

8.12.2025

EOAK/6065/2024

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Esittelijäneuvos jaostopäällikkönä Minna Verronen

VAMMAISPALVELUHAKEMUSTEN KÄSITTELYN VIIPYMINEN JA PÄÄTÖKSENTEKOVELVOLLISUUDEN LAIMINLYÖNTI HYVINVOINTIALUEELLA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli, asiamiehenään A, hyvinvointialueen vammaispalveluiden viivyttelyä vammaispalveluhakemuksensa käsittelyssä oikeuskanslerinviraston eduskunnan oikeusasiamiehelle käsiteltäväksi siirtämässä kantelukirjoituksessa.

Kantelukirjelmän mukaan kommunikoinnin apuvälinettä (kannettava tietokone) koskeva hakemus oli lähetetty hyvinvointialueen kirjaamoon jo [pvm.], mutta asiassa ei ollut vielä kantelun kirjoitushetkellä annettu päätöstä. Kantelun mukaan vaikeavammaisen ihmisen kommunikointikone (kannettava tietokone) oli liian vanha ja koneen toiminta pätki, koska sen kapasiteetti ei riittänyt pyörittämään ohjelmia.

Toisessa kantelussa (lähetetty sähköpostitse [pvm.]) arvosteltiin hyvinvointialueen menettelyä liittyen avustajan sähköpostitse hyvinvointialueelle [pvm.] lähettämään matkalaskuun ([pvm.]), jossa oli pyydetty kilometrikorvausta ja puolipäivärahaa siitä, että avustaja oli osallistunut kantelijan palvelusuunnitelman laadintaan tuoden mukanaan kantelijan tilaa kuvaavat välttämättömät asiakirjat. Kantelun mukaan vaadittua matkalaskua ei ollut maksettu eikä ylipäätään käsitelty. Kantelukirjelmästä ilmenevästä sähköpostiviestiketjusta näyttäisi ilmenevän, että kantelija oli [pvm.] pyytänyt johtavalta sosiaalityöntekijältä, että asiassa tehtäisiin päätös valitusosoituksin.

Kolmannessa kantelukirjelmässään kantelija kertoi, että hän ei ollut saanut päätöstä henkilökohtaisen avun lisätuntihakemukseen ajalle [pvm.] (matka). Kantelun mukaan hakemus oli lähetetty hyvinvointialueen kirjaamoon [pvm.].

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin hyvinvointialueen selvitys ja lausunto.

2.1 Selvitys- ja lausuntopyyntö

Pyysin hyvinvointialueelta asiassa selvityksen ja lausunnon [pvm.]. Pyynnössäni totesin muun muassa, että selvitys tulee hankkia kaikilta kantelukirjoituksissa mainittuun toimintaan merkityksellisellä tavalla osallistuneilta viranhaltijoilta. Erityisesti tulee pyytää selvitys niiltä henkilöiltä, jotka ovat olleet vastuussa kanteluissa mainituista asioista. Lisäksi totesin, että lausunnossaan hyvinvointialueen tulisi selvityksen perusteella arvioida asioiden käsittelyä, päätöksentekomenettelyä ja asiakkaan oikeusturvan toteutumista koskevia kysymyksiä sekä antaa arvio toiminnan asianmukaisuudesta.

2.2 Selvityksen sisältö

Sosiaaliohjaajan selvityksen mukaan asiakkaan hakemus (kannettava tietokone) oli saapunut kirjaamoon [pvm.], josta se oli välitetty vammaispalveluiden asiakasohjaajan kautta [pvm.] vammaispalveluihin, missä asiakkaan asiat käsitellään.

Hakemuksen saapumisen jälkeen sosiaaliohjaaja oli [pvm.] pyytänyt asioidenhoitajaa (kantelijan asiamies) toimittamaan kannettavasta tietokoneesta lisäselvitystä ja kustannusarvion vammaispalveluihin, koska niitä ei ollut toimitettu hakemuksen mukana. Asiasta oli selvityksen mukaan tehty kielteinen päätös [pvm.]. Päätös oli selvityksen mukaan tehty viivyttelämättä alle kolmessa kuukaudessa.

