

**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
KUNNANHALLITUKSILLE VUODELTA 2016**

Hamina, Kaakon kaksikko, Kotka, Kouvola, Pyhtää

Sirkku Bilaletdin

3.4.2017

Kunnanhallituksille

SOTE-uudistuksen valmistelu on ollut Kymenlaaksossa käynnissä viime vuoden alkupuolelta. Sosiaalihuollon palveluissa edetään maakunnassamme kohti yhtenäisiä toimintatapoja. Tällä ajatuksella sosiaaliasiamiehen selvityksessä vuodelta 2016 on tarkoituksena tuoda esiin asiakaspalautteessa esiin nousseita asioita ja koettuja epäkohtia aiempaa enemmän koko toimialuetta koskevinä.

Eniten yhteydenottoja asiamiehelle tulee vuosittain toimeentulotuesta, vammaispalveluista, lastensuojelusta ja iäkkäiden palveluista. Näitä palveluita on tarkasteltu lähemmin kaikille kunnille yhteisessä osiossa. Selvitykseen on koottu asiakaspalautteeseen perustuen muutamia kehittämis ehdotuksia, jotka koskevat enemmän tai vähemmän kaikkia toimialueen kuntia. Ehdotetut toimenpiteet ovat konkreettisia ja kohtuullisen helposti toteutettavissa sekä edesauttavat sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien toteutumista entistä paremmin.

Kotkassa 3.4.2017

Sirkku Bilaletdin

Sosiaaliasiamies

Sisällysluettelo

1. SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA	4
2. TILASTOTIETOJA SOSIAALIASIAMIEHEN ASIATAPAHTUMISTA V. 2016.....	4
2.1. Asiatapahtumat tehtäväalueittain ja kunnittain	4
2.2. Yhteydenottaja ja yhteydenoton luonne	8
2.1. Asiatapahtuman syyt ja toimenpiteet	9
3. SOSIAALIHUOLTOON LIITTYVÄT TIETO- JA ASIAKIRJAPYYNNÖT SEKÄ NIIDEN KÄSITTELEMINEN	11
3.1. Asiakkaiden tietopyyntöihin liittyvät yhteydenotot	11
3.2. Henkilötietolain (Hetil 523/1999, 26 §) mukaiset tietopyynnot.....	12
3.3. Julkisuuslain (JulkL 621/1999, 11 §, 12 §) mukaiset tietopyynnot	12
3.4. Lokitietojen tarkastuspyynnot.....	12
3.5. Tietopyyntölomakkeet	13
3.6. Kysely kunnille sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsittelemisestä	14
4. TEHTÄVÄKOHTAISTA TARKASTELUA.....	17
4.1. Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto	17
4.1.1. Asiatapahtumien määrät ja aiheet	17
4.1.2. Henkilökohtainen apu.....	18
4.1.3. Palveluasuminen kotona	20
4.1.4. Vaikeavammaisen kuljetuspalvelut	21
4.1.5. Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma	22
4.2. Lastensuojelu	23
4.3. Lääkäiden palvelut	25
4.4. Toimeentulotuki	26
5. KUNNITTAISTA TARKASTELUA TOIMINTAVUODELTA.....	28
5.1. Hamina	28
5.2. Kaakon kaksikko	29
5.3. Kotka	31
5.4. Kouvola.....	34
5.5. Pyhtää.....	37
6. OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMINEN	38
6.1. Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset sekä kantelut.....	38
6.2. Muutoksenhakuosoitukset hallinto-oikeudelle sosiaalihuoltoa koskevissa lautakunnan tai lautakunnan jaoston päätöksissä	39
LIITE 1	42
LIITE 2	43

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. Sosiaaliasiamiehen toimisto siirtyi 1.2.2017 Kouvolasta Socomin uusiin Kotkan toimitiloihin, os. Teollisuustalo Otso, Karhulan teollisuuspuisto, Pajatie 69. Asiamiehellä on puhelinajat. Asiakastapaamiset tapahtuvat ajanvarauksella. Asiamies tapaa asiakkaita myös heidän kotikunnissaan kunkin kunnan kanssa sovituissa tiloissa tai voi tehdä tarvittaessa kotikäyntejä. Kouvolassa asiamies voi tavata asiakkaita edelleen osoitteessa, Salpausselänkatu 40 A, sijaitsevilla Socomin toimitiloissa.

2. TILASTOTIETOJA SOSIAALIASIAMIEHEN ASIATAPAHTUMISTA V. 2016

2.1. Asiatapahtumat tehtäväalueittain ja kunnittain

Asiatapahtumia oli v. 2016 yhteensä **377 kpl** (v. 2015/372 kpl, v. 2014/364 kpl, v. 2013/383 kpl, v. 2012/387 kpl). Asiatapahtuma on asiakokonaisuus, joka koostuu asiakkaan yhteydenoton lisäksi asiaan liittyvistä selvittelyistä, puheluista, konsultoinnista, tapaamisista, kirjallisesta avustamisesta tai palaverista asiakkaan ja sosiaalihuollon työntekijöiden kanssa. Se voi myös lyhimmillään olla

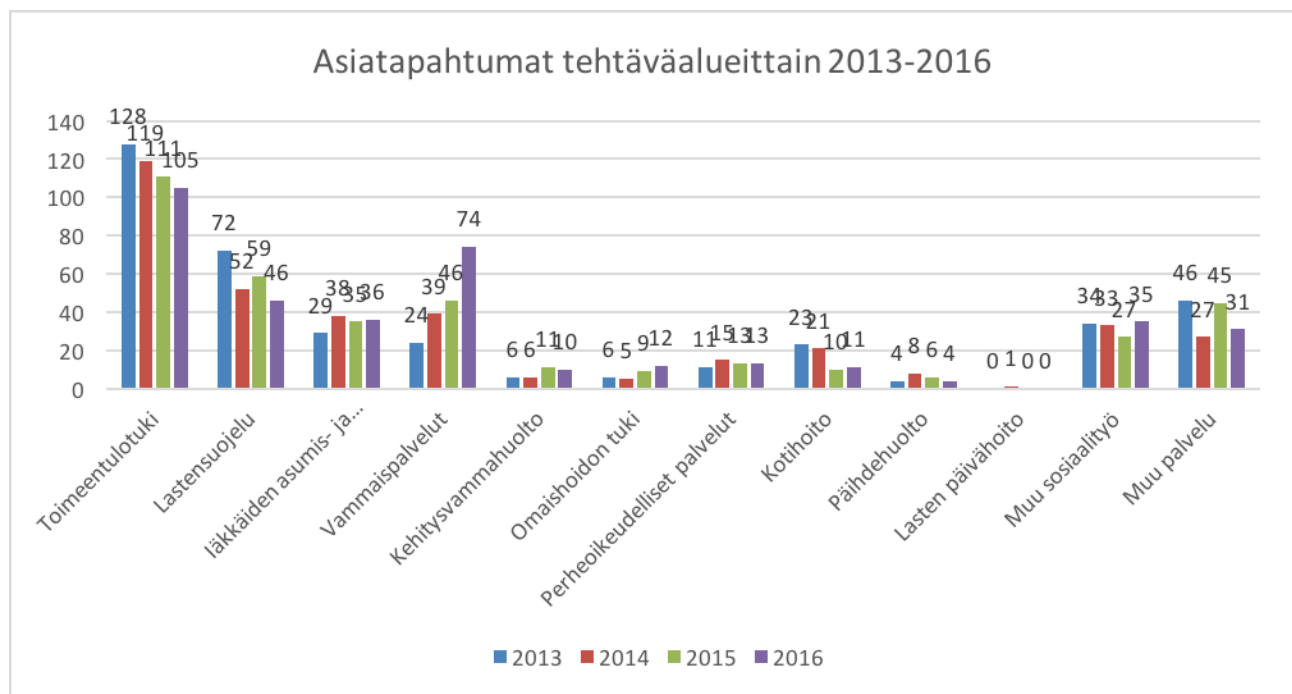
yksi puhelu, jossa asiakas kaipaa neuvoja liittyen esim. sosiaalihuollon palveluihin tai oikeuksiinsa sosiaalihuollon asiakkaana.

Asiatapahtumien yhteismäärät ovat pysyneet vuosittain samalla tasolla. Alla olevassa kuvassa näkyvät tehtäväkohtaiset asiatapahtumien määrät viimeiseltä neljältä vuodelta. **Toimeentulotukiasioissa** yhteydenottojen määrät ovat laskeneet tasaisesti. Laskeva suunta näkyy jo vuodesta 2011 alkaen (v. 2011/160 kpl, v. 2012/135 kpl).

Vammaispalveluasioissa asiatapahtumien määrä (74 kpl) nousi merkittävästi edelliseen vuoteen, mutta myös kaikkiin edellisiin tilastoituihin vuosiin (v:sta 2006) verrattuna. Myös **kehitysvammahuollon** asiatapahtumissa (10 kpl) on parina viime vuonna ollut nousua.

Lastensuojelua koskevia yhteydenottoja (46 kpl) oli jonkin verran vähemmän kuin viime vuosina. **lääkäiden asumis- ja liikkumista tukevia palveluja** koskevat yhteydenotot (36 kpl) ovat pysyneet samalla tasolla kuin kolmena edellisenä vuonna.

Kuva 1. Asiatapahtumat tehtäväalueittain 2013 - 2016



Toimeentulotukiasioiden osuus yhteydenotoista oli **27,9 %** (v. 2015/29,7 %, v. 2014/32,7 %, v. 2013/33,4 %, v. 2012/34,9 %, v. 2011/43,6 %)

Vammaispalvelun asiatapahtumia oli **19,6 %** (v. 2015/12,4 %, v. 2014/10,4 %, v. 2013/6,3 %, v. 2012/9,6 %). **Kehitysvammahuollon** palvelut mukaan lukien yhteydenottojen osuus kaikista asiatapahtumista oli **22,3 %**.

Lastensuojelua koskevien asioiden osuus yhteydenotoista oli **12,2 %** (v. 2015/15,9 %, v. 2014/14,3 %, v. 2013/18,8 %, v. 2012/18,6 %).

Kun **iäkkäiden henkilöiden palveluihin** luetaan **asumis- ja liikkumista tukevat palvelut, kotihoito ja omaishoidon tuki**, näiden yhteismäärä on **15,6 %** (v. 2015/14,5 %, v. 2014/17,6 %).

Perheoikeudelliset palvelut sisältävät lapsen huolto-, tapaamis- ja elatusasiat, isyysasiat ja perheneuvolatoiminnan. Näiden osuus yhteydenotoista oli **3,4 %** (v. 2015/3,5 %, v. 2014/4,1 %, v. 2013/2,9 %, v. 2012/5,7 %).

Muu sosiaalityö sisältää mm. asuntoasiat, välitystiliasiakkuudet, mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut, sosiaalisen luototuksen ja lakiin maahanmuuttajien kotoutumisesta ja turvapaikan hakijoiden vastaanottamisesta liittyvät asiat. Muuhun sosiaalityöhön liittyvien yhteydenottojen osuus oli **9,3 %** (v. 2015/7,3 %, v. 2014/9,7 %, v. 2013/8,9 %, v. 2012/7,0 %).

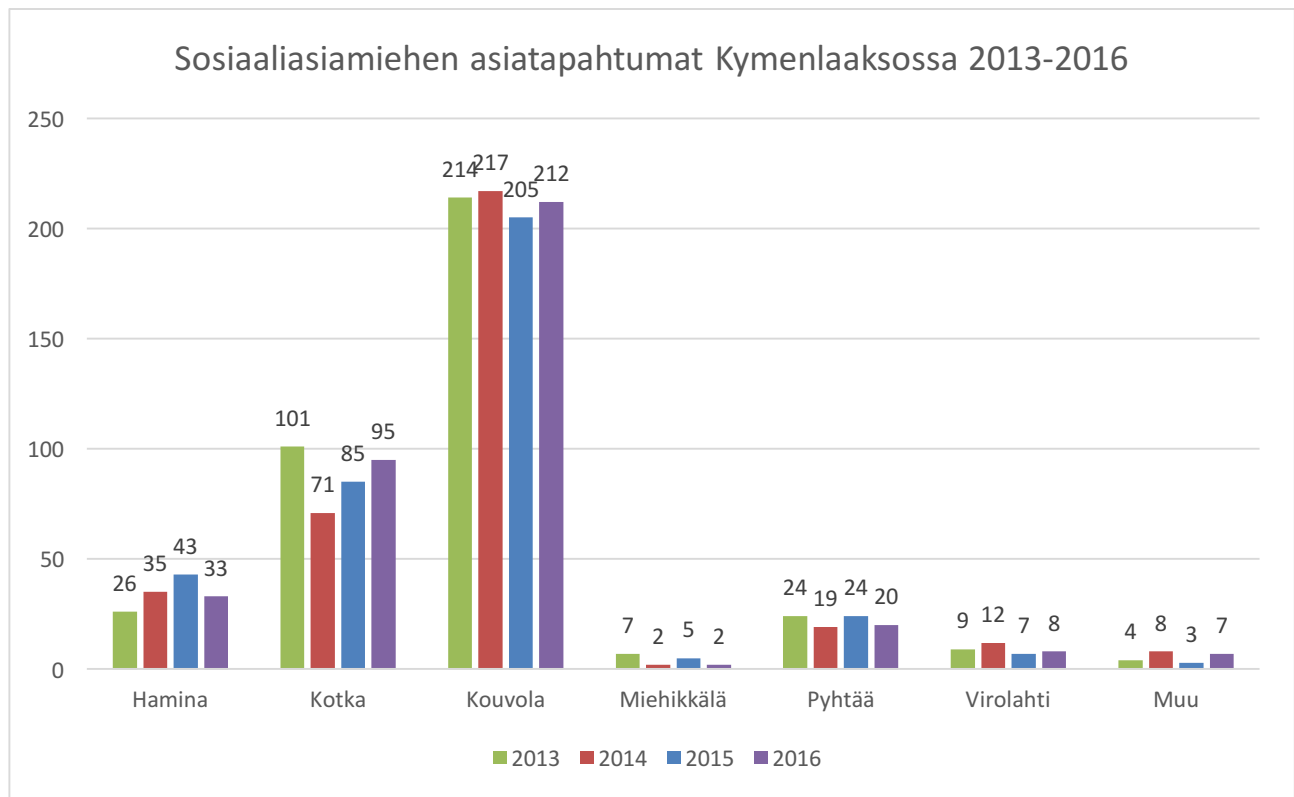
Luokkaan **muut palvelut** luetaan mm. Kelan etuudet, eläkkeet, työvoimahallinto, terveydenhuolto, ulosotto, velkaneuvonta ja edunvalvonta. Melko usein yhteydenottojen aiheena on myös sosiaaliturvan yhteensovittaminen, esim. liikenne- tai tapaturmavakuutuslain mukaisten etuudet, eläkkeet ja työttömyysetuudet. Yhteydenotto tilastoidaan siinä tapauksessa, että asiakasta neuvotaan asiassa sen lisäksi, että ohjataan eteenpäin. Muiden palvelujen osuus yhteydenotoista oli **8,2 %**.

Taulukko 1. Asiatapahtumat kunnittain ja tehtäväalueittain v. 2016

	Hamina	Kotka	Kouvola	Pyhtää	Miehikkälä	Virolahti	Muu	Yht.
Toimeentulotuki	9	16	75	2	0	1	2	105
Lastensuojelu	2	13	29	0	0	2	0	46
lääkkäiden <u>asumis-</u> ja liikkumista tukevat palvelut	5	7	13	8	0	3	0	36
Kotihoito	0	5	6	0	0	0	0	11
Omaishoidon tuki	0	7	4	1	0	0	0	12
Vammaispalvelut	4	25	40	3	1	0	1	74
Kehitysvammahuolto	1	4	3	1	1	0	0	10
Perheoikeudelliset palvelut	5	3	1	2	0	1	1	13
Päihdehuolto	0	2	2	0	0	0	0	4
Lasten päivähoito	0	0	0	0	0	0	0	0
Muu sosiaalityö	4	7	23	0	0	0	1	35
Muu palvelu	3	6	16	3	0	1	2	31
Yht.	33	95	212	20	2	8	7	377

Seuraavassa kuvassa näkyvät asiatapahtumien lukumäärät kunnittain viimeisen neljän vuoden ajalta. Jos asiatapahtumien kokonaismäärät Kymenlaaksossa ovat pysyneet samalla tasolla, myös kunnittain tarkasteltuna määrät vaihtelevat vuosittain hämmästyttävän vähän.

Kuva 2. Sosiaaliasiamiehen asiatapahtumat kunnittain 2013 - 2016



Väkilukuun suhteutettuna Kymenlaakson suurimmista kunnista eniten asiatapahtumia on Kouvola ja pienimmistä kunnista Pyhtäällä.

