

# Sosiaaliasiamiehen selvitys 2018 Päijät-Häme

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso -liikelaitos  
Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä  
Sosiaaliasiamies Tarja Laukkanen  
22.3.2019

## Saate

Sosiaaliasiamiehen selvitys on lakisääteinen ja sen tarkoituksena on antaa vuosittainen yhteenveto sosiaalihuollon aseman ja oikeuksien kehityksestä kunnassa asiamiehen näkökulmasta.

Sosiaaliasiatoiminnan tavoitteena on tarjota kuntalaisille ja sosiaalihuollon henkilöstölle ohjausta ja neuvontaa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista ja velvollisuuksista, oikeusturvaneuvontaa sekä tietoa sosiaalipalvelujen toimivuudesta ja kehittämistarpeista, jotka ovat nousseet esille sosiaaliasiamiestyössä. Sosiaaliasiamies ei ole päätöksentekijä tai valvontaviranomainen eikä voi antaa määräyksiä kunnille/kuntayhtymille tai yksityisille toimijoille.

Sosiaaliasiamiehen selvitys julkaistaan Sosiaalialan osaamiskeskus Versossa nyt toista vuotta siten, että itäisen Uudenmaan ja Päijät-Hämeen alueet saavat omat selvityksensä.

Sosiaaliasiamiehen selvitys perustuu asiakkaiden, heidän edustajiensa ja henkilöstön yhteydenottoihin sosiaaliasiamiehelle sekä asioihin, joita on vuoden aikana muutoin tullut esille asiamiestoiminnassa. Sosiaaliasiamiehelle saapuneet yhteydenotot antavat tietoa epäkohdista sosiaalihuollon palveluissa. Sosiaaliasiamiehen yhteydenottotilastoista ei kuitenkaan voi päätellä sosiaalihuollon kokonaistilaa toiminta-alueella, koska asiamieheen otetaan yhteyttä yleisimmin silloin, kun sosiaalihuollon palvelupäätökseen, palveluun tai kohteluun palvelussa ollaan tyytymättömiä.

Asiakasosallisuus ja asiakkailta saatu palaute ovat merkittävässä roolissa sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä sekä palvelujen valvonnassa. Myös Heinolan, Sysmän ja Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän strategioissa näkyy osallisuuden teema: ”Kuntalaisten kuuleminen ja palautteen huomioiminen”, ”Etsimme yhdessä ratkaisuja” ja ”Asiakaskokemus on meille tärkeä”. Palveluja tuotettiin aiemmin hyvin asiantuntijalähtöisesti, mutta nyt myös palvelujen käyttäjien asiantuntijuuden merkitys tunnustetaan palvelujen kehittämisessä. Asiakkaat saattavat joskus ajatella, ettei heidän kokemansa tilanne ole riittävän vakava virallisen kirjallisen palautteen antamiseksi tai omainen saattaa pelätä kirjallisen palautteen aiheuttamia seurauksia läheisen saamaan palveluun. Mahdollisuus ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen takaa silloin asiakkaalle mahdollisuuden antaa palautetta palveluista ja tuoda esiin kokemuksiaan palvelujen käytöstä.

Sosiaali- ja terveydenhuolto on jatkuvien muutosten keskellä ja tätä kirjoittaessa sote- ja makuuudistuksen valmistelu on tältä osin päätetty. Päijät-Hämeessä ja itäisellä Uudenmaalla sosiaalihuollon henkilöstö tekee tärkeää ja arvokasta työtä, vankalla ammattitaidolla ja suurella sydämellä jatkuvien muutosten keskellä. Kuntakyselyssä olemme tänä vuonna oikeusturvaan liittyvien asioiden lisäksi kartoittaneet, mitä kunnissa ja hyvinvointiyhtymässä on jo tehty omavalvonnan, asiakasosallisuuden ja sähköisen asiainnin edistämiseksi ja toivomme, että siitä on jatkossa myös hyötyä kuntien omassa kehittämistyössä.

Sosiaalialan osaamiskeskus Verson sosiaali- ja potilasasiamiehet kiittävät asiakkaita, heidän omaisiaan ja asioidenhoitajiaan, henkilöstöä sekä muita yhteistyökumppaneita hyvästä yhteistyöstä vuonna 2018!

## Sisällysluettelo

1. Johdanto .....	3
2. Poimintoja sosiaalihuollon ajankohtaisista asioista vuonna 2018.....	4
3. Tilastot yhteydenotoista sosiaaliasiamieheen .....	9
3.1. Yhteydenottojen määrä Päijät-Hämeessä .....	9
3.2. Yhteydenotot kunnittain Päijät-Hämeessä.....	10
3.3. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydenottojen johdosta.....	11
3.4. Yhteydenottojen tehtäväalueet .....	13
3.4.1. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä.....	13
3.4.2. Heinola .....	23
3.4.3. Sysmä .....	25
4. Oikeusturvakeinojen käyttäminen .....	28
4.1. Muistutukset.....	28
4.2. Kantelut.....	29
4.3. Oikaisuvaatimukset ja valitukset .....	31
4.4. Ilmoitukset henkilöstön havaitsemista epäkohdista ja niiden uhkasta.....	33
5. Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyn v. 2018 tulokset.....	34
5.1. Omaevalvonta.....	34
5.2. Asiakasosallisuus sekä asiakaspalautteen kerääminen ja käyttö .....	35
5.3. Sähköiset palvelut.....	37
6. Sosiaaliasiamiehen huomiot ja kehittämissuhteet .....	37
LÄHTEET .....	42
LIITE 1. ....	44
LIITE 2. ....	48

## 1. Johdanto

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (myöhemmin asiakaslaki) on tullut voimaan vuonna 2001. Lakiin on kirjattu sosiaalihuollossa noudatettavat periaatteet ja tavoitteet. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkailla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Asiakkailla on oikeus saada asiassaan selvitys toimenpidevaihtoehdoista ja asiakkaita on neuvottava sosiaalipalvelujen hakemisessa. Asiakkaalle on tehtävä perusteltu, muutoksenhakuelpoinen päätös hänen hakemistaan sosiaalipalveluista. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaan kanssa on laadittava asiakassuunnitelma.

Lisäksi asiakaslaisissa säädetään siitä, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä asiakaslain mukainen muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalipalveluissa.

Myös sosiaaliasiamiestoiminta perustuu sosiaalihuollon asiakaslakiin ja sosiaaliasiamiestoiminnan yksi keskeisimmistä tehtävistä on neuvoa asiakasta asiakaslain soveltamisessa.

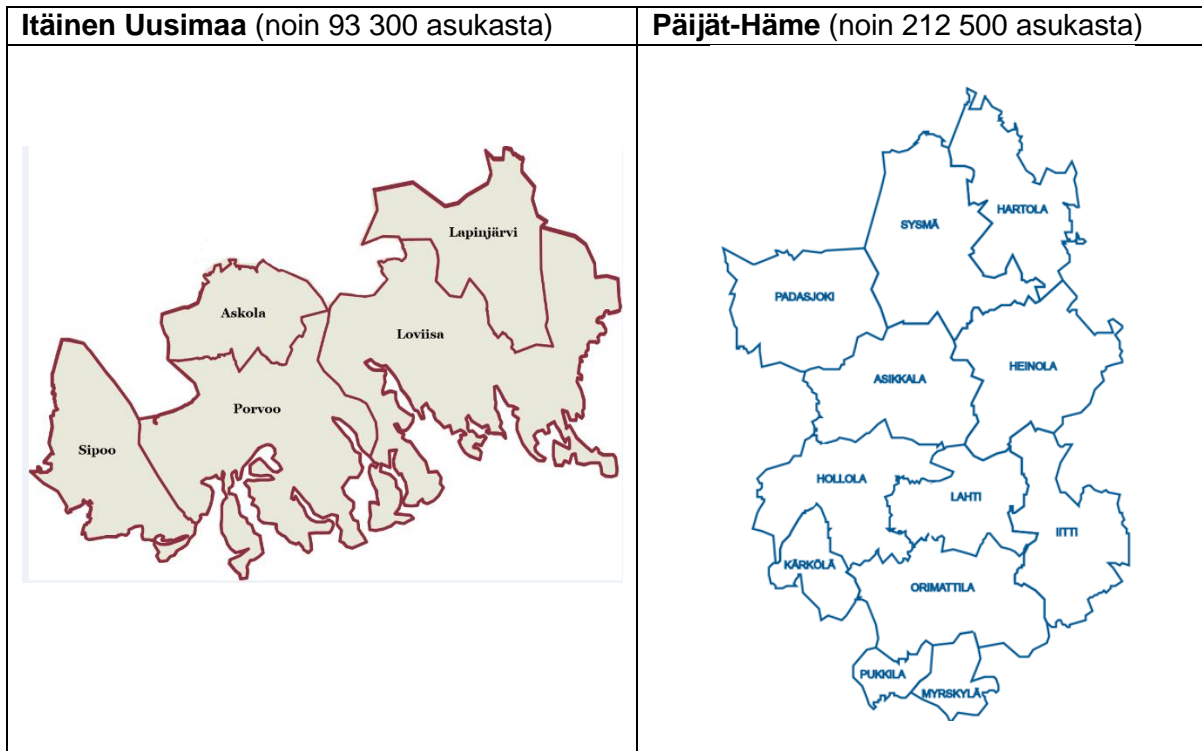
Asiakaslaisissa säädetään siitä, että jokaisen kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies, joka voi olla myös yhteinen useamman kunnan kesken. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on asiakaslain mukaan:

- 1) neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- 2) avustaa asiakasta 23 §:n 1 momentissa tarkoitettussa asiassa
- 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- 4) toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- 5) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen kuuluvat sosiaalihuollon palvelut, varhaiskasvatus ja oppilashuollon kuraattoripalvelut. Sosiaaliasiamies palvelee myös yksityisten sosiaalipalvelujen asiakkaita. Sosiaaliasiamiehen tehtäviin eivät kuulu esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen (myöhemmin Kela), TE-toimiston, edunvalvonnan, talous- ja velkaneuvonnan tai terveydenhuollon palvelut. Näitä tahoja koskevilla yhteydenotoilla sosiaaliasiamies ohjaa yhteydenottajan oikean viranomaisen puoleen.

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso liikelaitos tuottaa sosiaaliasiamiespalvelua Päijät-Hämeen sekä itäisen Uudenmaan alueille. Versossa työskentelee kaksi sosiaaliasiamiestyötä tekevää työntekijää. Molemmat työntekijät vaihtuivat keväällä 2018. VTM, laillistettu sosiaaliryöntekijä ja sosionomi, Pamela Stenberg aloitti työt sosiaaliasiamiehen tehtävässä itäisellä Uudellamaalla maaliskuussa 2018 ja VTM, laillistettu sosiaaliryöntekijä ja sosionomi, Tarja Laukkanen Päijät-Hämeessä huhtikuussa 2018.

Kevään 2018 aikana Verson sosiaaliasiamiesten vastuualueet jaettiin siten, että Päijät-Hämeen alueen sosiaaliasiamies palvelee Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän kuntien (Asikkala, Hartola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Myrskylä, Orimattila, Padasjoki ja Pukkila) sekä Heinolan ja Sysmän asukkaita. Itäisen Uudenmaan alueen sosiaaliasiamies palvelee Askolan, Lapinjärven, Loviisan, Porvoon ja Sipoon kuntien asukkaita. Lisäksi Verso tuottaa potilasasiamiehen palveluita Askolalle, Porvoolle (1.5.2018 lähtien) sekä Lapinjärvelle ja Loviisalle (1.6.2018 lähtien). Vuoden 2019 alusta alkaen Verso tuottaa sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnat kaikille viidelle itäisen Uudenmaan kunnalle.



Kuva 1. Sosiaaliasiamiesten toiminta-alueet itäisellä Uudellamaalla ja Päijät-Hämeessä.

## 2. Poimintoja sosiaalihuollon ajankohtaisista asioista vuonna 2018

### **Kanta-palvelut laajenevat sosiaalihuollon asiakastiedoilla ja kansalaisen omatietovarannolla**

Kanta on suomalainen potilastietojen, lääkereseptien ja terveydenhuollon suostumusten ja kieltojen tiedonhallintapalvelu, jota Kela ylläpitää. Myös kaikki julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon asiakastiedot tullaan tallentamaan keskitettyyn sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon Kanta-palveluihin. Ensimmäiset sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston eli Kanta-palvelun käyttöönottajat olivat keväällä 2018 Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskeiset (Eksote) ja Vaasan kaupunki. Tässä vaiheessa sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon tallennetut asiakirjat ovat ainoastaan rekisterinpitäjän omassa käytössä, mutta myöhemmin tiedot ovat myös muiden rekisterinpitäjien saatavissa.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä siirryttiin asiakasasiakirjalain edellyttämään yhteen palvelujärjestäjäkohtaiseen sosiaalihuollon asiakasrekisteriin vuoden 2018 alussa. Samalla jokaiseen sosiaalihuollon asiakasasiakirjaan alettiin merkitä tieto siitä, missä palvelutehtävissä asiakasasiakirja oli laadittu. Palvelutehtäviä ovat THL:n määrittämien mukaan lapsiperheiden palvelut, työikäisten palvelut, iäkkäiden palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, vammaispalvelut ja päihdehuolto.

Vuonna 2018 myös Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä alettiin valmistautua valtakunnallisen sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston, Kanta-palveluiden, käyttöönottoon. Suuri osa valmistautumistyöstä koostui asiakastietojärjestelmän valmistelusta Kanta-määritysten mukaisesti tiedonhallinnan prosesseihin. Syksyn 2018 aikana Kanta-palvelujen käyttöönoton aikataulu tarkentui ja Kanta-arkistointi alkoi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä suunnitelman mukaisesti 2.1.2019.

Kanta-palveluihin liittyminen on vasta alkua sosiaalihuollon tiedonhallinnan kehittämiseksi ja kehittämiseksi. Valtakunnallinen sosiaalihuollon Kanta-palveluja eteenpäin vievä hanke etenee ja

Kanta-toiminnallisuudet monipuolistuvat joka vuosi. Esimerkiksi vuonna 2020 aukeaa sosiaalihuollon Omakanta-palvelu, joka mahdollistaa sen, että asiakkaat alkavat nähdä omia asiakastietojaan palvelun kautta.

### **Perustoimeentulotuen Kela-siirron vaikutukset**

Perustoimeentulotuen hakemusten käsittely, myöntäminen ja maksatus siirtyivät kunnilta Kelan tehtäväksi 1.1.2017. Sosiaalitoimen vastuulle jäi hoitaa edelleen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsittely.

Kela-siirron jälkeen useammat kotitaloudet ovat hakeneet perustoimeentulotukea.

Toimeentulotukea saavien kotitalouksien ja henkilöiden määrä kasvoi vuonna 2017 noin 17 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna. Yksi Kela-siirron tavoitteista oli perustoimeentulotuen niin sanotun alikäytön vähentäminen. Tästä syystä oli odotettua, että toimeentulotuen asiakasmäärät nousevat. (THL 30.1.2019).

Vuonna 2018 alettiin saada tutkimukseen perustuvaa tietoa myös muista perustoimeentulotuen Kela-siirron vaikutuksista. THL:n toteuttaman toimeentulotuen kuntakyselyn tulosten mukaan yhteistyömallit Kelan ja kuntien sosiaalihuollon välillä toimeentulotuen myöntämisen käytännöissä hakevat vielä muotoaan. Tulokset osoittivat myös, että asiakkaat eivät ohjautu tarkoituksenmukaisesti Kelasta kunnan palveluihin. Lisäksi kuntien sosiaalihuollossa käytetään tarpeettoman paljon aikaa Kelan perustoimeentulotukipäätösten selvittelyyn sekä asiakkaiden saamien virheellisten päätösten korjausesityksiin, joita asiakkaat eivät aina kykene itse tekemään tai, asiakkaiden tekeminä niitä ei oteta Kelassa vakavasti. Lisäksi tutkimustulokset kertoivat, että toimeentulotukea hakevien asiakkaiden saamassa tuessa ja palveluissa on vaihtelua kunnittain. Kaikissa kunnissa ei ole Kelan toimistoa tai palvelupistettä, missä olisi mahdollista asioida henkilökohtaisesti. (Blomgren ja Saikkonen 2018).

Uudistuksen tarkoituksena oli lisätä toimeentulotukea hakevien henkilöiden yhdenvertaisuutta, helpottaa eri etuuksia saavien asiakkaiden tilannetta ja vähentää kahden viranomaisen luona asiointia. THL:n tutkimustulosten valossa voi todeta, että uudistuksen tavoitteet eivät ole toteutuneet odotetulla tavalla. Perustoimeentulotuen Kela-siirrossa on todettu olevan voittajia ja häviäjiä. Sosiaalibarometrin 2018 tulosten mukaan perustoimeentulotuen Kela-siirto on toiminut hyvin omatoimisille asiakkaille, joilla on mahdollisuus ja osaamista käyttää Kelan sähköisiä palveluja. Heille on helppoa ja hyvä uudistus, että toimeentulotukea voi hakea verkossa nopeasti ajasta ja paikasta riippumatta. Uudistuksen on todettu aiheuttavan hankaluuksia niille, jotka eivät pysty ja osaa käyttää sähköisiä palveluja. (Sosiaalibarometri 2018). Uudistuksessa häviäjinä nähdään ne henkilöt, jotka tarvitsisivat perustoimeentulotuen hakemiseen henkilökohtaista ohjausta, joiden kielitaito on puutteellinen tai joiden elämässä on paljon erilaisia haasteita. THL:n kyselyn mukaan erityisesti ulkomaalaistaustaiset hakijat, mielenterveys- tai päihdeongelmista kärsivät ja ikäihmiset pärjäävät huonosti uudessa järjestelmässä.

### **Asiakas- ja potilaslain uudistus siirtyy**

Sosiaalihuollon asiakaslain muutos on ollut vireillä jo pitkään. Lausuntokierrokselle kesällä 2018 lähetetyn uuden lakiesityksen ajatuksena oli, että sosiaalihuollon asiakaslaki ja terveydenhuollon potilaslaki yhdistetään ja lakiin lisätään itsemääräämisoikeuden tukemista koskevat säännökset. Lausuntopalautteen perusteella lakiluonnokseen tuli paljon muutostarpeita. Uusi asiakas- ja potilaslaki päätettiin poistaa syksyllä 2018 pääministeri Sipilän hallituskaudella annettavien hallituksen esitysten listalta, jonka vuoksi lakiuudistus viivästyy edelleen. Uusi asiakas- ja potilaslaki on kuitenkin tarpeellinen ja odotettu uudistus, koska tällä hetkellä lainsäädäntö on rajoitustoimenpiteiden käytön osalta osittain vanhentunutta ja osittain tarvittava sääntely puuttuu kokonaan. Säännökset esimerkiksi muistisairaiden hoitoon sekä somaattisen hoidon akuutti- ja päivystystilanteisiin puuttuvat lainsäädännöstä kokonaan. Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä käytetään kuitenkin esimerkiksi tehostetussa palveluasumisessa koko ajan ilman lain

säädännöllistä perustetta, jotta asiakkaiden oikeus välttämättömään huolenpitoon voidaan turvata. (STM 11.10.2018).

### **Rajoitustoimenpiteiden käyttö lasten sijaishuollossa - case Pohjolakoti**

Syksyllä 2018 julkisuudessa käytiin keskustelua sijaishuollossa elävien lasten oikeuksien rajoittamisesta ilman lakiperustetta. Asia nousi keskusteluun apulaisoikeusasiamiehen koulukoti Pohjolakotiin tekemän yllätystarkastuksen tulosten vuoksi. Tarkastuksella apulaisoikeusasiamies arvioi erityisesti lastensuojelulain tarkoittamien rajoitustoimenpiteiden käyttöä ja lasten kohtelua. Tarkastuksella arvioitiin myös lapsen terveydenhuollon järjestämistä ja sitä, toteutuuko lapsen oikeus keskustella luottamuksellisesti sosiaalityöntekijänsä kanssa. Apulaisoikeusasiamies piti tarkastuksella kuulemiensa lasten kokemuksia elämästään Pohjolakodissa huolestuttavana. Apulaisoikeusasiamies kiinnitti tarkastuspöytäkirjassaan huomiota Pohjolakodin käytäntöihin, joita piti lainvastaisina ja lapsia alistavina tai nöyryyttävinä. Havainnot koskivat puutteita lasten kohtelussa, rajoitustoimenpiteiden toteuttamisessa ja niihin liittyvässä päätöksenteossa, kirjausten laatimisessa rajoitustoimenpiteistä ja kasvatuksellisista toimenpiteistä sekä Pohjolakodin sääntöjä ja niiden vaikeutuksia lapsen päivittäisen sijaishuollon järjestämiseen. (EOAK/3726/2018)

### **Työttömyysturvan aktiivimalli**

Työttömyysturvan aktiivimalli tuli voimaan vuoden 2018 alussa. Se on osa Juha Sipilän hallituksen työllisyyden ja kilpailukyvyn edistämisen kärkihanketta. Voimaan tullessaan aktiivimalli aiheutti vastustusta sekä kiivasta julkista keskustelua työttömien asemasta ja velvollisuuksista.

Aktiivimallissa työttömän aktiivisuutta tarkastellaan noin kolmen kuukauden jaksoissa. Jos aktiivisuutta on riittävästi, työttömyysetuuden maksaminen jatkuu kuten aiemminkin. Jos työttömällä ei ole hyväksyttävää aktiivisuutta, alenee hänen työttömyysetuutensa 4,65 prosenttia seuraavien 65 maksupäivän ajaksi. Aktiivimallin tavoitteena on ollut kannustaa työttömiä lyhyidenkin sijaisuuksien tai määräaikaistöiden vastaanottamiseen ja näin lisätä työllisyyttä.

Mallin toimivuutta on kuitenkin epäilty, sillä osa ihmisistä eivät näe sanktioiden lisäävän työllisyyttä. Aktiivimallin tultua voimaan, oli työttömien keskuudessa myös laajasti epäselvyyttä siitä, millaiseen ja minkä tahon toteuttamaan toimintaan osallistuminen kerryttää työttömältä vaadittua aktiivisuutta. Lisäksi mallia vastaan on esitetty arvostelua siitä, että sen katsotaan kohtelevan työttömiä henkilöitä eriarvoisesti. Työttömille tarjolla olevien palveluiden ja työpaikkojen saatavuus vaihtelee Suomessa paljon eikä kaikilla työttömillä ole siten yhtäläisiä mahdollisuuksia aktiivisuuden kerryttämiseen. Lisäksi aktiivimallin on katsottu monimutkaistavan työttömyysturvaa entisestään ja lisäävän byrokratiaa. Kelan toteuttaman tutkimuksen mukaan vain joka kymmenes työtön aktivoitui, kun aktiivimalli leikkasi työttömyysetuutta (Kela lehdistötiedote 14.8.2018).

