



ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

sosiaaliasiamiehen selvitys kaupunginhallitukselle
vuodesta 2017

Sosiaaliasiamies Sari Huusko
[Sähköpostiosoite]

Sisällysluettelo

1	Johdanto	3
2	Sosiaaliasiamiehen tehtävä	4
3	Sosiaaliasiamiehen asiakkaiden yhteydenotot vuonna 2017	4
4	Yhteydenottojen syyt ja luonne	6
5	Yhteydenotot tehtäväalueittain	8
5.1	Toimeentulotuki	8
5.2	Lastensuojelu ja perheoikeudelliset palvelut	12
5.3	Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto	
5.4	Vanhuspalvelut ja kotihoito	14
5.5	Päihdehuolto	14
5.6	sosiaalityö	14
6	Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiakkaiden asioissa	16
7	Sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset ja kantelut sekä muutoksenhaut	16
8	Huomiota asiakkaan asemasta ja oikeuksista vuonna 2017	18
	Lähteet	19

1. Johdanto

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihooltoon ja hyvään kohteluun. Laissa säädetään asiakkaan oikeudesta saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista, oikeudesta päätökseen sekä palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Laissa säädetään myös muun muassa salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan kunnassa on oltava sosiaaliasiamiehen palvelut. Sosiaaliasiamies ei voi tehdä eikä muuttaa sosiaalihuollon päätöksiä. Sosiaaliasiamies neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista sosiaalihuollossa.

Sosiaaliasiamiehen tulee antaa vuosittain selvitys kunnanhallitukselle asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksestä. Tämä Turun sosiaaliasiamiehen selvitys perustuu asiakkaiden, heidän edustajiensa ja ammattihenkilöiden yhteydenotoista kerättyihin tietoihin. Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen kuuluvat kunnan järjestämät sosiaalipalvelut sekä yksityiset sosiaalipalvelut.

2. Sosiaaliasiamiehen tehtävä

Sosiaalihuollon asiakaslain (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista) mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan kunnan on järjestettävä asukkaillaan sosiaaliasiamiehen palvelut.

Kunnan sosiaaliasiamies toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi

- tiedottamalla asiakkaan oikeuksista
- neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvomalla muistutuksen laatimisessa
- raportoimalla asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistämällä muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista.

<http://stm.fi/potilasasiamies-sosiaaliasiamies>

Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen kuuluvat sekä kunnan järjestämät että yksityiset sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut.

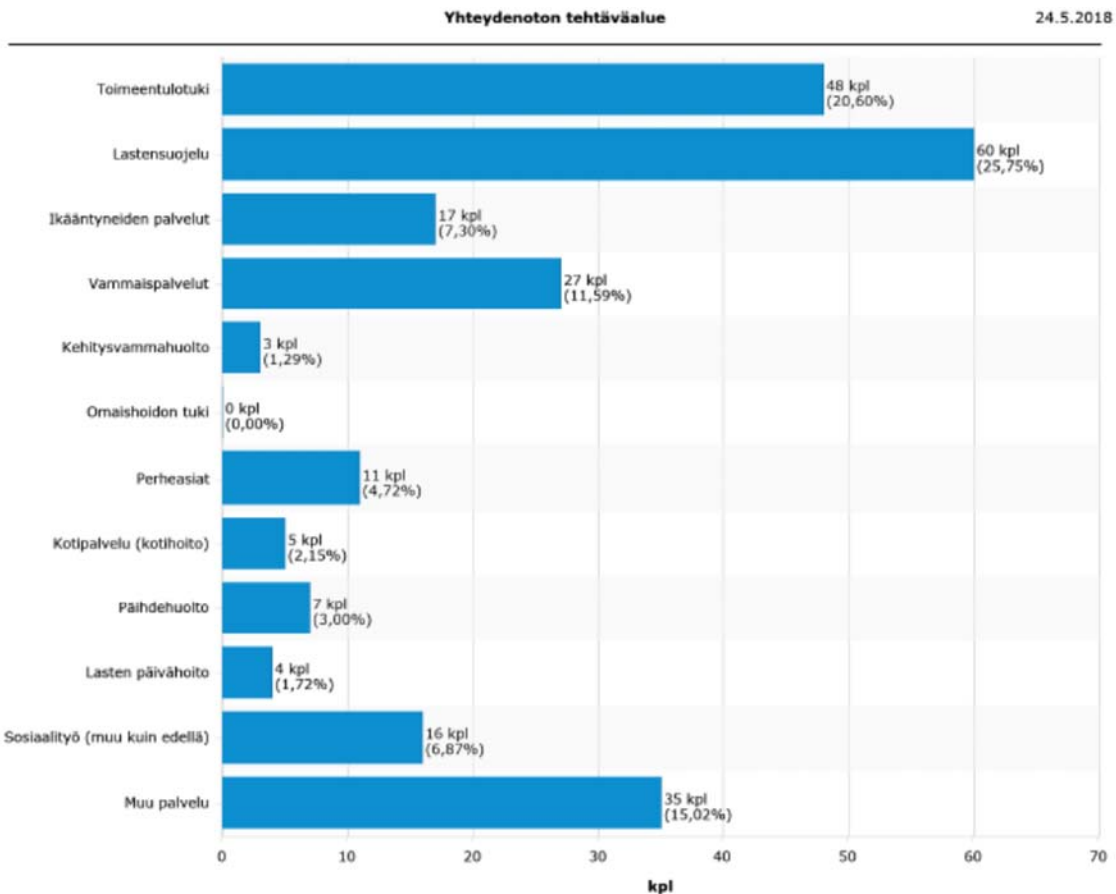
Turun sosiaaliasiamiehenä toimii VTM, laillistettu sosiaalityöntekijä Sari Huusko. Sosiaaliasiamies toimii Hyvinvointitoimialan hallintopalveluissa osoitteessa Yliopistonkatu 30.

