

2.6.2025

EOAK/1748/2025

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Juha-Pekka Konttinen**

## **TARKASTUS: DIGIPALVELUIDEN SAATAVUUS JA SAAVUTETTAVUUS PIRKANMAAN HYVINVOINTIALUEELLA**

### **Tarkastuskohde**

Pirkanmaan hyvinvointialueen hallinto (erityisesti sosiaalitoimi ja vammaispalvelut)

### **Tarkastuksen toimittamistapa ja ajankohta**

Kirjallinen asiakirjatarkastus tehtiin kyselyn avulla (maalis-toukokuu 2025):

- oikeusasiamiehen kanslian 28.3.2025 lähettämä kyselylomake
- Pirkanmaan hyvinvointialueen 25.4.2025 päivätty lausunto ja vastaukset kysymyksiin

### **Osallistajat oikeusasiamiehen kansliasta**

esittelijäneuvos jaostopäällikkönä Minna Verronen

vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Juha-Pekka Konttinen

notaari Sofie Roininen

### **Osallistajat tarkastuskohteesta**

sosiaali- ja terveysjohtaja

### **Tarkastuksen tyyppi**

laki eduskunnan oikeusasiamiehestä 5 §, CRPD

# 1 TARKASTUS JA SEN TARKOITUS

## 1.1 Oikeusasiamiehen toimivalta ja erityistehtävä

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

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 5 §:n mukaan oikeusasiamies toimittaa tarpeen mukaan tarkastuksia perehtyäkseen laillisuusvalvontaansa kuuluviin asioihin.

Eduskunnan oikeusasiamies on osa YK:n vammaissopimuksen (CRPD) 33 artiklan 2 kohdan mukaista rakennetta, jonka tehtävänä on edistää, suojella ja seurata vammaisten henkilöiden oikeuksien toteutumista. Tässä erityistehtävässään oikeusasiamies kiinnittää tarkastuksilla erityisesti huomiota esteettömyys- ja saavutettavuuskysymyksiin sekä haavoittuvassa asemassa olevien vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeuden toteutumiseen ja osallistumisen mahdollisuuksiin yhteiskunnassa.

YK:n vammaissopimuksen 9 artiklan 1 kohdan mukaan, jotta vammaiset henkilöt voisivat elää itsenäisesti ja osallistua täysimääräisesti kaikilla elämänalueilla, heille tulee varmistaa yhdenvertainen pääsy muun muassa tiedottamiseen ja viestintään, kuten tieto- ja viestintäteknologiaan ja viestintäjärjestelmiin.

## 1.2 Näkökulma tarkastukseen – oikeusasiamiehen vuositeema

Pirkanmaan hyvinvointialueen (Pirha) hallinnon tarkastus keskittyi erilaisten asiointipalveluiden saatavuuteen ja saavutettavuuteen. Tarkastus liittyi eduskunnan oikeusasiamiehen vuositeemaan ”digitalisoitua julkinen hallinto ja perusoikeudet”. Oikeusasiamiehelle osoitetut erityistehtävät huomioiden apulaisoikeusasiamies kiinnittää tarkastuksilla erityistä huomiota siihen, että vammaisten henkilöiden oikeuksien toteutuminen varmistetaan digitalisaatiokehityksessä.

Julkista hallintoa digitalisoitaessa on varmistettava, että perusoikeuksia noudatetaan täysimääräisesti. Tässä kehityksessä on varmistettava muun muassa yksilöiden tietosuojaa, oikeus yksityisyyteen, syrjimättömyys ja yhdenvertaisuus, sukupuolten tasa-arvo, palveluiden saavutettavuus ja saatavuus sekä huolehdittava valvonnasta. Digitalisaatiota on toteutettava asiakas- ja ihmislähtöisesti kunnioittaen oikeusvaltioperiaatetta, tehokkaita oikeussuojakeinoja ja lainvalvontaa. Oikeusasiamiehen erityistehtävien kohderyhmät huomioiden oikeusasiamiehen teemassa korostuu myös erityisesti se, että yhteiskunnan toimintaan tulee jatkossakin voida osallistua myös riippumatta siitä, onko henkilöllä mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluja.

Perusoikeuksien toteutuminen on varmistettava digitaalisen teknologian hyödyntämisessä muuallakin kuin asiakkaille tarjottavissa sähköisissä asiointipalveluissa, kuten esimerkiksi mahdollisen valvontateknologian käytössä.

