

Pauli Kiuru

Mannerheimintie 30
00102 EDUSKUNTA

VASTAUS

10.9.2024

EOAK/6509/2023

Viite: 9.10.2023 vireille tullut kantelu

ASIA: HYVINVOINTIALUEENTEKEMÄNTUTKIMUSKYSELYN KOHDERYHMÄ SOTE-PALVELUVERKOSTON JA KIIREPALVELUIDEN JÄRJESTÄMISESTÄ

1 KANTELU

Arvostelite Pirkanmaan hyvinvointialueen menettelyä liittyen Taloustutkimus Oy:lta tilattuun tutkimukseen asukkaiden toiveista sote-palveluverkoston ja kiirepalveluiden järjestämisessä.

Tutkimuksen kohderyhmänä ja vastaajina olivat 18–79-vuotiaat Pirkanmaan asukkaat. Tutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin Taloustutkimuksen internetpaneelissa 9.-19.6.2023. Tutkimuksen tuloksista on raportoitu hyvinvointialueen päättäjille. Kantelunne mukaan ainakin Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallitus on saanut tulokset oheismateriaalina käyttöönsä 3.8.2023 pitämäänsä kokousta varten.

Tilattua kyselytutkimusta ja sen tuloksia käytetään päätöksenteon tukena. Kantelunne mukaan tutkimukseen vastaajista oli kuitenkin aikuisväestöstä rajattu perusteettomasti tai jopa tarkoituksella yli 79-vuotiaat ulkopuolelle.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää toiveita sote-palveluverkoston ja kiirepalveluiden järjestämisestä. Yli 79-vuotiaat ovat mainittujen palveluiden aktiivisia käyttäjiä. Kantelunne mukaan tutkimustulokset oli rajauksesta huolimatta yleistetty harhaanjohtavasti koko hyvinvointialueen aikuisväestöön. Kantelunne mukaan ajatus tiedolla johtamisesta ei toteudu täysimääräisesti, eikä päättäjien saama tausta-aineisto täytä lainsäädännön vaatimuksia.

Kirjoititte, että ikääntyneitä ei voida rajata tutkimusten ja selvitysten ulkopuolelle ilman perusoikeusjärjestelmän kokonaisuuden kannalta hyväksyttävää perustetta. Tiedonkeruun ja vaikuttamismahdollisuuksien on oltava kohderyhmän saavutettavissa. Kantelunne mukaan tiedonkeruuseen käytetyn internetpaneelin voidaan olettaa olleen edullisin ja helpoin menetelmä. Kirjoititte, että vaihtoehtoisten menetelmien kalleus ei ole hyväksyttävä peruste jättää yli 79-vuotiaiden näkemyksiä selvittämättä. Kirjoititte, että merkittäväällä osalla yli 79-vuotaista on myös valmiudet digitaalisessa ympäristössä toimimiseen.

Kantelunne mukaan tutkimuksen toteuttamistapa ei vastaa lainsäädäntöä ja sitä tulisi arvioida ainakin suhteessa perustuslakiin, yhdenvertaisuuslakiin, vanhuspalvelulakiin sekä lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (järjestämislaki).

Kirjoititte, että ikääntyneiden sivuuttaminen mielipidetiedusteluissa ja tutkimuksissa on myös äärimmäisen loukkaavaa. Mielipiteen sivuuttamiseen liittyy vahva kielteinen arvolataus, joka heikentää ihmisen kokemaa hyvinvointia. Kirjoititte, että Pirkanmaan hyvinvointialueen tilaaman tutkimuksen ikärajan piiloviesti on, ettei iäkkään mielipiteellä ole enää arvoa.

2 SELVITYS

Kantelun liitteenä oli Taloustutkimus Oy:n tutkimusraportti ”Asukkaiden odotukset sote-palveluita kohtaan”.

Käytettävissäni on ollut myös Pirkanmaan hyvinvointialueen selvitys ja lausunto.

Selvityksessä ja lausunnossa pyydettiin kiinnittämään huomiota erityisesti siihen, millä perusteilla yli 79-vuotiaat on jätetty tutkimuksen ulkopuolelle. Lisäksi pyydettiin tietoa siitä, onko ikäryhmään yli 79-vuotiaat tehty mahdollisesti muulla tavoin suoritettua vastaavaa kyselyä tai muutoin selvitetty kyseiseen ikäryhmään kuuluvien asukkaiden näkemyksiä Taloustutkimus Oy:n tutkimukseen kuuluvista asioista.

