

5.6.2003

3104/4/01

**Ratkaisija:** Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

**Esittelijä:** Oikeusasiamiehensihtööri Tuula Aantaa

## **VAMMAISPALVELULAIN MUKAISTEN HAKEMUSTEN KÄSITTELY**

1

### **KANTELU**

A arvosteli 13.12.2001 oikeusasiamiehen kansliaan saapuneessa kirjoituksessaan B:n kaupungin perusturvaosaston menettelyä vammaispalveluasiassaan.

A kertoi olevansa 82-vuotias näkövammaisen diabeetikko. Hänellä on myös struuma, joka aiheuttaa liikkussa hengenahdistusta. Lisäksi selkävamma vetää kumaraan. Liikkuminen onnistuu rollaattorin tai kepin avulla. A oli hakenut B:n kaupungilta tammikuussa 2001 vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja. A on tyytymätön siihen, että hänelle myönnettiin kuljetuspalveluja sosiaalihuoltolain perusteella. A ei ollut saanut valituskelpoista päätöstä vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun hylkäämisestä. A on lisäksi tyytymätön siihen, että hakemuksen käsittely perusturvaosastolla kesti lähes vuoden. A pyytää oikeusasiamiehen toimenpiteitä asiassa.

- - -

3

### **RATKAISU**

3.1

Vammaispalvelulain mukaisen päätöksen tekeminen kuljetuspalveluista

Suomen perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut siten kuin lailla tarkemmin säädetään.

Kunnan on vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/1987, jäljempänä vammaispalvelulaki) 8 §:n 2 momentin mukaan järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Tarkemmista perusteista palvelujen ja tukitoimien saamiselle säädetään vammaispalveluasetuksessa.

Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestetään silloin, kun vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai etuuksia muun lain nojalla.

Vammaispalvelulain tarkoittamat kuljetuspalvelut kuuluvat kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin. Tämä tarkoittaa sitä, että vaikeavammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus mainittuihin palveluihin. Kunnan on siis

korvattava kustannukset siitä riippumatta, onko kunnan talousarviossa varattu tarkoitukseen määrärahoja vai ei.

Kunta voi sosiaalihuoltolain 20 §:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 9 §:n 2 momentin nojalla järjestää kuljetuspalveluja kotipalvelun tukipalveluina. Sosiaalihuoltolain mukaisesti järjestettäviä kuljetuspalveluja kunta järjestää niihin osoitettujen määrärahojen puitteissa. Sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetuspalvelujen saamisen edellytyksenä ei ole vaikeavammaisuus.

Viranhaltijan päätökseen tyytymättömällä on oikeus saada päätös sosiaalilautakunnan tai vastaa van kunnan toimielimen käsiteltäväksi. Sosiaalilautakunnan päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen. Vaikeavammaisen kuljetuspalveluja koskevaan hallinto-oikeuden päätökseen voi hakea muutosta valittamalla korkeimpaan hallinto-oikeuteen. Sen sijaan sosiaalihuoltolain 20 §:n mukaista kuljetuspalvelua koskevaan hallinto-oikeuden päätökseen ei voi hakea muutosta valittamalla.

Asianomaisen oikeus saada kuljetuspalveluja ja mahdollisuus saattaa asia muutoksenhakuviranomaisten tutkittavaksi on siis erilainen vammaispalvelulain mukaisten vaikeavammaisten kuljetuspalvelujen sekä sosiaalihuoltolain mukaisten kotipalveluna järjestettyjen kuljetuspalvelujen osalta.

Asiakirjojen mukaan A haki B:n kaupungilta tammikuussa 2001 vammaispalvelulain kuljetuspalveluina vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Hakemuksen johdosta viranhaltija myönsi lokakuussa 2001 antamallaan päätöksellä A:lle sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua neljä yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa.

Perusturvalautakunnan selvityksen mukaan "A:n hakemuksen kohdalla sosiaalitoimen käsitys oli, että sosiaalihuoltolain mukainen asiointi- ja virkistysmatka on hänen kohdallaan riittävä". Selvityksessä ei oteta kantaa siihen, miksi A:lle ei tuolloin annettu valituskelpoista päätöstä vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun hylkäämisestä.

