

Yksilöasiainjaoston havainnot palvelujärjestelmän kehittämiseksi Aluehallitus 4.3.2025

Puheenjohtaja Juha Hyötyläinen, esittelijä Marena Paahto
Tiivistelmä toimintavuodesta Arja Urpilainen

Yksilöasiainjaoston tehtävät

1. tekee sosiaali- ja terveydenhuollon toimialaan ja toimivaltaan kuuluvat yksilöpäätökset, ellei toimivalta hallintosäännön tai lain perusteella kuulu toiselle viranomaiselle tai viranhaltijalle;
2. käsittelee ja päättää viranhaltijoiden päätöksistä tehdyt oikaisuvaatimukset, jotka koskevat yksilökohtaisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja;
3. käsittelee sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvitykset ja antaa niistä lausunnon aluehallitukselle;
4. raportoi aluehallitukselle palvelujärjestelmään liittyvät kehittämiskohteet.

Yksilöasiainjaosto 2024

- **Hyötyläinen Juha** puheenjohtaja
- **Pernu Ilkka** varapuheenjohtaja
- **Asp-Dalfidan Katri** jäsen
- **Ikkala Päivi** jäsen
- **Mattila Samuli** jäsen
- **Mäki Tapani** jäsen
- **Ruth Katri** jäsen
- **Leppänen Lea** varajäsen
- **Seppälä Michelle** varajäsen
- **Kaistinen Juha** varajäsen
- **Peränen Elina** varajäsen
- **Leino Sami** varajäsen
- **Ahlgren Jyrki** varajäsen
- **Aho Marianne** varajäsen

Muut läsnäolijat

- **Kojo Raija** esittelijä, sosiaalihuollon johtaja (31.7.2024 saakka)
- **Paahto Marena** esittelijä, sosiaalihuollon johtaja (5.8.2024 alkaen)
- **Kemppainen Sari** hallintoylilääkäri
- **Urpilainen Arja** pöytäkirjanpitäjä, hallinnon asiantuntija
- **Tollet Jan** hyvinvointialuejohtaja
- **Aula Maria Kaisa** aluehallituksen puheenjohtaja

Kokouksiin voidaan kutsua eri palvelualueiden asiantuntijoita tarpeen mukaan.

Yksilöasiainjaoston kokoukset 2024

- Yksilöasianjaosto kokoontui vuonna 2024 11 kertaa alla olevan aikataulun mukaisesti.
- Muistutukset avoimista oikaisuvaatimuksista lähetetään hallintopalvelujen toimesta palveluihin viikkoa ennen aineiston määräaikaa.
- Hallintopalvelut kokoaa esityslistan palveluista saatujen aineistojen pohjalta.
- Listapalaveriin osallistuvat sosiaalihuollon johtaja, yksilöasiainjaoston puheenjohtaja, sote hallintopalvelupäällikkö sekä sote-hallintopalvelujen hallinnon asiantuntija.
- Esityslista ja liitteet julkaistaan sähköiseen kokoushallintaan viikkoa ennen kokousta.
- Pöytäkirjaotteet päätöksistä lähetetään todisteellisella tiedoksiannolla (Postin saantitodistus) oikaisuvaatimuksen tekijälle tai hänen lailliselle edustajalleen.

	Tammikuu	Helmikuu	Maaliskuu	Huhtikuu	Toukokuu	Kesäkuu	Elokuu	Syyskuu	Lokakuu	Marraskuu	Joulukuu
muistutus palveluihin	5.1.2024	2.2.2024	1.3.2024	29.3.2024	26.4.2024	24.5.2024	2.8.2024	30.8.2024	27.9.2024	25.10.2024	22.11.2024
aineiston dl.	12.1.2024	9.2.2024	8.3.2024	5.4.2024	3.5.2024	31.5.2024	9.8.2024	6.9.2024	4.10.2024	1.11.2024	29.11.2024
listapalaveri	16.1.2024	13.2.2024	12.3.2024	9.4.2024	7.5.2024	4.6.2024	13.8.2024	10.9.2024	8.10.2024	5.11.2024	3.12.2024
lista lähtee	18.1.2024	15.2.2024	14.3.2024	11.4.2024	9.5.2024	6.6.2024	15.8.2024	12.9.2024	10.10.2024	7.11.2024	5.12.2024
kokous	25.1.2024	22.2.2024	21.3.2024	18.4.2024	16.5.2024	13.6.2024	22.8.2024	19.9.2024	17.10.2024	14.11.2024	12.12.2024

