



SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
KUNNANHALLITUKSILLE VUODELTA 2017
Hamina, Kaakon kaksikko, Kotka, Kouvola, Pyhtää

Sirkku Bilaletdin

28.3.2018



Kunnanhallituksille

Kymenlaakson vapaaehtoisen sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän on tarkoitus käynnistää ensi vuoden alusta. Tulevan kuntayhtymän perussopimus on käsiteltävänä kuntien valtuustoissa huhtikuussa. Lopulliset päätökset puuttuvat, mutta kehityskulku kohti Kymenlaakson kuntien yhteistä sote-tulevaisuutta näyttää etenevän, joskaan ei aivan ongelmitta. Myös valtakunnan tasolla ratkaisevat päätökset maakunta- ja sote-uudistuksesta uupuvat edelleen.

Sosiaalihuollon asiakkaille sote-kuntayhtymä tarkoittaisi mm. palvelujen myöntämiskäytäntöjen ja toimintatapojen yhtenäistämistä. Asiakkailta saatu palaute kertoo eroista kuntien välillä niin palvelukulttuurissa kuin resursoinnissa sosiaalihuollon palveluihin. Sosiaaliamiehen näkökulmasta kuntayhtymä edistäisi ennen muuta toiminta-alueen asiakkaiden yhdenvertaisten palvelujen toteutumista sosiaalihuollossa. Muutos tarjoaa aina myös hedelmällisen maaperän palvelujen ja menetelmien kehittämislle.

Tässä vuosiselvityksessä on luovuttu jo tulevia rakenteita ennakoiden erillisistä kuntakohtaisista tekstiosioista. Tilastot yhteydenotoista esitetään edelleen myös kuntakohtaisesti. Yhteydenotot painottuvat edelleen vahvasti lastensuojeluun, vammaispalveluihin, iäkkäiden palveluihin sekä toimeentulotukeen. Perustoimeentulotuen Kela-siirron ongelmatilanteet aiheuttivat monenlaisia yhteydenottoja etenkin viime vuoden ensimmäisellä puoliskolla. Usein kyse oli myös alun epäselvästä työnjaosta Kelan perustoimeentulotuen ja kuntien myöntämän täydentävän- ja ehkäisevän tuen kesken.

Kotkassa 28.3.2018

Sirkku Bilaletdin

sosiaaliamies



Sisällysluettelo

1.	SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA.....	4
2.	TILASTOTIETOA ASIATAPAHTUMISTA V. 2017.....	4
2.1.	Asiatapahtumat tehtäväalueittain ja kunnittain	4
2.2.	Yhteydenottaja ja yhteydenoton luonne	11
2.3.	Asiatapahtuman syyt ja toimenpiteet.....	12
3.	TEHTÄVÄKOHTAISTA TARKASTELUA	14
3.1.	Toimeentulotuki	14
3.2.	Lastensuojelu.....	16
3.3.	Vammaispalvelut	19
3.4.	lääkäiden palvelut.....	20
4.	OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMINEN.....	23
4.3.	Muistutukset, kantelut, oikaisuvaatimukset ja valitukset.....	23
Liite 1	25

1. SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

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

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

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on (SHAL):

1. Neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta lain 23 §:n mukaisen muistutuksen tekemisessä
3. Tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
4. Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle.

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom (www.socom.fi) tuottaa sosiaaliasiamiehen palvelut Kymenlaakson kunnille, Hamina, Kotka, Kouvola, Pyhtää, Virolahti ja Miehikkälä. Tehtävää hoitaa päätoiminen sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehen toimisto sijaitsee Socomin Kotkan toimitiloissa, os. Pajatie 69, Karhulan teollisuuspuisto, 48600 Kotka. Asiamiehellä on puhelinajat. Asiakastapaamiset tapahtuvat ajanvarauksella. Asiamies tapaa asiakkaita myös heidän kotikunnissaan kunkin kunnan kanssa sovitussa tiloissa tai voi tehdä tarvittaessa kotikäyntejä. Kouvolaassa asiamies voi tavata asiakkaita Socomin toimitiloissa, os. Salpausselänkatu 40 A.

2. TILASTOTIETOA ASIATAPAHTUMISTA V. 2017

2.1. Asiatapahtumat tehtäväalueittain ja kunnittain

Asiakasyhteydenotot tilastoidaan **asiatapahtumina**, jotka sisältävät kaikki saman asiakokonaisuuteen liittyvät toimenpiteet. Niitä voivat olla mm. puhelut, tapaamiset, selvittelyt tai neuvottelut ja palaverit asiakkaan ja sosiaaliviranomaisten kanssa. Tilastoinnissa on käytetty Webropol -kyselyohjelmaa.

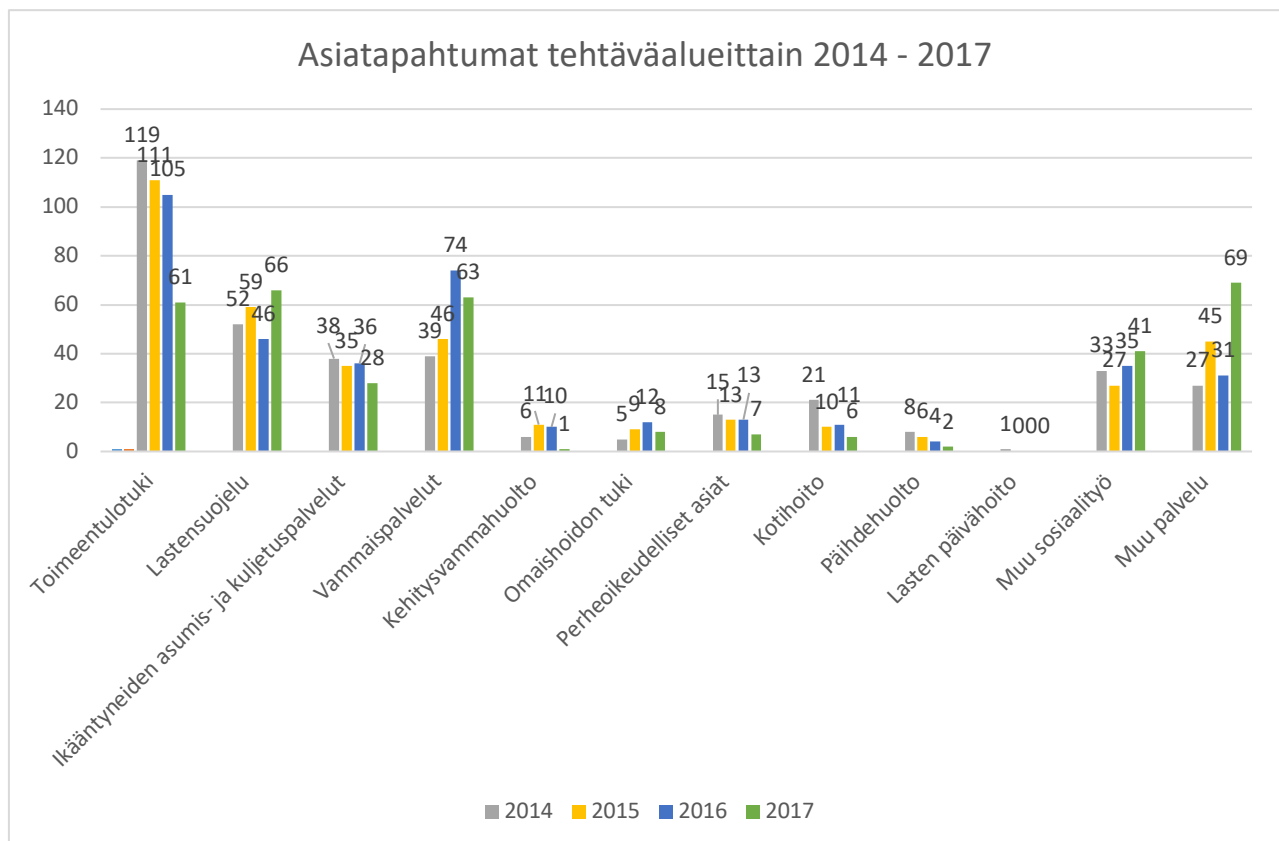
Asiatapahtumia oli vuonna 2017 yhteensä **352 kpl** (v. 2016/377 kpl, v. 2015/372 kpl, v. 2014/364 kpl). Määrä oli jonkin verran pienempi kuin aiempina vuosina. Se näyttää enimmäkseen johtuvan perustoimeentulotuen siirtymisestä Kelan hoidettavaksi 1.1.2017 lukien.

Alla olevassa kuvassa näkyvät sektorikohtaiset asiatapahtumien määrät viimeisen neljän vuoden ajalta. **Toimeentulotukiasioissa** yhteydenotot ovat vähentyneet reilusti (61 kpl). Tätä selittää se, että Toimeentulotuki -luokkaan on tilastoitu vain täydentävää- tai ehkäisevää toimeentulotukea koskevat asiat 1.1.2017 lukien. Perustoimeentulotukea koskevat yhteydenotot on tilastoitu muina palveluina (32 kpl).

Lastensuojelua koskevia yhteydenottoja oli hiukan enemmän kuin kolmena aiempina vuonna (66 kpl). Pidemmän aikavälin tilastossa näkyy selvästi lastensuojelua koskevien asiakastapausten lisääntyminen. Vuosina 2006 - 2010 lastensuojeluasioiden määrä vaihteli välillä 21-35 kpl/v. Vuosina 2011 - 2017 vaihteluväli oli 46 - 72 kpl/v.

Vammaispalveluita koskevia asiatapahtumia oli viime vuonna jonkin verran vähemmän (63 kpl) kuin edellisenä vuonna (74 kpl). Tapausten määrä on lisääntynyt huomattavasti kahtena viime vuotena. Vuosina 2006 - 2015 yhteydenottojen määrät ovat vaihdelleet välillä 24 - 49 kpl/v, keskiarvon ollessa 30 tapausta/v.

Kuva 1. Asiatapahtumat tehtäväalueittain 2014 - 2017



Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskevien asioiden osuus kaikista asiatapahtumista oli **17,3 %** ja **perustoimeentulotukea** koskevien yhteydenottojen osuus **9,1 %**. Yhteensä

toimeentulotukiasioiden osuus oli **26,4 %** (v. 2016/27,9 %, v. 2015/29,7 %, v. 2014/32,7 %, v. 2013/33,4 %, v. 2012/34,9 %, v. 2010/43,6%). Vuoden 2017 alusta toteutuneesta perustoimeentulotuen Kela-siirrosta huolimatta toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen määrä on edelleen laskenut suhteessa kaikkiin tapauksiin ja myös lukumääräisesti.

Lastensuojelua koskevia asioita kaikista asiatapahtumista oli **18,8 %** (v. 2016/12,2 %, v. 2015/15,9 %, v. 2014/14,3 %, v. 2013/18,8 %).

