

15.12.2025

EOAK/5363/2024

Beslutsfattare: Biträdande justitieombudsman Maija Sakslin

Föredragande: Äldre justitieombudsmannasekreterare Riikka Jackson

ORDNANDET AV SVENSKSPRÅKIG DAGVERKSAMHET

1 KLAGOMÅLET

FDUV kritiserar med fullmakt av A Västra Nylands välfärdsområdes förfarande i ärendet, som gäller ordnandet av svenskspråkig dagverksamhet till en klient från och med år 2024.

Enligt klagomålet är sammanfattningen av händelseförloppet följande. År 2022 beviljade Esbo stad klienten dagverksamhet fem dagar i veckan tills vidare med stöd av specialomsorgslagen. Klienten deltog i Folkhälsans svenskspråkiga dagverksamhet för personer med stora stödbehov i Helsingfors. I november 2023 meddelade Folkhälsan Valfärd att verksamheten läggs ned vid årsskiftet. Därefter har Västra Nylands välfärdsområde, som ansvarar för klientens funktionshindersservice, inte kunnat erbjuda hen ersättande svenskspråkig dagverksamhet.

Enligt klagomålet har klienten från och med januari 2024 tillbringat tre dagar i veckan på sitt boende i Esbo. Boendepersonalen har ordnat program för hen under de dagar hen vistas där. Resten av veckan har hen tillbringat i föräldrahemmet. Trots att både klientens intressebevakare (mamman) och FDUV flera gånger sedan november 2023 har kontaktat välfärdsområdet i frågan, har det varit svårt att hitta en lösning, och klienten har i flera månader varit utan dagverksamhet.

Under våren har klientens intressebevakare vid upprepade tillfällen varit i kontakt med välfärdsområdet för att få information om en lämplig dagverksamhet hittats, men hon har fått svar först efter flera påminnelser.

Först i augusti 2024 hittades en ersättande dagverksamhet åt klienten, men denna är finskspråkig och finns vid verksamhetscenter B.

2 UTREDNING

Med anledning av klagomålet har utredning och yttrande skaffats från Västra Nylands välfärdsområde.

I begäran om utredning ombads välfärdsområdet särskilt redogöra för hur klientens dagverksamhet har ordnats efter årsskiftet samt hur dagverksamhetsplats har erbjudits klienten under innevarande år. Därtill begärdes uppgifter om huruvida ett separat myndighetsbeslut hade fattats om den erbjudna dagverksamhetsplatsen.

De erhållna utredningarna finns som bilaga till detta beslut.

2.1 Utredning

Enligt utredningen har klienten den 11 november 2022 beviljats dagverksamhet fem dagar i veckan vid Folkhälsans dagverksamhet med stöd av specialomsorgslagen. Klienten deltog i verksamheten fram till december 2023. Klienten har även beviljats serviceboende med dygnetruntvård vid Folkhälsan från och med den 1 oktober 2022.

Den 20 juni 2024 beviljades klienten dagverksamhet fem dagar i veckan vid verksamhetscenter B från och med den 5 augusti 2024. Enligt utredningen hade klienten kunnat inleda dagverksamheten redan i juni 2024, men föräldrarna valde att ta emot platsen först efter semesterna i augusti. Klienten har således varit helt utan dagverksamhet under perioden 1.1.2024–5.8.2024. Dagverksamheten vid verksamhetscenter B är finskspråkig.

Klienten är beviljad dygnetruntvård, vilket innebär att hen har rätt att vistas dygnet runt på sitt boende. Enligt välfärdsområdets utredning har det under våren 2024 varit svårt att hitta en lämplig dagverksamhetsplats åt klienten. Västra Nylands välfärdsområde ordnade i början av 2024 svenskspråkig dagverksamhet i Raseborg, men familjen ansåg att resan dit skulle bli för lång för klienten.

