

SOSIAALITAITO



SOCIALKOMPETENS

**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
VUODELTA 2021**

**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 2021 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 ovat jäsenkuntia Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymässä, joka vastaa alueensa jäsenkuntien sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä ja tuottamisesta. Perusturvakuntayhtymä Karviainen vastaa perusterveydenhuollosta ja sosiaalihuollon palveluista Karkkilan ja Vihdin alueella. Vuonna 2021 sosiaaliasiamiehen toiminta-alueella oli 333908 asukasta (Tilastokeskus, väestön ennakkotilasto, 30.09.2021). Sosiaalitaidossa työskentelee kaksi kokoaikaista sosiaali- ja potilasasiamiestä.

Selvitys kuvaa asiakkaan oikeuksien ja aseman tilaa ja kehitystä kunnissa kuntalaisilta sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen sisällön perusteella. Useimmiten sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä, kun yhteydenottaja kokee tyytymättömyyttä saatuun sosiaalihuollon palveluun, eikä asiointi ole vastannut asiakkaan odotuksia. Yhteydenotto voi koskea myös tilannetta, jossa palvelua ei ole myönnetty. Sosiaaliasiamiehen selvityksestä välittyvä kuva on negatiivisempi kuin jos asiakkaan asemaa ja oikeuksien toteutumista tarkasteltaisiin kaikkien sosiaalitoimissa asioineiden antaman palautteen pohjalta. Selvityksen tarkoituksena on antaa kunnille tietoa asiakkaiden kokemista epäkohdista, jotta niihin voidaan kiinnittää jatkossa huomiota.

Sosiaaliasiamiehen asiatapahtumia oli yhteensä 422. Yhteydenottomäärä pysyi siis melko saman kuin vuotta aikaisemmin, jolloin asiatapahtumia oli 419. Vuosi 2021 oli kolmas peräkkäinen, kun asiakkaan edustajat tai muut läheiset olivat yhteydenottajina useammin kuin sosiaalihuollon asiakkaat itse. Henkilöstön edustajilta saapuneet yhteydenotot ovat edelleen lisääntyneet, mikä voidaan nähdä myönteisenä asiana asiakkaan oikeuksien edistämisen ja toteuttamisen näkökulmasta. Yhteydenoton sisältöalueista korostui edellisten vuosien tapaan lastensuojelu. Ikääntyneiden palvelut, toimeentulotuki, sekä vammaispalvelut esiintyivät yhteydenoton tehtäväalueina lastensuojelun jälkeen useimmin. Vuonna 2021 asiakkaat ja omaiset ottivat eniten yhteyttä palvelun tuottamiseen eli menettelyyn liittyviä seikkoja koskien. Päätösten sisältöön ja päätöksenteon prosessiin liittyvät asiat olivat seuraavaksi yleisimmän yhteydenottojen syinä. Kohteluun ja tietosuojaan liittyvien yhteydenottojen määrät nousivat suhteellisesti eniten. Yhteydenotot sisältävät usein monta syytä; vuonna 2021 keskimäärin 2,3 per yhteydenotto.

Järvenpäässä 31.3.2022

sosiaaliasiamies Clarissa Peura & sosiaaliasiamies Jenni Henttonen

Sosiaalitaito – Socialkompetens

SISÄLTÖ

| | |
|---|-----------|
| Saatteeksi | 1 |
| 1 Johdanto | 3 |
| 1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet | 3 |
| 1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Sosiaalitaidossa | 4 |
| 2 Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä | 5 |
| 2.1 Toiminta-alue..... | 5 |
| 2.2 Järvenpää | 5 |
| 2.2.1 Yhteydenotot | 5 |
| 2.2.2 Yhteydenoton syy | 6 |
| 2.2.3 Yhteydenoton tehtäväalue | 7 |
| 2.2.4 Muistutukset ja kantelut..... | 11 |
| 3 Sosiaaliasiamiehen havaintoja | 12 |
| 3.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen..... | 12 |
| 3.2. Yhteydenoton syyt..... | 16 |
| 3.3 Yhteydenoton tehtäväalueet | 17 |
| 3.4 Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut | 38 |
| 4 Yhteenveto ja tärkeimmät suositukset | 40 |
| Liite 1 | 47 |

1 Johdanto

1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista¹ (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 palveluja 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.

Asiakaslain mukaisen muistutuksen on tarkoitus olla nopea asiakaspalaute siitä, mikä palvelutilanteessa ei ole toiminut hyvin ja miten sitä pitäisi korjata. Asiakas voi tehdä kohteluunsa tai sosiaalihuollon laatuun liittyvän muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

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

- neuvoa asiakkaita asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä
- avustaa asiakkaita muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaiden oikeuksista

¹ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812).

- toimia eri tavoin asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymistä kunnassa sekä antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

Sosiaaliasiamies on puolueeton ja neutraali henkilö, joka ohjaa ja neuvoo sosiaalihuollon asiakasta. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä tai myönnä etuuksia. Asiamies voi toimia sovitteluvassa roolissa asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa. Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen eivät sen sijaan kuulu esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palvelut. Näitä koskevissa yhteydenotoissa sosiaaliasiamies ohjaa asiakkaan oikean viranomaisen puoleen. Yksityiset sosiaalipalvelut puolestaan kuuluvat sosiaaliasiamiehelle. Sosiaaliasiamies voi tarvittaessa tukea myös sopimuskuntien henkilöstöä sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä.

Kunnanhallituksille vuosittain annettavan selvityksen tarkoituksena on esittää sosiaaliasiamiehelle tulleiden sosiaalipalveluja koskevien yhteydenottojen sisältöä. 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 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 hoitavat yhdennettyä sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävää. Sosiaali- ja potilasasiamiehinä toimivat vuoden 2021 aikana Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen. Vuonna 2021 sosiaaliasiamiestoiminnan piirissä oli 12 kuntaa: Hyvinkää, Inkoo, Järvenpää, Karkkila, Kerava, Lohja, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Siuntio, Tuusula ja Vihti.

Sosiaaliasiamiehen toimipaikka sijaitsee Järvenpäässä. Asiakkaita tavataan erikseen sovitusti kuntien järjestämissä tiloissa. Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

2 Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä

2.1 Toiminta-alue

Toiminta-alueen kunnista Järvenpää, Hyvinkää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula ovat jäsenkuntia Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymässä, joka on vastannut alueensa jäsenkuntien sosiaali- ja terveystalveluiden järjestämisestä ja tuottamisesta vuoden 2019 alusta lähtien. Sosiaaliasiamies vastaanotti 178 yhteydenottoa koko Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueelta. Yhteydenottomäärä lasi hieman edellisen vuoden 2020 yhteydenottomäärään (188 asiatahtumaa) verrattuna. Seuraavassa käydään läpi yhteydenottojen sisältöä kunnittain.

2.2 Järvenpää

2.2.1 Yhteydenotot

Sosiaalitaito on tuottanut Järvenpään (Keusoten) sosiaaliasiamiespalvelut vuoden 2019 alusta alkaen. Järvenpään asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 49 kertaa (34 kertaa vuonna 2020 ja 23 kertaa vuonna 2019). Yhteydenottojen määrä on yli kaksinkertaistunut kahden vuoden takaiseen määrään verrattuna. Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 31. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli 11 ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita oli neljä. Yhteydenottajista vajaa 44 % oli asiakkaita ja noin 56 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä. Henkilöstöltä ei vastaanotettu yhteydenottoja. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Uudet asiakkaat | 17 | 26 | 31 |
| Vanha asiakas, uusi asia | 3 | 1 | 11 |
| Vanha asiakas, sama asia | 3 | 5 | 4 |
| Ei tietoa | 0 | 2 | 3 |
| <i>Yhteensä</i> | 23 | 34 | 49 |
| Joista henkilöstön yhteydenotot | 1 | 1 | 0 |

Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakkaaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Järvenpäässä ainakin 31 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2021.

2.2.2 Yhteydenoton syy

Suurimmassa osassa yhteydenottoja ilmaistiin tyytymättömyyttä (41 asiatapahtumaa). Palvelun tuottamista koskevat syyt esiintyivät yhteydenotoissa useimmin (27 asiatapahtumaa). Palvelun tuottamista ovat asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät seikat, kuten asiakkaan kuuleminen, neuvonta ja ohjaus tai se, ettei kirjallista päätöstä tehdä ollenkaan. Tuottamiseen voivat liittyä myös tilanteet, joissa asiakas kokee, ettei hän ole saanut selvitystä oikeuksistaan ja toimenpidevaihtoehdoista tai joissa asiakkaalle ei ole tehty palvelutarpeen arviointia. Asiakkaan kokema kohtelu tai työntekijän käytös oli syynä 16 yhteydenotossa. Kohteluun liittyvien yhteydenottojen määrä on lisääntynyt merkittävästi (kuusi vuonna 2020 ja neljä vuonna 2019). Päätöksentekoprosessia koskien otettiin yhteyttä 15 kertaa (16 vuonna 2020).

Tietosuojaan liittyvien yhteydenottojen määrä (14) kaksinkertaistui edellisen vuoden määrään (seitsemän vuonna 2020) verrattuna. Jonotus- ja käsittelyaikaa koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin 11 (14 vuonna 2020). Yleinen tiedontarve oli yhteydenoton syynä kahdeksan kertaa (seitsemän kertaa vuonna 2020). Tämän lisäksi päätösten sisältö (14 vuonna 2020), maksu- ja vahingonkorvausasiat (kolme vuonna 2020) sekä itsemääräämisoikeus (neljä vuonna 2020) olivat yhteydenoton syinä seitsemässä asiatapahtumassa kukin. Lisäksi kuusi yhteydenottoa koski sosiaaliamiehelle kuulumatonta palvelua ja yhdessä yhteydenotossa syynä oli muu syy. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Järvenpäässä yhteydenotossa oli keskimäärin 2,4 syytä. Seuraavassa Kuviossa 5 esitetään yhteydenoton syyt.

Kuvio 5. Yhteydenoton syyt, Järvenpää

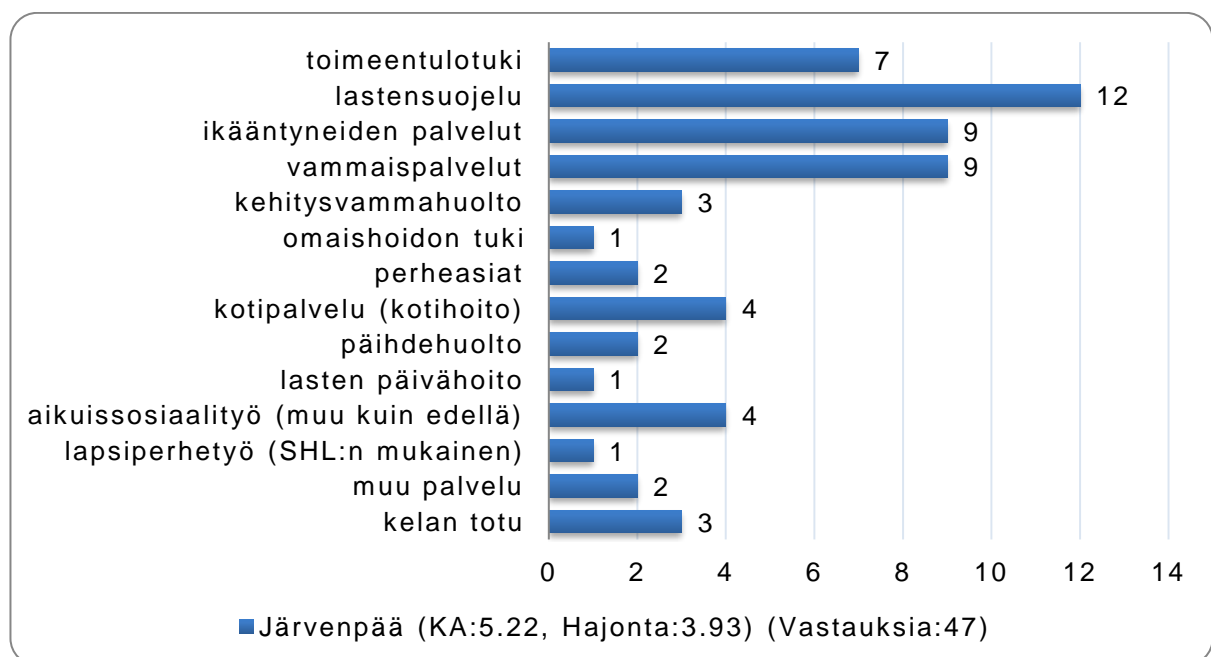


2.2.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Sosiaaliamiehelle tuli eniten yhteydenottoja lastensuojeluun liittyen, jota koskien vastaanotettiin 12 yhteydenottoa. Lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrä kaksinkertaistui edellisen vuoden määrään (kuusi vuonna 2020) verrattuna. Seuraavaksi eniten yhteydenottoja vastaanotettiin ikääntyneiden palveluista sekä vammaispalveluista, joita

kumpaakin koskien saapui yhdeksän yhteydenottoa. Vammaispalveluita koskevien yhteydenottojen määrä väheni hieman ja ikääntyneiden palveluita koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi hieman verrattuna edelliseen vuoteen. Kunnan täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyi seitsemän yhteydenottoa (kaksi vuonna 2020). Kotipalvelua koskevia yhteydenottoja saapui neljä (kaksi vuonna 2020), samoin kuin aikuissosiaalityötä koskevia yhteydenottoja (viisi vuonna 2020). Kehitysvammahuoltoon liittyvissä sekä perustoimeentulotukeen liittyvissä asioissa otettiin yhteyttä kummassakin kolme kertaa. Perheoikeudelliset asiat, päihdehuolto sekä muu syy olivat yhteydenottojen syynä kukin kaksi kertaa. Omaishoidon tukea koskevassa, lasten päivähoitoa koskevassa asiassa sekä sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperhetyötä koskevassa asiassa otettiin kussakin kerran yhteyttä.

Kuvio 6. Yhteydenoton tehtäväalue, Järvenpää



Lastensuojelu

Lastensuojelua koskevat yhteydenotot kaksinkertaistuivat määrältään verrattuna edelliseen vuoteen ja lastensuojeluun liittyviä yhteydenottoja saapui 12, joissa kahdeksassa yhteydenottaja otti ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliammiehen. Kaikissa yhteydenotoissa

esitettiin tyytymättömyyttä lastensuojeluun. Palvelun tuottamiseen liittyvät syyt olivat useimmin yhteydenoton syynä (9 kertaa). Muita yleisiä yhteydenoton syitä olivat asiakkaan kokema kohtelu tai työntekijän käytös (kahdeksan kertaa), tietosuoja (seitsemän kertaa), päätöksenteon prosessi (viisi kertaa) sekä jonotus- ja käsittelyaika (neljä kertaa). Lisäksi yhteydenottojen syinä esiintyivät yleinen tiedontarve, päätösten sisältö, maksu- ja vahingonkorvausasiat sekä itsemääräämisoikeus.