Vammaispalvelua koskevia tapauksia oli **17,9 %** (v. 2016/19,6 %, v. 2015/12,4 %, v. 2014/10,4 %, v. 2013/6,3 %). **Kehitysvammahuoltoa** koskevia tapauksia on vuodesta toiseen tullut asiamiehelle vain muutamia. V. 2017 tuli poikkeuksellisesti ainoastaan yksi tapaus, jonka prosenttiosuus on marginaalinen **0,3 %** (v. 2016/2,7 %)

Kun **iäkkäiden henkilöiden palveluihin** katsotaan sisältyvän **asumis- ja liikkumista tukevat palvelut, kotihoito** ja iäkkäiden henkilöiden **omaihoidon tuki**, näiden määrä on yhteensä **11,4 %** (v. 2016/15,6 %, v. 2015/14,5 %, v. 2014/17,6 %) kaikista tapauksista. Kaikilla kolmella sektorilla yhteydenottoja oli edellisvuotista vähemmän.

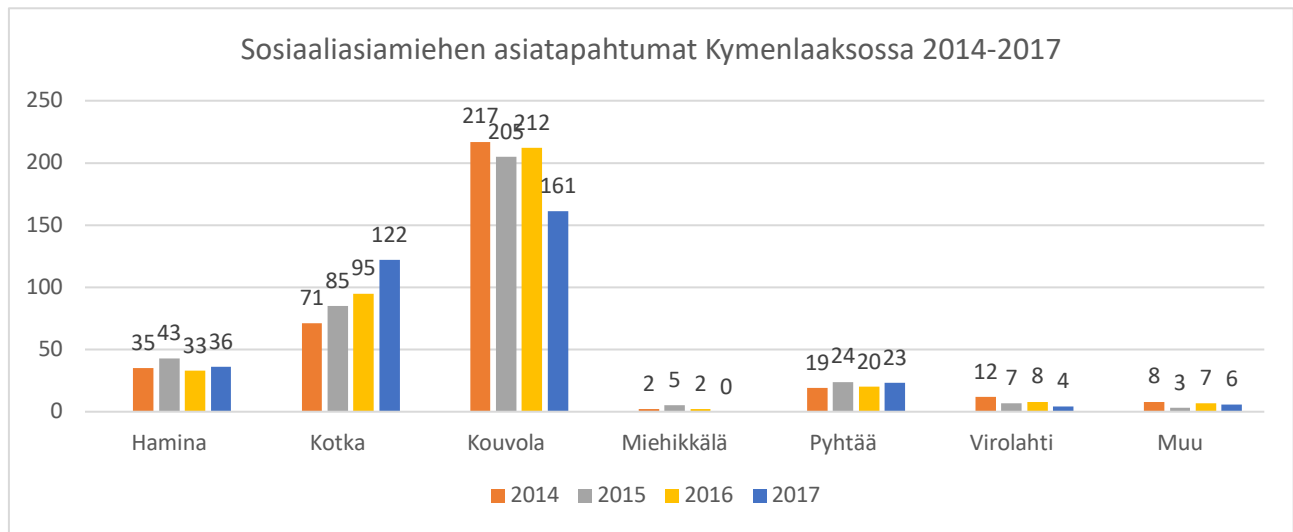
Perheoikeudellisia palveluja ovat lapsen huolto-, tapaamis- ja elatusasiat, isyyden selvittämiseen liittyvät asiat sekä perheneuvolatoiminta. Näiden osuus oli v. 2017 vain **2,0 %** yhteydenotoista (v. 2016/3,4 %, v. 2015/3,5 %, v. 2014/4,1 %, v. 2013/2,9 %).

Muu sosiaalityö -luokka sisältää mm. asuntoasiat, välitystiliasiakkuudet, gerontologisen sosiaalityön, mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut, lakiin maahanmuuttajien kotoutumisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanottamisesta liittyvät asiat sekä sosiaalisen luototuksen. Näiden osuus oli **11,6 %** (v. 2016/9,3 %, v. 2015/7,3 %, v. 2014/9,7 %, v. 2013/8,9 %).

Muut palvelut -luokkaan on tilastoitu mm. Kelan etuuksia, eläkkeitä, työvoimahallintoa, ulosottoa, velkaneuvontaa, edunvalvontaa tai sosiaaliturvan yhteensovittamista koskevat asiat. Yhteydenotto tilastoidaan vain siinä tapauksessa, että asiakasta neuvotaan asiassaan sen lisäksi, että ohjataan mahdollisesti eteenpäin. Viime vuonna tähän kategoriaan tilastoitiin myös Kelan hoitamaa perustoimeentulotukea koskevat asiat, minkä vuoksi asiatapahtumien määrä nousi reilusti. Mikäli perustoimeentulotukiasioita ei lasketa mukaan, tähän luokkaan kuuluvien tapausten määrä on **10,5 %** yhteydenotoista.

Alla olevassa kuvassa esitetään asiatapahtumien lukumäärät kunnittain viimeisten neljän vuoden ajalta. Kouvolassa asiatapahtumien määrä väheni huomattavasti aiempiin vuosiin verrattuna. Kotkassa taas asiatapahtumien määrä on noussut joka vuosi viimeisen kolmen vuoden aikana.

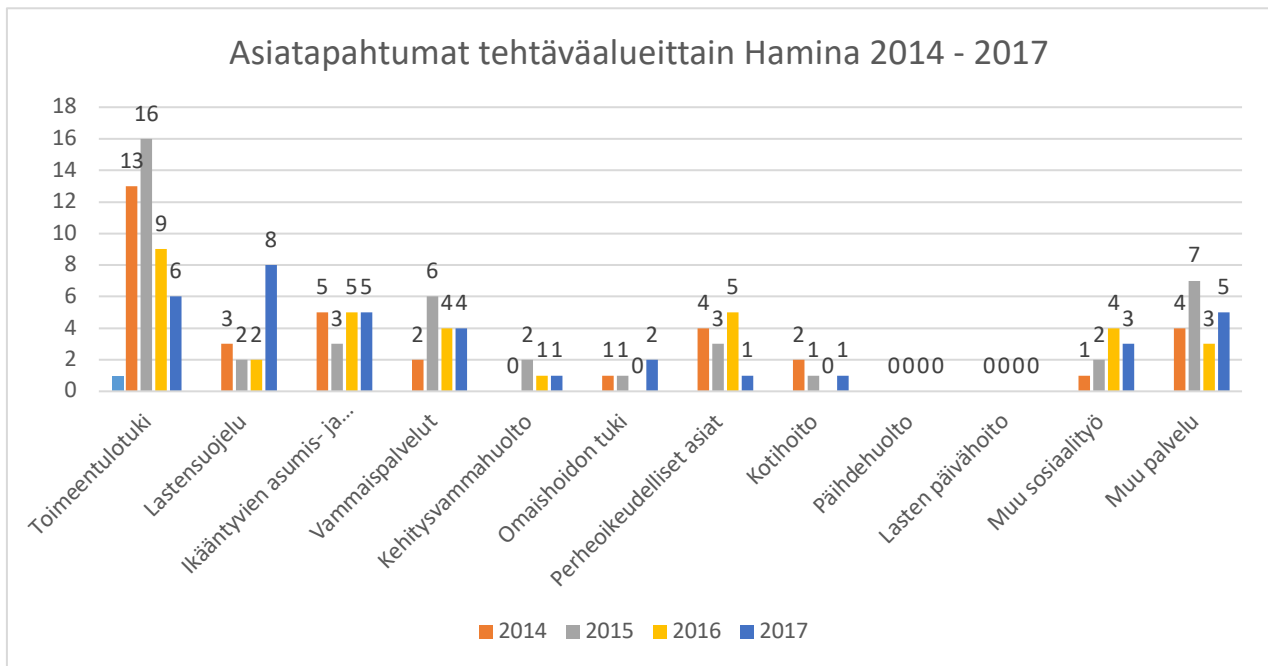
Kuva 2. Asiatapahtumat kunnittain 2014 - 2017



Taulukko 1. Asiatapahtumat kunnittain ja tehtäväalueittain v. 2017

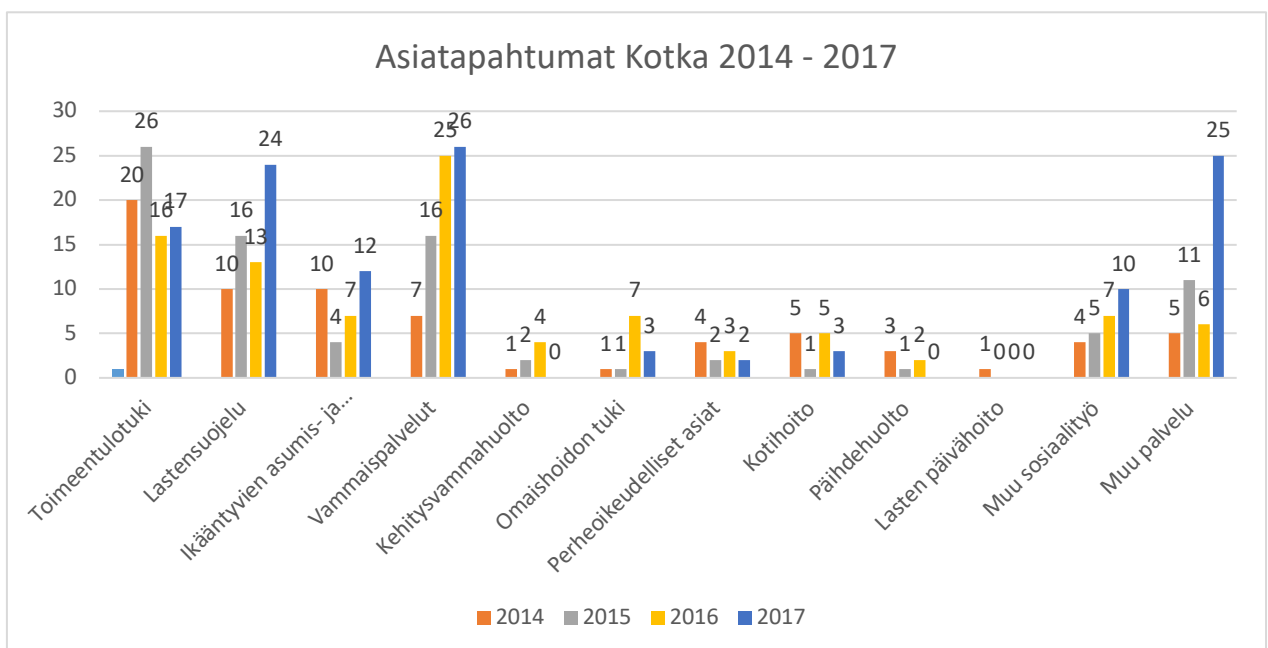
	Hamina	Kotka	Kouvola	Pyhtää	Miehikkälä	Virolahti	Muu	Yht
Toimeentulotuki	6	17	33	4	0	1	0	61
Lastensuojelu	8	25	25	5	0	0	3	66
lääkäiden asumis- ja liikkumista tukevat palvelut	5	10	9	3	0	1	0	28
Kotihoito	1	3	2	0	0	0	0	6
Omaishoidon tuki	2	3	2	1	0	0	0	8
Vammaispalvelut	4	26	28	4	0	0	1	63
Kehitysvammahuolto	1	0	0	0	0	0	0	1
Perheoikeudelliset palvelut	1	2	1	2	0	1	0	7
Päihdehuolto	0	0	2	0	0	0	0	2
Lasten päivähoito	0	0	0	0	0	0	0	0
Muu sosiaalityö	3	11	25	1	0	1	0	41
Muu palvelu	5	25	34	3	0	0	2	69
Yht.	36	122	161	23	0	4	6	352

