

**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS  
KUNNANHALLITUKSILLE VUODELTA 2012  
Hamina, Kaakon kaksikko, Kotka, Kouvola, Pyhtää**

**Sirkku Bilaletdin**

**2.4.2013**

Kunnanhallituksille

Sosiaaliasiamies antaa vuosittain kunnanhallituksille raportin toiminnastaan. Asiamies seuraa sosiaalihuollon asiakkaiden aseman kehitystä ja oikeuksien toteutumista kunnissa. Sosiaaliasiamiehen selvitykset vuodesta 2005 alkaen ovat luettavissa osoitteessa: [www.socom.fi](http://www.socom.fi) > Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta.

Sosiaaliasiamiehen vuosiselvityksessä 2012 on pääpaino aiempaa laajempaa toteutetun kuntakyselyn tuloksilla. Kuntakysely laadittiin yhteistyössä kolmen muun sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiesten kanssa. Mukana olivat Socomin lisäksi Kanta-Hämeen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Pikassos, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Koske ja Sosiaalialan osaamiskeskus Verso Päijät-Hämeen ja Itä-Uudenmaan alueilta. Tulosten yhteenvedoa ei aineiston laajuuden vuoksi saatu koottua asiamiesten vuosiraportteihin, vaan se toimitetaan kunnille myöhemmin. Tässä selvityksessä on käsitelty aineistoa vain Socomin Kymenlaakson sosiaaliasiamieskuntien osalta.

Kuntakohtaisissa osioissa ei ole tällä kertaa selvitetty tehtäväkohtaisesti asiakaspalautteen myötä nousseita ongelmakohtia, eikä myöskään nostettu esiin kaikille kunnille yhteisiä kehittämisehdotuksia. Tarkoitus on sen sijaan käydä kuluvana vuonna aiempaa enemmän palauttekeskustelua kuntien kanssa. Toive sosiaaliasiamiehen jalkautumisesta enemmän kuntiin - kuntakäyntien tekeminen – on tullut myös henkilöstöltä. Kuntien sosiaalihuollon henkilöstölle tehtiin alkuvuodesta kysely, jossa pyydettiin arvioimaan asiamiestoimintaa ja sen järjestämistä. Selvityksen lopussa on lyhyt kooste kyselyn tuloksista.

Kouvolassa 2.4.2013

Sirkku Bilaletdin  
sosiaaliasiamies  
Socom Oy  
Salpausselänkatu 40 A  
45100 Kouvola

## SISÄLTÖ

1.	SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA .....	3
1.1	Sosiaalihuollon asiakaslaki .....	3
1.2	Sosiaaliasiamestointi.....	4
2	TILASTOTIETOJA ASIAKASTAPAUKSISTA V. 2012 .....	4
2.1	Tilastointimalli.....	4
2.2	Asiatapahtumat tehtäväalueittain ja kunnittain .....	5
2.3	Yhteydenottaja, yhteydenoton luonne ja yhteydenottotapa .....	7
2.4	Asiatapahtuman syyt .....	8
2.5	Toimenpiteet .....	9
3	KUNTAKYSELY.....	10
3.1	Kyselyn toteuttaminen .....	10
3.2	Toimeentulotuki - kohtuulliset asumiskustannukset .....	11
3.3	Lastensuojelu .....	13
3.3.1	Kirjaaminen/dokumentointi .....	13
3.3.2	Sijaishuollon aikainen sosiaalityö .....	14
3.3.3	Jälkihuolto .....	16
3.3.4	Tarkastusoikeus .....	17
3.3.5	Lastensuojelun nykytilasta valtakunnallisesti.....	18
3.4	Lastensuojelun edunvalvonta .....	18
3.5	Vammaispalvelut – henkilökohtainen apu .....	19
3.6	Omaishoito ja omaishoidon tuki.....	22
3.6.1	Omaishoidon tuen määriä ja määrärahoja Kymenlaakson kunnissa .....	23
4	KUNNITTAISTA TARKASTELUA TOIMINTAVUODELTA.....	25
4.1	Hamina.....	25
4.2	Kaakon kaksikko - Miehikkälä ja Virolahti .....	26
4.3	Kotka .....	28
4.4	Kouvola .....	29
4.5	Pyhtää .....	31
5	OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMINEN .....	33
5.1	Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset .....	33
6	SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN JÄRJESTÄMISEN ARVIOINTI .....	35
	LÄHTEET: .....	37

## LIITE 1

# 1. SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

## 1.1 Sosiaalihuollon asiakaslaki

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), yleisesti asiakaslaki, sisältää asiakkaan oikeusturvaan, kohteluun ja osallistumiseen liittyvät keskeiset periaatteet. Sitä sovelletaan kaikkeen viranomaisten järjestämään sosiaalihuoltoon ja myös yksityisesti tuotettuihin sosiaalipalveluihin. 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 useamman kunnan yhteinen.

Sosiaalihuollon asiakaslain 24 §:n mukaan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

1. Neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta asiakaslain 23 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä
3. Tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
4. Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle

Asiakaslaissa määritellään myös sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet:

### **Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää (4§)**

#### **Asiakkaan oikeus saada selvitys eri toimenpidevaihtoehdoista (5§)**

Asiakkaalle on selvitettävä hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava riittävän ymmärrettävällä tavalla.

#### **Päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä (6§)**

Asiakkaalle on annettava muutoksenhakukelpoinen hallintopäätös sosiaalihuollon järjestämisestä.

#### **Palvelu- ja hoitosuunnitelma (7§)**

Asiakkaalle on laadittava palvelu- hoito- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta tai ohjaus. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

### **Itsemääräämisoikeus ja osallistuminen (8§)**

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua sosiaalihuoltoonsa liittyvien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen ja otettava huomioon hänen toivomuksensa ja mielipiteensä.

## **1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta**

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom ([www.socom.fi](http://www.socom.fi)) tuottaa sosiaaliasiamiehen palvelut Kymenlaakson kunnille, Hamina, Kotka, Kouvola, Pyhtää, Virolahti ja Miehikkälä. Tehtävää hoitaa yksi päätoiminen sosiaaliasiamies. Toimipaikka sijaitsee Socomin Kouvolan toimistossa, Salpausselänkatu 40 A. Asiamies tapaa asiakkaita myös heidän kotikunnissaan kunkin kunnan kanssa sovituissa tiloissa. Asiakastapaamiset tapahtuvat ajanvarauksella. Kotikäynnit ovat myös mahdollisia. Suurin osa asiakastyöstä tapahtuu puhelimitse. Asiamiehellä on sovitut puhelinajat. Kymenlaakson sosiaaliasiamies ja Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden sosiaali- ja potilasasiamies sijaistavat toisiaan vuosilomien aikana.

## **2 TILASTOTIETOJA ASIAKASTAPAUKSISTA V. 2012**

### **2.1 Tilastointimalli**

Tilastointiluokitus perustuu **Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallisen kehittämishankkeen, 1.5.2007 – 31.10.2009**, tuottamaan malliin. Yhtenäisen tilastoinnin ajatuksena on ollut saada laaja-alaista, valtakunnallisesti vertailtavaa tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan aseman kehityksestä. Asiakastilastointimalli on kuitenkin vain suositus, eikä ole käytössä kaikilla sosiaaliasiamiehillä. Ainakaan toistaiseksi tietojen valtakunnallinen vertailu ei ole mahdollista.

Pelkkien määrällisten tilastojen valossa ei voi tehdä kuin varovaisen suuntaa antavia päätelmiä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta kunnissa. Lopulta vain hyvin pieni osa asiakkaiden palveluun liittyvistä kysymyksistä ja koetuista epäkohdista päättyy sosiaaliasiamiehen tietoon.

Asiakkaiden yhteydenotot tilastoidaan **asiatapahtumina**. Tapahtuma voi sisältää yhden tai useamman yhteydenoton ja tulla usealtakin eri taholta. Asiamies on varsin usein yhteydessä casen tiimoilta asiakkaan luvalla tai pyynnöstä sosiaalihuollon viranomaisiin tai asianosaisiin. Näitä yhteydenottoja ei lasketa erillisiksi asiatapahtumiksi. Tapahtuma on ”auki” niin kauan kuin sen käsittely on kesken ja ”suljetaan”, kun toimenpiteet on saatettu loppuun. Jos sama asiakas valittaa tai tiedustelee samalla kertaa kahdesta sosiaalihuollon eri toimialueesta, ne käsitellään kahtena asiatapahtumana. Sama asiakas voi ottaa myöhemmin yhteyttä saman asian eri vaiheessa. Jos asiakas esittää uutta selvitetävää asiaa tai kokonaan uuden ongelman, siitä tulee uusi tapahtuma.

Asiatapahtumiksi ei kirjata yhteydenottoja, joiden perusteella ei tehdä toimenpiteitä. Sähköpostiviestejä, joiden johdosta asiamiehen ei odoteta ryhtyvän toimenpiteisiin, vaan asia on saatettu tiedoksi, ei kirjata asiatapahtumiksi. Puheluita, jotka ohjataan suoraan toiselle taholle antamatta mitään neuvontaa, ei kirjata tilastoon.

## 2.2 Asiatapahtumat tehtäväalueittain ja kunnittain

Asiatapahtumien määrässä ei ole tapahtunut vuosittain kovin suuria vaihteluita. Vuonna 2012 asiatapahtumia kirjattiin yhteensä **387 kpl** (v. 2011/367 kpl, v. 2010/373 kpl, v. 2009/412 kpl).

**Toimeentulotukea** koski v. 2012 **34,9 %** kaikista asiatapahtumista. Kun lukua vertaa aiempiin vuosiin, toimeentulotukiasioiden osuus vähentyi merkittävästi (v. 2011/43,6 %, v. 2010/38,7 %, v. 2009/45,6 %, v. 2008/42,5 %, v. 2007/ 43,0 %).

**Lastensuojelua** koskevia asiatapahtumia oli aiempia vuosia enemmän. Niiden osuus oli **18,6 %** (v. 2011/15,5 %, v. 2010/9,4 %). Myös määrällisesti tapahtumia oli enemmän kuin yhtenäkkään aiempina vuonna.

Kolmanneksi eniten kirjattiin **vammaispalvelua** koskevia tapauksia, joiden osuus oli **9,6 %** (v. 2011/8,5 %, v. 2010/13,2 %).

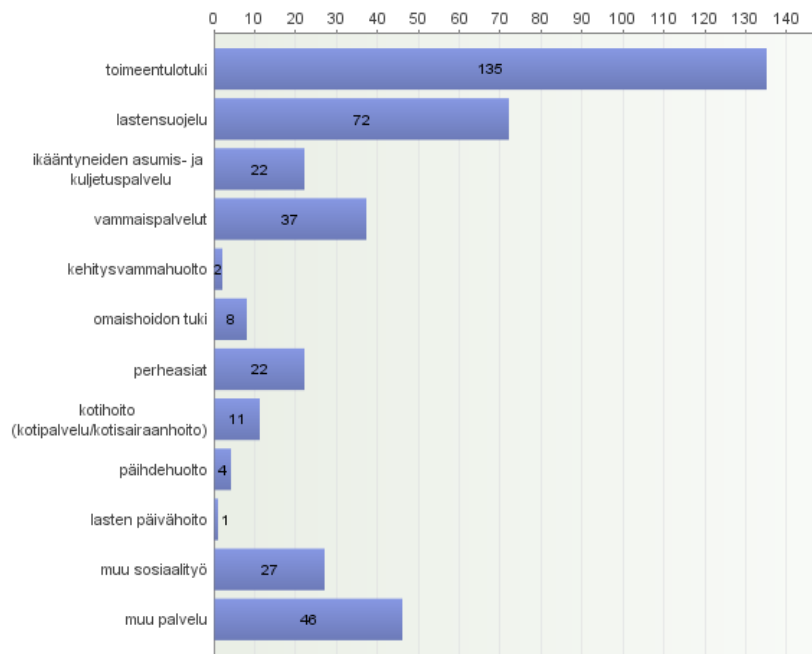
**Ikääntyneiden asumis- ja kuljetuspalveluja** koskevien asioiden osuus oli **5,7 %** (v. 2011/7,9 %, v. 2010/8,3 %). Tapausten määrä ei ole nousussa, vaikka etenkin 1.7.2013 voimaan tulevan ns. vanhuspalvelulain myötä ikäihmisten palvelut ovat olleet paljon julkisessa keskustelussa.

Luokkaan **perheasiat** kuuluvien tapausten osuus oli **5,7 %** (v. 2011/3,0 %, v. 2010/7,3 %). Perheasioihin luetaan lapsen huolto-, tapaamis- ja elatusasiat, isyysasiat ja perheneuvola-toiminta. Toimintavuoden yhteydenotot koskivat lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyviä asioita tai lapsen elatusta. Isyysasioista tai perheneuvolan palveluista ei tullut lainkaan kysymyksiä.

Tilastoluokka **muu sosiaalityö, 7,0 %** (v.2011/5,2 %, v. 2010/5,6 %) kattaa mm. mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut, välitystiliasiakkuudet, asuntoasiat ja sosiaalisen luototuksen, sekä lakiin maahanmuuttajien kotoutumisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanottamisesta liittyvät asiat.

**Muihin palveluihin, 11,9 %** (v. 2011/11,7 %, v. 2010/10,2 %) luetaan esim. Kelan etuudet, terveydenhuolto, ulosotto, velkaneuvonta, edunvalvonta ja työvoimahallinnon palvelut. Ne kirjataan asiatapahtumiksi, jos asiakasta neuvotaan asiassaan, eikä ainoastaan ohjata eteenpäin.

**Kuva 1. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2012 (n = 387)**



**Taulukko 1. Asiatapahtumat kunnittain ja tehtäväalueittain v. 2012**

Kunta	toimeentulotuki	lastensuojelu	ikäntyneiden asumis- ja kulj.palvelut	vammaispalvelut	kehitysvammahuolto	omaishoidon tuki	perheasiat	kotihoito	päihdehuolto	lasten päivähoito	muu sosiaalityö	muu palvelu	Yhteensä
Hamina	4	4	2	6	1	0	5	0	1	0	4	4	31
Kotka	23	10	10	12	0	2	9	2	2	1	2	17	90
Kouvola	92	50	7	11	1	5	4	9	1	0	21	17	218
Pyhtää	4	5	1	7	0	0	4	0	0	0	0	3	24
Miehikkälä	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Virolahti	12	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	17
Muu	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4
	135	72	22	37	2	8	22	11	4	1	27	46	387

Asiatapahtumien yhteismäärissä on tapahtunut vuosittain vain vähäisiä muutoksia puoleen tai toiseen. Tehtävälueista lastensuojeluasioiden osuus on noussut.

Seuraavassa taulukossa on esitetty asiatapahtumien määrä kunnittain tuhatta (1 000) asukasta kohden. Kuntakohtaiset erot ovat hiukan tasoittuneet edelliseen vuoteen 2011 verrattuna. Asiatapahtumia on toistuvasti eniten pienissä kunnissa suhteessa väkilukuun. Pienistä kunnista viranomaiset ottavat helpommin itse yhteyttä asiamieheen. Sama asiakas saattaa käyttää asiamiehen palveluja useammin kuin kerran toimintavuoden aikana ja se näkyy heti asukasmäärältään pienen kunnan yhteydenotoissa ja suhdeluvussa.