Saapuneet ja käsitellyt oikaisuvaatimukset

2024

Sosiaalihuolto ja terveydenhuolto

○ Saapuneet oikaisuvaatimukset	333 kpl
○ Käsitellyt kokousasiat (11 kokousta)	317 kpl
○ Käsitellyt oikaisuvaatimukset	223 kpl
○ Keskimääräinen käsittelyaika	49 vrk

Terveydenhuolto

○ Saapuneet oikaisuvaatimukset	98 kpl
○ Käsitellyt terv.huollon oikaisuvaatimukset (ensimmäiset käsitelty 14.11.2024)	16 kpl
○ Keskimääräinen käsittelyaika	67 vrk

2023

Sosiaalihuolto

○ Saapuneet oikaisuvaatimukset	153 kpl
○ Käsitellyt kokousasiat (10 kokousta)	226 kpl
○ Käsitellyt oikaisuvaatimukset	132 kpl
○ Keskimääräinen käsittelyaika	57 vrk

Terveydenhuolto

○ Terveydenhuollon tasasuuruisten laskujen oikaisuvaatimuksia ei käsitelty yksilöasiainjaostossa v. 2023	
--	--

Saapuneet ja käsitellyt oikaisuvaatimukset

2024

Sosiaalihuolto

○ Itseoikaisut	69 kpl
○ Päätös: oikaisuvaatimus hylätään	213 kpl
○ Palautettu palveluihin	6 kpl
○ Jätetty tutkimatta	7 kpl
○ Ohjattu toiselle hyvinvointialueelle	1 kpl

Terveydenhuolto (1.11.-31.12.2024)

○ Itseoikaisut	12 kpl
○ Päätös: oikaisuvaatimus hylätään	13 kpl

2023

Sosiaalihuolto

○ Itseoikaisut	56 kpl
○ Päätös: oikaisuvaatimus hylätään	120 kpl
○ Palautettu palveluihin	8 kpl
○ Jätetty tutkimatta	3 kpl
○ Ohjattu toiselle hyvinvointialueelle	-

Terveydenhuolto

○ Terveydenhuollon tasasuuruisten laskujen oikaisuvaatimuksia ei käsitelty yksilöasiainjaostossa v. 2023	
--	--

Muutoksenhaku yksilöasiainjaoston päätöksistä

Hallintovalitukset 2024

- Vuoden 2024 päätöksistä tehdyt hallintovalitukset **33 kpl**
 - Hallinto-oikeus hylkäsi valituksen (päätökset koskivat v. 2022-2024 valituksia) **12 kpl**
 - Asian käsittely hallinto-oikeudessa raukesi (päätökset koskivat v. 2023 valituksia) **2 kpl**
 - Hallinto-oikeus kumosi jaoston päätöksen (päätökset koskivat v. 2023 valituksia) **2 kpl**
 - Hallinto-oikeus jätti asian tutkimatta ja siirsi sen hyvinvointialueen käsiteltäväksi **1 kpl**
(päättös koski v. 2024 valitusta)
- Hallinto-oikeuden käsittelyaika on tällä hetkellä n. 1-2 vuotta.
- Hallinto-oikeuden kolmeen päätökseen on haettu valituslupaa korkeimmalta hallinto-oikeudelta. Kaikissa kolmessa tapauksessa korkein hallinto-oikeus on hylännyt valituslupahakemuksen eikä ole antanut ratkaisuja valituksiin.