Kuva 3. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2017 (v. 2016, v. 2015, v. 2014) Hamina (n= 36)



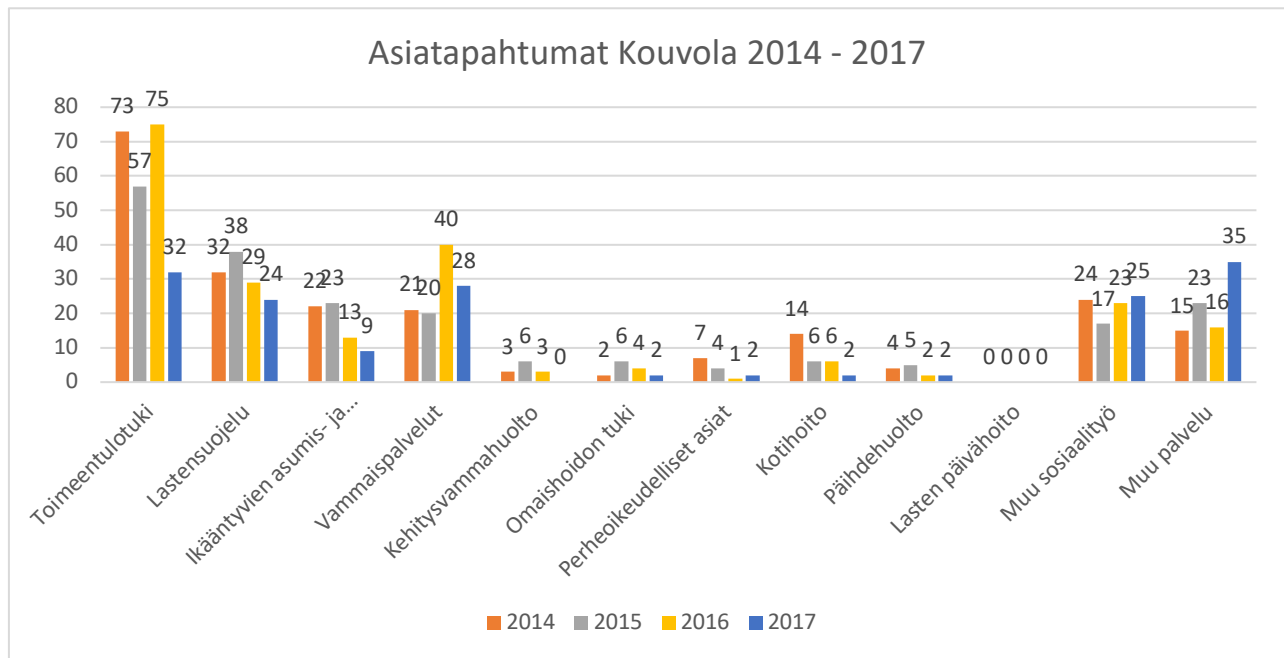
Haminassa asiatapahtumia oli **36 kpl** (v. 2016/33, v. 2015/35, v. 2014/35, v. 2013/26). Tapausten yhteismäärä on pysynyt samalla tasolla kuvassa esitettyjen neljän viimeisen vuoden aikana. Asiatapahtumat jakautuvat melko tasaisesti palveluiden kesken. Toimeentulotukiasioita on ollut aiempaa vähemmän. Muut palvelut luokkaan ei ole kirjattu yhtään perustoimeentulotukiasiaa.

Kuva 4. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2017 (v. 2016, v. 2015, v. 2014) Kotka (n=122)



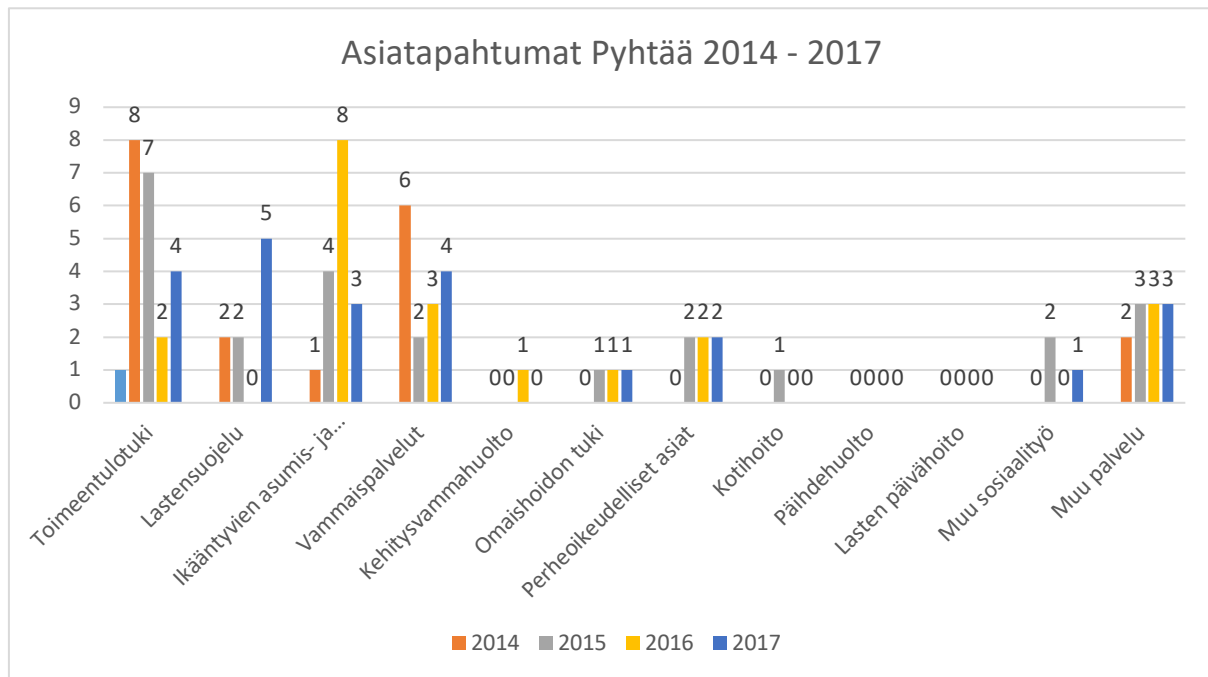
V. 2017 Kotkassa oli **122** asiatapahtumaa, joka on eniten neljän vuoden tarkastelujaksolla. Toimeentulotuen yhteydenottojen määrä lisääntyi, kun otetaan huomioon Muu palvelu -luokkaan tilastoidut perustoimeentulotukiasiat, joita oli 13 kpl. Täydentävän ja ehkäisevän tuen asioita oli 17 kpl. Lastensuojeluasioissa oli nousua aiempiin kolmeen vuoteen nähden. Vammaispalveluissa asiatapahtumia on ollut parin viimeisen vuoden aikana aiempaa enemmän.

Kuva 5. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2017 (v. 2016, v. 2015, v. 2014) Kouvola (n=161)



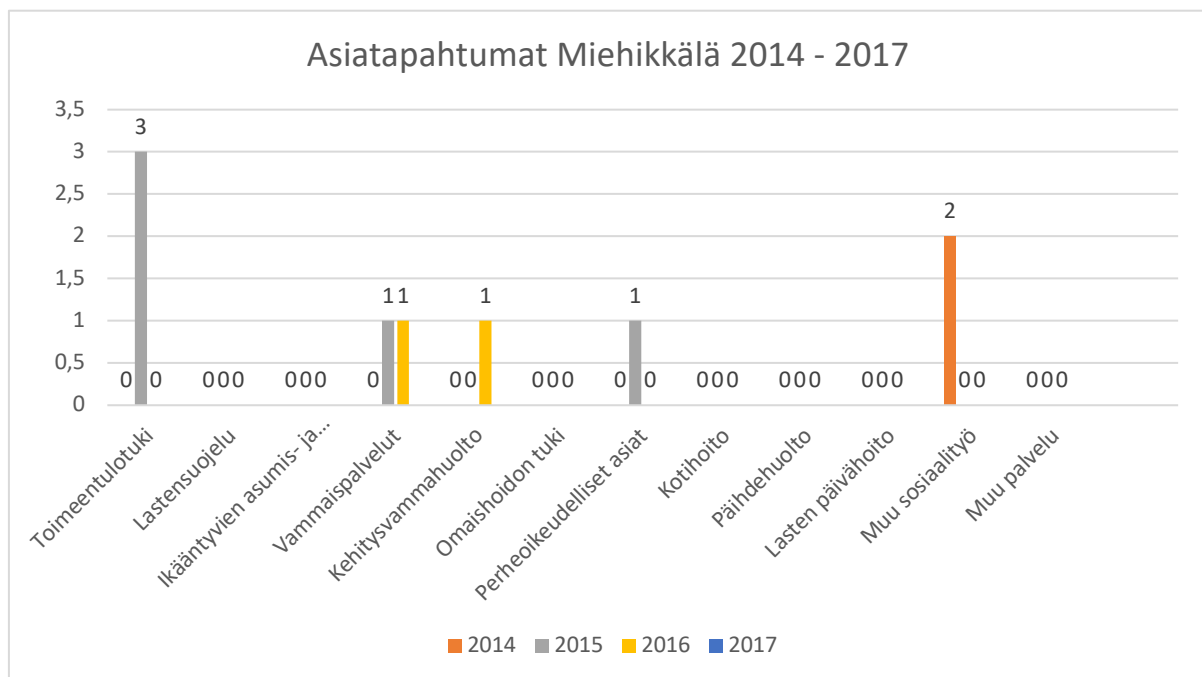
Kouvolassa asiatapahtumia oli **161** kpl. Toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja on ollut aina v. sta 2006 lähtien suhteessa eniten muihin palveluihin ja muiden Kymenlaakson kuntiin verrattuna. Nyt täydentävän ja ehkäisevän tuen asiatapahtumia oli 32 kpl ja perustoimeentulotukea koskevia asioita 15 kpl, yhteensä 47 kpl. Perustoimeentulotuen siirtäminen Kelan hoidettavaksi vaikutti vähentävästi toimeentulotukiyhteydenottoihin päinvastoin kuin Kotkassa. Lastensuojelua koskevia asiatapahtumia oli jonkin verran vähemmän kuin kolmena aiempänä vuonna. Vammaispalveluissa yhteydenottojen määrä laski vuoden 2016 nousupiikistä jonkin verran. Kotihoidosta tuli erittäin vähän (2 kpl) yhteydenottoja.

