

25.3.2015

Dnro 39/4/14

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Tuula Aantaa

VANHUKSEN KOTIHOIDON LOPETTAMISESTA EI TEHTY PÄÄTÖSTÄ JA KOTIHOIDON JÄRJESTÄMISESSÄ OLI ONGELMIA

1 KANTELU

Kantelija arvostelee oikeusasiamiehen kansliaan 7.1.2014 saapuneessa sähköpostikirjoituksessaan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston kotihoidon menettelyä vuonna 1924 syntyneen isänsä, rintamaveteraanin kotihoidon toteuttamisessa jäljempänä kerrotulla tavalla.

- - -

3 RATKAISU

3.1 Vanhuksen kotihoidon toteuttamista koskevat oikeusohjeet

Suomen perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Saman pykälän 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki) 4 §:n mukaan sosiaalihuollon 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. Sosiaalihuollon asiakaslain 8 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (vanhuspalvelulaki) tuli voimaan 1.7.2013. Lain 7 §:n mukaan kunnan on järjestettävä ikääntyneen väestön sosiaalipalvelut sisällöltään, laadultaan ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnan ikääntyneen väestön hyvinvointi, sosiaalinen turvallisuus ja toimintakyky edellyttävät. Vanhuspalvelulain 13 §:n mukaan kunnan on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä.

Vanhuspalvelulain 14 §:n mukaan kunnan on toteutettava iäkkään henkilön pitkäaikainen hoito ja huolenpito ensisijaisesti hänen yksityiskotiinsa tai muuhun kodinomaiseen asuinpaikkaansa järjestettävillä sosiaali- ja terveyspalveluilla, jotka sovitetaan sisällöltään ja määrältään vastaamaan iäkkään henkilön kulloisiakin palveluntarpeita. Pitkäaikainen hoito ja huolenpito voidaan toteuttaa laitoshoitona vain, jos siihen on lääketieteelliset perusteet tai jos se on

iäkkään henkilön arvokkaan elämän ja turvallisen hoidon kannalta muuten perusteltua. 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. Lain 19 §:n mukaan iäkkäälle henkilölle tarjottavien sosiaali- ja terveyspalvelujen on oltava laadukkaita ja niiden on turvattava vanhuksille hyvä hoito ja huolenpito.

3.2

Kotihoidon lopettaminen heinäkuussa 2013

Kantelun mukaan kantelijan isän kotihoito lopetettiin 30.7.2013 lukien omaisten vastustuksesta huolimatta sillä perusteella, että kantelijan isä oli kotihoidon mielestä tuolloin liian hyvässä kunnossa saadakseen kotihoitoa. Asiasta oli päätetty 3.7.2013 pidetyssä kotihoidon järjestämässä hoitoneuvottelussa. Käytettävissäni olevien asiakirjojen mukaan kotihoidon lopettamisesta ei tehty muutoksenhakukelpoista päätöstä.

Hallintolain mukaan viranomaisen on neuvottava ja ohjattava asiakasta viranomaisen toimialaan kuuluvissa tehtävissä ja asioissa. Sosiaalihuollon asiakaslain 5 §:n mukaan viranomaisen on annettava sosiaalihuollon asiakkaalle yksityiskohtaista neuvontaa ja ohjausta sosiaalihuoltoon liittyvistä asioista. Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä viranomaisen oikeudet ja velvollisuudet, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava ymmärrettävällä tavalla.

Hallintolain 43 §:n 1 momentin mukaan hallintopäätös on annettava kirjallisesti.

Sosiaalihuoltolain 12 e §:n mukaan siltä osin kuin kotihoidon toimintayksikön tehtävät eivät ole terveyden- ja sairaanhoitoa, asiakkaan kotihoidon järjestämistä koskevaan päätökseen sovelletaan, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 6 §:ssä säädetään viranomaisen päätöksestä ja tämän lain 7 luvussa muutoksenhausta.

