

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS

2014

KATI LAMMI, OTM

SOSIAALI- JA POTILASASIAMIES

Kaarina

Koski Tl

Kustavi

Laitila

Lieto

Raisio

Rusko

Somero

Taivassalo

Uusikaupunki

Vehmaa



Oy Vasso Ab

VARSINAIS-SUOMEN SOSIAALIALAN OSAAMISKESKUS

Sisällys

SAATE KUNNANHALLITUKSELLE	3
1 SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA	4
1.1 Sosiaalihuollon asiakaslaki.....	4
1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta	4
2 TOIMINTAVUODESTA ESIIN NOUSSEITA HUOMIOITA.....	5
2.1 Yhteyden saaminen työntekijään ja päätösten tekeminen kohtuullisessa ajassa	5
2.2 Pitkäaikaisten laitoshoitopaikkojen muuttaminen palveluasunnoiksi, asiakkaan informointi ja päätös	6
2.3 Omaishoidon tuen määräaikaisuus ja omaishoitajan vapaa alimmissa hoitopalkkioluokissa	7
2.4 Tuloylijäämän jaksotus ja ”vyörytys” toimeentulotuessa	8
2.5 Muistutusmenettely asiakkaan oikeuksien turvaajana	10
3 ASIAMIESTOIMINNAN TILASTOTIETOJA VUODELTA 2014	11
3.1 Tilastointimalli	11
4 KAARINA	12
5 KOSKI TL.....	15
6 KUSTAVI	16
7 LAITILA	19
8 LIETO	22
9 RAISIO JA RUSKO	25
10 SOMERO	28
11 TAIVASSALO	31
12 UUSIKAUPUNKI	34
13 VEHMAA	37
14 KYSELY SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYSTÄ VARTEN 2014.....	40
14.1 Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2014 / kunta / palvelu	40
14.2 Viranhaltijan päätöksestä tehdyt oikaisuvaatimukset / kunta / palvelu.....	40
14.3 Oikaisuvaatimusten ja valitusten määrät / kunta	41

SAATE KUNNANHALLITUKSELLE

Sosiaaliasiamiehen lakisääteinen tehtävä on seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle. Vuoden 2014 selvitys annetaan Kaarinan, Koski Tl:n, Kustavin, Laitilan, Liedon, Raision, Ruskon, Someron, Taivassalon, Uudenkaupungin ja Vehmaan osalta yhtenä yhteisenä selvityksenä koko sosiaaliasiamiehen toimialueelta. Jokaisen kunnan raportti asiamiehen kuntakyselyn ja asiamiehen tilastoinnin perusteella näkyy erikseen selvityksessä. Kuntakohtainen tieto on poimittavissa helposti ja toisaalta vastaavat tiedot toisista kunnista löytyvät nekin samasta selvityksestä. Yhden selvityksen käytäntö on paitsi pääsääntö asiamiehillä, joilla on useita kuntia toimialueellaan mutta myös työergonomian ja tehokkuuden kannalta perusteltua. Sosiaalipalveluihin kohdistuvat uudistukset, haasteet ja yksittäiset asiakastapauksetkin ovat pohjimmiltaan universaaleja asioita, jotka koskettavat koko asiamiehen toimialuetta ja yhdenvertaisuuden periaate ei salli asiakkaan näkökulmasta isoja kuntakohtaisia eroja sosiaalipalvelujen saatavuudessa tai saavutettavuudessa. Siksi vuoden aikana asiamiehelle tulneiden asiakasyhteydenottojen perusteella esiin nousseiden asioiden jakaminen laajemmin koko toimialueella parantaa tietoisuutta palvelujen saatavuudesta ja laadusta.

Kulunut vuosi 2014 on ollut sosiaalihuollon lainsäädännön kannalta merkityksellinen, haastava ja kiireinen. Vuotta 2014 on leimannut odottava, selvitysten täyteinen ja vilkas keskustelu koko sosiaalihuollon järjestelmästä ja rakenteista. Tätä selvitystä kirjoittaessa uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) on ollut pääosin voimassa kolme viikkoa. Uusi laki on sekoitus uutta, vanhaa ja lainattua; keskeisimmässä roolissa on kuitenkin sosiaalihuollon asiakas. Asiakkaan oikea-aikaisten ja riittävien palvelujen saannin turvaamiseksi lakiin on otettu useita menettelyllisiä ja sisällöllisesti tärkeitä säännöksiä parantamaan asiakkaan asemaa ja oikeuksia sosiaalihuollossa ja sitä kautta edistämään yksilön ja hänen perheensä hyvinvointia. Kunnissa uuden lain toimeenpano tuo ja luo varmasti paljon haasteita sekä työn tekemisen rakenteisiin että konkreettisen työn tekemiseen. Toisaalta kunnissa on nyt ”velvoittava” mahdollisuus läpikäydä monenlaisia sosiaalipalvelujen prosesseja ja löytää uusia uuden lain tarkoitusta vastaavia työmenetelmiä, joilla taataan lain 1 §:n mukaisesti asiakkaan oikeus hyvään kohteluun ja laadukkaisiin sosiaalihuollon palveluihin yhdenvertaisin perustein.

Sosiaaliasiamiehen työskentelykehys asiakkaiden oikeuksien ja etuuksien edistäjänä tai havainnoijana nojaa hyvin paljon asiakkaiden tai heidän omaistensa yhteydenottoihin. Työntekijöiden ja muiden toimijoiden yhteydenotot ovat kuitenkin lisääntyneet nekin, ja asiamiehenä haluan jatkossakin korostaa mahdollisuutta ottaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä myös työntekijöiden taholta. Asiamiehellä on myös mahdollisuus osallistua asiakkaan suostumuksella asiakkaan ja työntekijän väliseen sovitteluun tai neuvotteluun ristiriitaa tai ongelmia aiheuttavissa tilanteissa. Sosiaaliasiamiehen kuntakierrokset jatkuvat vuonna 2015 ja asiamiestä voi pyytää edelleen osallistumaan kuntien erilaisiin yhteistyö- ja kehittämisryhmiin.

Osaltani haluan kiittää kaikkia tasapuolisesti hyvästä yhteistyöstä vuonna 2014.

Turussa 20.4.2015

Kati Lammi, OTM

Sosiaali- ja potilasasiamies

Oy Vasso Ab

1 SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

1.1 Sosiaalihuollon asiakaslaki

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sisältää asiakkaan oikeusturvaan, kohteluun ja osallistumiseen liittyvät keskeiset periaatteet. Lain tarkoituksena on turvata asiakkaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun ilman syrjintää, vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta sekä lisätä asiakassuhteen luottamuksellisuutta. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada selvitys eri toimenpidevaihtoehdoista asiassaan ja asiakasta on neuvottava sosiaalipalveluiden hakemisessa. Selvitys ja neuvonta on annettava asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla. Asiakkaalle haetuista sosiaalihuollon palvelusta on tehtävä kirjallinen, muutoksenhakukelpoinen päätös, josta selkeästi ilmenee mitä ja miten palvelua on myönnetty tai jätetty myöntämättä sekä päätöksen asiaperustelut. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu ja asiakkaan oikeus osallistua häntä koskevien palveluiden suunnitteluun. Sosiaalihuollon asiakkuudesta syntyvien tietojen dokumentoinnissa ja asiakirjojen laatimisessa on noudatettava hyvää hallintotapaa ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annettua lakia (254/2015, voimaan asteittain 1.4.2015 lähtien). Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä asiakaslain mukainen muistutus saamastaan kohtelusta ja muistutukseen on vastattava kirjallisesti kohtuullisessa ajassa.

1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta

Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) 24 §:ssä säädetään sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämisestä ja asiamiehen tehtävistä. Jokaisella kunnalla on oltava sosiaaliasiamies; kahdella tai useammalla kunnalla voi olla yhteinen asiamies. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- 1) Neuvoa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä tehtävissä;
- 2) avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä;
- 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi; sekä
- 4) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehen kelpoisuudesta on säädetty sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa (29.4.2005/272). Asiamiehen kelpoisuusvaatimukseksi on säädetty sosiaalityöntekijän kelpoisuus tai tehtävään soveltuva ylempi korkeakoulututkinto ja alan tuntemus. Sosiaaliasiamiehelle laissa säädettyjen tehtävien johdosta kysymyksessä on korostetusti oikeusturvatehtävä, jota hoidettaessa korostuu tehtäviä hoitavan henkilön oikeudellinen asiantuntemus. Sosiaaliasiamiehen puolueettomuuden ja riippumattomuuden turvaamiseksi asiamies ei saa toimia sosiaalihuollon asiakastyössä tai päätöksiä tekemässä.

Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Vasso Ab on tuottanut vuonna 2014 sosiaaliasiamiespalvelut yhdelletoista kunnalle/kaupungille; Kaarina, Koski Tl, Kustavi, Laitila, Lieto, Taivassalo, Vehmaa, Uusikaupunki, Somero, Raisio ja Rusko. Väestöpohja on yhteensä noin 140 000 asukasta.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävää hoitaa yksi päätoiminen asiamies. Tehtävää hoiti 30.5.2014 asti Terhi Alinen, 2.6.-3.7.14 Teemu Rönkkö ja 1.8.14 lähtien Kati Lammi. Kaikilla asiamiehillä on ylempi oikeustieteen korkeakoulututkinto (OTM).

Oy Vasso Ab:n toimitilat sijaitsevat Turussa, osoitteessa Verkatehtaankatu 4, 20100 Turku. Asiamies vastaa yhteydenottoihin pääsääntöisesti puhelinaikoina (ma klo 12-14, ti-to klo 9-11). Asiakkaalla on myös mahdollisuus tavata asiamies Vasson toimitiloissa tai asiakkaan kotikunnassa erikseen sovitussa paikassa ja ajankohtana. Vuosilomien aikana sosiaalialan osaamiskeskusten sosiaaliasiamiehet sijaistavat pääsääntöisesti toisiaan.

2 TOIMINTAVUODESTA ESIIN NOUSSEITA HUOMIOITA

2.1 Yhteyden saaminen työntekijään ja päätösten tekeminen kohtuullisessa ajassa

Sosiaalihuollon viranomaisen tai sosiaalihuoltoa tuottavan palvelunjärjestäjän on hallintolain 7 §:n mukaan pyrittävä järjestämään asiointi ja asian käsittely viranomaisessa siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Jokaisella on yleinen oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Hallintolaissa säädetty vaatimus viivytyksettömälle asian käsittelylle koskee hallintoasian käsittelyä kaikissa sen eri vaiheissa. Tämä merkitsee siis myös sitä, että päätöksen täytäntöön panoon on ryhdyttävä viivyttelämättä (Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisu 2514/4/14).

Sosiaalihuoltoa hakevalle tai vain neuvoakin kysyvälle asiakkaalle on ensiarvoisen tärkeää saada oikea-aikaisesti tietoa sosiaalipalveluista, niiden saamisesta ja hakemisesta. Yhtä tärkeää asiakkaalle on saada kysyttäessä tieto siitä, miten hänen asiansa käsittely on edennyt ja tarvitaanko päätöksen tekemiseen mahdollisesti lisäselvitystä. Työntekijään on saatava yhteys kohtuullisessa ajassa yhteydenotosta ja asiakkaalle on järjestettävä pääsääntöisesti mahdollisuus tavata työntekijä henkilökohtaisestikin. Sosiaalityön luonne on ihmisten välistä vuorovaikutusta ja asiakkaan oikeuteen kuuluu tulla kuulluksi ja nähdyksi.

Sosiaaliasiamiehelle tulee tasaisesti eri sosiaalipalveluiden sektoreilta tietoa siitä, että asiakas ei saa yhteyttä viranomaiseen, yleensä sosiaalityöntekijään, tai hänelle ei vastata mitään vireillä olevasta asiastaan. Niin ikään päätöksen saaminen ylipäättään sosiaalipalveluista näyttää joskus olevan tiukassa ja liian usein vieläkin päätöksen tekeminen vie asiakkaan näkökulmasta katsottuna kohtuuttoman kauan. Viranomaisen on kuitenkin käsiteltävä jokainen sille tehty vaatimus, joka kuuluu sen päätösvaltaan ja annettava siihen asianmukainen vastaus tai tehtävä päätös asiassa. Oikeussuojakeinojen tehokkuuden kannalta on myös tärkeää, että viranomainen antaa muutoksenhakua varten valitusosoituksen tai ainakin riittävät tiedot muutoksenhakuoikeuden käyttämistä varten. Eduskunnan oikeusasiamies painottaa kannanotoissaan käsittelyn joutuisuutta sitä enemmän mitä haavoittuvammassa asemassa olevasta asiakkaasta on kysymys. Edelleen oikeusasiamies korostaa, että mitä tärkeämmästä yksilön oikeuksiin ja etuihin vaikuttavasta asiasta on kysymys, sen nopeampaa käsittelyä viranomaiselta vaaditaan. Aluehallintovirastot alueillaan ovat kiinnittäneet käsittelyaikojen kohtuullisuuteen niin ikään huomiota ja joitakin lakiin nimenomaisesti sidottuja käsittelyaikoja valvotaan suoraan aluehallintoviraston taholta.

2.2 Pitkäaikaisten laitoshoitopaikkojen muuttaminen palveluasunnoiksi, asiakkaan informointi ja päätös

Vanhusten siirto laitoshoidosta tehostettuun palveluasumiseen ja laitospaikkojen muuttaminen palveluasumispaikoiksi perustuu sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen Kuntaliiton yhteistyössä antamaan Ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2008:3). Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) eli nk. vanhuspalvelulaki tuli pääosin voimaan 1. päivänä heinäkuuta 2013 ja siinä täsmennettiin vanhusten oikeutta laadukkaisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Vanhuspalvelulain vuoden 2015 alusta voimaan tulleen lakimuutoksen myötä iäkkäiden henkilöiden elämää tukeva hoito ja huolenpito voidaan toteuttaa pitkäaikaisena laitoshoitona jatkossa vain lääketieteellisillä tai asiakas- tai potilasturvallisuuteen liittyvillä perusteilla.

Viime vuoden puolella kunnissa on muutettu pitkäaikaisia laitospaikkoja tehostetun palveluasumisen yksiköiksi. Asiakkaan näkökulmasta asumisen muoto tai hänen saamansa hoito ei näissä muutostilanteissa ole välttämättä muuttunut, sen sijaan asiakkaan asumisestaan ja hoidostaan maksamat maksut ovat muuttuneet merkittäväksi. Asiamiehelle tuli runsaasti kyselyitä, yksinomaan omaisten ja läheisten yhteydenottoina, koskien sekä asumisen muodollista muutosta että asumiseen ja palveluihin liittyvistä maksuperusteista. Useasti asumismuodon muutos oli ilmennyt vasta asiakkaan saaman laskun yhteydessä. Erilaiset palvelu- ja ateriamaksut aiheuttivat niin ikään ihmetystä. Suuri huoli oli asiakkaan rahojen riittäminen maksuihin ja monessa yhteydenotossa kysyttiin miten maksut voivat yhtäkkiä nousta yli asiakkaan kuukausittaisen nettotulon.