Kuva 6. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2017 (v. 2016, v. 2015, v. 2014) Pyhtää (n=23)

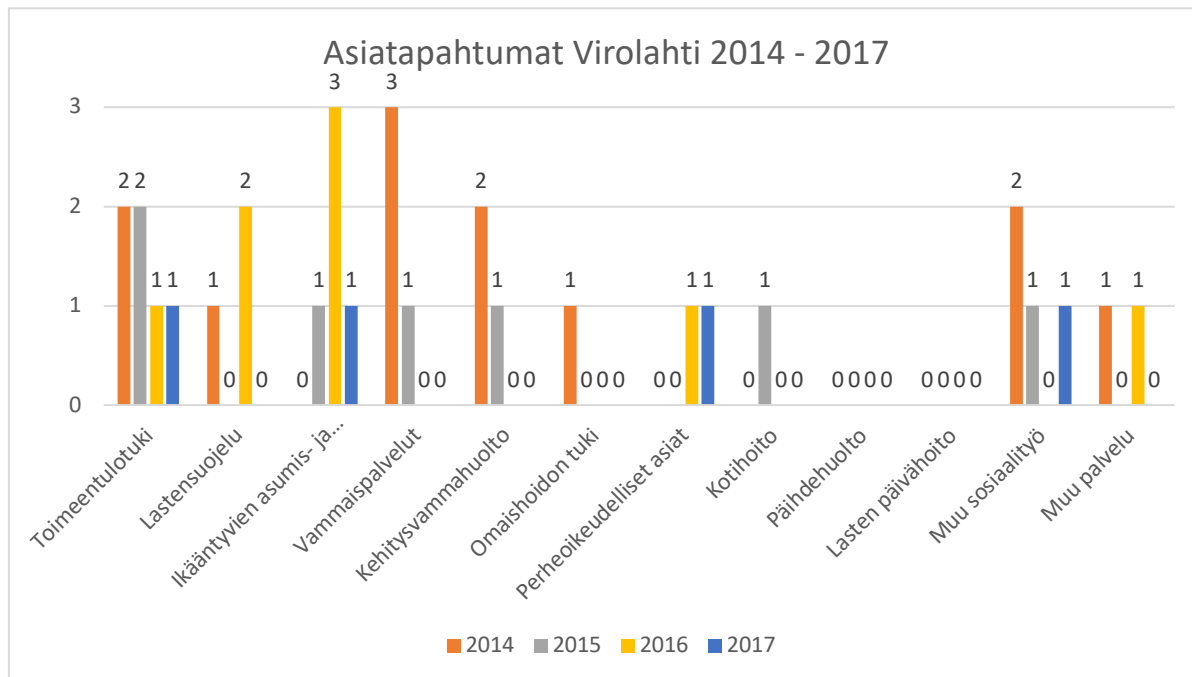


V. 2017 Pyhtäällä oli **23** (v. 2016/20, v. 2015/24, v. 2014/19, v. 2013/24) asiatapahtumaa. Yhteydenotot jakautuivat aiempaa tasaisemmin eri palveluiden kesken.

Kuva 7. Asiatapahtumat tehtäväalueittain v. 2017 (v. 2016, v. 2015, v. 2014) Miehikkälä (n=0)



Kuva 8. Asiatapahtumat tehtävälueittain v. 2017 (v. 2016, v. 2015, v. 2014) Virolahti (n=4)

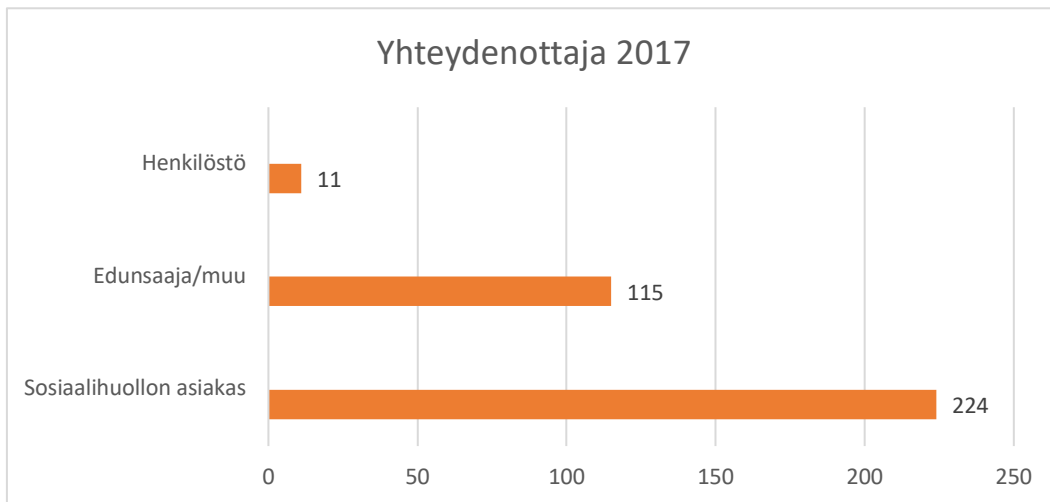


Kaakon kaksikon kunnissa oli viime vuonna vain yhteensä **4** asiatapahtumaa. Miehikkälästä ei tullut yhteydenottoja lainkaan (v. 2016/2, v. 2015/5, v. 2014/2, v. 2013/5), joten kaikki tapaukset olivat Virolahdelta (v. 2016/8, v. 2015/7, v. 2014/12, v. 2013/9).

2.2. Yhteydenottaja ja yhteydenoton luonne

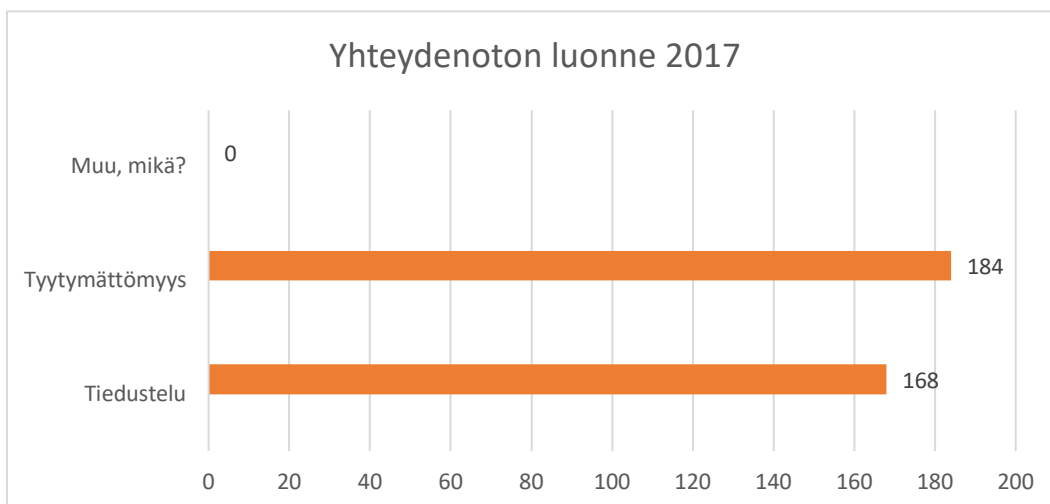
Asiakkaista **64 %** otti itse yhteyttä sosiaaliamieheen (v. 2016/63 %, v. 2015/68 %, v. 2014/68 %, v. 2013/67 %, v. 2012/73 %, v. 2011/75 %). **33 %**:ssa tapauksista ensimmäinen yhteydenotto tuli omaiselta tai muulta asiaa hoitavalta henkilöltä. Sosiaalihuollon henkilöstön yhteydenottoja oli tapauksista **3 %**. Useammalta vuodelta kerätyn tilastotiedon mukaan yhteydenotot asiamieheen tulevat yhä useammin asiakkaan omaiselta tai muulta edustajalta.

Kuva 9. Yhteydenottaja v. 2017 (n= 352)



Asiatapahtumista voitiin luokitella enimmäkseen tiedusteluluonteisiksi **48 %** (v. 2016/44 %, v. 2015/48 %, v. 2014/47 %). Tähän luokkaan on tilastoitu mm. yhteydenotot, joissa asiakas epäilee saamansa päätöksen lainmukaisuutta tai kohtuullisuutta, mutta haluaa selvittää asiaa ennen kuin esim. turvautuu muutoksenhakuun. **52 %** asiakkaista olivat selkeästi tyytymättömiä saamaansa palveluun, päätöksiin, kohteluun tai menettelyyn asiansa hoidossa.

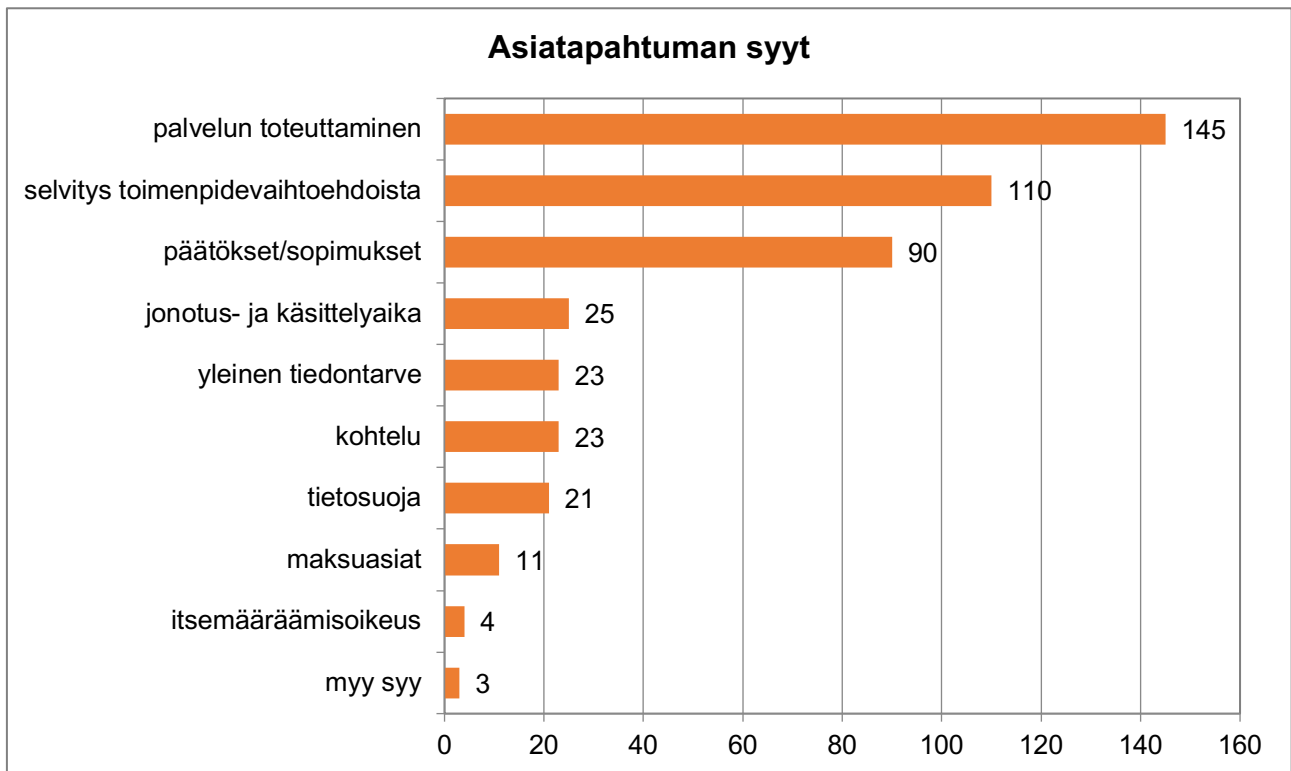
Kuva 10. Yhteydenoton luonne (n= 352)



