

24.6.2021

EOAK/117/2021

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Mikko Sarja

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Lotta Hämeen-Anttila

OMAISHOITAJAN OIKEUS KULJETUSPALVELUIHIN

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Kymsote - Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän kuljetuspalvelujen menettelyä sote-kortin (kuljetuspalvelukortin) myöntämistä koskevassa asiassa. Kantelun mukaan kantelija oli odottanut kaksi kuukautta kuljetuspalvelun yhteydenottoa saatuaan oikeusasiamiehen päätöksen, mutta yhteydenottoa ei koskaan tullut. Soitettuaan kuljetuspalveluun, hän sai tietää, että oikeusasiamiehen päätös oli esimiehen pöydällä. Päätöksessä ei anneta selkeää lausuntoa siitä, annetaanko kortti takaisin vai ei. Kantelija pyytää ilmoittamaan kuljetuspalveluun, että antavat kortin takaisin hänelle, koska häntä on kohdeltu väärin.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin selvitys Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalveluista (29.4.2021).

Selvityksessä pyydettiin kiinnittämään huomiota erityisesti siihen, mitä toimenpiteitä asiassa on tehty eduskunnan oikeusasiamiehen päätöksen EOAK/2821/2019 jälkeen ja miten ohjaus ja neuvonta on toteutettu.

Saatu selvitys on tämän päätöksen liitteenä.

3 RATKAISU

3.1 Kymsoten selvitys

Kymsoten selvityksessä todetaan muun muassa seuraavaa.

Eduskunnan oikeusasiamies on ottanut kantaa siihen, että kantelijan kuljetuspalveluhakemuksen käsittely on ollut lainvastaista ja moitittavaa, koska palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma on tehty puutteellisesti, kantelija ei ole saanut hänelle tehtyä kielteistä päätöstä eikä päätöksestä ilmene riittävän selkeitä perusteluja sille, miksi kuljetuspalvelua ei ole myönnetty.

Eduskunnan oikeusasiamies ei ole kuitenkaan lähtenyt ratkaisussaan arvioimaan kantelijan yksilöllistä tarvetta kuljetuspalveluihin. Tämä on johtunut siitä, että viime kädessä kuljetuspalveluja koskevan päätöksen voi saattaa tuomioistuimen tutkittavaksi.

Kantelija on hakenut 7.2.2020 liikkumista tukevaa palvelua. Sosiaaliohjaaja on tehnyt kuljetuspalvelusta kielteisen päätöksen 30.3.2020. Kantelijan kohdalla on uuden hakemuksen tekemisen ohjauksella pyritty siihen, että hän saa mahdollisuuden uuteen palvelutarpeen arviointiin, uuden palvelupäätöksen, halutessaan mahdollisuuden oikaisuvaatimuksen tekemiseen siitä ja tarvittaessa mahdollisuuden yksilöasiain jaoston käsittelyn jälkeen saattaa asia tuomioistuimen tutkittavaksi. Näin hänen oikeusturvaansa on pyritty tukemaan ja vahvistamaan.

Eduskunnan oikeusasiamies ei ollut arvioinut kantelijan yksilöllistä kuljetuspalvelujen tarvetta ja oikeusasiamiehen päätös oli mennyt kantelijalle tiedoksi. Koska hänen kuljetuspalvelujen tarpeensa oli arvioitu uudelleen vuonna 2020 ja hän oli saanut uuden päätöksen palvelusta, ei eduskunnan oikeusasiamiehen päätöksen jälkeen ollut erityistä tarvetta ottaa yhteyttä häneen.

3.2 Sosiaalihuoltolain mukainen vireille tulo

Sosiaalihuoltolain 1 §:n mukaisesti lain keskeisenä tavoitteena on edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Lain säätämiseen johtaneen hallituksen esityksen (HE 164/2014 vp.) yksityiskohtaisten perustelujen mukaan, jos asiakas ei saa tietoa omista oikeuksistaan, eikä hänen yksilöllistä tilannettaan huomioida, ei asiakaslähtöisyys voi toteutua.

Laki sisältää useita säännöksiä, joiden avulla pyritään turvaamaan niiden asiakkaiden oikeusturvaa, joilla on erityisiä vaikeuksia saada tarvitsemiaan palveluja. Laissa erikseen säädetyissä tilanteissa viranomaisilla on toimimisvelvollisuus silloinkin, kun henkilö ei itse osaa hakea tai kykene hakemaan tarvitsemaansa palvelua. Esimerkiksi asioiden vireille tuloa ei ole sidottu siihen, onko henkilö jättänyt hakemuksen tai noudattanut muita muotomääräyksiä.

