

SOSIAALITAITO



SOCIALKOMPETENS

**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
VUODELTA 2022**

**Sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelua Inkoon, Mäntsälän,
Nurmijärven, Pornaisten, Siuntion, Tuusulan ja Vihdin kunnissa sekä Hyvinkään,
Järvenpään, Karkkilan, Keravan ja Lohjan kaupungeissa**

Clarissa Peura, & Jenni Henttonen,
sosiaaliasiamies sosiaaliasiamies

Saatteeksi

Vuonna 2022 sosiaaliasiamiehen toiminta-alueeseen kuului 12 kuntaa: Hyvinkää, Inko, Järvenpää, Karkkila, Kerava, Lohja, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Siuntio, Tuusula ja Vihti. Toiminta-alueen kunnista Järvenpää, Hyvinkää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula olivat jäsenkuntia Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymässä, joka vastasi alueensa jäsenkuntien sosiaali- ja terveystalveluiden järjestämisestä ja tuottamisesta. Perusturvakuntayhtymä Karviainen vastasi perusterveydenhuollosta ja sosiaalihuollon palveluista Karkkilan ja Vihdin alueella. Vuonna 2022 sosiaaliasiamiehen toiminta-alueen asukasluku kasvoi hieman ja oli 335 383 (Tilastokeskus 2022). Sosiaalitaldossa työskentelee kaksi kokoaikaista sosiaali- ja potilasasiamiestä.

Vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitys on viimeinen, joka kuvaa asiakkaan oikeuksien ja aseman tilaa ja kehitystä kunnan järjestämässä sosiaalitalveluissa. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestämisvastuu siirtyi kunnilta hyvinvointialueille vuoden 2023 alusta alkaen. Myös sosiaalihuoltoa koskeva lainsäädäntö uudistui vuonna 2022 monelta osin merkittävästi. Selvityksessä on nostettu joitakin keskeisiä lakiuudistuksia esiin. Sosiaaliasiamies pitää tärkeänä, että hyvinvointialueen henkilöstöllä on mahdollisuus riittävään täydennyskoulutukseen lakien omaksumiseksi ja soveltamiseksi käytännön työssä.

Useimmiten sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä, kun sosiaalihuollon palveluun ollaan tyytymättömiä, eikä asiointi ole vastannut odotuksia. Sosiaaliasiamiehen selvityksestä välittyvä kuva on negatiivisempi kuin jos asiakkaan asemaa ja oikeuksien toteutumista tarkasteltaisiin kaikkien sosiaalihuollossa asioineiden antaman palautteen pohjalta. Selvitys antaa kunnille ja hyvinvointialueille tietoa asiakkaiden kokemista epäkohdista, jotta niihin voidaan kiinnittää jatkossa huomiota.

Vuonna 2022 sosiaaliasiamiehen asiatapahtumia oli yhteensä 387. Yhteydenottomäärä väheni hieman verrattuna edeltävään vuoteen. Yhteydenoton tehtäväalueista korostuivat edellisistä vuosista poiketen toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö, joita koskevien yhteydenottojen osuus oli lähes 47 % kaikista sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista. Sosiaaliasiamiehen havaintojen mukaan menettelyyn liittyvät epäkohdat ovat yleisimmin asiakkaan kokeman tyytymättömyyden taustalla. Vuoden 2022 selvitysaineiston ja sen analyysin perusteella sosiaaliasiamies suosittelee ensisijaisesti kiinnittämään huomioita moitteettomaan menettelyyn asiakkaan asian käsittelyssä. Näin turvataan parhaiten asiakkaan oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuoltoon hyvinvointialueilla.

Järvenpäässä 30.3.2023

sosiaaliasiamies Clarissa Peura & sosiaaliasiamies Jenni Henttonen

Sosiaalitalito – Socialkompetens

SISÄLTÖ

Saatteeksi	1
1 Johdanto	5
1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet	5
1.2 Uusi asiamiesten toimintaa sääntelevä laki	6
1.3 Sosiaaliasiamestojen toiminta Sosiaalilaitoksissa	7
2 Kerava	8
2.1 Yhteydenotot	8
2.2 Yhteydenoton tehtäväalue	9
2.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	10
3 Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä	11
3.1 Hyvinkää	12
3.1.1 Yhteydenotot	12
3.1.2 Yhteydenoton tehtäväalue	13
3.1.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	15
3.2 Järvenpää	16
3.2.1 Yhteydenotot	16
3.2.2 Yhteydenoton tehtäväalue	17
3.2.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	19
3.3 Mäntsälä	19
3.3.1 Yhteydenotot	19
3.3.2 Yhteydenoton tehtäväalue	20
3.3.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	21

3.4 Nurmijärvi.....	22
3.4.1 Yhteydenotot	22
3.4.2 Yhteydenoton tehtäväalue	23
3.4.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	24
3.5 Pornainen.....	25
3.5.1 Yhteydenotot	25
3.5.2 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	26
3.6 Tuusula	27
3.6.1 Yhteydenotot	27
3.6.2 Yhteydenoton tehtäväalue	28
3.6.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	30
4 Perusturvakuntayhtymä Karviainen.....	31
4.1 Karkkila	32
4.1.1 Yhteydenotot	32
4.1.2 Yhteydenoton tehtäväalue	33
4.1.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	34
4.2 Vihti	35
4.2.1 Yhteydenotot	35
4.2.2 Yhteydenoton tehtäväalue	36
4.2.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	38
5 Lohja.....	38
5.1 Yhteydenotot	38
5.2 Yhteydenoton tehtäväalue	39
5.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	41

6 Siuntio ja Inkoo	41
6.1 Yhteydenotot	41
6.2 Yhteydenoton tehtäväalue	43
6.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	44
7 Sosiaaliasiamiehen havaintoja	45
7.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen.....	45
7.2 Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot tehtäväalueittain	47
7.4 Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut	79
7.5 Palveluiden järjestämismvastuun siirtyminen kunnilta hyvinvointialueille	82
8 Yhteenveto ja johtopäätökset	84

1 Johdanto

1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, myöhemmin asiakaslaki) on olennaisin sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia sääntelevä laki. Asiakaslain keskeisenä sisältönä on asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvät periaatteet. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun. Laki koskee asiakkaan asemaa sekä julkisessa että yksityisen järjestämässä sosiaalihuollossa.

Asiakaslain mukaan asiakkaita ovat kaikki sosiaalihuoltoa hakevat tai käyttävät henkilöt. Asiakkaita ovat myös henkilöt, jotka saavat palveluita ja etuuksia koskevaa ohjausta ja neuvontaa. Laissa säädetään muun muassa asiakkaan oikeudesta saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista ymmärrettävällä tavalla, asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja alaikäisen asiakkaan asemasta. Lain mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua päätökseen tai sopimukseen, ja pääsääntöisesti sosiaalihuollossa on laadittava palvelusuunnitelma tai muu suunnitelma. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Laissa on säädetty myös tietosuojasta sosiaalihuollossa.

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä asiakaslain mukainen muistutus, johon palvelunjärjestäjällä on mahdollisuus reagoida nopeasti ja tehdä tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Muistutus osoitetaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Myös sosiaaliasiamiestoiminnan perusteet on määritelty asiakaslaissa. Lain mukaan sosiaaliasiamiehen tehtävinä on:

- neuvoa asiakkaita asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä,
- avustaa asiakkaita muistutuksen tekemisessä,
- tiedottaa asiakkaiden oikeuksista,
- toimia eri tavoin asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä

- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymistä kunnassa sekä antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamies on puolueeton ja neutraali henkilö, joka ohjaa ja neuvoa sosiaalihuollon asiakasta. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä tai myönnä etuuksia. Asiamies voi toimia sovittelyssä asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa. Sosiaaliasiamies voi tarvittaessa tukea myös sopimuskuntien henkilöstöä sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä.

Kunnanhallitukselle vuosittain annettavan selvityksen tarkoituksena on esittää sosiaaliasiamiehelle tulleiden sosiaalipalveluita koskevien yhteydenottojen sisältöä ja antaa tietoa asiakkaiden kokemista epäkohdista. Selvityksessä nostetaan esiin kehittämisehdotuksia ja kohtia, joihin kunnissa olisi hyvä kiinnittää enemmän huomiota jatkossa. Konkreettisemmalla tasolla selvityksen voidaan ajatella olevan osa sosiaalihuollon asiakaspalautejärjestelmää ja parhaimmillaan toimivan sosiaalihuollon kehittämistoiminnan yhtenä tietoperustana.

1.2 Uusi asiamiesten toimintaa sääntelevä laki

Hallituksen esitys (HE 300/2022 vp) eduskunnalle laeiksi potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista sekä varhaiskasvatustien 53 §:n muuttamisesta hyväksyttiin eduskuntakäsittelyssä 28.2.2023. Lain tavoitteena on edistää potilaan sekä sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumista parantamalla potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toimintaedellytyksiä ja riippumattomuutta sekä toiminnan laatua. Lakiuudistuksen myötä nykyisten asiamies-nimikkeiden sijaan otetaan käyttöön sukupuolineutraalit asiavastaava-nimikkeet. Lain on tarkoitus tulla voimaan 1.1.2024.

Laissa säännellään potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä sekä riippumattomuudesta, kelpoisuudesta ja tehtävistä. Tehtävät vastaavat pitkälti nykyisiä sosiaali- ja potilasasiamiesten tehtäviä. Lisäksi laissa säännellään henkilötietojen käsittelystä. Henkilötietojen kirjaamista koskevia säännöksiä sovelletaan viimeistään 1.1.2025 alkaen.

Potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kuvaava vuosittainen selvitys annetaan jatkossa aluehallitukselle. Selvitys annetaan lisäksi tiedoksi hyvinvointialueen kuntien kunnanhallituksille ja aluehallintovirastolle. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) on jatkossa pidettävä potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista valtakunnallista rekisteriä.

1.3 Sosiaaliasiamiestoiminta Sosiaalitaidossa

Sosiaalitaidossa (Länsi- ja Keski-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus) on työskennellyt vuodesta 2009 saakka kokoaikainen sosiaaliasiamies ja vuodesta 2019 alkaen kaksi sosiaali- ja potilasasiamiestä. Sosiaaliasiamiehet tekevät yhdenmukaista sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävää. Sosiaali- ja potilasasiamiehinä toimivat vuoden 2022 aikana Clarissa Peura ja Jenni Henttonen. Vuonna 2022 sosiaaliasiamiehen toiminta-alueeseen kuului 12 kuntaa: Hyvinkää, Inkoo, Järvenpää, Karkkila, Kerava, Lohja, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Siuntio, Tuusula ja Vihti. Sosiaaliasiamiehen toimipaikka sijaitsee Järvenpäässä.

Asiakkaat saavat yhteyden sosiaaliasiamieheen soittamalla puhelinaikana, sähköpostin (Turvaposti) välityksellä tai Suomi.fi-verkkopalvelun kautta. Asiakkailta on myös aina mahdollisuus jättää yhteydenottopyyntö sosiaaliasiamiehen puhelinvastaajaan. Asiakkaiden palvelu, kuten myös asiakasasioissa tehtävä yhteistyö henkilöstön kanssa, tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse ja/tai sähköpostin välityksellä. Asiakastapaamiset toteutetaan erikseen sovitusti asiakkaiden kotikuntien järjestämissä tiloissa. Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Vuoden 2023 alussa Uudellamaalla toimineet sosiaalialan osaamiskeskukset Sosiaalitaito (Länsi- ja Keski-Uusimaa), Socca ja osaamiskeskus Verson Itä-Uudenmaan toiminta yhdistyivät Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Soccaksi. Sosiaalitaito jatkaa toimintaansa hyvinvointialueiden omistamana yhtiönä tuottaen edelleen sosiaali- ja potilasasiamiespalveluita Keski-Uudenmaan, Länsi-Uudenmaan sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueille.

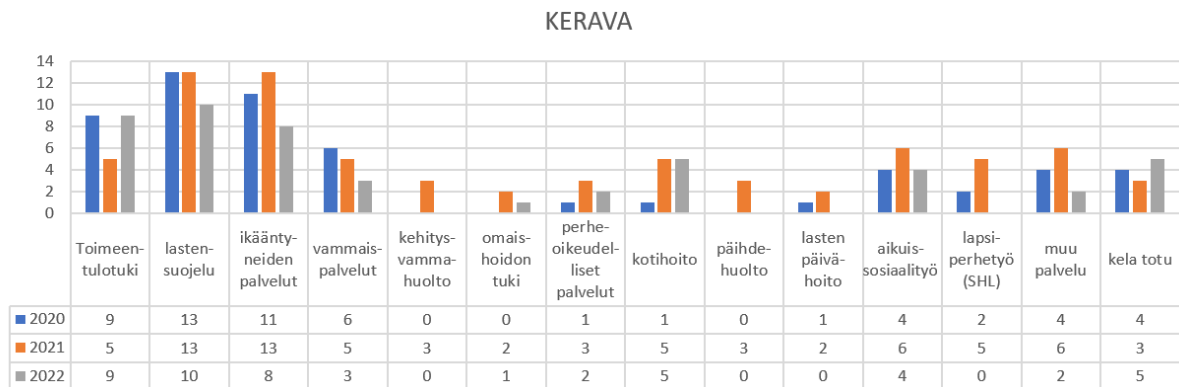
2 Kerava

2.1 Yhteydenotot

Keravalta vastaanotettiin 33 yhteydenottoa vuonna 2022. Alla olevassa taulukossa esitetään yhteydenottojen määrät vuosina 2019–2022.

2019	2020	2021	2022
23	46	42	33

Suurin osa yhteydenotoista (n. 82 %) sisälsi tyytymättömyyttä, lopuissa kyse oli tiedustelusta tai muusta. Useimmin yhteydenoton syynä oli palvelun tuottaminen (n=19). Palvelun tuottamista ovat asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät seikat, kuten asiakkaan kuuleminen, neuvonta ja ohjaus tai se, ettei kirjallista päätöstä tai palvelutarpeen arviointia tehdä lainkaan tai toimiteta asiakkaalle. Palvelun tuottamiseen voivat liittyä myös tilanteet, joissa asiakas kokee, ettei hän ole saanut selvitystä oikeuksistaan ja toimenpidevaihtoehdoista.



Kuvio 1. Keravan yhteydenotot tehtäväalueittain 2020–2022.¹

¹ Kela totulla tarkoitetaan perustoimeentulotukea.

2.2 Yhteydenoton tehtäväalue

Lastensuojelu

Lastensuojelua koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin kahden edellisen vuoden tapaan määrällisesti eniten (n=10). Yhteydenotot sisälsivät tyytymättömyyden ilmaisun kaikissa muissa paitsi kahdessa luonteeltaan tiedustelua olevassa yhteydenotossa. Yhteydenotot sisälsivät kysymyksiä lapsen, huoltajan ja myös isovanhemman oikeuksista. Useassa yhteydenotossa nousi esiin tyytymättömyys menettelyä ja epäluottamus lastensuojelua kohtaan. Joissakin yhteydenotoissa työntekijän asennoituminen oli koettu puolueelliseksi. Lisäksi yhteydenotoissa sivuttiin monialaista yhteistyötä, avohuollon sijoitusta sekä väkivallan tunnistamista ja siihen puuttumista lastensuojelun toimesta.

Vuonna 2022 Keravalla oli 485 lastensuojelun asiakasta.² Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 2,1 yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden.

Toimeentulotuki

Kunnan täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskien tuli yhdeksän yhteydenottoa. Useimmilla toimeentulotukea hakeneilla vaikutti yhteydenottojen perusteella olevan taloudellisen selviytymisen lisäksi monia päällekkäisiä palvelutarpeita sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Tyytymättömyyttä aiheuttivat kielteiset päätökset. Yhteydenottojen mukaan täydentävää ja/tai ehkäisevää toimeentulotukea oli haettu muun muassa vuokravakuuteen. Tällöin kielteisellä päätöksellä saattoi olla vaikutusta yksittäisen asiakkaan lisäksi kokonaisuun perheisiin. Joissakin tapauksissa asiakkaiden toimeentulotuen tarve oli syntynyt äkillisesti esimerkiksi yllättävän työttömyyden takia. Kiireellisissä tilanteissa asiakkaita ei aina ollut kyetty auttamaan ripeästi, ja joissakin tilanteissa vaikutti siltä, että viranomaistoiminta oli osaltaan jopa edesauttanut pulmallisen tilanteen muodostumista. Tällöin kyse saattoi olla esimerkiksi Kelan muuttuneesta menettelystä, joka tuli asiakkaalle yllätyksenä. Joissakin yhteydenotoissa

² Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

kävi ilmi, että asiakas oli ollut toimeentulotuen asiakkaana jo pitkään. Toistuvaa täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen tarvetta esiintyi myös. Sosiaaliasiamiehen näkökulmasta pitkittyneisiin tilanteisiin, erityisesti lapsiperheiden osalta, tulisikin tarjota riittävästi tukea. Esimerkiksi toistuva vuokravelan syntyminen voitaisiin pyrkiä ehkäisemään sosiaalityön ja -ohjauksen keinoin sekä tarvittaessa hyödyntämällä monialaista osaamista. Lisäksi sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä toiseen henkilöön liittyvän huolen takia.

Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista neljä koski samalla myös Kelan perustoimeentulotukea. Lisäksi vastaanotettiin yksi sosiaaliasiamiehen tehtävään kuulumaton pelkästään Kelan toimeentulotukea koskeva yksittäinen yhteydenotto.

Vuonna 2022 Keravalla oli 1149 toimeentulotuen asiakasta.³ Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 0,8 yhteydenottoa 100 toimeentulotuen asiakasta kohden.

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin kahdeksan. Yhtä lukuun ottamatta yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä. Useimmin yhteydenottajat ilmaisivat huolensa iäkkään henkilön selviytymisestä kotona sekä palvelujen riittävydestä. Osalle oli tehty kielteinen päätös haetusta palvelusta. Menettelyyn liittyi myös useampia yhteydenottoja. Kyse oli muun muassa asiakasmaksujen perimisestä, työntekijän tavoitettavuudesta sekä palvelun hakemisesta ja asian vireille tulosta. Yksittäisissä yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä hoivakodin toimintaan, haluttiin tehdä huoli-ilmoitus iäkkästä henkilöstä sekä pohdittiin omaishoitajan asemaa suhteessa hoidettavaan ja tämän muihin läheisiin.

2.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Keravalla vuosina 2019–2022 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-

³ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.⁴ Sosiaaliamies antoi muistutusneuvontaa alueen 12 kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa yhdeksälle henkilölle.

	2019	2020	2021	2022
Muistutukset	16	15	7	17
Kantelut EOA:lle	1	2	0	0
Kantelut ESAVI:in	3	1	6	2
Kantelut OKA:lle	0	0	1	0
Kantelut Valviralle	0	0	0	0

Keravan sosiaali- ja terveyslautakunta käsitteli 21 oikaisuvaatimusta, joiden perusteella muutettiin neljä päätöstä. Kaksi päätöstä (toimeentulotukea koskeva ja vammaispalveluita koskeva) muutettiin itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin yksi valitus, korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei yhtään.⁵

3 Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä on toiminut jäsenkuntiensa sosiaali- ja terveystalveluiden järjestäjänä ja tuottajana vuodesta 2019 lähtien. Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymään kuuluvat Järvenpää, Hyvinkää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula. Sosiaaliamies vastaanotti 216 yhteydenottoa koko Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueelta. Yhteydenottomäärä kasvoi hieman verrattuna kahteen edeltävään vuoteen.

Osa Keusoten alueelta saapuneista yhteydenotoista ei kohdennu tiettyyn kuntaan. Kyse voi olla siitä, että asia koskee koko kuntayhtymää, tai kuntaa ei ole pystytty olemassa olevilla tiedoilla yksilöimään. Keusoten alueelta vastaanotettiin 14 tällaista yhteydenottoa. Lähes 3/4 näistä yhteydenotoista sisälsi tyytymättömyyttä ja loput olivat luonteeltaan tiedustelua.

⁴ Kuntakyselyt vuoden 2019, 2020, 2021 ja 2022 sosiaaliamiehen selvityksiä varten.

⁵ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliamiehen selvitystä varten.

Yhteydenotoissa oli kyse muun muassa geriatrisen keskuksen tietosuoja-asiasta, kotihoidon asiakasmaksuasioista, asiakaslaskutuksen pulmista, muistutusmenettelystä (vastaukset epätyytyttäviä, käsittelyn viiveet) sekä huoli-ilmoituksiin reagoinnista. Lisäksi tuotiin esiin työikäisten asiakasohjauksen todella pitkät käsittelyajat. Yksittäistapauksessa palvelutarpeen arviota ei ollut aloitettu, vaikka yhteydenotosta oli kulunut jo yli viisi kuukautta.

3.1 Hyvinkää

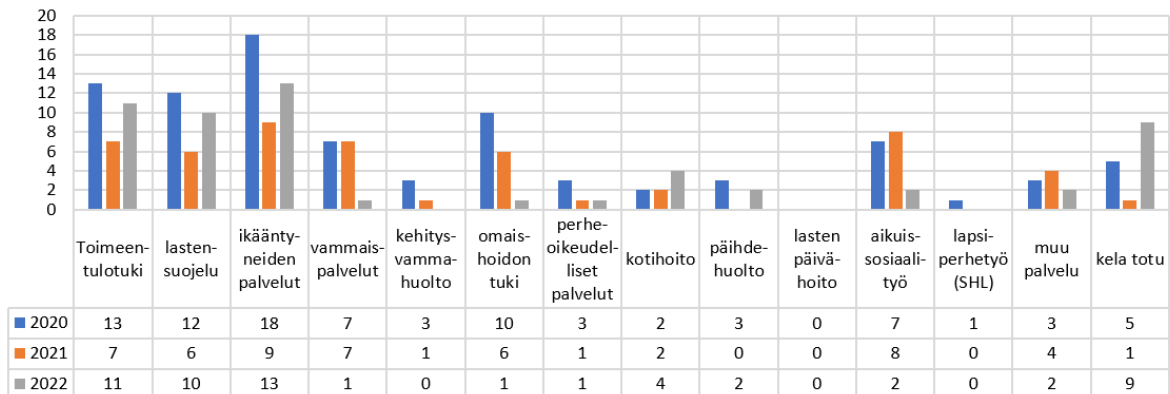
3.1.1 Yhteydenotot

Hyvinkäältä vastaanotettiin 47 yhteydenottoa. Alla olevassa taulukossa esitetään yhteydenottojen määrät vuosina 2012–2022.

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
138	185	140	147	141	65	63	32	69	46	47

Hieman yli 3/4 yhteydenotoista sisälsi tyytymättömyyttä ja vajaa 1/4 tiedustelua. Yhteyttä otettiin useimmin palvelun tuottamista koskien (n=29). Palvelun tuottamista ovat asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät seikat, kuten asiakkaan kuuleminen, neuvonta ja ohjaus tai se, ettei kirjallista päätöstä tai palvelutarpeen arviointia tehdä lainkaan. Palvelun tuottamiseen voivat liittyä myös tilanteet, joissa asiakas kokee, ettei hän ole saanut selvitystä oikeuksistaan ja toimenpidevaihtoehdoista. Tyytymättömyys kohdistui lisäksi myös muun muassa päätöksentekoprosessiin ja päätösten sisältöön sekä sosiaalihuollosta saatuun kohteluun.

HYVINKÄÄ



Kuvio 2. Hyvinkään yhteydenotot tehtäväalueittain 2020–2022.⁶

3.1.2 Yhteydenoton tehtäväalue

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskevia yhteydenottoja tuli 13, joista vajaa kolmannes oli tiedustelua ja loput sisälsivät tyytymättömyyttä. Yleisimmin yhteydenottajat toivoivat tietoa ikääntyneiden palveluista ja ikääntyneen mahdollisesta oikeudesta saada palveluita. Asiakkaalla tai läheisellä saattoi olla huolta iäkkään henkilön selviytymisestä itsenäisesti asuen. Joissakin tapauksissa ikääntyneestä oli tehty huoli-ilmoitus sosiaalihuoltoon.

Yksittäisissä yhteydenotoissa nousi esiin kokemus siitä, ettei sosiaalihuollon viranhaltija ollut ohjannut ja neuvonut asiakasta riittävästi ja ymmärrettävästi. Joidenkin yhteydenottojen asiasisältö liittyi itsemääräämisoikeuteen. Itsemääräämisoikeus nousi esiin muun muassa iäkkään henkilön liikkumisen rajoittamisena valjain tai haaravyöllä ja kysymyksenä ikääntyneen tahdosta asua itsenäisesti. Yksittäistapauksessa yhteydenottajalle oli syntynyt käsitys pakkokeinoilla uhkaamisesta. Myös tietosuoja, jonotus ympärivuorokautiseen palveluasumiseen ja asiakasmaksuihin sekä päätöksiin liittyvät asiat olivat esillä ikääntyneiden palveluita koskevissa yhteydenotoissa. Tyytymättömyyttä aiheuttivat esimerkiksi kuljetuspalvelun kielteiset päätökset sekä palveluasumisyksikön käytännöt.

⁶ Kela totulla tarkoitetaan perustoimeentulotukea.

Toimeentulotuki

Toimeentulotukea koskevista (n=11) yhteydenotoista melkein puolet (n=5) oli tiedustelua ja loput sisälsivät tyytymättömyyttä. Kaikki yhteydenottajat olivat ensimmäistä kertaa yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Yli puolet (n=7) toimeentulotukeen liittyvistä yhteydenotoista liittyi samalla Kelan perustoimeentulotukeen, jota koskevia yhteydenottoja tuli kaikkiaan yhdeksän.

Yhteydenottajille annettiin paljon yleistä neuvontaa liittyen toimeentulotukeen. Sosiaaliasiamies ohjasi yhteydenottajia usein työikäisten asiakasohjaukseen. Osalla yhteydenottajista taloudellisen tilanteen pulmat vaikuttivat pitkittyneiltä, eikä ongelmiin ollut pystytty vastaamaan sosiaalityön keinoin. Toisaalta yksittäisistä yhteydenotoista ilmeni, että asiakas oli pyytänyt lakiin perustuvaa henkilökohtaista keskustelua kunnan sosiaalihuollon ammattihenkilön kanssa, mutta pyyntöön ei ollut reagoitu tai pyyntöä toteutettu. Yhteydenottajat olivat eniten tyytymättömiä menettelyyn toimeentulotukiasioissa. Asiakkaalle oli luvattu esimerkiksi soittaa samana päivänä, mikä ei toteutunut, tai asiakas ei ollut vastaanottanut kirjallista päätöstä toimeentulotuen hakemukseensa. Yksittäistapauksessa asiakasohjauksesta oli suullisesti luvattu maksusitoumus asiakkaalle, mutta asiakas sai kuitenkin kielteisen päätöksen. Kelan ja kunnan yhteistyö toimeentulotukiasioissa näyttäytyi yksittäisissä yhteydenotoissa epäselvänä asiakkaan näkökulmasta, sillä aina ei ollut esimerkiksi tiedossa oliko asiakkaan tietoja toimitettu Kelasta kuntaan.

Lastensuojelu

Lastensuojeluun liittyviä yhteydenottoja tuli 10, ja kaikki yhteydenotot sisälsivät tyytymättömyyttä. Yhteydenoton yhtenä syynä oli jokaisessa yhteydenotossa palvelun tuottaminen, mikä viittaa tyytymättömyyteen menettelyä kohtaan. Tämä ilmeni muun muassa yleisenä tyytymättömyytenä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän toimintaa kohtaan. Esimerkiksi erään yhteydenottajan mukaan sosiaalityöntekijä ei ollut tavannut lasta lainkaan henkilökohtaisesti asiakkuuden aikana. Osa yhteydenottajista koki tullessa työntekijän toimesta pompotelluksi tai puolueellisesti kohdelluksi. Lapsen sijoitustilannetta ja sijaishuoltopaikan muutosmenettelyä kohtaan esitettiin kritiikkiä. Lisäksi sosiaalihuollosta saatu neuvonta ja ohjaus, joissakin tapauksissa lastensuojelun toimet kaikkineen, katsottiin riittämättömiksi. Sosiaalityöntekijän vaihtuminen oli muuttanut erään asiakkaan kohdalla

aiemmin yhteisesti sovitut suunnitelmat. Pahimmillaan asiakaskokemuksena nousi esiin se, että lastensuojelun sosiaalityöntekijän katsottiin toimivan mielivaltaisesti.

Vuonna 2022 Hyvinkäällä oli 553 lastensuojelun asiakasta.⁷ Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 1,8 yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden.

3.1.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Hyvinkäällä vuosina 2018–2022 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.⁸ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa 21 kertaa ja kanteluneuvontaa kahdeksan kertaa Hyvinkäätä koskevissa yhteydenotoissa.