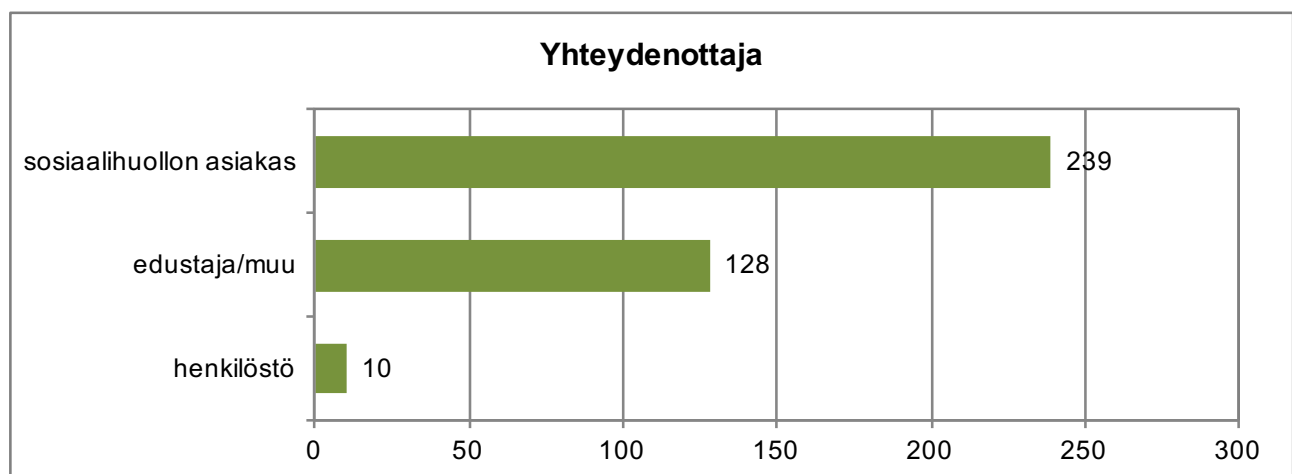
Taulukko 2. Asiatapahtumat kunnittain ja väkilukuun suhteutettuna v. 2016 (v. 2015/ v. 2014/v. 2013)

Kunta	Asiatapahtuma (lkm)	Asiatapahtuma (lkm/ 1 000 as.)	Väkiluku 31.01.2016
Hamina	33	1,60 (2,06 /1,64/1,22)	20 611
Kotka	95	1,75 (1,56/1,29/1,84)	54 143
Kouvola	212	2,49 (2,39/2,49/2,45)	85 086
Pyhtää	20	3,75 (5,32/3,52/4,46)	5 333
Miehikkälä	2		2 021
Virolahti	8		3 273
Kaakon kaksikko, yht	10	1,89 (2,22 /2,50/2,47)	5 294

2.2. Yhteydenottaja ja yhteydenoton luonne

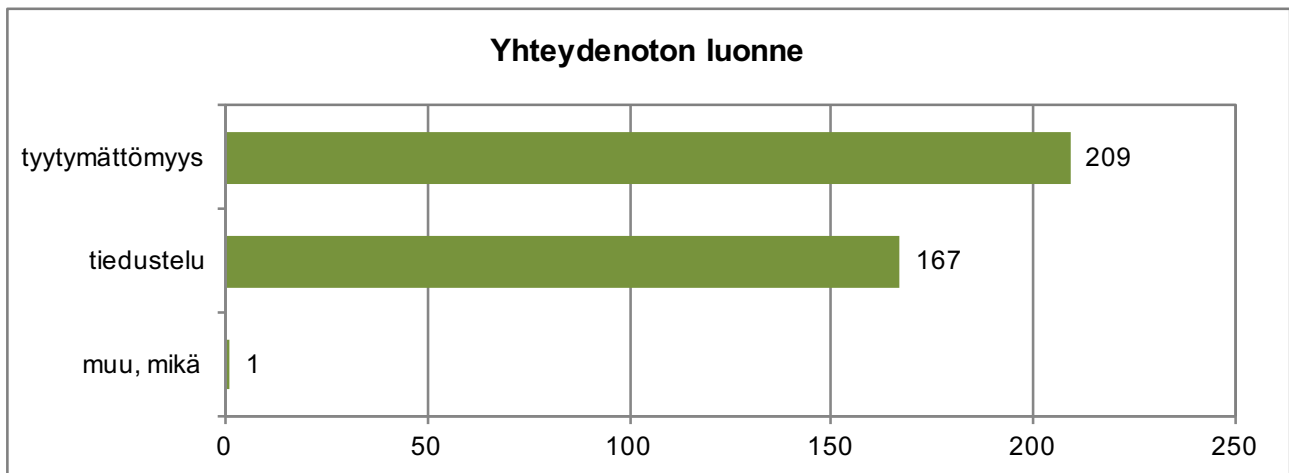
Ensimmäinen yhteydenotto asiamieheen tapahtui asiakkaan toimesta **63,4 %**:ssa tapauksista (v. 2015/67,7 %, v. 2014/68 %). Aiempaa suurempi osuus yhteydenotoista tuli joko asiakkaan omaiselta tai muulta edustajalta. Erityisesti vaikeavammaisten ja iäkkäiden asiakkaiden kohdalla lähes pääsääntöisesti yhteydenottaja on ensi vaiheessa muu kuin asiakas itse. Näitä yhteydenottoja oli **35 %** tapauksista. Sosiaalihuollon henkilöstön yhteydenottoja oli **2,6 %**.

Kuva 3. Yhteydenottaja v. 2016 (n = 377)



Asiatapahtumista oli tiedusteluluonteisia **44 %** (v. 2015/48 %, v. 2014/47 %). N. **56 %**:ssa (v. 2015/52 %, v. 2014/53 %) tapauksista asiakas oli tyytymätön esim. saamiinsa päätöksiin, kohteluun, palveluun tai menettelyyn asiansa hoidossa.

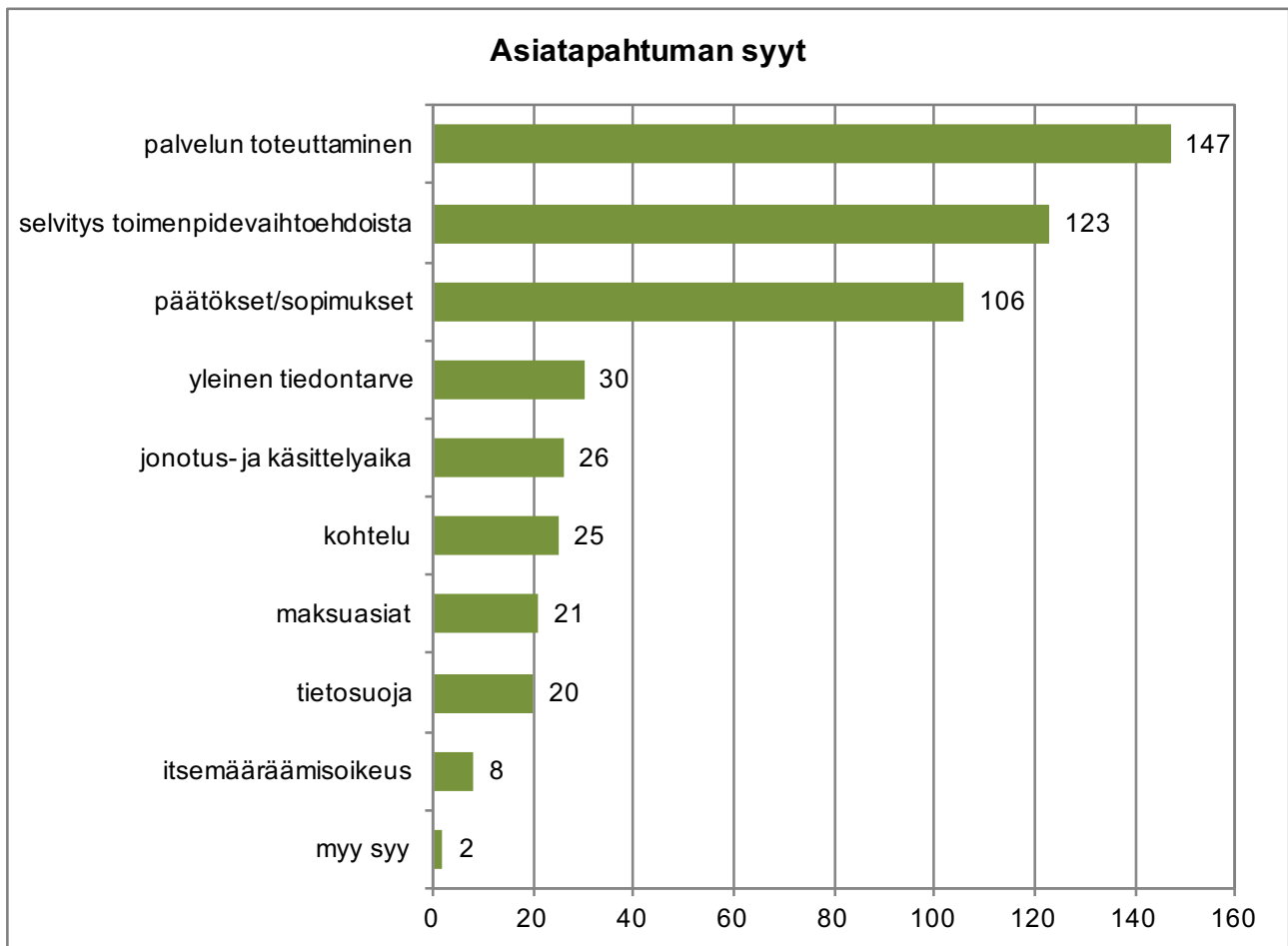
Kuva 4. Yhteydenoton luonne v. 2016 (n = 377)



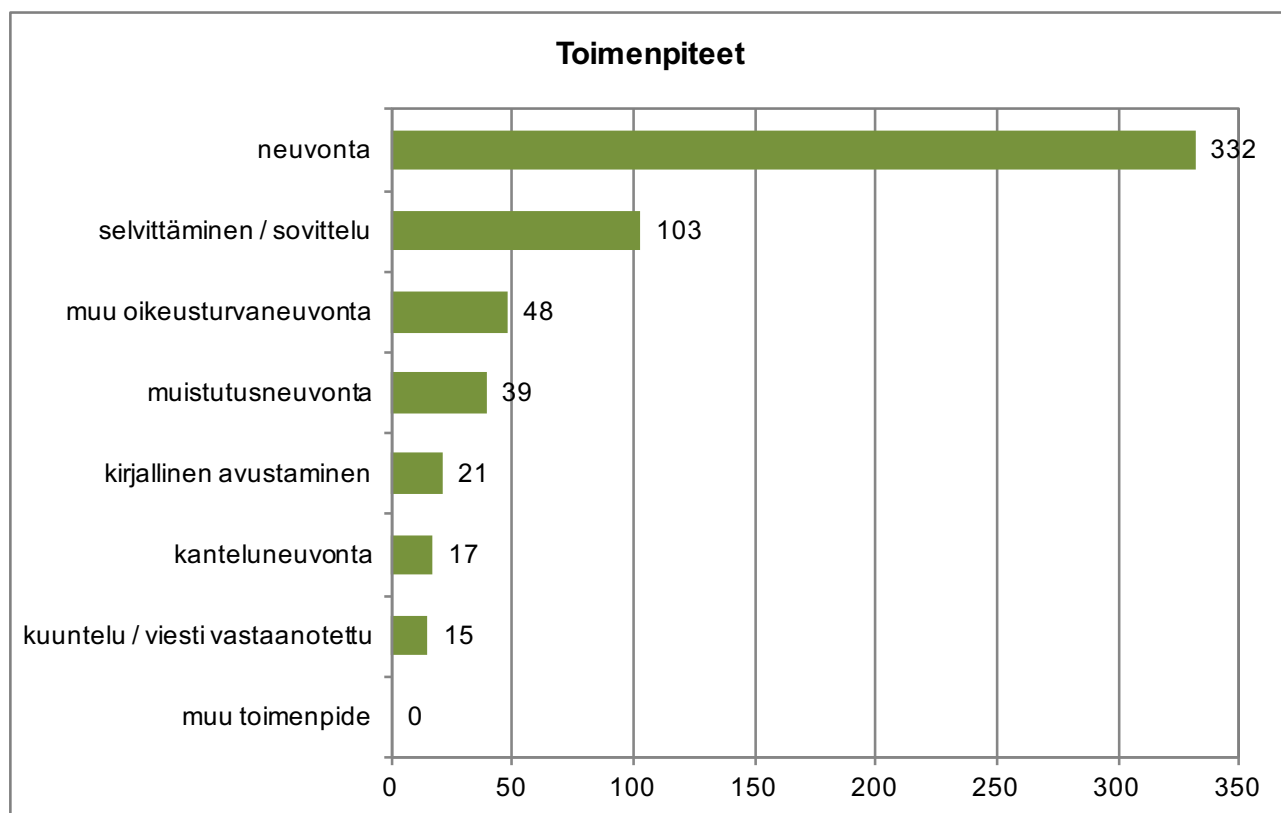
2.1. Asiatapahtuman syyt ja toimenpiteet

Samaan asiatapahtumaan on voitu kirjata 1 – 3 syytä tai toimenpidettä

Kuva 5. Asiatapahtumien syyt v. 2016 (n = 508)



Kuva 6. Toimenpiteet v. 2016 (n = 575)



3. SOSIAALIHUOLTOON LIITTYVÄT TIETO- JA ASIAKIRJAPYYNNÖT SEKÄ NIIDEN KÄSITTELEMINEN

3.1. Asiakkaiden tietopyyntöihin liittyvät yhteydenotot

Sosiaaliasiamiehelle on asiakasyhteydenottojen perusteella välittynyt käsitys, että asiakkaat ovat yhä tietoisempia oikeudestaan tarkistaa omia asiakirjatietojaan ja kopioita rekisteritiedoista myös pyydetään aiempaa useammin. Asiakkaat kysyvät neuvoa, miten toimia saadakseen tietää, mitä sosiaalihuollon viranomaiset ovat kirjanneet heitä tai perhettään koskevista palveluista. Asiakkailta tulee myös palautetta, että rekisteritietojen pyyntöjen käsittely on saattanut kestää kohtuuttoman pitkään. Asiakkaan pyyntöä ei ole aina noteerattu tai joskus henkilölle on jopa saatettu kertoa, ettei asiakirjatietoja ole mahdollista saada.

Rekisteritietopyyntöjä tulee eniten lastensuojelun asiakirjoista. Se on ymmärrettävää, koska esim. vastentahtoisen huostaanoton hakemukseen hallinto-oikeudelle liitetään kaikki asiakkuuteen liittyvät asiakaskertomukset ja kirjaukset. Vanhemmat haluavat viimeistään siinä vaiheessa tietää, mitä tietoja on kirjattu ja vastaavatko tiedot vanhempien näkemystä asiasta. Lastensuojeluasioissa tehdään eniten myös korjaus- ja täydennyspyyntöjä asiakirjoihin.

Jonkin verran kysytään myös vanhusten hoiva-asumiseen liittyvistä kirjauksista. Useimmiten tiedustelija on vanhuksen omainen, joka voi saada tietoja vain asiakkaan valtuutuksella.

Henkilötietolain mukaan asiakkaalla on kuitenkin pääsääntöisesti oikeus saada kopiot rekisteriin tallennetuista tiedoista koskien kaikkia sosiaalihuollon palveluja.

3.2. Henkilötietolain (HetiL 523/1999, 26 §) mukaiset tietopyynnöt

Jokaisella on oikeus tarkastaa itseään tai huollossaan olevaa lasta koskevat tiedot, jos tiedot on talletettu henkilörekisteriin ja ne koskevat tietojen pyytäjää tai hänen huollossaan olevaa lasta. Asiakkaasta tallennetut tiedot muodostavat henkilörekisterin ja kunta on rekisterinpitäjä (<http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/oppaat.html>).

Tietopyyntö on tehtävä henkilökohtaisesti, eikä esim. asianajajan välityksellä. Tietopyyntöä ei voi myöskään tehdä puhelimitse. Sen sijaan tietopyynnön voi esittää suoraan asioinnin yhteydessä sosiaalihuollon viranomaiselle. Tällainen suora asiakirjapyyntö työntekijälle jää asiakkailta saadun palautteen mukaan helposti huomioimatta. Asiakasta saatetaan myös ohjata tekemään pyyntö kirjallisena, eikä suullista hakemista kelpuuteta.

Pääsääntöisesti henkilötietolain mukainen tietopyyntö tehdäänkin kirjallisesti. Useat kunnat ovat laatineet omat versionsa tietopyyntölomakkeesta. Sosiaaliasiamies neuvoo ja lähettää tarvittaessa asiakkaalle lomakkeen. Jos kunnalla ei ole käytössä omaa lomaketta, asiamies lähettää tietosuojavaikuttetun sivuilta (www.tietosuoja.fi) löytyvän mallilomakkeen.

Tarkastusoikeus on pääsääntö, mutta kunnalla on myös oikeus kieltäytyä antamasta tietoja tai osaa niistä henkilötietolaissa erikseen mainituin perustein. Tällöin asiakkaalle annetaan **kieltäytymistodistus**, josta ilmenevät kieltäytymisen perustelut. Siinä tapauksessa asiakas voi vielä saattaa asian **tietosuojavaikuttetun arvioitavaksi ja ratkaistavaksi**. Sosiaaliasiamiehen tietoon on tullut joitakin tapauksia, joissa kieltäytymistodistusta ei ole asiakkaan mukaan annettu.

3.3. Julkisuuslain (JulkL 621/1999, 11 §, 12 §) mukaiset tietopyynnöt

Viranomaisen toiminnan julkisuutta koskevassa laissa, l. julkisuuslaissa, säädetään jokaisen oikeudesta saada tieto hänestä itsestään viranomaisen asiakirjaan sisältyvistä tiedoista (12 §) sekä asianosaisen tiedonsaantioikeudesta (11§). (<http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/oppaat.html>). Asianosaisella tarkoitetaan sitä, jonka etua, oikeutta tai velvollisuutta asia koskee. Asianosaisella on oikeus saada tieto niistä viranomaisen asiakirjoista, jotka voivat tai ovat voineet vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Tämä koskee myös salassa pidettäviä asiakirjoja.

Julkisuuslain mukainen tietopyyntö on **käsiteltävä** mahdollisimman pian, mutta kuitenkin **viimeistään kahden viikon kuluessa** siitä, kun tietopyyntö on toimitettu viranomaiselle. Jos tietopyyntö evätään, siitä on annettava **perusteltu päätös**. Päätökseen voi hakea muutosta hallinto-oikeudelta.

3.4. Lokitietojen tarkastuspyynnöt

Lokitiedoilla tarkoitetaan suojattavan henkilötiedollisen tietojärjestelmän käsittelystä kerättäviä käyttäjäkohtaisia merkintöjä. Lokitietojen avulla valvotaan asiakkaiden henkilötietojen käsittelyä.

Työntekijöiden käyttöoikeudet kirjataan käyttöoikeusjärjestelmään. Asiakkaan oikeudesta lokitietoihin on säädetty **sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) annetussa laissa**. Asiakkaat voivat pyytää lokitietojensa tarkistamista, mikäli on epäily, että henkilötietoja on mahdollisesti käsitelty luvattomasti. Sosiaaliasiamieheltä lokitietojen tarkastusoikeudesta kysytään harvoin. Potilastietojen kohdalla lokitietojen tarkastaminen on yleisempää.