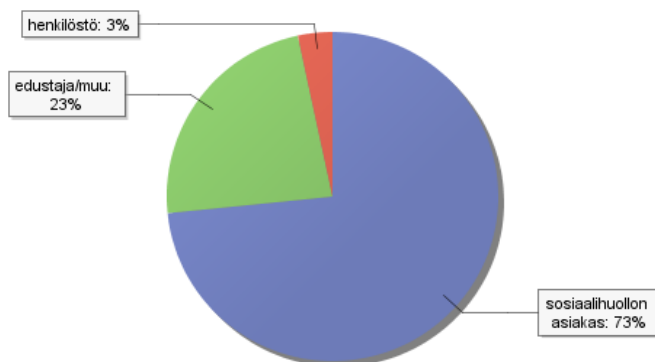
**Taulukko 2. Asiatapahtumat (lkm) kunnittain väkilukuun suhteutettuna v. 2012 (v. 2011)**

Kunta	Asiatapahtuma (lkm)	Asiatapahtuma (lkm)/ 1 000 as	Väkiluku 31.12.2011
Hamina	31	1,45 (1,07)	21 403
Kotka	90	1,64 (1,46)	54 831
Kouvola	218	2,49 (2,27)	87 567
Pyhtää	24	4,47 (6,72)	5 372
Miehikkälä	3		2 169
Virolahti	17		3 485
Kaakon kaksikko yht.	20	3,54 (4,02)	5 654

### 2.3 Yhteydenottaja, yhteydenoton luonne ja yhteydenottotapa

Asiakkaista 73,3 % (v. 2011/75 %) otti itse yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Ensimmäinen yhteydenotto tapahtui omaisen tai muun asiaa hoitavan henkilön toimesta 23,3 %:ssa (v. 2011/21 %) tapauksia. Yhteydenotto tuli sosiaalihuollon henkilöstön taholta 3,4 %:ssa (v. 2011/3 %) tapauksia.

**Kuva 2. Yhteydenottaja v. 2012 (n = 387)**

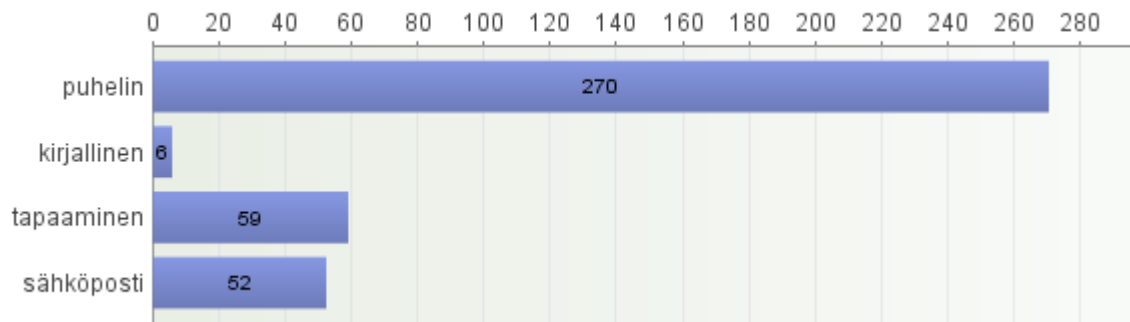




Yhteydenotoista **61 %:ssa** (v. 2011/70 %) ilmaistiin **tyytymättömyyttä** palveluun, päätöksiin tms. Asiatapahtumista **39 %** oli **tiedusteluluonteisia** (v. 2011/30 %).

Sosiaaliamies tapasi toimintavuonna n. 15 % (v. 2011/20 %) asiakkaista vähintään kerran henkilökohtaisesti. Tähän sisältyvät myös asiakkaan ja sosiaalihuollon viranomaisten tapaamiset ja suunnitelmapalaverit, joissa sosiaaliamies on ollut mukana asiakkaan toivomuksesta. Suurin osa asiatapahtumista, 70 % (v. 2011/68 %), hoitui puhelimitse. Asiatapahtumaan saattoi sisältyä useita puhelinkeskusteluja, yhteydenottoja sähköpostitse sekä tapaukseen liittyvää selvittelytyötä sosiaalihuollon viranomaisten kanssa. Sähköpostitse tapahtuneisiin yhteydenottoihin, 13 % (v. 2011/11 %) on luokiteltu tapaukset, joissa ensimmäinen yhteydenotto asiamiehelle on tullut sähköpostitse. Tietosuoja estää yleensä asioiden enemmän käsittelyn sähköpostitse ja ne johtavat useimmiten puhelinkeskusteluihin tai tapaamiseen. Asiamies voi vastata sähköpostitse vain yleisiin tiedusteluluonteisiin kysymyksiin.

**Kuva 3. Yhteydenottotapa v. 2012 (n = 387)**



## 2.4 Asiatapahtuman syyt

Samaan asiatapahtumaan voitiin tilastoida 1-3 eri syytä.

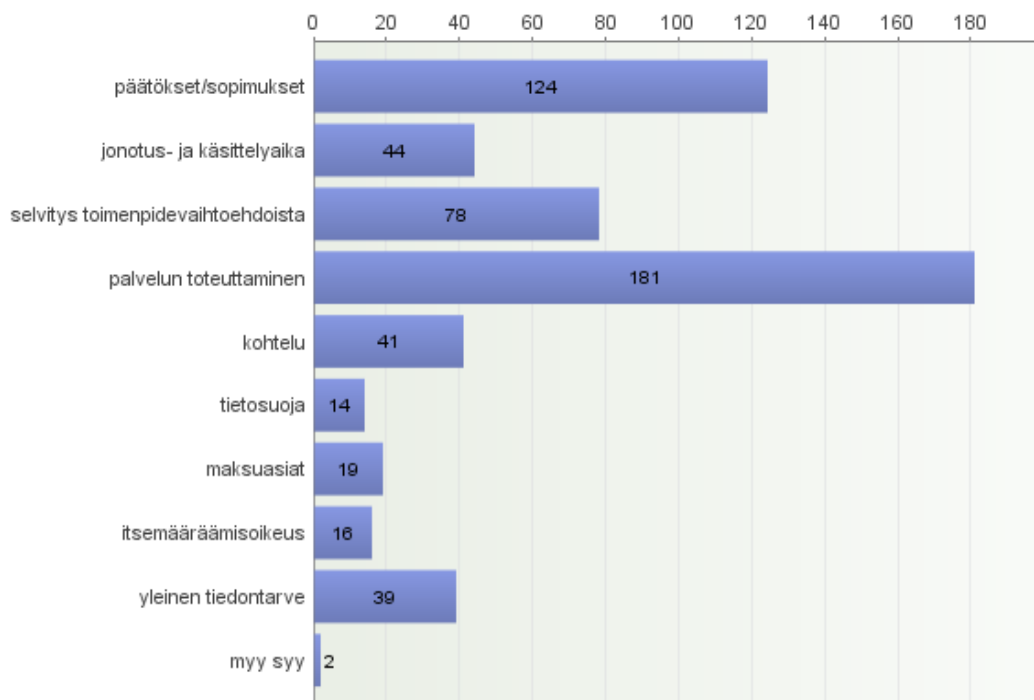
**Palvelun toteuttaminen** kirjattiin syyksi **181** (v.2011/163) tapauksessa. Se sisältää mm. hallintoasian vireille tuloon, asian käsittelytapaan, palvelusuunnitelmiin ja niiden sisältöön tai palveluntarpeen arviointiin liittyvät kysymykset. Asiointi liittyi asiakkaan saamaan **päätökseen 124** (v. 2011/152) kertaa. **Selvitys toimenpidevaihtoehdoista** -luokkaan tilastoitiin **78** (v.2011/33) tapausta. Se sisältää asiakkaan oikeuksiin ja velvollisuuksiin, erilaisiin vaihtoehtoihin, niiden vaikutuksiin ja muihin seikkoihin, joilla on vaikutusta hänen tilanteessaan, liittyvät asiat.

**Jonotus- tai käsittelyaika** oli syynä asiakkaan yhteydenottoon **44** tapauksessa (v. 2011/43). Luokkaan kuuluvat mm. hakemusten käsittelyajat, työntekijän vastaanotolle tai puheille pääsy tai palveluntarpeen arvioinnin viivästyminen. **Kohteluun** liittyvää palautetta annettiin

**41** yhteydenotossa (v.2011/58). Huono kohtelu tarkoittaa työntekijän epäasiallista käytöstä, tönkeyttä, epäasiallisia kysymyksiä, syrjintää ja ihmisarvon tai vakaumuksen loukkaamista.

**Maksuasiat** tilastoitiin syyksi **19** tapauksessa (v.2011/8). Asiat liittyivät enimmäkseen sosiaalihuollon asiakasmaksulain mukaisiin maksuihin. Esim. palvelusetelin omavastuuosuuksista ei tullut lainkaan yhteydenottoja. **Tietosuojaa** koski **14** yhteydenottoa (v.2011/14). Lähes kaikki tapaukset koskivat oikeutta saada kopioita sosiaalihuollon asiakirjoista. **Itsemääräämisoikeuteen** kuuluvat esim. asiakkaan mielipiteen huomioiminen, kuuleminen, oikeus osallistua omien palvelujensa suunnitteluun, tahdosta riippumaton hoito sekä pakotteet ja rajoitteet. Tähän luokkaan kuuluvia asioita tilastoitiin **16** kpl (v. 2011/9).

Kuva 4. Asiatapahtumien syyt v. 2012 (n = 558)

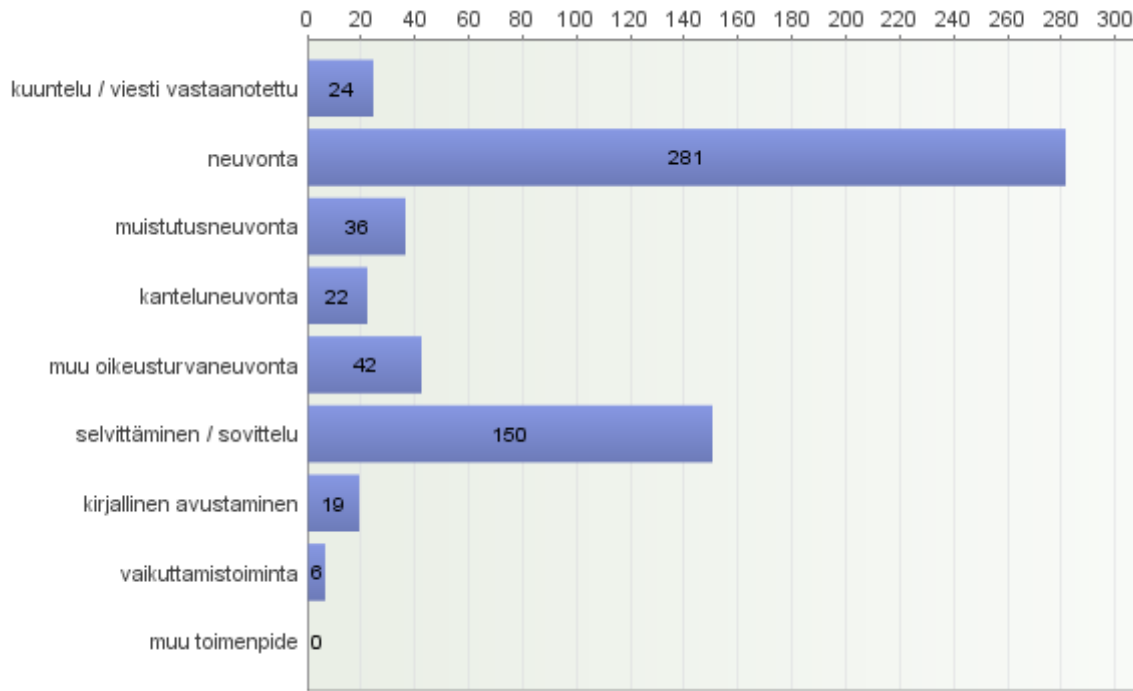


## 2.5 Toimenpiteet

Yhtä asiakastapausta kohden on tilastoitu 1 - 3 toimenpidettä. Asiamiehen rooli ja tehtävä on ensisijaisesti neuvoo antava. Asiakkaita neuvotaan mm. heidän tarpeidensa mukaisista sosiaalipalveluista ja niiden hakemisesta, informoidaan lainsäädännöstä ja tulkinnoista. Luokkaan **neuvonta** tilastoitui **281** asiatapahtumaa (v.2011/229). Asiamies on **selvittänyt** asiakkaan asiaa olemalla asiakkaan pyynnöstä tai luvalla yhteydessä sosiaalihuollon viranomaisiin **150** tapauksessa (v. 2011/145). Usein asiamies pyrkii etsimään perusteltuja tulkinnoita tilanteisiin ja saattaa konsultoida myös muita asiantuntijatahoja, kuten aluehallintoviranomaisia tai sosiaali- ja terveysministeriötä.

**Oikeusturvaneuvonta** sekä **muistutus- ja kanteluneuvonta** kuuluvat oleellisesti asiamiehen tehtäviin. Sosiaaliasiamies **avusti kirjallisesti** asiakkaita muistutusten, oikaisuvaatimusten tai kantelujen laatimisessa yhteensä **19** tapauksessa.

**Kuva 5. Toimenpiteet v. 2012 (n= 580)**



### 3 KUNTAKYSELY

#### 3.1 Kyselyn toteuttaminen

Neljän sosiaaliasiamiespalveluja tuottavan sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehet laativat vuosiselvitykseen yhteisen kuntakyselyn. Ajatuksena oli saada sosiaalihuollon tilasta laajempaa ja vertailtavissa olevaa tietoa, joka koskee valtakunnallisesti kohtalaisen suurta aluetta. Mukana olivat Socomin lisäksi Kanta-Hämeen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Pikasos, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Koske ja Sosiaalialan osaamiskeskus Verso Päijät-Hämeen ja Itä-Uudenmaan alueilta.

Vastauksia saatiin lähes kaikilta osaamiskeskusten toimialueiden kunnilta, kuntayhtymiltä tai yhteistoiminta-alueilta. Yhteenvedon tuottaminen koko aineiston osalta sosiaaliamiesten vuosiselvityksiin ei onnistunut aikataulullisesti. Tässä raportissa esitetään kyselyn tuloksia ainoastaan Socomin Kymenlaakson sosiaaliasiamieskuntien osalta. Siitä syystä yhteenvedo kaikkien kuntien tuloksista toimitetaan kunnille erillisenä myöhemmin.

Kysely toteutettiin sähköisenä kyselynä (Webropol). Kunnille lähetettiin linkki kyselyyn, mutta oli mahdollista vastata myös liitteenä toimitetulla kyselyn paperiversiolla. Vastausai-

kaa annettiin 15.2.2013 saakka ja sitä jatkettiin helmikuun loppuun. Viimeiset vastaukset saatiin maaliskuun puolella.

Kyselyssä mukana olleet asiamiehet laativat kyselyn yhteistyössä. Samoin tulosten esittämisen yhteydessä tehtävälueita koskevan tekstin laatimisessa on tehty yhteistyötä. Oikeusturvakeinoja koskevien kysymysten vastaukset on käsitelty erikseen luvuissa: Kunnittaista tarkastelua toimintavuodelta ja Oikeusturvakeinojen käyttäminen.

### **3.2 Toimeentulotuki - kohtuulliset asumiskustannukset**

Asumismenot ovat suurin yksittäinen kotitalouksien kuukausittain maksama menoerä. Se, mitä ja kuinka paljon näistä kuluista hyväksytään menoksi toimeentulotuessa, on siis hyvin merkittävä asia tuen varassa eläville. Vuokran huomioimiseen ja muihin asumiskuluihin liittyvät palautteet sosiaaliasiamiehelle ovat hyvin tavallisia.

Asumismenot kuuluvat toimeentulotukilain 7 b §:n mukaisiin perusmenoihin, jotka yleensä otetaan huomioon todellisen suuruisena. Asumismenojen suuruuden tarpeellisuuden arvioinnissa voidaan kuitenkin soveltaa kohtuullisuusharkintaa. Useissa kunnissa on sisäisin ohjein määritelty erikokoisten kotitalouksien kohtuullisten asumismenojen suuruus (STM 2013:4, Opas toimeentulotukilain soveltajille, s. 104, s. 107).

