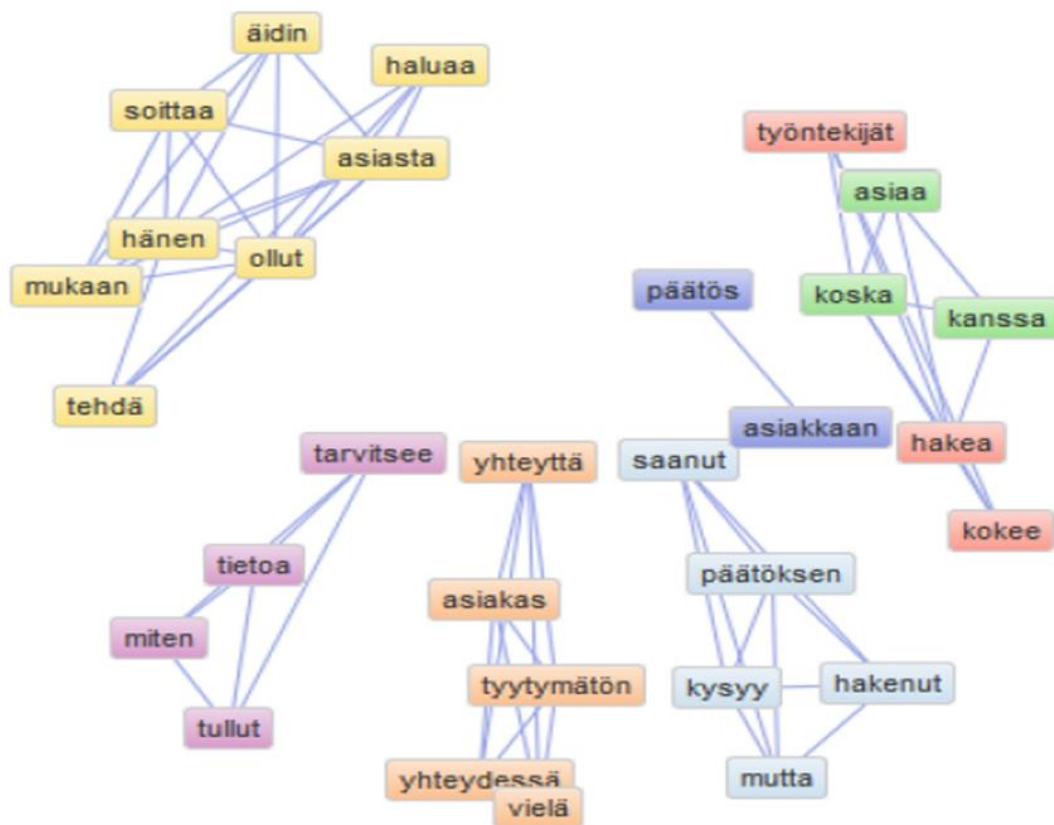


Sosiaaliasiamiehen selvitys 2019

Päijät-Häme



Sosiaaliasiamies Tarja Laukkanen
Sosiaalialan osaamiskeskus Verso -liikelaitos
31.3.2020

Saate kunnanhallitukselle/yhitymähallitukselle

Tämä selvitys on sosiaaliamiehen laatima lakisääteinen vuosiraportti ja sen tarkoituksena on antaa sosiaaliamiespalvelun näkökulmasta yhteenveto sosiaalihuollon asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehityksestä Päijät-Hämeen alueella. Selvitys perustuu asiakkaiden, heidän edustajiensa ja henkilöstön vuoden 2019 aikana tekemiin yhteydenottoihin sosiaaliamieheen sekä asiointiin, joita on tullut muutoin esille asiainhoitotoiminnassa.

