



## **ASIA**            **Hallintopäätösten tekeminen ja palvelusuunnitelman tarkistaminen**

### **KANTELU**

A arvostelee oikeuskanslerille 23.-29.10.2018 osoittamassaan kantelussa kaupungin, ammatillisen oppilaitoksen ja Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä. Kantelun on A:n puolesta tehnyt hänen äitinsä.

Kantelija on täydentänyt kanteluaan useilla lisäkirjoituksilla.

### **SELVITYS**

Kaupunki on antanut 12.2.2019 päivätyn selvityksen.

### **VASTINE**

Kantelija on antanut vastineen hankitusta selvityksestä.

### **RATKAISU**

1 Kaupunki

1.1 Kantelu

Kantelun mukaan kaupunki ei ole tehnyt valituskelpoisia päätöksiä kantelijan hakemuksiin, jotka koskevat sopeutumisvalmennuksena myönnettävää tukiviittomaopetusta, kommunikatio-ohjausta ja apuvälineitä (IT-paketti). Edelleen kantelija arvostelee yleisesti kaupunkia asioidensa viipymisestä sekä kaupungin hallintomenettelyä samoin kuin hallinnon toimintatapoja. Kantelun mukaan kaupunki ei ole riittävästi tukenut, ohjannut ja neuvonut kantelijaa ja hänen perhettään.

## 1.2 Selvitys

Kaupungin antaman selvityksen mukaan kantelijalle on myönnetty vammaispalvelulain perusteella sopeutumisvalmennuksena kommunikaatiota edistävää tukiviittomaopetusta ajalle 1.10.2011-30.9.2015. Viittomaopetusta koskeva hakemus on hylätty 18.9.2015, mutta hallinto-oikeuden toukokuussa 2016 antaman päätöksen jälkeen asia on käsitelty uudelleen ja kantelijalle on myönnetty tukiviittomaopetusta sopeutumisvalmennuksena 31.12.2016 saakka. Viittomaopetusta on lisäksi marraskuussa 2016 tehdyllä päätöksellä myönnetty ajalle 1.1.-22.6.2017, jonka jälkeen jatkohakemus on kesäkuussa 2017 tehdyllä päätöksellä hylätty.

Kantelussa mainittuja kaupungille 19.2. ja 13.8.2018 lähetettyjä sähköposteja ei selvityksen mukaan ollut osattu käsitellä hakemuksina. Selvityksessä on todettu, että kyseisiä asioita olisi tullut hallintolain mukaisesti selvittää hakijalta. Selvityksen mukaan kyseiset hakemukset oli aiottu ottaa välittömästi käsiteltäväksi.

Kantelijan kommunikaation apuvälineitä koskevaan hakemukseen on tehty 8.9.2016 päätös, jonka mukaan apuvälineet eivät kuulu vammaispalvelulain mukaan korvattaviksi. Kantelijaa on selvityksen mukaan ohjattu olemaan yhteydessä terveydenhuoltoon, minkä lisäksi sosiaalityöntekijä on apuvälineasiassa ollut yhteydessä terveydenhuoltoon. Selvityksen mukaan perusterveydenhuolto vastaa tavallisimmista apuvälineistä ja erikoissairaanhoidon vaativista lasten apuvälineistä, kuten puhetta tukevista ja korvaavista kommunikaation apuvälineistä. Selvityksessä on todettu, että lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden myöntämisestä ei tehdä valituskelpoista päätöstä, vaan kysymys on tosiasiallisesta toiminnasta.

Selvityksen mukaan kantelijan apuvälineasia on ollut esillä terveydenhuollossa 27.9.2016 pidetyssä kokouksessa ja kantelijalla on todettu olevan tarve kommunikaatiovälineiden päivytykseen. Asiasta tehdyn asiakaskirjauksen mukaan kantelijan apuvälinetarve on hyvin yksilöllinen ja kommunikoinnin erityisosaamista edellyttävä ja asia kuuluu erikoissairaanhoidolle. Asiasta on selvityksen mukaan tehty lähete sairaanhoitopiirille 29.9.2016. Potilaskertomusmerkinnän 7.2.2017 mukaan kantelijan apuvälineasiaa on käsitelty yliopistollisen keskussairaalan apuvälineet toimintayksikössä.

