



ASIA Puhelimen käyttö katkaisuhuotoasemalla

KANTELU

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille osoittamassaan 19.5.2015 päivätyssä kantelussa katkaisuhuotoaseman menettelyä. Kantelija on kantelunsa mukaan ollut katkaisuhuotoasemalla asiakkaana ja halunnut tuona aikana pitää yhteyttä ystäviinsä ja läheisiinsä. Kantelun mukaan katkaisuhuotoaseman asiakas ei kuitenkaan saa pitää asemalla puhelinta hallussaan, vaan se kerätään pois ja laitetaan säilöön. Puheluita voi soittaa aseman lankapuhelimella, mutta siitä soittaminen ja numeron antaminen ulkopuoliselle paljastaisi, että kyseinen henkilö on katkaisuhuotoasemalla, joka on salassa pidettävä, yksityisyyteen kuuluva tieto. Kantelijan mukaan hänen sananvapauttaan on rajoitettu katkaisuhuotoasemalla. Kantelija arvostelee myös sitä, että seurustelusuhteet katkaisuhuotoasemalla ovat kiellettyjä. Hän vaatii perusoikeuksiensa rajoittamiseen syyllistyneille rangaistusta ja korvauksena oikeudenloukkauksista 500 euroa.

SELVITYS

Aluehallintovirasto on antanut 11.9.2015 päivätyyn lausunnon, jonka liitteenä on perusturvakeskuksen hyvinvointi- ja terveystalveluiden johtajan 21.8.2015 päivätyt ja psykososiaalisten laitospalveluiden vs. esimiehen 21.8.2015 päivätyt selvitykset.

VASTINE

Kantelija on antanut 30.9.2015 päivätyyn vastineen.

RATKAISU

Oikeuskanslerin tehtävänä on muun muassa valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tätä tehtävää hoitaessaan oikeuskansleri muun muassa tutkii hänelle osoitettuja kanteluita.

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n 1 momentin mukaan oikeuskansleri tutkii kantelun, jos on aihetta epäillä oikeuskanslerin valvontavaltaan kuuluvan henkilön, viranomaisen tai muun yhteisön menettelleen lainvastaisesti tai jättäneen velvollisuutensa täyttämättä taikka jos oikeuskansleri muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta. Pykälän 2 momentin mukaan oikeuskansleri ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta. Asiassa hankitaan oikeuskanslerin tarpeelliseksi katsoma selvitys.

Arviointi

Oikeusohjeista

Perustuslain 10 §:n mukaan jokaisen yksityiselämä on turvattu.

Perusoikeusuudistusta koskevan hallituksen esityksen (HE 309/1993 vp) yksityiskohtaisten perustelujen mukaan yksityiselämän suojan lähtökohtana on, että yksilöllä on oikeus elää omaa elämäänsä ilman viranomaisten tai muiden ulkopuolisten tahojen mielivaltaista tai aiheetonta puuttumista hänen yksityiselämäänsä. Esityksen mukaan yksityiselämän piiriin kuuluu muun muassa yksilön oikeus vapaasti solmia ja ylläpitää suhteita muihin ihmisiin ja ympäristöön sekä oikeus määrätä itsestään ja ruumiistaan. Esityksen mukaan yksityiselämä voidaan ymmärtää henkilön yksityistä piiriä koskevaksi yläkäsitteeksi.

Euroopan ihmisoikeussopimuksen 8 artiklan mukaan jokaisella on oikeus nauttia muun muassa yksityis- ja perhe-elämän kunnioitusta.

Muun muassa edellä mainituilla perus- ja ihmisoikeussäännöksillä korostetaan ihmisten autonomian ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamista.

Perustuslain 12 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on sananvapaus. Sananvapauteen sisältyy oikeus ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestejä kenenkään ennakolta estämättä. Tarkempia säännöksiä sananvapauden käyttämisestä annetaan lailla.

Edellä mainitun hallituksen esityksen yksityiskohtaisten perustelujen mukaan ydinajatukseltaan sananvapautta voidaan pitää poliittisena oikeutena, jonka perimmäisenä tarkoituksena on turvata kansanvaltaisuutta ja siihen kuuluvaa mielipiteen ilmaisun vapautta. Sananvapaus ei rajoitu kuitenkaan vain poliittisiin ilmaisuihin, vaan sen piiriin on luettu muunkinlaiset ilmaisut niiden sisällöstä ja muodosta riippumatta. Esityksen mukaan sananvapauteen luetaan viestin ilmaisemisen ja julkistamisen lisäksi myös oikeus vastaanottaa viestejä kenenkään ennakolta estämättä.

