

VUOSISELVITYS  
ASIAKKAAN JA  
POTILAAN  
ASEMASTA JA  
OIKEUKSISTA 2022

Taija Mehtonen, Iris Markkanen ja Sanna Juurakko

## Tiivistelmä

Tämä vuosiselvitys käsittelee Tampereen kaupungin potilasasiamiehen ja sosiaaliasiamiehen toimintaa vuonna 2022. Tampereen kaupungin potilas- ja sosiaaliasiamiehet tuottivat palvelua myös ympäröiviin kuntiin. Potilasasiamiehen toiminta-alue vuonna 2022 oli Tampere, Orivesi, Kangasala, Pälkäne, Lempäälä sekä Tays Hatanpään sairaala. Sosiaaliasiamiehen toiminta-alue vuonna 2022 oli Tampere, Orivesi, Kangasala, Pälkäne, Pirkkala, Vesilahti, Nokia, Ylöjärvi, Valkeakoski sekä Lempäälä.

Potilasasiamiehen asiatapahtumia oli vuoden 2022 aikana koko toiminta-alueella yhteensä 1066 kappaletta. Asiatapahtumista 50 koski Kangasalaa, 62 Lempäälää, 20 Orivettä, 9 Pälkänettä sekä 770 Tamperetta ja 155 asiatapahtumaa tilastoitiin koskemaan muuta paikkaa tai siitä ei ole tietoa – suurin osa näistä koskee Pirkanmaan sairaanhoitopiiriä, osa toisia toimialueen ulkopuolisia kuntia.

Vuonna 2022 sosiaaliasiamiehellä oli asiatapahtumia yhteensä 702 koko toiminta-alueella. Näistä 30 koski Kangasalaa, 36 Lempäälää, 28 Nokiasa, 23 Orivettä, 40 Pirkkalaa, 3 Vesilahtea, 15 Pälkänettä, 427 Tamperetta, 24 Valkeakoskea ja 49 Ylöjärveä.

Potilasasiamies nostaa vuosiselvityksessä esiin havaintoja potilaan asemasta suhteessa omaisiin, potilaiden toiveita diagnoosien oikaisusta, terveysasemien tavoitettavuudesta erityisesti puhelimitse sekä lääkäriin pääsystä.

Sosiaaliasiamies pohtii selvityksessä jälkihuoltonuoren oikeuksia, huoltoriitojen vaikutusta eri palveluihin ja lapsiin sekä vammaispalveluiden käsittelyaikoihin liittyviä haasteita Tampereen palveluissa.

Vuoden 2023 alusta sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan on järjestänyt Pirkanmaan hyvinvointialue, jossa Tampereen kaupungilla aiemmin toimineet sosiaali- ja potilasasiamiehet jatkavat työtään. Yhteistyö eri tahojen kanssa jatkuu hyvinvointialueiden alettua uuden työnantajan, Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluksessa asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

## Vuosiselvityksen taustaa

Tampereen kaupungin potilasasiamiehinä toimivat vuonna 2022 yhteiskuntatieteiden maisteri/terveydenhoitaja AMK Taija Mehtonen ja sairaanhoitaja AMK Iris Markkanen. Sosiaaliasiamiehinä toimivat yhteiskuntatieteiden maisteri Taija Mehtonen sekä hallintotieteiden maisteri Laura Helovuo elokuulle 2022 saakka ja syyskuusta 2022 alkaen yhteiskuntatieteiden maisteri Sanna Juurakko. Alueen sosiaali- ja potilasasiamiehet tekivät työtään kolmen hengen tiimissä sijoittuen hallinnollisesti Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluihin, strategian ja hallinnon tiimiin. Tampere-Orivesi yhteistoiminta-alue myi sosiaaliasiamiehen palvelua kahdeksaan muuhun kuntaan ja potilasasiamiespalvelua kolmeen muuhun kuntaan sekä Tays Hatanpäälle. Vuoden 2023 alusta asiamiehet siirtyivät Pirkanmaan hyvinvointialueelle.

Asiamiehet tarjoavat oikeusturvaneuvonta- ja ohjauspalveluita asiakkaille, potilaille, omaisille ja henkilöstölle sekä tuottavat tietoja palveluiden toimivuudesta ja havaitsemistaan kehittämiskohteista toimintayksiköille ja hallintoon läpi vuoden. Asiamiesten toiminnan taustalla oli mm. Tampereen strategia 2030, Anna-Kaisa Iksen pormestariohjelma kaudelle 2021-2025 - ”Ihmisten Tampere – mahdollisuuksien kaupunki” sekä Tampereen sosiaali- ja terveyslautakunnan vuosisuunnitelma 2022.

Asiamiehet voivat koulutuksen ja vaikuttamistyön avulla tukea palveluiden kehittämistä ja niiden kohdistamista oikein sekä havainnoida esimerkiksi sitä, kuinka palveluiden kehittäminen näyttäytyy potilaille ja asiakkaille käytännössä. Vaikuttamalla suurempiin kokonaisuuksiin voidaan taata paremmin se, että yksilöiden saama palvelu sote-palveluissa on jokaista ajatellen yhä yhdenvertaisempaa. Tarkastelemalla yhteistyössä palveluiden kanssa asiamiehille nousevia ilmiöitä, voidaan palveluita kehittää niin, että mahdollisimman monelle saataisiin turvattua sujuva, luotettava ja inhimillinen palvelu.

Vuosiselvitys kuvaa sosiaali- ja potilasasiamiesten näkemystä potilaan ja asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä vuodelta 2022, mutta se ei ole kokonaiskuvaus sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tilasta. Selvityksessä esitetyt tiedot perustuvat asiamiehille tulleiden potilaiden, asiakkaiden ja heidän edustajiensa sekä henkilöstön yhteydenottoihin sekä asioihin, jotka ovat tulleet esille muussa asiamiestoiminnassa.

Jatkossa vuosiselvityksessä käytetään sanaa asiakas, kun halutaan kuvata potilaita ja asiakkaita, jotka ottavat asiamiehiin yhteyttä.

