

Oikeus omiin tietoihin – Sosiaalihuollon asiakkaan itseään ja omaa asiaansa koskevan tiedonsaantioikeuden lainopillinen ja empiirinen tutkimus

Sosiaali- ja potilasasiamies Riikka Kainulaisen oikeustieteen pro gradu -tutkielmassa tarkastellaan sosiaalihuollon asiakkaan itseään ja asiaansa koskevaa tiedonsaantioikeutta. Ensin systematisoidaan tiedonsaantioikeuden sisältöä lainopillisella menetelmällä, ja sitten tarkastellaan tiedonsaantiin liittyviä ongelmia empiirisen metodin avulla sellaisina kuin ne esiintyvät seitsemän länsi- ja keskiuusimaalaisen kunnan sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa (973 kappaletta) aikavälillä 1.1.2016–31.5.2019. Sosiaalihuollon asiakkaan tiedonsaantioikeutta ei ole hahmoteltu aiemmin kattavasti oikeuskirjallisuudessa, eikä siitä ole olemassa kotimaista empiiristä tutkimusta. Koko tutkielma löytyy alla olevasta linkistä, ja tässä esitetään tiivistelmä sen keskeisistä tuloksista.

Nykyisen sääntelyn lähtökohtana on yksilön oikeus määrätä itseään koskevasta informaatiosta. Asiakas ei voi osallistua oman asiaansa hoitamiseen, jos hän ei saa tietoa sosiaalihuollon viranomaiselta. Tämän menettelyllisen oikeuden pohja on valettu etenkin perustuslaissa, julkisuuslaissa ja Euroopan unionin yleisessä tietosuoja-asetuksessa (GDPR). Tarkastelen myös kumottua henkilötietolakia, koska valtaosa empiirisestä aineistosta ajoittuu sen voimassaoloajalle. Tieto on annettava ymmärrettävällä tavalla, ja erityisryhmien erilaiset tiedolliset tarpeet on huomioitava. Sosiaalihuollon asiakkaan tiedonsaantioikeus sisältää seuraavassa kuviossa esitetyt oikeudet:



Empiirisen aineiston analyysin perusteella tiedonsaantioikeuden toteutumisessa on puutteita. Noin puolet yhteydenotoista liittyi lastensuojeluun. Ei kuitenkaan voida vetää johtopäätöstä siitä, että tiedonsaantiongelmia olisi eniten juuri lastensuojelussa, koska yhteyttä ottanevat usein juuri ihmiset, joilla on eniten voimavaroja hoitaa asiaansa. Yhdessä yhteydenotossa eli asiatapahtumassa voi olla useita mainintoja erityyppisistä tiedonsaantiongelmista. Seuraavassa taulukossa on esitetty tiedonsaannin ongelmia koskevien mainintojen jakautuminen sosiaalipalveluittain:

	Asiatapahtumia, joissa on mainittu itseään ja asiaansa koskevat tiedonsaantiongelmät	Mainintoja alaluokkiin
Lastensuojelu	73	122
Toimeentulotuki	36	41
Vammaispalvelut	17	24
Ikääntyneiden palvelut	9	11
Lastenvalvojapalvelut	8	8
Kehitysvammahuolto	4	7
Omaishoito	4	6
Kotipalvelu	4	4
Aikuissosiaalityö	1	2
Sosiaalipäivystys	1	1
Perheneuvola	1	3
Perhesosiaalityö	1	2
YHTEENSÄ	159	231

Eniten tiedonsaantiongelmia nostettiin esille liittyen oikeuteen saada tietää velvollisuutensa, oikeutensa ja toimenpidevaihtoehdot (101 mainintaa). Tähän liittyvät muun muassa kokemukset, joissa myönnetyn sosiaalipalvelun sisältö oli epäselvä: asiakas ei tiennyt käsittelyn vaihetta tai edes sitä, onko hänellä asiakkuus sosiaalihuoltoon. Seuraavaksi yleisimpiä olivat maininnat koskien neuvontaa ja tiedusteluihin ja kysymyksiin vastaamista (52) eli muun muassa ongelmat yhteyden saamisessa viranomaiseen. Asiakkailta oli myös vaikeutta saada perusteltu päätös sosiaalipalveluhakemukseensa (45). Oikeus tietojensa tarkastamiseen ja itseään koskevaan tietoon asiakirjoista sekä oikeus tallentamattomaan tietoon nousivat myös esille (33). Seuraavassa taulukossa on esitetty mainintojen jakautuminen ylä- ja alaluokkiin jaoteltuina lukumäärineen:

Yläluokat	Alaluokat	Mainintoja
oikeus saada tietää velvollisuutensa, oikeutensa ja toimenpidevaihtoehdot	asiakas ei saa neuvontaa oikeuksistaan tai velvollisuuksistaan	40
	myönnetyn sosiaalipalvelun sisältö on epäselvä	18
	ei tiedä käsittelyn vaihetta	14
	epäselvää, onko asiakkuus tai mikä asiakkuus on	9
	työntekijä tehnyt jotain asiakkaan ”selän takana”	8
	vaihtoehtoja ei ole kerrottu	6
	ei tiedä, miksi palaveri järjestetään	6
	yhteensä	101
oikeus tietojensa tarkastamiseen ja itseään koskevaan tietoon asiakirjoista sekä oikeus tallentamattomaan tietoon	vaikeus tarkastaa itseään tai huollettavaansa koskevia tietoja	24
	lastensuojeluilmoituksista ei annettu tietoja	5
	isälle ei annettu tietoa	4
yhteensä	33	
oikeus saada perusteltu päätös	asiakas ei saa päätöstä	37
	saanut kielteisen päätöksen, jonka perustelut ovat epäselvät	8
	yhteensä	45
neuvonta ja tiedusteluihin ja kysymyksiin vastaaminen	ei saa yhteyttä työntekijään	29
	ei saa tapaamista työntekijän kanssa	14
	ei olla lupauksista huolimatta oltu yhteyksissä	9
	yhteensä	52
Alaluokkien määrä yhteensä		231

Asiakkaiden ja viranomaisten välillä vaikuttaa ajoittain vallitsevan merkittävä tiedollinen epätasapaino. Asiakkaat toivat muun muassa esille vajavaisuuksia oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskevassa neuvonnassa. Sosiaalipalvelun sisältö oli monelle epäselvä, ja moni asiakas ei tiennyt asian käsittelyn vaihetta. Asiakkaiden oli usein ylipäättään vaikeaa tavoittaa työntekijät saadakseen tietoa. Miten on päädytty tilanteeseen, jossa asiakas ei tiedä, onko hänellä asiakkuus johonkin sosiaalipalveluun? Asiakkaalla on myös oikeus saada yhteys työntekijään, mutta tämä oikeus näyttää tulevan rikotuksi monen asiakkaan kohdalla. Pahimmissa tapauksissa asiakas ei ole saanut kehenkään yhteyttä akuutissa tilanteessa useista yrityksistä ja yhteydenottopyynnöistä huolimatta. Kaikille on annettava mahdollisuus osallistua, ja tieto tulee jättää antamatta vain, jos asiakas nimenomaisesti niin ilmoittaa.

Jotta asiakkaan asema voi vahvistua, asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutua ja itsehallinta korostua, asiakkaiden on välttämätöntä saada itseään koskevaa tietoa sosiaalihuollosta. Minimitavoite eli se, että asiakas pääsisi lakisääteisiin tiedonsaantioikeuksiinsa, vaikuttaa vaativan vielä runsaasti töitä.