

3.2.2017

EOAK/3023/2016

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Juha-Pekka Konttinen

PÄÄTÖKSENTEON VIIVÄSTYMINEN OMAISHOIDONTUEN MYÖNTÄMISESSÄ

1 KANTELU

Kantelija arvosteli --- kaupungin sosiaalitoimen menettelyä tyttärensä omaishoidon tukea koskevan asian käsittelyn viivästyttämisessä. Kantelija arvosteli myös sitä, että lastensuojelun sosiaalityöntekijä ei ollut vastannut hänen soittopyyntöihin.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta --- kaupunki (omaishoidon tuki) antoi 6.10.2016 päivätyn selvityksen ja lausunnon (liitteenä). --- kaupungin läntinen lapsiperheiden sosiaaliasema antoi 15.9.2016 päivätyn selvityksen ja lausunnon (liitteenä).

3 RATKAISU

3.1.1

Oikeusohjeet

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Sosiaalihuoltolain 45 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Kiireellisiä toimenpiteitä koskeva asia on käsiteltävä ja päätös tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella viipymättä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muissa kuin kiireellisissä asioissa päätös on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun asia on tullut vireille.

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asioiden käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 23 §:n mukaan hallintoasia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Hallintolain mainittu säännös viivytyksettömästä käsittelystä ei sisällä nimenomaista säännöstä siitä, missä ajassa hakemukset, vaatimukset tai muut viranomaiselle kuuluvat hallintotoimet ja asiat kuten päätöksenteko tulee käsitellä. Käsittelyajan viivytyksettömyyttä arvioitaessa on otettava huomioon asian merkitys palvelua tai tukitointa hakeneelle henkilölle. Mitä suurempi merkitys ratkaisulla on asianomaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä joutuisampaan käsittelyyn asiassa tulee pyrkiä.

Hallintolain 43 §:n mukaan hallintopäätös on annettava kirjallisesti ja se on perusteltava siten kuin saman lain 45 §:ssä säädetään. Päätöksenteossa on kiinnitettävä huomiota päätöksen sisällöllisiin vaatimuksiin ja päätöksenteon nopeusvaatimukseen. Viranomaisen on käsiteltävä jokainen sille tehty vaatimus, joka kuuluu sen päätösvaltaan ja annettava siihen asianmukainen vastaus.

3.1.2

Saatu selvitys

Selvityksen mukaan kantelijan tyttären omaishoidontuen hakemus saapui omaishoidontuen toimistoon 13.11.2014. Tämän jälkeen hakijaan oltiin yhteydessä kotikäynnin sopimiseksi. Kotikäynti sovittiin ja se toteutui 28.11.2014. Kotikäynnillä selvitetään hakijan hoidon tarve ja sitovuus sekä omaishoitajaksi hakeutuvan soveltuvuus hoitajaksi.

Kantelijan tyttären omaishoidontuen hakemus käsiteltiin 11.12.2014 olleessa moniammatillisessa työryhmässä. Hakemus päädyttiin kuitenkin jättämään pöydälle lisäselvitysten vuoksi lastensuojelun osuuden selvittämistä varten. Tulossa oli verkostopalaveri, jossa hakijan asiaa käsiteltäisiin monen tahon kanssa. Palaveri oli tarkoitus pitää 18.12.2014. Palaveri kuitenkin peruuntui kantelijan pyynnöstä perheen sairastelun vuoksi.

Selvityksen mukaan uusi verkostopalaveri laajennetulla kokoonpanolla sovittiin pidettäväksi 19.2.2015. Palaveriin oli kutsuttuna kantelija, sosiaalityöntekijä vammaispalvelusta, lastensuojelusta, Tays'in sosiaalityöntekijä ja kuntoutusohjaaja, perhehoito yksikön koordinaattori sekä omaishoidontuen palveluohjaaja. Hakijan omaishoidon tuen hakemus, lisäselvittelyiden jälkeen oli ilmoitettu maaliskuun moniammatillisen työryhmän esityslistalle. Selvityksen mukaan työryhmän kokous jouduttiin kuitenkin perumaan useiden sairaslomien ja poissaolojen vuoksi. Kokouksen peruminen on todella harvinaista, mutta hakijoiden ja hakemusten käsittelyn tasapuolisuuden varmistamiseksi kokousta ei haluttu pitää vain muutaman työntekijän läsnä ollessa. Omaishoitajaksi hakeutuvan kantelijan kanssa on keskusteltu ja tiedotettu käsittelyn viivästymisestä ja sen syistä.

