

13.7.2016

Dnro 2618/4/15

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Pasi Pölönen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty

KULJETUSPALVELUJEN JÄRJESTÄMINEN

1

KANTELU

- - -

Kantelija kertoi, ettei hyvinvointipalvelut ja sen toimeksiannosta toimiva palveluntuottaja pysty erottelemaan ajettavia matkoja opiskelumatkoiksi ja ns. vapaa-ajan matkoiksi. Tämä on johtanut kantelijan mukaan väärin perustein perittävään asiakasmaksuun ja kantelijan käsityksen mukaan vapaa-ajan matkojen menettämiseen.

- - -

3

RATKAISU

3.1

Kuljetuspalvelujen järjestäminen

Vammaispalvelulain 3 §:n mukaan kuntien on huolehdittava siitä, että vammaisille henkilöille tarkoitetut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Saman lain 1 §:n mukaan vammaispalvelulain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä.

Vammaispalvelulain 7 §:n mukaan kunnan on huolehdittava siitä, että kunnan yleiset palvelut soveltuvat myös vammaisille henkilöille.

Vammaispalvelulain 8 §:n 2 momentin mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palveluja suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista.

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan kuljetuspalveluihin ja niihin liittyvine saattajapalveluineen kuuluu vaikeavammaisen henkilön työssä käymisen, opiskelun, asioimisen, yhteiskunnallisen osallistumisen, virkistysten tai muun sellaisen syyn vuoksi tarpeelliset, jokapäiväiseen elämään kuuluvat kuljetukset. Vammaispalveluasetuksen 6 §:n mukaan kuljetuspalvelut on järjestettävä vammaispalvelulain ja asetuksen tarkoittamalle vaikeavammaiselle henkilölle siten, että hänellä on mahdollisuus suorittaa välttämättömien työhön ja opiskeluun liittyvien matkojen lisäksi vähintään 18 yhdensuuntaista jokapäiväiseen elämään kuuluvaa matkaa kuukaudessa. Opiskeluun ja työhön liittyviä matkoja on siten järjestettävä säännöksen mukaan vammaisen henkilön tarpeen mukaisessa laajuudessa.

Vammaispalveluasetuksen 4 §:n 3 momentin mukaan kunta voi järjestää vaikeavammaisen henkilön kuljetukset sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain (nykyään sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta annetun lain) 4 §:ssä tarkoitetulla tavalla taikka korvata vaikeavammaiselle henkilölle taksilla, invataksilla tai vastaavalla ajoneuvolla tapahtuvasta kuljetuksesta aiheutuvat kohtuulliset kustannukset.

Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta annetun lain 4 §:n 1 kohdan mukaan kunta voi järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon alaan kuuluvat tehtävät hankkimalla palveluja muun ohella yksityiseltä palveluntuottajalta.

Mikäli kunta järjestää lakisääteisiä tehtäviään ostamalla palveluja yksityiseltä palveluntuottajalta (ostopalvelutilanteet) tai hankkimalla niitä muutoin, kunnan on varmistettava palveluja koskevaa sopimusta tehtäessä ja sopimuksen mukaisia palveluja asiakkaalle järjestettäessä ja niitä toimeenpantaessa, että ostopalveluna tai muulla tavoin hankittavat palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

Kunnan sosiaalihuollosta vastaavalla toimielimellä ja sillä viranhaltijalla, jolle tehtävä kuuluu, on velvollisuus valvoa järjestettävien palvelujen laatua. Kunnallisen toimielimen ja toimivaltaisen viranhaltijan on ryhdyttävä asianmukaisiin toimenpiteisiin, mikäli palvelun laadussa on puutteita tai jos palvelun järjestäminen vaarantaa tai saattaa vaarantaa asiakkaana olevan henkilön yksilöllisen edun toteutumisen.

Vaikeavammaiselle kuljetuspalveluja käyttävälle henkilölle ei ole samantekevää millä tavoin kunta järjestää ja seuraa kuljetuspalvelujen järjestämistä. Kuten edellä on esitetty, esimerkiksi opiskeluun liittyviä matkoja on järjestettävä henkilön tarpeen mukaisessa laajuudessa. Tämän vuoksi on tärkeää, että kunta pystyy erottelemaan vaikeavammaisen henkilön käyttämien matkojen käyttötarkoituksen eli muun muassa sen onko kyseessä opiskeluun tai työhön liittyvä matka tai onko kyseessä niin sanottu vammaispalveluasetuksen tarkoittama vapaa-ajan matka. Mikäli tällaista erottelua ja seurantaa ei tehdä, on mahdollista, että vaikeavammaisen henkilö ei pysty käyttämään hänelle kuljetuspalveluja koskevassa päätöksessä määritellyjä oikeuksia täysimääräisesti.