## 2 TARKASTUSHAVAINNOT (PIRHALTA SAADUT VASTAUKSET)

Pirkanmaan hyvinvointialue vastasi kirjallisesti digitaalisia palveluita ja saavutettavuutta koskeviin kysymyksiin.

Vastausten perusteella näyttää siltä, että hyvinvointialueen järjestämässä sosiaalihuollon palveluissa on asiakkaiden käytössä erilaisia sähköisiä lomakkeita ja muun muassa chat-asiointi on mahdollista neuvontapalveluissa ja työikäisten sosiaalipalveluissa. Lisäksi asiakas voi tehdä OmaPirha-palvelukokonaisuudessa erilaisia asian vireillepanoa ja hoitamista koskevia toimia, kuten esimerkiksi tietopyyntöjä, muistutuksia, hakemuksia ja oikaisuvaatimuksia. OmaPirhan käyttäminen edellyttää vahvaa tunnistautumista.

Hyvinvointialueen vastauksen mukaan lähtökohtaisesti kaikissa sosiaalipalveluissa on mahdollisuus monikanavaisiin yhteydenottoihin (vaihtoehtoiset asiointitavat). Asiakkaat voivat asioida käymällä toimipisteessä, ottamalla yhteyttä puhelimitse, käyttämällä sähköisiä yhteydenottokanavia tai asioida etäyhteydellä soveltuviissa palveluissa. Muun muassa tietopyyntöjä ja muistutuksia on mahdollista tehdä kirjallisena. Paperilomake voidaan esimerkiksi postittaa asiakkaalle tai se voidaan luovuttaa hänelle palvelupisteessä asiakkaan toivomuksen mukaisesti. Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä muistutuksen myös suullisesti siinä palveluyksikössä, johon muistutus kohdistuu.

Vastauksessa selostetaan, millaista tukea tai neuvontaa sosiaalihuollon asiakkaille on saatavilla digitaalisten palveluiden käyttöön. Pirkanmaan hyvinvointialueen toimipisteissä on asukkaiden käytettävissä olevia asiointikoneita ja toimipisteissä voidaan myös ohjata asiakkaita digitaalisten palvelujen käyttöön. Pirkanmaan hyvinvointialueella digitaalisten palvelujen ohjaus on liitetty vahvasti lähitoritoimintaan (69 lähitoria). Lähitorilta on esimerkiksi saatavana paperisia lomakkeita, esitteitä ja tiedotteita hyvinvointialueen ja muiden alueen toimijoiden toiminnasta. Lisäksi lähitorilla on mahdollisuus asiakkaan tarpeen mukaan tulostaa esimerkiksi internetsivuilta tarvittavia tietoja asiakkaalle mukaan. Yhteisöneuvonnan pisteissä ja yhteisökeskuksissa (yhteensä 26 toimipistettä) on saatavilla asiakaskoneita ja ohjausta digiasiointiin. Näiden pisteiden kehittämisessä on tehty yhteistyötä muun muassa Kelan kanssa, joten toimipisteistä saa ohjeita ja ohjausta myös Kela-asiointiin. Hyvinvointialueen sote-asemien lähiasiointipisteillä on asiointikoneet asukkaille. Lähitorien, yhteisöneuvonnan ja yhteisökeskusten toimintaa ja tehtäviä on kuvattu tarkemmin Pirhan verkkosivuilla [www.pirha.fi](http://www.pirha.fi).

Vastauksesta ilmenee myös, että Pirkanmaan hyvinvointialueella on kehitetty sosiaali- ja terveysministeriön rahoituksella asukkaan sote-digituen mallia. Toimintamallin perusajatus on kuvata minkälaista digitukea asukkaiden tulisi saada ja kenen toimesta. Asukkaan digitukea kehitetään ja tarjotaan tiiviissä yhteistyössä muiden toimijoiden, kuten kuntien, Kelan ja järjestöjen kanssa. Ammatillaisen digituki on kuvattu omana mallinaan. Asukkaiden digituen malli on esitetty kokonaisuudessaan Innokylän verkkosivuilla: <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/pirkanmaan-hyvinvointialueen-asukkaan-sote-digituen-malli>. Toimintamallin kuvauksen mukaan toimintamallia voi hyödyntää sellaisenaan muillakin hyvinvointialueella. Mallin juurruttaminen ja ylläpitäminen vaatii yhden tai muutaman koordinaattorin, jotka ylläpitävät verkostoa.

Pirkanmaalla toiminnan tavoite on ”Digi kuuluu kaikille”. Hyvinvointialueella aloitettiin vuonna 2024 avustettu suomi.fi -rekisteröinti ja toimintaa laajennetaan edelleen systemaattisesti. Asukkaille viestitään myös väliaikaisen valtuutuksen mahdollisuudesta.

