

4.11.2021

EOAK/ 3279/2020

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Lotta Hämeen-Anttila

HOITOTARVIKKEIDEN JAKELUKÄYTÄNTÖ

1 KANTELU

Kantelija palaa kantelussaan asioihin, joissa on kyse A:n kaupungin hoitotarvikkeiden jakelukäytännöstä ja kantelijan asiakirjapyyntöä käsittelystä.

Uudessa kantelussaan kantelija pyytää oikeusasiamiestä muun muassa puuttumaan A:n kaupungin johtajien tekemisiin saadakseen heidät toimimaan niin kuin heidän kuuluisi toimia. Ainoa oikea ratkaisu tässä prosessissa on kantelijan mielestä alusta alkaen ollut, että kaupunki myöntää toimineensa omatarvikejakelussaan sosiaali- ja terveysministeriön määräysten vastaisesti, korjaa virheensä ja noudattaa hänen vaimoan hoitavan omalääkärin alkuperäistä vaippalähetettä antamalla hänelle kuuluvat vaipat 1.2.2018 lähtien.

Kantelija kertoo, ettei ole saanut kaupungilta anteeksipyyntöä eikä mitään ilmoitusta siitä, että hänen vaimonsa saisi tarvitsemansa vaipat, joten he ovat ostaneet vaipat edelleen itse.

Kanteluun 19.8.2020 annetussa osavastauksessa on todettu miltä osin kirjoituksessa esille tuotuihin asioihin on jo vastattu oikeusasiamiehen kansliasta 24.5.2019 (EOAK/3276/2018) ja 31.3.2020 (EOAK/3024/2019). Kanteluun, joka koski poliisin päätöstä tutkimatta jättämisestä on vastattu 4.5.2021 (EOAK/3006/2021).

2 SELVITYS

Siltä osin kuin kanteluun ei ole jo aiemmin vastattu pyysin A:n kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan selvityksen ja lausunnon (26.1.2021).

Kantelija toimitti vastineen (5.3.2021) A:n kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan selvitys- ja lausuntopyyntöni antamaan vastaukseen.

Lisäksi käytettävissäni ovat olleet muun muassa seuraavat aiempiin ratkaisuihini liittyvät asiakirjat:

- - -

3 RATKAISU

3.1 Selvityspyynnön sisältö

A:n kaupungin sosiaali- ja terveystoimen toimialalle osoitetussa selvityspyynnössä pyydettiin lähettämään kantelun tutkimiseksi tarvittava selvitys ja antamaan lausunto asiassa viimeistään 19.10.2020. Selvityspyynnön mukaisesti selvityksestä tuli käydä ilmi seuraavaa:

- 1) Millä tavalla kantelijan vaimon hoitotarvikeasiassa on menetelty valvontaviranomaisten päätösten jälkeen?
- 2) Korvataanko kantelijalle hänen mahdollisesti itse hankkimansa vaivat?

Sosiaali- ja terveystoimialaa pyydettiin tarvittaessa olemaan yhteydessä kantelijaan asian selvittämiseksi sekä toimittamaan hänelle hoitotarvikejakelua koskevat korjatut ohjeet ja hänen mahdollisesti pyytämänsä muut asiakirjat. Lisäksi selvityspyynnössä kiinnitettiin huomiota siihen, että oikeusasiamiehen laillisuusvalvontakäytännössä on edellytetty, että valituskelpoinen päätös annetaan pyynnöstä myös siinä tilanteessa, että viranomaisella ei ole pyydettyä asiakirjaa. Tällä menettelyllä turvataan se, että kysymys pyydetyn asiakirjan olemassaolosta ei jää pelkästään virkamiehen ilmoituksen varaan (OA Petri Jääskeläisen puheenvuoro oikeusasiamiehen vuosikertomuksessa vuodelta 2017, s. 21).

3.2 Selvityksessä annetut vastaukset kysymyksiin

Lausunnon mukaan kantelijan vaimon omahoitotarvikehakemusta ei ole hylätty, vaan hänellä on ollut oikeus vaippoihin 1.5.2018 alkaen. Omahoitotarvikejakeluun lähetetyistä läheteistä ei tehdä virkamiespäätöksiä, vaan hoitoratkaisut kirjataan potilasasiakirjoihin.

