

17.12.2025

EOAK/2616/2024

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Esittelijäneuvos jaostopäällikkönä Minna Verronen

VAMMAISPALVELULAIN MUKAISET KULJETUSPALVELUT

1 KANTELU

Neljä vammaisjärjestöä (jatkossa kantelijat) kanteli Varsinais-Suomen hyvinvointialue Varhan (jatkossa Varha) menettelyä vammaispalvelulain 8 §:n 2 kohdan mukaisten kuljetuspalveluiden järjestämisessä ja toteuttamisessa. Kantelun mukaan Varha oli lisäksi laiminlyönyt palvelujen järjestäjänä palveluiden toteutumisen valvonnan ja laiminlyönyt vammaisneuvoston ja vammaisjärjestöjen osallistamisen.

Kantelun mukaan vammaisjärjestöt olivat jo aiemmin tehneet edellä mainituista asioista muistutuksen, mutta Varha ei ollut muistutuksen jälkeenkään korjannut toimintaansa kaikilta osin. Lisäksi Varha oli antanut vammaisjärjestöjen muistutukseen vastauksensa vasta kuuden kuukauden kuluttua ja tällöinkin annettu vastaus oli monilta osin sekä asiasisällöltään että perusteluiltaan puutteellinen.

Kantelun kohteena olivat jo muistutuksen kohteena olleet ja edelleen jatkuvat epäkohdat, koska muistutuksen jälkeenkään Varha ei ollut korjannut toimintaansa kaikilta osin

Varhan oman toiminnan osalta muistutus kohdistui kuljetuspalveluiden omavastuuosuuksien laskutuksen ja kuljetuspalveluja koskevien ohjeiden ja tiedotuksen puutteisiin ja laiminlyönteihin sekä vammaisten henkilöiden voimassa olevien kuljetuspalvelupäätösten muuttamiseen ilman asianosaisen kuulemista ja ilman valituskelpoista päätöstä, vain palveluja koskevaa soveltamisohjetta/linjausta muuttamalla.

Kantelijat korostivat, että ne vammaiset henkilöt, jotka olivat omalla nimellään muistutuksessa kertoneet kuljetuspalveluihinsa liittyvistä epäkohdista, ovat tässä kantelussa toivoneet henkilötietojensa poistamista heihin kohdistuvien vastatoimien pelossa, koska ovat riippuvaisia vammaispalveluista.

Kantelun liitteinä olivat kantelijan hyvinvointialueelle tekemä muistutus ja siihen 22.12.2023 annettu vastaus.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta Varha antoi selvityksen ja lausunnon 11.9.2024. Lisäksi Varha antoi lisäselvityksen 28.11.2025 omavastuuosuuksien laskutuksesta sekä välityskeskukseen ja palveluntuottajien (autoilijoiden) toiminnasta (liitteinä).

3 RATKAISU

3.1 Oikeusohjeet

Perustuslain 109 §:n mukaan oikeusasiamiehen tulee valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tehtäväänsä hoitaessaan oikeusasiamies valvoo perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 3 §:n mukaan oikeusasiamies tutkii kantelun, jos sen kohteena oleva asia kuuluu hänen laillisuusvalvontaansa ja on aihetta epäillä, että valvottava on menetellyt lainvastaisesti tai jättänyt velvollisuutensa täyttämättä taikka jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Oikeusasiamies ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta. Oikeusasiamiehellä on siten harkintavaltaa sen suhteen, mihin toimenpiteisiin kantelu antaa aihetta.

Viimeksi mainittu säännös ilmaisee lain tarkoituksen siitä, että kantelututkinnassa on tapauskohtaista harkintavaltaa senkin jälkeen, vaikka kantelu ylittäisi tutkinnan yleiset edellytykset. Oikeusasiamies siis harkitsee, miltä osin ja missä laajuudessa asia tutkitaan ja miltä osin siihen muutenkin otetaan kantaa.

Perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvatta perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

YK:n vammaisyleissopimuksen 20 artiklan mukaan sopimuspuolet toteuttavat tehokkaat toimet varmistaa vammaisille henkilöille mahdollisimman itsenäisen henkilökohtaisen liikkumisen, muun muassa helpottamalla vammaisten henkilöiden liikkumista, sillä tavalla kuin ja silloin kun he haluavat sekä kohtuulliseen hintaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (järjestämislaki) 8 §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä alueellaan ja on järjestämisvastuussa asukkaidensa sosiaali- ja terveydenhuollosta. Pykälän 2 momentin mukaan hyvinvointialueella on oltava riittävä osaaminen, toimintakyky ja valmius vastata sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja sen on huolehdittava asukkaidensa palvelutarpeen mukaisesta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuudesta kaikissa tilanteissa.

Järjestämislain 12 §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialueen on huolehdittava hyvinvointialueesta annetun lain 7 §:ssä ja tämän lain 8 §:ssä tarkoitetusta järjestämisvastuustaan sekä sen järjestämisvastuulle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen yhdenvertaisesta toteutumisesta myös palveluja hankkiessaan. Hankittavien palvelujen on oltava sisällöltään, laajuudeltaan ja määrälliseltä osuudeltaan sellaisia, että hyvinvointialue pystyy huolehtimaan kaikissa tilanteissa järjestämisvastuunsa toteuttamisesta myös hankittavien palvelujen osalta.

Tapahtuma-aikaan voimassa olleen vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (vammapalvelulaki) 1 §:n mukaan lain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. (voimassa 31.12.2024 asti)

Vammapalvelulain 3 §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialueen on huolehdittava siitä, että vammaisille tarkoitetut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Pykälän 2 momentin mukaan tämän lain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestettäessä on otettava huomioon asiakkaan yksilöllinen avun tarve. (voimassa 31.12.2024 asti)

Vammapalvelulain 8 §:n 2 momentin mukaan hyvinvointialueen on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen silloin, kun henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. (voimassa 31.12.2024 asti)

Vammaisille henkilöille järjestettävästä liikkumisen tuesta ja kuljetuspalvelusta säädetään 1.1.2025 alkaen uuden vammapalvelulain 28–31 §:ssä.

