

31.12.2025

EOAK/4769/2024, EOAK/4707/2024

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Jari Råman

Esittelijä: Esittelijäneuvos jaostopäällikkönä Minna Verronen

VAMMAISPALVELUASIAKKAAN AMMATILLISTA TUKIHENKILÖÄ KOSKEVAN HAKEMUKSEN KÄSITTELY, PALVELUSUUNNITELMAN LAATIMINEN JA MUISTUTUKSEEN VASTAAMINEN YM.

TIIVISTELMÄ

Apulaisoikeusasiamiehen sijainen (AOAS) katsoi hyvinvointialueen menetelleen asiassa osin sosiaalihuoltolain ja sosiaalihuollon asiakaslain vastaisesti, koska asiakkaan hakemusta ei ollut käsitelty siltä osin kuin hän oli hakenut palvelua vammaispalvelulain 12 §:n mukaisena erityisen osallisuuden tukena.

AOAS:n mielestä selvityksestä välittyi kuva, että sosiaalityön tavoitteena olisi osin ollut, että hakija (asiakas) muuttaa hakemustaan, jolloin asiakkaalle olisi tehty myönteinen päätös uudesta palvelusta, joka oli eri, mitä asiakas oli hakemuksessaan hakenut. AOAS piti tällaista pyrkimystä nyt kyseessä olevassa tilanteessa asiakkaan oikeusturvaa vaarantavana. AOAS korosti, että vammaispalvelun asiakkaalla on oikeus hakea haluamaansa palvelua haluamallaan määrällä ja järjestämistavalla.

AOAS kiinnitti huomiota asiakkaan oikeusturvan toteutumisen kannalta havaitsemiinsa epäkohtiin ja ongelmiin liittyen päätöksen sisältöön.

AOAS korosti, että viranomaisen on käsiteltävä jokainen sille hakemuksessa esitetty vaatimus, joka kuuluu sen päätösvaltaan, ja annettava siihen asianmukainen ratkaisu. Päätöksestä on tästä syystä ilmentävä se, mitä on haettu, sekä miten ja millä perusteella asia on ratkaistu.

AOAS katson hakemuksen käsittelyn viivästyneen lainvastaisesti. Hän katsoi lisäksi, että asiakkaan oikeus laadultaan hyvää sosiaalihuoltoon ja hyvään hallintoon ei ollut päätöksenteon viipymisen vuoksi toteutunut. Asiakkaan hakemuksen käsittelyssä oli ollut selvää viivettä ennen toteutettua kotikäyntiä.

AOAS katsoi hyvinvointialueen laiminlyöneen oikea-aikaisen asiakassuunnitelman tekemisen ja sen laatiminen oli viivästynyt lainvastaisesti.

AOAS katsoi, että muistutuksen käsittelyssä ja siihen vastaamisessa ei ollut toimittu asianmukaisella huolellisuudella, minkä seurauksena muistutukseen vastaaminen oli viivästynyt merkittävästi. AOAS korosti, että hyvinvointialueella tulee varmistaa, että koko henkilöstö tuntee muistutusten käsittelyyn liittyvät menettelytavat käsittelyaikatavoitteineen.

AOAS korosti, että hyvinvointialueen on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on nimetty omatyöntekijä sosiaalihuoltolain edellyttämällä tavalla.

1 KANTELU

Kantelija arvosteli A:n (s. 2003, jäljempänä asiakas) valtuuttamana hyvinvointialueen vammaispalveluiden viivyttelyä asiakkaan ammatillista tukihenkilöä koskevan hakemuksen käsittelyssä ja muistutukseen vastaamisessa sekä menettelyä palvelusuunnitelman päivittämisessä sekä palveluiden uudelleen arvioinnissa.

2 SELVITYS JA VASTINE

2.1 Selvitys ja vastine sekä asiakirjapyyntöön vastaaminen

Kantelun johdosta hyvinvointialueen tehtäväaluepäällikkö antoi asiassa lausunnon 16.3.2025, jonka liitteenä oli johtavan sosiaalityöntekijän 8.3.2025 ja sosiaalityöntekijän 10.3.2025 antamat selvitykset sekä kantelijalle 20.1.2025, 3.3.2025 ja 11.3.2025 annetut vastaukset muistutuksiin. Lisäksi selvitykseen oli liitetty vastaus oikaisuvaatimukseen aluehallintovirastolle 17.3.2025.

Kantelija antoi asiassa vastineen 27.5.2025 ja 5.6.2025.

Hyvinvointialueelle lähetetyssä selvitys- ja lausuntopyyntöissä oli pyydetty hyvinvointialuetta perustelemaan selvityksessään, mikäli kaikkia pyydettyjä asiakirjoja ei toimiteta.

Hyvinvointialueelta pyydettiin uudelleen asiakkaalle tehdyt asiakassuunnitelmat vuosilta 2023 ja 2024, koska niitä ei ollut toimitettu aiemmasta pyynnöstä huolimatta, sekä asiakkaan hakemus 28.8.2024 ja asiakaskirjaukset vuodelta 2024 (asiaan liittyvät asiakirjat).

2.1.1 Vastine

Kantelija toimitti vastineen liitteenä todistuksen sosiaalityöntekijän tekemästä kotikäynnistä 25.11.2024, jossa todetaan, että palaverin päätteeksi sosiaalityöntekijä sanoi, että hän esittää ammatillisen tukihenkilötoiminnan jatkumista 16 h/vko ja että palvelua voitaisiin hakea 1 tai jopa 2 vuodeksi. Sosiaalityöntekijä oli todennut kaikkien kuullen, että hän ei kuitenkaan tee päätöstä vaan hänen esityksensä menee moniammatillisen asiantuntijaryhmän hyväksyttäväksi ja esitys voi muuttua kyseisen ryhmän linjausten perusteella. Sosiaalityöntekijä ei ollut tuonut esiin mitään muita vaihtoehtoisia tukitoimia asiakkaalle kotikäynnillä tekemänsä arvioinnin yhteydessä.

3 RATKAISU

3.1 Oikeusasiamiehen tehtävät ja toimivalta sekä tutkinnan rajaus

Perustuslain 109 §:n 1 momentin 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 2 momentin mukaan oikeusasiamies ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta.

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.

Jokaisen kantelun kohdalla harkinnassa tulee otettavaksi huomioon muun muassa se, voiko oikeusasiamies auttaa kantelijan tai muun henkilön nykyisessä tilanteessa. Vaikutusta on myös sillä, katsotaanko asiassa olevan tarvetta oikeusasiamiehen ohjaukselle, tulkinnalle tai moitteelle. Toimenpiteitä koskevassa harkinnassa merkitystä voi olla myös sillä, onko asia ollut jo muiden viranomaisten selvittävänä.

Oikeusasiamiehellä ei ole laillisuusvalvojana mahdollisuutta arvioida asiakkaan palvelun sopivuutta tai riittävyttä, vaan tehtävänäni on arvioida hyvinvointialueen menettelyä muun muassa asiakkaan hakemuksen käsittelyssä ja asiakassuunnitelman laadinnassa. Palvelua koskevan hyvinvointialueen päätöksen lainmukaisuus (määrä, sisältö, palvelun jatkuvuus ja järjestämistapa) voidaan viime kädessä saattaa toimivaltaisen tuomioistuimen tutkittavaksi.

Asiakas on 28.8.2024 hakenut ammatillisen tukihenkilöpalvelun jatkoa kehitysvammaisten erityishuollon palveluna. Viranhaltija on 16.12.2024 myöntänyt hänelle palvelun ainoastaan sosiaalihuoltolain 11 §:n nojalla eikä päätöksessä ollut sovelletuista lainkohdissa mainittu kehitysvammaisten erityishuollosta annettua lakia. Totean, että viime kädessä lain valintaa ja soveltamista sekä tukitoimien myöntämistä koskeva asia on mahdollista saattaa tuomioistuimen ratkaistavaksi. Asiassa on saamani tiedon mukaan valitettu päätökseen liitetyn muutoksenhakuosoituksen mukaisesti. Tästä syystä en ryhdy tältä osin tutkimaan asiaa enempää tässä vaiheessa.

3.2 Palvelun hakeminen ja päätöksen valmistelu

3.2.1 Kantelu

Kantelun mukaan asiakkaalle ei ollut selvitetty eri vaihtoehtoja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Hänen kanssaan ei ollut käyty läpi eri palvelujen vaihtoehtoja tai niiden toteuttamistapaa. Henkilökohtaisesta avustajapalvelusta tai sen toteuttamistavoista ei ole annettu asiakkaalle selvitystä. Näitä ei ole käyty läpi kantelijankaan kanssa muulla tavoin kuin ota henkilökohtainen apu tai ette saa mitään palvelua.

