

27.7.2016

Dnro 233/4/16

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Pasi Pölönen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty

PALVELUSUUNNITELMA TULISI LAATIA HENKILÖN VAMMAISUUDEN TAI SAIRAUDEN HUOMIOIVALLA TAVALLA

1
KANTELU

Palvelusuunnitelmaan ei oltu kirjattu kantelijan omia käsityksiä palvelujen järjestämisestä ja järjestämistavoista. Kantelija arvosteli myös palvelusuunnitelman laatimistapaa ja sitä, ettei palvelusuunnitelmaa oltu laadittu hänen vammansa ja sairautensa huomioon ottavalla tavalla.

3
RATKAISU

3.3
Palvelusuunnitelman laatiminen

Kantelukirjoituksen mukaan kantelijaa koskevaan palvelusuunnitelmaan ei oltu kirjattu kantelijan omia käsityksiä palveluiden järjestämisestä ja järjestämistavoista. Kantelija arvosteli myös hänelle tehdyn palvelusuunnitelman laatimistapaa. Näkövammastaan johtuen hän ei ole voinut itse lukea käsin kirjoitettua palvelusuunnitelmaa.

Hämeenlinnan sosiaali- ja terveystoimen lausunnon mukaan kantelijaa koskevaan palvelusuunnitelmaan oli kirjattu kotikäynnillä läpikäytyt asiat. Selvityksen mukaan kantelijan mielipide ja toiveet oli kirjattu palvelusuunnitelmaan.

Selvityksen mukaan ”vammaispalveluissa ei ole käytössä sähköistä palvelusuunnitelmaa, joka voidaan laatia asiakkaan kotona sähköisesti”. Edelleen selvityksen mukaan tietotekniset parannukset ovat kaupungissa vireillä.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Asiassa on palvelusuunnitelman laatimista ja sen sisältöä koskevilta osin esitetty ristiriitaista selvitystä. Tämän takia totean yleisesti seuraavaa.

Palvelusuunnitelman sisällöstä ja sen merkityksestä on säädetty sosiaalihuoltolaissa, sosiaalihuollon asiakaslaissa, vammaispalvelulaissa ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaisissa. Palvelusuunnitelman merkitystä on korostettu erityisesti järjestettäessä henkilökohtaista apua ja palveluasumista.

Palvelusuunnitelmasta on ilmevä asiakkaan elämäntilanne, hänen yksilölliset olosuhteensa ja erityistarpeensa sekä se, mitä palveluita ja tukitoimia on mahdollisesti käytettävissä sekä riittäväällä tavalla yksilöity kuvaus vammaisen henkilön palveluiden toteutuksesta ja toteutustavasta.

Palvelusuunnitelmasta tulee ilmetä myös tarvittaessa palvelua hakeneen omat käsitykset palveluidensa tarpeesta ja niiden järjestämisestä. Tämä on tärkeää erityisesti silloin, jos viranomaisen ja sosiaalihuollon asiakas ovat erimielisiä siitä, millaisia palveluita tai tukitoimia tulisi asiassa järjestää tai millä tavoin niitä tulisi toimeenpanna.

Palvelusuunnitelman keskeneräisyys ei ole myöskään 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.

Palvelusuunnitelma on viranomaisen ja asiakkaan välinen palvelujen tarvearvioon perustuva suunnitelma. Suunnitelmaan perustuen viranomaisen järjestää erikseen tehtävien yksilöä koskevien päätösten mukaisesti palveluita tai tukitoimia vaikeavammaisen henkilön vamman tai sairauden aiheuttaman tarpeen huomioonottavalla tavalla.

Vammaispalvelulaissa on lisäksi korostettu palvelusuunnitelman merkitystä yksilöä koskevassa päätöksenteossa erityisesti silloin, kun kyse on palveluista, joilla on tai saattaa olla merkitystä vammaisen henkilön henkilökohtaisen vapauden, yksityisyyden suojan ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen kannalta, kuten nähdäkseni henkilökohtaisen avun järjestämisessä ja palveluasumisessa on yleensä kyse.

Vaikeavammaisella henkilöllä on edellä sanottu huomioon ottaen erityinen tarve ja lakiin perustuva oikeus saada itseään koskeva palvelusuunnitelma laadituksi.

