EDUSKUNNAN OIKEUSASIAMIES

Eduskunta, Sosiaali- ja terveysvaliokunta

# LAUSUNTO

11.12.2023

Viite: Sosiaali- ja terveysvaliokunnan kokous 12.12.2023 klo 10, K 11/2023 vp

# EOAK/7783/2023 EDUSKUNNAN OIKEUSASIAMIEHEN KERTOMUS VUODELTA 2022

## 1 LAUSUNTOPYYNTÖ

Eduskunnan sosiaali- ja terveysvaliokunta on pyytänyt eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian asiantuntijaa kuultavaksi oikeusasiamiehen kertomuksesta vuodelta 2022 sekä kirjallista asiantuntijalausuntoa.

Sosiaali- ja terveysvaliokunnan toimialaan kuuluvat asiat jakautuvat oikeusasiamiehen kanslian sisäisen asiajaon perusteella useammalle ratkaisijalle. Kertomusvuonna oikeusasiamies Petri Jääskeläinen ratkaisi muun muassa vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevat asiat. Apulaisoikeusasiamies (AOA) Maija Sakslin käsitteli terveydenhuoltoa, sosiaalihuoltoa ja lapsen oikeuksia koskevat asiat. AOA Pasi Pölösen vastuulla olivat muun muassa sosiaalivakuutusta ja toimeentulotukea koskevat asiat. Oikeusasiamies muutti tehtävänjakoa siten, että vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevat asiat siirtyivät 1.10.2022 lukien AOA Sakslinille. Keskeisimmin valiokunnan toimialaan kuuluvat asiat kuuluvat AOA Sakslinin ratkaistaviksi.

Tämän lausunnot ovat valmistelleet valiokunnan toimialaan kuuluvien asiaryhmien pääesittelijät.

Esitän lausuntonani kohteliaimmin seuraavan.

## 2 OIKEUSASIAMIEHEN TEHTÄVÄT JA TOIMINTA

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.

Kertomusvuonna uudistettiin 1.10.2022 lukien Eduskunnan oikeusasiamiehen ja valtioneuvoston oikeuskanslerin tehtävien jako vastaamaan lailla säädettyjä laillisuusvalvojien erityistehtäviä sekä käytännössä vakiintunutta erikoistumista. Oikeusasiamiehelle keskitettiin muun muassa yksilön oikeuksia sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä sosiaalivakuutuksessa koskevat asiat, sekä lasten, vanhusten ja vammaisten henkilöiden oikeuksien valvonta.

Oikeusasiamies on nimetty YK:n kidutuksen ja muun julman, epäinhimillisen tai halventavan kohtelun tai rangaistuksen vastaisen yleissopimuksen valinnaisessa pöytäkirjassa tarkoitetuksi kansalliseksi valvontaelimeksi.

YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn yleissopimuksen 33 artiklan 2 kohdan mukaisista tehtävistä huolehtiminen on säädetty oikeusasiamiehen, Ihmisoikeuskeskuksen ja sen ihmisoikeusvaltuuskunnan tehtäviksi.

Oikeusasiamiehen keskeinen tehtävä ja toimintamuoto on kanteluiden tutkinta. Oikeusasiamies tutkii kantelun, jos sen kohteena oleva asia kuuluu hänen laillisuusvalvontaansa ja on aihetta epäillä, että valvottava on menetellyt lainvastaisesti tai jättänyt velvollisuutensa täyttämättä, taikka jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo tutkintaan olevan aihetta. Oikeusasiamiehellä on harkintavaltaa kanteluiden tutkinnassa. Oikeusasiamies ryhtyy kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta.

Kanteluiden lisäksi oikeusasiamies voi myös omasta aloitteestaan ottaa tutkittavaksi havaitsemiaan epäkohtia.

Oikeusasiamiehen tekee tarkastuksia virastoissa ja laitoksissa. Erityisesti hänen kuuluu valvoa vankiloihin ja muihin suljettuihin laitoksiin sijoitettujen henkilöiden kohtelua samoin kuin varusmiesten kohtelua varuskunnissa. Oikeusasiamies tekee tarkastuksia myös kidutuksen vastaisen yleissopimuksen kansallisen valvontaelimen tehtävissä paikkoihin ja tiloihin, joissa pidetään tai voidaan pitää vapautensa menettäneitä henkilöitä. Vammaisten henkilöiden, vanhusten ja lasten oikeuksien toteutumisen valvonta on oikeusasiamiehen tarkastustoiminnan painopisteitä. Kertomukseen sisältyvässä oikeusasiamiehen puheenvuorossa kuvataan oikeusasiamiehen tarkastustoimintaa.

Oikeusasiamiehen toimenpiteitä ovat virkasyyte, huomautus, käsitys ja esitys. Asia voi johtaa myös muuhun oikeusasiamiehen toimenpiteeseen, kuten esitutkinnan määräämiseen. Yleisimmin toimenpideratkaisut sisältävät ohjauksen lainmukaiseen toimintaan ja perus- ja ihmisoikeuksien toteuttamiseen julkisen tehtävän hoitamisessa.

Lisäksi oikeusasiamies voi tehdä viranomaiselle esityksen tapahtuneen virheen oikaisemiseksi tai epäkohdan korjaamiseksi tai esittää tapahtuneen virheen tai kantelijan oikeuksien loukkauksen hyvittämistä. Perustuslakivaliokunta on pitänyt (PeVM 12/2010, 2/2016 ja 2/2019 vp) oikeusasiamiehen esityksen tekemistä asian sopimiseksi ja hyvityksestä selvissä tapauksissa perusteltuna kansalaisen pääsemiseksi oikeuksiinsa, sovinnollisen ratkaisun löytymiseksi ja turhien oikeusriitojen välttämiseksi.

Kertomusvuonna tehtiin sosiaalihuollossa 12 ja terveydenhuollossa kahdeksan oikeusasiamiehen hyvitysesitystä. Myös kantelujen käsittelyn aikana jo kansliasta tehty yhteydenotto viranomaiseen johti usein virheen korjaukseen tai puutteellisen menettelyn oikaisuun. Useissa ratkaisuissa kantelijoille ja viranomaisille annettiin ohjausta selostamalla sovellettavaa lainsäädäntöä ja oikeus- tai laillisuusvalvontakäytäntöä sekä käytettävissä olevia muutoksenhakukeinoja.

