

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS KUNNANHALLITUKSILLE VUODELTA 2010

Hamina, Kaakon kaksikko, Kotka, Kouvola, Pyhtää

Sirkku Bilaletdin

22.3.2011



Kunnanhallituksille

Sosiaaliasiamiehen selvityksessä kunnanhallituksille on vuosittain pyritty nostamaan esiin ongelmakohtia sosiaalihuollon eri osa-alueilta. Useimmat aiemmissa raporteissa selvitetty epäkohdat ovat edelleen ajankohtaisia, vaikka kunnissa on kiinnitetty huomiota esitettyihin ongelmiin. Huolimatta siitä, että raporttiin hakee joka vuosi hiukan erilaista näkökulmaa, toistoa ei voi välttää. Sosiaaliasiamiehen kertomus vuodelta 2010 on luonteeltaan tilastollinen selvitys. Sosiaalihuollon tehtäväkohtainen tarkastelu on jätetty tällä kertaa pois. Jokaisesta kunnasta on mainittu vain jokin tilastoista ehkä selvimmin esiin noussut tai muuten ajankohtainen asia.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) on ollut voimassa kymmenen vuotta. Kuten tässä selvityksessä todetaan, asiakkaan aseman voi arvioida tänä aikana yleisesti ottaen parantuneen ja myös asiakkaiden tietoisuus omista oikeuksistaan on lisääntynyt. Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa on parannettu viime vuosina myös uudistetulla lainsäädännöllä. Sosiaalihuollon palvelutakuu koskee toimeentulotuki-, vammaispalvelu- ja lastensuojeluasioita. Meneillään olevassa sosiaalihuoltolain uudistuksessa on selvä pyrkimys ottaa nykyistä paremmin huomioon asiakkaan todelliset palvelun tarpeet sekä korostaa muutenkin sosiaalihuollon asiakkaan asemaa.

Kuntien heikko taloudellinen tilanne aiheuttaa jatkuvasti ristiriitaisia tilanteita sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien toteutumisen kannalta. Riittävien palvelujen toteuttaminen yksilöllisesti ja tarvelähtöisesti, mutta samalla kustannustietoisesti, onkin haastavaa. Lainmukaiseen, oikeelliseen ja asiakkaan kannalta kohtuulliseen päätöksentekoon ja palvelujen tuottamiseen pyrkiminen yhdistettynä hyvään hallintotapaan ja myönteiseen palvelukulttuuriin on kuitenkin sosiaalihuollon tärkein tehtävä. Näitä asioita on mahdollista edistää myös ilman suuria taloudellisia panostuksia.

Kouvolassa 22.3.2011

Sirkku Bilaletdin
sosiaaliasiamies
Socom Oy
Salpausselänkatu 40 A
45100 Kouvola

SISÄLTÖ

1.	SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA	2
1.1	Sosiaalihuollon asiakaslaki asiakkaan oikeuksien turvaajana	2
1.2	Sosiaaliasiameiestoiminta	3
2	LAIN TUNTEMUKSEN JA HYVÄN HALLINNON MERKITYS SOSIAALIHUOLLOSSA.....	4
3	TILASTOTIETOJA ASIAKASTAPAUKSISTA V. 2010	6
3.1	Tilastointimalli	6
3.2	Asiatapahtumat tehtäväalueittain ja kunnittain sekä määrän jakautuminen toimintavuodelle.....	7
3.3	Yhteydenottaja, yhteydenoton luonne ja yhteydenottotapa.....	10
3.4	Asiatapahtuman syyt.....	11
3.5	Toimenpiteet.....	12
4	KUNNITTAISTA TARKASTELUA TOIMINTAVUODELTA.....	13
4.1	Hamina	13
4.2	Kaakon kaksikko - Miehikkälä ja Virolahti	15
4.3	Kotka.....	16
4.4	Kouvola	18
4.5	Pyhtää.....	20
5	OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMINEN	21
5.1	Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset.....	21
5.2	Kantelut Etelä-Suomen aluehallintovirastolle	22
	LÄHTEET	24
	LIITE 1.....	25

1. SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

1.1 Sosiaalihuollon asiakaslaki asiakkaan oikeuksien turvaajana

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lyhyesti asiakaslaki (SHAL), tuli voimaan kymmenen vuotta sitten. Laki sisältää sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvät keskeiset oikeudelliset periaatteet. Se säätelee yhtäläillä julkista kuin yksityisesti järjestettyä sosiaalihuoltoa. Erillinen asiakaslaki lähti tarpeesta selkiyttää asiakkaan ja sosiaalihuollon henkilöstön vuorovaikutusta ja yhteistyötä sekä korostaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia.

Lain pääasiallinen sisältö ja -sanoma voidaan tiivistää muutamaa periaatteeseen:

Asiakkaan tiedonsaantioikeutta ja itsemääräämisoikeutta korostetaan laissa asiakaskeisyyden lisäämiseksi. Kaiken toiminnan ja ajattelutavan perustana on ensisijassa oltava asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset sellaisena kuin hän ne itse ilmaisee. Asiakkaalle on selvitettävä hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä eri vaihtoehdot kuten myös muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. (SHAL 5§, 8§)

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma. (SHAL 7 §)

Sosiaalihuollon järjestämisen on aina perustuttava viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityisessä sosiaalihuollossa asiakkaan ja palvelun tuottajan väliseen sopimukseen. (SHAL 6 §)

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua. (SHAL 4 §)

Lain voimaantulosta on kohtuullisen pitkä aika, mutta nämä pääperiaatteet ovat edelleen tuoreita ja ajankohtaisia. Niiden noudattamista ei voi korostaa liikaa kuntien sosiaalihuollossa. Suurin osa kaikista yhteydenotoista sosiaaliasiamieheen liittyy asiakkaan kokemukseen, että jokin tai jotkut näistä periaatteista eivät ole toteutuneet hänen asiassaan tai asioinnissaan. Näiden peruseriaatteiden tulisi ohjata kaikkea sosiaalihuollon suunnittelu- ja kehittämistyötä.

Jos sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien kehitystä arvioi aivan karkeasti yleistäen sillä tun- tumalla, mikä sosiaaliasiamiehelle on välittynyt viimeisen viiden vuoden aikana Kymenlaak- sossa, suunta on koko ajan parempaan. Esimerkiksi hoito- ja palvelusuunnitelmien tekemi- sestä on tullut eri sosiaalihuollon tehtäväalueilla yhä useammin vakiintunut toimintamalli. Tosin myös erityislainsäädäntö, esim. nykyinen lastensuojelulaki ja vammaispalvelulaki edel- lyttävät suunnitelmien laatimista. Palvelusuunnitelmien taso kuitenkin vaihtelee. Varsinkin asiakkaan omat toiveet ja eriävät näkemykset palvelujen järjestämisestä jäävät helposti kir- jaamatta. Sosiaalihuollon päätökset täyttävät keskimäärin aiempia vuosia paremmin hallin- tolain mukaiset kriteerit. Entistä harvemmin on tilanteita, jolloin lain edellyttämä päätös palvelusta on jäänyt kokonaan antamatta. Palvelujen tarvelähtöisyyden ideologiaa on sisäis- tetty ainakin suunnitelmien ja strategioiden tasolla.

Vaikka kehitys on ollut oikean suuntaista, on vielä paljon tehtävää. Asiakkaan oikeudet voi- vat toteutua hyvinkin vaihtelevasti jopa saman kunnan sosiaalihuollon eri osa-alueilla. Tie- donsaanti toteutuu asiakkaiden jatkuvan palautteen mukaan huonosti. Asiakaslakiin on kir- jattu sosiaalihuollon viranomaisille laaja informointivelvollisuus. Esimerkiksi lähes jokaisessa lastensuojelua koskevassa asiakastapauksessa koetaan, ettei tietoa anneta tarpeeksi eikä oikea-aikaisesti. Tiedon saamisessa koetaan puutteita yleisesti myös vammaispalveluasiois- sa ja toimeentulotuessa.

Kokemuksia huonosta kohtelusta ei voi yleistää. Siitä tulee kuitenkin palautetta jatkuvasti. Asiakkaat kertovat useimmiten epäasiallisesta ja tyylystä kielenkäytöstä viranomaisten tahol- ta. Pahimmillaan palvelukokemukset ovat olleet asiakasta nöyryyttäviä ja alentavia. Toi- meentulotukiasiakkaat kokevat eniten huonoa kohtelua.

