

28.5.2021

EOAK/2361/2020

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Lotta Hämeen-Anttila

KRIISIMAJOITUKSEN JÄRJESTÄMINEN

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Helsingin kaupungin toimintaa kriisimajoituksen järjestämisessä. Kantelija oli alaikäisen lapsensa kanssa asunnoton, koska vuokra-asunto oli asuinkelvoton kosteusvaurion vuoksi. Kantelun mukaan lastensuojelu ei antanut apua, eikä aikuissosiaalityö joutanut. Kriisiasunnon vuokraa nostettiin jälkikäteen.

2 SELVITYS

[- - -]

3 RATKAISU

3.1 Asian tausta ja keskeiset tapahtumat kantelun mukaan

Kantelija kuvaa asian taustaa ja tapahtumia muun muassa seuraavasti.

”Olemme muuttaneet [- - -] reilu vuosi sitten pääkaupunkiseudulle lapseni kanssa. Itse olen työkyvyttömyyseläkkeellä, mutta juuri viime viikolla aloitin opinnot. Lapsella on todettu [- - -], myöhemmin myös on epävirallisesti täyttynyt [- - -], mutta diagnoosia ei ole vahvistettu vaikean masennuksen vuoksi. Hän on saanut peruskoulun päättötodistuksen, mutta masennuksen ja sitä seuranneen voimattomuuden vuoksi, todistuksen keskiarvo jäi suhteellisen huonoksi, [- - -]. Lapsellani oli jo [- - -] lastensuojeluasiakkuus, joka siirtyi [- - -], ja hänen hoitonsa siirtyi [- - -] nuorisopoliklinikalta [- - -].

Lastensuojelu kirjoitti ns. puoltolausunnon asuntohakemuksen liitteeksi, jotta saisimme paremman ja isomman asunnon, joka helpottaisi meidän elämäämme. Keväällä 2019, löysin suuremman asunnon, suuri kolmio, yksityiseltä puolelta Helsingistä. Asunnon vuokra on 1100,- sisältäen vesimaksut molemmilta. Lokakuussa tuli ilmi, rankkasateiden jälkeen, että sadevesi pääsee ikkunoiden vajaamittaisesta pellityksestä johtuen seinän sisään, tätä oli siis ollut jo vuosia.

Asunto tuli pikkuhiljaa homeen takia tuolloin asuinkelvottomaksi. Aloin etsiä uutta asuntoa, tuloksetta, remontti alkoi painaa päälle, ja jokin asunto oli löydettävä. Lapseni lastensuojeluasiakkuus oli Helsingin

puolella lopetettu juuri elokuulla, he eivät nähneet perusteita lastensuojeluasiakkuuteen, ja meidät ohjattiin [- - -] aikuissosiaalityön puoleen.

Asukasneuvoja ehdotti, että asiamme menisi kriisimajoitustyöryhmän käsiteltäväksi, ja he tarjosivat väliaikaista asuntoa A (max 6 kk, jota tarpeen mukaan jatketaan) [- - -], jossa 1h + k. Vuokra tässä oli yht. 602,50,- (sis. sähkö ja vesi, lisäksi kalustekorvaus).

Lupasin miettiä asiaa, mutta muuta asuntoa ei järjestynyt, aikuissosiaalityö ei "alkanut millekään" vain jos löytyisi taloudelliset normit täytävä asunto (eli 824,- + vesimaksut) ... muistutan että erityisesti lastensuojelu oli nähnyt tarpeen hieman suuremmalle asunnolle.

Tein vuokrasopimuksen maanantaina, 18.11.2019, [- - -] asunto A, joka siis yksi huone ja keittiö, 44 neliötä. (Lisäksi toinen lapseni [- - -]. oleskeli meidän luonamme.) Olin kuullut, että suurempi asunto, kaksio on vapautumassa, mutta tarkkaa ajankohtaa ei tiedetty. Koska nämä ovat ns. kriisiasuntoja, joissa vuokrasopimus päättyy, kun asukas palauttaa avaimen (kun on muuttamassa pysyvään asuntoon) soitin, saman viikon torstaina, Kriisimajoituksen sosiaaliohjaajalle, kysyäkseni, onko hänellä tullut tietoa, onko tämä kaksio vapautunut, ja hän vastasi, että on, ja kun kysyin, että voisinko vaihtaa yksiön tähän kaksioon, hän lupasi.

Koska en ollut vinyt mitään tähän asuntoon A, menin perjantaina 22.11. Tilapalvelun asiakaspalveluun ja kerroin, että minulle on luvattu, että saan tämän isomman asunnon, (Yritin vielä soittaa useampaan otteeseen sosiaaliohjaajalle, että hän on yhteydessä tilapalveluihin, mutta hän oli palaverissa) Myös tilapalveluiden asiakaspalvelija yritti tavoittaa häntä. Asiakaspalvelija uskoi kuitenkin minua ja lupasi, että saan avaimet tähän suurempaan asuntoon. Irtisanoin tämän pienemmän asunnon ja allekirjoitin uuden vuokrasopimuksen suurempaan asuntoon B, [- - -], jossa vuokra 836.75,- (sis. sähkö, vesi, sekä kalustekorvaus, subventio) Muuttopäivä oli 23.11.

Olen maksanut heti 18.11. vuokran ajalta (asunto A) 18.11.-30.11.2019, 261.09,- euroa sekä 27.11. vuokraa lisää, suuremmasta asunnosta B 70,32,- euroa. Lisäksi olen maksanut 2.12. koko (asunto B) joulukuun vuokran 836,75,-. Joulukuun loppupuolella tuli tammikuun lasku (asunto B) 836,75,-, jonka maksoin 2.1. 2020, eräpäivänä.

Jostain "syystä" tilakeskus on sekoillut, eikä ole saanut minua kirjattua järjestelmiinsä oikein, ja tätä asiaa on sosiaaliohjaaja selviteltyt, hän soitti minulle tiistaina 7. tammikuuta, että nyt asia on saatu selvitettyä siellä ja minut on saatu "kirjattua" sisälle, ja minun pitäisi mennä allekirjoittamaan uudestaan (minulle luvattiin lähettää allekirjoituksella varustettu vuokrasopimus, tämä allekirjoitettu vuokrasopimus tuli vasta helmi-maaliskuun vaihteessa.)