3 RATKAISU

Olen tutkinut asianne, mutta en ole havainnut siinä oikeusasiamiehen toimenpiteitä edellyttävää lainvastaista menettelyä tai velvollisuuden laiminlyöntiä.

Perustelen ratkaisuni seuraavasti.

3.1 Selvitys ja lausunto

SELVITYS

Selvityksen mukaan Pirkanmaan hyvinvointialue toteutti kantelun kohteena olevan kyselyn 9.-19.6.2023 yhteistyössä Taloustutkimus Oy:n kanssa. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää asukkaiden näkemyksiä sosiaali- ja terveystalouden verkoston kehittämiseen ja tavoitteena oli saada mahdollisimman edustava otos väestöstä. Yli 900 vastaajaa koostui 18–79-vuotiaista pirkanmaalaisista.

Taloustutkimus Oy teki kyselyn internet-paneelissa. Taloustutkimus ei ole ottanut paneeliin yli 79-vuotiaita, koska ikääntyneiden asukkaiden verkkopalvelujen käyttötaidot vaihtelevat huomattavasti, ja ikääntyneiden omaisilta oli jo aiemmin tullut internet-kyselyistä kielteistä palautetta. Yli 79-vuotiaiden asukkaiden valikointi mukaan olisikin johtanut siihen, että otos ei olisi edustanut koko ikäryhmää. Se puolestaan olisi johtanut vääriin johtopäätöksiin.

Tutkimuksessa hyödynnetty analyysimenetelmä ei ollut toteutettavissa puhelimitse, sillä ikääntyneiden olisi pitänyt muistaa tutkijan luettelemia vastausvaihtoehtoja tarkasti ja pystyä valitsemaan useasta eri vaihtoehdosta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty syksyn 2023 aikana laajaa sosiaali- ja terveystalouden verkoston kehittämistyötä. Asukkaiden osallistumiseen palvelujen kehittämiseen on kiinnitetty erityistä huomiota.

Syksyn 2023 aikana on järjestetty sosiaali- ja terveystalouden verkoston kehittämiseen liittyen yhteensä 10 asukastilaisuutta ympäri Pirkanmaata. Asukkaat ovat voineet osallistua näihin tilaisuuksiin joko paikan päällä tai etänä. Näihin tilaisuuksiin on osallistunut yli 1000 pirkanmaalaisista asukasta.

Lisäksi asukkailla on ollut mahdollisuus antaa avointa palautetta sähköisen palautekanavan tai sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteistä saatavien paperisten palautelomakkeiden avulla. Näitä palautteita on saatu 22.11.2023 mennessä yhteensä 137 kappaletta. Eri asukasryhmien palautteita on saatu yhteensä 55, näissä on mukana useita eri kuntien vanhuusneuvostojen lausuntoja ja palautteita.

Syyskuussa 7.9. - 24.9.2023 Pirkanmaan hyvinvointialue toteutti asukaskyselyn koskien vuodeosastopalveluja, vastaanottopalveluja, työikäisten sosiaalityön palveluja ja kiirevastaanottopalveluja. Kyselyyn oli mahdollista vastata joko sähköisen palautekanavan kautta tai sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteistä saatavien palautelomakkeiden avulla ja mukana oli myös vapaa palaute koskien sosiaali- ja terveystalouden verkoston kehittämistä. Tähän asukaskyselyyn vastasi yhteensä 5531 asukasta. Vastaajista yli 79-vuotiaita asukkaita oli yhteensä 400.

Lokakuussa 9.-22.10.2023 Pirkanmaan hyvinvointialue toteutti asukaskyselyn koskien ikäihmisten, vammaisten ja mielenterveys - ja päihdeasiakkaiden palveluja. Kyselyyn oli mahdollista vastata joko sähköisen palautekanavan kautta tai sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteistä saatavien palautelomakkeiden avulla ja myös tässä kyselyssä oli mukana vapaa palaute koskien sosiaali- ja terveyspalvelujen verkoston kehittämistä. Tähän asukaskyselyyn vastasi yhteensä 1182 asukasta. Vastaajista yli 79-vuotiaita asukkaita oli yhteensä 236.

Pirkanmaan hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimet ovat vanhuusneuvosto, vammaisneuvosto ja nuorisovaltuusto. Toimielimet ovat antaneet lausunnon tai kommentit sosiaali- ja terveyspalvelujen verkoston kehittämisen periaatteisiin ja kaikkiin päätöksentekoon meneviin sosiaali- ja terveyspalvelujen verkoston osakokonaisuuksiin.

