

17.12.2020

EOAK/1709/2019

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Lotta Hämeen-Anttila

HÄTÄMAJOITUS JA TUKI ASUMISEN JÄRJESTÄMISEEN

1 KANTELU

Kantelija on arvostellut kanteluissaan kaupunki A:n menettelyä monin eri tavoin. Kantelija kirjoittaa, että hänelle ei ole annettu mitään apua asunnottomuuteen. Kantelijan mukaan kaupunki ei ole auttanut häntä asunnon tai edes väliaikaisen asunnon saamisessa.

Kantelun mukaan sosiaalivirasto oli hylännyt hakemuksen sosiaali-huoltolain mukaisesta asumispalvelusta, koska kantelija ei ollut antanut rajatonta lupaa tietojensa käsittelyyn ja kantelijaa on estetty pääsemästä sosiaalityöntekijän vastaanotolle 10.4.2019.

[- - -]

2 SELVITYS

[- - -]

3 RATKAISU

3.1 Asumispalvelujen antaminen

3.1.1 Tapahtumat ja kantelijan tilanne kantelujen mukaan

Kantelija kuvaa tapahtumia ja omaa tilannettaan muun muassa seuraavasti:

Kantelija on ollut asunnoton vuoden 2018 huhtikuusta lähtien. Hän on muuttanut kaupunki B:stä kaupunki A:han marraskuussa 2018.

Kantelija kirjoittaa, että häntä ei ole autettu asunnon tai edes väliaikaisen asunnon saamisessa, vaikka hän on ollut jo yli vuoden asunnoton.

[- - -]

Kantelija ohjattiin hätämajoitukseen kaupunki A:n seurakuntatalolle marraskuussa 2018. Hänet ohjattiin myös kaupunki A:n asumisen tuki yksikköön joulukuussa 2018. Kantelija kertoo, että asumisen tuki yksikössä häntä vaadittiin allekirjoittamaan rajoittamaton

tiedonsaantioikeutus- sekä rajoittamaton tietojenluovutusoikeus-lomake. Kantelijan mukaan käytännössä hänen tietojaan olisi voitu luovuttaa minne tahansa eikä sosiaalitoimistossa osattu sanoa minne tietoja luovutettaisiin. Kantelija kertoi sosiaalityöntekijöille, että ei suostu täysin rajoittamattomaan tietojenkeräämiseen ja luovutukseen, mutta suostuu sellaisten tietojen hankkimiseen, joilla on merkitystä asunnon saamiseen. Kantelijan mukaan hänet ajettiin ulos toimistosta ilman minkäänlaista apua.

Kantelun mukaan sosiaalitoimisto totesi myöhemmin vastauksessaan, että heidän tietojenkeruulomakkeensa ja -tapansa on virheellinen. Kantelijalle varattiin uusi aika asumisen tuki yksikköön 10.04.2019. Kantelija kertoo, että häntä estettiin pääsemästä sosiaalityöntekijän vastaanotolle ja häntä vaadittiin suostumaan henkilöntarkastukseen ehtona sosiaalityöntekijän kanssa asioimiselle. Kantelun mukaan perusteeksi sosiaalityöntekijä sanoi ”sä oot sanonut, että sä hankit aseensa ja ammut jonkun, jotta pääset vankilaan ja seuraava sosiaalityöntekijä, jolle sulla on varattu aika, kuolee”. Tiedon työntekijä kertoi tulleen [- -] palvelukeskuksen kautta.

Kantelijan mukaan väite ei pidä paikkaansa, ja hän pyysi sosiaalitoimeaan tekemään rikosilmoituksen väitetystä uhkauksesta, jotta asia saadaan selvitettyä. Kantelun mukaan sosiaalityöntekijä kertoi aulatiloiissa kantelijan olleen asiakkaana kaupunki B:n sosiaalitoimessa. Sosiaalityöntekijän kaikki puheet kuuli 2 vartijaa ja myös ohikulkeneet sosiaalitoimiston asiakkaat. Kantelija kirjoittaa, että hänen sosiaalitoimen asiakkuutensa, asiakkuuden sisältö, asiointi toisen kaupungin sosiaalitoimessa tai väitteet perättömien uhkailuväitteiden esittämisestä eivät kuulu sosiaalitoimen ulkopuolisille miltei osin. Kantelijan mukaan häntä on kohdeltu syrjivästi kaupunki A:n sosiaalitoimessa koko sen ajan, kun hän on ollut kaupunki A:ssa kirjoilla. Kaikille asiakkaille ei tehdä henkilöntarkastuksia. Kohtelu on syrjintää. Sosiaalityöntekijä syyllistyi kunnianloukkaukseen esittämällä perättömiä uhkailuväitteitä muiden henkilöiden kuullen.

