

26.1.2017

Dnro 1319/4/16

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen varamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Juha-Pekka Konttinen**

## **AVUSTAMISKÄYNTIEN TOTEUTTAMINEN ASUMISPALVELUYKSIKÖSSÄ**

1

### **KANTELU**

Kantelija arvosteli 27.3.2016 eduskunnan oikeusasiamiehelle osoittamassaan kirjoituksessa asumispalvelun tuottajan (asumisyksikkö) menettelyä asumiseensa liittyvän avun järjestämisessä. Kantelija kertoi, ettei hän saa riittävästi apua, koska asumisyksikön työntekijät unohtelevat sovittuja kotikäyntejä.

2

### **SELVITYS**

Kantelun johdosta asumispalvelun tuottaja antoi 10.5.2016 päivätyn selvityksen ja lausunnon.

3

### **RATKAISU**

3.1

#### **Palvelukäyntien ja avun asianmukaisuus**

3.1.1

##### **Oikeusohjeet**

Sosiaalihuoltolain 30 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Sosiaalihuoltoa koskevia päätöksiä ja ratkaisuja tehtäessä ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu. Asiakkaiden käytössä olevien sosiaalipalvelujen toimitilojen on tuettava asiakkaiden sosiaalista vuorovaikutusta. Toimitilojen suunnittelussa ja käytössä on huomioitava asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja edellytykset, esteettömyys ja yksityisyyden suoja.

Sosiaalihuoltolain 45 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki) 8 §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

### 3.1.2

#### Saatu selvitys

Selvityksen mukaan asumispalvelun tuottajan asumispalveluilla on käytössä itse kehittämänsä asukkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelma (PATO). Suunnitelma tehdään yhteistyössä asukkaan ja asukkaan niin halutessa, hänen sidosryhmiensä kanssa. Suunnitelmassa jäsennetään asukkaan tarvitsema apu ja tuki, sekä tehdään suunnitelmia asukkaan tavoitteiden saavuttamiseksi, tai esimerkiksi toimintakyvyn ylläpitämiseksi. Tämän suunnitelman tekoon kantelija ei kuitenkaan ole omasta toiveestaan halunnut osallistua. Hänen kanssaan on sen sijaan sovittu muulla tavoin siitä, miten, milloin ja missä asioissa hän ohjausta ja tukea haluaa.

Selvityksen mukaan kantelijan kanssa on sovittu useiden erilaisten vaihtoehtojen jälkeen, että hänen luonaan käydään kolme kertaa päivässä.

Selvityksen mukaan kantelija ei ole itse halunnut muuttaa asumisyksikköön. Hän on toivonut, että päätös asumisyksikköön muuttamisesta olisi jo alussa peruttu. Asumisen järjestämisen aikaan ei kuitenkaan löytynyt hänelle itselleen mieluista toistakaan asuinpaikkaa. Tämä lähtöasetelma on vaikuttanut kantelijan ja asumisyksikön työntekijöiden yhteistyöhön merkittävästi. Kantelija on toivonut muuttoa toisaalle koko asumisensa ajan. Hänen on vaikea luottaa asumisyksikön työntekijöihin ja hän kyseenalaistaa saamaansa palvelua alati. Selvityksen mukaan kantelijan toivetta muutosta on kuultu ja hän on ollut kotikuntansa asumisen jonossa jo noin vuoden ajan.

Selvityksessä todetaan, että kantelija kertoo kirjoituksessaan, että useita käyntikertoja hänen luonaan on unohtunut tai käynnin lopputulos ei ole ollut hänelle mieluinen. On ilmennyt myös väärinkäsityksiä sovituista asioista. Kantelija oli saattanut peruuttaa käynnit, mutta odottikin apua asioimiseen kodin ulkopuolella.

Asumispalvelun tuottaja toteaa selvityksessään, että käydessään läpi päivittäisiä kirjauksia ajanjaksolta, jota kantelu koskee, he huomasivat, että joitakin työntekijöiden käyntejä on jäänyt tekemättä. Kyse ei kuitenkaan ole siitä, että kantelijan luona ei olisi käyty lainkaan tuona päivänä. Tuolloin kolmesta käynnistä on jäänyt yksi toteutumatta. Siivousta on toisinaan jouduttu siirtämään toiseen kertaan. Kantelijan tukikenkien osto ohjaajan kanssa jäi toteutumatta, koska kyseiseltä päivältä kantelija oli peruuttanut etukäteen kaikki käynnit. Selvityksessä todetaan, että näin oli oletettu, että myös tämä tukikenkien osto peruuntui.

