

14.9.2022

EOAK/8646/2021

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Lotta Hämeen-Anttila

TUKIASUMISEN LOPETTAMINEN VASTOIN ASUKKAAN TAHTOA

Sisällys

1 KANTELU	2
2 SELVITYS	2
3 RATKAISU	2
3.3 Varoitukset vuokrasuhteen purkamisesta.....	2
3.4 Ilmoitus irtaimiston luovuttamisesta ja tukiasunnosta luopuminen	2
3.5 Keskeiset oikeusohjeet	3
3.6 Oikeusasiamiehen aiempi ratkaisukäytäntö	3
3.7 Arviointini.....	4
3.7.1 Asian käsittelyn rajaaminen	4
3.7.2 Oikeudellisen arvioinnin lähtökohdat	5
3.7.3 Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan toiminnan arviointi	8
4 TOIMENPITEET	13
LIITE Keskeiset oikeusohjeet	14

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Helsingin kaupungin sosiaalitoimen työntekijöiden menettelyä jäätyään asunnottomaksi helmikuussa 2020.

2 SELVITYS

- - -

3 RATKAISU

- - -

3.3 Varoitukset vuokrasuhteen purkamisesta

Helsingin kaupunki, Kaupunkiympäristö, Tilapalvelut/Asuntovuokraus on osoittanut hakijalle varoituksen vuokrasuhteen purkamisesta. Varoituksessa on seuraava teksti:

”Talon muilta asukkailta on tullut ilmoituksia, joiden mukaan huoneistossanne on vietetty häiritsevää elämää. Ilmoitusten mukaan häiritsevä elämä on toistuvaa.

Mikäli asumisessanne ei tapahdu oikaisua, ryhdymme välittömiin toimenpiteisiin vuokrasuhteenne purkamiseksi AHVL 61 §:n perusteella.

Huoneenvuokralain 61 §:n perusteella vuokranantajalla on oikeus purkaa vuokrasopimus

- jos vuokralainen viettää tai sallii vietettävän huoneistossa talon muita asukkaita häiritsevää elämää
- vuokralainen rikkoo, mitä terveyden tai järjestyksen säilyttämiseksi on säädetty tai määrätty.

Yllä oleva varoitus on annettu minulle tiedoksi ja olen vastaanottanut sen kaksoiskappaleen.”

Kantelija on allekirjoittanut varoituksen - - -.

Toinen samansisältöinen varoitus on päivätty - - -. Varoitukseen on lisätty käsin teksti: Asiakas ei suostu allekirjoittamaan. Annettu varoitus tiedoksi - - -.

Sosiaaliohjaajat A ja B ovat allekirjoittaneet molemmat varoitukset, ensimmäisen todistaakseen kantelijan allekirjoituksen oikeaksi ja toisen todistaakseen, että varoitus on annettu hänelle tiedoksi.

3.4 Ilmoitus irtaimiston luovuttamisesta ja tukiasunnosta luopuminen

Saadun selvityksen liitteenä on Helsingin kaupungin Asuntovuokrauksen lomake ”Ilmoitus irtaimiston luovuttamisesta”.

Lomakkeessa on teksti:

Tyhjennän asuntoni osoitteessa - - - 29.2.2020 mennessä. Jos asunto ei ole tyhjennetty yllä olevaan päivämäärään mennessä, luovutan asuntoon jääneen irtaimiston kokonaisuudessaan Helsingin kaupungin asuntovuokraukselle.

Asuntovuokraus voi menetellä irtaimiston kanssa parhaaksi katsomallaan tavalla.

Näitä luovuttamisilmoituksia on tehty kaksi samansisältöistä kappaletta yksi kummallekin osapuolelle.

Kantelija on allekirjoittanut ilmoituksen 25.2.2020. Sosiaaliohjaajat B ja A todistavat allekirjoituksen oikeaksi.

Kantelija on allekirjoittanut myös 25.2.2020 päivätyn lomakkeen ”Tukiasunnosta luopuminen”, jonka mukaan hän luovuttaa tukiasunnon heti vuokranantajan hallintaan.

3.5 Keskeiset oikeusohjeet

Keskeiset oikeusohjeet ovat tämän päätöksen liitteenä.

3.6 Oikeusasiamiehen aiempi ratkaisukäytäntö

Olen aiemmin ratkaisuisa [239/2019](#), [1709/2019](#) ja [2361/2020](#) kiinnittänyt huomiota asunnottomien henkilöiden palvelujen toteuttamiseen Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalla. Asiassa [601/2021](#) oli kyse kiireellisten sosiaalipalvelujen järjestämisestä erityistä tukea tarvitsevalle henkilölle.

Olen todennut, että perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta arvioiden ei ole hyväksyttävää, että menettelyssä noudatetaan toimintakäytäntöjä, jotka eivät suoraan pohjaudu lainsäädäntöön ja joita noudattamalla saatetaan aiheuttaa tilanne, jossa kaikkein syrjäytyneemmässä asemassa olevat henkilöt eivät kykene käyttämään heille kuuluvia oikeuksia. Haavoittuvassa tilanteessa olevien asiakkaiden on voitava luottaa siihen, että heidän viranomaisilta saamansa toimintaohjeet ovat lainmukaiset ja että viranomaiset kaikessa toiminnassaan noudattavat lakia.