Selvityksen mukaan kantelijan tarvetta kannettavan tietokoneen käyttöön oli selvitetty palvelusuunnitelman päivityksen yhteydessä. Kantelija tarvitsee tietokonetta kommunikoinnin tukemiseksi ja tiedon hankintaan. Sosiaaliohjaaja oli tiedustellut yleisiä käytänteitä kannettavan tietokoneen hankintaan liittyvistä asioista hyvinvointialueen apuvälinekeskuksesta, josta kerrottiin, että kannettava tietokone on tavanomainen väline, jonka asiakkaan tulee hankkia itse ja apuvälinekeskuksesta saa siihen tarvittavan ohjelman käyttöön. Asiakasta ei ollut tavattu hakemuksen toimittamisen jälkeen, koska palvelusuunnitelma oli päivitetty viimeksi [pvm.], jonka jälkeen asiakas ei ollut tuonut esille toimintakyvyn muutoksia.

Vammaispalveluissa oli selvityksen mukaan tulkittu, että siltä osin kuin kantelu koski laskua (tunnistetietoja/sisältöä ei tarkemmin mainittu), sillä tarkoitettiin laskua kannettavasta tietokoneesta, joka koskee samaa kommunikoinnin apuvälineasiaa tässä samassa yhteydessä aikaisemmin selvitettyyn aikaisempaan hakemukseen, jota vammaispalveluista ei ollut myönnetty.

Sosiaaliohjaajan selvityksen mukaan kantelijan hakemus henkilökohtaisen avun lisätunneista matkalle oli toimitettu kirjaamoon [pvm.], josta se oli saapunut vammaispalveluihin [pvm.]. Hakemuksessa oli haettu lisätunteja ajanjaksolle - - - matkaa varten. Varsinainen lisätuntien määrä ei ollut ilmennyt hakemuksesta.

Selvityksen mukaan hakemukseen annettuun päätökseen oli kirjattu ohje, miten hakemukset vammaispalveluihin tulee toimittaa. Kirjaamon tehtävänä ei ole ottaa hakemuksia vastaan, siksi sinne jätetyt hakemukset eivät ohjautu vammaispalveluihin viipymättä. Vammaispalveluihin tarkoitetut hakemukset tulee jättää joko sähköisenä hyvinvointialueen sivuston kautta (- -) tai toimittaa paperisena suoraan vammaispalveluihin. Kirjaamo vastaanottaa yksilöjaostoon menevät oikaisuvaatimukset. Kantelijan kohdalla oli käynyt jo toistamiseen sama asia, ettei kirjaamon kautta ohjautunut hakemus saapunut vammaispalveluihin ajoissa. Hakemuksesta oli annettu päätös, joka oli toimitettu asiakkaalle [pvm.].

Sosiaalijohtajan lausunnon mukaan kantelijan asiaan liittyvät oikaisuvaatimukset on käsitelty hyvinvointialueen yksilöjaostossa [pvm.] ja [pvm.]. Sosiaalijohtaja totesi sosiaaliohjaajan selvityksen ja liitteenä olevien asiakirjojen perusteella, että kantelijan asiassa oli toimittu sosiaalihuoltoa ja vammaispalveluja määrittelevien lakien ja asetusten sekä hyvän hallinnon mukaisesti.

3 RATKAISU

3.1 Oikeusasiamiehen tehtävä

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 perus- 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.

3.2 Vammaispalvelua koskevien hakemusten käsittely hyvinvointialueella

3.2.1 Oikeusohjeet

Perustuslain 21 §:ssä on säädetty jokaiselle oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti tuomiovaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Lisäksi kyseisen pykälän mukaan käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Asian asianmukaiseen käsittelyyn kuuluu olennaisena osana velvollisuus käsitellä asiaa huolellisesti.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien toteutuminen.