Yhteydenotoissa nousi esiin monia erilaisia asioita. Useita mainintoja esiintyi muun muassa tiedonsaantioikeuden toteuttamiseen ja kirjaamiseen liittyen, rajoitustoimenpiteisiin sekä erovanhemmuuteen ja huoltoriitoihin liittyen. Jälkimmäisten osalta yhteydenotoissa nousi esiin myös yhteydenottajan kokemus työntekijöiden puolueellisuudesta. Osassa yhteydenottoja tuotiin esiin puutteita työntekijöiden tavoitettavuudessa sekä tarvittavien palvelujen saamisessa.

Vuonna 2021 Järvenpäässä oli 542 lastensuojelun asiakasta.² Sosiaaliasiamiehelle tuli noin kaksi lastensuojeluasiata koskevaa yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalveluita koskien otettiin yhteyttä yhdeksän kertaa (12 vuonna 2020). Useimmissa yhteydenotoissa yhteydenottajana oli asiakkaan edustaja tai muu läheinen ja vain kahdessa yhteydenotossa asiakas itse. Yhteydenottajista kolme otti ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä, ja kuusi aiemmin yhteyttä ottanut otti nyt yhteyttä uudessa asiassa. Seitsemässä yhteydenotossa ilmaistiin tyytymättömyyttä ja kahdessa yhteydenotossa oli kyse tiedustelusta. Yhteydenotot koskivat useimmin palvelun tuottamiseen liittyviä asioita (viisi asiatapahtumaa). Asiakkaan kokema kohtelu tai työntekijän käytös ja maksu- ja vahingonkorvausasiat olivat kumpikin kolmen yhteydenoton syynä. Lisäksi päätöksenteon prosessi oli syynä kahdessa yhteydenotossa. Lisäksi yhteydenoton syinä esiintyivät jonotus- ja käsittelyaika, tietosuoja, itsemääräämisoikeus, yleinen tiedontarve ja muu syy. Yksi yhteydenotto liittyi sosiaaliasiamiehelle kuulumattomaan palveluun. Yhtä yksityistä palvelua kunnan ostopalveluna koskevaa yhteydenottoa lukuun ottamatta yhteydenotot liittyivät kunnan

² Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

vammaispalveluihin. Henkilökohtaiseen apuun liittyvät kysymykset olivat useimmin esillä vammaispalveluja koskeissa yhteydenotoissa. Myös asiakkaan saama kohtelu sekä päätösten puuttuminen ja palveluiden toteuttaminen nousivat esiin yhteydenottojen sisällöissä.

Kehitysvammahuoltoa koskien otettiin yhteyttä kolme kertaa. Yhden, luonteeltaan tiedustelua olevan yhteydenoton lisäksi yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä. Tyytymättömyys kohdistui muun muassa tiedonsaantioikeuden toteuttamiseen, arviointien ja palvelusuunnitelman kirjaamiseen ja toteuttamiseen sekä päätöksen puuttumiseen.

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä yhdeksän kertaa (seitsemän kertaa vuonna 2020). Yhteydenottajana oli jokaisessa yhteydenotossa asiakkaan edustaja tai läheinen. Kahdeksan yhteydenottajaa otti ensimmäistä kertaa sosiaaliamiehen yhteyttä, ja yksi oli ottanut aiemmin yhteyttä, mutta nyt oli kyse uudesta asiasta. Yhteydenotot sisälsivät kahta tiedusteluluonteista yhteydenottoa lukuun ottamatta tyytymättömyyden ilmaisun (seitsemän asiatapahtumaa). Yhteydenotot koskivat useimmin palvelun tuottamista (viisi asiatapahtumaa). Tietosuoja ja asiakkaan saama kohtelu esiintyivät kumpikin kolmessa yhteydenotossa. Lisäksi asiakkaat toivat esiin päätöksentekoprosessiin, itsemääräämisoikeuteen, jonotus- ja käsittelyaikaan, yleiseen tiedontarpeeseen, päätösten sisältöön sekä maksu- ja vahingonkorvausasioihin liittyviä kysymyksiä. Yhteydenotot koskivat eniten tehostettua palveluasumista. Yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä muun muassa hoivayksiköiden muuttuvista vierailuohjeista ja -käytännöistä, kirjausten asianmukaisuudesta, tietosuojasta sekä hoidon ja palvelun asianmukaisuudesta. Myös kotihoidon enimmäistuntirajaus oli esillä.

2.2.4 Muistutukset ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Järvenpäässä vuonna 2019, 2020 ja 2021 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.³ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen 21 kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa kahdeksalle henkilölle.

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

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueen asiakkaat tekivät 73 oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon päätöksiin, joista yhtä muutettiin jaostossa. 10 päätöstä muutettiin itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin 15 valitusta ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen kolme.⁴

³ Kuntakyselyt vuoden 2019, 2020 ja 2021 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

⁴ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten. (Koskee koko Keusoten aluetta)

3 Sosiaaliamiehen havainnot

3.1 Yhteydenotot sosiaaliamieheen

Sosiaalitalo tuotti sosiaaliamiehen palvelun 12 kunnalle vuonna 2021: Hyvinkäälle, Inkoolle, Järvenpäälle, Karkkilalle, Keravalle, Lohjalle, Nurmijärvelle, Siuntiolle, Tuusulalle, Vihdille, Mäntsälälle ja Pornaisille. Asiatapahtumia oli yhteensä 422 (419 vuonna 2020). Sosiaaliamiehen yhteydenottomäärä pysyi hyvin samalla tasolla edeltävään vuoteen verrattuna. Uusia asiakkaita, jotka ottivat ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliamieheen, oli 283.

Yhteyttä ottaneista hieman yli 37 % oli sosiaalihuollon asiakkaita, reilu 53 % heidän edustajiaan tai muita läheisiä ja noin 9,5 % sosiaalihuollon henkilöstön edustajia. Asiakkaiden edustajien tai muiden läheisten sekä henkilöstön osuudet kasvoivat verrattuna vuoteen 2020. Vuodesta 2019 asiakkaan edustajat tai muut läheiset ovat ottaneet sosiaaliamieheen yhteyttä useammin kuin sosiaalihuollon asiakkaat itse. Suurin osa yhteydenotoista tuli edellisten vuosien tapaan puhelimitse, vaikkakin osuus yhteydenotoista oli aiempaa pienempi (69 %). Sähköpostitse saapuneiden yhteydenottojen osuus kasvoi edelleen ollen 27 % (23 % vuonna 2020; 17 % vuonna 2019). Seitsemän yhteydenottoa tuli Suomi.fi -viestipalvelun kautta, joka on tietoturallinen yhteydenottoväylä. Kirjallisesti postin välityksellä saapui yksi yhteydenotto. Asiointikielenä oli pääasiassa suomi ja ainoastaan kerran asioitiin englanniksi. Yhdessä asiatapahtumassa yhteydenottaja oli arabiankielinen, ja sosiaaliamies hankki tarvittavan tulkkauspalvelun asiointiin onnistumisen varmistamiseksi.

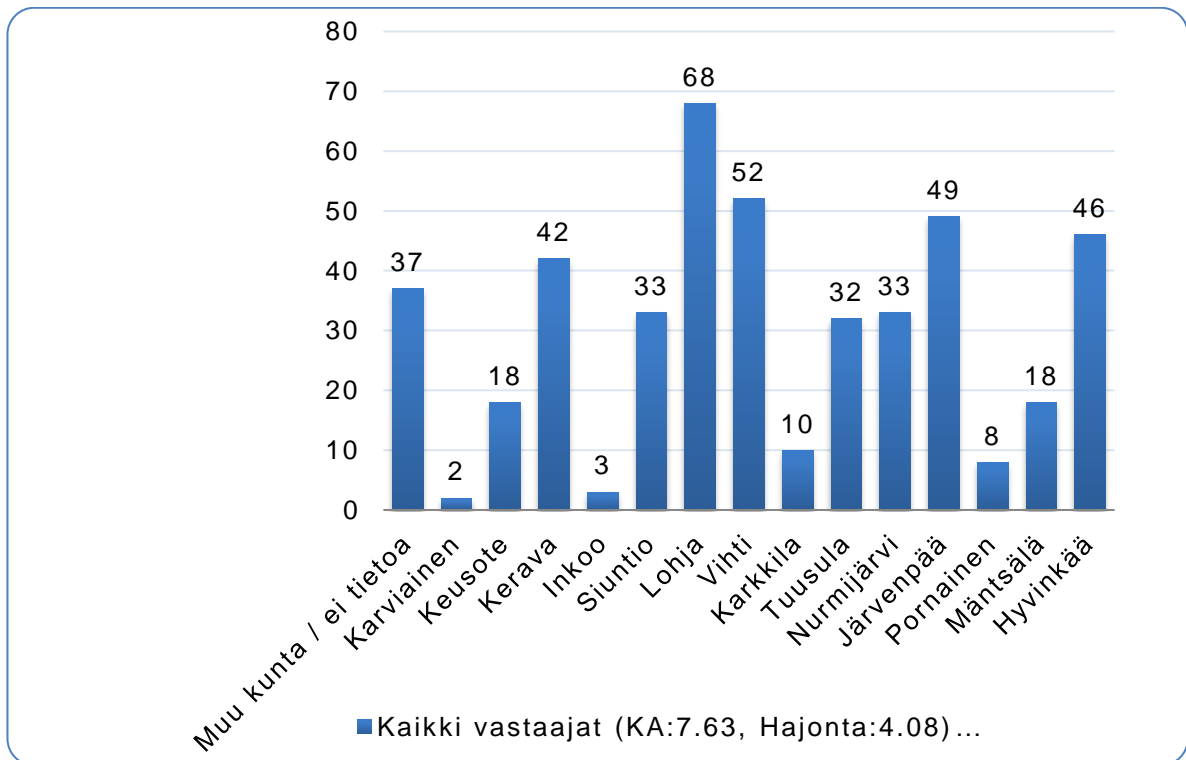
Sosiaaliamiehen oli myös mahdollista lähettää asiakkaille viesti salattuna sähköpostina. Ensiyhteydenoton jälkeen siirryttiin usein käyttämään salattua sähköpostiyhteyttä, jonka välityksellä asiakas ja asiamies voivat keskustella tietoturvallisesti. Tällöin asiakkaiden oli mahdollista vastata viestiin ja keskustelua voitiin käydä arkaluonteisissakin asioissa sähköpostitse. Kesällä 2021 salattu sähköposti vaihdettiin Turvaposti-palveluun, joka arvioitiin tietoturvan ja toimivuuden kannalta soveltuvaksi salatuksi sähköpostipalveluksi. Turvapostiviesti avautuu asiakkaan puhelimeen lähetettävällä salasanalla, tai mikäli asiakkaan puhelinnumero ei ole tiedossa, avauslinkin kautta. Asiamies myös toimitti asiakkaille lomakkeita ja ohjeistuksia, joita asiakkaat pystyivät käyttämään esimerkiksi muistutuksen,

rekisteritietojen tarkistamisen, oikaisupyynnön tai kantelun tekemiseen. Lomakkeita lähetettiin sekä sähköisesti että kirjepostina.

Sosiaaliasiamiehen yleisin toimenpide oli yleinen neuvonta (85 %), johon sisältyy muun muassa informointia sosiaalipalveluista, lainsäädännöstä ja menettelystä vastaisen varalle tai ohjausta muulle taholle. Seuraavaksi yleisimpiä toimenpiteitä olivat muistutusneuvonta (36 %) ja muu oikeusturvaneuvonta (24 %), kuten neuvonta oikaisuvaatimuksen tekemisen tai tietojen tarkastamisen suhteen. Lisäksi sosiaaliasiamiehen toimenpiteitä olivat kanteluneuvonta (15 %), tilanteen selvittäminen (14 %) sosiaalihuollon henkilöstöltä, vaikuttamistoiminta (4 %), sekä juridinen neuvonta (7 %). Sosiaaliasiamies tapasi asiakasta kahdeksan kertaa (2 %), joihin on laskettu mukaan kasvokkaisten tapaamisten lisäksi myös sosiaaliasiamiehen osallistuminen etäyhteyden kautta asiakkaan asiakaspalaveriin sosiaalihuollossa. Usein yhteydenotto johti useaan toimenpiteeseen, ja keskimäärin yksi asiatapahtuma johti 1,9 toimenpiteeseen.

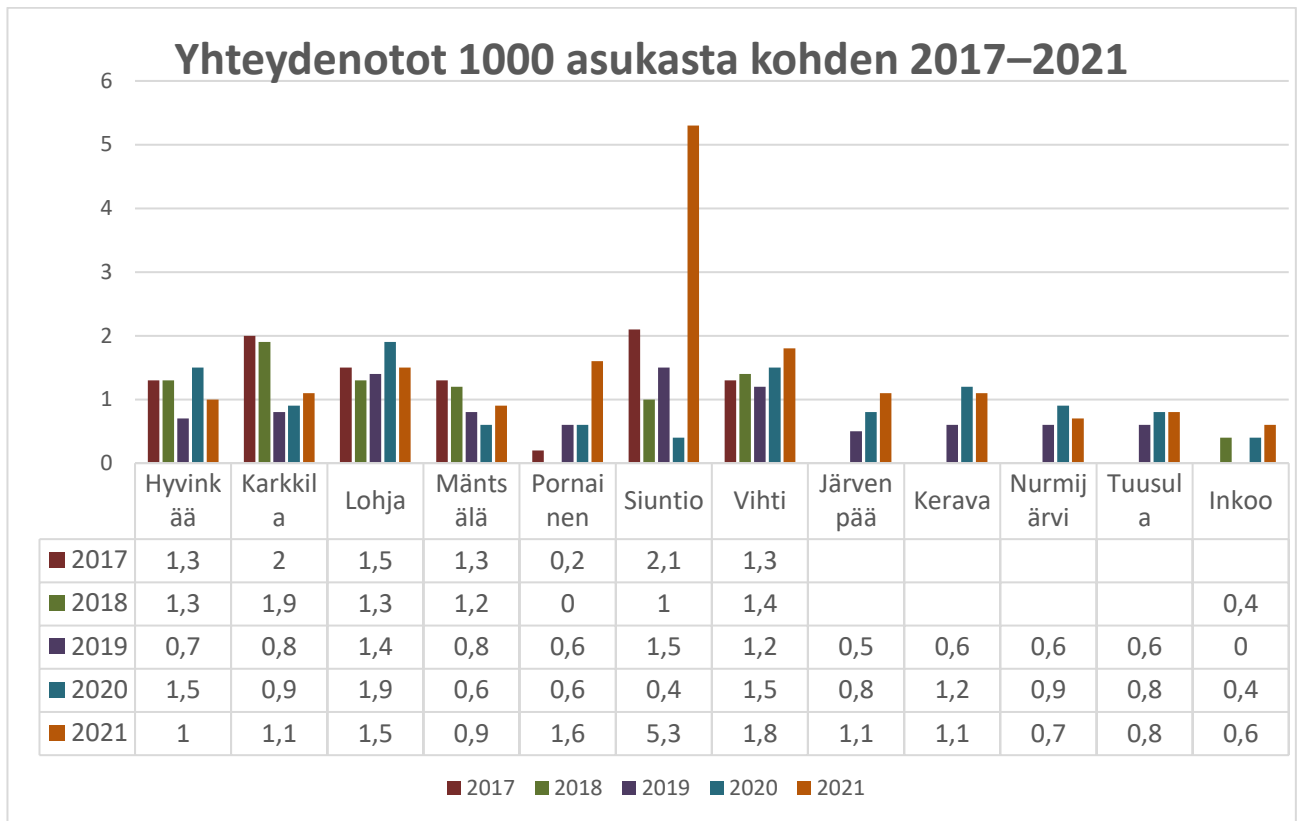
Alapuolella olevissa kuvioissa on esitetty kuntien osuudet yhteydenotoista vuonna 2021.