## Asiamiesten tehtävät

Sosiaali- ja potilasasiamiehet antavat sosiaalihuollon ja terveydenhuollon oikeusturvaneuvontaa kuntalaisille ja henkilöstölle. Kuntalaisia pääasiassa neuvotaan, kuinka he voivat omassa tilanteessaan itse toimia. Tarvittaessa myös selvitetään ja sovitellaan asiakkaan asiaa tai ohjataan kirjalliseen asiointiin.

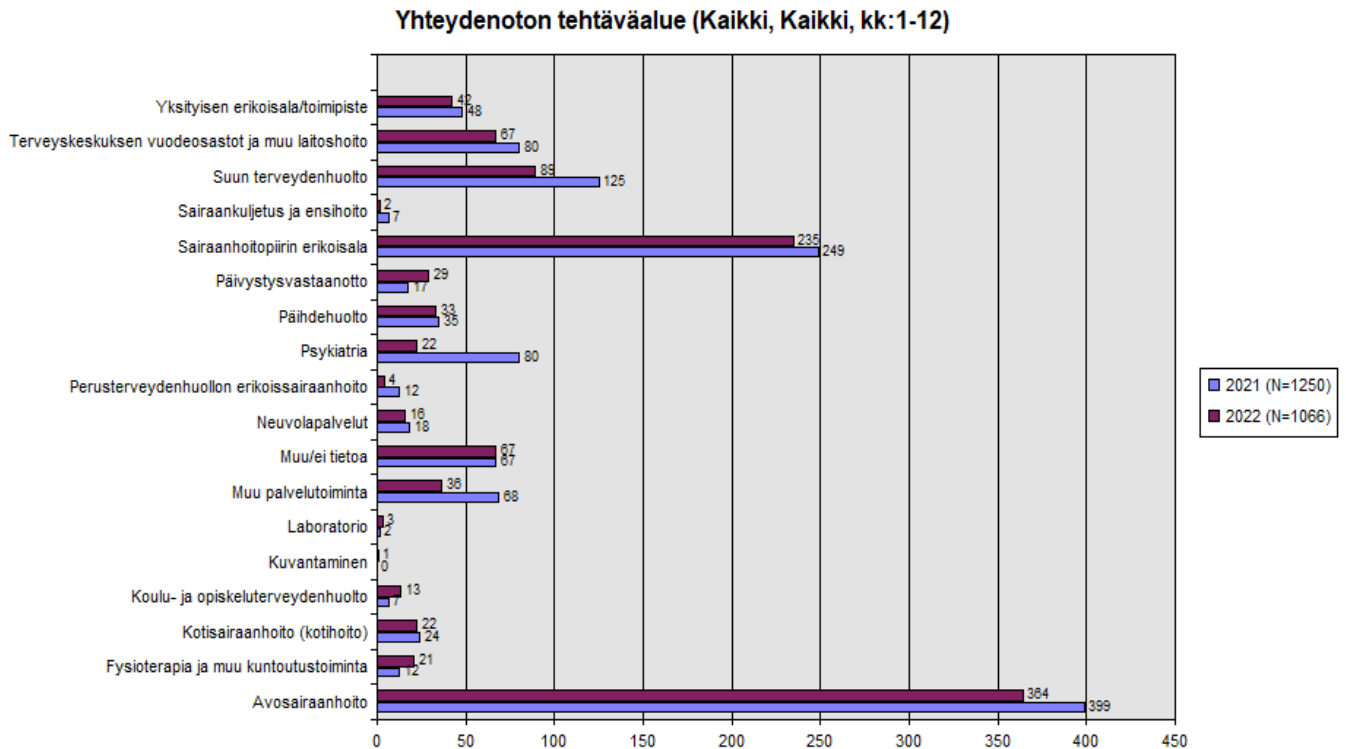
## Sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleet yhteydenotot asiatapahtumittain

Sosiaali- ja potilasasiamiesten tilastoinnissa käytetään Sampaset- tilastointiohjelmää. Asiakkaan asian hoitaminen tilastoidaan yhdeksi asiatapahtumaksi riippumatta siitä, kuinka monta yhteydenottoa asian selvittäminen vaatii. Yhdessä asiatapahtumassa voidaan tilastoida useampia yhteydenoton syitä ja asiamiehen toimenpiteitä.

Potilasasiamiehen asiatapahtumia oli vuoden 2022 aikana koko toiminta-alueella yhteensä 1066 kappaletta. Asiatapahtumista 50 koski Kangasalaa, 62 Lempäälää, 20 Orivettä, 9 Pälkänettä sekä 770 Tamperetta ja 155 asiatapahtumaa tilastoitin koskemaan muuta paikkaa tai siitä ei ole tietoa – suurin osa näistä koskee Pirkanmaan sairaanhoitopiiriä, osa toisia toimialueen ulkopuolisia kuntia.