3. Sosiaaliasiamiehen asiakkaiden yhteydenotot vuonna 2017

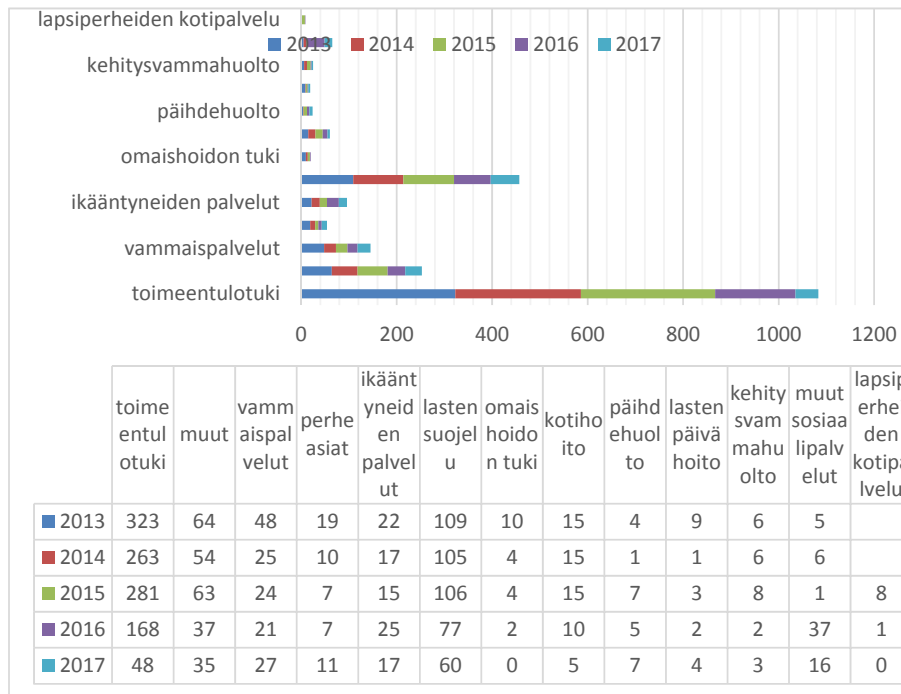
Tämä Turun sosiaaliasiamiehen selvitys perustuu asiakkaiden, heidän edustajiensa ja ammattihenkilöiden yhteydenotoista kerättyihin tietoihin. Sosiaaliasiamiehelle tuli vuonna 2017 yhteydenottoja 252 kappaletta (360 kpl/v. 2016). Yhteydenotot ovat vuosittain vähentyneet, mutta suurinta väheneminen on ollut vuodesta 2016 vuoteen

2017. Yhteydenottojen vähenemistä selittää osaltaan perustoimeentulotuen myöntämisen siirtyminen Kelalle vuoden 2017 alussa, jolloin perustoimeentulotukeen liittyvä neuvonta ei enää kuulunut sosiaaliasiamiehen tehtäviin. Ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen päätökset säilyivät kunnilla ja siten myös sosiaaliasiamiehen tehtäväkentässä.

Tehtäväalueittain tarkasteltuna asiakkaat ottivat eniten yhteyttä sosiaaliasiamieheen lastensuojelua koskevissa asioissa (60 yhteydenottoa, 26% yhteydenotoista). Toimeentulotukeen liittyviä yhteydenottoja tuli 48 kappaletta, noin 21% yhteydenotoista. Ehkäisevää ja täydentävää toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja tuli muutamia. Alkuvuodesta 2017 toimeentulotukiasiakkaiden yhteydenotot liittyivät mm. lääkekustannusten omavastuuseen sekä Kelan perustoimeentulotukipäätösten poikkeamiin asiakkaan saamista etuuskäsittelyn vuonna 2016 tekemistä päätöksistä.



Yhteydenotot tehtäväalueittain vuonna 2017



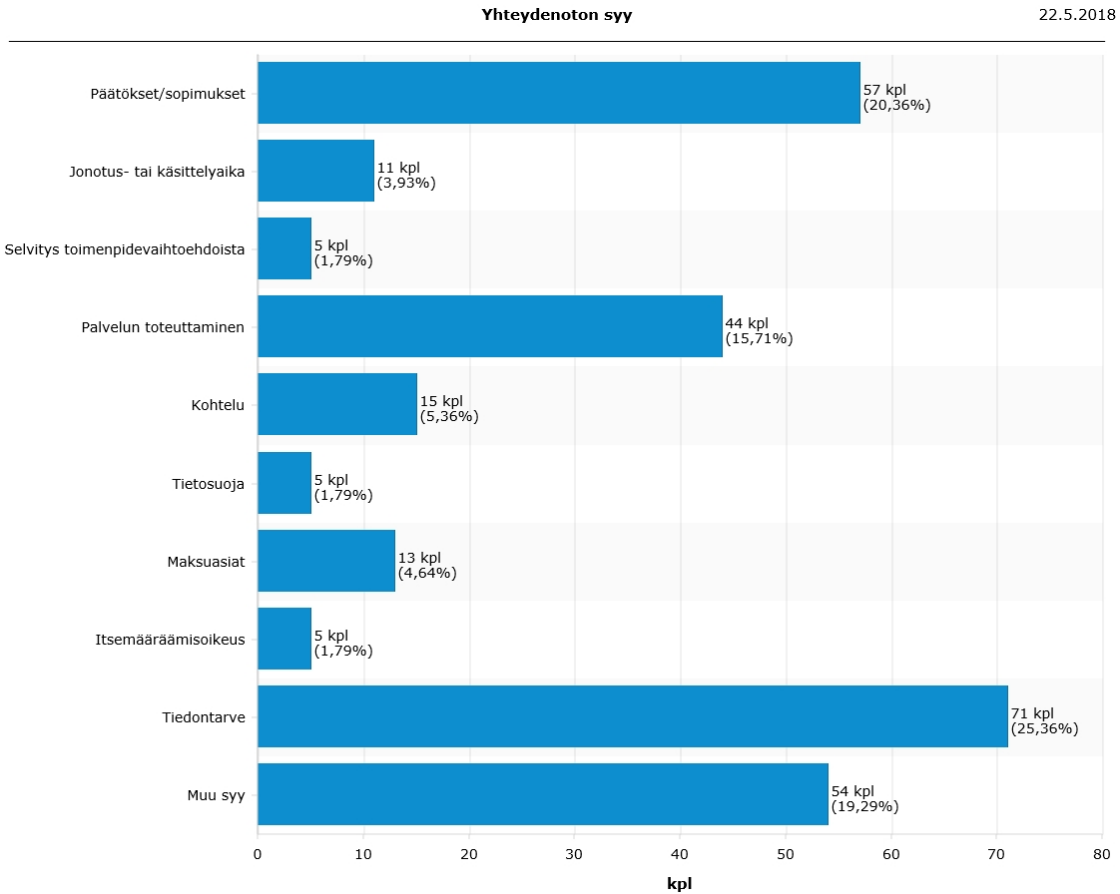
Yhteydenotot tehtäväalueittain 2013-2017