Sosiaali- ja terveysministeriö arvioi, että asumistason kohtuullisuutta arvioitaessa merkitystä voi olla sillä, että lastaan tapaavalla vanhemmalla on tapaamisoikeuden toteuttamisesta johtuva suurempi tilantarve (STM 2013:4, s. 107). Hallinto-oikeudet ovat puolestaan yleensä edellyttäneet, että vuokraa ei voi alentaa heti, vaan sopeutumisajaksi on annettava vähintään kolme kuukautta. Lisäksi vuokran kohtuullistamiseen ei voi ryhtyä, jos henkilöllä tai perheellä on asumiseen liittyviä erityistarpeita, kuten lapsen liikuntavammasta johtuva tilantarve tai lapsen mahdollisuus jatkaa samassa koulussa (STM 2011:15, Selvitys hallinto-oikeuksien toimeentulotukea koskevista päätöksistä vuosina 2008 – 2010, s. 34).

Toimeentulotukilain 7 b §:n lain esitöiden perusteluiden mukaan asumismenot on perusteltua ottaa kunnan ohjeistuksesta huolimatta todellisen suuruisina, jos toimeentulotuen hakijalla ei ole tosiasiasa mahdollisuutta saada paikkakunnalta asuntoa, jonka menot olisivat sen suuruiset kuin kunnan omassa ohjeistuksessa katsotaan kohtuulliseksi. (STM 2013:4, s. 107).

2012 keskineliövuokra vapaarahoitteisessa asunnossa oli 11,98 euroa neliöltä koko maassa jolloin 60 m<sup>2</sup> asunnossa vuokra olisi 718,80 €/kk. Pääkaupunkiseudulla keskineliövuokra vapaarahoitteisessa asunnossa oli 15,33 euroa neliöltä ja muualla maassa 10,36 euroa neliöltä. ARA -asuntojen keskineliövuokra oli 10,25 euroa koko maassa. Pääkaupunkiseudulla keskineliövuokra ARA -asunnoissa oli 11,26 euroa ja muualla maassa 9,72 euroa. Keskimääräisen asumistuen arvioidaan nousevan vuoden 2012 lopun 280 eurosta 288 euroon vuoden 2013 loppuun mennessä. Tiedot ilmenevät Tilastokeskuksen laatimasta vuokrien vuositilastosta. Tilasto perustuu työvoimatutkimuksen yhteydessä kerättävään haastatteluaineistoon

ja Kansaneläkelaitoksen asumistukirekisterin tietoihin. Vuokratilastossa on mukana noin 248 000 vuokra-asuntoa. (Suomen virallinen tilasto SVT, tiedote 8.3.2013)

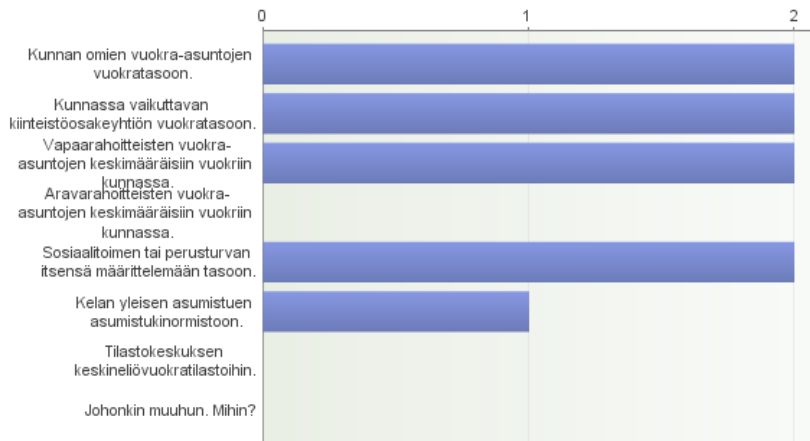
**Taulukko 3. Hyväksyttävät kokonaisasumismenot toimeentulotuessa (€/kk)**

Kunnat	As.menot (€/kk)/Yksin asuva	As.menot (€/kk)/3-henkinen perhe
Hamina	490	620
Kaakon kaksikko	Ei määritelty	Ei määritelty
Kotka	470	700
Kouvola	450	610
Pyhtää	430	640

Kouvolan ilmoittamat asumismenot tarkoittavat vuokran ylärajaa. Sen lisäksi voidaan huomioida vesimaksu ja lämmitys sähköä käyttäen.

Kyselyssä selvitettiin, mihin kohtuullisen asumiskulutason määrittely kunnissa perustuu. Vaikka kunnilla on oikeus harkita asumismenojen tarpeellista suuruutta, ministeriö korostaa, että asumistuen kohtuullisuusharkinnan tulisi olla tuen luonteesta johtuen väljempää kuin asumismenojen kohtuullisuusnormit asumistuessa (STM 2013:4, s.107). Kohtuullisuus-harkinta perustui vain yhdessä kunnassa ja osittain yleisen asumistuen asumistukinormistoon.

**Kuva 6. Perusteet kohtuullisten asumismenojen määrittelyyn kunnissa (max 2/kunta)**



Kunnan itsensä hallinnoimien aravaraohitteisten vuokra-asuntojen tai kokonaan/osittain kuntaomisteisten, aravaraohitteisten kiinteistöosakeyhtiöiden vuokra-asuntojen määrän arvioitiin olevan tarvetta vastaavalla tasolla Hamina, Kaakon kaksikon kunnissa ja Hamina. Aravaraohitteisten vuokra-asuntojen määrä arvioitiin tarpeeseen nähden riittämättömäksi Kotkassa ja Pyhtäällä.

### 3.3 Lastensuojelu

#### 3.3.1 Kirjaaminen/dokumentointi

*Lastensuojelun dokumentoinnin haasteita (Sosiaaliportti, Lastensuojelun käsikirja)*

Lastensuojelutyön tulee olla juridisesti ja eettisesti perusteltavissa, jolloin kirjallisen todistusaineiston olemassa olo nousee merkittävään asemaan. Dokumentointityö on vaativaa, koska kirjoittajalla ja dokumentoijalla on paljon valtaa ja vastuuta. Dokumentointia ohjaavat monet ulottuvuudet kuten lainsäädäntö, asiakkaiden tunteet, sosiaalityöntekijän oikeudet sekä byrokratia. Lastensuojelussa on esiintynyt käytännössä puutteita asioiden kirjaamisessa. Asiakaskertomuksista haetaan usein tuoreita tietoja asiakkaasta, mutta kirjaamiseen on varattu liian vähän aikaa. Kirjaamisen viiveiden takia tärkeääkin tietoa voi jäädä pois ja neuvottelun tunnelmaa ei enää myöhemmin tavoita. Lastensuojelun dokumentteja on monenlaisia, kuten on kirjoittajiakin. Lastensuojelutyössä esiintyy paljon käsitteitä, joiden merkitys pitää huolella tuntee asianmukaisen kirjoittamisen ja lainsäädännön velvoitteiden toteutumiseksi. Asiakas voi pyytää asiakirjojaan nähtäväksi. Tämän pitäisi vaikuttaa siihen, miten dokumentoidaan.

Sosiaaliasiamiehelle on välittynyt keskusteluista toimialueen kuntien työntekijöiden kanssa käsitys, että asiakastapahtumien kirjaaminen asianmukaisesti ja oikea-aikaisesti koetaan hyvin haasteelliseksi. Asioiden kirjaaminen on sitä helpompaa, mitä ripeämmin kirjaukset saadaan esim. asiakassuunnitelmapalaverien jälkeen tehdyksi. Kun välittömään dokumentointiin ei ole aikaa, kirjaukset saattavat joskus työtilanteista riippuen viivästyä paljonkin. Sosiaaliasiamies saa palautetta asiakkailta kirjallisten asiakassuunnitelmien ja muiden kirjausten viivästymisestä. Tehokas, jonkin verran käyttöön otettu työmenetelmä on asiakassuunnitelman tai muun kirjauksen laatiminen palaverin tai asiakaskäynnin yhteydessä. Asiakas voi saada halutessaan kirjauksesta kopion saman tien. Mahdolliset väärinkäsitykset voidaan korjata tai jos asiasta ollaan eri mieltä, asiakas voi vielä vaikuttaa oman käsityksensä riittävään esiin tuomiseen. Aikaa on varattava asiakkaan tapaamiseen enemmän, mutta koko prosessissa aikaa voi jopa säästyä ja kirjausten laatu saattaa parantua.

**Taulukko 4. Erillisen ajan varaaminen lastensuojelun dokumentointiin toimialueen kunnissa**

	Erillinen aika dokumentointiin	Ei erillistä aikaa dokumentointiin
Hamina		Ei
Kaakon kaksikko	Kyllä	
Kotka		Ei
Kouvola	Kyllä	
Pyhtää		Ei

Kolmessa kunnassa nähtiin kehitettävää lastensuojelun dokumentoinnissa suhteessa lain velvoitteisiin.

*”Enemmän aikaa, dokumentoinnin koulutusta, työprosessin mallinnus dokumentoinnissa, suunnitelmallisuutta.”*

*”Sosiaalityöntekijän ajan resursoiminen dokumentointiin ja koulutus lain mukaiseen dokumentointiin.”*

*”Tehostaminen, tiivistäminen sekä ajan tasalla pysyminen.”*

### **3.3.2 Sijaishuollon aikainen sosiaalityö**

*Sijaishuollon asiakassuunnitelma* (Sosiaaliportti, Lastensuojelun käsikirja)

Huostaan otettua lasta koskevaan asiakassuunnitelmaan kirjataan (lastensuojelulaki 30 §)

- sijaishuollon tarkoitus ja tavoitteet
- erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle
- erityisen tuen ja avun järjestäminen lapsen vanhemmille, huoltajille tai muille lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaaville henkilöille
- miten toteutetaan lapsen yhteydenpito ja yhteistoiminta lapsen vanhempien ja muiden lapselle läheisten henkilöiden kanssa
- miten lapselle järjestetään mahdollisuus tavata sosiaalityöntekijäänsä kahden kesken
- miten tietojen antaminen lapselle toteutetaan
- lapselle maksettavat käyttövarat
- miten otetaan huomioon lapsen edun mukaisella tavalla tavoite perheen jälleenyhdistämisestä

Asiakassuunnitelmaneeuvotteluissa on tärkeää, että kaikki osapuolet ovat mukana ja saavat sanoa mielipiteensä. Mahdolliset eriävät mielipiteet kirjataan ylös. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Laki velvoittaa asiakassuunnitelman tarkistamiseen erityisen huolenpidon päättyessä. Huostaan otetun lapsen vanhemmille on lisäksi laadittava vanhemmuuden tukemiseksi erillinen asiakassuunnitelma, jollei sen laatimista ole pidettävä tarpeettomana. Suunnitelma laaditaan tarvittaessa yhteistyössä muun sosiaali- ja terveydenhuollon kuten päihde- ja mielenterveyshuollon kanssa. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on arvioitava huostassa pidon jatkamisen edellytykset asiakassuunnitelman tarkistamisen yhteydessä (vähintään kerran vuodessa), lapsen tai huoltajan hakiessa huostassa pidon lopettamista tai kun se muutoin osoittautuu tarpeelliseksi.

Kuntia pyydettiin arvioimaan, miten suurta osaa (%) sijoitetuista lapsista on tavattu sosiaalityöntekijän kanssa kahden kesken vuoden aikana sekä miten suurelle osalle (%) sijoitettujen lasten vanhemmista on tehty lastensuojelulain 30.3 §:n mukainen, erillinen asiakassuunnitelma vanhemmuuden tukemiseksi ns. kuntoutussuunnitelma.

**Taulukko 5. Sijoitettujen lasten tapaamiset vuoden aikana ja oman, erillisen asiakassuunnitelman laatiminen sijoitettujen lasten vanhemmille**

	Sijoitettujen lasten tapaaminen vuoden aikana (%)	Erillinen asiakassuunnitelma sijoitettujen lasten vanhemmille (%)
Hamina	80	0
Kaakon kaksikko	100	50
Kotka	5 - 60	max 20
Kouvola	100	60
Pyhtää	50	20

Haminassa ei ole tehty erillisiä suunnitelmia sijoitettujen lasten vanhemmille, vaan niiden ilmoitetaan sisältyvän lasten asiakassuunnitelmiin, yhteisiin suunnitelmiin Väylän tai A-klinikan kanssa tai kotoutumissuunnitelmiin.

Kaikki kunnat arvioivat, että sijoituksen aikaisessa sosiaalityössä on heidän kunnassaan kehitettävää.

*”Toiminnan mallintaminen”*

*”Sijaishuollon muutokset, yhteistyö sijaishuollon kanssa, lasten tapaamiset”*

*”Vanhempien suunnitelmien ja kuntouttavan työotteen kehittämisen, lasten tapaamisten tehostaminen, perhehoitajien tukimuotojen vahvistaminen”*

*”Vanhojen perhehoitosopimusten päivittäminen”*

*”Resursseja lisää, täydennyskoulutus”*

(Sosiaaliportti, Lastensuojelun käsikirja)

Huostaanotto on voimassa toistaiseksi. Huostassa pito on lopetettava heti, kun huostassa pidon ja sijaishuollon tarvetta ei enää ole (Lastensuojelulaki 47 §). Alle 18-vuotiaan huostassa pidon lopettaminen edellyttää, että kasvuolot ovat olennaisesti parantuneet ja säilyneet riittävän hyvinä riittävän pitkään. Huostassa pito lakkaa viimeistään lapsen täyttäessä 18 vuotta. Tällöin huostassa pidon päätyttyä lapsi tai nuori siirtyy jälkihuoltoon.

Sosiaalityöntekijällä on velvollisuus huostassa pidon aikana pyrkiä perheen jälleenyhdistämiseen sikäli kuin se on mahdollista. Kuitenkin on huomioitava, että vaikka huostaanoton perusteita ei enää olisi, ei sitä voida lopettaa, jos lopettaminen on selvästi vastoin lapsen etua.

Huostassa pidon lopettamista on valmisteltava vähintään yhtä huolellisesti kuin huostaanottoa. Pitkään jatkuneen huostassa pidon ja sijaishuoltosijoituksen päättymisen vaikutukset lapsen kehitykselle on arvioitava erityisen huolellisesti.



**Taulukko 6. Huostassa pidon lopettamisen arvioinnin prosessi toimialueen kunnissa**

	Onko huostassa pidon lopettamisen arvioinnin prosessi kuvattu kunnassanne?
Kyllä, miten?	2
Harkinnassa	1
Ei	2

Kouvolassa huostassa pidon lopettamisen arvioinnin prosessi on kuvattu *”paperilla kirjallisesti ja lms-prosessikuvaus”*. Haminassa vastaava prosessi kuvataan *”lapsikohtaisesti, mutta yleinen prosessimalli on harkinnassa.”* Kaakon kaksikon kunnissa prosessi on harkinnassa. Kotka ja Pyhtää ilmoittavat, ettei huostassa pidon lopettamisen arvioinnin prosessia ole kuvattu.

### **3.3.3 Jälkihuolto**

*Jälkihuollon tavoitetilä (Sosiaaliportti, Lastensuojelun käsikirja)*

”Laadukasta jälkihuoltoa on tarjolla tasapuolisesti kaikille sijoitettuna olleille lapsille ja nuorille, riippumatta sijoitusmuodosta tai paikkakunnasta. Jälkihuollollinen tuki on jatkuvaa ja riittävää. Jälkihuolto tiedostetaan lapsen tai nuoren elämän sekä lastensuojelun onnistumisen kannalta olennaiseksi vaiheeksi, ja kunnat sekä sijaishuollon toimijat varaavat työhön resursseja sen mukaisesti. Tämä tarkoittaa konkreettisesti sitä, että työntekijällä on vain sen verran asiakkaita, että yhteydenpitoon ja lasten, nuorten sekä heidän perheidensä tukemiseen on riittävästi aikaa.