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.

3.2 Muistutusvastauksen viivästyminen ja vastauksen sisältö

3.2.1 Käsittelyn kesto

Hyvinvointialueen selvityksen mukaan hyvinvointialueen käynnistyessä 1.1.2023 organisaation sisäiset toimintatavat eivät ole olleet vakiintuneita ja toiminnan yhtenäistäminen oli hyvin keskeneräistä. Tämä osaltaan oli vaikuttanut muistutuskäsittelyn kohtuuttoman pitkään viivästymiseen, kun muistutuskäsittelyyn ei ollut osoitettu tarpeeksi resursseja. Resurssien tarpeen tunnistamisen jälkeen Varha rekrytoi henkilöstöä muistutusten käsittelyä varten, jotka aloittivat syys-lokakuun vaihteessa 2023. Oli totta, että muistutukset olivat tuolloin pahoin ruuhkautuneet ja jonoa purettiin koko syksyn ajan.

Muistutukseen annetussa vastauksessa oli pahoiteltu, että muistutuksen käsittely oli kestänyt hyvinvointialueella kauan. Myös hyvinvointialue ilmoitti selvityksessään minulle, että puolen vuoden käsittelyaika ei ole millään tavoin hyväksyttävää ja asian eteen oli tehty paljon työtä, jotta muistutuskäsittely olisi kohtuullisen pituinen.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:n 2 momentin mukaan toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa tai muussakaan laissa ei ole erikseen säädetty määräaikaa muistutuksen vastaamiselle. Muistutusmenettelystä oli kuitenkin asiakaslakia säädettäessä tarkoitus luoda asiakkaalle helppo, joustava ja nopea keino esittää mielipiteensä sille taholle, jolla on mahdollisuudet vaikuttaa tilanteen pikaiseen korjaamiseen.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran ohjeen mukaan kohtuullisena aikana vastata muistutukseen pidetään pääsääntöisesti yhtä kuukautta. Jos asia vaatii laajaa selvitystyötä, voi kohtuullinen vastausaika olla kaksi kuukautta. Vastaukseen kuluvaan aikaan arvioitaessa on huomioitava, minkälaisesta asiasta on kysymys ja miten muistutuksessa tarkoitettu mahdollinen epäkohta vaikuttaa sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja hänelle tarkoitettujen palveluiden järjestämiseen.

Myös oikeusasiamiehen laillisuusvalvontakäytännössä on katsottu, että jos asia on poikkeuksellisesti ollut erittäin ongelmallinen ja vaatinut selvitystyötä, on kohtuullisena aikana tuolloin pidetty 1–2 kuukautta.

Katson, että Varsinais-Suomen hyvinvointialue ei ole menetellyt muistutukseen vastaamista koskevassa asiassa sosiaalihuollon asiakaslain mukaisesti, koska muistutukseen vastaaminen oli kestänyt lähes 6 kuukautta ja siten kohtuuttoman kauan.

Pidän hyvänä ja tärkeänä, että hyvinvointialueella oli ryhdytty kuvattuihin toimenpiteisiin muistutuksen käsittelyssä ja että pitkää käsittelyaikaa oli pahoiteltu muistutuksen tekijöille.

Muistutukseen vastaamisen viipymisen johdosta korostan kuitenkin vielä muistutusten käsittelyn joutuisuuden merkitystä osana asiakkaiden oikeusturvaa.

3.2.2 Muistutusvastauksen sisältö

Kantelun mukaan muistutukseen annetussa vastauksessa ei ollut vastattu muistutuksen kohtiin 5 (vammaisten henkilöiden voimassa olevien kuljetuspäätösten muuttaminen ilman kuulemista ja valituskelpoista päätöstä) ja 6 (laiminlyönnit vammaisjärjestöjen ja Varhan oman vammaisneuvoston osallistumisessa sekä niiden esille nostamiin epäkohtakohtiin puuttumisessa) eikä vastauksesta selvinnyt mihin toimenpiteisiin hyvinvointialue oli asiassa ryhtynyt.

Saamassani Varhan selvityksessä ei otettu varsinaisesti kantaa Varhan antaman muistutusvastauksen puutteellisuuteen, mutta selvityksessä oli vastattu edellä todettuihin muistutuksen kohtiin ja kyseisiä asioita arvioidaan tässä päätöksessä jäljempänä kohdissa 3.6 ja 3.7.

Arvioin muistutusvastauksen sisältöä seuraavasti.

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n 2 momentin mukaan muistutukseen annettava vastaus on perusteltava.

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

Katson kantelun ja saamani selvityksen perusteella, että Varha oli osin laiminlyönyt vastata yksilöidysti kaikkiin muistutuksessa esiin nostettuihin koettuihin epäkohtiin. Toisaalta Varha toi muistutusvastauksessaan esille, että useat haasteet kuljetuspalveluissa olivat vaikuttaneet kielteisesti asiakkaiden saamaan palveluun. Varha totesi vastauksessaan olevansa pahoillaan näistä epäkohdista ja tulevansa edelleen kehittämään toimintaansa muistutuksessa esiin nousseiden asioiden pohjalta. Lisäksi muistutusvastauksessa todettiin muistutuskohtien 4,5 ja 6 osalta, että niissä esiin nostetut asiat liittyvät hyvinvointialueen aloittamiseen ja useiden eri organisaatioiden toimintatapojen yhdistämisen haasteisiin.

Tapahtuneen johdosta kiinnitän Varhan huomiota yleisellä tasolla huolellisuuteen muistutukseen vastaamisessa ja vastauksen perustelemisessa. Totean lisäksi yleisellä tasolla, että mielestäni vastauksesta olisi tullut käydä ilmi tapahtunutta paremmin se, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on mahdollisesti ryhdytty tai millaisessa aikataulussa toimenpiteisiin ryhdytään.