1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta

Sosiaalihuollon asiakaslain 24 §:n mukaan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on

- 1. Neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa**
- 2. Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tekemään asiakaslain 23 §:ssä tarkoitettu muistutus**
- 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 asiakaslaki edellyttää, että jokaisella kunnalla on asiakkaiden etuja turvaamassa 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. 2009 lopussa yhteensä 175 556 asukasta. Tehtävää hoitaa yksi päätoiminen asiamies, jonka toimipaikka on Socomin Kouvolan toimistossa, Salpausselänkatu 40 A. Asiamies tapaa asiakkaita myös heidän kotikunnassaan tarkoitukseen varatuissa tiloissa ja kotikäynnitkin ovat mahdollisia.

Sosiaaliasiamies on toiminut v.2010 valtakunnallisen Sosiaaliasiamiehet ry:n hallituksen varajäsenenä. Valvira on kutsunut sosiaaliasiamiehen Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta annetun asetuksen (676/2008) 8 §:n mukaan pysyväksi asiantuntijakseen ajalle 1.1.2010 – 31.12.2012.

Sosiaaliasiamiehen ollessa opintovapaalla 1.9.2010 – 31.12.2010, hänen sijaisenaan toimi sosionomi, YAMK, Nina Kaukoranta. Kymenlaakson sosiaaliasiamies ja Etelä-Karjalan sotepiirin sosiaali- ja potilasasiamies hoitavat vuosilomasijaisuudet vastavuoroisesti.

2 LAIN TUNTEMUKSEN JA HYVÄN HALLINNON MERKITYS SOSIAALIHUOLLOSSA

Kunnat toteuttavat lakisääteisiä sosiaalihuollon tehtäviä. Kunnilla on kohtuullisen paljon harkintavaltaa kuin myös vastuu palvelujen järjestämisestä. Viime kädessä perustuslaki rajoittaa harkintaa turvaten oikeuden riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Hyvinvoinnin edistäminen on kuntalain mukaan perustehtävä, jonka tulee ohjata sosiaalihuollon toteuttamista ja toimeenpanoa kaikilla tasoilla.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) toimittamassa **Päätösten tueksi** -julkaisussa (2/2010) kiinnitetään huomiota lainsäädännön tuntemukseen kunnissa ja hyvän hallinnon ja viranomaiskulttuurin merkitykseen hyvinvoinnin perustana. Julkaisu on lähetetty tiedoksi lautakunnille ja sosiaali- ja terveystoimen johdolle kuntiin. Monet julkaisussa esiin nostetut asiat näkyvät myös sosiaaliasiamiehen asiakastapauksissa.

Julkaisussa todetaan, että sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön tuntemusta parantamalla voitaisiin välttää suuri määrä erimielisyyksistä asiakkaan ja viranomaisen välillä. **Oikaisuvaatimusten, valitusten, kanteluiden ja muistutusten käsittely kuluttaa huomattavasti normaalitoimintaan tarkoitettuja resursseja.** Taloudellisen haitan lisäksi **oikeuspro-**

sessit vähentävät asiakkaiden luottamusta, lisäävät inhimillistä kärsimystä ja heikentävät palvelujen kykyä tuottaa hyvinvointia.

Viranomaisten lainsäädännön tuntemuksesta ja hyvästä hallintomenettelystä huolimatta ristiriitoja syntyy aina, eikä oikeusturvakeinojen käyttämistäkään voida välttää. Asiakkaalla on aina oikeus hakea muutosta saamaansa päätökseen ja kannella tai muistuttaa menettelystä asiassaan. Erilaisiin prosesseihin johtavia erimielisyyksiä voitaisiin varmasti vähentää merkittävästi.

Pelkästään **sosiaalihuollon asiakaslain mukaisen selvittämisvelvollisuuden toteuttaminen** mahdollisimman hyvin **vähentäisi tyytymättömyyttä**. Jos asiakkaalle selvitetään riittävän hyvin hänen hakemansa palvelun myöntämisen perusteet, hän kokee tuleensa palvelluksi, vaikka itse päätös olisi kielteinen. Päätöksen perusteleminen sekä kirjallisesti että mahdollisuuksien mukaan myös suullisesti lisää luottamusta viranomaisen toimintaan. Jos asiakas saadaan perustellusti ymmärtämään, miksi hänellä ei mahdollisesti ole oikeutta hakemaansa palveluun, se todennäköisesti vähentäisi muutoksenhakua, jolla ei ole menestymismahdollisuutta. Silti asiakkaalle on aina pyrittävä kertomaan vaihtoehtoja ja etsimään muuta myönteistä ratkaisua asiakkaan tilanteeseen. Riittävä palveluohjaus liittyy aina sosiaalihuollon palveluihin. Resurssipula ei saisi olla esteenä asiakkaiden lainmukaiselle palvelulle. Toisaalta resursseja vapautuu oikeusturvaprosessien vähenemisen myötä.

Asiakkaan oikeusturvan ja luottamuksen kannalta on tärkeää, että **hallintopäätökset ovat sekä muodollisesti että sisällöllisesti oikeellisia**. Hylkäävä päätös on perusteltava yksilöllisesti. Tulkinnallisissa tilanteissa viranomaisen on aina syytä ja velvollisuuskin selvittää päätöksen lainmukaisuutta. Näyttää siltä, että henkilöstön jatkuva kiire ja resurssien niukkuus vaikuttavat osaltaan siihen, ettei asioihin ehditä perehtyä riittävästi ennen päätöksentekoa.

THL:n julkaisussa ehdotetaan, että **laintuntemusta sekä päätösten lainmukaisuutta** pitäisi **edistää** hyvällä **henkilöstökoulutuksella** ja **toimintaohjeissa** olisi **korostettava hyvän hallinnon periaatteita**. Jatkuva täydennyskoulutus on jokaisen työntekijän oikeus, mutta sosiaaliamiehen näkemys on, että se ei pelkästään riitä. Koska sosiaalihuollon lainsäädäntö on hyvin tulkinnallista ja asiakkaiden palvelun tarpeet ja tilanteet hyvin moninaisia, päätöksiä tekeville viranomaisilla pitäisi lisäksi olla **mahdollisuus konsultoida asiantuntijoita**. Harvalla kunnalla on päätöksenteon tueksi käytettävissä esim. oman lakimiehen palveluja.

Päätöksen tueksi 2/2010 -julkaisussa todetaan, että **viranomaisten toiminnan avoimuus, asiakirjojen julkisuus ja avoin saatavuus varmistavat toiminnan lainmukaisuuden ja kuu- luvat hyvään hallintoon**. Esimerkkinä asiakirjojen julkisuudesta ja avoimesta saatavuudesta

voi mainita kuntien omat toimeentulotuen soveltamisohjeet. Kuntakohtaisten ohjeiden tarkoituksena on ottaa huomioon paikalliset olosuhteet, mutta ne eivät saa olla ristiriidassa lain tai STM:n ohjeistuksen kanssa. Sosiaaliasiamies käy usein läpi asiakkaiden kanssa kuntien omia soveltamisohjeita, kun selvitetään päätösten perusteita. Joissakin kunnissa asiakkaat eivät saa pyydettyä kopioita ohjeista, vaan niitä pidetään sisäisenä ohjeistuksena. Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ratkaisussa 29.10.2010 (4169/2009) todetaan, että kuntien toimeentulotuen soveltamisohjeet ovat julkisia asiakirjoja. Ratkaisun mukaan on julkisuuslain vastaista olla antamatta pyydettyä kopioita ohjeista. Parasta avoimuutta on, jos soveltamisohjeet ovat luettavissa esim. suoraan kuntien internet-sivuilla. Sosiaaliasiamiehen toimialueen kunnista Kotkan kaupungin ja Pyhtään kunnan sivuilta löytyvät lautakuntien vahvistamat soveltamisohjeet. Avoin menettely varmistaa, että ohjeiden lainmukaisuus ja kohtuullisuus ovat kaikkien kuntalaisten arvioitavana.

Suurimmissa kaupungeissa myös toimeentulotuen käsittelyaikoja näytetään kuntien internet-sivuilla. Näkyvissä on päivitetty tieto siitä, minä päivänä tulleita hakemuksia ollaan käsittelemässä. Vaikka toimeentulotuen 7 päivän palvelutakuu ei aina joka tilanteessa toteutuisi, asiakkaat saavat joka tapauksessa ajantasaisen tiedon käsittelyn vaiheesta. Samalla viesti palvelutakuun toimivuudesta ja mahdollisesta lisäresurssin tarpeesta menee eteenpäin päättäjille asti.