4. Sosiaaliamiehen asiakkaiden yhteydenottojen syyt ja luonne

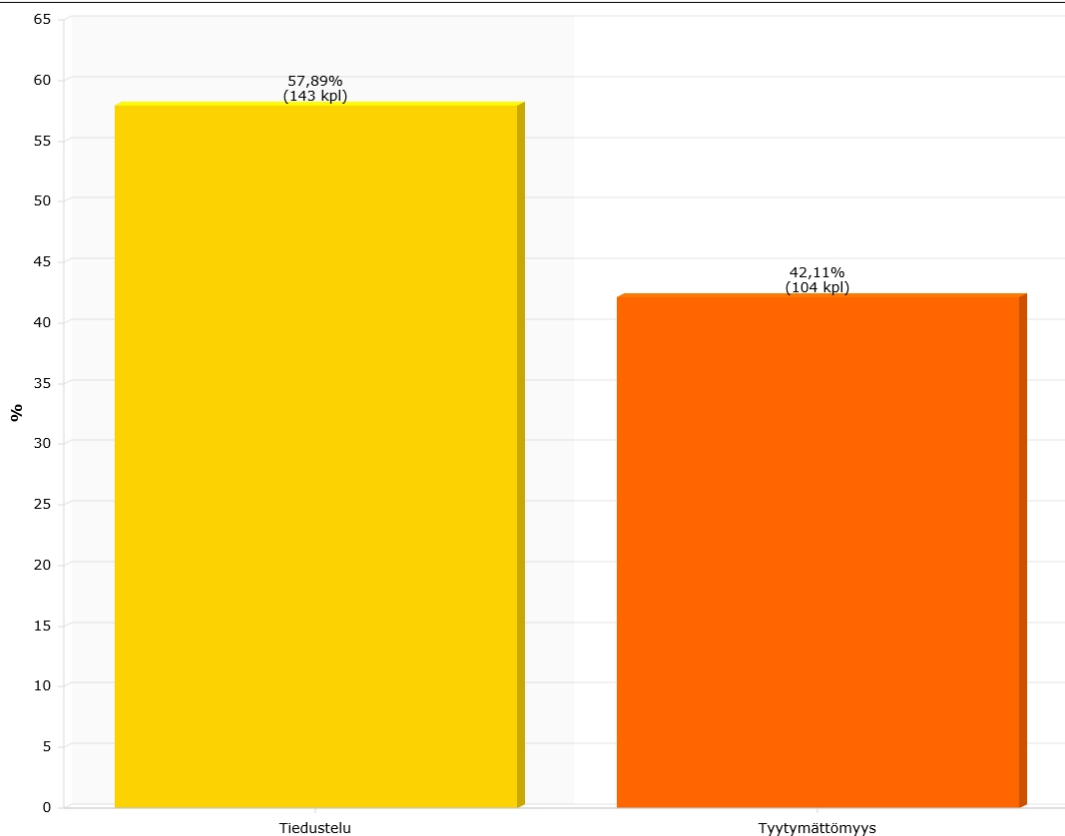
Yhteydenottojen syyt suuruusjärjestyksessä ovat tiedontarve 71 kpl, päätökset/sopimukset 57 kpl, muu syy 54 kpl ja palvelun toteuttaminen 44 kpl. Sosiaalihuollossa saadusta kohtelusta oltiin sosiaaliamieheen yhteydessä yhteyttä 15 kertaa, maksiasioista 13 kertaa ja jonotus- ja käsittelyajoista 11 kertaa. Muu syy - kohtaan luokitellut yhteydenottojen taustana ovat mm. erilaista psykososiaalisen tuen tarvetta, jota ei selkeästi voi luokitella tyytymättömyydeksi palveluun tai päätökseen. Lisäksi siihen on tilastoitu myös kelan palveluihin ja työllisyyspalveluihin liittyviä, asunnon hakemiseen sekä muiden kuntien palveluihin liittyviä yhteydenottoja.

Yhteydenottojen luonne oli 58%:ssa tiedustelu ja 42%:ssa tyytymättömyys. Näiden kahden välinen rajanveto on pitkälti tulkinnallinen. Asiakkaan yhteydenoton alullepa-

nija saattaa olla tyytymättömyys, joka neuvonnan ja keskustelun myötä saattaa hälvetä. Asiakkaalle palvelua annettaessa korostuu neuvonnan, asiakkaan oikeuksien ja toimenpidevaihtoehtojen selvittämisen merkitys.



