

Edunvalvonnan käsikirja

Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmän
suositukset

Oikeusministeriön julkaisuja, Selvityksiä ja ohjeita 2020:7

Edunvalvonnan käsikirja

Yleisen edunvalvonnan kehittämissuositusten suositukset

Oikeusministeriö 2020

ISBN PDF: 978-952-259-902-5

Helsinki 2020

Kuvailulehti

Julkaisija	Oikeusministeriö	15.9.2020	
Tekijät	Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmä		
Julkaisun nimi	Edunvalvonnan käsikirja Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmän suositukset		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Oikeusministeriön julkaisuja, Selvityksiä ja ohjeita 2020:7		
Diaari/hankenumero	VN/1394/2019	Teema	Selvityksiä ja ohjeita
ISBN PDF	978-952-259-902-5	ISSN PDF	2490-0990
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-902-5		
Sivumäärä	74	Kieli	Suomi
Asiasanat	Edunvalvonta, holhoustoimi, yleinen edunvalvonta, valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiirit		
Tiivistelmä	<p>Oikeusministeriö on asettanut yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmän ensimmäisen kerran 7.5.2009 ja työryhmä on toiminut siitä alkaen erilaisin kokoonpanoin. Työryhmä on valmistanut Edunvalvonnan käsikirjan, joka valmistui kesäkuussa 2016 ja se on julkaistu oikeusministeriön julkaisusarjassa selvityksiä ja ohjeita numerolla 32/2016. 18.3.2019 asetetun työryhmän tehtävänä on muun ohella ollut käsikirjan päivittäminen.</p> <p>Käsikirjan on ohjeena ja apuna yleiselle edunvalvonnalle, kun yksiköissä suunnitellaan toiminnan kehittämistä ja yhtenäisiä toimintatapoja ja perehdytetään ja koulutetaan uutta henkilökuntaa. Se kuvaa myös asiakkaille ja sidosryhmille yleisen edunvalvonnan toimintaa, periaatteita ja arvoja.</p> <p>Edunvalvonnan toimintaympäristöön ovat vaikuttaneet monet muutokset. Valtion edunvalvontatoimistoissa on tapahtunut organisaatiouudistus. Virastot ovat antaneet palvelulupauksen ja sähköiset työtavat ovat kehittyneet nopeasti. Muutokset ovat tuoneet uusia haasteita ja vaatimuksia työn järjestämiseen ja palvelun laatuun. Tämän vuoksi käsikirjan päivittäminen on tullut ajankohtaiseksi.</p> <p>Käsikirjaan on nyt koottu edunvalvonnan hoitamiseen kuuluvat asiat edunvalvonnan alkamisesta sen päättymiseen ja suositukset siitä, miten näitä asioita tulisi edunvalvontatoimistossa hoitaa päämiehen etujen mukaisesti. Käsikirjan sisältöön ovat vaikuttaneet useat eri alojen asiantuntijat, joita on kuultu ja joille esitetään kiitokset.</p>		
Kustantaja	Oikeusministeriö		
Julkaisun myynti/jakaja	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: vnjulkaisumyynti.fi		

Presentationsblad

Utgivare	Justitieministeriet	15.9.2020
Författare	Arbetsgruppen för utveckling av den allmänna intressebevakningen	
Publikationens titel	Intressebevakningshandbok Rekommendationer av arbetsgruppen för utveckling av den allmänna intressebevakningen	
Publikationsseriens namn och nummer	Justitieministeriets publikationer, Utredningar och anvisningar 2020:7	
Diarie-/projektnummer	VN/1394/2019	Tema Utredningar och anvisningar
ISBN PDF	978-952-259-902-5	ISSN PDF 2490-0990
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-902-5	
Sidantal	74	Språk finska
Nyckelord	förmyndarverksamhet, allmän intressebevakning, statens rättshjälps- och intressebevakningsdistrikt, intressebevakning	
Referat	<p>Justitieministeriet tillsatte en arbetsgrupp för utveckling av den allmänna intressebevakningen för första gången den 7 maj 2009 och arbetsgruppen har sedan dess haft olika sammansättningar. Intressebevakningshandboken, som utarbetades av arbetsgruppen, blev klar i juni 2016 och den publicerades i justitieministeriets publikationsserie Utredningar och anvisningar under nummer 32/2016. Den senaste arbetsgruppen som tillsattes den 18 mars 2019 har haft till uppgift bland annat att uppdatera handboken.</p> <p>Handboken kan användas som vägledning och hjälpmedel när intressebevakningsenheterna planerar åtgärder för att utveckla sin verksamhet och skapa enhetliga förfaranden samt vid utbildning av nya anställda. Handboken kan också användas för att ge kunderna och intressentgrupperna information om den allmänna intressebevakningens verksamhet, principer och värderingar.</p> <p>Intressebevakningens verksamhetsmiljö har påverkats av många förändringar. Statens intressebevakningsbyråer har genomgått en organisationsreform. Ämbetsverken har gett ett servicelöfte och de elektroniska arbetssätten har utvecklats snabbt. Ändringarna har fört med sig nya utmaningar och krav i fråga om ordnandet av arbetet och servicens kvalitet. Därför har det blivit aktuellt att uppdatera handboken.</p> <p>I handboken har man samlat frågor som gäller intressebevakningsprocessen, från att uppdraget inleds till att det upphör, samt rekommendationer om hur olika ärenden ska skötas vid intressebevakningsbyråerna med beaktande av huvudmännens bästa. I detta sammanhang vill arbetsgruppen varmt tacka alla experter som hörts under beredningen och som kommenterat handbokens innehåll.</p>	
Förläggare	Justitieministeriet	
Beställningar/distribution	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: vnjulkaisumyynti.fi	

Sisältö

1	Toimintaympäristö ja käsikirjan tarkoitus.....	9
1.1	Toimintaympäristö.....	9
1.1.1	Palvelun tuottaminen.....	9
1.1.2	Edunvalvonnan asiakkaat.....	11
1.2	Palvelun sisältö, ohjaus ja kehittäminen.....	13
1.3	Hyvä edunvalvontatapa.....	15
1.4	Yleiset velvollisuudet ja periaatteet.....	16
2	Edunvalvoja ja päämies	18
2.1	Yhteydenpito ja päämiehen kuuleminen	18
2.2	Päämiehen tapaaminen edunvalvojan aloitteesta.....	19
2.3	Edunvalvojan tapaaminen päämiehen aloitteesta.....	19
2.4	Palvelujen ja henkilökunnan saavutettavuus edunvalvontatoimistoissa.....	20
2.4.1	Etäpalvelut.....	21
2.4.2	Työturvallisuus.....	22
2.5	Tietojensaanti, julkisuus ja salassapito	24
2.5.1	Päämiehen tiedonsaantioikeus omista asioistaan.....	24
2.5.2	Salassapito.....	25
3	Talouden ja omaisuuden hoitaminen	28
3.1	Aloitustoimet ja omaisuusluettelo.....	28
3.2	Käyttövarat.....	30
3.2.1	Määrä	30
3.2.2	Toimittaminen.....	31
3.2.3	Tilinkäyttövälitteet.....	33
3.2.4	Yhteenveto	34
3.3	Laskujen maksaminen	34

3.4	Etuksien hakeminen ja sopimuksista huolehtiminen	35
3.5	Omaisuu den ja velkojen hoitaminen	37
3.5.1	Omaisuu denhoidon suunnittelu	37
3.5.2	Asunto-omaisuus	37
3.5.3	Irtaimen käsittely	38
3.5.4	Sijoittaminen	39
3.5.5	Lupaa vaativat asiat	39
3.5.6	Velkojen hoito	40
3.6	Tilinpito	42
4	Henkilöä koskevat asiat	44
4.1	Yleinen huolenpito velvollisuus	44
4.2	Henkilöä koskevat asiat	44
4.3	Päämiehen edustaminen ja puhevalta	46
4.3.1	Edustaminen tehtävän mukaan	46
4.3.2	Puhevallan käyttö oikeudenkäynnissä	47
4.3.3	Esteellisyys	48
4.3.4	Edunvalvojan tehtävän "sudenkuoppia"	49
5	Edunvalvoja, päämiehen omaiset ja sidosryhmät	52
5.1	Yhteydenpito päämiehen omaisiin ja läheisiin	52
5.2	Sidosryhmäyhteistyö	53
6	Edunvalvonnan päättyminen	54
6.1	Edunvalvonnan päättyminen päämiehen kuolemaan	54
6.2	Edunvalvonta lakkautetaan tai siirretään toiselle edunvalvojalle	55
7	Palaute, kantelut ja vahinkojen korvaaminen	57
7.1	Palautteet	57
7.2	Kantelut	57
7.3	Vahinkojen korvaaminen	58
8	Palkkion periminen	60

9	Edunvalvontatoimiston sisäinen valvonta ja riskienhallinta	62
9.1	Edunvalvontahenkilöstön tehtävien jako	62
9.1.1	Tehtävien jako	62
9.1.2	Edunvalvojan toimivallan delegointi.....	63
9.1.3	Johdon tehtävät	64
9.2	Sisäinen tarkastus.....	65
9.2.1	Sisäisen valvonnan menetelmiä	65
9.2.2	Ristiin tekeminen ja tarkastaminen vuositilien tekemisen yhteydessä	66
9.2.3	Kolmannen suorittama tarkastus	66
9.2.4	Edunvalvontasihteerien ja edunvalvojen suorittama ristiin tekeminen ja tarkastus.....	67
9.3	Asiakastietojen käsittely	68
9.3.1	Tietosuoja	68
9.3.2	Tietoturvallisuus.....	69
9.4	Asiakirjojen säilytys ja arkistojen hoito	69
	Liitteet	71
	Lähteet.....	74

LUKIJALLE

Tämä julkaisu korvaa aikaisemman julkaisun Edunvalvonnan käsikirja 32/2016.

Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmä:

Laura Bister, johtava yleinen edunvalvoja

Lasse Fager, johtaja

Heidi Nurmi, yleinen edunvalvoja

Arto Nätkynmäki, johtava yleinen edunvalvoja

Merja Ojala, edunvalvontasihteeri

Päivi Pyykkö, johtava yleinen edunvalvoja

Maaria Rubanin, hallitusneuvos

Leena Räikkä, edunvalvontasihteeri

Johanna Terho, tarkastaja

Petri Toppinen, johtava yleinen edunvalvoja

Päivi Tiainen-Hyrkäs, hallitusneuvos

Syyskuu 2020

1 Toimintaympäristö ja käsikirjan tarkoitus

1.1 Toimintaympäristö

Edunvalvontapalveluiden järjestäminen on huolehtimista siitä, että holhustoimesta annetussa laissa (442/1999) tarkoitettuja edunvalvojan tehtäviä varten on saatavissa alueellisesti riittävä määrä edunvalvontapalveluita. Valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiirit järjestävät oikeusapu- ja edunvalvontapalveluja. Palveluja tuottavat 22 valtion edunvalvontatoimistoa ja Ahvenanmaan oikeusapu- ja edunvalvontatoimisto sekä 21 ulkopuolista palveluntuottajaa (vuoden 2020 tieto). Valtion edunvalvontatoimistot tuottavat palveluista itse noin 90 %. Sekä edunvalvontatoimiston että muun palveluntuottajan edunvalvojat ovat nimikkeiltään yleisiä edunvalvoja.

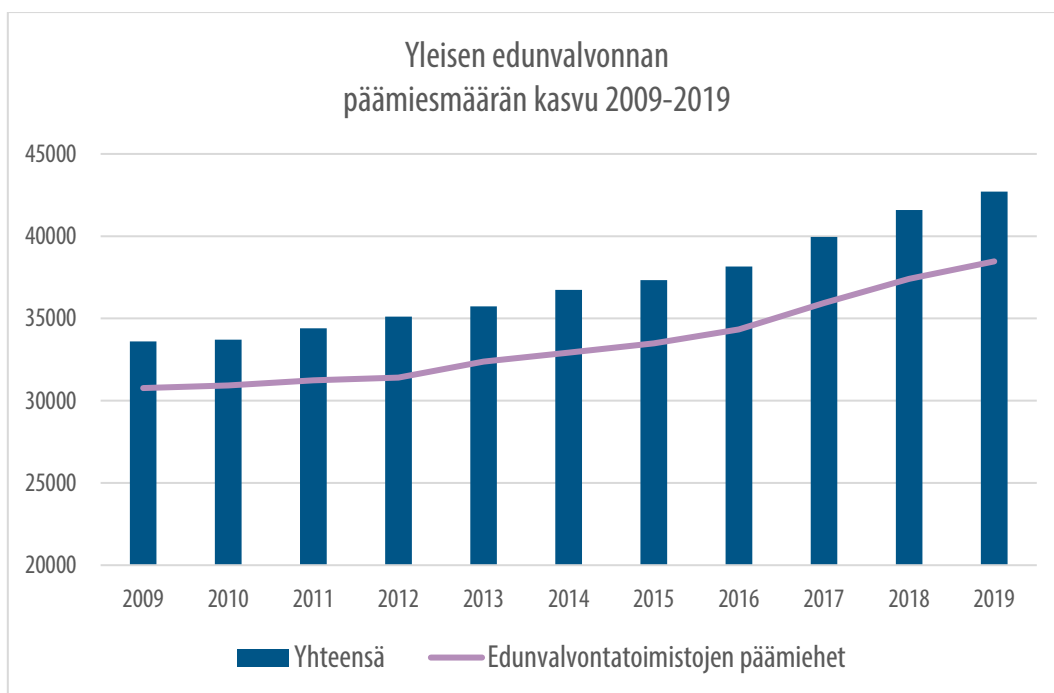
Julkisten oikeusapupalveluiden ja yleisten edunvalvontapalveluiden järjestämisen yleinen ohjaus ja valvonta kuuluvat oikeusministeriölle.

1.1.1 Palvelun tuottaminen

Edunvalvontapalvelujen tarve on kasvanut vuosi vuodelta. Kun toiminta siirtyi kunnilta valtiolle vuonna 2009, päämiehiä oli noin 33600. Niistä noin 30700 oli valtion edunvalvontatoimistoissa ja 2800 ulkopuolisella palveluntuottajalla.

Yleisillä edunvalvojilla oli vuoden 2019 lopussa yhteensä 42 710, joista 38 468 valtion edunvalvontatoimistoissa ja ulkopuolisilla palveluntuottajilla 4242 päämiestä.

Seuraava graafi kuvaa yleisen edunvalvonnan päämiesmäärän kehitystä vuosina 2009-2019. Graafiin on myös erikseen merkitty päämiesmäärät yleisissä edunvalvontatoimistoissa. Tästä ylimenevät päämiesmäärät on hoidettu ulkopuolisten palveluntuottajien kautta.



Vuoden 2020 alussa valtion edunvalvontatoimistoissa noin 38 500 päämiehen asioiden hoitamiseen käytettiin noin 570 henkilötyövuotta. Näistä noin 1/3 on edunvalvoja ja muu osa edunvalvontasihteeriä.

Ostopalveluntuottajia on 21, joista kuntia on 14, asianajotoimistoja kolme ja muita yhtiöitä neljä. Ostopalvelusopimuksissa on määritetty, miten palvelu tuotetaan.

Valtion edunvalvontatoimistot käyttävät yhtenäistä päämies- ja varallisuustietojen hallintajärjestelmää (Edvard), jota on kehitetty ja kehitetään tukemaan edunvalvontatyötä ja sen prosesseja. Muilla edunvalvontapalvelua tuottavilla toimijoilla ei ole ollut mahdollisuutta tämän saman järjestelmän käyttöön omassa toiminnassaan, vaan palveluntuottajat käyttävät kapeilta markkinoilta saatavia järjestelmiä toimintansa tukena. Voidaan todeta, että käytännössä palveluntuottajilla ei ole realistisia mahdollisuuksia usein paljon aikaa ja taloudellisia resursseja vievään vastaavaan järjestelmäkehitykseen kuin mitä valtion taholla on. Tässä käsikirjassa on kuvattu joitakin sisältöjä tai toiminnallisuuksia myös valtion edunvalvontatoimistojen käytössä olevan järjestelmän näkökulmasta lähtien. Näiltä osin kuvattuja sisältöjä pidetään päämiehen palvelun ja oikeussuojan tarpeen osalta suuntaa-antavina suosituksina lähinnä vastaavan sisältöiseen tai laatuiseen palveluun.

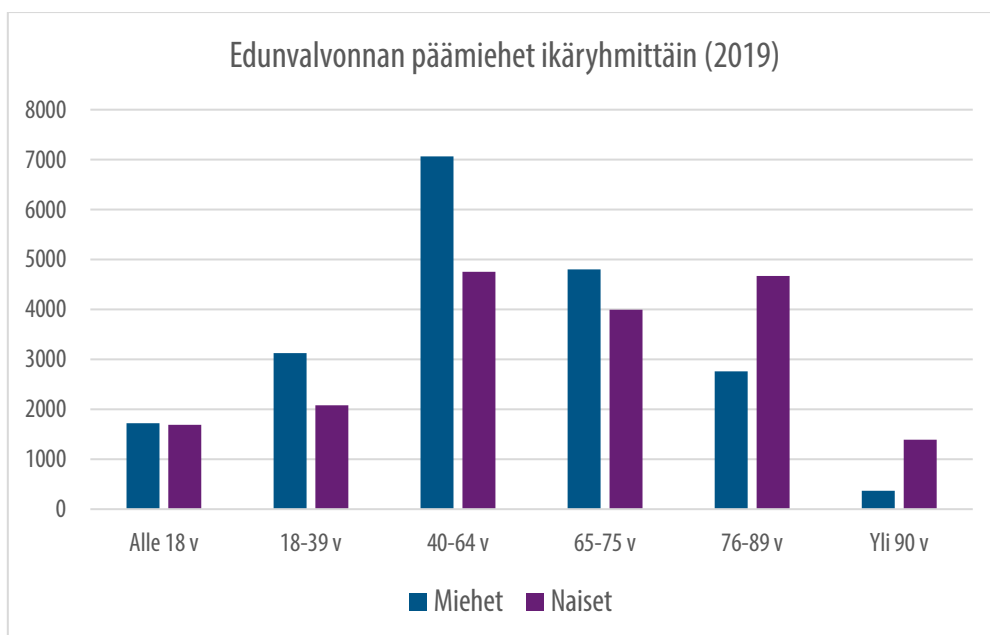
1.1.2 Edunvalvonnan asiakkaat

Edunvalvoja voidaan määrätä täysi-ikäiselle, joka sairauden, henkisen toiminnan häiriintymisen, heikentyneen terveydentilan tai muun vastaavan syyn vuoksi on kykenevätön valvomaan etuaan taikka huolehtimaan itseään tai varallisuuttaan koskevista asioista, jotka vaativat hoitoa eivätkä tule asianmukaisesti hoidetuiksi muulla tavoin. Edunvalvoja voidaan määrätä myös niille, jotka eivät vajaavaltaisuuden tai poissaolon tai muun syyn vuoksi voi itse huolehtia taloudellisista asioistaan.

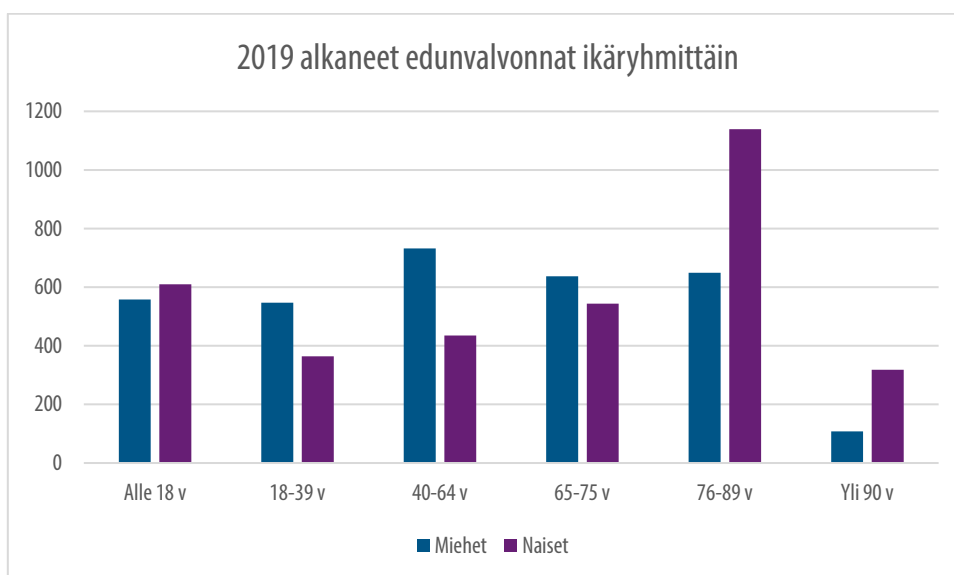
Valtaosin edunvalvoja on määrätty hoitamaan päämiehen taloudellisia asioita. Tehtävänä voi olla myös henkilöä koskevat asiat tai määräys voi koskea erityistehtäviä tai edunvalvojan sijaisuuksia. Tehtävistä oli vuonna 2019 taloudellisia asioita 33 192 kappaletta, taloudellisia ja henkilöä koskevia asioita 1168 kappaletta ja erityistehtäviä 4108 kappaletta. Tämän lisäksi yleiset edunvalvojat toimivat toisen edunvalvojan sijaisena 3201 tapauksessa. Täysi-ikäisiä vajaavaltaisia päämiehiä on 458 ja päämiehen toimintakelpoisuutta on rajoitettu 397 tapauksessa. Näiden erilaisten tehtävien hoitaminen vaikuttaa toimintatapoihin, resursseihin ja vaadittuun osaamiseen.

Edunvalvonnan asiakkaina on kaikenikäisiä päämiehiä. Vuonna 2019 päämiehistä hieman yli puolet (n. 53 %) on alle 65-vuotiaita. Alaikäisiä päämiehiä on 9 % (3412 kpl). Yli 75-vuotiaita on 19 % (7429 kpl) ja yli 90-vuotiaita 5 % (1760 kpl). Suurin yksittäinen ikäryhmä on 40-64 vuotiaat miehet, joita on 7066 kappaletta. Päämiehistä 48 % on naisia. Vuonna 2019 alkaneista edunvalvonnan päämiehistä naisia on 51 %.

Päämiesten ikäjakauma vuoden 2019 lopussa valtion edunvalvontatoimistoissa on kuvattu seuraavassa graafissa sukupuolittain.



Eri ikäryhmissä vuonna 2019 alkaneet yleiset edunvalvonnat on kuvattu alla olevassa graafissa sukupuolittain. Suurin yksittäinen ikäryhmä uusissa alkaneissa tehtävissä on 76-89 vuotiaat naiset. Myös alaikäisten edunvalvojatehtävien osuus on lisääntynyt.



Uusia edunvalvojan tehtäviä alkoi vuoden 2019 aikana 6578 kappaletta. Tehtäviä päättyi 5259 kappaletta, näistä 3030 päättyi päämiehen kuolemaan, muut edunvalvojan tehtävän lakkaamiseen, erityistehtävän päättymiseen, edunvalvojan vaihdokseen, päämiehen täysi-ikäiseksi tulon ja määräaikaisen tehtävän päättymiseen.

