

28.3.2018

SOSIAALIALAN  
OSAAMISKESKUS  
VERSO - LIKE-  
LAITOS

## SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS 2017

Päijät-Häme | Soile Heikkinen

## Sisällys

Esipuhe .....	2
1. Sosiaalihuollon asiakaslaki ja sosiaaliasiamiestoiminta .....	4
2. Tilastot ja yhteydenotot sosiaaliasiamieheen .....	4
2.1. Asiatapahtumien lukumäärät .....	5
2.2. Yhteydenottojen tehtäväalueet .....	7
3. Oikeusturvakeinojen käyttäminen .....	10
3.1. Muistutukset ja kantelut .....	10
3.2. Valitukset Hallinto-oikeuteen .....	11
4. Kuntakohtainen tarkastelu .....	12
4.1. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä .....	13
4.1.1. Yhteydenottojen tehtäväalueet .....	13
4.1.2. Yhteydenottojen syyt .....	18
4.1.3. Yhteydenottoihin perustuvat toimenpiteet .....	19
4.1.4. Muistutukset 2017 .....	20
4.1.5. Asiakkaiden käyttämät muut oikeusturvakeinot .....	22
4.2. Heinola .....	22
4.2.1. Muistutukset 2017 .....	24
4.3. Sysmä .....	24
4.4. Muut kunnat .....	24
5. Sosiaaliasiamiehen huomiot .....	25
5.1. Ohjaus ja neuvonta .....	25
5.2. Asiakkaan oikeuksien selvittäminen ja asiakasneuvonta .....	26
5.3. Asiakasohjausyksikkötoiminta .....	26
5.4. Asiakastapaamiset .....	27
5.5. Henkilöstön tavoitettavuus ja riittävyys .....	27
5.6. Tietosuoja ja salassapito .....	28
5.7. Hallintopäätökset .....	28
5.8. Kirjaaminen ja asiakasasiakirjojen tarkastamisoikeus .....	29
5.9. Vammaispalvelut .....	30
5.10. Lastensuojelu .....	31
5.11. Perustoimeentulotuki, sosiaalihuollon ja Kelan yhteistyö sekä Kelan henkilökunnan tavoitettavuus .....	32
Lähteet .....	34

## Esipuhe

Sosiaaliasiamiehen lakisääteinen tehtävä on seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle. Sosiaaliasiamiehen selvitys perustuu asiakkaiden, heidän edustajiensa ja henkilöstön yhteydenottoihin sekä asioihin, joita on vuoden aikana tullut esille sosiaaliasiamiestoiminnassa. Selvitys ei siten ole alueen sosiaalihuollon kokonaiskuvaus eikä kuvaus sosiaalihuollon palveluiden tilasta.

Vuonna 2017 Päijät-Hämeen ja itäisen Uudenmaan alueella toimi kaksi päätoimista sosiaaliasiamiestä. Vuoden mittaan kuitenkin vajaan puolen vuoden ajan toiminnasta vastasi yksi asiamies. Sosiaaliasiamiehen toiminta-alue kattoi Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän kymmenen kuntaa, sekä Heinolan ja Sysmän. Itäisellä Uudellamaalla alueeseen kuului viisi kuntaa: Askola, Loviisa, Lapinjärvi, Porvoo ja Sipoo. Itäisen Uudenmaan sosiaaliasiamies vastasi myös Askolan ja Porvoon Specsaversin potilasasiamiestoiminnasta. Vuonna 2017 Päijät-Hämeen sosiaaliasiamies teki poikkeuksellisesti oman työnsä ohella kahden kuukauden ajan myös Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän potilasasiamiehen töitä.

Vuonna 2017 sosiaaliasiamiehinä toimivat Ritva Liukonen ja Anne Korpelainen. Soile Heikkinen toimi Anne Korpelaisen sijaisena ajalla 1.3. – 31.12.2017 sekä Ritva Liukosen sijaisena 3.9. – 31.12.2017. Sosiaaliasiamiestoimintaa tuotettiin Lahden ja Porvoon toimitiloissa. Puhelinajat olivat ma – to klo 9 – 12 ja päivystysaika oli molemmissa toimipisteissä keskiviikkoisin klo 9 – 11. Puhelinaikojen lisäksi asiakkailta oli mahdollisuus jättää asiamiehille soittopyyntöjä, joihin vastattiin viimeistään kahden arkipäivän sisällä.

Selvitys kuvaa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen näkökulmasta. Kontaktit sosiaaliasiamieheen syntyvät yleisesti silloin, kun asiakkaat tai heidän edustajansa ovat tyytymättömiä sosiaalihuoltoon ja siellä saatuun kohteluun. Selvityksen tarkoituksena on antaa kunnille tietoa asiakkaiden kokemista epäkohdista, jotta asioihin voidaan kiinnittää huomiota ja toimintatapoja voidaan kehittää.

Sosiaaliasiamiehen selvitys on koottu kahteen raporttiin. Päijät-Häme ja Itäinen Uusimaa saavat omat selvityksensä. Lisäksi Heinola ja Sysmä on huomioitu erillisillä luvuilla Päijät-Hämeen selvityksessä. Selvityksen perustana ovat asiakkaiden ja henkilökunnan yhteydenotot, sosiaaliasiamiehen tekemät havainnot ja kunnille/kuntayhtymälle tehdyt asiakaslain mukaiset muistutukset. Selvitys on kirjoitettu vahvasti asiakasnäkökulmasta. Kunnat, Aluehallintovirasto ja Hallinto-oikeudet ovat toimittaneet sosiaaliasiamiehelle lukumääräistä tietoa alueen kanteluista ja Hallinto-oikeudessa vuonna 2017 käsitellyistä asioista.

Sosiaaliamies kiittää kuntia ja asiakkaita hyvästä yhteistyöstä.

Lahti 28.3.2018

Soile Heikkinen  
sosiaaliamies

## 1. Sosiaalihuollon asiakslaki ja sosiaaliasiamiestoiminta

Sosiaaliasiamiestoiminta perustuu asiakslakiin, eli Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Laki sisältää asiakkaan oikeusturvaan, kohteluun ja osallistumiseen liittyvät keskeiset periaatteet. Lain tarkoitus on turvata asiakkaan oikeus hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa, vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta sekä lisätä asiakassuhteen luottamuksellisuutta. Asiakkaalla on lain mukaan oikeus saada laadukasta, yksilöllistä ja kunnioittavaa palvelua sekä hyvää kohtelua. Asiakkaalle on ymmärrettävästi selvitettävä hänen oikeutensa, velvollisuutensa, erilaiset vaihtoehdot sekä niiden vaikutukset. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa ensisijaista on asiakkaan etu ja hänen oikeutensa osallistua häntä koskevien palveluiden suunnitteluun. Sosiaalihuollon on perustuttava kirjalliseen, muutoksenhakukelpoiseen, perusteltuun päätökseen tai sopimukseen. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä asiakslain mukainen muistutus saamastaan kohtelusta tai palvelusta. Muistutukseen on vastattava kirjallisesti kohtuullisessa ajassa.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita asiakslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, neuvoa ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiamies seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymistä kunnissa ja antaa siitä vuosittain selvityksen kunnanhallitukselle.

## 2. Tilastot ja yhteydenotot sosiaaliasiamieheen

Sosiaaliasiamies on puolueeton taho, joka neuvoo ja ohjaa asiakasta, sekä voi selvittää ongelmallisia tilanteita ja osallistua palavereihin yhdessä asiakkaan kanssa. Sosiaaliasiamies ei tee asiakkaiden oikeuksia tai etuuksia koskevia päätöksiä. Yhteydenotot sosiaaliasiamiehelle ovat enimmäkseen puheluita ja asioiden selvittelyminen tapahtuu useimmiten puhelimitse. Asiamies voi tavata asiakasta ja neuvoa tai avustaa monenlaisissa kirjallisissa menettelyissä tai olla mukana asiakastapaamisissa. Sähköpostiyhteydenottoja tulee jatkuvasti, mutta niihin vastaaminen on tähän asti ollut tietosuojasyistä rajoittunutta. Tähän on vuoden 2018 aikana tulossa korjaus turvapostin käyttöönoton myötä.

Yhteydenottomäärät antavat tietoa ongelmallisiksi koetuista tilanteista ja tilastomerkinnot antavat viitteitä ajankohtaiseksi nousseista asioista ja ilmiöistä. Yhteydenottotilastosta ei voi

päätellä sosiaaliamiehen työmäärää tai kunnan sosiaalipalvelujen tilaa. Läheskään kaikki sosiaalihuoltoon tyytymättömät asiakkaat eivät ole yhteydessä sosiaaliamieheen.

Tilasto muodostuu asiatapahtumista eli yhteydenotoista. Sosiaaliamies tilastoi yhteydenotot asiakokonaisuuksittain. Asiatapahtuma on asiakokonaisuus, mikä koostuu erilaisista asiakkaan yhteydenottoon liittyvistä toimenpiteistä. Asiakas saattaa olla yhteydessä sosiaaliamieheen useita kertoja saman asian tiimoilta ja tilastoon tehdään näistä vain yksi merkintä. Asiakkaan asioita hoidetaan lyhimmillään yhden puhelun tai sähköpostin ajan, pisimmillään jopa useiden vuosien ajan. Tyypillistä on asioiden hoitaminen useiden päivien, viikkojen tai kuukausienkin aikana. Asiakkuus voi jatkua myös useita vuosia. Useimmin asiatapahtuma sisältää monenlaista asiaan liittyvää selvittelyä, yhteydenottoja, puheluita, sähköposteja, konsultointia, tapaamisia, kirjallista avustamista tai kokoontumisia asiakkaan ja sosiaalihuollon työntekijöiden kanssa. Tilasto ei anna kuvaa sosiaaliamiehen työmäärästä, sillä asiatapahtumamäärät eivät kuvaa yhteydenottomääriä tai asian selvittämiseen kulunutta työaikaa.

## **2.1. Asiatapahtumien lukumäärät**

Päijät-Hämeen ja Itäisen Uudenmaan kunnat ovat ostaneet sosiaaliamiespalvelut Sosiaalialan osaamiskeskus Verso liikelaitokselta jo kymmenen vuoden ajan, mikä mahdollistaa vertailutietojen käyttämisen vuodesta 2008. Toimijoita on tullut mukaan vuosien varrella ja Päijät-Hämeessä on muodostettu palveluiden tuottamiseksi ensin kaksi yhteistoiminta-aluetta (Aava ja Oiva) Lahden ja Heinolan tuottaessa palvelut itse. Vuoden 2017 alussa Aavan, Oivan ja Lahden perusterveydenhuollon ja sosiaalihuollon sekä kuntayhtymän erikoissairaanhoidon palvelut koottiin yhteen Päijät-Hämeen kuntayhtymään (PHHYKY). Heinola tuottaa perustason sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut edelleen itse ja Sysmä ostaa ne Attendolta. Seuraavassa tilastossa on aikajanaa vuodesta 2011. Vuosi 2016 on huippuvuosi tilastojen valossa. Se on myös pitkällä tähtäimellä ehein vuosi, jolloin molemmat sosiaaliamiehet ovat olleet vastaamassa asiakkaiden yhteydenottoihin koko vuoden ajan.

Vuonna 2017 asiatapahtumia oli yhteensä 365 kpl, yhteydenotoista 216 oli Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän alueelta ja 113 Itäisen Uudenmaan alueelta, 21 Heinolasta ja 1 Sysmästä, muilta alueilta yhteydenottoja oli 14 kpl. Yhteydenottojen määrät ovat olleet kasvussa vuodesta 2014 vuoteen 2016. Vuonna 2017 lähes kaikilla alueilla oli vähemmän yhteydenottoja kuin vuonna 2016. Päijät-Hämeessä ja Itäisellä Uudellamaalla yhteydenottojen määrät ovat vuonna 2017 hiukan suuremmat kuin vuonna 2015. Heinolan yhteydenottomää-

rät ovat laskeneet vuosien 2014 ja 2015 välille. Suurena vaikuttimena yhteydenottomäärien putoamiselle on perustoimeentulotuen siirto Kelalle vuoden 2017 alussa.

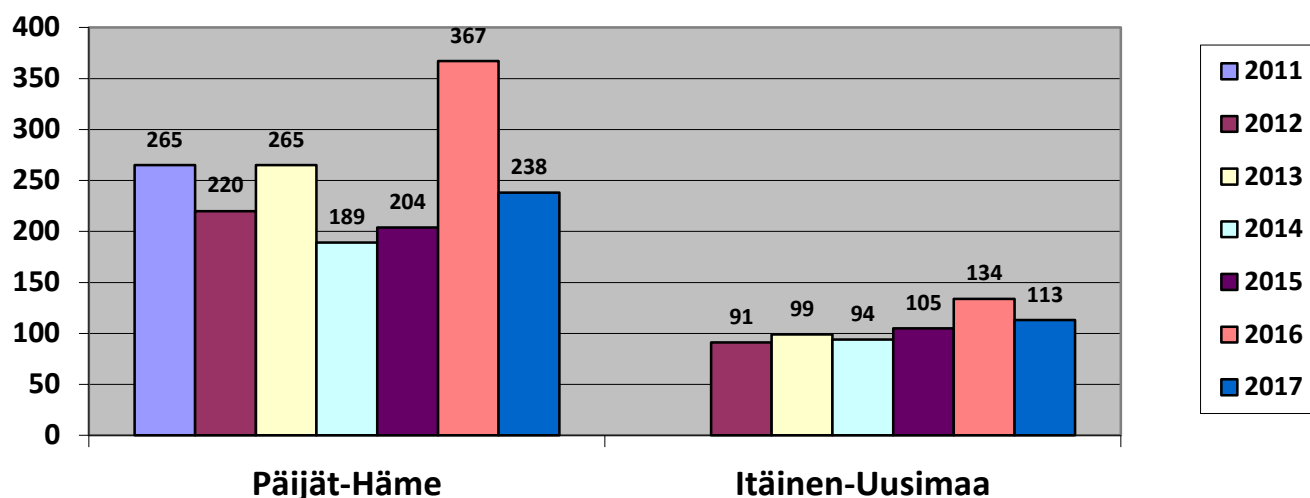
**Taulukossa 1** esitetään yhteydenottojen lukumäärät vuosilta 2011 – 2017 tarkastelukunnittain ja taulukon lopussa on Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän kuntien luvut erikseen. Nastola liittyi osaksi Lahtea vuoden 2016 alussa ja taulukossa Nastolan luvut sisältyvät Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän (PHHYKY) lukuihin. Viimeisessä sarakkeessa on näkyvissä suhdeluku, jossa yhteydenottoja on verrattu 1 000 asukasta kohti.