Lausunnon liitteenä olevassa ylilääkäri A:n vastauksessa todetaan muun muassa seuraavaa.

"Kantelija on ollut puhelimitse yhteydessä omahoitotarvikejakeluun alkuvuonna 2018, jolloin hänelle on kerrottu, että hänen vaimollaan on oikeus saada vaippoja kolmen kuukauden päästä eli toukokuusta 2018 lähtien.

Omahoitotarvikejakelusta ei olla asiakkaisiin päin yhteydessä vaan lähetteen teon jälkeen asiakas on aina yhteydessä omahoitotarvikejakeluun. Kantelijan olisi siis tullut olla uudelleen yhteydessä hoitotarvikejakeluun toukokuussa, koska tilauksia ei tehdä kolmea kuukautta etukäteen.

Hoitotarvikkeiden tilaamisesta kerrotaan selkeästi myös A:n kaupungin omahoitotarvikejakelun internet-sivuilla, jossa kantelija viittaa käyneensä. Lisäksi huomioiden aktiivisuus, jolla kantelija on tätä omaishoitotarvikeasiaa selvittänyt ja ohjeitamme lukenut, en pidä uskottavana, että hän ei ole tietoinen siitä, että hoitotarvikkeet tulee tilata itse. Mikäli jonkun väärinkäsityksen vuoksi näin ei kuitenkaan olisi, pitäisin luonnollisena, että tietäen, että hänen vaimonsa on ollut oikeutettu vaippoihin toukokuun alusta 2018 lähtien, mutta ei ole niitä saanut, hän olisi soittanut toukokuussa 2018 omahoitotarvikejakeluun, jossa asia olisi helposti selvinnyt.

Toimintamme piirissä on tietoni mukaan yli 30 000 asiakasta, emmekä pysty mitenkään muistuttamaan yksittäistä asiakasta tilausten ajankohdasta. Pidän asianmukaisena korvata kantelijalle saamatta jääneet (evätyt) kolmen ensimmäisen kuukauden vaipat. En kuitenkaan pidä aiheellisena korvata kantelijalle muita vaippoja kuin jäämättä saaneiden ensimmäisen kolmen kuukauden osalta, koska ne on kantelijan vaimolle myönnetty.”

Lausuntoon liitettyssä terveysasemien johtajalääkäri B:n vastineessa puolletaan vaippojen korvaamista kolmen kuukauden karenssiajalta vuodelta 2018.

3.3 Oikeusohjeet

- - -

3.4 Arvioni

Käytettävissäni olevan selvityksen perusteella katson, ettei kantelijan ja hänen vaimonsa oikeuksien toteuttamisessa ole toimittu asianmukaisesti valvontaviranomaisten kannanottojen jälkeen.

Näkemykseni mukaan valvontaviranomaisilta saamansa ohjauksen ja kannanottojen perusteella kaupungin olisi tullut ymmärtää huolehtia paitsi siitä, että kaikkia asiakkaita koskevat ohjeistukset ovat lainmukaiset, myös varmistaa, että kantelija ja hänen vaimonsa saavat valvontaviranomaisten edellyttämällä tavalla heille kuuluvan palvelun.

Saamani lausunnon mukaan A:n kaupungin viranomaiset ovat päätyneet siihen, että kantelijalle korvataan rahana hankittujen vaippojen kustannukset siltä ajalta, jolloin hänen puolisonsa olisi lain mukaan ollut oikeutettu saamaan vaipat ilmaiseksi, mutta hänelle kieltäydyttiin niitä antamasta hoitavan lääkärin arviosta huolimatta. Kiinnitän huomiota siihen, että saamani selvityksen perusteella korvauksen maksamista on alettu pohtia vasta sen jälkeen, kun oikeusasiamiehen kansliasta 19.8.2020 lähetettyä selvityspyyntöä on alettu käsitellä.

