

8.11.2013

Dnro 3895/4/12

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Pirkko Äijälä-Roudasmaa

VANHUKSEN SIIRTO UUTEEN HOIVAPAIKKAAN VASTOIN OMAISEN TAHTOA

1

KANTELU

Kantelija arvosteli 15.10.2012 saapuneessa kirjeessään äitinsä saamaa huonoa hoitoa ja kohtelua Helsingin sosiaali- ja terveysviraston alaisessa palvelutalossa. Kantelijan mielestä hänen äitinsä ei saanut riittävästi kuntoutusta ja tarvitsemaansa hoivaa, joten hänen kuntonsa heikkeni vuonna 2007 toteutetun sijoituksen aikana. Heikkeneminen oli ollut erityisen voimakasta vuodesta 2010 alkaen, jolloin kantelijakin oli ollut hoitokokouksessa sitä mieltä, että äiti tulisi siirtää muistisairaille tarkoitettuun hoitokotiin. Haettuaan äidille sopivaa hoivapaikkaa siinä onnistumatta, kantelija tuli vuoden 2011 hoitokokouksessa siihen tulokseen, että äitiä ei tulisi enää siirtää paikasta toiseen hänen korkean ikänsä, muistisairautensa ja huonon kuntonsa takia.

Erytisen moitittavana kantelija piti äitinsä siirtoa palvelutalosta tehostetun palveluasumisen yksikköön maaliskuussa 2012. Kantelija oli nimenomaan vastustanut siirtoa, kun hänelle puhelimitse siitä siirtoa edeltävänä päivänä ilmoitettiin. Asiasta ei kantelijan kertoman mukaan myöskään tehty muutoksenhakukelpoista päätöstä. Yli 90-vuotias muistisairas vanhus siirrettiin ilman lähiomaisena toimivan edunvalvojan suostumusta ja jopa ilman omia vaatteita ja henkilökohtaisia tavaroita tehostetun palveluasumisen yksikköön. Siirto toteutettiin kantelijan arvion mukaan tietoisesti hänen sairaslomansa aikana, joten hän ei voinut olla äitinsä tukena.

Kantelijan sairasloma aiheutti myös sen, ettei äidin asuntoa palvelutalossa saatu tyhjennettyä riittävän nopeasti, ja niin äidiltä veloitettiin maksu huhtikuulta 2012 sekä tehostetun palveluasumisen yksiköstä että palvelutalosta. Kantelija katsoo, että ottaen huomioon Helsingin sosiaali- ja terveysviraston epäinhimillisen tavan hoitaa hänen äitinsä asioita, toinen maksu tulisi palauttaa hyvityksenä takaisin äidille. Kantelija oli tätä vaatinutkin, mutta asian käsittely oli kestänyt jo vuoden Helsingin sosiaali- ja terveysvirastossa.

Kantelukirjelmänsä loppuksi kantelija kuitenkin kertoi, että hänen äitinsä oli saanut hyvää hoitoa tehostetun palveluasumisen yksikössä ja paikka vastasi äidin tarpeita.

- - -

3.1

Vanhuksen asumisesta ja hoivapalveluista palvelutalossa

Helsingin sosiaaliviraston (nykyisin Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden virasto) antamista selvityksistä ja asiakirjoista ilmenee, että kantelijan äiti muutti palvelutaloon kodistaan, jossa hän oli selviytynyt kotihoidon ja omaisensa tuella 29.11.2007 asti. Vanhus oli itse toivonut vanhainkotityyppistä paikkaa, jollaisessa hän oli ollut välillä vuorohoidossa. Hän oli kokenut vanhainkodin yhteisöllisyyden turvallisuudentunnetta lisääväksi ja ahdistusta vähentäväksi hoivamuodoksi. Tuolloin tehdyssä SAS-arvioinnissa hänen katsottiin kuitenkin olevan siinä kunnossa, että palvelutalosisijointi oli perusteltu, ja palvelutalopaikaksi määriteltiin ko. palvelutalo.