**Taulukko 1. Yhteydenottojen lukumäärät Päijät-Hämeessä ja Itäisellä Uudellamaalla vuosina 2011 - 2017**

Kunta/ Ky	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	Kunnan /Ky:n asukasluku*)	Yhteydenottoja/ 1000as
PHHYKY	216	360	204	187	258	216	261	201 291	1,07
Heinola	21	49	34	16	14	29	32	19 133	1,1 (2,5)
Sysmä	1	7	0	2	7	4	4	3 862	0,3 (1,8)
Porvoo	34	61	27	27	33	37	23	50 172	0,7 (1,2)
Sipoo	10	17	26	29	35	24	22	20 310	0,5 (0,9)
Loviisa ja Lapinjärvi	61	44	38	29	19	25		17 804	3,4 (2,4)
Askola	8	12	14	9	12	5	7	4 995	1,6 (2,3)
Muut	14	13							
<b>Yhteensä</b>	<b>365</b>	<b>570</b>	<b>343</b>	<b>302</b>	<b>390</b>	<b>344</b>	<b>353</b>	<b>317 567</b>	<b>1,2</b>
Lahti	118	225	125	111	146	118	140	119 613	<b>1</b>
Hartola	1	9	5	8	7	5	8	2 882	<b>0,3 (3)</b>
Iitti	6	6	4	2	1	2	11	6 822	0,9 (0,9)
Myrskylä	2	0	1	0	2	3	2	1 968	1 (0)
Orimattila	15	14	15	15	25	22	34	16 225	0,9 (0,9)
Pukkila	0	1	4	2	1	4	7	1 941	0 (0,5)
Asikkala	14	5	6	17	14	17	18	8 251	1,7 (0,6)
Hollola	28	40	13	12	38	25	18	23 789	1,2 (1,7)
Kärkölä	4	10	5	2	6	3	4	4 509	<b>0,9 (2,2)</b>
Padasjoki	7	10	1	3	3	2	2	3 027	<b>2,3 (3,2)</b>

\*) väkiluku (Tilastokeskuksen ennakkotieto 12.3.2018)

Kuva 1. Yhteydenotot Päijät-Hämeessä sekä Itäisellä Uudellamaalla 2011 - 2017



## 2.2 Yhteydenottojen tehtäväalueet

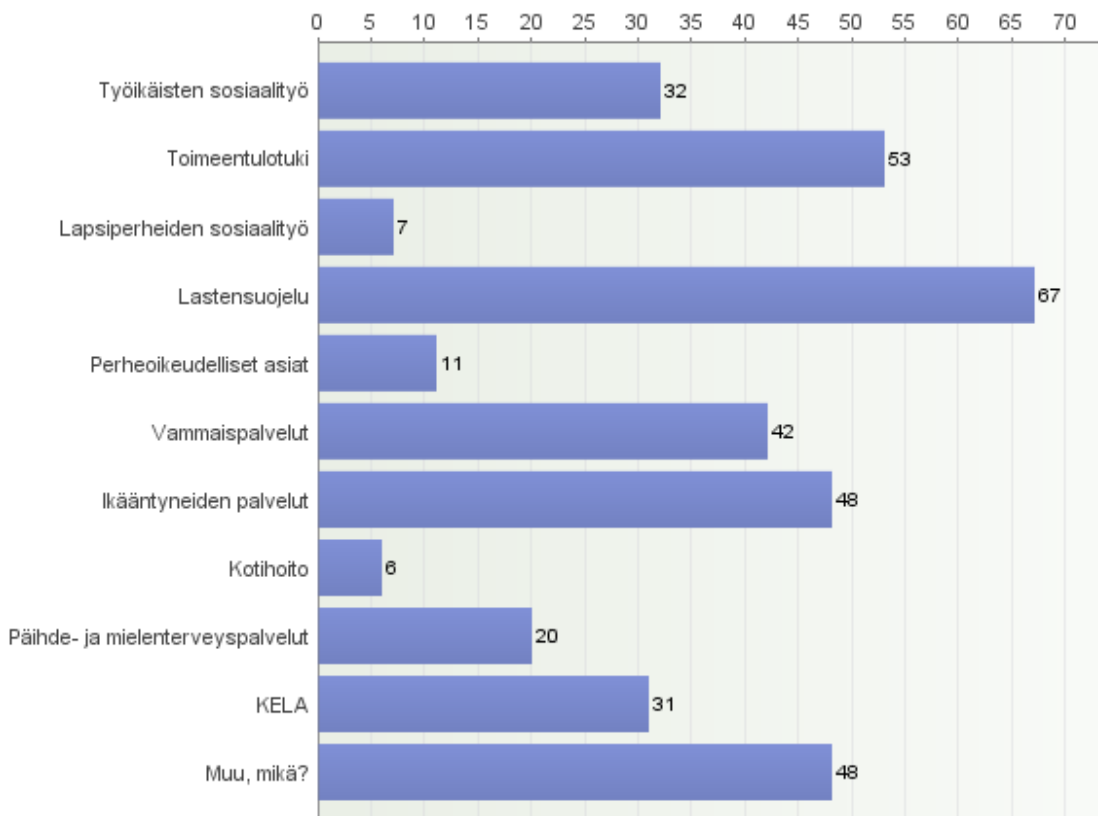
Vuonna 2017 oli asiatapahtumien osalta käytössä sama tilastointitapa kuin vuonna 2016 (jolloin tilastointitapaa oli muutettu). Tilastomerkinä tehdään asiakkaan ilmaiseman palvelun mukaan, paitsi jos asiaa selvitettäessä palvelu osoittautuu toiseksi, tällöin tilastointi tehdään todellisen palvelun mukaan. Huomionarvoista on, että aina esim. lastensuojeluksi tilastoitu yhteydenotto ei välttämättä ole lastensuojelulakiin perustuvaa palvelua, sillä asiakas kertoo asiamiehelle palvelusta, jota hän olettaa saavansa. Organisaation henkilökunnan selvittelyiden yhteydessä käy ajoittain ilmi, että palvelu on todellisuudessa perustunut sosiaalihuoltolakiin. Tilastossa osio ”Muu palvelu” sisältää monenlaisia kysymyksiä ja tyytymättömyyttä sivuten tai liittyen sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Huomionarvoista on, että Kelaä koskevat yhteydenotot on tilastoitu erikseen, eli perustoimeentulotukea koskevat yhteydenotot on tilastoitu Kela-tapahtumaksi. Mikäli yhteydenotto on koskenut myös täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea, se on tilastoitu toimeentulotuen yhteydenotoksi.

Päijät-Hämeen ja Itäisen Uudenmaan alueella eniten yhteydenottoja on tullut lastensuojelusta (18 %). Merkittävästi yhteydenottoja keräsivät myös toimeentulotuki (15 %), ikääntyneiden palvelut (13 %) ja vammaispalvelu (11,5 %). Vuonna 2016 eniten yhteydenottoja tuli toimeentulotuesta (38 %), toiseksi eniten lastensuojelusta (19 %), kolmanneksi eniten vammaispalveluista (13 %) ja ikääntyneiden palveluista (10 %). Alueellisesti on eroja siinä, mitkä sektorit painottuvat yhteydenotoissa.

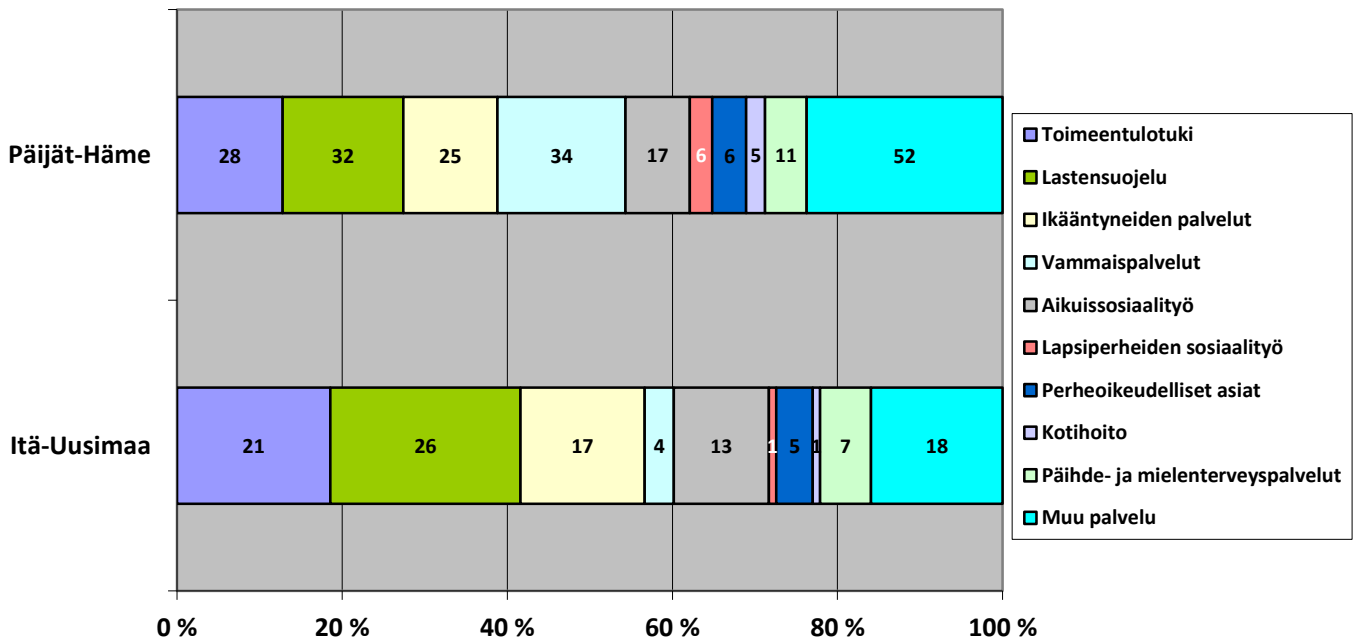


Toimeentulotuki on perinteisesti ollut suurin yhteydenottoja aiheuttava sektori. Vuonna 2017 toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot ovat selvästi vähentyneet. Tähän on syynä perustoimeentulotuen siirtyminen vuoden 2017 alussa kunnilta Kelalle. Kela on eduskunnan valvonnassa oleva itsenäinen sosiaaliturvalaitos, jolla on oma hallinto ja talous. Sen valvontaa hoitavat eduskunnan nimeämät valtuutetut. Vaikka perustoimeentulotuki on osin edelleen sosiaalihuoltoa, ei sosiaaliamiehen toimivalta ulotu Kelan toiminnan arviointiin. Sosiaaliamies on kuitenkin neuvonut asiakkaita perustoimeentulotukiasioiden hoitamisessa, sillä asiakkaita ei ole haluttu jättää ilman neuvontaa. Etenkin alkuvuodesta asiakkailla oli suuria vaikeuksia saada asioitaan hoidettua Kelan puhelinpalveluissa, sillä Kelan työntekijöihin ei yksinkertaisesti saanut yhteyttä.

**Kuva 2. Yhteydenotot tehtävälueittain Päijät-Hämeen ja itäisen Uudenmaan alueilla (n=365)**



Kuva 3. Asiatapahtumat tehtäväalueittain Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän ja Itäisen Uudenmaan alueilla v 2017



Taulukko 2. Asiatapahtumat Päijät-Hämeessä ja Itäisellä Uudellamaalla tehtäväalueittain v. 2017

	PHHYKY	Heinola	Itäinen Uusimaa	Askola	Loviisa ja Lapinjärvi	Porvoo	Sipoo
Työikäisten sosiaalityö	17	1	13	3	1	5	4
Toimeentulotuki	28	4	21	0	16	3	2
Lapsiperheiden sosiaalityö	6	0	1	0	0	1	0
Lastensuojelu	32	5	26	1	12	13	0
Perheoikeudelliset asiat	6	0	5	0	4	1	0
Vammaispalvelut	34	4	4	0	2	2	0
Ikääntyneiden palvelut	25	3	17	4	11	2	0
Kotihoito	5	0	1	0	0	0	1
Päihde- ja mielenterveyspalvelut	11	1	7	0	3	4	0
KELA	22	1	5	0	4	1	0
Muu palvelu	30	2	13	0	8	2	3
<b>Yht.</b>	<b>216</b>	<b>21</b>	<b>113</b>	<b>8</b>	<b>61</b>	<b>34</b>	<b>10</b>

Sysmän tiedot puuttuvat, sillä yhteydenottoja oli vain yksi vuonna 2017

### 3. Oikeusturvakeinojen käyttäminen

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää palvelua. Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, kohteluun tai hoitoon, hänellä on oikeus käyttää erilaisia oikeusturvakeinoja, tehdä oikaisuvaatimus saamastaan sosiaalihuoltoa koskevasta päätöksestä sekä saattaa asia hallinto-oikeuden tai korkeimman hallinto-oikeuden käsiteltäväksi.

