

17.1.2017

Dnro 385/4/16

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Juha-Pekka Konttinen

HYVÄN HALLINNON VAATIMUKSET VAMMAISPALVELUASIAN KÄSITTELYSSÄ

1 KANTELU

Kantelija arvosteli 26.1.2016 eduskunnan oikeusasiamiehelle osoittamassaan kirjoituksessa - - - kaupungin sosiaali- ja terveystoimen vammaisten sosiaalityön itäisen toimipisteen viranhaltijoiden menettelyä henkilökohtaisen avustajan tapaturmavakuutuslaskujen maksamista koskevassa asiassa. Kantelija arvosteli myös toimistosihteerin käytöstä puhelinkeskustelun aikana. Lisäksi kantelija kertoi, että hän on syksyllä 2014 joutunut odottamaan viranhaltijan päätöstä koskien henkilökohtaisen avun lisätuntimäärää.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta - - - kaupungin sosiaali- ja terveystoimi antoi 10.3.2016 päivätyn lausunnon ja selvityksen.

3 RATKAISU

3.1 Henkilökohtaisen avustajan tapaturmavakuutuslaskujen maksaminen ja toimistosihteerin menettely

3.1.1 Oikeusohjeet

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (vammapalvelulaki) 8 d §:n 2 momentin 1 kohdan mukaan kunta voi järjestää henkilökohtaista apua korvaamalla vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kustannukset työnantajan maksettavaksi kuuluvine lakisääteisine maksuineen ja korvauksineen sekä muut kohtuulliset avustajasta aiheutuvat välttämättömät kulut. Korvattava lakisääteinen kustannus on muun muassa työntekijän pakollinen tapaturmavakuutusmaksu.

Sosiaalihuoltolain 30 §:n 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. Sosiaalihuoltoa koskevia päätöksiä ja ratkaisuja tehtäessä ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu.

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

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Hallintolain 9 §:n mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Hallintolain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

3.1.2

Saatu selvitys

Selvityksen mukaan kantelija oli lähettänyt henkilökohtaisen avustajan lakisääteisen tapaturmavakuutuksen maksun vammaisten sosiaalityön itäiseen toimipisteeseen maksettavaksi 19.5.2014. Laskun eräpäivä oli 24.6.2014 ja summa 65,33 euroa. Kantelija sai kyseisestä laskusta huomautuslaskun 12.8.2014. Tämän jälkeen hän oli soittanut itäiseen toimipisteeseen toimistoesimiehelle, joka pyysi lähettämään muistutuslaskun toimipisteeseen.

Selvityksen mukaan kantelijan lähettämä alkuperäinen vakuutusmaksu oli ilmeisesti hävinnyt vammaisten sosiaalityön itäisessä toimipisteessä. Toimipiste muutti toisiin toimitiloihin kesällä 2014, ja muutto saattoi osaltaan olla syynä tähän. Selvityksessä todetaan, että myös asiaa hoitaneen toimistosihteerin toimintatavoissa oli puutteita, mihin jouduttiin puuttumaan.

Kantelija oli maksanut huomautuslaskun itse ja lähettänyt laskun kuitteineen itäiseen toimipisteeseen 10.1.2015, yhdessä vuoden 2015 vakuutuslaskun kanssa. Selvityksen mukaan kantelija oli liittänyt mukaan saatekirjeen, jonka mukaan molemmat laskut tulee maksaa hänelle. Tämän jälkeen kantelija oli 4.3.2015 ollut yhteydessä itäiseen vammaisen sosiaalityön toimipisteeseen, koska laskuista ei tullut suoritusta hänen tililleen. Tällöin selvisi, että vakuutusmaksu oli maksettu yhtiölle kahteen kertaan. Kantelija oli itse maksanut vuoden 2015 vakuutusmaksun ja lisäksi se oli maksettu 7.1.2015 sosiaali- ja terveystieteiden itäisestä toimipisteestä. Vakuutusyhtiö oli palauttanut liikaa maksetun summan itäiselle toimipisteelle.

