



EDUSKUNNAN OIKEUSASIAMIES

EDUSKUNNAN
OIKEUSASIAMIEHEN
KERTOMUS VUODELTA
2024

Vammaisten henkilöiden oikeudet

3.4

Vammaisten henkilöiden oikeudet

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain mukaan oikeusasiamies huolehtii yhdessä Ihmisoikeuskeskuksen ja sen ihmisoikeusvaltuuskunnan kanssa YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn yleissopimuksen täytäntöönpanon edistämisestä, suojelusta ja seurannasta. Nämä riippumattoman kansallisen rakenteen edellä mainitut toimijat muodostavat Suomen kansallisen Ihmisoikeusinstituution, jolle ensimmäisen yhteisesti osoitetun erityistehtävän sisältöä on selostettu laajemmin viimeksi vuoden 2022 kertomuksessa.

Toimintavuonna laillisuusvalvonta-asioiden ratkaisijana toimi AOA Maija Sakslin ja esittelijöinä esittelijäneuvos jaostopäällikkönä (pääesittelijä) Minna Verronen, vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Juha-Pekka Konttinen ja notaari Sofie Roininen.

Oikeusasiamies on nimennyt, Ihmisoikeuskeskuksen johtajan kanssa sovitun mukaisesti, kanslian sisäisen vammaistiimin, jossa toimivat edellä mainittujen esittelijöiden lisäksi esittelijäneuvos Tapio Rätty sekä Ihmisoikeuskeskuksen asiantuntijat Sanna Ahola ja Mikko Joronen. Vammaistiimin kaksi jäsentä oli asiantuntijajäsenenä vammaisten ihmisoikeuskomiteassa (VIOK).

3.4.1 KANSALLISEN IHMISOIKEUSINSTITUUTION TOIMINTA

IHMISOIKEUSKESKUS

Eduskunnan oikeusasiamies asetti uuden ihmisoikeusvaltuuskunnan alkuvuodesta 2024. Samalla järjestäytyi sen alainen pysyvä jaosto vammaisten ihmisoikeuskomitea (VIOK). Komitean ensimmäisissä kokouksissa valittiin vammaisten ihmisten oikeuksiin perehtyneet asiantuntijajäsenet ja laadittiin toimintasuunnitelma vuodelle 2025.

Ihmisoikeuskeskus edistää vammaistutkimusta ja tiedonkeruuta yhteistyössä eri tutkimuslaitosten ja yksittäisten tutkijoiden kanssa. Ihmisoikeuskeskus edistää vammaisyleissopimuksen ja sen velvoitteiden tunnettavuutta myös kääntämällä vammaisten henkilöiden oikeuksien komitean (CRPD-komitean) yksittäisiä artikloja tarkentavia yleiskommentteja. Kertomusvuonna Ihmisoikeuskeskus julkaisi suomeksi ja ruotsiksi vammaisten henkilöiden oikeutta työhön ja työllistymiseen (27 artikla) käsittelevän yleiskommentin.

Ihmisoikeuskeskus antoi kertomusvuonna muun muassa lausunnon hallituksen vammaispalvelulaiksi ja sen yhteyksistä vammaisyleissopimuksen velvoitteisiin EOAK/2200/2024. Ihmisoikeuskeskus käynnisti hankkeen vammaisten henkilöiden oikeussuojakeinojen käytöstä. Hankkeessa selvitetään, missä määrin vammaiset henkilöt joutuvat turvautumaan oikeussuojakeinoihin saadakseen palveluita, joihin he katsovat olevansa oikeutettuja. Hankkeen tulokset julkaistaan vuoden 2025 aikana.

Vammaistiimi päivitti laatimansa itsemääräämisoikeutta kehitysvammaisten erityishuollossa tukevan itsearviointityökalun. Työkalu koostuu tuomioistuimien ja laillisuusvalvojien oikeus- ja ratkaisukäytännöstä ja kysymyksistä, jotka ohjaavat erityishuoltoa järjestäviä toimijoita omatoimisesti arvioimaan, miten hyvin asumispalveluyksiköiden toiminta ja omaksutut toimintatavat tukevat ja vahvistavat asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Työkalu on saatavilla Ihmisoikeuskeskuksen verkkosivuilla. Myös laillisuusvalvonnassa apulaisoikeusasiamies on suositellut, että kehitysvammaisten asumispalvelujen järjestäjät ja tuottajat käyttäisivät itsearviointityökalua omavalvonnan tukena. Vammaistiimi päivitti myös kaikilla OA:n tarkastuksilla käytettävää tarkastuslomaketta liittyen esteettömyyteen ja saavutettavuuteen.

Ihmisoikeuskeskus järjesti joulukuussa 2024 Kynnys ry:n kanssa järjestyksessään kolmannen Kalle Könkkölä -symposiumin, jonka teema pohjautui vammaisyleissopimuksen 4.3 artiklaan ja sitä koskevaan YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien komitean yleiskommenttiin. Tilaisuudessa käsiteltiin vammaisjärjestöjen ja vammaisneuvostojen tosiasiallisia vaikutusmahdollisuuksia hyvinvointialueilla ja vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia toimia politiikassa.

KANSALLINEN YHTEISTYÖ

Vammaistiimillä on ollut viranomaisyhteistyötä ja tapaamisia Valviran ja aluehallintovirastojen, yhdenvertaisuusvaltuutetun toimiston, lapsiasiavaltuutetun, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ja THL:n sekä eri sidosryhmien kanssa. Valviran ja aluehallintovirastojen kanssa yhteistyö on liittynyt muun muassa tarkastuksiin ja tarkastuskohteiden valintaan.

Vammaistiimin jäsenet luennoivat ja pitivät alustuksia vammaisten henkilöiden oikeuksista erilaisissa koulutus- ja asiantuntijatilaisuuksissa. Ihmisoikeuskeskus koulutti myös EU:n sisäasioiden rahaston hallintoviranomaista vammaisyleissopimuksen velvoitteista.

Ihmisoikeuskeskus osallistui asiantuntijana asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisen seurantaryhmään, vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukuntaan (VANE) ja puhevammaisten oikeuksien neuvottelukuntaan sekä EU:n rakennerahastojen Uudistuva ja osaava Suomi 2021–2027 -ohjelman seurantakomitean työhön.

Vammaistiimi seuraa eduskunnan vammaisasiain yhteistyöryhmän (VAMYT) toimintaa ja viestintää sekä osallistui sen järjestämiin tilaisuuksiin.

KANSAINVÄLINEN YHTEISTYÖ

Ihmisoikeuskeskus osallistui ENNHRI:n vammaisyleissopimukseen keskittyvän työryhmän työhön. Työryhmässä käsiteltiin muun muassa EU:n toimintaa YK:n vammaisyleissopimuksen osapuolena ja ihmisoikeusinstituutioiden työtä sekä keskusteltiin tekoälyn vaikutuksista vammaisten henkilöiden oikeuksiin. Ihmisoikeuskeskus teki myös yhteistyötä Pohjoismaisen ministerineuvoston alaisen pohjoismaisen hyvinvointikeskuksen kanssa.

3.4.2 LAILLISUUSVALVONTA

Oikeusasiamies valvoo vammaisten henkilöiden oikeuksien toteutumista kaikissa viranomaisissa ja kaikissa julkista tehtävää hoitavissa yksityisissä toimijoissa riippumatta siitä, minkä hallinnonalan viranomaisesta tai toimijasta on kyse. Kaikki kanteluasiat tilastoidaan ensisijaisesti niiden viranomaisahojen ja hallinnonalojen (sosiaalihuolto, sosiaalivakuutus, terveydenhuolto, opetus- ja kulttuuriviranomaiset jne.) mukaan, joita ratkaisuissa arvioidaan eikä vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevat laillisuusvalvonta-asiat näy oikeusasiamiehen tilastoissa omana ryhmänä. Osa ratkaistuista vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevista laillisuusvalvonta-asioista kuuluu useampaan hallinnonalaan. Tässä jaksossa käsitellään hallinnonalasta riippumatta sellaisia asioita, joissa vammaisten henkilöiden oikeuksien toteutuminen on keskeistä. Vammaisten henkilöiden oikeuksien laillisuusvalvontaa on tarkasteltu vuosikertomuksessa omassa jaksossaan vuodesta 2014 lukien.