3.5. Tietopyyntölomakkeet

Kymenlaakson kunnissa on käytössä jonkin verran valmiita lomakepohjia tietopyyntöjen tekemiseksi. Viime vuosina lomakkeita on viety myös kuntien internet -sivuille. Yleinen huomio on, että terveydenhuollon sivuille lomakkeita on viety ahkerammin kuin sosiaalihuollon puolelle. Tämä selittyy varmasti sillä, että tietopyyntöjen volyymi on huomattavasti suurempi potilasasioissa.

Oheiseen taulukkoon on koottu kuntien internet -sivuilta löytyvät tietopyyntölomakkeet.

Taulukko 3. Kymenlaakson kuntien internet -sivuilla olevat sosiaalihuoltoon liittyvät tietopyyntölomakkeet

	Tietopyyntölomakkeet
Hamina	-
Kaakon kaksikko	Sivut tilapäisesti poissa käytöstä
Kotka	Lokitietojen tarkastuspyyntö
Kouvola	<i>Lapsiperheiden sosiaalipalvelut:</i> Rekisteritietojen tarkastuspyyntö (HetiL 26§) <i>Ikääntyneiden palvelut:</i> Rekisteritietojen tarkastuspyyntö (HetiL 26§), Asianosaisen tiedonsaantipyntö (JulkL 11§), Tietopyyntö itseään koskevasta asiasta (JulkL 12§) Tiedon korjaamisvaatimus (HetiL 29§) Lokitietojen tarkastuspyyntö
Pyhtää	-

Kuntien kannattaa varmistaa lomakkeiden saatavuus internet -sivuiltaan. Yhtä tärkeää on, että asiakkaiden on helppo löytää lomakkeet. Tämä pätee kaikkiin muihinkin sosiaali- ja terveydenhuollon lomakkeisiin. Yksi ratkaisu olisi kerätä kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon lomakkeet ja keskittää ne sellaiseen paikkaan internet -sivuilla, että ne olisivat nopeasti ja helposti löydettävissä.

3.6. Kysely kunnille sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsittelemisestä

Sosiaaliasiamies selvitti kuntakyselyllä sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsittelyä Kymenlaakson kunnissa.

1. Tilastoidaanko kunnassanne sosiaalihuoltoon liittyvät henkilötietolain ja julkisuuslain mukaiset tieto- ja asiakirjapyyntöt?

Hamina	Ei
Kaakon kaksikko	Ei
Kotka	Ei
Kouvola	Diarioidaan Dynasty-järjestelmään ja määrät raportoidaan tietosuojaraportissa/tietotilinpäätöksessä, arkistointiaika 12 v.
Pyhtää	Ei varsinaisesti, pyyntöjä vähän, määrä tiedossa

2. Jos tietopyyntöjen lukumäärä on selvillä, miten ne jakautuvat eri palveluiden kesken?

	Kouvola	Pyhtää	Kaakon kaksikko
lääkäiden palvelut	20		
Lastensuojelu	78	1	9
Toimeentulotuki			2
Vammaispalvelut			
Muu sosiaalihuolto	7		6

3. Katsotteko, että olisi tarpeellista jatkossa seurata tieto- ja asiakirjapyyntöjen määrää kunnassanne? Perustelut?

Hamina	Helpottaisi tietojen kartoitusta
Kaakon kaksikko	Pieni kunta. Nyt olemme sopineet, että asiakirjapyyntöt kootaan toimipisteittäin kansioon.
Kotka	Kyllä. Voidaan saada kokonaiskuva pyyntöjen määrästä ja mihin asioihin liittyvät. Vastaaminen hajautuu. Ohjaustarpeita saataisi ilmi ja tulevaisuudessa voitaisiin käyttää tietotilinpäätökseen samoja tietoja.

Kymenlaakson kunnista ainoastaan Kouvola on alkanut rekisteröidä henkilötieto- ja julkisuuslain mukaisia tietopyyntöjä. Tietopyyntöt diarioidaan Dynasty-järjestelmään, jolloin niiden määrää ja sen kehitystä on helppo seurata. Tietopyyntöjen määrät raportoidaan tietosuojaraporttiin/tietotilinpäätökseen. Pienissä kunnissa, Kaakon kaksikon kunnissa ja Pyhtäällä, tietopyyntöjä tulee vähän. Vaikka varsinaista rekisteröintijärjestelmää ei vielä ole, määrät ovat vastausten mukaan selvillä. Kotkassa ja Haminassa tietopyyntöjä ei ole vielä tilastoitu. Vastauksista ilmenee, että jatkossa tietopyyntöjen rekisteröintiä pidetään hyvinkin

tarpeellisenä. Kotkassa on huomioitu, että rekisteröityä tietopyyntöjen määrää voitaisiin hyödyntää tietotilinpäätöksessä, jonka laatiminen tulee ajankohtaiseksi viimeistään uuden EU:n tietosuoja-asetuksen myötä.

EU:n yleinen tietosuoja-asetus tuli voimaan 24.5.2016 ja sitä sovelletaan siirtymäajalla **25.5.2018 alkaen**. Kunnilla on siis vielä reilu vuosi aikaa saattaa henkilötietojen käsittely uuden tietosuoja-asetuksen mukaiseksi. Asetus sisältää esim. täsmennyksiä tietosuojaperiaatteisiin, uusia käsitteitä ja uusia rekisteröityjen oikeuksia. Asetuksen sääntely on joiltain osin nykyistä henkilötietolakia yksityiskohtaisempaa.¹

Tietotilinpäätös ei ole käsitteenä uusi, mutta sen merkitys työvälineenä korostuu tietosuoja-asetuksen velvoitteiden täyttämässä. Tietotilinpäätöksessä voidaan mm. **arvioida rekisteröityjen oikeuksien toteutumista** henkilötietolain mukaisen tarkastusoikeus- ja virheenkorjauspyyntöjen lukumäärän ja pyyntöihin annettujen vastausten perusteella.²

4. Miten kuntaorganisaatiossanne on järjestetty sosiaalihuoltoon liittyvien tietopyyntöjen käsittely? (Sisältää mm. arvioinnin, voidaanko kaikki pyydetty rekisteritiedot antaa sekä mahdollisen kieltäytymistodistuksen tai päätöksen antamisen asiasta.

Hamina	Tietopyynnöstä tehdään aina päätös. Pynnön tulee olla yksilöity, Luovutettavat asiakirjat yksilöidään.
Kaakon kaksikko	Tietopyynnot käsittelee asiakas-/potilastietojärjestelmän pääkäyttäjä-tietoturvayhdyshenkilö yhdessä kyseisen toimialueen yhdyshenkilön kanssa.
Kotka	Prosessia ei ole kuvattu. Yleensä pyyntö ohjautuu ko. työntekijälle ja/tai hänen esimiehelleen. He suorittavat arvioinnin annettavista tiedoista ja tarvittaessa tehdään päätös henkilötietolain nojalla kieltäytymisestä. Sosiaalijohtaja päättää julkisuuslain mukaisesta asiakirjojen antamisesta.
Kouvola	Tietopyynnot ohjataan lähettämään kirjaamoon, jossa ne diarioidaan aikuissosiaalityön ja lapsiperheiden sosiaalityön osalta. Sieltä ne lähetetään rekistereistä vastaaville, joiden hyväksynnän/hylkäämisen jälkeen asiakkaalle lähetetään pyydetty tiedot tai epäämispäätös perusteluineen. Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa kaikki rekisteritietopyynnot diarioidaan ja lähetetään palvelupäälliköille. Palvelupäällikkö lähettää ne valmisteluun johtavalle sosiaalityöntekijälle, joka yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa käy pyydetty asiakirjat läpi. Palvelupäällikkö tekee joko hyväksymis- ja/tai kieltämispäätöksen, joka lähetetään yhdessä asiakirjojen kanssa asiakkaalle.

¹ Miten valmistautua EU:n tietosuoja-asetukseen? Selvityksiä ja ohjeita 4/2017, Tietosuojavaltuutetun toimisto, Oikeusministeriö

² Laadi tietotilinpäätös, Opas 24.2.2012, Tietosuojavaltuutetun toimisto, www.tietosuoja.fi

	Ikääntyneiden palveluiden tietopyynnöt tulevat tietosuojavastaavan kautta, joka diarioidaan pyynnöt ja hoitaa rekisteristä vastaavan hyväksynnän jälkeen tietojen lähettämisen ja arkistoinnin.
Pyhtää	Esimies hoitaa.

Kouvolassa tietopyyntöjen käsittely on kuvattu palvelualueittain. Kotkassa on menettelytapa tietopyyntöjen käsittelyyn, mutta käsittelyprosessia ei ole varsinaisesti vielä kuvattu. Myös pienemmissä kunnissa saattaisi olla hyödyllistä kuvata ja selkeyttää tietopyyntöjen käsittelyprosessit, vaikka pyyntöjä tulee vuosittain vähän.

5. Onko kunnassanne ohjeistettu noudattamaan jotakin tavoiteaikaa henkilötietolain mukaisiin rekisteritietopyyntöihin vastaamisessa? Kuinka nopeasti tietopyyntöihin keskimäärin pystytään vastaamaan?

Hamina	Pyrkimyksenä 2 viikkoa aineiston laajuudesta riippuen.
Kaakon kaksikko	Menettelytavasta tietojen toimittamisessa riippuen (tulostus/kopiointi/nähtäväksi antaminen) viikon kuluessa.
Kotka	Ei ole määritelty erikseen. Arvioina, että pystytään antamaan 1 kk kuluessa, ellei kyse ole laajasta tietopyynnöstä tai erityistä rajaamista vaativista tiedoista.
Kouvola	Asiakirjat tulisi luovuttaa viivytyksettä. Julkisuuslain mukaan asiakkaan tulee saada pyydetty tiedot kahden viikon – viimeistään kuukauden kuluessa ja henkilötietolain mukaan viimeistään kolmen kuukauden kuluessa. Kouvolaan tietopyyntöön pyritään vastaamaan mahdollisimman nopeasti. Käsittelyaika on 2-3 viikkoa riippuen pyydetystä tietomäärästä.
Pyhtää	Ei ole.

Henkilötietolain 28 §:n mukaan **tietopyynnöt on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä**. Käsittelyn viivytyksettömyys sisältyy myös **hallintolain** (434/6.6.20013) asian käsittelyä koskeviin yleisiin vaatimuksiin (23 §). Yleensä kohtuullisena käsittelyaikana hallintoasialle pidetään 2 viikosta kuukauteen. Mikäli asiakas ei ole saanut kirjallista vastausta tietopyyntöön **kolmen kuukauden** kuluessa, asiakas voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.

Kuntien ilmoittamat keskimääräiset käsittelyajat ovat kohtuullisia. Yksittäistapauksissa asiamiehelle tulee kuitenkin joskus palautetta hyvinkin pitkistä käsittelyajoista. Tietopyyntöjen rekisteröinti ja käsittelyprosessin kuvaaminen auttaisivat ehkä myös vastausaikojen pysymisessä kohtuullisina kaikissa tapauksissa.

Kehittämisehdotuksia sosiaalihuollon tieto- ja asiakirjapyyntöihin liittyen:

Sosiaalihuollon tieto- ja asiakirjapyyntöt rekisteröidään ja niiden määrään kehitystä seurataan. Tietoja voidaan hyödyntää myös tietotilinpäätöksessä kuvaamaan osaltaan asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

Kunnat laativat sosiaalihuoltoon liittyviin tieto- ja asiakirjapyyntöihin tarvittavat lomakepohjat, jotka ovat asiakkaiden helposti löydettävissä kuntien internet -sivuilta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon tietopyyntöihin voi käyttää mahdollisuuksien mukaan yhteisiä lomakepohjia (esim. lokitietojen tarkastaminen).

4. TEHTÄVÄKOHTAISTA TARKASTELUA

4.1. Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

4.1.1. Asiatapahtumien määrät ja aiheet

Vammaispalveluja koskevat asiatapahtumat lisääntyivät viime vuonna merkittävästi verrattuna aiempiin vuosiin. Asiatapahtumia oli **74 kpl** (v. 2015/46 kpl, v. 2014/39 kpl, v. 2013/24 kpl, v. 2012/37 kpl), joka on **19,6 %** kaikista tapauksista. Yhteydenottojen lisääntyminen koski kuitenkin vain Kymenlaakson suurimpia kuntia, Kotkaa ja Kouvola.

Kehitysvammahuoltoa koskevia asiatapahtumia oli **10 kpl** (v. 2015/11 kpl, v. 2014/6 kpl, v. 2013/6 kpl, v. 2012/2 kpl), joka on samaa tasoa kuin aiempina vuosina. Kehitysvammahuoltoa ja vammaispalvelua koskevien yhteydenottojen määrä oli yhteensä **22,3 %** kaikista asiakastapauksista.

Noin puolet vammaispalveluihin liittyvistä asioista koski henkilökohtaista apua. Kolmanneksessa yhteydenotoista oli kyse vammaispalvelulain mukaisesta kuljetuspalvelusta. Samoin noin kolmannes tapauksista koski vammaisen henkilön palveluasumista kotona. Usein samaan yhteydenottoon liittyi useita palveluita, esim. kysymyksiin palveluasumisesta kotona liittyi aina henkilökohtainen apu. Vain jokunen yhteydenotto koski asunnon muutostöitä tai muita VPL:n mukaisia palveluja. Vammaisen oikeudesta omaishoitoon oli kyse muutamassa tapauksessa.

Vammaispalveluasioissa ensimmäinen yhteydenotto tuli yli puolessa tapauksista asiakkaan omaiselta tai muulta läheiseltä henkilöltä. Palveluun tai päätöksiin oltiin tyytymättömiä 65 %:ssa yhteydenotoista.

Kehitysvammahuoltoa koskevat yhteydenotot koskivat mm. asiakkaan saamaa palvelua asumisyksikössä tai yksikön soveltuvuutta asiakkaan tarpeisiin, päivä- ja työtoimintaa, itsemääräämisoikeutta tai omaishoidon tukea.

Sosiaaliasiamies oli mukana useissa palveluntarpeen arviointi- ja palvelusuunnitelmapalaverissa asiakkaan tai omaisen pyynnöstä. Juuri vammaispalveluasioissa asiakkuudet sosiaaliasiamiehen kanssa venyivät usein pitkiksi, aikaa vieviksi prosesseiksi sisältäen tapaamisia, palavereja sekä monesti myös neuvontaa ja avustamista oikaisuvaatimusten ja valitusten eteenpäin viemisessä.

4.1.2. Henkilökohtainen apu

Vammaispalveluihin liittyvistä asiatapahtumista henkilökohtaista apua koskevat yhteydenotot lisääntyivät eniten. Myös henkilökohtaista apua koskevat päätökset ovat lisääntyneet niin valtakunnan tasolla kuin Kymenlaaksossakin noin kolminkertaiseksi vuodesta 2009, jolloin henkilökohtaisesta avusta tuli subjektiivinen oikeus niille, jotka täyttivät edellytykset sen saamiseksi. Henkilökohtaiseen apuun oikeutettujen määrä kasvaa edelleen, mutta kasvuvauhti on hidastunut ja näyttää olevan esim. Kymenlaakson kunnissa vain muutama kymmenen asiakasta vuodessa.

Oheisessa taulukossa näkyy henkilökohtaisen avun asiakkaiden määrät v. 2015

(<https://www.sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=szYztPZxszbSMwQA®ion=szb3BgA=&year=sy4rAwA=&gender=t&abs=f&color=f>).

Taulukko 4: Henkilökohtaisen avun asiakkaiden määrät v. 2015 kunnittain ja asiakkaiden iän mukaan luokiteltuna

	Hamina	Kotka	Kouvola	Pyhtää	Virolahti	Miehikkälä	Yht.
0 - 17 v.	4	5	13	0	0	0	22
18 - 64 v.	24	119	228	9	2	1	383
Yli 65 v.	15	80	131	9	3	2	240
Yht.	43	204	372	18	5	3	645

Asiakkaiden yhteydenotoissa useimmin esiin nousseita asioita:

- Henkilökohtaisen avun myöntämisedellytykset ja hakuprosessi
- Henkilökohtaisen avun riittämättömyys palveluntarpeisiin nähden, perustelut lisätuntien hakemiseen
- Kodin ulkopuoliseen toimintaan ja osallistumiseen VPL:n mukaan myönnetyn avun, 30 h/kk, valuminen avustamiseen päivittäisissä toimissa kotona
- Kunnan vammaispalvelun esitys henkilökohtaisen avun tuntimäärän vähentämisestä
- Vammaispalvelun esitys myönnetyn henkilökohtaisen avun korvaamisesta osittain kotihoidon palveluilla
- Lähiomaisten toimiminen henkilökohtaisena avustajana
- Määräaikaiset päätökset henkilökohtaisesta avusta
- Vaikeavammaisen ns. voimavaraedellytys määritellä oma avuntarpeensa

Myönnetyn henkilökohtaisen avun määrä voi osoittautua riittämättömäksi, jos palvelun tarve kasvaa esim. etenevän tai pahenevan sairauden myötä. Toisinaan asiakas huomaa jo kohta

ensimmäisen henkilökohtaisen avun päätöksen saatuaan, ettei apu riitä. Palvelutarpeen arvio ja siihen liittyvää suunnitelma tehdään pääsääntöisesti kotikäynnillä. Vammaispalvelun työntekijöiden ensisijainen tehtävä on selvittää asiakkaan yksilöllinen avuntarve omassa toimintaympäristössään ja miten avun tarve suhteutuu vammaispalvelulain tarkoittamaan välttämättömään avustamiseen kotona ja kodin ulkopuolella. Arviointiin kuuluu myös selvittää, voidaanko omatoimista selviytymistä edesauttaa asunnon muutostöillä ja sopivilla apuvälineillä.