Selvityksessä on todettu, että palveluja järjestettäessä on pyritty toteuttamaan kantelijan toivomuksia ja huomioimaan hänen mielipiteensä, mutta kaikilta osin palveluita ei ole pystytty järjestämään juuri kantelijan haluamalla tavalla. Vammaispalvelun sosiaalityöntekijä on ollut yhteydessä kantelijan äitiin ja pyrkinyt vastaamaan kantelijan tarpeisiin. Kaupungilla on ollut haasteita toteuttaa toimintaa kantelijan äidin haluamalla tavalla ja ymmärtää äidin toivomuksia ja vaatimuksia. Kaupunki on selvityksensä mukaan pyrkinyt toteuttamaan palveluita kantelijalle hänen toivomustensa mukaisesti ja hänen etunsa huomioiden.

Selvityksessä on todettu, että kantelijan palvelusuunnitelma on tehty kokonaisuudessaan vuonna 2011 ja vammaispalvelujen olisi tullut sen jälkeen päivittää suunnitelma. Selvityksen mukaan kantelijalle tullaan tekemään palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma välittömästi. Palvelutarpeen arvioinnissa ja palvelusuunnitelmassa tullaan huomioimaan kantelijan palvelutarve kokonaisvaltaisesti ja huolehditaan monialaisen yhteistyön toteutumisesta.

Vammaispalveluista on oltu yhteydessä kantelijaan ja ammattioppilaitokseen ja pyritty selvittämään oppilaitokseen liittyviä asioita sekä osallistuttu kantelijan opiskelun järjestämiseen oppilaitoksen jälkeen. Koulutuksen järjestäminen ei selvityksen mukaan kuitenkaan ole kaupungin sosiaalihuollon vastuulla.

### 1.3 Vastine

Kantelija on todennut vastineessaan, että väite puuttuvista valituskelpoisista päätöksistä pitää paikkansa. Edelleen kantelija tuo ilmi, ettei hänen asioidensa hoitamisessa ole kuunneltu hänen äitiään eikä hän ole saanut tarvitsemiaan palveluja.

Kantelijan mukaan hänelle ei ole tehty palvelusuunnitelmaa, vaan vuonna 2011 tehtiin ”tynkäs suunnitelma”, jota ei kantelijan puolelta allekirjoitettu ja josta puuttuvat kantelijan tekemät liitteet. Kantelijan mukaan palvelusuunnitelma -sanana tarkoitamaa asiakirjaa ei kaupungista löydy. Vastineen mukaan kaupunki on varannut 3.5.2019 ajan palvelusuunnitelman ajantasaisuuteen.

Vastineen mukaan kaupungin sosiaalihuolto ei pidä kantelijan apuvälineitä vammaispalvelulain mukaisena asiana ja on siirtänyt vastuun terveyskeskukselle ja kantelijalle. Kaupungin tekemän lähetteen perusteella sairaanhoitopiiri myönsi osan apuvälineistä (Grid 3), mutta palautti asian muilta osin kaupungille helmikuussa 2017 ja uudelleen helmikuussa 2018. Kantelijan näkemyksen mukaan IT-paketin myöntäminen olisi vuonna 2011 voinut kuulua jopa opetustoitteelle. Kantelijan tapauksessa asia on jäänyt ratkaisemattomaan tilaan sosiaalihuollon ja terveydenhuollon hallinnonalojen väliin.

Kantelijan oikeuskanslerinvirastoon 29.11.2019 toimittamassa kaupungille osoittamassa kirjoituksessa on tuotu esiin, että kantelijan IT-pakettia koskevaa asiaa ei ole vielä tuolloin ratkaistu, vaikka pakettia ovat kantelijalle suositelleet useat asiantuntijat.

