

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS

2016

KATI LAMMI, OTM

SOSIAALI- JA POTILASASIAMIES

Kaarina

Koski Tl

Kustavi

Laitila

Lieto

Raisio

Rusko

Somero

Taivassalo

Uusikaupunki

Vehmaa

OY VASSO AB

VARSINAIS-SUOMEN SOSIAALIALAN OSAAMISKESKUS



Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	1
1.1	SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAKI.....	1
1.2	SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA	1
2	KUNTAKYSELYYN 2016 LIITTYVÄ ERITYISTARKASTELU	2
2.1	TOIMEENTULOTUKI	2
2.1.1	Toimeentulotuki ja sosiaalityö	3
2.1.2	Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki	5
2.1.3	Täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen käytettävä määräraha	7
2.2	KEHITYSVAMMALAIN ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN VAHVISTAMISTA JA SEN RAJOITTAMISEN EDELLYTYKISÄ KOSKEVAT UUDET SÄÄNNÖKSET.....	8
2.2.1	Muutokset asiakkaan näkökulmasta	8
2.2.2	Muutokset palvelujen järjestäjän ja tuottajan näkökulmasta	9
2.3	TIETOSUOJA SOSIAALIHUOLLOSSA.....	10
2.3.1	Henkilötietolain mukainen tietojen tarkastusoikeus	11
2.3.2	Julkisuuslakiin perustuva tiedonsaantioikeus	12
2.3.3	Kuntakyselyn sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjojen käsittelemiseen tulleistavastauksista	13
3	ASIAMIESTOIMINNAN TILASTOTIETOJA VUODELTA 2016	14
3.1	SOSIAALIASIAMIEHELLE TULEVAT YHTEYDENOTOT	14
3.2	TILASTOINTIMALLI JA TILASTOINTITAPAAN TULLUT MUUTOS	15
4	KAARINA	17
5	KOSKI TI	24
6	KUSTAVI.....	27
7	LAITILA.....	30
8	LIETO.....	35
9	RAISIO JA RUSKO	39
10	SOMERO	44
11	TAIVASSALO	48
12	UUSIKAUPUNKI	52
13	VEHMAA.....	55
14	MUISTUTUKSET JA KANTELUT KUNNITTAIN VUONNA 2016	60
14.1	MUISTUTUSMENETTELY ASIAKKAAN OIKEUKSIEN TURVAAJANA.....	60
14.2	ALUEHALLINTOVIRASTON NÄKÖKULMA MUISTUTUSKÄSITTELYYN.....	60
14.3	MUISTUTUKSET JA KANTELUT LUKUINA.....	61
14.4	SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAIN MUKAISTEN MUISTUTUSTEN MÄÄRÄ VUONNA 2016 KUNTIEN ILMOITUSTEN MUKAAN	62
14.5	ALUEHALLINTAVIRASTOLLE TEHDYT KANTELUT VUONNA 2016 KUNTIEN ILMOITUSTEN MUKAAN	63
14.6	OIKEUSASIAMIEHELLE TEHDYT KANTELUT VUONNA 2016 KUNTIEN ILMOITUKSEN MUKAAN	64

SAATE KUNNANHALLITUKSELLE

Sosiaaliasiamiehen lakisääteinen tehtävä on seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle. Vuoden 2016 selvitys annetaan Kaarinan, Koski Tl:n, Kustavin, Laitilan, Liedon, Raisen, Ruskon, Someron, Taivassalon, Uudenkaupungin ja Vehmaan osalta yhtenä yhteisenä selvityksenä koko sosiaaliasiamiehen toimialueelta. Jokaisen kunnan raportti asiamiehen kuntakyselyn ja asiamiehen asiakasyhteydenottotilastoinnin perusteella tehtyinä näkyvät erikseen selvityksen lopussa.

Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyssä vuodelle 2016 kysyttiin perinteisten oikeusturvaan ja muistutuksiin liittyvien kysymysten lisäksi täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen määrärahasta, sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsittelystä sekä kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuvista rajoitustoimenpiteistä. Vuosittain kuntakyselyyn valikoituvat aihe-alueet pohjautuvat usein toimintavuoden aikana tullessiin lakimuutoksiin, asiamiehelle tullessiin yhteydenottoihin tai muuten yleistäkin kiinnostusta omaaviin aihekokonaisuuksiin. Sosiaaliasiamiehen selvityksessä valikoidut teemat nostetaan esille huomioitavaksi enemmän yleisellä, tiedottamisen tasolla ilman, että selvityksessä puututaan yksittäistä asiakasta koskevaan tunnistettavaan asiakastapahtumaan.

Sosiaaliasiamies haluaa kiittää kaikkia kuntia kuluneesta toimintavuodesta 2016 ja hyvästä yhteistyöstä kanssani.

Turussa 28.4.2017

Kati Lammi, OTM

Sosiaali- ja potilasasiamies

Oy Vasso Ab

1 JOHDANTO

1.1 SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAKI

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

1.2 SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

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

1. Neuvoa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä tehtävissä;
2. Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä;
3. Tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi; sekä

4. Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

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

Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Vasso Ab on tuottanut vuonna 2016 sosiaaliasiamiespalvelut yhdelletoista kunnalle/kaupungille; Kaarina, Koski Tl, Kustavi, Laitila, Lieto, Taivassalo, Vehmaa, Uusikaupunki, Somero, Raisio ja Rusko. Lisäksi Härkätien Sote yhteistoiminta-alue teki vuoden 2014 alusta sopimuksen potilasasiamiestoiminnan osalta Vasson kanssa. Väestöpohja on yhteensä yli 140 000 asukasta, kun yhteen on laskettu potilas- että sosiaaliasiamiestoimintaan kuuluvat kunnat. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävää hoitaa yksi päätoiminen asiamies, Kati Lammi. Asiamiehellä on ylempi oikeustieteen korkeakoulututkinto (OTM).

Oy Vasso Ab:n toimitilat sijaitsevat Turussa, osoitteessa Läntinen Pitkätie 21-23 E, 20100 Turku (15.3.2016 lähtien). Asiamies vastaa yhteydenottoihin pääsääntöisesti puhelinaikoina (ma klo 12-14, ti-to klo 9-11). Asiakkaalla on myös mahdollisuus tavata asiamies Vasson toimitiloissa tai asiakkaan kotikunnassa erikseen sovitussa paikassa ja ajankohtana. Vuosilomien aikana sosiaalialan osaamiskeskusten sosiaaliasiamiehet sijaistavat pääsääntöisesti toisiaan

2 KUNTAKYSELYYN 2016 LIITTYVÄ ERITYISTARKASTELU

2.1 TOIMEENTULOTUKI

Perustuslain 19 §:n mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämään turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Toimeentulotukea säätelee toimeentulotukilaki (1412/1997). Lisäksi toimeentulotuesta on säännöksiä uudistetussa sosiaalihuoltolaissa (164/2014) ja sosiaalihuollon asiakas-

laissa (812/2000). Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. Tuki on tarveharkintaista ja sitä myönnetään yleensä kuukaudeksi kerrallaan. Tuki lasketaan asiakkaan välttämättömien menojen mukaan. Tukea voidaan myöntää myös omatoimisen suoriutumisen tukemiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi.

Vuoden 2017 alusta Kela on vastannut perustoimeentulotuen myöntämisestä (1412/1997). Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki jäivät edelleen kuntien hoidettaviksi. Lainuudistus ei muuttanut toimeentulotuen tasoa eikä myöntämisperusteita muuten kuin eräitä aiemmin täydentävänä toimeentulotukena huomioitujen menoerien siirtoa Kelan perustoimeentulotuessa huomioitaviksi (TotuL 7 b §).

Toimeentulotukeen liittyvät asiat ovat olleet selvästi suurin syy olla yhteydessä sosiaaliamieheen. Toimeentulotuen osuus kaikista asiatapahtumista vuonna 2016 oli 64 kappaletta eli 23,4%:a. Toimeentulotuki on edelleenkin yksi sosiaalihuollon palvelu, mutta perustoimeentulotukeen liittyvä ohjaus ja neuvonta ovat vuoden 2017 alusta alkaen Kelan vastuulla. Odotettavissa on, että ainakin vuoden 2017 alkupuolella yhteydenotot asiamieheen perustoimeentulotuen osalta kuitenkin jatkuvat ja asiakkaille annetaan palveluohjausta. Ehkäisevään ja täydentävään toimeentulotukeen liittyvät kysymykset ovat sosiaaliamiehen työpöydällä jatkossakin.

2.1.1 Toimeentulotuki ja sosiaalityö

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen (STM) toimeentulotuen uudistamista selvittävän työryhmän loppuraportissa (STM:n raportteja ja muistioita 2015:28) otetaan kantaa perustoimeentulotuen Kelan siirron jälkeen kuntiin jäävän täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kehittämisestä osana sosiaalityötä. Kunnissa on perinteisesti kytketty toisiinsa toimeentulotukiasiakkuus ja siihen mahdollisesti liittyvä muu asiakkaan sosiaalihuollon palveluiden tarve. **Toimeentulotuen uudistuksen jälkeen kunnilla on jatkossa entistäkin tärkeämpi rooli hoitaa sosiaalihuoltolain edellyttämällä tavalla riittämättömistä toimeentulosta aiheutuvien asiakkaiden ongelmia sosiaalityön keinoin. Tämä tarkoittaa käytännössä riittävien resurssien kohdentamista ja ylläpitämistä**

sosiaalityössä, seikka johon Kela-siirron vaikutusarvioinneissakin viitattiin (mm. HE 217/2016, Kuntainfo 3/2017).

Toimeentulotuen pitkäaikainen tarve luo useimmiten oletuksen, että asiakkaan hyvinvoinnin puutteet näkyvät ennen pitkää hänen muissakin elämän osa-alueissaan. Ongelmien kasautumisen estämiseksi ja asiakkaiden itsenäisen selviytymisen tukemiseksi ja toimeentulotukiasiakkuudesta irrountaumiseen on käytettävä laaja-alaisesti palveluverkkoja. **Asiakkaan monialaisen palvelutarpeen arviointi korostuu ja vastuu arvioinnista on kunnan sosiaalihuollolla. Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea tulee kohdistaa osaksi sosiaalityötä entistä tavoitteellisemmin, jotta tuen tarpeessa oleva henkilö tulisi autetuksi riittävän ajoissa.** Kuntiin jäävästä toimeentulotuesta on rakennettava pitkäjänteisen ja syrjäytymistä torjuvan sosiaalityön väline, jonka sisältö määräytyy yksilöllisesti sosiaalihuoltolain ohjaaman suunnitelmallisen työn kautta (palvelutarpeen arviointi, omatyöntekijä, monilainen yhteistyö, sosiaalinen kuntoutus).

Erityistä huomiota on kiinnitettävä toimivaan ja sujuvaan yhteistyöhön kunnan ja Kelan välillä, koska Kelan velvollisuus tunnistaa asiakkaan sosiaalipalvelujen tarve kasvaa. Kelan on neuvottava ja tarvittaessa ohjattava perustoimeentulotuen hakijaa hakeutumaan kunnan sosiaalihuollon palveluihin. Kelaa velvoittaa myös SHL:n 35 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus henkilön sosiaalihuollon tarpeesta. Vaarana on, että iso joukko perustoimeentulotuen asiakkaista ei hakeudu kuitenkaan saamastaan ohjauksesta huolimatta palveluiden piiriin ja tämä asettaa sosiaalityölle aivan uudenlaiset haasteet tulevaisuudessa siitä miten sosiaalityö tehdään näkyväksi ja helposti saavutettavaksi asiakkaille. Helpoimmin varsinaisen sosiaalityön ulkopuolelle näyttää jäävän päihde- ja mielenterveyskuntoutujat. Nuorten ja ikääntyneen väestön osuus tästä ulkopuolelle jäävästä ryhmästä on myös merkittävä. Työttömyyden pitkittyminen lisää riskiä elämänhallinnan menettämisestä ja varsin korkeat työttömyysluvut korreloivat toimeentulotukiasiakkaiden määrään ja sitä kautta nostavat sosiaalipalvelujen tarvetta kunnissa. Lisäksi sosiaalityön asiakkuuteen pääseminen ja siellä pysyminen näyttää vaativan asiakkailta omaehtoista sitoutumista tarjolla olevaan palveluun. Mikäli asiakkaalla ei ole motivaatiota, sitoutumiskykyä tai hän ei itse toimi aloitteellisesti, asiakas saattaa jäädä helposti vaille sosiaalialan ammattilaisen palveluja (Kuntaliiton julkaisusarja 2/2014, Etuuskäsittelyä ja aikuissosiaalityötä).

2.1.2 Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki

Toimeentulotuesta annetun lain mukaan ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. Lain uudistuksen yhteydessä ennen täydentävänä tukena myönnettyjä menoeriä siirrettiin muihin perusmenoisiin ja siten perustoimeentulotukena Kelasta nyt myönnettäväksi tulevia kuluja. Tuen määräämisperusteet samoin kuin tukeen käytettävä euromäärä ovat kuntien päätettävissä. Sinänsä ehkäisevää toimeentulotukea on joka kunnasta myönnettävä, lain sanamuoto tässä kohtaa sisältää ajatuksen velvoittavuudesta ”kunta myöntää...(TotuL 13 §)”. **Ehkäisevän tuen saamisen perusteet vaihtelevat siten kunnittain ja ehkä perustellusti voidaan kysyä toteutuuko kansalaisten yhdenvertaisuus ehkäisevän toimeentulotuen saamisen osalta samalla tavoin kuin perustoimeentulotuen Kela-siirron osalta perustoimeentulotuen siirto perusteltiin asiakkaiden yhdenvertaisuuden lisäämisellä, toiminnan tehostamisella sekä etuuden saamisen nykyistä järjestelmää paremmalla turvaamisella tilanteissa, joissa henkilö on tukeen oikeutettu.**

Kysymykseen sisältyy myös asiakkaan oikeusturva; onko asiakas aina informoitu Kelan päätöksen saatuaan ehkäisevän toimeentulotuen hakemisesta. Toimeentulotukilakiin otettiin säännös toimeentulotukea koskevan asian siirtämisessä Kelasta kuntaan. Siirtämisen edellytyksenä on, että asiakas erikseen pyytää siirtämistä ja on esittänyt hakemuksessaan muita kuin toimeentulotukilain 7 a tai 7 b §:ssä (perusosa/muut perusmenot) mainittuja menoja. Viitauksella suoraan asianomaisiin pykäliin tarkoitetaan sitä, että mikäli asiakas esittää hakemuksessaan jonkin sellaisen menoerän, kuten esim. ruoka- tai vaatemenon, joka on mainittu edellä todetuissa pykälissä, ei Kelalle synny siirtovelvollisuutta, vaikka menoerä olisi suurikin (HE 217/2016). Asiakkaan näkökulmasta ajateltuna on tärkeää, että asiakkaalla on selkeä ymmärrys saatuaan perustoimeentulotukea koskevan päätöksen, että onko hänen hakemuksensa sisältänyt sellaisia menoja joita perustoimeentulotuessa ei ole huomioitu mutta joista on mahdollista tehdä ehkäisevän toimeentulotuen hakemus kuntaan. **Ohjeistus ja neuvonta eivät voi yksin jäädä Kelan monestikin fraasinomaisesti päätöksissään mainituksi lauseeksi vaan kuntien on suunnattava tietoisesti omaa ohjaustaan ja neuvontaa tältä osin**

asiakkaisiin päin. Tähän velvoittavat jo hallintolaki, sosiaalihuoltolaki ja sosiaalihuollon asiakaslakikin.

