

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS KUNNANHALLI- TUKSILLE VUODELTA 2014

Hamina, Kaakon kaksikko, Kotka, Kouvola, Pyhtää

Sirkku Bilaletdin
31.3.2015

Kunnanhallituksille

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on antaa vuosittain sosiaalihuollon asiakaslakiin (812/2000) perustuva raportti sosiaalihuollon palvelujen ja asiakkaiden oikeuksien toteutumisesta kunnissa.

Vuoden 2014 selvityksen yhtenä teemana oli ns. vanhuspalvelulain toteuttaminen kunnissa. Laki tuli pääosin voimaan 1.7.2013. Toisena aiheena oli sosiaalihuollon lainsäädännön kokonaisuudistukseen liittyvinä, uuteen sosiaalihuoltolakiin kirjattu, tämän vuoden alusta voimaan tullut oikeus lapsiperheiden kotipalveluun sekä tulevat muutokset lastensuojelulakiin. Kuntakyselyn tarkoituksena oli mm. selvittää, miten ja millä keinoin kunnat ovat tähän mennessä pystyneet vastaamaan uuden lainsäädännön tuomiin velvoitteisiin ja haasteisiin. Kunnissa voi myös herätä muiden kuntien vastauksista uusia ajatuksia kehittää edelleen omia toimintamallejaan.

Kouvolassa 31.3.2015

Sirkku Bilaletdin
sosiaaliasiamies
Socom
Salpausselänkatu 40 A
45100 Kouvola

SISÄLTÖ

1. SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA.....	5
2. TILASTOTIETOJA SOSIAALIASIAMIEHEN ASIAKASTAPAUKSISTA VUODELTA 2014	5
2.1. Asiatapahtumat tehtäväalueittain ja kunnittain	5
2.2. Yhteydenottaja ja yhteydenoton luonne	7
2.3. Asiatapahtuman syyt ja toimenpiteet	9
3. VANHUSPALVELUT.....	10
3.1. Vanhuspalvelulaista.....	10
3.2. Iäkkäiden henkilöiden asumispalvelut	11
3.3. Iäkkäiden henkilöiden kotihoito	12
3.4. Omaishoito	12
3.5. Palveluasumisen asiakasmaksut.....	13
3.6. Iäkkäille henkilöille suunnatut kuljetuspalvelut	14
3.7. Palvelusetelin käyttö vanhushpalveluissa	15
4. KUNTAKYSELY VANHUSPALVELULAIN TAVOITTEIDEN TOTEUTTAMISESTA.....	15
4.1. Palvelurakenteiden kehittäminen	15
4.2. Iäkkäiden henkilöiden palveluntarpeiden selvittäminen	17
4.3. Iäkkään henkilön osallistuminen omien palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen.....	19
4.4. Vanhuspalvelulain mukainen palveluita koordinoiva vastuutyöntekijä.....	20
4.5. Palvelutakuun toteutuminen iäkkäiden henkilöiden palveluasumisessa	21
4.6. Kotiin annettavat palvelut ensisijaisia iäkkäillä henkilöillä.....	23
5. KUNTAKYSELY LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUISTA	24
6. KUNTAKYSELY LASTENSUOJELUSTA	27
6.1. Avohuollon tukitoimet ja perhepalvelut	27
6.2. Kiireelliset sijoitukset ja huostaanotot	28
7. KUNNITTAISTA TARKASTELUA TOIMINTAVUODELTA	29
7.1. Hamina.....	29
7.2. Kaakon kaksikko.....	31
7.3. Kotka	33
7.4. Kouvola	35
7.5. Pyhtää.....	38
8. OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMINEN.....	39

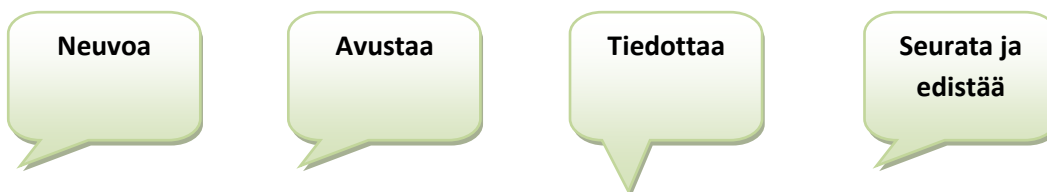
8.1.	Muistutus ensisijaiseksi kanteluun nähden.....	39
8.2.	Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset	40
LIITE: Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2014 selvitystä varten		41

1. SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), asiakaslaki sisältää asiakkaan oikeusturvaan, kohteluun ja osallistumiseen liittyvät keskeiset periaatteet. Se kattaa kaiken viranomaisten järjestämän sosiaalihuollon ja myös yksityisesti tuotetut sosiaalipalvelut. Lain tarkoituksena on turvata **asiakkaan oikeus hyvään palveluun** ja **kohteluun** sosiaalihuollossa, **vahvistaa asiakkaan osallisuutta** ja **itsemääräämisoikeutta** sekä **lisätä asiakassuhteen luottamuksellisuutta**.

Sosiaalihuollon asiakaslain 24§:n mukaan jokaisen kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies, joka voi olla usean kunnan yhteinen.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:



- Neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta asiakaslain 23 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä.
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallituksille.

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom (www.socom.fi) tuottaa sosiaaliasiamiehen palvelut Kymenlaakson kunnille, Hamina, Kotka, Kouvola, Pyhtää, Virolahti ja Miehikkälä. Tehtävää hoitaa yksi päätoiminen sosiaaliasiamies. Toimipaikka sijaitsee Kouvolaissa Socomin toimitiloissa, Salpausselänkatu 40 A. Asiamiehellä on puhelinajat. Asiakastapaamiset tapahtuvat ajanvarauksella. Asiamies tapaa asiakkaita myös heidän kotikunnissaan kunkin kunnan kanssa sovituissa tiloissa.

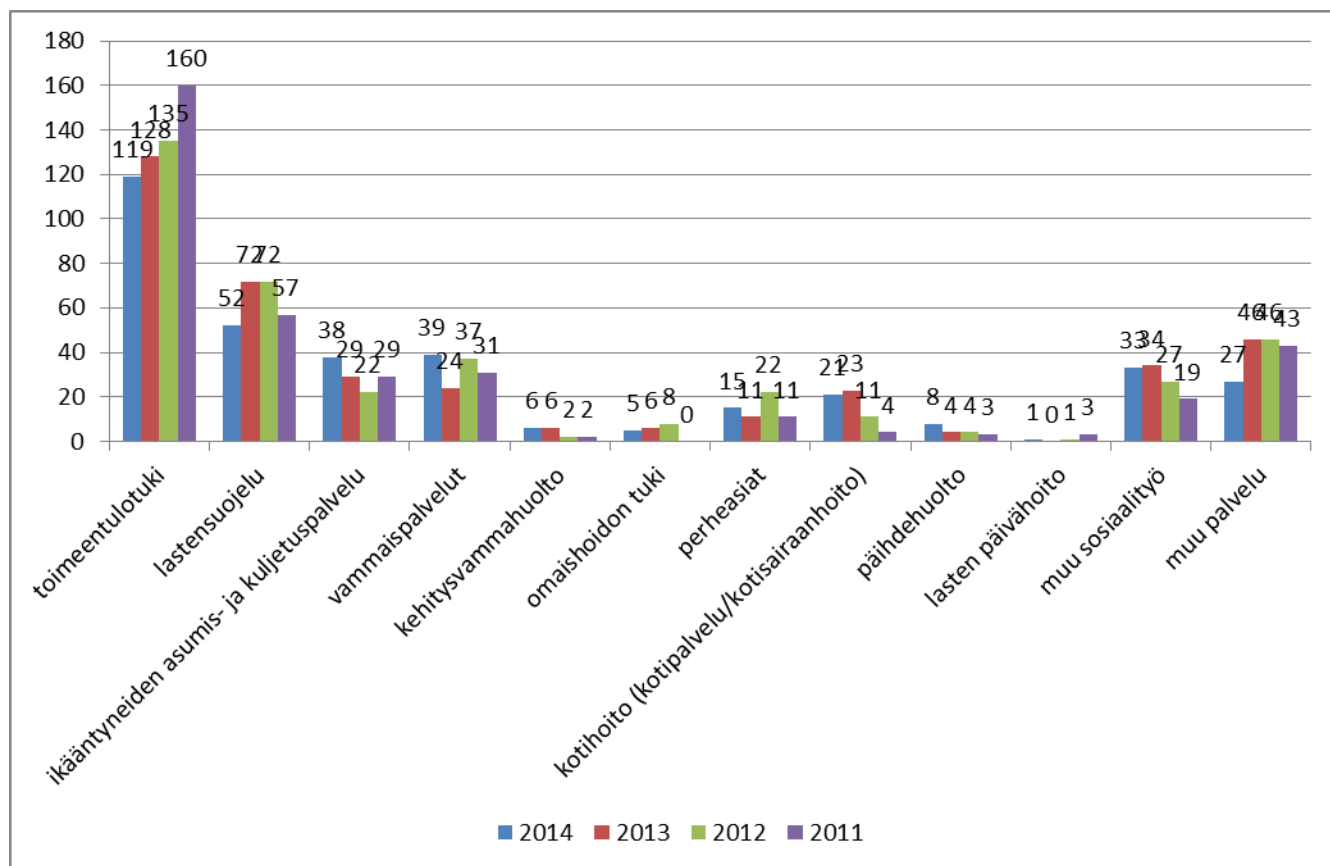
2. TILASTOTIETOJA SOSIAALIASIAMIEHEN ASIAKASTAPAUKSISTA VUODELTA 2014

2.1. Asiatapahtumat tehtäväalueittain ja kunnittain

Asiatapahtumien määrä toimintavuonna oli **364 kpl** (v.2013/383 kpl, v. 2012/387 kpl, v. 2011/367 kpl). Asiatapahtuma koostuu useimmiten monista toimenpiteistä: puheluista, asiakkaan tapaami-

sesta, selvittelystä, konsultoinnista tai palaverista asiakkaan ja sosiaalihuollon viranomaisen kanssa. Joskus asia voi hoitua yhdellä puhelulla.

Kuva 1. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2014 (v. 2013, v. 2012, v. 2011)



Toimeentulotukiyhteydenottojen osuus oli **32,7 %** kaikista asiatapahtumista. Niiden osuus on vähentynyt jonkin verran viime vuosina (v. 2013/33,4 %, v. 2012/34,9 %, v. 2011/43,6 %).

Kun **ikäkkäiden henkilöiden palveluihin** lasketaan asumis- ja kuljetuspalvelut, kotihoito ja omaishoidon tuki, asiatapahtumia oli toimeentulotukiasioiden jälkeen eniten. Niiden osuus oli **17,6 %** asiatapahtumista.

Lastensuojeluasioiden osuus oli **14,3 %** (v. 2013/18,8 %, v. 2012/18,6 %, v. 2011/15,5 %).

Vammaispalveluita koskevia asioita oli kaikista asiatapahtumista **10,4 %** (v. 2013/6,3 %, v. 2012/9,6 %, v. 2011/8,5 %).

Perheasioina tilastoidaan lapsen huolto-, tapaamis- ja elatusasiat, isyysasiat ja perheneuvolatoiminta. Perheasioiden osuus oli **4,1 %** (v. 2013/2,9 %, v. 2012/5,7 %, v. 2011/3,0 %).

Muu sosiaalityö sisältää mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut, välitystiliasiakkuudet, sosiaalisen luototuksen, asuntoasiat ja lakiin maahanmuuttajien kotoutumisesta ja turvapaikan hakijoiden vastaanottamisesta liittyvät asiat. Niiden osuus oli **9,7 %** (v. 2013/8,9 %, v. 2012/7,0 %, v. 2011/5,2 %).

Luokkaan **muut palvelut** kuuluvat mm. Kelan etuudet, työvoimahallinto, terveydenhuolto, ulosotto, velkaneuvonta tai edunvalvonta. Yhteydenotto kirjataan vain jos asiakasta neuvotaan asiassa eikä ainoastaan ohjata eteenpäin. Muiden palvelujen osuus oli **7,4 %** (v. 2013/12,0 %, v. 2012/11,9 %, v. 2011/11,7 %).

Taulukko 1. Asiatapahtumat kunnittain ja tehtäväalueittain v. 2014

Kunta	Toimeentulotuki	Lastensuojelu	Ikäntyvien asumis- ja tukipalvelut	Vammaispalvelut	Kehitysvammahuolto	Omaishoidon tuki	Perheasiat	Kotihoito	Päihdehuolto	Lasten päivähoito	Muu sosiaalityö	Muu palvelu	Yhteensä
Hamina	13	3	5	2	0	1	4	2	0	0	1	4	35
Kotka	20	10	10	7	1	1	4	5	3	1	4	5	71
Kouvola	73	32	22	21	3	2	7	14	4	0	24	15	217
Miehikkälä	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Pyhtää	8	2	1	6	0	0	0	0	0	0	0	2	19
Virolahti	2	1	0	3	2	1	0	0	0	0	2	1	12
Muu	3	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	8
Yhteensä	119	52	38	39	6	5	15	21	8	1	33	27	364

Seuraavasta taulukosta ilmenee, että asiatapahtumien määrässä suhteutettuna kunnan väkilukuun ei ole tapahtunut suuria muutoksia kolmen viime vuoden aikana.

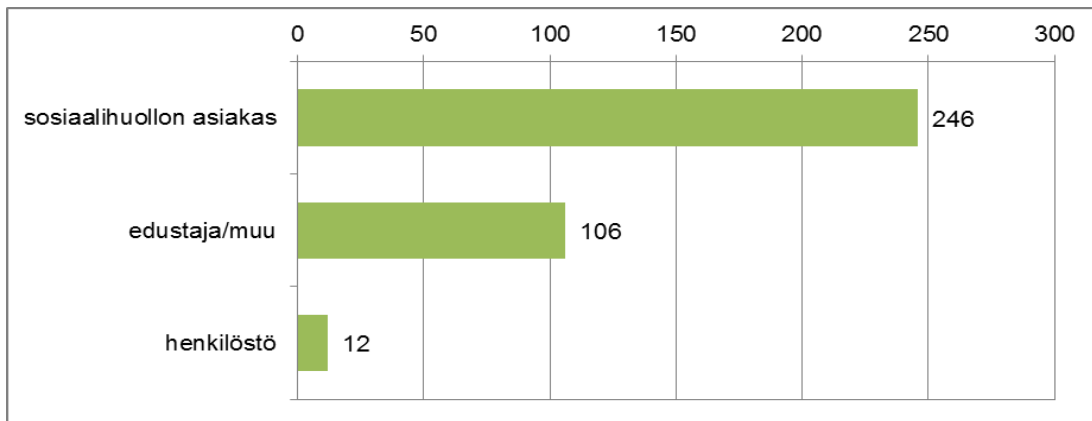
Taulukko 2. Asiatapahtumat kunnittain väkilukuun suhteutettuina v. 2014 (v. 2013/v. 2012)

Kunta	Asiatapahtuma (lkm)	Asiatapahtuma (lkm)/ 1 000 as.	Väkiluku 31.12.2013
Hamina	35	1,64 (1,22/1,45)	21 203
Kotka	71	1,29 (1,84/1,64)	54 771
Kouvola	217	2,49 (2,45/2,49)	86 926
Pyhtää	19	3,52 (4,46/4,47)	5 384
Miehikkälä	2		2 145
Virolahti	12		3 435
Kaakon kaksikko yht.	14	2,50 (2,47/3,54)	5 580

2.2. Yhteydenottaja ja yhteydenoton luonne

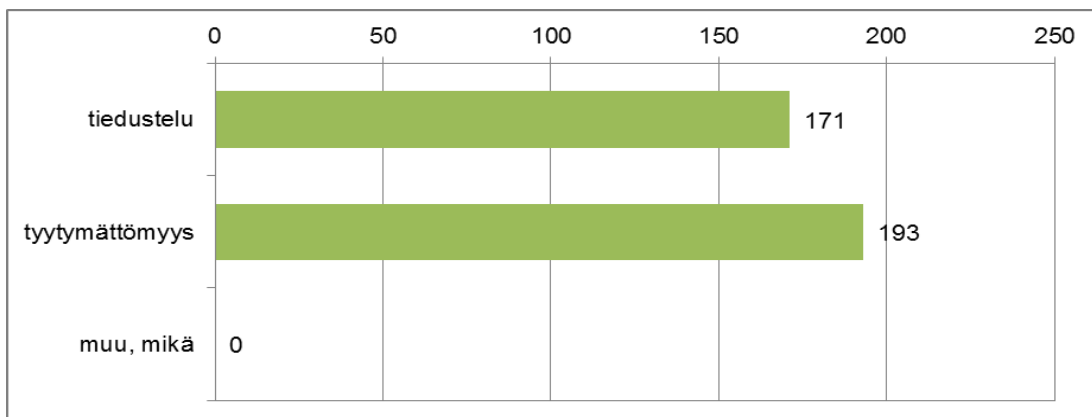
68 % (v. 2013/67 %, v. 2012/73,3 %) asiakkaista otti itse yhteyttä asiassaan sosiaaliamiehen. Ensimmäinen yhteydenotto asiakkaan asiassa tuli omaiselta tai muulta asiaa hoitavalta henkilöltä **29 %:ssa** (v. 2013/31 %, v. 2012/23,3 %) tapauksista. Sosiaalihuollon henkilöstö otti yhteyttä **3 %:ssa** (v. 2013/2 %, v. 2012/3,4 %) asioista.

Kuva 2. Yhteydenottaja v. 2014 (n= 364)



Tiedusteluluonteisia asiatapahtumista oli **47 %**. Asiakas oli tyytymätön esim. saamiinsa päätöksiin, kohteluun, palveluun tai menettelyyn asiansa hoidossa **53 %**:ssa tapauksista.