Euroopan ihmisoikeussopimuksen 10 artiklan mukaan jokaiselle kuuluu sananvapaus. Sopimuksessa suojattu sananvapaus kattaa oikeuden niin suulliseen, kirjoitettuun kuin sähköisten viestimienkin kautta tapahtuvaan mielipiteen ja tietojen ilmaisemiseen ja vastaanottamiseen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

eikä se lähtökohtaisesti riipu ilmaisun muodosta, sisällöstä ja tarkoituksesta. (Matti Pellonpää ym.; Euroopan ihmisoikeussopimus, 5. uudistettu painos, Balto print 2012, s. 713)

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Päihdehuoltolaissa säädetään päihdehuollon järjestämisestä ja muun muassa henkilön tahdosta riippumattomasta hoidosta sekä rajoitustoimenpiteistä, joita sen aikana voidaan määrätä. Päihdehuoltopalveluja järjestetään sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluna.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (asiakaslaki) 1 §:n mukaan kyseisen lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Asiakaslain 4 §:n 1 momentin 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.

Asiakaslakia koskevan hallituksen esityksen (HE 137/1999 vp) yksityiskohtaisten perustelujen mukaan asiakkaan oikeus yksityisyytensä kunnioittamiseen korostaa hallitusmuodon 8 §:ssä (nykyisin perustuslain 10 §) säädettyä oikeutta yksityiselämän suojaan. Esityksen mukaan käsite yksityiselämä sisältää myös henkilön yksityisyyden ja lähtökohtana tulisi olla, että yksilöllä on oikeus elää omaa elämäänsä ilman viranomaisten tai muiden ulkopuolisten tahojen mielivaltaista tai aiheetonta puuttumista hänen yksityiselämäänsä.

Asiakaslain 8 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Edellä mainitun asiakaslakia koskevan hallituksen esityksen yksityiskohtaisten perustelujen mukaan säännöksessä itsemääräämisellä tarkoitetaan omasta elämästä määräämistä ja omaa elämää koskevien päätösten toteuttamista. Toisaalta itsemääräämisoikeus edellyttää henkilön edellytyksiä ja kykyä hallita itseään sekä kykyä harkittuihin, itsenäisiin päätöksiin ja tekoihin ja toisaalta itsemääräämisoikeus on kykyä toimia ilman, että ulkoiset tekijät estävät tahdonmuodostusta. Esityksen mukaan itsemääräämisoikeuden tarkoituksena on suojata yksilöä muiden yksilöiden ja yhteisöjen perusteettomalta väliintulolta silloin, kun yksilö pyrkii määräämään itsestään ja omasta elämästään.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (potilaslaki) 3 luvussa säädetään potilaan oikeuksista. Lukuun sisältyvän 3 §:n 2 momentin mukaan potilaalla on muun muassa oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan.

Asiakaslain 14 ja 15 §:ssä säädetään sosiaalihuollon asiakirjojen salassa pidosta ja kyseisissä asiakirjoissa olevien tietojen vaitiolovelvollisuudesta ja hyväksikäyttökiellosta.

Potilaslain 13 §:ssä säädetään potilasasiakirjoihin sisältyvien tietojen salassapidosta.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (julkisuuslaki) 24 §:n 1 momentin 25 kohdan mukaan muun muassa asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta sekä tämän saamista etuudesta tai tukitoimesta taikka sosiaalihuollon palvelusta taikka tietoja henkilön terveydentilasta tai vammaisuudesta taikka hänen saamistaan terveydenhuollon ja kuntoutuksen palvelusta ovat salassa pidettäviä.

Hallintolain 6 §:ssä säädetään hallinnon oikeusperiaatteista. Pykälän mukaan viranomaisen toimien on muun muassa oltava oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden.

Puhelimen käyttö

Katkaisuhoitoaseman sääntöjen kohdan 5 mukaan kännykän ja kameran hallussapito ja käyttö on katkaisuhoidon aikana kielletty. Sääntöjen mukaan kännykät ja kamerat säilytetään lukollisessa kaapissa hoidon aikana.