YK:n vammaisyleissopimus määrittelee vammaisiksi henkilöiksi ne, joilla on sellainen pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. Esimerkiksi muistisairaat henkilöt ja psykiatriset potilaat kuuluvat siten sopimuksen soveltamisalaan.

Vammaisten henkilöiden oikeuksien laillisuusvalvonta kohdistuu erityisesti perusoikeuksina turvattujen välttämättömän huolenpidon sekä riittävien sosiaali- ja terveyspalvelujen toteutumiseen sekä yhdenvertaisuuteen, oikeusturvaan, esteettömyyteen ja saavutettavuuteen sekä itsemääräämisoikeuden toteutumiseen ja osallisuuteen yhteiskunnassa. Julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä.

Hyvinvointialueiden vammaispalvelut (sosiaalihuolto) on tärkeä laillisuusvalvonnan kohde. Monet kantelut koskivat puutteita palvelusuunnitelmien ja erityishuolto-ohjelmien laatimisessa tai palveluja koskevassa neuvonnassa ja ohjauksessa, viivästyksiä ja menettelyvirheitä päätöksenteossa sekä päätösten toimeenpanossa ja muussa asian käsittelyssä.

Tarkastukset muodostavat olennaisen osan laillisuusvalvonnassa, koska vammaiset henkilöt eivät aina kykene itse kantelemaan. Usein tarkastukset tehdään ennalta ilmoittamatta. Asumis- ja laitospalveluissa tarkastuksilla valvonnan kohteina ovat vammaispalveluja antavat sekä julkiset että yksityiset toimijat, niiden omavalvonta sekä palveluista järjestämis- ja valvontavastuussa olevat hyvinvointialueet. Yksityisten palveluntuottajien on katsottu hoitavan julkista tehtävää silloin, kun ne tuottavat palveluitaan viranomaisen toimeksiannosta ostopalveluna tai palveluseteliä vastaan. OA valvoo myös muita valvontavastuussa olevia erityisvalvontaviranomaisia, kuten Valviraa ja aluehallintovirastoja.

Oikeusasiamies voi toimiessaan kansallisena valvontaelimenä (OPCAT) käyttää apunaan nimeämiään asiantuntijoita, joilla on valvontaelimen tarkastustehtävän kannalta merkityksellistä asiantuntemusta. OA:lla on käytettävissään muun muassa terveydenhuollonalan asiantuntijoita, joista kaksi on kehitysvammalääkäreitä. Lisäksi käytettävissä on asiantuntijoita, jotka ovat itse vammaisia henkilöitä. Koulutuksen jälkeen OA voi kutsua heidät mukaan OPCAT-kohteiden tarkastuksille asiantuntijaroolissa.

KANTELUT JA OMAT ALOITTEET

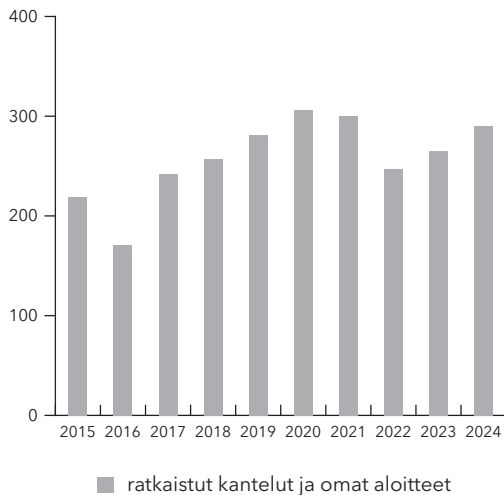
Asiaryhmään tilastoituja kanteluita ja omia aloitteita ratkaistiin eri hallinnonaloilla yhteensä 289 (265 vuonna 2023), joista toimenpiteisiin johti 88 (30,4 %) asiaa. Toimenpideprosentti oli suurempi kuin edellisenä vuonna (22 %), ja edellisten vuosien tapaan oikeusasiamiehen kanslian keskiarvoa (13,8 %) merkittävästi korkeampi. Suurin osa apulaisoikeusasiamiehen toimenpideratkaisuista oli käsityksiä 74 (50 vuonna 2023) ja muuhun toimenpiteeseen johti 6 (5) asiaa. Kolmessa ratkaisussa annettiin huomautus (sosiaalivakuutuksen ja sosiaalihuollon hallinnonaloilla). Toimenpideratkaisut ja tarkastukset, joiden asianumero on merkitty *:llä, ovat luettavissa oikeusasiamiehen verkkosivuilla www.oikeusasiamies.fi.

Eniten vammaisia henkilöitä koskevia ratkaisuja 200 (170 vuonna 2023) oli edellisvuosien tapaan sosiaalihuollon hallinnonalalla. Hyvinvointialueiden tehtävänä on ollut 1.1.2023 lukien huolehtia sosiaalipalvelujen, kuten kehitysvammaisten erityishuollon ja vammaisuuden perusteella järjestettävien palvelujen ja tukitoimien sekä muistisairaiden palveluiden järjestämisestä.

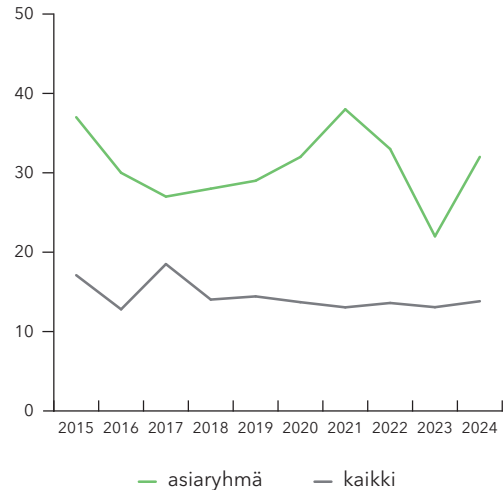
Vammaispalvelulain mukaisista palveluista (139 ratkaisua, 121 vuonna 2023) henkilökohtaista apua koski 14 (29 vuonna 2023) ratkaisua ja kuljetuspalveluita 37 (29 vuonna 2023) asiaa.

Kehitysvammaisten ihmisten oikeuksiin liittyi 24 ratkaisua (13 vuonna 2023) ja vammaisten vanhusten (muistisairaat) oikeuksiin 27 (13 vuonna 2023) asiaa. Sosiaalihuollon asiaryhmään luettiin myös vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelut, joissa Kansaneläkelaitos toimii palvelun järjestäjänä. Muistisairaiden tai muilla tavoin vammaisten vanhusten oikeuksien valvontaa ja edistämistä on selostettu myös tämän kertomuksen vanhusten oikeudet jaksossa 4.13.

Sosiaalivakuutuksen piiriin kuuluvia vammaisia henkilöitä koskevia asioita ratkaistiin kertomusvuonna 28 (24 vuonna 2023) ja terveydenhuollon 37 (37 vuonna 2023) sekä opetuksen 15 (15 vuonna 2023).



Ratkaistut kantelut ja omat aloitteet vuosina 2015–2024.



Toimenpideprosentti vuosina 2015–2024.

Vammaispalvelulain mukaisiin palveluihin liittyvissä kanteluissa oli kysymys muun muassa palveluita ja asiakasmaksuja koskevasta päätöksenteosta, monialaisesta ja ammatillisesta yhteistyöstä, vammaisten henkilöiden mahdollisuudesta osallistua palvelu-uudistusten suunnitteluun ja valmisteluun, palvelua koskevasta neuvonnasta ja ohjauksesta, kohtelusta asiakaspalvelutilanteessa tai asumisyksikössä, palvelutarpeen arvioinnista, hakemuksen tai valituksen käsittelyn viivästyttämisestä ja hyvinvointialueiden palveluista antamista soveltamisohjeista sekä palvelujen järjestämisestä. Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä arvioitiin etuuskien, kuten vammaistuen ja kuntoutustuen, myöntäjänä ja tulkkauspalvelujen sekä vaativan lääkinällisen kuntoutuksen järjestäjänä.

Opetuksen hallinnonalalla OA:n laillisuusvalvonnassa usein toistuvia kanteluaiheita ovat puutteet oppimisen ja koulunkäynnin tuessa sekä siihen liittyvässä hallintomenettelyssä ja päätöksenteossa (469/2023).