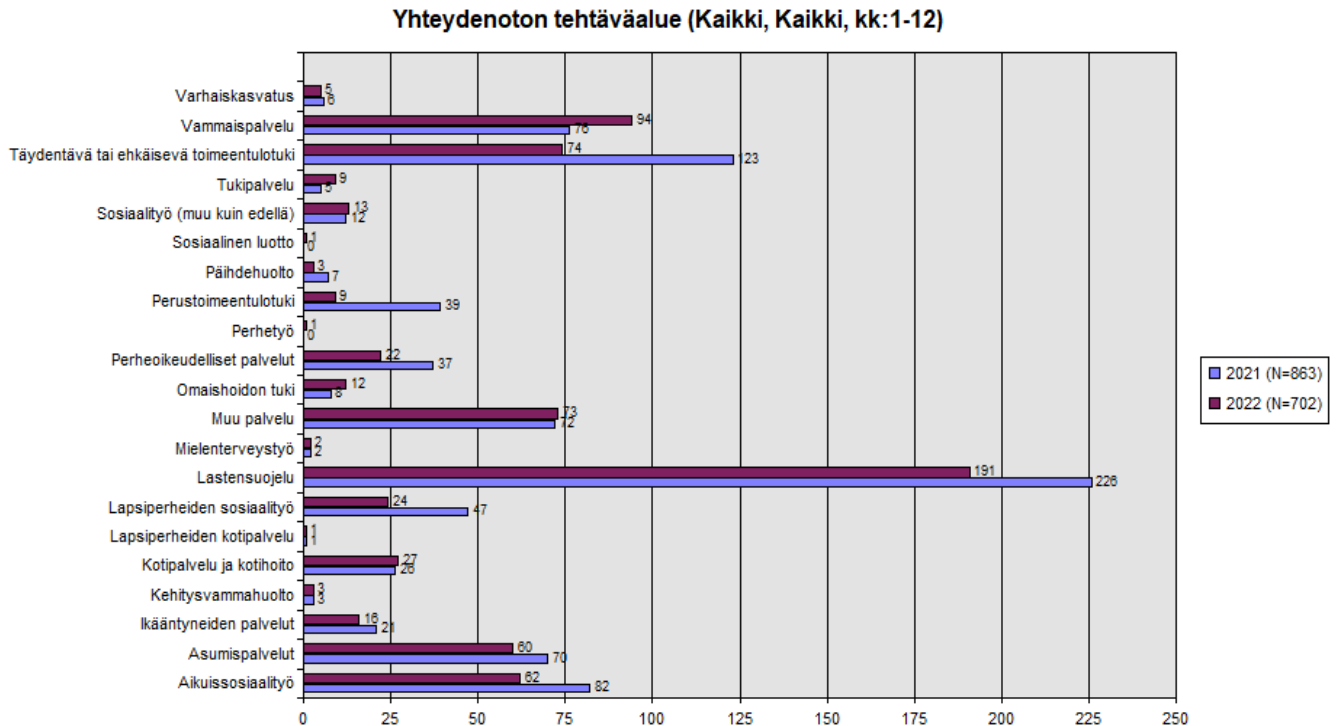
Vuonna 2022 sosiaaliasiamiehellä oli asiatapahtumia yhteensä 702 koko toiminta-alueella. Näistä 30 koski Kangasalaa, 36 Lempäälää, 28 Nokiaa, 23 Orivettä, 40 Pirkkalaa, 3 Vesilahtea, 15 Pälkänettä, 427 Tamperetta, 24 Valkeakoskea ja 49 Ylöjärveä.

## Potilasasiämiehelle tulleiden asiatapahtumien tehtäväalueet



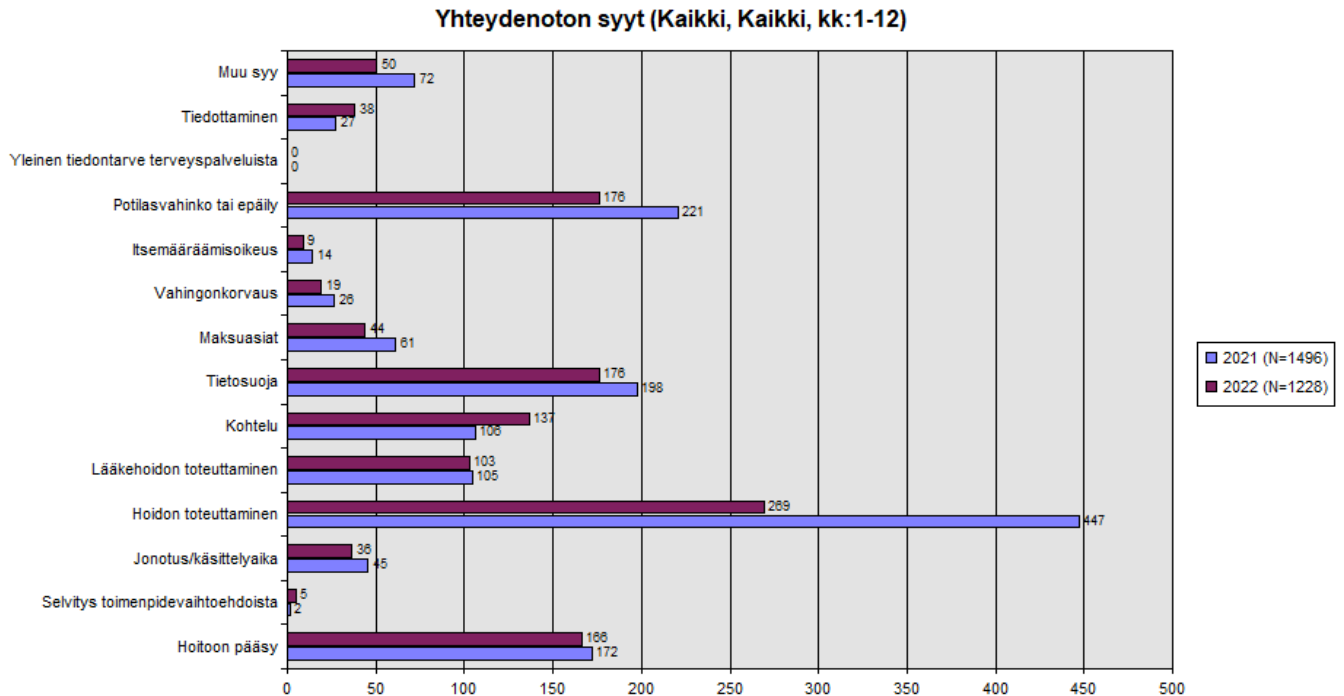
Potilasasiämieheen otettiin eniten yhteyttä aiempien vuosien tapaan avosairaanhoidosta eli terveysasemien lääkäri- ja hoitajapalveluista. Avosairaanhoidon asiatapahtumien määrä oli 364 koko alueella. Toiseksi eniten otettiin yhteyttä sairaanhoitopiiriä koskevissa erilaisissa kysymyksissä liittyen Tays Hatanpään tai ylipäätään Pirkanmaan sairaanhoitopiirin palveluihin. Näiden asiatapahtumien määrä oli 235. Kolmanneksi suurin yhteydenottojen tehtäväalue oli suun terveydenhuolto, joko kunnan oma toimintana tai ostopalveluina. Asiatapahtumien määrä oli 86. Fysioterapiaa ja muuta kuntoutustoimintaa sekä päivystysvastaanottoa koskevat asiatapahtumat ovat jonkin verran nousseet viime vuodesta.

