

9.12.2025

EOAK/4324/2024

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Lotta Hämeen-Anttila**

## **IÄKKÄÄN VAMMAISEN HENKILÖN OIKEUS WC-KÄYNTIIN JA SAMAA SUKUPUOLTA OLEVAN HENKILÖN HOITOON**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli iäkkäiden palvelujen ostopalvelujen menettelyä.

Kantelija kertoo olleensa kotihoidon asiakkaana usean vuoden ajan. Asiakkuus on sisältänyt palvelusuunnitelman mukaisesti kaksi wc-käyntiä kotihoidon avustamana (aamulla ja illalla).

Kantelun mukaan vuonna 2023 kantelijalta vietiin ilman neuvotteluja taikka keskusteluja mahdollisuus käydä wc:ssä iltaisin.

Kantelija kertoo jo vuoden verran kärsineensä tästä iltavessakäynnin puutteesta. Kantelija kokee, että ikääntyneenä ja pyörätuolissa olevana henkilönä hänen on ollut erittäin raskasta taistella omien oikeuksiensa puolesta. Kantelijan mukaan kukaan viranomainen ei ole ollut halukas auttamaan, vaan häntä on palloteltu viranomaisten kesken. Kantelijan mukaan hänen terveytensä on kärsinyt asiasta ja hänet on jätetty heitteille.

Kantelun mukaan tilanteessa on rikottu lakia monelta eri taholta, mutta asiasta ei ole tehty asiakirjoja eikä päätöksiä, joihin olisi voinut saada ratkaisun.

### **2 SELVITYS**

---

#### **2.1 Päätöksentekomenettely**

##### **2.1.1 Lainsäädäntö**

Oikeus saada kirjallinen päätös ja hakea muutosta

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Hallintolain 43 §:n mukaan hallintopäätös on annettava kirjallisesti. Päätös voidaan antaa suullisesti, jos se on välttämätöntä asian kiireellisyyden vuoksi. Suullinen päätös on viipymättä annettava myös kirjallisena oikaisuvaatimusohjeineen tai valitusosoituksineen. Määräaika oikaisuvaatimuksen tekemiseen tai muutoksenhakuun alkaa kirjallisen päätöksen tiedoksisaannista siten kuin siitä erikseen säädetään.

Hallintolain perustelujen (HE 72/2002 vp) mukaan päätöksiä ovat kaikki sellaiset hallintoasiassa annetut ratkaisut, joilla on asian käsittelyn päättävä vaikutus. Kirjallisen päätöksen antaminen takaa sen, että ratkaisuun tyytymättömällä on mahdollisuus saada tietoonsa päätöksen perusteet ja hän voi harkintansa mukaan saattaa päätöksen tuomioistuimen tutkittavaksi. Sääntelyn taustalla ovat erityisesti perustuslain 21 §:n muutoksenhakuoikeutta koskevat säännökset.

Hallintolain 44 §:n 1 momentin 3 kohdan mukaan hallintopäätöksestä on käytävä selvästi ilmi päätöksen perustelut ja yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu tai miten asia on muutoin ratkaistu.

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asioiden käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Samoin lain 23 §:n 1 momentin mukaan hallintoasia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

**Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain** (sosiaalihuollon asiakaslaki) 6 §:n mukaan sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen.

Sosiaalihuoltolain 45 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Kiireellisiä toimenpiteitä koskeva asia on käsiteltävä ja päätös tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella viipymättä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muissa kuin kiireellisissä asioissa päätös on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun asia on tullut vireille.

**Ikäntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista annetun lain** (vanhuspalvelulaki) 18 §:n mukaan hyvinvointialueen on tehtävä päätös iäkkään henkilön kiireellisesti tarvitsemien sosiaalipalveluiden myöntämisestä, kirjallisen tai suullisen hakemuksen johdosta ja järjestettävä myönnetty palvelut viipymättä siten, ettei iäkkään henkilön oikeus välttämättömään huolenpitoon vaarannu. Mainitun säännöksen 2 momentin mukaan päätös muiden kuin kiireellisten sosiaalipalveluiden myöntämisestä on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun kirjallinen tai suullinen hakemus on tullut vireille.

Vanhuspalvelulain 18 §:n 3 momentin mukaan päätöstä tehtäessä on otettava huomioon, mitä 13, 14 ja 14 a §:ssä säädetään. Sosiaalipalvelujen riittävyyden määrittelyn perustana on pidettävä 15 §:ssä tarkoitettua palveluntarpeiden selvittämistä sekä 16 §:ssä tarkoitettua asiakassuunnitelmaa.

### **Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteiset palvelut ja asiakkaan etu**

Sosiaalihuoltolain 2 a §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisesti toteutetuissa palveluissa tai kun asiakas muutoin tarvitsee sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluja on sovellettava tämän lain säännöksiä tuen tarpeita vastaavien sosiaalihuollon palvelujen antamisesta ja terveydenhuoltolain (1326/2010) säännöksiä lääketieteellisen tarpeen mukaisen terveyden- ja sairaanhoidon antamisesta.

Sosiaalihuoltolain 4 §:ssä säädetään asiakkaan edun huomioon ottamisesta muun muassa seuraavasti.