3.3 Kuljetusten välityskeskuksen toiminta ja palveluntuottajien (autoilijoiden) kuljettajien toiminta

3.3.1 Kantelu

Kantelun mukaan kuljetusten välityskeskuksen ja palveluntuottajien (autoilijoiden) toiminta on osittain parantunut, mutta alueellista vaihtelevuutta ja eroja tilattujen kuljetusten myöhästymisen tai ylipäänsä saapumisen suhteen on edelleen ja etenkin koskien isoja esteettömiä autoja. Edelleen ongelmana oli kantelun tekohetkellä se, että asiakkaan (erityisesti kehitysvammaisten asiakkaiden) matkakortti otetaan kuljettajan haltuun matkan ajaksi.

3.3.2 Muistutusvastaus

Varhan muistutusvastauksessa todettiin olevan täysin totta, että Varhalla on ollut useita haasteita kuljetuspalvelujen toteutumisessa, jotka olivat vaikuttaneet kielteisesti asiakkaiden saamaan palveluun. Varha totesi vastauksessaan olevansa pahoillaan näistä epäkohdista ja tulevansa edelleen kehittämään toimintaansa muistutuksessa esiin nousseiden asioiden pohjalta. Myös Lounais-Suomen Taksiliikenne (Taxidata oy) on tunnistanut sekä ongelmakohtia että kehittämistarpeita ja tältä osin työ palvelun laadun parantamiseksi jatkuu edelleen.

3.3.3 Selvitys

Varhan selvityksen mukaan hyvinvointialueen toiminnan alkaessa kunta-aikaiset kuljetuspalvelujen sopimukset siirtyivät hyvinvointialueelle. Hyvinvointialue koostuu kahdeksasta (8) palvelualueesta, ja palvelujen yhdenmukaistamisen ja kehitystyön myötä palveluja on rakennettu yhdenmukaisemmaksi, vaikkakin laajaa variaatiota edelleen ilmenee hyvinvointialueen sisällä. Kuljetusten välityskeskusten toimintaan liittyviä epäkohtia on tarkasteltava kunta-aikana tehtyjen sopimusten perusteella, ja sopimusten sisällöistä riippuu mahdolliset jatkotoimenpiteet.

Kantelussa on todettu välityskeskuksen toiminnassa alueellista vaihtelevuutta esimerkiksi kuljetusten myöhästymisessä ja saapumisessa. Selvityksessä todettiin yleisellä tasolla, että kunta-aikaisissa sopimuksissa oli määritelty eri tavoin välityskeskuksen rooli ja palvelun viivästymisen seuraukset palveluntuottajalle.

Varhan tiedossa on, että Lounais-Suomen Taksidata Oy:llä (joka on ollut sopimuskumppani Turun, Kaarinan, Paimion, Naantalin ja Raision alueella) on käytäntönä ottaa asiakkaan matkakortti haltuun matkan ajaksi. Tällä toimintatavalla varmistetaan kortin voimassaolo ja laskutuksen ohjautuminen oikein. Tämä ei kuitenkaan koske vain kehitysvammaisia asiakkaita, vaan ohje on kaikille asiakkaille sama. Kantelussa on mainittu, että matkakortin haltuunottoa ei tapahtuisi kaikkien asiakkaiden kohdalla, jolloin kohtelu ei ole yhdenvertaista. Tältä osin Varha toteaa antamassaan selvityksessä, ettei toimintatapa ole ollut Varhan hyväksymä ja asiaa selvitetään palveluntuottajan kanssa.

Hyvinvointialue totesi antamassaan lisäselvityksessä, että Varha oli kilpailuttanut ostopalveluna hankittavat vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaiset asiointi- ja vapaa-ajan matkat kesäkuussa 2024. Varhan alueella oli tavoitteena päästä yhtenäiseen vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisten asiointi- ja vapaa-ajan matkojen tilaamistapaan aikaisempien kirjavien käytäntöjen sijaan. Palvelu hankittiin palveluntuottajalta, joka on tuottanut 1.9.2024 alkaen palvelua kokonaisvaltaisesti sisältäen sekä kuljetuspalvelun että tilaus- ja välityspalvelun. Varhan alueen kunnat siirtyivät uuden sopimuksen piiriin porrastetusti 1.9.2024-1.2.2025 välisenä aikana selvityksestä tarkemmin ilmenevällä tavalla.

Saamani lisäselvityksen mukaan uuden sopimuksen piiriin siirtymisen myötä palvelun toteutumisesta ja laadusta on seurattu aktiivisesti. Varhan vammaispalveluiden kuljetuspalvelut on kerännyt ja käsitellyt systemaattisesti saadut asiakaspalautteet ja seurannut kuljetuspalveluiden toteutumisesta. Myös palveluntuottajalla on oma kanavansa asiakaspalautteen antamiseen vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisten asiointi- ja vapaa-ajan matkojen palvelusta. Palautetta on tullut uuden sopimuksen piiriin siirryttäessä aluksi runsaammin loppuvuoden 2024 aikana. Suurin osa palautteista on koskenut palvelun tilaamista, välitystä tai itse kuljetusta. Seuraavana vuonna (2025) palautteiden määrä on vähentynyt ja kuluvan vuoden syksyllä palautetta on tullut muutamia kuukausittain. Varhalle osoitetut palautteet ovat koskeneet Varhan vammaispalveluiden palveluohjausta ja nämä on käsitelty alueiden asiakastyön tiimeissä ja asiakkaat on kontaktoitu asiassa.

Palveluntuottajalle tulleet palautteet ovat lisäselvityksen mukaan koskeneet välitystä ja kuljetuksia. Näiden palautteiden pohjalta palveluntuottaja on kehittänyt toimintaansa mm. hankkimalla lisäresurssia välitystoimintaan sekä matkanhallintajärjestelmän hallinnointiin. Myös kuljettajien toimintaan on kiinnitetty huomiota, jos palautteet ovat koskeneet näitä asioita. Palveluntuottaja on ryhtynyt tarvittaviin toimenpiteisiin ja muutamissa tilanteissa on jouduttu asettamaan sanktioita. Palveluntuottaja on osaltaan kontaktoinut palautteen antaneet asiakkaat.

