

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
KUNNANHALLITUKSILLE VUODELTA 2013
Hamina, Kaakon kaksikko, Kotka, Kouvola, Pyhtää

Sirkku Bilaletdin
31.3.2014

Kunnanhallituksille

Sosiaaliasiamiehen kertomus on katsaus sosiaalihuollon asiakkaiden aseman ja oikeuksien toteutumiseen vuonna 2013. Selvitys koostuu toiminta-alueen kuntien yhteisestä tilastollisesta osuudesta sekä lyhyistä kuntakohtaisista osioista.

Sosiaaliasiamiehen kuntakysely vuodelta 2013 koski tällä kertaa ainoastaan oikeusturvakeinojen – muistutusten, oikaisuvaatimusten ja valitusten – käyttöä kunnissa. Vuodelta 2012 neljä sosiaalialan osaamiskeskusta (Socom, Pikassos, Koske, Verso) toteutti yhdessä laajemman kuntakyselyn. Siinä selvitettiin palveluiden toteutumista ja järjestämistä toimeentulotuesta, lastensuojelussa, vaikeavammaisen henkilökohtaisessa avussa sekä omaishoidon tuessa. Kyselyssä kartoitettiin myös muutoksenhakuun liittyviä asioita. Kooste kyselyn tuloksista valmistui loppuvuodesta 2013 ja on luettavissa tästä: [Neljän sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiesten kuntakyselyn koonti vuodelta 2012](#) .

Kouvolassa 1.4.2014

Sirkku Bilaletdin
sosiaaliasiamies
Socom
Salpausselänkatu 40 A
45100 Kouvola

SISÄLTÖ

1	SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA	4
1.1	Sosiaalihuollon asiakaslaki	4
1.2	Sosiaaliasiamiestoiminta Kymenlaaksossa.....	5
2	ASIAMIESTOIMINNAN TILASTOTIETOJA VUODELTA 2013.....	5
2.1	Asiatapahtumat tehtäväalueittain ja kunnittain	5
2.2	Yhteydenottaja, yhteydenoton luonne ja yhteydenottotapa	8
2.3	Asiatapahtuman syyt	9
2.4	Toimenpiteet.....	11
3	KUNNITTAISTA TARKASTELUA TOIMINTAVUODELTA	11
3.1	Hamina	11
3.2	Kaakon kaksikko	12
3.3	Kotka	14
3.4	Kouvola	16
3.5	Pyhtää	19
4	OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMINEN	21
4.1	Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset	21

Liite 1 Kysely oikeusturvakeinojen käyttämisestä sosiaaliasiamiehen vuoden 2013 selvitystä varten

1 SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

1.1 Sosiaalihuollon asiakaslaki

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), sosiaalihuollon asiakaslaki, kokoaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeusturvaan, kohteluun ja osallistumiseen liittyvät oikeudelliset periaatteet. Lain tavoitteena on turvata asiakkaan asemaa ja oikeuksia sosiaalihuollon palvelujen käyttäjänä sekä yhtenäistää ja selkeyttää asiakkaan ja sosiaalihuollon toteuttajan vuorovaikutusta ja yhteistyötä. Laki koskee myös yksityisten palveluntuottajien toteuttamaa sosiaalihuoltoa.

Sosiaalihuollon asiakaslaisissa määritellään sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista:

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

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.

Oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä (6§)

Asiakkaalle on annettava muutoksenhakukelpoinen hallintopäätös sosiaalihuollon järjestämisestä. Yksityinen palveluntuottaja tekee sopimuksen suoraan asiakkaan kanssa.

Oikeus palvelu- ja hoitosuunnitelmaan (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 sekä otettava huomioon hänen toivomuksensa ja mielipiteensä.

Asiakaslain 24 §:ssä säädetään myös sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämisestä. Jokaisella kunnalla on oltava sosiaaliasiamies. Asiamies voi olla usean kunnan yhteinen tai saman kunnan alueella voi toimia useampi kuin yksi asiamies.

Sosiaalihuollon asiakaslaki määrittelee sosiaaliasiamiehen tehtävät:

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

1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Kymenlaaksossa

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom on tuottanut sosiaaliasiamiespalveluja Kymenlaakson kunnille vuodesta 2005 alkaen. Sosiaaliasiamiehen toimisto sijaitsee Socomin Kouvolan toimipaikassa osoitteessa Salpausselänkatu 40 A. Asiakastapaamista varten on sovittava aika etukäteen. Asiakkailla on mahdollisuus tavata sosiaaliasiamiestä henkilökohtaisesti kotikunnassaan. Jokaisen kunnan kanssa on sovittu tiloista, missä tapaamiset voidaan järjestää. Kotikäynnit ovat mahdollisia. Arvio kotikäynnin tarpeellisuudesta tehdään jokaisessa tapauksessa erikseen mm. asiakkaan terveydentila, mahdolliset liikkumisvaikeudet tai muut olosuhteet huomioiden. Asiamies vastaa asiakkaiden yhteydenottoihin pääsääntöisesti sovittuina puhelinaikoina sekä puhelinvastaajaan jätettyihin soittopyyntöihin. Vuosilomien aikana Kymenlaakson sosiaaliasiamies ja Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden sosiaali- ja potilasasiamies sijaistavat toisiaan.

2 ASIAMIESTOIMINNAN TILASTOTIETOJA VUODELTA 2013

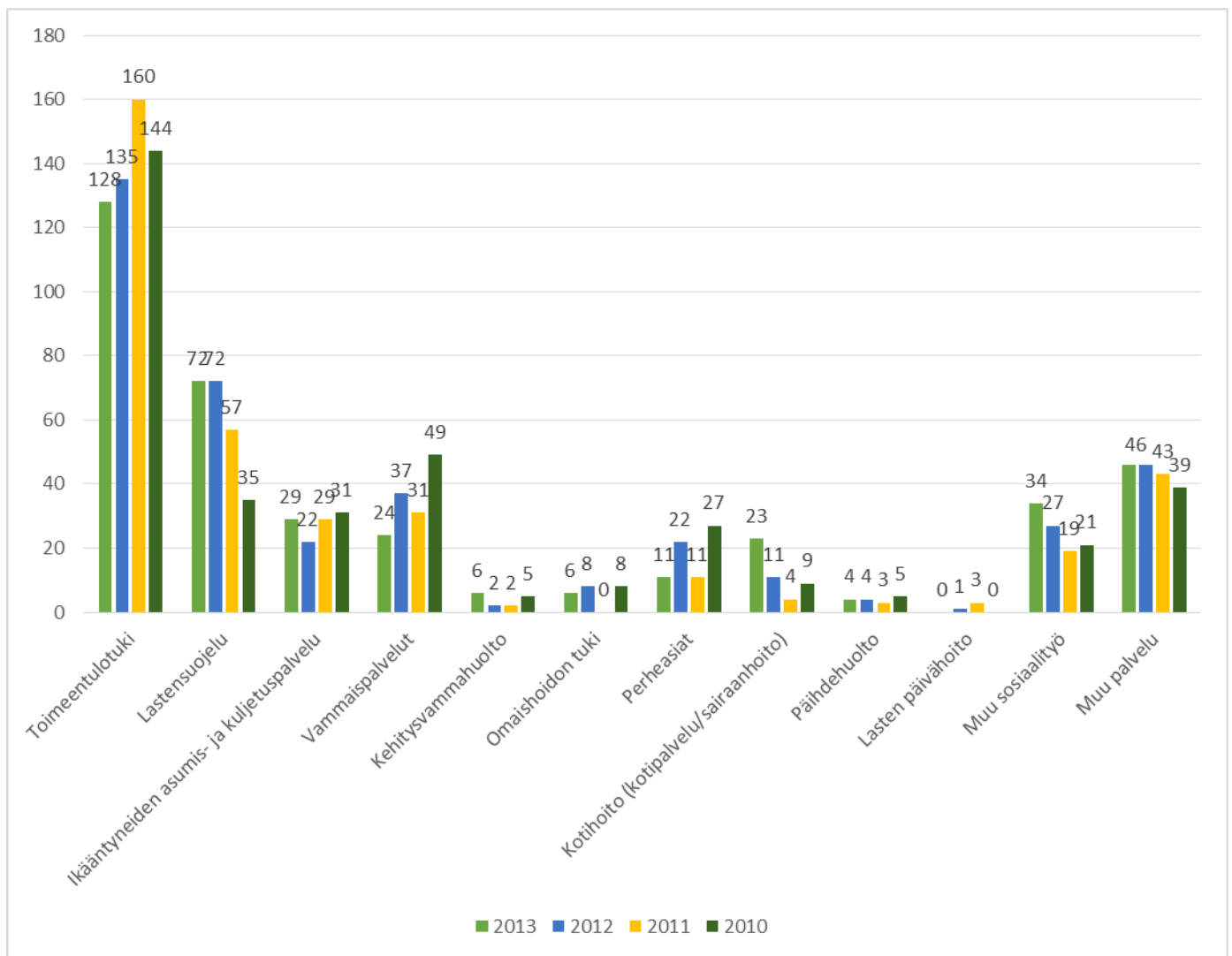
2.1 Asiatapahtumat tehtäväalueittain ja kunnittain

Asiakkaiden yhteydenotot tilastoidaan **asiatapahtumina**. Tapahtuma sisältää kaikki saman asiakokonaisuuden tiimoilta suoritettut toimenpiteet. Se voi sisältää mm. puheluita, tapaamisia, selvittelyjä, neuvotteluja ja palavereita sosiaalihuollon viranomaisten kanssa.