Asiassa [1709/2019](#) kiinnitin huomiota epäkohtiin tuetun asumisen tarjoamisessa asiakkaille. - - -

Asiassa [EOAK/2446/2020](#) päätin ottaa omana aloitteenani tutkittavaksi kunnan toiminnan asunnottomuuden vähentämiseksi sekä asunnottomien henkilöiden sosiaali- ja terveystoimialan palvelujen järjestämiseksi poikkeustilan aikana.

Ratkaisussani totesin mm. seuraavaa.

”Asunnottomilla, joiden katsotaan muodostavan väkivallan uhan sekä henkilöt, joilla on vaikea päihdesairaus tai psykiatrinen sairaus, on erityisen suuri vaara jäädä vaille tarvitsemiaan palveluja.

Hoitoon ja palveluihin kielteisesti suhtautuvien henkilöiden perusoikeuksien turvaaminen edellyttää, että käytettävissä olevat palvelut vastaavat mahdollisimman hyvin heidän tarpeitaan. Kuntien antamien vastausten perusteella en ole vakuuttunut siitä, että henkilö, jolla on sekä päihde- että mielenterveys sairaus tai joka käyttäytyy uhkaavasti, voisi aina saada tarvettaan vastaavat ihmisarvoisen elämän turvaavat asumispalvelut.

Korostan, että myös kaikkein vaikeimmin autettavissa olevilla henkilöillä on yhdenvertainen oikeus perustuslain mukaiseen ihmisarvoiseen kohteluun, välttämättömään huolenpitoon sekä riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin.

Sain osittain puutteellisia vastauksia asumispalvelujen turvaamisesta henkilöille, joilla on vaikea päihdesairaus tai psykiatrinen sairaus tai joiden katsotaan muodostavan väkivallan uhan. Osana selvitystä Helsingin kaupunkia pyydettiin selvittämään, miten sosiaali- ja terveyspalvelut varmistetaan väkivaltaisiksi katsotuille sekä vaikeasta päihde- tai psykiatrisesta sairaudesta kärsiville henkilöille. Helsingin kaupungin selvityksessä viitataan eri asumispalveluihin ja erityisesti päihde- ja mielenterveyspalveluihin, mutta siinä ei erikseen kuvata miten väkivaltaiseksi katsotuille henkilöille saadaan turvattua asumispalvelut.”

3.7 Arviointini

3.7.1 Asian käsittelyn rajaaminen

Asuinhuoneiston vuokrauksesta annettua lakia (huoneenvuokralaki) sovelletaan sopimukseen, jolla rakennus tai sen osa (huoneisto) vuokrataan toiselle käytettäväksi asumiseen (asuinhuoneiston huoneenvuokrasopimus). Huoneenvuokralakiin perustuva asuinhuoneiston vuokrasopimus on yksityisoikeudellinen sopimus, jota koskevat erimielisyydet ratkaistaan viime kädessä riita-asioina käräjäoikeudessa.

Eduskunnan oikeusasiamiehen tulee perustuslain mukaan valvoa, että muun ohella tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tuomioistuinten riippumattomuuden vuoksi oikeusasiamiehen laillisuusvalvontatehtäviin ei kuulu tutkia eikä ottaa kantaa vuokralaisen ja vuokranantajan huoneenvuokralain soveltamista koskevaan yksityisoikeudelliseen erimielisyyteen, joka kuuluu käräjäoikeuden ratkaistavaksi.

En siis voi ottaa kantaa siihen, onko asiassa ollut perusteita antaa huoneenvuokralain mukainen varoitus tai kumpi asukas on mahdollisesti aiheuttanut häiriötä. Yleisellä tasolla totean, että määräaikainen vuokrasopimus päättyy, kun sopimuksen määräaika tulee täyteen.

Arvioin seuraavassa sosiaaliviranomaisten toimintaa siltä osin kuin kyse on ollut sosiaalihuoltolain mukaisen tuetun asumisen järjestämisestä erityistä tukea tarvitsevalle asiakkaalle, tuetun asumisen päättymiseen liittyvästä menettelystä sekä tuen tarjoamisesta tukiasumisen päättymisen jälkeen.

3.7.2 Oikeudellisen arvioinnin lähtökohdat

Asumispalvelut ja perusoikeuksien turvaaminen

Totean, että oikeutta asuntoon ei ole turvattu perustuslaissa yksilöllisenä oikeutena. Perustuslain 19 §:n 1 momentti asettaa kuitenkin julkiselle vallalle velvollisuuden turvata jokaiselle välttämättömän huolenpidon. Pykälän 4 momentin mukaan julkisen vallan tehtävänä on edistää jokaisen oikeutta asuntoon ja tukea asumisen omatoimista järjestämistä.

Hoitoon ja palveluihin kielteisesti suhtautuvien henkilöiden perusoikeuksien turvaaminen edellyttää, että käytettävissä olevat palvelut vastaavat mahdollisimman hyvin heidän tarpeitaan. Olen aiemmin asiassa [2446/2020](#) todennut etten ole muun muassa Helsingin kaupungin antamien vastausten perusteella vakuuttunut siitä, että henkilö, jolla on sekä päihde- että mielenterveyssairaus tai joka käyttäytyy uhkaavasti, voisi aina saada tarvettaan vastaavat ihmisarvoisen elämän turvaavat asumispalvelut.