Kantelija kirjoittaa, että hänet heitettiin ulos myös erityisdiakonia hätämajoituksesta muutama päivä myöhemmin väittäen, että hän olisi ”uhannut ampua myös muita asiakkaita”. Kantelija kertoo pyytäneensä kaupunki A:n sosiaalitoimeaan tekemään tutkintapyynnön laittomasta uhkauksesta. Kantelun mukaan sosiaalitoimi vastasi, että ei ole aihetta tutkintapyyntöön. Kantelijan mukaan väitteet uhkailusta ovat täysin perättömiä. Kantelija kertoo, että hänellä ei ole koskaan ollut asetta eikä hän ole koskaan uhkaillut ketään ampumisella.” Kantelija kertoo muiden tilapäismajoituksen asiakkaiden häiritsevistä käytöksistä ja vaikeuksista saada tilapäismajoitusta.

3.1.2 Kaupunki A:n sosiaali- ja terveystoimialan lausunto

Asumispalvelujen antamisen osalta kaupunki A:n kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan lausunnossa todetaan seuraavaa.

[- -]

Kantelija kirjoittaa, että hän ei ole saanut kaupunki A:lta mitään apua asunnottomuuteensa. Kaupunki A:n sosiaali- ja terveystoimiala toteaa, että kantelija on yöpynyt joitakin yksittäisiä öitä [- - -] hätämajoituksessa, jossa voi yöpyä yö kerrallaan. Kantelijaa on myös ohjattu palvelukeskuksen asumispäivystykseen. Kantelijalle on tehty palvelutarpeen arviointi palvelukeskuksessa marraskuussa 2018 ja joulukuussa 2018 hän on tavannut kahta asumisen tuen sosiaalityöntekijää, joiden kanssa on keskusteltu tuki- ja tuetusta asumisesta sekä asumisen tuen asumisprosessiin liittyvästä suostumuslomakkeesta. Saadun selvityksen mukaan asumishakuprosessia ei ole voitu kuitenkaan käynnistää, koska kantelija on kieltäytynyt suostumuslomakkeen täyttämisestä. Kantelijan hakemus sosiaalihuoltolain mukaisesta asumispalvelusta on päätöksellä 2.1.2019 hylätty, koska kantelija ei ole antanut lupaa tietojensa käsittelyyn. Sosiaali- ja terveystoimiala pahoittelee, että päätöksestä on unohtunut päätöksentekijän allekirjoitus.

Aluehallintovirastolle toimitetussa lausunnossa 29.5.2020 (Selvityspyyntö HEL 2020-004962) vs. asumisen tuen päällikkö toteaa lisäksi seuraavaa.

”Tapaamisella tehtyjen merkintöjen perusteella kantelija ei myöskään ole kokenut olevansa tuetun asumisen tarpeessa. Asumisen tuen asunnot on tarkoitettu tuen tarpeessa oleville hakijoille. Asumisen tuen näkökulmasta kantelijalle on tarjottu apua asunnottomuuteen, niillä toimintatavoilla ja keinoilla, joita asumisprosessin käynnistäminen Asumisen tuen- yksikössä vaatii. Kantelijan sosiaalityön asiakkuus on [- - -] toimipisteessä.”

