

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS KUNNANHALLITUKSILLE VUODELTA 2011

Hamina, Kaakon kaksikko, Kotka, Kouvola, Pyhtää

Sirkku Bilaletdin

30.3.2012



Kunnanhallituksille

Sosiaaliasiamies toimii sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja seuraa asiakkaiden aseman kehitystä ja oikeuksien toteutumista. Asiamies antaa vuosittain selvityksen kunnanhallituksille.

Sosiaaliasiamiehen raportti on lyhyt kooste toimintavuoden aikana asiamiehelle välittyneistä asiakkaiden kokemuksista sosiaalihuollon palvelujen käyttäjinä. Selvitys koostuu tilasto-osuudesta, kaikkia toiminta-alueen kuntia yhteisesti koskevista huomioista ja kuntakohtaisista osioista.

Kouvola 30.3.2012

Sirkku Bilaletdin
sosiaaliasiamies
Socom Oy
Salpausselänkatu 40 A
45100 Kouvola

SISÄLTÖ

1.	SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN OIKEUDET JA PALVELUJEN TOTEUTUMINEN.....	2
1.1	Sosiaalihuollon palvelujen toteutuminen asiakkaan näkökulmasta.....	2
1.2	Sosiaalihuollon asiakaslaki turvaamassa asiakkaan oikeuksia	3
1.3	Palvelun laadun parantaminen	4
1.4	Sosiaaliasiamiestoiminta	4
2	TILASTOTIETOJA ASIAKASTAPAUKSISTA V. 2011	5
2.1	Tilastointimalli	5
2.2	Asiatapahtumat tehtäväalueittain ja kunnittain	5
2.3	Yhteydenottaja, yhteydenoton luonne ja yhteydenottotapa	8
2.4	Asiatapahtuman syyt.....	9
2.5	Toimenpiteet	10
3	SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN TIETOSUOJASTA.....	11
4	SOSIAALIASIAMIEHEN HUOMIOITA LASTENSUOJELUASIOISSA.....	13
5	KUNNITTAISTA TARKASTELUA TOIMINTAVUODELTA.....	15
5.1	Hamina	15
5.2	Kaakon kaksikko - Miehikkälä ja Virolahti	16
5.3	Kotka.....	19
5.4	Kouvola.....	22
5.5	Pyhtää.....	25
6	OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMINEN	27
6.1	Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset.....	27
6.2	Virheen korjaaminen itseoikaisuna.....	29
6.3	Etelä-Suomen aluehallintoviraston ratkaisemat kantelu- ja muut valvonta-asiat Kymenlaaksossa	31
7	YHTEENVETO KEHITTÄMISEHDOTUKSISTA.....	31
	LÄHTEET	32
	LIITE 1.....	33

1. SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN OIKEUDET JA PALVELUJEN TOTEUTUMINEN

1.1 Sosiaalihuollon palvelujen toteutuminen asiakkaan näkökulmasta

Sosiaaliasiamies saa päivittäin yhteydenottoja sosiaalihuollon asiakkailta, jotka välittävät kokemuksiaan palvelujen toteuttamisesta, kohtelusta ja oikeuksien toteutumisesta. Ihmiset ottavat yhteyttä sosiaaliasiamieheen yleensä vain, kun heidän saamansa palvelu ei ole vastannut odotuksia tai he haluavat selvittää saamiensa päätösten oikeellisuutta. Yhteydenottoissa tulee siis enimmäkseen esiin vain sosiaalihuollon palveluissa ja palvelujärjestelmissä koetut ongelmat ja epäkohdat.

Kaiken kaikkiaan vain hyvin pieni osa sosiaalihuollon asiakkaista ottaa ongelmissaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Samoin myönteinen asiakaspalautte kantautuu harvoin asiamiehelle. Asiakkaiden palautteessa toistuvat kuitenkin jatkuvasti samat palveluihin ja päätöksiin liittyvät aiheet. Sen vuoksi asiakkaiden antamaa palvelusta välittynyttä tietoa voidaan varmasti jossakin määrin yleistää ja hyödyntää palvelujen kehittämisessä.

Useimmat ongelmat liittyvät tavalla tai toisella **palvelun toteuttamiseen**. Asiakkaat eivät mielestään pääse vaikuttamaan omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen riittävästi. Palvelu- ja asiakassuunnitelmia tehdään entistä enemmän, mutta asiakkaan mielipidettä ei selvitetä riittävästi eikä varsinkaan kirjata, vaan työntekijöiden omat näkemykset ohjaavat liiaksi suunnitelmia ja päätöksentekoa. Asiakas tuntee silloin olevansa enemmän palvelun järjestämisen kohteena kuin oman asiansa asiantuntijana.

Palvelun tarpeen selvittäminen sosiaalihuollon viranomaiselle koetaan vaikeaksi. Asiakas kuvaa usein tuntevansa, ettei tule viranomaisen taholta ymmärretyksi ja päinvastoin – ei puhuta samaa kieltä. Henkilökohtainen asiointi ei ole itsestäänselvyys, vaikka esim. toimeentulotessa siihen on lakisääteinen oikeus. Kirjallisten hakemusten laatimisessa kaikissa sosiaalihuollon palveluissa tarvittaisiin enemmän apua ja ohjausta. Suunta on ollut tähän saakka toinen.

Sosiaalihuollon sektorirajat ylittävää **palveluohjausta** ja **neuvontaa** kaivataan. Asiakkaan ottaessa yhteyttä sosiaalihuollon palveluissa, onkin kohtuullista edellyttää, että asiakkaan tilanteeseen paneudutaan siinä määrin, että pystytään ohjaamaan myös muiden mahdollisten kunnan sosiaalihuollon palvelujen piiriin. Mitä suurempi kunta, sitä vähemmäksi näyttää jäävän myös **työntekijöiden yhteistyö** asiakkaan asiassa **eri sosiaalihuollon sektoreilla**. Useimmiten tämä näkyy vammaispalvelun, lastensuojelun ja aikuissosiaalihuollon palveluissa.

Kun puhutaan asiakkaiden **kohtelusta** sosiaalihuollon palveluissa, liikutaan hyvin herkällä alueella. Palvelun tarpeen selvittäminen lähtee useimmiten asiakkaan aloitteesta. Hänen on ilmaistava tarvitsevänsä apua. Asiakkuus ei yleensä ala yhteydenotosta sosiaalihuollon viranomaiseen, vaan sitä saattaa edeltää hyvin pitkä prosessi, jonka aikana asiakas pohtii

omaa palvelun tarvettaan ja vaihtoehtojaan. Kun prosessikuvauksia sosiaalihuollon asiakkuuksista laaditaan, olisi hyödyllistä huomioida myös aika ennen varsinaista yhteydenottoa. Kynnys kääntyä viranomaisen puoleen avun saamiseksi voi olla yllättävän korkea. Myönteisyys, ihmisarvon kunnioittaminen ja tilannetaju ovat muun ammatillisuuden ohella ensiarvoisia asiakkaan kohtaamisessa ja vuorovaikutuksessa.

Tietysti asiakkaat odottavat myös saavansa **oikeellisia, lainmukaisia ja selkeitä päätöksiä**, joiden sisällön he ymmärtävät. Puutteellisesti ja hatarasti perustellut päätökset ovat omiaan murentamaan luottamusta ja heikentävät oikeusturvaa. Asiakkaat ovat hyvin tietoisia **sosiaalihuollon palvelutakuun määräajoista** ja antavat herkästi palautetta liian pitkistä käsitteilyajoista etenkin toimeentulotuessa ja vammaispalvelussa.

1.2 Sosiaalihuollon asiakaslaki turvaamassa asiakkaan oikeuksia

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sisältää asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvät keskeiset oikeudelliset periaatteet. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet (SHAL):

- **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.

Nämä lakiin kirjatut sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet vaikuttavat miltei itsestään selvyyksiltä. Kuitenkin lähes jokainen asiakkaan yhteydenotto sosiaaliasiamieheen liittyy juuri näihin asiakkaan ”perusoikeuksiin.” Vaikka asiakkaan pääasia yhteydenotossa sosiaaliasiamie-

heen olisi tyytymättömyys saamaansa kielteiseen päätökseen, mukana asiakkaan kokemuk- sessa on yleensä myös itse palveluun kohdistuvaa kritiikkiä.

1.3 Palvelun laadun parantaminen

Sosiaaliasiamiehen saaman palautteen perusteella kuntien sosiaalihuollossa on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota palvelun laatuun. **Henkilöstön riittävyys, jatkuva kouluttau- minen ja ammattitaito** mahdollistavat osaltaan hyvän palvelun. Palvelun laadun parantami- nen ei myöskään ole ristiriidassa kustannustehokkuuteen pyrkimisen kanssa.

Asiakkaan näkökulmasta on tärkeää, että **asiakkaat voivat osallistua palvelujen kehittämi- seen. Asiakaspalautteen** kerääminen ja hyödyntäminen on ensiarvoista palvelun laadun pa- rantamisessa.

Ehdotus:

Kuntien sosiaalihuollon palvelujen kehittämisessä panostetaan erityisesti palvelujen laa- dun parantamiseen. Asiakkaan osallisuutta vahvistetaan mm. keräämällä palautetta, jota hyödynnetään tehokkaasti.

1.4 Sosiaaliasiamiestoiminta

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 muistu- tuksen tekemisessä**
3. **Tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistä- miseksi ja toteuttamiseksi**
4. **Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosit- tain selvitys kunnanhallitukselle**

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan jokaisella kunnalla on oltava asiakkaiden etuja turvaa- massa sosiaaliasiamies. Kymenlaakson kunnat, Hamina, Kotka, Kouvola, Pyhtää sekä Viro- lahti ja Miehikkälä hankkivat sosiaaliasiamiehen palvelut Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy:ltä, Socomilta. Kuntien asukasohja oli v. 2010 lopussa yhteensä 175 377 asukasta. Tehtävää hoitaa yksi päätoiminen asiamies, jonka toimipaikka on Socomin Kouvo- lan toimistossa, Salpausselänkatu 40 A. Asiamies tapaa asiakkaita myös heidän kotikunnas- saan ja tekee tarvittaessa kotikäyntejä.

Sosiaaliasiamies osallistui toimintavuonna valtakunnallisille sosiaaliasiamiespäiville. Lisäksi asiamies osallistui Lappeenrannassa Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden ja Tietosuojaval- tuutetun toimiston yhteistyössä järjestämille sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojapäiville. Asiamies on myös verkostoitunut valtakunnallisesti muiden asiamiesten kanssa. Asiamies

osallistui Etelä-Suomen aluehallintoviraston järjestämään alueelliseen sosiaaliasiamiesten ja aluehallintoviraston yhteiseen työkokoukseen. Sosiaaliasiamies on toiminut v.2011 valtakunnallisen Sosiaaliasiamiehet ry:n hallituksen varajäsenenä. Kymenlaakson sosiaaliasiamies ja Etelä-Karjalan sote-piirin sosiaali- ja potilasiasiamies sijaistavat toisiaan vuosilomien aikana.

2 TILASTOTIETOJA ASIAKASTAPAUKSISTA V. 2011

2.1 Tilastointimalli

Tilastoinnissa on käytetty v. 2010 alkaen **Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallisen kehittämishankkeen, 1.5.2007 – 31.10.2009**, kehittämää mallia. Socom käyttää tilastoinnissa Webropol -kyselyohjelmaa. Tilastotieto ei ole valtakunnallisesti vertailukelpoista. Malli on suositus, joka ei ole käytössä kaikilla sosiaaliasiamiehillä. Kunnat saavat tilastosta suuntaa antavaa tietoa sosiaalihuollon asiakkaiden asemasta. Tilasto on osaltaan asiakaspalautetta, jota kannattaa hyödyntää sosiaalihuollon palvelujen kehittämis-työssä.

Asiakkaiden yhteydenotot tilastoidaan **asiatapahtumina**. Tapahtuma voi olla yksi yhteydenotto, jossa asiakas saa esim. yhdellä puhelinsoitolla vastauksen kysymyksiinsä. Useimmiten tapahtuma sisältää useita yhteydenottoja, jotka voivat tulla myös useilta eri tahoilta. Asiamiehen yhteydenottoja viranomaisiin ja asianosaisiin ei lasketa erillisinä asiatapahtumina. Tapahtuma on ”auki” niin kauan kuin sitä käsitellään. 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 selvitettävää asiaa tai kokonaan uuden ongelman, siitä tulee uusi tapahtuma.

Asiatapahtumiksi ei kirjata yhteydenottoja, joiden perusteella ei tehdä toimenpiteitä. Toisinaan asiakas saattaa soittaa pitkänkin puhelun vain halutakseen kertoa sosiaalihuollossa yleisesti havaitsemistaan epäkohdista. Puheluita, jotka ohjataan suoraan toiselle taholle antamatta mitään neuvontaa, ei kirjata tilastoon.