### 1.4 Säännökset

YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn yleissopimuksen tarkoituksena on edistää, suojella ja taata vammaisten henkilöiden ihmis- ja perusoikeuksien toteutuminen. Yksi sopimuksen keskeinen periaate on yhdenvertaisen kohtelun periaate ja sopimuksen velvoitteilla pyritään edistämään esimerkiksi vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta toimia yhteiskunnassa. Sopimus korostaa muun muassa vammaisten henkilöiden täyttä osallistumista ja osallisuutta, jonka toteuttaminen tapahtuu muun muassa sopimuksen 4 artiklan 1 kohdan g alakohdan mukaisesti edistämällä apuvälineteknologian saatavuutta ja käyttöä.

Perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Pykälän 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystalvet ja edistettävä väestön terveyttä.

Perusoikeusuudistusta koskevan hallituksen esityksen (HE 309/1993 vp) yksityiskohtaisten perustelujen mukaan välttämättömällä huolenpidolla tarkoitetaan muun muassa sellaisia palveluja, joilla turvataan ihmisarvoisen elämän edellytykset (esimerkiksi vammaisten ja kehitysvammaisten huoltoon kuuluvat tukitoimet) ja palvelujen riittävyyttä arvioitaessa voidaan lähtökohtana pitää sellaista palvelujen tasoa, joka luo jokaiselle ihmiselle edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä.

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

Mainittujen säännösten perusteella julkisen vallan on muun muassa turvaamalla vammaisille henkilöille tosiasialliset edellytykset perus- ja ihmisoikeuksien käyttämiseen luotava heille edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisina jäseninä.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Hallintolain 20 §:n mukaan hallintoasia tulee vireille, kun asian vireille panemiseksi tarkoitettu asiakirja on saapunut toimivaltaiseen viranomaiseen. Lain 23 §:n 1 mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheutonta viivytystä.

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (vammaispalvelulaki) 3 §:n 1 momentin mukaan kunnan on huolehdittava siitä, että vammaisille tarkoitettut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Pykälän 2 momentin mukaan kyseisen lain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestettäessä on otettava huomioon asiakkaan yksilöllinen avun tarve.

Vammaispalvelulain 3 a §:n 1 momentin mukaan kyseisen lain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvittäminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun vammainen henkilö taikka hänen laillinen edustajansa tai omaisensa, muu henkilö tai viranomainen on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnan viranomaiseen palvelujen saamiseksi. Pykälän 3 momentin mukaan kyseisen lain mukaisia palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammainen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitointa koskevan hakemuksen, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittely-aikaa.

Sosiaalihuoltolain 45 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Muissa kuin kiireellisissä asioissa päätös on tehtävä ilman aiheutonta viivytystä sen jälkeen, kun asia on tullut vireille.

Kunnallisesta viranhaltijasta annetun lain 17 §:n 1 momentin mukaan viranhaltijan on suoritettava virkasuhteeseen kuuluvat tehtävät asianmukaisesti ja viivytyksettä.

Edellä mainittujen säännösten mukaan hallintoasiat on käsiteltävä ilman aiheutonta viivytystä ja vammaispalvelulain mukaiset päätökset on tehtävä viimeistään kolmen kuukauden kuluessa hakemuksen tekemisestä. Viranhaltijalla on velvollisuus suorittaa tehtävänsä asianmukaisesti, mikä tarkoittaa muun ohella huolellisuutta virkatehtävien hoitamisessa.

Vammaispalvelulain 3 a §:n 2 momentin mukaan vammaisen henkilön tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on ilman aiheutonta viivytystä laadittava palvelusuunnitelma siten kuin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 7 §:ssä säädetään. Palvelusuunnitelma on tarkistettava, jos vammaisen henkilön palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki) 7 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Pykälän 2 momentin mukaan suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Pykälän 2 momentin mukaan suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta.

nitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa sekä 9 ja 10 §:ssä tarkoitetuissa tapauksissa asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa taikka asiakkaan ja hänen omaisensa tai muun läheisensä kanssa.

Sosiaalihuoltolain 39 §:ssä säädetään asiakas- ja vastaavista suunnitelmista sekä niiden sisällöstä. Pykälän 3 momentin mukaan asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa.

Edellä mainitun perusteella vammaiselle henkilölle on laadittava palvelusuunnitelma ilman aiheutonta viivytystä, jollei sen laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on lisäksi tarpeen mukaan tarkistettava.