	2018	2019	2020	2021	2022
Muistutukset	20	3	25	29	20
Kantelut EOA:lle	5	2	1	1	3
Kantelut ESAVI:in	7	8	11	11	6
Kantelut OKA:lle	0	0	1	0	0
Kantelut Valviralle	0	2	0	0	0

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueen asiakkaat tekivät 82 oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon päätöksiin, joista kolmea muutettiin jaostossa. 15 päätöstä muutettiin itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin 32 valitusta ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen yksi.⁹

⁷ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

⁸ Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019, 2020, 2021 ja 2022 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

⁹ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten. (Koskee koko Keusoten aluetta)

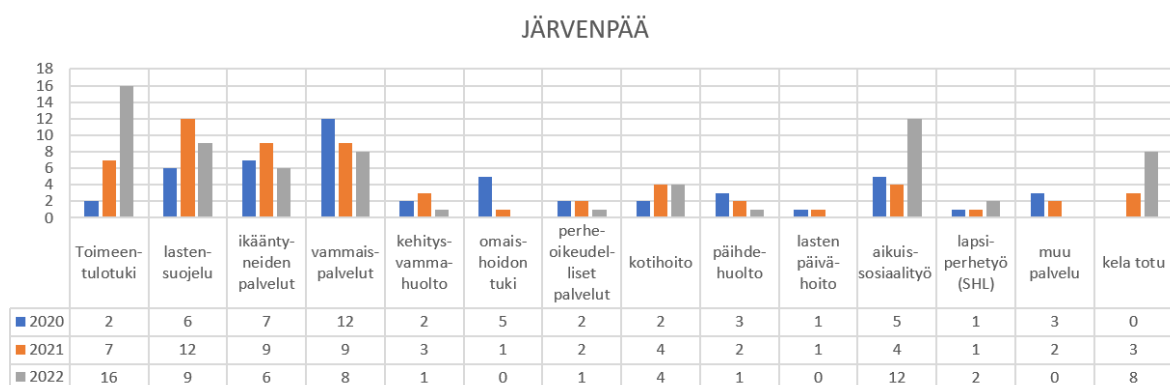
3.2 Järvenpää

3.2.1 Yhteydenotot

Järvenpäästä vastaanotettiin eniten yhteydenottoja Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueella (n=50). Alla olevassa taulukossa esitetään yhteydenottojen määrät vuosina 2019–2022.

2019	2020	2021	2022
23	34	49	50

Yhteydenotoista noin 2/3 sisälsi tyytymättömyyden ilmaisun. Yleisimpänä yhteydenoton syynä oli palvelun tuottaminen (n=27). Palvelun tuottamista ovat asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät seikat, kuten asiakkaan kuuleminen, neuvonta ja ohjaus tai se, ettei kirjallista päätöstä tai palvelutarpeen arviointia tehdä lainkaan. Palvelun tuottamiseen voivat liittyä myös tilanteet, joissa asiakas kokee, ettei hän ole saanut selvitystä oikeuksistaan ja toimenpidevaihtoehdoista. Yhteydenottajat toivat esiin muun muassa haasteita työntekijän tavoitettavuudessa. Myös päätösten ja sopimusten sisältö (n=20) ja päätöksenteon prosessi (n=18) olivat usein yhteydenoton syinä.



Kuvio 3. Järvenpään yhteydenotot tehtäväalueittain 2020–2022.¹⁰

¹⁰ Kela totulla tarkoitetaan perustoimeentulotukea.

3.2.2 Yhteydenoton tehtäväalue

Toimeentulotuki

Toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin eniten (n=16). Kahdeksan yhteydenottoa liittyi samalla myös Kelan perustoimeentulotukeen. Yleinen tiedontarve, palvelun tuottaminen, päätöksentekoprosessi sekä päätösten sisältö olivat useimmin yhteydenottojen syinä. Yhteydenottajille annettiin neuvontaa ja heitä ohjattiin useassa tapauksessa ottamaan itse yhteyttä työikäisten asiakasohjaukseen. Yksittäisissä yhteydenotoissa kysyttiin muun muassa hautausavustuksesta ja taloudellisesta tuesta asumisen turvaamiseksi tai työssä käynnin mahdollistamiseksi. Yksittäisissä yhteydenotoissa ilmeni, ettei asiakkaalle ollut tarjottu lakisääteistä keskustelua sosiaalihuollon ammattihenkilön kanssa huolimatta siitä, että asiakas oli sitä pyytänyt. Eräälle yhteydenottajalle oli suullisesta lupauksesta huolimatta tehty kielteinen päätös. Kielteiset päätökset aiheuttivat tyytymättömyyttä useammassa yhteydenotossa.

Vuonna 2022 Järvenpäässä oli 1085 toimeentulotuen asiakasta.¹¹ Sosiaaliammattilaiselle tuli noin 1,5 yhteydenottoa 100 toimeentulotuen asiakasta kohden.

Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityötä koskevia yhteydenottoja tuli 12. Useimmat yhteydenotoista liittyivät samalla johonkin muuhun sosiaalihuollon palveluun. Yhteydenottajat ilmaisivat eniten tyytymättömyyttä menettelyä kohtaan, mikä näkyi myös siinä, että palvelun tuottaminen ja päätöksentekoprosessi olivat useimmin yhteydenoton syinä.

Yhteydenottajilla oli avun ja tuen tarvetta, joka osalla oli tilapäistä ja akuuttia, mutta osalla pitkittynyttä. Asiakkailta vaikutti usein olevan useita samanaikaisia palvelutarpeita sosiaali- ja terveydenhuollossa. Taloudellinen tilanne oli joillakin vaikea, osalla taas kysymykset koskivat asumista. Taustalla saattoi olla sairastuminen tai päihde- ja mielenterveyden pulmat. Yhteydenottajat toivat esille hankaluutta tavoittaa työntekijöitä. Työntekijä oli jättänyt

¹¹ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliammattilaisen selvitystä varten.

tekemättä joillekin asiakkaille luvatus yhteydenoton. Monimutkaisemmissa ja useaa tehtäväaluetta koskevilla tilanteilla yhteydenottajat toivat esiin monialaisen yhteistyön haasteita. Yleisesti saatua tukea pidettiin riittämättömänä ja osalla yhteydenottajista oli kokemus, etteivät esimerkiksi tehdyt huoli-ilmoitukset olleet vaikuttaneet asiakkaan palveluihin. Myös sosiaaliasiamies oli tarvittaessa yhteydessä aikuissosiaalityöhön ja teki huoli-ilmoituksen. Sosiaaliasiamies ei yksittäisessä tapauksessa päässyt pitkältä jonotusajasta huolimatta keskustelemaan asiakkaan päivityksellistä arviota vaativasta tilanteesta virka-aikaisen sosiaalipäivityksen kanssa. Tilanteen selvittely vaati yhteydenottoa sosiaali- ja kriisipäivitykseen.

Lastensuojelu

Lastensuojelua koskevia yhteydenottoja tuli yhdeksän, ja yhtä lukuun ottamatta yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä. Jokaisessa yhteydenotossa oli yhtenä syynä asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvä palvelun tuottaminen. Lisäksi päätöksentekoprosessi ja päätösten sisältö sekä kohtelu olivat useimmin esillä lastensuojeluun liittyvissä yhteydenotoissa.

Yksittäisissä yhteydenotoissa oli esillä runsaasti erilaisia asioita. Yhteydenottajien tyytymättömyys kohdistui muun muassa lapsen sijoittamiseen kodin ulkopuolelle, menettelyyn huostaanoton purkuun liittyen, riittämättömäksi koettuun tukeen sekä puutteelliseen neuvontaan toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksesta asiakkaan tilanteeseen. Yksittäisiä yhteydenottoja tuli myös tietosuojaa-asioista, joista kysyttiin tiedonsaantioikeudesta sekä samalle päivälle päivättyjen, saman asiakirjan sisällöltään erilaisista versioista. Osassa yhteydenotoista ilmeni, että huoltajan ja työntekijän välille oli syntynyt ristiriitatilanne, mikä osaltaan vaikeutti asiakastyötä.

Vuonna 2022 Järvenpäässä oli 566 lastensuojelun asiakasta.¹² Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 1,6 yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden.

¹² Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

3.2.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Järvenpäässä vuonna 2019–2022 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.¹³ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen 19 kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa 11 henkilölle.

	2019	2020	2021	2022
Muistutukset	3	19	16	14
Kantelut EOA:lle	0	4	0	3
Kantelut ESAVI:in	1	8	11	2
Kantelut OKA:lle	0	0	0	0
Kantelut Valviralle	0	0	0	0

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueen asiakkaat tekivät 82 oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon päätöksiin, joista kolmea muutettiin jaostossa. 15 päätöstä muutettiin itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin 32 valitusta ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen yksi.¹⁴

3.3 Mäntsälä

3.3.1 Yhteydenotot

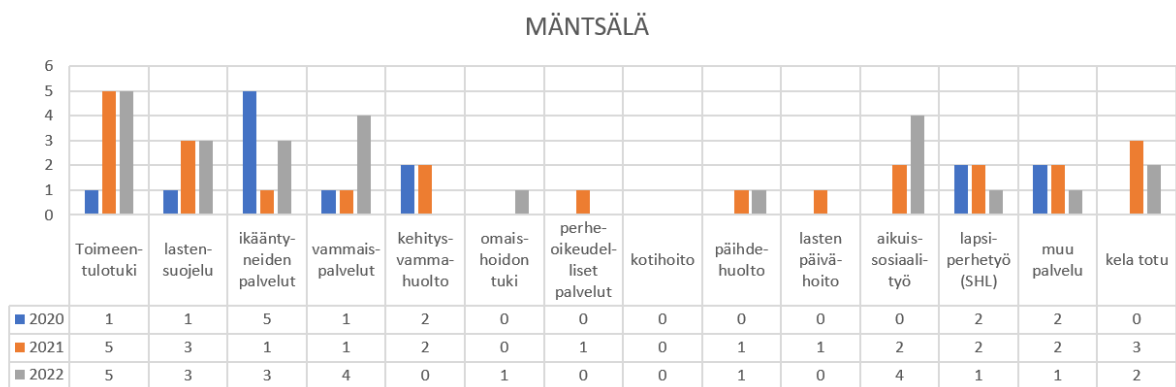
Mäntsälästä vastaanotettiin 18 yhteydenottoa, mikä vastaa täysin edellisen vuoden 2021 yhteydenottomäärää. Alla olevassa taulukossa esitetään yhteydenottojen määrät vuosina 2012–2022.

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
34	30	57	54	82	29	26	16	12	18	18

¹³ Kuntakyselyt vuoden 2019, 2020, 2021 ja 2022 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

¹⁴ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten. (Koskee koko Keusoten aluetta)

Yhteydenotoista puolet sisälsivät tyytymättömyyttä ja lopuissa oli kyse tiedustelusta tai muusta. Yhteydenoton syynä oli useimmin palvelun tuottaminen. Palvelun tuottamista ovat asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät seikat, kuten asiakkaan kuuleminen, neuvonta ja ohjaus tai se, ettei kirjallista päätöstä tai palvelutarpeen arviointia tehdä lainkaan. Palvelun tuottamiseen voivat liittyä myös tilanteet, joissa asiakas kokee, ettei hän ole saanut selvitystä oikeuksistaan ja toimenpidevaihtoehdoista. Yleinen tiedontarve (n=7), päätöksentekoprosessi (n=7) ja päätösten sisältö (n=6) olivat seuraavaksi yleisimpiä syitä yhteydenotoille.



Kuvio 4. Mäntsälän yhteydenotot tehtäväalueet 2020–2022.¹⁵

3.3.2 Yhteydenoton tehtäväalue

Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö

Toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja tuli viisi. Sosiaaliamiehen tehtävään sisällyttömään Kelan perustoimeentulotukeen liittyi kaksi yhteydenottoa, joista toinen koski samalla kunnan toimeentulotukea. Kaikki yhteydenotot olivat luonteeltaan tiedustelua, mikä tarkoittaa sitä, ettei yksikään toimeentulotuesta yhteyttä ottanut ilmaissut tyytymättömyyttä. Yhteydenottajia neuvottiin ja heitä ohjattiin tarvittaessa ottamaan yhteyttä työikäisten asiakasohjaukseen. Kiireellisessä tilanteessa sosiaaliamies oli virka-aikaiseen sosiaalipäivystykseen yhteydessä asiakkaan asiassa.

¹⁵ Kela totulla tarkoitetaan perustoimeentulotukea.

Aikuissosiaalityötä koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin neljä, joista yksi liittyi samalla toimeentulotukeen. Tyytymättömyyttä ilmaistiin yksittäisissä yhteydenotoissa ja se kohdistui joko monialaiseen eri hallinnonalat ylittävään viranomaisyhteistyöhön tai yksittäiseen sosiaalityöntekijään. Yksittäisessä tapauksessa yhteydenottaja ilmaisi halunsa vaihtaa sosiaalityöntekijää. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita selvittämään ristiriitatilanteita ensisijaisesti keskustellen.

3.3.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Mäntsälässä vuosina 2018–2022 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.¹⁶ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen kolmelle kuntalaiselle. Kanteluneuvontaa ei annettu.

	2018	2019	2020	2021	2022
Muistutukset	5	5	4	2	4
Kantelut EOA:lle	0	0	0	0	0
Kantelut ESAVI:in	3	1	2	0	0
Kantelut OKA:lle	0	0	0	0	0
Kantelut Valviralle	0	0	0	0	0

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueen asiakkaat tekivät 82 oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon päätöksiin, joista kolmea muutettiin jaostossa. 15 päätöstä muutettiin itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin 32 valitusta ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen yksi.¹⁷

¹⁶ Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019, 2020, 2021 ja 2022 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

¹⁷ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten. (Koskee koko Keusoten aluetta)

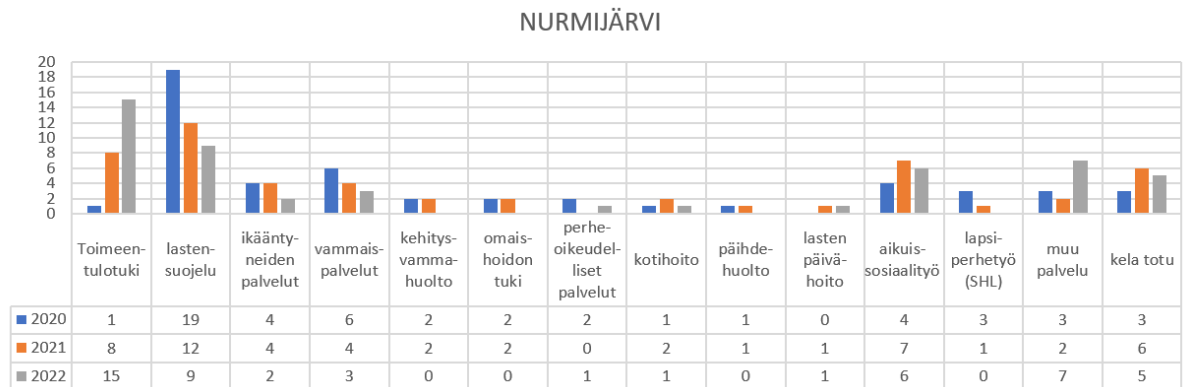
3.4 Nurmijärvi

3.4.1 Yhteydenotot

Nurmijärven yhteydenottomäärä kasvoi hieman (n=42). Alla olevassa taulukossa esitetään yhteydenottojen määrät vuosina 2019–2022.

2019	2020	2021	2022
25	40	33	42

Yhteydenotoista vajaa 2/3 sisälsi tyytymättömyyttä, ja loput olivat tiedustelua tai muuta. Palvelun tuottaminen esiintyi yhteydenoton syynä useimmin (n=29). Palvelun tuottamista ovat asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät seikat, kuten asiakkaan kuuleminen, neuvonta ja ohjaus tai se, ettei kirjallista päätöstä tai palvelutarpeen arviointia tehdä lainkaan. Palvelun tuottamiseen voivat liittyä myös tilanteet, joissa asiakas kokee, ettei hän ole saanut selvitystä oikeuksistaan ja toimenpidevaihtoehdoista. Myös yleinen tiedontarve (n=11) ja päätösten sisältö (n=10) sekä päätöksentekoprosessi (n=8) olivat yleisimpiä yhteydenoton syitä.



Kuvio 5. Nurmijärven yhteydenotot tehtäväalueittain 2020–2022.¹⁸

¹⁸ Kela totulla tarkoitetaan perustoimeentulotukea.

3.4.2 Yhteydenoton tehtäväalue

Toimeentulotuki

Toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin eniten (n=15). Myös sosiaaliasiamiehen tehtävään sisältyvästä Kelan perustoimeentulotukeen liittyi viisi yhteydenottoa, joista samalla kunnan toimeentulotukea koski neljä yhteydenottoa. Hieman yli puolet yhteydenotoista sisälsivät tyytymättömyyttä, ja loput olivat tiedustelua.

Yhteydenottajat oli tyytymättömiä muun muassa asiointiin sosiaalihuollossa, yksittäisen työntekijän käytökseen ja toimintaan sekä kielteiseen päätökseen. Joissakin yhteydenotoissa oli esillä asumiseen liittyviä asioita, kuten vuokravakuuden tarve, asumisen turvaaminen sekä häätoasiat. Yhteydenottajien kertoman mukaan osa pulmista oli syntynyt pitkän ajan kuluessa, mutta osa yhteydenottajista oli ajautunut akuuttiin tilanteeseen myös oman toiminnan seurauksena. Kyse saattoi olla esimerkiksi siitä, että asumiseen varattuja rahoja oli käytetty muuhun elämiseen, tai entinen asunto irtisanottu ennen uuden vuokrasopimuksen varmistumista. Osa yhteydenottajista kaipasi yleistä neuvontaa toimeentulotuen hakemiseen liittyen. Varattoman vainajan hautausavustuskysymykset olivat myös esillä yksittäisissä yhteydenotoissa.

Toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista viisi liittyi samalla Kelan perustoimeentulotukeen, jota koskevia yhteydenottoja oli kaikkiaan viisi. Kolme toimeentulotukea koskevaa yhteydenottoa liittyi samalla aikuissosiaalityöhön, jota koskien tuli kuusi yhteydenottoa.

Lastensuojelu

Lastensuojelua koskevia yhteydenottoja tuli yhdeksän. Kaikissa yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä, ja yhteydenoton syynä oli kaikissa palvelun tuottaminen eli asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvä syy. Osa yhteydenottajista oli ottanut myös aikaisemmin sosiaaliasiamieheen yhteyttä.

Osa yhteydenottajista koki avohuollon tukitoimien olleen riittämättömiä. Huoltajusridoissa osallisena olevat yhteydenottajat toivat esiin epärealistisilta vaikuttavilta odotuksiltaan

lastensuojelua kohtaan. Yksittäisessä yhteydenotossa toivottiin esimerkiksi, että lastensuojeluviranomainen voisi velvoittaa lapsen toista vanhempaa noudattamaan käräjäoikeuden antamaa ratkaisua lapsen tapaamisasiassa. Huoltajuusriitoihin liittyvät lastensuojelua koskevat yhteydenotot näyttäytyivät haastavina, ja esillä oli muun muassa tietosuojaoikeuksiin liittyviä kysymyksiä. Esimerkiksi yhteyttä ottaneen terveystietoja oli mennyt lapsen asiakasasiakirjoissa toiselle huoltajalle.

Osa yhteydenottajista oli tyytymättömiä työntekijöiden tavoitettavuuteen. Osalle oli jäänyt epäselväksi lastensuojelun työskentelyn tavoitteet tai päätöksen perustelut. Yksittäistapauksessa vanhemmat kokivat jääneensä vaille mitään tukea ja tietoa sen jälkeen, kun lapsi oli sijoitettu kodin ulkopuolelle. Joissakin tapauksissa työntekijävaihdosten myötä asiakasprosessin suunta oli asiakkaan näkökulmasta katsoen yllättävästi muuttunut.

Vuonna 2022 Nurmijärvellä oli 403 lastensuojelun asiakasta.¹⁹ Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 2,2 yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden.

3.4.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Nurmijärvellä vuosina 2019–2022 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.²⁰ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen 12 kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa kahdeksalle henkilölle.

¹⁹ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

²⁰ Kuntakyselyt vuoden 2019, 2020, 2021 ja 2022 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

	2019	2020	2021	2022
Muistutukset	6	13	16	17
Kantelut EOA:lle	1	2	2	1
Kantelut ESAVI:in	5	9	2	1
Kantelut OKA:lle	0	0	0	0
Kantelut Valviralle	2	0	0	0

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueen asiakkaat tekivät 82 oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon päätöksiin, joista kolmea muutettiin jaostossa. 15 päätöstä muutettiin itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin 32 valitusta ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen yksi.²¹

3.5 Pornainen

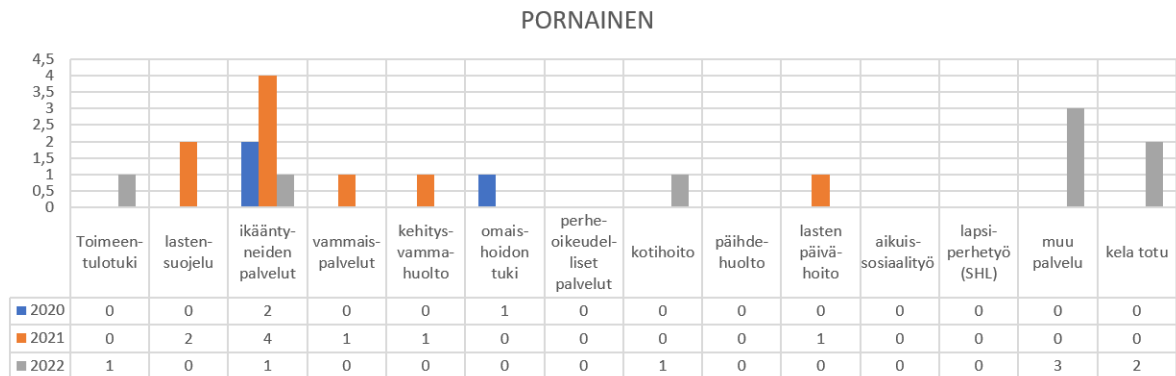
3.5.1 Yhteydenotot

Pornaisista vastaanotettiin viisi yhteydenottoa. Alla olevassa taulukossa esitetään yhteydenottojen määrät vuosina 2012–2022.

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
2	21	9	6	12	1	0	3	3	8	5

Pornaisia koskevissa yhteydenotoissa oli useimmin esillä sosiaaliasiamiehelle kuulumattomia asioita, joista lähes kaikki liittyivät Kelan palveluihin. Sosiaaliasiamies ohjasi yhteydenottajia selvittämään Kelaan liittyviä asioita Kelassa. Sosiaalihuollon palveluista toimeentulotuki, ikääntyneiden palvelut ja kotihoito olivat esillä yksittäisissä yhteydenotoissa. Yhteydenottojen vähäisen määrän vuoksi ja yhteydenottajien anonymiteetin säilyttämiseksi tarkempia tietoja ei voida esittää.

²¹ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten. (Koskee koko Keusoten aluetta)



Kuvio 6. Pornaisten yhteydenotot tehtäväalueittain 2020–2022.²²

3.5.2 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Pornaisissa vuosina 2018–2022 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.²³ Vuonna 2022 Pornaisten alueella ei tehty lainkaan muistutuksia ja kanteluita. Sosiaaliasiamies antoi vuonna 2022 yhdelle yhteydenottajalle muistutusneuvontaa. Kanteluneuvontaa ei annettu.

	2018	2019	2020	2021	2022
Muistutukset	1	0	0	1	0
Kantelut EOA:lle	0	0	0	0	0
Kantelut ESAVI:in	0	0	0	0	0
Kantelut OKA:lle	0	0	0	0	0
Kantelut Valviralle	0	0	0	0	0

²² Kela totulla tarkoitetaan perustoimeentulotukea.

²³ Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019, 2020, 2021 ja 2022 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueen asiakkaat tekivät 82 oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon päätöksiin, joista kolmea muutettiin jaostossa. 15 päätöstä muutettiin itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin 32 valitusta ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen yksi.²⁴

3.6 Tuusula

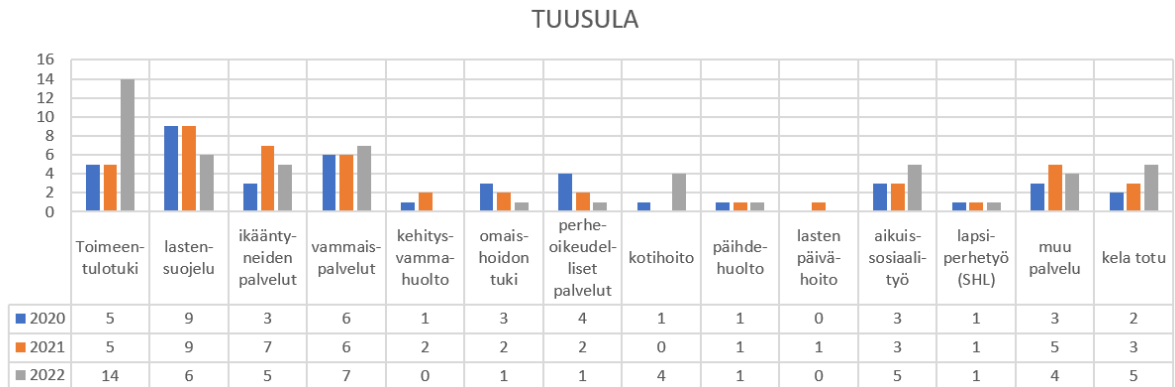
3.6.1 Yhteydenotot

Tuusulasta vastaanotettiin 41 yhteydenottoa. Alla olevassa taulukossa esitetään yhteydenottojen määrät vuosina 2019–2022.

2019	2020	2021	2022
22	32	32	41

Yhteydenotot olivat useammin luonteeltaan tyytymättömyyttä (n=26) kuin tiedustelua (n=14). Yhteydenotoissa ilmeni yleistä tiedontarvetta palveluista. Tyytymättömyys kohdistui yleisimmin palvelun tuottamiseen. Palvelun tuottamista ovat asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät seikat, kuten asiakkaan kuuleminen, neuvonta ja ohjaus tai se, ettei kirjallista päätöstä tai palvelutarpeen arviointia tehdä lainkaan. Palvelun tuottamiseen voivat liittyä myös tilanteet, joissa asiakas kokee, ettei hän ole saanut selvitystä oikeuksistaan ja toimenpidevaihtoehdoista. Seuraavaksi eniten tyytymättömyyttä ilmaistiin päätöksentekoprosessia ja päätösten sisältöä kohtaan. Useassa yhteydenotossa oli mainintoja myös jonotus- ja käsittelyaikaan sekä kohteluun liittyen.

²⁴ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliamiehen selvitystä varten. (Koskee koko Keusoten aluetta)



Kuvio 7. Tuusulan yhteydenotot tehtäväalueittain 2020–2022.²⁵

3.6.2 Yhteydenoton tehtäväalue

Toimeentulotuki

Toimeentulotukea koskien otettiin eniten yhteyttä (n=14). Yhteydenotoissa korostui yleinen tiedontarve, ja yhteydenotoista valtaosa (≈ 71 %) oli luonteeltaan tiedustelua. Vain alle kolmannes toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista sisälsi tyytymättömyyttä. Kaikki toimeentulotukiasioissa yhteyttä ottaneet ottivat ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä.

Useammassa yhteydenotossa oli kyse varattoman vainajan hautausavustuksesta. Yhteydenotoissa korostui tiedontarve hautausavustuksen kokonaisuuteen – sen hakemiseen, myöntämisedellytyksiin ja käytänteisiin liittyen. Toimeentulotuen tarve johtui osassa yhteydenotoista kriisiytyneestä elämäntilanteesta, kuten erosta, rikoksen uhriksi joutumisesta tai pitkäaikaisesta sairaudesta. Useampi yhteydenottaja kertoi pyytäneensä henkilökohtaista tapaamista tai keskustelua sosiaalihuollon työntekijän kanssa. Yhteydenottajat toivat esiin, ettei keskustelua ollut järjestetty, eikä esimerkiksi luvattua takaisinsoittoa ollut tehty. Sosiaaliasiamies ohjasi useissa tapauksissa asiakkaita ottamaan yhteyttä työikäisten asiakasohjaukseen.

²⁵ Kela totulla tarkoitetaan perustoimeentulotukea.

Vuonna 2022 Tuusulassa oli 528 toimeentulotuen asiakasta.²⁶ Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 2,7 yhteydenottoa 100 toimeentulotuen asiakasta kohden.

Vammaispalvelut

Vammaispalveluihin liittyviä yhteydenottoja vastaanotettiin seitsemän. Jokaisessa yhteydenotossa yhtenä yhteydenoton syynä oli palvelun tuottaminen, joka viittaa menettelyllisiin seikkoihin. Yhteydenottajat toivat esiin tyytymättömyyttään muun muassa hakemuksen käsittelyn keston, puuttuviin kirjallisiin asiakirjoihin ja päätöksiin sekä useassa tapauksessa työntekijän tavoitettavuuteen. Osa yhteydenottajista koki päätöksen perustelut puutteellisina tai palvelun tarve saattoi näyttäytyä asiakkaalle ja sosiaalihuollon ammattihenkilölle hyvin erilaisena. Useimmin kyse oli vammaispalvelulain mukaisesta henkilökohtaisesta avusta. Yhteydenottajat esittivät kysymyksiä muun muassa avustajan palkanmaksuun, palvelun toteuttamiseen ja myönnettyyn tuntimäärään liittyen. Yksittäisissä yhteydenotoissa nostettiin esiin tyytymättömyys yksityistä palveluntuottajaa kohtaan. Lisäksi yksittäisen yhteydenoton perusteella vammaisen alaikäisen lapsen vanhemman tilanne vaikutti haasteelliselta lapselle myönnettyjen palveluiden riittämättömyyden vuoksi. Kehitysvammahuoltoa koskevia yhteydenottoja ei tullut lainkaan.