Menin "allekirjoittamaan" vuokrasopimusta, 8. tammikuuta, ja minulle annettiin lappu, jossa vuokra onkin 22.11. alkaen 984,74,- (sis. sähkö, vesi ja kalustekorvaus). Sekä lisäksi vuokra onkin noussut 1. tammikuuta alkaen, 992,08,- kk (sis. vesi, sähkö sekä kalustekorvaus). Eli olin saanut yhtäkkiä, aivan tietämättäni vuokravelkaa joulukuulta

147,99,-, tammikuulta 155,44,- lisäksi vielä marraskuulta 44,39,- (13.1. tuli lasku siitakin) eli yhteensä 347,82,- vuokravelkaa tietämättä!

Haluan korostaa, että sosiaaliohjaaja on toiminut erittäin hyvin, mutta ongelmallista on, että Tilakeskus, on toiminut aivan omavaltaisesti, kriisimajoituksen tietämättä. Olen maksanut vuokrat ajallani.

Viime viikon perjantaina tuli yksi hyvityslasku 602,50,- (joulukuu 2019). Tänäpä 13.1. 2020 tuli 6 kappaletta laskuja, eli hyvityslaskuja 3 kpl, ja laskuja 3 kpl. Asia on vaikea, koska näistä ei ole mitään viranomaispäätöksiä, vain yksipuolisia ilmoituksia.

Lapsen tilanne on huonontunut, koko tämän "asunnottomuuden" myötä, hän aloitti [- - -] juuri lokakuulla, muttei ole oikein jaksanut siihen keskittyä, kun olemme joutuneet pois kotoa. Helsingin kaupungin tilakeskuksen toiminta, rahastaa hädänalaisilla ihmisillä todella härskiä, joka ei mielestäni noudata lakia millään tavoin. En ole saanut mitään tietoa, millä perusteella näin on toimittu, en mitään selitystä, vain maksulaput, joissa yhtäkkäinen noin 150,-/kk, vuokran korotus, vieläpä jälkikäteen."

3.2 Lastensuojelun selvitys

Kantelijan lapsen lastensuojelun asiakkuus on siirretty Helsinkiin [- - -] 25.6.2019. Sosiaalityöntekijä on päättänyt lastensuojelun asiakkuuden 29.8.2019, koska sosiaalityöntekijä on arvioinut yhdessä kantelijan ja hänen lapsensa kanssa, että lastensuojelullista huolta perheen tilanteesta ei enää ollut. Kantelijalla on ollut asiakkuus aikuissosiaalityössä ja lastensuojelun sosiaalityöntekijä on ollut sinne yhteydessä ja keskustellut asiakkaan tarpeesta taloudelliseen tukeen lapsen harrastuskulujen osalta. Lapsella ei ole ollut lastensuojelun asiakkuutta 29.8.2019 jälkeen. Asumista tukevat palvelut kuten kriisimajoittaminen järjestetään työikäisten palvelusta aikuissosiaalityön toimesta.

3.3 Aikuissosiaalityön selvitys

Kantelijalle on laadittu sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeenarvio 1.11.2019. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä on silloin arvioinut kantelijan perheineen olevan kriisimajoituksen tarpeessa. Kuten kantelija kirjoittaa on hänelle perheineen tarjottu kriisimajoitusta. Kantelija allekirjoitti kuuden kuukauden väliaikaisen vuokrasopimuksen osoitteeseen, [- - -] asunto A Helsinki 19.11.2019. Ennen tätä Kantelijalle tarjottiin kriisiasuntoa 15.11.2019 osoitteessa [- - -]. Kyseisestä asunosta kantelija ei ottanut vastaan.

Selvityksen mukaan Helsingin kaupungin aikuissosiaalityöllä ei ole mahdollisuutta tarjota asiakkaille huonevuokralain mukaisia vuokra-asuntoja ja sosiaalityöntekijä ohjaa asiakastaan hakemaan vuokra-asuntoja Stadin asunnoilta sekä muilta luotettavilta vuokranantajilta. Asiakasta ohjataan hakemaan vuokra-asuntoa, joka on hintatasoltaan Kelan asettamien kohtuullisen asumismenon mukainen, koska on asiakkaan edun mukaista, että asumiskustannukset eivät ylitä Kelan vuokratasoa. Jos asumiskustannukset ylittävät Kelan asettaman tason voi asiakas joutua tilanteeseen, jossa Kela ei hyväksy asumiseen

liittyviä kustannuksia kokonaisuudessaan. Tästä syystä ei kantelijaa päädytty lähteä tukemaan hintatasoltaan Kelan vuokratasoa ylittävää asumista. Aikuissosiaalityön selvityksen mukaan on valitettavaa, että kantelija kokee tämän toiminnan "joustamattomuutena".

Johtavalta sosiaalityöntekijältä saadun selvityksen mukaan kantelijan [- - -] lapsen palveluiden tarve on arvioitu lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnissa. Lapsi on ohjattu nuorten sosiaalityöhön 23.3.2020. Nuorten sosiaalityön erityisen tuen palvelut on aloitettu ja vastuutyöntekijänä on sosiaalityöntekijä.

3.4 Tilapäisasumisen selvitys

Kantelijan tilapäisasumisen hakemus käsiteltiin Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan tilapäisasumisen työryhmän kokouksessa 12.11.2019. Tilapäisasumisen kokous päätti, että kantelijalle tarjotaan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen omasta tilapäisasumisen yksiköstä yksiötä Helsingistä osoitteesta [- - -] asunto A. Sosiaaliohjaaja keskusteli kantelijan kanssa vielä ennen hänen muuttamistaan ja tarjosi kriisiasuntoa myös Luonalta (osoitteessa [- - -]), joka on Helsingin kaupungin kilpailuttama palveluntuottaja. Kantelija ei kuitenkaan halunnut ottaa vastaan kyseistä asuntoa, koska [- - -] asunnon sijainti oli hänen lapsensa [- - -] kannalta parempi ratkaisu.