Oikeusasiamiehen laillisuusvalvonnan erityisenä teemana oli kertomusvuonna ”Valvonnan valvonta” (kertomuksen kohta 3.8).

Oikeusasiamiehen kertomus sisältää listan (kohta 3.6.1, s. 112) kymmenestä keskeisestä suomalaisesta perus- ja ihmisoikeusongelmasta. Listaan on koottu oikeusasiamiehen toiminnassa havaittuja tyypillisiä tai pitkään jatkuneita ongelmia. Näitä ovat muun muassa puutteet vanhusten oloissa ja kohtelussa, puutteet lastensuojelun toteutumisessa, vammaisten henkilöiden oikeuksien toteutumisen puutteet sekä terveyspalveluiden saatavuuden ja lainsäädännön puutteet.

## 3 OIKEUSASIAMIEHEN TOIMINTA ASIARYHMITTÄIN

Oikeusasiamiehen toiminnassa ja kertomuksessa käytetyistä tehtäväaloista valiokunnan toimialaan kuuluvat terveydenhuolto, sosiaalivakuutus ja sosiaalihuolto.. Sosiaalihuollon asiaryhmään kuuluu vammaispalveluihin, toimeentulotukeen, vanhusten palveluihin ja lapsen oikeuksiin, erityisesti lastensuojeluun liittyvät laillisuusvalvonta-asiat.

### 3.1 Vammaisten henkilöiden oikeudet (kertomuksen jakso 3.4)

Vammaisten henkilöiden oikeuksien laillisuusvalvontaa on tarkasteltu vuosikertomuksessa omassa jaksossaan vuodesta 2014 lukien. Tässä jaksossa käsitellään hallinnonalasta riippumatta sellaisia asioita, joissa vammaisten henkilöiden oikeuksien toteutuminen on ollut laillisuusvalvonnassa keskeistä.

Asiaryhmään tilastoituja kanteluita ja omia aloitteita ratkaistiin yhteensä 247. Toimenpiteisiin johti 81 asiaa (33 %). Toimenpideprosentti oli pienempi kuin edellisenä vuonna (38 %), mutta edellisten vuosien tapaan oikeusasiamiehen kanslian keskiarvoa (13,6 %) korkeampi. Sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia ratkaisuja oli kertomusvuonna yhteensä 231.

Vammaisten henkilöiden oikeuksien laillisuusvalvonta kohdistuu erityisesti perusoikeuksina turvattujen välttämättömän huolenpidon sekä riittävien sosiaali- ja terveyspalvelujen toteutumiseen, 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.

Kertomusvuonna oikeusasiamiehen laillisuusvalvonnassaan toteamia yleisimpiä puutteita olivat vammaispalvelulain ja kehitysvammalain mukaisia palveluita tai etuuksia koskevien hakemusten ja valitusten käsittelyn viivästyminen ja viranomaisen päätöksentekovelvollisuuden laiminlyönti (5168/2021*, 5892/2021*, 6384/2021*, 8637/2021* ja 4937/2021*). Nämä menettelyvirheet vaarantavat vammaisten henkilöiden oikeusturvan toteutumista, koska asiakkaan muutoksenhaku viivästyy tai ei voi toteutua lainkaan. Monissa ratkaisuissa korostettiin, että pitkäaikaisen tuen tarpeessa olevan vaikeavammaisen henkilön tuki on pyrittävä järjestämään siten, että palvelujen jatkuvuus turvataan.

Laillisuusvalvonnassa annetuissa ratkaisuissa korostettiin, että järjestämisvastuussa olevana viranomaisena kaupungin tulee valvoa ja varmistaa, että palveluntuottajan toiminta täyttää hyvälle sosiaali- ja terveydenhuollolle laissa asetetut vaatimukset. Kaupungin on puututtava yksityisen ostopalveluntuottajan toimintaan, mikäli toiminta vaarantaa asiakkaan oikeuksien ja etujen toteutumisen. Tätä valvonta- ja järjestämisvastuuta ei voida siirtää yksittäiselle asiakkaalle tai asiakkaan lailliselle edustajalle (huoltaja). Asiassa 2920/2021* AOA piti sosiaali- ja terveystoimen menettelyä vakavasti moitittavana, koska kaupunki ei ollut kyennyt järjestämään täysimääräisesti lapsen välttämättömiä palveluita (vammaispalvelulain mukainen palveluasuminen) ja ympärivuorokautista hoitorinkiä kotiin sen jälkeen, kun palveluntuottaja oli irtisanoutunut yllättäen.

Kahdessa kertomusvuonna annetussa päätöksessä korostettiin eri viranomaisten monialaisen ja moniammatillisen yhteistyön toteuttamista erityistä tukea tarvitsevan lapsen yksilöllisten tarpeiden huomioimisessa (1688/2021 ja 8687/2021).

Kuljetuspalveluiden kilpailuttamisessa ja järjestämisessä on AOA:n näkemyksen mukaan kysymys sellaisesta vammaisten henkilöiden oikeuksiin vaikuttavasta asiassa, jolla on erityistä merkitystä vammaisten henkilöiden osallisuuden, liikkumisen ja päivittäisistä toiminnoista suoriutumisen kannalta. AOA piti erityisen tärkeänä, että vammaisneuvostolle ja vammaisille palvelunkäyttäjille annetaan tosiasiallinen mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelu-uudistusten suunnitteluun, valmisteluun, toimeenpanoon ja seurantaan. AOA ei voinut vakuuttua arvioidessaan vammaisten henkilöiden ja vammaisneuvoston kuulemista kilpailutus- ja hankintamenettelyssä, että Keski-Satakunnan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä olisi YK:n vammaissopimuksessa ja kuntalaissa edellytetyllä tavalla antanut vammaisille henkilöille – esimerkiksi vammaisneuvoston kautta – riittävän mahdollisuuden vaikuttaa ja osallistua kuljetuspalvelujen uudistuksen suunnitteluun ja valmisteluun (8942/2021*).

Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä arvioitiin laillisuusvalvonnassa etuuksien, kuten vammaistuen ja kuntoutustuen, myöntäjänä ja tulkkauspalvelujen järjestäjänä (7676/2021* ja 8525/2021*).

Terveydenhuollossa oli kysymys mielenterveyskuntoutujien hoidosta ja kohtelusta, lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineen korvaamisesta, lääkinnällisen kuntoutuksen järjestämisestä ja potilaan itsemääräämisoikeudesta sekä riittävän terveyspalvelun järjestämisestä.