Vuonna 2022 Tuusulassa oli 770 vammaispalveluiden asiakasta.²⁷ Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 0,9 yhteydenottoa 100 vammaispalveluiden asiakasta kohden.

Lastensuojelu

Lastensuojelua koskevia yhteydenottoja tuli kuusi, ja kaikki yhteydenotot sisälsivät tyytymättömyyttä. Menettelyyn liittyvät asiat olivat esillä jokaisessa lastensuojelua koskevassa yhteydenotossa. Useammassa yhteydenotossa tuotiin esiin, ettei lapselle ollut tehty lainkaan asiakassuunnitelmaa. Yhteydenottajat kokivat myös, etteivät saa vastauksia kysymyksiinsä ja viranomaisen antama tieto ja ohjaus päätösten vaikutuksesta sekä asiakkaan oikeuksista oli

²⁶ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

²⁷ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

puutteellista. Osa yhteydenottajista koki työntekijältä saamansa kohtelun asiattomana. Erään yhteydenottajan mukaan lastensuojelun toiminta näyttöytyi asiakkaalle mielivaltaisena. Eräs yhteydenottaja oli puolestaan yrittänyt tavoittaa lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää ja johtavaa viranhaltijaa pitkään siinä onnistumatta. Kyseiselle huoltajalle oli epäselvää, miksi asiakkuutta lastensuojelussa pidettiin avoimena, vaikka mitään lastensuojelun tukitoimia ei toteutettu.

Vuonna 2022 Tuusulassa oli 314 lastensuojelun asiakasta.²⁸ Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 1,9 yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden.

3.6.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Tuusulassa vuonna 2019–2022 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.²⁹ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen 17 kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa seitsemälle henkilölle.

	2019	2020	2021	2022
Muistutukset	6	10	10	10
Kantelut EOA:lle	4	1	0	0
Kantelut ESAVI:in	3	10	4	1
Kantelut OKA:lle	0	1	0	1
Kantelut Valviralle	1	0	0	0

²⁸ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

²⁹ Kuntakyselyt vuosien 2019, 2020, 2021 ja 2022 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueen asiakkaat tekivät 82 oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon päätöksiin, joista kolmea muutettiin jaostossa. 15 päätöstä muutettiin itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin 32 valitusta ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen yksi.³⁰

4 Perusturvakuntayhtymä Karviainen

Perusturvakuntayhtymä Karviainen on Vihdin ja Karkkilan muodostama perusterveydenhuollon ja sosiaalitoimen kuntayhtymä. Sosiaaliasiamies vastaanotti vuonna 2022 yhteensä 45 yhteydenottoa koko Perusturvakuntayhtymä Karviaisen alueelta.

Osa Perusturvakuntayhtymä Karviaisen alueelta saapuneista yhteydenotoista ei kohdentunut Vihtiin eikä Karkkilaan. Sosiaaliasiamies vastaanotti kuntayhtymän alueelta neljä tyytymättömyyttä ilmaisevaa yhteydenottoa, joista ei käynyt ilmi palveluiden järjestämistä vastaava oleva kunta. Näissä yhteydenotoissa tehtäväalueina olivat vammaispalvelut, ikääntyneiden palvelut (kotihoito) sekä omaishoidon tuki. Lisäksi yksi yhteydenotto oli tilastoitu kategoriaan ”muu palvelu” ja tyytymättömyys liittyi tässä yksittäisessä tapauksessa asiakkaan tietosuojaoikeuksien toteutumiseen. Kaikkia edellä mainittuja tehtäväalueita koskevissa yhteydenotoissa tyytymättömyyttä aiheuttivat päätökset ja erityisesti päätösten puutteelliseksi koetut perustelut. Yksittäisessä vammaispalveluita koskevassa yhteydenotossa asiakas ei ollut saanut lainkaan kirjallista päätöstä, vaan asiakkaan hakemus oli evätty vedoten kuntayhtymän käytäntöön. Kotihoitoa koskevassa yhteydenotossa tyytymättömyyttä aiheuttivat työntekijöiden puutteelliseksi koettu kommunikointi asiakkaan kanssa sekä omaisten puutteelliseksi koettu informointi. Tyytymättömyyttä sekä huolta herättivät lisäksi kotihoidon asiakkaan jääminen vaille asianmukaista ja riittävää huolenpitoa. Useammassa yhteydenotossa ilmaistiin myös tyytymättömyyttä työntekijöiden tavoitettavuuteen puhelimitse.

³⁰ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten. (Koskee koko Keusoten aluetta)

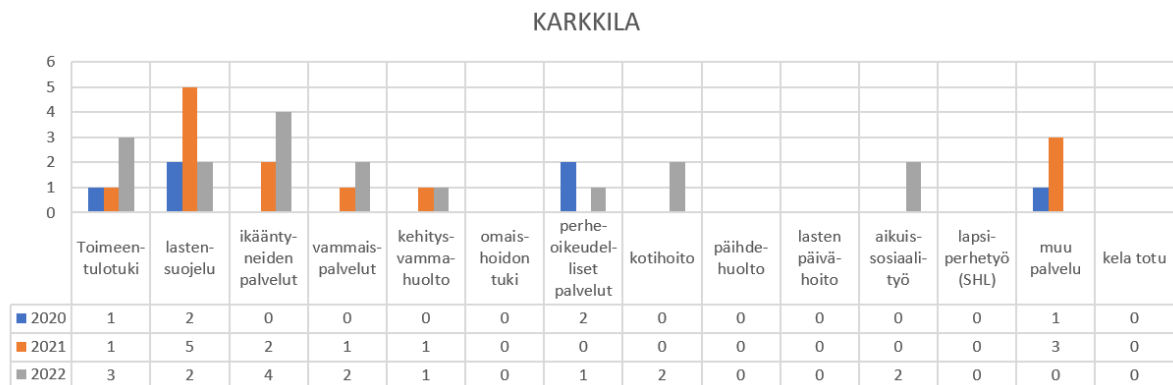
4.1 Karkkila

4.1.1 Yhteydenotot

Karkkilasta vastaanotettiin yhteensä 14 yhteydenottoa. Alla olevassa taulukossa esitetään yhteydenottojen määrät vuosina 2012–2022.

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
60	64	37	32	28	23	24	7	8	10	14

Suurin osa yhteydenotoista (n. 86 %) sisälsi tyytymättömyyttä, lopuissa kyse oli tiedustelusta tai muusta. Useimmin yhteydenoton syynä oli palvelun tuottaminen (n=11). Palvelun tuottamista ovat muun muassa asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät seikat, kuten asiakkaan kuuleminen, työntekijöiden tavoittaminen, neuvonnan ja ohjauksen saaminen tai se, että kirjallista päätöstä tai palvelutarpeen arviointia ei ole tehty. Palvelun tuottamiseen voivat liittyä myös tilanteet, joissa asiakas kokee, että hän ei ole saanut riittävästi tietoa oikeuksistaan ja toimenpidevaihtoehdoista.



Kuvio 8. Karkkilan yhteydenotot tehtävälueittain 2020–2022.³¹

³¹ Kela totulla tarkoitetaan perustoimeentulotukea.

4.1.2 Yhteydenoton tehtäväalue

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä neljä. Yhteydenotoista kolme oli luonteeltaan tyytymättömyyden ilmaisuja ja yksi yhteydenotto liittyi ikääntynttä koskevaan huoli-ilmoitukseen, joka oli lähetetty myös sosiaaliasiamiehelle. Yhteydenottajana oli aina ikääntyneen henkilön läheinen tai muu edustaja. Yhteydenottajien tyytymättömyys kohdistui muun muassa ikäihmisten neuvonnan kautta saatuun virheelliseksi todettuun neuvontaan ja ohjaukseen sekä kotihoidon toimintaan. Yksittäistapauksessa yhteydenottaja koki ikääntyneen läheisensä jääneen kotihoidon asiakkaana heitteille.

Toimeentulotuki

Toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin yhteensä kolme, joista kaksi oli luonteeltaan tyytymättömyyden ilmaisuja ja yksi tiedustelu. Tyytymättömyyttä aiheuttivat kielteinen päätös ja päätöksen puutteelliseksi koetut perusteet sekä sosiaalitoimen virheellinen menettely, jonka korjaaminen kesti asiakkaan näkökulmasta kohtuuttoman kauan.

Vuonna 2022 Karkkilassa oli 210 toimeentulotuen asiakasta.³² Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 1,4 yhteydenottoa 100 toimeentulotuen asiakasta kohden.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalveluita ja kehitysvammahuolto koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin yhteensä kolme. Kaikissa yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä ja yhteydenottajana oli aina asiakkaan läheinen tai muu edustaja. Tyytymättömyyttä aiheutti muun muassa päätöksenteon prosessi. Yhteydenottajien esille tuomissa tilanteissa palvelutarpeen arvio oli jätetty kokonaan tekemättä tai arvion tekemisen koettiin kestävän asiakkaan tilanteeseen nähden kohtuuttoman kauan. Yksittäisessä tilanteessa työntekijän käytös oli koettu hyökkääväksi ja tylyksi.

³² Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

Vuonna 2022 Karkkilassa oli 170 vammaispalveluiden ja kehitysvammahuollon asiakasta.³³ Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 1,8 yhteydenottoa 100 vammaispalveluiden ja kehitysvammahuollon asiakasta kohden.

4.1.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Karkkilassa vuosina 2018–2022 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.³⁴ Sosiaaliasiamies antoi vuonna 2022 muistutusneuvontaa seitsemälle ja kanteluneuvontaa viidelle kuntalaiselle.

	2018	2019	2020	2021	2022
Muistutukset	2	2	1	1	3
Kantelut EOA:lle	1	0	1	0	0
Kantelut ESAVI:in	0	1	3	1	0
Kantelut OKA:lle	0	0	0	0	0
Kantelut Valviralle	0	1	0	0	1

Karviaisen yhtymäjaosto käsitteli yhden (kuusi vuonna 2021) karkkilalaisen tekemän oikaisuvaatimuksen, ja muutti oikaisuvaatimuksen perusteella yhden päätöksen. Yhtään päätöstä ei muutettu itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin yksi valitus ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei tehty yhtään valitusta.³⁵

³³ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

³⁴ Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019, 2020, 2021 ja 2022 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

³⁵ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

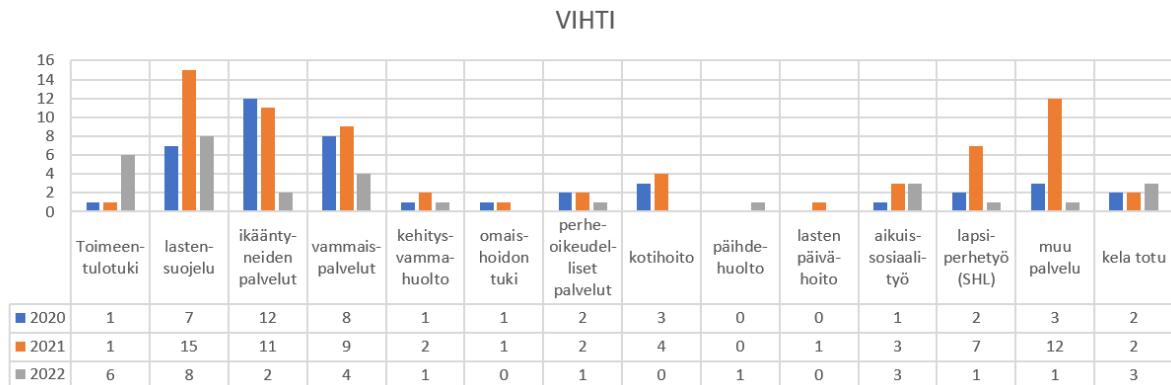
4.2 Vihti

4.2.1 Yhteydenotot

Vihdistä vastaanotettiin 27 yhteydenottoa, mikä on lähes puolet vähemmän kuin edellisenä vuonna. Alla olevassa taulukossa esitetään yhteydenottojen määrät vuosina 2012–2022.

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
175	66	40	61	68	43	47	36	36	52	27

Suurin osa yhteydenotoista (n. 81 %) sisälsi tyytymättömyyttä, lopuissa kyse oli tiedustelusta tai muusta. Useimmin yhteydenoton syynä oli palvelun tuottaminen (n=15). Palvelun tuottamista ovat muun muassa asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät seikat, kuten asiakkaan kuuleminen, työntekijöiden tavoittaminen, neuvonnan ja ohjauksen saaminen tai se, että kirjallista päätöstä tai asiakassuunnitelmaa ei ole tehty. Palvelun tuottamiseen voivat liittyä myös tilanteet, joissa asiakas kokee, että hän ei ole saanut riittävästi tietoa oikeuksistaan ja toimenpidevaihtoehdoista.



Kuvio 9. Vihdin yhteydenotot tehtäväalueittain 2020–2022.³⁶

³⁶ Kela totulla tarkoitetaan perustoimeentulotukea.

4.2.2 Yhteydenoton tehtäväalue

Lastensuojelu

Lastensuojelua koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä kahdeksan. Yhteydenotot olivat yhtä yksittäistä tiedustelua lukuun ottamatta luonteeltaan tyytymättömyyden ilmaisuja. Tyytymättömyyden aiheina toistui riittämätön avun ja tuen kokemus, työntekijän asiattomaksi tai epäreiluksi koettu käytös sekä riittämättömäksi koettu informaation saaminen. Tyytymättömyyttä ilmaistiin myös päätöksentekoprosessiin liittyen. Osa yhteydenottajista koki, että päätöstä oli valmisteltu sekä lapsen että vanhempien selän takana, ja että päätös oli tullut yllätyksenä. Useammassa yhteydenotossa ilmaistiin myös tyytymättömyyttä lastensuojelulaitoksen toimintaa kohtaan; muun muassa kommunikoinnin haasteet, luottamuspuola sekä työntekijämitoitus nousivat esille. Yksittäinen yhteydenottaja halusi myös tuoda sosiaaliamiehelle tiedoksi laajemman yhteiskunnallisen huolensa resurssien riittävydestä niin sosiaalihuollon kuin terveydenhuollonkin puolella. Yhteydenottajan mukaan työntekijöiden jatkuva kiire näkyy asiakkaille epätyytyttävänä kohtaamisina ja palveluiden toimimattomuutena.

Vuonna 2022 Vihdissä oli 490 lastensuojelun asiakasta (193 vuonna 2021).³⁷ Asiakasmäärässä tapahtui huomattavaa kasvua edelliseen vuoteen verrattuna. Sosiaaliamiehelle tuli noin 1,6 yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden.

Toimeentulotuki

Toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä kuusi. Yhteydenotoista kaksi liittyi samalla myös Kelan perustoimeentulotukeen, jota koskevia yhteydenottoja tuli kaikkiaan kolme. Yhteydenotoista neljä oli tyytymättömyyden ilmaisuja ja loput kaksi tiedustelua.

Yhteydenotoissa korostuivat ihmisten huoli taloudellisesta pärjäämisestä kasvaneiden elinkustannusten ja/tai terveydellisten pulmien vuoksi. Tyytymättömyyttä aiheuttivat kunnan sosiaalitoimesta saadut päätökset täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen hakemukseen.

³⁷ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliamiehen selvitystä varten.

Yksittäinen yhteydenottaja ilmaisi tyytymättömyyttä päätöksenteon prosessiin, vaikka itse päätökseen olikin tyytyväinen. Tyytymättömyyttä aiheutti myös sosiaalitoimen ja Kelan välinen huonoksi koettu yhteistyö asiakkaan asiassa.

Asiakkaat hakivat sosiaaliasiamieheltä ohjausta ja neuvontaa sosiaaliturvaan, taloudelliseen tukeen ja palveluihin liittyen. Sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneista asiakkaista useamman tilanne vaikutti monimutkaistuneen ja vaativan kokonaisvaltaisempaa selvittelyä. Erityisesti näissä tilanteissa sosiaaliasiamies informoi asiakkaita heidän lakisääteisestä oikeudestaan keskustella tilanteestaan sosiaalihuollon ammattihenkilön kanssa.

Vuonna 2022 Vihdissä oli 499 toimeentulotuen asiakasta.³⁸ Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 1,2 yhteydenottoa 100 toimeentulotuen asiakasta kohden.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalveluita koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin yhteensä neljä. Lisäksi kehitysvammahuoltoon liittyi yksi yhteydenotto yhdessä vammaispalveluiden kanssa. Kaikki yhteydenotot olivat luonteeltaan tyytymättömyyden ilmaisuja. Tyytymättömyyden aiheina toistui päätösten sisällöt, jotka liittyivät henkilökohtaisen avun järjestämiseen. Yksittäinen yhteydenotto liittyi asiakasmaksuihin ja laskutuksen käytänteisiin.

Vuonna 2022 Vihdissä oli 561 vammaispalveluiden ja kehitysvammahuollon asiakasta.³⁹ Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 0,7 yhteydenottoa 100 vammaispalveluiden ja kehitysvammahuollon asiakasta kohden.

³⁸ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

³⁹ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

4.2.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Vihdissä vuosina 2018–2022 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.⁴⁰ Sosiaaliasiamies antoi vuonna 2022 muistutusneuvontaa yhdeksälle ja kanteluneuvontaa neljälle kuntalaiselle.

	2018	2019	2020	2021	2022
Muistutukset	11	12	15	16	17
Kantelut EOA:lle	1	0	1	2	1
Kantelut ESAVI:in	4	5	14	4	6
Kantelut OKA:lle	1	0	0	0	0
Kantelut Valviralle	0	0	2	1	1

Karviaisen yhtymäjaosto käsitteli 19 vihtiläisten tekemää oikaisuvaatimusta (16 vuonna 2021), ja muutti niiden perusteella yhden päätöksen. Yhtään päätöstä ei muutettu itseoikaisuna. Hallinto-oikeuteen tehtiin kuusi valitusta, korkeimpaan hallinto-oikeuteen yksi.⁴¹

5 Lohja

5.1 Yhteydenotot

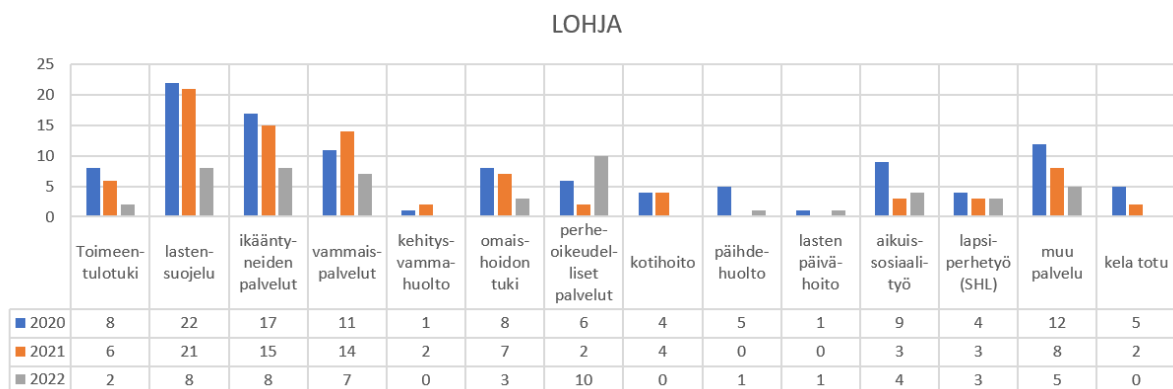
Lohjalta vastaanotettiin vuonna 2022 yhteensä 46 yhteydenottoa. Alla olevassa taulukossa esitetään yhteydenottojen määrät vuosina 2012–2022.

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
49	80	74	51	63	76	64	63	88	68	46

⁴⁰ Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019, 2020 ja 2021 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

⁴¹ Kuntakyselyt vuosien 2021 ja 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

Suurin osa yhteydenotoista (n. 74 %) sisälsi tyytymättömyyttä, lopuissa kyse oli tiedustelusta tai muusta. Useimmin yhteydenoton syynä oli palvelun tuottaminen (n=26). Palvelun tuottamista ovat muun muassa asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät seikat, kuten asiakkaan kuuleminen, työntekijöiden tavoittaminen, neuvonnan ja ohjauksen saaminen tai se, että kirjallista päätöstä tai palvelutarpeen arviointia ei ole tehty. Palvelun tuottamiseen voivat liittyä myös tilanteet, joissa asiakas kokee, että hän ei ole saanut riittävästi tietoa oikeuksistaan ja toimenpidevaihtoehdoista.



Kuvio 10. Lohjan yhteydenotot tehtäväalueittain 2020–2022.⁴²

5.2 Yhteydenoton tehtäväalue

Perheoikeudelliset palvelut

Perheoikeudellisia palveluita koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin määrällisesti eniten (n=10). Yhteydenotot sisälsivät tyytymättömyyden ilmaisun kaikissa muissa paitsi yhdessä luonteeltaan tiedustelua olevassa yhteydenotossa. Tyytymättömyyttä aiheuttivat pääsääntöisesti sopimusten laatimiseen liittyvät prosessit ja/tai sopimusten sisällöt sekä lisäksi työntekijän epäasialliseksi koettu käytös. Osa yhteydenottajista oli myös kokenut työntekijän toimivan asiassa puolueellisesti toisen vanhemman hyväksi. Myös työntekijän tavoitettavuuteen liittyviä haasteita tuotiin esille useammassa yhteydenotossa.

⁴² Kela totulla tarkoitetaan perustoimeentulotukea.

Vuonna 2022 Lohjalla oli 438 perheoikeudellisten palveluiden asiakasta.⁴³ Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 1,6 koskevaa yhteydenottoa 100 perheoikeudellisten palveluiden asiakasta kohden.

Lastensuojelu

Lastensuojelua koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä kahdeksan. Yhteydenotot olivat yhtä yksittäistä tiedustelua lukuun ottamatta luonteeltaan tyytymättömyyden ilmaisuja. Tyytymättömyys kohdistui pääsääntöisesti lastensuojelun menettelytapoihin ja ratkaisuihin, joissa yhteydenottajan mielestä oli toimittu tavalla tai toisella väärin. Useammassa yhteydenotossa tuotiin myös esille tyytymättömyyttä siihen, että viranhaltijat eivät olleet suhtautuneet lapsen tilanteeseen asian vaatimalla vakavuudella. Yhteydenotot sisälsivät lisäksi myös tietosuojaan liittyviä kysymyksiä.

Vuonna 2022 Lohjalla oli 597 lastensuojelun asiakasta (712 vuonna 2021).⁴⁴ Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 1,3 yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden.

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskevia yhteydenottoja tuli niin ikään kahdeksan. Yhteydenotoista kuusi oli luonteeltaan tiedusteluja ja kaksi tyytymättömyyden ilmaisuja. Yhteydenottajana oli yksittäistä yhteydenottoa lukuun ottamatta ikääntyneen henkilön läheinen tai muu edustaja. Suurin osa yhteydenotoista koski tilanteita, joissa ikääntynyt henkilö ei vaikuttanut enää pärjäävän kotona tai omien asioiden hoitaminen ei enää onnistunut, mutta ikääntynyt henkilö oli joko kokonaan palveluiden ulkopuolella tai palvelut olivat tilanteeseen nähden riittämättömät. Joidenkin yhteydenottojen kohdalla kyse oli osittain myös siitä, että ikääntynyt henkilö oli itse kieltäytynyt hänelle tarjotuista palveluista. Yhteydenottajat eivät tieneet kuinka tilanteessa tulisi toimia ja minne heidän tulisi olla yhteydessä.

⁴³ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

⁴⁴ Kuntakysely vuosien 2021 ja 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

5.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Lohjalla vuosina 2018–2022 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.⁴⁵ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen 19 kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa viidelle henkilölle vuonna 2022.

	2018	2019	2020	2021	2022
Muistutukset	11	14	27	15	14
Kantelut EOA:lle	1	1	1	6	3
Kantelut ESAVI:in	3	12	11	5	9
Kantelut OKA:lle	0	1	0	0	0
Kantelut Valviralle	2	1	2	2	0

Lohjan sosiaali- ja terveyslautakunta käsitteli 19 oikaisuvaatimusta (62 vuonna 2021), ja muutti niiden perusteella kaksi päätöstä. Kaksi oikaisuvaatimusta siirrettiin hyvinvointialueelle keskeneräisenä. Kahdeksan päätöstä muutettiin itseoikaisuina (seitsemän vuonna 2021). Hallinto-oikeuteen tehtiin kolme valitusta, korkeimpaan hallinto-oikeuteen yksi.⁴⁶

6 Siuntio ja Inkoo

6.1 Yhteydenotot

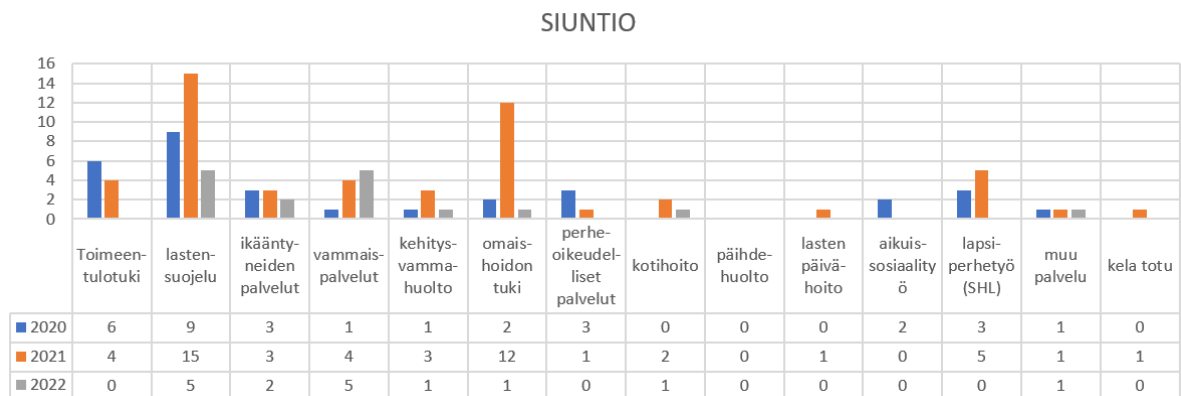
Siuntioista vastaanotettiin vuonna 2022 yhteensä 14 yhteydenottoa. Yhteydenottomäärä on huomattavasti vähäisempi kuin edellisen vuoden 2021 määrä, 33 yhteydenottoa. Alla olevassa taulukossa esitetään yhteydenottojen määrät vuosina 2012–2022.

⁴⁵ Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019, 2020, 2021 ja 2022 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

⁴⁶ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
19	14	5	23	25	41	20	9	25	33	14

Suurin osa yhteydenotoista (n. 79 %) sisälsi tyytymättömyyttä, lopuissa kyse oli tiedustelusta tai muusta. Useimmin yhteydenoton syynä oli palvelun tuottaminen (n=9). Palvelun tuottamista ovat muun muassa asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät seikat, kuten asiakkaan kuuleminen, työntekijöiden tavoittaminen, neuvonnan ja ohjauksen saaminen tai se, että kirjallista päätöstä ei ole tehty/toimitettu asiakkaalle. Palvelun tuottamiseen voivat liittyä myös tilanteet, joissa asiakas kokee, että hän ei ole saanut riittävästi tietoa oikeuksistaan ja toimenpidevaihtoehdoista.



Kuvio 11. Siuntion yhteydenotot tehtäväalueittain 2020–2022.⁴⁷

Inkoosta vastaanotettiin kaksi yhteydenottoa, joista toinen oli luonteeltaan tiedustelu ja toinen tyytymättömyyden ilmaisu. Alla olevassa taulukossa esitetään yhteydenottojen määrät vuosina 2019–2022.

2019	2020	2021	2022
0	2	3	2

⁴⁷ Kela totulla tarkoitetaan perustoimeentulotukea.

Inkoosta vastaanotettujen yhteydenottojen tehtäväalueina olivat aikuissosiaalityö, toimeentulotuki ja lastensuojelu. Yhteydenottojen syitä olivat palvelun tuottaminen, päätöksen sisältö sekä tietosuojaoikeuksiin liittyvä tiedustelu. Tarkempia tietoja yhteydenotoista Inkoon osalta ei voida esittää yhteydenottajien anonymiteetin säilyttämiseksi.

6.2 Yhteydenoton tehtäväalue

Seuraavat yhteydenoton tehtäväalueita kuvaavat asiasisällöt koskevat Siuntiota.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalveluita koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä viisi, joista yksi koski myös kehitysvammahuoltoa ja omaishoidon tukea. Yhteydenotot sisälsivät tyytymättömyyden ilmaisun kaikissa muissa paitsi yhdessä luonteeltaan tiedustelua olevassa yhteydenotossa. Tyytymättömyyttä aiheuttivat kielteiset päätökset ja yhteydenottajat tarvitsivat muutoksenhakuun liittyvää ohjausta ja neuvontaa.

Lastensuojelu

Lastensuojelua koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä viisi. Yhteydenotot olivat yhtä yksittäistä tiedustelua lukuun ottamatta luonteeltaan tyytymättömyyden ilmaisuja. Tyytymättömyys kohdistui pääsääntöisesti lastensuojelun menettelytapoihin, joissa yhteydenottajan mielestä oli toimittu tavalla tai toisella väärin. Yhteydenotoissa myös ilmaistiin huolta lastensuojelun toimintakäytännöistä ja prosesseista lapsiin mahdollisesti kohdistuneissa väkivaltatilanteissa. Sosiaaliamiehen toimintatapana on olla yhteydessä kunnan viranhaltijoihin, jos jokin toistuva tai merkityksellinen asia nousee yhteydenotoista esiin. Vuonna 2022 kunnan kanssa yhteistyössä tarkasteltiin lastensuojelun toimintatapoja lapsen välittömän suojelutarpeen arvioimiseksi ja turvaamisen toteutumiseksi silloin, kun lapsen epäillään joutuneen pahoinpitelyn kohteeksi.

