



SOSIAALITALO

SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN TIEDONSAANTIOIKEUS

Sosiaali- ja potilasasiamies Riikka Kainulainen

Pikassoksen ajankohtaiskatsaus 26.3.2021

Esittely



- sosiaali- ja potilasasiamies v. 2014 alkaen
- OTM, YTM, HTM
- OTM-tutkielma: Oikeus omiin tietoihin. Sosiaalihuollon asiakkaan itseään ja omaa asiaansa koskevan tiedonsaantioikeuden lainopillinen ja empiirinen tutkimus (v. 2020)
https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/23268/urn_nbn_fi_uef-20201101.pdf?sequence=-1&isAllowed=y
Löytyy myös Edilex-palvelusta:
<https://www.edilex.fi/opinnaytetyot/21302.pdf>
- <https://www.linkedin.com/in/riikka-kainulainen/>



Tiedonsaantioikeuden tausta

Lasten huoltajavanhemmalle oli epäselvää, miksi hänen perheensä aloittama perhekuntoutus lopetettiin kesken. Hän oli pyytänyt perhettään koskevia asiakirjoja lastensuojeluviranomaiselta ensin suullisesti ja sitten kirjallisesti, mutta ei ollut saanut niitä. Vanhempi kertoi, ettei hän tiennyt oikeuksiaan eikä ollut saanut ohjausta ja neuvontaa lastensuojeluviranomaiselta. Hän oli pyytänyt kielteisen päätöksen perhekuntoutuksesta, mutta sitä ei ollut toimitettu.



- Osana aktiivista asiakkuutta ja itsemääräämisoikeutta
- Aiemmin sääntely keskittyi salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen ja kunniansuojasäännöksiin, sittemmin sääntelyn lähtökohtana yksilön ensisijainen oikeus määrätä itseään koskevasta informaatiosta (Saarenpää 2007)



oikeus saada tietää
velvollisuutensa, oikeutensa ja
toimenpidevaihtoehdot

oikeus
lokitietoihin

oikeus saada
perusteltu päätös

oikeus tietojen
tarkastamiseen
rekisterinpitäjältä

**Sosiaalihuollon
asiakkaan
oikeus itseään
ja asiaansa
koskevaan
tietoon**

oikeus itseään
koskevaan tietoon
asianosaisaseman
perusteella ja itseään
koskevan tiedon osalta

oikeus itseään koskevaan
tallentamattomaan
tietoon

oikeus saada
neuvontaa omassa
asiassaan



1. Oikeus saada neuvontaa omassa asiassa

Huoltajan lapset oli sijoitettu kiireellisesti, mutta hän ei tiennyt, mitä tapahtui parhaillaan ja seuraavaksi. Palavereja ei ollut pidetty, vaikka huoltaja oli pyytänyt niitä yhdessä sosiaalihuollon työntekijän kanssa. Huoltaja oli tavoittanut sosiaalityöntekijän vain kerran sijoituksen aikana. Nyt sosiaalityöntekijä ja -ohjaaja olivat lomalla, eikä soittopyyntö esihenkilölle ollut auttanut tiedontarpeen tyydyttämiseen, koska asiakkaaseen ei ollut oltu yhteydessä.

SHL 6 §
HL 8 §

- Annettava neuvontaa ja vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin, huomioiden vastaanottajan kyky vastaanottaa tietoa
 - ▣ Kerrottava myös, millaisia palveluita on tarjolla ja miten niitä haetaan ja saadaan

Apulaisoikeusasiamies: toimeentulotukea koskevaa neuvontaa ei voitu antaa pelkästään paikan päällä neuvonnassa (28.3.2014 dnro 2569/4/13)

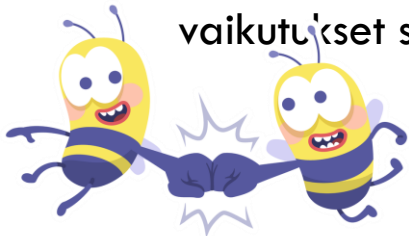


2. Oikeus saada tietää velvollisuutensa, oikeutensa ja toimenpidevaihtoehdot

Huoltaja toi yhteydenotossaan sosiaaliasiamieheen esille, että sosiaalityöntekijä vaihtui koko ajan, eikä tieto kulkenut lastensuojelun sisällä. Huoltaja ei tiennyt, millaisia tukitoimenpiteitä hänen lapsilleen oli ajateltu, eikä lasten asioista vastaava sosiaalityöntekijä ollut osannut sanoa, oliko menossa lastensuojelulain mukainen avohuollon sijoitus vai ei.