I utredningen redogörs för de åtgärder som vidtagits för att hitta dagverksamhet: den 20.11.2023 gjordes en platsförfrågan till Helsingfors stads dagverksamhetsenheter och den 7.12.2023 en servicebegäran till aktör C. Funktionshindersservicen kontaktade klientens intressebevakare den 3.1.2024 och informerade att ärendet om svenskspråkig dagverksamhet hade behandlats i SAS-arbetsgruppen, som rekommenderade att bekanta sig med dagverksamheten i Kyrkslätt, där tvåspråkig handledning finns att tillgå. Arbetsgruppen konstaterade även att deltidsverksamhet kunde planeras med stöd av aktör C. Vid denna tidpunkt var den närmaste helt svenskspråkiga dagverksamheten belägen i Karis, Raseborg.

Enligt utredningen har klientens intressebevakare lyft fram möjligheten till dagverksamhet vid enhet D, ordnad av företag E, men denna är finskspråkig. Intressebevakaren önskade att dagverksamhet skulle ordnas fem dagar i veckan. Socialhandledaren kom överens med henne om att utreda platstillgång och resurser vid enhet D. Den 23.1.2024 informerades intressebevakaren om att det inte fanns lediga platser där. Samtidigt presenterade socialhandledaren andra tillfälliga alternativ: Aktör C, dagverksamhet i Raseborg samt företag E:s finskspråkiga service i avvaktan på en svenskspråkig plats. Den 29.1.2024 meddelade socialhandledaren att hon utreder möjligheterna vid företag E och att hon återkommer när en plats finns tillgänglig.

Den 27.3.2024 skickade intressebevakaren ett e-postmeddelande till funktionshindersservicens rådgivning och efterfrågade information om dagverksamhetens situation. Den 19.4.2024 kontaktade hon rådgivningen per telefon och uppgav att hon flera gånger tidigare försökt få information utan att bli kontaktad tillbaka. Även den 29.4.2024 skickade intressebevakaren e-post och meddelade att hon ännu inte blivit kontaktad i ärendet. Först den 10.5.2024 svarade ledande socialarbetaren. Den 16.5.2024 informerade socialhandledaren intressebevakaren om att det fanns lediga platser i dagverksamheten vid verksamhetscenter B. Den 10.6.2024 meddelade familjen att de accepterar platsen vid verksamhetscenter B trots att verksamheten inte är svenskspråkig.

Enligt utredningen har funktionshindersservicens socialhandledare varit i kontakt med intressebevakaren i fråga om klientens behov av dagverksamhet, men att det tyvärr har varit svårt att hitta lediga platser både på finska och svenska.

Välfärdsområdet konstaterar i sin utredning att det inte funnits någon godtagbar anledning till att intressebevakarens ringbud inte besvarats. Välfärdsområdet kommer att påminna personalen om prioriteringen av ringbud samt utveckla funktionshindersservicens rådgivning så att klienter får mer heltäckande information när de kontaktar rådgivningen.

Vidare konstateras i utredningen att funktionshindersservicens klienter hänvisas att ta kontakt med rådgivningen, där klientens servicebehov bedöms. Om behovet bedöms vara omfattande hänvisas ärendet vidare till en socialarbetare eller socialhandledare.

I utredningen konstateras, med hänvisning till 39 § i lagen om ordnandet av social- och hälsovård som nämns i klagomålet, att funktionshindersservicen har varit i kontakt med Helsingfors stad om möjligheten att köpa svenskspråkig dagverksamhet därifrån. Västra Nylands välfärdsområde kommer i februari 2025 att öppna en ny dagverksamhet för svenskspråkiga klienter, och klienten kommer att erbjudas en plats vid den nya enheten.

2.2 Uppgifter som antecknats i klientdatasystemet (avlämnat av klaganden)

Enligt de anteckningar i klientdatasystemet som bifogats klagomålet har välfärdsområdet i november skickat platsförfrågningar till dagverksamhetsenheter i Helsingfors. Ingen av enheterna hade dock lediga platser. Därefter gjordes en förfrågan till aktör C, men detta alternativ ansågs inte lämpligt av klientens intressebevakare. Av anteckningarna framgår att socialhandledaren och intressebevakaren i samma samtal även diskuterade möjligheten att ordna dagverksamhet i klientens boendeenhet. Intressebevakaren framhöll dock att klienten är i behov av att regelbundet komma utanför boendeenheten.