Lakimuutoksella muutettiin toimeentulotuen hakemisprosessi kahdelta eri ”luukulta”, viranomaiselta, haettavaksi etuudeksi. Tarkoitus oli, ja osittain tämä tarkoitus varmasti toteutuneekin, että asiakas saa Kela-siirron myötä ”yhdelta luukulta” eli Kelasta, perustoimeentulotuen, koska perustoimeentulotukeen sisällytettiin nyt monia aiemmin (osin automaattisesti) täydentävä tukena myönnettyjä menoeriä kuten sähkö-, kotivakuutus- tai päivähoitomenoja. Tämä kahden eri viranomaisen kanssa toimiminen asiakkaan näkökulmasta voi olla kuitenkin turhauttavaa ja jopa pitkittää asiakkaan tuen saamista oikea-aikaisesti. Tähän seikkaan kiinnitettiin huomioita jo Sosiaali- ja terveystieteiden valtiokunnan mietinnössä (StVM 54/2014 vp) sen arvioidessa lakimuutoksen vaikutuksia asiakkaan asemaan. Erityinen huoli koski asiakkaita, joiden kyvyt, resurssit tai jaksaminen eivät riitä kahdessa paikassa asiointiin. Valiokunta korosti, että Kelan ja kunnan tulee toimia joustavasti perustoimeentulotuen sekä täydentävän ja ennaltaehkäisevän tuen hakemisen suhteen. Asiakkaan kannalta on kuitenkin kysymys taloudellisen tuen kokonaisuudesta.

Ehkäisevällä toimeentulotuella pyritään riittävän ajoissa auttamaan tuen tarpeessa olevaa henkilöä selviytymään odotettavissa olevista toimeentulo-ongelmista, ja välttämään pitkäaikaisen toimeentulotuen tarpeen syntyminen. Ehkäisevää tukea on myönnetty sellaisiin menoihin, joita perustoimeentulotuki ei ole kattanut. Usein tuen tarve voi olla varsin vähäinenkin, mutta sen avulla on ollut mahdollista saavuttaa henkilön elämässä jotain hänen tilannettaan eteenpäin vievää asiaa ja mahdollisesti samalla on saatu este-tyksi jonkin toisen elämän osa-alueen huonontuminen. Ehkäisevän tuen käytöllä on katsottu olevan myös kuntataloudellisia säästöjä luovia vaikutuksia kun henkilön elämäntilanteeseen on pystytty vaikuttamaan siten, että pitkäaikaisen toimeentulotuen tarvetta ei ole syntynyt. Ehkäisevän toimeentulotuen käyttö on katsottu olevan tuloksellista, inhimillisyyttä korostavaa ja se on jatkossakin merkittävä sosiaalityön väline, jonka käyttöä tulisi pyrkiä lisäämään osana suunnitelmallista sosiaalityötä.

2.1.3 Täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen käytettävä määräraha

Täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen on käytetty n. 10 prosenttia toimeentulotuen kokonaismenoista ja näitä tuen muotoja on saanut vuosittain n. 43 prosenttia toimeentulotukiasiakkaista (HE 217/2016). Sosiaali- ja terveysministeriön, joskin jo 2000-luvun alussa, antaman suosituksen mukaan kuntien tulisi varata 3,3 prosenttia toimeentulotuen määrärahoistaan ehkäisevään toimeentulotukeen. Sosiaaliamiehen kuntakyselyssä kysyttiin kunnilta kuinka monta prosenttia kunnan myönnetystä toimeentulotuen määrärahasta käytettiin täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen vuonna 2016. Samalla pyydettiin arvio prosenttiosuuksista vuodelle 2017. Vastauksissa täydentävän toimeentulotuen prosenttiosuus v. 2016 sijoittui välille 6,1 % (pienin) - 27,5 % (suurin). Ehkäisevän tuen osalta luvut sijaitsivat välillä 0,7 % - 5,3 %. Huomattavaa oli, että kummankin tuen osalta pienimmän prosenttiosuuden ilmoittajakunta oli sama kunta.

Vuodelle 2017 kuntavastauksissa annetut arviot toimeentulotuen määrärahasta vaihtelivat suuresti. Vastauksissa näkyvistä prosenteista oli pääteltävissä, että vastausta ei ollut annettu ehkä ihan kysytyyn kysymykseen ja kysymyksenasettelussakin olisi ollut tällöin parantamisen varaa (vastausprosentit yhteenlaskettuna saattoivat olla yli tai ali 100 %). Joissakin vastauksissa ei ollut lukuja ollenkaan, muutama vastaus viittasi toimeentulotuen Kela-siirtoon lukujen ilmoittamatta jättämisen syyksi. **Seikka, johon tulee kiinnittää huomiota, koska täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakeminen ja maksaminen jäivät kuntien hoidettavaksi ja määrärahaa näihin etuuksiin on kunnissa budjetoitava. Edelleen sosiaaliamies haluaa kiinnittää kuntien huomion myös siihen tosiasiaan, että Kela-siirron johdosta toimeentulotukihakemusten käsittelyn paha ruuhkautuminen Kelassa on johtanut asiakkaiden ohjautumiseen perustoimeentulotuenkin osalta kuntiin hakemaan ehkäisevää toimeentulotukea ja toimeentulotuen määrärahan mitoitus on tätäkin taustaa vasten huomioitava riittävän suuruisina kunnissa vuonna 2017 (TotuL 14 §, AOA 649/2017).**

2.2 KEHITYSVAMMALAIN ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN VAHVISTAMISTA JA SEN RAJOITTAMISEN EDELLYTYKISÄ KOSKEVAT UUDET SÄÄNNÖKSET

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain muuttamisesta tuli voimaan 10.6.2016 (381/2016, HE 96/2015). Samanaikaisesti lainmuutoksen kanssa tuli voimaan Suomen osalta vammaisten henkilöiden oikeuksista tehty YK:n yleissopimus ja sen valinnainen pöytäkirja. Lakiin tehtiin muutokset, joita YK:n yleissopimuksen ratifiointi edellytti. Kehitysvammalakiin (519/1977) otettiin uudet säännökset itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta, itsenäisen suoriutumisen tukemisesta sekä rajoitustoimenpiteiden käytön vähentämisestä (3a luku). Rajoitustoimenpiteiden käytön edellytykset ovat nyt laissa, samoin menettelytapasäännökset rajoituksista päätettäessä. Uudistetun lain mukaan rajoitustoimenpiteet tulee kirjata asiakkaan asiakas- tai potilasasiakirjoihin ja toimenpiteiden käyttämisestä seuraa jälkiselvittelyvelvollisuus asiakkaan kanssa. Rajoitustoimenpiteen sisällöstä ja perusteista sekä asiakkaan käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista on annettava selvitys asiakkaalle tai hänen lailliselle edustajalleen tai omallselle. Kehitysvammalain 3 a luvun nojalla julkista valtaa käyttävään henkilöön sovelletaan rikosoikeudellista virkavastuuta hänen hoitaessaan tässä luvussa tarkoitettuja tehtäviä. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen kehitysvammahuollossa oli yksi Valviran ja aluehallintovirastojen yhteisen sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaohjelman vuoden 2016 painopistealue. (<http://www.valvira.fi/julkaisut-ja-maaraykset/valvontaohjelmat/sosiaali- ja terveydenhuolto>).

2.2.1 Muutokset asiakkaan näkökulmasta

Erityishuolto on järjestettävä ja erityishuollossa olevaa henkilöä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan mielipide, omat toivomukset, etu ja yksilölliset tarpeet on huomioitava erityishuoltoa toteutettaessa ja ne tulee myös kirjata asiakasasiakirjoihin. Asiakkaan osallistumiseen ja vaikuttamiseen omilla asioissaan tulee panostaa. Jokaisen asiakkaan terveydestä ja turvallisuudesta tulee huolehtia. Muutokset vastaavat sisällöllisesti sosiaalihuollon asiakaslain 8 §:n asiakkaan osallistumisen ja itsemääräämisoikeuden sanamuotoa. Sosiaalihuollon asiakslakia sovelletaan erityishuoltoa annettaessa.

Erityishuollossa olevan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmiin on lainmuutoksen myötä jatkossa kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Tällä hetkellä jokaisen asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma pitäisi olla vähintään kerran tarkastettu 10.6.2016 voimaan tulleen lainmuutoksen jälkeen. Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen laillisen edustajan ja/tai asiakkaan palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvan omaisen kanssa. **Kehitysvammalain uudet säännökset edellyttävät, että palvelu- ja hoitosuunnitelma sisältää keinot millä erityishuolto voidaan ensisijaisesti toteuttaa ilman rajoitustoimenpiteitä että rajoitustoimenpiteet joita arvioidaan jouduttavan käyttämään.**

2.2.2 Muutokset palvelujen järjestäjän ja tuottajan näkökulmasta

Erityishuollon toimintayksikössä on oltava riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja muuta henkilökuntaa toimintayksikön toimintaan ja asiakkaiden tarpeisiin nähden. Lain 3 a luvussa säädetyt velvoitteet edellyttävät riittävää henkilöstömitoitusta ja henkilökunnan riittävyyttä koskevalla vaatimuksella on asiakkaan oikeusturvaan liittyvä ratkaiseva merkitys sääntelyn tavoitteiden toteutumisen kannalta (STM muistio 21.6.2016, Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain muuttamisesta annettua lakia koskeva HE 96/2015 ja StVM 4/2016 vp).

Henkilökunta on perehdytettävä ja koulutettava rajoitustoimenpiteiden käyttöä ennalta ehkäisevien tilanteiden ja keinojen käyttämiseen. Toimintayksikön on huolehdittava, että sen kaluste-, väline- ja tilaratkaisut edistävät itsessään asiakkaiden omatoimista suoriutumista ja ennalta ehkäisevät tarpeettomia rajoitustoimenpiteiden käyttöä tältä osin asiakkaan huollossa ja hoidossa. Rajoitustoimenpiteen käytön osoittautuessa välttämättömäksi, henkilökunnan on tiedettävä rajoitustoimenpiteen käytön lain edellyttämät yleiset kuin ko. rajoitustoimenpidettä koskevat erityisetkin edellytykset. **Jokainen työntekijä on työnantajan toimesta perehdytettävä riittävästi lakimuutokseen ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä on oltava osionsa myös yksikön omavalvontasuunnitelmassa. Sosiaaliamies pitää hyvänä, jos erityishuoltoa tarjoavissa toimintayksiköissä on laadittu rajoitustoimenpiteiden käytöstä ja soveltamisesta yksikön toimintaohjeet, jotka perustuvat kehitysvammalakiin. STM on laatinut myös**

taulukon, johon on koottu rajoitustoimenpiteiden käytön edellytykset vapaaehtoisessa ja tahdosta riippumattomassa erityishuollossa. Kuntakyselyssä kuusi kuntaa ilmoitti laatineensa ohjeet. Sosiaaliasiamies haluaa vielä korostaa, että erityishuollon rajoitustoimenpiteitä koskevat säännökset, niiden soveltaminen ja tiedostaminen ovat riippumattomia siitä onko kunnassa tällä hetkellä erityishuollossa olevia asiakkaita joille kunnan järjestämisvastuunsa nojalla on järjestettävä erityishuollon palveluita.

Kuntakyselyn perusteella rajoitustoimenpiteiden käytöstä lakiuudistuksen voimaan tulon jälkeen tehdyt kirjalliset päätökset ovat olleet varsin vähäisiä lukumäärältään. Ilmeisimmin ja saatujen vastaustenkin perusteella käytetyt rajoitustoimenpiteet kohdistuvat enimmäkseen toimenpiteisiin, joissa toimenpiteiden käytöstä voidaan päättää toimintayksikön henkilökuntaan kuuluvan sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön ratkaisusta ilman hallintopäätöstä. Näissäkin tilanteissa on rajoitustoimenpiteen käyttö kuitenkin kirjattava asiakkaan asiakasasiakirjoihin. **Sosiaaliasiamies haluaa kiinnittää henkilöstön huomion siihen, että toimintayksikön vakiintuneet työmenetelmät tulevat peilatuksi uudistetun lain mukaisesti ja henkilökunta tiedostaa työmenetelmissään milloin he faktisesti käyttävät rajoitustoimenpiteitä.**

2.3 TIETOSUOJA SOSIAALIHUOLLOSSA

Sosiaalihuollon asiakkaan yksityisyyden suojan huomioiminen on osa sosiaalihuollon palvelujen laatua. Sosiaalihuollon palveluja käyttävien asiakkaiden tiedot muodostavat viranomaisen arkaluonteisia tietoja sisältävän henkilökisterin, jolloin useimmat henkilötietojen käsittelyyn liittyvät velvoitteet tulevat henkilötietolaista (523/1999). Sitä sovelletaan yhtäläillä julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon palvelunantajan järjestämässä tai tuottamassa sosiaalihuollossa. Tietosuojalla tarkoitetaan henkilötietolain henkilötietojen käsittelyä koskevien vaatimusten huomioon ottamista yksityisten henkilöiden yksityisyyden ja oikeusturvan varmistamiseksi. Henkilötietolaki sisältää yleiset säännökset henkilötietojen keräämisestä, tallentamisesta, käytöstä, luovuttamisesta, siirrosta ja muusta käsittelystä. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaalle on annettava tieto siitä, miten hän voi käyttää henkilötietolaissa tarkoitettuja oikeuksiaan (informointivollisuus).

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyä säätelee perustuslain ja henkilötietolain ohella myös laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999, julkisuuslaki), sosiaalihuollon asiakaslaki, sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki (254/2015), sosiaalihuoltolaki, toimeentulotukilaki, lastensuojelulaki, päihdelaki ja asiakasmaksulaki.

