



samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

TIIA HATTARA

Yhteydenpito Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston ja hoitota- hojen välillä

LIIKETALouden KOULUTUSOHJELMA
2021

Tekijä Hattara Tiia	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Kesäkuu 2021
	Sivumäärä 38	Julkaisun kieli suomi
Julkaisun nimi Yhteydenpito Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston ja hoitotahojen välillä		
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Tiivistelmä <p>Tämä opinnäytetyö tehtiin Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston toimeksiannosta ohjeistamaan toimiston päämiehiä hoitava sidosryhmiä yhteydenotoissa edunvalvontatoimistoon ja toimiston henkilökuntaan. Toimeksianto syntyi työelämässä havaitusta tarpeista lisätä sidosryhmien tietoisuutta yleisen edunvalvonnan toiminnasta niin teorian kuin käytännön tasolla. Työn liitteeksi syntyi tiivis ohjeistus oleellisimmista ja useimmiten yhteydenottoja aiheuttavista asioista, joka on suunnattu erityisesti sidosryhmien päivittäiseen käyttöön. Ohjeistus on käännetty myös ruotsiksi.</p> <p>Tutkimusmenetelmät tässä opinnäytetyössä perustuivat kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimukseen. Lisäksi kyseessä on myös toiminnallinen opinnäytetyö. Kokemuksia ja havaintoja käytäntöjä varten on kerätty haastateltavan mukaan kohdennetuilla teema-haastatteluilla. Haastatteluilla on pyritty selvittämään mm. edunvalvojan hakuprosessia käytännössä sekä käytännön toimia Varsinais-Suomen edunvalvontatoimistossa. Toiminnallisessa osuudessa on käsitelty edunvalvontatoimiston henkilökunnan työnjakoa ja huomioitu tiedon oleellisuus kohderyhmän kannalta ja painotettu oleellisimpia seikkoja.</p> <p>Teoriaosuudessa käsiteltiin yleisen edunvalvonnan oikeusperusteita holhoustoimilain (442/1999) ja oikeuskirjallisuuden avulla. Lisäksi teoriaosiossa on hyödynnetty muita aiheeseen liittyviä lakeja ja materiaalia kuten lakia edunvalvontavaltuutuksesta (648/2007) ja Valtioneuvoston julkaisua Edunvalvonnan käsikirja, jossa on yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmän suositukset edunvalvonnalle.</p>		
Asiasanat: yleinen edunvalvonta, yleinen edunvalvoja, edunvalvontasihteeri, yhteydenpito		

Author(s) Hattara, Tiia	Type of Publication Bachelor's thesis	Date June 2021
	Number of pages 38	Language of publication: finnish
Title of publication Communication between the Southwest Finland Guardianship Office and health-care providers		
Degree program Business Administration		
<p>Abstract</p> <p>This thesis was commissioned by the Southwest Finland Guardianship Office to instruct the health-care providers treating their clients how to communicate with the office and its personnel. The assignment arose from the needs identified in working life to increase the awareness of health-care providers about the practices in public guardianship at both theoretical and practical levels. The work was supplemented with concise instructions for everyday use of health-care providers, dealing with the most essential and common issues that require contacting the guardianship office. The instructions have also been translated into Swedish.</p> <p>The research methods in this thesis were based on qualitative research. The thesis is also functional. Experiences and observations for the practices were collected through thematic interviews targeted by the interviewee. The interviews were used to find out e.g. how the processing of a guardianship matter is initiated and the practical work in the guardianship office. The functional section of the thesis deals with the division of labour within the guardianship office, taking into account the relevance of information to the target group emphasizing the most important aspects.</p> <p>The theoretical section dealt with the legal basis of public guardianship through the Guardianship Services Act (442/1999) and legal literature. In addition, other related laws and materials were utilized in the theory section, such as the Act on the Appointment of a Guardian (648/2007) and the Finnish Government publication "Edunvalvonnan käsikirja," which contains the recommendations of the Public Guardianship Development Committee to the public guardianship office.</p>		
<p><u>Key words</u> public guardianship, public trustee, guardianship secretary, communication</p>		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 TUTKIMUSONGELMA	7
2.1 Tutkimuksen tarkoitus.....	7
2.2 Tutkimusmenetelmät.....	7
2.2.1 Haastattelut ja havainnointi.....	8
2.2.2 Oikeudelliset tutkimusmenetelmät.....	9
2.3 Teoreettinen viitekehys	10
3 YLEINEN EDUNVALVONTA	11
3.1 Mitä on yleinen edunvalvonta.....	12
3.2 Edunvalvonnan määrääminen ja sen edellytykset.....	14
3.3 Edunvalvontavaltuus	15
3.4 Päämiehen oikeus tulla kuulluksi.....	15
3.5 Edunvalvoja.....	17
3.6 Edunvalvojan toiminnan valvonta	18
4 EDUNVALVOJAN HAKEMINEN	18
4.1 Hakemus edunvalvojan määräämiseksi	19
4.2 Ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä.....	20
4.3 Edunvalvonnan päättyminen	20
5 YHTEYDENPITO JA SAAVUTETTAVUUS	21
5.1 Edunvalvojan tavoittaminen.....	22
5.2 Edunvalvontasihteerin tavoittaminen.....	23
5.3 Etäpalvelu.....	23
6 YKSITYISYYDENSUOJA, TIEDONSAANTI JA TIETOTURVA.....	24
6.1 Yksityisyydensuoja ja tietoturva	24
6.2 Tiedonsaanti ja oikeus tulla unohdetuksi	25
7 VARSINAIS-SUOMEN EDUNVALVONTATOIMISTOSSA	26
7.1 Asiakaspalveluosasto	27
7.2 Edunvalvoja.....	28
7.2.1 Omaisuus.....	28
7.2.2 Kiinteistöt ja asunto-osakkeet	29
7.2.3 Verot.....	29
7.2.4 Rikosoikeudelliset asiat ja saatavat, velkakirjaan perustuvat ja muut saatavat.....	29
7.2.5 Velkajärjestely.....	30
7.2.6 Edunvalvonnan siirto	31

7.2.7 Edunvalvonnan päätyminen ja päämiehen kuolema	31
7.3 Edunvalvontasihteeri.....	32
7.3.1 Käyttövarat.....	32
7.3.2 Puhelin- ja verkkoliittymät.....	32
7.3.3 Maksukortti ja verkkopankkitunnukset.....	33
7.3.4 Etuuksien hakeminen	33
7.3.5 Vakuutukset	34
7.3.6 Tuloselvitykset ja asiakasmaksujen alennukset	34
7.3.7 Maksusuunnitelmat ja lainojen lyhennykset	35
7.3.8 Vuokravaltonta ja vuokrankorotukset	35
7.3.9 Osoitteenmuutos ja muuttoon liittyvät toimenpiteet	36
8 YHTEENVETO	36
LÄHTEET	
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on yhteydenpito ja kommunikointi Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston ja erilaisten päämiehiä hoitavien tahojen välillä. Toimeksianton työhön sain Varsinais-Suomen edunvalvontatoimistosta ja työn tarkoituksena on lisätä hoitotahojen tietämystä yleisen edunvalvonnan toiminnasta, edunvalvontaan hakemisesta ja työtehtävien jakautumisesta toimiston sisällä. Tarkoituksena on sujuvoittaa kommunikaatiota ja kohdistaa yhteydenottoja enemmän oikealle työntekijälle. Näin voidaan tehostaa yhteydenpitoa poistamalla asian hoidon kannalta ylimääräiset välikädet.

Ajatus työn aiheesta syntyi tekijän suorittaessa opintoihin kuuluvaa työharjoittelua Varsinais-Suomen edunvalvontatoimistossa kesällä 2020. Tällöin keskuksen tehtäviä ja postin käsittelyä hoitaessani havaitsin, ettei edunvalvonnan käsite ole kovin tuttu edes niille sidosryhmille, esimerkiksi hoitaville tahoille, jotka siihen saattavan työnsä puolesta törmätä ja joiden olisi siitä hyvä tietää. Myöhemmin syksyllä samana vuonna alettua toimia edunvalvontasihteerinä samassa toimistossa ajatus työstä ja sen tarpeellisuudesta alkoi tarkentua. Tarkoitus on tarjota toimiston päämiehiä hoitaville tahoille työväline, joka edesauttaa tietoutta edunvalvonnasta ja helpottaa yhteydenpitoa Varsinais-Suomen edunvalvontatoimistoon.

Hoitotahojen perehdyttämisen lisäksi työtä voidaan käyttää myös harjoittelijoiden sekä uusien edunvalvontasihteerien perehdyttämiseen Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston työnjaon osalta. Työ on osa Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston käsikirjaa, joka on tekeillä toimiston henkilökunnan käyttöön. Toimintatavat ja työnjako saattavat vaihdella eri toimistoissa, joten ohjeistuksen rajaaminen vain yhden toimiston näkökulmaan on perusteltua.

Varsinais-Suomen edunvalvontatoimisto kuuluu Lounais-Suomen Oikeusapu- ja edunvalvontapiiriin ja toimii oikeusministeriön alaisuudessa. Koska kyseessä on

valtion järjestämä julkinen palvelu, on kyseessä yleinen edunvalvonta ja toimiston edunvalvojat ovat nimityksiltään yleisiä edunvalvoja. Kun työssä myöhemmin puhutaan edunvalvonnasta, tarkoitetaan nimenomaa yleistä edunvalvontaa.

2 TUTKIMUSONGELMA

2.1 Tutkimuksen tarkoitus

Työn tarkoituksena on luoda työ, joka avaa yleisen edunvalvonnan käsitettä ja Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston työnjakoa toimiston päämiehiä hoitaville hoitokontakteille. Tällä on tarkoitus sujuvoittaa ja selkiyttää hoitavien henkilöiden yhteydenottoa toimiston henkilökuntaan.

Tavoitteena on avata vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- 1) *Mitä on yleinen edunvalvonta?*
- 2) *Mitä tehtäviä edunvalvoja ja edunvalvontasihteeri hoitavat?*
- 3) *Miten Varsinais-Suomen edunvalvontatoimistoon pidetään yhteyttä?*

2.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmät valitaan tutkittavan kohteen mukaan (Husa, Mutanen & Pohjolainen 2001, 17.) Tässä työssä tutkimusmenetelminä on käytetty yksilöhaastatteluita sellaisilta henkilöiltä, joilla on kokemusta ja tietoa työn käsittelemältä alalta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98). Tältä pohjalta opinnäytetyön tutkimusote on laadullinen eli Kvalitatiivinen. Laadullisella tutkimuksella pyritään ymmärtämään tutkimuskohdetta ja aineistoa kerätään aidoista tilanteista ja edetään empiriasta teoriaan (Pitkäranta, 2014, 27). Laadullisen tutkimusotteen lisäksi opinnäytetyössä on myös toiminnallisen opinnäytetyön elementtejä. Toiminnallisen opinnäytetyön erityispiirteisiin kuuluu se,

että lopputuloksena on jokin tuotos. Tällainen tuotos voi olla jokin tuote, esimerkiksi käyttöopas tai opintomateriaali. Tuotoksen sisältö riippuu siitä, kenelle se on tarkoitettu ja toiminnallinen opinnäytetyö tehdään aina käytettäväksi. Tämän opinnäytetyön lähtökohtana on työnantajan edustajan tekemä toimeksianto ohjeistuksen laatimisesta, jota voidaan jakaa päämiehiä hoitaville sidosryhmille. (Vilkka & Airaksinen 2003, 9, 38–40.)

Opinnäytetyön yhtenä osana onkin tähän liittyen työstä koostettu sivun mittainen tiivistelmä yleisen edunvalvonnan henkilökunnan tehtävistä sekä yhteydenotto-ohjeistus, joka on helppo sijoittaa esimerkiksi hoitolaitoksen toimiston seinälle tai muuhun helposti tavoitettavaan paikkaan. Tiivistelmästä on käännetty myös ruotsinkielinen versio palvelemaan paremmin ruotsinkielisiä sidosryhmiä.

2.2.1 Haastattelut ja havainnointi

Haastatteluiden lisäksi toimivia tutkimusmenetelmiä laadullisessa tutkimuksessa on esimerkiksi havainnointi. Yhtenä tutkimusmenetelmänä työtä tehdessä on käytetty myös laadullisessa tutkimuksessa käytettävää havainnointia. tämän työn tekijä työskentelee Varsinais-Suomen edunvalvontatoimistossa ja on tehnyt työnteon ohella havaintoja aihepiiristä, joille on haastatteluiden lomassa käydyissä keskusteluissa vahvistusta myös muilta henkilöiltä. Muistiinpanot ovat työntekijän hallussa. (Hirsjärvi ym. 2009, 164, 181.)