2.2 Asiatapahtumat tehtäväalueittain ja kunnittain

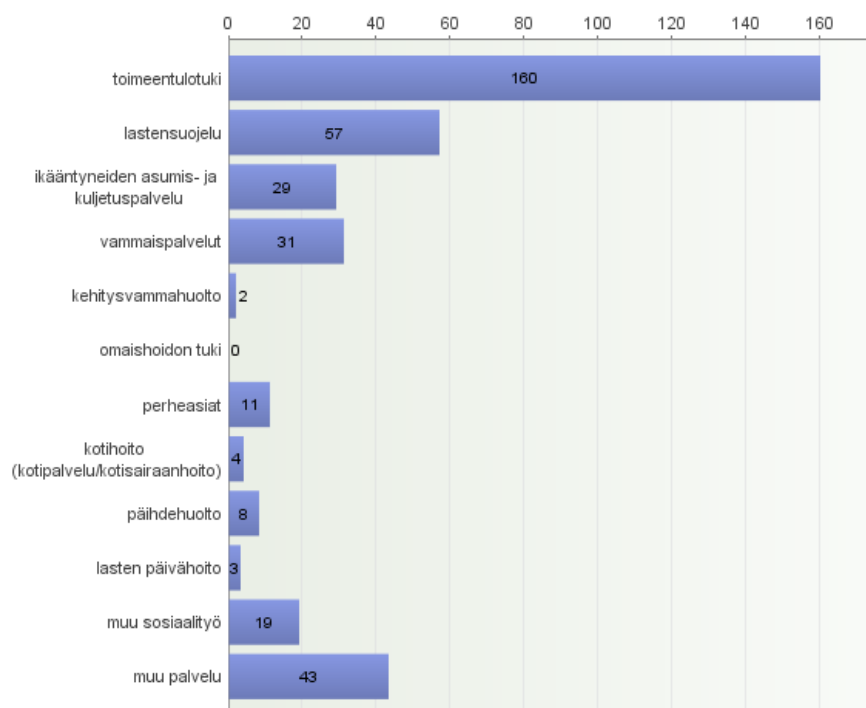
Vuonna 2011 asiatapahtumia oli **367 kpl** (v. 2010/373 kpl). Asiatapahtumat näyttävät keskittyneen entistä enemmän **toimeentulotukea, 43,6 %**, (v. 2010 38,7 %), **lastensuojelua, 15,5 %**, (v. 2010 9,4 %), **vammaispalvelua, 8,5 %** (v. 2010 13,2 %) ja **ikäntyneiden asumis- ja kuljetuspalveluja, 7,9 %** (v. 2010 8,3 %) koskeviin asioihin. Nämä neljä osa-alueetta kattoivat yhteensä **75 %** kaikista asiatapahtumista. Edellä mainittuja tehtäväalueita tarkastellaan erikseen kuntakohtaisessa osiossa.

Erityisesti kiinnittää huomiota, että **omaishoidontukeen** liittyviä yhteydenottoja ei tullut toimintavuonna lainkaan. Vaikka omaishoidontukea kritisoidaan paljon julkisuudessa, siihen liittyvien yhteydenottojen määrät ovat jääneet joka vuosi vähäisiksi. Yksi syy siihen varmasti on, että omaishoitajat ja -hoidettavat ovat asiakasryhmänä ”maan hiljaisia”. Etelä-Kymenlaakson kunnilla on käytössään yhtenäiset seudulliset omaishoidon myöntämiskriteerit. Kouvolassa omaishoidontuen kriteereitä yhtenäistettiin jo vanhan Kouvolan aikana silloisten ympäristökuntien kanssa. Niitä on joka vuosi tarkennettu ja tukea myönnetään nyt kaikille kriteerit täyttävälle. Sosiaaliamiehen näkemys on, että myös hoitajien lomapäiviä pystytään järjestämään koko toiminta-alueella jonkin verran paremmin kuin menneinä vuosina. Ehkä nämä panostukset näkyvät jo sosiaaliamiehenkin yhteydenotoissa.

Perheasioihin kuuluvat lapsen huolto-, tapaamis- ja elatusasiat, isyysasiat ja perheneuvolatoiminta. Tapauksista **3,0 %** (v. 2010 7,3 %) tilastoitiin tähän luokkaan. Asiat koskivat suurimmaksi osaksi lasten huolto- ja tapaamisoikeutta ja elatusapua.

Kategoriaan **muu sosiaalityö, 5,2 %** (v.2010 5,6 %) kuuluvat mm. mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut, välitystiliasiakkuudet, asuntoasiat ja sosiaalinen luototus, sekä lakiin maahanmuuttajien kotoutumisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanottamisesta liittyvät asiat. Tilastoluokka **muut palvelut** näyttää paisuvan joka vuosi melko suureksi. Näiden tapahtumien osuus oli **11,7 %** (v.2010 10,2 %). Muihin palveluihin luetaan esim. Kelan etuudet, terveydenhuolto, ulosotto, velkaneuvonta, edunvalvonta ja työvoimahallinnon palvelut. Nämä lasketaan asiatapahtumiksi, kun asiakasta neuvotaan asiassa, eikä vain ohjata eteenpäin. Usein nämä tilanteet liittyvät samalla johonkin sosiaalihuollon tehtävälueen asiaan.

Kuva 1. Asiatapahtumat tehtävälueittain v. 2011 (n = 367)



Taulukko 1. Asiatapahtumat kunnittain ja tehtävälueittain v. 2011

Kunta	toimeentulotuki	lastensuojelu	ikäntyneiden asumis- ja kulj.palvelut	vammaispalvelut	kehitysvammanhuolto	omaishoidon tuki	perheasiat	kotihoito	päihdehuolto	lasten päivähoito	muu sosiaalityö	muu palvelu	Yhteensä
Hamina	8	4	1	2	0	0	2	0	0	0	3	3	23
Kotka	17	18	7	10	0	0	4	2	2	2	2	16	80
Kouvola	106	22	19	10	0	0	2	1	6	0	14	20	200
Pyhtää	13	11	0	9	0	0	1	1	0	1	0	0	36
Miehikkälä	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
Virolahti	14	0	1	0	2	0	2	0	0	0	0	1	20
Muu	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
	160	57	29	31	2	0	11	4	8	3	19	43	367

Toimintavuonna näkyy aiempaa selvemmin kuntakohtaisia eroja asiatapahtumien määrissä suhteessa kunnan asukaslukuun. Seuraavassa taulukossa on esitetty asiatapahtumien määrä kunnittain tuhatta (1 000) asukasta kohden. Pienemmissä kunnissa jo muutaman asiatapahtuman muutos vaikuttaa suhdeluukuun huomattavasti. Lisäksi pienistä kunnista otetaan helpommin yhteyttä sosiaaliasiamieheen henkilöstön taholta, kun asioita halutaan selvittää jo ennakolta. Se onkin toivottavaa. Luvut eivät sikäli ole aivan vertailukelpoisia, mutta ne ovat suuntaa antavia.

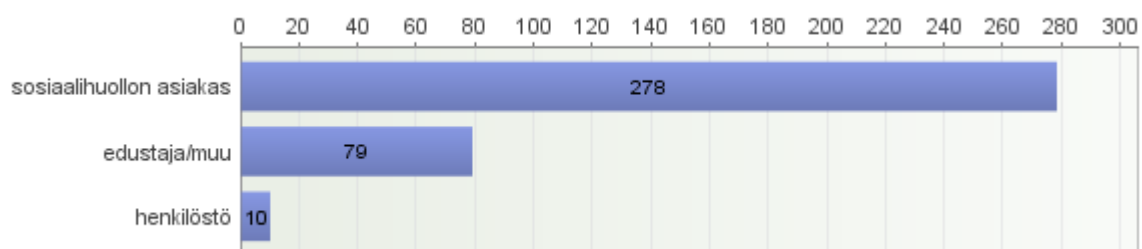
Taulukko 2. Asiatapahtumat kunnittain väkilukuun suhteutettuna v. 2011

Kunta	Asiatapahtuma/lkm	Asiatapahtuma/ 1 000 as	Väkiluku 31.12.2010
Hamina	23	1,07	21 400
Kotka	80	1,46	54 824
Kouvola	200	2,27	88 072
Pyhtää	36	6,72	5 355
Miehikkälä	3		2 210
Virolahti	20		3 516
Kaakon kaksikko		4,02	5 726

2.3 Yhteydenottaja, yhteydenoton luonne ja yhteydenottotapa

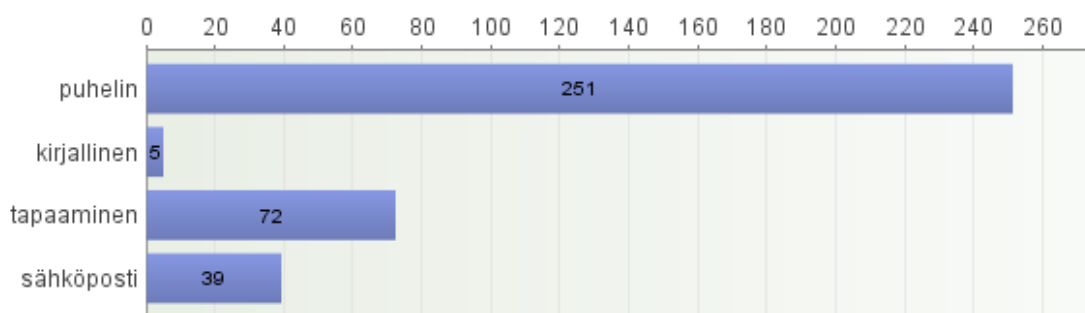
Asiakkaista 75 % otti itse yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Yhteydenottajana oli omainen tai joku muu asiakkaan asiaa hoitava henkilö 21 %:ssa tapauksista. Asiatapahtumista 3 % tuli sosiaalihuollon henkilöstön aloitteesta. Yhteydenotoista 29 % oli luonteeltaan tiedusteluja ja 70 %:ssa tapauksista ilmaistiin tyytymättömyyttä. Joissakin tapauksissa käytiin asiakkaan kanssa läpi esim. aluehallintoviraston tai apulaisoikeuskanslerin kanteluratkaisuja, eikä niitä voinut luokitella kumpaankaan edelliseen ryhmään.

Kuva 2. Yhteydenottaja v. 2011 (n = 367)



Asiatapahtumista 68 % hoitui puhelimitse. Henkilökohtaiseen tapaamiseen johti 20 % asiakkuuksista. Vastaava luku oli viime vuonna 13 %. Sosiaaliamiehen näkemyksen mukaan asiakkaiden asiat ja tilanteet ovat olleet entistä monitahoisempia ja vaikeampia selvittää ja sen vuoksi vaatineet henkilökohtaista tapaamista. Joskus tapaamisia on ollut useita saman asiatapahtuman tiimoilta. Entistä useammin sosiaaliamies on ollut mukana asiakas-/viranomaistapaamisissa ja suunnitelmapalavereissa, jotka myös näkyvät tässä tilastossa henkilökohtaisina tapaamisina. Yhteydenottoista tuli 11 % sähköpostitse. Näistä vain pieneen osaan on voinut tietosuojasyistä vastata sähköpostitse. Yleensä tapausta on selvitetty puhelimitse tai asia on johtanut henkilökohtaiseen tapaamiseen.

Kuva 3. Yhteydenottotapa v. 2011 (n = 367)



2.4 Asiatapahtuman syyt

Asiatapahtuman syyksi on voitu kirjata tässä tilastossa 1 - 3 eri asiaa. Useimmin asiakkaan yhteydenottoon oli syynä **palvelun toteuttamiseen** liittyvä tyytymättömyys (**163** kertaa). Palvelun toteuttamisella tarkoitetaan asioita jotka liittyvät hallintoasian vireille tuloon, käsittelytapaan, asiakkaan kuulemiseen, väärään ohjaukseen, viranomaisten välisiin ongelmiin tai vaikeuksiin saada päätöstä, palveluntarpeen arviointia tai kunnollista palvelusuunnitelmaa. Lähes yhtä monessa tapauksessa (**152** kpl) asiakas oli tyytymätön tai ei ymmärtänyt saamaansa **päätöstä**.

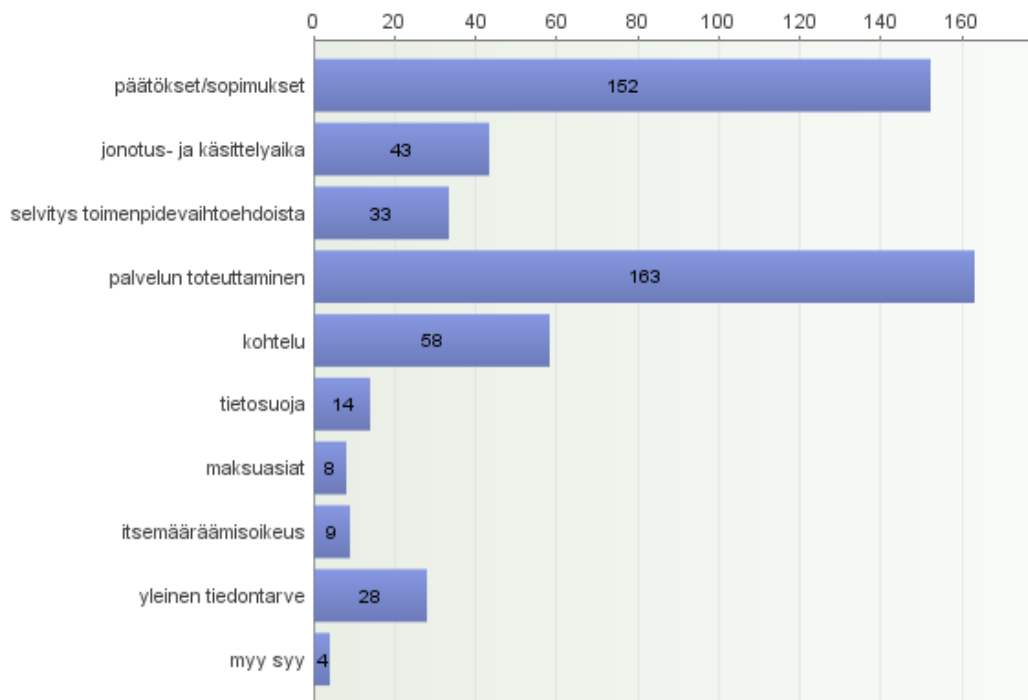
Luokkaan **selvitys toimenpidevaihtoehdoista** tilastoitiin **33** tapausta. Se sisältää tilanteet, joissa sosiaalihuollon henkilöstö ei ole selvittänyt asiakkaalle hänen oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan tai erilaisia vaihtoehtoja ja niiden vaikutuksia tai muita seikkoja, joilla on vaikutusta hänen asiassaan (SHAL 5 §). **Maksuasioissa** asiatapahtumia kertyi vain **8** kpl. Ne koskivat asiakasmaksulain mukaisia maksuja tai maksukattoa. Merkille pantavaa on, että vaikka kunnissa **palvelusetelitä** vaihtoehtoisena järjestämistapana kehitetään ja niiden käyttö on koko ajan lisääntymässä, niistä ei ole tullut sosiaaliamiehelle tähän mennessä kysymyksiä.

