



Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö

1/4

Viite:

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön lausuntopyyntö 3.10.2013, STM111:00/2012

Asia:

Luonnos hallituksen esitykseksi laeiksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain muuttamisesta sekä eräiksi niihin liittyviksi laeiksi

## Lausuntopyyntö

Esityksessä ehdotetaan tarkennettavaksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain muistutusmenettelyä koskevia säännöksiä sekä lisättäväksi lakeihin kanteluja koskevat säännökset. Lisäksi esityksessä ehdotetaan yhdenmukaistettavaksi sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluasioiden käsittelyä hallintolain kanteluasioiden käsittelyä koskevien uusien säännösten mukaiseksi (HE 50/2013 vp, hallintolain 8 a luku). Tämän vuoksi ehdotetaan, että sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöön sisältyvät kantelujen käsittelyn määräaika koskevat säännökset kumotaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikköjen tulisi tiedottaa asiakkailleen ja potilailleen muistutusmenettelyn käytöstä ja käsitellä tehdyt muistutukset asianmukaisesti kohtuullisessa ajassa. Muistutuksiin tulisi antaa kirjallinen perusteltu vastaus.

Asiakkailla ja potilailla olisi oikeus tehdä myös kantelu sosiaali- ja terveydenhuoltoa valvoville viranomaisille hallintolain kantelusäännösten mukaisesti. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaviranomaisilla olisi harkintaansa perustuen mahdollisuus siirtää niille tehty kantelu toimintayksikköjen muistutuksena käsiteltäväksi sellaisissa tilanteissa, joissa muistutusta ei olisi ennen kantelun tekemistä tehty.

Esityksen tavoitteena on vahvistaa muistutusmenettelyn asemaa ensisijaisena keinona kanteleluun nähden, tehostaa sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa ja turvata valvontaviranomaisten mahdollisuuksia keskittyä riskiarvioinnin perusteella perusteltuun valvontaan sekä edistää asiakkaan ja potilaan sekä sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden oi-

keusturvaa ja toimintayksikön omia toimintamahdollisuuksia tilanteessa, joissa asiakas tai potilas on tyytymätön toimintayksikön toimintaan. Tavoitteena on myös parantaa oikeusturvan saamista siten, että kantelut ja muut valvonta-asiat tulevat käsitellyksi nykyistä joutuisammin. Samalla tavoitteena on parantaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden omavalvontaa.

## Yleistä

Esityksellä ehdotetaan sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluasioiden käsittely yhdenmukaistettavaksi yleislainsäädännön, hallintolain kanteluasioiden käsittelyä koskevien uusien säännösten mukaiseksi. Tämä toteutettaisiin lisäämällä sosiaalihuollon asiakaslakiin ja potilaslakiin kantelumahdollisuutta koskevat pykälät sekä kumoamalla sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännöstä kanteluasioiden määräaikoja koskevat säännökset.

Ehdotettu sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluasioiden käsittelyn yhdenmukaistaminen on nähdäkseni tarpeellista ja kannatettavaa. Sääntelyn kokoaminen asiakaslakiin ja potilaslakiin vähentää osaltaan lainsäädännön monimutkaisuutta ja päällekkäisyyttä. Samalla kantelujen vanhenemisaika lyhenisi kahteen vuoteen, jolloin se tulisi yhdenmukaiseksi myös ylimpien laillisuusvalvojen kantelujen vanhentumisaikaa koskevien säännösten kanssa. Kahden vuoden vanhentumisaikaa voidaan olettaa vähentävän tutkittavien kantelujen määrää ja toisaalta tehostavan tutkintaa, koska vanhoissa asioissa luotettavaa selvitystä ei usein saada. Hallintolakiin ehdotetun kantelujen vanhentumisaikaa koskevan säännöksen mukaan kuitenkin kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehty kantelu voidaan tutkia, mikäli siihen on erityistä syytä. Pidän tätä perusteltuna. Näin asian tai laiminlyönnin laadun vaatiessa vanhempikaan tapahtuma ei jäisi tutkimatta.

## Muistutusmenettelyn ensisijaisuus

Esitetyillä muutoksilla muutettaisiin nykyinen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaila oleva vapaaehtoinen muistutusoikeus ensisijaiseksi keinoksi reagoida, selvittää asia ja saada siihen vastaus. Asian tutkiminen kanteluna valvontaviranomaisen toimesta olisi vasta toissijainen menettely tilanteissa, joissa asiakas tai potilas on tyytymätön hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tai esittää epäilyn virheellisestä menettelystä. Muistutusmenettelyn ensisijaisuus tarkoittaa sitä, että asiat käsiteltäisiin aina pääsääntöisesti ensin siinä toimintayksikössä, jossa muistutukseen johtanut hoito tai siihen liittyvä asia on tapahtunut.

Vaihtoehtoisina toteuttamistapoina on arvioitu:

- 1) muistutuksen säätämistä kantelun ehdottomaksi edellytykseksi siten, että mahdollisesti ainoastaan sellaisissa tilanteissa, joissa muistutukseen ei saataisi vastausta määrä-ajassa, valvontaviranomainen ottaisi asian tutkittavaksi suoraan kanteluna;
- 2) muistutuksen vahvistamista pääsääntöisesti ensisijaisena toimenä kanteluun nähden siten, että valvontaviranomaiselle jätettäisiin oikeus ottaa ja asiakkaalle oikeus saattaa asia kanteluna tutkittavaksi erikseen määritellyissä tilanteissa; ja
- 3) muistutusmenettelyn lähtökohtaista ensisijaisuutta, joka voitaisiin toteuttaa viranomaisen siirtomenettelyllä. Jos muistutusta ei olisi tehty ennen kantelun tekemistä, valvontaviranomainen voisi harkintansa mukaan siirtää kanteluasian tutkittavaksi ensin muistutusmenettelyssä.