Asiakkaan etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat:

- 1) asiakkaan ja hänen läheistensä hyvinvoinnin;
- 2) asiakkaan itsenäisen suoriutumisen ja omatoimisuuden vahvistumisen sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet;
- 3) tarpeisiin nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen;
- 4) mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan;
- - -
- 7) asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan asiakkaan kanssa.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen.

### **Välttämättömän hoidon ja huolenpidon turvaavat päätökset**

Sosiaalihuoltolain 12 §:ssä säädetään välttämättömän huolenpidon ja toimeentulon turvaamisesta.

Säännöksen 1 momentin mukaan jokaisella hyvinvointialueella oleskelevalla henkilöllä on oikeus saada kiireellisessä tapauksessa yksilölliseen tarpeeseensa perustuvat sosiaalipalvelut siten, ettei hänen oikeutensa välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muussa kuin kiireellisessä tapauksessa henkilöllä on oikeus saada riittävät sosiaalihuollon palvelut siltä hyvinvointialueelta, jonka alueella henkilöllä on kotikuntalaissa (201/1994) tarkoitettu kotikunta, ellei muualla laissa toisin säädetä.

Hoidon ja huolenpidon turvaavista päätöksistä säädetään sosiaalihuoltolain 46 §:ssä. Sosiaali- ja terveysministeriön soveltamisoppaassa ([STM 2024](#)) säännöksen sisältöä on kuvattu muun muassa seuraavasti.

Sosiaalihuoltolain 46 §:ssä säädetään päätöksentekomenettelystä, jolla turvataan erityistä tukea tarvitsevan --- asiakkaan välitön huolenpito ja toimeentulo sekä terveys ja kehitys. Menettelyä on käytettävä, jos se on asiakkaan edun mukaista. ---

Hyvinvointialueella on siis ehdoton velvollisuus huolehtia siitä, että haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan välttämätön huolenpito ja toimeentulo turvataan ja että asiakas saa terveytensä ja kehityksensä kannalta välttämättömät palvelut. --- Säännöstä voidaan toteuttaa tekemällä yksi, kokoava päätös tai samassa yhteydessä useampia erillisiä päätöksiä. - -- Päätöksen/päätökset tekee omatyöntekijän kanssa asiakastyötä tekevä hyvinvointialueen viranhaltija, jolla on sosiaalityöntekijän kelpoisuus.

## 2.1.2 Arviointini

Asiakirjojen mukaan asiakkaalle oli tehty vuonna 2023 terveydenhuollon päätöksiä wc-käyntien yhteydessä tarvittavan terveydenhuollon toimenpiteen suorittamiseen. Päätöksiin oli kirjattu voimassa olevien oikeusnormien mukaisesti, etteivät päätökset ole muutoksenhakukelpoisia koska kotisairaanhoidon on terveydenhuoltolain 25 §:ssä säädettyä lääkärin määräämää hoitoa, josta ei tehdä hallintopäätöstä.

Kotisairaanhoidon avulla toteutettiin asiakkaan wc-käynnit aamuisin ja iltaisin yhteistyössä asiakkaalle sosiaalihuollon palveluna myönnetyn henkilökohtaisen avun kanssa. Kun kotisairaanhoidon antamista ei enää jatkettu, asiakkaalle tarjottiin mahdollisuutta saada vastaava palvelu kotihoidon toteuttamana. Wc-käynnit toteutuivat tämän jälkeen yhteistyössä kotihoidon kanssa aamuisin, mutta eivät enää iltaisin, koska asiakas ei suostunut ottamaan kotihoidon palvelua vastaan. Hän olisi halunnut, että palvelu olisi toteutettu vastaavana ajankohtana kuin kotisairaanhoidon antama palvelu aiemmin. Asiakas olisi myös halunnut, että kotihoito olisi käyttänyt hänen vaippansa vaihtamiseen iltaisin huomattavasti enemmän aikaa kuin mitä kotihoito katsoi asiassa tarpeelliseksi.

Asiakirjojen mukaan asiakas ilmoitti useaan kertaan suullisesti, mitä hän olisi halunnut ja hänen toiveensa on merkitty myös kirjallisesti asiakasasiakirjoihin. Korostan, että kotihoito on sosiaalipalvelu samoin kuin vammaispalvelulain nojalla myönnetty palveluasuminen, jonka osana kotihoitoa on toteutettu.

Totean, että kaupungin sosiaalitoimi on toiminut lainvastaisesti ja virheellisesti, kun asiakkaan suullisesti tekemiin hakemuksiin ei ole vastoin sosiaalihuoltolain 45 §:ssä säädettyä annettu muutoksenhakukelpoisia kirjallisia päätöksiä.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Totean, että kantelijalla ei ole ollut mahdollisuutta valittaa siitä, että hänelle on tosiasiallisesti myönnetty palveluasuminen ja siihen sisältyvä kotihoito eri tavoin toteutettuna kuin hän olisi toivonut ja palvelun toteuttamisen tapaa on olennaisesti muutettu päätöksen voimassaoloaikana.