Asiatapahtumia oli vuonna 2013 yhteensä **383 kpl**. Niiden yhteismäärässä ei ole tapahtunut suuria muutoksia vuodesta toiseen (v. 2012/387 kpl, v. 2011/367 kpl, v. 2010/373 kpl, v. 2009/412 kpl).

Kun asiatapahtumia tarkastelee tehtäväalueittain ja vertaa aiempien vuosien vastaaviin lukuihin, niissäkään ei ole tapahtunut suuria vaihteluita. Huomion arvoista on, että toimeentulotukiasioiden määrässä suuntaus on ollut viimeisen neljän vuoden aikana hiukan laskeva, kun taas lastensuojeluasiat ovat tänä ajanjaksona selvästi lisääntyneet.

Kuva1. Asiatapahtumat tehtävälueittain v. 2013 (v. 2012, v. 2011, v. 2010)



Toimeentulotukiasioiden suhteellinen osuus vuoden 2013 asiatapahtumista oli **33,4 %**. Siitä huolimatta, että niitä on kaikista tapauksista edelleen noin kolmannes, niiden osuus on usean vuoden tarkastelujaksolla vähentynyt (v. 2012/34,9 %, v. 2011/43,6 %, v. 2010/38,7 %, v. 2009/45,6 %, v. 2008/42,5 %, v. 2007/43,0 %). Suunta on laskeva lukumääräisestikin tarkasteltuna (Kuva 1).

Lastensuojeluasioiden määrä on viime vuosina lisääntynyt. Niiden osuus v. 2013 oli **18,8 %** asiatapahtumista (v. 2012/18,6 %, v. 2011/15,5 %, v. 2010/9,4 %).

Vaikka **ikäntyneiden asumis- ja kuljetuspalveluita** koskevia asioita kirjattiin hiukan edellisvuotista enemmän, muutokset eivät ole suuria viimeisen neljän vuoden jaksolla. Suhteellinen osuus viime vuonna oli **7,6 %** (v. 2012/5,7 %, v. 2011/7,9 %, v. 2010/8,3 %).

Vammaispalveluasioiden osuus oli viime vuonna **6,3 %** (v. 2012/9,6 %, v. 2011/8,5 %, v. 2010/13,2 %). Vaikka myös asiatapahtumien lukumäärä oli viime vuonna selvästi pienempi kuin kolmena aiempina vuonna, monissa tapauksissa sosiaaliamiehen näkökulmasta ratkaisuja oli vaikeaa

löytää, kun asiakkaan ja viranomaisen näkemykset palvelun tarpeesta ja järjestämisestä eivät kohdanneet.

Kotihoidon (kotipalvelu ja kotisairaanhoido) asiatapahtumat lisääntyivät viime vuonna. Niiden osuus oli **6,0 %**. Kotihoitoa koskevia yhteydenottoja on ollut aiempina vuosina erittäin vähän siihen nähden, miten suuri määrä ikääntyneitä henkilöitä on kotihoidon piirissä.

Perheasioita ovat lapsen huolto- tapaamis- ja elatusasiat, isyysasiat ja perheneuvolatoiminta. Asiatapahtumien määrässä näyttää olevan satunnaista vuosittaista vaihtelua. Perheasioiden suhteellinen osuus v. 2013 oli **2,9 %** (v. 2012/5,7 %, v. 2011/3,0 %, v. 2010/7,3 %).

Muu sosiaalityö, 8,9 % (v. 2012/7,0 %, v. 2011/5,2 %, v. 2010/10,2 %) sisältää mm. välitystiliasiakkuudet, mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut, sosiaalisen luototuksen, asuntoasiat ja lakiin maahanmuuttajien kotoutumisesta ja turvapaikan hakijoiden vastaanottamisesta liittyvät asiat.

Muita palveluita, 12,0 % (v. 2012/11,9 %, v. 2011/11,7 %, v. 2010/10,2 %), ovat mm. Kelan etuudet, terveydenhuolto, ulosotto, velkaneuvonta, edunvalvonta ja työvoimahallinnon palvelut. Yhteydenotto kirjataan asiatapahtumaksi, jos asiakasta neuvotaan asiassa, eikä pelkästään ohjata eteenpäin.

Taulukko 1. Asiatapahtumat kunnittain ja tehtävälueittain v. 2013

Kunta	Toimeentulotuki	Lastensuojelu	Ikääntyvien asumis- ja tukipalvelut	Vammaispalvelut	Kehitysvammahuolto	Omaishoidon tuki	Perheasiat	Kotihoido	Päihdehuolto	Lasten päivähoito	Muu sosiaalityö	Muu palvelu	Yhteensä
Hamina	9	3	1	6	0	0	0	1	1	0	2	3	26
Kotka	21	25	17	4	2	2	1	5	3	0	8	13	101
Kouvola	89	37	10	8	4	3	7	16	0	0	17	23	214
Miehikkälä	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	2	0	5
Pyhtää	8	6	1	2	0	0	3	1	0	0	0	3	24
Virolahti	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	3	3	9
Muu	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	4
Yhteensä	128	72	29	24	6	6	11	23	4	0	34	46	383

Seuraavassa taulukossa on esitetty väkilukuun suhteutettuna asiatapahtumien määrät viimeisten kolmen vuoden ajalta.

Taulukko 2. Asiatapahtumat kunnittain väkilukuun suhteutettuna v. 2013 (v. 2012/v. 2011)

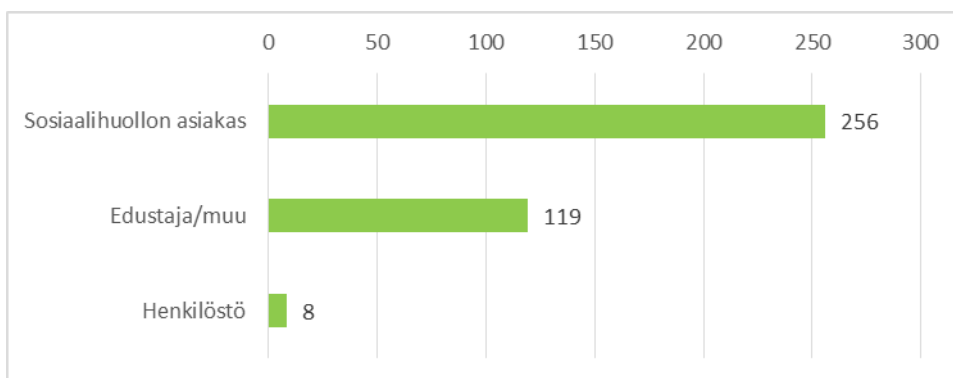
Kunta	Asiatapahtuma (lkm)	Asiatapahtuma (lkm)/ 1 000 as	Väkiluku 31.12.2012
Hamina	26	1,22 (1,45/1,07)	21 256
Kotka	101	1,84 (1,64/1,46)	54 873
Kouvola	214	2,45 (2,49/2,27)	87 296
Pyhtää	24	4,46 (4,47/6,72)	5 377
Miehikkälä	5		2 177
Virolahti	9		3 487
Kaakon kaksikko yht.	14	2,47 (3,54/4,02)	5 664

2.2 Yhteydenottaja, yhteydenoton luonne ja yhteydenottotapa

Ensimmäinen yhteydenotto asiakkaan asian johdosta tapahtuu varsin usein muun kuin asiakkaan itsensä toimesta. Yhteydenottaja on useimmiten omainen tai muu läheinen henkilö. Vanhusten palveluissa onkin luontevaa, että omainen on yhteydessä ongelmatilanteissa. Myös muissa tilanteissa on entistä yleisempää, että ensimmäinen puhelinsoitto tulee muulta kuin asiakkaalta itseltään. Asiamiehen näkemyksen mukaan se kertoo mm. siitä, että sosiaalihuollon asiakkaiden oma kyky ja voimavarat eivät riitä avun etsimiseen.