3 TILASTOTIETOJA ASIAKASTAPAUKSISTA V. 2010

3.1 Tilastointimalli

Tilastoinnissa on käytetty v. 2010 alkaen **Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallisen kehittämishankkeen, 1.5.2007 – 31.10.2009**, kehittämää mallia. STM:n rahoittama hanke liittyi valtakunnalliseen sosiaalialan tietoteknologiahankkeeseen (Tikesos). Yhtenäisen tilastointimallin kehittämisen tavoitteena oli pystyä seuraamaan sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymistä laajemmin. Se edellyttää valtakunnallisesti vertailukelpoista tietoa.

Malli on suositus, joten se ei ole käytössä kaikilla sosiaaliasiamiehillä. Vertailukelpoista valtakunnallista tilastotietoa ei ainakaan toistaiseksi ole mahdollista saada. On myös kritisoitu, miten hyvin tai huonosti määrällinen tilastotieto lopulta kuvaa asiakkaiden oikeuksien kehitystä kunnissa. Vain pieni osa epäkohdista tulee sosiaaliasiamiehen tietoon. Tilastoista kunnat saavat joka tapauksessa suuntaa antavaa tietoa.

Asiakkaiden yhteydenotot tilastoidaan asiatapahtumina. Tapahtuma voi sisältää yhden tai useamman yhteydenoton ja tulla useiltakin eri tahoilta. Tapahtuma on ”auki” niin kauan kuin sitä käsitellään. Pyrkimys on, että caset sosiaaliamiehen mukanaolon osalta eivät jatkuisi määrättömän pitkään, vaikka esim. lastensuojelu- tai huoltoriitaprosessit saattavat olla sinänsä hyvin pitkiä. Käytännössä sama tapaus voi olla käsitteillä useitakin viikkoja.

Asiatapahtumiksi ei kirjata yhteydenottoja, joiden perusteella ei tehdä toimenpiteitä. Asiakas voi esim. palata aiempaan tapahtumaan kertomalla onko laadittu valitus tai oikaisuvaatimus menestynyt tai haluaa muuten saattaa asiamiehen tietoon jonkin sosiaalihuollon menettelyissä havaitsemansa epäkohdan. Puheluita, jotka ohjataan suoraan toiselle taholle antamatta mitään neuvontaa, ei kirjata tilastoon.

Tilastointi on toteutettu vuoden 2010 alusta käyttäen Webropol -kyselyohjelmaa.

3.2 Asiatapahtumat tehtäväalueittain ja kunnittain sekä määrän jakautuminen toimintavuodelle

Vuonna 2010 asiatapahtumia oli **373 kpl** (v. 2009/412 kpl). **Toimeentulotukea** koskevia asioita on vuodesta toiseen ylivoimaisesti eniten. Niiden osuus oli 38,7 % (v. 2009 45,6 %). Tyytymättömyys ja tiedustelut kohdistuivat etupäässä päätösten oikeellisuuteen ja lainmukaisuuteen, harkintaan toimeentulotuessa, tuloylijäämien siirtämiseen, ”vyörytykseen” seuraaville kuukausille, todellisen tilanteen huomioimiseen ja perusosan alentamiseen. **Vammaispalveluihin** liittyviä tapauksia oli 13,2 %. Niiden osuuden kasvu näyttää liittyvän ainakin osaksi uuden vammaispalvelulain voimaantuloon 1.9.2009. Suurin osa yhteydenotoista koski vaikeavammaisten kuljetuspalveluja, mutta lähes yhtä paljon ongelmia koettiin henkilökohtaisessa avussa. Uuden lain tulkintoja kyseenalaistettiin etenkin juuri henkilökohtaisen avun kohdalla.

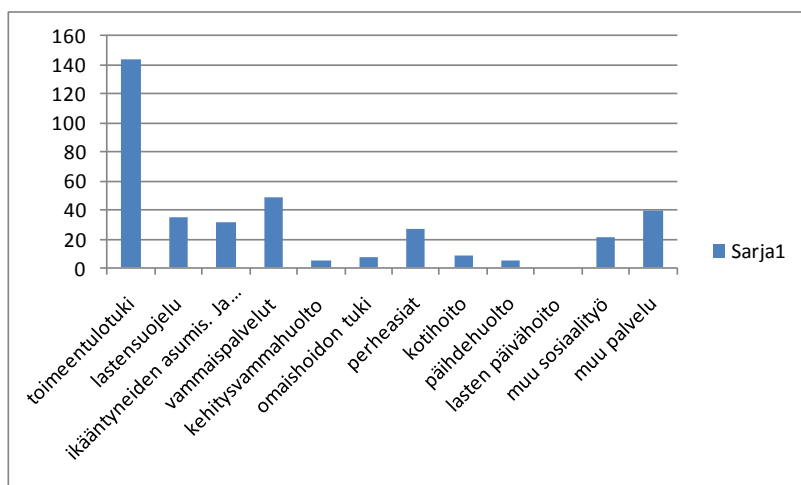
Lastensuojelutapaukset (9,4 %) liittyivät useimmiten huostaanottoon tai sen valmisteluun. Yhteydenotot kattoivat kuitenkin lähes kaiken lastensuojeluprosessiin liittyvän: lastensuojeluilmoitukset, avohuollon tukitoimet, päätökset ja asiakassuunnitelmat, kirjaukset, sijaishuolto ja jälkihuolto. **Perheasioihin** on yhdistetty useampi tehtäväalue. Niihin kuuluu lapsen huolto-, tapaamis- ja elatusasiat, isyysasiat ja perheneuvolatoiminta. Perheasioista (7,3 %) suurin osa liittyi vaikeisiin huolto- ja tapaamisriitoihin.

Yhteydenottoja **Ikääntyneiden asumispalveluista ja sosiaalihuoltolain mukaisista kuljetuspalveluista** oli 8,3 % tapausten määrästä. Toinen puoli tapauksista koski kuljetuspalveluja tai asiakasmaksujen määräytymistä. Loput tehtäväalueen yhteydenotoista koski asumispalvelun tai laitoshoidon järjestämistä, hoitopaikkaa tai palvelun laatua ja toteuttamista.

Muuhun sosiaalityöhön tilastoitiin 5,6 % tapauksista. Niitä olivat mm. mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut, välitystiliasiakkuudet, asuntoasiat ja sosiaalinen luototus.

Muihin palveluihin luokiteltiin 10,2 % tapauksista. Niistä lähes puolet koski Kelan etuuksia. Muut asiat liittyivät mm. edunvalvontaan, yleiseen oikeusapuun, autoveron palautukseen tai terveydenhuollon asioihin. Usein tilanteisiin kytkeytyi myös sosiaalihuollon asiakkuus.

Kuva 1. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2010 (n = 373)

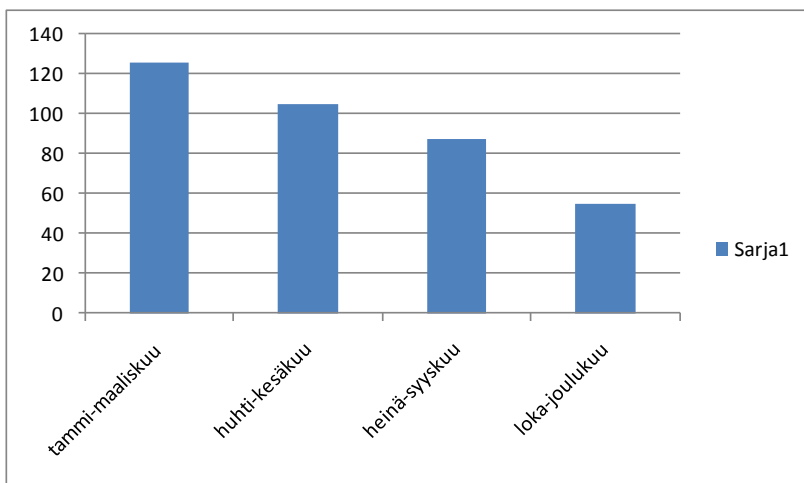


Taulukko 1. Asiatapahtumat kunnittain ja tehtäväalueittain v. 2010

Kunta	toimeentulotuki	lastensuojelu	ikäkääntyneiden asumis- ja kulj.palvelut	vammaispalvelut	kehitysvammahuolto	omaishoidon tuki	perheasiat	kotihoito	päihdehuolto	lasten päivähoido	muu sosiaalityö	muu palvelu	Yhteensä
Hamina	12	3	2	4	1	1	4	0	0	0	0	6	33
Kotka	30	10	7	20	1	0	8	3	4	0	8	8	99
Kouvola	84	16	17	19	1	3	7	4	1	0	11	15	178
Pyhtää	13	3	0	5	0	2	6	2	0	0	0	4	35
Miehikkälä	1	0	3	1	0	1	0	0	0	0	1	2	9
Virolahti	2	3	0	0	2	0	2	0	0	0	1	2	12
Muu	2	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	2	7
	144	35	31	49	5	8	27	9	5	0	21	39	373

Asiatapahtumien lukumäärät vaihtelivat vuoden 2010 aikana kuukausittain paljon. Asiatapahtumista ajoittui ensimmäiselle vuosineljännekselle 34 %, toiselle 28 %, kolmannelle 23 % ja viimeiselle 15 %. Etenkin pylväskaaviona esitettyä suunta näyttää siltä, että asiakkaiden määrä on jatkuvasti vähenevä. Asiakastapausten määrä lähti kuitenkin nousuun heti kulu- van vuoden alusta. Yleensä alkuvuonna yhteydenottoja onkin runsaasti. Sosiaaliasiamiehen kesäloman aikana on vähemmän tapauksia johtuen todennäköisesti siitä, että asiakkaat eivät koe yhtä helpoksi ottaa yhteyttä eri alueella toimivaan sijaiseen kuin oman alueen asia- mieheen. Ainoa aiemmista vuosista poikkeava tilanne oli vuoden viimeinen neljännes, jol- loin asiakastapausta oli huomattavasti vähemmän kuin yleensä. Siihen ei näytä olleen mi- tään erityistä syytä.