TARKASTUKSET

Käytännössä lähes kaikissa vammaisten henkilöiden, kuten kehitysvammaisten, vaikeavammaisten ja muistisairaiden asumis- ja laitousyksiköiden ja psykiatristen sairaaloiden tarkastuksilla yhdistyy kaksi oikeusasiamiehelle annettua kansainvälisiin sopimuksiin perustuvaa erityistehtävää (CRPD ja OPCAT). Tällaisia tarkastuksia tehtiin tarkastusvuonna yhteensä 10. Tarkastukset kohdistuivat vammaisten asiakkaiden asumisyksiköihin (2), vanhusten (muistisairaiden) ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköihin (5) ja psykiatrista sairaalahoitoa antaviin toimintayksiköihin (3).

Kertomusvuonna tarkastettiin AOA:n määräyksestä seuraavat vammaisten asiakkaiden asumis- ja laitousyksiköt:

- Attendo Oy:n Attendo Muurain, kehitysvammaisten henkilöiden yksilöllistä asumista ja ympärivuorokautista palveluasumista toteuttava asumisyksikkö, Salo [2641/2024](#)*
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen Omenatarhan asumisyksikkö, Porvoo [3126/2024](#)*

Kansallisena valvontaelimenä tehtyjä tarkastushavaintoja on selostettu tämän kertomuksen jaksossa 3.5.

LAUSUNNOT

AOA antoi lausunnon sosiaali- ja terveysministeriölle luonnoksesta hallituksen esitykseksi eduskunnalle vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain 4 §:n muuttamisesta [2180/2024*](#).

AOA antoi lausunnon sosiaali- ja terveysvaliokunnalle hallituksen esityksestä eduskunnalle (HE 122/2024 vp) laeiksi vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain 4 §:n muuttamisesta [5892/2024*](#).

AOA antoi lausunnon sosiaali- ja terveysvaliokunnalle eduskunnan oikeusasiamiehen vuoden 2023 kertomuksesta K 15/2024 vp [478/2024](#).

3.4.3 HAVAINTOJA ESTEETTÖMYYDESTÄ JA SAAVUTETTAVUUDESTA

Esteettömyyden, saavutettavuuden ja osallisuuden edistäminen ovat YK:n vammaisyleissopimuksen läpileikkaavia teemoja, jotka huomioidaan erityisesti OA:n tarkastustoiminnassa, mutta myös muussa laillisuusvalvonnassa. Vammaisille ihmisille esteetön ympäristö ja tiedon saavutettavuus ovat itsenäisen elämän ja yhdenvertaisten mahdollisuuksien ehdoton edellytys. Vammaisyleissopimuksen lähtökohtana on, että kaikessa toiminnassa tulee ottaa läpileikkaavasti huomioon esteettömyyden ja saavutettavuuden vaatimukset, koska nämä ovat usein edellytyksenä muiden oikeuksien toteutumiselle. Tästä syystä eri hallinnonaloilla tehdyillä tarkastuksilla on säännöllisesti kiinnitetty huomiota esteettömyyttä ja saavutettavuutta koskeviin asioihin.

Vammaistiimi on laatinut kyselylomakkeen, jota käytetään selvitetessä tarkastuskohteen esteettömyyden ja saavutettavuuden tilannetta (esim. tarkastukset ulosottolaitoksen toimintayksikössä [1451/2024*](#) ja DVV:n holhoustoimen yksikössä [3050/2024*](#)).

Vankiloiden ja poliisilaitosten tarkastuksilla kiinnitetään yleisesti huomiota siihen, onko säilytystiloissa ns. inva-selliä, joka soveltuu liikkumis- ja toimimiseisille henkilöille. Esimerkiksi poliisilaitoksen tarkastuksella [3108/2024*](#) OA suositti, että poliisilaitos teettää esteettömyyskartoituksen ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin inva-sellin varustelutason (mm. tukikaiteet ja hälytysjärjestelmä) parantamiseksi. Vankilan tarkastuksella [1492/2024*](#) pidettiin myönteisenä, että edellisen tarkastuksen jälkeen inva-sellin kynnystä oli laskettu, bideesuihkun letkua oli pidennetty ja hälytysnappi oli korvattu katosta roikkuvalle hälytysnarulla.

Kelan tarkastuksella 1939/2024 AOA piti aiheellisena, että Kansaneläkelaitos viivytyksettä selvittäisi induktiosilmukan tarpeen palvelupisteessä ja tarpeen ilmetessä hankkisi sen turvaamaan huonokuuloisten asioiden sujuvuutta. Oikeusaputoimiston tarkastuksella [1452/2024*](#) kiinnitettiin huomiota siihen, että vanhat tilat olivat osittain esteellisiä (mm. raskas ovi). Oikeusaputoimisto oli muuttamassa uusiin toimitiloihin, joissa kuullun perusteella esteettömyysasiat oli otettu paremmin huomioon.

Sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköiden (esim. vammaisten ihmisten asumisyksiköt) tarkastuksilla kiinnitetään erityisesti huomiota sisäänkäyntien ja sisätilojen esteettömyyteen sekä toiminnallisuuteen. Tarkastelun kohteena ovat myös yksikön piha-alueet, lähiympäristön ja pysäköintipaikkojen esteettömyys sekä julkisen liikenteen käyttömahdollisuudet. Esimerkiksi kehitysvammaisten asumisyksikön tarkastuksella arvioitiin edellä todettuja asioita, muttei havaittu niissä mainittavia puutteita [2641/2024*](#). Toisen kehitysvammaisen asumisyksikön toimitilojen esteettömyys oli tarkastettu hyvinvointialueen esteettömyysasiantuntijan toimesta, ja toimitilat täyttivät pääsääntöisesti esteettömyyden kriteerit. Muutama esteettömyyteen liittyvä kehittämiskohde oli suunnitelman mukaan laitettu muutostyönä tilapalveluihin [3126/2024*](#).

Sairaalan psykiatrian osastolla esteettömyys oli otettu kohtuullisen hyvin huomioon osastojen remontin yhteydessä. Eräällä osastolla jouduttiin kuitenkin siirtämään tavaroita inva-wc:n yhteydessä olevassa pesutilassa, jotta pyörätuolia käyttävä henkilö mahtui peseytymään. Vanhuspsykiatrian yksikön kaikkien osastojen tilat eivät olleet vanhuspotilaille sopivia. Osastolta saattoi puuttua esimerkiksi kaiteet eivätkä sängyt olleet vanhuksille sopivia [341/2024*](#). Toisen sairaalan psykoosiosastolle pääsyssä havaittiin erinäisiä esteettömyysongelmia [6721/2024*](#).

Presidentinvaalin laitosäänestyspaikkojen yllätystarkastukset 8012/2023* tehtiin sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköissä, jotka olivat lähtökohtaisesti esteettömiä. Äänestystilat oli valikoitu siten, että niihin pääsi kulkemaan erilaisia liikkumisen apuvälineitä käyttävät henkilöt. Myös äänestyspaikan valaistus sekä mahdollisesti tarvittavat suurennuslasit oli huomioitu.

Myös eräissä kanteluratkaisussa arvioitiin esteettömyyden toteutumista. Esimerkiksi AOA katsoi, että kaupungin menettely pääkirjaston ja siellä sijainneen ennakkoäänestyspaikan järjestämisessä ei ollut täyttänyt laissa säädettyjä vaatimuksia ihmisten yhdenvertaiselle kohtelulle, koska pääkirjastoon johtava luiska ei ollut sääolosuhteiden vuoksi esteetön. Kaikille äänestäjille on pyrittävä turvamaan esteetön pääsy äänestyspaikalle 516/2024*. Poliisilaitoksen huomiota kiinnitettiin muun muassa poliisivankilan tilojen esteettömyyden ja kohtuullisten mukautusten puutteisiin. OA katsoi olevan ilmeistä, etteivät poliisivankilan tilat olleet esteettömät eivätkä liikkumisesteisten vapautensa menettäneiden osalta putkalain vaatimusten mukaiset 151/2023*.