## Sosiaaliamiehelle tulleiden asiatapahtumien tehtäväalueet



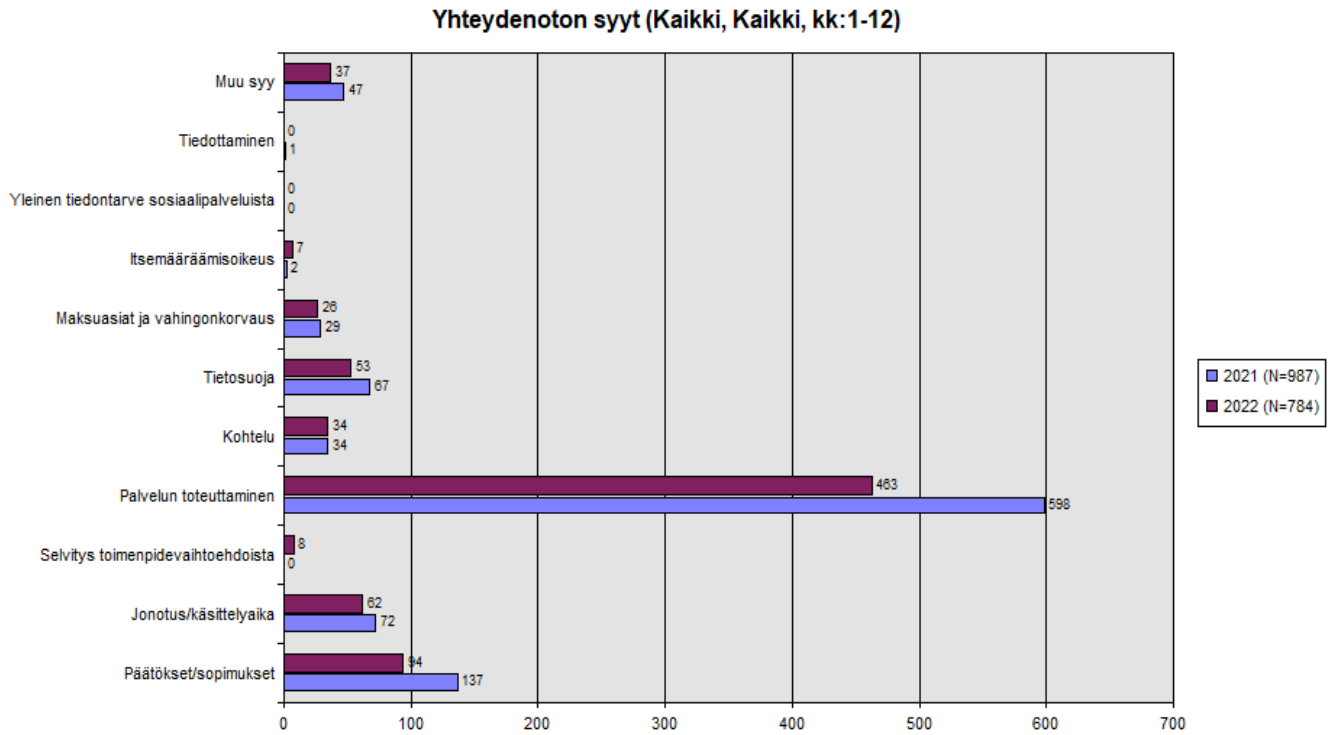
Sosiaaliamiehelle otettiin ylivoimaisesti eniten yhteyttä lastensuojeluun liittyvissä asioissa, vuonna 2022 määrä on ollut 191 asiatapahtumaa. Toiseksi suurimmaksi tehtäväalueeksi ja suurimmaksi muuttujaksi edelliseen vuoteen nähden on noussut vammaispalvelu, josta on tullut 94 asiatapahtumaa. Kolmanneksi suurin on ollut täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki 74 asiatapahtumalla.

## Potilasasiamiehelle tulleiden asiatapahtumien syyt



Hoidon toteuttaminen asiatapahtumiin kuuluvat tyytymättömyys ja kysymykset hoitokäytännöistä, hoidon kestosta tai jos potilaalla on epätietoisuutta hoitoon tai tutkimuksiin liittyen. Myös hoito- ja menettelytapavirheet, joissa ei ole kysymys potilasvahinkoepäilyistä, tilastoidaan hoidon toteuttamiseen. Hoidon toteuttaminen on ollut yhteydenottojen suurin syy vuonna 2022, vaikka määrä onkin selvästi laskenut vuodesta 2021. Määrä on ollut 269 asiatapahtumaa. Potilasvahinkoihin tai potilasvahinkoepäilyihin sekä tietosuojaan on liittynyt molempiin 176 asiatapahtumaa. Tietosuojakysymyksillä tarkoitetaan pääsääntöisesti potilaan kysymyksiä koskien potilasasiakirjoja. Hoitoon pääsy on lähes yhtä paljon mietityttänyt terveyspalveluiden käyttäjiä vuonna 2022 kuin vuonna 2021. Asiatapahtumien määrä on ollut 166. Asiatapahtumien syistä vain kohteluun liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet edelliseen vuoteen nähden vuonna 2022.

## Sosiaaliasiamiehelle tulleiden asiatapahtumien syyt



Palvelun toteuttamisesta ja päätöksistä otetaan sosiaaliasiamieheen eniten yhteyttä. Asiatapahtuminen määrä on ollut 463. Sosiaaliasiamies keskustelee asiakkaiden kanssa paljon myös päätöksistä ja sopimuksista, joita on ollut 94 asiatapahtumaa. Jonotus ja käsittelyajoista on keskusteltu myös monen sosiaalihuollon palveluihin liittyen. Näitä on ollut 62 asiatapahtumaa. Kohteluasioiden määrä on pysynyt samana kuin vuonna 2021.

## Potilasasiamiehen havaintoja vuodelta 2022

### Omaisien rooli yhteydenotoissa potilasasiamieheen ja terveydenhuoltoon

Potilasasiamiehelle tulee vuosittain paljon yhteydenottoja potilaan omaisilta tai läheiseltä. Yhteydenotoissa omaiset haluavat esimerkiksi hoitaa iäkkään vanhempansa tai puolisonsa asiaa tai selvittää jo täysi-ikäisen lapsen tilannetta. Näiden



yhteydenottojen perusteella potilasasiamies on havainnoinut tarvetta tiedottaa tarkemmin omaisen asemasta potilaan hoidossa.