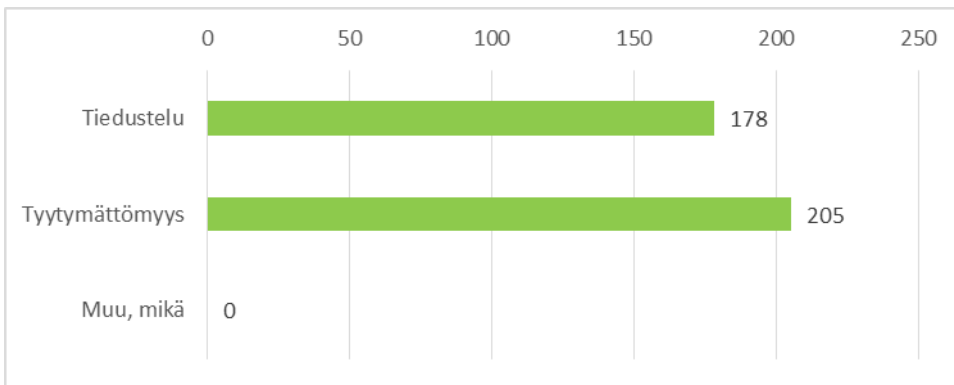
Asiakkaista **67 %** (v. 2012/73,3 %, v. 2011/75 %) otti itse yhteyttä sosiaaliasiamieheen. **31 %**:ssa tapauksia ensimmäinen yhteydenotto tuli omaiselta tai muulta asiaa hoitavalta henkilöltä (v. 2012/23,3 %, v. 2011/21 %). Sosiaalihuollon henkilöstön taholta otettiin suoraan yhteyttä **2 %**:ssa tapauksia (v. 2012/3,4 %, v. 2011/3 %). Melko usein asiakkaat kertovat, että ovat saaneet työntekijältä neuvon olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen.

Kuva 2. Yhteydenottaja v. 2013 (n = 383)



Asiatapahtumista **46 %** (v. 2012/39 %, v. 2011/30 %) on kirjattu tiedusteluluonteisiksi. **54 %**:ssa tapauksista asiakas ilmaisi tyytymättömyyttä mm. päätöksiin, palveluun tai menettelyyn (v. 2012/61 %, v. 2011/70 %).

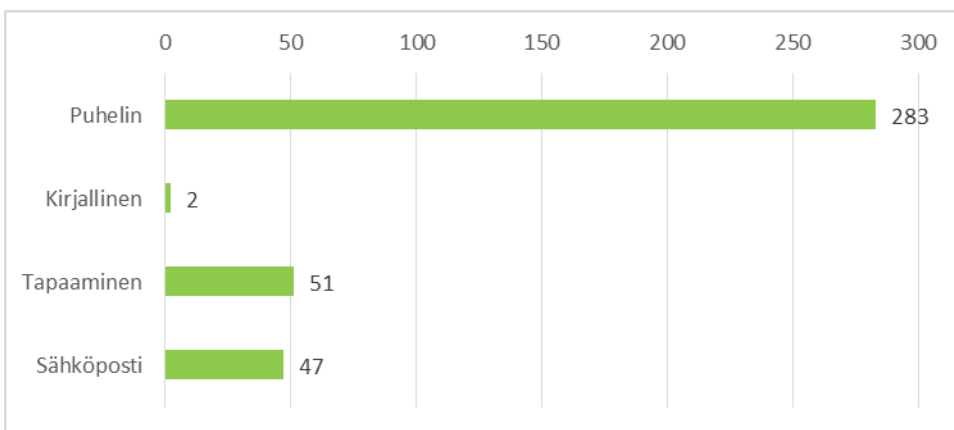
Kuva 3. Yhteydenoton luonne v. 2012 (n= 383)



Yhteydenottotavaksi on luokiteltu tapaaminen, jos asiakkaan yhteydenotto johtaa yhteen tai useampaan henkilökohtaiseen tapaamiseen. Sähköposti kirjataan yhteydenottotavaksi mikäli asiakkaan ensimmäinen yhteydenotto tapahtuu sähköpostitse. Tietosuojasyistä asiaa hoidetaan useimmiten puhelimitse tai tapaamalla asiakasta.

Asiatapahtumat jakautuivat yhteydenottotavan mukaan: puhelin **74 %** (v. 2012/70 %, v. 2011/68 %), tapaaminen **13,3 %** (v. 2012/15 %, v. 2011/20 %), sähköposti **12,3 %** (v. 2012/13 %, v. 2011/11 %).

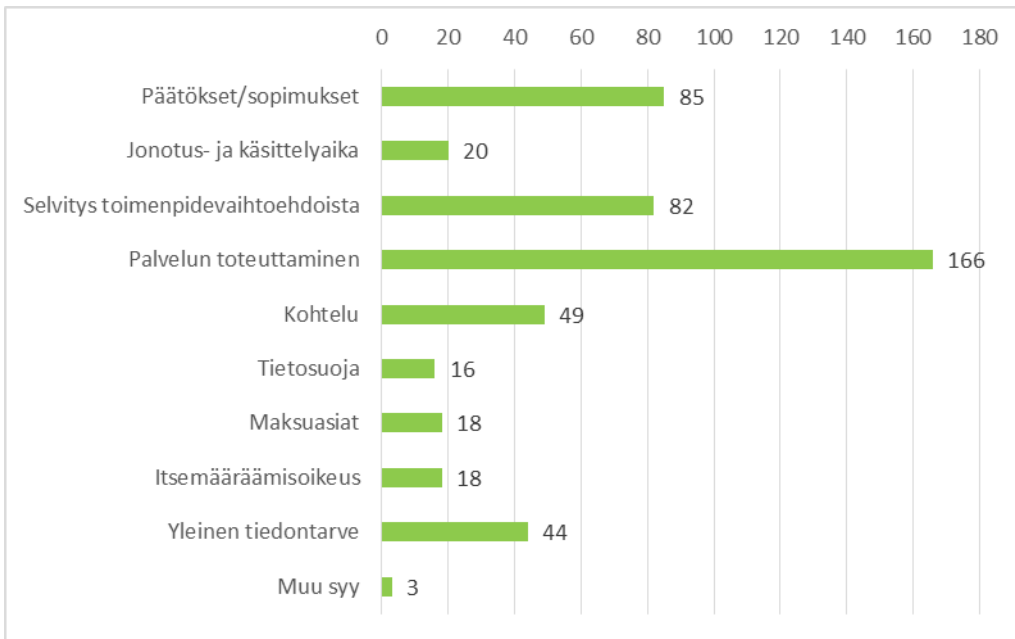
Kuva 4. Yhteydenottotapa v. 2013 (n= 383)



2.3 Asiatapahtuman syyt

Samaan asiatapahtumaan on voitu kirjata 1-3 ei syytä.

Kuva 5. Asiatapahtumien syyt v. 2013 (n= 501)



Päätökset/sopimukset: Liittyy asiakkaan saamaan päätökseen palvelusta tai sopimukseen yksityisen palveluntuottajan kanssa.

Jonotus- ja käsittelyaika: Hakemusten käsittelyajat, työntekijän vastaanotolle tai puheille pääsyn tai palvelutarpeen arvioinnin viivästyminen.

Selvitys toimenpidevaihtoehdoista: Luokka sisältää asiakkaan oikeuksiin ja velvollisuuksiin, erilaisiin vaihtoehtoihin sosiaalihuollon palveluissa, niiden vaikutuksiin ja muihin seikkoihin, joilla on vaikutusta hänen tilanteessaan, liittyvät asiat.

Palvelun toteuttaminen: Sisältää mm. hallintoasian vireille tuloon, asian käsittelytapaan, palvelusuunnitelmiin ja niiden sisältöön tai palveluntarpeen arviointiin liittyvät kysymykset.

Kohtelu: Asiakkaan huono kohtelu yhteydenoton syynä merkitsee esim. työntekijän epäasiallista käytöstä, töykeyttä, epäasiallisia kysymyksiä tai kommentteja, syrjintää, ihmisarvon tai vakaumuksen loukkaamista.

Tietosuoja: Luokkaan kuuluvat mm. asiakkaan tiedonsaantioikeuteen, salassapitoon tai vaitiolovelvollisuuteen liittyvät asiat.

