



Lakisääteisten määräaikojen ylittäminen kuljetuspalveluhakemuksen käsittelyssä

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 3.5.2022 osoittamassaan kirjoituksessa arvostellut Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymän (Kymsote, nykyisin Kymenlaakson hyvinvointialue) menettelyä vammais- ja terveyspalvelulaisissa tarkoitettuja kuntoutuspalveluja koskevan hakemuksensa käsittelyssä. Hän ei ole saanut päätöstä hakemukseensa eikä muutakaan tietoa asiasta lain edellyttämässä kolmen kuukauden määräajassa.

SELVITYS

Kymsote on antanut 26.7.2022 päivätyn selvityksen asiakirjoineen. Selvitys liitteineen lähetetään tämän päätöksen ohessa tiedoksi kantelijalle.

RATKAISU

Oikeusohjeita

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

Hallintolain (434/2003) 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asioiden käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (vammaispalvelulaki, 380/1987) 3 a §:n (981/2008) 1 momentin mukaan tämän lain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvittäminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun vammaisen henkilö taikka hänen laillinen edustajansa tai omaisensa, muu henkilö tai viranomaisen on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnan viranomaiseen palvelujen saamiseksi.

Vammaispalvelulain 3 a §:n 2 momentin mukaan vammaisen henkilön tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on ilman aiheetonta 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.

Lain 3 a §:n 3 momentin mukaan tämän lain mukaisia palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitointa koskevan hakemuksen, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittelyaikaa.

Kymsoten selvitys

Kymsote on selvittänyt, että kantelijan vammaispalveluhakemus oli tullut vireille 20.1.2022. Kantelijaa oli 21.1.2022 pyydetty täydentämään hakemustaan terveydenhuollon ammattilaisen lausunnolla. Samalla oli tiedotettu, että hakemus on keskeytetty siihen asti, kunnes tarvittavat liitteet ovat saapuneet vammaispalveluun. Pyydyt asiakirjat olivat saapuneet vammaispalveluun 25.1.2022, 1.3.2022 ja 3.3.2022.

Selvityksen mukaan kantelijaan oli oltu puhelimitse yhteydessä 4.5.2022 kotikäynnin ja palvelutarpeen arvion ajankohdan varaamista varten. Asiakkaan kokonaistilanne ja toimintakykyisyys oli arvioitu sovitulla tapaamisella 11.5.2022. Tehdyn palvelutarpeen arvion perusteella kantelijaa ei ollut voitu sillä hetkellä pitää liikkumisen suhteen vaikeavammaisena, eikä hänelle ollut myönnetty liikkumista tukevaa palvelua. Kantelijalle kotikäynnillä suullisesti ilmoitetun alustavan ratkaisun jälkeen hänelle oli postitettu asiasta kirjallinen päätös 19.5.2022.

Kymsote on selvittänyt, että sosiaaliohjaaja, joka oli laittanut asian vireille 20.1.2022 oli siirtynyt Kymsoten vammaispalvelusta toisiin tehtäviin 12.3.2022 alkaen. Kyseisellä sosiaaliohjaajalla ei ollut mahdollisuutta viedä loppuun kantelijalle tehtävää palvelutarpeen arviota ja siihen liittyvää päätöstä, koska merkittävät lausunnot asiakkaan terveydentilasta olivat saapuneet vammaispalveluun 1.3.2022 ja 3.3.2022. Tämän jälkeen asia oli siirtynyt toiselle sosiaaliohjaajalle.