2.3.1 Henkilötietolain mukainen tietojen tarkastusoikeus

Sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetään tietojen antamisesta asiakkaalle tai hänen lailliselle edustajalleen viittaamalla julkisuus- ja henkilötietolakiin. Henkilötietolain 26 §:n nojalla jokaisella on oikeus saada tietää mitä häntä koskevia tietoja henkilörekisteriin on tallennettu tai, ettei rekisterissä ole häntä koskevia tietoja. Tätä tarkastusoikeutta voidaan rajoittaa vain lain säännöksin. Tarkastuspyyntö tulee esittää rekisterinpitäjälle omakätisesti allekirjoitetussa tai sitä vastaavalla tavalla varmennetussa asiakirjassa tai henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona. Laista ei siten löydy tarkastusoikeuden käytön edellytyksenä usein kunnissa esiintyvää ”pakollista” käytäntöä jonkin tietynlaisen, usein kunnan toimesta laaditun lomakkeen käyttöpakkoa (Valtioneuvoston oikeuskanslerin ratkaisuja: OKV/1153/1/2014, OKV 1640/1/2012, OKV 1645/1/2013). Tarkastusoikeus on henkilökohtainen oikeus, jota ei voi käyttää asianajajan tai muun avustajan välityksellä. Viittauksella lailliseen edustajan oikeuteen käyttää tarkastusoikeutta tarkoitetaan alaikäisen huoltajaa tai henkilöön liittyvien asioiden hoitoon määrättyä edunvalvojaa. Tarkastusoikeus koskee kaikkea asiakasta koskevaa asiakastietoa, mm. tietokoneelle tallennettuja tietoa sekä kansioissa paperiversioina arkistoituja tietoja. Pyynnöstä asiakkaalle on annettava jäljennökset hänen tiedoistaan maksutta kerran vuodessa.

Rekisterinpitäjä päättää tarkastusoikeuden toteuttamisesta. Mikäli henkilön tarkastusoikeutta rajoitettaisiin tai se kiellettäisiin kokonaan henkilötietolain (tyhjentävä luettelo) 27 §:n nojalla, rekisterinpitäjän on annettava tästä henkilölle kieltäytymistodistus kirjallisesti. Todistuksessa on mainittava kieltäytymisen syyt ja tieto siitä, että rekisteröity voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi. Huomattavaa on se, että tietojen antamisesta kieltäytymiseksi katsotaan myös rekisterinpitäjän toiminta, mikäli rekisterinpitäjä ei kolmen kuukauden kuluessa tarkastusoikeuden pyynnön esittämisestä ole antanut vastausta rekisteröidylle. Muutoin tarkastuspyyntö on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

2.3.2 Julkisuuslakiin perustuva tiedonsaantioikeus

Julkisuuslain pääsääntö on, että jokaisella on oikeus saada tieto viranomaisen asiakirjasta, joka on julkinen. Sosiaalihuollon asiakaslaki on kuitenkin julkisuuslakiin nähden erityislaki ja siten asiakaslain säännös sosiaalihuollon asiakirjan salassa pidettävästä statuksesta kumooa julkisuuslain pääsäännön. Salassa pidettävästä viranomaisen asiakirjasta saa antaa tiedon vain, jos tiedon antamisesta on erikseen säädetty.

Julkisuuslain 11 §:n mukainen tiedonsaantioikeus perustuu asianosaisasemaan ja sosiaalihuollon asiakkaalla on asianosaisasema luonnollisesti omassa asiakkuudessaan. Asianosaisen määritelmä 11 §:ssä on kuitenkin laajempi kuin vain asiakkuuteen perustuva käsite. Asiakkaana olevan henkilön tietoja voidaan luovuttaa muullekin, asianosaisasemassa olevalle henkilölle. Asianosaisen tiedonsaantioikeus on laajempi kuin henkilötietolain mukainen tarkastusoikeus, sillä asianosaisella voi olla oikeus saada itseään koskevien tietojen lisäksi myös muiden asiaan liittyvien henkilöiden salassa pidettäviä tietoja. Pykälän mukaan hakijalla, valittajalla sekä muulla, jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta asia koskee (asianosainen), on oikeus saada asiaa käsittelevältä tai käsitelleeltä viranomaiselta tieto muunkin kuin julkisen asiakirjan sisällöstä, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Pykälä sisältää laaja-alaisesti kuitenkin myös em. oikeuden rajoittamismomentit. Kun vielä lain 12 § säättää jokaiselle oikeuden saada tieto hänestä itsestään viranomaisen asiakirjaan sisältyvästä tiedosta em. rajoituksin niin on ymmärrettävää, että tieto- ja asiakirjapyyntöihin vastaaminen saattaa tuottaa hankaluuksia ja asianosaisuuden määrittely voi johtaa joko laillisen tiedon antamatta jättämiseen tai salassa pidettävän tiedon antamiseen ilman laillista perustetta. Joka tapauksessa asiakirjoja tai tietojaan pyytävään henkilön tietopyyntöön tulee olla sosiaalihuollossa osaaamista ja asiakkaita on ohjattava tietopyyntöön liittyvissä kysymyksissä.

Julkisuuslain mukainen tietopyyntö on yksilöitävä riittävästi ja tietopyynnön koskiessa salassa pidettävää asiakirjaa, pyytäjän on lähtökohtaisesti ilmoitettava tietojen käyttötarkoitus. Tiedon pyytäjän ei tarvitse selvittää henkilöllisyyttään eikä perustella pyyntöään, ellei tämä ole tarpeen, viranomaiselle säädetyn harkintavallan käyttämiseksi tai sen selvittämiseksi onko pyytäjällä oikeus saada tieto asiakirjan sisällöstä (usein sosiaalihuollon asiakirjapyyntöissä on tarve esittää henkilöllisyys ja peruste). Jos annettava

tieto koskee muun kuin pyytäjää itseään koskevaa tietoa, on tiedon antamisen edellytyksenä myös hallintolain mukainen kuulemismenettely.

Viranomaisen asiakirjan antamisesta päättää se viranomainen, jonka hallussa asiakirja on. Päätösvalta tiedon antamiseen voidaan siirtää viranomaisen henkilöstöön kuuluvalle henkilölle. Jos asiakirjan tai tiedon antamisesta kieltäydytään, pyytäjälle on ilmoitettava kieltäytymisen syy sekä annettava tieto että asia voidaan saattaa viranomaisen ratkaistavaksi ja pyytäjältä on tiedusteltava haluaako hän asian siirrettäväksi viranomaisen ratkaistavaksi, jonka jälkeen pyytäjälle on annettava hallintolain mukainen, valituskelpoinen päätös. Päätöksen antaa viranomainen (toimielin), ei siis virkamies tai työntekijä joka voi päättää tiedon antamisesta. Asiakirjapyyntö on lain sanamuodon mukaisesti käsiteltävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa siitä, kun viranomainen on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön. Kuukauden sisällä pyyntöön voidaan vastata vain laissa mainituin erityisperustein.

2.3.3 Kuntakyselyn sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjojen käsittelemiseen tulleista vastauksista

Asiakkailta tulevat yhteydenotot sosiaaliasiamieheen liittyen asiakasasiakirjojen kaikkinaiseen käsittelyyn sosiaalihuollossa ovat lisääntyneet merkittävästi viimeisten vuosien saatossa. Tietosuojaan liittyviä yhteydenottoja oli 20 kappaletta, 7,72 % kaikista yhteydenotoista. Puutteita on noussut esiin mm. asiakirjoihin tehtävistä merkinnöistä ja erityisesti niiden puuttumisesta, virheellisistä tiedoista tai pyynnöstä huolimatta korjaamatta jätetyistä merkinnöistä. Asiakkaat joutuvat pyytämään samoja asiakirjojaan toistuvasti, ja aina he eivät edes ole tietoisia oikeudestaan saada asiakirjojaan ja tietojaan. Yksikään asiakas, joka on asiamieheen ollut yhteydessä syystä, ettei ole saanut käyttää henkilötietolain mukaista tarkastusoikeuttaan tai julkisuuslain mukaisesti ei ole saanut tietoa, ei ole kertonut saaneensa asiasta kieltäytymistodistusta tai kielteistä hallintopäätöstä. Epätietoisuutta sekä asiakkaiden että työntekijöiden kohdalla on myös siinä, ettei eroteta tai selvitetä esimerkiksi asiakkaalta millä perusteella (henkilötietolaki vai julkisuuslaki) tietoja pyydetään.

Kuntakyselyn kysymykset koskivat henkilötietolain mukaisen tarkastusoikeuden käyttämistä ja kieltäytymistodistuksen antamista, asiakirjan antamatta jättämiseen liittyvää

kielteisen hallintopäätöksen tekemistä, kuka tietopyyntöihin vastaa ja miten nopeasti pyyntöihin vastataan. Kuntavastaukset antavat käsittelyajoista ja kieltäytymistodistusten ja hallintopäätösten tekemisestä paljon positiivisemmän kuvan kuin miten asia on näyttänyt sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella. **Sosiaaliamiehen käsitys tietopyyntöjen käsittelystä sosiaalihuollossa on, että sosiaalihuollolla on useasti vaikeuksia tunnistaa ja erottaa tietopyyntöihin liittyvä lainsäädäntö ja henkilötieto- ja julkisuuslain mukaiset tietopyynnöt ja niiden nojalla annettavat tai ei-annettavat tiedot menevät sekaisin. Sosiaaliamies haluaa kiinnittää kuntien huomion siihen, että kunnissa on oltava riittävästi juridista osaamista käsitellä henkilötietoihin ja asiakirjapyyntöihin liittyviä pyyntöjä. Viranomaisen on osattava tunnistaa tieto- ja asiakirjapyynnöt.** Yhtä lailla tärkeää on noudattaa asiakasasiakirjalain mukaisia säännöksiä itse kirjaamisesta, jotta asiakkaan asian hoitamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot tulevat ylipäättään kirjatuksi. Julkisuuslaki edellyttää, että viranomaisen huolehtii siitä, että sen palveluksessa olevilla on tarvittava tieto käsiteltävien asiakirjojen julkisuudesta sekä tietojen antamisessa ja käsittelyssä annettujen säännösten sisällöstä ja tähän liittyvästä menettelystä.

3 ASIAMIESTOIMINNAN TILASTOTIETOJA VUODELTA 2016

3.1 SOSIAALIAMIEHELLE TULEVAT YHTEYDENOTOT

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

Sosiaaliamiehellä ei ole toimivaltaa tehdä asiakkaiden oikeuksia ja etuuksia koskevia päätöksiä. Asiamiehen ensisijaisena tehtävänä on antaa asiakkaalle neuvontaa ja ohjausta hänen kysymässään asiassa. Usein yhteydenotto vaatii laajempaakin selvittelyä tai palaveriin osallistumista yhdessä asiakkaan kanssa (vaatii asiakkaan suostumuksen).

Ensisijaisesti asiakkaan kanssa yritetään löytää ratkaisuja neuvotteluihin, mutta tarvittaessa asiakas saa ohjauksen myös muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käyttämisestä. Asiamiehen tulee toimia puolueettomasti eikä asiamies voi ottaa asiakkaan asiaa asianajollisesti hoitaakseen. Mikäli asia ei kuulu sosiaalipalvelujen alaan (Kela, edunvalvonta, TE-toimisto, terveydenhuolto, velkaneuvonta) asiakas ohjataan asioimaan oikeaan viranomaiseen.

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

3.2 TILASTOINTIMALLI JA TILASTOINTITAPAAN TULLUT MUUTOS

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

Asiakkaan yhteydenotto, vaikka se olisi koskenut useaa eri sosiaalihuollon palvelua tai sektoria, tilastoitiin aiemmin yhtenä (1) asiatapahtumana. Yhtenä asiakastapahtumana tilastoitu yhteydenotto saattoi sisältää yhden yhteydenoton tai useita yhteydenottoja samalta asiakkaalta samaa asiaa koskien tai asiamiehen yhteydenottoja asian selvittämiseksi ja yksi asiakastapahtuma saattoi pitää sisällään useisiin eri sosiaalihuollon pal-

veluihin kohdistuvia asioita. Arviolta neljännes asiakastapahtumista piti sisällään useamman yhteydenoton tai vaati asiamiehen lisäselvittelyä tai muita toimenpiteitä puhelinneuvonnan lisäksi kuten asiamiehen selvittelyä niin kirjallisesti kuin esim. sovittelun tai tapaamisen puitteissa.

Vuoden 2016 alusta tilastointitapa muuttui vastaamaan vielä enemmän valtakunnallisen kehittämishankkeen ja muiden Sosiaalialan osaamiskeskusten asiamiesten tilastointitapaa. Olennaisin muutos on ollut, että asiakkaan yhteydenoton kohdistuessa eri palveluihin ja sektoreihin (esim. lastensuojelu ja toimeentulotuki) yhteydenotto tilastoidaan nykyisen yhden asiatapahtuman sijaan kahdeksi omaksi asiatapahtumakseen. Tämä on perusteltua, koska kyseessä on eri sosiaalihuollon palveluja koskeva yhteydenotto, joiden selvittäminen on oma erillinen prosessinsa ja tilastoinnilla kuitenkin yritetään saada näkyväksi ja eriytetyksi eri palveluihin kohdistuvat yhteydenotot. Vuonna 2016 sosiaalihuollon asiakastapahtumia oli yhteensä 273 kappaletta (178/2015, 207 kpl/2014). Uuden tilastointitavan muutos on tuonut yhteydenottomääriin reaalista nousua 41 kpl. Eniten yhteyttä otettiin toimeentulotukeen liittyen, yhteydenotoista 23,4% koski toimeentulotukea. Vammaispalveluihin ja kehitysvammahuoltoon liittyviä yhteydenottoja oli 18,6% kaikista yhteydenotoista. Kolmanneksi useimmiten otettiin yhteyttä lastensuojelun tiimoilta 17,9%. Ikääntyneiden palveluihin liittyviä oli 13,9% kaikista yhteydenotoista.