Haastatteluita käytetään tutkimusmenetelmänä erityisesti silloin, kun halutaan saada haastateltavan ääni kuuluville (Hirsjärvi ym. 2018, 205). Haastatellut henkilöt on valittu kokemuskätköä painottaen. Jokaisella haastatellulla henkilöllä on omasta työstään vankka käytännön kokemus ja huomioita, jotka ovat työn lopputuloksen kannalta olennaisia ja hyödyllisiä. Haastattelukysymyksiä on pyritty kohdentamaan valitsemalla kysymykset haastatellun henkilön mukaan. Valinnassa on otettu huomioon haastateltavan työnkuvan lisäksi muita seikkoja. Näitä ovat olleet esimerkiksi erityiset kiinnostuksenkohteet, osaaminen, työnantajan edustajan suositukset sekä haastateltavan tehtäviin kuuluva uusien työntekijöiden perehdytys. Varsinkin holhoustoimen tarkastajan haastattelussa on haluttu antaa hänelle mahdollisuus tuoda esille niitä

edunvalvojan hakemiseen liittyviä seikkoja, joita hän pitää tärkeinä ja tarpeellisina. Lisäksi haastateltavat ovat jo ennestään haastattelijalle tuttuja henkilöitä, jolloin keskustelusuhde on jo olemassa. Näin haastattelutilanteet ovat olleet luottamuksellisempia ja välittömämpiä ja tulos on näin ollut lähempänä haastateltavan todellisia kokemuksia. (Kallinen & Kinnunen 2021; Kananen, 2017, 49.)

Haastattelut on toteutettu pääosin kasvotusten tapahtuvilla keskusteluilla. Poikkeuksena Maria Trast, jonka haastattelu tehtiin Skype välityksellä. Haastattelutilanteissa hyödynnettiin jo olemassa olevaa tuttavuus- ja luottamussuhdetta, jolla haastattelutilanteet olivat sekä haastattelijan että haastateltavan näkökulmasta rentoja hetkiä. Jokaisen henkilön haastattelu lähti parista tiettyyn aihepiiriin liittyvästä avainkysymyksestä, joista tilanne eteni vapaamuotoiseen keskusteluun. Keskustelun annista on haastattelijan hallussa niissä ja niiden pohjalta tehdyt muistiinpanot. Haastatteluilla on erityisesti pyritty selvittämään käytännön työssä tehtyjä havaintoja mahdollisista ongelmatilanteista ja epäkohdista liittyen yhteydenottotilanteisiin ja edunvalvojan hakemiseen. Lisäksi haastatteluilla on pyritty selvittämään käytännön toimien yksityiskohtia Varsinais-Suomen edunvalvontatoimistossa. Haastattelut ja havainnointi työelämässä ovat toimineet pohjana ja suuntaviivoina työn yksityiskohtien määrittelyssä.

2.2.2 Oikeudelliset tutkimusmenetelmät

Yleisen edunvalvonnan toiminta pohjautuu lakiin ja työn yhtenä tutkimusmenetelmänä onkin käytetty oikeudellisia menetelmiä. Oikeustieteellisestä tutkimustyöstä suurin osa on dogmatiikkaa eli lainoppia, jonka keskeinen piirre on selvittää käsiteltävän tutkimusongelman ajantasainen oikeussisältö. (Husa ym. 2001, 13.)

Oikeudellisina lähteinä käytettiin edunvalvonnan kannalta keskeisimpiä lakeja kuten lakia holhoustoimesta 442/1999, lakia edunvalvontavaltuutuksesta (648/2007). Lisäksi työn lähteinä sivutaan Suomen perustuslakia (731/1999) sekä muita työn kannalta oleellisia lakeja. Lisäksi näiden edellä mainittujen oikeuslähteiden lisäksi on hyödynnetty kirjallista lähdeaineistoa. Kirjallista lähdeaineistoa valittaessa on otettu huomioon tutkimusongelman luonne ja valitussa materiaalissa on hyväksikäytetty näillä perusteilla myös muutakin kuin oikeudellista kirjallisuutta kuten Varsinais-Suomen

edunvalvontatoimiston käsikirja. Yhtenä lähteenä on toiminut myös yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmän laatimaa valtioneuvoston julkaisu Edunvalvojan käsikirja. Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmän on asettanut oikeusministeriö ja sen muodostaa joukko edunvalvonnan ammattilaisia eri edunvalvontatoimistoista, holhoustoimesta kuin oikeusministeriöstäkin. Edunvalvojan käsikirjan lisäksi lähteinä käytetään edunvalvontaa ja holhoustoimea käsittelevää oikeuskirjallisuutta ja muita julkaisuja. Lähteiden valinnassa on huomioitu tieteellistä kirjoittamista koskeva perusvaatimuksen lähteiden määrystä sekä lähdekriittisyydestä. Lisäksi lähteinä käytettiin primäärilähteitä. (Husa ym. 2001, 21–22, 25.)

2.3 Teoreettinen viitekehys

Itse työ koostuu käytännössä kahdesta osasta. Ensimmäisenä on teoriaosuus, joka perustuu edunvalvonnan teoreettisesti pitävään tietoperustaan ja toinen osuus Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston käytännön toimintoihin. Työ rakentuu vastaamaan tarpeeseen lisätä päämiehiä hoitavien tahojen kuten erilaisten hoitolaitosten henkilökunnan tietoa yleisestä edunvalvonnasta sekä yhteydenpidosta Varsinais-Suomen edunvalvontatoimistoon.

Edunvalvonnan teoriaosuudessa tarkoituksena on selvittää, mitä yleisellä edunvalvonnalla tarkoitetaan. Lisäksi tarkoituksena on selvittää edunvalvonnan yleisimpiä tehtäviä ja myös niitä seikkoja, jotka eivät edunvalvojen toimivaltaan kuulu ilman erillistä määräystä. Työn tämän osan on myös tarkoitus avata sitä, mistä ja miten edunvalvojaa haetaan.

Työn toinen osio, joka alkaa luvusta 7 käsittelee työtehtävien jakautumista Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston sisällä, pohjautuu pääosin kokemuseräiseen tietoon, haastatteluihin sekä toimiston sisäisessä käytössä olevaan Edunvalvontatoimiston käsikirjaan. Tässä osiossa selvennetään yleisen edunvalvojan ja hänen työparinaan toimivan edunvalvontasihteerin tehtävien jakautumista sekä yhteydenpitokeinoja. Tarkoituksena on kohdistaa yhteydenotot suoraan oikealle henkilölle ja tehostaa näin asiointia.

3 YLEINEN EDUNVALVONTA

Kun henkilön alentunut toimintakyky tai muut tilanne niin vaativat, voidaan edunvalvontaa pitää välineenä, jolla voidaan varmistaa perusoikeuksien ja oikeusturvan toteutuminen ja turvata niiden säilyminen. (Tornberg & Kuuliala 2015, 389–390). Suomen perustuslain mukaan tulee julkisen vallan huolehtia perusoikeuksien turvaamisesta ja ihmisoikeuksien toteutumisesta (Perustuslaki 731/1999 22 §). Tämä voidaankin nähdä perusteena edunvalvonnan olemassaololle. Toimintaperiaatteita edunvalvonnalle ja sen toiminnalle säädetään kuitenkin holhoustoimilaissa (442/1999).

Yleistä edunvalvontaa järjestävät valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiirit. Vuonna 2020 Suomessa oli 22 valtion edunvalvontatoimistoa ja 21 ulkopuolista palvelujen tuottajaa. Lisäksi edunvalvontapalveluja tarjosi Ahvenanmaan oikeusapu- ja edunvalvontatoimisto. Näiden toimijoiden edunvalvojina toimivia virkamiehiä kutsutaan yleisiksi edunvalvojiksi. Valtion oikeusapu- ja edunvalvontapalvelut ovat oikeusministeriön ohjauksen ja valvonnan alaisia. Tarve edunvalvontapalveluille on kasvanut vuosi vuodelta. (Bister ym. 2020, 9.)

Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston esimiehenä toimii johtava yleinen edunvalvoja. Hänen lisäksi toimistossa työskentelee 11 yleistä edunvalvojaa, 26 edunvalvontasihteeriä, joista 22 toimii asiakassihtereinä ja neljä keskuksessa. Toimiston palvelut kattavat Varsinais-Suomen alueen ja toimistolla on päämiehiksi kutsuttavia asiakkaita noin 2600. (Lehtinen henkilökohtainen tiedonanto 20.5.2021.)

Edunvalvonnan ydinajatus ja kantava periaate on päämiehen etu. Päämiestä koskevat päätökset ja omaisuuden hoito hoidetaan päämieslähtöisesti hänen etujensa mukaan. Tarkoituksena on turvata päämiehen perustarpeet, perusoikeuksien toteutuminen sekä ihmisarvon ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen. Päätöksiä tehdessä kuullaan päämiestä ja kunnioitetaan hänen tahtoaan ja tarkoituksena on varmistaa hänen oikeutensa elää oman näköistään elämää. Tämä pääperiaate ihmisoikeuksien kunnioittamisesta korostui vuonna 1999 uudistetussa holhoustoimilaissa. (Koponen 2021; Tornberg & Kuuliala 2015, 19–28; Välimäki 2008, 15.)

3.1 Mitä on yleinen edunvalvonta

Holhustoimilain mukaan tarkoituksena on valvoa sellaisten henkilöiden taloudellisia oikeuksia ja etuja, jotka eivät siihen itse kykene. Taloudellisten asioiden hoitajana toimii edunvalvoja, jonka tuomioistuin tai holhousviranomainen on määrännyt tehtävään. Määräyksen syynä voi olla esimerkiksi vajaavaltaiseksi julistaminen, alaikäisyys tai sairaus, jonka vuoksi henkilön kyky huolehtia taloudellisista asioistaan on alentunut. Edunvalvontaperuste ei enää suoraan perustu lääketieteelliseen diagnostiikkaan vaan tosiasialliseen asioidenhoitokykyyn. Edunvalvoja voidaan määrätä myös täysivaltaiselle henkilölle, jos hän ei yksin kykene huolehtimaan taloudestaan vaan tarvitsee asioidensa hoitamiseen tukea. Edunvalvonta ei välttämättä ole kokonaisvaltaista vaan se voidaan rajoittaa koskemaan esimerkiksi tiettyä oikeustointa, omaisuutta tai asiaa. (Digi- ja väestötietoviraston www-sivut 2021, laki holhustoimesta 442/1999 1 §-3 §, 8 §, Tornberg & Kuuliala 2015, 57.)

Suomen perustuslain oikeusvaltioperiaatteen mukaan yksityishenkilön oikeusasemaan voidaan puuttua ainoastaan lain nojalla tai laissa nimenomaa olevan valtuutuksen nojalla (Perustuslaki, 80 §). Henkilöllä, jolle edunvalvoja määrätään, on oikeus vastustaa määräystä. Tällöin arvioidaan, onko vastustamiselle perusteita tai riittävästi aihetta, kun otetaan huomioon henkilön tila ja edunvalvonnan tarve. Jos vastustukselle ei ole riittävästi aihetta, voidaan edunvalvoja määrätä vastustuksesta huolimatta. (Holhustoimilaki 8 § 2 mom.)

Huomioitavaa on, ettei edunvalvonta ja edunvalvojan määrääminen automaattisesti rajoita päämiehen oikeutta tehdä oikeustoimia tai vallita omaisuuttaan. Päämiehellä säilyy edelleen oikeus tehdä esimerkiksi tilaussopimuksia ja hankintoja. Jos henkilön oikeustoimikelpoisuutta halutaan rajoittaa, vaatii se tuomioistuimen antaman päätöksen laajennetusta edunvalvonnasta. Näin voidaan esimerkiksi määrätä, ettei päämies voi ottaa velkaa muuten kuin yhdessä edunvalvojan kanssa. Toimintakelpoisuuden rajoitus voidaan tehdä ainoastaan asianosaisen edun turvaamiseksi. (Holhustoimilaki 14 §, 18 §.)