Yleisradio uutisoi 16.12.2018 SAK:n kyselystä, johon otti osaa lähes 6 000 vastaajaa. Kyselyn vastaajien mukaan aktiivimallin pahin ongelma on se, että työttömyysturvaa leikataan työttömän omatoimisesta työhausta huolimatta. Kyselyyn vastanneet moittivat aktiivimallia myös vaikeaselkoiseksi ja nöyryyttäväksi. (YLE 2018).

Vilkkaan julkisen keskustelun ja palautteen johtamana aktiivimallia koskevia säädöksiä päätettiin muuttaa heti ensimmäisen vuoden aikana, kun hallitus antoi loppuvuodesta 2018 asetuksen, joka laajentaa 1.4.2019 alkaen niiden toimijoiden joukkoa, joiden järjestämä työllistymistä tukeva toiminta hyväksytään aktiivimallin edellyttämäksi aktiivisuudeksi.

### **Perustulokokeilu ja sosiaaliturvan uudistaminen**

Pääministeri Juha Sipilän hallituskaudella Suomen hallitus päätti käynnistää perustulokokeilun, jonka aikana pyrittiin selvittämään, voidaanko perustulon kaltaisella sosiaaliturvamallilla uudistaa nykyistä sosiaaliturvaa osallistavammaksi ja työhön kannustavammaksi. Perustulomallissa kaikille kansalaisille maksetaan säännöllisesti ja ilman ehtoja tuloja toimeentuloa varten. Sen tarkoitus on myös vähentää tukien hakemiseen liittyvää työtä sekä vapauttaa aikaa ja voimavaroja muuhun toimintaan.

Suomessa toteutettiin perustulokokeilu vuosina 2017–2018. Perustulokokeilun kokeiluryhmään osallistui 2 000 henkilöä, joka valittiin satunnaisotannalla. Satunnaisotantaan osallistuivat tietyin rajauksin 25–58-vuotiaat henkilöt, joille Kela on maksanut työmarkkinatukea tai peruspäivärahaa marraskuussa 2016 ja jotka eivät ole saaneet etuutta lomautuksen vuoksi.

Koko maailman mittakaavassa ainutlaatuiseksi luonnehdittu perustulokokeilu päättyi 31.12.2018. Kokeilusta julkaistiin alustavia tuloksia jo helmikuussa 2019. Rekisteriaineiston analyysin perusteella todettiin, että perustulokokeilun koe- ja verrokkiryhmän välillä ei ollut eroa henkilöiden työllistymisessä. Kyselytutkimuksen tuloksen puolestaan osoittivat, että ryhmien välillä on merkittäviä eroja ihmisten hyvinvoinnin eri alueilla. Tarkempia tutkimustuloksia kokeilun vaikutuksista on tulossa lisää myöhemmin. (Kangas, Jauhiainen, Simanainen ja Ylikännö 2019).

Toimi-hanke jatkoi vuonna 2018 tulevaisuuden sosiaaliturvan vaihtoehtoisten hahmotusten valmistelua seuraavien hallitusten päätöksenteon tueksi. Uudistuksella on laaja poliittinen tahto. Se nähdään välttämättömänä toteuttaa, sillä sosiaaliturvajärjestelmä on nyky muodossaan monimutkainen ja vaikeaselkoinen. Pirstaleisuus korostuu sektorirajoja ylitettäessä. Sosiaaliturvajärjestelmän tulee muodostaa nykyistä selkeämpiä ja ymmärrettävämpiä kokonaisuuksia. Uudistuksen toteutustavasta on kuitenkin eriäviä näkemyksiä eri poliittisissa ryhmissä. Osa kannattaa enemmän vastikkeetonta perustulomallia ja osa vahvasti vastikkeellista sosiaaliturvaa.

### **Yleinen tietosuoja-asetus**

GDPR tulee sanoista General Data Protection Regulation (yleinen tietosuoja-asetus). Asetusta sovelletaan henkilötietojen käsittelyyn 25.5.2018 alkaen kaikissa EU-maissa. 1.1.2019 voimaan tuli tietosuojalaki (1050/2018), joka lähinnä täsmentää ja täydentää asetusta kansallisella tasolla.

EU:n yleinen tietosuoja-asetus velvoittaa käsittelemään entistä huolellisemmin esimerkiksi asiakkaista ja työntekijöistä kerättyjä henkilötietoja. Henkilötietojen käsittelystä on jatkossa tiedotettava nykyistä selkeämmin, koska tietosuoja-asetus korostaa henkilötietojen käsittelyn läpinäkyvyyden tärkeyttä. Rekisterinpitäjän on pystyttävä osoittamaan, että tietosuoja-asetuksen tietosuojaperiaatteita on noudatettu. Rekisterinpitäjän on käytävä läpi tietovarantonsa, arvioitava niihin kohdistuvat riskit, omaksuttava tarvittavat käytännöt ja toimenpiteet sekä selvitettävä, miten nämä on koulutettu henkilökunnalle. Kaikki tämä on dokumentoitava ja tarvittaessa esitettävä valvontaviranomaiselle.

Yleisen tietosuoja-asetuksen kannalta pelkästään asiakas- ja potilastietojen käsittelyn dokumentaatio ja suojaaminen ei ole riittävää. Esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon työnantajaorganisaatioissa käsitellään väistämättä muidenkin tahojen henkilötietoja (kuten työntekijät, yhdistyksen jäsenet, yhteistyökumppanit), joita voidaan joutua luovuttamaan esimerkiksi ulkoistetulle taloushallinnolle tai jäsenmaksutilitysten yhteydessä työntekijäliitoille. Myös näiden henkilötietojen käsittely on etukäteen dokumentoitava ja suojattava yleisen tietosuoja-asetuksen perusteella.

Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa on lähtökohtaisesti oltava nimettynä tietosuojavastaava tietojen käsittelyn lainmukaisuuden seuranta- ja valvontatehtäviä varten. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen käsittelystä säädetään useissa eri laeissa. Tietosuoja-asetuksen rikkomisesta. Muita mahdollisia seuraamuksia ovat muun muassa varoitukset, huomautukset ja määräykset sekä henkilötietojen käsittelyn rajoittaminen ja kieltäminen.

### **Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteri Suosikki**

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (81//2015) tuli voimaan 1.3.2016. Lain tavoitteena on parantaa asiakasturvallisuutta sekä sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon. Laissa säädetään mm. siitä, että Valvira pitää yllä sosiaalihuollon



ammattihenkilöiden keskusrekisteriä ja myöntää sosiaalihuollon ammattioikeuksia hakemusten perusteella Suomessa ja ulkomailla koulutetuille sosiaalihuollon ammattihenkilöille.

Sosiaalihuollon ammatinharjoittamisoikeuksia on kolmenlaisia:

- oikeus toimia laillistettuna sosiaalihuollon ammattihenkilönä
- oikeus käyttää nimikesuojattua ammattinimikettä
- rajoitettu ammatinharjoittamislupa

Laillistusta tai nimikesuojauksen rekisteröintiä haetaan tutkinnon suorittamisen jälkeen.

Sosiaalialan opiskelijoita ei merkitä sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin.

Varhaiskasvatuksessa työskentelevillä ei lain mukaan ole rekisteröitymisvelvoitetta.

Rekisteröityminen on silti suositeltavaa, jos myöhemmin aikoo toimia sosiaalihuollon tehtävissä.

Kaikki laillistetut sosiaalihuollon ammattihenkilöt ovat löytyneet vuoden 2018 alusta alkaen julkisesta ammattihenkilöiden keskusrekisteri Suosikista (<https://julkiterhikki.valvira.fi>). Jos henkilöä ei rekisteristä löydy, ei hänellä ole oikeutta toimia laillistettuna sosiaalihuollon ammattihenkilönä tai käyttää nimikesuojatun sosiaalihuollon ammattihenkilön ammattinimikettä. Sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön ammatissa voi toimia kuitenkin tilapäisesti enintään vuoden ajan muukin kuin rekisteriin merkitty kyseisen laillistuksen saanut henkilö. Tilapäisesti sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön ammatissa työskentelevältä henkilöltä vaaditaan kuitenkin tietty koulutus ja henkilön tulee toimia ammattiin valmistuneen ja laillistuksen saaneen ammattihenkilön johdon ja valvonnan alaisena.

### **Katsaus Päijät-Hämeen väestökehitykseen**

Aluekehittämisen konsulttitoimisto MDI julkaisi helmikuussa 2019 väestöennusteen kymmenelle kaupunkiseudulle ympäri Suomea. Tutkimuksen mukaan syntyvyys alenee jyrkästi koko Suomessa ja kaupunkien keskustat vetävät väkeä reuna-alueilta. Väestöennusteen mukaan Lahden seutukunnan (Asikkala, Hartola, Heinola, Hollola, Kärkölä, Lahti, Orimattila, Padasjoki ja Sysmä) väestö vähenee vuosien 2017 – 2040 aikana 11 646 asukkaalla (5,8 prosentilla). Ennusteen mukaan alle 15-vuotiaiden määrä vähenee tulevaisuudessa huomattavasti. Vuonna 2017 alle 15-vuotiaita oli Lahden seutukunnassa 29 920, mutta heidän määränsä ennustetaan laskevan vuoteen 2040 mennessä 7 297 henkilöllä (24,4 prosentilla). Ennusteen mukaan yli 65-vuotiaiden määrä puolestaan kasvaa. Vuonna 2017 yli 65-vuotiaita oli 50 911 henkilöä ja vuoteen 2040 mennessä heidän määränsä kasvaa 10 827 henkilöllä (21,3 prosentilla).

Myös THL:n toteuttamassa asiantuntija-arviossa Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveystalousta todetaan, että maakunnan väestönkasvu on ennusteen mukaan hidasta tulevina vuosina ja väestö alkaa vähetä 2030-luvulla. Päijät-Hämeessä väestö ikääntyy nopeammin ja työikäisten, lasten ja nuorten määrä vähenee nopeammin kuin keskimäärin koko Suomessa. Väestörakenteen muutoksen vuoksi huoltosuhte heikkenee. Lisäksi on todettu, että Päijät-Hämeessä maakunnan väestön koulutustaso on maan matalimpia. Peruskoulun jälkeistä tutkintoa vaille olevien osuus on kasvanut ja se ylittää maan keskiarvon. Maakunnan väestö myös sairastaa keskimääräistä enemmän muihin maakuntiin verrattuna. (THL 2018)

Väestön ikärakenteen muutos ja huoltosuhteen heikkeneminen aiheuttavat ongelmia yksityiselle ja julkiselle taloudelle. Sosiaali- ja terveydenhuollon menot nousevat palvelutarpeiden kasvaessa, vaikka palvelujen kustannukset pysyisivät ennallaan. Huoltosuhteen heikkenemisen nähdään olevan uhka nykyiselle palvelutasolle ja jopa kunnille. Tästä syystä iso kysymys on se, miten haasteisiin pystytään vastaamaan. Maakunnassa pitäisi pystyä ainakin kasvattamaan koulutustasojen osuutta, lisäämään työllisyyttä, nostamaan syntyvyyttä ja työperäistä maahanmuuttoa ja vahvistamaan maahanmuuttajien kotoutumista kaikilla elämän eri alueilla. Nämä asiat eivät ole vain Päijät-Hämeen maakunnan haasteita vaan koskettavat koko Suomea. Toivovat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ovat osaltaan tärkeässä roolissa haasteiden selättämisessä.

### 3. Tilastot yhteydenotoista sosiaaliamieheen

Sosiaaliamiehen selvityksessä esitetyt tiedot perustuvat sosiaaliamiehelle tulleisiin yhteydenottoihin. Yhteydenotoksi kirjataan yhden asiakokonaisuuden muodostava tapahtuma. Sosiaaliamieheen yhteyttä ottaneen henkilön asia saattaa selvitä heti ensimmäisellä yhteydenotolla. Toisinaan yhteydenotto vaatii lisätietojen hankintaa, asian selvittelytyötä, konsultointia, avustamista, asiakkaan ja sosiaaliamiehen tapaamista tai asiakkaan, työntekijän ja sosiaaliamiehen yhteistä tapaamista. Yhden asiakokonaisuuden hoitamisesta tehdään kuitenkin tilastoon vain yksi yhteydenottomerkintä.

Sosiaaliamiehen selvityksen aineistona on sosiaaliamiehelle saapuneiden yhteydenottojen lisäksi sosiaaliamiehen työssään tekemät havainnot ja sosiaaliamiehen tietoon tulleet sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset. Lisäksi aineistona on itäisen Uudenmaan ja Päijät-Hämeen kunnille ja hyvinvointiyhtymälle joulukuussa 2018 lähetetyn kuntakyselyn vastaukset.

Sosiaaliamiehelle saapuneet yhteydenotot antavat tietoa epäkohdista sosiaalihuollon palveluissa. Sosiaaliamiehen yhteydenottotilastoista ei kuitenkaan voi päätellä sosiaalihuollon kokonaistilaa toiminta-alueella. Vain hyvin pieni osa sosiaalihuollon asiakkaista tai heidän omaisistaan ja läheisistään on yhteydessä sosiaaliamieheen. Sosiaaliamiehelle tulleet yhteydenotot ovat kuitenkin tärkeä tietolähde asiakkaiden ja heidän asiassaan yhteyttä ottaneiden henkilöiden kohtaamista epäkohdista ja puutteista sosiaalihuollon palveluissa. Epäkohdat on tärkeää tuoda esiin, jotta epäselvyydet on mahdollista selvittää, virheet toiminnassa voidaan korjata ja palvelujen laatua kehittää.

#### 3.1. Yhteydenottojen määrä Päijät-Hämeessä

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän kuntien alueelta vuonna 2018 sosiaaliamiehelle tuli yhteensä 302 yhteydenottoa. Yhteydenottojen määrä kasvoi edellisestä vuodesta 86 yhteydenotolla. Heinolasta sosiaaliamieheen otettiin yhteyttä vuonna 2018 yhteensä 18 kertaa, joka oli kaksi yhteydenottoa vähemmän kuin vuonna 2017. Sysmästä tuli sosiaaliamiehelle vuonna 2018 yhteensä kahdeksan yhteydenottoa, joka oli seitsemän yhteydenottoa enemmän kuin vuonna 2017.

Seuraavassa taulukossa esitetään yhteydenottojen määrän kehitys Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueella, Heinolassa ja Sysmässä.

Taulukko 1. Yhteydenottojen lukumäärät Päijät-Hämeessä vuosina 2011 – 2018 ja vuoden 2018 yhteydenottojen prosenttiosuus alueen väestöstä.

Kunta/ kuntayhtymä	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Asukasluku (Tilastokeskus: tilanne 31.12.2017)	V. 2018 yhteydenottojen osuus väestöstä (%)
Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä	261	216	258	187	204	367	216	302	188 970	0,16 %
Heinola	32	29	14	16	34	49	21	18	19 128	0,09 %
Sysmä	4	4	7	2	0	7	1	8	3 859	0,21 %
<b>Yhteensä</b>	<b>297</b>	<b>249</b>	<b>279</b>	<b>205</b>	<b>238</b>	<b>423</b>	<b>238</b>	<b>328</b>	<b>211 957</b>	<b>0,15 %</b>

Sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen yleisin yhteydenottotapa oli puhelinkontakti, sillä 84,5 prosenttia ensimmäisistä yhteydenotoista sosiaaliamieheen tehtiin Päijät-Hämeen alueella puhelimitse. Lisäksi sosiaaliamieheen otettiin yhteyttä jonkin verran sähköpostilla (10,5 prosenttia yhteydenotoista). Lahdessa, Asiakasohjausyksikkö Siirissä, ilman ajanvarausta toimivaa sosiaaliamiehen vastaanottoa käytettiin ensimmäisessä yhteydenotossa yhteydenottotapana koko vuoden aikana yhteensä 14 kertaa, joka on 4,5 prosenttia kaikista yhteydenotoista. Kirjepostilla sosiaaliamiestä lähestyttiin kahdesti, joka on 0,5 prosenttia kaikista yhteydenotoista.

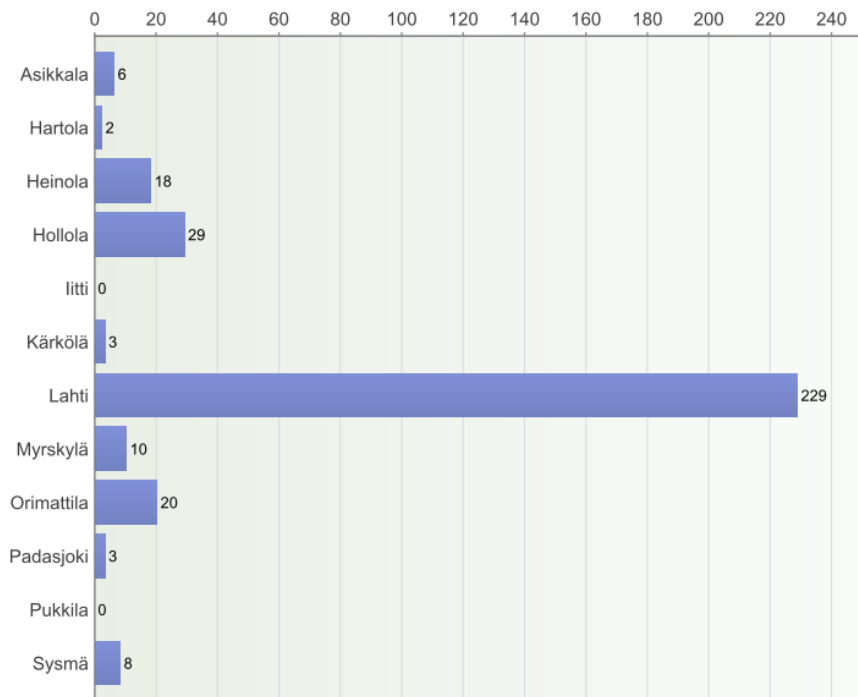
Sosiaaliamies sai keväällä 2018 käyttöönsä suojatun sähköpostiyhteyden eli ns. turvapostin, jonka avulla sosiaaliamiehelle voi lähettää tietoturvallisesti luottamuksellisia tietoja sisältäviä viestejä. Se on parantanut asiakkaiden mahdollisuutta asioida sähköisellä yhteydellä sosiaaliamiehen kanssa. Saapuneeseen turvapostiviestiin vastaamiseen tarvitaan kuitenkin aina viestin lähettäneen henkilön puhelinnumero (viestin aukaisuun tarvittavan salasanan toimittamista varten). Turvapostiviestin lähettäjät eivät ole aina liittäneet lähettämäänsä viestiin puhelinnumeroaan, jonka vuoksi sosiaaliamies ei ole pystynyt vastaamaan viestiin turvapostilla.

Muun sähköpostin käyttöä sosiaaliamiehen tehtävässä vuonna 2018 vaikeutti organisaatiossa pitkään esiintyneet tekniset ongelmat mm. @gmail.com -pääteisiin sähköpostiosoitteisiin vastaamisessa. Sosiaaliamiehen lähettämät sähköpostiviestit eivät ole aina menneet perille ja asiakkaat ovat tällöin joutuneet odottamaan turhaan sosiaaliamiehen vastausta. Jos sosiaaliamiehellä ei ole ollut tiedossa muita yhteydenottajan yhteystietoja kuin sähköpostiosoite, ei sosiaaliamies ole siis pystynyt vastaamaan yhteydenottoihin lainkaan. Sähköpostiongelmien vuoksi sosiaaliamiehelle tuli jonkin verran yhteydenottajilta harmistunutta palautetta siitä, että sosiaaliamies ei ole vastannut sähköpostiyhteydenottoihin.

### 3.2. Yhteydenotot kunnittain Päijät-Hämeessä

Koko Päijät-Hämeen alueen yhteydenotoista suurin osa eli 229 yhteydenottoa tuli Lahdesta, missä on myös alueen kuntien suurin väestömäärä. Seuraavaksi eniten, eli 29 yhteydenottoa, tuli Hollolasta. Kolmanneksi eniten, eli 20 yhteydenottoa, tuli Orimattilasta. Lähes saman verran eli 18 yhteydenottoa tuli Heinolasta. Väestömäärältään pienemmistä kunnista tulleiden yhteydenottojen määrät jäivät kymmeneen tai sen alle. Iitistä ja Pukkilasta ei tullut vuoden 2018 aikana yhtään yhteydenottoa sosiaaliamiehelle.

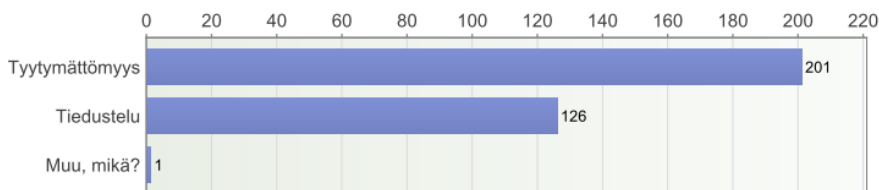
Vastaajien määrä: 328



Kuva 2. Vuoden 2018 yhteydenottojen jakautuminen Päijät-Hämeessä kunnittain. n=328

Sosiaaliamiehelle saapuneiden yhteydenottojen luonne tilastoidaan ”tiedusteluna”, ”tyytymättömyytenä” tai ”muuna syynä”. Päijät-Hämeen alueella 328 yhteydenoton kokonaismäärästä yli puolet, eli 201 yhteydenottoa, olivat luonteeltaan tyytymättömyyden ilmaisuja ja 126 yhteydenottoa oli tiedusteluja. Yksi yhteydenotto tilastoitiin muuna yhteydenottona.

Vastaajien määrä: 328



Kuva 3. Yhteydenottojen luonne vuonna 2018 Päijät-Hämeessä. n=328

### 2.3. Sosiaaliamiehen toimenpiteet yhteydenottojen johdosta

Yksi tilastoitu yhteydenotto sosiaaliamieheen saattaa sisältää useita toimenpiteitä, jotka tarkoittavat sosiaaliamiehen toimia yhteydenoton vuoksi. Viime vuonna koko Päijät-Hämeen alueelta otettiin sosiaaliamieheen yhteyttä yhteensä 328 asiassa ja näiden yhteydenottojen perusteella sosiaaliamiehen toimenpiteitä tilastoitiin yhteensä 539 kappaletta.

Yhteydenotto sosiaaliamieheen tapahtuu yleisimmin puhelimella. Puheluissa yhteydenottajat kertovat välillä hyvin laajasti asiastaan ja tilanteestaan sosiaaliamiehelle. Toisinaan sosiaaliamiehen tehtävänä on toimia ainoastaan yhteydenottajan kuuntelijana ja tiedon vastaanottajana. Henkilö saattaa olla yhteydessä sosiaaliamieheen monta kertaa, jos hänellä on jokin uusi tilanne, jossa sosiaalihuollon palvelut ovat kiinteästi mukana (esimerkiksi

lastensuojelussa on aloitettu lapsen huostaanoton valmistelu). Yhteydenottajat haluavat kertoa tilanteestaan ja kokemuksistaan sosiaaliamiehelle, jolla on tietoa ja ymmärrystä sosiaalihuollon toimintaperusteista ja -käytännöistä. Yhteydenottajat eivät näissä tilanteissa välttämättä kaipaa muuta kuin sitä, että he saavat puhua asiastaan rauhassa ja luottamuksellisesti asiaa tuntevalle puolueettomalle taholle.