#### 3.1. Muistutukset ja kantelut

Kunnat ovat toimittaneet sosiaaliasiamiehelle asiakaslain mukaisia muistutuksia. Muistutusten sisällöistä on tunnistettavissa asiakokonaisuuksia, joihin asiakkaat ovat vuoden aikana olleet tyytymättömiä. Muistutuksista esiinnoitettuja asioita voi käsitellä selvityksessä vain hyvin yleisellä tasolla asiakkaiden tunnistamattomuuden säilyttämiseksi.

Taulukkoon 3 on koottu kuntien ilmoittamat tiedot vuoden 2017 aikana tehdyistä sosiaalihuollon asiakaslain mukaisista muistutuksista ja kanteluista aluehallintovirastoon, Valviraan tai eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille. Suluissa on edellisen vuoden tiedot. Kirjallisten valitusten lukumäärät ovat Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä nousseet, mutta muuten pääosin laskeneet. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä sekä Porvoossa muistutusten määrät ovat lisääntyneet. Muistutuksia on toiminta-alueelta jätetty kuntien ilmoituksen mukaan 83 kpl, joista 69 Päijät-Hämeessä ja 14 Itäisellä Uusimaalla. Muistutusneuvontaa on annettu sosiaaliasiamiesten puolelta samat 83 kertaa, Päijät-Hämeen alueella 59 kertaa ja Itäisen Uudenmaan alueella 17 kertaa. Valtaosan muistutuksista asiakkaat ovat tehneet itsenäisesti, ottamatta lainkaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Toisaalta monet sosiaaliasiamieheltä muistutusneuvontaa saaneet eivät lopulta ole tehneet muistutusta.

**Taulukko 3. Muistutusten ja kanteluiden määrät 2017 (suluissa 2016 luvut)**

Kunta /Kuntayhtymä	Muistutukset	Kantelut Aviin	Kantelut Valviraan	Kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle	Kantelut oikeuskanslerille
PHHYKY	65 (30)	16 (8)	1(*)	7 (0)	4 (0)
Heinola	4 (10)	7 (0)	*	1 (0)	-
Sysmä	-	-	*	-	-
Askola	-	-	*	-	-

Lovii- sa/Lapinjärvi	7 (10)	- (2)	*	- (2)	-
Porvoo	6 (3)	2 (5)	*	- (0)	- (1)
Sipoo	1 (0)	1 (1)	*	- (0)	-

\*tietoja ei toimitettu

### 3.2. Valitukset Hallinto-oikeuteen

Taulukossa 4 on esitetty hallinto-oikeuksien sosiaaliamiehelle ilmoittamat sosiaalihuollon muutoksenhaut. Muutoksenhakuja on tehty Lahdesta, Heinolasta, Hollolasta, Porvoosta, Sipooosta ja Loviisasta. Muista kunnista ei ole sosiaalihuollon asioissa valitettu hallinto-oikeuteen.

Hämeenlinnan hallinto-oikeuden kuudestatoista ratkaistusta valituksesta (1 kpl kiireellinen sijoitus ja sen jatkaminen, 1 kpl muu sosiaaliasia, 1 kpl muut lastensuojeluasiat ja 1 kpl yhteydenpidon rajoittaminen) mitään päätöstä ei muutettu, mutta kolmesta toimeentulotuen myöntämisestä koskevasta asiasta on tehty jatkovalitus korkeimpaan hallinto-oikeuteen.

Helsingin hallinto-oikeudessa Itäisen Uudenmaan muutoksenhakuihin ei ole ratkaisuihin tehty muutoksia, mutta kaksi Porvoon ja yksi Sipoon vammaispalvelun asiaa on käsiteltävänä korkeimmassa hallinto-oikeudessa, kuin myös Loviisan yksi toimeentulotukiasia.

**Taulukko 4. Hallinto-oikeuksiin tehdyt sosiaalihuollon muutoksenhaut Päijät-Hämeen ja Itäisen Uudenmaan alueilla v 2017**

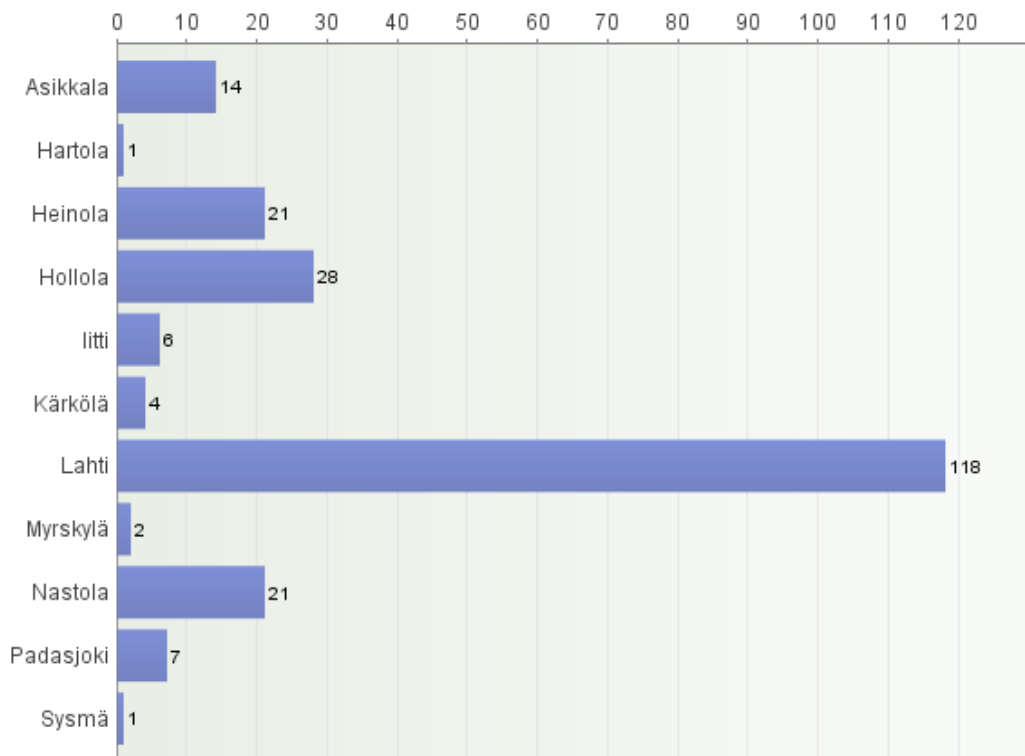
	Lahti	Heinola	Hollola	Porvoo	Sipoo	Loviisa
Huostassapidon lopettaminen	2					
Kiireellinen sijoitus tai sen jatkaminen	3		1			
Muu sosiaaliasia			1			
Muut lastensuojeluasiat	1	1		1		
Omaishoidon tuki	9	2		1	1	1
Sosiaalihuollon asiakasmaksut	1	-				
Toimeentulotuen myöntäminen	8	2		1		1
Vammaispalvelut	12	3	1	5	2	
Yhteydenpidon rajoittaminen	2					
<b>Yhteensä</b>	<b>38</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

## 4. Kuntakohtainen tarkastelu

Kuntakohtainen tarkastelu jää tänä vuonna Päijät-Hämeen alueella ensimmäistä kertaa yhtymätasolle, sillä kuntakohtaiselle tarkastelulle ei enää Päijät-Hämeen kuntien (pois lukien Heinola ja Sysmä) tuottaessa palvelut hyvinvointikuntayhtymänä, ole tarvetta. Tilastojen suora vertaaminen edellisvuosiin ei myöskään ole mahdollista kuntajaon muututtua.

Päijät-Hämeen alueelta tuli vuonna 2017 yhteensä 238 yhteydenottoa. Yhteydenotoista 216 oli hyvinvointikuntayhtymän alueelta, 21 Heinolasta ja 1 Sysmästä. Eniten yhteydenottoja tuli vammaispalveluista (16 %), lastensuojelusta (15 %) sekä muista asioista (14 %). Toimeentulotuki (13 %), ikääntyneiden palvelut (12 %) ja Kela-asiat (14 %) olivat myös paljonkysytyjä aiheita.

**Kuva 4. Yhteydenotot kunnittain Päijät-Hämeen alueella vuonna 2017 (n=238)**



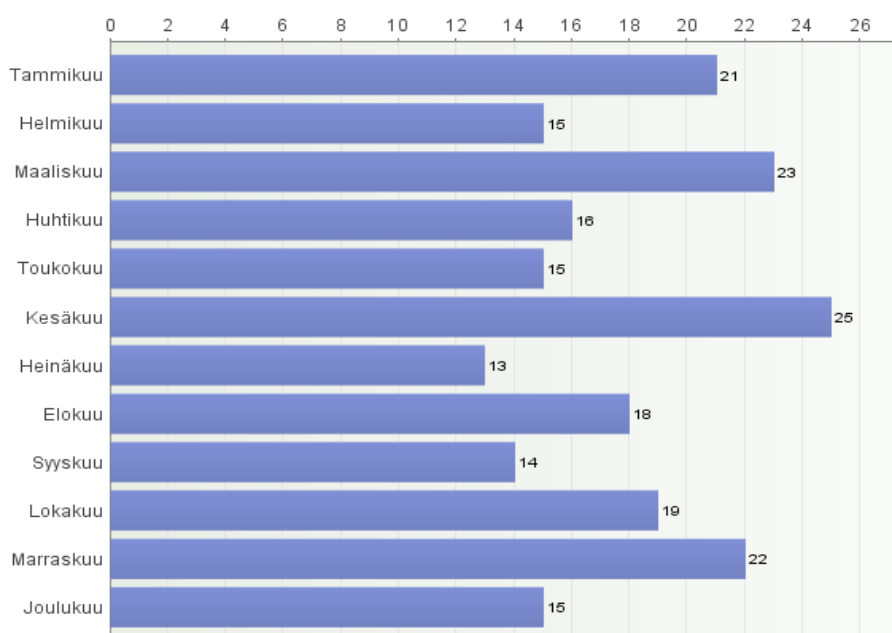
## 4.1. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

Sosiaaliamiehen selvitys vuodelta 2017 kuvastaa osaltaan Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän kuluneen vuoden murrostilaa. Suuret yhtymää koskettavat muutokset ovat pääosin takanapäin. Vuotta 2017 leimasi epätietoisuus, jatkuvat muutokset ja asioiden paikalleen loksauttamisen odottaminen. Sosiaaliamiehen asiakkaille yhtymän muutokset ovat näyttäytyneet epävarmuutena, henkilöstön yhteystietojen vaikeana löydettävyytenä ja henkilökunnan heikkona tavoitettavuutena. Useimmat asiakkaat etsivät nykyään tietoa netistä ja yhtymän nettisivut olivat vuoden aikana valitettavan usein päivittämistä vaille, eikä tarvittavia yhteystietoja löytynyt.

### 4.1.1 Yhteydenottojen tehtäväalueet

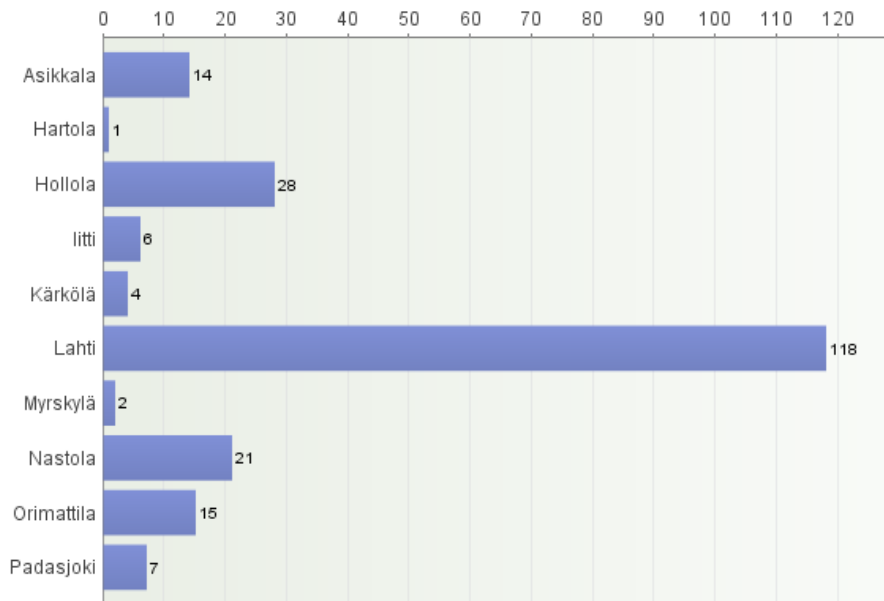
Vuonna 2017 hyvinvointikuntayhtymän alueelta tuli 216 yhteydenottoa (v. 2016 /367 kpl ja v. 2015/204 kpl). Vähän yli puolet (56 %) yhteydenotoista tuli asiakkailta. Asiakkaan edustajilta yhteydenottoja tuli 40 % (yleisimmin asiakkaan puolisoita, omaishoitajia, äitejä tai tyttäriä). Henkilöstö oli yhteydenottajana vajaassa 5 %:ssa yhteydentotoista. Kuukausitasolla yhteydenottojen määrät olivat melko tasaiset, kesäkuussa oli eniten ja heinäkuussa vähiten yhteydenottoja.