Hakemuksen käsittely siirtyi käsiteltäväksi 15.4.2015 moniammatilliseen työryhmään. Tässä kokouksessa käsiteltiin hakemus ja lisäselvitykset. Näiden perusteella moniammatillinen työryhmä päätti myöntää hakijalle omaishoidon tuen palkkion 381 €/kk 1.12.2014 alkaen. Palkkio nousi 384,67 €/kk indeksikorotusten vuoksi 1.1.2015 alkaen. Omaishoidon tuen palkkio maksetaan aina hakemuksen saapumista seuraavan kuukauden alusta, joten hakemuksen käsittelyn mahdollinen viivästymisen tai muiden seikkojen vuoksi ei aiheuta asiakkaalle palkkion menetystä käsittelyyn kuluneelta ajalta.

--- kaupungin selvityksessä pahoitellaan asian käsittelyn viivästymistä. Selvityksessä todetaan, että asiakkaille halutaan taata tasapuolinen ja oikeudenmukainen päätöksenteko sekä selvittää omaishoidon tuen myöntämiseen vaikuttavat asiat, kuten laki omaishoidon tuesta ja --- kaupungin omaishoidon tuen myöntämisen kriteerit velvoittavat.

3.1.3

Kannanotto

Saamani selvityksen mukaan kantelijan tyttären omaishoidon tuen hakemus saapui --- sosiaalitoimen omaishoidon tuen toimistoon 13.11.2014. Kaupungin moniammatillinen

työryhmä myönsi 15.4.2015 hakijalle omaishoidon tuen takautuvasti 1.12.2014 alkaen. Näin ollen omaishoidon tuen hakemuksen käsittely kesti --- sosiaalitoimessa hieman yli viisi kuukautta.

Hallintolain 23 §:n mukaan hallintoasia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Sosiaalihuoltolain 45 §:n mukaan kiireellisiä toimenpiteitä koskeva asia on käsiteltävä ja päätös tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella viipymättä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Hallintolaissa mainittu säännös viivytyksettömästä käsittelystä ei sisällä nimenomaista säännöstä siitä, missä ajassa hakemukset, vaatimukset tai muut viranomaiselle kuuluvat hallintotoimet ja asiat kuten päätöksenteko tulee käsitellä. Käsittelyajan viivytyksettömyyttä arvioitaessa on otettava huomioon asian merkitys palvelua tai tukitointa hakeneelle henkilölle. Mitä suurempi merkitys ratkaisulla on asianomaisen jokapäiväisen elämän kannalta, esimerkiksi lapsen ja hänen perheensä toimeentulon kannalta, sitä joutuisampaan käsittelyyn asiassa tulee pyrkiä.

Saamani selvityksen mukaan päätöksenteon viivästyminen on johtunut ensi vaiheessa muun muassa lastensuojelun lisäselvitysten hankkimisesta. Seuraavaksi suunniteltu kokous on peruuntunut kantelijan pyynnöstä perheen sairastelun vuoksi. Lisäksi uusi laajennetulla kokoonpanolla suunniteltu verkostokokous on jouduttu perumaan useiden työntekijöiden sairauslomien ja poissaolojen vuoksi. Selvityksen mukaan omaishoitajaksi hakeutuvan kantelijan kanssa on keskusteltu ja tiedotettu käsittelyn viivästyisestä ja sen syistä.

Ottaen huomioon edellä kuvatut hakemuksen käsittelyn viivästyksen johtaneet seikat, katson, että sosiaalitoimi ei ole menetellyt omaishoidon tuen hakemuksen käsittelyssä sosiaalihuoltolain ja hallintolain mukaisesti, koska asian käsittely on viivästyksen vuoksi kestänyt kokonaisuudessaan yli viisi kuukautta.

Koska --- sosiaalitoimi on sittemmin myöntänyt takautuvasti kantelijan tyttärelle omaishoidon tuen ja sosiaalitoimi on selvityksessään pahoitellut viivästyistä, tyydyn vain kiinnittämään sosiaalitoimen huomiota sosiaalihuollon hakemusasian viivytyksettömästä käsittelystä sanottuun.

3.2 Soittopyyntöihin vastaaminen

Kantelija arvosteli myös tarkemmin yksilöimättä sitä, että lastensuojelun sosiaalityöntekijä ei ollut vastannut hänen soittopyyntöihin.