Enligt anteckningarna har ärendet behandlats i SAS-arbetsgruppen, som rekommenderade att dagverksamhet i första hand ordnas i välfärdsområdets egna enheter och i andra hand föreslog individuellt anpassad verksamhet genom aktör C 3–5 dagar i veckan. SAS-arbetsgruppen antecknade även att klienten numera bor i en boendeenhet och att vårdbehovet därför inte längre styr omfattningen av dagverksamheten.

Enligt anteckningen om planeringen av klientens service den 3.1.2024 har klientens intressebevakare kontaktats per telefon och informerats om att SAS-arbetsgruppen behandlat ordnandet av svenskspråkig dagverksamhet. Arbetsgruppen rekommenderade att bekanta sig med dagverksamheten i Kyrkslätt, där det finns tillgång till tvåspråkig handledning. I samband med detta tog intressebevakaren upp möjligheten till dagverksamhet i företag E:s finskspråkiga enhet D, där även klientens vän deltar. Enhet D ligger nära klientens boendeenhet. Enligt anteckningen är "modern medveten om att det inte erbjuds svenskspråkig service i enhet D, men de goda erfarenheterna av enheten och det nära läget väger i detta skede tyngre".

Av anteckningen den 23.1.2024 framgår att intressebevakaren per e-post informerats om att det inte finns lediga platser i enhet D. Därefter har de alternativ som då stod till buds presenterats. Enligt anteckningarna meddelade socialhandledaren den 29.1.2024 att hon utreder platssituationen vid företag E.

Av anteckningarna framgår vidare att intressebevakaren därefter varit i kontakt med välfärdsområdets rådgivning per e-post den 27.3.2024 samt per telefon den 16.4.2024 och 29.4.2024. Den 10.5.2024 informerades hon om att man återkommer i ärendet följande vecka. Enligt anteckningarna gjordes den 13.5.2024 nya servicebegäranden bland annat till aktör C, Helsingfors stads dagverksamhetsenheter och företag E. Av anteckningarna framgår att någon servicebegäran inte hade gjorts till företag E i januari, trots att detta diskuterats med intressebevakaren. Intressebevakaren föreslog den 13.5.2024 även verksamhetscenter B som alternativ, vilket välfärdsområdet lovade att utreda.

Enligt anteckningen den 16.5.2024 informerades intressebevakaren om att det fanns lediga platser i verksamhetscenter B, och hon bokade ett tillfälle för att bekanta sig med enheten. Den 10.6.2024 meddelade familjen att de accepterar platsen. Samtidigt kom parterna överens om att dagverksamheten vid verksamhetscenter B inleds efter semestrarna den 5.8.2024.

3 AVGÖRANDE

3.1 Justitieombudsmannens behörighet

Enligt 109 § 1 mom. i grundlagen skall justitieombudsmannen övervaka att domstolarna och andra myndigheter samt tjänstemännen, offentligt anställda arbetstagare och också andra, när de sköter offentliga uppdrag, följer lag och fullgör sina skyldigheter. Vid utövningen av sitt ämbete övervakar justitieombudsmannen att de grundläggande fri- och rättigheterna samt de mänskliga rättigheterna tillgodoses.

Enligt 3 § i lagen om riksdagens justitieombudsman utreder justitieombudsmannen ett klagomål, om det gäller en fråga som hör till hans laglighetskontroll och det finns anledning att misstänka att den som står under tillsyn har handlat lagstridigt eller försummat sina skyldigheter, eller om justitieombudsmannen av någon annan anledning anser att klagomålet bör utredas.

Justitieombudsmannen vidtar med anledning av ett klagomål de åtgärder som han anser vara motiverade med hänsyn till lagens efterlevnad, rättsskyddet samt tillgodosendandet av de grundläggande fri- och rättigheterna och de mänskliga rättigheterna. Justitieombudsmannen har således prövningsrätt i fråga om vilka åtgärder ett klagomål föranleder. I ärendet inhämtas den utredning som justitieombudsmannen anser nödvändig.