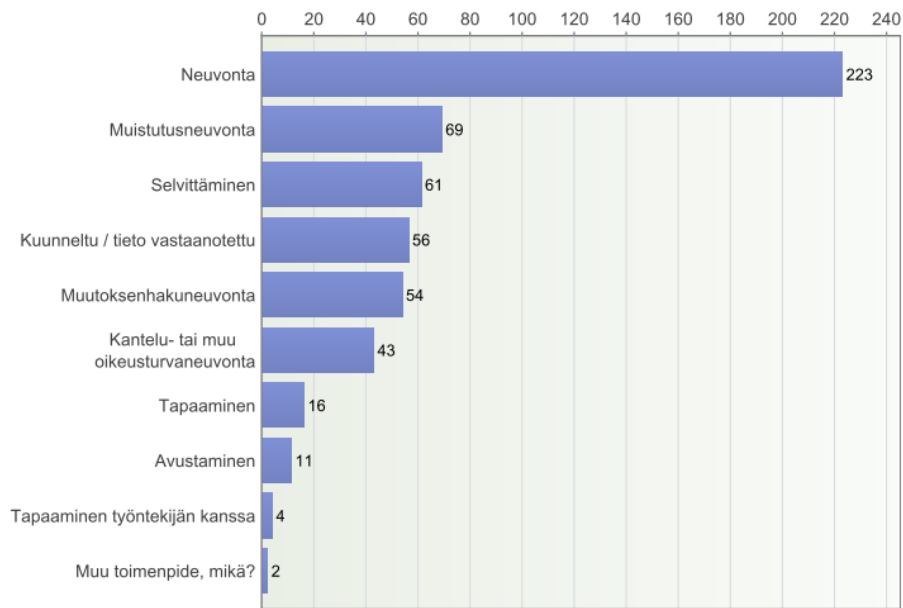
Joissain tilanteissa yhteydenottajat ovat tyytymättömiä sosiaalihuollon palvelutoimintaan ja ottavat sen vuoksi yhteyttä sosiaaliamieheen. Yhteydenottajat kertovat tilanteestaan ja kokemuksistaan sosiaaliamiehelle ja tiedustelevat sosiaaliamiehen näkemystä siihen, onko asiakkaan asiassa toimittu lakien ja ohjeistusten mukaisesti. Näissäkin tilanteissa on tärkeää, että yhteydenottajat saavat kertoa kokemuksistaan ulkopuoliselle taholle, joka kuitenkin tuntee sosiaalihuollon toimintalogiikan ja palvelujen kokonaisuuden. Yhteydenottajat saattavat todeta keskustelun lopuksi, että he eivät tunne enää tarvetta ottaa yhteyttä muihin tahoihin tai tehdä asiastaan ”valitusta”. Tästä on pääteltävissä, että sosiaaliamiehellä on oltava riittävästi aikaa kuunnella ja kohdata heihin yhteyttä ottavat henkilöt.

Sosiaaliamiehen toimenpiteet jäävät kuitenkin harvoin vain pelkkään kuunteluun tai tiedon vastaanottamiseen. Vuonna 2018 yleisin sosiaaliamiehen toimenpide oli neuvonta. Sosiaaliamies antoi yhteydenottajille neuvontaa sosiaalihuollon palveluista, niiden sisällöstä ja myöntämisperusteista sekä siitä, miten ja mistä asiakas voi hakea palvelua ja miten hakemuksen käsittelyprosessi etenee. Lisäksi sosiaaliamies neuvoi, minkä yksikön toimintaa kyseinen asia oli ja mistä yhteydenottaja voi kysyä asiansa tarkempia lisätietoja. Toisinaan sosiaaliamies ohjasi yhteydenottajaa ottamaan yhteyttä toiseen viranomaiseen, jos asiassa ei ollut kyse sosiaalihuollon palvelusta. Esimerkiksi Kelan palvelut ja etuudet eivät kuulu sosiaaliamiehen tehtäväkenttään, jonka vuoksi sosiaaliamies ohjasi Kelan palveluja koskevissa yhteydenotoissa ottamaan yhteyttä Kelan asiakaspalveluun. Käytännössä poikkeuksena tästä olivat perustoimeentulotukea koskevat asiat, jos ne kietoutuivat yhteen sosiaalitoimen järjestämisvastuulla olevan täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotukiasian kanssa.

Lisäksi sosiaaliamies antoi asiakkaille neuvontaa ja tarvittaessa myös avusti asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten laatimisessa. Sosiaaliamies antoi myös neuvontaa muiden oikeusturvakeinojen käyttämisessä, jos sosiaalihuollon asiakas oli tyytymätön saamaansa sosiaalihuollon palvelua koskevaan päätökseen, palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun palvelussa. Sosiaaliamiehen palveluun ei kuitenkaan kuulu laatia asiakkaan asiassa oikaisuvaatimuksia, valituksia, muistutuksia tai kanteluita. Sitä palvelua tuottavat esimerkiksi yksityiset asianajotoimistot ja valtion oikeusaputoimistot. Sosiaaliamies sen sijaan neuvoo, mitä keinoja asiakkaalla on käytettävissään, jos hän on tyytymätön saamaansa sosiaalihuollon palveluun, kohteluun palvelussa tai sosiaalihuollon palvelua koskevaan päätökseen.

Neuvonnan lisäksi sosiaaliamiehen työssä painottui asiakkaiden asioiden selvittämistyö. Jos asiakkaat tarvitsivat apua epäselvän asian selvittämiseen, oli sosiaaliamies asiakkaan luvalla yhteydessä työntekijöihin tai toimintayksiköiden esimiesmiehiin saadakseen asiakkaan asiasta lisätietoja. Joissain tilanteissa asiakkaan asian selvittämiseen ja hoitamiseen varattiin tapaamisaika, joka on tilastoitu omaksi toimenpiteekseen. Muutamissa yksittäisissä tilanteissa asiakkaan asioita selvitettiin myös asiakkaan, työntekijän ja sosiaaliamiehen yhteisellä tapaamisella. Muita tilastoituja sosiaaliamiehen toimenpiteitä vuonna 2018 olivat sosiaaliamiehen tekemä yhteydenotto sosiaalityöhön asiakkaan palvelutarpeen arvioimiseksi sekä yhteydenotto potilasiamieheen asiakkaan asiassa.

Vastaajien määrä: 328



Kuva 4. Sosiaaliamiehen toimenpiteiden jakautuminen eri toimenpiteisiin. n=539

### 3.4. Yhteydenottojen tehtäväalueet

Vuonna 2018 sosiaaliamiehelle tulleet yhteydenotot tilastoitiin yhteydenottojen tehtäväalueiden osalta samalla tilastointitavalla kuin kahtena edellisenä vuonna. Vuoden 2019 osalta tilastointitapaa muutetaan vastaamaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määrittämää sosiaalihuollon palvelutehtäväluokitusta.

Yhteydenottotilastojen tarkastelussa on hyvä huomioida, että yhteydenottomäärät sosiaaliamiehen ovat hyvin pieniä verrattuna sosiaalihuollon palvelujen käyttäjämääriin. Tästä syystä yhteydenotoista esiin nousevista epäkohdista ei voi tehdä yleistyksiä siitä, että palveluja tuotettaisiin aina tai edes usein moitittavalla tavalla tai sosiaalipalvelujen laatu olisi laajasti huonoa.

Huomionarvoista on se, että vuonna 2018 Päijät-Hämeen alueelta sosiaaliamiehelle ei tullut yhtään varhaiskasvatukseen tai oppilas- ja opiskelijahuollon kuraattoripalveluihin liittyvää yhteydenottoa. Syynä tähän saattaa olla se, että kyseisten palvelujen käyttäjät eivät tiedä mahdollisuudestaan hyödyntää sosiaaliamiehen palvelua. Tästä syystä sosiaaliamiehen palvelusta tiedottamista tulee lisätä.

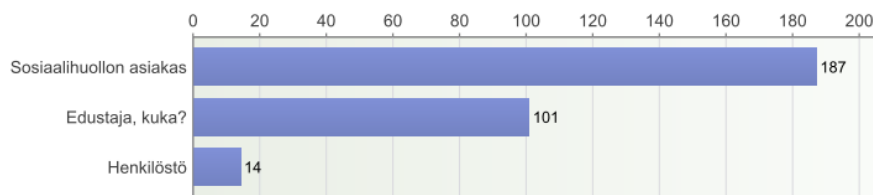
#### 3.4.1. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä

Vuonna 2018 Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelta sosiaaliamiehelle otettiin yhteyttä 302 kertaa. Edelliseen vuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä nousi 86 yhteydenotolla (noin 40 prosentilla), sillä vuonna 2017 yhteydenottoja oli alueella yhteensä 216. Yhteydenottojen määrän kasvulle ei ole tiedossa selkeää syytä. Siihen voi olla yhteydessä se, että sosiaaliamiehen yhteystiedot lisättiin vuonna 2018 näkyvästi esille Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän sosiaalipalveluja esitteleville internet-sivuille ja asiakkaat ovat löytäneet sosiaaliamiespalvelun aiempaa paremmin. Lisäksi sosiaaliamiespalvelun saatavuus ja tavoitettavuus on ollut vuonna 2018 erittäin hyvä. Palvelua on ollut saatavilla koko vuoden ajan, myös työntekijöiden loma-aikoina.

Yhteensä 188 yhteydenottoa sosiaaliamieheen tilastoitiin tyytymättömyyden ilmaisuksi ja 113 yhteydenottoa tilastoitiin tiedusteluiksi. Yksi konsultointia koskenut yhteydenotto merkittiin tilastointikohtaan ”Muu, mikä?”.

Vajaa kaksi kolmasosaa sosiaaliamiehelle tulleista yhteydenotoista tulivat sosiaalihuollon asiakkailta tai palveluita mahdollisesti hakevilta henkilöiltä. Reilu yksi kolmasosa yhteydenotoista tuli asiakkaiden edustajilta, joista suurimpana ryhmänä olivat asiakkaiden omaiset, läheiset sekä edunvalvojat. Omaiset toimivat usein ikääntyneen tai vammaisen henkilön edunvalvojana ja ottivat yhteyttä sosiaaliamieheen edunvalvojan roolissa. Vain pieni osa yhteydenotoista tuli hyvinvointiyhtymän ja yksityisten sosiaalipalvelujen henkilöstöltä.

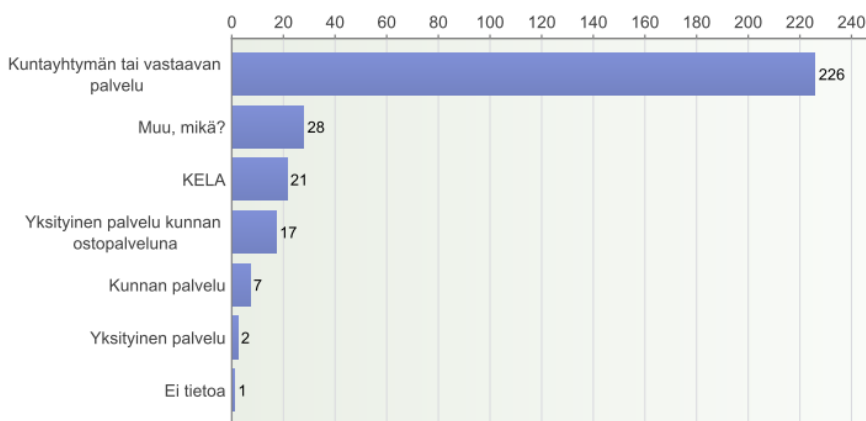
Vastaajien määrä: 302



Kuva 5. Yhteydenottajat sosiaaliamieheen Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueella. n=302

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueella suurin osa, eli 226 sosiaaliamiehelle tulleista yhteydenotoista, koskivat hyvinvointiyhtymän omaa toimintaa ja palveluja. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän järjestämistä palveluista, mutta hyvinvointiyhtymän toiselta palveluntuottajalta hankkimista palveluista, tuli yhteensä 17 yhteydenottoa. Kelan toimintaa koskevia yhteydenottoja oli yhteensä 21 ja Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän kuntien palveluja (kuten sivistystoimialaa) koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä seitsemän. Yksityisiä sosiaalipalvelujen tuottajia koskevia yhteydenottoja tuli vain kaksi. Muu, mikä -kohtaan tilastoidut yhteydenotot koskivat mm. yhdistysten ja järjestöjen, seurakunnan, maistraatin ja edunvalvonnan, terveydenhuollon, pankin ja yksityisen vuokranantajan toimintaa ja palveluja.

Vastaajien määrä: 302



Kuva 6. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueen yhteydenottojen jakautuminen eri taholle. n=302

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän 302 yhteydenoton kokonaismäärästä vammaispalveluja koski 66 yhteydenottoa. Vammaispalvelut olivat siten suurin yhteydenottojen tehtäväalue vuonna 2018 samoin kuin edellisenä vuonna, jolloin yhteydenottoja oli 34. Vammaispalveluja koskevat yhteydenotot siis lähes kaksinkertaistuivat edelliseen vuoteen verrattuna.

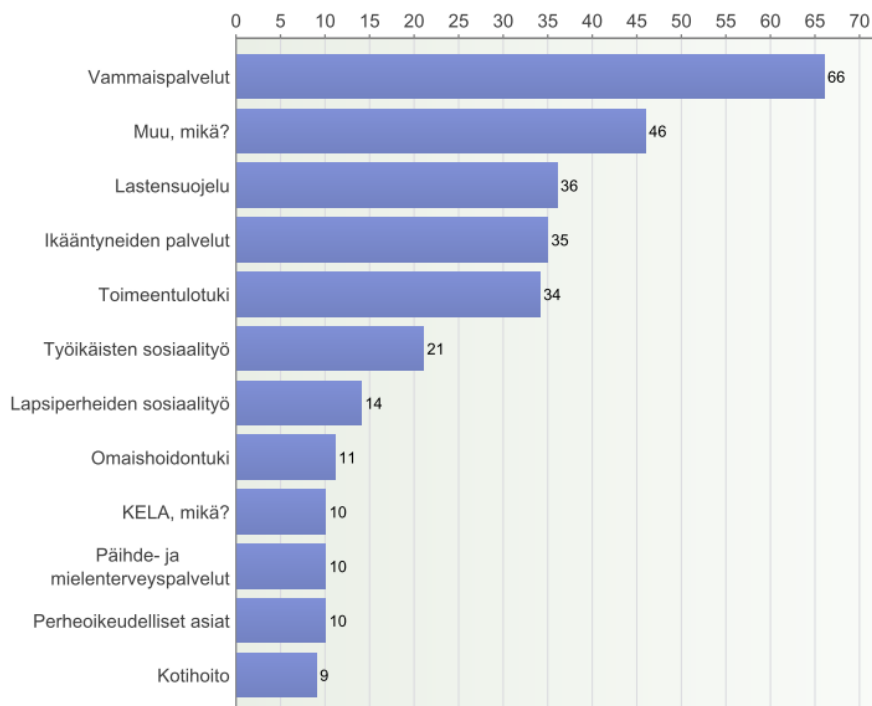
Toiseksi eniten yhteydenottoja tilastointiin kohtaan ”Muu, mikä?”. Tähän kohtaan tilastoidut 46 yhteydenottoa sisältävät mm. terveydenhuollon toimintaan, asiakasmaksuihin ja potilastietoihin koskevia yhteydenottoja, taloudelliseen tukeen ja tukijärjestelmään liittyviä tiedusteluja, seurakunnan, maistraatin ja edunvalvonnan palveluihin, yhdistysten ja järjestöjen toimintaan, vapaaehto- ja hyväntekeväisyystyön sekä kuntien toimintaan liittyviä yhteydenottoja.

Seuraavaksi eniten yhteydenotot koskivat lastensuojelua (36 yhteydenottoa), ikääntyneiden palveluja (35 yhteydenottoa) ja toimeentulotukea (34 yhteydenottoa). Edellisenä vuonna lastensuojelua koskevia yhteydenottoja oli muutama vähemmän, ikääntyneiden palveluja koskevia yhteydenottoja kymmenen vähemmän ja toimeentulotukeen liittyviä yhteydenottoja kuusi vähemmän. Toimeentulotukea koskevat yhteydenotot sosiaaliamiehen ovat laskeneet huomattavasti vuodesta 2017 alkaen, jolloin perustoimeentulotuki siirtyi kunnilta Kelan tehtäväksi.

Vuonna 2018 yhteydenottoja sosiaaliamiehen tuli kuudenneksi eniten työikäisten palveluja koskevista asioista (21 yhteydenottoa). Lapsiperheiden palveluja koski 14 yhteydenottoa. Edelliseen vuoteen verrattuna työikäisten palvelujen yhteydenottomäärät nousivat vähän ja lapsiperhepalvelujen osalta kasvua oli kahdeksalla yhteydenotolla.

Omaishoidon tukea, Kelan palveluja, päihde- ja mielenterveyspalveluja, perheoikeudellisia palveluja ja kotihoiton palveluja koskevia yhteydenottoja vuonna 2018 tuli yhteensä noin kymmenen kutakin eli vähäinen määrä.

Vastaajien määrä: 302



Kuva 7. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueen yhteydenottojen jakautuminen eri tehtäväalueilla. n=302

### Vammaispalvelut

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelta sosiaaliamiehelle tuli eniten vammaispalveluja koskevia yhteydenottoja. Niiden osuus oli noin yksi viidennes kaikista yhteydenotoista.



Vammaispalveluja koskevissa yhteydenotoissa korostuivat määrällisesti henkilökohtaisen avun palveluun liittyvät yhteydenotot. Niitä oli reilu kolmasosa kaikista vammaispalveluja koskevista yhteydenotoista.

Suurin osa henkilökohtaiseen apuun liittyvistä yhteydenotoista sisälsivät tyytymättömyyttä siihen, että asiakkaan hakemus palvelusta oli hylätty tai avustajapalvelua oli myönnetty määrällisesti vähemmän kuin asiakas koki itse tarvitsevansa. Yhteydenottajat halusivat keskustella sosiaaliasiamiehen kanssa palvelun myöntämisperusteista sekä vammaispalvelulain soveltamisesta heidän tilanteessaan. Osa yhteydenottajista kysyi neuvoja muutoksenhakuun saamaansa päätökseen. Osa yhteydenotoista liittyi siihen, että asiakas oli hakenut muutosta henkilökohtaisen avun palvelua koskevaan päätökseen, mutta ei ollut saanut vielä muutoksenhakua koskevaa päätöstä. Yhteydenottajat kokivat henkilökohtaisen avun päätöstä koskevan oikaisuvaatimuksen käsittelyajan liian pitkäksi ja tiedustelivat sosiaaliasiamieheltä, milloin heidän muutoksenhakuasiansa on tulossa käsittelyyn ja kuinka pitkää aikaa voidaan pitää kohtuullisena oikaisuvaatimuksen käsittelyaikana.

Osassa henkilökohtaisen avun palvelua koskevissa yhteydenotoissa oli kyse tyytymättömyydestä henkilökohtaisen avun palvelun järjestämiseen, kuten esimerkiksi siihen, että palvelua ei luvattu järjestää asiakkaalle siihen aikaan päivästä, kun asiakas koki sitä itse tarvitsevansa. Osa henkilökohtaisen avun palvelusta sosiaaliasiamiehen yhteyttä ottaneista henkilöistä olivat tyytymättömiä henkilökohtaisen avun palveluntuottajan vaihtumiseen. Yhteydenottajat olivat pettyneitä siihen, että asiakkaan mielestä aiemmin hyvin toiminut palvelu vaihtui toisen palveluntuottajan tuottamaksi toiminnaksi ja asiakkaalle tutut avustajat vaihtuivat sen vuoksi uusiin, asiakkaalle vieraisiin työntekijöihin. Yksi yhteydenottaja kertoi saaneensa uuden palveluntuottajan kautta kokemattoman avustajan. Asiakas oli tyytymätön avustajan osaamiseen ja tunsii itsensä turvattomaksi uuden avustajan kanssa toimiessaan.

Muutama henkilökohtaisen avun asiakas kertoi olleensa yhteydessä vammaispalvelujen työntekijään, antaneensa palautetta huonosti toimivasta palvelusta ja tuoneensa palvelun järjestämisestä vastaavalle taholle esiin huolensa ja tyytymättömyytensä henkilökohtaisen avun palveluntuottajan toimintaan. Asiakkaat kertoivat sosiaaliasiamiehelle, että vammaispalveluista asiakkaita oli kuitenkin ohjattu olemaan yhteydessä palveluntuottajan vastuuhenkilöihin ja antamaan palaute suoraan palveluntuottajalle. Asiakkaat kaipasivat kuitenkin palvelun järjestämisestä vastuussa olevalta taholta enemmän aktiivisuutta ja tukea epäselvyyksien selvittämisessä palveluntuottajan kanssa.

Vammaispalveluja koskevissa yhteydenotoissa korostuivat määrällisesti henkilökohtaisen avun palvelun lisäksi myös kuljetuspalveluun liittyvät yhteydenotot. Kuljetuspalvelua koskevat yhteydenotot liittyivät pääasiassa asiakkaiden saamiin hylkääviin päätöksiin asiakkaiden hakemasta palvelusta. Asiakkaat kysyivät neuvoja päätösten muutoksenhakuun ja hallinto-oikeuden valitusprosessiin.

Muutama yhteydenotto koski asumispalveluja. Niissä tuotiin esiin tyytymättömyyttä asumisyksiköiden toimintaan ja siihen, että asiakkaan asumispalvelupaikkaan oli tulossa muutoksia vastoin asukkaan omaisten tahtoa.

Muutamit asiakkaat toivat esiin kokemuksia siitä, että heitä oli pomputeltu eri yksiköiden työntekijöiden välillä, jos heillä oli useamman eri sosiaalipalvelun tarve. Asiakkaat kokivat, että heidän tilannettaan ja tuen tarpeitaan ei kartoitettu riittävästi, suunnitelmaa tuen tarpeisiin vastaavasta palvelukokonaisuudesta ei tehty eikä asiakkaat saaneet apua tarvitsemansa palvelukokonaisuuden rakentamiseen ja seurantaan. Asiakkaat toivat esiin kokemuksiaan siitä, että vammaispalveluista heitä ohjattiin ottamaan yhteyttä toisiin yksiköihin ja kysymään eri työntekijöiltä eri palveluista. Asiakkailta vaikutti olevan vaikeuksia tietää, mistä heidän pitäisi tiedustella mitään palvelua. Näissä yhteydenotoissa tuli esiin sosiaalihuollon palvelujärjestelmän

piristaleisuus, palvelukokonaisuuksien hallitsemattomuus, vahvan omatyöntekijämallin ja monialaisen yhteistyön puute.