3.4.4 RATKAISUJA SOSIAALIHUOLLON ALALTA

VARAUTUMINEN HENKILÖKOHTAISTEN AVUSTAJIEN LAKKOON

AOA tutki omana aloitteenaan 3782/2023*, miten hyvinvointialueet olivat varautuneet vaikeavammaisten henkilöiden välttämättömän avun turvaamiseen henkilökohtaisten avustajien valtakunnallisesta lakosta aiheutuvassa henkilökohtaisen avun palvelun häiriötilanteessa. AOA katsoi, että sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta ja ohjauksesta vastaavat viranomaiset olivat sosiaali- ja terveysministeriön johdolla ryhtyneet asianmukaisiin toimenpiteisiin henkilökohtaisten avustajien lakkoon varautumisessa ja sen varmistamisessa, että henkilökohtaisen avun palvelu voidaan turvata hyvinvointialueilla myös häiriötilanteen aikana.

AOA korosti yleisesti, että hyvinvointialueen on huolehdittava vaikeavammaisen henkilön yksilölliset tarpeet ja elämäntilanne huomioon ottaen siitä, että myönnetty palvelut tulevat myös palvelun keskeytys- tai häiriötilanteissa järjestettyä. Tämä tarkoittaa sitä, että hyvinvointialueen tulee arvioida keskeytyksettä häiriötilanteiden aikana sitä, että vammaisen asiakkaan oikeus riittäviin palveluihin toteutetaan lainmukaisesti.

Hyvinvointialueiden vastauksista oli havaittavissa, että henkilökohtaisten avustajien lakkoa koskevissa viestintä- ja tiedotustavoissa oli ollut vaihtelua eri hyvinvointialueilla. AOA:n näkemyksen mukaan aktiivista ja henkilökohtaista viestintätapaa voidaan pitää tehokkaampana vammaispalvelua koskevassa häiriötilanteessa ja siihen varautumisessa.

Häiriötilanteita koskevassa viestinnässä tulee erityisesti ottaa huomioon asiakkaan yksilöllinen tilanne ja esimerkiksi viranhaltijanpäättöksessä ja asiakassuunnitelmassa mainitut varautumista koskevat suunnitelmat sekä mahdolliset asiakaskohtaiset viestintää koskevat toiveet ja kohtuulliset mukautukset. Yksilöllisessä (asiakaskohtaisessa) varautumisessa ja sitä koskevissa suunnitelmissa tulisi siis erityisesti huomioida ne vammaiset henkilöt, jotka tarvitsevat tukea tiedonsaantiin ja kommunikointiin häiriötilanteissa.

LAIMINLYÖNTEJÄ JA PUUTTEITA PALVELUIDEN JÄRJESTÄMISESSÄ, TOIMEENPANOSSA JA OIKEUSTURVAN TOTEUTUMISESSA

Kolmessa toimenpideratkaisussa oli kyse lasten ja nuorten vaativimpien vammaispalvelujen, kuten päivätoimintapalvelujen ja tilapäishoitajaksojen toimeenpanon ja järjestämisen lainmukaisuudesta. Ensimmäisessä tapauksessa 1148/2023* AOA katsoi hyvinvointialueen laiminlyöneen kantelijan pojan erityishuollon tilapäishoidon järjestämisen sen jälkeen, kun ulkopuolinen palveluntuottaja oli keskeyttänyt palvelun tuottamisen.

AOA piti palvelunjärjestäjän menettelyä moitittavana, koska vammaispalvelu oli epäonnistunut erityishuollon tilapäishoitoa koskevan edunsaajan päätöksen täysimääräisessä täytäntöönpanossa eikä palvelua (tilapäishoito) ollut järjestetty täysimääräisesti viranhaltijan päätöksen mukaisesti ja yksilöllisen tarpeen mukaisessa laajuudessa. Kun kysymys on lakisääteisestä tehtävästä, palvelunjärjestäjän on huolehdittava siitä, että vammaisen henkilö saa palveluja siinä laajuudessa ja sellaisin toimintamuodoin, kuin palvelutarpeen arvioinnissa ja häntä koskevissa palvelupäätöksissä on erikseen päätetty.

On erityisen tärkeää, että sopivan tilapäishoidon paikan etsinnän ollessa vireillä lisätään tarpeen mukaisia palveluja vammaisen henkilön omaan kotiin ja tarvittaessa harkitaan muiden vaihtoehtoisten palvelumuotojen ja tukitoimien järjestämistä. Palvelun estymisestä (lakkauttamisesta) tulee tehdä oikaisuvaatimuskelpoinen päätös, mikäli asiakkaalle myönnetyn erityishuollon tilapäishoitoa koskevan palvelun toteuttaminen katsotaan jostain syystä mahdottomaksi.

Toisessa asiassa [872/2023](#)* AOA arvioi hyvinvointialueen menettelyä lakisääteisen sosiaali- ja vammaispalvelujen järjestämisvastuun sekä perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen näkökulmasta. AOA saattoi hyvinvointialueen tietoon käsityksensä hyvinvointialueen lainvastaisesta laiminlyönnistä tilapäishoidon ja omaishoitajan vapaan järjestämisessä tilanteessa, jossa ulkopuolisilta palveluntuottajilta ei ollut löytynyt kantelijan tyttarelle sopivaa paikkaa. Hyvinvointialue oli laiminlyönyt tilapäishoidon palvelua ja omaishoitajan vapaata koskevien edunsaajien päätösten täysimääräisen toimeenpanon. AOA otti moitittavuuden arvioinnissa huomioon sen, että perhe ei ollut aina myötävaikuttanut palvelun toteutumiseen, koska kaikkia tarjottuja palveluja ei ollut otettu vastaan.

Hyvinvointialueen toiminta ei saa aiheuttaa vaikeavammaiselle henkilölle kuuluvien oikeuksien kaventumista tai niiden toteutumisen estymistä. Järjestämisvastuussa olevan viranomaisen on ryhdyttävä viipymättä asianmukaisiin toimenpiteisiin, mikäli järjestettävä palvelun saatavuudessa tai laadussa on puutteita tai, jos palvelun järjestäminen vaarantaa asiakkaana olevan henkilön yksilöllisen edun toteutumisen.

Mikäli tilanne vaativimpien vammaispalvelujen osalta vaikeutuu merkittävästi, tulee hyvinvointialueen vakavasti harkita oman palvelutuotannon kehittämistä siten, että haavoittuvimmassa asemassa olevien vammaisten henkilöiden palvelut voidaan järjestää ja toimeenpanna täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti.

AOA pyysi hyvinvointialuetta ilmoittamaan, miltä vaativien vammaispalvelujen saatavuus näyttää vuonna 2024 ja mihin toimenpiteisiin hänen päätöksensä on mahdollisesti antanut aihetta.

Hyvinvointialue ilmoitti toukokuussa 2024, että vaativien vammaispalveluiden saatavuudessa oli edelleen haasteita, mutta hyvinvointialueella työskennellään määrätietoisesti tilanteen parantamiseksi eri tavoin (palvelustrategiassa on todettu erityisen vaativan tuen asumisen tuotannon lisääminen omana palvelutuotantona, investointisuunnitelmassa vuosille 2025–2028 on varattu rahoitus vammaispalvelujen vaativan asumisen asumisyksikölle sekä omaa palvelutoimintaa pyritään muuttamaan vastaamaan vaativampia asiakastarpeita).

Kolmannessa tapauksessa [1149/2023](#)* kantelija oli joutunut turvautumaan toissijaisiin oikeusturvakeinoihin (kanteluun), koska viranomainen ei ollut tehnyt ostopalveluna hankitun palvelun (päivätoiminta) päättymisestä valituskelpoista päätöstä, jossa olisi tullut esille ne syyt, jotka johtivat palvelun päättymiseen. AOA arvosteli ulkopuolisen palveluntoteuttajan menettelyä irtisanoa/päättää asiakkaan palvelun (päivätoiminta), koska asiakasta (eikä vanhempia) ei ollut kuultu asiassa ennen kuin päätös palvelun loppumisesta tehtiin. Palvelun päättymisen oli tullut kantelijalle ja palvelunjärjestäjälle yllätyksenä eikä se ollut tapahtunut yhteisymmärryksessä osapuolten kesken vaan yksipuolisesti ja yllättäen palveluntoteuttajan toimesta. Palveluntoteuttajan olisi pitänyt toimia asiassa enemmän yhdessä sote-kuntayhtymän ja asiakkaan (ja hänen edustajiensa) kanssa.