Potilaslaki turvaa potilaalle itsemääräämisoikeuden, jolla tarkoitetaan sitä, että potilasta tulee hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Itsemääräämisen periaate on tiivistetysti potilaan oikeutta vapaaehtoiseen hoitoon sekä oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon – potilaalla on oikeus sekä suostua että kieltäytyä hänelle suunnitellusta tai toteutettavasta hoidosta. Poikkeuksena on huomioitava mitä tahdonvastaisesta hoidosta lainsäädännössä säädetään.

On olemassa tilanteita, jolloin potilas ei pysty ilmaisemaan omaa tahtoaan ja päättämään hoidostaan. Tällaisissa tilanteissa kuullaan potilaan läheistä tai laillista edustajaa ennen tärkeän hoitopäätöksen tekemistä sen selvittämiseksi, millainen hoito vastaisi potilaan tahtoa. Läheisen tai edustajan tulee ottaa huomioon potilaan aiemmin ilmaisema tahto tai jos hoitotahtoa ei ole ilmaistu, niin potilaan etu.

Sairaus tai terveydentilan heikentyminen saattavat vaikuttaa potilaaseen niin, ettei hän enää kykene itsenäisesti hoitamaan henkilökohtaisia asioitaan tai etujaan. Joskus tällainen tilanne voi tulla eteen valmistautumatta. Potilasasiamieheen ollaan usein yhteydessä omaisen toimesta ja tarkoituksena on hoitaa toisen henkilön asiaa terveydenhuoltoon liittyen. Kuitenkaan vain perheen kesken muodostunut tapa tai esimerkiksi omaishoitajana toimiminen, eivät valtuuta henkilöä toimimaan toisen asiassa. Potilas lähipiireineen voi kuitenkin tutustua vaihtoehtoihinsa jo ennakoivasti ja esimerkiksi hoitotahdolla voi vaikuttaa omaan tahtonsa toteutumiseen tärkeissä hoitopäätöksissä. Oma kanta -palvelussa on myös mahdollisuus asioida toisen täysi-ikäisen ja täysivaltaisen henkilön, esimerkiksi omaisensa, puolesta mikäli palvelussa on tähän tehty valtuutus. Valtuutuksella voidaan toiselle antaa lähes samat oikeudet palvelussa kuin valtuuden antajalla. Myös edunvalvontavaltuutuksella voidaan vaikuttaa siihen, kuka omia asioita hoitaa tilanteen niin vaatiessa.

## Diagnoosin oikaiseminen potilasasiakirjoista

Potilaalla on oikeus tarkastaa omat potilasrekisteritietonsa sekä nykyisin moni hyödyntää myös Oma Kanta -palvelua potilasasiakirjamerkintöjensä tarkasteluun. Potilasasiakirjoissa olevia virheellisiä, tarpeettomia ja puutteellisia tietoja on mahdollista tietosuoja-asetuksen nojalla vaatia oikaistavaksi. Potilasasiamies neuvookin usein potilaita liittyen heidän potilasrekisteritietoihinsa ja yksi tyypillinen tiedustelun aihe on se, ettei potilasrekisterimerkintöjen sisältöön olla tyytyväisiä. Kokemus on, että

tehdyissä merkinnöissä on virheitä tai esimerkiksi potilastietoihin aiemmin merkitty diagnoosi tulisi poistaa.

Potilasrekisteritietoihin kirjataan terveydenhuollon ammattihenkilön sen hetkinen käsitys potilaan tilanteesta. On mahdollista, että potilaan tilanteen edetessä potilaan tilanne muuttuu ja tarkentuu ja siten diagnoosikin saattaa myöhemmin tarkentua. Tilanteen muuttuminen ei tarkoita, että historiassa tehdyt potilasasiakirjamerkinnot olisivat virheellisiä. Virheellisen merkinnän korjaamisessa tai poistamisessa on edellytyksenä se, että se on objektiivisesti tarkasteltuna virheellinen tai puutteellinen.

## Terveysasemien tavoitettavuus puhelimitse

Potilasasiamies nosti viime vuoden selvityksessään esille huomion terveysasemien tavoitettavuudesta. Selvityksessä vuonna 2021 todettiin, ettei terveysasemien tavoittaminen puhelimitse ole aina toteutunut terveydenhuoltolain tarkoittamalla tavalla potilasasiamiehen saaman palautteen perusteella. Vuonna 2022 potilasasiamiestä on yhä lähestytty terveysasemien tavoitettavuudesta puhelimitse. Potilasasiamies tiedusteli selvitystä tehdessään, kuinka tilanne on kehittynyt. Potilasmiehelle on selvitetty vuoden 2022 osalta, että esimerkiksi Tampereen kaupungin terveysasemilla on siirrytty vaiheittain takaisinsoittopalveluun. Takaisinsoittojärjestelmän hyötynä on palveluista saadun vastauksen mukaan se, että puhelinpalveluun tulevaa kysyntää voidaan todentaa tarkemmin ja näin ollen myös kohdentaa resursseja puhelinpalveluun. Takaisinsoitolla voidaan myös välttää sitä, ettei asiakas joutuisi käyttämään aikaansa jonottamalla linjalla ja ettei hänelle syntyisi tästä kustannuksia.

Terveydenhuoltolain mukaan potilaan tulisi saada arkipäivisin virka-aikana yhteys terveysasemaan välittömästi. Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ratkaisussa 2.12.2022 EOAK/4629/2021 todetaan, ettei hoitoon pääsyn toteuttamista koskevassa lainsäädännössä määritellä yksityiskohtaisesti sitä, mitä välittömällä yhteydensaannilla tarkoitetaan. Tämän ratkaisun mukaan terveysasemilla ja niiden palveluista vastaavilla tahoilla on siis mahdollisuus harkita ja käyttää useita vaihtoehtoja siihen, miten yhteydensaanti järjestetään. Puhelinyhteydenoton rinnalla voi olla muita mahdollisuuksia asioida, esimerkiksi takaisinsoittopalvelulla, sähköisesti tai menemällä suoraan paikan päälle. Potilaan näkökulmasta luotettavat ja mahdollisimman vaivattomat yhteydenottoväylät parantavat hoitoon pääsyn laatua ja toimivuutta.