Sosiaalihuollon asiakaslain 6 §:n mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen. Asiakaslakia koskevassa hallituksen esityksessä (HE 137/1999) todetaan, että jos asiakkaan hakemuksessaan esittämiin vaatimuksiin ei suostuta kokonaisuudessaan tai niihin suostutaan vain osittain, on päätös erityisesti näiltä kielteisiltä osin mahdollisimman hyvin perusteltava hallintomenettelylain 24 §:n mukaisesti.

Viranhaltijan arvioidessa hoitoneuvottelussa 3.7.2013 kantelijan isän kotihoidon tarpeen toisin kuin hänen omaisensa, olisi asiassa näkemykseni mukaan tullut tehdä viranhaltijan muutoksenhakukelpoinen päätös. Näin sen vuoksi, että viranhaltijan päätöksen voi tarvittaessa saattaa oikaisuvaatimusohjeen mukaisesti sosiaalihuoltolaissa säädetyssä järjestyksessä toimivaltaisen toimielimen käsiteltäväksi. Toimielimen päätöksestä voi myös tarvittaessa valittaa hallinto-oikeuteen. Kun kantelukirjoituksesta tai saamastani selvityksestä ei ilmene, että asiassa olisi tehty muutoksenhakukelpoista päätöstä, eivät kantelijan isä tai hänen omaisensa voineet saattaa asiaa viime kädessä tuomioistuimen ratkaistavaksi. Katson Helsingin sosiaali- ja terveysviraston menetelleen tässä asiassa lainvastaisesti

Selvityksissä ei kiistetä sitä, että kantelijan isän omaiset olisivat hoitoneuvottelussa vastustaneet kotihoidon lopettamista heinäkuun jälkeen. Käytettävissäni olevista asiakirjoista ei ilmene, että omaisia olisi tuolloin neuvottu ja ohjattu hakemaan kirjallisesti isänsä kotihoidon antamista/jatkamista heinäkuun 2013 jälkeen.

Totean, että viranomaisen on asiakastapaamisella annettava asiakkaalle ja hänen omaisilleen ymmärrettävällä tavalla myös oma-aloitteisesti kaikki ne tiedot, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan etuihin ja oikeuksiin. Katson, että kotihoito on laiminlyönyt sille kuuluvan neuvontavelvollisuuden tässä asiassa.

- - -

3.4 Kotihoidon toteuttamisesta

3.4.1 Puhtaus

Kantelun mukaan kotihoito ei huolehtinut kantelijan isän virtsapussin tyhjentämisestä riittävästi eikä märkien lakanoiden vaihtamisesta.

Selvityksen mukaan kantelijan isä oli saanut ohjausta virtsapussin käsittelyyn ja tyhjentämiseen. Potilaskertomukseen tekemien kirjausten (jäljempänä kirjaus) mukaan kantelijan isä oli joulukuussa 2013 useamman kerran joko irrottanut virtsapussin tai unohtanut sen auki. Joulukuun 18. päivän kirjauksen mukaan kotihoito huolehtii virtsapussin tyhjennykset sekä seuraa virtsan määrää ja väriä. Kirjauksen mukaan kotihoito seuraa asunnon siisteyttä ja tarvittaessa kuivittaa vuoteen ja asiakkaan.

Selvityksen mukaan kirjauksia määristä lakanoista ei ole.

Kantelussa ja saamassani selvityksessä on tapahtumien kulusta esitetty ristiriitaisia näkemyksiä. Muuta selvitystä ei oikeusasiamiehen käytettävissä olevin keinoin ole saatavissa. Tämän takia kirjoitus ei tältä osin anna minulle laillisuusvalvojana aihetta enempään.

- - -

3.4.3 Ruokailu

Kantelun mukaan kantelijan isä ei pystynyt huolehtimaan omista ruokailuistaan. Kantelun mukaan hän käytti tavallista kaappia jääkaappina eikä muista oliko syönyt vai ei.