AOA:n käsityksen mukaan sairaanhoitopiiri oli laiminlyönyt velvollisuutensa, kun se ei ollut pystynyt järjestämään vaikeahoitoisen kehitysvammaisen lapsen tarpeisiin vastaavaa erikoissairaanhoitoa. Sairaanhoitopiirin olisi tullut tehdä enemmän yhteistyötä sairaanhoitopiirin eri yksiköiden kanssa sekä muiden yliopistollisten sairaanhoitopiirien kanssa lapselle sopivan hoitopaikan löytämiseksi. AOA korosti, että perustuslaissa turvattu oikeus tarpeen mukaisiin ja riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin ei saa viivästyä sen vuoksi, että viranomaisilla on erilaisia käsityksiä siitä, minkä viranomaisen tulisi ensisijaisesti järjestää palvelut (2888/2021*).

Kertomusvuonna tehtiin tarkastuksia vammaisten henkilöiden laitoshoito- ja asumispalveluyksiköihin. Tarkastusten havaintoja on selostettu kertomuksen sivuilla 104–107.

### 3.2 Sosiaalihuolto (kertomuksen jakso 4.10)

Sosiaalihuollon asiaryhmä on suurin asiaryhmä oikeusasiamiehen laillisuusvalvonnassa. Kanteluista on havaittavissa, että palveluiden käyttäjät ovat usein tietoisia oikeuksistaan ja viranomaisen velvollisuuksista. Toisaalta sosiaalihuollon asiakkaat saattavat turvautua kanteluun silloinkin, kun heidän tulisi ensisijaisesti käyttää lainmukaisia muutoksenhakukeinoja.

Sosiaalihuoltoon liittyviä kanteluita tuli vireille 1 116. Kanteluja ratkaistiin 1 080 ja omia aloitteita ratkaistiin 17. Toimenpideprosentti sosiaalihuollossa oli 20,5 (kaikkien oikeusasiamiehen kansliassa ratkaistujen kantelujen toimenpideprosentti oli 14,1).

Varsinkin lastensuojelussa perheitten ja lasten tekemien kantelujen määrä on jatkanut nousua.

Lastensuojelua koskevia kanteluja ja omia aloitteita ratkaistiin 457.

Kertomusvuonna tuli vireille 74 lapsen tekemää kantelua, jotka koskivat sijaishuoltoa sekä lastensuojelulain tarkoittamaa jälkihuoltoa. Lasten tekemät kantelut koskivat pääasiassa lastensuojelun sijaishuoltoa, rajoitustoimenpiteitä ja lasten kohtelua sekä jälkihuollon järjestämistä. Lasten kanteluja ratkaistiin 78. Näissä asioissa toimenpideprosentti oli 55.

Toimeentulotukea koskevia kanteluita ratkaistiin 233. Vammaisia henkilöitä ja kehitysvammaisten erityishuoltoa koskevia kanteluita ratkaistiin 113. Vanhustenhuoltoon liittyviä sosiaalihuollon kanteluja ratkaistiin 71. Omia aloitteita otettiin vireille sosiaalihuollossa 6.

Muut ratkaistut asiat liittyivät muuhun sosiaalihuoltoon, kuten asumisen ja päihdehuollon palveluiden järjestämiseen, lapsen huoltoon ja elatukseen sekä julkisuuslain ja tietosuojalainsäädännön soveltamiseen.

Kertomusvuonna annettiin useita merkittäviä lapsia koskevia ratkaisuja. Kolmessa ratkaisussa oli kyse perheen jälleenyhdistämisestä ja lapsen kielellisistä ja kulttuurisista oikeuksista (3166/2021*, 3502/2021*ja 6446/2021*).

Vammaispalveluissa eräässä lapsen kanteluun annetussa ratkaisussa oli kysymys lapsen ja hänen kahden vaikeavammaisen pienen sisaruksensa ja heidän perheensä oikeudesta palveluihin ja tukeen (6084/2021*). Sijaishuollossa olevan lapsen perustuslaissa suojattuihin oikeuksiin ja hänen oikeuteensa hyvään kohteluun kiinnitettiin huomiota useassa lapsen tekemään kanteluun annetussa ratkaisussa (5985/2021*ja 7944/2021*). Eräässä lapsen tekemässä kantelussa oli kyse perhehoidon valvonnasta ja lapsen kaltoinkohtelusta (1421/2022*).

Toimeentulotukea koskevat toimenpideratkaisut koskivat mm. asumismenoja, toimeentulotukipäätöksen täytäntöönpanoa ja tulojen ja menojen huomioimista päätöksenteossa. Useissa ratkaisuissa kiinnitettiin Kelan huomiota asianmukaiseen neuvontaan, huolellisuuteen, päätöksenteon oikeellisuuteen ja Kelan velvollisuuteen huomioida asiakkaan ja perheen yksilölliset olosuhteet.

Toimeentulotuessa useat kantelut koskivat lisäksi Kelan normitettua asumismenoa ja hakijan ylivoimaisia vaikeuksia kasvukeskuksissa saada vuokrattua itselleen asunto Kelan vahvistamalla hyväksyttävällä normilla.

Kunnallisen asuntotuotannon kyky tarjota kohtuuhintaisia asuntoja ja kilpailu vapailla markkinoilla vaikeuttavat tai estävät toimeentulotukiasiakkaan mahdollisuuksia saada kohtuuhintainen asunto. Jos henkilö on menettänyt luottotietonsa, hänen mahdollisuutensa kohtuuhintaiseen asumiseen edelleen vaikeutuvat. Asumismenojen suuruutta on arvioitava kussakin tapauksessa toimeentulotuen hakijan yksilöllisten olosuhteiden ja tarpeiden edellyttämällä tavalla. Kelalla on oikeus esimerkiksi ohjeissaan määritellä se, mitä kunnassa on pidettävä kohtuullisen suuruisena asumismenona. Tällainen ohjeistus ei kuitenkaan saa aiheuttaa sitä, että henkilön tai hänen perheensä oikeus lakisääteiseen toimeentuloturvaan vaarantuu. Kohtuullisia asumismenoja määriteltäessä on otettava yksilöllisten olosuhteiden lisäksi huomioon myös perheen koko sekä toimeentulotukiperheen tosiasialliset mahdollisuudet saada vuokrattua tarpeenmukainen asunto kunnasta ottaen huomioon Kelan määrittelemä kohtuullinen vuokrataso paikkakunnalla.