Yhteydenottojen syyt vuonna 2017



Yhteydenottojen luonne 2017 (kaikki tehtäväalueet)

5. Yhteydenotot tehtäväalueittain

Yhteydenotot on jaoteltu tehtäväalueittain sosiaalityö, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, vanhuspalvelut, kotihoito, ja vammaispalvelut, kehitysvammapalvelut, asumis- ja päihdepalvelut. Koulun ja päivähoidon osalta tuli kolme yhteydenottoa. Tässä selvityksessä paneudutaan toimeentulotukeen ja kela-siirron vaikutuksiin siinä.

5.1 Toimeentulotuki

Toimeentulotukea saa henkilö tai perhe, joka on tuen tarpeessa ja jonka käytettävissä olevat muut keinot, kuten tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin

menoihin. Kunta voi myöntää tukea myös omatoimisen suoriutumisen tukemiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi.

Perustoimeentulotuen myöntämisen ja maksamisen siirryttyä kelaan vuoden 2017 alussa kuntien tehtäväksi jäi edelleen ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen myöntäminen. Samalla päättyi sosiaaliasiamiehen velvollisuus selvittää toimeentulotukiasioita ja antaa siihen liittyvää neuvontaa. Käytännössä toimeentulotukiasioita ja varsinkin kelan ja kuntien välillä tapahtuvaa toimeentulotukiselvityksistä on tullut edelleen yhteydenottoja kaikille sosiaaliasiamiehille ympäri maan ja asiakkaiden neuvonta on ollut välttämätöntä.

Turussa toimeentulotuen hakemisesta ja päätöksistä otettiin yhteyttä sosiaaliasiamieheen 48 kertaa (19% yhteydenotoista). Yhden toimeentulotukiasian käsittely saattoi poikia toisen tai useamman yhteydenoton, joita ei ole tilastoitu erikseen tilastojärjestelmää. Aiempiin vuosiin verrattuna yhteydenotot eivät enää koskeneet pelkästään toimeentulotukilaskelmien oikeellisuutta, vaan kelan päätösten poikkeamista asiakkaalle kunnassa tehdyistä päätöksistä. Päätökset poikkesivat mm. lääkekustannusten huomioimisessa sekä lukio-opiskelijoiden toimeentulotuen saamisessa. Asiakkaat tarvitsivat neuvoa, kuinka kelan päätöksistä voi tehdä oikaisuvaatimuksen. Kela ei tee itseoikaisuja päätöksiin asiakkaan yhteydenoton perusteella. Oikaisuvaatimusten käsittelyajan pituus huolestutti asiakkaita ja käsittelyajat ovat edelleenkin pitkiä.

Toimeentulotukiohjeen mukaan Kela ja kunta antavat neuvoja toimeentulotuen hakemiseen. Asiakkaat kokivat neuvojen saamisen kelasta hankalaksi, koska asiakkaan päätöksen tehneeseen virkailijaan ei voinut saada yhteyttä. Lisäksi puhelinpalvelu oli ajoittain ainakin alkuvuodesta ja maaliskuun lopussa päättyneiden kolmen kuukauden toimeentulotukipäätösten loputtua ruuhkainen.

Toimeentulotukiohjeen mukaisesti ”kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi kunta voi Kelan toimipisteiden ollessa kiinni myöntää toimeentulotukea poikkeuksellisesti ilman, että asiakkaan oikeutta perustoimeentulotukeen on kyseisenä ajanjaksona päätöksellä arvioitu ja ratkaistu. Tuki myönnetään näissä tilanteissa ehkäisevänä toimeentulotukena.” Muutamissa yhteydenotoissa asiakkaalla ei ollut tietoa kiireellisen toimeentulotuen hakemisen mahdollisuudesta.

Ehkäisevä ja –täydentävä toimeentulotuki on edelleen kuntien vastuulla. Turussa toimeentulotuen neuvontaa ja ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen käsittelyä ja maksamista hoitaa Asiakasneuvonta ja etuuskäsittely.

Täydentävään toimeentulotukeen sisältyvät erityismenot, joita ovat ylimääräiset asumismenot, erityisistä tarpeista tai olosuhteista aiheutuvat menot kuten pitkäaikaisesta toimeentulotuen saamisesta tai pitkäaikaisesta tai vaikeasta sairaudesta aiheutuvat menot sekä lasten harrastusmenot. Kunnat myöntävät myös ehkäisevää toimeentulotukea, jonka perusteista kunnat päättävät itse toimeentulotukilain nojalla. Tuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen omatoimista suoriutumista ja ehkäistä syrjäytymistä. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää esimerkiksi ylivelkaantumisesta tai taloudellisen tilanteen äkillisestä heikentymisestä aiheutuvien vaikeuksien lieventämiseksi. Jotkut sosiaaliasiamiehen asiakkaat hakivat tai halusivat hakea ehkäisevää tai täydentävää toimeentulotukea suoraan kunnasta hake-matta ensin perustoimeentulotukea Kelasta. Tämä ei kuitenkaan ole mahdollista, vaan asiakkaan on ensin saatava perustoimeentulotukipäätös Kelasta.

Toimeentulotukiasioissa asiakkaat myös tiedustelivat täydentävän ja varsinkin ehkäisevän toimeentulotuen ehtoja ja ohjeita.

Useimpien kaupunkien ja kuntien ohjeet ehkäisevän toimeentulotuen ehdoista löytyivät netistä. Turun kaupungin ohje löytyy sosiaali- ja terveyslautakunnan 14.3.2018 pöytäkirjasta, joka on julkaistu turku.fi-sivuilla.