6.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Siuntiossa vuosina 2018–2021 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.⁴⁸ Vuoden 2022 osalta sosiaaliasiamies ei poikkeuksellisesti saanut Siuntioista ja Inkoosta vastausta tekemäänsä kuntakyselyyn, eikä sosiaaliasiamiehellä näin ollen ole tietoa muistutusten, kanteluiden, oikaisuvaatimusten ja hallintovalitusten lukumääristä vuodelta 2022.

Sosiaaliasiamies antoi vuonna 2022 muistutusneuvontaa Siuntiossa kuudelle ja kanteluneuvontaa viidelle kuntalaiselle. Sosiaaliasiamies ei antanut inkoolaisille vuonna 2022 lainkaan muistutus- tai kanteluneuvontaa kuntalaisille.

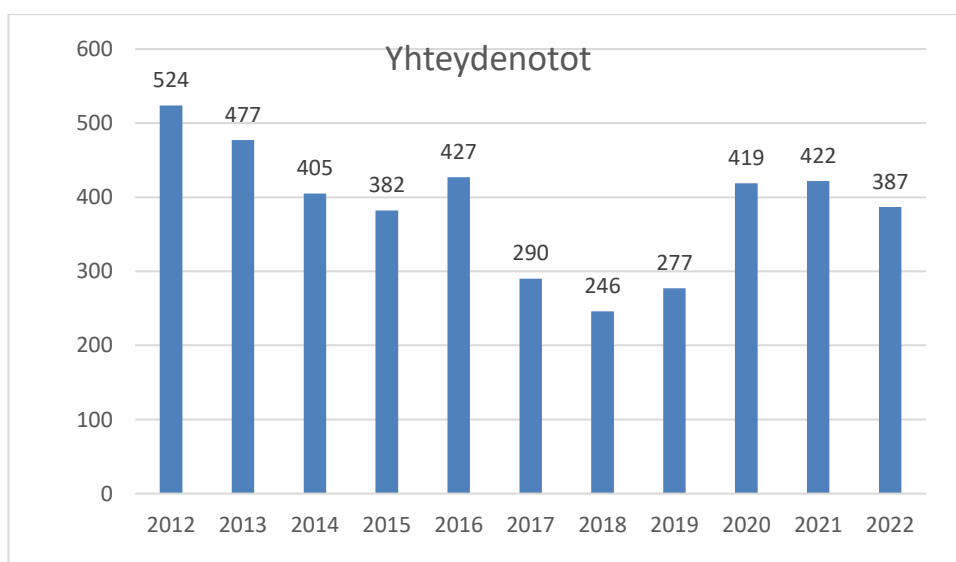
	2018	2019	2020	2021	2022
Muistutukset	0	2	1	0	
Kantelut EOA:lle	0	0	0	0	
Kantelut ESAVI:in	1	0	0	0	
Kantelut OKA:lle	0	0	0	0	
Kantelut Valviralle	0	0	0	0	

⁴⁸ Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019, 2020 ja 2021 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

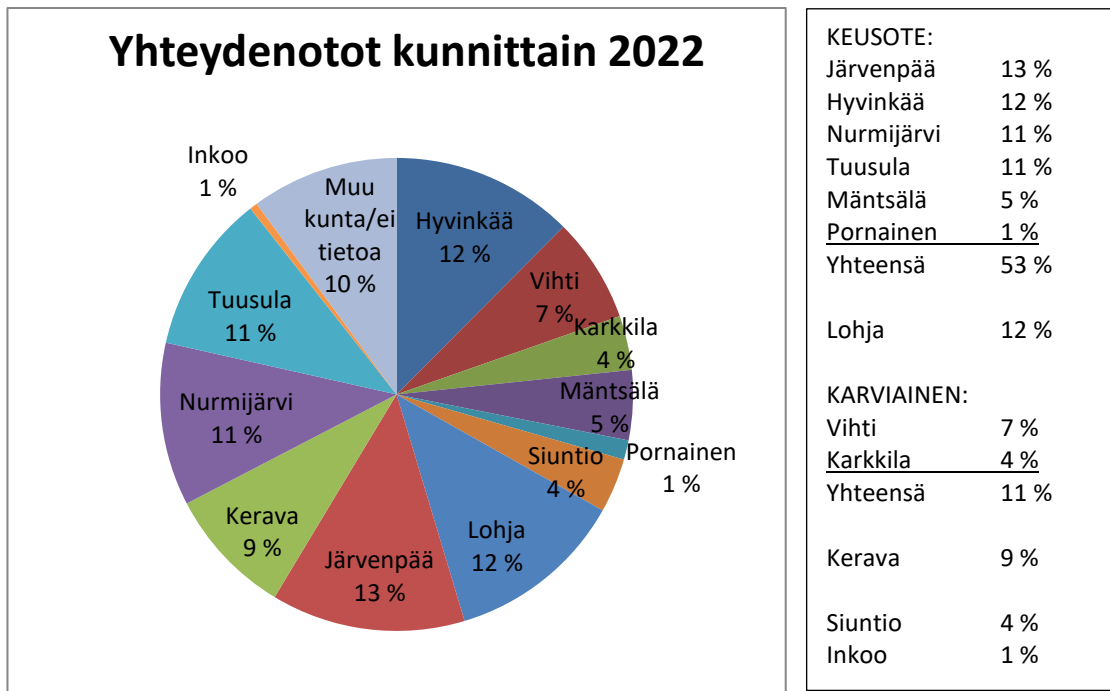
7 Sosiaaliasiamiehen havainnot

7.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen

Yhteydenottoja (n=387) sosiaaliasiamiehen koko toiminta-alueelta vastaanotettiin vuonna 2022 kahta edeltävää vuotta hieman vähemmän. Tehtäväalueiden yhteydenottomäärien mukainen järjestys muuttui myös aikaisempiin vuosiin verrattuna. Kun lastensuojelu oli aikaisemmin yhteydenottomäärältään suurin, nousi toimeentulotuki nyt määrältään isoimmaksi tehtäväalueeksi. Yhteydenotoksi tilastoidaan kaikki yksittäisen asiakkaan kanssa tehty työ (= asiatapahtuma), joka voi tapauskohtaisesti sisältää lukuisia puheluita ja sähköpostiviestejä asiakkaan, omaisen, sosiaalihuollon ammattihenkilön ja/tai jonkun muun tahon kanssa. Asiatapahtumaan sisältyy siis kaikki yhteydenoton perusteella tehty työ. Tämän vuoksi yhteydenottomäärä ei ole validi mittari sosiaaliasiamiehen tekemälle työlle. Jotkut yhteydenotot vievät sosiaaliasiamiehen työaikaa viidestä kymmeneen minuuttiin, kun taas laajempaa selvittelyä vaativat asiatapahtumat voivat viedä aikaa useita tunteja. Esimerkiksi vuonna 2022 yksittäinen asiatapahtuma vaati sosiaaliasiamieheltä kokonaisuudessaan noin 25 työtuntia. Osa sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneista myös palaa saman asian vuoksi myöhemmin uudelleen tai ottaa yhteyttä uuden asian vuoksi.

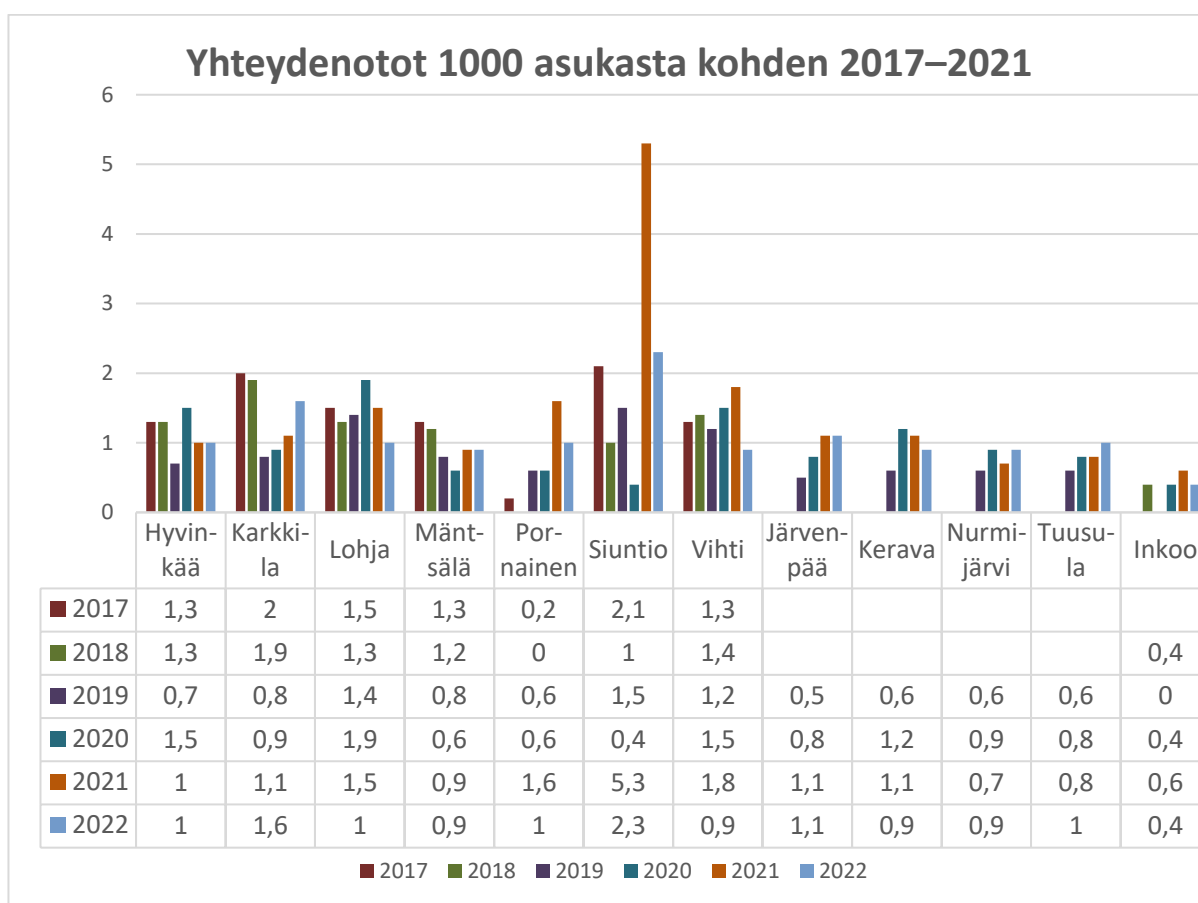


Kuvio 12. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen 2012–2022.



Kuvio 13. Yhteydenottojen jakautuminen kunnittain vuonna 2022.

Seuraavassa taulukossa on esitetty yhteydenottojen määrä kunnittain 1000 asukasta kohden vuosina 2017–2022. Yhteydenottomäärät sosiaaliasiamieheen ovat verrattain pieniä, joten alla olevista lukemista ei voida tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä, vaikka yhteydenotot toimivatkin arvokkaana palautteena sosiaalihuollon palveluista. Joissain kunnissa voidaan myös ohjata herkemmin ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen esimerkiksi tyytymättömyyden tai muistutuksen tekemiseksi tarvittavan neuvonnan osalta, ja tämä on erittäin suotuisa asia asiakkaan kannalta.



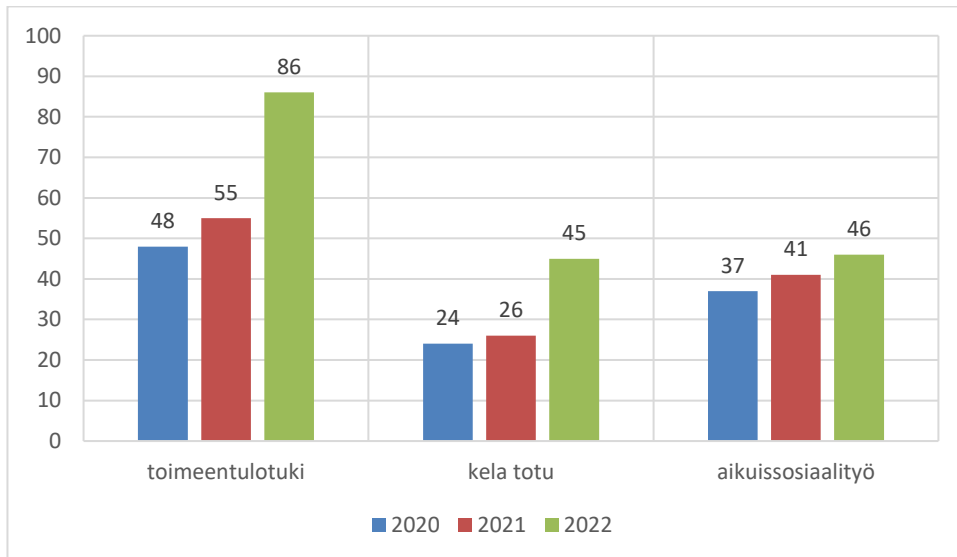
Kuvio 14. Yhteydenotot 1000 asukasta kohden kunnittain 2017–2022.

7.2 Sosiaaliamiehelle tulleet yhteydenotot tehtäväalueittain

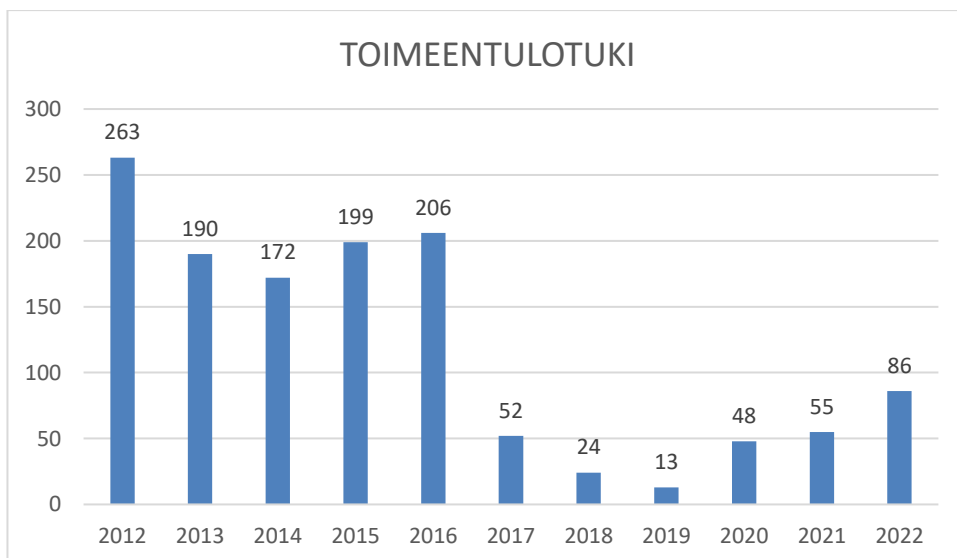
Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö

Kunnan täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin 86 vuonna 2022. Toimeentulotuki oli yhteydenottomäärältään suurin tehtäväalue ensimmäistä kertaa sen jälkeen, kun perustoimeentulotuki siirtyi Kelan vastuulle vuonna 2017. Kelan palvelut eivät sisälly sosiaaliamiehen tehtävään, mutta yhteydenotot voivat sisältää myös sosiaaliamiehelle kuulumattomia asioita. Kelan perustoimeentulotukea koskevia yhteydenottoja tuli 45, joista 33 koski samalla kunnan täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea. Aikuissosiaalityöhön liittyviä yhteydenottoja oli 46, ja määrä oli kaikkien aikojen suurin. Näistä yhteydenotoista 18 liittyi samalla kunnan täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen ja seitsemän Kelan perustoimeentulotukeen. Täydentävää ja ehkäisevää

sekä perustoimeentulotukea ja aikuissosiaalityötä koskevien yhteydenottojen osuus oli lähes 47 % kaikista sosiaaliasiamiehelle saapuneista yhteydenotoista.



Kuvio 15. Toimeentulotukea, Kelan toimeentulotukea ja aikuissosiaalityötä koskevat yhteydenotot 2020–2022.

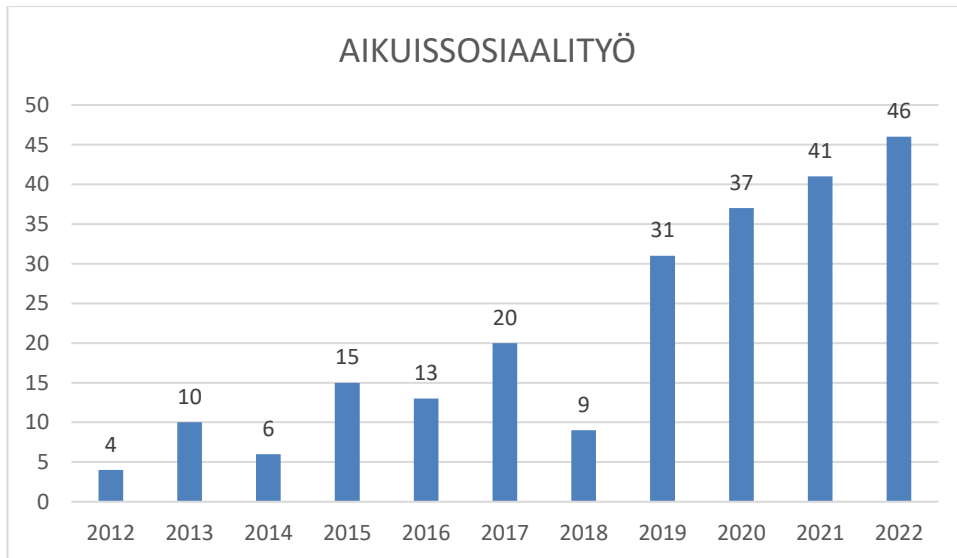


Kuvio 16. Toimeentulotukea koskevat yhteydenotot 2012–2022.

(*perustoimeentulotuki siirtyi Kelalle vuoden 2017 alusta)

Toimeentulotukea koskevat yhteydenotot ovat muihin sosiaaliasiamiehen tehtäväalueisiin verrattuna useammin luonteeltaan tiedustelua. Tyytymättömyyden ilmaisuja on siis

toimeentulotukeen liittyvissä yhteydenotoissa harvemmin. Vuonna 2022 noin 55 % toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista ilmaistiin tyytymättömyyttä, kun kaikkia palveluita kohtaan ilmaistiin tyytymättömyyttä yli 70 % yhteydenotoista. Yhteydenottajina olivat useimmin asiakkaat itse; vain reilussa neljäsosassa yhteydenottajana oli asiakkaan omainen tai muu edustaja.



Kuvio 17. Aikuissosiaalityötä koskevat yhteydenotot 2012–2022.

Aikuissosiaalityön asiakkaat olivat itse yhteydenottajina 3/4 yhteydenotoista. Loput yhtä henkilöstöltä saapunutta yhteydenottoa lukuun ottamatta tulivat asiakkaan omaiselta tai muulta edustajalta. Vajaa 10 % yhteydenotoista kosketti kokonaisia perheitä. Samoin kuin toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen, myös aikuissosiaalityötä koskevien yhteydenottojen luonne oli kaikkiin tehtävälajeisiin verrattuna useammin tiedustelua ($\approx 33\%$) kuin tyytymättömyyttä ($\approx 61\%$). Yleisen tiedontarpeen lisäksi aikuissosiaalityöhön liittyvissä yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä muun muassa menettelyyn, kohteluun sekä päätöksentekoon ja päätöksiin.

Asiakkaan tuen tarve voi olla pelkkää aineellista tukea laajempaa

Toimeentulotuen asiakkaiden elämäntilanteet näyttäytyivät sosiaaliamiehelle saapuneiden yhteydenottojen perusteella monin tavoin haasteellisina. Yhteydenotoista kävi ilmi, että useimmissa tilanteissa asiakkailla oli samanaikaista palvelutarvetta muissakin sosiaali- ja

terveyspalveluissa. Taustalla saattoi olla elämäntilanteen kriisiytyminen esimerkiksi eron, työttömyyden tai sairauden vuoksi. Joissakin tilanteissa avun ja tuen tarve oli äkillistä ja tilapäistä, mutta useassa tapauksessa avun tarve oli laajamittaista, pitkäkestoista ja toistuvaa.

Yhteydenotot sisälsivät paljon asumiseen liittyviä kysymyksiä. Perustuslain 19 §:n 4 momentin mukaan *”julkisen vallan tehtävänä on edistää jokaisen oikeutta asuntoon ja tukea asumisen omatoimista järjestämistä”* (Perustuslaki 1999/731). Asumiseen liittyvään tuen tarpeeseen tulee järjestää palveluita myös sosiaalihuoltolain 11 § 2 kohdan mukaan (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301). Osa yhteydenottajista tarvitsi muuttoasioissa tukea, osa taas asumisen turvaamista esimerkiksi maksamattomien vuokrien aiheuttaman häätöuhan vuoksi. Joissakin yksittäistapauksissa kyse oli siitä, että asunto oli todettu asumiskelvottomaksi tai asiakkaan terveyttä vaarantavaksi, joissakin muuttotarpeen aiheutti senhetkisen asunnon liian kallis vuokra. Asumiseen liittyen yhteyttä ottaneista osa oli erittäin haavoittuvassa asemassa olevia esimerkiksi päällekkäisten ongelmien tai toimintakyvyn rajoitteiden vuoksi.

Monilla toimeentulotukea ja aikuissosiaalityötä koskien yhteyttä ottaneilla oli heidän itsensä kertomana erilaisia terveydellisiä haasteita. Osa haasteita liittyi fyysistä toimintakykyä rajoittaviin sairauksiin. Osalla oli puolestaan päihde- ja mielenterveysongelmia. Samanaikaisista päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivien vaikutti olevan haasteellista saada tilanteeseensa soveltuvaa oikea-aikaista tukea, ja erityisesti tämä ilmeni tapauksissa, joissa asiakkaan itsensä oli vaikea sitoutua saamiinsa palveluihin. Monet tällaisista asiakkaista ovat sosiaalihuoltolain 3 §:n 3 kohdan mukaisesti erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita, joilla kognitiivinen tai psyykinen vamma tai sairaus, päihteiden ongelmakäyttö tai muu riippuvuuskäyttäytyminen, useamman samanaikaisen tuen tarve tai muu vastaava, ei korkeaan ikään, liittyvä syy aiheuttaa erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluita. Sosiaalihuoltolain 4 §:n 2 momentin mukaisesti erityistä tukea tarvitsevien edun toteutumiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota sosiaalihuoltoa toteutettaessa. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301).

Asiakkaan oma sitoutuneisuus asioidensa hoitamisessa ja palveluihin kiinnittymisessä näyttää yhteydenottojen perusteella olevan eräs avaintekijä asiakkaan tilanteen kohentumisessa. Sosiaalihuollon ammattilaisilta vaaditaan herkkyyttä havaita asiakkaan motivaatiota oikea-

aikaisia ja riittäviä palvelukokonaisuuksia suunniteltaessa ja toteutettaessa. Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on todennut ratkaisussaan, että muun muassa henkilöillä, joilla on vaikea päihdesairaus tai psykiatrinen sairaus, on huomattava riski jäädä vaille tarvitsemiaan palveluita. Jotta palveluihin ja hoitoon kielteisesti suhtautuvien perusoikeudet voidaan turvata, tulee käytettävissä olevien palveluiden vastata mahdollisimman hyvin heidän tarpeitaan. Apulaisoikeusasiamies korostaa, että perustuslain mukainen ihmisarvoinen kohtelu, välttämätön huolenpito sekä riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ovat yhtä lailla myös kaikkein vaikeimmin autettavien henkilöiden oikeus. (AOA/2446/2020.)

Toisinaan asiakkaiden hätä ja avuntarve oli akuuttia. Asiakkaat itse, heidän läheisensä ja muut tahot, kuten kolmannen sektorin toimijat, kertoivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaessaan tehneensä asiakkaan tuen tarpeesta yhteydenottoja, ”huoli-ilmoituksia”, sosiaalihuoltoon. Monille oli jäänyt epäselväksi se, miten näihin ilmoituksiin oli sosiaalihuollossa reagoitu. Osa yhteydenottajista esitti epäilyn, etteivät yhteydenotot sosiaalihuoltoon olleet johtaneet minkäänlaisiin toimenpiteisiin. Myös sosiaaliasiamies otti tarvittaessa yhteyttä sosiaalihuoltoon asiakkaan tuen tarpeen arvioimiseksi. Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueella oli yksittäistapauksissa hankalaa saada puhelimitse yhteyttä virka-aikaiseen päivystykseen.

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on ratkaisussaan ottanut kantaa asiakkaan palvelutarpeen arviointiin, josta säädetään sosiaalihuoltolain 36 §:ssä. Kiireellisen avun tarve tulee arvioida välittömästi, minkä lisäksi asiakkaalla on oikeus saada palvelutarpeensa arvioiduksi kokonaisvaltaisesti viipymättä, ellei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301; AOA/4938/2021.) Apulaisoikeusasiamies toteaa ratkaisussaan myös: *”Sääntely ohjaa siihen, että palvelujen tarve arvioitaisiin kokonaisvaltaisesti mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jotta tilanteet eivät pääsisi kriisiytymään. Jos tilanne on jo kriisiytynyt, on kiireellisiin tilanteisiin reagoitava mahdollisimman nopeasti ja järjestettävä tarvittaessa välitöntä apua.”* (AOA/4938/2021.)

Joissakin tapauksissa toimeentulotukihakemuksia oli ratkaistu ilman mitään kontaktia asiakkaaseen, vaikka asiakas oli nimenomaisesti pyytänyt henkilökohtaista keskustelua työntekijän kanssa. Tällaisissa tilanteissa sosiaaliasiamiehelle kerrottujen tietojen perusteella

jäi pohdittavaksi kysymys siitä, oliko asiakkaan palvelutarvetta riittävästi ja yksilöllisesti arvioitu.

Sosiaalihuoltolain 14 § uudistunut: Palvelu taloudellisen toimintakyvyn edistämiseksi

Sosiaalihuoltolain 14 §:ssä säädetään hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvista tuen tarpeisiin vastaavista sosiaalipalveluista. Vuoden 2023 alusta asti pykälään (Sosiaalihuoltolaki 14 § 1 mom. 3 a kohta) on lisätty palvelu taloudellisen toimintakyvyn edistämiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301; HE 127/2022 vp.) Sinällään tehtävä ei ole uusi, mutta vahvistaa asiakkaan kokonaisvaltaisen taloudellisen tukemisen näkökulmaa pelkän toimeentulotuen myöntämisen sijaan. Asiakkailta nähdään olevan muitakin sekä lyhyt- että pitkäkestoisia tuen ja neuvonnan tarpeita taloudellisissa asioissa toimeentulotuen tarpeen lisäksi. Asiakkailta ei välttämättä ole tilanteensa takia riittäviä voimavaroja korjata tilannettaan itse. Sosiaalityön erilaisia tukimuotoja nähdään tarvittavan asiakkaiden taloudellisen tilanteen selvittelyyn, asiakkaiden talouden hoidon tukemiseen ja tarvittaessa taloudellisen tilanteen turvaamiseen. (HE 127/2022 vp.)

Toimeentulotuen avulla pyritään turvaamaan välttämätön toimeentulo ja edistämään asiakkaiden itsenäistä selviytymistä. Palvelulla taloudellisen toimintakyvyn edistämiseksi asiakkaiden taloudellista toimintakykyä voidaan tukea sekä yksilö- että ryhmämuotoisella työskentelyllä ja monialaisen yhteistyön sekä rakenteellisen sosiaalityön keinoin. Taloudellisen toimintakyvyn edistämisen palveluun voi sisältyä asiakkaan tukeminen oman talouden hallintaan esimerkiksi tulojen tarkoituksenmukaisempaan käyttöön ohjaamalla. Jo aiemmin kunnissa käytössä ollut välitystilipalvelu voi sisältyä palveluun. Toimeentulotuen lisäksi asiakkailla on 1.8.2023 alkaen kaikilla hyvinvointialueilla mahdollisuus saada aineellista tukea sosiaalisen luototuksen avulla. (HE 127/2022 vp.)

Toimeentulotuen hakijalla on oikeus henkilökohtaiseen keskusteluun sosiaalihuollon ammattihenkilön kanssa

Yhteydenotoissa ilmeni, että toimeentulotukea hakeva asiakas oli useassa tapauksessa (n=8) pyytänyt henkilökohtaista keskustelua sosiaalihuollon ammattihenkilön kanssa ilman, että pyyntöön oli mitenkään reagoitu, tai luvattua yhteydenottoa asiakkaaseen ei ollut tehty. Eräälle asiakkaalle oli kerrottu, ettei keskustelua voida järjestää, koska palvelu on ruuhkautunut.

Pyyntöjä henkilökohtaisesta keskustelusta oli esitetty sekä suullisesti että kirjallisen hakemuksen yhteydessä. Osa asiakkaista oli toistanut pyyntönsä useita kertoja. Toimeentulotukea hakeneet asiakkaat toivoivat keskustelua saadakseen lisäneuvontaa toimeentulotuesta sekä muista palveluista ja mahdollisesti laajemmin palvelutarpeensa arvioiduksi.

Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ratkaisun mukaan *”Viranomaisella on korostettu velvollisuus neuvoa toimeentulotukiasiakasta toimeentulotukeen ja sen hakemiseen liittyvässä menettelyssä. Viranomaisella on vastuu siitä, että sen neuvot ja ohjeet ovat oikeita ja riittäviä ja ne on annettu asiakkaalle ymmärrettävässä muodossa ja tavalla.”* (AOA /677/2022.)

Toimeentulotukilain 14 d §:ssä säädetään toimeentulotuen asiakkaan oikeudesta henkilökohtaiseen keskusteluun, joka tulee järjestää seitsemäntenä arkipäivänä asiakkaan pyynnöstä. Lisäksi laissa velvoitetaan tiedottamaan ja tarvittaessa neuvomaan asiakkaita heidän oikeudestaan henkilökohtaiseen keskusteluun. (Laki toimeentulotuesta 1997/1412.) Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on kanteluratkaisussaan (958/2019) ottanut kantaa siihen, että neuvonnan on oltava asiakkaalle ymmärrettävää, jotta asiakas pystyy tosiasiallisesti käyttämään oikeuttaan tarvittaessa. Apulaisoikeusasiamies huomauttaa, että huomioiden toimeentulotuen luonteen viimesijaisena etuutena viranomaisen on asiakkaan oikeusturvan toteutumiseksi huolehdittava, että oikeus keskusteluun voi toteutua. Asiakkaan asiakirjamerkinnöistä tulee myös ilmetä, milloin asiakas on pyytänyt henkilökohtaista keskustelua. Keskustelun avulla asiakkaan on mahdollista saada neuvontaa toimeentulotuesta ja muista, toimeentulotukeen nähden ensisijaisista etuuksista sekä muiden tarvitsemiensa palveluiden hakemisesta. Ratkaisussa todetaan myös, että laillisuusvalvonnassa on vakiintuneesti katsottu, etteivät työmäärään tai resursseihin liittyvät syyt ole peruste poiketa sosiaalihuollon asiakkaan lailla säädetyistä oikeuksista. (AOA/958/2019.)

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on lausunnossaan luonnoksesta hallituksen esitykseksi toimeentulotuesta annetun lain ja eräiden siihen liittyvien lakien muuttamiseksi todennut, että oikeusasiamiehellä käsiteltävänä olevissa kanteluissa ja oikeusasiamiehen kansliaan saapuneissa yhteydenotoissa toimeentulotukiasiakkaat ovat tuoneet ilmi asiakkaiden ja heidän

asioidensa pompottelua Kelan ja kunnan välillä. Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen näkemyksen mukaan työntekijöillä voi olla epäselvyyttä perustoimeentulotuen ja täydentävän toimeentulotuen eroista. (AOA/2655/2022.) Sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneet toivat joissakin yhteydenotoissa esiin epätietoisuutta siitä, miten kunta ja Kela tekivät yhteistyötä. Epäselvyyttä oli eniten hakemusten ja tietojen siirrosta Kelan ja kunnan välillä. Joitakin yhteydenottajia oli pompoteltu Kelan ja kunnan toimeentulotuen välillä. Eräässä tilanteessa johtava viranhaltija oli ehdottanut asiakkaan asumiseen liittyen oman sosiaalityöntekijän laativan Kelalle puoltolausunnon, mistä oma sosiaalityöntekijä oli kieltäytynyt. Kelan ja kunnan yhteistyöstä välittyi joidenkin yhteydenottojen perusteella myös sujuva vaikutelma, ja asiakkaan asiaan oli paneuduttu yhteisesti.

Toimeentulotukilain uudistuksesta

Toimeentulotuki on viimesijainen ja harkintaan perustuva tuki (STM 2023). Toimeentulotuen kokonaisuus jakautuu perustoimeentulotueksi, josta vastaa Kela, sekä hyvinvointialueiden vastuulla olevaksi täydentäväksi ja ehkäiseväksi toimeentulotueksi. Toimeentulolaki uudistui 1.1.2023 alkaen. Uudistunut laki pyrkii parantamaan toimeentulotuen asiakkaan asemaa tarkentamalla asiakkaan oikeutta saada monialaista ja henkilökohtaista palvelua saavutettavuustekijät ja asiakkaan näkemykset huomioiden. Yksilöllinen asiakaskohtainen harkinta sisältyy uudistuneeseen lakiin, kuten aiemminkin. Lakiuudistuksessa säädetään myös Kelan ja hyvinvointialueiden yhteistyöstä. (STM 2022d; HE 127/2022 vp.)

Toimeentulotukilain 14 d §:n mukaan Kela ja hyvinvointialue voivat tavata asiakasta myös yhdessä. 14 e §:ssä säädetään Kelan ja hyvinvointialueen yhteistyöstä. (Laki toimeentulotuesta 1997/1412.) Yhteistyöhön velvoittavat myös sosiaalihuoltolain 35 § ja 41 § (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301). Toimeentulotukilain 15 § antaa hyvinvointialueen sosiaalihuollolle mahdollisuuden antaa asiakkaasta lausunto Kelalle perustoimeentulotukiasian käsittelyä varten. Asiakasta tulee kuulla ja tiedottaa lausunnon sisällöstä ja tarkoituksesta. Lausunto voi liittyä asiakkaan muiden perusmenojen tarpeellisen suuruuden arvioimiseen liittyviin olosuhteisiin ja tilanteeseen, perusosan alentamiseen vaikuttaviin tekijöihin tai hakemuksen kiireellisyyteen. Lausunto ei ole Kelaa sitova, mutta Kelan on otettava lausunto huomioon ratkaistessaan perustoimeentulotukihakemusta. (Laki toimeentulotuesta 1997/1412.)

Hautausavustus – toimeentulotuki varattoman vainajan hautauskuluihin

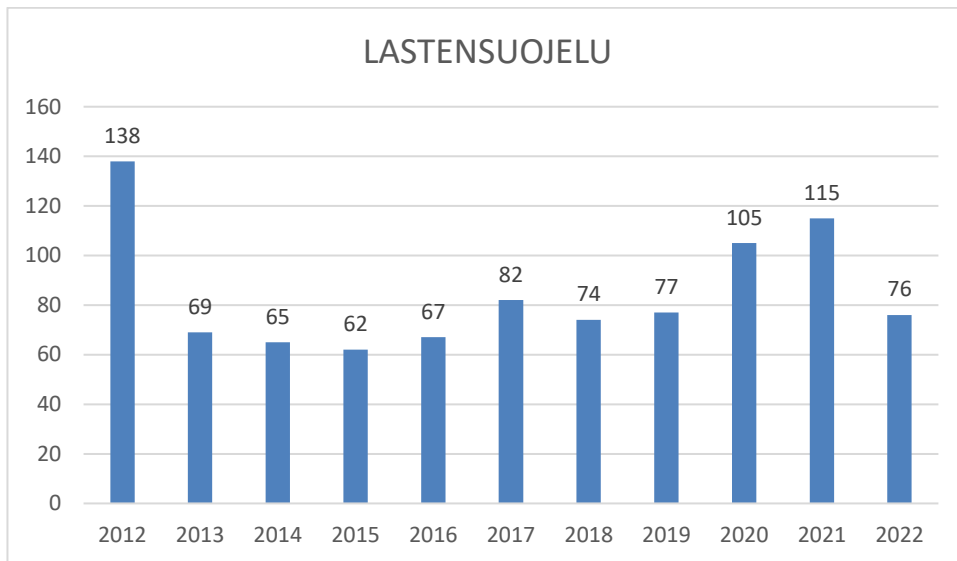
Hautausavustusta koskevat kysymykset olivat runsaasti esillä toimeentulotukeen liittyvissä yhteydenotoissa. Noin joka seitsemännessä (n=13) toimeentulotukeen liittyvässä yhteydenotossa kyse oli varattoman henkilön hautauskuluista. Yhteydenottajina olivat useimmin menehtyneen henkilön lähiomaiset tai yksittäistapauksissa muu läheinen henkilö. Myös hautausoimistosta sekä asianajajan toimesta oltiin sosiaaliamiehen yhteydessä.

Monet yhteydenottajat kaipasivat yleistä neuvontaa hautausavustuksesta ja sen hakemisesta. Yhteydenottajat nostivat sosiaaliamiehen kanssa käydyissä keskusteluissa esiin hautausavustuksen hakemisen vaikeuden. Hakemista varten ei ollut helposti saatavilla ohjeita esimerkiksi kuntien verkkosivuilla. Monimutkainen hakemusprosessi vaadittavine liitteineen tuntui useammasta yhteydenottajasta kohtuuttoman työläältä surutyön ohessa. Osalla hautausavustusta hakeneista oli epätietoisuutta, miten asian käsittely etenee. Yksittäistapauksissa hakemuksen käsittely oli viivästynyt – eräässä tapauksessa jopa niin paljon, että vainajan asianmukaista hautausta oli odotettu viikkoja.

Kunnat vastasivat hautausavustuksen myöntämisestä, ja alueen kunnissa edellytettiin sosiaaliamiehelle välittyneiden tietojen perusteella Kelan perustoimeentulotuen hakemista ja päätöstä ennen hautausavustus päätöstä. Tällä hetkellä käytäntönä on että, mikäli kuolleella henkilöllä on ollut myönteinen päätös perustoimeentulotuesta, Kelaan saapuva hautausavustus toimitetaan hyvinvointialueelle (Kela 2023).

Lastensuojelu

Lastensuojelua koskevia asiatahtumia kirjattiin vuonna 2022 yhteensä 76. Lastensuojelun osuus kaikista sosiaaliamiehelle saapuneista yhteydenotoista oli 20 % (28 % vuonna 2021). Yhteyttä ottaneista valtaosa (n=68) ilmaisi tyytymättömyyttä lastensuojelua kohtaan. Tyytymättömyyden aiheina nousivat esiin muun muassa asiakassuunnitelman sisältö ja toimittaminen asiakkaalle, päätösten perustelut, tiedusteluihin vastaaminen, kirjaamista koskevat epäkohdat sekä epäluottamus lastensuojelun toimintaa kohtaan.



Kuvio 18. Lastensuojelua koskevat yhteydenotot 2012–2022.

Kiire näkyy asiakkaille epätydyttävänä kohtaamisina ja palveluiden toimimattomuutena

Yhteydenottajat toivat esille paljon tyytymättömyyttä kohtaamiseen ja kohteluun liittyen. He kokivat, että eivät olleet tulleet kuulluksi tai että olivat tulleet väärinymmärretyksi. Myös työntekijän käytös oli joissakin tapauksissa koettu asiattomaksi tai vanhempaa syyllistäväksi. Ilman apua jäämisen kokemus toistui myös useaan otteeseen. Epäoikeudenmukaisuuden tai puolueellisen kohtelun kokemus herätti osaltaan epäluottamusta lastensuojelua kohtaan ja toiveet työntekijän vaihtamisesta olivat tavanomaisia. Sosiaaliasiamies neuvoo pääsääntöisesti yhteydenottajia aina ensin selvittämään ristiriitoja ja tyytymättömyyden aiheita keskustellen viranhaltijan itsensä ja tarvittaessa myös tämän esihenkilön kanssa. Sosiaaliasiamies myös informoi asiakkaita siitä, että sosiaalityöntekijän vaihtaminen on aina viranomaisen harkinnassa ja että harkinnassa tulee aina ensisijaisesti arvioida sitä, mikä vaihtoehto parhaiten toteuttaa lapsen edun.

Myös asiakkaiden tiedusteluihin vastaamiseen ja yleisemmin informaation saamiseen muun muassa asiakkaan oikeuksista sekä erilaisista vaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista liittyi yhteydenottajien mukaan pulmia. Asiakaskokemukset kuvastavat, että lastensuojelun työntekijät eivät aina ole onnistuneet täyttämään asiakaslain 5 § mukaista selvitysvelvollisuuttaan. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812.)

Yksittäinen yhteydenottaja halusi tuoda sosiaaliasiamiehelle tiedoksi laajemman yhteiskunnallisen huolensa resurssien riittävydestä niin sosiaalihuollon kuin terveydenhuollonkin puolella. Yhteydenottajan mukaan työntekijöiden jatkuva kiire näkyy asiakkaille epätyytyttävänä kohtaamisina ja palveluiden toimimattomuutena. Todettakoon, että ”*sosiaalitoimi vastaa sille kuuluvista lakisääteisistä tehtävistä muun muassa siten, että sosiaalihuollon asioita on käsittelemässä riittävä määrä henkilökuntaa ja sosiaalityöntekijöitä huolimatta asioiden ruuhkautumisesta, loma-ajoista tai henkilöstön vaihtuvuudesta. Sosiaalitoimi vastaa sosiaalihuollon palvelujen asianmukaisesta järjestämisestä ja toimivuudesta.*” (AOA/3689/2016.)

Lastensuojelun järjestämisen tulee perustua asiakkaalle laadittuun suunnitelmaan

Monet yhteyttä ottaneista olivat epätietoisia siitä, mitä lastensuojelussa suunnitellaan tai mitä siellä aiotaan seuraavaksi tehdä. Myös asiakkuuden syy ja työskentelyn tavoite olivat joillekin jääneet epäselväksi. Yhteydenottajat kokivat, että he eivät olleet saaneet riittävästi ja ymmärrettävällä tavalla tietoa oikeuksistaan, erilaisista vaihtoehdoista tai toimenpiteiden vaikutuksista. Epäluottamus lastensuojelua kohtaan ja kokemus mielivaltaisesta toiminnasta toistui yhteydenottajien palautteissa useita kertoja. Työskentelyn ei myöskään koettu aina perustuvan yhteisesti keskusteltuun suunnitelmaan, ja kritiikkiä esitettiin selän takana valmisteltuja ja asiakkaille yllätyksenä tulleita päätöksiä kohtaan.

Apulaisoikeusasiamies korostaa, että lastensuojelun järjestämisen tulee lähtökohtaisesti aina perustua asiakkaalle laadittuun suunnitelmaan. Asiakassuunnitelma on asiakkaan kanssa yhdessä keskusteltu suunnitelma, jonka pohjalta sosiaalityötä käytännössä toteutetaan ja jonka tavoitteena on selkeyttää osapuolille sosiaalityön keinoja ja tavoitteita lapsen tilanteen parantamiseksi. Viranomaisen on toimitettava asiakassuunnitelma tiedoksi huoltajille ja muille asianosaisille oma-aloitteisesti ilman aiheetonta viivästystä. (AOA/7949/2021.)

Suunnitelmalliseen työskentelyyn ja kirjalliseen asiakassuunnitelmaan liittyvät puutteet nousivat yhteydenotoissa merkittäväällä tavalla esiin; asiakassuunnitelma puuttui joko kokonaan tai sitä ei ollut asiakkaiden pyynnöistä huolimatta toimitettu heille, asiakassuunnitelmasta puuttui konkretia tai asiakassuunnitelmaa ei ollut toteutettu (esimerkiksi suunniteltuja avohuollon tukitoimia ei ollut käynnistetty). Yksittäistapauksessa

asiakasperheellä ei ollut mitään tukitoimia käytössä eikä heillä myöskään ollut ollut minkäänlaista yhteyttä lastensuojelun työntekijöihin moneen kuukauteen. Asiakkuuden päättämistä oli aiemmin suunniteltu, mutta tämän jälkeen lastensuojelusta ei ollut kuulunut mitään.

Sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä myös tilanteissa, joissa asiakkailla ja viranhaltijoilla oli eriäviä näkemyksiä tuen ja palveluiden tarpeesta. Osa yhteydenottajista koki, että lastensuojelussa ei ollut suhtauduttu lapsen tilanteeseen asian vaatimalla vakavuudella ja avun sekä tuen saaminen koettiin riittämättömäksi. Myös monialaisen verkostoyhteistyön toteutumiseen oltiin tyytymättömiä. Useampi yhteydenottaja ilmaisi myös kritiikkiä siitä, että kokivat tullessa painostetuiksi suostumaan sijoitukseen avohuollon tukitoimena.

Lastensuojelulain 30 § velvoittaa laatimaan lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle asiakassuunnitelman ja kirjaamaan siihen ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja hänen perheensä tuen tarve, palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan, sekä arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan. Asiakassuunnitelmaan on kirjattava myös asianomaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja palveluiden sekä muiden tukitoimien järjestämisestä. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Apulaisoikeusasiamiehen ratkaisuun (AOA/7949/2021) viitaten voidaan todeta, että asiakassuunnitelman ajantasaisuus sekä se, että suunnitelma on mahdollisimman pian laatimisen jälkeen asiaan osallisten luettavissa, on lapsen ja huoltajan oikeusturvan kannalta oleellista, sillä asiakassuunnitelmasta ilmenee asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet esimerkiksi kiireellisen sijoituksen aikana.

Sosiaaliasiamieheltä kysyttiin myös neuvoja liittyen sijoitetun lapsen oikeuteen tavata vanhempiaan sekä perheen jälleen yhdistämistä ja huostassapidon lopettamista koskien. Myös sijaishuollossa olevien lasten asiakassuunnitelmissa vaikutti oleva puutteita; asiakassuunnitelmissa ei aina ollut sovittu lapsen yhteydenpidosta, sen laajuudesta ja toteuttamistavasta eikä suunnitelmiin ollut kirjattu tavoitteita perheen jälleenyhdistämiseksi.

Sosiaaliamiehen oli yhteydessä myös sijoitetun lapsen läheisiä, jotka olivat olleet aktiivisesti lapsen elämässä mukana ja jotka kokivat suhteen lapseen läheiseksi ja luottamukselliseksi. He ilmaisivat tyytymättömyyttä siihen, että heidät oli jätetty kokonaan prosessin ulkopuolelle.

Puutteelliset asiakirjamerkinnät heikentävät asiakkaan oikeusturvaa

Asiakaspalautteista nousi esille myös puutteelliset ja virheitä sisältävät asiakirjamerkinnät, joilla oli ollut vaikutusta joko asiakassuhteeseen tai asiakkaan asian käsittelyyn. Erityisen pulmallisiksi tilanteet olivat muodostuneet silloin, kun lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä oli vaihtunut ja asiakaskertomus oli ollut edellisen sosiaalityöntekijän jäljiltä puutteellinen. Asiakkaan oikeusturva edellyttää asianmukaista ja ajan tasalla olevaa dokumentaatiota. Koska lastensuojelutyöhön liittyy myös paljon lasten ja perheiden perusoikeuksia koskettavia päätöksiä, joiden pohjana ja perusteluna käytetään asiakkaasta tehtyjä kirjauksia, on välttämätöntä, että tiedot kirjataan asiakirjoihin huolellisesti ja viivytyksettä. (THL 2023b.)

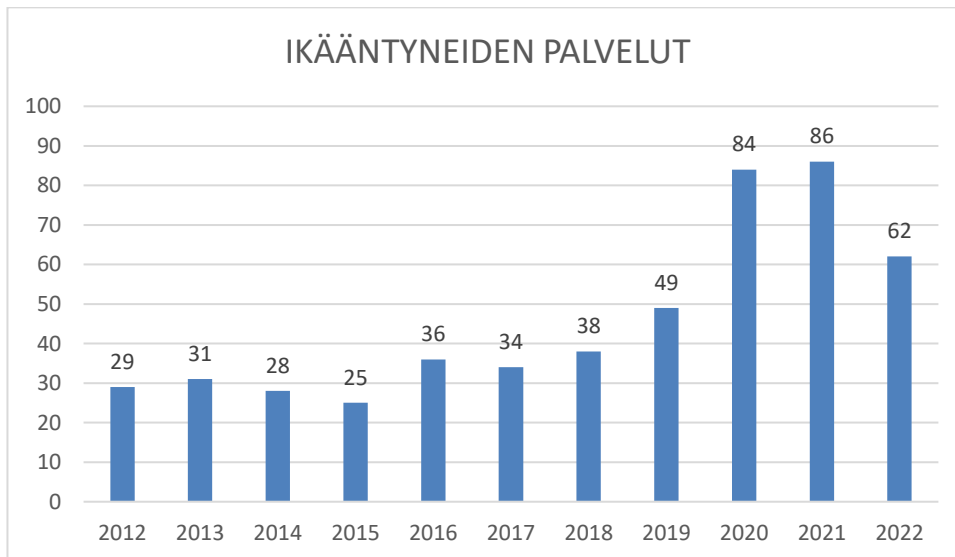
Lastensuojelulain kokonaisuudistuksesta

Lapsiasiavaltuutettu on eduskunnalle 9.3.2022 antamassaan lausunnossa ottanut kantaa lastensuojelulain kokonaisuudistuksen tarpeeseen ja todennut sen olevan perusteltua. Lausunnossa todetaan, että ”*lastensuojelulain uudistaminen ei myöskään yksin korjaa lastensuojelun rakenteellisia, kuten henkilöstön saatavuuteen, tai työn sisältöön, kuten työntekijöiden jaksamiseen ja uupumiseen, liittyviä ongelmia, mutta voi parhaimmillaan selkeyttää vastuunjakoa, lain toimeenpanoa, päätöksentekoa ja valvontaa, joissa kaikissa on tällä hetkellä ongelmia.*” Lapsiasiavaltuutetun näkemyksen mukaan lastensuojelulain kokonaisuudistuksen päätavoitteena tulee olla lapsen oikeuksien, lapsen aseman ja lapsen edun edistäminen. (Lapsiasiavaltuutettu 2022.)

Sosiaali- ja terveysministeriö käynnisti vuonna 2022 lastensuojelun lainsäädännön kokonaisuudistuksen. Uudistuksen tavoitteena on turvata lasten oikeus tasapainoiseen kehitykseen ja erityiseen suojeluun. Uudistuksen myötä palveluiden kokonaisuudesta halutaan nykyistä selkeämpi ja vaikuttavampi. Konkreettiset lainsäädännön uudistukset tehdään vuodesta 2023 alkaen. (STM 2022b.)

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin 62 vuonna 2022. Yhteydenottomäärä on selvästi alhaisempi kuin kahtena edellisellä vuotena. Yhteydenottajana oli selvästi useimmin asiakkaan omainen tai muu edustaja (n=48). Asiakas itse oli yhteydessä harvemmin (n=14). Kahdessa yhteydenotossa on ollut mukana sekä asiakas itse että omainen. Ikääntyneiden palveluiden henkilöstöltä vastaanotettiin kaksi yhteydenottoa. Ikääntyneiden palveluita koskevat yhteydenotot olivat luonteeltaan tiedustelua hieman useammin ($\approx 35\%$) verrattuna kaikkiin tehtäväalueisiin ($\approx 27\%$). Tyytymättömyyttä ilmaistiin hieman harvemmin ($\approx 61\%$) kuin kaikissa tehtäväalueissa yhteensä ($\approx 71\%$). Yleisen tiedontarpeen lisäksi yhteydenottajat ilmaisivat yhteydenotoissa tyytymättömyyttään muun muassa menettelyä, päätösten sisältöä, päätöksentekoprosessia sekä jonotus- ja käsittelyaikaa kohtaan. Sosiaaliammattilaisille kuuluttomia palveluita koskien esitettiin verrattain paljon kysymyksiä. Niistä valtaosa koski edunvalvontaa. Edunvalvonnan kysymyksissä yhteydenottajia ohjattiin kääntymään edunvalvonta-asioista vastaavan Digi- ja väestötietoviraston puoleen.



Kuvio 19. Ikääntyneiden palveluita koskevat yhteydenotot 2012–2022.

Muuttuvat palvelutarpeet haastavat palvelujärjestelmää

Ikääntyneiden palveluita koskevissa yhteydenotoissa oli esillä omaisten ja toisinaan myös iäkkäiden asiakkaiden itsensä ilmaisemaa huolta itsenäisestä selviytymisestä kotona asuen.

Osalla ei ollut mitään kotiin suunnattuja palveluita ennestään, ja heidän kohdallaan kyse olikin lähinnä neuvonnasta liittyen palveluihin ja niiden hakemiseen. Osalla aiemmin myönnetty palvelu, kuten kotihoito, oli osoittautunut muuttuneen palvelutarpeen myötä riittämättömäksi. Tällöin yhteydenotoissa esillä olleet kysymykset koskivat usein tehostettua palveluasumista, jos asiakas itse tai hänen omaisensa katsoivat ikääntyneen olevan ympärivuorokautisen hoivan tarpeessa. Erityisesti äkillisissä palvelutarpeen muutoksissa vaikutti siltä, ettei sosiaalihuolto aina kyennyt reagoimaan asiakkaan näkökulmasta tarpeeksi nopeasti. Laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 2012/980 (myöhemmin vanhuspalvelulaki) 13 ja 14 §:ssä todetaan, että iäkkäällä henkilöllä on oikeus saada tilanteeseensa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä palveluita ensisijaisesti omaan kotiinsa.

Yhteydenotoissa oli palvelutarpeen ilmausten lisäksi runsaasti mainintoja ”huoli-ilmoituksista”, joita yleensä iäkkään henkilön omaiset tai muut läheiset olivat tehneet. Yksittäisissä tapauksissa ilmoituksia ikääntyneen sosiaalihuollon tuen tarpeesta olivat tehneet myös muut tahot, kuten kolmannen sektorin toimijat ja taloyhtiö. Yli 75-vuotiaan henkilön palvelutarpeen arviointi on aloitettava seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, hänen omaisensa tai muu laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalihuoltoon. Kiireellinen avuntarve on arvioitava välittömästi ja palvelutarpeen arviointi tehtävä viivytyksettä, ellei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 36 §.)

Joidenkin asiakkaiden aiemmin saaman palvelun, kuten kuljetuspalvelun, tarve oli uudelleen arvioitu ja palvelu lakkautettu. Joissakin yhteydenotoissa ilmeni, ettei asiakas ollut toimittanut hakemukseen vaadittuja liitteitä, kuten tulotietoja. Asiakkaita oli pyydetty täydentämään puutteellisin tiedoin tehtyjä hakemuksia. Kaikissa tapauksissa asiakas ei ollut halukas luovuttamaan sosiaalihuollolle tarvittavia tietoja. Asiakkaalla ja hänen laillisella edustajallaan on asiakaslain 12 §:n mukaan velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämiseen ja toteuttamiseen tarvittavat tiedot. Asiakasta on myös informoitava mistä ja mitä tietoja hänestä voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Lisäksi asiakkaalla on oikeus tutustua muualta hankittuihin tietoihin. (Asiakaslaki 812/2000.)

Itsemääräämisoikeus ikääntyneiden palveluissa

Vanhuspalvelulaki ei sisällä varsinaisesti mainintaa ikääntyneen itsemääräämisoikeudesta. Se ei myöskään sisällä itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Itsemääräämisoikeutta voidaan tarkastella lähtökohtaisesti perustuslain 7 § ja 10 § sisältävien henkilökohtaisen vapauden ja yksityiselämän suojan kautta. Lisäksi itsemääräämisoikeuden voidaan nähdä saavan suojaa kansainvälisistä ihmisoikeussopimuksista, kuten Euroopan ihmisoikeussopimuksesta. (Vanhuspalvelulaki 2012/980; perustuslaki 1999/731; Nikumaa 2021.) Itsemääräämisoikeuden edellytyksenä on Nikumaan (2021) mukaan, että asiakas ymmärtää eri vaihtoehdot, osaa arvioida seuraamukset ja kykenee tekemään ratkaisun. Asiakaslaissa itsemääräämisoikeudesta säädetään 8 ja 9 §:ssä. Asiakaslain mukaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava. Mikäli asiakas ei oman toimintakykynsä rajoitteiden vuoksi kykene osallistumaan itseään koskevien palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen tai ymmärtämään ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutusta omaan tilanteeseensa, tulee asiakkaan tahtoa selvittää yhdessä hänen omaisensa tai muun laillisen edustajansa kanssa. (Asiakaslaki 2000/812.)

Sosiaaliamiehelle tulleissa yhteydenotoissa oli esillä ikääntyneiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä kysymyksiä. Kyse oli muun muassa ikääntyneen henkilön oikeudesta asua itsenäisesti kotona huolimatta heikentyneestä toimintakyvystä ja sosiaalihuollon tuen tarpeesta. Yhteydenotoista ilmeni, että joissakin tapauksissa ikääntyneen oma tahto poikkesi omaisten näkemyksestä. Omaiset olivat esimerkiksi huolissaan ikääntyneen turvallisuudesta ja selviytymisestä kotona, mutta ikääntynyt kieltäytyi vastaanottamasta lainkaan tai lisää palveluita. Tämä saattoi joissakin tilanteissa merkitä sitä, että omaisten antama tuki oli isossa roolissa asiakkaan arjessa sosiaalihuollosta annettujen palveluiden ohella. Nikumaan (2021) mukaan ikääntyneen itsemääräämisoikeuteen sisältyy se, että ikääntyneellä on oikeus tehdä myös järjenvastaisia päätöksiä. Tilanteet, joissa myös omaisten näkemykset poikkesivat toistensa ja ikääntyneen tahdosta, vaikuttivat mutkikkailta. Yksittäisissä tapauksissa oli tarve saada apua myös muilta viranomaisilta, kuten poliisilta.

Itsemääräämisoikeus oli esillä myös yhteydenotossa, jossa kerrottiin palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä mainituista tahdonvastaisista toimenpiteistä. Maininta oli asiakkaalle näyttäytynyt epämääräisenä ja tuntunut uhkailevan sävyiseltä, minkä vuoksi asiakkaan oikeus asiakaslain 4

§:n mukaiseen hyvään kohteluun tai saman lain 5 §:n mukaiseen riittävän ymmärrettävään selvitykseen asiakkaan oikeuksista sekä toimenpidevaihtoehdoista ei vaikuta toteutuneen (Asiakaslaki 2000/812). Toisaalta taas yksittäisessä yhteydenotossa asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista oli tuettu selvittämällä laajasti asiakkaan mahdollisuutta muuttaa palveluasumisesta itsenäiseen vuokra-asumiseen.

