



EDUSKUNNAN OIKEUSASIAMIEHEN KANSLIA
RIKSDAGENS JUSTITIEOMBUDSMANS KANSLI
OFFICE OF THE PARLIAMENTARY OMBUDSMAN OF FINLAND

Asiakasprosessin kipukohtat vammaispalveluissa

Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri
Juha-Pekka Konttinen

Vammaispalvelujen neuvottelupäivät 9.2.2023



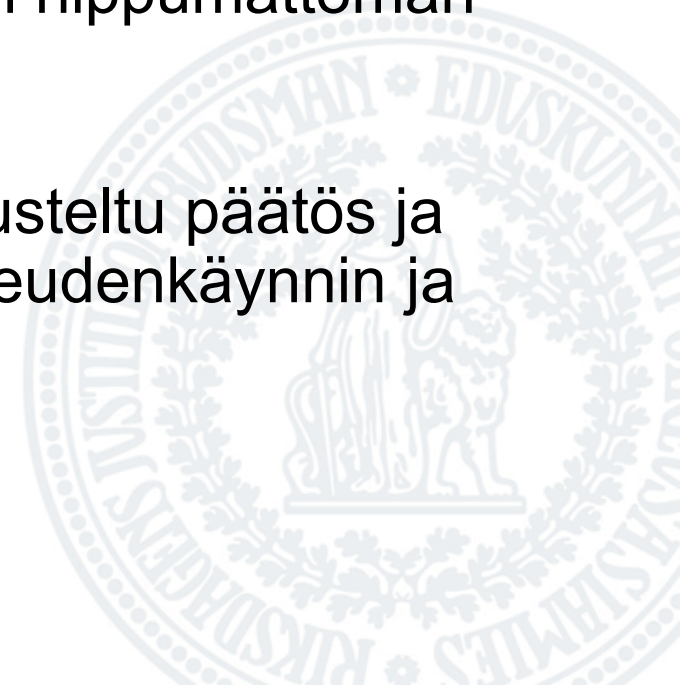
EDUSKUNNAN
OIKEUSASIAMIES
SATA VUOTTA

Oikeusasiamiehen toiminta ja tehtävät

- Perustuslain 109 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamiehen tulee valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tehtäväänsä hoitaessaan oikeusasiamies valvoo perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista.
- Erytystehtävänä oikeusasiamiehelle kuuluu YK:n vammaissopimuksen täytäntöönpanon edistäminen, suojeleminen ja seuranta yhdessä Ihmisoikeuskeskuksen ja ihmisoikeusvaltuuskunnan kanssa.

Peruslain 21 §: Oikeusturva

- Jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.
- Käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.