Kantelija kävi allekirjoittamassa vuokrasopimuksen yksioon Tilapalveluiden asuntovuokrauksessa 18.11.2019. [- - -] vapautui samoihin aikoihin viereinen kaksio, asunto B. Kantelija kysyi voisiko muuttaa perhesyistä isompaan asuntoon. Sosiaaliohjaaja laitto asiasta heti sähköpostia tilapalveluiden asuntovuokraukseen. Vastausta ei asiaan tullut työpäivän aikana. Sosiaaliohjaaja soitti kantelijalle seuraavana päivänä ja kuuli, että tämä oli jo käynyt allekirjoittamassa vuokrasopimuksen kaksioon. Prosessin mukaisesti asuntotarjous tulee tehdä järjestelmään ensin ja sen jälkeen vasta voi käydä allekirjoittamassa vuokrasopimuksen. Koska näin ei toimittu, niin kaksion vuokrasopimus oli purettava. Tämän jälkeen tehtäisiin kantelijalle tarjous kaksioon ja näin järjestelmään saadaan oikeat tiedot. Sosiaaliohjaaja lähetti useita sähköpostiviestejä vuokrasopimuksen purkamisesta tilapalveluun ja yritti soittaa asiasta. Puheluihin ja viesteihin ei saatu vastausta. Sosiaaliohjaaja soitti myös taloushallintoon (Talpa), joka hoitaa vuokranmaksun. Talpan mukaan heidän järjestelmässään kantelija asui edelleen yksiossa.

Tammikuun alussa tilapalvelu viimein purki aiemmin tehdyn kaksion vuokra sopimuksen. Tämän myötä päästiin tekemään kaksioon tarjous. Kantelija allekirjoitti uudestaan vuokrasopimuksen samaan asuntoon 8.1.2020. Kantelija ilmoitti heti vuokrasopimuksen allekirjoituksen jälkeen sosiaaliohjaajalle, että hänen vuokransa on noussut n. 150 €. Häneltä myös peritään korkeampaa vuokraa joulukuulta. Kantelija oli allekirjoittanut molemmat vuokrasopimukset (yksiö asunto A ja kaksio asunto B) marraskuussa alemmalla vuokralla. Sosiaaliohjaaja yritti selvittää vuokraan liittyvää asiaa tilapalvelun asuntovuokrauksen kanssa useita kertoja, mutta sai riistiriitaisia vastauksia vuokran suuruudesta. Lisäksi vuokrasta keskusteltiin taloushallintopalvelun (Talpan) kanssa, ja sieltä lupasivat pyytää selvitystä laskutuksesta. Sosiaaliohjaaja

kehotti tämän sekavan tilanteen vuoksi kantelijaa ottamaan yhteyttä suoraan Talpaan ja tilapalveluiden asuntovuokraukseen.

[- - -] perheasunnot on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan yksikkö, joka on perustettu (2010) asuntonsa menettäneille perheille tilapäiseksi kriisiasunnoksi. Asuminen [- - -] perheasunnoilla on vuokrasopimukseen perustuvaa itsenäistä asumista. Sosiaaliohjaaja on valitsemassa asiakkaita [- - -] perheasunnoille, valmistelee asuntotarjoukset, seuraa asumisen sujumista sekä auttaa vakituisen asunnon löytämisessä. Asiakkaiden sosiaalityö jatkuu sillä alueella, mistä asiakas on jäänyt asunnottomaksi. Kantelijan sosiaalityöntekijä oli [- - -].

[- - -] perheasuntojen iso vuokrankorotus tuli yllätyksenä tilapäisasumisen työryhmälle. [- - -] asuntojen vuokratiedot korotuksen jälkeen on saatu vasta, kun sitä on erikseen pyydetty. Yksiön vuokra 949,52 € + käyttökorvaukset 19,5 € = 969,02€ uusissa sopimuksissa (44 m² ja neliövuokra 21,58 €/m²). Kaksion vuokra 965,24 € + käyttökorvaukset 19,5 € = 984,74 € uusissa sopimuksissa (59 m² ja neliövuokra 16,36 €/m²).

Tiedot korotetusta vuokrasta sosiaaliohjaaja on saanut ensimmäisenä asukkailta. Asunnon C kohdalla hän on pyytänyt myös selvitystä vuokran suuruudesta jo lokakuussa. Hankaluutena on ollut, että korotuksen jälkeen osalle on edelleen tehty vuokrasopimuksia alhaisemmalla vuokralla mitä korotuksen jälkeen on ilmoitettu. Nämä epäkohdat sosiaaliohjaaja on vienyt tapahtumien myötä heti esihenkilön tietoon ja asiasta on pyydetty selvitystä tilapalveluiden asuntovuokrausyksiköstä.

Tällä vuokratasolla asuntojen hinnat ylittävät kelan kohtuuvuokrat kaksi- tai kolmehenkisten perheiden kohdalla. Asunnot eivät myöskään tasoltaan ole vuokran mukaiset, vaikka sijainti onkin hyvä.

3.5 Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan lausunto

Sosiaali- ja terveystoimialan lausunnossa tapahtumia kuvataan muun muassa seuraavasti.

Helsingin kaupungilla kriisimajoituksen järjestämisvastuu on sosiaali- ja terveystoimialalla. Kriisimajoitus on sosiaalihuoltolain 21 §:n edellyttämä viimesijainen asumisratkaisu vakavia ongelmia aiheuttavissa akuuteissa asunnottomuustilanteissa. Kaupunkiympäristön toimialan tilapalveluiden asuntovuokrausyksikkö vuokraa kriisimajoituksen osoitettaville asiakkaille tähän tarkoitukseen varattuja huoneistoja. Kriisimajoitus tekee huoneistoihin asukasvalinnat, sekä ilmoittaa asukasmuutoksista yhteisesti sovitulla tavoilla. [- - -] kohteessa on kahdeksan kriisimajoitukselle varattua asuntoa. Asuntovuokrausyksikkö tekee asiakasvuokrasopimukset ja vuokralaskuihin liittyvät laskutus- ja hyvityspyynnöt kaupunkiympäristön talouden tukiyksikön kautta Helsingin kaupungin taloushallintopalveluun, joka puolestaan lähettää laskut asiakkaille oman toimintatapansa mukaisesti.