Laadultaan hyvän sosiaalihuollon toteuttaminen edellyttää yhteistyötä ja vuorovaikutusta asiakkaan ja sosiaalihuollon järjestäjä- ja toteuttajatahon kanssa. Silloin kun palvelun päättymisen lyhyellä varoitusaajalla tulee yllätyksenä asianosaisille (myös palvelunjärjestäjälle), kyse ei ole laadultaan hyvästä sosiaalihuollosta.

Sosiaalihuollon päätöksenteon tulee aina perustua vammaisen henkilön toimintakyvyn ja olosuhteiden perusteella tehtävään yksilölliseen palvelutarpeen arvioon. Ratkaisussaan 7267/2023* AOAS korosti järjestämisen jatkuvuuden turvaamiseksi erityishuolto-ohjelman tarkistamiseen tulee ryhtyä hyvissä ajoin ennen suunniteltua tarkistusajankohtaa ja aina palvelukokonaisuuden muuttuessa. Pelkästään palvelun (esimerkiksi iltapäivähoito) järjestämisvastuun siirtyminen hyvinvointialueen sosiaalitoimelta kunnan opetustoimelle ei ole hyväksyttävä peruste olla myöntämättä palvelua erityishuoltona.

Kertomusvuonna AOA kiinnitti hyvinvointialueen huomiota päätöksenteossa havaitsemiinsa puutteisiin. Ensimmäisessä tapauksessa AOA kiinnitti ratkaisussaan 1239/2024* hyvinvointialueen vammaispalveluiden huomiota siihen, että asiakkaan oikeusturvan toteuttamiseksi on tärkeää, että asiakas saa sosiaalihuoltoon tehdyn hakemuksensa johdosta muutoksenhakukelpoisen päätöksen. Mikäli asiakas ei halua ottaa vastaan tiettyä viranomaisen tarjoamaa palvelua, on viranomaisen kuitenkin arvioitava asiakkaan mahdollisuuksia selviytyä välttämättömistä päivittäisistä toimista ilman, että hänen tärkeät henkilökohtaiset etunsa vaarantuvat. Mikäli viranomainen ja asiakas ovat erimielisiä palveluiden määrästä, järjestämistavasta tai päätöksen täytäntöönpanosta, on viranomaisen ratkaistava asia ensisijaisesti asiakkaan edun huomioivalla ja sen mukaisella tavalla.

Toisessa tapauksessa 7826/2023* AOA kiinnitti hyvinvointialueen huomiota siihen, että päätöstä ei voida jättää tekemättä sillä perusteella, että viranomaiselle ei ollut käytettävissään kaikkia tarvitsemiaan tietoja asiakkaan oman passiivisuuden vuoksi. Asiakkaalla on joka tapauksessa oikeus saada asiansa käsitellyksi sekä saada muutoksenhakukelpoinen päätös, vaikka asiakas ei itse myötävaikuttaisi asiansa selvittämisessä.

Kolmannessa tapauksessa 505/2024 AOA arvosteli hyvinvointialueen päätöksentekoa, koska kantelijalle oli tehty myönteinen päätös, vaikka hänelle ei ollut myönnetty hänen hakemaansa henkilökohtaista apua ympärivuorokautisena palveluna, eikä tämä ollut ilmennyt päätöksestä, jossa palvelua oli myönnetty vain tietyille kellonajoille. Asiakkaan hakemusta henkilökohtaisesta avusta ei tosiasiaa ollut ratkaistu yöaikaisen avun osalta.

Apulaisoikeusasiamies saattoi hyvinvointialueen tietoon esittämänsä käsityksen päätöksenteon virheellisyydestä. Hyvinvointialue oli laiminlyönyt asiakkaan hakemuksen asianmukaisen käsittelyn, ja oli menettelyllään saattanut vaarantaa asiakkaan oikeusturvan toteutumista. Hyvinvointialueen olisi tullut tehdä asiakkaan hakemuksen johdosta oikaisuvaatimuskelpoinen päätös myös yöaikaisen henkilökohtaisen avun osalta sosiaalihuollossa käytettävissä olevien tietojen perusteella. Päätöksessä ei ollut tuotu esille, mitä asiakkaan hakemaa palvelua hänelle ei voitu päätöksessä myöntää ja miksi palvelua ei ollut voitu myöntää. Perusteltu päätös turvaa asiakkaan perustuslaissa turvattua oikeutta oikeusturvaan.

Samassa ratkaisussa AOA totesi palveluasumisen järjestämisen osalta yleisellä tasolla, että hyvinvointialueen on huolehdittava (järjestämisvastuu) siitä, että vammaisella henkilöllä on tosiasiallinen mahdollisuus saada palvelua siinä laajuudessa, kun häntä koskevassa päätöksessä on erikseen määriteltä. Hyvinvointialue voi järjestää henkilökohtaisen avun palvelua osana vaikeavammaiselle henkilölle myönnettävää vammaispalvelulain mukaista palveluasumista. Palveluasumiseen liittyviä palveluita voidaan järjestää myös ensisijaisen lainsäädännön (esimerkiksi kotihoitoa sosiaalihuoltolain) mukaisena palveluna, kunhan maksuttomaksi säädetty palvelu ei tätä kautta muutu maksulliseksi. Palveluasumista kotiin voidaan järjestää esimerkiksi henkilökohtaisen avun, kotihoidon ja turvapuhelinpalvelun avulla.

AOA katsoi asiassa 5643/2023*, että vammaispalveluiden viranhaltijan olisi ollut hyvä ohjata epäselvissä tilanteissa asiakasta selvittämään tarkemmin hakemuksessaan, mitä asunnon muutostöitä hän haluaa hakea ja miten hän toivoo ne toteuttavan. Tämä toimintatapa olisi edistännyt myös asiakkaan oikeusturvan toteutumista.

Ratkaisussaan 4592/2023* AOA korosti, että henkilökohtaisen avun myöntäminen ei voi olla riippuvainen siitä, saako yksityinen palveluntuottaja rekrytoitua henkilökohtaisia avustajia. Oikeusasiamiehen ratkaisukäytännössä on katsottu, että viranomaisen tulee harkita muiden järjestämistapojen käyttöä, jos palvelun saamisedellytysten on arvioitu täyttyvän, mutta palvelua ei voida toteuttaa tietyllä järjestämistavalla. Sosiaalihuollon asiakkaan oikeusturvan kannalta on erityisen tärkeää, että hän saa hakemukseensa muutoksenhakukelpoisen päätöksen ilman aiheetonta viivytystä, viimeistään laissa säädetyssä määräajassa.

ASIOIDEN KÄSITTELYN KESTO – VIRANOMAISTEN VELVOLLISUUKSIEN LAIMINLYÖNTEJÄ

Tapauksessa 4592/2023* oli kyse viivästyksestä terveyskeskuksen vuodeosastolla olleen asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa, jonka AOA katsoi kestäneen kokonaisuudessaan kohtuuttoman pitkään. Viranomaisella on velvollisuus saattaa palvelutarpeen arviointi loppuun ilman aiheetonta viivytystä ja että asiakkaan palvelutarvetta tulisi tämän jälkeen seurata asiakkaalle laadittavan asiakassuunnitelman avulla. Hyvinvointialue oli toiminut lain vastaisesti, kun se ei ollut laatinut erityistä tukea tarvitsevalle vammaiselle henkilölle asiakkaan palvelujen toteuttamiseen ja niiden seurantaan kuuluvaa asiakassuunnitelmaa.

Tapauksessa 896/2023* hyvinvointialue toimi henkilökohtaisen avustajan sijaispalkanmaksajana ja palkan maksu avustajalle oli viivästynyt hyvinvointialueen tultua kunnan tilalle sijaispalkanmaksajaksi. Kantelijan mukaan oli vaarana, että avustaja jättää työn, koska avustaja ei ollut saanut palkkaa ajoissa. AOA piti hyvinvointialueen palkanmaksun viivästystä moitittavana. Moitittavuuden arvioinnissa AOA oli ottanut huomioon sen, että hyvinvointialueella on erityinen vastuu järjestää vaikeavammaiselle henkilökohtainen apu. Sijaispalkanmaksajana toimivan hyvinvointialueen on tällöin huolehdittava siitä, että palkanmaksun viivästyminen ei vaaranna tai estä henkilökohtaisen avun palvelun käyttöä. Vaikeavammaisella henkilöllä tulee olla tosiasiallinen mahdollisuus käyttää hänelle subjektiivisena oikeutena myönnettyä henkilökohtaisen avun palvelua eikä hyvinvointialueen toiminta, kuten sisäisen tiedonkulun puutteet, saa aiheuttaa vaikeavammaiselle kuuluvien oikeuksien kaventumista tai niiden toteutumisen estymistä.