**Kuva 5. Yhteydenotot kuukausittain Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän alueella vuonna 2017 (n=216)**



Suurin osa yhteydenotoista tuli Lahdesta, mikä on ymmärrettävää suuren asukasmäärän vuoksi. Lahden tilasto sisältää myös Nastolalaisten yhteydenotot, sillä Lahden ja Nastolan yhdistytyä asiakkaat eivät välttämättä ole erotelleet kummalta alueelta soittavat. Hollolasta, Orimattilasta ja Asikkalasta tuli merkittävä määrä yhteydenottoja, muiden kuntien palvelusta otettiin selvästi vähemmän yhteyttä.

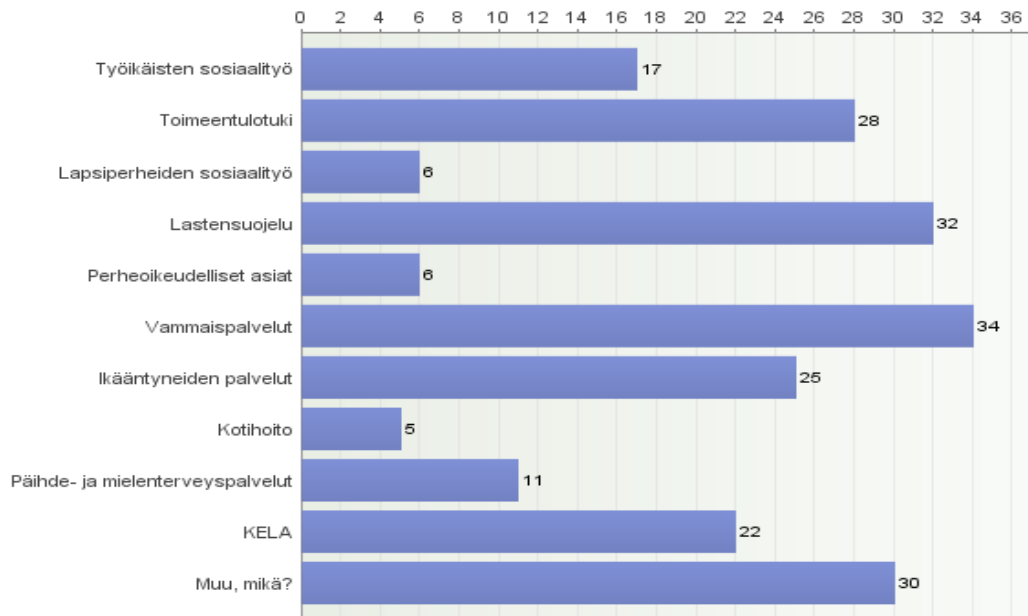
**Kuva 6. Yhteydenotot kunnittain Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän alueella vuonna 2017 (n=216)**



Yhteydenotoista valtaosa (74 %) koski kuntayhtymän omia palveluja. Muita, pääasiassa Kelan palveluita, koski vajaa viidennes yhteydenotoista, vain pieni osa (5 %) koski yksityistä palvelua kunnan ostopalveluna ja vajaa 2 % yksityisiä palveluja.

Eniten yhteydenottoja tuli vammaispalveluista (16 %) ja miltei yhtä paljon lastensuojelusta (15 %). Luvut ovat melko lailla samat kuin vuonna 2016, mutta sijoitukset ovat vaihtuneet (vammaispalvelu 14 %, lastensuojelu 17 %). Toimeentulotukeen liittyviä yhteydenottoja oli 13 % kaikista yhteydenotoista. Toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot laskivat runsaasti vuodesta 2016, jolloin toimeentulotuen yhteydenottojen osuus oli Lahdessa 40 %, Aavassa 42 % ja Oivassa 32 %. Noin kymmenesosa (11 %) yhteydenotoista koski ikäihmisten asioita. Yhteydenotoista 70 %:ssa oli kyse tyytymättömyydestä ja 30 % oli tiedusteluja.

**Kuva 7. Yhteydenotot sosiaalipalveluittain Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän alueella 2017 (n=216)**



**Työikäisten sosiaalityön** osalta yhteydenottoja tuli eniten Lahdesta (8 kpl), Hollolasta (4) ja Nastolasta (3). Yksittäisiä yhteydenottoja tuli Asikkalasta ja Padasjoelta. Hieman yli puolet (n. 60 %) yhteydenotoista oli tyytymättömyyttä osoittavia. Eniten tyytymättömyyttä oli palvelun toteuttamisen (11) ja kohtelun (4) osalta. Tiedontarvetta sosiaalipalveluista, itsemääräämisoikeudesta ja muista asioista oli parin yhteydenoton verran. Eniten sosiaaliasiamies antoi neuvontaa (15), muistutusneuvontaa sekä selvitteli asioita työntekijöiden kanssa. Työntekijän ja asiakkaan kanssa tavattiin kahden asiakkaan asioissa. Työntekijöiden käytös koettiin asiattomaksi, asiakkailla oli kokemuksia, ettei lupauksia pidetty ja heitä pompoteltiin palvelusta toiseen. Asioiden hoitamisessa sekä päätösten tekemisessä oli epämääräisyyttä. Huolestuttavaa oli **työntekijöiden huono tavoitettavuus** erityisesti Hollolan toimistolla. Asiasta tuli useita yhteydenottoja. Asiakas ei ollut tavoittanut työntekijää, vaikka oli jättänyt useita soittopyyntöjä. Myös tapaamisia oli peruttu hyvin lyhyellä varoitusajalla.

**Toimeentulotuen osalta** eniten yhteydenottoja tuli Lahdesta (11 kpl) ja Hollolasta (5 kpl). Iitistä, Nastolasta ja Padasjoelta tuli myös muutama yhteydenotto (3 kpl). Orimattilasta (2 kpl) ja Asikkalasta (1 kpl) tuli yksittäisiä yhteydenottoja. Kolmannes yhteydenotoista koski ainakin osittain Kelan toimeentulotukea (8 kpl). Yleisimmin asioihin oltiin tyytymättömiä (80 %). Tiedustelevia yhteydenottoja oli viidennes. Epätietoisuutta aiheutti etenkin alkuvuodesta ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen käytännöt. Yleisin tyytymättömyyden syy oli päätök-



set ja sopimukset, mutta myös palvelun toteuttaminen, käsittelyaika sekä kohtelu aiheuttivat yhteydenottoja. Sosiaaliamies antoi pääasiassa neuvontaa sekä selvitteli asioita työntekijän kanssa. Myös muutoksenhakuneuvontaa annettiin runsaasti. Asiakkaita harmittaneita asioita olivat työntekijöiden **huono tavoitettavuus, epäasiallinen kohtelu ja epäselvyys** täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen **päätöksissä**. Sosiaaliamies ohjasi ja avusti asiakkaita kirjallisten dokumenttien laatimisessa.

**Lapsiperheiden sosiaalityön** yhteydenotot koskivat pääasiassa **tyytymättömyyttä palvelun toteuttamiseen ja työntekijöiden käyttäytymiseen, kohteluun sekä huonoon tavoitettavuuteen**. Myös päätösten/asioiden tiedottamistapaa asiakkaille kritisoitiin, asiakkaiden oli vaikea ymmärtää työntekijän selvityksiä. Toiset kokivat vuorovaikutuksen työntekijöiden kanssa haastavaksi ja epäselväksi. Asiakkaita neuvottiin ja asioita selviteltiin työntekijöiden kautta/kanssa.

**Lastensuojelun** toiminnasta tulleet yhteydenotot olivat pääosin tyytymättömyyttä osoittavia kuten aikaisemminkin (81 %). Ylivoimaisesti eniten yhteydenottoja tuli Lahdesta (15, Nastola 5), myös Hollolan sekä Orimattilan alueelta tuli useampia yhteydenottoja. **Palvelun toteuttaminen, kohtelu, päätökset ja sopimukset aiheuttivat eniten tyytymättömyyttä**. Myös käsittelyajat ja tietosuoja aiheuttivat yhteydenottoja. Melko moni yhteydenottaja halusi lastensuojelussa syntyneitä kirjauksia luettavakseen, myös virheellisistä kirjausmerkinnöistä oltiin huolissaan. Kiireelliset sijoitukset aiheuttivat vanhemmissa huolta ja hätää. Vanhempia neuvottiin ja ohjattiin runsaasti. Jälkihooltoon liittyviä kysymyksiä selviteltiin myös. Yhteydenotoissa korostui kokemus huonosta kohtelusta, tahmeasta tiedonkulusta, työntekijöiden ymmärryksen puutteesta ja **epätietoisuus asioiden etenemisestä**. Jonkin verran oli kokemusta siitä, että ”lastensuojelu ei tee mitään”. Lastensuojelun asiakkaat, joiden tilanteeseen liittyi huoltajien välisiä erimielisyyksiä, kokivat lastensuojelutyöntekijöiden leimaavan tilanteet herkästi huoltoriidoiksi, johon lastensuojelun toimivalta tuntui päättyvän. Huoltajusriidoiksi ”leimatuissa” asioissa henkilökunta koettiin puolueelliseksi toista huoltajaa kohtaan. Asiakkaat kokivat vajetta kuulemisessa ja kuuntelemisessa. Työntekijöiden **heikko tavoitettavuus** nousi useasti yhteydenotoissa esiin.

**Perheoikeudellisissa asioissa** yhteyttä ottaneista asiakkaista kaksi kolmasosaa oli tyytymättömiä. Tyytymättömyyttä aiheuttivat pääasiassa **kohtelu sekä päätökset ja sopimukset** mm. olosuhdeselvitys. Myös turvakieltoa oli rikottu. Toiset vanhemmat kokivat lastenvalvojan toiminnan puolueelliseksi jompaakumpaa vanhempaa kohtaan. Lastenvalvojan toiminnassa koettiin haasteita myös elatussopimusten laatimisessa.

**Vammaispalvelun** osalta yhteydenottajat olivat pääasiassa asiakkaan omaisia ja he olivat suurelta osin (88 %) tyytymättömiä. Suurin osa yhteydenotoista tuli Lahdesta (82 %), muutama yhteydenotto tuli Orimattilasta, Asikkalasta ja Hollolasta. Suurin osa oli tyytymättömiä päätöksiin ja sopimuksiin, palvelun toteuttamiseen sekä kohteluun. Asiakkaita neuvottiin, heille annettiin muistutusneuvontaa, heidän asioitaan selvitettiin ja heitä ohjattiin ja avustettiin muutoksenhaussa. **Henkilökohtaiseen apuun, sen kilpailutukseen ja oikaisuvaatimusten päätösten viipymiseen** liittyi useita yhteydenottoja, myös kielteiset päätökset vaikeavammaisen kuljetuspalvelusta ja omaishoidontuesta aiheuttivat yhteydenottoja. Henkilökohtaisen avun ja omaishoidontuen myöntämisen kriteereiden kiristyminen aiheutti kielteisiä päätöksiä ja tiedusteluja oikaisuvaatimusten laatimisesta. Muita tyytymättömyyden aiheita olivat **epäasiallinen, loukkaavakin kohtelu kotikäynneillä ja puhelimesta**. Jotkut asiakkaat eivät uskaltaneet soittaa työntekijälle huonon ja loukkaavan kohtelun pelossa. Asiakkailta oli myös huonoja kokemuksia hoidosta ja kohtelusta lyhytaikaishoitopaikoissa. **Palvelusuunnitelmissa ja päätöksissä** havaittiin runsaastikin **virheitä** ja **työntekijöiden tavoitettavuus** oli ongelmana.

**Ikäihmisten palvelujen** yhteydenottomäärät ovat hiljalleen lisääntymässä. Suurin osa yhteydenotoista (86 %) tuli asiakkaan asioita hoitavilta omaisilta. 70 % yhteydenotoista oli tyytymättömyyttä. Tyytymättömyyttä kohdistui eniten palvelun toteuttamiseen, kohteluun tai maksuasioihin. Suuri osa yhteydenotoista tuli Lahdesta, myös Hollolasta tuli runsaasti yhteydenottoja. Eniten annettiin neuvontaa, muistutusneuvontaa ja asioita selvitettiin työntekijöiden kanssa. **Henkilökunnan tavoitettavuus** nähtiin ongelmaksi. Myös asiakasmaksujen kanssa oli ongelmia. Ikäihmisten tulot eivät oikein riitä elämisen maksuihin ja lääkkeisiin, etenkin terveydenhuollon maksuista koettiin koituvan vaikeuksia, etenkin ennen vuosittaisen maksukattojen täyttymistä. **Taloudellisissa asioissa asiakkaat toivoivat parempaa ohjautusta ja käytännön apua**. Tehostetun palveluasumisen hoidon tasoon ja henkilökunnan riittävyteen liittyi yhteydenottoja ja huolenilmaisuja.

**Kotihoidon** tiimoilta tehdyt yhteydenotot olivat pääosin tyytymättömyyttä ilmaisevia (80 %). Yhteydenottoja tuli Hollolasta (3), Lahdesta (1) ja Asikkalasta (1). Palvelun toteuttamiseen, kohteluun ja hoitoon sekä maksuasioihin liittyi tyytymättömyyttä. Myös läkehoidon toteuttamisessa oli haastetta. Pääasiassa asiakkaita neuvottiin, heille annettiin muistutusneuvontaa sekä asioita selvitettiin työntekijän kanssa.