Henkilön toimintakelpoisuutta voidaan rajoittaa silloin, kun pelkän edunvalvojan määrääminen ei ole riittävä keino suojata päämiestä. Toimintakelpoisuutta voidaan

rajoittaa, jos on syytä epäillä, että päämies aiheuttaa itselleen vahinkoa esimerkiksi lahjoittamalla omaisuuttaan tai velkaantumalla edunvalvojaa kuulematta. Edunvalvojaa määrätessä noudatetaan lievimmän mahdollisen keinon periaatetta eli rajoitus pyritään pitämään pienimpänä mahdollisena ja sitä on myös mahdollista rajata koskemaan vaan tiettyjä toimia, kuten velan ottamista. Äärimmäisenä vaihtoehtona on vajaavaltaiseksi julistaminen. (HE 146/1998, 19; Koponen 2021.)

Henkilö voidaan julistaa vajaavaltaiseksi, jos hän on kykenemätön huolehtimaan omista taloudellisista asioistaan, hänen varallisuusasemansa ja toimeentulonsa ovat vaarassa eivätkä muut lievemmat suojakeinot riitä turvaamaan hänen tilannettaan. Lievempi turvatoimi voisi olla ns. perinteinen yhdessä toimiva edunvalvoja. Jos nämä kaikki edellytykset täyttyvät, voi tuomioistuin julistaa henkilön vajaavaltaiseksi. Vajaavaltaiseksi julistetulla henkilöllä ei ole oikeutta vallita omaisuuttaan tai tehdä oikeustoimia kuten sopimuksia. Olosuhteisiin nähden tavanomaiset tai merkitykseltään vähäiset oikeustoimet ovat kuitenkin päteviä. Jos vajaavaltainen tekee oikeustoimen, johon hänellä ei ole oikeutta, se ei ole pätevä ilman edunvalvojan suostumusta tai vahvistusta. Lievempi vaihtoehto on toimintakelpoisuuden rajoitus, jonka määrittämisen edellytykset ovat samat kuin vajaavaltaiseksi julistamisen edellytykset. Toimintakelpoisuuden rajoitus voidaan kuitenkin rajata vain tiettyihin oikeustoimiin. Molempia rajoituksia koskevat päätökset voidaan tehdä joko toistaiseksi voimassa olevaksi tai määräajaksi. Holhousviranomaisen tulisi selvittää rajoittamisen aiheellisuus neljän vuoden välein. Tehdessään päätöksen toimintakelpoisuuden rajoittamisesta, tulee tuomioistuimen määrätä henkilölle samalla edunvalvoja. (Holhousvoimilaki 18 §, 20 §-24 §, 26 §, Tornberg & Kuuliala 2015. 52–56.)

Edunvalvojalla on käytettävissään Oikeusministeriön vuonna 2020 julkaisema edunvalvonnan käsikirja, joka on saatavilla sekä yleisille edunvalvojille että ostopalvelun tuottajille, joihin voidaan lukea myös edunvalvojana toimiva ystävä tai sukulainen. Käsikirjasta löytyvät yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmän laatimat suositukset edunvalvontaan kuuluvista asioista sekä ohjeistukset niiden asianmukaiseen ja päämiehen etujenmukaiseen hoitamiseen. Käsikirja kattaa koko edunvalvonnan sen alkamisesta loppumiseen ja on vapaasti kaikkien luettavissa valtioneuvoston www-sivuilla sekä suomeksi että ruotsiksi. (Valtioneuvoston www-sivut, 2020)

Yleiset edunvalvojat ja edunvalvontasihteerit ovat valtion virkamiehiä, eli hallintolaissa ja virkamieslaissa säädetään heidän toiminnastaan. Hyvän hallintotavan yleisten periaatteiden noudattaminen kuuluu edunvalvonnan virkamiesten toimintaan, vaikkei päämiehen asioiden hoitoa luetakaan virkamiestoiminnaksi. Hyvien hallintotapojen mukaista on esimerkiksi hallinnossa asioivien tasapuolinen kohtelu, ymmärrettävän kielen käyttö ja tehtävien asianmukainen ja viivytyksetön hoitaminen. Jos tuottaja hoi-taa edunvalvontapalveluja ostopalveluna, voidaan tälle palvelulle asettaa vastaavat vaatimukset. (Bister ym. 2020, 16)

3.2 Edunvalvonnan määrääminen ja sen edellytykset

Edunvalvojan määrää tuomioistuin tai holhousviranomainen. Holhousviranomainen voi määrätä edunvalvojan tilanteessa, jossa henkilön toimintakelpoisuutta on rajoitettu ja hän on ilman edunvalvojaa tämän kuoleman tai muun syyn vuoksi tai jo määrätylle edunvalvojalle on tarpeen määrätä sijainen. Edellytyksenä kuitenkin on, että edunvalvottavan henkilön tulee ymmärtää asian merkitys ja pyytää tietyn henkilön määräämistä edunvalvojakseen. Jos esimerkiksi edunvalvoja ja päämies hakevat yhdessä edunvalvojan vaihtoa, voi muutoksen käsitellä holhousviranomainen. Muissa tapauksissa määräyksen edunvalvojasta tekee tuomioistuin. Jos kyseessä on alaikäinen, toimii edunvalvojana pääasiassa hänen huoltajansa, mutta tilanteen niin vaatiessa voidaan tilalle määrätä muu edunvalvoja ja huoltaja vapauttaa tehtävästään. Edunvalvoja pyritään määräämään päämiehen tarpeen mukaan esimerkiksi koskemaan vain tiettyä tointa. (Bister 2021, Heikkilä henkilökohtainen tiedonanto 26.4.2021, Holhoustoimilaki 4 § 1 mom., 10–12 §.)

Edellytyksenä edunvalvojan määräämiselle on, ettei asioita saada hoidettua muilla keinoin. Jos tällainen mahdollisuus on, ei edunvalvojan määräämiselle ole tarvetta tai perusteita. Tällöin tuomioistuimen arvioitavaksi kuitenkin jää, vaarantuvatko henkilön edut näillä vaihtoehtoisilla asianhoitotavoilla. Olennainen seikka edunvalvojan määräämisessä on henkilön avun tarve omien taloudellisten asioidensa hoitoon. (Tornberg & Kuuliala, 2015, 57–58, KKO 2009:7; Bister 2021.)

Kun holhoustoimilakia uudistettiin vuonna 1998 oli keskeisenä tavoitteena kehittää vaihtoehtoja holhottavaksi julistamiselle. Lakimuutoksella myös pyrittiin turvaamaan yksilönvapautta niin ettei henkilön valtaa määrätä omista asioistaan rajoitettaisi yhtään enempää kuin se on välttämätöntä. Tarkoituksena oli mitoittaa rajoituksen vain niihin toimiin, jotka ovat henkilön tarvitseman suojan tarpeen mukaisia ja valitut edunvalvontatoimenpiteet olisivat oikeassa suhteessa henkilöön kohdistuvaan riskiin nähden. (HE 146/1998, 19)

3.3 Edunvalvontavaltuutus

Edunvalvontavaltuutus on edunvalvontaa kevyempi keino asioiden hoidolle ja siitä säädetään laissa edunvalvontavaltuutuksesta. Tällaisen valtakirjan voi tehdä jo etukäteen valmiiksi ja se vahvistetaan Digi- ja väestötietovirastossa vasta, kun sille tulee tarve eli valtuuttaja ei enää itse pysty hoitamaan asioitaan. Valtakirjan voi tehdä kuka tahansa 18 vuotta täyttänyt henkilö, joka kykenee ymmärtämään tekemänsä asiakirjan merkityksen. (DVV:n www-sivut 2021, Laki edunvalvontavaltuutuksesta 648/2007 1 §, 5 §, 24 §.)

Edunvalvontavaltuutuksella valtuuttaja voi määrätä asioitaan hoitavan henkilön sekä siitä, mitä ja miten hänen asioitaan hoidetaan. Yleensä valtuutetun hoitamat asiat ovat tavanomaisia arkipäivän asioita kuten laskujen maksua, mutta valtuutus voi koskea myös vain tiettyä omaisuutta, oikeustointia tai tehtävää, joka ei ole luonteeltaan henkilökohtainen kuten testamentti, avioliitto, isyyden tunnustaminen tai adoptio. Valtuutetun toimintaa valvoo valtuutuksen vahvistanut holhousviranomaisen. (Laki edunvalvontavaltuutuksesta 648/2007 2 §, 29 §.)

3.4 Päämiehen oikeus tulla kuulluksi

Edunvalvoja ei kuitenkaan voi tehdä päätöksiä täysin itsenäisesti vaan päämiehellä on oikeus tulla kuulluksi häntä koskevien asioiden hoidossa. Päämiehen mahdollisen sairauden laatu vaikuttaa kuitenkin siihen, paljonko ja miten hän on kykenevä ymmärtämään käsiteltävän asian ja ilmaisemaan siitä tahtoaan. Tämän arviointi jää

edunvalvojan ratkaistavaksi. Alkutapaamisen yhteydessä selvitetään myös päämiehelle tärkeitä asioita, jotka huomioidaan edunvalvonnassa ja omaisuuden hoidossa. Tämän tapaamisen pohjalta tehdään edunvalvontasuunnitelma, jonka päämies saa halutessaan myös itselleen kirjallisena. Edunvalvontasuunnitelma toimii myös muistilistana sekä päämiehelle että edunvalvojalle edunvalvonnan aikana. (Bister ym. 2020. 17, Holhoustoimilaki 43 §, 18.; Koponen 2021)

Päämiestä tulee kuulla varsinkin asioissa, jotka koskettavat hänen yksityiselämäänsä ja yksityiselämän suojaan. Tällaisesta esimerkkinä on tilanne, jossa päämiehen asunto tai kiinteistö joudutaan tyhjentämään ja irtainta omaisuutta hävittämään. Ennen tällaiseen toimeen ryhtymistä tulee edunvalvojan neuvotella toimenpiteestä päämiehensä kanssa. Tällaisessa tapauksessa päämiehen kuuleminen perustuu myös perustuslakiin, jonka mukaan jokaisen yksityiselämä ja omaisuus ovat turvattu. (EOA 22.1.2016. D 3050/4/15; Perustuslaki 10 § 1 mom., 15 § 1 mom.)

Päämiestä voidaan kuulla useilla eri tavoilla kuten puhelimitse tai etäyhteydellä tapaamisen lisäksi. Oleellista kuitenkin on, että kuuleminen ja siihen liittyneet toimet dokumentoidaan. Joissain tilanteissa ei kuitenkaan riitä pelkkä päämiehen kuuleminen vaan toimenpiteeseen tarvitaan myös holhousviranomaisen lupa. Tällöin lupahakemuksen liitteeksi laitetaan dokumentti päämiehen kuulemisesta. (Bister ym. 2020. 18.)

Holhoustoimilain mukaan myös sen henkilön puolisolla, jolle edunvalvojaa haetaan, on oikeus tulla kuulluksi, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Edunvalvontahakemusta käsiteltäessä voi kuitenkin tulla tilanteita ja seikkoja, joiden perusteella muidenkin läheisten kanta on hyvä kuulla. Tällainen kuuleminen voi olla asian ratkaisemisen kannalta tarpeellista ja siihen vaikuttavat esimerkiksi perhesuhteet. (Holhoustoimilaki 73 § 2 mom., KKO 2012:109.)

Holhousviranomaisen myöntämää lupaa tarvitaan päämiehen kannalta merkittäviin ja päämiehen edun mukaisiin toimenpiteisiin. Tällaisia toimia ovat esimerkiksi kiinteistön tai asunto-osakkeet kauppa, omaisuuden panttaaminen, lainaaminen tai lainan ottaminen on aina luvanvaraista. Holhousviranomaiselta tarvitaan lupa myös ositus ja perinnönjako tilanteissa, joissa kuolinpesään ei ole määrätty pesänjakajaa. Jos

edunvalvoja on tehnyt luvanvarainen oikeustoimen ilman holhousviranomaisen lupaa, se ei ole päämiestä sitova. (Holhoustoimilaki 34 § - 36 §.)

3.5 Edunvalvoja

Holhoustoimilain mukaan edunvalvojaksi voidaan määrätä henkilö, joka sopii tehtävään ja antaa siihen suostumuksensa. Pohjimmiltaan edunvalvonnassa on kyse yhteistoiminnasta ja luottamussuhteesta. (Holhoustoimilaki 5 §–6 §; Tornberg & Kuuliala 2015, 64.)

Edellytyksinä edunvalvojana toimimiselle on henkilön kokemus ja taito. Valittavan henkilön tulee myös olla täysivaltainen. Kun edunvalvojaa valitaan, otetaan huomioon myös tehtävän luonne sekä sen laajuus. Asian niin vaatiessa edunvalvoja voi olla myös useampia, joiden kesken tehtävät jaetaan. Tarvittaessa osa-alueiden jakamisesta päättää tuomioistuin. (Holhoustoimilaki 4 §–6 §.)