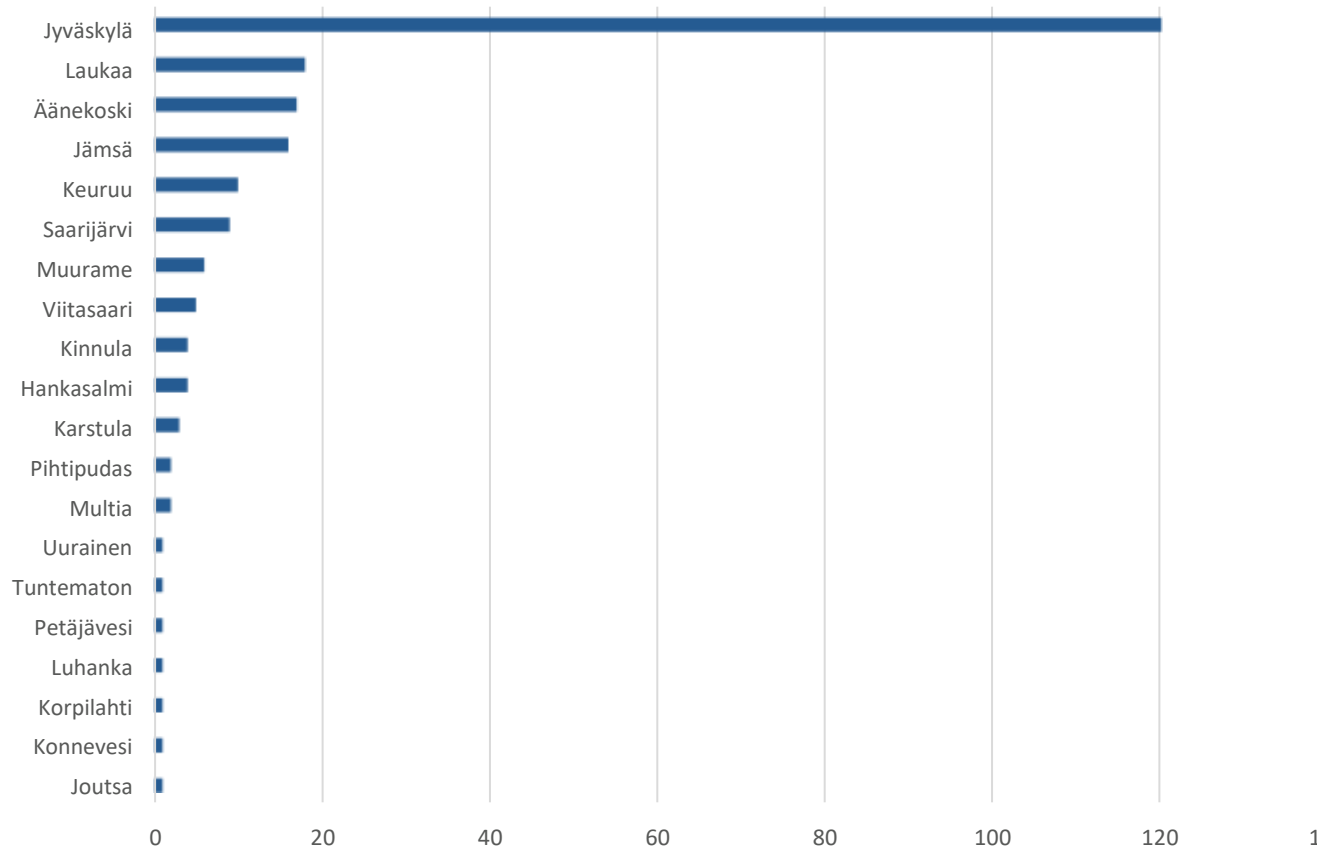
Tilastoja

Jaoston käsittelemien oikaisuvaatimusten määrät kunnittain 2024

Kunta	Kpl
Jyväskylä	120
Laukaa	18
Äänekoski	17
Jämsä	16
Keuruu	10
Saarijärvi	9
Muurame	6
Viitasaari	5
Hankasalmi	4
Kinnula	4
Karstula	3
Multia	2
Pihtipudas	2
Joutsa	1
Konnevesi	1
Korpilahti	1
Luhanka	1
Petäjävesi	1
Tuntematon	1
Uurainen	1