Kun kysymys on sellaisista välttämättömistä palveluista, joilla turvataan henkilön mahdollisuus elää yhdenvertaisesti muiden ihmisten kanssa, on palveluja järjestettävä palvelusuunnitelman huomioivalla asiakkaan edun mukaisella tavalla. Tämä voi merkitä sosiaalihuollon asiakkaan tarpeiden ja elämäntilanteen sekä mielipiteen ja toivomusten hyvin yksityiskohtaista kuvaamista palvelusuunnitelmassa.

Palvelusuunnitelma saattaa siis sisältää hyvin arkaluonteisia tietoja ja kuvauksia sosiaalihuollon asiakkaan tilanteesta, palvelujen tarpeesta, perhesuhteista ja elämäntilanteesta.

Kantelija kertoi, että häntä koskeva palvelusuunnitelma oli laadittu käsin ja hän ei pystynyt tästä syystä näkövammastaan johtuen palvelusuunnitelmaa itse lukemaan.

Suomi on hyväksynyt YK:n vammaissopimuksen, joka on voimassa olevaa sovellettavaa lainsäädäntöä. Tapahtumahetkellä vammaissopimus ei ollut voimassa mutta sen periaatteita on tullut ottaa huomioon yksilöä koskevassa päätöksenteossa.

Vammaissopimuksen tarkoituksena on taata vammaisille henkilöille täysimääräiset ja yhdenvertaiset kaikki ihmisoikeudet ja perusvapaudet, edistää ja suojella näitä oikeuksia ja vapauksia sekä edistää vammaisten henkilöiden ihmisarvon kunnioittamista. Syrjinnän kieltö sekä esteettömyys ja saavutettavuus ovat yleissopimuksen johtavia periaatteita.

YK:n vammaissopimuksen 3 artikla takaa vammaisille henkilöille täysimääräisen tehokkaan osallistumisen ja osallisuuden yhteiskuntaan. Sopimuksen 19 artiklan mukaan sopimusosapuolet tunnustavat vammaisten henkilöiden yhdenvertaisen oikeuden elää yhteisössä, jossa heillä on muiden kanssa yhdenvertaiset valinnan mahdollisuudet. Artiklan mukaan vammaisten henkilöiden saatavissa tulee olla valikoima kotiin annettavia palveluja sekä asumis- ja laitospalveluja sekä muita yhteiskunnan tukipalveluita mukaan lukien henkilökohtainen apu, jota tarvitaan tukemaan elämästä ja osallisuutta yhteisössä ja estämään eristämistä tai erottelua yhteisöstä.

Vammaissopimuksen 5 artikla velvoittaa sopimusvaltioita kieltämään laajasti kaiken syrjinnän vammaisuuden perusteella ja takaamaan vammaisille henkilöille yhdenvertaisen ja tehokkaan oikeussuojan syrjintää vastaan syrjintäperusteesta riippumatta. Vammaissopimuksen 5 artiklan 3 kohta asettaa valtiolle veloitteen toteuttaa yhdenvertaisuuden edistämiseksi ja syrjinnän poistamiseksi kaikki asianmukaiset toimet varmistaakseen kohtuullisten mukautusten tekemisen.

Sopimuksen mukaan viranomaisella saattaa olla velvollisuus suorittaa niin sanottuja kohtuullisia mukautuksia, joilla edistetään vammaissopimuksen artiklojen määräysten toteutumista yksittäisessä tilanteessa. Kohtuullisella mukauttamisella tarkoitetaan tarvittaessa yksittäistapauksessa toteuttavia tarpeellisia ja asianmukaisia muutoksia ja järjestelyjä, joilla ei aiheuteta suhteetonta tai kohtuutonta rasitetta ja joilla varmistetaan vammaisten henkilöiden mahdollisuus nauttia tai käyttää kaikkia ihmisoikeuksia ja perusvapauksia yhdenvertaisesti muiden kanssa.