Vuoden 2013 joulukuun 11. päivän kirjauksen mukaan ”Menumatissa viikon ruoat syömättä”.

Vuoden 2013 joulukuun 18. päivän kirjauksen mukaan tuona päivänä pidetyssä hoitoneuvottelussa todettiin, että ”syöminen ja juominen ollut huonoa, laittaa ruokatavaroita minne sattuu. Koho huolehtii että asiakas syö yhden lämpimän aterian päivässä, joko lounaalla tai alkuillasta. Asiakkaalla käytössä menumat. Asiakas ei itse halua sitoutua tiettyyn kellonaikaan ruokailun suhteen, haluaa syödä silloin kun on nälkä. Koho seuraa ruoan ja juoman menekkiä. Koho kirjaa käynnit hoitokansioon. Asiakkaalle tarjottu LAH-paikka mahdollisuutta, ei ole halukas lähtemään.”

Selvityksen mukaan kantelijan isä syö hyvällä ruokahalulla monipuolisesti välipaloja ja lämpimän aterian joka päivä, josta suoriutuu yleensä itse. Selvityksen mukaan hän on ruokaillut usein juuri hoitajan läsnä ollessa ja saanut tarvittaessa hoitajan apua puuron lämmittämiseen.

Kirjauksen (16.1.2014) mukaan kantelijan isä osaa käyttää menumatia.

Totean, että saamassani selvityksessä ei ole otettu kantaa edellä kerrottuun 11.12.2013 tehtyyn kirjaukseen. Kirjauksesta voi näkemykseni mukaan saada sen kuvan, että kotihoito, joka tuolloin kävi asiakirjojen mukaan kantelijan isän luona kaksi kertaa vuorokaudessa, on laiminlyönyt hänen ravinnon saantinsa seurannan mainittuna aikana.

Saamani selvitys ja kantelussa esitetty ovat muilta osin ristiriidassa. Koska muuta selvitystä ei oikeusasiamiehen käytössä olevin keinoin ole saatavissa, asia ei tältä osin anna minulle laillisuusvalvojana aihetta enempään.

Korostan kuitenkin yleisellä tasolla, että kotihoidon on riittävällä seurannalla varmistettava kotihoidon asiakkaiden riittävä ravinnon ja nesteiden saanti. Nesteytyksen ja ravinnon seuranta on olennainen osa vanhusten hyvää hoitoa ja ihmisarvoista kohtelua.

3.4.4

Peseytyminen

Kantelun mukaan suihkutuksesta ei huolehdittu sovitun mukaisesti.

Tuolloin voimassa olleen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan ”hoitaja ohjaa/avustaa tiistaisin suihkussa”. Selvityksen mukaan viikonloppuihin ja pyhäpäiviin ei suunnitella asiakkaiden suihkutuksia.

Kirjausten mukaan kantelijan isä oli käynyt suihkussa omatoimisesti vuoden 2013 joulukuussa tiistaina 3.päivä ja seuraavan kerran kahden viikon kuluttua tiistaina 17. päivä. Viikolla 52, jolloin tiistai oli jouluaatto, ei hän käynyt kirjausten mukaan lainkaan suihkussa. Joulukuun 30. päivänä (maanantai) tehdyn kirjauksen mukaan ”Ei suostunut pesuille”.

Kirjausten mukaan kantelijan isä oli seuraavan kerran käynyt suihkussa vasta 15 päivän kuluttua torstaina 2.1.2014, jolloin hoitaja oli avustanut selän pesussa ja tiistaina 7.1. Tuolloin hän oli suoriutunut pesuista itse hoitajan läsnä ollessa. Kirjausten perusteella hän ei käynyt suihkussa vuoden 2014 viikoilla 3 ja 4. Tiistaina 28.1. hän oli kirjauksen mukaan kertonut käyneensä suihkussa edellisenä päivänä. Tällöin edellisestä suihkussa käymisestä oli kulunut 19 päivää.