Palveluntarpeen arviossa ei aina onnistuta heti mitoittamaan apua tarpeeseen nähden riittäväksi. Vaikeavammaisella asiakkaalla on usein vaikeuksia ilmaista ja selvittää avuntarvettaan niin selkeästi ja yksityiskohtaisesti kuin olisi tarpeen avustamiseen tarvittavan ajan mitoittamiseksi. Asiakas on mahdollisesti elänyt vammansa tai sairautensa kanssa jo pitkään ennen kuin vammaispalvelulain mukaisia palveluja on edes haettu. Erityisesti kodin ulkopuolinen elämä, mutta myös päivittäiset toimet ovat voineet supistua aivan minimiin. Jotkut ovat saaneet apua ystäviltä ja naapureilta. Vaikeavammainen asiakas saattaa silloin itsekkin aliarvioida todellista avuntarvettaan. Henkilökohtainen apu mahdollistaa myös uudelleen osallistumisen esim. sosiaaliseen kanssakäymiseen tai harrastuksiin.

Vaikeavammaiselle on myönnettävä henkilökohtaista apua päivittäisistä toimista suoriutumisen lisäksi harrastuksiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämiseen vähintään 30 h/kk, jollei vähempi tuntimäärä riitä turvaamaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avuntarvetta (VPL 8 c§). Jos asiakas esittää tarvitsevansa lisää henkilökohtaisen avun tunteja, vammaispalvelusta saatetaan ehdottaa, että päivittäisiin toimiin voi ottaa lisätunteja noista kodin ulkopuoliseen toimintaan tarkoitetuista tunteista. Päätöksessä henkilökohtaisen avun määrä voidaan myös "niputtaa" siten, että kuukaudessa myönnettyyn tuntimäärään sisältyvät sekä päivittäisiin toimiin että kodin ulkopuoliseen elämään tarkoitetut tunnit. Joillekin asiakkaille tämä sopii, jos heillä ei ole kuukausittain tarvetta käyttää kaikkia 30 tuntia kodin ulkopuolisiin menoihin. Jos asiakas tosiasiallisesti käyttää myönnetty 30 h/kk kodin ulkopuolisiin menoihin, ko. tunteja ei voi esittää päivittäisiin toimiin käytettäväksi, vaan hakemus henkilökohtaisen avun lisäämisestä pitää käsitellä erikseen. Mikäli asiakas tarvitsee avustajan apua kaikessa liikkumisessa kodin ulkopuolella, tähän tarkoitukseen myönnettyjen avustajatuntien käyttöön ja välttämättömyyteen ei voi puuttua.

Toisinaan asiakkaat ottavat yhteyttä, koska vammaispalvelusta on esitetty, että jo myönnettyä henkilökohtaista apua pitäisi vähentää. Asiakkaat mieltävät tämän yleensä pyrkimyksenä säästää kunnan vammaispalvelumenoissa. Mikäli asiakkaan terveydentila ja toimintakyky eivät ole parantuneet, onkin vaikea nähdä kestäviä perusteluja henkilökohtaisen avun vähentämiselle.

Asiakkaille saatetaan myös esittää henkilökohtaisen avun korvaamista osittain kotihoidolla. Henkilökohtaisen avun ja kotihoidon tehtävät voivat olla joiltain osin päällekkäisiä ja on tilanteita, joissa kotihoidon mukaantulo voi olla perusteltua. Kotihoito ei kuitenkaan lähtökohtaisesti korvaa henkilökohtaista apua. Ensisijaisesti on otettava huomioon palvelujen tarkoituksenmukaisuus ja asiakkaan etu.

Lähiomainen ei voi toimia henkilökohtaisena avustajana kuin erityisen painavista syistä. Tätä vammaispalvelulain linjausta noudatetaan kunnissa hyvinkin tiukasti. Laki ei ole tässä kohden ehdoton ja tässäkin pitää pyrkiä objektiiviseen, asiakkaan edun mukaiseen ratkaisuun. Ainakin äkillisissä avustajan sijaistustilanteissa voitaisi noudattaa lievempää tulkintaa omaisen hyväksymisessä avustajaksi.

Määräaikaiset päätökset aiheuttavat myös kysymyksiä. Jos palvelun tarve on jatkuva, päätös henkilökohtaisesta avusta pitäisi pääsääntöisesti tehdä toistaiseksi jatkuvana. Mikäli palvelun tarve muuttuu, päätöstä voidaan tarkistaa. Jos päätös tehdään määräaikaisena, se vaatii aina yksilölliset perustelut (ks. EOA 28.10.14 5061/13 ja KHO 29.4.14 T 1447).

Jos on kyse vaikeavammaisen ns. voimavaraedellytyksen täyttymisestä, yhteydenottajana on useimmiten omainen. Oikeus henkilökohtaiseen apuun saatetaan hylätä, jos katsotaan, ettei vaikeavammaisella henkilöllä itsellään ole kykyä määritellä, mihin asioihin ja toimiin tarvitsee henkilökohtaista apua ja millä tavoin se pitäisi toteuttaa. Kunnissa voimavaraedellytyksen täyttymistä tulkitaan jonkin verran vaihtelevasti. Tulkinta onkin vaikeaa, jos on kyse esim. kehitysvammaisesta henkilöstä tai jos asiakkaan puheilmaisuus tai kommunikointikyky on hyvin rajallinen. Kyse on myös vammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden ja ihmisarvoisen elämän turvaamisesta. Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuista löytyy linjauksia puoleen ja toiseen (KHO 30.3.12 T 12/0762, KHO 12.8.11 T 2120, KHO 12.8.11 T2121).

4.1.3. Palveluasuminen kotona

Parin viime vuoden aikana vammaispalveluja koskevissa yhteydenotoissa on noussut aiempaa useammin esiin oikeus palveluasumiseen kotona. Yhteyttä asiamieheen on otettu yleensä sellaisessa tilanteessa, että asiakkaalle on myönnetty vammaispalvelulain mukaisesti henkilökohtaista apua ja sen lisäksi asiakkaalla on maksulliset kotihoidon palvelut.

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan vaikeavammaiselle henkilölle on järjestettävä palveluasuminen, jos hän vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisen elämän toiminnoista. Palveluasuminen voidaan järjestää myös asiakkaan kotona. Silloin palveluasumisen **ensisijainen tarkoitus on mahdollistaa henkilön asuminen omassa kodissaan**. Vammaispalvelulain mukainen palveluasuminen on subjektiivinen oikeus, kun edellytykset sen myöntämiselle täyttyvät. Palveluasumiseen liittyvät, kotona asumisen mahdollistavat **palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia**. Näitä palveluja voi olla mm. henkilökohtainen apu, kotihoito ja omaishoidon tuki. Näitä palveluja yhdistämällä voidaan myös suunnitella asiakkaalle toimiva ja tarkoituksenmukainen palvelukokonaisuus.

Palveluasumisessa ei ole vastaavaa voimavaraedellytystä kuin henkilökohtaisessa avussa. Sen vuoksi palveluasumista voidaan järjestää myös silloin, kun asumista mahdollistamaan tarvitaan hoivaa ja huolenpitoa. Oikeus vammaispalvelulain mukaiseen palveluasumiseen kotona saattaa siis olla, vaikka asiakkaalla olisi vain kotihoidon palveluja tukenaan.

Henkilölle, jolle on myönnetty kunnan vammaispalvelusta henkilökohtaista apua, saatetaan vammaispalvelusta esittää lisäksi kotihoidon palvelujen käyttämistä vedoten sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen ensisijaisuuteen. Eri tukimuotojen yhdistäminen saattaa olla järkevää, erityisesti jos apua tarvitaan säännöllisesti eri vuorokauden aikoina. Kotihoidon ja henkilökohtaisen avun tehtävät ovat myös osittain päällekkäisiä. Jos kotihoidon palvelujen hakemista esitetään, asiakkaalle pitäisi myös selvittää mahdollisuus hakea palveluasumista kotiin. Nyt esiin tulleet tapaukset ovat olleet sellaisia, että asiakkaalla on ollut maksuton henkilökohtainen apu, mutta kotihoidon maksut ovat olleet niin korkeita, että asiakkaan toimeentulo on jo ollut vaarantumassa.

Palveluohjauksessa on puutteita myös kotihoidossa. Palveluntarpeen arviota tekevällä työntekijällä pitäisi olla riittävästi tietoa vammaispalvelulain mukaisista tukimuodoista, jotta asiakasta voitaisiin ohjata esim. henkilökohtaisen avun tai palveluasumisen piiriin.

4.1.4. Vaikeavammaisen kuljetuspalvelut

Suurin osa vaikeavammaisten kuljetuspalveluja koskevista yhteydenotoista liittyy **oikeuteen saada kuljetuspalvelua**. Jos kuljetuspalvelupäätös on hylkäävä, asiakas haluaa selvittää perusteiden oikeellisuutta ja saada neuvoja ja apua mahdolliseen muutoksenhakuun. Osa asiakkaista haluaa selvittää jo ennen kuin on ollut yhteydessä vammaispalveluun, millä edellytyksillä oikeuden kuljetuspalveluun voi saada ja miten sitä haetaan.

Asiakkaat ovat myös tyytymättömiä kuntien tiukkaan linjaukseen ns. **vakiotaksin käyttöoikeudesta**. Oikeus vakiotaksin käyttöön voidaan myöntää, jos kuljettajan vaihtuminen estää tai hankaloittaa olennaisesti mahdollisuutta käyttää kuljetuspalvelua. Lisäksi sen on oltava vamman tai sairauden vuoksi perusteltua. Oikeus tilata kuljetuspalvelumatka taksikeskuksen sijaan tutulta, samalta taksinkuljettajalta katsotaan olevan yleensä vain, jos taksin tilaaminen taksikeskuksesta on mahdotonta esim. puhevamman tai näkövamman vuoksi.

Kelan korvaamissa sairausvakuutuslain mukaisissa matkoissa on käytössä vastaavanlainen vakiotaksin käyttöoikeus, joka koskee myös muita kuin vaikeavammaisia asiakkaita. Kelan linjaus on huomattavasti väljempi, vaikka periaatteessa on kyse samasta asiasta. Tästä syystä asiakkaalla saattaa olla oikeus Kela-matkoissa vakiotaksin käyttöön, mutta ei vaikeavammaisen kuljetuspalveluihin liittyen. Erilainen tulkinta ymmärrettävästi lisää asiakkaiden tyytymättömyyttä.

On tapauksia, joissa vakiotaksin käyttöoikeus on hylätty tai lakkautettu ja asiakas kertoo, että myönnetyn kuljetuspalvelun käyttö ei ole siitä syystä mahdollista. Taksikeskuksesta tilattaessa kyydin saaminen voi viivästyä. Asiakkaat kertovat, että taksikeskuksesta tilattua kyytiä voi joskus joutua odottamaan kohtuuttoman pitkään, jopa tunnista kahteen tuntiin. Sairaus tai vamma saattaa rajoittaa asiakkaan jaksamista erittäin paljon, eikä etenkään paluukyyti saisi viipyä. Vakiotaksin voi tilata jo menomatkalla hakemaan sovittuun aikaan, jolloin asiakas pystyy mitoittamaan esim. asiointimatkaan käytetyn ajan oman jaksamisensa mukaan. On tullut lisäksi esiin tapauksia, joissa asiakas ei pääse omin avuin ulos kotoaan tai tarvitsee erityisiä järjestelyjä matkan aikana sairautensa tai vammansa vuoksi.

Tähänastinen oikeuskäytäntö ei ole ottanut lievempää linjaa vakiotaksioikeuden myöntämiseen.

KHO 6.5.2014 T1500

Viranhaltija on hylännyt henkilön hakemuksen saada vakiotaksin käyttöoikeus hänelle myönnettyyn vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun. Päätöksen mukaan henkilöllä ei ole vammasta tai sairaudesta johtuvaa syytä, jonka vuoksi hän ei voisi käyttää keskitettyä taksin tilausnumeroa kuljetuspalvelun tilaamisessa.

HaO totesi, että asiassa esitetyn selvityksen mukaan henkilö on syntymäsokea. Hän on perustellut hakemustaan muun muassa sillä, hän ei pysty kontrolloimaan kuljettajan toimia eikä tarvittaessa auttamaan kuljettajaa oikeaan osoitteeseen löytämisessä. Vaikka henkilöllä on kertomansa mukaan ollut käytännön ongelmia tuntemattomien kuljettajien kanssa, asiassa ei ole kuitenkaan ilmennyt, että hän ei pystyisi näistä ongelmista huolimatta käyttämään kuljetuspalveluja kaupungin järjestämällä tavalla ilman oikeutta vakiotaksiin. Henkilölle on myönnetty palvelulisä, joten tarvittaessa taksinkuljettaja avustaa häntä ennen matkaa ja sen jälkeen. KHO pysytti HaO:n päätöksen.

Vammaispalvelun pitäisi kuitenkin aina varmistaa, ettei hylkäävä päätös tosiasiallisesti estä tai rajoita kohtuuttomasti vammaista henkilöä käyttämästä myönnettyä kuljetuspalvelua. Tässä tapauksessa olisikin aina jo viran puolesta selvitettävä, mitä **lisäpalveluja (avustamis-/palvelulisä, saattajapalvelu)** asiakas tarvitsee voidakseen käyttää kuljetuspalvelua.

Taksinkuljettajalle voidaan maksaa **avustamislisää**. Tarvittaessa kuljettaja noutaa kuljetettavan huoneistosta autoon tai kuljetuksen päätepisteessä sijaitsevaan huoneistoon. Kuljettajalla ei ole kuitenkaan velvollisuutta toimia kuljetettavan henkilökohtaisena avustajana ennen saattamista tai sen jälkeen.

Saattajapalveluun kuuluu välittömästi ennen matkaa, matkan aikana ja välittömästi matkan jälkeen tapahtuva avustaminen. Matka on saattajalle maksuton.

4.1.5. Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma

Asiakkaat antavat hyvin usein palautetta vammaispalvelun palvelutarpeen arviointi- ja palvelusuunnitelmia koskevista asiakirjoista. Asiakkaat saavat ko. dokumentit yleensä samassa postissa varsinaisen palvelupäätöksen kanssa. Teksteissä ilmenee asiakkaan näkökulmasta paljon epätarkkuuksia ja kirjauksista näkyy, että asiakkaan tarkoittamia asioita on ymmärretty väärin. Etenkin jos samassa kirjekuoressa tullut palvelupäätös on hylkäävä, asiakas kokee, ettei hän ole tullut riittävästi kuulluksi ja päätös perustuu osin virheellisiin tai puutteellisiin tietoihin. Henkilötietolain mukaisia asiakirjojen korjaamispyyntöjä tehdään vähän, koska vaikeavammainen henkilö harvoin jaksaa laatia niitä. Katsotaan myös, ettei asiakirjan korjaamispyynnöllä voi enää vaikuttaa päätökseen, koska se on jo ehditty tehdä.

Palvelusuunnitelma on toimintasuunnitelma, joka ei ole juridisesti sitova. Asiakirja on kuitenkin sitova siinä mielessä, että suunnitelmaan kirjatut palvelut ja tukitoimet pitäisi myöntää asiakkaalle, jos suunnitelmaan ei ole kirjattu työntekijän eriävää, perusteltua näkemystä tai jollei ole muita erityisiä perusteita päättää toisin. Asiakkaat kokevat ongelmana sen, että suunnitelmapalaverissa keskitytään useimmiten vain palvelutarpeen selvittämiseen. Varsinaista palvelusuunnitelmaa ei palaverin kuluessa oikeastaan edes laadita. Työntekijä ottaa harvoin suoraan selkeästi kantaa haettavan palvelun tarpeellisuuteen. Palaverin jälkeen asiakas saattaa jäädä epätietoisena

odottamaan täysin arvailujen varaan jäävää päätöstä. Palvelusuunnitelma pitäisi laatia sosiaalihuoltolain tarkoittamalla tavalla yhdessä asiakkaan kanssa. Usein palvelusuunnitelmaosiossa näkee sellaista arviointia, jota ei itse palaverissa ole nostettu esiin lainkaan. Toisinaan, mikäli palvelupäätös on hylkäävä, yksilöllisiä perusteluita löytyy palvelusuunnitelmasta, mutta varsinaisesta päätöksestä ne saattavat puuttua jopa kokonaan.

Työntekijät perustelevat nykyisiä käytäntöjä resurssien vähyydellä. Vammaispalvelun suunnitelmia ja asiakirjoja laadittaessa asiakkaan oikeusturvan toteutumiseen pitäisi kuitenkin kiinnittää tarkempaa huomiota. Dokumentointia pitäisi vammaispalveluissakin kehittää **osallistavan kirjaamisen** suuntaan. Työntekijöillä ei ole vielä yleisesti palaverikäytössä kannettavia tietokoneita, jotka mahdollistaisivat parhaimmillaan reaaliaikaisen kirjaamisen. On kuitenkin mahdollista esim. käydä läpi palaverin päätteeksi pääkohdat, jotka työntekijän näkemyksen mukaan tulee kirjata. Asiakas voi vielä tarkentaa tai korjata tietoja tarvittaessa. Asiakasta pitää myös informoida riittävästi palveluntarpeen arvioinnin ja palvelusuunnitelman merkityksestä päätöksenteossa.

Kehittämisehdotuksia vammaispalveluasioissa:

Osallistavaa kirjaamista vammaispalveluissa aletaan ensi vaiheessa toteuttaa käymällä suunnitelmapalavereissa yhdessä asiakkaan kanssa kirjattavat asiat pääkohdittain läpi. Varmistetaan, että asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet tulevat kirjatuiksi.

Palveluohjausta ja palveluista tiedottamista vammaispalveluissa tehostetaan, esim.:

-Asiakkailla ei ole riittävästi tietoa mahdollisuudesta hakea päätöstä palveluasumisesta kotona.

-Jos asiakkaalle ei voida myöntää kuljetuspalveluun liittyvää vakiotaksin käyttöoikeutta, on syytä selvittää mahdollinen oikeus avustamislisään tai saattajapalveluun, mikäli kuljetuspalvelun käyttö muuten tosiasiasa estyy.

4.2. Lastensuojelu

Lastensuojelua koskevien asiatapahtumien määrä v. 2016 oli **46 kpl** (v. 2015/59 kpl, v. 2014/52 kpl, v. 2013/72 kpl, v. 2012/72 kpl), joka oli **12,2 %** kaikista asiatapahtumista. Yhteydenottojen määrä on ollut laskusuunnassa viime vuosina.