Asiassa 2244/2024* AOA saattoi aluehallintoviraston tietoon käsityksensä lainvastaisesta viivästyksestä kehitysvammaisten erityishuoltoa (iltapäivähoito) koskevan oikaisuvaatimuksen käsittelyssä. AOA piti oikaisuvaatimuksen käsittelyyn kulunutta aikaa (10 kuukautta) kohtuuttoman pitkänä aluehallintovirastossa, jonka mukaan käsittelyajan pituus oli johtunut siitä, että oikaisuvaatimuksia ei ole ollut käsittelemässä riittävästi henkilöstä, jolla olisi ollut osaamista erityishuoltoa koskevista asioista. Selvityksestä ei ollut ilmennyt hyväksyttäviä perusteita oikaisuvaatimuksen käsittelyn viipymiselle. Oikaisuvaatimuksen käsittelyn kiireellisyyttä ja aluehallintoviraston menettelyn moitittavuutta koskevassa arvioinnissaan AOA otti lisäksi huomioon, että oikaisuvaatimus oli koskenut haavoittuvassa asemassa olevan lapsen hoidon järjestämistä.

Ratkaisussaan 1699/2024* AOA kiinnitti hyvinvointialueen huomiota muistutusten asianmukaiseen käsittelyyn ja kirjallisen vastauksen antamiseen kohtuullisessa ajassa. Hyvinvointialue ei ollut menetellyt liikkumista tukevien palveluiden laskutuksesta ja omavastuun maksamisesta tehdyn muistutuksen vastaamisessa lain mukaisesti.

MITA RATKAISUJA

Henkilökohtaisen avun kartoittaminen kotikäynnillä

Tapauksessa 1905/2023* AOA:n käsityksen mukaan perustuslaissa turvatun kotirauhan piirissä tehtävä kartoitus tulee aina keskeyttää asiakkaan pyytäessä, vaikka asiakas olisi siihen aiemmin suostunut. Asiakkaan aito suostumus on ehdoton edellytys sille, että asiakkaan suoriutumis- ja toimintakykyä voidaan kartoittaa asiakkaan kotona. Sosiaalityöntekijä oli tehnyt kantelijalle palvelutarpeen arvioinnin ja palvelusuunnitelman, jonka tukena oli ollut lähihoitajan kotikäynnillä tekemä avuntarpeen kartoitus.

Henkilökohtaisen avun arviointijaksosta (päivät ja sisältö) on sovittava yhteistyössä asiakkaan kanssa. Palvelutarpeen arvioinnin tai kartoituksen toteuttaminen ei saisi muodostua sosiaalihuollon asiakkaalle kohtuuttoman raskaaksi tai muutoin mahdottomaksi toteuttaa. Tästä syystä viranomaisen tulee palvelujen suunnittelun yhteydessä etukäteen neuvotella asiakkaan kanssa ja selvittää hänen näkemyksiään palvelutarpeen tai toimintakyvyn arvioinnin toteuttamisen tavoista ja eri vaihtoehtoista.

Ratkaisuissaan 3193/2024* ja 5639/2024 AOA piti yleisesti perusteltuna ja kannatettavana, että sosiaalihuollon palveluntuottajien palveluissa laadittaisiin toteuttamissuunnitelmia (kuten työtoiminnan palvelun toteuttamissuunnitelma), joiden avulla asiakkaille voidaan järjestää yksilöllisiä, suunnitelmallisia ja heidän etunsa mukaisia palveluja. Ratkaistuissa tapauksissa kantelijat olivat olleet tyytymättömiä työtoimintakeskuksen ohjaajien menettelyyn.

Asumisyksikön menettely päätöksenteon tukemisessa

Tapauksessa 1208/2023* AOA totesi olevan vammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden toteutumisen kannalta olennaista, että tukea antava henkilö (esim. asumisyksikön ohjaaja, avustaja tai omainen) ei päättää vammaisen henkilön puolesta häntä koskevista tärkeistä asioista, eikä asiaan oteta kantaa siten, että vammaisen henkilö mieltää kannanoton sellaiseksi, jota hänen on noudatettava. Tämä näkemys ei tietysti estä sitä, että vammaisen henkilön kanssa keskustellaan (hänen suostumuksellaan ja myötävaikutuksellaan) käsillä olevasta asiasta ja tuodaan esiin myös vaihtoehtoisia ratkaisuja ja niiden vaikutuksia. Mitä tärkeämmästä vammaisen henkilön elämään liittyvästä asiasta on kyse, sitä varovaisemmin pitää suhtautua vammaisen henkilön omaan mielipiteeseen ja tahtoon vaikuttamiseen. Tavoitteena tulee olla, että vammaisen henkilö voisi muodostaa aidosti oman käsityksensä asiasta.

Edellä todetun soveltaminen puheena olevassa kanteluasiassa, jossa haastemies oli toimittanut kantelijan kehitysvammaiselle tyttärelle asiakirjoja, olisi saattanut edellyttää, että asumisyksikön ohjaaja tai muu henkilökuntaan kuuluva olisi keskustellut kantelijan tyttären kanssa haastemiehen antamasta asiakirjasta ja sen tarkoituksesta sekä vaihtoehtoisista toimintatavoista ja niiden mahdollisista seurauksista. Tässä yhteydessä olisi ollut perusteltua tiedustella, haluaisiko kantelijan tytär, että haastemiehen käynnistä kerrotaan äidille tai jollekin muulle henkilölle. AOA piti yleisesti tärkeänä, että erityisesti kehitysvammaisten asumispalvelujen tuottajilla on riittävästi tietoa vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeutta ja tuettua päätöksentekoa koskevista asioista.

Vammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja omien toiveiden huomioon ottaminen on lähtökohtana sosiaalihuollon palveluja koskevassa lainsäädännössä. Joissain arkisissa tilanteissa esimerkiksi kehitysvammaisen henkilön edun mukainen toimintatapa saattaa kuitenkin edellyttää, että vaikeaselkoisessa tilanteessa keskustellaan yhdessä asiakkaan kanssa ja häntä tarvittaessa tuetaan oman päätöksensä tekemisessä. YK:n vammaissopimuksen 12 artikla edellyttää, että vammaisen henkilö voi saada oikeustoimikelpoisuutta käyttäessään tarvitsemansa tuen. Osana vammaisten asumispalvelujen tavanomaista arkea edellä todettu voi tarkoittaa esimerkiksi vammaisen henkilön tukemista asioiden ymmärtämisessä, oman mielipiteen muodostamisessa ja ilmaisemisessa sekä päätösten seurausten arvioimisessa ja päätösten toteuttamisessa.

Kehitysvammaisen itsemääräämisoikeuden toteutuminen asuntoryhmässä

Asiakkaan mielipidettä ei ollut selvitetty riittävästi henkilökohtaisen avun toteuttamisessa myös sunnuntaisin. AOA piti virheellisenä menettelynä asiakkaan itsemääräämisoikeuden näkökulmasta sitä, että asiakkaan yksilöllisiä toiveita ja tarpeita ei ollut selkeästi arvioitu –tarvittaessa tuetusti – hänen tavanomaisessa arjessaan. Avustamisen lähtökohtana tulee olla vaikeavammaisen henkilön tarpeet ja toiveet sen suhteen mitä ja milloin hän haluaa vapaa-ajallaan tehdä.

Ohjaajilla on velvollisuus kunnioittaa asiakkaan tahtoa (itsemääräämisoikeutta). AOA piti epäasianmukaisena perusteena asumisyksikön johtavan ohjaajan mainintaa siitä, että yhteiskunnan käytössä olevien resurssien perusteella asumisryhmässä kyseenalaistetaan asiakkaan sunnuntaina tapahtuva meno. Palveluntoteuttajan tehtävänä on huolehtia siitä, että asiakkaan oikeus henkilökohtaiseen apuun toteutuu viranhaltijan päätöksen mukaisesti eikä enää arvioida yhteiskunnan resursseja jo päätetyssä asiassa. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa siihen, miten hänen palvelunsa toteutetaan hänelle tehtyjen päätösten puitteissa niin, että palvelut vastaavat parhaalla mahdollisella tavalla hänen tarpeisiinsa ja tukevat hänen voimavarojaan. Käytännössä tämä voi tarkoittaa vammaisen henkilön tukemista oman mielipiteen muodostamisessa ja ilmaisemisessa.