Kantelijalla on varattu uusi aika asumisen tuen arviointi- ja sijoitustyöryhmän sosiaalityöntekijälle huhtikuussa 2019, mutta aika on peruuntunut sillä kantelija ei ole suostunut vartioiden tekemään turvatarkastukseen. Turvatarkastusta vaadittiin, koska asumisen tuki oli saanut tiedon, että kantelija hankkii aseensa ja ampuu sosiaalityöntekijän, jolle on varattu aika, jotta hän pääsee vankilaan ja saa katon pänsä päälle. Kaupunki A:n sosiaali- ja terveystoimiala katsoo, että turvatarkastus on kyseisessä tilanteessa ollut perusteltu asiakkaan asiakastiedoissa olleen kirjauksen perusteella.

Edellä kerrotun perusteella kantelijan asumiseen liittyviä asioita ei ole voitu edistää tämän enempää. Vs. asumisen tuen päällikön 19.3.2020 päivättyyn selvitykseen viitaten kantelijan asunnottomuuteen on yritetty tarjota apua niillä toimintatavoilla ja keinoilla, joita asumishakemusprosessin käynnistäminen asumisen tuessa vaatii.

Kantelijalle on yritetty antaa asumispalveluja sosiaalihuoltolain 21 §:n mukaisesti.

Koska kantelija ei ole suostunut turvatarkastukseen, kantelijan sosiaalihuollon asiakkuuteen liittyvistä asioista on keskusteltu muiden kuullen asumisen tuen aulatilassa. Kaupunki A:n sosiaali- ja terveystoimialta pahoitellaan syvästi tapahtunutta. Puhuminen asiakkaan

sosiaalihuoltoa koskevista asioista yleisessä aulatilassa ei ole ollut hyvän sosiaalihuollon virkamiestyön mukaista.

Kaupunki A:n sosiaali- ja terveystoimialan asiakasmuistiinpanoihin on tapahtuman jälkeen kirjattu muun muassa seuraavaa:

”Otettu yhteyttä etsivään lähityöhön ja kerrottu asiakkaan tilanteesta. Herännyt voimakas huoli asiakkaan mielenterveydestä ja yleisestä tilanteesta.”

[- - -]

3.1.4 Suostumuslomakkeen käyttö

Kaupunki A:n sosiaali- ja terveyslautakunnan päätös [- - -].

Kantelija teki oikaisuvaatimuksen asumispalvelupäätökseen (Päätös [- - -] ; Pöytäkirjanote [- - -])

Kaupunki A:n sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöksessä todetaan seuraavaa.

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti kumota viranhaltijan kantelijalle tekemän päätöksen nro 6 ja palauttaa asian viranhaltijan uudelleen käsiteltäväksi.

Perustelut

Viranhaltija on päätöksellään hylännyt hakemuksen sosiaalihuoltolain mukaisesta asumispalvelusta, koska kantelija ei ole antanut lupaa tietojensa käsittelyyn.

Muutoksenhaun vaatimukset

Oikaisuvaatimuksessaan kantelija vaati asian uudelleen käsittelyä. Kantelija kertoi, etteivät sosiaalityöntekijät osanneet kysyttäessä kertoa, minne kantelijan tietoja luovutettaisiin ja missä laajuudessa. Kantelija kertoi, että hän olisi valmis antamaan suostumuksensa, jos hänelle etukäteen informoidaan siitä, mitä tietoja tarvitaan ja minne ne toimitetaan.

Kantelija toi myös esille, että aluksi sosiaalityöntekijät kieltäytyivät useaan kertaan antamasta kirjallista päätöstä.

Selvitykset

Kantelijan asiakastietojen mukaan hän muutti 13.11.2018 kaupunki A:han kaupunki B:stä. Kaupunki B:ssä hän oli asunnottomana seitsemän kuukautta. Kaupunki B:n asuntoihin kantelijalla on vuokravelkaa. Kaupunki A:han kantelija muutti koska kaupunki B:n sosiaalipalvelut eivät olleet hyviä. Kantelija on kaupunki A:ssa yöpynyt hätämajoituksessa ja autossaan.

Viranhaltijan muistiinpanon 28.12.2018 mukaan kantelija kieltäytyi tuetun asumisen liittyvän suostumuslomakkeen allekirjoittamisesta, joten hakuprosessia ei voitu käynnistää. Tapaamisella kantelija esitti pyynnön saada kirjallinen päätös ja pyyntö siirrettiin sosiaalityöntekijöiden esimiehelle käsiteltäväksi.