Kantelija allekirjoitti vuokrasopimuksen yksiöön ([- - -] asunto A, Helsinki) Tilapalveluiden asuntovuokrauksessa 18.11.2019. [- - -] oli vapautumassa samoihin aikoihin viereinen kaksio ([- - -] asunto B,

Helsinki) ja kantelija tiedusteli sosiaaliohjaajalta, olisiko hänen perheystä mahdollisuus muuttaa kyseiseen tilavampaan asuntoon. Sosiaaliohjaaja ryhtyi selvittämään asiaa. Kantelija maksoi marraskuun vuokraosuuden (261 €) yksiöstä. Tässä vaiheessa havaittiin, että vuokrasopimuksessa vuokra oli väärin määritelty (13,25 €/m²), kun sen olisi pitänyt olla 21,58 €/m².

Kantelijalle tarjoutui tilaisuus muuttaa kaksioon ([- -] asunto B) ja kantelijan muuton vuoksi asuntovuokraus ilmoitti 22.11.2019 KYMPIMyyntilaskuihin, että kantelijan osalta huoneiston asunto A vuokrasopimus päättyy 22.11.2019. Samalla tiedusteltiin, hyvitetäänkö loppuosa kantelijan jo maksamasta marraskuun vuokrasta suoraan uuden asunnon B vuokrasta vai palautetaanko hyvitetävä summa kantelijalle. Asiasta pyydettiin ilmoittamaan suoraan kantelijalle ja annettiin hänen puhelinnumerosa asian selvittämistä varten.

Kantelija kävi 22.11.2019 asuntovuokrauksen asiakaspalvelussa irtisanomassa yksiön ([- -] asunto A) vuokrasopimuksen ja allekirjoittamassa uuden sopimuksen osoitteessa [- -] asunto B sijaitsevaan suurempaan asuntoon.

Allekirjoittamisen jälkeen huomattiin, että vuokrasopimukseen oli kirjattu virheellinen neliövuokra (13,85 €/m²) kun sen olisi pitänyt olla 16,36 €/m². Sopimus korjattiin päättämällä se samaan päivään ja vuokra korjattiin tekemällä uusi vuokrasopimus. Kantelija kävi asuntovuokrauksen asiakaspalvelupisteessä allekirjoittamassa uuden sopimuksen. Myöhemmin kuitenkin havaittiin, että tähän uuteenkin sopimukseen oli merkitty väärä neliövuokra,

Tammikuussa 2020 havaittiin, että kantelijan asunnon vuokraan oli tehty vuosittainen vuokrankorotus, vaikka sopimuksen mukaan seuraava korotusajanjakso olisi ollut vasta vuoden 2021 tammikuussa. Tämän johdosta asuntovuokrauksesta tehtiin hyvityspyyntö KYMP/Myyntilaskuille tammi- ja helmikuun korotuksista, jotka olivat yhteensä 14,68 euroa. Samalla vuokrasopimus päivitettiin ja virheellinen vuokran määrä oikaistiin tekemällä vuokralaisen kanssa uusi vuokrasopimus. Vuokralaiselle lähetettiin tuolloin uudet laskut korjatulla vuokran määrällä (16,36 €/m²). Kantelija kävi asuntovuokrauksen asiakaspalvelupisteessä allekirjoittamassa vuokrasopimuksen.

Asuntovuokraus sai vasta 21.1.2020 tiedon, ettei kantelija ollutkaan koskaan muuttanut vuokraamaansa [- -] asuntoon A, vaan hän oli suoraan muuttanut asuntoon B. Tämän vuoksi asuntovuokraus lähetti KYMP/myyntilaskuihin hyvityspyynnön kyseisen huoneiston marraskuun 2019 vuokran osalta.

Kantelija irtisanoi [- -] asunto B vuokrasopimuksen 17.2.2020, jolloin sopimus päätettiin. Tämän jälkeen asuntovuokraus lähetti KYMP/myyntilaskuille hyvityspyynnön koskien ajanjaksoa 17.2.-31.3.2020.

Kaupunkiympäristön toimialan yksikön päällikkö toteaa selvityksessään, että kantelijan asiaa on selvitetty yhdessä asuntovuokrauksen henkilökunnan kanssa. Kantelijan tapauksessa järjestelmästä on

erheellisesti merkitty vuokrasopimukseen edellisen asukkaan vuokra, eikä neliövuokraa ole tarkistettu kuluvan vuoden tilastosta. Asiaa on ollut hoitamassa eri asuntovuokrausyksikön työntekijät, eikä tieto asioiden kulusta ole ollut riittävällä tasolla kirjattuna järjestelmään, eikä sopimuksia ole tehty riittävällä huolellisuudella. Asiaa on selvitelty myös Kriisimajoituksen kanssa, ja yhteisiä käytäntöjä ja vuokranmääritystä on käyty yhdessä läpi. Asuntovuokrauksesta on toistaiseksi vastuutettu yksi työntekijä seuraamaan erityisesti Kriisimajoituksen asiakkaiden sopimuksia, jotta tällaiset virheet eivät jatkossa toistuisi.

Kantelijalle on päätetty hyvittää viimeisimmän korjatun sopimuksen vuokralaskuista marras- ja joulukuun 2019 vuokrat, koska kantelija on joutunut kohtuuttomaan tilanteeseen asuntovuokrauksen useiden virheiden vuoksi. Taloushallintopalvelu maksaa hyvityksen kantelijalle heti saatuaan hänen tilinumeronsa.

Sosiaali- ja terveystoimiala pahoittelee syvästi vuokrien määrittelyssä tapahtuneita sekaannuksia ja virheitä, ja pyrkii jatkossa kiinnittämään erityistä huomiota tarkkuuteen vuokran määrittelyssä ja sopimusehtojen kirjaamisessa. Myös tiedonkulkua Kriisimajoituksen ja asuntovuokrauksen välillä pyritään parantamaan jatkossa.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala katsoo asiassa saatuun selvitykseen viitaten, ettei kantelun tulisi antaa aiheita enempiin toimenpiteisiin Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan osalta.

3.6 Keskeinen lainsäädäntö

Keskeinen lainsäädäntö on tämän päätöksen liitteenä.