AOA kehotti Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa jatkossa varmistamaan, että erityisesti kehitysvammaisten asumispalvelujen järjestäjillä ja palveluntoteuttajilla on riittävä osaaminen ja tieto vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeudesta ja tuettua päätöksentekoa koskevista asioista vammaisen henkilön asiakassuunnitelmia laadittaessa ja asumispalveluja toteutettaessa. (6756/2023*)

Kännykän käytön rajoittaminen laitoskuntoutuksessa

Ratkaisussaan 1315/2023* AOA katsoi, että ympärivuorokautisen laitoskuntoutuksen asumisyksikössä oli menetelty virheellisesti, kun kantelija ei ollut saanut itse soittaa haluamallaan tavalla apua. AOA kiinnitti asumisyksikön huomiota siihen, että asiakkaan kännykän käytön rajoittaminen sanallisesti saattaa käytännössä merkitä yhteydenpidon rajoittamista. Kehitysvammalaissa ei ole säädetty yhteydenpidon rajoittamisesta eikä täten kännykän käytön rajoittaminen ole kehitysvammalain mukaan lähtökohtaisesti sallittua. Mikäli asiakkaan yhteydenpitoa rajoitetaan muutoin perusteettomasti eikä asiasta ole tehty valituskelpoista päätöstä, asiakkaalla on kuitenkin oikeus saattaa myös tällöin yhteydenpidon rajoittamiseen liittyvän kirjausten tai toimintaohjeen (asiakirja) lainmukaisuus toimivaltaisen hallinto-oikeuden tutkittavaksi.

Sosiaaliohjaajan menettely asiakkaan henkilökohtaisten tietojen kertomisessa oppilaitokselle

AOAS katsoi hyvinvointialueen menettelleen asiassa lainvastaisesti, koska kantelijan tietojen luovuttamista ei voitu todentaa asiakaskirjauksista lain edellyttämällä tavalla. Esimerkiksi asiakaskirjauksesta ei ilmennyt sitä, mitä tietoja kantelijasta oli luovutettu puhelinkeskustelussa oppilaitokselle ja myös suostumusta koskevat tiedot oli kirjattu puutteellisesti.

Tilanteessa, jossa asiakkaalta kysytään nimenomaista suostumusta häntä koskevien terveystietojen ja muiden tietojen antamiseen, on tärkeää, että asiakas ymmärtää suostumuksen antaessaan yksiselitteisesti sen, mistä tiedoista on kyse eli mitä tietoja hänestä kerrotaan ja millä tavalla. Tämä suojelee asiakkaiden yksityisyyttä ja varmistaa, että tietojen käsittely tapahtuu lain mukaisesti. Asiassa on jäänyt selvityksen perusteella epäselväksi, onko kantelijalle riittävästi selvitetty hänen ymmärtämällään tavalla hänelle kuuluvia oikeuksia ja toisaalta viranomaisen velvollisuuksia.

Nimenomainen suostumus edellyttää, että kantelijalta olisi kysytty erikseen, että sopiiko hänelle, että hänen terveydentilaansa koskevia tietoja annetaan oppilaitokselle ja että hänelle olisi kerrottu tietojen antamisen merkityksestä, jotta kantelijalla olisi tiedossa hänen oikeusasemaansa vaikuttavat seikat.

AOAS kiinnitti huomiota myös siihen, että suostumuksen antamisen täytyy tapahtua selkeästi ja vapaaehtoisesti siten, että suostumuksen antajalla on kaikki asiaan liittyvät tiedot suostumuksen antaessaan. Asiakkaan antama nimenomainen suostumus tulisi olla mahdollista todentaa jälkeenpäin. Näiden edellytysten avulla varmistetaan, että asiakkaan tietosuoja ja oikeudet säilyvät keskiössä ja että tietojen käsittely on lainmukaista 7218/2023*

Myös ratkaisu 1905/2023* liittyi tietojen kirjaamiseen. Asiakkaan antama palaute on palvelun seurannan ja valvonnan kannalta tarpeellinen tieto, ja tällainen tieto tulee kirjata. AOA katsoi, että tältä osin viranomaisena oli laiminlyönyt tarpeellisten tietojen kirjaamisen. Tapahtuneen johdosta AOA kiinnitti hyvinvointialueen huomiota asianmukaisen kirjaamisen tärkeyteen. Kirjaaminen on tärkeää myös henkilöstön oikeusturvan kannalta. Hyvinvointialue on vastuussa siitä, että sen henkilöstöllä on lainmukaiset ohjeet työntekijöilleen ja että työntekijöiden kirjaaminen tapahtuu asianmukaisesti.

3.4.5 RATKAISUJA SOSIAALIVAKUUTUKSEN ALALTA

Kertomusvuonna tuli useita kanteluja (12), joissa Kela oli myöntänyt kantelijalle vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta, mutta Kela oli joko palveluntuottajien kilpailutuksen jälkeen hylännyt kantelijan suorahankintavaatimuksen tai kantelija ei ollut löytänyt alueeltaan vapaata tai itselleen sopivaa palveluntuottajaa Kelan palveluntuottajalistoilta.

AOA ei ryhtynyt tutkimaan muutoksenhakuviranomaisen kanssa samanaikaisesti niitä kanteluita, joissa Kelan tekemästä hylkäävästä päätöksestä suorahankintavaatimukseen oli valitus vireillä.

VAATIVAN LÄÄKINNÄLLISEN KUNTOUTUKSEN KESKEYTYMINEN SUORAHANKINTASOPIMUKSEN PÄÄTTYMISEN VUOKSI

Tapauksessa 2970/2023* AOA antoi huomautuksen Kelalle sen lainvastaisesta ja virheellisestä menettelystä, koska Kela oli tehnyt kantelijalle vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta (psykoterapia) koskevat uudet päätökset, vaikka Kelan aiemmin antama päätös oli saavuttanut lainvoiman. Kela ei voi itse muuttaa aikaisemmin tekemäänsä päätöstä asiakkaan vahingoksi ilman asiakkaan tai muun asianosaisen suostumusta, mikäli päätös on saavuttanut lainvoiman. Samalla AOA kiinnitti Kelan huomiota huolellisuuteen vaativan lääkinnällisen kuntoutusasian päätöksenteossa ja asiakkaan sekä palveluntoteuttajan tiedonsaannin turvaamisessa.

AOA piti vakavana puutteena sitä, että Kela ei ollut ottanut uudessa päätöksessään huomioon hankintalain 110 §:ää, jossa on säädetty suorahankinnan edellytyksistä yksittäisissä tapauksissa, ja täten asiakkaan mahdollista tarvetta merkittävän hoito- tai asiakassuhteen turvaamiseksi. Lisäksi AOA piti puutteena sitä, että Kelan päätöksestä ei ilmennyt lainkohtaa, jonka perusteella asiakkaan asia oli otettu uudelleen käsiteltäväksi, vaikka päätöstä oli tältä osin jonkin verran perusteltu. AOA katsoi kyseisen päätöksen perusteluiden olleen puutteelliset siltä osin, kun päätöksestä ei käynyt ilmi yksityiskohtaisesti tietä siitä, milloin asiakkaalle oli myönnetty kuntoutus ja mikä päätös oli nyt tehdyllä päätöksellä lakkautettu tai oikeastaan keskeytetty. AOA pyysi Kela ilmoittamaan hänelle asiaan liittyvistä mahdollisista toimenpiteistään 8.11.2024 mennessä.

Kela ilmoitti 1.11.2024 toimenpiteenään kehittävänsä etuuspäätösten ymmärrettävyyttä ja selkeyttä. Lisäksi Kela ilmoitti ottaneensa toiminnassaan ja hankintamenettelyjen kehittämisessään huomioon apulaisoikeusasiamiehen esille nostamat havainnot liittyen asiakkaan kuntoutuksen jatkuvuuteen. Asiakkaan kuntoutuksen jatkuvuutta tarkastellaan yhtenä keskeisenä näkökulmana tulevan hankintaprosessin osalta. Lisäksi päätösten ymmärrettävyyteen kiinnitetään erityistä huomiota.