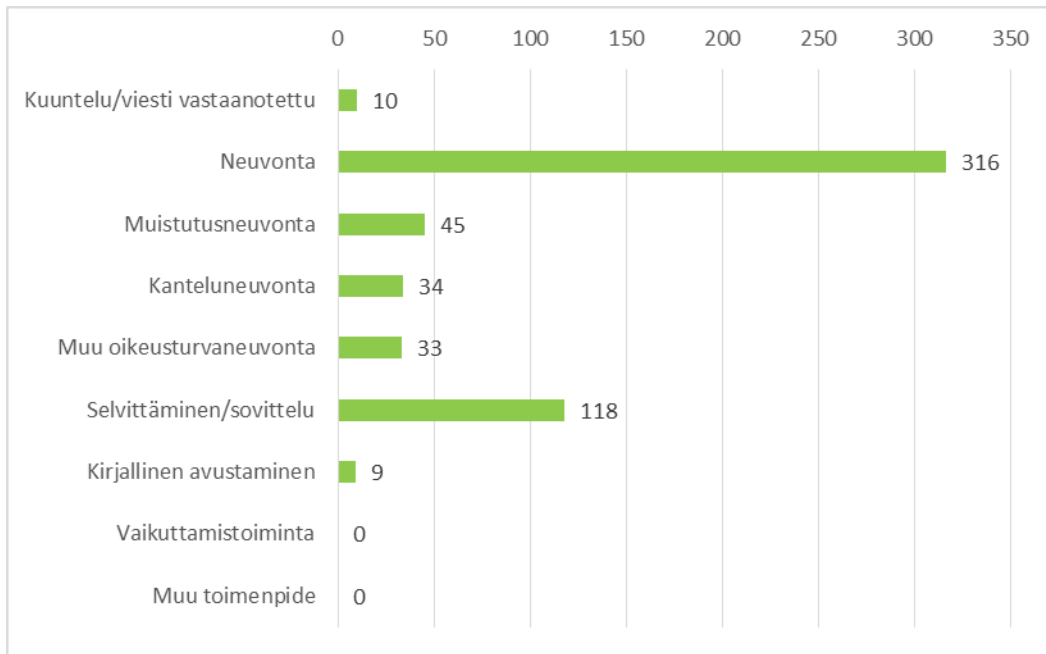
Maksuasiat: Luokka sisältää asiakasmaksulain mukaiset asiakasmaksut, etuuksien perinnän hoidon korvaukseksi ja palvelusetelin omavastuuosuudet.

Itsemääräämisoikeus: Itsemääräämisoikeuteen kuuluvat esim. asiakkaan mielipiteen huomioiminen, kuuleminen, oikeus osallistua omien palveluidensa suunnitteluun sekä pakotteet ja rajoitustoimenpiteet.

2.4 Toimenpiteet

Yhtä asiatapahtumaa kohden on tilastoitu 1-3 toimenpidettä.

Kuva 6. Toimenpiteet v. 2013 (n= 565)



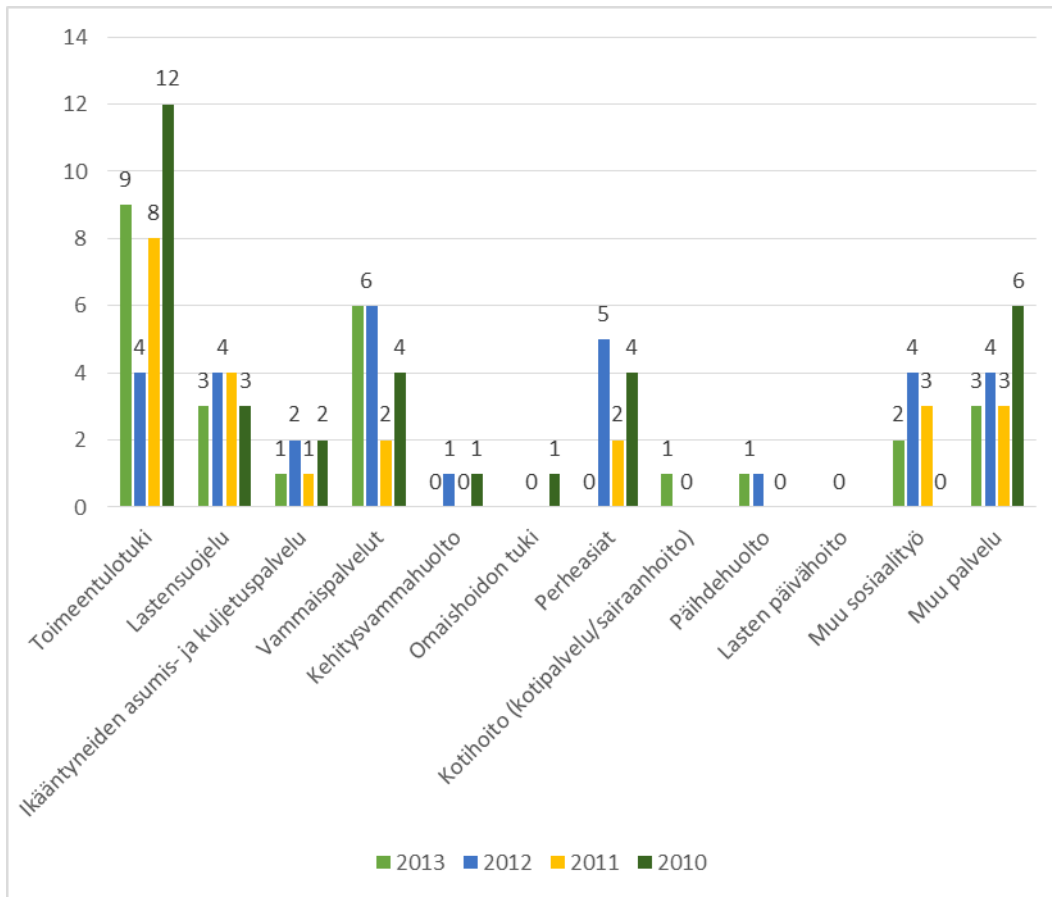
3 KUNNITTAISTA TARKASTELUA TOIMINTAVUODELTA

3.1 Hamina

Asiatapahtumien yhteismäärä oli **26 kpl** (v. 2012/31, v. 2011/23, v. 2010/33, v. 2009/29). Asukaslukuun suhteutettu asiatapahtumien määrä on ollut usean vuoden tarkastelujaksolla toimialueen kunnista pienin (1,22 asiatapahtumaa/1000 as.)

Asiakkaiden yhteydentotoista oli 46 % tiedusteluluonteisia ja 54 %:ssa tapauksia ilmaistiin tyytymättömyyttä palveluun tai päätöksiin. Eniten tyytymättömyyttä oli toimeentulotukiasioissa (6), lastensuojeluasioissa (3) ja vammaispalveluasioissa (3).

Kuva 7. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2013 (v. 2012, v. 2011, v. 2010), (n=26)



Toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja oli 9 kpl. Yleisimmin asiakas oli tyytymätön saamaansa päätökseen tai halusi varmistaa sen oikeellisuutta. Ainoastaan yhdessä yhteydenotossa oli kyse toimeentulotukihakemuksen käsittelyn viivästymisestä.

Lastensuojeluisoissa (3 kpl) yhteydenotot koskivat palvelun toteuttamista. **Vammaispalveluissa** tapaukset (6 kpl) liittyivät henkilökohtaiseen apuun.

Kanteluasiat: Etelä-Suomen aluehallintovirasto ei antanut yhtään Haminaa koskevaa kanteluratkaisua v. 2013.

3.2 Kaakon kaksikko

Asiatapahtumien määrä oli Miehikkälässä **5 kpl** (v.2012/3, v.2011/3, v.2010/9, v. 2009/3) ja Virolahdella **9 kpl** (v. 2012/17, v. 2011/20, v. 2010/12, v. 2009/8).

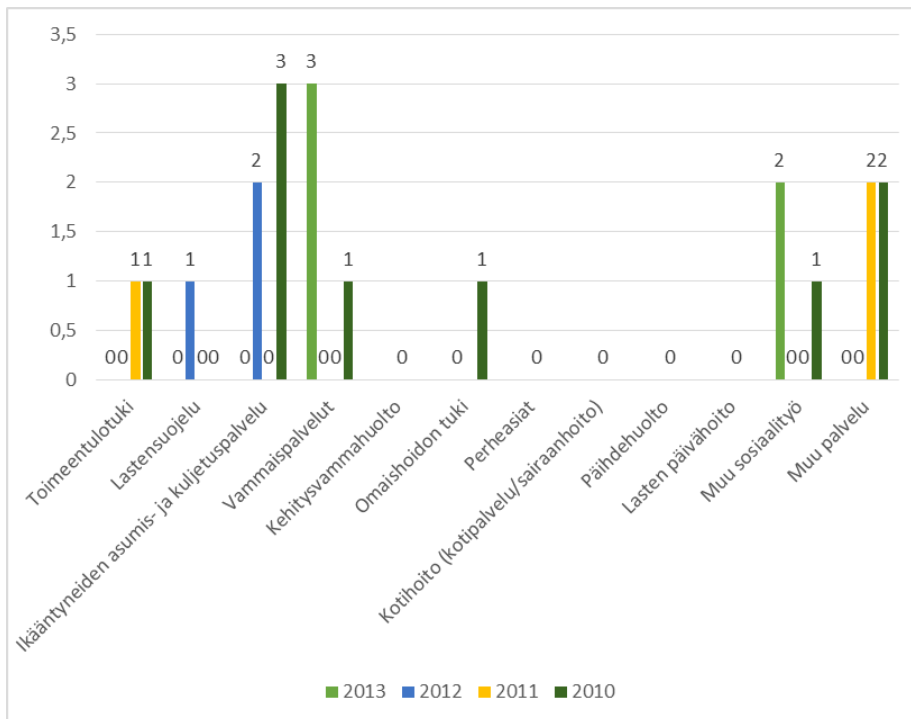
Yhteydenotot koskivat toimeentulotukea (1 kpl), vammaispalveluja (4 kpl), omaishoidon tukea (1 kpl), muuta sosiaalityötä (5 kpl) ja muita palveluita (3 kpl).

Toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja oli toimintavuonna erityisen vähän. Luokkaan muu sosiaalityö kirjatut yhteydenotot korostuivat. Niitä ovat mm. välitystiliä koskevat asiat, asuntoasiat ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskevat asiat.

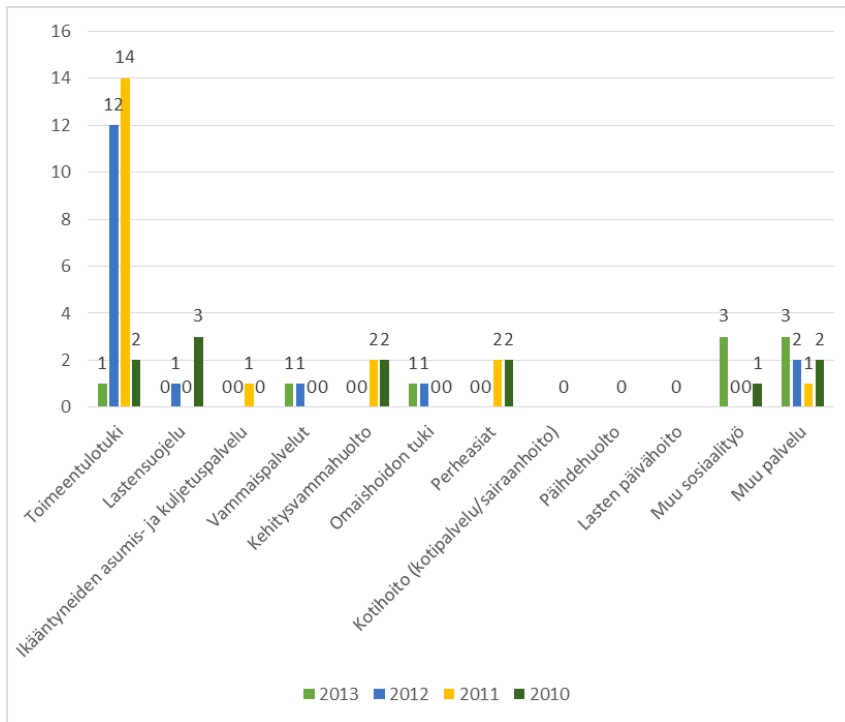
Tiedusteluluonteisia asiatapahtumia oli 5 kpl ja 9:ssä tapauksessa ilmaistiin tyytymättömyyttä. Useimmiten yhteydenotot koskivat palvelun toteuttamista tai asiakkaan saamaa päätöstä. Kahdessa tapauksessa kyse oli asiakasmaksuista. Huonoa kohtelua koki saaneensa 2 asiakasta.

Kanteluasiat: Etelä-Suomen aluehallintovirasto ei antanut yhtään Kaakon kaksikkoa koskevaa kanteluratkaisua v. 2013.

Kuva 8. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2013 (v. 2012, v. 2011, v. 2010) Miehikkälä (n=5)



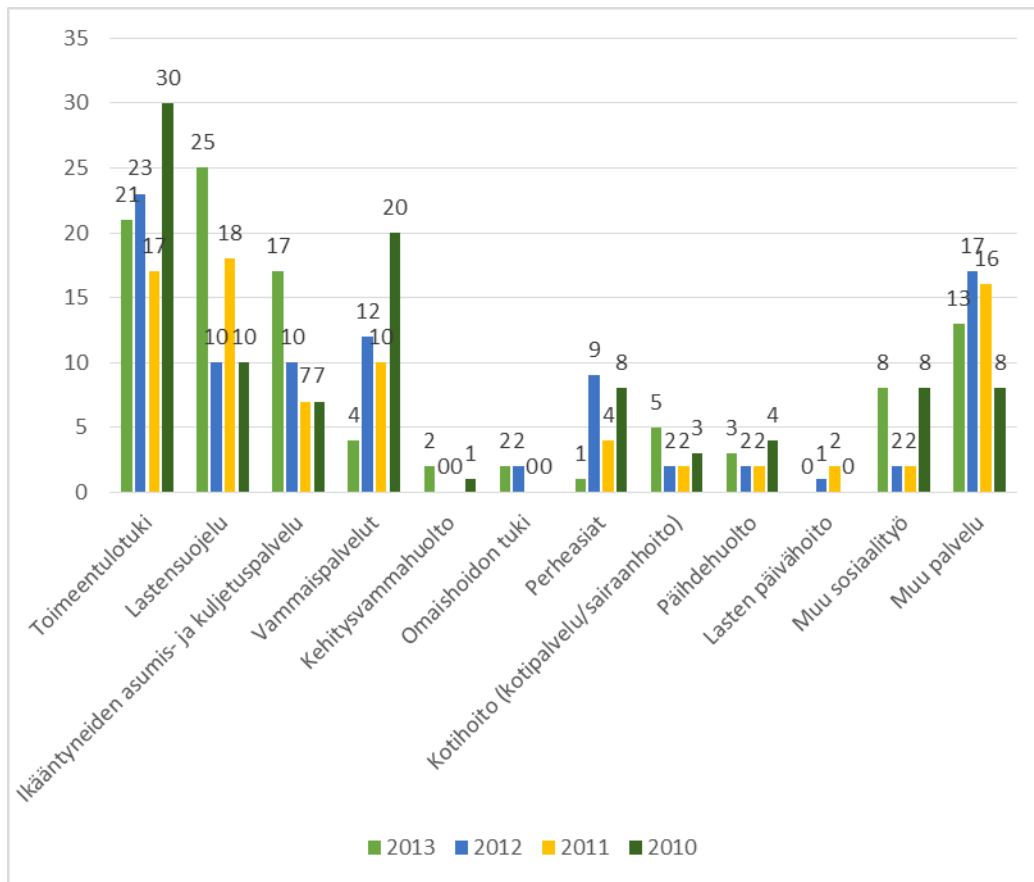
Kuva 9. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2013 (v. 2012, v. 2011, v. 2010), Virolahti (n= 9)



3.3 Kotka

Asiatapahtumia oli v. 2013 yhteensä **101 kpl** (v.2012/90, v. 2011/80, v. 2009/103, v. 2008/93). Tapauksista **35 %** (v. 2012/38) oli tiedusteluluonteisia ja **65 %:ssa** (v. 2012/62) ilmaistiin tyytymättömyyttä. Eniten tyytymättömyyttä koettiin lastensuojeluasioissa (20), toimeentulotukiasioissa (14) ja ikääntyneiden asumis- ja kuljetuspalveluissa (11).

Kuva 10. Asiatapahtumat tehtävälueittain v. 2013 (v. 2012, v. 2011, v. 2010) Kotka (n=101)



Toimeentulotukea koskevia asiatapahtumia oli **21 kpl**. Niiden osuus kaikista tapauksista oli **21 %**. Yhteydenottojen määrä ei ole kasvanut lisääntyneiden toimeentulotukiasiakkuuksien myötä. Osassa yhteydenotoista (7) asiakas halusi tietoa toimeentulotuesta viimesijaisena tukena ja mahdollisesta oikeudestaan saada tukea. Noin puolessa tapauksista asia koski asiakkaan saamia päätöksiä toimeentulotuesta. Kysyttiin päätösten lainmukaisuudesta tai päätöksiin liittyvien tukilaskelmien oikeellisuudesta tai ns. tuloylijäämän siirtämisestä tuloksi seuraavalle kuukaudelle. Usein oli kyse myös päätöksen kohtuullisuudesta ja harkinnanvaraisesta toimeentulotuesta.

Hakemusten käsittelyaikojen venymisestä tuli palautetta 3:ssa tapauksessa. Huonoa tai epäasiallista kohtelua koki saaneensa 4 asiakasta.

Lastensuojelua koskevia yhteydenottoja oli **25 kpl**, joka on enemmän kuin aiempina vuosina. Suurin osa tapauksista koski palvelun toteuttamista eikä niinkään lastensuojelussa tehtyjä huostaanotto- tai sijoituspäätöksiä. Toimintavuonna useassa tapauksessa oli kyse asiakkaan näkemyksestä lastensuojelun viranomaisten puuttumattomuudesta. Koettiin, että lapsen tilanteeseen ei reagoida riittävästi tai tukitoimiin ryhdytään liian hitaasti. Palautetta annettiin jonkin verran myös yhteydenpidon rajoittamisesta.