Edunvalvojan tulee hoitaa vastuulleen uskottua omaisuutta niin, että sitä ja sen tuottoja voidaan käyttää hyödyttämään päämiestä. Tarkoituksena on valvoa päämiehen eikä esimerkiksi hänen perillistensä etuja. Omaisuuden hoitoa koskevaan perusvelvoitteen sisältyy myös edunvalvojan velvollisuus huolehtia päämiehen oikeuksista ja edistettävä hänen parastaan. Edunvalvojalla on myös oikeus ottaa päämiehen omaisuus haltuunsa ja sijoittaa varallisuutta ja arvoesineitä säilytykseen siinä määrin kuin se on tarpeen ja päämiehen etujen mukaista. Päämiehelle tulee kuitenkin jättää henkilökoh- taiseen käyttöönsä riittävästi omaisuutta. (HE 146/1998, Holhoustoimilaki 37 §–38 §.)

Vaikka edunvalvoja olisi määrätty pelkästään taloudellisia asioita ajatellen, eivät hänen tehtävänsä rajoitu pelkästään niihin. Monista myös henkilökohtaisina nähtävistä asioista syntyy kustannuksia, jolloin ne liittyvät talouteen, jolloin siitä tulee edunvalvojan toimivaltaan kuuluva seikka. Esimerkkinä tällaisesta on passi tai henkilöllisyystodistus. Edunvalvojille on määrätty päämiehestä yleinen huolenpitovelvollisuus, jonka nojalla edunvalvojan on huolehdittava, että päämies saa hänen tarpeisiinsa sopivan hoidon, hoitopaikan ja muun huolenpidon. Taloudelliset asiat onkin tarpeen mukaan tulkittava joustavasti. Edunvalvoja voi huolehtia päämiehen hoidon

asianmukaisuudesta esimerkiksi varmistamalla, että päämies saa tarvittavat sosiaali- ja terveystalvet. Tarvittaessa edunvalvoja voi pyytää päämiehensä hoidon tarpeen arviointia ja ottaa yhteyttä toimivaltaiseen sosiaali- ja terveydenhuollon toimijaan. (Holhoustoimilaki 42 §, Koponen 2021, Tornberg & Kuuliala 2015, 64–65.)

3.6 Edunvalvojan toiminnan valvonta

Edunvalvojan toimintaa valvoo Digi- ja väestötietovirastoon kuuluva holhustoimi. Omaisuuden hoitoa valvotaan esimerkiksi vuosittain tehtävällä vuositileillä ja tilintarkastuksella. Tätä kutsutaan jälkikäteiseksi valvonnaksi. Holhousviranomaisen suorittaman valvonnan pohjana on omaisuusluettelo, joka laaditaan määräaikaan mennessä päämiehen tullessa edunvalvonnan asiakkaaksi. (Holhoustoimilaki 46 §, Tornberg & Kuuliala 2015, 571.)

Holhousviranomainen voi myös vaatia edunvalvojalta omaisuudenhoitosuunnitelman. Vaatimus omaisuudenhoitosuunnitelmasta voi tulla esimerkiksi tilanteissa, joissa holhousviranomainen havaitsee päämiehellä olevan merkittävän omaisuuden, jonka hoito vaatii suunnittelua tai jos omaisuus on hoidollisesti vaativaa, kuten metsää. (Tornberg & Kuuliala 2015, 576.)

4 EDUNVALVOJAN HAKEMINEN

Edunvalvojamääräyksen holhousviranomaisessa saatetaan vireille toimittamalla hakemus tai ilmoittamalla edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä holhousviranomaisille Digi- ja väestötietovirastoon. Ilmoituksen tällaisesta henkilöstä voi tehdä kuka tahansa salassapitosäännösten estämättä. Edunvalvonta-asioiden käsittelyaika on keskimäärin neljäkuukautta. (Digi- ja väestötietoviraston www-sivut 2021.)

Holhustoimessa tarkastajana työskentelevän Tuulikatri Heikkilän mukaan (henkilökohtainen tiedonanto 26.4.2021) eniten hakemusten käsittelyä Digi- ja väestötietovirastossa hidastavat virheellisesti tai puutteellisesti täytetyt hakemukset. Asian käsittely

holhousviranomaisessa etenee sujuvimmin, kun jo hakemusta toimitettaessa mukana ovat tarvittavat liitteet eli lääkärinlausunto ja mahdollisen puolison lausuma, jota holhoustoimilain 73 § edellyttää. Käsittelyä myös nopeuttaa, että avustettaessa henkilöä hakemaan itselleen edunvalvojaa, on varmistuttu siitä, että henkilö on kykenevä ymmärtämään asian merkityksen. Jos holhousviranomaisille käsittelyn aikana käykin ilmi, ettei hakija ole asiaa kykenevä ymmärtämään, on prosessi aloitettava alusta. On myös hyvä muistaa hakemusta täytettäessä, että pelkkä diagnoosi ei ole peruste edunvalvojan määräämiselle vaan lomakkeeseen tulee perustella edunvalvojan määräämisen tarve taloudellisten asioiden hoidon kannalta.

4.1 Hakemus edunvalvojan määräämiseksi

Edunvalvojaa voi hakea täysi-ikäinen henkilö, joka ei kykene itse huolehtimaan taloudellisista asioistaan heikentyneen terveyden tai vastaavan syyn vuoksi. Edellytyksenä edunvalvojan määräämiselle on, ettei näistä asioista voida huolehtia muilla tavoin. Tarvittaessa holhousviranomaisen tekee edunvalvojan määräämisestä hakemuksen käräjäoikeudelle. (Holhoustoimilaki 1 §, 8 § 1 mom.)

Edunvalvoja voidaan määrätä myös alaikäiselle henkilölle. Alaikäisen lapsen edunvalvojana toimii hänen huoltajansa, mutta hänelle voidaan määrätä muu edunvalvoja tilanteissa, joissa hän on jostain syystä ilman edunvalvojaa. Tällaisiin tilanteisiin voivat johtaa esimerkiksi vanhemman kuolema, sairaus tai muu vastaava syy. 17 vuotta täytäneelle henkilölle voidaan määrätä edunvalvoja myös siten, että tämän tehtävä alkaa henkilön täytettyä 18 vuotta. (Holhoustoimilaki 6 § 2 mom., 7 § 1 mom.)

Hakemus tehdään täyttämällä Digi- ja väestötietoviraston sivuilta holhous- ja edunvalvonta-välilehden takaa löytyvä hakemus, johon liitteeksi tarvitaan lääkärinlausunto. Hakemukseen merkitään taloudellinen tilanne pääpiirteittäin, esimerkiksi omaisuus ja velkojen määrä sekä perustelut edunvalvojan määräämiselle. Täytetty hakemus toimitetaan liitteineen holhousviranomaisille Digi- ja väestötietovirastoon. (Digi- ja väestötietoviraston www-sivut 2021.)

4.2 Ilmoitus edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä

Ilmoituksen edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä voi tehdä kuka tahansa, esimerkiksi puoliso, lapsi tai muu läheinen. Ilmoitus tehdään holhousviranomaisille Digi- ja väestötietovirastosta saatavalla ilmoituslomakkeella. Tähän lomakkeeseen täytetään edunvalvonnan tarpeessa olevaksi epäiltävän henkilön henkilötiedot, tiedossa mahdollisesti oleva varallisuus, hoitolaitos tai hoitava lääkäri, perustelut sekä ilmoittajan tiedot. (Digi- ja väestötietoviraston www-sivut 2021, Holhoustoimilaki 72 § 1 mom.)

Saatuun ilmoituksen, holhousviranomaisen selvittää edunvalvonnan tarpeen ja tarvittaessa tekee edunvalvojan määräämisestä hakemuksen tuomioistuimelle. Jos henkilö on hakenut itse itselleen edunvalvojaa, voi holhousviranomaisen ratkaista asian itse eikä tuomioistuimen päätöstä tarvita. Kaikki hakemukset ja ilmoitukset eivät kuitenkaan johda edunvalvonnan määräämiseen. (Digi- ja väestötietoviraston www-sivut 2021.)

4.3 Edunvalvonnan päättyminen

Määräys edunvalvojasta tehdään joko toistaiseksi voimassa olevaksi tai määräajaksi. Jos määräys edunvalvojasta on tehty tiettyä tehtävää varten, päättyy määräyksen voimassa olo siihen, kun tehtävä on suoritettu. Jos määräaikaista edunvalvojanmääräystä on tarvetta jatkaa, tekee tuomioistuin siitä muutoksen tarvittaessa. Myös holhousviranomaisen voi muuttaa määräyksen tehtävää tai voimassaoloaika. Tällöin vaatimuksena kuitenkin on, että päämies itse pyytää edunvalvojan määräämiselle jatkoa yhdessä edunvalvojan kanssa ja kykenee ymmärtämään pyyntönsä merkityksen. Edellytyksenä on myös, että edunvalvojan on alun perin määrännyt tuomioistuin tilanteessa, jossa henkilö on ollut kykenemätön itse huolehtimaan taloudellisista asioistaan heikentyneen terveydentilan, henkisen toiminnan häiriintymisen tai muun vastaavan syyn vuoksi tai edunvalvoja on määrätty 17 vuotta täyttäneelle, jolloin edunvalvojan tehtävä on alkanut henkilön täytettyä 18 vuotta. (Holhoustoimilaki 15 §.)

Edunvalvojan tehtävä päättyy määräaikaaisuuden ja tehtävän suoritetuksi tulemisen lisäksi muutamassa muussa tilanteessa. Jos edunvalvonnan perusteena on ollut päämiehen alaikäisyys, päättyy edunvalvonta henkilön täyttäessään 18 vuotta.

Edunvalvonnan päättämistä voidaan hakea myös tilanteessa, jossa päämies ei ole enää edunvalvonnan tarpeessa tai edunvalvonnalla ei voida enää toteuttaa alkuperäistä tarkoitustaan tai edunvalvoja julistetaan vajaavaltaiseksi tai vapautetaan tehtävistään muista syistä. Muita päättymisperusteita ovat myös päämiehen muuttaminen vieraaseen valtioon ja tilanne, jossa vieraassa valtiossa tehty, Suomessa vahvistettu, edunvalvontapäätös on ristiriidassa edunvalvojan tehtävän jatkumisen kanssa. Edunvalvojan toimivaltuus päättyy myös päämiehen kuolemaan. (Holhoustoimilaki 17 §)

Tuulikatri Heikkilä holhoustoimesta kertoo (henkilökohtainen tiedonanto 26.4.2021) hakemuksen edunvalvonnan päättymisestä löytyvän Digi- ja Väestötietoviraston www-sivuilta. Täytetty lomake toimitetaan holhousviranomaisen käsiteltäväksi ja hakemuksen liitteeksi tarvitaan lääkärintodistus, jossa vahvistetaan päämiehen olevan kykenevä ymmärtämään edunvalvonnan päättymisen merkityksen. Heikkilä suosittelee päämiestä täyttämään lomakkeen yhdessä edunvalvojan kanssa, jolloin prosessi on hieman nopeampi eikä holhousviranomaisen tarvitse enää erikseen pyytää edunvalvojalta lausuntoa asiaan. Tilanteet, joissa edunvalvoja tai holhousviranomainen vastustavat edunvalvonnan päättymistä, käsitellään käräjäoikeudessa.

5 YHTEYDENPITO JA SAAVUTETTAVUUS

Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmä on julkaisussaan Edunvalvonnan käsikirja (2020) linjannut, että sidosryhmät, kuten hoitavat tahot, voivat olla edunvalvojan yhteydessä myös sähköpostitse ja sähköiseen yhteydenottoon tulisi vastata hyvän hallintotavan mukaisesti kohtuullisessa ajassa. Kohtuullinen aika on Edunvalvonnan käsikirjan mukaan kaksi arkipäivää. (Bister ym. 2020, 20). Ennen yhteydenottoa on hyvä varmistaa, kuuluuko kysyttävä asia edunvalvojan vai edunvalvontasihteerin toimenkuvaan ja ottaa suoraan yhteyttä oikeaan henkilöön, jolloin asia tulee tiedoksi suoraan sitä hoitavalle henkilölle. Yhteydenpitotavoissa tai työnjaossa saattaa esiintyä eroavaisuuksia edunvalvontatoimistojen välillä. Tässä luvussa esitettävät tiedot ovat Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston käytäntöjä.

Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston henkilökunta käyttää estyneinä ollessaan poissaoloviestejä sähköpostissa. Poissaoloviestissä kerrotaan, koska henkilö on seuraavan kerran tavoitettavissa ja siinä saattaa olla myös sijaistavan henkilön nimi ja yhteystietoja tai kehoitus ottaa kiireellisissä asioissa yhteyttä puhelimitse keskuksen.

Kaikki päämiehiä käsittelevät sähköpostit lähetetään toimistosta erikseen salattuina vastaanottajalle, ellei ole jo valmiiksi tiedossa, että myös vastaanottajan sähköpostiyhteys on salattu. Tämän kannalta huomioitava seikka onkin, että joissain sähköpostijärjestelmissä salattuina vastaanotetut viestit saattavat mennä suoraan roskapostikansioon. Tämä kannattaakin huomioda ja tarkastaa sähköpostin roskapostikansio säännöllisesti.

5.1 Edunvalvojan tavoittaminen

Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston edunvalvojat ovat tavoitettavissa puhelimitse virka-aikaan maanantaista torstaihin. Jos tavoiteltu edunvalvoja ei ole tavoitettavissa, on hänellä sijainen, jonka puoleen voi kääntyä. Jos asiaa ei koeta kiireelliseksi eli se ei vaadi välitöntä hoitoa tai se halutaan hoitaa juuri oman edunvalvojan kanssa, voi hänelle jättää soittopyynnön esimerkiksi edunvalvontatoimiston keskuksen kautta. Kiireellisissä tai päämiehen kuolemaa koskevissa asioissa yhteydenotto suunnataan sijaiselle oman edunvalvojan ollessa lomalla tai muuten pidempään estynyt.

Edunvalvojan sähköposti on yksityinen ja vain hänen henkilökohtaisessa käytössään. Sijainen ei siis pääse sitä lukemaan ja siksi onkin ensiarvoisen tärkeää, että kiireellisissä asioissa otetaan yhteyttä puhelimitse edunvalvontatoimistoon. Edunvalvojan ollessa poissa, kääntyvät hänelle tulevat puhelut automaattisesti sijaistavalle edunvalvojalle. Yhteyttä voi ottaa myös Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston keskuksen, josta sijaistavalle edunvalvojalle voidaan välittää soittopyyntö tai kääntää puhelu hänelle.

Akutteja asioita ovat esimerkiksi päämiehen joutuminen osastohoitoon ja päämiehen kuolema, joista on toivottavaa ilmoittaa ensi tilassa. Jos kyseessä on päämiehen kuolema, tulee siitä ilmoittaa saman päivän aikana puhelimitse edunvalvontatoimistoon. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti edunvalvojalle. Jos edunvalvoja ei ole tavattavissa, voi

asiasta soittaa myös keskuksen puhelinvaihteeseen. Tärkeintä on saada tieto edunvalvontatoimistoon saman päivän aikana.

5.2 Edunvalvontasihteerin tavoittaminen

Edunvalvontasihteerit tavoittaa parhaiten puhelinaikoina maanantaista torstaihin klo 9–11. Klo 9–10 soittoaika on varattu päämiehille. Klo 10–11 on varattu sidosryhmien yhteydenottoihin. Tähän aikaan esimerkiksi hoitohenkilökunta ja laskuttajat tavoittavat edunvalvontasihteerin puhelimitse. Jos asia ei ole kiireellinen, voi edunvalvontasihteeriin olla yhteydessä myös sähköpostitse. Nämä viestit sihteerin käsittelee kahden arkipäivän kuluessa.

Kuten edunvalvojenkin tapauksessa, kiireellisissä asioissa yhteyttä tulee kuitenkin aina ottaa puhelimitse. Myös jokaisella edunvalvontasihteerillä on sijaistuspari, jolle puhelut kääntyvät automaattisesti soittoaikana. Myös sihteerin sähköposti on yksityinen ja sihteerin ollessa poissa, eivät hänen saamansa viestit välity eteenpäin. Tämän vuoksi onkin suositeltavaa ottaa yhteyttä puhelimitse, jos vastausta ei kohtuullisessa ajassa kuulu.

5.3 Etäpalvelu

Yksi vaihtoehtoinen yhteydenpitotapa ovat erilaiset etäpalvelut. Jos asia ei vaadi henkilökohtaista läsnäoloa, voidaan esimerkiksi erilaiset neuvottelut järjestää etäpalvelujen välityksellä. Etäyhteyksien käyttö säästää kaikilta osapuolilta aikaa, vaivaa ja kustannuksia. Tarvittaessa myös tulkin käyttö tai asiakirjojen sähköinen täyttäminen allekirjoituksineen onnistuu etäyhteyden välityksellä. Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston henkilökunnan kanssa etäyhteys onnistuu pääasiassa Skype-palvelun kautta. Toimiston henkilökunta voi osallistua etäpalaveriin tarvittaessa myös Teams-kanavan kautta.

Toimiston henkilökunnalla on käytössään myös mahdollisuus sähköiseen varmennettuun allekirjoitukseen. Näin erilaiset sopimukset ja niiden allekirjoittaminen onnistuu pelkän sähköpostin välityksellä, jolloin vältytään postin kulkuun menevältä ajalta ja

päämiehen asiat tulevat hoidetuksi tehokkaammin. Sähköistä allekirjoitusta pyritään hyödyntämään kaikissa tilanteissa, joissa allekirjoitusta vaaditaan. Näitä ovat esimerkiksi erilaiset ostoluvat ja tulospelvitykset.

6 YKSITYISYYDENSUOJA, TIEDONSAANTI JA TIETOTURVA

6.1 Yksityisyydensuoja ja tietoturva

Edunvalvontatoimiston henkilöstöä koskee laissa viranomaistoiminnan julkisuudesta säädetty vaitiolovelvollisuus. Toimiston työntekijä ei saa paljastaa mitään viranomaisessa toimiessaan saatua vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvaa seikkaa. Vaitiolovelvollisuus koskee myös harjoittelijoita ja on voimassa myös työsuhteen päätyttyä. (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 23 §.) Tietoja voidaan kuitenkin antaa muulle viranomaiselle tämän lain mukaisten tehtävien suorittamista varten tai henkilölle, jolla on muuten lain nojalla oikeus saada tietoja. Esimerkkejä tällaisista ovat muun muassa tulospelvitysten antaminen asiakasmaksun määräytymistä varten, jolloin tietojen käsittely on sekä päämiehen edun mukaista että viranomaisen työn kannalta välttämätöntä. (Tietosuojalaki 1050/1998 4 §.)

Päämiehen läheisillä ei ole automaattisesti tiedonsaantioikeutta päämiehen asioista vaan se on riippuvainen päämiehen tahdosta. Luovutettavista tiedoista pyritään keskustelemaan päämiehen kanssa jo alkutapaamisessa edunvalvontasuunnitelmaa tehdessä. Kaikissa tilanteissa tarkoituksena on ensisijaisesti ajaa päämiehen etua. (Koponen 2021.)

Kun kyseessä on sidosryhmän edustaja, esimerkiksi hoitokodista soittava hoitaja, voidaan häneltä kysellä erilaisia kysymyksiä, jotta hänen asiansa oikeellisuus voidaan varmistaa. Kysymyksiä voidaan esittää esimerkiksi päämiehen asuinpaikasta, syntymäajasta tai muusta vastaavasta. Parhaassa tapauksessa kyseisen soittavan hoitajan tiedot on jo tallennettu päämiehen yhteystietoihin ja soittaja voidaan tunnistaa jo sitä kautta. Pidemmällä aikavälillä yhteyttä ottava hoitava taho onkin jo edunvalvonnan

henkilökunnalle tuttu eikä tunnistamista enää tarvita. (Trast henkilökohtainen tiedonanto 31.3.2021.)

Edunvalvonnan käsikirjan tehnyt työryhmä suosittelee, että edunvalvonnan alkaessa uuden päämiehen kanssa sovitaan siitä, kenelle, esimerkiksi omaisille, hänen asioistaan saa kertoa. Päämies voi antaa suostumuksen tietojensa luovuttamiselle, sillä edellytyksellä, että hän ymmärtää asian merkityksen. Suostumuksen tulee olla myös vapaaehtoinen. On myös suositeltavaa tehdä sopimus kirjallisesti ja kirjata tiedot hallintajärjestelmään. Jos edunvalvonnan alkaessa ei tietojen luovuttamisesta ole sovittu, voidaan asiasta keskustella päämiehen kanssa myöhemmin. (Bister ym 2020, 26.)

Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston 10. yleinen edunvalvoja Teemu Vehmas kertoo (henkilökohtainen tiedonanto 26.4.2021) pyrkivänsä tapaamaan uuden päämiehen mahdollisimman nopeasti tilanteen niin salliessa. Alkutapaamisessa tarkoituksena on selvittää päämiehen omia toivomuksia edunvalvonnan ja mahdollisen omaisuuden hoidon suhteen ja kertoamaan päämiehelle mitä käytännössä tapahtuu. Samalla voidaan keskustella myös päämiehen perhesuhteista ja lähiomaisista. Jos keskustelussa ilmenee jotain erityisiä ristiriitoja päämiehen lähipiirin kesken, ne otetaan huomioon.

Edunvalvontatoimiston henkilökunnalla on sähköpostissaan käytössä salattu yhteys. Kaikki sähköpostit lähetetään vastaanottaville hoitotahoille ja muille yhteistyökumppaneille salattuina. Myös kaikki toimistolle tuleva paperiposti hävitetään käsittelyn jälkeen asianmukaisesti. Toimiston henkilökunta noudattaa asianmukaista huolellisuutta päämiesten asioita käsiteltäessä ja noudattaa vaitiolovelvollisuutta, jonka mukaan päämiesten asioista ei keskustella ulkopuolisten henkilöiden kanssa. (Laki viranomaistoiminnan julkisuudesta 23 §.)

6.2 Tiedonsaanti ja oikeus tulla unohdetuksi

Holhustoimilain mukaan päämiehellä on oikeus saada häntä koskevia tietoja siten kuin laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta säädetään (Holhustoimilaki 88§). Kyseisen lain mukaan jokaisella on oikeus saada tietää, mitä häntä koskevia seikkoja on viranomaisen tietoihin kirjattu. Tähän kuitenkin sisältyy muutamia poikkeuksia,

joista esimerkkinä asiakirja, jonka sisältämän tiedon antaminen saattaisi loukata lapsen etua tai muuta yksityistä erittäin tärkeää etua. (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 11 § - 12 §) Hänellä on myös pyynnöstä oikeus saada tietoja taloudellisesta asemastaan ja niistä toimista, joihin edunvalvoja on omaisuutta hoitaessaan ryhtynyt. (Holhoustoimilaki 39 § 3 mom.)

Myös edunvalvojalla on oikeus saada päämiestään koskevia tietoja samalla tavalla kuin päämiehellä itsellään, ellei erikseen toisin säädetä. Edunvalvojalla on myös oikeus avata sellaista päämiehelle osoitettua postia, josta voidaan olettaa sen koskevan edunvalvojan hoitamaa asiaa. (Holhoustoimilaki 89 §.) Tällaista postia ovat mm. erilaiset laskut ja hakemuspyyntöt. Lehtitilauksissa ja vastaavissa tilauksissa Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston henkilökunta tekee osoitteenmuutoksen ainoastaan laskutusosoitteelle, jotta päämies saa hänelle kuuluvan lehden jatkossakin kotiinsa.

Päämiehen itsensä pyytäessä tietojaan edunvalvonnasta, on niiden toimitusaika yksi kuukausi pyynnöstä. Toimitusaikaa voidaan kuitenkin jatkaa kahdella kuukaudella, jos materiaalia on paljon ja se on monimutkaista. Tietojen saanti on päämiehelle ilmaista elleivät pyynnot ole toistuvia, jolloin niistä on mahdollista laskuttaa. Lähtökohtaisesti tiedot luovutetaan pyydettyssä muodossa eli tiedot on mahdollista saada paperisina tai sen ollessa teknisesti mahdollista, myös sähköisesti. Edunvalvonnan päätyttyä on päämiehellä oikeus tulla unohdetuksi. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että häntä koskevat tiedot tuhotaan kohtuullisen ajan kuluessa. Päämiehiä koskevia arkistoja säilytetään kuusi vuotta, jonka jälkeen ne tuhotaan. Päätöksen tietojen luovutuksesta tekee toimiston johtava yleinen edunvalvoja. (Bister 2021.)