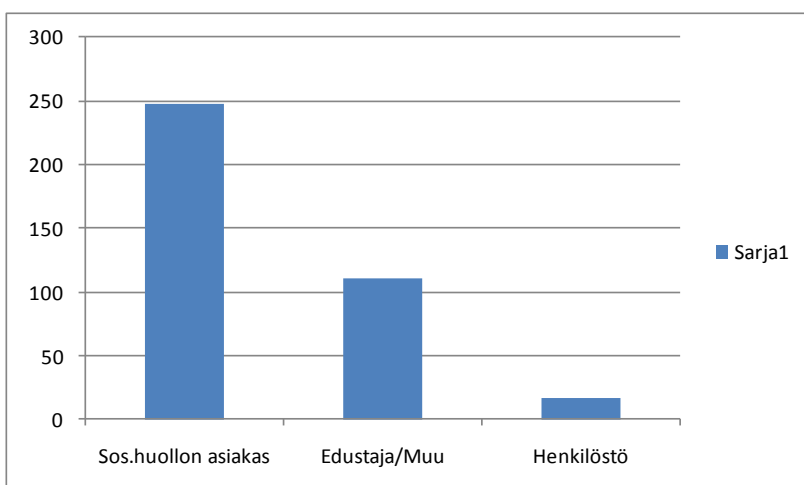
Kuva 2. Asiatapahtumat neljännesvuosittain v. 2010 (n = 373)



3.3 Yhteydenottaja, yhteydenoton luonne ja yhteydenottotapa

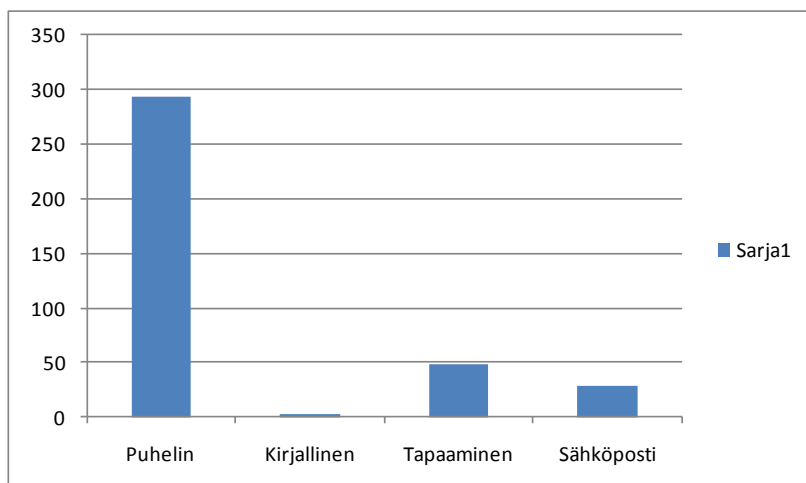
Sosiaaliammiehen ottaa asiassaan itse yhteyttä 66 % asiakkaista. 30 %:ssa tapauksista yhteydenottajana on omainen tai joku muu asiakkaan asiaa hoitava henkilö. Asiatapahtumista 4 % tuli sosiaalihuollon henkilöstön aloitteesta. Asiakastapauksista 40 % oli luonteeltaan tiedusteluja ja 60 %:ssa tapauksista ilmaistiin tyytymättömyyttä.

Kuva 3. Yhteydenottaja (n = 373)



Asiakastapauksista 79 % hoitui puhelimitse. Sosiaaliamies tapasi 13 % asiakkaista henkilökohtaisesti. Yhteydenotoista tuli 8 % sähköpostitse. Useimmiten sähköpostiviesteistä läheneet tapaukset käsiteltiin puhelimitse jo tietosuojaan vuoksi.

Kuva 4. Yhteydenottotapa v. 2010 (n = 373)

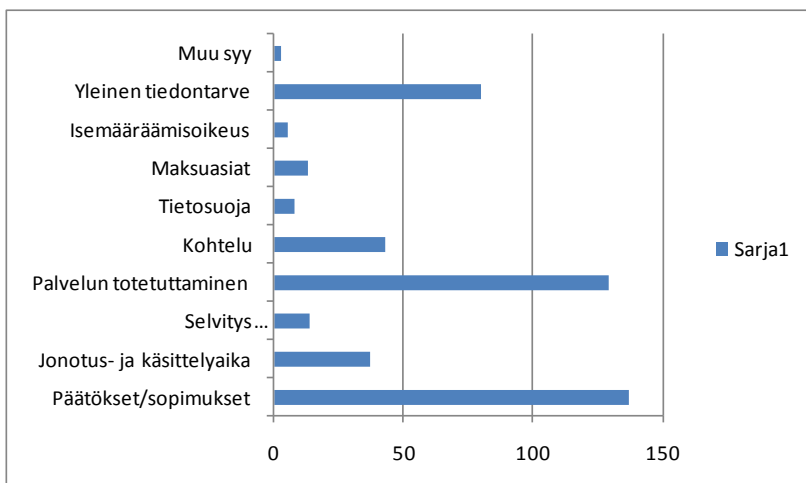


3.4 Asiatapahtuman syyt

Asiakkaan yhteydenoton syyksi voitiin kirjata 1 – 2 eri asiaa. **Palvelun toteuttaminen** ja/tai siihen liittyvät **päätökset tai sopimukset** olivat syynä noin 60 %:ssa tapauksista. Palvelun toteuttamiseen luetaan asian käsittelytapaan ja yleensä menettelyyn liittyvä palaute, puutteellinen tai väärä ohjaus tai tiedonsaanti ja esim. palvelusuunnitelman saamiseen liittyvät ongelmat. Tiedusteluluonteisissa asiakastapauksissa kirjattiin syyksi useimmiten **yleinen tiedontarve**.

Sosiaalihuollon lakisääteinen palvelutakuu on voimassa toimeentulotuessa, vammaispalveluissa ja lastensuojelussa **Jonotus- ja käsittelyajat** luokkaan kuuluvat hakemusten käsittelyaikojen lisäksi työntekijän puheille pääsyn tai palveluntarpeen arvioinnin viivästyminen ja muu jonotus. Käsittelyaikojen pätemättömyydestä tulee tasaisesti palautetta, mutta se ei kokonaistilastossa korostu erityisesti. Määrällisesti käsittelyajoista kirjattiin 37 palautetta. **Huonosta kohtelusta** tilastoitiin 43 palautetta. Niitä todennäköisesti puuttuu jonkin verran, koska kohteluun liittyvät asiat tulevat useimmiten puheeksi muun palautteen yhteydessä ja saattavat helposti jäädä kirjaamatta.