Asiamiehen näkökulmasta kiinnitin huomiota siihen tapaan miten asiakkaille ja heidän omaisilleen oli tiedotettu laitoshoidon muuttumisesta (tehostetuksi) palveluasumiseksi ja oliko asiakkaalle annettu mahdollisuutta vaikuttaa muutokseen. Varsin monessa tapauksessa asiakas ei ollut saanut asumismuodon muutoksesta kirjallista päätöstäkään, tai päätös tuli kuukausia sen jälkeen kun muutos asumisessa oli jo tapahtunut. **Asiamiehenä en sinänsä ota kantaa kenenkään asiakkaan terveydellisiin tai hoidollisiin syihin, joiden perusteella asumisen järjestäminen laitoshoitona tai palveluasumisena järjestetään, mutta tällaisissa massaluonteisissa, montaa asiakasta samalla kertaa koskevissa tilanteissa peräänkuulutan jokaisen asiakkaan yksilöllistä ja asiakaslain edellytysten mukaista toimintatapamenettelyä näissä muutostilanteissa.**

Asiakkaalle on ennen päätöksen tekemistä annettava tarpeeksi ajoissa tieto muutoksista, hänelle on varattava tilaisuus antaa oma mielipiteensä asiaan ja muutoksen seuraukset ja oikeusvaatimukset on esitettävä riittävällä tarkkuudella. Mikäli asiakas ei itse kykene asioitaan enää hoitamaan, on asioista keskusteltava lähtökohtaisesti omaisten ja läheisten kanssa. **Asiakasmaksujen muutokseen (verrattuna pitkäaikaisen laitoshoidon maksun määräytymiseen) liittyvään tiedottamiseen on kiinnitettävä erityisesti huomiota ja kunnalla on velvollisuus läpivalaista palveluiden maksuperusteet.** Asiakkaan kannalta on ongelmallista, että sosiaalihuoltolain mukaisten asumispalveluiden maksuista ei ole edelleenkään erikseen säädetty laissa sosiaali- ja terveydenhuollon maksuista (734/1992). Sosiaali- ja terveysministeriön asettaman työryhmän valmistelemaa kunnallisen palveluasumisen maksuja koskevaa esitystä ei ennätetty saattamaan lainsäädäntötasolle tällä hallituskaudella (Kunnan järjestämisvastuulla olevan palveluasumisen ja kotiin annettavien palvelujen asiakasmaksut. Säädosvalmistelua tukevan työryhmän loppuraportti. Sosiaali ja

terveysministeriön raportteja ja muistioita 2015:7). Kunta voi siis itse päättää asiakasmaksujen määräytymisperusteet, huomioiden kuitenkin asiakasmaksulaissa olevat maksuja koskevat yleissäännökset. Asiakasmaksulain 1 §:n mukaan kunnallisista sosiaali- ja terveyspalveluista voidaan periä maksu palvelun käyttäjältä, jollei lailla toisin säädetä. Maksu voidaan periä henkilön maksukyvyn mukaan. Palvelusta perittävä maksu saa asiakasmaksulain 2 §:n mukaan olla enintään palvelun tuottamisesta aiheutuvien kustannusten suuruinen. Asiakasta on neuvottava aina maksun alentamisen tai perimättä jättämisen mahdollisuudesta asiakasmaksulain 11 §:n mukaisesti siltä osin kuin maksun periminen vaarantaa henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista. (Apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu Dnro 2282/4/13). **Asiakkaalle jäävän vähimmäiskäyttövaran huomioiminen jo nyt ennen asiakasmaksulain muutosta eri palveluasumisen muodoissa olisi suotavaa STM:n työryhmäraportin mukaisesti asiakasmaksuja määrittäessä.**

2.3 Omaishoidon tuen määräaikaisuus ja omaishoitajan vapaa alimmissa hoitopalkkioluokissa

Omaishoidon tuki on lakisääteinen hoidettavan henkilön sosiaalipalvelu, jonka järjestämisestä kunnan on huolehdittava tätä tarkoitusta varten varaamiensa määrärahojen rajoissa. Omaishoidon tuki perustuu kunnan hoidettavalle henkilölle tekemään päätökseen, jonka pohjalta tehdään omaishoitajan ja kunnan välinen omaishoitosopimus. Sopimusta voidaan tarvittaessa tarkistaa. Omaishoitosopimus on voimassa toistaiseksi. Erityisestä syystä sopimus voidaan tehdä määräaikaisena.

Omaishoito korvaa osittain kunnan järjestämiä palveluja ja siksi se hillitsee kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon menojen kasvua. Omaishoidon tuen piirissä olevan hoidettavan hoito vaatisi ilman omaishoitoa tavallisesti joko säännöllistä kotihoitoa, palveluasumista tai laitoshoidoa. Myös omaishoidon tuen ulkopuolella tehtävä omaishoito voi korvata säännöllisiä ja vaativia palveluita. Terveiden ja hyvinvointilaitoksen (THL) vuonna 2012 tekemän omaishoidon tukea koskevan kuntakyselyn mukaan kolme yleisintä pääasiallista syytä omaishoidettavien hoidon ja huolenpidon tarpeeseen olivat fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen, muistisairaudet ja pitkäaikaiset fyysiset sairaudet tai vammat. Myös kehitysvammaisten henkilöiden osuus omaishoidettavista oli huomattava (Kansallinen omaishoidon kehittämisohjelma. Työryhmän loppuraportti. STM:n raportteja ja muistioita 2014:2).

Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kolme vuorokautta kalenterikuukautta kohti edellyttäen, että omaishoitaja on sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin siten, että hoito on yhtäjaksoista tai siinä on vain vähäisiä keskeytyksiä. Vähäiseksi keskeytykseksi on katsottu säännöllinen hoidettavan poissaolo kodin ulkopuolisissa sosiaali- ja terveyspalveluissa, kuntoutuksessa tai opetuksessa joka kestää enintään 7 tuntia arkipäivää kohti. Lain mukaan kunnan on huolehdittava hoidettavan hoidon tarkoituksenmukaisesta järjestämisestä hoitajan vapaan aikana. Kunta voi järjestää omaishoitajalle lakisääteisen vapaan lisäksi muita vapaapäiviä ja alle vuorokauden pituisia virkistysvapaita.

Omaishoidon tukeen liittyviä kysymyksiä tulee sosiaaliasiamiehelle runsaasti. Useasti loppuvuodesta esiintyy kysymyksiä liittyen omaishoidon tuen saamiseen, koska asiakkaat kokevat omaishoidon tuen olevan ”kunnasta loppu” sen määrärahasidonnaisuuden vuoksi. Yksistään määrärahojen loppumisella ei asiakkaan omaishoitohakemusta voida kuitenkaan evätä vaan päätöksen tulee lisäksi aina sisältää arvio asiakkaan tuen tarpeesta ja tuen saannin edellytyksistä yksilöllisesti (Räty, Tapio; Vammaispalvelut, Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö, Vaasa 2010, s. 400).

Omaishoitosopimusten määräaikaaisuudesta on tullut myös useampi yhteydenotto. Omaishoitosopimus on lain mukaan tehtävä toistaiseksi voimassaolevaksi. Erityisestä syystä sopimus voidaan tehdä määräaikaisena, jolloin edellytyksenä on että se olisi hoidettavan edun mukaista. Hallituksen omaishoitoa koskevan esityksen (HE 131/2005) mukaan erityisenä syynä voidaan pitää tilannetta, jossa hoidon jatkaminen ei hoitajasta tai hoidettavasta johtuvasta syystä olisi tietyn määräajan jälkeen mahdollista. Tällainen tilanne saattaisi syntyä esimerkiksi silloin kun jompikumpi olisi muuttamassa pitkän välimatkan päähän tai hoidettava olisi siirtymässä sairaalahoitoon. Hoidon jatkaminen saattaisi olla mahdotonta myös esimerkiksi hoitajan työhön palaamisen takia. Määräaikaista sopimusta ei kuitenkaan tulisi tehdä, ellei etukäteen olisi selvillä tarkkaa päivämäärää jolloin sopimuksen täyttäminen kävisi mahdottomaksi. Pelkkä hoidettavan tai hoitajan huonokuntoisuus ei siis olisi riittävä peruste määräaikaisen sopimuksen tekemiselle. Jos etukäteen olisi tiedossa, ettei sopimus voisi olla pitkäaikainen, mutta sopimuksen tekohetkellä ei olisi tiedossa tarkkaa määräaikaa, tulisi sopimus tehdä toistaiseksi voimassaolevaksi johon sovellettaisiin omaishoitolain sopimuksen irtisanomista ja purkamista koskevia säännöksiä. Sopimus voitaisiin tehdä määräaikaisena myös, jos hoidon tarpeen kesto olisi etukäteen tarkasti määriteltävissä. Esimerkiksi tiedossa olisi, että leikkauksesta toipuminen vie tietyn ajan, jonka jälkeen hoidettava ei enää olisi omaishoitajan hoidon ja huolenpidon tarpeessa. Sopimus voitaisiin tehdä määräaikaisena myös, jos omaishoitajan antama hoito korvattaisiin tietyn määräajan jälkeen toisella palvelulla. Esimerkiksi tilanteessa, jossa joko hoidettava tai hoitaja haluaisi omaishoidon kestävän vain tietyn ajan. Tällaisissa tapauksissa määräaika ja korvaava hoito tulisi merkitä hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Näin varmistettaisiin hoidettavan edun toteutuminen ja hoidon jatkuvuus. **Ylipäättään omaishoidon ”katkolla oleminen” tilanteissa, joissa asiakkaan hoidon tarpeeseen liittyvät muutokset eivät anna perusteltua syytä tarkistaa sopimusta, luovat epävarmuutta niin asiakkaan kuin omaishoitajan arjen sujumiseen.**

Omaishoitajan vapaiden määrä on useassa kunnassa sidottu hoitajalle maksettavaan palkkioluokkaan niin, että alimmissa palkkioluokissa ei synny vapaiden pitämisen oikeutta omaishoitajalle. Kunnilla on käytössään heidän itsensä määrittelemät hoidon sitovuuden ja vaativuuden kriteerit suhteessa hoitopalkkioihin ja sitä kautta vapaiden määrään. Tätä sinänsä kuntien lain mahdollistamaa harkintavallan käyttämistä kriteeristöjensä määrittelyssä ei voida kuitenkaan pitää sellaisena säännöksenä, että sillä voitaisiin loukata asiakkaan oikeutta suoraan lain nojalla saada lakisääteinen vapaa ja yksilöllinen kokonaisharkintaan perustuva päätös hoidon yhtäjaksoisuudesta tai sitovuudesta vaikka hoitopalkkio olisi ilman vapaiden pitämisen oikeutta olevan maksuluokan mukaisesti myönnettykin (omaishoidon vapaata sekä sopimuksen määräaikaaisuutta koskeva hallinto-oikeuden päätös HO 13/0753/2). **Asiamiehen näkökanta hoitajan vapaiden myöntämiseen on se, että kunnissa pitäisi paitsi varata enemmän määrärahoja omaishoidon tuen myöntämiseen niin myös riittävien vapaiden pitämisen oikeus tulisi laajentaa alimpiin hoitopalkkioluokkiinkin. Kuntia kehoitetaan huolehtimaan ja toteuttamaan myös STM:n kuntainfon 3/2015 mukaisesti omaishoitajien hyvinvointi- ja terveystarkastuksista.**

2.4 Tuloylijäämän jaksotus ja ”vyörytys” toimeentulotuessa

Toimeentulotukilain lähtökohtana on, että tulot, varat ja menot otetaan huomioon siltä kuukaudelta kun toimeentulotukea määrätään. Toimeentulotukilain 11 §:ssä on säädetty huomioon otettavista tuloista ja samaisen lain 12 §:ssä huomioon otettavista varoista. Edelleen hyväksyttävistä menoista on omat säännöksensä. Vakiintuneen oikeuskäytännön perusteella tuloina ja varoina on hyväksytty vain hakijan tosiasiallisessa hallinnassa ja käytössä olevat tulot. Tietyissä lain 15 §:n 2 momentin tilanteissa tulo voidaan

jakaa useammalle kuukaudelle, jos se harkitaan kohtuulliseksi. Asiamiehelle tulee runsaasti toimeentulotuen tulojen jaksotukseen ja varojen huomioimiseen liittyviä kyselyjä. Asiakkaalle on usein jäänyt epäselväksi miten ja millä perusteella jokin tulo on esim. taannehtivasti otettu huomioon ja usein kysymyksessä olevaa tuloa ei ole enää asiakkaan käytettävissä vaikka se laskennallisesti, jopa ilman että tulo näkyy asiakkaan tilillä edes, otetaan toimeentulotukihakemuksessa asiakkaan varana huomioon.

Valtiontalouden tarkastusviraston tekemässä tarkastuskertomuksessa 12/2014 koskien kuntien perustoimeentulotuen valtionosuuskustannuksia, virasto on ottanut kantaa ja viitannut Lounais-Suomen aluehallintoviraston valvontapäätökseen LSAVI/1379/05.06.04/2013 (ohjauskirjeenä toimitettu LSAVI:n sijaitseville kunnille 29.5.13) tähän tulo jakamiseen ja erinä huomioon otettavaksi useampana toimeentulotuen määräämisen ajankohtana. Päätöksessä todetaan, että tietyissä tilanteissa olisi ajateltavissa, että edellisen kuukauden tulo voisi muuttua seuraavassa kuukaudessa käytettävissä oleviksi varoiksi, mikäli tulosta jää rahaa myös seuraavan kuukauden menoihin. Viranomaisella ei päätöksen mukaan kuitenkaan sinänsä ole oikeutta velvoittaa hakijaa säästämään tietyssä kuussa saatua mahdollisesti hyvinkin suurta tuloa taikka laskelman ylijäämää, vaan hakija voi harkintansa mukaan käyttää tuloa. Päätöksen mukaan toimeentulotuen myöntäminen perustuu aina hakijan tosiasiallisesti käytettävissä oleviin varoihin. Kunnalla voi siten päätöksen mukaan olla velvollisuus myöntää toimeentulotukea myös tilanteissa, jossa laskelma osoittaa tuloylijäämää mutta hakijalla ei enää todellisuudessa ole näitä varoja.

Edelleen Lounais-Suomen aluehallintoviraston valvontapäätöksessä todetaan, että toimeentulotukilain 15§:n 2 momentin säännös lähtee yksittäisen tuloerän käsittelystä laskelmissa omana erillisenä eränä. Siinä yksittäinen tuloerä jaetaan osiin, joista jokainen yksittellen otetaan yhtenä eränä huomioon eri kuukausien laskelmassa. Näin tulo jaotellaan sen mukaan, miten viranomaisen harkitsee sen riittävän ja sitä tarvittavan toimeentulomenoihin kuukaudessa. Päätöksen mukaan kunta harkitsee, kuinka suuri osuus tulosta huomioidaan kokonaisuutena ja minkä suuruisissa osissa. Tässä harkinnassa on päätöksen mukaan varmistettava, että asiakkaalla tosiasiallisesti käytettävissään tuloja välttämättömien elinkustannustensa kattamiseen sinä aikana, jolle kertaluonteinen tulo on jaksotettu.

Päätöksessä todetaan, että kun tulo on kertaalleen huomioitu, ei sitä voida enää toistamiseen huomioida seuraavaa hakemusta käsiteltäessä. Varoina ei voi päätöksen mukaan ottaa huomioon sellaisia eräitä, jotka on jo otettu huomioon tulona. Siten esimerkiksi kertaluonteista tuloa, joka on jaksotettu edellä mainitulla tavalla, ei voi ottaa varoina huomioon vaikka se näkyisi edelleen hakijan pankkitilillä. Päätöksen mukaan jaksotuksen tulee ilmetä selkeästi toimeentulotukipäätöksestä. Lounais-Suomen aluehallintoviraston valvontapäätöksen mukaan mikäli yhden kuun laskelmassa syntynyt, tulojen ja menojen erotukseen perustuva tuloylijäämä huomioidaan seuraavan kuun laskelmassa kokonaan tai osittain, se tarkoittaa, että tälle kuulle tulee huomioiduksi sellaisia tuloja, jotka on jo kertaalleen huomioitu ja tarkoitettu käytettäväksi aiemmin. Tämä on päätöksen mukaan lain tarkoituksen vastaista. Päätöksen mukaan näin ollen tuloylijäämää itsessään ei voi vyöryttää, vaan ainut lain mukainen tapa on jakaa ylijäämän muodostumisen perusteena olevat suuremmat erät osiin edellä käsitellyllä tavalla otettavaksi huomioon useampana kuukautena. Lisäksi aluehallintovirasto korostaa päätöksessään, että kaikessa tulojen ja menojen poikkeuksellisessa huomioimisessa viranomaisella on selvitysvelvollisuus siitä, että päätös ja laskelma perustuvat todellisiin tietoihin ja että niitä tehtäessä varmistetaan hakijan tosiasiallinen mahdollisuus selvittää elinkustannuksistaan. **Asiamies pyytää kuntia kiinnittämään huomioimaan aluehallintoviraston kuntaohjeistuksen tuloylijäämän ja kertaluonteisen tulo jaksottamisesta sekä selkeyttämään toimeentulotukipäätöksissään jaksotuksen läpinäkyvyyttä.**

2.5 Muistutusmenettely asiakkaan oikeuksien turvaajana

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa. Lain 23 § mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Palveluntuottajien ja kuntien on nimettävä ne henkilöt, joille muistutus osoitetaan. Lainsäätäjän tarkoitus on ollut, että muistutukset ohjautuvat käsiteltäväksi sellaisille viranhaltioille tai vastuuhenkilöille, joilla on mahdollisuus toimivaltansa nojalla vaikuttaa tilanteen muuttamiseksi, mikäli muistutus antaa siihen aihetta (Valviran ohje muistutusmenettelyn käytöstä sosiaalipalveluissa, ohje 8/2010).

