



ASIA Kasvatus- ja perheneuvolan sekä sosiaaliamiehen menettely

KANTELU

Kantelija on osoittanut oikeuskanslerille 17.11.2018 päivätyn vuonna 2011 syntyneen lapsensa tapaamisasiaa koskevan kantelun. Kantelija on arvostellut kaupungin sosiaaliamiehen ja kasvatus- ja perheneuvolan menettelyä asian selvittämisessä ja kantelijan asian hoitamisessa sekä tapaamisoikeuden täytäntöönpanoon liittyvää sovittelua. Lisäksi kantelija on arvostellut syyttäjänviraston kihlakunnansyyttäjän 11.10.2017 tutkinnanjohtajan esityksestä tekemää esitutkinnan rajoittamispäätöstä.

SELVITYS

Kaupungin hyvinvointitoimiala on antanut perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelualuejohtajan 29.5.2019 päivätyn selvityksen, jonka liitteenä on kasvatus- ja perheneuvolan palveluesimiehen ja sosiaalityöntekijän 27.5.2019 päivätty selvitys. Kaupungin hyvinvointitoimialan henkilöstöpäällikkö on antanut 14.5.2019 päivätyn selvityksen ja sosiaaliamies on antanut 1.2.2019 ja 14.5.2019 päivätty selvitykset.

Kaupungin konsernihallinnon lakimies on 3.6.2019 toimittanut selvitykset oikeuskanslerinvirastoon.

Jäljennökset selvityksistä lähetetään kantelijalle tämän päätöksen ohessa.

Kasvatus- ja perheneuvolan selvitys

Kasvatus- ja perheneuvolan selvityksen mukaan kantelija oli ottanut yhteyttä kasvatus- ja perheneuvolan ajanvaraus- ja neuvontapuhelimeen 5.10.2017 toivoen työntekijöiden tapaavan hänen 6-vuotiasta tytärtään selvittääkseen tyttären ja hänen isänsä tapaamisiin liittyviä ongelmia. Tätä oli seurannut työskentely sisältäen kantelijan tapaamisen sosiaalityöntekijän kanssa 29.11.2017, sosiaalityöntekijän konsultaation asiakkaan asioiden muodossa omissa työryhmissään ja hänen puhelunsa kantelijalle 8.12.2017.

Selvityksen mukaan kasvatus- ja perheneuvolan tehtäviin ei kuulu lapsen tapaamista tai huoltoa koskevissa kiistoissa selvittää lapsen näkemystä vaan tarjota ensisijaisesti perheasiain sovittelua. Tämän mukaisesti kantelijalle oli tarjottu mahdollisuutta perheasioiden sovitteluun, mutta hän ei ollut siihen halukas. Hänelle oli tarjottu myös mahdollisuutta omiin tapaamisiin sekä häntä oli neuvottu kertomaan lapsen isälle, että myös tällä oli mahdollisuus omiin tapaamisiin. Kumpikaan vanhemmista ei ollut ilmaissut halukkuuttaan käyttää tätä mahdollisuutta. Kun kantelija oli toivonut lapsen tapaamista, sosiaalityöntekijä oli konsultoinut työryhmää. Työryhmä oli ollut yksimielinen siitä, että lapsen tapaaminen ja lapsen näkemyksen selvittäminen lapsen ja isän tapaamiseen liittyvässä asiassa ilman, että vanhemmat itse olisivat valmiita tapaamaan ja keskustelemaan tilanteesta, ei ollut kasvatus- ja perheneuvolan tehtävä. Ratkaisun oli vaikuttanut myös se, ettei kantelija ollut tuonut esiin mitään muuta sellaista huolta, joka olisi edellyttänyt lapsen tapaamista ja tutkimista kasvatus- ja perheneuvolassa.

Selvityksen mukaan kantelija ei ollut saanut kirjallista muutoksenhakukelpoista päätöstä hänen pyytämänsä avun epäämisestä eikä hänelle ollut sellaisesta mahdollisuudesta kerrottu. Asiakkaalla oli ollut oikeus saada kirjallinen muutoksenhakukelpoinen päätös sosiaalihuoltolain 45 §:n nojalla. Selvityksen mukaan kantelijalle toimitetaan kirjallinen päätös. Selvityksessä on myös todettu, että jatkossa työyhteisössä tullaan käymään läpi päätösten tekemiseen liittyvä ohjeistus.