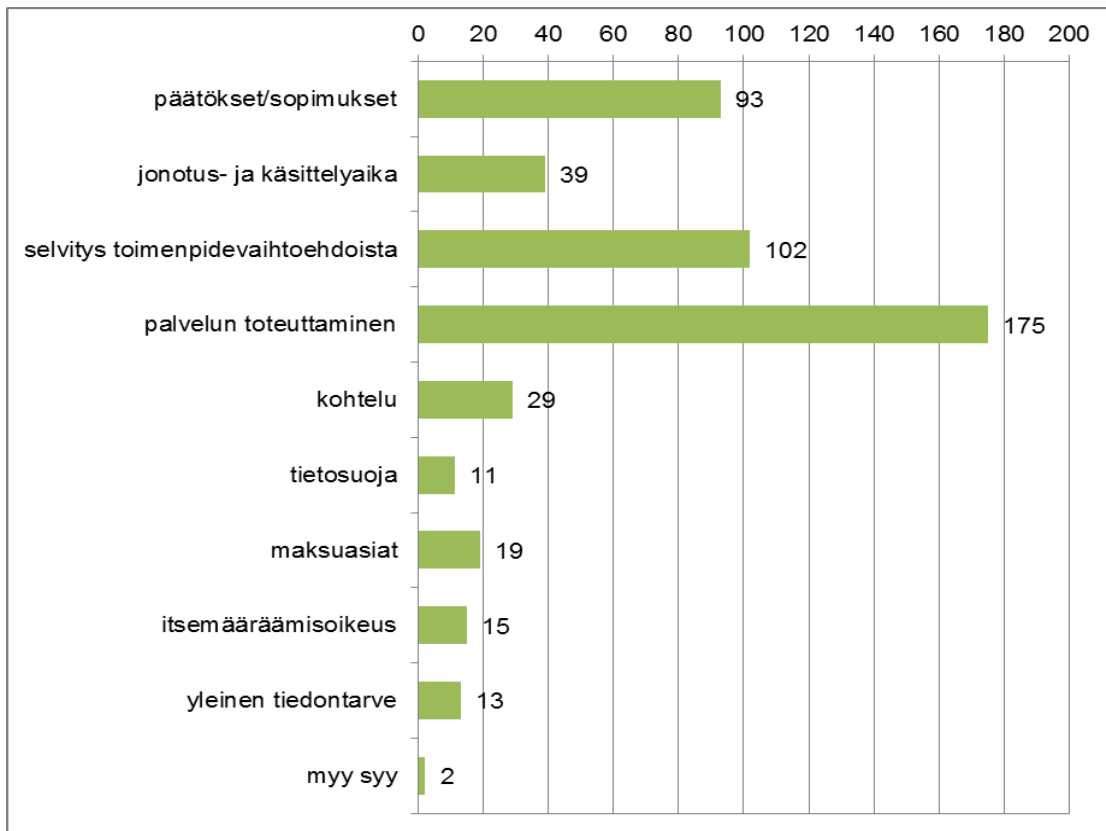
Kuva 3. Yhteydenoton luonne v. 2013 (n= 364)



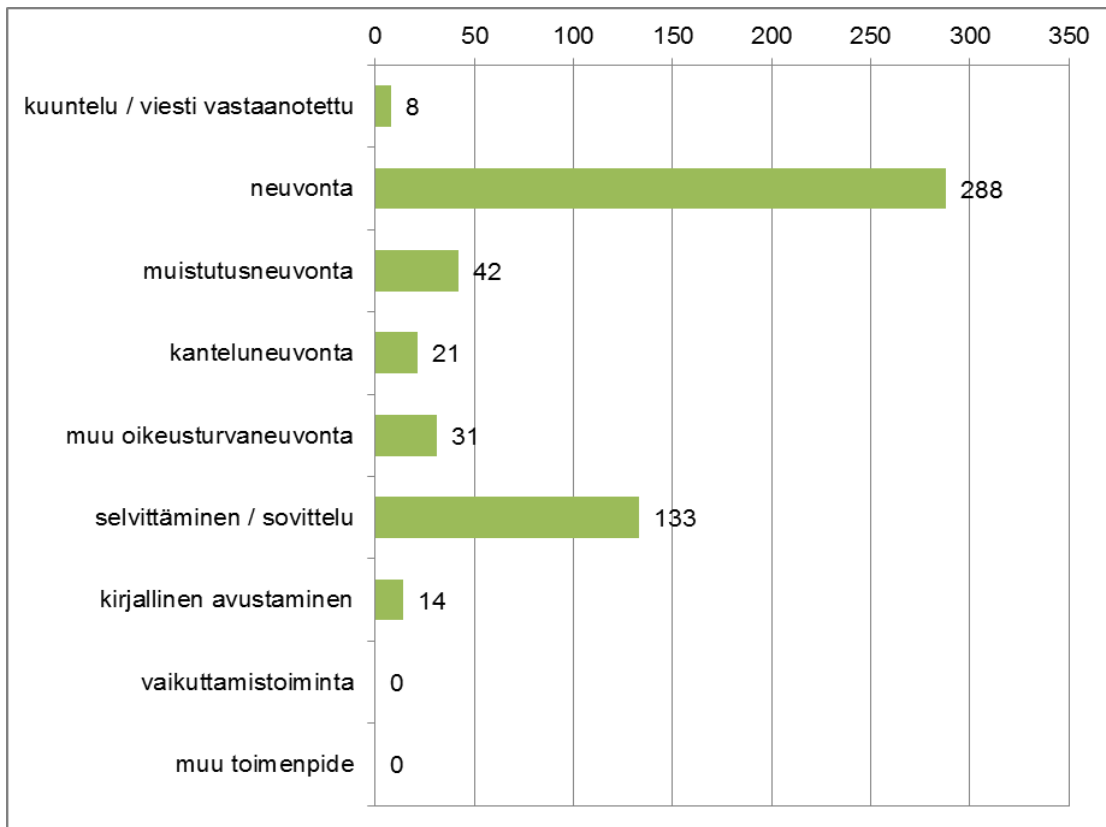
2.3. Asiatapahtuman syyt ja toimenpiteet

Samaan asiatapahtumaan kohdistuvaksi on voitu kirjata 1-3 syytä tai toimenpidettä.

Kuva 4. Asiatapahtumien syyt v. 2014 (n=498)



Kuva 5. Toimenpiteet v. 2014 (n= 537)



3. VANHUSPALVELUT

3.1. Vanhuspalvelulaista

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvulaista¹ tuli asteittain voimaan 1.7.2013 lukien. Yleisesti puhutaan **vanhuspalvelulaista**. Lain 3 §:ssä määritellään:

- **Ikääntynyt väestö** tarkoittaa eläkeikäistä väestöä eli 63 vuotta täyttäneitä.
- **lökäs henkilö** on sellainen ikääntyneeseen väestöön kuuluva henkilö, jonka toimintakyky on heikentynyt ikääntymiseen liittyvien syiden johdosta.

Laki ei määrittele nimitystä **vanhus**, eikä sitä käytetä lakitekstissä muussa yhteydessä kuin puhuttaessa vanhusneuvostoista. Lain tarkoituksena on mm. tukea **ikääntyneen väestön** hyvinvointia, terveyttä, itsenäistä suoriutumista ja toimintakykyä ja varsinaiset palvelut suunnataan **iäkkäille henkilöille**. Käytän jatkossa sanaa, vanhus, tarkoittamaan samaa kuin iökäs henkilö, jonka toimintakyky on heikentynyt ja on siitä syystä palvelujen tarpeessa.

Vanhuspalvelulain 6 § koskee kunnan velvollisuutta arvioida vuosittain iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaalipalvelujen riittävyttä ja laatua. Kunnan on mm. kerättävä säännöllisesti palautetta palveluja käyttäviltä, heidän omaisiltaan sekä kunnan henkilöstöltä. Lisäksi edellytetään, että

¹ Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvulaista (980/2012)

arvioinnissa on otettava huomioon sosiaaliamiehen vuotuisessa selvityksessä esitetyt havainnot. Vastaavaa veloitetta ei ole toistaiseksi kirjattu muualle sosiaalihuollon lainsäädäntöön.

lääkäiden asumis- ja kuljetuspalvelut sekä **vanhusten kotihoito** ja **-omaishoito** muodostavat asiamiehen tilastoinnissa vanhuspalvelujen kokonaisuuden. Vanhusten asioissa lähes poikkeuksetta sosiaaliamieheen ottaa yhteyttä omainen tai muu läheinen henkilö. Palveluasumiseen tai kuljetuspalveluihin liittyviä yhteydenottoja oli yhteensä **38 kpl.** Vanhusten kotihoitoon liittyviä yhteydenottoja oli **21 kpl** ja vanhusten omaishoitoa koskevia tapauksia oli **4 kpl.** Vanhusten palveluita koskevia yhteydenottoja oli kaikkiaan **63 kpl.**

3.2. Lääkäiden henkilöiden asumispalvelut

Asumispalveluja koskevat yhteydenotot koskevat yhä enemmän yksityisten palveluntuottajien asumispalvelua kuin kuntien omia yksiköitä. Tämä selittyy varmasti sillä, että kunnat ostavat palveluasumista aiempaa enemmän yksityisiltä palveluntuottajilta.

Omaisten huoli kohdistuu useimmiten **palvelun tai hoivan laatuun** palveluasumisessa. Ehkä korostuneimmin on tullut viime aikoina esille **huono lääkäripalvelujen saatavuus.** Lääkäri käy omaisten näkökulmasta liian harvoin yksiköissä. Lisäksi lääkärit saattavat vaihtua usein. Varsinaista hoitosuhdetta ei pääse syntymään, kun lääkäriä pystytään käyttämään enimmäkseen vain konsultointiin. Koska lääkärin palveluja on saatavilla hyvin rajallisesti, hoitohenkilökunta joutuu tekemään akuuteissa tilanteissa arvion asukkaan terveydentilasta. Omaisten mielestä **erikoissairaanhoidon lähettämässä viivytellään.** Näissä tapauksissa asiamieheen otetaan usein yhteyttä jälkikäteen. Asukas on kunnan huononnutta entisestään viimein toimitettu sairaalahoitoon. Silloin on saatettu todeta, että tilanne on ehtinyt edetä todella vakavaksi ja hoitoa olisi tarvittu jo aiemmin. Omaiset tuntevat vanhuksen hyvin pitkältä ajalta ja huomaavat läheisensä terveydentilassa tapahtuneet muutokset välittömästi. Heidän mielestään omaisia ei kuulla riittävästi ja heidän tekemänsä huomiot pitäisi ottaa vakavammin.

Yleinen omaisten välittämä huoli liittyy epäilyyn **aliravitsemuksesta** tai **nestehukasta.** Huomio kiinnittyy vanhuksen painon nopeaan putoamiseen usein kohta palveluasumiseen siirtymisen jälkeen. Vaikka ruokaa ja juomaa on tarjolla, se ei takaa riittävää ravinnon ja nesteen saantia. Omaisten mielestä henkilökunnan pitäisi varmistaa vanhusten riittävä ravitsemus paremmin.

Vanhusten laitoshoidon on purettu ja asukkaita on siirretty kunnan omista yksiköistä mm. uusiin, yksityisiin palveluasumisen yksiköihin. Uutena ilmiönä onkin tullut **vanhusten siirtoon yksiköstä toiseen liittyvät ongelmat.** On tullut esiin tilanteita, joissa kohta siirron jälkeen vanhuksen kunto on romahtanut tai on päässyt sattumaan tapaturma. Omaiset kyseenalaistavat silloin mm., onko tieto asukkaan yksilöllisestä palvelun ja hoivan tarpeesta välittynyt riittävän hyvin siirtovaiheessa, tai onko kyse riittävän hoivan laiminlyönnistä uudessa yksikössä. Vaikka asia olisi hoidettu niin hyvin kuin mahdollista, siirtotilanteissa onkin varmasti aina riskinsä, kun on kyse hyvin iäkkäistä ja huonokuntoisista vanhuksista.

Henkilöstön riittävyttä on suoraan kyseenalaistettu viime vuonna harvoin. Henkilöstömitoitukseen liittyen yhteydenotoissa välittyy kuitenkin toive siitä, että hoivayksiköissä **henkilökunnalla olisi vanhuksille enemmän aikaa.** Vanhuksen **omia toiveita ja mieltymyksiä pitäisi selvittää ja**

huomioida paremmin. Muistisairaahan henkilön kohdalla tässä pitäisi käyttää nykyistä enemmän omaisia apuna.

3.3. Iäkkäiden henkilöiden kotihoito

Iäkkäiden kotihoitoa koskevat yhteydenotot ovat lisääntyneet jonkin verran viime vuosina. Asiakastapausten määrä on silti edelleen hyvin maltillisella tasolla. Kuten vanhusten palveluissa yleensä, yhteydenottajana on lähes aina omainen. Osa tapauksista on neuvontaa ja ohjausta palvelujen piiriin tilanteissa, jolloin omaiset alkavat olla huolissaan vanhuksen itsenäisestä selviytymisestä kotona.

Omaiset kyseenalaistavat, miten hyvin asiakkaan **yksilöllinen palvelun tarve** tulee täytetyksi kotihoidossa. **Palvelusuunnitelmat** tehdään, mutta niiden noudattamista ja seuraamista ei omaisten mielestä oteta riittävän vakavasti. Etenkin hoitajien jatkuvasti vaihtuessa, palvelusuunnitelmaan kirjatut, usein juuri asiakkaan yksilölliseen palveluntarpeeseen liittyvät asiat, jäävät kiireessä huomioimatta. Myös **kotihoidon päätöksistä** kysytään. Palvelun myöntämisestä ja epäämisestä, mutta myös vähentämisestä tai lakkauttamisesta on annettava perusteltu, valituskelpoinen päätös. Päätöstä ei voi tehdä yksipuolisesti kuulematta ja kirjaamatta asiakkaan näkemystä asiasta.

Palautetta tulee myös siitä, että toisinaan kotihoidon työntekijöiden **käynnit jäävät** kiireiseen aika-
tauluun vedoten **sovittua lyhyemmiksi**. Samalla kyseenalaistetaan kotihoidon **asiakasmaksut**, jos kotihoidon palveluun käytetty aika jää toistuvasti lyhyemmäksi kuin mistä asiakas maksaa.

3.4. Omaishoito

Iäkkäiden omaishoitoa koskevia yhteydenottoja tulee sosiaaliamiehelle vuosittain vain muutamia. Maassamme on yli 40 000 omaishoitajaa ja -hoidettavaa. On tiedossa, ettei omaishoito toteudu kunnissa tasa-arvoisesti. Ongelmia on mm. omaishoitoon liittyvien tukipalvelujen ja vapaa-
päivien järjestämisessä. Valtaosa hoidettavista on yli 65-vuotiaita. Samoin yli puolet omaishoitajista on 65 vuotta täyttäneitä. On selvää, että ongelmat omaishoidossa liittyvät paljolti myös omaishoitajien jaksamiseen. Tätä taustaa vasten yhteydenottojen määrän olettaisi olevan suurempi.

Viime vuonna STM:n työryhmä laati ehdotuksen kansallisen omaishoidon kehittämissuunnitelmaksi vuosille 2014 – 2020. Siinä esitetään säädettäväksi nykyisen tilalle uusi laki sopimusomaishoidosta. Uudella lailla lisättäisiin yhdenvertaisuutta omaishoidossa. Hoitoa tarvitsevalla olisi subjektiivinen oikeus sopimusomaishoitoon, jos sen edellytykset täyttyvät. Samoin omaishoitaja saisi subjektiivisen oikeuden hoitopalkkioon ja -vapaaseen. Työryhmä esittää kahta vaihtoehtoista mallia omaishoidon järjestämis- ja rahoitusvastuun jakautumiseen kuntien ja valtion kesken. Etenkin malli, jossa esitetään omaishoidon järjestämistä Kelan ja kuntien yhteistyössä, on herättänyt keskustelua.² Lain valmistelu ei ole edennyt erityisen ripeästi ja jääkin tulevalle hallituskaudelle.

² Kansallinen omaishoidon kehittämissuunnitelma. Työryhmän loppuraportti. STM:n raportteja ja muistioita 2014:2

3.5. Palveluasumisen asiakasmaksut

Palveluasumisen asiakasmaksuja koskevat kyselyt ovat lisääntyneet. Kun vanhusten laitoshoidon on purettu asukkaiden siirtyessä tehostettuun palveluasumiseen, myös asiakasmaksujen perusteet ovat muuttuneet. Nykyisessä asiakasmaksulaissa³ pitkäaikaisessa laitoshoidossa olevan osalta asiakasmaksu on määritelty yksiselitteisesti. Maksu määräytyy maksukyvyn mukaan siten että esim. yksin asuvan henkilön maksu voi olla enintään 85 prosenttia kuukausitulosta. Määritelty **vähimmäiskäyttövara** on ollut vuoden 2014 indeksitasossa 105 €. Asumispalvelujen maksuista tai vähimmäiskäyttövarasta ei tällä hetkellä ole säännöksiä asiakasmaksulaissa tai -asetuksessa.

Kun kunta tarjoaa asiakkaalle esim. ostopalveluna paikkaa yksityisessä asumispalveluyksikössä, kunnan asiakkaalta perimä **palvelumaksu** perustuu asiakkaan maksukykyyn ja määräytyy useimmiten kotipalvelun asiakasmaksusäännösten mukaan. Lisäksi yksityinen palveluyksikkö perii asukkaalta huoneenvuokralain mukaisen **vuokran, ateriamaksut** sekä **erillisiä maksuja** asukkaan tarvitsemista **yksilöllisistä palveluista**. Nämä voivat olla tukipalveluja kuten siivous-, sauna-, vaatehuolto- tai turvapalvelut. Lisäksi hoitoon ja hoivaan liittyviä palveluja on tarjolla yksilöllisen tarpeen perusteella. Esim. jalkahoito on monelle asukkaalle välttämätön palvelu. Palvelut voidaan myydä asiakkaille toimintakyvyn tai palvelujen määrän ja sitovuuden mukaan määriteltynä **palvelupaketeina** tai **erillisinä palveluina**. Yksityisten palveluntuottajien maksut ja niiden määräytyminen on varsin vaihtelevaa ja sääntelemätöntä. Kuluttajavirasto on tehnyt v. 2009 **hintavertailuja yksityisten palvelutalojen maksuista**.⁴ Selvitys kuvaa hyvin maksujen kirjavuutta.