	Väkiluku 31.12.2016	Yhteydenotot sosi- aaliasiamieheen	Osuus väestöstä (%)
Kaarina	32738	65	0,20
Koski TI	2416	4	0,17
Kustavi	908	2	0,22
Laitila	8520	21	0,25
Lieto	19418	40	0,21
Raisio ja Rusko	30420	79	0,26
Somero	9027	12	0,13
Taivassalo	1622	2	0,12
Uusikaupunki	15404	21	0,14
Vehmaa	2277	12	0,53
Yhteensä	122750	258	0,21

Lähde: Tilastokeskus ja Vasso Oy

4 KAARINA

Asiakastapahtumia Kaarinassa oli yhteensä 65 kappaletta. Asiakastapahtumien määrä on noussut edellisistä vuosista, mutta tilastointitavan muutoksen vuoksi luku ei ole suoraan vertailukelpoinen edellisiin vuosiin, vaan suhteellinen asiakastapahtuminen määrä nousu vuonna 2016 on 19 asiakastapahtumaa enemmän kuin viime vuonna. Nousu on kuitenkin ollut huomattava edellisiin vuosiin nähden (vuonna 2015/36, 2014/55). Suurin osa yhteydenotoista tapahtui puhelimitse asiakkaan taholta. Asiakkaita tavattiin myös henkilökohtaisesti ja heidän edustajiinsa oltiin yhteydessä melko usein. Yhteydenottaja oli useimmiten sosiaalihuollon asiakas mutta lähes yhtä usein yhteydenottaja oli asiakkaan edustaja; läheinen, omainen tai muu asiakkaan asioita hoitava henkilö. Myös Kaarinan kaupungin henkilöstö otti aktiivisesti yhteyttä sosiaaliamiehen asiakasasioissa.

Kaarinassa 65 asiakastapahtuman yhteydenoton pääasiallinen luonne oli tiedustelu. Tiedustelevia yhteydenottoja oli 64, joista kymmenessä ilmaistiin myös tyytymättömyyttä. Yhden yhteydenoton luonne oli itsenäisesti tyytymättömyys. Valtaosiltaan yhteydenotot kohdistuivat kunnan omaan sosiaalipalveluun (95,3%). Yhteydenotot kohdistuivat myös yksityiseen sosiaalipalveluun kunnan ostopalveluna (7,81%) ja yksityiseen sosiaalipalveluun (1,56%) sekä muihin palveluihin (9,38%).

Yksi asiakastapahtuma saattoi pitää sisällään useampia syitä ottaa yhteyttä. Yhteydenottoon johtaneissa syissä erottui muita syitä selvemmin tarve saada tietoa ja neuvontaa. Tiedontarve oli esillä 51 asiakastapahtumassa. Toiseksi yleisin syy yhteydenottoon oli sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimuksiin keskittyvät asiat, joita käsiteltiin 33 kertaa. Kolmantena oli esillä tietosuoja (10). Muita syitä olivat itsemääräämisoikeus (7), kohtelu (6), selvitys toimenpidevaihtoehdoista (2), palvelun toteutus (2), maksuasiat (1) ja muu syy (1).

Yhteydenotot tilastoitiin sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Toimeentulotukeen ja vammaispalveluihin liittyviä yhteydenottoja tehtiin eniten. Toimeentulotukeen liittyviä yhteydenottoja tehtiin 18 ja vammaispalveluihin liittyviä 16. Muita sosiaalihuollon tehtäväalueista yhteydenottoja kertyi lastensuojelusta (9), omaishoidon tuesta (6), kehitysvammahuollosta (6), ikääntyneiden palveluista (4), lasten päivähoidosta (3), perheasioista (2) ja päihdehuollosta (1). Muihin tehtäväalueisiin (7) tilastoitiin sellaisia palveluita, jotka eivät kuulu sosiaaliamiehen toimialaan, mutta joista annetaan kuitenkin vä-

hintään palveluohjausta asiakkaalle. Tilastoitu muu toimenpide sisältää asioita, jotka eivät kuulu sosiaaliasiamiehen toimialaan, mutta asiamies antaa palveluohjausta asiakkaalle miten asiassa voi muualla edetä (mm. KELA-asiat, holhoustoimi, velkaneuvonta, ulosotto, työvoima, rikos- ja siviilioikeudelliset asiat).

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydenotoista ovat olleet pääosin palveluneuvontaa, jolloin asiakkaalle on annettu useimmiten myös lainsäädäntöön liittyvää neuvontaa. Muistutuksiin liittyvää neuvontaa annettiin 7 kertaa ja Kaarinasta saadun asiamiehen kyselyn perusteella muistutuksia Kaarinassa tehtiin viime vuonna 12 kappaletta. Oikeusturvaneuvontaa on annettu mm. oikaisuvaatimusten tai valitusten osalta 6 kertaa. Sosiaaliasiamies on 14 asiakastapahtumassa selvittänyt asiakkaan asiaa yhteydenoton lisäksi osallistumalla asiakkaan kanssa sovitteluun ja neuvotteluun yhdessä työntekijän kanssa. Kanteluneuvontaa sosiaaliasiamies on antanut 3 kertaa, ja Kaarinasta on tehty kanteluita Aluehallintavirastoon 7 kappaletta ja Eduskunnan oikeusasiamiehelle 2 kertaa.

Kuntakyselyn vastaukset

Sosiaaliamies suoritti kyselyn Kaarinan ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen määrärahoista, sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsittelemisestä sekä kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuvista rajoituksista.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen prosentiosuudet kaupungin toimeentulotuen määrärahoista Kaarinassa.

Toimeentulotuen määrärahojen käyttö (%) täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen?	Vuonna 2016	Vuonna 2017 (arvio)
Täydentävä	9,5	50,3
Ehkäisevä	1,8	12,0

Sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsitteleminen Kaarinassa.

<p>1. Millä tavoin asiakas voi pyytää itseään koskevia sosiaalihuollon asiakasrekisteriin kirjattuja tietojaan?</p>	<p>Asiakkaan on mahdollista pyytää asiakasrekisteriin kirjattuja tietojaan kirjallisesti joko lomakkeella tai vapaamuotoisella pyynnöllä. Esimerkiksi lastensuojelussa on käytössä lomake, jolla tietoja voi pyytää. Tämä lomake on annettu tai lähetetty asiakkaalle. Vaikka lomakepohjaa ei ainakaan tässä vaiheessa ole lisätty kaupungin verkkosivuille, on käytäntö ollut työntekijöiltä saadun palautteen mukaan toimiva. Lomake on myös ollut mahdollista tarvittaessa täyttää yhdessä työntekijän kanssa yhdessä, silloin kun asiakas on pyy-</p>
--	---

	<p>tänyt asiakirjoja. Asiakkaita ohjeistetaan tietojensaantiin liittyvissä asioissa. Asiakkaita pyydetään osoittamaan pyyntönsä ensisijaisesti siihen yksikköön, jossa asiakkuus on tai josta asiakastietomerkintöjä on tehty. Asiakkaan asioista vastaava työntekijä esimerkiksi sosiaalityöntekijä käy läpi asiakirjat ennen luovuttamista. Asiakastietojärjestelmään merkitään kuka on luovuttanut, mitä ja milloin. Jos asiakas pyytää lokitietojaan, pyyntö välitetään sosiaalihuollon tietosuojavastaavana toimivalle työntekijälle. Tämä tekee lokiajon ja kerää tiedot sekä käy nämä läpi yksikön esimiehen kanssa. Asiakkaaseen otetaan yhteyttä ja pyydetään henkilökohtaiseen tapaamiseen. Yksikön esimies kertoo/avaa sisällön ja käy lokitietoja asiakkaan kanssa läpi. Mikäli tämän jälkeen lokitietojen suhteen herää jotain kysymyksiä tai esimerkiksi aiheellisia/perusteltuja väärinkäytösepäilyjä, yksikön esimies ja tietosuojavastaava yhdessä vastuualuejohtajan kanssa selvittävät jatkotoimenpiteitä.</p>
<p>2. Kuka tietopyyntöihin vastaa?</p>	<p>Perhe- ja sosiaalipalveluissa asiakirjatietyöpyyntöihin vastaa pääsääntöisesti asiakkaan asioista vastaava työntekijä. Tarvittaessa ja esimerkiksi lokitietoja koskeviin tietopyyntöihin vastaa sen yksikön esimies, jossa asiakasta koskevat merkinnät ovat. Yleisluonteisiin tietopyyntöihin vastaa sen yksikön esimies, jossa asiakkaalla on / on ollut asiakkuus. Joissakin tilanteissa vastauksen voi antaa vastuualuejohtaja. Kotihoito- ja vanhustalveluissa vastuualuejohtaja.</p>

<p>3. Tehdäänkö kunnas- sanne kielteisiä muu- toksenhakukelpoisia hallintopäätöksiä, jos pyydettyä tietoa ei anneta?</p>	<p>Kyllä. Tämän päätöksen tekee pääsääntöisesti yksikön esimies ja joissakin tilanteissa vastuualuejohtaja. Asiakas saa päätöksen sekä perustelut siitä, miksi joitakin tietoja ei ole voitu luovuttaa. Tieto voidaan esimerkiksi jättää antamatta, jos sen arvioidaan olevan vastoin erittäin tärkeää yksityistä etua tai lapsen etua. Mikäli kielteinen päätös tehdään, löytyy samasta päätöksestä myös muutoksenhakuohjeet sekä taho, jolle asiakas muutoksenhaun osoittaa.</p> <p>Mikäli asiakirjan antamisesta asiakkaalle kieltäydytään sillä perusteella, että tiedon antaminen saattaisi vahingoittaa valtion turvallisuutta, puolustusta tai yleistä järjestystä tai haitata rikoksen ehkäisemistä tai selvittämistä, päätöksen tekee perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja. Tällöin asiakas voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun ratkaistavaksi.</p>
<p>4. Annetaanko kunnas- sanne kirjallinen kieltäytymistodistus, jos pyydettyä tietoa ei anneta?</p>	<p>Ei (kts. vastaus kysymykseen 3).</p>
<p>5. Kuinka nopeasti tie- topyyntöihin pysty- tään vastaamaan?</p>	<p>Tietopyyntöihin pyritään vastaamaan mahdollisimman nopeasti, pääsääntöisesti kahden viikon kuluessa pyynnön saapumisesta. Pyydetty tiedot toimitetaan asiakkaalle joko postitse kirjattuna kirjeenä tai sopimuksen mukaan asiakkaan itsensä hakemana. Jos asiakas hakee itse asiakirjat, pyydetään häneltä allekirjoitus näiden vastaanottamisesta. Asiakkaan on aina mahdollista saa-</p>

	<p>da halutessaan lisätietoja.</p> <p>Jos asiakas on pyytänyt lokitietoja, näiden luovuttaminen tapahtuu joko henkilökohtaisella tapaamisella sen yksikön esimiehen kanssa, jossa asiakkaalla on asiakkuus tai esimiehen laatiman selvityksen perusteella. Mikäli asiakas haluaa kysyä lisätietoja, häntä kehoitetaan olemaan yhteydessä vastauksen antaneen yksikön esimieheen. Asiakkaalle lähetettävässä selvityksessä hänelle kerrotaan miltä ajalta tiedot on tarkistettu. Lisäksi kerrotaan, kuka ajon on suorittanut ja minä päivänä tarkistusajo on tehty. Tämän jälkeen asiakkaalle listataan niiden työntekijöiden nimet ja tehtävänimikkeet, joista lokimerkintöjä asiakkaan tiedoissa on.</p>
--	---

Kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuvat rajoitukset Kaarinassa.

<p>Kuinka monta (kpl) kehitysvammaisen henkilöön kohdistuvaa kunnan viranhaltijan tekemää rajoituspäätöstä tehtiin lain voimaantulon (10.6.2016) jälkeen vuoden 2016 aikana?</p>	<p>2 rajoituspäätöstä</p>
<p>Kuinka monta kehitysvammaista henkilöä kunnan palveluiden piirissä oli vuonna 2016?</p>	<p>144 asiakasta</p>
<p>Luettele kolme yleisintä käytettyä rajoitustoimenpidettä ja arvioi miksi juuri näitä käytettiin eniten.</p>	<p>Rajoitustoimenpidepäätökset on tehty 42 § mukaisesta valvotusta liikkumisesta. Kehitysvammaisen, joka tarvitsee turvallisuutensa takia ulkona liikkeessä ohjausta lii-</p>

	kenteessä, eikä häntä voi yksin päästää ulos
Onko kunnassanne tehty rajoitustoimenpiteiden käytöstä ja soveltamisesta toimintaohjeet?	Kaarinan kaupungin Monitoimikeskus Tiiklin toimintaan on laadittu ohje: Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja sen rajoittamisen edellytyksistä toimintakeskuksessa

5 KOSKI TI

Asiakastapahtumia Koski TI:ssä oli yhteensä 4 kappaletta vuoden 2016 aikana. Asiakastapahtumien määrä on pysynyt suhteellisen samana ja edellisten vuosien tapaan suhteellisen maltillisena, sillä vuonna 2015 tapahtumia kirjattiin 6 kappaletta, kirjaamistavan muutoksen vuoksi vertailukelpoinen asiakastapahtumien määrä oli viime vuonna 5 tapahtumaa. Vuonna 2014 asiakastapahtumia ei kirjattu (0/2014). Kaikki yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse. Yhteydenottajana oli useimmiten kunnan sosiaalihuollon asiakkaan edustaja; omainen, läheinen tai muu hänen asioitaan hoitava henkilö kolme kertaa ja yhdessä yhteydenottaja toimi myös sosiaalihuollon asiakas.

Koski TI:n neljän yhteydenoton pääasiallinen luonne oli tiedustelu. Kaikki yhteydenotot olivat tiedustelevia, ja yhdessä yhteydenotossa ilmaistiin myös tyytymättömyyttä. Kaikki yhteydenotot kohdistuivat kunnan omaan sosiaalihuoltoon (100%).

Yksi asiakastapahtuma saattoi pitää sisällään useampia syitä ottaa yhteyttä. Yhteydenottoon johtaneissa syissä erottui muita syitä selvemmin tarve saada tietoa ja neuvontaa. Tiedontarve oli esillä kaikissa asiakastapahtumissa. Toiseksi yleisin syy yhteydenottoon oli selvitys toimenpidevaihtoehdoista (2) ja sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimuksiin keskittyvät asiat, joita käsiteltiin yhdessä yhteydenotossa.

Yhteydenotot tilastoitiin sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Koski TI: yhteydenotot koskivat toimeentulotukea (1), lastensuojelua (1), ikääntyneiden palveluita (1) ja päihdehuoltoa (1).