Hallintolain 44 §:n 1 momentin 3 kohdan mukaan hallintopäätöksestä on käytävä selvästi ilmi päätöksen perustelut. Painotan, että kirjallisen päätöksen antaminen takaa paitsi sen, että ratkaisuun tyytymätön saa tietoonsa päätöksen perusteet, myös sen, että hän voi saattaa perustelut tuomioistuimen tutkittavaksi. Selvitysaineiston sisältämiä perusteluja tehdyille ratkaisuille on selostettu tarkemmin kohdassa 3.4.2.

Käytettävissäni olleessa asiakirja-aineistossa huomioni kiinnittyi siihen, että vammaispalvelusuunnitelmaan oli nimenomaisesti kirjattu, ettei kotihoidon toteuttaminen ole vammaispalvelujen vastuulla, vaikka asiakkaalle oli tehty palveluasumisen päätös, josta osa toteutetaan kotihoitona.

Näkemykseni mukaan asiakirjoissa korostuu se, ettei kukaan ole ollut kokonaisvastuussa siitä, että asiakas saa tarpeensa mukaiset palvelusuunnitelmaan kirjatut palvelut. Totean, että kantelija on sosiaalihuoltolain 3 §:ssä tarkoitettu erityistä tukea tarvitseva asiakas, jolla on ollut laissa tarkoitettulla tavalla erityisiä vaikeuksia saada tarvettaan vastaavia sosiaalipalveluja.

Katson myös, että kaupunki on menetellyt virheellisesti ja lainvastaisesti kun kantelijan kriisiytyneessä tilanteessa ei ole tehty kokonaisvaltaista päätöstä hänen tarvitsemistaan palveluista noudattaen mitä hoidon ja huolenpidon turvaavista päätöksistä on sosiaalihuoltolain 46 §:ssä säädetty.

Totean yleisellä tasolla, että kaikki ovat velvollisia huolehtimaan siitä, että säännöksen noudattamisen mahdollistavat toimenpiteet päätösvallan delegoinnista on tehty ajoissa ja asianmukaisesti. Säännöstä noudattamalla on mahdollista välttää tilanteet, jossa eri tahojen kieltäytyminen palvelujen järjestämisestä mahdollisesti vaativaksi ja hankalaksi koetulle asiakkaalle voisi aiheuttaa sen, että haavoittuvassa asemassa oleva erityistä tukea tarvitseva asiakas jäisi tosiasiallisesti ilman ihmisarvoisen elämän turvaamiseen tarvittavaa välttämätöntä huolenpitoa.

## **2.2 Oikeusasiamiehen toimivalta ja asian käsittely**

Olen edellä todennut, että kantelijalla olisi ollut oikeus saada sosiaalipalvelujen saamista koskevaan asiaansa muutoksenhakukelpoinen päätös.

Perustuslain 109 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamiehen tulee valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tehtävänsä hoitaessaan oikeusasiamies valvoo perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista.

Oikeusasiamies ei hänelle kuuluvan laillisuusvalvonnan puitteissa voi toimia lakiin perustuvan muutoksenhakujärjestelmän korvaavana eikä sitä täydentävänä vaihtoehtona. Viime kädessä tuomioistuin tutkii yksittäistapauksessa, onko sosiaalihuollon palvelua koskeva viranomaisen päätös ollut lainmukainen ja onko asiakas oikeutettu hakemaansa palveluun tai tukitoimeen.

Ottaen huomioon, ettei asiassa annettu ajallaan muutoksenhakukelpoista päätöstä sekä sen, että osa palveluista olisi ollut toteutettavissa myös terveydenhuollon palveluin arvioin kanteluasiaa perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta vielä seuraavasti.

## **2.3 Sukupuolisensitiivisyys, oikeus kotihoidon saamiseen ja välttämätön huolenpito**

### **2.3.1 Lainsäädäntö**

#### **Palvelun toteuttajan ja palveluajankohdan valinta**

**Perustuslain** 1 §:n mukaan valtiosääntö turvaa ihmisarvon loukkaamattomuuden ja yksilön vapauden ja oikeudet.

Perustuslain 6 §:n 1 momentin mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Pykälän 2 momentin mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan esimerkiksi sukupuolen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Lain 7 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Henkilökohtainen vapaus on luonteeltaan yleisperusoikeus, joka suojaa ihmisen fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan (HE 309/1993 vp).

Perustuslain 10 §:n 1 momentin mukaan jokaisen yksityiselämä, kunnia ja kotirauha on turvattu. Yksityiselämän suojan lähtökohtana on, että yksilöllä on oikeus elää omaa elämäänsä ilman viranomaisten tai muiden ulkopuolisten tahojen mielivaltaista tai aiheetonta puuttumista hänen yksityiselämäänsä. Sen piiriin kuuluu muun muassa yksilön oikeus määrätä itsestään ja ruumiistaan (HE 309/1993 vp sekä esimerkiksi PeVL 10/2012 vp ja PeVL 24/2010 vp).