Selvityksen mukaan molemmat tapaturmavakuutusmaksut on sittemmin (10.3.2015 ja 11.3.2015) maksettu takaisin kantelijalle.

Kantelija arvosteli myös toimistosihteerin - - - käytöstä 5.3.2015 puhelinkeskustelun aikana. Toimistosihteerin oli pyytänyt kantelijalta puuttuneiden maksukuittien toimittamista sosiaali- ja terveystieteiden virastolle.

Selvityksen mukaan on hyvän hallinnon mukaista, että asiakasta pyydetään täydentämään asiakirjaa, jos se on tarpeen asian ratkaisemiseksi. Selvityksen mukaan sekaannusta on aiheuttanut se, että kantelija on maksanut osan laskuista suoraan vakuutusyhtiöön, ja yhtiö on lähettänyt osan laskuista vammaistyöhön. Selvityksessä todetaan, että toimistosihteerin käytöksestä puhelimesta ei ole asian luonteen vuoksi saatavissa enempää selvitystä, mutta hallintoasian asianmukaiseen käsittelyyn kuuluu kuitenkin viranomaisen asiallinen käytös ja kielenkäyttö. Vammaistyön johtajan selvityksessä pahoitellaan sitä, että kantelija on kokenut tullessaan kohdelluksi ylimielisesti toimistosihteerin taholta.

Sosiaali- ja terveystieteiden virasto katsoi, että se on toiminut asianmukaisesti henkilökohtaisen avustajan tapaturmavakuutuksen laskuja koskevassa asiassa. Sosiaali- ja terveystieteiden virasto pahoitteli kuitenkin kantelijan asioissa tapahtuneita viivytyksiä sekä kantelijan ylimääräisistä yhteydenotoista syntyneitä haittaa.

3.1.3

Arviointi

Saamani selvityksen mukaan kantelijan henkilökohtaisen avustajan lakisääteisen tapaturmavakuutusmaksujen maksamisessa on ollut edellä kuvattuja epäselvyyksiä. Sosiaali- ja terveysviraston selvityksessä todetaan, että kantelijan alkuperäinen vakuutusmaksu oli ilmeisesti hävinnyt vammaisten sosiaalityön itäisessä toimipisteessä. Tästä on aiheutunut viivytystä kantelijan asian käsittelyssä ja tapaturmavakuutusten maksamisessa.

Edellä mainitun vuoksi katson, että sosiaali- ja terveysviraston menettely kantelijan asian käsittelyssä ei ole ollut hyvän hallinnon vaatimusten mukaista.

Kuten edellä on todettu, sosiaalihuoltolain 30 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Hallintolain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Minulla ei ole käytettävissäni olevin keinoin mahdollisuutta saada muuta selvitystä kantelijan ja toimistosihteerin 5.3.2015 käymän puhelinkeskustelun sisällöstä. Selvityksen mukaan kantelijan asiaa hoitaneen toimistosihteerin toimintatavoissa oli kuitenkin ollut puutteita, mihin oli jouduttu puuttumaan.

Sosiaali- ja terveysviraston selvityksessä pahoitellaan kantelijan asioissa tapahtuneita viivytyksiä sekä kantelijan ylimääräisistä yhteydenotoista syntyneitä haittaa. Selvityksessä pahoitellaan myös sitä, että kantelija on kokenut tulleen kohdelluksi ylimielisesti toimistosihteerin taholta. Tämän vuoksi ja koska tapaturmavakuutusmaksut on sittemmin maksettu takaisin kantelijalle, tyydyn vain kiinnittämään sosiaali- ja terveysviraston huomiota edellä hyvän hallinnon vaatimuksista sanottuun.

3.2

Viivästykset asioiden käsittelyssä ja viranomaisen tietojen asianmukaisuus

Kantelija kertoi kirjoituksessaan sen tarkemmin yksilöimättä, että hänen henkilökohtaisen avun lisätuntimäärää koskevan asian käsittely viivästy sosiaali- ja terveysvirastossa syksyllä 2014. Kantelija viittasi kirjoituksessaan myös sosiaali- ja terveysviraston vammaistyön verkkosivuihin, joissa oli ollut virheellisiä työntekijätietoja.