Kantelun mukaan 16.12.2024 tehdyn päätöksen valmistelussa on ohitettu asiakkaan kuuleminen ja voimassa olevan lainsäädännön soveltaminen täysin. Sosiaalityöntekijä oli tavannut asiakasta, kantelijaa ja kahta ammatillista avustajaa kotikäynnillä 25.11.2024. Asiakas oli tuolloin ilmaissut tahdokseen ja tarpeekseen, että nykyiset ammatilliset avustajat jatkavat edelleen. Asiakkaan nykyiset avustajat ovat saaneet asiakkaan luottamuksen, jolloin kyseinen toiminta tukee ja edistää asiakkaan itsenäistymistä ja kehitystä. Autismikirjon henkilölle avustajan vaihdos on äärimmäisen vaikeaa ja hankalaa.

Kantelija kertoi sosiaalityöntekijän todenneen kotikäynnillä tapaamisen päätteeksi, että hän suosittaa nykyisten palvelujen jatkumista. Hän ymmärsi asiakkaansa palvelutarpeen. Sosiaalityöntekijä oli myös kantelun mukaan sanonut, että asia menee moniammatilliseen asiakastyöryhmään 29.11.2024, joka linjaa palveluita ja hänen ehdotuksensa voi siellä muuttua. Kantelun mukaan kotikäynnillä sosiaalityöntekijä ei käynyt asiakkaan tai kantelijan kanssa läpi mitään muita vaihtoehtoja, kuin nykyisen palvelun jatkumisen ja sen hakemisen 2 vuodeksi.

Kantelija arvosteli 19.12.2024 toimittamassaan lisäkirjeessä johtavan sosiaalityöntekijän menettelyä 13.12.-17.12.2024 välisenä aikana. Kantelun mukaan johtava sosiaalityöntekijä oli toiminut epäasiallisesti ja epäammattimaisesti sekä virkavastuulla antanut virheellistä ja lainvastaista neuvontaa. Kantelija kertoi johtavan sosiaalityöntekijän ilmoittaneen hänelle juuri ennen viranhaltijan 16.12.2024 tekemää päätöstä, että asiakkaan hakemus ammatillisesta avustajapalvelusta käsitellään kantelijan luvalla henkilökohtaisena apuna tai sitten hakemus ammatillisen avustajan osalta hylätään. Muita vaihtoehtoja kantelijalle ei ollut tuolloin annettu.

Kantelun mukaan johtavan sosiaalityöntekijän pyynnöstä sosiaaliohjaaja oli 13.12.2024 soittanut ja tiedustellut asiakkaan näkemystä siitä, että sopisiko hänelle, että ammatillinen avustajapalvelu muutetaan henkilökohtaiseksi avuksi. Asiakas ei ollut ymmärtänyt mitä henkilökohtainen avustajapalvelu tarkoittaa ja hän oli ilmoittanut, että ei halua avustajien vaihtuvan.

3.2.2 Selvitys

Lausunnon mukaan nyt vireillä olevassa kanteluasiassa kantelija on ilmaissut tyytymättömyytensä, kun lähtökohtaisesti määräaikaiseksi ja tavoitteelliseksi palveluksi tarkoitettua ammatillisen tukihenkilön palvelua ei ole enää jatkettu ja on pyritty löytämään asiakkaalle paremmin sopivaa, pitkäaikaiseen tarpeeseen vastaavaa palvelua. Aiemmistä vastauksista ja selvityksistä muistutuksiin, kanteluihin ja epäkohtailmoituksiin käy lausunnon mukaan ilmi, että palvelut on ollut tarkoitus toteuttaa siirtymäajan puitteissa päällekkäin, niin ettei asiakas jää missään vaiheessa ilman tarvitsemaansa palvelua ja uusi palveluntuottaja ehtii perehtyä ja tutustua asiakkaan tarpeisiin. Asiakkaan edustajana toiminut kantelija oli kuitenkin toistuvasti kieltänyt viranhaltijaa tekemästä muuta kuin ammatillisen tukihenkilötoiminnan jatkopäätöstä.

Johtava sosiaalityöntekijä ilmoitti selvityksessään ohjanneensa erityissosiaaliohjaajaa soittamaan asiakkaalle (13.12.2024), jotta asiakkaan asiaa saatiin edistettyä sosiaalityöntekijän ollessa poissa ja koska asian käsittely oli jo viivästynyt yli sallitun käsittelyajan.

Johtava sosiaalityöntekijä myönsi ilmoittaneensa kantelijalle, etteivät tule enää jatkamaan palvelua samana palvelutuotteena (ammatillinen tukihenkilö), koska sen myöntämisen kriteerit eivät täyty ja tilalle tarjotaan muuta palvelua. Selvityksen mukaan kantelija oli ollut ensin suostuvainen palvelun vaihtoon henkilökohtaiseksi avuksi, mutta sen jälkeen hän muutti mielipidettään, eikä ollut enää asiaan suostuvainen. Asiakkaalle oli selvityksen mukaan tarjottu tässä vaiheessa erityisen osallisuuden tukea (selvityksestä ei ilmennyt ajankohtaa, milloin tämä oli tapahtunut).

Johtavan sosiaalityöntekijän mukaan päätettävää palvelua ei ollut lopetettu äkisti vaan palvelulle tehtiin alasajosuunnitelma ja päätös, jonka mukaisesti uudet palvelut saataisiin vanhan aikana käynnistettyä ja jotta siirtymä uusiin palveluihin ei olisi asiakkaan yksilöllisessä tilanteessa liian haastava.

Selvityksen mukaan työntekijä oli arvioinut palvelua, mutta konsultoinut työryhmää ja päätenyt toiseen ratkaisuun, koska olemassa ollut palvelu ei ole ollut myöntämisen perusteiden mukainen. Päätöstä ei ollut tehty johtavan sosiaalityöntekijän tai erillisen ryhmän toimesta vaan päätöksen oli tehnyt viranhaltija. Johtava sosiaalityöntekijä ilmoitti osallistuneensa keskusteluun ja todenneen, että palvelun tulisi olla yhtenevä myöntämisen perusteiden kanssa. Hän oli esittänyt, että palvelua ei voida lopettaa äkillisesti, vaan uudet palvelut tulisi saattaa voimaan niin, että vanha palvelu on osin päällekkäin uuden palvelun kanssa, jotta asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen voidaan vastata. Hän ilmoitti myös todenneensa, että olisi asiakkaan edun mukaista, jos hänelle myönnettäisiin toistaiseksi voimassa oleva palvelu.

Johtava sosiaalityöntekijä ilmoitti selvityksessään kantelijan jättäneen kantelussaan mainitsematta, että asiakkaalle oli tarjottu ammatillisen tukihenkilön tilalle erityisen osallisuuden tukea, joka vastaisi asiakkaan tilanteeseen paremmin. Päätöstä erityisen osallisuuden tuesta ei ole voitu tehdä, koska asiakas tai kantelija ei ollut ilmaissut halua ottaa palvelua vastaan ja katsottiin, että tahdon vastaista myönnteistä päätöstä ei voi eikä tule tehdä.

Asiakkaan mielipiteen kuuleminen ja huomioiminen ei tarkoita sitä, että hyvinvointialueen ratkaisu palveluiden tuottamisessa olisi yksi yhteen asiakkaan toiveen kanssa. Asiakkaan toive on kuultava ja mahdollisuuksien mukaan huomioitava päätöksen teossa. Asiakas kuitenkin toivoi jatkettavaksi palvelua, jonka myöntämiselle ei ollut perusteita ja tilalle tarjottiin sellaista palvelua, jolla tilanteeseen pystyttäisiin vastaamaan pitkäkestoisesti.

Selvityksessä tuotiin esille, että asiakkaalla ei ole ammatilliseen tukihenkilöön subjektiivista oikeutta, vaan kyse on hyvinvointialueen määrittelemästä ratkaisusta tiettyihin palvelutarpeisiin vastaamiseksi. Näin ollen hyvinvointialue voi kohdentaa kyseisen palvelun käyttöä omanharkintansa mukaan ja tarjota asiakkaalle muuta, asiakkaan palvelutarpeeseen vastaavaa palvelua. Asiakkaan palvelutarpeeseen tulee vastata, mutta laissa ei ole suoraan ilmaistu millä palvelulla.

Asiakkaalle on selvityksen mukaan nimenomaan tarjottu palvelua, joka voitaisiin myöntää pysyvänä, toistaiseksi voimassa olevana ja tämän on katsottu olevan asiakkaan etu määräaikaisen palvelun sijasta. Palvelumuodon on ollut tarkoitus vaihtua, mutta palvelun ei ole ollut tarkoitus päättyä kokonaan.