3.7 Arvioni

3.7.1 Vuokran korottaminen jälkikäteen

Asuinhuoneiston vuokrauksesta annettua lakia (huoneenvuokralaki) sovelletaan sopimukseen, jolla rakennus tai sen osa (huoneisto) vuokrataan toiselle käytettäväksi asumiseen (asuinhuoneiston huoneenvuokrasopimus). Huoneenvuokralakiin perustuva asuinhuoneiston vuokrasopimus on yksityisoikeudellinen sopimus, jota koskevat erimielisyydet ratkaistaan viime kädessä riita-asioina käräjäoikeudessa.

Eduskunnan oikeusasiamiehen tulee perustuslain mukaan valvoa, että muun ohella tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Oikeusasiamiehen laillisuusvalvontatehtäviin ei kuulu tutkia eikä ottaa kantaa vuokralaisen ja vuokranantajan huoneenvuokralain soveltamista koskevaan yksityisoikeudelliseen erimielisyyteen, eikä antaa päätöstä asiassa, joka kuuluu käräjäoikeuden ratkaistavaksi.

Arvioin seuraavassa sosiaaliviranomaisten toimintaa siltä osin kuin kyse on ollut sosiaalihuoltolain mukaisen hätämajoituksen järjestämisestä sosiaalihuollon asiakkaalle ja hänen alaikäiselle lapselleen ja sitä koskevan sääntelyn noudattamisesta.

Ottamatta kantaa siihen, mikä käräjäoikeuden ratkaisu voisi olla riita-asiassa, jossa vuokraa korotetaan takautuvasti jälkikäteen, totean yleisellä tasolla seuraavaa.

Huoneenvuokralain mukaan vuokrasopimus ja sen muutos on tehtävä kirjallisesti. Jos on sovittu, että vuokranantaja saa vuokrasuhteen aikana yksipuolisesti määrätä vuokrankorotuksen ajankohdan tai määrän, tällainen sopimusehto on mitätön, jos ei ole myös sovittu perusteesta, jonka mukaan vuokraa sopimussuhteen aikana saadaan korottaa. Vuokranantajan on ennen korotetun vuokran voimaantuloa kirjallisesti ilmoitettava vuokralaiselle uusi vuokra ja sen voimaantuloajankohta. Huoneenvuokralaki ei sisällä säännöstä, jonka perusteella vuokralainen voitaisiin velvoittaa tekemään uusi vuokrasopimus sillä perusteella, että vuokranantaja on ennen uuden vuokrasopimuksen solmimista ilmoittanut väärän vuokran ja tämä summa on kirjattu vuokrasopimukseen. Asialla on merkitystä arvioidessani sosiaaliviranomaisten toimintaa kokonaisuutena asiakkaan asiassa.

Saadun selvityksen mukaan kantelija asui hätmajoituksessa kolme ja puoli kuukautta. Tänä aikana hän pyynnöstä allekirjoitti neljä kertaa vuokrasopimuksen, joista kolmeen vuokra oli merkitty väärin. Kaksi kertaa sopimukseen merkittiin edellisen vuokralaisen vuokra ja kolmannella kerralla kantelijan asunnon vuokraan oli tehty vuosittainen vuokrankorotus, vaikka sopimuksen mukaan seuraava korotusajanjakso olisi ollut vasta seuraavan vuoden tammikuussa.

Saamieni tietojen mukaan sosiaalitoimi velvoitti kantelijan allekirjoittamaan uudet vuokrasopimukset, koska käytössä oleva järjestelmä edellytti tätä, jotta tarjous saataisiin kirjattua ennen vuokrasopimuksen solmimista. Selvityksen mukaan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan työntekijät yrittivät kiirehtiä prosessia ja selvittää vuokrankorotusten perusteita ja maksuihin liittyviä epäselvyyksiä. Selvityksen mukaan, koska epäselvyyksiä oli niin paljon, asiakas oli myös ohjattu itse olemaan yhteydessä eri tahoihin.

Totean, että asiakkaalle tilanteessa annettu apu, ohjaus ja neuvonta on ollut osa hänen saamaansa sosiaalihuoltolain mukaista sosiaaliohjausta ja asumispalvelua. Neuvontaa ja ohjausta antaessaan työntekijöiden tulee antaa tietoa siitä, mitä asioista on laissa säädetty ja tarvittavilta osin ohjata asiakkaita kääntymään oikean viranomaisen puoleen. Kiinnitän huomiota siihen, että kantelijalle ei tässä yhteydessä sanottu, ettei hänen tarvitse maksaa sopimukseen jälkikäteen merkittyjä vuokrankorotuksia.

Koska työntekijä kuitenkin viipymättä ilmoitti havaitsemistaan epäkohdista omalle esimiehelleen ja kantelijalle on saadun selvityksen mukaan päätetty hyvittää viimeisimmän korjatun sopimuksen vuokralas-kuista marras- ja joulukuun 2019 vuokrat, ei asia tämän yksittäisen asian osalta anna puoleltani aihetta muuhun.

Arvioin seuraavassa annetun palvelun laatua kokonaisuutena.

3.7.2 Palvelun laatu ja asiakkaan etu

Katson, että Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala on toiminut lastensuojelulain 35 §:n mukaisesti viivytyksettä siten, että perhe ei ole jäänyt vaille asuntoa. Pidän myönteisenä myös sitä, että kantelija on kokenut tilapäisasumisen sosiaaliohjaajan työskentelyn ystävällisenä. Ystävällinen kohtelu ja asiakkaan kokemus siitä, että työntekijä pyrkii auttamaan asiakasta, on osa sosiaalihuollon asiakaslain 4 §:ssä tarkoitettua laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua.

Kokonaisuutena arvioin kuitenkin, ettei kantelijan saama palvelu ole ollut laadultaan hyvää, eikä asiassa ole toimittu asiakkaiden edun mukaisesti siten kuin sosiaalihuoltolain 4 ja 5 §:ssä säädetään. Perustelen käsitystäni seuraavasti.

