

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS 2018

KATI LAMMI, OTM
SOSIAALI- JA POTILASIAMIES

OY VASSO AB
VARSINAIS-SUOMEN SOSIAALIALAN OSAAMISKESKUS

KAARINA

KOSKI TL

KUSTAVI

LAITILA

LIETO

RAISIO

RUSKO

SAUVO

SOMERO

TAIVASSALO

UUSIKAUPUNKI

VEHMAA



1 Johdanto	1
1.1 Sosiaalihuollon asiakaslaki	1
1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta	1
2. Kuntakyselyyn 2018 liittyvä erityistarkastelu	2
2.1 Täydentävänä toimeentulotukena maksettavat hautausavustukset	2
2.2 Perheasioiden sovittelu	4
2.3 Asiakasmaksulain 11 §:n soveltaminen terveydenhuollon tasamaksuissa	5
2.4 Välitystili ja sosiaalinen luototus	6
3. Muutama huomio valvontaviranomaisen ja hallinto-oikeuden antamista ratkaisuksista	7
3.1 Vanhuksen hoitoon osallistuvan omaisen tiedonsaantioikeuksissa puutteita	7
3.2 Asiakasmaksun alentaminen ja päätöksenteko toimeentulotukiasiassa ja kuntaliiton kuntainfo	9
3.3 Vammaispalvelulain mukaan myönnetystä kuljetuspalvelusta perittävä maksu lukio-opiskelijalta ja yhdenvertaisuuslain mukainen kohtuullinen mukautus	11
3.4 Tapaus Pohjolakoti, lapsen sosiaalityöntekijän toimintaedellytykset ja sijaishuoltopaikan valvonta	12
4 Sosiaaliasiamiehelle vuonna 2018 tulleet yhteydenotot	15
4.1 Tilastoinnista	15
4.2 Yhteydenottomäärät	15
5 Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä 2018 ja asiakaspalautteen antaminen	17
5.1 Muistutusten määrä 2018	17
5.2 Asiakaspalautteen antaminen	18
6 Liitteet	23
6.1 Kuntakohtaiset yhteydenottomäärät sosiaalihuollon palveluittain	23
6.2 Kuntakyselyn 2018 kysymykset	29

SAATE KUNNANHALLITUKSELLE

Vuotta 2018 voisi kuvata suurten odotusten vuodeksi. Odotettiin Sote-uudistuksen valmistumista, pitkälle työstetyn vammaispalvelulain uudistamisen maaliin viemistä, sosiaalihuollon asiakasmaksulain kokonaisuudistusta, sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain yhdistymistä uudeksi asiakas- ja potilaslaiksi, joitakin tässä mainitakseni. Tätä saatetta kirjoittaessa tiedetään jo, että edellä mainitut ja monet muutkin sosiaalihuollon uudistukset ja lainsäädäntöhankkeet antavat odotuttaa itseään vielä tästäkin eteenpäin.

Sosiaalihuollon lainsäädäntöuudistuksien tavoitteena tulisi aina olla nykyistä paremman asiakaslähtöisen kokonaisuuden rakentaminen. Sosiaalihuollon asiakas on tänään ja tulevaisuudessakin aina myös kuntalainen ja kansalainen riippumatta siitä, miten hänen sote-palvelunsa on järjestetty. Kokonaisuudet ratkaisevat ja monialaisen yhteistyön merkitys kasvaa. Yksittäisen kuntalaisen, kansalaisen, asiakkaan kannalta olennaista on, että kuntien yleisemmällä tasolla olevat kunnan palveluiden kehittämiseen tähtäävät strategiat ja vuosisuunnitelmat konkretisoituvat ihmisten arjessa aidoiksi hyvinvointikokemuksiksi. Sote-uudistuksen valmistelussa saatiin varmasti paljon käytännön tasolle asti vietävää tietoa palveluiden paremmasta järjestämisestä ja toiminnallisia muutosehdotuksia, joita mahdollisuuksien mukaan soisi kunnissa jatkotyöstettävän, vaikka muutosväsymys saattaakin painaa organisaatioita.

Kiitän osaltani hyvästä yhteistyöstä kaikkia kuntia sekä yhteistyöryhmiä, joissa olen saanut olla kutsuttuna mukana vuonna 2018.

Turussa 3.4.2019

Kati Lammi, OTM

Sosiaali- ja potilasasiamies

Oy Vasso Ab

1 JOHDANTO

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 sosiaalihooltoon 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 haetusta sosiaalihuollon palvelusta on tehtävä kirjallinen, muutoksenhakukelpoinen päätös, josta selkeästi ilmenee mitä ja miten palvelua on myönnetty tai jätetty myöntämättä sekä päätöksen asiaperustelut.

Sosiaalihoitoa 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). Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä asiakaslain mukainen muistutus saamastaan kohtelusta ja muistutukseen on vastattava kirjallisesti kohtuullisessa ajassa.

1.2 SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

Sosiaalihuollon asiakaslain 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.

Asiamiehen kelpoisuusvaatimukseksi on säädetty sosiaalityöntekijän kelpoisuus tai tehtävään soveltuva ylempi korkeakoulututkinto ja alan tuntemus. Sosiaaliasiamiehelle laissa säädettyjen tehtävien johdosta kysymyksessä on erityisesti asiakkaan oikeusturvaa edistävä tehtävä, jota hoidettaessa korostuu tehtäviä hoitavan henkilön oikeudellinen asiantuntemus. Sosiaaliasiamiehen puolueettomuuden turvaamiseksi asiamies ei voi toimia sosiaalihuollon asiakastyössä tai olla päätöksiä tekemässä.

Varsinais- Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Vasso Ab on tuottanut vuonna 2018 sosiaaliasiamiespalvelut kahdelletoista kunnalle/kaupungille/yhtymälle; Kaarina, Koski Tl, Kustavi, Laitila, Lieto, Raisio, Rusko, Sauvo, Somero, Taivassalo, Uusikaupunki (1.5.2018 lähtien) ja Vehmaa. Lisäksi Härkätien Sote yhteistoiminta-alue teki vuoden 2014 alusta sopimuksen potilasasiamiestoiminnan osalta Vasson kanssa. Väestöpohja on yhteensä yli 140 000 asukasta, kun yhteen on laskettu sosiaali- että potilasasiamiestoimintaan kuuluvat kunnat. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävää hoitaa yksi päätoiminen asiamies, Kati Lammi. Asiamiehellä on ylempi oikeustieteen korkeakoulututkinto (OTM).

Oy Vasso Ab:n toimitilat sijaitsevat Turussa, osoitteessa Läntinen Pitkäkatu 21-23 E, 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. KUNTAKYSELYYN 2018 LIITTYVÄ ERITYISTARKASTELU

2.1 TÄYDENTÄVÄNÄ TOIMEENTULOTUKENA MAKSETTAVAT HAUTAUSAVUSTUKSET

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisestä huolehtii kunta. Täydentävänä toimeentulotukena myönnetään mm. hautausavustukset. Ennen hautausavustuksen myöntämistä, kunnat vaativat perustoimeentulotuen ratkaisemista Kelassa. Kuolleen henkilön puolesta asioiva

taho joutuu siten ensin hakemaan vainajalle perustoimeentulotuen osalta päätöksen Kelasta ja käsittely Kelassa määräytyy sen mukaan onko vainaja ollut perustoimeentulotuen saajana jo ennen kuolemaansa vaiko ei. Sosiaaliasiamiehelle tuli useita asiakasyhteydenottoja hautausavustuksen saamiseen ja hakemiseen liittyen ja Suomen hautaustoimistojen liitto lähestyi sosiaaliasiamiestä kuntien hautausavustuksen myöntämiseen liittyvissä menettelyllisistä käytänteistä.

Toimeentulotukea myönnetään välttämättömiin hautauskustannuksiin silloin kun vainajan varat eivät riitä kattamaan edes kohtuullisia hautauksesta aiheutuvia kustannuksia. Kuolinpesän varallisuuden selvittäminen voi olla haastavaa. Perustoimeentulotuen osalta päätös joudutaan tekemään usein puutteellisilla tiedoilla Kelassa. Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyssä kysyttiin kuntien käytäntöjä hautausavustuksen myöntämiseen liittyvässä vainajan tulojen ja varallisuuden selvittelyssä sekä missä vaiheessa selvittelyä kunta vaatii kuolinpesää esittämään perukirjan.

Kaikki kunnat ilmoittivat vaativansa vainajan perukirjan esitettäväksi avustuksen myöntämisen ehtona. Suurin osa kunnista vaati perukirjan esitettäväksi ennen kuin hautausavustuspäätös tehdään. Tämä seikka osaltaan aiheuttaa hämmennystä hautajaisjärjestelyjä toimittavalle taholle (kuolinpesälle), koska ymmärrettävästi hautajaisiin liittyvät kulut syntyvät ja usein erääntyvätkin maksettavaksi ennen kuin perukirja valmistuu. Hautausavustuksen takaisinperintämahdollisuutta (takaisinperinnästä oltava maininta toimeentulotukipäätöksessä) kuolinpesältä ei yleensä käytetä tai ainakin päätös siitä tehdään harvoin. Euromääräiset avustussummat vaihtelivat 410 eurosta aina 1015 euroon asti, tosin kyselyssä ei kysytty avustuksen sisällöllisiä elementtejä (kuuluuko avustukseen esim. seurakunnan maksut, vainajan kuljetus, omaisten hautajaisiin osallistumisesta aiheutuneita kuluja jne.) ja vaihteluväli voi selittyä tällä seikalla. Useammalla kunnalla ei ollut euromääräistä ala- tai ylärajaa omissa ohjeistuksissaan lainkaan. Joka tapauksessa vastauksista oli luettavissa myös kunnan pääsääntöisestä toimintatavasta poikkeava yksilöllinen harkinta päätöksiä tehdessä niin avustuksen euromääräisen summan kuin vainajan varallisuuden selvittelyynkin liittyvissä käytänteissä. Määrällisesti hautausavustuspäätöksiä kunnissa tehtiin vähän, 0 – 21 kappaletta/v. 2018 kuntien ilmoitusten mukaan (kahdessa kunnassa tilastotietoa ei ollut saatavissa).

2.2 PERHEASIOIDEN SOVITTELU

Avioliittolain (16.4.1987/411) 5 luvun mukaan perheille tarjotaan perheasioiden sovittelua ristiriitojen ja oikeudellisten asioiden ratkaisemiseksi. Avioliittolain 20 §:n mukainen perheasioiden sovittelun käyttöalue on varsin laaja. Sovittelua voidaan käyttää lapsen huoltoa, tapaamista, asumista ja elatusta koskevissa asioissa sekä muissa vanhempien välisissä konfliktitilanteissa. Käytännössä perheasioiden sovittelu on muotoutunut eroperheiden ristiriitojen ratkaisemisforumiksi. Lain mukaan sovittelijan on kiinnitettävä huomiota perheeseen kuuluvien alaikäisten lasten asemaan. Perheasioiden sovittelu nähdään nykyään yhtenä lastensuojelun varhaisen tuen välineenä ja ennaltaehkäisevänä palveluna.

Sosiaalihuoltolain 14 § säätelee kunnallisena sosiaalipalveluna järjestettäväksi perheasioiden sovittelun sen sisältöisenä ja siinä laajuudessa kuin sosiaalihuoltolaissa tai muussa laissa säädetään (avioliittolaki). Palvelu on siis lakisääteistä ja myös maksutonta. Perheasioiden sovittelun järjestämistapa vaihtelee kunnittain ja palvelun saatavuus ja tunnettuus voivat olla varsin heikoissa kantimissa monissa kunnissa. Liian usein eroperhe ajautuu lapsen huolto- ja tapaamisasioiden riidoissaan tuomioistuimeen kun vaihtoehtoisia riidan ratkaisun malleja tai mahdollisuuksia ei ole ollut tarjolla.

Perheasioiden sovittelun sisällöllinen hahmottaminen on verrattain vaikeaa, koska lainsäädäntö itsessään ei anna sovittelulle mitään pakottavia elementtejä noudatettavaksi. Palvelun järjestämistapa vaihtelee kunnan itsensä tai yhdessä muiden kuntien kanssa järjestetystä palvelusta kunnan ostopalveluin pääosin ev.lut. kirkon perheasioiden neuvottelukeskuksesta järjestettynä ostettuun palvelutapaan. Kunnan omana toimintana järjestettynä sovittelua annetaan useimmiten perheneuvoloissa, lastenvalvojan tai tehtävään nimetyn sosiaalityöntekijän toimesta.

Lähtökohtana onnistuneelle sovittelulle on osapuolten vapaaehtoisuuteen perustuva tahtotila löytää omista lähtökohdistaan sellainen ratkaisu sovittelussa ratkaistavaksi sovituista asioista, joihin he voivat sitoutua tulevaisuudessa hoitaessaan eron jälkeistä vanhemmuuttaan lapseen liittyvissä asioissa. Onnistunutta sovittelua edesauttaa myös se, että sovittelu on menettelyllisesti ratkaistu riittävän jäsenyneesti, sovittelua antavat työntekijät ovat sisällöllisesti perehtyneitä ja kouluttautuneita sovittelun periaatteisiin ja palvelua on saatavilla riittävän ajoissa.