Asiakassuunnitelmapalavereiden muistiot viipyvät asiakkaiden näkemyksen mukaan liian pitkään. Useat asiakkaat käyttävät tarkastuspyyntöoikeuttaan omiin tai huollettavan lastensuojeluasiakirjoihin. Saadun palautteen mukaan tietopyyntöihin vastaamisessa on viivettä.

Epäasiallista kohtelua työntekijöiden taholta koki saaneensa viidennes yhteyttä ottaneista asiakkaista.

Ikääntyneiden asumispalveluja koskevia asiatapahtumia oli **17 kpl**. Kesällä 2013 aiheutti runsaasti yhteydenottoja asukkaiden siirto Eskolan vanhainkodista Karhulasta rakennuksen välittömässä läheisyydessä avattuun Mediverkon ylläpitämään Villa Karhulaan ja Villa Otsolaan. Muutoksesta tiedotettiin hyvin ja järjestettiin yleinen tiedotustilaisuus. Siitä huolimatta kyselyitä tuli etenkin asiakasmaksujen määrätymisestä, kun siirryttiin laitoshoidosta palveluasumiseen. Epäiltiin myös onko laillista siirtää asukkaat kaupungin ylläpitämästä laitoksesta yksityisen tuottamaan hoiva-asumiseen.

Eduskunnan oikeusasiamiehen 7.3.2013 antaman ratkaisun (809/4/11) mukaan lääkkeiden koneellinen annosjakelu ei saa aiheuttaa asiakkaalle lisäkustannuksia verrattuna kunnan itse järjestämään palveluun. Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunta linjasi menettelyä 11.12.13 STM:n kuntainfon pohjalta. Sitä tarkennetaan edelleen lisäkustannusten osalta Kuntaliiton ohjeiden mukaisesti. Kunta maksaa lääkejakelelun kustannukset toistaiseksi 1.1.2014 alkaen. Lääkkeiden koneellisen annosjakelun kustannuksista hoivapalveluissa ja kotihoidossa tuli asiamiehelle muutama tiedustelu eduskunnan oikeusasiamiehen tulokinnan jälkeen. Koska kunta ei ollut tehnyt siinä vaiheessa ratkaisua asiassa, asiamies kehotti hakemaan asiakasmaksun alennusta tai pyytämään päätöstä asiasta.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston ratkaisut v. 2013, palvelualue (toimenpide):

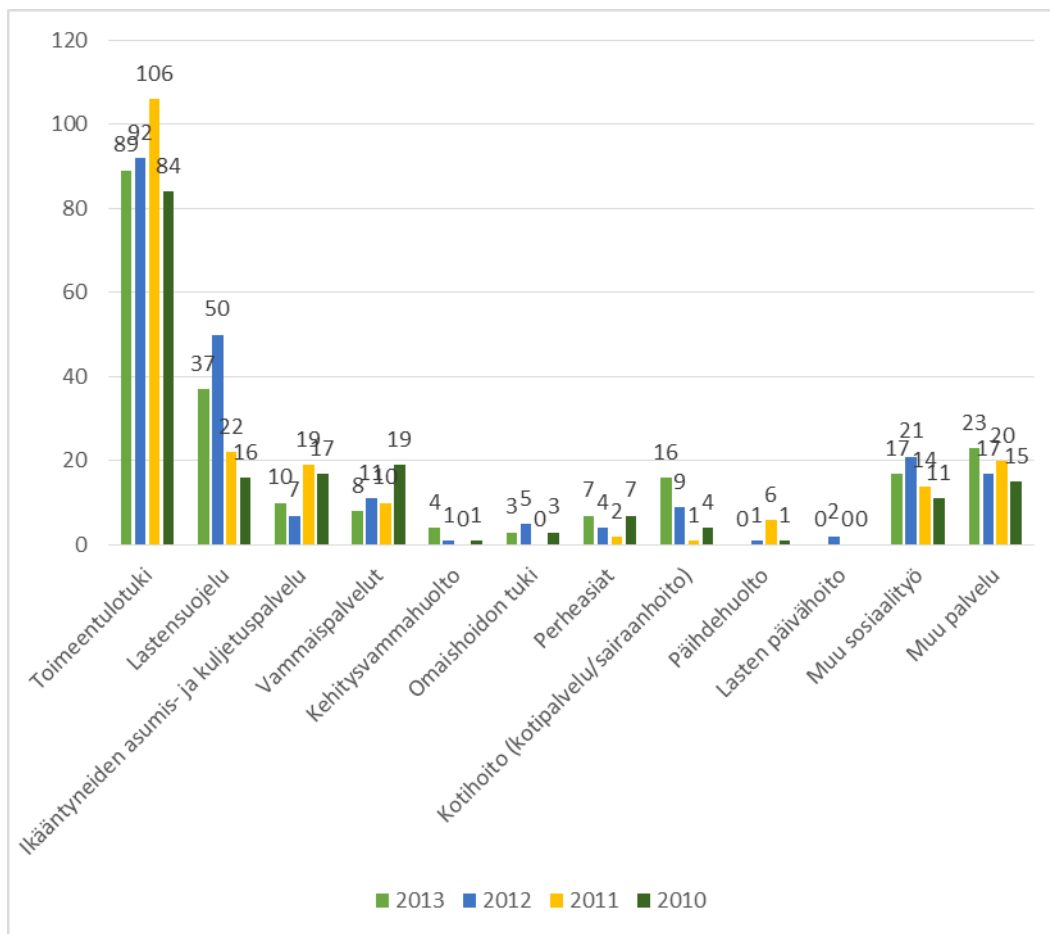
Kantelut: lastensuojelu **3 kpl** (huomion kiinnittäminen 1 kpl, ei toimenpiteitä 2 kpl), vammaispalvelut **3 kpl** (huomion kiinnittäminen 2 kpl, ei toimenpiteitä 1 kpl), vanhustenhuolto **1 kpl** (ei toimenpiteitä), toimeentulotuki **1 kpl** (ei toimenpiteitä). **Muu valvonta-asia:** lastensuojelu **1 kpl** (ei toimenpiteitä).

3.4 Kouvola

Asiatapahtumia oli vuonna 2013 yhteensä **214 kpl** (v. 2012/218, v. 2011/200, v. 2010/178, v. 2009/243).

Tapauksista yli puolet, **52 %** (v. 2012/36 %), voitiin kirjata tiedusteluluonteisiksi ja **48 %**:ssa (v. 2012/64 %) ilmaistiin tyytymättömyyttä. Vaikka tapausten yhteismäärä on lähes sama kuin edellisenä vuonna, selkeä tyytymättömyys asioiden hoitoon näyttää vähentyneen. Eniten tyytymättömyyttä koettiin toimeentulotukiasioiden hoidossa (46), lastensuojeluasioissa (20), kotihoidon palveluissa (11) ja ikääntyneiden asumis- ja kuljetuspalveluissa (7).

Kuva 11. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2013 (v. 2012, v. 2011, v. 2010), Kouvola (n=214)



Toimeentulotukea koskevia asiatapahtumia oli yhteensä **89 kpl.** Yleisimmin toimeentulotukiasiakkaat halusivat selvittää saamansa toimeentulotukipäätöksen ja laskelmien oikeellisuutta ja lainmukaisuutta tai olivat tyytymättömiä tukipäätöksiin. Eniten tyytymättömyyttä aiheutti ns. ”tulojen vyöryttäminen”, eli edellisen kuukauden laskennallisen tuloylijäämän siirtäminen seuraavan kuukauden tuloksi. Tuloylijäämän siirtäminen eli toimeentulotukilain 15 §:n 2 mom:n mukainen tulojen jaksottaminen perustuu aina kohtuullisuusharkintaan. Asiakkaat antoivat palautetta, että laskennallisten tulojen vyörytys tapahtuu perustoimeentulotukipäätöksistä vastaavassa taloudellisen tuen yksikössä ilman riittävää harkintaa, huomioimatta henkilön tai perheen yksilöllisiä olosuhteita, jonka vuoksi tukea yleensä haetaankin. Ylijäämätulon siirtäminen seuraavan kuukauden laskelmaan edellyttää laskelman vertaamista asiakkaan tai perheen todelliseen tilanteeseen. Mikäli laskennallisella ylijäämällä on hoidettu maksuja ja velvoitteita ja etenkin, jos perheen tulot koostuvat sosiaalietuuksista ja tuista, ylijäämän siirron kohtuullisuus voi olla kyseenalaista.

Myönnetyn toimeentulotuen 23 §:n mukainen takaisinperintä tuen myöntäjälle haetusta, myöhemmin myönnettävästä sosiaali- ym. etuudesta, on vuodesta toiseen toistuva palautteen aihe. Takautuvan etuuden perimisessä tulee lain mukaan noudattaa kohtuullisuusharkintaa ja jättää takautuva tuki perimättä, mikäli se aiheuttaa uuden toimeentulotuen tarpeen. Takautuvien etuuksien perintä tapahtuu sosiaaliamiehenkin näkemyksen mukaan liian automaattisesti.