Hallintolaissa (434/2003) säädetään hyvän hallinnon periaatteista sekä hallintoasian vireilletulosta ja käsittelystä.

Hallintolain 7 §:n mukaisen palveluperiaatteen mukaisesti asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Viranomaisen velvollisuudesta tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999, jäljempänä julkisuuslaki) 20 §:n 2 momentissa.

Hallintolain 8 §:ssä säädetään viranomaisen neuvontavelvollisuudesta. Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

Säännöksen esitöissä (HE 72/2002 vp s.62–63) on todettu neuvontavelvollisuuden sisältävän esimerkiksi neuvoja siitä, miten asia pannaan vireille. Lisäksi menettelyneuvontaan kuuluisi myös tietojen antaminen viraston käytännöstä, kuten käsittelytavasta ja -vaiheista. Viranomaisen on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on selkeä käsitys menettelyllisten oikeuksiensa käyttämisestä. Asiakkaan mahdolliset väärinkäsitykset menettelyllisistä kysymyksistä olisi pyrittävä oikaisemaan.

Hallintolain 18 §:n 1 momentin mukaan asiakirjan katsotaan saapuneen viranomaiseen sinä päivänä, jona asiakirja on annettu viranomaiselle.

Mainitun lain 20 §:n mukaan hallintoasia tulee vireille, kun asian vireille panemiseksi tarkoitettu asiakirja on saapunut toimivaltaiseen viranomaiseen.

Hallintolain 21 §:n mukaan viranomaisen, jolle on erehdyksestä toimitettu asiakirja sen toimivaltaan kuulumattoman asian käsittelemiseksi, on viipymättä siirrettävä asiakirja toimivaltaiseksi katsomalleen viranomaiselle. Siirrosta on ilmoitettava asiakirjan lähettäjälle. Asiakirjaa siirrettäessä asian tutkimatta jättämisestä ei tarvitse tehdä päätöstä.

Hallintolain 23 §:n 1 momentissa käsittelyn viivytsettömyydestä säädetään viranomaista velvoittavasti. Säännöksen mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Se velvoittaa viranomaista pyrkimään kaikissa käsittelemissään asioissa mahdollisimman joutuisaan käsittelyyn. Mitä suurempi merkitys ratkaisun lopputuloksella on asianosaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä ripeämpään käsittelyyn asiassa tulisi pyrkiä (ks. HE 72/2002 vp).

Mainitun lain 43 §:n 1 momentin mukaan hallintopäätös on annettava kirjallisesti.

Tapahtumahetkellä voimassa olleen vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (vammaispalvelulaki 380/1987, voimassa 31.12.2024 saakka) 3 a §:n 3 momentin mukaan vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelu- tai tukitointa koskevan hakemuksen, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittelyaikaa.

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.

Sosiaalihuoltolain 33 §:n 4 momentin mukaan tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää.

3.2.2 Asian arviointi

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) 8 §:n mukaan hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä alueellaan ja on siten järjestämisvastuussa asiakkaidensa sosiaali- ja terveydenhuollosta.

Hyvinvointialueella on siten velvollisuus järjestää vammaispalvelut. Tämä sisältää velvollisuuden huolehtia asianhallinta ja asiakasasiakirjojen ylläpidosta. Kaikki vireille tulleet asiat on viivytystä kirjattava alueen tietojärjestelmään.

Asiakirjan saapumispäivänä pidetään päivää, jona asiakirja on annettu viranomaiselle (hallintolain 18 §:n 1 mom.) Sähköisesti vireille pantu asia tulee vireille, kun sähköinen asiakirja on viranomaisen käytettävissä vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä siten, että viestiä voidaan käsitellä (sähköinen asiointilaki 10 §).

Totean aluksi, että lähtökohtanani tämän asian arvioinnissa on, että kantelijan hakemusten saapuminen hyvinvointialueen kirjaamoon käynnisti hallintolain 20 §:n mukaan virallisen asiakasprosessin. Myös selvityksessä asian vireilletulopäiväksi on ilmoitettu ajankohta, jolloin hakemus on saapunut kirjaamoon. Kyseisestä ajankohdasta lukien hyvinvointialueella on ollut velvollisuus käsitellä hakemukset hallintolain, sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisesti.