Osassa vammaispalveluja koskevissa yhteydenotoissa oli myös mainintoja siitä, että vammaispalvelujen asiakkaana olevien asiakkaiden asiakas- tai palvelusuunnitelmaa ei oltu tarkistettu pitkään aikaan tai työntekijä ei ollut suostunut suunnitelman tarkistamiseen, vaikka asiakas oli sitä pyytänyt. Asiakkaiden/omaisten kertoman mukaan näissä tilanteissa heillä oli eriävä näkemys työntekijän kanssa siitä, onko suunnitelman tarkistamiselle tarvetta. Asiakas koki palvelutarpeensa muuttuneen ja olisi halunnut käydä tilanteensa työntekijän kanssa läpi, mutta työntekijällä ei pitänyt suunnitelman tarkistamista siinä kohtaa tarpeellisena.

Vammaispalvelujen asiakkaat toivat esiin kokemuksia siitä, että heidän asiakasasiakirjoihin oli kirjattu virheellisiä tietoja asiakkaan tilanteesta tai kirjauksissa oli puutteita. Osa asiakkaista ei ollut saanut itselleen kirjallista palvelutarpeen arviota tai asiakas/palvelusuunnitelmaa. Joissain sosiaaliamiehen näkemissä palvelusuunnitelmissa näkyi asiakkaan osallisuus omaan asiaansa heikosti. Asiakkaat ja heidän asioissaan sosiaaliamieheen yhteyttä ottaneet omaiset kertoivat, että työntekijän tekemällä kotikäynnillä oli käyty laajasti keskustelua asiakkaan tilanteesta ja asiakkaan palvelutarpeista, mutta sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin näitä tietoja ei kuitenkaan oltu kirjattu. Asiakkaan näkemys tilanteestaan ja palvelutarpeestaan oli saatettu kirjata asiakirjaan vain yhdellä tai kahdella lauseella.

Tyytymättömyyttä asiakkaissa herätti myös se, että asiakkaiden saamiin hallintopäätöksiin ei oltu kirjattu riittävän selkeästi näkyviin sitä, mitä asiakas oli hakenut, mitä hänelle oli myönnetty tai hylätty ja millä perusteella. Joistain päätöksistä puuttuivat myös perustelut siitä, mitkä asiakkaan tilanteeseen liittyvät asiat olivat vaikuttaneet päätökseen ja mihin lainkohtiin ja yksiköllisiin seikkoihin viranhaltija perustaa päätöksensä. Asiakkaat antoivat palautetta myös siitä, että päätöksenteko oli joissain tilanteissa viivästynyt ja asiakkaat joutuivat kyselemään työntekijöiltä hakemustensa käsittelyn perään.

Asiakkailta tuli pitkin vuotta palautetta myös siitä, että heidän työntekijänsä oli vammaispalveluissa vaihtunut eikä työntekijän vaihtumisesta oltu tiedotettu asiakkaita. Uutta työntekijää ei aina oltu myöskään osattu nimetä, kun asiakas oli tiedustellut asiaa vammaispalveluista. Vuoden aikana asiakkailta tai heidän asioitaan hoitavilta henkilöiltä tuli useita palautteita sosiaaliamiehelle myös siitä, että vammaispalvelujen puhelinneuvonta toimii vain aamupäivisin ja iltapäivisin vammaispalveluihin ei ole mahdollista saada yhteyttä. Vammaispalvelujen puhelinneuvontaan tuli kuitenkin parannus loppuvuodesta 2018, kun neuvontapalvelun aukioloaikaa laajennettiin ja lisäksi käyttöön otettiin vammaispalvelujen sosiaaliohjaajan antama ohjaus- ja neuvontapalvelu.

### **Lastensuojelu**

Yli neljäsosassa lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa oli kyse tyytymättömyydestä lapsen asiassa tehtyihin hallintopäätöksiin. Suurin osa näistä yhteydenotoista liittyivät lapsen sijaishuoltopaikan muutokseen. Yhteydenottajat halusivat keskustella sosiaaliamiehen kanssa mm. omasta näkemystään lapsen tilanteesta ja sijaishuoltopaikan muutostarpeesta, lapselle läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisestä, lastensuojelun työskentelyprosessin etenemisestä sekä lapsen ja asianosaisten kuulemisesta ja mahdollisuuksista vaikuttaa lastensuojelun päätöksiin. Lisäksi yhteydenottajat kysivät neuvoa lastensuojelun hallintopäätösten muutoksenhausta. Kaksi yhteydenottajaa antoivat myös palautetta siitä, että sijaishuollossa olevan huostaanotetun lapsen yhteydenpidon rajoittamisesta ei oltu tehty päätöksiä niissä tilanteissa, joissa yhteydenpidon toteuttamisesta on ollut eriäviä näkemyksiä asianosaisten ja työntekijöiden kesken.

Lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä asiakkaiden kohteluun palvelussa ja luottamuksen puutetta työntekijöiden työskentelyä kohtaan. Yhteydenottajat olivat kokeneet, että asiakkaiden kohtelu on ollut työntekijöiden taholta epäkunnioittavaa eikä yhteistyö asiakkaan ja työntekijöiden välillä ole ollut riittävän avointa ja toimivaa. Asiakkaat kokivat, ettei heitä ole kuultu riittävästi eivätkä työntekijät ole selvittäneet lapsen asioita riittävästi.

Yhteydenotoissa tuli esiin kokemuksia esimerkiksi siitä, että työntekijät eivät ole pitäneet lupauksiaan eli yhteydenottajien mielestä asioita ei oltu viety eteenpäin sovitusti, sijaishuollossa olevan lapsen ja vanhemman tapaamisia oli peruttu eikä peruuntumisista oltu aina ilmoitettu vanhemmalle, lapsen ja vanhemman yhteydenpitoa oli rajoitettu sijaisvanhemman toimesta, sijaishuollossa olevan lapsen asiakassuunnitelman tarkistamisesta oli kulunut hyvin pitkä aika, kuusi kuukautta sitten kirjallisesti tehtyyn asiakasasiakirjapyyntöön ei ollut tullut vastausta ja työntekijöiden esimiesten yhteystietoja on ollut vaikeaa saada selvitettyä, jotta asiakas olisi voinut keskustella asiastaan esimiehen kanssa. Yhteydenotoissa oli mainintoja myös siitä, että lastensuojelun työntekijöitä on ollut vaikea tavoittaa eikä soittopyyntöihin ole aina vastattu tai vastaamiseen on kulunut pitkä aika.

Muutamit yhteydenotot koskivat tilanteita, joissa lapsen vanhemmat olivat eronneet ja toinen vanhemmista koki lastensuojelun työntekijöiden toiminnan puolueellisena. Yhteydenottajien näkemyksen mukaan työntekijät olivat asettuneet tukemaan enemmän lapsen toista vanhempaa kuin toista. Yhteydenottajien mukaan tämä näkyi käytännössä esimerkiksi siten, että lapsen toisen vanhemman näkemyksiä oli selvitetty enemmän kuin toisen vanhemman ja niitä oli kirjattu asiakastietoihin selkeästi enemmän kuin toisen vanhemman. Yhteydenottajilla oli epäilyksiä myös siitä, että toiselle vanhemmalle annetaan lapsen asioista enemmän tai toisenlaisia tietoja kuin toiselle vanhemmalle.

Muutamissa sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa oli kyse lastensuojelun asiakastietojen kirjauksista. Yhteydenottajien mukaan asiakirjoihin oli kirjattu virheellisiä tietoja eivätkä työntekijät olleet suostuneet korjaamaan virheitä. Lisäksi yhteydenottajat toivat esiin, että heidän mielestään lapsen asiaan vaikuttavia merkityksellisiä tietoja oli jätetty kokonaan kirjaamatta lapsen tietoihin.

Yhdessä yksittäisessä yhteydenotossa oli kyse tietosuojasta ja lapsen huoltajan oikeudesta äänittää lapsen asioita koskeva neuvottelu lastensuojelussa.

### **Ikääntyneiden palvelut**

Ikääntyneiden palveluja koskevissa yhteydenotoissa korostuivat yhteydenotot, joissa ikääntyneen henkilön tehostetun palveluasumisen hakemus oli hylätty tai hakemus oli ollut käsiteltävänä jo pitkään ja omaisella oli huoli iäkkään henkilön selviytymisestä itsenäisessä asumisessa. Sosiaaliasiamieheltä pyydettiin apua hakemuksen käsittelyn ajankohdan selvittämiseen tai hakemuksen käsittelyn kiirehtimiseen. Lisäksi sosiaaliasiamieheltä kysyttiin neuvoja siihen, miten hallintopäätökseen haetaan muutosta. Sosiaaliasiamieheltä tiedusteltiin myös sitä, millaisia asumispalveluja ikääntyneille henkilöille on tarjolla, mistä palvelua haetaan, mitä selvityksiä hakemuksen käsittelemiseksi tarvitaan, millä perusteella asumispalveluja myönnetään ja miten hakemuksen käsittelyprosessi etenee.

Neljä sosiaaliasiamiehelle tullutta yhteydenottoa koskivat ikääntyneiden henkilöiden palveluasumista tai tehostettua palveluasumista. Yhteydenotoissa omaiset toivat esiin huoltaan ja tyytymättömyyttään asumisyksiköiden tarjoaman hoidon ja hoivan laatuun. Eräässä tilanteessa asukas oli joutunut sairaalahoitoon eikä omainen ollut saanut tietoa siitä, mitä asukkaalle oli sitä ennen tapahtunut. Omaisella oli epäily, että asukkaan sairaalahoidon tarpeen taustalla oli puutteita henkilön hoidossa ja huolenpidossa. Lisäksi asukkaan kotiutuminen sairaalahoidosta oli omaisen mukaan hoidettu huonosti. Yhteydenotoissa tuotiin esiin myös huolta siitä, saavatko asukkaat asumispalveluissa riittävästi ravintoa ja vastataanko asukkaiden avun tarpeeseen riittävällä tavalla, jos asukas tarvitsee apua esimerkiksi syömisessä. Huolta tuotiin esiin myös siitä, autetaanko asukkaita riittävästi pukeutumisessa. Eräässä yksityisen palveluntuottajan tehostettua palveluasumista koskevassa yhteydenotossa oli kyse siitä, että asukkaalla oli todettu olevan murtuma raajassaan, mutta yksikössä ei oltu pystytty selvittämään, milloin ja mistä syystä se on aiheutunut asukkaalle.

Sosiaaliasiamiehelle tuli muutamia yhteydenottoja, joissa tuotiin esiin huoli naapurustossa asuvan tai yhteydenottajan lähipiiriin kuuluvan iäkkään henkilön tilanteesta, terveydentilasta ja

pärjäämisestä itsenäisessä asumisessa. Yhteydenottajat kysyivät neuvoa, miten ja mihin he voivat huolestaan ilmoittaa ja toivoivat, että henkilön palvelutarpeet kartoitettaisiin. Lisäksi sosiaaliasiamieheltä tiedusteltiin sitä, mistä itsenäisesti asuvat ikääntyneet henkilöt voivat saada apua esimerkiksi asumiseen ja taloudelliseen tilanteeseen liittyvien asioiden selvittämiseen sekä konkreettista apua erilaisten hakemusten täytössä.

Muutamissa yksittäisissä yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä palvelutarpeen arviointikäynnin perusteella kirjattuihin asiakastietoihin. Palvelutarpeen arvioinnista laadittuja kirjauksia pidettiin suppeina ja kirjatuissa tiedoissa koettiin olevan virheitä. Kirjauksissa ei tuotu esiin riittävästi asiakkaan tilanteeseen vaikuttavia asioita eikä asiakkaan ja omaisten näkemyksiä asiakkaan palvelutarpeista oltu kirjattu yhteydenottajien mielestä riittävästi tai lainkaan näkyviin asiakirjoihin. Yhteydenottajat kokivat, että heidän mielipiteensä ja näkemyksensä omaan tai läheisen asiaan oli sivuutettu eikä niillä ollut merkitystä palvelujen järjestämisestä päätettäessä.

### **Työkäisten palvelut**

Työkäisten palveluja koskevien yhteydenottojen aiheissa oli hajontaa yhteydenottojen kesken. Yhteydenotoista ei määrällisesti noussut esiin mitään yksittäistä teemaa tai erityistä asiaa.

Muutama työkäisten palveluja koskeva yhteydenotto olivat huoli-ilmaisuja läheisen henkilön tilanteesta ja sosiaalityön palvelutarpeesta. Yhteydenottajat kertoivat läheisen henkilön tilanteesta ja toivoivat, että henkilölle järjestettäisiin apua vaikeassa elämäntilanteessa. Muutamassa muussa yhteydenotossa oli kyse henkilön heikosta taloudellisesta tilanteesta ja sosiaaliasiamieheltä tiedusteltiin, minkälaisia taloudellisia tuen muotoja on olemassa, missä tilanteessa niitä voi saada ja mistä apua voi hakea. Sosiaaliasiamieheltä tiedusteltiin apua myös asumiseen liittyvissä kysymyksissä, muuttojärjestelyissä, vaikean elämäntilanteen selvittämiseen ja kysyttiin neuvoja hallintopäätöksen muutoksenhakuun.

Muutamissa yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä palvelutarpeen arvioinnin laajuuteen. Yhteydenottajien mielestä heidän palvelutarpeitaan ei oltu selvitetty riittävän kokonaisvaltaisesti ja tarkasti. Yksi asiakas toi esiin kokemuksiaan siitä, että hänen omatyöntekijänsä oli vaihtunut sosiaalityössä useasti ja asiakas koki, että luottamuksellisen suhteen luominen uuden työntekijän kanssa on raskasta. Asiakkaalla oli kokemuksia myös siitä, että työntekijöillä ei ole ollut riittävästi aikaa, halua kuulla ja ottaa selvää asiakkaan kokonaistilanteesta. Asiakkaalla oli tunne, ettei hän ole tullut kohdatuksi sosiaalityössä.

Yksittäisissä yhteydenotoissa tuotiin esiin myös tyytymättömyyttä siihen, että asiakas ei ole saanut sosiaalityöstä riittävästi apua ja tukea ongelmiansa ratkaisemiseen. Sosiaaliasiamieheltä tiedusteltiin myös asiakkaan oikeudesta vaihtaa työntekijää, jos asiakas kokee, ettei vuorovaikutus ja yhteistyö työntekijän kanssa toimi asiakkaan toivomalla tavalla.

Muutama työkäisen palveluja koskeva yhteydenotto liittyi työntekijöiden tavoittamiseen erityisesti loma-aikoina. Lisäksi palautetta annettiin siitä, että työntekijät eivät aina vastaa heille jätettyihin yhteydenottopyyntöihin.

### **Toimeentulotuki**

Toimeentulotukea koskevat yhteydenotot jakautuivat kahteen eri luokkaan. Toinen osa yhteydenotoista olivat luonteeltaan tiedustelua ja neuvonnan tarvetta. Yhteydenottajat kysyivät sosiaaliasiamieheltä toimeentulotuen sisältöihin, rakenteeseen, lain soveltamiseen ja myöntämisperusteisiin liittyviä kysymyksiä. Lisäksi he kysyivät neuvoja siitä, miten ja mistä toimeentulotukea voi hakea. Yksittäisenä asiana tiedusteluista nousi esiin tiedon tarve siitä, mistä ja miten varaton kuolinpesä voi hakea tukea vainajan hautauskuluihin.

Toinen osa yhteydenotoista liittyi tilanteisiin, joissa asiakas oli jo hakenut toimeentulotukea ja oli tyytymätön saamaansa toimeentulotukipäätökseen. Useissa tilanteissa asiakas oli hakenut ensin Kelasta perustoimeentulotukea ja saanut Kelasta hylkäävän perustoimeentulotukipäätöksen

toimeentulotukilaskelman ylijäämän vuoksi. Sen jälkeen asiakas oli hakenut johonkin menoon (esimerkiksi sähkölasku tai terveydenhuoltokulu) sosiaalitoimesta ehkäisevää toimeentulotukea. Hakemus oli kuitenkin sosiaalitoimessa hylätty, koska asiakkaan esittämän menoerän katsottiin kuuluvan perustoimeentulotuen menoihin eikä ehkäisevän toimeentulotuen myöntämislle katsottu olevan asiakkaan esittämässä tilanteessa erityisiä perusteita. Näissä tilanteissa asiakkaat halusivat keskustella sosiaaliamiehen kanssa saamistaan päätöksistä ja kysyivät neuvoja toimeentulotukipäätöksen muutoksenhakuun.

### **Lapsiperheiden sosiaalityö**

Lapsiperheiden sosiaalityötä koskevat yhteydenotot ovat luokiteltavissa kolmeen eri ryhmään. Ensimmäisen ryhmän yhteydenotoissa tuotiin esiin huoli perheen lasten tilanteesta ja / tai vanhemman jaksamisesta ja annettiin palautetta siitä, että perheet eivät ole saaneet sosiaalityön kautta riittävästi apua tilanteeseensa. Yhteydenottajilla oli kokemuksia myös siitä, että sosiaalityössä asioiden selvittäminen ja palvelujen järjestäminen etenevät hitaasti eikä apua ole järjestynyt perheille riittävän nopeasti.

Toisen ryhmän yhteydenotoissa muodostivat sosiaalihuollon asiakasasiakirjatietoihin liittyvät yhteydenotot. Yhteydenotoissa kysyttiin sosiaaliamieheltä tietoa mm. huoltajan oikeudesta tarkistaa lasta koskevat asiakasasiakirjatiedot. Lisäksi kysyttiin neuvoja siitä, miten virheellisiä asiakasasiakirjatietoja voi vaatia korjattavaksi. Yhteydenottajilla oli myös kokemuksia siitä, että he olivat pyytäneet työntekijää korjaamaan virheellisenä pitämiään asiakasasiakirjatietoja, mutta työntekijä oli suullisella ilmoituksella kieltäytynyt tietojen korjaamisesta. Muutama yhteydenottaja toi esiin kokemuksiaan siitä, että työntekijät olivat kirjanneet lapsen tietoihin enemmän lapsen toisen vanhemman tuottamaa tietoa ja näkemyksiä asioihin kuin toisen vanhemman. Yhteydenottajat kokivat, että näissä tilanteissa lapsen vanhempien yhdenvertainen kohtelu ei ole toteutunut. Yhdessä yhteydenotossa lapsen huoltaja epäili saaneensa lasta koskevien asiakirjojen luovutuksen yhteydessä tietoonsa lapsen toista huoltajaa koskevia salassa pidettäviä tietoja.

Kolmantena ryhmänä yhteydenotoissa sosiaaliamieheen olivat tiedustelumaiset yhteydenotot, joissa kysyttiin mm. lapsiperheille suunnatuista sosiaalipalveluista, yhteydenotosta sosiaalihuoltoon lapsen tuen tarpeen arvioimiseksi, lastensuojeluilmoituksen tekemisestä sekä lapsen sosiaalihuollon palvelutarpeen ja lastensuojelutarpeen selvittämisestä.

### **Omaishoidon tuki**

Alle 65-vuotiaiden asiakkaiden omaishoidon tuen hakemukset käsitellään vammaispalveluissa ja 65 vuotta täyttäneiden asiakkaiden hakemuksen käsitellään Asiakasohjausyksikkö Siirissä. Sosiaaliamiehen tilastossa ei ole eritelty sitä, kumman edellä mainitun yksikön toiminnasta omaishoidon tukea koskevissa asiakasyhteydenotoissa oli kyse.

Omaishoitoa koskevia yhteydenottoja tuli Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelta yhteensä 11. Suurimmassa osassa yhteydenotoista tuli esiin tyytymättömyys omaishoidon tukea hakeneen asiakkaan saamaan hallintopäätökseen. Yhteydenottajat halusivat lisätietoja omaishoidon tuen myöntämisperusteista ja saamansa päätöksen perusteluista ja sekä kysyivät ohjeita päätöksen muutoksenhakuun. Kahdessa tapauksessa asiakkaalle oli työntekijän kanssa kotikäynnillä käydyn keskustelun perusteella jäänyt vaikutelma, että omaishoidon tuki tullaan palvelua hakeneelle asiakkaalle myöntämään. Asiakkaat olivat yllättyneitä, kun he olivat saaneet postitse kuitenkin hylkäävän päätöksen omaishoidon tuen hakemukseen. Kyseisissä yhteydenotoissa tuli esiin, että asiakkaiden saamat päätökset oli perusteltu hyvin niukasti. Tämä aiheutti asiakkaissa hämmennystä ja heitä mietitytti, miksi palvelua ei oltu myönnetty. Lisäksi muutamassa yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä suunnitteilla oleviin muutoksiin, jotka koskivat omaishoitajan vapaiden aikaisen hoidon ja omaishoidettavan muun tilapäisen hoidon palveluyksikön vaihtumista. Yhteydenottajat olivat tyytyväisiä nykyisen palveluntuottajan tarjoamiin palveluihin eivätkä tunteneet itse tarvetta vaihtaa palvelupaikkaa.

Yksittäisessä yhteydenotossa asiakas kertoi olevansa tyytymätön omaishoidontuen hakuprosessin aikana työntekijältä saamaansa kohteluun. Asiakas oli kokenut asioinnin työntekijän kanssa hyvin vaikeaksi ja asiakkaan mukaan asiasta kirjatuiissa asiakasasiakirjateksteissä oli ollut virheitä. Omaishoitoa koskevien yhteydenottojen joukossa oli myös pari huolenilmaisua omaishoidettavana olevan henkilön tilanteesta sekä omaishoitajan kyvystä toimia tehtävässään. Yksi yksittäinen yhteydenotto koski omaishoitajan vapaan aikana perhehoidossa hoidettavalle sattuneen tapaturman ja tapahtumasta aiheutuneiden terveydenhuollon kustannusten korvaamista.

Muutama sosiaaliamiehen yhteyttä ottanut omaishoidon tuen palvelun asiakas toivat esiin, että vammaispalveluissa työntekijät olivat vaihtuneet vuoden aikana useammankin kerran eikä asiakkaita oltu tiedotettu siitä, kuka heidän asioitaan tällä hetkellä hoitaa. Työntekijöiden vaihtuvuus oli vaikeuttanut ja hidastanut asiakkaiden mahdollisuuksia selvittää asioitaan työntekijöiden kanssa. Omaishoidon asiakkailta tuli palautetta myös hakemusten pitkistä käsittelyajoista. Palautetta annettiin myös siitä, että joissain tilanteissa asiakkaalle varattu kotikäyntiaika palvelutarpeen arviointia varten oli peruttu työntekijästä johtuvasta syystä ja uusi korvaava aika oli mennyt pitkälle tulevaisuuteen, joka oli hidastanut asiakkaan asian käsittelyä entisestään.

### **Perheoikeudelliset palvelut**

Perheoikeudellisia palveluja koskevia yhteydenottoja tuli Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelta yhteensä kymmenen (sekä yksi yhteydenotto Heinolasta). Muutama yhteydenotoista koski sitä, että perheoikeudellisten palvelujen yksikön työntekijöihin oli vaikea saada yhteyttä. Neuvonnan puhelinnumero oli yhteydenottajien mukaan hyvin varattu eikä yhteydenottajat saaneet yhteyttä palveluun, vaikka olivat yrittäneet soittaa numeroon kymmeniä kertoja eri päivinä. Kahdessa yhteydenotossa annettiin palautetta myös siitä, että työntekijä ei vastaa hänelle jätettyihin yhteydenottopyyntöihin.

