

17.3.2016

Dnro 1156/4/15

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha-Pekka Konttinen**

## **VIIVÄSTYS PALVELUSUUNNITELMAN LAADINNASSA**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli poikansa asiamiehenä oikeusasiamiehelle 5.3.2015 osoittamassaan kirjoituksessa sosiaalitoimen menettelyä palvelusuunnitelman laatimista ja sosiaalipalveluiden riittävyttä koskevassa asiassa. Kantelija oli tyytymätön tehtyihin asiakaskirjauksiin ja siihen, ettei asiakaskirjauksissa olleita virheitä ole pyynnöistä huolimatta oikaistu. Arvostelu koski myös nimeltä mainitun sosiaalityöntekijän käytöstä.

### **2 SELVITYS**

- - -

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 Palvelutarpeen selvittäminen ja palvelusuunnitelman laatiminen**

##### **3.1.1 Oikeusohjeet**

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki) 7 §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus ja jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta.

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (vammapalvelulaki) 3 a §:n mukaan tämän lain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvittäminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun vammaisen henkilö taikka hänen laillinen edustajansa tai omaisensa, muu henkilö tai viranomaisen on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnan viranomaiseen palvelujen saamiseksi. Vammaisen henkilön tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on ilman aiheetonta viivytystä laadittava palvelusuunnitelma siten kuin sosiaalihuollon asiakaslain 7 §:ssä säädetään. Palvelusuunnitelma on tarkistettava, jos vammaisen henkilön palvelutarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan.

Sosiaalihuollon asiakaslain 5 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Sosiaalihuollon asiakaslain 9 §:n mukaan jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja

vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun (esimerkiksi palvelusuunnitelman laatiminen) ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

### 3.1.2 Saatu selvitys

Selvityksen mukaan kantelijan pojalla on Aspergerin oireyhtymä ja psykiatrisia liitännäissairauksia. Tämän vuoksi hän tarvitsee apua ja sosiaalinen kanssakäyminen on hänelle rasittavaa. Kantelijan mukaan hän on pyytänyt pojalleen palvelutarpeen arviointia ja palvelusuunnitelman laatimista jo ensimmäisten vammaispalvelutoimistoon tehtyjen yhteydenottojen aikana maaliskuussa 2013. Palvelusuunnitelmalomakkeet sosiaalityöntekijä oli lähettänyt täyttäväksi toukokuussa 2013. Kantelijan mukaan sosiaalityöntekijä oli sanonut kirjoittavansa puhtaaksi palvelusuunnitelman sen jälkeen kun asiakas palauttaa lomakkeet täytettynä. Kantelijan mukaan kesäkuussa 2013 omaishoidon tuen hakemisen yhteydessä palvelusuunnitelmaa alettiin täyttää palveluneuvojan kanssa, mutta tuolloinkaan prosessia ei saatu loppuun. Palvelusuunnitelma saatiin laadittua 28.4.2014 ja sitä on päivitetty 9.2.2015. Kantelijan pojalle myönnettiin 6.9.2014 tehdyllä viranhaltijan päätöksellä vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua 30 tuntia kuukaudessa 6.9.2014 – 31.12.2014 väliseksi ajaksi.

Selvitykseen liitetyistä asiakaskirjauksista ilmenee, että kantelija on jättänyt poikansa vammaispalvelua koskevan hakemuksen 20.3.2013 ja hän on samalla pyytänyt palvelusuunnitelman laatimista pojalleen. Asiakaskertomuksen mukaan palvelutarpeen kartoitusta varten on järjestetty jo huhtikuussa 2013 palaveri, johon kantelijan poika ei ole kutsusta huolimatta osallistunut. Kantelijalle ja hänen pojalleen on lisäksi annettu palvelusuunnitelmalomakkeet täytettäväksi. Selvityksen mukaan sosiaalityöntekijä ei ole voinut mennä asiakkaan kotiin, eikä asiakas ole suostunut tulemaan sosiaalitoimistoon, joten tavoite laatia asiakassuunnitelma yhdessä asianomaisen kanssa ei ole voinut toteutua.

### 3.1.3 Arviointi

Vammaispalvelulain 3 a §:n mukaan vammaisen henkilön palveluiden ja tukitoimien selvittämiseksi on ilman aiheetonta viivytystä laadittava palvelusuunnitelma siten kuin sosiaalihuollon asiakaslaisissa säädetään. Säännöksestä ilmenee, että palvelusuunnitelmaa on ryhdyttävä valmistelemaan palvelutarpeen kartoituksen yhteydessä.