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydenotoista ovat olleet pääosin palveluneuvontaa. Asiakkaalle on annettu useimmiten myös lainsäädäntöön liittyvää neuvontaa (4). Koski TI:stä saadun asiamiehen kyselyn perusteella ei tehty muistutuksia tai kanteluita Koski TI:ssä viime vuonna. Sosiaaliasiamies on antanut myös muuta oikeusturvaneuvontaa (1), muuksi oikeusturvaneuvonnaksi tilastoidaan oikaisuvaatimuksiin, valituksiin ja kanteluihin liittyvä neuvonta. Sosiaaliasiamies teki myös muita toimenpiteitä (1). Tilastoitu muu toimenpide sisältää asioita, jotka eivät kuulu sosiaaliasiamiehen toimialaan, mutta asiamies antaa palveluohjausta asiakkaalle miten asiassa voi muualla edetä (mm. KELA-asiat, holhoustoimi, velkaneuvonta, ulosotto, työvoima, rikos- ja siviilioikeudelliset asiat).

Kuntakyselyn vastaukset

Sosiaaliamies suoritti kyselyn Koski Tl:n ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen määrärahoista, sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsittelemisestä sekä kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuvista rajoituksista.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen prosenttiosuudet kunnan toimeentulon määrärahoista Koski Tl:ssä.

Toimeentulotuen määrärahojen käyttö (%) täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen?	Vuonna 2016	Vuonna 2017 (arvio)
Täydentävä	10	80
Ehkäisevä	2	20

Sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsitteleminen Koski Tl:ssä.

1. Millä tavoin asiakas voi pyytää itseään koskevia sosiaalihuollon asiakasrekisteriin kirjattuja tietojaan?	Kirjallisesti tai suullisesti
2. Kuka tietopyyntöihin vastaa?	Sosiaalitoimen toimistosihteeri
3. Tehdäänkö kunnassanne kielteisiä muutoksenhakukelpoisia hallinto-	Tehdään

päätöksiä, jos pyydettyä tietoa ei anneta?	
4. Annetaanko kunnassanne kirjallinen kieltäytymistodistus, jos pyydettyä tietoa ei anneta?	Kyllä
5. Kuinka nopeasti tietopyyntöihin pystytään vastaamaan?	Maksimissaan kahdessa viikossa.

Kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuvat rajoitukset Koski Tl:ssä.

1. Kuinka monta (kpl) kehitysvammaisen henkilöön kohdistuvaa kunnan viranhaltijan tekemää rajoituspäätöstä tehtiin lain voimaantulon (10.6.2016) jälkeen vuoden 2016 aikana?	0 rajoituspäätöstä
2. Kuinka monta kehitysvammaista henkilöä kunnan palveluiden piirissä oli vuonna 2016?	0 asiakasta
3. Luettele kolme yleisintä käytettyä rajoitustoimenpidettä ja arvioi miksi juuri näitä käytettiin eniten.	-
4. Onko kunnassanne tehty rajoitustoimenpiteiden käytöstä ja soveltamisesta toimintaohjeet?	Ei ole.

6 KUSTAVI

Asiakastapahtumia Kustavissa oli yhteensä 3 kappaletta vuoden 2016 aikana. Asiakastapahtumien määrä on pysynyt lähes samana ja edellisten vuosien tapaan suhteellisen maltillisena, sillä vuonna 2015 tapahtumia ei tilastoitu (2015/0). Vuonna 2014 asiakastapahtumia kirjattiin kolme (2014/3). Kaikki yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse. Yhteydenottaja oli Kustavissa useimmiten sosiaalihuollon asiakas. Myös kunnan sosiaalihuollon asiakkaan edustaja; omainen, läheinen tai muu hänen asioitaan hoitava henkilö otti yhteyttä (1).

Kustavin kolmen yhteydenoton pääasiallinen luonne oli tiedustelu. Kaikki yhteydenotot olivat tiedustelevia, ja kahdessa yhteydenotossa ilmaistiin myös tyytymättömyyttä. Kaikki yhteydenotot kohdistuivat kunnan omaan sosiaalihuoltoon (100%). Sosiaalihuollon lisäksi yksi yhteydenotto tilastoitiin kohdistuvan myös kunnan sosiaalihuollon ohella myös muuhun palveluun.

Yksi asiakastapahtuma saattoi pitää sisällään useampia syitä ottaa yhteyttä. Yhteydenottoon johtaneissa syissä erottui muita syitä selvemmin tarve saada tietoa ja neuvontaa. Tiedontarve oli esillä kaikissa asiakastapahtumissa. Yhdessä yhteydenotossa syynä oli lisäksi palvelun toteutus.

Yhteydenotot tilastoitiin sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Kustavissa yhteydenotot koskivat toimeentulotukea (1), lastensuojelua (1) ja ikääntyneiden palveluita (1).

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydenotoista ovat olleet pääosin palveluneuvontaa, jolloin asiakkaalle on annettu useimmiten myös lainsäädäntöön liittyvää neuvontaa. Lisäksi sosiaaliasiamies on antanut muistutusneuvontaa. Muistutuksiin liittyvää neuvontaa annettiin kerran. Kustavista saadun asiamiehen kyselyn perusteella muistutuksia tai kanteluita ei tehty viime vuonna.

Kuntakyselyn vastaukset

Sosiaaliamies suoritti kyselyn Kustavissa ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen määrärahoista, sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsittelemisestä sekä kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuvista rajoituksista.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen prosentiosuudet kunnan toimeentulotuen määrärahoista Kustavissa.

Toimeentulotuen määrärahojen käyttö (%) täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen?	Vuonna 2016	Vuonna 2017 (arvio)
Täydentävä	64	30
Ehkäisevä	179	100

Sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsitteleminen Kustavissa.

1. Millä tavoin asiakas voi pyytää itseään koskevia sosiaalihuollon asiakasrekisteriin kirjattuja tietojaan?	Kirjallisesti.
2. Kuka tietopyyntöihin vastaa?	Sosiaalijohtaja.
3. Tehdäänkö kunnassanne kielteisiä muutoksenhakukelpoisia hallintopäätöksiä, jos pyydettyä tietoa ei	Tehdään päätös. Ei kuitenkaan ole ollut tarvetta vuonna 2016.

anneta?	
4. Annetaanko kunnassanne kirjallinen kieltäytymistodistus, jos pyydettyä tietoa ei anneta?	Hallintopäätös vastaa tähän.
5. Kuinka nopeasti tietopyyntöihin pystytään vastaamaan?	7 päivän sisällä tai tarvittaessa nopeammin.

Kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuvat rajoitukset Kustavissa.

1. Kuinka monta (kpl) kehitysvammaisen henkilöön kohdistuvaa kunnan viranhaltijan tekemää rajoituspäätöstä tehtiin lain voimaantulon (10.6.2016) jälkeen vuoden 2016 aikana?	0 rajoituspäätöstä
2. Kuinka monta kehitysvammaista henkilöä kunnan palveluiden piirissä oli vuonna 2016?	0 asiakasta
3. Luettele kolme yleisintä käytettyä rajoitustoimenpidettä ja arvioi miksi juuri näitä käytettiin eniten.	Ei ole tarvetta.
4. Onko kunnassanne tehty rajoitustoimenpiteiden käytöstä ja soveltamisesta toimintaohjeet?	Käytössä vmp:n lain mukaiset ohjeet.

7 LAITILA

Asiakastapahtumia Laitilassa oli yhteensä 21 kappaletta. Asiakastapahtumien määrä on laskenut edellisestä vuodesta vuosista, mutta tilastointitavan muutoksen vuoksi luku ei ole suoraan vertailukelpoinen edelliseen vuoteen, vaan suhteellinen asiakastapahtumien määrä lasku vuonna 2016 on 4 asiakastapahtumaa vähemmän kuin viime vuonna. Vuonna 2015 asiakastapahtumia oli 30 kappaletta ja vuonna 2014 tapahtumia oli 22. Suurin osa yhteydenotoista tapahtui puhelimitse asiakkaan taholta. Yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen tapahtui myös kirjallisesti. Yhteydenottaja oli useimmiten sosiaalihuollon asiakas (10) tai hänen edustajansa; läheinen, omainen tai muu asiakkaan asioita hoitava henkilö (10). Myös Laitilan kaupungin henkilöstö otti yhteyttä sosiaaliasiamieheen asiakasasioissa.

Laitilan kaikissa asiakastapahtumassa yhteydenoton pääasiallinen luonne oli tiedustelu. Tiedustelevia yhteydenottoja oli 21, joista neljässä ilmaistiin myös tyytymättömyyttä. Valtaosiltaan yhteydenotot kohdistuivat kunnan omaan sosiaalipalveluun (85,7%). Muut yhteydenotot kohdistuivat kunnan oman sosiaalipalvelun lisäksi yksityiseen sosiaalipalveluun kunnan ostopalveluna (2) ja muihin palveluihin (4).

Yksi asiakastapahtuma saattoi pitää sisällään useampia syitä ottaa yhteyttä. Yhteydenottoon johtaneissa syissä erottui muita syitä selvemmin tarve saada tietoa ja neuvontaa. Tiedontarve oli esillä 16 asiakastapahtumassa. Toiseksi yleisin syy yhteydenottoon oli sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimuksiin keskittyvät asiat, joita käsiteltiin seitsemän kertaa. Kolmantena esillä oli maksuasiat, neljä kertaa. Muita syitä olivat kohtelu (2), tietosuoja ja muu syy kummatkin yhden kerran.

Yhteydenotot tilastoitiin sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Lastensuojeluun liittyviä yhteydenottoja tehtiin eniten, kuusi yhteydenottoa. Toiseksi eniten yhteydenottoja tehtiin liittyen kehitysvammahuoltoon (4) ja toimeentulotukeen (3). Yhteydenotot koskivat myös ikääntyneiden palveluita (2), perheasioita (2), vammaispalveluita (1), kotipalvelua (1), päihdehuoltoa (1) ja sosiaalityötä (1). Muihin tehtäväalueisiin (4) tilastoitiin sellaisia palveluita, jotka eivät kuulu sosiaaliasiamiehen toimialaan, mutta joista annetaan

kuitenkin vähintään palveluohjausta asiakkaalle. Tilastoitu muu toimenpide sisältää asioita, jotka eivät kuulu sosiaaliasiamiehen toimialaan, mutta asiamies antaa palveluohjausta asiakkaalle miten asiassa voi muualla edetä (mm. KELA-asiat, holhoustoimi, velkaneuvonta, ulosotto, työvoima, rikos- ja siviilioikeudelliset asiat).

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydenotoista ovat olleet pääosin palveluneuvontaa (19), jolloin asiakkaalle on annettu useimmiten myös lainsäädäntöön liittyvää neuvontaa. Muistutuksiin liittyvää neuvontaa annettiin 4 kertaa ja Laitilasta saadun asiamiehen kyselyn perusteella muistutuksia Laitilassa tehtiin viime vuonna 1 kappale ja 3 kantelua Aluehallintovirastoon. Oikeusturvaneuvontaa on annettu mm. oikaisuvaatimusten tai valitusten osalta 3 kertaa. Neljässä asiakastapahtumassa asiamies on selvittänyt asiakkaan asiaa yhteydenoton lisäksi ja osallistunut asiakkaan kanssa sovitteluun tai neuvotteluun yhdessä työntekijän kanssa.

Kuntakyselyn vastaukset

Sosiaaliamies suoritti kyselyn Laitilassa ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen määrärahoista, sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsittelemisestä sekä kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuvista rajoituksista.

Täydentävä- ja ehkäisevätoimeentulotuen prosentiosuudet kunnan toimeentulotuen määrärahoista Laitilassa.

Toimeentulotuen määrärahojen käyttö (%) täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen?	Vuonna 2016	Vuonna 2017 (arvio)
Täydentävä	8	Ei tietoa, perustoimeentulotuki Kelan hoidettavana
Ehkäisevä	3	Ei tietoa, perustoimeentulotuki Kelan hoidettavana

Sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsitteleminen Laitilassa

1. Millä tavoin asiakas voi pyytää itseään koskevia sosiaalihuollon asiakasrekisteriin kirjattuja tietojaan?	Tiedot pyydetään kirjallisesti 'rekisterin tarkastuspyyntö'-lomakkeella
2. Kuka tietopyyntöihin vastaa?	Tietosuojavastaava yhdessä vastuualueen vastuuhenkilön kanssa.

<p>3. Tehdäänkö kunnassanne kielteisiä muutoksenhakukelpoisia hallintopäätöksiä, jos pyydettyä tietoa ei anneta?</p>	<p>Kyllä.</p>
<p>4. Annetaanko kunnassanne kirjallinen kieltäytymistodistus, jos pyydettyä tietoa ei anneta?</p>	<p>Annetaan kieltäytymistodistus.</p>
<p>5. Kuinka nopeasti tietopyyntöihin pystytään vastaamaan?</p>	<p>Riippuu siitä, miten laajasta asiakirjakonaisuudesta on kyse. Tai miten vanhoista asiakirjoista. Keskimäärin 1-7vrk, enintään kuukausi.</p>

Kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuvat rajoitukset Laitilassa.

<p>1. Kuinka monta (kpl) kehitysvammaisen henkilöön kohdistuvaa kunnan viranhaltijan tekemää rajoituspäätöstä tehtiin lain voimaantulon (10.6.2016) jälkeen vuoden 2016 aikana?</p>	<p>1, lupa KTO:lle</p>
<p>2. Kuinka monta kehitysvammaista henkilöä kunnan palveluiden piirissä oli vuonna 2016?</p>	<p>51 asiakasta</p>
<p>3. Luettele kolme yleisintä käytettyä rajoitustoimenpidettä ja arvioi</p>	

miksi juuri näitä käytettiin eniten.	
4. Onko kunnassanne tehty rajoitus- toimenpiteiden käytöstä ja sovel- tamisesta toimintaohjeet?	Ei. Kunnalla ei ole omia asumisyksiköjä

8 LIETO

Asiakastapahtumia Liedossa oli yhteensä 40 kappaletta. Asiakastapahtumien määrä on noussut edellisistä vuosista, mutta tilastointitavan muutoksen vuoksi luku ei ole suoraan vertailukelpoinen edellisiin vuosiin, vaan suhteellinen asiakastapahtuminen määrä nousu vuonna 2016 on 20 asiakastapahtumaa enemmän kuin viime vuonna. Nousu on kuitenkin ollut huomattava edellisiin vuosiin nähden (vuonna 2015/18, 2014/18). Suurin osa yhteydenotoista tapahtui puhelimitse asiakkaan taholta. Asiakkaita tavattiin myös henkilökohtaisesti ja he ottivat yhteyttä myös kirjallisesti. Yhteydenottaja oli useimmiten sosiaalihuollon asiakas tai hänen edustajansa, omainen, läheinen omainen tai muu asiakkaan asioita hoitava henkilö. Liedon kunnan henkilöstö otti myös aktiivisesti yhteyttä sosiaaliamiehen asiakasasioissa.