Terveystieteiden tutkimuskeskuksen 29 §:n 1 momentin mukaan kunnan on järjestettävä potilaan sairaanhoitoon liittyvä lääkinällinen kuntoutus. Pykälän 2 momentin mukaan lääkinälliseen kuntoutukseen kuuluu 1) kuntoutusneuvonta ja kuntoutusohjaus; 2) potilaan toiminta- ja työkyvyn sekä kuntoutustarpeen arviointi; 3) kuntoutustutkimus, jonka avulla selvitetään potilaan kuntoutusmahdollisuuksia; 4) toimintakyvyn parantamiseen ja ylläpitämiseen tähtäävät terapiat sekä muut tarvittavat kuntoutumista edistävät toimenpiteet; 5) apuvälinepalvelut; 6) sopeutumismenestys; 7) 1–6 kohdassa tarkoitetuista tarpeellisista toimenpiteistä koostuvat kuntoutusjaksot laitospotilaan- tai avohoidossa.

Lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutuksesta annetussa sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa säädetään apuvälineiden luovutuksen edellytyksistä sekä apuvälineen tarpeen arvioinnista. Asetuksen 2 §:n mukaan apuvälineen tarve on arvioitava käyttäjälähtöisesti, oikea-aikaisesti ja yksilöllisesti.

Kyseisten säännösten perusteella kunnalla on velvollisuus järjestää potilaan lääkinällinen kuntoutus, johon kuuluu muun ohella lääkinälliset apuvälineet, joiden tarve arvioidaan yksilöllisesti.

Sosiaalihuollon asiakaslaissa, sosiaalihuoltolaissa ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (potilaslaki) säädetään sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan oikeudesta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hoitoon. Vammaispalvelulaissa puolestaan säädetään kunnan velvollisuudesta muun muassa poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden edistämiseksi.

Sosiaalihuollon asiakaslaissa 4 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Pykälän 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

Sosiaalihuollon asiakaslain 8 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinakin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaalihuoltolain 30 §:n 1 momentin asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Pykälän 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa koskevia päätöksiä ja ratkaisuja tehtäessä ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu siten kuin 4 ja 5 §:ssä säädetään.

Potilaslain 3 §:n 1 momentin mukaan jokaisella Suomessa pysyvästi asuvalla henkilöllä on oikeus ilman syrjintää hänen terveydentilansa edellyttämään terveyden- ja sairaanhoitoon niiden

voimavarojen rajoissa, jotka kulloinkin ovat terveydenhuollon käytettävissä. Pykälän 2 momentin mukaan potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon.

Vammaispalvelulain 1 §:n mukaan kyseisen lain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Lain 3 §:n mukaan kunnalla on vastuu palvelujen ja tukitoimien järjestämisestä.

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun asetuksen (vammaispalveluasetus) 1 §:n 1 momentin mukaan kunnan tulee ehkäistä ja poistaa vammaisten henkilöiden toimintamahdollisuuksia rajoittavia esteitä ja haittoja siten, että he voivat toimia yhteiskunnan tasavertaisina jäseninä. Pykälän 2 momentin mukaan vammaisten henkilöiden tarvitsemat palvelut ja tukitoimet järjestetään siten, että ne tukevat heidän omatoimista suoriutumistaan.

## 1.5 Arviointi

### Päätöksenteko

Kaupunki on selvityksessään todennut, että sillä on jäänyt käsittelemättä ja ratkaisematta kantelijan puolesta 19.2. ja 13.8.2018 tehdyt hakemukset. Kantelun perusteella ainakin jälkimmäisessä hakemuksessa on ollut kysymys vammaispalvelua koskevasta viittomaopetuksesta. Kaupungin selvityksessään 12.2.2019 antaman ilmoituksen mukaan kyseiset hakemukset on tuolloin aiottu ottaa välittömästi käsiteltäväksi eikä niitä siis ollut vielä alettu käsittelemään. Selvityksen perusteella sähköpostiviesteihin sisältyneitä hakemuksia ei ollut havaittu, minkä perusteella voidaan päätellä, ettei viestien käsittely ole ollut huolellista. Hakemusten käsittely on siten viivästynyt aiheuttomasti. Kaupungin menettely ei ole ollut hallintolain 23 §:n 1 momentin, vammaispalvelulain 3 a §:n 3 momentin eikä sosiaalihoitolain 45 §:n 1 momentin mukaista.