Holhousviranomaisen rekisteriin oli merkitty 1.7.2020 yhteensä 81 809 päämiestä. Näistä yleisen edunvalvojan tehtäviä oli yhteensä 38 735 kappaletta, yksityisen edunvalvojan täysi-ikäisiä päämiehiä 19881 kappaletta, alaikäisiä 12 433 ja edunvalvontavaltuutuksia 10 760 kappaletta. Täysi-ikäisten edunvalvojan määräyksistä yleiset edunvalvojat hoitavat noin 66% ja noin 55 % kaikista edunvalvontatehtävistä (pl. valtuutukset).

1.2 Palvelun sisältö, ohjaus ja kehittäminen

Päämiehillä on oikeus tasapuoliseen ja yhdenvertaiseen palveluun palveluntuottajasta ja toimipaikasta riippumatta. Oikeusministeriössä on vuodesta 2009 alkaen toiminut yleisen edunvalvonnan kehittämissyöryhmä. Sen tehtävänä on ollut muun ohella antaa tulkinta- ja menettelytapa-suosituksia päämiesten asioiden hoitamisen kannalta tärkeistä periaatteista ja yhdenmukaisista toimintatavoista ja vastata sille esitettyihin kysymyksiin.

Toimintasuosituksia työryhmä on antanut päämiehen omaisuuden arvostamiseen, irtaimen omaisuuden hoitamiseen, palkkioiden perimiseen, edunvalvonnan päättymiseen ja päämiehen tapaamiseen ja yhteydenpitoon. Käsikirja ja suositukset on julkaistu oikeushallinnon tietoverkossa ja ne ovat kaikkien nähtävissä. Työryhmän jäsenet ovat esitelleet työryhmän työtä ja suosituksia edunvalvontahenkilöstön koulutuspäivillä. Käsikirja on myös apuna uuden edunvalvontahenkilöstön peruskoulutuksessa ja perehdyttämisessä.

Käsikirjan valmistumiseen ovat työryhmän jäseninä 7.5.2009–31.12.2018 vaikuttaneet monet yleiset edunvalvojat, johtavat yleiset edunvalvojat, edunvalvontasihteerit, johtavat julkiset oikeusavustajat ja oikeusaputoimen johtajat ja holhousviranomaisen edustajat useista toimistoista eri puolilta maata. Työryhmän aloittaessa toimintansa mukana olivat ensimmäisellä kaudella 7.5.–31.12.2009 myös ammattiliittojen (Juko ry, Pardia ry ja JHL ry) edustajat.

Työryhmä on kuullut asiantuntijoita eri aloilta heidän silloisissa rooleissaan:

- vanhempaa oikeusasiamiehensihteeri Mikko Sarjaa erityisesti hyvästä edunvalvontatavasta
- Mielenterveyden keskusliitto ry:n lakimiestä Merja Karista, Kehitysvammaisten tukiliitto ry:n lakimiestä Sirkka Sivulaa ja Muistiliitto ry:n järjestöjohtajaa Anna Tammista päämiehen kohtaamisesta ja kunkin edustetun tahon erityispiirteistä

- Suomen asianajajaliiton pääsihteeri Markku Ylöstä erityisesti esteellisyyksistä
- ylitarkastaja Nina Oksasta oikeusministeriön sisäisestä tarkastuksesta
- johtavaa julkista oikeusavustajaa Hanna-Leena Tukevaa oikeusaputoimiston riskienhallinnasta ja sisäisen valvonnan järjestämisestä sekä ylitarkastaja Aila Ahlaa oikeusministeriöstä asiakaspalvelun toimitiloista
- projektijohtaja Henna Nikumaata Suomen muistiasiantuntijat ry:n EDU-projektista ja muistisairaiden asioiden hoitamisesta
- projektitoiminnan päällikköä Petra Tiihosta ”Kehitysvammaisten ihmisten yhdenvertaisuus lain edessä ja oikeusjärjestelmän saavutettavuus” -projektista
- johtavaa yleistä edunvalvojaa Minna Sipolaa erityisesti edunvalvontapalkkion määrittämisestä ja perimisestä
- lakimies Essi Ruokasta Finanssialan keskusliitosta päämiehen pankkiasioiden hoitamisesta
- johtavaa lakimestä Marjukka Vallionimeä Valtiokonttorista valtion perinnöistä ja niihin liittyvistä menettelytavoista
- yleistä edunvalvojaa Tiina Torvista erityisesti sidosryhmäyhteistyön kehittämisestä
- yksikön päällikkö Heli Kauhasta ja lakimies Liisa Aittoniemeä Kansaneläkelaitoksesta erityisesti menettelytavoista hakemusten käsittelyssä
- henkikirjoittaja Kimmo Luojusta, joka on ollut toukokuusta 2016 alkaen työryhmän pysyvänä asiantuntijana
- johtavaa yleistä edunvalvojaa Tuula Eilittä
- asiakas- ja palvelupäällikkö Mika Kanervistoa
- henkikirjoittaja Nuutti Pennasta
- ylitarkastaja Marjukka Manniota
- koulutusasiantuntija Minna Sipolaa
- henkikirjoittaja Soja Nykästä
- kokemusasiantuntijana edunvalvonnan asiakasta.

Määräajalla 1.5.2013–30.9.2016 toimivan työryhmän tehtäväksi oli asetettu työryhmän aikaisempien edunvalvontaan liittyvien menettelytapasuositusten ja ohjeiden päivittäminen ja kokoaminen käsikirjan muotoon.

Käsikirjan julkaisun jälkeen edunvalvonnan toimintaympäristössä on tapahtunut sellaisia muutoksia, mitkä ovat vaatineet myös käsikirjan päivittämistä. Organisaatiokenttä on muuttunut ja edunvalvontaan vaikuttavat muun ohella tietosuojan uudet säännökset ja digitalisoinnin ja sähköisen asioiden käsittelyn uudet menettelytavat. Edunvalvonnan laadun kehittämistyö on aloitettu ja oikeusapu- ja edunvalvontapiirien antama edunvalvonnan palvelulupaus on osa sitä. Sidosryhmäyhteistyötä on kehitetty

muun muuassa Suomen muistiasiantuntijoiden EDU-projektissa. Holhousviranomaisena toimii 1.1.2020 alkaen uusi Digi- ja väestötietovirasto, ja sen toimivalta on valtakunnallinen, mikä vaikuttaa olennaisesti menettelytapoihin.

Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmä 2017-2018 on aloittanut käsikirjan päivittämisen ja työn valmisteli vuonna 2019 asetettu kehittämistyöryhmä. Käsikirjan päivitystä ovat voineet kommentoida holhousviranomaisen edustajat ja oikeusapu- ja edunvalvontapiirien tietosuojavastaava, johtaja Teemu Jokinen ja johtava julkinen oikeusavustaja Nina Solas-Iloniemi (strategiatyö ja arvot).

Eri toimistoissa on voitu kehittää hyviä toimintatapoja ja niiden levittäminen toisiin palveluntuottajiin on tärkeää. Monessa edunvalvonnan hoitamiseen kuuluvassa asiassa voidaan määrittää yhteiset noudatettavat toimintatavat. Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmän ja tämän käsikirjan tarkoituksena on noiden hyvien toimintatapojen kuvaus ja ainakin vähimmäisvaatimusten määrittäminen tai suosittaminen. Edunvalvontatoimistossa voi olla tätä yksityiskohtaisempia ohjeita käytännön asioiden hoitamiseksi ja malleja yhteisistä asiakirjoista. Käsikirja on tehty pitkälti valtion edunvalvontatoimistojen toimintatapoja silmällä pitäen, mutta se on tarkoitettu myös ostopalveluntuottajien käyttöön. Valtion edunvalvontatoimistoissa on käytössä yhteinen asianhallintaohjelma ”Edvard”, jonka avulla käytännön asiat hoidetaan ja joka vaikuttaa merkittävästi yhtenäisiin toimintatapoihin. Tällaista yhteistä ohjelmaa ei ole ostopalveluntuottajilla käytössään ja menettelytavat ovat silloin käytännöiltään osittain erilaiset, mutta periaatteiltaan hoidettavissa suositetulla tavalla.

Käsikirjaan on pyritty kokoamaan yleisen edunvalvonnan tuottamisessa esiin tulevat tärkeimmät asiat. Näkökulmana ovat niin päämiehen oikeudet kuin järjestäjän ja tuottajan ja henkilökunnan velvollisuudet ja oikeudet. Joistakin osa-alueista työryhmä on laatinut yksityiskohtaisempia suosituksia, joihin ao. osiossa viitataan toistamatta niitä kokonaisuudessaan tässä käsikirjassa. Eduskunnan oikeusasiamiehen suositukset ja ratkaisut ovat tärkeä lähde määritettäessä hyviä menettelytapoja. Niitä on koottu käsikirjan liitteeksi.

1.3 Hyvä edunvalvontatapa

Tietyn ammattikunnan toimintaa voi määrittää lainsäädännön ja yleisten määräysten lisäksi hyvä tapa. Hyvä asianajotapa, hyvä isännöintitapa, hyvä kirjanpilotapa tai hyvä tilintarkastustapa määritellään jo laissa. Alku näillä on ollut ammattikunnan omassa sääntelyssä ja hyvän tavan määrittelyssä, mutta niiden velvoittavuus perustuu suoraan lakiin. Ammattikunnan hyvät tavat voivat olla myös puhtaasti jäsenistön muodostamia ja niiden sitovuus perustuu ammattietiikkaan. Ne ilmaisevat ammattikunnan arvoja.

1.4 Yleiset velvollisuudet ja periaatteet

Valtion edunvalvontatoimistoissa edunvalvonta-asioita hoitavat yleiset edunvalvojat ja edunvalvontasihteerit ovat valtion virkamiehiä. Heidän toimintaansa ohjataan ja säädetään hallintolaissa ja virkamieslaissa. Päämiehen asioiden hoito edunvalvojana ei ole viranomaistoimintaa, mutta hyvään hallintotapaan kuuluvat yleiset periaatteet ohjaavat myös edunvalvontatoimiston edunvalvonnan virkamiesten toimintaa. Niiden mukaisesti:

- Viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.
- Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.
- Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.
- Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Asiakkaan oikeudesta käyttää omaa kieltään viranomaisessa asioidessaan on voimassa, mitä siitä erikseen säädetään tai mitä johtuu Suomea sitovista kansainvälisistä sopimuksista.
- Valtion virkamieslain mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä. Hänen on noudatettava työnjohto- ja valvontamääräyksiä.

Valtionhallinnon arvoja ovat muun ohessa toiminnan avoimuus ja palveluperiaate ja oikeusaputoimistot ovat aikanaan vahvistaneet arvokseen hyvän asiakaspalvelun. Oikeusapu- ja edunvalvontapiirit ovat valmistelemassa viraston arvoja. Edunvalvontaa hoidetaan edunvalvontatoimistoissa näiden arvojen mukaisesti. Edunvalvontaa, oikeusapua ja talous- ja velkaneuvontaa koskevassa, meneillään olevassa strategia-työssä arvoiksi on valikoitunut laatu ja vahva asiantuntemus, oikeudenmukaisuus ja toiminnan tuloksellisuus. Näitä arvoja seuraten työtä on tarkoitus tehdä nyt ja tulevaisuudessa yhdessä toimien, asiakkaan parhaaksi, ennakoivasti, monikanavaisesti ja ketterästi.

Ostopalvelusopimuksissa voidaan ostettavalle palvelulle asettaa samanlaisia vaatimuksia. Laissa valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä säädetään, että palvelun-

tuottajan palveluksessa olevaan henkilöön sovelletaan rikosoikeudellista virkavastuuta koskevia säännöksiä hänen hoitaessaan laissa tarkoitettuja edunvalvontatehtäviä.

Euroopan neuvoston suosituksessa 1999 Rec 4 on edunvalvonnan perusperiaatteet ja perusta sille, miten toimitaan ja millaiset menettelytavat valitaan päämiehen asioiden hoitamiseksi:

- ihmisoikeuden ja ihmisarvon kunnioitus
- päämiehen etujen ja hyvinvoinnin ensisijaisuus
- välttämättömyyden periaate, lievimmän riittävän keinon valinta
- suhteellisuuden periaate.

Oikeusasiamiehen ratkaisuihin on kiinnitetty huomioita siihen, että päämiehen toimintakelpoisuutta ei saa rajoittaa käytännön toimenpiteillä ilman oikeuden päätöstä. Edunvalvojan toimintatapojen ja edunvalvontatoimiston prosessien tulisi olla sellaisia, että päämiehellä on tosiasiallinen mahdollisuus osallistua päätöksentekoon omilla asioissaan.

Edunvalvojan tehtävässä päämiehen edut ja hyvinvointi tulee asettaa aina ensisijalle ja päämiehellä on oikeus saada tunteensa ja toiveensa huomioituksi. Päämiehen itsemääräämisoikeuteen kuuluu, että edunvalvoja tehtäviään hoitaessaan selvittää päämiehensä mielipiteet asian hoidosta ja arvioi päämiehen oman tahdon merkityksen tehdessään ratkaisun.

Oikeusapu- ja edunvalvontapiirit ovat antaneet vuonna 2018 valtion edunvalvontatoimistojen palvelulupauksen, joka on julkaistu Oikeus.fi sivuilla (https://oikeus.fi/edunvalvonta/fi/index/organisaatio_0/palvelulupaus.html). Palvelulupauksen malli on valmisteltu yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmässä edunvalvojien ja edunvalvontasihteerien ja johtajien toimesta. Palvelulupaus on: ”Edunvalvontatoimisto lupaa tarjota asiakkailleen ammattimaista, yksilöllistä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa edunvalvontaa ilman tarpeettomia rajoituksia.” Tähän on pyritty kiteyttämään hyvän edunvalvontatavan mukainen toiminta ja lupausta on avattu käytännön esimerkein siitä, miten lupausta toteutetaan. Edunvalvonnan alkaessa tehdään päämiehen kanssa edunvalvontasuunnitelma, jonka päämies saa halutessaan kirjallisesti. Merkitävät muutokset suunnitelmaan dokumentoidaan ja ilmoitetaan päämiehelle. Suunnitelma on myös holhousviranomaisen valvonnan kannalta merkittävä ja vähentää erillisten lisäselvitysten pyytämistä valvontatoimessa.

2 Edunvalvoja ja päämies

2.1 Yhteydenpito ja päämiehen kuuleminen

Holhustoimilaki velvoittaa edunvalvojan kuulemaan päämiestään ja tämän mielipidettä tehtäväänsä kuuluvassa asiassa. Alaikäisen päämiehen huoltajan mielipidettä on tiedusteltava (43 §). Edunvalvojan on pyynnöstä selvitettävä päämiehelle tämän taloudellista asemaa ja toimenpiteitä, joihin edunvalvoja on ryhtynyt omaisuutta hoitaessaan (39 §). Edunvalvontatoimistossa tähän on sitouduttu palvelulupauksen antamisella.

Arvioissa, tapaamisissa ja kommunikoinnissa on huomioitava erilaisiin sairauksiin liittyvät erityispiirteet. Lääkärintodistuksen mukaan vaikeasti muistisairas henkilökin voi joidenkin hänelle tutujen ja vielä muistissa olevien asioiden suhteen ilmaista tahoan. Asioiden selvittäminen ja keskustelu kehitysvammaisen tai muistisairaana päämiehen kanssa vaatii omanlaisen lähestymistavan ja erityisesti aikaa.

Edunvalvoja joutuu harkitsemaan, miten ja missä päämiehen mielipiteitä selvittää. Tähän vaikuttavat päämiehen sairauden laatu, hänen käsityskykynsä asiasta ja muut olosuhteet kuten oikeustoimen tai ratkaisun laatu. Päämiehen ja edunvalvojan yhteydenpidosta riippuen kuuleminen voi tapahtua joskus myös puhelimitse, etäyhteydellä tai kirjallisesti. Tärkeää on, että edunvalvoja dokumentoi päämiehen kuulemiseen ja mielipiteiden selvittämiseen liittyvät toimet. Jos asia on sen luonteinen, että oikeustoimeen tarvitaan holhousviranomaisen lupa, selvitys liitetään lupahakemukseen. Vaikka kysymys ei olisi oikeustoimien tekemisestä, edunvalvoja joutuu muun ohella huolehtimaan siitä, että päämies saa tarvittavan kuntoutuksen ja huolenpidon, eikä sitä voi tehdä tutustumatta päämieheen ja hänen tarpeisiinsa ja olosuhteisiinsa.

Työryhmä on antanut 14.4.2011 suosituksensa yhteydenpidosta, tavoitettavuudesta ja tiedonsaannista.

Eduskunnan oikeusasiamies on useissa ratkaisuissaan ottanut kantaa edunvalvojan tavoitettavuuteen ja yhteydenpitoon päämiehen kanssa. Tietoja ratkaisuista on käsikirjan liitteenä ja ratkaisut löytyvät myös oikeusasiamiehn verkkosivuilta:

https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi_FI/web/guest/ratkaisut

2.2 Päämiehen tapaaminen edunvalvojan aloitteesta

Uuteen päämieheen tutustuminen tapahtuu parhaiten tapaamalla hänet joko edunvalvojan toimipaikassa tai päämiehen kotona tai muussa päämiehen kannalta sopivassa paikassa. Kun edunvalvonta on alkanut, ensimmäinen tapaaminen tulisi järjestää mahdollisimman nopeasti ja viimeistään kahden viikon sisällä, ellei muuta sovita.

Edunvalvojan on tavattava henkilökohtaisesti kaikki uudet päämiehet, vaikka asiakirjojen perusteella päämiehen terveydentilan voisi arvioida sellaiseksi, ettei hän pysty ymmärtämään asioiden merkitystä. Tehtävän hoidon kannalta on tärkeää, että edunvalvoja tekee itse tapaamisen ja keskustelun perusteella omat johtopäätöksensä siitä, miten ja mitä asioita päämies kykenee ymmärtämään.

Edunvalvoja tutustuu päämieheensä henkilökohtaisella tapaamisella ja kartoittaa samalla hänen olosuhteensa. Tämän perusteella edunvalvoja voi arvioida ja sopia miten asioita jatkossa hoidetaan. Samalla voidaan selvittää päämiehen tahto siitä, voiko ja miten edunvalvoja olla yhteydessä päämiehen omaisiin ja läheisiin. Tapaamisen perusteella tehdyt johtopäätökset dokumentoidaan jatkoa varten. Mikäli päämiestä ei erityisestä syystä ole tavattu, päätös tästä tulee perustella ja kirjata päämiestä koskeviin asiakirjoihin. Edunvalvontasuunnitelmaan kirjataan se, miten asioita tullaan hoitamaan ja mitä siitä on yhdessä sovittu.

2.3 Edunvalvojan tapaaminen päämiehen aloitteesta

Päämiehellä on oikeus tavata edunvalvojaansa edunvalvonnan aikana ja muissakin kuin laissa määritellyissä asioissaan. Päämiehen ja edunvalvojan luottamuksellisen suhteen syntyminen ja säilyminen edellyttää molemminpuolista yhteydenpitoa. Edunvalvojan täytyy harkita henkilökohtaisen tapaamisen tarpeellisuutta päämiehen näkökulmasta.

Tapaamisaika edunvalvojalle tulisi varata, jos asia ei muutoin selviä. Tapaamisen aikatauluun vaikuttaa se, voiko päämies tulla tapaamaan edunvalvojaa tämän virkapaikalle vai lähteekö edunvalvoja päämiehen luo. Toiminta on järjestettävä niin, että päämiehellä aina viime kädessä on tosiasiallinen mahdollisuus tavata edunvalvojansa.

Päämiehen tulisi voida tavata edunvalvojansa henkilökohtaisesti

- edunvalvojan luona viimeistään viikon kuluessa ja nopeammin, jos päämiehen asia sitä vaatii
- kotonaan tai muualla, niin että edunvalvoja tulee hänen luokseen, kahden viikon kuluessa
- tapaaminen voidaan järjestää myös etäyhteydellä, jos päämies siihen on valmis.

Päämiehen itsemääräämisoikeuteen kuuluu, että hän itse päättää henkilökohtaisesta elämästään ja elintavoistaan. Joissakin tapauksissa päämies ei halua tavata edunvalvojaa, ei ehkä muitakaan kanssaihmiä ja suhtautuu yhteydenpitoon passiivisesti. Edunvalvojalla on tehtävässään holhoustoimilain asettamia velvollisuuksia muun ohella päämiehelle järjestettävästä huolenpidosta ja kuntoutuksesta. Jos päämiehellä tiedetään olevan toimivia läheissuhteita tai kotipalvelua, edunvalvoja voi olla yhteydessä näihin saadakseen tietoa päämiehen tilanteesta. Jos päämies ei pidä yhteyttä minnekään, edunvalvojan tulisi pyrkiä löytämään toimiva tapa selvittää päämiehen olosuhteita.

2.4 Palvelujen ja henkilökunnan saavutettavuus edunvalvontatoimistoissa

Edunvalvontaa hoidetaan edunvalvontatoimistoissa, jotka ovat avoinna valtion virastojen aukioloajoista annetussa asetuksessa säädetyllä tavalla. Kehittämistyöryhmä on antanut suosituksen henkilöstön saavutettavuudesta. Edunvalvontahenkilöstön on oltava päämiehen tavoitettavissa puhelimitse kaikkina työpäivinä virastossa noudatettavana virka-aikana. Erityistilanteista, joissa virasto voidaan pitää suljettuna, tulee tiedottaa etukäteen.

Edunvalvoja ja muu henkilöstö voi lisäksi järjestää niin sanottuja puhelinaikoja, jolloin tietty henkilö on parhaiten tavoitettavissa ja vastaa yhteydenottoihin. Nämä eivät voi olla ainoat ajat, jolloin päämiesten puheluihin vastataan virastossa. Koska on selvää, ettei oma edunvalvoja ja edunvalvontasihteeri voi olla aina kaikkien päämiestensä tavoitettavissa, tulee toimistossa olla päivystys- tai sijaisuusjärjestelmä, jolloin tietty virkamies on vastuussa poissaoleville tulevista puheluista ja niistä saamiensa viestien eteenpäin viemisestä. Päämiehet ja sidosryhmät ovat yhteydessä edunvalvojiin myös sähköpostilla. Tiedusteluihin tulee vastata kohtuullisessa ajassa hyvän hallintotavan mukaisesti. Sähköposteihin tulisi vastata viimeistään kahden päivän kuluessa ja on huolehdittava siitä, että asianmukaiset poissaolotiedotteet ovat tarvittaessa käytössä.

Virka-aikana edunvalvontatoimistosta pitää olla aina saavutettavissa edunvalvonnan henkilökuntaa.

Päämiehen oikeutta tavoittaa hänelle määrätty edunvalvoja ei saa rajoittaa sillä perusteella, että toimiston muu henkilökunta on tavoitettavissa. Edunvalvoja on päämiehen luottohenkilö, jota ei korvaa muu henkilökunta, vaikka se on hyvin tärkeässä roolissa päämiehen asioiden hoidossa.

Henkilökohtaiseen tapaamiseen kiireettömässä asiassa edunvalvontahenkilöstön kanssa tulisi päästä viikon kuluessa.

Ostopalvelusopimuksissa ja hankinta-asiakirjoissa on määräykset yksityisen palveluntuottajan yleisen edunvalvojan osalta samoista asioista.