Muutamassa yhteydenotossa tuotiin esiin kokemuksia siitä, että lastenvalvoja ei ole toiminut tasavertaisesti lapsen vanhempien kanssa työskennellessään. Lastenvalvojan toiminta koettiin puolueelliseksi ja työntekijän koettiin asettuneen tukemaan enemmän lapsen toista vanhempaa. Lisäksi yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä lastenvalvojen laatimiin olosuhdeselvityksiin, koska ne sisälsivät yhteydenottajien mukaan virheitä. Yksittäisen yhteydenottajan kokemuksen mukaan olosuhdeselvitys oli tehty kiireellä, jonka vuoksi selvityksestä oli tullut hyvin suppea ja lyhyt. Selvityksen valmistuttua sitä ei oltu ehditty työntekijöistä johtuvista syistä käymään vanhemman kanssa läpi, vaikka niin oli työskentelyn aluksi sovittu.

Yhdessä yksittäisessä yhteydenotossa tuotiin esiin epäily siitä, että lapsen elatusmaksun määrittämisen yhteydessä, oli lapsen toinen vanhempi nähnyt toisen vanhemman terveydenhoitoa koskevia tietoja. Toinen yksittäinen perheoikeudellisia palveluja koskeva yhteydenotto oli tiedustelua siitä, miten tulee toimia niissä tilanteissa, jos lapsen lähivanhempi ei noudata lapsen tapaamissopimusta ja miten lapsen tapaamissopimusta on mahdollista muuttaa. Lisäksi tiedusteltiin, millaiset vaatimukset ja ohjeet perheoikeudellisilla palveluilla on asiakastietojen kirjaamisvelvollisuudesta ja käytännön toiminnasta niille palveluntuottajille, jolta Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä hankkii lasten valvottujen tapaamisten ja tuettujen vaihtojen palveluja.

### **Päihdehuolto ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut**

Sosiaalihuollon päihdehuoltoa ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä kymmenen. Niistä suurin osa koski asumispalveluja. Yhteydenotoissa tuotiin esiin yleistä tyytymättömyyttä asumiseen mielenterveyskuntoutujien tehostetun palveluasumisen yksikössä ja osa yhteydenottajista halusi selvittää, mitä vaihtoehtoisia tai itsenäisemmän asumisen muotoja heille voisi olla tarjolla. Kaksi yhteydenottoa koski tuetun asumisen palvelua ja palvelussa tarjottavan tuen määrän muutosta. Asiakkaiden omaisilla oli herännyt huoli siitä, miten suunnitellut muutokset asiakkaalle järjestettävissä palveluissa tulisivat vaikuttamaan kyseisten asiakkaiden tilanteeseen ja tulisiko asiakkaalle jatkossa tarjottava tuki vastaamaan asiakkaiden tarpeita.

Yksi mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen toimintaa koskeva yhteydenotto koski yksikön toimintatapoja ja asiakkaan kohtelua palvelussa. Asiakas koki, että hänen itsemääräämisoikeuttaan rajoitetaan joissain tilanteissa perusteettomasti (esimerkiksi tupakat otetaan työntekijöiden haltuun), asukkaita kohdellaan kuin he olisivat lapsia, tarjottavan ruoan laatu on huono ja sitä on tarjolla liian vähän.

Toinen yksittäinen yhteydenotto koski päihdekuntoutuslaitoksen toimintaa. Asiakas koki, että hänen itsemääräämisoikeuttaan rajoitetaan päihdekuntoutuksen aikana perusteettomasti estämällä omaisia tapaamasta asiakasta ja rajoittamalla asiakkaan puhelimen käyttöä.

### Kotihoito

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän tuottaman kotihoidon palvelua koski yhteensä seitsemän yhteydenottoa ja ne olivat kaikki tiedustelutyypisiä yhteydenottoja. Yhteydenottajat tiedustelivat, minkälaista kotihoidon palvelua hyvinvointiyhtymässä on saatavilla ja millä perusteilla kotihoidon palvelua voi saada, mistä palvelua voi hakea, miten kotihoidon asiakasmaksut määräytyvät ja, miten kotihoidon palvelusetelijärjestelmä toimii.

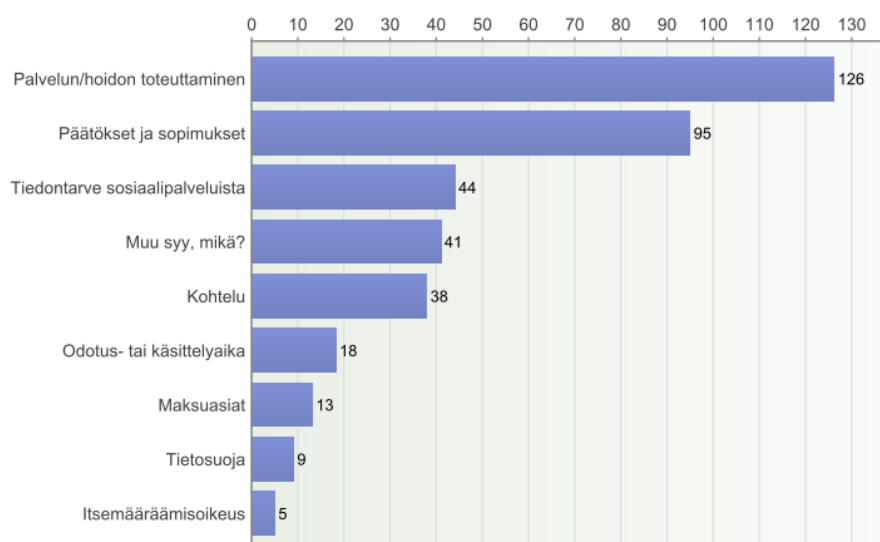
Yksi kotihoitoa koskeva yhteydenotto oli tiedustelua asiakkaan itse hankkiman yksityisen kotihoidon palvelun kustannusten arvonlisäverottomuuden perusteita.

Toinen yksittäinen yhteydenotto koski yksityisen palveluntuottajan tuottamaa kotihoidon palvelua, jonka järjestämisvastuussa hyvinvointiyhtymä oli. Yhteydenotto sisälsi tyytymättömyyttä palvelun toteuttamiseen tilanteessa, jossa kotihoidon asiakas oli hälyttänyt itselleen apua turvarannekkeen avulla ja häntä oli luvattu tulla auttamaan, mutta apu oli jäänyt tulematta.

### Kela

Kelaa koskevilla yhteydenotoilla on ollut kyse perustoimeentulotukeen liittyvistä asioista sekä muista Kelan hoitamista sosiaaliturvapalveluista. Kelan palvelut eivät kuulu sosiaaliamiehen tehtäväalueeseen.

Vastaajien määrä: 302



Kuva 8. Yhteydenottojen syyt Heinolassa, Sysmässä ja Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä. n=389

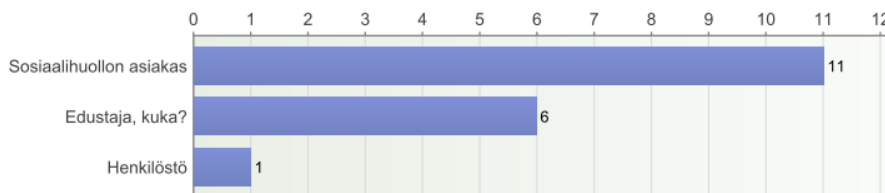
### 3.4.2. Heinola

Vuonna 2018 Heinolan alueelta sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä yhteensä 18 kertaa. Edelliseen vuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä laski muutamalla yhteydenotolla, sillä vuonna 2017 yhteydenottoja oli 21.

Yksitoista yhteydenotoista tilastoitiin tyytymättömyyden ilmaisuksi ja seitsemän yhteydenottoa tilastoitiin tiedusteluiksi.

Noin kahdessa kolmasosassa yhteydenotoissa yhteydenottajana oli sosiaalihuollon palvelujen asiakas ja palveluja mahdollisesti hakeva henkilö. Noin yhdessä kolmasosassa yhteydenotoista yhteydenotto tuli asiakasta edustavalta henkilöltä, jotka kaikki olivat asiakkaiden omaisia. Vain yksi yhteydenotto tuli sosiaalihuollon henkilöstöltä.

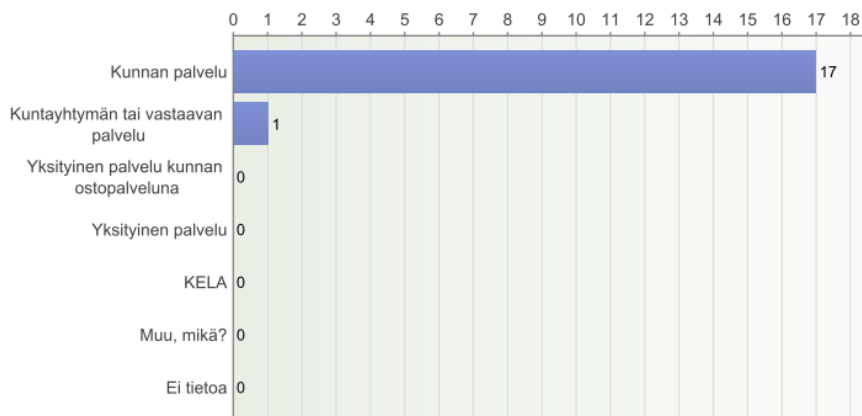
Vastaajien määrä: 18



Kuva 9. Yhteydenottajat sosiaaliasiamieheen Heinolan alueella. n=18

Heinolasta sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista suurin osa eli 17 yhteydenottoa koskivat Heinolan kaupungin omia sosiaalihuollon palveluja. Yksi yhteydenotto koski Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän tuottamia perheoikeudellisia palveluja.

Vastaajien määrä: 18



Kuva 10. Heinolan yhteydenottojen jakautuminen eri tahoille. n=18

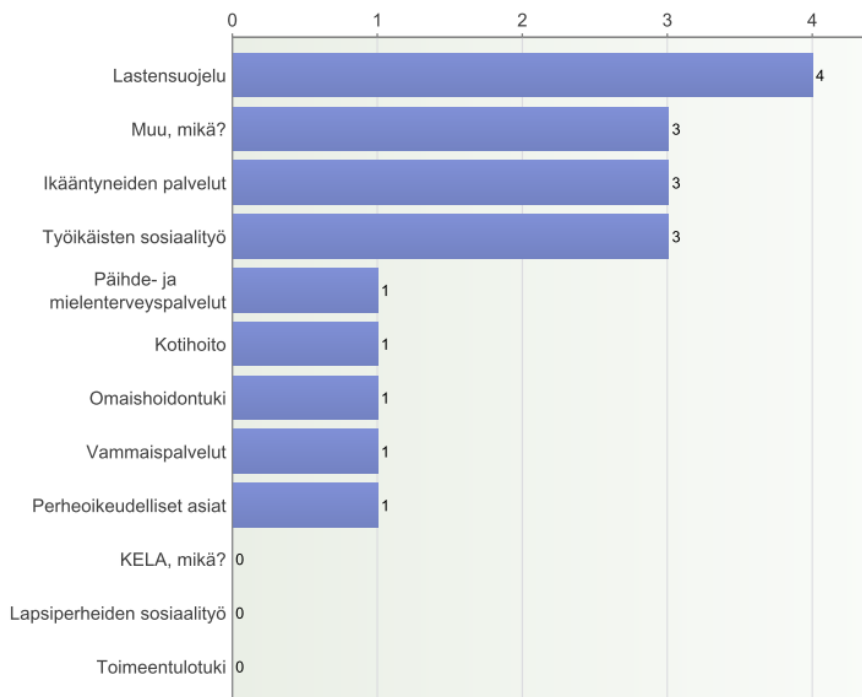
Heinolasta tulleiden 18 yhteydenoton kokonaismäärästä lastensuojelua koski neljä yhteydenottoa, joka on yksi yhteydenotto vähemmän kuin edellisellä vuonna. Ikääntyneiden ja työikäisten palveluja koskevia yhteydenottoja tuli molempia yhteensä kolme. Ikääntyneiden palvelujen osalta yhteydenottomäärä on sama kuin edellisellä vuonna ja työikäisten palvelujen kohdalla yhteydenottomäärä nousi kahdella.

”Muu, mikä -kohtaan” tilastointiin kolme yhteydenottoa. Nämä yhteydenotot koskivat vainajan hautausasiaa, sosiaali- ja terveydenhuollon henkilörekisteritietojen käyttöä sukututkimusta varten sekä kuntoutusasiaa.



Päihde- ja mielenterveyspalveluja, kotihoitoa, omaishoidontukea, vammaispalveluja ja perheoikeudellisia palveluja koskevia yhteydenottoja tuli jokaista yksi.

Vastaajien määrä: 18



Kuva 11. Heinolan alueen yhteydenottojen jakautuminen eri tehtäväalueilla. n=18

**Lastensuojelua** koskevissa yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä ja epäluottamusta työntekijöiden toimintaan, koska heidän ei koettu toimivan työssään lakien edellyttämällä tavalla. Työntekijöiden toimintaan koettiin epäluottamusta myös siinä, että työntekijöiden ei koettu toimineen lasten asioita selvittäessään tasavertaisesti lasten eronneiden vanhempien kanssa. Työntekijöiden toiminta koettiin puolueelliseksi lapsen toista vanhempaa kohtaa kohtaan. Yhteydenottajat toivat esiin myös kokemuksia siitä, että heitä ei kuulla riittävästi.

**Ikääntyneiden palveluja** koskevissa yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä tehostetun palveluasumisen päätökseen sekä liikkumisen tuen päätökseen. Lisäksi sosiaaliamiehieltä kysyttiin neuvoa ikääntyneen henkilön taloudellisten asioiden hoitamiseen liittyvissä kysymyksissä.

**Työikäisten sosiaalityötä** koskevissa yhteydenotoissa oli kyse taloudellisten asioiden hoitoon liittyvästä neuvonnasta, asunnottoman henkilön yhteydenotoista asumisasioidensa järjestämiseksi sekä toimintakyvyltään heikossa kunnossa olevan henkilön yhteydenotosta avun järjestämiseksi itsenäisen asumisen tueksi.

**Päihde- ja mielenterveyspalvelujen** kohtaan tilastoitu asia koski tiedustelua sosiaalihuollon asiakasprosessin etenemisestä tilanteessa, jossa henkilö asui määräaikaisella päätöksellä asumispalvelussa ja myönnetyn asumispalvelun määräaika oli päättymässä. Yhteydenottajalla oli huoli siitä, miten henkilön asuminen ja hänen tarvitsemansa tuki järjestetään, koska jatkosuunnitelmaa tarvittavista palveluista ei oltu tehty asiakkaan ja hänen asioitaan hoitavan omaisen kanssa. Yhteydenottajalle oli epäselvää, milloin asiakkaalla oikeus asiakassuunnitelman tarkistamiseen, minkä tahon vastuulla suunnitelman tarkistaminen on ja ketkä voivat osallistua palvelutarpeen arviointiin ja suunnitelman tarkistamiseen.

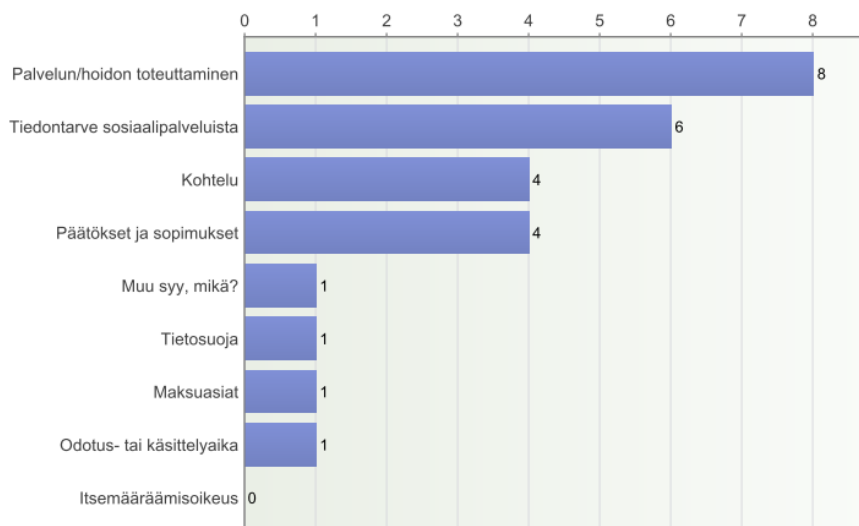
**Kotihoitoa** koskeva yhteydenotto oli tiedustelua kotihoidon palvelun sisällöstä ja kotihoidon maksujen määrätymisperusteista.

**Omaishoidon tukea** koskeva yhteydenotto liittyi palvelun toteuttamiseen, asiakkaan kohteluun palveluissa sekä asioiden hoidon odotusaikaan. Asiakas koki, että työntekijät olivat kohdelleet häntä palvelussa huonosti ja vastauksen saaminen asiakkaan esittämään asiaan oli viivästynyt huomattavasti.

**Vammaispalveluihin** kohdistuvassa yhteydenotossa asiakas oli tyytymätön saamaansa päätökseen vammaispalvelulain mukaisesta palvelusta ja hän pyysi sosiaaliamieheltä neuvoja päätöksen muutoksenhakuun.

**Perheoikeudellisia palveluja** (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän tuottama palvelu) koskeva yhteydenotto liittyi yksikön työntekijöiden huonoon tavoitettavuuteen. Asiakas antoi palautetta siitä, että puhelimella oli ollut vaikea saada yhteyttä työntekijöihin, koska yksikön puhelinnumero oli palveluaikoina aina varattu. Yhteydenottaja oli myös yrittänyt jättää työntekijälle soittopyyntöjä sähköpostilla, mutta yhteydenottopyyntöihin ei oltu vastattu.

Vastaajien määrä: 18



Kuva 12. Yhteydenottojen aiheet. n=26

### 3.4.3. Sysmä

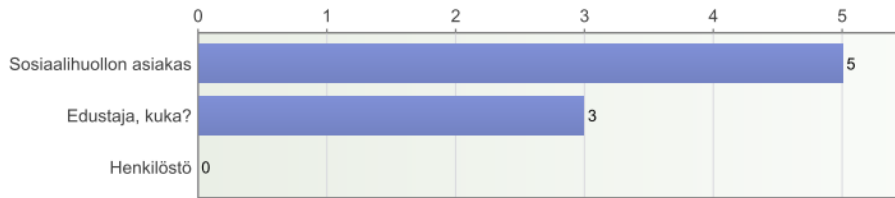
Vuonna 2018 sosiaaliamieheen otettiin yhteyttä Sysmästä yhteensä kahdeksassa asiassa. Yhteydenottojen määrä nousi edelliseen vuoteen verrattuna, koska vuonna 2017 yhteydenottoja oli vain yksi. Yhteydenottojen määrän kasvussa voi olla kyse satunnaisesta vaihtelusta, koska yhteydenottomäärät sosiaaliamieheen ovat edelleen Sysmän kohdalla pienet. Vuonna 2016 Sysmästä otettiin yhteyttä sosiaaliamieheen seitsemän kertaa.

Vuoden 2018 yhteydenotoista kuusi tilastoitiin tiedusteluiksi ja kaksi yhteydenottoa merkittiin tyytymättömyyden ilmaisuksi. Yhteydenotoissa korostui neuvonnan tarve käytettävissä olevista palveluista.

Viidessä asiassa sosiaaliamieheen otti yhteyttä sosiaalihuollon palvelujen asiakas tai palveluja mahdollisesti hakeva henkilö. Kolmessa asiassa yhteydenotto tuli asiakkaan tai palvelua

mahdollisesti hakevan/tarvitsevan henkilön edustajalta, joita olivat omainen, muu läheinen sekä taloyhtiön edustaja.

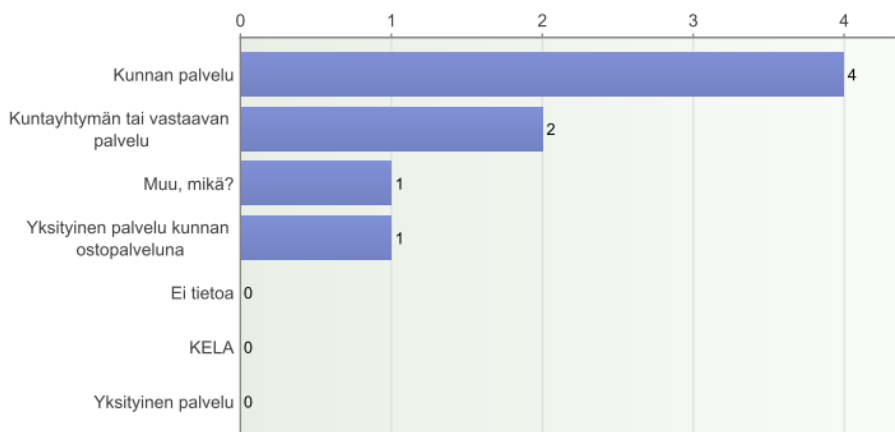
Vastaajien määrä: 8



Kuva 13. Yhteydenottajat sosiaaliamieheen Sysmän alueella. n=8

Sysmästä sosiaaliamiehelle tulleista yhteydenotoista neljä koski kunnan omia sosiaalipalveluja, kaksi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän tuottamaa palvelua sekä yksi Sysmän hankkimaa ostopalvelua. ”Muu, mikä -kohtaan” tilastointiin yksi yhteydenotto, joka liittyi maistraatin järjestämisvastuulla olevaan edunvalvontapalveluun.

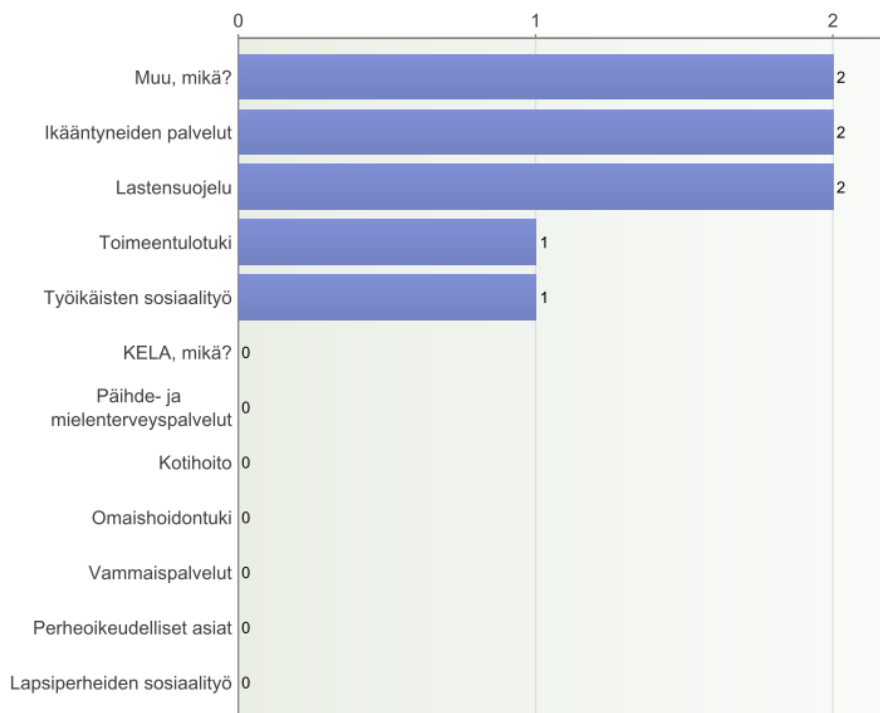
Vastaajien määrä: 8



Kuva 14. Sysmän yhteydenottojen jakautuminen eri tahoille. n=8

Kahdeksan yhteydenoton kokonaismäärästä ikääntyneiden palveluja ja lastensuojelua koski molempia kaksi yhteydenottoa. Toimeentulotukea ja työikäisten palvelua koskevia yhteydenottoja oli yksi molempia. ”Muu, mikä? -kohtaan” tilastoitiin kaksi yhteydenottoa.