Osallisuus asiakasprosessin eri vaiheissa

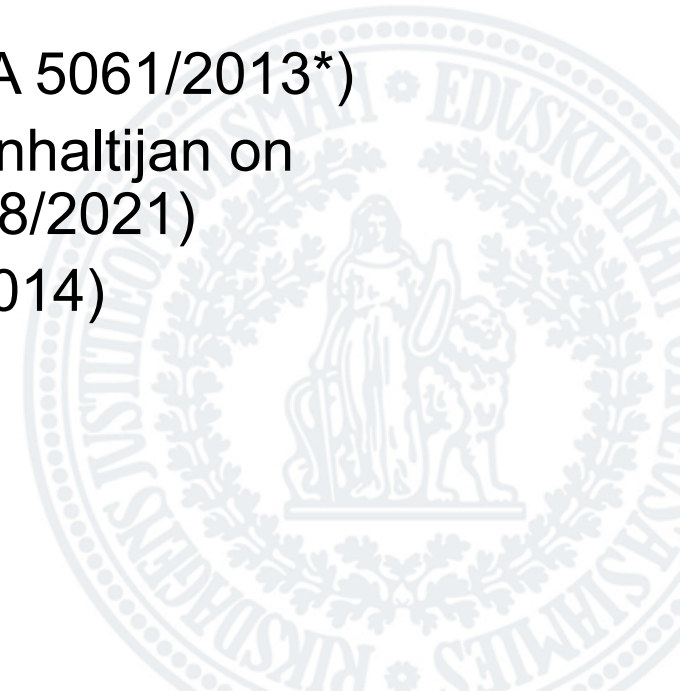
- Palvelutarpeen arvioinnilta ja koko asiakasprosessilta edellytetään, että asiat tehdään **yhdessä ja ymmärrettävällä tavalla** vammaisen henkilön (ja edustajan) kanssa. Tämä koskee myös palveluiden toteuttamisen suunnittelua ja toteutumisen seuranta.
- Normipohja: perustuslaki, YK:n vammaissopimus, sosiaalihuoltolaki, vammaispalvelulaki, sosiaalihuollon asiakaslaki, hallintolaki...
- Osallisuuden varmistamista koskevat asiat on koottu vireillä olevan VALAS-esityksen 3, 4 ja 5 §:iin (HE 191/2022 vp).
- Yleinen osallisuus: AOA piti YK:n vammaissopimuksen 4.3 artiklan lähtökohdista erityisen tärkeänä sitä, että vammaisneuvostolle ja vammaisille palvelunkäyttäjille annetaan tosiasiallinen mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua kuljetuspalvelu-uudistusten suunnitteluun, valmisteluun, toimeenpanoon ja seurantaan (EOAK/8942/2021*).

Lakisääteisten määräaikojen noudattaminen

- VPL 3 a §:n määräajat palvelutarpeen selvittämisen aloittamiselle (max. 7 pv) ja päätöksenteolle (pääsääntöisesti max. 3 kk)
- SHL 45 §:n aikamääreet päätöksenteolle ja toimeenpanolle.
- Kaikki asiakasprosessit toteutettava ilman aiheetonta viivytystä ja kiireelliset asiat viipymättä (SHL 36.1 § välittömästi). Kts. esim. EOAK/877/2020*
- OA totesi, että vammaispalvelulain 3 a §:n 3 momentin säännös on käsittelyn enimmäisaikaa koskeva säännös, eikä sitä voida tulkita hakemuksen sellaiseksi käsittelyajaksi, joka mahdollistaisi lykkäämään päätöksentekoa ilman asiallista asian selvittämiseen liittyvää syytä määräajan loppupuolelle (8127/2020*).
- Arvioitaessa päätöksentekoon varattavaa aikaa ja hakemusasioiden käsittelyjärjestystä, on kiinnitettävä huomiota siihen, minkälaisesta asiasta on kysymys ja mikä merkitys asialla on hakijalle ja hänen perheelleen (EOAK/5511/2021*).

Yhteydenotto vammaispalveluihin

- Tietoon on tullut, että vammaisen henkilön yhteydenoton tai palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä viranhaltija on voinut suoraan tai epäsuorasti ilmoittaa, että henkilöllä ei ole oikeutta johonkin haluamaansa palveluun.
- Oikeusasiamiehen kannanotot:
 - Sosiaalihuollon asiakaslaki 5 § + neuvontavelvollisuus (EOA 5061/2013*)
 - Hakemuksen johdosta tai palvelun sisällön muuttuessa viranhaltijan on tehtävä oikaisuvaatimuskelpoinen päätös (esim. EOAK/5168/2021)
 - Jonoon asettaminen (esim. EOA 3799/2007 ja EOA 3966/2014)
 - Asian jättäminen ”välitilaan” selvittelyjen alle