Toisin kuin laitoshoidossa, asukas maksaa palveluasumisessa erikseen myös lääkkeet ja muun terveydenhuollon. Onkin erittäin vaikeaa arvioida etukäteen, kuinka suuriksi palveluasumisen kokonaiskustannukset lopulta muodostuvat. Palveluasumisessa asuvien asiakkaiden raha-asioita hoitaa useimmiten omainen, mikäli asukkaalla ei ole edunvalvojaa. Omaiset ottavat palveluasumisen maksuista yhteyttä yleisimmin siinä tilanteessa, kun vanhuksen rahat eivät enää riitä pakollisiin maksuihin. Pahimmissa tapauksissa omainen on saattanut jo maksaa vanhuksen laskuja omilla varoillaan.

Vaikka asiakkaalle tai hänen raha-asioitaan hoitavalle on selvitetty palveluasumisen alkaessa **mahdollisuus asiakasmaksulain (11 §) mukaiseen maksujen alentamiseen**, tieto menee helposti ohi, koska muuttoon liittyy aina paljon muita hoidettavia ja muistettavia asioita. Kunta voi alentaa perimäänsä maksua tai jättää sen kokonaan perimättä mikäli periminen vaarantaa henkilön toimeentulon edellytyksiä. Usein maksun alentamista olisi voinut hakea jo paljon aikaisemmin kuin se huomataan tehdä.

Koska asukkaalle jätettävää vähimmäiskäyttövaraa ei ole määritelty palveluasumiseen, useissa kunnissa noudatetaan samaa summaa kuin laitoshoidossa. Kymenlaakson kunnista ainoastaan Kouvola on määritellyt käyttövaran korkeammaksi, 170 €/kk. Laitoshoidon käyttövaraa vastaava summa ei aina riitä ylimääräisiin, pakollisiin menoihin. Tästä seuraa, että maksun alentamispäätöksiä joudutaan tekemään melko usein.

Uutta asiakasmaksulakia on valmistelu jo vuosia. Nyt vihdoin on julkaistu STM:n työryhmän loppuraportti, **Kunnan järjestämävastuulla olevan palveluasumisen ja kotiin annettavien palvelujen**

³ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)

⁴ Kuluttajaviraston hintavertailuja, Yksityiset vanhusten palvelutalot, kevät 2009

asiaksmaksut.⁵ Raportissa esitetään tehostetun palveluasumisen maksujen yhtenäistämistä ja säätämistä asiakkaalle jätettävästä käyttövarasta. Vähimmäiskäyttövaraksi ehdotetaan palveluasumisessa, tukiasumisessa ja tehostetussa palveluasumisessa yksin asuvalle 245 €/kk ja puolisoille 416 €/kk. Esityksen perusteena on käytetty toimeentulotuen perusosaa vähennettynä laskennallisten ravintomenojen 49 %:n osuudella. Nykyiseen tilanteeseen verrattuna esitys toisi huomattavan nousun käyttövaraan. Vähimmäiskäyttövaran määrittely vähentäisi tarvetta hakea maksun alennusta palveluasumisen maksuista. Se lisäisi myös asiakkaiden tasavertaisuutta, koska maksun alentamista haetaan usein myöhemmin kuin siihen olisi oikeus.

3.6. Iäkkäille henkilöille suunnatut kuljetuspalvelut

Viime vuonna sosiaaliasiamiehelle tuli ainoastaan kolme kuljetuspalveluja koskevaa yhteydenottoa. Niiden määrä on vähentynyt viime vuosina. Monissa kunnissa on otettu käyttöön osana julkista liikennettä toimiva palvelulinjoja ja sosiaalitoimen järjestämää asioimisliikennettä. Vaikuttaa siltä, että nämä ovat alkaneet osittain korvata sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua, kuten on ollut tarkoituskin. Asia on kuitenkin ajankohtainen uudistuvan sosiaalihuoltolain myötä.

Väistyvän sosiaalihuoltoasetuksen⁶ 9 §:ssä kuljetuspalvelut on mainittu yhtenä kotipalvelun tukipalveluna. Uudessa, pääosin 1.4.2015 voimaan tulevassa **sosiaalihuoltolaissa**⁷ määritellään, että **liikkumista tukevat palvelut (23 §)** järjestetään henkilöille, jotka eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan synnyn takia ja jotka tarvitsevat palvelua asioimisen tai muun jokapäiväiseen elämäänsä kuuluvan tarpeen vuoksi.

Uusi määrittely pakottaa tarkastelemaan uudelleen nykyistä käytäntöä kunnissa. Palvelun tarvitsijat ovat jatkossakin enimmäkseen vanhusväestöön kuuluvia, mutta laki ei sulje mitään ryhmää pois. Jos kuitenkin puhutaan erikseen iäkkäiden henkilöiden kuljetuspalveluista, olisiko ehkä aiheellista muuttaa **palvelun ikäraja** vastaamaan vanhuspalvelulain ikääntyneiden henkilöiden 63 vuoden ikärajaa? Nyt suurin osa kunnista on rajannut kuljetuspalveluun oikeutetuiksi 65 vuotta täyttäneet.

Liikkumista tukevat palvelut ovat jatkossakin määrärahasidonnaisia, joten kuntien määrittelemää **tulorajaa** voi pitää perusteltuna, samoin kuin **matkojen määrän rajaamista**. Toimialueen kunnissa tuloraja yksin asuvalla henkilöllä vaihtelee välillä 1 100€ - 1 200€. Tulona huomioidaan yleensä eläke- ja pääomatulot sekä hoitotuki. Yleisimmin asiakkaiden yhteydenotot ovat koskeneet kuljetuspalvelun epäämistä juuri kuntien määrittelemien tulorajojen johdosta. Asiakkaan palveluntarvetta pitäisi katsoa kokonaisuutena ja tulorajoista pitäisi voida perustelluista syistä tapauskohtaisesti hiukan joustaa. Vaikeavammaisen kuljetuspalvelussa ei ole tulorajaa, mutta hyvinkin huonosti liikkuvat vanhukset eivät välttämättä täytä vaikeavammaisuuden kriteeriä. Tilanne liikkumisen suhteen voi olla vaikea, kun tulot eivät riitä taksikykyihin ja julkisen liikenteen tai asiointiliikenteen käyttö ei onnistu.

Jotkut kunnat ovat asettaneet tulorajan lisäksi **varallisuusrajan**. Olen jo aiemmissa yhteyksissä kritisoinut tätä siitä syystä, että varallisuutena huomioidaan ainoastaan pankkitalletukset. Monen

⁵ Kunnan järjestämävastuulla olevan palveluasumisen ja kotiin annettavien palvelujen asiakasmaksut, STM:n raportteja ja muistioita 2015:7

⁶ Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)

⁷ Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

vanhuksen rahat ovat nykyään sijoitettuna rahastoihin tai osakkeisiin. Lisäksi voi olla metsä- tai maaomaisuutta tai kiinteistöjä, jotka eivät ole omassa käytössä. Tällaisia kuljetuspalvelujen saajia ei ehkä ole kovin monia, mutta jos varallisuutta selvitetään, olisi tasavertaisuuden vuoksi huomioitava asiakkaan koko varallisuus.

Vakiintuneen käytännön mukaan matkoja myönnetään yleensä 8 yhdensuuntaista taksimatkaa kuukaudessa ja asiakkaan omavastuuosuudeksi jää matkan hinta julkisella kulkuneuvolla. Matkojen määrässä voisi myös noudattaa erityistapauksissa harkintaa samasta syystä kuin tulorajankin kohdalla silloin kun palveluntarve on erityisen suuri.

Uudessa sosiaalihuoltolaissa kannustetaan järjestämään liikkumista tukevia palveluja erilaisilla toteuttamistavoilla mm. julkisten liikennevälineiden käytön ohjauksella, saattajapalveluna tai ryhmäkuljetuksina. Esteetön joukkoliikenne sekä kutsu- ja palveluliikenne ovat ensisijaisia tapoja järjestää kuljetuspalvelut. Osa asiakkaista tarvitsee aina jatkossakin yksilöllisen kuljetuspalvelun tak-silla tai invataksilla niin, että kohtuulliset kustannukset korvataan.

3.7. Palvelusetelin käyttö vanhuspalveluissa

Palvelusetelin käyttöön liittyvistä asioista on kysytty sosiaaliamieheiltä harvoin, vaikka setelin käyttöä on laajennettu kunnissa koskemaan monia sosiaalihuollon palveluita. Viime vuonna yhteydenottoja oli vain muutama. Ne koskivat vanhusten kotihoitoa ja palveluasumista. Palvelusetelin käyttö kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa perustuu **palvelusetelilakiin**.⁸ Lain tarkoituksena on asiakkaan näkökulmasta lisätä asiakkaan valinnan mahdollisuuksia ja parantaa palvelujen saatavuutta.

Merkittävää on, että kaikissa yhteydenotoissa oli kyse samasta asiasta. **Koettiin, ettei palvelusetelivaihtoehdosta saatu informaatio ole ollut riittävää.** Palveluseteli on aina vaihtoehtoinen tapa järjestää palvelu. Palvelusetelistä voi kieltäytyä ja palvelu on silloin järjestettävä muulla tavoin. Asiakkaalle on selvitettävä hänen asemansa palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin asiakkaan tuloihin perustuva arvo, palvelujen tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus ja mitä vastaava palvelu tulisi kustantamaan asiakkaalle asiakasmaksulain mukaan laskettuna (6 §).

4. KUNTAKYSELY VANHUSPALVELULAIN TAVOITTEIDEN TOTEUTTAMISESTA

4.1. Palvelurakenteiden kehittäminen

Kymenlaakson kunnissa on varauduttu ikärakenteen muutokseen kehittämällä vanhuspalvelujen palvelurakenteita jo ennen vanhuspalvelulain voimaantuloa. Vanhuspalvelulakiin on kirjattu **velvollisuus laatia kattava suunnitelma (5 §) ikääntyneen väestön tukemiseksi**. Kuntien ikääntymispolitiikkaa ovat jo ennen lain voimaan tuloa ohjanneet valtuustojen hyväksymät vanhuspalvelujen strategiat ja -suunnitelmat. Myös kotihoitoa on kehitetty kunnissa jo ennen vanhuspalvelulakia.

⁸ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)

Kuntien väestön ikääntyessä on väistämättä jouduttu, ja ehkä edelleen joudutaan, lisäämään paikkoja sekä tavalliseen -että tehostettuun palveluasumiseen. Vanhuspalvelulain johtavana periaatteena on **kotiin annettavan hoidon ensisijaisuus**. Kuntien palvelurakenne tulee muokata siten, että iäkkäiden henkilöiden pitkäaikainen hoito ja huolenpito voidaan pääosin toteuttaa kotona tai kodinomaisissa asuinympäristöissä.

Vanhusten laitoshoidon on myös suunnitelmallisesti vähennetty kunnissa jo ennen vanhuspalvelulain voimaan tuloa. Lakiin lisättiin vuoden 2015 alusta tarkentava säännös (14a §), jonka mukaan kunta voi vastata iäkkään henkilön palvelutarpeeseen pitkäaikaisella laitoshoidolla vain, jos siihen on lääketieteelliset perusteet tai asiakasturvallisuuden tai potilasturvallisuuden liittyvät perusteet. Myös säännös erityisestä selvittämisvelvollisuudesta pitkäaikaisen laitoshoidon edellytyksistä lisättiin lakiin (15 a §). Hallituksen esityksen⁹ mukaan tavoitteena on hallittu rakennemuutos, jossa pitkäaikaishoidon laitospaikoista pääsääntöisesti luovutaan ja iäkkäiden ihmisten tarpeita ja toiveita vastaavia asumisen ja ympärivuorokautisen hoidon ja huolenpidon sisältäviä palvelukonsepteja lisätään, kehitetään ja tuotetaan. Laitoshoidosta ei voida luopua kokonaan ja palvelurakennetta onkin aina tarkasteltava kokonaisuutena.

Kuntien vastauksista selviää, että vanhuspalvelulain veloitetta laitoshoidon purkamisesta on jo pitkälti toteutettu. Pyhtään vastauksesta ei laitoshoidon tilanne ilmene suoraan. Siellä vanhusten laitoshoidon hankitaan tarpeen mukaan ostopalveluna. Kotiin annettavia palveluja kehitetään kaikissa kunnissa. Huomiota kiinnitetään ennalta ehkäiseviin käytäntöihin, kuntoutukseen, palveluketjun saumattomuuteen sekä palvelujen oikea-aikaisuuteen.

⁹ Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista annetun lain muuttamisesta (HE 240/2014)

Taulukko 3. Vanhuspalveluiden palvelurakenteiden kehittäminen toiminta-alueen kunnissa

	1. Miten kunnassanne on kehitetty tai aiotaan kehittää palvelurakenteita iäkkäiden henkilöiden palveluissa?
Hamina	Kotiin annettavia palveluita pyritään lisäämään ja kohdentamaan. Ennaltaehkäiseviä käytäntöjä pyritään laajentamaan. Kuntoutus otetaan kiinteäksi osaksi hoitoketjua. Laitoshoidon paikkoja muutetaan arviointi- ja kuntoutuspaikoiksi.
Kaakon kaksikko	Kotihoidon kehittäminen aloitettu yhteistyössä Etelä-Kymenlaakson kuntien kanssa (Kaste-hankkeet). Miehikkälässä on luovuttu laitoshoidosta ja perustettu tehostetun palveluasumisen yksikkö. Virolahden vuodeosasto lakkautetaan ja korvataan lyhytaikaishoidon yksiköllä Villinrannan palvelukeskuksen yhteydessä.
Kotka	Kotihoidossa ennaltaehkäisevä palveluohjaus sekä terveyttä ja hyvinvointia edistävä toiminta ovat painopistealueina. Palvelutarpeen arvioinnilla pyritään räätälöimään asiakkaille heidän tarvitsemansa palvelut yhteistyössä yksityisten ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Kotihoidon palvelut suunnataan paljon apua, hoivaa ja hoitoa tarvitseville ikäihmisille. Pitkäaikaishoidon palvelurakennemuutos saadaan päätökseen 2015 keväällä, jolloin valmistuu vielä tehostetun palveluasumisen yksiköt Karhuvuorikodin laajennusosaan. Pitkäaikaishoitoto purettiin 2013. Palvelurakennemuutoksen myötä on tuettu kotona asumista, lisätty omaishoitoa ja toimintakykyä tukevia lyhytaikayksiköjä. Palveluketjuja on kehitetty yhdessä erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon kanssa, turvataan oikea aikainen hoito ja hoivan tarve myös ikäihmisille.
Kouvola	lääkään kotona asumista tukevia palveluita vahvistetaan ja resursoidaan sekä vastaavasti laitospalvelurakennetta puretaan maltillisesti VPL:n ja laatusuosituksen mukaisesti (taustalla ikääntyneiden palveluverkkosuunnitelma 2012-2014).
Pyhtää	Hyvinvointiteknologian hyödyntäminen ja kotihoidon vahvistaminen.

4.2. Iäkkäiden henkilöiden palvelutarpeiden selvittäminen

Vanhuspalvelulaissa (15§) painotetaan iäkkään henkilön sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden hänen hyvinvointiaan, terveyttään, toimintakykyään ja itsenäistä suoriutumista tukevien **palvelujen tarpeen kokonaisvaltaista selvittämistä yhdessä iäkkään henkilön** ja tarvittaessa esim. omaisen tai edunvalvojan **kanssa**. Palvelutarpeen arviointi on nostettu yhdeksi lain keskeisimmistä uudistuksista, vaikka kunnissa on palvelutarpeiden selvittämisen tärkeys toki ymmärretty jo aiemmin. Laadukas ja monipuolinen palvelutarpeen arviointi auttaa kohdentamaan palveluja oikein ja mahdollistaa iäkkään henkilön yksilölliseen palveluntarpeeseen vastaamisen.

Ikäkaste - Äldre-Kaste II -osahankkeen raportissa¹⁰ tuodaan esiin huomionarvoisia näkökulmia palveluntarpeen arvioinnista. Palveluntarpeen selvittämisen käytäntöjä **ohjaa** edelleen **liiksi organisaatiolähtöisyys** sekä **valmis palvelu- ja tukimuotojen valikko**, joka kunnalla on tarjolla. Palveluvalikon aukot on tärkeää tunnistaa ja osata tarjota myös järjestöjen ja yksityisten palvelun tuottajien palveluja. **Moniammatillista yhteistyötä** tulisi käyttää palveluntarpeen arvioinnissa enemmän hyödyksi, koska osa ratkaistavissa olevista palveluntarpeista voi jäädä tunnistamatta. Palveluntar-

¹⁰ Väli-Suomen Ikäkaste - Äldre-Kaste II, Ikälain pilotointi -osahankkeen raportti, Vanhuspalvelulain pilotointi, ss 25-29

peen selvittämisen ydin on **asiakkaan selviytyminen hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä toimista omassa elinympäristössään**. Asiakkaan tulee saada mahdollisuus kertoa itselleen merkityksellisistä asioista sekä toiveistaan ja mitkä tekijät estävät niiden toteuttamisen. TOIMIA-verkoston¹¹ suositusten mukaan palvelutarpeen arviointi on ”vuorovaikutuksellinen tilanne, jossa **asiakkaan elämäntilanne, toimijuus ja tarpeet ovat keskiössä ja mittarit apuvälineinä.**”

Vastanneet kunnat käyttävät palvelutarpeen arvioinnissa apuna kansalliseen Kaste-ohjelmaan kuuluneen Kaakon SOTE-INTO, Etelä-Kymenlaakson osahankkeen¹² tuottamaa, seudullista mallia. Kotkan vastauksesta ilmenee, että malli noudattaa varsin kattavasti myös vanhuspalvelulain linjauksia palvelutarpeen arvioinnissa. Kaakon kaksikko ilmoittaa, että heillä on käytössä RISTO -hankkeen¹³ tuottama malli toimintakyvyn arvioinnista hoiva- ja vuodeosastoilla.