Sosiaaliamiehelle tulleet yhteydenotot antavat tietoa asiakkaiden kokemista epäkohdista sosiaalihuollon palveluissa. Sosiaaliamiehen yhteydenottoilastosta ei voi päätellä sosiaalihuollon kokonaistilaa toiminta-alueella, koska vain hyvin pieni osa sosiaalihuollon asiakkaista on yhteydessä sosiaaliamieheen. Lisäksi sosiaaliamiehen selvitystä värittää se, että sosiaaliamieheen otetaan yhteyttä vain silloin, kun palvelunkäyttäjä on jollain tapaa tyytymätön sosiaalihuollon palvelutoimintaan tai sosiaaliamieheeltä halutaan kysyä tietoja sosiaalihuollon palveluista tai palvelunkäyttäjien oikeuksista. Sosiaaliamiehen kautta ei juurikaan anneta palautetta positiivisista ja onnistuneista asiakaskokemuksista tai tyytyväisyydestä palvelujen toimivuuteen.

Sosiaalihuollon palveluilla vaikutetaan ihmisten sosiaaliseen hyvinvointiin, turvallisuuteen, toimintakykyyn ja osallisuuteen. Sosiaalihuollon palveluilla autetaan ihmisiä, joilla on syystä tai toisesta vaikeuksia selvitä arjessa. Ikääntymisen mukanaan tuomat haasteet koskettavat suurta joukkoa kansalaisia. Ikääntyneiden palvelut ovatkin sosiaalihuollon valtavirtaa. Lapsista ja työikäisestä väestöstä puhuttaessa sosiaalipalvelut koskettavat pienempää osaa kansalaisia ja osassa sosiaalipalveluita niiden käyttäjäryhmät ovat marginaalisia verrattuna esimerkiksi iäkkäiden henkilöiden kotona asumista edistävän kotihoidon käyttäjämääriin. Sosiaalihuollon asiakkaat eivät usein pidä itsestään kovaa ääntä tai vaadi parempia palveluja. Tästä syystä sosiaalihuoltoon liittyvät ilmiöt, palvelut ja niiden sisältö jäävät ihmisille etäisiksi ja niistä on vaikea keskustella. Myöskään kuntapäätäjillä ei aina ole sosiaalityötä ja sen sisällöstä riittävästi tietoa. (Saikkonen, Blomgren, Karjalainen ja Kivipelto, 2015.)

Sosiaaliamiehen selvityksessä ovat äänessä sosiaalihuollon palvelujen käyttäjät, sillä yli 90 prosenttia sosiaaliamiehelle tulleissa yhteydenotoissa yhteydenottajana oli sosiaalihuollon asiakas tai hänen edustajansa. Sosiaaliamiehelle tulevat yhteydenotot ja niistä raportointi voidaan nähdä yhtenä tapana kerätä asiakaspalautetta sosiaalihuollon palveluista. Sosiaaliamiehen selvitys on samalla myös yksi tapa toteuttaa rakenteellista sosiaalityötä ja sen avulla on mahdollista välittää tietoa asiakkaiden kokemuksista kunnallisen/maakunnallisen päätöksenteon tueksi kuntapäätäjille, kuntalaisille, virkamiehille ja sosiaalihuollon henkilöstölle. Selvityksessä esiin tuotua tietoa on mahdollista hyödyntää sosiaalipalvelujen tuottamisessa, kehittämisessä ja laadun parantamisessa.

Sosiaalialan osaamiskeskus Verson asiamiehet kiittävät asiakkaita, heidän edustajiaan, henkilöstöä sekä muita yhteistyökumppaneita hyvästä yhteistyöstä vuonna 2019!

Lahdessa 31.3.2020

Tarja Laukkanen, sosiaaliamies

Sisällysluettelo

1. Johdanto	3
2. Sosiaaliamiehen yhteydenottoilastot vuodelta 2019	4
2.1. Yhteydenottojen määrä Päijät-Hämeessä	5
2.2. Päijät-Hämeen alueen yhteydenottojen jakautuminen kunnittain.....	6
2.3. Sosiaaliamiehen toimenpiteet.....	8
2.4. Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin Päijät-Hämeessä	10
3. Yhteydenottojen tarkastelu alueittain	11
3.1. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä	11
3.2. Heinola.....	24
3.3. Sysmä.....	28
4. Oikeusturvakeinojen käyttö.....	31
4.1. Sosiaalihuollon muistutus.....	31
4.2. Hallintokantelu	33
4.3. Oikaisuvaatimukset ja valitukset	36
4.4. Ilmoitukset henkilöstön havaitsemista epäkohdista ja niiden uhkasta.....	38
5. Sosiaaliamiehen huomiot ja kehittämissuhteet	39
5.1. Oikeus riittävän laajaan ja ammattitaidolla laadittuun palvelutarpeen arviointiin	39
5.2. Oikeus omatyöntekijään ja omatyöntekijän roolin vahvistaminen	42
5.3. Laadukas asiakastyön dokumentointi.....	43
5.4. Työntekijöiden tavoitettavuus ja tiedusteluihin vastaaminen.....	44
5.5. Omaishoidon kehittäminen.....	46
5.6. Asiakaslähtöinen tuki lapsiperheille.....	47
LÄHTEET	48