Sovelletut oikeusohjeet

Asiakaslain 12 § ja 13 §, STM:n opas, hallintolaki 20 § ja 6 luku

Oppaan mukaan lähtökohta sosiaalihuollossa on se, että asiakas itse toimittaa ne selvitykset ja asiakirjat, jotka ovat tarpeen asian käsittelyssä tai sen ratkaisussa. Asiakkaan suostumuksella viranomaisen käytännössä voi itsekin hankkia tarvittavia tietoja. Sosiaalihuollon järjestäjän ja toteuttajan on oma-aloitteisesti informoitava asiakasta 13 §:ssä tarkoitetuista seikoista. Informointivelvollisuus syntyy jo ennen kuin asiakas on velvollinen asiakaslain 12 §:n mukaisesti antamaan niitä tietoja, jotka ovat tarpeen sosiaalihuollon järjestämisessä tai toteuttamisessa.

Johtopäätökset

Hallintolain mukaan asia tulee vireille, kun asian vireille panemiseksi tarkoitettu asiakirja on saapunut toimivaltaiseen viranomaiseen tai kun asia on sille suullisen vireillepanon yhteydessä esitetty ja käsittelyn aloittamiseksi tarvittavat tiedot on kirjattu. Kun sosiaalihuollossa asia on tullut vireille, tulee asiasta tehdä kirjallinen päätös. Ennen päätöstä on viranhaltijan hallintolain mukaisesti huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset.

Kaupunki A:n asumisen tuki tarjoaa tuetun asumisen palveluita asunnottomille, täysi-ikäisille yksinäisille kaupunki A:n miehille ja naisille sekä pariskunnille, joilla asumisessaan ja elämönhallinnassaan on tuen tarvetta. Selvitettäessä henkilön oikeutta tuettuun asumiseen tulee viranhaltijan lähtökohtaisesti pyytää hakijalta selvitystä niistä seikoista, jotka ovat välttämättömiä tuetun asumisen päätöksen tekemiseksi. Mikäli hakijalta pyydetään selvitystä, tulee selkeästi yksilöidä ne selvitykset, joita tarvitaan päätöksen tekemiseksi. Viranhaltija voi myös hakijan suostumuksella hankkia selvityksiä.

Kantelijan asumispalveluhakemus on hylätty sillä perusteella, ettei hän allekirjoittanut suostumuslomaketta. Asumisen tuen käytössä oleva suostumuslomake on yleisluontoinen eikä siinä yksilöidä sitä, mitä ja mistä tietoja hankitaan päätöstä tehtäessä tai mitkä tiedot hakijan tulisi toimittaa. Oikaisuvaatimuksessaan kantelija kertoo, että on valmis antamaan tietoja, jos häntä informoidaan mitä tietoja tarvitaan ja mihin niitä käytetään. Edellä selvitetyn perusteella voidaan katsoa, ettei viranhaltija ole voinut perusteellaan hylätä hakemusta. Päätös tulee kumota ja palauttaa viranhaltijalle uudelleen käsiteltäväksi. Kantelijan oikeus tuettuun asumiseen tulee selvittää hankkimalla riittävät selvitykset hallintolain ja asiakaslain edellyttämällä tavalla.

Asia on kaikkien muutosvaatimusten osalta palautettu viranhaltijalle uudelleen käsiteltäväksi, joten tämä päätös ei sisällä hallintolainkäyttölain 5 §:n 1 momentin tarkoittamaa ratkaisua, josta saisi valittaa hallinto-oikeuteen.

Päätöksen liitteinä ovat päätös nro 6, oikaisuvaatimus, viranhaltijan muistiinpano sekä suostumuslomake.

Suostumuslomakkeessa lukee seuraavaa.