Sosiaalihuollon lakisääteinen palvelutakuu asian käsittelyn määräajoista on voimassa toimeentulotessa, vammaispalveluissa ja lastensuojelussa **Jonotus- ja käsittelyajat** luokkaan kuuluvat hakemusten käsittelyaikojen lisäksi työntekijän puheille pääsyn tai palveluntar-

peen arvioinnin viivästyminen ja muu jonotus. Käsittelyaikojen viivästyisestä tilastoitiin **43** palautetta. Asiakkaan kokemasta **huonosta kohtelusta** annettiin palautetta **58** tapauksessa. Huonoon kohteluun luetaan asiakkaan vuorovaikutustilanteessa kokemat ongelmat, esimerkiksi työntekijän epäasiallinen käytös tai asiattomat kysymykset, syrjintä tai ihmisarvon loukkaaminen.

Tietosuojaan tilastoitiin **14** asiatapahtumaa. Tilanteet koskivat yleensä henkilötietolain mukaista henkilötietojen tarkistamista, oikeutta julkisuuslain mukaiseen asianosaisen tietojensaantiin, virheellisten tietojen korjaamista tai tietojen täydentämistä. Asiakastapauksista **9** on koskenut selkeästi **itsemääräämisoikeuden rajoittamista**, pakotteita tai rajoitteita. Tähän asiakokhtaan katsotaan kuuluvaksi myös asiakkaan mielipiteen huomioiminen, mahdollisuus osallistua palvelujensa suunnitteluun, asiakkaan kuuleminen ennen päätöksen tekoa tai alaikäisen etu. Itsemääräämisoikeutta näin laajemmin huomioituna tapauksia olisi tullut moninkertainen määrä. Tapauksia on selvästi jäänyt kirjaamatta, joten tämä pyritään-huomioidaan kuluvan vuoden tilastossa. **Yleinen tiedontarve** tilastoitiin yleensä tiedustelu- luonteisissa asioissa.

Kuva 4. Asiatapahtumien syyt v. 2011 (n = 512)



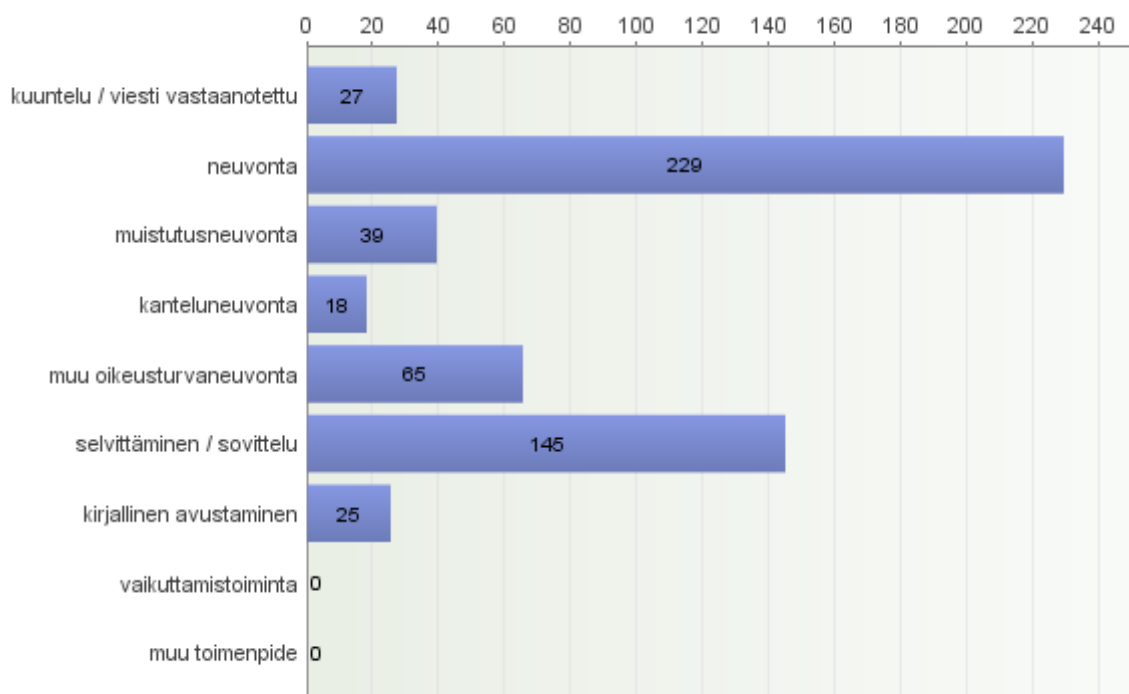
2.5 Toimenpiteet

Asiakkaiden yhteydenotoista johtuvia toimenpiteitä on kirjattu 1 - 3 tapausta kohden. Suuri osa tapahtumista sisälsi **neuvontaa (229 kpl)** asiakkaan tarpeisiin vastaavista sosiaalipalveluista, informointia lainsäädännöstä, tulkinnoista ym. **145** tapauksessa sosiaaliasiamies oli

lisäksi yhteydessä asioita hoitaviin työntekijöihin tai oli mukana neuvotteluissa. Tähän luokkaan on laskettu mukaan tapaukset, joissa asiamies tekee selvittelytyötä esimerkiksi lain tulkinnosta tai konsultoi eri tahoja kuten aluehallintoviranomaisia tai STM:n asiantuntijoita.

Muistutus- kantelu- ja muun oikeusturvaneuvonnan lisäksi sosiaaliamies on avustanut kirjallisesti asiakkaita 25 tapauksessa oikaisuvaatimusten, valituksen, muistutusten tai kantelujen laatimisessa.

Kuva 5. Toimenpiteet v. 2011 (n= 548)



3 SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN TIETOSUOJASTA

Sosiaalihuollon asiakkaat melko hyvin selvillä oikeudestaan tarkastaa itseään koskevia rekisteritietoja. Henkilötietolain mukaista tarkastusoikeutta osataan myös käyttää. Lastensuojeluasioissa pyydetään hyvin usein julkisuuslain mukaiseen asianosaisen tiedonsaantioikeuteen perustuen kopioita asiakaskertomuksista ja muista asiakirjoista. Sosiaalihuollon henkilöstö sen sijaan kokee tietosuojaan liittyvät asiat yleisesti vaikeina. Asiakkaiden kyselyihin ja pyyntöihin vastaamisessa monet kokevat olevansa ”heikoilla jäillä.” Tietosuoja-asiat otetaan erittäin vakavasti ja virheiden tekemistä pelätään. Onkin oikein, että esimerkiksi tietojen luovuttamisessa asiakkaalle ollaan varovaisia. Liiallinen ja aiheeton varominen ei saa kuitenkaan johtaa siihen, että tietojen saanti ja tarkastaminen muuttuu asiakkaille kohtuuttoman vaikeaksi tai estyy kokonaan. Sosiaaliamiehen käsitys on, että sosiaalihuollon henkilöstö

kaipaisi nykyistä enemmän selkeää, käytännön työtä ohjaavaa tietosuoja-asioihin liittyvää koulutusta.

Salassapito ja vaitiolovelvollisuus ovat ehkä tietosuojasta puhuttaessa mielletty parhaiten. Asiakirjojen sähköisen käsittely lisääntyy jatkuvasti. Se on tuonut myös tietosuojan toteuttamiselle uusia haasteita. Se on varmasti yksi syy, miksi tietosuojan kokonaisuutta on nykyään vaikea hahmottaa. **Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä** (159/2007) määritellään, että jokaiseen sosiaalihuollon organisaatioon on nimettävä **tietosuojavastaava**. Nimikkeestään huolimatta tietosuojavastaava ei ole vastuussa henkilökäsitteistä. Tietosuojavastaavan tehtävä on kunnan sosiaalitoimessa auttaa organisaatiota, joka toimii rekisterinpitäjänä, saavuttamaan hyvän henkilö- ym. tietojen käsittelytavan ja korkean tietosuojan tason. Hänen tehtävänä on mm. seurata ja valvoa henkilötietojen käsittelyä, osallistua henkilöstön tietosuojakoulutuksen toteuttamiseen, tukea henkilökuntaa ja organisaatiota tietosuoja-asioissa, raportoida johdolle tietosuojan tilasta ja kehittämissuunnitelmista sekä osallistua henkilötietojen käsittelyä koskevaan suunnitteluun ja tietosuojaohjeistuksen valmisteluun ja ylläpitoon.

Sosiaalihuollon yksikkö on vastuussa kaikesta henkilötietojen käsittelyyn ja henkilökäsitteiden käsittelyyn liittyvistä asioista. Sosiaalihuollon organisaation tehtävänä on myös huolehtia asiakkaiden oikeuksien, erityisesti **tarkastus-, tiedonkorjaus- ja kielto-oikeuden toteuttamisesta**. Yksikön on myös laadittava henkilöstön käyttöön **tietosuojaohjeet** ja järjestettävä **tarpeellinen koulutus** tietosuoja-asioissa.

Tietosuojavastaavalle tulisi varata aikaa suunnittelu-, raportointi- ja seurantatehtävien hoitamiseen, jotta hän voi tukea organisaatiota tehokkaasti. Tietosuojavastaava on valitettavan usein nimetty kuntaan käytännössä muodollisesti. Tietosuojavastaavan toimenkuva on saatettu vain lisätä entisten työtehtävien päälle työntekijälle, jolle ei näin käytännössä ole annettu mahdollisuutta suoriutua tehtävästä. Etenkin pienen kunnan organisaatiosta on ymmärrettävästi joskus vaikea löytää vapaaehtoisia tehtävän edellyttämää erityisasiantuntijuutta omaavaa henkilöä tietosuojavastaavaksi. Lähtökohta tehtävän suorittamiselle ei ole realistinen, jos tehtävän hoitoon ei määritellä erillistä työaikaa ja jos vielä nimitys tapahtuu puolipakolla.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tarkastaa itseään ja huollossaan olevia lapsia koskevat henkilökäsitteisiin talletetut tiedot (Henkilötietolaki 523/1999). Julkisuuslain (621/1999) mukaisen asianosaisen tiedonsaantioikeuden perusteella on mahdollista saada myös muita henkilöitä koskevia tietoja, jos ne ovat voineet vaikuttaa asianosaisen etuihin oikeuksiin tai velvollisuuksiin. Tiedonsaantioikeutta voidaan myös tietyillä perusteilla rajoittaa.

Tietoja haluavan tulee esittää **yksilöity pyyntö** sosiaalihuollon yksikölle. Yleensä edellytetään **kirjallista tietopyyntöä**. Kunnissa on jonkin verran käytössä lomakkeita tietopyyntöjen tekemistä varten. Sosiaaliamiehelle on välittynyt käsitys, että kaikissa kunnissa tai kaikilla sosiaalihuollon tehtävälalueilla yhtenäiset lomakkeet eivät ole käytössä. Asianmukaiset lomakkeet auttavat myös henkilöstöä palvelemaan asiakkaita paremmin tietopyyntötilanteis-

sa. Hyvää palvelua on, että lomakkeet olisivat helposti löydettävissä ja tulostettavissa kuntien Internet-sivuilta.

Tietosuojavaltuutetun toimiston sivuilta, www.tietosuoja.fi, löytyvät mm. **oppaat: Henkilörekisteriin talletettujen tietojen tarkastaminen, Henkilörekisteriin talletetun tiedon korjaaminen ja Tietosuojavastaavan toimenkuva, tehtävät ja asema**. Sivulla on myös rekisteritietojen tarkastamiseen ja korjaamiseen sekä tietojen antamisesta tai korjaamisesta kieltäytymiseen **mallilomakkeet**. Tarkoituksenmukaista olisi laatia erillinen lomake julkisuuslain mukaiseen tietopyyntöön sosiaalihuollon palveluissa.

Ehdotus:

Kuntien sosiaalihuollon palveluissa otetaan käyttöön yhtenäiset henkilötieto- ja julkisuuslain mukaisia tietopyyntöjä koskevat lomakkeet, jotka ovat saatavilla myös kuntien Internet-sivuilta.