- Asiakkaalle varattava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen
- Asiakkaalle on selvitettävä hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset sekä muut seikat, joilla on merkitystä asiakkaan asiassa; selvitys annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen
- Asiakkaalle tulee selvittää hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa, erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset sekä muut merkitykselliset seikat

AsiakasL
5 §
SHL 36 §
HL 8 §
VanhusL
16 §



2. Oikeus saada tietää velvollisuutensa, oikeutensa ja toimenpidevaihtoehdot

- Pahimmassa tapauksessa oletetaan, ettei asiakkaan tarvitsekaan tietää ja ymmärtää kaikkea itseään koskevaa (ks. Gylling 2010)
 - Vain jos asiakas toteaa haluavansa olla tietämätön itseään koskevista asioista, niitä voidaan jättää kertomatta
- Tieto annettava ymmärrettävällä tavalla: sen on oltava tarpeisiin vastaavaa erilaisille ihmisille
 - Mm. ikä, koulutus, äidinkieli ja kulttuuritausta vaikuttavat (HE 137/1999 vp)
 - Erityisryhmien tiedolliset tarpeet huomioitava, esim. näkövammaiset



Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen sijainen totesi (EOAK 27.7.2016 dnro 233/4/2016), ettei käsin laadittua palvelusuunnitelmaa ollut laadittu asiakkaan vammaisuuden tai sairauden huomioivalla tavalla, eikä asiakas ollut välttämättä saanut tietoja häntä koskevista merkityksellisistä asioista. Suunnitelma oli laadittu käsin, eikä näkövammaisen asiakas ollut voinut lukea sitä. Parempi tapa olisi ollut tarjota palvelusuunnitelma asiakkaalle tarkastettavaksi jollain muulla, hänen vammaisuutensa huomioivalla tavalla.

→ kohtuullinen mukauttaminen



2. Oikeus saada tietää velvollisuutensa, oikeutensa ja toimenpidevaihtoehdot

- Tiedonpuute voi johtaa vaikean perhetilanteen kärjistymiseen, vakaviin terveydellisiin haittoihin tai jopa kuolemaan
- Tiedon antaminen saattaa johtaa kohonneisiin odotuksiin ja palvelujen kysyntään resurssien ollessa rajalliset
 - Asiakkaalla voi olla oikeus tiettyyn palveluun edullisempänä tai kattavampana erityislain nojalla (esim. vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu vs. sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu)



3. Oikeus saada perusteltu päätös

Huoltaja kertoi, että hänen toisella paikkakunnalla asuvan alaikäisen lapsensa toimeentulotukihakemusta ei suostuttu käsittelemään lapsen asuinpaikkakunnalla. Kunnasta siirrettiin hakemus äidin asuinkuntaan tekemättä päätöstä ja informoimatta asiakasta. Toisessa tapauksessa huoltaja otti yhteyttä ja kertoi, ettei tiennyt, oliko hänen lapsensa lastensuojelun vai perhesosiaalityön asiakkaana, koska päätöstä ei ollut tullut mistään palvelusta.

PL 21 §
AsiakasL 6 §
SHL 45 §
HL 43-45 §

- Perusteltu päätös pitää antaa viipymättä kirjallisesti tiedoksi
- Päätös välittää asiakkaalle tärkeää tietoa hänelle myönnetystä palvelusta tai vaihtoehtoisesti syistä, miksi palvelua ei ole myönnetty haetulla tavalla ja miten asiaa voi viedä eteenpäin



4. Oikeus itseään koskevaan tietoon asianosaisaseman perusteella ja itseään koskevan tiedon osalta

- Oikeus saada tieto itseään koskevista viranomaisen asiakirjaan sisällyvistä tiedoista
- Asianosaisena oikeus saada tieto asiakirjan sisällöstä, joka voi tai on voinut vaikuttaa oman asian käsittelyyn
 - ▣ Asianosainen: se, jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta asia koskee (hallintolain 11 §)
 - ▣ Vajaavaltaisen, kuten lapsen, puolesta puhevaltaa hallintoasiassa käyttää pääsääntöisesti edunvalvoja, huoltaja tai muu laillinen edustaja (hallintolain 14 §)
- Tarkoituksena viranomaisen ja yksityisen henkilön tiedollinen samanarvoisuus
 - ▣ Toimien kohteena olevan henkilön on saatava tutustua toimenpiteiden perusteena oleviin tietoihin ja esittää niistä kantansa

AsiakasL
11 §
JulkL 11–
12 §



4. Oikeus itseään koskevaan tietoon asianosaisaseman perusteella ja itseään koskevan tiedon osalta

- Tietojensaantiin liittyvä neuvonta on avainasemassa, jotta asiakas voi saada oikeutensa toteutettua säädösviidakosta huolimatta
- Tiedon pyytämisestä ja antamisesta säädetään julkisuuslaissa
- Tärkeintä on muistaa, ettei tietopyyntöä tarvitse esittää millään tietyllä tavalla, kuten lomakkeella
- Jos tietoa ei anneta, tulee tiedustella, haluaako asiakas asiasta muutoksenhakukelpoisen päätöksen
- Tiedonsaannille on säädetty rajoituksia julkisuuslaissa
 - ▣ Rajoittaminen poikkeuksellista!