Kantelijan poikaa koskeva palvelusuunnitelma on laadittu saamani selvityksen mukaan vasta huhtikuussa 2014, vaikka ensimmäinen vammaispalvelua koskeva hakemus ja pyyntö palvelusuunnitelman laatimiseksi on tehty maaliskuussa 2013. Palvelusuunnitelman laatimiseen on siten kulunut yli vuosi. Pidän tällaista selvityksistä ilmenevää palvelusuunnitelman laatimiseen kulunutta aikaa sosiaalihuollon asiakaslain ja vammaispalvelulain vastaisena.

Korostan, että viime kädessä viranomaisella on vastuu siitä, että palvelusuunnitelma laaditaan ilman aiheetonta viivytystä. Kokonaisvastuuta palvelusuunnitelman laatimisesta ja sen valmistumisesta ei voi siirtää asiakkaalle tai hänen omaiselleen. Mikäli asiakas ei itse pysty sairauden, henkisen toimintakyvyn, vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi osallistumaan sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja niiden toteuttamiseen, on palvelusuunnitelma laadittava yhteistyössä asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa taikka asiakkaan ja hänen omaisensa tai muun läheisensä kanssa.

Totean, että palvelusuunnitelman merkitystä on vammaispalvelulaissa korostettu erityisesti

järjestettäessä vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaista apua tai muita sellaisia välttämättömiä vammaisuuden perusteella järjestettäviä palveluita, joilla on merkitystä vammaisen henkilön henkilökohtaisen vapauden, yksityisyyden suojan ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen kannalta.

Erityistä merkitystä yksilöllisellä palvelusuunnitelmalla on myös silloin, kun vammaisen henkilö ja viranomaiset ovat erimielisiä siitä, millä tavoin vammaispalveluita tai muita sosiaalihuoltolain palveluita tulee järjestää tai toteuttaa. Tämän takia palvelusuunnitelmasta tulee mielestäni ilmetä viranomaisen ja asiakkaan mahdolliset poikkeavat näkemykset palveluiden järjestämisestä. Asiakkaan omalla (tai omaisen) näkemyksellä ristiriitatilanteessa voi olla merkitystä asiakkaan hakiessa muutosta viranomaisen ratkaisusta. Kyse voi olla tällöin palveluiden määrästä, palveluiden toteuttamistavasta tai siitä, minkälaisia palveluita asiassa on järjestettävissä tai tulee järjestää. Vammaisella henkilöllä on edellä sanottu huomioon ottaen erityinen tarve ja lakiin perustuva oikeus saada itseään koskeva palvelusuunnitelma laadituksi.

Kantelijan pojalle on edellä kuvatulla tavalla sittemmin laadittu palvelusuunnitelma ja palvelusuunnitelmaa on päivitetty. Tämän vuoksi tyydyn kiinnittämään sosiaalitoimen huomiota siihen mitä edellä on sanottu palvelusuunnitelman laatimisen lainvastaisesta viivästyisestä.

### 3.2 Asiakaskirjausten asianmukaisuus ja rekisteritietojen korjaaminen

Kantelija on tehnyt 19.9.2013 poikansa asiamiehenä henkilötietolain mukaisen rekisteritietojen korjausvaatimuksen sosiaalitoimelle, koska hän on pitänyt asiakaskertomukseen tehtyjä kirjauksia osin puutteellisina ja virheellisinä. Kantelija on tyytymätön siihen, että kaikkia hänen pyytämiään korjauksia ei ole tehty ja sosiaalitoimi ei ole pyynnöistä huolimatta antanut hänelle kieltäytymistodistusta. Selvityksen mukaan asiakaskertomukseen kirjataan työntekijän tarpeelliseksi katsomat asiat, ei kuitenkaan välttämättä aina heti asiakkaan tapaamisen tai yhteydenoton yhteydessä. Selvityksen mukaan asiakaskertomukseen on lisätty kantelijan toivomuksesta tietoja esimerkiksi 4.11.2013.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Saamani selvityksen ja kantelukirjoituksen perusteella jää epäselväksi miltä osin asiakaskirjaukset ovat sosiaalitoimessa tehtyjen korjausten jälkeen edelleen virheellisiä. Selvityksestä ei myöskään ilmene miksi kantelijalle ei ole annettu kieltäytymistodistusta kantelijan ollessa tyytymätön tehtyihin asiakaskertomuskirjausten korjauksiin.

Minulla ei ole mahdollisuutta ottaa kantaa tehtyjen asiakirjamerkintöjen asianmukaisuuteen tai niiden mahdollisiin puutteisiin. Totean, että rekisteröidyllä on mahdollisuus henkilötietolain 29 §:n mukaisella tavalla pyytää sosiaalitoimelta virheellisen tiedon korjaamista tai puutteellisen, vanhentuneen tai virheellisen tiedon poistamista. Korostan, että mikäli rekisterinpitäjä ei suostu rekisteröidyn tällaiseen pyyntöön tiedon korjaamisesta tai virheellisen tiedon poistamisesta, on sen annettava asiassa erityinen kieltäytymistodistus. Tässä todistuksessa on mainittava ne syyt, joiden vuoksi vaatimusta ei ole hyväksytty. Tämän jälkeen asia voidaan saattaa tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi. Kiinnitän sosiaalitoimen huomiota edellä sanottuun.