Asiakasta on tarvittaessa neuvottava muistutuksen tekemisessä. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa. Kohtuullista aikaa ei ole lainsäädännössä täsmällisesti määritelty, mutta sillä tarkoitetaan yleensä yhden - neljän viikon aikaa. Muistutuksen tekemiselle ei ole säädetty määrämuotoa, mutta sen tekeminen kirjallisesti on suositeltavaa. Kunnissa olisi hyvä olla helposti saatavilla oleva muistutuslomake, jota mallia hyödyntäen asiakas voisi muistutuksen tehdä. Asiakasyhteydenotoissa neuvonta muistutuksen tekemisessä on keskeinen asiamiehen vaikuttamistoimi, mutta asiakkaan suostumuksella pyritään myös löytämään mahdollisuus neuvotteluun työntekijän tai kuntatahon kanssa muistutuksessa ilmenevistä asioista. Näissä neuvotteluissa sosiaaliasiamiehellä on mahdollisuus olla mukana ja niin asiakkaat kuin työntekijätkään eivät ole toimintavuonna kertaakaan kieltäytyneet ottamasta asiamiestä neuvotteluihin mukaan. Sosiaaliasiamiehelle yksi asiakaslaissa säädetty tehtävä on muistutuksessa avustaminen asiakasta. Avustaminen ei tarkoita muistutuksen kirjoittamista tai laatimista asiakkaan puolesta juridiseksi asiakirjaksi tai pykälää sisältäväksi pamfletiksi. Muistutukset eivät läheskään aina tule edes asiamiehelle tiedoksi eivätkä ne missään tapauksessa ole asiamiehen asiakirjoja. Muistutuksen tarkoituksena on tuoda asiakkaan ääni ja mielipide esiin ja siksi muistutuksen tekemisen ulkoistaminen asiakkaalta itseltään ulkopuoliselle ei toteuttaisi parhaalla tavalla asiakkaan näkökulmaa. Kynnys muistutuksen tekemiseen on pidettävä alhaisena ja määrämuotoisuus tai asiakkaan pelko siitä ”ettei hän osaa” tehdä muistutusta, eivät saa olla esteenä muistutuksen laatimiselle.

Asiakas haluaa tehdä muistutuksen suurimmaksi osaksi ilmaistakseen tyytymättömyytensä saamaansa kohteluun tai palveluun. Tässä mielessä muistutusten analysointi sosiaalihuollon toimintayksiköissä on yksi väline toteuttaa yksikön omavalvontaa ja palvelujen laadun varmistamista. Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä. Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen hakea muutosta sosiaalihuoltoon koskeviin päätöksiin tai oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoon valvovalle viranomaiselle. Asiakkaiden ja heidän omaistensa yhteydenottojen asianmukainen käsittely vähentää yhteydenottoja valvontaviranomaisiin sekä epätarkoituksenmukaisia kanteluprosesseja, jotka työllistävät myös sosiaalihuollon palveluntuottajaa yleensä enemmän kuin asian käsitteleminen muistutuksena tai muulla tavoin. **Siksi kunnissa tulee kiinnittää huomioita ja laatia toimintaperiaatteet muistutusmenettelyä ja muistutukseen vastaamista varten.** Asiakkaat eivät ole aina saaneet vastausta, annettuja vastauksia ei ole perusteltu tai asiaa ei ole selvitetty riittävästi ennen vastaamista. 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. Asiakkaalle tulee kertoa, että muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta, mutta asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotain uutta. Muistutuksia ja niiden käsittelyn

yhteydessä syntyviä asiakirjoja on säilytettävä ja niitä on käsiteltävä asiakastietojen käsittelylle asetettujen vaatimusten mukaisesti. Asiakirjat on syytä säilyttää erillään sosiaalihuollon palvelujen antamista kuvaavista asiakasasiakirjoista.

Vuoden 2015 alusta voimaan tulleen asiakaslain muutoksen (23 a §/ [\(12.12.2014/1100\)](#) perusteella Valvira ja aluehallintovirastot voivat siirtää niille tulleen kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota kantelu koskee. Toimintayksikön on annettava tieto siirrettyyn asiaan annetusta vastauksesta siirron tehneelle valvontaviranomaiselle. **Kunnissa on syytä varautua valvontaviranomaisilta tulevien siirrettävien asioiden määrälliseen kasvuun sekä huomioitava omassa toiminnassaan ja vastauksissaan, että asiakkaalle laadittu vastaus on toimitettava myös valvontaviranomaiselle.**

3 ASIAMIESTOIMINNAN TILASTOTIETOJA VUODELTA 2014

3.1 Tilastointimalli

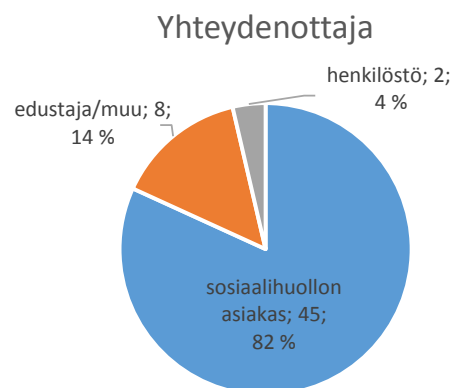
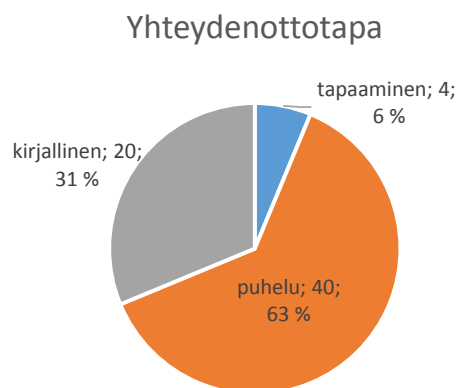
Sosiaaliasiamiehen tilastointimalli pohjaa Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallisen kehittämishankkeen, 1.5.2007-31.10.2009, tuottamaan malliin. Hankkeen pohjalta syntynyt tilastointimalli on suositus eikä se ole käytössä kaikilla asiamiehillä, valtakunnallista vertailevaa tietoa ei siten ole käytettävissä asiamiestoiminnasta. Asiamiehen tässä selvityksessä esittämien tilastojen valossa voi tehdä vain varovaisesti johtopäätöksiä yksittäisen kunnan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, koska läheskään kaikki yhteydenotot asiakkaan oikeusturvaan tai kohteluun tai sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyen eivät suinkaan tule asiamiehen tietoisuuteen. Tilastojen ja yhteydenottoon johtaneiden syiden valossa on kuitenkin perusteltua nostaa kunnissa esille asiakkaan aseman ja oikeuksien parantamiseen ja kehittämiseen liittyviä kysymyksiä, jotka asiakastilastoinnin perusteella näyttävät aiheuttavan asiakkaalle haasteellisia tai ongelmallisia tilanteita sosiaalihuollossa.

Asiakkaan yhteydenotto tilastoidaan asiatapahtumana, joka voi olla yksi yhteydenotto tai sisältää useita yhteydenottoja asiakkaalta tai asiamiehen yhteydenottoja asian selvittämiseksi. Tilastossa oleva yksi (1) asiakastapahtuma saattaa siten sisältää useita asiakkaan itsensä/omaisen tekemiä yhteydenottoja ja asiamiehen selvittelyä niin kirjallisesti kuin esim. sovittelun tai tapaamisen puitteissa. Vuonna 2014 sosiaalihuollon asiatapahtumia oli yhteensä 207 kappaletta. Arviolta neljännes asiakastapahtumista piti sisällään useamman yhteydenoton tai vaati asiamiehen lisäselvittelyä tai muita toimenpiteitä puhelinneuvonnan lisäksi.

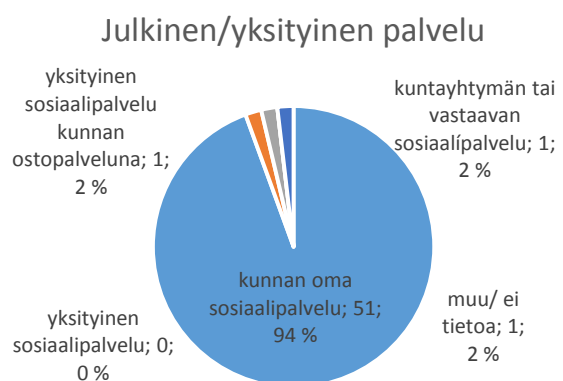
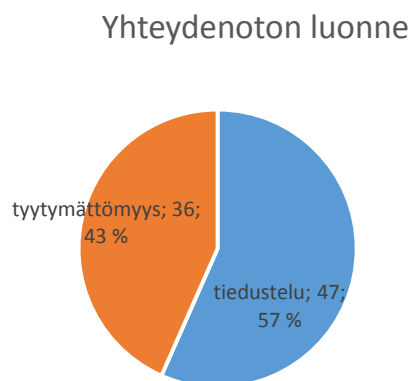
Seuraavassa esitellään kunnittain tilastointimallin perusteella kertyneet yhteydenotot. Selvityksen lopussa on yhteinen koonti kunnittain eriteltynä asiamiehen tekemästä kuntakyselystä, joka koski muistutusten ja oikeusturvakeinojen käyttämistä.

4 KAARINA

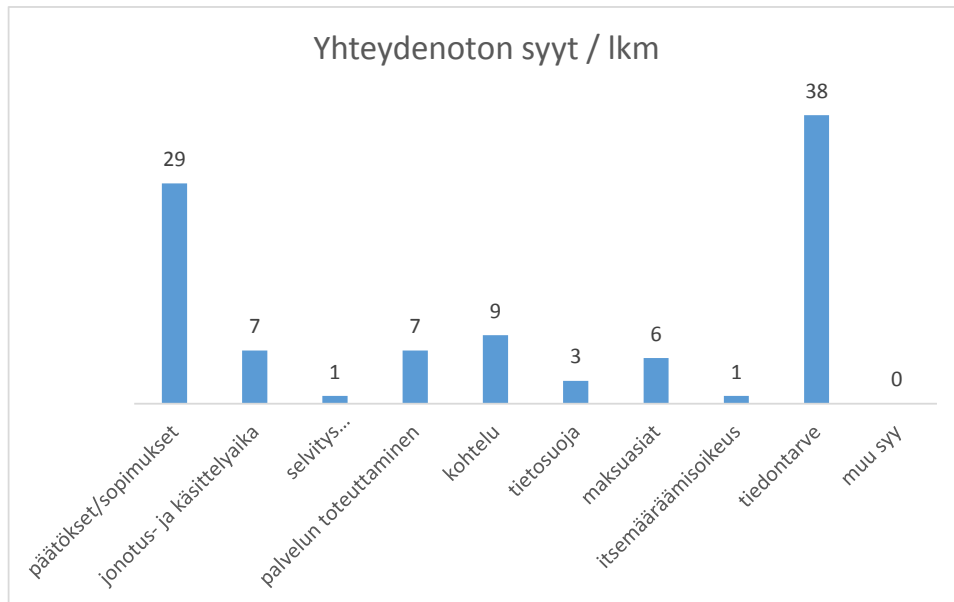
Asiatapahtumia Kaarinassa oli yhteensä 55 kappaletta mikä on määrällisesti selkeästi vähemmän kuin edellisenä vuonna (89). Suurin osa yhteydenotoista tapahtui puhelimitse asiakkaan taholta.



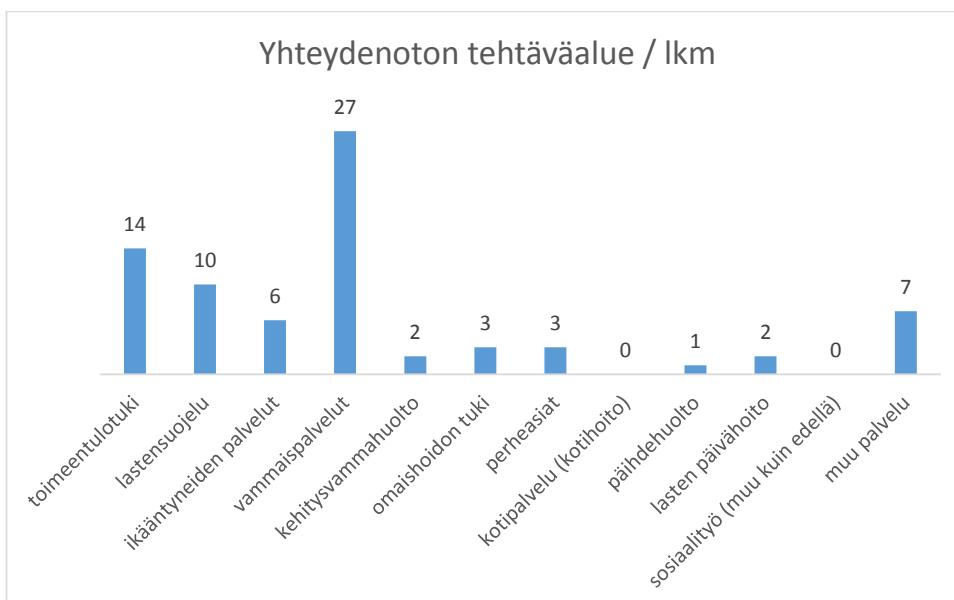
Yhteydenoton luonne/pääasiallinen syy on ollut tiedustelu, 47 kertaa. 36 yhteydenotossa on ilmaistu tyytymättömyyttä joko itsenäisenä tai tiedustelua koskevan yhteydenottoon johtaneen syyn lisäksi, mikä on kaikista Kaarinan yhteydenotoista suhteellisen paljon. Yhteydenotto kohdistui ainoastaan kolme kertaa muuhun kuin julkiseen sosiaalihuollon palveluun



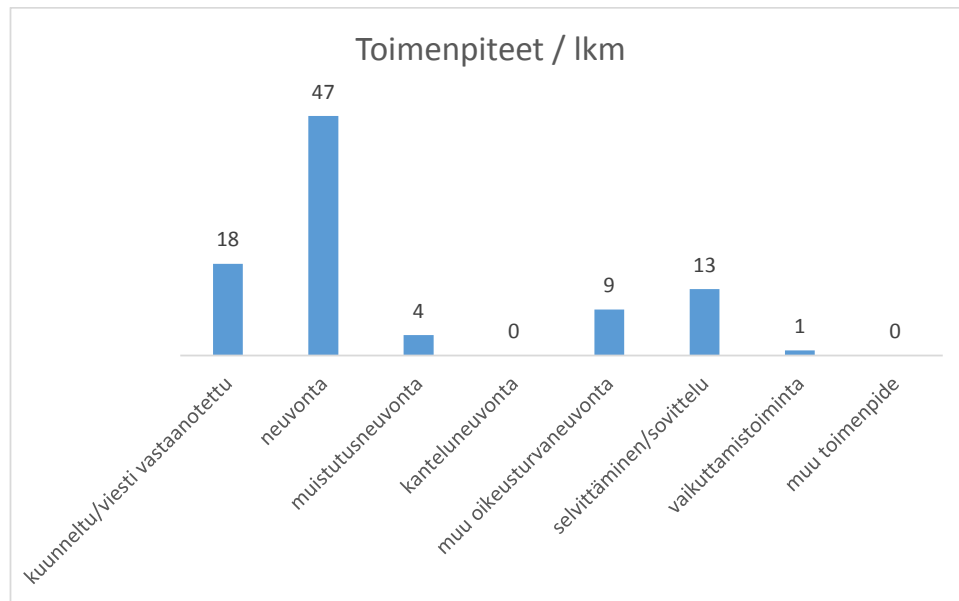
Yhteydenottoon johtaneissa syissä erottui muita selvemmin tarve saada tietoa ja neuvontaa sekä sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimuksiin liittyvät asiat. Yksi asiatapahtuma voi pitää sisällään myös useamman yhteydenoton syyn.



