

25.8.2021

EOAK/8127/2020

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Juha-Pekka Konttinen

VAMMAISPALVELUHAKEMUSTEN KÄSITTELY VAMMAISEN LAPSEN ASIASSA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli X:n kaupungin vammaispalvelujen menettelyä hänen vammaisen lapsensa (synt. 2013) vammaispalvelujen järjestämistä ja päätöksenteon viivästystä koskevassa asiassa.

Kantelijan mukaan perhe oli odottanut noin vuoden ajan päätöstä asunnon muutostöiden korvaamista koskevassa asiassa (hakemus kotipihan aitaamisesta syksyllä 2019 ja älylukosta keväällä 2020). Kantelija kertoi, että lapsen henki on vaarassa, kun hän saattaa juosta aitaamattomalta pihalta tielle, mutta tästä huolimatta vammaispalvelu ei saa päätöstä tehtyä. Kantelijan mukaan myös autismiohjausta koskevien hakemusten käsittely on viipynyt. Lisäksi kantelija kertoi, että hänen 1.11.2020 kaupungin kirjaamoon lähettämänsä viestiin ei ollut vastattu. Kantelija koki, että perhe on jäänyt ilman apua.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta X:n kaupungin sosiaalitoimi/vammaispalvelut antoi 28.1.2021 päivätyn selvityksen (liitteenä). Kaupungin vammaispalvelupäällikkö antoi 19.8.2021 puhelimitse lisäselvitystä asiaan.

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 oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

YK:n vammaissopimuksen 7 artiklan mukaan sopimuspuolten tulee toteuttaa kaikki tarvittavat toimet varmistaakseen, että vammaiset lapset voivat nauttia kaikista ihmisoikeuksista ja perusvapauksista täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti muiden lasten kanssa. Kaikissa vammaisia lapsia koskevissa toimissa on otettava ensisijaisesti huomioon lapsen etu.

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 asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki) 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.

Sosiaalihuoltolain 5 §:n mukaan kaikissa sosiaalihuollon toimissa, jotka koskevat lasta, on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Lasten kohdalla on muun muassa kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut parhaiten turvaavat kehitystason mukaisen huolenpidon ja turvallisen kasvuympäristön.

Sosiaalihuoltolain 13 §:n 1 momentin mukaan lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada viipymättä lapsen terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömät sosiaalipalvelut.

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 (vammapalvelulaki) 3 a §:n 3 momentin mukaan vammapalvelulain 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 palvelua tai tukitoimintaa koskevan hakemuksen, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittelyaikaa.

3.2. Saatu selvitys

Kaupungin vammapalveluiden selvityksen mukaan kantelijan lapsen pihan aitaamista koskeva hakemus on laitettu vireille vammapalveluissa 26.11.2019 ja älylukon osalta 31.3.2020. Sosiaaliohjaaja on ottanut asian käsittelyyn ja asunnonmuutostöiden arviota tehty 12.3.2020 - 26.11.2020 välisenä aikana vammapalveluiden ja teknisen toimen kesken. Tarjoukset on saatu kahdelta urakoitsijalta 30.7.2020 ja 21.9.2020. Sosiaalityöntekijä on tehnyt uuden kotikäynnin 8.1.2021. Älylukon osalta myöntävä päätös on tehty 14.1.2021 ja piha-aidan osalta 2.3.2021.

Kantelijan lapsen hakemus koskien autismiohjausta on tullut vireille vammapalveluihin 16.3.2020.

Lapselle on myönnetty 8 tuntia kuukaudessa autismiohjausta ajalle 16.3. - 31.8.2020. Lisäksi hänelle on myönnetty tukiviittomaopetusta 25.6.2020 ja kommunikaatio-ohjausta perheelle 10 kertaa 90 minuuttia ajalle 1.7.2020 - 31.12.2020. Selvityksen mukaan uusi hakemus autismiohjauksesta on kirjattu vireille 8.10.2020. Hakemuksen johdosta kantelijan lapselle on myönnetty 30.12.2020 päätöksellä autismiohjausta enintään 5 tuntia kuukaudessa ajalle 1.1.- 31.12.2021.