Vastaajien määrä: 8



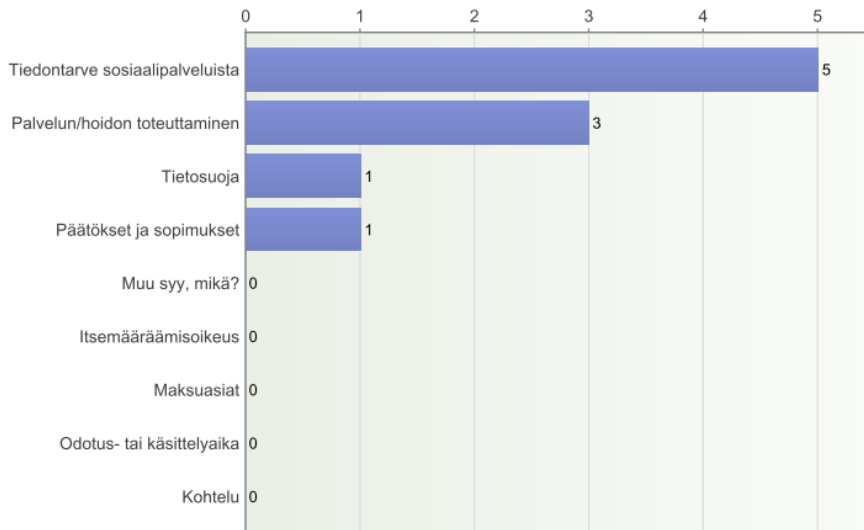
Kuva 15. Sysmän alueen yhteydenottojen jakautuminen eri tehtäväalueilla. n=8

**Ikääntyneiden palveluihin** liittyvät yhteydenotot olivat tiedusteluja ikääntyneelle henkilölle tarjolla olevista sosiaalipalveluista ja asumisen apuvälineistä. **Lastensuojelua** koskeva toinen yhteydenotto käsitti tyytymättömyyttä palvelun toteutukseen ja palvelun sisältöihin. Lisäksi yhteydenotto sisälsi tiedontarvetta saatavilla olevista muista palveluista. Toinen lastensuojelua koskeva yhteydenotto piti sisällään tyytymättömyyttä sekä tiedontarvetta laaditusta hallintopäätöksestä sekä palvelun toteutuksesta.

**Toimeentulotukea** koskeva yhteydenotto oli tiedustelua siitä, mistä ja miten henkilö voi hakea täydentävää toimeentulotukea. Työikäisten sosiaalityötä koskeva yhteydenotto oli puolestaan tiedustelua siitä, mistä henkilö voi saada apua taloudellisten asioiden hoitoon.

Toinen ”Muu, mikä? -kohtaan” merkitty yhteydenotto koski tiedustelua siitä, millaiset oikeudet henkilöllä on saada tiedoksi itseään koskevat terveydenhuollon potilastiedot lapsuusajaltaan. Toinen yhteydenotto koski maistraatin edunvalvonnan toimintaa.

Vastaajien määrä: 8



Kuva 16. Yhteydenottojen aiheet. n=10

## 4. Oikeusturvakeinojen käyttäminen

Esimerkiksi perustuslaki, hallintolaki, hallintolainkäyttölaki ja sosiaalihuollon asiakaslaki määrittävät sosiaalihuollon asiakkaiden oikeusturvaan liittyviä keskeisiä periaatteita. Sosiaalihuollossa asiakkaan oikeusturva voidaan jakaa ennaltaehkäisevään ja jälkikäteiseen oikeusturvaan. Hallinnon menettelyperiaatteet kuuluvat ennaltaehkäisevään oikeusturvaan ja jälkikäteisen oikeusturvan ydintä ovat hallintotuomioistuinten ja valvontaviranomaisten antamat ratkaisut.

Muistutus- ja kantelumenettely sekä oikeus hakea muutosta hallintopäätökseen ovat sosiaalihuollon asiakkaan jälkikäteisen oikeusturvan toteutusmuotoja. Myös sosiaalihuollon henkilöstön tekemien epäkohtailmoitusten on tarkoitus osaltaan turvata asiakkaiden oikeutta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoon ja kohteluun.

### 4.1. Muistutukset

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on vastattava kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulisi käydä ymmärrettävästi ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten muuten asia on katsottu olevan tarpeen hoitaa.

Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen hakea muutosta sosiaalihuoltoon koskeviin päätöksiin tai oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoon valvovalle viranomaiselle.

Muistutusmenettelyn tarkoituksena on, että asiakkaan esiin tuoma asia käsitellään nopeasti siinä toimintayksikössä ja sen henkilön toimesta, joka voi ratkaisullaan vaikuttaa havaittujen epäkohtien korjaamiseen. Muistutuksessa esiin tuotujen epäkohtien julki tuomisen avulla asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita. Muistutusmenettely antaa toimintayksiköille myös mahdollisuuden valvoa oman toimintansa laatua.

Sysmässä ei tehty yhtään sosiaalihuollon muistutusta vuonna 2018, kuten ei edellisenkään vuonna. Heinolassa muistutuksia tehtiin kahdeksan, joka on puolet enemmän kuin vuonna 2017. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä muistutusten määrä kasvoi 91 kappaleeseen, kun luku oli edellisenä vuonna 65 muistutusta. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä muistutusten määrän kasvun taustalla voi olla muistutusten käsittelyprosessin yhtenäistäminen ja tilastointitavan vakiintuminen vuoden 2018 aikana. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän ensimmäisenä toimintavuonna, eli vuonna 2017, käytössä ei vielä ollut yhtenäistä toimintamallia sosiaalihuollon muistutusten kirjaamiseen, käsittelyyn ja tilastointiin. Tämä saattaa olla yhteydessä siihen, että kaikki vuoden 2017 aikana saapuneet sosiaalihuollon muistutukset eivät olleet mukana kyseisen vuoden tilastoluvussa. Vuoden 2017 osalta ei käytössä myöskään ole THL:n palvelutehtäväluokituksen mukaisia tietoja siitä, miten saapuneet muistutukset jakautuivat eri palvelutehtävien kesken.

Seuraavassa taulukossa on esitetty vuoden 2018 aikana saapuneiden sosiaalihuollon muistutusten määrä palvelutehtävittäin eroteltuna Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä, Heinolassa ja Sysmässä.

Taulukko 2. Sosiaalihuollon muistutusten määrä vuonna 2018 palvelutehtävittäin Päijät-Hämeessä. Vuoden 2017 määrät on merkitty sulkuihin.

	PHHYKY	Heinola	Sysmä	Yhteensä
Lapsiperheiden palvelut	6	0	0	6
Työikäisten palvelut	8	0	0	8
lääkkäiden palvelut	43	1	0	44
Lastensuojelu	15	4	0	19
Perheoikeudelliset palvelut	3	0	0	3
Vammaispalvelut	15	2	0	17
Päihdehuolto	1	0	0	1
Muu	1 *	1 **	0	2
<b>Yhteensä</b>	<b>92 (65)</b>	<b>8 (4)</b>	<b>0 (0)</b>	<b>100 (69)</b>

\* Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu (psykososiaaliset palvelut)

\*\* Useaa eri palvelutehtävää koskeva muistutus

## 4.2. Kantelut

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaalihuollon epäkohdista ja viranomaisen virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä hallintokantelun aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle, valtioneuvoston oikeuskanslerille tai Valviraan.

Valvira on sosiaalihuollon valtakunnallinen ohjaus-, lupa- ja valvontaviranomainen.

Aluehallintovirastot ohjaavat ja valvovat kunnallista ja yksityistä sosiaalihuollon toimintaa omilla alueillaan. Valviran tehtävänä on ohjata aluehallintovirastoja niin, että sosiaalihuollon lupahallinto, ohjaus ja valvonta ovat mahdollisimman yhdenmukaisia koko maassa. Valvira ja aluehallintovirastot toteuttavat sosiaalihuollon suunnitelmallista, valvontaohjelmassa kuvattua kuntien ja toimintayksiköiden valvontaa keskenään sopimansa työnjaon mukaisesti.

Sosiaalihuoltoa koskevat kantelut käsitellään ensisijaisesti aluehallintovirastoissa. Valvira käsittelee kantelun, jos siinä on kysymys periaatteellisesti merkittävästä ja laajakantoisesta asiasta tai silloin, jos kantelu liittyy Valvirassa vireillä olevaan terveydenhuollon valvonta-asiaan.

Aluehallintovirastot valvovat ensisijaisesti sosiaalihuollon ammattihenkilöitä omilla alueillaan. Valvira käsittelee ne sosiaalihuollon ammattihenkilöitä koskevat valvonta-asiat, joissa sosiaalihuollon ammattihenkilön ammatinharjoittamisoikeus mahdollisesti poistetaan, sitä rajoitetaan tai ammattihenkilölle annetaan kirjallinen varoitus. (Valvira-verkkosivut 2019).

Valtioneuvoston oikeuskansleri ja eduskunnan oikeusasiamies ovat Suomen kaksi ylintä laillisuusvalvojaa. He valvovat viranomaisten sekä virkamiesten toiminnan laillisuutta ja heidän tehtävänsä ja toimivaltansa ovat pääosin samat. Kantelun voi periaatteessa tehdä joko oikeuskanslerille tai oikeusasiamiehelle. Heidän tehtäviensä jaossa on joitakin pieniä eroja, jotka vaikuttavat siihen kumpi kantelun lopulta tutkii. Oikeusasiamies ja oikeuskansleri eivät tutki yhtä aikaa samaa asiaa. Jos kantelu on lähetetty molemmille, sen tutkii yleensä laillisuusvalvojista se, jolle kantelu on tullut ensin. (Eduskunnan oikeusasiamies -verkkosivut 2019)

Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Sosiaalihuollon toimintaa ja palveluja koskevia kanteluja tehdään muun muassa palvelujärjestelmän ja toimintayksiköiden toimivuudesta, henkilöstön riittävyydestä, menettelytavoista ja työkäytännöistä, asiakkaan huonosta kohtelusta ja palvelujen riittämättömyydestä tai saatavuudesta. (THL 2019).

Jos asiasta ei ole tehty muistutusta, aluehallintovirasto voi siirtää kantelun asianomaiseen toimintayksikköön tai sosiaalihuollon johtavan viranhaltija käsiteltäväksi. Tämä edellyttää sitä, että valvontaviranomainen arvioi kantelun olevan tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena.

Kantelun ratkaiseva taho kertoo päätöksessään, onko kantelun kohde kantelun käsittelijätahon käsityksen mukaan toiminut asiassa oikein vai ei. Jos kantelun kohteen toiminnassa on ilmennyt moitittavaa, lievin seuraamus voi olla hallinnollinen ohjaus tai opastus toimintatapojen korjaamiseksi. Vakavampi seuraamus on viranomaisen tai viranhaltijan saama huomautus. Valvova viranomainen voi määrätä huomautuksen saajalle uhkasakon. Se lankeaa maksettavaksi, jos huomautuksen saaja ei korjaa menettelyään tai ei määräajassa ryhdy asiassa toimiin. Oikeusasiamies ja oikeuskansleri voivat epäkohdan havaittuaan antaa yleisiä ohjeita hyvästä hallinnosta. He voivat tarvittaessa tehdä korjausehdotuksia myös lainsäädännössä ilmenneisiin epäkohtiin. Oikeuskansleri tai -asiamies voi tehdä viranomaiselle ehdotuksen erimielisyyden sopimiseksi tai epäkohdan korjaamiseksi tai suositella viranomaista hyvittämään aiheuttamansa vahingon. (Suomi.fi -verkkotoimitus 2019).

Seuraavassa taulukossa esitetään vuonna 2018 tehtyjen kantelujen määrä palvelutehtävittäin Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä, Heinolassa ja Sysmässä.

Taulukko 3. Vuonna 2018 tehtyjen kanteluiden määrä Päijät-Hämeessä vuonna 2018.

Kantelut	PHHYKY	Heinola	Sysmä	Yhteensä
Lapsiperheiden palvelut	0	0	0	0
Työikäisten palvelut	1	1	0	2
lääkkäiden palvelut	12	2	0	14
Lastensuojelu	6	6	0	12
Perheoikeudelliset palvelut	2	0	0	2
Vammaispalvelut	5	1	0	6
Päihdehuolto	1	0	0	1
Muu	0	0	0	0
<b>Yhteensä</b>	<b>27</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>37</b>

### 4.3. Oikaisuvaatimukset ja valitukset

Sosiaalihuollon palveluja hakevilla on oikeus saada hakemukseensa perusteltu hallintopäätös kirjallisesti. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä asiat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset. Päätöksessä tulee olla selkeästi yksilöitynä, mihin asianosainen on oikeutettu tai veloitettu taikka, miten asia on muutoin ratkaistu.

Päätös on annettava tiedoksi asianosaisille. Jos henkilö on tyytymätön saamaansa päätökseen, on hänellä oikeus hakea siihen muutosta. Sosiaalihuollon viranhaltijan antamaan päätökseen on päätöksestä riippuen mahdollisuus hakea muutosta joko oikaisuvaatimuksella kunnan asianomaiselta toimielimeltä (esimerkiksi sosiaalilautakunta) tai valittamalla hallinto-oikeudelta. Päätökseen tulee aina sisältyä muutoksenhakuohje. Mikäli päätökseen ei voi hakea muutosta, on päätöksessä oltava mukana ilmoitus muutoksenhakukiellosta. Ilmoituksessa on mainittava, mihin säännökseen kielto perustuu.

Kunnan toimielimen antamasta päätöksestä on mahdollista valittaa hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeuden antamasta päätöksestä on tietyissä asioissa mahdollisuus valittaa suoraan korkeimmalle hallinto-oikeudelle ja osassa asioista asian käsittely korkeimmassa hallinto-oikeudessa edellyttää valituslupaa. Sosiaalihuollon hallintopäätösten muutoksenhakumenettely on tärkeä osa asiakkaan oikeusturvaa.

Seuraavaan taulukkoon on koottu tiedot vuonna 2018 saapuneiden oikaisuvaatimusten määristä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä, Heinolassa ja Sysmässä.



Taulukko 4. Vuonna 2018 saapuneiden oikaisuvaatimusten määrä palveluittain. Suluissa asiakkaan oikaisuvaatimuksen johdosta tehtyjen viranhaltijan itseoikaisujen määrä.

	PHHYKY Lapsi- perhe- palvelut	PHHYKY Työikäisten palvelut	PHHYKY lääkkäiden palvelut	PHHYKY Vammais- palvelut	PHHYKY Psyko- sosiaaliset palvelut	HEINOLA	SYSMÄ	Yhteensä
Asumis- palvelut	0	0	5 (1)	1	0	6	0	12 (1)
Henkilökohtainen apu	0	0	0	65 (1)	0	1	0	66 (1)
Kuljetus- palvelu	0	0	0	24	0	3	2	29
Muut vammaispalv. päätökset	0	0	0	21 (1)	0	2	0	23 (1)
Liikkumisen tuki (SHL)	0	0	1 (1)	0	0	0	0	1 (1)
Kotihoito / kotipalvelu	0	0	1 (1)	0	0	0	0	1 (1)
Omaishoidon tuki	0	0	14 (6)	15	0	2 (1)	1	32 (7)
Päihde- huolto	0	0	0	0	0	1	0	1
Sosiaalihuollon asiakasmaksut	1	0	3 (2)	0	1 (1)	0	0	5 (3)
Täyd./ehkäisevä toimeentulotuki	1	58 (7)	0	0	0	7	0	66 (7)
Muut päätökset	2 *	3 **	0	0	0	2 ***	0	243
<b>Yhteensä</b>	<b>4</b>	<b>61 (7)</b>	<b>24 (11)</b>	<b>126 (2)</b>	<b>1 (1)</b>	<b>24 (1)</b>	<b>3</b>	<b>243 (22)</b>

\* Lapsen oheishuoltajalle maksettavat korvaukset

\*\* Kuntouttavan työtoiminnan / avotyötoiminnan päätös

\*\*\* Laitteen hankintapäätös ja lastensuojelun kustannusten perintä

Seuraavassa taulukossa on esitetty hallinto-oikeudelle ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen vuonna 2018 tehtyjen valitusten määrä palveluittain Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä, Heinolassa ja Sysmässä.

Taulukko 5. Vuonna 2018 hallinto-oikeuteen ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen tehtyjen valitusten määrä palveluittain.

	PHHYKY Lapsi- perhe- palvelut	PHHYKY Työkäis- ten palvelut	PHHYKY Ikäänty- neiden palvelut	PHHYKY Vammais- - palvelut	PHHYKY Psyko- sosiaal. palvelut	HEINOLA	SYSMÄ	Yhteensä
Asumis- palvelut	0	0	0	2	0	1	0	3
Henkilökohtainen apu	0	0	0	19	0	1	0	20
Kuljetus- palvelu	0	0	0	5	0	1	0	6
Muut vammaispalv.	0	0	0	4	0	2	0	6
Kotihoito / kotipalvelu	0	0	0	0	0	0	0	0
Lastensuojelu	11	0	0	0	0	0	0	11
Liikkumisen tuki (SHL)	0	1	0	0	0	0	0	1
Omaishoidon tuki	0	0	0	5	0	0	0	5
Päihde- huolto	0	0	0	0	0	0	0	0
Sosiaalihuollon asiakasmaksut	0	0	0	0	0	0	0	0
Täyd./ehkäisevä toimeentulotuki	0	11	0	0	0	1	0	12
Muut palvelut	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Yhteensä</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>64</b>

#### 4.4. Ilmoitukset henkilöstön havaitsemista epäkohdista ja niiden uhkasta

Vuoden 2016 alusta alkaen sosiaalihuollon henkilöstöllä on ollut velvollisuus ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus perustuu sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 pykälään. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelujen tuottajia. Ohjeet ilmoituksen tekemisestä tulee kirjata toimintayksikön omavalvontasuunnitelmaan. Henkilökunta voi tehdä ilmoituksen salassapitosäädösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen tarkoitus on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmissa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutumista ja edistää heidän hyvinvointiaan. Epäkohta voi liittyä esimerkiksi asiakasturvallisuuteen liittyvään puutteeseen, asiakkaan kaltoin kohteluun tai yksikön toimintakulttuuriin sisältyvään asiakkaalle vahingolliseen toimintatapaan. Ilmoitusvelvollisuusmenettelyn tavoitteena on, että sosiaalihuollossa havaitut epäkohdat sekä niiden uhat tulisivat nopeasti tietoon ja niihin voitaisiin puuttua heti.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata viivytyksettä, tulee ilmoituksen tehneen henkilön ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle. Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä.

Sosiaaliasiamiehen kyselyn vastausten perusteella on nähtävissä, että sosiaalihuollon henkilöstön havaitsemista epäkohdista ja niiden uhkasta tehtyjen ilmoitusten määrä on ollut vuonna 2018 hyvin vähäinen Päijät-Hämeen alueella. Kyselyn tulosten mukaan ilmoituksia oli tehty vain yksi

Heinolassa ikäihmisten palveluissa. Saattaa olla, että sosiaalihuollon henkilöstö ei vielä riittävästi tunne velvollisuuttaan ilmoittaa epäkohdista, henkilöstöllä ei ole riittävästi tietoa siitä, miten ja kenelle ilmoitus tehdään tai kynnys ilmoituksen tekemiseen on muutoin hyvin korkea. Sosiaaliasiamies pitää hyvänä, että esimerkiksi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä on vuoden 2018 aikana luotu selkeä lomake, jonka avulla henkilöstö voi tehdä esimiehelleen ilmoituksen havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toiminnassa. Helsingin kaupunki on ottanut käyttöön epäkohtailmoitusten tekemisessä ja käsittelyssä SPro-ohjelman, jonka avulla työntekijät voivat tehdä ilmoituksen sähköisesti. Ohjelma on kehitetty HaiPro-raportointiohjelman pohjalta, jolla laaditaan terveydenhuollon potilasturvallisuutta vaarantavat vahinkoilmoitukset. (Talentia 2017).

## 5. Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyn v. 2018 tulokset

Sosiaalialan osaamiskeskus Verson sosiaaliasiamiehet lähettivät joulukuussa 2018 toiminta-alueidensa kuntien sosiaalipalveluihin ja Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle kyselyn, jossa kysyttiin tietoja sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmista, asiakasosallisuutta vahvistavista menetelmistä palautetiedon keräämisessä ja käytössä sekä sähköisten palvelujen käyttöönotosta sosiaalipalveluissa.

Kuntakyselyn tuloksia tarkastellaan tässä selvityksessä Päijät-Hämeen alueen eli Heinolan, Sysmän ja Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän osalta.

Kyselyyn annettiin koko Päijät-Hämeen alueelta yhteensä kahdeksan vastausta. Sysmästä annettiin yksi kaikkia sosiaalihuollon palvelutehtäviä koskeva vastaus. Heinolasta annettiin kaksi vastausta. Toinen niistä käsitti lapsiperhepalvelut, lastensuojelun, työikäisten palvelut, vammaispalvelut sekä päihdehuollon palvelut. Toinen Heinolasta annettu vastaus koski iäkkäiden palveluja. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymästä annettiin viisi vastausta. Yksi vastaus käsitti lapsiperhepalvelujen, lastensuojelun ja perheoikeudellisten palvelujen palvelutehtävät. Toinen vastaus annettiin työikäisten palvelujen palvelutehtävästä. Kolmas vastaus koski iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää. Neljäs vastaus käsitti vammaispalvelujen palvelutehtävän ja viiden vastaus annettiin päihdehuollon sekä päihde- ja mielenterveyskuntoutujien sosiaalihuoltolain mukaisten asumispalvelujen (psykososiaaliset palvelut) näkökulmasta.

### 5.1. Omavalvonta

Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47 §:n mukaisesti laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017).