Totean, että asia olisi tullut ottaa käsittelyyn välittömästi sen jälkeen, kun A:n kaupunki oli saanut Etelä-Suomen aluehallintoviraston 6.3.2018 päivätyn päätöksen, jossa todetaan A:n kaupungin ohjeiden ja menettelyn virheellisyys.

Näkemykseni mukaan samassa yhteydessä olisi ollut asianmukaista ja hyvän hallintotavan mukaista pyytää kantelijalta virhettä anteeksi ja antaa hänelle tarvittavat tiedot, jotta vaippojen toimittaminen olisi voinut alkaa ja jatkua keskeytyksittä asiakkaan tarpeen mukaisesti. Katson, että asiassa ei ole toimittu hallintolain 23 §:n 1 momentin edellyttämällä tavalla ilman aiheetonta viivytystä. Viivästyksestä johtuen kantelija ja hänen puolisonsa eivät ole saaneet potilaslain 3 §:n 2 momentin mukaista laadultaan hyvää terveyden- ja sairaanhoitoa.

A:n kaupungin lausunnon mukaan ei ole perusteita korvata vaippojen hankkimisesta aiheutuneita kustannuksia lakiin perustumattoman kolmen kuukauden karanteenin jälkeiseltä ajalta, koska vaippoja olisi ollut mahdollista saada alkuperäisen lähetteen perusteella, jos kantelija olisi itse ollut uudestaan yhteydessä omahoitotarvikejakeluun.

A:n kaupungin selvityksen mukaan kantelijan asiassa on menetelty niin kuin kaikkien asiakkaiden kanssa. Tarvittavat ohjeet ovat saatavilla netissä, ja lähtökohtana on, että asiakkaat ottavat itse yhteyttä omahoitotarvikejakeluun. Totean, että saamieni selvitysten mukaan kantelija on alun perin toiminut asiassa annettujen ohjeiden mukaisesti ja soittanut omahoitotarvikejakeluun. Hänelle on tällöin annettu väärää tietoa. Viittaan edellä toteamaani ja korostan, että A:n kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan olisi tullut huolehtia siitä, että kantelija saa oikeaa tietoa sen jälkeen, kun kaupungin tietoon oli tullut, että asiassa on menetelty virheellisesti.

Mielestäni oikeus tarpeen mukaiseen laadultaan hyvään terveyden- ja sairaudenhoitoon olisi edellyttänyt, että asiakasta olisi neuvottu, ohjeistettu ja autettu viimeistään silloin, kun A:n kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala oli saanut oikeusasiamiehen kansliasta lähetetystä selvityspyynnöstä tiedon siitä, ettei kantelijan vaimon käyttöön ole toimitettu lainkaan vaippoja. Pidän erityisen moitittavana sitä, ettei A:n kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan taholta ole oltu yhteydessä kantelijaan, vaikka eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta lähetetyssä selvityspyynnössä pyrittiin ohjaamaan A:n kaupungin virkamiehiä toimimaan asiassa asianmukaisesti.

Korostan, että virkamiehen tulee kestää itseensä kohdistuva arvostelu. Moitteista ei saa provosoitua, eikä antaa niiden vaikuttaa lainmukaiseen menettelyyn. Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen on käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin.

Oikeuskirjallisuudessa¹ on katsottu, että esimerkiksi selvän asiavirheen korjaamatta jättäminen voi sisältää tarkoitussidonnaisuuden periaatteen loukkauksen.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 1 luvussa säädetään laillisuusvalvonnasta. Luvun 10 §:ssä säädetään huomautuksesta ja käsityksestä. Pykälän 1 momentin mukaan, jos oikeusasiamies laillisuusvalvontaansa kuuluvassa asiassa katsoo, että valvottava on menetellyt lainvastaisesti tai jättänyt velvollisuutensa täyttämättä, mutta harkitsee, ettei syytteen nostaminen tai asian saattaminen kurinpitomenettelyyn ole kuitenkaan tarpeen, hän voi antaa valvottavalle huomautuksen vastaisen varalle.

Olen päätenyt antamaan tässä asiassa A:n kaupungin sosiaali- ja terveystoimen toimialalle huomautuksen.