Liedon 40 asiakastapahtuman yhteydenoton pääasiallinen luonne oli tiedustelu. Tiedustelevia yhteydenottoja oli 39, joista yhdeksässä ilmaistiin myös tyytymättömyyttä. Yhden yhteydenoton luonne oli itsenäisesti tyytymättömyys. Valtaosiltaan yhteydenotot kohdistuivat kunnan omaan sosiaalipalveluun (89,5%) kuten edellisinä vuosinakin. Lähes 30% yhteydenotoista tilastointiin kunnan oman sosiaalipalvelun lisäksi myös muihin palveluihin ja 2,63% yhteydenotoista koski yksityiseen sosiaalipalveluun kunnan ostopalveluna.

Yksi asiakastapahtuma saattoi pitää sisällään useampia syitä ottaa yhteyttä. Yhteydenottoon johtaneissa syissä erottui muita syitä selvemmin tarve saada tietoa ja neuvontaa. Tiedontarve oli esillä 31 asiakastapahtumassa. Toiseksi yleisin syy yhteydenottoon oli sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimuksiin keskittyvät asiat, joita käsiteltiin 10 kertaa. Kolmantena oli esillä kohtelu (6) ja palvelun toteutus (6). Muita syitä olivat tietosuoja (5), itsemääräämisoikeus (5), selvitys toimenpidevaihtoehdoista (2), maksuasiat (2), jonotus- ja käsittelyaika (2) ja muu syy (6).

Yhteydenotot tilastointiin sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Lastensuojeluun ja ikääntyneiden palveluihin liittyviä yhteydenottoja tehtiin eniten. Lastensuojeluun liittyviä yhteydenottoja tehtiin kymmenen ja ikääntyneiden palveluihin liittyviä kahdeksan. Muita sosiaalihuollon tehtävä-alueista yhteydenottoja kertyi vammaispalveluista (7), toimeentulotuesta (4), kehitysvammahuollosta (3), perheasioista (3), kotipalvelusta (1), omais-

hoidontuesta (1), sosiaalityöstä (1) ja päihdehuollosta (1). Muihin tehtäväalueisiin tilastoitiin 12 yhteydenottoa.

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydenotoista ovat olleet pääosin palveluneuvontaa, jolloin asiakkaalle on annettu useimmiten myös lainsäädäntöön liittyvää neuvontaa. Muistutuksiin liittyvää neuvontaa annettiin 8 kertaa ja Liedosta saadun asiamiehen kyselyn perusteella muistutuksia Liedossa tehtiin viime vuonna 5 kappaletta. Eduskunnan oikeusasiamiehelle tehtiin yksi kantelu Liedosta. Oikeus-turvaneuvontaa on annettu mm. oikaisuvaatimusten tai valitusten osalta 3 kertaa. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteenä on ollut kanteluneuvonta 3 yhteydenotossa. Sosiaaliasiamies on 6 asiakastapahtumassa selvittänyt asiakkaan asiaa yhteydenoton lisäksi tai osallistunut asiakkaan kanssa sovitteluun tai neuvotteluun yhdessä työntekijän kanssa. Muita toimenpiteitä on tehty kerran jotka eivät kuulu sosiaaliasiamiehen toimialaan, mutta joista annetaan kuitenkin vähintään palveluohjausta asiakkaalle. Tilastoitu muu toimenpide sisältää asioita, jotka eivät kuulu sosiaaliasiamiehen toimialaan, mutta asiamies antaa palveluohjausta asiakkaalle miten asiassa voi muualla edetä (mm. KELA-asiat, holhoustoimi, velkaneuvonta, ulosotto, työvoima, rikos- ja siviilioikeudelliset asiat).

Kuntakyselyn vastaukset

Sosiaaliamies suoritti kyselyn Liedossa ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen määrärahoista, sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsittelemisestä sekä kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuvista rajoituksista.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen prosentiosuudet kunnan toimeentulotuen määrärahoista Liedossa.

Toimeentulotuen määrärahojen käyttö (%) täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen?	Vuonna 2016	Vuonna 2017 (arvio)
Täydentävä	11	
Ehkäisevä	2	

Sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsitteleminen Liedossa.

1. Millä tavoin asiakas voi pyytää itseään koskevia sosiaalihuollon asiakasrekisteriin kirjattuja tietojaan?	Kirjallisesti (tehty oma lomake), suullisesti.
2. Kuka tietopyyntöihin vastaa?	Asiakkaan vastaava työntekijä ja yksikön esimies hyväksyy.
3. Tehdäänkö kunnassanne kielteisiä muutoksenhakukelpoisia	Kyllä tehdään. Päätöksen tekee perhe- ja

hallintopäätöksiä, jos pyydettyä tietoa ei anneta?	sosiaalipalvelujohtaja.
4. Annetaanko kunnassanne kirjallinen kieltäytymistodistus, jos pyydettyä tietoa ei anneta?	Kielteinen päätös annetaan.
5. Kuinka nopeasti tietopyyntöihin pystytään vastaamaan?	2 vkoa, korkeintaan 4 vkoa.

Kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuvat rajoitukset Liedossa.

1. Kuinka monta (kpl) kehitysvammaisen henkilöön kohdistuvaa kunnan viranhaltijan tekemää rajoituspäätöstä tehtiin lain voimaantulon (10.6.2016) jälkeen vuoden 2016 aikana?	0 rajoituspäätöstä.
2. Kuinka monta kehitysvammaista henkilöä kunnan palveluiden piirissä oli vuonna 2016?	125 asiakasta
3. Luettele kolme yleisintä käytettyä rajoitustoimenpidettä ja arvioi miksi juuri näitä käytettiin eniten.	-
4. Onko kunnassanne tehty rajoitustoimenpiteiden käytöstä ja soveltamisesta toimintaohjeet?	On tehty.

9 RAISIO JA RUSKO

Asiakastapahtumia Raisiossa ja Ruskossa oli yhteensä 79 kappaletta. Asiakastapahtumien määrä on noussut edellisistä vuosista, mutta tilastointitavan muutoksen vuoksi luku ei ole suoraan vertailukelpoinen edellisiin vuosiin, vaan suhteellinen asiakastapahtumien määrä nousu vuonna 2016 on kymmenen asiakastapahtumaa enemmän kuin viime vuonna. Nousua on kuitenkin ollut edellisiin vuosiin nähden (vuonna 2015/54, 2014/61). Suurin osa yhteydenotoista tapahtui puhelimitse asiakkaan taholta, mutta yhteyttä sosiaaliamiehen otettiin myös kirjallisesti. Yhteydenottaja oli useimmiten sosiaalihuollon asiakas, mutta lähes yhtä usein yhteydenottaja oli asiakkaan edustaja; läheinen, omainen tai muu asiakkaan asioita hoitava henkilö. Myös Raision ja Ruskon kuntayhtymän henkilöstö otti yhteyttä sosiaaliamiehen asiakasasioissa.

Raisiossa ja Ruskossa 79 asiakastapahtuman yhteydenoton pääasiallinen luonne oli tiedustelu. Kaikki yhteydenotot olivat luonteeltaan tiedustelevia, joista 13 ilmaistiin myös tyytymättömyyttä. Valtaosiltaan yhteydenotot kohdistuivat kuntayhtymän omaan sosiaalipalveluun (93,7 %). Kunnan oman sosiaalihuollon lisäksi 15 yhteydenottoa tilastoitiin kohdistuvan myös kunnan sosiaalihuollon ohella myös muuhun palveluun.

Yksi asiakastapahtuma saattoi pitää sisällään useampia syitä ottaa yhteyttä. Yhteydenottoon johtaneissa syissä erottui muita syitä selvemmin tarve saada tietoa ja neuvontaa. Tiedontarve oli esillä 65 asiakastapahtumassa. Toiseksi yleisin syy yhteydenottoon oli sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimuksiin keskittyvät asiat, joita käsiteltiin 22 kertaa. Kolmantena esillä oli maksuasiat (6). Muita syitä olivat palvelun toteutus (4), kohtelu (4), selvitys toimenpidevaihtoehdoista (2), tietosuoja (2), itsemääräämisoikeus (2) ja jonotus- ja käsittelyaika (1). Lisäksi muihin syihin tilastoitiin kuusi yhteydenottoa.

Yhteydenotot tilastoitiin sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Toimeentulotukeen ja ikään-tyneiden palveluihin liittyviä yhteydenottoja tehtiin eniten. Toimeentulotukeen liittyviä yhteydenottoja tehtiin 24 ja ikään-tyneiden palveluihin liittyviä 17. Muita sosiaalihuollon tehtäväalueista yhteydenottoja kertyi lastensuojelusta (9), perheasioista (9), kehitysvammahuollosta (6), lasten päivähoidosta (4), vammaispalvelut (3), omaishoidontuki (1) ja sosiaalityö (1). Muihin tehtäväalueisiin tilastoitiin 17 yhteydenottoa.

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydenotoista ovat olleet pääosin palveluneuvontaa, jolloin asiakkaalle on annettu useimmiten myös lainsäädäntöön liittyvää neuvontaa. Muuta oikeusturvaa eli oikaisuvaatimuksiin, valituksiin ja kanteluihin liittyvää neuvontaa annettiin asiakkaalle viisi kertaa. Muistutuksiin liittyvää neuvontaa annettiin 3 kertaa ja Raision ja Ruskon kuntayhtymästä saadun asiamiehen kyselyn perusteella muistutuksia tehtiin alueelta viime vuonna 8 kappaletta. Raision ja Ruskon kuntayhtymästä tehtiin kanteluita Aluehallintovirastoon 2 kertaa ja Eduskunnan oikeusasiamiehelle myös 2 kertaa. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteenä on ollut kanteluneuvonta 2 yhteydenotossa. Sosiaaliasiamies on 5 asiakastapahtumassa selvittänyt asiakkaan asiaa yhteydenoton lisäksi ja osallistunut asiakkaan kanssa sovitteluun tai neuvotteluun yhdessä työntekijän kanssa. Muita toimenpiteitä on tehty 3 kertaa, jotka eivät kuulu sosiaaliasiamiehen toimialaan, mutta joista annetaan kuitenkin vähintään palveluohjausta asiakkaalle. Tilastoitu muu toimenpide sisältää asioita, jotka eivät kuulu sosiaaliasiamiehen toimialaan, mutta asiamies antaa palveluohjausta asiakkaalle miten asiassa voi muualla edetä (mm. KELA-asiat, holhoustoimi, velkaneuvonta, ulosotto, työvoima, rikos- ja siviilioikeudelliset asiat).

Kuntakyselyn vastaukset

Sosiaaliasiamies suoritti kyselyn Raision ja Ruskon kuntayhtymässä ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen määrärahoista, sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsittelemisestä sekä kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuvista rajoituksista.

Täydentävä- ja ehkäisevätoimeentulotuen prosenttiosuudet kunnan toimeentulotuen määrärahoista Raisiossa ja Ruskossa.

Toimeentulotuen määrärahojen käyttö (%) täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen?	Vuonna 2016	Vuonna 2017 (arvio)
Täydentävä	10,6	-
Ehkäisevä	5,3	-

Sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsitteleminen Raisiossa ja Ruskossa.

1. Millä tavoin asiakas voi pyytää itseään koskevia sosiaalihuollon asiakasrekisteriin kirjattuja tietojaan?	Perhepalveluissa asiakirjapyyntölomakkeella tai vapaamuotoisella allekirjoitulla kirjeellä. Hoito- ja hoivapalveluissa erillisellä lomakkeella, myös sähköpostilla pyyntö onnistuu.
2. Kuka tietopyyntöihin vastaa?	Ikäihmisten palvelujen osalta johtaja hoitaja. Perhepalveluissa lastensuojelun

	osalta vastaava sosiaalityöntekijä, lastenvalvojan tai perheneuvolan osalta vs. perhepalvelujen johtaja.
3. Tehdäänkö kunnassanne kielteisiä muutoksenhakukelpoisia hallintopäätöksiä, jos pyydettyä tietoa ei anneta?	Ikäihmisten pyyntöjen osalta ainakin tehdään. Perhepalvelut: Sosiaali- ja terveyspalvelujen lautakunta tekee päätöksen, jos pyydettyä tietoa ei anneta.
4. Annetaanko kunnassanne kirjallinen kieltäytymistodistus, jos pyydettyä tietoa ei anneta?	Viranhaltijan tai lautakunnan päätös annetaan tiedoksi asiakkaalle.
5. Kuinka nopeasti tietopyyntöihin pystytään vastaamaan?	Kohtuullisessa ajassa 1 - 4 viikon aikana.

Kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuvat rajoitukset Raisiossa ja Ruskossa.

1. Kuinka monta (kpl) kehitysvammaisen henkilöön kohdistuvaa kunnan viranhaltijan tekemää rajoituspäätöstä tehtiin lain voimaantulon (10.6.2016) jälkeen vuoden 2016 aikana?	0 rajoituspäätöstä.
2. Kuinka monta kehitysvammaista henkilöä kunnan palveluiden pii-	Raisio 124 asiakasta, Rusko 19 asiakasta

rissä oli vuonna 2016?	
3. Luettele kolme yleisintä käytettyä rajoitustoimenpidettä ja arvioi miksi juuri näitä käytettiin eniten.	Sängyn laita, turvavyö pyörätuolissa, kypärä. Edm. rajoitustoimenpiteitä käytetään, koska niiden avulla voidaan turvata kehitysvammaisen asiakkaan turvallisuutta uhkaavan kaatumis- ja putoamisvaaran vuoksi, esim. epilepsia-kohtaukset tai fyysinen toimintakykyvaja. Käytetään vain yksilöllisesti arvioituna. Rajoittamistoimenpide on aina määräaikainen. Asiakasta seurataan sen aikana. Rajoittamistoimenpide kirjataan aina asiakastietojärjestelmään
4. Onko kunnassanne tehty rajoitustoimenpiteiden käytöstä ja soveltamisesta toimintaohjeet?	On toimintaohjeet.

10 SOMERO

Asiakastapahtumia Somerolla oli yhteensä 12 kappaletta. Asiakastapahtumien määrä on pysynyt samana, vaikka tilastointitavan muutoksen vuoksi luku ei olekaan suoraan vertailukelpoinen edellisiin vuosiin. Vuonna 2015 asiakastapahtumia oli 13 kappaletta ja vuonna 2014 asiakastapahtumia oli 11. Suurin osa yhteydenotoista tapahtui puhelimitse asiakkaan taholta. Sosiaaliasiamieheen oltiin yhteydessä myös kirjallisesti. Yhteydenotaja oli jokaisessa yhteydenotossa sosiaalihuollon asiakas.