Selvityksessä kiistettiin, että asiakkaalle olisi tarjottu vain henkilökohtaista apua vaan selvityksen mukaan asiakkaalle on tarjottu myös erityisen osallisuuden tukea, joka olisi korvannut tukihenkilöpalvelun pitkäaikaisesti ja siitä olisi voitu tehdä toistaiseksi voimassa oleva päätös. Tarjottuja palveluita ei ollut selvityksen mukaan kuitenkaan otettu vastaan. Asiakkaalle on tarjottu 01.01.2025 alkaen uuden lain mukaista palvelua (erityisen osallisuuden tuki), jonka on katsottu vastaavan asiakkaan palvelutarpeeseen.

Sosiaalityöntekijän 10.3.2025 antaman selvityksen mukaan asiakkaan kuuleminen oli tapahtunut kotikäynnillä 25.11.2024. Sosiaalityöntekijä ilmoitti selvityksessään, että hän ei ollut luvannut asiakkaalle mitään tiettyä palvelua vaan hän oli ilmoittanut vievänsä asiakkaan asian asiakastyöryhmään ja todennut palvelutarpeen. Sosiaalityöntekijä tekee aina päätöksensä sosiaalihuollon palveluista tapaamisen ja oman palvelutarpeen arvionsa pohjalta. Asiakkaan omatyöntekijällä on mahdollisuus konsultoida haastavissa ratkaisutilanteissa niin omaa tiimiä kuin asiantuntijaryhmää. Tällöinkin viranhaltija on itse vastuussa tekemistään sosiaalihuollon päätöksistä ja palvelutarpeen arvioinnista.

Sosiaalityöntekijä ilmoitti selvityksessään tehneensä palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman päivittämisen kotikäynnillä 25.11.2024. Tähän arviointiin perustuen hän oli luvannut viedä asiakkaan tilanteen asiantuntijaryhmään, jonka näkemyksen perusteella hän tekee lopullisen ratkaisunsa.

Johtavan sosiaalityöntekijän mukaan asiakkaalle on tarjottu muita palveluita, eikä asiakasta ole ollut tarkoitus jättää ilman palveluita. Tarkoituksena on ollut tarjota sellaiset palvelut, jotka asiakkaalle voitaisiin myöntää pitkäkestoisena ja jotka vastaavat sekä lainsäädännön tilaan, että hyvinvointialueen myöntämisen perusteisiin siltä osin, kun ne palvelun määrittämiseen vaikuttavat.

3.2.3 Asiakaskirjaukset

Johtava sosiaalityöntekijä on tehnyt seuraavan kirjauksen 16.12.2024 neuvonnasta ja ohjauksesta:

”Keskusteltu sosiaalityöntekijän kanssa siitä, että koska asiakkaan edustaja perui nyt perjantaisen suunnitelman henkilökohtaiseen apuun siirtymisestä, tulee asiakkaan palvelut arvioida uudelleen. Asiakkaan edustaja toi perjantaina esille, ettei asiakas tarvitse tuettua päätöksentekoa tai erityisen osallisuuden tukea, mutta maanantaina viestittänyt päinvastoin toteamalla, että asiakas ei suoriudu henkilökohtaisen avustajan ohjaamisesta tai palveluntuottamismallin valinnasta”.

Lisäksi kirjauksessa todetaan kantelijan ”kysyneen asiakkaalta, että pystyykö asiakas ohjaamaan henkilökohtaista avustajaa ja asiakas kertoo, ettei pysty. Tässä tilanteessa tulee harkita siirtymää uuden lain mukaiseen erityisen osallisuuden tukeen, jossa ei ole vastaavaa ohjauksen osaamisen vaadetta kuin henkilökohtaisessa avussa. Sosiaalityöntekijä jatkaa asian selvittämistä asiakkaan kanssa”.

Sosiaalityöntekijän 17.12.2024 tekemän kirjauksen (puhelinkeskustelu kantelijan kanssa) mukaan:

kantelijan mielestä vammaispalveluissa ei noudateta tällä hetkellä lakia. Ehdotettu kantelijalle, että allekirjoittanut arvioisi helmikuussa asiakkaan palvelutarpeen uuden lainsäädännön nojalla. Kantelija oli tästä ymmällään ja ei ymmärrä, miksi uuden vammaispalvelulain mukaista palvelutarvetta ei voitu arvioida marraskuussa 2024 tehdyllä kotikäynnillä. Kantelija oli kiinnostunut tietämään vammaispalveluiden myöntämisen perusteista. Luvattu välittää viestiä johtavalle sosiaalityöntekijälle”.

3.2.4 Oikeusohjeet

Sosiaalihuoltolain 30 §:n 1 momentin 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.

Sosiaalihuollon asiakaslain 4 §:n 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

Saman lain 5 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Pykälän 2 momentin mukaan selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Saman lain 8 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Pykälän 2 momentin mukaan asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Sosiaalihuollon asiakaslain 9 §:n 1 momentin mukaan, jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

3.2.5 Arviointi

Tehtäväaluepäällikkö oli muistutukseen antamassaan vastauksessa 3.3.2025 käsittelyt johtavan sosiaalityöntekijän menettelyä ja vastauksessa käydään läpi menettelyjä muun muassa liittyen neuvonnan antamiseen ja johtavan sosiaalityöntekijän rooliin. Tehtäväaluepäällikkö totesi vastauksen yhteenvedossa, että viestinnän, kirjausten ja annetun selvityksen perusteella johtavan sosiaalityöntekijän toiminnasta ei ollut löytynyt mitään lainvastaista tai huomautettavaa. Palvelutarpeen arviota ja sopivan palvelun löytymistä olivat hidastaneet asiakasohjauksen valitettava ruuhkautuminen sekä asiakkaan edustajan kieltäytyminen palveluista, joilla palvelutarpeeseen voidaan vastata.

Pidän edellä mainittuna yhteenvetoa ongelmallisena sen vuoksi, että johtavan sosiaalityöntekijän menettelyn arvioinnissa ei ollut huomioitu sitä, että asiakas oli tosiasiallisesti hakenut erityisen osallisuuden tukea (vammaispalvelulain 12 §) hakemuksessaan 28.8.2024 eikä hänen hakemustaan ja siten siinä esitettyä palvelutarvetta ollut tältä osin käsitelty vammaispalveluissa asianmukaisesti eikä sitä ollut huomioitu viranhaltijan 16.12.2024 tekemässä päätöksessä. Käytettävissäni olevista asiakirjoista ei ilmene, että asiakas ei olisi hyväksynyt erityisen osallisuuden tukea ennen viranhaltijan päätöksentekoa 16.12.2024.

Sosiaalityöntekijä on arvioinut asiakkaan palvelutarvetta tekemällään kotikäynnillä 25.11.2024. Saadusta selvityksestä ja käytettävissä olevista asiakirjoista ei ilmene, että kotikäynnillä olisi käsitelty asiakkaan kanssa mahdollisuutta toteuttaa palvelu erityisen osallisuuden tukena. Sosiaalityöntekijän tekemän kirjauksessa todettiin tältä osin, että ”palaverin lopuksi päätettiin hakea 16 h tukihenkilöä viikossa seuraavaksi kahdeksi vuodeksi eteenpäin. Allekirjoittanut esittelee asian ratkaisutyöryhmälle”.

Käytössäni olevista asiakaskirjauksista ja muista asiakirjoista ei ilmene selvästi, että vammaispalvelulain mukainen erityisen osallisuuden tuki olisi esitetty vaihtoehtona kantelijan ja asiakkaan kanssa käydyissä muissakaan keskusteluissa (kotikäynti ja sen jälkeiset keskustelut) vaan johtava sosiaalityöntekijä näyttäisi tarjonneen asiakkaalle ainoastaan henkilökohtaisen avun palvelua ammatillisen tukihenkilön palvelun tilalle ennen viranhaltijan 16.12.2024 tekemää päätöstä. Totean, että asiakas ei ollut hakenut henkilökohtaista apua vaan erityisen osallisuuden tukea.

Käytettävissäni olevien asiakirjojen perusteella en ole voinut vakuuttua siitä, että asiakkaan oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja erilaisista vaihtoehdoista olisi toteutunut asianmukaisesti ennen viranhaltijan tekemää päätöstä, enkä myöskään siitä, että asiakkaan palvelutarve olisi huomioitu asianmukaisesti ennen viranhaltijan tekemää päätöstä.

Katson, että asiassa näyttää siltä, että viranhaltija on laiminlyönyt asiakkaan hakemuksen käsittelyyn liittyvän hallintolaissa säädetyn selvittämisvelvollisuuden, koska asiakkaan hakemusta ei ollut käsitelty siltä osin kuin hän on hakenut palvelua vammaispalvelulain 12 §:n mukaisena erityisen osallisuuden tukena. Katson hyvinvointialueen menetelleen asiassa osin sosiaalihuoltolain ja sosiaalihuollon asiakaslain vastaisesti.