Velvoite omavalvontasuunnitelman tekemisestä koskee kakkia sosiaalihuollon toimintayksiköitä. Omavalvonta on koko työyhteisön toteuttamaa jatkuvaa toiminnan laadun varmistamista ja kehittämistä. Omavalvonnan tulisi olla osa koko henkilökunnan jokapäiväistä toimintaa ja osa toimintayksikön johtamista. Suunnitelma mahdollistaa epäkohtiin puuttumisen nopeasti ja ehkäisee jälkikäteen oikeusturvan käytön tarvetta. Suunnitelma toimii myös apuna viranomaisvalvonnassa. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017).

Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyssä tiedusteltiin, onko maakunnassa valmisteltu sote- ja maakuntauudistukseen liittyvän sote-järjestämislakiluonnoksen mukainen omavalvontaohjelma, jonka avulla maakunta mm. seuraisi sote-palvelujen toteutumista ja laatua, asiakas- ja

potilasturvallisuutta sekä yhdenvertaisuutta. Vastausten mukaan Päijät-Hämeessä ei ole valmisteltu sote- ja maakuntauudistukseen liittyvää omavalvontaohjelmaa.

Kuntakyselyssä selvitettiin myös sitä, onko sosiaalihuollon toimintayksiköissä laadittu omavalvontasuunnitelmat. Heinolasta annettujen vastausten mukaan omavalvontasuunnitelma on tehty ikääntyneiden asumispalveluissa, asiakasohjauspalveluissa ja kotihoidossa sekä työikäisten palveluissa. Lisäksi suunnitelmat ovat tekeillä lapsiperhe- ja vammaispalveluissa. Sysmässä omavalvontasuunnitelma on tehty toimintakeskuksessa, joka on kunnan oma palveluyksikkö.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymästä saatujen vastausten mukaan omavalvontasuunnitelmat on tehty lapsiperhepalveluissa sosiaalitoimistoissa (yksi yhteinen), arjen tuen palveluissa (kotipalvelu ja SHL-perhetyö), perheneuvolassa, lastensuojelulaitoksissa ja perheoikeudellisissa palveluissa. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on tehty työikäisten palvelujen eri toimintayksiköissä ja ikääntyneiden palveluissa kotihoidossa (yhteinen suunnitelma) sekä asumispalveluissa. Vammaispalveluissa omavalvontasuunnitelma ilmoitettiin olevan tehty kaikissa yksiköissä. Psykososiaalisten palvelujen antaman vastauksen mukaan omavalvontasuunnitelmat on laadittu psykososiaalisen kuntoutuksen palveluissa: asumispalveluissa ja kotiin vietävissä palveluissa.

Kolmantena omavalvontaa koskevana kysymyksenä kuntakyselyssä tiedusteltiin, ketkä ovat osallistuneet yksiköiden omavalvontasuunnitelmien laatimiseen. Vastausten perusteella omavalvontasuunnitelmia on laadittu eniten yksiköiden esimiesten ja työntekijöiden toimesta. Vastauksissa oli myös kaksi mainintaa siitä, että koko työyhteisö on osallistunut omavalvontasuunnitelman laadintaan. Kyselyyn annettujen vastausten mukaan asiakkaat eivät ole olleet mukana omavalvontasuunnitelmien laatimisessa.

Omavalvontasuunnitelma on lain edellyttämällä tavalla pidettävä julkisesti nähtävänä ja sen toteutumista on seurattava säännöllisesti. Tästä syystä kuntakyselyssä kartoitettiin myös sitä, missä yksiköiden omavalvontasuunnitelmia säilytetään tai ne ovat nähtävillä. Vastausten mukaan omavalvontasuunnitelmia säilytetään eniten toimistolla tai asiakastiloissa. Vastauksissa oli yksittäiset maininnat siitä, että suunnitelma on esillä ilmoitustaululla tai sähköisessä muodossa organisaation henkilöstön käytössä olevalla verkkoasemalla. Kahden vastauksen mukaan omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävissä julkisilla verkkosivuilla.

Kuntakyselyssä kartoitettiin myös sitä, miten omavalvontasuunnitelmaa arvioidaan ja seurataan. Vastauksissa kerrottiin, että suunnitelmia arvioidaan ja seurataan tarvittaessa, vuosittain tai tarpeen mukaan useammin tietojen muuttuessa. Vastauksissa tuotiin esiin myös, että omavalvontasuunnitelman läpikäynti on osa työntekijöiden perehdytysohjelmaa, suunnitelma käydään läpi kerran vuoden henkilöstön kanssa tai se päivitetään yhdessä yksiköiden työryhmien kesken. Yhdessä vastauksessa kerrottiin, että omavalvontasuunnitelman tarkoitus on vastuuttaa koko yksikön henkilöstö omavalvontaan.

Viimeisenä omavalvontaa koskevana kysymyksenä kuntakyselyssä tiedusteltiin, ovatko asiakkaat tai heidän omaisensa tiedustelleet yksikön omavalvontasuunnitelmasta. Puolet vastaajista kertoivat, että omavalvontasuunnitelmaa koskevia tiedusteluja ei ole tullut. Puolessa vastauksista tuotiin esiin, että omavalvontasuunnitelmasta on tullut tiedusteluja kotihoidossa, satunnaisesti lastensuojelulaitoksessa sekä psykososiaalisten palvelujen ostopalveluyksiköissä.

## 5.2. Asiakasosallisuus sekä asiakaspalautteen kerääminen ja käyttö

Osallisuus on sosiaali- ja terveydenhuollossa nykyisin laajasti tunnustettu arvo ja tavoite. Sosiaali- ja terveydenhuollossa puhutaan nyt paljon palvelujen asiakaslähtöisestä kehittämisestä. Asiakaslähtöinen palveluiden kehittäminen edellyttää asiakkaiden näkemysten, mielipiteiden, odotusten sekä tarpeiden selvittämistä ja huomioimista eli asiakasosallisuutta palvelujen kehittämisessä. Asiakasosallisuus tarkoittaa palveluiden käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista

omaan palveluunsa tai palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin omaa asiointia laajemmin. Asiakasosallisuus tuo palvelujen käyttäjien kokemustiedon näkyväksi ammattilaisten ja tieteellisen tiedon rinnalle. Asiakasosallisuuden toteutuminen auttaa turvaamaan palvelujen käyttäjien oikeudet ja kehittämään ihmisten tuen tarpeisiin vastaavia ja vaikuttavia palveluja. (THL 2018).

Sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista osallisuuteen säädetään laissa. Perustuslain (731/1999) 2 luvussa säädetään kansalaisten osallistumisoikeudesta. Kuntalaissa (410/2015) puolestaan säädetään siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan ja osallistua palveluja koskevaan päätöksentekoon niiden suunnittelu-, valmistelu-, päätös- ja täytäntöönpanovaiheessa. Asiakkaiden oikeudesta osallistumiseen on säädetty myös sosiaalihuoltolaissa (1301/2014), jonka yhtenä tarkoituksena on sosiaalihuollon asiakkaiden osallisuuden edistäminen (1 §). Laissa korostetaan asiakkaan aktiivista roolia osallistujana, jolla on oikeus vaikuttaa omien palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sosiaalihuoltolaki tarjoaa ammattilaisille hyvän perustan kehittää sosiaalihuollon palveluja asiakasosallisuutta vahvistavaan suuntaan.

Lähes jo 20 vuotta voimassa ollut sosiaalihuollon asiakaslaki ja useat sosiaalihuollon erityislait velvoittavat myös huomioimaan asiakasosallisuuden. Sosiaalihuollon asiakaslaisissa säädetään mm. siitä, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Lisäksi asiakkaalle on lain mukaan annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Sosiaalihuollon asiakkaiden osallisuutta omaan palveluunsa voidaan edistää mm. ottamalla asiakas vahvasti mukaan omien palvelujensa suunnitteluun kuulemalla asiakasta ja selvittämällä hänen näkemyksiään. Tähän ohjaavat vahvasti mm. sosiaalihuoltolain ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain mukaiset määräykset palvelutarpeen arvioinnista ja asiakassuunnitelmasta. Asiakkaan osallisuutta omaan palveluunsa vahvistaa myös se, että asiakas otetaan aidosti mukaan tekemään päätöksiä siitä, miten häntä koskevissa asioissa edetään. Asiakkaan osallisuus omassa palvelussaan rakentuu siitä, että asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus ilmaista itseään, tulla kuulluksi, päästä mukaan ratkaisujen tekemiseen ja vaikuttamaan omiin palveluihinsa.

Sosiaalihuollon palvelujen kehittämistyössä asiakasosallisuutta voidaan edistää mm. keräämällä asiakkailta tai heidän omaisiltaan palautetta palvelukokemuksista, ottamalla kehittäjäasiakkaat mukaan palvelujen kehittämiseen, järjestämällä asiakasraateja tai muita keskustelutilaisuuksia, joissa asiakkaiden on mahdollista tuoda esiin omia kokemuksiaan sosiaalihuollon palveluista ja kehittämis ehdotuksia toiminnan kehittämisen herätteeksi tai tueksi.

Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyssä selvitettiin, mitä asiakasosallisuutta vahvistavia palautetiedon hankinta- ja käyttötapoja sosiaalihuollossa tällä hetkellä on. Kyselyn tulokset osoittavat, että Päijät-Hämeen alueella asiakkailta kerätään palautetta etenkin lomakekyselyillä sekä sähköisesti organisaation verkkosivuilla sijaitsevan palautekanavan kautta. Lisäksi vastauksissa on mainintoja asukas / asiakasraatitoiminnasta, palautekeskustelutilaisuuksista ja kehittäjäasiakas / kokemusasiantuntijatoiminnasta sekä sähköisten palautejärjestelmien käytöstä. Kyselyyn annettujen vastausten perusteella voi todeta, että asiakasosallisuutta toteutetaan Päijät-Hämeen alueella sosiaalihuollon palveluissa monilla eri menetelmillä. Asiakkailta kerätään tietoa ja kehittämis ehdotuksia monin eri tavoin riippuen taustaorganisaatiosta, toimintayksiköstä ja palvelusta. Myös palautetiedon käsittelytavoissa on vaihtelevuutta. Yleisimmin asiakaspalautteita käydään läpi henkilöstön kesken tiimikokouksissa tai muissa vastaavissa tilaisuuksissa. Vastauksissa oli mainintoja myös siitä, että palautteista keskustellaan asiakkaiden kanssa, jos asiakas ottaa asiassa henkilökohtaisesti yhteyttä.

Sosiaaliasiamiehen kyselyn asiakasosallisuutta käsittelevien kysymysten vastaukset on koottu tarkemmin liitteeseen 1.

### 5.3. Sähköiset palvelut

Sosiaalihuollon palvelujen digitalisointi on edennyt viime vuosina vauhdilla, mutta edelleen sosiaalihuollossa on käytössä sähköisiä palveluja vähemmän kuin terveydenhuollossa. STM julkaisi vuonna 2018 Juha Sipilän hallituksen *Palvelut asiakaslähtöisiksi* -kärkihankkeeseen liittyvän selvityksen *Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet*. Selvityksessä todetaan, että kuntien ja kuntayhtymien sähköisten palvelujen tarjonta ja sisältö vaihtelevat paljon. Selvityksessä tuodaan esiin, että sosiaalihuollossa sähköisten palvelujen kokonaiskuva on pirstaleinen ja palvelujen tarjonta eri alueiden välillä on epätasa-arvoista. Tämä aiheuttaa eriarvoisuutta palvelujen käyttäjien välillä, koska ihmisten mahdollisuus hyödyntää sähköisiä palveluja riippuu nyt henkilön asuinpaikasta. Selvityksessä todetaan, että mielikuva sosiaalihuollon palvelujen nykytilasta on melko kaukana rohkeimmista tulevaisuuden sote-digivisioista, mutta samalla virheellinen on myös menneisiin aikoihin perustuva mielikuva sosiaalihuollon palveluista täysin ilman sähköisiä palveluja. Selvityksen tulosten mukaan sosiaalihuollon sähköisten palvelujen tarjonta on edennyt Suomessa hajanaisesti ja sähköinen asiointi uudistuvalla ja laajamittaisella palveluvalikoimalla on vasta tulossa. (Kauppila, Kiiski ja Lehtonen 2018).

Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen kehittäminen ja tarjonnan lisääminen edistävät palveluiden nopeaa saatavuutta sekä asiakaslähtöisyyttä. Sähköisten palvelujen avulla voidaan tarjota osallistumismahdollisuuksia myös niille henkilöille, joilla ei olisi muuten mahdollisuuksia saada palvelua lähelle. Samalla täytyy kuitenkin ottaa huomioon, että sähköiset palvelut eivät saa korvata täysin henkilökohtaista palvelua sekä ihmisten keskinäistä vuorovaikutusta ja kohtaamista.

Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyssä selvitettiin kunnallisessa sosiaalihuollossa käytössä olevia sähköisiä palveluja. Kyselyn tulosten perusteella on nähtävissä, että Päijät-Hämeen alueella sosiaalipalveluissa on käytössä moninaisia sähköisiä palveluja. Laajimmin sähköiset palvelut ovat käytössä palveluista tiedottamiseen. Palveluista tiedottamisen lisäksi organisaatioiden verkkosivuilla kerrotaan palvelujen saatavuudesta ja hakemusten käsittelyajoista. Lisäksi useassa vastauksessa tuotiin esiin, että sosiaalihuollon palvelua on mahdollista hakea sähköisellä hakemuksella. Jokainen vastaajataho kertoi käyttävänsä jossain palvelussaan videoneuvottelumahdollisuutta tai muuta sähköistä etäyhteyspalvelua asiakkaan ja työntekijän välillä. Esimerkiksi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä ikääntyneiden palveluissa osa kotihoidon käynneistä tehdään etähoivalla kuvapuhelinpalvelun avulla. Kuvapuhelinpalvelu on ollut käytössä myös hyvinvointiyhtymässä työikäisten palveluissa sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden ja työntekijöiden välisessä yhteydenpidossa.

Liitteeseen 2. on koottu kuntakyselyn tulokset Heinolan, Sysmän ja Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän sosiaalipalveluissa käytössä olevista sähköisistä palveluista.

## 6. Sosiaaliasiamiehen huomiot ja kehittämisehdotukset

Sosiaalihuollon palveluissa tehdään koko ajan paljon hyvää kehittämistyötä. Sosiaaliasiamiehen huomiot liittyvät sosiaalihuollon kehittämistyön ajankohtaisiin aiheisiin: asiakkaiden ohjaukseen ja neuvontaan liittyvien palvelujen kehittämiseen, asiakastyön kirjaamisen kehittämiseen, omatyöntekijän tärkeän roolin vahvistamiseen, sosiaalihuollon toiminnan avoimuuden edistämiseen sekä sosiaalihuollon omavalvontaan. Sosiaaliasiamiehen huomioissa painottuu asiakasnäkökulma. Huomioissa ja kehittämisehdotuksissa toistuu osittain samat teemat kuin edellisen vuoden sosiaaliasiamiehen selvityksessä.

### Neuvonta ja yhteydenottoihin vastaaminen

Hallintolain mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Viranomaiselle tulevien kysymysten ja tiedustelujen suuri määrä ei ole hyväksyttävä perustelu sille, että vastaaminen viipyy kohtuuttomasti. Vastauksen viipyessä hyvän hallinnon periaatteiden mukaista on ilmoittaa asiakkaalle viivästymisen syyt ja milloin vastausta voi odottaa. (EOAK/4617/2017). Viranomaisen oletus siitä, että asiakas on jo aiemmin saanut jotakin kautta vastauksen kysymykseensä, ei sellaisenaan vapauta vastaamis- ja neuvontavelvollisuudesta. Viranomaisen tulee kertoa, minkä vuoksi se ei katso tarpeelliseksi selvittää asiaa enempää. Tarvittaessa voidaan viitata jo tehtyihin lainvoimaisiin ratkaisuihin tai aiemmin annettuihin vastauksiin. (OKV/1063/1/2010).

Sosiaalihuollon asiakaslaki (812/2000) velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä selvittämään asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Henkilöstön on annettava selvitys siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Sosiaalihuollon asiakkailta tulee palautetta siitä, että he eivät yrityksistään huolimatta aina tavoita työntekijöitä, työntekijät eivät vastaa soittopyyntöihin tai vastaamisessa on viivettä. Joissain tilanteissa asiakkaat eivät ole saaneet työntekijöiltä riittäviä ohjeita asiansa hoitamiseen tai asiakkaat eivät ole ymmärtäneet saamia ohjeita. Epäselvyydet ja väärinkäsitykset asioiden etenemisessä aiheuttavat asiakkaille harmia, sekä viivettä ja hukkaa asiakkaiden palveluketjuihin. Kun asiakkaat eivät tavoita asiaansa hoitavaa työntekijää, ottavat he yhteyttä eri paikkoihin saadakseen hoidettua asiaansa eteenpäin. Asiakkaille saattaa syntyä näissä tilanteissa tunne, että heitä pompotellaan paikasta toiseen eikä mistään saa apua. Näissä tilanteissa joku voi myös luovuttaa ja jättää asiansa sikseen, jolloin vaarana on, että asiakkaan asiat mutkistuvat entisestään.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä käynnistettiin vuoden 2018 alkupuolella asiakasohjausprojekti edistämään etulinja neuvonnan ja ohjauksen käyttöönottoa sekä asiakasohjauksen kehittämistä. Projektissa kehittämiskohteina ovat mm. helppo asiointi sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä asiakkaan hoito- ja palveluprosessin hallinta. Helppoa asiointia sosiaali- ja terveydenhuollossa edistetään puhelinneuvontaa keskittämällä, ottamalla käyttöön uusia digitaalisia palvelukanavia ja tiivistämällä ammattilaisten välistä yhteistyötä.

#### **Kehittämisehdotus:**

> Sosiaalihuollon neuvonnan ja ohjauksen palveluja kehitetään edelleen, jotta asiakkaiden olisi helppoa ja nopeaa saada yhteys sosiaalihuollon palveluihin. Asiakkaille tarjotaan erilaisia tapoja ottaa yhteyttä sosiaalihuoltoon. Osa asiakkaista haluaa asioida sähköisesti ajasta ja paikasta riippumatta ja osa asiakkaista tarvitsee henkilökohtaista palvelua puhelimitse tai kasvotusten. On tärkeää varmistaa, että sosiaalihuollon neuvontapalvelua on helposti saatavissa riippumatta siitä, missä päin maakuntaa ihminen asuu. Lisäksi tulee pitää huolta siitä, että asiakkaat tavoittavat helposti heidän asiaansa hoitavan työntekijän.

> Toimintayksiköt määrittelevät asiakasyhteydenottoihin vastaamiseen ns. palvelutakuun, jonka rajoissa asiakkaiden yhteydenottoihin vastataan.

### Asiakasasiakirjatietojen kirjaaminen

Lainsäädäntö velvoittaa asiakastyöhön osallistuvaa sosiaalihuollon ammatillista henkilöstöä sekä avustavaa henkilöstöä kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Velvollisuus kirjata asiakastiedot

alkaa, kun palvelunantaja on saanut tietää henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista on havaittavissa, että sosiaalihuollon asiakkaiden asiakasasiakirjoissa on virheitä ja puutteellisuutta. Esimerkiksi asiakkaiden palvelutarpeen arvioon tai asiakassuunnitelmaan ei ole kirjattu lakien edellyttämällä tavalla näkyviin asiakkaan omaa näkemystä hänen palvelutarpeestaan ja omatyöntekijän tarpeesta tai asiat on ilmaistu asiakirjoissa hyvin suppeasti.

Kun sosiaalihuollon asiakkaille avautuu tulevaisuudessa mahdollisuus nähdä itseään koskevat asiakastiedot suoraan Kanta-palvelusta, tulevat sosiaalihuollon asiakkaat tutustumaan sosiaalihuollossa kirjattuihin asiakastietoihin nykyistä enemmän. Samalla kirjauksiin liittyvät tiedustelut tulevat todennäköisesti kasvamaan.

**Kehittämisehdotus:**

- > Sosiaalihuollon asiakastietojen kirjaamistyötä kehitetään edelleen ja sosiaalihuollon henkilöstön kirjaamisosaamista ylläpidetään säännöllisen koulutuksen avulla.
- > Sosiaalihuollon toiminnan avoimuuden, asiakasosallisuuden sekä asiakkaan ja työntekijän välisen luottamussuhteen vahvistamiseksi sosiaalihuollossa lisätään osallistavan kirjaamisen käyttöä. Osallistavan kirjaamisen menetelmistä järjestetään koulutusta henkilöstölle.
- > Sosiaalihuollon asiakastyön kirjaamisen laadun varmistamiseksi kehitetään laatuseurantajärjestelmä, jonka avulla asiakasasiakirjojen laatua voidaan arvioida ja kehittää.

**Asiakkaan tarkastusoikeus itseään koskeviin rekisteritietoihin**

Sosiaaliasiamiehelle tulee jonkin verran yhteydenottoja sen vuoksi, että sosiaalihuollon asiakkaat eivät tiedä, millaiset oikeudet heillä on itseään ja huollettavaansa koskevien asiakastietojen tarkistamiseen. Epäselvyyksiä on esiintynyt myös siinä, miten tietoja tarvittaessa täydennetään, virheellisiä tietoja korjataan tai miten tietojen korjaamisesta kieltäydyttäessä toimitaan.

Sosiaalihuollon asiakkaiden oikeus tarkastaa itseään koskevat asiakastiedot perustui aiemmin henkilötietolain mukaisiin säädöksiin. Henkilötietolaki on kumottu vuoden 2018 päättyessä ja tietosuojalaki on astunut voimaan 1.1.2019 alkaen. Sosiaalihuollon asiakkailta on kuitenkin edelleen oikeus pyytää oikaisemaan virheelliset tai epätarkat asiakastiedot. Oikaiseminen tarkoittaa, että virheellisiä tietoja voi korjata tai puutteellisia tietoja voi täydentää. Asiakkaan tulee esittää tietojen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle.

**Kehittämisehdotus:**

- > Kunnan/hyvinvointiyhtymän sosiaalihuollon palveluja koskeville verkkosivuille kootaan ajantasaiset tiedot sosiaalihuollon asiakkaiden oikeudesta tarkastaa ja tarvittaessa pyytää oikaisemaan itseään koskevat henkilörekisteritiedot. Lainsäädäntömuutosten vuoksi myös asiaan liittyvät lomakkeet päivitetään.
- > Organisaatioiden verkkosivulla julkaistaan tieto siitä, kuinka pitkä (arvioitu) käsittelyaika henkilörekisteritietojen tarkastus- ja oikaisupyynnöillä on. Lisäksi verkkosivuilla on selkeästi esillä tiedot siitä, kuka toimii organisaation tietosuojavastaavana sekä siitä, mistä asiakkaat voivat tarvittaessa kysyä lisätietoja henkilötietojensa käsittelystä ja rekisteröidyn oikeuksien käytöstä.