Sosiaaliasiamiehen selvitys

Sosiaaliasiamiehen selvityksen mukaan kantelija oli soittanut hänelle 23.4.2018 ja kertonut perhetilanteestaan. Hän oli kertonut kasvatus- ja perheneuvolan 8.12.2017 antamasta vastauksesta, jonka mukaan hänen pyytämäänsä palvelua ei voinut saada. Hän oli kertonut myös muista perheensä sillä hetkellä saamista palveluista. Oli sovittu, että asiaan palataan, kun huoltajuus- ym. asioihin liittyvät muut prosessit oli käyty läpi. Sosiaaliasiamies oli yrittänyt tavoittaa kantelijaa puhelimitse 22.5.2018 ja oli soittanut kantelijalle 13.6.2018. Tällöin kantelija oli kertonut, että lapsella on terveystarkastus neuvolassa koulun alkamista varten 19.6.2018. Sosiaaliasiamies oli neuvonut asiakasta kertomaan lapsen mahdollisista tuen tarpeista neuvolassa. Oli myös sovittu, että sosiaaliasiamies selvittää kasvatus- ja perheneuvolan asiakkaaksi ottamisen perusteita.

Selvityksen mukaan sosiaaliasiamies oli yrittänyt kesäkuun lopulla tavoittaa kasvatus- ja perheneuvolan sosiaalityöntekijää sekä jättänyt soittopyynnön psykologin puhelinvastaajaan. Hän ei ollut tavoittanut kumpaakaan, ja sen jälkeen asia oli valitettavasti unohtunut ja aktivoitunut uudelleen vasta asiakkaan kantelun myötä.

Sosiaaliasiamies oli 10.1.2019 pyytänyt kasvatus- ja perheneuvolan palveluesimieheltä ja sosiaalityöntekijältä selvityksen siitä, miksi kantelijan lapsi ei ollut päässyt asiakkaaksi. Hän oli saanut 11.1.2019 sosiaalityöntekijältä selvityksen pyytämistään seikoista sekä palveluesimies oli 14.1.2019 lähettänyt selvityksen kasvatus- ja perheneuvolan palveluista sekä yleisistä asiakkaaksi ottamisen perusteista. Sosiaaliasiamies oli soittanut kantelijalle 15.1.2019 ja kertonut sosiaalityöntekijän selvityksen sisällön. Hän oli myös esittänyt pahoittelut hänestä johtuneesta asian pitkästä käsittelyajasta. Hän oli toimittanut kantelijalle myös palveluesimiehen selvityksen. Kantelija oli pyytänyt sosiaaliasiamiestä antamaan kasvatus- ja perheneuvolalle palautteen, että palvelun saamisen perusteita ei ollut selostettu hänelle tarpeeksi selkeästi. Sosiaaliasiamies oli välittänyt kasvatus- ja perheneuvolalle asiakaspalautteen ja lisäksi kehoittanut huomioimaan sosiaalihuoltolain 33 §:n vaatimukset. Pykälän 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 taval-

la. Palveluesimies oli todennut sähköpostissaan 31.1.2019, että kasvatus- ja perheneuvola tulee kehittämään kevään 2019 aikana verkkosivujensa sisältöä sekä asiakkuuksien profiilin avaamista siten, että ne ovat asiakkaiden saavutettavissa.

RATKAISU

Esitutinnan rajoittaminen ja tapaamisoikeuden täytäntöönpano

Kantelun liitteenä olevasta esitutinnan rajoittamispäätöksestä ilmenee, että kihlakunnansyyttäjä oli päättänyt lopettaa kantelijan laittomasta uhkauksesta 30.9.2017 tekemän rikosilmoituksen perusteella aloitetun esitutinnan. Päätöksessä on todettu, että suoritettujen tutkintatoimenpiteiden perusteella oli todennäköistä, että syyttäjä tulisi jättämään syytteen nostamatta ei näyttöä -perusteella. Tärkeä yleinen tai yksityinen etu ei vaatinut esitutinnan suorittamista.

Kantelun liitteenä on käräjäoikeuden 22.8.2018 antama päätös uhkasakon asettamisesta lapsen tapaamisoikeutta koskevassa asiassa. Käräjäoikeuteen oli toimitettu käräjäoikeuden määräämän sovittelijan kertomus, joka on myös kantelun liitteenä. Kantelija oli antanut käräjäoikeuteen lausumia, ja asiassa oli pidetty istunto. Asia on kuulunut käräjäoikeuden ratkaistavaksi.

Totean, että asiassa ei ole ilmennyt aihetta epäillä kihlakunnansyyttäjän tai käräjäoikeuden toimineen lainvastaisesti, ylittäneen harkintavaltaansa tai käyttäneen harkintavaltaansa väärin.

Kantelijan arvostelemasta sovittelijan kertomuksesta ei ilmene sellaista, mikä antaisi aihetta epäillä lainvastaista tai velvollisuuksien vastaista menettelyä.

Kantelu ei edellä esitetyiltä osin ole antanut aihetta toimenpiteisiin.

Kasvatus- ja perheneuvolan menettely

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 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 aiheutonta viivytystä sen jälkeen, kun asia on tullut vireille.