Kantelussa ja saamassani selvityksessä tuodaan esille monia käänteitä viranhaltijoiden sekä kantelijan ja asiakkaan välisistä keskusteluista ja muusta vuorovaikutuksesta. Selvityksessä on mainittu muun muassa kantelijan ja viranhaltijan puhelinkeskusteluita, joista ei ollut käytössäni olevissa asiakirjoissa kirjauksia. Totean, että kirjallisessa kantelumenettelyssä ei ole mahdollista jälkikäteen selvittää kantelijan ja viranhaltijan välisien keskustelujen sisältöä.

Nähdäkseni selvityksestä välittyy kuva, että sosiaalityön tavoitteena olisi osin ollut, että hakija (asiakas) muuttaa hakemustaan, jolloin asiakkaalle olisi tehty myönteinen päätös uudesta palvelusta, joka oli eri, mitä asiakas oli hakemuksessaan hakenut. Pidän tällaista pyrkimystä nyt kyseessä olevassa tilanteessa asiakkaan oikeusturvaa vaarantavana. Korostan, että vammaispalvelun asiakkaalla on oikeus hakea haluamaansa palvelua haluamallaan määrällä ja järjestämistavalla.

3.3 Hakemus ja siihen annettu päätös 16.12.2024

3.3.1 Selostus hakemuksesta ja päätöksestä

Kantelijan hakemus kehitysvammaisten erityishuoltoon 28.8.2024:

Hakemuksen perustelut:

1. Hakijan asiakassuunnitelma päivitettävä välittömästi sosiaalihuoltolain 39 §:n mukaisesti;
2. Asiakkaalle annetun päätöksen tukihenkilötoiminnasta (1.1.2024-31.12.2024) mukaisesti haemme toiminnalle (tai vastaavalle toiminnalle) jatkoa 1.1.2025-31.12.2025. Sosiaalihuoltolain 38 §:n 2 momentin mukaisesti asiakkaan tuen tarve on jatkuvaa ja toistuvaa, jolloin palveluja on järjestettävä siten, että tavoitteena on asiakkaan itsenäinen selviytyminen. Kyseisen pykälän 3 momentin mukaisesti asiakkaan tuen tarve on pysyvä tai pitkäaikainen ja tuki on pyrittävä järjestämään siten, että turvataan palvelujen jatkuvuus. Mahdollinen uusi tuki olisi 1.1.2025 voimaan tulevan vammaispalvelulain (675/2023) 12 §:n mukainen erityinen osallisuuden tuki. Asiakas tarvitsee osallisuuden tukea tämän hetken vastaavan määrän eli 16 tuntia/viikko.

Viranhaltijan 16.12.2024 antamassa myönteisessä päätöksessä on vireilletulo päivänä todettu 25.11.2024 (suullisesti vireille):

Myönnetään asiakkaalle ammatillisen tukihenkilön tukea ajalle 1.1.2025-31.3.2025 seuraavasti:

1.1.2025-31.1.2025: 4 tapaamista viikossa, käyntikerta enintään 4 tuntia kerrallaan,

1.2.2025-28.2.2025: 3 tapaamista viikossa, käyntikerta enintään 4 tuntia kerrallaan.

1.3.2025-31.3.2025: 2 tapaamista viikossa, käyntikerta enintään 4 tuntia kerrallaan.

Palvelu on asiakkaalle maksutonta.

Päätöksessä todettiin lisäksi, että asiakkaan tulee tarvittaessa hakea toiminnalle jatkoa vammaisten asiakasohjauksesta hyvissä ajoin ennen nykyisen päätöksen voimassaolon umpeutumista.

Ratkaisu ja perustelut:

Asiakkaan toimintakykyä on kuvattu 21.3.2022 laaditussa asiakassuunnitelmassa. Asiakas tarvitsee ohjausta ja mielekästä tekemistä vapaa-aikaan. Ammatillinen tukihenkilötoiminta tukee myös asiakkaan itsenäistymistaitojen harjoittelua ja itsenäistä suoriutumista arjessa.

Palvelu on harkinnanvarainen ja tehdään määräajalle 1.1.2025-31.3.2025. Mahdollisen jatkohakemuksen yhteydessä selvitetään palvelun tuottamista hyvinvointialueen omana palveluna.

Kantelun mukaan asiakkaalle 16.12.2024 tehdyssä päätöksessä lukee valheellisesti, että asia olisi tullut vireille 25.11.2024 suullisesti, vaikka asia oli laitettu Maisassa vireille kirjallisesti jo 28.8.2024.

3.3.2 Oikeusohjeet

Perustuslain 21 §:n 2 momentin mukaan käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hallintolain 44 §:n mukaan kirjallisesta päätöksestä on käytävä ilmi muun muassa päätöksen perustelut ja yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu tai miten asia on muutoin ratkaistu.

Lain 45 §:n mukaan päätös on perusteltava. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset.

Sosiaalihuoltolain 30 §:n 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa koskevia päätöksiä ja ratkaisuja tehtäessä ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu siten kuin 4 ja 5 §:ssä säädetään.

3.3.3 Selvitys

Saadun selvityksen mukaan päätös tukihenkilötoiminnasta oli tehty vielä ajalle 1.1.-31.3.2025 siitä huolimatta, että kyseisen palvelun myöntämiselle ei ollut perusteita hyvinvointialueen myöntämisen perusteiden perusteella.

Asiakas oli selvityksen mukaan toivonut jatkettavaksi sellaista palvelua, jonka myöntämiselle ei ollut perusteita ja hyvinvointialue oli tarjonnut tilalle sellaista palvelua, jolla asiakkaan tilanteeseen pystyttäisiin vastaamaan pitkäkestoisesti. Selvityksen mukaan hyvinvointialue voi tarjota asiakkaalle muuta, asiakkaan palvelutarpeeseen vastaavaa palvelua. Selvityksen mukaan asiakkaalle oli tarjota henkilökohtaisen avun palvelua ja myöhemmin uuden vammaispalvelulain voimaantumisen jälkeen

Saadun selvityksen mukaan asiakkaalle oli tehty myönteinen päätös, mutta hakemuksen käsittelyä oli kuitenkin jatkettu.

Sosiaalityöntekijän selvityksen mukaan tehdyssä päätöksessä viitataan 25.11.2024 asian vireilletuloon, koska 28.8.2024 asiakkaan tekemä hakemus koskee kehitysvammaisten erityishuolto-ohjelmaa (ei pelkästään tukihenkilötoimintaa), johon kuuluu myös asiakassuunnitelman päivitys tarpeen vaatiessa.

3.3.4 Arviointi

Totean aluksi, että sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus hakea haluamaansa palvelua haluamallaan määrällä ja järjestämistavalla. Hakemuksen johdosta asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen, perusteltu viranhaltijan päätös.

Päätöksen perusteluvollisuuden tarkoituksena on varmistaa, että asianosainen saa tiedon paitsi ratkaisun lopputuloksesta myös sen perusteista. Päätöksen oikeellisuus on jälkikäteen mahdollista tarkistaa ainoastaan asianmukaisten perusteluiden kautta.

Huomioni kiinnittyi seuraaviin asiakkaan oikeusturvan toteutumisen kannalta havaitsemiini epäkohtiin ja ongelmiin.

Ensimmäinen huomioni on, että päätöksessä ei ollut tuotu esiin ja huomioitu asiakkaan hakemuksen sisältöä eikä päätöstä ollut siten annettu kaikista hakemukseen esitetyistä vaatimuksista. Hakija oli hakenut palvelua vammaispalvelulain 12 §:n mukaisena erityisen osallisuuden tukena eikä päätöksessä ollut tästä mainintaa eikä hakemusta tältä osin ollut myöskään käsitelty.

Asiassa näyttää siltä, että viranhaltija oli laiminlyönyt asiakkaan hakemuksen asianmukaisen käsittelyn, koska asiakkaan hakemusta ei ollut lainkaan käsitelty siltä osin kuin hän oli edellä mainittua palvelua hakenut.

Toinen huomioni on, että päätös oli tehty (kokonaan) myönteisenä, vaikka asiakas oli hakenut palvelua koko seuraavan vuoden ajalle ja päätös oli tehty vain 3 kuukauden ajalle. Tosiasiassa asiakkaalle oli myönnetty hänen hakemaansa palvelua vähemmän ja lyhyemmälle ajalle kuin hän oli hakemuksessaan hakenut.

Kolmas huomioni on, että päätöksessä ei todeta syytä eikä perusteltu sitä, miksi palvelua myönnettiin vähemmän ja lyhyemmälle ajalle kuin palvelua oli haettu. Päätöksestä puuttui myös asian käsittelyn lopputulos ja perustelut siltä osin kuin palvelua ei ollut myönnetty.