Kuntakyselyssä kahdeksan kuntaa ilmoitti järjestävänsä perheasioiden sovittelupalvelun ostopalveluin perheasioiden neuvottelukeskuksilta kokonaan. Yhdessä kunnassa sovittelua järjestettiin sekä omana toimintana että ostopalveluna perheasioiden neuvottelukeskukselta. Viidessä kunnassa toiminta järjestettiin pelkästään kunnan omana toimintana. Sovitteluun liittyvää erityisosaamista- tai koulutusta työntekijöillä, jotka tekevät sovittelutyötä, oli näistä viidestä palvelun oman toimintana järjestämästä kunnasta kolmella kunnalla. Erityiskoulutusta oli silloinkin vain 1-2 työntekijällä per kunta. Kuntakyselyssä ei kysytty sovittelupalvelun piirissä olleita tai sovitteluun kunnasta perheasioiden neuvottelukeskukseen ohjattuja asiakasmääriä, mutta kuntien olisi hyvä kiinnittää huomiota asiakasmääriin ja palvelun saatavuuteen. Samoin sovittelupalvelun ammatillistuminen tuo paineita kunnille panostaa työntekijöidensä erityisosaamiseen ja koulutukseen silloin kun palvelua järjestetään kunnan omana toimintana. Suurelta osin kuntien nettisivuilta sekä palveluyksiköistä löytyi perheasioiden sovittelusta tietoa ja mm. paperisia esitteitä oli saatavissa. Niissäkin kunnissa, joissa esitettä tai tietoa ei ollut saatavissa kunnan kotisivuilla, palvelusta olisi olla hyvä vähintäänkin yleinen palvelukuvaus palvelun sisällöstä ja tarkoituksesta ja sen järjestämistavasta kunnasta. Sinänsä kunnan koko tai asukasmäärä tai palvelun vähäinen ”kysyntä” ei riitä perusteeksi palvelusta tiedottamatta jättämiseen.

2.3 ASIAKASMAKSULAIN 11 §:N SOVELTAMINEN TERVEYDENHUOLLON TASAMAKSUISSA

Kuntakyselyssä kysyttiin, onko päihde- ja mielenterveyspalveluita saavalla asiakkaalla mahdollista saada asiakasmaksulain 11 §:n mukainen asiakasmaksun alentamis- tai perimättä jättämispäätös terveydenhuoltoperusteisesti määrätystä tasamaksusta. Viitataan tässä kohtaan edempänä 3.2. kohdassa olevaan Eduskunnan oikeusasiamiehen ja Kuntaliiton kannanottoihin asiasta.

Kuntien vastauksista kahdessa ei pystynyt päättämään onko tasamaksuun perustuva asiakasmaksu verrannollinen tuloperusteiseen asiakasmaksuun nähden ja asiakasmaksulain 11 §:n alentaminen tai perimättä jättäminen olisi siten mahdollista. Kahdessa kunnassa maksun alentamiseen tai perimättä jättämispäätöksille ei ole ilmennyt tarvetta. Kaksi kuntaa ilmoitti, ettei 11§:ä sovelleta kysymyksessä esitettyyn asiakasmaksuun. Viidessä kunnassa tapauskohtainen alentaminen tai perimättä jättäminen on mahdollista.

2.4 VÄLITYSTILI JA SOSIAALINEN LUOTOTUS

Sosiaaliasiamiehelle tulee runsaasti yhteydenottoja, joissa asiakkaat tai heidän omaisensa asiakkaiden puolesta esittävät huolensa taloudellisesta pärjäämisestään. Asiakas, joka ei ole oikeutettu toimeentulotukeen voi yllättävässä elämäntilanteessa joutua sellaiseen taloudelliseen tilanteeseen, jolla on vaikutuksia henkilön (ja/tai perheen) muuhun elämänhallintaan ja omasta toimeentulostaan vastaaminen voi käydä haastavaksi. Keinot saada elämisen kustannukset maksetuksi voivat aiheuttaa asiakkaalle ylivelkaantumista esim. pikavippien ottamisella.

Sosiaalinen luototus on sosiaalihuoltoon kuuluvaa luotonantoa (Laki sos.luototuksesta 20.12.2002/1133), jonka tarkoituksena on ehkäistä sosiaalista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää henkilön ja perheen itsenäistä suoriutumista. Sosiaalista luottoa voidaan myöntää perustellusti henkilölle, jolla ei ole pienituloisuutensa ja vähävaraisuutensa vuoksi muulla tavoin mahdollista saada kohtuuehtoista luottoa ja jolla on kyky suoriutua luoton takaisinmaksusta.

Kunta voi järjestää sosiaalista luototusta päättämässään laajuudessa. Kuntakyselyn mukaan yksikään kunta ei järjestänyt sosiaalista luototusta. Sosiaaliasiamies pitäisi hyvänä asiana, jos asiakkailla olisi mahdollisuus saada sosiaalista luototusta ja että kunnan päättävät elimet harkitsisivat tämän sosiaalihuollon palvelun käyttöön ottamista kunnissa.

Välitystilin kautta asiakkailla, joilla on pitkäaikaisia ja toistuvia vaikeuksia saada raha-asioittensa hoito sellaiseen kuntoon, että heidän elämisen perustarpeet tulee tyydytetyksi, on mahdollista tehdä sosiaalitoimen kanssa sopimus raha-asioden hoitamisesta sosiaalitoimen kautta. Välitystilin käyttö perustuu vapaaehtoisuuteen ja asiakkaan antamaan suostumukseen (valtakirjaan). Välitystilin tarkoituksena on usein turvata asiakkaan välttämättömien menojen, kuten asumismenojen maksaminen ja siten edesauttaa asiakkaan mahdollisuutta ylläpitää asuntoa itsellään. Välitystilin käyttö korvaa osittain holhustoimilain mukaisen edunvalvontajärjestelmän.

Välitystilistä ei ole säädetty lailla. Kuntaliitto on antanut vuosia sitten yleisohjeen asiakkaiden rahavarojen käsittelystä sosiaali- ja terveystoimessa (Yleiskirje 4/80/2000). Kuntakyselyn mukaan kaikissa kunnissa välitystilin käyttö on mahdollista.

3. MUUTAMA HUOMIO VALVONTAVIRANOMAISEN JA HALLINTO-OIKEUDEN ANTAMISTA RATKAISUISTA

3.1 VANHUKSEN HOITOON OSALLISTUVAN OMAISEN TIEDONSAANTIOIKEUKSISSA PUUTTEITA (EOAK/263/2017, 8.5.2018)

Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ratkaisussa otetaan kantaa asiakkaan osallistumisoikeuteen palvelujensa suunnittelussa ja toteuttamisessa sekä asiakkaan tietojen luovuttamisesta erityistilanteissa asiakkaan hoitoon osallistuvalla omaisella tai läheisellä. Kantelussa arvosteltiin kotihoidon kirjaamiskäytäntöä, joka oli muuttunut aiemmin käytetystä ns. asiakkaan kotona säilytettävästä viestivihkosta (kotihoitokansio), johon työntekijä merkitsi asiakkaan päivittäiseen hoitoon liittyviä asioita, sittemmin kokonaan sähköiseen potilastietojärjestelmään tehdyiksi kirjaamisiksi. Käytännön muuttuminen tarkoitti asiakkaan ja hänen hoitoonsa osallistuvan omaisen kannalta sitä, että he eivät enää pystyneet seuraamaan kotihoidon palvelujen järjestämistä tai niiden laatua päivittäistoimintojen osalta reaaliajassa.

Viestivihkojen pääasiallisena tarkoituksena on toimia omaisten ja (usein vaihtuvien) työntekijöiden välisen tiedonkulun välineenä. Viestivihkoon tehdyt merkinnät ovat usein sellaisia päivittäiseen toimenpänön liittyviä tietoja, joita ei viedä varsinaiseen asiakastietojärjestelmään asiakasasiakirjalain mukaisina kirjaamismerkintöinä. Viestivihkojen käyttöä ei ole laissa edellytetty. Apulaisoikeusasiamies kuitenkin katsoo, että tällaisia viestivihkoja voidaan käyttää tietojen vaihtamisen välineenä ja säilyttää asiakkaan kotona kunhan tietojen salassapidosta suhteessa sivullisiin huolehditaan.

Apulaisoikeusasiamiehen juridinen argumentaatio ratkaisussa perustuu sosiaalihuollon asiakaslain säännöksiin. Asiakkaalla on oikeus osallistua itseään koskevien asioiden suunnitteluun. Asiakkaalla on oikeus saada viranomaiselta sellaisia neuvoja ja selvityksiä, joiden perusteella asiakas voi arvioida mahdollisia toimenpiteitä. Asiakkaan osallistumismahdollisuuksien keskeisenä edellytyksenä on tietojen saannin turvaaminen. Erityisen tärkeää tietojen saannin turvaaminen on silloin kun asiakkaan ohella tai puolesta omainen tai läheinen osallistuu asiakkaan hoitoa koskevaan toimeenpänön ja päätöksentekoon. Näissä tapauksissa omainen ovat usein myös (ainoa) asiakkaan puolesta palvelujen laadun ja hyvän hoidon toteutumista seuraava taho.

Kantelun kohteena olevan viranomaisen omassa selvityksessä apulaisoikeusasiamiehelle vedottiin viestivihkojen käytön lopettamisen perusteeksi siihen, että asiakas ja hänen laillinen edustajansa saavat pyytäessään asiakastiedot tulosteina ja asiakkaalla on mahdollisuus käyttää henkilötietolain (523/1999) mukaista tarkastusoikeuttaan ja jatkossa Omakanta.fi näyttää myös kirjaukset. Näihin perusteisiin apulaisoikeusasiamies totesi, rekisterimerkintöjen tarkastusoikeus on eri asia kuin henkilön oikeus saada tietoa omasta hoidostaan tai omaisen mahdollisuus osallistua kotihoidon asiakkaan hoitoa koskevaan toimeenpanoon. Asiakkaan ja omaisen tulee voida seurata reaaliaikaisesti työntekijöiden asiakkaasta tekemiä päivittäisiä merkintöjä ja siirtyminen sähköiseen asiakastietojärjestelmään saattaa apulaisoikeusasiamiehen käsityksen mukaan heikentää kotihoidon asiakkaan sekä omaisen mahdollisuutta seurata asiakkaan tilaa ja päivittäistä palvelujen tarvetta ja riittävyyttä ja siten mahdollisuutta osallistua päätöksentekoon.

Sosiaaliasiamiehenä haluan lisäksi todeta, että monella iäkkäällä asiakkaalla ei ole kykyä tai edes mahdollisuutta käyttää sellaisia henkilökohtaisia tunnistamisen välineitä, joilla he voisivat asioida viranomaisen sähköisissä palveluissa. Myöskään minkäänlaisten pätevien valtuutusten tai suostumusten antamisen mahdollisuus omien asioidensa hoitamiseen saattaa olla mennyt asiakkaalta siinä vaiheessa kun havahdutaan, että puolesta asiointia pitäisi harkita. Tässä taitekohdassa olevien asiakkaiden oikeusturvan kannalta on välttämätöntä, että heidän omaisensa ja läheisensä voivat toimia asiakkaan etujen turvaamisessa ja heille annetaan tätä tarkoitusta varten välttämättömät ja riittävät asiakastiedot. Korostan, että nyt ei ole kyse kaiken kattavasta asiakas- tai potilastiedon antamisesta vaan asiakaslain 17. 4 §:n soveltamisesta mihin apulaisoikeusasiamieskin ratkaisussaan kiinnittää huomiota ja toteaa lainsäädännön olevan tältä osin puutteellinen ja aiheuttavan soveltajilleen epätietoisuutta.

Ratkaisun toinen pääkohta viestivihkojen käytön lopettamisen lisäksi koski tietojen luovuttamista omaiselle tai läheiselle. Sosiaalihuollon salassa pidettävää tietoa voidaan luovuttaa sivulliselle joko asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai lain säännöksen nojalla. Sosiaaliasiamiehelle tulee varsinkin iäkkäiden palveluihin ja kehitysvammapalveluihin liittyen yhteydenottoja, joissa omainen kertoo, ettei hän saa asiakkaan tietoja nähtäväkseen (edes silloin kun asiakas on antanut suostumuksensa tietojen luovuttamiseen). Kyse on useimmiten asiakaslain 9 §:n mukaisesta tilanteesta, jolloin asiakkaalla itsellään ei ole enää riittävää oikeustoimikelpoisuutta käyttää osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuutta omaan asiaansa eikä asiakas ole antanut suostumusta tai hänelle ei ole nimetty laillista edustajaa. Pykälän mukaan asiakkaan tahtoa on silloin

selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai läheisen henkilön kanssa. Asiakaslain 17.4 §:n säättää tiedon luovuttamisesta omaiselle tai läheiselle näissä tilanteissa. Tietoina voidaan antaa sellaiset välttämättömät tiedot, jotka asiakkaan hoidon ja huollon järjestämiseksi tarvitaan ja tietoja voidaan siten pääsääntöisesti antaa myös sellaiselle omaiselle, jolla ei ole ns. laillisen edustajan statusta (esim. edunvalvoja, edunvalvontavaltuutettu) tai jota asiakas ei ole valtuuttanut saamaan tietoa (suostumus). Apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu konkretisoi tämän omaisen tiedon saannin oikeutuksen asiakaslain 9 §:n mukaisissa tilanteissa.