5. Oikeus tietojen tarkastamiseen rekisterinpitäjältä

- Tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukaan rekisteröidyllä on oikeus saada pääsy tietoihin sekä oikeus saada rekisterinpitäjältä ylipäätään vahvistus siitä, että häntä koskevia henkilötietoja käsitellään tai että niitä ei käsitellä.
- Tietojen antamisesta säädetään tarkemmin asetuksessa

AsiakasL 11 §
GDPR 15 art.
TietosuojaL 28 §



6. Oikeus lokitietoihin

- Lokitiedot = asiakastietojen käyttöä ja luovutusta koskevat tiedot
- Oikeus saada maksutta tieto siitä, kuka on käyttänyt tai kenelle on luovutettu asiakasta koskevia tietoja ja mikä on ollut käytön tai luovutuksen peruste
- Rajoitusperusteita mm. 2 vuotta vanhemmat tiedot ja potentiaalinen vakava vaara asiakkaan terveydelle tai hoidolle taikka jonkun muun oikeuksille

Asiakas-
tietolain 18 §
Julkl 11 §



7. Oikeus itseään koskevaan tallentamattomaan tietoon

- Perustuslain 21 §:n mukainen oikeus saada asiansa käsittelyksi asianmukaisesti

EOA on katsonut (30.4.2002 dnro 737/4/00), että sosiaalihuollon asiakkaan asianosaisuuteen perustuva tiedonsaantioikeus koskee vain asiakirjoja ja muita tallennettuja tietoja. Jotta asianosaisjulkisuutta voidaan edistää, myös tallentamattomista tiedoista sellaiset, jotka voivat tai ovat voineet vaikuttaa asian käsittelyyn, tulisi kuitenkin lähtökohtaisesti antaa asianosaisille, ellei tiedon antaminen ole vastoin lapsen etua tai erittäin tärkeää yleistä tai yksityistä etua. Tapauksessa asianosainen oli pyytänyt tietoa sosiaalityöntekijöiden mainitsemista, mutta tallentamattomista yksityishenkilöiden lasten asioita koskevista yhteydenotoista.

PL 21 §



Perustuttava lakiin

Tietojen antamisen ja
antamatta jättämisen perusteen
on aina tultava laista

On oltava olemassa lain kohta, johon
vedotaan



Empiirinen tutkimus asiakkaan tiedonsaantioikeuden toteutumisesta

- Pro gradun (Kainulainen 2020) empiirisen osion päätulokset:
 - 7 kuntaa koskevat sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot noin 3,5 vuoden ajalta
 - Tiedonsaantioikeuden toteutumisessa on puutteita
 - Asiakkaiden ja viranomaisten välillä vaikuttaa ajoittain vallitsevan merkittävä tiedollinen epätasapaino



Yläluokat	Alaluokat	Mainintoja
oikeus saada tietää velvollisuutensa, oikeutensa ja toimenpidevaihtoehdot	asiakas ei saa neuvontaa oikeuksistaan tai velvollisuuksistaan	40
	myönnetyn sosiaalipalvelun sisältö on epäselvä	18
	ei tiedä käsittelyn vaihetta	14
	epäselvää, onko asiakkuus tai mikä asiakkuus on	9
	työntekijä tehnyt jotain asiakkaan ”selän takana”	8
	vaihtoehtoja ei ole kerrottu	6
	ei tiedä, miksi palaveri järjestetään	6
	yhteensä	101
oikeus tietojensa tarkastamiseen ja itseään koskevaan tietoon asiakirjoista sekä oikeus tallentamattomaan tietoon	vaikeus tarkastaa itseään tai huollettavaansa koskevia tietoja	24
	lastensuojeluilmoituksista ei annettu tietoja	5
	isälle ei annettu tietoa	4
	yhteensä	33
oikeus saada perusteltu päätös	asiakas ei saa päätöstä	37
	saanut kielteisen päätöksen, jonka perustelut ovat epäselvät	8
	yhteensä	45
neuvonta ja tiedusteluihin ja kysymyksiin vastaaminen	ei saa yhteyttä työntekijään	29
	ei saa tapaamista työntekijän kanssa	14
	ei olla lupauksista huolimatta oltu yhteyksissä	9
	yhteensä	52
Alaluokkien määrä yhteensä		231