Asiakirjoista ilmenee, että kevääseen 2010 asti vanhus oli ollut varsin hyväkuntoinen, osallistunut kuntosaliohjelmaan ja ulkoiluun ja selvinnyt rollaattorin avulla ruokasaliin syömään. Kesällä 2010 vanhuksen kunto oli nopeasti heikentynyt ja hänen ahdistuksensa ja yksinäisyyden tunteensa oli kasvanut. Tämä oli ilmennyt hätäisyytenä ja avunhuutoina käytävillä ja parvekkeella, josta myös naapurit ja heidän omaisensa olivat esittäneet huolensa.

Vanhus oli myös siirtynyt yöaikaan ilman apuvälineitä käytäville, jossa oli kaatumisvaara ja henkilökunnan huolena oli ollut, että hän loukkaisi vakavasti itsensä. Vanhus rauhoittui vasta henkilökohtaista hoivaa saadessaan. Palvelutalon ympärivuorokautista hoivaa tarjoavaa henkilökuntaa ei ole selvityksen mukaan mitoitettu näin vaikeasti muistisairaille ja ahdistuneille vanhuksille, vaikka henkilökunnan määrä ylittääkin miniminä pidetyn 0.5:n. Myös kantelija oli esittänyt tuolloin huolta äitinsä riittävästä hoidosta.

Selvityksen mukaan vanhuksen tilanteen arvioimiseksi kantelijan äiti siirrettiin ryhmäkotiin kaksiviikkoiseksi suunnitellulle arviointijaksolle, josta kantelija haki hänet takaisin palveluasuntoon vuorokauden jälkeen.

Kantelijan kanssa pidettiin hoitoneuvotteluja tilanteesta. Syksyllä 2010 hoitoneuvottelussa sovittiin yhdessä kantelijan kanssa, että hänen äitinsä tarvitsee tehostetumpaa hoivapalvelua. Neuvottelun jälkeen syksyllä 2010 kantelijan äidille tehtiin uusi hoitotasoratkaisu, johon kantelijakin oli tyytyväinen. Äidille alettiin hakea muistisairaiden palveluasumista /ryhmäkotiä, jossa muistisairaiden vanhusten liikkumista voitiin seurata kulunvalvonnalla. Sosiaalityöntekijä kiirehti SAS-sijoittajia löytämään vanhukselle palvelutaloa turvallisemman hoitopaikan useampia kertoja vuoden 2010 ja 2011 aikana. Kantelija ei kuitenkaan ollut tyytyväinen vanhustenkeskuksesta vapautuneeseen ryhmäkodin paikkaan, koska paikassa hoidettiin muistisairaiden lisäksi myös psykogeriatrisia asukkaita. Kantelija ei hän myöskään löytänyt äidilleen sopivaa hoivakotiä omatoimisesti.

Selvityksen mukaan toisessa hoitoneuvottelussa, joka pidettiin 3.10.2011, vanhuksen kunnan todettiin heikentyneen edelleen. Hän oli hyvin haluton osallistumaan yhteisiin ateriioihin eikä kestänyt hälinää ja levotonta ympäristöä. Vanhuksen paino oli laskenut. Kantelija toivoi, että äitiä totuteltaisiin uusiin silmälasisiin ja kuulolaitteisiin. Äitiä pitkään hoitanut geriatrian lääkäri totesi, että muistisairaana on hankala totutella käyttämään uusia esineitä, koska ne tuntuvat hänestä epämukavilta ja vierailta. Kantelija toivoi, että äitiä ohjattaisiin lueskelemaan lehtiä. Kokouksessa puhuttiin myös vanhuksen liikkumisesta käytävällä päivällä ja yöllä, ja portaiden hänelle muodostamasta turvallisuusriskistä. Lääkärin mielestä ryhmäkotityyppinen asumismuoto oli asukkaalle parempi hoivaympäristö. Kantelija kuitenkin halusi, että äiti hoidetaan palvelutalossa loppuun asti riskit tiedostaen ja hyväksyen.

Tammikuussa 2012 kantelijan äiti jouduttiin siirtämään tilapäisesti palvelutalon toiseen ryhmäkotiin kriisipaikalle lukuisten kaatumisten vuoksi. SAS-sijoittaja kiirehdyttiin jälleen ryhmäkotiin löytymiseksi.

