

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE

LAUSUNTO

Luonnos hallituksen esitykseksi sosiaalihuoltolain, vanhuspalvelulain ja asiakasmaksulain muuttamisesta (VN/25888/2024)

ETENE kiittää mahdollisuudesta antaa lausunto luonnoksesta hallituksen esitykseksi sosiaalihuoltolain, vanhuspalvelulain ja asiakasmaksulain muuttamisesta.

Esityksessä ehdotetaan säädettäväksi teknologisten ratkaisujen käytöstä sosiaalihuollon palveluissa asiakkaan perusoikeuksia kunnioittaen ja yhdenvertaisesti koko maassa. Sosiaalihuoltolakiin lisättäisiin säännös teknisestä valvonnasta sekä velvollisuus arvioida asiakassuunnitelmassa, voidaanko palvelutarpeisiin vastata teknologialla. Hyvinvointialueilla olisi velvollisuus arvioida teknologian hyödyntämismahdollisuus palvelun toteuttamisessa. Lisäksi säädettäisiin maksun perimisestä kiireellisen avun teknologiapohjaisesta toteutuksesta sekä mahdollistettaisiin teknologian huomioiminen henkilöstömitoituksessa, jos se vähentää henkilöstötarvetta.

ETENE esittää seuraavassa asiaa koskevat huomiot ja arviointinsa.

Teknologisia ratkaisuja hyödynnetään sosiaalihuollossa jo nyt yhä laajemmin, vaikka niiden käytölle ei ole olemassa yhtenäisiä oikeudellisia reunaehtoja tai sääntelyä. Puuttuva sääntely muodostaa merkittävän eettisen ja oikeudellisen kysymyksen erityisesti asiakkaiden oikeusturvan, yksityisyyden suojan ja yhdenvertaisuuden kannalta. Vaikka sääntelyä tarvitaan, on samalla olennaista arvioida kriittisesti, missä määrin ja millä ehdoilla teknologian käyttö ylipäättään on tarkoituksenmukaista sosiaalihuollon palveluissa. Eettisesti kestävää sääntelyä ei voida rakentaa ensisijaisesti teknologian käyttöönoton mahdollistamisen pohjalta, vaan sen on lähdettävä sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien turvaamisesta.

Esityksellä on merkittäviä perusoikeuslottuvuuksia, jotka on otettava huolellisesti huomioon sääntelyratkaisuja arvioitaessa. Teknologisten ratkaisujen käyttöönotto sosiaalihuollossa voi vaikuttaa suoraan asiakkaan perusoikeuksiin, kuten yksityiselämän suojaan, henkilötietojen suojaan, itsemääräämisoikeuteen sekä oikeuteen saada palvelua ihmisarvoa kunnioittavalla tavalla. Erityisen painokkaiksi nämä kysymykset nousevat, kun kyse on haavoittuvassa asemassa olevista henkilöistä, joiden kyky valvoa oikeuksiaan voi olla rajoittunut.

Yksityisyyden ja henkilötietojen suoja ovat keskeisiä perusoikeudellisia ja eettisiä kysymyksiä teknologian käytössä sosiaalihuollossa. Teknologiset ratkaisut, kuten etäseuranta ja tekninen valvonta, voivat puuttua asiakkaan yksityisyyteen tavoilla, joita ei

aina ole helppo havaita tai ymmärtää – erityisesti silloin, kun kyse on asiakkaan kotina pidettävistä tiloista tai asiakkaista, jotka eivät kykene havaitsemaan teknologian läsnäoloa. Seuranta voi ulottua myös muihin tilassa oleskeleviin, kuten omaisiin tai vierailijoihin, joiden oikeuksiin tulee kiinnittää huomiota. Myös yhteisissä tiloissa on tärkeää huomioida yksityisyyden suojan näkökulma. Vaikka kyse on jaetuista tiloista, ne voivat sisältää vuorovaikutusalueita, jotka kuuluvat yksityiselämän piiriin. Tämän vuoksi jatkuvaa, yleistä ja kohdentamatonta teknistä valvontaa ei tule toteuttaa ilman selkeästi perusteltua syytä.

Teknologian käyttöön liittyy tietoturvariskejä ja epäselvyyksiä siitä, missä määrin asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa henkilötietojensa käsittelyyn tai kieltäytyä teknologian avulla toteutettavista palveluista. Eettisesti kestävä sääntelyn edellytyksenä on, että yksityisyyden suoja toteutuu selkeästi, ennakoitavasti ja yhdenvertaisesti. Näitä vaatimuksia ei voida ohittaa tehokkuus- tai resurssiperusteisiin vedoten.