### **Omatyöntekijän nimeäminen**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada omatyöntekijä koko sosiaalihuollon asiakkuuden ajaksi. Omatyöntekijää ei kuitenkaan tarvitse nimetä niissä tilanteissa, joissa se on ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijän nimeäminen voi olla tarpeetonta esimerkiksi silloin, kun sosiaalihuollon asiakkuus on todennäköisesti hyvin lyhytaikaista tai asiakkaalla on olemassa jo joku muu tärkeä tukea tarjoava henkilö tai työntekijä. Omatyöntekijää ei tarvitse myöskään nimetä, jos asiakkaalla on jo lastensuojelulain mukainen lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai vanhuspalvelulain mukainen vastuutyöntekijä. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017).

Omatyöntekijän työparina voi tarvittaessa toimia toinen työntekijä. Esimerkiksi terveydenhuollossa työskentelevällä sosiaalityöntekijällä voi olla keskeinen rooli omatyöntekijän työparina asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa. Vuonna 2017 tehdyn lakimuutoksen perusteella omatyöntekijänä voi toimia sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitetun ammattihenkilön sijaan terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö, jos se on asiakkaan palvelukokonaisuuden perusteella perusteltua. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi silloin, kun asiakkaan pääasiallinen palvelumuoto on kotiin annettavat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan omatyöntekijän on kuitenkin oltava sosiaalityöntekijä tai omatyöntekijän työparina työskentelevän työntekijän tulee olla sosiaalityöntekijä. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017).

Omatyöntekijän rooli vaihtelee asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Joillekin asiakkaille saattaa riittää tieto siitä, kenen puoleen voi tarvittaessa kääntyä. Osa asiakkaista saattaa tarvita hyvinkin tiivistä omatyöntekijän tukea erilaisten asioiden hoitamisessa. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017).

Sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista on ollut havaittavissa, että asiakkaalla ei aina ole ollut omatyöntekijää, joka mm. neuvoisi ja ohjaisi asiakasta eri palvelujen hakemisessa, tukisi asiakasta tarvittavan palvelukokonaisuuden kokoamisessa ja yhteensovittamisessa sekä seuraisi aktiivisesti miten järjestettävät palvelut vastaavat asiakkaan tuen tarpeita. Sosiaalihuollossa asiakkaiden asioita ei aina viedä eteenpäin kokonaisvaltaisesti vaan niitä saatetaan hoitaa yhden palvelun näkökulmasta. Näissä tilanteissa sosiaalihuollon palvelujärjestelmä ja palvelujen järjestämisen organisointitapa näyttävät sektoroituneena ja pirstaleisena. Etenkin erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat tarvitsevat kuitenkin omatyöntekijän, joka selvittää asiakkaan kokonaistilanteen, tekee tarvittaessa monialaista yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa ja kokoaa asiakkaan tarvitseman palvelukokonaisuuden ja -verkoston sekä seuraa ja arvioi yhdessä asiakkaan kanssa, miten palvelut vastaavat asiakkaan tuen tarpeisiin.

#### **Kehittämisehdotus:**

- > Sosiaalihuoltolain määrittämän asiakasprosessin mukaista työskentelyä vahvistetaan sosiaalityössä ja asiakkaalle nimetään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä omatyöntekijä, mikäli se ei ole ilmeisen tarpeetonta.
- > Omatyöntekijyydestä käydään keskustelua työntekijöiden ja esimiesten kesken yli palvelutehtävärajojen, jotta saadaan luotua yhteinen ymmärrys omatyöntekijän roolista ja tehtävistä.

### **Sosiaalihuollon palveluista tiedottaminen ja toiminnan avoimuus**

Sosiaalihuollon palvelukokonaisuus ei ole kansalaisille kovin tuttu. Ihmiset eivät tiedä, mitä palveluja on saatavilla, miten ja mistä niitä voi hakea, millä perusteilla palveluja myönnetään tai miten palvelujen maksut määräytyvät. Ihmisten tietoisuus sosiaalihuollon palveluista ja luottamus sosiaalihuollon toimintaan voisi vahvistua, jos sosiaalihuollon viranomaistoiminnan avoimuutta lisättäisiin.

Osa sosiaalihuollon kunta/kuntayhtymäorganisaatioista on julkaissut verkkosivuillaan asianomaisen toimielimen vahvistamia sosiaalipalvelujen myöntämisperusteita. Tiedot eivät kuitenkaan ole helposti löydettävissä. Palvelujen myöntämisperusteita on julkaistu satunnaisesti, eivätkä ne pääsääntöisesti ole löydettävissä yhdestä paikasta. Esiin on tullut myös tilanteita, joissa organisaation verkkosivuilta löytyy toisesta kohtaa myöntämisperusteiden vanha versio ja toisesta paikasta uudempi versio.

Hyvänä esimerkkinä sosiaalihuollon toiminnan avoimuudesta on Sysmän kunnan verkkosivuilla julkaistut tiedot sosiaalipalvelujen myöntämisperusteista. Sysmän kunta on koonnut verkkosivuilleen yhteen paikkaan kaikki sosiaalipalveluja koskevat myöntämisperusteet sekä tiedot sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista. Näin ollen tiedot ovat kuntalaisille helposti löydettävissä.

**Kehittämisehdotus:**

> Viranomaistoiminnan avoimuuden vahvistamiseksi sosiaalipalvelujen myöntämisperusteet julkaistaan organisaation verkkosivulla. Myöntämisperusteet olisi hyvä koota verkkosivuille yhteen paikkaan. Näin tiedot olisivat helpommin löydettävissä ja niiden ajan tasalla pitäminen olisi yksinkertaisempaa.

**Omaevalvontasuunnitelma**

Omaevalvontasuunnitelmat ovat tärkeä väline sosiaalihuollon toiminnan laadun seurannassa ja kehittämisessä. Omaevalvontasuunnitelmat vahvistavat myös sosiaalihuollon toiminnan avoimuutta. Laki velvoittaa toimintayksiköitä pitämään omaevalvontasuunnitelmat julkisesti nähtävillä. Sosiaaliasiamiehen selvitykseen liittyvän kuntakyselyn vastauksista tuli ilmi, että toimintayksiköt ovat julkaisseet suunnitelmia monenlaisin eri tavoin. Tästä syystä tiedot eivät ole kovin helposti asiakkaiden löydettävissä.

**Kehittämisehdotus:**

> Toimintayksiköiden omaevalvontasuunnitelmat julkaistaan sähköisessä muodossa organisaation verkkosivuilla. Esimerkiksi Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala on koonnut yhdelle verkkosivulle linkit perhe- ja sosiaalipalvelujen toimintayksiköiden omaevalvontasuunnitelmiin (<https://www.hel.fi/sote/fi/esittely/organisaatio/peso/ovs>). Lisäksi omaevalvontasuunnitelmat julkaistaan paperisena toimintayksiköiden ilmoitustaululla tai muulla keskeisellä paikalla.

**Henkilöstön epäkohtailmoitukset**

Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyn tulosten mukaan sosiaalihuoltolain 48 pykälän mukaisia ilmoituksia sosiaalihuollon henkilöstön havaitsemista epäkohdista ja niiden uhkasta ei ole juuri tehty Päijät-Hämeessä vuonna 2018.

**Kehittämisehdotus:**

> Sosiaalihuollon toimintayksiköihin luodaan selkeä toimintamalli epäkohtailmoitusten tekemisestä ja käsittelystä. Henkilöstölle tiedotetaan toimintamallista ja jatkossa uudet työntekijät perehdytetään toimintamalliin. Toimintamallin kuvaus ja ilmoituslomake liitetään osaksi julkisesti nähtävänä olevaa omaevalvontasuunnitelmaa.

## LÄHTEET

Aluekehittämisen konsulttitoimisto MDI. 10 kaupunkiseudun väestöennuste. Kooste kymmenen kaupunkiseudun väestöennusteesta vuosina 2018 – 2040. [viitattu 28.2.2019]. Saatavissa: <http://www.mdi.fi/ennuste2040/>

Apulaisoikeuskansleri OKV/1063/1/2010. Tiedusteluihin vastaaminen, 14.11.2012.

Blomgren Sanna ja Saikkonen Paula. Toimeentulotukiuudistus haastoi kuntien ja Kelan yhteistyön: kuntakyselyn tuloksia. Tutkimuksesta tiiviisti 8, maaliskuu 2018. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.

Blomgren Sanna ja Saikkonen Paula. Viimeisen turvan palveluissa vielä parannettavaa: toimeentulotukiuudistuksen kuntakyselyn tuloksia. Toimeentulotukiuudistus haastoi kuntien ja Kelan yhteistyön: kuntakyselyn tuloksia. Tutkimuksesta tiiviisti 12, toukokuu 2018. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.

Eduskunnan oikeusasiamies -verkkosivut. Oikeusasiamies ja oikeuskansleri. [viitattu 28.2.2019]. Saatavissa: <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/oikeusasiamies-ja-oikeuskansleri>

EOAK/3726/2018 Pohjolakotia koskea oma aloite. Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin.

EOAK/4617/2017 Viranomainen ei voi yleisesti kieltäytyä vastaamasta kaikkiin sähköpostiviesteihin. Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen.

Kangas Olli, Jauhiainen Signe, Simanainen Miska ja Ylikännö Minna (toim.). Perustulokokeilun työllisyys- ja hyvinvointivaikutukset. Alustavia tuloksia Suomen perustulokokeilusta 2017 – 2018. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:8.

Kauppila Tarja, Kiisi Kati ja Lehtonen Mari. Sähköhelmenkalastus. Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 14/2018. Helsinki.

Kela lehdistötiedote 14.8.2018: Joka kymmenes työtön aktivoitui, kun aktiivimalli leikkasi etuutta. [https://www.kela.fi/lehdistotiedotteet/-/asset\\_publisher/S3Q9IK5MESIT/content/joka-kymmenes-tyoton-aktivoitui-kun-aktiivimalli-leikkasi-etuutta](https://www.kela.fi/lehdistotiedotteet/-/asset_publisher/S3Q9IK5MESIT/content/joka-kymmenes-tyoton-aktivoitui-kun-aktiivimalli-leikkasi-etuutta)

Näätänen Ari-Matti ja Londèn Pia. Sosiaalibarometri 2018. Suomen sosiaali ja terveys ry. Helsinki 2018.

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Helsinki 2017.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Tiedote 145/2018. 11.10.2018. [viitattu 26.2.2019]. Saatavissa: [Itsemääräämisoikeutta vahvistavan lakikokonaisuuden valmistelu jatkuu - asiakas- ja potilaslaki ei ehdi eduskuntaan tällä hallituskaudella.](https://www.oikeusasiamies.fi/fi/asiakas-ja-potilaslaki-ei-ehdi-eduskuntaan-talla-hallituskaudella)

Suomi.fi -verkkotoimitus. Mihin kantelu voi johtaa. [viitattu 28.2.2019]. Saatavissa: <https://www.suomi.fi/kansalaiselle/oikeudet-ja-velvollisuudet/lainsaadanto-ja-oikeusturva/opas/nain-teet-kantelun/mihin-kantelu-voi-johtaa>

Talentia-lehti 25.8.2017. Sosiaalihuollon omavalvonta ja epäkohdista ilmoittaminen. [viitattu 15.3.2019]. Saatavissa: <https://www.talentia-lehti.fi/sosiaalihuollon-omavalvonta-ja-epakohdista-ilmoittaminen/>

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Uutinen 30.1.2019. Perustoimeentulotuen siirto Kelaan kasvatti odotetusti toimeentulotuen saajien määrää. [viitattu 26.2.2019]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/-/perustoimeentulotuen-siirto-kelaan-kasvatti-odotetusti-toimeentulotuen-saajien-maaraa>

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos -verkkosivut. Muutoksenhaku, muistutus ja kantelu. [viitattu 25.2.2019]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/paatoksenteko/muutoksenhaku-muistutus-ja-kantelu>

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos -verkkosivut. Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä. 1.11.2018. [viitattu 8.3.2019]. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137297/TT\\_Asiakasosallisuus\\_26112018\\_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137297/TT_Asiakasosallisuus_26112018_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Päätösten tueksi 16/2018. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus Päijät-Häme. Asiantuntija-arvio, kevät 2018.

Valvira.fi. Sosiaalihuolto. [viitattu 28.2.2019]. Saatavissa: <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto>

Yleisradio. Uutinen 16.12.2018. Työttömyysturvan aktiivimalli. [viitattu 26.2.2019]. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10555491>

## LIITE 1.

Asiakasosallisuutta edistävät menetelmät sosiaalihuollon palveluissa Heinolassa, Sysmässä ja Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä.

	<b>1. Käytössä lomake asiakaspalautetiedon keräämiseksi. Missä yksikössä tai toiminnassa?</b>
PHHYKY Lapsiperhepalvelut	Lapsiperheiden kotipalvelu, lapsen sijoitus laitokseen ja perhetyö.
PHHYKY Työikäisten palvelut	Työikäisten palvelujen yksiköissä.
PHHYKY lääkäiden palvelut	QPro (sähköinen asiakaspalauttejärjestelmä PHHYKY:n verkkosivuilla) asiakasohjauksessa, kotihoidossa ja asiakasohjauksessa.
PHHYKY Vammaispalvelut	Kaikissa yksiköissä.
PHHYKY Psykososiaaliset palvelut	-
Heinola	Roidu-kysely: työikäiset, lapsiperheet, mielenterveys- ja päihdepalvelut sekä paperikysely vammaispalvelut.
Sysmä	Toimintakeskuksessa.

	<b>2. Asiakasraati/asukasraati tms. on toiminnassa.</b>
PHHYKY Lapsiperhepalvelut	-
PHHYKY Työikäisten palvelut	-
PHHYKY lääkäiden palvelut	Kaikissa asumispalvelupalveluyksiköissä sekä osassa kotihoitoa.
PHHYKY Vammaispalvelut	Asumisessa ja päiväaikaisessa toiminnassa.
PHHYKY Psykososiaaliset palvelut	-
Heinola	-
Sysmä	Attendo Kuntaturva.

	<b>3. Kokemusasiantuntijat/kehittäjäasiakkaat/kokemusohjaajat/tms. ovat mukana palvelun tuottamisessa tai kehittämisessä.</b>
PHHYKY Lapsiperhepalvelut	Jälkihuollossa kokemusasiantuntija.
PHHYKY Työikäisten palvelut	Kokemusasiantuntijatoimintaa asunnottomien asumispalveluissa. PRO SOS -hankkeessa kokemusohjauspalvelun pilotointi asiakasohjauksen asiakkaille.
PHHYKY lääkäiden palvelut	-
PHHYKY Vammaispalvelut	Asumisessa ja päiväaikaisessa toiminnassa.
PHHYKY Psykososiaaliset palvelut	Psykososiaalisen kuntoutuksen palvelut/kotiin vietävät palvelut.
Heinola	Ikäihmisten asiakasohjauspalveluissa. Mielenterveys- ja päihdepalveluissa.
Sysmä	-

	<b>4. Palautteen keräämisessä hyödynnetään sosiaalista mediaa (esim. yksikön Facebook-sivut). Mitä?:</b>
PHHYKY Lapsiperhepalvelut	-
PHHYKY Työikäisten palvelut	-
PHHYKY lääkäiden palvelut	-
PHHYKY Vammaispalvelut	Palautelinkki.
PHHYKY Psykososiaaliset palvelut	-
Heinola	-
Sysmä	Toimintakeskuksen Facebook-sivut.

	<b>5. Järjestämme asiakkaiden/omaisten/läheisten palautekeskustelutilaisuuksia. Mitä?:</b>
PHHYKY Lapsiperhepalvelut	Palvelun päättyessä käydään ns. loppuneuvotteluja.
PHHYKY Työikäisten palvelut	Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat mukana kuntouttavan työtoiminnan palvelujentuottajien (ostopalvelut) kanssa käytävissä neuvotteluissa/palautekeskusteluissa.
PHHYKY lääkäiden palvelut	Osassa kotihoitoyksiköitä.
PHHYKY Vammaispalvelut	Asumisessa ja päiväaikaisessa toiminnassa.
PHHYKY Psykososiaaliset palvelut	-
Heinola	Ikäihmisten asumispalveluissa ja asiakasohjauspalveluissa. Vammaisten asumispalveluissa.
Sysmä	Kaikissa palveluissa/yksiköissä tarpeen mukaan.

	<b>6. Muut käytössä olevat palautteiden keräystavat:</b>
PHHYKY Lapsiperhepalvelut	Mm. suullinen palaute työntekijälle.
PHHYKY Työikäisten palvelut	-
PHHYKY lääkäiden palvelut	QPro (sähköinen asiakaspalautejärjestelmä PHHYKY:n verkkosivuilla)
PHHYKY Vammaispalvelut	Asumispalveluissa laaturyhmät, joissa asukkaita, läheisiä ja henkilöstöä.
PHHYKY Psykososiaaliset palvelut	Asiakkailla on aina mahdollisuus antaa palautetta, erilaisten toimintojen/tilanteiden yhteydessä asiakkailta pyydetään heidän näkemystään.
Heinola	Roidu -sähköinen asiakaspalautejärjestelmä.
Sysmä	Happy-or-not.

	<b>7. Käsittelemme palautteita säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Miten?:</b>
PHHYKY Lapsiperhepalvelut	Palautteista keskustellaan tiimipalavereissa ja joistakin toimitetaan koonti esim. päällikölle.
PHHYKY Työikäisten palvelut	-
PHHYKY lääkäiden palvelut	Kyllä.
PHHYKY Vammaispalvelut	Työpaikkapalavereissa.
PHHYKY Psykososiaaliset palvelut	Palautteet keskustellaan työryhmissä.
Heinola	Ikäihmisten palveluissa tiimipalavereissa. Tarvittaessa (muissa palvelutehtävissä).
Sysmä	Sosiaalipalvelujen kuukausikokouksessa.

	<b>8. Käsittelemme palautteita yhdessä asiakkaiden kanssa. Miten?:</b>
PHHYKY Lapsiperhepalvelut	-
PHHYKY Työikäisten palvelut	-
PHHYKY lääkäiden palvelut	Kyllä, mikäli palaute on tullut yksittäiseltä asiakkaalta.
PHHYKY Vammaispalvelut	Asumispalvelujen laaturyhmässä.
PHHYKY Psykososiaaliset palvelut	Yksilöidysti asiakkaan ja työntekijän/työntekijöiden kanssa, kun asiakas on antanut palautetta häntä koskevassa asiassa.
Heinola	Asiakkaan kanssa käydään yhteinen keskustelu (kun asiakas ottaa yhteyttä).
Sysmä	Heti palautteen saapuessa keskustelu, tarvittaessa neuvottelu/palaveri.

	<b>9. Tuotamme tietoa rakenteellisen sosiaalityön/sosiaalisen raportoinnin avulla.</b>
PHHYKY Lapsiperhepalvelut	Analysoimme tilastojen ja syykoodien ja perusteiden perusteella esim. huostaanottoja, sijaishuollon muutoksia
PHHYKY Työikäisten palvelut	-
PHHYKY lääkäiden palvelut	-
PHHYKY Vammaispalvelut	-
PHHYKY Psykososiaaliset palvelut	Vuositilastot palveluista.
Heinola	SosiaaliEffican raportointi, sosiaaliamiehen raportit ja tilastot.
Sysmä	-

	<b>10. Muu tapa palautetiedon käyttöön ja hyödynnettävyyteen:</b>
PHHYKY Lapsiperhepalvelut	Asiakkaiden yhteydenotot; jos sama/samankaltainen palaute toistuu esim. työntekijöistä tai prosessin kohdasta, sitä käsitellään ja arvioidaan toimintatavan tai prosessin muutostarpeet. Palaute työntekijän huonosta tavoitettavuudesta voi aiheuttaa esim. puhelinaikojen tai takaisinsoittosysteemin muutosta ja tarkennusta.
PHHYKY Työikäisten palvelut	-
PHHYKY lääkäiden palvelut	-
PHHYKY Vammaispalvelut	-
PHHYKY Psykososiaaliset palvelut	-
Heinola	Palveluiden suunnittelun tukena ja palveluiden laadun kehittämisessä.
Sysmä	Sote-johtoryhmä käsittelee palautetta säännöllisesti ja tekee tarvittavia muutoksia palveluihin.

	<b>11. Käytämme osallistavaa kirjaamista työmenetelmänä.</b>
PHHYKY Lapsiperhepalvelut	Lähinnä lastensuojelulaitoksessa lapsi/nuori voi osallistua esim. kuukausikoosteen kirjoittamiseen, myös perhetyössä yhdessä asiakkaan kanssa keskustellen tehdään kirjauksia.
PHHYKY Työikäisten palvelut	Työikäisten asiakkaiden osalta asiakasohjauksessa, sosiaalisessa kuntoutuksessa ja kuntouttavassa työtoiminnassa.
PHHYKY lääkäiden palvelut	Kotihoidossa hoitosuunnittelussa. Asumispalveluissa hoitosuunnitelma minä-muodossa.
PHHYKY Vammaispalvelut	Asumispalveluissa ja päiväaikaisessa toiminnassa.
PHHYKY Psykososiaaliset palvelut	-
Heinola	Toisinaan lastensuojelussa.
Sysmä	-



## LIITE 2.

Taulukko Heinolassa, Sysmässä ja Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän sosiaalihuollon palveluissa käytössä olevista sähköisistä palveluista.

<b>Sosiaalipalveluissa käytössä oleva sähköinen palvelu:</b>	PHHYKY Lapsiperhepalvelut	PHHYKY Työikäisten palvelut	PHHYKY läkkäiden palvelut	PHHYKY Vammaispalvelut	PHHYKY Psykososiaaliset palvelut	Heinola	Sysmä
Palveluista tiedottavat verkkosivut	x	x	x	x	x	x	x
Videoneuvottelu tai muu etäpalvelu asiakkaan ja työntekijän välillä	x	x	x	x	x	x	x
Sähköinen asiakaspalaute	x	x	x	x	x	x	x
Sähköinen hakemus palveluun	x	x	x	x	-	x	x
Tietoa palveluiden saatavuudesta sähköisessä muodossa	-	x	x	x	x	x	-
Tietoa hakemusten käsittelyajoista sähköisessä muodossa	x	x	x	x	-	x	-
Sähköiset ilmoitukset/yhteydenotot (esim. lastensuojeluilmoitukset, sosiaalihuollon tarve)	x	x	x	-	-	x	x
Tietoa palveluiden jonotustiedoista sähköisessä muodossa	-	-	x	-	-	x	-
Sähköiset palvelupäätökset/tiedoksiannot päätöksistä	-	-	-	-	-	x	x
Vertalutietoa palveluiden laadusta ja kustannuksista	-	-	-	-	-	x	-
Anonyymi verkkoneuvonta (esimerkiksi chat-palvelu)	-	x	-	-	-	-	-
Asiankäsittelyn sähköinen seuraaminen	-	-	-	-	-	-	x
Verkossa käytettävä avuntarpeen itsearviointitesti tai etuuslaskuri	-	-	-	-	-	-	-
Asiakaskohtainen sähköinen palvelusuunnitelma, johon asiakkaalla pääsy	-	-	-	-	-	-	-
Muu, mikä?:	-	-	-	-	x*	-	-

\* Valtakunnallinen päihdelinkki.fi -verkkosivusto / tietoa päihteistä ja riippuvuuksista