Hallintomenettelylain (598/1982) 23 §:n mukaan päätöksestä on käytävä selvästi ilmi, mihin asianosainen on oikeutettu tai veloitettu. Lain 24 §:n mukaan päätös on perusteltava ilmoittamalla sen perusteena olevat pääasialliset tosiseikat sekä säännökset ja määräykset. Päätökseen on liitettävä hallintomenettelylain 24 a §:n mukaisesti ohjeet muutoksenhakuoikeuden käyttämiseksi.

Viranomaisella on siis velvollisuus tehdä hallintomenettelylaissa tarkoitettu hallintopäätös kun asiakas hakee sosiaalihuollon palveluja tai muita etuuksia. Asiakkaan oikeusturvan kannalta näillä säännöksillä on erityisen suuri merkitys silloin, kun asiakas ei saa joko lainkaan tai kokonaan sellaista palvelua tai etuutta, jota hän on hakenut.

Saamani selvityksen perusteella A:n vaikeavammaisen kuljetuspalveluja koskevaa hakemusta ei siis käsitelty vammaispalvelulain mukaisena hakemuksena. Edellä esitetyn perusteella katson, että A:lle olisi tullut tehdä hallintomenettelylain mukaisesti muutoksenhakukelpoinen päätös vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun hylkäämisestä, josta olisi

ilmennyt se, miksi hän ei tuolloin katsottu täyttäneen vaikeavammaisen kuljetuspalvelun saamisen edellytyksiä. Koska näin ei tehty, on asiassa käsitykseni mukaan toimittu lainvastaisesti.

### 3.2

#### Hakemuksen käsittelyn viivästys

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

Hyvään hallintoon kuuluu nähdäkseni se, että asiat käsitellään joutuisasti asian laatu ja muut siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen.

Hallintomenettelylain 17 §:n mukaan viranomaisen on huolehdittava asian selvittämisestä. Asianosaisen on tarvittaessa esitettävä selvitystä vaatimustensa perusteista. Muiden selvitysten hankkiminen kuuluu viranomaisille.

Asiakirjojen mukaan A siis haki B:n kaupungilta perusturvalautakunnalle 24.1.2001 saapuneella hakemuksellaan muun ohella vammaispalvelulain tarkoittamia kuljetuspalveluja. Hakemuksen johdosta sosiaaliohjelmapäällikö ja kuntoutusohjaaja tekivät yhteisen kotikäynnin A:n luokse 23.3.2001. Syyskuun lopulla 2001 asiaa käsiteltiin viranhaltijapalaverissa. Perusturvaosaston viranhaltija antoi asiassa päätöksensä 9.10.2001, jolla A:lle myönnettiin sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua neljä yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa mainitusta päivästä lukien. Asian käsittely perusturvaosastolla kesti siis melkein yhdeksän kuukautta.

Tämän jälkeen A haki selvityksen mukaan muutosta mainittuun viranhaltijan päätökseen perusturvalautakunnalta tai vaihtoehtoisesti asian uudelleen käsittelyä vammaispalvelulain nojalla. Esitetyn selvityksen perusteella asiaa ei käsitelty lautakunnassa vaan viranhaltija myönsi A:lle 6.11.2001 antamallaan päätöksellä vammaispalvelulain mukaisina kuljetuspalveluina 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa ajalle 1.11.2001 – 31.12.2002.

Perusturvalautakunnan selvityksen mukaan A:n hakemuksen käsittely tapahtui tavallista hitaammin. Hakemuksen käsittelyn keston vaikuttivat kuljetuspalveluhakemusten lisääntyminen ja määrärahojen vähyys. Lisäksi syynä kuljetuspalvelupäätöksen saamisen pitkittymiseen oli osapuolten eriävät käsitykset A:n kuljetuspalvelun tarpeesta toiminnallisten haittojen suhteen.