### Palvelusuunnitelma

Kaupungin selvityksen mukaan kantelijalle on laadittu palvelusuunnitelma vuonna 2011 ja kaupunki on aikonut ryhtyä kantelijan palvelutarpeen arviointiin ja palvelusuunnitelman tekemiseen välittömästi. Kantelija arvostelee kantelussaan vuoden 2011 suunnitelmaa ja katsoo, ettei sitä ole oikeastaan tehty.

Vammaispalvelulakia koskevassa hallituksen esityksessä (HE 166/2008 vp) on lain 3 a §:n 2 momentissa säädetystä palvelusuunnitelmasta todettu, että se ei ole luonteeltaan sellainen asiakirja, jonka perusteella asiakas voi vaatia suunnitelmaan sisältyviä palveluja ja tukitoimia, vaan niiden myöntämisestä tehdään erikseen hallintopäätökset asiakkaan tai hänen edustajansa hakemusten perusteella. Esityksen mukaan tarkoitus on, että palvelusuunnitelmasta käyvät riittävän yksityiskohtaisesti ilmi ne asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeeseen ja elämäntilanteeseen liittyvät seikat, joilla on merkitystä palvelujen sisällöstä, järjestämistavasta ja määrästä päätettäessä. Lähtökohtana olisi esityksen mukaan pidettävä sitä, ettei palvelusuunnitelmaan kirjattuja seikkoja tulisi ilman perusteltua syytä sivuuttaa päätöksenteossa.

Edellä mainitun hallituksen esityksen yksityiskohtaisissa perusteluissa on palvelusuunnitelman tarkistamisesta todettu, että suunnitelmaan voidaan sisällyttää maininta siitä, kuinka usein suunnitelmaa tarkistetaan. Esityksen mukaan vammaisen henkilön yksilöllinen elämäntilanne vaikuttaa tarkistamisen aikaväliin. Joka tapauksessa suunnitelmaa olisi esityksen mukaan pe-

rusteltua arvioida ja tarkistaa yhdessä asiakkaan tai tämän laillisen edustajan taikka omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa vähintään kahden - kolmen vuoden välein.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) on tullut voimaan 1.4.2015. Lakia koskevan hallituksen esityksen (HE 164/2014 vp) yksityiskohtaisissa perusteluissa on lain 39 §:ssä säädetyn asiakassuunnitelman osalta todettu, että sosiaalihuollon tulisi mahdollisimman pitkälle pohjautua sosiaalihuollon ammattihenkilön ja asiakkaan yhteiseen suunnitteluun. Esityksen mukaan tuen tarpeen selvittäminen ja suunnitelman laatiminen tukee tavoitteellisen ja suunnitelmallisen sosiaalihuollon toteuttamista. Esityksen mukaan suunnitelmaan tulisi suunnitelmaan tulisi kirjata arvio niistä sosiaalipalveluista ja muista tukitoimista, joilla asiakkaan tuen tarpeisiin voitaisiin vastata. Asiakassuunnitelma ja siihen kirjatut toimet tulisi esityksen mukaan sovittaa yhteen mahdollisuuksien mukaan muiden hallinnonalojen suunnitelmien ja toimien kanssa.

Palvelusuunnitelma on pohjana sosiaalipalveluja koskevalle päätöksenteolle. Sen tavoitteena on tehdä sosiaalityöstä suunnitelmallista ja osaltaan toteuttaa sosiaalihuollon asiakaslaissa ja sosiaalihuoltolaissa säädettyjen asiakkaan oikeuksien toteutumista. Asiakkaan tarpeita vastavaa ja ajantasaista suunnitelmaa toteuttamalla myös varmistetaan, että hänelle annettavat erityislaeissa säädellyt palvelut vastaavat hänen tarpeisiinsa. Edellä mainitun vuoksi palvelusuunnitelman laatiminen samoin kuin sen oikea-aikainen tarkistaminen on merkityksellistä sosiaalihuollon asiakkaalle hänen oikeuksiensa toteutumiseksi.