**Päihde- ja mielenterveyspalvelujen** asiakkaat ottivat pääasiassa yhteyttä itse, myös omaiset olivat yhteydenottajina. Henkilöstö otti yhteyttä yhden kerran. Eniten yhteydenottoja tuli Lahdesta (45 %), myös Orimattilasta (27 %), Asikkalasta (18 %) ja Hollolasta (9 %) oltiin yh-

teydessä sosiaaliamieheen. 64 % asiakkaista oli tyytymättömiä. Tyytymättömyyttä oli eniten palvelun toteuttamiseen sekä kohteluun. Myös päätöksiin ja sopimuksiin, sekä itsemääräämisoikeuteen liittyi yhteydenottoja. Pääasiassa asiakkaita neuvottiin, heille annettiin muistutusneuvontaa ja asioita selvitettiin työntekijän kanssa.

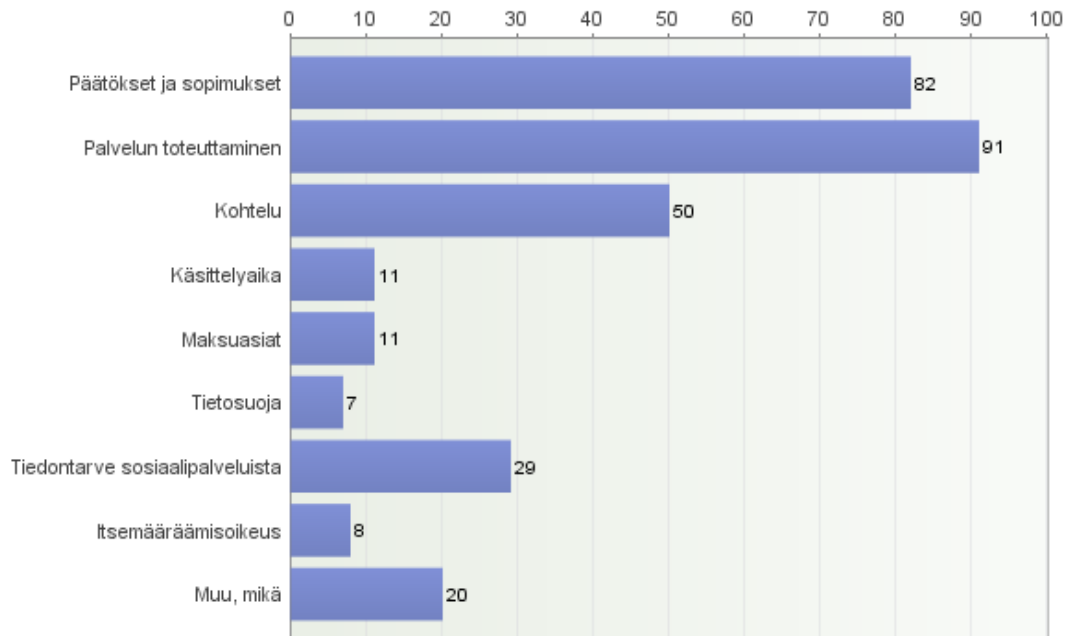
**Kelaa** koskevia yhteydenottoja tuli 22, niistä 14 oli tyytymättömyyttä osoittavia. Kahdeksassa yhteydenotossa oli kyse perustoimeentulosta, muita syitä olivat mm. sairaspäiväraha, asumistuki ja puhelin- ja asiakaspalvelu. Suurimmaksi osaksi asiakkaita neuvottiin, myös muutoksenhaku- ja muistutusneuvontaa annettiin. Jonkin verran asioita selviteltiin Kelan kanssa. Etenkin alkuvuodesta **Kelan päätöksissä oli runsaasti virheitä**. Asiakkaat olivat hyvin tuhtuneita, viestinä oli että ”Kelassa kukaan ei tee mitään” ja **henkilökuntaa** on äärimmäisen **vaikea tavoittaa. Puhelinpalvelu oli täysin tukossa**, eikä soittopyyntöjä pystynyt jättämään. Asiakkailla ei ollut varaa jonottaa Kelan asiakaspalveluun. **Asiakkaat eivät ymmärtäneet Kelan päätöksiä, Kelan henkilökunnan selvityksiä asioista** ja asiakkaat jopa pelkäsivät olla yhteydessä Kelaan.

Muita asioita oli 30, joista 18 oli tiedusteluluonteisia. Suuri osa yhteydenotoista koski palvelun toteuttamista. Pääasiassa asiakkaita neuvottiin, viiden yhteydenoton tiimoilta asiaa selvitettiin. Kahdessatoista yhteydenotossa oli kyse terveydenhuoltoon liittyvistä asioista mm. terveydenhuollon maksuista, muita aiheita olivat mm. työkyvyttömyyseläkeasiat (3), vainajan taloudelliset asiat (3) ja edunvalvojan toiminta.

#### 4.1.2. Yhteydenottojen syyt

Sosiaaliamiehen tilastoinnissa yhteen yhteydenottoon eli asiatapahtumaan voi sisältyä useita yhteydenottosyitä, mitkä kaikki tilastoidaan. Palvelun toteuttaminen nousi vuonna 2017 suurimmaksi yhteydenottosyyksi. Vuonna 2016 se oli toiseksi suurin ryhmä, kun suurin ryhmä oli päätökset ja sopimukset. Syynä muutokseen on toimeentulotukeen liittyvien yhteydenottojen väheneminen, sillä toimeentulotukiasiat ovat perinteisesti voittopuolisesti liittyneet juuri päätöksiin. Vuonna 2017 toiseksi eniten yhteyttä otettiin päätöksiin ja sopimuksiin liittyen. Kohteluun liittyen otettiin kolmanneksi eniten yhteyttä, kuten myös vuonna 2016. Tiedontarve sosiaalipalveluista oli myös merkittävä syy yhteydenottoihin. Muu syy – osioon sisältyi mm. huolenilmaisuja ja sosiaalihuollon tarpeesta ilmoittamisista, myös tiedon saantiin liittyvää tyytymättömyyttä ilmaistiin jonkin verran.

**Kuva 8. Yhteydenottojen aiheet Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä v. 2017 (n=309)**



Palvelun toteuttamiseen sekä päätöksiin ja sopimuksiin liittyvissä asioissa tuli eniten yhteydenottoja lastensuojelusta (Lahdesta), vammaispalveluista ja työikäisten sosiaalityöstä sekä ikääntyneiden palveluista. Lastensuojeluun liittyen oli runsaasti epätietoisuutta toimintatavoista ja asioiden hoitamisesta. Vammaispalveluiden yhteydenotot koskivat tyytymättömyyttä omaishoidontuen ja henkilökohtaisen avun päätöksiin ja toteuttamiseen sekä asumispalveluihin. Ikääntyneiden palveluiden yhteydenotot koskivat laajasti asumispalveluyksiköissä koettua huonoa hoitoa ja kohtelua.

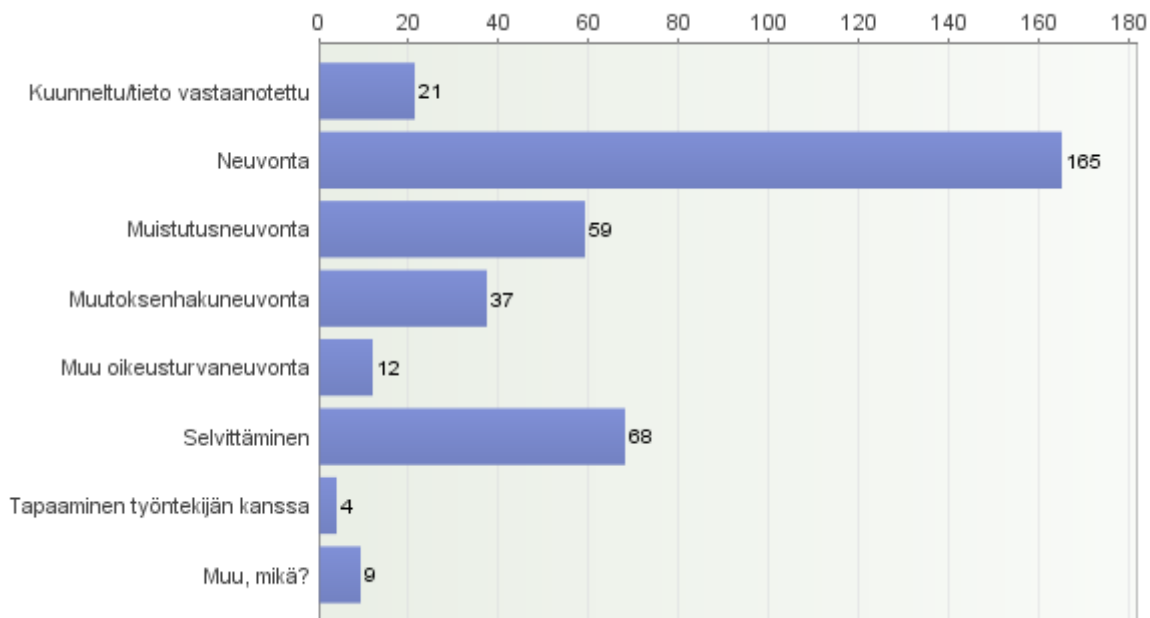
#### 4.1.3. Yhteydenottoihin perustuvat toimenpiteet

Yksi yhteydenotto voi sisältää useita toimenpiteitä ja kaikki toimenpiteet tilastoidaan. Sosiaaliamiehen toimenpiteistä neuvonta nousee selvästi suurimmaksi tehtäväksi vuonna 2017. Neuvonta ei yleensä sisällä yhteydenottoa kuntaan. Neuvonnan ajantasaisuuden ja laadun korkealaatuisuuden ylläpitämiseksi sosiaaliamiehet osallistuvat erilaisiin koulutuksiin, sosiaali- ja terveydenhuollon verkostoihin ja tekevät yhteistyötä eri tahojen kanssa. Toiseksi eniten on selvitetty asiakkaiden asioita pääasiassa kunnan työntekijöiden kanssa puhelimitse tai osallistumalla asiakastapaamisiin. Muistutusneuvontaa on annettu kolmanneksi eniten ja myös muutoksenhakuneuvontaa on annettu merkittävä määrä. Muuta oikeusturvaneuvontaa, kuten neuvontaa kantelun tekemisessä, on annettu melko vähän. Sosiaaliamies toimittaa usein asiakkaille erilaisia lomakkeita ja neuvoo niiden täyttämässä. Muu, mikä? -

vaihtoehto on sisältänyt aina asiakkaan tapaamista tai avustamista tai asiakaspalaveriin osallistumista. Tapaaminen työntekijän kanssa sisältää myös asiakkaan tapaamisen. Päivystysluonteisia tapaamisia ei ole tilastoitu erikseen.

Suuri osa sosiaaliamiehen asiakkaista on tyytymättömiä sosiaalipalveluun tai samaansa palveluun tai kohteluun, osa yhteydenotoista on tiedusteluluonteisia. Perinteisesti tyytymättömien osuus yhteydenotoista on ollut noin kaksi kolmasosaa, kuten myös vuonna 2017 (71 %). Kunnittaista vaihtelua toki on.

**Kuva 9. Yhteydenottojen perusteella tehdyt toimenpiteet Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä 2016 (n=375)**



#### 4.1.4. Muistutukset 2017

Sosiaaliamiehen saaman tiedon mukaan Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä muistutuksia on tehty 65 kpl vuonna 2017. Vuoteen 2016 verrattuna muistutusmäärät ovat kaksinkertaistuneet (2016/30 kpl). Asiakkaat ovat toimittaneet muistutuksia kuntaan pääasiassa sähköpostitse ja muistutuslomakkeella. Osa muistutuksista on otettu vastaan puhelimitse. Kaikki yhtymän alueen muistutukset kulkevat kirjaamon kautta. Joitain muistutuksia on tullut suoraan sosiaaliamiehelle. Asiamies on ohjannut asiakkaita toimittamaan muistutukset yhtymän kirjaamoon. Kirjaamosta muistutukset toimitetaan asiasta vastaavan organisaation johtavalle viranomaiselle. Muistutuksiin on kunnassa pääasiassa vastattu hyvää tapaa nou-

dattaen noin kuukauden kuluessa. Jonkin verran on muistutuksia, joihin vastaaminen on kestänyt liian kauan ja osasta on tullut kyselyjä sosiaaliasiamiehelle. Muistutusten lisääntyminen linkittynee isoon hallinnolliseen uudistukseen, jonka yhtymä on käynyt läpi vuoden 2017 aikana.

**Ikääntyneiden palveluja** koskevia muistutuksia on sosiaaliasiamiehen tietoon tullut huomattava määrä, 24 kappaletta. Kaksi kolmasosaa muistutuksista koskee asumispalveluita ja ne painottuvat yksityisten palveluntuottajien antamaan huonoon hoitoon, henkilökunnan riittävyyteen ja saatavuuteen. Muuta ikääntyneiden hoitoa koski kolmannes muistutuksista. Osa koski asiakasohjaajien huonoa, jopa loukkaavaa käyttäytymistä tapaamisissa, osa heikoksi koettua asiakasohjausta.