Korostan, että myös kaikkein vaikeimmin autettavissa olevilla henkilöillä on yhdenvertainen oikeus perustuslain mukaiseen ihmisarvoiseen kohteluun, välttämättömään huolenpitoon sekä riittäviin sosiaali- ja terveystalouteihin.

Sosiaaliviranomaisten velvollisuus arvioida palvelun tarve

Kun tieto mahdollisesti sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä on tullut sosiaalitoimeen, syntyy toimintavelvollisuus sosiaalihuoltolain 36 §:n perusteella. Kiireellisen avun tarve on arvioitava välittömästi. Kiireellisen arvioinnin lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeensa arvioiduksi kokonaisvaltaisesti. Tämä palvelutarpeen arviointi on toteutettava ilman aiheetonta viivytystä ja ellei laissa ole muuta säädetty vähintään siten, että henkilöllä on mahdollisuus saada tarvittavat palvelut kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun asia on tullut vireille (sosiaalihuoltolaki 45 §).

Tieto ilmeisestä sosiaalihuollon tarpeesta voi tulla henkilön oman hakemuksen kautta tai muulta taholta sosiaalitoimen ulkopuolelta, mutta tieto voi tulla myös sosiaalitoimen sisältä ja perustua esimerkiksi sosiaalitoimessa saatuun tietoon siitä, että henkilö on jäämässä asunnottomaksi. Riippumatta siitä mitä reittiä tieto sosiaalitoimeen tulee, on toimintavelvollisuus lain mukaan sama.

Sääntely ohjaa siihen, että palvelujen tarve arvioitaisiin kokonaisvaltaisesti mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jotta tilanteet eivät pääsisi kriisiytymään. Jos tilanne on jo kriisiytynyt, on kiireellisiin tilanteisiin reagoitava mahdollisimman nopeasti ja järjestettävä tarvittaessa välitöntä apua.

Asiakkaan etu ja oikeus erityiseen tukeen

Sosiaalihuoltolaissa on pyritty eri tavoin suojaamaan niitä henkilöitä, joilla on erityisiä vaikeuksia saada tarvitsemiaan sosiaali- tai terveystalveluja.

Sosiaalihuoltolain 3 §:n mukaan erityistä tukea tarvitsevilla henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalveluja. Pykälässä ei määritellä tyhjentävästi, niitä syitä, joista tuen tarve aiheutuu. Taustalla voi olla päihteidenkäyttöä tai mielenterveyden ongelmia, mutta myös usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn aiheuttamaa tuen tarvetta.

Säännöksillä, jotka koskevat erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä on tarkoitus turvata se, että kaikkein vaikeimmassa asemassa olevat henkilöt saavat tarvitsemansa avun ja tuen. Säännökset on tarkoitettu sovellettaviksi esimerkiksi tilanteissa, joissa henkilö ei itse kykene hakemaan tarvitsemaansa apua tai henkilön avun saaminen on vaarassa estyä sen vuoksi, ettei hän kykene riittävässä määrin vastaanottamaan tai antamaan avun saamiseksi tarvittavaa tietoa. Henkilö voi myös muulla tavoin omalla käytöksellään tehdä avun antamisen vaikeaksi.

Sosiaalihuoltolain 4 §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen.

Pykälässä on lueteltu asioita, joihin on kiinnitettävä huomiota asiakkaan etua arvioitaessa. Lain mukaan tulisi muun muassa arvioida miten eri toimintatavat ja ratkaisut turvaavat parhaiten asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan asiakkaan kanssa.

Erityisen tuen tarve ja siihen sisältyvä vaikeus hakea ja saada tarvitsemiaan palveluja liittyy usein henkilön kykyyn tai mahdollisuuksiin myötävaikuttaa palvelujen saamiseen. Henkilö ei esimerkiksi mene hänelle varatuille ajoille tai hänellä on vaikeuksia kommunikoida saadakseen apua. Tämän tyyppisten esteiden voittamiseksi sosiaalihuoltolaissa painotetaan sosiaalityön ammattilaisten työpanoksen merkitystä, jotta henkilö saisi tarvitsemansa avun ja tuen.

Tarpeiden arviointiin ja tueksi palvelujen saamiseen erityistä tukea tarvitsevilla henkilöillä on oikeus saada muun muassa tarvittava sosiaalityö.

Jos menettely on asiakkaan edun mukainen, virkasuhteessa olevan sosiaalityöntekijän on sosiaalihuoltolain 46 §:n mukaisesti tehtävä päätös kaikista niistä sosiaalipalveluista, joilla yhdessä turvataan erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan välttämätön huolenpito ja toimeentulo sekä terveys ja kehitys.