Sosiaaliamiesalueen ulkopuolisista kunnista tulleet yhteydenotot liittyivät yksittäistapauksissa myös johonkin alueen kuntaan. Joissakin tapauksessa yhteydenottaja oli alueella asuva, mutta kyse oli muun kunnan järjestämästä palvelusta. Tarvittaessa sosiaaliamies ohjasi yhteydenottajaa ottamaan yhteyttä muun kunnan sosiaaliamieheen.

Seuraavassa taulukossa on esitetty yhteydenottojen määrä kunnittain 1000 asukasta kohden vuosina 2017–2021. Yhteydenottomäärät sosiaaliamieheen ovat verrattain pieniä, joten alla olevista lukemista ei voida tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä. Joissain kunnissa voidaan myös ohjata herkemmin ottamaan yhteyttä sosiaaliamieheen esimerkiksi muistutuksen tai oikaisuvaatimuksen teon suhteen, ja tämä on erittäin suotuisa asia asiakkaan kannalta.



Sosiaaliasiamiestoiminta sosiaalialan osaamiskeskuksissa

Sosiaalialan osaamiskeskuksien tuottavat valtakunnallisesti sosiaaliasiamiespalvelua vastaten alueensa asiamiestoiminnan tuottamisesta sopimuskuntiansa kanssa. Osaamiskeskuksissa työskenteli vuonna 2021 kymmenen sosiaaliasiamiestä, joista osa tekee yhdennettyä sosiaali- ja potilasasiamiestehtävää. Osaamiskeskusten asiamiesten alueeseen lukeutuu 110 kuntaa, joiden asukasmäärä oli vuonna 2021 hieman yli 1,7 miljoonaa asukasta. Tätä selvitystyötä varten pyydettiin tietoja muiden osaamiskeskusten yhteydenottomääristä. Yhteydenottoja osaamiskeskusten asiamiesten toiminta-alueella kirjattiin 2645 (2261 vuonna 2020). Osaamiskeskuksen sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä 1,6 kertaa 1000 asukasta kohden (1,3 kertaa vuonna 2020). Sosiaalitaidon alueella yhteydenottoja saapui suhteessa hieman vähemmän eli keskimäärin 1,3 yhteydenottoa 1000 asukasta kohden.

3.2. Yhteydenoton syyt

Yhteydenotolla on usein useampi kuin yksi syy. Mainintoja syistä oli yhteensä 968 ja asiatapahtumia 422, eli yhdessä asiatapahtumassa oli keskimäärin 2,3 syytä. Syiden määrä asiatapahtumaa kohden pysyi vastaavana kuin edellisenä vuotena. Viisi yhteydenottoa koski yksityistä sosiaalipalvelua, jonka asiakas oli itse hankkinut. 82 yhteydenotossa oli kyse yksityisestä sosiaalipalvelusta kunnan ostopalveluna.

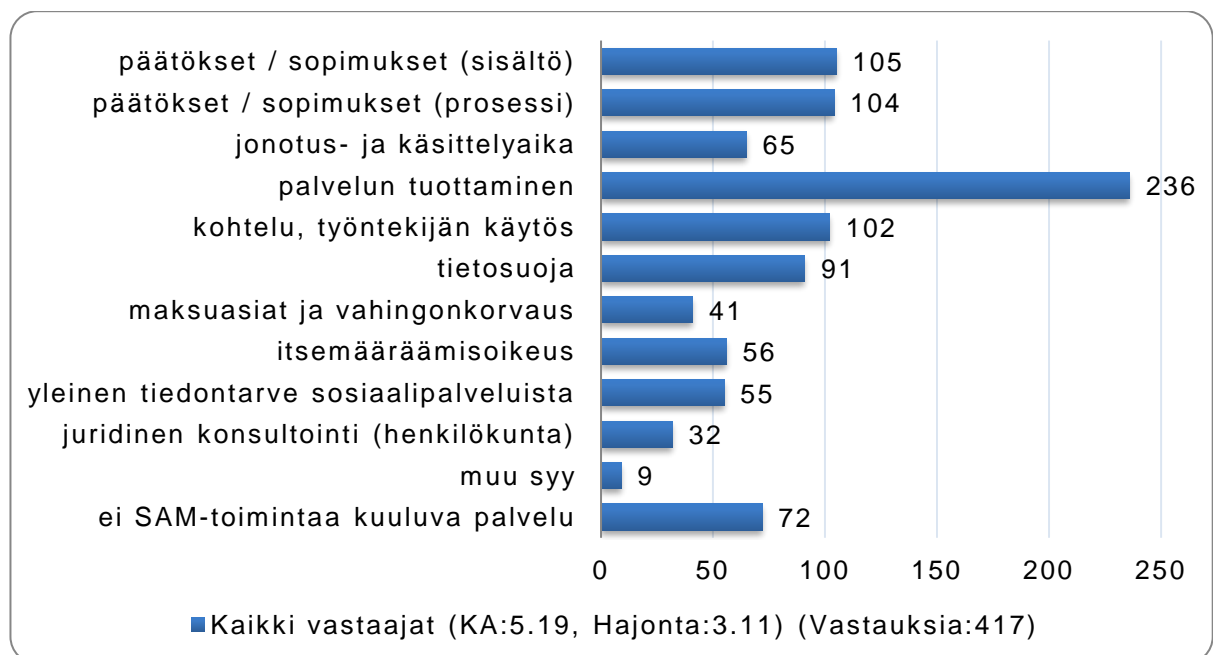
Palvelun tuottaminen oli yleisin yhteydenoton syy (236 yhteydenottoa). Palvelun tuottamista koskevien yhteydenottojen määrä pysyi samalla tasolla edelliseen vuoteen nähden (246 vuonna 2020). Esimerkiksi asiakkaan kokemus siitä, ettei tule kuulluksi liittyä palvelun tuottamiseen, samoin kuin se, ettei palvelutarpeen arviota ole tehty. Seuraavaksi yleisimpiä syitä olivat päätökseen liittyvät asiat: päätöksen sisältö (105; 132 vuonna 2020) ja päätöksenteon prosessi (104; 111 vuonna 2020). Päätöksentekoon liittyy myös asiakkaan kokemus siitä, että päätöstä ei ole tehty lainkaan tai määräajassa. Epäasialliseksi koettuun kohteluun tai työntekijän käytökseen liittyen otettiin yhteyttä 102 kertaa. Määrä on kasvanut verrattuna kahteen edeltävään vuoteen (87 kertaa vuonna 2020; 56 vuonna 2019).

Tietosuojaan liittyvien yhteydenottojen määrä on vuosi vuodelta kasvanut. Nyt tietosuoja koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin 91 (69 vuonna 2020; 31 vuonna 2019). Edelleen asiakkaat vaikuttavat tulleen paremmin tietoisiksi tietosuojaoikeuksistaan, ja myös itse käyttävät esimerkiksi tiedonsaantioikeuttaan tai rekisteritiedon korjaamispyyntöä. Jonotus- ja käsittelyaika esiintyi yhteydenoton syynä 65 kertaa (73 vuonna 2020; 34 vuonna 2019). Itsemääräämisoikeutta koskien otettiin yhteyttä 56 kertaa (57 vuonna 2020; 39 vuonna 2019). Yleinen tiedontarve oli yhteydenoton syynä 55 kertaa (60 vuonna 2020; 30 vuonna 2019). Maksu- ja vahingonkorvausasioita koskevien yhteydenottojen määrä pysyi täsmälleen samana edelliseen vuoteen verrattuna (41 asiatapahtumaa sekä vuonna 2021 että vuonna 2020). Henkilöstöön kuuluvat ottivat aiempaa enemmän sosiaaliamiehen yhteyttä ja henkilöstölle annettiin juridista neuvontaa 32 kertaa (14 vuonna 2020). Muu syy esiintyi 9 yhteydenotossa (13 vuonna 2020).

Yhteydenottoja, jotka eivät liity sosiaalihuoltoon eivätkä kuulu sosiaaliamiehen tehtäviin, vastaanotettiin 72 (54 vuonna 2020; 36 vuonna 2019). Monessa näissä yhteydenotoissa oli

kuitenkin kyse samalla myös sosiaalihuollon palvelusta. Esimerkiksi yhteydenotot saattoivat liittyä samalla sekä täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen että perustoimeentulotukeen, toisinaan taas esimerkiksi eläke- tai vakuutusasiat olivat esillä jonkin sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluvan palvelun kanssa. Sosiaaliasiamies ohjasi tarvittaessa yhteydenottajaa kääntymään oikean tahon puoleen. Yhteydenoton syyt esitetään seuraavassa kuviossa.

Yhteydenoton syyt vuonna 2021



3.3 Yhteydenoton tehtäväalueet

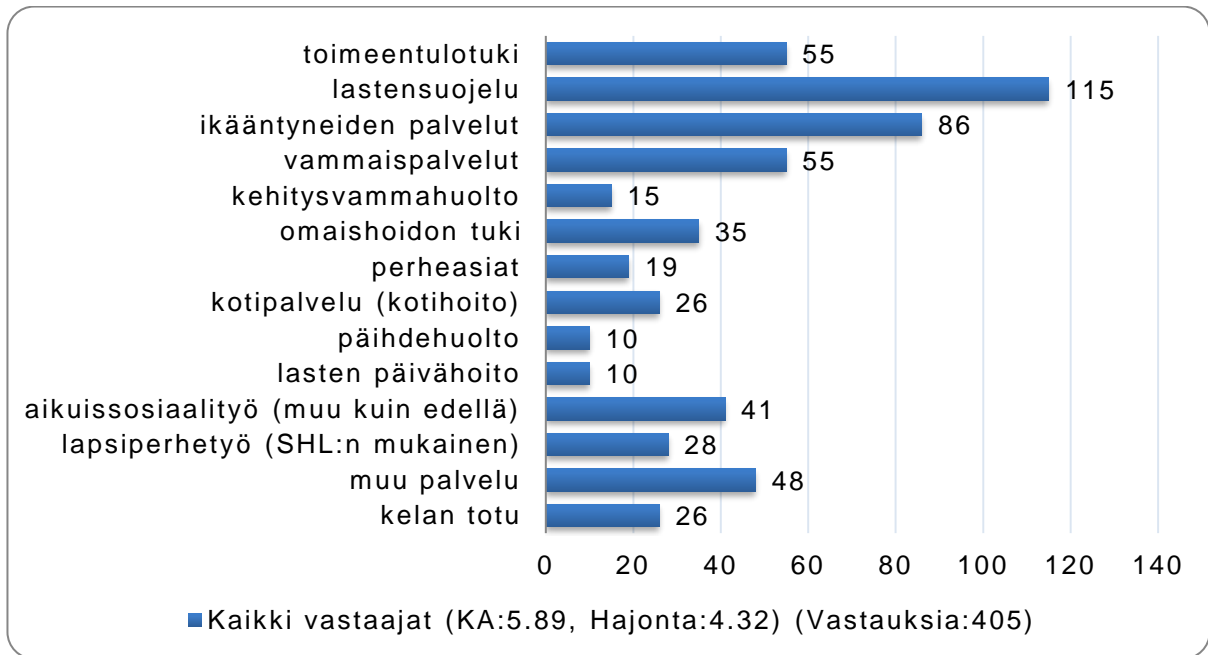
Lastensuojelua koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin kahden edeltävän vuoden tapaan eniten (115 asiatapahtumaa; 105 vuonna 2020 ja 77 vuonna 2019). Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä 86 kertaa, mikä on määrällisesti vuoden 2020 kaltainen (84 asiatapahtumaa; 49 vuonna 2019). Täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvien yhteydenottojen määrä jatkoi edelleen kasvua; nyt toimeentulotuen tehtäväalueelta vastaanotettiin 55 yhteydenottoa (48 vuonna 2020; 12 vuonna 2019). Aikuissosiaalityötä koskevia

asiatapahtumia oli 41 (37 vuonna 2020; 31 vuonna 2019) ja perustoimeentulotukeen liittyviä asiatapahtumia oli 26 (24 vuonna 2020; 12 vuonna 2019).

Vammaispalveluihin liittyviä yhteydenottoja saapui 55 (62 vuonna 2020; 42 vuonna 2019) ja kehitysvammahuoltoon liittyvien yhteydenottojen määrä oli 15 (13 vuonna 2020; seitsemän vuonna 2019).

Omaishoidon tukeen liittyvien yhteydenottojen määrä (35 asiatapahtumaa) säilyi vuoden 2020 (34 asiatapahtumaa) tasolla, kun taas vuonna 2019 omaishoidon tukea koskevia yhteydenottoja saapui 14. Sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperhetyötä koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi edelleen, ja yhteydenottoja tehtäväalueelta vastaanotettiin 28 (19 vuonna 2020; kaksi vuonna 2019). Kotipalveluun liittyviä yhteydenottoja vastaanotettiin edelliseen vuoteen verrattuna lähes kaksinkertainen määrä eli 26 yhteydenottoa, kun vuonna 2020 kotipalveluun liittyi 14 yhteydenottoa (neljä vuonna 2019). Perheoikeudelliset palvelut olivat aiempaa harvemmin, 19 kertaa, yhteydenoton syynä (26 kertaa vuonna 2020). Päihdehuoltoon liittyi 10 yhteydenottoa (13 vuonna 2020; ei lainkaan vuonna 2019). Lasten päivähoitoa eli varhaiskasvatusta koskien otettiin yhteyttä 10 kertaa (kolme kertaa vuonna 2020). Muita palveluja koskien otettiin yhteyttä 48 kertaa. Yhteydenoton tehtäväalueet esitetään alla olevassa kaaviossa.

Yhteydenoton tehtäväalueet vuonna 2021



Lastensuojelu

Sosiaaliamiehet vastaanottivat eniten yhteydenottoja lastensuojelun tehtäväalueelta, josta kirjattiin 115 asiatahtumaa. Lastensuojelun osuus kaikista sosiaaliamiehelle saapuneista yhteydenotoista oli yli 28 % (26 % vuonna 2020). Yleisimmät yhteydenoton syyt olivat palvelun tuottaminen (82 asiatahtumaa) ja kohtelu (52 asiatahtumaa). Tietosuoja esiintyi yhteydenoton syynä entistä useammin, 45 kertaa (38 vuonna 2020; 16 vuonna 2019). Päätöksenteon prosessi (34 asiatahtumaa) ja päätösten sisältö (30 asiatahtumaa) olivat yhteydenoton syinä hieman aikaisempaa harvemmin. Jonotus- ja käsittelyaikaa koskien otettiin yhteyttä 23 kertaa ja itsemääräämisoikeutta koskien 20 kertaa. Lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa syinä esiintyivät myös maksu- ja vahingonkorvausasiat (kuusi kertaa), yleinen tiedontarve (kuusi kertaa) sekä muu syy kerran. Yhteydenotoissa oli 12 mainintaa myös sosiaaliamiehelle kuulumattomasta palvelusta. Henkilöstölle annettiin 14 kertaa juridista neuvontaa lastensuojeluun liittyen. Yhdessä lastensuojeluun liittyvässä yhteydenotossa oli keskimäärin 2,8 syytä. Yhteydenottajat olivat useimmiten lapsen vanhempia. Lastensuojeluun liittyvissä asiakas- ja omaisyhteydenotoissa ilmaistiin lähes poikkeuksetta tyytymättömyyttä lastensuojeluun. Vain muutamassa yhteydenotossa kyse oli tiedustelusta.