**Vammaisyleissopimuksen** 4 artiklan 1 kohdan mukaan sopimuspuolet sitoutuvat varmistamaan kaikkien ihmisoikeuksien ja perusvapauksien täysimääräisen toteutumisen kaikille vammaisille henkilöille sekä edistämään sitä ilman minkäänlaista syrjintää vammaisuuden perusteella. Tätä varten sopimuspuolet sitoutuvat kohdan a) alakohdan mukaan toteuttamaan kaikki asianmukaiset lainsäädännölliset, hallinnolliset ja muut toimet tässä yleissopimuksessa tunnustettujen oikeuksien täytäntöön panemiseksi ja d) alakohdan mukaan varmistamaan, että viranomaiset toimivat tämän yleissopimuksen mukaisesti.

Vammaisyleissopimuksen 5 artiklan 1 kohdan mukaan sopimuspuolet tunnustavat, että kaikki henkilöt ovat yhdenvertaisia lain edessä ja lain mukaan ja ovat oikeutettuja ilman minkäänlaista syrjintää yhdenvertaiseen lakiin perustuvaan suojaan ja yhdenvertaisiin lakiin perustuviin etuihin. Sopimuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaan sopimuspuolet toteuttavat toimia varmistaakseen, että vammaiset naiset ja tytöt voivat nauttia täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti kaikista ihmisoikeuksista ja perusvapauksista.

Vammaisyleissopimuksen 16 artiklan 1 kohdan mukaan sopimuspuolet toteuttavat kaikki asianmukaiset lainsäädännölliset, hallinnolliset, sosiaaliset, koulutukselliset ja muut toimet suojellakseen vammaisia henkilöitä sekä kotona että kodin ulkopuolella kaikilta hyväksikäytön, väkivallan ja pahoinpitelyn muodoilta, niiden sukupuoleen perustuvat näkökohdat mukaan lukien. Sopimuksen 17 artiklan mukaan jokaisella vammaisella henkilöllä on oikeus ruumiillisen ja henkisen koskemattomuutensa kunnioittamiseen yhdenvertaisesti muiden kanssa ja 22 artiklan 1 kohdan mukaan asuinpaikasta tai -järjestelyistä riippumatta kenenkään vammaisen henkilön yksityisyyteen ei saa mielivaltaisesti tai laittomasti puuttua. Vammaisilla henkilöillä on oikeus lain suojaan tällaisen puuttumisen tai loukkauksen osalta.

Vammaisyleissopimuksen 19 artiklassa on määrätty muun muassa, että yleissopimuksen sopimuspuolet tunnustavat kaikkien vammaisten henkilöiden yhdenvertaisen oikeuden elää yhteisössä, jossa heillä on muiden kanssa yhdenvertaiset valinnanmahdollisuudet sekä toteuttavat tehokkaat ja asianmukaiset toimet tehdäkseen vammaisille henkilöille helpommaksi nauttia tästä oikeudesta täysimääräisesti sekä helpottaakseen heidän täysimääräistä osallisuuttaan ja osallistumistaan yhteisöön.

**Sosiaalihuoltolain** (SHL) 30 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Pykälän 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa koskevia päätöksiä ja ratkaisuja tehtäessä ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu siten kuin 4 ja 5 §:ssä säädetään.

Sosiaalihuoltolain 19 a §:n 3 momentin mukaan kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella. Säännöksen 4 momentin mukaan kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta.

Sosiaalihuoltolain 36 §:ssä säädetään palvelutarpeen arvioinnista ja 39 §:ssä sitä täydentävästä asiakas- tai muusta vastaavasta suunnitelmasta.

**Sosiaalihuollon asiakaslain** 2 luvussa säädetään sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista. Lukuun sisältyvän 4 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Pykälän 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

Sosiaalihuollon asiakaslain 7 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Pykälän 2 momentin mukaan suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa sekä 9 ja 10 §:ssä tarkoitetuissa tapauksissa asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa taikka asiakkaan ja hänen omaisensa tai muun läheisensä kanssa.

Sosiaalihuollon asiakaslain 8 §:ssä säädetään itsemääräämisoikeudesta ja osallistumisesta. Pykälän 1 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Pykälän 2 momentin mukaan asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

**Vanhuspalvelulain** 13 §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialueen on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveystalvuuja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä.

Pykälän 2 momentin mukaan palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Muun palveluntarpeen ennalta ehkäisemiseksi on kiinnitettävä huomiota erityisesti kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin.

## Erityisen tuen tarve

**Sosiaalihuoltolain 3 §:n** mukaan laissa tarkoitetaan:

- - -

- 3) erityistä tukea tarvitsevilla henkilöllä ja asiakkaalla henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön tai muun riippuvuuskäyttäytymisen, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään siten kuin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012), jäljempänä vanhuspalvelulaki, 3 §:ssä säädetään.

Erityisen tuen tarpeen huomioon ottamisesta on säädetty muualla laissa muun muassa seuraavasti.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen, neuvontaan ja ohjaukseen, erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin sekä heidän itsemääräämisoikeutensa kunnioittamiseen. (SHL 4 §:n 2 mom., 6 §:n 1 mom., 8 §:n 2 mom. ja 36 §:n 4 mom.)