Saadun selvityksen mukaan aikuissosiaalityössä ei kantelijan tapauksessa ole päädytty lähteä tukemaan hintatasoltaan Kelan vuokratasoa ylittävää asumista, vaan asiakasta on ohjattu hakemaan vuokra-asuntoa, joka on hintatasoltaan Kelan asettamien kohtuullisten asumismenojen mukainen. Perusteeksi on esitetty, että on asiakkaan edun mukaista, että asumiskustannukset eivät ylitä Kelan vuokratasoa, koska asiakas voi joutua tilanteeseen, jossa Kela ei hyväksy asumiseen liittyviä kustannuksia kokonaisuudessaan.

Käsitykseni mukaan hätämajoitusta järjestettäessä on toimittu asiakkaan edun vastaisesti ohjaamalla ensin perhettä olemaan hakeutumatta asuntoon, jonka vuokra ei ole Kelan asettamien kohtuullisten asumismenojen mukainen ja sen jälkeen ohjaamalla perhe Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan tilapäisasumisen työryhmän tekemän päätöksen nojalla asumaan asuntoihin, joissa asuntojen hinnat ylittävät kohtuuvuokrat. Helsingin kaupungin lausunnon liitteenä olevassa selvityksessä todetaan myös, että asunnot eivät tasoltaan ole vuokran mukaiset.

Olen ymmärtänyt kantelun ja saadun selvityksen perusteella, että viranomaisten toiminta johti käytännössä siihen, ettei kantelijalla ollut mahdollisuutta itse etsiä perheelleen soveltuvaa asuntoa samalla vuokratasolla kuin kriisimajoitusta järjestetään.

Virheellistä menettelyä ei poista se, että kantelijalle tarjottiin vaihtoehtoisesti mahdollisuutta saada maksutta kriisiasunto [- - -]. Saadun selvityksen perusteella kantelijalla ei ole ollut päätöstä tehdessään oikeaa tietoa asumisen kustannuksista ja hänellä on ollut lapsen etuun liittyvä peruste olla ottamatta vastaan tilapäismajoitusta toisesta kaupungista.

Käytettävissäni olevassa selvitysaineistossa ei ole perusteltu, miksi lastensuojelun tekemällä puoltolausunnolla isomman asunnon tarpeesta, jota käytettiin asuntohakemuksen liitteenä keväällä 2019, ei ole katsottu olevan merkitystä arvioitaessa asumisen tarvetta syksyllä 2019. Asiakirjojen mukaan perheen lastensuojeluasiakkuus on päätetty elokuussa 2019, mutta kantelijan lapsen on arvioitu edelleen tarvitsevan erityistä tukea ja kantelija itse oli aikuissosiaalityön asiakas.

Minulla ei ole saamieni asiakirjojen perusteella tietoa siitä, miksi erityistä tukea tarvitseva nuori on ohjattu omalle sosiaalityöntekijälle vasta maaliskuussa 2020. Totean yleisellä tasolla, että esimerkiksi se seikka, että henkilö on täyttämässä 18-vuotta ja saisi kunnan päättämän organisaatorakenteen mukaisesti eri henkilön omatyöntekijäkseen täysi-ikäisenä kuin alle 18-vuotiaana, ei ole lainmukainen peruste viivästyttää omatyöntekijän nimeämistä nuorelle. Kunnan organisaatorakenne ei myöskään ole laissa säädetty peruste vaihtaa omatyöntekijää kesken asiakkuuden.

Kanteluun liittyvän selvitysaineiston perusteella käsitykseni on, että asumiseen liittyvää asiaa käsiteltäessä ei ole riittävästi otettu huomioon lapsen erityisen tuen tarvetta.

Olen jo aiemmin ratkaisuiissa [EOAK/239/2019](#) [- - -] kiinnittänyt huomiota asunnottomien henkilöiden palvelujen toteuttamiseen Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalla. Perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta arvioiden ei ole hyväksyttävää, että menettelyssä noudatetaan toimintakäytäntöjä, jotka eivät suoraan pohjaudu lainsäädäntöön ja joita noudattamalla saatetaan aiheuttaa tilanne, jossa kaikkein syrjäytyneimmässä asemassa olevat henkilöt eivät kykene käyttämään heille kuuluvia oikeuksia. Haavoittuvassa tilanteessa olevien asiakkaiden on voitava luottaa siihen, että heidän viranomaisilta saamansa toimintaohjeet ovat lainmukaiset ja että viranomaiset kaikessa toiminnassaan noudattavat lakia.

Kiinnitän huomiota siihen, että kosteusvaurion vuoksi ilman asuntoa on ollut jäämässä perhe, jonka lastensuojeluasiakkuus oli päätetty vasta pari kuukautta ennen tilanteen kriisiytymistä. En voi saamani asiakirjamateriaalin perusteella varmuudella todeta, olisiko lapsen etu vaatinut, että perheen käytettävissä olisi edelleen ollut isompi asunto sen jälkeen, kun heidän vuokra-asuntoaan ei voinut käyttää asumiseen, mutta totean, että asumista koskevaa asiaa käsiteltäessä olisi pitänyt erikseen perustella, miksi arvioidaan, että tilanne on muuttunut siten, ettei perustetta enää ole.

Koska mitään perusteita ei ole esitetty, olen saanut asiakirja-aineiston perusteella sen käsityksen, että asiakkaan ja hänen lapsensa etua ei ole arvioitu kokonaisvaltaisesti siten kuin sosiaalihuoltolain 4 ja 5 §:ssä on säädetty, vaan asiassa on sovellettu kaavamaisesti aikuissosiaalityössä yleisesti noudatettua asiakkaan edun periaatetta, jonka mukaan ei ole suositeltavaa, että asiakkaalla on käytössään asunto, jonka vuokra ylittää Kelan määrittämän kohtuuvuokran.

Totean, että lain mukaan kaikissa sosiaalihuollon toimissa, jotka koskevat lasta, on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Toimeentulotukilaissa on säädetty sekä Kelan että kunnan mahdollisuudesta joustaa tilanteissa, joissa asunnon vuokra ylittää niin sanotun kohtuuvuokran. Kuten edellä totesin, en ota kantaa siihen, olisiko joustoa tässä tilanteessa pitänyt käyttää, mutta totean, että asia olisi pitänyt arvioida. Sosiaalihuoltolaki ja asiakaslaki myös velvoittavat antamaan tietoa lainsäädännön sisällöstä ja käytettävissä olevista vaihtoehtoista asiakkaille.