Selvityksen mukaan kasvatus- ja perheneuvolassa oli toimittu virheellisesti, kun kantelijalle ei ollut annettu kirjallista valituskelpoista päätöstä, mutta päätös toimitettaisiin hänelle jälkikäteen.

Totean, että vaatimus valituskelpoisen kirjallisen päätöksen antamisesta toteuttaa hyvää hallintoa ja asiakkaan oikeusturvaa. Ratkaisun saaminen kirjallisesti takaa sen, että päätökseen tyytymättömällä on tosiasialliset edellytykset saada tietoonsa päätöksen perusteet ja hän voi harkintansa mukaan saattaa päätöksen muutoksenhakuviranomaisen tutkittavaksi. Kantelijalle olisi tullut antaa kirjallinen valituskelpoinen päätös, jonka merkitys korostuu erityisesti, kun kantelijan pyytämää palvelua oli kieltäydytty antamasta.

Sosiaalihuoltolain 26 §:n mukaan kasvatus- ja perheneuvontaa annetaan lapsen hyvinvoinnin, yksilöllisen kasvun ja myönteisen kehityksen edistämiseksi, vanhemmuuden tukemiseksi sekä lapsiperheiden suoriutumisen ja omien voimavarojen vahvistamiseksi. Kasvatus- ja perheneuvontaan sisältyy lasten kasvuun ja kehitykseen, perhe-elämään, ihmissuhteisiin ja sosiaalisiin

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

taitoihin liittyvää arviointia, ohjausta, asiantuntijaneuvontaa ja muuta tukea. Kasvatus- ja perheneuvontaa toteutetaan monialaisesti sosiaalityön, psykologian ja lääketieteen sekä tarpeen mukaan muiden asiantuntijoiden kanssa.

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. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Lain 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.

Hallintolain (434/2003) 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkaalleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Kasvatus- ja perheneuvolan selvityksen mukaan sosiaalityöntekijälle oli jäänyt käsitys, että työ, mitä oli tehty, oli ollut riittävä, ja asiakkaalle oli tarjottu edelleen mahdollisuutta olla kasvatus- ja perheneuvolaan yhteydessä jatkossakin. Selvityksen mukaan kantelijan olisi ehdottomasti kannattanut ottaa yhteyttä kasvatus- ja perheneuvolaan uudelleen, kun asia oli jäänyt vaivaamaan asiakasta näin paljon. Paras ratkaisu olisi ollut saada aikaan lapsen vanhempien kanssa yhteinen keskustelu, missä olisi voitu käydä läpi lapsen tapaamisiin liittyviä eettisiä pelisääntöjä. Kantelusta ja sosiaaliasiamiehen selvityksestä ilmenee, että kantelija oli kokenut jääneensä ilman kasvatus- ja perheneuvolan apua ja että hän ei ollut saanut selkeää tietoa palvelun saamisen perusteista.

Edellä esitetyn perusteella kasvatus- ja perheneuvolan kantelijalle antamassa neuvonnassa on nähdäkseni ollut puutteita, ja kantelija on jäänyt epätietoiseksi oikeudestaan palvelujen saamiseen.

Sosiaaliasiamiehen menettely

Hallintolain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Totean, että kantelijan asian käsittely ja selvittely sosiaaliasiamiehellä on aiheettomasti viivästynyt. Kantelija oli ottanut ensimmäisen kerran yhteyttä sosiaaliasiamieheen 23.4.2018, ja alkukesästä 2018 oli sovittu, että sosiaaliasiamies selvittää kantelijan asiaa kasvatus- ja perheneuvolasta. Sosiaaliasiamiehen selvityksestä käy ilmi, että kantelijan asian hoito oli alkukesästä 2018 unohtunut, ja asiaan oli palattu vasta asiakkaan kantelua selvitettäessä tammi-kuussa 2019.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän kaupungin kasvatus- ja perheneuvolan huomiota kirjallisen päätöksen antamiseen asiakkaalle sosiaalihuoltolain 45 §:n 1 momentin mukaisesti sekä asiakkaan riittävään neuvontaan ymmärrettävästi ja selkeästi.

Kiinnitän kaupungin sosiaaliasiamiehen huomiota asioiden viivytyksettömään käsittelyyn.

Lähetän päätökseni kaupungin hyvinvointitoimialalle tiedoksi ja kasvatus- ja perheneuvolan tietoon toimitettavaksi.

Lähetän päätökseni kaupungin hyvinvointitoimialan henkilöstöpäällikölle tiedoksi ja sosiaali-asiainmiehelle tietoon toimitettavaksi.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

KÄYNTIOSOITE Snellmaninkatu 1 A, Helsinki
POSTIOSOITE PL 20, 00023 Valtioneuvosto

PUHELIN 0295 16001
TELEFAKSI 09 160 23975

E-MAIL etunimi.sukunimi@okv.fi
INTERNET www.okv.fi