Hyvin varovainen ja samalla toiveikas arvio on, että lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain muutosten vaikutukset alkaisivat hiljalleen näkyä lastensuojelun asiakkuuksien vähenemisenä ja sen myötä myös yhteydenotot sosiaaliasiamieheen lastensuojeluasioissa vähenisivät. Onhan tarkoitus, että yhä useammin raskaammilta lastensuojelun toimenpiteiltä ja tilanteiden kriisiytymiseltä vältytään, kun perhe voi saada oikea-aikaista apua kunnan lapsiperhepalveluista. Voimassa olevia lastensuojelun asiakkuuksia voidaan nykyään helpommin päättää ja jatkaa

perheen tukemista lapsiperhepalveluilla, kun osa lastensuojelulakiin kirjatuista avohuollon tukitoimista siirrettiin sosiaalihuoltolain mukaisiksi perhepalveluiksi 1.4.2015 lukien.

Sosiaaliasiamiehen v. 2015 tekemän kuntakyselyn mukaan kiireellisten sijoitusten määrät laskivat merkittävästi etenkin Kouvolassa ja Kotkassa vuodesta 2011 vuoteen 2014.³ Viime vuoden alusta **kiireellisen sijoituksen** ehtoja tiukennettiin (LsL 38 §). Vaikka tuoretta tietoa kiireellisten sijoitusten lukumääristä ei ole, voisi olettaa, että määrät ovat laskeneet lainmuutoksen johdosta edelleen.

Siitä huolimatta kiireellisten sijoitusten johdosta sosiaaliasiamieheen otetaan edelleen usein yhteyttä. Vaikka lastensuojelun asiakkuus olisi jatkunut jo pidempään, kiireellinen sijoitus tulee vanhemmille yleensä enemmän tai vähemmän yllätyksenä. Vanhemmat ottavat yhteyttä suurimmasta tunnekuohusta selvittyään ja haluavat selvittää oikeuksiaan vanhempina ja kyseenalaistavat myös sijoituksen perusteita. Melko usein annetaan palautetta, että kiireellisen sijoituksen tapahduttua vanhemmat kokevat jäävänsä vaille mitään tukea.

Lastensuojeluasioissa asiakkaiden kanssa käydään usein pitkiä keskusteluja, joissa vanhemmat kertaavat tapahtumia, jotka ovat johtaneet lastensuojelun asiakkuuteen ja mahdollisiin toimenpiteisiin. Vanhemmat kaipaavat tietoa mm. lastensuojeluprosessista ja päätösten antamisesta, valitusprosessista, sekä onko heidän perheensä asiassa toimittu lain edellyttämällä tavalla. Hyvin usein asiakkaat ovat yhteydessä ennen asiakassuunnitelmapalaveria ja haluavat käydä etukäteen läpi, mitä asioita palaverissa olisi syytä nostaa esiin. Vaikka lastensuojelulakiin on lisätty tarkennettu säädös (LsL 29 §) velvollisuudesta tavata lasta, lähes poikkeuksetta vanhempien mielestä työntekijät laiminlyövät lapsen tapaamisia tai ne ovat varsin muodollisia. Lapseen ei ole koskaan aikaa tutustua ja luoda luottamuksellista suhdetta lapsen aidon mielipiteen selvittämiseksi. Vanhemmat haluavat lisäksi neuvoja mm. lastensuojeluilmoitusten käsittelystä, huostaanoton purun hakemisesta, rajoitustoimenpiteistä, jälkihuollosta tai yhteistyön ongelmissa sijaishuollon ja/tai sosiaalityöntekijöiden kanssa. Kaikkenaan samat tyytymättömyyden aiheet ja kysymykset näytävät toistuvan vuodesta toiseen.

Oikeudesta saada kopioita lastensuojelun asiakirjoista kysytään edelleen. Palautetta tulee myös siitä, että asiakaskertomuksia on jo pyydetty, mutta niiden toimittaminen lastensuojelusta viipyy. Asiakkaat haluavat myös tietää, miten kirjattuihin asiakastietoihin voi vaatia korjausta tai täydennystä.

Asiakassuunnitelmapalavereista laaditut muistiot viipyvät asiakkaiden mukaan kohtuuttoman pitkään. Muutosta ei ole tapahtunut tässäkään asiassa. Muistioissa eivät asiakkaiden kokemuksen mukaan pääsääntöisesti näy riittävästi lapsen vanhempien mielipiteet ja toiveet. Sen sijaan usein tulee esiin, että sijaisvanhempia kuunnellaan, heidän näkemyksiään kirjataan ja asioista päätetään liiaksi sijaisvanhempien näkökulmasta. Lastensuojelun dokumentoinnissa olisi

³ Sosiaaliasiamiehen selvitys kunnanhallituksille vuodelta 2014, Hamina, Kotka, Kouvola, Pyhtää, Kaakon kaksikko, s. 29

välttämätöntä edetä osallistavan dokumentoinnin suuntaan, mikäli muistioita ei ole mahdollista kirjoittaa valmiiksi asiakassuunnitelmapalaverissa.

Kehittämisehdotus lastensuojeluasioissa:

Osallistavaa kirjaamista lastensuojeluasioissa aletaan ensi vaiheessa toteuttaa käymällä asiakassuunnitelmapalaverissa yhdessä vanhempien kanssa kirjattavat asiat pääkohdittain läpi. Varmistetaan, että vanhempien omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet tulevat kirjatuiksi ja sovitut asiat on ymmärretty samalla tavoin.

4.3. Iäkkäiden palvelut

Iäkkäiden palveluihin luetaan **asumispalvelut, liikkumista tukevat palvelut, kotihoito** ja yli 65-vuotiaiden **omaishoito**. Iäkkäiden asumis- ja liikkumista tukevien palvelujen yhteismäärä v. 2016 oli **36 kpl** (v. 2015/35 kpl, v. 2014/38 kpl, v. 2013/29 kpl, v. 2012/22 kpl). Kotihoitoa koskevia asiatapahtumia oli **11 kpl** (v. 2015/10, v. 2014/21 kpl, v. 2013/23 kpl, v. 2012/11 kpl). Yli 65-vuotiaiden omaishoitoa koskevia yhteydenottoja oli **7 kpl**. Iäkkäiden palveluja koskevien yhteydenottojen osuus oli **14,3 %** (V. 2015/14,5 %, V. 2014/17,6 %) kaikista asiatapahtumista.

Iäkkäiden asumispalveluissa seitsemässä (**7**) tapauksessa oli kyse tyytymättömyydestä vanhuksen saamaan hoivaan, hoitoon, kohteluun tai toimintakykyä ylläpitävään kuntoutukseen. Kaikissa tapauksissa yhteyttä otti omainen. Asiamies neuvoo yleensä muistutuksen tekemisessä, mutta usein asioita voidaan selvittää parhaiten suoraan ottamalla asiat puheeksi asumispalveluyksikössä tai yhteisessä palaverissa, jossa on mukana myös kunnan edustaja. Yhdessä tapauksessa oli viitteitä työntekijän toiminnasta, jota voi kuvata kaltoinkohteluna.

Asiakas- ja palvelumaksujen määräytymisestä tai alentamisesta otettiin yhteyttä **13** kertaa. Viidessä (**5**) tapauksessa kysyttiin oikeudesta saada kopioita hoivayksikön tekemistä kirjauksista. Kysyttiin myös yleisesti esim. palveluasumiseen hakeutumisesta.

Sosiaalihuoltolain (23 §) mukaisia **liikkumista tukevia palveluja** koskevia yhteydenottoja oli **5 kpl**. Kuljetuspalveluja voidaan järjestää monin tavoin. Kunnissa on kehitetty mm. yhteiskuljetuksia ja palvelulinjoja, jotka kattavat entistä suuremman osan iäkkäidenkin henkilöiden kuljetuspalvelun tarpeesta. Tarveharkintaista, henkilökohtaiseen elämäntilanteeseen ja kuljetuspalvelun tarpeeseen vastaavaa yksilöllistä kuljetuspalvelua tarvitaan silti jatkossakin.

Laissa ei määritellä ikärajaa kuljetuspalvelulle. Mitään asiakasryhmää ei voi sulkea pois. Joidenkin kuntien internet-sivuilla näkyy edelleen kuljetuspalvelun myöntämiskriteereissä 65-vuoden ikäraja. Sen voisi korvata esim. toteamalla, että palvelu kohdistuu etupäässä iäkkäisiin henkilöihin. Samoin joidenkin kuntien ohjeistuksessa on näkyvillä bruttotulorajat kuljetuspalvelun saamiselle (1100 €/kk - 1200 €/kk). Tulorajat voisi korvata ilmoittamalla, että palvelun myöntäminen on tarveharkintainen ja muiden myöntämisedellytysten lisäksi voidaan huomioida asiakkaan tulotaso ja varallisuus.

Kehittämis ehdotus koskien sosiaalihuoltolain mukaisia liikkumista tukevia palveluja (23 §):

Sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumista tukevien palvelujen ohjeistusta myöntämisedellytysten osalta muokataan enemmän lain tarkoitusta vastaamaan siten, että palvelun myöntämisen alaikäraja ja tuloraja voidaan poistaa.

Kotihoitoa koskevia yhteydenottoja tulee sosiaaliasiamiehelle vuosittain verraten vähän. Osassa yhteydenottoja asiakas itse tai omainen tiedusteli avun tarpeen kotona lisääntytyä, miten kotihoidon palvelujen piiriin voi päästä. Varsinaista tyytymättömyyttä kotihoidon antamaan hoivaan ja hoitoon ilmeni hyvin vähän. Kotisairaanhoidon toiminnasta ei tullut lainkaan palautetta.

Kotihoidon maksuja pidettiin useassa tapauksessa liian korkeina suhteessa palvelun määrään ja oltiin myös epätietoisia maksujen määräytymisperusteista. Kotihoidon päätösten pitäisi täyttää hallintolaissa hallintopäätöksille asetetut vaatimukset. Päätöksestä pitäisi ilmetä myönnetyn palvelun tuntimäärän lisäksi maksun määräytymisperusteet sekä laskelma maksun perusteena olleista tuloista. Päätöksestä pitää pystyä tarkistamaan, miten maksu on määrätty ja onko se laskettu oikein. Päätöksistä saattaa myös puuttua kokonaan tieto, mihin lakiin, asetukseen ja pykäliin päätös perustuu. Päätösten tasossa on kuntakohtaisesti eroa. Palautetta on tullut myös vaikeasti tulkittavista kotihoidon laskuista, joista ei pysty jäljittämään, mistä tosiasiasa laskutetaan.

Asiakkaiden keskimääräiset eläketulot ovat nousseet. Kotihoidon piirissä nykyään olevat iäkkäät henkilöt ovat ehtineet ansaita mahdollisesti jo täysien työvuosien mukaisen eläkkeen, kun työeläkelainsäädäntö on ollut voimassa 60-luvulta lähtien. On huomion arvoista, että henkilöillä, jolla on kohtalaisen hyvät eläketulot, myös asiakasmaksulain ja -asetuksen mukaisesti määritellyt kotihoidon maksut saattavat nousta jopa niin korkeiksi, että palvelun ostaminen yksityiseltä palvelun tuottajalta tulisi halvemmaksi. Tämä olisi otettava huomioon jo palveluohjauksessa.

4.4. Toimeentulotuki

Toimeentulotukiasioissa asiatapahtumia v. 2016 oli **105 kpl** (v. 2015/111 kpl, v. 2014/119 kpl, v. 2013/128 kpl, v. 2012/135 kpl, v. 2011/160). Niiden määrä on vähentynyt selvästi viime vuosina. Edelleen yhteydenottoja tulee sosiaalihuollon palveluista eniten toimeentulotukeen liittyvissä asioissa. Yhteydenottojen osuus oli **27,9 %** kaikista asiatapahtumista. Kuntakohtaisessa tarkastelussa ainoastaan Kouvolassa yhteydenottojen määrä nousi edelliseen vuoteen verrattuna. Muissa kunnissa toimeentulotukea koskevien asiatapahtumien määrä on samaa tasoa kuin muissa palveluissa tai jopa vähemmän.

Yhteydenotot ovat vähentyneet loivasti vuosi vuodelta viimeisen viiden vuoden aikana. Suuntausta ei ehkä voi pitää pelkästään satunnaisena vaihteluna. Yhtenä syynä näyttäisi olevan, että hakemusten 7 arkipäivän **käsittelyaikojen** ylityksestä tulleet palautteet ovat vähentyneet. Asiakkaat ovat nykyään hyvin tietoisia käsittelyn lakisääteisestä määräajasta. Kunnat ovat kiinnittäneet erityistä huomiota ja kehittäneet toimintatapojaan hakemusten käsittelyn määräajoissa pysymiseksi asiakaspalautteen ja myös AVI:n tehostetun valvonnan vuoksi. Käsittelyn viivästymistä

koskevia yhteydenottoja oli 16 kpl. Tosin näistä osa oli sellaisia, joissa käsittelyn määräaika ei ollut tosiasiaa ylittynyt, kun mukaan luetaan arkipäivistä vain työpäivät. Käsittelyaikaan liittyvää palautetta tuli lisäksi toimeentulotukikäsittelyn kyvyttömyydestä reagoida toimeentulotukilain tarkoittamiin **kiireellisiin hakemuksiin**, jotka tulisi ratkaista samana tai viimeistään seuraavana päivänä.

Toimeentulotukea koskevista asiatapahtumista enemmän kuin puolet 55 kpl, oli tiedusteluluonteisia ja muissa yhteydenotoissa (50 kpl) ilmaistiin tyytymättömyyttä. Hyvin usein asiakas ottikin yhteyttä jo ennen toimeentulotuen hakemista kartoittaakseen, olisiko mahdollista saada toimeentulotukea. Useana vuonna yllättävän usein on kysytty kuolinpesän puolesta hautausavustuksen myöntämisestä toimeentulotukena.

Yhteydenottojen aiheita olivat toistuvasti mm. **asumiskulujen ns. kohtuullistaminen, vuokravakuuden myöntäminen, vuokratästit, tuloylijäämän siirtäminen l. vyöryttäminen seuraavan kuukauden laskelmaan, ulosoton vaikutus, maksusitoumukset lääkkeisiin, yksityisen terveydenhuollon kulujen huomioiminen, toimeentulotuen riittämättömyys ja harkinnan tiukkuus tai päätösten ja laskelmien vaikeaselkoisuus**. Tyytymättömyyden aiheet olivat pitkälti samoja kuin nyt perustoimeentulotuen siirryttyä vuoden vaihteessa Kelan hoidettavaksi.

Epäselvissä tapauksissa sosiaaliamies on ollut asiakkaan pyynnöstä tai luvalla yhteydessä kuntien sosiaalitoimeen ja selvittänyt asiaa tai ollut asiakkaan mukana asioidessa sosiaalitoimistossa. Muutamia itseoikaisuja on voitu tehdä, jos esim. laskelmassa on ilmennyt selkeä virhe. Asiamies on myös neuvonut asiakkaita muutoksenhaussa ja avustanut tarvittaessa myös oikaisuvaatimusten kirjaamisessa.

Vaikka Kelan hoidettavaksi siirtyneen perustoimeentulotuen katsotaan edelleen olevan osa sosiaalihuoltoa, on linjattu, ettei perustoimeentulotuki kuulu enää sosiaaliamiehen toimenkuvaan. Kelasiirron erittäin epäonnisen alun edessä tuntee pakostakin voimattomuutta. Asiakkaat ottavat yhteyttä kuntiin, mutta myös sosiaaliamiehen. He kertovat kohtuuttomista tilanteista, joihin ovat joutuneet päätösten viivästymisen ja monien hyvinkin tavallisilta toimeentulotukitilanteilta vaikuttavien tapausten epäselvyyksien vuoksi. Joissakin tapauksissa on ollut kyse myös Kelan ja sosiaalitoimen tehtäväjaosta. Tapauksesta riippuen asiamies on ollut yhteydessä myös kunnan sosiaalitoimeen. Kelasiirron alkuvaiheessa sosiaaliamies on pyrkinyt neuvomaan asiakkaita ja ohjaamaan mahdollisen oikaisuvaatimuksen tekemisessä. Asiamies ei voi kuitenkaan käytännössä avustaa oikaisuvaatimuksen laatimisessa.

Päätösten viivästyminen, ratkaisujen epätasaisuus ja epäselvyydet ratkaisutoiminnassa kaikkenaan aiheuttavat suuren huolen toimeentulotukiasiakkaiden selviytymisestä. Mikäli epäselvä vaihe Kelassa vielä pitkittyy, se ennustaa lukuisten asiakkaiden elämäntilanteen ajautumista kriisiin. Asiakkaat kertovat, miten lääkkeitä jää saamatta, vuokratästejä kertyy ja laskuja ja velvoitteita jää hoitamatta. Asiakkaat kertovat, miten ovat todella tehneet kaikkensa yrittäessään itse selvittää toimeentulotukiasiaansa. Kelan puhelin- ja muu asiakaspalvelu on ruuhkautunut. Lupaukset kiireellisestä käsittelystä eivät pidä. Kunnan sosiaalitoimi ei lähde paikkaamaan Kelan päätösten

viipymistä tai virheitä. Tosin ehkäisevän toimeentulotuen myöntämiskriteerejä joudutaan varmasti ainakin väliaikaisesti väljentämään.