7 VARSINAIS-SUOMEN EDUNVALVONTATOIMISTOSSA

Tämä luku esittelee Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston henkilökunnan työtehtäviä ja keskinäistä työjakoa. Työnjaot vaihtelevat eri edunvalvontatoimistoissa ja tässä esitellyt tehtävät ja niiden hoito perustuvat nimenomaa Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston sovittuun käytäntöön ja Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston

käsikirjaan. Edellä mainittu ohjeistus on tarkoitettu toimiston sisäiseen käyttöön ja toimii oppaana ja työvälineenä henkilöstölle.

Kun päätös yleisen edunvalvojan määräämisestä on tehty ja päämies tulee toimiston asiakkaaksi, nimetään hänelle edunvalvoja ja edunvalvontasihteeri. Tämän jälkeen asiakaspalveluosaston henkilökunta lähettää hänelle ensimmäisenä ensikirjeen, josta päämies saa tiedoksi edunvalvojansa nimen lisäksi edunvalvontasihteerinsä nimen, yhteystiedot ja puhelinajan.

Edunvalvonnan alkaessa asiakaspalveluosaston henkilökunta avaa uudelle päämiehelle edunvalvontatilin, jonne käännetään kaikki päämiehen eläkkeet ja etuudet. Päämiehen mahdollisten palkkatulojen kääntämiseen edunvalvontatilille tarvitaan erillinen suostumus päämieheltä itseltään. Tämän edunvalvontatilin kautta jatkossa hoidetaan päivittäinen rahaliikenne. Asiakaspalveluosasto ja edunvalvontasihteeri pyrkivät myös selvittämään päämiehen mahdolliset asiakkuudet mm. pankki- ja vakuutuslaitoksissa ja perintätoimistoissa. Selvinneet asiakkuudet, sopimukset, yhteystiedot ja muut seikat kirjataan edunvalvonnan asiakastietojärjestelmä Edvardiin, jonka kautta päämiehen asioita hoidetaan. Näitä alkuselvittelyjä kutsutaan edunvalvonnan alkutoimiksi.

7.1 Asiakaspalveluosasto

Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston asiakaspalveluosaston puhelinvaihte on avoinna virka-aikaan maanantaista perjantaihin klo 8-16:15. Soittamalla puhelinvaihteen kautta voi tavoitella edunvalvojaa, jättää heille soittopyyntöjä tai esimerkiksi varmistaa laskutusosoitteita. Puhelinvaihteen henkilökunta tarvittaessa neuvoo oikean tahon, johon ottaa yhteyttä.

Tällä aikavälillä on myös mahdollista asioida palvelupisteellä asiakaspalveluosaston henkilökunnan kanssa. Huomioitavaa kuitenkin on, että tapaamiset edunvalvojan sekä edunvalvontasihteerin kanssa tulee sopia erikseen, jotta tavoiteltava henkilö on varmasti paikalla. Asiakaspalvelupisteelle voi toimittaa laskuja, muita dokumentteja tai muita edunvalvojalle tulevaa materiaalia tai sovitusti hakea niitä.

Asiakaspalveluosaston henkilökunta käsittelee myös edunvalvontatoimistoon saapuvan postin. Käsitteilyn sujuvoittamiseksi onkin tärkeää, että kuoreen merkitty päämiehen nimi on oikein ja nimen perässä on edunvalvojasta ja edunvalvontasihteeristä kertovat tunnisteet. Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston edunvalvojilla on kullakin oma järjestysnumerosa. Vuonna 2021 järjestysnumero on väliltä 1–11. Edunvalvontasihteereillä on jokaisella oma kirjaimensa. Vuonna 2021 kirjaimet ovat väliltä A-V. Edunvalvojan ja edunvalvontasihteerin tunnisteet on mahdollista kysyä soittamalla toimiston puhelinvaihteeseen. Laskut ja päämiehiä koskevat päätökset on myös mahdollista toimittaa sähköpostitse keskuksen.

7.2 Edunvalvoja

Edunvalvoja huolehtii päämiehen mahdollisesta omaisuudesta ja sen sijoittamisesta. Myös kiinteistöt, omistusasunnot ja kuolinpesät kuuluvat edunvalvojan tehtäviin. Edunvalvoja huolehtii omalta osaltaan vakuutuksista ja ilmoittaa edunvalvontasihteerille, mikäli tavallinen kotivakuutus ei riitä.

7.2.1 Omaisuus

Päämiehen omaisuus ja sen hoitaminen kuuluu edunvalvojan hoidettavaan alueeseen. Omaisuuteen sisältyvät tileillä tai sijoituksina olevat rahavarat, tallelokerot, testamentit, arvopaperit ja muu irtain omaisuus kuten ajoneuvot. Omaisuus sijoitetaan pitäen huolta päämiehen edusta ja käytetään yhdessä päämiehen kanssa hänen hyväkseen.

Osa omaisuuden hoitoa on edunvalvojan tehtäviin kuuluvat omaisuuden hankinnat ja realisointi, jos kyseiset toimet ovat tarpeen. Myös näiden toimenpiteiden edellytyksenä on, että toimi on päämiehen edun mukainen. Edunvalvojan hakee holhousviranomaisilta Digi- ja väestötietovirastosta tarvittavat luvat ja edustaa päämiestä esimerkiksi kiinteistöön kohdistuvassa kaupassa.

7.2.2 Kiinteistöt ja asunto-osakkeet

Edunvalvoja vastaa kiinteistöön tai asunto-osakkeeseen kohdistuvista toimista. Näitä toimia ovat esimerkiksi erilaiset remontit, suuremmat hankinnat ja niiden kauppa. Päämiehen omistaman asunnon, kiinteistön tai liikehuoneiston vuokrasopimuksen hoitaa edunvalvoja.

Jos päämies omistaa kiinteistön tai asunto-osakkeen, joka jää päämieheltä tyhjilleen ja täytyy tyhjentää siellä olevasta irtaimesta, kuuluu sekin edunvalvojan hoitaviin tehtäviin. Asuntoa ei kuitenkaan tule tyhjentää ja omaisuutta hävittää ensin kuulematta päämiestä. Asunto tyhjenetään mielellään yhteistyössä päämiehen omaisten kanssa, jos se on mahdollista

7.2.3 Verot

Edunvalvoja huolehtii päämiehensä veroihin liittyvistä toimenpiteistä. Edunvalvoja tarkastaa päämiehelle tulevat veroasiakirjat kuten esitäytetyn veroilmoituksen. Tarvittaessa edunvalvoja hakee tarvittaessa kotitalousvähennykset. Edunvalvontasihteeri huolehtii mahdollisten kiinteistöverojen ja jäännösverojen maksusta saatuaan niistä tiedon ja maksuluvan edunvalvojalta.

7.2.4 Rikosoikeudelliset asiat ja saatavat, velkakirjaan perustuvat ja muut saatavat

Edunvalvoja huolehtii päämiehensä saatavista ja niiden maksuun saattamisesta. Edunvalvoja saattaa saatavat tiedoksi edunvalvontasihteerille, joka kirjaa saatavan asian edunvalvonnan asiakastietojärjestelmään. Saatavien tapahtumien kirjaamisesta ja niiden seuraamisesta vastaa edunvalvontasihteeri.

Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston 1. yleinen edunvalvoja Tuija Peltola kertoo, että toisinaan tulee tilanteita, joissa edunvalvoja voi joutua asioimaan tuomioistuimessa päämiehen asioissa. Yleisin syy oikeudenistuntoon on hänen mukaansa päämieheen kohdistunut taloudellinen hyväksikäyttö. Jos kyseessä on alaikäinen päämies, jonka vanhempi on käyttänyt varoja muihin kuin päämiehen tarpeisiin, pyritään

ensisijaisesti tekemään sopimus summan takaisinmaksusta. Jos sopimusta ei kuitenkaan synny tai sovittuja maksuja ei suoriteta, voidaan asia ratkaista oikeusteitse. Peltolan mukaan toisinaan edunvalvojaa voidaan kuulla käräjäoikeudessa päämiehen hantua edunvalvonnan päättämistä tilanteessa, jossa sekä edunvalvoja että holhousviranomainen vastustavat edunvalvonnan päättämistä ja pitävät sitä päämiehen edun vastaisena. Edunvalvoja ei edusta päämiestä rikosasioissa, mutta hän voi ottaa kantaa vahingonkorvauksen määrään, jos se on tarpeellista. (Peltola, henkilökohtainen tiedonanto 20.5.2021.)

Oikeudenkäymiskaaren 12 luvussa otetaan kantaa edunvalvojan puhevallan käyttöön rikos ja riita-asiassa. Siviiliprosessin ollessa kyseessä, kiinnitetään huomiota erityisesti siihen kysymykseen, koskeeko käsiteltävä asia henkilöä vai taloudellisia asioita. Lisäksi huomioon kysymys henkilön täysivaltaisuudesta, syyntakeisuudesta sekä mitä edunvalvojan kelpoisuudesta on edunvalvontapäätöksessä määrätty. Pääasiassa täysivaltainen päämies käyttää itse puhevaltaansa, jos asia koskee hänen henkilöään tai oikeustointa, johon hänellä on ollut oikeus. Edunvalvojaa voidaan kuitenkin kuulla tilanteissa, joissa se on vajaavaltaisen päämiehen etujen mukaista. Jos kysymyksenä oleva asia koskee omaisuuteen liittyvää asiaa, joka kuuluu edunvalvojan toimivaltuuteen, voi tämä käyttää puhevaltaa päämiehensä puolesta. (Välimäki, 2008, 25–26, Oikeudenkäymiskaari 4/1734 12 luku 1 §- 3 §, 4 a §)

7.2.5 Velkajärjestely

Jos päämies on velkainen ja vaikuttaa siltä, että hänellä voisi olla mahdollisuus velkajärjestelyyn, kuuluu sen hakeminen edunvalvojalle. Edunvalvoja ja edunvalvontasihteeri tekevät yhteistyötä harkitessaan velkajärjestelyn mahdollisuutta ja edunvalvontasihteeri toimittaa velkaneuvontaan tarvittavat liitteet hakemusta varten. Edunvalvoja antaa velkajärjestelypäätöksen tiedoksi edunvalvontasihteerille, joka hoitaa velkajärjestelyn sisältyvät kirjaukset asiakastietojärjestelmään sekä hoitaa maksut maksuun maksuohjelman mukaisesti.

7.2.6 Edunvalvonnan siirto

Päämiehen muuttaessa pysyvästi nykyisen edunvalvontapiirinsä ulkopuolelle, hakee edunvalvoja hänelle siirtoa uuden piirin edunvalvontatoimistoon. Tällöin edunvalvojan virkaa koskeva määräys siirtyy uudelle edunvalvojalle. Myös saman toimiston sisällä voidaan muuttaa edunvalvojan virkaa koskeva määräys toiselle edunvalvojalle, jos se on perusteltua ja päämiehen edun mukaista. Syynä siirrolle voi olla esimerkiksi päämiesten tasaaminen toimiston edunvalvojien kesken, jos sitä voidaan muuten toteuttaa.

7.2.7 Edunvalvonnan päättyminen ja päämiehen kuolema

Edunvalvojan toimivaltuus päättyy päämiehen kuolemaan tai edunvalvonnan purkamiseen. Edunvalvonnan päättymisestä määrää holhousviranomainen, jos päämies ei ole enää edunvalvonnan tarpeessa. Purkua voi hakea Digi- ja väestötietovirastosta holhousviranomaisilta toimittamalla sinne heidän sivuiltaan löytyvän lomakkeen täytettynä tarvittavine liitteineen.

Edunvalvojan tehtävän päättyessä hän luovuttaa hoidossaan olevan omaisuuden holhoustoimilain nojalla sille, jolle se kuuluu. Luovutuksen saava taho voi olla kuolinpesää hoitava henkilö, uusi edunvalvoja tai päämies itse. Lisäksi edunvalvoja ja edunvalvontasihteeri tekevät päätöstilin Digi- ja väestötietovirastolle. Edunvalvonnan päättymisen jälkeen toimistoon saapuva posti lähetetään muutaman kuukauden ajan eteenpäin joko päämiehelle itselleen tai kuolinpesää hoitavalle henkilölle. Myöhemmin saapuva posti toimitetaan takaisin lähettäjälle ja postin mukana on saate, jossa kerrotaan edunvalvonnan päättymisestä. (Holhoustoimilaki 59 §; Välimäki, 173.)