3.2 ASIAKASMAKSUN ALENTAMINEN JA PÄÄTÖKSENTEKO TOIMEENTULOTUKIASIASSA (EOAK/6708/2017, 14.12.2018) JA KUNTALIITON KUNTAINFO (10/2018, 1.6.2018)

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (asiakasmaksulain) 1 §:n mukaan kunnallisista sosiaali- ja terveydenpalveluista voidaan periä maksu palvelun käyttäjältä, jollei lailla toisin säädetä. Maksu voidaan periä henkilön maksukyvyyn mukaan. Maksu voidaan määrätä myös ns. tasamaksuna. Asiakasmaksulain 11.1 §:ssä on säädetty maksun perimättä jättämisestä ja sen alentamisesta. Säännöksen mukaan sosiaalihuollon palveluista määrätty maksu ja terveydenhuollon palveluista henkilön maksukyvyyn mukaan määrätty maksu on jätettävä perimättä tai sitä on alennettava siltä osin kuin maksun periminen vaarantaa henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista.

Kunta voi pykälän 2 momentin mukaan päättää jättää maksun perimättä tai alentaa sitä myös muiden kuin 1 momentissa tarkoitettujen maksujen ja perusteiden kohdalla tai jos siihen on huollolliset näkökohdat huomioon ottaen syytä. Säännöksen 2 momentti mahdollistaa siten mm. terveydenhuollon tasamaksun alentamisen tai perimättä jättämisen lain 11 §:n tarkoittamilla perusteilla. Asiakasmaksulain 11.1 § on kirjoitettu toimeenpanoa toteuttavan tahon (kunnan) näkökulmasta velvoittavaan sanamuotoon, ”on jätettävä” tai ”on alennettava”. Lain 11.2 § jättää kunnalle sen sijaan laajemmin harkintavaltaa maksun alentamisessa tai perimättä jättämisessä. Sosiaaliasiamiehen käsityksen mukaan kunnat eivät tunnista asiakasmaksulain 11.2 §:n mukaista mahdollisuutta käyttää terveydenhuollon tasamaksuihinkin asiakasmaksun alentamisen tai perimättä jättämisen mahdollisuutta tai ainakin sitä käytetään todella harvoin.

Toimeentulotuki on luonteeltaan viimesijainen sosiaalihuoltoon kuuluva taloudellinen tuki. Oikeutta toimeentulotukeen tai tuen määrää harkittaessa kaikki toimeentulotukeen nähden ensisijaiset etuudet ja muut tukimuodot on selvitettävä ja otettava käyttöön ennen toimeentulotuen

myöntämistä. Mikäli sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut (tulosisidonnaiset, tasamaksut tai palvelusetelin omavastuu) aiheuttavat henkilölle toimeentulotuen tarpeen, on viranomaisen ensisijaisesti harkittava maksun alentamista tai kokonaan poistamista. Kunnan velvollisuus on ohjeistaa ja tiedottaa asiakasta asiakasmaksun määräämiseen, alentamiseen tai perimättä jättämiseen liittyvissä asioissa. Vastuu asiakasmaksun määräämisestä tai alentamisesta kuuluu asiakkaan kotikunnalle ja toimeentulotuen myöntäminen asiakkaan oleskelukunnalle. Vaikka nämä eivät ole yksi ja sama kunta, noudatetaan samaa peruseriaa asiakasmaksun alentamisen tai poistamisen ensisijaisuudesta (Kuntainfo 10/2018).

Kuntien vaihtelevat käytännöt määrätä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuja tietyissä palveluissa ovat aiheuttaneet ongelmia ja epäselvyyksiä niin asiakkaiden kuin toimeentulotukea myöntävien viranomaistenkin taholta. Toimeentulotukiasian käsittely on pitkittynyt ja asiakkaan palvelun saanti on saattanut vaikeutua, jopa käydä hetkellisesti mahdottomaksi toteuttaa kun asiakkaan taloudellinen tilanne on ajautunut sellaiseksi, että palvelun tuottaja on kieltäytynyt antamasta palvelua asiakkaalle maksamattomien asiakasmaksujen takia. Erityisesti päihde- ja mielenterveydenhuollon palvelut, palveluasuminen, laitosasuminen ja kotihoito ovat palveluita, joissa asiakasmaksujen osalta sosiaaliamiehelle tulee useita yhteydenottoja koskien asiakkaan taloudellista mahdollisuutta selvittää hänelle määrätystä asiakasmaksusta. Syynä tähän on se, että potilaan ja asiakkaan asema ja oikeudet muodostuvat osin erilaisiksi riippuen siitä järjestetäänkö palvelut sosiaalipalveluina vai terveydenhuollon palveluina, jolloin asiakasmaksun määräytyminkin vaihtelee tosiasiallisesta hallintotoiminnasta määrättyyn useimmiten terveydenhuollon tasamaksuun tai sosiaalihuoltolakiin perusteisesti tulojen määräytymisen perusteella tehtyyn muutoksenhakukelpoiseen hallintopäätökseen. Ja edelleen, toimeentulotuen näkökulmasta asiakasmaksusta pitäisi pystyä erittelemään mikä osa maksusta on terveydenhuollon ja mikä osa sosiaalihuollon asiakasmaksua, koska toimeentulotuen perusosaan ja täydentävään osaan hyväksyttävät menot kohdentuvat Kelan ja kunnan välillä toimeentulotukilain mukaisesti.

Sosiaaliamiehen tiedossa on, että kunnissa on ollut käytössä käytäntö, jossa asiakkaan saama sosiaalihuollon palvelu on laskutettu terveydenhuollon asiakasmaksuna, jotta kun on tiedetty asiakkaalla olevan toimeentulotuen tarvetta, niin on ajateltu asiakkaan saavan asiakasmaksuunsa kokonaisuudessaan perustoimeentulotukea. Kuntaliitto ohjeisti kuntia erittelemään asiakasmaksupäätöksiinsä selvästi mikä osa laskusta on terveydenhuollon kustannusta ja mikä

osa sosiaalihuoltoa. Ohjeistusta on annettu päihdehuollon, palveluasumisen, laitospalveluiden ja kotihoidon osalta.

3.3 VAMMAISPALVELULAIN MUKAAN MYÖNNETYSTÄ KULJETUSPALVELUSTA PERITTÄVÄ MAKSU LUKIO-OPISKELIJALTA JA YHDENVARTAISUUSLAIN MUKAINEN KOHTUULLINEN MUKAUTUS (POHJ.-SUOMEN HAO 30.11.2018, 18/0643/3)

Hallinto-oikeuden ratkaisussa oli haettu vammaispalvelulain mukaisesti lukio-opiskelua varten myönnetyn kuljetuspalvelumatkojen omavastuuosuuden kohtuullistamista 43 euroon kuukaudessa sillä perusteella, että muut lukiota käyvät opiskelijat saivat Kelan koulumatkatuen, minkä perusteella heidän omavastuuksi jäi enintään 43 euroa kuukaudessa.

Kelan koulumatkatukea ei myönnetä opiskelijalle, joka saa tukea koulumatkasta aiheutuviin matkoihin muun lain, kuten vammaispalvelulain nojalla. Vammaispalvelulain mukaisista kuljetusmatkoista voidaan asiakkaalta periä enintään paikkakunnalla käytettävissä olevan julkisen liikenteen maksua vastaava maksu tai muu siihen verrattavissa oleva kohtuullinen maksu. Vastaajana oleva kunta oli perinyt asiakkaalta noin 200 euron kuukausiomavastuuosuuden matkoista soveltaen vammaispalvelulain- ja asetuksen mukaisten palvelujen ja tukitoimien myöntämisen soveltamisohjeistustaan ja todennut, ettei maksu vaaranna asiakkaan koulumatkojen toteutumista.

Hallinto-oikeus totesi, että asiakas joutui maksamaan koulumatkoistaan merkittävästi enemmän kuin muut lukiolaiset. Hallinto-oikeus katsoi niin ikään, että asiakas oli jäänyt vammaisuutensa perusteella eriarvoiseen asemaan muihin lukio-opiskelijoihin nähden. Kuljetuspalvelun tarkoitus on korvata vammaisuudesta aiheutuvaa kohtuutonta haittaa käyttäjä julkista liikennettä ja oikeuden näkemyksen mukaan vertailu tuli esillä olevassa tilanteessa tehdä suhteessa vammattomiin opiskelijoihin, eikä suhteessa muihin vammaisiin. Kuljetuspalveluilla turvataan vaikeavammaisille henkilöille kohtuulliset liikkumismahdollisuudet samoin kustannuksin kuin muillekin kansalaisille ja siten merkitystä ei ole onko asiakkaan taloudellinen tilanne vaarantunut sosiaaliviranomaisen määräämän asiakasmaksun omavastuuosuuden suuruuden takia.

Hallinto-oikeus nojasi ratkaisun perusteissaan vahvasti paitsi vammaispalvelulakiin niin myös yhdenvartaisuuslakiin ja YK:n vammaissopimukseen, joista kaksi viimeksi mainittua edellyttävät että vammaisia henkilöitä varten tehdään heidän yksilöllisten tarpeidensa mukaiset kohtuulliset

mukautukset sen takaamiseksi, että vammaiset henkilöt voivat nauttia kaikista ihmisoikeuksista ja perusvapauksista täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti muiden henkilöiden kanssa. Hallinto-oikeus katsoi vastaajana olleen kunnan evänneen asiakkaalta kohtuulliset mukautukset yhdenvertaisuuslain 8 §:n 2 momentin nojalla syrjintäkiellon vastaisesti kun kunta oli katsonut, ettei asiakkaalla ollut oikeutta omavastuuosuuden kohtuullistamiseen eikä asiakasmaksun kohtuullisuutta siten oltu verrattu koulumatkatukilain mukaiseen opiskelijan maksuosuuteen. Hallinto-oikeus kumosi perusturvalautakunnan päätöksen ja palautti asian uudelleen käsiteltäväksi määräten, että asiakkaalta perittävä omavastuuosuus kuljetuspalveluista kohtuullisten mukautusten jälkeen on yhdenvertainen muihin koulumatkatukea saaviin lukio-opiskelijoihin nähden.

Ratkaisu merkitsee lähtökohtaisesti sitä, että kuntien on asetettava vammaispalvelun kautta myönnettävästä lukiota tai toisen asteen koulutusta käyville opiskelijoille kuljetuspalvelusta määrätty asiakaan omavastuuosuuden maksu vastaamaan koulumatkatukilain 5 §:ää.

3.4 TAPAUS POHJOLAKOTI, LAPSEN SOSIAALITYÖNTEKIJÄN TOIMINTAEDELLYTYKSET JA SIIJAISHUOLTOPAIKAN VALVONTA (EOAK/3676/2018, 19.12.2018)

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies teki ennalta ilmoittamattoman tarkastuskäynnin Nuorten Ystävät-palvelut Oy koulukoti Pohjolakotiin 17.-18.4.2018. Tätä Pohjolakotia koskeva apulaisoikeusasiamiehen omaan aloitteeseen perustuva ratkaisu on luettavissa: <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/ratkaisut/-/eoar/3726/2018>, (EOAK/3726/2018, 7.12.2018). Tarkastuskäynnin perusteella Pohjolakotiin lapsia sijoittaneilta kunnilta pyydettiin selvitystä millä tavoin ne olivat valvoneet Pohjolakodin toimintaa. Varsinais-Suomen alueella Turku ja Raisio (<https://www.oikeusasiamies.fi/fi/ratkaisut/-/eoar/3676/2018>, EOAK/3676/2018) olivat saaneet selvityspyynnön vastattavakseen. Katson sosiaaliasiamiehenä enemmän kuin aiheelliseksi referoida tässä selvityksessä apulaisoikeusasiamiehen arvion Raision antamasta selvityksestä; ratkaisun perustelut pätevät kaikkeen sijaishuoltoa koskevaan valvontaan, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tehtäviin ja lapsen oikeuksiin lastensuojelun toimenpiteitä toteutettaessa vaikka kunnalla ei tällä hetkellä olisi juuri Pohjolakodissa lapsia sijoitettuna.