**Kotihoitoa** koskevia muistutuksia on yhdeksän, joista vajaa puolet koskee yksityistä kotihoitoa kunnan ostopalveluna ja reilu puolet kuntayhtymän tuottamaa kotihoitoa. Asiakkaat huomauttavat mm. huonosta hoidosta, väliin jääneistä hoitokäynneistä ja hoitajien työkeästä, jopa ihmisarvoa loukkaavasta käyttäytymisestä.

**Lastensuojelua** koskevia muistutuksia on seitsemän. Muistutuksissa huomautetaan asiakkaan kokemasta epäasiallisesta, välinpitämättömästä, mielivaltaisesta, puolueellisesta käytöksestä. Asiakkaat eivät myöskään ole kokeneet tullessa kuulluiksi asiassaan. Yhteyden saaminen työntekijöihin on koettu ongelmalliseksi, myös tiedonsaannissa on ollut huomauttamista ja viivytyksiä. Osa asiakkaista kyseenalaistaa lastensuojelun kirjaamisen luotettavuutta.

**Vammaispalvelua** koskevia muistutuksia on seitsemän. Miltei kaikissa muistutuksissa huomautetaan virheistä päätöksissä (mm. määräaikaista hylkääviä päätöksiä) tai asiakassuunnitelmissa. Myös kohtelusta ja epäasianmukaisesta käyttäytymisestä on huomautettu. Joidenkin asiakkaiden kohdalle on osunut monenlaisia virheitä erilaisissa asiakirjoissa.

**Lapsiperheiden sosiaalityöstä** on yksi muistutus, mikä koskee huonoa kohtelua, perheen kokonaisvaltaista huomioimista sekä puutteita toimintaohjeiden saannissa.

**Työikäisten palveluihin** liittyviä muistutuksia on kolme, joista yksi koskee kuntouttavaa työtoimintaa. Kaikki muistutukset koskevat huonoa kohtelua ja henkilökunnan epäasianmukaista käytöstä. **Toimeentulotuesta** on kolme muistutusta. Asiakkaat muistuttavat toimeentulotuen käsittelystä ja päätöksistä sekä huonosta kohtelusta käsittelyn yhteydessä.

**Mielenterveys- ja päihdetyötä** koskevia huonoa kohtelua koskevia muistutuksia on kaksi. **Perheneuvolaa sekä lastenvalvojan** toimintaa koskevia muistutuksia on molempia yksi. Ne koskevat epäasiallista käyttäytymistä, puolueellisuutta ja huonoa kohtelua.

#### **4.1.5. Asiakkaiden käyttämät muut oikeusturvakeinot**

Kuntayhtymän ilmoituksen mukaan viranhaltijanpäätöksistä on tehty oikaisuvaatimuksia 129 kpl, itseoikaisu on tehty 43 kpl:ssa (toimeentulotuki 20 kpl, ikääntyneiden palvelut 17 kpl, omaishoidontuki 4 kpl, vammaispalvelu 1 kpl ja muu sosiaalihuolto 1 kpl). 86 oikaisuvaatimusta on käsitelty hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen lautakunnassa (vammaispalvelut 35 kpl, joista 15 päätöstä osittain oikaistu, toimeentulotuki 23 kpl, omaishoidontuki 16 kpl ja ikääntyneiden palvelut 12 kpl).

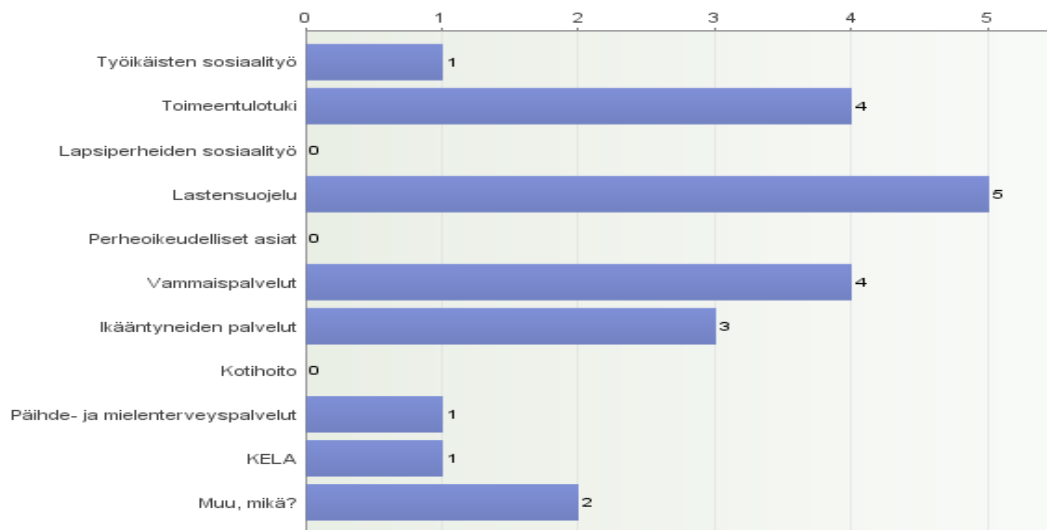
Kuntayhtymän ilmoituksen mukaan muutoksenhakuja hallinto-oikeuteen on tehty 36 kpl: toimeentulotuesta 10 kpl, vammaispalvelusta 13 kpl, lastensuojelusta 12 kpl, omaishoidontuesta 9 kpl ja muusta sosiaalihuollosta 2 kpl. Muutoksenhakuja korkeimpaan hallinto-oikeuteen on tehty 7 kpl: lastensuojelusta 5 kpl ja vammaispalveluista 2 kpl. (Kirjaamo 9.1.2018)

Eduskunnan oikeusasiamiehelle on tehty kanteluita 7 kpl ja valtioneuvoston oikeuskanslerille 4 kpl.

## **4.2. Heinola**

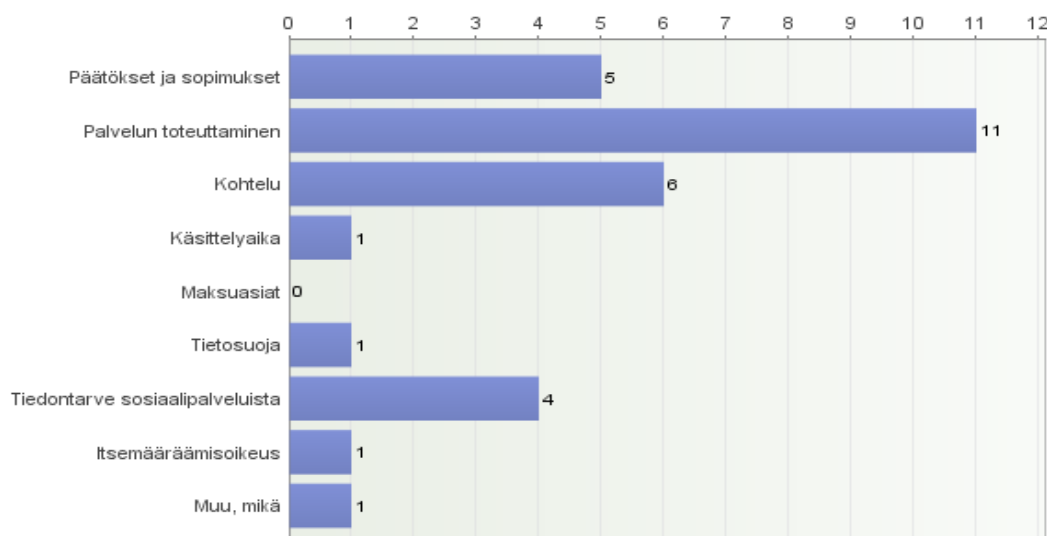
Vuonna 2017 Heinolan yhteydenottomäärä oli 21 yhteydenottoa. Vuonna 2016 yhteydenottoja oli 49 ja vuonna 2015 34 kpl. Yhteydenottomäärän lasku selittyy suurelta osin toimeentulotuen Kela-siirrolla, sillä vuonna 2016 toimeentulotukeen liittyi yli puolet yhteydenotoista (60 %) ja vuonna 2017 viidennes (20 %). Suurin osa yhteydenotoista tuli lastensuojelusta, seuraavaksi eniten toimeentulotuesta sekä vammaispalveluista, kolmanneksi eniten otettiin yhteyttä ikääntyneiden palveluista, muista palveluista yhteydenotot olivat yksittäisiä. Hiukan yli puolet yhteydenotoista (12 kpl) oli tyytymättömyyttä ja vajaa puolet (9 kpl) tiedusteluonteisia, viime vuoteen verrattuna tyytymättömien osuus on hiukan vähentynyt. Kaikkiin yhteydenottoihin liittyi neuvontaa erilaisissa asioissa ja miltei puolia asioista selvitettiin kunnan työntekijän kanssa, myös muistutus- ja muutoksenhakuneuvontaa annettiin.

**Kuva 10. Yhteydenotot sosiaalipalveluittain Heinolassa vuonna 2017 (n=21)**



Suurin osa yhteydenotoista oli asiakkailta tai heidän omaisiltaan. Eniten yhteydenottoja tuli palvelun toteuttamisesta, toiseksi eniten oli kohtelua ja kolmanneksi päätöksiä ja sopimuksia koskevia yhteydenottoja. Toimeentulotukeen liittyen koettiin huonoa kohtelua ja pomputtelua palvelusta toiseen, sekä oli kokemusta syrjinnästä. Omaishoidontukeen liittyi kysymyksiä sekä tyytymättömyyttä. Vammaispalvelun liian pitkään viipyneeseen päätökseen oltiin tyytymättömiä. Yhteydenottojen asiasällöt olivat hyvin heterogeenisia eikä niitä voi selvityksessä käsitellä tarkemmin yhteydenottajien tunnistamattomuuden vaarantumatta.

**Kuva 11. Yhteydenoton aiheet Heinolassa 2017 (n=30)**





### 4.2.1. Muistutukset 2017

Heinolan kunta ilmoitti, että sosiaalihuollon palveluista tehtiin vuonna 2017 neljä muistutusta. Muistutusten määrä on vähentynyt vuodesta 2016, jolloin muistutuksia tehtiin 10 kpl. Muistutuksia tehtiin vammaispalvelusta sekä lapsiperheiden sosiaalityöstä, vuonna 2016 muistutukset koskivat pääasiassa toimeentulotukea. Vuoden 2017 muistutukset koskivat asiakkaan kokemaa epäasiallista käyttäytymistä, palvelun toteuttamista sekä palvelun laatua. Sosiaalihuollon päätöksistä tehtiin 23 oikaisuvaatimusta, joista viiden käsittelyä jatkettiin hallinto-oikeudessa. Oikaisuvaatimuksia sosiaali- ja terveyslautakunnalle tehtiin toimeentulotuesta, vammaispalvelun päätöksistä, omaishoidontuesta sekä hoiva- ja avohuollon sijoituspäätöksistä. Aluehallintovirastoon kanneltiin seitsemässä tapauksessa ja eduskunnan oikeusasiamiehelle tehtiin yksi kantelu. Kantelut koskivat lastensuojelun toimintaa, vammaispalvelujen menettelyä sekä vammaispalvelujen toimintaa.

### 4.3. Sysmä

Sysmässä toteutettiin 1.1.2017 alkaen sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaisulkoistus hyvinvointiyhtymältä Attendo Oy:lle. Koska yksityinen palveluntuottaja ei voi vastata viranomaispäätöksistä, kuntaan perustettiin 1.11.2016 uusi sosiaalijohtajan virka. Kunnan omana toimintana järjestettiin kuntouttava työtoiminta, omaishoidontuki sekä ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki. Attendo oy vastasi kaikista muista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista Sysmässä.

Sysmästä tuli vuonna 2017 sosiaaliasiamiehelle yksi yhteydenotto, joka oli tiedustelu ja koski ikääntyneiden palveluja. Vuonna 2016 yhteydenottoja oli seitsemän. Oikaisuvaatimuksia kunnanhallituksen sosiaali- ja terveysjaostolle Sysmässä tehtiin vuonna 2017 yksi omaishoidontukeen liittyen ja se oikaistiin asiakkaan edun mukaiseksi.

### 4.4. Muut kunnat

Muista kuin Päijät-Hämeen ja Itäisen Uusimaan kunnista tuli 14 yhteydenottoa vuonna 2017. Puolessa yhteydenotoista ei selvinnyt asiakkaan kotikunta, 5 yhteydenottoa tuli Helsingistä. Yli puolet yhteydenotoista oli tiedustelevia ja yhteydenottaja oli tyypillisesti asiakas itse tai vähäisemmässä määrin hänen omaisensa. Yhteydenotot koskivat lastensuojelua, ikääntyneiden palveluja, työikäisten sosiaalityötä sekä päihde- ja mielenterveyspalveluja. Yhteydenottojen aiheina olivat pääosin päätökset ja sopimukset (4), palvelun toteuttaminen (4), kohtelu

(3) ja tiedontarve sosiaalipalveluista (2). Keskustellut asiat koskivat mm. Kelaa, kärejaoikeutta, sekä omaisen kuolemaan liittyviä asioita.

## **5. Sosiaaliasiamiehen huomiot**

Sosiaaliasiamiehen huomiot on tänä vuonna koottu vahvasti asiakasnäkökulmasta. Huomiot on koottu Päijät-Hämeen sekä Itäisen Uudenmaan alueilta tulleiden yhteydenottojen sekä muiden asiamiehen tietoon tulleiden asioiden pohjalta. Sosiaaliasiamiehen huomio voi olla yhden tai useamman asiakastapauksen tiimoilta noussut huomio. Huomiot eivät välttämättä koske, etenkin koko laajuudessaan, kaikkia kuntia, mutta tavoitteena on herättää keskustelua ja ajatuksia aiheista sekä niiden kehittämisestä.