4 SOSIAALIASIAMIEHEN HUOMIOITA LASTENSUOJELUASIOISSA

Lastensuojeluun liittyvät asiatapahtumat lisääntyivät reilusti viime vuonna. Niiden määrä **v. 2011 oli 57 kpl** (v. 2010/35 kpl, v. 2009/35kpl, v. 2008/30kpl, v. 2007/27kpl).

Uusi lastensuojelulaki tuli voimaan 1.1.2008 ja siihen on tehty senkin jälkeen jo monia tarkennuksia. Nykyinen laki on aiempaa velvoittavampi lastensuojeluilmoitusten tekemiseen. Se selittää osittain, muttei varmaan kokonaan, **lastensuojeluilmoitusten määrien** jatkuvaa nousua. Sosiaalityöntekijän on **viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä** ilmoituksen tai vastaavan yhteydenoton vastaanottamisesta ratkaistava, onko tarpeen ryhtyä lastensuojelulain 27 §:ssä tarkoitettuun **lastensuojelun tarpeen selvitykseen**. Selvityksen on valmistuttava **viimeistään kolmen kuukauden kuluessa** lastensuojeluasian vireille tulosta (LsL 27 §). Etelä-Suomen aluehallintovirasto on seurannut näiden ehdottomien määräaikojen noudattamista. Viimeisin postikyselynä ajanjaksolta 1.1. – 30.6.2011 tehty selvitys (Stenroos, Miettinen, 2011), osoittaa, että aluehallintoviraston alueen kunnilla on edelleen suuria vaikeuksia noudattaa lain edellyttämiä määräaikoja. Kymenlaakson kunnissa lastensuojeluilmoituksista käsiteltiin keskimäärin **84,5 %** seitsemässä arkipäivässä. Selvitykseen johtaneissa tapauksissa kolmen kuukauden määräaikaan päästiin **94,2 %**:ssa. Pienissä kunnissa määräajoissa pysyttiin parhaiten. Kaakon kaksikossa määräajat toteutuivat kaikissa tapauksissa ja Pyhtäällä lähes sataprosenttisesti.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston selvityksessä kiinnitetään huomiota henkilöstön riittävyyteen, jotta työskentelyolosuhteet voisivat olla kohtuulliset. Määräajoissa pysymiseen ehdotetaan yhtenä lääkkeenä, että kuntiin perustettaisiin riittävästi sosiaalityöntekijän virkoja lastensuojeluun. Lastensuojeluasioissa tulee harvoin asiakaspalautetta kyseisten määräaikojen ylittämistä. Sen sijaan asiakkaat kokevat, että turhaa viivettä ja tyhjäkäyntiä tapahtuu lastensuojelutoimenpiteiden aikana. Asiakkuuksien linjakas ja tavoitteellinen hoi-

taminen pitäisi olla vähintään yhtä tärkeä tavoite kuin lakisääteisten määräaikojen noudattaminen.

Lastensuojelulain 38 §:n mukainen viranhaltijan tekemä päätös lapsen kiireellisestä sijoituksesta voi kestää korkeintaan 30 päivää. Sinä aikana on päätettävä jatkotoimenpiteistä. Sijoituspäätöstä on mahdollista jatkaa enintään 30 päivää, jos asia edellyttämien lisäselvitysten hankkiminen sitä vaatii tai jos sijoituksen jatkuminen on muuten lapsen edun mukaista. Sosiaaliamies saa toistuvasti palautetta siitä, että vanhempien mielestä kiireellisen sijoituksen määräaikoja jatketaan osittain aiheutta siitä syystä, että asiaa ei ole työntekijöiden kiireiden takia ehditty selvittää 30 päivän kuluessa. Vanhemmat kyseenalaistavat näissä tilanteissa lapsen edun etenkin, jos lapsen ja vanhempien tapaaminen on estynyt selvittelyajalla. Vanhemmille ei riitä vastaukseksi pitkäksi venyneeseen käsittelyyn tilanteen rauhoittaminen.

Vanhemmat haluavat myös tavoitteellisempaa työskentelyä, kun lapsi on huostaan otettuna ja sijoitettuna. Koetaan, ettei työskentely perheen kanssa ole riittävän intensiivistä. Asiakassuunnitelmapalaverissa sovitaan usein vain käytännön järjestelyistä kuten lapsen tapaamisista tai lomien vietosta. Vanhempien kokemus suunnitelmapalaverista on hyvin yleisesti, ettei heidän mielipidettään kuulla tai siitä ei välitetä. Sijaisperheitä sen sijaan vanhempien mukaan kuullaan liiaksikin ja suunnitelmia laaditaan heidän ehdoillaan. Vanhemmat halusivat, että työ olisi myös enemmän vanhemmuutta tukevaa. Erillisiä suunnitelmia vanhemmuuden tukemiseksi ei juurikaan tehdä.

Lastensuojeluprosessista asiakkailta saadun palautteen perusteella sosiaaliamies kysyi kuntien lastensuojelusta seuraavia lukumäärätietoja (kpl) vuodelta 2011:

- suostumukseen perustuvat huostaanottopäätökset
- päätökset kiireellisestä sijoituksesta
- huostaanottihakemukseen hallinto-oikeudelle 30 päivän kuluessa johtaneet kiireelliset sijoitukset
- viranhaltijapäätöksellä 30 päivän määräajan yli, enintään 60 päivään, jatkettut kiireelliset sijoitukset

Mikäli huoltaja tai 12 vuotta täyttänyt lapsi vastustaa huostaanottoa, hallinto-oikeus ratkaisee hakemuksen huostaanotosta. Sosiaaliamies selvitti Kouvolan hallinto-oikeudelta kuntittaiset tiedot huostaanottoratkaisujen määristä vuodelta 2011. Sekä kuntien lastensuojelusta että hallinto-oikeudelta selvitetty tiedot esitetään kunkin kunnan osalta kuntakohtaisessa osiossa.

Ehdotus:

Lastensuojelutyössä kiinnitetään huomiota lakisääteisten määräaikojen täyttymisen ohella viivytyksettömään asian käsittelyyn lastensuojeluprosessissa, erityisesti kiireellisen sijoituksen aikana ja huostaanoton valmistelussa.

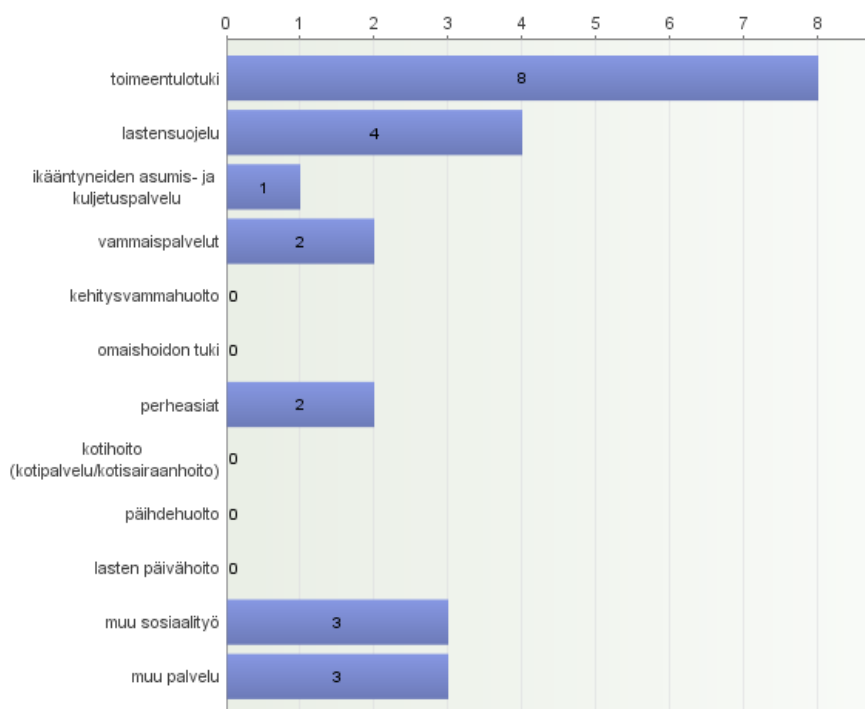
5 KUNNITTAISTA TARKASTELUA TOIMINTAVUODELTA

5.1 Hamina

Asiatapahtumia oli v. 2011 yhteensä **23 kpl**. Määrä on vaihdellut jonkin verran suuntaan tai toiseen siten, että v. 2010 tapauksia oli 33 kpl ja sitä edellisenä vuonna 29 kpl.

Yhteydenotot **toimeentulotukiasioissa** koskivat enimmäkseen harkintaa täydentävän tuen myöntämisessä. **Lastensuojeluasioissa** kysymykset koskivat mm. huostaanottoa, asiakas-suunnitelmia ja huoltajan yhteydenpitoa lapsen sijaishuollon aikana. **Vammaispalveluasioissa** selvitettiin kuljetuspalveluun ja henkilökohtaiseen apuun liittyviä tilanteita. Sosiaaliamies oli asiakkaan luvalla yhteydessä sosiaalihuollon viranomaisiin seitsemässä (7) tapauksessa.

Kuva 6. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2011 (n = 23)



Toimintavuoden aikana ei tullut lainkaan palautetta toimeentulotukihakemusten käsittelyajoista tai henkilökohtaisen asioinnin viivästymisestä eikä myöskään vammaispalvelulain mukaisen palvelutakuun määräajoista. Jonkin verran palautetta tuli etenkin lastensuojelutyöntekijöiden tavoitettavuudesta puhelimitse.

Sosiaaliamies kysyi kunnilta lukumääräisiä tietoja viranhaltijapäätöksinä tehdyistä huostaanotoista ja kiireellisistä sijoituksista toimintavuodelta. Kouvolan hallinto-oikeudelta selvitettiin huostaanottohakemusten määrä ja ratkaisut.

Huostaanotot

- hakemukset hallinto-oikeudelle, **4 kpl**, kaikki hyväksytyt
- suostumukseen perustuvat huostaanottopäätökset, **5 kpl**

Kiireelliset sijoitukset

- päätökset kiireellisestä sijoituksesta, **13 kpl**
 - 5 kpl** johti huostaanottohakemukseen hallinto-oikeudelle 30 päivän kuluessa
 - 4 kpl** kiireellistä sijoitusta jatkettiin 30 päivän määräajan yli, enintään 60 päivää

Haminassa ei tehty v. 2011 sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia menettelystä tai kohtelusta sosiaalihuollon palveluissa. Perusturvalautakunnan yksilöasian jaoston käsiteltäväksi tuli 9 kpl oikaisuvaatimuksia sosiaalihuollon asioissa. Näistä suurin osa, 6 kpl, koski toimeentulotukea. Yhtäkään päätöstä ei muutettu tai palautettu uudelleen käsiteltäväksi jaoston päätöksellä. Oikaisuvaatimuksia tehtiin huomattavasti vähemmän kuin muina vuosina. Tosin määrässä ei näy jaostolle osoitetut oikaisuvaatimukset, jotka on mahdollisesti oikaistu itseoikaisumenettelyllä viranhaltijapäätöksenä.

Kouvolan hallinto-oikeuteen jätettiin 2 valitusta toimintavuonna. Hallinto-oikeus muutti jaoston ratkaisua tai palautti sen uudelleen käsiteltäväksi 3 kertaa toimintavuoden aikana.

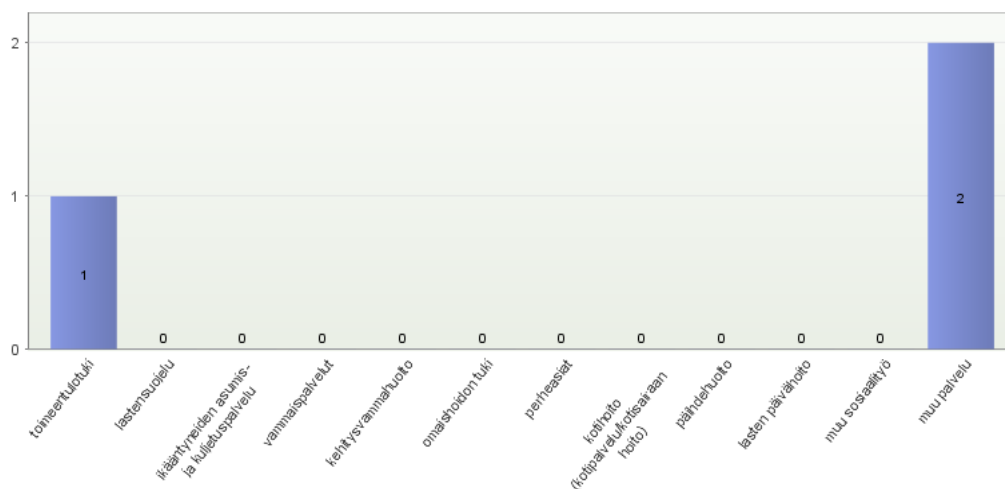
Etelä-Suomen aluehallintovirasto antoi viime vuonna kolme (3 kpl) kanteluratkaisua (lasten huolto- ja tapaamisoikeus 1 kpl, vanhustenhuolto 1 kpl, muu 1 kpl). Ratkaisut eivät aiheuttaneet toimenpiteitä.