Kaikista saaduista palautteista ja kommentteista on tehty kooste aluehallitukselle päätöksenteon tueksi. Kaikki tehdyt asukaskyselyt ja niiden tulokset ja myös aluehallitukselle tehdyt koosteet ovat olleet julkisina liitteinä mukana aluehallituksen esityslistoilla.

LAUSUNTO

Pirkanmaan hyvinvointialue on osallistanut laajasti asukkaita sosiaali-terveyspalvelujen verkoston kehittämiseen eri menetelmin. Yli 79-vuotiailla asukkailla on ollut mahdollisuus vaikuttaa useilla eri tavoilla palveluiden verkoston kehittämiseen. Taloustutkimus Oy:n käyttämä menetelmä sisältää kattavan otoksen eri ikäryhmien mielipiteistä palveluiden kehittämiseen. Taloustutkimus Oy:n kyselyn heikkoutena on, että kyselyn mukana ei ole yli 79-vuotiaita asukkaita. Tämä tieto on ollut aluehallituksen tiedossa päätöksiä tehtäessä. Syksyn aikana tehdyissä uusissa kyselyissä, asukastilaisuuksissa ja avoimen palautekanavan kautta yli 79-vuotiailla asukkailla on ollut mahdollisuus kertoa mielipiteensä sosiaali- ja terveyspalvelujen verkoston kehittämiseen ja kaikki palautteet ovat olleet aluehallituksen käytössä päätöksenteon tukena. Johtopäätöksenä Pirkanmaan hyvinvointialue lausuu, että yli 79-vuotiaiden asukkaiden näkemyksiä sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen Taloustutkimus Oy kyselyyn liittyvistä asioista on selvitetty laajasti eri menetelmien avulla.

3.2 Keskeinen lainsäädäntö ja arvioinnin lähtökohdat

Perustuslain 109 §:n mukaan eduskunnan oikeusasiamiehen tulee valvoa, että jokainen, joka hoitaa julkista tehtävää, noudattaa lakia ja täyttää velvollisuutensa. Tehtäväänsä hoitaessaan oikeusasiamies valvoo perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista.

Muun lainsäädännön osalta viittaa eduskunnan tulevaisuusvaliokunnalle antamaani lausuntoon asiassa 6297/2023 [Lausunto: Ikääntyneiden oikeudet K 11/2023 vp, kertomus vuodelta 2022 \(pdf\)](#).

Totean, että valtiosääntömme lähtökohtana on yhteiskuntamme oikeudenmukaisuus ja jokaisen oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen (perustuslain 1 §:n 2 momentti ja 2 §:n 2 momentti). Osallistumisoikeutta on täsmennetty lainsäädännössämme, joka sisältää useita velvollisuuksia selvittää väestön tai palvelujen käyttäjien näkemyksiä. Yhdenvertaisuusperiaatteesta ja syrjinnän kiellosta seuraa, että ikääntyneet henkilöt voidaan rajata selvittämisen ulkopuolelle vain, jos siitä on säädetty lailla. Tällaisen lain säätämisen edellytyksenä on perustuslakivaliokunnan vakiintuneen tulkintakäytännön perusteella se, että tietyn ikäisten henkilöiden erilaiselle kohtelulle olisi osoitettavissa perusoikeusjärjestelmän kokonaisuuden kannalta hyväksyttävä peruste.

Tiedossani ei ole lainsäädäntöä, jonka perusteella olisi hyväksyttävää rajata ikääntyneitä henkilöitä selvittämisen ja vaikuttamisen ulkopuolelle.

Lainsäädännössä kuntia ja hyvinvointialueita on monen eri oikeusnormin perusteella velvoitettu ottamaan huomioon ikääntyneiden henkilöiden näkemyksiä ja edistämään osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Henkilön ikää tai oikeustoimikelpoisuutta ei ole laissa määritetty seikaksi, jonka perusteella henkilön näkemystä ei tulisi ottaa huomioon.

Korostan, että esimerkiksi henkilö, joka ei kykene hoitamaan taloudellisia asioitaan saattaa kyetä ilmaisemaan mielipiteensä siitä, minkälaisia palveluja hän pitää itselleen ja muille vanhuksille hyvinä.

Totesin eduskunnan tulevaisuusvaliokunnalle antamassani lausunnossa, että ikääntyneille henkilöille on tarjottava vaihtoehtoisia tapoja ilmaista mielipiteensä, koska digitaalisiin kyselyihin vastaaminen ei kaikilta onnistu.