Asiakkaat kokevat, etteivät pääse ”omilleen” ja hoitamaan itse asioitaan, kun takautuvien tukien perintä pakottaa hakemaan uudelleen toimeentulotukea ja asiakkuus pitkittyy.

Toimeentulotuen käsittelyajoista tuli aiempaa vähemmän palautetta. Seitsemän arkipäivän määräajan ylittyminen toimeentulotukihakemuksen käsittelyssä tai pääsyssä henkilökohtaiseen asiointiin kirjattiin 10 tapauksessa.

Huonosta kohtelusta annettu palaute (11 kpl) koski useimmiten asiakkaan kokemusta työntekijän työkestä käytöksestä tai välinpitämättömästä ja epäarvostavasta asenteesta.

Kouvolan kaupungin omat soveltamisohjeet, **Linjauksia toimeentulotuesta**, on päivitetty viimeksi 1.2.2012. Soveltamisohje ei saa olla ristiriidassa toimeentulotukilain tai STM:n linjausten kanssa. Sosiaali- ja terveysministeriö päivitti ohjeistuksensa toimeentulotuesta¹ 4.3.2013. Sosiaaliamiehen näkemyksen mukaan olisi syytä ajantasaistaa Kouvolan toimeentulotuen soveltamisohje. Käytössä olevaa soveltamisohjetta ei ole vahvistettu lautakunnassa. Eduskunnan apulaisoikeusasiamies toteaa ratkaisussaan (4169/2009), että kuntien toimeentulotuen soveltamisohjeet ovat julkisia asiakirjoja. Useimmissa kunnissa soveltamisohjeet ovat luettavissa kuntien kotisivuilta.

Kouvolassa perustoimeentulotukihakemusten käsittely on keskitetty taloudellisen tuen yksikköön. Henkilökohtainen asiointi tapahtuu sosiaalipalvelutoimistoissa tai aikuissosiaalityön vastaanotoilla, joissa myös käsitellään eniten harkintaa vaativat toimeentulotukiasiat. Toimintamallista on tullut vain vähän kielteistä palautetta asiakkailta. Tiedon kulusta ja kirjaamisesta on toisinaan valitettu, kun asiakasta on pyydetty selvittämään uudelleen samoja asioita, jotka hän on jo aiemmin toimittanut. Samoin hakemuslomakkeen ”ruksia” työntekijän henkilökohtaisesta tapaamisesta ei ole aina noteerattu. Viime aikoina asiakkaat ovat kertoneet, että taloudellisen tuen yksiköstä on vaikea tavoittaa työntekijöitä. Heille ei voi soittaa suoraan, vaan neuvontapuhelimen kautta, joka ruuhkautuu.

Lastensuojelua koskevia asiatapahtumia oli **37 kpl**. Yhteydenottojen määrä on noussut viime vuosina, vaikkakin niitä oli vähemmän kuin edellisenä vuonna.

Lähes kaikissa lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa oli kyse tavalla tai toisella palvelun toteuttamisesta. Asiakkaat haluavat tietää, onko prosessissa toimittu siten kuin lastensuojelulaki edellyttää sekä vanhempien oikeuksista. Usein esim. päätös sijoituksesta hyväksytään, mutta lastensuojelulta odotetaan työskentelyyn tiiviimpää ja tavoitteellisempaa otetta. Vanhemmat kokevat, ettei heidän näkemyksiään huomioida riittävästi suunnitelmissa. Lasten kuulemista ja mielipiteiden selvittämistä pidetään aivan liian vähäisenä ja sen vuoksi usein merkityksettömänä ja muodollisena. Epäasiallista kohtelua työntekijöiden taholta koki saaneensa neljännes asiakkaista. Yhteydenottoja on tullut jonkin verran myös sijaisvanhemmilta, jotka ovat kokeneet, etteivät saa sijaishuollosta tarvittavaa tukea ja apua.

¹ Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille. STM julkaisu 2013:4

Noin neljänneksessä yhteydenotoista oli kyse ensisijaisesti tyytymättömyydestä lastensuojelun tekemään päätökseen. Huostaanoton tai kiireellisen sijoituksen rinnalla yhä useammin kyseenalaistetaan päätökset yhteydenpidon rajoittamisesta. Palautetta tulee toistuvasti kirjaamiskäytännöistä. Asiakassuunnitelmapalaverien muistiot viipyvät. Hyvin usein vanhemmat käyttävät tarkastusoikeuttaan omiin tai huollettavien lastensuojelun asiakirjoihin. Myös tietopyyntöihin vastaamisessa on viivettä.

Ikääntyneiden asumispalveluja koskevia yhteydenottoja oli **10 kpl**. Sosiaalihuoltolain mukaisista, 65 vuotta täyttäneiden kuljetuspalveluista ei tullut toimintavuonna lainkaan palautetta. Lähes jokaisessa tapauksessa oli kyse palveluasumisen toteuttamisesta tai omainen tiedusteli mm. palveluasumiseen hakeutumisesta. Vain kahdessa tapauksessa omainen ilmaisi hyvin selkeästi tyytymättömyyttä asiakkaan saamaan hoivaan asumispalveluyksikössä. Yhdessä yhteydenotossa tiedusteltiin asumispalvelumaksuista. Kouvolassa on määritelty kaikissa asumispalveluissa asiakkaalle jääväksi käyttövaraksi 170 €. Koska käyttövaran määrä on kohtuullisella tasolla, se näyttää vähentävän tyytymättömyyttä asiakasmaksuihin ja tarvetta hakea asiakasmaksulain 11§:n mukaista maksun alentamista.

Vammaispalveluissa oli asiatapahtumia **8 kpl**. Ne koskivat henkilökohtaista apua, vaikeavammaisen kuljetuspalvelua ja asunnon muutostöitä.

Kotihoitoa koskevia yhteydenottoja oli **16 kpl**. Osa yhteydenotoista tuli omaisilta, jotka olivat huolissaan läheisen selviytymisestä kotona. Asiamies selvitti palvelun tarpeen arviointia ja ohjasi ottamaan yhteyttä kotihoitoon. Muutamassa tapauksessa oltiin tyytymättömiä kotihoidon palveluihin. Vain yksi yhteydenotto koski kotihoidon asiakasmaksuja.

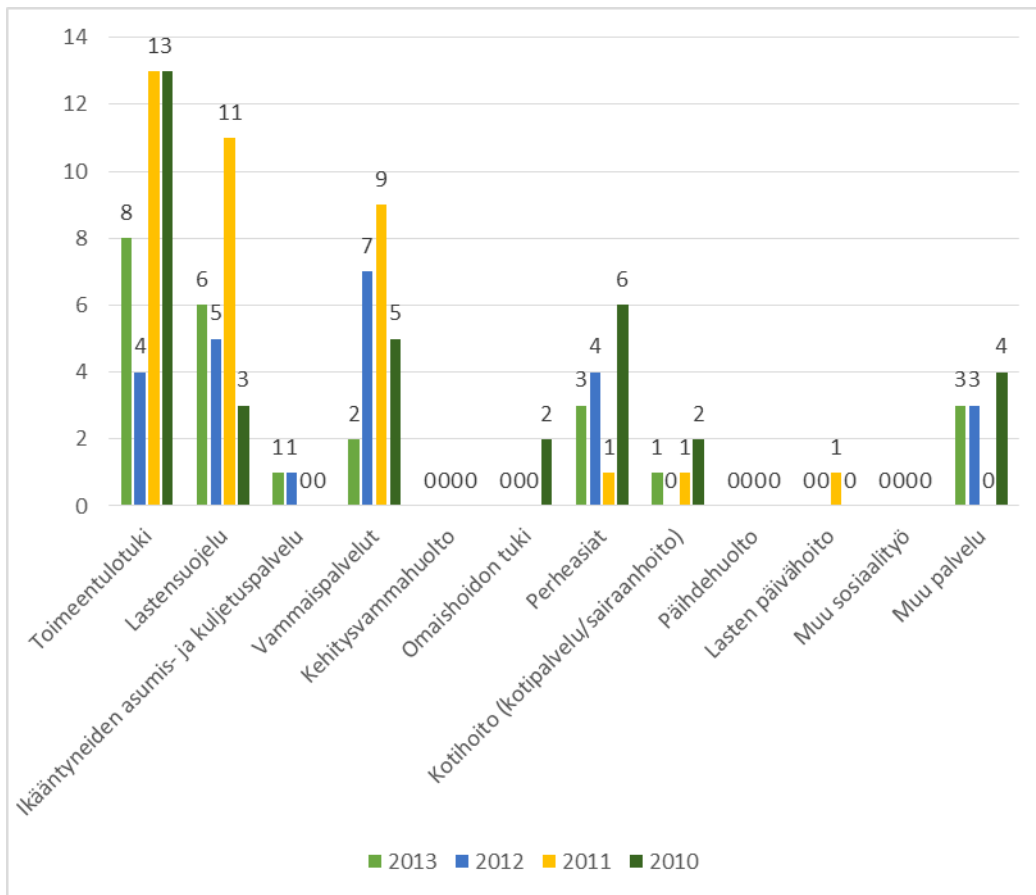
Etelä-Suomen aluehallintoviraston ratkaisut v. 2013, palvelualue (toimenpide):