Asumispalveluyksikön lääkärin päätöksellä toteutettava asiakkaan liikkumisen rajoittaminen valjailta herätti pohdintaa omaisissa. Valviran (2021) mukaan asiakasta hoitavan lääkärin on tehtävä rajoittamisesta yksilöity päätös, josta on keskusteltava asiakkaan itsensä kanssa tarvittaessa useitakin kertoja, tai asiakkaan ollessa kykenemätön tekemään päätöstä asiassa, kuultava lähiomaista. Rajoitustoimenpiteen tarvetta tulee jokaisella käyttökerralla arvioida. (Valvira 2021.) Apulaisoikeusasiamies on kannanottonaan todennut, että huolelliset asiakaskirjaukset rajoitustoimenpiteitä käytettäessä edistävät eri osapuolten oikeusturvaa. Sen lisäksi, että kirjauksista ilmenee rajoitustoimenpiteiden käytön arviointi, tulisi yksilöllisesti seurata myös rajoitustoimenpiteiden käytön määrää sekä rajoitustoimenpiteiden käytön hyötyjä ja haittoja. Lisäksi on tärkeää arvioida keinoja tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja vähentää rajoitustoimenpiteiden käyttämistä. Rajoittamistoimenpiteitä käytettäessä tulee myös huomioida lievimmän rajoittamisen periaate ja suhteuttaa rajoittaminen oikein tavoiteltavaan asiaan. Mikäli lievemällä keinolla olisi mahdollista päästä samaan tavoitteeseen, ei rajoittaminen ole sallittua. Myöskään henkilökunnan puute ei oikeuta asiakkaan rajoittamiseen esimerkiksi hoivakodissa. (AOA/2787/2022.)

Nostoja ikääntyneitä koskevan lainsäädännön muutoksista

Sosiaalihuoltolakia on muutettu asumispalveluiden osalta. Aiemmin samaan pykälään sisältyneet asumispalveluiden muodot on uudistuneessa sosiaalihuoltolaissa 1.1.2023 alkaen eroteltu omiksi pykälikseen (21–21 c §): tilapäiseksi asumiseksi, tuetuksi asumiseksi, yhteisölliseksi asumiseksi ja ympärivuorokautiseksi palveluasumiseksi (HE 231/2021 vp; sosiaalihuoltolaki 2014/1301). Yhteisöllinen asuminen tuli niin kutsutun tavallisen palveluasumisen tilalle, ja yhteisöllisessä asumisessa asiakkaalla on soveltuvan asunnon lisäksi sosiaalista vuorovaikutusta edistävää palvelua. Muutos aikaisempaan palveluasumiseen verrattuna on asiakkaan asumisen ja palveluiden yksilölliseen tarpeeseen perustuva järjestäminen. Aikaisemmin tehostetuksi palveluasumiseksi kutsuttua ympärivuorokautista

palveluasumista järjestetään kuten aikaisemmin. Yksikössä on oltava paikalla henkilöstöä vuorokauden ympäri, ja iäkkäiden asiakkaiden osalta tulee noudattaa säädettyä henkilöstömitoitusta. Yhteisöllistä asumista ja ympärivuorokautista palveluasumista voidaan järjestää samassa rakennuskokonaisuudessa, jolloin asiakkaan on parhaimmillaan mahdollista saada tarvitsemansa palvelut samaan asuntoon tai ainakin samassa asuinympäristössä palvelutarpeensa mahdollisista muutoksista huolimatta. Asumispalveluiden uudistukset koskevat myös muita kuin iäkkäitä asiakkaita. (STM 2022c.)

Myös vanhuspalvelulakia on uudistettu osana iäkkäiden ihmisten palveluiden uudistuksen toista vaihetta. Uudistuneen vanhuspalvelulain 24 a §:ssä vahvistuu palveluiden laadun seuranta, sillä jatkossa THL toteuttaa valtakunnallisen asiakaskyselyn joka toinen vuosi. Lisäksi uudistuksessa on päätetty iäkkäiden sosiaalihuollon pitkäaikaisen laitoshoidon lakkauttamisesta, joka astuu voimaan vuoden 2028 alusta lukien. Laitoshoidon edellytyksistä säädetään vanhuspalvelulain 14 §:ssä. Lisäksi 12 §:ssä säädetään hyvinvointia edistävästä palveluista, jotka voidaan järjestää ikääntyneen väestön neuvolatoimintana. (STM 2022c; Vanhuspalvelulaki 2012/980.)

Asiakasmaksuasiat olivat useissa sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa esillä. Useimmiten kyse oli tehostetun palveluasumisen (nykyisin ympärivuorokautinen palveluasuminen) tai kotihoidon asiakasmaksuista. Asiakasmaksujen määräytymisperusteiden lisäksi sosiaaliasiamies keskusteli yhteydenottajien kanssa muun muassa asiakasmaksujen alentamisesta ja ohjasi tarvittaessa asiakkaita hakemaan sitä. Huomioitavaa on, että lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 11 §:n mukaan asiakasmaksujen alentaminen tai perimättä jättäminen on ensisijaista suhteessa toimeentulotukeen (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1992/734, myöhemmin asiakasmaksulaki). Esillä oli myös tilanteita, joissa yksin asunut pohti omistusasunnon myynnin tarvetta ja tilanteita, joissa puolisoista toinen oli siirtynyt ympärivuorokautiseen palveluasumiseen toisen jäädessä asumaan yhteiseen kotiin. Asiakasmaksulain 7 c §:ään lisättiin 5 momentti, joka turvaa asiakkaan asemaa niin, ettei puolisoitten yhteenlaskettujen tulojen perusteella määräytyvä pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen, pitkäaikaisen perhehoidon tai pitkäaikaisen laitoshoidon asiakasmaksu voi olla suurempi kuin, jos määräytymisperusteena käytettäisiin vain asiakkaan omia kuukausittaisia tuloja. Asiakasmaksulain muutos astui

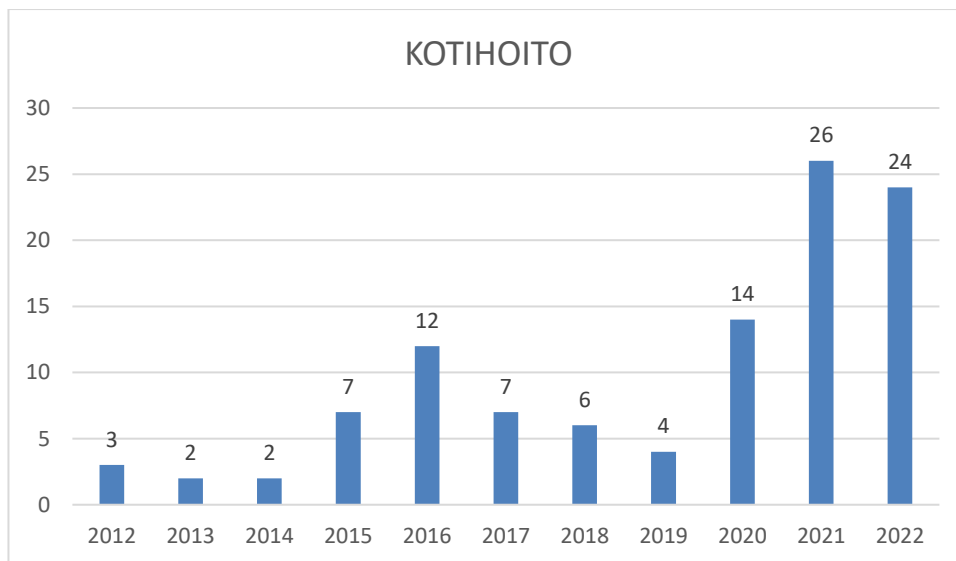
voimaan 1.10.2022. (STM 2022c; laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1992/734.)

Kotiin annettavien palveluiden uudistuneella lainsäädännöllä pyritään turvaamaan ikääntyneiden mahdollisuutta elää turvallisesti omassa kodissaan saaden tarvittavat kotiin annettavat palvelut. Lainsäädännön uudistuksella pyritään vaikuttamaan myös kotihoidon henkilöstön riittävyteen sekä toiminnan toteuttamiseen ja johtamiseen. (STM 2022c.) Kotiin annettavien palveluiden muutokset koskevat asumispalveluiden ohella myös muita kuin iäkkäitä asiakkaita. Jatkossa sosiaalihuoltolain 19a §:ssä säädetään yksilöllisen tarpeen perusteella järjestettävistä tukipalveluista, joiden avulla asiakkaan on mahdollista selviytyä jokapäiväisistä toimista itsenäisesti omassa kodissaan ja joiden avulla voidaan tukea asiakkaan hyvinvointia. Tukipalveluita ovat ateriapalvelu, vaatehuoltopalvelu, siivouspalvelu, asiointipalvelu sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä tai tukeva palvelu. (STM 2022c; sosiaalihuoltolaki 2014/1301.) STM:n (2022c) mukaan ”*tukipalveluiden rooli iäkkäiden ensimmäisenä, toimintakykyä tukevana palveluna täsmentyy.*” Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella vaikuttaa siltä, etteivät yhteydenottajat ole erityisen hyvin perillä erilaisista palveluista, joita ikääntyneen on mahdollista hakea ja saada kotiinsa. Ikääntyneitä koskeva lainsäädäntöuudistus jatkuu edelleen ja nyt valmistelussa mukana ollut teknologian käyttö kotihoidossa ja turva-auttamispalvelussa siirtyi jatkovalmisteluun (STM 2022c).

Kotihoito

1.1.2023 voimaan tulleessa uudistuneessa sosiaalihuoltolaissa 19 a §:ssä säädetään kotihoidosta. Kotihoitoon sisältyy asiakkaan tarvitsema hoito ja huolenpito, asiakkaan toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta, muu asiakkaan suoriutumista edistävä toiminta sekä terveydenhuoltolain 25 §:n mukainen kotisairaanhoido. Muuttuneen lainsäädännön myötä asiakkaalla on oikeus saada kotihoitoa tarpeensa mukaisesti vuorokaudenajasta riippumatta. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301.) THL:n julkaisemassa tilastoraportissa tarkasteltiin kotihoidon tilastoja vuodelta 2021. Raportissa ilmeni, että valtakunnallisesti tarkasteltuna lähes puolet kotihoidon asiakkaista oli paljon palvelua

käyttäviä⁴⁹, ja säännöllistä kotihoitoa saaneet paljon palvelua käyttävät asiakkaat käyttivät noin 98 % kaikista kotihoidon käynneistä. Valtaosa (96 %) kotihoidon käynneistä tapahtui ammattihenkilön toimesta asiakkaan kotona, ja vain 4 % käynneistä toteutettiin etäyhteydellä. Puolet kaikista lähes 42 miljoonasta kotihoidon käynnistä tehtiin 85 vuotta täyttäneelle asiakkaalle. (THL 2023a).



Kuvio 20. Kotihoitoa koskevat yhteydenotot 2012–2022.

Sosiaaliamies vastaanotti 24 kotihoitoa koskevaa yhteydenottoa vuonna 2022. Useimmiten yhteyttä otti asiakkaan omainen tai muu edustaja (n=18). Myös asiakkaat itse (n=5) olivat yhteydessä. Henkilöstöltä tuli yksi yhteydenotto. Lähes kaikki yhteydenotot (n=22) sisälsivät tyytymättömyyttä ja vain kahdessa yhteydenoton luonne oli tiedustelua.

Viranomaisen menettely aiheuttaa asiakkaissa tyytymättömyyttä

Yleisimmin yhteydenottajat ilmaisivat tyytymättömyyttään menettelyllisiin asioihin, jotka liittyivät muun muassa hakemusten käsittelyyn, päätöksentekoon sekä oikaisuvaatimusten käsittelyyn. Useimmiten kyse oli siitä, että asiakkaan asian käsittely oli syystä tai toisesta viivästynyt, pahimmillaan kohtuuttoman pitkään. Esimerkiksi kotihoidon asiakasmaksujen

⁴⁹ THL:n tilastoraportin 1/2023 mukainen henkilö, jolla oli vuoden aikana vähintään yksi 14 vuorokauden mittainen jakso, jonka aikana toteutui vähintään 28 kotihoidon käyntiä.

alentamista koskevia hakemuksia oli yksittäistapauksissa käsitelty puolen vuoden ja vuoden ajan. Joissakin tapauksissa asiakkaiden hakemuksia oli kadonnut. Päätöksiä koskevien oikaisuvaatimusten käsittely oli myös ollut hidasta ja päätöstä muutoksenhakuun oli jouduttu odottamaan jopa puolen vuoden ajan. Lisäksi yksittäisessä yhteydenotossa ilmaistiin tyytymättömyyttä asiakaslaskutukseen, joka yhteydenottajan kertoman mukaan oli tapahtunut huomattavalla, jopa yhdeksän kuukauden pituisella, viiveellä ja niin, että laskuja oli yhdistelty. Tämän vuoksi asiakkaan oli vaikea seurata laskutuksen oikeellisuutta. Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on ratkaisussaan todennut, ettei viranomaisen voi perustella oikeudenloukkauksia, kuten viivästyksiä resurssien vähäisyydellä (AOA/1389/2020). Myös hallintolain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä (Hallintolaki 2003/434).

Joissakin yhteydenotoissa tuotiin esille, ettei asiakas ollut saanut hakemukseensa kirjallista päätöstä. Hallintolain 43 §:n mukaan hallintopäätös on annettava kirjallisesti viipymättä, vaikka se asian kiireellisyyden vuoksi olisi jouduttu antamaan ensin suullisesti (Hallintolaki 2003/434). Eduskunnan apulaisoikeusasiamies katsoo myös ratkaisussaan (4593/2018) kirjallisen päätöksen puuttumisen vaarantaneen asiakkaan oikeusturvaa, koska asiakas ei ole saanut tietoonsa päätöksen perusteita, eikä ole voinut käyttää asiassa muutoksenhakuoikeuttaan (AOA/4593/2018).

Osa yhteydenottajista kertoi, että viranhaltijoita oli erittäin hankala tavoittaa huolimatta heille jätetyistä yhteydenottoopyynnöistä. Osa kertoi myös, ettei ollut saanut kotihoidon palveluun ja järjestämiseen liittyvää neuvontaa riittävästi. Omaisten kanssa tehtävä yhteistyö oli joidenkin yhteydenottojen perusteella välillä sujumatonta ja puutteellista. Sosiaaliamiehelle tuli myös yhteydenottoja, joissa asiakkaan saamaa kotihoidon määrää oli alennettu yhteydenottajan käsityksen mukaan muuttuneiden myöntämiskriteereiden myötä riittämättömäksi. Osa asiakkaista hankki kotihoidon palvelua yksityisesti, jotta kokonaismäärä kattoi palvelutarpeen. Eräässä tapauksessa yhteyttä ottanut omainen koki kunnan painostaneen iäkkäitä vanhempiaan siirtymään palveluasumisen piiriin riittämättömällä kotiin annettavalla palvelulla, mitä yhteydenottaja kuvasi ”väsytystaisteluksi”. Sosiaaliamies nosti vuoden 2021

selvityksessään⁵⁰ esiin sen, että mikäli kotihoidon palveluun asetetaan kategorinen tunti- tai käyntirajaus, saattaa asiakkaiden itsemääräämisoikeuden ja itsenäisen suoriutumisen tukemisen lakisääteinen tavoite jäädä toteutumatta. Ikävimmässä tilanteessa palvelun vähentäminen oli yhteydenottajan kertoman mukaan johtanut vakavaan asiakasturvallisuuden vaarantumiseen ja asiakkaan tapaturmaiseen loukkaantumiseen, joka aiheutti pysyvän elämänlaatua heikentävän haitan.

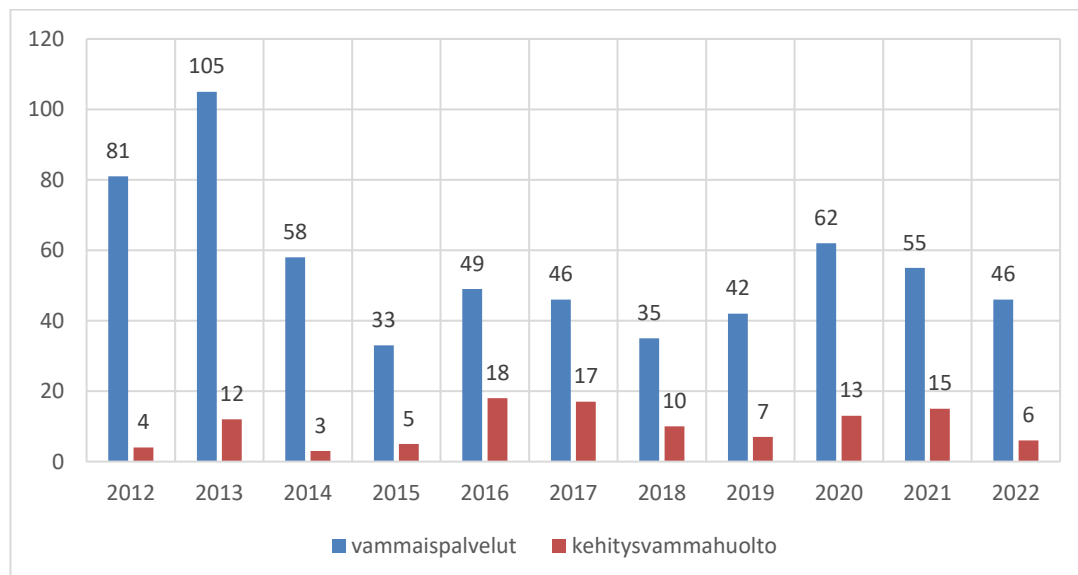
Laadukkaat kotihoidon palvelut edellyttävät riittävää henkilöstöresurssia

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on ratkaisussaan (AOA/3230/2018) todennut pitkäaikaista hoitoa ja huolenpitoa tarvitsevien iäkkäiden kuuluvan haavoittuvimpiin asiakasryhmiin sosiaali- ja terveydenhuollossa. Yhteydenottajat kertoivat epäkohdista, joita olivat havainneet kotihoidon palveluissa. Muun muassa asiakkaiden ravitsemuksessa oli ollut puutteita. Yksittäistapauksessa asiakkaan paino oli pudonnut yhteydenottajan mukaan siksi, ettei kotihoito ollut varmistanut asiakkaan ruokailua ja seurannut asiakkaan ravitsemuksen tilaa. Joidenkin asiakkaiden hygienian hoito oli laiminlyöty. Yhteydenottojen mukaan asiakkaiden suihkussa käynnin välit olivat venyneet kahden viikon ja pahimmillaan jopa kahden kuukauden mittaisiksi. Yhteydenotoissa kerrottiin myös lääkityspoikkeamista, ja eräässä tapauksessa asiakkaan päivittäinen lääkitys oli heikon tiedonkulun seurauksena ollut keskeytyneenä lähes viikon ajan. Yksittäisessä yhteydenotossa kävi ilmi, että kotihoidon aamukäynti oli tapahtunut usein vasta klo 11–12.30, mikä oli johtanut siihen, ettei asiakkaan palvelu toteutunut tarkoituksenmukaisesti ja palvelutarvetta vastaavasti. Yhteydenottajalle oli välittynyt kuva liian vähäisistä henkilöstöresursseista ja työssään uupuneista hoitajista. Apulaisoikeusasiamies on ratkaisussaan (3230/2018) todennut: *”Kotihoidon asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävä määrä koulutettua ja ammattitaitoista henkilöstöä on laadukkaiden ja oikea-aikaisten kotihoidon palveluiden edellytys”*. Samassa ratkaisussa apulaisoikeusasiamies toteaa ravitsemuksen seurannan ja hygienian asianmukaisen hoidon kuuluvan kotihoidolle osana laadukasta hoitoa ja asiakkaiden ihmisarvoista kohtelua. Apulaisoikeusasiamiehen näkemyksen mukaan lääkityspoikkeamat vaarantavat potilasturvallisuutta. Niihin tulee puuttua ensisijaisesti omavalvonnallisin keinoin. (AOA/3230/2018).

⁵⁰ Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2021.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vuonna 2022 vammaispalveluita koskevia yhteydenottoja tuli 46, joista suurin osa (noin 93 %) oli tyytymättömyyden ilmaisuja. Yhteydenottajana oli hieman useammin asiakkaan edustaja tai muu läheinen (n=25) kuin asiakas itse (n=17). Henkilöstöltä yhteydenottoja tuli yhteensä neljä. Kehitysvammahuoltoa koskevia yhteydenottoja tuli kuusi, joissa kaikissa ilmaistiin tyytymättömyyttä. Näistä vain yksi yhteydenotto tuli asiakkaalta itseltään ja muut viisi asiakkaan edustajalta tai muulta läheiseltä. Tyytymättömyyden aiheina nousivat esiin muun muassa kielteiset päätökset ja päätöksenteon prosessit, palvelutarpeen arvioimiseen, palveluiden suunnitteluun ja palveluiden järjestämiseen liittyvät epäkohdat sekä viranhaltijoiden tavoittamiseen liittyvät haasteet.



Kuvio 21. Vammaispalveluita ja kehitysvammahuoltoa koskevat yhteydenotot 2012–2022.

Asiakkaan oikeuksien ja osallisuuden toteutumisessa puutteita

Edellisen vuoden tapaan vammaispalveluita koskevissa yhteydenotoissa korostuivat henkilökohtaiseen apuun liittyvät kysymykset ja palautteet. Tyytymättömyyttä aiheuttivat kielteiset ja osittain myönteiset päätökset. Palautteissa toistui usein myös tyytymättömyys päätöksenteon prosessia kohtaan. Osa yhteydenottajista ilmaisi tyytymättömyytensä siihen, että henkilökohtaisen avustajan tuntimäärää oli alennettu, mutta palveluntarvetta ei kuitenkaan ollut arvioitu uudelleen päätöstä tehtäessä. Joissakin tapauksissa päätöksenteon pohjana ja

perusteena toimivaa palvelusuunnitelmaa oli päivitetty asiakasta itseään kuulematta. Sosiaaliasiamiehelle tietoon tullessa yksittäistapauksessa viranhaltija oli ilmaissut asiakkaalle tekevänsä kielteisen päätöksen koskien asiakkaan esittämää henkilökohtaisen avun järjestämistapaa jo ennen kuin asiakas oli ehtinyt edes jättää hakemustaan käsiteltäväksi. Tyytymättömyyttä ilmaistiin myös päätösten puutteellisiksi koettuja perusteluita kohtaan (muun muassa tilanteissa, joissa oli tehty osittain myönteinen päätös, mutta asiakkaan hakemaa tuntimäärää ei ollut myönnetty), päätöksenteon viivästymiseen liittyen sekä siihen, että kirjallista päätöstä ei ollut tehty tai sitä ei ollut toimitettu asiakkaalle. Myös viestinnän heikkouteen liittyviä palautteita tuli useita; muun muassa yhteyden saaminen työntekijään oli kestänyt, tiedusteluun ei ollut saatu vastausta ja asiakkaan asiaan ei lupauksista huolimatta ollut palattu.

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella välittyy kuva, että asiakkaiden oikeuksien ja osallisuuden toteutumisessa lainsäädännön ja YK:n vammaissopimuksen edellyttämällä tavalla on puutteita ja epäkohtia erityisesti palveluntarvetta arvioitaessa, palvelusuunnitelmaa päivitettäessä ja päätöksiä tehtäessä.

Vammaispalvelulain (1987/380) 3 a §:n 2 momentin mukaan vammaisen henkilön tarvitsemien palveluiden ja tukitoimien selvittämiseksi on laadittava palvelusuunnitelma siten kuin sosiaalihuollon asiakaslain 7 §:ssä säädetään. Palvelusuunnitelma on myös tarkistettava, jos vammaisen henkilön palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan. Sosiaalihuoltolain perustelujen (HE 164/2014 vp) mukaan sosiaalipalveluiden tarpeenmukaisuuden arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan tilanteeseen nähden kattava palvelutarpeen arviointi. Vammaispalvelulain 3 a §:n 3 momentin mukaan palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä viivytyksettä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa hakemuksen esittämisestä. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380.)

Myös oikeusasiamies korostaa, että sosiaalihuollon asiakkaan oikeusturvan kannalta on erityisen tärkeää, että asiakas saa oikaisuvaatimuskelpoisen ja perustellun viranhaltijan päätöksen silloin, kun palvelujen määrää vähennetään tai järjestämistapaa muutetaan. Muutostilanteissa asiakasta tulee myös kuulla hallintolain mukaisesti. (EOA/5168/2021.)

Huomioitavaa on myös, että hyvä hallinto edellyttää vastaamaan viranomaiselle osoitettuihin asiallisiin tiedusteluihin asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Hyvän hallinnon periaatteiden mukaista on myös ilmoittaa asiakkaalle, milloin asiakkaan esittämään tiedusteluun voidaan vastata tai vastauksen viivästyessä ilmoittaa viivästyksen syy sekä se, milloin asiakas voi odottaa vastauksen saamista. (Hallintolaki 2003/434; EOA/877/2020.)

Sosiaaliamies antoi vuonna 2022 yhteydenottajille runsaasti hallintoasian käsittelyyn sekä sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin liittyvää neuvontaa.

Monialaisella yhteistyöllä palvelukokonaisuudet haltuun

Sosiaaliamiehen vastaanottamista yhteydenotoista näkyy selvästi myös vammaispalveluiden piirissä olevien asiakkaiden monialaiset tarpeet ja haasteet – ja valitettavasti myös asiakkaiden kokemus pompottelusta toimijalta toiselle ilman, että mikään taho on ottanut vastuuta asiakkaan kokonaistilanteen kartoittamisesta ja yhteisen palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisesta. Yhteydenottajat esittivät muun muassa seuraavanlaista kritiikkiä:

”Nuorta on palloteltu palveluiden välillä eikä kukaan ota koppia.”

”Sote-palveluissa vaan pompotellaan eikä mikään taho ota kokonaistilanteesta vastuuta.”

”Tuntuu, että kaikki tahot vaan haluavat pestä kätensä. Aito kohtaaminen, kuuleminen ja palveluiden suunnittelu yhdessä loistaa poissaolollaan.”

Palautteista nousee esille myös kokemus siitä, että erityisen tuen tarpeessa olevalta asiakkaalta on edellytetty enemmän omatoimisuutta kuin mihin asiakas on tosiasiallisesti ollut kykenevä eikä asiakkaan oikeus saada apua palveluiden hakemiseen ole aina toteutunut.

Huomioitavaa on, että sosiaalihuollon ammattilaisilta edellytetään valmiutta ja herkkyyttä tunnistaa asiakkaan kokonaistilanteeseen vaikuttavia tekijöitä ja kertoa myös niistä asiakkaan kokonaistilannetta auttavista tai parantavista palveluista, joista asiakas itse ei välttämättä osaa tai tiedä edes kysyä (EOA/877/2020). Tilanteessa, jossa asiakas itse saa paljon palveluita tai asiakkaan perheessä on useita eri palvelujen piiriin kuuluvia henkilöitä, mahdollistaa monialainen yhteistyö ja palveluiden suunnittelu parhaimmillaan kaikkien perheenjäsenten

edun mukaisen ratkaisun sekä palvelujen yhteensovittamisen ja sujuvoittamisen. Viime kädessä hyvin toteutetusta monialaisesta yhteistyöstä hyötyvät niin asiakkaat, viranomaiset kuin palveluntuottajatkin. (AOA/6084/2021.)

Monialaisesta yhteistyöstä säädelään myös Sosiaalihuoltolaissa (2014/1301); 41 §:n 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Sosiaalihuoltolain esitöiden (HE 164/2014 vp) mukaan ”*yhteistyön kehittämisellä ja vahvistamisella sekä vastuiden selkiyttämällä tavoitellaan sosiaalihuollon ydintehtävien vahvistumista ja riittävän asiantuntemuksen varmistamista. Neuvottelujen järjestäminen ja verkostomainen työskentelytapa on osa sosiaalihuollon perustyötä.*” Laajempi ja tarkoituksenmukaisesti kohdentuva monialainen yhteistyö edellyttää lainsäädännön lisäksi myös yhteistä tahtotilaa sekä yhteisesti sovittuja toimintamalleja eri toimijoiden välillä.