Kuva 5. Asiatapahtumlien syyt v. 2010 (n = 469)



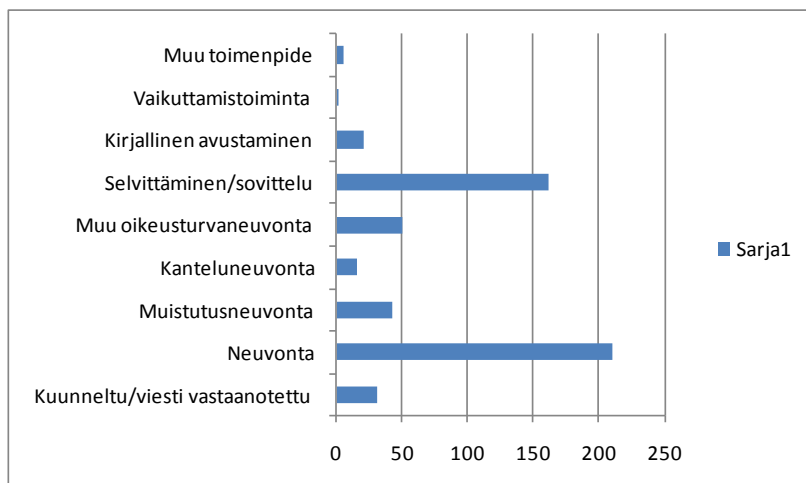
3.5 Toimenpiteet

Asiakkaiden yhteydenotoista johtuvia toimenpiteitä on kirjattu 1 – 2 tapausta kohden. Aiempiin vuosiin verrattuna yhä useammassa tapauksessa sosiaaliamies on ollut asiakkaan yhteydenoton johdosta yhteydessä sosiaalihuollon viranomaisiin. Selvittäminen/sovittelu toimenpiteenä sisältää myös sosiaaliamiehen mukana olon neuvotteluissa tai suunnitelmapalaverissa asiakkaan pyynnöstä. Useimmiten asiamies neuvottelee työntekijän kanssa asiakkaan asian ratkaisusta tai uudelleen käsittelystä. Tähän toimenpideryhmään kuuluu myös asiamiehen selvittelytyö esim. lain tulkinnoista. Asiamies voi konsultoida esimerkiksi aluehallintoviranomaisia, STM:n asiantuntijoita tai tietosuojavaltuutetun toimistoa.

Vaikuttamistoiminta on tilastossa uutena toimenpiteenä. Tähän luokkaan voi kirjata esim. valvontaviranomaisille välitetyn tiedon tai yleisen epäkohdan poistamiseksi tehdyn tiedottamisen ja vaikuttamisen. Näitä toimenpiteitä näyttää jäädyn kirjaamatta, koska vaikuttamistoiminta näkyy tilastossa marginaalisena.

Kirjallinen avustaminen sisältää asiakkaan avustamisen muistutusten, oikaisuvaatimusten ja kanteluiden laatimisessa. Toisinaan asiamies on avustanut myös valituksissa hallinto-oikeuteen.

Kuva 6. Toimenpiteet v. 2010 (n= 537)



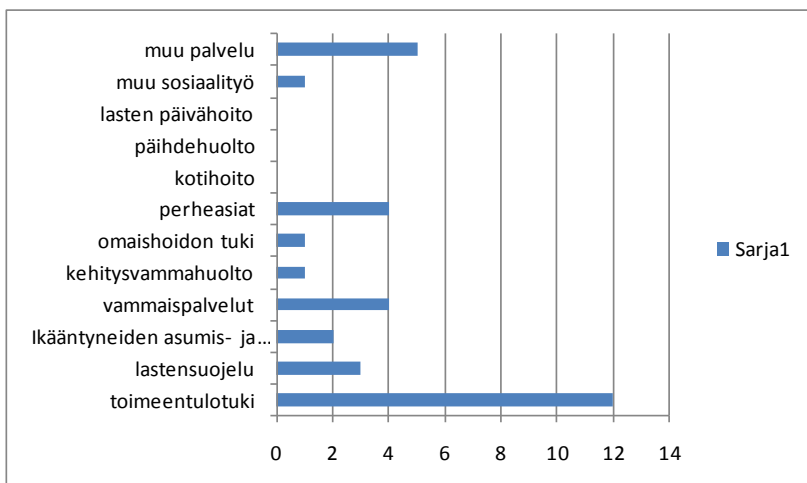
4 KUNNITTAISTA TARKASTELUA TOIMINTAVUODELTA

4.1 Hamina

Asiakastapauksia oli v. 2010 yhteensä 33 kpl. Määrä on vain hiukan suurempi kuin edellisellä vuonna (v. 2009: 29 kpl). Toimeentulotukiasioita oli tapauksista 36 %. Se vastaa kaikkien toimialueen kuntien keskiarvoa. Asiat jakoutuivat melko tasaisesti muiden tehtäväalueiden kesken. Kappalemääräisesti tapauksia oli niin vähän, ettei mikään osa-alue korostu.

Asiatapahtumien syistä suurin osa koski palvelun toteuttamista, päätöksiä tai yleistä tiedon- tarvetta. Vain yhdessä tapauksessa asia koski jonotus- tai käsittelyaikoja. Sosiaalihuollon palvelutakuu toteutuu Haminassa tämän tilaston mukaan kohtuullisen hyvin.

Kuva 7. Asiatapahtumat tehtäväalueittain (n = 33)



Viime vuonna haettiin Kouvolan hallinto-oikeudelta ratkaisua päihde- ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelumaksuja koskevassa asiassa. Perusturvalautakunnan päätöksen mukaisesti asiakasmaksuja määrätessä on huomioitu asiakkaiden rahavaroja 5000 euron ylittävältä osuudelta 20 % vuodessa. Hallinto-oikeus kumosi perusturvalautakunnan päätöksen ja palautti sen uudelleen valmisteltavaksi (Kouvolan HAO 30.12.2010 10/0808/2). Hallinto-oikeus pyysi poikkeuksellisesti sosiaali- ja terveysministeriön lausuntoa ennen ratkaisuaan. Päätöstä perusteltiin mm. perustuslain 6 §:n yhdenvertaisuusperiaatteella. Lain tarkoitus ei ole ollut saattaa avo- ja laitoshoidossa olevia eriarvoiseen asemaan. Varallisuus ei nykyisen lainsäädännön mukaan voisi vaikuttaa asumispalvelumaksuihin. Perusturvalautakunta on muuttanut heti päätöksen tultua asiakasmaksujen määräytymisperusteita.

Asiakasmaksulaki on avohoidon asumispalvelumaksujen suhteen tulkinnallinen. Hallinto-oikeuden ratkaisu on siinä mielessä merkittävä linjauspäätös. Tässä tapauksessa ei ole mahdollisuutta valittaa edelleen Korkeimpaan hallinto-oikeuteen, joten Kouvolan hallinto-oikeuden päätös jää noudatettavaksi. Tosin asiakasmaksulakia ollaan uudistamassa, ja maksujen määräytymisen perusteet saattavat jatkossa muuttua paljonkin.

Asiakaslakia voidaan helposti tulkita eri tavoin. Perusturvalautakunnan olisi sosiaaliamiehen näkemyksen mukaan pitänyt huomioida asiakkaiden yhdenvertaisuus myös siinä suhteessa, että kaikkia avohuollon asumispalveluja saavia kunnan asukkaita on kohdeltava maksujen suhteen samalla tavalla. Nyt varallisuuden huomioiminen koski vain mielenterveys- ja päihdekuntoutujia, eikä esim. ikääntyneiden asumispalvelujen piirissä olevia.

Haminassa tehtiin toimintavuonna yksi (1 kpl) sosiaalihuollon asiakaslain mukainen muistutus. Perusturvalautakunta käsitteli 20 kpl oikaisuvaatimuksia sosiaalihuollon asioissa, joista

10 kpl koski toimeentulotukea. Lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsittelyyn yhden (1 kpl) päätöksen. Hallinto-oikeuteen tehtiin kolme (3 kpl) valitusta lautakunnan päätöksistä.

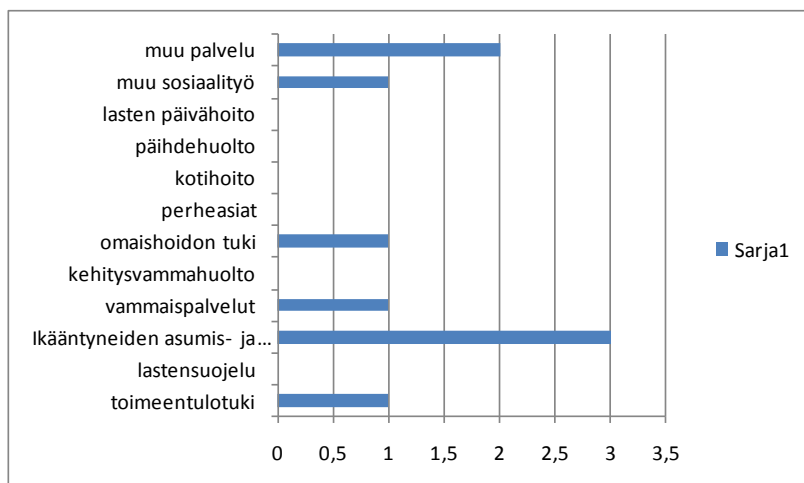
Hallinto-oikeus ei muuttanut tai palauttanut uudelleen käsiteltäväksi yhtään päätöstä viime vuoden aikana. Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuja ei ole vuodelle 2010.