1. Johdanto

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso -liikelaitos tuottaa sosiaaliasiamiespalvelua Päijät-Hämeen sekä itäisen Uudenmaan alueille. Versossa työskentelee kaksi asiamiestä. Pamela Stenberg (VTM, laillistettu sosiaalityöntekijä ja sosionomi) toimii tehtävässä itäisellä Uudellamaalla ja Tarja Laukkanen (VTM, laillistettu sosiaalityöntekijä ja sosionomi) työskentelee Päijät-Hämeessä.

Päijät-Hämeen alueen sosiaaliasiamies palvelee Heinolan, Sysmän sekä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän kuntien (Asikkala, Hartola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Myrskylä, Orimattila, Padasjoki ja Pukkila) asukkaita. Itäisen Uudenmaan alueen sosiaaliasiamies palvelee Askolan, Lapinjärven, Loviisan, Porvoon ja Sipoon kuntien asukkaita. Vuoden 2019 alusta alkaen Verso on tuottanut myös potilasasiamiespalvelun edellä mainituille viidelle itäisen Uudenmaan kunnalle sekä kahdelle yksityiselle palveluntuottajalle.

Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) on kirjattu sosiaalihuollossa noudatettavat periaatteet ja tavoitteet. Lain mukaan asiakkailta on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Asiakkailta on oikeus saada selvitys eri toimenpidevaihtoehdoista asiassaan ja asiakkaita on neuvottava sosiaalipalvelujen hakemisessa. Asiakkaille on tehtävä perusteltu, muutoksenhakukelpoinen päätös heidän hakemistaan sosiaalipalveluista. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaan kanssa on laadittava asiakassuunnitelma. Lisäksi asiakaslaissa 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 tai kannella epäkohdista sosiaalihuollon palvelutoimintaa valvoville viranomaisille.

Myös sosiaaliasiamiespalvelusta on säädetty sosiaalihuollon asiakaslaissa. Asiakaslain mukaan jokaisen kunnan on nimettävä alueellensa sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiestoiminnan tavoitteena on tarjota kuntalaisille ja sosiaalihuollon henkilöstölle neuvontaa sosiaalihuollon asiakaslain soveltamisesta, tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista ja velvollisuuksista sekä tuottaa tietoa sosiaalipalveluiden toimivuudesta ja kehittämistarpeista antamalla vuosittain selvitys kunnanhallitukselle sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä toiminta-alueella. Lisäksi sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa ja tarvittaessa myös avustaa asiakkaita sosiaalihuollon muistutusten laatimisessa ja antaa neuvontaa muista sosiaalihuollon asiakkaiden käytössä olevista oikeusturvakeinoista. Sosiaaliasiamies toimii puolueettomasti, ei tee päätöksiä tai ole valvontaviranomainen. Sosiaaliasiamies ei siten voi antaa määräyksiä kunnille/kuntayhtymille tai yksityisille sosiaalipalvelujen tuottajille.

Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen kuuluvat julkiset ja yksityiset sosiaalihuollon palvelut, varhaiskasvatus ja oppilashuollon kuraattoripalvelut. Sosiaaliasiamiehen tehtäviin eivät kuulu esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen, TE-toimiston, edunvalvonnan, talous- ja velkaneuvonnan tai terveydenhuollon palvelut. Näitä toimijoita koskevilla yhteydenotoilla sosiaaliasiamies ohjaa yhteydenottajan oikean viranomaisen puoleen.