Vammaispalvelulainsäädännön uudistuksesta

Eduskunta hyväksyi esityksen uudeksi vammaispalvelulaiksi 1.3.2023. Esitystä muutettiin eduskunnan perustuslakivaliokunnan (PeV) sekä sosiaali- ja terveysvaliokunnan (StV) käsittelyssä merkittävästi. Vammaispalvelulaki hyväksyttiin sosiaali- ja terveysvaliokunnan mietinnön (StVM 52/2022 vp) mukaisena, ja tavoitteena on ”*vammaisten henkilöiden keskinäisen yhdenvertaisuuden sekä yhtäläisten oikeuksien edistäminen vamman laadusta ja henkilön asuinpaikasta riippumatta. Tavoitteena on myös vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden edistäminen suhteessa vammattomiin henkilöihin, jotta vammaisten henkilöiden oikeus osallistua ja tehdä samantlaisia valintoja kuin muut kansalaiset toteutuisivat nykyistä paremmin.*”

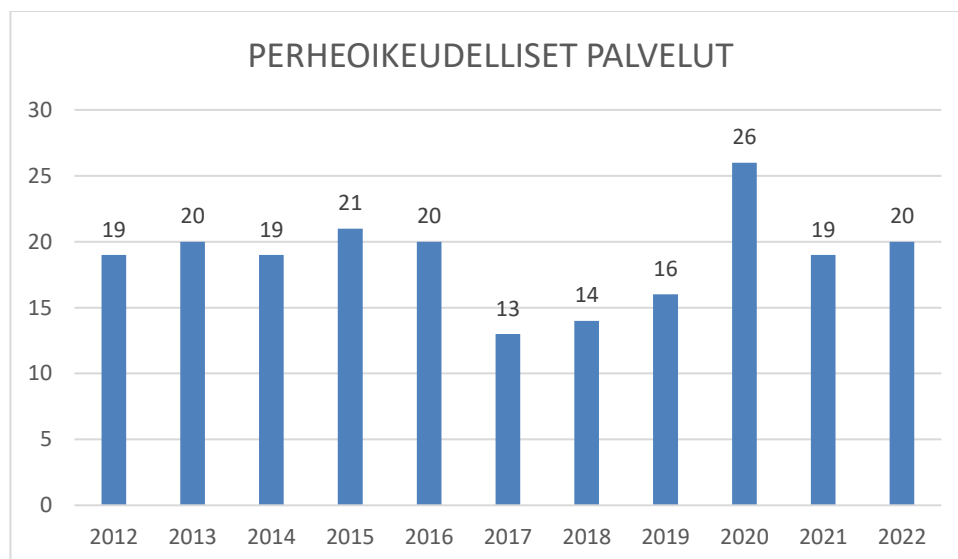
Sosiaali- ja terveysvaliokunta on pitänyt tarkoituksenmukaisena uuden vammaispalvelulain voimaantuloajankohtana 1.10.2023. Hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta katsottuna uuden lain soveltamisen ennakoitaan olevan haasteellista, koska viranhaltijoiden on hallittava useita oikeuslähteitä ja epäselväksi arvioituja tekstikokonaisuuksia päätöksiä tehdessä. Myöskään oikeuskäytäntöä uuden lain nojalla myönnettyistä palveluista ei ole voinut vielä muotoutua. (THL 2023c.)

Sosiaaliamies pitää erityisen tärkeänä, että hyvinvointialueilla huolehditaan viranhaltijoiden riittävästä täydennyskoulutuksesta lain omaksumiseksi ja soveltamiseksi käytännön työssä ennen uuden vammaispalvelulain voimaantuloa.

Tietoa tulevista koulutuksista päivitetään muun muassa THL:n sivustolle; <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujenkasikirja/ajankohtaista/vammaispalvelulainsaadannon-uudistus>.

Perheoikeudelliset palvelut

Perheoikeudellisia palveluita koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin vuonna 2022 yhteensä 20 (19 vuonna 2021; 26 vuonna 2020).



Kuvio 22. Perheoikeudellisia palveluita koskevat yhteydenotot 2012–2022.

Yhteydenottajista suurin osa (n=17) ilmaisi tyytymättömyyttä saamaansa palvelua kohtaan ja tyytymättömyys kohdentui kaikissa yhteydenotoissa lastenvalvojan toimintaan. Tyytymättömyyttä aiheuttivat muun muassa sopimusten laatimiseen liittyvät prosessit ja/tai sopimusten sisällöt sekä työntekijän tavoitettavuuteen liittyvät haasteet. Yksittäistapauksessa yhteydenottaja ilmaisi tyytymättömyyttä kahden eri kunnan lastenvalvojan väliseen yhteistyöhön, joka asiakkaan kokemuksen mukaan oli ollut hidasta ja sujumatonta. Ennen

kaikkea sosiaaliasiamiehen vastaanottamissa palautteissa kuitenkin korostui asiakkaiden saama kohtelu, joka oli koettu tavalla tai toisella epäasialliseksi.

Sosiaalihuollon asiakkaalla oikeus hyvään ja puolueettomaan kohteluun

Lastenvalvojan palveluita tarvitaan tavallisimmin vanhempien erotessa, jolloin kysymykset lasten huollosta, asumisesta, tapaamisoikeudesta ja elatuksesta tulevat ajankohtaiseksi. Vanhempien erotessa koko perhe on usein kriisitilanteessa, mikä edellyttää työntekijältä ymmärrystä ja osaamista kriisissä olevan ihmisen kohtaamisesta ja auttamisesta. Lasten edun mukaista on, että eroperheet – sekä vanhemmat että lapset – saavat asianmukaista ja riittävää apua oikea-aikaisesti. Lastenvalvojan rooli ja mahdollisuudet auttaa ovat rajalliset, minkä vuoksi ohjaaminen muihin tukipalveluihin voi olla tarpeen ja monialaisen yhteistyön merkitys saattaa korostua.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (2000/812) 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua. Asiakkaiden loukkaavaksi ja asiattomaksi kokema kohtelu vaikeuttaa hyvän yhteistyön tekemistä ja vähentää asiakkaan luottamusta viranomaisen puolueettomuuteen. Ammattilaisten on syytä kiinnittää huomiota paitsi verbaaliseen ilmaisuunsa myös nonverbaaliseen viestintäänsä; eleisiin, ilmeisiin ja äänensävyyn. Kaikki nämä vaikuttavat siihen, minkälaisia tulkintoja asiakas tilanteesta tekee ja minkälainen kokemus hänelle kohtaamisesta ammattilaisen kanssa jää.

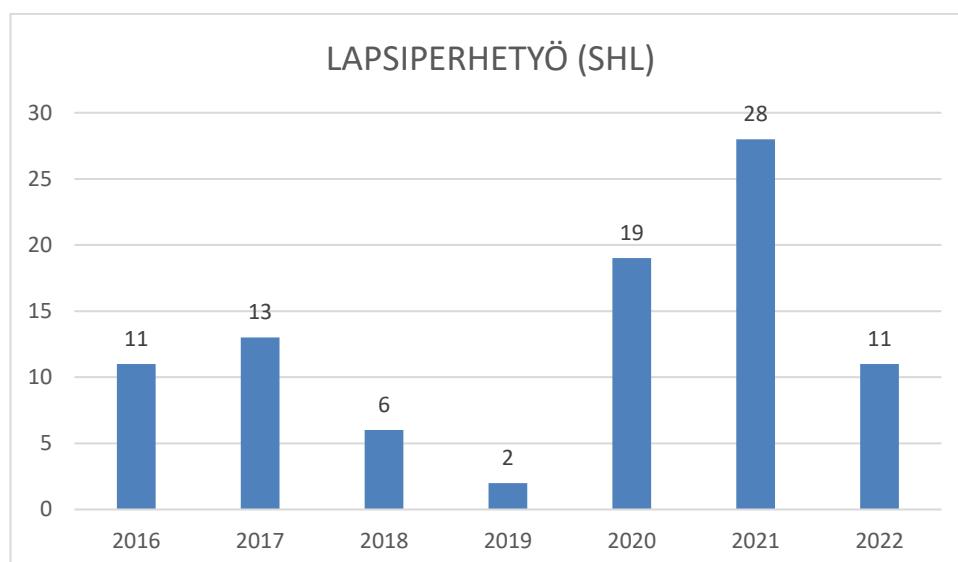
Asiakkaan oikeus saada tietoa velvoittaa työntekijää antamaan ohjausta ja neuvontaa

Sosiaaliasiamiehen yhteyttä ottaneilla oli myös paljon kysymyksiä koskien asiakkaiden oikeuksia sekä velvollisuuksia. Kysymykset liittyivät muun muassa lapsen elatukseen, lapsen tapaamisiin, oheishuoltajuuteen ja isyyden selvittämiseen. Useampi yhteydenottaja koki, että ei ollut saanut tarvitsemaansa informaatiota asioidessaan palveluissa. Myös lastenvalvojan tavoittamiseen liittyviä palautteita tuli runsaasti; lastenvalvojaan ei saanut puhelinaikoina yhteyttä, asiakkaan jättämiin soittopyyntöihin ei ollut reagoitu ja asiakkaan lähettämiin sähköpostitiedusteluihin ei ollut vastattu.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (2000/812) 5 §:n mukaisesti asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Sosiaalihuoltoasetuksen (1983/607) 17 § velvoittaa huolehtimaan siitä, että lapsen vanhemmille selostetaan, miten vanhemmat voivat sopia lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta. Tarvittaessa vanhempia on ohjattava ja avustettava lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta sekä lapsen elatusta koskevien kirjallisten sopimusten tekemisessä (Sosiaalihuoltoasetus 1983/607 17 § 2 mom.). Huomioitavaa on myös se, että hyvä hallinto edellyttää vastaamaan viranomaiselle osoitettuihin asiallisiin tiedusteluihin asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Hyvän hallinnon periaatteiden mukaista on myös ilmoittaa asiakkaalle, milloin asiakkaan esittämään tiedusteluun voidaan vastata tai vastauksen viivästyessä ilmoittaa viivästyksen syy sekä se, milloin asiakas voi odottaa vastauksen saamista. (Hallintolaki 2003/434; EOA/877/2020.)

Lapsiperhetyö (SHL:n mukainen)

Sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperhetyötä koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin vuonna 2022 yhteensä 11. Yhteydenottojen määrä laski vuoteen 2021 (n=28) verrattuna.

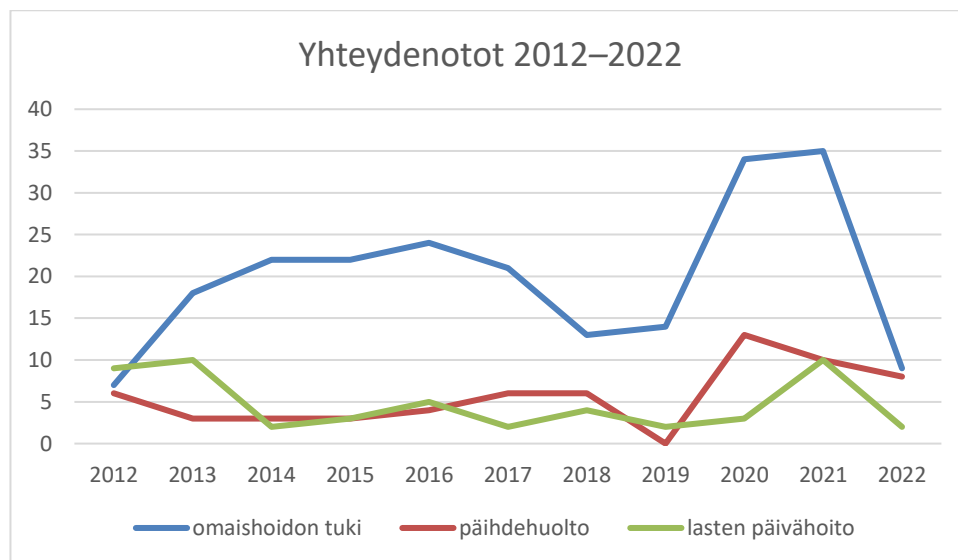


Kuvio 23. Lapsiperhetyötä (SHL) koskevat yhteydenotot 2016–2022.

Yksittäistä yhteydenottoa lukuun ottamatta kaikki ilmaisivat tyytymättömyyttä samaansa palvelua kohtaan. Tyytymättömyyttä aiheuttivat muun muassa työntekijän puolueelliseksi koettu toiminta toisen vanhemman hyväksi, palvelutarpeen arvioinnin huomattava viivästyminen sekä asiakkaiden ja viranhaltijoiden eriävät näkemykset tuen ja palveluiden tarpeista.

Omaishoidon tuki, päihdehuolto ja lasten päivähoido

Omaishoidon tukea koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin yhdeksän, päihdehuoltoa koskevia kahdeksan ja lasten päivähoidoa koskevia kaksi.



Kuvio 24. Omaishoidon tukea, päihdehuoltoa ja lasten päivähoidoa koskevat yhteydenotot 2012–2022.

Kaikissa omaishoidon tukeen liittyvissä yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä, joka kohdistui useimmin päätöksen sisältöön. Yhteydenottajat toivat esille muun muassa päätöksen perustelujen olleen ristiriitaisia. Yhteydenottajille annettiin muutoksenhakuneuvontaa. Päihdehuoltoa koskevista yhteydenotoista puolet olivat luonteeltaan tiedustelua ja puolet tyytymättömyyden ilmaisuja. Osa yhteydenottajista oli päihdehuollon palvelujen tarpeessa. Osa puolestaan ilmaisi tyytymättömyyttään katkaisuhoidojakson jälkeiseen kuntoutukseen, joka ei aina ollut toteutunut asiakkaan kannalta riittävällä ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Yhteydenotoissa myös toistui useaan otteeseen asiakkaiden toive saada maksusitoumus laitoskuntoutukseen. Päivähoidoa koskevilla yhteydenotoilla kysyttiin lapsen kielellisistä

oikeuksista sekä päiväkodin mahdollisuudesta noudattaa tuomioistuimen ratkaisua lapsen tapaamisoikeusasiassa.

Muut yhteydenotot

Opiskeluhuollon kuraattoripalveluihin liittyi yksi yhteydenotto. Lisäksi sosiaaliasiamiehen tilastoista ilmenee, että yhteydenottoja tuli myös sosiaaliasiamiehelle kuulumattomiin palveluihin liittyen. Suurin osa näistä yhteydenotoista koski Kelaa sekä Digi- ja väestötietovirastoa. Yhteydenottajat toivoivat myös apua yksityisoikeudellisissa sekä TE-toimistoon ja opetustoimeen liittyvissä kysymyksissä. Yksittäisissä yhteydenotoissa oli lisäksi kyse muista tahoista, kuten poliisista tai käräjäoikeudesta. Sosiaaliasiamies ohjasi asiakkaita kääntymään oikean tahon puoleen sosiaaliasiamiehen tehtävään sisältyvässä asioissa.

Sosiaaliasiamiestoiminnasta saatua palautetta

Sosiaaliasiamiehelle suoraan annettujen palautteiden perusteella asiakkaat vaikuttivat pääsääntöisesti olevan tyytyväisiä saamaansa ohjaukseen ja neuvontaan, mutta toisinaan sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneet ilmaisivat olevansa tyytymättömiä myös asiamieheltä saamaansa palveluun. Tyytymättömyyttä ilmeni erityisesti tilanteissa, joissa asiakkaat olivat ajautuneet jonkinasteiseen konfliktitilanteeseen sosiaalihuollon palveluissa, ja heillä oli epärealistisia toiveita sekä odotuksia asiamiehen mahdollisuuksista vaikuttaa esimerkiksi viranhaltijoiden tekemiin päätöksiin. Toisinaan sosiaaliasiamieheltä myös toivottiin apua asioissa, jotka eivät kuulu asiamiehen tehtäväkenttään, ja näissä tilanteissa asiakkaat ilmaisivat monesti turhautumistaan siihen, että *”mistään ei saa apua”* tai että *”aina asiakasta pallotellaan”*. Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa asiamiespalveluun hänelle kerrottiin mahdollisuudesta olla yhteydessä asiamiehen esihenkilöön. Asiakasta myös informoitiin oikeudesta tehdä muistutus sosiaaliasiamiehestä.

Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueen sopimuskuntien taholta nousi esiin toive asiamiestoimintaa koskevan palautejärjestelmän luomisesta. Oman toiminnan kehittämisenkin näkökulmasta palautekyselyjärjestelmä olisi tärkeää saada käyttöön. Sosiaaliasiamiestoimintaa ohjaava lainsäädäntö on uudistumassa, ja hyvinvointialueet vasta aloittaneet toimintansa

sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämistä vastaavissa. Myös osaamiskeskusten yhdistymiseen ja sosiaaliasiamiesten asemoitumiseen liittyvät kysymykset ratkesivat vasta aivan vuoden 2022 lopussa. Näiden lukuisten uudistusten ja muutosten vuoksi palautejärjestelmän kehittämistä ei vielä toistaiseksi ole päästy aloittamaan, mutta järjestelmän kehittäminen ja käyttöönotto on syytä säilyttää sosiaaliasiamiestoiminnan yhtenä tulevana kehittämiskohteena. Realistinen tavoiteaikataulu järjestelmälliselle asiakaspalautteen keräämiselle voisi olla vuoden 2025 alussa. Tällöin alkaa myös sosiaaliasiamiehen kirjaamis- ja tilastointivelvoite uuden lain velvoittamana.

Henkilöstö oli vuonna 2022 yhteydessä sosiaaliasiamieheen yhteensä 11 kertaa (40 vuonna 2021; 27 vuonna 2020). Henkilöstön yhteydenotot ovat arvokkaita sekä lisäävät sosiaaliasiamiehen näkemyksen mukaan sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien huomioimista ja toteutumista. Asioiden pohtiminen yhdessä asettaa asiakkaan asian keskiöön. Myös sosiaaliasiamies itse oli asiakkaiden luvalla ja valtuuttamana tarvittaessa yhteydessä eri palveluyksiköiden viranhaltijoihin ja esihenkilöihin asiakkaan asian selvittämiseksi. Sosiaaliasiamiehen toimintatapana on olla yhteydessä kuntiin myös silloin, kun jokin toistuva tai merkityksellinen asia nousee yhteydenotoista esiin.

Sosiaaliasiamiehen näkemyksen mukaan yhteistyö viranhaltijoiden ja esihenkilöiden kanssa oli pääsääntöisesti sujuvaa ja mutkatonta. Yksittäisessä tilanteessa sosiaaliasiamiehen kuntaan lähettämä toimintatapoja ja prosesseja koskeva tiedustelu koettiin kuitenkin epämiellyttäväksi ja sen nähtiin asettavan sosiaalitoimi ja sosiaaliasiamies asian eri puolille. Kuten edellä jo todettiin, sosiaaliasiamiehen tehtävään ja toimintatapaan sisältyy yhteydenotto kuntaan, kun asiakasyhteydenotoista nousee jokin toistuva tai muuten merkityksellinen asia esiin. Sosiaaliasiamiehen rooli on neutraali ja puolueeton. Sosiaaliasiamies pyrkii aina yhteyttä ottaessaan tuomaan esiin sen, että asiamies on täysin yhteydenottajien kertoman varassa. Sosiaaliasiamiehellä ei ole pääsyä asiakastietojärjestelmiin. Yhteydenottajien kertoma ei aina sisällä asian kaikkia puolia ja se voi myös olla tunnepitoisesti vääristynyttä. Keskusteleva ja avoin yhteistyö onkin sosiaaliasiamiehen näkökulmasta katsottuna ensiarvoisen tärkeää, jotta mahdolliset epäkohdat havaitaan mahdollisimman pian ja jotta myös korjaavia toimenpiteitä on tarvittaessa mahdollisuus tehdä heti.

7.4 Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut

Sosiaalihuollon asiakaslain (2000/812) 23 §:n mukaan sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Säännöksen mukaan muistutus on käsiteltävä asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisen ajan kuluessa. Vastaus on myös perusteltava. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812.)

Vuonna 2022 sosiaaliasiamiehen toiminta-alueella tehtiin yhteensä 116 muistutusta (113 vuonna 2021; 123 vuonna 2020.) Kanteluita aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviraan tehtiin yhteensä 41 (57 vuonna 2021; 86 vuonna 2020). Yleisimmin kantelu tehtiin aluehallintovirastoon (n=27). Kanteluita tehtiin myös eduskunnan oikeusasiamiehelle (n=11), Valviraan (kaksi) ja valtioneuvoston oikeuskanslerille (yksi).⁵¹ Tiedot muistutus- ja kantelumääristä perustuvat sosiaaliasiamiehen kuntakyselyyn saamiin vastauksiin. Vuonna 2022 vastaukset saatiin 10 kunnalta. Kaksi kuntaa jätti vastaamatta kyselyyn ja näiden kuntien osalta tietoja muistutus- ja kantelumääristä ei ollut saatavilla eikä niitä näin ollen ole voitu huomioida kokonaismäärissä vuoden 2022 osalta.

1.10.2022 tuli voimaan uusi laki valtioneuvoston oikeuskanslerin ja eduskunnan oikeusasiamiehen tehtävien jaosta (330/2022). Lailla uudistettiin ylimpien laillisuusvalvojien tehtävien jako vastaamaan laillisuusvalvojien lainsäädännössä säädettyjä erityistehtäviä sekä käytännössä vakiintunutta erikoistumista. Lakiuudistuksen myötä oikeusasiamiehelle keskitettiin aikaisempaa laajemmin perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen valvonta yksilötasolla ja erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten oikeuksien ja kohtelun valvonta. Oikeusasiamiehelle keskitettiin muun muassa yksilön oikeuksia sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä sosiaalivakuutuksessa koskevat asiat. Myös lasten, vanhusten ja vammaisten henkilöiden oikeuksien valvonta keskitettiin oikeusasiamiehelle. (EOA 2022.)

⁵¹ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

Kun asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun sosiaalihuollossa ja ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, ohjaa asiamies yhteydenottajaa ensisijaisesti aina keskustelemaan avoimesti tyytymättömyyden aiheista asiaansa hoitaneiden henkilöiden ja tarvittaessa myös esihenkilöiden kanssa. Asiakkaita informoidaan heidän oikeudestaan tehdä kirjallinen muistutus, mikäli asia ei ratkea keskustellen tyydyttävällä tavalla. Asiakkaille myös kerrotaan heidän oikeudestaan kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvovalle viranomaiselle, mikäli muistutusvastaus ei tyydytä.

Sosiaaliasiamiehen vastaanottamien palautteiden perusteella välittyy kuva, että asiakkaiden tyytymättömyydessä on hyvin usein kysymys siitä, että asiakkaat eivät koe tullessa kuulluiksi ja kohdatuiksi palveluissa. Osa yhteydenottajista myös koki, että heidän suullisesti antamaansa palautteeseen ei ollut reagoitu tai että palaute oli sivuutettu. Sosiaaliasiamiehelle tuli vuonna 2022 myös useita muistutuskäsittelyä koskevia palautteita. Yhteydenottajat ilmaisivat tyytymättömyyttä muun muassa vastauksen saamiseen kuluneeseen aikaan, vastauksen sisältöön, sekä siihen, että asiakkaan tekemään muistutukseen ei ollut vastattu lainkaan. Osa yhteydenottajista koki, että ”*menettely on yhtä tyhjän kanssa*”. On ilmeistä, että muistutusmenettelyä ja muistutukseen vastaamista ei edelleenkään ole kaikissa toimintayksiköissä organisoitu eikä ohjeistettu riittävän hyvin.

Sosiaalihuollon asiakaslakia säädettäessä muistutusmenettelystä oli tarkoitus luoda nopea, helppo ja joustava keino esittää mielipiteensä sille taholle, jolla on mahdollisuudet vaikuttaa tilanteen pikaiseen korjaamiseen (AOA/6253/2017). Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palveluiden hyvää laatua ja laadun kehittämistä. Asiakkaiden ja heidän omaistensa palautteiden ja muistutusten asianmukainen käsittely myös vähentää yhteydenottoja valvontaviranomaisiin sekä epätarkoituksenmukaisia kanteluprosesseja.

Valvira (2010) on todennut, että jokaisessa sosiaalihuollon toimintayksikössä pitää sopia menettelytavoista muistutuksen asianmukaiseksi käsittelemiseksi. Asiakkaan tulee saada tekemäänsä muistutukseen selkeä ja asiallinen vastaus, josta käy ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen perusteella on ryhdytty tai miten asia muuten on ratkaistu. Ratkaisu on aina perusteltava. Muistutukseen on myös vastattava kohtuullisessa ajassa ja kohtuullisella ajalla tarkoitetaan yleensä yhden – neljän viikon aikaa. Valvira myös suosittaa, että toimintayksiköt

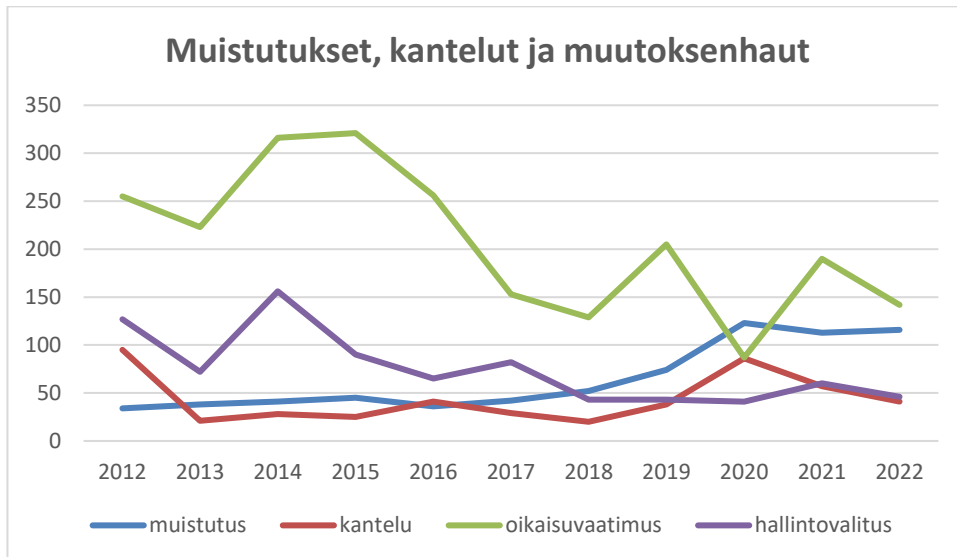
analysoivat säännöllisesti muistutukset ja hyödyntävät saamiaan tietoja palveluidensa laadun kehittämisessä. (Valvira, 2010.)

Myös apulaisoikeusasiamies on antamassaan kanteluratkaisussa ottanut kantaa muistutuskäsittelyn viivästymiseen ja korostanut, että ”*viranomaisen on osoitettava voimavaroja lakisääteisiin tehtäviin tarvittaessa henkilöresursseja lisäämällä tai niitä kohdentamalla siten, että se pystyy selviytymään sille laissa säädetyistä tehtävistä*” (AOA/6253/2017).

Viranomaisella on myös velvollisuus vastata asiakkaan muistutuksessa esittämiin kysymyksiin ja mahdollisiin vaatimuksiin; esimerkiksi asiakkaan vaatimus vastuusosiaalityöntekijän vaihtamisesta tulee käsitellä hallintolain (2003/434) mukaisesti ilman aiheetonta viivytystä. (AOA/3166/2021.) Sosiaaliasiamiehen vastaanottamien yhteydenottojen perusteella toiveet sosiaalityöntekijän vaihtamisesta olivat tavanomaisia ja sosiaaliasiamieheltä myös tiedusteltiin asiakkaan oikeudesta vaihtaa työntekijä. Apulaisoikeusasiamies on antamassaan lastensuojelua koskevassa kanteluratkaisussa (4425/2018) todennut, että kunnalla on päätösvalta siinä, kuka osoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan vastuutyöntekijäksi. Ristiriitatilanteissa, joissa asiakkaalla ei ole enää luottamusta työntekijään, voivat yhteistyön edellytykset olla heikot. Tällaisissakin tilanteissa sosiaalityöntekijän vaihtamista koskeva pyyntö on viranomaisen harkintavallassa. (AOA/4425/2018.) Sosiaalihuollossa ei siis ole vastaavaa ammattihenkilön valinnan mahdollisuutta kuin terveydenhuollossa, jossa potilaalla on mahdollisuus valita häntä hoitava terveydenhuollon ammattihenkilö toimintayksikön tarkoituksenmukaisen toiminnan järjestämisen sallimissa rajoissa (Terveydenhuoltolaki 2010/1326 49 §). Sosiaaliasiamies neuvoi sosiaalihuollon asiakkaita aina ensisijaisesti käymään ristiriitatilanteissa avointa keskustelua oman sosiaalityöntekijän ja tarvittaessa johtavan viranhaltijan kanssa.

Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueen kuntien sosiaalihuollosta vastaavat toimielimet (lautakunnat tai jaostot) käsittelivät vuonna 2022 yhteensä 142 oikaisuvaatimusta, joiden perusteella 11 päätöstä muutettiin. Itseoikaisuna muutettiin yhteensä 25 päätöstä. Helsingin hallinto-oikeus käsitteli alueelta 43 sosiaalihuoltoa koskevaa hallintovalitusta ja korkein

hallinto-oikeus kolme.⁵² Kahden kunnan osalta tietoja oikaisuvaatimusten ja hallintovalitusten määristä ei ollut saatavilla eikä niitä näin ollen ole voitu huomioida kokonaismäärissä vuoden 2022 osalta.



Kuvio 25. Muistutukset, kantelut, oikaisuvaatimukset ja hallintovalitukset 2012–2022.⁵³

7.5 Palveluiden järjestämisvastuun siirtyminen kunnilta hyvinvointialueille

Sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisvastuu siirtyi kunnilta hyvinvointialueille vuoden 2023 alusta alkaen. Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyssä⁵⁴ kunnilta kysyttiin hyvinvointialueiden aloittamiseen liittyen seuraavat kysymykset:

- *Millaisia etuja arvioitte hyvinvointialueelle siirtymisen tuovan asiakkaille?*
- *Millaisia haasteita valmistelussa on ollut ja miten niitä on ratkaistu?*

⁵² Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

⁵³ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten. Kaksi kuntaa jätti vastaamatta kyselyyn ja näiden kuntien osalta tietoja muistutusten, kanteluiden, oikaisuvaatimusten ja hallintovalitusten määristä ei ollut saatavilla eikä niitä näin ollen ole voitu huomioida kokonaismäärissä vuoden 2022 osalta.