Helsingin tehostetun palveluasumisen yksiköstä ilmoitettiin 7.3.2012, että kantelijan äidille olisi siellä vapaa paikka. Samana päivänä palvelutalon sosiaaliohjaaja ilmoitti kantelijalle asiasta, joka kuitenkin kielsi vastaanottamasta paikkaa äidille. Seuraavana päivänä kantelijaa ei saatu kiinni puhelimitse ja sosiaalityöntekijä lähetti hänelle sähköpostin siirrosta. Saadun selvityksen mukaan siirron perusteluina ovat olleet Helsingin kaupungin sijoitustoiminnan ohjeet, joiden mukaan Helsingin kaupungin sijoitustoiminta päättää ympärivuorokautisten hoitopaikkojensa käytöstä ja asiakkaiden turvallisesta hoidosta ja täten myös asiakkaiden tarkoituksenmukaisesta sijoittumisesta ympärivuorokautiseen hoitoon

Sosiaaliviraston ohjeistus

Helsingin sosiaaliviraston pysyväisohjeen mukaan, jos vanhuksen hoivan katsotaan vaarantavan vanhuksen kunnan, mutta omainen ei suostu hoitomuotoa muuttamaan, on asiassa pidettävä ns. laajennettu hoitoneuvottelu, jossa asukkaan ja hänen omaisensa lisäksi on paikalla lääkäri, sosiaalityöntekijä, vastuuhoidtaja ja yksikön esimies ja muita mahdollisia edustajia esim. potilasasiamies. Tilanteessa pitää tehdä lääketieteellinen arvio siitä, onko asukkaan fyysinen tai henkinen terveys vaarassa. Ohjeen mukaan kun on kyse muistisairaasta asukkaasta, hoidon kannalta tärkeät päätökset pyritään aina tekemään yhteisymmärryksessä asukkaan ja / tai hänen omaisensa kanssa. Viime kädessä tärkeintä on kuitenkin asukkaan turvallisuus. Palvelun tuottamisen tavan päättää viranomainen, jos omaisen kanssa ei saavuteta yksimielisyyttä.

Sosiaalihuollon laatuun ja asiakkaan osallistumisoikeuteen liittyvät päätökset

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet.

Lain 5 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Lain 6 §:n mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen.

Lain 8 §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Lain 9 §:n mukaan jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa

selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Totean, että 1.7.2013 voimaan tulleessa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (jatkossa vanhuspalvelulain) 13 §:n mukaan kunnan on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä.

Lain 14 §:n mukaan pitkäaikaista hoitoa ja huolenpitoa turvaavat sosiaali- ja terveyspalvelut on toteutettava niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan. Iäkkäille avio- ja avopuolisoille on järjestettävä mahdollisuus asua yhdessä.

Kunnan on turvattava iäkkään henkilön pitkäaikaisen hoitojärjestelyn pysyvyys, jollei järjestelyä ole aiheellista muuttaa iäkkään henkilön toivomuksen tai hänen palveluntarpeidensa muutoksen johdosta taikka muusta erityisen painavasta ja perustellusta syystä.

Arviointi

Palvelutalon henkilöstön (hoitajien, fysioterapeuttien ja lääkärien) asiakasmuistiinpanoista ilmenee vanhuksen nopeasti heikentynyt kunto syksyllä 2010, johon syynä ovat olleet hänen korkea ikänsä ja muistisairautensa. Kantelija oli tilanteen nopeasti heiketessä syksyllä 2010 hyväksynyt, että äiti siirtyisi muistisairaille tarkoitettuun hoivakotiin. Käytyään kuitenkin tutustumassa joihinkin hoivakoteihin kantelija oli syksyllä 2011 pidetyssä hoitoneuvottelussa selkeästi kieltänyt, että hänen yli 90-vuotiasta äitiään ei enää saa siirtää palvelutalosta hoivakotiin. Kantelija vaati äidilleen turvallista hoivaa ja riittävästi ajanvietettä palvelutalossa, vaikka hänelle ilmoitettiin, että palvelutalon henkilöstöresurssit eivät siihen riitä, ja äidin terveys on vaarassa palvelutalossa.