Sosiaalihuoltolain 34 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuoltoasia tulee vireille hakemuksesta tai kun kunnan sosiaalihuollon työntekijä on muutoin tehtävissään saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeessa olevasta henkilöstä.

Saadun selvityksen perusteella kantelija on saanut liikkumista tukevaa palvelua koskevan kielteisen päätöksen 30.3.2020. Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisu asiassa EOAK/2821/2019 on lähetetty kantelijalle 14.9.2020. Kymsote on saanut tiedon siitä, että kantelija arvioi tarvitsevansa kuljetuspalvelua sekä puhelimitse kantelijalta että

selvityspyynnön mukana toimitetun kantelun kautta. Saamieni tietojen mukaan Kymsote on saanut tiedot yli puoli vuotta kielteisen päätöksen tekemisen jälkeen. Näkemykseni mukaan asia on tullut sosiaalihuoltolain mukaisesti uudelleen vireille. Kiinnitän Kymsoten huomiota siihen, että vireille tuloon kytkeytyy useita oikeusvaikutuksia.

Sosiaalihuoltolain 36 §:n 1 momentin mukaan, kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Ottaen huomioon edellisestä arviosta kuluneen ajan ja sen ettei kantelijaan olla oltu yhteydessä kielteisen päätöksen tekemisen jälkeen ei arvion tekeminen näkemykseni mukaan ole ollut laissa säädettyllä tavalla ilmeisen tarpeetonta.

Myös kirjallisen päätöksen tekeminen sekä päätöksen täytäntöönpano on lainsäädännössä kytketty asian vireille tuloon.

Sosiaalihuoltolain 45 §:n 2 momentin mukaan päätös on toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireilletulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste. Kiinnitän huomiota siihen, että sosiaalihuoltolaissa säädetty määräaika on jonkin verran tiukempi kuin vammaispalvelulain 3 a §:n 3 momentissa säädetty määräaika, jonka mukaan päätös on tehtävä kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on tehnyt asiaa koskevan hakemuksen.

3.3 Ohjaus- ja neuvontavelvollisuus

Pidän myönteisenä sitä, että kantelijan kohdalla on uuden hakemuksen tekemisen ohjauksella pyritty siihen, että hän saa mahdollisuuden uuteen palvelutarpeen arviointiin, uuden palvelupäätöksen, halutessaan mahdollisuuden oikaisuvaatimuksen tekemiseen siitä ja tarvittaessa mahdollisuuden yksilöasiain jaoston käsittelyn jälkeen saattaa asia tuomioistuimen tutkittavaksi. Yhdyn myös Kymsoten näkemykseen siitä, että sosiaalitoimen tehtävä on asiakkaan oikeusturvan tukeminen ja vahvistaminen. Käytettävissäni olevan selvityksen perusteella katson kuitenkin, ettei kantelijan oikeusturvan tukemisessa ja vahvistamisessa ole onnistuttu tarkoitetulla tavalla.

Sosiaalihuollon asiakaslain 5 §:n mukaan sosiaalihuollon viranomaisella on velvollisuus selvittää sosiaalihuollon asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa asiassa sekä viranomaisen velvollisuudet ja viranomaisen käytössä olevat erilaiset palveluvaihtoehdot. Selvitys on annettava asiakkaalle ymmärrettävässä muodossa.

Katson, että Kymsote on laiminlyönyt velvollisuutensa ohjata ja neuvoa kantelijaa riittävästi oikeusturvan toteuttamisessa. Neuvontaa, ohjeistusta ja riittävää tukea olisi pitänyt antaa lisää viimeistään siinä vaiheessa, kun Kymsote sai tiedon siitä, että kantelija oli erheellisesti odottanut, että päätöstä olisi mahdollista muuttaa eduskunnan oikeusasiamiehen päätöksellä tai että oikeusasiamies voisi määrätä muuttamaan päätöstä.

Totean, että kantelijalla on oikeus tehdä uusi hakemus, saada uusi päätös ja valittaa tarvittaessa päätöksestä tuomioistuimeen.

4 TOIMENPITEET

- 1) Katson Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän menetelleen virheellisesti siinä, että kuljetuspalvelua koskevaa asiaa ei ole saatettu uudelleen vireille kantelijan yhteydenoton eikä eduskunnan oikeusasiamiehen määräyksestä lähetettyyn selvityspyyntöön sisältyvien tietojen perusteella (kohta 3.2).
- 2) Katson Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän laiminlyöneen velvollisuutensa antaa kantelijalle asiaan liittyvää ohjausta ja neuvontaa (kohta 3.3).

Saatan käsitykseni menettelyn virheellisyydestä ja puutteellisuudesta Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän tietoon.

Asiakirja on hyväksytty sähköisesti asianhallintajärjestelmässä.