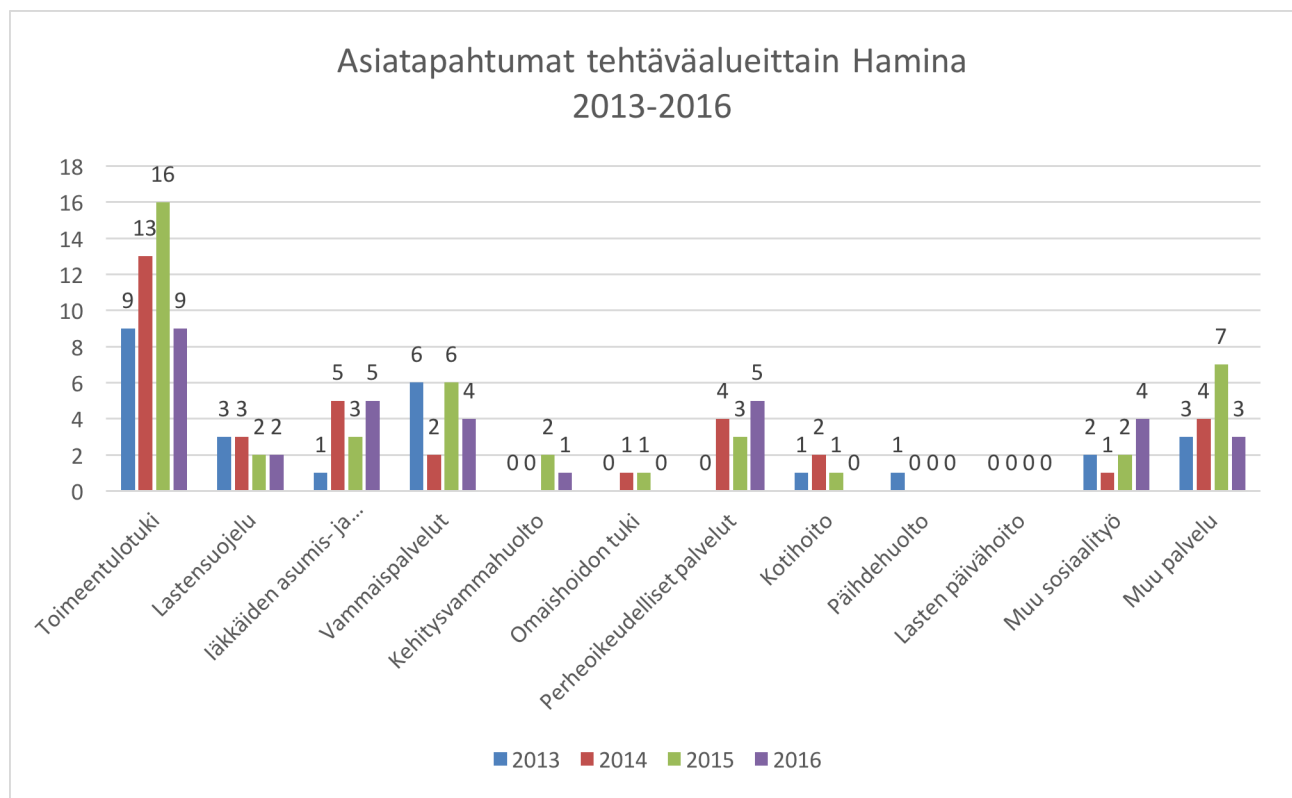
Asiakkailla on ollut tilanteista, joissa he ovat saaneet hylkäävän päätöksen samasta asiasta sekä Kelalta, että kunnan sosiaalitoimesta. Heitä on neuvottu hakemaan oikaisua ja valittamaan kummastakin päätöksestä. Tällaista tilannetta ei olisi pitänyt päästä edes syntymään, jossa viimesijaista toimeentuloa hakeva yksittäinen asiakas joutuu hakemaan ratkaisua ja itse asiassa myös linjausta asiaan valituksen kautta.

5. KUNNITTAISTA TARKASTELUA TOIMINTAVUODELTA

5.1. Hamina

V. 2016 asiatapahtumia oli **33 kpl** (v. 2015/35, v. 2014/35, v. 2013/26, v. 2012/31, v. 2011/23). Yhteydenotoista 33 % oli tiedusteluluonteisia ja 67 %:ssa tapauksista asiakas oli tyytymätön päätökseen, palveluun tai muuhun menettelyyn asiassaan.

Kuva 7. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2016 (v. 2015, v. 2014, v. 2013) Hamina (n = 33)



Toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja oli määrällisesti eniten, mutta vähemmän kuin parina viime vuonna. Muiden palvelujen kohdalla tapaukset jakaantuivat tasaisesti.

Toimeentulotukiasioissa (9) käsiteltiin mm. vuokravakuuden myöntämiseen, harkinnanvaraiseen tukeen, yksityisen terveydenhuollon menojen huomioimiseen tai päätösten ja laskelmien oikeellisuutteen liittyviä tilanteita. Yksittäisistä tapauksista ei noussut mitään erityistä epäkohtaa esiin.

Perheoikeudellisia asioita koskevia asiakastapauksia oli 5 kpl. Kahdessa yhteydenotossa tiedusteltiin yleisesti lasten huoltoon, tapaamiseen ja elatukseen liittyviä asioita. Kolmessa tapauksessa oli kyse tyytymättömyydestä menettelyyn perheoikeudellisten asioiden käsittelyssä.

lääkkäiden asumispalveluita koskevia tapauksia oli 5 kpl. Kolmessa tapauksessa omainen ilmaisi tyytymättömyyttä hoivaan asumispalveluyksikössä. Muissa yhteydenotoissa oli kyse asiakasmaksuista tai oikeudesta saada kirjauksia koskevia tietoja asumispalveluyksiköstä.

Kaikki yhteydenotot (4) **vammaispalvelu**asioissa koskivat henkilökohtaista apua. **Kotihoitoa** tai **omaishoitoa** koskevia tapauksia ei ollut lainkaan. **Lastensuojeluasioissa** (2) kysyttiin menettelystä lastensuojeluprosessissa sekä oikeudesta saada kopioita lastensuojeluasiakirjoista.

V. 2016 aikana tehtiin kaksi (2) sosiaalihuollon asiakaslain mukaista **muistutusta** ja yksi (1) **kantelu** aluehallintovirastoon.

Lautakunnan jaosto käsitteli 18 kpl viranhaltijan päätöksistä tehtyä oikaisuvaatimusta v. 2016. Lautakunta palautti 2 oikaisuvaatimusta lisäselvityksiä varten, mutta selvitysten jälkeen ei muuttanut yhtään päätöstä.

Itä-Suomen hallinto-oikeuteen tehtiin 3 sosiaalipalveluja koskevaa valitusta. Hallinto-oikeus muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi yhden (1) päätöksen.

5.2. Kaakon kaksikko

V. 2016 asiatapahtumia oli yhteensä **10 kpl**, joista Virolahdelta 8 kpl (v. 2015/7, v. 2014/12, v. 2013/9, v. 2012/17, v. 2011/20) ja Miehikkälästä 2 kpl (v. 2015/5, v. 2014/2, v. 2013/5, v. 2012/3, v. 2011/3).

Neljä (4) yhteydenottoa oli tiedusteluluonteisia ja kuudessa (6) tapauksessa ilmaistiin tyytymättömyyttä päätökseen, palveluun tai menettelyyn.

Toimeentulotukea koski ainoastaan yksi (1) yhteydenotto, jossa asiakas tarvitsi yleistä neuvontaa toimeentulotuen hakemiseen ja myöntöperusteisiin liittyen. Kummassakin (2) **lastensuojelua** koskevassa tapauksessa oli kyse lastensuojelun menettelystä ko. asiassa. **Vammaispalvelua** koskevassa asiassa (1) tiedusteltiin oikeudesta kuljetuspalveluun ja henkilökohtaiseen apuun.

lääkkäiden asumispalveluja koskevia yhteydenottoja oli kolme (3). Sosiaaliasiamieheen oltiin yhteydessä lyhytaikaisen asumispalvelun maksuja koskevassa asiassa. Tyytymättömyyden aiheena oli lyhytaikaishoidon korkea vuorokausimaksu, joka ei kerrytä terveydenhuollon maksukattoa.

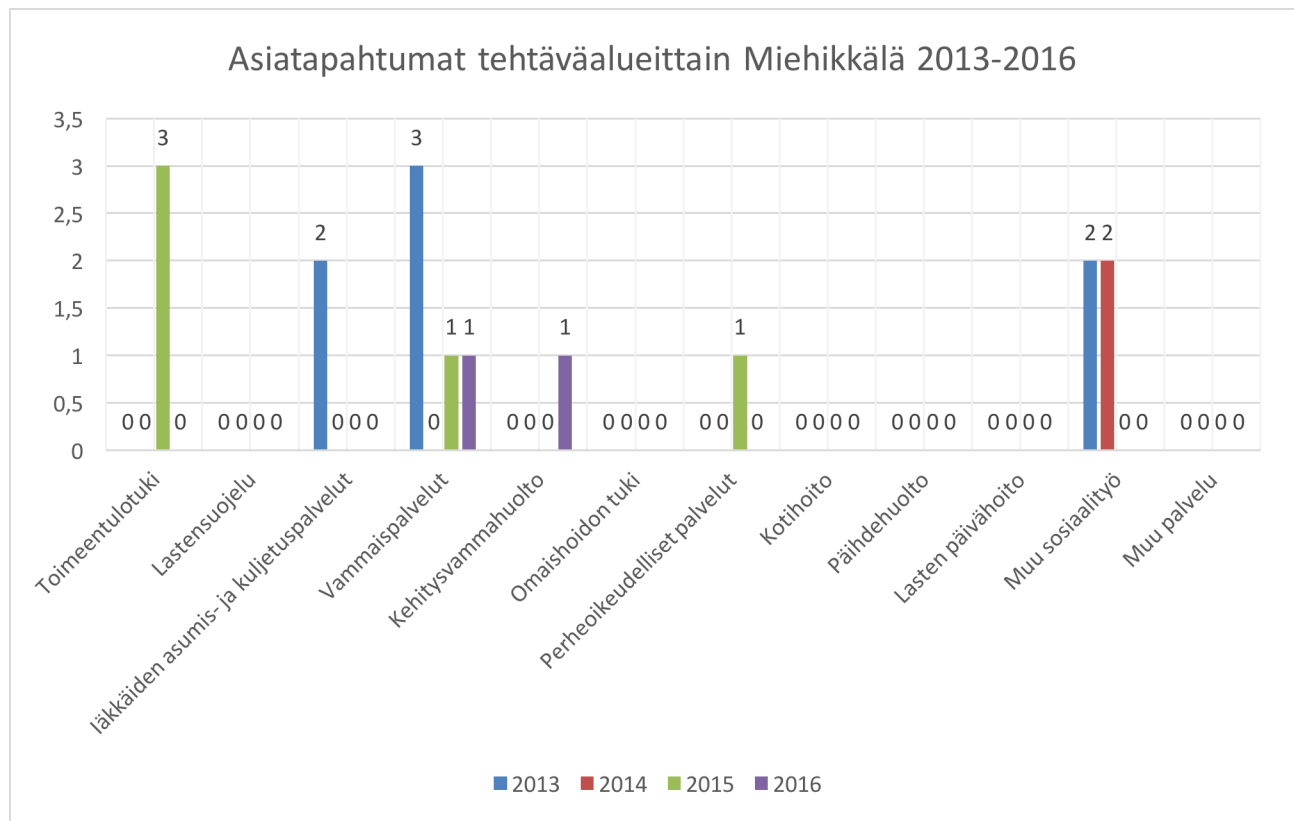
Terveyskeskuksen vuodeosaston lakkauttamisen 12.9.16 jälkeen jatkohoito esim. Kymenlaakson keskussairaalaan tapahtuu Villinrannan palvelukeskuksessa, joka ei ole laitoshoidon yksikkö. Sosiaali- ja terveyslautakunta käsitteli asiaa 20.12.16, koska palautetta tuli runsaasti. Lyhytaikaishoidon vuorokausimaksua alennettiin jonkin verran, mutta se ei poistanut ongelmaa.

V. 2016 tehtiin kaksi (2) sosiaalihuollon asiakaslain mukaista **muistutusta** ja kaksi (2) **kantelua** aluehallintovirastoon.

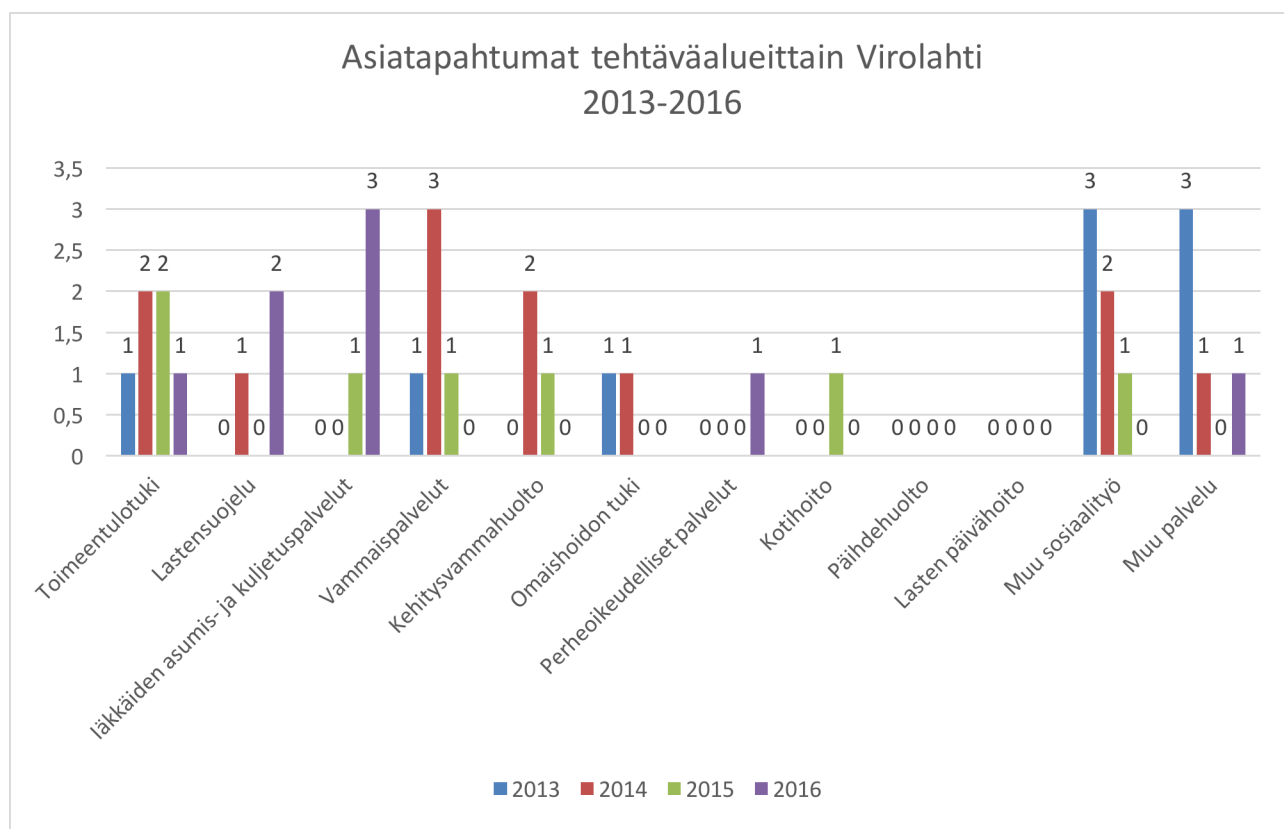
Sosiaali- ja terveyslautakunnan jaosto käsitteli kahdeksan (8) viranhaltijan päätöksestä tehtyä oikaisuvaatimusta, joista ei yhtään päätöstä ei muutettu.

Itä-Suomen hallinto-oikeuteen tehtiin yksi (1) valitus ja hallinto-oikeus muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi yhden (1) päätöksen.

Kuva 8. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2016 (v. 2015, v. 2014, v. 2013) Miehikkälä (n = 2)



Kuva 9. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2016 (v. 2015, v. 2014, v. 2013) Virolahti (n = 8)

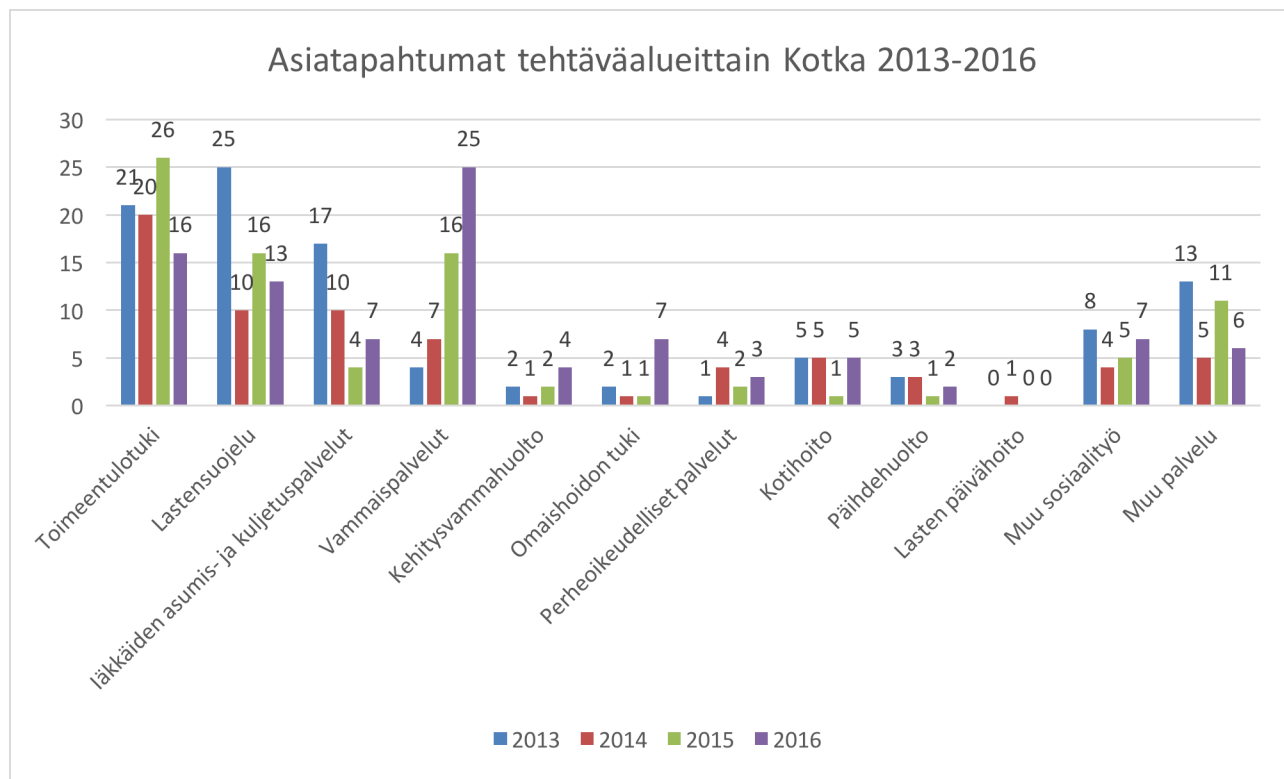


5.3. Kotka

V. 2016 asiatapahtumia oli **95 kpl** (v. 2015/85, v. 2014/71, v. 2013/101, v. 2012/90, v. 2011/80). Yhteydenotoista 44 % oli tiedusteluluonteisia ja 56 %:ssa ilmaistiin tyytymättömyyttä päätöksiin, menettelyyn tai palvelun sisältöön.