Menettelylliset seikat olivat runsaasti esillä yhteydenotoissa. Osa asiakkaista ilmaisi epätietoisuutta lastensuojelusta tarjotuista ja toteutettavista tukitoimista. Yhteydenotoissa mainittiin esimerkiksi päätöksen tai asiakassuunnitelman puuttumisesta. Osa yhteydenottajista nosti esiin työntekijävaihdokset ja niiden vaikutuksen asiakasprosessiin. Yksittäistapauksissa yhteydenottajalle oli epäselvää, kuka toimii lapsen asioista vastaavana sosiaalityöntekijänä, eivätkä loma-aikojen sijaisjärjestelyt olleet aina asiakkaalla tiedossa. Asiakkaiden vanhemmille oli joissakin tapauksissa kerrottu, että resurssipulan vuoksi asiakkaan asian hoitaminen oli viivästynyt. Joidenkin asiakkaiden asiakkuuden siirtymisessä toiseen kuntaan oli myös viivettä. Toisinaan yhteydenottajat toivat esiin vaikeutta tavoittaa sosiaalityöntekijää tai johtavaa viranhaltijaa. Lastensuojelun asiakasyhteydenotoista välittyi myös kuva siitä, että osa yhteydenottajista koki epäluottamusta viranomaisia kohtaan. Osa kertoi, ettei tule lainkaan kuulluksi asiassaan. Osalle taas viranomaisen menettely näyttäytyi puolueellisena esimerkiksi toisen vanhemman hyväksi.

Yhteydenotoissa tuotiin esiin, ettei lastensuojelun tarjoamia tukitoimia koettu aina oikea-aikaisiksi tai riittäviksi. Osalle yhteydenottajista lastensuojelun järeämmät toimenpiteet, kuten huostaanotto ja lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle, tulivat yllätyksenä – erityisesti, jos vanhempi itse oli alun perin hakenut lapselle apua lastensuojelusta. Joissakin yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä siihen, miten lastensuojelussa toimittiin epäillyn seksuaalisen hyväksikäytön tai pahoinpitelyn kohteeksi joutuneen lapsen asiassa.

Yksittäistapauksissa yhteydenottajaa ei ollut informoitu salassa pidettävän tiedon hankkimisesta lastensuojelun käyttöön, tai yhteydenottaja toi esiin, ettei hänelle ollut varattu tilaisuutta tulla kuulluksi asiassa, vaikka päätökseen oli kirjattu kuuleminen tehdyksi. Akuuteissa yksittäisissä kriisitilanteissa yhteydenottajat vaikuttivat pudonneen palveluiden väliin ja jääneen osin ilman tarvitsemaansa apua.

Kohtelusta oli mainintoja useissa yhteydenotoissa. Yhteistyön sujumattomuutta moitittiin, ja osa koki luottamuksen puutetta sosiaalityöntekijää kohtaan. Työntekijän käytös oli koettu esimerkiksi uhkailevaksi tai toista vanhempaa suosivaksi. Epäasialliseksi koettu kohtelu ilmeni muun muassa niin, että yhteydenottaja oli kuullut työntekijöiden välisiä keskusteluja, joita ei ollut tarkoitettu hänen kuultavakseen.

Tietosuojakysymykset olivat aiempaa useammin esillä lastensuojeluun liittyvissä yhteydenotoissa. Asiakkaat vaikuttivat olevan myös aiempaa tietoisempia tietosuojaoikeuksistaan. Moni halusi neuvoja tietopyynnön tekemiseen, osa puolestaan ilmaisi tyytymättömyytensä asiakasrekisteritietojen asianmukaisuuteen, ja heitä neuvottiin muun muassa rekisteritietojen korjaamispyynnön tekemisessä. Osa yhteydenottajista toi esiin, että heidän tietopyyntöihinsä ei ollut vastattu määräajassa, vaan joissakin tapauksissa tietopyynnön ratkaisu ja asiakirjojen toimittaminen olivat viipyneet jopa yli kolme kuukautta. Yksittäistapauksissa yhteydenottaja toi esiin kokevansa tietosuojansa tulleen loukatuksi. Esimerkiksi toiselle vanhemmalle, joka ei ollut lapsen huoltaja, oli toimitettu toista vanhempaa koskevia arkaluonteisia, kuten terveydentilaan liittyviä, tietoja.

Lastensuojelun avohuolto nousi esiin useammassa yhteydenotossa. Useimmin tuotiin esiin tyytymättömyyttä avohuollon tukitoimiin. Joillekin yhteydenottajille oli epäselvää, mitkä ovat huoltajan oikeuksia ja mistä puolestaan viranomaiset voivat päättää avohuollon asiakkuudessa. Esimerkiksi lapsen koulupaikan valinta, tapaamissopimuksiin liittyvät asiat sekä perheen toive ja oikeus elää yhdessä olivat tässä yhteydessä esillä. Yksittäistapauksissa yhteydenottajat kertoivat asiakkuuden perusteiden tai asiakasprosessin olevan epäselviä. Myös avohuollon sijoitukseen tai sen jatkamisen edellytyksiin liittyviä kysymyksiä esitettiin. Yksittäistapauksessa yhteydenottaja toi esiin, että hänen liikkumistaan oli avohuollossa rajoitettu.

Osa yhteydenotoista liittyi sijaishuoltoon. Sijaishuoltopaikassa ilmenneisiin epäkohtiin liittyen esitettiin joitakin havaintoja. Mainintoja oli myös kirjallisen valituskelpoisen päätöksen puuttumisesta. Yhteydenotoissa nousi esiin myös rajoitustoimenpiteiden osalta puuttuvat päätökset. Yhteydenottajat nostivat esiin huostaanotetun lapsen ja lapsen huoltajan oikeuksiin liittyviä kysymyksiä. Lisäksi osa yhteydenottajista toi esiin tyytymättömyyttä lapsen kotilomien järjestämiseen. Yksittäisissä yhteydenotoissa oli esillä kysymyksiä liittyen oheishuoltajuuteen ja kunnan velvollisuuteen maksaa korvauksia ja palkkioita. Joissakin yhteydenotoissa sivuttiin lapsen ”hatkaamista” sijaishuoltoyksiköstä. Jälkihuoltoa sivuttiin myös joissakin yhteydenotoissa, joissa esimerkiksi esitettiin kysymyksiä itsenäistymisvaroihin liittyen.

Edellisen vuoden tapaan lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa esiintyi runsaasti erovanhemmuuteen ja huoltoriitoihin liittyviä asioita. Yhteydenotoissa oli mainintoja puolueellisuuden kokemuksesta. Lisäksi osa yhteydenottajista koki haasteita kuulluksi tulemisessa. Yksittäistapauksessa toinen huoltaja oli unohdettu kutsua mukaan lastensuojelun palaveriin.

Vanhempien väliset ristiriidat olivat selkeästi nähtävillä useimmissa erovanhemmuuteen ja huoltoriitaan liittyvissä yhteydenotoissa, joskin yleensä vain toisen osapuolen kuvailemina. Yhteydenotoissa oli mainintoja jo käydyistä sekä keskeneräisistä tuomioistuinkäsittelyistä liittyen lapsen huoltoon tai tapaamisoikeuteen. Keskeneräiset tuomioistuinkäsittelyt näyttivät heijastuvan myös lastensuojelun asiakkuuteen. Yhteydenottajat esittivät kritiikkiä muun muassa olosuhdeselvityksiä kohtaan. Tietosuojakysymykset liittyivät myös sellaisiin yhteydenottoihin, joissa vanhempien välit olivat eron jäljiltä huonot. Useammassa yhteydenotossa ilmeni, että käräjäoikeus oli määrännyt lapsen vanhemmalle, joka ei ollut lapsen huoltaja, laajan tiedonsaantioikeuden lasta koskevissa asioissa. Yhteydenotoissa nousi esiin myös se, että joissakin tilanteissa lastensuojelu oli päätenyt suosittamaan käräjäoikeuden ratkaisun vastaista tapaamissopimusta tai -menettelyä. Yhteydenotoissa mainittiin termi vieraannuttaminen joitakin kertoja. Lisäksi kävi ilmi, että lapsen huollosta riidellessään vanhemmat olivat saattaneet tehdä toisistaan rikosilmoituksia tai lastensuojeluilmoituksia lapsesta. Yhteydenottojen sisältöjen perusteella lapsen huollosta riitelevät vanhemmat vaikuttavat asioivan runsaasti eri viranomaisten kanssa. Muun muassa viittaukset poliisiin ja käräjäoikeuteen nousivat esiin useissa keskusteluissa yhteydenottajien kanssa.

Sosiaaliasiamiehen alueen henkilöstölle annettiin juridista neuvontaa lastensuojeluasioissa 14 kertaa. Esillä oli monia erilaisia lastensuojeluun, kuten tietopyyntöihin, huostaanoton valmisteluun ja kuulemiseen sekä itsenäistymisvaroihin, liittyviä kysymyksiä.

Yleisin sosiaaliasiamiehen toimenpide oli neuvonta. Lastensuojeluun liittyvien kysymysten lisäksi sosiaaliasiamies neuvoi yhteydenottajia muun muassa oikeusturvakeinojen, muistutuksen ja kantelun, sekä muutoksenhakuoikeuden ja tietosuojaoikeuksien käyttämisessä. Lisäksi sosiaaliasiamies selvitti tarvittaessa asiakasasioita yhteydenottajan suostumukseen perustuen lastensuojelun työntekijöiden kanssa.

Sosiaaliamiehen toiminta-alueella oli 3402 lastensuojelun asiakasta vuonna 2021.⁵ Sosiaaliamies vastaanotti toiminta-alueellaan kaikkiaan 115 yhteydenottoa lastensuojeluasioista. Näistä yhteydenottajista 71 otti sosiaaliamieheen yhteyttä ensimmäistä kertaa. Lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa tyytymättömyys oli yhteydenoton perusteena selvästi useammin kuin kuntien järjestämää sosiaalihuoltoa koskevissa sosiaaliamiehen yhteydenotoissa keskimäärin.

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä 86 kertaa (84 vuonna 2020; 48 vuonna 2019). Suurimmassa osassa tapauksia (67) yhteydenottajana oli ikäihmisen edustaja tai muu omainen. Asiakas oli harvemmin (11 kertaa) itse yhteydessä sosiaaliamieheen. Yhdessä yhteydenotossa oli keskimäärin 1,9 syytä. Yleisin yhteydenoton syy oli palvelun tuottaminen (44 asiatapahtumaa), ja seuraavaksi yleisin syy oli maksu- ja vahingonkorvausasiat (19). Yhteyttä otettiin myös yleistä tiedontarvetta (16 asiatapahtumaa), kohtelua (15), päätösten sisältöä (13), päätöksenteon prosessia (13), itsemääräämisoikeutta (13), tietosuojaa (11) sekä jonotus- ja käsittelyaikaa (kahdeksan) koskien. Lisäksi muu syy esiintyi kahdessa yhteydenotossa, ja kuudessa yhteydenotossa oli kyse sosiaaliamiehelle kuulumattomasta palvelusta. Henkilöstölle annettiin kuusi kertaa juridista neuvontaa.

Valtaosa ikääntyneiden palveluiden tehtäväalueen yhteydenotoista koski kunnan omaa palvelua (69 asiatapahtumaa), ja osassa tapauksia oli kyse yksityisestä ostopalvelusta kunnan ostopalveluna (15). Täysin yksityisestä sosiaalipalvelusta oli kyse neljässä yhteydenotossa, ja yhdeksässä tapauksessa ei ollut tietoa, miten palvelu on järjestetty. Aina tätä ei ole mahdollista kysyä. Osa ikääntyneiden palveluita koskevista yhteydenotoista liittyi samalla myös toiseen sosiaalipalveluun, kuten vammaispalveluihin (kahdeksan), omaishoidon tukeen (seitsemän) tai kotipalveluun (kuusi).

Ikääntyneiden palveluita koskevista yhteydenotoista noin kolmannes oli luonteeltaan tiedustelua. Yhteydenottajat kysyivät muun muassa, miten tiettyjä palveluita voi hakea. Lisäksi useammissa yhteydenotoissa omaiset toivat esiin huoltaan iäkkään henkilön kotona

⁵ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliamiehen selvitystä varten.

pärjäämisestä ja toivoivat neuvontaa esimerkiksi palveluasumisen hakemiseksi. Myös sairaalahoidossa olevien ikäihmisten asioiden hoitamisesta, kuten siivouksesta ja laskujen maksamisesta, esitettiin kysymyksiä. Asiakasmaksuasiat olivat runsaasti esillä ikääntyneiden palveluita koskevissa yhteydenotoissa; maksu- ja vahingonkorvausasiat olivat yhteydenoton syynä yli kaksi kertaa useammin kuin kaikista palveluista saapuneissa yhteydenotoissa. Sosiaaliamies neuvoi muuttuneen asiakasmaksulainsäädännön kysymyksissä ja ohjasi muun muassa asiakasmaksujen alentamiseen tai perimättä jättämiseen liittyvissä kysymyksissä. Useissa yhteydenotoissa tuotiin esiin, että asiakasmaksut olivat lakiuudistuksen myötä kohonneet. Sosiaaliamies selvitti joidenkin kuntien ja kuntayhtymien osalta käytäntöjä, miten asiakas voi konkreettisesti hakea alennusta tai poistoa asiakasmaksuun. Yleistä tiedustelua koskien yhteydenottajia neuvottiin tarvittaessa ottamaan yhteyttä kuntien ikääntyneiden palveluihin.

Muissa yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä. Asumispalveluyksiköiden hoitoa ja huolenpitoa luonnehdittiin joissakin yhteydenotoissa puutteelliseksi tai laiminlyödyksi. Yhteydenottajat esittivät huolta henkilökunnan pysyvyyteen, riittävyteen ja osaamiseen liittyen. Yksittäisissä yhteydenotoissa kerrottiin esimerkiksi sijaisten vastanneen asumispalveluyksikön kokonaisesta vuorosta, ja yksittäisissä yhteydenotoissa tuotiin esiin tapahtuneita lääkepoikkeamia. Vähäisen henkilökunnan määrän kerrottiin vaikuttavan muun muassa siihen, että yksittäinen asiakas joutui odottamaan esimerkiksi iltatoimia kohtuuttoman kauan. Yhteydenottajat toivat ilmi myös, että joissakin tilanteissa henkilökunnan käytös oli ollut aggressiivista ja hoitaja oli esimerkiksi huutanut asiakkaille. Omaiset nostivat esiin, että yhteistyö joidenkin hoivayksiköiden kanssa oli puutteellista ja omaiset sivuuttavaa. Yhteydenotoissa oli joitakin mainintoja tyytymättömyydestä asumispalveluyksiköiden lääkäripalveluihin. Osaan yhteydenotoista liittyi asumispalveluyksikössä tapahtunut tapaturma ja sen jälkiselvittely. Lisäksi usein muuttuvat koronarajoitukset ja vierailukäytännöt herättivät tyytymättömyyttä yhteydenottajissa. Joissakin tapauksissa kunnan tai kuntayhtymän katsottiin asettaneen THL:n ohjeita laajempia rajoituksia. Yhteydenotoissa oli myös mainintoja palveluasumispaikan jonottamiseen liittyvistä kysymyksistä.