Taulukko 4. Iäkkäiden henkilöiden palvelutarpeen selvittäminen toiminta-alueen kunnissa

	2. a) Onko jo luotu tai onko kehitteillä uusia toimintatapoja tai uusia toimintamalleja iäkkäiden henkilöiden monipuoliseen palvelutarpeiden selvittämiseen ja palvelujen suunnitteluun?
Hamina	Kotihoidossa ollaan ottamassa käyttöön toiminnanohjausjärjestelmä, jonka yhtenä tavoitteena on asiakaslähtöinen ja toimintakykyä tukeva kotihoito. Palvelutarpeen arviointiin kehitetty alueellinen malli on päivitetty.
Kaakon kaksikko	Kaste-hankkeessa kehitetty toimintakyvyn ja palvelutarpeen arvioinnin toimintamalli kotihoitoon. Risto -arviointijaksot hoivilla ja vuodeosastoilla. Villinrannan asumispalvelujen tilat peruskorjataan. Uusien tehostettujen palveluasumisyksiköiden suunnitelmat vireillä.
Kotka	Kotihoidon palvelutarpeen arvioimisen apuna käytetään Kaste-hankkeessa kehitettyä alueellista ikäihmisten palvelutarpeen- ja toimintakyvyn arviointimallia. Mallissa toimintakykyä arvioidaan keskustelujen, kysymysten, havaintojen ja erilaisten toimintakykytestien avulla (Rava, mmse, GDS15, Audit C, fyysisen toimintakyvyn mittari). Arviointijakson pituus on 2 viikkoa, jonka jälkeen jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan, omaisten ja tarvittavien muiden yhteistyötahojen kanssa. Jokaiselle asiakkaalle nimetään vastuuhoitaja. Samoja mittareita käytetään tehostetun palveluasumisen tarpeen selvittämiseksi. Tarvittaessa palvelutarpeen arviointi voidaan tehdä myös lyhytaikajaksoilla. Lyhytaikapaikkojen määrän lisäys mahdollistaa intensiiviset arviointijaksot sekä pitempiaikaiset toimintakykyä lisäävät hoitojaksot. Tavoitteena on aina ja mahdollisuuksien mukaan kuntoutujan paluu omaan kotiin.
Kouvola	-
Pyhtää	-

¹¹ Toimintakyvyn mittaamisen ja arvioinnin kansallinen asiantuntijaverkosto, www.toimia.fi

¹² Kaakon SOTE-INTO, Etelä-Kymenlaakson osahanke 1.10.2010 – 31.10.2012, Loppuraportti

¹³ RISTO – Riskien tunnistamisesta parempaan toimintakykyyn -hanke, 1.7.2013 – 31.10.2014, STM

4.3. Iäkkään henkilön osallistuminen omien palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen

Vanhuspalvelulaille halutaan vahvistaa iäkkäiden ihmisten osallisuutta ja mahdollisuutta vaikuttaa palveluitaan koskeviin palveluiden sisältöön ja toteuttamistapaan ja osaltaan päättää niitä koskevista valinnoista (1 §). Vanhusneuvostot tulivat lakisääteisiksi (11 §). Tämä tukee mm. ikääntyneiden henkilöiden mahdollisuutta vaikuttaa elinolojaan koskeviin ratkaisuihin kunnassa. Vanhuspalvelulaissa ei ole erillistä pykälää osallisuudesta, mutta **osallisuuden vaatimus on vahvasti mukana laissa** useassa yhteydessä.

Lain 13§:ssä todetaan, että palvelut on totutettava siten, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Myös 14 §:n pitkäaikaisen hoivan toteuttamisessa tuodaan esiin iäkkään henkilön oikeus kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkäseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä ylläpitävään toimintaan. Palvelusuunnitelmasta (16 §) on neuvoteltava iäkkään henkilön tai hänen edustajansa kanssa ja hänen näkemyksensä vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan. Samoin sosiaalihuollon asiakaslakiin¹⁴ on kirjattu yleisesti sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista mm. osallistua palvelusuunnitelmansa laatimiseen ja toteuttamiseen hänen toivomuksensa ja mielipiteensä huomioiden (7 § - 8 §).

Väli-Suomen Ikäkasteen Ikälain pilotoinnissa¹⁵ todettiin, että parhaimmillaan osallisuuden kokeminen lisää oman elämän hallinnan ja turvallisuuden tunnetta. Oleellista on, nähdäänkö iäkäs henkilö palveluihinsa vaikuttavana toimijana vai palvelujen kohteena. Kun asiakas on aidosti mukana palvelujensa suunnittelussa, hän aktivoituu pohtimaan omaa selviytymistään. Haasteina osallisuuden toteutumisessa nähtiin mm. **osallisuutta rajoittavat toimintakulttuurit asiakaskohtamisissa, liian kevyt neuvonta, asiakkaan voimavaroja kartoittavan työotteen kehittäminen ja palveluiden järjestämisen organisaatio- ja resurssilähtöinen toimintatapa.**

Kuntien vastauksista ilmenee, että asiakkaan osallisuutta on huomioitu ja edellä kuvattuja haasteita on tunnistettu ja niihin on ainakin osittain pyritty vastaamaan. Palvelusuunnitelmat tehdään kaikissa kunnissa yhdessä asiakkaan kanssa ja hänen mielipiteensä kirjataan. Vastausten perusteella kahdessa kunnassa on käytössä kotihoidossa vuosittaiset asiakaspalautekeskustelut. Haminassa toimii asiakasraati. Kotkassa käytetään asukaskyselyjä palveluasumisen kehittämisessä. Kaakon kaksikossa vanhusten osallistumista tuetaan yhteistyöllä järjestöjen, seurakuntien ja kansalaisopistojen kanssa. Toimiva joukkoliikenne ja palvelulinjat nähdään myös iäkkäiden henkilöiden osallisuutta tukevuina palveluina.

Asiakkaiden osallisuutta on edistetty iäkkäiden henkilöiden palveluissa monin tavoin. Heikoimmasa asemassa ovat muistisairaavat, monia palveluja tarvitsevat henkilöt sekä yksinäiset, ilman omaisten tukea olevat vanhuksat. Heidän osallisuutensa varmistaminen ja siitä huolta pitäminen on erityinen haaste.

¹⁴ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

¹⁵ Väli-Suomen Ikäkaste - Äldre-Kaste II, Ikälain pilotointi -osahankkeen raportti

Taulukko 5. Iäkkäiden henkilöiden osallisuus omien palvelujensa suunnittelussa ja toteutuksessa toiminta-alueen kunnissa

	2. b) Onko jo luotu tai onko kehitteillä uusia toimintatapoja tai toimintamalleja iäkkään henkilön osallisuuden vahvistamiseen oman palvelunsa suunnittelussa ja toteutuksessa?
Hamina	Asiakkaan mielipide kirjataan palvelusuunnitelmaan. Asiakasraati sekä vanhusneuvosto ovat toiminnassa.
Kaakon kaksikko	Asiakaspalautehaastattelut vuosittain (kotihoito). Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat laaditaan yhteistyössä asiakkaan, omaisen, omahoitajan ja fysioterapian kanssa. Harrastusmahdollisuuksien lisääminen yhteistyössä vapaa-aikatoimen, järjestöjen, seurakuntien ja kansalaisopiston kanssa (esim. maalauspiiri Villinrannan palvelukeskuksessa). Vanhusneuvostot. Kaakon kaksikkoon yksi vanhusneuvosto, mikäli yhdistämiseen on riittävä kannatus. ATK-osaamisen parantaminen yhteistyössä kansalaisopiston ja järjestöjen kanssa (seniori-ikäisten atk-kurssit). Järjestötoiminnan tukeminen (kehittämishankkeet, avustukset). Toimiva joukkoliikenne ja palvelulinjat.
Kotka	Kotihoidon asiakas osallistuu oman hoito- ja palvelusuunnitelman tekoon sekä arviointiin. Kotihoidossa on käytössä kerran vuodessa toteutettava asiakaskeskustelumalli, jossa vastuuhoitaja keskustelee asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa keräten palautetta kotihoitopalvelukokonaisuudesta. Tämän keskustelun avulla voidaan palvelukokonaisuuden toteutusta arvioida ja suunnitella yhdessä. Kotihoidossa on käytössä toimintakykyä edistävä työote, jonka avulla asiakasta motivoidaan osallistumaan ja tekemään mahdollisimman paljon asioita itsenäisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelman sisälle on kirjattu myös asiakkaan liikuntasuunnitelma. Omaishoidossa on otettu käyttöön Cope-mittaristo, jolla hankitaan tietoa omaishoitajien jaksamisesta ja tuen tarpeesta. Heille järjestetään myös vertaistukea ja erilaista ryhmämuotoista toimintaa. Asukkaan siirtyessä hoiva-asumiseen moniammatillinen tiimi yhdessä asukkaan ja omaisten kanssa laatii hoito- ja palvelusuunnitelman. Asukkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan. Asukaskyselyillä selvitetään hoitotytytyväisyyttä ja etsitään hoivakotien toiminnan kehittämiskohteita.
Kouvola	Iäkkään henkilön hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan osallistuu pääsääntöisesti asiakas ja/tai läheinen kaikissa palveluissa.
Pyhtää	Ikääntynyt on mukana palvelun suunnittelussa ja arvioinnissa voimassa olevien toimintaohjeiden mukaan.

4.4. Vanhuspalvelulain mukainen palveluita koordinoiva vastuutyöntekijä

Vanhuspalvelulain (17 §) mukaan kunnan on nimettävä iäkkäälle henkilölle **vastuutyöntekijä**, jos hän tarvitsee apua palvelujen toteuttamiseen ja yhteensovittamiseen liittyvissä asioissa. Asiakkaalle on syytä nimetä vastuutyöntekijä erityisesti silloin, kun iäkäs henkilö tarvitsee runsaasti erilaisia palveluja, hänen toimintakykynsä on alentunut merkittävästi eikä hänen lähipiirissään ole auttavia

henkilöitä. Esimerkiksi kotiin tuotettavien palvelujen turvin yksin asuva muistisairas henkilö saattaa tarvita vastuutyöntekijän. Mikäli iäkäs henkilö asuu esim. tehostetun palveluasumisen yksikössä, hänellä on tukenaan omahoitaja ja muuta henkilöstöä, vastuutyöntekijää ei välttämättä tarvitse nimetä.

Vastuutyöntekijä **seuraa iäkkään henkilön kanssa palvelusuunnitelman toteutumista** sekä **palveluntarpeen muutoksia**. Hän on tarvittaessa yhteydessä sosiaalihuollon viranomaisiin ja muihin tahoihin, jotta asiakas saa tarvitsemansa tuen. Vastuutyöntekijä **neuvoo ja auttaa** iäkästä henkilöä **palvelujen ja etuuksien saamisessa**.¹⁶ Vastuutyöntekijän nimeäminen on paikallaan, kun on erityistä tarvetta varmistaa iäkkään henkilön tarvitsemien palvelujen ja tuen toteutumista.

Vastuutyöntekijän nimeämistä koskeva säännös tuli voimaan 1.1.2015. Kunnissa on jo otettu käyttöön malleja vastuutyöntekijän/-hoitajan toimintaan.

Taulukko 6. Vanhuspalvelulain mukaisen vastuutyöntekijän nimeäminen 1.1.2015 lukien toiminta-alueen kunnissa

	2. c) Onko jo luotu tai onko kehitteillä uusia toimintatapoja tai toimintamalleja palveluja koordinoivan vastuutyöntekijän nimeämiseen ja toimintaan?
Hamina	Vastuuhoitajamalli käytössä kotihoidossa. Palveluohjaaja toimii vastuutyöntekijänä
Kaakon kaksikko	Kotihoidossa ja palveluasumisessa vastuuhoitajamalli.
Kotka	Kotihoidon asiakkaalle on nimetty vastuuhoitaja, joka toimii ensisijaisesti asiakkaan asioiden hoitajana ja palveluiden koordinoijana. Tarvittaessa kotihoitoalueilla toimivat 9 palveluohjaajaa (sosionomit, geronomit) voivat toimia vastuutyöntekijöinä. Palveluohjaajien työparityöskentelymallilla varmistetaan toiminnan jatkuvuus ja laatu. Hoivakotien päivittäisessä toiminnassa asukkaiden vastuuhoitajaksi nimetään yksikössä työskentelevä hoitaja. Tarvittaessa hoiva-asumisessa voivat sosiaalityöntekijät tai asumispalvelukoordinaattorit voivat toimia vastuutyöntekijöinä.
Kouvola	Vastuuhoitajan toimintamalli määritelty ja otettu käyttöön 1.1.2015.
Pyhtää	Jokaisella ikääntyneellä on nimetty vastuutyöntekijä.

4.5. Palvelutakuun toteutuminen iäkkäiden henkilöiden palveluasumisessa

Vanhuspalvelulaissa säädettiin iäkkäiden henkilöiden tarvitsemiin sosiaalipalveluihin **palvelutakuu** (18 §). Asiakkaan **kiireellisesti tarvitsemista sosiaalipalveluista on tehtävä päätös ja palvelut on järjestettävä viipymättä**. Kiireellisestä palveluntarpeesta on kyse esim. silloin, jos aiemmin itsenäisesti selviytyneen iäkkään henkilön kunto heikkenee äkillisesti tai omaishoitaja sairastumisen tai muun yllättävän syyn vuoksi estyy hoitamasta iäkästä henkilöä. **Muun kuin kiireellisen sosiaalipalvelun myöntämisestä on tehtävä päätös ilman aiheetonta viivytystä** sen jälkeen kun hake-

¹⁶ ”Vanhuspalvelulaki” Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. Muistio lain toimeenpanon ja tulkinnan tueksi. STM, Suomen Kuntaliitto, 28.6.2013

mus on jätetty. Iäkkäällä henkilöllä on lisäksi **oikeus saada** hänelle **myönnetyt** muut kuin kiireelliset **sosiaalipalvelut** ilman aiheetonta viivytystä ja **viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksen teosta**.¹⁷

Vain pienimmissä kunnissa, Virolahdella, Miehikkälässä ja Pyhtäällä palveluasuminen pystyttiin järjestämään vastausten perusteella v. 2014 palvelutakuun puitteissa. Kouvolassa ja Kotkassa tilanne kuitenkin koheni vuoden aikana merkittävästi. 1.9.2014 alkaen Kotkassa hoivapaikan sai jo kolmen kuukauden kuluessa ja Kouvolassa yli kolme kuukautta jonottaneiden määrä laski vuoden loppuun mennessä 12 henkilöön. Haminassa asiakkaille on tehty myönteisiä päätöksiä palveluasumisesta palveluntarpeen perusteella ja asiakkaat ovat jääneet jonottamaan paikkaa palveluasumiseen. Viime vuoden aikana jonossa on ollut keskimäärin 20 asiakasta. Tällä hetkellä myönteisellä päätöksellä palveluasumista jonottaa 19 asiakasta. Tilanne helpottuu huhtikuussa, kun uusi palveluntuottaja avaa hoivakodin Haminassa.

Taulukko 7. Palvelutakuun toteutuminen v. 2014 palveluasumisessa toiminta-alueen kunnissa

	3. Onko kaikille hoiva- tai palveluasumisen kriteerit täyttävälle hakijoille pystytty järjestämään hoivapaikka kolmen kuukauden kuluessa päätöksen antamisesta?
Hamina	Ei
Kaakon kaksikko	On. Osa odottaa yhden hengen huonetta (lyhytaikaishoidossa).
Kotka	Alkuvuodesta 2014 hoiva-asumisen paikan sai 6 kk kuluessa. Eskolan hoivakodin valmistuttua 1.9.2014, on hoivapaikka pystytty antamaan kolmen kuukauden kuluessa.
Kouvola	Kaikille ei ole pystytty järjestämään hoivapaikkaa kolmen kuukauden kuluessa päätöksen antamisesta. Odotusaika on kuitenkin vuoden 2014 aikana pienentynyt merkittävästi. Yli kolme kuukautta jonottaneita oli 1/2014 yhteensä 65 henkilöä, kun 12/2014 heitä oli 12 henkilöä.
Pyhtää	Kyllä.

Sosiaali- ja terveysministeriö on ohjeistanut kuntia päätöksen antamisessa siinä tapauksessa, ettei pitkäaikaispaikkaa pystytä järjestämään kolmen kuukauden kuluessa. Hakijaa ei ole enää mahdollista asettaa jonoon epämääräiseksi ajaksi, vaan päätös on aina tehtävä. Jos asiakas tarvitsee hakeamaansa palvelua, mutta sitä ei pystytä varmuudella järjestämään kolmen kuukauden määräajassa, se pitää todeta ja perustella päätöksessä. Lisäksi päätökseen kehoitetaan kirjaamaan, että kunta sitoutuu seuraamaan tilannetta ja järjestämään palvelu heti, kun se on mahdollista.¹⁸ Perustellun päätöksen antaminen on tärkeää asiakkaan oikeusturvan kannalta. Asiakas voi halutessaan hakea oikaisua päätökseen ja valittaa edelleen hallinto-oikeuteen.

¹⁷ "Vanhuspalvelulaki", Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista, Muistio lain toimeenpanon tueksi, STM, Suomen Kuntaliitto, 28.6.2013

¹⁸ Vanhuspalvelulaki – vastauksia usein kysytyihin kysymyksiin, STM

Taulukko 8. Päätökset, joissa palvelutakuun määräaika on ylittynyt palveluasumisen järjestämisessä v. 2014 toiminta-alueen kunnissa

	4. Kuinka monta kielteistä päätöstä hoiva- ja palveluasumisesta on jouduttu antamaan v. 2014 sillä perusteella, että on ollut tiedossa, ettei paikkaa pystytä järjestämään kolmen kuukauden määräajassa päätöksen antamisesta?
Hamina	Ei yhtään
Kaakon kaksikko	0
Kotka	Alkuvuoden 2014 aikana on tehty 122 päätöstä. Eskolan hoivakodin valmistuttua 1.9.2014, ei näitä päätöksiä ole tehty.
Kouvola	Ei yhtään; asumispaikasta tehdään myönteinen päätös mikäli kriteerit täyttyvät, mutta asiakas jää odottamaan vapautuvaa asumispalvelupaikkaa.
Pyhtää	0

4.6. Kotiin annettavat palvelut ensisijaisia iäkkäillä henkilöillä

Vanhuspalvelulain mukaan iäkkään henkilön **pitkäaikainen hoito ja huolenpito toteutetaan ensisijaisesti kotiin järjestettävillä sosiaali- ja terveyspalveluilla** (14 §). Näitä ovat esimerkiksi **kotihoito** tukipalveluineen, **kotikuntoutus** tai itsenäistä suoriutumista tukevat **apuvälinepalvelut**. Tämän periaatteen mukaisia toteuttamistapoja voivat olla myös **omaishoito** tai **perhehoito**.¹⁹

Iäkkäiden määrä kasvaa tulevana vuosikymmeninä nopeasti. 75 vuotta täyttäneistä n. 90 % asuu tällä hetkellä kotona itsenäisesti tai kotiin tuotettavien palveluiden turvin. Väestöennusteen mukaan 75 vuotta täyttäneiden osuus väestöstä kasvaa vuoteen 2030 mennessä 14,4 %:iin, kun se on vuonna 2010 ollut 8,1 %.²⁰ On selvää, että kotihoidon asiakkuudet lisääntyvät tulevana vuosina merkittävästi.