223

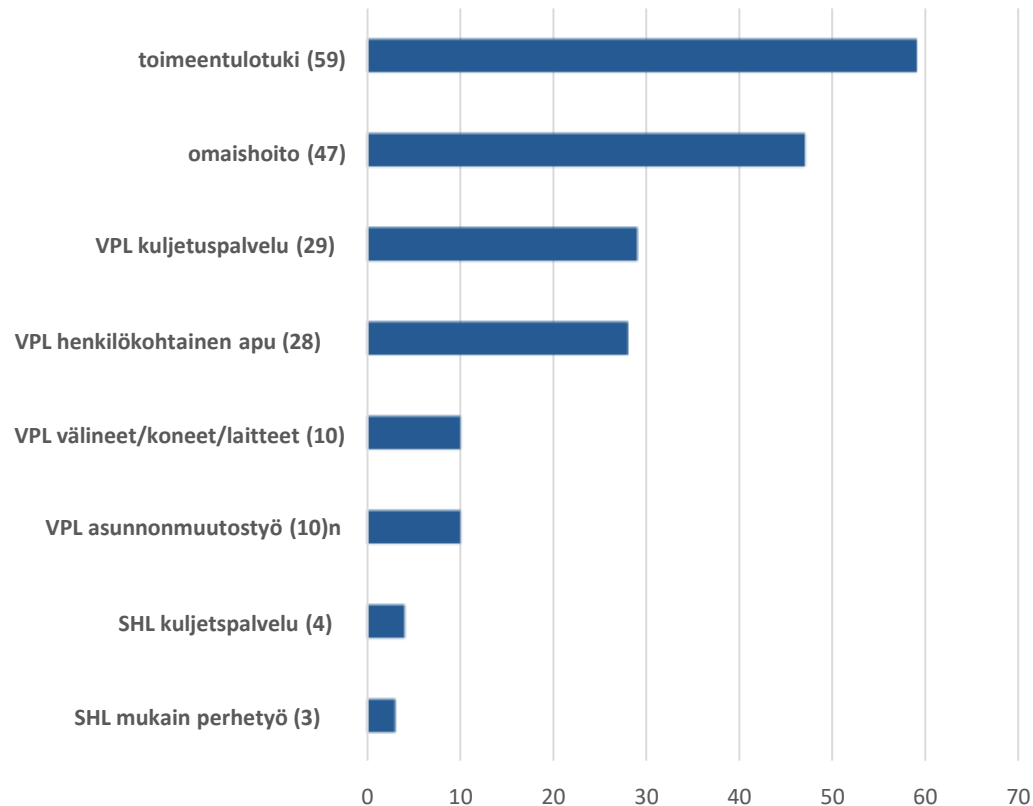
Sosiaalihuollon oikaisuvaatimukset kunnittain 2024



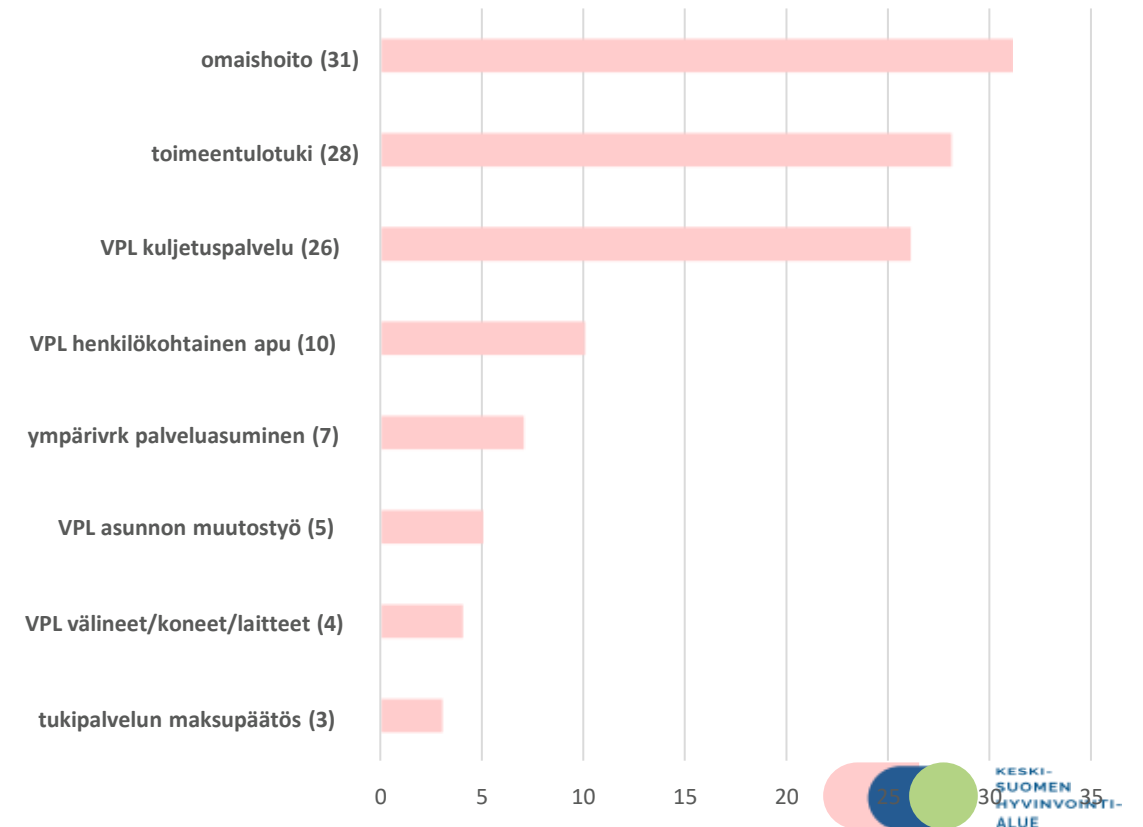
Tilastoja

Käsitellyt asiat 2024 (suurimmat; ≥ 3 kpl)

