

22.5.2017

EOAK/2084/2016

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Juha-Pekka Konttinen

ERITYISHUOLTO-OHJELMAN LAATIMINEN JA VAMMAISPALVELUA KOSKEVA PÄÄTÖKSENTEKO

1 KANTELU

Kantelija arvosteli kaupungin sosiaali- ja terveystoimen (vammaispalvelun) menettelyä kehitysvammaisen poikansa erityishuolto-ohjelman ja palvelusuunnitelman laatimista sekä päätöksentekoa koskevassa asiassa. Arvostelu koski lisäksi palveluiden järjestämistä ja tiedottamista, omaishoidon tuen vapaista perittyä maksua, sosiaaliohjaajan menettelyä sekä kaupungin antamaa vastausta kantelijan tekemään muistutukseen.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta kaupungin terveyden ja toimintakyvyn edistämisen lautakunta antoi 29.6.2016 päivätyn selvityksen ja lausunnon. Lisäselvityksenä kaupunki toimitti 3.5.2017 pyydetyn erityishuolto-ohjelman.

3 RATKAISU

3.1 Erityishuolto-ohjelman laatiminen ja tarkistaminen

3.1.1 Oikeusohjeet

Perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut sen mukaan kuin niistä on laissa säädetty.

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Säännöksen 2 momentin mukaan muutoksenhakuoikeus samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin takeet turvataan lailla.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (kehitysvammalaki) 1 §:n mukaan tässä laissa säädetään erityishuollon antamisesta henkilölle, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden tai vamman vuoksi ja joka ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluja. Erityishuollon tarkoituksena on edistää kehitysvammaisen henkilön suoriutumista päivittäisistä toiminnoista, hänen omintakeista toimeentuloaan ja sopeutumistaan yhteiskuntaan sekä turvata hänen tarvitsemansa hoito ja muu huolenpito.

Kehitysvammalain 34 §:n mukaan erityishuollon yksilölliseksi toteuttamiseksi erityishuollon johtoryhmän tai sen määräämissä rajoissa toimintayksikön vastaavan johtajan tulee hyväksyä

erityishuolto-ohjelma jokaista erityishuollon tarpeessa olevaa henkilöä varten. Ohjelma on mahdollisuuksien mukaan laadittava yhteistyössä henkilön itsensä ja hänen laillisen edustajansa tai sosiaalihuollon asiakaslain 9 §:n 1 momentissa tarkoitetuissa tilanteissa henkilön laillisen edustajan taikka hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvan omaisensa tai muun läheisensä sekä sosiaalilautakunnan tai muun sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen kanssa. Ohjelmaa on tarpeen mukaan tarkistettava.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun asetuksen 4 §:n mukaan erityishuolto-ohjelman tulee sisältää suunnitelma annettavasta erityishuollosta, sen toteuttamistavasta sekä siitä, milloin erityishuolto-ohjelma viimeistään on otettava tarkistettavaksi. Kehitysvammalain esitöiden (HE 102/1976 s. 14) mukaan velvoitteella erityishuolto-ohjelman laatimiseksi haluttiin korostaa erityishuollon yksilöllisyyttä.

3.1.2 Saatu selvitys ja arviointi

Kantelukirjoituksessa arvosteltiin erityishuolto-ohjelmien laatimista ja niiden voimassaoloaika. Erityishuolto-ohjelmien jatkopäätökset oli tehty välillä vuodeksi ja välillä vajaaksi kahdeksi vuodeksi.

Kaupungin sosiaali- ja terveystoimen lausunnossa todetaan, että asiakkaalla on voimassa oleva erityishuolto-ohjelma ja palveluina on myönnetty omaishoidon tuki, tilapäishoito, päivätoiminta ja henkilökohtainen apu sekä kuljetuspalvelut. Lausunnon mukaan kantelijan perhe on saanut kaiken kaikkiaan hyvää sosiaalihuoltoa ja palvelujen tarvetta on arvioitu säännöllisesti.

Kantelijan pojan 15.12.2011 laadittu erityishuolto-ohjelma (jatkopäätös) oli tehty ajalle 01.01.2012–01.10.2014 ja siihen oli kirjattu, että ohjelma otetaan seuraavan kerran tarkistettavaksi viimeistään 1.10.2014. Selvityksestä ilmenee, että erityishuolto-ohjelman jatkamisesta oli tehty päätös vasta 8.9.2015 eli yli 11 kuukautta sen jälkeen kuin erityishuolto-ohjelma olisi pitänyt ottaa tarkistettavaksi.