7.3 Edunvalvontasihteeri

7.3.1 Käyttövarat

Edunvalvontasihteeri hoitaa päämiehen päivittäistä rahaliikennettä ja huolehtii esimerkiksi käyttövarojen maksusta päämiehelle ja ns. ylimääräiset käyttövarapyynnöt tuleekin suunnata hänelle. Jos kyse on suuremmista summista tai isommista hankinnoista, neuvottelee sihteeri niistä edunvalvojan kanssa. Myös kaikki päämiestä koskevan postin käsittely sekä laskut ja niiden maksu kuuluvat edunvalvontasihteerille.

Jos hankintaa varten tarvitaan laskutuspyyntö, sitä voi pyytää edunvalvontasihteeriltä. Sihteeri tekee päätöksen laskutuspyynnön tekemisestä ja toimittaa sen eteenpäin yritykselle, josta hankinta on tarkoitus tehdä. Esimerkiksi apteekkien koneellista lääkkeiden jakelua varten tarvitaan laskutuspyyntö. Kyseisessä luvassa on määritelty tuote, mahdolliset palvelut ja tehtävän hankinnan maksimihinta sekä laskutusosoite. Myös kauppapalvelut ja tilin avaaminen kauppaan hoituu edunvalvontasihteerin kautta.

7.3.2 Puhelin- ja verkkoliittymät

Päämiehen puhelinliittymien ja verkkoliittymien hankinta, muutokset ja muut niitä koskevat toimenpiteet kuuluvat edunvalvontasihteerin tehtäviin. Edunvalvontasihteeri pyrkii löytämään yhdessä päämiehen tai muun yhteyshenkilön kanssa päämiehen tarpeisiin ja budjettiin sopivat liittymät, huolehtii sen avaamisesta ja pyytää palvelun laskut verkkolaskuina edunvalvontatoimistoon. Tarvittaessa liittymään voidaan asettaa erilaisia maksurajoituksia, joista mahdollisuuksien mukaan keskustellaan päämiehen kanssa. Rajoitustenkin tulee olla päämiehen edun mukaisia.

Jos liittymä on kuitenkin lukkiutunut liian monen virheellisesti näppäilyyn PIN-koodin takia ja sen avaamiseen tarvitaan PUK-koodia, ei edunvalvontasihteeri kuitenkaan välttämättä pysty liittymää avaamaan. Operaattorien välillä saattaa olla näissä tilanteissa toimintatavoissa eroja ja päämiehen kannattaakin ensin itse olla yhteydessä omaan operaattoriinsa ja pyrkiä hoitamaan asia operaattorin asiakaspalvelun kanssa.

7.3.3 Maksukortti ja verkkopankkitunnukset

Edunvalvontasihteerin tehtäviin kuuluvat myös maksukortin tai verkkopankkitunnusten hankinta. Jos päämiehen kortti katoaa, tai sen käytössä on muita ongelmia, voi niissä soittaa puhelinaikana edunvalvontasihteerille, joka hoitaa uuden kortin tilaamisen ja vanhan sulkemisen.

Myös pankinvaihto- ja verkkopankkiasioissa voi yhteyttä ottaa edunvalvontasihteeriin, joka neuvottelee asiasta edunvalvojan kanssa. Jos pankin vaihto on päämiehen edun mukaista eikä sille ole muutakaan estettä, hoitaa edunvalvontasihteerin käytännön järjestelyt asian hoitamiseksi.

7.3.4 Etuuksien hakeminen

Edunvalvontasihteerin huolehtii siitä, että päämies saa ne tulot ja etuudet, joihin hän on oikeutettu. Näihin kuuluvat mm. asumistuki, hoitotuki sekä toimeentulotuki, joiden hakeminen kuuluu edunvalvontasihteerille. Tulojen seurantaan sisältyy myös varmistuminen siitä, että etuuksien veroprosentti on oikea. Tarvittaessa sihteerin pyytääkin verovirastoa laskemaan päämiehelle etuuksia varten uuden veroprosentin ja toimittamaan sen etuuden maksajalle.

Jos kyseessä on tuki, jonka hakeminen vaatii lääkärintodistusta tai muuta hoidollista tietoa, kuuluu tuen hakemista varten lääkärintodistuksen hankkiminen päämiehelle tai häntä hoitavalle taholle. Tällaisia tukia ovat esimerkiksi sairauspäiväraha ja hoitotuki. Tarvittaessa edunvalvontasihteerin voi hakea sairauspäivärahan päämiehelle, mutta hoitotukeen tarvittavaa hoidon tarpeen tietoa edunvalvontasihteerillä ei ole. Myös työttömyystuon ja muiden työttömyysetuuksien hakeminen kuuluu päämiehelle itselleen. Edunvalvontasihteerin tehtäviin kuitenkin kuuluu huolehtia, että esimerkiksi hoitavat tahot huolehtivat etuuden hakemisesta ajallaan.

7.3.5 Vakuutukset

Edunvalvontasihteeri huolehtii, että jokaisella edunvalvonnan asiakkaalla on voimassa oleva kotivakuutus oikeusturva- ja vastuuvakuutuksineen vuokra- tai omistusasuntoon. Asiakkaan muuttaessa uuteen asuntoon tai vaihtaessa huonetta esim. asumispalvelupaikassa, josta tehdään uusi vuokrasopimus edunvalvontasihteeri hoitaa vakuutuspaikan muutoksen uuteen huoneeseen tai asuntoon.

Pääasiassa vakuutuskorvausten hakeminen kuuluu päämiehelle itselleen. Edunvalvoja tai edunvalvontasihteeri voivat hakea vakuutuksesta korvauksia, jos niin on erikseen sovittu. Tällaisissa tilanteissa vakuutuskorvausten hakeminen on voitu erikseen määrittellä edunvalvontamääräyksessä tai päämies on muista syistä itse kykenemätön hakemaan korvauksia.

7.3.6 Tuloselvitykset ja asiakasmaksujen alennukset

Sidosryhmän edustajan tarvitessa tietoja päämiehen tuloista sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuja varten, hän voi pyytää niitä edunvalvontasihteeriltä. Asiakasmaksuja, joihin päämiehen tulot vaikuttavat ovat esimerkiksi pitkäaikaisen laitoshoidon asiakasmaksut, kotona annettava säännöllinen ja jatkuva hoito ja tehostetun palveluasumisen asiakasmaksut. Tilanteen niin vaatiessa, hakee edunvalvontasihteeri myös palvelumaksun alentamista tai sen perimättä jättämistä. Tällainen mahdollisuus on tilanteissa, joissa maksun periminen vaarantaa päämiehen toimeentulon. (Asiakasmaksulaki 734/1992 11 §.)

Asiakasmaksun määräämistä varten tarvitaan joko tuloseselvitys tai valtuutus pääsystä tulorekisteriin. Pyydettyessä edunvalvontasihteeri toimittaa päämiehen asiakasmaksun määräämistä varten edunvalvonnan asiakastietojärjestelmästä päämiehen tulotiedot. Selvityksestä käy ilmi myös asiakasmaksun määrässä huomioitavat menot kuten asunnon vuokra, elatusmaksut, edunvalvojan palkkio, edunvalvonnan tilintarkastuspalkkio sekä lääkekulut. Tuloina ei huomioida esimerkiksi vammaistukea, asumistukea tai opintoetuuksia (Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 29 §.)

Kunta tai kuntayhtymä saa periä asiakasmaksuja korkeintaan 85 prosenttia asiakkaan tuloista kuukaudessa. Tällä perusteella kuukausittaisia maksuja peritään esimerkiksi tehostetusta palveluasumisesta. Myös kotihoitomaksut perustuvat asiakkaan tuloihin ja niihin vaikuttavat tulojen lisäksi perheen koko ja palvelupäätökseen kirjattu tuntien määrä. (Asiakasmaksulaki 7 c §, 10 e §.)

Jos päämiehen tuloissa tapahtuu muutoksia tai hänen taloudellinen tilanteensa sitä vaatii, hakee edunvalvontasihteeri asiakasmaksun alentamista. Asiakasmaksuun voi pyytää alennusta joko toistaiseksi tai tietyllä ajalla. Asiakasmaksu voidaan oikaista takautuvasti enintään neljän vuoden ajalta, jos virhe johtuu asiakkaan tai hänen edustajansa ilmoittamista virheellisistä tiedoista. (Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 31 §.)

7.3.7 Maksusuunnitelmat ja lainojen lyhennykset

Edunvalvontasihteerin tehtäviin kuuluvat myös erilaisten maksusuunnitelmien teko. Maksusuunnitelma neuvotellaan tilanteissa, joissa päämiehen velkaa tai laskua ei kyetä kerralla maksamaan. Edunvalvontasihteeri neuvottelee maksusuunnitelman ja huolehtii maksuerien maksusta suunnitelman mukaisesti. Sama koskee myös erilaisia lainoja ja luottoja, joita päämiehellä saattaa olla. Tilanteissa, joissa toinen henkilö on velkaa päämiehelle, valvoo edunvalvontasihteeri lainan takaisinmaksua ja muistuttaa siitä tarvittaessa.

Edunvalvontasihteeri kirjaa päämiehen saatavat ja velat asiakastietojärjestelmään ja päivittää saldoja tarvittaessa. Jos päämiehen tuloja ulosmitataan, kirjaa edunvalvontasihteeri tiedon summineen ylös edunvalvonnan järjestelmään. Päämiehen velkoja pyritään hoitamaan mahdollisuuksien mukaan velallisen varallisuus huomioiden.

7.3.8 Vuokralvonta ja vuokrankorotukset

Päämiehen omistaessa kiinteistöjä, asunto-osakkeita tai muuta vuokrattavaa omaisuutta huolehtii edunvalvontasihteeri vuokranvalvonnasta. Tarvittaessa edunvalvontasihteeri myös lähettää muistutuskirjeet, jos vuokralaiselta jää suoritus tekemättä.

Ilmoitukset mahdollisista vuokran korotukseen vaikuttavista seikoista tulevat myös edunvalvontasihteerille, joka hoitaa vuokrankorotukseen liittyvät toimenpiteet kuten tiedottamisen vuokralaiselle. Myös mahdolliset vuokralaisen vesilaskun tai vastaavan tasaukset kulkevat edunvalvontasihteerin kautta.

7.3.9 Osoitteenmuutos ja muuttoon liittyvät toimenpiteet

Päämiehellä on oikeus päättää omasta asumisestaan ja allekirjoittaa muuttaessaan itse oma vuokrasopimuksensa. Myös osoitteenmuutoksen voi päämies tehdä itse. Tilanteissa, joissa päämies on kykenemätön allekirjoittamaan vuokrasopimustaan, voi sen hänen puolestaan allekirjoittaa edunvalvoja.

Itse muuttoon liittyvät toimenpiteet, kuten tavaroiden pakkaamisen, hoitaa päämies. Jos päämies tai hänen omaisensa eivät kykene hoitamaan käytännön järjestelyitä, edunvalvoja huolehtii esimerkiksi muuttoyrityksen hoitamaan muuton. Edunvalvontasihteerin hakee asumistuen sekä siirtää kotivakuutuspaikan päämiehen uuteen asuntoon. Myös takuuvuokran maksamisesta huolehtii edunvalvontasihteerin, joka tarvittaessa hakee Kelasta ja kunnalta toimeentulotukea vuokravakuuteen ja muuton kustannuksiin.

8 YHTEENVETO

Tarkoituksena oli tehdä Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston toimeksiannosta tiivis ja luettava kokonaisuus edunvalvonnasta ja yhteydenpidosta Varsinais-Suomen edunvalvontatoimistoon toimiston päämiehiä hoitaville sidosryhmille. Työllä pyrittiin helpottamaan ja selkeyttämään yhteydenpitoa henkilökuntaan ja lisäämään tietoisuutta niin yleisestä edunvalvonnasta yleensä kuin edunvalvonnasta käytännössä. Toimintatavat ja työnjako saattavat vaihdella eri Suomen toimistojen välillä ja työssä esiteltiin nimenomaa Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston työnjako, jotta lopputulos olisi mahdollisimman kohderyhmälähtöinen ja tarkoituksenmukainen.