## Välttämättömän huolenpidon turvaaminen ja omatyöntekijän tehtävät

**Perustuslain 2 §:n 3** momentin mukaan julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin. Kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia.

Perustuslain 19 §:ssä säädetään oikeudesta sosiaaliturvaan ja välttämättömään huolenpitoon. Pykälän 1 momentissa on turvattu jokaiselle oikeus ihmisarvoisen elämän kannalta välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Kysymyksessä on suoraan sovellettava perustuslain säännös, johon jokainen voi välittömästi vedota. Oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon on viimesijainen siinä mielessä, että se tulee sovellettavaksi, jos henkilö ei itse tai muiden avulla pysty huolehtimaan toimeentulostaan ja huolenpidostaan. Toisaalta säännös turvaa ihmisarvoisen elämän kannalta välttämättömän tuen ja huolenpidon, joka yhteiskunnan on kaikissa olosuhteissa taattava jokaiselle.

Perustuslain 19 §:n 3 momentti velvoittaa julkista valtaa turvaamaan, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistämään väestön terveyttä.

**Sosiaalihuoltolain** 12 §:ssä säädetään välttämättömän huolenpidon ja toimeentulon turvaamisesta. Säännöksen 1 momentin mukaan jokaisella hyvinvointialueella oleskelevalla henkilöllä on oikeus saada kiireellisessä tapauksessa yksilölliseen tarpeeseensa perustuvat sosiaalipalvelut siten, ettei hänen oikeutensa välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muussa kuin kiireellisessä tapauksessa henkilöllä on oikeus saada riittävät sosiaalihuollon palvelut siltä hyvinvointialueelta, jonka alueella henkilöllä on kotikuntalaissa (201/1994) tarkoitettu kotikunta, ellei muualla laissa toisin säädetä.

### **Omatyöntekijä**

Omatyöntekijän määräämisestä ja tehtävistä säädetään sosiaalihuoltolaissa ja vanhuspalvelulaissa

**Sosiaalihuoltolain** 42 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Pykälän 4 momentin mukaan omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää 38 §:n 2 ja 3 momentissa säädetyn toteuttamista sekä toimia tarvittaessa muissa tässä laissa säädettyissä tehtävissä.

Sosiaalihuoltolain 38 §:n 2 momentin mukaan henkilöille, joiden tuen tarve on pysyvä tai pitkäaikainen, tuki on pyrittävä järjestämään siten, että turvataan palvelujen jatkuvuus, ellei palvelujen muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista. ---

**Vanhuspalvelulain** 17 §:n mukaan sosiaalihuoltolain 42 §:ssä tarkoitetun omatyöntekijän on iäkkään henkilön yksilöllisten tarpeiden mukaisesti:

- 1) neuvottava ja tuettava iäkästä henkilöä hänen tarvitsemiensa sosiaali- ja terveystarpeiden saantiin ja toteuttamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) seurattava yhdessä iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa asiakassuunnitelman toteutumista sekä iäkkään henkilön palveluntarpeiden muutoksia;
- 3) oltava iäkkään henkilön suostumuksella tarvittaessa yhteydessä hänen sosiaali- ja terveystarpeidensa järjestämisestä ja tuottamisesta vastaaviin tahoihin, jotta palvelut vastaisivat mahdollisimman hyvin iäkkään henkilön tarpeita.

### 2.3.2 Arviointini

Intiimihygienian hoitaminen kuuluu perusoikeutena turvatun yksityisyyden suojan ydinalueelle. Oikeus määrätä itsestään ja ruumiistaan samoin kuin yksityisyyden ja turvallisuuden tulisi toteutua mahdollisimman täysimääräisesti intiimihygienian toteuttamisessa.

Vammaisten ihmisoikeuskomitea<sup>1</sup> on todennut, että palvelujen ehdottomana laatukriteerinä tulisi olla se, ettei vammaisen henkilö joudu vammastaan johtuen vastaanottamaan intiimihygieniansa hoitamiseen apua henkilöltä, joka on toista sukupuolta tai jolta hän ei sitä halua.<sup>2</sup>

Totean, että voimassa oleva lainsäädäntö ei kuitenkaan sisällä sääntelyä, jonka mukaan vammaisella henkilöllä olisi ehdoton oikeus valita vain tietty tai tietyt henkilöt, jotka voivat hoitamisen suorittaa ja toisaalta kieltää kaikkien muiden osallistuminen toimenpiteeseen.

Käytettävissäni olevien asiakirjatietojen mukaan asiakkaalle on myönnetty henkilökohtaista apua vammaispalveluna, mutta wc-käyntien ajaksi asiakas tarvitsee henkilökohtaisen avustajan lisäksi terveydenhuollon ammattihenkilön apua. Tätä varten asiakkaalle oli myönnetty vuodesta 2023 alkaen kotisairaanhoidoa. Palvelu oli ostettu yksityiseltä toimijalta.

Yksityinen toimija oli käyttänyt sekä mies- että naistyöntekijöitä. Asiakas on nainen, eikä halunnut, että miespuolinen työntekijä tekee hoitotoimenpiteen. Tästä syystä asiakas jätti useina iltoina ottamatta palvelun vastaan. Asiakas oli myös valittanut, että osa työntekijöistä oli liian kokemattomia.