### 3.3 Terveydenhuolto (kertomuksen jakso 4.11)

Terveydenhuoltoon kohdistuvia kanteluita ratkaistiin 940. Lisäksi ratkaistiin 12 omasta aloitteesta tutkittavaksi otettua asiaa. Toimenpideratkaisujen osuus asiaryhmän kanteluista ja omista aloitteista oli 16,5 %. Saapuneiden terveydenhuollon kanteluiden määrä on aikaisemmin kasvanut vuosi vuodelta, mutta kertomusvuonna saapuneiden kanteluiden määrä, 751, laski edelliseen vuoteen verrattuna. Tätä selittää se, että edellisenä vuonna 2021 terveydenhuoltoa koskevia kanteluita tuli vireille koronavirusepidemian vuoksi ennätyksellisen suuri määrä eli 1 322.

Monet kantelut koskivat riittävien terveyspalveluiden saamista, potilaan oikeutta hyvään hoitoon ja kohteluun, hänen itsemääräämisoikeuttaan ja tiedonsaantioikeuttaan taikka potilasasiakirjamerkintöjä. Aikaisempien vuosien tapaan esillä oli myös asioiden asianmukainen käsittely terveydenhuollon viranomaisissa ja toimintayksiköissä, kuten esimerkiksi kanteluiden tai muistutuksen yhteydessä. Tahdosta riippumaton psykiatrinen sairaalahoito on tärkeä laillisuusvalvonnan ala. Useat kantelut koskivat vankiterveydenhuoltoa (76 vireille tullutta kantelua).

Aikaisempien vuosien tapaan kanneltiin potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta somaattisessa terveydenhuollossa. Katsoin päätöksessäni (6181/2021*), että sairaalalla ei ollut lakiin perustuvaa mahdollisuutta kieltää vapaaehtoisessa hoidossa ollutta kantelijaa poistumasta sairaalan osastolta. Kantelija ei päässyt vapaaehtoisen osastohoidon aikana ulos ulkoilemaan sairaalan lukitulta osastolta. Totesin, että kantelijan liikkumisvapautta oli mainitulla menettelyllä rajoitettu. Laissa ei ole erityisiä säännöksiä potilaan oikeudesta ulkoiluun. Mahdollisuuden ulkoiluun katsotaan kuitenkin yleisesti kuuluvan potilaiden hyvään hoitoon.

Vapaaehtoisessa hoidossa olevan potilaan ulkoilu ei edellytä lääkärin tai muunkaan tahon antamaa lupaa, vaan hänellä on oikeus poistua osastolta. Käsillä ei myöskään ollut sellainen välitön vaara tai uhka, jonka perusteella kantelijan liikkumisvapauden rajoittaminen olisi ollut hätävarjeluna tai pakkotilana välttämätöntä.

Täsmällisen ja tarkkarajaisen lainsäädännön puuttuminen somaattisissa terveydenhuollon toimintayksiköissä käytettävistä rajoitustoimenpiteistä on sekä potilaan että henkilökunnan oikeusturvan kannalta epätyydyttävää. Oikeusasiamies on jo vuonna 2009 tehnyt sosiaali- ja terveysministeriölle esityksen lainsäädännön täsmentämisestä. Lainsäädännön valmistelu on edelleen kesken. Olen myös vuonna 2021 tehnyt esityksen mielenterveyslain täydentämisestä muun muassa potilaan oikeussuojakeinojen kehittämiseksi (EOAK/164/2021*).

Kertomusvuonna tehtiin esityksiä lainsäädännön täydentämiseksi muun muassa lääkärihelikopteritoiminnan oikeudellisen luonteen ja lääkärihelikoptereiden tukikotia koskevan päätöksenteon selkeyttämiseksi.

Terveyspalveluiden järjestämiseen liittyneitä puutteita koskivat muun muassa ratkaisut päivystyspisteiden ruuhkautumisesta (4964/2021*), lasten terveystarkastuksista (969/2021*) sekä hedelmöityshoitojen antamista koskevista linjauksista (2854 ja 3114/2021*).

Oikeusasiamiehen laillisuusvalvonnassa ovat toistuvasti tulleet esille potilaiden vaikeudet hoitoon pääsyssä sekä vakava henkilöstöpula. Terveydenhuollon henkilökunnan riittävyys ja saatavuus on valtakunnallinen ongelma, joka koskee lähes kaikkia ammattiryhmiä ja koko maata. AOA on ratkaisuissaan korostanut järjestämisvastuussa olevan tahon laissa säädettyä vastuuta toiminnan järjestämisestä. AOA on myös muistuttanut, että palvelut on mahdollista järjestää myös muulla tavalla kuin tuottamalla ne itse. Myös palvelusetelin käyttöä on harkittava silloin, kun sen käyttö on mahdollista. AOA:n arvion mukaan heikentynyt henkilöstötilanne ja saatavuuden ongelmat johtuvat suurelta osin tekijöistä, joihin oikeusasiamiehen toimenpitein voidaan vaikuttaa vain vähäisessä määrin tai ei lainkaan.

Kertomusvuonna annettiin joitakin ratkaisuja, jotka liittyivät covid-19-epidemiaan. Tällaisia olivat muun muassa ratkaisut tartuntatautilain mukaisen karanteenimääräyksen tiedoksiannosta (6200/2021*), rokotehaittarekisterin ruuhkautumisesta (5953/2021*) sekä terveystietojen tiedustelusta ja koronatestauksesta lentoasemalla (6512/2021*).

Terveydenhuollon alan tarkastustoiminta kohdistui kertomusvuonna pääasiassa psykiatristen sairaaloiden psykiatrian osastoille ja vankiterveydenhuollon yksiköihin.

## 3.4 Lapsen oikeudet (kertomuksen jakso 4.12)

Lapsen oikeuksien toteutuminen on ollut ollut yksi oikeusasiamiehen kanslian laillisuusvalvonnan painopistealueista vuodesta 1998 alkaen eduskunnan perustuslakivaliokunnan toivomuksen mukaisesti.