5.2 Kaakon kaksikko - Miehikkälä ja Virolahti

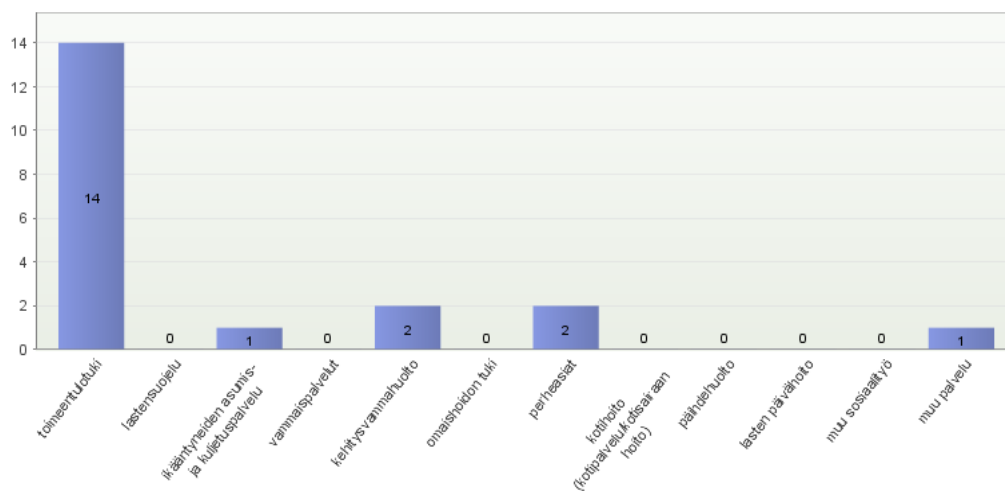
Asiakastapausten määrä v. 2011 oli Miehikkälässä 3 kpl ja Virolahdella 20 kpl. Asiatapahtumia oli Kaakon kaksikossa yhteensä **24 kpl** (v. 2010, 21 kpl). Näin pienissä määrissä asiatapahtumia jakauma tehtäväalueittain voi vaihdella paljonkin. Esimerkiksi toimeentulotukea koskevia asioita oli yhteensä 15 kpl, joka on 65 % kaikista tapauksista. Edellisenä vuonna toimeentulotukiasioita oli vain 3 kpl.

Mitään erityistä syytä toimeentulotukiasioiden lisääntymiseen ei voi nostaa. Kysymykset koskivat enimmäkseen toimeentulotukipäätöksiä ja tuen myöntämisperusteita tai menettelyä toimeentulotukiasian käsittelyssä.

Kuva 7. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2011, Miehikkälä (n = 3)



Kuva 8. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2011, Virolahti (n = 20)



Sosiaaliamies kysyi kunnilta lukumääräisiä tietoja viranhaltijapäätöksinä tehdyistä huostaanotoista ja kiireellisistä sijoituksista toimintavuodelta. Kouvolan hallinto-oikeudelta selvitettiin huostaanottohakemusten määrä ja ratkaisut.

Huostaanotot

- hakemukset hallinto-oikeudelle, **1 kpl**, hyväksytty
- suostumukseen perustuvat huostaanottopäätökset, **1 kpl**

Kiireelliset sijoitukset

- päätökset kiireellisestä sijoituksesta, **0 kpl**
 - 0 kpl** johti huostaanottohakemukseen hallinto-oikeudelle 30 päivän kuluessa
 - 2 kpl** kiireellistä sijoitusta jatkettiin 30 päivän määräajan yli, enintään 60 päivää

Ristiriita kiireellisten sijoitusten määrässä ja kiireellisten sijoitusten jatkopäätöksissä saattaa selittyä sillä, etteivät päätökset aina ajoitu samalle kalenterivuodelle. Kaakon kaksikosta ei tullut yhtään lastensuojeluun liittyvää asiakastapausta toimintavuoden aikana. Myös aiempina vuosina lastensuojelun asiatahtumia on ollut vähän (v. 2010/3 kpl, v. 2009 0 kpl).

V. 2011 sosiaali- ja terveysjohtaja sai vastattavakseen yhden (1) sosiaalihuollon asiakaslain mukaisen muistutuksen menettelystä tai kohtelusta sosiaalihuollon palveluissa. Sosiaali- ja terveyslautakunnan jaosto käsitteli 5 kpl oikaisuvaatimuksia, jotka kaikki olivat Virolahden kunnan puolelta. Näistä kaksi (2 kpl) koski toimeentulotukea. Se on linjassa myös sosiaaliamiehen yhteydenottoihin, joista suurin osa tuli Virolahdelta. Oikaisuvaatimukset eivät johtaneet päätösten muuttamiseen tai palauttamiseen uudelleen käsiteltäväksi.

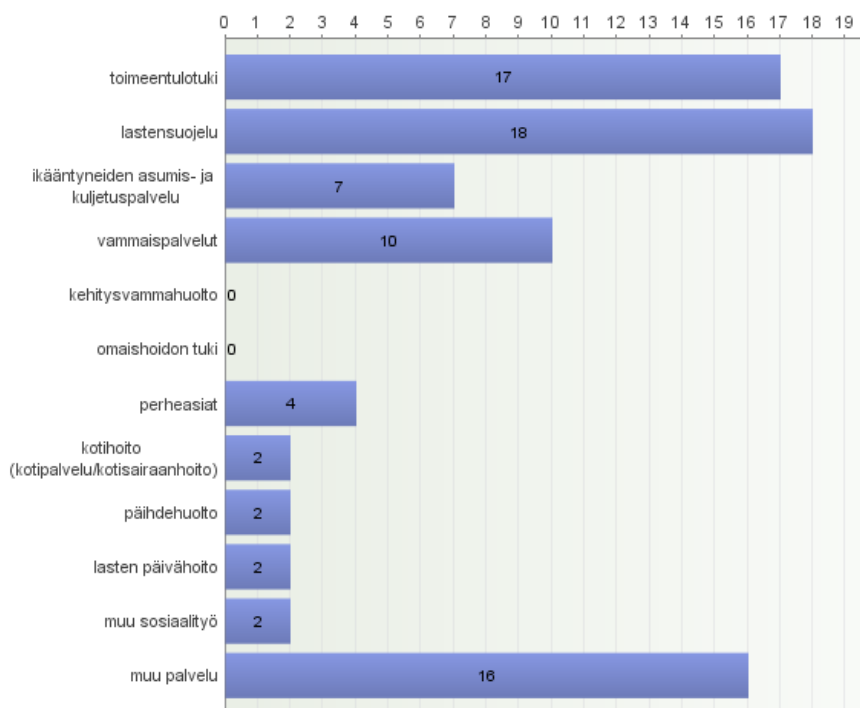
Jaoston päätöksestä valitettiin kahdessa (2 kpl) tapauksessa hallinto-oikeuteen. Se on suhteessa paljon jaoston päätösten määrään nähden. Lukumäärät ovat kuitenkin niin pieniä, ettei asialle voi antaa painoa. Hallinto-oikeus ei ole myöskään toimintavuonna muuttanut jaoston ratkaisuja tai palauttanut uudelleen käsiteltäväksi.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto ei ratkaissut yhtään kanteluasiaa Kaakon kaksikon kunnista v. 2011.

5.3 Kotka

Asiatapahtumia v. 2011 oli **80 kpl**. Määrä on selvästi pienempi kuin aiempina vuosina (v. 2010/99 kpl, 2009/103 kpl, v. 2008/93 kpl, v. 2007/108 kpl).

Kuva 9. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2011 (n = 80)



Asiakastapausten määrän vähentyminen näyttää selittyvän sillä, että **toimeentulotukea** koskevat asiakkaiden yhteydenotot ovat vähentyneet entisestään. Toimeentulotukea koskevien asiatapahtumien osuus kaikista tapauksista oli viime vuonna keskimäärin 43,6 % koko toiminta-alueella. Myös valtakunnallisesti toimeentulotukiasioiden osuus on ollut vuodesta toiseen suunnilleen samaa luokkaa. Kotkassa toimeentulotukiasioiden osuudeksi jäi toimintavuonna **21,3 %** ja määrällisesti niitä oli **17 kpl**. Kun tarkastellaan yhteydenottojen syitä, suurin osa koski toimeentulotukipäätöksiä tai menettelyä, palvelun toteuttamista. Merkittävää on, että toimeentulotukiasiakkaat eivät antaneet viime vuonna lainkaan palautetta hakemusten käsittelyn tai henkilökohtaiseen tapaamiseen pääsyn viivästymisestä eivätkä huonosta kohtelusta. Tiedusteluluonteisia yhteydenottoja oli 7 kpl, joka on suhteelliseen suuri osuus. Tyytymättömyyttä ilmaisi siten vain 10 asiakasta. Sosiaaliamies oli yhtä monessa eli kymmenessä tapauksessa asiakkaan luvalla yhteydessä työntekijöihin tai esimieheen. Muistutus- tai kanteluneuvontaan tai kirjalliseen avustamiseen ei ole tilastoitu tapauksia. Tulos on sikäli myönteinen, että juuri toimeentulotukiasioiden tulee kunnissa yleisesti eniten ristiriitoja asiakkaan ja viranomaisen välille.

Toimeentulotukiasioiden ja aikuissosiaalityön keskittäminen yhteen yksikköön on nähtävä onnistuneena ratkaisuna. Aiempina vuosina sosiaaliasiamies sai jonkin verran palautetta sosiaalitoimistojen erilaisista tulkinnoista toimeentulotukiasioissa. Keskittäminen on ilmeisesti auttanut myös yhteisten linjausten aikaansaamisessa. Kotkansaaren sosiaalitoimiston nykyiset tilat, osoitteessa Keskuskatu 7, vaikuttavat toimivan asiakaspalvelun kannalta hyvin. Asiakkaiden neuvonnassa toimii kerrallaan kaksi työntekijää, hakemusten täyttöön on osoitettu asianmukaiset tilat ja käytössä on asiakaspääte, jolla voi tulostaa tiliotteita hakemusten liitteeksi.

Ristiriitaisia ajatuksia herättää kuitenkin aikuissosiaalityön toimintamalli, jossa koulutetut sosiaalityöntekijät on korvattu lähes kokonaan sosiaaliohjaajilla. Vuoden 2009 raportissa sosiaaliasiamies toi esiin huolen siitä, miten sosiaalityö ja sen koordinoiva rooli hoidetaan, jos sosiaalityöntekijöiden virat häviävät aikuissosiaalihuollosta. Uuden, valmisteilla olevan sosiaalihuoltolain luonnosvaiheessa lähdetään siitä, että jokaisella, jonka tarpeisiin vastaaminen edellyttää laaja-alaista tuen suunnittelua, koordinointia ja seurantaa, on mahdollisuus saada pätevän sosiaalityöntekijän asiantuntija-apua ratkaisujen löytämiseksi. Luonnoksessa puhutaan myös vastuutyöntekijästä. Nähtäväksi jää, mitä velvoitteita uusi laki mahdollisesti tuo aikuissosiaalihuollon tehtävärakenteeseen. Tiimityö sosiaaliohjaajien ja toimeentulotukipäätöksiä tekevien toimistosihteerien kesken on tiivistä ja toimivaa. Eittämättä sosiaaliohjaajat joutuvat kuitenkin ottamaan työssään sitä vastuuta, joka kuuluisi STM:n ammatillisen tehtävärakennesuosituksen mukaisesti sosiaalityöntekijöille. Pätevien sosiaalityöntekijöiden puute ei kuitenkaan tule millään tavoin esiin yhteydenotoissa sosiaaliasiamieheen.

Vammaispalvelua koskevia asiatapahtumia oli 10 kpl. Määrä on ollut samaa tasoa aiempina vuosina, paitsi edellisenä vuonna yhteydenottoja oli kaksinkertaisesti (v. 2010/20 kpl, v. 2009/10 kpl) Asiatapahtumat ovat koskeneet vammaispalveluista muun muassa kuljetuspalvelua, henkilökohtaista apua ja asunnon muutostöitä. Useammin kuin päätösten sisältöön asiakkaiden tyytymättömyys on kohdistunut palvelun toteuttamiseen ja käsittelyaikoihin. Palvelusuunnitelmien ja päätösten saamisessa on ollut viivettä. Palautetta on tullut myös vammaispalvelun työntekijöiden tavoitettavuudesta puhelimitse. Sosiaaliasiamiehelle on välittynyt käsitys, että vammaispalvelussa ongelmat johtuvat pääosin liian pienistä henkilöstöresursseista. Vammaispalveluissa on kaksi sosiaalityöntekijää, joista toinen toimii kehitysvammahuollossa. Varsinaisia vammaispalveluja hoitaa yksi sosiaalityöntekijä ja yksi palveluohjaaja, joka vastaa vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista. Vammaispalvelulaki edellyttää päätösten antamisen lisäksi palvelun tarpeen arviointia ja palvelusuunnitelmien laatimista yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelmapalaverit vaativat usein kotikäyntejä vammaisten asiakkaiden luo. Suunnitelman ja keskustelussa esiin tulleiden asioiden asianmukainen kirjaaminen edellyttää yleensä toisen työntekijän mukana oloa. Sosiaalityöntekijän työparina työskentelee yleensä palveluohjaaja. Asiakkaalle soveltuvien palvelujen löytäminen ja räätälöiminen on yleensä pitkä ja työläs prosessi. Palvelusuunnitelmia on myös tarkistettava säännöllisin väliajoin tai tarpeen mukaan. Yhden sosiaalityöntekijän työpanos hoitamaan näitä tehtäviä vaikuttaa varsin alimitoitettulta. Palvelu ei saisi myöskään heikentyä oleellisesti työntekijän lomien aikana.