Mielestäni syksyn 2011 neuvottelussa paikalla olleen lääkärin ja palvelutalon henkilökunnan olisi tullut selvittää yksityiskohtaisesti kantelijalle, että hoitohenkilökunta ei pysty enää palvelutalossa vastaamaan vanhuksen turvallisuudesta, ja että kantelijan äiti on edelleen jonossa päästäkseen turvallisempaan hoivakotiin syksyllä 2010 sovitun mukaisesti.

Saamani selvityksen perusteella kuitenkin näyttää siltä, että omainen on ymmärtänyt, että hänellä on viimesijainen vastuu ja määräysvalta äitinsä omaisena ja edunvalvojana.

Kantelijan äiti oli ollut saamani selvityksen mukaan äkillisesti heikentyneen terveydentilansa takia jo kahden vuoden ajan hoidossa palvelutalossa, jossa hänen turvallisuuttaan ei enää voitu turvata henkilökunnan voimavaroin. Totean, että vaikka omainen vastustaisi vanhuksen siirtoa toiseen hoitopaikkaan, on se kiireellisessä tapauksessa tehtävä ilman aiheetonta viivytystä, mikäli vanhuksen etu sitä edellyttää. Asiassa on tältä osin menetelty virheellisesti ja asiakaslain vastaisesti.

3.2

Vanhuksen siirto palvelutalosta tehostetun palveluasumisen yksikköön

Kantelija piti tyrmistyttävänä, että hänelle ilmoitettiin äidin uudesta hoivakotipaikasta 7.3.2012. Vaikka hän vastusti paikan vastaanottoa, äiti kuitenkin siirrettiin uuteen hoivakotiin seuraavana päivänä 8.3.2012 ja kantelijalle ilmoitettiin äidin tosiasiallisesta siirrosta vasta siirron jälkeen

iltapäivällä. Kantelijan mielestä asiassa oli ylitetty viranhaltijalle kuuluva harkintavalta. Lisäksi siirto toteutettiin äidin kannalta epäinhimillisesti.

Kantelijan tehtyä muistutuksen asiassa, vanhusta hoitaneet lääkärit olivat pahoitelleet tapaa, jolla hoivapaikan muutos toteutettiin, mutta sosiaalitoimen vanhushuollossa oli arvioitu, että asia ei anna aihetta enempään, koska heillä on oikeus päättää ympärivuorokautisten hoitopaikkojensa käytöstä ja asiakkaiden turvallisesta hoidosta ja täten myös asiakkaiden tarkoituksenmukaisesta sijoittamisesta ympärivuorokautiseen hoitoon.

Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden virasto on kertonut, että koska ei ollut tietoa siitä, hakisiko kantelija omaisensa pois tehostetun palveluasumisen yksiköstä ja toisi hänet takaisin palvelutaloon, henkilöstöä ohjattiin tilanteen varalta. Tämän johdosta vanhus siirrettiin vastuuhoidajien avustuksella 8.3.2012 tehostetun palveluasumisen yksikköön siten, että hänellä oli vain kohtuullisesti omia tavaroita mukanaan. Saamani selvityksen mukaan vanhus siirrettiin sellaiseen hoivakotiin, joka pystyi vastaamaan hänen turvallisuudestaan palvelutaloa paremmin. Siirrosta annettiin valituskelpoinen päätös 21.3.2012. Päätöksen perusteluna oli hoitotasoratkaisu 1.10.2010.

Kantelija ei valittanut päätöksestä, koska tehostetun palveluasumisen yksikköön tutustuttuaan arvioi sen äidilleen hyväksi ja turvallisiksi hoivakodiksi siirron toteuttamisen jälkeen. Näin ollen en ota kantaa päätöksen sisältöön.

Vanhuksella tai hänen omaisellaan tulee olla tosiasiallinen mahdollisuus hakea muutosta iästä henkilöä koskevaan päätökseen. Korostan, että vanhuksen hoivapaikkaa koskevalla ratkaisulla on erityistä merkitystä hänen oikeuksiensa ja hänen etujensa toteutumisen kannalta.