Kanteluita/valvontoja rekisteröitiin 5 kpl (1 kpl lasten huolto- ja tapaamisoikeus, 1 kpl vanhustenhuolto, 1 kpl vammaispalvelut, 1 kpl mielenterveyspalvelut, 1 kpl muut). Vuonna 2010 aluehallintovirasto ratkaisi yhden (1 kpl) kantelutapauksen, joka koski mielenterveyskuntoutujan yksityistä asumispalvelua. Kanteluratkaisu ei aiheuttanut toimenpiteitä.

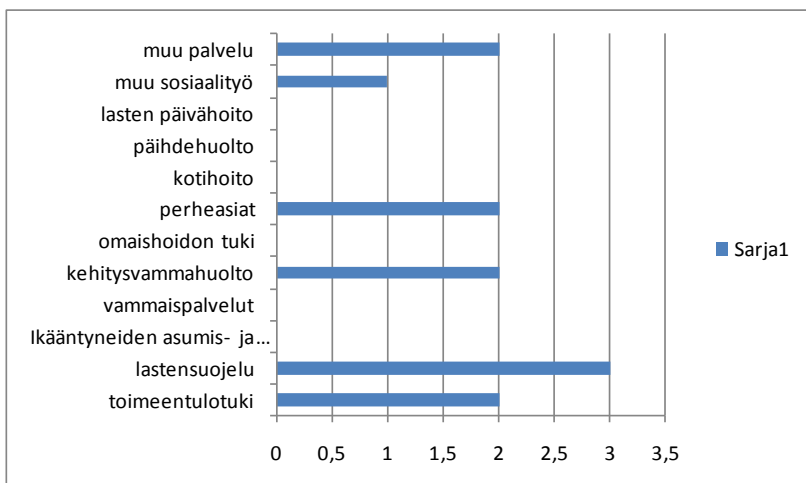
4.2 Kaakon kaksikko - Miehikkälä ja Virolahti

Asiakastapausten määrä v. 2010 oli Miehikkälässä 9 kpl ja Virolahdella 12 kpl. Asiatapahtumia oli Kaakon kaksikossa yhteensä 21 kpl, kun niitä edellisellä vuonna oli 11 kpl. Tapaukset jakaantuivat hyvin tasaisesti eri tehtäväalueille. Toimeentulotukea koskevia asioita oli vain 3 kpl, joka on prosenttiosuutena (14 %) huomattavasti keskimääräistä vähemmän.

Kuva 8. Asiatapahtumat tehtäväalueittain, Miehikkälä (n = 9)



Kuva 9. Asiatapahtumat tehtävälueittain, Virolahti (n = 12)



Toimintavuoden aikana jätettiin 2 kpl sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta. Sosiaali- ja terveyslautakunta käsitteli 3 kpl sosiaalihuollon asiakkaiden tekemää oikaisuvaatimusta. Näistä yksi (1 kpl) koski toimeentulotukea. Lautakunta ei muuttanut tai palauttanut yhtään päätöstä.

Hallinto-oikeuteen valitettiin viime vuonna lautakunnan päätöksestä yhdessä (1 kpl) tapauksessa. Hallinto-oikeus ei muuttanut yhtään lautakunnan ratkaisua tai palauttanut uudelleen käsiteltäväksi. Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuja ei tullut kuntiin viime vuonna.

Aluehallintovirastoon ei ole toimitettu viime vuonna yhtään kantelua Kaakon kaksikon kunnista. Kanteluratkaisuja ei ole vuodelta 2010.

4.3 Kotka

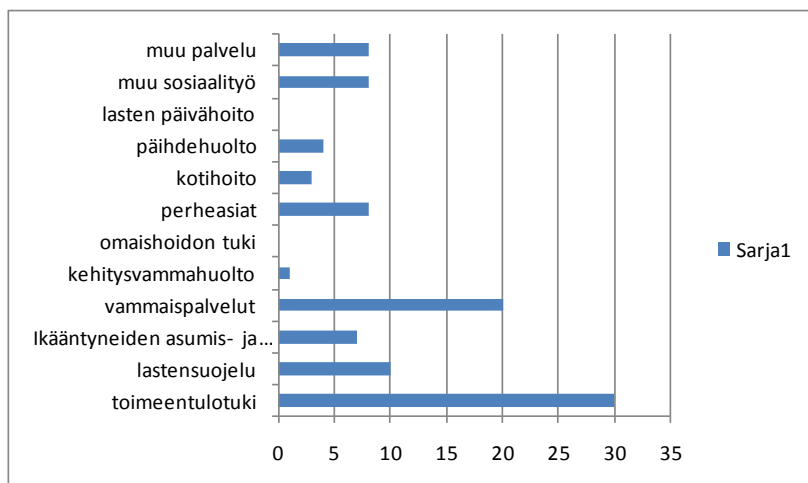
Asiakastapausten yhteismäärä v. 2010 oli 99 kpl. Kokonaismäärässä on tapahtunut vain pieniä vaihteluita vuosittain (v. 2009/ 103 kpl, v. 2008/ 93 kpl, v. 2007/ 108 kpl). Vaikka toimeentulotukiasioita oli eniten, niiden suhteellinen osuus oli vain 30 % kaikista tapauksista. Se on vähemmän kuin toimialueen kunnissa keskimäärin (39 %). Toimeentulotuen palvelutakuun määräajassa on vähäisestä palautteesta päätellen pystytty hyvin.

Vammaispalvelua koskevien asiakastapausten osuus oli 20 %. Määrällisesti vammaispalveluasiat kaksinkertaistuivat edellisestä vuodesta. Uusi vammaispalvelulaki ja sen soveltaminen on selvästi lisännyt yhteydenottoja. Sosiaaliasiamies on ollut asiakkaan pyynnöstä mukana useassa palvelusuunnitelmapalaverissa. Päätösten ja palvelusuunnitelmien viipymises-

tä on tullut jonkin verran yhteydenottoja. Henkilökohtaisesta avusta on tullut aiempaa enemmän kysymyksiä.

Toimeentulotukiasioiden keskittäminen yhteen yksikköön Kotkansaarelle tai lastensuojeluasioiden keskittäminen Karhulan sosiaalitoimistoon ei ole aiheuttanut yhteydenottoja. Samoin vammaispalvelutoimiston siirtämisestä Länsi-Kotkan palvelukeskuksen tiloihin ei ole tullut mitään palautetta asiakkailta.

Kuva 10. Asiatapahtumat tehtäväalueittain (n = 99)



Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia jätettiin viime vuonna 4 kpl. Sosiaali- ja terveystalokunnan yksilöjaosto käsitteli 39 oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon asioista. Näistä 22 kpl koski toimeentulotukea. Lautakunta ei muuttanut tai palauttanut uudelleenkäsitteilyyn yhtään päätöstä. Suhteellisen monesta lautakunnan päätöksestä valitettiin edelleen. Hallinto-oikeuteen tehtiin kahdeksan (8 kpl) valitusta.

Kouvolan hallinto-oikeus muutti tai palautti uudelleenkäsiteltäväksi vuoden 2010 aikana kaksi (2 kpl) lautakunnan ratkaisua. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta tuli viime vuonna kaksi ratkaisua (1 kpl toimeentulotuki, 1 kpl kotihoito).

Etelä-Suomen aluehallintovirastossa on rekisteröity v. 2010 kolme (3 kpl) kantelu-/valvontasiaa (1 kpl lastensuojelu, 1 kpl vammaispalvelu, 1 kpl muut). Aluehallintoviranomainen ratkaisi viime vuonna neljä (4 kpl) kantelua. Kaksi kanteluasiata koski toimeentulotukea. Ratkaisuista toinen ei aiheuttanut toimenpiteitä. Toisessa tapauksessa aluehallintoviranomaisen ratkaisu oli huomion kiinnittäminen. Menettelytapaa, palvelun laatua ja sisältöä koskevan kantelun ratkaisu lastensuojeluasiassa oli käsityksen ilmaiseminen. Asiakkaan kohtelua sekä

palvelun laatua ja sisältöä koskeva kanteluratkaisu vammaispalveluasiassa ei aiheuttanut toimenpiteitä.