Sosiaalihuollon päätöstyypit (kpl) 2024



Sosiaalihuollon päätöstyypit (kpl) 2023



Tilastoja

Käsitellyt asiat 2024 (suurimmat; >= 3 kpl)

Edellä mainitut kahdeksan suurinta päätöstyyppiä vuonna 2024:

	kpl	%-osuus kaikista käsitellyistä
○ toimeentulotuki	59	26,5 %
○ omaishoidon tuki	47	21,1 %
○ VPL kuljetuspalvelu	29	13,0 %
○ VPL henkilökohtainen apu	28	12,6 %
○ VPL asunnon muutostyö	10	4,5 %
○ VPL välineet/koneet/laitteet	10	4,5 %
○ SHL kuljetuspalvelu	4	1,8 %
○ SHL perhetyö	3	1,8 %

85,2 % käsitellyistä

Havainnot kokouskäytännöistä

- jaoston koko on sopiva ja sen toiminta on joustavaa
- hybridikokoukset ja sähköinen kokoushallinta koetaan positiivisina
- päiväkokousten ajankohta klo 13 koetaan toimivaksi
- yksilöasiainjaosto on yllättävän työllistävä, koska asioita on paljon ja ne vaativat todella paljon perehtymistä
- yhteys aluehallitukseen on tärkeä ja se koetaan toimivaksi
- jäsenten työskentelyä sosiaali- ja terveydenhuollossa ei ole koettu hankalaksi, tarvittaessa jäsen on jäävännyt itsensä yksilöasian käsittelystä
- kokousjärjestelyt ja kokousten valmistelun aikataulutus toimivat hyvin
- Tärkeäksi nähdään se, että yksilöasiainjaostossa ei tehdä politiikkaa, vaan hoidetaan yksilöasioita

Havainnot toimintavuodesta 2024

- käsiteltävät asiat antavat laajaa näköalaa hyvinvointialueen asukkaiden arkeen ja tarpeisiin
- jokaisen asiakkaan kokemus ja yksilöasia on merkittävä; yksilöasiainjaosto ottaa huomioon asiakkaan kokemuksen. Jaosto tekee merkittävää työtä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan kokemuksen kuulemisessa, jäsentämisessä ja koostamisessa päätöksenteon tueksi.
- yksilöasiainjaoston jäsenyys vaatii erityisosaamista ja -ymmärrystä verrattuna muihin toimielimiin
- oikaisuvaatimusten määrät ovat nousseet vuodesta 2023 vuoteen 2024 todella paljon (+ 68,9 %)
- Silti oikaisuvaatimusten keskimääräinen käsittelyaika on lyhentynyt vuodesta 2023 vuoteen 2024
- merkityksellistä on, että on saatu koulutuksia ja opittu asian käsittelystä
- hallinto-oikeuden palauttamat asiat (2 kpl) koskivat vammaispalveluja. Vammaispalveluasiat kokonaisuutena ovat joskus vaikeita arvioida asiakirjojen perusteella.
- 33% oikaisuvaatimuksista ei johtanut YAJ:n ratkaisuun, vaan niistä tehtiin itseoikaisut tai ne käsiteltiin muilla tavoin tai siirrettiin hallintolain perusteella eteenpäin oikeaan viranomaiseen
- Hallintovalituksia tehtiin 14 % oikaisuista

