

16.8.2021

EOAK/6604/2020

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Juha-Pekka Konttinen**

## **ASUNNON MUUTOSTÖITÄ KOSKEVAN HAKEMUKSEN KÄSITTELY**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli A:n kaupungin vammaispalvelujen menettelyä vammaispalvelulain mukaisia asunnon muutostöitä koskevassa päätöksenteossa. Kantelija kertoi, että hän oli hakenut vammaispalveluilta asunnon muutostöitä, koska hänen asuntonsa ei ollut esteetön. Kantelija oli tyytymätön siihen, että hakemusasian käsittely ja päätöksenteko oli kantelun tekohetkellä kestänyt 10 kuukautta. Kantelun mukaan kohtelu vammaispalveluissa oli muutenkin epätasa-arvoista.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta A:n kaupungin sosiaalitoimi/vammaispalvelut antoi 23.11.2020 päivätyn lausunnon ja selvityksen (liitteenä).

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 Oikeusohjeita**

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 oikeuksiinsa ja velvollisuuksiinsa koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

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. Saman lain 23 §:n 1 momentin mukaan hallintoasia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 4 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilön ammatillisen toiminnan päämääränä on sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen. Pykälän 2 momentin mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilön velvollisuutena on noudattaa ammattitoiminnassaan, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (sosiaalihuollon asiakaslaki) sekä asiakastietojen käsittelystä säädetään.

Sosiaalihuollon asiakaslain 4 §:n 1 momentin ja sosiaalihuoltolain 30 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Saman lain 6 §:n mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen.

Sosiaalihuoltolain 45 §:n 1 momentin 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.

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (vammaispalvelulaki) 3 a §:n 3 momentin mukaan vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelu- tai tukitoiminta koskevan hakemuksen, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittelyaikaa.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain 4 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne 5 §:n mukaisesti. Pykälän 2 momentin mukaan velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua.

### 3.2 Saatu selvitys

Selvityksen mukaan kantelija on hakenut kaupungin vammaispalveluilta asunnonmuutostöitä uuteen asuntoonsa. Asia on tullut vireille vammaispalveluissa 25.11.2019, mutta hakemusta perusteluineen ei ole tuolloin käsitelty, eikä kantelija ole saanut asiasta päätöstä. Selvityksen mukaan hakemuksen asiakastietojärjestelmään kirjannut sosiaaliohjaaja ei ole vienyt prosessia asianmukaisesti selvitysvaiheeseen. Siksi hakemus ei ole näkynyt asiakastietojärjestelmässä käsittelemättömänä, eikä sitä ole kukaan voinut huomata ja sosiaaliohjaaja oli ilmeisesti unohtanut asian. Selvityksen mukaan kyseinen sosiaaliohjaaja ei ole enää A:n vammaispalveluissa töissä.

Selvityksen mukaan kantelija on ottanut yhteyttä vammaispalveluihin asunnonmuutostyötä koskevan hakemuksen johdosta uudelleen 21.9.2020, jolloin vammaispalveluiden toinen sosiaaliohjaaja on ottanut hakemuksen käsittelyyn viipymättä. Selvityksen mukaan sovittu kotikäynti on siirtynyt kertaalleen sosiaaliohjaajan poissaolon

vuoksi. Tästä syystä kantelija on ottanut yhteyttä vt. vammaissosiaalityön päällikköön ja kantelija on antanut palautetta asian käsittelyn viivytyksestä. Selvityksen mukaan vammaissosiaalityön päällikkö on vienyt asian vammaispalvelutiimin tietoon, ja sosiaaliohjaaja on tehnyt kotikäynnin kantelijan luokse 14.10.2020. Kotikäynnillä on ollut mukana tarkastusinsinööri, fysioterapeutti ja toimintaterapeutti, jonka on ollut tarkoitus toimittaa suositus muutostöistä kotikäynnin jälkeen.

Sosiaaliohjaaja on soittanut kantelijalle toimintaterapeutin lausunnosta 19.10.2020. Asiakastietojärjestelmässä olevan merkinnän mukaan kantelija on soittanut uudelleen 16.11.2020 vammaispalveluiden sosiaaliohjaajalle muuttavansa jälleen aikaisempaan asuntoonsa. Kaupungin selvityksen antamisen hetkellä 23.11.2020 kantelijan palvelusuunnitelman päivittäminen on ollut keskeytyksessä, koska kantelijan arki oli muuttumassa ja avun tarve tuli arvioida uudelleen asumistilanteen muuttuessa.

Selvityksen mukaan kaupungin vammaispalveluissa on ollut työntekijävaihdoksia, jonka vuoksi kantelijan asunnonmuutostyötä koskevassa asiassa selvitys on voitu tehdä vain olemassa olevien kirjausten perusteella ja sosiaaliohjaajan avulla, joka parhaillaan hoitaa kantelijan asiaa. Selvityksen mukaan vammaispalveluissa tarkastellaan päätösprosessien aikatauluja jatkossa vieläkin tarkemmin, ettei vastaavia viivytyksiä sattuisi.