Omat aloitteet

Koska minulla on syytä epäillä puutteita siinä, millä tavoin valvontaviranomaisten kannanotot vaikuttavat A:n kaupungin sosiaali- ja terveystoimen toimialan toimintaan, olen päättänyt vielä selvittää asiaa. Tämän vuoksi olen päättänyt ottaa tutkittavakseni, miten A:n kaupungin sosiaali- ja terveystoimen toimiala huolehtii siitä, että laillisuusvalvojien ohjaus otetaan asianmukaisesti huomioon.

Kiinnitän huomiota myös siihen, että kyseessä ovat omaishoitaja ja hänen hoidossaan oleva puoliso. Omaishoitolain mukaan lailla on tarkoitus turvata riittävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, hoidon jatkuvuus ja tukea omaishoitajan työtä. Tavoitteen toteuttamiseksi laissa säädetään muun muassa yhdessä hoidettavan ja omaishoitajan kanssa laadittavasta suunnitelmasta, johon on kirjattava hoidettavalle tarpeellisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen määrä ja sisältö. Omaisiaan hoitavia henkilöitä, jotka eivät ole tehneet virallista sopimusta omaishoidon tuesta on tuettava siten kuin sosiaalihuoltolaissa säädetään. Terveydenhuoltolaissa ja sosiaalihuoltolaissa säädetään velvoitteesta soveltaa niitä sosiaali- ja terveydenhuollon säännöksiä, jotka potilaan ja asiakkaan edun mukaisesti parhaiten turvaavat tuen tarvetta vastaavat palvelut ja lääketieteellisen tarpeen mukaisen hoidon. Näissä laeissa säädetään myös sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillisen henkilöstön velvoitteesta tehdä tarvittaessa yhteistyötä asiakkaan ja potilaan edun toteuttamiseksi.

¹ Mäenpää. Hallinto-oikeus, 2018, s.162.

Olen päättänyt ottaa omana aloitteenani tutkittavakseni myös, millä tavoin A:n kaupungin sosiaali- ja terveystoimen toimiala huolehtii siitä, että omaishoitajia tuetaan laissa säädetyn mukaisesti ja että sosiaali- ja terveystoimen henkilökunta on tietoinen siitä, missä tilanteissa ja millä tavoin lainsäädäntö edellyttää heidän tekevän yhteistyötä tavoitteen toteuttamiseksi.

Hyvitysesitys

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 11 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamies voi laillisuusvalvontaansa kuuluvassa asiassa tehdä toimivaltaiselle viranomaiselle esityksiä tapahtuneen virheen oikaisemiseksi tai epäkohdan korjaamiseksi. Oikeusasiamies voi tässä tarkoituksessa tehdä myös esityksiä hyvityksen suorittamisesta kantelijalle silloin, kun virheen tai oikeuden loukkauksen oikaiseminen tai korjaaminen ei enää ole mahdollista. Näillä hyvitysesityksellä on tähdätty siihen, että tapahtunut virhe tai oikeuksien loukkaus hyvitetään kantelijalle.

Oikeusasiamiehen esityksiin perustuva hyvitysesitys voi olla hyvitystä Euroopan ihmisoikeussopimuksen 13 artiklan mukaisen oikeuden tai vapauden loukkaamisesta tai kansallisen lain vastaisesta menettelystä aiheutuneen vahingon tai epäoikeudenmukaisuuden tuntemuksen, vääryyskokemuksen tai muun sellaisen korvaamista tai hyvittämistä. Hyvitys voi olla aineeton toimenpide, kuten pahoittelu tai anteeksipyyntö, tai rahallinen korvaus.

Perustuslakivaliokunta on ilmoittanut pitävänsä oikeusasiamiehen esityksen asian sopimisesta ja siihen liittyvästä hyvityksestä selvissä tapauksissa perusteltuna yksilöiden pääsemiseksi oikeuksiinsa, sovinnollisen ratkaisun löytämiseksi ja turhien oikeusriitojen välttämiseksi (PeVM 12/2010).