Hakemuksen käsittely

EOAK/3483/2017*

- Kantelija haki kotiin tuotavaa hoitoapua maksuttomana erityishuollon palveluna. Hakemuksen johdosta viranhaltija myönsi sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperheiden kotipalvelua, josta kaupungin oli mahdollista periä asiakasmaksuja.
- OA kiinnitti kaupungin vammaispalvelujen huomiota siihen, että päätöksenteossa hakemus tulee tutkia sen mukaisesti, miten asiakas on hakenut kyseistä palvelua.
- Täysin eri asia on, että hakemus on tarvittaessa tutkittava paitsi kehitysvammalain mukaisena hakemuksena, myös sosiaalihuoltolain mukaisena hakemuksena.
- KHO 21.2.1991 T 531: Asunnon muutostöitä koskeva hakemus olisi tullut käsitellä myös sosiaalihuoltolain perusteella.
- EOAK/3560/2020*: Asiakaslähtöinen menettelytapa olisi, jos viranhaltija tiedustelisi, haluaako asiakas hakemusta käsiteltävän toisen lain perusteella.

Palvelusuunnitelma (asiakassuunnitelma) 1/1

- Palvelusuunnitelma on viranomaisen ja asiakkaan yhteisessä vuorovaikutuksessa laatima ja asiakkaan palvelujen tarvearvioon perustuva toimintasuunnitelma.
- Palvelusuunnitelmaan kirjattuja seikkoja ei tulisi ilman perusteltua syytä sivuuttaa päätöksenteossa (HE 166/2008 vp.). Poikkeamat tulisi perustella päätöksessä.
- Vammaispalvelulaissa ja OA:n ratkaisukäytännössä on korostettu palvelusuunnitelman merkitystä yksilöä koskevassa päätöksenteossa, kun kyse on palveluista, joilla saattaa olla merkitystä vammaisen henkilön henkilökohtaisen vapauden, yksityisyyden suojan ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen kannalta (esim. henkilökohtainen apu).
- OA totesi, että sosiaalihuollon viranomainen ei voi siirtää vastuuta hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisestä yksistään yksityiselle asumispalvelun tuottajalle. Lakisääteisten suunnitelmien lisäksi asumispalveluissa voidaan lisäksi laatia esimerkiksi palvelujen toteuttamissuunnitelmia (EOAK/3592/2019).

Palvelusuunnitelma (asiakassuunnitelma) 1/2

- OA katsoi, että sosiaalitoimi oli laiminlyönyt oikea-aikaisen palvelusuunnitelman tekemisen, koska palvelusuunnitelmaa ei ollut tehty ilman aiheetonta viivytystä silloin, kun henkilön toimintakyky alkoi selvästi heikentyä ja vammaispalvelujen (henkilökohtainen apu) tarve havaittiin.
- OA totesi vielä, että asianmukaisesti tehdyt asiakaskirjauksetkaan eivät poista viranomaisen laissa säädettyä velvollisuutta laatia palvelusuunnitelma (EOAK/2549/2019*).
- OA piti moitittavana, että palvelusuunnitelmien päivitysprosessi oli työntekijätilanteen vuoksi hidastunut. OA korosti, että puutteelliset henkilöresurssit tai muiden tehtävien hoitoon kuluva aika eivät saa johtaa palvelusuunnitelmien laatimisen viivästyksiin tai palvelusuunnitelmien sisällöllisiin ja laadullisiin ongelmiin (EOAK/2954/2020).

Päätöksenteko- ja selvitysvelvollisuus vammaispalveluissa (EOAK/5086/2019*)

- Lapsen henkilökohtaisen avun hakemuksen käsittely kesti yli neljä kuukautta. Tämä johtui siitä, että viranomainen jäi odottamaan pyydettyä lisäselvitystä, vaikka kantelija oli antanut ymmärtää, että hän ei suostu täyttämään päiväkirjalomaketta.
- OA:n näkemyksen mukaan viivästykseltä oltaisiin voitu välttyä, mikäli viranomainen olisi kertonut kantelijalle jo hakemusasian käsittelyn alkuvaiheessa, että henkilökohtaisen avun päiväkirjan sijaan kelpasi myös vapaamuotoinen selvitys lapsen avun tarpeesta ja määrästä.
- OA totesi, että viranomaisen pyytäessä selvityksiä, sen on valvottava ja seurattava lisäselvitysten saamista. Kun lisäselvitystä pyydetään hakijalta, on viranomaisen ohjeistettava selkeästi, mikä vaikutus pyydetyllä selvityksellä on asian ratkaisun kannalta ja miten selvityksen saaminen vaikuttaa päätöksenteon aikatauluun.