### 3.3 Sosiaalityöntekijän käytös

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:ssä säädetään asiakkaan oikeudesta saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava

siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltänsä ja kulttuuritaustansa.

Selvityksessä on kiistetty kantelukirjoituksessa esitetyt väitteet sosiaalityöntekijän epäasiallisesta käytöksestä ja harhaanjohtavasta menettelystä. Selvityksen mukaan sosiaalityöntekijä on keskustellut kantelijan kanssa ensi tapaamisella vammaisuudesta yleisellä tasolla. Sosiaalityöntekijä ei ole tarkoittanut, että psyykkisistä syistä johtuvat esteet normaalissa arkipäiväisessä toiminnassa olisivat jotenkin vähemmän apuun oikeuttavia kuin fyysisen vamman kohdalla. Selvityksen mukaan sosiaalityöntekijän käytös asiakastilanteissa on ollut asiallista, mutta ilmeisesti molemmat asianosaiset ovat ymmärtäneet puheena olleet asiat eri tavalla.

Saatu selvitys ja kantelukirjoituksessa esitetty ovat osin ristiriidassa keskenään. Minulla ei ole käytettävissäni olevin keinoin mahdollisuutta saada muuta selvitystä kantelijan ja sosiaalityöntekijän välillä käytyjen keskustelujen sisällöstä ja asianmukaisuudesta. Käytettävissä olevan selvityksen perusteella en ole kuitenkaan voinut havaita, että sosiaalityöntekijä olisi toiminut asiassa lainvastaisesti. Tämän vuoksi asia ei tältä osin johtanut toimenpiteisiin.

### 3.4 Sosiaalipalveluiden riittävyys

Kantelijan mukaan hänen pojalleen ei ole myönnetty riittävästi tukea ja hän elää vapaaehtoisen avun turvin. Lisäksi toimeentulotuen oikea-aikaisessa myöntämisessä on ollut ongelmia.

Selvityksen mukaan sosiaalityöntekijöiden tavoitteena on ollut saada kantelijan poika itse aktivoitumaan palvelujen hakemisessa sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palvelujen osalta. Pyrkimys tavata häntä joko kotikäynnillä tai toimistossa ei ole toteutunut. Tavoitteena on järjestää hänelle Autismsäätiön yksilövalmennusta. Selvityksen mukaan asiakkaan toimeentulotukea koskevat hakemukset on käsitelty jo hakemuksen saapumispäivänä tai seuraavina päivinä, mutta aina toimeentulotukilaissa säädetyn määräajan sisällä. Kirjalliset päätökset on perusteltu riittävällä tarkkuudella ja niihin on aina liitetty muutoksenhakuohjeet. Ensimmäisen muutoksenhaun kantelija on tehnyt poikansa asiamiehenä kuitenkin vasta 19.12.2014 tehdystä viranhaltijan päätöksestä, joka koski vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua.

Minulla ei ole mahdollisuutta arvioida, ovatko kantelijan pojalle myönnetty palvelut olleet kokonaisuudessaan riittäviä. Kantelijan pojalla ja hänen omaisillaan on halutessaan mahdollisuus hakea sosiaalitoimelta lisää tukipalveluita, mikäli palveluiden ei katsota olevan riittäviä tai sopivia. Viranhaltijan päätöksiin (esimerkiksi toimentulotuki tai vammaispalvelut) tyytymättömällä on mahdollisuus hakea niihin oikaisua oikaisuvaatimusohjeen mukaisesti. Kunnan toimielimen päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen valitusosoituksen mukaisesti. Viime kädessä sosiaalipalveluiden riittävyyden ja päätösten lainmukaisuuden arvioi toimivaltainen tuomioistuin. Oikeusasiamies ei voi muuttaa päätöksiä, joita viranhaltijat ja tuomioistuimet harkintavaltansa nojalla tekevät. Tämän vuoksi asia ei antanut minulle tältä osin aihetta enempään.

### 3.5 Muut asiat

Kantelija on esittänyt kirjoituksessaan useita väitteitä sosiaalitoimen laiminlyönneistä. Kantelussa viitataan muun muassa siihen, ettei päätöksiä perustella, muutoksenhakuohjeet ovat puutteellisia, eikä esitettyihin kysymyksiin vastata. Katson, ettei asiaa muilta osin voida

tutkia kantelijan antamien tietojen perusteella. Tämä johtuu siitä, että kirjoituksen tiedot ovat puutteelliset, eikä viranomaisten menettelyyn liittyviä epäkohtia ole muilta osin siinä määrin yksilöity, että asiaa voitaisiin tutkia kanteluna.