Someron kaikkien asiakastapahtuman yhteydenoton pääasiallinen luonne oli tiedustelu. Tiedustelevia yhteydenottoja oli 12, joista kuudessa ilmaistiin myös tyytymättömyyttä. Valtaosiltaan yhteydenotot kohdistuivat kunnan omaan sosiaalipalveluun (81,8 %). Yhteydenotoista neljä tilastoitiin kunnan oman sosiaalipalvelun lisäksi myös muihin palveluihin.

Yksi asiakastapahtuma saattoi pitää sisällään useampia syitä ottaa yhteyttä. Yhteydenottoon johtaneissa syissä erottui tarve saada tietoa ja neuvontaa, tiedontarve oli esillä seitsemässä asiakastapahtumassa. Toiseksi yleisin syy yhteydenottoon oli sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimuksiin keskittyvät asiat, joita käsiteltiin myös seitsemän kertaa. Kolmantena oli esillä kohtelu (3). Muita syitä olivat palvelun toteutus (2), selvitys toimenpidevaihtoehdoista (2), jonotus- ja käsittelyaika (2), tietosuojaa (1), itsemääräämisoikeus (1), maksuasiat (1), ja muu syy (1).

Yhteydenotot tilastoitiin sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Lastensuojeluun ja toimeentulotukeen liittyviä yhteydenottoja tehtiin eniten. Lastensuojeluun liittyviä yhteydenottoja tehtiin kuusi ja toimeentulotukeen liittyviä kaksi. Muita sosiaalihuollon tehtäväalueista yhteydenottoja kertyi vammaispalveluista (1) ja lasten päivähoidosta (1). Muihin tehtäväalueisiin tilastoitiin kolme yhteydenottoa.

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydenotoista ovat olleet kaikissa yhteydenotoissa palveluneuvontaa, jolloin asiakkaalle on annettu useimmiten myös lainsäädäntöön liittyvää neuvontaa. Muistutuksiin liittyvää neuvontaa annettiin kaksi kertaa ja Somerolta saadun asiamiehen kyselyn perusteella muistutuksia tai kanteluita Somerolla ei tehty viime vuonna. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteenä on ollut kanteluneuvonta yhdessä yh-

teydenotossa. Sosiaaliamies on yhdessä asiakastapahtumassa selvittänyt asiakkaan asiaa yhteydenoton lisäksi ja osallistunut asiakkaan kanssa sovitteluun tai neuvotteluun yhdessä työntekijän kanssa. Muuta oikeusturvaneuvontaa eli oikaisuvaatimuksiin, valituksiin ja kanteluihin liittyvää oikeudellista neuvontaa sosiaaliamies on antanut keran.

Kuntakyselyn vastaukset

Sosiaaliamies suoritti kyselyn Somerolla ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen määrärahoista, sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsittelemisestä sekä kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuvista rajoituksista.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen prosentiosuudet kunnan toimeentulotuen määrärahoista Somerolla.

Toimeentulotuen määrärahojen käyttö (%) täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen?	Vuonna 2016	Vuonna 2017 (arvio)
Täydentävä	27,5	-
Ehkäisevä	3,75	-

Sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsitteleminen Somerolla.

<p>1. Millä tavoin asiakas voi pyytää itseään koskevia sosiaalihuollon asiakasrekisteriin kirjattuja tietojaan?</p>	<p>Asiakasta pyydetään jättämään kirjallinen pyyntö. Lomakepohja voidaan tulostaa asiakkaalle valmiiksi</p>
<p>2. Kuka tietopyyntöihin vastaa?</p>	<p>Pyynnön voi tehdä esimiehelle tai kenelle henkilökunnan jäsenelle tahansa. Pyyntö käsitellään esimiehen ja ao. henkilöstön jäsenen kanssa yhteisesti.</p>
<p>3. Tehdäänkö kunnassanne kieltäisiä muutoksenhakukelpoisia hallintopäätöksiä, jos pyydettyä tietoa ei anneta?</p>	<p>Toistaiseksi tiedot on voitu antaa eikä päätöstä ole tarvinnut tehdä. Mikäli tarvitsisi kieltäytyä, päätös tehtäisi.</p>
<p>4. Annetaanko kunnassanne kirjallinen kieltäytymistodistus, jos pyydettyä tietoa ei anneta?</p>	<p>Toistaiseksi tiedot on voitu antaa eikä ole tarvinnut kieltäytyä.</p>
<p>5. Kuinka nopeasti tietopyyntöihin pystytään vastaamaan?</p>	<p>Riippuu läpikäytävien asiakirjojen määrästä. Yleensä noin 2-4 viikon sisällä. Työllistävimpiin tietopyyntöihin vastataan noin kuukauden sisällä.</p>

Kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuvat rajoitukset Somerolla.

<p>1. Kuinka monta (kpl) kehitysvammaisen henkilöön kohdistuvaa kunnan viranhaltijan tekemää rajoituspäätöstä tehtiin lain voimaantulon (10.6.2016) jälkeen vuoden 2016 aikana?</p>	<p>0 rajoituspäätöstä.</p>
<p>2. Kuinka monta kehitysvammaista henkilöä kunnan palveluiden piirissä oli vuonna 2016?</p>	<p>Noin 70 asiakasta.</p>
<p>3. Luettele kolme yleisintä käytettyä rajoitustoimenpidettä ja arvioi miksi juuri näitä käytettiin eniten.</p>	<p>Lääkkeet ovat vain ohjaajan annettavissa, koska palveluasumisen asiakkaat eivät kykene itse turvalliseen lääkehoitoon. Rahankäyttöä rajoitamme, koska rahanarvon ymmärtäminen aiheuttaa suuria ongelmia.</p>
<p>4. Onko kunnassanne tehty rajoitustoimenpiteiden käytöstä ja soveltamisesta toimintaohjeet?</p>	<p>On.</p>

11 TAIVASSALO

Asiakastapahtumia Taivassalossa oli yhteensä 2 kappaletta vuoden 2016 aikana. Asiakastapahtumien määrä on pysynyt suhteellisen samana ja edellisten vuosien tapaan suhteellisen maltillisena, sillä vuonna 2015 tapahtumia kirjattiin neljä kappaletta. Vuonna 2014 asiakastapahtumia kirjattiin yhdeksän (9/2014). Kaikki yhteydenotot tapahtuivat sekä puhelimitse että kirjallisesti. Yhteydenottaja toimi sekä sosiaalihuollon asiakas tai hänen edustajansa; läheinen, omainen tai muu asiakkaan asioita hoitava henkilö

Taivassalon molempien yhteydenottojen pääasiallinen luonne oli tiedustelu. Kaikki yhteydenotot olivat tiedustelevia, ja toisessa yhteydenotossa ilmaistiin myös tyytymättömyyttä. Molemmat yhteydenotot kohdistuivat kunnan omaan sosiaalihuoltoon (100%).

Taivassalon yhteydenottojen syynä olivat sekä tarve saada tietoa ja neuvontaa (1). Toinen yhteydenotto käsitteli palveluiden toteutusta (1). Yhteydenotot tilastoitiin sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Yhteydenotto saattoi sisältää useamman tehtäväalueen. Yhteydenotot koskivat lastensuojelua (1), ikääntyneiden palveluita (1) ja sosiaalityötä(1).

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydenotoista ovat olleet molemmissa Taivassalon asiakastapahtumissa palveluneuvontaa. Taivassalosta saadun asiamiehen kyselyn perusteella Taivassalossa ei tehty viime vuonna muistutuksia tai kanteluita.

Kuntakyselyn vastaukset

Sosiaaliasiamies suoritti kyselyn Taivassalossa ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen määrärahoista, sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsittelemisestä sekä kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuvista rajoituksista.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen prosenttiosuudet kunnan toimeentulotuen määrärahoista Taivassalossa.

Toimeentulotuen määrärahojen käyttö (%) täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen?	Vuonna 2016	Vuonna 2017 (arvio)
Täydentävä	6,2	65
Ehkäisevä	3,3	35

Sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsitteleminen Taivassalossa.

1. Millä tavoin asiakas voi pyytää itseään koskevia sosiaalihuollon asiakasrekisteriin kirjattuja tietojaan?	Kirjallisesti, sähköpostilla, puhelimitse tai henkilökohtaisesti.
2. Kuka tietopyyntöihin vastaa?	Peruspalvelujohtaja.
3. Tehdäänkö kunnassanne kielteisiä muutoksenhakukelpoisia hallintopäätöksiä, jos pyydet-	Kyllä.

tyä tietoa ei anneta?	
4. Annetaanko kunnassanne kirjallinen kieltäytymistodistus, jos pyydettyä tietoa ei anneta?	Kyllä.
5. Kuinka nopeasti tietopyyntöihin pystytään vastaamaan?	Heti.

Kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuvat rajoitukset Taivassalossa.

1. Kuinka monta (kpl) kehitysvammaisen henkilöön kohdistuvaa kunnan viranhaltijan tekemää rajoituspäätöstä tehtiin lain voimaantulon (10.6.2016) jälkeen vuoden 2016 aikana?	0 rajoituspäätöstä.
2. Kuinka monta kehitysvammaista henkilöä kunnan palveluiden piirissä oli vuonna 2016?	12 asiakasta.
3. Luettele kolme yleisintä käytettyä rajoitustoimenpidettä ja arvioi miksi juuri näitä käytet-	Ei käytetty.

tiin eniten.	
4. Onko kunnassanne tehty rajoitustoimenpiteiden käytöstä ja soveltamisesta toimintaohjeet?	Kyllä.

12 UUSIKAUPUNKI

Asiakastapahtumia Uudessakaupungissa oli yhteensä 21 kappaletta. Asiakastapahtumien määrä on pysynyt suhteellisen samana edelliseen vuoteen verrattuna, mutta tilastointitavan muutoksen vuoksi luku ei ole suoraan vertailukelpoinen edelliseen vuoteen, vaan suhteellinen asiakastapahtuminen määrä on noussut kahdella vuonna 2016. Vuonna 2015 asiakastapahtumia tilastoitiin 14 ja vuonna 2014 niitä oli 22. Suurin osa yhteydenotoista tapahtui puhelimitse asiakkaan taholta. Asiakkaat ottivat yhteyttä myös kirjallisesti. Yhteydenottaja oli useimmiten sosiaalihuollon asiakas tai hänen edustajansa; läheinen, omainen tai muu asiakkaan asioita hoitava henkilö. Myös Uudenkaupungin henkilöstö otti yhteyttä sosiaaliamiehen asiakasasioissa.

Uudenkaupungin 21 asiakastapahtuman yhteydenoton pääasiallinen luonne oli tiedustelu. Kaikki yhteydenotot olivat tiedustelevia yhteydenottoja, joista viidessä ilmaistiin myös tyytymättömyyttä. Valtaosiltaan yhteydenotot kohdistuivat kunnan omaan sosiaalipalveluun (100%). Kunnan oman sosiaalihuollon lisäksi yhteydenotoissa käsiteltiin myös yksityistä sosiaalipalvelua (1) ja muuta palvelua (2).

Yksi asiakastapahtuma saattoi pitää sisällään useampia syitä ottaa yhteyttä. Yhteydenottoon johtaneissa syissä erottui muita syitä selvemmin tarve saada tietoa ja neuvontaa. Tiedontarve oli esillä 19 asiakastapahtumassa. Toiseksi yleisin syy yhteydenottoon oli sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimuksiin keskittyvät asiat, joita käsiteltiin seitsemän kertaa. Kolmantena oli esillä kohtelu (6). Muita syitä olivat selvitys toimenpidevaihtoehtoista (2), palvelun toteutus (2), maksuasiat (1), itsemääräämisoikeus (1) ja muu syy (1).

Yhteydenotot tilastoitiin sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Toimeentulotukeen liittyviä yhteydenottoja tehtiin eniten. Toimeentulotukeen liittyviä yhteydenottoja tehtiin seitsemän ja lastensuojeluun liittyviä kolme. Muita sosiaalihuollon tehtäväalueista yhteydenottoja kertyi vammaispalveluista (3), perheasioista (3), ikääntyneiden palveluista (2), omaishoidon tuesta (1), lasten päivähoidosta (1) ja sosiaalityöstä (1). Muihin tehtäväalueisiin tilastoitiin kolme yhteydenottoa.

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydenotoista ovat olleet pääosin palveluneuvontaa, jolloin asiakkaalle on annettu useimmiten myös lainsäädäntöön liittyvää neuvontaa. Muistutuksiin liittyvää neuvontaa annettiin 6 kertaa ja Uudestakaupungista saadun asiamiehen kyselyn perusteella muistutuksia Uudessakaupungissa tehtiin viime vuonna 2 kappaletta. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteenä on ollut kanteluneuvonta 2 yhteydenotossa. Muuta oikeusturvaneuvontaa oikaisuvaatimusten ja valitusten osalta sosiaaliasiamies on antanut 5 kertaa. Kanteluita Uudestakaupungista on tehty kerran Aluehallintovirastoon sekä kerran myös Eduskunnan oikeusasiamiehelle. Sosiaaliasiamies on kahdessa asiakastapahtumassa selvittänyt asiakkaan asiaa yhteydenoton lisäksi ja osallistunut asiakkaan kanssa sovitteluun tai neuvotteluun yhdessä työntekijän kanssa.

Kuntakyselyn vastaukset

Sosiaaliasiamies suoritti kyselyn Uudessakaupungissa ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen määrärahoista, sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsittelemisestä sekä kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuvista rajoituksista.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen prosenttiosuudet kunnan toimeentulotuen määrärahoista Uudessakaupungissa.

Toimeentulotuen määrärahojen käyttö (%) täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen?	Vuonna 2016	Vuonna 2017 (arvio)
Täydentävä	6,1	62,5
Ehkäisevä	0,7	25,0

Sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsitteleminen Uudessakaupungissa.

<p>1. Millä tavoin asiakas voi pyytää itseään koskevia sosiaalihuollon asiakasrekisteriin kirjattuja tietojaan?</p>	<p>Kaupungin nettisivuilla on lomake jolla voi tietoja pyytää, samoin sosiaalitoimen toimipisteissä on sama lomake saatavilla. Asiakasta opastetaan pyynnön tekemisessä.</p>
<p>2. Kuka tietopyyntöihin vastaa?</p>	<p>Arkistonhoitaja/hallintosihteeri tai asiakkaan asioita hoitava sosiaalityöntekijä/työntekijä</p>
<p>3. Tehdäänkö kunnassanne kielteisiä muutoksenhakukelpoisia hallintopäätöksiä, jos pyydettyä tietoa ei anneta?</p>	<p>Kyllä.</p>
<p>4. Annetaanko kunnassanne kirjallinen kieltäytymistodistus, jos pyydettyä tietoa ei anneta?</p>	<p>Kyllä.</p>
<p>5. Kuinka nopeasti tietopyyntöihin pystytään vastaamaan?</p>	<p>Kahden viikon kuluessa</p>

Kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuvat rajoitukset Uudessakaupungissa.