Selvityksen mukaan kaupungin vammaispalveluissa on ollut työntekijävaihdoksia sekä työntekijävajausta. Tämän vuoksi kantelijan lapsen asunnonmuutostöitä koskevassa asiassa selvitystä on tehnyt useampi eri työntekijä. Selvitys on aloitettu myöhässä 2020 vuoden puolella. Selvitystä on tehty vammaispalveluiden kirjausten mukaan aktiivisesti yhteistyössä kantelijan kanssa. Tauot asian selvittelyssä ovat johtuneet työntekijävaihdoksista. Vaihtunut vastuutyöntekijä on ottanut asian käsittelyyn viipymättä, mutta viivettä on syntynyt monitahoisen selvityksen vuoksi. Päätöksenteko kesti, koska päätökseen tarvittavaa tietoa aidan koosta, aidattavasta alueesta, tai aidan hinnasta ei ollut selvitetty tai esitetty.

Kantelijan lapsen asunnonmuutostöitä koskevassa päätösprosessissa selvitystyö on tehty poikkeuksellisesti vammaispalveluiden kautta yhteistyössä kantelijan kanssa. Selvityksen mukaan asiaa ei ollut laitettu selvitystyön ajaksi keskeytykseen, eikä asiakasta ole ohjattu päätösprosessin mukaisesti.

Selvityksen mukaan vammaispalveluissa tullaan selkeyttämään asunnonmuutostyön päätösprosessia niin, ettei vastaavaa viivytystä ja epäselvää asian hoitamista tapahtuisi jatkossa. Kantelijan lapselle on myönnetty muita tukipalveluita, kuten autismiohjaus, tukiviittomat, kommunikaatio-ohjaus, liikkumista tukeva palvelu, omaishoidontuki, sekä kuntouttava päivähoito. Kantelijan kanssa on vammaispalveluiden eri työntekijät olleet aktiivisesti yhteydessä. Selvityksen mukaan näin ollen voidaan katsoa, että kantelijan lapsi ja perhe on saanut tarvitsemaansa apua arjessa selviytymiseen.

3.3 Kannanotto

Kaupungin vammaispalvelujen selvityksessä kuvatulla tavalla kantelijan lapsen asunnon muutostöitä koskevan hakemuksen käsittely älylukon osalta kesti kokonaisuudessaan lähes 10 kuukautta ja piha-aidan osalta noin vuoden ja kolme kuukautta. Saadun asiakirja-aineiston mukaan myös ensimmäisen autismiohjausta koskevan hakemuksen käsittely vuonna 2020 kesti yli kolme kuukautta.

Kantelijan lapsen asunnon muutostöitä koskevissa asioissa on siis selvästi ylitetty vammaispalvelulain 3 a §:ssä säädetty kolmen kuukauden määräaika hakemuksen käsittelylle ja päätöksenteolle. Myös autismiohjausta koskevan hakemuksen käsittely on viivästynyt.

Kaupungin vammaispalveluiden selvityksen mukaan hakemusten käsittelyn viivästykset olivat aiheutuneet työntekijävaihdoksista, työntekijävajauksesta ja hakemusasioihin liittyvästä monitahoisesta selvitystyöstä.

Kantelukirjoituksen ja saamani selvityksen valossa pidän X:n kaupungin vammaispalvelujen viivästyksiä kantelijan lapsen hakemusasioiden käsittelyssä vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain vastaisina. Kaupungin vammaispalvelut ei ole esittänyt hyväksyttäviä erityisiä syitä vammaispalvelulaissa säädetyn kolmen kuukauden määräajan ylittymiselle.

Edellä todetun johdosta kiinnitän X:n kaupungin vammaispalvelujen vakavaa huomiota vammaispalvelua koskevien hakemusten lainmukaiseen käsittelyyn ja hyvän hallinnon mukaiseen menettelyyn. Moitittavuuden arvioinnissa olen ottanut huomioon sen, että kysymys on ollut erityistä tukea tarvitsevan vaikeavammaisen lapsen välttämättömien vammaispalvelujen järjestämisestä. Älylukkua ja piha-aidan korvaamista koskevissa asioissa on ollut kysymys myös vammaisen lapsen turvallisen asuinympäristön varmistamisesta. Kaupungin vammaispalvelut ei ole alun perinkään kiistänyt lapsen tarvetta edellä mainittuihin asunnon muutostöihin, mutta tästä huolimatta hakemusten käsittely ja asioiden selvittäminen on kestänyt kohtuuttoman pitkään.

Totean vielä vammaispalveluja koskevien hakemusten käsittelystä ja päätöksenteosta seuraavaa.