Katson, että hyvinvointialue on laiminlyönyt asiakkaan 28.8.2024 vireille tulleen hakemuksen asianmukaisen käsittelyn, ja on siten menettellyllään saattanut vaarantaa asiakkaan oikeusturvan toteutumista.

Katson hyvinvointialueen lisäksi (viranhaltijan) laiminlyöneen huolellisuuden päätöksenteossa, koska päätöksestä ei ilmennyt hakemuksen alkuperäistä vireilletulo päivää, jolloin hakemusprosessi oli käynnistynyt. Käytössäni olevien asiakirjojen mukaan hakemus oli nimenomaisesti koskenut tukihenkilötoiminnan jatkoa. Tästä syystä katson, että tehdyssä päätöksessä olisi tullut näkyä hakemuksen vireilletulo päivänä 28.8.2024 eikä myöhempi ajankohta.

Koska viranhaltijan päätöksestä on haettu muutosta Etelä-Suomen aluehallintovirastosta, totean edellä todettujen havaitsemieni epäkohtien johdosta yleisellä tasolla seuraavan.

Sosiaalihuoltolain 45 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä.

Oikeus saada perusteltu päätös kuuluu hyvän hallinnon keskeisiin takeisiin. Hallintolakia koskevassa hallituksen esityksessä HE 72/2002 vp (s.100) todetaan päätöksen perusteluvelvollisuudella olevan keskeinen merkitys asianosaisen oikeusturvan kannalta. Asianosaisen on saatava tietää, mitkä seikat ovat johtaneet häntä koskevan ratkaisun tekemiseen. Perustelujen täsmällisyydellä ja selkeydellä on merkitystä myös viranomais toimintaa kohtaan tunnetun yleisen luottamuksen kannalta. Riittävät perustelut antavat edellytyksiä harkita muutoksenhaun tarvetta.

Korostan, että viranomaisen on käsiteltävä jokainen sille hakemuksessa esitetty vaatimus, joka kuuluu sen päätösvaltaan, ja annettava siihen asianmukainen ratkaisu.

Päätöksestä on tästä syystä ilmevä se mitä on haettu, sekä miten ja millä perusteella asia on ratkaistu.

Oikaisuvaatimus- tai valitusviranomaisen ei voi tutkia ensiasteena siellä esitettyjä vaatimuksia, vaikka ne olisivat samoja, kuin jo hakemuksessa esitetyt, vaan näiltä osin on annettava tutkimatta jättämispäätös. Asiakkaan oikeusturva siten edellyttää, että viranhaltijan päätöksessä selostetaan hakemus täydellisesti, jonka perusteella päätöskin on tehtävissä.

Korostan, että päätöksen perusteluvelvollisuuden tarkoituksena on varmistaa, että asianosainen saa tiedon paitsi ratkaisun lopputuloksesta, myös sen perusteista. Selkeät perustelut ja asianmukaiset säännösviittaukset vahvistavat luottamusta siihen, että viranomaisen ratkaisut ja julkisen vallan käyttäminen perustuvat lakiin. Viranomaisen päätöksen oikeellisuus on jälkikäteen mahdollista tarkistaa ainoastaan asianmukaisten perustelujen kautta.

Perustelut myös ohjaavat muutoksenhakijaa kiinnittämään huomioita niihin seikkoihin, joilla on tai saattaa olla merkitystä muutoksenhakua ratkaistaessa. Riittävät perustelut lisäävät myös luottamusta annettujen päätösten sisältöön. Perustelujen puuttuminen saattaa estää tai ainakin oleellisesti vaikeuttaa hallinnon asiakkaan mahdollisuuksia ja edellytyksiä muutoksenhakukeinojen käyttämiseen.

Kysymys palvelujen riittävydestä ja tarkoituksenmukaisuudesta kuuluu viime kädessä tuomioistuimen arvioitavaksi. Edellä esittämilläni perusteilla kiinnitän hyvinvointialueen huomiota yleisellä tasolla siihen, että asiakkaan oikeusturvan toteutumiseksi on tärkeää, että asiakas saa sosiaalihuoltoon tehdyn hakemuksensa johdosta muutoksenhakukelpoisen päätöksen kaikkiin hakemuksessa esitettyihin vaatimuksiin.

3.4 Hakemuksen käsittelyaika

3.4.1 Kantelu

Kantelija kertoi jättäneensä Maisaan hakemuksen (kehitysvammaisten erityishuoltoon) 28.8.2024, jossa hän haki asiakkaalle tukihenkilötoiminnasta annetun päätöksen (1.1.2024-31.12.2024) mukaisesti toiminnalle (tai vastaavalle) jatkoa ajalle 1.1.2025-31.12.2025.

3.4.2 Selvitys

Käytössäni olevan selvityksen mukaan asiat käsitellään saapumisjärjestyksessä ja asiakkaat tavataan palveluiden arvioimiseksi mahdollisimman nopealla aikataululla. Tässä tapauksessa asiakas oli kuitenkin tavattu 25.11.2024, jolloin hänen tilannettaan oli arvioitu. Tämä oli tapahtunut 3 kuukauden sisällä hakemuksen jättämisestä.

Muistutukseen annetusta vastauksessa todetaan, että hakemuksen käsittely oli valitettavasti kestänyt kohtuuttoman pitkään. Tämä johtui siitä, että asiassa oli tullut arvioida sitä, voidaanko aikaisempaa, hakemuksessa esitetyn vaatimuksen mukaista palvelua toteuttaa siitä huolimatta, että se ei ollut myöntämisen perusteiden mukaista.

Saadun selvityksen mukaan asian käsittelyssä oli ollut viivettä tilanteen ruuhkautumisesta ja tarkoituksenmukaisen palvelurakenteen arvioimisen vuoksi. Muutokset palvelurakenteissa sekä henkilöstössä olivat vaikuttaneet tähän. Hyvinvointialueella on kuitenkin velvollisuus huolehtia palvelujen lakisääteisestä toteutumisesta. Asia on tiedossa johdolla ja ratkaisuja tilanteen parantamiseksi on tehty ja niitä etsitään lisää.

Hyvinvointialue myönsi päätöksenteon viivästyneen. Viivästyminen oli johtunut siitä, että asiakkaan tilannetta arvioitiin mahdollisen palvelukokonaisuuden kannalta.

3.4.3 Oikeusohjeet

Perustuslain 21 §:n 1 momentin 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.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

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.

Hallintolain 19 §:n mukaan asia pannaan vireille kirjallisesti ilmoittamalla vaatimukset perusteineen. Viranomaisen suostumuksella asian saa panna vireille myös suullisesti. Lain 20 §:n mukaan hallintoasia tulee vireille, kun asian vireille panemiseksi tarkoitettu asiakirja on saapunut toimivaltaiseen viranomaiseen tai kun asia on sille suullisen vireillepanon yhteydessä esitetty ja käsittelyn aloittamiseksi tarvittavat tiedot on kirjattu.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 5 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Pykälän 2 momentin mukaan selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Sosiaalihuoltolain 30 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdalta 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.

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.

Samanaikaisesti 2 momentin mukaan päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireilletulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

Tapahtuma-aikaan voimassa olleen vammaispalvelulain 3 a §:n 3 momentin mukaan vammaispalvelulain mukaisia palveluita 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 tukitointa koskevan hakemuksen. Mikäli asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa, voidaan päätös tehdä myös myöhemmin. Tällaisessa tilanteessa viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä muut selvitykset.

3.4.4 Arviointi ja kannanotto

Asiakirjoista ilmenee, että hyvinvointialueen vammaispalveluissa oli käsitelty asiakkaan hakemusta (ammatillinen tukihenkilö) lähes neljä kuukautta (3 kuukautta ja 19 päivää). Katson, että hakemuksen käsittelyssä oli ylitetty sosiaalihuoltolaissa ja vammaispalvelulaissa säädetyt määräajat asian käsittelylle.

Seuraavaksi arvioin, oliko asian selvittäminen erityisestä syystä vaatinut pidempää käsittelyaikaa tai oliko viivästymiselle muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

Vammaispalvelulain 3 a §:n ja sosiaalihuoltolain 45 §:n säännös asian viivytyksettömästä käsittelystä merkitsevät sitä, että hakemuksen tultua vireille, on viranomaisen välittömästi ryhdyttävä selvittämään asiaa.

Käytössäni olevista asiakirjoista ilmenee, että kantelija oli tiedustellut hyvinvointialueelta hakemuksen käsittelyn vaihetta 10.9.2024. Tiedusteluun oli vastattu sähköpostitse vammaisneuvonnasta 13.9.2024. Vastauksen mukaan hakemus oli vastaanotettu ja se odotti vastauksen antohetkellä käsittelyä.