### **5.1. Ohjaus ja neuvonta**

Sosiaaliasiamiehen saamien yhteydenottojen taustalla on yleensä hyvin monenlaisia elämäntilanteita ja taustoja, kuten sosiaalihuollon asiakkailla yleensäkin. Sosiaaliasiamies on havainnut, että sosiaalihuolto on käsitteenä ja palveluna monelle kovin vieras. Sosiaalipalvelut ovat asiakkaalle monimutkaisia hahmottaa ja sosiaalihuollon kieltä on voi olla vaikea ymmärtää. Asiakkaiden monipuolinen ohjauksen, neuvonnan, tuen ja avun tarve ilmenee yhteydenottoissa sosiaaliasiamieheen.

Sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä hyvin monenlaisissa tilanteissa ja asioissa. Osa yhteydenottajista tarvitsee hyvinkin kokonaisvaltaista ohjausta ja neuvontaa sosiaalipalveluista ja niiden toimintatavoista. Asiakkailla on usein kysyttävää myös esim. terveydenhuollon, TE-hallinnon, edunvalvojen toiminnan, Kelan etuuksien ja monenlaisten muiden asioiden tiimoilta. Asiakkaiden on vaikea hahmottaa mitä palvelua heidän asiansa koskee. Kelan toimintaan kuuluvista palveluista kysytään melko paljon, ja asiakkaat tarvitsisivat apua asioidensa hoitamiseen. Asiakkaat ovat vailla kokonaisvaltaista neuvontaa, ohjausta ja tukea. Valitettavan usein sosiaalihuolto on asiakkaan näkökulmasta kovin sektoroitunut ja byrokraattinen kenttä. Sosiaalihuollon uudet sekä vanhat asiakkaat kaipaavat omatyöntekijää, joka hahmottelisi asiakkaan elämäntilanteen sekä palvelujen kokonaisuuden ja pitäisi langat käsissään.

**EHDOTUS: Sosiaalihuoltolain 3§, 41§ ja 42§ mukaisesti erityistä tukea tarvitsevilla asiakkailla on oikeus saada omatyöntekijä koko sosiaalihuollon asiakkuuden ajaksi. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuolto ja muut tarvittavat palvelut muodostavat palvelukokonaisuuden. Sosiaalihuoltoon voisi kehittää**

uudenlaista omatyöntekijyyttä ja esim. moniammatillisen työryhmän, joka hallinnoi asiakkaan asioita ”yhdeltä luukulta” monialaisesti yli sektorirajojen. Työntekijä tai työryhmä tekisi joustavaa yhteistyötä sosiaalihuollon lisäksi myös mm. terveydenhuollon, Kelan sekä TE-palveluiden työntekijöiden kanssa.

## **5.2. Asiakkaan oikeuksien selvittäminen ja asiakasneuvonta**

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 5 § mukaan Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Sosiaaliamiehelle tulleista yhteydenotoista jää huoli siitä, selvitetäänkö asiakkaille riittävän selkeästi heidän oikeutensa sekä nimenomaisesti heidän etunsa mukaiset erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset heidän nykyisessä tilanteessaan. Huomionarvoista on, varmistetaan että asiakas on *ymmärtänyt* asiat, mitä hänelle on selvitetty. Yhteydenotoissa korostuu asiakkaan voimakas epätietoisuus oman asiansa hoitamisesta, käsittelemisestä ja etenemisestä sosiaalihuollossa. Valitettavan usein selvitettäväksi tulee erilaisia väärinkäsityksiä.

**EHDOTUS: Tapaamisen tai puhelun päätteeksi asiakkaan kanssa käydään keskusteltu asia lyhyesti läpi. Samalla toteutetaan osallistavaa kirjaamista käymällä kirjattavat asiat pääkohdittain läpi ja varmistetaan että asiakas on ymmärtänyt asian. Ristiriitatilanteessa asiakkaalle voisi toimittaa asiakaskirjauksesta kopion yhteisymmärryksen varmistamiseksi.**

## **5.3. Asiakasohjausyksikkötoiminta**

Sosiaaliamiehelle tulee melko paljon yhteydenottoja asiakkailta, jotka eivät tiedä, mistä hakea apua tai kun he eivät saa yhteyttä työntekijöihin. Neuvonta yhden luukun periaatteella, eli laajan aukioloajan neuvontayksiköt vaikuttavat olevan hyvä vastaus asiakkaiden avuntarpeeseen ja tällaisia yksiköitä on kuntiin perustettukin. Päijät-Hämeessä Sosiaalihuollon ohjaus ja neuvonta Polku on esimerkki hyvästä käytännöstä ja työikäisten asiakkaiden laadukkaasta palvelusta. Polun yhteystiedot on helppo löytää, puheluihin vastataan nopeasti ja yksikössä voi asioida laajalla aukiololla arkisin klo 9 – 15. Mikäli puhelinlinja on varattu, käytössä on takaisinsoittopalvelu. Asiakas voi jättää soittopyynnön, johon vastataan viimeistään kahden arkipäivän kuluessa. Polun henkilökunta on ystävällistä ja palveluhenkistä, he selvittävät asiat perinpohjaisesti ja ajantasaisesti sekä jättävät kiitettävästi toimenpidepyyntöjä

työntekijöille. Polussa otettiin vuoden 2017 lopulla käyttöön myös chat-palvelu, jossa asiakkaat voivat kysyä asioista yleisellä tasolla.

**EHDOTUS: Monipuolisen asiakasohjausyksikkötoiminnan laajentaminen kaikkiin kuntiin ja sosiaalihuollon palveluihin edistää asiakkaiden asioiden hoitumista.**

#### **5.4. Asiakastapaamiset**

Monet asiakkaat kokevat taistelevansa oikeuksistaan yksin sosiaalihuollon henkilökuntaa vastaan. Heillä on kokemus kuulluksi tulemattomuudesta ja viranomaisenvallankäytöstä asiakasta vastaan. Asiakastapaamisissa on yleensä ainakin kaksi työntekijää ja etenkin moniammatillisissa kokouksissa henkilökuntaa voi olla runsaastikin ja asiakas edustaa yksin itseään. Asiakkaat kokevat helposti olevansa alakynnessä, henkilökunnan vaientavan heidät ja arvostelevan heitä. Asiakkaat toivovat usein toista ihmistä tai sosiaaliasiamiestä tuekseen kokouksiin, sekä haluavat puolueettoman tahon kuuntelemaan, valvomaan heidän etujaan ja ”todistamaan” työntekijöiden sanomisia.

**EHDOTUS: Asiakasta voi kehottaa ottamaan ystävän mukaan tapaamiseen tai häntä voi rohkaista pyytämään sosiaaliasiamiestä tuekseen kokoukseen, tai asiakkaan luvalla henkilökunta voi pyytää sosiaaliasiamiestä olemaan yhteydessä asiakkaaseen. Yhteydenotto on syytä tehdä hyvissä ajoin ennen tapaamista, jotta aika saadaan sovitettua asiamiehen aikatauluihin.**

#### **5.5. Henkilöstön tavoitettavuus ja riittävyys**

Edellisvuosien tapaan sosiaaliasiamiehelle on tullut runsaasti yhteydenottoja ja tyytymättömyyden ilmaisuja henkilöstön heikosta tavoitettavuudesta ja yhteystietojen vaikeasta löydettävyydestä. Osassa kuntia nettisivujen päivittämisen hitaus ja puutteelliset yhteystiedot ovat hankaloittaneet henkilökunnan tavoitettavuutta. Myös heikosta soittopyyntöihin vastaamisesta on tullut runsaasti palautetta. Asiakkaat kertovat, että soittopyyntöihin ei usein vastata lainkaan, vaikka pyyntöjä olisi jätetty useita. Myös työntekijöiden puhelinajat on koettu aivan liian riittämättömiksi. Ongelmana on ollut työntekijöiden tavoittaminen puhelinajalla, vaikka puhelinlinja olisi vapaa. Henkilökunnan poissaoloista ei myöskään pääsääntöisesti ole tiedotettu millään lailla, eikä työntekijöillä usein ole ollut loma-ajalla sijaista. Vastuu-/omatyöntekijän poissa ollessa asiakkaat ovat jääneet vaille palvelua. Myös akuutit asiat ovat jääneet herkästi hoitamatta.

**EHDOTUS:** Nettisivuille on päivitettävä organisaatioiden työntekijöiden tai ainakin neuvontapuhelimien yhteystiedot selkeästi. Henkilökunnan puhelinvastaajissa on hyvä olla tieto puhelinajasta tai sijaisesta. Puhelinvaihteeseen ja neuvontapuhelimiin on hyvä antaa ajantasaista tietoa henkilökunnan lomista, poissaoloista, sijaisista ym. Soittopyyntöihin tulee vastata kohtuullisessa ajassa.

## **5.6. Tietosuoja ja salassapito**

Sosiaaliamies on huolissaan asiakasasioiden tietosuojan murtumisesta. Vuoden 2017 aikana on tullut esiin muutama tietosuojarikkomus, jossa kolmas osapuoli on saanut hänelle kuulumatonta salassa pidettävää tietoa. Vakavinta tilanteissa on, että tiedon saaneiden henkilöiden voidaan olettaa käyttävän tietoa väärin. Henkilökunnan näkökulmasta kyseessä on voinut olla ”inhimillinen virhe”, mutta asiakkaan loppuelämä voi tämän vuoksi olla vaarassa. Tilanteet ovat haastavia, sillä vahinko on jo tapahtunut, eikä sitä voida perua eikä korjata. Tärkeää on, että asiat käsitellään organisaatiossa ja ennaltaehkäisyä, ohjeistusta ja huolellisuutta tehostetaan ohjeistuksin ja koulutuksin.

**EHDOTUS:** Henkilökuntaa on muistutettava ja koulutettava säännöllisesti tietosuojaasioista, uudet työntekijät on perehdytettävä erityisen hyvin, organisaatioon laadittava sisäiset ohjeet tietosuojan noudattamisen yksityiskohdista esim. turvakielto.

## **5.7. Hallintopäätökset**

**Hallintolain (6.6.2003/434) 43§ ja 45§** mukaan hallintopäätös on annettava kirjallisesti. Päätös voidaan antaa myös suullisesti, jos se on asian kiireellisyyden vuoksi välttämätöntä. Päätös on viipymättä annettava myös kirjallisena. Päätös on perusteltava. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset.

Päätösten perusteluvollisuuden tarkoitus on varmistaa, että asianosainen saa päätöksen palvelun myöntämisen lopputuloksesta ja perusteista. Ainoastaan päätökseen kirjatusta perusteista voidaan arvioida päätöksen oikeellisuutta. Asianosainen voi arvioida päätöksen perusteluista, onko hänellä tarvetta asian muutoksenhakuun ja arvioida, kannattaako muutosta hakea. Erityinen merkitys on sillä, että asiakas pääsee hakemaan oikeuksiaan. Hyvin perustellut päätökset lisäävät asiakkaiden luottamusta viranomaisten ratkaisujen sisältöön. (Räty, T. 2018)

Sosiaaliamiehen tietoon on tullut valitettavan monia tapauksia, joissa asiakkaan hakemus on ratkaistu suullisesti, esim. puhelimesta, eikä hän ole saanut kirjallista, valituskelpoista päätöstä lainkaan. Pyyntöjen jälkeen päätös on yleensä annettu, mutta käsittelyajat ovat venyneet pahastikin. Sosiaaliamies on myös saanut useilta asiakkailta tiedon, että he ovat saaneet hakemistaan palveluista päätöksiä, joissa ei ole ollut perusteluja joko lainkaan, tai perustelut ovat olleet erittäin niukat, tai perusteluissa on viitattu aikaisemmin tehtyihin päätöksiin. Asiakkaan on erittäin vaikea valittaa saamastaan päätöksestä, mikäli hän ei tiedä millä perusteella hylkäävä päätös on tehty. Myöskään asiakkaan oikeutta palveluun tai muutoksenhaakuun on mahdoton arvioida.

Erityisesti asiakasmaksupäätökset on perusteltava huolellisesti ja niissä on oltava laskelmat mukana. Asiakasmaksupäätöksen perusteluilla on asiakkaalle erityinen merkitys etenkin silloin, kun hän punnitsee, kannattaako asiasta lähteä valittamaan, sillä valittaminen hallinto-oikeuteen saattaa, poikkeuksena muihin palveluihin, aiheuttaa maksuja. (Räty, T. 2018.)