Hallintolakia täydentää sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023) 41 §, jossa säädetään siitä, mitä viranomaisen on tehtävä sosiaalihuollon asiakkaan asiakastietojen käsittelyssä heti vireilletulon jälkeen eli siitä, että viranomaisen täytyy huolehtia asiakastietojen asianmukaisesta kirjaamisesta ja hallinnasta. Kyseisen pykälän mukaan asian vireilletuloa koskeviin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin kirjataan: 1) henkilön tuen, huolenpidon, hoivan tai muun palvelun tarve; 2) mahdolliset perustelut palvelun tarpeelle; 3) asian vireille saattaja; sekä 4) asian vireille saattamisen ajankohta.

Tapahtuma-aikaan voimassa ollut vammaispalvelulain 3 a §:n säännös kolmen kuukauden käsittelyajasta oli käsittelyn enimmäisaikaa koskeva säännös, eikä sitä ole voitu tulkita hakemuksen sellaiseksi käsittelyajaksi, joka oikeuttaisi viranomaista lykkäämään päätöksentekoaan ilman asiallista asian selvittämiseen liittyvää syytä määräajan loppupuolelle. Korostan, että vammaispalvelulaissa tapahtuma-aikaan voimassa olleen säännöksen mukainen kolmen kuukauden määräaika on voitu ylittää vain poikkeuksellisesti.

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

Arvioin aluksi hakemusten käsittelyyn kulunutta aikaa seuraavasti.

Ensimmäinen hakemus, joka koski apuvälinettä, oli saapunut hyvinvointialueen kirjaamoon [pvm.], josta se oli toimitettu vasta 50 päivän päästä eli [pvm.] vammaispalveluiden käsiteltäväksi. Viranhaltija oli tehnyt tähän hakemukseen päätöksen [pvm.]. Sinänsä käsittelyaika oli ollut alle kolme kuukautta, mutta katson kuitenkin hakemuksen käsittelyn olleen moitittavaa siltä osin kuin hakemusta ei ollut lainkaan käsitelty sen ollessa kirjaamossa odottamassa pääsyä vammaispalveluiden käsittelyyn.

Toinen hakemus, joka koski henkilökohtaisen avun lisätunteja matkan ajalle, oli saapunut hyvinvointialueen kirjaamoon [pvm.], josta se oli toimitettu selvityksen mukaan vasta 4 kuukauden ja 18 päivän kuluttua eli [pvm.] vammaispalveluiden käsiteltäväksi. Viranhaltija oli tehnyt tässä asiassa päätöksen [pvm.].

Kantelijan molempien hakemusten käsittelyssä oli ollut viivettä ja sellaisia taukoja, jolloin hakemuksen käsittely ei ollut edennyt lainkaan eikä kyse ole ollut kuitenkaan saamani selvityksen mukaan asian selvittämisestä vaan siitä, että hyvinvointialueen kirjaamo ei ollut toimittanut sinne saapuneita hakemuksia eteenpäin vammaispalveluiden käsiteltäväksi.

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

Katson hyvinvointialueen menetelleen myös vammaispalvelulain 3 a §:n vastaisesti kantelijan henkilökohtaisen avun lisätunteja koskevan hakemuksen käsittelyssä, koska käsittelyaika ylitti selvästi vammaispalvelulaissa erikseen säädetyn kolmen kuukauden enimmäiskäsittelyajan eikä tälle ollut esitetty laissa tarkoitettua erityistä syytä. Tämän hakemuksen käsittelyaika muodostui poikkeuksellisen pitkäksi kirjaamon laiminlyönnin ja siitä johtuneen viiveen vuoksi. Tapahtuneen johdosta annan hyvinvointialueelle huomautuksen.