Kyseisen 8.9.2015 laaditun erityishuolto-ohjelman voimassaoloajaksi oli kirjattu 1.10.2014–31.12.2015 ja seuraavaksi tarkistusajankohdaksi viimeistään 31.12.2015. Käytettävissäni olevasta aineistosta ilmenee, että erityishuolto-ohjelman jatkamisesta oli tehty päätös vasta 21.1.2016 eli kolme viikkoa sen jälkeen kuin erityishuolto-ohjelma olisi pitänyt ottaa tarkistettavaksi.

Käytettävissäni olevan asiakirja-aineiston perusteella näyttää siltä, että kantelijan pojan erityishuolto-ohjelmien tarkistaminen ja laatiminen on edellä kuvatulla tavalla viivästynyt. Tästä syystä kantelijan poika on ollut tosiasiallisesti ilman voimassa olevaa erityishuolto-ohjelmaa ensin yli 11 kuukauden ajan ja jälkimmäisessäkin tilanteessa kolmen viikon ajan. Sosiaali- ja terveystoimen lausunnossa ei ole otettu kantaa erityishuolto-ohjelmien laatimismenettelyyn tai niiden voimassaoloaikoihin. Edellä mainitun vuoksi katson, että sosiaali- ja terveystoimi on toiminut asiassa kehitysvammalain vastaisesti.

Kiinnitän sosiaali- ja terveystoimen huomiota siihen, että erityishuolto-ohjelman laatimisen ja oikea-aikaisen tarkistamisen laiminlyönti saattaa vaarantaa haavoittuvassa asemassa ja erityishuollon tarpeessa olevan henkilön oikeuksien toteutumisen, kuten tarpeenmukaisten palvelujen saannin ja oikeusturvan toteutumisen.

Sosiaalihuoltolain 38 §:n mukaan henkilölle, jonka tuen tarve on pysyvä tai pitkäaikainen, tuki on pyrittävä järjestämään siten, että turvataan palvelujen jatkuvuus, ellei palvelujen muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista.

Mielestäni kehitysvammaisen henkilön oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen kannalta parempi ratkaisu on, että erityishuolto-ohjelma tehdään toistaiseksi voimassaolevaksi ja siihen kirjataan seuraava tarkistusajankohta. Tällä menettelyllä voidaan kaikissa tilanteissa varmistaa ja turvata kehitysvammaisen henkilön välttämätön huolenpito ja oikeusturvan toteutuminen.

Totean vielä, että erityishuolto-ohjelma on suunnitelma niistä palveluista, joihin kehitysvammaisen henkilö on kehitysvammalain mukaisena erityishuoltona oikeutettu. Erityishuolto-ohjelman hyväksymisestä tulee tehdä oikaisuvaatimuskelpoinen hallintopäätös. Muun kuin tahdosta riippumattoman erityishuollon antamista tai lopettamista koskevaan päätökseen taikka muuhun kuin tahdosta riippumattomaan erityishuoltoon liittyvään yksilöllisen erityishuolto-ohjelman hyväksymistä koskevaan päätökseen saa vaatia oikaisua aluehallintovirastolta. Oikaisuvaatimukseen annettuun päätökseen saa hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen. Viime kädessä tuomioistuin tutkii erityishuolto-ohjelman lainmukaisuuden.

Toimenpiteeni ilmenee tämän päätöksen kohdasta 4.

3.2 Vammaispalvelua koskevien päätösten määräaikaisuus

Kantelija arvosteli sitä, että vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua ja kuljetuspalveluja koskevat päätökset oli tehty määräaikaisiksi, vaikka kehitysvammaisen henkilön avuntarve on ollut jatkuvaa.