Kuntien vastauksista ilmenee, että kotihoitoon panostetaan ja sitä kehitetään kaiken aikaa. **Toiminnanohjausjärjestelmä** on otettu tai ollaan ottamassa käyttöön kaikissa kunnissa. Mobiilisovelluksessa kaikki tiedot ovat käytettävissä ja päivitettävissä reaaliaikaisesti. Asiakkaan luona käytettävän ajan on tarkoitus lisääntyä, kun tietoja ei tarvitse päivittää kotikäyntien jälkeen toimistolla. Uuden teknologian käyttöönotto on tervetullutta. Toivottavasti säästyvä aika tosiasiallisesti vähentää kiirettä asiakkaan kohtaamisissa. Vaarana on, että ajan mittaan asiakasmäärien lisääntyessä kotihoitajan lasketaan ehtivän käydä työpäivän aikana entistä useammassa työkohteessa, kun työ sujuu.

Kotihoidon ja omaishoidon resurssien riittävyyteen on kiinnitetty huomiota. **Kotikuntoutusta** on lisätty. Kotikuntoutuksen kehittäminen ja siihen resursoiminen ovat varmasti jatkossa suurimpia haasteita iäkkäiden kotiin annettavissa palveluissa.

Viime aikoina media on välittänyt kotihoidon tilasta synkkää kuvaa. Pahimmat esimerkit voidaan tulkita jopa heitteille jätöksi. Hoitajat uupuvat alituisen kiireeseen ja epäinhimilliseen työmäärään.

¹⁹ ”Vanhuspalvelulaki”, Muistio lain toimeenpanon ja tulkinnan tueksi, STM, Suomen Kuntaliitto, 28.6.2013

²⁰ THL, Tilasto- ja indikaattoripankki SOTKAnet

Tilanne onkin erittäin huolestuttava suurissa kaupungeissa, etenkin pääkaupunkiseudulla, josta uutisointi enimmäkseen kertoo. Kotihoidon ongelmat ovat varmasti samansuuntaisia kaikkialla, myös Kymenlaakson kunnissa. Asiakastapausten ja niiden selvittelyn perusteella täällä ei kuitenkaan olla läheskään vastaavassa tilanteessa. Asiakasmäärät ovat toki lisääntyneet ja lisääntyvät edelleen ja työ on muuttunut kiireisemmäksi menneisiin vuosiin verrattuna. Kotihoidon jatkuva kehittäminen ja tarvittavien resurssien varmistaminen ovat varmasti tulevinakin vuosina tärkeimpiä tehtäviä kuntien sosiaalihuollossa.

Taulukko 9. Kotihoidon kehittäminen toiminta-alueen kunnissa

	5. Vanhuspalvelulain mukaan iäkkäiden henkilöiden pitkäaikaisessa hoidossa ja huolenpidossa kotiin annettava hoito on ensisijainen palvelu. Tämä lisää paineita kotihoidon suuntaan. Millä tavoin kotihoidon resursseissa on huomioitu kotihoidon lisääntynyt ja edelleen lisääntyvä tarve?
Hamina	Kotihoidossa on tehty sekä henkilökunnan osaamiskartoitus sekä asiakastytyväisyysskysely, joiden pohjalta laadittu kehittämissuunnitelmia. Kotikuntoutukseen on lisätty resursseja toiminuutoksilla ja työjärjestelyillä. Kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmä ollaan ottamassa käyttöön.
Kaakon kaksikko	Kotihoidossa kaikki vakanssit on saatu täytettyä. Kotihoidon kehittäminen, mm. suunnitelmissa toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto.
Kotka	Kotihoidossa on siirrytty resurssiitoimintamalliin, jolla varmistetaan työntekijöiden äkillisten poissaolojen ja ruuhkahuippujen tasaus sekä palvelun toimintavarmuus erottamalla osa henkilöstöstä ns. ”resurssipooliin”. Kotihoidossa otetaan vuoden 2015 aikana käyttöön sähköinen toiminnanohjausjärjestelmä, jonka avulla välittömän asiakastyön osuus nousee ja asiakkaan luona vietetty aika lisääntyy. Toiminnanohjausjärjestelmän avulla voidaan kohdentaa resursseja oikein ja vähentää välillisen työn osuutta. Osa kirjaamisesta voidaan tehdä mobiililaitteilla asiakkaan kotona. Toiminnanohjausjärjestelmän kautta saatavia raporttitietoja hyödynnetään palvelujen ja resurssien oikeinkohdentamisessa, henkilöstömäärän riittävyyden arvioinnissa ja toiminnan kehittämisessä. Asiakasmäärää seurataan kuukausittain ja kotihoidon henkilöstörakenteeseen, osaamisvajaisiin tai -tarpeisiin reagoidaan nopeasti. Kotkalla on yhteensä 60 lyhytaikapaikkaa tukemaan omaishoitoa, kotona asumista ja sairaalasta kotiutumista.
Kouvola	Kotihoitoon ja kotihoitoa tukeviin palveluihin sekä ennalta ehkäiseviin ja varhaisiin palveluihin on siirtynyt henkilöstöresurssia, joka on vapautunut laitospalvelurakenteen purun myötä. Lisäksi omaishoitoon on resursoitu henkilöstöä esim. palveluohjaukseen.
Pyhtää	Toiminnanohjausta parantamalla.

5. KUNTAKYSELY LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUISTA

Lastensuojeluasiakkuudet ovat lisääntyneet kunnissa jatkuvasti. Ennaltaehkäisevän työn merkityksestä ja sen pitkällä aikavälillä tuomista säästöistä on puhuttu jo pitkään. Asia on ymmärretty ja

parannusta on viime vuosina tapahtunut, mutta edelleen kuntien panostukset ennaltaehkäisevään työhön ovat jääneet enimmäkseen vaatimattomiksi. Tiukassa taloustilanteessa kuntapäätäjien on vaikeaa satsata tulevaisuuteen ennaltaehkäisevän työn muodossa, kun kaikesta pitäisi vain säästää.

Lapsiperheille suunnattu kotipalvelu ajettiin alas 90-luvun lamavuosien myötä ja kotiin annettavat palvelut kohdistettiin lähes kokonaan kasvavaan vanhusväestöön. Nykyisin yli 90 % kotipalveluista on suunnattu vanhuksille. Uudessa sosiaalihuoltolaissa määritellään selkeästi lapsiperheiden **oikeudesta** perheen huolenpidon turvaamiseksi **kotipalveluun**, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista **sairauden, synnytyksen, vamman, muun toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen vuoksi** (19 §).²¹ Hallituksen esityksen mukaan muuna vastaavankaltaisena syynä voisi tulla kyseeseen vanhassa sosiaalihuoltolaissa mainittu **rasittuneisuus**. Kotipalvelua pitäisi siis voida saada myös tilanteessa, jolloin perheessä ei suoriuduta arjen huolenpidosta ylläpidon vuoksi.²² Kotipalvelu voi sisältää mm. **hoitoon ja huolenpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin tai muiden päivittäisten tehtävien suorittamiseen tai niissä avustamiseen** liittyviä tehtäviä. Säännös on paljon aiempaa lakia velvoittavampi. Sen tarkoituksena onkin lisätä ja kehittää lapsiperheiden kotiin annettavia palveluja ennaltaehkäisevänä, varhaisen tukemisen keinona. Kotipalvelua koskeva uudistus tuli voimaan vuoden 2015 alusta.

Vastauksista näkyy, että kunnat ovat lähteneet liikkeelle lapsiperheiden kotipalvelujen lisäämisessä. Kouvolassa ja Kotkassa on otettu käyttöön palveluseteli lapsiperheiden kotipalvelussa. Tosin Kotkassa on maksullista kotipalvelua tarjolla toistaiseksi vain palvelusetelillä. Kunnissa seurataan kotipalvelun kysyntää ja pyritään lisäämään kotipalveluhenkilöstöä tarpeen mukaan.

²¹ Sosiaalihuoltolaki, 1301/2014

²² Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista annetun lain muuttamisesta (HE 240/2014)

Taulukko 10. Tarvittava resurssien lisäys lapsiperheille suunnattavaan kotipalveluun toiminta-alueen kunnissa

	1. Mikäli kunnassanne ei ole vielä tarjolla kotipalvelua lapsiperheille siinä laajuudessa kuin sosiaalihuoltolain 19 §:ssä edellytetään, millaista lisäystä resursseissa arvioidaan tarvittavan?
Hamina	Yhden työntekijän työpanos. Kaksi kokeilua ennen lain voimaantuloa. Resurssi otetaan organisaatiouudistuksen yhteydessä 1.7.2015 mennessä.
Kaakon kaksikko	Tulevan toiminnanohjausjärjestelmän myötä työajan käyttö tehostuu. Sen jälkeen selviää, tarvitaanko lisää henkilökuntaa.
Kotka	Palveluseteli lapsiperheiden tilapäiseen kotipalveluun tulee käyttöön maaliskuussa 2015. Kotipalvelua varhaisen tuen palveluissa antaa tarvittaessa yksi perhetyöntekijä. Asia ei ole ennaltaehkäisevän työn osalta kunnossa. Meillä ei ole maksullista kotipalvelua kaikille tarjolla muuta kuin palvelusetelillä. Jossakin vaiheessa olisi aiheellista saada edes yksi perhetyöntekijä kotipalveluun, jolle määrittäisimme hinnat. Tiukan paikan tullen voimme tietysti ostaa jostakin palvelua ja myydä sitä perheelle, jos perhe ei huoli palveluseteliä.
Kouvola	Kouvolassa on ollut lapsiperheiden kotipalvelua tarjolla pääosin kysyntää vastaavasti. Yksittäistapauksissa ei ole pystytty antamaan palvelua erittäin nopealla varoitusaajalla tai asiakkaan toivomaa määrää. Kotipalvelu on järjestetty lapsiperhetyön yksiköstä, jossa samat työntekijät tekevät sekä kotipalvelutyötä että ehkäisevää perhetyötä perheissä. Kaupunki on varautunut kotipalvelun kysynnän kasvuun ottamalla käyttöön lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palvelusetelin vuoden 2015 alusta. Kysynnän ja tarjonnan kehitystä seurataan ja tarvittaessa lisätään omaa kotipalveluhenkilöstöä.
Pyhtää	-

Tavoitteena on madaltaa kynnystä hakea kotipalvelua, tarjota perheille apua oikea-aikaisesti ja estää ongelmien pahenemista ilman lastensuojelun asiakkuutta. On tärkeää, että kotipalvelun kriteerit täyttävät **perheet ohjautuvat muiden peruspalvelujen yhteydessä lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaiksi**. Uusi sosiaalihuoltolaki (33 § 2 mom.) edellyttää myös, että palvelut on toteutettava siten, että palveluihin on mahdollista **hakeutua oma-aloitteisesti ja riittävän aikaisessa vaiheessa**. Uudistuksesta ja kotipalvelun saamisen ehdoista pitää lisäksi **tiedottaa** kuntalaisille helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla (33 § 4 mom.) niin, että sitä osataan hakea

Taulukko 11. Lapsiperheiden kotipalveluihin ohjautuminen toiminta-alueen kunnissa

	2. Miten perheet jatkossa ohjautuvat lapsiperheiden kotipalvelujen asiakkuuteen?
Hamina	Terveysneuvonnan kautta.
Kaakon kaksikko	Neuvola, sosiaalitoimisto ja kotihoito.
Kotka	Neuvolat ja neuvolan perhetyö ohjaavat asiakkaat hakemaan palveluseteliä. Varhaisen tuen palveluiden perheohjaaja tarkistaa kriteereiden täyttymisen ja palvelusetelien määrän. Palvelupäällikkö tekee päätöksen.
Kouvola	Nykytila: Perheet voivat tilata itse kotipalvelua suoraan lapsiperhetyön yksiköstä. Myös kaupungin eri palveluista, kuten neuvolasta, varhaiskasvatuksesta, perheneuvolasta, lastensuojelusta tai lapsiperheiden palveluohjauksesta voidaan ohjata asiakkuuteen.
Pyhtää	Ensisijaisesti kotihoidon kautta. Toissijaisesti sosiaalityöntekijän suunnitelman mukaan.

6. KUNTAKYSELY LASTENSUOJELUSTA

6.1. Avohuollon tukitoimet ja perhepalvelut

Sosiaalihuoltolain uudistuksen yhteydessä tehtiin lastensuojelulakiin oleellisia muutoksia. Lapsiperheiden tuen kannalta lakipaketin tavoitteena on madaltaa kynnystä hakea apua perheiden ongelmatilanteissa ja parantaa perhepalvelujen saatavuutta. Tavoitteena on myös vähentää lastensuojeluasiakkuuksia mm. **siirtämällä osa** nykyisessä lastensuojelulaissa määritellyistä **avohuollon tukitoimista sosiaalihuollon perhepalveluiksi**, joiden saamiseen ei tarvita lastensuojelun asiakkuutta. Aiemmin lastensuojelun avohuollon tukitoimena myönnetty **perhetyö** ja sen saamisen edellytykset on kirjattu uuteen sosiaalihuoltolakiin (18 §). Nykyisessä lastensuojelulaissa avohuollon tukitoimina mainitaan esim. **tukihenkilö ja -perhe, vertaisryhmätoiminta sekä loma- ja virkistystoiminta**. Tällaiset palvelut katsotaan jatkossa sosiaalihuoltolain mukaisiksi perhepalveluiksi. Lastensuojelulain muutoksessa nämä palvelut on poistettu avohuollon tukitoimien luettelosta ja uusina termeinä on otettu käyttöön **tehostettu perhetyö** ja **perhekuntoutus** (36 §). Lastensuojelulain muutokset tulevat pääosin voimaan 1.4.2015.

Kunnilla on nykyisin käytössä hyvin laaja kirjo avohuollon tukitoimiksi luokiteltavia palveluja. Tukimuotoja, samoin kuin koko lastensuojelu- ja perhepalvelujen kokonaisuutta kehitetään kunnissa. Vaikka monet lapsia ja lapsiperheitä tukevista palveluista siirtyvät ensisijaisesti sosiaalihuoltolain perusteella saataviksi, se ei tietenkään tarkoita, että samoja palveluita ei voisi myöntää avohuollon tukitoimina silloin, kun on kyse lastensuojelun asiakkuudesta. Haasteena on ehkä samoin kuin lapsiperheiden kotipalveluissa, **palvelujen** entistä parempi **saavutettavuus** sekä **palveluista, niiden myöntämisperusteista ja hakemisesta tiedottaminen**.

Taulukko 12. Käytössä olevat lastensuojelun avohuollon tukitoimet toiminta-alueen kunnissa v. 2014

	1. Millaisia avohuollon tukitoimia on nykyisin käytössä kunnassanne?
Hamina	Lastensuojelun avohuollon tukitoimia: toimeentulon ja asumisen turvaaminen, muut laissa mainitut avohuollon tukitoimet esim. taloudellinen tuki: koulunkäynti, opiskelu, harrastukset, yhteydenpito läheisiin, nuoren itsenäistymisen tukeminen, tukihenkilö ja tukiperhetoiminta, perhetyö, vanhemmuuden arviointi ja kuntoutusjaksot, nuorten kesätyöllistäminen
Kaakon kaksikko	Tukiperheet, tukihenkilöt, perhetyö, taloudellinen tuki, päivähoito, avohuollon sijoitus, sosiaaliohjaajan tiiviit tukikäynnit.
Kotka	Lastensuojelun perhetyö (tehostettu perhetyö) Nuorisoryhmä (erityisperhetyö, sosiaaliohjaus, intensiivisyö, jopo-kouluryhmä) Alvari-perhetyö, Aittistupa Perhekuntoutus (vastaanottokoti Taimelassa ja Villa Jensenissä), Lastensuojelun perhetyön järjestämä yökylätoiminta, Tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta (omaa ja jonkin verran ostopalveluna) Ammatillinen tukihenkilötoiminta (ostopalveluna) Ryhmätoiminta (lapsille, nuorille ja vanhemmille) Tukihenkilötoiminta koiraa apuna käyttäen

	Avohuollon sijoitukset Loma- ja virkistystoiminta (kesäkotitoiminta yms) Taloudellinen tuki Peruspalveluiden käyttö avohuollon tukitoimena (esim. päivähoito) Sosiaalityö Yhdistysten kanssa tehtävä yhteistyö (jouluavustukset yms) Vertaistukihenkilö perheille, joiden lapsi on sijoitettu kodin ulkopuolelle Itsenäinen tuettu asuminen
Kouvola	Tukihenkilö ja tukiperhe, perhetyö, perhekuntoutus, avohuollon sijoitus, ehkäisevä perhetyö, lapsiperheiden kotipalvelu, väkivaltatyön palvelukeskus Pysäkin toiminta.
Pyhtää	Kotihoito, tukiperhe, perhetyö, tukihenkilö, sijoitukset, avustukset

Taulukko 13. Lastensuojelun avohuollon tukitoimien kehittäminen toiminta-alueen kunnissa

	2. Aiotaanko ottaa/onko tarvetta ottaa/onko jo otettu uusia avohuollon tukimuotoja käyttöön? Millaisia?
Hamina	Tarpeen mukaan.
Kaakon kaksikko	Avohuollon tukitoimissa on kiinnitetty erityistä huomiota perhetyöhön ja ennaltaehkäisevään perhetyöhön. Kynnys perhetyön saamiseen / tarjoamiseen on ollut matala. Nopealla reagoinnilla ja perheen tarpeet huomioivalla toiminnalla on saatu muutosta aikaan tehokkaasti. Lisäksi on tarjottu aktiivisesti uutena työmuotona sosiaaliohjaajan tukikäyntejä. Tukikäynneillä pyritty viemään apu sinne, missä sitä tarvitaan: kotiin, kouluun, päivähoitoon jne. Sosiaaliohjaajilla on siis ollut mahdollisuus jalkautua asiakkaan luokse nopeallakin aikataululla.
Kotka	Ei uusia suunnitelmia. Käynnissä laaja kehittämistyö, Lasten ja nuorten hyvinvointityö 2015, jossa siirrytään prosessimaiseen toimintamalliin vuoden 2015 aikana. Kehittämistyön tuloksena voi olla uusia ideoita tukitoimista.
Kouvola	Kotiin vietäviä palveluja kehitetään ja lapsiperheiden sosiaalityötä.
Pyhtää	Vuoden 2015 alusta moniammatillinen hyvinvointineuvola.