Aluksi totean, että apulaisoikeusasiamies toteaa Raision sosiaalitoimen ja vastuusosiaalityöntekijän huolehtineen sijaishuollon valvonnasta ja että tarvittaessa epäkohtiin oli puututtu. Erityisesti kiinnitettiin huomiota sosiaalityöntekijän antaman selvityksen ja lapsen

kertomuksen perusteella työntekijän ja lapsen väliseen luottamukselliseen ja lämpimään suhteeseen. Lisäselvitystä pyydettiin vielä lapsen erikoissairaanhoidon ja koulunkäynnin tukemiseen liittyvästä järjestelyistä.

Lastensuojelulain 13 b:n mukaan lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on nimettävä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Lastensuojelun prosessissa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä käyttää asianosaisiin nähden merkittävää julkista valtaa. Sosiaalityöntekijä valmistelee lapsen huostanottoa ja sijaishuoltoa koskevat asiat. Sosiaalityöntekijällä on velvollisuus valvoa lapsen edun toteutumista sekä huolehtia lapsen mielipiteen ja kuulemisen toteuttamisesta. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on lastensuojelulain 29 §:n mukaan tavattava lapsi riittävän usein. Sosiaalityöntekijän tulee huolehtia lapsen tiedollisten oikeuksien toteutumisesta. Lasta tulee myös neuvoa ja ohjata hänen oikeusturvaansa liittyvissä menettelyissä esim. muutoksenhaussa tai sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten hallintokanteluiden ja muistutuksen tekemisessä.

Sijaishuollon järjestämien kuuluu lapsen huostaan ottaneelle toimielimelle. Käytännössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän velvollisuuteen kuuluu päättää missä ja minkä sisältöisenä sijaishuolto järjestetään. Kun lapsi on päätetty sijoittaa sijaishuoltopaikkaan, on sosiaalityöntekijän vastuulla se, että sijaishuolto vastaa lapsen tuen tarpeisiin. Tämä vaatimus koskee niin sijoittamista edeltävää selvittämismenettelyä kuin sijoittamisen aikana tapahtuvaa lapsen edun turvaavaa valvontaa sijaishuollon tarkoituksen toteuttamisessa. Sosiaalityöntekijän on varmistettava, että lapsi saa sijaishuoltopaikassaan sellaiset palvelut, hoidon ja huolenpidon, kuin mitä hänen yksilölliset tarpeensa vaativat ja kasvatus ja tukitoimet vastaavat niihin ongelmiin, mitkä ovat olleet huostaanoton perusteena. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on erityisesti valvottava lapseen kohdistuvien rajoitustoimenpiteiden käyttöä sekä sijaishuoltopaikan kasvatustekniikoita.

Lastensuojelulaissa ei ole tarkempia määräyksiä siitä, miten sijaishuoltopaikan valvonta tulisi järjestää. Lapsen sijoittaneella kunnalla on oikeus päättää, miten valvonta käytännössä järjestetään. Apulaisoikeusasiamiehen näkemyksen mukaan valvonnan tulee sisältää lapsen henkilökohtaisten tapaamisten ja muun lapseen pidettävän yhteydenpidon lisäksi keskusteluja sijaishuoltopaikan henkilökunnan kanssa. Sosiaalityöntekijän on arvioitava lapsesta laadittuja päivittäismerkintöjä. Riittävää ei siten ole jättää valvontaa pelkästään sijaishuoltopaikan laatimiin

kuukausiraportteihin. Lapsen kertomaa epäkohdista tulee peilata suhteessa hänestä tehtyihin asiakasasiakirjamerkintöihin sijaishuoltopaikassa. Valvontaa tehdessään sosiaalityöntekijän tulee arvioida lapsen kohdistuneita rajoituksia ja niistä tehtyjä asiakirjoja. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että sosiaalityöntekijä (sijoittajakunta) ei voi luovuttaa (sijaishuollon palvelua tuottavalle) työntekijälle kuuluvia velvollisuuksia sijaishuoltopaikan itsensä valvottavaksi ja siirtää lakisääteisiä tehtäviä ja vastuutaan kolmansille osapuolille kun kyseessä on julkisen vallan käyttöalaaan kuuluva tehtävä.

Sijaishuollosta vastuussa oleva toimielin vastaa siitä, että sen alaiset viranhaltijat ja työntekijät voivat suoriutua tehtävistään ja tätä tarkoitusta varten on varattu riittävät määrärahat ja vakanssit. Vastuussa olevien esimiesten on varmistuttava, että sijaishuollosta vastaavalla sosiaalityöntekijällä on tosiasiallinen mahdollisuus suoriutua lakisääteisistä työtehtävistään. Sijaishuoltopaikkaan tulee tehdä valvontakäyntejä riittävän usein. Valvonnan tulee olla jatkuvaa, riippumatta siitä, onko sijaishuoltopaikan osalta ilmennyt aiheutta erityiseen huoleen.

Lastensuojelun karua arkea raportoi viime vuonna myös apulaisoikeuskansleri, joka loppusyksyn 2018 tiedotteessaan, (luettavissa: <https://www.okv.fi/fi/tiedotteet-ja-puheenvuorot/491/tarkastukset-kertoivat-karusta-arjesta-rakenteelliset-ongelmat-lastensuojelun-uhkana/>) otti voimakkaasti kantaa lastensuojelun resursseihin ja valvontaan. Apulaisoikeuskanslerin tarkastukset kohdistuivat erityisesti aluehallintovirastojen ja kuntien selviytymiseen valvontatehtävistään. Tiedotteessaan apulaisoikeuskansleri otti mm. kantaa olettamukseen, että omavalvontasuunnitelmat riittäisivät turvaamaan riittävän valvonnan; erityisesti lastensuojelun valvontajärjestelmien pitää olla uskottavampia ja tehokkaampia, omavalvonta ei ole siihen ratkaisu. Myös lastensuojelun ulkoistuksiin liittyy piirteitä, joihin apulaisoikeuskanslerin tiedotteessa otetaan kantaa; yksityiset palveluntuottajat käyttävät viranomaisia päätösten tuottajina, eivätkä kunnat ulkoistaessaan sosiaalihuollon palveluita ota riittävästi huomioon kunnan vastuulle jääviä valvontaan ja julkisen vallan käyttöön liittyviä tehtäviään ja resurssoi näiden tehtävien hoitamista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon päivitetystä valtakunnallisesta valvontaohjelmasta vuosille 2016-2019 on yhtenä valvonnan kohteena lasten ja nuorten oikeuksien toteutuminen sijaishuollossa ja lastensuojelulaitoksiin sijoitettujen nuorten pääsy psykiatrian alojen palveluihin. Valvontaviranomaiset tekevät ohjaus- ja arviointikäyntejä sijaishuollon yksiköihin. Käynnellä

kiinnitetään huomiota lasten ja nuorten osallisuuteen ja itsemääräämisoikeuteen ja viranomaiset kuulevat käynneillä lapsia ja nuoria (valvira.fi).

4 SOSIAALIASIAMIEHELLE VUONNA 2018 TULLEET YHTEYDENOTOT

4.1 TILASTOINNISTA

Sosiaaliasiamiehen asiakasyhteydenottoihin perustuva tilastointi esitetään siinä valossa kuin asiakkaat, heidän edustajansa tai omaisensa sekä henkilöstö kunnissa tai muu taho ottaa asiamieheen yhteyttä. Yhteydenottotilastoista ei siten voi johtaa absoluuttista totuutta kunnan sosiaalipalveluiden tilanteesta. Toki selvitys ja esitetyt luvut antavat oikeutuksen vetää joitain johtopäätöksiä, mutta pitää myös muistaa, että esim. monissa asiakasryhmissä (vanhus-, mielenterveys- ja päihdehuolto) asiakkaan yhteydenotto, ainakaan hänen itsensä ottamana yhteydenottona, ei ole ollenkaan niin itsestään selvä asia ja silloin ko. asiakasryhmä jää ikään kuin tilastoinnin varjoon.

Sosiaaliasiamiehellä ei ole toimivaltaa tehdä asiakkaiden oikeuksia ja etuuksia koskevia päätöksiä. Asiamiehen ensisijaisena tehtävänä on antaa asiakkaalle neuvontaa ja ohjausta hänen kysymässään asiassa. Usein yhteydenotto vaatii laajempaakin selvittelyä tai palaveriin osallistumista yhdessä asiakkaan kanssa (vaatii asiakkaan suostumuksen). Ensisijaisesti asiakkaan kanssa yritetään löytää ratkaisuja neuvotteluin, mutta tarvittaessa asiakas saa ohjauksen myös muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käyttämisestä. Asiamiehen tulee toimia puolueettomasti eikä asiamies voi ottaa asiakkaan asiaa asianajollisesti hoitaakseen. Mikäli asia ei kuulu sosiaalipalvelujen alaan (Kela, edunvalvonta, TE-toimisto, terveydenhuolto, velkaneuvonta) asiakas ohjataan asioimaan oikeaan viranomaiseen.

Sosiaaliasiamiehelle tulee useita yhteydenottoja myös kuntien henkilöstöltä tai muilta tahoilta esim. omaisilta, edunvalvojalta, terveydenhuollon henkilöstöltä. Asiamiehenä pidän erittäin hyvänä, että henkilöstö ottaa yhteyttä heitä askarruttavissa kysymyksissä ja asiamiehen vaikuttamistoiminta ulottuu näin myös kuntien päätöksentekotasolle. Henkilöstöltä tulevissa yhteydenotoissa korostuu lainsäädännön tulkintaan liittyvät kysymykset.

4.2 YHTEYDENOTTOMÄÄRÄT

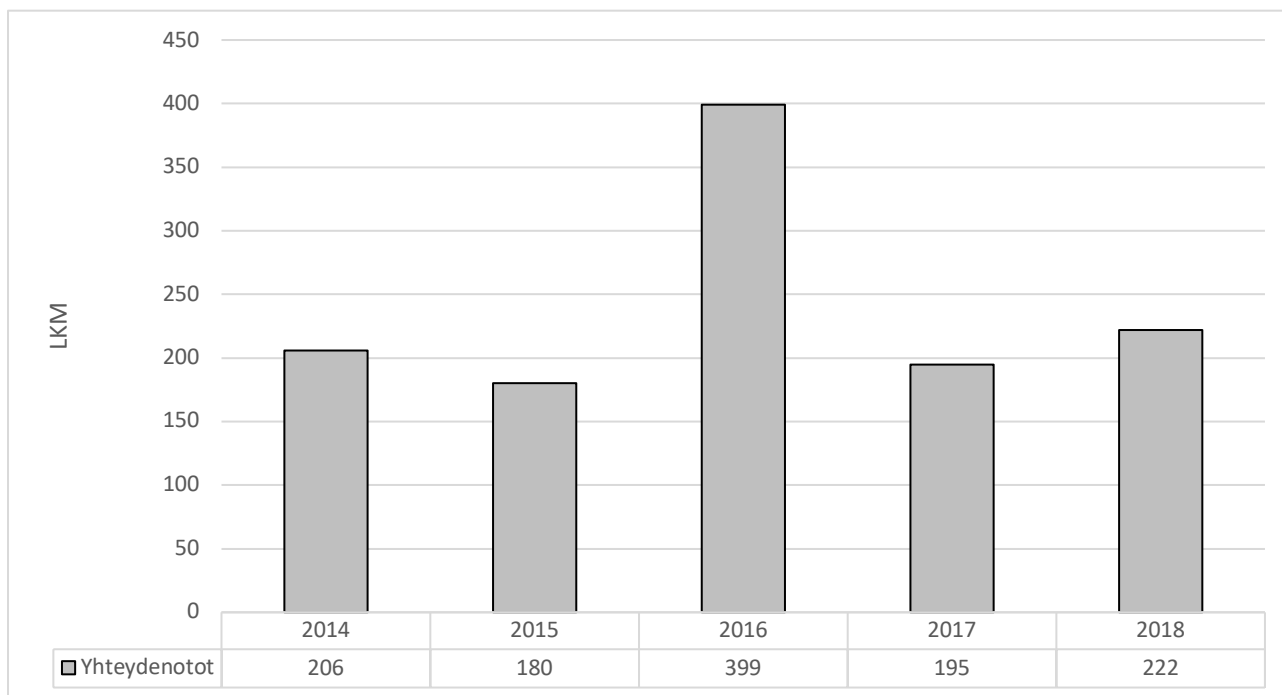
Vuonna 2018 sosiaaliasiamiehelle kertyi 222 kpl tilastoitua yhteydenottoa. Alla olevista taulukoista näkyvät yhteydenottojen suhteellinen määrä per kunnan asukasluku vuonna 2018 (sekä vertailulukuna Turun yhteydenottomäärä) sekä yhteydenottojen määrän kehitys viimeisen viiden vuoden aikana. Kuntakohtaiset yhteydenottomäärät per sosiaalihuollon palvelu on esitetty selvityksen lopussa liitteissä.