Jälkihuoltosuunnitelma, jossa on konkreettisia ja sopivan kokoisia tavoitteita, kirjataan kaikille jo sijaishuollon aikana, jolloin myös rakennetaan tietoisesti itsenäisen elämän alussa tarvittavia tietoja ja taitoja sekä harjoitellaan kotiutumista. Työntekijä rakentaa yhdessä kotiutuvan, toiseen sijaishuoltopaikkaan siirtyvän tai itsenäistyvän lapsen/nuoren kanssa kokonaisuuden, jossa kaikki häntä tukevat tahot voivat toimia yhteistyössä kohti yhteistä päämäärää. Nuori ja hänen lähiverkostonsa kohdataan arvostavasti ja voimavaroja etsien. Tarvitaan pitkäjänteistä kanssakulkemisen taitoa – työntekijä, johon nuori on saanut tutustua hyvissä ajoin ennen jälkihuollon alkamista. Olemassa olevat tukimuodot tunnetaan ja niitä käytetään laajasti, tilanteeseen soveltaen. Nuorille kehitetään uusia mahdollisuuksia koulutuksen suorittamiseen ja monimuotoiseen työtoimintaan.”

Kaikki kunnat arvioivat, että **jälkihuollossa on kehittämiskohteita** heidän kunnassaan verrattuna yllä esitettyyn tavoitetilään.

*”Resurssien ohjaaminen jälkihuollon työhön”*

*”Kokonaisuuden mallintaminen”*

*”Uusien koulutus- ja työmahdollisuuksien kehittäminen nuorille (seudullisesti)”*

*”Perhetukikeskus: Jälkihuoltoa tekevillä (ohjaajilla) ei ole riittävästi käytettävissä aikaa.*

*Avun ja tuen tarve vaihtelee paljonkin asiakkaasta riippuen. Ohjaajan on priorisoitava ja lai-*

*tostyo on ensisijainen. Lastensuojelu: Resursointi, sitouttaminen lapsi/nuori/vanhemmat, saattaen vaihtaminen”*

*”Kouvolan tulisi saada lisää nuorten tukiasumisen muotoja.”*

**Jälkihuolto**prosessin mallinnusta **nivelvaiheineen** on tehty joissakin kunnissa. Vastauksista voi tulkita, että Kouvolassa on tehty kokonaisvaltaisin mallinnus ja lms-prosessikuvaus. Haminaassa perhetukikeskuksessa on tehty jälkihuollon prosessikuvaus 2009. Kotkassa nuorisoryhmässä on jälkihuoltoon erikoistunut työntekijä. Pyhtää ja Kaakon kaksikko ilmoittavat, ettei jälkihuoltoprosessia ole mallinnettu.

### 3.3.4 Tarkastusoikeus

Jokaisella on oikeus tarkastaa itseään ja huollossaan olevia lapsia koskevat henkilörekisteriin talletetut tiedot. Tarkastusoikeudesta säädetään **henkilötietolaissa** (523/1999). Tarkastusoikeuden nojalla on oikeus nähdä tiedot tai saada niistä pyynnöstä jäljennökset. Tarkastusoikeus on pääsääntö, mutta eräissä laissa säädetyissä tilanteissa tarkastusoikeutta ei ole. Siinä tapauksessa asiakkaalle annetaan kirjallinen kieltäytymistodistus, jossa ilmoitetaan kieltäytymisen syy. Mikäli tarkastusoikeudesta on kieltäydytty tai tietoja ei ole annettu kolmen kuukauden kuluessa, asiakas voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi. Tietoja voidaan myös perustellusti oikaista, poistaa tai täydentää asiakkaan pyynnöstä.

Sosiaaliamiehiteltä kysytään usein neuvua tarkastusoikeuteen ja tietojen korjaamiseen liittyen. Asiamiehelle on muodostunut käsitys, että etenkin lastensuojeluasioissa henkilötietolain mukaista tarkastusoikeutta käytetään paljon. Eräissä tilanteissa, tiedonsaanti voi perustua myös **lain viranomaisten toiminnan julkisuudesta** (621/1999) mukaiseen asianosaisen tiedonsaantioikeuteen.

Kuntakyselyssä selvitettiin, kuinka moni lastensuojelun asiakas tai vanhempi on käyttänyt tarkastusoikeuttaan vuoden aikana omiin tai huollettavan lastensuojelun dokumentteihin.

**Taulukko 7. Tarkastusoikeuden käyttäminen omiin tai huollettavan lastensuojelun dokumentteihin v. 2012**

	Asiakas/henkilö
Hamina	5
Kaakon kaksikko	8
Kotka	0
Kouvola	48
Pyhtää	2

### 3.3.5 Lastensuojelun nykytilasta valtakunnallisesti

Sosiaali- ja terveysministeriön väliraportin, Toimiva lastensuojelu (2012:28), mukaan suuri enemmistö lapsista voi hyvin, mutta 1990-luvun puolivälistä alkaen on jatkuvasti kasvaneelle vähemmistölle kasautunut yhä vaikeampaa pahoinvointia. lasten pahoinvointi on kasautunut yhä selvemmin perheittäin ja siirtyy sukupolvelta toiselle. Edellä kuvattuun kehitykseen on lasten ja perheiden palvelujen vastaus ollut erityispalvelujen lisääntyminen ja peruspalveluiden oheneminen. Tyypillinen esimerkki on lapsiperheille suunnatun kotipalvelun lähes totaalinen katoaminen.

Sosiaali- ja terveysministeriön väliraportissa hyvään lastensuojeluun kuuluu kuulluksi tuleminen ja hyvä vuorovaikutus asiakassuhteissa, osallisuus itseä koskevien ratkaisujen valmistelussa ja päätöksenteossa, lastensuojelun asiakassuhteiden pysyvyys, väkivallan ja kaltoinkohtelun tunnistaminen ja lastensuojelun ja muiden palvelujen suhde.

Lastensuojelun uudistuksessa tavoitteena oli vahvistaa ehkäisevää työtä ja varhaista puuttumista lasten ja perheiden ongelmiin. Ehkäisevän työn ja varhaisen puuttumisen oletettiin vähentävän raskaiden toimenpiteiden tarvetta, kuten lasten sijoittamista kodin ulkopuolelle. Tämä tavoite ei ole kuitenkaan toteutunut vaan lasten kiireellisten sijoitusten lukumäärät ovat kasvaneet räjähdysmäisesti vuoden 2007 jälkeen.

Selvitystyöryhmän toimeksianto oli selvittää lastensuojelun tilaa. Tavoitteena on löytää keinoja lasten ja perheiden palvelujen parantamiseen niin, että voitaisiin ehkäistä ja vähentää väkivallantekoja perheissä. Palvelujen uudistaminen edellyttää resurssien tarkastelun lisäksi huomion kiinnittämistä myös toimintoja määrittelevään lainsäädäntöön sekä työkäytäntöihin. Tärkeintä uudistamisessa on lapsen edun ensisijaisuus.

### 3.4 Lastensuojelun edunvalvonta

Huoltajan tehtävänä on valvoa lapsen etua ja käyttää puhevaltaa häntä koskevissa asioissa. Lastensuojelussa syntyy kuitenkin joskus tilanteita, joissa huoltaja ei voi toimia puolueettomasti lapsen edunvalvojana. Vuoden 2008 alussa voimaan tulleen lastensuojelulain (417/2007) 22 § mukaan lapselle tulee määrätä edunvalvoja, jos huoltaja ei voi puolueettomasti valvoa lapsen etua ja samalla edunvalvojan määrääminen on tarpeellista asian selvittämiseksi tai lapsen edun turvaamiseksi. (<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/Lastensuojelunedunvalvonta/>)

Perusteltu syy lastensuojelun edunvalvojan hankkimiseen on olemassa silloin, kun voidaan objektiivisesti arvioiden olettaa, että huoltaja joutuu lojaliteettiristiriitaan tai on ilmeinen eturistiriita niin, että hänen puolueettomuutensa vaarantuu.

Esimerkkejä ilmeisestä eturistiriitatilanteesta huoltajan ja lapsen välillä:

- Huoltajaa tai hänelle läheistä henkilöä epäillään lapsen pahoinpitelystä tai seksuaalisesta hyväksikäytöstä
- Huoltaja ei terveydentilansa vuoksi kykene käyttämään puolueettomasti lapsen puhevaltaa

- Huoltajat eivät kykene esim. asiakassuunnitelmaa tarkistettaessa erottamaan riittävästi toisistaan omia ja lasten tarpeita ja siten puolueettomasti valvomaan lapsen etua ([KKO 2004:4](#))
- Huoltajan passiivisuus käyttää lapsen puhevaltaa
- Lapsen yksityisyyden suojaan liittyvät kiistatilanteet ([HE 137/1999](#))

Erimielisyys huoltajan ja lapsen tai huoltajan ja sosiaalityöntekijän välillä ei riitä perusteeksi edunvalvojan määräämiselle. (<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-fi/lastensuojelunedunvalvonta/lastensuojenedunvalvonta/>)

Lapsi voi tarvita edunvalvojaa lastensuojeluprosessissa tiettyihin vaiheisiin ja rikosoikeudellisissa prosessissa oikeusavustajan ohella valvomaan lapsen etua ja käyttämään puhevaltaa. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän velvollisuutena on huolehtia siitä, että lapselle lastensuojeluasiassa haetaan edunvalvojaa silloin kun hakemisen edellytykset täyttyvät.

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom koordinoi vuosina 2012 - 2014 lastensuojelun edunvalvontaa Haminan, Kotkan, Kouvolan, Virolahden, Miehikkälän, Pyhtään ja Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden alueella.

(<http://www.socom.fi/lastensuojelunedunvalvonta>)

**Taulukko 8. Lastensuojelulain 22 §:n mukaisten edunvalvontahakemukset (kpl) ja määrätty edunvalvojat (kpl)**

	Haettu lastensuojeluprosessiin (kpl)	Haettu rikosprosessiin (kpl)	Haettu lastensuojelu ja rikosprosessiin (kpl)	Määrätty edunvalvoja (kpl)
Hamina	2	-	-	-
Kaakon kak-sikko	-	-	-	-
Kotka	1	6	2	9
Kouvola	5	1	-	5
Pyhtää	-	-	-	-
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>14</b>

### 3.5 Vammaispalvelut – henkilökohtainen apu

Vammaispalvelulakiin (380/1987) 1.9.2009 lukien tulleista muutoksista yksi keskeisimmistä koski henkilökohtaista apua. Henkilökohtainen apu muuttui subjektiiviseksi oikeudeksi (8 § 2). Mikäli henkilö katsotaan lain tarkoittamalla tavalla vaikeavammaiseksi, hänelle on myönnettävä henkilökohtaista apua määrärahoista riippumatta. Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtainen apu kattaa avustamisen kaikilla elämän alueilla: päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Nykyinen vammaispalvelulaki (8 d §) antaa vaihtoehtoja henkilökohtaisen avun järjestämistapoihin:

1. Vaikeavammaisen henkilö toimii henkilökohtaisen avustajan työnantajana.
2. Kunta antaa vaikeavammaiselle henkilölle palvelusetelin avustajapalvelun hankkimista varten.
3. Kunta hankkii avustajapalvelun ostopalveluna, järjestää palvelun itse tai yhteistyössä muiden kuntien kanssa.

Järjestämistapoja voidaan myös yhdistää toisiinsa. Ennen lainmuutosta henkilökohtainen avustajajärjestelmä perustui ainoastaan työnantajamalliin. Se on edelleen käytetyin tapa, mutta edellyttää vaikeavammaiselta henkilöltä kykyä ja halua toimia työnantajana. Hallituksen esityksen (HE 166/2008) perusteluissa todetaan, että vaihtoehtojen tarkoituksena on mm. tukea ja edistää vaikeavammaisen henkilön yhdenvertaista oikeutta elää yhteisössä ja edesauttaa häntä tekemään samanlaisia valintoja kuin muutkin ihmiset.

Laissa (8 d §) korostetaan, että henkilökohtaista apua järjestettäessä on otettava huomioon vaikeavammaisen henkilön oma mielipide ja toivomukset sekä palvelusuunnitelmassa määriteltä yksilöllinen avuntarve ja elämäntilanne kokonaisuudessaan. Kunta päättää järjestämistavasta, mutta tarkoitus on, että kunnissa on käytössä tasapuolisesti kaikki vaihtoehtoiset mallit. Palvelusetelin käyttö on lähtenyt liikkeelle erityisen hitaasti. Sen on ajateltu soveltuvan etenkin pieniin viikottaisiin avustajatuntimääriin vastaamiseen tai esimerkiksi vakituisen avustajan sijaistamiseen. Vaikeavammaisen henkilö voi tosin kieltäytyä palvelusetelin käyttämisestä palvelusetelilain 6 §:n 1 momentin nojalla, jolloin palvelu on järjestettävä muulla tavalla (STM, Kuntainfo 4/2009).

Henkilökohtaisen avun asiakasmäärät nousivat merkittävästi vuoden 2009 lakimuutoksen jälkeen. Kun henkilökohtaista apua sai v. 2009 koko maassa 6 598 henkilöä, v. 2011 määrä oli 11 304 henkilöä (muutos 71 %).

(<http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu/hakusivu?gro> )

Henkilökohtaista apua saavien määrä on lisääntynyt Kymenlaakson kunnissa maltillisemmin. Kouvolassa määrä on kasvanut eniten.

**Taulukko 9. Henkilökohtaisen avun asiakasmäärät vv. 2009 - 2011**

	v. 2009	v. 2010	v. 2011
Hamina	18	27	30
Kaakon kaksikko	2	2	4
Kotka	66	80	86
Kouvola	132	174	209
Pyhtää	5	7	7

THL kerää kolmen vuoden välein tietoa vammaisten palveluista kunnissa. Kuntakyselyn pohjana käytettiin THL:n viimeisintä tilastoraporttia (35/2011), Vammaisten palvelut 2010 –

Kuntakyselyn osaraportti. Valtakunnallisen kyselyn vammaisten palveluja koskevaan osioon vastasi 250 kuntaa eli kunnista vastasi 73,1 %. Koska kato oli niinkin suuri, tuloksia ei raportoitu kuntakohtaisesti. Valtakunnallisia tuloksia voi kuitenkin verrata sosiaaliasiamiehen kuntakyselyn 2012 vastauksiin.

THL:n kyselyssä vuodelta 2010 henkilökohtaisen avun yleisin järjestämistapa oli työnantajamalli, jossa asiakas toimii henkilökohtaisen avustajan työnantajana (71,7 %). Kunta hankki avustajapalvelua ostopalveluna 16,5 %:lle asiakkaista. Useamman järjestämistavan yhdistelmänä henkilökohtainen apu järjestettiin 3,7 %:lle asiakkaista. Kunta järjesti itse palvelun 8,0 %:lle asiakkaista. Palvelusetelin käyttö oli marginaalista (0,1 %).

Henkilökohtaisen avun järjestämistapojen jakautuminen kunnissa näkyy seuraavassa taulukossa. Etenkin ostopalvelujen osuus vaihtoehtona työnantajamallille on vahvistunut suuremmissa kunnissa. Palvelusetelin käyttö vaihtoehtona on vielä vähäistä.

**Taulukko 10. Henkilökohtaisen avun saajat järjestämistavan mukaan (hlö)**

	Työnantajamalli	Ostopalvelu	Palveluseteli	Kunnan itsensä järjestämä	Useampi järjestämistapa, yhdistelmä
Hamina	7	9	2	0	10
Kaakon kaksikko	3	1	0	0	1
Kotka	67	34	0	0	8
Kouvola	192	49	0	15	5
Pyhtää	10	0	0	0	0
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>279 (67,5 %)</b>	<b>93 (22,5 %)</b>	<b>2 (0,4 %)</b>	<b>15 (3,6 %)</b>	<b>24 (5,8 %)</b>

Vuoden 2010 valtakunnallisesta kyselystä ilmeni, että kunnat kokivat vaikeuksia henkilökohtaisen avun järjestämisessä (jonkin verran vaikeuksia 44,4 %, huomattavia vaikeuksia 4,2 %). Pääsyy oli avustajien saatavuus etenkin pieniin tuntimääriin ja sijaisuuksiin. Sopivan avustajan löytyminen ja asiakkaan toimiminen työnantajana aiheuttivat vaikeuksia samoin kuin laintulkintojen vaikeudet ja soveltamisohjeiden puutteellisuus.