Sosiaaliasiamiespalvelu ei ole sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) määritelty sosiaalipalvelu ja sen vuoksi sosiaaliasiamies ei kirjaa tietoja sosiaalihuollon asiakasrekisteriin tai muihin henkilörekistereihin eikä muutoinkaan käytä työssään sosiaalihuollon henkilörekisteritietoja. Sosiaaliasiamies antaa neuvontaa ja toimii yhteydenottajan asiassa sen pohjalta, mitä yhteydenottaja itse tilanteestaan sosiaaliasiamiehelle kertoo ja esittää. Sosiaaliasiamiehen on mahdollista ottaa yhteyttä myös anonymisti ja saada yleistä neuvontaa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista ja velvollisuuksista. Myös sosiaalihuollon työntekijät voivat konsultoida sosiaaliasiamiestä asiakaslain mukaisesti oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvissä kysymyksissä siten, ettei kyseessä olevan asiakkaan henkilöllisyys paljastu sosiaaliasiamiehelle.

Sosiaaliasiamiespalvelua toteutetaan useammalla eri tasolla. Sosiaaliasiamiestyön perusta on välittömässä asiakastyössä, joka muodostuu sosiaaliasiamiehelle tulevista yhteydenottoista. Sosiaaliasiamies tarjoaa yhteydenottajille neuvontaa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista, sosiaalihuollon toimintaperiaatteista sekä sosiaalipalveluista ja avustaa tarvittaessa sosiaalihuollon muistutusten laatimisessa. Neuvontaa annetaan esimerkiksi asiakkaan itsemääräämisoikeudesta, henkilörekisteritietojen käyttöön liittyvistä oikeuksista ja hyvän hallinnon toimintaperiaatteista sekä hallintopäätösten muutoksenhausta. Neuvontatyön lisäksi sosiaaliasiamies selvittää ja etsii yhdessä asiakkaan kanssa ratkaisuja asiakkaan asiaan hänen yksilöllisen tarpeensa mukaan.

Sosiaaliasiamiestyön toisella tasolla sosiaaliasiamies toimii asiakkaiden oikeuksien edistäjänä yksittäisiä asiakkaita laajemmalla tasolla. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja pyrkiä edistämään niiden toteutumista. Tiedottamista toteutetaan käytännössä siten, että sosiaaliasiamies käy kertomassa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sosiaalihuollon henkilöstölle suunnatuissa tilaisuuksissa sekä kuntalaisille esimerkiksi kolmannen sektorin järjestötoimijoiden tilaisuuksissa. Lisäksi sosiaaliasiamies osallistuu ammattilaisten yhteistyöverkostoihin ja sosiaalipalvelujen kehittämistyöryhmiin pyrkien edistämään niissä tehtävän tuon avulla sosiaalihuollon palvelujen laatua ja asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

Kolmannella tasolla sosiaaliasiamiestyössä tehdään rakenteellista sosiaalityötä. Sosiaaliasiamies tuottaa tietoa sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneiden asiakkaiden kokemuksista sosiaalihuollon palvelujen käyttämisestä, tuo esiin tietoa palveluissa havaituista epäkohdista ja tekee ehdotuksia palvelujen kehittämiseksi. Sosiaaliasiamies tekee sosiaalihuollon asiakkaiden asemaan liittyvää vaikuttamistyötä osallistumalla esimerkiksi sosiaalihuollon toimintaa ohjaavien lakiesitysten valmisteluun (mm. lakiluonnoksista lausuminen) pitäen esillä erityisesti asiakkaiden oikeuksien toteutumisen ja vahvistamisen näkökulmaa. Sosiaaliasiamiehen työpanosta ja asiantuntemusta olisi mahdollista hyödyntää nykyistä enemmän myös paikallisesti esimerkiksi sosiaalipalvelujen myöntämisperusteiden ja toimintaa säätelevien lakien soveltamisohjeiden laadintaprosesseissa. Sosiaalihuollon palvelujen käyttäjiä päivittäin kohtaavana, sekä sosiaalihuollon toimintakenttää ja toimintaperiaatteita laajasti tuntevana toimijana sosiaaliasiamiehellä on mahdollisuus tarkastella uusia lainsäädäntöhankkeita tai olemassa olevien lakien paikallista soveltamista puolueettomasti palvelujen käyttäjän ja palvelun järjestämisestä vastaavan tahon välimaastosta.