Teknologisten ratkaisujen käyttöönotto sosiaali- ja terveydenhuollossa tuo mukanaan merkittäviä eettisiä kysymyksiä myös työntekijöiden osaamisen, vastuunjaon ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Teknologian toimivuus ei ole itsestäänselvyys: tekniset häiriöt, ohjelmistopäivitykset ja laitteistoviat voivat häiritä palvelujen jatkuvuutta, ja niiden selvittämiseen tarvittava aika saattaa vähentää käytettävissä olevaa asiakastyötä. Viime vuosina on nähty myös kansainvälisesti laajamittaisia järjestelmähäiriöitä, jotka korostavat varautumisen tärkeyttä. Lisäksi on huomioitava alueelliset erot teknologian toimivuudessa. Esimerkiksi syrjäseuduilla ja Pohjois-Suomessa voi edelleen esiintyä haasteita muun muassa verkkoyhteyksien toimivuudessa. Tämä lisää riskiä, että teknologiaan perustuvat palvelut eivät ole kaikille asiakkaille tosiasiallisesti saavutettavissa tai toimivia. ETENEn näkemyksen mukaan eettisesti kestävä sääntely edellyttää, että organisaatioilla on velvollisuus laatia varautumissuunnitelmat ja vaihtoehtoiset toimintamallit tilanteisiin, joissa teknologia ei ole käytettävissä. Tämä on keskeistä asiakasturvallisuuden ja palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi myös poikkeustilanteissa.

Jos vastuu teknologian käytöstä ja toimivuudesta jää yksittäiselle työntekijälle ilman riittävää koulutusta tai tukea, lisääntyy työn kuormittavuus. Asiakastilanteissa, joissa käytetään etä- tai valvontateknologiaa, työntekijän voi olla vaikea hahmottaa kaikkia yksityisyyden suojaan liittyviä velvoitteita: mitä tietoa kerätään, tallennetaan tai siirretään, ketkä siihen pääsevät käsiksi ja miten läsnä olevien muiden henkilöiden oikeudet turvataan. Teknologian käyttö ei saa heikentää asiakkaiden luottamusta palveluihin eikä siirtää kohtuuttomia velvoitteita työntekijöille, joiden ammatillinen vastuu ja osaaminen kohdistuu ensisijaisesti ihmisten kohtaamiseen ja auttamiseen. Eettisesti kestävä käyttö edellyttää teknologian roolin selkeää määrittelyä, asianmukaista koulutusta, järjestelmätason tukea ja sellaista infrastruktuuria, joka mahdollistaa teknologian häiriöttömän ja tietoturvallisen käytön ilman, että se syrjäyttää inhimillisen

vuorovaikutuksen tai ammatillisen harkinnan.

Esityksessä ehdotetaan, että teknologisia ratkaisuja voitaisiin käyttää sosiaalihuollon palveluissa ilman, että niiden käyttöönotto edellyttää asiakkaan nimenomaista suostumusta. Käytännössä tämä tarkoittaa, että suostumusta ei olisi tarpeen pyytää esimerkiksi teknisen valvonnan tai muiden teknologisten ratkaisujen yhteydessä, vaan päätös perustuisi viime kädessä ammattilaisen arvioon ja asiakassuunnitelmassa tehtävään harkintaan. Eettisestä näkökulmasta asiakkaan suostumuksen puuttuminen herättää kysymyksiä yksilön itsemääräämisoikeuden ja yksityisyyden suojan toteutumisesta. Eettisesti kestävänsä sääntelyn tulisi nojata vapaaehtoisuuteen ja läpinäkyvyyteen, varsinkin, kun kyse on haavoittuvassa asemassa olevista henkilöistä, joiden mahdollisuudet ilmaista vastustuksensa voivat olla rajalliset.

Esityksen mukaan päätös teknologian käyttöönotosta ei ole valituskelpoinen hallintopäätös. Tähän voi liittyä eettisiä huolenaiheita, sillä teknologisten ratkaisujen käyttöönotto voi vaikuttaa olennaisesti palvelun sisältöön, sen koettuun laatuun ja asiakkaan yksityisyyteen. Erityisesti tilanteissa, joissa teknologian käyttö korvaa työntekijän fyysisen läsnäolon, voi vaikutus palvelun sisältöön ja vuorovaikutukseen olla huomattava. Jos asiakkaalla ei ole tosiasiallista mahdollisuutta saattaa teknologian käyttöä arvioitavaksi valitusprosessin kautta, hänen oikeusturvansa ei toteudu täysimääräisesti. Tämä riski korostuu tilanteissa, joissa teknologian käyttö ei ole asiakkaan toiveen mukaista.

Eettisestä näkökulmasta on tärkeää tunnistaa mahdolliset ristiriitatilanteet, joissa sosiaalihuollon ammattilainen pitää teknologian käyttöä perusteltuna ja työnsä kannalta hyödyllisenä, mutta asiakas kokee sen epämiellyttävänä tai ei halua sen käyttöönottoa. Ammattihenkilön näkökulmasta teknologinen ratkaisu, kuten etäyhteys tai valvontalaite, voi tuoda tehokkuutta ja työkuorman hallittavuutta, mutta asiakkaalle se voi näyttäytyä epäinhimillisenä, vuorovaikutusta heikentävänä tai yksityisyyttä loukkaavana. Eettisesti kestävänsä toiminnan tulee perustua asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen ja vuorovaikutukseen, ei yksipuoliseen päätöksentekoon teknologian käyttöönotosta.