Saamani lisäselvityksen mukaan Varha on pilotoinut toivetaksipalvelun käytön mahdollisuutta laajentaen sen koskemaan viikonlopuista kaikkia vuorokauden aikoja 1.6.2025 alkaen. Toivetaksipalvelussa kuljetuspalveluasiakas saa valita itselleen sopivan kuljettajan palveluntuottajan autoilijoista. Tämä palvelu on lisännyt merkittävästi asiakastyytyväisyyttä. Tällä hetkellä on meneillään asiakastyytyväisyyskysely toivetaksipalvelusta. Kyselyn tulokset analysoidaan marraskuun viimeisellä viikolla ja toiminnan jatkosta päätetään joulukuussa 2025.

3.3.4 Arviointi

Varha on ilmoittanut antamassaan lisäselvityksessä, että Varha valvoo kuljetuspalvelun toteutumista ja laatua säännöllisesti palveluntuottajan kanssa käymissään palaverissa, joita sopimuksen alkuvaiheessa järjestettiin kuukausittain ja nykytilanteessa neljä kertaa vuodessa. Lisäksi saamassani lisäselvityksessä tuodaan esille, että saatujen palautteiden johdosta palveluntuottaja on kehittänyt toimintaansa ja myös kuljettajien toimintaan on kiinnitetty huomiota.

Saamani selvityksen mukaan Varhalla oli kuitenkin vielä selvityksen antamishetkellä selvittelyvaiheessa käytäntö matkakortin haltuunotossa.

Korostan, että hyvinvointialueen on valvottava ostamiensa palvelujen järjestämistä ja niiden laatua. Tämä tarkoittaa sitä, että hyvinvointialueen on puututtava yksityisen ostopalvelutuottajan toimintaan, mikäli toiminta vaarantaa asiakkaan oikeuksien ja etujen toteutumisen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 4 luvussa on säädetty palvelunjärjestäjän omavalvonnasta.

Edellä mainitun lain 23 §:n 2 momentin mukaan palvelunjärjestäjän omavalvontaan kuuluu valvoa oman palvelutuotannon lisäksi eri palveluntuottajien kanssa tekemiensä sopimusten noudattamista sekä ohjata ja valvoa yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa. Palvelunjärjestäjän on varmistettava omien sekä hankkimien palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Palvelunjärjestäjän on seurattava myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen henkilöstön riittävyyttä sekä tilojen ja laitteiden turvallisuutta ja soveltuvuutta palvelujen toteuttamisessa.

Kyseisen lain 24 §:ssä on säädetty palvelunjärjestäjän ohjaus- ja valvontavelvollisuudesta ja lain 26 §:ssä menettelystä omavalvonnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden johdosta.

Pidän tärkeänä, että esille tullessiin epäkohtiin puututaan välittömästi, jotta kuljetuspalvelujen toteutumisessa ilmenneet epäkohdat ja puutteet eivät vaikuttaisi yksittäisten vammaisten asiakkaiden mahdollisuuteen käyttää heille subjektiivisena oikeutena myönnettyä kuljetuspalvelua (nykyisin liikkumisen tukea).

Pidän vammaispalvelujen soveltamiskäytännön yhtenäisyyden kannalta hyvänä ja tärkeänä, että hyvinvointialue valvoo ja seuraa palveluntoteuttajien menettelyjä ja käytäntöjä sekä ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin vammaisen henkilön yhdenvertaisuuden, yhteiskunnassa osallistumisen sekä riittävien ja laadultaan hyvien palveluiden turvaamisessa.

3.4 Vammaispalveluista sekä niitä koskevista muutoksista ja soveltamisohjeista tiedottaminen

Kantelun mukaan Varhan verkkosivuille ei ole edelleenkään palautettu niiltä poistettuja kuljetuspalveluiden soveltamisohjeita ja asiakasohjeet ovat riittämättömät. Kantelun mukaan vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalveluiden osalta puuttuvat täysin ohjeet tilauskäytännöistä ja -kanavista, tieto perittävistä omavastuumaksuista, matkustusalueet, kuljetuspalvelun mahdolliset lisäpalvelut sekä tiedot pysähtymisoikeudesta ym.

Varhan selvityksen mukaan sen aluehallitus on hyväksynyt sekä vammaispalvelulain että sosiaalihuoltolain liikkumista tukevien kuljetuspalveluiden toiminta- ja soveltamisohjeet. Molemmat voimassa olevat ohjeet ovat olleet löydettävissä Varhan verkkosivuilta aluehallituksen päätöspöytäkirjojen kautta.

Viive tiedottamisessa oli selvityksen mukaan johtunut siitä, että verkkosivujen kehittäminen oli ollut kesken, samoin kuin tarkat linjaukset siitä, mitä asiakirjoja verkkosivuille viedään. Soveltamisohjeet olivat olleet löydettävissä aiemmin ainoastaan aluehallituksen pöytäkirjan liitteessä, joka ei ole ollut riittävää.

Varhan eri alueiden asiakkaille sosiaalityön palveluista tiedotetaan selvityksen mukaan oman alueen kirjallisella tiedotteella ja toimintaohjeella, minkä lisäksi tiedotteet viedään Varhan verkkosivuille. Tiedotteet laaditaan keskitetysti sekä suomen- että ruotsinkielisinä. Osasta merkittävimmistä asioista tehdään myös mediatiedotteet, mutta ne eivät kuitenkaan ole tarkoitettu ensisijaiseksi tiedottamiskanavaksi.

Verkkosivujen päivittämisen ja sisällöntuotannon osalta tiedon saavutettavuutta internetin kautta on määrittänyt Varhan mediaohjeet sekä saavutettavuusohjeet, joiden toimeenpano on hyvinvointialuetasoisesti edelleen kesken. Kuljetuspalveluiden ohjeet ovat olleet eri alueilla ja alueiden eri kunnissa toisistaan poikkeavia, joten verkkotiedottaminen ei olisi pystynyt vastaamaan kaikkiin palvelunkäyttäjälle esiin tuleviin kysymyksiin.