Lapsiasiavaltuutettu ja eduskunnan oikeusasiamies muodostavat yhdessä YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksen mukaisen riippumattoman kansallisen seurannan (CRC/C/FIN/CO/4*, kohta 14). Vuonna 2022 AOA ja lapsiasiavaltuutettu sekä Ihmisoikeuskeskus raportoivat kukin itsenäisesti YK:n lapsen oikeuksien komitealle Suomea koskeneessa seurantamenettelyssä.[1]

Vuonna 2022 ratkaistiin yhteensä 742 lapsen oikeuksien toteutumista koskenutta laillisuusvalvonta-asiaa (vuonna 2021 määrä oli 835). Asiaryhmä on luonteeltaan eräänlainen hybridi. Se koostuu eri viranomaisiin kohdistetusta laillisuusvalvonnasta tapauksissa, joissa on ollut kysymys lapsen oikeuksien toteutumisesta. Noin 84 % asiaryhmän ratkaisuista kuului joko sosiaalihuollon tai perusopetuksen ja varhaiskasvatuksen alaan.

Sosiaalihuollon viranomaisten menettelyä lapsen oikeuksien toteuttamisessa koskevien ratkaisujen määrä oli yhteensä 507 (v. 2021 yhteensä 578), eli noin 68 % ja niistä suurin osa koski lastensuojelua. Muita sosiaalihuoltoon kohdistuneita kantelun aiheita olivat esimerkiksi lastenvalvojien menettely lasten huoltoa, tapaamisoikeutta ja elatusta koskevissa asioissa. Seuraavaksi eniten kanteluratkaisuja kohdistui varhaiskasvatukseen ja perusopetukseen (123 v. 2021 yhteensä 129). Lisäksi lapsen oikeuksia koskevia terveydenhuollon alaa kuuluvia ratkaisuja oli 60, poliisia koskevia 37 ja rikosseuraamusalaan kuuluvia 10.

### Lasten tekemät kantelut

Vuonna 2019 ja etenkin 2020 alkanut lasten itse tekemien kanteluiden määrän kasvu pysyi vuonna 2022 suunnilleen edellisvuoden tasolla. Lasten tekemiä kanteluita ratkaistiin yhteensä 98 (vuonna 2021 yhteensä 118), näistä 78 koski sosiaalihuoltoa. Kanteluita tekivät lähinnä sijaishuollossa olleet lapset, joille kantelun tekemisestä on tullut tärkeä oikeussuojakeino. Kertomusvuonna kanteluiden aiheena olivat kohtelu sijaishuoltopaikassa, rajoitustoimenpiteet, erilaiset lastensuojelulaitosten käytännöt, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän passiivisuus sekä puutteet sijaishuollon päätöksenteossa. Teemat olivat suurelta osin samoja, kuin aiempinakin vuosina. Lasten tekemät kantelut johtivat huomattavan usein toimenpiteisiin (55 %, vuonna 2021, 68 %).

[1] Lapsen oikeuksien komitea antoi Suomea koskevat suosituksensa 2.6.2023 CRC/C/FIN/CO/5–6.

Jotta lapset saisivat tietoa kantelumahdollisuudestaan, on oikeusasiamiehen verkkosivujen yhteydessä erityiset lapsille suunnatut sivut. Kanslian esittelijäneuvos on lisäksi tehnyt yhteistyötä niin sanottujen ”TikTok-sossujen” kanssa. Yhteisiin tilaisuuksiin on osallistunut keskimäärin 2 000–3 000 kävijää kulloinkin.[2] Yhteisiä TikTok-live tilaisuuksia on ollut myös SOS-Lapsikylän kehittäjänuorten kanssa (@soskehittäjänuoret).

AOA:n eräs ratkaisu perustui kanteluun, jossa täysi-ikäistynyt nuori kertoi sijaishuollon aikaisesta fyysisestä ja henkisestä kaltoinkohtelustaan kahdessa sijaisperheessään. Hän oli ollut niiden vuoksi yhteydessä sosiaalityöntekijään ja sosiaalipäivystykseen. Lapsen asioista vastannut sosiaalityöntekijä ei kuitenkaan ollut ryhtynyt selvittämään asiaa eikä esimerkiksi tehnyt ilmoitusta poliisille.

Asianomainen sosiaalihuollon viranomainen myönsi lapsen kaltoinkohtelun sijaishuollossa sekä puutteet lapsen oikeusturvan toteutumisessa. AOA kiinnitti huomiota lapsen fyysistä ja psyykkistä koskemattomuutta koskevien perus- ja ihmisoikeuksien loukkauksiin, viranomaisten velvollisuuteen aktiivisiin toimenpiteisiin lapsen fyysisen ja henkisen koskemattomuuden turvaamiseksi ja mahdollisten loukkausten selvittämiseksi sekä lapsen oikeusturvaa koskevaan perusoikeuteen. Viranomainen ilmoitti myöhemmin suorittaneensa sittemmin täysi-ikäistyneelle nuorelle AOA:n esittämänä hyvityksenä yhteensä 6 000 euroa (1421/2022*).

**Lapsen kielelliset oikeudet sijaishuollossa ja lastensuojelun viranomaisen velvollisuus suunnitella perheen jälleenyhdistämistä**

Asiassa 3166/2021* kantelijan englantia äidinkielinään puhuva lapsi otettiin huostaan ja sijoitettiin suomenkieliseen perheeseen. Kantelijan pyynnöistä huolimatta lapsen äidinkielen taitoa ei ollut tuettu, mikä johti siihen, ettei kantelijalla ja hänen lapsellaan ollut enää yhteistä kieltä. AOA antoi huomautuksen ja esitti hyvitystä. Viranomainen ilmoitti maksavansa kantelijalle ja lapselle hyvityksenä kummallekin 10 000 euroa.

Myös ratkaisussa 3502/2021* AOA katsoi, että lapsen läheisten ihmissuhteiden ylläpitämiseen, hänen kielellisten oikeuksiensa turvaamiseen sekä kulttuurisen ja uskonnollisen taustansa tukemiseen tulee kiinnittää huomiota sijaishuollon aikana. AOA antoi huomautuksen ja esitti hyvitystä. Viranomainen ilmoitti pahoitelleensa menettelyä ja maksaneensa hyvitystä 1 000 euroa kummallekin kantelijalle sekä 3 000 euroa lapselle.

Viranomainen oli myös laiminlyönyt perheen jälleenyhdistämiseen tähtäävät toimenpiteet liittyen esimerkiksi vanhemmuutta tukevaan suunnitelmaan ja yhteydenpidon rajoittamiseen kummassakin asiassa.