Kuntakyselyssä 2012 kaikki Kymenlaakson kunnat ilmoittivat, ettei henkilökohtaisen avun järjestämisessä ole koettu ongelmia. Erityisiä kehittämistarpeita ei myöskään esitetty. Perusteluna tilanteeseen tuotiin yhdessä vastauksessa esiin henkilökohtaisen avun keskuksen Henkan toiminta Kymenlaaksossa ja Etelä-Karjalassa 1.1.2010 alkaen. Henkka pitää yllä avustajarekisteriä, välittää avustajia työsuhteisiin sekä neuvoa, ohjaa ja perehdyttää avustajia ja vammaisia työnantajana toimivia henkilöitä. Socom koordinoi kuntien yhdessä rahoittamaa toimintaa. Toisena henkilökohtaisen avun järjestämistä helpottavana asiana mainittiin palkkahallinnon keskittäminen tilitoimistolle. Myös palvelusetelin käytön uskotaan jatkossa osaltaan helpottavan henkilökohtaisen avun järjestämistä.

Henkilökohtaisen avun menot ovat kasvaneet viime vuosina. Vammaisten palvelut 2010 - kyselyyn vastanneissa kunnissa henkilökohtaisen avun menot kasvoivat vuodesta 2009 vuoteen 2010 27,4, %. Vuodelle 2011 oli budjetoitu 21,2 % edellisvuotista enemmän.

Toiminta-alueen kaikissa kunnissa Haminaa lukuun ottamatta henkilökohtaisen avun kokonaismenot nousivat vuodesta 2011 vuoteen 2012. Vuodelle 2013 varattuja määrärahoja on siitä huolimatta vähennetty kaikissa kunnissa. Henkilökohtaiseen apuun varatut määrärahat ylittyivät vuosina 2011 ja 2012 suurimmissa kunnissa Haminassa, Kotkassa ja Kouvolassa. Pyhtäällä ja Kaakon kaksikon kunnissa varatut määrärahat riittivät.

**Taulukko 11. Henkilökohtaisen avun kokonaismenot vv 2011 – 2012 ja v:lle 2013 henkilökohtaiseen apuun budjetoidut varat**

	V. 2011 Kokonaismenot (€)	v. 2012 Kokonaismenot (€)	V. 2013 Budjetoitu (€)	v. 2013 Budjetoitu (€/asukas)
Hamina	478 730	478 068	440 000	20,70
Kaakon kaksikko	170 000	199 000	ei budjetoitu erikseen	ei budjetoitu erikseen
Kotka	2 081 280	2 342 816	2 200 000	40,12
Kouvola	2 583 250	3 449 179	2 963 000	34,00
Pyhtää	13 200	15 200	11 000	20,75

**Taulukko 12. Henkilökohtaiseen apuun varattujen määrärahojen ylittyminen vv. 2011 - 2012 (kyllä/ei)**

	v. 2011	v. 2012
Hamina	kyllä	kyllä
Kaakon kaksikko	ei	ei
Kotka	kyllä	kyllä
Kouvola	kyllä	kyllä
Pyhtää	ei	ei

### 3.6 Omaishoito ja omaishoidon tuki

Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotioloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoidon tuki puolestaan on kokonaisuus, joka sisältää hoidettavalle annettavat tarvittavat palvelut sekä omaishoitajalle annettavan hoitopalkkion, vapaan ja omaishoitoa tukevat palvelut. Omaishoidon tuesta tuli vuonna 2006 lakisääteinen (937/2005) sosiaalipalvelu, jonka järjestämisestä kunnan tulee huolehtia määrärahojensa puitteissa. Lain tarkoituksena on edistää hoidettavan edun mukaisen omaishoidon toteuttamista turvaamalla riittävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, hoidon jatkuvuus ja omaishoitajan työn tukeminen.

Sosiaali- ja terveysministeriö laati oppaan (Omaishoidon tuki. Opas kuntien päättäjille. STM 2005:30) omaishoidon tuen sisällöstä ja myöntämisedellytyksistä, hoidettavan palvelutar-

peen arvioinnista sekä hoito- ja palvelusuunnitelman ja omaishoitosopimuksen laatimisesta. Oppaassa selvitetään hoitopalkkioiden määräytymisperusteita, hoitajan oikeuksia vapaisiin sekä hoidettavalle ja hoitajalle annettavia palveluja ja niistä perittäviä asiakasmaksuja. Tavoitteena oli myös selkiyttää ja yhtenäistää omaishoidon tuen myöntämiskäytäntöjä.

Omaishoitoon kehittämisohjelma ja tukeen lisää valtionosuutta

Hallitus päätti vuonna 2012 kansallisen omaishoidon kehittämisohjelman laatimisesta ja STM asetti tehtävään **KOHO -työryhmän** ajalle 1.2.2012 - 31.12.2013. Omaishoidon kehittämisohjelmaan sisällytetään tällä ja seuraavalla hallituskaudella toteutettavat omaishoitoa koskevat tavoitteet ja toimenpiteet, toimenpiteiden kustannusten ja muiden vaikutusten arviointi sekä toimeenpanosuunnitelma. KOHO -työryhmä koordinoi eri hallinnonalojen, kuntien, järjestöjen ja muiden toimijoiden toimenpiteitä, yhteistyötä ja työnjakoa omaishoidon kehittämisessä sekä selvittää tarpeelliset säädösmuutokset. Kehittämisohjelmaluonnoksesta järjestetään lausuntokierros keväällä 2013 ja ohjelma sekä Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen toteuttama kuntakysely omaishoidon tuen nykytilasta valmistuvat vuoden 2013 loppuun mennessä.

Valtion vuoden 2013 talousarvioon lisättiin 10 miljoonaa euroa pysyvää valtionosuutta omaishoidon tukipalvelujen kehittämiseen kunnissa. Valtionosuus on noin 31 prosenttia palvelun kokonaiskustannuksista ja tarkoituksena on, että valtionosuuden lisäyksen johdosta kunnat lisäävät omaishoitoa tukevia palveluja noin 32 miljoonalla eurolla (valtionosuus on 10 miljoonaa ja kuntien osuus noin 22 miljoonaa).

Kunnille suositellaan, että valtionosuuden lisäys käytettäisiin nykyisten omaishoidon tuen piirissä olevien omaishoitajien ja hoidettavien palveluihin, ensisijaisesti omaishoitoperheiden toiveet huomioon ottaviin kotiin annettaviin palveluihin ja omaishoitajien jaksamista tukeviin palveluihin. Näitä ovat esimerkiksi kotipalvelu tukipalveluineen sekä omaishoitajan vapaan aikaiset hoidettavan palvelut. Omaishoitajan vapaan aikaisia palveluja on tarpeen monipuolistaa painottamalla toimeksiantosopimukseen perustuvaa sijaishoitoa hoidettavan kotona, perhehoitolain mukaista perhehoitoa ja lisäämällä palvelusetelin käyttöä.

### **3.6.1 Omaishoidon tuen määriä ja määrärahoja Kymenlaakson kunnissa**

Sosiaaliamies saa vuosittain vain vähän omaishoidon tukeen liittyvää palautetta. Etelä-Kymenlaakson kunnilla on yhteiset seudulliset kriteerit omaishoidon tuen myöntämiseen ja myös hoitopalkkioiden määrät ovat yhtenäiset. Pohjois-Kymenlaakson kunnilla oli yhteinen ohjeistus omaishoidon tuesta jo ennen kuntien yhdistymistä uudeksi Kouvolaksi. Nämä seudulliset kriteerit ovat Kouvolassa edelleen käytössä niin, että niitä on vuosittain tarkistettu ja tarkennettu. Kouvolan ja Etelä-Kymenlaakson kuntien hoitopalkkioiden määrät eri tuki-luokissa eivät eroa toisistaan merkittävästi. Kaikissa toiminta-alueen kunnissa omaishoidon tuki myönnetään määrärahasidonnaisuudesta huolimatta kaikille hakijoille, joiden katsotaan



täyttävän asetetut kriteerit. Tulkintaa ja linjausta joudutaan silti tekemään koko ajan hakijoiden yksilöllisten tarpeiden ja olosuhteiden mukaisesti.

Omaishoidon tuki valittiin yhdeksi sosiaaliasiamiesten yhteisen kuntakyselyn aiheeksi, koska on ilmennyt, että yleisesti omaishoidon tuen tukiluokkien ja palkkioiden määrät voivat vaihdella kunnissa huomattavasti. Joissain kunnissa määrärahat ovat riittämättömät ja tukea joudutaan jonottamaan. Omaishoito on myös valtakunnallisesti ajankohtainen tarkastelun kohde.

**Taulukko 13. Omaishoidon tukeen varatut ja käytetyt määrärahat (€) vuosina 2011 ja 2012 ja omaishoidon tukeen varatut määrärahat (€) v. 2013**

	v. 2011 varatut €	v. 2011 käytetyt (€)	v. 2012 varatut (€)	v. 2012 käytetyt (€)	v. 2013 varatut (€)
Hamina	699 600	791 856	728 500	936 136	746 900
Kaakon kaksikko	170 000	168 020	199 000	193 749	199 000
Kotka	2 442 000	2 347 343	2 382 000	2 415 050	2 400 000
Kouvola	3 745 503	3 745 503	3 953 000	3 902 719	3 898 700
Pyhtää	132 300	162 587	152 000	174 851	152 000

Kaikissa kunnissa omaishoidon tukeen on käytetty vuonna 2012 enemmän varoja kuin vuonna 2011. Kaakon kaksikon kuntia lukuun ottamatta kunnat ovat budjetoineet vuodelle 2013 vähemmän kuin edellisenä vuonna on käytetty omaishoidon tukeen.

**Taulukko 14. Omaishoidon tuen hakijoiden ja saajien määrät vuosina 2011 ja 2012 sekä omaishoidon vapaiden käyttäneiden omaishoitajien määrä v. 2012**

	Hakijat v. 2011	Hakijat v. 2012	Saajat v. 2011	Saajat v. 2012	Omaishoidon vapaiden käyttö v. 2012
Hamina	80	14	66	11	70
Kaakon kaksikko	24	8	54	57	15
Kotka	153	169	569	558	208
Kouvola	320	316	897	943	501
Pyhtää	45	49	45	47	ei vast.

Omaishoidon tukea hakevien määrä kunnittain on vaihdellut melko paljon kahtena edellisellä vuonna. Hakijoiden määrä ei ole välttämättä noussut vuodesta 2011 vuoteen 2012, vaan kolmessa kunnassa päinvastoin laskenut. Kysymykseen omaishoidontuen saajien määrästä vuosina 2011 ja 2012 Hamina ja Pyhtää ovat ilmoittaneet myönnettyjen tukien määrän ko. vuosien hakemuksista. Muut kunnat ovat ilmoittaneet omaishoidon tukea saaneiden yhteismäärän vuosina 2011 ja 2012. Kysymyksenasettelu ei ole ollut riittävän tarkka, koska se on voitu tulkita eri tavoin. Omaishoitajista edelleen vain osa käyttää omaishoidon lakisääteisiä vapaita.

## 4 KUNNITTAISTA TARKASTELUA TOIMINTAVUODELTA

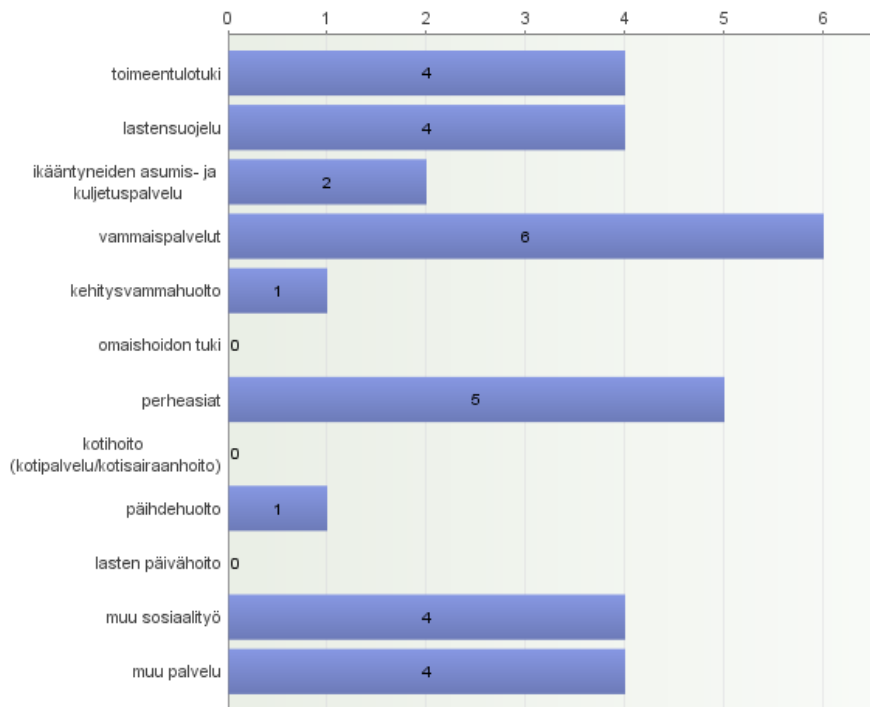
### 4.1 Hamina

Asiakastapausten yhteismäärä v. 2012 oli **31 kpl** (v. 2011/23, v. 2010/33, v. 2009/29).

Asiatapahtumat jakoutuivat hyvin tasaisesti eri sosiaalihuollon sektoreille. Aiemmista vuosista poiketen, **toimeentulotuki** ei edustanut suurinta asiaryhmää (**4 kpl**). Eniten yhteydenottoja tuli **vammaispalveluista (6 kpl)**. **Elatusapu- ja lasten tapaamisoikeusasioita** koskevia tapauksia oli **5 kpl**. **Lastensuojeluasioissa** oli yhteydenottoja **4 kpl**. Luokkaan **muu sosiaalityö** tilastoitiin **4** yhteydenottoa. Asiat koskivat mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja sekä yleisiä kysymyksiä sosiaalipalveluista.

Yhteydenotoista 15 kpl oli luonteeltaan tiedusteluja palveluista, asiakkaan oikeuksista ym. Yhtä monessa tapauksessa asiakas ilmaisi tyytymättömyyttä, joka saattoi kohdistua samalla kertaa useaan asiaan. Tyytymättömyys kohdistui useimmin palvelun toteuttamiseen (9) ja annettuun päätökseen (7). Syitä olivat myös kohtelu (3), itsemääräämisoikeus (3), käsittely-aika (1) ja asiakasmaksut (1).

**Kuva 7. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2012 (n = 31)**



#### *Oikeusturvakeinojen käyttäminen:*

Haminassa ei jätetty yhtään sosiaalihuollon asiakaslain mukaista **muistutusta** v. 2012, kuten ei edellisenäkään vuonna.

**Perusturvalautakunnan yksilöjaosto** sai päätettäväkseen **12 oikaisuvaatimusta**, joista 9 kpl koski toimeentulotukea ja 3 kpl vammaispalvelua. Jaosto **muutti tai palautti** viranhaltijan **päätöksen 5** tapauksessa.

Jaoston päätöksestä valitettiin edelleen Kouvolan hallinto-oikeuteen 2 kertaa. Hallinto-oikeus antoi 2 päätöstä, joissa jaoston päätös muuttui tai palautettiin uudelleen valmisteltavaksi.

**Korkein hallinto-oikeus** ratkaisi viime vuonna **2** tapaus, joissa päätös oli kummassakin asiakaan eduksi.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston kanteluratkaisut ja muut valvonta-asiat v. 2012 (tehtäväalue/toimenpide):

Muu oma-aloitteisesti vireille otettu asia 1 kpl: lastensuojelu/ei toimenpiteitä.

Aluehallintovirasto ei ratkaissut viime vuonna yhtään **kanteluasiaa** Haminasta.