Asia-
tapahtumia
yht. 973

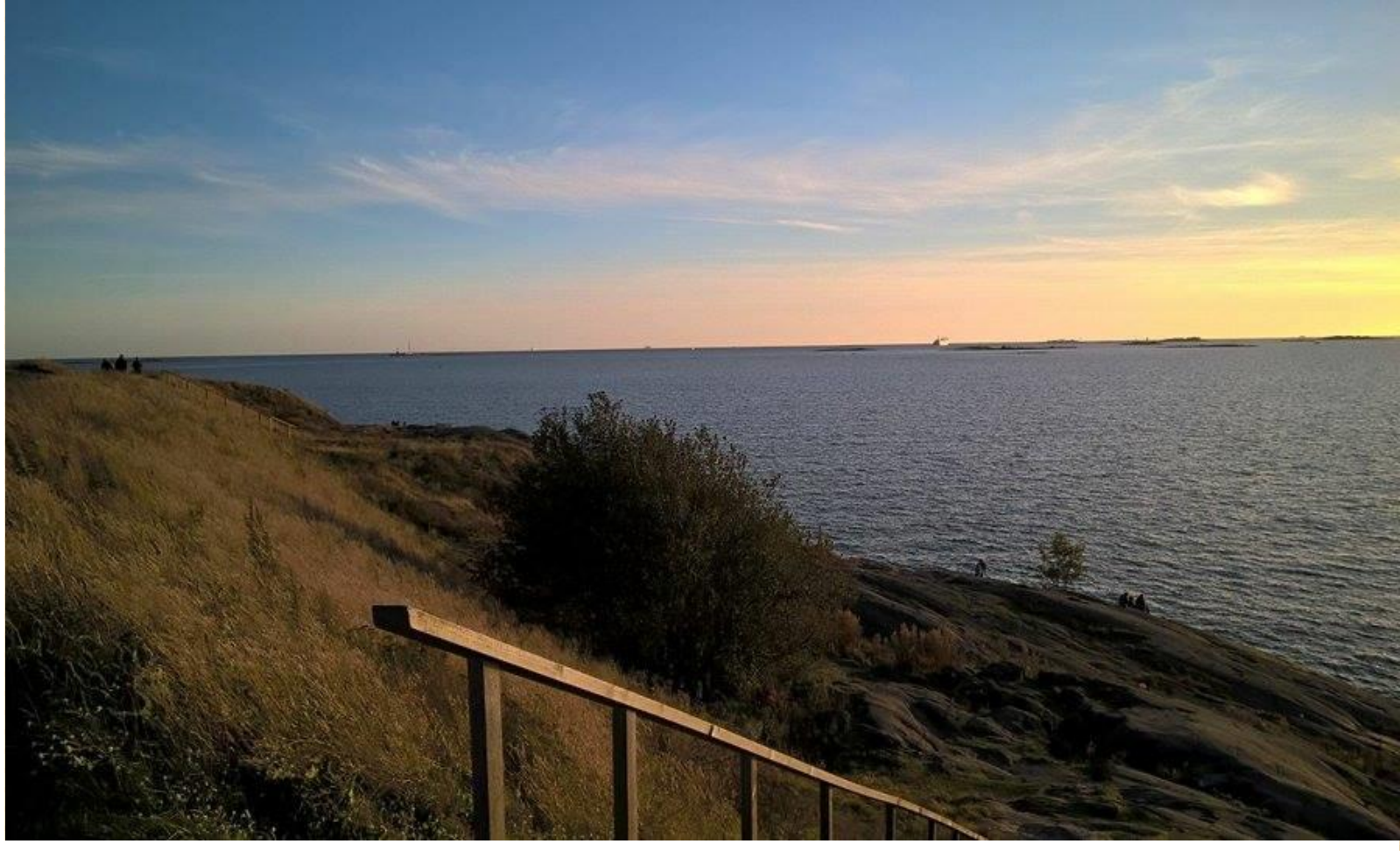
Tärkeimmät huomiot

Asiakkaan omia asioitaan koskeva tiedonsaantioikeus on vahva! Tiedon antamatta jättämisen pitää perustua lakiin!

Sosiaalihuollon henkilöstön tulee antaa kaikki olennainen tieto asiakkaalle oma-aloitteisesti!



SOSIAALITAITO



Kiitos!