Viranhaltijan on tehtävä päätökset ottaen huomioon sosiaalihuoltolain 39 §:ssä tarkoitetussa asiakassuunnitelmassa esitetty arvio palvelujen välttämättömyydestä sekä muun muassa suunnitelmat niistä terveydenhuollon palveluista, jotka ovat välttämättömiä asiakkaan huolenpidon, toimeentulon, terveyden tai kehityksen kannalta. Toimeentulotukea koskevat päätökset voi tehdä toimeentulotuesta vastaava viranhaltija ottaen huomioon asiakkaan tai hänen perheenjäsenensä omatyöntekijän tai muun asiakkaan palveluista vastaavan työntekijän arvion tuen tarpeesta.

Voimassa olevan lainsäädännön tarkoituksena on pyrkiä ennaltaehkäisemään vakavien kriisitilanteiden syntymistä sekä suojata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevia henkilöitä.

Asumispalvelun vähimmäistaso kiireellisessä tilanteessa

Olen useaan kertaan esittänyt huoleni psykiatristen potilaiden ja muiden erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden mahdollisuuksista saada tarvitsemiaan sosiaalihuollon palveluja mukaan lukien ihmisarvoisen elämän turvaavat asumispalvelut.

Asunnottomille tarjottavat palvelut soveltuvat usein huonosti henkilöille, joilla on vaikeuksia oleskella samoissa tiloissa muiden kanssa. Jo tilapäisen majoituksen hankkimisen edellyttämä oma aktiivisuus voi muodostua esteeksi palvelun saamiselle.

Sosiaalihuoltolaki sisältää seuraavat kiireelliseen tilanteeseen liittyvät asumispalveluja koskevat velvoitteet:

”Velvollisuus järjestää tilapäinen asuminen henkilöille, jotka tarvitsevat lyhytaikaista, kiireellistä apua (21 §:n 1 momentti)” sekä ”velvollisuus järjestää jokaiselle kunnassa oleskelevalle henkilölle kiireellisessä tapauksessa hänen yksilölliseen tarpeeseensa perustuvat sosiaalipalvelut siten, ettei hänen oikeutensa välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu (12 §:n 1 momentti).”

Sosiaalihuoltolain 12 §:ssä ei ole nimetty niitä sosiaalipalveluja, joita kiireellisessä tilanteessa tulisi järjestää. Näkemykseni mukaan, jotta kunta täyttäisi velvoitteensa säännöksessä tarkoitettujen palvelujen järjestämisessä, on jokaisen asiakkaan osalta arvioitava yksilöllisesti, minkä palvelujen avulla hänen välttämätön huolenpitonsa ja toimeentulonsa saadaan turvattua.

Henkilölle voi olla tarpeen järjestää sosiaalihuoltolain 21 §:ssä tarkoitettua tilapäisen asumisen sijaan tai ohella muita asumispalveluja tai asumista tukevia palveluja.

Jos annettavat palvelut on järjestetty siten, että ne muodostavat riskin henkilön vakavalle sairastumiselle tai olennaisesti vaikeuttavat henkilön parantumista vaikeasta sairaudesta ei henkilö näkemykseni mukaan saa perustuslain 19 §:n 1 momentissa tarkoitettua välttämätöntä huolenpitoa.

3.7.3 Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan toiminnan arviointi

Kantelijan kirjoitus ja Helsingin kaupungin selvitys liitteineen antavat jonkin verran erilaisen kuvan tapahtumien kulusta. Tietyiltä osin kuvaukset ovat yhteneväiset. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan lausunnon mukaan asumisen tuen sosiaaliohjaajat ovat yrittäneet auttaa kantelijaa käytettävissä olevin keinoin, mutta kantelija on kieltäytynyt tarjotusta avusta. Kantelijan kirjoituksesta puolestaan välittyy kuva, ettei kantelija luota työntekijöihin eikä hän ole kokenut, että heidän pyrkimyksensä olisi ollut auttaa häntä.

En katso viranomaisten laiminlyöneen velvollisuuksiaan siten, että he eivät olisi tarjonneet tilanteissa lainkaan apua.

Totean kuitenkin käytössäni olevan selvityksen perusteella, että Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala ei ole ottanut huomioon kantelijan oikeutta saada sosiaalihuoltolain 3 §:ssä tarkoitettua erityistä tukea, eikä toiminnassa ole otettu huomioon asiakkaan etua sosiaalihuoltolain 4 §:n mukaisesti.

Asiakkaan tilanteen muuttuessa hänen palveluntarvettaan ei ole arvioitu sosiaalihuoltolain 36 §:ssä säädetyssä ajassa, eikä palvelujen saamista ole turvattu käyttämällä viime kädessä sosiaalihuoltolain 46 §:n mukaista menettelyä. Kokonaisuutena arvioin, että palvelun laatu ei ole ollut hyvää.

Perustelen kantaani seuraavasti.