Viime vuonna jätettyjä kanteluita on **vireillä 2 kpl**, joista toinen koskee vanhustenhuoltoa ja toinen mielenterveyspalveluja (yksityinen palveluntuottaja).

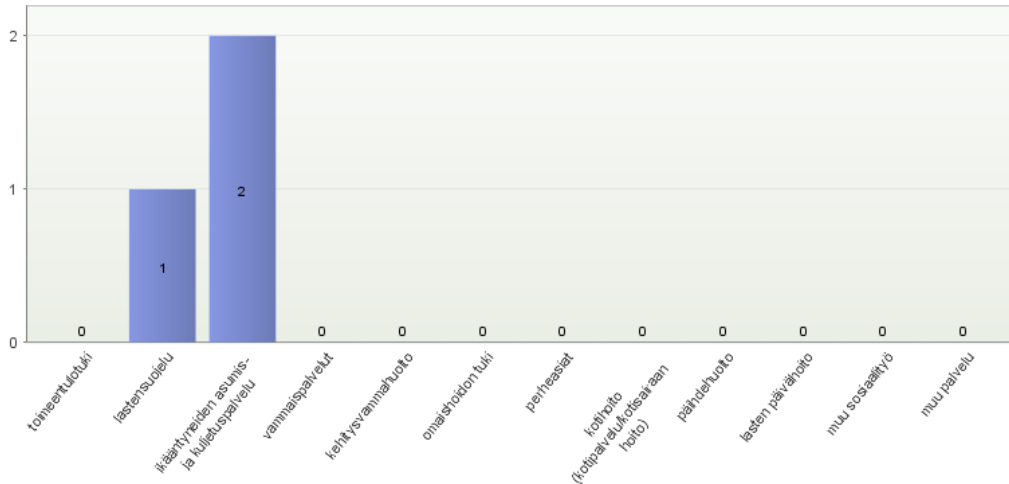
#### **4.2 Kaakon kaksikko - Miehikkälä ja Virolahti**

V. 2012 asiatapahtumia oli Miehikkälässä **3 kpl** (v. 2011/3, v. 2010/9, v.2009/3) ja Virolahdella **17 kpl** (v. 2011/20, v. 2010/12, v. 2009/8). Kaakon kaksikossa oli tapauksia yhteensä **20 kpl**.

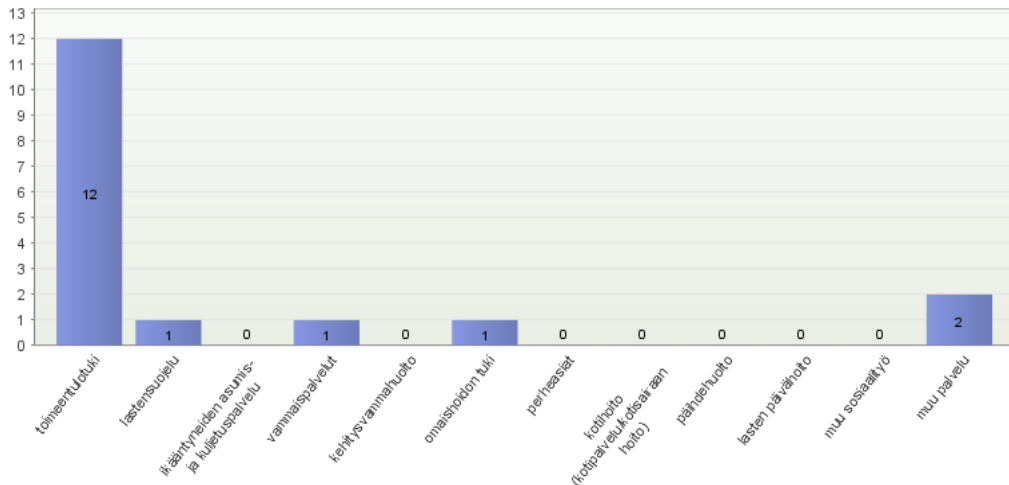
**Toimeentulotukiasiat (12 kpl)** ovat olleet vuodesta toiseen suurin asiaryhmä Virolahden yhteydenotoista. Se on suuri määrä asukaslukuun ja toimeentulotukiasiakkuuksiin nähden. Sosiaaliamiehelle välittyneen käsityksen mukaan se ei kerro erityisistä ongelmista toimeentulotukikäsittelyssä. Enemminkin kunnassa toimeentulotukiasiakkaat ovat oppineet käyttämään asiamiehen palveluja kokemissaan ongelmatilanteissa ja myös työntekijöiden kynnys ottaa itse yhteyttä sosiaaliamieheen on matala.

Kaakon kaksikon yhteydenotoista 8 kpl oli tiedusteluluonteisia ja 12 tapauksessa asiakas ilmaisi tyytymättömyyttä. Syynä saattoi olla samassa tapauksessa usea eri asia. Tyytymättömyyttä aiheuttivat palvelun toteuttaminen (7), päätökset (5), jonotus- ja käsittelyaika (3), itsemääräämisoikeus (2) ja kohtelu (1).

Kuva 8. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2012, Miehikkälä (n = 3)



Kuva 9. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2012, Virolahti (n = 17)



*Oikeusturvakeinojen käyttäminen:*

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia **muistutuksia** sosiaalipalveluista jätettiin toimintavuonna **3 kpl** (v. 2011/1).

**Sosiaali- ja terveyslautakunnan jaosto** ratkaisi **8 oikaisuvaatimusta** (v. 2011/5), joista 5 kpl koski toimeentulotukea. Lastensuojelua tai vammaispalvelua koskevia oikaisuvaatimuksia ei tullut jaoston käsittelyyn. Lautakunta ei muuttanut oikaisuvaatimuksen johdosta kertaakaan viranhaltijan tekemää päätöstä (v. 2011/0). Viranhaltijan tekemää päätös voitiin sen sijaan ratkaista **itse-oikaisuna** asiakkaan eduksi **2** tapauksessa.

Lautakunnan päätöksestä **valitettiin** edelleen **Kouvolan hallinto-oikeuteen 2** kertaa (v. 2011/2). Hallinto-oikeus ei muuttanut tai palauttanut antamallaan ratkaisulla lautakunnan

antamia päätöksiä v.2012. **Korkein hallinto-oikeus** antoi **2** päätöstä, joista kumpikaan ratkaisu ei ollut asiakkaan eduksi.

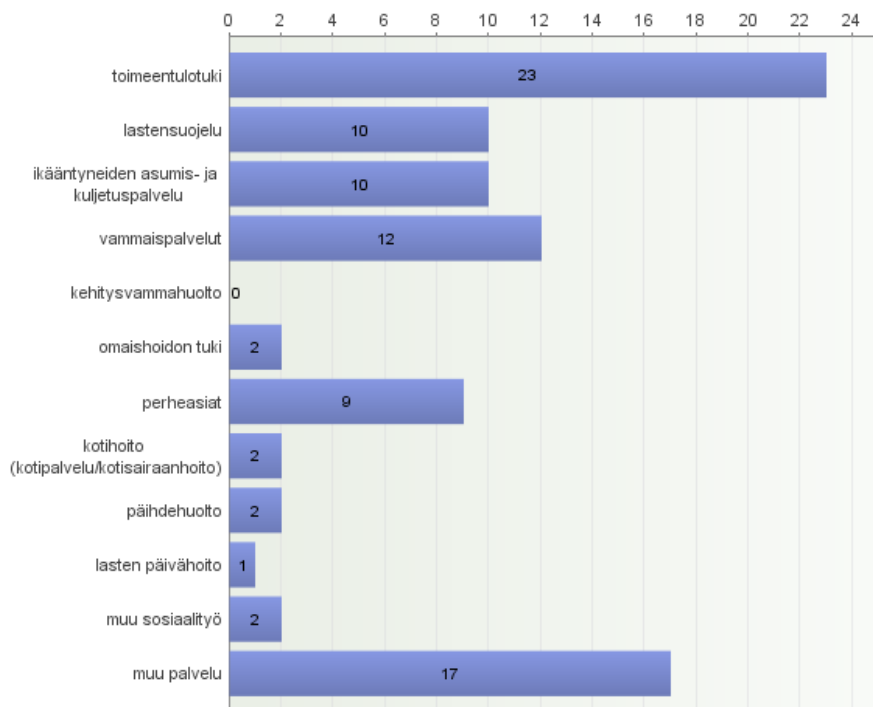
Kaakon kaksikosta ei jätetty v. 2012 yhtään **kantelua Etelä-Suomen aluehallintovirastoon**. Samoin aluehallintovirasto ei ratkaissut kanteluita tai muita valvonta-asioita Kaakon kaksikosta.

### 4.3 Kotka

Asiatapahtumia v. 2012 oli **90 kpl** (v. 2011/80, v. 2010/99, v. 2009/103, v. 2008/93). **Toimeentulotukiasioita** oli 23 kpl. Se on suhteellisen vähän (25,6 %) kuten edellisellä vuonna (17). Palvelutakuun määräajassa pysymisessä on alkanut olla vaikeuksia toimeentulohakemusten lisääntyessä, mutta ainoastaan yhdessä toimeentulotukiyhteydenotossa annettiin palautetta viiveestä käsittelyssä. Seuraavaksi eniten otettiin yhteyttä **vammaispalveluasioissa** (12), **lastensuojeluasioissa** (10), **ikäntyneiden asumis- tai kuljetuspalveluissa** (10), **lasten elatukseen, huolto- ja tapaamisoikeuteen** liittyvissä asioissa (9). Lisäksi tuli yksittäisiä yhteydenottoja **omaishoidon tuesta** (2), **kotihoidosta** (2), **päihdehuollosta** (2), **lasten päivähoidosta** (1) sekä **muusta sosiaalityöstä** (2).

Yhteydenotoista 38 % oli tiedusteluluonteisia ja 62 %:ssa tapauksista ilmaistiin tyytymättömyyttä. Tyytymättömyys kohdistui eniten vammaispalveluihin (12), toimeentulotukeen (9), lastensuojeluun (7) ja ikääntyneiden asumis- tai kuljetuspalveluihin (6). Tyytymättömyyden syyt olivat useimmin palvelun toteuttaminen (31), annetut päätökset (22) ja jonotus- tai käsittelyaika (9). Sama tapaus saattoi sisältää enemmän kuin yhden syyn tyytymättömyyteen.

**Kuva 10. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2012 (n = 90)**



*Oikeusturvakeinojen käyttäminen:*

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin **3 kpl** (v. 2011/3).

**Sosiaali- ja terveyslautakunnan yksilöjaosto** sai v. 2012 ratkaistavakseen **43 oikaisuvaatimusta**. Niistä koski toimeentulotukea 18 kpl, vammaispalvelua 18 kpl, lastensuojelua 3 kpl ja muuta sosiaalihuoltoa 4 kpl. Jaosto **muutti tai palautti** oikaisuvaatimuksen johdosta viranhaltijan tekemän **päätöksen 3** kertaa (v. 2011/1). Oikaisuvaatimus voitiin ratkaista viranhaltijan toimesta **itseoikaisuna** ilman lautakunnan jaoston käsittelyä noin **85** tapauksessa.

Yksilöjaoston päätöksistä **valitettiin** edelleen **Kouvolan hallinto-oikeuteen 10** kertaa (v. 2011/7). Hallinto-oikeus **muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi** viime vuonna **3** lautakunnan päätöstä (v. 2011/1). **Korkein hallinto-oikeus** ratkaisi v. 2012 yhden (**1 kpl**) hallinto-oikeuden antaman päätöksen asiakkaan eduksi.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston ratkaisut v. 2012 (tehtäväalue/toimenpide):

**Muu valvonta-asia** (vireille ilmoituksella, toisen viranomaisen virka-apupyynnöllä tms.) **2 kpl**: vanhustenhuolto, asumispalvelut 2 kpl/ei toimenpiteitä 2 kpl.

**Muu oma-aloitteisesti vireille otettu asia 2 kpl**: lastensuojelu 1 kpl/määräys puutteen korjaamiseksi tai epäkohdan poistamiseksi, vanhustenhuolto 1 kpl/ei toimenpiteitä.

Aluehallintovirasto ei ratkaissut v. 2012 Kotkan sosiaalipalveluja koskevia **kanteluita**.

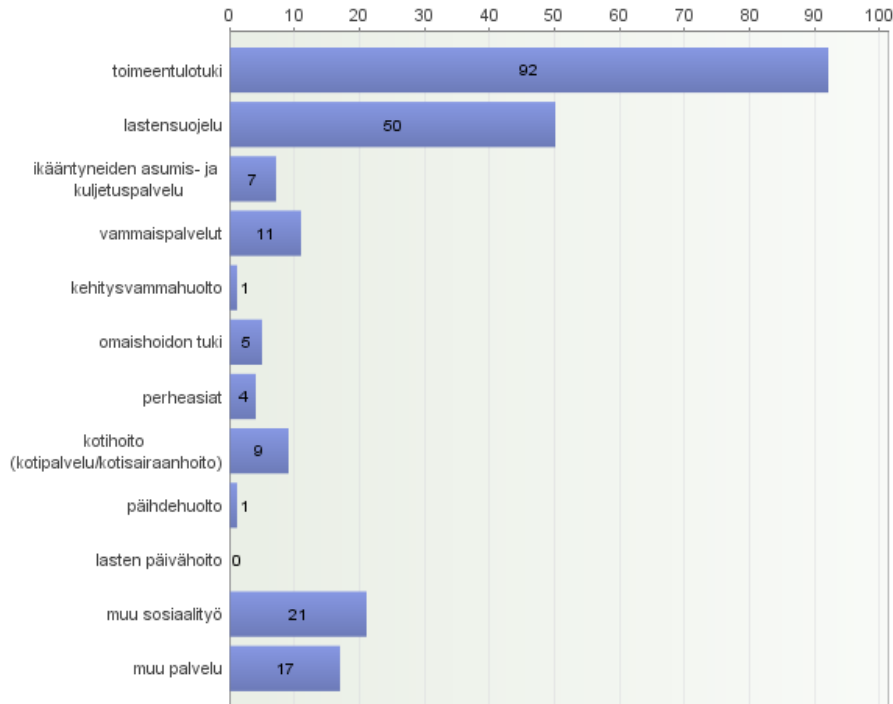
V. 2012 saapuneita **kanteluita** on **vireillä 5 kpl**: lapsen huolto- ja tapaamisoikeus 1 kpl, vammaispalvelut 1 kpl, lastensuojelu 1 kpl, päihdehuolto 1 kpl, päihdehuolto (yksityinen palveluntuottaja) 1 kpl.

#### **4.4 Kouvola**

Asiakastapahtumia oli v. 2012 yhteensä **218 kpl** (v.2011/200, v. 2010/178, v. 2009/243). Niistä 92 kpl ( %) koski **toimeentulotukea** (v. 2011/106, v. 2010/84). **Lastensuojelua** koskevat yhteydenotot lisääntyivät merkittävästi. Asiatapahtumia oli 50 kpl (v.2011/22, v. 2010/16). Luokkaan **muu sosiaalityö**, 21 kpl, on tilastoitu mm. sosiaalinen luototus, välitystiliasiakkuudet, kuntouttava työtoiminta ja kotouttaminen. **Vammaispalveluasioissa** asiatapahtumia oli 11 kpl (v. 2011/10, v. 2010/19). Seuraavaksi eniten yhteydenottoja oli **kotihoidosta** (9), **ikäntyneiden asumis- tai kuljetuspalveluista** (7), **omaishoidon tuesta** (5) ja **lapsen huoltoon, tapaamiseen tai elatukseen** liittyvissä asioissa (4). **Kehitysvammahuoltoa** ja **päihdehuoltoa** koski kumpaakin 1 asiatapahtuma.