Korostan, että lastensuojelulain 35 §:n mukainen oikeus asumisoloissa olevien puutteiden korjaamiseen tai asunnon järjestämiseen on luonteeltaan subjektiivinen oikeus. Kunnalla on määrärahoista riippumaton ehdoton järjestämisvastuu säännöksen tarkoittamissa tilanteissa. Säännös velvoittaa kuntaa järjestämään henkilölle tarpeenmukaisen yksilölliset tekijät huomioivan asunnon.

Helsingin kaupunki toteaa lausunnossaan, että sopimuksia ei ole tehty riittävällä huolellisuudella ja yhteisiä käytäntöjä ja vuokranmäärityksiä on käyty läpi asuntovuokrauksen ja Kriisimajoituksen kanssa.

Käsitykseni mukaan esitetyt toimenpiteet ovat tarpeellisia, mutta eivät riittäviä esiin tulleiden epäkohtien korjaamiseksi. Päätöksentekoprosessin ja päätösten tekemisen osalta viittaatan siihen, mitä olen aiemmin todennut asiassa [EOAK/4944/2019](#).

Pidän menettelyssä tehtyjä virheitä vakavina. Eri viranomaisten yhteistyö on ollut puutteellista, eikä lapsen edun turvaamisesta ole huolehdittu asianmukaisesti lastensuojelun asiakkuuden päätyttyä. Mielestäni on sinänsä myönteistä, että eri toimialat tekevät kunnan sisällä yhteistyötä asunnottomien henkilöiden palvelujen toteuttamiseksi, mutta toimintaa järjestettäessä on ensisijaisesti noudatettava niitä voimassa olevia oikeusnormeja, joiden tarkoituksena on turvata erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden tarpeita vastaavien palvelujen saaminen. Sosiaali- ja terveystoimialan johto on vastuussa siitä, että toimintaa ohjaavat prosessit ja ohjeistukset eivät estä tai vaikeuta asiakastyötä tekeviä viranhaltijoita noudattamasta näitä normeja ja että normeja noudatetaan myös siirtymätilanteissa, asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa. Keskeiset säännökset ovat tämän päätöksen liitteenä.

4 TOIMENPITEET

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalle vastaisen varalle huomautuksen kohdassa 3.7.2 toteamistani menettelyyn liittyvistä virheistä. Tässä tarkoituksessa lähetän tämän päätökseni kaupungille.

Saatan myös edellä kohdassa 3.7.1 esittämäni käsityksen menettelyn virheellisyydestä Helsingin kaupungin tietoon.

Samalla kiinnitän vakavaa huomiota siihen, että päätöksessä mainitut rakenteelliset ongelmat korjataan.

Menettelyssä havaitsemieni virheiden vakavuuden vuoksi olen päättänyt vielä tutkia, miten Helsingin kaupunki on huolehtinut siitä, etteivät edellä kuvatut epäkohdat toistu muiden asiakkaiden kohdalla. Helsingin kaupungille lähetetään asiasta erillinen yksilöity selvityspyyntö.

LIITE

Päätökseen EOAK/2361/2020 liittyvät keskeiset oikeussäännökset

Suomen perustuslaki

Perustuslain (731/1999) 2 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin. Kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia.

Perustuslain 6 §:n 1 momentin mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Pykälän 2 momentin mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Pykälän 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystalvet ja edistettävä väestön terveyttä. Palveluja turvattaessa on otettava huomioon muun muassa perustuslain 6 §, jossa säädetään yhdenvertaisuudesta ja syrjinnänkiellosta, 7 §, jossa säädetään oikeudesta elämään, henkilökohtaiseen koskemattomuuteen ja turvallisuuteen sekä 10 §:ssä säädetty yksityiselämän suoja. Pykälän 4 momentin mukaan julkisen vallan tehtävänä on edistää jokaisen oikeutta asuntoon ja tukea asumisen oimista järjestämistä.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Julkisella vallalla tarkoitetaan sekä valtiota että kuntia. Perusoikeuksien toteuttaminen edellyttää julkisen vallan aktiivisia toimenpiteitä ja tosiasiallisten edellytysten luomista perusoikeuksien toteuttamiseksi.

Perustuslain 109 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamiehen tulee valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tehtävänsä hoitaessaan oikeusasiamies valvoo perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista.

Hallintolaki

Hallintolain (434/2003) 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisten toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, asiakaslaki) annetun lain 4 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Pykälän 2 momentin mukaan sosiaalihoitoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

Asiakaslain 5 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Pykälän 2 momentin mukaan selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Sosiaalihuoltolaki

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 1 §:n mukaan lain tarkoituksena on

- 1) edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta;
- 2) vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta;
- 3) turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet;
- 4) edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa; sekä
- 5) parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä 1–4 kohdassa tarkoitettujen tavoitteiden toteuttamiseksi.

Sosiaalihuoltolain 3 §:n 3 kohdan mukaan erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä ja asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelma-käytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään siten kuin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista annetun lain (980/2012), jäljempänä vanhuspalvelulaki, 3 §:ssä säädetään; 3 §:n 6 kohdan mukaan erityistä tukea tarvitsevalla lapsella lasta, jonka kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä ja kehitystä tai joka itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään tai joka on erityisen tuen tarpeessa 3 kohdassa mainituista syistä.

Sosiaalihuoltolain 4 §:n 1 momentin mukaan asiakkaan etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat:

- 1) asiakkaan ja hänen läheistensä hyvinvoinnin;
- 2) asiakkaan itsenäisen suoriutumisen ja omatoimisuuden vahvistumisen sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet;
- 3) tarpeisiin nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen;

- 4) mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan;
- 5) kielellisen, kulttuurisen sekä uskonnollisen taustan huomioimisen;
- 6) toivomuksia, taipumuksia ja muita valmiuksia vastaavan koulutuksen, väylän työelämään sekä osallisuutta edistävän toiminnan;
- 7) asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan asiakkaan kanssa.

Pykälän 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen.