Saadun selvityksen mukaan kesällä ja syksyllä 2014 oli vammaisten sosiaalityön itäisellä alueella poikkeuksellisen vaikea työntekijätilanne toimistopalveluissa, mistä johtuen toimistotyö mukaan lukien päätösten lähettäminen asiakkaille ruuhkautui. Selvityksessä todetaan, että tämä erittäin valitettava ja poikkeuksellinen tilanne on tuon ajankohdan jälkeen korjaantunut.

Saadun selvityksen mukaan työntekijöiden nimet ovat välillä jääneet päivittämättä verkkosivuille, kun työntekijät ovat vaihtuneet. Selvityksen mukaan puhelinnumerot ja aluejaot ovat kuitenkin samat, vaikka työntekijä olisi välillä vaihtunutkin, joten yhteyden asiaa hoitaviin henkilöihin on saanut myös verkkosivujen tietojen perusteella.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Kantelukirjoituksessa ja saamassani selvityksessä ei ole tarkemmin selvitetty kantelijan henkilökohtaista apua koskevien hakemusten viivästyksiä. Saamassani selvityksessä oli kerrottu yleisesti niistä syistä, jotka olivat kyseisenä ajankohtana aiheuttaneet hakemusten käsittelyn viipymistä. Tämän vuoksi en ole voinut arvioida, onko kantelijan asiassa menetelty vammaispalvelulain mukaisella tavalla.

Korostan kuitenkin tässä yhteydessä, että julkisella vallalla on perustuslain mukaan velvollisuus toteuttaa perus- ja ihmisoikeuksia. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että kunnan on osoitettava voimavaroja lakisääteisiin tehtäviinsä tarvittaessa henkilöresursseja lisäämällä tai niitä kohdentamalla siten, että kunta pystyy selviytymään sille laissa säädetyistä tehtävistä. Kunnan sosiaalitoimen tehtävänä on huolehtia siitä, että sillä on käytössään ammattitaitoista henkilökuntaa ja että se voi tehdä hakemuksiin päätökset lain edellyttämällä tavalla viivytyksettä. Henkilökunnan vähäisyys tai sairaus- ja vuosilomien aiheuttamat poissaolot ja näistä poissaoloista aiheutuva mahdollinen hakemusten ruuhkautuminen ei oikeuta palveluja koskevien hakemusten viivästyksiin.

Koska saamani selvityksen mukaan työntekijätilanne on vuoden 2014 jälkeen korjaantunut, asia ei anna minulle aihetta muuhun kuin että kiinnitän sosiaali- ja terveystieteiden huomiota edellä kunnan lakisääteisten tehtävien hoitamisesta sanottuun.

Korostan myös viranomaisen vastuuta siitä, että kuntalaiset saavat oleellisen tiedon riittävän laajasti tuotettuna heidän merkityksellisistä palveluista ja muista asioista, kuten viranomaisen yhteystiedoista. Viranomaisilla on vastuu myös siitä, että sen asiakkaalle antamat tiedot ovat virheettömiä. Kuten sosiaali- ja terveystieteidenkin selvityksessään painottaa, viranomaisen tulee huolehtia, että verkkosivuilta saavat tiedot ovat ajantasaiset ja asiakkaalla käytettävissään päivitettyt yhteystiedot asioitaan hoitavalle viranomaiselle. Totean vielä, että sosiaalihuollon järjestäjällä on velvollisuus tiedottaa omasta toiminnastaan ymmärrettävällä ja saavutettavalla tavalla. Tiedottaminen ja sen sisältö on järjestettävä asiakaskunta ja palveluiden käyttäjien tarpeet ja olosuhteet huomioon ottavalla tavalla.

4

TOIMENPITEET

Kiinnitän - - - sosiaali- ja terveystieteiden huomiota edellä sanottuun. Tässä tarkoituksessa lähetän tästä päätöksestäni jäljennöksen - - - sosiaali- ja terveystieteiden toimikunnalle.