Kiinnitän hyvinvointialueen huomiota siihen, 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 viivytyksettömän käsittelyn vaatimus on ollut korostunut, koska näiden asioiden käsittelylle oli säädetty perustuslain ja hallintolain yleisen viivytyksettömyyden vaatimuksen lisäksi erityinen enimmäiskäsittelyaika.

Saamassani selvityksessä huomioni kiinnittyi siihen, että hyvinvointialue esitti selvityksessään syyksi asian viipymiselle kirjaamossa sen, että hyvinvointialueen kirjaamon tehtävänä ei ole ottaa vammaispalveluihin liittyviä hakemuksia vastaan ja tästä syystä hakemuksia ei toimiteta kirjaamosta eteenpäin viipymättä. Tämä vasta selvityksessä esille tullut tieto korosti sitä, että lainvastaisen viipymisen syy oli ollut hyvinvointialueen mukaan sen kirjaamossa.

Korostan, että hyvinvointialueella on velvollisuus järjestää alueellaan vammaispalveluita ja sen on huolehdittava siitä, että asia käsitellään viivytyksettä. Koska kirjaamo on hyvinvointialueen kirjaamo, ja siten viranomaisen hallinnollinen yksikkö ja osa hyvinvointialueen organisaatiota, kirjaamolla on nähdäkseni ollut velvollisuus ilman aiheetonta viivytystä toimittaa sille toimitettu hakemus asian käsittelystä vastaavalle taholle. Viranomaisen toiminnan viivytyksettömyys on osa hyvän hallinnon periaatteita, joihin kuuluu myös toiminnan asianmukaisuus ja asiakkaiden oikeusturvan turvaaminen.

Korostan, että asiakkaan mahdolliset väärinkäsitykset menettelyllisistä kysymyksistä olisi pyrittävä oikaisemaan välittömästi. Saamastani selvityksestä ilmeni, että kantelijalla oli vasta hakemukseen annetussa päätöksessä annettu ohjausta.

Hyvinvointialueen verkkosivuilla todetaan (24.11.2025), että kirjaamo vastaanottaa ja rekisteröi hyvinvointialueen hallinnollisen postin eli viralliset asiakirjat ja että hallinnollinen posti käsitellään asianhallintajärjestelmässä. Lisäksi verkkosivuilla on lueteltu erikseen ne palvelut, joita ei toteuteta kirjaamossa. Tällaisiksi mainitaan ajanvaraukset, laskujen eräpäivien siirrot ja muut laskuihin liittyvät asiat. Tässä yhteydessä ei ole lainkaan mainintaa vammaispalveluhakemuksista tai muidenkaan sosiaalihuollon hakemusten vastaanottamisesta. Pidän verkkosivujen sisältöä tältä osin puutteellisena, epäselvänä ja harhaanjohtavana suhteessa hyvinvointialueelta nyt saamaani selvitykseen.

Pidän hyvinvointialueen selvitystä kirjaamon roolista ongelmallisena myös sen vuoksi, että kantelijan toimittamissa hakemuslomakejäljennöksissä (lomake 8284–2023-L), joita hän liitti kanteluunsa, lukee kuitenkin hakemussivun alareunassa hyvinvointialueen hallinnollisen yksikön eli kirjaamon osoitetiedot (- - -) eikä vammaispalveluiden osoitetta, jonne saamani selvityksen mukaan hakemukset olisi tullut toimittaa suoraan.

Kantelijaa oli selvityksen mukaan ohjattu hakemusten toimittamisasiassa hänelle annetussa viranhaltijan päätöksessä. Selvitykseen liitettyssä viranhaltijan [pvm.] tekemässä päätöksessä todetaan kohdassa hakemuksen kuvaus, että ”kirjaamon tehtävänä ei ole ottaa hakemuksia vastaan, siksi sinne jätetyt hakemukset eivät ohjaudu vammaispalveluihin viipymättä. Vammaispalveluihin tarkoitetut hakemukset tulee jättää joko sähköisenä hyvinvointialueen sivuston kautta (- - -) tai toimittaa paperisena suoraan vammaispalveluihin. Kirjaamo vastaanottaa yksilöjaostoon menevät oikaisuvaatimukset”.