Toimeentulon osalta vuoden 2017 yhteydenottojen perusteella tärkeiksi asioiksi nousivat asumisen kustannukset ja asiakkaiden kokema toimeentulotukinormissa määritellyn enimmäisasumiskustannuksen pienuus. Toinen merkittävä toimeentuloon liittyvä aihe oli iäkkäiden tehostetun palveluasumisen maksut ja asiakkaan käyttövara tehostetun palveluasumisen maksun ja vuokran maksun jälkeen.

Sosiaaliasiamiehen kokemuksen mukaan etuuskäsittelyyn sai puhelimitse yhteyden kohtuullisessa ajassa ja toimeentulotukiasioihin ja kelan ja etuuskäsittelyn väliseen työnjakoon liittyvä neuvonta oli selkeää. Myös Kuntaliiton tutkimuksessa viitataan siihen, että kunnat pystyivät reagoimaan siirron aiheuttamiin haasteisiin (Vogt 2018).

Turkulaiset ottivat yhteyttä sosiaaliasiamieheen myöskin saatuaan kelasta toimentulotukipäätöksen, jossa todettiin asiakkaan asumiskulujen ylittävän enimmäisasumismenot. Kela ilmoitti kohtuullistavansa asiakkaan asumismenot perustoimeentulotuen laskelmassa kolmen kuukauden kuluttua. Asiakkaat ottivat esille uuden vuokra-asunnon saamisen vaikeuden, toimeentulotuen saamisen vuokravakuuteen ja muuttokustannuksiin. Sosiaalinen ulottuvuus uuden asunnon hankkimisessa ja muuttamisessa tuli myös esille. Esimerkiksi lasten koulumatkat ja kaveripiirin vaihtuminen tulivat esille; samoin vuokratasoltaan edullisempien aluilta syntyvät pitkät matkat palveluihin esimerkiksi terveydenhuoltoon, apteekkiin ja kuntoutukseen. Näissä tilanteissa sosiaaliasiamies ohjeisti asiakkaita olemaan yhteydessä omaan sosiaalityöntekijään tai sosiaalikeskukseen.

Kaupungin eri asuinalueiden riittävä vuokra-asuntojen tarjonta ja palvelutaso ovat merkittäviä asuinalueiden houkuttelevuuden ja tasa-arvoisuuden saavuttamiseksi. Esimerkiksi apteekkipalveluiden puute aiheuttaa joillekin asiakkaille tuloihin nähden liian suuria matkakustannuksia joillakin asumisalueilla. Turun kaupungin strategian 2029 mukaisesti asuinalueiden tasa-arvoisuuteen tulee kiinnittää huomiota.

Toimeentulotukipäätösten ymmärrettävyys oli yleinen ongelma sosiaaliasiamiehen puoleen kääntyneillä. Myös todellinen ja koettu neuvonnan saannin vaikeus ja pitkät odotusajat tulivat esille.

Kuntaliiton kunnille tekemän kyselyn perusteella Kelan toiminnassa toimeentulotukiasioissa kävi ilmi mm. ratkaisun perusteleminen, ymmärrettävyys, oikeellisuus ja virheiden oikaiseminen, ohjaus- ja neuvontatyön sirpaleisuus ja saavuttamattomuus. Kuntaliiton kyselyssä kuntien vastauksissa nousi esille myös kelan ja kuntien välillä edelleen vallitsevana tulkintaerimielisyydet joidenkin asioiden suhteen, asiakkaan pompottelu sekä kaavamaisuus yksilöllisen päätöksenteon sijaan.

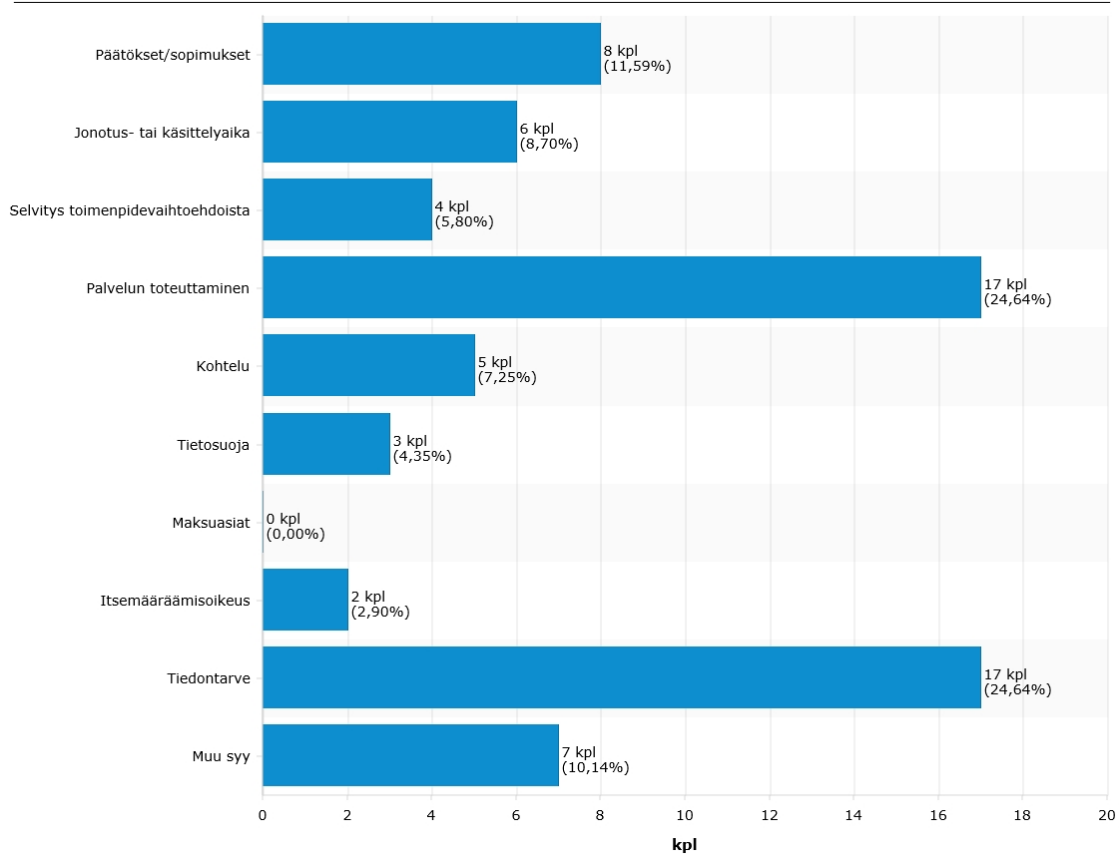
Kuntaliiton kyselyn tuloksissa korostettiin, että ”heikomman toimintakyvyn omaavilla ihmisillä on huomattavia vaikeuksia selviytyä uudessa järjestelmässä.”