Vammaispalvelujen toimipisteiden sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden yhteystiedot ovat keskitetysti Varhan verkkosivuilla. Varhan kokemuksen mukaan vammaispalvelun liikkumista tukevan kuljetuspalvelun käyttäjät ovat palvelualueella saavuttaneet vammaispalvelun henkilöstöä tarvittaessa erilaisten kysymysten ja ongelmien osalta. Tarvittaessa asiakkaat ovat olleet yhteydessä omatyöntekijään.

Asiakkaalle on Varhan selvityksen mukaan aina lähetetty kuljetuspalvelua koskevan viranhaltijapäätöksen mukana aluekohtaiset kuljetuspalvelun käyttöä koskeva ohjeet yhteystietoineen. Toimintaohjeessa on kerrottu kuljetuspalvelun tilaamisen tavoista sekä käytännön toimista. Asiakasohjeessa on myös yksityiskohtaisesti ja seikkaperäisesti kerrottu omavastuista ja muista käytännöistä. Tarvittaessa tiedote on voitu lähettää toistamiseen, mikäli asiakkaalle aiemmin toimitettu ohje on hävinnyt.

Varha katsoo, että asiakkaita on tiedotettu palvelun käyttöön liittyen, mutta on ymmärrettävää, että paperiset toimintaohjeet voivat kadota. Asiakkaille kotiin toimitetuissa kuljetuspalveluiden ohjeissa on myös maininta, miten ja mihin asiakkaat voivat olla yhteydessä mahdollisissa kuljetuspalveluun liittyvissä ongelmatilanteissa. Ohjeita on jaettu myös asumisyksiköiden ja yhdistysten kautta.

Omavastuiden osalta asiakastiedotteet on lähetetty asiakkaille siinä vaiheessa, kun omavastuut muuttuivat. Samassa yhteydessä on tiedotettu myös siitä, että matkustusalue ei omavastuumuutoksen myötä muutu suhteessa palvelupäätökseen.

Selvityksen mukaan Varhalla ei ole ollut yhtä käytäntöä kuljetusten tilaamiselle ja toteuttamiselle, koska Varhassa on toimittu hyvinvointialueelle siirtyneiden, kunnissa voimassaolleiden käytänteiden ja sopimusten mukaisesti. Tämän vuoksi keskitettyjen tilaamis-, lisäpalvelu- ja muiden ohjeiden laadinta ei ole ollut mahdollista.

Matkustusalue on määritelty asiakkaan palvelupäätöksessä, jonka yhteydessä asiakas saa tiedon henkilökohtaisesta matkustusalueestaan. Matkustusalue ei ole muuttunut automaattisesti Varhan yleisten päätösten myötä, vaan ainoastaan silloin, kun kuljetuspalvelua on arvoitu uudelleen ja siitä on tehty uusi päätös Varhan soveltamisohjeen mukaisesti.

Varha on kilpailuttanut kuljetuspalvelut siten, että uusi sopimus alkaa portaittain 1.9.2024–1.2.2025 välisenä aikana. Porrastuksessa on huomioitu voimassa olevien sopimusten päättymisen. Tämän muutoksen tiedottaminen on tällä hetkellä ensisijainen suhteessa nyt voimassa oleviin ohjeisiin. Tämän jälkeen kaikilla Varhan alueilla toimintakäytänteet ovat yhdenmukaiset ja tiedottaminen voidaan jatkossa tehdä kaikille yhtä aikaa ja samoin ohjein.

Varhan lisäselvityksen mukaan uuden sopimuksen piiriin siirryttäessä alueen asiakkaita tiedotettiin aina ennen muutosta kotiin lähetetyllä asiakaskirjeellä ja lisäksi Varhan verkkosivuilta löytyi lisätietoja ja palautekanavat asiakaspalautteen antamiseen liittyen. Asiakastiedotteissa ja Varhan vammaispalveluiden verkkosivuilla asiakkaita ohjeistettiin kuljetuksen tilaamiseen ja palvelun käyttöön liittyvissä asioissa. Lisäksi asiakkaita informoitiin ennakotilauksista, toivetaksipalvelusta, vakiotaksipalvelusta, taksin ottamisesta taksitolpalta ja avustamislisästä.

Asiakkaiden saamassa kuljetuspalvelussa uuden sopimuksen piiriin siirtymisen myötä pysyivät asiakkailla palvelussa ennallaan kuljetuspalvelupäätöksen mukaiset matkojen määrät, jaksottumiset ja matkustusalue sekä omavastuun määrät ja omavastuiden laskuttaminen.

Kaikissa tiedotteissa ja ohjeissa otettiin huomioon Varhan alueen kaksikielisyys, joten tiedotteet ja ohjeet laadittiin ja toimitettiin myös ruotsin kielellä.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Saman lain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 20 §:n 2 momentin mukaan viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa.

Säännöksen perustelujen mukaan aktiivisen tiedottamisen avulla voidaan myös lisätä kansalaisten tietoja omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan (HE 30/1998 vp s.81).

Hyvinvointialuelain 34 §:n 1 momentti velvoittaa hyvinvointialuetta tiedottamaan hyvinvointialueen asukkaille, palvelujen käyttäjille sekä järjestöille ja muille yhteisöille. Säännöksen mukaan hyvinvointialueen tulee antaa riittävästi tietoja mm. hyvinvointialueen järjestämisestä palveluista. Saman pykälän 3 momentin mukaan viestinnässä on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon hyvinvointialueen eri asukasryhmien tarpeet. Viestinnässä on käytettävä esteettömiä ja saavutettavia menetelmiä.

Saadun lisäselvityksen mukaan Varhan eri alueiden asiakkaille sosiaalityön palveluista tiedotetaan selvityksen mukaan oman alueen kirjallisella tiedotteella ja toimintaohjeella, minkä lisäksi tiedotteet viedään Varhan verkkosivuille.

Varhan verkkosivuilta on kantelun ratkaisuhetkellä saatavilla vammaisen henkilön liikkumisen tuen myöntämisperusteet (soveltamisohjeet) ja muuta tietoa vammaisen henkilön liikkumisen tuesta.

Korostan, että verkkoviestinnän tulee olla ajantasaista ja saavutettavuusvaatimukset täyttävää. Puutteita verkkosivujen päivittämisessä ja sisällöntuottamisessa ei voi kestävästi perustella media- ja saavutettavuusohjeiden toimeenpanon keskeneräisyydellä.

