

9.6.2021

EOAK/5633/2020

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Anne Ilkka

OMAISHOIDONTUKEA KOSKEVA PÄÄTÖKSENTEKO

1 KANTELU

Kantelija arvosteli A:n sote-kuntayhtymän viivästystä omaishoidon tuen hakemuksen käsittelyssä. Kantelija oli toistaiseksi voimassa oleva omaishoidon sopimus tyttärensä hoidosta. Kantelija haki 22.11.2019 korotusta omaishoidon tukensa määrään. Kantelija oli useita kertoja yhteydessä kuntayhtymään ja kysynyt päätöstä. A:n sote-kuntayhtymä on vedonnut henkilövaihdoksiin. Kantelija kääntyi eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen, kun hakemuksen käsittely oli kestänyt kuntayhtymässä lähes yhdeksän kuukautta.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin A:n sote-kuntayhtymän selvitys ja lausunto.

Selvityksen ja lausunnon liitteenä oli omaishoidontuen viranhaltijapäätös 7.9.2020, omaishoitosopimus, vammaispalvelujen palvelutarpeen arviointi, asiakaskertomus, palvelujohtajan vastaus 19.12.2019 sosiaalihuoltolain 48§:n mukaisen epäkohtailmoitukseen, A:n sote-kuntayhtymän selvitys 30.10.2020 (EOAK/906/2020) koskien A:n sote-kuntayhtymän vammaispalvelujen käsittelyaikoja.

3 RATKAISU

3.1 A:n sote-kuntayhtymän selvitys ja lausunto

Selvitys tapahtumien kulusta

Kantelija oli hakenut omaishoidon tuen korotusta 22.11.2019. Käynnin yhteydessä oli tehty palvelutarpeen arviointi. Kantelija on tiedustellut useaan kertaan päätöksen saamista vuoden 2020 aikana.

Kantelijan hakemusta on käsitelty ikäihmisten ja vammaisten omaishoidon kokouksessa 26.5.2020 ja uudelleen omaishoidon kokouksessa 18.8.2020.

Omaishoidontuen korotushakemukseen on annettu viranhaltijapäätös 7.9.2020. Päätöksen mukaan omaishoidon tukea myönnettiin 1.12.2019 alkaen A:n sote-kuntayhtymän omaishoidon tuen

myöntämisperusteiden palkkioluokka 2:n mukaisesti. Omaishoidon tuen hoitopalkkio on ollut 1.12.2019 alkaen 663,31 €/kk. Tätä aikaisemmin kantelijalle on maksettu B:n kaupungin myöntämisperusteiden mukaista II-tason mukaista hoitopalkkiota, joka on suuruudeltaan 661,96 €/kk. Kantelija on tehnyt oikaisuvaatimuksen päätöksestä.

Omaishoidon tuen päätöksenteon kesto

A:n sote-kuntayhtymän yhtenäiset omaishoidon tuen myöntämiskriteerit ja soveltamisohjeet tulivat voimaan 1.8.2019 alkaen. A:n sote-kuntayhtymän yhtymähallituksen 9.4.2019 päätöksen mukaan kuntien ns. vanhat omaishoitosopimukset tuli tarkistaa. Kantelijan omaishoidon tuen määrä oli siis päivitettävänä myös tästä syystä.

A:n sote-kuntayhtymän yhtenäisten omaishoidon tuen myöntämiskriteerien ja soveltamisohjeiden tulkintalinjauksiin on etsitty viranomaisneuvotteluissa yhtenäisiä soveltamiskäytäntöjä, jotta eri kuntien omaishoidon tuen samankaltaiset asiakkaat saisivat saman ja yhtäläisen kohtelun. Tämä on vienyt tässä tapauksessa kohtuuttomasti aikaa, joka on hyvin valitettavaa. Asia on kuitenkin ollut käsittelyssä ja edennyt käsittelyprosessissa, vaikka päätökseen asti se ei olekaan nopeasti johtanut. Toisaalta on huomioitava, että omaishoidon hoitopalkkiota on maksettu vanhan päätöksen mukaan, vaikka päätöstä ei ole saatu kohtuullisessa ajassa tehtyä. Kun päätös on lopulta tehty, se on tullut takautuvasti voimaan 1.12.2019 alkaen, eli hakemuskaukautta seuraavan kuukauden alusta lähtien.

Asian käsittelyn viivästyminen on ollut vaikuttamassa myös suuret henkilöstömuutokset vammaispalveluissa, henkilöstön vaihtuvuus ja henkilöstövajaus. Varsinkin kaupunki B:n asioita hoitavassa tiimissä nämä ovat olleet erityisen suuria. Myös sillä on ollut vaikutusta asiaan, että prosessin aikana on myös käyty keskustelua ja päätetty missä työryhmässä (ikäihmisten palveluissa vai vammaispalveluissa) omaishoidon tuen asiat käsitellään ja päätetään.