Kantelukirjoituksesta ilmenee, että kantelijan pojalle oli tehty määräaikaisia henkilökohtaisen avun järjestämistä koskevia päätöksiä vuodesta 2013 lähtien 12–15 kuukauden ajanjaksoille. Kuljetuspalvelun järjestämistä koskevat päätökset oli tehty kolmeksi vuodeksi kerrallaan.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti ja käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Hallintolain 6 §:n säännös sisältää myös ns. luottamuksensuojan periaatteen. Luottamuksensuojaperiaatteen keskeisenä sisältönä on, että hallinnon asiakas voi luottaa viranomaisen toiminnan oikeellisuuteen, sen virheettömyyteen ja viranomaisen tekemän hallintopäätöksen pysyvyyteen. Luottamuksensuojaperiaatteella tarkoitetaan myös sitä, että hallintopäätöksen pysyvyyden johdosta viranomainen ei pääsääntöisesti voi ilman asianomaisen henkilön ilman omaa suostumusta peruuttaa myöntämänsä oikeutta tai etuutta tai vähentää sitä, ellei lailla ole erikseen säädetty esimerkiksi palvelun tai tukitoimen edellytysten tarkistamisesta.

Vammaispalvelulaissa tai muussakaan laissa ei ole sinänsä erikseen estetty mahdollisuutta tehdä määräaikaisia päätöksiä.

Korostan, että määräaikaisen päätöksen tekemiseen tulee viranomaisella kuitenkin olla perusteltu syy. Tällainen syy saattaa ilmetä vaikeavammaisen henkilön olosuhteista tai muista päätöksentekoon vaikuttavista seikoista, jotka edellyttävät määräaikaisen päätöksen tekemistä. Kun kysymys on subjektiivisesta oikeudesta, jonka tarve on jatkuva, tulisi päätökset pääsääntöisesti tehdä toistaiseksi olevana.

Sosiaalihuoltolain 38 §:n mukaan henkilölle, jonka tuen tarve on pysyvä tai pitkäaikainen, tuki on pyrittävä järjestämään siten, että turvataan palvelujen jatkuvuus, ellei palvelujen muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista.

Korkein hallinto-oikeus on eräessä ratkaisussaan (KHO 29.4.2014 T 1447) todennut, että hyvän hallinnon mukaisesti kunnan on vammaispalvelulain 8 §:n 2 momentin mukaisia lakisääteisiä tehtäviä hoitaessaan kiinnitettävä erityistä huomiota palveluiden jatkuvuuden turvaamiseen.

Määräaikaisia päätöksiä tehtäessä palveluja on myönnettävä riittävän pitkäksi ajaksi ja uusi päätös on tehtävä riittävän ajoissa ennen edellisen päätöksen voimassaoloajan päättymistä. Määräaikaisia päätöksiä tehtäessä ei voida henkilön edun mukaisella, parhaalla mahdollisella tavalla turvata palveluiden jatkuvuutta.

Kantelukirjoitukseen liitetystä vammaispalvelua koskevasta päätöksistä tai sosiaali- ja terveystoimen lausunnosta ei ilmene, miksi kantelijan pojan vammaispalvelua koskevat päätökset oli tehty määräaikaisiksi. Tämän vuoksi kiinnitän sosiaali- ja terveystoimen huomiota edellä luottamuksensuojasta ja päätöksenteosta sanottuun.

Viime kädessä tuomioistuin arvioi yksittäistapauksessa vammaispalvelua koskevan päätöksen sisällöllisen lainmukaisuuden.

3.3 Henkilökohtaista apua koskevan päätöksen perusteleminen

Kantelukirjoituksessa arvosteltiin myös sitä, että henkilökohtaisen avun päätöksessä 14.3.2014 ei ollut perusteltu mitenkään avustajapalvelun tuntimäärän vähentämistä aikaisemmasta kymmenestä tunnista viiteen tuntiin.

Sosiaalihuollon asiakaslain 6 §:n mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen. Sosiaalihuoltolain 45 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalveluiden järjestämisestä.

Hallintolain 44 §:n mukaan kirjallisesta päätöksestä on käytävä ilmi muun muassa päätöksen perustelut ja yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai veloitettu tai miten asia on muutoin ratkaistu. Lain 45 §:n mukaan päätös on perusteltava. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset.