Kantelijan äidillä ja kaupungilla on erilainen näkemys kantelijalle vuonna 2011 laaditusta palvelusuunnitelmasta ja sen laadusta. En ota tässä ratkaisussani kantaa tuohon suunnitelmaan ja sen sisältöön.

Kantelija on syntynyt vuonna 1999 ja kaupungin selvityksen mukaan hänelle on laadittu palvelusuunnitelma vuonna 2011, jolloin kantelija on ollut 12-vuotias. Lienee selvää, että hänen elämäntilanteensa ja olosuhteensa ovat vuoden 2011 jälkeen muuttuneet, kuten kantelussa on tuotu esille (muun muassa opiskelu) ja että näillä muutoksilla on todennäköisesti ollut vaikutusta kantelijan palvelujen tarpeeseen. Vammaispalvelulakia koskevan hallituksen esityksen mukaan palvelusuunnitelma tulisi joka tapauksessa tarkistaa vähintään kahden - kolmen vuoden välein. Kaupunginkin toteamalla tavalla kantelijan palvelusuunnitelmaa olisi tullut vammaispalvelulain 3 a §:n 3 momentin mukaisesti tarkistaa jo ennen vuotta 2019, jolloin kaupunki on ilmoituksensa mukaan päättänyt aloittaa suunnitelman tarkistamisen. Kaupungin menettely ei ole ollut vammaispalvelulain mukaista eikä se ole palvelusuunnitelman tarkoitus huomioiden edistänyt kantelijan oikeuksia muun muassa laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon.

#### Apuvälineet

Asiassa saadun selvityksen perusteella kantelijan kommunikoinnin apuvälineitä (IT-paketti) koskevaa asiaa on käsitelty kaupungin sosiaalihuollossa ja terveydenhuollossa sekä sairaanhoidopiiriin järjestämässä erikoissairaanhoidossa. Kaupungin selvityksen liitteenä olevan kantelijan apuvälineistä 8.9.2016 annetun päätöksen mukaan, kantelijan vammaispalvelua koskeva hakemus on hylätty, koska kysymyksessä on lääkinnälliseen kuntoutukseen kuuluvat apuvälineet ja -ohjelmat, jotka myönnetään terveydenhuoltolain mukaisesti. Kaupungin terveyskeskus on tehnyt sairaanhoidopiiriin Apuvälinekeskukselle 29.9.2016 päivätyyn lähetteen, jossa kantelijaa on suositeltu keskuksen kommunikaatioyksikön moniammatillisen työryhmän arvioon. Kantelijaa koskevan 7.2.2017 päivätyyn potilaskertomuksen mukaan Apuvälinekeskuksen puhe-terapeutti on kyseisenä päivänä keskustellut kantelijan äidin kanssa muun muassa saadakseen tarkennuksia haettuihin apuvälineisiin ja sovelluksiin. Kirjauksen mukaan kaikki haetut sovellukset eivät kuulu Apuvälinekeskuksesta myönnettäviin sovelluksiin. Sen sijaan Grid 3

-sovelluksen tarpeen on katsottu olevan varsin perusteltu, mutta koska sitä ei ole tuolloin ollut saatavilla, on asiasta aiottu olla yhteydessä kantelijan äitiin, kun saatavuus varmistuu. GoTalkPocket -puhelaite on lähetetty kantelijalle samana päivänä.

Kantelijan 19.11.2019 toimittaman lisäkirjoituksen liitteenä on kaupungin johtavan ylilääkärin 1.11.2019 päivätty B:lle osoitettu kirje. Siitä ilmenee, että perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon työnjaon mukaisesti vaativat arviot ja niihin liittyvät lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinehankinnat kaupunki on säännönmukaisesti ostanut sairaanhoitopiirin Apuvälinekeskuksesta. Kirjeessä esitetään toivomus, että vastaanottaja voisi suostua tältä osin erikoissairaanhoidon asiakkaaksi.