Asiatapahtumien syyt jakautuivat (kpl): palvelun toteuttaminen (31), selvitys toimenpidevaihtoehtoista (30), päätökset/sopimukset (29), yleinen tiedontarve (9), kohtelu (8), tietosuoja (7), käsittelyaika (7), itsemääräämisoikeus (4), maksuasiat (3), muu syy (1).

Kuva 10. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2016 (v. 2015, v. 2014, v.2013) Kotka (n = 95)



Eniten yhteyttä otettiin **vammaispalveluasioissa** (25). **Kehitysvammahuoltoon** liittyviä yhteydenottoja oli neljä (4). Vammaispalveluja koskevien yhteydenottojen määrä on lisääntynyt merkittävästi viime vuosina. Yhteydenottojen aiheena oli yleisimmin tyytymättömyys päätökseen (15). Muita syitä olivat: palvelun toteuttaminen (7), selvitys toimenpidevaihtoehdoista (6), kohtelu (4), käsittelyaika (1), itsemääräämisoikeus (1). Osassa tapauksista (7) tiedusteltiin esim. vammaispalvelujen myöntämisedellytyksistä, mutta suurimmassa osassa (18) yhteydenoton syynä oli tyytymättömyys palveluun tai päätökseen.

Valtaosa yhteydenotoista liittyi **henkilökohtaiseen apuun**. Kyse oli oikeudesta henkilökohtaiseen apuun, myönnetyn avun riittävydestä, järjestämistavasta tai ns. voimavaraedellytyksen täyttymisestä. **Palveluasuminen kotona** nousi esiin muutamassa tapauksessa, joissa palvelu oli järjestetty henkilökohtaisen avun ja kotihoidon yhdistelmänä. **Kuljetuspalveluja** koskevat yhteydenotot koskivat yleensä oikeutta palveluun. **Asunnon muutostyöt** olivat aiheena vain kahdessa asiakastapauksessa.

Palautetta tuli kuten edellisenäkin vuonna Kotkan linjauksesta tehdä henkilökohtaisen avun ja vaikeavammaisen kuljetuspalvelun päätökset **määräaikaisina**. **Palveluntarpeen arvioinneista** ja **palvelusuunnitelmista** annettiin palautetta. Asiakas saa ko. asiakirjat yleensä samaan aikaan päätöksen kanssa. Usein palveluntarpeen arviossa ja palvelusuunnitelmassa on asiakkaan

näkemyksen mukaan epätarkkuuksia, tai asioita on ymmärretty väärin. Korjaamispyynnöllä ei koeta olevan merkitystä, koska päätös on jo tehty. Kielteisissä päätöksissä asiamies on neuvonut asiakkaita oikaisuvaatimuksen ja valituksen laatimisessa.

Vaikeavammaisille myönnettävän **omaishoidontuen** määrärahat eivät riittäneet v. 2016. Ratkaisuna päädyttiin olla maksamatta nykyisen alimman hoitopalkkioluokan omaishoidon tukia loppuvuodesta, vaikka oikeus päätöksen mukaan tukeen olisi ollut. Omaishoidon tuki on määrärahasidonnainen eli siihen ei ole subjektiivista oikeutta. Ratkaisu oli kuitenkin yllättävä. N. viimeisten kymmenen vuoden aikana ei asiamiehen tietoon ole tullut, että toimialueen kunnissa olisi em. syystä jätetty tukia maksamatta, vaan asia on hoidettu lisämäärärahalla. Vastaavaa tilannetta ei syntynyt iäkkäiden omaishoidon tuissa. Yhdenvertaisuuden näkökulmasta ratkaisua voi moittia epäoikeudenmukaiseksi, koska se kohdistui ainoastaan vaikeavammaisiin asiakkaisiin.

Toimeentulotukea koskevia asiatapahtumia oli 16 kpl, joka on 17 % kaikista yhteydenotoista. Määrällisesti se on vähiten vuodesta 2005 alkaen, johon sosiaaliasiamiehen tilastointi ulottuu. Tapauksista puolet oli tiedusteluja, yleistä neuvontaa toimeentulotuesta, sen myöntämisedellytyksistä ym. Päätökseen tai palveluun tyytymättömiä oli 8 kpl. Kuudessa tapauksessa kyse oli toimeentulotukipäätöksestä ja -laskelmasta ja neljässä yhteydenotossa annettiin palautetta käsittelyn viivästymisestä.

Lastensuojeluasioissa yhteyttä otettiin 13 kertaa. Osassa tapauksista (4) haluttiin puolueetonta näkemystä ja neuvontaa lastensuojeluasiassa. Yleensä lastensuojelun asiakkuus oli jo olemassa tai oli tehty lastensuojeluilmoitus ja haluttiin tietää, miten lastensuojeluprosessi etenee lain mukaisesti. Muissa yhteydenotoissa (9) oli kyse mm. tyytymättömyydestä lastensuojelutyöntekijöiltä saatuun tukeen tai vanhempien ja lastensuojelutyöntekijöiden näkemykset esim. toimintatavoista poikkesivat. Asiakirjojen tietopyyntöjä koskevia yhteydenottoja oli kolme (3).

Iäkkäiden asumispalveluja koskevia yhteydenottoja oli vain 5 kpl. Näistä kolmessa tapauksessa omainen kysyi palvelumaksujen määräytymisestä tehostetussa palveluasumisessa. Yhdessä tapauksessa oli kyse palveluasumisen tarpeen arvioinnista kotihoidon sijaan. Ainoastaan yksi palaute koski huonoa hoivaa kohtelua palveluasumisen yksikössä. Kahdessa tapauksessa asiamies ohjasi hakemaan SHL:n mukaista **liikkumista tukevaa kuljetuspalvelua**.

Kotihoitoa koskevista asioista otettiin yhteyttä 5 kertaa. Kahdessa tapauksessa kyse oli ohjauksesta kotihoidon palveluntarpeen arviointiin. Muut yhteydenotot koskivat kotihoidon palvelujen sisältöä tai asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Iäkkäiden omaishoidon tukea koskevia yhteydenottoja oli 3 kpl. Kahdessa tapauksessa oli kyse oikeudesta omaishoidontukeen ja yhdessä kysyttiin sosiaalietuuksien yhteensovittamisesta omaishoidon tuen palkkion kanssa.

V. 2016 tehtiin viisi (5) sosiaalihuollon asiakaslain mukaista **muistutusta**, kolme (3) **kantelua** sosiaalipalveluista aluehallintovirastoon sekä yksi (1) kantelu valtioneuvoston oikeuskanslerille.

Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnan jaosto käsitteli 74 kpl viranhaltijan päätöksestä tehtyä, sosiaalihuollon palveluja koskevaa **oikaisuvaatimusta**. Jaosto ei muuttanut tai palauttanut uudelleen käsiteltäväksi yhtään päätöstä. Itä-Suomen hallinto-oikeuteen tehtiin 16 **valitusta**. Hallinto-oikeus muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi viime vuoden aikana 5 päätöstä.

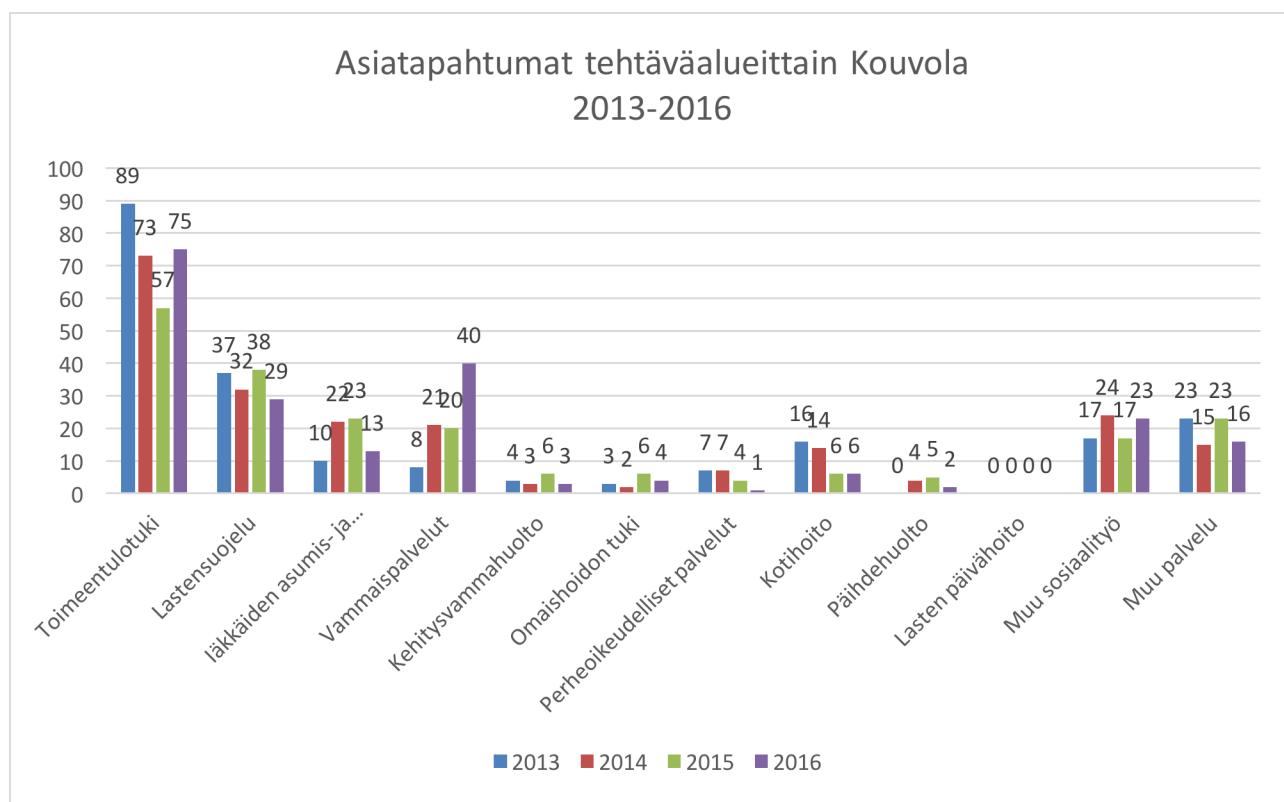
5.4. Kouvola

V. 2016 asiantapauksien määrä oli **212 kpl** (v. 2015/205, v. 2014/217, v. 2013/214, v. 2012/218, v. 2011/200). Yhteydenottojen yhteismäärässä ei ole viiden vuoden tarkasteluaikana tapahtunut juurikaan muutoksia. Yksittäisistä sosiaalipalveluista vammaispalveluita koskevien asiantapauksien määrä nousi viime vuonna selvästi korkeammaksi kuin aiempina vuosina.

Asiantapauksien syyt jakautuivat (kpl): palvelun toteuttaminen (84), selvitys toimenpidevaihtoehdoista (74), päätökset/sopimukset (62), käsittelyaika (17), yleinen tiedontarve (14), kohtelu (11), maksuasiat (10), tietosuoja (79), itsemääräämisoikeus (3), muu syy (1).

Yhteydenotoista 47 % oli tiedusteluluonteisia ja 53%:ssa tapauksista ilmaistiin tyytymättömyyttä päätöksiin, palveluun tai muuhun menettelyyn asiassa.

Kuva 11. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2016 (v. 2015, v. 2014, v. 2013) Kouvola (n = 212)



Toimeentulotukiasioissa otettiin yhteyttä 75 kertaa, joka on jonkin verran enemmän kuin edellisenä vuonna ja 35 % kaikista yhteydenotoista. Toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista oli kuitenkin yli puolet, 55 %, esim. toimeentulotuen myöntämisperusteisiin tai hakemiseen liittyviä kysymyksiä ja vain 45 %:ssa tapauksista asiakas ilmaisi tyytymättömyyttä.

Tyytymättömyys kohdistui useimmiten toimeentulotuesta annettuun päätökseen ja laskelmaan. Käsittelyajan viivästymisestä otettiin yhteyttä 11 kertaa. Lakisääteisen käsittelyajan ylityksistä tuli palautetta eniten aivan alkuvuodesta 2016. Yhteydenotoista arviolta puolet koski perustoimeentulotukea ja toinen puoli harkintaan perustuvaa täydentävää tukea. Voi ennakoida, että toimeentulotukea koskevat yhteydenotot vähenevät reilusti, kun perustoimeentulotuen siirrossa Kelaan päästään ruuhkista ja tulkintaongelmista normaalitilanteeseen.

Vammaispalvelua koskevia asiakastapauksia oli 40 kpl. Vaikka yhteydenottoja oli lukumääräisesti paljon, niistä 38 % oli kysymyksiä vammaispalveluista ja mahdollisesta oikeudesta saada palveluja sekä niiden hakemisesta. Muissa tapauksissa ilmaistiin tyytymättömyyttä lähinnä päätöksiin, mutta myös palveluntarpeen arviointiin sekä palvelusuunnitelmiin.

Suurin osa yhteydenotoista koski **henkilökohtaista apua**. Kyse oli mm. oikeudesta palveluun, avun määrästä tai alentamisesta, järjestämistavasta, lähiomaisen toimimisesta avustajana tai henkilökohtaisen avun ja omaishoidon yhteensovittamisesta. Aiempaa useammin selvitettiin oikeutta **palveluasumiseen kotona**, esim. silloin, kun vaikeavammaisen henkilön kotona asuminen

on järjestetty usean palvelun yhdistelmänä. Useimmiten palvelu koostuu henkilökohtaisesta avusta ja kotihoidosta.

Vaikeavammaisten kuljetuspalveluja koskevissa yhteydenotoissa oli yleensä kyse oikeudesta palveluun. Kuljetuspalvelua koskevaa ohjeistusta tarkennettiin ja samalla annettiin kaikille palvelujen saajille uudet päätökset 1.8.2016 lukien. Tässä yhteydessä saatettiin asiakkaalta poistaa aiemmin ollut oikeus **vakiotaksin** käyttöön. Se ei kuitenkaan saa aiheuttaa tilannetta, että kuljetuspalvelun käyttö estyy kokonaan.

Lastensuojeluasioissa asiatapahtumia oli **29 kpl**. Suurimmassa osassa asiakkaiden yhteydenotoista ilmaistiin tyytymättömyyttä ja vain 6 asiatapahtumaa oli selkeästi tiedusteluluonteisia.

Palautetta annettiin kuten edellisenäkin vuonna työntekijöiden jatkuvasta vaihtumisesta. Vanhempien kokemuksen mukaan työntekijöiden erilaiset toimintatavat ja näkemykset voivat ohjata työskentelyä eri suuntaan kuin edellisen työntekijän aikana. Työskentely voi hidastua, kun uusi työntekijä ei ehdi heti tutustua asiakasperheen tilanteeseen ja asiakirjoihin. Toisinaan työntekijän vaihtuminen on ollut vanhempien mielestä hyväkin asia, jos työskentelyssä ei ole päästy eteenpäin ja uusi työntekijä tuo uusia näkökulmia tilanteeseen.

Asiatapahtumien aiheena oli kuitenkin useimmiten tyytymättömyys työntekijöiden työskentelyyn perheen kanssa. Varsinaisista päätöksiä koskevia yhteydenottoja oli vähemmän. Päätöksiä koskevat yhteydenotot koskivat etupäässä kiireellistä sijoitusta tai rajoitustoimenpiteitä. Asiatapahtumat koskivat myös laidasta laitaan mm. huostaanoton purkua, sijaishuoltoa, lastensuojeluilmoituksia tai jälkihuoltoa.

Viidessä (5) tapauksessa oli kyse ensi sijassa henkilötietolain mukaisista asiakirjapyyntöistä. Tietopyyntöjä sivuttiin lisäksi useissa keskusteluissa lasten huoltajien kanssa. Toistuvasti tulee esiin asiakassuunnitelmapalaverien muistioiden viipyminen.

Iäkkäiden asumispalveluja koskevista yhteydenotoista neljässä (4) tapauksessa kysyttiin asiakas- ja palvelumaksuista. Vain kahdessa (2) tapauksessa oli kyse selkeästi tyytymättömyydestä hoivaan palveluasumisen yksikössä. Eräässä tapauksessa iäkäs henkilö oli muuttanut hoivapalveluun toiselle paikkakunnalle palvelusetelillä. Omaiselle ja asukkaalle tuli yllätyksenä, että koska kyse ei ollut kuntalain mukaisesta muutosta, muut palvelut jäivät Kouvolan vastuulle. SHL:n mukaisista **liikkumista tukevista kuljetuspalveluista** oli kyse kolmessa (3) tapauksessa.

Kotihoidon asioissa otettiin yhteyttä vähän (6). Yhteydenotoissa selviteltiin mm. kotihoidon palvelujen riittävyyttä ja asiakasmaksujen määräytymistä. Kahdessa asiakasmaksuja koskevassa yhteydenotossa annettiin palautetta, ettei kotihoidon maksuista saanut riittävästi tietoa etukäteen ennen palvelun aloittamista. Kummassakin tapauksessa asiaa hoitava omainen katsoi, että vastaavan palvelun olisi saanut yksityiseltä palvelutuottajalta halvemmalla. **Omaishoitoa** koskevia asiatapahtumia oli erittäin vähän. Vain kaksi (2) yhteydenottoa, koski iäkkäiden henkilöiden omaishoidon tukea.

V. 2016 tehtiin yhteensä 33 **muistutusta** (perhepalvelut 20, sosiaalipalvelut 1, ikääntyneiden palvelut 12). Sosiaalipalveluista tehtiin **kanteluista** aluehallintovirastoon 22 kpl, Valviraan 1 kpl, eduskunnan oikeusasiamiehelle 3 kpl ja valtioneuvoston oikeuskanslerille 1 kpl.