Sosiaaliamiehelle saapuneissa yhteydenotoissa oli monesti esillä ikääntyneen henkilön itsemääräämisoikeuteen liittyviä kysymyksiä. Tilanne saattoi olla sellainen, että ikääntynyt itse

halusi jatkaa kotona asumista, mutta omaiset kokivat, ettei kotona asuminen ollut enää turvallista esimerkiksi muistisairauden vuoksi. Osassa yhteydenottoja oli nähtävillä se, että ikääntyneen ja hänen omaistensa toiveet saattoivat olla hyvinkin erilaisia, jopa päinvastaisia. Joissakin yhteydenotoissa esitettiin kysymyksiä liittyen asiakkaan oikeuksiin, kuten oikeudesta hakea palveluita muusta kuin kotikunnasta tai yleisemmin hakea tarvitsemiaan palveluita ja saada hakemukseensa valituskelpoinen päätös.

Tietosuoja oli esillä osassa yhteydenottoja. Yhteydenottajat toivat esiin muun muassa kirjausten puutteellisuutta, hankaluutta saada omaisena tietoa sekä yleisemmällä tasolla tietopyyntöjä koskevia kysymyksiä.

Osa yhteydenotoista liittyi kotipalveluun. Esillä oli muun muassa työntekijöiden käytökseen ja asiakkaan kokemaan kohteluun liittyviä asioita sekä kotihoidon tukipalveluihin liittyviä kysymyksiä. Osa kunnista päivitti kotihoidon myöntämisen ohjeitaan, mikä aiheutti osalle asiakkaista yhteydenottojen mukaan vaikeita tilanteita, kun asiakkaan palvelun tarve ylitti kunnan määrittämän enimmäistuntimäärän. Kunnasta oli tällöin ohjattu ostamaan ylimenevä tuntimäärä yksityisesti, mutta kaikilla asiakkailla ei ole mahdollisuutta siihen.

Osa yhteydenottajista ilmaisi tyytymättömyytensä menettelyyn. Esimerkiksi kirjallisen päätöksen saamisessa oli saattanut kulua aikaa. Työntekijöitä oli ollut joidenkin yhteydenottajien mukaan vaikea tavoittaa, eivätkä työntekijät aina pitäneet lupaustaan soittaa asiakkaalle. Osalle yhteydenottajista annettiin neuvontaa päätöksentekoon ja muutoksenhakuun liittyen. Joissakin yhteydenotoissa tuotiin esille, että asiakas ikään kuin jäi kahden eri palvelun, esimerkiksi ikääntyneiden palveluiden ja vammaispalveluiden, väliin tilanteeseen, jossa kumpikin palvelutaho katsoi toisen olevan velvollinen järjestämään asiakkaan palvelut. Tällöin asiakas joko jäi ilman palvelua tai palvelun saaminen viivästyi. Yhteydenotoissa oli myös yksittäisiä mainintoja muistutusmenettelyn toimimattomuudesta. Yhteydenottajat kertoivat odottaneensa muistutusvastausta pidempään kuin kohtuullisena pidettävän ajan. Sosiaaliamies neuvoi asiakasta tekemään muistutuksen sekä ostopalveluyksikköön että palvelun järjestäjänä toimivaan kuntaan, jos tyytymättömyys koski kunnan ostopalvelua.

Kuntien henkilökunnalle annettiin ikääntyneiden palveluita koskevaa juridista neuvontaa kuusi kertaa. Esillä oli muun muassa kysymyksiä tietosuojasta ja tietosuojaoikeuksista sekä hoivakodissa tapahtuneesta tapaturmasta.

Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö

Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi edelleen ja yhteydenottoja niitä koskien saapui 55 (48 vuonna 2020; 12 vuonna 2019). Yhteydenottajista 46 otti ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Kelan perustoimeentulotukeen liittyi 26 yhteydenottoa. Vajaa kolmasosassa kunnan täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista asia koski myös perustoimeentulotukea. Tällöin sosiaaliasiamies ohjasi tarvittaessa asiakkaan ottamaan yhteyttä Kelaan. Kelan palvelut ja etuudet eivät sisälly sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen.

Täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvissä yhteydenotoissa oli useimmin syynä palvelun tuottaminen (22 kertaa). Lisäksi syinä olivat yleinen tiedontarve (21), päätösten sisältö (18), päätöksenteon prosessi (18), kohtelu (kahdeksan), jonotus- ja käsittelyaika (seitsemän), maksu- ja vahingonkorvausasiat (viisi), tietosuojaja (kolme) ja itsemääräämisoikeus (kaksi). Henkilökunnalle annettiin juridista neuvontaa kuusi kertaa. 17 yhteydenotossa syynä esiintyi sosiaaliasiamiehelle kuulumaton palvelu. Kuitenkin usein tällaisessa yhteydenotossa oli kyse samalla myös sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen lukeutuvasta palvelusta. Toimeentulotukea koskevissa yhteydenotoissa oli keskimäärin 2,3 syytä.

Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskien yhteyttä ottaneet olivat usein tyytymättömiä saatuaan kielteisen päätöksen hakemukseensa. Yhteydenotoissa ilmeni, että monesti tilannetta oli edeltänyt kielteinen päätös perustoimeentulotuesta. Yksittäiset yhteydenotot liittyivät pitkäaikaistyöttömän aktivointiin, kuten opiskeluun tai työllistymiseen. Osalle yhteydenottajista annettiin neuvontaa toimeentulotuen hakemusta koskien, osalle puolestaan muutoksenhakuneuvontaa. Osa yhteydenottajista toi esiin menettelyyn liittyviä epäkohtia, kuten ettei asiakas ollut saanut kirjallista päätöstä, tai ettei suullista hakemusta ollut otettu vastaan ja kirjattu. Yksittäistapauksissa päätöksen muutoksenhakuohje sisälsi vanhentunutta tietoa, tai yhteydenottaja kaipasi sähköisen hakemuksen rinnalle täytettävää ja tulostettavaa lomaketta. Lisäksi yhteydenottojen yhteydessä mainittiin sosiaali- ja

terveydenhuollon asiakasmaksujen alentamisen tai perimättä jättämisen ensisijaisuudesta suhteessa toimeentulotukeen. Yksittäisissä yhteydenotoissa tuotiin esiin myös tyytymättömyyttä saatuun kohteluun tai työntekijän käytökseen.

Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskien yhteyttä ottaneiden tilanteet näyttäytyivät sosiaaliasiamiehelle usein erityisen haastavina. Osalla yhteydenottajista oli monia päällekkäisiä haasteita, kuten päihde- ja mielenterveysongelmia tai taloudelliseen selviytymiseen liittyviä vaikeuksia. Osalla vaikeudet nykyhetkessä juonsivat juurensa menneeseen, kuten rikoshistoriaan tai yritystoiminnan epäonnistumiseen. Yksittäisissä yhteydenotoissa ilmeni, että yhteydenottajan oli huomattavan vaikea hoitaa asioitaan esimerkiksi siksi, ettei käytössä ollut lainkaan puhelinta, tai tukiverkostoa ei ollut lainkaan. Monet yhteydenottajien tilanteet vaikuttivat akuuteilta. Kyse saattoi olla asumiseen liittyvistä asioista, joihin liittyivät myös maininnat häätoihasta tai terveysturvallisen asumisen varmistamisesta homealtistumisen jälkeen. Osalle oli kertynyt vuokratilaa tai sähköt oli katkaistu tai katkaisu-uhan alla. Jotkut yhteydenottajat halusivat muuttaa edullisempaan asuntoon tai toiselle alueelle, mutta Kela ei ollut myöntänyt muuttoavustusta. Yksittäistapauksessa Kela oli luvannut maksaa vuokravakuuden, mutta myöhemmin pyörtänyt lupauksen kohtuullisten asumismenojen ylittyttyä hyvin pienellä summalla. Yhteydenotoissa nousi esiin monenlaisia arkielämän haasteita, kuten liikkumisen mahdottomuus auton rikkoonnuttua, tai rahan puutteen seurauksena syntynyt tilanne, jossa ruuan ostaminen oli mahdotonta. Huomattavaa on se, että osa tilanteista koski yksittäisen asiakkaan lisäksi perhettä, jossa oli myös alaikäisiä lapsia.

Aikuissosiaalityötä koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin 41, ja tehtäväalueelta saapuneiden yhteydenottojen määrä on hieman lisääntynyt verrattuna kahteen edeltävään vuoteen (27 asiatapahtumaa vuonna 2020; 31 vuonna 2019). Yhteydenottajista 31 otti sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa yhteyttä.

Aikuissosiaalityötä koskevat yhteydenotot liittyivät palvelun tuottamiseen (23), kohteluun (kahdeksan), päätöksen sisältöön (kahdeksan), päätöksenteon prosessiin (kahdeksan), itsemääräämisoikeuteen (seitsemän), yleiseen tiedontarpeeseen (kuusi), jonotus- ja käsittelyaikaan (viisi), tietosuojaan (kolme), ja muuhun syyhyn (yksi). Henkilöstölle annettiin yhdeksän kertaa juridista neuvontaa ja lisäksi yhteydenoton syynä oli yhdeksän kertaa

sosiaaliasiamiehelle kuulumaton palvelu. Aikuissosiaalityötä koskeva yhteydenotto sisälsi keskimäärin 2,1 yhteydenoton syytä.

Usein aikuissosiaalityötä koskevissa yhteydenotoissa oli kyse samalla myös muista tehtävälajeista ja palveluista. Osassa yhteydenottajaa ohjattiin ottamaan aikuissosiaalityöhön yhteyttä. Yhteydenottajien tilanteet olivat erilaisia. Joidenkin kohdalla kyse oli akuutista elämäntilanteen muutoksesta, kuten erotilanteesta. Osalla oli muiden tahojen, kuten potilasvakuutuskeskuksen tai Kelan kanssa kesken olevia asioita. Osa puolestaan toivoi palvelutarpeen arviointia itselleen. Joidenkin kuntien kohdalla tuotiin esiin, että palvelun saamisessa oli viivettä, eikä esimerkiksi palvelutarpeen arviointia ollut aloitettu huolimatta siitä, että asiakas oli ollut viiden kuukauden ajan yhteydessä aikuissosiaalityöhön tuen tarpeestaan. Jollakin yhteydenottajalla oli viivettä päätöksen saamisessa. Asumiseen liittyvät kysymykset olivat runsaasti esillä yhteydenotoissa. Osa oli joutunut asunnottomaksi, tai yhteydenottajaa saattoi uhata asunnottomuus. Osa toivoi sosiaalihuollosta puoltolausuntoa asunnon saamiseksi. Esillä oli myös kysymyksiä liittyen tilapäismajoitukseen, tuettuun asumiseen ja palveluasumiseen liittyen. Osa asumisen kysymyksistä kosketti perheitä, joissa on alaikäisiä lapsia.

Aikuissosiaalityötä koskevissa yhteydenotoissa oli runsaasti mainintoja sosiaalihuollon tarjoamasta riittämättömäksi koetusta tuesta. Joissakin tapauksissa asiakkaan tilanteesta oli tehty huoli-ilmoituksia, mutta niistä huolimatta asiakas ei ollut saanut riittäviä palveluita. Paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden, kuten samanaikaisista mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsivien, osalta esillä oli paljon elämänhallinnan puutteisiin ja itsenäiseen selviytymiseen liittyviä kysymyksiä. Tällaisten yhteydenottojen kohdalla sosiaaliasiamiehelle syntyi kuva, ettei monialainen yhteistyö aina sujunut asiakkaan näkökulmasta asiaa eteenpäin vievästi. Joissakin yhteydenotoissa mainittiin asiakkaan pudonneen palvelujen väliin. Yhteydenotoissa nousi esiin myös tilanteita, joissa oli kyse asiakkaan itsemääräämisoikeudesta; palvelut ovat asiakkaalle vapaaehtoisia, eikä niitä ole pakko ottaa vastaan. Lisäksi osassa tapauksista kyse oli siitä, että asiakas itse oli halunnut päättää palvelun tai koko asiakkuuden.

Sosiaaliamies antoi kuntien henkilökunnalle aikuissosiaalityötä koskevaa juridista neuvontaa yhdeksän kertaa. Esillä oli muun muassa kysymyksiä siitä, mikä kunta on velvollinen järjestämään asiakkaan palvelut, kun oli epäselvää missä asiakas oleskelee tai mikä on hänen kotikuntansa.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalvelulain mukaisia vammaispalveluita koskien otettiin yhteyttä 55 kertaa (62 kertaa vuonna 2020; 42 vuonna 2019) ja kehitysvammahuoltoon liittyen 15 kertaa (13 kertaa vuonna 2020; seitsemän vuonna 2019). Noin puolet vammaispalveluita koskevista yhteydenotoista vastaanotettiin asiakkaan edustajalta tai muulta läheiseltä. Edellistä vuotta useammin yhteydenottajana oli vammaispalveluiden asiakas itse. Kuntien henkilöstö otti vammaispalveluihin liittyen yhteyttä seitsemän kertaa. Yhtä lukuun ottamatta kaikissa kehitysvammahuoltoon liittyvissä yhteydenotoissa yhteydenottajana oli asiakkaan omainen tai muu edustaja, ja kuntien henkilöstö otti yhteyttä kehitysvammahuoltoon liittyvissä kysymyksissä viisi kertaa.

Kehitysvammahuoltoa koskevat yhteydenotot olivat luonteeltaan tiedustelua useammin ja niissä ilmaistiin tyytymättömyyttä hieman harvemmin kuin muiden tehtävälueiden yhteydenotoissa keskimäärin. Kehitysvammahuoltoon liittyvissä yhteydenotoissa esiintyi kysymyksiä liittyen palvelun tuottamiseen, tietosuojaan, itsemääräämisoikeuteen, päätöksenteon prosessiin, päätösten sisältöön, jonotus- ja käsittelyaikaan, yleiseen tiedontarpeeseen, kohteluun sekä maksu- ja vahingonkorvausasioihin ja muuhun syyhyn. Kehitysvammahuoltoa koskevissa yhteydenotoissa tuotiin esiin muun muassa menettelyllisiä asioita, kuten ettei asiakas ollut saanut päätöstä. Tietopyyntöjen ja muistutusten käsittely oli joidenkin kohdalla viipynyt yhteydenottojen mukaan enimmillään yli neljä kuukautta. Osa yhteydenottajista nosti esiin asumispalveluissa havaittuja epäkohtia. Lisäksi osa kehitysvammahuoltoa koskevista yhteydenotoista käsitteli sitä, ettei asiakas saanut riittäviä tarvitsemiaan palveluja. Yksittäisissä yhteydenotoissa otettiin esille myös asiakasmaksuihin ja erityishuoltoon liittyviä kysymyksiä.