Viime vuonna **lastensuojeluun** liittyviä asiatapahtumia oli tehtäväalueista eniten, **18 kpl**. Määrä kasvoi aiempiin vuosiin verrattuna (v. 2010/10 kpl, v. 2009/10 kpl). Yhteydenottojen määrä on voinut lisääntyä vain satunnaisesti tai sitten lisääntyneet asiakasmäärät alkavat näkyä myös lisääntyneinä yhteydenottoina. Mikään alue tai epäkohta lastensuojelussa ei noussut erityisesti esiin. Asiakkaiden kysymykset koskivat etupäässä kiireelliseen sijoitukseen tai huostaanottoon liittyviä tilanteita ja päätöksiä, yhteydenpidon rajoittamista, asiakassuunnitelmia ja sijaishuollon toteuttamista sekä asiakkaiden oikeusturvaa. Julkisuuslain mukaisesta asianosaisen oikeudesta tarkistaa lastensuojeluun kirjattuja tietoja oli kyse kudessa (6) tapauksessa. Sosiaaliamies oli yhteydessä asiakkaan luvalla lastensuojelun viranomaisiin 12 tapauksessa.

Sosiaaliamies kysyi kunnilta lukumääräisiä tietoja viranhaltijapäätöksinä tehdyistä huostaanotoista ja kiireellisistä sijoituksista toimintavuodelta. Kouvolan hallinto-oikeudelta selvitettiin huostaanottohakemusten määrä ja ratkaisut.

Huostaanotot

- hakemukset hallinto-oikeudelle, **0 kpl**
- suostumukseen perustuvat huostaanottopäätökset, **14 kpl**

Kiireelliset sijoitukset

- päätökset kiireellisestä sijoituksesta, **41 kpl**
 - 1 kpl** johti huostaanottohakemukseen hallinto-oikeudelle 30 päivän kuluessa
 - 1 kpl** kiireellistä sijoitusta jatkettiin 30 päivän määräajan yli, enintään 60 päivää

Erityisesti kiinnittää huomiota, ettei Kotkasta hallinto-oikeudelta saadun tiedon mukaan jätetty viime vuonna yhtään hakemusta vastentahtoisesta huostaanotosta. Hakemus hallinto-oikeuteen on voitu tehdä eri kalenterivuonna kuin kiireellinen sijoitus, joka ilmeisesti selittää ristiriidan kunnasta saatuun selvitykseen. Kiireellisistä sijoituksista vain 1 tapauksessa päätettiin jatkaa sijoitusta 30 päivän määräajan yli. Asiakaspalautetta käsittelyn viivästymisestä kiireellisten sijoitusten kuluessa ei myöskään tullut.

Oikeusturvakeinojen käyttäminen

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia **muistutuksia** jätettiin toimintavuonna **3 kpl**. Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnan yksilöjaosto käsitteli **46 oikaisuvaatimusta** sosiaalihuollon asioista. Näistä 22 kpl koski toimeentulotukea. Itseoikaisua koskevasta vastauksesta sosiaaliamiehen kyselyyn ilmeni lisäksi, että asiakkaiden jättämistä oikaisuvaatimuksista 11 kpl käsiteltiin itseoikaisuna, niin ettei lautakuntakäsittelyä tarvittu. Lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsittelyyn ainoastaan yhden (1 kpl) päätöksen. Jaoston päätöksistä **valitettiin edelleen Kouvolan hallinto-oikeuteen** seitsemän (**7**) kertaa. Hallinto-oikeus muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi yhden (**1 kpl**) päätöksen.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston ratkaisut v. 2011 (suluissa tehtäväalue/toimenpide):

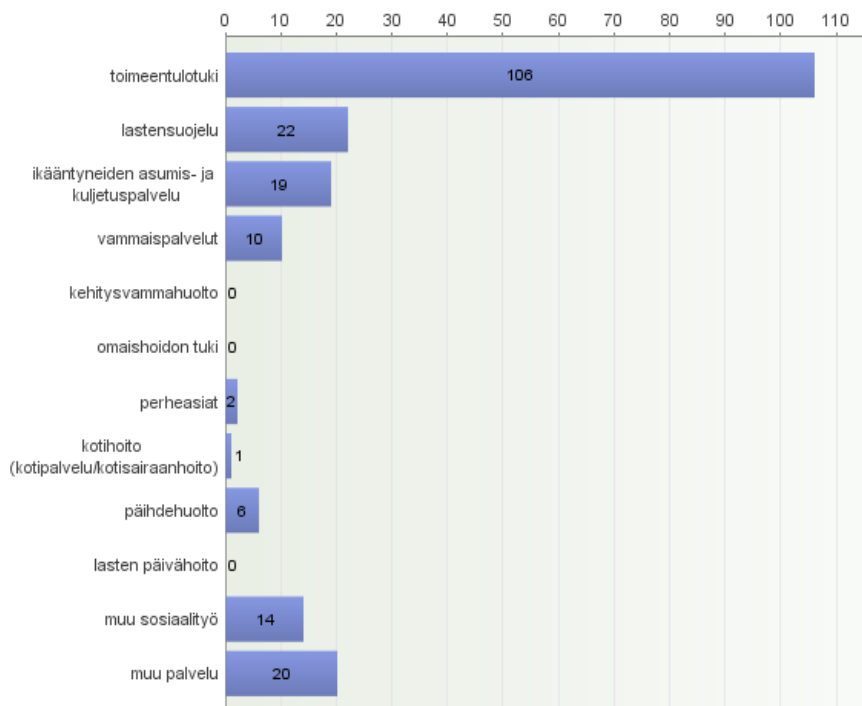
Kantelut 4 kpl (lasten päivähoito 1 kpl/huomion kiinnittäminen, lastensuojelu 1 kpl/ei toimenpiteitä, mielenterveyspalvelut 1 kpl/ei toimenpiteitä, vanhustenhuollon asumispalvelut/huomion kiinnittäminen)

Muu valvonta-asia (vireille ilmoituksella ym.) **5 kpl** (lastensuojelu 1 kpl/ei toimenpiteitä, toimeentulotuki 1 kpl/huomion kiinnittäminen, vanhustenhuolto 3 kpl/ei toimenpiteitä 1 kpl, huomion kiinnittäminen 2 kpl)

5.4 Kouvola

Asiakastapahtumia oli v. 2011 yhteensä **200 kpl**. Määrä on samaa luokkaa kuin aiempina vuosina (v. 2010/178 kpl, v. 2009/243 kpl). Toimeentulotukea koskevia tapauksia oli **106 kpl**, joka oli jonkin verran enemmän kuin edellisellä vuonna (v. 2010/84 kpl). Sosiaalihuollon palvelut, joissa eniten ollaan yhteydessä sosiaaliammiehen, ovat vuodesta toiseen samat. Asiatapahtumia oli lastensuojeluasioissa **22 kpl**, ikääntyneiden asumis- ja kuljetuspalveluissa **19 kpl** ja vammaispalveluissa **10 kpl**.

Kuva 10. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2011 (n = 200)



Toimeentulotukea koskevia asiatapahtumia on ollut viime vuosina runsaasti suhteessa muihin tehtävälajeisiin. Viime vuonna toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista 28 % oli tiedusteluluonteisia ja 71 %:ssa ilmaistiin tyytymättömyyttä. Asiatapahtuman syyksi, joita voi olla 1-3 kpl tapausta kohden, kirjattiin 62 kertaa annettu päätös toimeentulotuesta. 20 tapausta koski jonotus- ja käsittelyaikaa. Palvelun toteuttaminen oli syynä 28 tapauksessa ja asiakkaan kohteluun liittyi 17 tapausta. Yleinen tiedontarve kirjattiin syyksi 4 tapahtumassa.

Sosiaaliasiamies on avustanut toimeentulotukiasiakkaita kirjallisesti oikaisuvaatimusten ja muistutusten laatimisessa. Asiamies avusti myös täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea koskevien hakemusten laadinnassa, jos ilmeni, ettei asiakas itse siihen kykene. Sosiaaliasiamies avusti asiakkaita kirjallisesti yhteensä 16 kertaa. Asiamies antoi asiakkaille muistutusneuvontaa 14 tapauksessa, kanteluneuvontaa 5 kertaa ja muuta oikeusturvaneuvontaa 23 tapauksessa. Asiaa selvitettiin asiakkaan pyynnöstä sosiaalihuollon viranomaisen kanssa 44 tapauksessa. Yleistä neuvontaa ja ohjausta annettiin lähes jokaisen tapahtuman kohdalla.

Toimeentulotukihakemusten käsittelyaikojen viivästyminen tuli yksittäisiä yhteydenottoja pitkin vuotta. Kuusankosken yksikössä oli aikoja, jolloin hakemusten käsittely kaikkien asiakkaiden kohdalla viivästyi. Päätösten viivästyminen valitettiin kesäkuukausina, mutta erityisesti syksyllä. Esimerkiksi asiakas otti yhteyttä 12.10.2011 ja kertoi jättäneensä toimeentulotukihakemuksen 3.10.2011. Sosiaaliasiamies soitti työntekijälle, joka kertoi, että käsittelyssä oli silloin 26.9.2011 tulleet hakemukset. Asiamies yritti kiirehtiä asian käsittelyä parissa tapauksessa asiakkaan vaikean taloudellisen tilanteen vuoksi, mutta sosiaalitoimiston linja oli, ettei käsittelyaikojen viivästyminen huolimatta mikään tapaus ohita toista kiireellisyydessä.

Kouvolan maahanmuuttotoimiston asiakkaat aktivoituivat viime vuoden loppupuolella olemaan yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Aiempina vuosina kotoutumistukea saavilta maaahanmuuttajilta ei tullut lainkaan yhteydenottoja. Saattaa olla niin, että asiakkaat ovat vasta nyt "löytäneet" sosiaaliasiamiehen yhtenä kanavana tuoda esiin palvelussa kokemiaan epäkohtia. Asiakkaita on ollut toistaiseksi vain muutamia, mutta keskusteluissa on yleisesti tullut esiin tyytymättömyyttä toimiston toimintatapaan. Asiakaspalvelussa tapahtuneista muutoksista ja miten asiakkaan edellytetään toimivan ei ole informoitu riittävästi. Työntekijöiden lomien ja poissaolojen aikana sijaistus ei ole toiminut. Pääsy henkilökohtaiseen asiointiin on viivästynyt ja koettu vaikeaksi. Palvelutakuun seitsemän arkipäivän määräaika on usein ylittynyt henkilökohtaiseen asiointiin pääsystä.

Asiakkaat eivät myöskään ymmärrä saamiaan päätöksiä ja tukilaskelmia riittävän hyvin. Sosiaaliohjaajat eivät tee laskelmia, joten he eivät myöskään osaa kyseenalaistaa päätösten kohtuullisuutta esimerkiksi tulovyörytysten osalta. Juuri maahanmuuttajien kohdalla, joilla jo kieli- ja kulttuuritausta tuo omat haasteensa palvelujen toteuttamiseen, sosiaalihuollon asiakaslain mukainen selvittämisvelvollisuus palveluista ja päätöksistä korostuu erityisesti. Harkinnavaraista tukea haetaan enimmäkseen suullisesti. Hakemuksia saattaa kiireessä

jäädä kirjaamatta ja myös päätöksiä antamatta. Sosiaaliamiehen saaman käsityksen mukaan asiakastietojen dokumentointi saattaa jäädä ohueksi ja sattumanvaraiseksi.

Maahanmuuttotoimiston asiakasmäärät ovat lisääntyneet. Toisaalta asiamiehen saaman käsityksen mukaan asiakastyötä tekevien työntekijöiden määrää ei ole lisätty vastaavasti. Työ maahanmuuttajien parissa on aikaa vaativaa mukana kulkemista ja konkreettista ohjausta omatoimiseen asioiden hoitoon ja selvitymiseen uudessa kotimaassa. Tulkin kanssa asiointi yleensä tuplaa asiointiin kuluvan ajan.

Lastensuojelua koskevia asiatapahtumia oli viime vuonna **22 kpl**. Määrissä ei ole merkittävää lisäystä kahteen edelliseen vuoteen verrattuna (v. 2009/16 kpl, v. 2009/21 kpl). Yhteydenotoissa oli kyse kiireelliseen sijoitukseen tai huostaanottoon liittyvistä tilanteista ja päätöksistä, yhteydenpidon rajoittamisesta, asiakassuunnitelmista ja sijaishuollon toteuttamisesta. Tyytymättömyyttä aiheutti kiireellisten sijoitusten pitkittyminen. Asiakkaiden näkemyksen mukaan kiireellisiä sijoituksia jouduttiin jatkamaan 30 päivän määräajan yli myös siitä syystä, etteivät työntekijät ehtineet selvittää tilannetta määräajassa muiden työkiireiden takia.

Sosiaaliamies kysyi kunnilta lukumääräisiä tietoja viranhaltijapäätöksinä tehdyistä huostaanotoista ja kiireellisistä sijoituksista toimintavuodelta. Kouvolan hallinto-oikeudelta selvitettiin huostaanottohakemusten määrä ja ratkaisut.