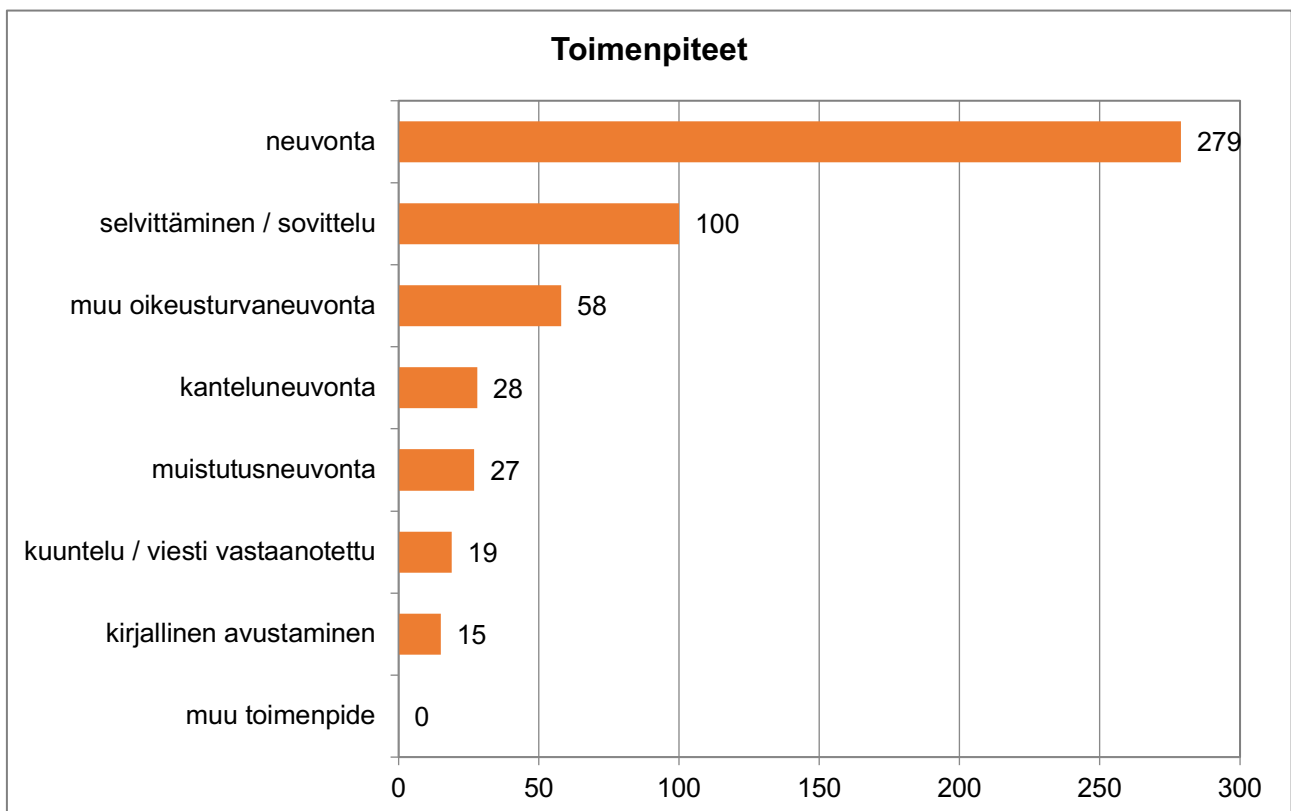
2.3. Asiatapahtuman syyt ja toimenpiteet

Yhteen asiatapahtumaan on voitu tilastoida 1 – 3 syytä tai toimenpidettä.

Kuva 11. Asiatapahtuman syyt v. 2017 (n = 455)



Kuva 12. Toimenpiteet v. 2017 (n = 526)



3. TEHTÄVÄKOHTAISTA TARKASTELUA

3.1. Toimeentulotuki

Toimeentulotuki -luokkaan on tilastoitu v. 2017 vain **täydentävää- tai ehkäisevää toimeentulotukea** koskevat asiatapahtumat, joita oli **61 kpl**. Varsinkin vuoden alkupuoliskolla tuli runsaasti myös perustoimeentulotukea koskevia yhteydenottoja. Ne on tilastoitu luokkaan, Muu palvelu. **Perustoimeentulotukea** koskevia tapauksia oli **32 kpl**. Nämä mukaan lukien toimeentulotukea koskevia asiatapahtumia oli yhteensä **93 kpl** (v. 2016/105 kpl, v. 2015/111 kpl, v. 2014/119 kpl, v. 2013/128 kpl).

Vaikka Kelan hoitama perustoimeentulotuki ei lähtökohtaisesti kuulu sosiaaliasiamiehen toimenkuvaan, sitä koskevia yhteydenottoja ei ole voinut ohittaa. Heti v. 2017 alussa tuli runsaasti toimeentulotukea koskevia puheluita. Asiakkaat olivat epätietoisia, ymmällään ja tyytymättömiä monesta syystä. Heitä ohjattiin usein Kelalta sosiaalitoimistoon ja sieltä uudelleen hakemaan Kelalta oikaisua päätöksiin tai hakemaan uudelleen tukea Kelalta uusin selvityksin. Kelan asiakas- ja puhelinpalvelu olivat pitkään ruuhkautuneena. Päätökset viipyivät alkuvuodesta ja lukuisat asiakkaat joutuivat taloudellisesti erittäin ahtaalle ilman omaa syytään. Asiamiehelle välittyi käsitys, että erityisesti Kymenlaakson suurimpien kuntien, Kouvolan ja Kotkan, sosiaalitoimissa otettiin heti vuodenvaihteessa 2017 tiukka linja täydentävän ja ehkäisevän tuen myöntämiselle. Tilanteisiin, joissa sosiaalitoimi katsoi, että tuen myöntäminen pitäisi hoitua perustoimeentulotukena, oli hyvin vaikeaa saada edes kriisiapua sosiaalitoimesta. Ei haluttu lähteä paikkaamaan Kelan viiveitä, ohjeiden toimimattomuutta ja suoranaisia virheitä. Haluttiin selkeyttää työnjako ja saada aikaa varsinaiselle sosiaalityölle, jota siirron myötä piti vapautua. Sosiaalitoimessa suuri osa ajasta meni alkuvuonna näiden epäselvien tilanteiden selvittelyyn Kelan kanssa. Kääntöpuolena oli se, että tilanteet näyttäytyivät asiakkaille varsin kohtuuttomina.

Esim. maksusitoumusten myöntäminen lääkekustannuksiin tai vuokravakuuksiin olivat ongelmakohtia. Kelan ohjeistuksessa ei aluksi osattu ottaa huomioon asiakkaiden moninaisia tilanteita ja hylkääviä päätöksiä tuli runsaasti. Sosiaalitoimen linja taas pääsääntöisesti oli, että lääkkeet ja vuokravakuudet hoidetaan aina Kelan perustoimeentulotukena. Asiamiehen tietoon tuli tässä vaiheessa tapauksia, joissa asiakkaat kertoivat joutuneensa jättämään tarpeellisia lääkkeitä ostamatta. Ilman maksusitoumusta lääkkeitä ei ollut mahdollista hankkia, vaikka lääkemeno olisi myöhemmin huomioitu kuittia vastaan Kelan toimeentulotukilaskelmassa.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntöperusteet pysyivät 1.1.2017 muutoksessa periaatteessa ennallaan. Asiakkaiden kokemus kuitenkin oli, että harkinnanvaraisen tuen myöntöperusteita tiukennettiin. Ennen Kela-siirtoa sosiaalitoimesta saattoikin saada kohtuullisen helposti täydentävää tukea, jos kuukauden perustoimeentulotukena maksettava vaje ei kattanut esim. kokonaan erääntyvää vuokraa tai sähkölaskua. Lasku saatettiin sitä huolimatta myöntää ja maksaa kokonaan toimeentulotukena. Myös lääkkeisiin saattoi saada sitoumuksen, vaikka kuukauden laskelma tulojen ja hyväksyttävien menojen erotuksesta olisi jäänyt jonkin verran

”plussalle”. Tämänkaltainen harkinta, jossa sopivasti joustettiin ja oikaistiin mutkia, olikin hyvin kohtuullista ja asiakasmyönteistä menettelyä. Yleensä harkinnassa ei ollut kyse suurista rahasummista, mutta näin varmistettiin mm. tarpeellisten lääkkeiden saaminen tai välttämättömien asumiseen liittyvien menojen hoitaminen. Monelle asiakkaalle oli yllätys, ettei Kela voi juurikaan harkita, eikä myöskään sosiaalitoimi pääsääntöisesti tule vastaan, jos Kelan päätöksissä jo huomioituja laskuja jää hoitamatta. Asiakkaat eivät ole aiemmin juurikaan hahmottaneet perustoimeentulotuen ja harkinnanvaraisen tuen eroa. Neuvonnassa on tullut aiempina vuosina jatkuvasti esiin, etteivät läheskään kaikki asiakkaat ole osanneet hakea erikseen harkinnanvaraista toimeentulotukea. Kela-siirto selkeytti toimeentulotuen periaatetta tässä mielessä.

Sekä perustoimeentulotukea että täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja tuli vuoden ensimmäisellä puoliskolla selvästi enemmän kuin loppuvuodesta. Asiakkaiden näkökulmasta etenkin viime vuoden ensimmäiset kolme kuukautta olivat katastrofaaliset. Kela ei ollut varautunut riittävästi perustoimeentulotuen aiheuttamaan työmäärään. Päätöksissä ilmeni luvattoman paljon virheitä ja epätarkkuuksia, kun yritettiin pysyä lain määräajoissa. Päätökset viivästyivät auttamatta ennen kuin Kela sai hankittua tarpeellisen määrän henkilöstöä toimeentulotukityöhön. Kelan ohjeistusta ja yhteistyötä kuntien kanssa hiottiin pitkän vuotta sitä mukaa, kun ongelmia tuli käytännön myötä esiin tai eduskunnan oikeusasiamiehen kanteluratkaisut ja valituksista annetut päätökset edellyttivät muutoksia. Tämä työ jatkuu jossakin määrin edelleen.

Asiakkaiden näkökulmasta ohjeistuksen täsmentäminen ja yhteistyön muotoutuminen on edennyt liian hitaasti. Yhtenä esimerkkinä on hoidosta ja lääkkeistä aiheutuvien kustannusten korvaaminen perustoimeentulotukena. Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja linjasi kanteluratkaisussa (4.9.17 EOAK/2112/2017), että hoito ja lääkkeet voivat olla korvattavia, mikäli ne ovat tarpeellisia toimeentulotukilain tarkoittamassa mielessä tuen hakijan hoidon kannalta. Kela oli omassa ohjeistuksessaan linjannut korvauserusteeksi välttämättömät hoito- ja lääkekustannukset. Välttämättömällä ja tarpeellisella on toimeentulotukimielessä iso ero. Lääkkeiden nyt voimassa olevista maksusitoumus- ja korvauskäytännöistä saatiin sovittua Kelan ja Kuntaliiton kesken vasta aivan viime vuoden lopulla (Kelan ja Kuntaliiton yhteinen tiedote 29.11.2017: https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Toimeentulotuki%20ja%20%C3%A4%C3%A4kkeet_0.pdf).