6.2. Kiireelliset sijoitukset ja huostaanotot

Lastensuojelulain muutoksella tiukennetaan kiireellisen sijoituksen ehtoja (38 §). Säännös tulee voimaan 1.1.2016 alkaen. Tämä perustuu mm. hallinto-oikeuksista saatuun palautteeseen, jonka mukaan kiireellisyyden kriteerit eivät aina täyty sijoituksissa. Hallinto-oikeudet näkevät, että kiireellisiä sijoituksia tehdään suunnitelmallisesti tarkoituksena valmistella huostaanottoja sen sijaan, että tehtäisiin suunnitelmallisia huostaanottoja.²³ Hyvin usein myös sosiaaliammattilaisille tulevat yhteydenotot lastensuojeluasioissa koskevat kiireellisiä sijoituksia. Vanhemmat kyseenalaistavat kiireellisten sijoitusten perusteita ja monesti katsotaan, ettei avohuollon tukitoimia ole tarjottu riittävästi.

Lainmuutoksen jälkeen kiireellinen sijoitus voidaan tehdä vain, jos **huostaanoton edellytykset täyttyvät, lapsi on välittömässä vaarassa tai sijoituksen aikana olisi käytettävä rajoituksia**. Voimassa olevassa laissa oleva varsin tulkinnanvarainen edellytys - jos lapsi muutoin on kiireellisen sijoituksen tai sijaishuollon tarpeessa - poistuu.

²³ Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi (164/2014)

Sosiaaliamiehen raportissa vuodelta 2011²⁴ esitettiin kiireellisten sijoitusten ja huostaanotto-päätösten määrät kunnissa. Vertailun vuoksi oheiseen taulukkoon on lisätty lukumäärät vuodelta 2011. Tämän vertailun perusteella näyttää, että suurimmissa kunnissa Kotkassa ja Kouvolassa kiireellisten sijoitusten määrä olisi vähentynyt. Suostumukseen perustuvien ja hallinto-oikeuden ratkaisemien vastentahtoisten huostaanottojen määrissä ei ole suuria muutoksia.

Kiireellisten sijoitusten väheneminen tarkoittaa, että todennäköisesti perheitä on pystytty auttamaan aiempaa useammin avohuollon tukitoimin jo ennen ongelmien pahenemista. Esimerkiksi Helsingissä huostaanottojen määrä väheni viime vuonna kolmanneksen ja kiireellisten sijoitusten määrä neljänneksen edellisvuodesta.²⁵

Taulukko 14. Kiireelliset sijoitukset, suostumukseen perustuvat huostaanotot ja hallinto-oikeuden ratkaisemat huostaanotot toiminta-alueen kunnissa v. 2014/v. 2011

	Kiireelliset sijoitukset/lkm	Suostumukseen perustuvat huostaanotot /lkm	Hallinto-oikeuden ratkaisemat huostaanotot/lkm
Hamina	10/13	4/5	0/4
Kaakon kaksikko	0/0	0/1	0/1
Kotka	29/41	11/14	3/0
Kouvola	67/109	22/22	14/15
Pyhtää	2/-	1/-	0/0

7. KUNNITTAISTA TARKASTELUA TOIMINTAVUODELTA

7.1. Hamina

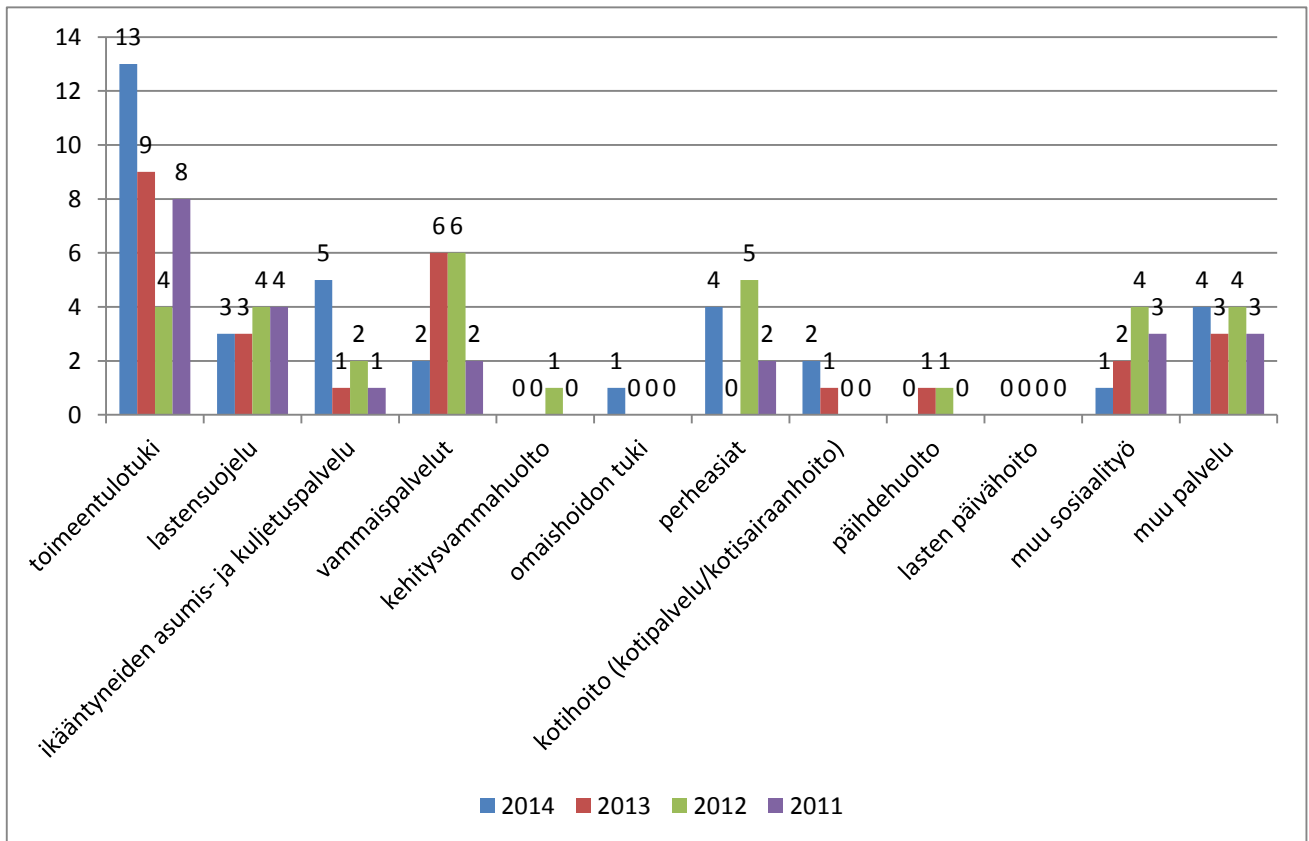
Asiakastapausten yhteismäärä v. 2014 oli **35 kpl** (v. 2013/26 kpl, v. 2012/31 kpl, v. 2011/23 kpl). Yhteydenotoista 20:ssä ilmaistiin tyytymättömyyttä päätöksiin tai palveluun ja 15 tapauksista oli tiedusteluluonteisia. Asiakkuuksien yhteismäärässä ei ole tapahtunut suuriakaan vaihteluita viime vuosina.

Yhteydenotot liittyivät useimmiten palvelun toteuttamiseen tai päätöksiin. Kohteluun liittyvää palautetta annettiin kolmessa tapauksessa. Vain kahdessa yhteydenotossa oli kyse odotus- tai käsittelyajoista. Alkuvuoden lomautuksista aiheutuneista käsittelyviiveistä ym. ei kantautunut sosiaaliamiehelle palautetta.

²⁴ Sosiaaliamiehen selvitys kunnanhallituksille vuodelta 2011, Hamina, Kaakon kaksikko, Kotka, Kouvola, Pyhtää, 30.3.2012

²⁵ Punkka, Yhä harvempi lapsi viedään pois kotoaan, Helsingin Sanomat, 18.1.2015

Kuva 6. Asiatapahtumat tehtävälueittain v. 2014 (v. 2013, v. 2012, v. 2011) Hamina (n= 35)



Yhteydenotoista suurin osa, **13 kpl**, koski **toimeentulotukea**. Näistä viidessä tapauksessa asiakas tiedusteli toimeentulotuesta ja sen saamisen edellytyksistä elämäntilanteessaan tai mahdollisuudesta harkinnanvaraiseen toimeentulotukeen. Muissa tapauksissa asiakkaiden tyytymättömyys kohdistui useimmiten harkintaan toimeentulotukipäätöksissä tai palveluun. Asioita selvitettiin tarpeen mukaan asiakkaan luvalla työntekijöiden kanssa.

Toiseksi eniten asiakastapahtumia oli iäkkäiden palveluissa, **8 kpl** (asumispalvelut 5 kpl, kotihoito 2 kpl, omaishoito 1 kpl).

Perheoikeudellisissa asioissa oli kyse lasten huoltoon ja tapaamisoikeuteen tai elatukseen liittyvistä ongelmista ja lastenvalvojan roolista.

Lastensuojelua koskevat asiakastapaukset, **3 kpl**, sisälsivät neuvontaa ja keskustelua asianosaisten oikeuksista ja toimintavaihtoehtoista.

Vammaispalveluja koskevat yhteydenotot, **2 kpl**, koskivat henkilökohtaista apua ja asunnon muutostöitä.

Perusturvalautakunnan jaosto käsitteli viime vuonna **18 oikaisuvaatimusta** (toimeentulotuki 13 kpl, vammaispalvelut 3 kpl, muu sosiaalihuolto 3 kpl). Vain yhdessä tapauksessa päätöstä muutettiin tai palautettiin uudelleen käsiteltäväksi.

7.2. Kaakon kaksikko

Miehikkälässä asiakastapauksia oli **2 kpl** (v. 2013/5 kpl, v. 2012/3 kpl, v. 2011/3 kpl, v. 2010/9 kpl) ja Virolahdella **12 kpl** (v. 2013/9 kpl, v. 2012/17 kpl, v. 2011/20 kpl, v. 2010/12 kpl).

Toimeentulotukea koskevia asiakastapauksia oli viime vuonna vain 2 kpl. Yhteydenotot ovat vähentyneet etenkin kahtena viime vuotena. Sosiaaliamiehelle tulevista yhteydenotoista yleensä ainakin kolmannes liittyy toimeentulotukeen. Pienissä kunnissa toimeentulotukiasiat hoituvat usein sujuvasti eikä koeta niin usein tarvetta selvittää asioita sosiaaliamiehen välityksellä. Henkilökohtaisen tapaamisajan työntekijän kanssa saa yleensä nopeasti ja helposti. Sama työntekijä myöntää sekä perustoimeentulotuen että tarvittaessa täydentävän tuen. Palvelu on asiakkaan kannalta joustavaa.

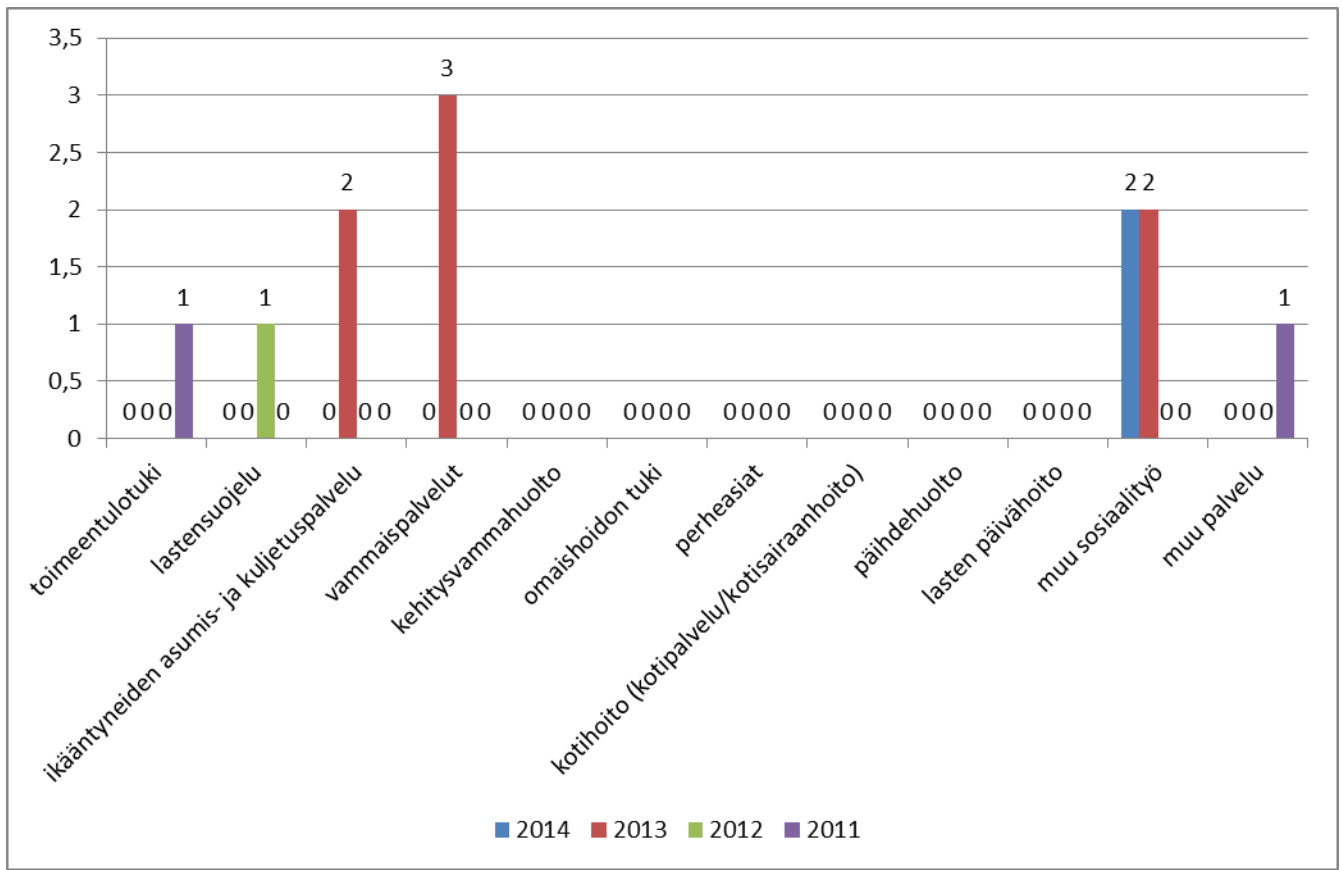
Viime vuonna eniten yhteydenottoja oli **vammaispalveluihin** (3 kpl) ja **kehitysvammahuoltoon** (2 kpl) sekä **mielenterveyskuntoutujien asumispalveluihin** (3 kpl), liittyvissä asioissa. Asiakastapausten määrät ovat kaikkenaan vähäisiä ja vaihtelevat vuosittain.

Kuudessa yhteydenotossa asiakas tai omainen oli tyytymätön palveluun tai päätökseen ja suurin osa tapauksista, 8 kpl, oli tiedusteluluonteista.

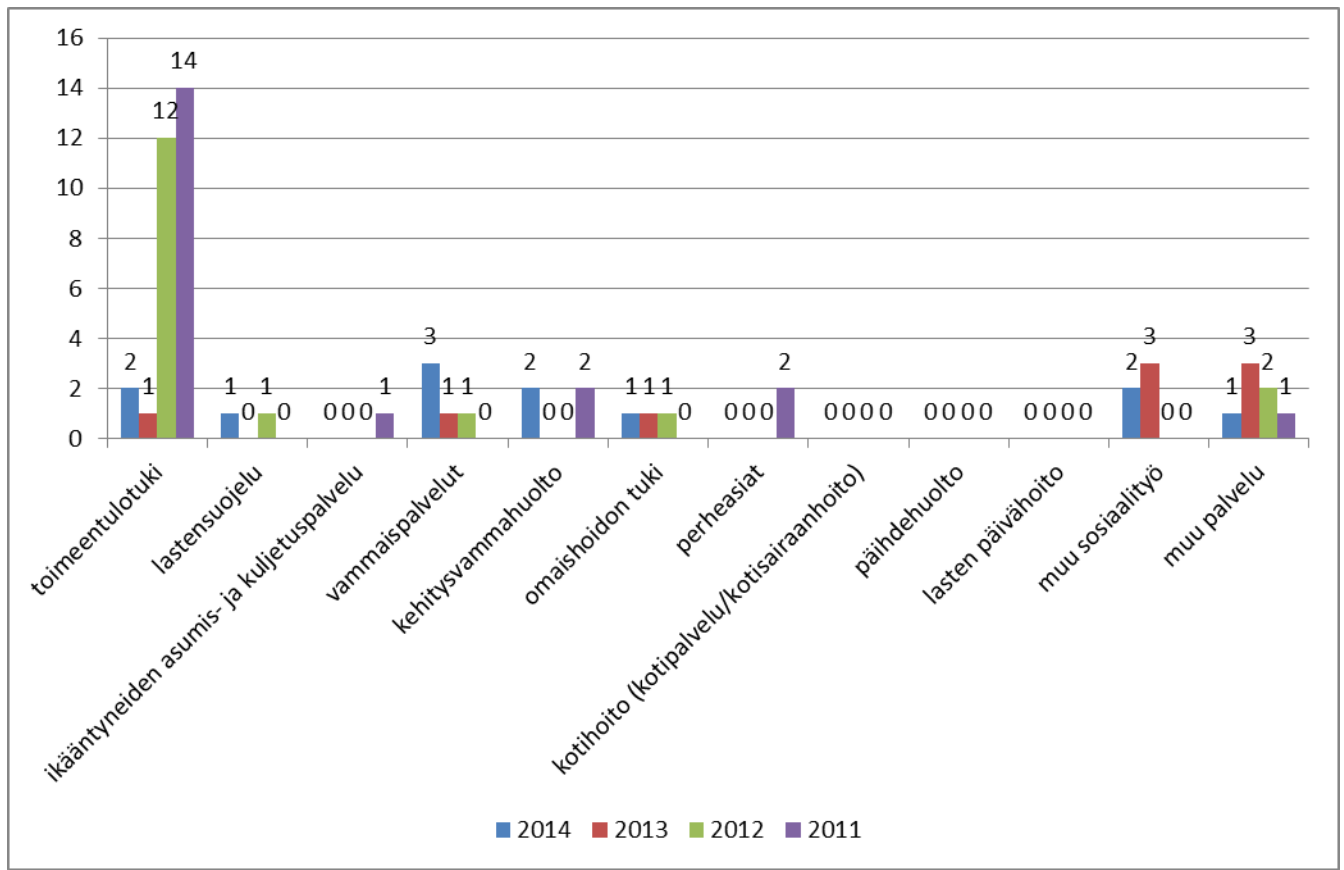
Vuonna 2014 ei tehty yhtään sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta.