Pidän tärkeänä, että asiakkaille tiedotetaan myös kirjallisilla tiedotteilla ja toimintaohjeilla, koska verkkopalveluiden käyttö ei ole kaikille mahdollista.

3.5 Menettely omavastuiden laskutuksessa

Kantelijat toteavat, että edelleenkin laskuissa ei ole riittävää erittelyä, jotta laskutuksen oikeellisuuden voisi tarkistaa. Laskuissa ei esimerkiksi eritellä mitä käytetyistä kuljetuspalvelumatkoista ovat olleet työmatkoja ja mitkä vapaa-ajan tai asiointimatkoja, vaikka niiden erittely olisi välttämätöntä jo siitä syystä, että matkojen omavastuut ovat erisuuruiset ja matkoja myönnetään eri määrä.

Kantelun mukaan laskutuksen viivästyminen jatkuu ja se aiheuttaa asiakkaille kohtuuttoman suuria kertalaskuja, mikä voi aiheuttaa vammaiselle henkilölle taloudellisia vaikeuksia.

Hyvinvointialueen selvityksen mukaan Varhan laskutusten viivästyminen oli ollut monen asian seuraus ja eri kunnissa tai palvelualueilla laskutus ei ole ollut samanaikaista, johtuen mm. riittävän henkilöstöresurssien puutteesta.

Laskutuksen käynnistämisessä oli osalla palvelualueista järjestelmien välisten ongelmien takia paljon viivettä. Esimerkiksi palvelualueella 3 kuljetuspalveluiden omavastuiden perimisestä oli vuonna 2023 viivästymistä: ensimmäiset omavastuulaskut saatiin lähtemään asiakkaille elokuussa 2023 koko alkuvuoden osalta. Tämän jälkeen on saadun selvityksen mukaan pysytty aikataulussa.

Varha ilmoitti selvityksessään, että laskutusprosessia on edelleen kehitetty ja selkiytetty. Laskujen erittelyn syöttäminen vaatii manuaalista työtä ja valitettavasti erittelyn saaminen kaikille laskuilla on haasteellista. Muutosten toteuttamiseksi odotetaan apua asiakastietojärjestelmien ja taksipalveluiden yhtenäistämisestä hyvinvointialueella. Taksikuljetuksiin liittyvän uudistuksen myötä selvitetään sitä, olisiko laskutusaineiston kehittäminen mahdollista. Mikäli laskutusaineisto saataisiin valmiiksi laskutukseen ajettavassa muodossa, voitaisiin selvityksen mukaan erittely lisätä.

Viivästymiä voi selvityksen mukaan edelleen esiintyä, mutta kohtuuttomia kertalaskuja ei pitäisi enää kertyä. Asiakaslaskujärjestelmien yhdenmukaistamisen myötä laskutuksen viivästymien todennäköisyys vähenee. Järjestelmiä ollaan yhdenmukaistamassa, mutta uudistustyö vie aikaa.

Varhan asiakaslaskutuksessa ei ole selvityksen mukaan määritelty lähetettävälle laskulle alarajaa. Kyseinen 18 euron raja on ollut aiemmin käytössä Turun kaupungilla. Tämän rajan noudattaminen edellyttäisi työstä aineistojen keräämistä ja tarkistamista. Laskutusprosessi on jo nykyisellään äärimmäisen manuaalinen. Tiedottamisesta sovitaan talouspalveluiden ja palvelutuotannon välillä tapauskohtaisesti.

Kuljetuspalvelulaskut on tehty mahdollisimman asiakasystävällisiksi. Laskut sisältävät rivikohtaiset päivämäärät, jolloin ajot ovat ajettu. 1.10.2023 alkaen maksukaton (38 euroa) täyttävissä laskuissa ilmoitetaan ajot ensimmäisestä ajopäivästä viimeiseen. Varhan maksuaika on lähtökohtaisesti 30 päivää. Kuljetuspalveluiden omavastuiden maksamisen osalta maksuaikaa on annettu tarvittaessa asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Saamani lisäselvityksen mukaan Varhan marraskuussa 2025 julkisuudessa esillä ollut asiakasmaksujen selvittely ei koske kuljetuspalvelujen omavastuuosuuksien laskutusta. Taksikuljetusten tietojärjestelmän (Semel Oy:n matkanhallintajärjestelmä) käyttöönotto koko hyvinvointialueella on selkeyttänyt tilanteen ja tällä hetkellä vammaispuolustajain ja sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetuspalvelujen omavastuulaskutus on ajan tasalla. Kyseisten kuljetuspalvelujen palveluntuottaja Lounais-Suomen Taxidata Oy toimittaa kerran kuukaudessa yhdenmukaisen laskutusaineiston Varhan asiakaslaskutukseen, josta laskut lähtevät asiakkaille kuukausittain.

Arviointi

Saamani selvityksen mukaan laskutuksen menettely on selkeytynyt ja omavastuulaskutuksen ilmoitettiin saadussa lisäselvityksessä olevan ajan tasalla. Tästä syystä asia ei tässä vaiheessa näyttäisi edellyttävän puoleltani enempää.

Mitä tulee laskujen yksilöintiin, totean kuitenkin seuraavan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain 2 a §:n mukaan asiakkaalle on annettava maksua koskevaa päätöstä vastaava lasku, jossa on oltava eriteltynä ainakin seuraavat tiedot: 1) laskun päivämäärä; 2) asiakas, jolta maksu peritään; 3) palvelu, josta maksu peritään; 4) maksun suuruus ja peruste; 5) julkinen tai yksityinen palveluntuottaja, jonka antamasta palvelusta maksu peritään; 6) sen tahon nimi ja yhteystiedot, jolta asiakas voi pyytää tarvittaessa lisätietoja laskusta.

