

## **Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmä kokous 9/2020**

Aika 2.12.2020

### **Ajankohtaista**

Rekrytointeja on meneillään. Tulosneuvotteluissa on saatu jonkun verran lisäresursseja. Pirkanmaalla on menossa 13 rekrytointia.

Metsänmyyntitulon huomioiminen edunvalvontapalkkion laskemisessa on aiheuttanut keskustelua. Tapoja yhtenäistetään. DVV ohjeistaa, pitkälti aikaisemman ohjeen mukaisesti.

### **Käyttövarakysymys**

Työryhmä toteaa, että holhoustoimilain mukaan edunvalvojan on huolehdittava siitä, että päämies saa tarpeelliset käyttövarat. Käyttövarojen toimittamiseen on löydettävä joku toimiva tapa. Jos mitään muuta keinoa ei ole käytettävissä, viime kädessä käyttövara joudutaan viemään päämiehelle. Kyselyn perusteella tämä on kuitenkin hyvin poikkeuksellista ja joku muu keino on yleensä löytynyt. Toisaalta jotkut toimistot ovat joutuneet viemään käyttövaroja ja löytäneet siihenkin toimivan tavan.

### **Laatuhanke**

Jatkettiin keskustelua laadun määrittämisestä Päivi Pyykön JET lopputyön ”Mittaamattoman laadukasta edunvalvontaa” pohjalta.

Laatutekijöitä ja määreitä arvioidaan sekä asiakasnäkökulmasta että toimistojen sisäisen toiminnan kannalta. Määreitä ja taustaa haetaan ainakin

- palvelulupauksen toteuttaminen
- hyvä edunvalvontatapa
- hyvä hallinto
- päämiehen kuuleminen
- yhteydenpito.

Asiakasnäkökulmaa voitaisiin mitata kyselyillä ja voitaisiin esimerkiksi kysyä, onko toiminta asiakasta arvostavaa ja ammattimaista. Jos/kun hyvää palautetta nyt on saatu, perusteena usein

- tavoitettavuus
- päämiehelle selvitetty asioita riittävästi, kuultu päämiestä
- edunvalvonnan päättyessä asioita on selvitetty ja tietoja annettu.

**Kuultavana hallitusneuvos Kirta Heine**

Kirta Heine on oikeusministeriössä vuodesta 2008 alkaen johtanut oikeusavun laatuhanketta. Aikaisemmin ei ollut mittareita. Ne katsottiin tarpeelliseksi, kun kyse on valtion varoilla hoidetusta toiminnasta, osoitetaan, miten asioita hoidetaan. Toimistoilla on ollut jonotusaikatavoite, jolla on mitattu sitä, missä ajassa kansalainen saa oikeusaputoimistosta tarvitsemansa palvelun.

#### Arviointialueet

- Luottamus oikeusapuun asiakassuhteessa
- Asiallinen ja kunnioittava kohtelu
- Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus
- Oikeusapuasian hoito menettelynä
- Avustajan osaaminen ja ammattitaito

Arviointimenetelminä olivat avustajan itsearviointi, asiakaskysely, kysely tuomioistuimen puheenjohtajalle, syyttäjälle ja vastapuolen avustajalle sekä vertaisarviointi. Mallia pilotoitiin vuosina 2011 ja 2012. Hankkeessa painotettiin sitä, että kyse ei ole valvonnasta tai sanktioinnista.

Asiakaskyselyn tulokset ovat olleet hyviä, keskiarvo asteikolla 1-5 on 3,8 -4 eri osa-alueilla. Vastausprosentti on ollut noin 12 - 14, muistutus kyselystä menee, jos vastausta ei ole tullut 2 viikossa.

## Muut asiat

#### Aikataulu

16.12. klo 10-15

2021 ehdotuksia kerran kuukaudessa

Tammikuu 21

Helmikuu **18** (vko 7)

Maaliskuu **25** (vko 12)

Huhtikuu **19** (vko 16)

Toukokuu **26** (vko 21)

Kesäkuu **8** (vko 23)