Olen edellä todennut, että A:n kaupungin sosiaali- ja terveystoimen toimiala on menetellyt virheellisesti ja lainvastaisesti. Kantelija on kokenut tulleeensa väärin kohdelluksi, ja hän on hankkinut omalla kustannuksellaan pitkältä ajalta hoitotarvikkeita, jotka hänen puolisonsa olisi ollut oikeutettu saamaan ilmaiseksi. Näiden ylimääräisten kustannusten lisäksi kantelijan työ omaishoitajana vaikeutui ja hänelle on aiheutunut tarpeetonta mielipahaa. Hänen saamansa palvelu on ollut laadultaan huonoa.

Käsitykseni mukaan toiminta on ollut virheellisestä ja kantelijan oikeuksia on loukattu, kun kantelijaan ei ole oltu henkilökohtaisesti yhteydessä enää sen jälkeen, kun hänelle on annettu väärää informaatiota puolison oikeudesta saada maksuttomia vaippoja. Katson, että kantelijan tilanteessa mahdollisuus saada tietoa kaupungin verkkosivuilta ei ole ollut riittävä tapa huolehtia palvelujen toteuttamisesta lainmukaisesti.

Esitän, että A:n kaupungin sosiaali- ja terveystoimen toimiala harkitsee, miten se voi hyvittää kantelijalle virheellisen ja lainvastaisen menettelynsä.

Pyydän A:n kaupungin sosiaali- ja terveystoimen toimialaa ilmoittamaan minulle 28.2.2022 mennessä, mihin toimenpiteisiin se on ryhtynyt hyvitysesitykseni johdosta.

3.5 Ylimmän laillisuusvalvojan tiedonsaantioikeuden toteuttaminen

A:n kaupunkia pyydettiin erikseen toimittamaan selvitys lausunnon antamisen viivästymiseen johtaneista syistä. Selvitys ja lausunto pyydettiin toimittamaan viimeistään 19.10.2020. A:n kaupunki toimitti lausunnon ja selvitykset 27.1.2021.

Annetun selvityksen mukaan A:n kaupungin kirjaamon ja sosiaali- ja terveystoimialan asianohjauksen ja valmistelun yhteistyö ei ole toiminut sovitun mukaisesti eikä asianhallintajärjestelmän toimeksiantoja ole toteutettu lausunto- ja selvityspyyntöjen osalta laaditun prosessin mukaisesti. Tästä johtuen asianohjaus ei ole saanut tietoa uudesta 19.8.2020 saapuneesta selvityspyynnöstä eikä asiaa ole tiedetty sosiaali- ja terveystoimialalla siirtää valmisteluun selvityksen valmistelijalle. Lisäksi kirjaamon laatima toimeksianto 19.11.2020 saapuneesta tiedustelusta vastauksen viipymiseen liittyen on lähetetty väärälle asianohjaajalle, joka ei ole siirtänyt toimeksiantoa oikealle asianohjaajalle. Selvityksen mukaan kyse on ollut inhimillisistä kömmähdyksistä.

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

Ylimpien laillisuusvalvojen tiedonsaantioikeudesta säädetään perustuslain 111 §:ssä. Pykälän 1 momentin mukaan oikeuskanslerilla ja oikeusasiamiehellä on oikeus saada viranomaisilta ja muilta julkista tehtävää hoitavilta laillisuusvalvontaansa varten tarvitsemansa tiedot.

Jotta oikeusasiamies voi toteuttaa hänelle perustuslaissa asetettua tehtävää valvoa perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista, viranomaisten ja muiden julkista tehtävää hoitavien tulee perustuslain perusteella antaa oikeusasiamiehelle hänen laillisuusvalvontaansa varten pyytämänsä selvitykset. Ylimmän laillisuusvalvojan perustuslaillinen tiedonsaantioikeus merkitsee viranomaisten ja virkamiesten velvollisuutta toimittaa asianmukaiset tiedot ja selvitykset asetettuun määräaikaan mennessä. Virkamiehen laiminlyöntiä antaa pyydetyt tiedot voidaan pitää virkavirheenä.