Työn alkupuoli käsitteli yleisen edunvalvonnan oikeuspohjaa lakien ja oikeuskirjallisuuden avulla. Niiden avulla käytiin läpi yleistä edunvalvontaa ja käsiteltiin sekä edunvalvonnan hakemisen edellytyksiä, hakuprosessia sekä edunvalvonnan päättymistä. Myös yleisen edunvalvonnan yhtenä vaihtoehtona esiteltiin edunvalvontavaltuutus. Lisäksi lakien avulla avattiin päämiehen oikeuksia. Yleisen edunvalvonnan perusasioissa huomioitiin myös edunvalvojan henkilöön liittyviä kysymyksiä sekä edunvalvojan toiminnan valvontaa.

Työn edetessä selvitettiin Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston henkilöstöä ja sen tehtäviä. Tehtäviä esiteltäessä ja työnjakoa avattaessa otettiin huomioon työn ensisijainen kohderyhmä eli päämiehiä hoitavat tahot ja niiden henkilökunta. Työssä on painotettu eniten niitä edunvalvontaan liittyviä seikkoja, joita hoitohenkilökunnan olisi hyvä työssään tietää ja huomioida yleisen edunvalvonnan näkökulmasta. Painotettavat seikat on valittu pääosin edunvalvontatoimistossa työskennellessä havaituista kehityskohteista. Lisäksi työssä on huomioitu holhoustoimen tarkastajan haastattelussaan esiintuomat, varsinkin hoitohenkilökunnan hakemuksissa ilmenevät, puutteet hakemuksissa edunvalvojan määräämiseksi. Käytännön näkökulmaa avattiin pääasiassa havainnoimalla ja haastatteleamalla Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston henkilökuntaa. Haastateltavat valittiin huomioiden työkokemus, toimintatapojen tuntemus, työtavat ja muut työhön liittyvät työtehtävät, jotka ovat tulleet toimiston arjessa ilmi.

Työn tuloksena syntyi ensisijaisesti päämiehiä hoitaville sidosryhmille suunnattu ohjeistus yleisen edunvalvonnan pääpiirteistä, yhteydenpidosta Varsinais-Suomen edunvalvontatoimistoon ja toimiston sisäisestä työnjaosta. Toissijaisesti työ on käytettävissä myös toimiston uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Työn lopputulos antaa hoitajille perustietoja edunvalvonnasta, sen hakuprosessista ja Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston sisäisestä työnjaosta helpottamaan omalta osaltaan heidän työtään. Liitteeksi opinnäytetyöhön tehtiin myös tiivistelmä kaikkein keskeisimmistä tehtävistä, joista yhteydenottoja arvioidaan tulevan toimistoon eniten tai jotka ovat muuten olennaisimpia. Tämän tiivistelmän tarkoituksena on tarjota hoitaville sidosryhmille yhteydenottotyökalu, jonka voi tarvittaessa jättää koko henkilökunnan käyttöön ja nähtäville ilman, että kenenkään yksityisyys vaarantuu. Tiivistelmä käännettiin myös ruotsiksi palvelemaan paremmin Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston ruotsinkielisiä sidosryhmiä.

Pohdittavaksi jää, miten opinnäytetyön käsittelevää aihetta voitaisiin Varsinais-Suomen edunvalvontatoimistossa kehittää jatkossa käytännön tasolla. Yhtenä kehitystavoitteena voisi olla paremman keskusteluyhteyden kehittäminen hoitaviin sidosryhmiin ja näin yhteydenottokynnyksen madaltaminen. Yksi mahdollisista tavoista voisi olla uuden päämiehen kohdalla tehtävä ensimmäinen yhteydenotto päämiehen hoitopaikan asuinpaikkaan. Yhteydenotossa pyydetään mm. tukia varten tarvittavia dokumentteja kuten vuokrasopimusta, laskuja ja pyritään kartoittamaan päämiehen muita päivittäisiä ja akuutteja asioita, jotka kuuluvat edunvalvojan hoidettaviin tehtäviin. Yhteydenottoa voisi päivittää lisäämällä viestiin saatteeksi opinnäytetyön tuloksena syntyneen ohjeistuksen koko henkilökunnan käyttöön ja juuri kyseistä päämiestä koskevat tarkemmat yhteystiedot koskien edunvalvojaa ja edunvalvontasihteeriä ja maininta oleellisimmista asioista, joissa edunvalvontaan tulisi olla yhteydessä.

Lopuksi haluan kiittää minua tämän työn teossa auttaneita henkilöitä. Erityiskiitos opponentilleni Mia Ceesaylle, jonka antama palaute ja huomiot olivat erittäin suurena apuna ja kullanarvoisia. Kiitokset myös työnantajaa edustaneelle Maria Trastille, joka antoi koko prosessin ajan tukeaan, neuvoja ja aikaansa. Kiitokset myös haastatelluille henkilöille, jotka jakoivat omaa osaamistaan ja kokemustaan kanssani sekä Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston 6. yleiselle edunvalvojalle Sebastian Söderbergille ruotsinkielisen käännöksen oikoluvusta ja neuvoista käännöksen suhteen. Viimeinen kiitos menee puolisololleni Jussi Hattaralle, joka toimi sanakirjanani tiivistelmän käännöstä tehtäessä sekä laskimenani matematiikankursseilla.

LÄHTEET

Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 9.10.1992/912 muutoksineen.

Asiakasmaksulaki 3.8.1992/734 muutoksineen

Bister, L. 2021 Luento edunvalvonnan peruskoulutuksessa 17.5.2021

Bister L., Fager L., Nurmi H., Nätkynmäki A., Ojala M., Pyykkö P., Rubanin M., Räikkä L., Terho J., Toppinen P. & Tiainen-Hyrkäs P., 2020, Oikeusministeriö: Edunvalvonnan käsikirja: Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmän suositukset <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162426>

Digi- ja väestötietoviraston www-sivut. 2021. Viitattu 19.4.2021

EOA 22.1.2016. D 3050/4/15

Hallituksen esitys eduskunnalle holhouslainsäädännön uudistamiseksi 146/1998.

Heikkilä, T, Tarkastaja, holhoustoimi, Digi- ja väestötietovirasto. Turku. Haastattelu 26.4.2021. Haastattelijana Tiia Hattara. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 22. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Husa, J., Mutanen, A. & Pohjolainen, T. 2001. Kirjoitetaan juridiikkaa. Helsinki: Talentum Media Oy.

Kallinen, T. & Kinnunen, T. 2021. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/palvelut/menetelmaopetus>. Viitattu 25.4.2021.

Kananen, J. 2021. Kehittämistutkimus interventiotutkimuksen muotona – Opas opin- näytetyön ja pro gradun kirjoittajalle. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

KKO 2009:7

KKO 2012:109

Koponen, P. 2021 Luento edunvalvonnan peruskoulutuksessa 17.5.2021

Tornberg, J. & Kuuliala, M. 2015. Suomen edunvalvontaoikeus. Helsinki: Talentum [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.lillukka.samk.fi/teos/JAEBJXB-TEB#kohta:SUOMEN\(\(20\)EDUNVALVONTAOIKEUS\(\(20\)piste:b0](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.lillukka.samk.fi/teos/JAEBJXB-TEB#kohta:SUOMEN((20)EDUNVALVONTAOIKEUS((20)piste:b0)

Laki edunvalvontavaltuutuksesta 25.5.2007/648 muutoksineen

Laki holhoustoimesta 1. 4 1999/442 muutoksineen

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621 muutoksineen

Lehtinen, S. Edunvalvontasihteeri, asiakaspalvelutiimi, Varsinais-Suomen edunvalvontatoimisto, Turku. Haastattelu 20.5.2021. Haastattelijana Tiia Hattara. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Oikeudenkäymiskaari 1.1.1734/4 muutoksineen

Peltola, T. 1. Yleinen edunvalvoja, Varsinais-Suomen edunvalvontatoimisto, Turku. Haastattelu 20.5.2021. Haastattelijana Tiia Hattara. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Pitkämä, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä Työkirja ammattikorkeakouluun. Jokioinen: E-oppi Oy. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789522828019>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731 muutoksineen

Tietosuojalaki 1050/1998 muutoksineen.

Trast, M. Yksikkövastaava, Varsinais-Suomen edunvalvontatoimisto, Turku. Haastattelu 31.3.2021. Haastattelijana Tiia Hattara. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789520400118>

Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston käsikirja 2020. Viitattu 10.4.2021

Vehmas, T. 10. yleinen edunvalvoja, Varsinais-Suomen edunvalvontatoimisto, Turku. Turku. Haastattelu 26.4.2021. Haastattelijana Tiia Hattara. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi

Välimäki, P. (2008). Holhoustoimen pääpiirteet (3., uud. p.). Helsinki: WSOYpro. Viitattu 23.5.2021. <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.lillukka.samk.fi/teos/IAF-BHXCTDG#>

Välimäki, P. (2013). Edunvalvontaoikeus (1. p.). Helsinki: Sanoma Pro. Viitattu 23.5.2021 <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.lillukka.samk.fi/teos/GAIBBXC-TDG#>

Kysymykset 10. yleiselle edunvalvoja Teemu Vehmakselle

1. Mitä tapahtuu ensitapaamisessa?
2. Miten varmistetaan, kenelle päämiehen tietoja saa luovuttaa?

Kysymykset edunvalvontasihteeri Maria Trastille

1. Kun sidosryhmän edustaja soittaa, miten varmistetaan, että hänellä on oikeus tietoihin?
2. Mitä tietoja tarvitaan velkajärjestelyyn?
3. Miten tietoturva käytännössä toteutuu?

Kysymykset 1. yleiselle edunvalvoja Tuija Peltolalle

1. Millaisissa tapauksissa edunvalvoja asioi päämiehen asioissa oikeudessa?
2. Mikä on yleisin tapaus?

Kysymykset Holhoustoimen tarkastaja Tuulikatri Heikkilälle

1. Miten edunvalvontaa haetaan?
2. Mikä on yleisin ongelma tulevissa hakemuksissa?
3. Entä hoitajien lähettämissä?
4. Miten edunvalvojan hakeminen onnistuu sujuvimmin?
5. Miten edunvalvonnan päättyminen onnistuu sujuvimmin?

Kysymys asiakaspalvelutiimin edunvalvontasihteeri Sari Lehtiselle

1. Montako päämiestä on Varsinais-Suomen edunvalvontatoimistolla?

Varsinais-Suomen edunvalvontatoimisto

Yhteystiedot ja ohjeet yhteydenottoon

Keskus

029 565 2390

PL 99, 20101 Turku

- Avoinna ma-pe klo 8-16:15
- Postin käsittely
- päämiehen nimi /numero & kirjain
- laskut sähköpostitse: laskut.vsedunvalvonta@oikeus.fi
- Laskutusosoitetiedot
- Soittopyynnöt edunvalvojalle

Edunvalvoja

- tavoitettavissa puhelimitse ma-to
- sähköposti etunimi.sukunimi@oikeus.fi
- asiakastapaamiset sovitusti
- osastohoitoon joutuminen
- muut akuutit päämiestä koskevat asiat

Edunvalvontasihteeri

- tavoitettavissa puhelimitse ma-to klo 10-11
- sähköposti: etunimi.sukunimi@oikeus.fi
- käyttövarapyynnöt
- laskut ja laskutiedustelut
- hankinnat, ostoluvat
- tilien avaukset kaappoihin
- päivittäiset asiat, etuudet
- maksukorttiongelmät

Saman päivän aikana keskukseen, edunvalvojalle tai edunvalvontasihteerille

- päämiehen kuolema

Egentliga Finlands Intressebevakningsbyrå (Kontaktuppgifter och närmare anvisningar)

Växel

029 565 2390 /telefonservice

PB 99, 20101 Åbo

- öppet må-fre klockan 8-16:15
- Postbehandling
- Huvudmannens namn / siffra & bokstav för postöverföring
- E-post för fakturor laskut.vsedunvalvonta@oikeus.fi
- Förfrågningar om faktureringsadress
- Ringbud till intressebevakare

Intressebevakare

- Anträffbara via telefon må-to
- E-post förnamn.efternamn@oikeus.fi
- Kundbesök med tidsbokning
- Huvudmannen tas in på avdelningsvård
- Andra akuta frågor som berör huvudmannen

Intressebevakningssekreterare

- anträffbara via telefon må-to kl. 10-11
- E-post förnamn.efternamn@oikeus.fi
- Bruksmedel
- fakturor och förfrågningar om fakturor
- anskaffningar och köplov
- Öppnandet av konton i butiker
- dagliga saker och förmåner
- problem med betalkort

Under samma dag per telefon till växeln, intressebevakaren eller intressebevakningssekreteraren

- huvudmannens död