Noin viidennes vammaispalveluita koskevista yhteydenotoista oli luonteeltaan tiedustelua ja loppuihin sisältyi tyytymättömyyden ilmaisu. Yhteydenoton syynä vammaispalveluita

koskevissa yhteydenotoissa oli useimmin (30) palvelun tuottaminen. Yhteyttä otettiin myös päätöksen sisältöä (24), päätöksenteon prosessia (21), jonotus- ja käsittelyaikaa (12), itsemääräämisoikeutta (12), tietosuojaa (11), kohtelua (yhdeksän), maksu- ja vahingonkorvausasioita (kuusi) sekä yleistä tiedontarvetta (neljä) koskien. Muu syy esiintyi kerran vammaispalveluita koskevissa yhteydenotoissa ja lisäksi kerran syynä oli sosiaaliasiamiehelle kuulumaton asia. Sosiaaliasiamies antoi seitsemän kertaa vammaispalveluihin liittyvää juridista neuvontaa kuntien henkilöstölle.

Lähes kaikki yhteydenotot koskivat kunnan itsensä tuottamaa sosiaalipalvelua (yhteensä 51), ja osa yhteydenotoista koski yksityistä sosiaalipalvelua kunnan ostopalveluna (yhteensä 10). 10 yhteydenottoa koski sekä vammaispalveluita että omaishoidon tukea. Yhdeksän yhteydenottoa liittyi sekä vammaispalveluihin että kehitysvammahuoltoon ja kahdeksan sekä vammaispalveluihin että ikääntyneiden palveluihin. Lisäksi yhteydenottoihin sisältyi huomioita muistakin sosiaalipalveluista.

Palvelun tuottamiseen eli asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät seikat nousivat yhteydenotoissa runsaasti esiin samoin kuin tyytymättömyys sekä päätösten sisältöön että päätöksentekoprosessiin. Yhteydenottajia neuvottiin muun muassa palvelun hakemisessa ja oikeudessa saada hakemukseen kirjallinen ja valituskelpoinen päätös. Osassa yhteydenotoista päätöksen saaminen oli viivästynyt ja kestänyt useita kuukausia. Joissakin yhteydenotoissa ilmeni, että päätökseen kirjatut perustelut olivat puutteellisia tai virheellisiä. Yksittäistapauksissa kysymykset liittyivät siihen, minkä lain nojalla palvelua myönnetään. Palvelua oli saatettu hakea vammaispalveluista, mutta päätös oli kirjattu muun lain nojalla. Yksittäistapauksessa päätöksestä puuttui muutoksenhakuohje. Osa yhteydenottajista kertoi, että kunnan viranhaltijoita ja johtavia viranhaltijoita oli haastavaa tavoittaa, eivätkä nämä olleet vastanneet tiedusteluihin. Osalle yhteydenottajista oli syntynyt kuva liian vähäisestä työntekijäressurssista. Lisäksi työntekijävaihdosten nähtiin vaikuttavan asiakasprosessiin haitallisesti, mikä ilmeni esimerkiksi tiedon siirtymisen tai palvelusuunnitelman laatimisen haasteina. Osa yhteydenottajista kertoi kokevansa vammaispalveluiden tiedottamisen puutteellisenä. Yhteydenottajille annettiin runsaasti menettelyyn liittyvää neuvontaa, erityisesti muutoksenhaun ja muistutusmenettelyn osalta. Joidenkin kohdalla muistutusmenettely oli viipynyt, eikä muistutukseen ollut vastattu kohtuullisessa ajassa.

Joidenkin kohdalla taas muutoksenhaku oli viipynyt kunnassa jopa useita kuukausia. Yhteydenottajilla oli paljon neuvonnan tarvetta myös muutoksenhakumenettelystä hallinto-oikeudessa. Sosiaaliasiamies neuvoi yhteydenottajia vammaispalvelujen asiakkaiden oikeuksista. Joissakin tilanteissa sosiaaliasiamies selvitti asiakasasioita asiakkaan suostumukseen ja pyyntöön perustuen vammaispalveluiden viranhaltijoiden kanssa.

Vammaispalveluita koskevissa yhteydenotoissa oli runsaasti mainintoja tyytymättömyydestä henkilökohtaiseen apuun. Osa oli tyytymättömiä palvelutarpeen arvioinnin toteuttamiseen ja osa puolestaan kielteiseen päätökseen henkilökohtaisesta avusta, riittämättömään henkilökohtaisen avun määrään tai henkilökohtaisen avun järjestämistapaan. Joidenkin kohdalla tarvittavaa tuntimäärää oli uudelleen arvioitu, minkä seurauksena tuntimäärää oli alennettu. Osa ilmaisi tyytymättömyyttään palveluntuottajaan. Yhteydenotoissa oli esillä myös avustajien palkanmaksuun ja työtehtäviin liittyviä kysymyksiä. Joissakin yhteydenotoissa sivuttiin koronapandemian vaikutuksia henkilökohtaiseen apuun. Lisäksi yhteydenotoissa oli kyse kuljetuspalvelusta, omaishoidon tuesta, asunnon muutostöistä ja apuvälineistä. Joissakin yhteydenotoissa tuotiin esiin, että asiakkaan saamat palvelut koettiin riittämättömiksi. Yksittäistapauksissa kunnalla oli haasteita järjestää myöntämiään palveluita. Itsemääräämisoikeus oli esillä muun muassa kysymyksessä siitä, voiko asiakas asua toiveidensa mukaisesti kotona, vai tulisiko hänen siirtyä sosiaalihuollon ammattihenkilöiden arvion mukaisesti palveluasumisen piiriin.

Yhteydenottajat kaipasivat yleisen neuvonnan lisäksi neuvontaa tietosuojasioissa. Yhteydenottajia neuvottiin tietosuojaoikeuksiensa toteuttamisessa. Joissakin yhteydenotoissa ilmeni, ettei tietopyyntöön ollut vastattu kohtuullisessa ajassa, vaan tietopyynnön tekijä oli odottanut useita kuukausia. Yksittäistapauksissa tietopyyntöön oli tehty myönteinen ratkaisu, mutta tästä huolimatta vain osa pyydetyistä tiedoista oli luovutettu tai tietopyyntö oli jätetty kokonaan ratkaisematta ja pyydettyjä tietoja oli siitä huolimatta luovutettu osittain.

Vammaispalveluita koskevissa yhteydenotoissa yhteydenottajina oli omaisten lisäksi myös muut tahot, kuten kolmannen sektorin toimijat tai terveydenhuollon ammattihenkilöt. Omaiset tekevät runsaasti työtä joidenkin vammaisten riittävien palveluiden saamiseksi muun muassa selvittämällä millaisiin palveluihin asiakas on oikeutettu sekä muuten asioimalla sosiaalihuollossa. Osa yhteydenottajista kuvasi asioinnin olevan intensiivistä ja vievän paljon

omaisen aikaa. Yhteydenotoissa tuotiin esiin, että osa asiakkaista oli kokenut pompottelua vammaispalvelun ja jonkin muun palvelun, kuten lastensuojelun tai ikääntyneiden palveluiden, kanssa. Joissakin tilanteissa oli epäselvää, mikä taho vastaa asiakkaan palvelujen järjestämisestä.

Sosiaaliasiamies kysyi vuoden 2021 kuntakyselyssä henkilökohtaisesta avusta. Kuntakyselyssä on vuosittain samoina pysyvien kysymysten lisäksi vuosittain vaihtuva, yhteydenottoihin perustuva ajankohtainen kysymys. Osaan kysymyksistä ei saatu kaikilta kunnilta vastausta, mikä ilmaistaan yhteenvedossa.

4. Seuraavat kysymykset (4. a-i) liittyvät henkilökohtaiseen apuun vuonna 2021

- a) Kuinka paljon hakemuksia saapui?
- b) Kuinka paljon myönteisiä päätöksiä tehtiin?
- c) Kuinka paljon kielteisiä päätöksiä tehtiin?
- d) Onko kunnassanne/kuntayhtymässänne tarkistettu henkilökohtaiseen apuun liittyvää ohjeistusta tai kriteeristöä? Jos on, miten?
- e) Millä ammattinimikkeillä toimivat ammattilaiset kunnassanne/kuntayhtymässänne osallistuvat palvelutarpeen arviointiin henkilökohtaisen avun osalta?
- f) Kuinka monelle jo henkilökohtaista apua saavalle asiakkaalle tehtiin uusi palvelutarpeen arvio henkilökohtaisen avun osalta?
 - * Kuinka monen asiakkaan henkilökohtaisen avun määrää lisättiin?
 - * Kuinka monen asiakkaan henkilökohtaisen avun määrää vähennettiin?
- h) Millä eri tavoin (työnantajamalli, palveluseteli, oma tai ostopalvelu) kunnassanne/kuntayhtymässänne järjestetään henkilökohtaista apua?
- i) Millaisia ajankohtaisia havaintoja kunnassanne on tehty henkilökohtaiseen apuun liittyen esimerkiksi verrattuna aikaisempiin vuosiin?

Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueella vastaanotettiin kuntien ilmoittamana ainakin 110* henkilökohtaisen avun hakemusta. Myönteisiä päätöksiä tehtiin 381**, ja kielteisiä päätöksiä 18*.

* osa kunnista ei vastannut, osin puutteelliset tiedot

** kaikilta kunnilta saatu vastaus, osin puutteelliset tiedot

Kunnista saadun tiedon mukaan kolme alueen 12 kunnasta oli päivittänyt henkilökohtaisen avun ohjeistusta ja kriteeristöä. Toiminta-alueen kaikki kunnat kertoivat, että sosiaalityöntekijän ammattinimikkeellä toimiva osallistuu palvelutarpeen arviointiin henkilökohtaisen avun osalta. Kahden kunnan kohdalla ei ollut mainintoja muista ammattinimikkeistä sosiaalityöntekijän lisäksi. Kahdessa kunnassa palvelutarpeen arviointeja tekevät sosiaalityöntekijän ohella sosiaaliohjaajat, kahdessa muussa kunnassa erityissosiaaliohjaajat. Lisäksi yhden kunnan kohdalla oli mainittu, että asiakkaan tilanteesta riippuen palvelutarpeen arviointiin osallistuu sosiaalityöntekijän lisäksi terveydenhuollon ammattilaisia, kuten toimintaterapeutti, fysioterapeutti tai kotihoidon henkilökuntaa.

Kunnilta kysyttiin myös, kuinka monelle jo henkilökohtaista apua saavalle asiakkaalle tehtiin uusi palvelutarpeen arvio vuonna 2021. Kaikista kunnista tietoja ei ollut saatavilla, tai tiedot olivat osin puutteellisia, mikä johtui tilastointitavasta. Kuntien antamien vastausten perusteella ilmeni, että tällaisten asiakkaiden kohdalla päädyttiin useammin lisäämään henkilökohtaista apua kuin vähentämään sitä. Kaikki kunnat vastasivat järjestävänsä henkilökohtaista apua työnantajamallilla ja ostopalveluna. Lisäksi alueen seitsemässä kunnassa on käytössä palveluseteli henkilökohtaisen avun järjestämiseksi. Kuntien ajankohtaisena havaintona nousi esiin, että suurimmassa osassa kuntia henkilökohtaisen avun tarve ja asiakasmäärä ovat kasvaneet lukuun ottamatta kahden kunnan osalta, joissa palvelun tarpeen kerrottiin pysyneen melko samanlaisena aikaisempaan verrattuna. Koronatilanteen nähtiin osassa kuntia vaikuttaneen muun muassa siihen, että palveluntuottajilla oli esiintynyt henkilökunnan saatavuusongelmia. Avustajia oli ollut vaikea löytää järjestämistavasta riippumatta. Lisäksi vastauksissa mainittiin, että koronan myötä kodin ulkopuolella liikkuminen oli vähentynyt, minkä seurauksena siihen myönnettyjä avustajatunteja oli käytetty enemmän arjessa avustamiseen. Tämän nähtiin osaltaan vaikuttaneen lisätuntihakemuksien vähenemiseen. Kunnat kertoivat järjestävänsä henkilökohtaista apua useimmin ostopalveluna. Kunnassa, jossa henkilökohtaista apua järjestetään myös palvelusetelillä, oli havaittu palvelusetelimallin osuuden kasvaneen ja olevan suurempi kuin työnantajamallilla järjestetyn henkilökohtaisen avun.

Omaishoidon tuki

Omaishoidon tukeen liittyviä yhteydenottoja vastaanotettiin 35 (34 vuonna 2020; 14 vuonna 2019). 12 henkilöä otti ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Lisäksi 13 aiemmin yhteyttä ottanutta otti yhteyttä uudessa asiassa ja kahdeksan samassa asiassa kuin aikaisemmin. Kahdessa yhteydenotossa ei ollut tiedossa oliko yhteydenotto ensimmäinen. Noin neljäsosa yhteydenotoista oli luonteeltaan tiedustelua ja lopuissa kyse oli tyytymättömyydestä.

Yhteydenoton syynä olivat useimmin palvelun tuottaminen (21) sekä päätöksen sisältö (15). Lisäksi syinä yhteydenotoille esiintyivät päätöksentekoprosessi (14), tietosuoja (kuusi), jonotus- ja käsittelyaika (viisi), kohtelu (viisi), maksu- ja vahingonkorvausasiat (neljä), yleinen tiedontarve (neljä) sekä itsemääräämisoikeus (kolme). Viidessä yhteydenotossa oli esillä sosiaaliasiamiehelle kuulumaton palvelu. Lisäksi sosiaaliasiamies antoi juridista neuvontaa henkilöstölle kuusi kertaa. Yksi yhteydenotto voi sisältää useampia yhteydenoton syitä, ja omaishoidon tukea koskevissa yhteydenotoissa oli keskimäärin 2,3 syytä. Omaishoidon tukeen liittyvät yhteydenotot liittyivät useimmin vammaispalveluihin ja ikääntyneiden palveluihin. Myös muita sosiaalihuollon palveluja saattoi satunnaisesti liittyä omaishoidon tukea koskeviin yhteydenottoihin.

Omaishoitoa koskevissa yhteydenotoissa ilmeni tyytymättömyyttä päätösten sisältöön. Osa oli saanut kielteisen päätöksen. Joiltakin oli lakkautettu omaishoidon tuki ja irtisanottu omaishoitosopimus. Yksittäisissä yhteydenotoissa hakemusten käsittelyajat olivat pitkiä, ja päätöksenteko oli viivästynyt kuudesta seitsemään kuukauteen. Osa yhteydenottajista kertoi omaishoidon tukea arvioidun uudelleen, mikä joidenkin kohdalla oli johtanut palkkioluokan alentamiseen. Joissakin yhteydenotoissa arveltiin omaishoidon tuen myöntämisedellytysten tiukentuneen. Lisäksi yksittäistapauksessa esiin nousi se, ettei psyykkisen tilan aiheuttamaa toimintakyvyn alenemista ollut otettu päätöksenteossa riittävästi huomioon.