Asiakkaan etu ja oikeus erityiseen tukeen

Totean että saamieni tietojen perusteella kantelija on sosiaalihuoltolain 3 §:ssä tarkoitettu erityistä tukea tarvitseva asiakas, jolla on erityisiä vaikeuksia saada tarvitsemiaan sosiaalipalveluja. Saamani aineiston perusteella kantelija olisi halunnut jatkaa asumista tukiasunnossa. Totean yleisellä tasolla, että henkilöt, jotka tarvitsevat tuettua asumista ovat lähtökohtaisesti laissa tarkoitettuja erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä. Tuettua asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Selvityksen tietojen mukaan kantelijalla on ollut ongelmia pitää asuntoa siistinä ja maksaa vuokraa ajallaan. Käytettävissäni olleista asiakirjoista ei selviä, onko kantelijalla diagnosoitu joku tietty sairaus, joka heikentäisi hänen toimintakykyään. Kantelija itse viittaa kirjoituksessaan siihen, että hänet vietiin ambulanssilla tarkkailuun. Helsingin kaupungin selvityksen mukaan kantelijaa varten on selvitetty psykiatrisen sairaanhoitajan kontaktia ja varattu hänen puolestaan yhteistapaaminen päihdepoliklinikalle.

Olen ymmärtänyt saadun selvityksen siten, että sosiaaliohjaajien työnkuvaan kuului paitsi asiakkaan tukeminen asumisessa myös sen varmistaminen, että asiakas saa tiedoksi huoneenvuokralain mukaiset varoitukset ja ilmoitukset. Kantelija kuvaa kokeneensa sosiaaliohjaajan toiminnan kiusaamisena.

Minulla ei ole mahdollisuutta saamani aineiston perusteella arvioida sitä millä tavoin sosiaaliohjaajat ovat keskustelleet kantelijan kanssa hänen asumiseensa liittyvistä ongelmista, mutta ymmärrän, että huoneenvuokralain mukaisen kirjallisen varoituksen vuokrasopimuksen purkamisesta voi kokea loukkaavana. Huoneenvuokralain mukaan kirjallinen varoitus on annettava tiedoksi todistettavasti, jos vuokranantaja haluaa purkaa vuokrasopimuksen. Laki ei edellytä, että varoituksen toimittavat asiakkaalle ne työntekijät, joiden tehtävänä on tukea asiakkaan itsenäisen asumisen onnistumista. Näkemykseni mukaan on ymmärrettävää, jos asiakas ei halua jakaa terveystietojaan tai tulla saatetuksi terveysasemalle henkilön kanssa, joka on tuonut hänelle varoituksen vuokrasopimuksen purkamisesta.

Saamani selvityksen perusteella käsitykseni on, että asumisen tukea toteutettaessa ei ole asiakkaan edun ja sosiaalihuoltolain 4 §:n mukaisesti käytetty toimintatapoja, joilla parhaiten olisi voitu turvata asiakassuhteen luottamuksellisuus ja yhteistoiminta asiakkaan kanssa. Käytettävissäni olleen aineiston perusteella luottamuksellisuus ja hyvän yhteistyön saavuttaminen kantelijan kanssa eivät ole olleet asioita, johon toiminnassa olisi kiinnitetty riittävästi huomiota.

Näkemykseni mukaan luottamuksellisen yhteistoiminnan saavuttamisen olisi pitänyt olla yksi keskeisistä tavoitteista asiakkaan palvelua toteutettaessa ottaen huomioon, että sosiaalitoimen oman arvion mukaan kantelija olisi tarvinnut tukea ja palveluja ja hänen auttamisensa oli koettu vaikeaksi.

Palvelun tarpeen arvioiminen määräajassa

Selvityksessä annetun tiedon mukaan uhkaavan käytöksen, siivottomuuden, vuokravelan ja yhteistyön puutteen vuoksi kantelijan vuokrasopimusta päätettiin olla jatkamatta 29.2.2020 jälkeen. Asumisen päätyttyä kantelija ohjattiin uuteen arviohaastatteluun ja hänen asiansa käsiteltiin SAS-kokouksessa 17.3.2020, minkä jälkeen hänet asetettiin jonoon - - - asumisyksikköön.

Käytettävissäni olevien tietojen perusteella kantelijan tarve palvelujen saamiseen ei ole tukiasumisen aikana vähentynyt, vaikka hänen ei ole katsottu voivan jatkaa asumista soluasunnossa. Koska kyseessä on ollut nimenomaan tukiasuminen, huomioni kiinnittyi selvityksessä esitettyihin perusteluihin sille, miksi vuokrasopimusta ei ole haluttu jatkaa. Ongelmat vuokranmaksussa ja asunnon siisteydessä ovat tyypillisiä syitä sille, miksi asiakas saattaa tarvita tuettua asumista.

Käytännössä vuokrasopimuksen uusimatta jättäminen on tarkoittanut tuetun asumisen lopettamista. En voi saamani aineiston perusteella täsmällisesti arvioida, kuinka suuri kantelijan tuen tarve on tapahtuma-ajankohtana ollut, mutta korostan velvoitetta noudattaa laissa säädettyä menettelyä palveluntarpeen arvioinnista ja palvelujen järjestämisestä laissa säädettyssä ajassa.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan tiedossa on ollut minä päivänä kantelijan vuokrasopimus päättyy ja hän joutuu asunnottomaksi. Totean, että Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalla on toimittu virheellisesti ja lainvastaisesti, kun kantelijan palvelun tarpeen arviointi on vielä kesken, kun hän on joutunut asunnottomaksi. Kantelijan asia – tuleva asunnottomuus ja siitä johtuva palvelujen tarve – on tullut vireille jo silloin kun tieto määräaikaisen vuokrasopimuksen päättymisestä on tullut sosiaaliviranomaisten tietoon.