Havainnot toimintavuodesta 2024

- monialainen yhteistyö ja palveluiden yhteensovittaminen ovat keskeisimpiä asioita; mm. erityistä tukea tarvitsevat lapsiperheet kaipaavat tukea selkeästi yhdeltä asiantuntijalta, joka koordinoi palveluiden yhteistyötä ja kokonaisuutta
- sosiaali- ja terveydenhuollon integraation toteutumisen on oltava keskeinen tavoite hyvinvointialueen toiminnassa
- sosiaalihuollon asiakkaan asian kulku organisaatiossa koettiin laadukkaaksi ja asianmukaiseksi ja päätökset etenevät linjassa
- sosiaalipalveluiden laatu kuvautuu päätöksenteon osalta hyväksi ja lainsäädäntöä noudattavaksi. Huomiota tulisi kiinnittää erityisesti viranomaisen informointivelvollisuuteen.
- vuoden 2024 aikana hallinto-oikeus on kumonnut vain 1 % jaoston ratkaisuista, mikä vahvistaa käsitystä päätösten oikeudellisuudesta
- jaosto pohti terveydenhuollon tasasuuruuksista maksuista annettujen päätösten käsittelyä toimielintyöskentelynä tai viranhaltijatyönä: molempia vaihtoehtoja tulee tarkastella

Havainnot ennaltaehkäisevästä ja täydentävästä toimeentulotuesta

- Ajoittain toivotaan selkeämpiä perusteluja, miksi ehkäisevän /täydentävän toimeentulotuen myöntämisen perusteet eivät täyty
- asiakkaan ohjaukseen, neuvontaan ja ennaltaehkäisyyn tulisi panostaa, jotta tuen tarve havaittaisiin riittävän ajoissa, tarvitaan palveluohjausta ensisijaisten tukien hakemiseen
- työllisyyspalvelujen ja toimeentuloturvan muutokset tulevat haastamaan toimeentulotuen varassa olevien asiakkaiden toimeentuloa ja palveluiden saavutettavuutta entisestään
- kuntoutus- ja päihdehoidon järjestelmät ovat rakenteellisesti haastavia
- asumisen kustannukset: Jyväskylän vuokrataso on korkea verrattuna pienempiin kuntiin
- Hautausavustus: toivotaan vahvempaa ohjeistusta asiakkaille, miten toimia vähävaraisen läheisen hautauskustannusten suhteen

Havainnot vammaispalveluista

- yksilöasiainjaosto kaipaa asiakkaille informaatiota, esim. palveluoppaita, kirjallisia ohjeita ja erityisesti mahdollisuutta puhelinkontaktiin. Asiakkaat eivät aina tiedä, mistä voi kysyä apua, miten apua saa ja millä edellytyksillä
- henkilökohtaisen avun tapaukset nivoutuvat lähes aina myös muihin vammaispalvelujen palveluihin ja osa-alueisiin, jota arvioidaan kokonaisuutena
- kaivattaisiin ajoittain selkeämpää ohjeistusta, milloin asiakas on oikeutettu vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun
- tulisi selvittää, onko kaikissa kunnissa vaihtoehtoisia kuljetuspalveluja tosiasiallisesti saatavilla, jos asiakas ei ole oikeutettu vammaispalvelulain tai sosiaalihuoltolain mukaiseen kuljetuspalveluun
- kuljetuspalveluiden kokonaisuuden kehittämiseen ja järjestämiseen tarvitaan vahvaa kunta- ja järjestöyhteistyötä
- jaosto koki haastavaksi vammaisuudesta ja ikääntymisestä johtuvan palvelutarpeen arvioinnin: milloin rajoitteet johtuvat vammasta ja milloin ikääntymisestä?
- välineet/koneet/laitteet myöntämisperusteet: esim. näkövammaan liittyvien välineiden myöntämisen perusteet olisi hyvä täydentää ja tarkentaa
- Huom! Lakimuutos 1.1.2025 alkaen, sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut jatkossa aina ensisijaisia

Havainnot omaishoidontuesta

- RAI-arviointi mittaristona on laadukas ja tasa-arvoinen kaikille asiakkaille
- viranhaltijoiden päätökset ovat olleet linjassa soveltamisohjeisiin
- palkkioluokkien kriteerit ovat tiukat ja määrärahaa on rajoitetusti. Asiakkaat kokevat omaishoidon tuen myöntämisessä epäreiluutta.
- omaishoidon tuki on hyvinvointialueelle halvempi ratkaisu kuin ympärivuorokautinen tai yhteisöllinen asumispalvelu
- hakevatko/osaavatko kaikki ne, joilla olisi oikeus, hakea omaishoidon tukea? Tarvitaan informaatiota ja tiedottamista

Kiitos

www.hyvaks.fi
#hyvaks #hyväarkikaikille