Huostaanotot

- hakemukset hallinto-oikeudelle, **15 kpl**, hyväksytty **12 kpl**, rauennut **3 kpl**
- suostumukseen perustuvat huostaanottopäätökset, **22 kpl**

Kiireelliset sijoitukset

- päätökset kiireellisestä sijoituksesta, **109 kpl**
 -**0 kpl** johti huostaanottohakemukseen hallinto-oikeudelle 30 päivän kuluessa
 -**40 kpl** kiireellistä sijoitusta jatkettiin 30 päivän määräajan yli, enintään 60 päivää

Huostaanottohakemuksia tehtiin kiireellisen sijoituksen jatkopäätöksen aikana, vaikka 30 päivän kuluessa niitä ei tehty. Kiireellisen sijoituksen aikana tehtiin 4 suostumukseen perustuvaa huostaanottopäätöstä.

Ikääntyneiden asumispalveluja koskevissa kysymyksissä yhteydenottaja oli kaikissa tapauksissa omainen tai muu kuin asiakas itse. Suurin osa kysymyksistä koski palvelun toteuttamista asumispalveluyksikössä tai asiakkaan saamaa kohtelua. Muutamassa yhteydenotossa oli kyse asiakasmaksuista tai asukkaan itsemääräämisoikeudesta.

Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä vanhusten hoidossa ei ole nykyisellään riittävää lainsäädäntöä. Käytännössä hoitohenkilökunta joutuu asukkaiden turvallisuuden takaamiseksi käyttämään sellaisiinkin keinoja, joilla puututaan itsemääräämisoikeuteen. Myös henkilöstö on kokenut asemansa hankalana näissä tilanteissa. Kouvolan perusturvapalvelujen johto-

kunnassa hyväksyttiin 8.9.2011 Ohje asukkaan suojatoimenpiteistä vanhusten asumispalveluissa. Asiaan on paneuduttu ja ohjeistus turvaa vanhusten asemaa, kun rajoitustoimia joudutaan käyttämään.

Oikeusturvakeinojen käyttäminen

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia **muistutuksia** tehtiin toimintavuonna **14 kpl**.

Vuonna 2011 perusturvalautakunnan yksilöjaosto käsitteli **100 oikaisuvaatimusta** viranhaltijoiden tekemistä sosiaalihuollon palveluja koskevista päätöksistä. Näistä 50 oikaisuvaatimusta koski toimeentulotukea. Oikaisuvaatimuksen tultua vireille päätöstä muutettiin **15 kertaa itseoikaisuna** siten, ettei asiaa tarvinnut viedä lainkaan yksilöjaoston päätettäväksi. Yksilöjaosto **muutti tai palautti uudelleen käsittelyyn** seitsemän (**7 kpl**) päätöstä. Vuoden aikana tehtiin **20 kpl** sosiaalipalveluja koskevaa **valitusta Kouvolan hallinto-oikeudelle**. Hallinto-oikeus muutti tai palautti sosiaalihuollon palveluja koskevan päätöksen uudelleen jaoston käsiteltäväksi viime vuonna **8** kertaa.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston ratkaisut v. 2011 (suluissa tehtäväalue/toimenpide):

Kantelut 14 kpl (kehitysvammaisten erityishuolto 1 kpl/huomion kiinnittäminen, lastensuojelu 3 kpl/ ei toimenpiteitä 1 kpl, huomion kiinnittäminen 2 kpl, mielenterveyspalvelut 1 kpl/kehotus, muu 2 kpl/ei toimenpiteitä 1 kpl, käsityksen ilmaiseminen 1 kpl, päihdehuolto 2 kpl/ei toimenpiteitä 1 kpl, huomion kiinnittäminen, toimeentulotuki 4 kpl/ei toimenpiteitä 1 kpl, huomion kiinnittäminen 3 kpl, vanhustenhuollon asumispalvelu 1 kpl/ei toimenpiteitä)

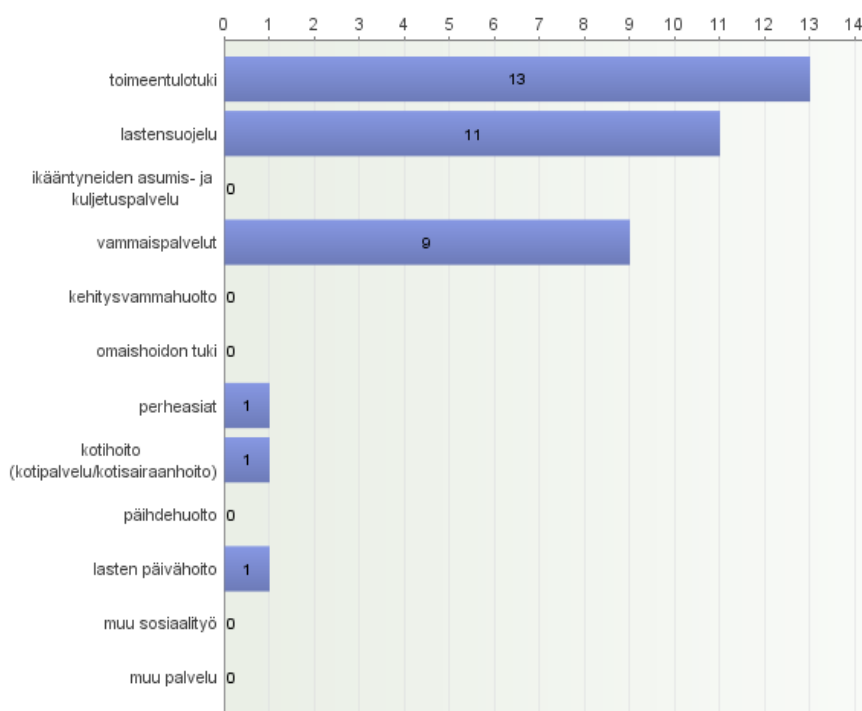
Muu oma-aloitteisesti vireille otettu asia 2 kpl (vanhustenhuolto 1 kpl/ei toimenpiteitä, muu 1 kpl/ei toimenpiteitä)

Muu valvonta-asia (vireille ilmoituksella yms.) **9 kpl** (lastensuojelu 4 kpl/ei toimenpiteitä 1 kpl, huomion kiinnittäminen 1 kpl, määräys puutteen korjaamiseksi tai epäkohdan poistamiseksi 1 kpl, päätös valvonnan jatkamisesta 1 kpl, vanhustenhuolto 5 kpl/ei toimenpiteitä 4 kpl, huomion kiinnittäminen 1 kpl)

5.5 Pyhtää

Asiatapahtumia v. 2011 oli **36 kpl**. Myös edellisenä vuonna tapauksia oli yhtä runsaasti ja paljon enemmän kuin aiempina vuosina (v. 2010/35 kpl, v. 2009/7 kpl, v. 2008/11 kpl). Asiakkaiden yhteydenotot keskittyivät **toimeentulotukea (13 kpl)**, **lastensuojelua (11 kpl)** ja **vammaispalvelua (9 kpl)** koskeviin asioihin.

Kuva 11. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2011 (n = 36)



Suurin osa palautteesta kohdistui palvelun toteuttamiseen (27 kpl) tai jonotus- ja käsittely-aikoihin (13 kpl). Asiatapahtuman syynä oli sosiaalihuollon palvelusta annettu päätös yhdeksässä (9 kpl) tapauksessa ja samoin kohtelu yhdeksässä (9 kpl) tapauksessa. Kahdessa (2 kpl) kyse oli asiakkaan tiedonsaantioikeudesta ja yhdessä tapauksessa (1 kpl) yleinen tiedon tarve. Sosiaaliamies selvitti asiakkaan pyynnöstä asiaa henkilöstön tai esimiehen kanssa 16 tapauksessa. Asiamies avusti asiakasta kirjallisesti kaksi (2 kpl) kertaa.

Toimeentulotuki- ja vammaispalveluasioissa asiakkaat antoivat palautetta kuten edellisenä vuonna työntekijöiden huonosta tavoitettavuudesta. Tämä liittyi etenkin loppuvuoden tilanteeseen, jolloin kuntaan haettiin uutta sosiaalityöntekijää. Tilanne jatkui noin kahden kuukauden ajan. Kirjalliset toimeentulotukihakemukset käsiteltiin, mutta henkilökohtaista asiointia ei ollut mahdollista toteuttaa lain edellyttämällä tavalla. Samoin puhelinpalvelu ontui, kun työntekijää ei ollut.

Lastensuojeluasioissa asiakastapahtumia oli huomattavasti enemmän kuin aiempina vuosina (v. 2010/3 kpl, v. 2009/0 kpl). Tapaukset koskivat mm. yhteydenpidon rajoittamista, sijoituspäätöksiä ja asiakassuunnitelmia. Lastensuojelulaissa edellytetään, että vastuusosiaalityöntekijä valmistele huostaanottoa ja sijaishuoltoa koskevat asiat yhteistyössä toisen sosiaalityöntekijän tai lastensuojeluun perehtyneen työntekijän kanssa. Sosiaalihuollon yhdis-

telmävirat ja henkilöstön niukka mitoitus eivät yleensä mahdollista työskentelyä työparin kanssa.

Sosiaaliamies kysyi kunnilta lukumääräisiä tietoja viranhaltijapäätöksinä tehdyistä huostanotoista ja kiireellisistä sijoituksista toimintavuodelta. Kouvolan hallinto-oikeudelta selvitettiin huostaanottohakemusten määrä ja ratkaisut.

Huostaanottohakemuksia Kouvolan hallinto-oikeudelle ei tehty vuoden 2011 aikana. Pyhtäältä ei saatu vastausta kiireellisten sijoitusten ja huostaanottopäätösten määristä.

Oikeusturvakeinojen käyttäminen

Vuoden 2011 aikana tehtiin seitsemän (**7 kpl**) sosiaalihuollon asiakaslain mukaista **muistutusta**.

Sosiaali- ja terveyslautakunnan yksilöjaosto on käsitellyt toimintavuoden aikana **11** sosiaalihuollon asiakkaan tekemää **oikaisuvaatimusta**. Päätöstä on muutettu **itseoikaisuna** yhden (**1 kpl**) kerran siten, ettei asiaa ole tarvinnut viedä lautakunnan jaoston päätettäväksi. Oikaisuvaatimuksista 6 kpl koski toimeentulotukea. Lautakunnan jaosto ei muuttanut tai palauttanut uudelleen käsittelyyn yhtään päätöstä.

Sosiaalipalveluja koskevia **valituksia** jätettiin **Kouvolan hallinto-oikeudelle 11 kpl**. Hallinto-oikeus muutti tai palautti ratkaisullaan asian uudelleen käsiteltäväksi yhdessä (**1 kpl**) päätöksessä.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto ei ratkaissut yhtään kanteluasiaa Pyhtäältä v. 2011.

6 OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMINEN

6.1 Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset

Sosiaalihuollon asiakkaalla on asiakaslain (SHAL 23 §) mukaan oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta tai menettelystä asiassaan. Lain mukaan muistutukset osoitetaan toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Sosiaaliamiehen tehtävänä on neuvoa ja auttaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Asiakkaan tulee saada muistutukseen selkeä ja asiallinen vastaus, josta on käytävä muun ohella ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia muuten on ratkaistu. Ratkaisu on aina perusteltava. Vastaus muistutukseen on annettava kohtuullisessa ajassa, joka on Valviran suosituksen mukaan viikosta neljään viikkoon.

Taulukko 3. Muistutukset v. 2011 (v. 2010, v. 2009)

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

Sosiaaliamies kysyy vuosittain kunnilta sosiaalihuollon päätöksistä tehdyistä oikaisuvaatimuksista ja valituksista hallinto-oikeuteen. Seuraavassa taulukossa esitetään tiedot kolmelta edelliseltä vuodelta.

Taulukko 4. Oikaisuvaatimukset ja valitukset v. 2011 (v. 2010, v. 2009)

	Kaikki oikaisu- vaatimukset	Toimeentulo- tukea koskevat oikeusvaati- mukset	Lautakunta muutti/palaut- ti	Valitukset hal- linto-oikeuteen	Hao muutti/ palautti
Hamina	9 (20, 17)	6 (10, 7)	0 (1, 4)	2 (3, 3)	3 (0, 0)
Kotka	46 (39, 57)	22 (22, 41)	1 (0, 3)	7 (8, 9)	1 (2, 4)
Kouvola	100 (120,148)	50 (49, 42)	7 (10, 27)	20 (14, 38)	8 (10, 8)
Pyhtää	11 (15, 4)	6 (8, 1)	0 (3, 1)	11 (6, 0)	1 (0, 0)
Kaakon kaksik- ko	5 (3, 8)	2 (1, 2)	0 (0, 2)	2 (1, 1)	0 (0, 0)

Sosiaaliamies kysyi Kouvolan hallinto-oikeudelta **vuoden 2011** aikana sosiaalihuollon palveluista annetuista **valitusratkaisuista**.