Suostumus tietojen vaihtoon ja käsittelyyn

Suostumuksen sisältö:

Tämän lomakkeen allekirjoittamalla annan suostumukseni hankkia minua koskevia tietoja ja asiakirjoja salassapitosäännösten estämättä. Tämän lomakkeen allekirjoittamalla annan suostumukseni tietojen siirtoon mahdolliseen tulevaan asuinpaikkaani. Olen tietoinen, että minulla on oikeus perua suostumus kirjallisesti milloin tahansa ja se keskeyttää vireillä olevan prosessin.

Suostumuksen tarkoitus:

Sosiaalihuoltolain 21 §:n mukaisen asumispalvelun tarpeen ja perusteiden määrittäminen sekä päätöksenteko

Arvioni

Yhdyn kaupunki A:n sosiaali- ja terveyslautakunnan näkemukseen siitä, ettei asumispalveluissa käytetty suostumuslomake ole riittävän yksilöity.

Totean lisäksi seuraavaa. Hyvään hallintoon kuuluu se, että viranomaisten vakiolomakkeet ovat selkeitä ja täsmällisiä. Lomakkeiden käyttö ei saa johtaa asiakkaan palvelujen menettämiseen tai oikeusturvan kaventumiseen sen johdosta, että ne sisältävät väärää tietoa tai lakiin perustumattomia ehtoja.

Velvollisuus oikean tiedon antamiseen selkeällä tavalla on erityisen tärkeää silloin kun kyse on viimesijaisista välttämätöntä toimeentuloa tai huolenpitoa turvaavista palveluista ja asiakkaana on erityistä tukea tarvitseva henkilö. Kaupunki A:n sosiaali- ja terveyslautakunta viittaa oikaisuvaatimukseen annetussa päätöksessään sosiaalihuollon asiakaslain 12 ja 13 §:iin. Totean, että lomakkeen asianmukaisuutta arvioitaessa on otettava huomioon myös sosiaalihuollon asiakaslain 17 §, asiakaslain 4 ja 5 §:t sekä sosiaalihuoltolain 3 §:n 3 kohta.

Totean yleisellä tasolla, että suuri osa asunnottomista henkilöistä on erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä. Sosiaalihuoltolain 3 §:n mukaan erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja

terveyspalveluja. Pykälässä ei määritellä tyhjentävästi niitä syitä, joista tuen tarve aiheutuu. Taustalla voi olla päihteidenkäyttöä tai mielenterveyden ongelmia, mutta myös usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn aiheuttamaa tuen tarvetta. Totean, että pitkittynyt asunnottomuus ja siitä aiheutuva rasitus jo yksinään voi aiheuttaa erityisen tuen tarpeen.

Erityisen tuen tarve ja siihen sisältyvä vaikeus hakea ja saada tarvitsemiaan palveluja liittyy usein henkilön kykyyn tai mahdollisuuksiin myötävaikuttaa palvelujen saamiseen esimerkiksi asiakaslain 12 §:n mukaisesti. Tämänäyttypisten esteiden voittamiseksi sosiaalihuoltolaissa painotetaan sosiaalityön ammattilaisten työpanoksen merkitystä, jotta henkilö saisi tarvitsemansa avun ja tuen.

Totean edelleen yleisellä tasolla, että asunnottomien joukossa on henkilöitä, joiden kohdalla viranomaisilla on oikeus tietojen antamiseen ja saamiseen sosiaalihuollon asiakaslain 17 §:n perusteella. Näkemykseni mukaan on virheellistä käyttää vakiolomaketta, jossa todetaan, että henkilön palvelunsaamista koskeva prosessi keskeytyy, jos hän kieltäytyy antamasta tarvittavia tietoja, tilanteessa, jossa viranomaisella saattaa olla oikeus riittävien tietojen saamiseen ilman asiakkaan suostumusta. Katson myös, ettei tiukkojen ehtojen asettaminen ole asianmukaista tilanteessa, jossa asiakkaan mahdollisuudet saada muuta kautta tarvitsemaansa välttämätöntä apua ja tehdä valintoja eri palveluntarjoajien kesken ovat heikot.

En voi saamani ristiriitaisen aineiston perusteella arvioida, kuinka suuri kantelijan tuen tarve on tapahtuma-ajankohtana ollut, mutta kiinnitän vakavaa huomiota sekä kantelijaa koskevien asiakirjamerkintöjen tekemiseen, että haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden asiakasprosessien toteuttamiseen.