Päätöksen perusteluvollisuuden tarkoituksena on varmistaa, että asianosainen saa tiedon paitsi ratkaisun lopputuloksesta myös sen perusteista. Päätöksen oikeellisuus on jälkikäteen mahdollista tarkistaa ainoastaan asianmukaisten perusteluiden kautta. Perusteluilla on siis keskeinen merkitys sosiaalihuollon asiakkaan muutoksenhakuoikeuden ja oikeussuojan toteutumisen kannalta. Perusteluiden avulla asianosainen voi arvioida tarvettaan turvautua muun muassa muutoksenhakukeinoihin. Perustelut myös ohjaavat muutoksenhakijaa kiinnittämään huomioita niihin seikkoihin, joilla on tai saattaa olla merkitystä muutoksenhakua ratkaistaessa. Riittävät perustelut lisäävät myös sosiaalihuollon asiakkaan luottamusta annettujen päätösten sisältöön.

Perustelujen puuttuminen saattaa estää tai ainakin oleellisesti vaikeuttaa hallinnon asiakkaan mahdollisuuksia ja edellytyksiä muutoksenhakukeinojen käyttämiseen.

Kantelijan pojalle 14.3.2014 tehdystä henkilökohtaisen avun päätöksestä ei ilmene, miksi palvelun tuntimäärää oli vähennetty aikaisemmasta kymmenestä tunnista viiteen tuntiin. Mielestäni päätöksessä olisi tullut jollain tavalla tuoda esiin ne seikat, joiden vuoksi palvelun määrää oli vähennetty. Käytettävissäni olevissa palvelusuunnitelmissa tai muissakaan asiakirjoissa ei ole otettu kantaa tuntimäärän vähentämisen syihin. Tästä syystä kiinnitän sosiaali- ja terveystoimen huomiota edellä päätösten perusteluvollisuudesta sanottuun.

Henkilökohtaisen avun palvelun tuntimäärän riittävyyttä koskeva asia voidaan viime kädessä saattaa muutoksenhakuna tuomioistuimen tutkittavaksi. Oikeusasiamies ei voi ottaa kantaa mahdollisen muutoksenhaun menestymiseen.

3.4 Palvelusuunnitelman laatiminen

Vammaispalvelulain 3 a §:ssä on säädetty palvelutarpeen selvittämisestä ja palvelusuunnitelman laatimisesta. Säännöksen 2 momentin mukaan vammaisen henkilön tarvitsemien palveluiden ja tukitoimien selvittämiseksi on ilman aiheetonta viivytystä laadittava palvelusuunnitelma siten kuin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki) 7 §:ssä säädetään. Palvelusuunnitelma on tarkistettava, jos vammaisen henkilön palvelutarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan.

Sosiaalihuollon asiakaslain 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.

Sosiaalihuoltolain 39 §:ssä on säädetty asiakassuunnitelmasta, sen laatimisesta ja sisällöstä. Säännöksen mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Sosiaalihuoltolain 39 §:n mukaan asiakassuunnitelmaan on tarvittaessa kirjattava sosiaalihuollon asiakkaan oma näkemys palveluiden tarpeesta ja niiden järjestämisestä. Asiakassuunnitelma sisältää sosiaalihuoltolain mukaan arvion sosiaalipalvelusta ja muista tukitoimista, joilla asiakkaan tuen tarpeisiin voidaan vastata.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain 16 §:ssä on säädetty myös asiakassuunnitelma-asiakirjaan kirjattavista seikoista. Tämän säännöksen mukaan asiakassuunnitelmaan tulee kirjata muun muassa palvelutarpeen arviointiin perustuva asiakkaan tuen tarve, kuvaus asiakkaan tarvitsemista palveluista, palveluille ja asiakkaalle asetetut tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Kaupungin sosiaali- ja terveystoimen selvityksen mukaan kantelijan pojan palvelusuunnitelmia on päivitetty ja palvelujen tarvetta on arvioitu säännöllisesti. Kantelukirjoitukseen liitetty palvelusuunnitelma oli laadittu 26.10.2011. Palvelusuunnitelmassa kuvattiin muun muassa asiakkaan toimintakykyä ja avun tarvetta; asiakkaan tarvitsemia sosiaali- kuntoutuspalveluita; yhteystahoja ja muita toimijoita; tavoitteita ja suunnitelmia (asiakkaan mielipide ja toiveet).

Käytettävissäni olevasta aineistosta ilmenee, että palvelusuunnitelmaa oli tarkistettu 24.1.2013. Palvelusuunnitelman liitteen mukaan palvelusuunnitelmaa oli tarkistettu myös 3.9.2015.