Sosiaalihuoltolain 5 §:n mukaan kaikissa sosiaalihuollon toimissa, jotka koskevat lasta, on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Lasten kohdalla on 4 §:ssä mainittujen asioiden lisäksi kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut parhaiten turvaavat:

- 1) tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin;
- 2) mahdollisuuden saada ymmärtämystä sekä iän ja kehitystason mukaisen huolenpidon;
- 3) turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden;
- 4) itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen.

Sosiaalihuoltolain 12 §:n 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 kotikuntalaissa (201/1994) tarkoitetulta kotikuntaltaan tai siltä kuntayhtymältä, johon kotikunta kuuluu, ellei muualla laissa toisin säädetä.

Sosiaalihuoltolain 11 §:n mukaan sosiaalipalveluja on järjestettävä muun muassa taloudellisen tuen tarpeeseen, jokapäiväisestä elämästä selviytymisen tueksi, asumiseen liittyvään tuen tarpeeseen sekä äkillisiin kriisitilanteisiin liittyvään tuen tarpeeseen.

Sosiaalihuoltolain lain 14 §:n mukaan kunnallisina sosiaalipalveluina on järjestettävä muun muassa asumispalveluja.

Sosiaalihuoltolain 21 §:n 1 momentin mukaan asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia suhteessa palveluihin, jotka edellyttävät muuttamista ja sisältävät sekä asumisen että palvelut. Tilapäistä asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat lyhytaikaista, kiireellistä apua.

Sosiaalihuoltolain 30 §:n 1 momentin 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.

Pykälän 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa koskevia päätöksiä ja ratkaisuja tehtäessä ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu siten kuin 4 ja 5 §:ssä säädetään.

Sosiaalihuoltolain 33 §:n 1 momentin mukaan sosiaalipalvelujen tulee olla sisällöltään ja laadultaan sellaisia kuin lainsäädäntö edellyttää.

Sosiaalihuoltolain 36 §:n 1 momentin mukaan, kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta.

Pykälän 3 momentin mukaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta.

Pykälän 4 momentin mukaan arviointi on tehtävä asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten, nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen.

Pykälän 5 momentin mukaan erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä.

Sosiaalihuoltolain 38 §:n 3 momentin mukaan henkilöille, joiden tuen tarve on pysyvä tai pitkäaikainen, tuki on pyrittävä järjestämään siten, että turvataan palvelujen jatkuvuus, ellei palvelujen muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista.

Sosiaalihuoltolain 39 §:n 1 momentin mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta.

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä.

Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää 38 §:n 2 ja 3 momentin toteuttamista sekä toimia tarvittaessa muissa sosiaalihuoltolaissa säädetyissä tehtävissä.

Sosiaalihuoltolain 38 §:ssä säädetään palvelujen järjestämisestä palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Kun tuen tarve on jatkuvaa tai toistuvaa omatyöntekijän on edistettävä palvelujen järjestämistä siten, että tavoitteena on asiakkaan itsenäinen selviytyminen ja tuen tarpeen päättyminen asiakkaan kanssa tavoitteeksi asetetun määräajan jälkeen. Kun henkilön tuen tarve on pysyvä tai pitkäaikainen, omatyöntekijän on pyrittävä edistämään tuen järjestämistä siten, että turvataan palvelujen jatkuvuus, ellei palvelujen muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista. Jos tuen tarve on osittain tilapäistä ja osittain pitkäaikaista, on tämä otettava huomioon tavoitteiden asettamisessa.

Sosiaalihuoltolain 46 §:n 1 momentin mukaan omatyöntekijän kanssa asiakastyötä tekevän virkasuhteessa olevan sosiaalityöntekijän on tehtävä päätös niistä sosiaalipalveluista, joilla yhdessä turvataan 12 ja 13 §:n mukaisesti erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan välttämätön huolenpito ja toimeentulo sekä terveys ja kehitys, jos menettely on asiakkaan edun mukainen.

Pykälän 2 momentin mukaan päätökset koskevat asiakkaan taikka hänen huolenpidostaan vastaavan henkilön tarvitsemia sosiaalipalveluja.

Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaan henkilöstöön kuuluvan on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Pykälän mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Sosiaalihuoltolain 49 §:ssä säädetään kunnan velvollisuudesta toimia epäkohdan tai epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön, joka on vastaanottanut 48 §:n 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen on käynnistettävä toimenpiteet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle.

Lastensuojelulaki

Lastensuojelulain (417/2007) 35 §:n mukaan, kun lastensuojelun tarve oleelliselta osin johtuu riittämättömästä toimeentulosta, puutteellisista asumisoloihin tai asunnon puuttumisesta tai kun mainitut seikat ovat oleellisena esteenä lapsen ja perheen kuntoutumiselle, kunnan on viivytyksettä järjestettävä riittävä taloudellinen tuki sekä korjattava asumisoloihin liittyvät puutteet tai järjestettävä tarpeen mukainen asunto.

Toimeentulotukilaki

Toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997) 7 b §:n mukaan perusosalla katettavien menojen lisäksi muina perusmenoina otetaan tarpeellisen suuruisina huomioon muun muassa yleisestä asumistuesta annetun lain 9 §:ssä tarkoitettut asumismenot.

Mainitun säännöksen 2 momentin mukaan, jos toimeentulotuen hakijan asumiseen liittyvät menot ylittävät tarpeellisen suuruisena edellä tarkoitettun vuokran määrän, toimeentulotuen hakijaa on ohjattava hankkimaan edullisempi asunto. Lisäksi hakijaa on ohjattava ottamaan yhteyttä kuntaan asuntoasian selvittämistä varten. Hakijalle on annettava hänen tosiasialliset tarpeensa huomioon ottava, riittävä määräaika edullisemman asunnon hankkimista varten. Kansaneläkelaitoksen tulee ottaa tuensaajan asumismenot huomioon täysimääräisinä tämän määräajan.

Säännöksen 3 momentin mukaan, jos hakijalla ei ole tosiasiallista mahdollisuutta hankkia asuinpaikkakunnaltaan kohtuuhintaista edellä tarkoitettua asuntoa, asumismenot voidaan ottaa huomioon täysimääräisenä myös määräajan jälkeen.

Täydentävästä toimeentulotuesta säädetään 7 c §:ssä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta lain 13 §:ssä.