Lautakunta käsitteli yhteensä **136** viranhaltijan päätöksestä tehtyä **oikaisuvaatimusta** (ikäntyneiden palvelut 69, aikuisväestön palvelut 60, lasten ja nuorten palvelut 7). Lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi 2 päätöstä (ikäntyneiden palvelut 1, lasten ja nuorten palvelut 1).

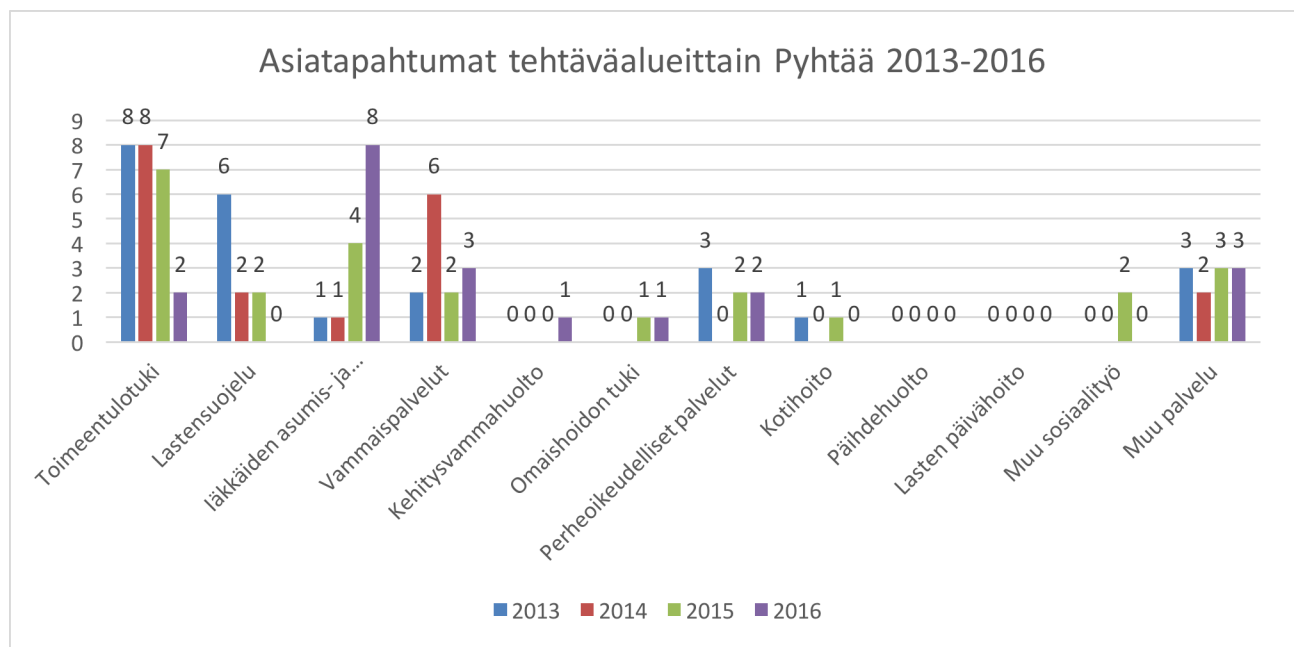
Itä-Suomen hallinto-oikeuteen tehtiin **44** valitusta. V. 2016 aikana Hallinto-oikeus ei muuttanut yhtään päätöstä, mutta palautti 3 päätöstä uudelleen käsiteltäväksi.

5.5. Pyhtää

Asiatapahtumia oli v. 2016 yhteensä **20 kpl** (v. 2015/24, v. 2014/19, v. 2013/24, v. 2011/36).

Tiedusteluluonteisia yhteydenottoja oli kuusi (6) ja neljässätoista (14) tapauksessa ilmaistiin tyytymättömyyttä päätöksiin, palveluihin tai menettelyyn.

Kuva 12. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2016 (v. 2015, v. 2014, v. 2013) Pyhtää (n = 20)



Iäkkäiden asumispalveluja koskevia yhteydenottoja oli kahdeksan (8). Neljässä tapauksessa oli kyse asiakas- ja palvelumaksuista. Vain yhdessä tapauksessa omainen oli tyytymätön vanhuksen saamaan hoivaan ja kuntoutukseen. Joissakin tapauksissa näkemys palveluasumisen tarpeesta poikkesi työntekijöiden näkemyksestä. Palveluasumista joko pidettiin välttämättömänä kotiutuksen sijaan tai asiakkaan katsottiin selviävän vielä kotihoidossa, vaikka palveluasumista tarjottiin.

Muissa palveluissa asiatapahtumat jakautuivat hyvin tasaisesti: toimeentulotuki (2), vammaispalvelut (3), kehitysvammahuolto (1), omaishoidon tuki (1), perheoikeudelliset palvelut (2), muu palvelu (3). Mm. lastensuojeluasioista tai kotihoidosta ei tullut palautetta.

V. 2016 tehtiin kaksi (2) sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta. Kanteluita ei tehty lainkaan.

Lautakunnan jaosto käsitteli viisi (5) viranhaltijan päätöksestä tehtyä oikaisuvaatimusta, joista ei muuttunut yksikään. Itä-Suomen hallinto-oikeuteen tehtiin kolme (3) valitusta sosiaalipalveluista. Hallinto-oikeus ei muuttanut tai palauttanut uudelleen käsiteltäväksi yhtään päätöstä.

6. OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMINEN

6.1. Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset sekä kantelut

Taulukko 5. Muistutukset v. 2016 (v.2015, v.2014, v. 2013, v.2012)

Hamina	Kotka	Kouvola	Pyhtää	Kaakon kaksikko	Yhteensä
2 (5,2,0,0)	5 (2,7,3,3)	33 (84,39,66,104)	2 (1,0,1,3)	2 (0,0,1,3)	44 (92,48,71,113)

Taulukko 6. Oikaisuvaatimukset, jotka johtaneet viranhaltijan päätöksen muuttamiseen itseoikaisuna v. 2016 (kpl)

Hamina	Kotka	Kouvola	Pyhtää	Kaakon kaksikko
Ei tilastoitu	31	30	10	1

Kouvolan itseoikaisuna muutetuissa päätöksissä on tieto aikuisväestön palveluista (26 kpl) ja ikääntyneiden palveluista (4). Pyhtää ilmoitti itseoikaisujen koskeneen toimeentulotukipäätöksiä (9 kpl) ja vammaispalvelua (1 kpl).

Kuntakyselyssä tiedusteltiin vain itseoikaisujen yhteismäärää. Epäselväksi jää, onko esim. toimeentulotukipäätöksiin puhelimitse asiakkaalle luvatut, laskuvirheen takia tehdyt oikaisupäätökset mukana tilastossa. Itseoikaisujen määrä yhdistettynä lautakunnan/jaoston käsittelemiin oikaisupyyntöihin antaa kuvan päätöksiin tyytymättömien asiakkaiden määrästä.

Taulukko 7. Oikaisuvaatimukset ja valitukset v. 2016 (v. 2015, v. 2014, v. 2013, v. 2012)

	Kaikki oikaisuvaatimukset	Lautakunta muutti/palautti	Valitukset hallinto-oikeuteen	HaO muutti/palautti
Hamina	18 (10,18,23,12)	2 (1,1,2,5)	3 (1,2,4,2)	1 (2,0,1,2)
Kotka	74 (65,34,39,43)	0 (0,1,2,3)	11 (3,9,5,10)	5 (2,1,1,3)
Kouvola	136 (97,100,79,73)	2 (2,0,1,1)	44 (26,22,63,12)	3 (3,0,1,3)
Pyhtää	5 (5,3,4,8)	0 (0,0,0,1)	3 (0,2,2,4)	0 (0,0,1,0)
Kaakon kaksikko	8 (7,13,4,8)	0 (0,0,1,0)	1 (2,10,1,2)	1 (1,0,0,0)

Seuraavaan taulukkoon on koottu kuntien ilmoittamat v. 2016 sosiaalihuollon palveluista tehtyjen kanteluiden määrät AVI:n/Valviraan, eduskunnan oikeusasiamiehelle ja valtioneuvoston oikeuskanslerille.

Taulukko 8. Sosiaalihuollon palveluista tehdyt kantelut v. 2016

	Hamina	Kaakon kaksikko	Kotka	Kouvola	Pyhtää
AVI/Valvira	1	2	3	22/1	-
EOA	-	-	-	3	-
OKA	-	.	1	1	-

6.2. Muutoksenhakuosoitukset hallinto-oikeudelle sosiaalihuoltoa koskevissa lautakunnan tai lautakunnan jaoston päätöksissä

Vuosittain tulee palautetta asiakkailta lautakunnassa/jaostossa käsiteltyjen oikaisuvaatimusten päätöksiin sisältyvistä muutoksenhakuosoituksista. Asiakas saattaa ymmärtää väärin mahdollisen maininnan ns. **oikeudenkäyntimaksusta**. Eräskin asiakas kertoi, että haluaisi valittaa saamastaan päätöksestä hallinto-oikeuteen, mutta kun ”päätöksessä uhkaillaan oikeudenkäyntimaksulla, jos rupeaa valittamaan.”

V. 2016 alusta tuli voimaan uusi **tuomioistuinemaksulaki (1455/11.12.2015)**, joka korvasi aiemman tuomioistuinten ja eräiden oikeushallintoviranomaisten suoritteista perittävistä maksuista annetun lain. Lain mukaan peritään oikeudenkäyntimaksuja korvauksena asian käsittelystä ja suoritetuista toimenpiteistä tuomioistuimissa koskien myös hallinto-oikeutta. Mikäli hallinto-oikeus muuttaa päätöstä valittajan eduksi, maksua ei peritä. Oikeudenkäyntimaksuja perittiin myös aiemman lain perusteella. Uuden lain myötä oikeudenkäyntimaksut nousivat ja esim. hallinto-oikeuskäsittelystä se on 250 €.

Tuomioistuinemaksulain 5 §:ssä luetellaan kuitenkin tapaukset, joissa oikeudenkäyntimaksua ei peritä. **Maksuttomia ovat mm. sosiaalihuoltolaissa tai terveydenhuoltolaissa tarkoitettua palvelua tai etuutta koskevat asiat sekä lastensuojelulain mukaiset asiat.** Asiakasmaksulain mukaisia asioita maksuttomuus ei koske, mutta silloinkin oikeudenkäyntimaksusta voi hakea vapautusta vähävaraisuuden perusteella.

Kaikkien kuntien muutoksenhakuosoituksista ei ilmene eikä voi päätellä, että em. asioiden käsittelyistä ei peritä maksua hallinto-oikeudessa. Pelkästään se, että tuomioistuinmaksulaki oikeudenkäyntimaksun perimisen perusteena mainitaan, ei ole riittävä tieto. Sosiaaliasiamiehelle on palautteiden perustella välittynyt käsitys, että valituksia hallinto-oikeudelle voi jäädä tekemättä oikeudenkäyntimaksun perimisestä valitusosituksesta saadun puutteellisen tiedon vuoksi.

Hallintolain 47 §:n mukaan valitusosoituksessa on mainittava mm. **valitusaika ja mistä se lasketaan**. 30 päivän valitusaika on mainittu kaikkien kuntien valitusosoituksissa, mutta **päätöksen tiedoksisaantiaika puuttuu** osasta valitusosoituksia. Sillä on oleellinen merkitys valituksen jättämisen määräajan laskemisessa ja voi osaltaan rajoittaa asiakkaan valitusmahdollisuutta. Hallintopäätösten tiedoksiannossa noudatettavista määräajoista säädetään hallintolain 10. luvussa.

Kehittämisehdotukset valitusosoituksiin hallinto-oikeudelle:

Varmistetaan, että valitusosoituksissa hallinto-oikeudelle ilmenee riittävän selkeästi, ettei hallinto-oikeus peri oikeudenkäyntimaksua sosiaalihuoltoa koskevien valitusten käsittelystä.

Tarkistetaan, että valitusosoituksissa hallinto-oikeudelle mainitaan kaikki hallintolaissa vaaditut tiedot, mm. päätöksen tiedoksisaantiaika, josta aletaan laskea 30 päivän valitusaika.

Sosiaalihuollon tieto- ja asiakirjapyyntö:

- Sosiaalihuollon tieto- ja asiakirjapyyntö rekisteröidään ja niiden määrään kehitystä seurataan. Tietoja voidaan hyödyntää myös tietotilinpäätöksessä kuvaamaan osaltaan asiakkaiden oikeuksien toteutumista.
- Kunnat laativat sosiaalihuoltoon liittyviin tieto- ja asiakirjapyyntöihin tarvittavat lomakepohjat, jotka ovat asiakkaiden helposti löydettävissä kuntien internet -sivuilta. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietopyyntöihin voi käyttää mahdollisuuksien mukaan yhteisiä lomakepohjia (esim. lokitietojen tarkastaminen).

Vammaispalvelut:

- Osallistavaa kirjaamista vammaispalveluissa aletaan ensi vaiheessa toteuttaa käymällä suunnitelmapalaverissa yhdessä asiakkaan kanssa kirjattavat asiat pääkohdittain läpi. Varmistetaan, että asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet tulevat kirjatuiksi.
- Palveluohjausta ja palveluista tiedottamista vammaispalveluissa tehostetaan, esim.:
 - Asiakkailla ei ole riittävästi tietoa mahdollisuudesta hakea päätöstä palveluasumisesta kotona.
 - Jos asiakkaalle ei voida myöntää kuljetuspalveluun liittyvää vakiotaksin käyttöoikeutta, on syytä selvittää mahdollinen oikeus avustamislisään tai saattajapalveluun, mikäli kuljetuspalvelun käyttö muuten tosiasiaa estyy.

Lastensuojelu:

- Osallistavaa kirjaamista lastensuojeluasioissa aletaan ensi vaiheessa toteuttaa käymällä asiakassuunnitelmapalaverissa yhdessä vanhempien kanssa kirjattavat asiat pääkohdittain läpi. Varmistetaan, että vanhempien omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet tulevat kirjatuiksi ja sovitut asiat on ymmärretty samalla tavoin.

SHL 23 §:n mukaiset liikkumista tukevat palvelut:

- Sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumista tukevien palvelujen ohjeistusta myöntämisedellytysten osalta muokataan enemmän lain tarkoitusta vastaamaan siten, että palvelun myöntämisen aikäraja ja tuloraja voidaan poistaa.

Valitusosoitukset hallinto-oikeudelle:

- Varmistetaan, että valitusosoituksissa hallinto-oikeudelle ilmenee riittävän selkeästi, ettei hallinto-oikeus peri oikeudenkäyntimaksua sosiaalihuoltoa koskevien valitusten käsittelystä.
- Tarkistetaan, että valitusosoituksissa hallinto-oikeudelle mainitaan kaikki hallintolaissa vaaditut tiedot, mm. päätöksen tiedoksisaantiaika, josta aletaan laskea 30 päivän valitusaika.

KYSELY SOSIAALIASIAMIEHEN VUODEN 2016 SELVITYSTÄ VARTEN

Muistutukset ja kantelut v. 2016

1. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta tehtiin vuoden 2016 aikana?

Pyydän toimittamaan kopiot muistutuksista vastauksineen 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.

2. Kuinka monta kantelua tehtiin v. 2016 aikana
 - a) aluehallintovirastoon/Valviraan _____
 - b) eduskunnan oikeusasiamiehelle _____
 - c) valtioneuvoston oikeuskanslerille _____

Oikaisuvaatimukset ja valitukset v. 2016

1. Kuinka monta oikaisuvaatimusta johti viranhaltijan päätöksen muuttamiseen itseoikaisuna v. 2016?

Mikäli itseoikaisujen määrää ei ole tilastoitu tai määrä ei ole muuten helposti saatavilla, riittää tieto siitä.

2. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää oikaisuvaatimusta lautakunta/jaosto käsitteli vuonna 2016? _____
3. Kuinka monta päätöstä lautakunta/jaosto muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi? _____
4. Kuinka monta sosiaalipalveluja koskevaa valitusta tehtiin vuoden 2016 aikana hallinto-oikeuteen? _____
5. Kuinka monta päätöstä hallinto-oikeus on muuttanut tai palauttanut lautakunnan/jaoston uudelleen käsiteltäväksi v. 2016? _____

Sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsitteleminen

1. Tilastoidaanko kunnassanne sosiaalihuoltoon liittyvät henkilötietolain- ja julkisuuslain mukaiset tieto- ja asiakirjapyyntöt? _____

2. Jos tietopyyntöjen lukumäärä on selvillä, miten ne jakautuvat eri palveluiden kesken?

lääkäiden palvelut	_____
Lastensuojelu	_____
Toimeentulotuki	_____
Vammaispalvelut	_____
Muu sosiaalihuolto	_____

3. Katsotteko, että olisi tarpeellista jatkossa seurata tieto- ja asiakirjapyyntöjen määrää kunnassanne? Perustelut? _____

Tähän kysymykseen vastataan vain, jos kysymyksessä 1 tarkoitettujen tietopyyntöjen määrä ei ole selvillä.

4. Miten kuntaorganisaatiossanne on järjestetty sosiaalihuoltoon liittyvien tietopyyntöjen käsittely? (Sisältää mm. arvioinnin, voidaanko kaikki pyydetyt rekisteritiedot antaa sekä mahdollisen kieltäytymistodistuksen tai päätöksen antamisen asiasta.)

5. Onko kunnassanne ohjeistettu noudattamaan jotakin tavoiteaikaa henkilötietolain mukaisiin rekisteritietojen tietopyyntöihin vastaamisessa? Kuinka nopeasti tietopyyntöihin keskimäärin pystytään vastaamaan?

Pyydän palauttamaan vastaukset sähköpostitse tai postitse **28.2.2017** mennessä.

Vastauksista kiittäen!

Sosiaaliasiamies Sirkku Bilaletdin
Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy SOCOM
Toimistotalo Otso, Karhulan teollisuuspuisto,
Pajatie 69, 48600 KOTKA
p. 040 728 7313
sirkku.bilaletdin@socom.fi



SOCOM
Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy
www.socom.fi