Omaishoitajan jaksaminen ja omaishoitajan vapaat olivat esillä yhteydenotoissa. Osa oli kokenut omaishoitajan saaman tuen riittämättömäksi. Omaishoitajien vapaiden toteuttamista saattoi hankaloittaa myös koronan myötä rajoitetumpi tilapäishoitopaikkojen määrä. Yksittäisissä yhteydenotoissa sivuttiin tilapäishoidon asiakasmaksuasioita.

Menettelyyn liittyvät seikat esiintyivät usein omaishoidon tukea koskevissa yhteydenotoissa. Joillekin neuvottiin, kuinka omaishoidon tukea haetaan. Osa puolestaan toivoi neuvontaa muutoksenhakuun liittyen. Joissakin yhteydenotoissa nousi esiin, että työntekijöitä oli vaikea tavoittaa, ja yksittäistilanteissa työntekijän käytös oli koettu epäasialliseksi. Osa yhteydenottajista kertoi kunnan viranhaltijalta saamansa neuvonnan ja ohjeistuksen olleen vähäistä. Lisäksi esillä olivat tiedonsaantioikeus ja omaishoidettavan lääkäripalvelujen järjestäminen. Yksittäisissä yhteydenotoissa oli mainintoja työntekijäresurssin niukkuudesta. Myös muistutusmenettely oli esillä. Sosiaaliasiamiehelle syntyi käsitys, että kolmannen sektorin toimijat olivat useassa tapauksessa asiakkaan tukena omaishoidon tukeen liittyvissä kysymyksissä.

Sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperhetyö, kotipalvelu ja muut palvelut

Yhteydenottoja liittyen sosiaalihuoltolain mukaisiin lapsiperhepalveluihin vastaanotettiin 28 (19 vuonna 2020; kaksi vuonna 2019). Yhteydenottomäärä on kasvanut runsaasti viimeisten kahden vuoden aikana. Uusia yhteydenottajia oli 17, aiemmin eri asiasta ja nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita kahdeksan ja samasta asiasta aiemminkin yhteyttä ottaneita kolme. Yhteydenotoista yhdeksän vastaanotettiin kuntien henkilöstöltä. Yhteydenoton syynä oli useimmin palvelun tuottaminen (17 asiatapahtumaa), kohtelu (yhdeksän) sekä jonotus- ja käsittelyaika (yhdeksän). Myös tietosuoja (seitsemän), päätöksenteon prosessi (kuusi), päätösten sisältö (viisi), itsemääräämisoikeus (neljä), ja yleinen tiedontarve (kaksi) esiintyivät yhteydenoton syynä. Neljässä yhteydenotossa kysyttiin sosiaaliasiamiehelle kuulumattomasta palvelusta ja henkilöstölle annettiin kahdeksan kertaa juridista neuvontaa. Yhteydenotot liittyivät usein myös johonkin muuhun sosiaalipalveluun, joista useimmin lastensuojeluun (15 asiatapahtumaa).

Osassa lapsiperhetyötä koskevia yhteydenottoja nousi esiin, että palvelut koettiin riittämättömiksi. Osa kertoi hankaluudesta saada palveluja ennaltaehkäisevinä, osa puolestaan toi esiin, ettei kriisitilanteessakaan saanut riittävästi tukea. Yksittäisissä yhteydenotoissa ilmeni, että lapset, joilla oli neuropsykiatrisia häiriöitä, saivat riittämätöntä tai soveltumatonta tukea. Avun saaminen oli joissakin tilanteissa viivästynyt ja asiakkaiden tilanteet vaikeutuneet. Lapsiperheiden vanhemmat kertoivat itse uupuneensa. Joissakin yhteydenotoissa oli esimerkiksi toivottu lapsiperheiden kotipalvelua, mutta sitä ei joko ollut myönnetty, tai

myönnetty määrä ei ollut riittävä perheen tarpeisiin nähden. Erovanhemmuus oli näkyvillä myös lapsiperhetyötä koskeissa yhteydenotoissa. Yksittäiset yhteydenottajat nostivat esiin muun muassa kokemuksen työntekijän puolueellisuudesta. Huoltoriidoista oli myös mainintoja lapsiperhetyöhön liittyvissä yhteydenotoissa, ja tilanteet näyttäytyivät sosiaaliasiamiehelle osin kärjistyneinä ja jokaiselle osapuolelle haastavina. Osassa yhteydenottoja oli kysymyksiä tietopyyntöihin liittyen. Lisäksi yhteydenotoissa oli mainintoja epäasialliseksi koetusta kohtelusta sekä haasteista tavoittaa työntekijöitä.

Kotipalvelua koskien otettiin yhteyttä 26 kertaa (14 kertaa vuonna 2020; neljä kertaa vuonna 2019). Kotipalveluun liittyvien yhteydenottojen määrä on kasvanut huomattavasti kahden viimeisen vuoden aikana. Yhteydenottajista 14 otti sosiaaliasiamiehen ensimmäistä kertaa yhteyttä, aiemmin eri asiasta ja nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita kuusi ja samasta asiasta aiemminkin yhteyttä ottaneita seitsemän. Yhteydenotoista kuusi vastaanotettiin kuntien henkilöstöltä. Yhteydenoton syynä oli useimmin palvelun tuottaminen (15 asiatapahtumaa), päätöksenteon prosessi (11) ja päätösten sisältö (10). Itsemääräämisoikeus ja kohtelu olivat yhteydenoton syynä viidesti kumpikin. Myös jonotus- ja käsittelyaika (kolme), maksu- ja vahingonkorvausasiat (kolme), tietosuoja (yksi) ja myy syy (yksi) olivat yhteydenoton syitä. Yhdessä yhteydenotossa kysyttiin sosiaaliasiamiehelle kuulumattomasta palvelusta ja henkilöstölle annettiin viisi kertaa juridista neuvontaa. Joissakin kotipalvelua koskeissa yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä, joka kohdistui muun muassa yleisesti kotipalveluun, työntekijöiden käytökseen tai kotipalvelun käyntien määrään. Omaisilla saattoi olla erilainen näkemys asiakkaan kotipalvelun tarpeesta kuin kunnan viranhaltijoilla, mikä aiheutti omaisissa myös huolta asiakkaan turvallisuudesta. Yksittäisissä yhteydenotoissa tuotiin esiin puutteita omaisten kanssa tehtävässä yhteistyössä. Joissakin yhteydenotoissa käsiteltiin menettelyyn liittyviä asioita, kuten asiakkaan oikeutta saada valituskelpoinen päätös. Yhteydenotoissa oli esillä myös itsemääräämisoikeuteen liittyviä kysymyksiä, kuten asiakkaan oikeudesta olla ottamatta palveluita vastaan. Yksittäisissä yhteydenotoissa oli esillä tiedonsaantioikeuteen ja palvelutarpeen arvioon liittyviä asioita. Yksittäisissä yhteydenotoissa oli myös asiakasmaksuihin liittyviä kysymyksiä, ja erityisesti asiakasmaksujen alentaminen tai perimättä jättäminen oli näissä esillä. Useissa sosiaaliasiamiehen alueen kunnissa uudistettiin myönnettävää kotipalvelun enimmäistuntimäärää, mikä joidenkin asiakkaiden kohdalla johti aiemmin saadun palvelun merkittävään vähentymiseen.

Perheoikeudellisia palveluita koskien otettiin yhteyttä 19 kertaa (26 kertaa vuonna 2020; 16 kertaa vuonna 2019). 13 yhteydenottajaa otti ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä, aiemmin eri asiasta ja nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita viisi ja samasta asiasta aiemminkin yhteyttä ottaneita yksi. Kuntien henkilöstö oli yhteydenottajana kolmessa yhteydenotossa. Yhteydenotot liittyivät usein myös muihin sosiaalipalveluihin, esimerkiksi yhdeksän yhteydenottoa liittyi samalla myös lastensuojeluun. Perheoikeudellisia palveluita koskevissa yhteydenotoissa oli esillä runsaasti yleistä neuvonnan tarvetta, joissa yhteydenottajia ohjattiin ottamaan yhteyttä oman kuntansa perheoikeudellisiin palveluihin. Osa yhteydenottajista kertoi tyytymättömyydestään siihen, että lastenvalvojaa ei joko ollut helppoa tavoittaa tai lastenvalvojan tapaamisen järjestäminen oli vienyt aikaa. Yksittäistapauksessa tyytymättömyys kohdistui lastenvalvojan luona laadittuihin elatus- ja tapaamissopimuksiin. Erotilanteissa joidenkin yhteydenottajien asiat olivat ajautuneet ristiriitoihin entisen puolison kanssa, ja lasten asioista vaikutti olevan hankala sopia. Yhteydenotoissa oli useita viittauksia joko valvottuihin vaihtoihin, tuettuihin tapaamisiin tai valvottuihin tapaamisiin. Yksittäistapauksissa yhteydenottaja ilmaisi tyytymättömyyttään joko tapaamispaikan toimintaan tai tapaamispaikan työntekijän käytökseen. Osa yhteydenottajista toi esiin, että ainoa keino saada lasten asioista sovittua oli laittaa asia vireille tuomioistuimessa. Sosiaaliasiamies ohjasi tarvittaessa yhteydenottajia oikeusavun piiriin. Joissakin yhteydenotoissa käsiteltiin tietopyyntöihin liittyviä asioita. Sosiaaliasiamies antoi lisäksi joissakin tapauksissa asiakkaille neuvontaa lasten huolto-, tapaamis- ja elatusasioista.

Päihdehuoltoon liittyen vastaanotettiin 10 yhteydenottoa (13 yhteydenottoa vuonna 2020; ei lainkaan yhteydenottoja vuonna 2019). Puolet yhteydenotoista vastaanotettiin kuntien henkilöstöltä ja loput olivat asiakkaiden tai heidän edustajiensa yhteydenottoja. Yhteydenotoissa käsiteltiin muun muassa palvelun saamiseen liittyviä kysymyksiä. Osalla yhteydenottajista oli asiakkuus muissakin sosiaali- ja terveystalveissa. Kyse saattoi olla esimerkiksi päihdeongelman kanssa samanaikaisesta muistisairaudesta tai mielenterveysongelmasta. Esillä oli huolta hoidon tai palvelujen jatkuvuudesta.

Lisäksi sosiaaliasiamies vastaanotti 10 lasten päivähoitoa koskevaa yhteydenottoa, joista kuusi oli asiakas- ja omaisyhteydenottoja ja neljä kuntien henkilöstöltä saapuneita yhteydenottoja.

Yhteydenotoissa oli esillä muun muassa tiedonsaantioikeuteen liittyviä kysymyksiä. Tarkempia tietoja ei voida yhteydenottomäärän vähäisyyden vuoksi esittää.

3.4 Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut

Muistutusmenettely on ollut käytössä sosiaalihuollossa jo asiakaslain voimaantulosta 2001 alkaen. Se on kuitenkin yhä melko harvoin käytetty menettelymuoto. Sosiaaliamiehen toiminta-alueella tehtiin yhteensä 113 muistutusta vuonna 2021 (123 muistutusta vuonna 2020; 74 vuonna 2019). Kanteluita aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviraan tehtiin yhteensä 57 (86 kantelua vuonna 2020; 47 kantelua vuonna 2019). Yleisimmin kantelu tehtiin aluehallintovirastoon (47 kantelua). Kanteluita tehtiin myös eduskunnan oikeusasiamiehelle (11), Valviraan (kolme) ja valtioneuvoston oikeuskanslerille (yksi).⁶

Sosiaaliamiehen tietoon tuli vuoden 2020 tapaan yhteydenottojen kautta, että joissakin tapauksissa asiakas oli joutunut odottamaan tekemäänsä muistutukseen vastausta kohtuullisena aikana pidettyä 1–4 viikkoa, tai asian vaatiessa runsaasti selvittelyä, asianmukaisena pidettyä kahta kuukautta pidempään. Eduskunnan oikeusasiamies on linjannut (17.10.2007, dnro 502/4/06), että muistutusvastauksessa tulisi kestää korkeintaan kuukausi tai yhdestä kahteen kuukauteen, jos asia on ollut erittäin ongelmallinen ja vaatinut selvitystyötä. Aluehallintoviraston mukaan kohtuullinen aika on 1–4 viikkoa. Muistutuksen tulisikin olla kevyt ja nopea keino selvittää tilannetta ja saada vastaus annettuun palautteeseen. Mikäli asiakas ei saa muistutukseen vastausta, hän saattaa haluta tehdä asiasta kantelun, joka olisi muistutusvastauksen saamisen jälkeen ollut tarpeeton. Muistutusmenettely vaikutti sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella kuitenkin pääsääntöisesti toimivan.

Sosiaaliamiehen toiminta-alueen kuntien sosiaalihuollosta vastaavat toimielimet (lautakunnat tai jaostot) käsittelivät yhteensä 190 oikaisuvaatimusta, joiden perusteella seitsemän päätöstä muutettiin, eli yli 96 % päätöksistä ei muutettu. Itseoikaisuna muutettiin yhteensä 22 päätöstä. Helsingin hallinto-oikeus käsitteli alueelta 54 sosiaalihuoltoa koskevaa

⁶ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliamiehen selvitystä varten.

hallintovalitusta ja korkein hallinto-oikeus kuusi (6).⁷ Asiakkaan kannalta on ongelmallista, jos oikaisuvaatimusmenettely kestää useita kuukausia, koska tällöin mahdollinen muutoksenhaku hallintotuomioistuimeen viivästyy. Oikaisuvaatimus tulee hallintolain 49 e §:n mukaan käsitellä kiireellisenä.⁸

⁷ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

⁸ Hallintolaki (6.6.2003/234)

4 Yhteenveto ja tärkeimmät suositukset

Sosiaaliasiamiehen selvitys perustuu sosiaaliasiamiehelle saapuneisiin yhteydenottoihin. Tämän vuoksi sosiaaliasiamiehelle välittyy kielteisempi kuva sosiaalihuollosta kuin jos asiasta kysyttäisiin kaikilta sosiaalihuollon asiakkailta. Sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä useimmiten silloin, kun asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun tai kohteluun, tai toivoo neuvontaa oikeuksistaan. Vuonna 2021 yhteydenottomäärä, 422, pysyi samalla tasolla vuoden 2020 yhteydenottomäärään, 419, verrattuna.

Sosiaaliasiamiestoiminta reagoi melko herkästi ja nopeasti kunnissa tapahtuviin muutoksiin, kuten henkilövaihdoksiin, toimintatapojen ja kuntayhtymien perustamiseen liittyviin muutoksiin sekä uusiin ohjeistuksiin. Palautteiden perusteella voidaan paikallistaa mahdollisia kehittämiskohteita kunnissa ripeästi, ja siten osataan jatkossa kiinnittää enemmän huomiota asiakkaiden kokemuksiin ja sosiaaliasiamiehelle ilmoitamiin epäkohtiin. Selvitys kattaa sosiaaliasiamiehelle tulleiden asiakasasioiden yhteenvedon ja niistä tehtävät johtopäätökset. Selvitystä on hyvä täydentää muilla laadullisilla ja määrällisillä sekä asiakkailta ja sidosryhmiltä saatavilla tiedoilla. Selvityksessä saadut tulokset ja niistä tehtävät johtopäätökset ovat kuitenkin arvokasta tietoa asiakkaiden kokemuksista palvelun tuottamisesta.