Heikoimman toimintakyvyn omaavat turkulaiset eivät todennäköisesti ole myöskään kyenneet ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

Edelleen Kuntaliiton raportissa todetaan, että perustoimeentulotuen toimeenpanossa ei riittävästi kiinnitetä huomiota henkilöiden taloudellisen suoriutumisen tukemiseen ja siihen liittyvään toimeentulotukilain mukaiseen harkintaan ja että toimeentulotuki ei ole pelkkä etuus, vaan päätöksenteossa on huomioitava asiakkaan tosiasiallinen tilanne ja pyrittävä ehkäisemään toimeentulotuen tarpeen pitkittymistä. Alueelliset erot palveluverkossa vaikuttavat ihmisten selviytymiseen

5.2 Lastensuojelu ja perhepalvelut

Lastensuojeluasioissa asiakkaiden yhteydenottojen aiheet olivat useimmiten aiemmin tapahtuneisiin huostaanottoihin liittyviä. Asiakas halusi esimerkiksi varmistua päätöksen tai toimenpiteen laillisuudesta ja perusteluista. Tilanteet ovat asiakkaille kuormittavia ja tiedon omaksuminen voi siksi olla haastavaa. Lisäksi yhteyttä otettiin lastensuojelun asiakirjojen saannin viiveistä sekä tehtiin joitakin asiakirjan korjaamisvaatimuksia. Tapaamisrajoituksista otettiin yhteyttä muutamia yksittäisiä kertoja, samoin rajoitettujen tapaamisten järjestämisiin liittyvistä asioista. Näissä tilanteissa haluttiin selvittää rajoittamisten perusteita ja/tai haluttiin saada valitusneuvontaa.



Yhteydenottojen syyt lastensuojeluasioissa 2017.

Perheoikeudellisissa asioissa yhteyttä otettiin eniten lapsen tapaamisoikeudesta sopimiseen liittyvissä asioissa. Lastenvalvojat hoitavat lasten isyyden selvittämistä ja vahvistamista koskevat asiat silloin, kun vanhemmat eivät ole keskenään naimisissa. Lastenvalvojat myös vahvistavat lasten huoltajuuteen, asumiseen, tapaamiseen ja elatukseen liittyvät sopimukset. Yhteydenottajat halusivat tietoa oikeuksistaan ja toimenpiteistä.

5.3 Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalveluihin liittyviä yhteydenottoja tuli 27 kpl ja kehitysvammahuoltoon liittyviä kolme. Yhteydenotoista tiedusteluja oli lähes 70%, tyytymättömyys oli syynä alle 30%ssa. Vammaispalveluiden yhteydenotoissa oli kyse asiakkaan saamista kielteisistä päätöksistä kuljetuspalveluhakemukseen tai henkilökohtaisen avun määrän lisäämiseen. Myös asumispalveluyksikköä koskevia yhteydenottoja tuli.

Vammaispalveluihin liittyvissä asioissa tuli jonkin verran myös tiedusteluja jonkin palvelun hakemisesta. Näissä asioissa ensisijainen yhteydenottopaikka olisi ollut vammaispalvelut.

Kehitysvammahuollon osalta oli kyse asumispalveluiden sisällöstä esimerkiksi päivätoiminnasta sekä henkilöstömäärästä.

5.4 Vanhuspalvelut ja kotihoito

Vanhuspalveluita koskevia yhteydenottoja tuli 17 kpl ja kotihoitoa koskevia 5 kpl. Vanhuspalveluiden tiedusteluissa oli kyseessä tiedontarve oli noin 40%:ssa ja tyytymättömyyttä noin 60%:ssa. Muistutusneuvontaa annettiin vanhuspalveluissa 3 kertaa ja kotihoitoon liittyen 5 kertaa.

5.5 Päihdepalvelut

Päihdepalveluita koskevia yhteydenottoja tuli 7. Ne liittyivät asumispalvelujen sääntöihin ja asiakasmaksuihin. Sosiaaliamies vieraili Sillankorvan ensisuojoissa avoimien ovien päivänä syksyllä 2017.

5.6. Sosiaalityö

Sosiaalityöllä tarkoitetaan tässä aikuissosiaalityötä sosiaalitoimistoissa. Yhteydenottoja oli 7; syinä mm. kohtelu, vastaanotolle pääsy. Sosiaaliamiehen toimenpiteitä olivat neuvonta ja muistutusneuvonta.