Näkemykseni mukaan ei ole asianmukaista, että asiakkaan ilmeistä pitkäaikaiseen asunnottomuuteen liittyvää tuen tarvetta ei oteta huomioon palveluntarvetta arvioitaessa, jos hän ei itse pysty tai halua asiakastilanteessa sanoa, millä tavoin tarvitsee apua. Sosiaalihuoltolain mukaisesti lähtökohtana on oltava asiakkaan tuen tarve, ei se minkälaisen lakiin perustumattoman prosessin kunta on luonut palvelujen saamiseksi. Selvityksen mukaan asunnottomuuteen on tarjottu apua niillä toimintatavoilla ja keinoilla, joita asumisprosessin käynnistäminen asumisen tuen yksikössä vaatii.

Totean, että palvelujärjestelmän omaa tarvetta vastaavien toimintamallien noudattamisen vaarana on, että jokainen erillinen taho jättää erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan ilman hänen tarvitsemiaan palveluja ja arvioi, että joku toinen taho voisi olla soveltuvampi taho palvelujen antamiseen. Korostan, että kunta on viimekädessä vastuussa siitä, etteivät noudatetut käytännöt tosiasiallisesti johda kaikkein vaikeimmin autettavissa olevien asiakkaiden syrjivään kohteluun.

Lopuksi kiinnitän huomiota siihen, että kantelijan oikaisuvaatimukseen on annettu päätös 7.3.2019 ja vielä vuonna 2020 kaupunki A:n sosiaali- ja terveystoimen laillisuusvalvojille toimittamissa selvityksissä

todetaan, ettei asumishakuprosessia ei ole voitu käynnistää, koska kantelija on kieltäytynyt suostumuslomakkeen täyttämisestä. Saadun selvityksen perusteella asiaa ei ole käsitelty viipymättä ja asianmukaisesti sen jälkeen, kun asia on kaikkien muutosvaatimusten osalta palautettu viranhaltijalle uudelleen käsiteltäväksi. Pidän tehtyä virhettä erittäin vakavana.

3.1.5 Sosiaalityöntekijän vastaanotolle pääsyn estäminen

Keskeiset oikeusohjeet

Yksityisistä turvallisuuspalveluista annetun lain 16 §:n mukaan vartijalla on vartioimistehtävää suorittaessaan oikeus ottaa kiinni verekseltä tai pakenemasta tavattu rikoksesta epäilty, jos rikoksesta saattaa seurata vankeutta tai jos rikos on lievä pahoinpitely, näpistys, lievä kavallus, lievä luvaton käyttö, lievä moottorikulkuneuvon käyttövarkaus, lievä vahingonteko tai lievä petos. Vartija saa ottaa kiinni myös sen, joka on viranomaisen antaman etsintäkuulutuksen mukaan pidätettävä tai vangittava.

Kiinniotettu on viipymättä luovutettava poliisille. Jos poliisille luovuttaminen ei kohtuullisessa ajassa ole mahdollista, vartija voi kuitenkin poliisimiehen ja kiinniotetun suostumuksella jättää kiinniotetun luovuttamatta poliisille ja vapauttaa tämän viipymättä, jos rikoksesta voi seurata vain sakkoa ja jos kiinniotetun henkilöllisyys on tunnettu tai kiinniotettu suostuu esittämään vartijalle henkilöllisyytensä selvittämiseksi tarpeelliset tiedot.

Vartijalla on kiinniotto-oikeutta käyttäessään oikeus tarkastaa kiinniotettu ja hänen mukanaan olevat tavarat sen varmistamiseksi, ettei kiinniotetulla ole hallussaan esineitä tai aineita, joilla hän voi aiheuttaa vaaraa itselleen tai muille. Vartijalla on oikeus ottaa pois tarkastuksessa tavatut vaaralliset esineet tai aineet. Pois otetut esineet tai aineet on luovutettava viipymättä poliisille tai, jos kiinniotettua ei luovuteta poliisille, annettava vapauttamisen yhteydessä takaisin kiinniotetulle, jollei siihen ole lain mukaan estettä.