Saamani selvityksen mukaan kantelijan pojalle on laadittu palvelusuunnitelma ja sitä on tarkistettu säännöllisesti. Katson, että vammaispalvelut on toiminut harkintavaltansa puitteissa palvelusuunnitelman laatimista koskevassa asiassa. Tämän vuoksi totean vain yleisesti palvelusuunnitelman merkityksestä ja sisällöstä seuraavaa.

Vammaispalvelulain muuttamiseksi annetun hallituksen esityksen (HE 166/2008 vp) yksityiskohtaisista perusteluista ilmenee, että palvelusuunnitelmasta on käytävä riittävän yksityiskohtaisesti ilmi ne asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeeseen ja elämäntilanteeseen

liittyvät seikat, joilla on merkitystä palveluiden sisällöstä, järjestämistavasta ja määrästä päätettäessä.

Palvelusuunnitelma ei ole kuntaa tai asiaa käsittelevää viranhaltijaa sitova asiakirja sillä tavoin, että palvelusuunnitelma tulisi automaattisesti asettaa päätöksenteon pohjaksi. Kyse on asiakkaan ja sosiaalihuollon toteuttajan välisestä "toimintasuunnitelmasta". Mikäli palvelusuunnitelmaan kirjatusta palvelujen tarpeesta ja kokonaisuudesta poiketaan, tulee tämä perustella asiaa koskevassa päätöksessä.

Palvelusuunnitelman allekirjoittamisesta ei ole säädetty laissa, eikä allekirjoitusta sinänsä voida asettaa palvelusuunnitelman pätevyuden edellytykseksi. Toisaalta molempien osapuolien allekirjoitukset palvelusuunnitelmassa osoittavat yhteisen näkemyksen hyväksymistä palvelusuunnittelussa kartoitetuista asioista. Asiakkaan omalla palvelusuunnitelmaan kirjatulla näkemyksellä voi olla ristiriitatilanteessa merkitystä asiakkaan hakiessa muutosta viranomaisen ratkaisuun.

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.

Palvelusuunnitelman keskeneräisyys ei ole este palvelua koskevan päätöksen tekemiseksi. Kysymys voi olla sellaisista kiireellisesti järjestettävistä palveluista tai muista henkilön oikeuksiin ja etuihin vaikuttavien palveluiden ja tukitoimien järjestämisestä, jotka eivät voi odottaa palvelutarpeen kartoituksen loppuunsaattamista tai palvelusuunnitelman valmistumista. Tässäkin tilanteessa palvelusuunnitelma on laadittava ilman aiheetonta viivytystä.

3.5 Omaishoidon tuen vapaan ajalta perittävät asiakasmaksut

Kantelija arvosteli sitä, että omaishoidontuen vapaista perittiin maksu kolmelta vuorokaudelta, vaikka kantelijan poika ei ollut tilapäishoidossa koko tuota aikaa. Hän lähti kodistaan päivätoimintaan perjantaina kello 9.00 ja jatkoi sieltä suoraan tilapäishoitopaikkaan. Tilapäishoitopaikasta hän palasi kotiin viimeistään sunnuntaina kello 15.00.

Saadun selvityksen mukaan omaishoitajan vapaan ajalta perittävä maksu on 11,50 euroa vuorokaudessa. Asiakkaalta ei laskuteta täysiä hoitopäivän tai omaishoitajan vapaan hoitomaksuja silloin, kun asiakas on päivätoiminnassa. Selvityksen mukaan omaishoidon vapaita on ollut kantelijan perheelle tarjolla koko ajan reilusti yli lakisääteisen määrän.

Kunnalla on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (asiakasmaksulaki) 6 b §:n mukainen oikeus periä maksuja hoidettaville annettavista palveluista omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikana. Maksun enimmäismäärä hoitajan vapaapäivää kohden on määrätty laissa (1.1.2016 lähtien enintään 11,50 euroa). Enimmäismaksu koskee kaikkia niitä palveluja, jotka korvaavat omaishoitajan antamaa hoitoa ja huolenpitoa vapaan aikana. Summa on riippumaton siitä, kuinka paljon omaishoitajan hoitoa korvaavia palveluja vapaapäivään sisällytetään. Mikäli omaishoidossa annetaan omaishoitoon liittyviä muita palveluja, voidaan niistä periä asiakasmaksulain mukaiset maksukyvyyn perusteella määräytyvät maksut.