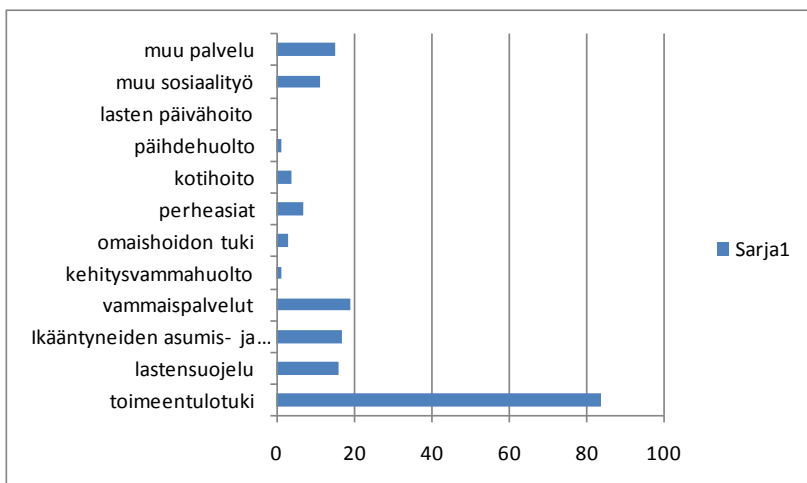
4.4 Kouvola

Asiakastapausten kokonaismäärä v. 2010 oli 178 kpl. Edelliseen vuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä laski merkittävästi (v. 2009/243 kpl). Eniten vähenivät toimeentulotukea koskevat tapaukset (vähenemä = 34 kpl), mutta myös ikääntyneiden asumis- ja kuljetuspalveluja koskevat yhteydenotot kääntyivät laskuun (vähenemä = 20 kpl). Vammaispalvelua koskevat tapaukset lisääntyivät. Niitä oli 19 kpl eli 11 % kaikista tapauksista (v. 2009/9 kpl).

Toimeentulotukiasioita oli määrällisesti 84 kpl ja niiden suhteellinen osuus oli kaikista tapauksista 47 %. Toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot ovat olleet myös ongelmallisimpia. Palvelutakuun määräaikojen ylityksistä valitetaan edelleen. Asiakkaiden antaman palautteen mukaan käsittelyn viivästyminen on voinut sattua samoille asiakkaille useammin kuin kerran. Siitä saa käsityksen, että ruuhkatilanteet eivät ole kovin poikkeuksellisia. Asiakkaiden mukaan vuosilomia ja sairauslomina ilmoitetaan syyksi viivästykselle. Se merkitsee, että organisaatio on liian haavoittuva. Palvelutakuun määräajat on kyettävä täyttämään kaikissa olosuhteissa.

Toinen asiakkaan oikeusturvan ja toimeentulotuen lainmukaisuuden kannalta periaatteellinen ongelma on ns. normiylijäämän ”vyörytys” tuleville kuukausille. Tähän tulojen jaksotuksen problematiikkaan sosiaaliamies on ottanut yleisesti kantaa vuoden 2009 vuosiraportissa, koska ongelma näyttöytyi samanlaisena jo silloin. Pääperiaate on, että edellisen kuukauden tulojen ja menojen erotuksesta jäänyt laskennallinen ylijäämä voidaan harkinnalla ottaa tuloksi seuraavan kuukauden toimeentulotukilaskelmaan. Etuuskäsittelyssä kaikki tuloylijäämätilanteet huomioidaan lähes automaattisesti seuraavan kuukauden laskelmassa. Ylijäämää saattaa tulla esim. siitä, että asunnon todellinen vuokra on suurempi kuin ns. kohtuullinen, hyväksyttävä vuokra. Ylijäämällä on siis todellisuudessa maksettu vuokraa, mutta summa ”vyörytetään” silti seuraavalle kuukaudelle. Täysin fiktiivistä tuloa ei voi vyöryttää. Kohtuuttomia tulovyörytyksiä on oikaistu sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän toimesta, kun ne ovat tulleet esiin. Ongelma on siinä, että tuloylijäämien siirto tuleville kuukausille on mitä suurimmassa määrin aina harkintaa toimeentulotuessa. Nyt se tehdään etuuskäsittelyssä automaattisesti ja vain niiden kohdalla jotka osaavat valittaa päätöksistä, tilannetta voidaan oikaista.

Kuva 11. Asiatapahtumat tehtäväalueittain (n = 178)



Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia oli viime vuonna 19 kpl (v. 2009/25 kpl). Kouvolassa muistutusmenettely on ohjeistettu ja organisoitu erittäin hyvin. Järjestelmä toimii suunnilleen sellaisena palautejärjestelmänä kuin sosiaalihuollon asiakaslaisissa on tarkoitettu.

Perusturvalautakunnan yksilöjaosto käsitteli viime vuonna 120 kpl oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon päätöksistä. Näistä 49 koski toimeentulotukea. Lautakunta muutti tai palautti uudelleenkäsitteilyyn 10 päätöstä. Lautakunnan päätöksistä valitettiin edelleen hallinto-oikeuteen 14 kertaa. Kouvolan hallinto-oikeus on muuttanut lautakunnan ratkaisua tai palauttanut sen uudelleen käsiteltäväksi 10 päätöksen kohdalla. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta on tullut v. 2010 kuusi (6 kpl) päätöstä, joista viisi (5 kpl) koski toimeentulotukea ja yksi (1 kpl) huostaanottoa ja sijaishuoltoa.

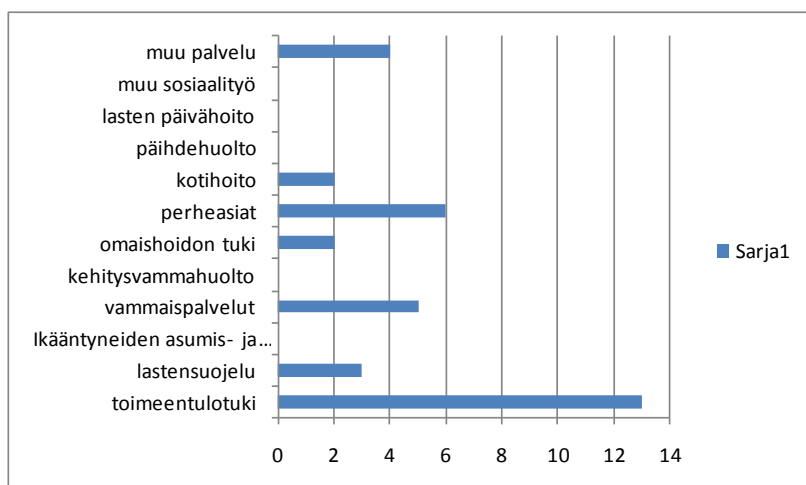
Etelä-Suomen aluehallintovirastossa rekisteröitiin v. 2010 Kouvolasta 18 kpl kantelu-/valvonta-asiaa (2 kpl kehitysvammaisten erityishuolto, 4 kpl lastensuojelu, 1 kpl lasten päivähoito, 2 kpl päihdehuolto, 1 kpl sosiaalityö, 3 kpl toimeentulotuki, 1 kpl vanhustenhuolto, 1 kpl vammaispalvelut, 1 kpl mielenterveyspalvelut, 2 kpl muut).

Kanteluratkaisuja annettiin viime vuonna yhteensä 15 kpl (toimenpiteet): vanhustenhuolto 5 kpl (4 kpl huomion kiinnittäminen, 1 kpl päätös valvonnan jatkamisesta), toimeentulotuki 3 kpl (1 kpl huomion kiinnittäminen, 2 kpl ei toimenpiteitä), vammaispalvelut 2 kpl (1 kpl huomion kiinnittäminen, 1 kpl ei toimenpiteitä), lastensuojelu 1 kpl (huomion kiinnittäminen), päihdehuolto 1 kpl (huomion kiinnittäminen), sosiaalityö 1 kpl (ei toimenpiteitä), muu 1 kpl (huomion kiinnittäminen).

4.5 Pyhtää

Asiakastapauksia oli viime vuonna 35 kpl. Se on moninkertainen määrä aiempina vuosina kirjattuihin tapauksiin verrattuna (v. 2009 7 kpl, v. 2008 11 kpl, v. 2007 11 kpl). Minkään tehtäväalueen suhteellinen osuus ei kuitenkaan korostu. Toimeentulotukiasioita oli 13 kpl. Se on 37 % kaikista tapauksista, joka on suunnilleen sama määrä kuin toimialueen kunnissa keskimäärin. Palautetta on tullut erityisesti siitä, että työntekijöitä ei tavoita puhelimitse. Henkilökohtaisen ajan saamisessa on ollut myös vaikeuksia. Palaute on kohdistunut etenkin toimeentulotuki- ja vammaispalvelun asiointeihin, mutta myös muuhun sosiaalityöhön. Esim. toimeentulotukiasioita sijaisena hoitava sosiaalityöntekijä on osa-aikainen ja paikalla vain kolmena päivänä viikossa. Lyhyt puhelinaika kuormittuu, eivätkä kaikki asiakkaat saa asioitaan hoidettua ajallaan. Tilanne parani jonkin verran loppuvuodesta, kun saman sosiaalityöntekijän vastuulla olevia vammaispalveluasioita hoitamaan saatiin toinen osa-aikainen työntekijä.