Yhteydenotoista 36 % oli tiedusteluluonteisia ja 64 %:ssa ilmaistiin tyytymättömyyttä. Tyytymättömyyttä ilmeni eniten toimeentulotukiasioissa (60), lastensuojeluasioissa (35), muu sosiaalityö -luokassa (13) ja vammaispalveluissa (8). Tyytymättömyyden syynä oli useimmiten palvelun toteuttaminen (82), annetut päätökset (62), kohtelu (29) ja jonotus- tai käsitteilyaika (21). Sama tapaus sisälsi usein enemmän kuin yhden syyn tyytymättömyyteen.

**Kuva 11. Asiatapahtumat tehtävälueittain v. 2012 (n = 218)**



*Oikeusturvakeinojen käyttäminen:*

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia **muistutuksia** tehtiin **104 kpl** (v. 2011/14). Muistutusten määrän moninkertaistumista selittää se, että vain noin neljäsosa muistutuksista oli eri henkilöiden tekemiä.

Perusturvalautakunnan yksilöjaosto sai v. 2012 ratkaistavakseen **73 oikaisuvaatimusta** (v. 2011/100), joista koski toimeentulotukea 33 kpl, vammaispalvelua 22 kpl, lastensuojelua 5 kpl ja muuta sosiaalihuoltoa 13 kpl. Jaosto **muutti tai palautti** näistä ainoastaan yhden (**1 kpl**) päätöksen. Päätöstä muutettiin asiakkaan eduksi **itseoikaisuna** ilman jaostokäsittelyä **12** kertaa (v. 2011/15).

Perusturvajaoston päätöksistä valitettiin edelleen **Kouvolan hallinto-oikeuteen 12** kertaa (v. 2011/20). Hallinto-oikeus **muutti tai palautti** lautakunnan **päätöksen** vuoden 2012 ratkaisuihinsa **3** kertaa.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston ratkaisut v. 2012 (tehtävälue/ AVI:n toimenpide):

**Kantelut 3 kpl:** lastensuojelu 3 kpl/huomautus 1 kpl, huomion kiinnittäminen 1 kpl, ei toimenpiteitä 1 kpl (yksityinen laitos).

**Muu valvonta-asia** (vireille ilmoituksella, toisen viranomaisen virka-apupyynnöllä tms.) **4 kpl:** lasten päivähoido 1 kpl/ei toimenpiteitä, päihdehuolto, asumispalvelu 1 kpl/huomion kiinnittäminen, vanhustenhuolto, asumispalvelu 2 kpl/ei toimenpiteitä 1 kpl, käsityksen ilmaiseminen 1 kpl.

**Muu oma-aloitteisesti vireille otettu asia 1 kpl:** vanhustenhuolto, laitoshoido 1 kpl/ei toimenpiteitä.

V. 2012 saapuneita **kanteluita** on **vireillä 7 kpl:** lastensuojelu 3kpl, lasten huolto- ja tapamisoikeus 3 kpl, päihdehuolto 1 kpl, vanhustenhuolto 1 kpl ja muu (yksityinen palveluntuotaja) 1 kpl.

#### **4.5 Pyhtää**

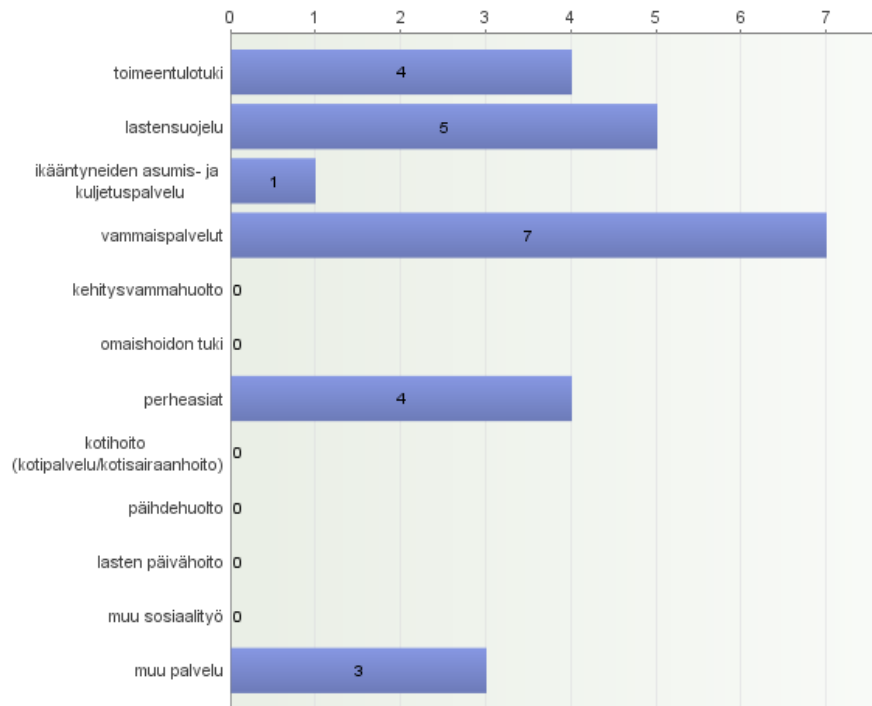
Asiatapahtumia v. 2012 oli **24 kpl** (v. 2011/36, v. 2010/35, v. 2009/7). Yhteydenotot toimeentulotuki- ja lastensuojeluasioissa vähenivät merkittävästi. **Toimeentulotukiasioita** oli 4 kpl (v. 2011/13). **Lastensuojelua** koskevia asiatapahtumia oli 5 kpl (v. 2011/11). **Vammaispalveluja** koskevia tapauksia oli eniten, 7 kpl (v. 2011/9). **Lasten huoltoa, tapaamista tai elatusta** koskevia asiatapahtumia oli 4 kpl (v. 2011/1).

Yhteydenotoista oli puolet, 13 kpl, oli tiedusteluluonteisia ja 11 tapauksessa ilmaistiin tyytymättömyyttä. Eniten tyytymättömyyttä aiheuttivat vammaispalveluasiat (4), lastensuojeluasiat (2) ja lasten huoltoon, tapaamiseen tai elatukseen liittyvät asiat (2). Vain yhdessä tapauksessa tyytymättömyys koski toimeentulotukiasiaa. Tyytymättömyyden syynä oli useimmin palvelun toteuttaminen (10) ja jonotus- tai käsittelyaika (5). Annetut päätökset tai asiakasmaksut olivat kumpikin vain kerran tyytymättömyyden syynä. Sama tapaus saattoi sisältää enemmän kuin yhden syyn tyytymättömyyteen.

Uusi, kokopäiväinen sosiaalityöntekijä aloitti Pyhtäällä alkuvuodesta. Tavoitettavuudesta toimeentulotuki- tai vammaispalveluasioissa ei sen jälkeen ole tullut yhteydenottoja. Aiempi työntekijävaje heijastui vielä jonkin verran alkuvuoden yhteydenotoissa.



**Kuva 12. Asiatapahtumat tehtävälueittain v. 2012 (n = 24)**



*Oikeusturvakeinojen käyttäminen:*

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia **muistutuksia** tehtiin toimintavuonna **3 kpl** (v. 2011/7).

Sosiaali- ja terveyslautakunnan yksilöjaosto käsitteli **8** (v. 2011/11) **oikaisuvaatimusta**. Oikaisuvaatimuksista 2 kpl koski toimeentulotukea, 2 kpl vammaispalvelua ja 4 kpl muuta sosiaalihuoltoa. Yksilöjaosto **muutti tai palautti uudelleen käsittelyyn** yhden (**1 kpl**) päätöksen (v. 2011/0). Päätöstä voitiin muuttaa asiakkaan eduksi ilman lautakuntakäsittelyä **itseoikaisuna 2** kertaa (v. 2011/1).

Lautakunnan yksilöjaoston päätöksistä jätettiin neljä (**4 kpl**) **valitusta Kouvolan hallinto-oikeudelle**. Hallinto-oikeuden päätöksellä ei v. 2012 muuttunut tai palauttanut yhtään valitusta.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston ratkaisut v. 2012 (tehtäväalue/toimenpide):

**Kantelut 3 kpl:** laaja-alainen organisaatiotarkastus 1 kpl/huomion kiinnittäminen, lastensuojelu 1 kpl/huomion kiinnittäminen, vammaispalvelut 1 kpl/huomion kiinnittäminen. Muu oma-aloitteisesti vireille otettu asia 1 kpl: lastensuojelu 1 kpl/ei toimenpiteitä.

v. 2012 saapuneita **kanteluita** on **vireillä 4 kpl:** lastensuojelu 1 kpl, lasten huolto- ja tapamisoikeus 1 kpl, sosiaalityö 1 kpl ja vammaispalvelut 1 kpl.

## 5 OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMINEN

### 5.1 Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset

Asiakas voi tehdä sosiaalihuollon asiakaslain (SHAL 23 §) mukaisen muistutuksen saamastaan huonosta kohtelusta tai menettelystä sosiaalihuoltoon liittyvässä asiassa. Sosiaaliamies neuvoo muistutuksen tekemisessä ja tarvittaessa avustaa sen laatimisessa. Valviran suosituksen mukaan vastaus on annettava kohtuullisessa ajassa, joka on viikosta neljään viikkoon. Muistutuksiin vastaavat kunnissa sosiaalihuollon yksikön vastuuhenkilöt tai johtavat virkamiehet, joille tehtävä on määritelty. Muistutukseen on annettava kirjallinen, perusteltu vastaus, josta käy ilmi, miten asia on ratkaistu ja mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty.

Muistutukset ovat asiakaspalautetta, jota kannattaa hyödyntää palveluja edelleen kehitettäessä. Viime vuoden tilastossa kiinnitty huomio erityisen suureen muistutusten määrään Kouvolassa. Huomattavan suuri osa muistutuksista liittyy samaan asiakokonaisuuteen ja jos lasketaan eri henkilöiden tekemät muistutukset, niiden määrä laskee noin neljännekseen.

**Taulukko 15. Muistutukset v. 2012 (v. 2011, v. 2010, v. 2009)**

Hamina	Kotka	Kouvola	Pyhtää	Kaakon kaksikko	YHT.
0 (0,1, 0)	3 (3, 4, 1)	104 (14, 19, 25)	3 (7, 6, 1)	3 (1, 2, 2)	113 (25,32, 29)

Kuntakyselyssä selvitettiin sosiaalihuollon päätöksistä tehdyt oikaisuvaatimukset ja valitukset hallinto-oikeuteen kuten aiempinakin vuosina. Seuraavassa taulukossa esitetään tiedot neljältä edelliseltä vuodelta.

**Taulukko 16. Oikaisuvaatimukset ja valitukset v. 2012 (v. 2011, v. 2010, v. 2009)**

	Kaikki oikaisu- vaatimukset	Toimeentulo- tukea koske- vat oikeus- vaatimukset	Lautakunta muut- ti/palaut- ti	Valitukset hallinto- oikeuteen	Hao muutti/ palautti
Hamina	12(9, 20, 17)	9 (6, 10, 7)	5 (0,1, 4)	2 (2, 3, 3)	2 (3, 0, 0)
Kotka	43 (46, 39, 57)	18 (22, 22, 41)	3 (1, 0, 3)	10 (7, 8, 9)	3 (1, 2, 4)
Kouvola	73 (100, 120, 148)	33 (50, 49, 42)	1 (7, 10, 27)	12 (20, 14, 38)	3 (8, 10, 8)
Pyhtää	8 (11, 15, 4)	2 (6, 8, 1)	1 (0, 3, 1)	4 (11, 6, 0)	0 (1, 0, 0)
Kaakon kak- sikko	8 (5, 3, 8)	5 (2, 1, 2)	0 (0, 0, 2)	2 (2, 1, 1)	0 (0, 0, 0)

Kuntakyselyssä selvitettiin, miten itseoikaisujen käsittely on kunnassa järjestetty. Kysymykseen vastanneista kunnista Hamina ja Kotka itseoikaisuista päättää vain se viranomainen, jonka päätöstä oikaisuvaatimus koskee. Pienemmissä kunnissa, Pyhtää ja Kaakon kaksikon kunnat, itseoikaisu käsittelee päätöksen tehnyt viranomaisen yhteistyössä sosiaali- ja terveysjohtajan kanssa.

**Kuva 13. Päätösten itseoikaisujen käsittely kunnissa**



## 6 SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN JÄRJESTÄMISEN ARVIOINTI

Sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämistavan arviointia varten laadittiin Kymenlaakson kunnille sähköinen Webropol - kysely. Kysely toteutettiin tammi-helmikuussa 2012, ja siihen vastasi yhteensä 132 Kymenlaakson kuntien sosiaalihuollon edustajaa. Suurin osa vastaajista edusti Kotkan kaupunkia, sen sijaan Pyhtään kuntaa ei edustanut yksikään vastaaja. Vastaajia pyydettiin nimeämään edustamansa sosiaalihuollon tehtäväalue. Vastaajien joukossa oli eniten päivähoiton edustajia, samoin lastensuojelu ja vanhusten palvelut olivat vahvasti edustettuina. Kyselyyn tuli joitakin vastauksia myös terveydenhuollon henkilöstöltä. Kysely oli yhteinen Socomin Etelä-Karjalan sote-piirin sosiaali- ja potilasasiamiehen kanssa ja se aiheutti jonkin verran sekaannusta.

**Taulukko 17. Kyselyyn vastanneet kunnittain ja toimialoittain**

	Hamina	Kaakon kaksikko	Kotka	Kouvola	YHTEENSÄ
Päivähoito	6	0	30	0	36
Lastensuojelu	6	1	14	5	26
Vanhusten palvelut	14	2	1	4	21
Toimeentulotuki	3	1	1	7	12
Mamu palvelut	0	0	8	2	10
Mielenterveys – ja päihdepalv.	1	0	2	4	7
Keh.vamm palvelut	0	0	4	1	5
Vammaispalvelu	0	1	3	1	5
Perheoikeudelliset palvelut		1	3	1	5
Omaishoito	2	1	1	0	4
Terv.keskus	0	2	1	1	4
Muu	2	1	0	1	4
Neuvolat	3	0	0	0	3
Hammashuolto	0	0	1	0	1
Sairhoidoll. tuki	0	0	1	0	1
Sairaalapalv.	0	0	1	0	1

Muu: kouluterveydenhuolto x 2, terveyskeskusvuodeosasto, sosiaalipäivystys

Arviointikyselyyn vastanneet tunsivat sosiaaliasiamiehen toimintakentän suhteellisen hyvin. Vastaajien joukossa oli tosin huomattava määrä vastaajia, jotka tunsivat toimintaa joko erittäin huonosti tai eivät lainkaan. Kunnittain sosiaaliasiamiehen toimintakentän tuntemus

vaihtelee: suurin osa kouvolaalaisista vastaajista ilmoitti tuntevansa sosiaaliamiehen toimintakentän erittäin hyvin, kun taas yli neljännes kotkalaisista vastaajista ei tuntenut lainkaan sosiaaliamiehen toimintakenttää. Tämä selittyy sillä, että kotkalaisista vastaajista suurin osa edusti päivähoitoa, ja tämän tehtäväalueen kanssa sosiaaliamies on ollut hyvin vähän tekemisissä.

**Taulukko 18. Miten hyvin tunnet sosiaaliamiehen toimintakentän?**

	Erittäin hyvin	Hyvin	Huonosti	Erittäin huonosti	En tunne lainkaan
Hamina	0	10	13	9	4
Kaakon kaksikko	1	2	2	1	0
Kotka	1	16	22	11	17
Kouvola	4	14	4	2	0
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>6</b>	<b>42</b>	<b>41</b>	<b>23</b>	<b>21</b>

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom järjestää ostopalveluna sosiaaliamiespalvelun Kymenlaakson kunnille. Suurin osa vastanneista oli tyytyväisiä tähän järjestämistapaan, jolla sosiaaliamiespalvelu on järjestetty Kymenlaaksossa. Osa vastaajista toivoi, että sosiaaliamiehen palveluista tiedotettaisiin aktiivisemmin. Lisäksi pieni osa vastaajista toi esille huolensa siitä, onko sosiaaliamiehellä liian iso työalue.