Ennen varsinaista ohjausta, oli tapahtunutta (hakemuksen käsittelyn kesto) selitetty kantelijalle sillä, että kirjaamon tehtävänä ei ole ottaa hakemuksia vastaan ja tästä seuraa käsittelyn viivästys. Pidän päätöksen ohjauksen sävyä epäonnistuneena ja myös virheellisenä perustuslain ja hallintolain näkökulmasta, koska palveluperiaatteen mukaan viranomaisen nimenomaisena tehtävänä ja velvollisuutena on suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti ja järjestää toimintansa niin, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita. Kirjaamon olisi tullut viipymättä siirtää hakemus eteenpäin, jotta kantelijan perustuslaissa turvattu oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti viranomaisessa olisi voinut toteutua. Kiinnitän hyvinvointialueen huomiota siihen, että asian vireilletuloa koskevat asiakasasiakirjat on kirjattava asianmukaisesti heti vireille tulon jälkeen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain mukaisesti. Katson hyvinvointialueen menetelleen asiassa lainvastaisesti.

3.3 Päätöksentekovelvollisuuden laiminlyönti

Kantelijan vammaispalveluasiassa oli kantelun mukaan suunniteltu, että myös kantelijan henkilökohtainen avustaja osallistuu palvelusuunnitelman laadintaan [pvm.]. Kantelun mukaan avustaja oli uskonut, että hänelle maksetaan palaveriin osallistumisesta, minkä vuoksi hän oli lähettänyt matkalaskun (sisälsi puolipäivärahan) hyvinvointialueelle.

Kantelijan [pvm.] lähettämän kantelukirjelmän mukaan hänelle (tai avustajalle) ei ollut kuitenkaan korvattu [pvm.] hyvinvointialueen kirjaamoon lähetettyä laskua.

Kanteluun oli liitetty johtavan sosiaalityöntekijän [pvm.] sähköpostitse lähettämä vastaus esitettyyn laskuun. Vastauksen mukaan ”tällaisesta maksusta ei minun kanssani ollut mitään puhetta, emmekä ole tällaisista itse varatuista keskusteluajoista toimistolle koskaan mitään maksaneet. Lasku on perusteeton enkä voi sitä hyväksyä.”

Kanteluun liitetystä viestiketjusta vielä ilmeni, että kantelijan asiamies oli nimenomaisesti pyytänyt saamansa vastauksen jälkeen johtavalta sosiaalityöntekijältä sähköpostitse [pvm.], että laskuasiassa tehtäisiin päätös valitusosoituksin.

Saamassani selvityksessä ei ole otettu kantaa eikä annettu selvitystä kyseiseen laskuun liittyen ja siihen mahdollisesti liittyvään päätöksentekoon. Sen sijaan selvityksessä oli tulkittu, että siltä osin kuin kantelu koski laskua (tunnistetietoja/sisältöä ei tarkemmin mainittu), sillä tarkoitettiin eri laskua (laskua kannettavasta tietokoneesta).

Arvioin asiaa seuraavasti.

Saamastani selvityksestä ei ilmennyt, että kantelijan esittämään vaatimukseen olisi tehty valituskelpoinen päätös. Olen selvityspyynnössäni pyytänyt erikseen selvitystä ja lausuntoa tästä asiasta ja totesin pyynnössäni, että selvitys tulee hankkia kaikilta kantelukirjoituksissa mainittuun toimintaan merkityksellisellä tavalla osallistuneilta viranhaltijoilta. Lisäksi pyysin hyvinvointialuetta arvioimaan lausunnossaan mm. asiakkaan oikeusturvan toteutumista koskevia kysymyksiä sekä antamaan arvion toiminnan asianmukaisuudesta. Hyvinvointialue ei ollut hankkinut tältä osin asiaan johtavan sosiaalityöntekijän selvitystä.