Sosiaaliasiamiehelle saapui eniten lastensuojelua koskevia yhteydenottoja. Yhteydenottojen perusteella kunnissa olisi hyvä kiinnittää huomiota siihen, että lastensuojelun asiakkaiden ja heidän vanhempiansa kanssa käydään riittävää vuoropuhelua siitä, millaisia ovat toimenpidevaihtoehdot ja niiden seuraukset asiakkaan elämässä. Ohjauksen ja neuvonnan keinoin asiakkaat tulevat paremmin tietoisiksi oikeuksistaan, mikä voi edesauttaa luottamuksellisen yhteistyösuhteen rakentumista. Haastavammissa asiakastilanteissa, kuten huoltoriidoissa sekä epäillyn seksuaalisen hyväksikäytön tai pahoinpitelyepäilyn kohdalla, viranomaisen toiminta voi olla ratkaisevaa lapsen suojelun ja edun toteutumiseksi. Myös tietosuojaoikeuksien toteuttamiseen on jatkossakin hyvä kiinnittää huomiota. Asiakkaat vaikuttavat kaipaavan neuvontaa useimmin tietopyyntöihin ja rekisteritietojen korjaukseen liittyen.

Ikääntyneet vaikuttivat toivovan runsaasti ohjausta olemassa olevista palveluista ja niiden hakemisesta. Neuvontaan ja ohjaukseen on siis syytä kiinnittää huomiota ikääntyneiden

palveluissa. Kuntien olisi myös suositeltavaa avoimesti tiedottaa ja ohjata asiakasmaksuihin, kuten asiakasmaksun alentamiseen tai perimättä jättämiseen, liittyvissä kysymyksissä. Huolimatta siitä, että maksuasioihin liittyvien kaikkia palveluita koskevien yhteydenottojen kokonaismäärä pysyi edellisen vuoden tasolla, uudistunut asiakasmaksulaki⁹ heijastui ikääntyneiden palveluita, kuten tehostettua palveluasumista, koskeviin yhteydenottoihin. Lisäksi on hyvä kiinnittää huomiota sujuviin palveluketjuihin asiakkaan tarvitessa enemmän palveluita, tai siirtyessä esimerkiksi itsenäisestä kotona asumisesta palveluasumisen piiriin.

Sosiaaliamiehen alueen kunnista yli puolet muutti kotihoidon¹⁰ kriteereitä ja ohjeistusta vuoden 2021 aikana. Uusien ohjeistusten mukaan kotihoidon käynti- ja tuntimäärää on osassa kunnista rajoitettu tiettyihin enimmäismääriin. Uudet ohjeistukset vaikuttivat osaltaan sosiaaliamiehelle saapuneisiin yhteydenottoihin kotihoitoa koskien. Sosiaaliamiehelle syntyi käsitys, että kotihoidon myöntämisen edellytyksiä koskevien ohjeiden päivittämisellä kunnat ja kuntayhtymät pyrkivät muun muassa saavuttamaan kustannussäästöjä sekä kohdentamaan kotihoidon palvelua siitä eniten hyötyville asiakkaille. Osaltaan kyse lienee valtakunnallisestikin haastavasta työntekijöiden saatavuustilanteesta.

Kunnat järjestävät kotihoidon palvelua tarkoituksenmukaisella tavalla. Kuitenkin sosiaaliamiehen näkökulmasta katsoen herää kysymys siitä, voisiko kotona asuminen kotihoidon tuella kuitenkin olla tarkoituksenmukaista joidenkin asiakkaiden kohdalla huolimatta ohjeisiin kirjatuista enimmäisrajoista käynti- ja tuntimäärien suhteen. Vanhuspalvelulain (2012/980 § 13) mukaan palvelut on kuitenkin toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.¹¹ Erityistä huomiota on kiinnitettävä kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin, jotta voidaan ennaltaehkäistä muuta, raskaampien palvelujen tarvetta. Mikäli kotihoidon palveluun asetetaan tarkka kategorinen raja käynti- ja tuntimäärään,

⁹ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (1992/734).

¹⁰ Sosiaalihuoltolaki (2014/1301 § 19–20).

¹¹ Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (22012/980 § 13).

asiakkaiden itsemääräämisoikeuden ja itsenäisen suoriutumisen tukemisen lakisääteinen tavoite ei välttämättä toteudu.

Kunnissa tehtiin asiakkaille palvelutarpeen arvioita uudet kotihoidon ohjeet huomioiden. Sosiaaliasiamiehelle saapuneista yhteydenotoista ilmeni, että kotihoidon palvelun päättyessä, asiakas ei kuitenkaan kaikissa tapauksissa saanut muutoksenhakukelpoista hallintopäätöstä. Palvelun päättyessä tai myönnetyn palvelun määrän muuttuessa kunnan velvollisuutena on huolehtia, ettei asiakas jää ilman tarvitsemaansa apua. Sosiaaliasiamies on osaltaan kiinnittänyt kuntien viranhaltijoiden huomiota kotihoidon päätöksenteon perusteluihin. Perustelujen merkitys korostuu tilanteissa, joissa asiakkaan omat toiveet ja näkemys omasta tilanteestaan poikkeavat päätöksentekijän arviosta. Lisäksi päätöksistä tulee ilmetä, miten asiakkaan palvelutarve on muuttunut, jos kyseessä on jo palvelua saanut asiakas. Sosiaaliasiamies toivoo, että jatkossa lakisääteinen, asiakas- ja potilaslakeihinkin sisältyvä, itsemääräämisoikeus sekä vanhuspalvelulain tarkoittama itsenäisen suoriutumisen tukeminen huomioitaisiin uudistetuissa ohjeissa.

Sosiaaliasiamiehelle saapuneiden yhteydenottojen perusteella toimeentulotuen ja aikuissosiaalityön asiakkaat tarvitsevat yleisen neuvonnan lisäksi neuvontaa menettelyyn, kuten päätöksentekoon, liittyen. Monesti kyse on asiakkaasta, joka asioi useammassa palveluissa samanaikaisesti. Useiden asiakkaiden tilanteet näyttäytyivät haastavina ja osalla oli monia päällekkäisiä ongelmia. Osalla tilanteet olivat akuutteja. Eri tehtäväalueiden yhteistyön tehostaminen, erityisesti vaikeasti autettavien tai paljon palveluita saavien asiakkaiden kohdalla, voisi osaltaan auttaa asiakasta oikea-aikaisen tuen saamisessa. Vammaispalveluita koskien tulisi huomioida viivytyksetön ja kolmen kuukauden määräajassa tapahtuva päätöksenteko. Päätöksenteossa olisi hyvä kiinnittää entistä tarkempaa huomiota myös päätöksen perusteluihin. Lisäksi muutoksenhakumenettelyn tulisi sujua ilman kohtuutonta viivytystä. Myös työntekijän tavoitettavuuteen olisi hyvä kiinnittää huomiota.

Kaikissa palveluissa on tarpeen kiinnittää huomiota asiakasasian käsittelyyn ja menettelyyn liittyviin asioihin, kuten asiakkaan kuulemiseen, neuvontaan ja ohjaukseen sekä palvelutarpeen arvion tai päätöksen tekemiseen. Tietosuojaoikeuksien toteuttamiseen olisi suositeltavaa kiinnittää huomiota kaikissa sosiaalihuollon palveluissa. Yhteydenottojen perusteella sosiaaliasiamies haluaa nostaa esiin sekä tietopyyntöjen käsittelyajan että myös sen, ettei lainsäädännössä ole muotovaatimusta tietopyynnön esittämiselle. Toki osapuolten kannalta on selkeämpää tehdä tietopyyntö kirjallisesti, mutta suullinenkin pyyntö on otettava vastaan ja käsiteltävä.

Asiakasmaksulakia¹² uudistettiin siten, että uudistukset lukuun ottamatta terveydenhuollon maksukattoa, astuivat voimaan 1.7.2021. Asiakasmaksulakiin lisättiin säännökset palveluasumisen maksuista. Sosiaali- ja terveysministeriön (myöhemmin STM) mukaan uudistettu asiakasmaksulaki laajentaa palvelujen maksuttomuutta ja kohtuullistaa maksuja ja lisäksi STM arvioi miljoonan asiakkaan asiakasmaksujen pienenevän (Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 2020). Olisi suositeltavaa ja hyvän hallinnon mukaista laatia ja julkaista asiakkaille asiakasmaksujen alentamista tai perimättä jättämistä koskevat ohjeet ja lomakkeet. Asiakasmaksujen alentamisen ja perimättä jättämisen ensisijaisuus suhteessa toimeentulotukeen voisi myös yhtenevin ohjauksen keinoin tulla näkyväksi. Eri palveluissa myös monialaisella työskentelyllä sekä palvelujen yhteensovittamisella voidaan luoda asiakkaalle hyvä palvelukokonaisuus sen sijaan, että asiakkaalle aiheutuu kokemus eri palvelusta toiseen pompottelusta. Asiakkaiden asianmukaiseen ja hyvään kohteluun olisi kiinnitettävä huomiota, sillä kohtelu oli yhteydenotonsyynä lähes neljäsosassa yhteydenottoja.

Sosiaaliasiamies teki yhteistyötä kuntien sosiaalihuollon viranhaltijoiden kanssa tarvittaessa ja asiakkaan suostumukseen perustuen. Yhteistyö oli sujuvaa, ja sitä toteutettiin pääasiassa puhelimitse, sähköpostitse tai etävideoyhteydellä. Yksittäisissä tilanteissa sosiaaliasiamiehellä oli haasteita tavoittaa viranhaltijaa tai johtavaa viranhaltijaa, mikä viivästytti asiakkaan asian selvittelyä. Sosiaaliasiamiehen ja viranhaltijoiden yhteistyö voi auttaa välttymään muistutus- ja kantelumenettelyiltä. Sosiaaliasiamies toivoo jatkossakin hyvää yhteistyötä kuntien kanssa.

¹² Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksusta (1992/734).

Tarvittaessa sosiaaliasiamiehen on mahdollista reagoida esimerkiksi jotakin tiettyä palvelua tai yksikköä koskevaan asiaan yhteydenottojen perusteella nopeastikin.

Yhteydenottojen perusteella kehittämistyön jatkamiseksi kuntien tulisi edelleen kiinnittää huomiota erityisesti seuraaviin seikkoihin, jotka ovat melko yhtenevät edellisen vuoden 2020 kanssa: **Palvelun tuottamiseen liittyvät seikat, kuten asiakkaan osallistuminen palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen, riittävä ohjaus ja neuvonta sekä asiakkaalle annettava selvitys toimenpidevaihtoehdoista**

- ❖ **Palvelutarpeen arviointien ja päätösten teko viivytyksettä ja määräajassa**
- ❖ **Tietosuoja-oikeuksien toteuttaminen, erityisesti tietopyyntöjen osalta**
- ❖ **Viranhaltijoiden tavoitettavuus ja asiakkaan yhteydenottoihin vastaaminen**
- ❖ **Tarkoituksenmukaisten, riittävien ja oikea-aikaisten palvelujen tarjoaminen asiakkaalle**
- ❖ **Monialainen yhteistyö sujuvien palveluketjujen varmistamiseksi**
- ❖ **Asiakasmaksujen alentamisen ja perimättä jättämisen hakemisen ohjeet**
- ❖ **Muistutusten käsittely ja niihin vastaaminen kohtuullisessa ajassa eli pääsääntöisesti 1–4 viikossa**
- ❖ **Muutoksenhakumenettely: oikaisuvaatimusten käsittely viivytyksettä**
- ❖ **Asiakkaiden asianmukainen kohtelu**

Lähteet

EOA 17.10.2007, dnro 502/4/06, eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisu muistutuksen käsittelyaikaa koskevaan kanteluun.

Hallintolaki 2003/234. Annettu Helsingissä 6.6.2003.

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.

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

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

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

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. Annettu Helsingissä 30.12.2014.

Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 2020: Asiakasmaksulaki uudistuu – lakimuutokset voimaan 1.7.2021. Osoitteessa: <https://stm.fi/-/asiakasmaksulaki-uudistuu-lakimuutokset-voimaan-1.7.2021>- Viitattu 25.3.2022.

Tilastokeskus, väestön ennakkotilasto, syyskuu 2021.

Liite 1**Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten**

Palautatteko kyselyn vastattuna sähköpostitse tai postitse **perjantaihin 11.2.2022 mennessä**, kiitos. Kysymykset 1–3 ovat yhteisiä kysymyksiä, ja kysymys 4 koskee henkilökohtaista apua.

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 2021 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. Asiakasmäärät vuonna 2021 (KUNNITTAIN)

Toimeentulotuki:

- asiakkaat:
- asiakastaloudet:

Vammaispalvelut (ei kehitysvammahuoltoa):

Kehitysvammahuolto:

Lastensuojelu:

SHL:n mukainen lapsiperhetyö:

Kotihoito:

Omaishoidon tuki:

4. Seuraavat kysymykset (4. a-i) liittyvät henkilökohtaiseen apuun vuonna 2021

a) Kuinka paljon hakemuksia saapui?

b) Kuinka paljon myönteisiä päätöksiä tehtiin?

c) Kuinka paljon kielteisiä päätöksiä tehtiin?

d) Onko kunnassanne/kuntayhtymässänne tarkistettu henkilökohtaiseen apuun liittyvää ohjeistusta tai kriteeristöä? Jos on, miten?

- e) Millä ammattinimikkeillä toimivat ammattilaiset kunnassanne/kuntayhtymässänne osallistuvat palvelutarpeen arviointiin henkilökohtaisen avun osalta?
- f) Kuinka monelle jo henkilökohtaista apua saavalle asiakkaalle tehtiin uusi palvelutarpeen arvio henkilökohtaisen avun osalta?
- * Kuinka monen asiakkaan henkilökohtaisen avun määrää lisättiin?
 - * Kuinka monen asiakkaan henkilökohtaisen avun määrää vähennettiin?
- h) Millä eri tavoin (työnantajamalli, palveluseteli, oma tai ostopalvelu) kunnassanne/kuntayhtymässänne järjestetään henkilökohtaista apua?
- i) Millaisia ajankohtaisia havaintoja kunnassanne on tehty henkilökohtaiseen apuun liittyen esimerkiksi verrattuna aikaisempiin vuosiin?

Palaute

Kuinka sosiaaliasiamiestoimintaa tulisi kehittää, jotta kunta, työntekijät ja kuntalaiset hyötyisivät toiminnasta mahdollisimman paljon?

Vuosittaisen yhteistyöpalaverin sopiminen

Pyydämme teitä ehdottamaan ajankohtaa yhteistyöpalaverille, jossa keskustelemme selvityksestä. Ajankohdaksi toivomme selvityksen valmistumisen jälkeistä aikaa, 4.4.–3.6.2022.

Päiväys:

Tiedot antoi:

Lämmin kiitos yhteistyöstä!

Clarissa Peura

sosiaaliasiamies

Sosiaalitaito – Socialkompetens

Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

puh. viranomaisyhteistyölle 040 132 7225

sosiaaliasiamies(at)sosiaalitaito.fi

www.sosiaalitaito.fi