Yhteydenotot tilastoidaan sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Eniten yhteydenotot koskivat vammaispalvelua, 27 kertaa. Seuraavaksi eniten yhteydenottoja tuli toimeentulotuesta, 14 kertaa ja lastensuojelusta, 10 kertaa.



Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydentoista ovat olleet pääosin palveluneuvontaa, jolloin asiakkaalle on annettu useimmiten myös lainsäädäntöön liittyvää neuvontaa. 13 asiakastapahtumassa asiamies on selvittänyt asiakkaan asiaa yhteydenoton lisäksi ja/tai osallistunut asiakkaan kanssa sovitteluun/neuvotteluun yhdessä työntekijän kanssa. Oikeusturvaneuvontaa on annettu mm. oikaisuvaatimusten tai valitusten osalta 9 kertaa. Muistutuksiin liittyvää neuvontaa annettiin 4 kertaa ja Kaarinasta saadun asiamiehen kyselyn perusteella muistutuksia Kaarinassa tehtiin viime vuonna 4 kappaletta.



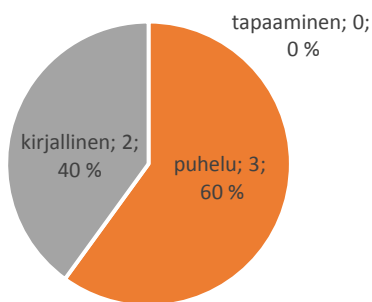
5 KOSKI TL

Koski Tl:stä ei tullut vuonna 2014 ainuttakaan asiakasyhteydenottoa (9 kpl/2013). Muistutuksia kunnasta tehtiin 2 kappaletta.

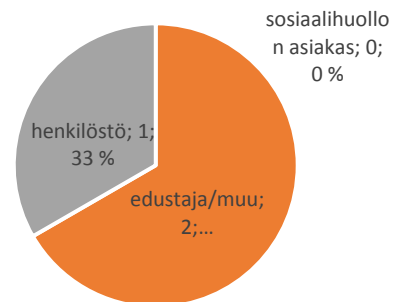
6 KUSTAVI

Asiatapahtumia Kustavissa oli yhteensä 3 kappaletta. Määrällisesti yhteydenotot ovat olleet samoissa luvuissa aiempinakin vuosina (5/2013). Yhteydenottoja ei tullut ainuttakaan asiakkaalta itseltään.

Yhteydenottotapa

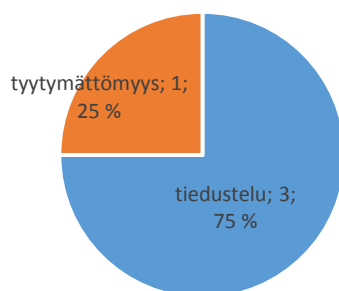


Yhteydenottaja

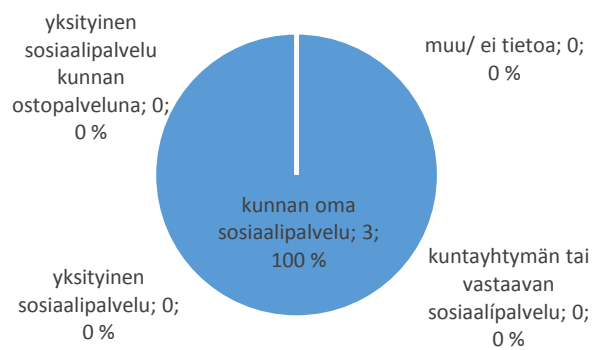


Yhteydenoton luonne/pääasiallinen syy kolmessa yhteydenotossa on ollut tiedustelu ja yhdessä näistä yhteydenotoista on ilmaistu myös tyytymättömyyttä. Kaikki yhteydenotot kohdistuivat kunnan omaan sosiaalipalveluun.

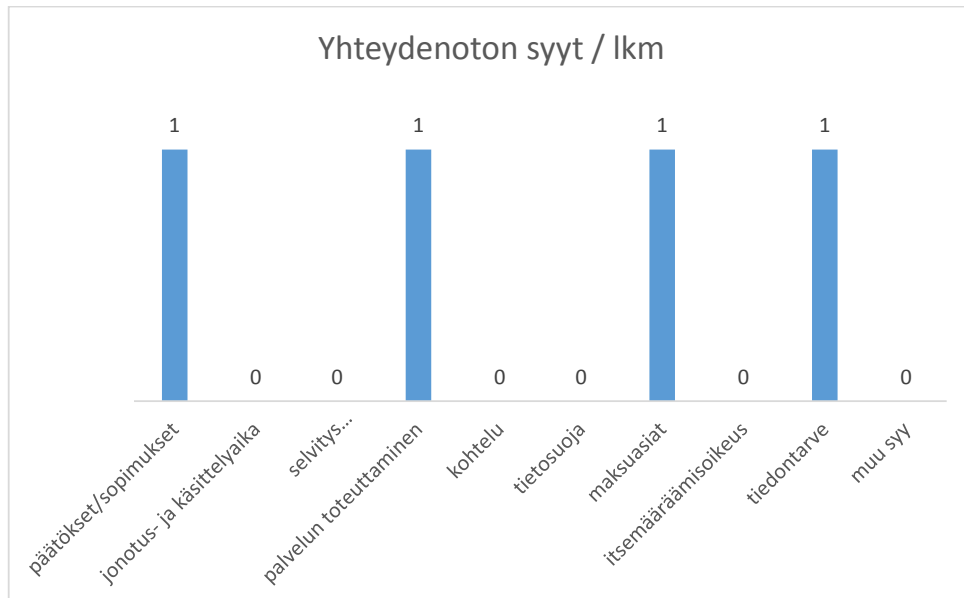
Yhteydenoton luonne



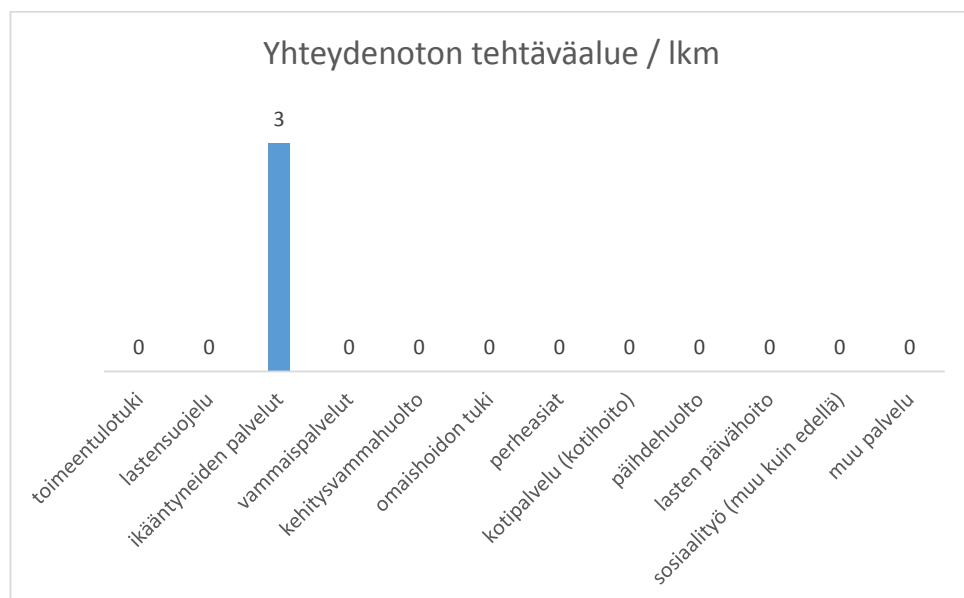
Julkinen/yksityinen palvelu



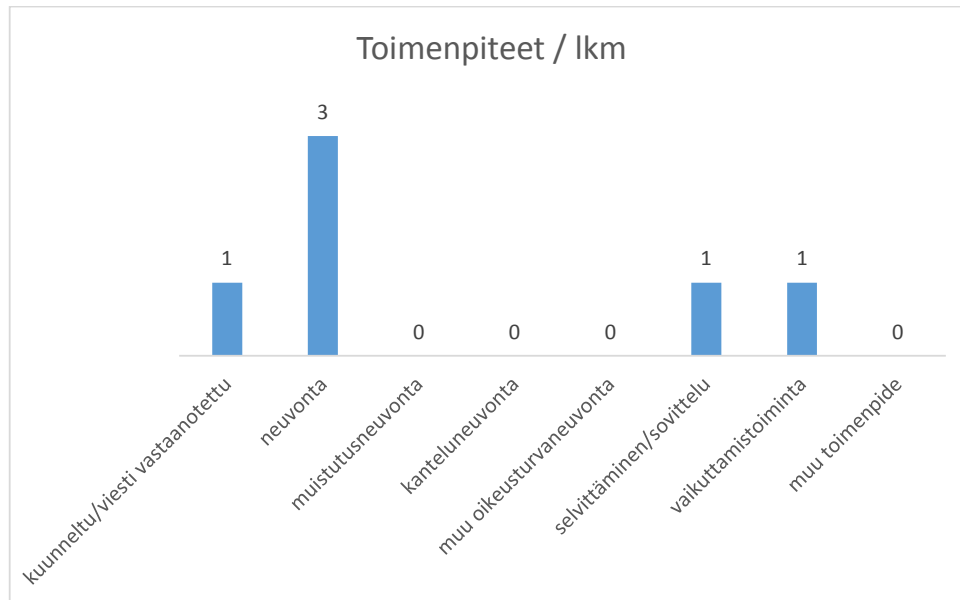
Yhteyttä otettiin yhden kerran päätöksiin/sopimuksiin liittyen, palvelun toteuttamiseen, maksuasioihin ja tiedon tarpeeseen liittyen.



Yhteydenotot kohdistuivat kaikki ikääntyneiden palveluihin.



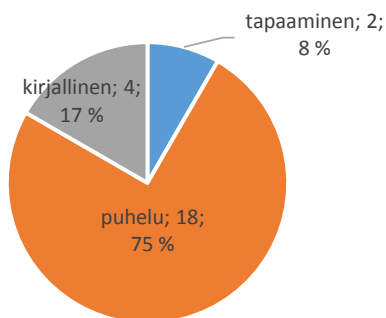
Sosiaaliasiamiehen toimenpiteinä annettiin pääosin neuvontaa ja osallistuttiin asian selvittämiseen ja vaikuttamiseen yhden kerran.



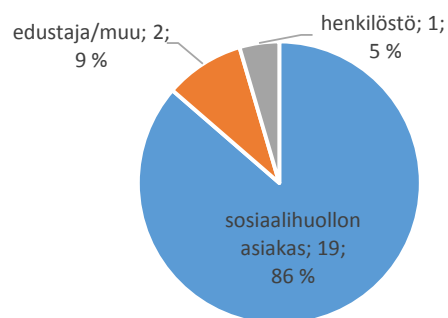
7 LAITILA

Asiakastapahtumia Laitilassa tilastoitiin 22 kappaletta, viime vuodesta laskua oli kymmenellä yhteydenotolla (32/2013). Enin osa yhteydenottajista on sosiaalihuollon asiakkaita.

Yhteydenottotapa

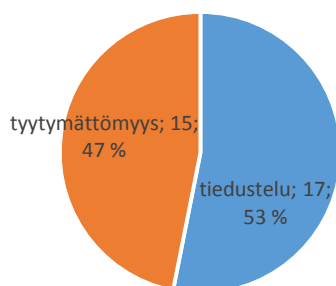


Yhteydenottaja

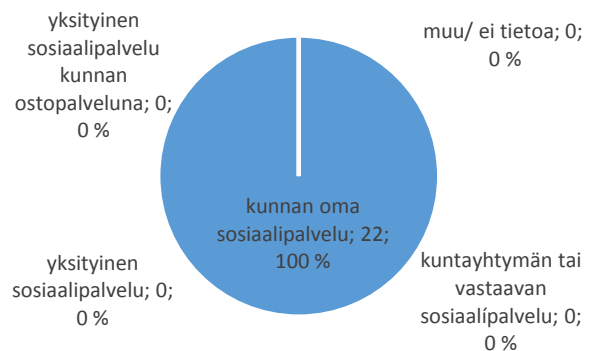


Yhteydenoton luonne/pääasiallinen syy on jakautunut melko tasan puoliksi tiedustelua ja tyytymättömyyttä koskien. Kaikki yhteydenotot kohdistuivat kunnan omaan sosiaalipalveluun.