B:n oikeuskanslerinvirastolle 12.12.2019 osoittama kirjoitus koskee sairaanhoitopiirin menettelyä IT-pakettia koskevan asian käsittelyssä. Siinä muun muassa tiedustellaan mahdollisen kantelun tekemisestä sairaanhoitopiirin toiminnasta.

Oikeuskanslerinvirastosta on oltu 12.12.2019 puhelimitse yhteydessä kaupungin johtavaan ylilääkäriin, jonka mukaan kaupungilla ei ole osaamista arvioida kantelijan apuvälinetarvetta, minkä vuoksi asiasta tehtiin lähete sairaanhoitopiirin apuvälinekeskukseen. Johtavan ylilääkärin mukaan asiaa ei ole palautettu sairaanhoitopiiriltä takaisin kaupungin terveydenhuoltoon.

Sairaanhoitopiirin Apuvälinekeskuksen päälliköltä puhelimitse 12.12.2019 saadun tiedon mukaan kantelijan asiaa ei ole siirretty kaupungin terveydenhuollon käsiteltäväksi, vaan se on keskuksessa käsiteltävänä.

Käytettävissäni olevien tietojen mukaan kantelijan apuvälineasia on hoidettavana erikoissairaanhoidossa eikä sitä siten ole kantelijan esittämällä tavalla siirretty kaupungin hoidettavaksi. Asian käsittelyssä on saamieni tietojen perusteella ollut erinäisiä vaihteita ja haasteitakin eikä se ole edennyt joutuisasti, mikä olisi ollut kantelijan edun mukaista. Asiasta käytettävissäni olevien tietojen perusteella en kuitenkaan ainakaan tässä vaiheessa ota asian käsittelyyn laillisuusvalvonnallisesti kantaa. Totean kuitenkin, että kantelijalla on mahdollisuus tehdä asiassa kantelu uudelleen, mikäli hän katsoo sen myöhemmässä vaiheessa tarpeelliseksi.

## Muuta

Siltä osin kuin kantelija arvostelee kaupungin kantelijan vammaispalvelulain mukaisissa asioissa tekemiä päätöksiä sisällöllisesti, en ole ryhtynyt asiaa tutkimaan. Päätöksiin on mahdollista hakea muutosta ja niiden aineellisoikeudellinen arviointi kuuluu muutoksenhakuviranomaiselle.

Kantelijan äiti on esittänyt myös vaatimuksen siitä, että kaupunki tulisi velvoittaa maksamaan hänelle opettajan palkkaa viimeistään 9.11.2016 lähtien ja ylintä omaishoidon palkkiota samasta ajankohdasta lähtien. Edelleen kantelijan äiti on vaatinut, että hänelle korvataan muun muassa matkakuluja, kahvila- ja ravintolakäyntejä, printtipaperit ja värikasetit, kuntosalikalusteet ja IT-pakettilistasta koituneet kulut.

Korvauksia koskevan asian käsittelemiseksi kantelijan äidillä on mahdollisuus esittää vaatimuksensa kaupungille. Minulla ei ylimpänä laillisuusvalvojana ole toimivaltaa antaa määräyksiä kantelussa mainituista korvausvaatimuksista.

Omaishoidon tuesta annetun lain mukaan tuesta päättäminen on kunnan tehtävänä. Kantelijan äiti voi siten tehdä tukea ja sen korottamista koskevan hakemuksen kaupungille, jonka asiassa



antamaan päätökseen on mahdollista hakea muutosta. Edellä mainitun vuoksi en ota kantaa myöskään omaishoidon tuen määrää koskevaan vaatimukseen.

## 2 Oppilaitos

Kantelija arvostelee ammattioppilaitoksen rehtorin ja henkilökunnan sekä oppilaitoksen kuntayhtymän johtajan käytöstä. Edelleen hän arvostelee oppilaitoksen henkilökunnan toimintamalleja sekä oppilaitoksen henkilökunnan osaamisen tasoa, joka liittyy muun muassa puhetta korvaavan kommunikoinnin (AAC) käyttöön. Edelleen kantelussa arvostellaan oppilaitoksen menettelyä, jolla pyrittiin estämään kantelijan hakeutuminen oppilaaksi. Kantelun mukaan oppilaitos ei ole toteuttanut opetusta sovitusti eikä kantelijan tarpeita ole huomioitu. Kantelun mukaan kantelija sai riittämättömän valvonnan ja kommunikoinnin seurauksena oppilaitoksessa palovamman. Kantelun mukaan kantelijan äiti otti hänet pois koulusta 9.11.2016.