Työturvallisuuslain 27 §:n 1 momentin mukaan työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta. Tällöin työpaikalla on oltava väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Pykälän 2 momentin mukaan työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet, joissa ennakolta kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivaltilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa.

Arvioni

Minulla ei ole syytä kyseenalaistaa kaupunki A:n lausunnossaan esittämää tietoa siitä, että asumisen tuki oli ennen asiakastapaamista saanut tiedon, että kantelija hankkii aseensa ja ampuu sosiaalityöntekijän, jolle on varattu aika, jotta hän pääsee vankilaan ja saa katon päänsä päälle. Totean, että tiedon perusteella on syntynyt velvoite toimia työnantajan laatimien menettelyohjeiden mukaisesti siten, että tilanteen vaikutukset työntekijöiden turvallisuuteen on voitu torjua. Myös muiden asiakkaiden suojaaminen on edellyttänyt välittömiä toimenpiteitä.

Aineistoon sisältyvän sosiaalityöntekijän antaman selvityksen perusteella, hän ei ole arvioinut saadun tiedon perusteella mahdolliseksi tavata asiakasta kahden kesken huoneessa tämän kieltäytyttyä turvata tarkastuksesta ja on pyrkinyt toimimaan kantelijan toiveen mukaisesti tapaamalla hänet aulassa.

Saadun selvityksen mukaan vartijat ovat ilmoittaneet sosiaalitoimen työntekijöille, että heillä on peruste suorittaa tilanteessa henkilöntarkastus ja tilanteessa on toimittu tämän tiedon mukaisesti. Kaupunki A:n sosiaali- ja terveystoimen johdon allekirjoittamassa lausunnossa pahoitellaan, ettei tilanteessa ole toimittu kaikilta osin asianmukaisesti.

Yhdyn kaupunki A:n sosiaali- ja terveydenhuollon näkemykseen siitä, että puhuminen asiakkaan sosiaalihuoltoa koskevista asioista yleisessä aulatilassa ei ole ollut hyvän sosiaalihuollon virkamiestyön mukaista. Totean myös, ettei kantelijan oikeus saada sosiaalihuollon asiakaslain 4 §:n mukaisesti laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ole tilanteessa toteutunut.

Sikäli kuin kantelija on viitannut mahdolliseen kunnianloukkaukseen tai salassapitovelvollisuuden rikkomiseen, totean, että kantelijalla on mahdollisuus tehdä asiassa rikosilmoitus poliisille, jos hän katsoo sen aiheelliseksi. Korostan, että oikeusasiamies ei ole esitutkintaviranomainen eikä käytettävissäni oleva aineisto tältä osin anna minulle aiheutta toimenpiteisiin.

Saadun selvityksen perusteella joko kaupungin toimintaohjeet eivät ole riittävän selkeät tai niistä ei ole tiedotettu riittävästi sellaisten tilanteiden varalle, jossa äkillisesti tulee tieto siitä, että toimipisteeseen tuleva asiakas saattaa olla väkivaltainen ja hän on mahdollisesti aseistettu. Pidän puutetta erittäin vakavana.

Näkemykseni mukaan puutteelliset toimintaohjeet ja/tai puutteellinen koulutus voivat johtaa tilanteisiin, joissa loukataan asiakkaiden oikeusturvaa. Tämänkaltainen tilanne saattaisi johtaa myös hengen ja terveyden vaarantumiseen, jos henkilö ennakkotiedon mukaisesti pyrkisi toimimaan tilanteessa väkivaltaisesti. Totean myös, että työnantaja on vastuussa siitä, että työntekijöillä on mahdollisuus ja riittävä tieto toimia lainmukaisesti myös äkillisesti kriisiytyvissä tilanteissa.

Pidän ongelmallisena sitä, että kukaan osapuolista ei tehnyt asiassa rikosilmoitusta laittomasta uhkauksesta. Vartijoiden toimivalta

Perustuslain 19 §:n 4 momentin mukaan julkisen vallan tehtävänä on edistää jokaisen oikeutta asuntoon ja tukea asumisen omatoimista järjestämistä.