---

[2] ”TikTok –sossuille” myönnettiin valtion tiedonjulkistamispalkinto, jonka ministeri Sari Multala jakoi 12.9.2023 https://valtioneuvosto.fi/-//1410845/tiedonjulkistamisen-valtionpalkinnot-vuodelle-2023-jaettiin-palkittuja-yhdistaa-osallistava-ja-saavutettava-tiedonjulkistaminen

**Lastensuojelun ohjeistaminen vaikeissa huoltoriidoissa**

Vuonna 2022 kansliassa oli käsiteltävänä useita lastensuojelua koskeneita kanteluita, jotka liittyvät samalla kantelijoiden lapsia koskeviin huoltoriitoihin. Kantelijat viittasivat lapsen vieraannuttamiseen, johon lastensuojelun olisi heidän mielestään tullut puuttua. Lastensuojeluviranomaisten menettelyä pidettiinkin puolueellisena. Eräät kantelijat kirjoittivat aktiivisesti myös esimerkiksi muille viranomaisille ja päättäjille. AOA otti omasta aloitteestaan selvitettäväksi, olisiko asiassa perusteltua tehdä esitys lastensuojelun ohjeistuksesta sosiaali- ja terveysministeriölle (4063/2022*).

AOA pyysi lausunnon 13 eri asiantuntijalta, jotka edustivat sosiaali- ja terveydenhuollon käytännön viranhaltijoita, käräjäoikeuden tuomareita sekä vaikeiden huoltoriita-asioiden asiantuntijoita.  Asiantuntijoita myös kuultiin etäyhteydellä. Asiantuntijat pitivät lastensuojelun ohjeistamista tarpeellisena. Muun ohessa palvelujen saatavuutta pidettiin ongelmallisena huoltoriitaan ajautuneiden vanhempien ja heidän lastensa näkökulmasta.

AOA totesi asiaa koskevissa johtopäätöksissään, että vaikka vain pieni osa eronneista vanhemmista näyttää ajautuvan vaikeaan huoltoriitaan, riidat ovat raskaita ja voimavaroja vieviä niin vanhempien kuin viranomaistenkin kannalta. Kaikkein vaikeimmassa asemassa ovat kuitenkin lapset. Perheiden auttaminen on sen vuoksi ennen muuta lasten oikeus. Asiantuntijataholla on kehitetty menetelmiä, joiden avulla on saavutettu myönteisiä tuloksia. AOA:n mukaan vanhempien auttamisessa myös tuomioistuinmenettely olisi perusteltua ottaa huomioon.

AOA esitti, että sosiaali- ja terveysministeriö valmistelisi ohjeet sosiaalihuoltoa ja lastensuojelua varten sellaisista tukitoimenpiteistä ja palveluista, joita voitaisiin tarjota lapsille ja heidän vanhemmilleen vaikeiden huoltoriitojen aikana. AOA:n mukaan tuen ja avun tulisi olla moniammatillista ja pitkäjänteistä seuraten tarvittaessa muutoksenhaku- ja täytäntöönpanovaiheita. Ohjeissa tulisi erityisesti kiinnittää huomiota lapsen tarvitsemaan henkilökohtaiseen tukeen ja apuun koko riitaprosessin ajan, mikä AOA:n arvion mukaan saattaa edellyttää myös lainsäädännön tarkentamista.

Ohjeita laadittaessa tulisi ottaa huomioon vireillä olevat huoltoriidat yleisissä tuomioistuimissa niin, että auttamis- ja tukitoimenpiteet tukisivat lapsen edun mukaisella tavalla mahdollisuuksia huoltoriidan ratkaisuun, kuitenkin niin, ettei perustuslain takaama tuomioistuinten riippumattomuus vaarannu. Ohjeistuksessa tulisi AOA:n mukaan kiinnittää huomiota myös tarpeellisten tietojen vaihtoon. Sosiaali- ja terveysministeriötä pyydettiin ilmoittamaan toimenpiteistään 31.3.2023 mennessä (4063/2022*).

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) ilmoitti 29.3.2023 muun muassa seuraavaa. STM:n näkemyksen mukaan lapsen edun ja tuen tarpeen määrittäminen vaikeissa huoltoriidoissa voi olla erittäin haasteellista. Lapsen tarvitsema tuki on harvoin ratkaistavissa yksin sosiaalihuollon tai lastensuojelun tukitoimin. STM pitääkin välttämättömänä pysyvien kansallisten poikkihallinnollisten rakenteiden ja riittävien resurssien turvaamista ammattilaisten osaamisen ylläpitämiseksi, jotta lapsen oikeuksia ja etua voitaisiin toteuttaa nykyistä tehokkaammin. Vaikeita huoltoriitoja koskevaa tukimateriaalia lastensuojelun ammattilaisille on julkaistu erityisesti Lastensuojelun käsikirjassa maaliskuussa 2023. STM arvioi, että lainsäädännön muutostarpeita voidaan arvioida osana mahdollista lastensuojelulainsäädännön uudistusta. Keskusteluissa STM:n, OM:n, TIV:n ja THL:n välillä oli esitetty, että voisi olla tarkoituksenmukaista laatia koonti eri toimijoiden tehtävistä, vastuista ja toimivallasta huoltoriitaprosessin aikana. Sellaisen laatiminen ja päivittäminen edellyttäisi kuitenkin henkilöresursseja.

## 3.5 Vanhusten oikeudet (kertomuksen jakso 4.13)

Tässä jaksossa käsitellään hallinnonalasta riippumatta sellaisia asioita, joissa vanhusten oikeuksien toteutuminen on ollut laillisuusvalvonnassa keskeistä. Vuonna 2022 ratkaistiin yhteensä 135 vanhusten oikeuksiin kohdistuvaa kantelua ja omaa aloitetta. Toimenpideratkaisujen osuus asiaryhmän kanteluista ja omista aloitteista oli 30,37 %. Vuonna 2022 koronavirusepidemiaan liittyviä vanhusten oikeuksia koskevia kanteluja ratkaistiin 23. Vuonna 2021 niiden määrä oli 116.

Kertomusvuonna toteutettiin seitsemän tarkastusta tehostetun palveluasumisen yksiköihin. Tarkastusten havaintoja on selostettu kertomuksen sivuilla 101–104.

Vuonna 2022 AOA kiinnitti useassa ratkaisussaan huomiota vanhusten oikeuksien liialliseen rajoittamiseen ja velvollisuuteen turvata vanhuksille välttämätön huolenpito. Hoidon ja hoivan laadussa ilmeni vakavia puutteita. Sosiaalihuollon ammattihenkilöt eivät aina tunnista niitä iäkkäitä henkilöitä, jotka olisivat oikeutettuja erityiseen tukeen saadakseen tarvitsemansa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. AOA kiinnitti huomiota myös vanhusten omaisten kohteluun.