Kotihoidon ostopalvelun valvontakäynnillä oli lokakuussa 2023 todettu, että neljän kuukauden aikana valtaosa iltakäynneistä oli jäänyt toteutumatta, koska asiakas ei ollut ottanut palvelua vastaan.

Valvontakäynnin jälkeen 26.10.2023 tehdyn kirjauksen mukaan

”asiakkaan iltakäynnit lopetetaan, koska asiakas perunut ne toistuvasti ja näin ollen pärjännyt ilman iltakäyntiä.”

Mielestäni kirjaus on epäasiallinen. Se pitää sisällään virheellisen perustelun, että käyntien peruuttamisesta voisi päätellä, ettei asiakkaalla ole palvelun tarvetta. Asiakirjojen perusteella välittyy vaikutelma siitä, että asiakkaalla ei olisi oikeutta toivoa, että intiimin terveydenhuollon toimenpiteen suorittaja olisi samaa sukupuolta.

<sup>1</sup> YK:n vammaisyleissopimuksen artiklan 33(3) mukaan kansalaisyhteiskunta, erityisesti vammaiset henkilöt ja heitä edustavat järjestöt, on osallistettava ja se osallistuu seurantamenettelyyn täysimääräisesti.

Osallistamista varten ihmisoikeusvaltuuskunnan alaisuuteen on perustettu vuonna 2016 pysyväksi jaostoksi vammaisten ihmisoikeuskomitea (VIOK). Eduskunnan oikeusasiamies ja Ihmisoikeuskeskus voivat pyytää komitealta asiantuntija-apua heille kuuluvien vammaisyleissopimuksen täytäntöönpanotehtävien hoitamiseksi.

<sup>2</sup> Ote vammaisten ihmisoikeuskomitean 31.10.2018 päivätyistä lausunnosta asiassa [28.03.2019 Dnro OKV/1/50/2018](#)

Pyytämääni lisäselvitykseen annetun lausunnon mukaan kantelijan hoidon tarve on kuitenkin ollut ilmeinen. Tämän takia palveluita ei ole evätty, vaan niiden järjestämisen tapaa on suunniteltu muutettavaksi siten, että jatkossa palvelun tuottaa kaupungin oma kotihoito. Lausunnon mukaan kyseisellä menettelyllä on pyritty paremmin huomioimaan kantelijan yksilölliset tarpeet ja samalla poistamaan yksityisen palveluntuottajan riski, joka aiheutuu käyntien peruuntumisesta.

Asiakirjatiedoista ei käy suoraan ilmi, millä tavoin kantelijan yksilölliset tarpeet on pyritty ottamaan kotihoidossa paremmin huomioon. Eri asiakirjoihin tehtyjen kirjausten mukaan kotihoito on ehdottanut asiakkaalle yökotihoidon käynnin aikaistamista, jolla mahdollistettaisiin illan wc-käynti. Asiakas ei ole suostunut tähän, vaan on halunnut iltakäynnin ja yökotihoidon käynnin samaan tapaan kuin ennenkin.

Saamani selvityksen mukaan kantelijalle on tarjottu mahdollisuutta hoitaa wc-käynti klo 22 kaupungin yökotihoidon toimesta, mutta kantelija on tästäkin kieltäytynyt. Yökotihoito on kirjauksissaan tuonut esiin huolta kantelijan hygieniasta, sillä kantelija on kieltäytynyt yökotihoidon käynneillä myös vaipan vaihdosta, jolloin märkä vaippa on ollut kantelijalla aamuun saakka ja vaikuttanut negatiivisesti genitaalialueiden kuntoon. Selvityksen mukaan kantelijan iltakäynnit on lopetettu edellä mainittujen syiden vuoksi lokakuussa 2023.

Katson, etteivät myöskään nämä perustelut ole asianmukaiset sille, että iltawc-käyntien toteuttaminen oli lopetettu kokonaan. Vammaispalvelujen suunnitelmaan tehtyjen kirjausten mukaan wc-käyntien lopettaminen johti siihen, että asiakas on hoitanut wc-tarpeet yön aikana vuoteeseen. Vuodevaatteet ja asiakkaan vaatteet on pesty tästä syystä päivittäin. Myös asiakas on ollut huolissaan, että tilanne voi johtaa tulehduksiin.

Selvityksen mukaan kantelijan tilanteesta ja haluttomuudesta suostua tarjottuihin palveluihin oli keskusteltu useasti moniammatillisessa tiimissä ja asiasta on keskusteltu useaan otteeseen myös kantelijan kanssa, joka on asiakirjamerkintöjen mukaan selkeästi ja rauhallisesti tuonut esiin oman toivomuksensa.

Iltawc-käynnin puuttumisesta on tehty useita huoli-ilmoituksia ja asiakas on itse ollut aktiivisesti yhteydessä vammaispalveluihin, iäkkäiden palveluiden asiakasohjaukseen sekä kotihoitoon asiasta. Kiinnitän huomiota siihen, että tästä huolimatta vielä elokuussa 2024 wc-käynti toteutui vain aamuisin. Asiassa on järjestetty moniammatillinen kokous helmikuussa 2024 mutta seuraava hoitoneuvottelu sovittiin järjestettäväksi vasta elokuussa 2024.