Olen tietoinen Helsingin vaikeasta laitospaikkatilanteesta ja niistä kustannuksista, joita viivästyksellä muuttojärjestelyissä ja huoneiden tyhjänä pitämisestä aiheuttavat. On myös ymmärrettävää, että hoivapaikan muutosten täytäntöönpano halutaan hoitaa joutuisasti, koska siten voidaan toteuttaa jonossa olevien asiakkaiden nopeampi pääsy vapautuvalle paikalle. Tämä ei ole kuitenkaan hyväksyttävä peruste sivuuttaa asiakaslaissa (sekä nykyisessä vanhushoivolaissa) ja perustuslain 19 §:ssä turvattua vanhuksen oikeutta inhimilliseen kohteluun ja hyvään hoivaan.

Tällainen vain päivän varoitusajalla tapahtuva hoivapaikan muutos voi olla monelle vanhukselle ja omaisille yllättävä ja huolta aiheuttava. Muutto merkitsee asiakkaalle usein tärkeäksi muodostuneiden suhteiden katkeamista hoitajiin ja muihin asukkaisiin. Uusi hoitoympäristö voi luoda turvattomuuden tunnetta ja ahdistusta. Korostan, että hoivapaikan muutokset tulee toteuttaa hienovaraisesti ja asiakasta kunnioittavalla tavalla. Tässä tapauksessa näin ei mielestäni kaikilta osin tapahtunut.

En pidä myöskään asianmukaisena menettelynä sitä, että vanhuksen siirto on toteutettu ennen uutta sijoituspaikkapäätöstä. Pääsääntönä pitäisi mielestäni olla se, että hyvään vanhusten hoitoon kuuluu vanhuksen ja tarvittaessa hänen omaistensa mahdollisuus tutustua uuteen hoivakotiin ennen päätöksentekoa.

Näiden tapahtumien jälkeen voimaantulleen vanhushoivolaissa 18 §:n mukaan kunnan on tehtävä päätös iäkkään henkilön kiireellisesti tarvitsemien sosiaalipalvelujen myöntämisestä kirjallisen tai suullisen hakemuksen johdosta ja järjestettävä myönnetty palvelut viipymättä siten, ettei iäkkään henkilön oikeus välttämättömään huolenpitoon vaarannu.

Päätös muiden kuin kiireellisten sosiaalipalvelujen myöntämisestä on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun kirjallinen tai suullinen hakemus on tullut vireille. Iäkkäällä henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnetyt muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksen teosta.

Kiinnitän Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen huomioita vanhuspalvelulain ja sosiaalihuollon asiakaslain säännöksiin vanhuksen hoitopaikkaa koskevissa muutostilanteissa.

3.3

Korvausvaatimus päällekkäisestä vuokratilasta palvelutaloon ja tehostetun palveluasumisen yksikköön

Kantelija oli tyytymätön siihen, että vanhukselta veloitettiin päällekkäisiä kuukausimaksuja siirtoaikana huhtikuussa 2012. Hän on vaatinut Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskusta palauttamaan liikaa perityt kulut kyseiseltä ajalta.

Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus on 18.10.2013 tekemällään päätöksellä kohtuullistanut asiakkaan maksuja 14 vuorokaudella eli 184,68 eurolla. Kantelijalla on ollut mahdollisuus hakea päätökseen oikaisua saamansa oikaisuvaatimusohjeen mukaisesti.

Perustuslain 21 §:n nojalla jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Asia on ollut Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen hallintopalveluyksikön käsiteltävänä jo vuoden ajan. Pidän käsittelyaikaa kohtuuttoman pitkänä tämän kaltaisessa asiassa. Menettely on ollut tältä osin moitittavaa.

Muilta osin kantelu ei anna aihetta enempään.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdissa 3.1–3.3 esittämäni käsitykset menettelyn lainvastaisuudesta / virheellisyydestä Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen tietoon. Pyydän antamaan päätöksestäni tiedon asiassa selvityksiä antaneille.