Kela-siirron arveltiin vähentävän toimeentulotuen alikäyttöä, joka näyttää pitäneen paikkansa. V. 2017 perustoimeentulotukea sai 277 000 kotitaloutta, joissa asui yhteensä yli 400 000 suomalaista. V. 2016 perustoimeentulotukea maksettiin 237 000 kotitaloudelle. Perustoimeentulotuen bruttomenot olivat viime vuonna 746 miljoonaa euroa, n. 95 miljoonaa edemmän kuin edellisenä vuonna (Talous-Sanomat 18.1.18 <https://www.is.fi/taloussanomat/art-2000005529795.html>)

Perustoimeentulotukea saavien kotitalouksien määrää lisäsi viime vuonna osaltaan myös asumistuen ja työmarkkinatuen jäädyttäminen edellisen vuoden tasolle. Kelasiirron yhteydessä

tehdyssä lainmuutoksessa siirrettiin täydentävästä toimeentulotuesta perustoimeentulotukeen menoeriä, joiden ei katsottu sisältävän erityistä harkintaa. Näitä olivat mm. välttämättömät muuttokulut, takuuvuokra sekä lasten päivähoitomenot. Perustoimeentulotukea haettiin jonkin verran aiempaa enemmän viime vuonna todennäköisesti myös näistä syistä.

Suuri osa hakijoista ilmeisesti kokee toimeentulotuen hakemisen helpottuneen Kela-siirron myötä. Sähköinen asiointi on nyt kaikkien asiakkaiden ulottuvilla, eikä tuen hakemista Kelalta pidetä leimaavana. Tuki mielletään ennemminkin lakisääteiseksi sosiaaliturvan jatkeeksi sosiaalietuuksien rinnalla. Surkean alkutaipaleen jälkeen voisi ennustaa, että muutaman vuoden kuluttua suurin osa asiakkaista ei edes haluaisi palata entiseen malliin.

Asiakkaiden yhteydenotoista nousee kuitenkin selkeästi huoli oletettavasti varsin suuresta asiakasryhmästä, jolle toimeentulotukiasioiden hoito näyttää muodostuvan kahden viraston mallilla liian monimutkaiseksi. Tähän ryhmään kuuluu mm. vanhuksia, mielenterveyskuntoutujia, monisairaita- ja moniongelmaisia asiakkaita. Täydentävän- ja ehkäisevän tuen saaminen edellyttää ensin perustoimeentulotuen hakemista ja laskelmaa, vaikka tukeen ei Kelalta olisi oikeutta. Pelkästään toimeentulotukihakemuksen täyttäminen ja toimittaminen Kelaan tarvittavine liitteineen voi olla ylivoimainen tehtävä. Etenkin pienemmissä kunnissa hakemusten täyttöön ja asian eteenpäin viemiseen on saanut aiemmin luontevasti apua. Asiointi Kelan, sosiaaliturvan ”hypermarketin” kanssa, on hyvin erilaista.

Kela-siirto saattaa lisätä entuudestaan **jakautumista hyvin ja heikosti pärjääviin asiakkaisiin** tuen hakemisen ja oikeuksien toteutumisen mielessä. Tämä on tietysti haaste Kelan asiakaspalvelulle, mutta myös kuntien palveluohjauksessa erityisesti huomioitava asia.

3.2. Lastensuojelu

V. 2017 lastensuojelua koskevia asiatapahtumia oli **66 kpl** (v. 2016/46, v. 2015/59, v. 2014/52, v. 2013/72, v. 2012/72). Yhteydenottojen määrä on vaihdellut. Viime vuosina yhteydenottoja on ollut aiempaa vähemmän, mutta viime vuonna ne taas lisääntyivät jonkin verran.

Kuntakohtaisessa tarkastelussa Kouvolasta on tullut viime vuosina asukasmääräänkin suhteutettuna selvästi eniten yhteydenottoja. Viime vuonna asiatapahtumia oli huomattavasti vähemmän kuin kolmena edellisenä vuonna. Kotkassa, Haminassa yhteydenottojen määrä lisääntyi, joka saattaa olla satunnaista vaihtelua. Pyhtäällä lastensuojelusta puuttui sosiaalityöntekijä tai toimi osa-aikaisena useamman kuukauden ajan, joten yhteydenottoja tuli myös huonon tavoitettavuuden ja työskentelyn viiveiden vuoksi. (Kuvat 3-8, ss 6 – 11)

Asiakaskontakteja on ollut vuosien aikana satoja, joten esiin nousseet lastensuojeluperheiden kokemusten ja kertomusten kirjo on laaja. Sosiaaliamiehen tehtävä ei ole ottaa kantaa lastensuojeluasiassa tehtäviin päätöksiin ja toimenpiteisiin, vaan toimia edunturvaajana varmistamassa asiakkaan oikeuksien tunnistamista ja toteutumista. Kymenlaakson kuntien sosiaaliamies on seurannut asiakkaiden yhteydenotoissa esiin nousseita ongelmakohtia sosiaalihuollon palveluissa v:sta 2005 alkaen. Lastensuojelua koskevilla yhteydenotoilla on toistunut kaikkina vuosina pääosin samat aiheet.

Osassa yhteydenotoista asiakkaat haluavat vain keskustella puolueettoman henkilön kanssa esim. lastensuojeluasiastaan, saada neuvoja lastensuojeluprosessista ja sen lain mukaisesta etenemisestä eri vaiheissa. Tällaisia tiedusteluluonteisia yhteydenottoja oli vain 30 % asiatapahtumista viime vuonna, kun keskimäärin kaikista yhteydenotoista asiamieheen tiedusteluja oli lähes puolet. Suurin osa asiakkaista, 70 %, ilmaisi tyytymättömyyttään lastensuojeluasiansa hoidossa. Lapsiperhepalveluista ei tullut erillisiä yhteydenottoja lainkaan, vaikka useassa lastensuojelutapauksessa niitä sivuttiin.

Kiireelliset sijoitukset ja huostaanotot

Kiireellisissä sijoituksissa huoltaja tai perhe on yhteydessä useimmiten tapauksissa, joissa lastensuojelun asiakkuus on saattanut jatkua jo pitkään ennen sijoituspäätöstä. Päätös tulee silti yleensä yllätyksenä ja sen perusteita ja lainmukaisuutta kyseenalaistetaan. Vanhempien mielestä avohuollon tukitoimia ei aina ole käytetty riittävästi. Vastentahtoisten huostaanottojen hallinto-oikeusprosessit ovat vanhempien näkökulmasta liian pitkiä ja koetaan, ettei työskentely lastensuojelussa etene tänä aikana. Valitusprosesseissa huoltajilla on apunaan lähes poikkeuksetta asianajaja. Huostaanoton purkuun tai sijaishuoltopaikan muutokseen liittyvistä kysymyksistä halutaan usein keskustella.

Lastensuojelutyö ja sen tavoitteellisuus asiakkuudessa

Paljon useammin kuin varsinaisia huostaanotto- ja sijoituspäätöksiä yhteydenotot koskevat tyytymättömyyttä lastensuojelutyöntekijöiden työskentelyyn. Vanhemmat kokevat, että tarvittaisiin mahdollisimman tiivistä työskentelyä heti sijoituksen tapahduttua. Palautteen mukaan jäädytään usein liian pitkäksi aikaa ”rauhottamaan tilannetta”. Koetaan, että työskentely ”junnaa paikallaan”. Asiakassuunnitelmissa ei aseteta riittävän selkeitä, konkreettisia tavoitteita eikä aikatauluja. Edetään suunnitelmapalaverista toiseen, mutta niiden välillä ei näytä tapahtuvan juuri mitään. Vanhemmat kokevat myös, että palaverissa ei saa ääntään kuuluviin koska vaikuttaa, että päätöksistä on sovittu ennalta ja palaveria ohjataan kohti haluttua lopputulosta. Hyvin usein kuulee myös sanottavan, että vanhemmasta tuntuu siltä, ettei mikään riitä. Vaikka vanhempi mielestään on toiminut vaaditulla tavalla, ei esim. lapsen tapaamisia lisätä perustellusta toiveesta huolimatta, vaan päädytään jatkamaan entiseen tapaan. Seuraava palaveri, jolloin muutoksista voi keskustella, saattaa olla useiden kuukausien tai enimmillään vuoden kuluttua.

Kokemus on, että sijaisvanhempien toiveita ja vaatimuksia noudatetaan biologisten vanhempien toiveiden kustannuksella ja vanhempien näkemyksiä jää puuttumaan kirjauksista. Erittäin yleinen ristiriitatilanne syntyy, kun työntekijä katsoo palaverissa päätetyn yhteisymmärryksessä esim. tapaamisista ja muusta yhteydenpidosta, eikä rajoittamispäätöstä ole sen vuoksi tehty. Vanhemman näkemys asiasta saattaa olla aivan päinvastainen tai hän kokee tulleen painostetuksi. Biologiset vanhemmat ilmaisevat tyytymättömyyttään lastensuojelutyön etenemisen hitauteen siinäkin mielessä, että sijoituksen pitkittyessä kiintymyssuhde sijaisvanhempiin vahvistuu koko ajan niin, että tietyssä vaiheessa sijoitusta on vaikea päättää, vaikka varsinaiset huostaanoton edellytykset olisivat poistuneet.

Jatkuva kritiikin aihe on myös lastensuojelutyöntekijöiden huono tavoitettavuus. Puhelinviesteihin tai sähköposteihin ei saa asiakkaiden kokemuksen mukaan vastauksia lainkaan tai kohtuullisessa ajassa.

Lapsen tapaaminen ja mielipiteen selvittäminen

Lasten vanhemmat ovat pääsääntöisesti tyytymättömiä siihen, ettei lasta tavata riittävästi ja hänen mielipidettään pyritä selvittämään aidosti. Lapsen tapaamisista on lisätty lastensuojelulakiin velvoittava säännös (LSL 29§, 13.12.2013/976), jonka mukaan työntekijän tulee tavata lapsi asiakassuunnitelmaan kirjattavalla tavalla riittävän usein henkilökohtaisesti. Tämä lisäys tuli tarpeeseen, mutta valitettavasti sen täytäntöönpano ei ole toteutunut tähän mennessä kovin onnistuneesti. Työntekijällä pitäisi olla mahdollisuus tutustua lapseen ja aikaa luottamuksellisen suhteen luomiseen, että työskentely voisi edetä aidosti lapsen etu edellä. Edelleen saattaa törmätä lastensuojelun palaverissa tilanteisiin, joissa työntekijä ei ole tavannut lasta syystä tai toisesta lainkaan tai viimeisestä tapaamisesta on kulunut pitkä aika. Kun kiireiset työntekijät yrittävät järjestää tapaamisia, jotta lain kirjain täytyisi, ne jäävät helposti pintapuolisiksi eivätkä vastaa tarkoitustaan.

Lastensuojelulain 22 §:ssä (417/2007) mukaan lapselle tulee määrätä **edunvalvoja** käyttämään huoltajan sijasta lapsen puhevaltaa, jos huoltaja ei voi puolueettomasti valvoa lapsen etua lapsen asiassa tai se on muutoin tarpeen lapsen edun turvaamiseksi tai asian selvittämiseksi. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän velvollisuus on huolehtia, että lastensuojeluprosessiin haetaan edunvalvoja, jos hakemisen edellytykset täyttyvät (LSL 24 §). Edunvalvojan määrää maistraatti tai tuomioistuin. Kymenlaaksossa Socom (www.socom.fi) koordinoi lastensuojelun edunvalvontaa. Sosiaaliamiehelle on välittynyt käsitys, että sosiaalityöntekijät tunnistavat nykyisin hyvin tilanteet, joissa lapselle on syytä hakea edunvalvoja. Viime vuonna Kymenlaakson kunnissa haettiin lastensuojeluprosessiin edunvalvoja yhteensä 20 tapauksessa.