Toiminta-alueen kuntien osalta Kouvolan hallinto-oikeuden ratkaisuja, joissa valituksenalainen **päätös ei muuttunut tai palautettu uudelleen käsiteltäväksi oli 36 kpl**. Ratkaisut kunnittain ja tehtäväalueittain:

Sosiaalihuollon asiakasmaksut: Kouvola 3 kpl

Vammaispalvelu: Kouvola 3 kpl, Pyhtää 1 kpl, Kotka 1 kpl

Toimeentulotuki: Kouvola 4 kpl, Kotka 3 kpl

Kiireellinen sijoitus ja sen jatkaminen: Kouvola 13 kpl (3 kpl KHO:ssa), Hamina 1 kpl

Yhteydenpidon rajoittaminen: Kouvola 1 kpl, Pyhtää 1 kpl

Muut lastensuojeluasiat (esim. sijaishuoltopaikan muutos): Kouvola 2 kpl

Huostassa pidon loppuminen: Kouvola 1 kpl

Erityinen huolenpito: Hamina 1 kpl

Omaishoidon tuki: Miehikkälä 1 kpl

Ratkaisuja, joissa valituksenalaista **päätöstä muutettiin**, oli yhteensä **15 kpl**. Lukuun on laskettu yhtenä ratkaisuna saman perheen jokaisesta lapsesta erikseen annetut päätökset.

Nämä ratkaisut on saatu tunnistetiedot peitettyinä kopioina, joten kunnittaisia tietoja ei ole käytettävissä. Muuttuneita päätöksiä on kysytty kuntakyselyssä, joten kuntakohtainen tieto pitäisi näkyä taulukossa 4. Jostakin syystä lukumäärät eivät aivan täsmää.

Muuttuneet päätökset:

Vammaispalvelu 6 kpl

Toimeentulotuki 4 kpl

Sosiaalihuoltolain mukaisesta asumispalvelusta perittävä maksu 3 kpl

Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu ja asiakasmaksu 1 kpl

Lastensuojelulain mukainen yhteydenpidon rajoittaminen 1 kpl

Valituksia näyttää tehdyn vain muutamalta sosiaalihuollon sektorilta. Ne ovat lähes samat sosiaalihuollon tehtäväalueet, joita suurin osa sosiaaliamiehen asiakkuuksista koskee. Ainoastaan asiakasmaksuja koskevia yhteydenottoja on suhteellisesti vähän valitusten määrään nähden. Hallinto-oikeudelta saatujen tietojen perusteella voi arvioida, että lopulta varsin suuri osa valituksista on menestynyt. Tämä on mielenkiintoinen seikka verrattuna siihen, miten pieni osa päätöksistä muuttuu oikaisuvaatimuksen johdosta lautakunnan jaoston käsittelyssä. Kun ottaa huomioon sen, että lastensuojelun päätöksistä valitetaan yleensä suoraan hallinto-oikeuteen, näkyy vielä selvemmin, miten suuri osa valituksista, jotka on tehty lautakunnan jaoston päätöksestä, on muutettu tai palautettu uudelleen käsittelyyn.

6.2 Virheen korjaaminen itseoikaisuna

Hallintolain 8 luvussa on säädetty päätökseen sisältyvän tai menettelyssä tapahtuneen virheen korjaamisesta viranomaisen **itseoikaisun** avulla. Virheet on hallintolaissa jaoteltu **asia- virheeseen, menettelyvirheeseen ja kirjoitusvirheeseen**. Päätöksen korjaaminen on mahdollista myös silloin, kun asiassa saadaan uusi selvitys. Hallintolain 50 §:n mukaan viranomainen voi poistaa virheellisen päätöksen ja ratkaista asian uudelleen, jos päätös perustuu selvästi virheelliseen tai puutteelliseen selvitykseen, ilmeisen väärän lain soveltamiseen, päätöstä tehtäessä on tapahtunut menettelyvirhe tai asiassa on tullut sellaista uutta selvitystä, joka voi olennaisesti vaikuttaa päätökseen. Kirjoitusvirheen osalta 51 §:n mukaan viranomaisen on korjattava päätöksessään oleva ilmeinen kirjoitus- tai laskuvirhe taikka muu niihin verrattava selvä virhe. Itseoikaisun kohteena voi olla vain selvä ja ilmeinen asiavirhe. Vähäisen tai tulkinnanvaraisen virheen korjaaminen ei ole mahdollista itseoikaisumenettelyn avulla.

Itseoikaisu voidaan tehdä joko viranomaisen omasta aloitteesta tai asianosaisen vaatimuksesta. Aloite on tehtävä tai vaatimus esitettävä viiden vuoden kuluessa päätöksen tekemisestä. Viranomainen voi viran puolesta ryhtyä korjaamaan asiavirhettä myös ulkopuolisen tekemän virheilmoituksen johdosta. **Asiavirheen osalta** korjaaminen edellyttää, että asia **käsitellään** aina **uudelleen** ja asiassa **annetaan uusi päätös**. **Kirjoitusvirheen** korjaamisessa riittää, että virheen sisältävä **toimituskirja korvataan uudella korjatulla toimituskirjalla**. Korjaamisesta on aina tehtävä merkintä alkueräisen päätöksen taltiokappaleeseen tai käy-

tössä olevaan tietojärjestelmään. Jos korjattavaan päätökseen on haettu oikaisua tai muutosta, on korjaamisasian käsiteltäväksi ottamisesta ja sen lopputuloksesta ilmoitettava oikaisua tai muutosta käsittelevälle taholle. Päätökseen itseoikaisuun ottamisesta ei voi hakea muutosta valittamalla.

Huomioitavaa on, että itseoikaisumenettelyllä ei voida ratkaista asiaa uudelleen asianosaisen vahingoksi ilman tämän suostumusta. Asiavirhe voidaan korjata ilman suostumusta silloin, kun korjaus tehdään asianosaisen eduksi tai tavalla, joka ei aiheuta asianosaiselle vaikeuksia. Suostumusta ei myöskään tarvita tilanteissa, joissa virhe on ilmeinen ja se on aiheutunut asianosaisen omasta menettelystä. Silloin, jos päätös perustuu sellaiseen uuteen selvitykseen, joka ei ole ollut päätöstä tehtäessä tiedossa, mutta joka voi olennaisesti vaikuttaa päätökseen, päätös voidaan korjata vain asianosaisen eduksi. Kirjoitusvirheen korjaaminen ei edellytä asianosaisen suostumusta, mutta se ei saa johtaa asianosaisen kannalta kohtuuttomaan tulokseen. Esimerkiksi laskuvirheen korjaaminen voi johtaa kohtuuttomaan tilanteeseen silloin, kun sen seurauksena on etuuden takaisinperintä.

Itseoikaisuun ryhtyminen on asiavirheen ja menettelyvirheen osalta viranomaisen harkintavallassa. Viranomaisella ei muodollisesti ole ehdotonta velvollisuutta selvänkään asiavirheen oikaisemiseen. Ainoastaan kirjoitusvirheen osalta itseoikaisumenettelyyn ryhtyminen on säädelty viranomaisen osalta pakottavalla tavalla. Itseoikaisun tarkoituksena on kuitenkin mahdollistaa joustava ja nopea tapa selvien asiavirheiden korjaamiseen, joten korjaamista voidaan pitää tarkoitussidonnaisuuden periaatteen edellyttämänä normaalimenettelynä. Itseoikaisu on tarkoitettu ensisijaiseksi virheen korjaamistavaksi suhteessa valitusmenettelyyn. Itseoikaisu on valitusmenettelyä nopeampi ja vaivattomampi. Jos itseoikaisuun ei ryhdytä, käytettävissä on edelleen oikaisu- ja valitusmenettely.

Sosiaaliasiamies kysyi ensimmäistä kertaa kuntakyselyssään hallintolain mukaisen itseoikaisumenettelyn käytöstä päätöksissä olevien virheiden korjaamisessa. Vastauksista ilmeni, ettei kaikissa kunnissa tilastoida itseoikaisuna korjattuja päätöksiä lainkaan. Joissakin kunnissa tilastoituu päätökset, joihin on jätetty kirjallinen oikaisuvaatimus ja päätös oikaitaan viranhaltijapäätöksenä ilman lautakunnan jaoston käsittelyä. Vastauksista voi päätellä, ettei missään toimialueen kunnissa tilastoida viranomaisen omasta aloitteesta tai asianosaisen suulliseen oikaisuvaatimukseen perustuvia itseoikaisupäätöksiä. Itseoikaisuja tehdään vuosittain jonkin verran myös sosiaaliasiamiehen otettua yhteyttä työntekijään asiakkaan päätöksen johdosta.

Myös ilman lautakunnan jaoston käsittelyä oikaistujen päätösten seuraaminen olisi tarpeen työn seurannan ja kehittämisen kannalta. Ehkä kannattaisi seurata myös kirjoitus- tai laskuvirheiden vuoksi korjattujen päätösten määrää, vaikka niistä ei annettaisi varsinaisesti uutta päätöstä. Effic -järjestelmään on ilmeisesti mahdollista kirjata ns. tilastosyy -lehdelle itseoikaisuna korjatut päätökset. Itseoikaisu voisi tilastosyy -kohdassa eritellä tarkemminkin (asiavirhe, menettelyvirhe, kirjoitus- tai laskuvirhe).

Asiakkaiden oikeusturvan kannalta olisi myös syytä yhtenäistää itseoikaisutilanteissa käytössä olevat päätöstekstit. Sosiaaliasiamiehen huomio on, että oikaisupäätökset saattavat olla muodoltaan ja päätösten ymmärrettävyyden kannalta hyvin kirjavia.

Ehdotus:

Itseoikaisuna korjattavien sosiaalihuollon hallintopäätösten määrää aletaan seurata tilastoimalla ne Effica -järjestelmään. Kiinnitetään samalla huomiota oikaisupäätösten muotoon ja ymmärrettävyyteen.

6.3 Etelä-Suomen aluehallintoviraston ratkaisemat kantelu- ja muut valvonta-asiat Kymenlaaksossa

Etelä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi viime vuonna Kymenlaakson alueelta **48 kpl** kantelua tai muuta valvonta-asiaa (v. 2010/ 20 kpl). Ne jakaantuivat kunnittain seuraavasti: Hamina 3 kpl, Kotka 9 kpl, Kouvola 25 kpl.

7 YHTEENVETO KEHITTÄMISEHDOTUKSISTA

- Kuntien sosiaalihuollon palvelujen kehittämisessä panostetaan erityisesti palvelujen laadun parantamiseen. Asiakkaan osallisuutta parannetaan mm. keräämällä palautetta, jota hyödynnetään tehokkaasti.
- Kuntien sosiaalihuollon palveluissa otetaan käyttöön yhtenäiset henkilötieto- ja julkisuuslain mukaisia tietopyyntöjä koskevat lomakkeet, jotka ovat saatavilla myös kuntien Internet-sivuilta.
- Lastensuojelutyössä kiinnitetään huomiota lakisääteisten määräaikojen täyttymisen ohella viivytyksettömään asian käsittelyyn lastensuojeluprosessissa, erityisesti kiireellisen sijoituksen aikana ja huostaanoton valmistelussa.
- Itseoikaisuna korjattavien sosiaalihuollon hallintopäätösten määrää aletaan seurata tilastoimalla ne Effica -järjestelmään. Kiinnitetään samalla huomiota oikaisupäätösten muotoon ja ymmärrettävyyteen.

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>

Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. 2001. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2001:11. Helsinki.

www.finlex.fi

LIITE 1

**KYSELY OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMISESTÄ SOSIAALIASIAMIEHEN VUODEN 2011
SELVITYSTÄ VARTEN**
A. Muistutukset vuonna 2011

1. Kuinka monta (kpl) sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta kunnassa tehtiin vuoden 2011 aikana?

Kaikki tehdyt muistutukset vastineineen pyydetään toimittamaan sosiaaliasiamiehelle. Mikäli asiakas ei ole antanut lomakkeella suostumusta tietojen luovutukseen asiamiehelle, kopiot muistutuksista toimitetaan niin, että niistä on henkilötiedot poistettu/peitetty.

B. Muutoksenhaku vuonna 2011

1. Hallintolaissa on säädetty viranomaisen päätökseen sisältyvän asiavirheen tai teknisen virheen itseoikaisusta. Itseoikaisumenettelyllä viranomainen voi poistaa virheellisen päätöksensä ja ratkaista asian uudelleen tai korjata päätöksessä olevan kirjoitus- tai laskuvirheen.
 - A. Kuinka monta (kpl) kertaa sosiaalihuollon asiakkaalle annettua päätöstä on muutettu itseoikaisumenettelyllä vuoden 2011 aikana?
 - B. Kuinka itseoikaisumenettely käytännössä toteutetaan?
2. Kuinka monta (kpl) sosiaalihuollon asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätöksestä yksilöasioiden jaosto/lautakunta on käsitellyt vuoden 2011 aikana?
3. Kuinka monta (kpl) oikaisuvaatimuksista koski toimeentulotukea?
4. Kuinka monta (kpl) viranhaltijan päätöstä jaosto/lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsittelyyn?
5. Kuinka monta (kpl) sosiaalipalveluja koskevaa valitusta tehtiin vuoden 2011 aikana hallinto-oikeuteen?
6. Kuinka monta kertaa hallinto-oikeus on vuoden 2011 aikana muuttanut jaoston/lautakunnan ratkaisua/viranhaltijan päätöstä tai palauttanut asian uudelleen käsiteltäväksi?

Pyydän palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse **23.1.2012** mennessä.

KIITOS YHTEISTYÖSTÄ!

Sirkku Bilaletdin	Salpausselänkatu 40 A
sosiaaliasiamies	45100 KOUVOLA
Kaakkois-Suomen sosiaalialan	p. 040 728 7313
osaamiskeskus Oy, Socom	sirkku.bilaletdin@socom.fi