Kun kantelijan palveluntarvetta ei ole arvioitu ajoissa, on kaupungin sosiaali- ja terveystoimi aiheuttanut omalla toiminnallaan sen, että erityistä tukea tarvitseva asiakas on jäänyt asunnottomaksi suoraan kaupungin omasta palvelusta. Pidän tehtyä virhettä vakavana.

Viitataan siihen, mitä edellä olen todennut asumispalvelun vähimmäistasosta. Totean yleisellä tasolla, että jos henkilöllä on mielenterveysongelma, voi jo se, että tilapäinen asuminen on järjestettävä itse, kuormittaa henkilön terveyttä merkittävästi. Puutteet tilapäisen asumisjärjestelyn laadussa voivat myös muodostaa riskin henkilön vakavalle sairastumiselle tai olennaisesti vaikeuttaa hänen kuntoutumistaan. Näkemykseni mukaan asumispalvelu ei tällöin turvaa perustuslain 19 §:n 1 momentissa tarkoitettua välttämätöntä huolenpitoa.

Ymmärrän, että asiakasta on vaikea auttaa ja tukea, jos tämä torjuu avun ja kieltäytyy palveluista. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja valintoja on kunnioitettava. Näkemykseni mukaan ei kuitenkaan ole hyväksyttävää, jos asiakkaan ilmeistä tuen tarvetta ei oteta huomioon palveluprosessissa sen vuoksi, että asiakas ei ole aiemmin ottanut apua vastaan ja hänet on arvioitu ”yhteistyökyvyttömäksi”.

Sosiaalihuoltolain mukaisesti toiminnan lähtökohtana on asiakkaan tuen tarve, ei se kuinka helpoksi tai vaikeaksi hänet on koettu asiakastilanteissa. Jos asiakkuuden aikana vaikuttaa siltä, ettei asiakas saa riittävää tukea hänellä olevan palvelun kautta, on asiakkaan omatyöntekijän tehtävä selvittää, millä tavoin palvelua olisi mahdollista muuttaa tai tulisiko palvelu vaihtaa johonkin toiseen. Asiakkaalle tulee löytää palvelumuodot, joiden avulla hänen perustuslaissa turvatut oikeutensa välttämättömään hoivaan ja toimeentuloon sekä riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin toteutuvat.

Totean, että erityisen tuen tarpeessa olevalla henkilöllä on oikeus saada asiansa käsitellyksi sosiaalihuoltolain 46 §:n mukaisesti siten, että sosiaalityöntekijä tekee päätökset kaikista hänen tarvitsemistaan sosiaalihuollon palveluista keskitetysti. Säännöksen perusteluissa menettelyä on esitetty käytettäväksi esimerkiksi tilanteissa, joissa henkilöä ollaan kotiuttamassa psykiatrisesta sairaalasta. Tavoitteena on turvata potilaalle kaikki tarvittavat palvelut heti sairaalasta lähdettäessä. Mielestäni kantelijalle olisi tullut turvata tarvittavat palvelut heti vuokrasopimuksen päättymisen jälkeen. Pidän merkittävänä epäkohtana, jos Helsingin kaupungin tuetusta asumisesta siirretään psykiatrista hoitoa tarvitsevia potilaita suoraan asunnottomiksi sen tähden, ettei tuetussa asumisessa katsota kyettävän antamaan henkilölle riittävästi tukea.

Olen ottanut aiemmin kantaa Helsingin kaupungin tuettuun asumiseen liittyviin toimintatapoihin asiassa [1709/2019](#). Totesin, että palvelujärjestelmän omaa tarvetta vastaavien toimintamallien noudattamisen vaarana on, että jokainen erillinen taho jättää erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan ilman hänen tarvitsemiaan palveluja ja arvioi, että joku toinen taho voisi olla soveltuvampi taho palvelujen antamiseen. Korostin, että kunta on viimekädessä vastuussa siitä, etteivät noudatetut käytännöt tosiasiallisesti johda kaikkein vaikeimmin autettavissa olevien asiakkaiden syrjivään kohteluun.

Totean, ettei lainsäädäntö edellytä ns. SAS-ryhmän käyttöä ennen tiettyyn palveluun ohjaamista. Menettelyn käyttäminen ei saa johtaa siihen, ettei haavoittavassa asemassa olevien asiakkaiden suojaksi säädettyä lainsäädäntöä noudateta ja päätöksenteko viivästyy.

Lopuksi totean, että en saadun aineiston perusteella ole edelleenkään vakuuttunut siitä, että Helsingin kaupunki olisi riittävällä tavalla ottanut sosiaalihuollon palvelujärjestelmänsä suunnittelussa huomioon kaikkein vaikeimmassa asemassa olevien asiakkaiden tarpeita. Toimintakäytännöt saattavat vaarantaa perustuslain turvaaman välttämättömän huolenpidon toteutumisen ja aiheuttavat turhaan tilanteiden kärjistymisen henkilökunnan ja asiakkaiden välillä.