2.4.1 Etäpalvelut

Edunvalvonnan palveluita voidaan tarjota myös etäpalveluna Skype for Business-videoyhteyden tai videoneuvottelulaitteiden välityksellä. Etäyhteyksillä voidaan yleisessä edunvalvonnassa hoitaa sellaiset asiat, joissa ei edellytetä henkilökohtaista läsnäoloa. Neuvottelussa voi olla mukana toinen viranomainen tai neuvotteluja voidaan käydä yhdessä eri sidosryhmien kanssa. Etäpalvelua voidaan käyttää edunvalvontatoimistojen eri toimipaikkojen tai toimistojen välillä. Neuvotteluissa voi tarvittaessa hyödyntää etätulkkia. Päämies voi kunnan palvelupisteessä asioida toisella paikkakunnalla sijaitsevan viranomaisen kanssa videon välityksellä. Neuvottelun kuluessa dokumentit, kuten asiakirjat ja lomakkeet, voidaan näyttää sähköisesti turvallisesti. Matkustamisen vähentäminen säästää edunvalvonnan henkilöstöltä sekä päämiehiltä ja muilta neuvottelujen osapuolilta aikaa ja kustannuksia.

Videoneuvottelulaitteiden ja Skype-palvelujen käyttö on yleistynyt edunvalvonnassa yhteistyö- ja asiakastilanteiden lisäksi voimakkaasti henkilöstön keskinäisen yhteydenpidon ja koulutuksiin osallistumisen välineinä. Jatkossa edunvalvontatoimistojen etäpalveluiden kehityksen painopiste on kotikäyttöpalveluiden luomisessa.

Etäpalvelutyöryhmä on laatinut hallinnonalan Moodleen ja intraan sähköiset työmenetelmät -sivustot, joista löytyy monipuolisesti ohjeistusta etäpalveluiden käyttöönottoon:

- etätyöskentelyä helpottavia ohjeita
- Kauko-yhteyden luonti
- Skype haltuun videoiden avulla
- PDF-XChange Editor haltuun videoiden avulla
- asiakirjat tietoturvaselkeästi meiltä asiakkaalle ja asiakkaalta meille

- edunvalvonnan oppaita
- etäyhteyksien käyttö oikeudenkäynneissä
- valtavirtatuotteet haltuun Office 365 (Outlook, Word, Powerpoint, Excel) ja Skype

Yhteenveto

- alkuselvittelyssä selvitetään etäpalvelujen tarpeellisuus ja käyttökelpoisuus päämiehen ja sidosryhmien kanssa
- yhteispalvelupisteet ja yhteystiedot kartoitetaan
- tilanteet, joissa voi käyttää; esim. velkaneuvonta, perunkirjoitukset, hoitopalaverit, omaiset, maistraatit
- lomasijaisuuksissa
- toimipaikkojen välillä
- toimistojen verkostopalaverit, tiimipalaverit, kun useita toimipaikkoja.

2.4.2 Työturvallisuus

Jokaisella toimipaikalla pitää työturvallisuuslain mukaan olla voimassa oleva työsuojelun toimintaohjelma. Turvallisuuden ja terveellisuuden edistämiseksi ja työkyvyn ylläpitämiseksi laaditun ohjelman tulee kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Työsuojelu on osa päivittäistä toimintaa ja johtamista ja siitä huolehtiminen kuuluu koko henkilöstölle. Yhdenmukaiset toimintatavat ja ohjeet osaltaan auttavat myös asiakaspalvelun hyvää järjestämistä ja päämiesten tasapuolista kohtelua.

Työturvallisuusasioihin liittyy paljon toimistokohtaisia toimintaohjeita (esim. tietoturva-ensiapu-, paloturvallisuus-, uhkatilanneohjeita), joita on syytä kerrata säännöllisesti ja huomioida uuden työntekijän perehdyttämisessä.

Työturvallisuuden keskiössä ovat tapaamiset asiakkaan kanssa toimistossa, hoitopaikassa tai tämän kotona. Tilanteiden ennakoiminen on tärkeää ja tapaamisajat sovitaan mahdollisimman pitkälle ennakolta. Päihtynyttä tai muuten sekavasti tai aggressiivisesti käyttäytyvää asiakasta ei palvella, vaan sovitaan jatkomenettely tai varataan heti uusi aika, ellei hänen asiaansa pystytä muuten hoitamaan. Puhelinpalvelussa puhelu voidaan lopettaa, mikäli se muuttuu asiattomaksi. Kuhunkin tilanteeseen on toimistokohtaisesti hyvä sopia toimintaohjeet esimerkiksi seuraavaa Etelä-Pohjanmaan edunvalvontatoimiston mallia mukaillen:

Tapaamiset päämiehen kanssa valmistellaan ja toteutetaan niin, että luottamuksellinen ja turvallinen ilmapiiri voidaan luoda päämiehen ja edunvalvojan välille. Tapaami-

siin valmistaudutaan sen mukaan, onko kyseessä ensitapaaminen, tapaaminen toimistossa tai toimiston ulkopuolella:

- Jos ensitapaaminen on päämiehen kotona, molempien oikeusturvan kannalta on hyvä, että edunvalvoja ei mene sinne yksin vaan esimerkiksi edunvalvontasihteerin kanssa ja päämiehenkin seurana voi olla omainen tai muu tukihenkilö. Paikalla voi olla muita päämiehen hoitoon ja huolenpitoon osallistuvia työntekijöitä, jolloin yhteistoiminta alkaa sujuvasti. Päämies luonnollisesti päättää, ketkä voivat hänen kotiinsa tulla.
- Kotikäynnit tehdään aina työajan puitteissa ja mukana on toimiva puhelin. Virkapaikalla on tieto siitä, missä työntekijät ovat. Sähköinen kalenteri pidetään ajan tasalla ja siitä voidaan tarkastaa työntekijöiden olinpaikat ja paluu virkapaikalle kotikäynniltä.
- Tilanteen ja olosuhteiden mukaan asunnossa pyritään valitsemaan mahdollisimman turvallinen ja rauhallinen paikka keskustelulle (ei keittiö). Ulospääsymahdollisuuteen kiinnitetään tarvittava huomio.
- Edunvalvoja voi arvioida akuutissa tilanteessa, ettei asuntoon meno ole turvallista (päämiehen akuutti sairaus, aggressio, ulkopuoliset henkilöt), eikä päämiehenkään etujen mukaista. Niissä tilanteissa järjestetään uusi tapaamisaika tai asiat pyritään hoitamaan muulla tavoin, jos turvallista tapaamista ei voida kohtuullisella ajalla järjestää.
- Edunvalvontatoimistoissa on pääsääntöisesti erilliset asiakasvastaanottohuoneet, joissa työturvallisuus on huomioitu. Työhuoneessa molemminpuolinen turvallisuus ja neuvottelutilan asianmukaisuus ja häiriöttömyys tulee etukäteen varmistaa. Vaaraa aiheuttavat esineet poistetaan näkyviltä. Kuulo- ja näköyhteyden päässä tulee olla henkilökuntaa, jonka tiedossa on, että työhuoneessa on asiakkaita.
- Edunvalvoja arvioi, onko neuvottelu turvallista ilman toista työntekijää tai tarvitaanko tämän lisäksi erillistä turvapalvelua.

Valtion toimitilakonseptin mukaisesti työtilat ovat yhä useammin jaettu niin, että asiakaspalvelutilat on erotettu erilliseen vyöhykkeeseen. Tämä edellyttää hyvää asiakastapaamistilan varaussysteemiä ja organisointia.

Uhkatilanteet käsitellään työyhteisössä työntekijän, päämiehen ja yleisen kehittämisen kannalta:

- Jokaisesta uhkatilanteesta on tehtävä ilmoitus, joka käsitellään esimiehen ja työyhteisön kanssa. Ensin selvitetään tarvittava henkinen tai fyysinen tuki sekä muut jatkotoimenpiteet. Edunvalvonnan ja oikeusavun oma ilmoituslomake löytyy intranetistä.

- Mikäli saman päämiehen aiheuttamat tilanteet jatkuvat, esimies yhdessä edunvalvojan ja edunvalvontasihteerin kanssa käy läpi asiakkuuden ja sen karikot ja päättää, miten jatkossa toimitaan.
- Asiakas kutsutaan toimistolle keskustelemaan asiasta (mukana esim. edunvalvoja, edunvalvontasihteerin, esimies, lakimies ja työsuojeluasiamies). Tapaamisessa käydään läpi tapahtunut ja ilmoitetaan asiakkaalle uhkailujen jatkuessa niiden oikeudelliset seuraukset.
- Mikäli rikoksen tunnusmerkit täyttyvät, uhri voi tehdä tutkintapyynnön poliisille (ilmoitukseen omaksi osoitteeksi työpaikan osoite). Työnantaja voi tarvittaessa järjestää oikeudellista apua ja ohjausta. Ilmoituksen jälkeen ko. edunvalvoja tulee esteelliseksi hoitamaan tämän päämiehen asioita.

Oikeusapu- ja edunvalvontapiirit raportoivat uhkatilanteista ministeriölle kerran vuodessa. Oikeusapu- ja edunvalvontapiiriin johtava yleinen edunvalvoja ilmoittaa tilanteesta välittömästi.

Lisää tietoja työsuojelusta, työturvallisuudesta ja vaaratilanteiden käsittelystä oikeusministeriön hallinnonalalla löytyy hallinnonalan intranetistä henkilöstöasiat osiosta:

<https://intranet.om.fi/oikeusaputoimistot/henkilostoasiat/tyosuojelija-hyvintointi.html.stx>

2.5 Tietojensaanti, julkisuus ja salassapito

2.5.1 Päämiehen tiedonsaantioikeus omista asioistaan

Holhustoimilain 39 §:n mukaan edunvalvojan on pyynnöstä selvitettävä päämiehelle tämän taloudellista asemaa ja toimenpiteitä, joihin edunvalvoja on ryhtynyt omaisuutta hoitaessaan. Tämä ei rajoita päämiehen muunlaista oikeutta omiin tietoihinsa, vaan velvoittaa edunvalvojaa selvittämään myös sanallisesti tehtävänsä hoitamista päämiehelle. Tietojen antamisesta ja salassapidosta säädetään myös holhustoimilain 88 ja 92 pykälissä. Päämieheltä ei voida evätä tietoja, jotka koskevat hänen asioitaan.

Päämiehelle on järjestettävä mahdollisuus tutustua edunvalvojan hallussa oleviin omiin asiakirjoihinsa ja tilitietoihinsa. Tämän voi järjestää joko niin, että päämies tutustuu niihin toimistossa tai hänelle annetaan kopioita tai tulosteita asiakirjoista. Vaikka edunvalvontatoimiston toimintaresurssit ja niiden kohdentaminen voivat rajoittaa esimerkiksi tilitietojen säännönmukaista lähettämistä kaikille asiakkaille, päämiehelle toimitetaan aina hänen pyytämänsä tiedot ja asiakirjat. Edunvalvoja voi hoitaa asian

myös niin, että päämiehellä on katseluoikeus oman tilin tietoihinsa, jos hän käyttää verkkopankkia. Tällöin päämies voi tarkastella tietoja silloin, kun se hänelle parhaiten sopii. Edunvalvojan tulisi myötävaikuttaa siihen, että pankki myöntäisi päämiehelle oikeudet verkkopankkiin. Tällöin päämiehellä olisi mahdollisuus tarkastella tilinsä tapahtumia itsenäisesti.

Mikäli tietoja lähetetään päämiehelle sähköisesti, on käytettävä suojattuja yhteyksiä. Sähköposti on lähetettävä salattuna, jos viesti sisältää henkilötietoja ja/tai salassa pidettävää tietoa. Käsiteltävät tiedot ovat usein myös niin sanottuja erityisiä henkilötietoja, joiden käsittelystä on tarkempia ohjeita.

Kun päämiehelle on lähetetty tai annettu hänen pyytämänsä tiedot, asia kirjataan Edvard-asianhallintaohjelmaan. Jos tietoja ei anneta tai muutoin tietosuoja-asetuksen mukaisesti vaatimuksiin ei suostuta, tulee päämiehelle antaa päätös, jossa kerrotaan mahdollisuudesta valittaa tietosuojavaltuutetulle.

Edvard- asianhallintaohjelma muodostaa henkilörekisterin ja päämiehellä kuten kaikilla henkilörekistereihin merkityillä on oikeus saada tarkastaa hänestä rekisteriin merkityt tiedot. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2016/679 (yleinen tietosuoja-asetus) ja sitä täydentävän tietosuojalain mukaan rekisterinpitäjän on ilman aiheetonta viivytystä varattava rekisteröidylle tilaisuus tutustua tietoihinsa tai hänelle on annettava ne pyydettyinä mahdollisuuksien mukaan pyydettyssä muodossa (esim. sähköisesti) ja vähintään kirjallisesti. Tiedot on luovutettava kuukauden kuluessa pyynnön esittämisestä. Tietosuojalain mukaan rekisteröidyllä on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan sitä koskevaa lainsäädäntöä.

Tietosuojavaltuutettu on päätöksessään 9.4.2015 katsonut, että päämiehellä on tarkastusoikeus omiin asianhallintajärjestelmään tallennettuihin henkilötietoihinsa.

2.5.2 Salassapito

Päämiehellä on oikeus yksityisyyden suojaan. Holhustoimilain 92 §:n mukaan edunvalvoja, holhustoimen edunvalvontapalvelun tuottajan palveluksessa oleva henkilö, luottamushenkilö ja holhustoimen tehtävässä käytetty asiantuntija eivät ilman asianomaisen suostumusta saa ilmaista holhustoimeen liittyvän tehtävän perusteella tietoon saamaansa asiaa, joka yksityisen taloudellisen edun tai yksityisyyden suojaamiseksi on pidettävä salassa. Tämä ei estä asian ilmaisemista

1. valtion tai kunnan viranomaiselle taikka muulle henkilölle tämän lain mukaisten tehtävien suorittamista varten

2. syyttäjä- ja poliisiviranomaiselle rikoksen selvittämistä varten
3. tuomioistuimelle, jos se on tarpeen tämän lain mukaisessa asiassa, eikä
4. sille, jolla on lain nojalla oikeus saada asiasta tieto.

Edunvalvontatehtävissä syntyneet tai saadut päämiehen asiakirjat eivät ole viranomaisen asiakirjoja julkisuuslain tarkoittamassa mielessä, vaikka edunvalvontapalveluja tuottaa viranomainen, valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiirin edunvalvontatoimisto.

Pääsääntöisesti edunvalvoja ei saa antaa tietoja päämiehensä asioista. Tietojen antamista ei kuitenkaan aina pidetä salassapitovelvollisuuden rikkomisena. Edunvalvoja joutuu harkitsemaan kussakin tilanteessa, onko tietojen luovuttamisesta haittaa päämiehelle. Päämies voi myös antaa suostumuksensa tietojen luovuttamiseen edellyttäen, että hän ymmärtää asian merkityksen. Suostumuksen täytyy olla vapaaehtoinen. Jos edunvalvoja epäilee esimerkiksi valtakirjan aitoutta tai päämiehen vapaaehtoisuutta sen antamiseen, hän joutuu selvittämään asiaa perusteellisemmin. Suostumus on kaikissa tapauksissa syytä ottaa kirjallisesti ja tehdä asiakirjoihin ja asianhallintaohjelmaan merkintöjä asiasta ja siihen sisältyneestä harkinnasta.

Työryhmä on suosittanut aikaisemmin, että jo edunvalvonnan alkaessa päämiehen kanssa keskustellaan siitä, kenen kanssa päämiehen asioista voi tarvittaessa neuvotella ja kenelle saa antaa tietoja. Huomiota voidaan kiinnittää esimerkiksi perheenjäsenten välisiin suhteisiin ja siihen, miten asioita on hoidettu ennen edunvalvonnan alkamista. Mikäli tietoja annetaan, tulee huolehtia siitä, että kenenkään muiden tietoja (esim. päämiehen sukulaisten tai läheisten) ei sisälly luovutettaviin asiakirjoihin.

Edunvalvojalla on tehtäviinsä kuuluvissa asioissa oikeus saada ne tiedot, joihin päämiehellä olisi itsellään oikeus. Edunvalvojalla on ilman päämiehensä suostumusta oikeus avata vain sellaisia päämiehelleen saapuneita kirjeitä tai niihin rinnastettavia suljettuja viestejä, joiden voidaan lähettäjän nimen tai muun erityisen seikan perusteella päätellä koskevan asiaa, josta edunvalvojan tulee huolehtia. Edunvalvontatoimistoissa tulee postin avaamisessa huomioida tämä niin, ettei avata sellaisia kirjeitä, jotka eivät kuulu edunvalvojan tehtäviin. Mikäli tällainen kirje epähuomiossa avataan, on hyvä ilmoittaa siitä vastaanottajalle. Edunvalvojan tehtäviin kuulumattoman kirjeen avaaminen saattaa täyttää GDPR 33 artiklan mukaisen tietoturvaloukkauksen tunnusmerkistön.

Yhteenveto

- henkilökohtainen tapaaminen alussa ja sopiminen toimintatavoista
- arvio päämiehen tarpeesta tapaamisiin jatkossa, huomioidaan mahdollisen sairauden laatu ja sen vaikutus yhteydenpitoon

- selvitetään päämiehen tahto yhteydenpidosta sukulaisiin ja läheisiin
- dokumentoidaan sovitut asiat
- päämiestä kuullaan häntä koskevissa ratkaisuihin
- henkilökunta on oltava tavoitettavissa päivittäin virka-aikana
- henkilökohtaiset tapaamiset kiireettömässä tapauksissa viimeistään viikon kuluessa toimistossa ja kahden viikon kuluessa muualla
- sähköposteihin/yhteydenottoihin vastattava pääsääntöisesti 2 päivän kuluessa
- työturvallisuus huomioidaan tapaamisissa
- tapaamisissa mukana edunvalvojan lisäksi toinen henkilö
- päämiehellä on oikeus saada kaikki itseään koskeva tieto
- katseluoikeus omaan tiliin verkkopankissa suositeltava
- päämies voi valtuuttaa asiamiehen hakemaan tietojaan
- holhustoimilain 56 §:n mukaan edunvalvoja on velvollinen pyydettyä antamaan holhousviranomaiselle kaikki tehtävänsä koskevat tarpeelliset tiedot, tositteet ja asiakirjat sekä esittämään hoidettavanaan olevat arvopaperit
- edunvalvojalla salassapitovelvollisuus pääsääntönä
- päämies voi antaa suostumuksen tietojensa antamiseen omaisille tai muille läheisille
- harkittava tietojen luovuttaminen päämiehen edun näkökulmasta, kunnioitettava oikeutta yksityiselämään mutta myös perhe-elämän jatkumiseen entisenlaisena.

3 Talouden ja omaisuuden hoitaminen

Edunvalvojan tehtävänä on pääsääntöisesti taloudellisten asioiden ja omaisuuden hoitaminen ja päämiehen edustaminen näissä asioissa. Valtion edunvalvontatoimistoissa noin 91 % on tällaisia edunvalvontoja. Tehtävä voidaan myös rajoittaa koskemaan määrättyä oikeustointa, asiaa tai omaisuutta. Näitä niin sanottuja erityistehtäviä on edunvalvontatoimistoissa noin 9 % kaikista tehtävistä.

Edunvalvojan määrääminen ei estä päämiestä itse vallitsemasta omaisuuttaan tai tekemästä oikeustoimia. Päämiehen toimintakelpoisuuden rajoittaminen tai vajaavaltaiseksi julistaminen on erittäin poikkeuksellista.

3.1 Aloitustoimet ja omaisuusluettelo

Holhustoimilain 31 §:n mukaan saatava, joka kuuluu edunvalvojan hoidettavana olevaan omaisuuteen, voidaan suorittaa vain edunvalvojan ilmoittamalle tilille. Tämä rajoittaa päämiehen vallintaoikeutta omaisuudestaan merkittävästi, vaikka hänen toimintakelpoisuuttaan ei olisi rajoitettu. Edunvalvojan tulee ilmoittaa pankille, ketkä voivat käyttää päämiehen nimissä olevia pankkitilejä. Edunvalvontamääräyksen tultua edunvalvontatoimistoon nämä toimet on hoidettava viivytyksettä ja niin, että päämies tietää tulevista muutoksista. Pankeilla voi olla käytäntönä se, että tileille tulee automaattisesti käyttörajoitus, kun pankille on väestörekisterin kautta tullut tieto edunvalvojan määräämisestä. Päämies ei saa joutua tilanteeseen, jossa hänellä ei edunvalvontamääräyksen voimaantulon vuoksi olisi mahdollisuutta saada käyttöönsä tarvittavia varoja. Jos kyseessä on rajoitettu tehtävä, johon ei kuulu yleisesti omaisuuden hoitoa, on huolehdittava siitä, ettei päämiehen tilinkäyttöoikeuksia omiin tileihin rajoiteta muutoin kuin tehtävämääräyksen mukaisesti.

Alkutapaaminen päämiehen kanssa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa edesauttaa luottamuksellisen suhteen ja hyvän yhteistyön mahdollisuuksia jatkossakin. Alkutapaamisessa sovitaan menettelytavoista ja valitaan lievimmät riittävät keinot.

Pääosa edunvalvojan määräyksistä koskee päämiehen talouden ja omaisuuden hoitamista ja edunvalvojalla on rinnakkainen puhevalta päämiehen asioissa. Edunvalvojalla on kuitenkin vastuu siitä, että päämiehen talous ja omaisuus hoidetaan asianmukaisesti. Tämän vuoksi pääsääntöisesti taloudenhoito kulkee edunvalvojan hallinnassa olevan niin sanotun hoitotilin kautta. Päämiehen varat, velat, tulot ja menot tulevat

edunvalvojan hoidettaviksi, ellei päämiehen kanssa sovita, että hän voi itse hoitaa tiettyjä asioita. Jos päämiehellä on työtuloja, hän vallitsee niitä itse. Se, että edunvalvoja hoitaa päämiehen taloutta, ei rajoita päämiehen oikeutta itse valita taloutensa rajoissa mitä palveluja hän käyttää.

Alkusevittelyssä edunvalvoja perehtyy päämiehen tilanteeseen tarvittaessa myös menneeltä ajalta. Edunvalvonnan syystä riippuen selvittely voi olla hyvin laaja, jos esim. epäilyjä on päämiehen taloudellisesta hyväksikäytöstä. Selvittelyn tuloksena voi olla vaikka rikosilmoituksen tekeminen päämiehen puolesta. Päämiehen kanssa sovietaan myös siitä, mikä omaisuus jää päämiehen omaan vallintaan ja mikä tulee kokonaan edunvalvojan vastuulle.

Aloitustoimet lyhyesti

- päätöksen tultua asiakkaan tiedot kirjataan asianhallintajärjestelmään
- ns. ehdolliset määräykset, jotka eivät ole johtaneet asiakkuuteen, poistetaan rekistereistä
- yhteys päämieheen ja alkutapaamisesta sopiminen, menettelytavoista ja käyttövaroista sopiminen
- varmistetaan, että päämies saa keskeytyksettä tarvitsemansa käyttövarat ja muun tarpeellisen
- päämiehen informointi yleisen edunvalvonnan menettelyistä, päämiehen taloudellisen ja sosiaalisen tilanteen selvittely, omaisten ja läheisten selvittely ja päämiehen tahdon kirjaaminen
- tapaamisesta kirjallinen edunvalvontasuunnitelma, joka liitetään ensimmäiseen vuositiliin
- mahdollinen haltuun otettu arvo-omaisuus säilytykseen
- ns. hoitotilin avaaminen ja liittäminen maksukanavaan
- kyselyt pankkeihin, verotoimistoon, Kansaneläkelaitokseen, eläkeyhtiöille, ulosottovirastoon, perintäyhtiölle yms. ja tarvittavat ilmoitukset siitä, minne saatavat jatkossa suoritetaan ja pankkitilimuutokset
- tallelokeron luettelointi pankissa
- laskutusosoitteiden muutokset aina kun mahdollista verkkolaskuiksi
- tulojen ja etuuksien tarkastaminen ja hakeminen
- päämiehen tekemien sopimusten tarkastaminen
- päämiehen asumisolojen ja sopimusten tarkastaminen
- vakuutusturvan tarkastaminen
- omaisuuden ja velkojen selvittäminen
- kuolinpesäosuuksien, perinnönjakojen, avioehtoien, ositusten, yms. selvittäminen
- päämiehen vallintaan jäävän omaisuuden määrittäminen
- omaisuuden arvostaminen
- budjetin laatiminen

- tietojen kirjaaminen asianhallintaohjelmaan omaisuusluettelo varten, sen allekirjoittaminen ja toimittaminen holhousviranomaiselle viimeistään kolmen kuukauden kuluessa edunvalvonnan alkamisesta (jatkossa sähköisesti liittymän kautta).

Valtion edunvalvontatoimistoissa päämiehen asioita hoitavat sekä edunvalvojat että edunvalvontasihteerit (katso myöhemmin työnjaosta). Uuden päämiehen käytännön alkutoimet ovat suurelta osin edunvalvontasihteerin tehtävänkuvaan kuuluvia. Edunvalvojoilla on aina vastuu siitä, että päämiehen asiat on hoidettu ja edunvalvoja lähettää sähköisesti omalla allekirjoituksellaan omaisuusluettelon.

Kaikki olennainen päämiehen asioiden hoitoon liittyvä kirjataan asianhallintaohjelmaan. Asioiden hoidossa tavoitteena on mahdollisimman laajalti sähköisyys. Kun holhousviranomaisen ja valtion edunvalvontatoimistojen sähköinen rajapinta on valmistunut, myös omaisuusluettelo tehdään ja toimitetaan sen kautta. Se tulee yhdenmukaistamaan käytäntöjä ja vaadittavia liitteitä. Jo ennen sitä omaisuusluettelon voi toimittaa sähköisesti holhousviranomaiselle.

3.2 Käyttövarat

3.2.1 Määrä

Holhustoimilain 38 §:n 1 momentin mukaan päämiehelle on jätettävä hänen tarpeisiinsa ja muihin olosuhteisiin nähden kohtuullisena pidettävä määrä käyttövaroja. Käyttövarat ovat päämiehen omassa vallinnassa, eikä edunvalvoja ole vastuussa niiden käytöstä. Edunvalvojan tulee heti tehtävän alkaessa määrittää käyttövarojen suuruus ja neuvotella asiasta päämiehensä kanssa. Holhustoimilain 43 §:n 1 momentin mukaan ennen kuin edunvalvoja tekee päätöksen tehtäviinsä kuuluvassa asiassa, hänen on tiedusteltava päämiehensä mielipidettä, jos asiaa on tämän kannalta pidettävä tärkeänä ja kuuleminen voi tapahtua ilman huomattavaa hankaluutta. Käyttövarat ovat aina päämiehen kannalta tärkeä asia. Erityisesti on edunvalvonnan alkaessa huolehdittava siitä, että päämiehellä on keskeytyksettä vallinnassaan tarpeelliset käyttövarat, vaikka tilinkäyttöoikeuksissa voi tapahtua muutoksia edunvalvojan määräyksen johdosta.

Edunvalvojan on syytä selvittää päämiehelle tarkasti, miten käyttövarat määräytyvät ja mitkä taloudelliset tekijät vaikuttavat niiden suuruuteen. Suositeltavaa on tehdä selkeä laskelma päämiehen taloudesta. Käytäntö on osoittanut, että päämiehen on usein vaikea ymmärtää, miksi käyttövara on tietyn suuruinen. Asian selvittäminen esimer-

kiksi valitusasiassa on helpompaa, jos jo heti alussa asia on laskettu, perusteltu ja dokumentoitu. Asianhallintaohjelmassa on käytettävissä budjettityökalu sekä maksuvalmiuslaskelma.

Käyttövarojen määrän arvioimiseen vaikuttaa luonnollisesti päämiehen taloudellinen tilanne. Taloudellisen tilanteen puitteissa edunvalvoja huomioi päämiehen omat toiveet, tottumukset ja elämäntavat. Ne ovat ratkaisevia, eivät edunvalvojan omat käsitykset tai asenteet. Laissa ei ole tarkempia määräyksiä siitä, minkä suuruinen käyttövaran tulee olla tai kuinka usein sitä on toimitettava päämiehelle. Käyttövaran määrään vaikuttaa se, mitä menoja päämiehen on katettava käyttövaroilla ja mitä menoja edunvalvoja hoitaa suoraan päämiehen tuloista. Erilaiset asiakasmaksujen määrittämät omaan käyttöön jäävien varojen määrät tai toimeentulotuen normit eivät sinällään ole käyttövarojen määrittämisperusteita. Ne voivat vaikuttaa siihen, paljonko päämiehelle jää varoja käytettäväksi, mutta eivät määritä käyttövaran suuruutta. Päämiehen elatusvastuu mahdollisista puolisoista ja lapsista on otettava huomioon käyttövaroista sovittaessa. Samoin edunvalvojan on huolehdittava siitä, että päämies voi halutesaan antaa varojensa puitteissa tavanomaisia lahjoja.

3.2.2 Toimittaminen

Edunvalvonnan tulisi näkyä päämiehen arkielämässä mahdollisimman vähän. Käyttövarojen toimittamisessa on huomioitava tämä periaate. Päämiehen oma toimintakyky ja toimintatavat vaikuttavat myös siihen, miten käyttövaroja on hänen etunsa turvaamiseksi toimitettava. Käyttövarat tulee maksaa säännöllisesti ja ennalta sovitulla tavalla, koska käyttövarat on tarkoitettu nimenomaan päämiehen omaan käyttöön ja niillä on siten päämiehen elämänlaadun ja arjen suunnittelun sekä niihin liittyvän itsemääräämisoikeuden kannalta suuri merkitys. Käyttövarojen toimittamisväli on sovittava juuri silmällä pitäen päämiehen toimintakykyä ja selviytymistä. Yleisesti tuloja saadaan kerran kuukaudessa. On hyvä perustella, miksi käyttövara päämiehelle toimitetaan tätä tiheämmin etenkin, jos päämies ei ole toimittamisvälistä edunvalvojan kanssa yhtä mieltä. Päämiehen etujen turvaaminen ja hänen suojaamisensa ovat perusteena sille, että äärimmäisissä tilanteissa käyttövara toimitetaan päivittäin. Käyttövarat toimitetaan rahana päämiehen käytössä olevalle pankkitilille, tämä on pääsääntö.

Jos päämies ei kykene itse käyttämään pankkitiliä, voi olla välttämätöntä antaa tilin käyttöoikeus jollekin päämiehen asioita hoitavalle läheiselle tai hoitohenkilökunnalle. Pankkitoiminnan säännöt määrittävät sen, miten tilinkäyttöoikeuksia ja pankkikortin käyttöä voidaan jakaa. Pankkikortit ovat henkilökohtaisia, eikä niitä saa luovuttaa toiselle henkilölle. Jos päämies ei itse pysty valvomaan tilinsä käyttöä, edunvalvoja joutuu huolehtimaan, että toisen nostama käyttövara tulee varmasti päämiehen käyttöön. Tällöin on harkittava tilanteen mukaan, millaista tilinpitoa ja tositteiden säilyttä-

mistä käyttövaran suhteen edellytetään. Monissa laitoksissa asiakasvarojen hallinnoimisesta on omat ohjeet. Yleisesti ohjeistetaan siihen, että henkilökunta ei ota vastaan asiakkaan käyttövaroihin liittyviä tehtäviä. Näissä tilanteissa kannattaa minimoida käteisrahan käyttö siten, että päämies voi hankkia tarvitsemansa hyödykkeet esimerkiksi ostamalla laskulle. Tämä on kuitenkin poikkeuksellinen tapa ja tulee kyseeseen hoitolaitoksessa olevien osalta. Eduskunnan oikeusasiamies on ratkaisusaan pitänyt käyttövarojen toimittamista tavarana mahdollisena vain erityisen poikkeuksellisissa tilanteissa. Mikäli edunvalvoja päättää rajoittaa käyttövarojen määrää muusta syystä kuin varojen niukkuuden vuoksi tai toimittaa käyttövarat ostositoumuksina, tälle täytyy olla hyvät perustelut ja ne tulee dokumentoida ja tallentaa päämiehen asiakirjoihin. Pääsääntö on aina se, että käyttövarat toimitetaan rahana päämiehen vapaasti vallittavaksi ja niiden määrä arvioidaan päämiehen varojen ja tulojen perusteella.

Pankkiverkoston harveneminen ja asiain siirtyminen verkkopankkiin on aiheuttanut yleisessä edunvalvonnassa vaikeuksia löytää päämiehelle sopivia ja sujuvia tapoja käyttövarojen toimittamiseen. Edunvalvontatoimistoissa ei juuri ole mahdollisuutta siihen, että henkilökunta veisi päämiehille käteistä rahaa kotiin tai hoitolaitokseen. Jos tämä toimitustapa on ainoa mahdollinen, edunvalvontatoimisto voi ostaa lähettipalvelun ulkopuoliselta yrittäjältä.

Mikäli päämies, edunvalvoja ja päämiehen läheiset toimivat hyvässä yhteistyössä, voivat omaiset auttaa käyttövaran toimittamisessa.

Jos käyttövarojen maksuaikataulussa tai käyttövarojen määrässä on tarvetta tehdä muutoksia, edunvalvojan on tehtävä se yhteistoiminnassa päämiehen kanssa ja kirjata asianhallintajärjestelmään toimenpiteenä. Edunvalvojan on ilmoitettava päämiehelle havaitsemastaan ajankohtaiseksi tulleesta maksuaikataulun muutostarpeesta ja tiedusteltava tämän mielipidettä asiaan, sikäli kuin laissa päämiehen mielipiteen selvittämiseksi asetetut muut edellytykset täyttyvät. Muutoksista on ilmoitettava ennakolta päämiehelle. Yllättävät tilanteet esim. käyttökatkokset pankin tai edunvalvonnan tietoliikenteessä on pyrittävä selvittämään päämiehelle mahdollisimman pikaisesti ja etsimään korvaavat keinot tilanteeseen.

3.2.3 Tilinkäyttövälineet

Holhoustoimilain mukaisesti edunvalvoja päättää siitä, kuka saa käyttää päämiehen pankkitilejä. Päämiehen käyttöön tulee aina jättää vähintään niin sanottu käyttövaratili. Kun edunvalvoja on ilmoittanut, että päämiehen käytössä on tietty tili, päämiehen tulisi saada päättää itsenäisesti tähän tiliin liittyvistä tilinkäyttövälineistä. Tiedossa on kuitenkin, että pankkiryhmittymät suhtautuvat eri tavalla esimerkiksi siihen, saako asiakas, jolla on edunvalvoja, verkkopankkitunnukset pankista.

Edunvalvojan ei tule estää päämiestä saamasta verkkopankkitunnuksia. Verkkopankin käyttö on yksi tapa myös päämiehillä hoitaa päivittäisiä asioita. Harvaan asutuilla alueilla, jossa pankkikonttoreita ja kauppaliikkeitä ei ole lähietäisyydellä, verkkoasiointi on lähes ainoa tapa saada asioita hoidetuksi. Pankkitunnuksia käytetään myös muuhun kuin taloudellisten asioiden hoitoon. Käytössä on näissä tilanteissa myös rajoitetut verkkopankkioikeudet joko päämiehen tilanteen vuoksi tai siksi, että pankki näin vaatii eikä myönnä muunlaisia oikeuksia.

Päämiehellä on oikeus saada tietoja omista asioistaan ja tilitapahtumista, joten edunvalvojan ei tule estää päämiehen katseluoikeutta muihinkaan pankkitileihinsä kuin käyttövaratiliin. Käytännössä tilitietojen katselu aiheuttaa päämiehelle usein kysymyksiä ja yhteydenottoja edunvalvojaan, mutta se ei ole peruste rajoittaa katseluoikeutta.

Eduskunnan oikeusasiamies on useissa ratkaisuissa korostanut sitä, että päämiehen toimintakelpoisuutta ei saa rajoittaa käytännön toimilla. Jos tarvetta olisi siihen, rajoitukset tulee tehdä asianmukaisesti oikeuden päätöksillä. Verkkopankkiasiaan oikeusasiamies on ottanut kantaa 7.3.2014 (2617/2/2013) ja suhtautuu erittäin kriittisesti siihen, että edunvalvoja kieltäytyy täysivaltaisen päämiehen suojelemiseksi pankkitunnusten hankkimisesta päämiehen käyttövaratiliin tai muuhun päämiehen omassa käytössä olevaan tiliin, vaikka kieltäytymisen perusteena olisivatkin päämiehen verkkotunnuksia hyväksi käyttäen mahdollisesti tekemät haitalliset oikeustoimet.

Eduskunnan oikeusasiamiehelle menneistä edunvalvojaa koskevista kanteluista hyvin suuri osa koskee käyttövaroja. Ratkaisuissaan EOA on ottanut monesti kantaa käyttövaroja koskeviin yleisiin periaatteisiin, vaikka ei voisi arvioida käyttövarojen oikeaa määrää. Liitteessä on asiaa koskevia useita ratkaisuja luetteloitu.

3.2.4 Yhteenveto

- Käyttövaroista sovittava päämiehen kanssa heti edunvalvonnan alkaessa
- päämiehen taloudellinen tilanne, olosuhteet ja arvovalinnat ratkaisevat käyttövarakysymykset, ei edunvalvojan asenteet
- päämiehelle selvitettävä ne perusteet ja laskelmat, joihin käyttövaran suuruus perustuu
- myötävaikutettava siihen, että päämies saa tarvitsemansa tilinkäyttövälineet
- mahdollisimman vähäinen puuttuminen ja muutos päämiehen aikaisempaan elämään
- päämiestä on kuultava käyttövaroihin tehtävistä muutoksista ja pyrittävä sopimaan, miten ne tehdään
- päämiehen voitava luottaa menettelyiden jatkuvuuteen ja keskeytymättömyyteen
- poikkeustilanteista kerrottava päämiehelle mahdollisimman nopeasti
- vain poikkeuksellisesti ja perustellusti käyttövarat muutoin kuin rahana tilille
- jos käyttövaroja hallinnoi muu kuin päämies, varmistettava tilanteen mukaan, että ne tulevat päämiehelle
- varmistettava, että tilinpito hoitolaitoksen tai muun tahon hoitamista käyttövaroista toteutetaan
- asianhallintaohjelmaan tehdään kirjaukset käyttövarat tililajille, ei elinkustannuksiin.

3.3 Laskujen maksaminen

Päivittäisten raha-asioiden hoitamiseen kuuluu olennaisesti menoista huolehtiminen. Kun päämiehen saatavat (tulot) on ohjattu edunvalvojan vallinnassa olevalle tilille, edunvalvoja huolehtii myös päämiehen menojen maksamisesta. Päämiehen kaikki tiedossa olevat laskut ohjataan tulemaan edunvalvontatoimiston toimipaikkaan. Edunvalvontasihteeri, jonka tehtävänkuvaaan asianomaisen päämiehen asioiden hoito kuuluu, huolehtii että kaikki laskut tulevat ajallaan maksetuksi. Laskuja hyväksyvällä ja maksavalla edunvalvontasihteerillä tulee olla edunvalvojan antama oikeus päämiehen tilinkäyttöön. Tilinkäyttöoikeus on rajattu tiettyyn euromäärään ja sen ylittävät sekä poikkeukselliset laskut on edunvalvojan hyväksyttävä.

Yhteenveto

- laskut maksetaan valtion edunvalvontatoimistoissa asianhallintaohjelman ja maksuliikenneohjelman kautta joko verkkolaskuina tai manuaalisesti
- jos päämiehen taloudellinen tilanne on vakaa, laskut kirjataan Edvard-ohjelman toistuvaissuorituksiin
- laskun oikeellisuus tarkastetaan, tilin kate tarkastetaan ja lasku hyväksytään maksettavaksi
- haetaan tarvittaessa maksuaikaa tai sovitaan maksujärjestelyistä, haetaan maksuvapautusta, alennusta tai toimeentulotukea
- mikäli laskun maksaminen myöhästyy eräpäivästä, syy tähän merkitään
- maksetaan laskut päämiehen olosuhteet huomioiden ensisijaisjärjestyksessä, mikäli varat eivät riitä kaikkien laskujen maksamiseen
- lasku maksetaan ja siirretään kirjanpitoon ja manuaalilaskut skannataan, kaikki laskut säilytetään sähköisesti
- hylätyt maksuja seurataan Edvard-ohjelmassa
- laskut täsmäytetään kuukausittain tiliotteeseen (tiliotteen tapahtumaan löytyy tosite) kirjanpidon täsmäytyksissä seurataan, että lasku on veloitettu tililtä
- virheet korjataan heti ja mahdollisista huomatuista vahingoista haetaan korvausta päämiehelle.

3.4 Etuuksien hakeminen ja sopimuksista huolehtiminen

Edunvalvoja selvittää alkutapaamisessa, että päämies saa kaikki etuudet, joihin hänellä on oikeus. Jos päämies ei ole hakenut mahdollisia etuuksia, edunvalvojan velvollisuutena on niistä huolehtiminen. Rutiininomaisesti tarkastetaan tavanomaiset etuudet ja niiden ajantasaisuus, muun ohella: kansaneläke, kuntoutustuki, takuueläke, työeläkkeet, perhe-eläke, sairauspäivärahat, ansiosidonnainen työttömyysturva, peruspäiväraha, työmarkkinatuki, asumistuki, hoitotuet, sairaanhoitokorvaukset, lisäkorvaukset suurista lääkekuluista, vanhempainraha, lapsilisä, kotihoidontuki, omaishoidontuki, vammaisetuudet, elatustuki, opintotuki ja terveydenhoidon maksukattojen täyttyminen, kuljetustuet, palvelusetelit ja oikeus toimeentulotukeen.

Monet etuudet ovat aikasidonnaisia ja ne on tarkastettava vuosittain tai useammin. Jotta vahinkoja ei syntyisi, on toimistossa hyvä aikatauluttaa ko. asiat vuosikelloon: asumistukitarkastukset, elatustukitarkastukset, vuokratarkastukset jne. Edvardin muistutustoimintaa voi hyödyntää tarkastuksessa.

Edunvalvoja tarkastaa myös päämiehen mahdollisesti tekemät sopimukset ja niiden tarpeellisuuden muun ohella:

- vakuutukset
- puhelinliittymät
- lehtitilaukset
- vuokrasopimukset
- sähkö-, jäte- ja vesisopimukset
- siivouspalvelusopimukset.

Vakuutusturvan tarkastamisessa tulee kiinnittää huomiota olosuhteisiin ja siihen, vastaavatko vakuutukset sen hetken tarvetta. Vakuutusehdoissa on usein suojelulausekeita, minkä vuoksi on mietittävä myös se, miten omaisuuden hoito saadaan järjestettyä niiden mukaisesti. Esimerkiksi voidaan edellyttää peruslämmön pitämistä tyhjillään olevassa rakennuksessa. Tärkeää on myös aika ajoin rutiinimaisesti tarkastaa koko asiakaskunnan eri sopimusten ajantasaisuus niin, ettei turhia liittymiä tai vakuutuksia pidetä voimassa.

Tärkeä osa kaikkien päämiesten taloudenhoitoa on verotuksen tarkastaminen. Pääsääntöisesti veroilmoitukset ja -ehdotukset ja jälkiverot ja kaikki muu verotukseen liittyvä tulee suoraan verohallinnolta edunvalvojalle, jolloin edunvalvoja pystyy ajantasaisesti huolehtimaan velvollisuuksistaan ja päämiehen eduista. Toistaiseksi edunvalvontatoimistossa ei pystytä päämiesten verotusasioita hoitamaan kokonaan sähköisesti, mutta tavoitteena on sähköinen asiointi verohallinnosta Edvard-järjestelmään samoin kuin Kansaneläkelaitokseen.

Vuosittaiseen rutiiniin kuuluu myös erilaisten asiakasmaksujen tarkastaminen ja tuloseselvitysten antaminen maksujen määräytymistä varten. Vuosikellossa tuloseselvitykset, asumistukitarkastukset, veroilmoitukset ja maksu- sekä lääkekattotarkastukset asetuvat ensimmäiselle vuosipuoliskolle. Nämä koskevat yleensä lähes koko asiakaskuntaa ja työjärjestelyillä ja menettelyillä edunvalvontatoimistossa on mahdollisuus saada tehokkuutta ja yhdenmukaisuutta suuren asiamäärän menestykselliseen hoitamiseen.

3.5 Omaisuuden ja velkojen hoitaminen

3.5.1 Omaisuudenhoidon suunnittelu

Peruseriaate ja ohje päämiehen omaisuuden hoitamiseen on holhoustoimilain 37 §:ssä: omaisuutta on hoidettava niin, että se ja sen tuotto voidaan käyttää päämiehen hyödyksi ja tyydyttämään hänen henkilökohtaisia tarpeitaan. Päämiehen kanssa sovietaan, mikä osa omaisuudesta jää päämiehen vallintaan ja mistä osasta edunvalvoja vastaa. Jos omaisuus jää päämiehen vallintaan, hän päättää yksin siitä ja sen tuotosta. Työansiot jäävät aina päämiehen vallittavaksi, ellei oikeus ole muuta määrännyt tai päämies ja edunvalvoja sopineet. Edunvalvojan ei tarvitse tehdä tiliä holhousviranomaiselle tällaisesta päämiehen vallintaan jäävästä varallisuudesta ja sen käytöstä.

Edunvalvojan on säilytettävä sellainen omaisuus, jolla on päämiehelle erityistä arvoa tai jota hän myöhemmin tarvitsee asumisessaan tai elinkeinon harjoittamisessa. Edunvalvojan työtä helpottaa, jos jo edunvalvonnan alkaessa yhdessä päämiehen kanssa arvioidaan, mikä on tällaista omaisuutta ja miten sen kanssa menetellään. Asian kirjaaminen päämiehen asiakirjoihin auttaa harkintaa jatkossa. Mikäli päämies ei itse pysty enää asiaa arvioimaan, edunvalvoja tekee arvion ja käyttää hyväkseen esimerkiksi omaisten ja läheisten arvioita. Tämän pystyy tekemään rikkomatta salassapitovelvollisuuttaan ja tässäkin tapauksessa asian dokumentointi on tärkeää.

Mikäli päämiehellä on paljon omaisuutta ja etenkin metsäomaisuuden osalta omaisuudenhoitosuunnitelman tekeminen voi olla hyödyllistä. Myös taloudenhoidossa alaikäisen omaisuuden hoitosuunnitelma on käyttökelpoinen, koska sillä voidaan määrittellä, kuinka paljon omaisuutta käytetään alaikäisen menoihin ja kuinka paljon on tarkoitus sijoittaa ja säästää täysikäisyyteen saakka. Kun valvontaviranomainen hyväksyy suunnitelman, on edunvalvojan helpompi toimia ja päämies täysi-ikäiseksi tultuaan saa selkeän kuvan siitä, millä periaatteilla omaisuutta on hoidettu. Metsänmyyntitilanteissa suunnitelman olemassaolo vähentää päämiehen lupakustannuksia ja edunvalvojan työtä.

3.5.2 Asunto-omaisuus

Mikäli päämies ei tarvitse asuntoa omaan käyttöönsä, edunvalvoja harkitsee, onko asunto tarpeen säilyttää ja vuokrata vai onko päämiehen edun mukaista sen myyminen. Päämiehen oma tahto on tässäkin olennainen, mutta usein näissä tilanteissa päämies ei enää pysty itse ottamaan kantaa asiaan. Tämän vuoksi olisi aina hyvä, jos edunvalvonnan alkaessa ja päämiehen vielä asuessa kotonaan, asiasta keskustellaan ja voidaan sopia, miten toimitaan, jos tulevaisuudessa kotoa poismuuttaminen on välttämätöntä.

Harkittavaksi tulee ainakin:

- haluaako/voiko päämies käydä asunnollaan ja jos ei
- voiko päämiehen irtaimiston säilyttää muualla ja millä kustannuksella
- voiko irtaimiston myydä
- omaisten mielipiteet
- taloudellinen hyöty
- vuokrauksen/myymisen hoitaminen välittäjän kautta
- käyvän vuokratason selvittäminen.

3.5.3 Irtaimen käsittely

Päämiehen irtaimen omaisuuden käsittelyllä on suuri henkilökohtainen merkitys, ei vaan päämiehelle, vaan usein myös päämiehen omaisille tai läheisille. Kysymys on usein omaisuudesta, jolla ei välttämättä ole suurta taloudellista merkitystä, mutta sitäkin suurempi henkilökohtainen merkitys. Koti-irtaimistoa koskevat toimet eivät myöskään vaadi holhousviranomaisen lupaa. Irtaimistoa koskevat asiat ovat pääsääntöisesti myös taloudellisia asioita, joten edunvalvojalla on niissä rinnakkainen puhevalta ja velvollisuus toimia, jos omaisuus ei ole jäänyt päämiehen vallintaan.

Työryhmä on tehnyt irtaimen käsittelystä oman suosituksen 30.3.2011. Tähän kirjaan vain tärkeimmät periaatteet:

- toimitaan yhteistyössä päämiehen kanssa ja kuullaan häntä ja mahdollisuuksien mukaan hänen toiveita noudatetaan
- kirjataan päämiehen tahto ja toiveet tulevaa varten, vaikka päämies alkutilanteessa vallitsisi itse irtainta omaisuuttaan
- päämiehen perhe-elämän suojaa kunnioitetaan ja toimitaan päämiehen toiveiden ja etujen mukaisesti yhteistyössä päämiehen omaisten ja läheisten kanssa
- erityistä arvoa sisältävä omaisuus selvitetään ja erotetaan
- päämiehen vallintaan jäävä omaisuus erotetaan
- edunvalvojan vallintaan tuleva omaisuus luetteloidaan ja/tai valokuvataan asiakirjoihin, valokuvat siirretään asianhallintaohjelmaan
- asunnon tyhjennykset hoidetaan niin, ettei päämiehen asiakirjoja tai henkilökohtaisia papereita joudu ulkopuolisten käsiin
- mikäli tyhjennys tilataan ulkopuoliselta taholta, laaditaan selkeä sopimus vastuineen ja salassapitositoumuksineen
- myyntitapa ja myyntitulos dokumentoidaan
- päätökset harkitaan ja perustellaan huolellisesti ja dokumentoidaan niin, että mahdollisiin kyselyihin ja valituksiin löydetään helposti vastaukset

- irtaimiston tarkastelu ja luettelointi on suositeltavaa tehdä yhdessä toisen kanssa, ei edunvalvoja yksin
- hienovaraisuus ja pieteetti käsittelyssä korostuvat, koska kyse on päämiehen ja omaistenkin kannalta henkilökohtaisista ja tunteita herättävistä asioista.

Yleensä päämies ymmärtäessään asian merkityksen ja kyetessään siihen, vallitsee itse tavanomaista koti-irtaimistoaan ja edunvalvojan olisi syytä ottaa hoidettavakseen tällainen omaisuus vain, kun se on päämiehen edut huomioon ottaen välttämätöntä.

Eduskunnan oikeusasiamies on useaan kertaan ratkaissut asiaa koskevia kanteluja ja valituksia, liittäessään luettelo tapauksista.

3.5.4 Sijoittaminen

Sijoittamisesta tulee saada kohtuullinen tuotto ja sen on oltava turvallista. Päämiehen oma toiminta aikaisemmin tulee ottaa huomioon: jos päämies on sijoittanut aktiivisesti omaisuuttaan tietyin tavoin, voi kunnioittaa hänen periaatteitaan, jos se on edelleen päämiehen edun mukaista. Edunvalvojan tulee kuulla päämiestä, jos tämä ymmärtää asian merkityksen. Edunvalvoja ei voi kuitenkaan harjoittaa suuren riskin sijoitustoimintaa, vaikka päämies olisi aikaisemmin niin tehnyt. Edunvalvojan tulee kunnioittaa päämiehen toiveita ja aikaisempaa toimintaa rahalaitoksen valinnassa. Asiakasohjelma Edvardin kautta pankkiasioita voi hoitaa yleisesti Suomessa palveluja tarjoaviin pankkeihin. Päämiehen tahto ja toiminta on huomioitava. Mikäli päämies ei itse muuta toivo eikä aikaisempi toiminta muuhun anna aiheutta, yleiset edunvalvojat sijoittavat yleensä ne päämiehen rahavarat, joita tämä ei tarvitse, määräaikaisiin pankkitalletuksiin. Sijoittamisessa on huomioitava pankkikohtainen talletussuoja ja siitä johtuva sijoitusten hajauttaminen ja verrattava sitä riskeihin ja tuottoon.

3.5.5 Lupaa vaativat asiat

Edunvalvoja ei voi ilman holhousviranomaisen lupaa tehdä niitä oikeustoimia, jotka on luetteloitu holhustoimilain 34 §:ssä. Lähtökohtana on, että lupa haetaan ennen oikeustoimen tekemistä. Vain edunvalvoja voi hakea lupaa, sillä hän on se, joka luvan tarvitsee oikeustoimen tekemiseen. Edunvalvojan ilman holhousviranomaisen lupaa tekemä oikeustoimi ei sido päämiestä, ellei holhousviranomainen jälkikäteen anna siihen lupaa. Jos päämies tekee itse oikeustoimen, hän ei tarvitse siihen lupaa. Edunvalvojan täytyy tehtävässään valvoa, että päämiehen tekemä oikeustoimi on hänen etunsa mukainen. Edunvalvojan on aina ennen oikeustoimen tekemistä varmistuttava siitä, vaatiko toimi holhousviranomaisen luvan.

Lupa-asiasta annetusta ratkaisusta voivat valittaa sekä päämies että edunvalvoja. Edunvalvojan on tarvittaessa informoitava päämiestä valitusmahdollisuudesta erityisesti silloin, jos päämies on vastustanut oikeustoimen tekemistä. Käytännössä oikeustoimet usein joudutaan tekemään jo ennen kuin lupapäätös on lainvoimainen.

Lupahakemuksen voi tehdä valmiilla lomakkeella tai vapaamuotoisesti. Hakemukseen on aina syytä selvittää, miten päämiestä on asian johdosta kuultu ja mikä hänen näkemyksensä asiasta on. Jos päämies ei ymmärrä asian merkitystä eikä häntä sen vuoksi ole voitu kuulla, hakemuksessa on syytä selvittää, mihin tämä arvio perustuu.

Tulevaisuudessa on tarkoituksena, että lupa-asiat voidaan käsitellä sähköisesti holhousviranomaisen ja yleisen edunvalvonnan asianhallintaohjelmien välityksellä. Yhteys otetaan asteittain käyttöön 1.10.2020 alkaen.

3.5.6 Velkojen hoito

Velkojen hoidossa tulee huomioida päämiehen etu ja elämäntilanne. Ensisijaisesti tulee huolehtia siitä, että päämiehen tuloja ja varoja käytetään päämiehen perustarpeiden (asuminen, ruoka, lääkkeet, hoito, käyttövarat ym.) turvaamiseen. Mikäli varoja jää välttämättömien elinkustannusten jälkeen (toimeentulotukinormi, ulosoton suojaosa) niillä hoidetaan velkoja.

Päämiehen hoitamattomat velat pitää selvittää. Jos päämiehellä on hoitamattomia velkoja ja ulosmitattavia varoja tai tuloja, pitää ulosoton välttämiseksi joko maksaa velat tai ainakin sopia velkojen kanssa velan maksusta. Velkojen kanssa voi olla mahdollista sopia myös akordista eli velan ja/tai sen korkojen ja kulujen anteeksiantamisesta osittain tai kokonaan.

Monessa tilanteessa velkajärjestelyn hakeminen on päämiehen kannalta edullisin ratkaisu. Ulosotto päättyy ja tilanne helpottuu, kun velkoja hoidetaan maksuvaran perusteella määrätyn maksuohjelman mukaan. Velkajärjestelyssä maksuvaraa saattaa jäädä, vaikkei ulosmitattavia tuloja tai varoja olisi. Päämiehen myöhemmässä elämässä saattaa tulla tilanteita, joissa aiemmasta velkajärjestelystä kuitenkin on etua.

Hoidossa olevien velkojen lyhentämistä jatketaan maksuohjelman mukaan. Velan ehdot tarkistetaan ja tarvittaessa niistä pyritään neuvottelemaan.

Velkojen hoidossa on toimittava ripeästi, jotta korkojen ja viivästysseuraamusten kertymiseltä vältytään. Samalla edunvalvojan on kuitenkin varottava olemasta liian aktiivinen, ettei hän toimillaan aiheuta vahinkoa esim. katkaisemalla velan vanhentumista.

Vääränlaisesta velkojen hoidosta saattaa seurata edunvalvojalle vahingonkorvausvelvollisuus kuten myös turhien viivästysmaksujen kartuttamisesta.

Velat on kirjattava asianhallintaohjelmaan ja ne tulee tarvittaessa kohdistaa vastaavaan omaisuuteen. Jos velkoja on runsaasti eikä niitä pystytä hoitamaan, voidaan ne kirjata yhtenä summana esim. ulosottolistan mukaan. Kymmenien tai jopa satojen velkojen korkojen ja kulujen kirjaaminen sentin tarkkuudella jälkikäteen ei yleensä hyödytä ketään, mutta asianhallintaohjelmasta on heti voitava nähdä päämiehen taloudellinen asema. Tarkempi kirjanpito veloista voi tarvittaessa olla esim. erillisessä Excel-tai muussa taulukossa.

Velkojen vanhenemista pitää pystyä seuraamaan. Velan vanheneminen saattaa monen päämiehen kohdalla olla ainoa tapa maksuvelvollisuudesta vapautumiseen. Veloilla on niiden oikeusperusteesta riippuen erimittaisia vanhenemisaikoja. Yleinen vanhenemisaika on 3 vuotta ja pisimmillään vanhenemisaika voi olla 20 vuotta. Vanhentunutta velkaa ei tarvitse maksaa, mutta velallisella ei yleensä ole oikeutta saada takaisin suorittamaansa vanhentunutta velkaa. Edunvalvojalle saattaa syntyä vahingonkorvausvelvollisuus, jos hän huolimattomilla toimillaan katkaisee velan vanhentumisen tai maksaa vanhentuneen velan.

Edunvalvojan on huolehdittava siitä, että päämies saa hyödykseen vapaakkuukaudet ja että ulosoton kohteeksi ei joudu sellaisia varoja, joita lain mukaan ei saa ulosmitata:

- avustusta tai kustannusten korvausta, joka on myönnetty eläke- tai sosiaalilainsäädännön nojalla määrättyyn tarkoitukseen;
- korvausta, joka suoritetaan kivusta, särystä tai muusta tilapäisestä haitasta, pysyvästä haitasta tai kärsimyksestä taikka sairaanhoitokustannuksista, hautauskustannuksista tai muista henkilövahingosta aiheutuneista kuluista;
- valtiolta saatua korvausta, joka suoritetaan vapauden menetyksen johdosta kärsimyksestä tai kuluista;
- valtiolta oikeudenkäynnin viivästymisen tai kansainvälisen ihmisoikeussopimuksen valvontaelimen toteaman loukkauksen vuoksi muusta kuin taloudellisesta vahingosta saatua hyvitystä eikä korvausta kuluista; (29.5.2009/365)
- lapselle tulevaa elatusapua tai korvausta, joka suoritetaan elatusvelvollisen kuoleman johdosta;
- omaisuutta, jota lain mukaan ei saa luovuttaa;
- sellaista omaisuutta ei saa ulosmitata, josta hakijalle tai hakijoille kertyisi omaisuuden arvo ja muut olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä pidettävä määrä sen jälkeen, kun täytäntöönpanokulut, ulosottomaksut sekä saatavat, joista omaisuus vastaa, on suoritettu.

3.6 Tilinpito

Päämiesten talouden hoidosta kertyy päivittäinen kirjanpitoaineisto, josta vuosittain muodostetaan holhoustoimilain vaatima vuositili DVV:n tarkastettavaksi. Kirjanpito hoidetaan Edvard- asianhallintajärjestelmässä. Vuosi- ja päätöstitit annetaan jatkossa holhousviranomaiselle sähköisesti. Edvardiin määritelty tilinpito ja vuositilin muodostuminen noudattavat soveltuvin osin hyvää kirjanpitotapaa koskevia periaatteita. Kirjanpidosta saadaan kunkin päämiehen taloudesta oikea ja riittävä tieto ja tositteet. Rahavirrat tulee kirjata joko manuaalisesti tai suoraan maksuliikennekanavasta Edvard-ohjelmaan. Tämän lisäksi vuositiliin liitetään yleiskatsaus, josta käy ilmi päämiehen taloudessa vuoden aikana tapahtuneet olennaiset asiat ja muutokset varallisuudessa. Asianhallintajärjestelmään on suositeltavaa kirjata toimenpiteisiin kaikki merkitykselliset toimenpiteet päämiehen asioissa.

Kirjanpidon eteneminen

- hoitotilin tapahtumat tiliöityvät automaattisesti
- tiliöitymättömät tilitapahtumat tarkastetaan ja tiliöidään vähintään viikoittain
- muiden kuin hoitotilin tapahtumat tarkastetaan ja kirjataan heti tiliotteen tultua manuaalisesti oikealle kirjanpitotilille
- varallisuuden muutokset, ostot, myynnit kirjataan ja päättyneet omaisuudet nollataan
- omaisuuden arvot tarkastetaan
- laaditaan yleiskatsaus
- kirjataan erilliset toimenpiteet
- kirjataan ulosmittaukset niin, että tilistä näkyy päämiehen oikea tulo ennen ulosmittausta
- vuositili valmistuu
- edunvalvoja lähettää jatkossa vuositilin Vaakan kautta DVV:lle
- tarvittavat liitteet holhousviranomaisen käytännön mukaisesti toimitetaan tilin mukana tai tarkastaja voi katsella niitä suoraan ohjelmassa.

Mikäli tehtävä on rajattu koskemaan tiettyä asiaa, eikä siihen kuuluu omaisuuden hoitoa tai rahaliikennettä, edunvalvojan täytyy kirjata tekemänsä toimenpiteet niin, että jälkikäteen niistä voidaan arvioida, miten asia on hoidettu. Toimenpiteet kirjataan Edvard-järjestelmään. Samoin menetellään myös henkilöä koskevien asioiden hoitamisessa.

Talouden ja omaisuuden hoidon aikataulutusta edunvalvontatoimistoissa:

Tammi – helmi – maaliskuu

- asumistukitarkistukset, määräaikaistarkastukset ympäri vuoden
- elatustuki indeksitarkistukset
- tulospelvitykset
- omaisuuden vuosituottojen kirjaukset
- vuositilit
- nelivuotisselvitykset, jos muuta ei ole sovittu
- maa- ja metsätalousverotus (arvonlisäverot 28.2.).

Huhti – touko – kesäkuu

- veroehdotukset ja -ilmoitukset
- lääkekatot ja korvaukset.

Heinä – elo – syyskuu

- mahdolliset vuositilit, joissa määräajan pidennys
- kiinteistöverot.

Loka – marras – joulukuu

- kirjanpidon päivitys ja tarkastus
- omaisuuksien arvojen tarkastukset
- vuosipalkkioiden laskeminen ja perintä ja toimeentulotuen hakeminen edunvalvontapalkkioon tarvittaessa
- vuokratarkastukset
- verotuspäätökset
- tulospelvitysten valmistelu.

4 Henkilöä koskevat asiat

4.1 Yleinen huolenpitovelvollisuus

Kun edunvalvoja on määrätty hoitamaan päämiehen taloudellisia ja varallisuutta koskevia asioita, jollaisia määräyksiä valtaosa on, edunvalvojalla on lain erikseen määräämä huolenpitovelvollisuus päämiehestään. Edunvalvojan on huolehdittava siitä, että päämies saa asianmukaisen hoidon, huolenpidon ja kuntoutuksen. Edunvalvojalla on velvollisuus tarkastaa, millaista hoivaa ja huolenpitoa päämies tarvitsee, arvioida miten sellaista on järjestettävissä ja laitettava asia vireille esimerkiksi sosiaalitoimessa tai Kansaneläkelaitoksessa. Edunvalvoja ei voi tehdä hoitopäätöksiä, mutta useimmiten hän joutuu arvioimaan niiden taloudellisia vaikutuksia ja päättämään siltä osin asiasta. Yleinen edunvalvoja, joka ei voi olla tiivistä läheisessä tekemisessä päämiehen kanssa, voi huolehtia tästä velvollisuudesta vain yhteistyöllä sosiaali- ja terveystoimen kanssa. Myös yhteys päämiehen läheisiin päämiehen luvalla edesauttaa huolenpitovelvollisuuden hoitamisessa.

Edunvalvojan tehtäviä

- päämiehen olosuhteiden ja toiveiden selvittäminen
- mahdollisten hoitomuotojen, kuntoutusmahdollisuuksien ja etuuksien tiedostaminen
- yhteydenpito sosiaali-terveystoimessa päämiehen asioita hoitaviin tahoihin
- tietojen antaminen päämiehelle erilaisista palveluista
- aloitteet palveluntarpeen arvioinnista, ilmoitukset tuen tarpeesta
- asiakassuunnitelman tarkastukset yhdessä päämiehen kanssa
- päätösten vaatiminen
- kielteisestä päätöksestä valittaminen
- asiakasmaksujen tarkastaminen
- sidosryhmäyhteistyö.

4.2 Henkilöä koskevat asiat

Tuomioistuin voi määrätä edunvalvojan tehtäväksi edustaa päämiestä jossain tämän henkilöä koskevassa asiassa. Määräys voi olla liittyneenä taloudellisten asioiden hoidosta annettuun määräykseen tai pelkästään rajattuna tehtävänä. Tällaiset määräykset ovat suhteellisen harvinaisia. Edunvalvoja ei voi kuitenkaan koskaan päättää päämiehensä henkilöä koskevista asioista, jos päämies ymmärtää itse asian merkityksen.

Edunvalvojan tehtäväksi on useimmin määrätty hoitosuostumusten antaminen ja hoitopaikasta tai asumisesta päättäminen. Edunvalvoja edustaa päämiestä näissä asioissa vain, jos päämies ei itse kykene ymmärtämään asian merkitystä. Edunvalvoja joutuu käytännössä harkitsemaan jokaisen tilanteen erikseen ja käyttämään asiantuntijan, esimerkiksi lääkärin, asiantuntemusta. Vaikka edunvalvojan tehtäväksi olisi annettu joku henkilöä koskeva asia, edunvalvoja voi konkreettisesti tilanteessa todeta, että päämies kykenee itse ymmärtämään asian merkityksen. Edunvalvojan toimivalta on toissijaista.

Holhoustoimilaissa on lueteltu ne korostetun henkilökohtaiset asiat, joissa edunvalvoja ei voi koskaan tehdä ratkaisuja mm. testamentin tekeminen, isyyden tunnustaminen ja suostumus avioliiton solmimisesta. Näihin rinnastettava on edunsaajamääräys vakuutuksessa, sitä ei edunvalvoja voi antaa eikä muuttaa. Tällaisen vakuutuksen takaisinosto tai irtisanominen on mahdollinen vain, kun päämies niin päättää itse asian ymmärtäessään. Jos päämiehen etu vaatii hänen taloudellinen tilanteensa vuoksi varojen käyttämistä hänen oman elannon turvaamiseen, voi myös edunvalvoja asian hoitaa.

Henkilöä koskevilla asioilla on usein kytkös taloudellisiin asioihin ja edunvalvoja joutuu tekemään rajanvetoa näiden välillä. Vaikka päämies päättää asumisestaan, sen aiheuttamista taloudellisista seuraamuksista edunvalvojalla on vastuu. Päämies päättää matkustamisesta, mutta passin hankkiminen ja matkakustannukset ovat taloudellisia asioita. Edunvalvojan on ratkaistava oman toimivaltansa ja päämiehen taloudellisen tilanteen puitteissa asia niin, ettei hän rajoita päämiehen oikeutta päättää henkilöä koskevista asioista.

Kun kyse on sosiaalihuoltoon tai terveydenhuoltoon kuuluvista toimenpiteistä, erityislainsäädäntö määrittelee sen, kuka käyttää asiakkaan/potilaan puhevaltaa ja ketä kuullaan. Edunvalvoja voi olla em. laissa tarkoitettu laillinen edustaja, jos tehtäväksi on määrätty nimenomainen asia. Mikäli määräys koskee taloudellisia asioita, ei edunvalvoja ole laillinen edustaja henkilöä koskevissa asioissa. Laillisen edustajan asema on potilaslain mukaan rinnakkainen lähiomaisen ja muiden läheisten kanssa. Tämän vuoksikin henkilöä koskevissa asioissa yhteistyö päämiehen omaisten kanssa on erityisen tärkeää, jos se suinkin on mahdollista. Päämiehen kanssa keskusteltaessa on hyvä ottaa esille myös mahdollisen hoitotahdon olemassaolo ja se, haluaako päämies antaa siitä tietoja edunvalvojalle.

4.3 Päämiehen edustaminen ja puhevalta

4.3.1 Edustaminen tehtävän mukaan

Kun edunvalvoja on määrätty hoitamaan päämiehen taloudellisia ja varallisuutta koskevia asioita yleisesti, hänellä on rinnakkainen puhevalta tehtäviinsä kuuluvissa asioissa. Jos päämiehen toimintakelpoisuutta ei ole rajoitettu, päämiehellä on oma itsenäinen päätäntävalta asioissaan lukuun ottamatta saatavien suorituksia. Toimintakelpoisuuden rajoitukset ja vajaavaltaiseksi julistamiset ovat erittäin poikkeuksellisia. Näissä tilanteissa edunvalvojalla voi olla jopa yksinomainen edustusvalta tai asteittainen sen mukaan, miten päämiehen toimintakelpoisuutta on rajoitettu ja mitä tehtäväksi on määrätty. Vajaavaltaisella on oikeus itse päättää henkilöönsä koskevista asioista, jos hän ymmärtää asian merkityksen eikä muuta ole säädetty. Hän myös vallitsee sitä, minkä on omalla työllään vajaavaltaisena ansainnut eli edunvalvojalla ei ole sen osalta puhevaltaa.

Rinnakkainen puhevalta ja se, että edunvalvoja voi tehdä päämiestä sitovia oikeustoimia, edellyttää hyvää yhteistoimintaa päämiehen ja edunvalvojan välillä. Edunvalvontatoimistoissa hoidetaan satojen ja suurimmissa toimistoissa tuhansien päämiesten taloudellisia asioita. Jotta asiat saadaan hoidettua tehokkaasti ja turvallisesti, noudatetaan yhteisiä menettelytapoja kaikkien päämiesten osalta asiakohteisesti. Alkuneuvotteluissa selvitetään päämiehelle se, miten edunvalvontatoimistossa hoidetaan päämiesten asioita yleisesti ja sovitaan kyseessä olevan päämiehen asioiden hoitamisen päälinjat ja mahdolliset erityispiirteet. Tavanomaiset ja toistuvat asiat ja niihin liittyvä puhe- ja ratkaisovalta järjestyy yleisillä toimintatavoilla ja yksittäisissä päämiehelle tärkeissä asioissa edunvalvoja kuulee päämiehensä mielipiteet ja toiveet ja sopii asian hoitamisesta.

Edunvalvojan edustusvaltaa on rajoitettu muun ohella niin, ettei edunvalvoja voi lahjoittaa päämiehen omaisuutta. Päämies itse voi antaa lahjoja, jos hänen toimintakelpoisuuttaan ei siltä osin ole rajoitettu. Poissaolevalle holhoustoimilain 10 §:n mukaisesti määrätyn edunvalvojan puhevaltaa on myös rajoitettu: hän ei saa myydä omaisuutta kuin poikkeustapauksissa ennen tietyn ajan kulumista. Tulevan omistajan oikeutta valvomaan määrätty edunvalvoja saa myydä valvontaansa uskottua omaisuutta myös vain tietyissä erikseen määrättyissä tapauksissa. Edunvalvojan puhevaltaa voi rajoittaa myös se, että päämiehellä on useampi edunvalvoja. Nämä tilanteet ovat edunvalvontatoimistoissa erittäin poikkeuksellisia. Tuomioistuin voi viime kädessä ratkaista tällaisten edunvalvojien erimielisyyden puhevallan käytössä ja edustamisessa. Edunvalvoja ei myöskään voi käyttää puhevaltaa päämiehen ansiotuloja koskevassa asiassa.

Jos edunvalvojan tehtävä on rajattu koskemaan määrättyä oikeustointa, asiaa tai omaisuutta, puhevalta koskee näitä asioita, ei muita. Yleensä näissä tilanteissa ei päämiehen toimintakelpoisuutta rajoiteta siltä osin, mikä koskee edunvalvojan tehtävää, vaan puhevalta niissäkin on rinnakkainen. Mikäli tällainen edunvalvojan tehtävä on merkitty holhousasiain rekisteriin (hoidettavana tietty omaisuus) on huolehdittava siitä, että pankissa ei rajoiteta päämiehen puhevaltaa yleisesti kaikkien pankkiasioiden osalta.

Jos edunvalvoja tekee päämiehen puolesta oikeustoimen, johon hänellä ei ole kelpoisuutta, se ei sido päämiestä.

4.3.2 Puhevallan käyttö oikeudenkäynnissä

Holhustoimilaissa säädetään päämiehen puhevallan käytöstä yleisesti. Puhevallan käytöstä oikeudenkäynneissä säädetään erikseen kussakin prosessilaissa.

Hallintolain, oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain ja oikeudenkäymiskaaren mukaan täysivaltaiselle määrätty edunvalvoja käyttää päämiehensä ohella itsenäisesti puhevaltaa asioissa, jotka kuuluvat hänen tehtäviinsä (hallintoasia, riita-asia ja asianomistaja rikosasiassa). Jos edunvalvoja ja hänen päämiehensä ovat puhevaltaa käyttäessään eri mieltä, päämiehen kanta on ratkaiseva, jos hän kykenee ymmärtämään asian merkityksen. Jos edunvalvoja katsoo, ettei päämies kykene ymmärtämään asian merkitystä ja tästä syystä toimii etujensa vastaisesti, edunvalvojan on huolehdittava, että asia tulee tuomioistuimen tietoon ja harkittavaksi kumman kanta, päämiehen vai edunvalvojan, on ratkaiseva.

Jos päämiehen toimintakelpoisuutta on rajoitettu, puhevalta määräytyy sen päätöksen mukaisesti. Jos edunvalvoja käyttää puhevaltaa on kuultava päämiestä ja jos päämies käyttää puhevaltaa, edunvalvojaa, jos kuuleminen on tarpeen päämiehen edun vuoksi tai asian selvittämiseksi.

Rikosasiassa vajaavaltainenkin käyttää vastaajana itse puhevaltaansa, jos hän on syyntakeinen. Alaikäisen vastaajan edunvalvoja, huoltaja tai muu laillinen edustaja käyttää kuitenkin itsenäisesti alaikäisen ohella puhevaltaa.

Edunvalvoja voi ottaa vastaan päämiehelle tulevan haasteen tiedoksiannon, mikäli kyse on edunvalvojan toimivaltaan liittyvästä asiasta. Haaste voidaan toimittaa päämiehellekin asiassa, jossa hänen toimintakelpoisuuttaan ei ole rajoitettu. Tällöin voi kuitenkin olla riski siitä, että asia ei tule lainkaan edunvalvojan tietoon, jos päämies ei asiaan reagoi. Mikäli edunvalvojalle yritetään toimittaa haastetta, joka ei kuulu edun-

valvojan toimivaltaan (esim. avioerohakemus), edunvalvojan tulee toimia niin, että tiedoksianto toimitetaan päämiehelle itselleen asianmukaisesti.

Jos haaste on toimitettu vain edunvalvojalle, tämän on kuultava asiasta päämiestä ennen päätöksen tekoa asiassa edellyttäen, että päämies kykenee ymmärtämään asian merkityksen.

4.3.3 Esteellisyys

Edunvalvojalla ei ole kelpoisuutta toimia sellaisessa asiassa, jossa hän on esteellinen edustamaan päämiestä. Jos edunvalvoja toimii esteellisenä, oikeustoimi ei sido päämiestä.

Edunvalvoja ei saa edustaa päämiestä oikeustoimessa, jossa hän itse, hänen puoliso tai lapsi, lapsen puoliso, puolison lapsi tai tämän puoliso, edunvalvojan tai hänen puolisonsa lapsenlapsi, sisarus, vanhempi tai isovanhempi taikka tällaisen henkilön puoliso tai edunvalvojan sisaruksen lapsi tai vanhemman sisarus on vastapuolena. Esteellisyys syntyy myös siitä, jos on mahdollista että, edunvalvojan ja hänen päämiehensä edut saattavat muusta syystä joutua asiassa ristiriitaan keskenään.

Yleinen edunvalvoja on esteellinen edustamaan päämiestä, jos hän on itse edustanut vastapuolta samassa tai muussa sellaisessa asiassa, jossa tietoon tulleilla seikoilla voi olla merkitystä asiassa. Yleinen edunvalvoja voi edustaa päämiestä, vaikka vastapuolta edustaa saman toimiston toinen yleinen edunvalvoja. Edunvalvojan on ilmoitettava johtavalle yleiselle edunvalvojalle, mikäli hän katsoo olevansa esteellinen hoitamaan tehtävää.

Mikäli esteellisyyttä ei ole, yleinen edunvalvoja ei voi kieltäytyä tehtävästä, joka kuuluu hänen virkaansa. Ostopalveluntuottajan yleinen edunvalvoja voi kieltäytyä tehtävästä, jos se ei ole solmitun ostopalvelusopimuksen mukainen.

4.3.4 Edunvalvojan tehtävän “sudenkuoppia”

Tähän kappaleeseen on pyritty kokoamaan esimerkkejä sellaisista edunvalvojan tehtävistä, joiden virheelliseen tai puutteelliseen suorittamiseen voi liittyä riski päämiehelle aiheutuvasta suurehkosta vahingosta ja näin ollen myös riski edunvalvojan ja tämän työnantajan vahingonkorvausvastuusta.

1. Omaisuuden haltuunotto ja valvonnan järjestäminen

Edunvalvojan tehtävää aloitettaessa on tarpeen kartoittaa päämiehen omaisuus, ottaa se tarpeellisessa määrin edunvalvojan haltuun ja järjestää omaisuuden tarpeellinen hoito ja valvonta. Päämiehen pankkitilien selvittämisessä ja niiden käyttöoikeuksien määrittämisessä on toimittava ripeästi.

Hoidon ja valvonnan järjestäminen on erityisen tärkeää päämiehen omistamien tai hallitsemien rakennusten osalta (esim. jäätymisestä aiheutuvien vahinkojen ehkäiseminen talven tullessa).

2. Vahinkovakuutusten ottaminen

Päämiehen omaisuuden, erityisesti hänen omistamiensa rakennusten, vahinkovakuutusturvan selvittäminen ja kuntoon saattaminen kuuluu edunvalvojan tehtävän aloitusvaiheen rutiineihin. Tavanomaisen palo- varkaus- ym. vahingot kattavan kotivakuutuksen ottaminen voidaan katsoa siinä määrin vakiintuneeksi toimenpiteeksi, että vahingon sattuessa vakuutuksen puuttuminen saattaa aiheuttaa vahingonkorvausvastuun, ellei vakuutuksen puuttumiseen ole ollut perusteltua syytä. Ajoneuvojen kohdalla vakuuttaminen voi olla pakollistakin. Arvokkaan ajoneuvon kohdalla pakollista laajempi vakuutusturva voi olla tarpeen.

3. Testamentteihin liittyvät asiat

Jäämistöasioista riskialttiimpia ovat päämiehen oikeuksia tavalla tai toisella kaventa-viin testamentteihin liittyvät asiat. Riski liittyy lähinnä tilanteisiin, joissa edunvalvoja vastaanottaa tai on vastaanottanut päämiehensä puolesta testamentin tiedoksiannon. Näissä tilanteissa on syytä huomioida seuraavaa:

- Testamentin tiedoksianto on oikein toimitettu, jos edunvalvoja saa testamentista oikeaksi todistetun jäljennöksen. Jäljennös jää edunvalvojalle. Tällöin edunvalvoja voi päämiehen puolesta kuitata tiedoksiannon tapahtuneeksi, ja testamentin jäljennöksen vastaanotetuksi.

- Usein valmiiksi kirjoitettu ”tiedoksiantotodistus”, johon edunvalvojan allekirjoitusta pyydetään, sisältää samalla ilmoituksen testamentin hyväksymisestä. Tällaisen hyväksymisilmoituksen antamiseen edunvalvojan on syytä suhtautua kielteisesti. Yleensä ei nopeassa tiedoksiantotilanteessa ole syytä antaa hyväksymisilmoitusta. Hyväksymistä koskevan kohdan voi yleensä yliviivata tiedoksiantotodistuksesta ennen sen allekirjoittamista. Jos testamenttia ei hyväksytä, edunvalvojalla on kuusi kuukautta aikaa (ks. PK 14:5) nostaa tarvittaessa ns. moitekanne testamenttia vastaan, jos sitä rasittaa muotovirhe tai virhe testamentin tekijän tahdonmuodostuksessa (ks. PK 13:1). Hyväksymisilmoituksen antaminen merkitsee sitä, että sen jälkeen ei esimerkiksi selvään testamentin muotovirheeseenkään (vaikkapa esteellinen todistaja) voi enää vedota. Edunvalvojan on tarvittaessa nostettava moitekanne, jos testamenttia rasittaa moiteperuste. Laiminlyönnistä voi seurata vahingonkorvausvastuu, ks. KKO:1948-II-124.
- Lakiosan vaatiminen on erittäin tärkeää, jos testamentti loukkaa (tai edes saattaa loukata) päämiehen lakiosaa. Lakiosaoikeus on rintaperillisellä (lapset, lapsenlapset, jne, mukaan lukien ottolapset). Lakiosavaatimus on esitettävä testamentinsaajille kuuden kuukauden kuluessa testamentin tiedoksisaannista. Vaatimus on esitettävä haastemiehen välityksin tai muutoin todisteellisesti (PK 7:5.1 §). Missään tapauksessa edunvalvojan ei tule antaa ilmoitusta, että päämies luopuisi lakiosastaan. Tällainen ilmoitus mahdollisesti olisi lahjoituksena päämiestä sitomaton. Kuuden kuukauden määräajan laiminlyöminen ei ole enää jälkikäteen korjattavissa (ellei vastapuoli tähän jostakin syystä suostu).

Toisaalta edunvalvojan tulee saattaa voimaan päämiehen hyväksi tehdyt testamentit.

4. Osituksiin ja lesken asemaan liittyvät asiat

- Jos päämies - leski oli puolisoista varakkaampi, on muistettava, että ns. tasinkoprivilegi on voimassa vain lesken eläessä tehdyssä osituksessa. Edunvalvojan on syytä tarvittaessa toimituttaa ositus.
- Harkittaessa päämiehen puolison jäämistöön kuuluvan asunnon myymistä, on syytä selvittää, tulisiko verotussyistä toimittaa ositus ennen myyntiä. Jos päämies joutuu maksamaan myyntivoitonveron, vaikka se olisi voitu välttää, edunvalvojalle voi syntyä vahingonkorvausvelvollisuus.
- Lesken, testamentinsaajan tai etuuden pidättäjän hallintaoikeus esimerkiksi asuntoon on yleensä rahanarvoinen etuus, josta ei tule vastikkeetta luopua.

5. Tuet ja etuudet

Päämiehelle tulee hakea kaikki ne tuet ja etuudet, joihin hän on oikeutettu. Suuri osa yleisen edunvalvojan päämiehistä saa asumistukea ja hoitotukea, joiden hakeminen ja määräaikainen tarkastaminen kuuluvat edunvalvontatoimiston vuosittaisiin rutiineihin. Päämiehille haettavia etuuksia on kuitenkin kymmenittäin:

Kelan etuudet pähkinänkuoressa: Opas Kelan tukiin ja palveluihin Kela 2020

https://www.kela.fi/documents/10180/0/Elamassa_opas_2020_verkko.pdf/c9ac7653-4cef-491c-bbe8-92f48af9f3e4

Vahingonkorvausvaatimuksista suuri osa koskee juuri sitä, että etuus on haettu myöhässä tai jäänyt kokonaan hakematta, ja tästä on tullut päämiehelle taloudellista vahinkoa.

6. Saatavien vanhentumisen katkaiseminen

Jos päämiehellä on saatavia, edunvalvojan tulee vähintäänkin huolehtia, että ne eivät pääse vanhentumaan. Saatavien yleinen vanhentumisaika on kolme vuotta. Vanhentuminen on yleensä katkaistavissa esim. velallisen todisteellisella muistuttamisella. Ks. laki velan vanhentumisesta 15.8.2003/728.

7. Muita tilanteita

Edunvalvontatoimiston suureen päämiesmäärään liittyy se, että asioita voi tahattomasti jäädä huomioimatta. Yleisimpiä asioita ovat päämiesten muuttoihin ja asuinpaikan ja asuinmuodon muuttumiseen liittyvät sopimusasiat. Puhelinliittymät, lehtitilaukset, sähköliittymät, vakuutukset ja muut sellaiset sopimukset pitää saattaa ajan tasalle päämiehen olosuhteiden muuttuessa. Yhteiset menettelytavat ja ”tarkastuspisteet” edunvalvontatoimistoissa edesauttavat, että päämiesten asioiden hoito sujuu hyvin. Tämä on koko henkilöstön, ei vain edunvalvojan vastuulla.

5 Edunvalvoja, päämiehen omaiset ja sidosryhmät

5.1 Yhteydenpito päämiehen omaisiin ja läheisiin

Edunvalvonnan alkamisesta tulee ilmoittaa päämiehen asioita aikaisemmin hoitaneille omaisille tai läheisille. Mikäli päämiehellä on useita yhteyttä pitäviä omaisia tai läheisiä, heitä on kohdeltava tasapuolisesti.

Päämiehellä on oikeus itse määrätä itseään koskevista tiedoista. Päämiehen läheisten ja omaisten tiedusteluihin tulee vastata hyvän hallintotavan mukaan. Päämiehen salassa pidettäviä tietoja ei voida antaa ilman päämiehen lupaa ja tämä on tiedustelijoille selvitettävä. Tiedusteluihin voidaan vastata antamatta salassa pidettäviä tietoja. Jos päämies on jo aikaisemmin ilmoittanut kenelle tietoja voi antaa ja kenen kanssa hänen asioistaan voi keskustella, toimitaan sen mukaisesti.

Jos päämies itse ei pysty ottamaan kantaa asiaan eikä ole aikaisemminkaan ilmaissut tahtoaan, joutuu edunvalvoja harkitsemaan yhteydenpidon ja tietojen antamisen laajuutta itsenäisesti. Holhoustoimilain mukaan edunvalvoja tai muu edunvalvontahenkilöstöön kuuluva ei saa ilman asianomaisen suostumusta ilmaista sellaisia tehtävässään saamia tietoja, jotka on pidettävä salassa yksityisen taloudellisen edun tai yksityisyyden suojaamiseksi. Lähtökohtana on salassapitovelvollisuus, mutta päämiehen etu voi olla myös se, että läheisten ja omaisten kanssa on toimiva yhteistyö. Omaisilla saattaa olla perheyhteyden ja muiden olosuhteiden vuoksi jo selvä kuva päämiehen taloudellisista asioista ja niistä keskusteleminen ei tuolloin aiheuta vahinkoa päämiehelle. Edunvalvojalle jää yksittäistapauksissa harkintavaltaa siitä, mitä tietoja voi antaa ja millä tarkkuudella päämiehen asioista voi omaisten ja läheisten kanssa keskustella silloin, kun päämies ei pysty asiaa ratkaisemaan. Edunvalvojan tulee ratkaisua pohiessaan kunnioittaa päämiehen oikeutta sekä perheyhteyteen että yksityisyyteen ja arvioida, minkälainen menettely vastaa parhaiten päämiehen etua.

5.2 Sidosryhmäyhteistyö

Päämiehen asioiden sujuvan hoidon kannalta on tärkeää, että edunvalvojalla on toimivat suhteet niihin tahoihin, joita päämiehen etujen valvominen edellyttää. Tärkeimmät sidosryhmät ja yhteistyötahot yleisesti ovat holhousviranomainen, sosiaalitoimi, kotipalvelu ja terveystoimi. Myös pankkien ja Kansaneläkelaitoksen kanssa asioiminen on jokapäiväistä ja edellyttää toimivaa yhteyttä.

Yhteistyö holhousviranomaisen kanssa tapahtuu sekä valtakunnallisella että paikallisella tasolla. Valtakunnallisesti yhteydenpidon sujuvuutta ja tehoa päämiehen asioiden hoidosta haetaan holhousviranomaisen ja edunvalvonnan asianhallintaohjelmien rajapinnoilla. Rajapinnan valmistuttua tietojen vaihto tapahtuu ohjelmien välillä sähköisesti.

Viraston ja DVV:n yhteistyötä edesauttaa vuosittaiset tapaamiset, joissa käydään läpi mahdollisia ongelmakohtia ja linjataan yhteisiä toimintatapoja esimerkiksi vuositilien tarkastamiskäytännöissä ja erilaisten liitteiden ja tositteiden toimittamistarpeista.

Kuntien sosiaali- ja terveystoimen kanssa edunvalvontatoimistoilla on mahdollisuus puolin ja toisin helpottaa työn sujumista. Molempia ryhmiä koskevia aiheita päämiehen asioiden hoidossa ovat mm. käyttörahat, asumisasiat, edunvalvojan tehtävän rajaaminen ja tehtävien sisältö. Tietoa voidaan jakaa puolin ja toisin ja löydetään tarpeelliset kontaktit. Hyvänä esimerkkinä yhteistyöverkoston kehittämisestä voi käyttää Rovaniemen edunvalvontatoimiston ja kaupungin välistä verkostoitumista. Toiminta liittyy Suomen muistiasiantuntijoiden EDU- projektiin, ja verkostossa on välitetty tietoa hoitohenkilökunnan ja edunvalvonnan välillä sekä opittu tuntemaan oikeat kontaktit. Asioiden hoitoon voidaan löytää uusia työkaluja monimutkaistuvassa toimintaympäristössä.

Oikeudellinen ennakointi ja edunvalvonta yhteistyönä toimintamalli:

<https://sumut.fi/wp-content/uploads/2020/02/Oikeudellinen-ennakointi-ja-edunvalvonta-yhteistyönä-toimintamalli-VALMIS-PDF-NETTIIN.pdf>

Sidosryhmäyhteistyö on luonteeltaan yleistä ja ohjaa sujuviin toimintatapoihin. Yksittäisen päämiehen asioiden hoidossa sovitusta menettelytavoista voi olla hyötyä, mutta kussakin tapauksessa ne on valittava sen mukaan, mikä on päämiehen etu asiasa.

6 Edunvalvonnan päättyminen

6.1 Edunvalvonnan päättyminen päämiehen kuolemaan

Edunvalvojan puhevalta päättyy päämiehen kuollessa. Kuolinpesän hoito on viivytyksettä luovutettava osakkaiden yhteishallintaan. Mikäli näin ei voida tehdä, voi luovutuksen tehdä yhdellekin osakkaalle, joka voi ottaa pesän hoitoonsa. Tästä on ilmoitettava 7 päivää aikaisemmin muille tiedossa oleville kuolinpesän osakkaille. Työryhmä on tehnyt 28.10.2009 suosituksen hyvistä menettelytavoista edunvalvonnan päättyessä päämiehen kuolemaan.

Yhteenveto toimista päättymisen jälkeen

- tieto päämiehen kuolemasta kirjataan Edvard-asianhallintaohjelmaan ja päättymispäiväksi merkitään kuolinpäivä
- yhteys omaisiin tai läheisiin ja selvitys kenelle luovutetaan, kuka huolehtii kuolinpesästä ja hautauksesta
- varmistetaan, että kuolinpesällä on hoitaja ja että hautaus tulee hoidetuksi
- edunvalvoja ei päättää hautauksesta (Hautaustoimilaki 23§)
- Edvardia ei voida enää käyttää maksuliikenteeseen ja oikeus päämiehen tilien käyttöön lakkaa
- jos tiedetään, kenelle pesä luovutetaan, lähetetään muille kirje
- luovutetaan omaisuus pesähoitajalle/osakkaille yhteisesti Edwardin luovutustoiminnon avulla
- pesähoitajalle ilmoitetaan kaikki tiedot edesmenneen päämiehen tilanteesta; sopimukset, laskut, tulot jne. niin, että tämä pystyy jatkamaan asioiden hoitoa, eikä laskuja jää maksamatta
- ohjeistetaan tarpeen mukaan luovutuksen saajaa kuolinpesän hoitamisesta
- sovitaan kuolinpesän hoitajan kanssa, kuka hoitaa osoitteenmuutokset
- arvo-omaisuus luovutetaan pesähoitajalle henkilökohtaisesti kuittausta vastaan
- muille osakkaille tiedotetaan omaisuuden luovuttamisesta
- edunvalvontapalkkio lasketaan ja laitetaan maksuun, jos pesä ei ole varaton
- päätöstili tehdään viivytyksettä ja lähetetään holhousviranomaiselle.

Mikäli päämieheltä ei ole jäänyt perillisiä eikä tiedossa ole testamenttia

- hankitaan täydellinen sukuselvitys
- jos täydellisestä sukuselvityksestä käy ilmi, ettei perillisiä ole, yhteys heti Valtiokonttoriin
- Valtiokonttorilla on oikeus hoitaa vain perillisittä kuolleiden henkilöiden kuolinpesiä
- Valtiokonttori antaa valtakirjan valitsemalleen pesänhoitajalle
- väliaikana kuolinpesän asioita joudutaan hoitamaan siinä määrin, kuin on välttämätöntä vahinkojen estämiseksi
- ongelmatilanteiden oikeusohjeita myös PK 18 luku 4§:ssä.

6.2 Edunvalvonta lakkautetaan tai siirretään toiselle edunvalvojalle

Kun päämiehen edunvalvonta lakkautetaan, asioiden hoidosta ja niiden siirtymisestä sovitaan päämiehen kanssa. Parhaiten tämä käy henkilökohtaisessa neuvottelussa. Käräjäoikeuden päätöksen lainvoimaisuus tulee tarkastaa ja holhousviranomaiselta se, mihin päivään saakka (edunvalvonnan päättymispäivä) päätösti tehdään. Vaikka päätös ei olisi vielä lainvoimainen, voi päämiehen kanssa jo sopia taloudenpidon siirtämisestä hänelle itselleen. Päämiehelle selvitetään hänen taloudellinen tilanteensa, siihen liittyvät asiat, vastuu ja velvoitteet ja häntä ohjataan asioiden hoidossa. Samalla sovitaan, kuka tekee kaikki mahdolliset laskutusosoitteiden ja muiden yhteystietojen muutokset niin, että katkotta hänelle kuuluvan postin, mikä aikaisemmin on tullut edunvalvojalle.

Jos kyse on määräaikaisesta edunvalvonnasta, selvitetään hyvissä ajoin ennen määräajan umpeutumista, onko määräystä tarpeen jatkaa. Jos on, siitä tehdään ilmoitus holhousviranomaiselle. Jos näyttää selvältä, että edunvalvonta tulee jatkumaan, asioita voidaan hoitaa väliaikakin, mutta siitä on sovittava päämiehen kanssa. Jos edunvalvonta jatkuu katkeamattoman, Edvard-järjestelmään avataan voimassaolevalle edunvalvonnalle uusi päätös, eikä edunvalvontaa lopeteta. Mikäli jatkopäätös tulee vasta myöhemmin, vanha asia päätetään ja aloitetaan uusi edunvalvonta.

Jos edunvalvonta edunvalvontatoimistossa päättyy edunvalvojan vaihdokseen, otetaan yhteyttä uuteen edunvalvojaan ja sovitaan tämän kanssa viivytyksettä kitkaton asioiden siirto. Mikäli uusi edunvalvoja on toisen edunvalvontatoimiston yleinen edunvalvoja, tiedot voidaan siirtää Edvard-järjestelmän kautta sähköisesti.

Samalla tavalla kuin edunvalvonnan alkaessa on myös edunvalvojan vaihdos tilanteessa toimittava sillä tavalla, että päämiehelle ei tule ongelmia pankkiasioinnissa tai laskuja ei jää maksamatta. Tämä onnistuu, kun vanha ja uusi edunvalvoja sopivat tarkasti niistä ajankohdista, jolloin esim. vastuu käyttövarojen toimittamisesta ja tulot siirtyvät uudelle edunvalvojalle ja tämän hallinnoimalle tilille.

7 Palaute, kantelut ja vahinkojen korvaaminen

7.1 Palautteet

Edunvalvojalle ja edunvalvontatoimistoon tulee jo asian luonteen vuoksi paljon asiakaspalautetta, jossa arvostellaan asioiden hoitoa. Edunvalvojan ja muun henkilökunnan on vastattava palautteeseen siinäkin tapauksessa, että asia ei aiheuttaisi toimenpiteitä. Palautteen antajalle on vähintään ilmoitettava, että palaute on vastaanotettu ja miten sitä käsitellään. Mikäli asian käsittely ohjataan esimiehelle, siitäkin on hyvä ilmoittaa. Nopeilla ja asiallisilla vastauksilla voidaan välttää mahdollisen erimielisyyden paheneminen ja asia saadaan parhaassa tapauksessa sovinnollisesti selvitettyä. Asiakkaalle vastataan hänen toivomallaan välineellä. Salassa pidettävää tai henkilötietoja sisältävää tietoa ei kuitenkaan saa lähettää suojaamattomassa sähköpostissa, vaikka asiakas olisi sitä käyttänyt.

Mikäli asia ei näin selviä, sen käsittely voidaan siirtää esimiehelle, johtavalle yleiselle edunvalvojalle ja oikeusapu- ja edunvalvontapiirin johtajalle, jos kyse on toimiston menettelyistä ja toimintatavoista tai työntekijän käytökseen tai virkasuhteeseen liittyvistä asioista, joissa em. esimiehillä on valvontavastuu. Usein palute koskee esimerkiksi työntekijöiden saavutettavuutta, aukioloaikoja ja puhelimeen vastaamista. Jos asian käsittely kuuluu jollekin muulle viranomaiselle, asiakasta tulee ohjata ja neuvoa eteenpäin asian hoitamiseksi.

7.2 Kantelut

Edunvalvonnan hoitamiseen liittyvät kantelut käsittelee holhousviranomainen. Virkamiehen toiminnasta voi myös kannella eduskunnan oikeusasiamiehelle ja oikeuskanslerille. Toimintatapoja koskevat kantelut käsittelee johtava yleinen edunvalvoja. Näistä mahdollisuuksista kerrotaan palautetta antavalle asiakkaalle. Mahdollisiin kanteluihin vastataan asetetussa määräajassa. Vastauksen antamista helpottaa se, että edunvalvonnan hoitamiseen liittyvät toimenpiteet ja tehtävät on dokumentoitu ja kirjattu asianhallintaohjelmaan riittävällä tarkkuudella. Tämä on erityisen tärkeää, koska viranhoitajat voivat edunvalvontatoimistossa vaihtua edunvalvonnan kestäessä ja eivät aina ole itse kertomassa ja vastaamassa asian hoitamisesta.

Eduskunnan oikeusasiamiehen vuosittaisessa toimintakertomuksessa on oma lukuensa edunvalvonnasta ja arvio toiminnasta ja siihen kohdistuneista kanteluista.

<https://www.oikeusasiamies.fi/fi/toimintakertomukset>

Yhteenveto

- palautetta käsittelee ja asiaa selvittää ensin päämiehen edunvalvoja
- johtava yleinen edunvalvoja selvittää asiaa, jos se ei ole selvinnyt edunvalvojan kanssa
- pyritään selvittämään, mistä tyytymättömyys johtuu ja mitä sen ratkaisemiseksi voidaan tehdä
- jos asia ei selviä sovinnollisesti, ohjataan asian ratkaiseminen kanteluasiana
- johtava yleinen edunvalvoja käsittelee alaisiinsa kohdistuneet kantelut
- holhousviranomaisen käsittelee päämiehen edunvalvonnan hoitamiseen kohdistuvat kantelut
- eduskunnan oikeusasiamies käsittelee virkamieheen kohdistuvat kantelut
- kaikki palautteet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan sovinnollisesti.

7.3 Vahinkojen korvaaminen

Holhustoimilain 45 §:n mukaan edunvalvoja on velvollinen korvaamaan vahingon, jonka hän on tehtävänsä hoitaessaan tahallisesti tai huolimattomuudesta aiheuttanut päämiehelleen. Korvattavaa vahinkoa ei ole rajoitettu samalla tavalla kuin vahingonkorvauslain 5 luvussa säädetään. Edunvalvoja on vastuussa kaikesta aiheuttamastaan vahingosta päämiehelleen.

Kun tehtävää hoitaa yleinen edunvalvoja, sovelletaan korvausvastuuseen vahingonkorvauslain työnantajan vastuuta koskevia säännöksiä. Jos yleinen edunvalvoja tai muu edunvalvonnan työntekijä edunvalvontatoimistossa huomaa, että päämiehelle on aiheutettu vahinkoa tahallisesti tai huolimattomuudesta, hänen tulee tehdä aloite vahingon korvaamisesta.

Mikäli edunvalvontatoimistossa kyse on selvästä ja riidattomasta vahingosta, voi edunvalvoja tehdä päämiehensä puolesta vahingonkorvausvaatimuksen. Jos näyttää, että asiassa edunvalvojan ja päämiehen välille voi syntyä eturistiriita, tulee päämiehelle hakea edunvalvojan sijainen hoitamaan vahingonkorvausasiaa.

Edunvalvontatoimistossa päämiehille syntyneet vahingot ovat johtuneet yleisimmin etuuskien hakemisen laiminlyönneistä, maksuviivästyksistä ja erilaisten päämiehelle

turhiksi käyneiden palveluiden maksamisesta (turhat puhelinliittymät, lehtitilaukset, kotivakuutukset jne.). Jos edunvalvontatoimiston virkamies havaitsee, että päämiehelle on aiheutunut asioiden hoidon yhteydessä vahinkoa, siitä on välittömästi ilmoitettava asianomaiselle edunvalvojalle ja esimiehelle. Selvittely ja mahdollisen vahingon korvaaminen on hoidettava viivytyksettä.

Valtioon kohdistuvat vahingonkorvausvaatimukset käsitellään Valtiokonttorissa. Hakemus valtiokonttorille voidaan tehdä valmiilla lomakkeella, joka löytyy Valtiokonttorin sivuilta. Valtiokonttori pyytää edunvalvontatoimistolta lausunnon asiasta. On suositeltavaa, että edunvalvoja pyytää esimiehen lausunnon jo hakemuksensa mukaan. Tämä nopeuttaa korvauskäsittelyä. Lausunnossa selvitetään myös se, miksi vahinko on päässyt tapahtumaan ja minkä asteisesta tuottamuksesta on kyse. Mikäli edunvalvoja aiheuttaa tehtävässään vahinkoa kolmannelle, ei päämies ole siitä vastuussa.

8 Palkkion periminen

Holhustoimilain 44 §:ssä (442/1999) säädetään edunvalvojan oikeudesta saada päämiehen varoista palkkio ja korvaus kuluista samoin kuin siitä, milloin edunvalvojalla ei ole oikeutta palkkioon. Tarkemmat perusteet palkkion määrästä ovat valtioneuvoston asetuksessa edunvalvojan palkkion suuruudesta (696/2012). Kun edunvalvojan tehtävää hoitaa yleinen edunvalvoja, palkkio ja korvaus kuuluvat palvelun tuottajalle.

Kehittämistyöryhmä on tehnyt 10.6.2015 päivitetyn ohjeen edunvalvontapalkkion määrittämisestä ja sen perimiseen liittyvistä menettelytavoista edunvalvontatoimistoissa.

Valtion edunvalvontatoimistoissa palkkio peritään päämiehiltä pääsääntöisesti kerran vuodessa. Palkkio lasketaan asianhallintaohjelmalla, mikä edellyttää, että tarvittavat merkinnät on kirjattu asianmukaisesti ohjelmaan. Tarkempia ohjeita palkkioon vaikuttavista tekijöistä ja menettelytavoista on työryhmän suosituksessa ja niitä voidaan antaa vuosittain ennen palkkion perimisajankohtaa.

Yhteenveto lyhyesti

- Edvard-ohjelma laskee palkkion.
- Edunvalvoja tarkastaa laskelman ja tekee korjaukset.
- Holhousviranomaisen mahdolliset palautusvaatimukset edellisen vuoden palkkiosta voidaan huomioida palkkion kokonaismäärässä.
- Viraston päällikkö tai se, jolle asia on delegoitu, hyväksyy tulot.
- Voimassa olevien edunvalvontojen osalta palkkiot lähtevät velotettavaksi päämiesten tileiltä ja päättyneiden edunvalvontojen osalta tulee tehdä laskutuspyyntö Palkeisiin. Myös niiden edunvalvontojen palkkiolaskupyynnöt, joissa edunvalvojalla ei ole toimivaltaa päämiehensä puolesta maksaa edunvalvon-tapalkkiota, toimitetaan Palkeisiin.
- Edunvalvoja huolehtii päämiehensä puolesta palkkion maksamisesta, maksujärjestelyistä yms.
- Palkeet huolehtii tarvittaessa maksukehotuksista ja perimistoimista.
- Palkeet lähettää vähintään kerran vuodessa tileistäpoisto esityksen virastolle niistä saatavista, joita ei kehotuksista huolimatta ole maksettu ja joiden arvo on alle 200 euroa.
- Oikeudellisesta perinnästä Palkeet sopii viraston kanssa.
- Viraston päällikkö päättää luovutaanko maksamattoman edunvalvontapalkkion perimisestä.

- Maksajan käytettävissä on maksuvapautuslain mukaiset keinot. Maksuvapautuslain 1 §:n nojalla Valtiokonttori voi vapauttaa maksu- tai korvausvelvollisen valtiolle tulevan maksun tai korvauksen suorittamisesta osaksi tai kokonaan, jos vapautus ei loukkaa valtion etua, tai jos maksun tai korvauksen periminen olisi ilmeisen kohtuutonta.
- Edunvalvontapalkkio on yksityisoikeudellinen saatava ja sen oikeellisuus ratkaistaan viime kädessä yleisessä tuomioistuimessa.

9 Edunvalvontatoimiston sisäinen valvonta ja riskienhallinta

9.1 Edunvalvontahenkilöstön tehtävien jako

Edunvalvojan toimivaltaa päämiehen asioissa säätelee holhoustoimilaki. Se ei erota erikseen yleistä edunvalvojaa, edunvalvontatoimistoa tai siellä olevaa henkilökuntaa päämiehen asioiden hoitajana. Laki ja asetus valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä säätelee toimintaa ja tehtäviä edunvalvontatoimistossa. Lain mukaan edunvalvontatoimistossa on johtava yleinen edunvalvoja, tarpeellinen määrä muita yleisiä edunvalvojia sekä muuta henkilökuntaa. Tehtävien ja toimivallan selkeä jako on hyvän toiminnanohjauksen lisäksi olennainen osa myös riskien hallintaa.

9.1.1 Tehtävien jako

Edunvalvojan määräys annetaan tietyn oikeusapu- ja edunvalvontapiirin yleiselle edunvalvojalle. Työjärjestyksessä on määräykset siitä, miten tehtävät jaetaan viraston edunvalvontatoimistojen yleisille edunvalvojille. Tämän ohjeen mukaisesti viipymättä oikeuden tai holhousviranomaisen päätöksen tultua tiedoksi edunvalvontatoimiston johtava yleinen edunvalvoja osoittaa tehtävään yleisen edunvalvojan ja ilmoittaa holhousviranomaiselle hoitajan yksilöintitiedot. Päämiehelle asiasta tulee ilmoittaa samaan aikaan. Ilmoitukset on tehtävä niin nopeasti, ettei päämiehen asioiden hoidossa tapahdu viivettä eikä päämiehelle mitään haittaa tai ongelmaa esimerkiksi pankkitilien käytössä.

Tämän jälkeen holhoustoimilain mukainen edunvalvojan toimivalta on edellä mainitulla tavalla määritellyllä yleisellä edunvalvojalla. Edunvalvojan määräys ja yleisen edunvalvojan viran yksilöinti on merkitty holhousasiain rekisteriin ja edunvalvoja varmentaa toimivaltansa kolmannelle rekisteriotteella käyttäessään päämiehen puhevaltaa.

Edunvalvontatoimistossa edunvalvontasihteerit ovat keskeisessä asemassa päämiehen talouden ja varallisuuden hoitamisessa. Edunvalvontasihteereiden toimivaltaa ei ole laissa säädetty, vaan he saavat sen tehtävänkuvansa ja edunvalvojan antaman valtuutuksen kautta. Edunvalvontasihteerin tehtävät on määriteltävä kirjallisessa tehtävänkuvassa. Edunvalvontasihteeri hoitaa päämiehen taloudenpitoon liittyviä tavanomaisia asioita tehtävänkuvansa mukaisesti virkavastuulla. Tällaisia tehtäviä ovat esimerkiksi tietojen kerääminen, laskutusosoitteiden muutokset, maksujärjestelyjen ha-

keminen, laskujen maksaminen ja talouden seuranta, kirjanpito, tositemateriaalin käsittely ja arkistointi, vuositilien tekeminen, puhelinpalvelu, yhteydenpito päämieheen, veroilmoitusten tekeminen, tietojen ilmoittaminen asiakasmaksujen tarkastamista varten, vuokratvalvonta ja monet muut tärkeät tehtävät, jotka eivät sinänsä vaadi tehtävänkuvan lisäksi erillistä valtuutusta.

9.1.2 Edunvalvojan toimivallan delegointi

Osa päämiehen puolesta hoidettavista asioista on sellaista ratkaisutoimivallan käyttämistä, jota edunvalvontasihteeri ei voi tehdä ilman erillistä valtuutusta. Päämiehen tilienkäyttö on näistä tehtävistä jokapäiväisin ja tärkein. Edunvalvojalla on holhoustoimilain 31 §:n mukaan oikeus päättää siitä, kenelle päämiehelle kuuluvat saatavat suoritetaan ja kuka saa nostaa varoja päämiehen pankkitililtä. Jos edunvalvontasihteeri käyttää päämiehen tiliä laskujen maksuun ja siirtää tileiltä varoja, hän tarvitsee siihen edunvalvojan valtuutuksen. Vaikka kyse on jokapäiväisestä tehtävänkuvan mukaisesta työstä, kirjallisen delegointimääräyksen olemassaolo on oikeustoimen pätevyyden sekä riskienhallinnan kannalta välttämätön. Delegointimääräys annetaan tiettyyn eurorajaan asti ja sitä suuremmat tilisiirrot ja nostot voi tehdä vain määrätty edunvalvoja. Määräys voi koskea kaikkia niitä päämiehiä, joiden asioiden hoito kuuluu kyseiselle edunvalvontasihteerille. Delegointimääräys ja siihen liittyvä tilinkäyttövaltuutus annetaan niistä tehtävistä, jotka tehtävänkuvan mukaan ovat toistuvia. Yksittäistä tehtävää toimittamaan edunvalvoja voi valtuuttaa valitsemansa henkilön. Koko edunvalvojan tehtävää ei voi valtakirjalla siirtää. Yleisen edunvalvojan tehtävä ei ole henkilökohtainen ja viranhoitajan ollessa estyneenä tai poissa, toimistossa virkaa voidaan määrätä hoitamaan toinen yleinen edunvalvoja. Edunvalvojen poissaolon aiheuttamat tilanteet hoidetaan sijaisuusjärjestelmällä, ei valtakirjoilla tai delegoinnilla. Kun toisen toimiston yleinen edunvalvoja antaa virka-apua toiselle yleiselle edunvalvojalle, tehtävän hoitamiseen on annettava yksilöity valtakirja.

Delegointimääräys

- pankkitilien käyttö
- etuuksien hakeminen, yksilöityä delegointia ei vaadi tavanomaisten hakemusten teko, joihin ei sisälly päätös- tai harkintavaltaa, vaan ne on tehtävä päämiehen puolesta, esim. sairausvakuutuskorvaukset, asumistukitarkastukset tms.
- päämiehen puhevallan käyttäminen sopimusasioissa edunvalvojan toimivallan rajoissa
- oikeus päämiehen puolesta allekirjoittaa päämiestä sitovat em. asiakirjat
- vastuu päätösten oikeellisuuden arvioinnista ja tarvittaessa päätöksistä valittamisesta

- määräyksen on oltava kirjallinen
- delegointiin sisältyvä velvollisuus kuulla päämiestä esillä olevassa asiassa ennen päätöksentekoa samalla tavalla ja edellytyksillä kuin edunvalvojakin kuulee päämiestään.

9.1.3 Johdon tehtävät

Valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiiri järjestää edunvalvontapalveluja ja piirin edunvalvontatoimisto ja yksityiset palveluntuottajat tuottavat niitä 1.10.2016 alkaen. Piirin, toisin sanoen viraston, päällikkö vastaa palvelujen tarjonnan tasapuolisuudesta, johtaa ja kehittää toimintaa, valmistelee strategian ja yhteiset toiminnalliset tavoitteet niin oikeusapuun kuin edunvalvontaan. Vaikka piirin johtajalla ei ole toimivaltaa edunvalvonta-asioiden hoidossa, hänellä on vastuuta siitä, että tarjotut edunvalvontapalvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset ja että toiminta on yleisesti päämiesten etujen mukaista, yhdenmukaista ja tasapuolista. Viraston työjärjestyksessä voidaan määrätä tarkemmin siitä, miten asioita on hoidettava.

Edunvalvontatoimistossa johtava yleinen edunvalvoja vastaa toiminnan asianmukaisesta hoitamisesta ja toimistolle asetettujen toiminnallisten tulostavoitteiden saavuttamisesta ja ohjaa henkilöstön toimintaa kohti yhteisiä päämääriä ja arvoja.

Kun edunvalvojaksi määrätään yleinen edunvalvoja, tehtävä annetaan tietyn oikeusapu- ja edunvalvontapiirin yleiselle edunvalvojalle. Piirin työjärjestyksen määräysten mukaan tehtävät jaetaan palveluntuottajille ja määräyksen antaja toimittaa päätöksen palveluntuottajalle. Edunvalvontatoimistossa ja yksityisessä palveluntuottajassa johtava yleinen edunvalvoja tai palveluntuottajan vastuuhenkilö jakaa päämiestehtävät toimiston yleisille edunvalvojille ja ilmoittaa holhousviranomaiselle, mitä virkaa tai tehtävää edunvalvonta koskee. Tehtävien jaossa päämiehen etu ja toive on huomioitava ja edunvalvojasta on ilmoitettava päämiehelle viivytyksettä. Johtavalla yleisellä edunvalvojalla ei ole asemansa perusteella toimivaltaa toisen edunvalvojan yksittäisen päämiehen asioiden hoidossa. Piirin päällikkö ei osallistu substanssiasioden hoitamiseen.

Johdon tehtävänä on edunvalvonnassa erityisesti huolehtia, että

- uudet työntekijät perehdytetään huolellisesti edunvalvontaan yleisesti sekä heille annettuihin tehtäviin ja toimiston menettelytapoihin
- työntekijöille selvitetään salassapitosäännökset ja he ovat sitoutuvat niitä noudattamaan
- työntekijät tuntevat asianhallintaohjelmaan liittyvät oikeudet ja velvollisuudet

- kullakin työntekijällä on vain hänen tehtävänsä edellyttämät käyttöoikeudet päämiesten tietoja sisältäviin ohjelmiin
- työntekijöille on selkeät tehtäväkuvat ja delegointimääräykset on tehty ja sijaisuudet on määritelty
- toimistossa on yhtenäiset toimintatavat ja päämiehiä kohdellaan tasapuolisesti
- toiminnassa noudatetaan hyvää edunvalvontatapaa.

9.2 Sisäinen tarkastus

9.2.1 Sisäisen valvonnan menetelmiä

Holhousviranomaisen suorittama edunvalvojen toiminnan valvonta on jälkikäteisvalvontaa, joka toteutuu vuosittain tai päätöstitilin tarkastamisen yhteydessä. Holhousviranomaisen voi tarkastaa yleisen edunvalvojan tilit halutessaan yleispiirteisesti, minkä vuoksi oikeusapu- ja edunvalvontapiirin ja edunvalvontatoimiston on kehitettävä ja ylläpidettävä omaehtoista toiminnan sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa. Sisäinen tarkastus tukee organisaation tavoitteiden saavuttamista, tuottaa organisaatiolle lisäarvoa ja on erityisen tärkeä päämiesten oikeusturvan kannalta.

Oikeusministeriön sisäinen tarkastuksen yksikkö on arviointikertomuksissaan edellyttänyt virastojen johdolta riskialttiiden työyhdistelmien olemassaolon vuoksi riskienhallinnan kontrollikeinoja. Riskien hallinnalla pyritään ennaltaehkäisemään virheitä ja väärinkäytöksiä. Riskienhallinnan menetelmien kehittäminen ja ottaminen osaksi työprosesseja heijastuu edunvalvontatoiminnan laatuun päämiehille ja vähentää virastojen vahingonkorvausten määrää.

Jos mahdollista, työtehtävät tulisi jakaa niin, että riskialttiita työyhdistelmiä ei synny. Hyvän kirjanpitoavan mukaisesti kirjanpito tapahtuu omassa yksikössään eikä laskujen hyväksyjä ja kirjanpitäjää ole sama henkilö. Holhousoimilaki ei edellytä edunvalvojilta tällaista järjestelyä. Edunvalvontatoimistossa töiden järkevän järjestämisen kannalta on vaikeaa päästä siihen, ettei vaarallisia yhdistelmiä olisi. Mitä isompia yksiköt ovat, sitä tärkeämpää kuitenkin on miettiä asiaa myös tältä kannalta. Useissa paikoissa edunvalvontasihteerit hoitavat kaikkia tehtäviä ja eriyttäminen on vaikeaa. Silloin sama sihteeri voi hyväksyä ja maksaa laskut ja tehdä itse kirjanpidon ja vuosittain. Näissä paikoissa nähdään, että työn laatu on parempi ja palvelu päämiehelle yksilöllisempää, kun sama edunvalvontasihteeri hoitaa päämiehen kaikkia asioita. Riskienhallinnan kannalta tilanne ei ole yhtä hyvä. Tällöin muut keinot korostuvat.

Riskienhallinnan kontrollikeinoina virastojen tulee käyttää erilaisia ristiin tekemisen ja ristiin tarkastamisen menetelmiä. Seuraavana esitellään kolme esimerkkiä erilaisista virastojen mahdollisista sisäisen tarkastuksen menetelmistä.

Sisäinen tarkastus pyritään toteuttamaan siten, että päällekkäistä työtä tehdään mahdollisimman vähän ja sisäinen tarkastus tulee osaksi toimintaprosesseja. Sisäisen valvonnan osion tulee olla yksi viraston johtoryhmässä vuosittain läpi käytävistä asioista.

9.2.2 Ristiin tekeminen ja tarkastaminen vuositilien tekemisen yhteydessä

Edunvalvoja/edunvalvontasihteeri – työparit tekevät vuosittain esimerkiksi kymmenen heitä sijaistavan työparin vastuulla olevan päämiehen vuositiliä. Päämiehet valitaan satunnaisotannalla esimerkiksi siten, että valitaan joka kymmenennen päämiehen tili a-kirjaimesta alkaen. Seuraavana vuonna valitaan satunnaisotannalla eri päämiehet kuin edellisenä vuotena. Tiliä verrataan päämiehen edellisen vuoden tiliin ja tehdään havainnot tileistä. Työparit tekevät tarkastusasiakirjan, jossa vastataan siinä esitettyihin kysymyksiin ja raportoidaan poikkeamista johtavalle yleiselle edunvalvojalle. Tarkastusasiakirjat saatuaan johtava yleinen edunvalvoja käy läpi niistä ilmenevät havainnot toisiaan sijaistavien työparien kanssa. Johtava yleinen edunvalvoja laatii vuosittain yhteenvedon kaikista tarkastusasiakirjoista ja käy havainnot läpi henkilöstön kanssa toimistopalaverissa sekä johtoryhmän kokouksessa.

Ristiin tekemisen ja tarkastamisen menetelmällä vältytään päällekkäisen työn tekemiseltä ja kunkin työparin vuositilit edistyvät sitä mukaa, kun sijaistava työpari niitä tekee. Lisäarvona on myös se, että sijaistavan työparin tuntemus sijaistettavan työparin vastuulla olevien päämiesten taloustilanteesta lisääntyy. Päämiehen taloudellisten asioiden hoidosta vastuussa oleva edunvalvoja allekirjoittaa tilin, kun tarkastusasiakirja on käyty läpi.

9.2.3 Kolmannen suorittama tarkastus

Muiden kuin vakituisten työntekijöiden suorittamaa tarkastusta voi hyödyntää viraston sisäisessä valvonnassa. Esimerkiksi määräaikaiset työntekijät, työkokeilussa tai palkkatuella virastossa työskentelevät taikka opiskeluihin liittyvissä harjoittelujaksoissa virastossa olevat voivat suorittaa sisäistä tarkastusta. Tämä vaatii kuitenkin tarkkaa ohjeistusta ja päämiesten taloudellisten asioiden hoidosta vastaavan edunvalvoja/sihteerin – työparin valvontaa. Tämän tyyppinen kolmannen suorittama tarkastus on satunnaista. Työpari voi esimerkiksi antaa tehtäväksi kuukausittaisten tiliotteiden tar-

kastamisen ja kuittien liittämisen tiliotteisiin. Kolmannen suorittamassa tarkastuksessa käytetään apuna tarkastusasiakirjaa, jotta tarkastaja tietää mihin asioihin hänen tulee kiinnittää huomiota. Tällaisen ei-vakinaisen työntekijän salassapitovelvollisuuteen on kiinnitettävä erityistä huomiota, kun hän käsittelee päämiesten taloudellisia asioita.

9.2.4 Edunvalvontasihteerien ja edunvalvojen suorittama ristiin tekeminen ja tarkastus

Toisiaan sijaistavat edunvalvoja/edunvalvontasihteeri -työparit tarkastavat kaksi kertaa vuodessa toisen työparin vastuulla olevien päämiesten kuukausittaiset tiliotteet ja liittävät ja tarkastavat tiliotteisiin kuuluvat tositteet. Tarkastus tehdään vuosittain sovittuna kuukautena kerran keväällä ja syksyllä. Edunvalvoja ja työparisihteeri jakavat tarkastettavat päämiesten tiliotteet puoliksi. Molemmat laativat tarkastamistaan tiliotteista tarkastusasiakirjan, jossa on koostettu havainnot tarkastuksesta.

Tarkastuksen jälkeen käydään läpi tarkastusasiakirja päämiehen taloudellisten asioiden hoidosta vastaavan työparin kanssa. Tämän jälkeen johtavalle yleiselle edunvalvojalle toimitetaan yhteenveto tarkastuksesta. Johtava yleinen edunvalvoja käy läpi keskeiset havainnot toimistopalaverissa ja kerran vuodessa johtoryhmässä.

Myös tällä ristiin tekemisen ja tarkastamisen menetelmällä vältetään päällekkäisen työn tekemiseltä ja kunkin työparin päämiesten kuukausittaiset tilitapahtumat tulevat tarkastettua toisen työparin toimesta ja tositteiden täsmäytys tiliotteisiin edistyy sitä mukaa, kun sijaistava työpari niitä tekee. Lisäarvona tässäkin sisäisen tarkastuksen menetelmässä on, että sijaistavan työparin tuntemus sijaistettavan työparin vastuulla olevien päämiesten taloustilanteesta lisääntyy.

Yhteenveto

- asianmukaiset kirjalliset delegointimääräykset ovat olemassa ja niissä on euromääräiset rajat
- tavanomaisesta poikkeavia tilisiirtoja seurataan ja tarkastetaan
- vaarallisia työyhdistelmiä vältetään, jos ei ole mahdollista, tilanteen vaatimat valvontakeinot on valittava tavallista tehokkaammin
- tehtäväkuvat ovat aina kirjalliset ja selkeät etenkin edunvalvontasihteerien osalta
- ristiintarkastus päämiesten talouden hoidosta
- pistokokeita
- ristiin tekemisen ja -tarkastamisen keinoja käytetään
- sijaistusmääräykset ovat selkeät
- toimintatavat ovat yhtenäiset

- valvonnassa hyödynnetään ohjelmasta saatavia raportteja
- ns. toimittajarekisterin ylläpito on eriteyty laskujen maksajasta
- ns. toimittajarekisteriin merkitty maksunsaaja pitää dokumentoida laskutositteella tai muulla asiakirjalla, josta näkyy maksun peruste ja saajan tiedot.

Valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireille, jotka ostavat palveluja ulkopuoliselta palveluntuottajalta, on tehty valvontasuositus. Samaa ohjetta on hyvä käyttää myös edunvalvontatoimistossa etenkin siellä, missä toiminta on jaettu useille erillisille toimipaikoille. Toimistossa on hyvä ajoin tarkastaa myös oman toiminnan osalta ainakin seuraavissa asiaryhmissä tiedot siitä, miten päämiesten asioiden hoito on sujunut ja ovatko toimintatavat yhtenäiset ja parhaat mahdolliset:

- alkuselvittelyt ja omaisuusluettelot
- maksuliikenne prosessi
- käyttövarojen toimittaminen päämiehille
- etuuksien hakuprosessit
- omaisuuden hoidon periaatteet
- hoidettavan omaisuuden laatu
- tyhjillään olevien asuntojen hoito
- vuokratun omaisuuden hoito
- kuolinpesäosuudet
- vakuutukset
- velat ja velkajärjestelyt
- vuosi- ja päätöstilit
- lupa-asiat
- veroasiat
- arkistointi ja asiakirjojen säilytys.

9.3 Asiakastietojen käsittely

9.3.1 Tietosuoja

Päämiesten tietoja käsitellään edunvalvontatoimistossa asianhallintaohjelmalla. Tietosuojalaki ja EU: yleinen tietosuoja-asetus säätelevät tietojen käsittelyä ja rekisterinpitäjän vastuuta. Päämiesten tiedot muodostavat henkilörekisterin. Rekisterinpitäjä on oikeusapu- ja edunvalvontapiiri (rekisterinpitäjällä tarkoitetaan yhtä tai useampaa henkilöä, yhteisöä, laitosta tai säätiötä, jonka käyttöä varten henkilörekisteri perustetaan ja jolla on oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä tai jonka tehtäväksi rekisterinpito on lailla säädetty).

Päämiehellä ja muulla rekisteröidyllä on oikeus saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja henkilörekisteriin on talletettu. Tiedot on luovutettava lähtökohtaisesti maksutta. Tiedot on luovutettava kuukauden kuluessa paperilla, sähköisesti jossakin yleisesti käytetyssä tiedostomuodossa tai suullisesti. Jos rekisterinpitäjä kieltäytyy antamasta tietoa, syy on perusteltava. Rekisteröity voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.

Kaikista tietoturvaluokkauksista on ilmoitettava piirien yhteiselle tietosuojavastaavalle.

9.3.2 Tietoturvallisuus

Oikeusministeriöllä on kaikille yhteiset kattavat tietoturvallisuusohjeet, joita edunvalvontatyössäkin on noudatettava. Virastoilla voi olla sen lisäksi yksityiskohtaisemmat omat ohjeet henkilökunnalleen. Yhteiset ohjeet löytyvät intranetistä. On suositeltavaa, että kaikki työntekijät suorittavat sieltä löytyvän tietoturvakurssin.

9.4 Asiakirjojen säilytys ja arkistojen hoito

Holhoustoimilain 54 §:n mukaan edunvalvoja on velvollinen säilyttämään tiliin liittyvät tositteet, kunnes määräaika kanteen nostamiselle on kulunut umpeen tai, jos kanne on nostettu, kunnes asia on lainvoimaisesti ratkaistu. Määräajan jälkeen tositteet on luovutettava pyynnöstä päämiehelle, uudelle edunvalvojalle tai oikeudenomistajille. Edunvalvoja on myös velvollinen pyydettäessä antamaan holhousviranomaiselle kaikki tehtävänsä koskevat tarpeelliset tiedot, tositteet ja asiakirjat sekä esittämään hoidettavanaan olevat arvopaperit.

Valtion viranomaisen veloitteet arkistoista ja asiakirjojen säilytyksestä on määritelty arkistolaissa. Virastossa on arkistonmuodostussuunnitelma, jonka mukaisesti asiakirjoja säilytetään ja hävitetään. Edunvalvojan hallussa olevien asiakirjojen osalta holhoustoimilaki määrittelee vähimmäissäilytysajan. Edunvalvojan hallussa olevat päämiehen asioiden hoitoa koskevat asiakirjat eivät ole viranomaisen asiakirjoja. Ne ovat kuitenkin osa viraston arkistonmuodostussuunnitelmaa, jossa niille on määritelty säilytysajat.

Kansallisarkiston päätöksen mukaan edunvalvontatoimiston edunvalvojan hallussa olevia päämiehen asiakirjoja ei tarvitse säilyttää pysyvästi. Edunvalvonnan kesto voi olla hyvin pitkä ja asiakirjoja kertyy huomattavan paljon. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää, että mitään tarpeetonta ei säilytetä vaan toimitaan arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti ja asiakirjat hävitetään asianmukaisesti niille asetetun säilytysajan jälkeen. Asianmukaisen ja tehokkaan käsittelyn edellytys on usein se, että paperisia

asiakirjoja arkistoidaan sarjoihin. Kaikki asiakirjat voidaan säilyttää sähköisesti ja tämä on ensisijainen säilytysmuoto. Erikseen turvallisella tavalla säilytetään päämiehen paperiset arvopaperit kuten osakekirjat, testamentit yms., jos niitä on edunvalvojan hallussa.

Päämiehen asiakirjoja tulee käsitellä toimintaohjeiden mukaisesti, vaikka ne eivät olisi osa viraston arkistoa. Näitä tilanteita tulee esiin silloin, kun edunvalvoja tehtävässään joutuu tyhjentämään päämiehen asuntoa tai muutoin käsittelemään asiakirjoja muualla kuin virastossa. Edunvalvojan on huolehdittava, ettei päämiehen asiakirjoja joudu ulkopuolisten nähtäväksi.

Oikeusministeriössä toimiva oikeusapu- ja edunvalvontapiirien ja kuluttajariitalautakunnan pysyvä arkistotyöryhmä on antanut ohjeita asiakirjojen käsittelystä ja arkistojen hoidosta. Ohjeet löytyvät edunvalvonta- ja oikeusaputoimistojen intranetistä tietopalveluosiosta.

Yhteenveto

- päämiehen asiakirjat eivät ole viranomaisen asiakirjoja, eikä niistä voida antaa tietoja ulkopuolisille julkisuuslain mukaisesti
- asiakirjoja on käsiteltävä niin, että salassapidon velvoitteet täytyvät
- arkistonhoito tapahtuu viraston arkistonmuodostussuunnitelman ja toimintaohjeen mukaisesti
- viraston päällikkö vastaa siitä, että viraston arkistoa hoidetaan ohjeiden ja määräysten mukaisesti
- virastossa on vastuuhenkilö, jonka tehtävät arkiston hoidosta on määritelty toimintaohjeessa ja hän toimii päätearkistonhoitajana
- kukin työntekijä tuntee ohjeet ja vastuut asiakirjojen käsittelyssä ja noudattaa niitä omassa työssään
- asiakirjat säilytetään yksinomaan sähköisesti ainakin, jos ne on saatu sähköisesti ja jos ne voidaan ilman merkittävää työpanosta muuntaa sähköisiksi
- edunvalvoja seuloo päättyneen asian asiakirjat ja luovuttaa ne arkistoitavaksi
- hävitettävät asiakirjat silputaan tai toimitetaan turvahävitykseen menevään säiliöön, sähköiset asiakirjat hävitetään ohjelman avulla samanaikaisesti
- Edvard ohjelmasta asiakirjat hävitetään määräajan jälkeen niin poistoajoilla
- edunvalvonnan päätyttyä ja määräajan kuluttuja asiakirjat/tositteet luovutetaan holhoustoimilain mukaisesti pois edunvalvojalta.

Liitteet

Oikeuskanslerin ja Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuja edunvalvontaa koskevissa asioissa

YLEISET VELVOLLISUUDET

8.8.2011 Dnro OKV/922/1/2009: ”edunvalvonnan olisi kuitenkin tullut vastata kantelijan useisiin kirjallisiin yhteydenottoihin jotakin, vähintään ilmoittaakseen, että kirjeet ja kortit olivat saapuneet perille, mutta että niihin ei voitu salassapito- ja vaitiolovelvollisuuksien vuoksi vastata”

EOA 22.5.2015 Dnro 726/4/14 Edunvalvonnan päämiehistä käytettiin epäasiallisia luonnehdintoja

EOA 19.5.2017 Dnro 1181/2016 Asiakirjapyyntöön vastaaminen

YHTEYDENPITO JA PÄÄMIEHEN KUULEMINEN

EOA 27.1.2012 Dnro 2709/4/10 Yleinen edunvalvoja laiminlöi riittävän yhteistoiminnan päämiehensä kanssa

EOA 10.2.2012 Dnro 58/4/11 Yleisen edunvalvojan olisi tullut kuulla päämiestään

EAO 26.8.2011 Dnro 973/2/10 Yleinen edunvalvoja laiminlöi riittävän yhteistoiminnan päämiehensä kanssa

EAO 22.1.2016 Dnro 3050/4/2015 Edunvalvoja laiminlöi yhteistoiminnan päämiehensä kanssa.

TIETOJENSAANTI, SALASSAPITO

Tietosuojavaltuutetun päätös 9.4.2015 DNRO 3221/523/13: Päämiehellä on tarkastusoikeus omiin asianhallintajärjestelmään tallennettuihin henkilötietoihin.

EOA 23.3.2010 Dnro 4208/4/08 Päämiehen tiedonsaantioikeus ei toteutunut täysin

EOA 21.5.2010 Dnro 2586/4/08 Päämiehellä on oikeus käyttää asiamiestä tietojen hankinnassa

EOA 6.5.2011 DNRO 3418/4/09 Valtuutuksen merkitys ja salassapito

KHO 30.10.2015 Taltio 3074 – maistraatin olisi tullut antaa päämiehen valtuuttamalle asiamiehelle pyydetty asiakirjat (omaisuusluettelo ja vuosililit)

EOA 17.4.2015 Dnro 946/4/14 Yleinen edunvalvonta loukkasi kirjesalaisuutta

EOA 4.12.2015 Dnro 3184/4/15 Tietopyynnön käsittely yleisessä edunvalvonnassa

EOA 7.8.2015 Dnro 4097/4/14 Edunvalvonnassa olevan tietojensaantioikeus

KÄYTTÖVARAT JA TILINKÄYTTÖVÄLINEET

EOA 21.12.2007 Dnro 1993/4/06 Käyttövarojen toimittaminen tavarana

EOA 8.2.2012 Dnro 151/4/13 Käyttövarat tulee maksaa sovitusti

EOA 7.5.2012 Dnro 1422/4/11 Päämiehelle annettavat käyttövarat

EOA 18.1.2013 Dnro 4461/4/12 Päämiehen kanssa on oltava yhteistyössä käyttövarojen maksua muutettaessa

EOA 7.3.2014 Dnro 2617/2/13 Päämiehen oikeus verkkopankkiin

EOA 7.11.2014 Dnro 2511/2/13 Päämiehen oikeus käyttää käyttövarojaan

EOA 7.8.2015 Dnro 4097/4/14 Edunvalvonnassa olevan henkilön tietojensaantioikeus

EOA 29.3.2018 Dnro 91/2017 Päämiehen käyttövarojen määrän alentaminen

EOA 18.10.2019 /3067/2018 Päämiehen käyttövarat ja yhteistoiminta edunvalvojan ja päämiehen kesken

LASKUJEN MAKSU, IRTAIMEN KÄSITTELY

EAO 18.6.2010 Dnro 3026/4/08 Edunvalvojan menettely päämiehen asuntoa tyhjentäessä

EOA 27.1.2012 Dnro 2748/4/10 Liikennevakuutuksen hakematta jäämisestä aiheutui vahinkoa edunvalvonnassa olevalle henkilölle

EOA 9.3.2012 Dnro 2337/4/11 turhat puhelinlaskut

EOA 11.4.2014 Dnro 2451/4/13 Edunvalvontatoimiston puutteellinen laskujen seuranta velkaannutti päämiestä

EOA 11.9.2015 Dnro 605/2/14 Yleisen edunvalvojan olisi tullut kuulla päämiestään ennen tämän kodin suursiivousta

HUOLENPITOVELVOLLISUUS JA HENKILÖÄ KOSKEVAT ASIAT

EOA 28.11.2014 Dnro 1723/2/13 Päämiehen yhdistymisvapauden toteutuminen

EOA 28.6.2018 Dnro 540/2017 Edunvalvoja ei voi määrätä päämiestään esittävän valokuvan käytöstä

EOA 19.12.2019, Dnro 6327/2018 Edunvalvojan osallistuminen kehitysvammaisen palvelujen suunnitteluun (Taloudellisiin asioihin määrätyn edunvalvojan asema)

EDUNVALVONNAN PÄÄTTYMINEN

EOA 19.9.2007 Dnro 1408/4/06 Kuolleen päämiehen omaisuuden luovuttaminen

EOA 30.1.2007 Dnro 2215/4/05 Päämiehen omaisuuden ja holhoustilien luovuttaminen

EOA 13.6.2008 Dnro 3557/4/06 Edunvalvojan tehtävät päämiehen kuoleman jälkeen

EOA 13.6.2009 Dnro 4380/4/06 Edunvalvojan tehtävät päämiehen kuoltua

EOA 24.4.2015 Dnro 1545/4/15 Menettelytavat edunvalvonnan siirtymävaiheessa

EOA 17.4.2015 Dnro 946/4/14 Kirjeiden avaaminen edunvalvonnan lakattua

EOA 20.11.2019, Dnro 6381/2018 Neuvonta edunvalvonnan lakatessa

EDUNVALVOJAN TEHTÄVIEN HOITAMINEN VALTUUTUKSELLA

EOA 22.8.2014 Dnro 1052/2/13

Lähteet

Holhoustoimilaki (442/1999)

Asetus edunvalvojan palkkion suuruudesta (696/2012)

Laki holhustoimen edunvalvontapalveluiden järjestämisestä (575/2008)

Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä (477/2016)

Laki valtion vahingonkorvaustoiminnasta (978/2014)

Vahingonkorvauslaki (412/1974)

Tietoa edunvalvonnasta ja lomakkeita

<https://dvv.fi/holhous>

Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmän julkaisut

<https://oikeus.fi/edunvalvonta/fi/index/edunvalvonnantoimintatavat/edunvalvonnantyyryhmankannanotot.html>

Eduskunnan oikeusasiamiehen toimintakertomukset

<http://www.oikeusasiamies.fi/Resource.phx/ea/julkaisut/toimintakertomukset.htm>

ja edunvalvontaa koskevat ratkaisut

<http://www.eduskunta.fi/thwfakta/eoatied/eoaratk/eoar3000.shtml>

Mikko Sarja; Hyvä edunvalvontatapa, Defensor Legis nro 2/2011

Oikeusministeriö
PL 25
00023 Valtioneuvosto
www.oikeusministerio.fi

Justitieministeriet
PB 25
00023 Statsrådet
www.justitieministeriet.fi

ISSN 2490-0990 (PDF)
ISBN 978-952-259-902-5 (PDF)