Totean, että minulle toimitetut asiakirjat eivät sisällä kriittistä arviointia kaupungin omasta toiminnasta asiassa. Kaupunki arvioi, ettei sen toiminnassa ole moitittavaa.

Arviointia ei ole tehty siitä, miksi palvelua ei ole toteutettu asiakkaan toivomalla tavalla. Arviointia ei ole tehty esimerkiksi siitä, miksi ostopalvelujen hankinnasta vastaava henkilö ei ole edellyttänyt palveluntuottajalta, että ostettava palvelu toteutetaan asiakkaan toivomalla tavalla (ammattitaitoinen naispuolinen työntekijä). Sen sijaan asiakirjamerkinnöistä välittyy paikoin arvosteleva sävy asiakasta kohtaan.

Painotan, ettei sitä, että wc-käynneissä ei avusteta lainkaan iltaisin, voi hyväksyttävästi perustella sillä, että ostopalveluista vastaava henkilö arvioi, ettei asiakas halua lainkaan apua, jos hän on tyytymätön ostopalvelun laatuun. Palvelun toteuttamatta jättämistä ei voi myöskään hyväksyttävästi perustella sillä, että kantelijan olisi pitänyt suostua inkontinenssisuojien vaihtamiseen iltaisin työntekijöiden esittämässä aikataulussa.

Korostan, että virkamiehen tulee kestää omaan toimintaansa ja toimialaansa kohdistuva arvostelu. Osa ammatillista osaamista on myös osata ottaa huomioon mahdollinen fyysisten oireiden asiakkaille aiheuttama psyykinen kuormitus. Moitteista ei saa provosoitua, eikä antaa niiden vaikuttaa lainmukaiseen menettelyyn. Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen on käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin.

Saamassani lausunnossa todetaan, ettei asiakas halua, että hänen vaippansa vaihdetaan illalla ja sänky on aamulla sotkuinen ja märkä. Lausunnossa ei arvioida, millä perusteilla näillä tiedoilla on tehty se arvio että asiakas tulee toimeen ilman wc-käyntiä illalla.

Vammaispalvelujen tekemän kirjauksen mukaan kotihoito on pyrkinyt lisäämään ilta-wc-käynnin palvelusetelin kautta, mutta kotihoidon ostopalveluasiakkaiden valvonta ei ole hyväksynyt lähetettä. Asiakirjojen perusteella minulle ei selviä, miksi tämäkin menettely on hyväksytty kaupungilla.

Muistutan, että palveluntuottajan tulee rekrytointeja ja työvuoroja suunnitellessaan ottaa huomioon ja edistää vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyden suojaa. Asiakkaan hyvään kohteluun kuuluu hänen ihmisarvonsa, yksityisyytensä ja itsemääräämisoikeutensa kunnioittaminen. Asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Korostan, että myös kaikkein vaikeimmin autettavissa olevilla henkilöillä on yhdenvertainen oikeus perustuslain mukaiseen ihmisarvoiseen kohteluun, välttämättömään huolenpitoon sekä riittäviin sosiaali- ja terveystalouteihin. Hoitoon ja palveluihin kielteisesti suhtautuvien henkilöiden perusoikeuksien turvaaminen edellyttää, että käytettävissä olevat palvelut vastaavat mahdollisimman hyvin heidän tarpeitaan.

Sosiaalihuoltolain 19 a §:n 4 momentin mukaan kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta. Selvitysasiakirjoista ei käy ilmi millä perusteilla on arvioitu, ettei säännös edellyttäisi kotihoidon järjestämistä kantelijan toivomana ajankohtana. Asiakirjoista ei myöskään ilmene, miksi vanhuspalvelulain 13 §:n 1 momentin mukainen velvoite järjestää iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveystalvija, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä ei puoltai palvelujen järjestämistä kantelijan esittämällä tavalla. Asiakirjoista ei myöskään selviä, millä tavoin palvelun muuttaminen on ollut asiakkaan edun mukaista siten kuin sosiaalihuoltolain 38 §:n 2 momentissa on säädetty.

Kantelija on perustellut toivomaansa illan palveluajankohtaa sillä, ettei hän itse kykene siirtymään sänkyyn ja sängystä pois ja pyrkii ajoittamaan wc-käynnit siten, että on vuoteessa sen ajan minkä käyttää nukkumiseen ja nousee ylös silloin kun avustajan työvuoro alkaa. Ottamatta kantaa siihen, olisiko kantelijan inkontinenssisuojien vaihtaminen ollut iltaisin mahdollista hoitohenkilökunnan asiakirjoissa arvioimassa aikataulussa, totean seuraavan.

Olen useassa ratkaisussani ja tarkastuspöytäkirjoissa korostanut että ihmisarvoiseen elämään kuuluu myös se, että asukkaita avustetaan wc:hen, vaikka heillä olisi käytössään inkontinenssisuoja. Wc-käynneissä avustaminen ylläpitää iäkkäiden henkilöiden toimintakykyä ja on osa hyvää hoitoa ja huolenpitoa. Wc-käynnin korvaaminen jatkuvasti vaipan vaihtamisella ei ole ihmisarvoista kohtelua, kun henkilö vielä kykenee autettuna käymään wc:ssä.