Palveluiden ruuhkautumisen syyksi palveluista saadun vastauksen mukaan esitettiin äkillisiä poissaoloja sekä hoitajien haastavaa rekrytointitilannetta. Hoitajia on

vastauksen mukaan rekrytoitu aktiivisesti avoinna oleviin vakansseihin sekä puhelinpalvelua on hankittu myös ostopalveluna.

Potilasasiamiehen havaintojen perusteella tulee terveysasemien tavoitettavuudesta puhelimitse sellainen käsitys, että palveluiden tavoitettavuutta pyritään toteuttamaan ja kehittämään potilaslähtöisesti mutta takaisinsoittojärjestelmä ei kuitenkaan korvaa niukkoja resursseja. Tavoitettavuutta ei korjata ainoastaan teknisellä ratkaisulla.

## Lääkəriin jonottaminen avoterveydenhuollossa

Joidenkin potilasasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella vuoden 2022 aikana potilasasiamies havaitsi ilmiön, jossa potilaalle oli perusterveydenhuollon avoterveydenhuollosta kerrottu tämän asettamisesta lääkəriille pääsemiseksi hoitojonoon mutta ajanvarausta ei ole annettu. Potilaslain 4§ mukaan potilaalle on ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta ja mikäli ilmoitettu ajankohta muuttuu, tulee potilaalle välittömästi ilmoittaa hoidon uusi ajankohta ja muutoksen syy. Terveystenhuoltolain mukaan perusterveydenhuollossa potilaan hoidon tarpeen arviointi tulisi tehdä viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun potilas ottaa yhteyden terveysasemaan. Hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä lääketieteellisesti tarpeelliseksi todettu hoito on järjestettävä potilaan tilanne huomioiden kohtuullisessa ajassa, kuitenkin kolmessa kuukaudessa siitä, kun hoidon tarve on arvioitu. Potilasasiamiehen saaman selvityksen mukaan niin sanottua hoitojonoa on käytetty esimerkiksi tilanteissa, kun kaikkien soveltuvien työntekijöiden työlistat ovat potilastietojärjestelmässä olleet täynnä. Potilaalle on kuitenkin tiedotettu hoitojonoon asettamisesta ja ajanvaraus on annettu, kun vapaa aika on ollut saatavilla.

On tärkeää, että potilas saa asianmukaista neuvontaa ja ohjausta, mikäli häntä ei voida ottaa käytettävissä olevien voimavarojen tai muun syyn vuoksi heti hoitoon asianomaiseen hoitoyksikköön. Jos henkilö ei ole kiireellisen hoidon tarpeessa, voidaan hänet ohjata odottamaan hoitoon pääsyä asettamalla hänet jonoon. Tällöin tulisi potilaalle ilmoittaa odotuksen syy ja sen arvioitu kesto.

## Sosiaaliasiamiehen havaintoja vuodelta 2022

### Jälkihuollon asiakkaan oikeus suunnitelmalliseen palveluun

Vuonna 2022 suurin yksittäinen yhteydenottojen tehtäväalue on ollut lastensuojelu. Vielä vuonna 2022 käytössä olleen tilastointitavan vuoksi tämä tehtäväalue on kattanut lastensuojelun avohuollon ja sijaishuollon lisäksi myös jälkihuollon. Jälkihuoltoa koskevien yhteydenottojen luonteen vuoksi sosiaaliasiamies katsoo, että jälkihuoltoa koskevia kysymyksiä on tarpeellista nostaa esiin vuosiselvityksessä. Jatkossa sosiaaliasiamies tulee tilastoimaan jälkihuoltoa koskevat yhteydenotot omaksi tehtäväalueekseen, jotta sosiaaliasiamies kykenee tuottamaan tarkempaa tietoa koskien jälkihuollon piirissä olevien nuorten asemaa ja oikeuksia.

Jälkihuollosta säädetään lastensuojelulaissa (417/2007). Jälkihuollon tarkoituksena on tukea sekä lasten ja nuorten kotiutumista sijaishuollosta että tukea nuorten itsenäistymistä. Vuonna 2020 voimaan tulleella lakiuudistuksella jälkihuolto on ulotettu myös 21–24 -vuotiaisiin nuoriin. Ikärajan nostolla pyrittiin turvaamaan lastensuojelun sijaishuollon piirissä olleiden nuorten asemaa ja ehkäisemään nuorten syrjäytymistä. Jälkihuollon on perustuttava lapsen tai nuoren tarpeisiin, ja jälkihuollon tarkoitus ja järjestettävät palvelut on kirjattava jälkihuoltosuunnitelmaan. Lastensuojelulaissa säädetään erikseen jälkihuollon piirissä olevien lasten ja nuorten taloudellisen tilanteen ja asumisen turvaamisesta sekä itsenäistymisvaroista ja niiden maksamisen ajankohdasta.

Sosiaali- ja terveysministeriön asettama jälkihuollon uudistamistyöryhmä tunnistaa loppuraportissaan vuodelta 2019 jälkihuollossa olevien nuorten jakautuvan karkeasti ottaen kahteen ryhmään eli kevyttä tukea tarvitseviin ja paljon tukea tarvitseviin. Paljon tukea tarvitsevat jälkihuollossa olevat nuoret kamppailevat moninaisten kasautuvien ongelmien kanssa, jotka vaikuttavat merkittäväällä tavalla heidän toimintakykyynsä ja kiinnittymiseensä tavanomaiseen aikuistuvan nuoren kehitykseen. Paljon tukea tarvitsevat jälkihuollon asiakkaat ovat monialaisten nykyisille hyvinvointialueille siirtyneiden palveluiden tarpeessa, mutta heidän palvelutarpeensa kohdistuu myös muun muassa koulutuksen, työvoimahallinnon ja rikosseuraamusalan palveluihin. Etenkin paljon tukea tarvitsevien nuorten kohdalla jälkihuollon yksi tehtävä on tukea nuorta tarvittavien palveluiden piiriin pääsemisessä ja palveluihin sitoutumisessa sekä koordinoita nuoren palveluiden kokonaisuutta.