Vastauksesta voi päätellä, että hakemusta ei ollut vielä aloitettu käsitellä, vaikka hakemus oli ollut tuolloin jo 2 viikkoa vireillä.

Kanteluun saadusta selvityksestä ei ilmene mitään syytä siihen, miksi kotikäynti asiakkaan luona oli toteutettu vasta lähes kolmen kuukauden kuluttua (24.11.2024) hakemuksen saapumisen jälkeen.

Tapahtuneen johdosta totean, että asiakkaan hakemuksen käsittelyssä oli ollut selvää viivettä ennen toteutettua kotikäyntiä. Selvityksestä ei ollut ilmennyt eikä siinä ollut tuotu esiin, että hakemuksen käsittely olisi edennyt ennen toteutettua kotikäyntiä tai että asiaa olisi selvitetty muulla tavoin.

Katson, että hyvinvointialue ei ole minulle antamassaan selvityksessä tuonut esille sellaista erityistä syytä, jolla olisi perusteltu sitä, että kotikäynti tehtiin vasta lähes 3 kuukauden kuluttua hakemuksen saapumisen jälkeen.

Hyvinvointialueen lausunnon mukaan viipyminen oli johtunut siitä, että asiakkaan tilannetta arvioitiin mahdollisen palvelukokonaisuuden kannalta ja että kantelijaan ja asiakkaaseen oli oltu yhteydessä ja asiakkaalle oli tarjottu suunniteltua kokonaisuutta.

Käytössäni olevista asiakirjoista kuitenkin ilmeni, että kantelijaan ja asiakkaaseen oli oltu yhteydessä vasta muutamaa päivää ennen varsinaista päätöksentekoa (13.12.2024 ja 16.12.2024) marraskuussa toteutetun kotikäynnin ja asiakastyöryhmän kokoontumisen jälkeen.

Katson hakemuksen käsittelyn viivästyneen lainvastaisesti. Katson lisäksi, että asiakkaan oikeus laadultaan hyvää sosiaalihuoltoon ja hyvään hallintoon ei ollut päätöksenteon viipymisen vuoksi toteutunut.

Katson hyvinvointialueen menetelleen sosiaalihoitolain ja vammaispalvelulain 3 a §:n vastaisesti kantelijan hakemuksen käsittelyssä, koska käsittelyaika ylitti vammaispalvelulaissa erikseen säädetyn kolmen kuukauden enimmäiskäsittelyajan eikä tälle ole esitetty laissa tarkoitettua erityistä syytä.

Vammaispalvelulain mukaisia palveluita 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 tukitointa koskevan hakemuksen.

Mikäli asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pitempää käsittelyaikaa, voidaan päätös tehdä myös myöhemmin. Tällaisessa tilanteessa viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä ilman, että käsittelyssä on taukoja, hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä muut selvitykset.

Tapahtuneen johdosta korostan, että vaatimus asian viivytyksettömästä käsittelystä koskee asian käsittelyä kaikissa sen vaiheissa. Tämä merkitsee käytännössä sitä, että viranomaisen on järjestettävä toimintansa niin, että kaikissa hakemuksen käsittelyvaiheissa käsittely toteutetaan viivytyksettömästi. Vammaispalvelulain tarkoittamissa asioissa tämä korostuu, koska niiden käsittelylle on säädetty perustuslaissa ja hallintolaissa säädetystä yleisestä viivytyksettömyyden vaatimuksesta poiketen erityinen enimmäiskäsittelyaika.

3.5 Asiakas(palvelu)suunnitelman päivittäminen

3.5.1 Kantelu

Kantelija oli kertomansa mukaan jättänyt Maisassa hakemuksen asiakkaan asiakassuunnitelman päivityksestä sekä palvelutarpeen arvioinnista elokuussa 2024. Kantelun mukaan asiakkaan asiakas(palvelu)suunnitelmaa ei ollut pyynnöistä huolimatta päivitetty.

Kantelun mukaan vuonna 2022 tehtyä palvelusuunnitelmaa on jatkettu 21.3.2025 saakka vanhoilla tiedoilla ja ilman sosiaalityöntekijän osallistumista tai asiakkaan tapaamista. Suunnitelmassa näkyy edelleen mm. opinnot, jotka asiakas päätti 2022 ja tiedot olivat jo tuolloin monelta osin vanhentuneita.

3.5.2 Saatu selvitys

Apulaisoikeusasiamies pyysi hyvinvointialueelle lähettämässään selvitys- ja lausuntopyynnössä jäljennökset asiakkaalle tehdyistä palvelusuunnitelmista (asiakassuunnitelmat) vuosilta 2023 ja 2024.

Sosiaalityöntekijä ilmoitti 10.3.2025 antamassaan selvityksessä tehneensä palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman päivittämisen kotikäynnillä 25.11.2024, jossa arviointiin perustuen hän oli luvannut viedä asiakkaan tilanteen asiantuntijaryhmään, jonka näkemyksen perusteella hän tekee lopullisen ratkaisunsa.

Koska päivitettyä palvelusuunnitelmaa ei oltu pyynnöstä huolimatta lähetetty aiemmin, oli tämän asian esittelijä pyytänyt uudelleen hyvinvointialuetta toimittamaan asiakkaalle tehdyn uuden asiakassuunnitelman.

Asiakirjapyyntöön annetun vastauksen liitteestä ilmeni, että sosiaalityöntekijä oli ilmoittanut johtavalle sosiaalityöntekijälle sähköpostitse 17.11.2025, että asiakassuunnitelmaa ei ollutkaan ehditty päivittää.

Muistutusvastauksessa 20.1.2025 johtava sosiaalityöntekijä totesi (20.11.2025), että asiakassuunnitelma tulee päivittää nyt sen vanhetessa 23.3.2025. Muistutusvastauksen mukaan ”Asiakas tulisi kuitenkin tavata, kuulla asiakkaan mielipide tilanteestaan ja päivittää palvelupäätökset ja tarvittaessa suunnitelma. Teidät on tavattu 25.11.2024 asian tiimoilta. Tämä tapaaminen, sekä nyt pikimmiten järjestettävä uusi tapaaminen, joissa on tarkoitus punnita käytössä olevia vaihtoehtoja, joista aikaisemmin kerroin (henkilökohtainen apu, erityisen osallisuuden tuki jne.) toimivat pohjana suunnitelman päivittämiselle ja palveluiden määrittämiselle. Omatyöntekijä on tältä osin yhteydessä”.

3.5.3 Arviointi

Sosiaalihuoltolain 39 §:n 1 momentin mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa siten kuin 36 §:n 4 ja 5 momentissa säädetään.

Asiakassuunnitelman tulee sosiaalihuoltolain 39 §:n 2 momentin mukaan sisältää asiakkaan palvelutarpeen edellyttämässä laajuudessa muun muassa asiakkaan sekä ammatillisen arvion tuen tarpeesta ja tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä.

Oikeusasiamiehen laillisuusvalvontakäytännössä on korostettu asiakas/palvelusuunnitelman merkitystä sosiaalihuollon palvelua toteutettaessa. Asiakassuunnitelman tulee sisältää vammaisen henkilön yksilöllisen tarpeen mukaisen suunnitelman siitä, millä tavalla henkilön itsemääräämisoikeutta voidaan mahdollisimman hyvin toteuttaa ja turvata. Palvelua toteutettaessa on kiinnittävä erityistä huomiota siihen, mitä henkilön avun tarpeesta on kirjattu suunnitelmaan.

Totean, että suunnitelmaan perustuen viranomaisen järjestää erikseen tehtävien yksilöä koskevien päätösten mukaisesti palveluita tai tukitoimia vammaisen henkilön vamman tai sairauden aiheuttaman tarpeen huomioon ottavalla tavalla.

Vammaispalvelulaissa on korostettu palvelusuunnitelman merkitystä yksilöä koskevassa päätöksenteossa erityisesti silloin, kun kyse on palveluista, joilla on tai saattaa olla merkitystä vammaisen henkilön henkilökohtaisen vapauden, yksityisyyden suoja ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen kannalta. Nyt kyseessä oleva palvelussa on kysymys juuri tällaisesta palvelusta.

Kantelukirjoituksen ja saamani selvityksen perusteella katson, että asiakkaalle olisi tullut tehdä ilman aiheetonta viivytystä palvelu/asiakassuunnitelma vuonna 2024, kun kantelija oli sitä pyytänyt. Selvityksessä ei ole väitetty, että suunnitelman laatiminen olisi tuolloin ollut ilmeisen tarpeetonta.

Katson, että hyvinvointialue on laiminlyönyt oikea-aikaisen asiakassuunnitelman tekemisen ja sen laatiminen oli viivästynyt lainvastaisesti. Pidän hyvinvointialueen menettelyä moitittavana.