### Vanhusten sosiaalipalvelujen turvaaminen häiriötilanteissa

AOA tutki omana aloitteenaan, miten kunnat ja kuntayhtymät ovat varmistaneet, että ikääntyneiden henkilöiden toimintakyky ja hyvinvointi pystytään turvaamaan häiriötilanteissa. Asian tutkimiseksi AOA pyysi huhtikuussa 2022 aluehallintovirastoilta selvityksen. Mikäli kunnissa havaittiin jokin epäkohta asiaa selvitettäessä, pyydettiin ilmoittamaan, millä tavoin epäkohdat on korjattu tai sitä ollaan korjaamassa.

AOA piti myönteisenä, että saatujen vastausten ja aluehallintovirastojen arvioiden mukaan vanhusten asumispalvelujen ja kotihoidon palvelujen turvaamiseen häiriötilanteissa on varauduttu pääsääntöisesti hyvin.

Osassa kunnista ja kuntayhtymistä asian selvittämisen seurauksena havaittiin puutteita suunnitelmissa tai toimenpiteissä, ja niitä oli ryhdytty täydentämään ja päivittämään. Osasta vastauksista ilmeni, että yksityiskohtaisia suunnitelmia tai ennakointia ei ollut tehty etukäteen. Vaihtelua oli havaittavissa myös siinä, miten yksityisten palveluntuottajien osalta oli varmistettu niiden toimintakyky häiriötilanteessa.

AOA pyysi sosiaali- ja terveysministeriötä varmistamaan, että kaikilla kunnilla ja hyvinvointialueilla on riittävä valmistautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, ja että suunnittelu on riittävän yksityiskohtaista. AOA pyysi ministeriötä ilmoittamaan 31.5.2023 mennessä, mihin toimenpiteisiin pyyntö on antanut aihetta (2463/2022*). STM:n mukaan Covid-19-pandemian aikana ja Venäjän aloittaman hyökkäyssodan käynnistymisen jälkeen on tunnistettu useita valmiutta ja varautumista parantavia muutostarpeita. Jo toteutettujen hankkeiden lisäksi ministeriö viittaa valmiuslain kokonaisuudistukseen.

**Erityistä tukea koskeva päätöksenteko**

Asiassa oli menetelty virheellisesti, kun päätöksenteossa ei noudatettu sosiaalihuoltolain säännöstä, jonka mukaan omatyöntekijän kanssa asiakastyötä tekevän virkasuhteisen sosiaalityöntekijän on tehtävä päätös niistä sosiaalipalveluista, joilla yhdessä turvataan erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon sosiaalihuoltolain mukaisesti. Huolenpito on voitava turvata silloinkin, kun henkilöllä ei ole lähettyvillään omaisia tai muita läheisiä. Riittävä ravinto sekä elinympäristö, joka ei vaaranna henkilön terveyttä ovat ehdottomia edellytyksiä välttämättömän huolenpidon turvaamiseksi (6600/2021*).

**Omaishoitajan oman tuen tarve**

Kantelijan ja hänen äitinsä asioiden käsittely oli lainvastaista, kun palvelutarpeen arviointi tehtiin puutteellisesti, suunnitelmia ei laadittu, kantelijalle ei nimetty omatyöntekijää, päätöksiä ei tehty määräajassa ja ne oli perusteltu puutteellisesti ja osin jääneet kokonaan tekemättä, sekä niiden toimeenpano oli viivästynyt. Kantelijalle ei ollut myöskään annettu riittävää ohjausta ja neuvontaa. Jatkuva viranomaisen menettelyvirheisiin liittynyt hakemusten ja oikaisuvaatimusten tekeminen kuormitti kantelijaa ja vaikeutti hänen kuntoutumistaan neurologisesta sairaudesta. Lisäksi kantelijan toimiminen omaishoitajana vaikeutui. Menettelyvirheiden vuoksi palvelun laatu ei ollut hyvää. AOA esitti, että viranomainen hyvittäisi oikeudenloukkaukset kantelijalle (2036/2021*).

**Yksityiselämän loukkaaminen**

AOA totesi, että valitsemalla asiakkaalle asuinpaikka kaukana lähiomaisista oli tosiasiallisesti rajoitettu voimakkaasti äidin ja tyttären välisiä tapaamisia. AOA:n näkemyksen mukaan asiaa on arvioitava sekä perustuslain että Euroopan ihmisoikeussopimuksen kannalta.

AOA totesi, ettei hän voinut välttyä siltä vaikutelmalta, että yhteydenpidolle tyttäreen ja lapsenlapsiin ei ole annettu merkitystä, kun arvioitiin parasta asuinpaikkaa. Tämä heijastaa ajatusta, jonka mukaan henkilölle, jolla on krooninen psyykkinen sairaus olisi vähemmän tärkeää tavata tytärtään ja lapsenlapsiaan kuin muille. Lähtökohta olisi syrjivä ja loukkaisi asiakkaan yhdenvertaisuutta.

Euroopan ihmisoikeussopimuksen mukaan viranomaiset eivät saa puuttua yksityis- ja perhe-elämää koskevan oikeuden käyttämiseen, paitsi silloin kun laki sen sallii ja se on demokraattisessa yhteiskunnassa välttämätöntä muun muassa kansallisen ja yleisen turvallisuuden tai muiden henkilöiden oikeuksien ja vapauksien turvaamiseksi (1942/2021*).

**Rajoitustoimenpiteiden välttäminen vanhusten hoidossa**

AOA ratkaisi useita kanteluja vanhusten epäinhimillisestä kohtelusta ja voimakkaiden rajoitustoimenpiteiden käyttämisestä fyysisen kivun tai saattohoidon aikana taikka leikkauksen jälkeen. Kanteluissa toistuvat samat vakavat epäkohdat. (3187/2020, 3115/2020, 7866/2020)

Virheellisen menettelyn taustalla on usein se, ettei henkilökunta tiedä, miten tilanteissa tulisi menetellä. Kanteluiden perusteella AOA päätti selvittää omana aloitteenaan, onko tällä hetkellä olemassa tarvittavaa tietoa rajoitustoimien käytön välttämisestä vanhusten hoidossa ja millä tavoin on huolehdittu siitä, että tieto on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten käytössä.