Sosiaaliasiamiehelle tulleissa jälkihuoltoa koskevissa yhteydenotoissa on kuvautunut asiakkaan epätietoisuus työskentelyn suunnitelmallisuudesta. Sosiaaliasiamiehelle tulleissa jälkihuoltoa koskevissa yhteydenotoissa on kerrottu myös epätietoisuudesta itsenäistymisvarojen määrästä ja niiden käyttöä koskevan suunnitelman puuttumisesta.

Vuonna 2022 sosiaaliasiamiehen toiminta-alueen kunnissa jälkihuolto oli organisoitu eri tavoin osaksi kunnan muuta sosiaalihuollon ja lastensuojelun palveluiden rakennetta. Vuoden 2020 alussa voimaan tullut säännös lastensuojelun asiakasmitoituksesta ei koske jälkihuollon asiakkuudessa olevia nuoria. Jälkihuoltoon tunnistetuista erityiskysymyksistä johtuen sosiaaliasiamies pitää tärkeänä, että jälkihuollossa olevien asiakkaiden palvelut resursoidaan riittävällä tavalla, jotta kunkin jälkihuollon asiakkaan oikeus suunnitelmalliseen ja vaikuttavaan jälkihuollon työskentelyyn toteutuisi. Tämän lisäksi sosiaaliasiamies haluaa nostaa esiin eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ratkaisun 1.4.2021 EOAK/971/2020, jossa painotetaan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen ja sen alaisen viranhaltijan korostettua velvollisuutta huolehtia siitä, että nuori saa riittävää ohjausta ja tukea saadakseen jälkihuollolliset oikeutensa turvatuiksi. Käytännössä tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että nuorelle selvitetään riittävällä tavalla hänen asemansa ja oikeutensa sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) 5 §:n mukaisesti.

## Huoltoriidat kuormittavat sosiaalihuollon palveluita

Sosiaaliasiamiehelle on tullut vuosien varrella paljon yhteydenottoja lapsien vanhemmilta, jotka kertovat olevansa tilanteessa, jota voidaan sosiaaliasiamiehen arvion mukaan pitää pitkittyneenä huoltoriitana. Usein pitkittyneestä huoltoriidasta soittava henkilö kertoo tilanteestaan niin, ettei entisen puolison kanssa pysty keskustelemaan lapsen asioista. Luottamus toiseen lapsen vanhempaan/huoltajaan on täysin mennyt ja vanhempien omat erimielisyydet kuormittavat lapsen asioiden hoitamista. Toinen vanhempi/huoltaja saatetaan kokea niin haasteellisena, että sosiaaliasiamiehelle hänet kuvataan epäluotettavana, huonona ja huonosti lapsen asioita hoitavana. Lapsiperheiden sosiaalityöhön, lastenvalvojalle sekä lastensuojeluun on saatettu tehdä puhelinsoittoja ja lastensuojeluilmoituksia toisesta huoltajasta ja toivotaan sosiaalipalveluiden auttavan esimerkiksi saamaan toinen vanhempi/huoltaja pois lapsen elämästä. Osa soittajista kuvaa sosiaaliasiamiehelle pettymystään siitä, ettei sosiaalipalvelu ratkaissut heidän omasta näkökulmastaan ongelmallista tilannetta heidän edukseen.

Asia on myös valtakunnan tasolla ajankohtainen, sillä apulaisoikeusasiamies on omana aloitteenaan selvittänyt lastensuojelun ohjeistamista ja yhteistyötä vaikeissa huoltoriidoissa 15.12.2022 EOAK/4063/2022. Myös eduskunnan apulaisoikeusasiamies tehnyt vaikeista huoltoriidoista havainnon, että heidän kansliaansa on tullut pitkittyneistä huoltoriidoista kertovia kanteluita, joissa kantelijavanhempi on arvostellut lastensuojelua useimmiten sen vuoksi, ettei lastensuojelu vanhemman mielestä toimi asiassa oikein tai riittävän tehokkaasti. Kantelija on myös saattanut omaksua näkemyksen, jonka mukaan kantelijan ja lasten välisen perheyhteyden palauttaminen olisi lastensuojelun tehtävä.

Apulaisoikeusasiamiehen omana-aloitteenaan selvittämässä asiassa todetaan, että lastensuojelun toiminnan lähtökohtana huoltoriidan yhteydessä on ollut se, että koska tuomioistuin tekee ratkaisut lasten huollosta ja tapaamisoikeudesta, lastensuojelun ei tulisi omilla toimenpiteillään millään tavoin puuttua tai pyrkiä vaikuttamaan ratkaisutoimintaan. Tätä lähtökohtaa apulaisoikeusasiamies pitää edelleenkin perusteltuna. Sosiaalitoimella on kuitenkin laaja harkintavalta siinä, milloin ne katsovat vanhempien välisten huoltoriitojen muodostavan sellaisen riskin lasten hyvinvoinnille, että sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden tai lastensuojelulain mukaisten palveluiden edellytykset täyttyvät. Sosiaalitoimi voi myös harkintavaltansa rajoissa valita, mitä palveluita perheelle järjestetään. Lainsäädäntö ei siten apulaisoikeusasiamiehen mukaan estä, mutta ei myöskään varsinaisesti ohjaa sosiaalihuoltoa tukipalveluiden järjestämisessä erityisesti vaikeiden huoltoriitojen osalta. Oma-aloitteisti nostamassaan asiassa, apulaisoikeusasiamies kuitenkin toteaa, että sosiaali- ja terveysministeriön tulisi valmistella ohjeet sosiaalihuoltoa ja lastensuojelua varten sellaisista tukitoimenpiteistä ja palveluista, joita voitaisiin tarjota lapsille ja heidän vanhemmilleen vaikeiden huoltoriitojen aikana.