Kuluttaja-asiamiehen maksamista ja laskutusta koskevan linjauksen <https://www.kkv.fi/kuluttajaasiat/tietoa-ja-ohjeita-yrityksille/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/maksaminen-ja-laskutus/#1>, joka kuluttaja-asiamiehen mukaan on sovellettavissa myös julkisyhteisöön, mukaan laskussa annettujen tietojen tulee olla selkeitä ja yksiselitteisiä, ja laskusta tulee ilmetä mm. maksettava määrä ja saatavan peruste riittävän tarkasti yksilöitynä. Laskusta on käytävä selkeästi ilmi mistä laskutetaan ja kuluttajan on voitava vaivattomasti tarkistaa laskun oikeellisuus.

Totean, että kuljetuspalvelulaskujenkin (nykyisin liikkumisen tuen) ollessa kyseessä laskuerittelyn on näin ollen oltava niin selkeä, että asiakas pystyy sen perusteella tarkistamaan laskun oikeellisuuden. Selvityksen mukaan ajoista ilmenee päivämäärät, mutta selvityksestä ei ilmene sitä, onko ajojen luonnetta (työmatka, vapaa-ajanmatka, asiointimatka) eritelty laskussa. Pidän tärkeänä, että hyvinvointialue huolehtii jatkossa siitä, että laskujen perusteet ilmenevät niistä yksityiskohtaisemmin.

3.6 Päätösten muuttaminen ja määräaikaiset päätökset

Kantelun mukaan edelleen tulee esille tapauksia, joissa vammaisen henkilön kuljetusmatkojen määrää on vähennetty ilman asiakkaan kuulemista ja ilman asiasta tehtyä valituskelpoista päätöstä. Kantelussa ei ollut tarkemmin yksilöity tällaisia tapauksia.

Varha ilmoitti antamassaan selvityksessä, että se ei tunnista tilannetta, että asiakkaiden kuljetuspalvelupäätöksiä olisi muutettu asiakasta kuulematta ja ilman asiasta tehtyä valituskelpoista hallintopäätöstä. Asiakkaalle toistaiseksi voimassa olevaa vammaispalvelun kuljetuspalvelupäätöstä ei muuteta tai poisteta ilman palvelutarpeen arviota ja asiakkaan kuulemista. Mikäli asiakkaalle myönnettyä kuljetuspalvelua muutetaan tai se evätään uudelleen tehdyn palvelutarpeen arvioinnin perusteella, asiasta on tehty asiakkaalle oikaisuvaatimuskelpoinen viranhaltijapäätös.

Koska saamassani selvityksessä on kiistetty palvelupäätöksen muuttaminen ilman päätöksentekoa, ei asia tältä osin johda tässä vaiheessa puoleltani enempään.

Saamassani selvityksessä kiinnitin kuitenkin huomiota siihen, että selvityksen mukaan, mikäli asiakkaalle on ollut myönnetty määräaikainen kuljetuspalvelu, asiakkaan on tullut hakea tarvitsemaansa kuljetuspalvelua uudelleen, jolloin asiakkaalle on tehty palvelutarpeen arviointi ja päätös arvioinnin perusteella. Määräaikaiset päätökset eivät siis jatku automaattisesti.

Totean, että vammaispalvelulain (675/2023) 5 §:n mukaan vammaisen henkilön palveluita koskevat tämän lain mukaiset päätökset on tehtävä siten, että ne ovat voimassa toistaiseksi, ellei henkilön oma etu, yksilöllinen tilanne tai palvelun luonne edellytä määräaikaista päätöstä. Palveluiden jatkuvuuden turvaamisesta säädetään lisäksi sosiaalihuoltolain 38 §:n 3 momentissa.

Sosiaalihuoltolain 38 §:n 3 momentin mukaan henkilöille, joiden tuen tarve on pysyvä tai pitkäaikainen, tuki on pyrittävä järjestämään siten, että turvataan palvelujen jatkuvuus, ellei palvelujen muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista.

Totean, että laillisuusvalvontakäytännössä on korostettu, että viranomaisella tulee olla määräaikaisen päätöksen tekemiseen perusteltu syy. Tällainen syy saattaa ilmetä haettavan palvelun luonteesta tai vammaisen henkilön olosuhteista tai muista päätöksentekoon vaikuttavista seikoista, jotka edellyttävät määräaikaisen päätöksen tekemistä.

Kun kysymys on subjektiivisesta oikeudesta, jonka tarve on lähtökohtaisesti jatkuva, tulisi päätökset pääsääntöisesti tehdä toistaiseksi olevana. Jos asiakkaan liikkumisen tuen tarve jatkuu, tulee uusi arviointi ja päätös tehdä riittävän ajoissa ennen edellisen päätöksen voimassaoloajan päättymistä.

Oikeusasiamies on ratkaisukäytännössään (EOAK/6961/2020) todennut, että määräaikaisessa palvelupäätöksessä voisi olla ohjaus jatkohakemuksen tekemiselle tai asiassa voisi jollain muulla tavoin yksilöllisesti huolehtia ja varmistaa, että palvelun jatkuminen turvataan tilanteessa, jolloin vammaisen henkilön välttämättömät palvelutarpeet jatkuvat samanlaisina. Näin menetellen hyvä hallinto ja sosiaalihuoltolain 38 §:n 3 momentti ohjaa viranomaista toimimaan siten, että asiakkaan oikeus palveluihin jatkuisi saumattomasti.

3.7 Vammaisneuvoston ja vammaisten henkilöiden osallistaminen

3.7.1 Kantelu

Kantelun mukaan Varha ei ollut osallistanut vammaisia henkilöitä (vammaisjärjestöjä) eikä edes Varhan omaa vammaisneuvostoa vammaisten henkilöiden kannalta erityisen merkityksellisten palvelujen ja niiden toteutuksen suunnitteluun, valmisteluun ja seurantaan.

Kantelun mukaan YK:n vammaisyleissopimuksen 4 artiklan 3 kohta velvoittaa yhteistyöhön vammaisten henkilöiden kanssa ja aktiivisesti osallistamaan heidät heitä edustavien järjestöjen kautta.

3.7.2 Selvitys

Selvityksen mukaan Varhassa toimintakäytänteet ovat hakeneet paikkaansa, ja osa asioista on edennyt sellaisella aikataululla, että osallistaminen on jäänyt tekemättä; esimerkiksi soveltamisohjeiden laadinnassa ei ollut hyödynnetty vammaisneuvostoa.