3.2 Organisering av service och klientens språkliga rättigheter

Klagomålet gäller att klienten i praktiken inte har fått den svenskspråkiga dagverksamhet som beviljats hen med stöd av särskild omsorgsprogrammet under tiden 22.12.2023—5.8.2024. Ett nytt beslut om ordnandet av dagverksamheten hade fattats i juni 2024, enligt vilket servicen inleddes 5.8.2024 (på finska). I klagomålet kritiseras särskilt att välfärdsområdet inte har ordnat dagverksamhet på klientens modersmål, svenska.

I den erhållna utredningen konstateras att det funnits utmaningar med att hitta en lämplig dagverksamhetsplats för klienten. Händelseförloppet har redovisats ingående ovan i avsnittet "Utredning". Jag upprepar därför inte detaljerna här.

Av utredningen framgår att det funnits brister i tillgången på både finsk- och svenskspråkiga dagverksamhetsplatser. Det framgår att familjen först erbjöds olika svenskspråkiga eller tvåspråkiga alternativ, vilka av skäl som framgår av utredningen inte varit lämpliga för klienten. I avsaknad av svenskspråkiga alternativ som skulle ha beaktat klientens språkliga rättigheter och individuella omständigheter har familjen själv varit tvungen att föreslå finskspråkiga lösningar.

Enligt 6 § 2 mom. i grundlagen får ingen utan godtagbart skäl särbehandlas på grund av bland annat språk.

Enligt 17 § 1 mom. i grundlagen är Finlands nationalspråk finska och svenska. Enligt 2 mom. garanteras genom lag var och ens rätt att i domstol och hos andra myndigheter använda sitt eget språk, finska eller svenska, och att få expeditioner på detta språk. Det allmänna skall tillgodose landets finskspråkiga och svenskspråkiga befolknings kulturella och samhällsliga behov enligt lika grunder.

Enligt 22 § i grundlagen skall det allmänna se till att de grundläggande fri- och rättigheterna och de mänskliga rättigheterna tillgodoses.

Enligt 4 § 1 mom. i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården har en klient rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande utan diskriminering från den som lämnar socialvård. Klienten skall bemötas så att hans eller hennes människovärde inte kränks och så att hans eller hennes övertygelse och integritet respekteras.

Enligt 2 mom. när socialvård lämnas skall klientens önskemål, åsikt, fördel och individuella behov samt modersmål och kulturella bakgrund beaktas.

Enligt 4 § 3 mom. bestämmelser om klientens rätt att använda, bli hörd och få expeditioner på finska eller svenska samt om hans eller hennes rätt till tolkning vid användningen av dessa språk hos myndigheterna finns i 10, 18 och 20 § i språklagen (423/2003). Bestämmelser om välfärdsområdets skyldighet att ordna socialvård på finska och svenska finns i 5 § i lagen om ordnande av social- och hälsovård (612/2021).

Enligt 10 § 1 mom. i språklagen har var och en rätt att använda finska eller svenska i kontakter med statliga myndigheter, tvåspråkiga myndigheter i välfärdsområden och tvåspråkiga myndigheter i välfärdssammanslutningar samt tvåspråkiga kommunala myndigheter.

Enligt 23 § i språklagen skall myndigheterna i sin verksamhet självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken. En tvåspråkig myndighet skall betjäna allmänheten på finska och svenska. Myndigheten skall både i sin service och i annan verksamhet utåt visa att den använder båda språken.

Enligt 25 § i språklagen när en offentlig förvaltningsuppgift genom lag eller med stöd av lag hör till en enskild, gäller för denne i uppdraget det som i denna lag sägs om myndigheter. Om en sådan uppgift uppdras åt en enskild med stöd av ett beslut eller någon annan åtgärd av en myndighet eller ett avtal mellan myndigheten och den enskilde, skall myndigheten försäkra sig om att den enskilde i uppdraget ger sådan språklig service som förutsätts i denna lag. Myndigheten skall försäkra sig om detta också när den anförtror en enskild någon annan uppgift än en offentlig förvaltningsuppgift, om detta är nödvändigt för att upprätthålla den servicenivå som lagen förutsätter.