Vanhempien, huoltajien ja läheisten osallisuus

Lastensuojelulla pyritään turvaamaan myös huoltajan ja lapsen läheisten asemaa lastensuojeluprosessissa. Lain 30 §:n mukaan huostaan otetun lapsen vanhemmille on laadittava **vanhemmuuden tukemiseksi erillinen asiakassuunnitelma**, jollei sen laatimista ole pidettävä tarpeettomana. Asiamiehen näkemys on, että erillisiä suunnitelmia vanhemmuuden tukemiseksi tehdään hyvin harvoin. Joskus suunnitelman sanotaan sisällytetyn lapsen suunnitelmaan. Vain harvoissa tilanteissa suunnitelmaa voi pitää tarpeettomana. Lastensuojelutyöntekijät vetoavat ajan ja työntekijöiden puutteeseen tässäkin ja niinhän asia varmasti onkin.

Akuuteissa lastensuojelutapauksissa keskitytään ensisijaisesti lapsen aseman turvaamiseen. Vanhempien kokemus siitä, että lapsen sijoitustilanteessa he jäävät lähes ilman apua ja tukea, toistuu. Vanhempien luottamuksen voittaminen ja ottaminen vahvasti mukaan työskentelyyn alusta lähtien on kuitenkin avainasemassa ja edistää erityisesti lapsen edun toteutumista. Kritiikkiä tulee myös siitä, että lapsen läheisverkoston kartoittamista ei aina tehdä riittävässä määrin ja hyödynnetä sieltä saatavilla olevia voimavaroja.

Työntekijöiden vaihtuvuus

Lastensuojelutyön kuormittavuus näkyy mm. työntekijöiden tiheänä vaihtuvuutena. Pitkien asiakkuuksien aikana työntekijä on saattanut vaihtua useampaankin kertaan. Uuden työntekijän perehtyminen tapauksiin vie aikaa varsinaiselta lastensuojelutyöltä. Lasten huoltajat ja vanhemmat viestittävät, että työntekijän vaihtuessa tapahtuu usein muutos myös työskentelytavassa. Muutos voi olla suuntaan tai toiseen. Joissakin tapauksissa vanhempi on ollut tyytyväinen ja helpottunut uuteen työskentelyotteeseen. Työntekijän vaihtuessa on voitu esim. purkaa rajoitustoimia, lisätä tapaamisia tai jopa edetä huostaanoton purkuprosessiin. Toisinaan taas työntekijän vaihdos on koettu negatiivisena, jos vuorovaikutus uuden työntekijän kanssa ei suju toivotulla tavalla.

Toteutetut muutokset toimintatavoissa ja vireillä olevat hankkeet (Kymenlaakson LAPE- hanke) ja suunnitelmat lapsiperhetyön ja lastensuojelun uudistamiseksi näyttävät nyt ensimmäistä kertaa todella vastaavan ja pureutuvan myös niihin tarpeisiin ja epäkohtiin, joita lastensuojelun asiakasperheet ovat viestittäneet asiamiehelle. **Lastensuojelun riittävä resursointi** on kuitenkin tärkein edellytys muutosten toteuttamiseksi ja yleensä ottaen lastensuojelutyön hoitamiseksi lainmukaisella tavalla. Talentian suosituksen mukainen määrä on 30 lasta työntekijää kohti. Kouvolassa ja Haminassa työntekijöiden määrää on lisätty ja näihin lukuihin on suunnilleen päästy. Kotkassa tilanne on tällä hetkellä heikompi, mutta nyt on esitetty yhteensä kymmenen uuden viran perustamista lastensuojeluun ja lapsiperhetyön sosiaalityöhön. Päätös on edennyt ja on enää valtuustokäsittelyä vaille. Kuntien viimeaikaiset, mittavat lisäykset lastensuojelu- ja lapsiperhetyöhön ovat välttämättömiä korjausliikkeitä. Jotta lastensuojelutyötä pystyttäisiin toteuttamaan sillä intensiteetillä kuin erityisesti akuutissa vaiheessa olevat lastensuojelutapaukset vaatisivat, vaikuttaa Talentiankin suositus ylimitoitettulta.

3.3. Vammaispalvelut

V. 2017 vammaispalveluja koskevia asiatapahtumia oli **63 kpl** (v. 2016/74, v. 2015/46, v. 2014/39, v. 2013/24). Niiden määrä laski hiukan edellisestä vuodesta. Yhteydenottojen määrät ovat kuitenkin lisääntyneet huomattavasti pidemmänkin ajan tarkastelussa aiempiin tilastoituihin vuosiin (v:sta 2006) verrattuna. Tapausten määrä on lisääntynyt erityisesti suurimmissa kunnissa, Kotkassa ja Kouvolassa. Viime vuonna vain yksi yhteydenotto koski kehitysvammahuoltoa.

Asiatapahtumista 47 % oli tiedusteluluonteisia ja 53 %:ssa ilmaistiin tyytymättömyyttä. Asiakkaat tarvitsivat tietoa vammaispalveluista ja halusivat keskustella omasta tilanteestaan ja asemastaan palvelujen hakijana. Useimmiten haluttiin selvittää vammaispalvelulainsäädännön tulkintaan liittyviä kysymyksiä sekä varmistaa oikeuksia vammaispalvelun asiakkaana. Vammaispalveluja koskevilla asiatapahtumissa korostuivatkin neuvonta muutoksenhakuun ja muuhun oikeusturvaan liittyen sekä kirjallinen avustaminen sekä palvelujen hakemisessa että muutoksenhaussa. Asiamies osallistui myös asiakkaiden pyynnöstä palveluntarpeen arviointi ja -suunnitelmapalaverihin.

Sosiaaliamiehen selvityksessä v. 2016¹ käsiteltiin erityisen laajasti vammaispalveluja koskevia asiakaspalautteesta nousseita epäkohtia, jotka toistuivat ja olivat ajankohtaisia myös v. 2017. Sen vuoksi tässä selvityksessä vammaispalvelujen osuus on suppea, vaikka vammaispalvelujen osuus yhteydenotoista on edelleen suuri.

Yhteydenotoista suurin osa koski **henkilökohtaista apua** tai **vaikeavammaisten kuljetuspalvelua**. Henkilökohtaisessa avussa toistuivat samat ongelmakohdat ja kysymykset kuin aiempina vuosina, mm. henkilökohtaisen avun riittämättömyys sekä vaikeudet saada lisätunteja. Usein kysymys oli oikeudesta saada henkilökohtaista apua, kun asiakkaan ja vammaispalvelun työntekijän näkemykset palveluntarpeesta eivät kohdanneet. Kuljetuspalveluissa oli kyse useimmiten oikeudesta palveluun tai jo myönnetyn palvelun toimivuudesta. Asiakkaiden palautteen mukaan esim. tilattuja taksikyytejä saa toisinaan odottaa kohtuuttoman pitkään. Muutamassa tapauksessa haluttiin selvittää oikeutta **asunnon muutostöihin** ja tehtyjen päätösten lainmukaisuutta.

Henkilökohtaisen avun käyttäjiä oli v. 2016 koko maassa 383 henkilöä 100 000 asukasta kohden. Kymenlaaksossa vastaava luku oli 410. Tämä tilasto ei kuitenkaan kerro palvelun riittävydestä ja vaikuttavuudesta. Kymenlaaksossa VPL:n mukaisia kuljetuspalveluja sai 1887 henkilöä 100 000 asukasta kohden, kun koko maan vastaava luku oli 1783.²

Henkilökohtaisen avun järjestämistapana ostopalveluja kunnissa on viime vuosina kilpailutettu. Vuoden loppupuolella henkilökohtaisen avun asiakkailta sekä Kotkasta että Haminasta tuli valituksia ko. palveluntuottajan toiminnasta. Palveluntuottaja ei pystynyt aina tuottamaan asiakkaalle myönnettyjä tuntimääriä henkilökohtaista apua. Avustaja saattoi jäädä kokonaan tulematta sovittuna aikana tai käynti jäädä sovittua lyhyemmäksi. Avustajien vaihtuvuudesta ja perehdyttämisen puutteesta tuli myös palautetta.

Kunnan tehtävä on valvoa ostopalveluidensa laatua ja niiden järjestämistä niin, ettei valvontavastuu siirry asiakkaalle. Henkilökohtaisen avun asiakkaalla on ehdoton oikeus saada palvelu siinä laajuudessa kuin palvelua koskevassa päätöksessä edellytetään. Kunnissa onkin jouduttu paikkaamaan toimimatonta ostopalvelua mm. palveluseteleillä muille palveluntuottajille.

3.4. Iäkkäiden palvelut

Tässä selvityksessä iäkkäiden palveluihin luetaan **asumispalvelut, liikkumista tukevat palvelut, kotihoito** ja yli 65-vuotiaiden **omaishoito**. Iäkkäiden asumis- ja liikkumista tukevia palveluja koskevien yhteydenottojen määrä v. 2017 oli **28 kpl** (v. 2016/36, v. 2015/35, v. 2014/38, v. 2013/29). Kotihoitoa koskevia yhteydenottoja oli **6 kpl** (v. 2016/11, v. 2015/10, v. 2014/21, v. 2013/23). Yli 65-vuotiaiden omaishoitoa koskevia asiatapahtumia oli **6 kpl** (v. 2016/7). Kunnittain

¹ Sosiaaliamiehen selvitys kunnanhallituksille vuodelta 2016, Hamina, Kaakon kaksikko, Kotka, Kouvola, Pyhtää, 3.4.2017, www.socom.fi

² Tiedosta arviointiin, tavoitteena paremmat palvelut, Sosiaali- ja terveyspalvelut Kymenlaakso, Asiantuntija-arvio kevät 2018, Päätösten tueksi 9/2018, THL, s. 19

tarkasteltuna asiatapahtumien määrät jakautuvat melko tasaisesti suhteessa kuntien asukaslukuun.

lääkäiden asumispalveluja koskevissa asioissa yhteydenottoja on lähes poikkeuksetta omainen. Tehostetun palveluasumisen hoivapalveluita koskevissa yhteydenotoissa kyse oli melko usein lääkityksestä ja lääkäripalveluista. Yleensä omaisten mielestä vanhuksia lääkitään liikaa. Esim. psyykelääkitystä käytetään poistamaan levottomuutta ja ahdistusta. Omaiset kuvaavat, että liiallisen lääkityksen myötä vanhuksen elämänlaatu samalla heikkenee ja latistuu ratkaisevasti. Lääkärit määräävät ja muuttavat lääkitystä usein hoivayksiköstä puhelimitse saadun tiedon perusteella tapaamatta siinä tilanteessa vanhusta itseään. Ostopalvelulääkäreitä on vaikea tavoittaa ja hyvin harvoin heitä onnistuu saamaan saman pöydän ääreen keskustelemaan hoitosuunnitelmapalaveriinkin. Hoivan laatuun tai kohteluun liittyvää palautetta tuli jonkin verran. Viime vuonna ei tullut lainkaan vanhusten hoiva-asumisessa tapahtuvia rajoitustoimia koskevia yhteydenottoja.