Eriyistä merkitystä yksilöllisellä asiakas(palvelu)suunnitelmalla on myös silloin, kun vammaisen henkilö ja viranomainen ovat erimielisiä siitä, millä tavoin vammaispalveluita tai muita sosiaalihuoltolain palveluita tulee järjestää tai toteuttaa. Asiakkaan omalla näkemyksellä ristiriitatilanteessa voi olla merkitystä asiakkaan hakiessa muutosta viranomaisen ratkaisuun. Kyse voi olla tällöin palveluiden määrästä, palveluiden toteuttamistavasta tai siitä, minkälaisia palveluita asiassa on järjestettävissä tai tulee järjestää.

Tarkoitus on, että palvelusuunnitelmasta käyvät riittävän yksityiskohtaisesti ilmi ne asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeeseen ja elämäntilanteeseen liittyvät seikat, joilla on merkitystä palvelujen sisällön, järjestämistavasta ja määrästä päätettäessä. Lähtökohtana on pidettävä sitä, ettei asiakassuunnitelmaan kirjattuja seikkoja tulisi ilman perusteltua syytä sivuuttaa päätöksenteossa. Koska palvelusuunnitelman merkitys suhteessa palveluja ja tukitoimia koskevaan hallintopäätökseen saattaa olla epäselvä, sosiaalitoimen viranhaltijan tulee asiakaslain 5 §:n mukaisesti selvittää asiakkaalle hänen oikeutensa ja ohjata hänet palvelusuunnitelman tekemisen yhteydessä tekemään tarvittavat hakemukset palvelujen ja tukitoimien saamiseksi.

Korostan, että vammaisella henkilöllä on edellä sanottu huomioon ottaen erityinen tarve ja lakiin perustuva oikeus saada itseään koskeva asiakassuunnitelma laadituksi ilman aiheetonta viivytystä.

Kiinnitän vammaispalveluiden huomiota kiinnittää jatkossa erityistä huomiota 1.1.2025 voimaan tulleen vammaispalvelulain (675/2023) 4 §:ssä todetun, sosiaalihuoltolaissa säädetyn palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman tekemisen ajantasaisuuteen ja myös sosiaalityöntekijöiden tarkempaan ohjeistamiseen siinä, missä tilanteissa palvelutarpeen arvio ja suunnitelma tulee aina laadittavaksi tai päivitettäväksi.

Totean lisäksi, että kuluvan vuoden alussa sosiaalihuoltolakiin on lisätty sosiaalihuollon päätöstä koskeva tarkennus, joka vahvistaa asiakassuunnitelman merkitystä. Jos asiakassuunnitelmaan kirjatusta sosiaalipalvelujen kokonaisuudesta poiketaan, se on perusteltava päätöksessä. Asiakassuunnitelmaan kirjatusta asiakkaan näkemyksestä poikkeaminen tulee perustella myös silloin, kun asiakkaan näkemys eroaa asiakassuunnitelmaan kirjatusta työntekijän arviosta. Asiakassuunnitelma ei kuitenkaan luo jatkossakaan oikeutta palveluihin.

3.6 Muistutuksen käsittely

Kantelun mukaan hyvinvointialue ei ollut antanut kantelijan 26.8.2024 muistutukseen vastausta.

Muistutukseen oli saadun selvityksen mukaan vastattu 20.1.2025.

Muistutukseen annetun vastauksen mukaan kantelijan yksittäisille viranhaltijoille lähettämä muistutus (26.8.2024) oli toimitettu kirjaamon kautta käsittelyyn vasta 12.12.2024 sen jälkeen, kun kantelija oli lähettänyt 9.12.2024 johtavalle sosiaalityöntekijälle viestin muistutuksen käsittelyn viipymisestä. Muistutusvastauksen mukaan muistutuksen vastaanottaneen viranhaltijan olisi tullut toimittaa asia kirjaamoon ja vastauksessa valitettiin asiassa tapahtunutta virhettä.

Tapahtuneen johdosta totean seuraavan.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:ssä säädetään muistutuksen tekemisestä. Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on lainsäätäjän ensisijaiseksi tarkoittama tapa saada asia selvitettyksi. Säännöksen mukaan muistutukseen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa.

Kantelukirjoituksen ja selvitykseen liitetyn muistutusvastauksen mukaan muistutus oli otettu käsittelyyn hyvinvointialueella vasta joulukuussa 2024, vaikka muistutus oli tehty jo elokuussa. Kantelijan tekemään muistutukseen oli vastattu vasta lähes 5 kuukauden kuluttua.

Katson, että muistutuksen käsittelyssä ja siihen vastaamisessa ei ollut toimittu asianmukaisella huolellisuudella, minkä seurauksena muistutukseen vastaaminen oli viivästynyt merkittävästi.

Asiassa oli laiminlyöty välittää kantelijan tekemä muistutus kirjattavaksi kirjaamoon ja osittain tämän vuoksi muistutusvastauksen antaminen oli viivästynyt merkittävästi.

Oikeusasiamiehen vakiintuneessa ratkaisukäytännössä (esim. [EOAK/3718/2007](#)) on edellytetty, että yksittäisen virkamiehen sähköpostiin organisaation asiointiosoitteen sijaan lähetetty viesti tulee siirtää organisaation kirjaamon.

Lisäksi katson, että kantelijan tekemän muistutuksen vastaanottanut viranhaltija ei ollut muutoinkaan huolehtinut siitä, että muistutukseen olisi vastattu kohtuullisessa ajassa.

Totean, että muistutusmenettelyn tarkoituksena on mahdollistaa joustava ja nopea keino esittää mielipiteensä sille taholle, joka palveluista vastaa ja jolla on mahdollisuudet vaikuttaa tilanteen pikaiseen korjaamiseen. Sosiaalihuollon asiakaslaisissa ei ole erikseen säädetty määräaikaa muistutukseen vastaamiselle, mutta oikeusasiamiehen ratkaisukäytännössä kohtuullisena aikana on pidetty enintään noin kuukautta tavanomaisissa muistutusasioissa tai 1–2 kuukautta asian ollessa erittäin ongelmallinen ja vaatiessa selvitystyötä.

Totean, että kantelijan oikeus saada muistutusasiansa vireille hyvinvointialueella ei ollut toteutunut virkamiehen laiminlyönnin johdosta. Katson asiassa menettelyn tältä osin virheellisesti.

Kiinnitän hyvinvointialueen huomiota edellä todettuun ja siihen, että sosiaalihuollon asiakkaan tekemiin muistutuksiin tulee vastata sosiaalihuollon asiakslain mukaisesti kohtuullisessa ajassa. Korostan, että hyvinvointialueella tulee varmistaa, että koko henkilöstö tuntee muistutusten käsittelyyn liittyvät menettelytavat käsittelyaikatavoitteineen.

3.7 Omatyöntekijä

Kantelija arvostelee sitä, että asiakkaalle ei ollut nimetty omatyöntekijää aiemmin omatyöntekijänä toimineen sosiaalityöntekijän eläköidyttyä vuosien 2022 ja 2023 vaihteessa.

Johtavan sosiaalityöntekijä ilmoitti selvityksessään, että hän ei voinut ottaa kantaa siihen, että asiakas on ollut ilman omatyöntekijää, koska hän aloitti tehtävässään 11/2023 ja asiakkaalle oli nimetty omatyöntekijä 10/2023.

Sosiaalihuoltolain 42 §:n 3 momentin mukaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä ja tehtävä on hoidettava virkasuhteessa.

Omatyöntekijän määräämisestä ja tehtävistä säädetään sosiaalihuoltolain 42 §: ssä. Pykälän 1 momentin mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Saamassani selvityksessä tai lausunnossa ei ole otettu kantaa kantelijan mainitsemaan tilanteeseen siitä, että asiakas oli ollut ilman omatyöntekijää aiemman oma työntekijän jäätyä eläkkeelle.

Koska saamani selvitys on tältä osin ollut puutteellinen ja toisaalta asiassa ei ole esitetty selvitystä siitä, että asiakkaalla olisi ollut omatyöntekijä vuonna 2023 ennen lokakuuta, en ole voinut vakuuttua siitä, että asiakkaan asiassa olisi tältä osin menetelty lainmukaisesti siten, että hänellä olisi ollut nimettynä oma työntekijä saumattomasti/ilman taukoja omatyöntekijän jäätyä eläkkeelle.

Tapahtuneen korostan, että hyvinvointialueen on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on nimetty omatyöntekijä sosiaalihuoltolain edellyttämällä tavalla.

3.8 Asiantuntijatiimin toiminta

3.8.1 Kantelu

Kantelun mukaan hyvinvointialueella on normaali käytäntö, että sosiaalityöntekijä ei tosiasiallisesti tee päätöstä sosiaalihuollon palveluista tapaamisen ja oman palvelutarpeen arvionsa perusteella, vaan päätöksen tekee monialaisen asiantuntijatyöryhmä.