Oikaisuvaatimuksia sosiaalihuollon palveluista käsiteltiin 13 kpl. Näistä yksikään ei muuttunut tai palautunut uudelleen käsiteltäväksi. Hallinto-oikeuteen valitettiin 10 kertaa. Suurta määrää selittää, että kaikki valitukset koskivat saman asiakkaan päätöksiä.

Kuva 7. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2014 (v. 2013, v.2012, v. 2011) Miehikkälä (n= 2)



Kuva 8. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2014 (v. 2013, v. 2012, v. 2011) Virolahti (n= 12)

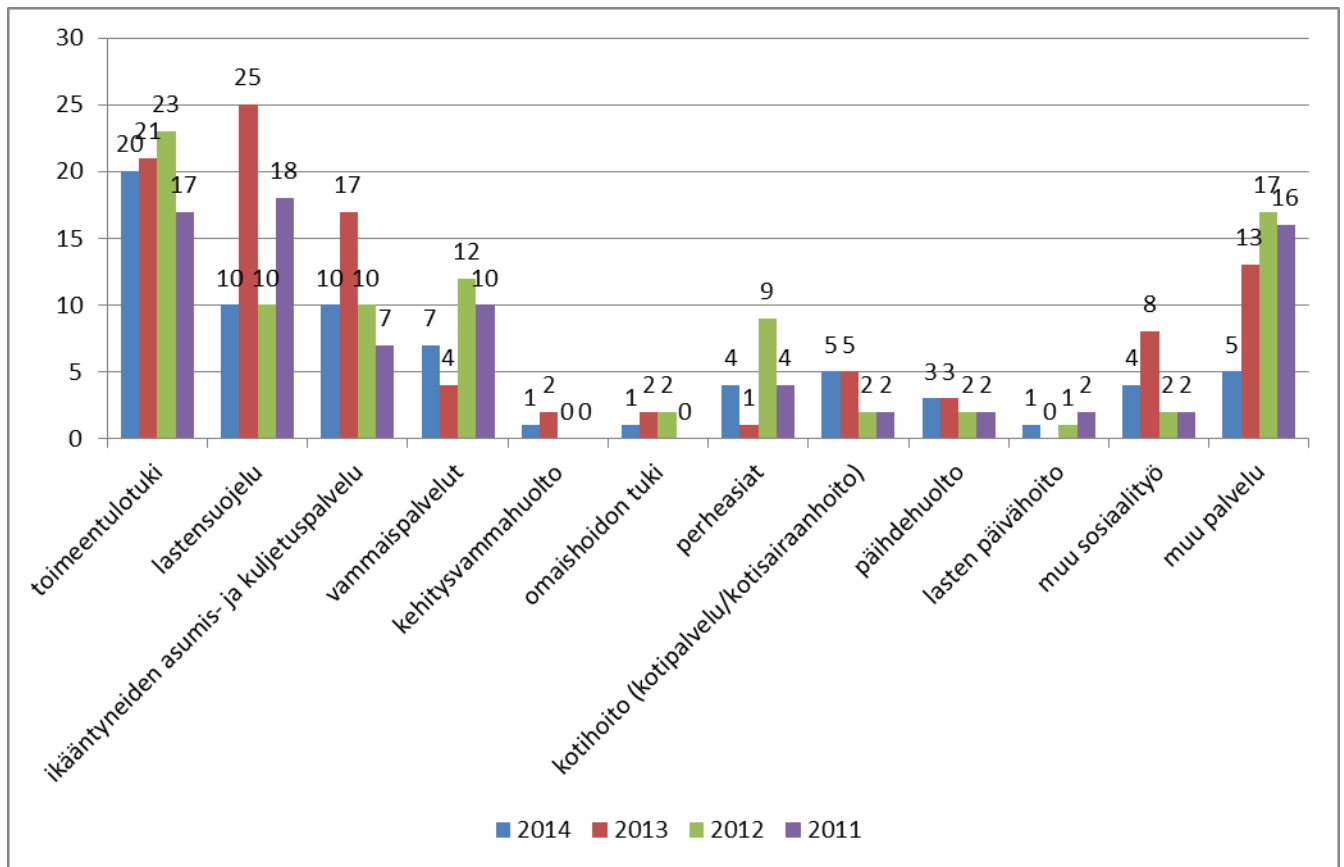


7.3. Kotka

V. 2014 asiakastapauksia oli yhteensä **71 kpl** (v. 2013/101, v. 2012/90, v. 2011/80, v. 2010/99). Yhteydenottoja oli jonkin verran vähemmän kuin aiempina vuosina. Edelliseen vuoteen verrattuna asiatapahtumat vähenivät etenkin lastensuojeluasioissa ja iäkkäiden asumispalveluissa. Asiatapahtumat jakautuivat aiempaa tasaisemmin eri palvelualueille.

47 %:ssa (v. 2013/65, v. 2012/62) tapauksista oltiin tyytymättömiä palveluun, päätöksiin tms. ja **53 %** (v. 2013/35, v. 2012/38) yhteydenotoista oli tiedusteluluonteisia.

Kuva 9. Asiatapahtumat tehtävälueittain v. 2014 (v. 2013, v. 2012, v. 2011) Kotka (n=71)



Toimeentulotukea koskevia asiatapahtumia oli **20 kpl**. Yhteydenottojen määrässä ei ole viime vuosina tapahtunut suuria muutoksia.

Toimeentulotukilain palvelutakuun toteuttamisessa on ollut ajoittain vaikeuksia ja seitsemän arkipäivän enimmäiskäsittelyaika on toisinaan ylitetty. Siitä huolimatta vain neljässä yhteydenotossa oli kyse käsittelyajoista. Kaupungin nettisivuilla ilmoitetaan, minä päivänä tulleita hakemuksia ollaan kulloinkin käsittelemässä. Kotkan omia soveltamisohjeita toimeentulotuesta²⁶ on päivitetty vuosittain ja ohjeet ovat luettavissa nettisivuilla. Nämä toimenpiteet ovat hyvää asiakaspalvelua ja lisäävät toiminnan luotettavuutta ja avoimuutta.

Viime vuoden alusta kaikkia perustoimeentulotukihakemuksia alettiin käsitellä saapumisjärjestyksessä ja aiemmasta hakemusten jaosta käsittelijöille aakkoskirjaimen mukaan luovuttiin. Samalla etuuskäsittelyn puhelut keskitettiin yhteen neuvontapuhelimeen. Uudesta järjestelystä tuli vain vähän kielteistä palautetta, joka kohdistui lähinnä neuvontapuhelimen ruuhkautumiseen.

Suurimmassa osassa yhteydenottoja kysyttiin harkinnanvaraisen toimeentulotuen perusteista tai oltiin tyytymättömiä päätöksiin. Yhdessä tapauksessa oli kyse asiakkaan kokemasta huonosta kohtelusta. Asioita selviteltiin tarvittaessa työntekijöiden kanssa.

Lastensuojeluasioissa asiatapahtumia oli **10 kpl**. Tyytymättömyys kohdistui vain yhdessä tapauksessa varsinaiseen päätökseen lastensuojeluasiassa. Yhteydenotoissa oli enimmäkseen kyse tyy-

²⁶ Kotkan soveltamisohjeita toimeentulotuesta 1.9.2014 alkaen (Stltk 27.8.2014 § 95)

tymättömyydestä palvelun toteuttamiseen. Parissa tapauksessa yhteydenottajana olivat sijaisvanhemmat.

Vammaispalvelua koskevia yhteydenottoja oli **7 kpl**. Vammaispalveluista ei tullut lainkaan palautetta työntekijöiden huonosta tavoitettavuudesta kuten aiempina vuosina. Asia näyttää korjaantuneen henkilöstö- ja työjärjestelyjen myötä.

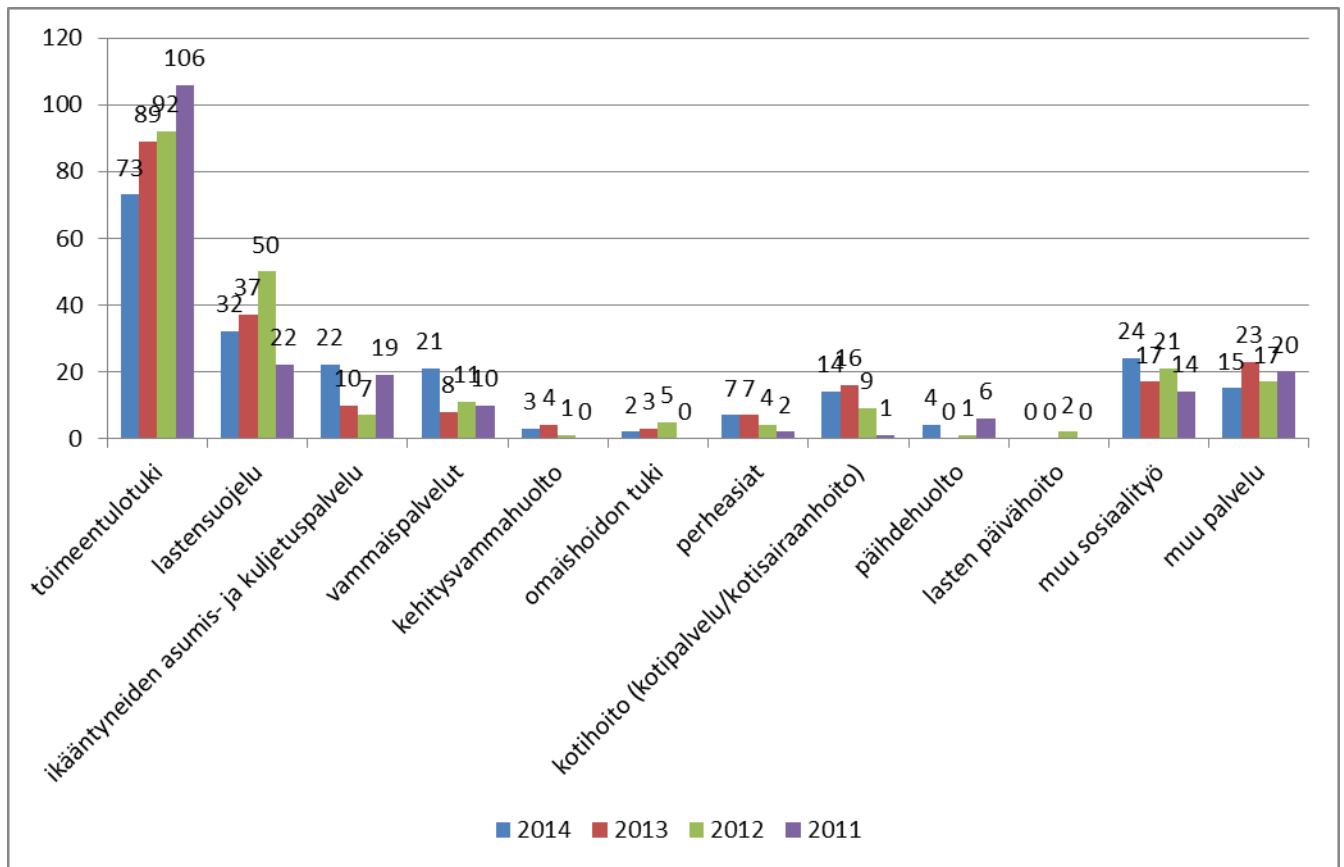
V. 2014 sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia **muistutuksia** tehtiin **7 kpl**.

Sosiaali- ja terveyslautakunnan yksilöjaosto käsitteli **34** oikaisuvaatimusta, joista ainoastaan yksi päätös muuttui tai palautettiin uudelleen käsiteltäväksi. Oikaisuvaatimuksista huomattavan suuri osa, 21 kpl, koski vammaispalveluita ja 12 kpl toimeentulotukea. Edelleen hallinto-oikeuteen valittiin **9** päätöksestä.

7.4. Kouvola

V. 2014 asiatapahtumia oli **217 kpl** (v. 2013/214, v. 2012/218, v. 2011/200, v. 2010/178). Asiatapahtumien kokonaismäärässä ei ole tapahtunut suuria muutoksia muutaman viime vuoden aikana. Yhteydenottoista 55 %:ssa ilmaistiin tyytymättömyyttä ja 45 % tapauksista oli tiedusteluluonteisia. Eniten tyytymättömiä oltiin toimeentulotukiasioissa (42 kpl), lastensuojeluasioissa (23 kpl), vammaispalveluissa (14 kpl) ja iäkkäiden asumispalveluissa (13 kpl).

Kuva 10. Asiatapahtumat tehtävälueittain v. 2014 (v. 2013, v. 2012, v. 2011) Kouvola (n=217)



Toimeentulotukea koskevia asiatapahtumia oli **73 kpl.** Määrä on laskenut viime vuosina jonkin verran. Suurin osa toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista koski tyytymättömyyttä päätöksiin tai tiedustelua niiden oikeellisuudesta. Lähes yhtä usein oltiin tyytymättömiä palvelun toteuttamiseen. Hakemusten käsittelyaikojen tai pääsyn työntekijän vastaanotolle viivästyminen kirjattiin 11 tapauksessa. Sosiaaliamiehen näkemys on, että palvelutakuun enintään seitsemän arkipäivän määräajassa pysymisessä on ollut ajoittain suuria vaikeuksia ja käsittelyajat ovat ylittyneetkin. Kahtena viimeisenä vuonna viivästyneestä käsittelystä on kuitenkin tullut aiempaa vähemmän palautetta. Huonoa kohtelua toimeentulotukiasiansa hoitamisessa koki saaneensa 6 asiakasta.

Aikuissosiaalipalveluissa otettiin käyttöön 1.6.2014 OVI-tiimin (ohjaus, vastaanotto, informointi) palvelu. OVI-palvelusta ohjataan suunnitelmallisen sosiaalityön piiriin tai on mahdollista saada apua kiireellisissä tilanteissa. Uudistus on toimiva. Puhelinaikaa on päivittäin varattu riittävästi, vaikka puhelin toisinaan ruuhkautuu, ja asiakkaat voivat myös henkilökohtaisesti asioida neuvontapisteessä. Etenkin palvelun alkuvaiheessa sosiaaliamiehelle tuli puheluita epätietoisilta asiakkailta, jotka eivät tienneet minne pitäisi olla yhteydessä, kun työntekijöihin ei saanut suoraan yhteyttä. Kouvolan kaupungintalolla sijaitsevassa neuvontapisteessä on myös asiakaspäätte, josta asiakkaat voivat tulostaa hakemusten liitteeksi tarvittavia tiliotteita ja sähköisiä reseptejä KANTA-arkistosta. Palvelu on tärkeä, koska suurella osalla asiakkaista on verkkopankkiyhteys, mutta läheskään kaikilla ei ole tulostinta käytettävissään. Kuusankosken ja Inkeröisten sosiaalipalvelutoimistoissa ei asiakaspäätteitä toistaiseksi ole tarjolla.

Taloudellisen tuen yksikön neuvontapuhelimen ruuhkautumisesta tulee jonkin verran palautetta. Puhelinaika on päivittäin 9-12. Olisiko aiheellista harkita sen pidentämistä?

Toimeentulotukiasioissa otetaan usein yhteyttä perustoimeentulotukipäätöksiin ja laskelmiin liittyvissä epäselvyyksissä. Yleisimpiä aiheita ovat myös ns. tuloylijäämän siirtäminen seuraavan kuukauden toimeentulotukilaskelmaan tuloksi, takuuvuokran myöntämiseen liittyvät ongelmat, harkinnanvarainen, täydentävä toimeentulotuki ja toimeentulotukilaskelmassa hyväksyttävät, kohtuulliset asumiskustannukset. Se, että hyväksyttäviä asumiskustannuksia ei ole tarkistettu ylöspäin useaan vuoteen, näkyy yhä useammin asiakkaiden päätöksissä. Kun asumiskustannuksista jää osa huomioimatta, se vähentää suoraan elämiseen tarkoitettua rahaa kuukaudessa. Kouvola on laaja kunta ja reuna-alueilla vuokrataso on huomattavasti matalampi kuin keskustassa ja suurimmissa taajamissa. Se vaikeuttaa kohtuullisten asumismenojen määrittelyä. Niitä ei voi määrittää kunnan alueelta löytyvien halvimpien kaupungin vuokra-asuntojen mukaan. Etenkään perheiden muuttoa kauas esim. lasten harrastuksista ja kouluista huonojen liikenneyhteyksien päähän, pelkästään jonkin verran halvemman asunnon perässä, ei voi pitää todellisena vaihtoehtona.

Lastensuojelua koskevia yhteydenottoja oli **32 kpl**. Esille tulleet ongelmat ovat olleet hyvin samankaltaisia muutaman viime vuoden aikana. Tyytymättömyys kohdistui edelleen enimmäkseen palvelun toteuttamiseen. Palautteen mukaan työntekijöillä ei ole mm. aikaa tutustua lastensuojelutoimenpiteiden kohteena oleviin lapsiin riittävän hyvin niin, että lasten kuulemisella ja mielipiteiden selvittämisellä olisi aidosti merkitystä. Lastensuojelupäätöksiä koskevat yhteydenotot koskivat useimmiten kiireellisiä sijoituksia. Päätösten perusteita ja oikeutusta kyseenalaistettiin. Asiakassuunnitelmien muistioiden kirjaamisessa on edelleen viivettä samoin henkilötietolain mukaisiin asiakirjatietopyyntöihin vastaamisessa.