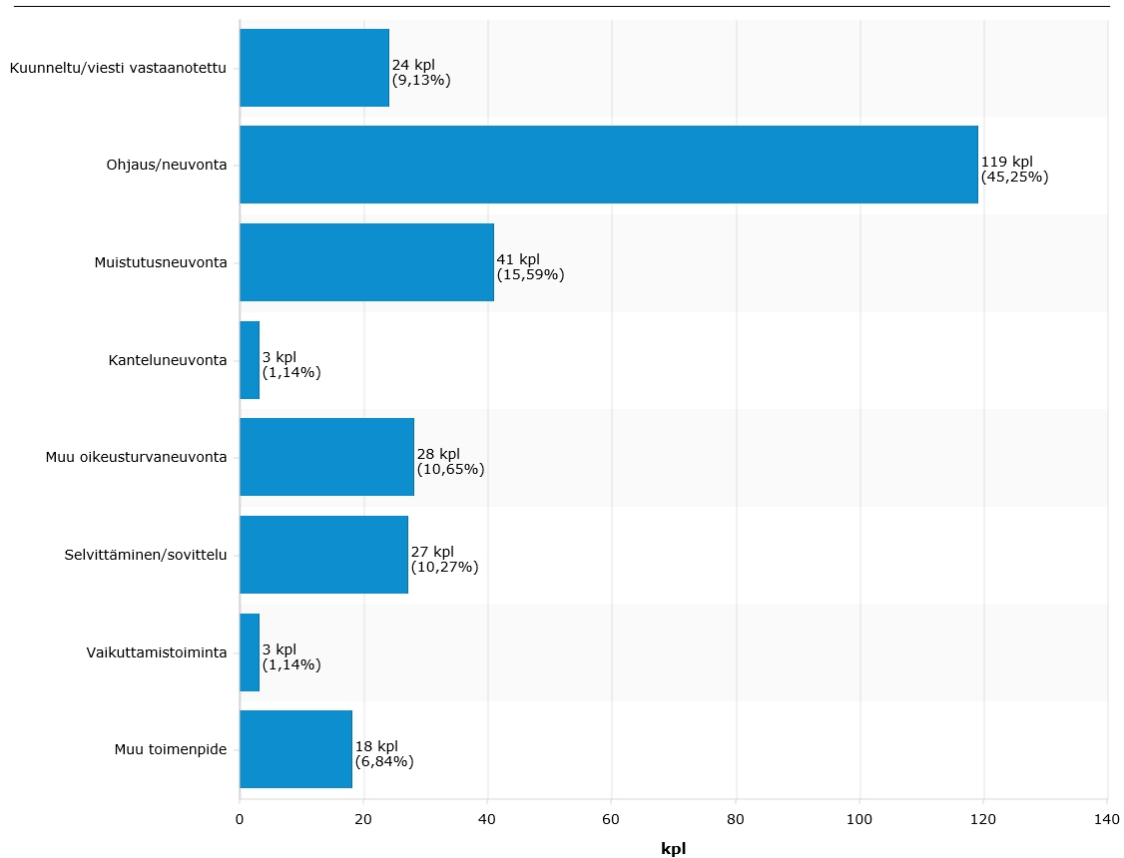
6. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiakkaiden asioissa

Lähes puolet sosiaaliasiamiehen toimenpiteistä sisälsi pääasiassa ohjausta ja neuvontaa. Ohjausta ja neuvontaa annettiin 119:ssä eri asiakastapauksessa. Ohjaus ja neuvonta pitää sisällään monenlaisia asioita lähtien siitä, mistä asiakas voi halua maansa tai tarvitsemaansa palvelua tai tietoa hakea ja saada. Osa näistä yhteydenotoista koski muita kuin sosiaalihuollon palveluita tai etuuksia, kuten kelan palveluita, muiden kuntien palveluita, velkaneuvontaa tai asunnon hakemista. Myös erilaisia oikeusaputoimiston, maistraatin tai vakuutuslaitosten palveluiden piiriin liittyviä kysymyksiä tuli.

Muistutusneuvontaa annettiin 41:lle asiakkaalle. Muistutusneuvonta voi olla lyhytkestoisista puhelimesta tapahtuvaa neuvontaa tai asiakas voi tarvita enemmän neuvontaa, jolloin voidaan järjestää tapaaminen sosiaaliasiamiehen toimistoon. Muuta oikeusturvaneuvontaa on annettu 28:lle. Oikeusturvaneuvontaan kuuluu kanteluneuvontaa tai asiakkaan saamien sosiaalihuollon päätösten oikaisuvaatimuksen tekoon liittyvää neuvontaa.

Selvittäminen ja sovittelu sisältää monenlaista asiakkaan luvalla tai asiakkaan kanssa tapahtuvaa asiakkaan sosiaalihuollon palvelun tai –palveluiden, kohtelun tai toimenpitevaihtoehtojen selvittämistä ja siihen voi liittyä myös asiakkaan palavereihin osallistumista.

Kuunneltu/viesti vastaanotettu-luokkaan tilastoidut yhteydenotot ovat esimerkiksi asiakkaan puhelinvastaajaan jättämiä yhteydenottopyyntöjä, joissa sosiaaliasiamies on ottanut asiakkaaseen yhteyttä, mutta asiakas ei ole vastannut yhteydenottoon. Lisäksi asiakkaat ovat jättäneet puhelinvastaajaan tai useimmiten sähköpostiin sosiaaliasiamiehelle tiedon omasta jossain viranomaisessa käsittelyssä olevasta asiastaan (muistutus, kantelu). Näitä yhteydenottoja on 24 kpl.



Sosiaaliamiehen toimenpiteet vuonna 2017

7. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset ja kantelut

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista nojalla kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla tai muulla henkilöllä on oikeus tehdä muistutus. Muistutus tehdään kirjallisena sosiaalihuollon vastuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Yksityistä sosiaalihuoltoa koskeva muistutus tehdään kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuskäytännön tavoitteena on, että asiakkaalla on joustava ja nopea keino esittää mielipiteensä sille taholle, jolla on mahdollisuudet vaikuttaa tilanteen korjaamiseen. Muistutuksen tekemisessä asiakas voi saada neuvoa sosiaaliamieheltä.