⁵⁴ Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten. Vastaukset puuttuvat kahdelta kunnalta.

- *Miten kuntien tietojärjestelmien yhteensovittaminen on onnistunut ja millaisiksi arvioitte tietojärjestelmien toimintavalmiudet erityisesti asiakasturvallisuuden näkökulmasta?*
- *Muita ajankohtaisia huomioita hyvinvointialueen aloittamiseen liittyen?*

Hyvinvointialueelle siirtymisen nähtiin parantavan niin palveluvalikoimaa kuin palvelun laatuakin. Muun muassa erityispalveluiden paraneminen nostettiin esiin. Kansallisen hyvinvointialuerakenteen nähtiin vahvistavan sote-palveluita kuntayhtymärakennetta yhdenmukaisemmin. Palvelujen myöntämiskriteereiden yhdenmukaistuminen ja palveluiden saatavuuden tasapuolistuminen nähtiin myös hyvinvointialueen etuina. Asiakastyötä tekevien asiantuntijoiden toinen toisiltaan saama tuki nähtiin asiakastyön laatua nostavana tekijänä. Yksittäisenä huomiona vastauksissa oli nostettu esiin se, että palvelut myös joiltakin asiakkailta tulevat heikentymään aiempaan verrattuna.

Erään vastauksen mukaan hyvinvointialuevalmistelussa oli ollut paineita valtionrahoituksen suhteen, minkä vuoksi oli tarvittu vahvaa talouden ja toiminnan johtamista. Hyvinvointialueen valmistelussa havaituista haasteista kuntakyselyyn vastanneet nostivat esiin sen, että palveluiden järjestämisen tavat ovat olleet erilaisia ja yhteensovittaminen oli haastavaa. Palveluiden myöntämiskriteerien yhdenmukaistamista tehtiin muun muassa yhtenäisillä palvelukuvauksilla. Kuitenkin yhdenmukaistamista koettiin tehtävän isompien kuntien käytäntöjen mukaan. Myös asiakasmaksujen erot tuli alueilla poistaa. Joidenkin työntekijöiden työnkuvan nähtiin muuttuvan ja kaventuvan. Aloitusvaiheessa oli myös epäselvyyttä vastuukysymyksistä, ja osalle työstä ei ollut tekijää. Valmisteluun käytetty aika nähtiin liian lyhyenä, ja lisäksi työntekijöillä ei ollut riittävästi aikaa osallistua tiedotustilaisuuksiin. Valmistelua toteutettiin muun työn ohessa. Konkreettisempia pulmia alueilla esiintyi muun muassa tietokoneiden sekä tarvittavien tunnusten osalta. Tämä heijastui asiakaspalveluun viiveenä. Myös näiden erinäisten ongelmien ratkaiseminen vei työaikaa.

Tietojärjestelmien yhteensovittamisessa oli osalla alueista ollut haasteita ja työ on edelleen kesken – toisaalla on puolestaan oltu jo valmiiksi pidemmällä. Kehittämistyö ja esimerkiksi asiakas- ja potilastietojärjestelmien yhdistäminen jatkuu edelleen. Osa tiedoista on ainakin yhdellä hyvinvointialueella siirrettävä käsin, mikä voi aiheuttaa virheitä tai puutteita tiedoissa. Tietosuojakysymysten huomioiminen nostettiin myös vastauksissa esiin. Eri

hyvinvointialueiden vastauksissa nähtiin tietojärjestelmien valmius ja suhde asiakasturvallisuuteen jokseenkin vastakkaisin tavoin. Kun toisella alueella katsottiin asiakasturvallisuuskysymykset hyvin huomioiduiksi, todettiin toisella alueella järjestelmissä ilmenneiden käyttökatkosten aiheuttaneen sekä asiakasturvallisuuden että työntekijän oikeusturvan vaarantumisen.

Hyvinvointialueiden aloitus on kuntakyselyvastausten mukaan alkanut hyvin. Siirtymävaiheen arvioidaan kestävän kuitenkin vielä pitkään joillakin alueilla. Kaikkiaan vastauksista paistoi kuitenkin läpi luottamus hyvinvointialueisiin ja niiden toimintaan.

8 Yhteenveto ja johtopäätökset

Sosiaaliasiamiehen selvitys perustuu sosiaaliasiamiehelle saapuneisiin yhteydenottoihin ja toimii yhteenvetona asiakkaiden kokemista ja sosiaaliasiamiehelle ilmoittamista epäkohdista. Sosiaaliasiamiehen otetaan yhteyttä useimmiten silloin, kun asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, tai toivoo neuvontaa oikeuksistaan. Tämän vuoksi sosiaaliasiamiehelle välittyy kielteisempi kuva sosiaalihuollosta kuin jos palautetta saataisiin kaikilta sosiaalihuollon asiakkailta. Vuonna 2022 yhteydenottoja (n=387) vastaanotettiin sosiaaliasiamiehen koko toiminta-alueelta kahta edeltävää vuotta hieman vähemmän.

Yhteydenottomäärä on verrattain pieni, kun se suhteutetaan kaikkiin sosiaalihuollon palveluita saaneiden määrään. Näin ollen yhteydenottojen perusteella tehtyä analyysia ei voida pitää tilastollisesti merkitsevänä, mutta muutoin merkittävänä kyllä. Asiakkaiden kokemuksista syntyvä tieto auttaa tunnistamaan tärkeitä kehittämiskohteita, ja tiedon tulisi myös osaltaan ohjata palveluiden ja toiminnan suunnitelmallista kehittämistä. Sosiaaliasiamiehen ydinhavaintona todettakoon, että useimmiten asiakkaan kielteisen kokemuksen taustalla on kyse sosiaalihuollon toteuttamisen perusasioista.

Yhteydenottojen perusteella sosiaaliasiamies haluaa nostaa esiin erityisesti seuraavat alla olevat teemat, joihin on tarvetta kiinnittää huomiota useimmissa sosiaalihuollon palveluissa.

Menettely

Sosiaaliammattilaiselle tulleiden palautteiden perusteella menettelyyn liittyvät epäkohdat ovat yleisimmin asiakkaan kokeman tyytymättömyyden taustalla. Asiakkaiden ja heidän läheistensä kokemuksia ei tule sivuuttaa, koska sosiaalihuolto on olemassa vain asiakkaita varten – palvelujärjestelmällä ei ole itseisarvoa (STM 2022a). Vaikka sosiaalihuollon näkökulmasta katsoen menettely olisi ollut moitteetonta, asiakas saattaa kokea puutteita oikeuksiensa ja asiakasturvallisuuden toteutumisessa.

Menettelyyn tulee kiinnittää huomiota sosiaalihuollossa asian vireille tulosta aina asiakkuuden päättymiseen saakka. On tärkeää ymmärtää, että asian käsittelyn ja palvelun toteuttamisen jokaiseen vaiheeseen sisältyy menettelyä, jonka tulee perustua voimassa olevaan lainsäädäntöön ja hyvään hallintotapaan.

Asiakkaalla on oikeus saada asiansa viivytystä käsiteltyä, ja kiireellisen tuen tarve tulee arvioida välittömästi. *Viivytystönnyden vaade* korostuu erityisesti silloin, kun laissa on säädetty asian käsittelylle määräaika, kuten sosiaalihuoltolain (2014/1301) 36 §:n mukaisen palvelutarpeen arvioinnin aloittamisessa ja valmiiksi saattamisessa erityisten ja erikseen mainittujen asiakasryhmien osalta. On myös tärkeää, että palveluita käynnistetään tarvittaessa jo palvelutarpeen arvioinnin aikana.

Viivytystönnyys tulee huomioida myös silloin, kun asiakas yrittää ottaa yhteyttä sosiaalihuoltoon. Vaikka yksittäinen viranhaltija ei voi olla asiakkaan saatavilla koko ajan, tulisi asiakkaan yhteydenottoopyyntöihin ja tiedusteluihin reagoida kohtuullisessa ajassa. Asiakkaalle tulisi vähintäänkin saattaa tiedoksi, milloin hän voi odottaa vastausta tai yhteydenottoa. Lisäksi erityisen tärkeää on pitää kiinni asiakkaalle annetuista lupauksista, kuten sovituista puhelusta.

Suunnitelmallinen sosiaalityö perustuu asiakkaan kanssa yhdessä laadittavaan asiakassuunnitelmaan. Suunnitelmaan tulee kirjata asiakkaan tuen tarve sekä palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Asianomaisten mahdolliset eriävät näkemykset tulee myös kirjata suunnitelmaan. Suunnitelma tulee toimittaa asiakkaalle omaaloitteisesti ja ilman aiheetonta viivästystä ja suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa.

Palveluiden vaikuttavuuden ja jatkotyöskentelyn tarpeen arvioiminen on miltei mahdotonta ilman ajantasaista asiakassuunnitelmaa.

Sosiaalihuollon ammattihenkilön tulee toimia huolellisesti asiakasprosessin eri vaiheissa. Kirjaamisen tulee olla ajantasaista ja asiakasasiakirjoista tulee ilmetä, miten asiakkaan asiassa on menetelty. **Huolellinen dokumentointi** on sekä asiakkaan että ammattihenkilön oikeusturvan perusta. Huolellisuutta vaaditaan esimerkiksi päätöksenteossa, jossa perusteluihin on syytä kiinnittää huomiota.

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella asiakkaat kokevat toisinaan tulevansa ”pompotelluiksi” palveluiden välillä ja asiakas saattaa kokea tilanteen jopa kaoottisena. Asiakkaan kokonaistilanne saattaa myös jäädä pimentoon. Asiakkaiden palvelukokonaisuuksia voidaan sujuvoittaa **monialaisen yhteistyön** avulla. Sosiaalihuoltolain (2014/1301) 41 § velvoittaa monialaiseen yhteistyöhön, jota tulee tarvittaessa hyödyntää asiakasprosessin eri vaiheissa asiakkaan edun mukaisesti. Monialaiseen yhteistyöhön sisältyvän verkostomaisen työskentelyn tulisi olla osa sosiaalihuollon perustyötä. Paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden kohdalla monialainen yhteistyö on erityisen tärkeää. Kun mukana on useita tahoja, on syytä sopia kunkin vastuut ja roolit asiakkaan asiassa. Monialainen yhteistyö hyödyttää parhaimmillaan kaikkia asiakasprosessin osapuolia: asiakasta itseään, viranomaista ja palveluntuottajia.

Osallisuus

Yksilön oikeudesta osallistua säädetään perustuslaissa. Sosiaalihuollon yleis- ja erityislaeissa määritellään tarkemmin asiakasosallisuutta. Asiakkaalla on oikeus halutessaan osallistua omassa palvelutilanteessaan, ja osallistumisen voidaan katsoa olevan myös onnistuneen palvelutilanteen edellytys. (Sihvo, Isola, Kivipelto, Linnanmäki, Lyytikäinen & Sainio 2018.) Osallisuudella tarkoitetaan sekä asiakkaalle syntyvää kokemusta että tosiasiallista toimintaa. Asiakkaiden ja heidän läheistensä osallisuus palveluissa ei ole asioinnista irrallista, vaan sen edistämisen on oltava osa jokaisen ammattilaisen arkipäiväistä toimintaa. Osallisuuden toteutuminen eri osa-alueilla - palvelutilanteissa, suunnittelussa ja päätöksenteossa - edellyttää riittävää ja ymmärrettävää muodossa annettua tietoa sekä neuvontaa ja ohjausta. Asiakkaan mahdollisuus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon lisääntyy silloin, kun työntekijän ja asiakkaan välillä on arvostava ja luottamuksellinen suhde. (STM 2022a.)

Asiakkaiden ja heidän edustajiensa yhteydenotoissa sosiaaliasiamiehelle nousi merkittävästi esiin tarve saada henkilökohtaista ja kohtaavaa palvelua sekä riittävää selvitystä toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista asiakkaan tilanteeseen. Digipalvelut ovat kehittyneet nopeasti viimeisten vuosien aikana ja teknologia mahdollistaa muun muassa etäpalveluita, joita enenevässä määrin hyödynnetään myös sosiaalihuollossa. Ihmisten kanssa tehtävässä työssä on kuitenkin aina läsnä inhimillinen ulottuvuus, jossa tarvitaan fyysistäkin kohtaamista.

Kohtelu

Asiakkaiden ilmaisemassa tyytymättömyydessä on hyvin usein kysymys kohtelusta ja siitä, että asiakkaat eivät koe tullessa kuulluiksi ja kohdatuiksi palveluissa. Tavalla tai toisella epäasialliseksi koettu kohtelu vaikeuttaa hyvän yhteistyön tekemistä ja vähentää asiakkaan luottamusta viranomaista kohtaan. Hyvän kohtelun kulmakiviä ovat asiakkaan arvostava ja kunnioittava kohtaaminen – myös tilanteissa, joissa asiakkaan oma käytös on haastavaa. Epäkohdan tai erimielisyyden ilmetessä asiaa tulisi selvittää avoimesti keskustellen, riittävällä ja ymmärrettävällä tavalla heti palveluyksikössä.

Ammattilaisten tulisi kiinnittää huomiota verbaalisen ilmaisunsa lisäksi myös nonverbaaliseen viestintäänsä kuten eleisiin, ilmeisiin ja äänensävyyn. Kaikki nämä vaikuttavat siihen, minkälaisia tulkintoja asiakas tilanteesta tekee ja minkälainen kokemus hänelle kohtaamisesta ammattilaisen kanssa jää.

Asiakaspalautteet ja muistutusmenettely

Asiakkaiden palveluista antaman palautteen merkitystä ei voi liikaa korostaa. Asiakkaiden kokemukset ja kokemuksista syntyvä tieto auttaa tunnistamaan tärkeitä kehittämiskohteita myös asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Palautteen antamisen tulisi olla asiakkaille helppoa ja ammattilaisille tulisi tarjota täydennyskoulutusta palautteen vastaanottamiseen ja käsittelyyn. (STM 2022a.) Myös asiakkaiden suullisesti antamaan palautteeseen tulee reagoida, jotta asiakas ei koe tullessa sivuutetuksi kokemuksensa kanssa.

Sosiaaliasiamiehelle tuli asiakkailta myös useita muistutuskäsittelyä koskevia tyytymättömyyden ilmaisuja, jotka liittyivät muun muassa vastauksen saamiseen kuluneeseen

aikaan, vastauksen sisältöön, sekä siihen, että asiakkaan tekemään muistutukseen ei ollut vastattu lainkaan. Palautteiden perusteella onkin ilmeistä, että muistutusmenettelyä ja muistutukseen vastaamista ei edelleenkään ole kaikissa toimintayksiköissä organisoitu eikä ohjeistettu riittävän hyvin. Prosessi olisi syytä mallintaa kaikilla hyvinvointialueilla ja mallin jalkauttamiseen tulisi myös panostaa riittävästi. Sosiaaliamies suosittelee, että hyvinvointialueilla myös luotaisiin muistutuksia varten yhtenäinen vastauspohja, joka osaltaan ohjaisi vastauksen antajaa muun muassa:

- *vastaamaan muistutuksen tekijän esittämiin yksilöityihin kysymyksiin,*
- *arvioimaan tapahtumaa tai toimintaa, jota muistutus koskee,*
- *kertomaan, minkälaisiin toimenpiteisiin muistutuksen perusteella on ryhdytty sekä*
- *pahoittelemaan asiakkaan kokemusta.*

Lisäksi muistutusvastauksen lopussa olisi syytä informoida muistutuksen tekijää siitä, että muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla, ja että muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812).

Muistutusten asianmukainen käsittely ja säännöllinen analysointi ovat osa palveluiden hyvää laatua ja laadun kehittämistä. Sen sijaan, että asiakkaiden tekemät muistutukset nähdään lisätöitä aiheuttavana ”välttämättömänä pahana”, olisikin toivottavaa, että muistutuksiin suhtauduttaisiin asiakkaiden yhtenä tapana osallistua aktiivisina tiedontuottajina sosiaalihuollon palveluiden kehittämiseen.

Lopuksi

Vuoden 2022 selvityksen lopuksi sosiaaliamies haluaa vielä nostaa esiin seuraavat, koko palvelujärjestelmää koskevat kiteytykset:



Palvelujärjestelmä on asiakasta varten, eikä järjestelmällä ole itseisarvoa.



Sosiaalihuoltoa toteutettaessa moitteeton menettely turvaa asiakkaan oikeuden hyvään ja laadukkaaseen palveluun = perusasiat kuntoon!

Sosiaaliamies kiittää kaikkia yhteydenottajia ja sopimuskuntien henkilöstöä.

Lähteet

AOA 4.7.2017, dnro 3689/2016, apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu: Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun järjestäminen.

AOA 5.7.2018, dnro 6253/2017, apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu: Muistutustutustuksen käsittely sekä käsittelyaika.

AOA 1.11.2019, dnro 4425/2018, apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu: Rovaniemen lastensuojelun menettely.

AOA 12.12.2019, dnro 4593/2018, apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu: Ympäri vuorokautiseen hoitokotiin pääsy.

AOA 31.12.2019, dnro 3230/2018, apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu: Kotihoidon tilanne.

AOA 30.4.2020, dnro 985/2019, apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu: Toimeentulotukiasiakkaan oikeus henkilökohtaiseen keskusteluun ei toteutunut.

AOA 3.2.2021, dnro 1389/2020, apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu: Tarkastus: Siun sote, ikäihmisten palvelut, arjen tukipalvelut, 9.10.2020.

AOA 5.3.2021, dnro 2446/2020, apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu: Asunnottomien sosiaali- ja terveystieteiden palvelut sekä asunnottomuuden vähentäminen poikkeusaikana.

AOA 30.5.2022, dnro 2065/2022, apulaisoikeusasiamiehen lausunto luonnoksesta hallituksen esitykseksi toimeentulotuesta annetun lain sekä eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta.

AOA 31.8.2022, dnro 4938/2021, apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu: Asuminen ja erityisen tuen tarve.

AOA 28.11.2022, dnro 6084/2021, apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu: Perheen palvelujen järjestäminen kriisiytyneessä tilanteessa – apulaisoikeusasiamies esittää hyvitystä.

AOA 5.12.2022, dnro 7949/2021, apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu: Lapsen asiakassuunnitelman laatiminen, yhteydenpidon rajoittaminen ja asiakirjapyynnön käsittely.

AOA 23.12.2022, dnro 2787/2022, apulaisoikeusasiamiehen tarkastus: Mehiläinen Oy, Mainiokoti Jussoila, Rauma 24.5.2022.

AOA 29.12.2022, dnro 3166/2021, apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu: Lapsen kielellisten oikeuksien, yhteydenpidon ja perheen jälleenyhdistämisen suunnittelemisen toteuttaminen.

AOA 21.2.2023, dnro 677/2022, apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu: Toistuva turhan lisäselvityksen pyytäminen toimeentulotukihakemuksiin ja huolimattomuus päätöksenteossa.

EOA 11.3.2021, dnro 877/2020, oikeusasiamiehen ratkaisu: Tapaturmassa vammautuneen lapsen palvelujen suunnittelu ja järjestäminen.

EOA 13.6.2022, dnro 5168/2021, oikeusasiamiehen ratkaisu: Henkilökohtaisen avun toteutuminen ja päätöksenteko.

EOA 2022. Eduskunnan oikeusasiamiehen tiedote 30.9.2022: Ylimpien laillisuusvalvojen tehtävien jako muuttuu. Osoitteessa: <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/w/ylimpien-laillisuusvalvojen-teht%C3%A4vien-jako-muuttuu%C2%A0>. Viitattu 27.2.2023.

Hallintolaki 2003/434. Annettu Helsingissä 6.6.2003.

HE 164/2014 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 231/2021 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi sosiaalihuoltolain ja ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista annetun lain muuttamisesta sekä niihin liittyviksi laeiksi

HE 127/2022 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi toimeentulotuesta annetun lain muuttamiseksi ja siihen liittyviksi laeiksi.

HE 300/2022 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista sekä varhaiskasvatustilain 53 §:n muuttamisesta.

Kela 2023. KELA Toimeentulotuki 2.3.2023. Osoitteessa: <https://www.kela.fi/etti/Toimeentulotuki.pdf>. Viitattu 7.3.2023.

Kuntakysely vuoden 2018 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten Mäntsälän, Pornaisten, Siuntion ja Vihdin kuntiin sekä Hyvinkään, Karkkilan ja Lohjan kaupunkeihin.

Kuntakysely vuoden 2019 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten Hyvinkään, Inkoon, Järvenpään, Karkkilan, Keravan, Lohjan, Mäntsälän, Nurmijärven, Pornaisten, Siuntion, Tuusulan ja Vihdin kuntiin.

Kuntakysely vuoden 2020 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten Hyvinkään, Inkoon, Järvenpään, Karkkilan, Keravan, Lohjan, Mäntsälän, Nurmijärven, Pornaisten, Siuntion, Tuusulan ja Vihdin kuntiin.

Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten Hyvinkään, Inkoon, Järvenpään, Karkkilan, Keravan, Lohjan, Mäntsälän, Nurmijärven, Pornaisten, Siuntion, Tuusulan ja Vihdin kuntiin.

Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten Hyvinkään, Inkoon, Järvenpään, Karkkilan, Keravan, Lohjan, Mäntsälän, Nurmijärven, Pornaisten, Siuntion, Tuusulan ja Vihdin kuntiin.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 2012/980. Annettu Helsingissä 28.12.2012.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. Annettu Helsingissä 22.9.2000.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1992/734. Annettu Helsingissä 3.8.1992.

Laki toimeentulotuesta 1997/1412. Annettu Helsingissä 30.12.1997.

Laki valtioneuvoston oikeuskanslerin ja eduskunnan oikeusasiamiehen tehtävien jaosta 330/2022. Annettu Helsingissä 13.5.2022.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380. Annettu Helsingissä 3.4.1987.

Lapsiasiavaltuutettu 2022. Lapsiasiavaltuutetun lausunto lapsiasiavaltuutetun kertomuksesta eduskunnalle 9.3.2022.

Lastensuojelulaki 2007/417. Annettu Helsingissä 13.4.2007.

Nikumaa, H. 2021. Muistisairaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja oikeudellisen toimintakyvyn arviointi. 2.9.2021 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet, Teams.

Perustuslaki 1999/731. Annettu Helsingissä 11.6.1999.

Sihvo S., Isola A-M., Kivipelto M., Linnanmäki E., Lyytikäinen M. & Sainio S. 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 16/2018.

Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2021. Osoitteessa: <https://sosiaalitaito.fi/wp-content/uploads/2022/04/Sosiaaliasiamiehen-selvitys-2021.pdf>. Viitattu 23.3.2023.

Sosiaalihuoltoasetus 1983/607. Annettu Helsingissä 29.6.1983.

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. Annettu Helsingissä 30.12.2014.

STM 2022a. 24.2.2022. Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026. Osoitteessa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8464-6>. Viitattu 28.3.2023.

STM 2022b. Tiedote 18.5.2022: Lastensuojelun kokonaisuudistuksen tavoitteena on turvata lasten hyvinvointi ja kehitys. Osoitteessa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/lastensuojelun-kokonaisuudistuksen-tavoitteena-on-turvata-lasten-hyvinvointi-ja-kehitys>. Viitattu 2.2.2023.

STM 2022c. Tiedote 25.8.2022. Iäkkäiden ihmisten kotiin annettavat palvelut kehittyvät lakiuudistuksella. Osoitteessa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/iakkaiden-ihmisten-kotiin-annettavat-palvelut-ja-asumispalvelut-kehittyvat-lakiuudistuksella>. Viitattu 21.3.2023.

STM 2022d. Tiedote 8.12.2022. Toimeentulotukilain muutokset voimaan vuoden 2023 alusta. Osoitteessa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/toimeentulotukilain-muutokset-voimaan-vuoden-2023-alusta>. Viitattu 9.1.2023.

STM 2023. Toimeentulotuki. Osoitteessa: <https://stm.fi/toimeentulotuki> Viitattu 9.1.2023.

StVM 52/2022 vp. Sosiaali- ja terveystieteiden valiokunnan mietintö hallituksen esityksestä (HE 191/2022) eduskunnalle vammaispalvelulaiksi ja siihen liittyviksi laeiksi.

Terveydenhuoltolaki 2010/1326. Annettu Helsingissä 30.12.2010.

THL 2023a. Tilastoraportti 1/2023. 11.1.2023.

THL 2023b. Lastensuojelun käsikirja. Dokumentointi lastensuojelussa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Osoitteessa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/dokumentointi-lastensuojelussa>. Viitattu 2.2.2023.

THL 2023c. Verkostoituvat vammaispalvelut -tapaaminen, keskustelu käyty 3.3.2023

Tilastokeskus 2022. Väestön ennakkotilasto, lokakuu 2022.

Valvira 2010. Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontaviraston 21.6.2010 antama ohje 8/2010 Dnro 4476/05.00.04/2010: Muistutusmenettelyn käyttö sosiaalipalveluissa.

Valvira 2021. Liikkumista rajoittavien turvavälineiden käyttö. Päivitetty 9.7.2021. Osoitteessa:
https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/potilaan-asema-ja-oikeudet-oikeudet/liikkumista_rajottavien_turvavälineiden_kaytto. Viitattu 20.3.2023.

Kuntakysely vuoden 2022 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

Palautattehan kyselyn vastattuna sähköpostitse tai postitse **perjantaihin 10.2.2023 mennessä**, kiitos. Kysymykset 1–3 ovat yhteisiä kysymyksiä, ja kysymys 4 koskee palvelujen järjestämisvastuun siirtymistä kunnilta/kuntayhtymiltä hyvinvointialueille.

1. Vastaukset koskevat seuraavaa kuntaa

- | | |
|--------------|---------------|
| a) Hyvinkää | g) Mäntsälä |
| b) Inkoo | h) Nurmijärvi |
| c) Järvenpää | i) Pornainen |
| d) Karkkila | j) Siuntio |
| e) Kerava | k) Tuusula |
| f) Lohja | l) Vihti |

2. Asiakkaiden käyttämät oikeusturvakeinot: kuinka paljon (kpl) seuraavia on tullut/tehty vuoden 2022 aikana? (KUNNITTAIN)

- a) sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia
- b) kanteluita aluehallintovirastoon
- c) kanteluita eduskunnan oikeusasiamiehelle
- d) kanteluita valtioneuvoston oikeuskanslerille
- e) kanteluita Valviraan
- f) täytetään alla olevaan taulukkoon:

- itseoikaisuna muutettuja viranhaltijan päätöksiä
- lautakunnassa/jaostossa käsiteltyjä oikaisuvaatimuksia
- lautakunnan/jaoston oikaisuvaatimuksen johdosta muuttamat viranhaltijan päätökset

Tehtäväalue, kpl	Itse oikaistu, kpl	Käsitelty, kpl	Muutettu, kpl
Toimeentulotuki			
Vammaispalvelut			
Lastensuojelu			
Ikääntyneiden palvelut			
Omaishoidon tuki			
Muu sosiaalihuolto			

g) muutoksenhakuja hallinto-oikeuteen

h) muutoksenhakuja korkeimpaan hallinto-oikeuteen

3. Asiaksmäärät vuonna 2022 (KUNNITTAIN)

Toimeentulotuki:

Vammaispalvelut (ei kehitysvammahuoltoa):

Kehitysvammahuolto:

Lastensuojelu:

SHL:n mukainen lapsiperhetyö:

Perheoikeudelliset palvelut:

Kotihoito:

Omaishoidon tuki:

4. Seuraavat kysymykset (4. a-i) liittyvät palvelujen järjestämisvastuun siirtymiseen kunnilta/kuntayhtymiltä hyvinvointialueille.

a) Millaisia etuja arvioitte hyvinvointialueelle siirtymisen tuovan asiakkaille?

- b) Millaisia haasteita valmistelussa on ollut ja miten niitä on ratkaistu?
- c) Miten kuntien tietojärjestelmien yhteensovittaminen on onnistunut ja millaisiksi arvioitte tietojärjestelmien toimintavalmiudet erityisesti asiakasturvallisuuden näkökulmasta?
- i) Muita ajankohtaisia huomioita hyvinvointialueen aloittamiseen liittyen?

Palaute

Kuinka sosiaaliasiamiestoimintaa tulisi kehittää, jotta hyvinvointialueiden asiakkaat ja henkilöstö hyötyisivät toiminnasta mahdollisimman paljon?

Selvitykseen liittyvä yhteistyö

Toivomme teidän ilmoittavan yhteyshenkilön, jonka kanssa voimme sopia selvitysraportin palauttamisesta ja selvityspalaverin ajankohdan sopimisesta. Pyydämme teitä ehdottamaan ajankohtaa yhteistyöpalaverille, jossa keskustelemme selvityksestä. Ajankohdaksi toivomme selvityksen valmistumisen jälkeistä aikaa, 17.4.–26.5.2023. Toivomme ensisijaisesti tapaavamme teidät palaverissa kasvokkain.

Päiväys:

Tiedot antoi:

Lämmin kiitos yhteistyöstä!

Clarissa Peura ja Jenni Henttonen

sosiaaliasiamiehet

Sosiaalitaito – Socialkompetens

Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

puh. viranomaisyhteistyölle 040 132 7225 (Clarissa) ja 040 833 5528 (Jenni)

sosiaaliasiamies(at)sosiaalitaito.fi

www.sosiaalitaito.fi