Vammaispalveluja koskevia asiatapahtumia oli **21 kpl**. Eniten yhteydenottoja tuli henkilökohtaisesta avusta. Muut tapaukset koskivat palveluasumista, asunnon muutostöitä ja vaikeavammaisten kuljetuspalvelua. Asunnon muutostöitä koskevan tapauksen kohdalla ilmeni, että päätöksen antaminen oli viivästynyt useita kuukausia vammaispalvelulain mukaisesta kolmen kuukauden palvelutakuun määräajasta. Syynä oli kustannusarvion puuttuminen. Kaupunki hankkii asunnon muutostöitä kumppanuussopimukseen perustuen ostopalveluna. Se, että sopimukseen perustuvaa palvelua ei pystytä tuottamaan kohtuullisessa ajassa, ei voi olla perusteltu syy asiakkaan päätöksen ja asunnon muutostöiden viivästymiseen.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia **muistutuksia** jätettiin viime vuonna **39 kpl**.

Lautakunnat käsittelivät v. 2014 yhteensä **100 kpl oikaisuvaatimuksia** sosiaalihuollon palveluista. Näistä yksikään päätös ei muuttunut tai palautunut uudelleen käsiteltäväksi lautakuntakäsittelyssä. Hallinto-oikeuteen valitettiin päätöksistä **22** kertaa.

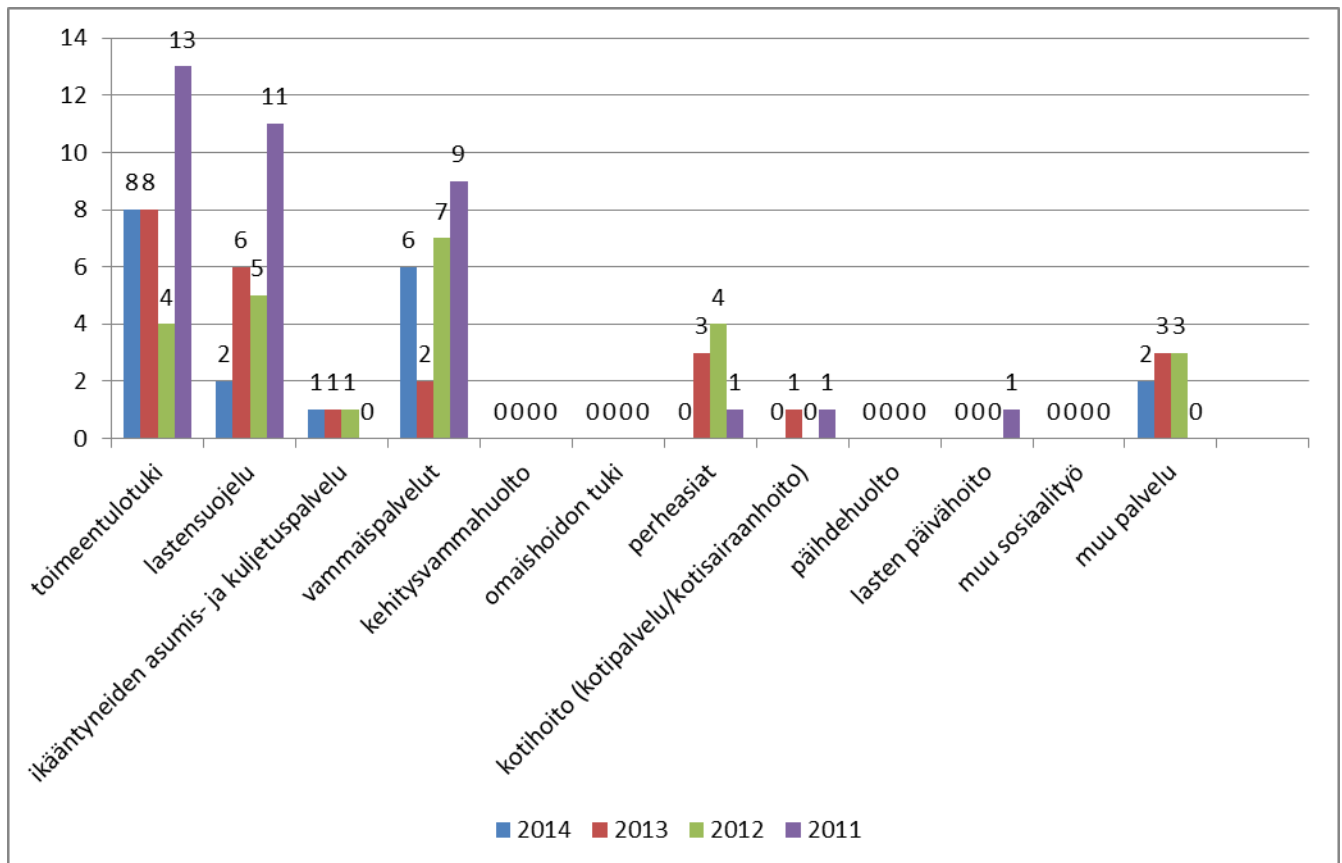
7.5. Pyhtää

Asiakastapauksia oli viime vuonna **19 kpl** (v.2013/24 kpl, v. 2012/24 kpl, v. 2011/36 kpl, v. 2010/35 kpl). Yhteydenottojen määrä on vähentynyt tasaisesti viimeisen viiden vuoden aikana. Vähennystä näyttää tapahtuneen etenkin lastensuojeluasioissa.

Yhteydenotot koskivat toimeentulotukea (8) , vammaispalveluja (6), lastensuojelua (2), iäkkäiden asumispalveluja (1) ja muita palveluja(2).

Kymmenessä tapauksessa ilmaistiin tyytymättömyyttä päätöksiin tai palveluihin ja lopuissa yhdeksässä yhteydenotossa kysyttiin palveluista, päätösten lainmukaisuudesta tai asiakkaan oikeuksista.

Kuva 11. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2014 (v. 2013, v. 2012, v. 2011) Pyhtää (n=19)



V. 2014 ei jätetty yhtään sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta.

Sosiaalihuollon palveluita koskevia oikaisuvaatimuksia käsiteltiin 3 kpl. Näistä ei yksikään muuttanut tai palautunut uudelleen käsiteltäväksi. Edelleen hallinto-oikeuteen valitettiin kahdesta päätöksestä.

8. OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMINEN

8.1. Muistutus ensisijaiseksi kanteluun nähden

Mikäli sosiaalihuollon asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, sen laatuun tai palveluun liittyvään kohteluun, hän on voinut tehdä asiasta muistutuksen toimintayksikköön tai kantelun valvontaviranomaiselle. Vuoden 2015 alusta tuli voimaan muutos lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista²⁷, jonka mukaan **aluehallintovirasto voi siirtää sille tehdyn kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena kunnan toimintayksikössä**. Muutos koskee sekä julkisia että yksityisiä palveluita.

Muutoksen tavoitteena on **vahvistaa muistutusmenettelyä ensisijaisena keinona kanteluun nähden**. Sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetty muistutusmenettely ei ole saavuttanut sellaista asemaa nopeana ja helppona tapana tuoda esiin sosiaalihuollon epäkohtia ja vastata niihin, kuin lakia säädettäessä oli tarkoitus. Sen sijaan aluehallintovirastoille tehdyt kantelut ovat lisääntyneet vuosi vuodelta.

Aluehallintovirastoissa kantelujen käsittelyajat ovat venyneet resurssipulan vuoksi asiakkaiden oikeusturvan kannalta luvattoman pitkiksi. Muistutusmenettelyn tehokkaampi käyttö mahdollistaa asian käsittelyn nopeasti siellä, missä asia on tapahtunut. Tarkoituksena on näin tehostaa viranomaistoimintaa ja parantaa asiakkaiden oikeusturvaa. Aluehallintovirastolla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa siihen, minkä luonteisista asioista kannellaan. Asiakkaat tekevät kanteluja vääriksi kokemista asioista, mutta hyvin usein asia olisi selvitettävissä parhaiten ja tehokkaimmin muistutusprosessilla. Mikäli asiakkaan tekemä kantelu on siirretty kuntaan, eikä hän ole tyytyväinen saamaansa muistutusvastaukseen, hän voi jatkaa asian käsittelyä tekemällä edelleen kantelun.

Muistutusmenettelystä säädetään sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:ssä. Lakiin lisättiin toimintayksiköille **velvoite tiedottaa asiakkaille muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestää muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi**. Kuntien on tämän vuoksi syytä tarkistaa asiakkaille suunnattua tiedotustaan muistutusmenettelystä.

Lain uuden sanamuodon mukaan **asiakas voi tehdä muistutuksen ollessaan tyytymätön sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun**. Tarkennus oli paikallaan, koska aiemmin pykälässä säädettiin ainoastaan kohtelusta. Käytännössä muistutuksia on jo aiemmin katsottu voitavan tehdä myös, kun asiakas on ollut tyytymätön saamaansa palveluun tai menettelyyn asiansa hoitamisessa. Muutos vahvistaa näin olemassa olevan käytännön.

Valiokuntakäsittelyssä lakiehdotukseen tehtiin vielä lisäys, jonka mukaan **muistutuksen voi tehdä asiakkaan lisäksi** myös hänen **laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheinen**, jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene sitä itse tekemään. Lisäys helpottaa nykyistä käytäntöä. Esimerkiksi muistisairaiden asiakkaiden omaiset ovat pyrkineet hankkimaan käytännössä merkityksettömiä allekirjoituksia muistutuslomakkeisiin vielä siinä vaiheessa, kun asiakas ei enää tosiasiallisesti ymmärrä mistä on kyse. Tietooni ei ole tullut, että tähänkään mennessä muistutuksiin olisi jätetty vastaamatta, mikäli suostumuksen ja allekirjoituksen saaminen asiakkaalta itseltään ei ole enää mahdollista.

²⁷ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Kantelun siirtämisestä käsiteltäväksi ensisijaisesti muistutuksena säädetään uudessa asiakaslain 23 §:ssä. Aluehallintovirasto arvioi onko kantelu tarkoituksenmukaista käsitellä muistutuksena ja voi siirtää asian sosiaalihuollon toimintayksikköön. Siirrosta on ilmoitettava kantelun tekijälle. Kunnan on puolestaan annettava tieto siirrettyyn asiaan annetusta vastauksesta aluehallintovirastolle.

8.2. Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset

Muistutuksia tehdään vuosittain erittäin vähän. Toiminta-alueen kunnista vain Kouvolassa muistutusmenettelystä on muodostunut käytetty tapa antaa palautetta sosiaalihuollon palveluissa koetuista epäkohdista. Koska muistutusmenettely on nyt ensisijainen aluehallintovirastoon tehtäviin kanteluihin nähden, muistutusten määrän voi odottaa lisääntyvän.

Taulukko 15. Muistutukset v. 2014 (v. 2013, v. 2012, v. 2011)

Hamina	Kotka	Kouvola	Pyhtää	Kaakon kaksikko	Yhteensä
2 (0, 0, 0, 1)	7 (3, 3, 3, 4)	39 (66, 104, 14, 19)	0 (1, 3, 7, 6)	0 (1, 3, 1, 2)	48 (71, 113, 25, 32)

Taulukko 16. Oikaisuvaatimukset ja valitukset v. 2014 (v. 2013, v. 2012, v. 2011, v. 2010)

	Kaikki oikaisuvaatimukset	Lautakunta muutti/palautti	Valitukset hallinto-oikeuteen	HaO muutti/palautti
Hamina	18 (23, 12, 9, 20)	1 (2, 5, 0, 1)	2 (4, 2, 2, 3)	0 (1, 2, 3, 0)
Kotka	34 (39, 43, 46, 39)	1 (2, 3, 1, 0)	9 (5, 10, 7, 8,)	1 (1, 3, 1, 2)
Kouvola	100 (79, 73, 100, 120)	0 (1, 1, 7, 10)	22 (63, 12, 20, 14)	0 (1, 3, 8, 10)
Pyhtää	3 (4, 8, 11, 15)	0 (0, 1, 0, 3)	2 (2, 4, 11, 6)	0 (1, 0, 1, 0)
Kaakon kaksikko	13 (4, 8, 5, 3)	0 (1, 0, 0, 0)	10 (1, 2, 2, 1)	0 (0, 0, 0, 0)

Taulukko 17. Oikaisuvaatimusten jakautuminen kunnittain ja palvelualueittain v. 2014

	Toimeentulotuki	Vammaispalvelu	Lastensuojelu	Muu sos.huolto	Yhteensä
Hamina	12	3	0	3	18
Kaakon kaksikko	3	1	0	9	13
Kotka	12	21	0	1	34
Kouvola	48	25	4	23	100
Pyhtää	1	2	0	0	3

KUNTAKYSELY SOSIAALIASIAMIEHEN VUODEN 2014 SELVITYSTÄ VARTEN

OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMINEN

Muistutukset v. 2014

1. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta tehtiin vuoden 2014 aikana ?
___ kpl

Pyydän toimittamaan kopiot muistutuksista vastineineen sosiaaliasiamiehelle (mikäli ei ole vielä toimitettu). Jos asiakas ei ole antanut lomakkeella suostumusta tietojen luovutukseen asiamiehelle, kopiot toimitetaan niin, että niistä on henkilötiedot poistettu/peitetty.

Muutoksenhaku vuonna 2014

1. Kuinka monta kaikista sosiaalihuollon palveluista tehtyä oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätöksestä sosiaalihuollosta vastaava lautakunta tai lautakunnan jaosto on käsitellyt vuoden 2014 aikana?
___ kpl
2. Miten oikaisuvaatimukset jakautuivat palveluiden osalta?
Toimeentulotuki _____ kpl
Vammaispalvelu _____ kpl
Lastensuojelu _____ kpl
Muu sosiaalihuolto _____ kpl
3. Kuinka monta päätöstä lautakunta/jaosto muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi? ___ kpl
4. Kuinka monta sosiaalipalveluja koskevaa valitusta tehtiin vuoden 2014 aikana hallinto-oikeuteen?
___ kpl
5. Kuinka monta päätöstä hallinto-oikeus on muuttanut tai palauttanut asian lautakunnan/jaoston uudelleen käsiteltäväksi vuonna 2014? ___ kpl

VANHUSPALVELULAIN TAVOITTEIDEN TOTEUTTAMINEN

1. Miten kunnassanne on kehitetty tai aiotaan kehittää **palvelurakenteita** iäkkäiden henkilöiden palveluissa?
_____...
2. Onko jo luotu tai onko kehitteillä uusia toimintatapoja tai toimintamalleja? Millaisia?
 - a) iäkkäiden henkilöiden monipuoliseen **palveluntarpeen selvittämiseen ja palvelujen suunnitteluun?**
_____...
 - b) iäkkään henkilön **osallisuuden vahvistamiseen** oman palvelunsa suunnittelussa ja toteutuksessa?
_____...
 - c) palveluja koordinoivan **vastuutyöntekijän** nimeämiseen ja toimintaan?
_____...
3. Onko kaikille hoiva- tai palveluasumisen kriteerit täyttävälle hakijoille pystytty järjestämään hoiva-paikka kolmen kuukauden kuluessa päätöksen antamisesta? _____...

4. Kuinka monta kielteistä päätöstä hoiva- tai palveluasumisesta on jouduttu antamaan v. 2014 sillä perusteella, että on ollut tiedossa, ettei paikkaa pystytä järjestämään kolmen kuukauden määräajassa päätöksen antamisesta? _____...
5. Vanhuspalvelulain mukaan iäkkäiden henkilöiden pitkäaikaisessa hoidossa ja huolenpidossa kotiin annettava hoito on ensisijainen palvelu. Tämä lisää paineita kotihoidon suuntaan.

Millä tavoin kotihoidon resursseissa on huomioitu kotihoidon lisääntynyt ja edelleen lisääntyvä tarve? _____...

LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELU

Sosiaalihuoltolain lapsiperheiden kotipalvelua koskeva säännös tuli voimaan kuluvan vuoden alusta. Monissa kunnissa on varauduttu muutokseen siten, kotipalvelua on lisätty tai alettu jossakin määrin tarjota jo ennen lain voimaantuloa.

3. Mikäli kunnassanne ei ole vielä tarjolla kotipalvelua lapsiperheille siinä laajuudessa kuin sosiaalihuoltolain 19 §:ssä edellytetään, millaista lisäystä resursseissa arvioidaan tarvittavan?
4. Miten perheet jatkossa ohjautuvat lapsiperheiden kotipalvelujen asiakkuuteen?

LASTENSUOJELU

Lastensuojelulain muutosten ja uuden sosiaalihuoltolain myötä painopiste lapsiperheiden palveluissa siirtyy ehkäiseviin- ja matalan kynnyksen palveluihin. Kiireellisen sijoituksen kriteerejä tiukennetaan v. 2016 alusta ja avohuollon tukitoimien ensisijaisuus korostuu.

3. Millaisia **avohuollon tukitoimia** on nykyisin käytössä kunnassanne?
_____...
4. Aiotaanko ottaa/onko tarvetta ottaa/onko jo otettu uusia avohuollon tukimuotoja käyttöön? Millaisia? ____...
5. Kuinka monta **kiireellisen sijoituksen päätöstä** tehtiin vuonna 2014? ____ kpl
6. Kuinka monta **suostumukseen perustuvaa huostaanottopäätöstä** tehtiin v. 2014? ____ kpl
7. Kuinka monta **huostaanottopäätöstä** hallinto-oikeus ratkaisi v. 2014? ____ kpl

Pyydän palauttamaan vastaukset sähköpostitse tai postitse **16.2.2015** mennessä.

Lämmin kiitos yhteistyöstä!

Sirkku Bilaletdin
sosiaaliasiamies
Socom
Salpausselänkatu 40 A, 45100 KOUVOLA
p. 040 728 7313
sirkku.bilaletdin@socom.fi



SOCOM

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy

www.socom.fi

Laserkatu 6
53850 LAPPEENRANTA



Salpausselänkatu 40 A
45100 KOUVOLA