Asiakkaan tulee saada kirjalliseen muistutukseensa selkeä ja asiallinen vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulisi käydä myös ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on mahdollisesti ryhdytty tai miten asia muuten on tarkoitettu hoitaa. Kohtuullisena aikana muistutukseen vastaamiselle pidetään AVI:n ja oikeuskanslerin ohjeen mukaan neljää viikkoa. Turussa muistutuksiin vastaamisajat vaihtelevat. Pitkiä, jopa kolmen kuukauden vastaamisaikoja on ollut vuonna 2017 kotihoidossa. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa vastaukseen hän voi viedä asian aluehallintovirastoon käsiteltäväksi kanteluna. Jos asiakas on suoraan tehnyt kantelun, AVI voi palauttaa asian kuntaan käsiteltäväksi muistutuksena.

Turun Hyvinvointitoimialan kirjaamoon saapui vuonna 2017 sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia yhteensä 56 kpl (vuonna 2016 samoin 56 kpl) Kirjaamossa muistutukset on jaoteltu 1. vanhus- ja vammaispalveluihin ja 2. perhe- ja sosiaalipalveluihin. Vanhus- ja vammaispalveluita koskevista muistutuksista 8 kpl kohdistui ostopalveluna järjestettävään palveluun.

Muistutuksista vanhuspalveluita koskevia oli 20 kpl; vammaispalveluita koskevia 2 kpl, kotihoitoa koskevia 6 kpl, kehitysvammahuoltoa 1 kpl. Perhe- ja sosiaalipalvelua koskevia muistutuksia oli kirjattu 31 kpl. Näistä 26 koski kaupungin omia yksiköitä ja viisi ostopalvelua. 11 muistutusta koski lastensuojelua.

Lounais-Suomen aluehallintovirastoon sosiaalihuollon palveluista tehtyjä kanteluita, jotka on sieltä siirretty Turun kaupungin hyvinvointitoimialalle käsiteltäväksi muistutuksena oli 13 kpl (6 kpl vuonna 2016). Määrän nousun perusteella muistutuskäytännöstä tiedottamista tulee lisätä, jotta asiat käsiteltäisiin ensin asianomaisessa yksikössä eikä asiakas veisi asiaa suoraan AVI:in josta se palautuu kuntaan.

Aluehallintovirastosta tulleita selvityspyyntöjä tehtiin kanteluihin tuli 16 kpl. Valvirasta selvityspyyntöjä sosiaalihuollon palveluista tuli 4 kpl.

Muutoksenhakuja/oikaisuvaatimuksia viranhaltijanpäätökseen on hyvinvointitoimialan kirjaamoon kirjattu tulleeksi 88 kpl, joista 52 koski toimeentulotukea ja loput muita sosiaalihuollon palveluiden päätöksiä.

8. Huomioita asiakkaan oikeuksista ja asemasta vuonna 2017

Vuonna 2017 asiakkaan oikeuksien toteutumisessa oli ongelmia toimeentuloon ja toimeentulotukeen liittyen. Asiakkaan mahdollisuudet ja keinot saada päätös ja tietoa toimeentulotukeen liittyvissä asioissaan olivat haasteellisia johtuen toimeentulotukijärjestelmässä tapahtuneista muutoksista, Kelan ohjeistuksen puutteista ja kelan asiakaspalvelun ruuhkista sekä toimeentulotukinormien tulkinnasta. Heikoimmassa asemassa olevien tilanne vaikeutui. Asiakkailla oli vaikeuksia asioida kelan kanssa ja saada tietoa saamiensa päätösten sisällöstä ja oikeuksistaan.

Lastensuojelun ja perheasioiden osalta vuonna 2017 asiakkaiden yhteydenotoissa korostui tiedon tarve toimenpiteistä ja oikeuksista sekä henkisen tuen tarve.

Sähköiset palvelut ovat helpottaneet varsinkin työikäisten palveluiden ja etuuksien hakemista, mutta samalla heikoimmassa asemassa olevien mahdollisuudet ovat heikentyneet. Näiden henkilöiden aseman parantamiseksi ja palvelujen saavutettavuuden varmistamiseksi on puhelimitse asiointi ja henkilökohtaisesti käymällä asiointi oltava mahdollista. Myös puolesta asiointiin pitää kiinnittää huomiota ja keksiä ratkaisuja siihen. Liikuntarajoitteisilla asiakkaille oli haasteellista päästä asioimaan kelassa tai muussa viranomaisessa kulujen tai puutteelliseksi kokemansa kuljetuspalvelun vuoksi.

Muistutuskäytännöstä tiedottamista sekä sen ensisijaisuuden korostamista kanteluun nähden tulee lisätä. Asioiden käsittely asianosaisessa viranomaisessa on helpompaa ja nopeampaa. Sosiaalihuollon yksiköissä tulisi panostaa asiakkaan kanssa asioiden selvittämiseen sekä toimenpidevaihtoehtojen oikeuksien selvittämiseen asiakkaalle. Muistutukseen vastaamisen kohtuullisista ajoista tulee pitää kiinni ja vastausten laatuun tulee kiinnittää huomiota.

Paperittomien Turussa oleskelevien toimeentulon ongelmista tuli sosiaaliasiamiehelle muutama yhteydenotto. Sosiaali- ja terveysministeriö antoi 31.1.2017 kunnille suositukset laittomasti maassa oleskelevien kiireelliseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja ohjetta tarkennettiin 13.9.2017.

Lähteet

<http://stm.fi/potilasasiamies-sosiaaliasiamies>

<http://stm.fi/toimeentulotuki>

Kuntien kustannus- ja resurssikyselyt Kela-siirrossa 1-12/2017 Erilliskyselyjen keskeisiä tuloksia s.55-57. Ellen Vogt <https://www.kuntaliitto.fi>