Taulukko 1. Kuntien yhteydenottomäärät 2018

Kunta	Väkiluku joulukuu 2018	Yhteydenottojen määrä 2018	Osuus väestöstä
Kaarina	33 474	45	0,0013 = 1,3 %
Koski Tl	2 341	6	0,0026 = 2,6 %
Kustavi	926	3	0,00032 = 3,2 %
Laitila	8 646	12	0,0014 = 1,4 %
Lieto	19 831	32	0,0016 = 1,6 %
Raisio & Rusko	30 446	81	0,0033 = 3,3 %
Sauvo	2 999	7	0,0023 = 2,3 %
Somero	8 834	10	0,0011 = 1,1 %
Taivassalo	1 663	4	0,0024 = 2,4 %
Uusikaupunki	15 713	16 (1.5. -31.12.)	0,0010 = 1 %
Vehmaa	2 285	6	0,0026 = 2,6 %
Turku vrt.	191 695	200	0,0010= 1 %

(Lähde: www.lounaistieto.fi, Oy Vasso Ab)

Kuvio 1. Yhteydenottojen lukumäärä 2014-2018



5 SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAIN MUKAISTEN MUISTUTUSTEN MÄÄRÄ 2018 JA ASIAKASPALAUTTEEN ANTAMINEN

5.1 MUISTUTUSTEN MÄÄRÄ 2018

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Toimintayksikön on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittäväällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava.

Taulukko 2. Muistutusten määrä 2018 kunnan ilmoitusten mukaan

Kaarina	11	Raisio/Rusko	13	Koski Tl	0
Sauvo	2	Kustavi	0	Somero	1
Laitila	4	Taivassalo	0	Lieto	7
Uusikaupunki	5	Vehmaa	1		

5.2 ASIAKASPALAUTTEEN ANTAMINEN

Vassossa sosiaalityön harjoittelijana alkuvuodesta 2019 ollut Jenna Fagerholm selvitti osana harjoittelutyötään sosiaaliamiehen pyynnöstä alla olevan koontina esitettävän tiedon siitä, onko kunnissa käytössä yleisiä kaikista kunnan palveluista annettavia asiakaspalautelomakkeita ja onko ja miten ne on eroteltu asiakaslain muistutuksen tekemiseen liittyvästä palautteen antamisesta. Lisäksi tarkastettiin sosiaaliamiehen yhteystietojen löytyminen kunnan nettisivuilta.

Palautteen antamisen ja muistutuksen erottaminen on tärkeää, koska asiakaslain mukaiseen muistutukseen vastaaminen perustuu asiakslakiin ja muistutuksen käsittelyssä on noudatettava hyvää hallintotapaa. Lisäksi muistutus sisältää salassa pidettävää tietoa ja asiakasta ei saa ohjata antamaan palautetta sosiaalihuollon palveluista yleisissä palautekanavissa. Muistutukset ja niihin annettavat vastaukset on myös arkistoiva. Asiakaspalautteesta ei aina ole mahdollista myöskään erottaa onko kirjoittaja tarkoittanut sen muistutuksena kunnassa käsiteltäväksi ja silloin palautteen antajalta tulee tiedustella mikä hänen tarkoituksensa asiassa on ollut ja edetä sen mukaisesti. Mikäli kunnalla on käytössä sähköinen palautteen antamisen mahdollisuus, olisi hyvä, jos samassa sivunäkymässä olisi esim. mainintana asiakaslain muistutuksen tekemiseen liittyvä prosessi kuvattuna, jotta asia olisi selkeästi ymmärrettävissä ja erotettavissa asiakkaille.

Kaarina

1. Sähköinen palautepalvelu, jossa sosiaalipalveluille oma osionsa.
2. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat oikein ja palvelun tarkoitus selkeästi luettavissa.
3. Muistutuslomake löytyy samasta yhteydestä kuin tiedot sosiaaliasiamiehestä.

Koski Tl

1. Ei suoraan sosiaalitoimeen liittyvää tai sinne sivulle linkattua palautelomaketta, mutta kunnan sivulla yleinen palautelomake kunnalle. Palaute luvataan ohjata kunnanviraston henkilökunnalle. Palautteeseen on mahdollista pyytää vastaus.
2. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat oikein ja palvelun tarkoitus on selkeästi luettavissa.
3. Muistutuksesta ei mainintaa muuten kuin sosiaaliasiamiehen avustamana toimenpiteenä. Lisää tietoa muistutuksen tekemisestä ei löydy myöskään sivun hakutoimilla.

Kustavi

1. Ei mahdollisuutta antaa palautetta.
2. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot oikein ja tarkoitus selkeästi kirjattu, mainittu myös avusta muistutuksen tekemiseen.
3. Haulla ”muistutus” ei hakutuloksia sivulta.

Laitila

1. Kotisivuilla mahdollisuus antaa palautetta nettilomakkeella, mutta palautemahdollisuutta ei suoraan yhdistetty sosiaalihuoltoon. Palaute on tehtävä omalla nimellään, ja siihen voi toivoa vastausta. Lomakkeessa ei lue, mikä taho palautetta vastaanottaa ja ohjaako tämä taho mahdollisesti palautetta eteenpäin.
2. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot oikein ja tarkoitus on selkeästi kirjoitettu. Maininta siitä, että sosiaaliasiamies avustaa muistutuksen tekemisessä.
3. Muistutuksen tekemisestä ei lisätietoja.

Lieto

1. Liedon kaupungin sivulla palautelomake, josta tiedot lähetetään edelleen vastuutahoille jatkokäsittelyä varten. Lomakkeen voi lähettää nimettömällä, ja siihen on mahdollista pyytää vastaus. Linkki palautteen antamiseen löytyy mm. sosiaali- ja terveystalvveluita kuvaavan sivun alalaidasta.
2. ”Sosiaaliasiamies neuvoo ja auttaa” otsikon alla tiedot ovat paikkaansa pitävät ja helposti löydettävissä.
3. Muistutuksesta ei palveluita kuvaavilla sivuilla mainittu.

Raisio

1. Raision kotisivuilla on ohjeet ja linkki palautteen antamiseen. Palautteen tarkoitusta ei ole eritelty muutoin, kun rajaamalla palaute liikeneväylistä, viheralueista, venesatamista ja liikunta- ja ulkoilualueista pois. Palautteen voi antaa nimettömänä, mutta vastauksen voi saada vain vastatessaan henkilötiedoilla. Palaute ohjataan kaupungin palveluosoitteeseen, josta se ohjataan edelleen asiasta vastaavalle henkilölle. Yhteystietonsa jättäneille pyritään vastaamaan kahden viikon sisällä.
2. Tiedot sosiaaliasiamiehestä löydettävissä ja ajankohtaisia, samassa yhteydessä tieto asiamiehen mahdollisuudesta avustaa muistutuksen teossa.
3. Muistutuksesta ei mainintaa.

Rusko

1. Ruskon kunnalle palvelut tuottaa Raision kaupunki. Ruskon kotisivuilla ei mahdollista antaa palautetta.
2. Tiedot sosiaaliasiamiehestä löytyvät, ja tiedot ovat ajankohtaiset.
3. Ei mainintaa muistutuksesta muuten kuin sosiaaliasiamiehen avustamana toimintana.

Sauvo

1. Ei palautemahdollisuutta.
2. Tiedot sosiaaliasiamiehestä löytyvät, ja tiedot ovat ajankohtaiset.
3. Ei mainintaa muistutuksesta muuten kuin sosiaaliasiamiehen avustamana toimintana.

Somero

1. Someron kotisivuilla on mahdollista antaa palautetta omalla nimellään. Palautelomakkeessa ei kuitenkaan informoida tarkemmin siitä, mihin palautelomake on ensisijaisesti tarkoitettu tai kenelle palaute ohjataan. Palautteeseen on mahdollista pyytää vastausta.
2. Tiedot sosiaaliamiehestä löytyvät ja ovat ajankohtaisia. Sivusto ei kuitenkaan informoi suoraan sosiaaliamiehen yhteystiedoista nimeä lukuun ottamatta, vaan linkittää yhteystiedot Oy Vasso Ab:n kotisivun kautta.
3. Muistutuksesta on informoitu selkeästi ja kattavasti, ja nettisivuilta löytyy muistutuslomake.

Taivassalo

1. Kotisivuilla mahdollisuus palautteen antamiseen. Palautteen antamiseen ei ole ohjeita, eikä tietoa siitä, kenelle palaute ohjataan. Palautteeseen ei myöskään luvata vastata. Palautetta voi antaa vain nimellä.
2. Tiedot sosiaaliamiehestä löytyvät helposti ja ovat ajankohtaisia.
3. Muistutuksesta ei tietoa löydettävissä.

Vehmaa

1. Ei mahdollisuutta antaa palautetta.
2. Tiedot sosiaaliamiehestä löytyivät ja ne olivat ajankohtaiset, joskin hieman hankalasti aseteltu. (leipätekstissä mainittu sosiaaliamies Kati Lammi, selkeässä Yhteystiedot –palkissa ei mainittu nimeä tai sähköpostiosoitetta suoraan)
3. Muistutuksesta tietoa vain sosiaaliamiehen avustamana toimintana.

Uusikaupunki

1. Kaupungin kotisivuilla mahdollisuus antaa palautetta joko nimettömänä tai nimellään. Vastausta toivottaessa nimi tulee antaa. Palautteessa ei kommentoida mille taholle palaute osoitetaan.
2. Tiedot sosiaaliamiehestä löydettävissä ja ajankohtaisia.
3. Muistutuksesta tietoa vain sosiaaliamiehen avustamana toimintana.

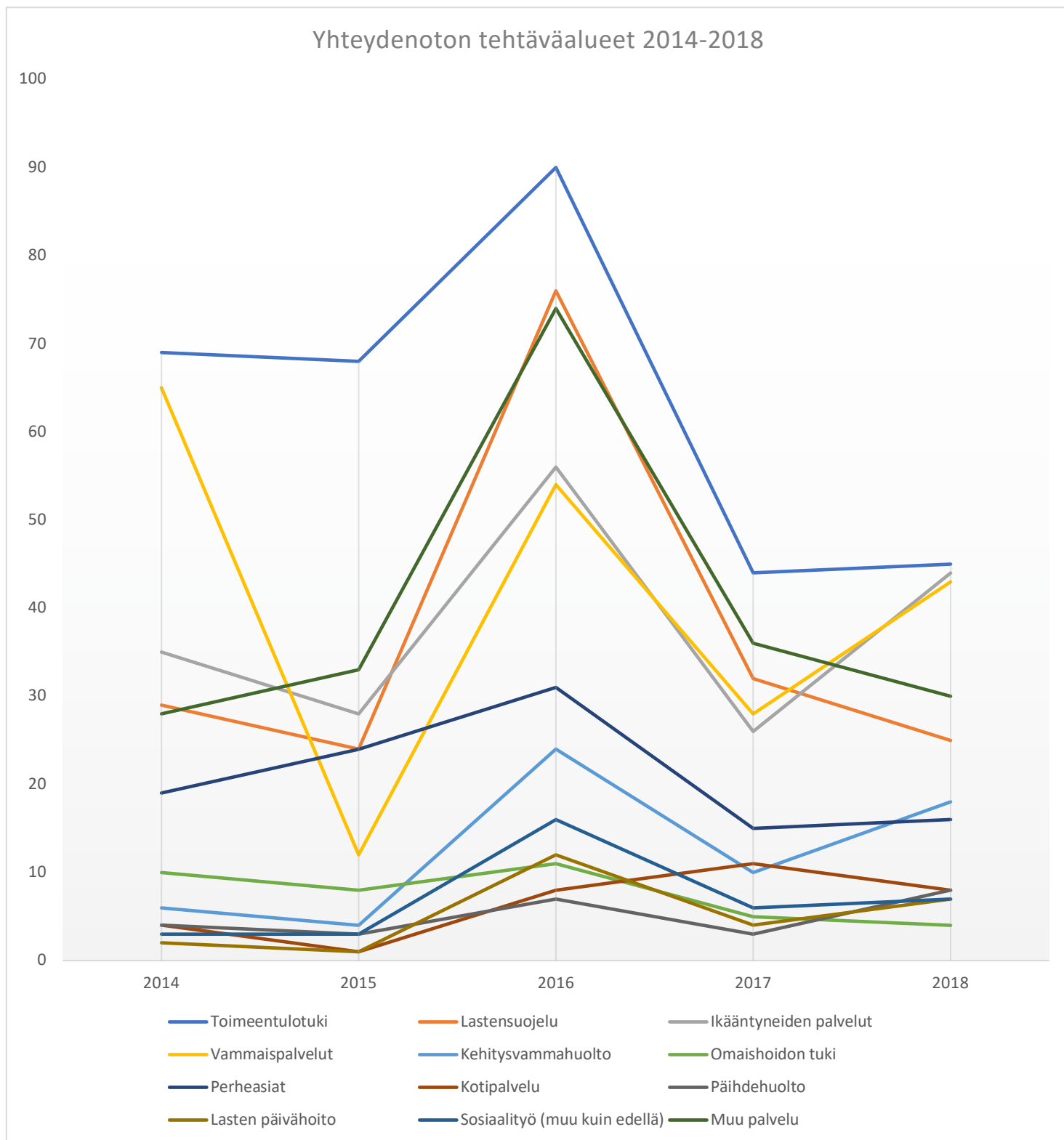
Kahdeksassa kunnassa kahdessatoista kunnasta (8/12), kotisivuilla on mahdollisuus antaa netissä palautetta. Osassa palautteista vastaanottavaa tahoa ei mainittu (4/8), kun taas osassa se luvattiin ohjata tiettyyn paikkaan ja sieltä mahdollisesti eteenpäin (4/8). Vain yhden kunnan kotisivuilla palaute-linkki on suoraan näkyvissä myös sosiaali- ja terveystalveluita kuvaavassa osiossa – suurimmassa osassa kotisivuja palautemahdollisuus löytyi yleisesti etusivulta tai erillisestä kohdasta.