Ehdotuksessa esitetyillä perusteilla asiakaslakia ja potilaslakia ehdotetaan muutettavaksi siten, että valvontaviranomaisille olisi oikeus siirtää sille tehty kanteluasia ensin muistutuksena käsiteltäväksi.

Lausuntopyynnössä lausunnonantajia pyydetään esittämään erityisesti näkemyksensä valitusta sääntelymallista. Minulla ei ole huomautettavaa valitusta sääntelymallista.

Totean kuitenkin, että myös kantelun siirtäminen vaatii valvontaviranomaisen työpanosta, koska asiaa on ennen siirtoa arvioitava ja mahdollisesti myös selvitettävä, onko asiaa käsitelty muistutuksena. Ehdotetun säännöksen mukaan siirto on tehtävä välittömästi arvion tekemisen jälkeen. Kantelijan oikeusturvan kannalta on olennaista, että arvion tekeminen ja asian siirto tapahtuvat viivytyksettä. Muussa tapauksessa siirtäminen pitkittää kantelijan asian käsittelyä. Mikäli arvio asian tarkoituksenmukaisesta käsittelypaikasta on oikea ja siirto tehdään viivyttelittä, menettely saattaa nopeuttaa kantelijan asian käsittelyä ja edesauttaa kantelijalle suotuisaa lopputulosta.

Jäljempänä mainittujen muistutusmenettelyssä esiintyneiden epäkohtien vuoksi muistutusten käsittelyä toimintayksiköissä on kehitettävä, jotta sääntelyn tavoitteisiin päästäisiin. Mikäli kantelija ei saa tyydyttävää vastausta asiaansa muistutusmenettelyssä, kantelujen määrä valvontaviranomaisissa ei vähene ja lisäksi kantelijan asian käsittely viivästyy.

## **Muistutusmenettelyä koskevat säännökset**

Ehdotetun sääntelyn mukaan muistutukseen tulisi jatkossa vastata aina kirjallisesti. Velvoite vastauksen antamiseen kirjallisena ryhdistäisi toimintayksiköiden omaa käsittelymenettelyä, ja kirjallinen vastaus toimisi oikeusturvana myös toimintayksikölle itselleen.

Muistutukseen tulisi jatkossakin antaa vastaus kohtuullisessa ajassa. Valvira on ohjauksessaan todennut kohtuullisena aikana pidettävän 1-4 viikkoa. Myös eduskunnan oikeusasiamiehen mukaan kohtuullinen aika on pääsääntöisesti noin kuukauden tai 1-2 kuukautta asian ollessa erittäin ongelmallinen ja vaatiessa selvitystyötä. Kohtuullisuutta tulisi tämän ohella arvioida suhteessa hallintolain 23 §:n sääntelyyn asian viivytyksettömästä käsittelystä.

Säännöksessä edellytettäisiin jatkossa myös vastauksen perustelemista asian laadun edellyttämällä tavalla. Vaatimuksen tarkoituksena on vahvistaa muistutusten asianmukaista käsittelyä, asiakkaan oikeusturvaa ja muistutusten hyödyntämistä toiminnan kehittämisessä. Erityinen merkitys asian perustelemisella on tilanteessa, jossa asiakkaan ja toimintayksikön näkemykset eroavat toisistaan. Selkeät perustelut auttavat asiakasta harkitsemaan asiasta edelleen kantelemista. Lisäksi ne toimivat dokumentointina asian jatkokäsittelyssä.

Hallituksen esityksessä on viitattu muistutusmenettelyn ongelmiin. Valviran saamien tietojen mukaan muistutusmenettelyä ja muistutukseen vastaamista ei ole järjestetty eikä ohjeistettu riittävän hyvin. Muistutukseen ei välttämättä anneta vastausta kohtuullisessa ajassa, vastaus annetaan suullisesti tai vastausta ei anneta lainkaan. Lisäksi vastaus annetaan usein liian yleisellä tasolla, jota muistutuksen tekijä ei ymmärrä. Asiakkaat pelkäävät muistutuksen tekemistä ja sen seurauksia itselleen ja palveluilleen. Muistutusta ei aina merkitä asianmukaisesti saapuneeksi kuntaan, ja on epäselvyyttä, kenen muistutukseen tulisi vastata.

Oikeuskanslerille tehdyissä sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluissa kantelija ei useimmiten ole tehnyt asiassaan muistutusta, eikä muistutusmahdollisuus vaikuta kantelujen perusteella erityisen tunnetulta tai ainakaan vaikuttavana pidetyltä menettelyltä. Muistutusmenettelyn ongelmista vastaamattomuus tai vastauksen puutteelliset perustelut tulevat jossain määrin esille oikeuskanslerille tehdyissä kanteluissa.

Ehdotettu tarkempi sääntely muistutuksesta ja sen käsittelystä on tarpeellinen eikä minulla ole säännösehdoituksista huomautettavaa. Ottaen huomioon edellä mainitut ongelmat muistutusmenettelyn tehostaminen ja sen vaikuttavuuden lisääminen vaatii toimintayksikköjen ohjausta ja tiedotusta asiakkaille ja potilaille.

Oikeuskansleri

Jaakko Jonkka

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen

---

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

---

KÄYNTIOSOITE Snellmaninkatu 1 A, Helsinki  
POSTIOSOITE PL 20, 00023 Valtioneuvosto

PUHELIN 0295 16001  
TELEFAKSI 09 160 23975

E-MAIL etunimi.sukunimi@okv.fi  
INTERNET www.okv.fi