Enligt 4 § 1 mom. i lagen om ordnande av social- och hälsovård (ordningslagen) ska välfärdsområdet planera och tillhandahålla social- och hälsovården i den omfattning och med den kvalitet som klienternas behov förutsätter.

Enligt motiveringarna i regeringens proposition RP 241/2020 rd (s. 671) förutsätter det i praktiken, för att välfärdsområdet i realiteten ska kunna fullgöra de uppgifter som ingår i dess organiseringsansvar, att välfärdsområdet har tillräcklig egen serviceproduktion samt egen personal och kompetens för att kunna fullgöra sina uppgifter.

Grundlagsutskottet har konstaterat att den offentliga makten enligt 19 § i grundlagen är skyldig att upprätthålla tillräcklig egen serviceproduktion för att i alla situationer kunna trygga tillräckliga och likvärdiga social- och hälsovård (GrUU 15/2018 rd).

Laglighetsövervakningen har betonat (bland annat i EOAK/872/2023) att en myndighet med organiseringsansvar ska vidta åtgärder utan dröjsmål om det uppstår brister i tillgängligheten eller kvaliteten på servicen.

I beslutet 28.2.2024 (EOAK/872/2023) framhöll jag att om situationen för krävande funktionshindersservice väsentligt försvåras, måste välfärdsområdet allvarligt överväga att utveckla egen serviceproduktion för att säkerställa fullständig och likvärdig service till de mest utsatta klienterna.

Enligt 5 § 1 mom. i ordningslagen ska social- och hälsovård ordnas på både finska och svenska i ett tvåspråkigt välfärdsområde så att klienten får servicen på det språk han väljer.

Jag konstaterar inledningsvis att det faktum att klienten av myndighetsrelaterade skäl tvingats avstå från sina lagstadgade rättigheter inte innebär att myndigheten har agerat lagenligt.

Myndigheten ska i enlighet med ovan nämnda bestämmelser på eget initiativ säkerställa att klientens språkliga rättigheter tillgodoses i praktiken. Servicen som ingår i myndighetens organiseringsansvar ska planeras och genomföras så att språklagens krav kan uppfyllas.

Av klagomålet och den erhållna utredningen framgår att klientens språkliga rättigheter har åsidosatts när svenskspråkig service inte har ordnats.

Jag hänvisar även till Förenta nationernas konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (FördrS 26–27/2016). Möjligheten att använda sitt eget (moders)mål är en väsentlig del av konventionens genomförande. Kommunikation och information på det egna språket är avgörande för att jämlikhet och delaktighet ska tillgodoses.

Vid tillämpningen av konventionen ska särskild vikt läggas vid att beslut om service genomförs så att klientens rättigheter enligt beslutet tillgodoses fullt ut. Konventionen förutsätter att myndigheterna på eget initiativ vidtar skäliga anpassningsåtgärder när service annars inte kan ges på ett sätt som beaktar personens behov. Skäliga anpassningsåtgärder kan avse ordnande och genomförande av servicen så att den motsvarar klientens individuella behov.

Jag har inte av utredningen eller de klienthandlingar som tillställts mig kunnat konstatera att välfärdsområdet på något effektivt sätt skulle ha bedömt alternativa sätt att ordna servicen (till exempel som skäliga anpassningsåtgärder), såsom att tillföra svenskspråkig personalresurs i en finskspråkig verksamhetsenhet.

Enligt den utredning som lämnats till mig har välfärdsområdet emellertid i februari 2025 inlett egen svenskspråkig dagverksamhet, och en plats i denna har erbjudits klienten.

Mina åtgärder i ärendet framgår av avsnitt 4.

Jag återkommer till ordnandet av finskspråkiga service i avsnitt 3.6.