Vammaispalvelujen henkilöstötilanne ja käsittelyn viivästyminen on ollut aiemminkin esillä. Asiaa on selvitetty kuntayhtymässä sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisen epäkohtailmoituksen johdosta. Myös Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliaan on toimitettu A:n sote-kuntayhtymän selvitys (EOAK/906/2020) koskien vammaispalvelujen käsittelyaikoja. A:n sote-kuntayhtymä on kuvannut selvityksessään toimenpiteitä, joilla se on pyrkinyt korjaamaan vaikeaa henkilöstötilannetta ja käsittelyn viivästyksiä.

A:n sote-kuntayhtymä toteaa johtopäätöksensä, että kantelijan omaishoidon korotushakemus on käsitelty siinä ajassa, kun se on ollut mahdollista. Tapaus ei ole selvä suhteessa myöntämiskriteereihin ja on vaatinut poikkeuksellisen pitkän käsittelyajan.

3.2 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.

3.3. Asian arviointi

Asiassa saadun selvityksen mukaan kantelijan hakemus tuli vireille 22.11.2019 ja asiassa annettiin päätös 7.9.2020. Näin ollen omaishoidon tuen hakemuksen käsittely kesti yli yhdeksän kuukautta.

A:n sote-kuntayhtymä on selvityksessään ja lausunnossaan myöntänyt, että hakemuksen käsittely vei kohtuuttomasti aikaa.

Hallintolain ja sosiaalihuoltolain mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Hallintolain 23 §:n ja sosiaalihuoltolain 45 §:n säännökset viivytyksettömästä käsittelystä eivät sisällä nimenomaista säännöstä siitä, missä ajassa hakemukset, vaatimukset tai muut viranomaiselle kuuluvat hallintotoimet ja asiat kuten päätöksenteko tulee käsitellä. Käsittelyaika ei saa olla pidempi kuin riittävän huolellinen ja asianmukainen käsittely kohtuudella edellyttää asian erityispiirteet huomioon ottaen. 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.

Asiassa saadun selvityksen perusteella käsittelyn viivästyminen on johtunut osittain kuntayhtymän organisaation ja tehtävienjaon muutoksista, riittämättömistä henkilöstöresursseista ja henkilöstön vaihtuvuudesta. Lisäksi viivästyksen syynä on ollut siirtyminen yhtenäisiin omaishoidon tuen myöntämiskriteereihin kuntayhtymässä ja niihin liittyvien yhtenäisten soveltamiskäytäntöjen luominen. Saadun selvityksen mukaan asian ratkaisu ei ole ollut selvä suhteessa myöntämiskriteereihin,

asiaa on käsitelty useissa yhteistyökokouksissa ja asian käsittelyn aikana on harkittu useita eri ratkaisuvaihtoehtoja.

Katson, että edellä mainitut seikat eivät kuitenkaan selitä yli yhdeksän kuukauden käsittelyaikaa. Käytettävissäni olevan selvityksen valossa katson, että kantelijan omaishoidon tukea koskevan hakemuksen käsittely on viivästynyt A:n sote-kuntayhtymässä. Asiassa on tältä osin menetelty sosiaalihuoltolain ja hallintolain vastaisesti.

Oikeusasiamies Jääskeläinen on 25.3.2021 antamassaan päätöksessä EOAK/906/2020 arvioinut A:n sote-kuntayhtymän vammaispalveluasioiden käsittelyaikoja. Päätöksessä hän korosti yleisellä tasolla, että viranomaisen on rekrytointivaikeuksista ja organisaatiomuutoksiin liittyvistä syistä huolimatta järjestettävä toimintansa niin, että kaikissa hakemuksen käsittelyvaiheissa käsittely toteutetaan viivytyksettömästi.

Menettelyn moitittavuuden arvioinnissa olen ottanut huomioon sen, että kantelijalle on hakemuksen vireillä ollessa maksettu aikaisemman päätöksen mukaista omaishoidon tuen palkkiota ja päätös on tehty takautuvasti hakemiskuukautta seuraavan kuukauden alusta. Lisäksi A:n sote-kuntayhtymä on jo ryhtynyt toimiin ja muun muassa hankkinut lisää henkilöstöä.

Tällä päätöksellä en ota kantaa A:n sote-kuntayhtymän tekemän viranhaltijapäätöksen sisältöön, koska sosiaalihuollon asiakkaan ensisijainen oikeusturvakeino on hakea muutosta häntä koskevaan päätökseen siihen liitetyn oikaisuvaatimusohjeen tai valitusosoituksen mukaisella tavalla. Siltä osin asian ratkaiseminen kuuluu viime kädessä tuomioistuimelle.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsityksen menettelyn lainvas-
taisuudesta A:n sote-kuntayhtymän tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni A:n sote-kuntayhtymälle.