Asiakasmaksujen periminen tilanteissa, joissa kiireelliseen avuntarpeeseen vastataan teknologisella ratkaisulla, herättää kysymyksiä palvelujen saavutettavuudesta ja yhdenvertaisuudesta. Erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden kohdalla on tärkeää arvioida, voiko maksu estää avun pyytämisen tai heikentää luottamusta palvelujärjestelmään. Eettisestä näkökulmasta olennaista on, että maksukäytännöt eivät johda eriarvoisuuteen tai estä ketään saamasta välttämätöntä apua.

Teknologian käyttöönoton eettinen tarkastelu edellyttää kokonais kustannusten huolellista arviointia. Teknologian käyttöönotossa ei tule keskittyä vain henkilöstöresurssien säästöihin, vaan huomioon on otettava kaikki käyttöönottoon ja

ylläpitoon liittyvät kulut, kuten laite- ja ohjelmistohankinnat, tekninen tuki, järjestelmien päivitykset, tietoturva- ja tietosuojaratkaisut sekä henkilöstön koulutus. Lisäksi vikatilanteet voivat edellyttää varajärjestelmiä tai ylimääräisiä resursseja.

Kustannustarkastelussa on painotettava myös kustannusvaikuttavuutta: teknologian käyttö on perusteltua vain, jos sen vaikuttavuus asiakkaiden hyvinvointiin ja toimintakykyyn on todettavissa. Pelkkä taloudellinen edullisuus ei oikeuta ratkaisua, jos sen hyödyt ovat vähäisiä tai se heikentää palvelun laatua. On myös syytä arvioida, missä määrin teknologian käyttöönotto ohjaa sosiaalihuollon keinojen ulottamista yhä varhaisempaan vaiheeseen ihmisten elämässä. Esimerkiksi ikääntyneiden arjen seuraaminen etäyhteyksien avulla voi tuntua kuormittavalta tai rajoittavalta, jos henkilö ei koe tarvitsevänsä vielä ulkopuolista tukea. Tällöin vaarana on, että arkielämään aletaan liittää hoivan ja valvonnan elementtejä, vaikka henkilö ei niitä vielä tarvitse.

Esityksen painopiste kohdistuu vahvasti asumispalveluihin ja teknologian rooliin henkilöstömitoituksessa. Se kuitenkin toteutuessaan koskee kaikkia sosiaalihuollon palveluja, jotka ovat luonteeltaan hyvin erilaisia. Olisi perusteltua tarkastella, tulisiko lainsäädäntöön sisällyttää tarkempi jaottelu eri käyttötilanteista, niiden tarkoituksista ja tavoitteista. Esimerkiksi ikääntyneiden ympärivuorokautinen hoiva, kotiin vietävät palvelut ja lastensuojelu asettavat teknologian käytölle keskenään erilaisia eettisiä ja perusoikeudellisia reunaehdoja. Ympärivuorokautisessa hoivassa teknologian käytön painopiste voi liittyä esimerkiksi turvallisuuden varmistamiseen, kun taas esimerkiksi lastensuojelussa korostuvat lapsen kehitykseen ja yksityisyyteen liittyvät kysymykset. Palvelukohtainen tarkastelu parantaisi sekä sääntelyn soveltamisen selkeyttä että vaikutusten arvioitavuutta. Lisäksi olisi perusteltua harkita sääntelyn vaiheittaista voimaantuloa siten, että se huomioi eri palvelujen luonteen. Saatujen kokemusten perusteella sääntelyä voitaisiin myöhemmin laajentaa. Tämä vähentäisi käyttöönottoon liittyviä riskejä, parantaisi asiakasturvallisuutta ja oikeusturvaa sekä mahdollistaisi sääntelyn hienosäädön käytännön havaintojen perusteella.

Teknologian kehitys etenee nopeasti, ja uusia sovelluksia otetaan käyttöön ennen kuin niiden yhteiskunnallisia ja eettisiä vaikutuksia ehditään riittävästi arvioida. Lainsäädännön tasolla nyt tehtävät linjaukset voivat ajan myötä mahdollistaa sellaisten teknologioiden hyödyntämisen sosiaalihuollon palveluissa, joita ei vielä osata tarkasti ennakoida. Tulevaisuudessa teknologiat voivat laajentua koskemaan myös esimerkiksi kognitiivisten toimintojen seurantaan tai käyttäytymisen säätelyä. Koska sääntely uusien teknologioiden osalta on tällä hetkellä kansainvälisesti ja kansallisesti hajanaista tai olematonta, on tärkeää, että nyt luotavat oikeudelliset puitteet eivät tahattomasti avaa tietä sääntelemättömälle käytölle. Tämä edellyttää lainsäädännön vaikutusten ennakkointia ja varautumista myös teknologiseen kehitykseen, joka voi muuttaa palveluiden sisältöä ja ehtoja merkittäväällä tavalla tulevaisuudessa.