Psykososiaalisten laitospalveluiden vs. esimiehen antaman selvityksen mukaan asiakkaan tullessa katkaisuhoidon käydään hänen kanssaan läpi katkaisuhoidon säännöt ja asiakas luovuttaa henkilökohtaiset tavaransa, muun muassa puhelimen ja rahapussin lukolliseen kaappiin aseman kansliassa. Selvityksen mukaan henkilökunnalla on avaimet kaappiin ja asiakkaalle annetaan hänen omia tavaroitaan pyynnöstä. Asiakkailta on selvityksen mukaan käytössään talon asiakaspuhelimet, mutta asiakas voi soittaa myös omasta puhelimestaan ja antaa sen jälkeen puhelimen takaisin säilytykseen.

Selvityksen mukaan akuuttivaiheen asiakkaat säilyttävät omaisuuttaan kansliassa lukollisessa kaapissa, koska talon asukashuoneissa ei ole lukollista laatikkoa. Puhelimen säilytyksen perusteena on myös pienentää asiakkaan kiusausta soittaa ja vastaanottaa puheluita henkilöiltä, joihin hän toivoo katkaisuhoidon aikana etäisyyttä. Soitoilla ei tällöin häiritä myöskään muita kuntoutujia. Mikäli asiakas keskittyy hoidon aikana puhelinasiointiin, on käytäntö osoittanut, että päihdekuntoutus ei toteudu kyseisen asiakkaan eikä muidenkaan asiakkaiden kohdalla. Selvityksessä on todettu, että katkaisuhoidossa toteutetaan yhteisohjoidon periaatetta, joka tarkoittaa käytännössä sitä, että yhteisönä keskustellaan, sovitaan asioista ja vietetään aikaa pohjien muun muassa arjen hallintaan ja kuntoutumiseen liittyviä asioita.

Hyvinvointi- ja terveystalouden johtajan selvityksen mukaan psykososiaalisten palveluiden katkaisuhoidossa ja kuntoutusta koskeissa käytännöissä ja säännöissä joudutaan ottamaan huomioon toisaalta yksittäisten asiakkaiden perusoikeuksien toteutuminen sekä toisaalta muiden asiakkaiden oikeusturva, suojeleminen sekä hoidon toteutuminen. Periaatteena on, että asiakkaiden oikeuksiin mahdollisesti kohdistuvat rajoitukset ovat mahdollisimman lieviä ja perustuvat asiakkaan suostumukseen. Asia varmistetaan selvityksen mukaan käymällä käytännöt ja säännöt läpi asiakkaan kanssa hänen tullessaan palvelun piiriin. Selvityksen mukaan sääntöihin otettut määräykset eivät ole ehdottomia, vaan asioista keskustellaan ja sovitaan yhteisöllisesti.

Kantelijan vastineen mukaan hänelle ei hänen ollessaan katkaisuhoidon asemalla ollut selvitetty, että oman puhelimen käyttö olisi millään tavalla mahdollista.

Asiassa on kysymys asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja sananvapaudesta sekä yksityisyyden suojasta. Hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä kohteluun voidaan katsoa kuuluvan sen, että asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja hänen perusoikeuksiaan kunnioitetaan.

Katkaisuhoitoaseman tarjoaman palvelun sisältö ja sen tarkoitus sekä käytännön työssä esille nousevat erilaiset tilanteet huomioiden lienee ilmeistä, että aseman toiminnan turvaamiseksi

tarvitaan sääntöjä. Katkaisuhuoltoasemalle vapaaehtoisesti hoitoon tulevan henkilön voidaan lähtökohtaisesti edellyttää sitoutuvan näiden sääntöjen noudattamiseen. Säännöille ja käytännöille on olemassa sekä järjestyksenpidollisia että hoidollisia perusteita. Niitä on edellä mainittujen tavoitteiden lisäksi arvioitava myös siitä näkökulmasta, miten niillä kyetään samalla parhaiten turvaamaan myös asiakkaiden oikeudet. Käytäntöjä ja toimintatapoja kehitettäessä on kiinnitettävä huomiota siihen, milloin kysymys on hoitoon liittyvistä käytännöistä ja milloin rajoitustoimenpiteistä, jotta käytännöillä ei todellisuudessa rajoiteta perusteettomasti asiakkaiden oikeuksia. Edellä tarkoitettu kännykän hallussapitoa ja käyttöä koskeva ehdoton kieltä rajoittaa katkaisuhuoltoaseman asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja sananvapautta.