3.2

Saatu selvitys ja arviointi

Kantelukirjoituksessa esitetyt näkökohdat siitä, että hyvinvointipalvelun palvelujen järjestämistapa saattaa vaarantaa hänelle kuuluvat oikeudet, ovat perusteltuja. Kantelukirjoituksesta ja saamastani selvityksestä on pääteltävissä, että kantelijan kohdalla on jouduttu jälkikäteen selvittämään, minkälaisia matkoja (opiskeluun liittyviä vai ns. vapaa-ajan matkoja) kantelija on käyttänyt. Kun kuljetuspalvelut yleensä järjestetään kuukausittaisina matkoina, voi tällainen jälkikäteinen selvittäminen merkitä jonkun kuukauden osalta vammaisen henkilön kannalta hänen oikeuksiensa kaventumista tai niiden toteutumisen estymistä.

Hyvinvointipalvelujen selvityksen mukaan kantelijan kuljetuspalveluiden järjestämiseen on puututtu useaan kertaan, mutta palvelutoiminnassa on ollut jatkuvia puutteita, jotka ovat johtuneet taksiryittäjien toiminnassa olleista ongelmista. Selvityksen mukaan hyvinvointipalvelut on tehnyt kantelijan osalta teknisiä muutoksia, joilla on pyritty välttämään kantelukirjoituksessa esiin tuodut ongelmat.

Kantelijalle on tehty matkojen välitysjärjestelmään eri profiilit asiointi- ja virkistysmatkoihin ja opiskelumatkoihin. Profiilit ovat, selvityksen mukaan, toimitettu matkojen välittäjälle, jolloin taksiryhtijällä on tieto siitä, kummasta matkatyypistä (opiskelumatka vai vapaa-ajanmatka) on kyse.

Koska opiskelumatkoilla ja vapaa-ajan matkoilla on selvityksen mukaan erisuuruinen asiakasmaksu (omavastuuosuus), on asiakasprofiileihin selvityksen mukaan lisätty taksille menevään tietokenttään kyseessä olevan matkan (opiskelumatka tai vapaa-ajan matka) omavastuuosuus. Selvityksen mukaan näillä muutoksilla on pyritty välttämään toiminnassa esiintyvät ongelmat.

Kuljetuspalveluiden järjestäminen on luonteeltaan kunnan erityiseen järjestämisvastuuseen kuuluva palvelu. Palvelu on järjestettävä määrärahoista riippumattomana vaikeavammaiselle henkilölle kuuluvana palveluna ja oikeutena. Tämä merkitsee muun muassa sitä, että kunnan on huolehdittava siitä, että vaikeavammaiselle henkilölle kuuluvat oikeudet tulevat laissa säädettyjen edellytysten täyttyessä täysimääräisesti järjestettyä. Kunnan toiminta ei saa aiheuttaa vaikeavammaiselle henkilölle kuuluvien oikeuksien kaventumista tai niiden toteutumisen estymistä.

Mikäli kunta järjestää kuljetuspalveluja ostopalveluna tai hankkii niitä muulla tavoin, on sen valvottava ostamiensa palvelujen laatua ja niiden järjestämistä. Kun kysymys on lakisääteisestä kunnalle kuuluvasta tehtävästä, kunnan on huolehdittava siitä, että vaikeavammaisella henkilöllä on mahdollisuus saada palveluja siinä laajuudessa ja sellaisin toimintamuodoin kuin häntä koskevassa päätöksessä on erikseen päätetty.

Saamastani selvityksestä ja kantelijan lukuisista kirjoituksista ilmenee, että kuljetuspalveluiden järjestämisessä on ollut ongelmia, jotka ovat saattaneet vaikuttaa asiakkaan oikeuksien toteutumiseen kuljetuspalvelujen saamisen osalta, sekä ovat saattaneet vaikuttaa myös hänen velvollisuuteensa suorittaa järjestetyistä matkoista oikean suuruisena hänelle määrättyjä asiakasmaksuja (omavastuuosuuksia). Joka tapauksessa kuljetuspalvelujen järjestämisessä esiintyneet ongelmat ovat saattaneet aiheuttaa kantelijalle epätietoisuutta siitä, millä tavoin hänen oikeutensa kyseisenä kuukautena ja seuraavina kuukausina on toteuttavissa.

Hyvinvointipalvelut on selvityksessään vakuuttanut, että esiin tuodut ongelmat ovat vältettävissä hyvinvointipalvelujen selvityksessä esittämällä teknisillä muutoksilla. Tämän takia kantelijan kirjoitus ei anna aiheita puoleltani muuhun, kuin että kiinnitän hyvinvointipalveluiden huomiota edellä todettuun.

Totean vielä yleisesti, että kunta ei voi palvelujen järjestämisvastuussa olevana tahona siirtää omaa valvontavastuutaan yksittäiselle palveluiden käyttäjälle. Mikäli palveluiden järjestämistä aiheutuu vahinkoa palvelun käyttäjälle, voi kunta palvelujen järjestämisvastuussa olevana tahona joutua korvaamaan aiheutunut vahinko tai huolehtimaan muulla tavoin siitä, että sosiaalihuollon asiakas saa oikeutensa täysimääräisesti toteutettua.

4

TOIMENPITEET

Kiinnitän hyvinvointipalvelujen huomiota edellä kuljetuspalvelujen järjestämisestä esittämäni käsitykseen. Tässä tarkoituksessa lähetän hyvinvointipalveluille tästä päätöksestäni jäljennöksen.