Hyvinvointialueen vastauksen mukaan Pirkanmaalla toimii tällä hetkellä aktiivinen järjestöjen ja kuntien edustajien verkosto, jonka toimintaa digituen osaamisen suhteen tuetaan säännöllisillä webinaareilla. Toimijoiden ja asukkaiden tueksi tietoja löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta. Asukkailla on käytettävissään kuntakohtainen hakukone lähimpien digituen pisteiden etsimiseen.

Vastauksen mukaan hyvinvointialueen palveluista tiedotetaan kattavasti hyvinvointialueen verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa. Digitaalisen asioinnin tueksi painatetaan tarpeen mukaan tiedotteita, joita on saatavilla muun muassa toimipisteiden odotusauloissa ja asukkaille suunnatuissa tapahtumissa.

Pirhan verkkosivujen saavutettavuusseloste on päivitetty 19.12.2024. Saadun tiedon mukaan kaikkien hyvinvointialueen digiratkaisujen saavutettavuus varmistetaan ennen palvelujen käyttöönottoa niiden testausvaiheessa. Tämä on rutiininomainen osa käyttöönottoprosesseja yhteistyössä Istekki Oy:n kanssa. Hyvinvointialueen sosiaalihuollon palveluille on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain 77 §:n mukainen tietoturvasuunnitelma, jota on päivitetty viimeksi 11.10.2024. Saavutettavuusvaatimukset koskevat samalla tavoin ostopalvelutuottajia kuin omaa palvelutuotantoa. Pirhan sosiaalihuollon avopalveluiden hankintasopimuksissa palveluntuottajia ei ole toistaiseksi vaadittu käyttämään tiettyä digitaalista palvelua.

Pirhan verkkosivuilla julkaistuissa saavutettavuusselosteessa on ohje palautteen lähettämisestä hyvinvointialueen viestintäpalveluihin verkkosivukokonaisuudesta vastaaville työntekijöille (yhteissähköpostiosoite). Palautetta voi lähettää myös hyvinvointialueen yleisellä palautelomakkeella. Viestinnän toimialue vastaa verkkosivuihin ja hyvinvointialueen sosiaalisen median pääkanavien saavutettavuuteen liittyvien palautteiden käsittelystä. Palautetta voi aina antaa kasvokkain myös esimerkiksi Lähitoreilla.

Tallentavaa kameravalvontajärjestelmää käytetään toimipisteiden häiriöiden, onnettomuuksien, vaaratapahtumien, väärinkäytösten ja rikosten ennaltaehkäisyyn sekä omaisuuden suojaamiseen sekä näiden selvittämiseen ja turvallisemman toiminnan edelleen kehittämiseen. Kameravalvontajärjestelmän tarkoituksena on suojata henkilökunnan työrauhaa sekä lisätä asiakas-, potilas-, lääke- ja työturvallisuutta. Kameravalvontaan liittyviä ratkaisuja käydään läpi Pirkanmaan hyvinvointialueen turvallisuuspalvelujen kanssa. Kameravalvonta on osa hyvinvointialueen turvallisuustyötä.

Pirhan vastauksen mukaan kameravalvontaa käytetään asumisen palvelujen lääkehuoneissa, joka ei kuulu sosiaalihuollon yksikön asiakkaiden yksityisyyden suojan piiriin. Kameravalvonnan tarkoituksena on lääketurvallisuuden ylläpito ja henkilökunnan oikeusturvan varmistaminen. Kameravalvonnan tallenteita katsotaan vain tilanteissa, joissa epäillään väärinkäytöstä tai muita turvallisuutta vaarantavia tilanteita. Ostopalveluyksiköissä on käytössä kameravalvontaa vastaavalla tavalla. Vammaispalveluiden omassa tuotannossa ja ostopalveluissa on muutamissa yksiköissä käytössä myös magneettilukot.

Vastauksen mukaan asiakashuoneissa ei ole kameravalvontaa. Apulaisoikeusasiamiehen määräämällä Pirhan vammaisten vaativien erityispalvelujen tukikeskuksen tarkastuksella 6.-7.5.2025 kuitenkin havaittiin, että joidenkin asiakashuoneiden (huoneistojen) olohuoneessa oli kameravalvonta. Jatkotoimenpiteet ilmenevät jäljempänä kohdassa 3.