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n 3 momentin mukaan oikeuskansleri ei käsittele kantelua, joka koskee yli kaksi vuotta vanhaa asiaa, ellei siihen ole erityistä syytä. Kantelijan ammattioppilaitokseen kohdistama arvostelu koskee käytettävissä olevien tietojen mukaan tapahtumia, jotka sijoittuvat ajalle ennen 9.11.2016. Niissä on suurelta osin kysymys tavasta järjestää kantelijan opetus sekä vuorovaikutustilanteisiin liittyvistä tapahtumista, joiden selvittäminen jälkikäteen yli kaksi vuotta tai ainakin lähes kaksi vuotta vanhoina tapahtumina ei ole enää tässä vaiheessa perusteltua. Sen vuoksi en ole ryhtynyt kantelua tutkimaan siltä osin kuin se kohdistuu ammattioppilaitokseen.

## 3 Kela

Kantelija arvostelee Kelan menettelyä, kun se myönsi hänelle vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta vain vuodelle 2018-2019 eikä kuntoutussuunnitelman mukaisesti vuosille 2018-2021. Kantelun mukaan kantelija on hakenut muutosta Kelan vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta koskevaan päätökseen ja asia on vireillä sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunnassa.

Sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunnasta saadun tiedon mukaan kantelijan valitus on siellä ratkaistu. Asiassa ei ole ilmennyt sellaista, minkä vuoksi kantelua olisi tältä osin syytä ryhtyä tutkimaan.

## 4 Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kaupunki ei ollut käsitellyt kantelijan puolesta 19.2. ja 13.8.2018 tehtyjä ainakin osin vammaispalveluja koskevia hakemuksia. Kaupungin 12.2.2019 antaman selvityksen perusteella kyseiset hakemukset oli tuolloin päätetty ottaa käsiteltäväksi. Hakemusten käsittely on viivästynyt aiheettomasti, koska kyseiset hakemukset sisältäviä sähköpostiviestejä ei kaupungin selvityksen perusteella ollut käsitelty riittävän huolellisesti. Kaupungin menettely ei tältä osin ole ollut hallintolain 23 §:n 1 momentin, vammaispalvelulain 3 a §:n 3 momentin eikä sosiaalihuoltolain 45 §:n 1 momentin mukaista.

Kantelijan vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma oli laadittu vuonna 2011 eikä sitä ollut sen jälkeen tarkistettu. Kaupunki ilmoitti ryhtyvänsä suunnitelman tarkistamiseen vuonna 2019 kaupungille kantelun vuoksi tehdyn apulaisoikeuskanslerin sijaisen selvityspyynnön jälkeen. On oletettavaa, että kantelijan elämäntilanne ja olosuhteet olivat vuoden 2011 jälkeen muuttuneet ja että näillä muutoksilla oli ollut vaikutusta kantelijan palvelujen tarpeeseen. Kantelijan palvelusuunnitelma olisi tullut vammaispalvelulain 3 a §:n 3 momentin mukaisesti

tarkistaa jo ennen vuotta 2019. Kaupungin menettely ei ollut ollut vammaispalvelulain kyseisen säännöksen mukaista.

Kaupungin edellä mainittu menettely ei ole edistänyt kantelijan sosiaalihuollon asiakaslain, vammaispalvelulain eikä sosiaalihuoltolain mukaisten oikeuksien toteutumista.

Saatan kaupungin ja sen vammaispalvelujen tietoon edellä kohdissa 1.5 päätöksenteosta ja palvelusuunnitelmasta ja sen tarkistamisesta esittämäni ja kiinnitän kaupungin ja sen vammaispalvelujen huomiota edellä mainittujen säännösten huolelliseen soveltamiseen.

Kantelu ei muilta osin ole antanut aihetta laillisuusvalvonnallisiin toimenpiteisiin.

Kantelun liitteet palautetaan kantelijalle.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen