

SOSIAALIASIAMIEHEN
SELVITYS VUODELTA 2019

Varkaus

Sisällys

SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN.....	2
1 YHTEYDENOTOT SOSIAALIASIAMIEHEEN	2
Työskentely-muistutukset-tilastointi-tulkinta.....	2
2 VARKAUDEN SOSIAALIHUOLLON YHTEYDENOTOT JA KUNTAKYSELY.....	5
3 YHTEENVETOA VARKAUDEN SOSIAALIHUOLLON TILANTEESTA TILASTON, KUNTAKYSELYN JA ASIAKASYHTEYDENOTTOJEN PERUSTEELLA.....	6
4 VARHAISKASVATUS.....	7
5 ASIAMIESTOIMINNASSA KERTYNEITÄ YLEISIÄ HUOMIOITA	8

SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN

Asiamiestoiminnan järjestäminen on lakisääteistä. Toimintaa säätelee Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 (tekstissä Asiakaslaki). Lisäksi sosiaaliasiamiehen tehtävä kattaa myös varhaiskasvatuksen asiakkaiden oikeuksien toteutumisen seurannan, tukemisen ja tarvittavan avustamisen.

Tärkeimmät sosiaaliasiamiehen tehtävät ovat:

- Neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakkaita lain 23 §:n 1 momentin tarkoitetussa asiassa – asiakkaan oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi tämän lain puitteissa
- Seurata asiakkaan oikeuksien ja aseman kehittymistä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain

Käytännössä asiamiehen toiminta on asiakkaan ja potilaan kuuntelemista, sovittamista asiakkaan ja työntekijän/viranomaisen välillä ja konkreettista auttamista oikeusturvakeinojen käyttämisessä (esimerkiksi oikaisuvaatimuksen, muistutuksen, potilasvahinkoilmoituksen, valituksen tai hallintokantelun laatimisessa).

Vuonna 2019 sosiaalimiehinä ovat toimineet Antero Nissinen ja Arja Kivari. Asiamiehet ovat olleet tavoitettavissa puhelimitse maanantaista torstaihin klo 9.00 – 11.30. Henkilökohtainen tapaaminen asiamiehen kanssa on järjestetty pyydettäessä ja muutoin tarvittaessa. Tiedot asiamiestoiminnasta ovat olleet jokaisessa toimipaikassa asiakkaiden ja potilaiden saavutettavissa sekä palvelujen tuottajien nettisivuilla.

Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueena oli Varkauden kaupungin lisäksi: Joroinen, Kaavi, Keitele, Kuopio, Leppävirta, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Suonenjoki, Tervo, Tuusniemi ja Vesanto. Väestöpohja oli 203 529 (Kuntaliitto 1.1.2019).

1 YHTEYDENOTOT SOSIAALIASIAMIEHEEN

Työskentely-muistutukset-tilastointi-tulkinta

Asiamies on asiakkaan asialla. Turhia yhteydenottoja ei ole. Asiakkaan ja potilaan esittämä on heidän kokemansa ja lähtökohta tilanteen käsittelylle. Yhteydenotoista ei saa tehdä merkintää asiakkaan asiakirjoihin. Yhteydenotolla ei saa olla asiakkaan asian hoitoon kielteistä vaikutusta.

Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen tapahtuvat useimmiten puhelimitse, sitten tulevat sähköposti ja tapaamiset. Asiamiehillä on käytössä suojattu sähköposti ja se on helpottanut yhteydenpitoa asiakkaisiin. Osa asiakkaista onkin halunnut asioida pelkästään sähköpostin välityksellä. Tapaaminen järjestetään aina asiakkaan sitä halutessa.

Asiamiestoiminnassa korostuvat yksittäisen palveluntarvitsijan epätietoisuus, huoli, hätä ja pettymys. Vaikka asiamies on ensisijaisesti palveluntarvitsijaa varten, työskentelyssä on pyritty siihen, että myös työntekijät näkisivät asiamiehen yhteistyökumppanina asiakkaiden tilanteiden selvittämisessä. Asiamiestoiminnan kautta kertyy asiakaspalautetta, joka on käytettävissä toiminnan kehittämiseksi.

Ohjaus ja neuvonta muodostavat suurimman osan asiamiehen työskentelystä. Yhteydenottoja tuli eniten palveluiden sisältöön, organisointiin ja yhteystietoihin liittyen.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai hoitoon, niiden laatuun tai niihin liittyvään kohteluun, hän voi tehdä asiasta muistutuksen toimintayksikköön tai kantelun valvontaviranomaiselle. Muistutusmenettely perustuu asiakas- ja potilaslakeihin. Vuoden 2015 alusta alkaen valvontaviranomainen, eli Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) tai aluehallintovirasto (AVI), on voinut siirtää sille tehdyn kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena toimintayksikössä.

Kanteluina AVI:lle tai Valviraan otetaan ilman muistutusmenettelyä käsittelyyn vakavat asiat, kuten epäilyt vakavasta virheestä ammattitoiminnassa. Muutoin kannustetaan siihen, että asiat käsitellään siinä toimintayksikössä, johon asiakkaan moite on kohdistunut. Tämä antaa toimintayksiköille mahdollisuuden myös valvoa paremmin oman toimintansa laatua. Kanteluiden osalta valitettavaa on, että niiden käsittely ja vastauksen saaminen voi kestää jopa vuoden.

Muistutuksia tehdään yleisesti ottaen palvelujen laajuuteen nähden vähän ja niitä kaikkia ei tehdä yhdessä asiamiesten kanssa. Yhteydenotoissa asiamieheen muistutuksen tekemistä mietitään enemmän kuin niitä loppujen lopuksi tehdään. Usein on löydetty yhdessä muu tapa vaikuttaa asioihin. Niissä palveluissa, joissa on päätöksentekoa, päädytään enemmän oikaisun tekemiseen. Muistutuksen tekemisen kynnyks on korkea ja tehtyyn muistutukseen latautuu paljon asiakkaan ja potilaan toivetta ja tunnetta.

Sosiaalihuollon asiakaslain perustelujen mukaan asiakkaan tulisi aina saada selkeä ja asiallinen vastaus muistutukseensa. Erityistä huomiota olisi kiinnitettävä vastauksen ymmärrettävyyteen asiakkaan kannalta. Vastauksesta olisi myös käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on mahdollisesti ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa. Valvira suosittaa, että toimintayksiot analysoivat säännöllisesti muistutukset ja yhteydenotot palvelujensa laadun kehittämiseksi, sillä muistutusten asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä.

Muistutuksen organisaatiokäsittelyllä ja annetulla vastauksella on suuri merkitys asiakkaille ja muistutusvastaukset luetaan tarkasti. Tästä syystä vastaaminen kaikkiin esitettyihin kysymyksiin, asianosaisten kuuleminen ja selvittelyn riipeys ovat tärkeitä asioita.

Yhtenäistä tilastointia yhteydenotoista asiamieheen ei valtakunnan tasolla ole, mikä estää vertailun muihin vastaavanlaisiin organisaatioihin.

Kaikkienensa tässä selvityksessä oleva tilastollinen esitys on suuntaa antava, eikä yhteydenottojen määrä välttämättä kerro palveluntarvitsijoiden yhteydenoton merkityksellisyydestä, painoarvosta tai tehdyn selvittelyn määrästä. Yksi asiakkaan yhteydenotto on voinut sisältää monta eri syytä (esim. kohtelu ja päätökset). Se on voinut koskea myös montaa eri asiaa ja tehtäväaluetta ja samanaikaisesti sekä sosiaali- että terveydenhuoltopalveluja. Erityisesti sosiaalihuoltoa koskevissa asioissa on ollut varsin yleistä, että asiakas on tarvinnut kokonaisvaltaista apua useaan eri palveluun, asiaan tai etuisuuteen liittyen. Asiamies (tai joissakin tapauksissa jopa kaksi asiamiestä) on tehnyt usein työtä asiakkaan kanssa hyvinkin pitkäkestoisesti. Pitkäkestoisuudestaan huolimatta työmäärä näkyy tilastossa usein yhtenä yhteydenottona. Yhden yhteydenoton vuoksi asiamies on voinut tehdä monia eri toimenpiteitä (esim. neuvoa puhelimitse, avustaa asiakasta / potilasta muistutuksen, potilasvahinkoilmoituksen laadinnassa, selvitellä ja sovitella).

Nykyinen tilastointijärjestelmä on ollut käytössä asiamiestoiminnan osalta vuoden 2015 alusta. Tilastoinnin ja yhteydenotoista saadun tiedon lisäksi palveluihin on tehty kuntakysely. Kuntakyselyn avulla on vielä tarkennettu lukuja ja palvelun sisältöjä. Näitä eri tavoin saatuja tietoja kuvataan tässä selvityksessä.

Alueellinen näkökulma

Toiminta-alueen kunnat eroavat toisistaan väestön määrän ja palveluiden järjestämisen tapojen suhteen. Myös yhteydenotot painottuvat tiettyihin tehtäväalueisiin kunnasta ja tilanteesta riippuen. Koko toiminta-alueella yhteydenotot kunnallisesta toimeentulotuesta ovat 2017 tapahtuneen perustoimeentulotuen Kelasiirron jälkeen vähentyneet murto-osaan entisestä. Kuntien työntekijöiden viesti toimeentulotuen Kelasiirrosta on kuitenkin edelleen se, että kuntiin valuu Kelalle kuuluvaa työtä ja asiakkailla on edelleen haasteita Kela-asioinnissa.

Toimeentulotuen yhteydenottojen vähentyessä ovat yhteydenotot vanhusten kotihoitoon ja asumispalveluihin ja lastensuojeluun liittyen puolestaan lisääntyneet. Kuntakyselyissä tuodaan esille vanhustenhuollon sopivien hoitopaikkojen puute ja lastensuojelusta välittyy vaikeutta rekrytoida sosiaalityöntekijöitä tai saada heitä pysymään pitempiaikaisesti kunnan palveluksessa. Koko toimialueella lastensuojelua ja vanhuspalveluita koskevat yhteydenotot muodostavat hieman yli puolet sosiaalihuollon yhteydenotoista.

2 VARKAUDEN SOSIAALIHUOLLON YHTEYDENOTOT JA KUNTAKYSELY

Varkauden sosiaaliasiamiespalvelua on vuonna 2019 hoitanut Antero Nissinen ja häntä on tarvittaessa sijaistanut Arja Kivari. Vuoden 2019 yhteydenottoja asiamieheen oli 56 (vuonna 2018 45, vuonna 2017 45, vuonna 2016 70). Yhteydenottoja oli eniten lastensuojeluun ja toimeentulotukeen liittyen.

Seuraavassa on eroteltuina eri alueiden yhteydenotot. Yleisimmät yhteydenottojen syyt on tilastoitu asiamiestoiminnan vaihtumisen jälkeen ensimmäistä kertaa. Yhteen yhteydenottoon voi liittyä useita syitä ja toimenpiteitä, sen vuoksi niiden yhteenlaskettu määrä voi olla suurempi kuin yhteydenottojen määrä.

Yhteydenotot tehtäväalueittain	2016	2017	2018	2019
• Lastensuojelu	23	17	17	27
• Toimeentulotuki	19	7	11	12
• Muu sosiaalipalvelu	11	1	0	0
• Vammaispalvelut	10	6	5	6
• Huolto, tapaaminen, elatus	4	4	2	3
• Vanhusten palvelut	9	9	0	5
• Päihdehuolto	1	0	0	0
• Päivähoito	1	0	1	1
• Muu	0	1	0	1
Yleisimmät yhteydenottojen syyt		2017	2018	2019
• Palvelun toteutus		39	31	44
• Maksut		1	2	12
• Hoitoon/palveluun pääsy		5	12	25
• Kohtelu		7	6	13
• Itsemääräämisoikeus		6	2	0
• Muut syyt		3	2	0
• Tiedonsaanti		6	10	8
Merkittävimmät toimenpiteet	2016	2017	2018	2019
• Ohjaus ja neuvonta	56	33	20	34
• Selvittäminen / Sovittelu	23	12	17	22
• Muu oikeusturvaneuvonta	2	3	7	10
• Muu neuvonta	1	0	0	0
• Muistutusneuvonta	1	3	6	7
• Kanteluneuvonta	0	1	5	5

3 YHTEENVETOA VARKAUDEN SOSIAALIHUOLLON TILANTEESTA TILASTON, KUNTAKYSELYN JA ASIAKASYHTEYDENOTTOJEN PERUSTEELLA

Sosiaaliamiehelle välittynyt tieto on vain yksi näkökulma kunnan palvelujen kokonaisuudesta. Tämä kuva voi kertyneen tiedon perusteella olla samanlainen tai erilainen kuin mitä asukkailla tai palveluntuottajilla on kunnan palvelujen kokonaisuudesta. Yhteyttä ottaneiden määrä on pieni suhteessa tuotetun palvelun määrään, yhteyttä asiamieheen otettiin sekä isoissa että pienissä asioissa ja oletettavasti kaikki tyytymättömyys tai asioiden selvittely ei kanavoidu asiamiehen kautta. Lukumäärätietoa on täydennetty kuntakyselyllä.

Asiakasnäkökulmasta on tärkeää, että asiamiehen yhteystiedot ovat asiakkaiden saatavilla ja näin asiakkaalla on mahdollisuus keskustella ulkopuolisen kanssa häntä vaivaavasta asiasta. Kuntakyselyn mukaan tämä asia toteutuu kunnassa. Myös sellaisissa tilanteissa, jossa työyksikkö ei syystä tai toisesta ole pystynyt ratkaisemaan asiaa yhdessä asiakkaan kanssa, voi työntekijä tukea asiakkaan yhteydenottoa asiamieheen. Asiamiehellä on mahdollisuus olla sovittelemassa ja parhaimmillaan on löydetty uusia keinoja yhteistyön tekemiseen.

Varkauden yhteydenottojen perusteella on tehty sekä asiakkaiden suoraa ohjausta ja neuvontaa ja lisäksi oltiin yhteydessä kuntaan ja selkeytettiin asioita siitä suunnasta, lisäksi asiamies on osallistunut asiakastapaamisiin ja asiakassuunnitelmiin. Yhteistyö kunnan suuntaan on toiminut hyvin ja esille tuotuja asioita saatiin selvitettyä ja pääosin myös vietyä eteenpäin.

Eniten yhteydenottoja Varkaudesta tuli lastensuojeluun ja toimeentulotukeen liittyen.

Yleensä lastensuojeluun liittyvät yhteydenotot vaativat myös asiamieheltä ison määrän selvittelyä ja ovat monimutkaisia ja monisäikeisiä. Yleisesti toimialueena onnistunut lastensuojelu vaatii pysyviä työntekijöitä, erityisosaamista ja työntekijän mahdollisuutta suunnata työpanosta lapselle, perheelle ja usein varsin laajalle yhteistyöverkostolle. Mikäli nämä edellytykset eivät täyty, ongelmia saattaa syntyä inhimillisestä, juridisesta ja taloudellisesta näkökulmasta katsottuna. Kuntakyselyn mukaan lastenasioista vastaavalla työntekijällä on vastuullaan 50 (vuonna 2018 50-60, vuonna 2017 60, vuonna 2016 73) lapsiasiakasta. Vuonna 2019 tehtiin 708 (vuonna 2018 651 vuonna 2017 635) lastensuojeluilmoitusta.

Lastensuojelun osalta kuntakyselyn mukaan sosiaalityöntekijän työpanosta on vuoden 2019 aikana puuttunut 150 työpäivää. Vakinaisiin lastensuojelun ja lapsiperhesosiaalityön virkoihin ei ole saatu aina viran auki ollessa pätevää työntekijää.

Toimeentulotuen osalta vuonna 2017 iso muutos oli perustoimeentulotuen siirtyminen Kelan hoidettavaksi. Valtakunnallisesti tämä vähensi kuntaan jääneen täydentävän toimeentulotuen menoja ja lisäsi ennaltaehkäisevän toimeentulotuen menoja. Varkaudessa vuonna 2016 täydentävää tukea myönnettiin 183 594 euroa, vuonna 2017 148 546 euroa, vuonna 2018 155 270 euroa ja vuonna 2019 135 000 euroa. Ennaltaehkäisevää tukea myönnettiin vuonna 2016 39 260 euroa, vuonna 2017 56 165 euroa, vuonna 2018 68 064 euroa ja vuonna 2019 65 562 euroa. Kuntakyselyn mukaan Kelan päätökset ovat monitulkintaisia ja puutteellisia. Asiakkaille voi näin muodostua virheellinen käsitys siitä mitä on myönnetty. Kunnan osalta lausunnot perustoimeentulotuen alentamisen yhteydessä työllistävät työntekijöitä. Kunnalle kuuluvat täydentävä ja ennaltaehkäisevä toimeentulotuki on pääsääntöisesti pystytty käsittelemään määräraikojen puitteissa.

Vanhusten palveluasumisen/ tehostetun palveluasumisen osalta tuli myös muutamia yhteydenottoja asiamieheen. Yhteydenotot koskivat pääasiassa maksuihin, niiden perusteisiin ja maksujen alentamiseen liittyviä asioita. Kuntakyselyn mukaan kunnassa on riittävä määrä vanhuksille sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen paikkoja. Kuntakyselyn mukaan vanhusten hoitoon sijoittamisessa pystytään toteuttamaan vanhuksen ja läheisten toivetta esim. hoitopaikan sijainnin osalta. 31.12.2019 jonottamassa paikkaa oli

20 (vuonna 2018 2 ja vuonna 2017 30) vanhusta. Kotihoitoa tukevaa omaishoidontukea on pystytty myöntämään kaikille kriteerit täyttäneille hakijoille ja kotihoidon resurssit ovat kuntakyselyn mukaan riittävät.

Vammaispalvelun ja kehitysvammahuollon osalta tuli myös yhteydenottoja. Vammaispalvelun ja kehitysvammahuollon erityispiirre on usein se, että asiakassuhteet ovat pitkiä. Palveluiden sisällöissä tehtävät muutokset vaativat hyvää yhteistyötä ja hyvää asiakkaan tilanteen tuntemusta.

Kuntakyselyn mukaan muistutuksia tehtiin vuonna 2019 8 (vuonna 2018 6, vuonna 2017 3, vuonna 2016 4). Oikaisuvaatimuksia puolestaan tehtiin sosiaali- ja terveystalokunnalle vuonna 2019 19 (vuonna 2018 28, vuonna 2017 21, vuonna 2016 44). Halutessaan asiakas pääsee työntekijän vastaanotolle 3-5 arkipäivän kuluessa.

Sosiaalihuoltolain mukaiset omavalvontasuunnitelmat ovat kuntakyselyn mukaan sosiaalihuollon toimintayksikössä tehty ja ne ovat kyselyvastauksen mukaan näkyvillä. Palautetta on sosiaalihuoltolain velvoittamana kerätty asiakkailta säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa. Asiakaspalautteet ovat olleet myönteisiä. Palautteen perusteella saatavuutta on kuitenkin parannettu, puhelinajat otettu käyttöön ja sähköinen yhteydenottolomake otetaan käyttöön vuoden 2019 aikana.

Asiamiehen näkökulmasta yhteistyö Varkauden suuntaan on rakentunut hyvin. Kuntakyselyn ja asiakastyöskentelyn perusteella huolenaiheeksi voi edelleen laskea lastensuojelun asiakasmäärän/työntekijä. Lisäksi jatkuva työntekijävaje sosiaalityössä ja pätevän työvoiman saanti herättävät huolta.

Muita yleisiä huomioita olivat se, että maksuihin, koettuun kohteluun sekä palveluihin pääsyyn liittyvät yhteydenotot lisääntyivät verrattuna edelliseen vuoteen. Näin pienissä lukumäärissä kysymys voi olla sattumasta, mutta usein näihin yhteydenottojen syihin liittyy asiakkaan epätietoisuutta mm. palvelun sisällöistä ja palveluiden kokonaisuudesta. Kun odotukset tai toiveet eivät kohtaa voidaan työntekijän selkeyttämisyritykset kokea huonona kohteluna. Näiden yhteydenottojen määrä liittyy olennaisesti siihen, miten helposti, ymmärrettävästi ja ajantasaisesti asiakkaalla on tiedossa palvelun kokonaisuus ja palvelun sisältö.

Valtakunnallisesti ja myös asiamiehen toimialueella vanhuspalvelut ovat näyttäneet kipukohtana. Varkauden osalta tilanne vanhusten palveluiden tilanne näyttää yhteydenottojen ja kuntakyselyn mukaan olevan kunnossa.

4 VARHAISKASVATUS

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 24 §:ssä tarkoitetun kunnan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on myös varhaiskasvatuksen osalta neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Varhaiskasvatuksen osalta on toteutettu varhaiskasvatuksen kuntakysely. Kuntakyselyn mukaan sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat asiakkaiden saatavilla. Kyselyssä kysyttiin myös muistutusten ja kanteluiden määrää vuonna 2019. Varhaiskasvatusta koskien ei muistutuksia oltu tehty ja kanteluita oli tehty kaksi.

Varhaiskasvatuksen osalta vuonna 2019 asiamiestoiminnassa on pyritty tuomaan kunnille esille sosiaaliasiamespalvelujen käytön mahdollisuus ja asiakkaan oikeus tarvittaessa viedä asiaa eteenpäin muistutuksena tai kanteluna.

5 ASIAMIESTOIMINNASSA KERTYNEITÄ YLEISIÄ HUOMIOITA

Asiamiehen toiminta-alue on iso ja palvelun piirissä on erilaisia kuntia ja erilaisia tapoja tuottaa samoja palveluita. Tästä syystä asiamieheen otetaan yhteyttä monissa eri tilanteissa ja ongelmissa. Toiminta-alueen kuntien välistä vertailua ei ole tehty, eikä se todennäköisesti toisi juurikaan lisäarvoa, koska kuntien koko ja tilanteet eroavat toisistaan. Oheen on poimittu koko toiminta-alueelta nousseita huomioita sosiaalihuollon palveluita koskien.

1. Kaikissa sosiaalipalveluissa tärkeää on asiakkaan kunnioittava kohtaaminen ja palveluista kertominen asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla. Palveluista pitää antaa realistinen kuva. Tämä vähentää asiakkaan turhia odotuksia, pettymyksiä ja valituksia.
2. Pitkittyneissä ongelmatilanteissa korostuvat asiakkaan hyvä kohtaaminen ja kuuntelu, perusteellinen asian selvittäminen, perustelujen selkeys, asioiden selkeä kirjaaminen ja yhteinen suunnitelma jatkosta. Lisäksi asiaa edistää usein esimiehen mukanaolo, mahdollisten virheiden myöntäminen ja muiden mukanaolevien toimijoiden huomioiminen ja ottaminen mukaan.
3. Asiakkaiden oikeutena on saada pyydettäessä heitä koskevat asiakirjat. Kunnassa on tärkeää olla selkeä prosessi sen suhteen miten ja mitä asiakirjoja annetaan, kenelle ja kuka päättää asiakirjojen antamisesta ja kieltäytymisestä niiden antamisesta.
4. Omavalvontasuunnitelmat on tärkeää pitää ajan tasalle ja kuntalaisten saataville. Parhaimmillaan omavalvontasuunnitelmat muodostavat hyvän pohjan työn kehittämiseksi ja ovat merkittävä sisäisen ja ulkoisen valvonnan työkalu.