Selvityksen mukaan sosiaalisia suhteita ei asumispalvelun tuottajan työntekijöiden toimesta ole rajoitettu. Kantelijan elämää tai yhteydenpitoa ei rajoiteta. Ohjaajan tehtävänä on ohjeistaa ja avustaa asukasta arkipäivän asioissa. Kantelijasta tämä ei aina tunnu miellyttävältä. Hän saattaa ymmärtää tilanteita omalla tavallaan ja kokee siksi toisinaan mielipahaa. Selvityksessä todetaan, että kantelijan kanssa yritetään kuitenkin aina keskustella avoimesti.

### 3.1.3

#### Arviointi

Kantelija kertoi, ettei hän saa riittävästi apua, koska asumispalvelujen työntekijät unohtelevat sovittuja käyntejä.

Kuten edellä on todettu, sosiaalihuoltolain 30 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Sosiaalihuollon järjestäminen perustuu sosiaalihuoltolain 45 §:n mukaan kirjalliseen päätökseen, jossa on määriteltävä myönnetyn palvelun sisältö ja laajuus. Asiakkaan kanssa

yhteisymmärryksessä tehtävässä palvelusuunnitelmassa ja toisaalta palvelunjärjestäjän (kaupunki) ja palveluntuottajan välisessä palveluntuottamista koskevassa sopimuksessa voidaan määritellä tarkemmin palvelun yksityiskohtia.

Saamani selvityksen mukaan kantelijan kanssa on sovittu, että hänen luonaan käydään kolme kertaa päivässä. Selvityksessä myönnetään, että joitakin työntekijöiden käyntejä on jäänyt asiakaskirjausten mukaan tekemättä kantelijan luona. Selvityksessä todetaan, että näinäkin päivinä kantelijan luona on kuitenkin käyty. Näissä tilanteissa yksi kolmesta sovitusta käynnistä on jäänyt toteutumatta. Selvityksen mukaan myös siivouskertoja on toisinaan jouduttu siirtämään toiseen ajankohtaan.

Edellä kuvattujen seikkojen ja saamani selvityksen perusteella katson, että asumispalveluyksikkö on laiminlyönyt velvollisuuksiaan siinä, että kaikkia kantelijan kanssa sovittuja avustamiskäyntejä ei ole toteutettu täsmällisesti sovitun suunnitelman mukaisesti. Selvityksestä ilmenee, että kysymyksessä ei ole ollut yksittäinen palvelukäynnin unohtus. Koska kantelija on kuitenkin selvityksen mukaan saanut päivittäin apua ja kotikäyntien sopimiseen on liittynyt selvityksen mukaan myös väärinkäsityksiä osapuolten välillä, tyydyn vain kiinnittämään asumispalvelun tuottajan (asumisyksikön) huomiota avustamispalvelukäyntien täsmälliseen ja sopimuksenmukaiseen toteuttamiseen.

### 3.2

#### Muut asiat

Muilta osin kantelukirjoituksessa kuvatut asiat (yksityisyyden loukkaukset ja kiusaaminen) ovat siinä määrin yksilöimättömiä, ettei asiaa ryhdytty näiltä osin tutkimaan täällä enempää. Saadun selvityksen mukaan kantelija on jonottanut kaupungilta pitkään uutta asuntoa itselleen. Saadun tiedon mukaan kantelija on toiveidensa mukaan muuttanut 1.8.2016 uuteen asuntoon. Ottaen huomioon edellä mainitut seikat, asia ei antanut apulaisoikeusasiamiehen sijaiselle tältä osin aihetta enempään toimenpiteisiin.

### 4

#### TOIMENPITEET

Kiinnitän asumispalvelun tuottajan (asumisyksikön) huomioita edellä avustamispalvelukäyntien täsmällisestä ja suunnitelmallisesta toteuttamisesta sanottuun. Tästä tarkoituksessa lähetän tästä päätöksestäni jäljennöksen asumispalvelun tuottajalle.