### 3.3 Kannanotto

Edellä kaupungin selvityksessä kuvatulla tavalla kantelijan 25.11.2019 tekemää asunnon muutostöitä koskevaa hakemusta ei ollut ryhdytty ajallaan käsittelemään kaupungin vammaispalveluissa. Kantelijan hakemusta on alettu käsitellä vasta syyskuussa 21.9.2020 kantelijan otettua uudelleen yhteyttä kaupungin vammaispalveluihin. Näin ollen hakemuksen käsittelyn aloittaminen on viivästynyt noin kymmenellä kuukaudella. Kantelijan asiassa on siis selvästi ylitetty vammaispalvelulain 3 a §:ssä säädetty kolmen kuukauden määräaika hakemuksen käsittelylle. Selvityksen mukaan hakemuksen käsittelyn lainvastainen viivästymisen oli aiheutunut sosiaaliohjaajan menettelystä – ilmeisesti unohduksesta.

Edellä todetun valossa pidän A:n kaupungin vammaispalvelujen menettelyä moitittavana kantelijan hakemusasian käsittelyssä. Tämän vuoksi kiinnitän kaupungin vammaispalvelujen vakavaa huomiota vammaispalvelua koskevien hakemusten huolelliseen kirjaamiseen ja lainmukaiseen käsittelyyn.

Saamastani selvityksestä ei ilmene, miten ja missä ajassa kantelijan asunnon muutostöitä koskeva hakemusasia on lopulta ratkaistu sen jälkeen, kun asiaa on ryhdytty uudelleen käsittelemään syyskuussa 2020. Tämän vuoksi en voi käytettävissäni olevan selvityksen perusteella enemmälti arvioida kaupungin vammaispalvelujen menettelyä kantelijan asian käsittelyssä selvityksen antamisen 23.11.2020 jälkeiseltä ajalta. Totean kuitenkin, että huolimatta kantelijan asuinpaikan mahdollisesta muutoksesta syksyllä 2020,

hänellä on ollut oikeus saada hakemuksensa johdosta viranhaltijan päätös ilman aiheetonta viivytystä. Tässä tilanteessa viivytyksettömän käsittelyn vaatimusta voidaan pitää korostuneena, koska hakemuksen kokonaiskäsittelyaika oli jo venynyt kohtuuttoman pitkäksi.

Korostan tässä yhteydessä, että vammaispalvelulain 3 a §:n, sosiaalihuoltolain 45 §:n ja hallintolain 23 §:n säännökset viivytyksettömästä käsittelystä merkitsevät sitä, että hakemuksen tultua vireille on viranomaisen välittömästi alettava selvittämään asiaa. Viranomaisen ei voi siirtää sille kuuluvaa selvitys- ja päätöksentekovelvollisuutta esimerkiksi työntekijävaihdosten tai hakemusten käsittelyn ruuhkautumisen johdosta. Kaikki asiakkaan palvelua tai tukitoimia koskevat hakemukset on ratkaistava ja selvitettävä hakemuksen edellyttämässä laajuudessa. Päätös on tehtävä välittömästi sen jälkeen, kun asiaa on riittävästi selvitetty, esimerkiksi viranomaisen asiakkaalle osoittamien tai sen itse hankkimien lisäselvitysten saapumisen jälkeen.

Totean vielä, että vammaispalvelulaissa säädetty kolmen kuukauden määräaika voidaan ylittää vain poikkeuksellisesti. Tällaisena säännöksen tarkoittamana syynä pidemmälle käsittelyajalle voi olla vammaispalvelulain muutoksen esitöiden (HE 166/2008) mukaan henkilön vamman tai sairauden harvinaisuus, jolloin mahdollisesti tarvittavien lisälausuntojen saaminen voi kestää. Säännöksen mukaan asia tulee silloinkin käsitellä ilman aiheetonta viivytystä. Edellä mainitun lisäksi pidempi käsittelyaika voi perustua myös vammaisen henkilön nimenomaiseen pyyntöön käsittelyn siirtämisestä myöhemmin tehtäväksi.

Lisäksi, arvioitaessa yksilöllisen käsittelyajan viivytyksettömyyttä, on otettava myös huomioon asian merkitys palvelua tai tukitoimia hakevalle henkilölle. Mitä suurempi merkitys asialla on asianomaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä joutuisampaan käsittelyyn asiassa tulee pyrkiä. 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 tai ratkaisu.

Laillisuusvalvojana tehtäviini ei kuulu ottaa kantaa asunnon muutostöitä koskevan viranhaltijan päätöksen lopputulokseen. Viime kädessä tuomioistuin arvioi sen, onko vammaispalvelujen asiakkaalla oikeus hakemiinsa palveluihin ja tukitoimiin.

### 3.4 Muut kantelussa esitetyt asiat

Kantelija piti kohteluaan kaupungin vammaispalveluissa epätasa-arvoisena. Tältä osin yksilöimättömän kantelukirjoituksen ja käytettävissäni olevan selvityksen perusteella en ole voinut havaita asiassa sellaista, joka edellyttäisi toimenpiteitä oikeusasiamiehen laillisuusvalvonnassa.

#### 4 TOIMENPITEET

Saatan A:n kaupungin sosiaalitoimen ja vammaispalveluiden tietoon edellä esittämäni käsityksen kantelijan vammaispalveluhakemuksen käsittelyn lainvastaisesta viivästyisestä. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni A:n kaupungin sosiaali- ja terveystoimelle.