<p>1. Kuinka monta (kpl) kehitysvammaisen henkilöön kohdistuvaa kunnan viranhaltijan tekemää rajoituspäätöstä tehtiin lain voimaantulon (10.6.2016) jälkeen vuoden 2016 aikana?</p>	<p>0 rajoituspäätöstä.</p>
<p>2. Kuinka monta kehitysvammaista henkilöä kunnan palveluiden piirissä oli vuonna 2016?</p>	<p>79</p>
<p>3. Luettele kolme yleisintä käytettyä rajoitustoimenpidettä ja arvioi miksi juuri näitä käytettiin eniten.</p>	<p>-</p>
<p>4. Onko kunnassanne tehty rajoitustoimenpiteiden käytöstä ja soveltamisesta toimintaohjeet?</p>	<p>Ei.</p>

13 VEHMAA

Asiakastapahtumia Vehmaalla oli yhteensä 12 kappaletta. Asiakastapahtumien määrä on noussut edellisistä vuosista, mutta tilastointitavan muutoksen vuoksi luku ei ole suoraan

vertailukelpoinen edellisiin vuosiin, vaan suhteellinen asiakastapahtuminen määrän nousu vuonna 2016 on 7 asiakastapahtumaa enemmän kuin viime vuonna. Nousu on kuitenkin ollut huomattava edellisiin vuosiin nähden (vuonna 2015/3, 2014/4). Suurin osa yhteydenotoista tapahtui puhelimitse asiakkaan taholta. Sosiaaliamiehen oltiin yhteydessä myös kirjallisesti. Vehmaalla yhteydenottaja oli useimmiten sosiaalihuollon asiakkaan edustaja: omainen, läheinen tai muu asiakkaan asioita hoitava henkilö. Kahdessa yhteydenotossa yhteydenottaja oli sosiaalihuollon asiakas. Myös Vehmaan kunnan henkilöstö otti aktiivisesti yhteyttä sosiaaliamieheen asiakasasioissa

Vehmaan kaikkien asiakastapahtuman yhteydenoton pääasiallinen luonne oli tiedustelu. Tiedustelevia yhteydenottoja oli 12, joista yhdessä ilmaistiin myös tyytymättömyyttä. Valtaosiltaan yhteydenotot kohdistuivat kunnan omaan sosiaalipalveluun (100%). Yhteydenotoista kolme tilastoitiin kunnan oman sosiaalipalvelun lisäksi myös muihin palveluihin.

Yksi asiakastapahtuma saattoi pitää sisällään useampia syitä ottaa yhteyttä. Yhteydenottoon johtaneissa syissä erottui tarve saada tietoa ja neuvontaa, tiedontarve oli esillä 11 asiakastapahtumassa. Toiseksi yleisin syy yhteydenottoon oli sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimukseen keskittyvät asiat, joita käsiteltiin neljä kertaa. Kolmantena oli esillä palvelun toteutus (2). Muita syitä olivat jonotus- ja käsittelyaika (1), selvitys toimenpidevaihtoehdoista (1), tietosuoja (1), maksuasiat (1), ja muu syy (1).

Yhteydenotot tilastoitiin sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Toimeentulotukeen liittyviä yhteydenottoja tehtiin eniten. Toimeentulotukeen liittyviä yhteydenottoja tehtiin neljä ja lastensuojeluun liittyviä kaksi. Muita sosiaalihuollon tehtäväalueista yhteydenottoja kertyi ikääntyneiden palveluista (2), sosiaalityöstä (2), vammaispalveluista (1), omaishoidontuesta (1) ja kotipalvelusta (1). Muihin tehtäväalueisiin tilastoitiin kaksi yhteydenottoa.

Sosiaaliamiehen toimenpiteet yhteydenotoista ovat olleet kaikissa yhteydenotoissa palveluneuvontaa, jolloin asiakkaalle on annettu useimmiten myös lainsäädäntöön liittyvää neuvontaa. Muistutuksiin liittyvää neuvontaa annettiin kerran ja Vehmaalta saadun asiamiehen kyselyn perusteella muistutuksia tai kanteluita Vehmaalla ei tehty viime

vuonna. Sosiaaliamiehen toimenpiteenä on ollut muun oikeusturvan oikaisuvaatimusten ja valitusten osalta antaminen yhdessä yhteydenotossa.

Kuntakyselyn vastaukset

Sosiaaliamies suoritti kyselyn Vehmaalla ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen määrärahoista, sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsittelemisestä sekä kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuvista rajoituksista.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen prosentiosuudet kunnan toimeentulotuen määrärahoista Vehmaalla.

Toimeentulotuen määrärahojen käyttö (%) täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen?	Vuonna 2016	Vuonna 2017 (arvio)
Täydentävä	8,3	7, sama summa kuin v. 2016, mutta perustoimeentulotukeen ei ole enää varattu v.2017
Ehkäisevä	1,3	3, sama euromäärä kuin v. 2016, mutta perustoimeentulotukeen ei ole varattu määrärahaa v.2017

Sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsitteleminen Vehmaalla.

<p>1. Millä tavoin asiakas voi pyytää itseään koskevia sosiaalihuollon asiakasrekisteriin kirjattuja tietojaan?</p>	<p>Toivotaan, että pyyntö tehdään kirjallisena, jotta selviää tarkasti mitä asiakas pyytää.</p> <p>On otettu vastaan myös suullisia pyyntöjä.</p>
<p>2. Kuka tietopyyntöihin vastaa?</p>	<p>Peruspalvelujohtaja.</p>
<p>3. Tehdäänkö kunnassanne kielteisiä muutoksenhakukelpoisia hallintopäätöksiä, jos pyydettyä tietoa ei anneta?</p>	<p>Tehdään tarvittaessa, jos pyydettyä tietoa ei anneta.</p>
<p>4. Annetaanko kunnassanne kirjallinen kieltäytymistodistus, jos pyydettyä tietoa ei anneta?</p>	<p>Annetaan tarvittaessa</p>
<p>5. Kuinka nopeasti tietopyyntöihin pystytään vastaamaan?</p>	<p>Vaihtelee, riippuu pyynnön sisällöstä ja kuinka yksilöity pyyntö on</p>

Kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuvat rajoitukset Vehmaalla.

<p>5. Kuinka monta (kpl) kehitysvammaisen henkilöön kohdistuvaa kunnan viranhaltijan tekemää rajoituspäätöstä tehtiin lain voimaantulon</p>	<p>0 rajoituspäätöstä.</p>
--	----------------------------

(10.6.2016) jälkeen vuoden 2016 aikana?	
6. Kuinka monta kehitysvammaista henkilöä kunnan palveluiden piirissä oli vuonna 2016?	21 asiakasta.
7. Luettele kolme yleisintä käytettyä rajoitustoimenpidettä ja arvioi miksi juuri näitä käytettiin eniten.	Ei käytetty rajoitustoimenpiteitä.
8. Onko kunnassanne tehty rajoitustoimenpiteiden käytöstä ja soveltamisesta toimintaohjeet?	Ei.

14 MUISTUTUKSET JA KANTELUT KUNNITTAIN VUONNA 2016

14.1 MUISTUTUSMENETTELY ASIAKKAAN OIKEUKSIEN TURVAAJANA

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa. Lain 23 § mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä sosiaalihuollon laadusta tai saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Palveluntuottajien ja kuntien on nimettävä ne henkilöt, joille muistutus osoitetaan. Lainsäätäjän tarkoitus on ollut, että muistutukset ohjautuvat käsiteltäväksi sellaisille viranhaltioille tai vastuuhenkilöille, joilla on mahdollisuus toimivaltansa nojalla vaikuttaa tilanteen muuttamiseksi, mikäli muistutus antaa siihen aihetta (Valviran ohje muistutusmenettelyn käytöstä sosiaalipalveluissa, ohje 8/2010). Vuoden 2015 alusta voimaan tulleen asiakaslain muutoksen (23 a §/ (12.12.2014/1100) perusteella Valvira ja aluehallintovirastot ovat voineet siirtää niille tulleen kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota kantelu on koskenut. Toimintayksikön on annettava tieto siirrettyyn asiaan annetusta vastauksesta siirron tehneelle valvontaviranomaiselle.

14.2 ALUEHALLINTOVIRASTON NÄKÖKULMA MUISTUTUSKÄSITTELYYN

Sosiaaliamiehen ja aluehallintoviraston (AVI) kanssa käydyissä yhteistyöpalaverissa on noussut esiin joitakin aluehallintoviraston toivomuksia kuntien muistutusmenettelyn toteuttamiseen liittyen. Mikäli AVI siirtää heille kanteluna tulleen asian kuntaan muistutuksena käsiteltäväksi, niin asia tulee käsitellä kunnassa siinä toimintayksikössä kuin se asian luonteesta johtuen käsiteltäisiin, jos muistutus olisi tehty suoraan kuntaan huomioiden ehdottomasti myös muistutuksen vastauksen antamiselle asetettu kohtuullinen määräaika. Siirretystä muistutuksesta kunnan tulee antaa vastaus suoraan asiakkaalle ja kopio vastauksesta annetaan AVI:lle (liitteinen). Vastausta ei siis osoiteta AVI:lle eikä AVI:in toimiteta yhtään laajempaa selvitystä kuin mitä asiakkaan vastaus sisältää.

Silloin kun AVI pyytää kunnalta asiakirjapyyntönä tehdyn muistutuksen ja siihen annetun muistutusvastauksen, kunnan ei tarvitse toimittaa muuta kuin pyydetyt asiakirjat ts. muistutus ja siihen annettu vastaus mahdollisineen liitteineen. Jos taas AVI:n pyyntö

koskee selvitystä (johonkin asiaan/valvontaan), selvityspyynnössä pyydetty asiakirjat osoitetaan AVI:in, ei asiakkaalle. Näissä selvityksissä on usein kysymys AVI:n oma-aloitteisesta valvonnasta tai esim. kantelun tai muistutuksen perusteella aloitetusta valvonnasta.

14.3 MUISTUTUKSET JA KANTELUT LUKUINA

Sosiaaliasiamies kysyy pääsääntöisesti vuosittain asiakkaiden tekemien muistutusten lukumäärää per sosiaalipalvelu per kunta. Sosiaaliasiamies antaa vuosittain huomattavan paljon muistutuksen tekemiseen liittyvää neuvontaa, 33 kertaa vuonna 2016; tämä kertoo siitä, että asiakkaat kokevat sosiaalihuollon palveluita hakiessaan varsin usein tulleensa epäasiallisesti kohdelluksi. Asiakasta informoidaan samalla muistutuksen ja päätöksiä koskevan muutoksenhaun eroista mikä on tärkeää, ettei asiakas jää käsitykseen että muistutus korvaisi oikeudellisen muutoksenhakuprosessin. Asiamiehelle ei tule useinkaan tietoon muistutuksen sisältöä ja muistutusten tilastointi perustuu ainoastaan kuntien antamiin lukuihin. Koko toiminta-alueella vuonna 2016 tehtiin kuntien ilmoitusten mukaan yhteensä 28 muistutusta. Vuonna 2015 luku oli 20 (16/2014). Kanteluita kyselyn mukaan tehtiin aluehallintovirastolle 13 kpl ja eduskunnan oikeusasiamiehelle 4 kpl.

Lounais-Suomen Aluehallintovirastolta saadun tiedon mukaan koko AVI:n toiminta-alueella tehtiin vuonna 2016 sosiaalihuollon kanteluita 114 kappaletta. Ratkaisuja AVI antoi 87 kappaletta. Kanteluihin liittyvinä toimenpiteinä AVI antoi kirjallisen vastauksen 33 kertaa, kiinnitti huomiota 11 kertaa, ilmaisi käsityksensä 2 kertaa ja antoi huomautuksen 3 kertaa (Lähde: Lounais-Suomen Aluehallintovirasto, 2.5.2017).

14.4 SOSIAALIHUOLLON ASIAKSLAIN MUKAISTEN MUISTUTUSTEN MÄÄRÄ VUONNA 2016
KUNTIEN ILMOITUSTEN MUKAAN

	Kaarina	Koski TI	Kustavi	Laitila	Lieto	Raisio/Rusko	Somero	Taivassalo	Uusikaupunki	Vehmaa
Toimeentulotuki	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lastensuojelu	5	0	0	0	2	0	0	0	1	0
Ikääntyneiden palvelut	3	0	0	1	3	0	0	0	0	0
Vammaispalvelut	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kehitysvammahuolto	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Omaishoidon tuki	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Perheasiat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kotipalvelu (kotihoito)	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0
Päihde- ja mielenterveyspalvelut	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lasten päivähoido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aikuissosiaalityö	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Muu palvelu	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0
Yhteensä	12	0	0	1	5	8	0	0	2	0

14.5 ALUEHALLINTAVIRASTOLLE TEHDYT KANTELOT VUONNA 2016 KUNTIEN ILMOITUSTEN
MUKAAN

	Kaarina	Koski TI	Kustavi	Laitila	Lieto	Raisio/Rusko	Somero	Taivassalo	Uusikaupunki	Vehmaa
Toimeentulotuki	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Lastensuojelu	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Ikääntyneiden palvelut	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Vammaispalvelut	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Kehitysvammahuolto	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Omaishoidon tuki	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Perheasiat	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Kotipalvelu (kotihoito)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Päihde- ja mielenterveyspalvelut	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lasten päivähoito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aikuissosiaalityö	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Muu palvelu	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yhteensä	7	0	0	3	0	2	0	0	1	0

14.6 OIKEUSASIAMIEHELLE TEHDYT KANTELUT VUONNA 2016 KUNTIEN ILMOITUKSEN MU-
KAAN

	Kaarina	Koski TI	Kustavi	Laitila	Lieto	Raisio/Rusko	Somero	Taivassalo	Uusikaupunki	Vehmaa
Toimeentulotuki	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lastensuojelu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ikääntyneiden palvelut	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vammaispalvelut	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Kehitysvammahuolto	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Omaishoidon tuki	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Perheasiat	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Kotipalvelu (kotihoito)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Päihde- ja mielenterveyspal- velut	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Lasten päivähoito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aikuissosiaalityö	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Muu palvelu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yhteensä	2	0	0	0	1	2	0	0	1	0

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