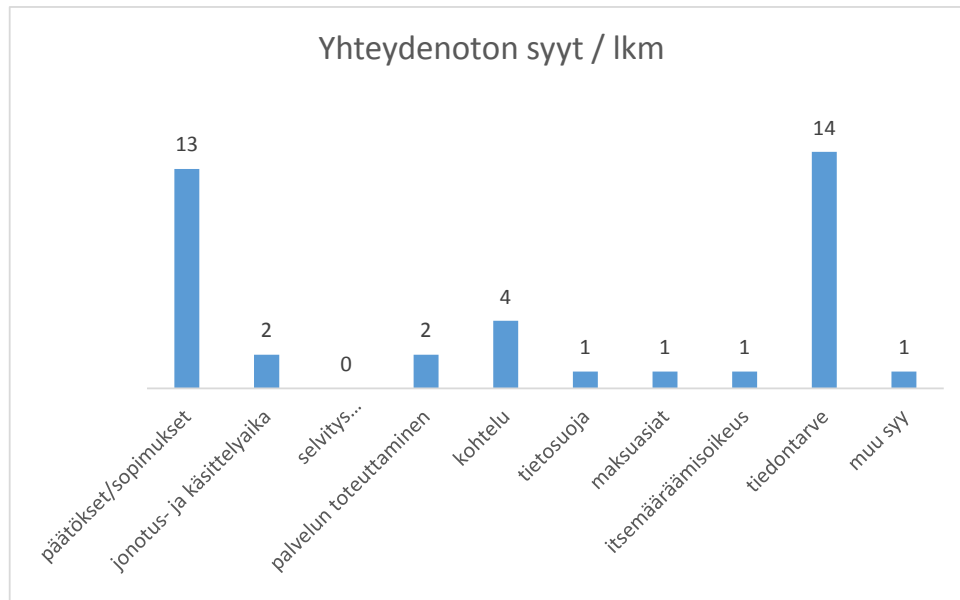
Yhteydenoton luonne



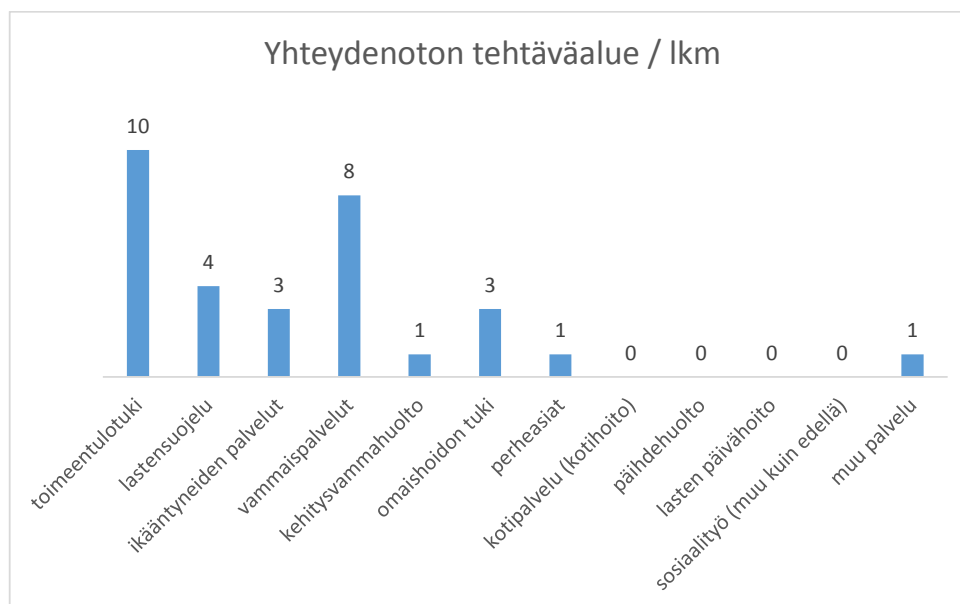
Julkinen/yksityinen palvelu



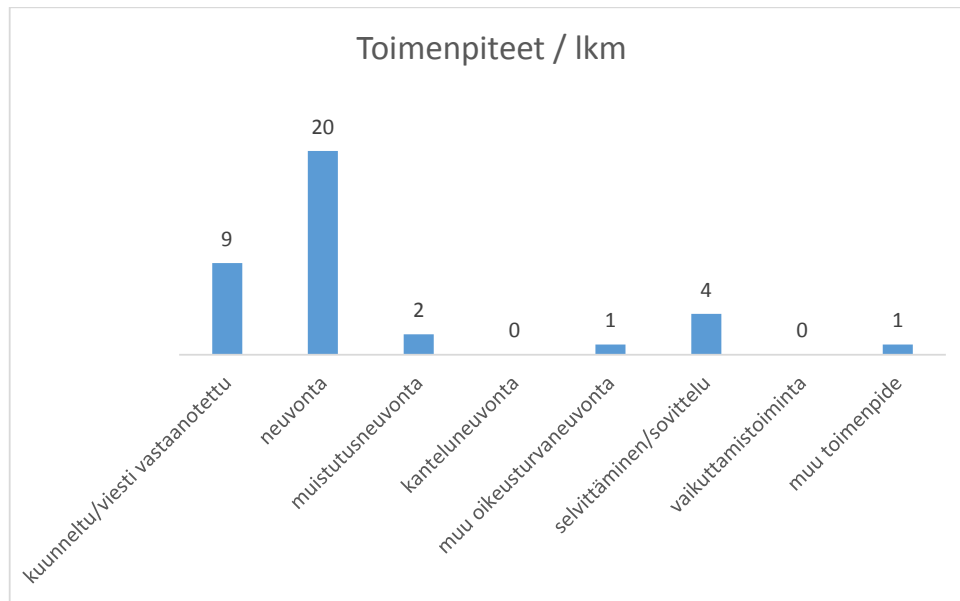
Yhteydenottoon johtaneissa syissä erottui muita selvemmin tarve saada tietoa ja neuvontaa sekä sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimuksiin liittyvät asiat. Yksi asiatapahtuma voi pitää sisällään myös useamman yhteydenoton syyn.



Yhteydenotot tilastoidaan sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Enimmät yhteydenotot koskivat toimeentulotukea, 10 kertaa ja vammaispalvelua, 8 kertaa. Seuraavaksi eniten yhteydenottoja tuli lastensuojelusta, 4 kertaa ja ikääntyneiden palveluista ja omaishoidon tuesta kummastakin 3 kertaa.



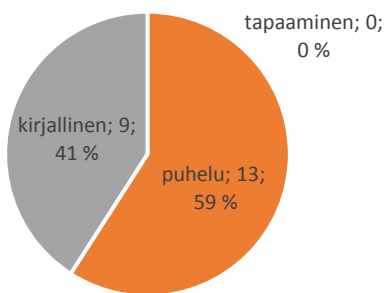
Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydentoista ovat olleet pääosin palveluneuvontaa, jolloin asiakkaalle on annettu useimmiten myös lainsäädäntöön liittyvää neuvontaa. 4 asiakastapahtumassa asiamies on selvittänyt asiakkaan asiaa yhteydenoton lisäksi ja/tai osallistunut asiakkaan kanssa sovitteluun/neuvotteluun yhdessä työntekijän kanssa. Oikeusturvaneuvontaa on annettu mm. oikaisuvaatimusten tai valitusten osalta yhden kerran. Muistutuksiin liittyvää neuvontaa annettiin 2 kertaa ja Laitilasta saadun asiamiehen kyselyn perusteella muistutuksia Laitilassa tehtiin viime vuonna 2 kappaletta.



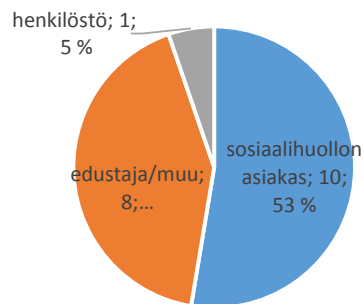
8 LIETO

Asiakastapahtumia Liedossa oli yhteensä 18 kappaletta. Yhteydenottajana oli yhtä työntekijän yhteydenottokertaa lukuun ottamatta asiakas itse tai hänen omaisensa tai edustajansa.

Yhteydenottotapa

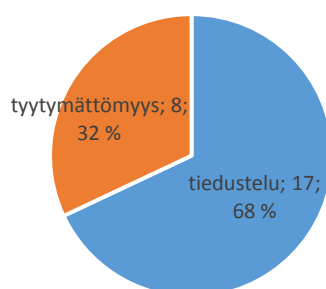


Yhteydenottaja

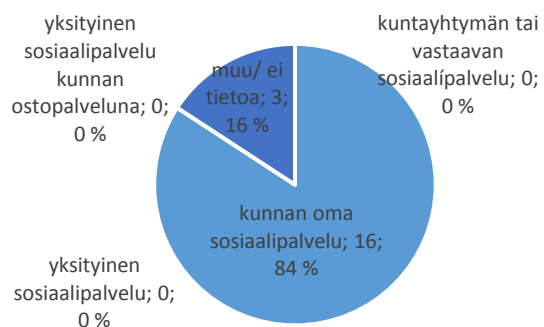


Yhteydenotoista kolmanneksessa ilmaistiin tyytymättömyyttä ja muuten yhteydenoton syyt olivat tiedontarpeessa. Yhteydenotto kohdistui 16 kertaa kunnan omaan sosiaalipalveluun ja 3 kertaa muuhun palveluun. Kohta muu palvelu sisältää asioita, jotka eivät kuulu sosiaaliamiehen toimialaan, mutta joista annetaan kuitenkin vähintään palveluohjausta asiakkaalle miten asiassa voi muualla edetä (mm. KELA-asiat, holhoustoimi, velkaneuvonta, ulosotto, työvoima, rikos- ja siviilioikeudelliset asiat).

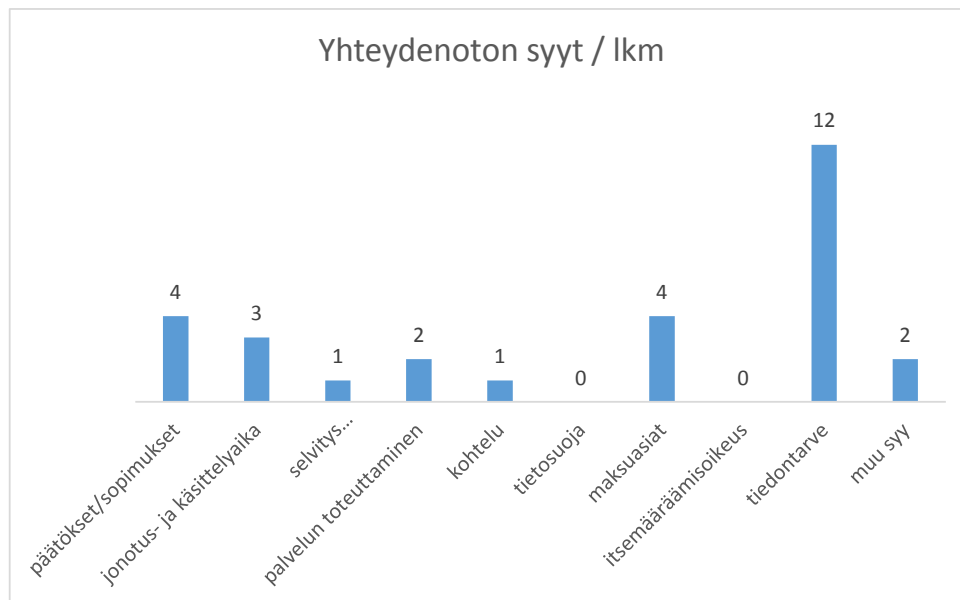
Yhteydenoton luonne



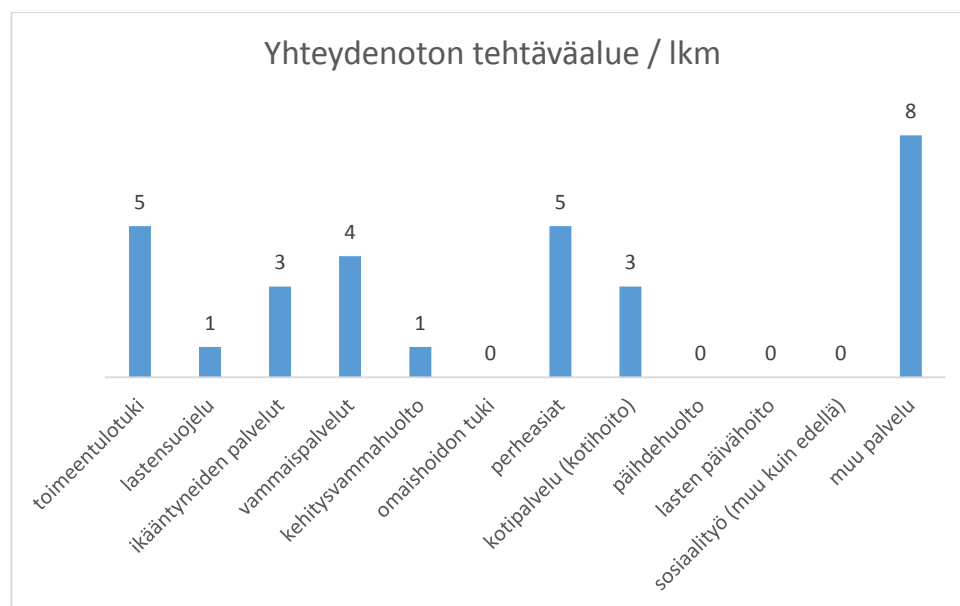
Jukinen/yksityinen palvelu



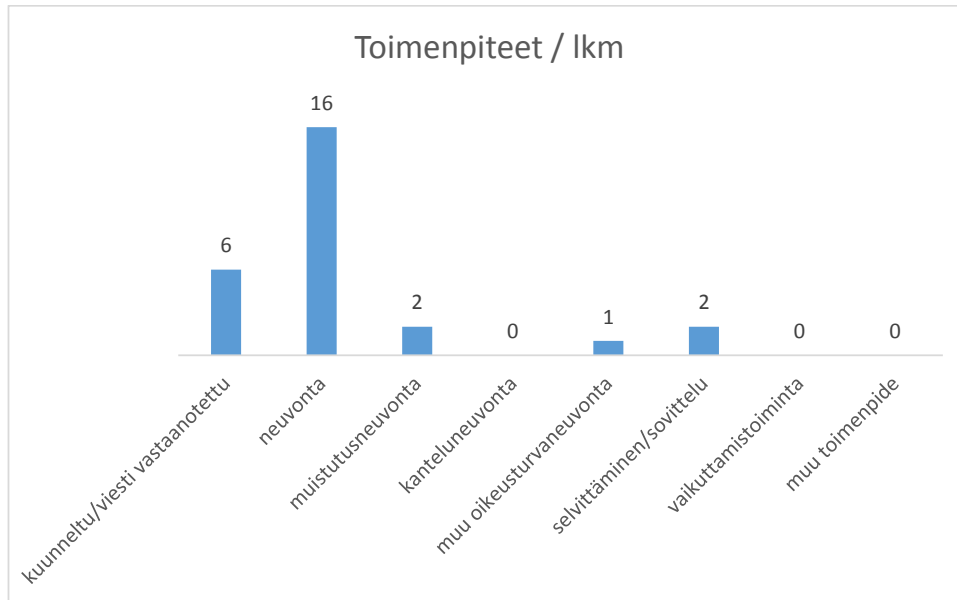
Yhteydenottoon johtaneissa syissä erottui muita selvemmin tarve saada tietoa ja neuvontaa sekä sosiaalihuollon päätöksiin, sopimuksiin ja maksuasioihin liittyvät asiat. Yksi asiatapahtuma voi pitää sisällään myös useamman yhteydenoton syyn.



Yhteydenottoja tuli lähes kaikilta tehtäväalueilta. Yhteydenoton tehtäväalueista kohtaan muu palvelu tuli eniten yhteydenottoja, 8 kertaa. Toimeentulotuesta ja perheasioista tuli seuraavaksi eniten yhteydenottoja, 5 kertaa kummastakin.



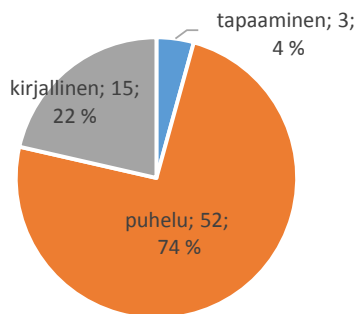
Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydentoista ovat olleet pääosin palveluneuvontaa, jolloin asiakkaalle on annettu useimmiten myös lainsäädäntöön liittyvää neuvontaa. Muistutusneuvontaa annettiin 2 kertaa ja muuta oikeusturvaneuvontaa yhden kerran. Lisäksi asiamies osallistui asian selvittämiseen/sovitteluun asiakkaan kanssa 2 kertaa.



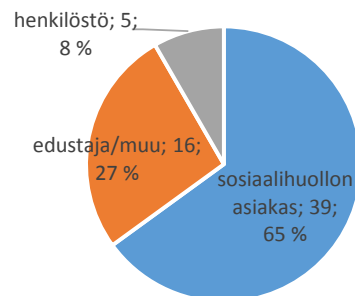
9 RAISIO JA RUSKO

Asiakastapahtumia Raisiossa ja Ruskossa oli yhteensä 61 kappaletta, (62/2013). Yhteydenotoista lähes neljännes tuli kirjallisessa muodossa. Melkein kolmannes yhteydenottajista oli asiakkaan edustaja; läheinen, omainen, muu asiakkaan asioita hoitava henkilö.