3.3 Samarbete mellan välfärdsområden

I klagomålet hänvisas till 39 § i lagen om ordnandet av social- och hälsovården, där samarbetet mellan tvåspråkiga välfärdsområden regleras.

I den utredning som erhållits i ärendet har man inte i närmare mån behandlat frågan, utan enbart konstaterat att "funktionshindersservicen har varit i kontakt med Helsingfors stad angående möjligheten att köpa svenskspråkig dagverksamhet därifrån".

Enligt 39 § 1 mom. i lagen om ordnandet av social- och hälsovården ska tvåspråkiga välfärdsområden ingå ett samarbetsavtal för att trygga förverkligandet av de svenskspråkigas språkliga rättigheter inom social- och hälsovården.

Den avtalsförpliktelse som avses i bestämmelsen gäller sådana tjänster där samarbete är nödvändigt med hänsyn till den sakkunskap som krävs för att tillhandahålla servicen, tjänsternas tillgänglighet eller kvalitet, eller på grund av uppgiftens krävande eller sällsynta natur eller de betydande kostnader som är förenade därmed för att trygga de språkliga rättigheterna.

Enligt 33 § i ordningslagen är Västra Nylands välfärdsområde skyldigt att stödja utvecklandet av de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna i hela landet.

I enlighet med 3 § i statsrådets förordning om innehållet i och beredningen av välfärdsområdenas samarbetsavtal (309/2023) ska tvåspråkiga välfärdsområden avtala om samarbete vid utvecklingen av svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänster, med beaktande av den nationella utvecklingsuppgift för Västra Nylands välfärdsområde som avses i 33 § i ordningslagen.

På grundval av den utredning som inkommit i ärendet har det förblivit oklart för mig vilka avtal Västra Nylands välfärdsområde har ingått, exempelvis med Helsingfors stad eller med andra välfärdsområden, samt hur eventuella avtal tillämpas i praktiken. Av denna anledning har jag inte kunnat utreda saken ytterligare.

Jag har emellertid beslutat att, på det sätt som anges nedan i punkt 4, be välfärdsområdet att lämna en redogörelse för sina åtgärder i fråga om tillämpningen av 39 § i ordningslagen.

3.4 Bedömning av servicebehovet

I klagomålet kritiseras dessutom att klientens servicebehov inte har utretts och följts upp i en situation där den beviljade servicen upphört på grund av en verksamhetsenhets nedläggning.

I den utredning som lämnats till mig har denna kritik inte behandlats mer ingående, utan man har endast konstaterat att "SAS-arbetsgruppen antecknade även att klienten numera bor i en boendeenhet och att vårdbehovet därför inte längre styr omfattningen av dagverksamheten." Mot denna bakgrund måste jag på en allmän nivå konstatera att bedömningen av servicebehovet regleras i 36 § i socialvårdslagen, enligt vilken klienten har rätt till utredning av sitt servicebehov, om detta inte kan anses vara uppenbart onödigt. Syftet med en servicebehovsbedömning är att klarlägga vilka serviceinsatser personen behöver samt även att bedöma hur de serviceinsatser som klienten behöver kan ordnas.

I en situation där det förflutit flera år sedan den tidigare bedömningen av servicebehovet gjorts och där ordnandet av den servicen som klienten har beviljats har genomgått väsentliga förändringar ur en rättighetssynpunkt, framhävs behovet av en ny bedömning av servicebehovet. En av uppgifterna vid en sådan bedömning är att pröva de olika möjliga genomförandesätten för den service som grundar sig på beslutet och, när det gäller en person med funktionsnedsättning, vid behov även att utreda hur nödvändiga skäliga anpassningsåtgärder för klienten kan genomföras.

Skyldigheten att göra en ny bedömning av servicebehovet och att revidera klientplanen i olika förändringssituationer som påverkar klientens rättigheter kan vara särskilt aktuell då klienten är en person som behöver särskilt stöd som avses i 3 § i socialvårdslagen.