Asiassa [2446/2020](#) saamani selvityksen mukaan Helsingissä on ollut käynnissä asunnottomuuden vähentämishjelma, jonka tavoitteena on parantaa asunnottomien henkilöiden sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuutta, edistää asumista ja lisätä toipumiseen perustuvaa itsenäisempiin asumisratkaisuihin siirtymistä sekä vapauttaa samalla tuetumpia asumisratkaisuja niitä eniten tarvitseville. Asiassa saatujen tietojen perusteella ohjelmaa on edelleen tarpeen jatkaa ja keskittyä siihen, etteivät ne henkilöt, joiden palveluntarve on jo kertaalleen todettu, jää ilman tarvitsemiaan palveluja.

Sääntelyn kehittäminen

Totean, että esitin sosiaali- ja terveysministeriölle jo vuonna 2017, että ministeriö ryhtyisi välittömästi toimenpiteisiin hätämajoitusta koskevan lainsäädännön täsmentämiseksi.

Asiassa [4354/2020](#) korostin, että lainsäädäntöä uudistettaessa tulisi huolehtia siitä, että kaikkia asunnottomia koskien säädettäisiin niistä rajoista, joiden puitteissa henkilöä on mahdollista auttaa yöaikaisen hätämajoituksen avulla ja siitä, missä tilanteessa ja keitä koskien tulisi voida tarjota ympärivuorokautista kriisimajoitusta, jotta turvattaisiin perustuslain mukainen oikeus välttämättömään huolenpitoon.

Sosiaali- ja terveysministeriön vastauksessa eduskunnan apulaisoikeusasiamiehelle todetaan muun muassa seuraavaa.

”Niin kiireellisessä kuin kiireettömässäkin tilanteessa asiakkaan yksilöllisten tarpeiden arvioiminen ja tarpeen mukaisten palvelujen järjestäminen edellyttävät sosiaalihuollossa tehtävää tapauskohtaista harkintaa. Koska käytännössä asiakkaiden yksilölliset olosuhteet ja tarpeet vaihtelevat, on sosiaalihuoltolain 12.1 §:ää tulkittava laajasti myös ihmis- ja perusoikeusvelvoitteita huomioiden ja kunnioittaen. Tärkeitä yksilöllisessä harkinnassa huomioitavia perusoikeuksia ovat perustuslain mukainen oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon (PL:n 19.1 §), oikeutta elämään turvaava perustuslain 7 §:ä sekä yhdenvertaisuus ja syrjinnän kieltö (PL 6 §).”

Yhdyn tältä osin ministeriön näkemykseen, mutta näkemykseni mukaan lainsäädäntöä olisi syytä tarkentaa, jotta välttyttäisiin tilanteilta, joissa haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden perusoikeuksien toteutuminen tosiasiallisesti vaarantuu.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.7 esittämäni käsityksen menettelyn virheellisyydestä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan tietoon.

Samalla kiinnitän huomiota tarpeeseen tarkentaa lainsäädäntöä erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden perusoikeuksien turvaamiseksi.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni sosiaali- ja terveysministeriölle.

Lähetän päätöksen tiedoksi myös Etelä-Suomen aluehallintovirastolle.

LIITE KESKEISET OIKEUSOHJEET

Perustuslain 2 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin. Kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia.

Perustuslain 6 §:n 1 momentin mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Pykälän 2 momentin mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa muihin nähden eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Yhdenvertaisuussäännökseen sisältyy mielivallan kieltö ja vaatimus samanlaisesta kohtelusta samanlaisissa tapauksissa.

Perustuslain 7 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Yksilön oikeus elämään kattaa tietyissä tilanteissa myös erityisvelvollisuuden suojan antamiseen. Viranomaisen laiminlyönti toteuttaa vaaran torjumiseksi siltä olosuhteiden valossa edellytettäviä toimenpiteitä voi merkitä mainitun oikeuden loukkausta. Henkilökohtainen vapaus on yleisperusoikeus, joka suojaa fyysisen vapauden ohella tahdonvapautta ja itsemääräämisoikeutta.

Mainitun pykälän 2 momentin mukaan ketään ei saa kiduttaa eikä muutenkaan kohdella ihmisarvoa loukkaavasti. Pykälän 3 momentin mukaan henkilökohtaiseen koskemattomuuteen ei saa puuttua, eikä vapautta riistää mielivaltaisesti eikä ilman laissa säädettyä perustetta. Säännös turvaa kyseisiä oikeushyviä julkisen vallan itse toimeenpanemilta loukkauksilta, mutta edellyttää valtiovallalta myös säädössuojaa oikeuksien turvaamiseksi ulkopuolisia loukkauksia vastaan. Erityisesti henkilökohtainen turvallisuus korostaa julkisen vallan positiivisia toimintavelvoitteita yhteiskunnan jäsenten suojaamiseksi heihin kohdistuvilta oikeudenvastaisilta teoilta.

Perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon.

Perustuslain 19 §:n 4 momentin mukaan julkisen vallan tehtävänä on edistää jokaisen oikeutta asuntoon ja tukea asumisen omatoimista järjestämistä.

Perustuslain 22 § velvoittaa julkista valtaa turvaamaan perusoikeuksien käytännön toteutumisen.

Perustuslain 109 §:n mukaan eduskunnan oikeusasiamiehen tehtävänä on valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa.