Kuva 12. Asiatapahtumat tehtäväalueittain (n = 35)



Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia viime vuonna oli 6 kpl. Sosiaali- ja terveyslautakunnan yksilöjaosto käsitteli 15 kpl sosiaalihuollon asiakkaiden tekemää oikaisuvaatimusta. Näistä 8 kpl koski toimeentulotukea. Lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi kolme (3 kpl) päätöstä.

Hallinto-oikeuden pyynnöstä lautakunta antoi kuusi (6 kpl) lausuntoa valitusten johdosta. Hallinto-oikeus ei vuoden aikana muuttanut tai palauttanut uudelleen käsiteltäväksi yhtään lautakunnan ratkaisua. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta ei tullut ratkaisuja v. 2010.

Aluehallintovirastolle ei toimitettu sosiaalihuollon asioista kanteluja viime vuonna. Yhtään kanteluratkaisua ei tehty v. 2010.

5 OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMINEN

5.1 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 neuvua tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

Valvira on antanut kunnille 21.6.2010 Ohjeen (8/2010) muistutusmenettelyn käytöstä sosiaalipalveluissa. Ohjeistuksen taustalla on valvontaviranomaisille tehtyjen kanteluiden lisääntyminen vuosi vuodelta. Pyritään siihen, että muistutusmenettelyn käyttöä tehostamalla voitaisiin vähentää mahdollisten hallintokanteluiden määrää. Valvira toteaa, että valvonnassa saatujen tietojen perusteella on ilmeistä, että muistutusmenettelyä ja muistutukseen vastaamista ei ole ohjeistettu eikä organisoitu riittävän hyvin. Vastauksia on jäänyt puuttumaan, vastauksia ei ole perusteltu tai asiaa ei ole selvitetty riittävästi ennen vastaamista.

Valvira toteaaakin, että sosiaalihuollon toimintayksiköissä pitää sopia menettelytavoista, jotta muistutukset tulevat käsitellyksi asianmukaisesti. Suositus on, että toimintayksiköt analysoivat säännöllisesti muistutukset ja että tietoa hyödynnetään palvelujen laadun kehittämisessä. Valvira suosittaa myös muistutuslomakkeen käyttöönottoa, joka on helposti asiakkaan saatavilla.

Sosiaaliamiehen toimialueen kunnissa muistutusmenettelyn käyttöä on kehitetty viime vuosina. Kaikilla kunnilla on käytössään muistutuslomake, joka on tulostettavissa kuntien internet-sivuilta. Asiamiehen käsitys on, että kaikissa kunnissa muistutusasiakirjojen kirjauksikäytäntö ja arkistointi on hoidettu asianmukaisesti niin, että ne säilytetään erillään asiakkaiden asiakirjoista.

Sosiaaliamies neuvoo muistutuksen tekemisessä, mutta ensisijaista on aina selvittää ja neuvotella asiasta sosiaalihuollon työntekijän tai esimiehen kanssa. Muistutusten määrä on selvästi lisääntynyt viime vuosina. Vielä muutama vuosi sitten koko toiminta-alueella muistutuksia jätettiin alle kymmenen vuodessa. Muistutusten määrän lisääntyminen ei sosiaaliamiehen näkemyksen mukaan kerro asiakkaiden kohtelun tai aseman huononemisesta, vaan avoimemmasta toimintakulttuurista kunnissa.

Muistutusvastauksiin kannattaa panostaa. Toisinaan asiakas on jäänyt tyytymättömäksi vastaukseen ja on jatkanut prosessia tekemällä hallintokantelun aluehallintoviranomaiselle.

Muistutuksen laatiminen vaatii usein asiakkailta paljon voimavaroja ja he odottavat, että vastauksesta ilmenee, että heidän asiaansa on paneuduttu. He odottavat myös saavansa vastauksen kohtuullisessa ajassa. Sosiaaliamies on kertonut asiakkaille kohtuullisen vastausajan olevan noin neljä viikkoa. Valviran suosituksen mukainen vastausaika on viikosta neljään viikkoon.

Taulukko 2. Muistutukset v. 2010 (v. 2009)

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

Taulukko 3. Oikaisuvaatimukset ja valitukset v. 2010 (v. 2009)

	Kaikki oikaisuvaatimukset	Toimeentulotukea koskevat oikeusvaatimukset	Lautakunta muutti/palautti	Valitukset hallinto-oikeuteen	Hao muutti/palautti	KHO:n ratkaisut
Hamina	20 (17)	10 (7)	1 (4)	3(3)	0 (0)	0 (2)
Kotka	39 (57)	22 (41)	0 (3)	8 (9)	2 (4)	2 (0)
Kouvola	120 (148)	49 (42)	10 (27)	14 (38)	10 (8)	6 (5)
Pyhtää	15 (4)	8 (1)	3 (1)	6 (0)	0 (0)	0 (0)
Kaakon kaksikko	3 (8)	1 (2)	0 (2)	1 (1)	0 (0)	0 (1)

5.2 Kantelut Etelä-Suomen aluehallintovirastolle

Kantelujen tilastointijärjestelmä on muuttunut aluehallintovirastossa vuoden 2010 alusta. Saapuneiden kanteluiden kanssa samaan rekisteröidään havaitut valvonnan tarpeet ja kohteet. Valvonnan kohteeksi rekisteröity asia on voinut tulla esiin esim. kantelun, lehtikirjoitusten tai muiden yhteydenottojen johdosta tiedoksi aluehallintoviranomaiselle. Yhteismäärässä voi näin olettaa olevan mukana joitakin rekisteröityjä valvontakohteita.

Kymenlaakson kunnissa kanteluita/valvontoja rekisteröitiin v. 2010 yhteensä 27 kpl. Näistä yksi kantelu tuli litistä. Sosiaaliamiehen toimialueen kuntien tapaukset jakautuivat seuraavasti: Hamina 5 kpl, Kotka 3 kpl ja Kouvola 18 kpl. V. 2009 saapuneiden kantelujen määrä Kymenlaaksossa oli 15 kpl.

Ratkaistuja kanteluasioita oli viime vuonna 20 kpl. Ne jakaantuivat kunnittain seuraavasti: Hamina 1 kpl, Kotka 4 kpl ja Kouvola 14 kpl. Kahdeksassa tapauksessa ei katsottu olevan ai-
hetta toimenpiteisiin.

LÄHTEET

Heikko laintuntemus tuottaa turhia oikeusriitoja sosiaali- ja terveydenhuollossa. THL, Päätösten tueksi 2/2010.

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

www.finlex.fi

LIITE 1

**KYSELY OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMISESTÄ V. 2010
SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYSTÄ VARTEN**

MUISTUTUKSET v. 2010

Tehtyjen sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuoden 2010 aikana? ____

Kaikki muistutukset (jos niitä ei ole aiemmin toimitettu) vastineineen tulee toimittaa sosiaaliamiehelle. Mikäli asiakas ei ole antanut lomakkeella suostumusta tietojen luovutukseen, kopiot muistutuksista toimitetaan niin, että niistä on henkilötiedot peitetty/poistettu.

MUUTOKSENHAKU v. 2010

Kuinka monta (kpl) sosiaalihuollon asiakkaiden tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätöksestä lautakunta käsitteli vuonna 2010? ____

Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsittelyyn? ____

Kuinka monta (kpl) oikaisuvaatimuksista koski toimeentulotukea? ____

Kuinka monta valitusta tehtiin v. 2010 aikana sosiaalilautakunnan päätöksistä hallinto-oikeuteen? ____

Kuinka monta kertaa hallinto-oikeus on vuoden 2010 aikana muuttanut lautakunnan ratkaisua tai palauttanut sen uudelleen käsiteltäväksi? ____

Kuinka monta korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisua kuntaan on tullut vuonna 2010? (tehtäväalue/kpl) ____

Pyydän palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse perjantaihin **25.2.2011** mennessä.

Kiitos yhteistyöstä!

Sirkku Bilaletdin
sosiaaliamies
Socom Oy
Salpausselänkatu 40 A
45100 KOUVOLA
p. (05) 353 0830, 040 728 7313
sirkku.bilaletdin@socom.fi