Bedömningen av servicebehovet påverkar alltid även utformningen av klientplanen och därmed också skyldigheten att revidera klientplanen. Enligt 39 § i socialvårdslagen ska servicebehovsbedömningen kompletteras med en klientplan eller annan motsvarande plan för klienten, såvida upprättandet av en sådan plan inte är uppenbart onödigt.

Betydelsen av klientplanen framhävs ytterligare i 45 § 4 mom. i socialvårdslagen, enligt vilken avvikelser från den helhet av socialservice som antecknats i klientplanen ska motiveras i beslutet.

De ovan beskrivna bestämmelserna understryker servicebehovsbedömningens och klientplanens betydelse samt deras inbördes samband med beslutsfattandet och verkställigheten av beslut.

Jag vill på en allmän nivå framhålla myndighetens skyldighet att upprätta och vid behov revidera servicebehovsbedömningen och klientplanen när klientens situation förändras, med beaktande även av 38 § 3 mom. i socialvårdslagen, enligt vilken stöd till personer vars stödbehov är bestående eller långvarigt ska ordnas så att kontinuitet i servicen tryggas, om inte en ändring av servicen är förenlig med klientens bästa.

3.5 Besvarande av kontakter

I klagomålet anförs vidare att klientens intressebevakare inte har fått svar från välfärdsområdet på sina upprepade kontakter.

I den utredning som inkommit medges att det förekommit dröjsmål i besvarande av kontakter, och det konstateras att det inte föreligger någon godtagbar orsak till det.

Enligt 8 § i förvaltningslagen myndigheterna skall inom ramen för sin behörighet och enligt behov ge sina kunder råd i anslutning till skötseln av ett förvaltningsärende samt svara på frågor och förfrågningar som gäller uträttandet av ärenden.

Enligt 23 § i förvaltningslagen ska ett ärende behandlas utan ogrundat dröjsmål. Myndigheten skall på en parts begäran ge en uppskattning om när ett beslut kommer att ges samt svara på förfrågningar om hur behandlingen framskrider.

Med stöd av den utredning som inkommit konstaterar jag att ärendet rörande dagverksamheten utreddes på ett tillfredsställande sätt fram till slutet av januari, varefter kommunikationen och handläggningen fick ett uppehåll som varade flera månader. Klientens intressebevakares upprepade kontakter och begäran om utredning bemöttes först den 10.5.2024. Därefter har, enligt den inlämnade utredningen, ärendet åter utretts på ett lämpligt sätt och ett nytt beslut om dagverksamhet fattades i juni 2024.

Det framgår således av den utredning som inkommit att besvarande av klagandens kontakter har försenats. Jag konstaterar att myndigheten har en skyldighet att utan oskäligt dröjsmål besvara de förfrågningar om ärendebehandling som riktas till den. Ett fungerande samarbete mellan myndigheten och klienten är inte möjligt om klientens kontakter inte besvaras och klienten därigenom lämnas i ovisshet, till exempel om vilka åtgärder myndigheten avser vidta i ärendet.

Jag erinrar välfärdsområdet om skyldigheten att handlägga ärenden skyndsamt så att klienten inte lämnas i ovisshet om hur ärendet har inletts och behandlats.

3.6 Fördröjning vid ordnandet av tjänster och beslutsfattande

Enligt 23 § 1 mom. i förvaltningslagen ska ett ärende behandlas utan ogrundat dröjsmål.

Enligt 31 § 1 mom. i förvaltningslagen ska myndigheten se till att ärendet utreds tillräckligt och på behörigt sätt. Myndigheten skall i detta syfte skaffa den information och den utredning som behövs för att ärendet skall kunna avgöras.

Enligt 45 § 1 mom. i socialvårdslagen har klienten rätt att få ett skriftligt beslut om ordnandet av socialservicen. Ärenden som gäller brådskande åtgärder ska handläggas och beslut ska fattas utan dröjsmål utifrån tillgängliga uppgifter så att klientens rätt till nödvändig omsorg och försörjning inte äventyras. I fall som inte är brådskande ska beslut fattas utan ogrundat dröjsmål efter det att ärendet inletts.