Näkemykseni mukaan vammaispalveluasiat tulee asian laadun vuoksi käsitellä aina viivytystä. Koska kuljetuspalvelupäätöstä tehtäessä tulee hakijan yksilölliset olosuhteet aina selvittää ja koska henkilön vammaisuuden ja hänen sen vuoksi tarvitsemiensa palvelujen arviointi ei käsitelykseni mukaan ole yleensä mahdollista esimerkiksi pelkästään lääkärin lausunnon perusteella ilman henkilön tapaamista, pidän hyväksyttävänä käytäntönä sitä, että sosiaaliohjelmapäällikö tekee kotikäynnin kuljetuspalveluja hakeneen henkilön luokse hänen olosuhteidensa selvittämiseksi. Kotikäynnin tekeminen ei kuitenkaan saa viivästyttää asian ratkaisemista.

Päätöksen tekeminen A:n kuljetuspalveluasiassa kesti siis melkein yhdeksän kuukautta. Käsittelyaika ylitti selvästi ilmoitetun 2-4 kuukauden keskimääräisen käsittelyajan ja on käsitykseni mukaan ollut kohtuuttoman pitkä. Perusturvalautakunta ei myöskään ole nähdäkseni esittänyt hyväksyttävää syytä pitkälle käsittelyajalle. Siltä osin kuin lautakunnan selvityksessä viitataan määrärahojen niukkuuteen, korostan, että vammaispalvelulain kuljetuspalveluissa ei ole kyse kunnan määrärahasidonnaisesta palvelusta tai tukitoimesta. Kuten edellä kohdassa 3.1 totesin, kunnan on korvattava kuljetuspalvelukustannukset siitä riippumatta, onko kunnan talousarviossa varattu tarkoitukseen määrärahoja vai ei. Asiassa ei kuitenkaan ole näyttöä siitä, että perusturvaosasto tai sen yksittäiset viranhaltijat olisivat tahallisesti viivytelleet hakemuksen käsittelyssä. Sanotun johdosta asia ei tältä osin anna taholtani aihetta muuhun kuin että saatan käsitykseni A:n hakemuksen kohtuuttoman pitkistä käsittelyajasta perusturvaosaston tietoon.

Kiinnitän vielä perusturvaosaston huomiota siihen, että yksilön oikeusturvan kannalta on erityisen tärkeää, että vammaispalvelua koskevaan hakemukseen tehdään ratkaisu, myönteinen tai kielteinen, ilman aiheetonta viivytystä. Viranomaisten tulee huolehtia siitä, että hakijalla on mahdollisuus käyttää laissa säädettyjä oikeusturvakeinoja. Hakijan tulee siis saada muutoksenhakukelpoinen päätös asiassa mahdollisimman pian, jotta perustuslain 21 §:ssä säädetty oikeus saada oikeuksiinsa ja velvollisuuksiinsa koskeva päätös tuomioistuimen käsiteltäväksi toteutuisi.

#### 4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.1 esittämäni käsityksen lainvastaisesta menettelystä B:n kaupungin perusturvaosaston tietoon. Samalla kiinnitän perusturvaosaston huomiota sanotun mukaisesti vammaispalvelulain mukaisten hakemusten asianmukaiseen käsittelyyn.

Samoin saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsityksen A:n hakemuksen käsittelyn viipymisestä B:n perusturvaosaston tietoon. Kiinnitän vielä perusturvaosaston huomiota vastaisen varalle vammaispalveluasioiden käsittelyn joutuisuuteen.

Korostan lopuksi, että yksittäisen henkilön oikeuksia ja etuuksia koskevia asioita käsiteltäessä tulee menetellä siten, ettei viranomaisten toiminta johda etuuksien menetyksiin. Julkisella vallalla on perustuslain 22 §:n nimenomaisen säännöksen mukaan velvollisuus toteuttaa perus- ja ihmisoikeudet. Tämä tarkoittaa näkemykseni mukaan muun muassa sitä, että voimavaroja tulee kohdentaa siten, että perustuslain 19 §:n 3 momentin tarkoittamat laissa säädettyt sosiaali- ja terveystalvet toteutuvat myös käytännössä.

Lähetän päätöksestäni jäljennökset B:n kaupungin perusturvalautakunnalle ja B:n kaupungin perusturvaosastolle.