Totean, että vaihtoehtoisten menetelmien käytön tarjoaminen iäkkäille henkilöille ei tarkoita sitä, etteikö muiden käytettävissä voisi olla digitaalisia kyselyjä. Lähtökohtana tulee olla sellaisten menetelmien käyttäminen, jotka ovat kulloisellekin kohderyhmälle ymmärrettäviä ja helposti saavutettavia.

Lainsäädännössä määritelty velvoite tietojen keräämiseen esimerkiksi riittävien palvelujen tuottamista varten sisältää tavoitteen tiedolla johtamisesta. Näkemykseni mukaan tiedolla johtaminen perustuu siihen, että on oltava käytettävissä riittävästi tietoa päätöksentekoa varten. Ellei laissa nimenomaisesti ole toisin säädetty, on tiedon keräämisessä noudatettava yhdenvertaista kohtelua ja ikään perustuvan syrjinnän kieltä.

3.3 Pirkanmaan hyvinvointialueen toiminnan arviointi

Taloustutkimus Oy:n tutkimusraportti ”Asukkaiden odotukset sote-palveluita kohtaan” on julkaistu 25.6.2023.

Raportin nimestä ja sen ensimmäiseltä sivulta ei käy ilmi, ettei raporttia varten ole kerätty tietoa yli 79-vuotiailta asukkailta. Raportin nimestä ei myöskään käy ilmi, ettei raportti sisällä alle 18-vuotiaiden antamia tietoja.

Katson, että nämä tiedot on kuitenkin selkeästi esitetty heti raportin toisella sivulla, jonka otsikkona on ”Raportin toteutus”. Tekstin mukaan tutkimuksen kohderyhmänä olivat 18–79-vuotiaat Pirkanmaan asukkaat.

Raportin muille sivuille on kirjattu tutkimuksen tuloksia käyttäen sanaa asukas, ilman että sen yhteydessä olisi erikseen mainittu, minkä ikäisistä asukkaista on kyse. Koska tieto on annettu jo sivulla 2, en pidä raportin tekstiä tältä osin harhaanjohtavana.

Koska raportti ei sisällä tietoa siitä, että yli 79-vuotiaat ovat kohderyhmänä toisella tavoin toteutetuissa kyselyissä saattaa lukijalle yksinomaan raporttia lukemalla syntyä se vaikutelma, että kartoittamalla paneelikyselyn avulla 18–79-vuotiaiden näkemyksiä on tarkoituksena ollut antaa kattava kuva koko Pirkanmaan aikuisväestön näkemyksistä. Käytettävissäni olevan aineiston perusteella näin ei ole kuitenkaan ollut tarkoitus tehdä, vaan Taloustutkimuksen tekemän tutkimuksen jälkeen yli 79-vuotiaiden näkemyksiä on selvitetty vuoden 2023 aikana monin eri tavoin varmistuen, että myös tämän ikäryhmän näkemykset on saatu esiin.

En voi käytettävissäni olevien tietojen perusteella varmuudella todeta, onko tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytty jo ennen kantelun tekemistä ja selvityspyynnön vastaanottamista, enkä pidä sitä kanteluasian arvioinnin kannalta olennaisena tietona. Saamani selvityksen mukaan Taloustutkimuksen tutkimusraporttia täydentävät tiedot on tuotettu kohtuullisen nopeasti raportin julkaisemisen jälkeen ja ne on saatettu asianmukaisesti aluehallituksen käyttöön päätöksenteon tueksi.

Kiinnitän huomiota siihen, että valtaosin muu tiedonhankinta on toteutettu siten, että käytettävissä on ollut samanaikaisesti sekä mahdollisuus sähköisen palautteen antamiseen että paperisten lomakkeiden täyttämiseen. Katson, että näin menetellen on paremmin voitu välttää se virheellinen vaikutelma, ettei yli 79-vuotiaiden näkemyksiä ole ollut tarkoitus ottaa päätöksenteossa huomioon. Totean yleisellä tasolla, että tietoja hankittaessa on kiinnitettävä huomiota sekä siihen, että eri menetelmät soveltuvat eri kohderyhmille, että siihen, että saatu tieto on riittävän kattavaa eri menetelmiä käytettäessä.

Tämä ratkaisu annetaan tiedoksi myös Pirkanmaan hyvinvointialueelle.

Apulaisoikeusasiamies

Maija Saksin

Esittelijäneuvos

Lotta Hämeen-Anttila

Asiakirja on hyväksytty sähköisesti asianhallintajärjestelmässä.