Saadun selvityksen perusteella arvioin, että laiminlyönneissä vastata ylimmän laillisuusvalvojan lausunto- ja selvityspyyntöihin on saattanut olla kysymys yksittäisistä inhimillisistä erehdyksistä. Ottaen huomioon edellä kohdassa 3.4 esittämäni totean kuitenkin, että kokonaisuutena arvioiden kantelijan asian käsittelyyn osallistuneiden A:n kaupungin sosiaali- ja terveystoimen toimialan virkamiesten asiassa osoittama piittaamattomuus eri valvontaviranomaisten viesteistä ja kannanotoista on ollut poikkeuksellista. Selvitysten viivästyminen on osaltaan heikentänyt kantelijan ja hänen vaimonsa oikeusturvaa ja heidän saamaansa palvelua. Tästä syystä olen päätenyt antamaan myös tästä huomautuksen.

3.6 Muut kantelussa ja vastineessa esitetyt asiat

Kantelija tuo vastineessaan esille huolensa siitä, että A:n kaupungin vaippoja koskeva ohjeistus ei edelleenkään noudattaisi lainsäädäntöä ja annettua valtakunnallista ohjeistusta. Uutena asiana kantelija viittaa myös siihen, että vaippojen vuorokausittaista määrää tai laatua rajoitettaisiin valtakunnallisen ohjeistuksen vastaisesti.

Katson, ettei vastine tältä osin edellytä tässä vaiheessa oikeusasiamiehen toimenpiteitä. Totean yleisellä tasolla, että kaupunki on velvollinen huolehtimaan, että ohjeistus on kaikilta osin lainmukainen. Kaupungin on huolehdittava myös työntekijöiden riittävästä perehdytyksestä siten, ettei ohjeistuksen tulkinta käytännön tilanteissa johda lainvastaiseen menettelyyn.

Selvityspyyntöni sisältyi kehoitus toimittaa kantelijalle hoitotarvikejakelua koskevat korjatut ohjeet ja hänen mahdollisesti pyytämänsä muut asiakirjat. Selvyyden vuoksi totean, ettei oikeusasiamiehen kansliasta lähetetty selvityspyyntö sisältänyt erillistä julkisuuslaissa tarkoitettua asiakirjapyyntöä kantelijalle lähetettävistä asiakirjoista. Selvityspyyntöni on ainoastaan viitattu kantelijan itsensä tekemiin mahdollisiin tiedusteluihin ja asiakirjapyyntöihin sekä niiden käsittelyyn.

4 TOIMENPITEET

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan A:n kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalle vastaisen varalle huomautuksen kohdissa 3.4. 3.5 ja 3.6 toteamistani menettelyyn liittyvistä virheistä. Tässä tarkoituksessa lähetän sille tämän päätökseni.

Eduskunnan oikeusasiamiestä annetun lain 11 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamies voi laillisuusvalvontaansa kuuluvassa asiassa tehdä toimivaltaiselle viranomaiselle esityksiä tapahtuneen virheen oikaisemiseksi tai epäkohdan korjaamiseksi tai oikeuksien loukkauksen hyvittämiseksi.

Tässä tarkoituksessa lähetän A:n kaupungin sosiaali- ja terveystoimen toimialalle tiedoksi kohdan 3.4 hyvitysesityksen. Pyydän kaupunkia ilmoittamaan minulle esitykseeni liittyvistä toimenpiteistään 28.2.2022 mennessä.

Samalla kiinnitän A:n kaupungin sosiaali- ja terveystoimen toimialan huomiota velvollisuuteen huolehtia siitä, että valvontaviranomaisten virheelliseksi toteaman menettelyn seuraukset korjataan viipymättä ilman erillistä kehotusta.

Lähetän erillisen selvityspyynnön siitä, millä tavoin kaupunki varmistaa sen, että valvontaviranomaisten havaitsemat virheet eivät toistu ja että valvontaviranomaisten ohjaus otetaan asianmukaisesti huomioon.

Lähetän myös erillisen selvityspyynnön sosiaali- ja terveystoimen yhteistyöstä omaishoitajien tukemisessa.