Totean, että kaupunki on vaarantanut kantelijan perustuslain 19 §:n 1 momentissa turvatus ihmisarvoisen elämän edellyttämän välttämättömän huolenpidon toteutumisen, kun se on liki vuoden ajan jättänyt avustamatta kantelijaa wc-käynneissä iltaisin ja työntekijät ovat olleet tietoisia siitä, että muun muassa genitaalialueiden iho voi tulehtua. Lisäksi tiedossa on ollut, että tämä on aiheuttanut sängyn sotkeutumista.

Palvelu ei ole ollut hyvää siten kuin sosiaalihuollon asiakaslain 4 §:ssä ja potilaslain 3 §:ssä edellytetään. Pidän erityisen moittavana sitä, ettei kaupunki ole korjannut eikä arvioinut oman toimintansa asianmukaisuutta ja lainmukaisuutta senkään jälkeen, kun se oli saanut asiaa koskevan lisäselvityspyynnön.

## 2.4 Omavalvonnan ja ilmoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Painotan, että sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annettu laki velvoittaa julkisia ja yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia laatimaan ja julkaisemaan palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman. Yhtenä omavalvonnan tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin seikkoihin suunnitelmallisesti ja nopeasti. Totean että asiakkaan intiimihygieniaan kohdistuvat hoitotoimenpiteet muodostavat hänen henkilökohtaiseen koskemattomuuteensa ja yksityisyyden suojaansa kohdistuvan riskin.

Muistutan myös valvontalain 29 §:n 2 momentin mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta. Totean, että huolimatta siitä, että asiakkaan huono kohtelu ja terveyden vaarantaminen jatkui liki vuoden ajan, useat työntekijät ovat vastoin valvontalain 29 §:n 2 momenttia jättäneet ilmoittamatta puuttuvasta palvelusta ja asiakkaan huonosta kohtelusta.

Käytettävissäni olleen aineiston perusteella käsitykseni on, että ilmoitusvelvollisuutta ei ole riittävästi tunnettu, eikä moni työntekijä ollut ymmärtänyt, että toiminta on ollut lainvastaista.

Totean, että hyvinvointialue on vastuussa sekä siitä, että työntekijät tuntevat ilmoitusvelvollisuuden, että siitä, että sekä johdolla että työntekijöillä on riittävä lainsäädännön osaaminen ja tarvittava juridinen ja sosiaalityön tuki työssään.

## 3 TOIMENPITEET

### 3.1 Huomautuksen antaminen

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n mukaan, jos oikeusasiamies laillisuusvalvontaansa kuuluvassa asiassa katsoo, että valvottava on menetellyt lainvastaisesti tai jättänyt velvollisuutensa täyttämättä, mutta harkitsee, ettei syytteen nostaminen tai asian saattaminen kurinpitomenettelyyn ole kuitenkaan tarpeen, hän voi antaa valvottavalle huomautuksen vastaisen varalle.

Annan eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:ssä tarkoitetun huomautuksen vastaisen varalle edellä kohdissa 3.2.2 ja 3.4.2 selostetuista lainvastaisista ja virheellisistä menettelyistä ja laiminlyönneistä.

Painotan jokaisen virkamiehen velvollisuutta noudattaa voimassa olevia oikeusnormeja. Jos hyvinvointialue ei korjaa tiedossaan olevaa lainvastaista toimintakäytäntöä tai järjestä haavoittuvassa asemassa olevalle asiakkaalle lakisääteisiä palveluja, voi yksittäinen virkamies joutua toiminnasta rikosoikeudelliseen virkavastuuseen laissa säädettyjen edellytysten täytyessä. Katson, että tällaisten tilanteiden välttämiseksi sekä asiakkaiden perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen turvaamiseksi tulisi näissä tilanteissa aina käyttää lakisääteistä oikeutta ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle tai tehdä asiasta kantelu.

### 3.2 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 - - - on menettelyllään loukannut asiakkaan oikeutta ihmisarvoisen elämän turvaavaan välttämättömään huolenpitoon (perustuslain 19 §:n 1 momentti) sekä 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.

- - -

### 3.3 Muut toimenpiteet ja ilmoitus toimenpiteistä

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

Pyydän - - - antamaan minulle selvityksen myös siitä, mihin toimenpiteisiin käsitykseni ovat antaneet aihetta asiakkaan kohtelussa ja sen varmistamisessa, etteivät virheet toistu muiden asiakkaiden kohdalla. Pyydän samalla antamaan tiedon siitä, millä tavoin päätökseni kannanotot on saatettu niiden sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tietoon, jotka tehtävissään tietoa tarvitsevat.

Pyydän lähettämään nämä selvitykset viimeistään **27.2.2026**.

Tämän ratkaisun keskeinen sisältö ja kannanotot julkaistaan anonymisoituina oikeusasiamiehen verkkosivuilla.