Monialainen ja ammatillinen yhteistyö

- OA:n mukaan lapsen kotona tuotettavan palvelun koordinoinnin ja tietojenvaihdon haasteet olivat osittain johtuneet puutteellisesta yhteydenpidosta ja vastuun epäselvyydestä eri toimijoiden välillä (perhe, palveluntuottaja, kaupungin sosiaali- ja terveystoimi, erikoissairaanhoido). OA:n mielestä kaupungin olisi tullut aiemmin järjestää tiiviimpää yhteydenpitoa niiden toimijoiden ja henkilöiden kanssa, jotka vaikuttivat lapsen palvelukokonaisuuden toimivuuteen (EOAK/2920/2021*).
- OA:n näkemyksen mukaan lapsen yksilöllisen edun mukaiseen ratkaisuun pääseminen olisi edellyttänyt jo päiväaikaista hoitoa suunniteltaessa eri hallinnonalojen, kuten varhaiskasvatuksen ja sosiaalihuollon sekä mahdollisesti vielä terveydenhuollon välistä monialaista ja moniammatillista suunnittelua ja koordinointia (EOAK/2914/2020*).
- Kts. myös EOAK/6084/2021*

Varajärjestelmät palvelun häiriötilanteessa 1/1

EOAK/2920/2021*

- Lapsen kotiin järjestettävän palvelukokonaisuuden jatkuvuuden turvaamiseksi ei ollut suunniteltuna varajärjestelmää, jolla välttämätön apu olisi käytännössä voitu turvata palvelun yllättävässä keskeytystilanteessa tai muussa vaikeasti ennakoitavissa olevassa häiriötilanteessa.
- OA:n mukaan kaupungin olisi tullut hyvissä ajoin – monialaisessa yhteistyössä – arvioida ja suunnitella, millä tavoin lapselle myönnetty palvelukokonaisuus voidaan poikkeuksellisissakin tilanteissa toteuttaa lapsen kotona.
- OA:n mielestä lapsen hoito- ja palvelusuunnitelmaan olisi tullut kirjata menettelytavat siitä, miten lapsen välttämättömän hoidon ja huolenpidon keskeytyessä tai äkillisessä hoitajavajauksessa toimitaan. Tällä menettelyllä olisi todennäköisesti voitu välttää palvelujen täydellinen keskeytyminen yllättävässä palvelun häiriötilanteessa.

Varajärjestelmät palvelun häiriötilanteessa 1/2

- OA korosti, että kunnalla on velvollisuus järjestää henkilökohtaisen avun palvelut siinä laajuudessa kuin viranhaltija on asiakasta koskevassa päätöksessä päättänyt. Kunnalla on myös velvollisuus valvoa ostamiensa palvelujen laatua ja niiden tosiasiallista toteuttamista. Kunnalla on velvollisuus varautua palvelun häiriö- ja keskeytymistilanteisiin ja palvelun saajalle tulee antaa tieto siitä, millä tavoin hän voi toimia tällaisissa äkillisissä tilanteissa (OA 75/2015) ja (AOA 4681/2014).
- Vrt. Korona-ajan kantelut palvelun keskeytystilanteessa (esim. EOAK/4203/2020)
 - Terveysturvallisuus edellä
 - Järjestettävät korvaavat palveluratkaisut
 - Asiakaskohtainen yksilöllinen arviointi

Kiitos!

juha-pekka.konttinen@eduskunta.fi

www.oikeusasiamies.fi



EDUSKUNNAN OIKEUSASIAMIEHEN KANSLIA
RIKSDAGENS JUSTITIEOMBUDSMANS KANSLI
OFFICE OF THE PARLIAMENTARY OMBUDSMAN OF FINLAND