Taulukko 3. Koonti kuntien kotisivuilta löytyvistä tiedoista

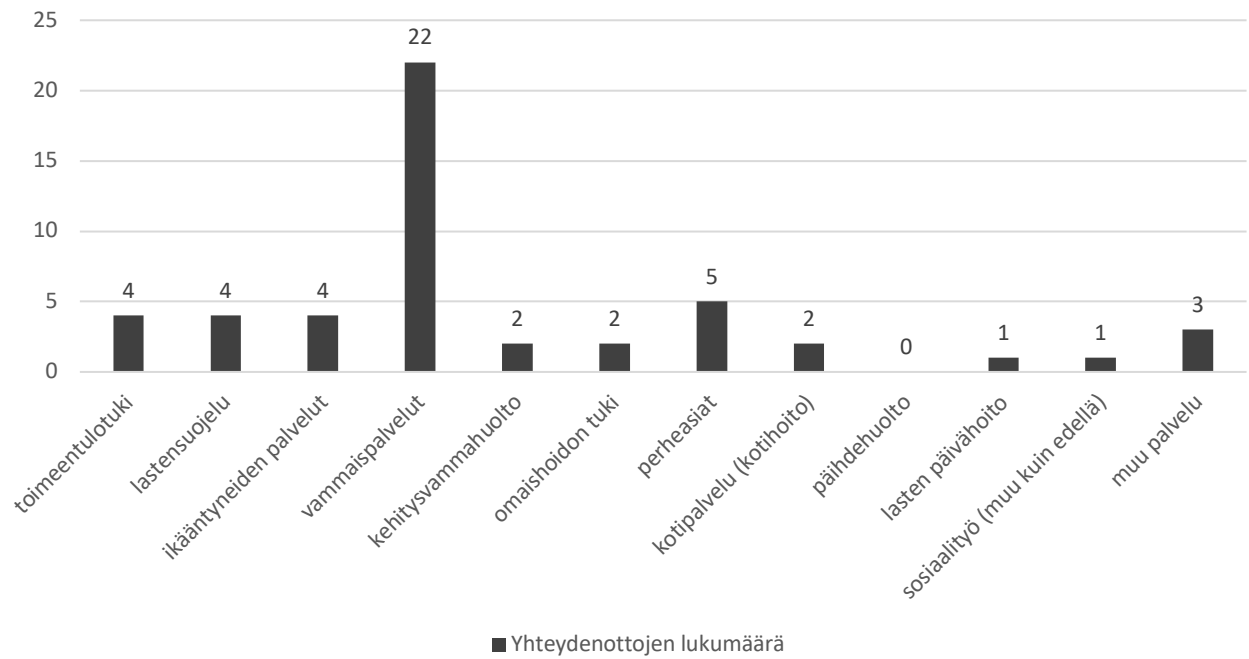
<i>Kunta</i>	<i>Palautemahdollisuus kunnan kotisivuilla</i>	<i>Selkeä tieto sosiaaliasiamiehestä</i>	<i>Selkeä tieto muistutuksesta</i>
Kaarina	x	x	x
Koski Tl	x	x	
Kustavi		x	
Laitila	x	x	
Lieto	x	x	
Raisio	x	x	
Rusko		x	
Sauvo		x	
Somero	x	x	x
Taivassalo	x	x	
Uusikaupunki	x	x	
Vehmaa		x	

6 LIITTEET

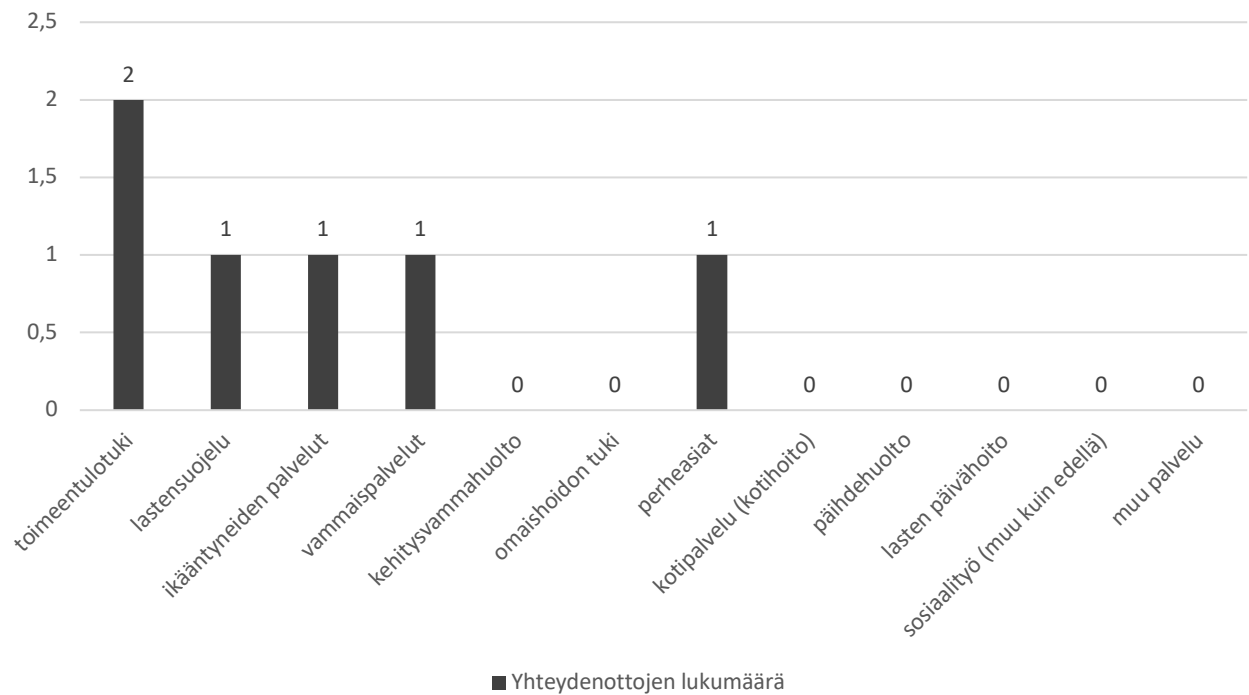
6.1 KUNTAKOHTAISET YHTEYDENOTTOMÄÄRÄT SOSIAALIHUOLLON PALVELUITTAIN

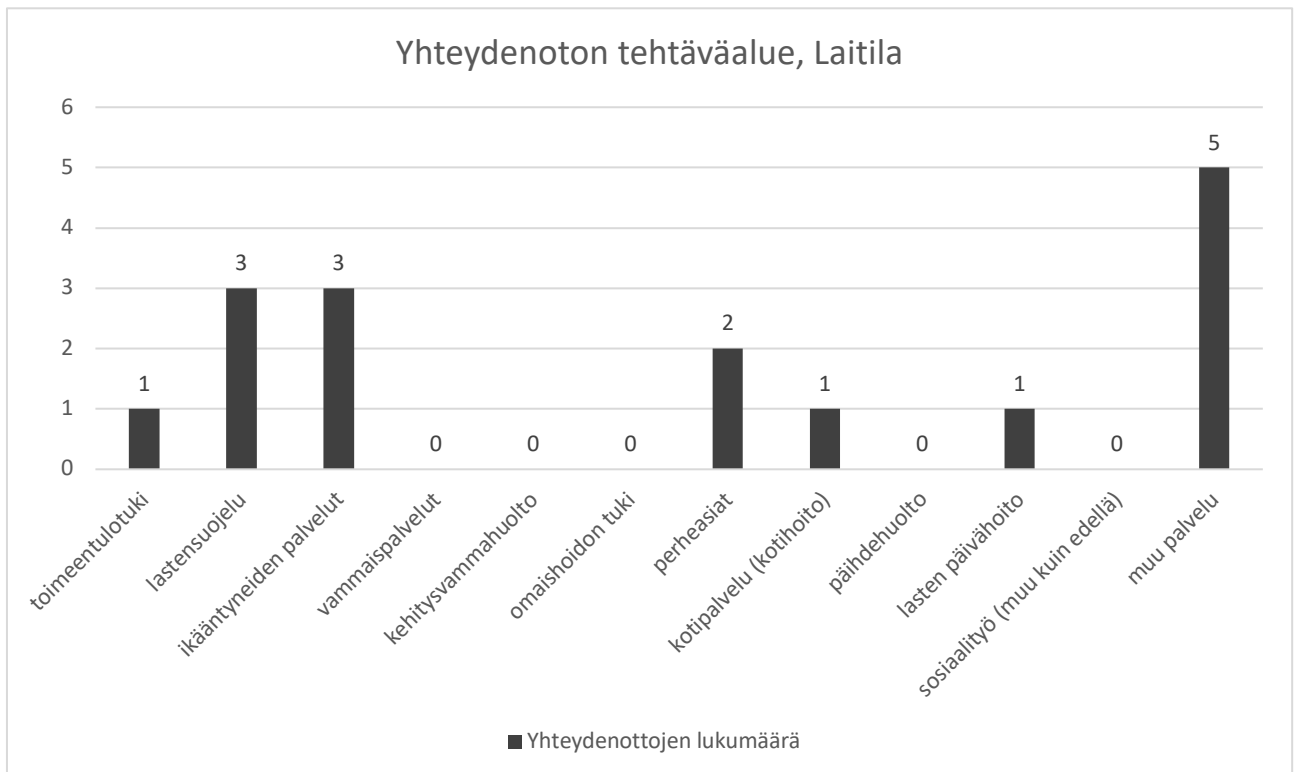
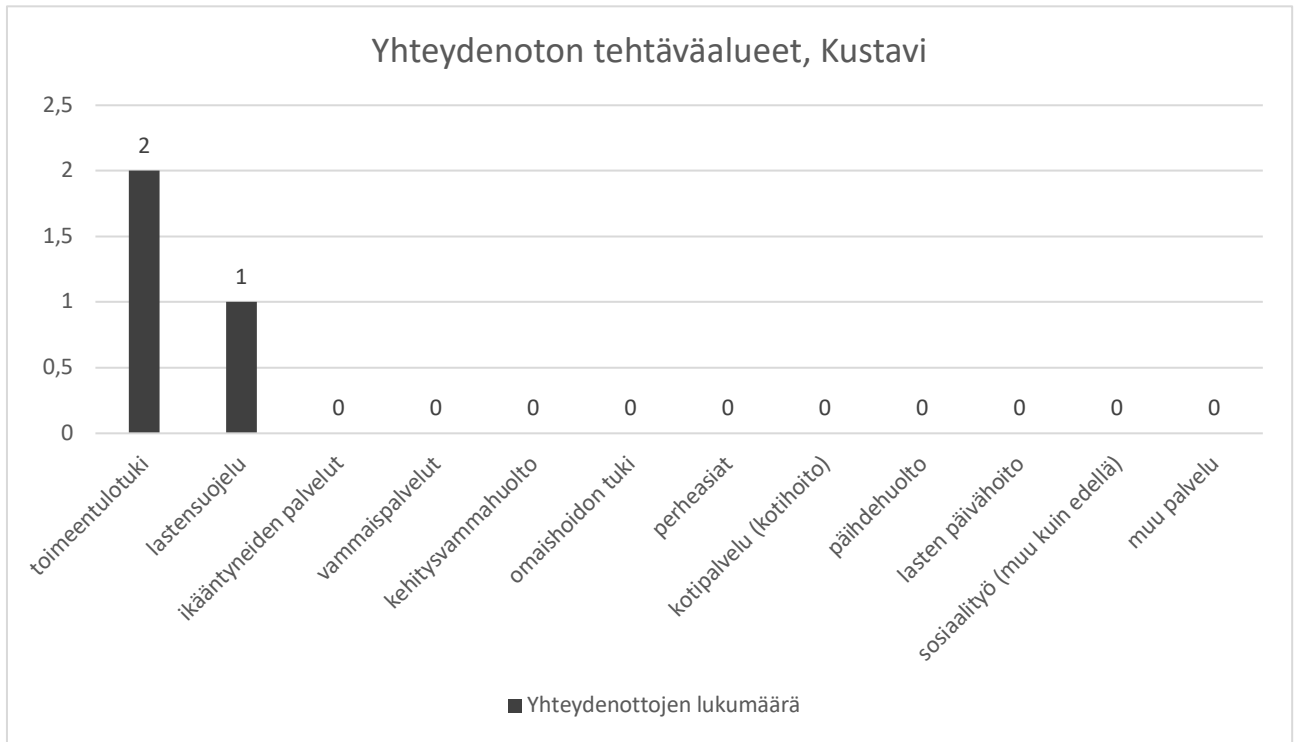


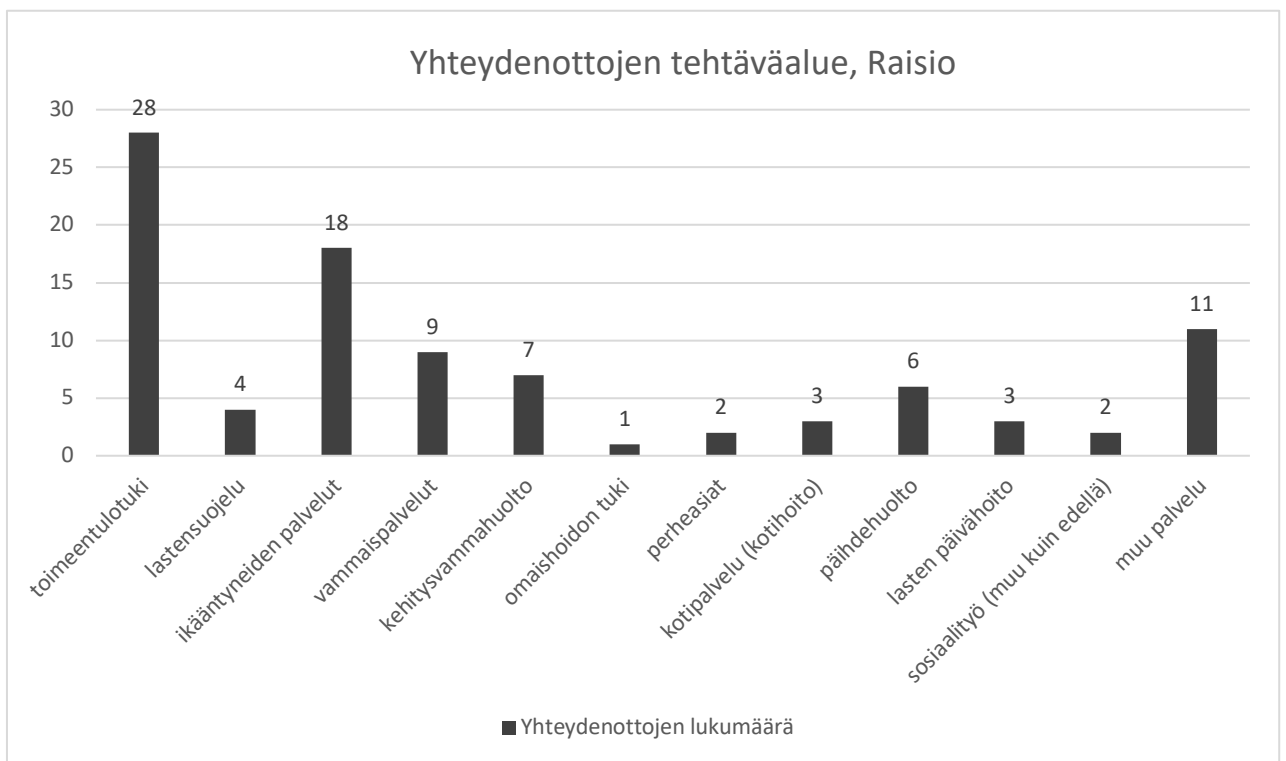
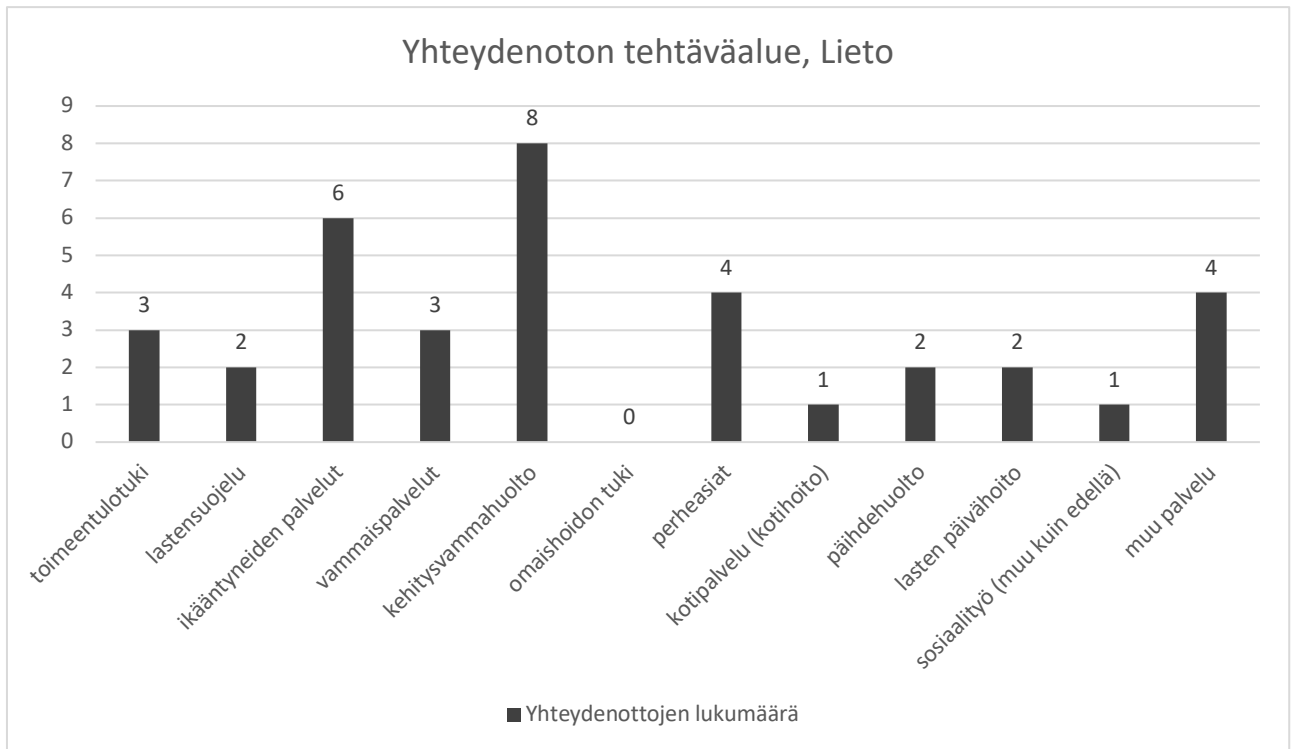
Yhteydenoton tehtäväalueet, Kaarina

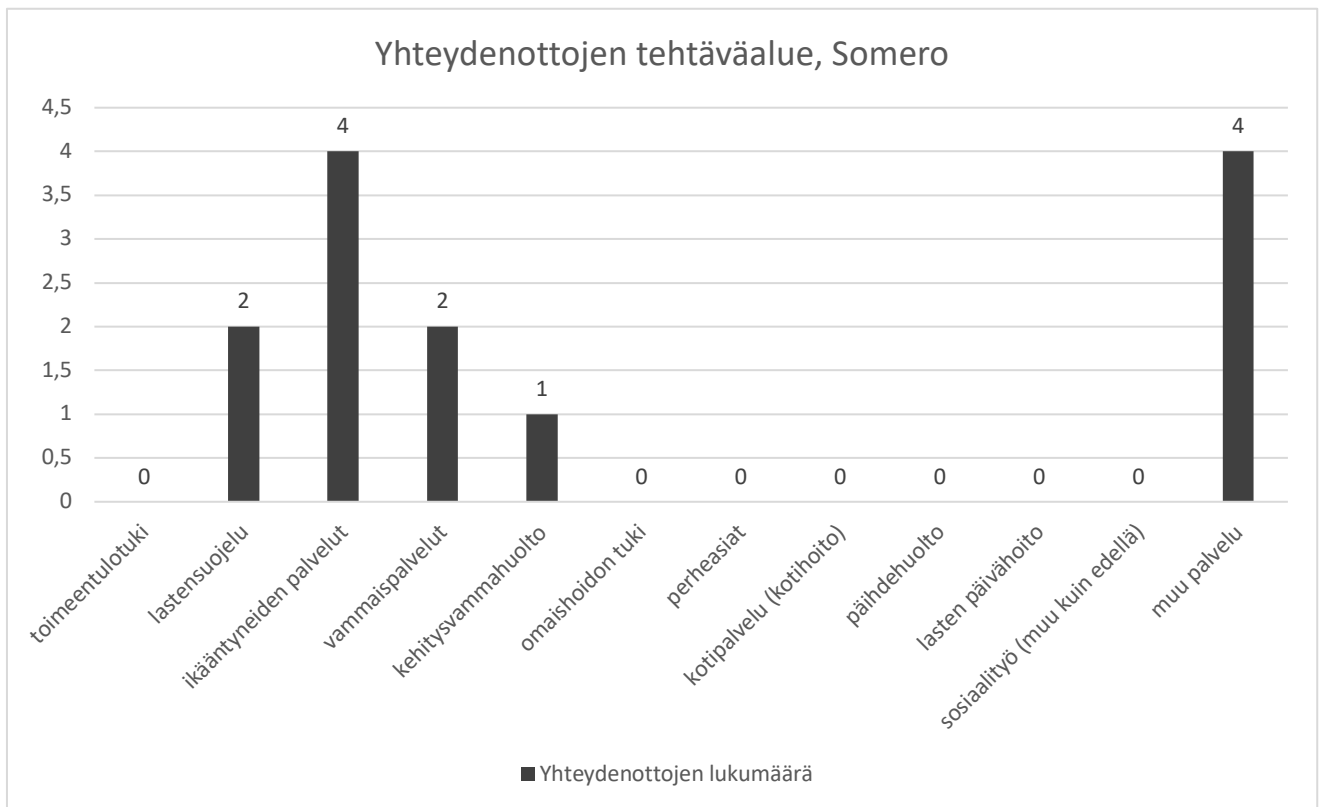
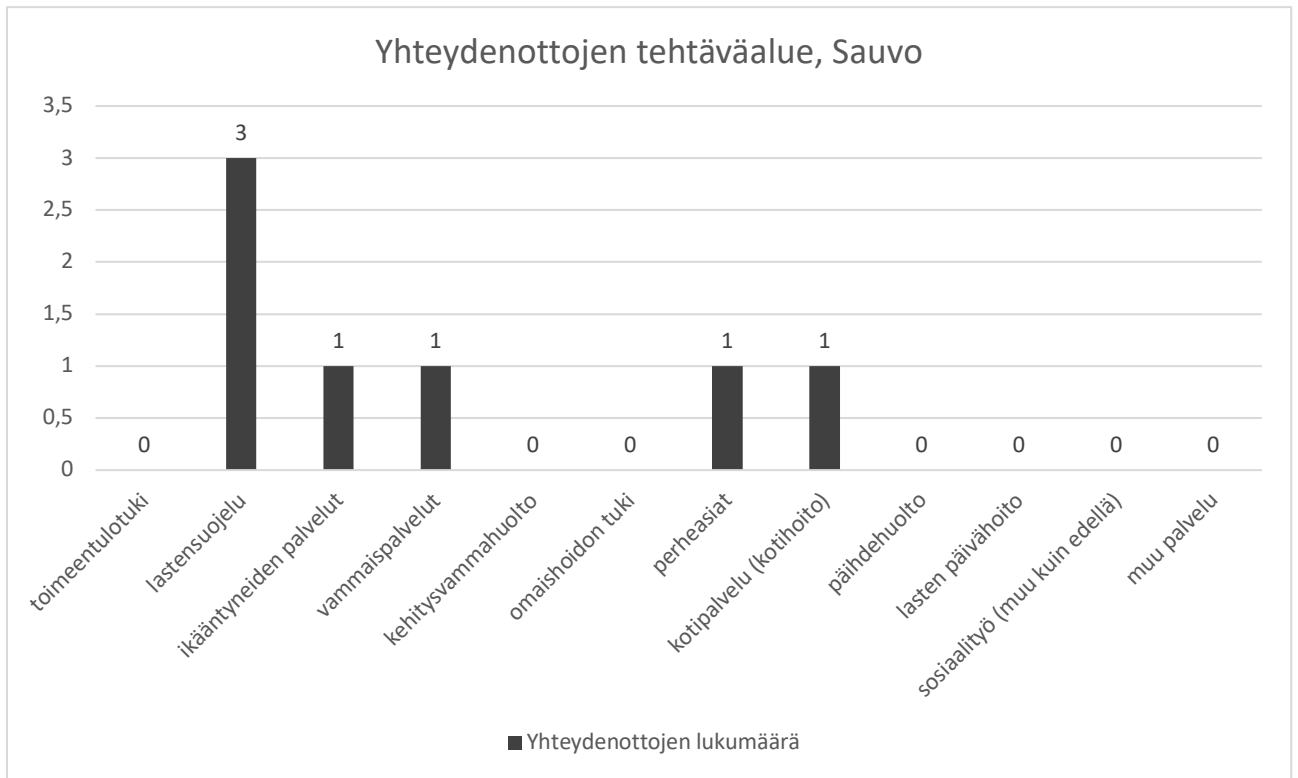