Perustuslain 22 § velvoittaa julkista valtaa turvaamaan perusoikeuksien käytännön toteutumisen.

Perustuslain 109 §:n mukaan eduskunnan oikeusasiamiehen tehtävänä on valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa.

Sosiaalihuoltolain 12 §:n 1 momentin mukaan jokaisella kunnassa oleskelevalla henkilöllä on oikeus saada kiireellisessä tapauksessa yksilölliseen tarpeeseensa perustuvat sosiaalipalvelut siten, ettei hänen oikeutensa välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muussa kuin kiireellisessä tapauksessa henkilöllä on oikeus saada riittävät sosiaalihuollon palvelut kotikuntalaisissa (201/1994) tarkoitetulta kotikunnaltaan tai siltä kuntayhtymältä, johon kotikunta kuuluu, ellei muualla laissa toisin säädetä.

Sosiaalihuoltolain 21 §:n 1 momentin mukaan asumispalveluja järjestetään henkilöille, joka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Tilapäistä asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat lyhytaikaista, kiireellistä apua. Pykälän 2 momentin mukaan tuettua asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä.

Arvioni

Totean, että oikeutta asuntoon ei ole turvattu perustuslaissa yksilöllisenä oikeutena. Oikeus asuntoon on erityislaeissa säädetty tietyille ryhmille.

Viitaten edellä kohdissa 3.1.2-3.1.5 esittämäni arviointiin kuitenkin, että kaupunki A:n sosiaali- ja terveystoimen lainvastainen ja virheellinen toiminta asumispalvelujen toteuttamisessa on saattanut olennaisesti viivästyttää kantelijan asunnon saamista. Katson myös, ettei kantelijan oikeus saada sosiaalihuollon asiakaslain 4 §:n mukaisesti laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää ole toteutunut.

Totean, että saadun selvityksen perusteella kantelija ei ole pitkän ajanjakson aikana itse kyennyt hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa ja hänellä on ollut oikeus saada tilapäismajoitusta. Pitkittyneen asunnottomuuden johdosta myös muiden asumispalvelujen tarve on ollut ilmeinen.

Saadun selvityksen perusteella en voi ottaa kantaa siihen, miltä osin kantelijan vaikeudet hätämajoituksen saamisessa ja puutteet palvelun laadussa ovat mahdollisesti aiheutuneet muiden asukkaiden

toiminnasta ja kuka on mahdollisesti ollut tilanteissa väkivaltainen tai esittänyt uhkauksia väkivallan käyttämisestä.

Kanteluasiakirjojen, saadun selvityksen sekä kaupunki A:n asiassa EOAK/2446/2020 antaman selvityksen perusteella näkemykseni kuitenkin on, että myös tilapäismajoituksen osalta kaupungin tulisi selkeyttää toimintaohjeita niissä tilanteissa, joissa tilapäismajoitusta tarvitseva asiakas joko käyttäytyy väkivaltaisesti tai henkilökunnalla on saamansa tiedon perusteella perusteltua syytä epäillä, että näin tulisi tapahtumaan. Toimintaohjeita laadittaessa tulisi ottaa huomioon sekä asukkaiden että henkilökunnan turvallisuus että kaikkien asiakkaiden oikeus välttämättömään huolenpitoon. Toimintaohjeiden on katettava myös ne tilanteet, joissa ei ole perusteita henkilön tahdosta riippumattoman hoidon arvioimiseen tai säilöön ottamiseen poliisin toimesta.

[- - -]

4 TOIMENPITEET

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan kaupunki A:n sosiaali- ja terveystoimelle huomautuksen vastaisen varalle edellä kohdassa 3.1 selostetuista puutteista ja lainvastaisesta menettelystä.

Lisäksi saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsitykset kaupunki A:n sosiaali- ja terveystoimen tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni kaupunki A:n sosiaali- ja terveystoimelle.

Pyydän kaupunki A:ta ilmoittamaan minulle toimenpiteistään 30.4.2021 mennessä.