

26.1.2004

253/4/02

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Aila Linnakangas**

## **TOIMEENTULOTUKINEUVONNAN VIRKAILIJAN KÄYTTÄYTYMINEN**

1

### **KANTELU**

A arvosteli 27.1.2002 päivätyssä kirjeessään Espoon sosiaali- ja terveysviraston erään palveluyksikön toimeentulotukineuvonnan virkailijan käyttäytymistä. A kertoi jättäneensä 24.1.2002 palveluyksikköön toimeentulotukihakemuksen. A:n mukaan palvelupisteen neuvonnassa ollut mieshenkilö sanoi hänelle mm, että "syö koirasi, leikkaa ne lihoiksi ja tee ruuaksi" ja että "koirien turkeista voit ommella vaatteita".

---

3

### **RATKAISU**

Katson, että vahtimestari B on käyttäytynyt epäasiallisesti asiakkaan kohtelussa.

Perustelen kannanottoani seuraavasti.

3.1

#### **Tapahtumat**

Espoon keskuksen sosiaali- ja terveyskeskuksen selvityksen mukaan kantelussa kerrottua tapahtumaa ei ole voitu tunnistaa, mutta kantelukirjoituksen kuvaus virkailijan ulkonäöstä sopii vahtimestari B:hen. Selvityksen mukaan B ei ole tunnistanut kantelussa väitettyjä sanoja eikä muistanut A:n asiointia. B on kertonut käyttävänsä usein huumoria vaikeiden asiakastilanteiden keventämiseen ja kertovansa usein vitsejä etenkin nuoremmille asiakkaille.

B on kertonut kuitenkin pyrkivänsä arvioimaan tarkkaan, mitä kenellekin voi sanoa. Selvityksen mukaan B oli kantelusta tiedon saatuaan soittanut A:lle ja pahoitellut käytöstään. Selvityksen mukaan esimies on keskustellut B:n kanssa hyvästä asiakaspalvelusta.

A:n vastineen mukaan B olikin soittanut hänelle ja kertonut tuolloin muistavansa sanoneensa kantelussa kerrotulla tavalla sekä pyytänyt anteeksi käytöstään.

Oikeusasiamiehen kanslian tarkastajalle B kertoi, että kuultuaan toimeentulotukihakemusten pitkistä käsittelyajoista asiakas oli todennut, että "voi

ei, mitä minä nyt teen". B kertoi sanoneensa siihen leikkisään sävyyn, että "jos sinulla on koiria, niin tee niistä ruokaa". B kertoi, että hän oli saattanut myös puhua jotain koiran turkista ommeltavista vaatteista. B kertoi pyrkivänsä asiakaspalvelussa pehmeään tyyliin.

### 3.2 Arvio

Perustuslain 21 §:n mukaiseen hyvään hallintoon kuuluu kansalaisten oikeuksista ja asianmukaisesta kohtelusta huolehtiminen. Hyvään hallintoon kuuluu asiallinen kielenkäyttö myös suullisessa keskustelussa. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 5 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakkaan kohtelulla tarkoitetaan myös niitä tapoja, joilla asiakkaaseen suhtaudutaan eri asiakastilanteissa.

B ei ole selvityksissään kiistänyt sanoneensa kantelussa kerrotulla tavalla. Hän on kuitenkin kertonut kysymyksessä olleen leikinlaskun, jonka tarkoituksena oli keventää vaikeaa tilannetta asiakkaan kuultua hakemuksensa pitkistä käsittelyajasta.

Asiallisen kielenkäytön vaatimus ei nähdäkseni estä huumorin käyttämistä asiakaspalvelussa. Edellä todettua kielenkäyttöä en kuitenkaan pidä tavanomaiseen puheenparteen enkä tilanteeseen sopivana huumorina kuuluvana. Katson, että vahtimestari B:n kielenkäyttö oli epäasiallista ja asiakkaan kohtelu hänen ihmisarvoaan loukkaavaa.

Koska Espoon keskuksen sosiaali- ja terveyskeskuksen selvityksen mukaan sosiaali- ja terveyskeskuksessa on keskusteltu B:n kanssa hyvästä asiakaspalvelusta, ei asia anna minulle aihetta enempään toimenpiteisiin.

## 4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsityksen epäasiallisesta menettelystä vahtimestari B:n tietoon ja kiinnitän hänen huomiotaan vastaisen varalle hyvän hallinnon edellyttämään asialliseen kielenkäyttöön. Tässä tarkoituksessa lähetän hänelle jäljennöksen tästä päätöksestäni.