Vanhusten omaisilta tulee aika ajoin palautetta **saattohoitopäätöksiin** ja niihin liittyviin **DNR-päätöksiin** liittyvästä menettelystä. Omaisten mukaan päätöksiä tehdään liiankin kevyin perustein. Omaisille saattohoitopäätöksen olemassaolo tulee joskus yllätyksenä, kun hoivayksikön henkilökunta tai lääkäri vetoavat omaisten vaatiessa vanhukselle hoitoa, tehtyyn saattohoitopäätökseen. Erityisen kyseenalaisena päätös koetaan, jos se on tehty jo kuukausia tai vuosia takaperin.

Saattohoito on Valviran mukaan (http://www.valvira.fi/terveydenhuolto/hyva-ammattinharjoittaminen/elaman_loppuvaiheen_hoito/saattohoito)

lähestyvää kuolemaa edeltävää hoitoa, kun kuoleman odotetaan tapahtuvan lähipäivien tai -viikkojen aikana. Saattohoitopäätöksiä on myös toisinaan purettu omaisten puuttuttua tilanteeseen. Omaiset saattavat kyseenalaistaa myös tavan, jolla päätöksiä on tehty. Epäillään, ettei asiaa ole käsitelty vanhuksen kanssa asianmukaisella tavalla. Valviran ohjeistuksen mukaan saattohoito on hoitopäätös, josta on keskusteltava ehkä useitakin kertoja potilaan itsensä kanssa tai jos hän ei pysty päättämään hoidosta, lähiomaisten, läheisten tai laillisen edustajan kanssa. Siinä on näyttävä päätöksen lääketieteelliset perusteet, potilaan/omaisten kanssa käydyt keskustelut ja kannanotot päätökseen sekä päätöksen tekijä.

Sosiaalihuoltolain 23§:n mukaisia **liikkumista tukevia palveluja** koskevia yhteydenottoja oli viime vuonna vain muutamia. Erityisesti Haminassa tuli esiin hakemusten pitkät käsittelyajat. Palautteen perusteella suuntaus näyttää olevan, että yksilöllisiä kuljetuspalveluja pyritään edelleen vähentämään mm. yhteiskuljetusten ja palvelulinjojen käyttöön oton johdosta. STM:n viime vuonna julkaisemassa sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa³ liikkumista tukevista palveluista todetaan, ettei mitään asiakasryhmää voida sulkea pois kunnan ohjeistuksen perusteella, vaan jokaisen kohdalla on arvioitava palveluntarve. Ikärajaa ei voida määritellä, vaikka palvelun tarve kohdistuu useimmiten henkilöihin, joiden toimintakyky on heikentynyt nimenomaan iän myötä.

³ Sosiaalihuoltolain soveltamisopas, Julkaisuja 2017:5, STM, ss 70 – 72

Myöskään henkilön tuloja ei voida pitää ainoana perusteena arvioida palvelun tarvetta (Turun HAO, 21.11.2016, 16/0726/2).

Liikkumista tukevia palveluja ei voida kuitenkaan alkaa kokonaan tuottaa yhteisillä kuljetusmuodoilla. Soveltamisohjeessa todetaan: ”Etenkin ikääntyneet henkilöt tarvitsevat usein yksilöllisesti toteutetun palvelun esim. taksilla tai invataksilla.” Eri kuljetuspalvelumuotoja voidaan myöskin yhdistellä henkilön palvelun tarpeen mukaan. Liikkumisen tuen määrästä ole laissa säännöksiä, vaan sen määrä arvioidaan yksilöllisesti. Kunnissa on tähän mennessä myönnetty kaavamaisesti 8 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Asiakkaiden kanssa keskustellessa on ilmennyt, että yksilöllinen kuljetuspalvelun tarve voi olla myös vähemmän kuin 8 matkaa kuukaudessa, etenkin jos osassa matkoja on mahdollista käyttää esim. palvelulinjaa. Ongelma on yleensä siinä, että palvelu- ja asiointilinjat soveltuvat reittiensä puolesta vain osaan asiointitarpeista. Sosiaaliamiehen näkemys on, että liikkumista tukevia palveluja olisi mahdollista arvioida vielä nykyistä yksilöllisemmin ja esim. eri kuljetuspalvelumuotoja yhdistellen.

Sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalveluita sai Kymenlaaksossa 155 henkilöä 100 000 asukasta kohden, kun koko maan vastaava luku oli 391.⁴

Yhteydenotoissa näkyy tarve **gerontologiseen sosiaalityöhön**. Tilastoluokkaan, muu sosiaalityö, on kirjattu iäkkäiden palveluihin liittyen muutamia tapauksia, joissa oli kyse vanhussosiaalityöstä. Kouvolassa gerontologinen sosiaalityö on eriytetty omaksi toiminnakseen. Tämä näyttäytyy toimivana ratkaisuna, koska iäkkäiden henkilöiden sosiaalityössä ja sen tarpeen arvioinnissa ja tunnistamisessa on omat erityispiirteensä.

Kotihoitoa koskevia yhteydenottoja oli merkittävästi vähemmän (6) kuin aiempina vuosina. Niistäkin suurin osa oli tiedusteluja, miten esim. pitää toimia huonosti kotona pärjäävän omaisen palveluntarpeen arvioinnin käynnistämiseksi.

Yli 65-vuotiaiden **omaishoitoa** koskevia tapauksia oli vain muutamia (6). Ne liittyivät hyvinkin yksilöllisiin tilanteisiin omaishoidossa, eikä niistä voi nostaa esiin mitään yleistä ongelmakohtaa. Kaikkenaan omaishoitoa koskevia yhteydenottoja on ollut vuodesta toiseen hyvin vähän.

⁴ Tiedosta arviointiin, tavoitteena paremmat palvelut, Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, Asiantuntija-arvio kevät 2018, Päätösten tueksi 9/2018, THL, s. 19

4. OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMINEN

4.3. Muistutukset, kantelut, oikaisuvaatimukset ja valitukset

Taulukko 2. Muistutukset v. 2017 (v. 2016, v. 2015, v. 2014, v. 2013)

Hamina	Kotka	Kouvola	Pyhtää	Kaakon kaksikko	Yhteensä
1 (2,5,2,0)	9 (5,2,7,3)	32 (33,84,39,66)	3 (2,1,0,1)	0 (2,0,0,1)	45 (44,92,48,71)

Alla olevaan taulukkoon on koottu kuntien ilmoittamat sosiaalihuollon palveluista tehtyjen kanteluiden määrät AVI:in/Valviraan, eduskunnan oikeusasiamiehelle ja valtioneuvoston oikeuskanslerille.

Taulukko 3. Sosiaalihuollon palveluista tehdyt kantelut v. 2017 (v. 2016)

	Hamina	Kaakon kaksikko	Kotka	Kouvola	Pyhtää
AVI/Valvira	1 (1)	3 (2)	7 (3)	13 (22/1)	1 (0)
EOA	0 (0)	0 (0)	2 (0)	3 (3)	0 (0)
OKA	0 (0)	0 (0)	1 (1)	1 (1)	0 (0)

Seuraavassa taulukossa ovat kuntien ilmoittamat määrät oikaisuvaatimuksista, jotka voitiin käsitellä itseoikaisuna ilman käsittelyä lautakunnassa tai lautakunnan jaostossa. Itseoikaisujen määrän vähenemiseen edelliseen vuoteen verrattuna vaikuttaa todennäköisesti perustoimeentuen siirto Kelalle. Itseoikaisut ovat koskeneet eniten juuri toimeentulotukipäätöksiä.

Taulukko 4. Oikaisuvaatimukset, jotka johtaneet viranhaltijan päätöksen muuttamiseen itseoikaisuna v. 2017 (v. 2016)

Hamina	Kotka	Kouvola	Pyhtää	Kaakon kaksikko
Ei tilastoitu	9 (31)	18 (30)	0 (10)	2 (1)

Taulukossa 5. on esitetty kuntien lautakunnissa tai lautakuntien jaostoissa käsitellyt oikaisuvaatimukset ja valitukset Itä-Suomen hallinto-oikeuteen. Oikaisuvaatimusten kuten itseoikaisujen määrän vähentymiseen v. 2017 vaikuttaa todennäköisesti perustoimeentulotuen Kela-siirto

Taulukko 5. Oikaisuvaatimukset ja valitukset v. 2017 (v. 2016, v. 2015, v. 2014, v. 2013)

	Kaikki oikaisuvaatimukset	Lautakunta muutti/palautti	Valitukset hallinto-oikeuteen	HAO muutti/palautti
Hamina	9 (18,10, 18, 23)	2 (2, 1, 1, 2)	2 (3, 1, 2, 4)	1 (1, 2, 0, 1)
Kotka	34 (74, 65, 34, 39)	3 (0, 0, 1, 2)	5 (11, 3, 9, 5)	3 (5, 2, 1, 1)
Kouvola	64 (136, 97, 100, 79)	15 (2, 2, 0, 1)	13 (44, 26, 22, 63)	0 (3, 3, 0, 1)
Pyhtää	1 (5, 5, 3, 4)	0 (0, 0, 0, 0)	1 (3, 0, 2, 2)	0 (0, 0, 0, 1)
Kaakon kaksikko	3 (8, 7, 13, 4)	0 (0, 0, 0, 1)	0 (1, 2, 10, 1)	1 (1, 1, 0, 0)

Liite 1

KYSELY OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMISESTÄ SOSIAALIASIAMIEHEN VUODEN 2017 SELVITYSTÄ VARTEN

Muistutukset ja kantelut v. 2017

1. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta tehtiin vuoden 2017 aikana?

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.

2. Kuinka monta kantelua tehtiin v. 2017 aikana
 - a) aluehallintovirastoon/Valviraan _____
 - b) eduskunnan oikeusasiamiehelle _____
 - c) valtioneuvoston oikeuskanslerille _____

Oikaisuvaatimukset ja valitukset v. 2017

1. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää oikaisuvaatimusta lautakunta/jaosto käsitteli vuonna 2017? _____
2. Kuinka monta oikaisuvaatimusta johti viranhaltijan päätöksen muuttamiseen itseoikaisuna v. 2017?

Mikäli itseoikaisujen määrää ei ole tilastoitu tai määrä ei ole muuten helposti saatavilla, riittää tieto siitä.

3. Kuinka monta päätöstä lautakunta/jaosto muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi? _____
4. Kuinka monta sosiaalipalveluja koskevaa valitusta tehtiin vuoden 2017 aikana hallinto-oikeuteen?

5. Kuinka monta päätöstä hallinto-oikeus on muuttanut tai palauttanut lautakunnan/jaoston uudelleen käsiteltäväksi v. 2017? _____

Pyydän palauttamaan vastaukset sähköpostitse tai postitse **15.2.2018** mennessä.

Vastauksista kiittäen!

Sosiaaliasiamies Sirkku Bilaletdin

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy SOCOM

Toimistotalo Otso, Karhulan teollisuuspuisto,

Pajatie 69, 48600 KOTKA, p. 040 728 7313, sirkku.bilaletdin@socom.fi