3.8.2 Selvitys

Sosiaalityöntekijä ilmoitti antamassaan selvityksessään, että hän muotoilee viranhaltijana palvelutarpeen arvion itsenäisesti ja laatii palvelutarpeen arvion yhteistyössä asiakkaan ja hänen laillisten edustajiensa kanssa.

Palvelupäätöksissä on mahdollista konsultoida omassa tiimissä työskenteleviä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä joko omassa tiimissä tai viedä ne asiantuntijaryhmään pohdittaviksi. Asiantuntijaryhmän mietinnät eivät kuitenkaan sido yksittäistä asiansa ryhmälle esittävää työntekijää, vaan ne ovat asiantuntijaryhmän omia näkemyksiä eivätkä velvoita tai sido asiansa ryhmälle esittävää työntekijää.

Muistutukseen annetusta vastauksen (11.3.2025) mukaan sekä ikäkausittain jaetut tiimit että monialainen asiantuntijaryhmä ovat konsultatiivisia ryhmiä, jonne työntekijä voi tuoda arvioitavan tilanteen yhteisesti pohdittavaksi. Moniammatillinen asiantuntijaryhmä voi antaa suosituksia, mutta ei päättää työntekijän ohi.

Tehtäväaluepäällikkö ilmoitti lausunnossaan vammaispalveluiden pahoittelevansa, jos jollain tavalla on syntynyt virheellinen vaikutelma työryhmän toiminnasta tai prosessista, jolla palveluita myönnetään. Hän ilmoitti, että kaikkien työntekijöiden kanssa tullaan käymään läpi, miten huolellisesti ryhmän tarkoituksesta ja toiminnasta tulee viestiä, jottei vastaavia virhekäsityksiä syntyisi jatkossa.

3.8.3 Arviointi

Eduskunnan oikeusasiamiehen tehtävänä on valvoa, että viranomaisen noudattaa lakia ja toimii harkintavaltansa puitteissa. Oikeusasiamies ei voi puuttua siihen, miten viranomaisen harkintavaltansa käyttää, jos harkintavaltaa ei ole ylitetty tai käytetty väärin. Oikeusasiamies ei voi päättää siitä, miten hyvinvointialue harkintavaltansa rajoissa virkatyötään organisoii esimerkiksi sisäisten järjestelyiden avulla.

Totean, että sosiaalihuollon viranomaisella on harkintavaltansa puitteissa mahdollisuus käyttää työn organisoinnissa niin sanottua asiantuntijatiimiä esimerkiksi päätöksenteon tukena ja yhdenvertaisten soveltamiskäytäntöjen varmistamiseksi. Päätöksentekovelvollinen virkamies vastaa kuitenkin itse tekemänsä päätöksen sisällöstä, eikä päätöksentekovastuuta voida miltään osin ulkoistaa asiantuntijatiimille.

Kantelukirjoituksen ja saamani selvityksen perusteella en ole havainnut asiantuntijatiimin toiminnan osalta sellaista, joka edellyttäisi toimenpiteitä oikeusasiamiehen laillisuusvalvonnassa.

3.9 Muut asiat

Kantelija kertoi vammaispalveluiden eri viranhaltijoiden (nimetty kantelussa) kertoneen kantelijalle ja asiakkaan tukihenkilölle puhelimesta, että kaikki vammaispalvelujen voimassa olevat määrärahasidonnaiset palvelut arvioidaan uudelleen eikä palveluja jatketa. Lisäksi viranhaltijat olivat kertoneet, että määrärahasidonnaiset palvelusopimukset päätetään ja asiakkaat ”pakotetaan” olemaan kokeilumielessä ilman tarvitsemaansa palvelua noin 6 kuukautta.

Kyseistä asiaa on käsitelty kantelijalle annetussa muistutusvastuksessa 11.3.2024. Katson, että asiassa ei ilmene seikkoja, joiden perusteella asiassa olisi syytä epäillä oikeusasiamiehen toimenpiteitä edellyttävää viranomaisen lainvastaista menettelyä tai velvollisuuden laiminlyöntiä.

Muilta osin katson, että kantelussa yksilöityjen tietojen ja saamani selvityksen ja lausunnon sekä muun käytettävissäni olevan asiakirja-aineiston perusteella ei ilmene sellaisia seikkoja, joiden perusteella minulla olisi edellytyksiä katsoa, että asiassa olisi jatkotoimenpiteitä edellyttävällä tavalla menetelty lainvastaisesti tai jätetty täyttämättä velvollisuus.

3.10 Oikeusasiamiehen tiedonsaantioikeus

Perustuslain 111 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamiehellä on oikeus saada viranomaisilta ja muilta julkista tehtävää hoitavilta laillisuusvalvontaansa varten tarvitsemansa tiedot. Tämä perustuslaissa säädetty tiedonsaantioikeus koskee viranomaisten asiakirjoja riippumatta siitä, arvioidaanko ne tavallisen lainsäädännön nojalla salassa pidettäviksi.

Jotta oikeusasiamies voi toteuttaa hänelle perustuslaissa asetettua tehtävää valvoa lain noudattamista sekä perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista, viranomaisten ja muiden julkista tehtävää hoitavien tulee antaa oikeusasiamiehelle hänen laillisuusvalvontaansa varten pyytämät tiedot ja selvitykset. Asian yhteiskunnallista merkitystä ja tärkeyttä ilmentää se, että oikeusasiamiehen tiedonsaantioikeudesta säädetään perustuslaissa.

Asian selvittämistä on hidastanut se, että kaikkia selvitys- ja lausuntopyyntöissä pyydettyjä tietoja ei ole toimitettu. Asiassa on pyydetty puuttuvia asiakirjoja uudelleen ja myös tähän pyyntöön vastaaminen viivästyi huomattavasti ja pyydettyt asiakirjat toimitettiin vasta sen jälkeen, kun asian esittelijä oli jättänyt hyvinvointialueelle soittopyynnön asiassa.

Myös asiassa annettu lausunnossa oli epäselviä kohtia, koska siinä oli yksilöity tapahtuma-ajankohtia ainoastaan siten, että ajankohdan yksilöinnin (päivän) tilalla oli kirjaimet xx kolmessa kohtaa. Lisäksi saamassani selvityksissä oli tuotu esille tapahtumia, kuten se, että asiakkaalle oli tarjottu erityisen osallisuuden tukea, mutta tältäkin osin ei ollut täsmennetty ajankohtaa. Myös selvitykseen liitetystä muistutusvastauksesta viitataan kohdassa 2 (s. 3) kirjauksiin liittyen hakemuksen muuttuneeseen sisältöön, joita ei kuitenkaan ole enempää ajallisesti tai tosiasiallisesti esitetty. Edellä olevat puutteellisuudet olivat osaltaan hankaloittaneet asian selvittämistä.

Oikeusasiamiehen tiedonsaantioikeuden on vakiintuneesti katsottu tarkoittavan sitä, että oikeusasiamiehen pyytämien selvitysten antaminen on virkatehtävä, jota koskevat yleiset virkavelvollisuudet. Jotta oikeusasiamies voi toteuttaa hänelle perustuslaissa asetettua tehtävää, viranomaisten ja muiden julkista tehtävää hoitavien tulee antaa oikeusasiamiehelle hänen laillisuusvalvontaansa varten pyytämät selvitykset niille asetetussa määräajassa.

Selvityksen antamisen viivästyminen viivyttää laillisuusvalvonta-asian käsittelyä ja ylimmän laillisuusvalvojan oikea-aikaisia toimintamahdollisuuksia.

Katson, että hyvinvointialue on laiminlyönyt virkavelvollisuutensa, kun se on viivytellyt tietojen toimittamisessa ja kun sen toimittama selvitys on ollut osin puutteellinen.

4 TOIMENPITEET

Saatan hyvinvointialueen tietoon edellä kohdissa 3.2.5 (palvelun hakeminen ja päätöksenteko), 3.3.3 (hakemukseen annettu päätös), 3.4.4 (hakemuksen käsittelyaika), 3.5.3 (asiakassuunnitelman päivittäminen), 3.6 (muistutuksen käsittely), 3.7 (omatyöntekijä) ja 3.10 (oikeusasiamiehen tiedonsaantioikeus) esittämäni käsitykset menettelyn puutteista ja lainvastaisuudesta.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni hyvinvointialueen tietoon.

Olen päättänyt ottaa omana aloitteenani tutkittavakseni sosiaalityöntekijän menettelyn tietojen antamisessa oikeusasiamiehelle. Asia koskee sosiaalityöntekijän selvityksessään esittämää ilmoitusta siitä, että asiakassuunnitelma päivitettiin kotikäynnillä 25.11.2024.