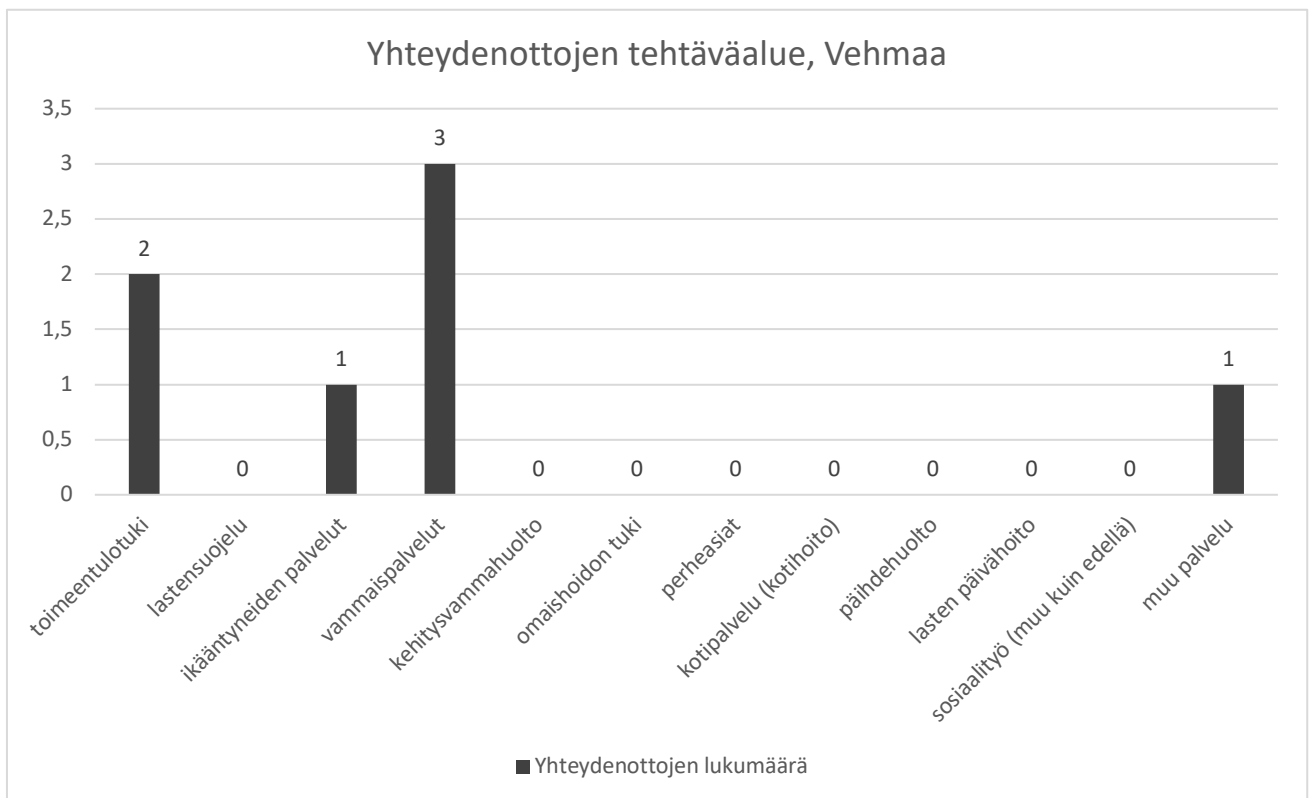
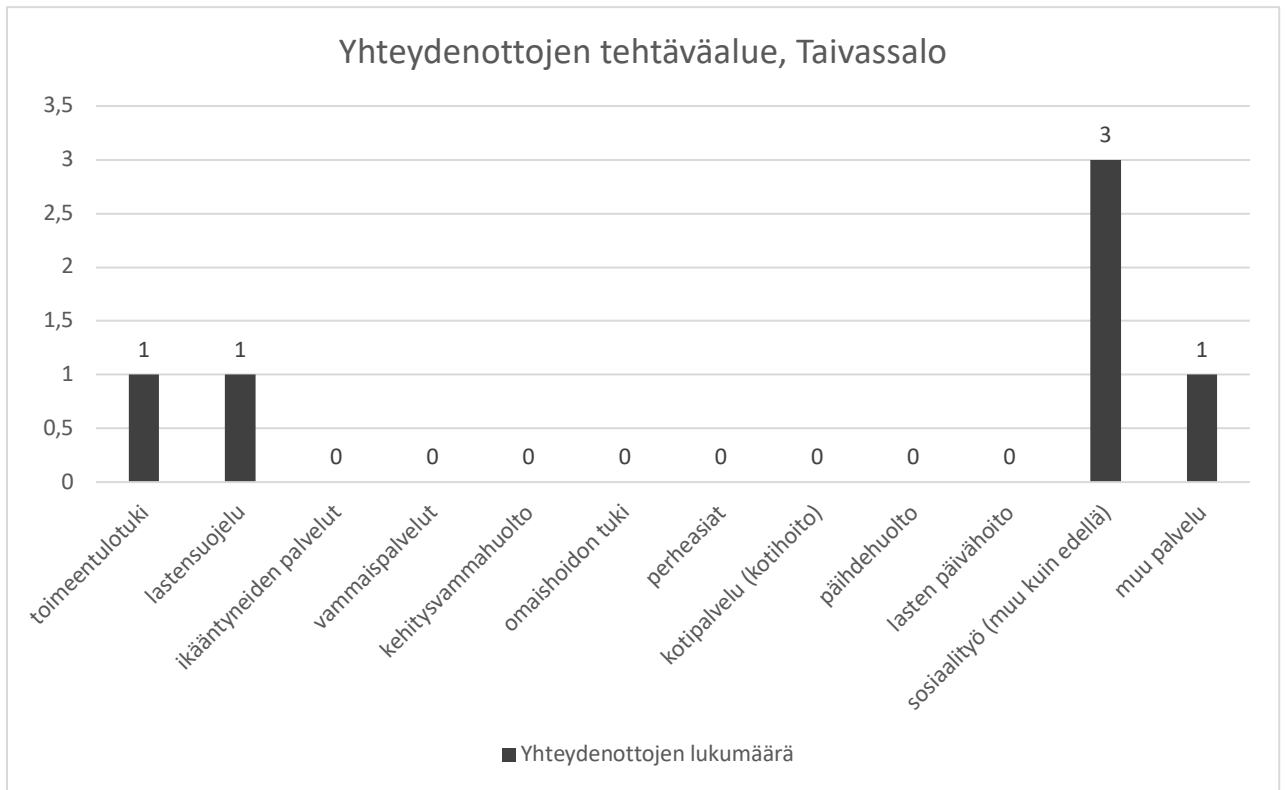
Yhteydenoton tehtäväalueet, Koski Tl

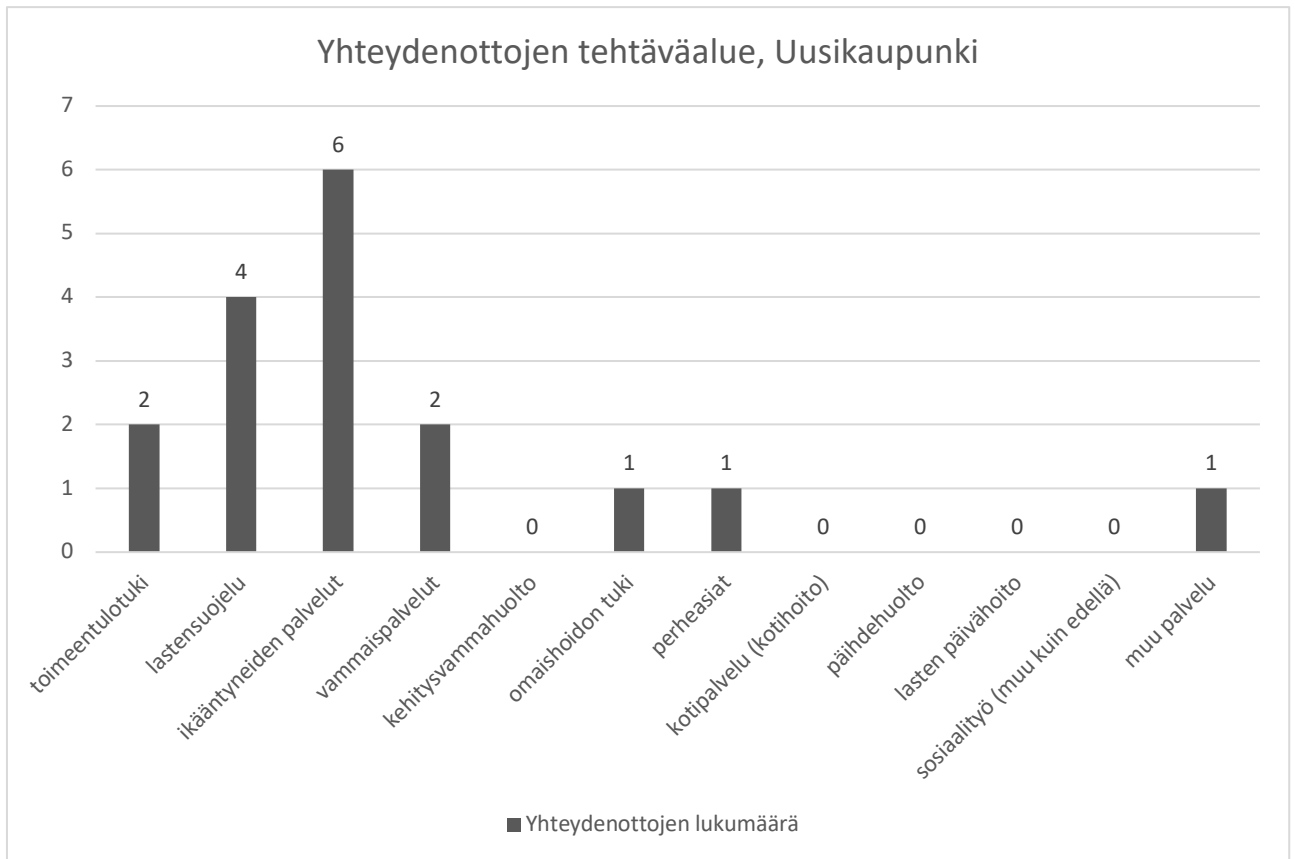












6.2 KUNTAKYSELYN 2018 KYSYMYKSET

1. Onko kunnassanne määritelty täydentävänä toimeentulotukena maksettavaan hautausavustukseen jokin euromääräinen raja ja mikä se on?
2. Miten kunnassa toimitaan hautausavustuksen myöntämiseen liittyvässä vainajan tulojen ja varallisuuden selvittelyssä?
3. Tehdäänkö hautausavustuspäätös takaisinperintäpäätöksellä kuolinpesästä?
4. Missä vaiheessa hautausavustukseen liittyvää selvittelyä kunta vaatii kulinpesää esittämään perukirjan?
5. Kuinka monta päätöstä hautausavustuksesta tehtiin vuonna 2018?
6. Järjestetäänkö kunnassanne avioliittolain mukainen perheasioiden sovittelu, josta sosiaalihuoltolain 14 §:ssä säädetään, kunnan omana toimintana, ostopalveluna tai muulla tavoin, miten?

7. Jos perheasioiden sovittelua järjestetään kunnan omana toimintana, onko sovittelua antavilla työntekijöillä jokin sovitteluun liittyvä erityiskoulutus ja kuinka monella työntekijällä?
8. Löytyykö kunnan nettisivuilta tietoa perheasioiden sovittelusta? Onko palvelusta käytössä jokin (paperinen, tulostettava tms.) esite?
9. Onko päihde- ja mielenterveyspalveluja saavalla asiakkaalla mahdollisuus saada asiakasmaksulain 11 §:n mukainen asiakasmaksun alentamis- tai perimättäjättämispäätös terveydenhuoltoperusteisesti määrätystä tasamaksusta?
10. Onko kunnassanne käytössä välitystili ja/tai sosiaalinen luototus?
11. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä kunnassanne vuoden 2018 aikana? (Muistutusten yhteismäärä kaikilta sosiaalihuollon tehtävältä)