Yhteydenottotapa

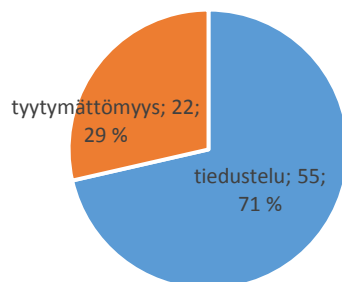


Yhteydenottaja

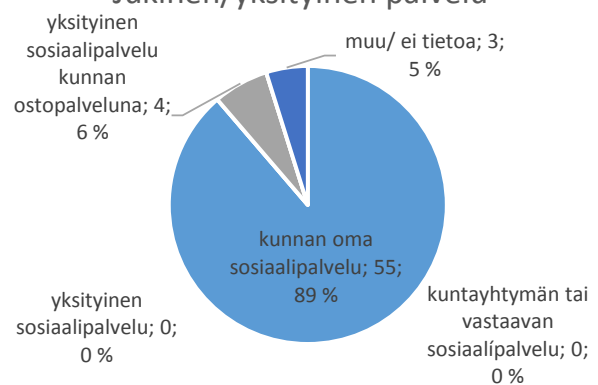


Yhteydenotoista kolmanneksessa ilmaistiin tyytymättömyyttä ja muuten yhteydenoton syyt olivat tiedontarpeessa. Yhteydenotto kohdistui 55 kertaa kunnan omaan sosiaalipalveluun ja 4 kertaa kunnan ostopalveluna ostamaan yksityiseen palvelun tuottajaan.

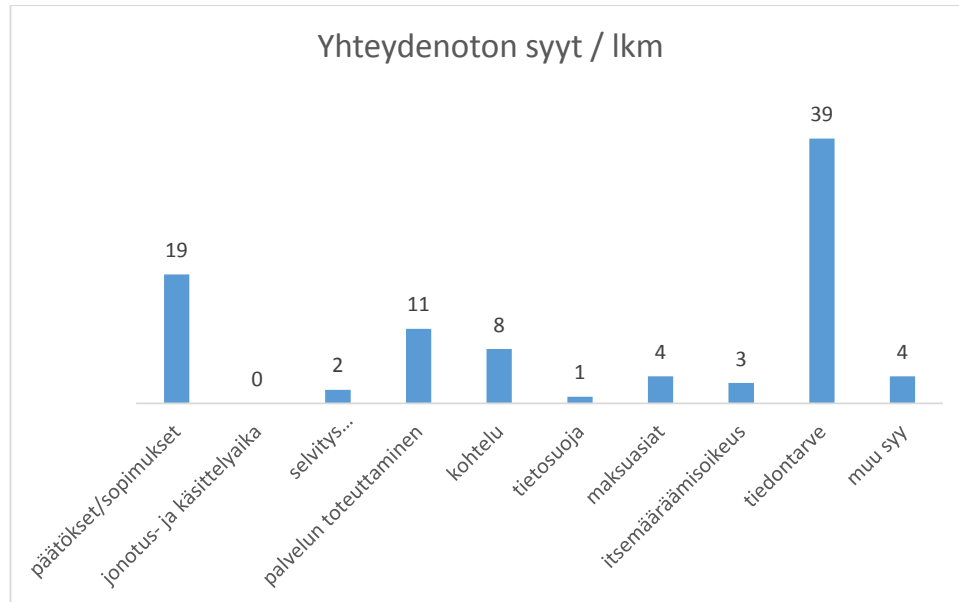
Yhteydenoton luonne



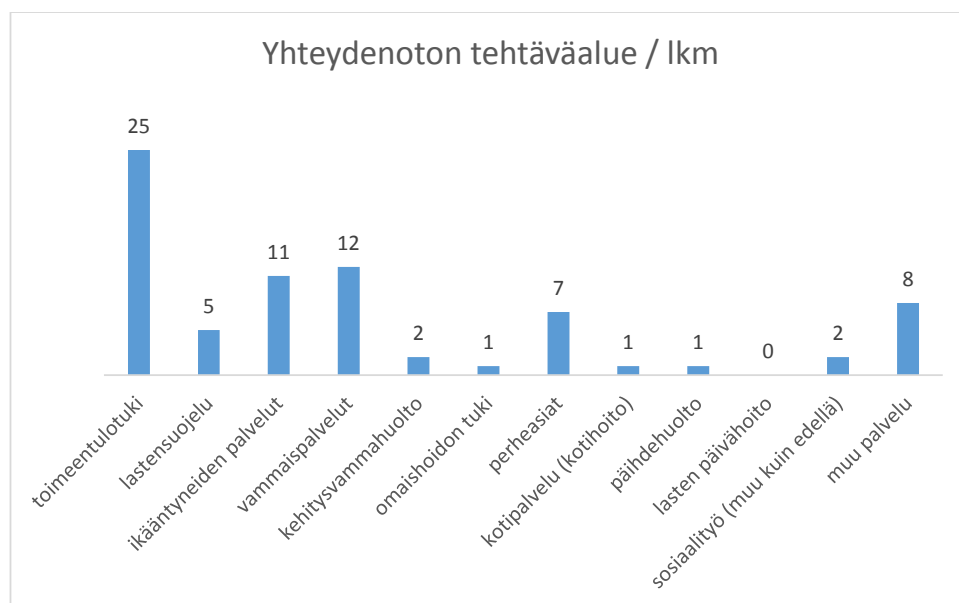
Jukinen/yksityinen palvelu



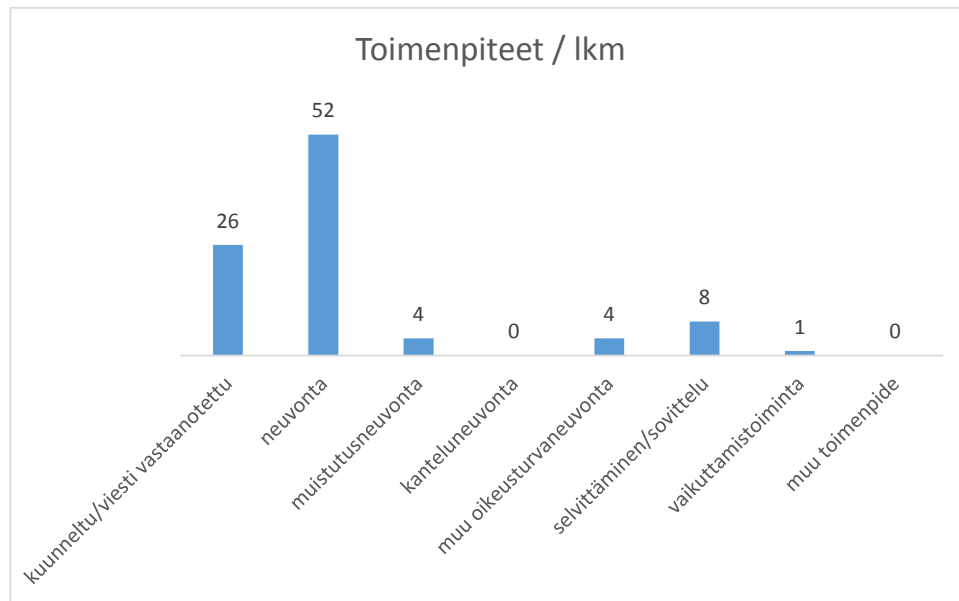
Yhteydenottoon johtaneissa syissä erottui muita selvemmin tarve saada tietoa ja neuvontaa sekä sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimuksiin liittyvät asiat. Yksi asiatapahtuma voi pitää sisällään myös useamman yhteydenoton syyn. Palvelun toteuttamisesta, 11 kertaa ja kohtelusta, 8 kertaa, tuli myös useita yhteydenottoja.



Yhteydenotoista suurin osa, 25 kertaa, kohdistui toimeentulotuen asioihin. Vammaispalvelut, ikääntyneiden palvelut, perheasiat ja lastensuojelu nousivat myös muita enemmän yhteydenotoissa esille. Kohta muu palvelu sisältää asioita, jotka eivät kuulu sosiaaliamiehen toimialaan, mutta joista annetaan kuitenkin vähintään palveluohjausta asiakkaalle miten asiassa voi muualla edetä (mm. KELA-asiat, holhoustoimi, velkaneuvonta, ulosotto, työvoima, rikos- ja siviilioikeudelliset asiat).



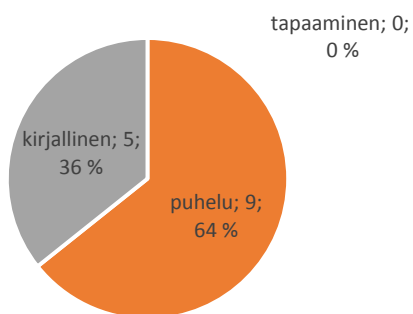
Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydentoista ovat olleet pääosin palveluneuvontaa, jolloin asiakkaalle on annettu useimmiten myös lainsäädäntöön liittyvää neuvontaa. 8 asiakastapahtumassa asiamies on selvittänyt asiakkaan asiaa yhteydenoton lisäksi ja/tai osallistunut asiakkaan kanssa sovitteluun/neuvotteluun yhdessä työntekijän kanssa. Oikeusturvaneuvontaa on annettu mm. oikaisuvaatimusten tai valitusten osalta 4 kertaa. Muistutuksiin liittyvää neuvontaa annettiin 4 kertaa ja Raisiosta ja Ruskosta saadun asiamiehen kyselyn perusteella muistutuksia Raisiossa ja Ruskossa tehtiin viime vuonna 6 kappaletta.



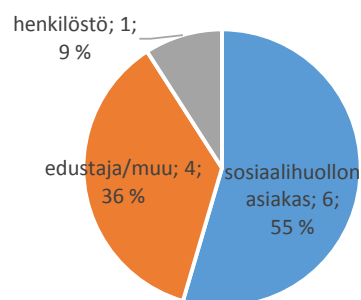
10 SOMERO

Asiakastapahtumia Somerolla oli 11 kappaletta mikä on huomattavasti vähemmän kuin viime vuonna (47/2013). Yhteydenotto määrät jakaantuivat asiakkaiden, 6 kertaa, asiakkaan edustajan, 4 kertaa ja työntekijän, 1 kerta, välillä.

Yhteydenottotapa

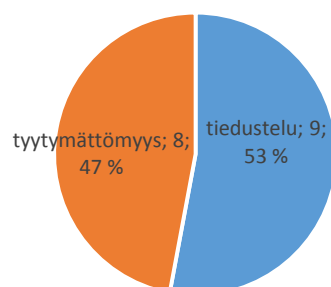


Yhteydenottaja

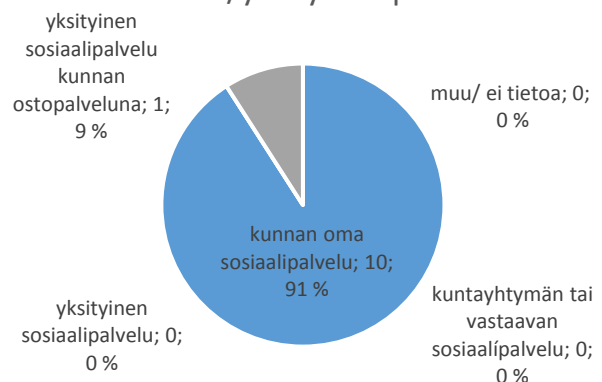


Yhteydenoton luonne/pääasiallinen syy on jakautunut melko tasan puoliksi tiedustelua ja tyytymättömyyttä koskien. Yhteydenotto kohdistui 10 kertaa kunnan omaan sosiaalipalveluun ja vain yhden kerran kunnan ostopalveluna ostamaan yksityiseen palvelun tuottajaan.

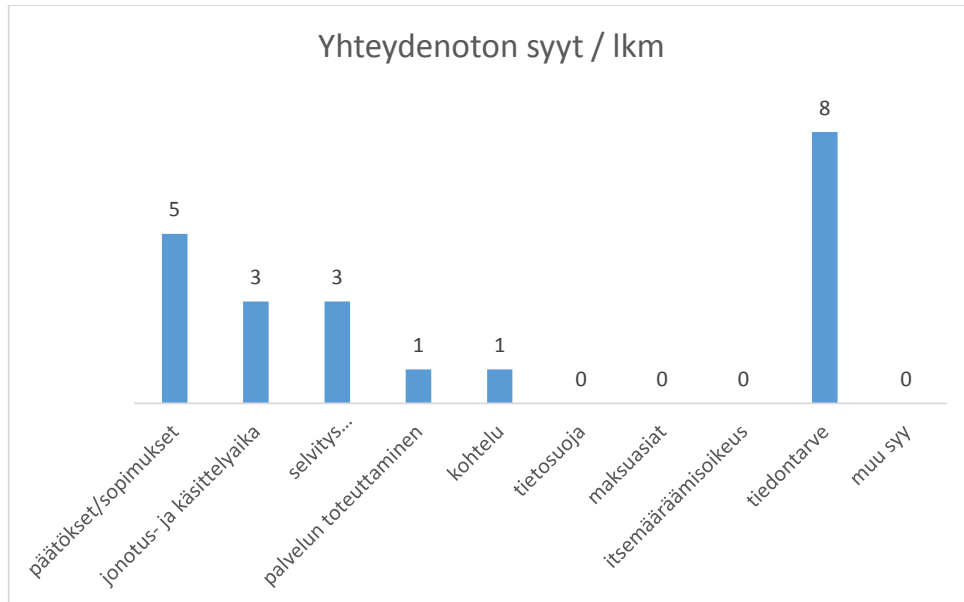
Yhteydenoton luonne



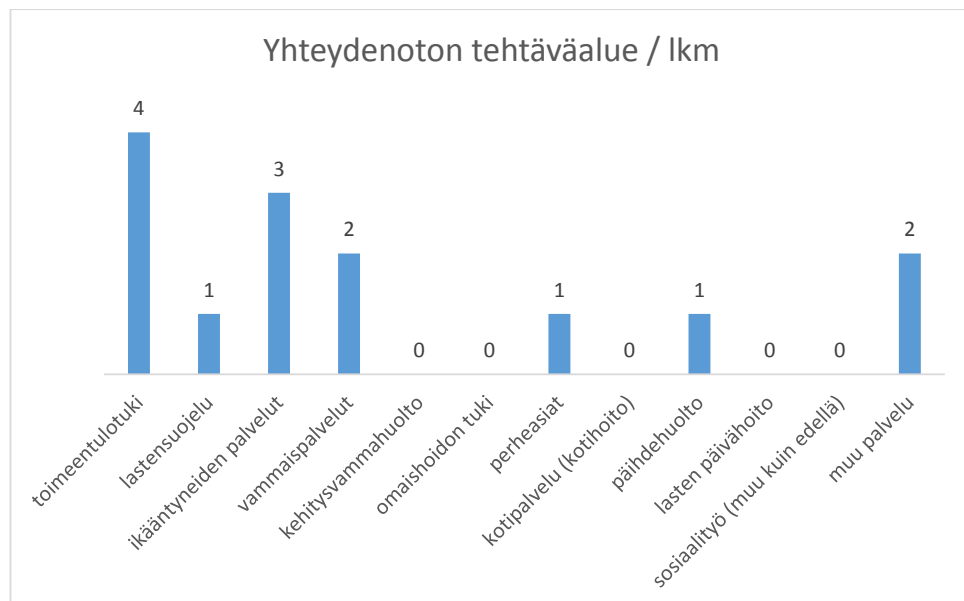
Julkinen/yksityinen palvelu



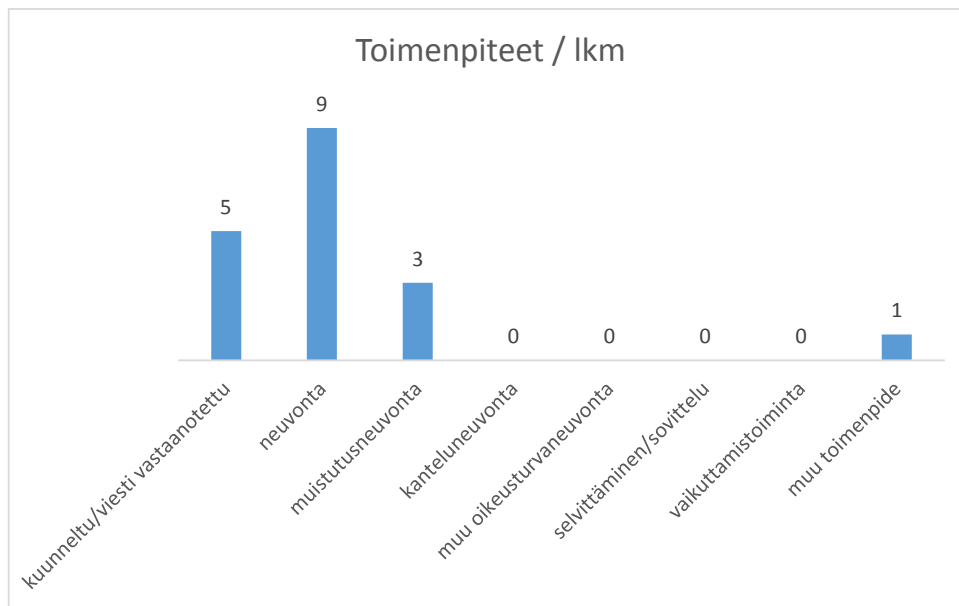
Yhteydenottoon johtaneissa syissä erottui muita selvemmin tarve saada tietoa ja neuvontaa sekä sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimuksiin liittyvät asiat. Yksi asiatapahtuma voi pitää sisällään myös useamman yhteydenoton syyn. Selvitys palvelun toimenpidevaihtoehtoista ja jonotus- ja käsittelyajasta otettiin kummastakin yhteyttä 3 kertaa.