Totean aluksi, että viranomaisen on käsiteltävä jokainen sille tehty vaatimus, joka kuuluu sen päätösvaltaan ja annettava siihen asianmukainen ratkaisu. Asiakkaan lähettämä lasku on käytännössä maksuvaatimus tai pyyntö kustannusten korvaamisesta.

Tapahtuma-aikaan voimassa olleen vammaispalvelulain 8 d §:n 2 momentin 1 kohdan mukaan henkilökohtaista apua voi järjestää korvaamalla vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kustannukset työnantajan maksettavaksi kuuluvine lakisääteisine maksuineen ja korvauksineen sekä muut kohtuulliset avustajasta aiheutuvat kulut.

Silloin kun henkilökohtainen apu on järjestetty työnantajamallilla, voidaan asiakkaalle korvata myös sellaisia muita kohtuullisia, avustamisesta ja työntekijästä aiheutuvia kuluja, jotka ovat välttämättömiä avustamisen mahdollistamiseksi. Nyt tällaisia kustannuksia oli vaadittu erillisellä laskulla.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

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

Korostan, että viranomaisella on velvollisuus tehdä hallinnollinen päätös sellaisen vaatimuksen tai hakemuksen johdosta, joka koskee asianosaisen etua, oikeutta tai velvollisuutta.

Näkemykseni mukaan hyvinvointialueelle lähetetty matkalasku on ollut hakemus avustajasta aiheutuvista kuluista ja niiden korvaamisesta. Kantelija oli vielä kantelunsa mukaan erikseen pyytänyt viranhaltijalta asiassa valituskelpoista päätöstä, jota ei kuitenkaan käytössäni olevan selvityksen perusteella ollut tehty.

Käytettävissäni olevan selvityksen ja kantelun valossa katson hyvinvointialueen viranhaltijan laiminlyöneen tehdä asiassa oikaisuvaatimuskelpoinen päätös (myönteinen tai kielteinen) avustajasta aiheutuvista kuluista.

Kiinnitän hyvinvointialueen huomiota siihen, että muutoksenhakukelpoisen päätöksen saaminen on erityisen tärkeää, jotta päätökseen tyytymätön asianosainen voi halutessaan saattaa päätöksen lainmukaisuuden viime kädessä toimivaltaisen tuomioistuimen tutkittavaksi.

3.4 Muut kantelussa esitetyt asiat

Kantelun ja saadun selvityksen perusteella sekä selvityksestä ja käytettävissäni olevista asiakirjoista ilmeneviin seikkoihin viitaten, katson, ettei asiassa ole muilta osin ilmennyt aihetta epäillä lainvastaista menettelyä tai viranomaisen velvollisuuden laiminlyöntiä.

4 TOIMENPITEET

Annan eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla huomautuksen hyvinvointialueelle lainvastaisesta viivästyksestä kantelijan hakemuksen (henkilökohtaisen avun lisätunnit) käsittelyssä (kohta 3.2).

Saatan edellä kohdissa 3.2 (hakemus apuvälineestä ja hyvinvointialueen hallinnollisen palveluyksikön menettely molempien hakemusten käsittelyssä) ja 3.3 (pätöksenteon laiminlyönti) esittämäni moittivat käsitykset menettelyn lainvastaisuudesta hyvinvointialueen tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.

Selvitys- ja lausuntopyynnössä pyysin nimenomaisesti, että hyvinvointialueen tulee hankkia selvitys kaikilta kantelukirjoituksissa mainittuun toimintaan merkityksellä tavalla osallistuneilta viranhaltijoilta. Erityisesti tulee pyytää selvitys niiltä henkilöiltä, jotka ovat olleet vastuussa kanteluissa mainituista asioista.

Koska hyvinvointialue ei ollut hankkinut asiaan kirjaamon selvitystä, olen päättänyt ottaa omana aloitteenani tutkittavakseni hyvinvointialueella asiakirjojen vastaanottamisessa ja kirjaamisessa noudatettavan menettelyn lainmukaisuuden.