Näkemykseni mukaan katkaisuhuoltoaseman käytäntö, jonka mukaan asiakkaat antavat puhelimensa säilytettäväksi lukolliseen kaappiin, ei kuitenkaan ole ristiriidassa asiakkaiden edellä mainittujen oikeuksien kanssa, mikäli luovuttaminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja asiakkailla siitä huolimatta on tosiasiallisesti mahdollisuus puhelimen käyttöön.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa kertyvät tiedot ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuus ovat asiakaslain, potilaslain ja julkisuuslain mukaan salassa pidettäviä tietoja, joita tahot, jotka ovat niitä tehtäviensä vuoksi saaneet tietoonsa, eivät saa ilmaista ulkopuolisille. Jokaisella ihmisellä on oikeus yksityisyyteen ja oikeus suojata sitä omassa toiminnassaan muun muassa päättämällä siitä, mitä tietoja hän itsestään ja elämästään muille antaa. Kantelussa esitetyllä tavalla katkaisuhuoltoaseman asiakaspuhelimen käyttö voi paljastaa päihdehuollon asiakkuuden tahoille, joille asiakas ei sitä halua ilmaista, minkä vuoksi yksityisyyden suojaaminen voi muodostaa ainakin joidenkin asiakkaiden kohdalla esteen asiakaspuhelimen käyttämiselle.

Selvityksen mukaan asemalla olevat asiakkaat voivat käyttää myös omia puhelimiaan siitä huolimatta, että ne säilytetään lukitussa kaapissa aseman kansliassa. Kantelija on kuitenkin tuonut esille, ettei hänelle ollut kerrottu hänen oikeudestaan saada puhelin käyttöönsä. Kantelusta ei ilmene, oliko kantelija tiedustellut puhelimensa käyttöoikeudesta. Pidän katkaisuhuoltoaseman asiakkaiden edellä mainittujen oikeuksien turvaamisen kannalta erittäin tärkeänä sitä, että asemalla varmistetaan se, että asiakkaat saavat tiedon oikeudestaan käyttää myös omaa puhelinlaiteaan. Jos asiakkaalle ei kerrota tätä, voi hänen oikeutensa tulla käytännössä rajoitetuiksi, mikäli hän ei yksityisyyttään turvatakseen katso voivansa käyttää asiakaspuhelinta.

Totean lisäksi, että selvityksessä esitetty käytäntö näyttää olevan ristiriidassa katkaisuhuoltoaseman sääntöjen kohdan 5 kanssa, josta ilmenee ehdoton kieltä pitää hallussa ja käyttää kännykkää hoidon aikana. Näkemykseni mukaan katkaisuhuoltoaseman sääntöjä olisi tältä osin syytä tarkistaa vastaamaan aseman käytäntöä epäselvyyksien ja väärinkäsitysten välttämiseksi.

Seurustelusuhteiden kieltä

Kantelussa on lisäksi tuotu esille, että katkaisuhuoltoaseman sääntöjen mukaan seurustelusuhteet asemalla olevien henkilöiden välillä on kielletty. Kantelija pyytää myös tältä osin tutki-
maan, ovatko katkaisuhuoltoaseman säännöt lainvastaiset.

Katkaisuhuoltoaseman sääntöjen kohdan 4 mukaan katkaisuhoidon aikana tapahtuvat seurustelu- tai seksisuhteet ovat kiellettyjä.

Psykososiaalisten laitospalveluiden vs. esimiehen selvityksen mukaan katkaisuhuoltoaika on suhteellisen lyhyt (keskimäärin 4 päivää) ja hoitoon tullaan yleensä lepäämään, rauhoittumaan ja pohtimaan omaa suhdetta päihteisiin. Asiakas on päihdehoitoon tullessaan usein herkässä tai haavoittuvassa tunnetilassa, jolloin seurustelu- tai seksisuhteiden luominen ei ole toivottavaa

hoidon häiriintymisen vuoksi. Päihdehoidon aikana on tarkoitus keskittyä hoitoon ja kuntoutumiseen sekä antaa myös muille kuntoutujille kyseinen mahdollisuus.