Yhteydenotot jakaantuivat melko tasaisesti toimeentulotuen, ikääntyneiden palveluiden ja vammaispalveluiden tehtäväalueille. Lastensuojelusta, perheasioista ja päihdepalveluista tuli kustakin yksi yhteydenotto. Kohta muu palvelu sisältää asioita, jotka eivät kuulu sosiaaliamiehen toimialaan, mutta joista annetaan kuitenkin vähintään palveluohjausta asiakkaalle miten asiassa voi muualla edetä (mm. KELA-asiat, holhoustoimi, velkaneuvonta, ulosotto, työvoima, rikos- ja siviilioikeudelliset asiat).



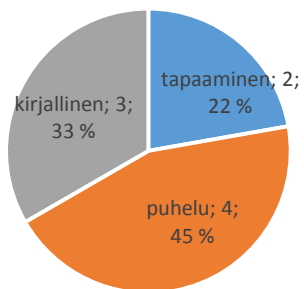
Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydentoista ovat olleet pääosin palveluneuvontaa, jolloin asiakkaalle on annettu useimmiten myös lainsäädäntöön liittyvää neuvontaa. Muistutuksiin liittyvää neuvontaa annettiin 3 kertaa.



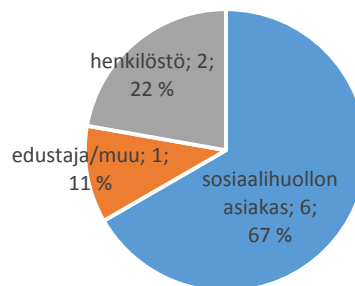
11 TAIVASSALO

Asiakastapahtumia Taivassalosta oli 9 kappaletta (10/2013). Yhteyttä otti asiakas 6 kertaa, asiakkaan edustaja (läheinen, omainen) yhden kerran ja työntekijä 2 kertaa.

Yhteydenottotapa

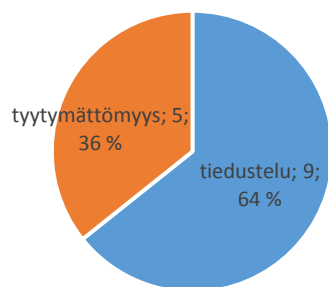


Yhteydenottaja

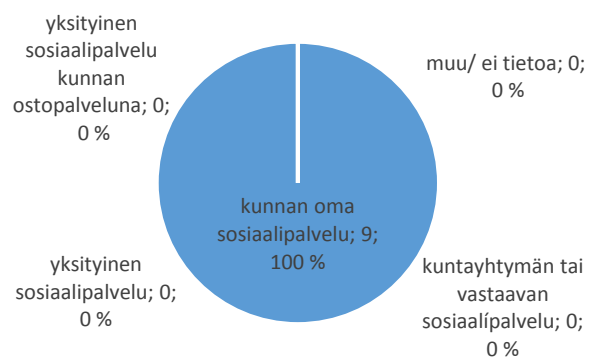


Viidessä yhteydenotossa ilmaistiin tyytymättömyyttä ja muuten yhteydenoton luonne/pääasiallinen syy oli tiedontarpeessa. Samassa asiakastapahtuma voi sisältää sekä tiedontarpeen että tyytymättömyyden ilmaisun. Yhteydenotto kohdistui kaikissa yhteydenotoissa kunnan omaan sosiaalipalveluun.

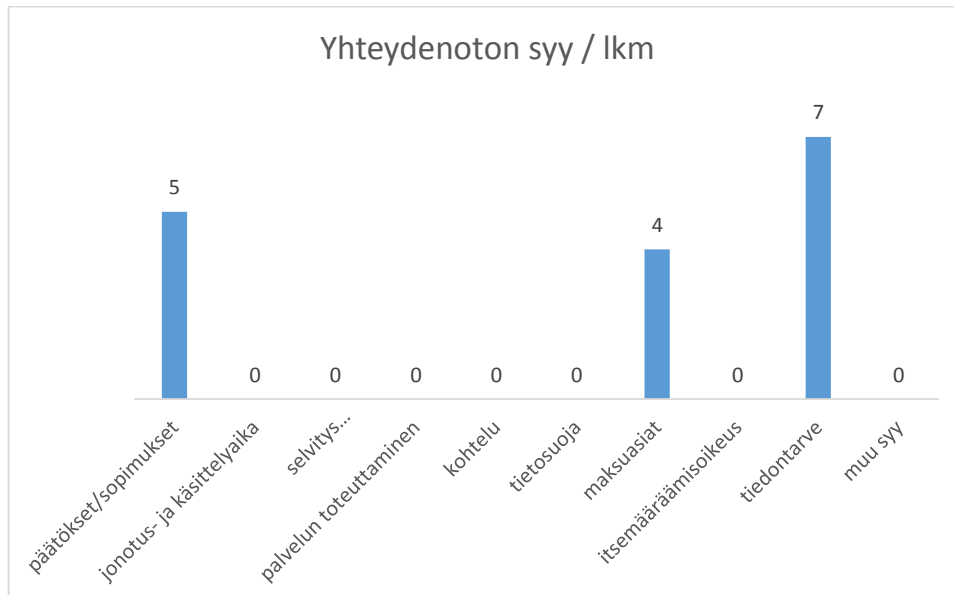
Yhteydenoton luonne



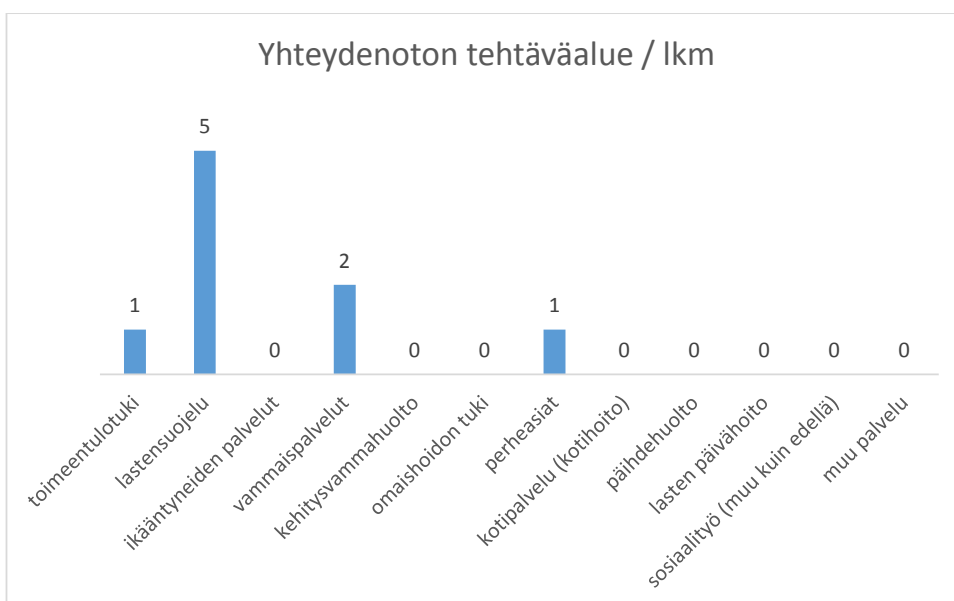
Julkinen/yksityinen palvelu



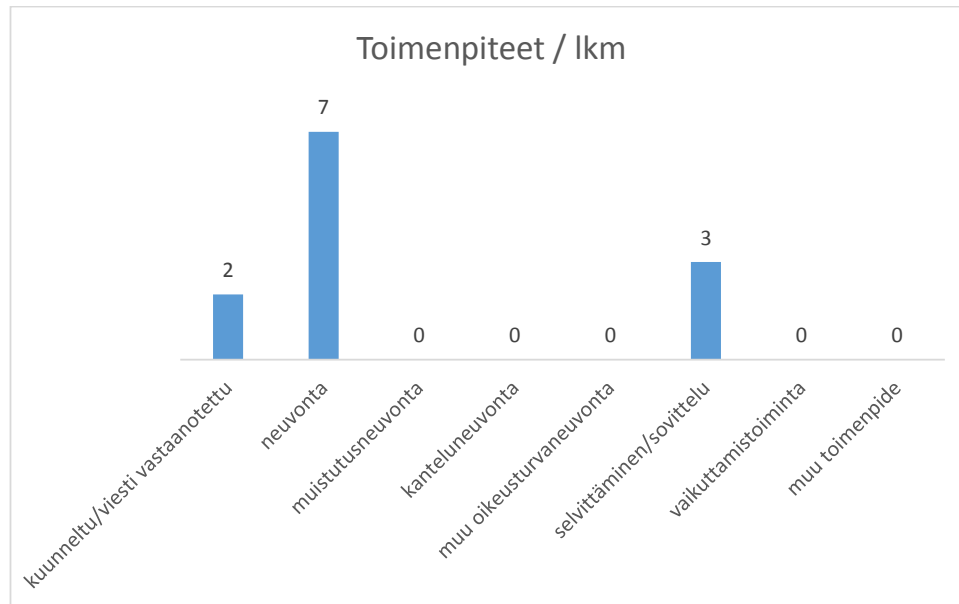
Yhteydenottoon johtaneissa syissä erottui muita selvemmin paitsi tarve saada tietoa ja neuvontaa sekä sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimuksiin liittyvät asiat niin erityisesti maksuasioihin liittyvät yhteydenotot.



Yhteydenotoista lastensuojelu, 5 kertaa, erottui selvästi muista alueista.

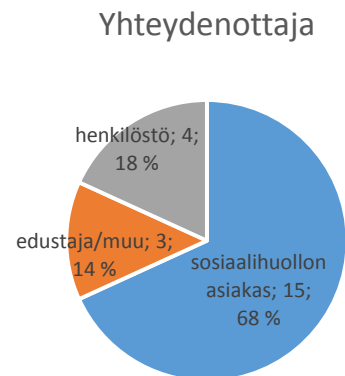
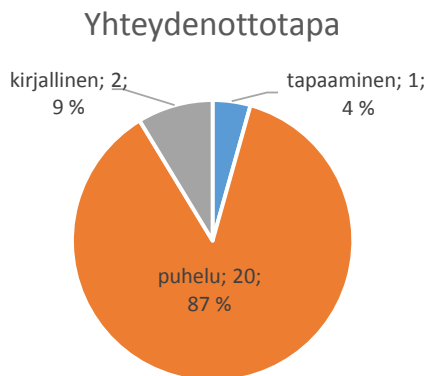


Asiamiehen toimenpiteinä neuvonnan lisäksi osallistuttiin asiaan liittyvään sovitteluun/neuvotteluun 3 kertaa. Muistutus tai oikeusturvaneuvontaa ei annettu kertaakaan.

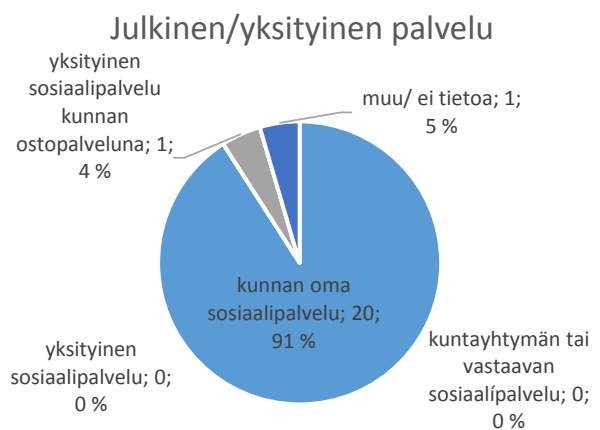
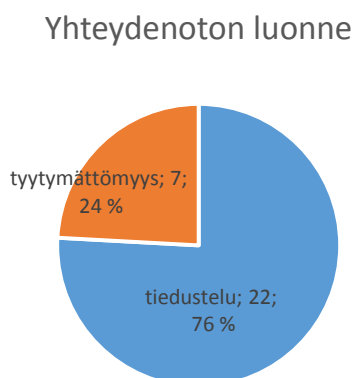


12 UUSIKAUPUNKI

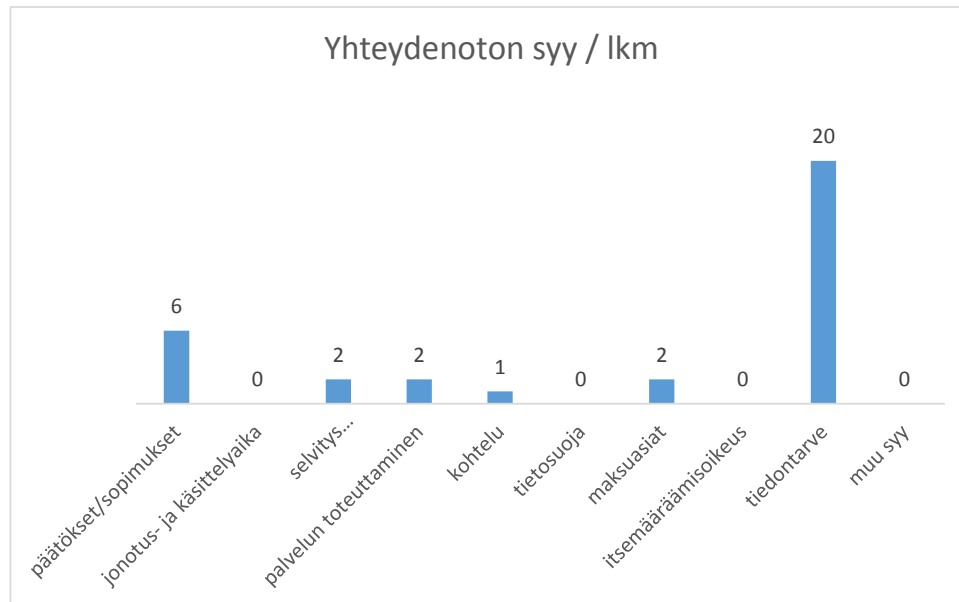
Asiakastapahtumia Uudestakaupungista oli 22, neljä enemmän kuin edellisenä vuonna (18/2013). Suurin osa yhteydenotoista tuli puhelimitse. Yhteyttä otti asiakas, 15 kertaa, asiakkaan edustaja (läheinen, omainen), 3 kertaa ja työntekijä 4 kertaa.