YK:n vammaissopimuksen 9 artiklassa on määräykset esteettömyydestä ja saavutettavuudesta. Artikla merkitsee muun muassa sitä, että näkö- ja kuulovammaisille sekä puhevammaisille henkilöille tulee taata yhdenvertainen oikeus tiedonsaantiin ja asiointiin sekä sosiaaliseen kanssakäymiseen. Tulkkaukset, kommunikaation apuvälineet ja tiedonsaanti ovat vammaiselle henkilölle välttämättömiä yhdenvertaisuuden ja osallisuuden osatekijöitä (ks HE 284/2014 vp).

Yhdenvertaisuuslain 15 § määrittelee kohtuulliset mukautukset ja säätää 8 §:n 2 momentissa kohtuullisten mukautusten epäämisen syrjinnäksi. Yhdenvertaisuuslain 15 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen, koulutuksen järjestäjän, työnantajan sekä tavaroiden tai palvelujen tarjoajan on tehtävä asianmukaiset ja kulloisessakin tilanteessa tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa asioida viranomaisissa sekä saada koulutusta, työtä ja yleisesti tarjolla olevia tavaroita ja palveluita samoin kuin suoriutua työtehtävistä ja edetä työuralla.

Kohtuulliset mukautukset ovat yhdenvertaisuuslain esitöiden mukaan luonteeltaan tapauskohtaisia ja niiden tulee vastata kyseisessä konkreettisessa tilanteessa vammaisen ihmisen tarpeisiin.

Mukautusten kohtuullisuutta arvioitaessa otetaan huomioon muun muassa se, että mukautuksista ei saa koitua kohtuutonta taloudellista tai muunlaista rasitetta. Mukautusten tulee toteuttaa kohtuullisella tavalla vammaisen henkilön yhdenvertaiset mahdollisuudet saada palveluja.

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.

Palvelusuunnitelman yhtenä tarkoituksena on edistää ja myötävaikuttaa vammaisen henkilön palvelujen suunnittelua ja niiden toteuttamista. Palvelusuunnitelma tulee laatia yhteistyössä asiakkaan kanssa. Sosiaalihuollon asiakkaalla tulee olla tieto siitä, mitä palvelusuunnitelmaan on häntä koskien kirjattu. Tämä tarkoittaa osaltaan myös sitä, että palvelusuunnitelma ja asiakasta koskevat merkitykselliset asiakirjat on annettava tarvittaessa tiedoksi asiakkaalle hänelle ymmärrettävällä ja saavutettavalla tavalla. Tällaisella menettelyllä edistetään vammaiselle henkilölle kuuluvaa sosiaalihuollon asiakaslaissa (8 §) tarkoitettua osallistumisoikeutta palvelujen suunnitteluun ja niiden toimeenpanoon.

Mielestäni - - - sosiaali- ja terveystoimen työtapa kirjoittaa asiakkaan palvelusuunnitelma käsin on tässä tapauksessa saattanut vaarantaa kantelijan oikeuden saada tietoja häntä koskevista merkityksellisistä palvelusuunnitelmaan merkityistä seikoista. Mielestäni asiakkaan oikeuksia paremmin toteuttava tapa olisi ollut antaa kantelijalle palvelusuunnitelma luettavaksi ja tarkastettavaksi muulla hänen vammaisuutensa huomioivalla tavalla. Selvityksessä mainittu tietotekninen peruste, mobiilikäytön toimimattomuus, ei nähdäkseni ole mitenkään ylittämätön jo ennen kaavailtuja parannuksia ohjelmistoon. Ottaen huomioon nykyään helposti saatavilla olevat erilaiset kannettavat tietokoneet ja päätelaitteet, mukautuksesta ei koituisi kohtuutonta taloudellista tai muunlaista haittaa.

Totean vielä yleisesti, että YK:n vammaissopimuksen tarkoittama velvollisuus kohtuullisten mukautusten tekoon saattaa joissain tapauksissa merkitä vammaisen henkilön tiedonsaantioikeuksien turvaamista esimerkiksi arvioimalla yksilöllisesti vammaisen henkilön kohdalla käytettäviä työtapoja sekä tässä tarkoituksessa tiedon saatavuutta.

- - -

4

TOIMENPITEET

Lähetän tästä päätöksestäni jäljennöksen - - - sosiaali- ja terveystoimelle. Kiinnitän sen huomiota palvelusuunnitelman laatimisesta (3.3) sanottuun.