Lopuksi hyvinvointialueen vastauksessa todetaan, että Pirkanmaalla sirpaleisesta asiakas- ja potilastietojärjestelmäratkaisujen määrästä huolimatta asukkaan digitaaliset palvelut on onnistuttu toteuttamaan kattavasti niin terveydenhuoltoon kuin sosiaalipalveluihin. Lähtökohtana on ollut digiasioinnin mahdollistaminen kaikille hyvinvointialueen asukkaille, vaikka erillisratkaisuja joudutaan tekemään. Vastauksen mukaan yhtenäisten asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöönotto sujuvoittaa edelleen digiasioinnin yhdenmukaistamista.

### **3 ARVIOINTI JA TOIMENPITEET**

Tarkastushavainnot esiteltiin apulaisoikeusasiamies Maija Sakslinille. Hän kiitti saamistaan tiedoista ja totesi seuraavan.

Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetussa laissa (digipalvelulaki) veloitetaan viranomaisia järjestämään sähköinen asiointi niin, että sähköinen asiointikanava on kaikkien käytettävissä muiden asiointimahdollisuuksien ohella. Näin ollen myös vaihtoehtoisten kanavien ja asiointitapojen saatavilla olosta on edelleen huolehdittava tarkoituksenmukaisella tavalla. Asiakkaalla ei ole velvollisuutta käyttää pelkästään sähköisiä asiointipalveluja. Digitaalisten palvelujen saavutettavuusvaatimusten toteuttaminenkaan ei siis vapauta viranomaista huolehtimasta hallintolaissa säädettyjen asianmukaisten palvelujen tarjoamisesta vaihtoehtoisilla tavoilla. Tämä tarkoittaa esimerkiksi riittävien puhelinpalvelujen, viranomaisten yhteisten asiointipalvelupisteiden ja viranomaisten omien asiointipalvelupisteiden ylläpitoa. Pirhelta saatujen vastausten mukaan lähtökohtaisesti kaikissa hyvinvointialueen sosiaalipalveluissa on mahdollisuus monikanavaisiin yhteydenottoihin ja vaihtoehtoisin asiointitapoihin.

Apulaisoikeusasiamies piti hyvänä käytäntönä Pirkanmaan hyvinvointialueella kehitettyä asukkaan digituen mallia. Hän korosti, että riittävä apu ja tuki sähköisten palvelujen käyttöön on edellytys sille, että asiakkaiden perusoikeudet voivat toteutua täysimääräisesti (esimerkiksi perustuslain 6 §:ssä säädetty yhdenvertaisuus sekä 21 §:ssä säädetty oikeusturva ja hyvä hallinto).

Oikeusasiamiehen laillisuusvalvonnassa on valtakunnallisesti havaittu, että toisen henkilön puolesta asioinnissa sähköisissä palveluissa on ollut ongelmia (esim. Suomi.fi, OmaKanta, OmaKela, OmaVero, Maisa, Wilma). Yksittäisissä asioissa on hankittu selvitystä muun muassa Suomi.fi-valtuudet -palvelua ylläpitävältä Digi- ja väestötietovirastolta (DVV), jossa kehittämistoimet ovat vireillä. DVV:ssä on meneillään kansalaisen oikeusturvan vahvistaminen digitalisaation avulla -hanke (2022–2028). Hankkeen taustalla on tarve taata kansalaisten mahdollisuudet asioida sähköisesti kaikissa julkisen hallinnon palveluissa. Apulaisoikeusasiamies Mikko Sarja seuraa omasta aloitteestaan hankkeen etenemistä ja Suomi.fi-valtuudet -palvelun kehittämistä.

Apulaisoikeusasiamies Sakslin totesi, että oikeusasiamiehen kanslian vuositeeman valossa hän tulee sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevassa laillisuusvalvonnassaan seuraamaan sähköisten asiointipalvelujen kehittymistä, kansalaisten osallistumisen mahdollisuuksia sekä erityisesti palvelujen saavutettavuutta koskevia kysymyksiä.

Apulaisoikeusasiamies päätti, että vammaisten vaativien erityispalvelujen asiakashuoneiden kameravalvontaa koskevia kysymyksiä käsitellään tukikeskuksen tarkastuksesta tehtävässä pöytäkirjassa EOAK/482/2025.

Digipalvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta koskeva teematarkastus ei antanut aihetta enempiin apulaisoikeusasiamiehen toimenpiteisiin.

Tämä pöytäkirja lähetetään tiedoksi Pirkanmaan hyvinvointialueelle ja sen valvontayksikölle.