Selvityksen mukaan lapsen asioista vastaavana sosiaalityöntekijänä toimi kesäkuuhun 2016 asti sosiaalityöntekijä A. Perheen uudeksi työntekijäksi nimettiin sosiaalityöntekijä B ja hänen työparikseen C, koska arvioitiin, että lastensuojelun asiakkuuden lopettamiselle ei ole perusteita.

Ennen nimeämistään C hoiti työparin ominaisuudessa jo elokuun aikana lapsen asioita oltuaan itse lomalla ajalla 04.07. -

31.07.2016. Muiden lapsen asioiden hoidon ohella C on aikavälillä 04.08. - 15.09.2016 tavannut kantelijan kahdesti ja puhunut hänen kanssaan puhelimesta joko soittopyynnön perusteella tai suoraan puheluun vastaten kuusi kertaa. C mukaan yhteistyö tänä aikana on sujunut hyvin. Selvityksessä todetaan, että myös kantelija itse on antanut C myönteistä palautetta yhteistyöstä.

Selvityksen mukaan A ja C lomien aikana eri alueiden piireissä on ollut vuosilomasijainen kokoaikaisesti lukuun ottamatta yhtä viikkoa, jolloin eri alueiden piireissä on tarkistettu postit ja puhelut sekä soittopyynnöt. Johtavan sosiaalityöntekijän D mukaan hän on keskustellut asiasta kummankin sosiaalityöntekijän ja heidän sijaistensa kanssa. Kaikkien mukaan jokaiseen soittopyyntöön, joka on jätetty joko puhelinvastaajaan tai muulla tavoin, on vastattu.

Selvityksessä todetaan vielä, että asiakkaan tulisi voida tavoittaa lapsensa asioista vastaava sosiaalityöntekijä tarvittaessa ja tämän olemme --- pyrkineet parhaamme mukaan varmistamaan myös loma-aikoina. Johtava sosiaalityöntekijä D pahoittelee allekirjoittamassaan selvityksessä myös sitä, mikäli kantelijalle on jäänyt epäselväksi, kumpi työntekijöistä on ollut varsinainen lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Arvioin asiaa seuraavasti.

Saamani selvityksen mukaan sosiaalityöntekijä on aikavälillä 04.08.- 15.09.2016 tavannut kantelijan kahdesti ja puhunut hänen kanssaan puhelimesta joko soittopyynnön perusteella tai suoraan puheluun vastaten kuusi kertaa. Johtavan sosiaalityöntekijän D mukaan hän on keskustellut asiasta sosiaalityöntekijöiden kanssa ja heidän kertoman mukaan jokaiseen soittopyyntöön, joka on jätetty joko puhelinvastaajaan tai muulla tavoin, on vastattu.

Minulla ei pelkästään kantelukirjoituksen ja saamani selvityksen perusteella aihetta epäillä, että asiassa olisi toimittu lainvastaisesti tai viranomaisen velvollisuuksia laiminlyöden. Tästä syystä kirjoitus ei antanut minulle tältä osin aihetta puoleltani enempään.

Kantelukirjoituksen ja käytettävissäni olevan selvityksen perusteella en ole voinut havaita, että --- lastensuojelu olisi laiminlyönyt velvollisuuksiaan tiedusteluihin (puheluihin) vastaamisessa.

Totean yleisellä tasolla, että asian käsittelyä ja neuvontavelvollisuutta koskevat hallintolain säännökset tarkoittavat sitä, että viranomaiselle osoitettuun asiallisiin kirjeisiin tai muihin tiedusteluihin tulee vastata kohtuullisessa ajassa. Hyvän hallinnon periaatteiden mukaista on myös ilmoittaa asiakkaalle, milloin asiakkaan esittämään tiedusteluun voidaan vastata tai jos vastaus viivästyy, viivästymisen syyt ja milloin asiakas voi odottaa vastauksen saamista. Hallintolaissa ei ole säädetty erikseen määräaikaa, missä ajassa tiedusteluihin tai esimerkiksi soittopyyntöihin tulee vastata. Arvioitaessa tätä kohtuulista aikaa, on otettava huomioon esimerkiksi asian laatu, laajuus ja asian merkitys yksittäiselle asianosaiselle.

Asia ei tältä osin antanut minulle aihetta toimenpiteisiin.

4 TOIMENPITEET

Kiinnitän --- sosiaalitoimen huomiota edellä hallintoasian viivytyksettömästä käsittelystä sanottuun. Tässä tarkoituksessa lähetän tästä päätöksestäni jäljennöksen --- kaupungille.