Kuten jo olen edellä todennut, katkaisuhuoltoasemalla voi olla sääntöjä, joilla toiminta ja sen tavoitteen toteutuminen pyritään turvaamaan. Siitä, että henkilö tulee vapaaehtoisesti hoitoon katkaisuhuoltoasemalle, ei kuitenkaan voi suoraan seurata merkittäviä rajoituksia hänen perusoikeuksilleen kuten itsemääräämisoikeudelle ja yksityiselämän suojalle. Katkaisuhuoltoaseman sääntö, joka kieltää seurustelusuhteet asemalla olevien henkilöiden välillä, on sanamuotonsa mukaan ehdoton. Sen vuoksi se on asiakkaiden itsemääräämisoikeuden ja yksityiselämän suojan kannalta ongelmallinen. Selvitysten mukaan seurustelu- ja seksisuhteiden luomista ei pidetä toivottavana, eivätkä sääntöihin otetut määräykset ole ehdottomia. Vaikuttaa siis siltä, ettei seurustelusuhteita koskeva kieltö käytännössä ole yhtä ehdoton kuin se on sanamuotonsa mukaan.

Kantelussa ei ole tuotu esille yksittäistä tapausta, jossa henkilökunta olisi puuttunut asiakkaiden väliseen seurustelusuhteeseen tai säännön noudattamatta jättämisestä olisi aiheutunut seuraamuksia. Se ja selvityksessä esitetty huomioiden en ryhdy asiaa käsittelemään tarkemmin tässä yhteydessä. Näkemykseni mukaan katkaisuhuoltoaseman sääntöjä on kuitenkin myös tältä osin syytä tarkistaa vastaamaan aseman selvityksestä ilmenevää käytäntöä.

Hyvitys

Asiassa on jäänyt jossain määrin epäselväksi, oliko kantelijalle kerrottu mahdollisuudesta käyttää omaa puhelintaan hänen ollessaan katkaisuhuoltoaseman asiakkaana. Ilmeistä kuitenkin on, että hän oli käsityksessä, ettei voi puhelintaan käyttää, minkä lisäksi hän koki, ettei halua yksityisyytensä suojaamiseksi asioida aseman asiakaspuhelimella. Asian arvioinnissa on otettava huomioon, että aseman kirjallisten sääntöjen mukaan puhelimen hallussapito ja käyttö oli ehdottomasti kielletty, mikä osaltaan on voinut vahvistaa kantelijan käsitystä puhelimen käyttökiellosta.

Käytettävissä olevasta aineistosta ei kuitenkaan ilmene, oliko kantelija tiedustellut oman puhelimen käytöstä katkaisuhuoltoasemalla tai tuonut esille asiakaspuhelimen käyttöä koskevan yksityisyyden suojaan liittyvän ongelman aseman henkilökunnalle. Mikäli hän olisi näin tehnyt, olisi hän käsitykseni mukaan saanut tarkempaa tietoa oikeudestaan käyttää puhelintaan ja hänen oikeutensa olisivat näin tulleet turvatuiksi.

Kantelija ei ole esittänyt yksilöidysti, kuinka katkaisuhuoltoaseman seurustelusuhteita koskeva kieltö olisi rajoittanut hänen oikeuksiaan.

Edellä esitetyn perusteella katson, että minulla ei ole perusteita tässä tapauksessa esittää hyvityksen suorittamista.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän katkaisuhuoltoaseman huomiota siihen, että aseman tulee asiakkaiden oikeuksien turvaamiseksi pyrkiä varmistamaan, että asemalle hoitoon tulevat asiakkaat saavat tiedon oikeudestaan käyttää omaa puhelintaan.

Totean lisäksi, että katkaisuhuoltoaseman sääntöjen tulisi vastata aseman käytäntöjä niin, ettei niillä tosiasiallisesti rajoitettaisi asiakkaiden perusoikeuksia. Sen vuoksi kiinnitän aseman huomiota siihen, että aseman sääntöjen kohdat 4 ja 5 on syytä tarkistaa epäselvyyksien ja väärinkäsitysten välttämiseksi vastaamaan aseman todellista käytäntöä.

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

Kantelu ei ole antanut aihetta muihin toimenpiteisiini.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Kimmo Hakonen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen

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