Ennen Varhan aloittamista on kuitenkin käyty useita keskustelukierroksia eri alueilla ja eri palveluteemoilla järjestöjen kanssa yhteistyössä. Näissä keskusteluissa on saatu arvokasta tietoa siitä mitä palveluja käyttävät toivovat. Näitä asioita on huomioitu ohjeistuksessa (mm. oikeus jakaa matkat kuukausikohtaisen sijaan koko vuodelle haluamallaan tavalla).

Kuljetuspalvelujen kilpailutuksen valmistelussa on selvityksen mukaan kuultu neuvoston lisäksi myös kokemusasiantuntijaa.

Varha ilmoitti selvityksessään, että se sopii jatkossa yhdessä vammaisneuvoston puheenjohtajan kanssa asiat, jotka viedään vammaisneuvostoon käsiteltäväksi.

3.7.3 Arviointi

Kuten kantelustakin ilmeni YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimus velvoittaa sopimuspuolet osallistamaan, esimerkiksi vammaisneuvostojen kautta, vammaiset henkilöt heitä koskevaan asioiden valmisteluun, päätöksentekoon ja toimeenpanoon sekä seurantaan ja arviointiin.

Hyvinvointialuelain (611/2021) 32 §:n 2 momentin mukaan vaikuttamistoimielimille, kuten vammaisneuvostolle, tulee antaa mahdollisuus vaikuttaa hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun, toteuttamiseen ja seurantaan asioissa, joilla on tai joilla vaikuttamistoimielin arvioi olevan merkitystä vammaisten henkilöiden ja heidän tarvitsemiensa palveluiden kannalta, ja vaikuttamistoimielimet tulee ottaa mukaan osallistumisen ja kuulemisen kehittämiseen hyvinvointialueella.

Korostan, että vammaisyleissopimuksen artiklan määräysten toteutuminen edellyttää viranomaisilta oma-aloitteista aktiivisuutta vammaisten henkilöiden mukaan ottamiseksi eri prosesseihin. YK:n vammaisyleissopimuksen hyväksymiseen johtaneen hallituksen esityksen (HE 284/2014 vp) mukaan 4.3 artiklan velvoite ulottuu kaikkeen vammaisia henkilöitä koskevaan päätöksentekoon. Vaikuttamistehtävien hoitaminen edellyttää, että vammaisneuvosto saa hyvissä ajoin tiedot ajankohtaisista hankkeista ja myös sen oma-aloitteinen rooli on tärkeä.

Pidän erityisen tärkeänä, että vammaisneuvostolle ja vammaisille palvelunkäyttäjille annetaan tosiasiallinen mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua liikkumisen tukea (kuljetuspalvelua) koskevien uudistusten suunnitteluun, valmisteluun, toimeenpanoon ja seurantaan sekä kaikissa muissa asioissa, joihin se itse arvioi osallistumisen tarpeelliseksi.

Korostan, että vaikuttamistehtävien hoitaminen edellyttää, että vammaisneuvosto saa hyvissä ajoin tiedot ajankohtaisista hankkeista ja myös sen oma-aloitteinen rooli on tärkeä.

Saamassani selvityksessä Varha myönsi, että se oli laiminlyönyt vammaisten henkilöiden osallistamisen ja siten laiminlyönyt vammaisten henkilöiden riittävän mahdollisuuden vaikuttaa ja osallistua, esimerkiksi vammaisneuvoston kautta, kuljetuspalvelujen uudistuksen suunnitteluun, valmisteluun ja seurantaan. Pidän kansainväliseen ihmisoikeussopimukseen perustuvan velvollisuuden laiminlyöntiä erityisen moitittavana.

Tapahtuneen johdosta kiinnitän Varhan huomiota vammaisten henkilöiden ja vammaisneuvoston vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksien turvaamiseen hyvinvointialueen toiminnassa.

3.8 Vastatoimien kieltö

Kantelussa oli esitetty huoli hyvinvointialueen mahdollisista vastatoimista, minkä vuoksi kantelijat eivät olleet halunneet tuoda nimeään esille kantelussa.

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

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 2 §:n mukaan oikeusasiamiehelle voi tämän laillisuusvalvontaan kuuluvassa asiassa kannella jokainen, joka katsoo valvottavan tehtävänsä hoitaessaan menetelleen lainvastaisesti tai jättäneen täyttämättä velvollisuutensa.

Totean yleisellä tasolla, että jokaisella on oikeus tehdä kantelu valvontaviranomaiselle ilman vastatoimien pelkoa. Vastatoimien kiellolla turvataan vammaisen henkilön oikeus hakea asiassaan oikeutta. Vastatoimien kiellon rikkominen kohdistuu oikeusasiamiehen mahdollisuuteen ylimpänä laillisuusvalvojana toteuttaa perustuslaillista tehtäväänsä.

Kantelun tekemisestä ei saa aiheutua vammaiselle henkilölle (asiakkaalle) kielteisiä seurauksia. Viranomaisen ei saa kohdella asiakasta epäsuotuisasti eikä asiakkaalle saa aiheutua kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on vedonnut oikeuksiinsa. Viranomaisen ei saa edes antaa sellaista kuvaa, että vastatoimet ovat mahdollisia. Sosiaalihuollon henkilöstön tulee päinvastoin kertoa asiakkaille heidän oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä heidän asioissaan.

4 TOIMENPITEET

Saatan Varsinais-Suomen hyvinvointialueen tietoon edellä kohdissa 3.2.1 ja 3.7.3 esittämäni käsitykset menettelyn lainvastaisuudesta.

Saatan edellä kohdissa 3.3.4, 3.4, 3.5 ja 3.8 esittämäni näkökohdat hyvinvointialueen tietoon.

Kiinnitän hyvinvointialueen huomiota edellä kohdissa 3.2.2 muistutusvastauksen puutteellisuudesta ja kohdassa 3.7.3 vammaisneuvoston ja vammaisten henkilöiden osallistumisesta sanottuun.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle.