

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS KUNNANHALLI- TUKSILLE VUODELTA 2015

Hamina, Kaakon kaksikko, Kotka, Kouvola, Pyhtää

Sirkku Bilaletdin
1.4.2016

Kunnanhallituksille

Sosiaaliasiamies raportoi vuosittain toiminnastaan kunnanhallituksille. Sosiaaliasiamies seuraa sosiaalihuollon asiakkaiden aseman kehitystä ja oikeuksien toteutumista kunnissa. Sosiaaliasiamiehen selvitykset vuodesta 2005 alkaen löytyvät osoitteesta: www.socom.fi > Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta

Kuntakyselyn tavoitteena oli selvittää, miten pääosin 1.4.1015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain toimeenpano on edennyt kunnissa. Aiheiksi valikoituivat lapsiperheiden kotipalvelu, monialainen yhteistyö ja erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat. Vastauksista ilmenee, että toimintamalleja on kehitetty erityisesti lapsiperheiden palvelujen osalta. Lain tuomat uudet velvoitteet edellyttävät uudenlaista näkökulmaa asiakkaan palvelukokonaisuuden räätälöimiseksi palveluntarvetta vastaavaksi. Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat ovat lakitasolla uusi käsite. Heidän tunnistamisensa ja huomioimisensa vaatii uusia toimintatapoja. Vastauksissa kiinnitetään aiheellisesti huomiota myös kuntien liian niukkoihin resursseihin kehittää toimintaa lain edellyttämällä tavalla.

Kouvolassa 1.4.2016

Sirkku Bilaletdin
sosiaaliasiamies
Socom
Salpausselänkatu 40 A
45100 Kouvola

SISÄLTÖ

1. SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA	4
2. TILASTOTIETOJA SOSIAALIASIAMIEHEN ASIAKASTAPAUKSISTA VUODELTA 2014	4
2.1. Asiatapahtumat tehtäväalueittain ja kunnittain	4
2.2. Yhteydenottaja ja yhteydenoton luonne.....	6
2.3. Asiatapahtuman syyt ja toimenpiteet	7
3. KUNTAKYSELY UUDEN SOSIAALIHUOLTOLAIN SOVELTAMISESTA	8
3.1. Lapsiperheiden kotipalvelu	9
3.2. Monialainen yhteistyö (41 §).....	11
3.3. Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat (8 §)	15
3.4. Uusi sosiaalihuoltolaki – palvelun laatu ja kehittäminen	17
4. VAMMAISPALVELUT – HENKILÖKOHTAINEN APU.....	17
5. KUNNITTAISTA TARKASTELUA TOIMINTAVUODELTA	19
5.1. Hamina	19
5.2. Kaakon kaksikko	20
5.3. Kotka	22
5.4. Kouvola.....	25
5.5. Pyhtää.....	28
6. OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMINEN	29
6.1. Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset	29
LÄHTEITÄ:	31
LIITE: Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2015 selvitystä varten	32

1. SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), asiakaslaki sisältää asiakkaan oikeusturvaan, kohteluun ja osallistumiseen liittyvät keskeiset periaatteet. Se kattaa kaiken viranomaisten järjestämän sosiaalihuollon ja myös yksityisesti tuotetut sosiaalipalvelut. Lain tarkoituksena on turvata **asiakkaan oikeus hyvään palveluun** ja **kohteluun** sosiaalihuollossa, **vahvistaa asiakkaan osallisuutta** ja **itsemääräämisoikeutta** sekä **lisätä asiakassuhteen luottamuksellisuutta**.

Sosiaalihuollon asiakaslain 24§:n mukaan jokaisen kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies, joka voi olla usean kunnan yhteinen.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- **Neuvoa** asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Neuvoa ja tarvittaessa **avustaa** asiakasta asiakaslain 23 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä.
- **Tiedottaa** asiakkaan oikeuksista ja **toimia** muutenkin **asiakkaan oikeuksien edistämiseksi** ja toteuttamiseksi.
- **Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä** kunnissa ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallituksille.

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom (www.socom.fi) tuottaa sosiaaliasiamiehen palvelut Kymenlaakson kunnille, Hamina, Kotka, Kouvola, Pyhtää, Virolahti ja Miehikkälä. Tehtävää hoitaa yksi päätoiminen sosiaaliasiamies. Toimipaikka sijaitsee Kouvolassa Socomin toimitiloissa, Salpausselänkatu 40 A. Asiamiehellä on puhelinajat. Asiakstapaamiset tapahtuvat ajanvarauksella. Asiamies tapaa asiakkaita myös heidän kotikunnissaan kunkin kunnan kanssa sovituisissa tiloissa.

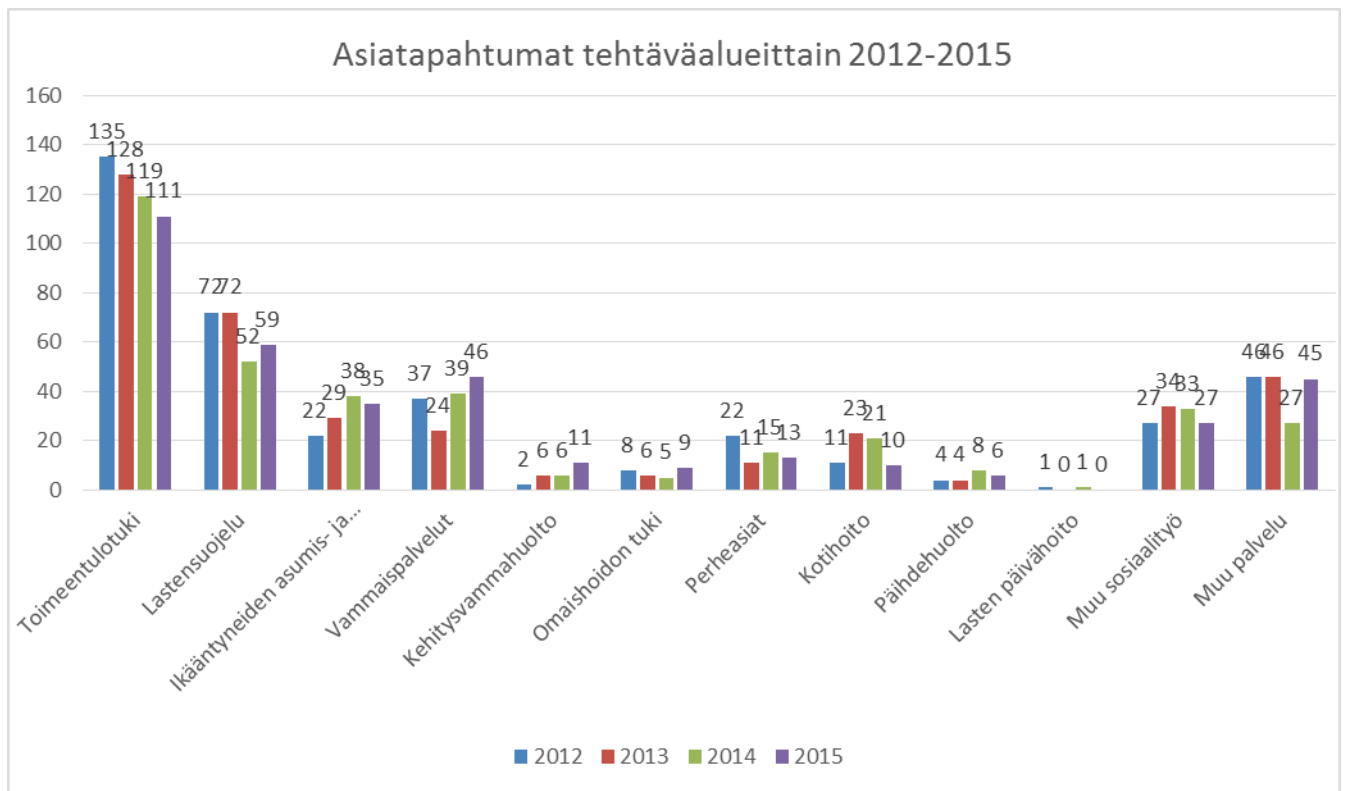
2. TILASTOTIETOJA SOSIAALIASIAMIEHEN ASIAKASTAPAUKSISTA VUODELTA 2014

2.1. Asiatapahtumat tehtäväalueittain ja kunnittain

Asiatapahtumien määrä toimintavuonna oli **372 kpl** (v. 2014/364 kpl, v.2013/383 kpl, v. 2012/387 kpl). Asiatapahtumaan luetaan koko asiakkaan asiaan liittyvä prosessi: puheluita, asiakkaan tapaamisia, selvittelyä, konsultointia tai palavereita asiakkaan ja sosiaalihuollon viranomaisen kanssa.

Asiatapahtumien yhteismäärissä ei ole tapahtunut vuosittain suuria vaihteluita. Melko vähän vaihtelua näyttää olevan myös yhteydenottojen määrissä eri tehtäväalueilla. Tosin kunnittain asiatapahtumien jakautumisessa tehtäväalueittain on eroja. Palvelualueittainen tilasto viimeiseltä neljältä vuodelta näyttää, että eniten yhteyttä otetaan joka vuosi toimeentulotuki-, lastensuojelu-, vammaispalvelu- sekä iäkkäiden henkilöiden asioissa. Toimeentulotukiasioissa yhteydenottojen määrä on jonkin verran laskenut viimeisen viiden vuoden ajan, mutta siitä huolimatta niiden osuus on ollut yleensä vähintään kaksinkertainen muihin sektoreihin nähden.

Kuva 1. Asiatapahtumat tehtävälueittain 2012 - 2015



Toimeentulotukiyhteydenottojen osuus oli **29,7 %** asiatapahtumista (v. 2014/32,7 %, v. 2013/33,4 %, v. 2012/34,9 %, v. 2011/43,6 %).

Lastensuojeluasioita yhteydenotoista oli **15,9 %** (v. 2014/14,3 %, v. 2013/18,8 %, v. 2012/18,6 %).

Vammaispalveluita koskevia asioita oli **12,4 %** (v. 2014/10,4 %, v. 2013/6,3 %, v. 2012/9,6 %). **Kehitysvammopalvelut** mukaan lukien asiatapahtumien osuus oli yhteensä **15,3 %**.

Ikääntyneiden henkilöiden palveluihin voidaan laskea **asumis- ja kuljetuspalveluiden** lisäksi **kotihoito** ja **omishoidon tuki**. Näiden yhteismäärä oli **14,5 %** asiatapahtumista (v. 2014/17,6 %).

Perheasioiksi luokitellaan lapsen huolto-, tapaamis- ja elatusasiat, isyysasiat ja perheneuvolatoiminta. Perheasioiden osuus oli **3,5 %** (v. 2014/4,1 %, v. 2013/2,9 %, v. 2012/5,7 %).

Muu sosiaalityö sisältää mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut, välitystiliasiakkuudet, sosiaalisen luototuksen, asuntoasiat ja lakiin maahanmuuttajien kotoutumisesta ja turvapaikan hakijoiden vastaanottamisesta liittyvät asiat. Niiden osuus oli **7,3 %** (v. 2014/9,7 %, v. 2013/8,9 %, v. 2012/7,0 %).

Luokkaan **muut palvelut** kuuluvat mm. Kelan etuudet, työvoimahallinto, terveydenhuolto, ulosotto, velkaneuvonta tai edunvalvonta. Yhteydenotto kirjataan vain jos asiakasta neuvotaan asiassa eikä ainoastaan ohjata eteenpäin. Muiden palvelujen osuus oli **12,0 %** (v. 2014/7,4 %, v. 2013/12,0 %, v. 2012/11,9 %).

Taulukko 1. Asiatapahtumat kunnittain ja tehtävälueittain v. 2015

	Hami- na	Kot- ka	Kouvo- la	Miehikkä- lä	Pyh- tää	Viro- lahti	Muu	Yh- teensä
Toimeentulotuki	16	26	57	3	7	2	0	111
Lastensuojelu	2	16	38	0	2	0	1	59
Ikääntyneiden asumis- ja kuljetuspalvelut	3	4	23	0	4	1	0	35
Vammaispalvelut	6	16	20	1	2	1	0	46
Kehitysvammahuolto	2	2	6	0	0	1	0	11
Omaishoidon tuki	1	1	6	0	1	0	0	9
Perheasiat	3	2	4	1	2	0	1	13
Kotihoito	1	1	6	0	1	1	0	10
Päihdehuolto	0	1	5	0	0	0	0	6
Lasten päivähoito	0	0	0	0	0	0	0	0
Muu sosiaalityö	2	5	17	0	2	1	0	27
Muu palvelu	7	11	23	0	3	0	1	45
Yhteensä	43	85	205	5	24	7	3	372

Taulukko 2. Asiatapahtumat kunnittain väkilukuun suhteutettuina v. 2015(v. 2014/v. 2013)

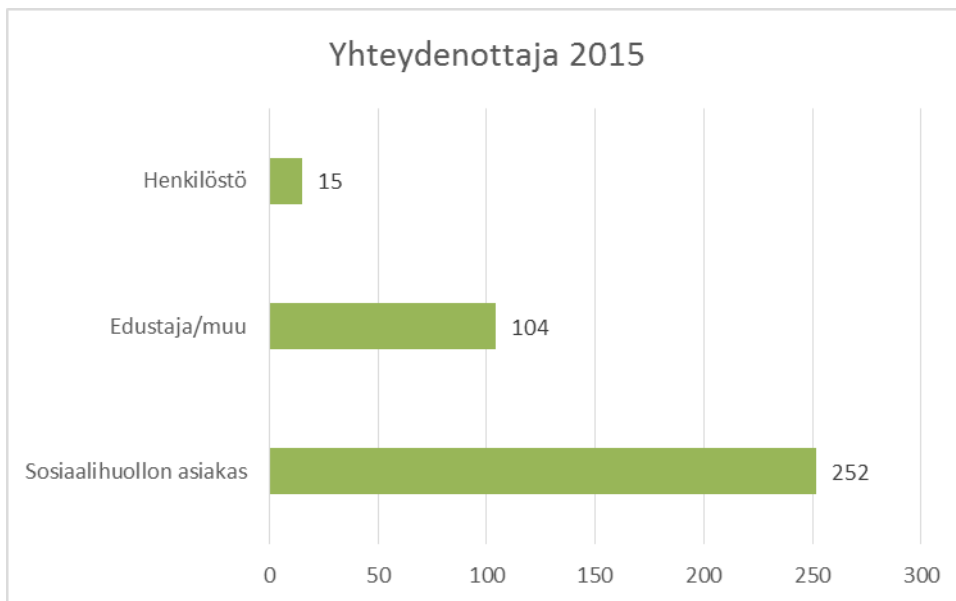
Kunta	Asiatapahtuma (lkm)	Asiatapahtuma (lkm/ 1 000 as.)	Väkiluku 31.01.2016
Hamina	43	2,06 (1,64/1,22)	20 842
Kotka	85	1,56 (1,29/1,84)	54 363
Kouvola	205	2,39 (2,49/2,45)	85 861
Pyhtää	24	5,32 (3,52/4,46)	5 318
Miehikkälä	5		2 071
Virolahti	7		3 344
Kaakon kaksikko, yht	12	2,22 (2,50/2,47)	5 415

2.2. Yhteydenottaja ja yhteydenoton luonne

Huomattavan suuri osa ensimmäisistä yhteydenotoista sosiaaliamiehen tulee asiakkaan omalta tai muulta edustajalta, joka hoitaa asiakkaan asioita. Näiden yhteydenottojen osuus oli **28 %** (v. 2014/29 %, v. 2013/31 %).

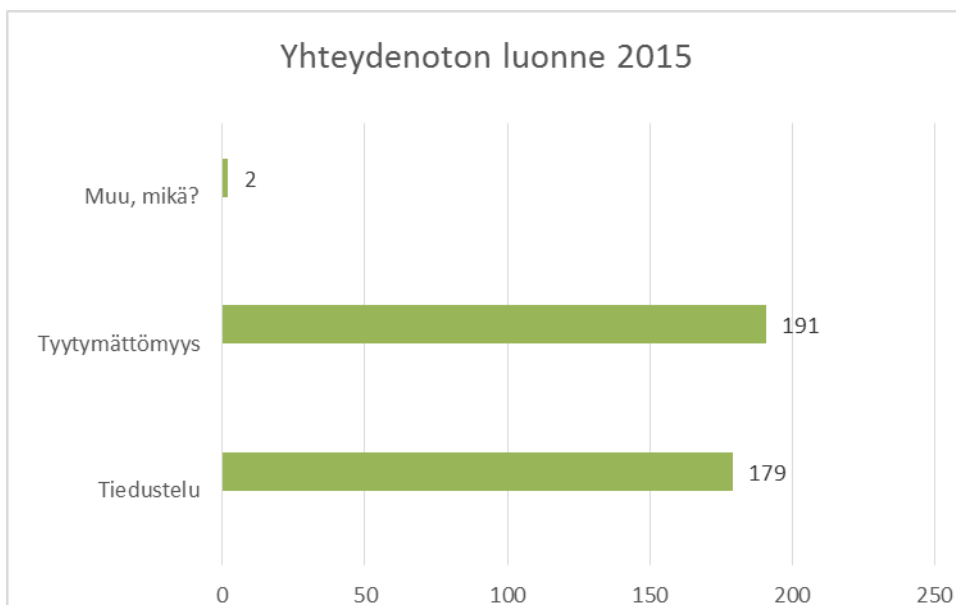
67,7 % (v. 2014/68 %, v. 2013/67 %) asiakkaista otti itse yhteyttä asiassaan sosiaaliamiehen. Sosiaalihuollon henkilöstö otti yhteyttä **4 %**:ssa (v. 2014/3 %, v. 2013/2 %) asioista. Aiempaa useammin asiakas kertoo työntekijän neuvoneen tai kehottaneen hänen ottamaan yhteyttä sosiaaliamiehen.

Kuva 2. Yhteydenottaja v. 2015 (n= 372)



Asiatapahtumista oli **48 %** (v. 2014/47 %) tiedusteluluontoisia. Asiakas oli tyytymätön esim. saamiinsa päätöksiin, kohteluun, palveluun tai menettelyyn asiansa hoidossa **52 %:ssa** (v. 2014/53 %) tapauksista.

Kuva 3. Yhteydenoton luonne v. 2015 (n= 372)



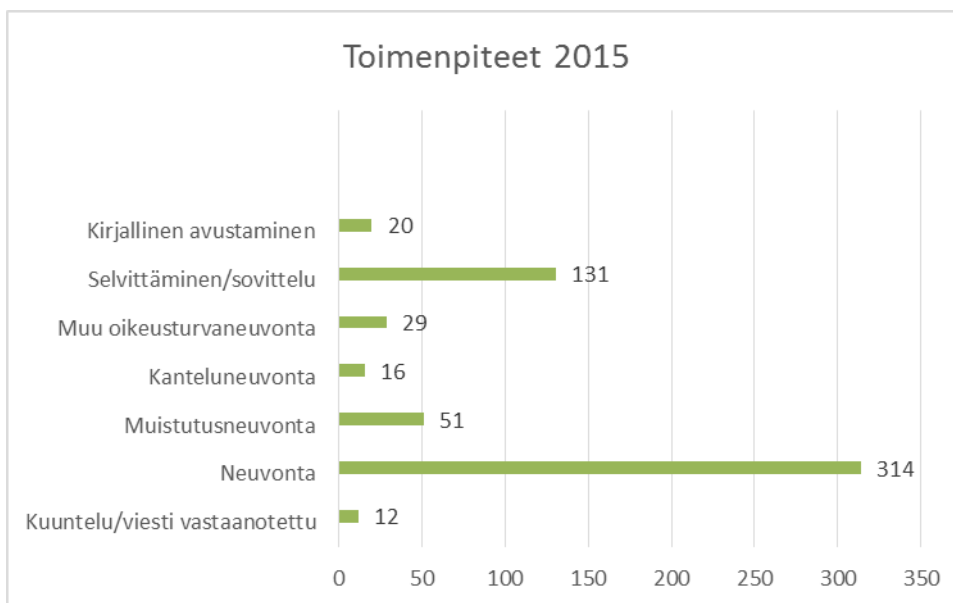
2.3. Asiatapahtuman syyt ja toimenpiteet

Samaan asiatapahtumaan kohdistuvaksi on voitu kirjata 1-3 syytä tai toimenpidettä.

Kuva 4. Asiatapahtumien syyt v. 2015 (n=513)



Kuva 5. Toimenpiteet v. 2015 (n= 573)



3. KUNTAKYSELY UUDEN SOSIAALIHUOLTOLAIN SOVELTAMISESTA

Kyselyn tavoitteena on selvittää, miten pääosin 1.4.2015 voimaan tulleen sosiaalihoitolaain toimenpanon tilaa kunnissa muutamalla osa-alueella. Lain tarkoituksena on vahvistaa peruspalveluja ja vähentää tarvetta korjaaviin toimenpiteisiin erityislainsäädännön puitteissa. Kunnissa lain toimeenpano edellyttää kaikkien sosiaalihoitolaain palvelujen uudelleen tarkastelua ja suuriakin muutoksia aiempiin palvelumalleihin ja toimintatapoihin.

Esim. lapsiperheiden palveluja onkin organisoitu uudelleen. Kotkassa on perustettu tämän vuoden alusta perhepalveluiden vastuualue, jossa yhdistyy lastensuojelun ja hyvinvointineuvolan tehtävät. Perhepalvelut jakautuvat nyt kahteen matalan kynnyksen periaatteella toimivaan keskukseseen, perhekeskus lapsille ja nuorille sekä ohjaamo-palvelu alle 30-vuotiaille nuorille. Kouvolassa vuoden alusta voimaan tullessa organisaatiouudistuksessa palvelu ”Lastensuojelu” vaihtui ”Lapsiperheiden sosiaalipalveluksi”, joka jakaantuu kolmeen palveluyksikköön: Lapsiperheiden sosiaalityö, Kotiin vietävät palvelut ja Lastensuojelu. Lapsiperheiden sosiaalipalvelut toimivat osana uutta perhekeskustoimintamallia. Tavoitteena on kaikkenaan madaltaa kynnystä hakea palveluita ja tuoda ne kaikkien kuntalaisten ulottuville.

Lapsiperheiden palvelujen kokoaminen yhteen tukee hyvin sosiaalihuoltolain tavoitteita. Kun palveluista tiedotetaan riittävästi ja ne ovat saatavilla ns. normaalipalveluina, perheiden oikea-aikainen auttaminen on mahdollista. Palvelujen keskittäminen tuo synergiaa ja helpottaa ohjaamaan heti oikeiden palvelujen piiriin. Kuntatalouden kannalta jo tästä voi syntyä säästöjä. Suurimmat säästöt nähdään kuitenkin viiveellä vasta vuosien kuluttua, mikäli korjaavien toimenpiteiden, esim. lastensuojelun huostaanottojen määrä saadaan pysyvästi kääntymään laskuun.

3.1. Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheille säädettiin sosiaalihuoltolaissa 1.1.2015 lukien subjektiivinen oikeus kotipalveluun, jota on järjestettävä laissa määritellyin edellytyksin yleisenä perhepalveluna. Tarkoituksena on lisätä lapsiperheiden kotiin annettavia palveluja varhaisena ja ennaltaehkäisevänä tukena. Palvelua voidaan myöntää sairauden, synnytyksen, uupumuksen tai muun toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhetilanteen johdosta. Erityisen kuormittava perhetilanne voi liittyä esim. vanhempien eroon, kaksosten syntymään tai lapsen vammaisuuteen.

Sosiaaliasiamiehelle ei ole tähän mennessä tullut suorita yhteydenottoja lapsiperheiden kotipalvelusta. Sen sijaan lapsiperheiltä on tullut palautetta perhetyöstä, jonka tarkoituksena on tukea lapsiperheen omien voimavarojen käyttöönottoa, elämänhallintaa ja vahvistaa arjessa selviytymistä. Vaikka sekä ennalta ehkäisevä että korjaava perhetyö mielletään pääosin myönteisenä, on koettu puutteena, ettei perhetyöstä saa konkreettista apua perheen arkeen. Uupuneet vanhemmat näkevät, että kaikkein kipeimmin apua tarvittaisiin juuri lasten hoidossa ja tavallisissa kotitöissä silloin, kun voimavarat ovat aivan lopussa. Lapsiperheiden kotipalvelu vastaa näihin tarpeisiin ja voidaan käyttää myös perhetyön rinnalla.

Sosiaaliasiamiehen vuosiselvityksessä vuodelta 2014 lapsiperheiden kotipalvelut olivat mukana kuntakyselyssä. Lapsiperheiden kotipalvelu oli käynnistynyt miltei jokaisessa kunnassa. Lisäresursseja kotipalveluun arvioitiin lisättävän palvelun kysynnän perusteella. Osataanko palvelua hakea, riippuu siitä, miten palvelusta tiedotetaan ja ohjataanko asiakkaita eri yhteyksissä palvelun piiriin.

Lähes jokaisen toimialueen kunnan (4 kpl) nettisivuilta löytyy sosiaalipalveluiden alta tietoa lapsiperheiden kotipalveluista. Kaikissa tiedotteissa on lueteltu palvelun myöntökriteerit sekä palvelun sisältö. Kolme kuntaa kertoo palvelun maksullisuudesta ja maksuperusteista. Tieto maksun määräytymisestä on asiakkaille tärkeä ja lisäksi tieto siitä, että tuloista riippuen palvelu voi olla myös maksutonta. Kaikissa kunnissa palvelun hakemiseksi neuvotaan ottamaan yhteyttä puhelimitse työntekijään. Kuntien tiedotuksesta ei ilmene, onko millään kunnalla käytössä lomaketta, jolla pal-

velua voisi hakea kirjallisesti? Kotipalvelun myöntäminen perustuu harkintaan perheiden yksilöllisistä tilanteista ja on julkisen vallan käyttöä. Palvelusta ja siitä perittävästä asiakasmaksusta on siis annettava selkeä ja perusteltu hallintopäätös.

Lapsiperheiden kotipalvelun tulisi olla joustavaa. Perheissä tulee esim. sairaudesta johtuvia yllättäviä tilanteita, joihin tarvitaan tilapäistä apua ja palvelulla pitäisi pystyä reagoimaan tilanteeseen ja arvioimaan avun tarve nopeasti. Kotipalvelua pitäisi myös olla saatavilla tarpeen mukaan kaikkina vuorokauden aikoina.

Kyselyssä selvitettiin lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistapaa kunnissa. Kunnat järjestävät palvelua sekä omana toimintana että palvelusetelillä. Palvelusetelivaihtoehdon voi ajatella soveltuva hyvin tilapäiseen palvelun tarpeeseen etenkin, jos perhe ei ole muiden perhepalvelujen piirissä. Pyhtään sosiaali- ja terveystalot on ulkoistettu viime vuoden alusta sopimuksella Attendon kanssa.

Taulukko 3. Lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistapa toimialueen kunnissa v. 2015

Kunta	Omana toimintana	Ostopalveluna	Palvelusetelillä
Hamina	x		
Kaakon kaksikko	x	tarvittaessa	
Kotka			x (Smartum - palveluseteliratkaisu)
Kouvola	x		x (viisi palveluntuottajaa)
Pyhtää		kokonaisulkoistussopimus Attendon kanssa	

Kysymykseen lapsiperheiden kotipalveluun varatuista ja käytetyistä määrärahoista saaduista vastauksista ilmenee, että rahaa ei ole vielä vuodelle 2015 varattu tai sitä on varattu varovaisen arvioiden mukaan. Vain Hamina ja Kotka pystyivät ilmoittamaan tarkat summat. Haminassa toiminta käynnistyi 17.8.15 ja sen vuoksi kuluvalle vuodelle on budjetoitu reilusti enemmän kuin viime vuonna käytettiin. Kotkassa vuodelle 2015 varattu määräraha ylittyi. Tälle vuodelle varattu summa osoittaa, että palvelun käytön ennakoidaan edelleen kasvavan.

Kouvolasta ei ollut saatavilla eriteltyjä tietoja lapsiperheiden kotipalveluun varatuista ja käytetyistä määrärahoista, koska ne sisältyivät koko lapsiperhetyön määrärahoihin. Viime vuonna lapsiperheiden kotipalvelun asiakkuudessa oli n. 50 perhettä. Samoin Pyhtäältä ei tullut ko. tietoa. Attendon raportista vuodelta 2015 ilmenee, että lapsiperheiden kotipalvelussa oli viime vuonna 13 asiakasperhettä.

Lapsiperheiden kotipalvelu näyttää käynnistyneen kunnissa melko hyvin. Todellista palvelun tarvetta ja tarvittavaa resurssia on varmasti vielä vaikea arvioida. Voi silti olettaa, että palvelu ei ole vielä kaikkien kuntalaisten tiedossa ja hakijamäärät tulevat nousemaan. Kuntien lapsiperheiden kotipalveluun käyttämät määrärahat ovat kuitenkin tässä vaiheessa hyvin maltillisella tasolla suhteessa kaikkiin lapsiperhepalveluihin käytettyihin määrärahoihin.

Taulukko 4: Lapsiperheiden kotipalveluun varatut ja käytetyt määrärahat v. 2015 sekä varatut määrärahat v. 2016 toimialueen kunnissa

	Varatut määrärahat v. 2015 (€)	Käytetyt määrärahat v. 2015 (€)	Varatut määrärahat v. 2016 (€)
Hamina	ei varattu	13 547,55	37 600
Kaakon kaksikko	500 € ostopalvelut	0 € ostopalvelut, oma toiminta ei eriteltävissä	500 €
Kotka	20 000	32 000	50 000

3.2. Monialainen yhteistyö (41 §)

Moniammatillinen yhteistyö ja verkostomainen työtapa ovat sinänsä ennestään tuttua perustyötä kuntien sosiaalihuollossa. Sosiaalihuoltolaissa monialaisen yhteistyöllä veloitetaan asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta tarpeellisia tahoja osallistumaan toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palveluntarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman laatimiseen. Vastuutyöntekijä huolehtii, että käytettävissä on riittävä asiantuntemus ja osaaminen henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden. Omatyöntekijän rooli korostuu tässä palvelukokonaisuuden koordinoijana.

Säädös edellyttää yhteistyön edelleen kehittämistä sosiaalihuollossa yli sektorirajojen ja myös muiden hallinnonalojen kanssa. Keskeisiä yhteistyötahoja ovat mm. päivähoito, opetus- ja nuorisotoimi sekä terveydenhuolto. Sosiaalihuoltolaissa esim. määriteltiin peruspalveluksi sellaisia palveluja, joita aiemmin myönnettiin vain lastensuojelulain ja -asiakkuuden perusteella. Uusi asetelma tuo erityistä haastetta myös perus- ja erityistason palvelujen yhteensovittamiselle ja sujuvan yhteistyön luomiselle. Laki velvoittaa tarvittaessa yhteistyöhön myös muiden viranomaistahojen, asiantuntijoiden, omaisten ja läheisten kanssa.

Sosiaalihuoltolain perusajatus on asiakkaan yksilöllisiin palveluntarpeisiin vastaaminen. Asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata usealla eri palvelulla. Tarpeeseen ei voida jättää vastaamatta siitä syytä, ettei kunnassa ole tarjolla asiakkaalle soveltuvaa palvelua. Yhteistyön pitää toimia sekä kunnan omien sektoreiden ja hallinnonalojen että muiden toimijoiden kanssa niin, että asiakkaalle soveltuva palvelukokonaisuus saadaan aikaan. Vaikka omatyöntekijä on vastuussa yhteistyön koordinoinnista, vastuu palveluntarpeen arvioinnista ja suunnittelusta on myös kaikilla mukaan pyydettyillä toimijoilla.

Kuntakyselyssä selvitettiin, millä tavoin monialaista yhteistyötä kunnissa on edistetty. Kuntia/alueita on viisi ja taulukon luku kertoo kuinka monessa kunnassa yhteistyötä on edistetty ko. tavoin.

Taulukko 5: Toimenpiteitä SHL 41 §:n mukaisen monialaisen yhteistyön edistämiseksi toimialueen kunnissa

Toimenpiteet	Kunta (lkm)
Koulutus henkilökunnalle	3
Koulutus/tiedotus yhteistyötahoille	1
Internetistä löytyvä ohjeistus yhteistyötahoille	0
Yhteydenottolomake SHL 35 §:n mukaisen tuen tarpeen arvioimiseen	1
Muu tapa/mikä	4

Monialaista yhteistyötä on edistetty eniten kouluttamalla henkilöstöä ja käyttämällä muita tapoja kuin annetut vaihtoehdot.

Kuntien avoimet vastaukset vaihtoehtoon, Muu tapa/mikä:

-Tutustuttu asiaan, johtorymäkeskustelu ja ohjeistus esimiesten kautta.

-Kunnassa on hyvät käytännöt monialaiseen yhteistyöhön, jotka ovat toimineet jo ennen sosiaalihuoltolakea.

-Yhteistyökokouksia uuden Lapsiperheiden sosiaalipalvelut –mallin synnyttämiseksi. Sosiaalityön osaamistiimin työskentely, yhteistyö palveluketjujen kesken asiakkuuksien osalta.

-Iloa vanhemmuuteen -hanke mukana viemässä uudistusta läpi lapsiperheiden osalta. Ryhmät perustettu rakentamaan yhteisiä toimintamalleja (esim. palvelutarpeen arviointiin)

-Hakemus hoiva-asumiseen perustuu asiakkaan, omaisten ja kotihoidon kanssa tehtävään yhteistyöhön. Hoidon tarpeen arvion tekevät kotihoidon hoitajat, palveluohjaajat. Käytössä on yhdessä sovitut alueelliset kriteerit. Päätöksen hoivapaikasta tekee SAS–hoitaja ja lääkäri. Hoivapalveluissa hoito- ja palvelusuunnitelmat laaditaan moniammatillisessa tiimissä (asukas, omahoitaja, sosiaalityöntekijä, fysioterapeutti, lääkärin arvio asukaan terveyden tilasta 1. kuukauden aikana). Maksupäätökset ja mahdolliset maksujen alennukset tekee sosiaalityöntekijä.

Käytössä on yhteinen potilastietojärjestelmä perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon välillä.

Kotkan vastuksissa selvitettiin laajemmin kaikkia käytössä olevia toimenpiteitä:

Koulutus henkilökunnalle

Kotihoidon toiminnassa on hyödynnetty THL:n ja AVIn järjestämiä koulutuksia paikan päällä ja verkon kautta. Yhteistyötä ja konsultaatioapua on hyödynnetty eri hallintokuntien ja viranomaisten kesken. Sosiaalitoimen kanssa tehtävä yhteistyö on tiivistä ja asiakkaan palvelutarpeen arvioinneissa tehdään esimerkiksi yhteisiä kotikäyntejä.

Viranhaltijapäätösten tekemisen avuksi hyödynnetään moniammatillisia tiimejä. Asiakkaalle nimetyt vastuuhoidajat ja vastuutyöntekijät koordinoivat asiakkaan asioita ja ovat yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä asiakkaan omaisiin ja läheisiin.

Perhepalveluissa ja sosiaalihuollossa koulutusta SHL:sta henkilöstölle. Yhteinen effica-päivä sosiaalihuollon mukaiseen kirjaamiseen ollut syksyllä 2015.

Alueellista ammatillista koulutusta yhteistyössä erikoissairaanhoidon kanssa järjestetään säännöllisesti ajankohtaisista aiheista, kustannukset jaetaan.

Verkkokursseja tarjolla lääkeshoidosta (pakollinen), potilasturvallisuudesta, palveluohjauksesta jne. yli organisaatiorajojen.

Vanhuspalveluissa kirjaamisen kehittäminen toteutettu koulutuksineen alueellisesti.

Koulutus/tiedotus yhteistyötahoille

Perhepalveluiden kehittämistyön yhteydessä työpajoja ja tiedottamista. Varsinainen sosiaalihuoltolain mukainen kehittämistyö on vasta käynnistymässä. Palvelutarpeen arviointiin perustettu työryhmä ja koulutuksia tulossa. Tiedottamista muutoksista ja keskustelua palavereissa ja johtoryhmissä.

Alueellisia yhteistyöryhmiä eri organisaatioiden kanssa (Amk, Ekami, Carea, Kymenlaakson kunnat esim.) Näissä jokainen organisaatio esittelee omia tavoitteitaan ja suunnitellaan yhteisiä toimintamalleja.

Alueellinen hoiva-asumisen toimintamalli on käytössä Etelä-Kymenlaakson kunnissa.

Äkillisen yleistilan laskun toimintamalli on käytössä, yhteistyössä Carean kanssa rakennettu vähentämään epätarkoituksenmukaisia potilassiirtoja hoivakotien ja erikoissairaanhoidon päivystyksen välillä. Mallin toteutumista seurataan yhteistyössä toimijoiden kanssa.

Täydennetty mm. päätöksiä ja maksusitoumuksia lainmuutosten (muidenkin kuin SHL) vaatimalla tavalla.

Yhteydenottolomake SHL 35 §:n mukaisen tuen tarpeen arvioimiseen

Kotihoidon nettisivuilla on yhteydenottolomake, jolla eri tahot ja viranomaiset voivat suojatulla sähköpostilla tehdä ilmoituksen tuen tarpeen arviointiin. Palveluohjaajat ottavat asian käsittelyyn tai tarvittaessa vievät asian oikean viranomaisen käsiteltäväksi. Tästä viestikanaavasta on tiedotettu eri viranomais- ja yhteistyötahoja. Kotihoidossa on aloitettu myös marraskuussa 2015 asiakasneuvontapalvelu, jonka tarkoituksena on tukea ikäihmisten hyvinvointia ja arjessa selviytymistä sekä varmistaa tarvittavien palveluiden oikea-aikainen saatavuus.

Perhepalveluissa yhteydenottolomake SHL 35 §:n mukaisen tuen tarpeen arvioimiseen.

Yhteistyövelvoitetta on lisätty myös sosiaalihuoltolain 35 §:n säädöksellä. Siinä velvoitetaan ohjaamaan ilmeisessä sosiaalihuollon tarpeessa oleva henkilö hakemaan palveluja tai asiakkaan suostumuksella ottamaan yhteyttä sosiaalihuollon viranomaiseen palvelun tarpeen arvioimiseksi. Mikäli henkilön terveys, turvallisuus tai lapsen etu vaatii, ilmoitus sosiaaliviranomaiselle voidaan tehdä myös ilman suostumusta. Ilmoitusvelvollisia tahoja ovat terveydenhuollon ammattihenkilö, sosiaalikuraattori taikka sosiaalitoimen, opetustoimen, liikuntatoimen, lasten päivähoidon, pelastuslaitoksen, Hätäkeskuslaitoksen, Tullin, poliisin, Rikosseuraamuslaitoksen, työ- ja elinkeinoviranomaisen, Kelan tai ulosottoviranomaisen palveluksessa olevat. Säädöksen käytäntöön siirtäminen edellyttää aktiivista tiedotusta muihin viranomaisiin päin. Erillisen lomakkeen ottaminen käyttöön on yksi tapa helpottaa viranomaisten yhteydenottoa palvelun tarpeen arvioimiseksi.

Lähtökohtana on, että sosiaalityöntekijän yhteydenotot muihin yhteistyötahoihin tapahtuvat asiakkaan suostumuksella. Kyselyllä selvitetään, millä tavoin suostumusta asiakkaalta pyydetään.

Taulukko 6: Asiakkaan suostumuksen selvittäminen monialaiseen yhteistyöhön toimialueen kunnissa/eri sektoreilla

	Lapsiperheiden palvelut	Aikuisväestön palvelut	Iäkkäiden palvelut
Suullisesti	1	1	
Suullisesti ja kirjaten asiakastietoihin	4	4	2
Kirjallisesti erillisellä lomakkeella	1	1	
Muulla tavoin, miten?			

Neljstä kunnasta saadut vastaukset on jaoteltu karkeasti lapsiperheiden- aikuisväestön- ja iäkkäiden palveluihin. Useimmiten suostumusta pyydetään suullisesti ja kirjataan asiakastietoihin. Kirjallinen suostumus erillisellä lomakkeella ei ole yleisesti käytössä. Pelkän suullisen suostumuksen perusteella toimitaan myös harvoin. Erillinen lomake, jota voisi käyttää kaikessa sosiaalihuollossa, olisi sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvan kannalta selkein tapa pyytää suostumusta.

Alla olevaan taulukkoon on koottu kuntien vastaukset viranomaisyhteistyön toimivuudesta monialaisessa yhteistyössä. Kaikki kunnat vastasivat kysymykseen. Kuntien vastauksista osa oli sektori-kohtaisia ja osassa oli ilmoitettu eri sektoreiden keskiarvot. Sektoreittain vastanneista kunnista vastauksia ei aina ollut käytettävissä kaikilta sektoreilta. Taulukon lukuihin pitää siis suhtautua suuntaa antavina.

Yhteistyö näyttää sujuvan parhaiten kunnan omien sosiaalipalvelujen kesken, joka onkin odotettua. Joskin arviot monialaisen yhteistyön toimivuudesta vaihtelevat kunnittain ja sektoreittain. Sosiaaliamiehen näkemys on, että kunnissa erityisesti omien sosiaalihuollon sektoreiden yhteistyötä tulisi edelleen parantaa ja hioa asiakkaan tarpeen mukaisen palvelukokonaisuuden aikaansaamiseksi. Asiakkaalle ei saa tulla tunnetta, että vastuuta asian hoidosta siirretään sektorilta toiselle.

Huomiota kiinnittää, ettei yksikään vastaaja näe yhteistyön sujuvan kovin hyvin erikoissairaanhoidon kanssa. Kela saa myös keskimääräistä alemmat arviot. Yhteistyön sujumisessa TE-toimiston ja poliisin kanssa on kuntien arvioissa eniten hajontaa.

Taulukko 7: Monialaisen yhteistyön sujuminen sosiaalihuollon- ja muiden viranomaisten kanssa toimialueen kunnissa/eri sektoreilla asteikolla 1 (huonosti) – 5 (erinomaisesti)

	1	2	3	4	5	yhteensä	keskiarvo
Kunnan omien sosiaalipalvelujen kesken			1	2	5	8	4,5
Opetustoimen kanssa			2	3	2	7	4,0
Perusterveydenhuollon kanssa			5	3	1	9	3,6
Erikoissairaanhoidon kanssa		2	6			8	2,8
Lasten psykiatrian kanssa			2	4		6	3,7
Aikuispsykiatrian kanssa		1	3	4		8	3,4
TE-toimiston kanssa		1	2	3	1	7	3,6
KELA:n kanssa		3	1	3		7	3,0
Poliisin kanssa		1	3	3	1	8	3,5
Sosiaalipäivystyksen kanssa			2	4	2	8	4,0
Jokin muu, mikä							
Yhteensä	0	8	27	29	12	76	3,6

3.3. Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat (8 §)

Sosiaalihuoltolaissa säädetään erityisen tuen tarpeessa olevien henkilöiden hyvinvoinnin seuramisesta ja edistämisestä. Säännöksen tarkoituksena on suojata asiakkaita, joille jo palvelujen hakeminen tuottaa vaikeuksia ja joilla on todellisia vaikeuksia saada tarvitsemiaan palveluja ilman erityistä tukea.

Erityisen tuen tarpeeseen johtavat syyt voivat liittyä esim. kognitiiviseen tai psyykkiseen vammaan tai sairauteen, päihteiden ongelmakäyttöön tai useaan yhtäaikaiseen tarpeeseen. Vaikeavammaisuus tai korkea ikä eivät sellaisenaan ole syitä soveltaa erityistä tukea palvelujen saamiseen. Ratkaisevaa on, että asiakkaan kyky toimia asiassaan on vakavasti vaikeutunut.

Sosiaaliamiehen yhteydenotoista osa vaikuttaa olevan erityisen tuen edellytykset täyttäviä henkilöitä. Monien sairauksien tai muiden syiden johdosta uupuneille asiakkaille vaikkapa toimeentulotuen hakeminen voi olla ylivoimaista. Asiakkaat tarvitsevat usein monia sosiaalihuollon palveluja. Tarvetta voi olla esim. vammaispalveluille, kotihoidolle tai lapsiperhepalveluille tai taloudelliselle tuelle. Jokaista palvelua pitäisi osata hakea ja perustella erikseen. Lisäksi ongelmia on usein terveydenhuollon puolella. Tyypillistä on ongelmien kasautuminen, kun voimat tai kyvyt eivät riitä. Monet asiat voivat jäädä kokonaan hoitamatta ja tarpeelliset palvelut saamatta.

Työntekijä tekee aina yksilöllisen arvion henkilön erityisen tuen tarpeesta. Palvelutarpeen arvioinnin erityistä tukea tarvitsevalle henkilölle tekee sosiaalityöntekijä yhteistyössä tarvittavien ammattihenkilöiden, esim. kuntoutusohjaajan tai sosiaaliohjaajan kanssa.

Laissa on lisäksi erillisiä säädöksiä erityisen tuen tarpeessa olevien lasten kohdalla. Erityisen tuen tarpeessa olevan lapsen palvelutarpeen arviointi (36 §) on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta. Erityistä tukea tarvitsevaa lasta koskevaa sosiaalihuoltoa toteutettaessa lapsen omatyöntekijän tai muun vastaavan työntekijän tulee tavata lapsi asiakassuunnitelmaan kirjattulla tavalla riittävän usein henkilökohtaisesti (42 §). Lasten ja lapsiperheiden palveluissa jaottelu

on siis jatkossa: yleisten perhepalvelujen piiriin kuuluvat lapset, erityisen tuen tarpeessa olevat lapset ja lastensuojelun tarpeessa olevat lapset.

Tämän vuoden alusta tuli voimaan sosiaalihuoltolain 46 § kokoavasta päätöksenteosta erityistä tukea tarvitsevan lapsen ja hänen huolenpidostaan vastaavan henkilön tai muun erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan palveluissa. Päätöksen tekee omatyöntekijän kanssa asiakastyötä tekevä sosiaalityöntekijä. Toimeentulotukea koskevan päätöksen voi kuitenkin tehdä toimeentulotuesta vastaava työntekijä ottaen huomioon asiakassuunnitelmaan merkityn arvion tuen tarpeesta.

Lainsäädännössä erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat on uusi käsite. Näiden asiakkaiden tunnistaminen ja lain tuomat uudet velvoitteet ovat aiheuttaneet jonkin verran hämmennystä kuntien sosiaalitoimissa. Miten erityisen tuen tarpeessa olevat henkilöt tunnistetaan? Viimeistään vuoden alusta voimaan tullut sosiaalihuoltolain pykälä keskitetystä päätöksenteosta (§ 46) pakottaa tarkastelemaan toimintamalleja ja päätöksentekoa myös tältä kannalta.

Alla olevassa taulukossa on koottu kuntien vastaukset kysymykseen: Miten erityisen tuen tarpeessa olevien asiakasryhmän tunnistaminen ja huomioiminen on lähtenyt käyntiin toimialallasi?

Taulukko 8: Erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden tunnistamisen ja huomioimisen käynnistyminen toimialueen kunnissa asteikolla 1) erittäin huonosti 2) melko huonosti 3) ei hyvin, eikä huonosti 4) melko hyvin 5) erittäin hyvin

	1	2	3	4	5	Yhteensä vastauksia	Keskiarvo
Alaikäisten asiakkaiden osalta			2	3	1	6	3,8
Työikäisten asiakkaiden osalta		1	2	4		7	3,4
Ikääntyneiden asiakkaiden osalta			3	4		7	3,6
Yhteensä		1	7	11	1	20	3,6

Kaikki kunnat vastasivat kysymykseen ja vastauksia kertyi yhteensä 17. Vastaukset jakaantuivat joko sektoreittain tai koskivat koko kuntaa. Erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden tunnistaminen ja huomioiminen näyttää vastausten perusteella käynnistyneen kohtalaisesti, mutta asia vaatii varmasti vielä työstämistä kaikissa kunnissa.

Kotkasta vastattiin tähän kysymykseen myös avoimilla vastauksilla:

Alaikäiset: Tunnistetaan kyllä, mutta jatkotyöhön tarvitaan uusia työmalleja ja kehittämistä, koska resurssit niukat ja lisää ei saada

Työikäiset: Parhaiten TYP-asiakkuuteen ohjautuvien sekä vammaispalvelujen asiakkaiden osalta. Aikuissosiaalityö painottuu toistaiseksi niin toimeentulotukeen ja kirjalliseen käsitteilyyn, että osa asiakkaista jää varmasti tavoittamatta.

Ikääntyneet: Vanhuspalvelulain myötä on kehitetty erityisen tuen asiakkaiden tunnistamista palveluohjauksen, asiakasneuvonnan ja asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa.

Voi ajatella, että muissakin kunnissa tunnistetaan samankaltaisia ongelmia. Resurssien vähyyks on todennäköisesti yksi yhteinen nimittäjä. Perustoimeentulotuen siirtyminen Kelalle antaa ehkä mahdollisuuden tavoittaa paremmin erityisen tuen tarpeessa olevia aikuissosiaalityön asiakkaita.

3.4. Uusi sosiaalihuoltolaki – palvelun laatu ja kehittäminen

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon. Uuden sosiaalihuoltolain perusajatus lähtee asiakkaan palvelujen tarpeista palvelujen sijaan. Lain tarkoitus on antaa kunnille entistä paremmat lähtökohdat toteuttaa tarpeenmukaista ja hyvää sosiaalihuoltoa.

Alla kuntien vastaukset satunnaisessa järjestyksessä kysymykseen:

Jos ajatellaan asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon, miten uudistus on muuttanut tilannetta? Mikä on paremmin ja mitä pitää vielä kehittää?

Uudistus ei käytännössä vaikuttanut vielä 2015, koska esim lapsiperheiden osalta muutokset tulivat käytäntöön 1.1.2016

Asiakas on aiempaa vahvemmin mukana itseään koskevassa palvelusuunnittelussa. Asiakasprosesseja ja toimintakäytäntöjä on kuitenkin jatkuvasti kehitettävä.

Vammaispalveluissa ei suurta muutosta. Vammaispalvelulaki on tähänkin asti taannut asiakkaille oikeuden esim. palvelutarpeen selvittämiseen ja palvelusuunnitelman laatimiseen. Monialainen yhteistyö on ollut toimintatapa aiemminkin. Kehittämistä yhteistyöverkoston toiminnassa kuitenkin on, työ jatkuu.

Ennaltaehkäisevässä työssä uudistus ”sotkee” lastensuojelun aiempia käytäntöjä, koska on haastavaa erottaa, onko lastensuojelun vai sosiaalihuoltolain mukaisia tilanteita. Selkeä ja yksinkertainen ohjeistus olisi erittäin tarpeellinen.

Näkemykseni mukaan toiminta ei ole vakiintunut ja toiminta on sinällään aika tavalla sattumanvaraista.

Keskustelujen perusteella voi olettaa että asia on framilla.
Pidetään hyvä alkua voimassa.

4. VAMMAISPALVELUT – HENKILÖKOHTAINEN APU

Vammaispalveluja koskevien yhteydenottojen määrä on noussut viime vuosina. Viime vuonna niitä oli 46 kpl (ks. taulukko 1, s. 6)

Vammaispalvelulain mukaisista yhteydenotoista erityisesti henkilökohtaista apua koskevat kysymykset ovat lisääntyneet. Vammaispalvelulain muutoksen myötä v. 2009 henkilökohtaisesta avusta tuli subjektiivinen oikeus. Alla olevasta taulukosta näkyy, että vuodesta 2009 henkilökohtaista apua saavien määrä on noussut tasaisesti lähes kolminkertaiseksi vuoden 2014 loppuun mennessä. Kymenlaakson kunnissa asiakasmäärien nousu on linjassa koko maan lukujen kanssa. Prosenttiosuus koko maan asiakasmääristä on pysynyt tarkasteluvuosina suunnilleen samana vaihdellen 3,0 – 3,5 %:n välillä.

(<https://www.sotkanet.fi/sotkanet/fi/haku?indicator=szYzBAA=®ion=s07MBAA=&year=sy4rszbS0zUEAA==&gender=t>) Voi ennakoita, että asiakkuudet lisääntyvät edelleen, mutta kasvuvauhti ehkä tasoittuu.

Taulukko 9 : Henkilökohtaisen avun asiakasmäärät koko maassa ja Kymenlaakson kunnissa v. 2009 ja vv 2012 - 2014

	v. 2009	v. 2012	v. 2013	v. 2014
Koko maa	6 598	13 457	15 217	17 356
Kymenlaakso	224	409	493	606

Henkilökohtaista apua saavien määrän merkittävä lisääntyminen tarkoittaa tietysti myös kustannusten nousua. Toisaalta kuntien säästöpaineeet kohdistuvat myös vammaispalveluihin ja henkilökohtaisen avun kustannuksiin. Asiakkailta on tullut palautetta mm. kuntien pyrkimyksestä vähentää myönnetyn henkilökohtaisen avun tuntimääriä. Viikonlopun päiville tunteja myönnetään usein vähemmän kuin muille päiville. Henkilökohtaisen avun kustannukset ovat viikonlopun tunneista korkeammat avustajille maksettavien lisien johdosta, mutta asiakkaan näkökulmasta avun tarve ei vähene viikonloppuisin.

Asiakkaiden kertomuksista ilmenee, että samalla kun henkilökohtaisen avun tuntimääriä esitetään vähennettäväksi, niitä voidaan tarjota korvattavaksi kotihoidon palveluilla. Tämä on ongelmallista, koska vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua ei voi lähtökohtaisesti korvata sosiaalihuoltolain mukaisella kotihoidolla. Myönnettävä tuntimäärä perustuu aina asiakkaan yksilölliseen avuntarpeeseen ja se on ainoa oikea tapa määritellä henkilökohtaista apua. Vammaisen asiakkaan palvelukokonaisuus koostuu yleensä useasta palvelusta. Kotihoito voikin olla mukana suunniteltaessa asiakkaan palvelukokonaisuutta. Mikäli kotihoitoa käytetään näin osana vammaisen henkilön palveluja, se on asiakkaalle maksutonta.

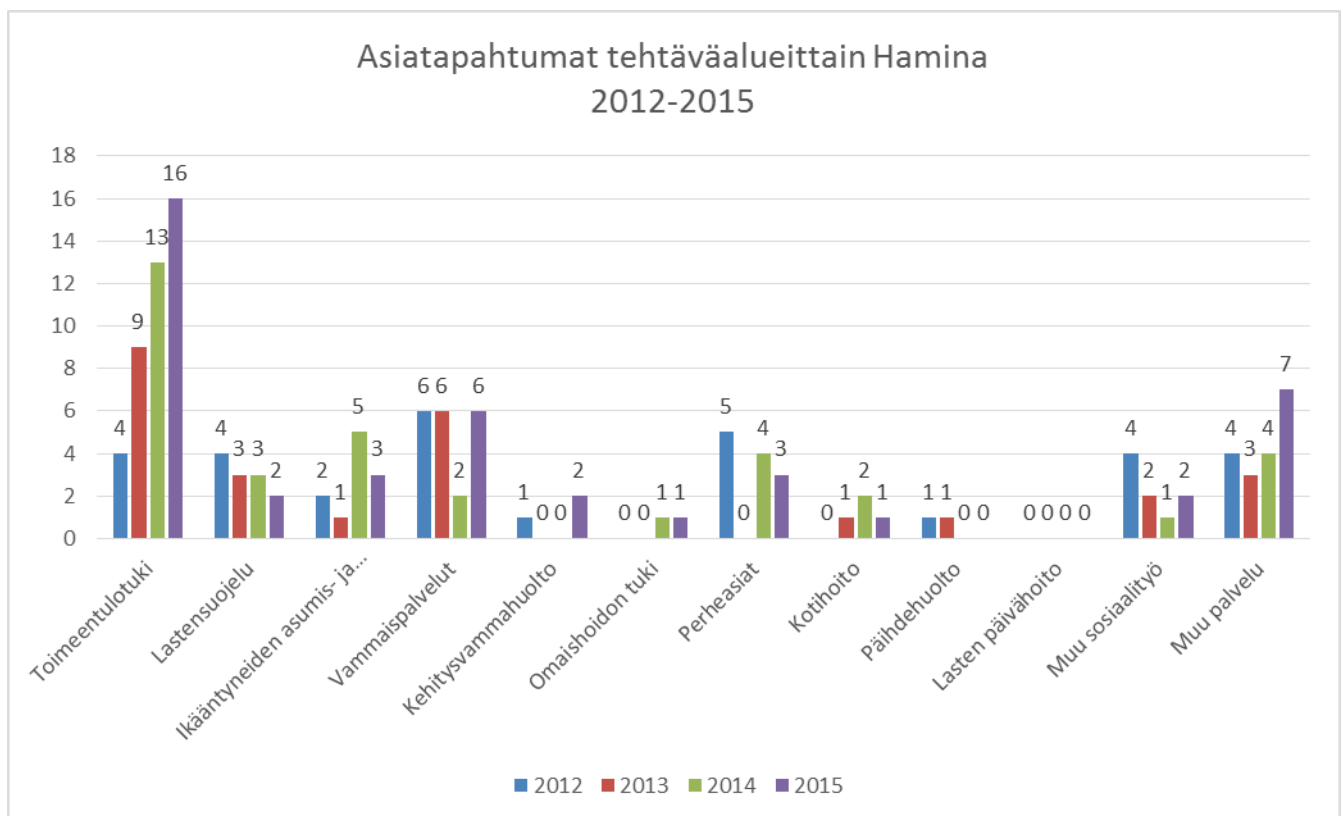
Henkilökohtaista apua voidaan järjestää ns. työnantajamallilla, ostopalveluna, palvelusetelillä tai kunnan omana toimintana. Työnantajamalli, jossa vammaisen henkilö itse palkkaa avustajan, on edelleen eniten käytetty. Ostopalvelu ja palveluseteli ovat eniten käytössä sijaistus- ja lomitustilanteissa. Työnantajamalli on kunnalle edullisin tapa järjestää henkilökohtaista apua ja on senkin vuoksi käytetyin. Vaikka asiakkaan oma mielipide on huomioitava, viime kädessä kunta päättää järjestämistavasta. Kaikilla asiakkailla ei ole riittävää kykyä hoitaa työnantajan veloitteitaan siitä huolimatta, että avustajien palkkahallinto on ulkoistettu. Järjestämistapa pitää harkita realistisesti jo päätöstä annettaessa ja olla valmiina vaihtamaan joustavasti esim. ostopalveluun, jos ongelmia alkaa ilmetä. Vammaista henkilöä ei pitäisi etenkään vastoin tahtoaan ja näkemystä omista kyvyistään velvoittaa toimimaan työnantajana.

5. KUNNITTAISTA TARKASTELUA TOIMINTAVUODELTA

5.1. Hamina

Asiakastapauksia v. 2015 oli **35 kpl** (v. 2014/35, v. 2013/26, v. 2012/31, v.2011/23). eli määrällisesti yhtä monta kuin edellisenä vuonna. Asiatapahtumista suurin osa, 58 %, oli tiedusteluluonteisia yhteydenottoja, joissa asiakas haluaa varmistaa esim. päätöksen tai menettelyn lainmukaisuutta tai muuten selvittää oikeuksiaan sosiaalihuollon asiakkaana. 42 % asiakkaista oli tyytymättömiä saamaansa päätökseen tai palveluun. Kohteluun oltiin tyytymättömiä vain yhdessä tapauksessa.

Kuva 6. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2015 (v. 2014, v. 2013, v. 2012) Hamina (n= 43)



Toimeentulotukiasioita koskevia yhteydenottoja oli eniten (**16 kpl**). Niiden määrä on lisääntynyt jonkin verran muutaman vuoden aikana. Suurin osa yhteydenotoista koski päätöksiä tai palvelun toteuttamista. Muutamassa tapauksessa asiakas kysyi yleisesti neuvoa toimeentulotuen hakemisesta tai myöntämisperusteista. Kolmessa yhteydenotossa asiakkaan näkemyksen mukaan toimeentulotukihakemuksen käsittelyssä oli viivettä.

Vammaispalvelua koskevia asiatapahtumia oli **6 kpl**. Ne koskivat enimmäkseen oikeutta henkilökohtaiseen apuun ja sen määrään. **Lastensuojelua** koskevia yhteydenottoja oli vain **2 kpl**, joissa molemmissa tiedusteltiin lastensuojelun palveluista ja asiakkuuden edellytyksistä.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia **muistutuksia** tehtiin viime vuonna yhteensä **5 kpl**. Ne jakautuivat palvelualueittain seuraavasti: lastensuojelu ja lapsiperheiden palvelut 1 kpl, aikuisväestön palvelut 1 kpl, iäkkäiden palvelut 2 kpl, vammaispalvelut 1 kpl.

Perusturvalautakunnan jaosto käsitteli v. 2015 yhteensä **10 oikaisuvaatimusta**, joista yksi muuttui tai palautettiin uudelleen käsiteltäväksi.

5.2. Kaakon kaksikko

Asiatapahtumia oli yhteensä **12 kpl**, joista Miehikkälästä 5 kpl (v. 2014/2, v. 2013/5, v. 2012/3, v. 2011/3) ja Virolahdelta 7 kpl (v. 2014/12, v. 2013/9, v. 2012/17, v. 2011/20).

Puolet tapauksista (6 kpl) oli tiedusteluja liittyen palvelun toteuttamiseen, päätöksiin tai muutoin asiakkaan oikeuksiin sosiaalihuollossa. Muissa tapauksissa asiakas tai hänen edustajansa oli tyytymättömän palveluun tai annettuun päätökseen.

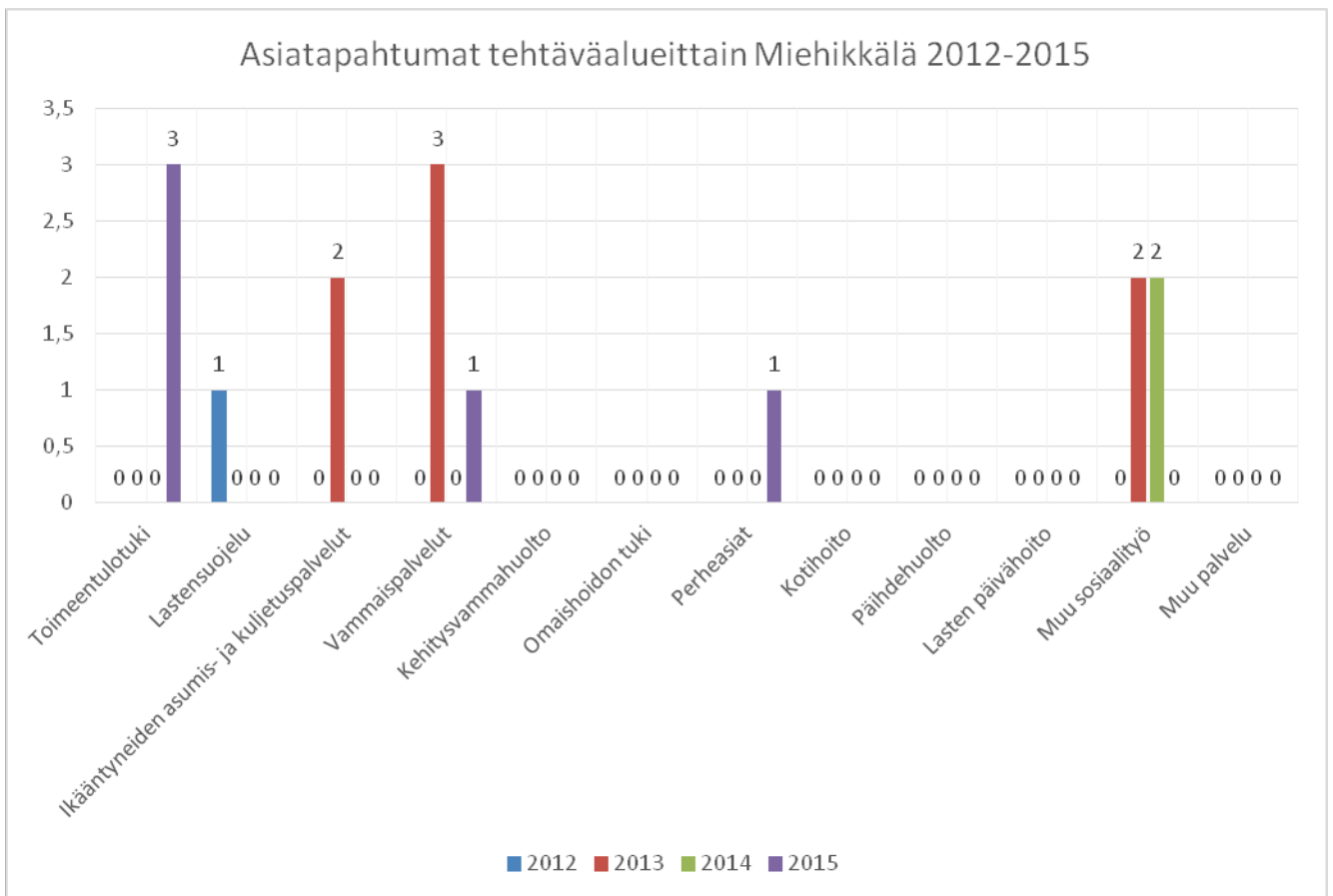
Suurimmassa osassa yhteydenottoista asiakas tarvitsi neuvoja sosiaalihuollon palveluista, niiden myöntöperusteista tai hakemisesta. Lisäksi asiatapahtumissa oli kyse tyytymättömyydestä palvelun toteuttamiseen tai annettuihin päätöksiin. Yhdessä tapauksessa nostettiin esiin asiakkaan itsemääräämisoikeus. Kohteluun liittyvää palautetta ei tullut lainkaan.

Toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja oli **5 kpl** kaikista asiatapahtumista. Näistä kuitenkin vain yhdessä tapauksessa oli kyse tyytymättömyydestä annettuun päätökseen. **Vammaispalveluja** koskevia tapauksia oli **2 kpl**. **lääkäiden palveluasumista, kehitysvammahuoltoa, kotihoitoa, lasten elatusta ja tapaamisoikeutta** sekä **muuksi sosiaalityöksi** luokiteltuja asiatapahtumia oli yksi kutakin.

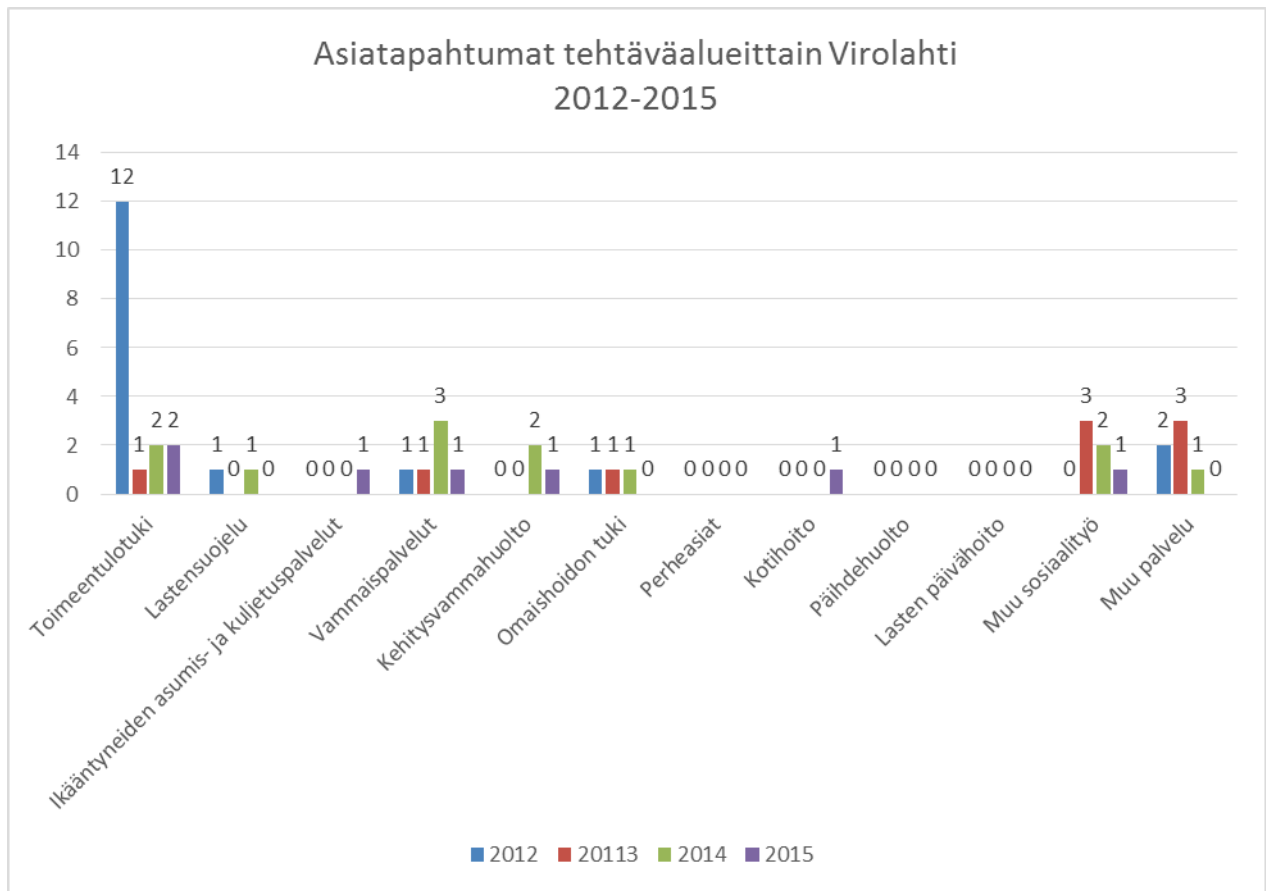
V. 2015 jätettiin yksi sosiaalihuollon asiakaslain mukainen muistutus, joka koski asumispalveluja.

Sosiaali- ja terveyslautakunnan jaosto käsitteli viime vuonna **7 oikaisuvaatimusta**, joista yksikään ei menestynyt. Edelleen **hallinto-oikeuteen** valitettiin kahdesta (**2**) päätöksestä. **Hallinto-oikeus muutti tai palautti** lautakunnan **uudelleen käsiteltäväksi** yhden (**1**) päätöksen.

Kuva 7. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2015 (v. 2014, v.2013, v. 2012) Miehikkälä (n= 5)



Kuva 8. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2015 (v. 2014, v. 2013, v. 2012) Virolahti (n= 7)



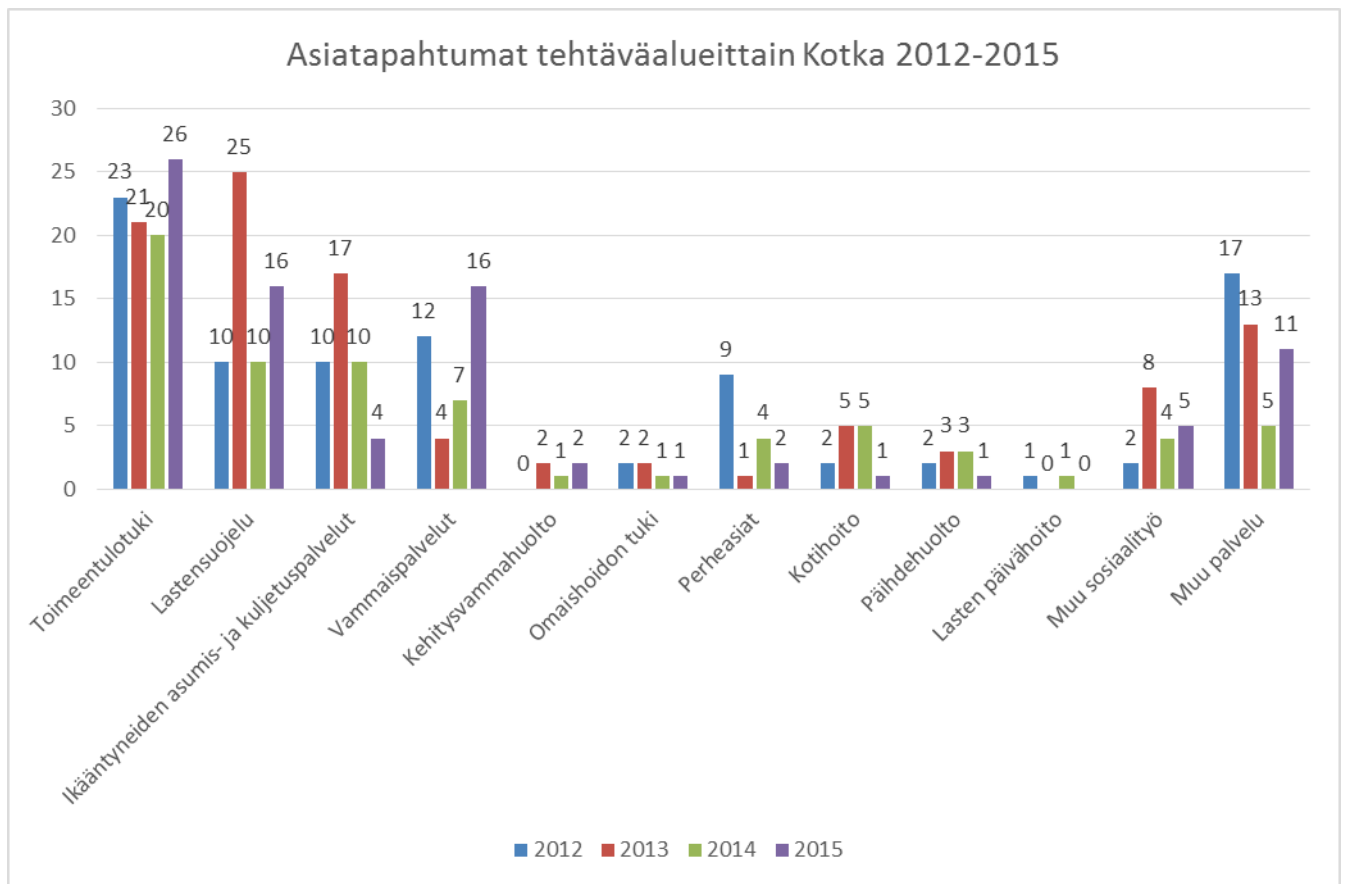
5.3. Kotka

Asiatapahtumia oli v. 2015 yhteensä **85 kpl** (v. 2014/71, v. 2013/101, v. 2012/90, v. 2011/80). Palveluista toimeentulotuki/sosiaalityö, lastensuojelu ja vammaispalvelu olivat selvästi suurimmat asiakkuusryhmät.

42 %:ssa (v. 2014/53, v. 2013/35) tapauksista kysyttiin palveluista, niiden myöntöperusteista ja hakemisesta tai yleisesti asiakkaan oikeuksista. **58 %:**ssa (v.2014/47, v.2013/65) asiatapahtumista asiakas tai hänen edustajansa oli tyytymätön esim. päätökseen, palveluun tai menettelyyn asiassa.

Asiatapahtumien syyt jakautuivat seuraavasti (kpl): Päätökset 29, jonotus- tai käsittelyaika 6, selvitys toimenpidevaihtoehdoista 17, palvelun toteuttaminen 43, kohtelu 4, tietosuoja 6, asiakasmaksut 3, itsemääräämisoikeus 3, yleinen tiedon tarve 5.

Kuva 9. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2015 (v. 2014, v. 2013, v. 2012) Kotka (n=85)



Toimeentulotukiasioissa otettiin yhteyttä **26** kertaa. Määrä ei ole merkittävästi suurempi kuin aiempina vuosina. Se vastaa **31** prosenttia Kotkan kaikista asiakastapauksista.

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajoissa oli viivettä vuoden alkupuoliskolla. Se näkyi varsin vähän yhteydenotoissa sosiaaliamiehen. Jonotus- ja käsittelyajoista tuli palautetta vain neljässä (4) tapauksessa. Aluehallintoviraston 9.6.15 antaman päätöksen mukaan käsittelyajat tuli saattaa ajan tasalle 31.10.15 mennessä. Päätösten viivästyttämisestä tuli tammi-helmikuussa, jolloin käsittelyajoissa oli pahimmat viiveet, kaksi yhteydenottoa. Lisäksi viime vuoden aikana yhdessä yhteydenotossa asiakkaan mukaan henkilökohtaista aikaa toimeentulotukiasianssa ei saanut 7 arkipäivän kuluessa. Toisessa yhteydenotossa valitettiin toimeentulotuen asiakaspuhelimen ruuhkautumisesta. Työjärjestelyjä tarkistettiin ja palkattiin kaksi määräaikaista etuuskäsittelijää ajalle 1.9.15 – 31.12.16. Käsittelyaikojen ylittymisestä ei tullut palautetta loppuvuonna.

Kotkan soveltamisohjetta toimeentulotuesta on päivitetty vuosittain, viimeksi 1.7.2015 alkaen. Tässä yhteydessä on päivitetty toimeentulotukimenona hyväksyttävät asumismenot Kotkan kohtuullista vuokratasoa vastaaviksi. Asiakkailta ei ole tullut juurikaan palautetta siitä, ettei asumismenoja olisi hyväksytty toimeentulotukilaskelmissa kohtuudella.

Yhteydenotot koskivat etupäässä tyytymättömyyttä täydentävän toimeentulotuen päätöksiin tai palvelun toteuttamiseen. Haluttiin myös selvittää päätösten oikeellisuutta tai selvittää etukäteen

mahdollista oikeutta toimeentulotukeen ja sen hakemista. Kaksi asiakasta koki saaneensa huonoa kohtelua.

Vammaispalveluja koskevia asiatapahtumia oli **16 kpl** ja **kehitysvammahuoltoa** koskevia yhteydenottoja **2 kpl**. Asiakastapausten määrä on jonkin verran lisääntynyt viime vuosina. Vammaispalveluasioissa yhteydenotot koskivat etupäässä henkilökohtaista apua, kuljetuspalveluja ja asunnon muutostöitä. Yhteydenoton syynä oli useimmiten tyytymättömyys annettuun palvelupäätökseen tai palvelun tarpeen arviointiin. Yhdessä tapauksessa kohtelu oli asiakkaan kokemuksen mukaan huonoa.

Asiakkaan yhteydenoton perusteella ilmeni, että Kotkassa on linjattu henkilökohtaisen avun ja vaikeavammaisen kuljetuspalvelujen päätökset tehtäväksi määräaikaisina kahdeksi vuodeksi kerrallaan. Vammaispalvelu pyrkii huolehtimaan, että henkilökohtaisessa avussa asiakkaan palvelutarve arvioidaan uudelleen ennen päätöksen umpeutumista. Asiakkaalta saadun palautteen mukaan tämä ei ole aina toiminut. Kuljetuspalvelun saajalle lähetetään uusi hakemus ennen määräajan päättymistä ja he joutuvat näin hakemaan palvelua uudelleen. Etenkin kuljetuspalvelun osalta menettely on hyvin kyseenalainen. Myös henkilökohtaisen avun kohdalla menettely antaa helposti mahdollisuuden vähentää avun määrää uuden päätöksen myötä, vaikka avuntarve ei olisi vähentynyt.

Eduskunnan oikeusasiamies on ottanut kantaa ratkaisussaan 28.10.14, Dno 5061/4/13, päätösten määräaikaaisuuteen. Ratkaisussa mainitaan myös oikeustapaus KHO 29.4.14 T 1447.

”Korkein hallinto-oikeus on ratkaisussaan (KHO 29.4.2014 T 1447) todennut, että hyvän hallinnon mukaisesti kunnan on vammaispalvelulain 8 §:n 2 momentin mukaisia lakisääteisiä tehtäviä hoitaessaan kiinnitettävä erityistä huomiota palvelun jatkuvuuden turvaamiseen. Määräaikaisia päätöksiä tehtäessä palvelu on siten myönnettävä riittävän pitkäksi ajaksi ja uusi päätös on tehtävä riittävän ajoissa ennen edellisen päätöksen voimassaoloajan päättymistä.”

”Kun siis kysymys on sellaisesta palvelusta, jonka tarve on jatkuva, tulisi viranomaisen tehdä palvelua koskevat päätökset siten, että päätös on voimassa toistaiseksi. Viranomaisella saattaa kuitenkin olla peruste tehdä palvelua koskeva päätös myös määräaikaisena. Lapsen päätösasiakirjoista tai muusta selvityksessä ei ilmene mitään seikkoja, joiden perusteella vammaispalvelupäätökset olisi voitu tehdä määräaikaisiksi. Totean vielä, että viranomaisella voi olla hallintolain säännösten puitteissa mahdollisuus muuttaa myös toistaiseksi voimassaolevia päätöksiä, jos esimerkiksi vammaisen henkilön olosuhteissa, terveydentilassa tai toimintakyvyssä tapahtuu olennaisia muutoksia.”

Mikäli palvelun tarve on jatkuva, päätös pitäisi tehdä toistaiseksi voimassa olevana. Mikäli palvelun tarve muuttuu, päätöstä voidaan tarkistaa. Määräaikainen päätös vaatii aina yksilölliset perustelut.

Asiamiehen otettiin yhteyttä myös kaupunginvaltuuston budjettipäätöksellä tehdystä linjauksesta vähentää kehitysvammaisten viikottaisia päivätoimintapäiviä. Katsottiin, että vähentäminen olisi mahdollista, koska Laissa kehitysvammaisten erityishuollosta ei mainita erikseen viikottaisten toimintapäivien lukumäärästä kuten vammaispalvelulaissa. Asiakkaiden omaiset olivat tyytymättömiä erityisesti siihen, että leikkaus kohdistui näin kaikkein heikoimmassa asemassa olevaan asiakasryhmään. Päivätoimintapäivien vähentäminen edellyttää joka tapauksessa palvelun tarpeen ja palvelusuunnitelman tarkistamista yhdessä ja yhteisymmärryksessä asiakkaan ja omaisen kanssa. Päätös toimintapäivien vähentämisestä pitää siis perustua aina yksilölliseen harkintaan palvelun-

tarpeesta ja perustelu on kirjattava päätökseen. Päätöksiin on haettu oikaisua ja niistä on myös valitettu edelleen hallinto-oikeuteen.

Lastensuojeluasioissa yhteydenottoja oli **16 kpl**. Osassa yhteydenottoja asiakkaat halusivat keskustella ja saada neuvoja lastensuojelulain mukaisesta prosessista. Tyytymättömyys kohdistui edelleen enimmäkseen työntekijöiden menettelyyn tai toimintatapaan eikä niinkään lastensuojelupäätöksiin. Neljässä tapauksessa oli kyse henkilötietolain mukaisesta tietopyynnöstä tai asiakirjatietojen korjaamisesta. Kohtelun koettiin olleen huonoa yhdessä tapauksessa.

lääkäiden asumispalveluita (4 kpl), kotihoitoa (1 kpl) ja omaishoitoa (1 kpl) koskevia yhteydenottoja tuli viime vuonna erityisen vähän. Niistään suurin osa oli tiedusteluja palvelun sisältöön, hakemiseen tai asiakasmaksuihin liittyen.

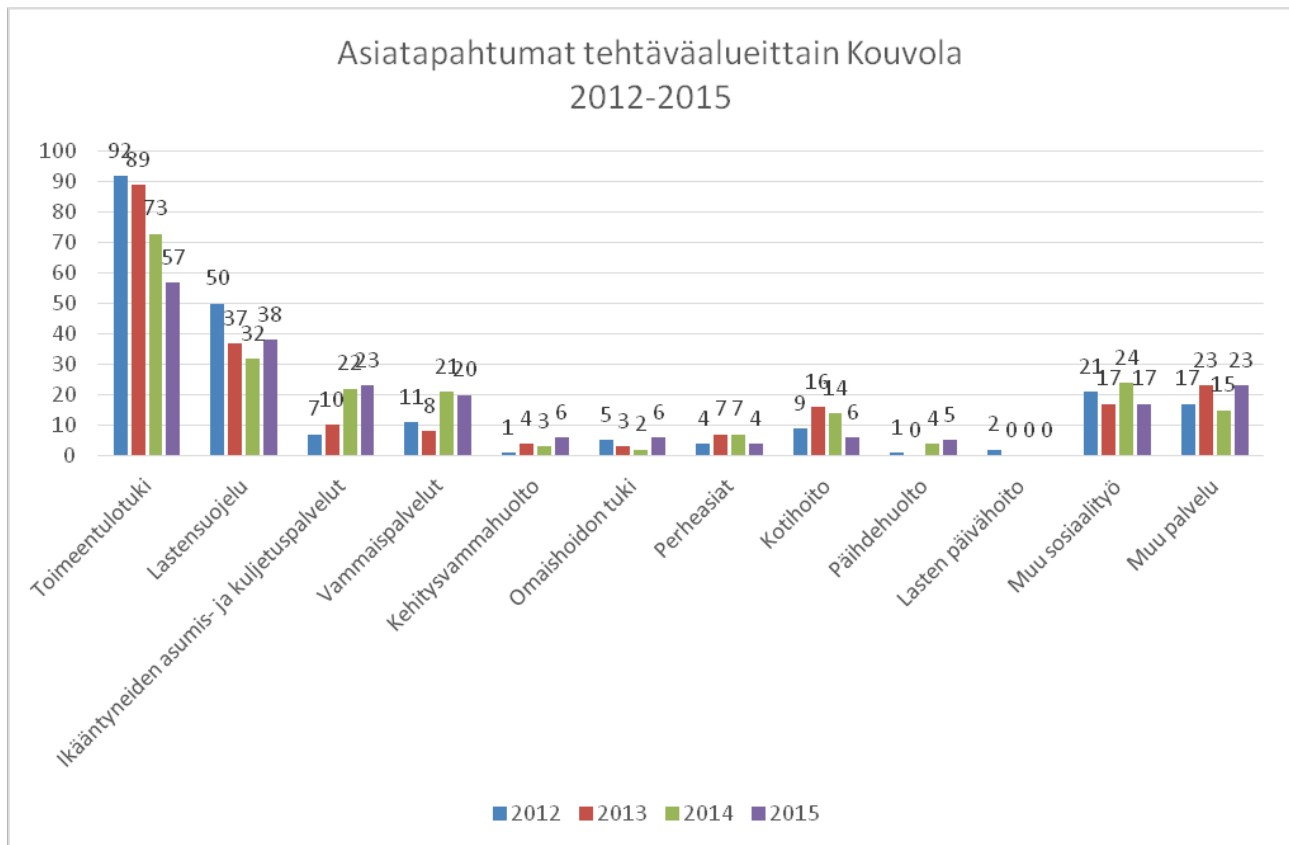
Oikeusturvakeinot: Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia **muistutuksia** tehtiin **2 kpl**. Muistutukset koskivat lastensuojelun sijaishuoltoa ja asiakkaalle omaishoitajan vapaan ajalle järjestettyä hoivaa.

Sosiaali- ja terveyslautakunta käsiteli viime vuonna **65 oikaisuvaatimusta**. Lautakunta ei muuttanut tai palauttanut uudelleen käsiteltäväksi yhtään päätöstä. Päätöksistä valitettiin edelleen hallinto-oikeuteen 3 kertaa. Hallinto-oikeus muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi 2 päätöstä.

5.4. Kouvola

Vuonna 2015 asiatahtumien määrä oli **205 kpl** (v. 2014/217, v. 2013/214, v. 2012/218, v. 2011/200). Yhteydenotoista tasan puolessa ilmaistiin tyytymättömyyttä päätöksiin tai palveluun ja toinen puoli tapauksista oli tiedusteluluonteisia. Asiakkaat kysyivät neuvoa sosiaalihuollon palveluiden myöntöperusteista ja hakemisesta. Asiakkaat halusivat usein varmistaa oikeuksiaan asiakkaana ennen kuin olivat yhteydessä asiassa sosiaalitoimeen.

Kuva 10. Asiatapahtumat tehtävälueittain v. 2015 (v. 2014, v. 2013, v. 2012) Kouvola (n=205)



Toimeentulotukea koskevat yhteydenotot ovat vähentyneet tasaisesti muutaman vuoden ajan. Viime vuonna asiatapahtumia oli **57 kpl**. Se on **28 %** kaikista yhteydenotoista.

Esille nousseet asiat olivat pääosin samoja kuin aiempina vuosina. Varsin usein oli kyse asumiskustannuksista. Asiakkaat olivat tyytymättömiä mm. harkintaan perustuvan, täydentävän tai ehkäisevän tuen, päätöksiin, etenkin kun kyse oli rästivuokrista. Toimeentulotukilaskelmassa hyväksyttävät, kohtuulliset, asumismenot ovat edelleen Kouvolan toimeentulotuesta viimeksi v. 2012 annetun soveltamisohjeen tasolla. Ohjeiden päivitys on ollut vireillä pari vuotta ja alkaakin näyttää siltä, ettei päivitystä ehditä saada ennen ns. Kela-siirtoa ensi vuoden alusta. Hyväksyttävät asumismenot ovat jääneet jälkeen vuokratasosta. Toisaalta asia myönnetään ja asumismenojen huomioimisessa ohjeistetaan käytettäväksi aiempaa enemmän harkintaa. Näyttää kuitenkin siltä, että näitä ohjeen mukaisia asumiskustannuksia käytetään aivan pääsääntöisesti laskelmissa ja harva asiakas osaa kyseenalaistaa asiaa.

Aiempiä vuosia useammin kysyttiin toimeentulotukena myönnettävän hautausavustuksen perusteista. Soveltamisohjeessa mainittua tuen enimmäismäärää sovelletaan sitäkin ohjeellisena. Asiakkaiden yhteydenotoissa on tullut esille, että sosiaalitoimen etukäteinen ohjeistus ei ole aina ollut riittävää tai asiassa on neuvottu jopa eri tavalla, jos asiakas on kysynyt sosiaalitoimesta uudelleen.

Asiakkaiden ohjaus OVI-tiimin kautta suunnitelmalliseen sosiaalityöhön näyttää pääsääntöisesti sujuvan hyvin, samoin toimeentulotuen puhelinneuvonta perustoimeentulotukea koskevissa asioissa. Siitä huolimatta toisinaan tulee puhelinsoittoja, joissa asiakas on epätietoinen, mihin hänen pitäisi olla yhteydessä ja miten toimia ongelmatilanteissa. Asiakkaiden ohjausta voisi edelleen pyr-

kiä selkeyttämään. Asiakkaiden kanssa keskustellessa tulee myös väistämättä mieleen, olisiko asiakkaiden ohjaamista suoraan taloudellisen tuen yksiköstä suunnitelmallisen sosiaalityön asiakkuuteen tehostettava?

Toimeentulotukihakemuksen käsittelyajan- tai henkilökohtaisen asioinnin viivästyminen koski yhteensä 8 yhteydenottoa. Kaksi asiakasta koki saaneensa huonoa kohtelua.

Lastensuojelua koskevia asiatapahtumia oli **38 kpl**. Kolmannes yhteydenotoista oli tiedusteluja, joissa haluttiin selvittää esim. lastensuojeluprosessia tai lasten ja vanhempien oikeuksia lastensuojeluasiassa. Loput kaksi kolmasosaa olivat jossakin suhteessa tyytymättömiä lastensuojeluasian hoitoon. Lastensuojeluasioissa toistuu vuodesta toiseen, että asiakkaat kritisoivat etenkin palvelun toteuttamista ja vain harvemmin päätöksiä. Huostaan otettujen lasten vanhemmat peräivät toistuvasti aktiivisempaa työskentelyä. Yhteyden saaminen sekä sijaishuollon- että avohuollon työntekijöihin on vaikeaa. Palautteen mukaan soittopyyntöihin ei saa aina vastausta.

Lastensuojelussa työntekijöiden vaihtuvuus on ollut melko tiheää. Vanhemmat kokevat, että se hidastaa etenkin huostaanotoissa prosessia entisestään, kun uusi työntekijä joutuu aina paneutumaan asiaan aivan alusta. Toiveena on kuitenkin mahdollisuus purkaa huostaanotto mahdollisimman pian. Kääntöpuolena taas toiset vanhemmat haluavat vaihtaa työntekijää, koska ovat tyytymättömiä tapaan hoitaa asiaa.

Huonoa kohtelua koki saaneensa neljä asiakasta. Yhteydenotto liittyi henkilötietolain mukaisiin tietopyyntöihin vain kolmessa tapauksessa.

Vammaispalveluja koskevia asiatapahtumia oli **20 kpl** ja **kehitysvammahuoltoa** koskevia tapauksia **6 kpl**. Yhteydenotot painottuivat henkilökohtaiseen apuun ja vaikeavammaisen kuljetuspalveluihin liittyviin tilanteisiin.

Palvelutarpeen arvioinneissa ja palvelusuunnitelmien laatimisessa koettiin eniten tyytymättömyyttä. Asiakkaan omaa näkemystä ja mielipidettä ei saadun palautteen mukaan aina kuultu ja huomioitu riittävästi. Huonoa kohtelua koettiin kolmessa tapauksessa.

Kuljetuspalveluja koskevissa yhteydenotoissa nousi esiin ns. vakiotaksin käyttöoikeus. Asiakkaalle voidaan myöntää oikeus käyttää tuttua vakiotaksia, jos kuljettajan vaihtuminen hankaloittaa olennaisesti mahdollisuutta käyttää kuljetuspalvelua ja vakiotaksin käyttö on asiakkaan vamman tai sairauden vuoksi perusteltua. Koetaan, että linjaus vakiotaksin käyttöoikeudesta on liian tiukka, ja matkoja jää tästä syystä käyttämättä. Asiakkaiden mielestä on väärin, että heillä saattaa olla Kelan myöntämä oikeus vakiotaksin käyttöön terveydenhuollon matkoissa, mutta kunta ei ole myöntänyt vastaavaa oikeutta sote-kortilla tehtäviin matkoihin. Linjaus näyttää olevan melko tiukka myös tähänastisessa vakiotaksioikeutta koskevassa oikeuskäytännössä.

lääkäiden asumispalveluja koskevia asiatapahtumia oli **21 kpl** ja SHL:n mukaisia **liikkumista tukevia palveluja** koskevia tapauksia **2 kpl**. lääkäreiden **omaishoitoa** koskevia yhteydenottoja oli **6 kpl**, samoin **kotihoitoa** koskevia tapauksia **6 kpl**.

lääkäiden palveluasumista koskevissa yhteydenotoissa oli pääsääntöisesti kyse asiakkaan omaisten tyytymättömyydestä vanhuksen saamaan hoivaan tai hoitoon tehostetussa palveluasumisessa.

Kyse oli enimmäkseen kaupungin omista yksiköistä ja vain muutamassa tapauksessa ostopalveluyksiköistä. Asiamies neuvoi omaisia useassa tapauksessa muistutuksen laatimisessa tyytymättömyyttä aiheuttaneesta tilanteesta. Muistutuksia jätettiin toista kymmentä. Läheskään kaikissa tapauksissa ei ole ollut yhteydenottoa sosiaaliamieheen. Vastauksista näkee, että tyytymättömyyttä herättäneisiin asioihin on paneuduttu ja vastattu asianmukaisesti.

Oikeusturvakeinot: Viime vuonna jätettiin yhteensä **84** sosiaalihuollon asiakaslain mukaista **muistutusta**. Niistä ylivoimaisesti suurin määrä, 66 kpl, koski lastensuojeluasioita. Määrän nostaa näin korkeaksi se, että muistutuksista suurin osa oli saman henkilön ja samasta aiheesta laatimia. lääkäreiden palveluja koskevia muistutuksia oli 13 kpl, aikuisväestön palveluja koskevia muistutuksia 4 kpl ja muita palveluja koskevia muistutuksia 1 kpl.