Omaishoitolain 1.7.2016 voimaan tulleen 4 §:n 2 momentin muutoksen mukaan kunta ja omaishoitaja voivat sopia, että omaishoitaja pitää vapaansa useampana alle vuorokauden

pituusena jaksone siten, että jaksone pituus on yhteensä enintään vuorokausi. Vapaaista, joka pidetään useammassa alle vuorokauden jaksossa, voidaan periä enintään yksi asiakasmaksulain 6 b §:n tarkoittama maksu vapaaista vuorokautta kohti eli enintään 11,50 euroa.

Asiakasmaksulain 11 §:n mukaan sosiaalihuollon palveluista määrätty maksu ja terveydenhuollon palveluista henkilön maksukyvyne mukaan määrätty maksu on jätettävä perimättä tai sitä on alennettava siltä osine kuin maksun periminen vaarantaa henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista.

Asiakasmaksulain 15 §:n mukaan maksua koskevaan päätökseen saa vaatia oikaisua siten kuin hallintolaisissa säädetään. Oikaisuvaatimus tehdään sille toimielimelle, joka vastaa asianomaisen palvelun järjestämisestä kunnassa. Oikaisuvaatimukseen annettuun päätökseen saa hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään.

Sosiaalihuollon asiakkaan hakemuksen johdosta kunnan sosiaali-toimi voi edellä mainitulla tavalla alentaa asiakasmaksua tai jättää sen perimättä. Hakemuksensa johdosta asiakkaalla on oikeus saada asiakasmaksuja koskeva oikaisuvaatimuskelpoinen päätös. Asiakasmaksuja koskeva asia on mahdollista saattaa viimekädessä hallinto-oikeuden tutkittavaksi. Oikeusasiamies ei voi ottaa kantaa mahdollisen muutoksenhaun menestymiseen. Tämän vuoksi asia ei tältä osine antanut minulle aiheita enempään.

3.6 Muut asiat

Kantelukirjoituksessa arvosteltiin palveluista tiedottamista, sosiaali-ohjaaja --- menettelyä ja kaupungin antamaa vastausta kantelijan tekemään muistutukseen. Kantelija oli myös tyytymätön sosiaali-toimen menettelyyn poikansa tilapäishoidon järjestämisessä.

Sosiaali- ja terveystoimen antaman lausunnon mukaan sosiaali-ohjaajan yksittäisiä sanomisia on vaikea todentaa. Lausunnossa todetaan, että kyseinen sosiaali-ohjaaja on kokenut ja asiantunteva työntekijä. Sosiaali- ja terveystoimen lausunnossa ja kantelijalle 27.1.2016 annetussa muistutusvastauksessa on kiistetty sosiaali-ohjaajan epäasiallinen toiminta. Lausunnossa pahoitellaan myös sitä, että kantelija ei ole ollut tyytyväinen saamaansa muistutusvastaukseen.

Saatu selvitys ja kantelukirjoituksessa esitetty ovat osine ristiriidassa keskenään. Minulla ei ole käytettävissäni olevine keinoin mahdollisuutta saada muuta selvitystä sosiaali-ohjaajan toiminnan asianmukaisuudesta ja tilapäishoidon järjestämisestä käytyjen keskustelujen sisällöstä. Saatu selvitys huomioon ottaen ja koska asiassa on esitetty ristiriitaista selvitystä, ei kirjoitus anna minulle edellä mainitun osalta aiheita enempään.

Kantelijan esittämä arvostelu koskien kaupungin palveluista tiedottamista oli siinä määrine yksilöimätöntä, että asiaa ei tältä osine ryhdytä tutkimaan enempää.

4 TOIMENPITEET

Saatan sosiaali- ja terveystoimen tietoon edellä kohdassa 3.1.2 esittämäni käsityksen lainvastaisesta menettelystä erityishuolto-ohjelman tarkistamisessa ja laatimisessa. Kiinnitän lisäksi sosiaali- ja terveystoimen huomiota edellä kohdissa 3.2 ja 3.3 sanottuun. Tässä tarkoituksessa lähetän tästä päätöksestäni jäljennöksen kaupungin terveyden ja toimintakyvyn edistämisen lautakunnalle.