Kantelut: lastensuojelu **6 kpl** (huomion kiinnittäminen 1 kpl, käsityksen ilmaiseminen 1 kpl, ei toimenpiteitä 4 kpl), toimeentulotuki **1 kpl** (ei toimenpiteitä), vanhustenhuolto **2 kpl** (ei toimenpiteitä), vammaispalvelu **1 kpl** (ei toimenpiteitä). **Muu valvonta-asia:** lastensuojelu **2 kpl** (huomion kiinnittäminen 1 kpl, käsityksen ilmaiseminen 1 kpl). **Muu oma-aloitteisesti vireille otettu asia:** lastensuojelu **1 kpl** (käsityksen ilmaiseminen).

3.5 Pyhtää

Asiatapahtumia oli vuonna 2013 yhteensä **24 kpl** (v. 2012/24, v. 2011/36, v. 2010/35, v. 2009/7). Tapauksista oli tiedusteluluonteisia 12 kpl ja asiakas oli tyytymätön palveluun tai päätökseen 12 tapauksessa. Yleisimmin tyytymättömyyttä koettiin lastensuojeluasioissa (5) ja toimeentulotukiasioissa (3).

Kuva 12. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2013 (v. 2012, v. 2011, v. 2010), Pyhtää (n=26)



Toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja oli 8 kpl. Näistä viidessä tapauksessa asiakas halusi selvittää toimeentulotuen myöntöperusteita tai oikeutta saada tukea. Kolmessa tapauksessa oli kyse asiakkaan saamasta päätöksestä tai palvelun toteuttamisesta.

Lastensuojelua koskevat tapaukset (6 kpl) koskivat pääsääntöisesti palvelun toteuttamista. Kaikki yhteydenotot ajoittuivat vuoden 2013 alkupuoliskolle.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston ratkaisut v. 2013, palvelualue (toimenpide):

Kantelut: lastensuojelu **2 kpl** (huomautus 2 kpl), sosiaalityö **2 kpl** (käsityksen ilmaiseminen 2 kpl), lasten päivähoido **1 kpl** (huomion kiinnittäminen).

4 OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMINEN

4.1 Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset

STM:ssä on vireillä lakiesitys muistutus- ja kantelumenettelyn uudistamiseksi. Sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n mukainen muistutusmenettelyä käytetään useimmissa kunnissa todella vähän. Alkuperäinen tarkoitus on ollut, että muistutusmenettely olisi nopea tapa reagoida kunnan sosiaalihuollossa esiin tuotuihin epäkohtiin. Lain mukaan muistutukseen vastaa kunnan sosiaalihuollon johtava viranomaisena. Asiakkaan tulee saada muistutukseen selkeä ja perusteltu vastaus, josta käy ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia muuten on ratkaistu. Kohtuullinen vastausaika on Valviran suosituksen mukaan viikosta neljään viikkoon.

Lakiesitysluonnoksen tavoitteena on vahvistaa muistutusmenettelyn asemaa ensisijaisena keinona asiakkaan palveluaan ja kohteluaan koskevan tyytymättömyyden ilmaisuun ja samalla helpottaa aluehallintoviranomaisten kanteluruuhkaa. Kantelut käsiteltäisiin pääsääntöisesti ensimmäisenä vaiheena kantelun kohteena olevan sosiaalihuollon viranomaisen toimesta. Luonnos lakiesitykseksi oli viime syksynä lausuntokierroksella. Asiamies selvitti STM:stä lain valmistelun aikataulua. Tarkoitus on tuoda hallituksen esitys uudeksi laiksi vielä tämän kevään tai ainakin tämän vuoden aikana.

Taulukko 3. Muistutukset v. 2013 (v. 2012, v. 2011, v. 2010, v. 2009)

Hamina	Kotka	Kouvola	Pyhtää	Kaakon Kaksikko	Yhteensä
0 (0, 0, 1, 0)	3 (3, 3, 4, 1)	66 (104, 14, 19, 25)	1 (3, 7, 6, 1)	1 (3, 1, 2, 2)	71 (113, 25, 32, 29)

Oikaisuvaatimusten määrä toiminta-alueen kunnissa ei ole keskimääräisesti kasvanut viime vuosina. Etenkin Kouvolassa oikaisuvaatimusten määrä on päinvastoin laskenut viimeisen viiden vuoden aikana. Hallinto-oikeusvalitusten määrä on myös samaa tasoa kuin aiempina vuosina. Poikkeuksena on Kouvolan ilmoittama huomattavan suuri määrä valituksia.

Taulukko 4. Oikaisuvaatimukset ja valitukset v. 2013 (v. 2012, v. 2011, v. 2010, v. 2009)

	Kaikki oikaisuvaatimukset	Lautakunta muutti/palautti	Valitukset hallinto-oikeuteen	Hao muutti/palautti
Hamina	23 (12, 9, 20, 17)	2 (5, 0, 1, 4)	4 (2, 2, 3, 3)	1 (2, 3, 0, 0)
Kotka	39 (43, 46, 39, 57)	2 (3, 1, 0, 3)	5 (10, 7, 8, 9)	1 (3, 1, 2, 4)
Kouvola	79 (73, 100, 120, 148)	1 (1, 7, 10, 27)	63 (12, 20, 14, 38)	1 (3, 8, 10, 8)
Pyhtää	4 (8, 11, 15, 4)	0 (1, 0, 3, 1)	2 (4, 11, 6, 0)	1 (0, 1, 0, 0)
Kaakon Kaksikko	4 (8, 5, 3, 8)	1 (0, 0, 0, 2)	1 (2, 2, 1, 1)	0 (0, 0, 0, 0)

Oikaisuvaatimuksista suurin osa koskee toimeentulotuki- ja vammaispalvelupäätöksiä.

Lastensuojelupäätöksiin haetaan pääsääntöisesti muutosta lastensuojelulain mukaan valittamalla suoraan hallinto-oikeuteen.

Taulukko 5: Oikaisuvaatimusten jakautuminen toimialueella kunnittain ja palvelualueittain v. 2013

	Toimeentulotuki	Vammaispalvelu	Lastensuojelu	Muu sos. Huolto	Yht.
Hamina	13	4	3	3	23
Kaakon kaksikko	0	1	0	3	4
Kotka	10	24	0	5	39
Kouvola	37	18	3	21	79
Pyhtää	2	1	0	1	4

Liite 1

KYSELY OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMISESTÄ SOSIAALIASIAMIEHEN VUODEN 2013 SELVITYSTÄ VARTEN

Muistutukset vuonna 2013

1. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta kunnassa tehtiin vuoden 2013 aikana? ___ kpl

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

Muutoksenhaku vuonna 2013

1. Kuinka monta kaikista sosiaalihuollon palveluista tehtyä oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätöksestä sosiaalihuollosta vastaava toimielin tai jaosto on käsitellyt vuoden 2013 aikana? ___ kpl
2. Miten oikaisuvaatimukset jakautuivat palveluiden osalta?

Toimeentulotukiasioita	___ kpl
Vammaispalvelua koskevia asioita	___ kpl
Lastensuojelua koskevia asioita	___ kpl
Muuta sosiaalihuoltoa koskevia asioita	___ kpl
3. Kuinka monta viranhaltijan päätöstä jaosto/lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi? ___ kpl
4. Kuinka monta sosiaalipalveluja koskevaa valitusta tehtiin vuoden 2013 aikana hallinto-oikeuteen? ___ kpl
5. Kuinka monta kertaa hallinto-oikeus on muuttanut tai palauttanut asian lautakunnan/jaoston uudelleen käsiteltäväksi vuoden 2013 aikana?

Pyydän palauttamaan vastaukset sähköpostitse tai postitse **21.2.2013** mennessä.

Lämmin kiitos yhteistyöstä!

Sirkku Bilaletdin
sosiaaliasiamies
Kaakkois-Suomen sosiaalialan
osaamiskeskus Oy Socom

Salpausselänkatu 40 A
45100 KOUVOLA
p. 040 728 7313
sirkku.bilaletdin@socom.fi



SOCOM

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy

www.socom.fi

Laserkatu 6
53850 LAPPEENRANTA

Salpausselänkatu 40 A
45100 KOUVOLA