Toisessa ratkaisussaan 2225/2023* AOA katsoi Kelan laiminlyöneen ilmoittaa kantelijalle antamassaan vaativaa lääkinällistä kuntoutusta (psykoterapia) koskevassa jatkopäätöksessä siitä, että Kelan sopimuskausi palveluntuottajan kanssa päättyy päätöksen voimassaoloaikana ja että tämän vuoksi palveluntuottaja voi vaihtua. Päätöksessä oli lisäksi harhaanjohtavasti ilmoitettu, että palveluntuottaja (terapeutti) jatkaa koko päätöksen voimassaoloajan. Tämä selvityksessä inhimilliseksi erehdykseksi todettu laiminlyönti oli osaltaan aiheuttanut sen, että asiakkaalle ja terapeutilla oli tullut terapian keskeytyminen yllätyksenä.

AOA kiinnitti Kelan huomiota huolellisuuteen kuntoutuspäätöksen päätöksenteossa ja asiakkaan tiedonsaannin turvaamisessa. AOA kiinnitti myös Kelan huomiota huolellisuuteen asiakkaan tiedonsaannin turvaamisessa silloin, kun lähettäminen tapahtuu ohjelmallisesti, koska Kelan selvityksen mukaan asiakas ei ollut saanut ohjelmallista informaatiokirjettä sen vuoksi, että hänellä ei ollut poiminta-ajon aikaan voimassa olevaa yksilöterapiapäätöstä.

Kolmannessa tapauksessa 4419/2023* AOA piti vaativan lääkinällisen kuntoutuksen (puheterapian) alkamisen viivästymistä erityisen moitittavana ottaen huomioon, että kyse oli ollut 4-vuotiaasta lapsesta. Palvelun järjestäminen eli lapsen oikeus puheterapiaan toteutui vasta lähes 10 kuukauden kuluttua päätöksessä todetusta alkamisajankohdasta. AOA saattoi esittämänsä moittivan käsityksen Kelan lainvastaisesta menettelystä lapsen puheterapian järjestämisessä.

AOA piti ongelmallisena sitä, että Kela oli kannustanut kantelijaa jatkamaan palveluntuottajan etsimistä oman vakuutuspiirin alueelta (vaikka kantelija oli ilmoittanut, ettei kyseiseltä alueelta ollut löytynyt terapeuttia) ja Kelan tiedossa oli ollut, että kyseisen vakuutuspiirin alueella kilpailutuksessa oli jääty tavoitelluista asiakasmääristä. AOA korosti, että Kelalla on myös seurantavelvoite siitä, miten eri vakuutuspiirien alueella terapiapalvelut toteutuvat. AOA katsoi, että hänen nyt tutkimansa asia osoitti, että seuranta ei ole ollut ajantasaista ja kattavaa.

Lasten kuntoutuksen järjestämisessä Kelan tulee huolehtia lasten perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisesta. Perustuslain 6 §:n 3 momentin mukaan lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä. Säännös sallii niin sanotun positiivisen erityiskohtelun. AOA:n mielestä Kela olisi voinut huomioida puheterapian järjestämisessä mahdollisuuden lapsen positiiviseen erityiskohteluun tapahtunutta paremmin, jotta lapsen perus- ihmisoikeudet olisivat toteutuneet tapahtunutta selvästi nopeammin. Kilpailulainsäädäntöäkin sovellettaessa tulee toteuttaa perustuslaissa turvattu lapsen oikeus riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin. AOA totesi, että puheterapeuttien saatavuuteen liittyvät ongelmat johtuvat tekijöistä, joihin oikeusasiamiehen toimenpitein voidaan vaikuttaa vain vähäisessä määrin tai ei lainkaan.

3.4.6 RATKAISUJA TERVEYDENHUOLLON ALALTA

HOMEOPAATTISEN HOIDON EPÄÄMINEN

Ratkaisussa 5837/2023* AOA totesi, että lähtökohtaisesti kenellä tahansa, myös kehitysvammaisten ympärivuorokautisen asumispalvelun asukkaalla, on mahdollisuus halutessaan käyttää homeopaattisia valmisteita tai ilman lääkemääräystä myytäviä valmisteita. Yksinomaan se, että vammaisen henkilö asuu asumispalveluyksikössä, ei oikeuta hänen oikeuksiensa rajoittamista. Vammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on yksi YK:n vammaissopimuksen kantavista periaatteista. Linjaus siitä, että asumispalveluysikön henkilökunta ei anna asiakkaalle homeopaattisia valmisteita, oli tehty ehdottomana ilman, että asiassa olisi jätetty mahdollisuutta tapauskohtaiseen harkintaan.

Kantelijan tyttären mielipidettä ei ollut selvitetty riittävästi tai asiaa koskeva selvitys oli ainakin jäänyt tältä osin puutteelliseksi. Kehitysvammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden näkökulmasta AOA piti virheellisenä menettelynä sitä, että kantelijan tyttären yksilöllisiä toiveita ja tarpeita taikka mahdollisia vaihtoehtoisia toimintatapoja ei ollut lainkaan arvioitu. Myös lääkehoitosuunnitelmassa tulisi huomioida vammaisen henkilön itsemääräämisoikeus ja hänen tilanteensa yksilöllinen harkinta.

AOA suositteli, että asumisyksikkö selvittää kantelijan tyttären oman mielipiteen asiaan, jos se on mahdollista. Hän suositteli myös, että yksikön edustajat vielä arvioivat yhdessä kantelijan tyttären ja kantelijan sekä hoitavan lääkärin kanssa, olisiko olemassa tapa, jolla homeopaattinen valmiste voitaisiin turvallisesti antaa kantelijan tyttärelle, jos hän sitä toivoisi.

MITA RATKAISUJA

Asiassa 3022/2023* (ratkaisu ruotsiksi) AOA katsoi kuntoutusasian (puheterapian) käsittelyn kestäneen kohtuuttoman kauan, kun lapsen kuntoutustarpeen selvittely oli ollut vireillä yli kuusi kuukautta. Palvelusta järjestämisvastuussa olevalla taholla olisi pitänyt olla pääsy Kärkulla kuntayhtymän ylläpitämiin asiakastietoihin tarvittaessa jo ennen kuntayhtymän lakkauttamista, koska kaupunki oli ostanut palvelun Kärkullalta.

AOA kiinnitti ratkaisussaan 4592/2023* hyvinvointialueen huomiota huolellisuuteen terveydenhuollon toimintayksiköiden välisessä tiedonkulussa, jotta potilasta koskevat oikeat tiedot siirtyvät asianmukaisesti toiseen toimintayksikköön ja siten osaltaan turvaavat potilaan tarpeenmukaisen hoidon jatkuvuuden. Tapauksessa puutteellinen tiedonkulku oli saattanut vakavasti vaarantaa potilaan turvallisuuden siirtymätilanteessa keskussairaalaista terveyskeskuksen vuodeosastolle, jota AOA piti erityisen moitittavana ottaen huomioon sen, ettei asiakkaalla ole ollut vaikean vamman johdosta minkäänlaisia keinoja itse kutsua tarvitsemaansa apua. AOA piti hyvänä ja asianmukaisena sitä, että hyvinvointialueella oli otettu käyttöön viikoittaiset tilannepalaverit hoitoketjujen toimivuuden parantamiseksi ja siirtoviiveiden välttämiseksi.

Hoitotarvikkeita ja apuvälineitä koskevia ratkaisuja 3321/2023* ja 522/2024 selostetaan kertomuksen jaksossa 4.11.

3.4.7 RATKAISU POLIISIN ALALTA

Tapauksessa 151/2023* OA antoi poliisilaitokselle huomautuksen vastaisen varalle poliisilain perus- ja ihmisoikeuksien kunnioittamisen periaatteen vastaisesta menettelystä, WC:n käyttömahdollisuuden puutteesta, ruokailusta lattialla, riittämättömästä valvonnasta ja ns. kohtuullisten mukautusten epäämisestä. Ratkaisua on selostettu jaksossa 4.3 ja oikeusasiamiehen verkkosivuilla.