ympäri vuorokauden reagoida potilaan vointiin. AOA totesi, että asiakkaan terveydentila olisi saattanut edellyttää asumista yksikössä, jossa henkilöstöä on paikalla ympäri vuorokauden (ympäri vuorokautinen palveluasuminen). Asiakkaan palveluntarvetta olisi pitänyt arvioida tarkemmin ottaen huomioon, ettei asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen ole sallittua, sillä perusteella, että palvelu on väärä tai henkilökuntaa on liian vähän käytettävissä. (3647/2023*)