Saadun selvityksen perusteella erilaisia toimenpiteitä on tehty, mutta toimenpiteet eivät ole vielä riittäviä.

Valvira arvioi toimintatapojen fyysisten rajoitustoimenpiteiden käytössä olevan melko vakiintuneita ikääntyneiden henkilöiden asumisyksiköissä. AOA:n määräämillä tarkastuksilla tehdyt ha-vainnot osoittavat kuitenkin, että vakiintuneetkin toimintakäytännöt voivat olla sekä lain, ihmisoikeussopimusten että ammattieettisten periaatteiden vastaisia.

Käytössä olevat toimintaohjeet keskittyvät rajoitustoimenpiteiden käyttöön. Sen sijaan rajoittamistilanteiden ennaltaehkäisyä koskevat selkeät ja yksinkertaiset ohjeet ja sen myötä osaaminen vielä enimmäkseen puuttuvat.

AOA pyysi kiirehtimään selkeiden valtakunnallisten ohjeistusten ja koulutusmateriaalien laatimista (3014/2022*).

**Valvonnan valvonta ja huonehoito**

Omana aloitteena tutkitussa vanhusten huonehoidon toteuttamista koskevassa ratkaisussaan AOA ilmaisi huolensa pandemian aikana voimistuneesta toimintakulttuurista, jossa erilaisten ohjeiden perusteella rajoitetaan voimakkaasti niiden haavoittuvassa asemassa olevien iäkkäiden henkilöiden oikeuksia, joiden on vaikea ilmaista omaa tahtoaan. AOA kiinnitti huomiota tarpeisiin ottaa selvityksessä esiin tulleet ongelmat huomioon uudistettaessa lainsäädäntöä ja ohjeistusta sekä valvontaa toteutettaessa. Tässä tarkoituksessa AOA lähetti päätöksen tiedoksi sosiaali- ja terveysministeriöön, THL:lle, Valviraan sekä aluehallintovirastoille (3360/2021*).

## 3.6 Sosiaalivakuutus (kertomuksen jakso 4.15)

Sosiaalivakuutuksella tarkoitetaan lailla taattua turvaa työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella. Asiaryhmässä käsitellään myös liikennevakuutusasioita. Työttömyysturvaa käsitellään kertomuksessa omassa jaksossaan, josta AOA Mikko Sarja on antanut lausunnon työelämä- ja tasa-arvovaliokunnalle.

Kanteluita saapui 394 ratkaistiin 364 määrien ollessa edellisvuosien tasolla. Ratkaisuista 59 (16,2 %) johti oikeusasiamiehen toimenpiteeseen.

Kela on asiaryhmän viranomaisista keskeisin toimija ja saapuneista kanteluista yli puolet kohdistuikin sen toimintaan. Kelan osalta erityisesti etuushakemusten käsittelyajat antavat aihetta kirjoittaa oikeusasiamiehelle. Kela asettaa vuosittain etuusasioissa hakemuksille tavoitekäsittelyajat. Jos käsittelyajat pidentyvät yli asetetun tavoiteajan, näkyy se usein myös kantelumäärän lisääntymisenä.

Kela pidensi vuoden 2022 alussa sairauspäiväraha-asioiden tavoitekäsittelyaikaa kolmesta viikosta neljään viikkoon. Kesää kohden hakemusten toteutunut käsittelyaika alkoi kuitenkin nousta ja oikeusasiamiehelle saapui asiasta runsaasti kanteluita. AOA Pölönen antoi loppukesän ja syksyn aikana noin 30 ratkaisua niihin liittyen. Saadun selvityksen mukaan käsittelyaikojen pidentymiseen oli vaikuttanut olennaisesti koronatilanteen aiheuttama tartuntatautipäivärahan hakemusmäärien kasvu. Myös sairauspäivärahahakemusten määrä oli vuoden ensimmäisellä puoliskolla lisääntynyt. Syksyn aikana Kela onnistui lisärekrytoinneilla ja muilla työjärjestelyillä lyhentämään sairauspäivärahahakemusten keskimääräisen käsittelyajan alle asettamansa tavoiteajan. Vuonna 2023 sairauspäiväraha-asioista onkin kanneltu vain vähän.

Kela-ratkaisusta kertomuksessa on selostettu lisäksi takuueläke- (16 kuukautta) ja kuntoutustukihakemuksen (10 kk) käsittelyaikaratkaisuja. Ratkaisuissaan AOA on kiinnittänyt erityisesti huomiota pitkiin passiivisiin ajanjaksoihin, jolloin hakemuksen käsittelyssä ei ole tapahtunut mitään.

Myös liikennevakuutusasioissa hakemusten käsittelyajat ja niiden muutoinkin asianmukainen käsittelyn oli esillä. Käsittelyviiveiden lisäksi tyytymättömyyden aiheita kanteluissa ovat puutteet neuvonnassa ja muussa asiakaspalvelussa sekä annetun päätöksen sisältö.

Oikeusasiamiehen kanslian tarkastustoiminnassa pääpaino on suljettujen laitosten tarkastuksissa ja esim. sosiaalivakuutuksessa niitä tehdään harvemmin. Kelaan kohdistetaan kuitenkin vuosittain käynti, jossa käydään läpi Kelan toimintaa tilastotietojen kautta sekä keskustellaan ajankohtaista aiheista muutoinkin. Kertomusvuonna esillä olivat koronapandemian vaikutukset Kelan toimintaan ja Kela-takseihin liittyvät haasteet. Kanslian tarkastusten vuositeemaan (valvonnan valvonta) liittyen Kela esitteli myös kattavasti omaa sisäistä tarkastustoimintaansa sekä hallintokanteluiden käsittelyä.

Apulaisoikeusasiamies
Maija Sakslin

Esittelijäneuvos (vammaisten henkilöiden oikeudet, kohta 3.1)
Minna Verronen

Esittelijäneuvos (sosiaalihuolto, kohta 3.2)
Tapio Räty

Esittelijäneuvos (terveydenhuolto, kohta 3.3)
Heidi Laurila

Esittelijäneuvos (lapsen oikeudet, kohta 3.4)
Kirsti Kurki-Suonio

Esittelijäneuvos (vanhusten oikeudet, kohta 3.5)
Lotta Hämeen-Anttila

Esittelijäneuvos (sosiaalivakuutus, kohta 3.6)
Juha Niemelä

Asiakirja on hyväksytty sähköisesti asianhallintajärjestelmässä.