**EHDOTUS: Kaikki päätökset toimitetaan asiakkaalle viipymättä kirjallisena ja päätökset perustellaan mahdollisimman perusteellisesti ja yksilöllisesti. Mikäli päätöksessä viitataan sosiaalihuollon asiakirjoihin, esim. palvelutarvearvioon, se liitetään päätökseen.**

## **5.8. Kirjaaminen ja asiakasasiakirjojen tarkastamisoikeus**

**Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)** määrittelee asiakastietojen kirjaamista. 4§:ssä todetaan, että sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö on velvollinen kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne 5 §:n mukaisesti. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Terveystieteiden tutkimuskeskusten Kantapalvelut ovat väestölle tuttu palvelu. Omakanta on kansalaiselle tarkoitettu verkkopalvelu, josta hän näkee terveydenhuollon kirjaamat tiedot. Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto on vielä kehittämisvaiheessa, mutta tulevaisuudessa tietojärjestelmä mahdollistaa keskitetyn sähköisen sosiaalihuollon asiakastietojen arkistoinnin sekä mahdollistaa asiakkaalle omien asiakasasiakirjojen tarkastelun Omakannan kautta ilman kirjallisia asiakirjapyyntöjä. Omakannan kautta sosiaalihuollon työ tulee asiakkaille näkyväksi ja kirjausten oikeellisuuden voi tarkastaa vaivattomasti. Myös sähköisen asioinnin mahdollisuudet paranevat. (Kanta 2018)

Sosiaaliasiamiehelle on tullut runsaasti yhteydenottoja liittyen asiakkaan oikeuteen tarkistaa itseään koskevat asiakirjamerkinnot. Samalla välittyy asiakkaiden lisääntyvä tietoisuus oikeudesta tarkistaa omat ja huollettavan asiakirjamerkinnot. Ajoittain sosiaaliasiamiehelle tulevista yhteydenotoista välittyy asiakkaan huoli asiakaskirjausten ajantasaisuudesta ja paikkansapitävyydestä, sekä kirjauksissa esiintyvistä asiavirheistä. Asiakkaat kokevat haastavaksi kirjausten todenmukaisuuden ”todistamisen”, jossa on sana sanaa vastaan. Asiakas kokee usein, ettei työntekijä lähde myöntämään mahdollisia virheitään. Jonkin verran asiakkaat ovat kokeneet asiakaskirjaukset jopa loukkaavina. Etenkin lastensuojelun asiakkaat ovat kokeneet, että työntekijät jättävät esim. osan yhteydenotoista tai huolenaiheista kirjaamatta.

Sosiaaliasiamiehelle on tullut yksittäisiä yhteydenottoja tapauksissa, joissa asiakkaat ovat joutuneet odottamaan pyytämäänsä asiakasasiakirjoja hyvinkin pitkiä aikoja. Tiedot on yleensä lopulta toimitettu useiden pyyntöjen ja vaatimusten jälkeen, mutta toimitusaikaa ei parhaalla tahdollakaan ole voitu pitää hyvän tavan mukaisena.

Asiakaskirjausten tarkistamiseen sekä korjaamiseen liittyvät yleiset lomakkeet ovat olleet haettavissa sosiaaliasiamiehen sivuilta. Kuntien omat asiakasrekisterin tarkistus- ja korjauspyyntölomakkeet pyritään lisäämään sosiaaliasiamiehen sivuille mahdollisimman pian.

**EHDOTUS: Jokainen sosiaalihuollon työntekijä perehdytetään monipuolisesti asiakasasiakirjojen laatimiseen heti työsuhteen alussa ja jokainen osallistuu Kansakoulu -hankkeen kirjaamisvalmennukseen. Kirjaamisosaamista päivitetään säännöllisesti.**

**Työntekijöitä tiedotetaan asiakkaan oikeudesta saada itseään tai huolettavaansa koskevat asiakirjamerkinnot. Asiakkaita tiedotetaan oikeudesta saada asiakasasiakirjamerkinnoista kopiot kirjallisen pyyntömenettelyn kautta. Asiakkaille annetaan lomakkeet asiakirjojen pyytämistä varten. Myös tulevaisuuden Sosiaalihuollon Omakantapalvelusta tiedotetaan asiakkaita.**

**Pytydyt asiakirjat on toimitettava asiakkaalle kohtuullisessa ajassa.**

## ***5.9. Vammaispalvelut***

Joidenkin kuntien vammaispalveluissa asiakkaat ovat saaneet niukasti perusteltuja tai määrääkäsia hylkääviä päätöksiä. Joillekin asiakkaille on jäänyt huoli ja ajatus siitä, että hakemuksen käsittelijä on joko lukenut huonosti, tai ei lainkaan, heidän kirjoittamansa hakemuksen, liitteet tai lääkärinlausunnot. Osassa kuntia on joissain päätöksissä ja asiakassuunnitel-

missa esiintynyt asia- ja päivämäärävirheitä, asiakkaiden tekemistä korjauspyynnöistä huolimatta.

Eräissä tilanteissa asiakkaan tilannetta kartoittavalla kotikäynnillä ei ole riittävästi keskusteltu asian ratkaisemiseen vaikuttavista asioista, esim. asiakkaan toimintakyvystä, tai asiat on kirjattu päätökseen tai palvelusuunnitelmaan paikkaansa pitämättömästi. Työntekijä on myös joissain tapauksissa keskustellut asiakkaan tilanteesta omaisen tai omaishoitajaksi hakevan kanssa, mutta ei palvelua hakevan henkilön kanssa. On tapauksia, jossa palvelua hakevaa asiakasta ei asiakkaan kertoman mukaan ole tavattu lainkaan. Myöskään asiakkaan toimintakykyä tai liikkumista ei ole nähty/tarkastettu kotikäynnin aikana. Siitä huolimatta päätöksessä tai palvelusuunnitelmassa esitellään asiakkaan liikkumista tai toimintakykyä.

**EHDOTUS: Päätökset ja asiakirjat on laadittava huolellisesti ja tarkistettava tietojen ja päivämäärien oikeellisuus. Henkilökunta on koulutettava ja uudet työntekijät on perehdytettävä hyvin. Henkilökuntaa on oltava riittävästi, jotta kotikäynnit, päätökset ja erilaiset arvioinnit voidaan tehdä laadukkaasti ja määräajassa.**

## **5.10. Lastensuojelu**

Kuntaliiton lastensuojelun järjestäjätahoille loppuvuodesta 2017 toteuttaman lastensuojelukyselyn vastauksissa ilmenee huolta lastensuojelun voimavaroista ja henkilöstön riittäväyydestä sekä palvelujen saatavuuden vaikeutumisesta erityisesti mielenterveyspalveluissa. Tilanne on heikentynyt suhteessa viisi vuotta sitten tehtyyn vastaavaan kyselyyn. (Kuntaliitto 2018.) Myös sosiaaliamiehelle tulleista yhteydenotoista on noussut vastaavaa huolta erityisesti Päijät-Hämeessä.

Asiakkailta saadusta palautteesta nousee huoli lastensuojelun henkilöstön asenteesta tulkita toisen vanhemman huoli lapsesta liian helposti huoltajuusriidaksi, jolloin lapsen tilannetta toisen vanhemman luona ei lastensuojeluilmoituksestaan huolimatta kartoiteta. Sosiaaliamiehelle on tullut useita yhteydenottoja tilanteissa, joissa lapsen huoltajat ovat eronneet ja toisella vanhemmalla on vahva huoli lapsen hyvinvoinnista toisen vanhemman luona, eikä lastensuojelun lukuisista pyynnöistä huolimatta koeta millään tavalla auttavan tilanteissa. Lastensuojelun henkilökunnan koetaan myös olevan puolueellista. Useampi etävanhempi kokee lastensuojelun tai lastenvalvojan antavan vahvaakin ohjausta lähivanhemmalle tapaamisten rajoittamiseen. Asiakkaiden luottamus lastensuojelua kohtaan tuntuu valitettavan heikolta. Vanhemmat kokevat myös vahvaa epätietoisuutta siitä, miten heidän tulisi toimia tai muuttaa toimintaansa lastensuojelun huolien hälventämiseksi, saadakseen lapsen takai-



sin kotiin tai päästäkseen tapaamaan lastaan. Myös erilaisia väärinkäsityksiä työntekijöiden ja asiakkaan välillä ilmeni runsaasti.

**EHDOTUS: Toisen vanhemman esittämiin ”huoltajuusriitatilanteissa” esiintyviin huolenaiheisiin on suhtauduttava vakavasti ja lastensuojelun toiminnan on oltava asiakkaan suuntaan läpinäkyvä. Osittain väärinkäsityksiä olisi mahdollista vähentää avoimella vuorovaikutuksella ja tiedottamisella.**

### **5.11. Perustoimeentulotuki, sosiaalihuollon ja Kelan yhteistyö sekä Kelan henkilökunnan tavoitettavuus**

Sekä Päijät-Hämeen että itäisen Uudenmaan alueilla toimeentulotuen takkuinen Kela-siirto näkyi myös sosiaaliasiamestoinnassa. Etenkin alkuvuodesta hätääntyneitä asiakasyhteydenottoja mm. virheellisistä päätöksistä tuli runsaasti. Nyt vuoden 2018 puolella voi sosiaaliamiehen perspektiivistä todeta, että perustoimeentulotuen Kela-siirrossa koettiin monta pullonkaulaa ja kunnilla oli haastava ja työllistävä tehtävä Kelan toimeentulotuen käsittelyn sivustaseuraajana ja paikkaajana. Yhteistyötä on kuitenkin tehty, ja suurimmat ongelmat on selätetty. Eri lähteistä olemme voineet lukea, kuinka Kela on korjannut vuoden aikana omia toimintatapojaan saadun palautteen perusteella, sekä keväällä Kela maksoi hyvitystä viivästysten johdosta. Sittemmin Kela on pysynyt lain vaatimassa 7 arkipäivän käsittelyajassa, mutta päätösten laadussa on edelleen toivomisen varaa. Virheellisiä päätöksiä on oiottu pitkälti kuntien sosiaalityöntekijöiden yhteydenottojen perusteella. Kelan oikaisukeskus oikaisi virheellisiä päätöksiä etenkin alkuvuodesta, pitkin vuotta oikaisua vaativat päätökset vähenivät. Keskuksen ruuhkautuminen heikentää merkittävästi asiakkaiden oikeusturvan toteutumista. Ja mitä tulee sosiaaliamiehen rooliin suhteessa Kelan toimintaan, ovat sosiaaliamiehen kädet olleet valitettavan sidotut ihmisten hädän helpottamiseksi.

Asiakkailla oli vuoden aikana erityisiä hankaluuksia tavoittaa Kelan henkilökuntaa, etenkin alkuvuonna yhteydenottoja asiasta tuli runsaasti. Vuoden edetessä yhteydenotot sosiaaliamiehen Kela-asioissa vähenivät, mutta ongelma ei läheskään kokonaan poistunut. Asiakkaat kertoivat heille kertyneen suuria summia puhelinlaskuja puheluista Kelaan, jopa siinä määrin että joutuivat hakemaan toimeentulotukea kertyneisiin Kela-puhelinlaskuihin. Myös takaisinsoittopalvelussa oli etenkin alkuvuodesta ruuhkaa, eivätkä asiakkaat saaneet jätettyä takaisinsoittopyyntöjä. *Asiakkaan, jolla ei ole puheaikaa tai rahaa maksaa puhelinlaskuja, on lähes mahdotonta hoitaa asioitaan viranomaisten kanssa.* Kaikilla ei ole verkkoyhteyksiä, tietokonetta, verkkopankkitunnuksia tai sähköpostiosoitetta, joiden kautta hoitaa asioitaan

sähköisesti tai laittaa yhteydenottopyyntöjä. Asiakkaiden näkökulmasta Kelan ja kunnan välinen yhteistyö on näyttäytynyt monesti asiakkaan asian pallotteluna, kumpikaan taho ei mielellään ”rajatapauksissa” ota asiakkaan toimeentulotukiasiaa hoitaakseen, toimijat siirtävät asioita toisilleen. Asiakas on tilanteessa vailla tietoa, kummalla taholla asia milloinkin on käsitellyssä, vai onko kummallakaan. Ääritapauksissa kävi niin, ettei sosiaalihuolto tai Kela, kumpikaan myöntäneet toimeentulotukea, sillä asian ei koettu kuuluvan kummallekaan. Näissä tilanteissa asiakkaat kertoivat joutuneensa jättämään lääkkeet ottamatta, menemättä lääkäriin tai ruokaa ostamatta. Asiakkailla oli myös suuria vaikeuksia ymmärtää Kelan tekemiä päätöksiä, vaikka Kelan työntekijä oli niitä selventänyt. Asiakkaiden oli vaikea ymmärtää ”Kela-kieltä”. Asiakkaat kaipaavat Kelaan omaa asiamiestä, joka selittäisi heille päätöksiä, selvittelisi haastavia tilanteita asiakkaan rinnalla sekä auttaisi oikaisuvaatimusten laatimisessa.

**EHDOTUS: Kelan ja kunnan yhteistyön tehostaminen ja toiminnan läpinäkyvyyden parantaminen helpottaisivat asiakkaan oikeusturvan toteutumista. Kelassa olisi oltava omat asiamiehet, jotka avustavat asiakasta kokonaisvaltaisesti ja auttavat oikaisuvaatimusten ja kanteluiden tekemisessä.**

## Lähteet

Kanta. <http://www.kanta.fi/web/ammattilaisille/sosiaalihuollolle> (viitattu 23.3.2018)

Kela. Tutkimusblogi. <http://tutkimusblogi.kela.fi/arkisto/4277> Viitattu 9.3.2017

Kuntaliitto <https://www.kuntaliitto.fi/tiedotteet/2018/kuntaliiton-lastensuojelukysely-lastensuojelun-tilanne-vaikeutunut> (viitattu 26.3.2018)

Räty, Tapio. 9.2.2018. Vammaispalvelujen neuvottelupäivät, Helsinki, luento.

Selvitys sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työntekijätilanteesta Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä (2017). <https://www.phhyky.fi/fi/yhtyma/verso/materiaalit/> [viitattu 27.3.2018]

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön ennakkotilasto [verkkajulkaisu]. ISSN=1798-8381. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 12.3.2018]. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/vamuu/>