Valitettavasti sosiaaliasiamiehen näkemyksen mukaan monissa haastavissa huoltoriitatilanteissa lapsen etu monesti unohtuu taka-alalle. Lapsella tulee pääsääntöisesti olla elämässään eron jälkeenkin se toinen vanhempi ja on tärkeää, ettei lapsen mieleen pyrittäisi vaikuttamaan niillä omaa mieltä kaihertavilla asioilla sen vuoksi, että toisesta vanhemmasta onkin tullut taistelukumppani, joka tulee voittaa. Lapsen omaa mielipidettä tulee kuunnella ja arvostaa ja tukea hänen suhdettaan hänelle läheisiin henkilöihin. Sosiaaliasiamies on kiittäessään kunnissa saanut viestiä siitä, että pitkittyneet huoltoriidat koetaan haasteellisina, kun keinot puuttua asiaan lapsen kannalta ovat rajallisia ja usein huoltajan näkemys jyrää alleen lapsen äänen. Sosiaaliasiamies pitää tärkeänä, että akuuteimman erovaiheen jälkeenkin eroa tukevia palveluita tulisi tarjota kattavasti, jotta niiden avulla saataisiin lapsen ääni kuuluviin ja

vuosia kestävät huoltoriidat katkaistua. On myös hyvä, että valtakunnallinen ohje tulee omalta osalta auttamaan sosiaalipalveluita tilanteissa.

## Lakisääteisten määräaikojen ylittyminen vammaispalvelussa

Vuonna 2022 vammaispalvelu on ollut lastensuojelun jälkeen toiseksi suurin yhteydenottojen tehtäväalue, kun vuonna 2021 vammaispalvelu oli neljänneksi suurin yhteydenoton tehtäväalue. Sosiaaliasiamiehen tilastoinnissa vammaispalvelun tehtäväalue kattaa vammaispalvelulain (380/1983) perusteella annettavat palvelut. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) perusteella järjestettävät palvelut muodostavat sosiaaliasiamiehen tilastoinnissa oman tehtäväalueensa.

Asiakkaiden yhteydenotot ovat koskeneet muun muassa heidän kokemaansa tyytymättömyyttä heille annettuihin päätöksiin, kuten henkilökohtaisen avun määrään tai kuljetuspalveluihin. Sosiaaliasiamiehelle vuonna 2022 tulleissa yhteydenotoissa on korostunut vammaispalvelulakiin kirjatun kolmen kuukauden käsittelyajan ylittyminen. Yhteydenottojen perusteella tämä haaste on koskenut erityisesti Tampereen kaupungin vammaispalvelua. Ottaessaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen asiakkaat ovat kertoneet, että lakisääteinen käsittelyaika on ylittynyt viikkoja ja jopa kuukausia. Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen sijaisen ratkaisussa 17.3.2021 EOAK/3560/2020 todetaan, että viranomaisen ei voi siirtää sille kuuluvaa päätöksentekovelvollisuutta esimerkiksi hakemusten ruuhkautumisen tai henkilöstövajeen vuoksi. Lisäksi samassa ratkaisussa apulaisoikeusasiamiehen sijainen kiinnittää huomiotaan siihen, että hakemuksen käsittelyajan viivytyksettömyyttä arvioitaessa on otettava huomioon asian merkitys hakemuksen tehneelle henkilölle ja hänen perheelleen.

Sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa on kuvastunut asiakkaiden vaikeat elämäntilanteet, kun he ovat joutuneet odottamaan päätöstä kohtuuttoman pitkään ja olemaan vailla välttämättömiksi katsomiaan palveluita. Sosiaaliasiamieheen ovat olleet yhteydessä myös läheiset, jotka ovat kertoneet, miten he ovat joutuneet kannattelemaan läheistensä tilanteita puuttuvien palveluiden vuoksi.

Sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneet asiakkaat ovat lisäksi kertoneet, ettei heille asiaa tiedusteltaessa ole kyetty antamaan tietoa, milloin lakisääteisen käsittelyajan jo ylittäneeseen hakemukseen tullaan antamaan päätös. Tilannekohtaisesti sosiaaliasiamies on asiakkaan luvalla pyrkinyt selvittämään hänen asiaansa vammaispalvelun kanssa. Vuoden 2022 aikana sosiaaliasiamies on välittänyt myös

Tampereen kaupungin organisaation tietoon asiakasyhteydenottojen pohjalta kuvautuneen vaikean tilanteen.

Edellä mainituilla keinoilla ei ole kyetty vaikuttamaan siihen, että hakemusten käsittely olisi saatettu lain säätämään aikarajaan. Sosiaaliasiamiehen arvion mukaan asiakkaiden tekemillä muistutuksilla ei ole ollut vaikutusta yksittäisten asiakkaiden tilanteisiin tai vammaispalvelun tilanteeseen yleisesti ottaen siten, että asiakkaat olisivat saaneet päätöksensä lakisääteisessä ajassa. Tästä johtuen sosiaaliasiamies on arvioinut tarkoituksenmukaiseksi neuvoa asiakkaille, miten he voivat halutessaan kannella asiastaan valvontaviranomaiselle.

## Kiitos

Sosiaali- ja potilasasiamiehet kiittävät asiakkaitaan, henkilöstöä ja muita yhteistyökumppaneitaan yhteistyöstä. Tampereen kaupungin sosiaali- ja potilasasiamiehet ovat siirtyneet hyvinvointialueuudistuksen myötä toimimaan Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelukseen vuoden 2023 alusta. Kiitämme menneistä vuosista ja jatkamme yhteistyön tekemistä asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteutumiseksi Pirkanmaan hyvinvointialueella.



## Lähteet

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

Terveystieteiden tutkimuslaki 1326/2010

Yleinen tietosuoja-asetus (GDPR)

Laki Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987

Lastensuojelulaki 417/2007

Lastensuojelun jälkihuollon uudistamistyöryhmä. Lastensuojelun jälkihuollon uudistamistyöryhmän loppuraportti: Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:43

Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu 2.12.2022 EOAK/4629/2021

Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu 1.4.2021 EOAK/971/2020

Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen oma-aloite 15.12.2022 EOAK/4063/2022

Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen sijaisen ratkaisu 17.3.2021 EOAK/3560/2020