Kymsoten mukaan vammaispalvelussa eteläisessä Kymenlaaksossa oli ollut haastava tilanne sosiaaliohjaajaresurssien osalta marraskuusta 2021 alkaen. Haastetta oli ollut erityisesti neljän määräaikaisen sosiaaliohjaajan viran täyttämisen, mikä oli ollut omiaan vaikuttamaan vammaispalveluhakemusten käsittelyaikojen pituuteen. Lakisääteisten määräaikojen ja käsittelyaikojen noudattamiseen oli pyritty vaikuttamaan muun muassa vammaispalvelujen jatkuvalla/joustavalla rekrytoinnilla, joka oli ollut käynnissä marraskuusta 2021 aina kesäkuun 2022 loppuun asti sekä vammaispalvelun työntekijöiden väliaikaisella uudelleen organisoinnilla ja tehtävien priorisoinnilla.

Arviointi

Kymsoten selvityksen perusteella kantelijan kuljetuspalveluhakemuksen käsittely on alkanut vammaispalvelulain 3 a §:n 1 momentissa säädetyssä määräajassa (viimeistään 7. arkipäivänä yhteydenotosta). Palvelutarpeen arviota ei ole kuitenkaan tehty vammaispalvelulain 3 a §:n 2 momentissa säädetyllä tavalla ilman aiheutonta viivytystä. Lausunnot kantelijan terveydentilasta olivat saapuneet vammaispalveluun 1.3.2022 ja 3.3.2022, mutta kantelijaan oli oltu yhteydessä palvelutarpeen arvion tekemistä koskevan ajan varaamiseksi vasta 4.5.2022 eli noin kahden kuukauden kuluttua pyydettyjen asiakirjojen saapumisesta. Pidemmän käsittelyajan ei ole myöskään selvitetty johtuneen kantelijan asian selvittämisen vaatimasta erityisestä syystä. Kyseinen noin kahden kuukauden tauko asian käsittelyssä on samalla johtanut siihen, ettei kantelijan asiaa ole käsitelty vammaispalvelulain 3 a §:n 3 momentissa tarkoitetussa kolmen kuukauden määräajassa.

Vakiintuneen laillisuusvalvontakäytännön mukaan muun muassa viranomaisen ruuhkautunut työtilanne, töiden järjestely tai resurssipulaan liittyvät syyt eivät oikeuta poikkeamaan lakisääteisistä määräajoista ja velvollisuuksista. Viranomaisen vastuulla on tällaisessa tilanteessa ryhtyä toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi ja muun muassa kiinnittää resursoinnista vastaavien tahojen huomiota asiantilaan.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Katson Kymsoten menetelleen vammaispalvelulain 3 a §:n vastaisesti kantelijan hakemuksen käsittelyssä, koska käsittelyaika ylitti vammaispalvelulaissa erikseen säädetyin kolmen kuukauden enimmäiskäsittelyajan eikä tälle ole esitetty laissa tarkoitettua erityistä syytä.

Vaatimus asian viivytyksettömästä käsittelystä koskee asian käsittelyä kaikissa sen vaiheissa. Vammaispalvelulain tarkoittamissa asioissa tämä korostuu, koska niiden käsittelylle on säädetty erityinen enimmäiskäsittelyaika.

Kymsote on oikeuskanslerinvirastolle toimitetussa 26.7.2022 päivätyssä selvityksessä ilmoittanut, että vammaispalveluhakemusten käsittelyaikojen pituus on johtunut marraskuusta 2021 ke- säkuun 2022 loppuun asti kestäneistä rekrytointihaasteista. Kymenlaakson sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palvelujen järjestäminen on siirtynyt 1.1.2023 alkaen Kymenlaak- son hyvinvointialueelle. Koska käsittelyaikojen pituuteen vaikuttaneet rekrytointihaasteet ovat Kymsoten mukaan jatkuneet ennen selvityksen antamista useita kuukausia, pyydän Kymen- laakson hyvinvointialuetta toimittamaan minulle viimeistään 31.10.2023 tiedot vammaispalvelu- hakemusten käsittelyajoista vuosina 2022–2023 ja käsittelyaikatilanteesta ilmoitusajankohtana.

Asia ei anna tässä vaiheessa aihetta enempiin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Maija-Liisa Goebel