Sosiaalihuoltolain 3 §:n 3 kohdan mukaan erityistä tukea tarvitsevilla henkilöllä ja asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvuluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään siten kuin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista annetun lain (980/2012), jäljempänä vanhuspalvelulaki, 3 §:ssä säädetään;

Sosiaalihuoltolain 12 §:n 1 momentin mukaan jokaisella kunnassa oleskelevalla henkilöllä on oikeus saada kiireellisessä tapauksessa yksilölliseen tarpeeseensa perustuvat sosiaalipalvelut siten, ettei hänen oikeutensa välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muussa kuin kiireellisessä tapauksessa henkilöllä on oikeus saada riittävät sosiaalihuollon palvelut kotikuntalaissa (201/1994) tarkoitettulta kotikunnaltaan tai siltä kuntayhtymältä, johon kotikunta kuuluu, ellei muualla laissa toisin säädetä.

Sosiaalihuoltolain 21 §:n 1 momentin mukaan asumispalveluja järjestetään henkilöille, joka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Tilapäistä asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat lyhytaikaista, kiireellistä apua. Pykälän 2 momentin mukaan tuettua asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä.

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.

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

Sosiaalihuoltolain 4 §:n 1 momentin mukaan asiakkaan etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat:

- 1) asiakkaan ja hänen läheistensä hyvinvoinnin;
- 2) asiakkaan itsenäisen suoriutumisen ja omatoimisuuden vahvistumisen sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet;
- 3) tarpeisiin nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen;
- 4) mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan;

- 5) kielellisen, kulttuurisen sekä uskonnollisen taustan huomioimisen;
- 6) toivomuksia, taipumuksia ja muita valmiuksia vastaavan koulutuksen, väylän työelämään sekä osallisuutta edistävän toiminnan;
- 7) asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan asiakkaan kanssa.

Sosiaalihuoltolain 4 §:n 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen.

Sosiaalihuoltolain 36 §:n 1 momentin mukaan, kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta.

Sosiaalihuoltolain 36 §:n 4 momentin mukaan arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen.

Sosiaalihuoltolain 38 §:ssä säädetään palvelujen järjestämisestä palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Kun tuen tarve on jatkuvaa tai toistuvaa omatyöntekijän on edistettävä palvelujen järjestämistä siten, että tavoitteena on asiakkaan itsenäinen selviytyminen ja tuen tarpeen päätyminen asiakkaan kanssa tavoitteeksi asetetun määräajan jälkeen. Kun henkilön tuen tarve on pysyvä tai pitkäaikainen, omatyöntekijän on pyrittävä edistämään tuen järjestämistä siten, että turvataan palvelujen jatkuvuus, ellei palvelujen muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista. Jos tuen tarve on osittain tilapäistä ja osittain pitkäaikaista, on tämä otettava huomioon tavoitteiden asettamisessa.

Sosiaalihuoltolain 42 §:n 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.

Pykälän 3 momentin mukaan omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää 38 §:n 2 ja 3 momentin toteuttamista sekä toimia tarvittaessa muissa sosiaalihuoltolaissa säädetyissä tehtävissä.

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.

Pykälän 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 vireille tulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

Sosiaalihuoltolain 46 §:ssä säädetään hoidon ja huolenpidon turvaavista päätöksistä seuraavasti.

Omatyöntekijän kanssa asiakastyötä tekevän virkasuhteessa olevan sosiaalityöntekijän on tehtävä päätös niistä sosiaalipalveluista, joilla yhdessä turvataan 12 ja 13 §:n mukaisesti erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai erityistä tukea tarvitsevan muun asiakkaan välttämätön huolenpito ja toimeentulo sekä terveys ja kehitys, jos menettely on asiakkaan edun mukainen.

Päätökset koskevat asiakkaan taikka hänen huolenpidostaan vastaavan henkilön tarvitsemia sosiaalipalveluja.

Edellä 1 momentissa tarkoitettu viranhaltija tekee päätökset ottaen huomioon 39 §:ssä tarkoitettussa asiakassuunnitelmassa esitetyn arvion palvelujen välttämättömyydestä sekä suunnitelmat niistä terveydenhuollon, opetustoimen tai työ- ja elinkeinohallinnon palveluista, jotka ovat välttämättömiä asiakkaan huolenpidon, toimeentulon, terveyden tai kehityksen kannalta. Sosiaalihuollon ja muiden hallinnonalojen palveluja ja tukitoimia koskevasta yhteisestä suunnitelmasta säädetään 39 §:n 3 momentissa. Kiireellisiä toimenpiteitä koskeva päätös on tehtävä siten kuin 45 §:n 1 momentissa säädetään.

Sen estämättä, mitä edellä tässä pykälässä säädetään, toimeentulotukea koskevat päätökset voi tehdä toimeentulotuesta vastaava viranhaltija ottaen huomioon asiakkaan tai hänen perheenjäsenensä omatyöntekijän tai muun asiakkaan palveluista vastaavan työntekijän arvion tuen tarpeesta.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki) 4 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Säännöksen 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa.

Sosiaalihuollon asiakaslain 5 §:n 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. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 8 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Säännöksen 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.