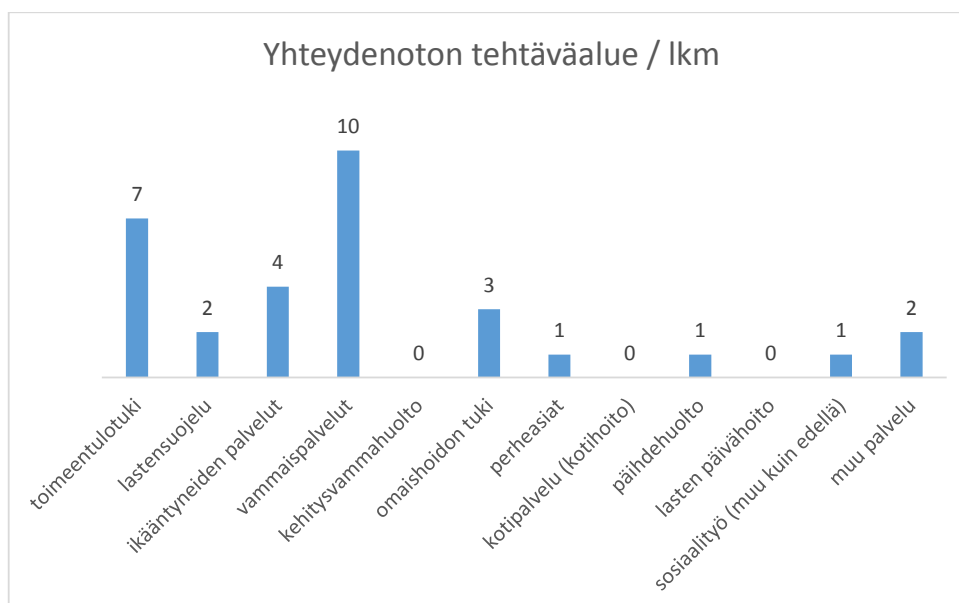
Yhteydenoton luonne/pääasiallinen syy oli tiedontarve, neljännes yhteydenotoista sisälsi tyytymättömyyden ilmaisun. Kahta yhteydenottoa lukuunottamatta ne kohdistuivat kunnan omaan sosiaalipalveluun.



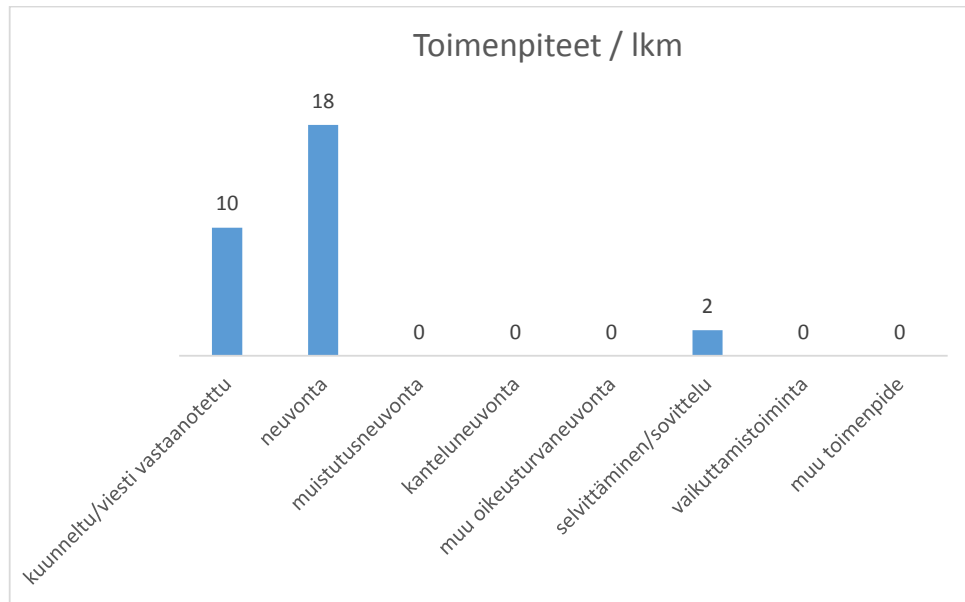
Yhteydenottoon johtaneissa syissä erottui muita selvemmin tarve saada tietoa ja neuvontaa sekä sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimuksiin liittyvät asiat. Yksi asiatapahtuma voi pitää sisällään myös useamman yhteydenoton syyn.



Yhteydenotot jakaantuivat suurimmalta osin vammaispalveluiden, 10 kertaa, ja toimeentulotuen, 7 kertaa, tehtäväalueille. Lastensuojelusta, omaishoidon tuesta ja ikääntyneiden palveluista tuli muutama yhteydenotto myös kustakin. Kohta muu palvelu sisältää asioita, jotka eivät kuulu sosiaaliamiehen toimialaan, mutta joista annetaan kuitenkin vähintään palveluohjausta asiakkaalle miten asiassa voi muualla edetä (mm. KELA-asiat, holhoustoimi, velkaneuvonta, ulosotto, työvoima, rikos- ja siviilioikeudelliset asiat).



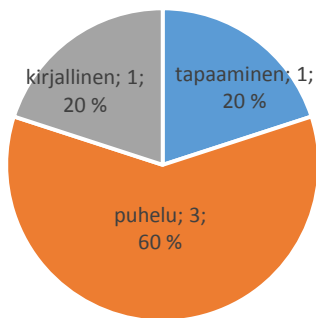
Asiamies on toimenpiteinään neuvonut asiakasta ja osallistunut kahdessa tapauksessa asian lisäselvittämiseen ja sovitteluun.



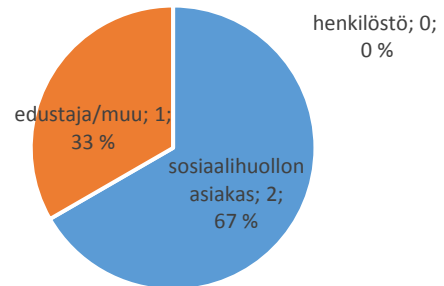
13 VEHMAA

Asiakastapahtumia Vehmaalta oli 4 kappaletta mikä on merkittävästi vähemmän kuin edellisenä vuonna (15/2013). Yhteyttä otti joko asiakas itse tai hänen edustajansa (läheinen, omainen).

Yhteydenottotapa

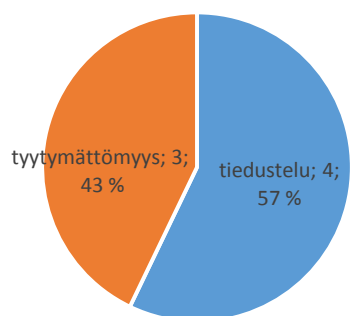


Yhteydenottaja

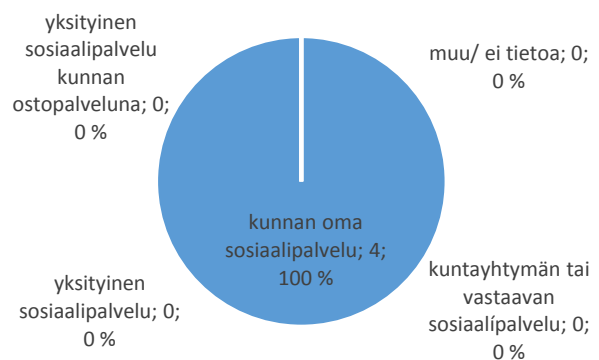


Yhteydenoton luonne/pääasiallinen syy oli tiedontarve 4 kertaa ja tyytymättömyys 3 kertaa. Yksi yhteydenotto voi sisältää sekä tiedontarpeen että tyytymättömyyden ilmaisun. Kaikki yhteydenotot koskivat kunnan omaa sosiaalipalvelua.

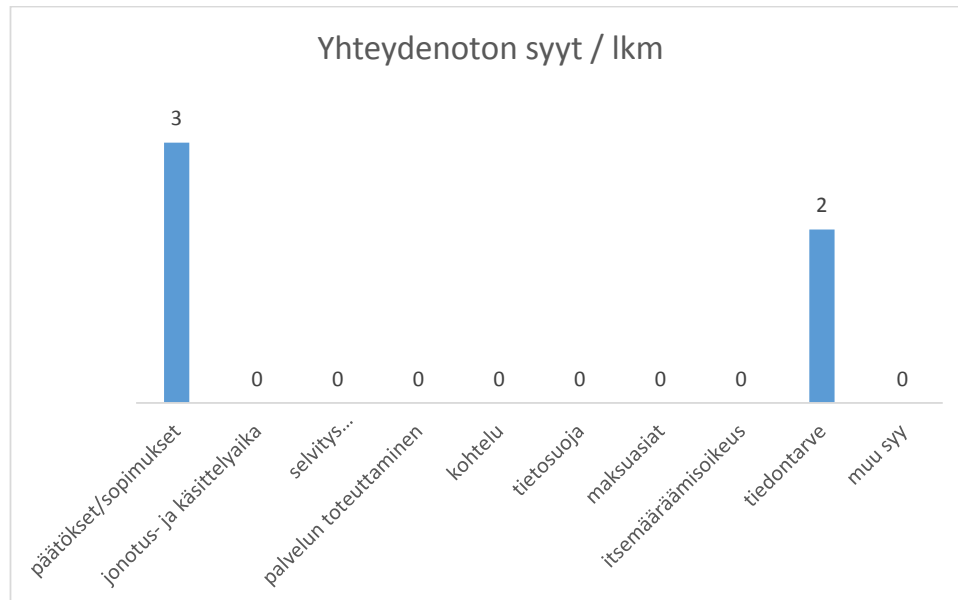
Yhteydenoton luonne



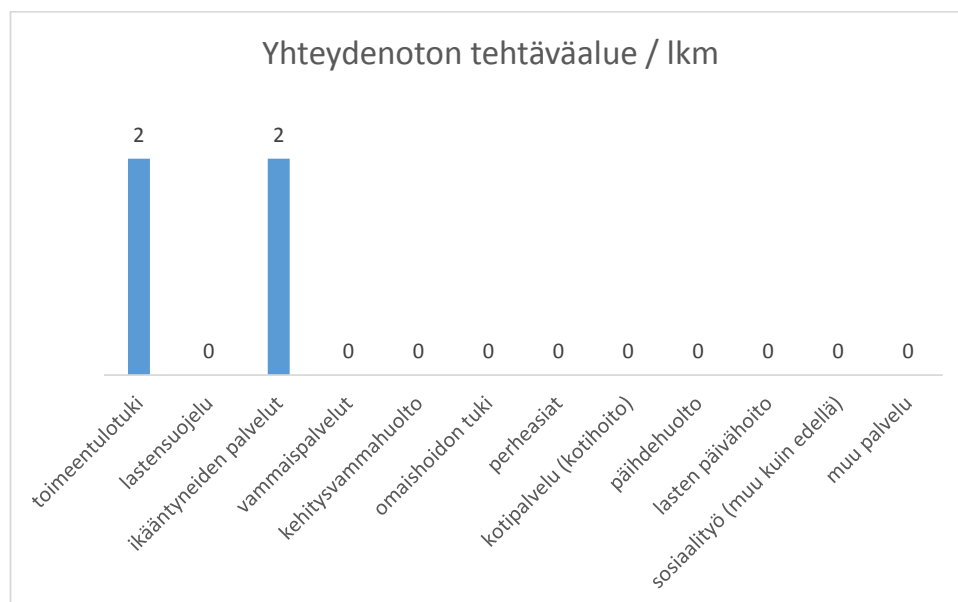
Julkinen/yksityinen palvelu



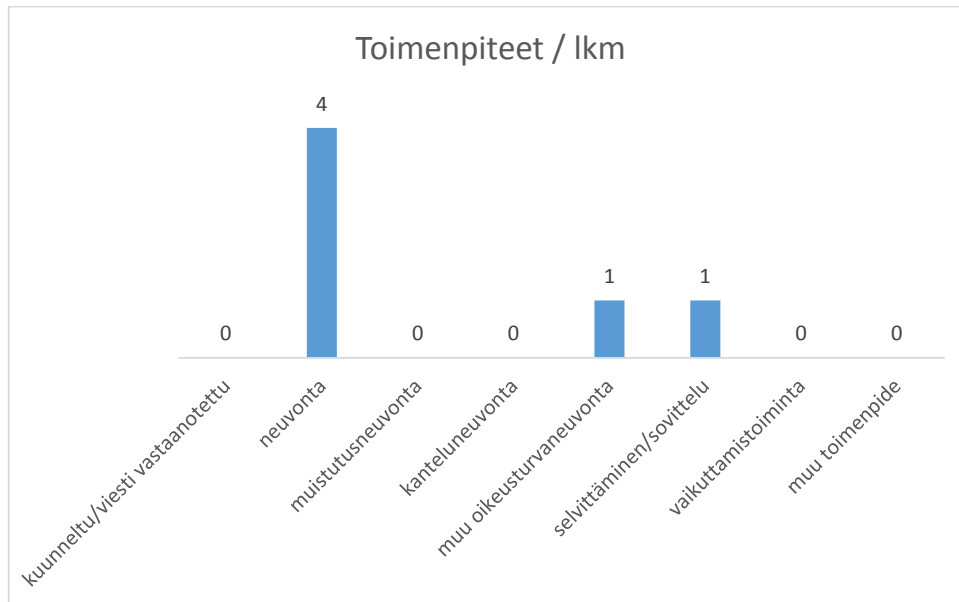
Yhteydenottoon johtaneissa syyt olivat tarve saada tietoa ja neuvontaa sekä sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimuksiin liittyvät asiat. Yksi asiatapahtuma voi pitää sisällään myös useamman yhteydenoton syyn.



Yhteyttä otettiin toimeentulotuen ja ikääntyneiden tehtäväalueista, 2 kertaa kummastakin.



Asiamiehen toimenpiteinä neuvonnan lisäksi annettiin oikeusturvaneuvontaa yhden kerran ja niin ikään yhden kerran asiamies osallistui asian lisäselvittämiseen /sovitteluun asiakkaan asiassa.



14 KYSELY SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYSTÄ VARTEN 2014

14.1 Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2014 / kunta / palvelu

Muistutukset kunnittain	Kaarina	Koski Tl	Kustavi	Laitila	Lieto	Somero	Taivassalo	Uusikaupunki	Raisio/Rusko	Vehmaa
Toimeentulotuki	0	1	0	2	1	0	0	0	3	0
Lastensuojelu	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Ikääntyneiden palvelut	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Vammaispalvelut (+keh.vammah.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Omaishoidon tuki	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Perheasiat	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Kotipalvelu (kotihoito)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Päihdehuolto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lasten päivähoito	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Sosiaalityö (muu kuin edellä)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Muu palvelu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yhteensä	4	2	0	2	2	0	0	0	6	0

14.2 Viranhaltijan päätöksestä tehdyt oikaisuvaatimukset / kunta / palvelu

Oikaisuvaatimukset	Kaarina	Koski Tl	Kustavi	Laitila	Lieto	Somero	Taivassalo	Uusikaupunki	Raisio/Rusko	Vehmaa
Toimeentulotuki	30	1	0	10	0	1	0	1	15	1
Lastensuojelu	3	0	0	0	1	0	0	0	2	0
Vammaispalvelut	59	0	0	12	3	4	0	8	3	0
Ikääntyneiden palvelut	14	0	0	6	5	11	0	2	3	2
Muut palvelut	0	0	0	0	0	7	0	0	1	0
Yhteensä	106	1	0	28	9	23	0	11	24	3

14.3 Oikaisuvaatimusten ja valitusten määrät / kunta

Valitusten käsittely	Kaarina	Koski Tl	Kustavi	Laitila	Lieto	Somero	Taivassalo	Uusikaupunki	Raisio/Rusko	Vehmaa
Lautakunnassa muutettu / palautettu	4	0	4	2	0	2	0	0	4	0
Valitukset hallinto-oikeuteen	27	0	0	2	1	7	0	0	1	0
Hallinto-oikeudessa muutettu / palautettu	2	0	0	4	0	1	0	0	1	2
KHO:n ratkaisut	9	0	0	8	0	1	0	0	0	0

Tämän selvityksen tilastojen ja taulukoiden muotoilussa on avustanut Oy Vasso Ab:ssa harjoittelijana toiminut Turun yliopiston sosiaalipolitiikan opiskelija Mirjami Kullaa.