Vammaispalvelulain 3 a §:n 3 momentin säännös on käsittelyn enimmäisaikaa koskeva säännös. Säännöstä ei voida tulkita hakemuksen sellaiseksi käsittelyajaksi, joka mahdollistaisi viranomaisen lykkäämään päätöksentekoaan ilman asiallista asian selvittämiseen liittyvää syytä määräajan loppupuolelle. Vammaispalvelulain 3 a §:n ja sosiaalihuoltolain 45 §:n säännös asian viivytyksettömästä käsittelystä merkitsevät sitä, että hakemuksen tultua vireille, on viranomaisen välittömästi ryhdyttävä selvittämään asiaa. Viranomainen ei voi siirtää sille kuuluvaa selvitys- ja päätöksentekovelvollisuutta esimerkiksi työntekijävaihdosten tai hakemusten käsittelyn ruuhkautumisen johdosta. Kaikki vammaispalveluja tai -tukitoimia koskevat hakemukset on ratkaistava tai selvitettävä hakemuksen edellyttämässä laajuudessa. Päätös on tehtävä välittömästi sen jälkeen, kun asiaa on riittävästi selvitetty esimerkiksi viranomaisen asiakkaalle osoittamien tai viranomaisen itse hankkimien lisäselvitysten saapumisen jälkeen.

Korostan, että vammaispalvelulain 3 a §:n 3 momentissa 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 harvinaislaatuisuus, jolloin mahdollisesti tarvittavien lisälausuntojen saaminen voi kestää. Säännöksen mukaan asia tulee silloinkin käsitellä ilman aiheetonta viivytyksiä. Edellä mainitun lisäksi pidempi käsittelyaika voi perustua myös vammaisen henkilön nimenomaiseen pyyntöön käsittelyn siirtämisestä myöhemmin tehtäväksi. Mikäli asian selvittäminen siis erityisestä syystä vaatii pitempää käsittelyaikaa, voidaan päätös tehdä myöhemmin.

Tällaisessa tilanteessa viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä muut selvitykset.

Arvioitaessa kunnan vammaispalvelujen päätöksentekoon varattavaa aikaa ja hakemusasioiden käsittelyjärjestystä (etusijajärjestystä), on kiinnitettävä huomiota myös siihen, minkälaisesta asiasta kulloinkin on kysymys ja mikä merkitys asialla on hakijalle ja hänen perheelleen. Mitä suurempi merkitys ratkaisulla on asianomaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä joutuisampaan käsittelyyn asiassa tulee pyrkiä. Kun kysymys on välttämättömän huolenpidon tai muiden perusoikeuksien turvaamisesta – esimerkiksi vammaispalvelulain mukaiset asunnon muutostyöt ja muut subjektiiviset oikeudet – käsittelyn viivytyksettömyydelle on annettava erityistä merkitystä viranomaisen toiminnassa. Tämän lisäksi erityistä tukea tarvitsevan henkilön ja lapsen etu tulee aina ottaa huomioon hakemusten käsittelyjärjestystä ja käsittelyaikaa koskevassa arvioinnissa.

3.4 Muut kantelussa esitetyt asiat

Kantelijan mukaan hänen 1.11.2020 kaupungin kirjaamoon lähettämänsä viestiin ei ollut vastattu. Selvityksen mukaan kantelijan lähettämää viestiä ei valitettavasti ole onnistuttu löytämään vammaispalveluista.

Käytettävissä olevan selvityksen perusteella en ole voinut havaita laiminlyöntiä kantelussa mainittuun sähköpostiviestiin vastaamisessa. Tämän vuoksi korostan tässä yhteydessä vain yleisellä tasolla, että hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Lisäksi kantelija on kokenut perheen jääneen ilman apua. Saamassani selvityksessä on kuvattu kantelijan lapselle ja perheelle järjestettyjä palveluita ja tukitoimia. Yksilöimättömän kantelukirjoituksen ja käytettävissäni olevan selvityksen perusteella katson, että asiassa ei ole tältä osin ilmennyt oikeusasiamiehen toimenpiteitä edellyttävää lainvastaista menettelyä tai velvollisuuden laiminlyöntiä.

4 TOIMENPITEET

Saatan X:n kaupungin sosiaalitoimen ja vammaispalveluiden tietoon edellä esittämäni käsityksen kantelijan lapsen vammaispalveluhakemusten käsittelyn lainvastaisesta viivästymisestä. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni X:n kaupungin sosiaali- ja terveystoimelle.