Vastaajien mielestä yhteistyö sosiaaliamiehen kanssa toimii hyvin. Kuten taulukko 3 osoittaa, että vastaajien keskuudessa on suuri joukko heitä, jotka eivät ole lainkaan olleet tekemisissä sosiaaliamiehen kanssa. Tämä johtuu päivähoitoa edustavien suuresta määrästä.

**Taulukko 19. Miten yhteistyö sosiaaliamiehen kanssa toimii?**

	Erittäin hyvin	Hyvin	Huonosti	Erittäin huonosti	En ole ollut tekemisissä
Hamina	2	6	1	1	26
Kaakon kaksikko	1	1	0	0	4
Kotka	4	5	0	0	58
Kouvola	1	12	4	0	7
	8	24	5	1	95

Lopuksi kyselyyn vastanneita pyydettiin esittämään toiveita ja kehittämissuhteita sosiaaliamiestoiminnalle. Ehdotetuissa kehittämissuhteissa nousi vahvasti esiin tiedottamiseen liittyvät ehdotukset. Vastaajat kaipaisivat tiedottamista niin sosiaaliamiehen yhteystiedoista kuin sosiaaliamiehen tehtävien sisällöstäkin. Monet vastaajat toivoivat sosiaaliamiehen jalkautuvan kentälle, ja tekevän kuntakäyntejä.

## LÄHTEET:

Laukka, Lepikkö, Einemäki. Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallinen kehittämishanke 1.5.2007–31.10.2009. Loppuraportti.

<http://www.sosiaaliportti.fi/File/9e9cf97a-cac6-4fbb-b48f-a6434a6b0bd2/Loppuraportti.pdf>

Omaishoidon tuki. Opas kuntien päättäjille. STM:n oppaita 2005:30.

Opas toimeentulotukilain soveltajille. STM:n oppaita 2013:4.

Selvitys hallinto-oikeuden toimeentulotukea koskevista päätöksistä vuosina 2008 – 2010. STM:n raportteja ja muistioita 2011:15.

Sosiaaliportti, Lastensuojelun käsikirja,

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-fi/lastensuojelunkasikirja/>

Suomen virallinen tilasto, SVT, Asuminen, <http://www.stat.fi/til/asu.html>

Tilasto- ja indikaattoripankki SOTKANET,

<http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu/hakusivu?gro>

Toimiva lastensuojelu, STM:n raportteja ja muistioita 2012:28.

[www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)

## LIITE 1

### KUNTAKYSELY SOSIAALIASIAMIEHEN VUODEN 2012 SELVITYSTÄ VARTEN

- a. Vastaukset koskevat seuraavaa kuntaa/ kuntayhtymää/ liikelaitosta/ yhteistoiminta-  
aluetta: \_\_\_\_\_

### TOIMEENTULOTUKI

1.

- a. Minkä verran (euroa) ovat yksin asuvalle henkilölle hyväksyttävät **kokonaisasumis-**  
menot kuukaudessa? \_\_\_\_
- b. Minkä verran (euroa) ovat 3-henkiselle perheelle hyväksyttävät **kokonaisasumis-**  
menot kuukaudessa? \_\_\_\_
- c. Onko **sähkön (sisältää sekä talous- että lämmityssähkön) kulutukselle** asetettu ta-  
louskohtainen enimmäismäärä kuukautta kohden?  
 Kyllä, enintään \_\_\_\_ euroa/kk  
 Ei

2.

Mihin kohtuullisen **asumiskulutason** määrittely pääasiallisesti perustuu? Valitse parhaiten  
tilannetta vastaavat vaihtoehdot (max 2).

- Kunnan omien vuokra-asuntojen vuokratason.
- Kunnassa vaikuttavan kiinteistöosakeyhtiön vuokratason.
- Vapaarahoitteisten vuokra-asuntojen keskimääräisiin vuokriin kunnassa.
- Aravarahoitteisten vuokra-asuntojen keskimääräisiin vuokriin kunnassa.
- Sosiaalitoimen tai perusturvan itsensä määrittelemään tasoon.
- Kelan yleisen asumistuen asumistukinormistoon.
- Tilastokeskuksen keskineliövuokratilastoihin.
- Johonkin muuhun. Mihin?

3.

Onko kuntanne alueella kunnan itsensä hallinnoimia aravarahoitteisia vuokra-asuntoja tai  
kokonaan/ osittain kuntaomisteisten aravarahoitteisten kiinteistöosakeyhtiöiden **vuokra-**  
**asuntoja?** (vain yksi)

- Tarvetta vastaavasti.
- Riittämättömästi.
- Ei ollenkaan.

### LASTENSUOJELU

1. Dokumentointi

- a. Onko lastensuojelun työntekijöiden työssä varattu **erillinen aika** asiakastapahtumien  
**dokumentointiin?**  
 Kyllä

- Ei

b. Onko kuntanne lastensuojelun dokumentoinnissa kehitettävää suhteessa lain velvoitteisiin?

- Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_
- Ei

## 2. Sijaishuollon aikainen sosiaalityö

b. Miten suurta osaa (%) sijoitetuista lapsista on tavattu **kahden kesken vuoden aikana**? \_\_\_\_

c. Miten suurelle osalle (%) sijoitettujen lasten vanhemmista on tehty oma erillinen asiakassuunnitelma ns. kuntoutussuunnitelma? \_\_\_\_

d. Onko huostassapidon lopettamisen arvioinnin prosessi kuvattu kunnassanne?

- Kyllä, miten? \_\_\_\_\_
- Harkinnassa
- Ei

e. Onko sijoituksen aikaisessa sosiaalityössä kehitettävää kunnassanne?

- Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_
- Ei

## 3. Jälkihuolto

### **Jälkihuollon tavoitetila** (Lähde: Sosiaaliportti, Lastensuojelun käsikirja)

Laadukasta jälkihuoltoa on tarjolla tasapuolisesti kaikille sijoitettuna olleille lapsille ja nuorille, riippumatta sijoitusmuodosta tai paikkakunnasta. Jälkihuollollinen tuki on jatkuvaa ja riittävää. Jälkihuolto tiedostetaan lapsen tai nuoren elämän sekä lastensuojelun onnistumisen kannalta olennaiseksi vaiheeksi, ja kunnat sekä sijaishuollon toimijat varaavat työhön resursseja sen mukaisesti. Tämä tarkoittaa konkreettisesti sitä, että työntekijällä on vain sen verran asiakkaita, että yhteydenpitoon ja lasten, nuorten sekä heidän perheidensä tukemiseen on riittävästi aikaa.

Jälkihuoltosuunnitelma, jossa on konkreettisia ja sopivan kokoisia tavoitteita, kirjataan kaikille jo sijaishuollon aikana, jolloin myös rakennetaan tietoisesti itsenäisen elämän alussa tarvittavia tietoja ja taitoja sekä harjoitellaan kotiutumista. Työntekijä rakentaa yhdessä kotiutuvan, toiseen sijaishuoltopaikkaan siirtyvän tai itsenäistyvän lapsen/nuoren kanssa kokonaisuuden, jossa kaikki häntä tukevat tahot voivat toimia yhteistyössä kohti yhteistä päämäärää. Nuori ja hänen lähiverkostonsa kohdataan arvostavasti ja voimavaroja etsien. Tarvitaan pitkäjänteistä kanssakulkemisen taitoa – työntekijä, johon nuori on saanut tutustua hyvissä ajoin ennen jälkihuollon alkamista. Olemassa olevat tukimuodot tunnetaan ja



niitä käytetään laajasti, tilanteeseen soveltaen. Nuorille kehitetään uusia mahdollisuuksia koulutuksen suorittamiseen ja monimuotoiseen työtoimintaan.

- a. Onko jälkihuoltoprosessia nivelvaiheineen mallinnettu kunnassanne?
  - Kyllä, miten? \_\_\_\_\_
  - Ei.
- b. Onko kuntanne jälkihuollossa kehittämiskohteita verrattuna yllä esitettyyn tavoitettiin?
  - Kyllä, mitä (enintään 3)  
\_\_\_\_\_
  - Ei.

#### 4. Tarkastusoikeuden käyttäminen

- a. Kuinka moni (hlö) lastensuojelun asiakas tai vanhempi on käyttänyt tarkastusoikeuttaan vuoden aikana omiin tai huollettavan lastensuojelun dokumentteihin? \_\_\_\_\_ hlöä

#### LASTENSUOJELUN EDUNVALVONTA

Lastensuojelulain 22 §:n mukaan lapselle tulee lastensuojeluasiassa määrätä edunvalvoja käyttämään huoltajan sijasta lapsen puhevaltaa, jos: 1) on perusteltu syy olettaa, ettei huoltaja voi puolueettomasti valvoa lapsen etua asiassa; ja 2) edunvalvojan määrääminen on tarpeen asian selvittämiseksi tai muutoin lapsen edun turvaamiseksi.

1. Onko sosiaalitoimi tai muu taho (maistraatti tai huoltaja) hakenut lapselle edunvalvojaa lastensuojelulain 22 §:n nojalla.
  - Kyllä
  - Ei
  - Ei tiedossa
2. Jos lapselle on haettu edunvalvoja, mihin tarkoitukseen?
  - Edustamaan lasta rikosprosessissa (kpl), \_\_\_\_\_
  - Edustamaan lasta sekä lastensuojelu että rikosprosessissa (kpl), \_\_\_\_\_
  - Edustamaan lasta lastensuojeluprosessissa (kpl), \_\_\_\_\_
3. Kuinka monelle lastensuojelun asiakkaalle on määrätty hakemuksen nojalla edunvalvoja(kpl)? \_\_\_\_\_
4. Mikäli kunnassanne ei ole haettu lastensuojelulain 22 §:n nojalla edunvalvojaa, niin mistä arvelette tämän johtuvan?  
\_\_\_\_\_

#### VAMMAISPALVELUT

1. Kuinka moni henkilö sai vammaispalvelulain 8 c §:n mukaista henkilökohtaista apua v. 2012 ja mikä oli henkilökohtaisen avun järjestämistapa?

henkilöä yht.

Työnantajamalli \_\_\_\_\_  
Ostopalvelu \_\_\_\_\_  
Palveluseteli \_\_\_\_\_  
Kunnan itsensä järjestämä \_\_\_\_\_  
Useamman järjestämistavan yhdistelmä \_\_\_\_\_

2. a. Onko kunnassanne koettu henkilökohtaisen avun järjestämisessä ongelmia?

- Ei
- Kyllä, millaisia vaikeuksia?

\_\_\_\_\_

- Miten niitä on ratkaistu ?

\_\_\_\_\_

b. Jos kunnassanne on henkilökohtaisen avun järjestämisessä kehittämistarpeita, millaisia ne ovat? (esim. henkilökohtaisen avun keskuskeskukset, palkkahallinnon järjestämisen tilitoimiston kautta ym.)

\_\_\_\_\_

3. a. Paljonko olivat vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun kokonaismenot (€) kunnassanne

- vuonna 2011
- vuonna 2012
- kuinka paljon henkilökohtaiseen apuun on budjetoitu vuodelle 2013?

yhteensä(€) \_\_\_\_\_

asukasta kohti(€) \_\_\_\_\_

b. Ylittyivätkö henkilökohtaiseen apuun varatut määrärahat vuonna 2011?

- Kyllä
- Ei

c. Ylittyivätkö henkilökohtaiseen apuun varatut määrärahat vuonna 2012?

- Kyllä
- Ei

## OMAISHOIDONTUKI

1. Minkä verran kunnassanne/kuntayhtymässä/liikelaitoksessa varattiin **määrärahaa** omaishoidontukeen

a. vuonna 2011 € \_\_\_\_\_

b. vuonna 2012 € \_\_\_\_\_

c. vuonna 2013 € \_\_\_\_

2. Minkä verran määrärahaa käytettiin omaishoidontukeen

a. vuonna 2011 € \_\_\_\_

b. vuonna 2012 € \_\_\_\_

3. Kuinka moni **haki** omaishoidontukea

a. vuonna 2011 hakijaa \_\_\_\_

b. vuonna 2012 hakijaa \_\_\_\_

4. Kuinka moni **sai** omaishoidontukea vuonna

a. 2011 hakijaa \_\_\_\_

b. 2012 hakijaa \_\_\_\_

5. Kuinka moni (hlöä) omaishoitaja **käytti omaishoidon vapaita** vuonna 2012?

\_\_\_\_ omaishoitajaa

6. Omaishoidon tukiluokkien määrä kunnassanne vuonna 2013 (rengasta vaihtoehto)

- valinta 1 ,2 ,3 ,4 tai enemmän

7. Omaishoidon tukimäärät (€) luokittain pienimmästä suurimpaan vuonna 2013

a. \_\_\_\_

b. \_\_\_\_

c. \_\_\_\_

d. \_\_\_\_

f. MUISTUTUKSET

g.

h. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä kunnassanne vuoden 2012 aikana? \_\_\_\_\_

Pyydän toimittamaan **kopiot muistutuksista vastineineen sosiaaliamiehelle**. Mikäli asiakas ei ole antanut suostumusta tietojen luovutukseen, kopiot toimitetaan ilman henkilötietoja (henkilötiedot peitetty/poistettu).

## MUUTOKSENHAKU

1. Itseoikaisu

a. Kuinka monta kertaa (kpl) viranhaltija on muuttanut hallintopäätöstä **viranhaltijan itseoikaisuna** sosiaalihuollossa vuoden 2012 aikana?

b. Kuka käsittelee itseoikaisut kunnassanne?

- Vain se viranomainen jonka tekemää päätöstä itseoikaisu koskee

- Päätöksen tehnyt viranomainen jonkun muun viranomaisen kanssa, kenen? \_\_\_\_
- Joku muu kuin päätöksen tehnyt viranomainen, kuka? \_\_\_\_

## 2. Oikaisuvaatimusmenettely

- a. Kuinka monta oikaisuvaatimuspyyntöä (kpl) lautakunta/jaosto käsitteli vuoden 2012 aikana?
  - Toimeentulotuesta \_\_\_\_
  - Vammaispalveluista \_\_\_\_
  - Lastensuojelusta \_\_\_\_
  - Muusta sosiaalihuollosta \_\_\_\_
- b. Monessako tapauksessa näistä lautakunta/jaosto muutti tai palautti sen uudelleen käsiteltäväksi oikaisuvaatimuksen johdosta? \_\_\_\_
- c. Oikaisuvaatimusten käsittelyajat. Mikä on keskimääräinen oikaisuvaatimuksen käsittelyaika (vaatimuksen jättämisestä päätöksentekoon)? \_\_\_\_
- d. Kuinka monta kertaa vuodessa ltk/jaosto kokoontuu? \_\_\_\_

## 3. Valitukset

- a. Kuinka monesta lautakunnan päätöksestä **valitettiin hallinto-oikeuteen** v. 2012? \_\_\_\_ kpl
- b. Kuinka monta lautakunnan päätöstä hallinto-oikeus muutti/palautti v. 2012? \_\_\_\_ kpl
- c. Kuinka monta kuntanne sosiaalihuollon asiakkaan tekemää valitusta korkein hallinto-oikeus ratkaisi v. 2012? \_\_\_\_ kpl, joista asiakkaan eduksi \_\_\_\_ kpl

Palautetta ja toiveita sosiaaliasiamiehelle:

---



---



---



---

Päiväys

\_\_\_\_/\_\_\_\_ 2013

Vastaukset antoi: \_\_\_\_\_

Pyydän palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse **15.2.2013** mennessä. Mikäli vastasitte Webropol -kyselyyn, ei muuta vastausta enää tarvita.

Pyydän toimittamaan vuoden 2012 aikana tehdyt muistutukset vastineineen sosiaaliasiamiehelle.

(Muistutuksia, jotka on toimitettu aiemmin, ei tarvitse lähettää uudelleen.)

Lämmin kiitos yhteistyöstä!