V. 2015 lautakunnat käsittelivät yhteensä **97** sosiaalihuollon palveluja koskevaa **oikaisuvaatimusta**, jotka jakaantuivat lautakunnittain: lasten ja nuorten lautakunta 8, aikuisväestön lautakunta 58 ja ikäihmisten lautakunta 31. Ikäihmisten lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi 2 päätöstä.

Hallinto-oikeuteen tehtiin yhteensä **26 valitusta**, joista oli suurin osa (17) lastensuojeluasioita. Aikuisväestön lautakunnan päätöksistä valituksia tehtiin 8 ja ikäihmisten lautakunnan päätöksistä 1. Hallinto-oikeus muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi v. 2015 yhteensä 3 päätöstä (aikuisväestön lautakunta 2, ikäihmisten lautakunta 1).

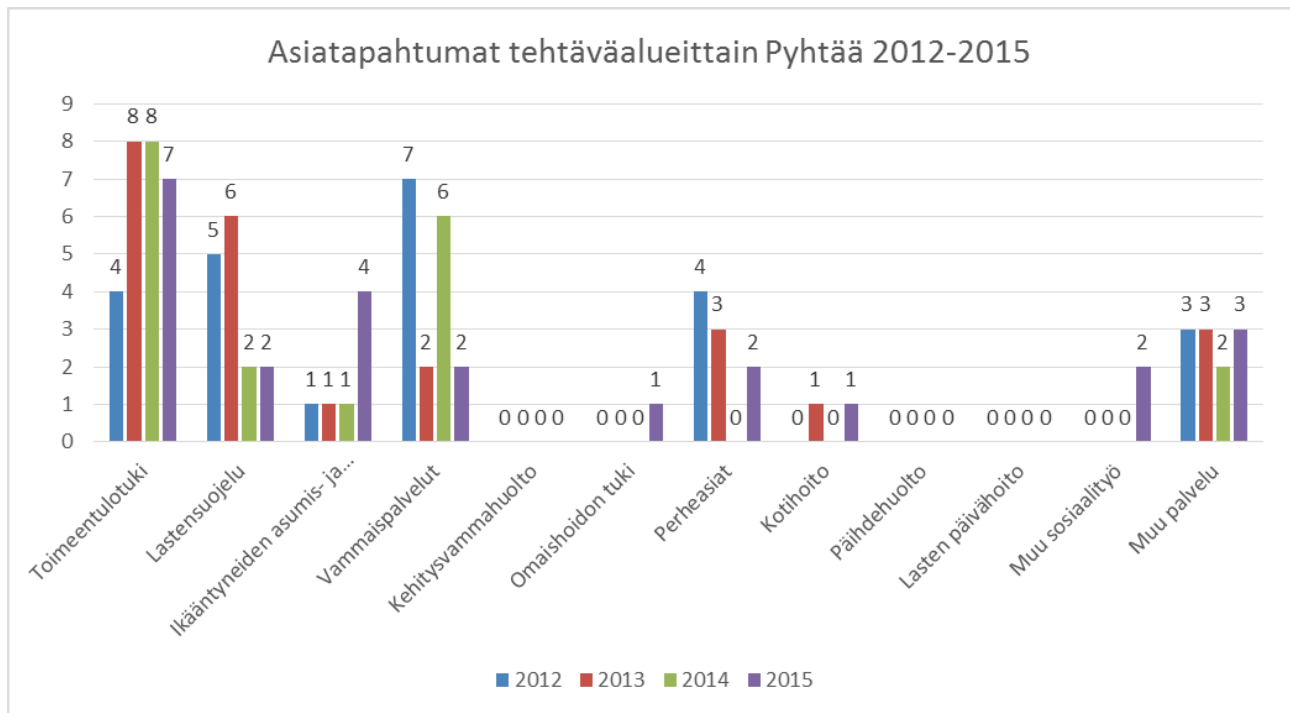
5.5. Pyhtää

V. 2015 oli asiatapahtumia yhteensä **24 kpl** (v. 2014/19, v.2013/24, v. 2012/24, v. 2011/36). Yhteydenotot koskivat toimeentulotukea (7), iäkkäiden asumispalveluja (4), vammaispalveluja (2), lastensuojelua (2), perheoikeudellisia asioita (2), omaishoitoa (1), kotihoitoa (1), muuta sosiaalityötä (2) ja muita palveluja(3).

Tapauksista oli tiedusteluluonteisia 9 kpl. 14 tapauksessa asiakas tai hänen edustajansa oli tyytymättömän päätökseen tai palvelun toteuttamiseen. Yhdessä yhteydenotossa asiakas halusi ilmaista tyytyväisyytensä saamaansa päätökseen ja palveluun vammaispalvelusta.

Pyhtään kunta ulkoisti sosiaali- ja terveystalonsa 1.1.2015 lukien Attendon Kuntaturvalle. Päätöksenteko on julkisen vallan käyttöä, joten sitä ei ole mahdollista ulkoistaa yksityiselle palveluntuottajalle. Mm. toimeentulotuki ja vammaispalvelu säilytettiin kokonaan kunnan oman toimintana.

Kuva 11. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2015 (v. 2014, v. 2013, v. 2012) Pyhtää (n=24)



Erityisesti lastensuojeluasioissa yhteydenotot ovat vähentyneet viime vuosina. Iäkkäiden asumispalveluissa uutena ilmiönä nousi esiin pitkään jatkunut sijoitus kotikunnan ulkopuolelle, vaikka asiakas ja omaiset ilmaisivat useaan otteeseen asiakkaan tahdon siirtyä palveluasumiseen Pyhtäälle. Attendon raportista vuodelle 2015 ilmenee, että vanhusten palveluasumisessa oli 72 asukasta, joista 10 oli sijoitettuna kotikunnan ulkopuolelle.

Oikeusturvakeinot: Vuoden 2015 aikana jätettiin **1** sosiaalihuollon asiakaslain mukainen **muistutus**, joka koski iäkkäiden henkilöiden palveluja.

Sosiaali- ja terveystalokunta käsitteli **5 oikaisuvaatimusta**, joista mitään ei muutettu tai palautettu uudelleen käsiteltäväksi. Lautakunnan päätöksistä ei valitettu edelleen hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeus ei myöskään muuttanut tai palauttanut yhtään päätöstä vuoden 2015 aikana.

6. OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMINEN

6.1. Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset

Viime vuoden alusta lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) tulleen muutoksen mukaan aluehallintovirasto voi siirtää sille tehdyn kantelun käsiteltäväksi kuntaan muistutuksena. Muistutusten määrän ennakoitiin näin lisääntyvän. Etelä-Suomen aluehallintoviraston kantelutilaston mukaan viime vuonna toiminta-alueen kuntiin siirrettiin kuusi (6) kantelua. Toistaiseksi lakimuutos ei ole vaikuttanut merkittävästi muistutusten määrään.

Taulukko 10. Muistutukset v. 2015 (v. 2014, v. 2013, v. 2012)

Hamina	Kotka	Kouvola	Pyhtää	Kaakon kaksikko	Yhteensä
5 (2, 0, 0, 0)	2 (7, 3, 3, 3)	84 (39, 66, 104, 14)	1 (0, 1, 3, 7)	0 (0, 1, 3, 1)	92 (48, 71, 113, 25)

Taulukko 11. Oikaisuvaatimukset ja valitukset v. 2015 (v. 2014, v. 2013, v. 2012, v. 2011)

	Kaikki oikaisuvaatimukset	Lautakunta muutti/palautti	Valitukset hallinto-oikeuteen	HaO muutti/palautti
Hamina	10 (18, 23, 12, 9)	1 (1, 2, 5, 0)	1 (2, 4, 2, 2)	2 (0, 1, 2, 3)
Kotka	65 (34, 39, 43, 46)	0 (1, 2, 3, 1)	3 (9, 5, 10, 7)	2 (1, 1, 3, 1)
Kouvola	97 (100, 79, 73, 100)	2 (0, 1, 1, 7)	26 (22, 63, 12, 20)	3 (0, 1, 3, 8)
Pyhtää	5 (3, 4, 8, 11)	0 (0, 0, 1, 0)	0 (2, 2, 4, 11)	0 (0, 1, 0, 1)
Kaakon kaksikko	7 (13, 4, 8, 5)	0 (0, 1, 0, 0)	2 (10, 1, 2, 2)	1 (0, 0, 0, 0)

Itä-Suomen hallinto-oikeudesta oli saatavilla varsin niukasti tietoa valituksista. Esim. palvelukoh-
taisia tietoja ratkaisuksista ei ollut mahdollista saada. Alla oleva taulukko kertoo vuoden lopussa vi-
reillä olevat valitusten sekä vuoden aikana ratkaistujen valitusten lukumäärät kunnittain.

Taulukko 12. V.2015 lopussa Itä-Suomen hallinto-oikeudessa vireillä olleet ja v. 2015 aikana ratkaistut valitukset toiminta-alueen kunnissa

	Hamina	Kotka	Kouvola	Pyhtää	Kaakon kaksikko	Yhteensä
Vireillä	2	10	10	1	1	25
Ratkaistu	2	6	25	0	2	32

LÄHTEITÄ:

Suomen asukasluvut kuukausittain – kunnittain 31.1.2016, Väestörekisterikeskus

Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas, luonnos 18.6.2015, STM

Attendon raportti vuodelta 2015, Pyhtään sosiaali- ja terveyslautakunta 23.2.2016 §14

KYSELY SOSIAALIASIAMIEHEN VUODEN 2015 SELVITYSTÄ VARTEN

Muistutukset v. 2015

1. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta tehtiin vuoden 2015 aikana koskien
 - a) Lastensuojelua ja lapsiperheiden palveluja _____ kpl
 - b) Aikuisväestön palveluja _____ kpl
 - c) Iäkkäiden palveluja _____ kpl
 - d) Vammaispalveluja _____ kpl
 - e) Muita palveluja, mitä _____ kpl

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

Muutoksenhaku v. 2015

1. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää oikaisuvaatimusta lautakunta/jaosto käsitteli vuonna 2015? _____ kpl
2. Kuinka monta päätöstä lautakunta/jaosto muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi? _____ kpl
3. Kuinka monta sosiaalipalveluja koskevaa valitusta tehtiin vuoden 2015 aikana hallinto-oikeuteen? _____ kpl
4. Kuinka monta päätöstä hallinto-oikeus on muuttanut tai palauttanut lautakunnan/jaoston uudelleen käsiteltäväksi v. 2015? _____ kpl

UUDEN SOSIAALIHUOLTOLAIN SOVELTAMINEN

1. Millä tavoin lapsiperheiden kotipalvelu järjestetään kunnassanne/alueellanne?
 - 1) Kunnan oman toimintana _____
 - 2) Ostopalveluna _____
 - 3) Palvelusetelillä _____
2. Minkä verran lapsiperheiden kotipalveluun varattiin määrärahaa vuonna 2015 _____
käytettiin määrärahaa vuonna 2015 _____
on varattu määrärahaa vuonna 2016 _____
3. Mitä on tehty **SHL 41 §:n mukaisen monialaisen yhteistyön** edistämiseksi kunnassanne/alueellanne?
 - 1) Koulutus henkilökunnalle
 - 2) Koulutus/tiedotus yhteistyötahoille
 - 3) Internetistä löytyvä ohjeistus yhteistyötahoille
 - 4) Yhteydenottolomake SHL 35 §:n mukaisen tuen tarpeen arvioimiseen
 - 5) Muulla tavoin, miten? _____

Seuraaviin kysymyksiin (4 – 6) pyydetään ilmoittamaan mitä sektoria/sectoreita koskien vastaukset annetaan (esim. aikuissosiaalityö, vammaispalvelut, lastensuojelu). Vastauksia voi siis mielellään olla useampia näiden kysymysten osalta.

4. Miten asiakkaan suostumusta monialaiseen yhteistyöhön selvitetään?
 - 1) Suullisesti

- 2) Suullisesti ja kirjaten asiakastietoihin
3) Kirjallisesti erillisellä lomakkeella
4) Muulla tavoin, miten? _____
5. Miten monialainen yhteistyö sosiaalihuollon viranomaisten sekä muiden viranomaisten kanssa mielestänne toimii?
Asteikolla 1 (huonosti) – 5 (erinomaisesti)

Kunnan omien sosiaalipalvelujen kesken _____
Opetustoimen kanssa _____
Perusterveydenhuollon kanssa _____
Erikoissairaanhoidon kanssa _____
Lasten psykiatrian kanssa _____
Aikuispsykiatrian kanssa _____
TE-toimiston kanssa _____
KELA:n kanssa _____
Poliisin kanssa _____
Sosiaalipäivystyksen kanssa _____
Joku muu, mikä? _____

6. SHL:n muutoksen myötä tuli tarpeelliseksi tunnistaa erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat. Miten asiakasryhmän tunnistaminen ja huomioiminen on mielestäsi lähtenyt käyntiin toimialallasi?
Asteikolla 1) erittäin hyvin 2) melko huonosti 3) ei hyvin, eikä huonosti 4) melko hyvin 5) erittäin hyvin

Alaikäisten asiakkaiden osalta _____
Työikäisten asiakkaiden osalta _____
Ikääntyneiden asiakkaiden osalta _____

7. Jos ajatellaan asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon, miten uudistus on muuttanut tilannetta? Mikä on paremmin ja mitä pitää vielä kehittää?

Pyydän palauttamaan vastaukset sähköpostitse tai postitse **15.2.2016** mennessä.

Vastauksista kiittäen!

Sosiaaliasiamies Sirkku Bilaletdin
Socom
Salpausselänkatu 40 A, 45100 KOUVOLA
p. 040 728 7313
sirkku.bilaletdin@socom.fi