Pidän edellä kerrottuja pitkiä suihkutusvälejä kantelijan isän terveydentila ja olosuhteet huomioon ottaen liian pitkinä.

Pidän erittäin tärkeänä sitä, että kotihoito huolehtii asiakkaitensa henkilökohtaisesta puhtaudesta ja peseytymisestä tarpeen mukaisesti siten kuin hoito- ja palvelusuunnitelmassa on sovittu. Mikäli asiakkaan pesupäivä on pyhäpäivänä, tulee peseytyminen näkemykseni mukaan toteuttaa jonakin muuna kyseisen viikon arkipäivänä mutta tarvittaessa myös pyhäpäivänä tai viikonloppupäivänä.

Käytettävissäni olevien asiakirjojen perusteella katson, että kantelijan isän oikeus hyvään hoitoon ei ole tältä osin toteutunut. Asiassa ei tältä osin ole myöskään toimittu voimassa olleen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Korostan, että vanhusten hygienian hoito on olennainen osa vanhuksen hyvää hoitoa ja kohtelua. Sanotun johdosta kiinnitän Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden huomiota kotihoidon asiakkaitten henkilökohtaisesta hygieniasta ja puhtaudesta huolehtimiseen yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Mikäli asiakas kieltäytyy peseytymisestä tai suihkutuksesta tulee tämä näkemykseni mukaan kirjata kotihoidon asiakirjoihin. Asiakkaan kieltäytyessä toistuvasti tulee arvioida, millä vaihtoehtoisella tavalla puhtaudesta huolehditaan.

- - -

3.6

Lopuksi

Totean vielä, että minulla ei ole mahdollisuutta arvioida, ovatko myönnetyt kotihoidon palvelut olleet kantelijan isälle riittäviä. Omaisilla on halutessaan mahdollisuus hakea Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteidenkeskuksesta lisää tukipalveluita hänelle, mikäli palveluiden ei katsota olevan riittäviä tai sopivia. Hakemukseen tulee tehdä muutoksenhakukelpoinen päätös. Viranhaltijan asiassa tekemiin päätöksiin on mahdollisuus hakea oikaisua oikaisuvaatimusohjeen mukaisesti ja kunnan toimielimen päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen valitusosoituksen mukaisesti. Eduskunnan oikeusasiamies ei voi määrätä viranomaista toimimaan tietyllä tavalla, muuttaa tai kumota viranomaisen ratkaisuja tai toimia asiassa ylimääräisenä muutoksenhakuelimenä. Viime kädessä palveluiden riittävyyden arvioi siis toimivaltainen tuomioistuin.

Totean lopuksi, että vanhuspalvelulaki ja nykyinen hallituspolitiikka kannustavat vanhusten kotona asumista kotihoidon turvin niin pitkään kuin se on vanhukselle turvallista. Olen useissa ratkaisuisani katsonut, että annettavan hoidon, oli kysymys laitoshoidosta tai avohoidosta (erityisesti ikääntyneen henkilön kotona annettava hoito) tulee taata vanhuksen fyysinen ja henkinen turvallisuus. On tärkeää, että palvelun toteuttamisessa otetaan huomioon sekä iäkkään henkilön oma arvio elämän laadustaan että objektiivisesti havaittavat vanhuksen asemaan vaikuttavat seikat palvelujen järjestämisessä. Tärkeitä järjestettävän hoidon ja huolenpidon laatuun vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa asumisen ja hoidon turvallisuus, asiakkaan hyvä kohtelu, sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitäminen sekä muu henkilön tavanomaiseen elämään osallistuminen ja sen turvaaminen. Erityisen tärkeänä pidän ikääntyneen henkilön ihmisarvon kunnioittamista.

- - -

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä esittämäni käsitykset Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteidenkeskuksesta kotihoidon virheellisestä menettelystä sen tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteidenkeskustalle jäljennöksen tästä päätöksestäni.