Enligt 45 2 mom. i socialvårdslagen ska beslutet dock verkställas senast tre månader från det att ärendet inletts. Tiden kan vara längre än detta om utredningen av ärendet av något särskilt skäl kräver en längre handläggningstid eller om verkställigheten fördröjs av något annat särskilt skäl som hänger samman med klientens behov.

Jag konstaterar på allmän nivå att välfärdsområdet har rätt att besluta hur dagverksamheten för klienten ska ordnas med beaktande av dennes behov. Vid beslut om dagverksamhet ska klientens individuella behov och önskemål beaktas. Välfärdsområdet ska säkerställa att en person med funktionsnedsättning får den service i den omfattning och i de former som särskilt fastställts i beslutet om servicen. Vid ordnandet av servicen ska också beaktas klient-/serviceplanen. Som anförts ska välfärdsområdet tillse att klientens i grundlagen och i språklagen skyddade rätt till eget modersmål kan tryggas vid tillhandahållandet av socialservice.

Med stöd av den utredning som inkommit anser jag att ordnandet av klientens dagverksamhet har försenats och att klienten under våren 2024, till följd av myndighetens passivitet, inte har fått tillgång till den dagverksamhet som bedömts nödvändig enligt specialomsorgsprogrammet. Servicen har varit avbruten i över sex månader, och även därefter har servicen kunnat ordnas endast på finska. Jag anser att välfärdsområdet inte har fullgjort sin lagstadgade skyldighet att ordna service och att dess handlande har äventyrat klientens fulla rättighetsförverkligande.

Jag fäster särskild uppmärksamhet vid att välfärdsområdet måste ha varit medvetet om att den beviljade servicen har upphört när verksamhetsenheten var lagd ner. Välfärdsområdet borde därför i god tid ha på eget initiativ utrett alternativa sätt att ordna servicen. Myndigheten hade således möjlighet att förbereda sig för förändringar i serviceutförandet. Med hänsyn till klientens individuella situation bör välfärdsområdet också ha varit medvetet om att klientens behov av dagverksamhet kvarstod även efter verksamhetsenhetens nedläggning.

Myndigheten kan inte passivt invänta klientens eller dennes intressebevakares initiativ eller ansökningar, utan har en skyldighet att utan ogrundat dröjsmål söka en ny serviceproducent och fatta ett nytt beslut för att trygga kontinuiteten i de servicen som klienten behöver.

Jag understryker att klienten, i enlighet med 6 § i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården, ska ges ett motiverat och besvärslugligt beslut även i en situation där klientens yrkande inte kan bifallas eller där den service som klienten efterfrågat inte står att tillgå.

4 ÅTGÄRDER

Jag har vid min helhetsbedömning kommit till slutsatsen att jag, med stöd av 10 § 1 mom. i lagen om riksdagens justitieombudsman, ger Västra Nylands välfärdsområde en anmärkning för framtiden med anledning av de försummelser som jag har konstaterat i fråga om tryggheten av de språkliga rättigheterna under punkt 3.2 samt i fråga om beslutsfattandet och ordnandet av tjänsterna under punkt 3.6.

Jag fäster dessutom välfärdsområdets särskilda uppmärksamhet vid utredningen av servicebehovet, vid skyldigheten att besvara klientens kontakter samt vid genomförandet av skäliga anpassningsåtgärder i enlighet med funktionshinderskonventionen.

Jag ber Västra Nylands välfärdsområde att senast den 31.3.2026 underrätta mig om med vilka välfärdsområden det har ingått sådana avtal som avses i 39 § i lagen om ordnande av social- och hälsovården och vad som i praktiken har avtalats om ordnandet av tjänsterna.

Jag hänvisar i detta sammanhang även till det gemensamma styrbrev som tre regionförvaltningsverk utfärdade den 31.10.2023 gällande ordnandet av svenskspråkig servicen, vilket även har skickats till Västra Nylands välfärdsområde.

I detta syfte sänder jag välfärdsområdet en kopia av mitt beslut.