Sosiaaliasiamiespalvelusta tarvitaan nykyistä enemmän tietoa ja näkyvyyttä, jotta ihmiset osaisivat ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja hyödyntää palvelua. Keväällä 2019 julkaistuun Suomen hallitusohjelmaan on kirjattu yhdeksi toimenpiteeksi sosiaali- ja potilasasiemiespalvelun kehittäminen. Hallitusohjelman kirjauksen pohjalta STM on käynnistänyt valtakunnallisen sosiaali- ja potilasasiemiestoiminnan nykytilaa ja tulevaisuutta käsittelevän selvityksen, jonka on tarkoitus valmistua keväällä 2020. Sosiaali- ja potilasasiemiespalvelun kehittäminen tukee jo valmisteilla olevaa potilasta ja asiakasturvallisuuden strategiaa sekä toisaalta myös hallitusohjelman tavoitetta omavalvonnan ja yleisesti sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen valvonnan kehittämisestä.

2. Sosiaaliasiamiehen yhteydenottoilastot vuodelta 2019

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

Sosiaaliasiamiehen selvityksen aineistona ovat sosiaaliasiamiehelle saapuneiden yhteydenottojen lisäksi sosiaaliasiamiehen työssään tekemät havainnot ja sosiaaliasiamiehen tietoon tulleet

sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset. Lisäksi aineistona on Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymään, Heinolaan ja Sysmään joulukuussa 2019 lähetetyn kyselyn vastaukset. Kyselyssä tiedusteltiin sosiaalihuollon muistutusten ja kanteluiden, sosiaalihuollon yksilöasioista tehtyjen hallintopäätösten muutoksenhakujen määriä ja sosiaalihuollon henkilöstön tekemisen epäkohtailmoitusten määrää.

Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot ovat tärkeä tietolähde asiakkaiden ja heidän asiassaan yhteyttä ottaneiden henkilöiden havaitsemista ja kokemista epäkohdista ja puutteista sosiaalihuollon palveluissa. Epäkohdat on tärkeää tuoda esiin, jotta mahdolliset virheelliset toimintatavat ja muut epäselvyydet palveluissa voidaan selvittää ja kehittää palvelujen laatua.

2.1. Yhteydenottojen määrä Päijät-Hämeessä

Seuraavassa taulukossa kuvataan sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrän kehitys Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueella, Heinolassa ja Sysmässä vuosien 2011 – 2019 aikana. Tarkastelujaksolla yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen on ollut eniten vuonna 2016. Sitä seuraavana vuonna yhteydenottojen määrä väheni huomattavasti, koska perustoimeentulotuen Kela-siirto toteutettiin vuoden 2017 alussa. Aiemmin toimeentulotukeen liittyvät asiat olivat määrällisesti suurin sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen aihe.

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrä on ollut Päijät-Hämeessä kasvussa vuosina 2018 ja 2019 verrattuna aiempiin vuosiin pois lukien vuosi 2016. Vuonna 2019 yhteydenottojen määrän kasvu ei kuitenkaan ollut enää yhtä voimakasta kuin vuonna 2018.

Vuonna 2019 hyvinvointiyhtymän alueelta sosiaaliasiamiehelle tuli yhteensä 324 yhteydenottoa. Yhteydenottojen määrä kasvoi edellisestä vuodesta 22 yhteydenotolla. Heinolasta sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä vuonna 2019 yhteensä 21 kertaa eli kolmen yhteydenoton verran enemmän kuin edellisenä vuonna. Sysmästä sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa oli nousua yhden yhteydenoton verran eli vuonna 2019 Sysmästä sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä yhdeksässä eri asiassa.

Taulukko 1. Yhteydenottojen lukumäärät Päijät-Hämeessä vuosina 2011 – 2019 ja alueen väkiluku.

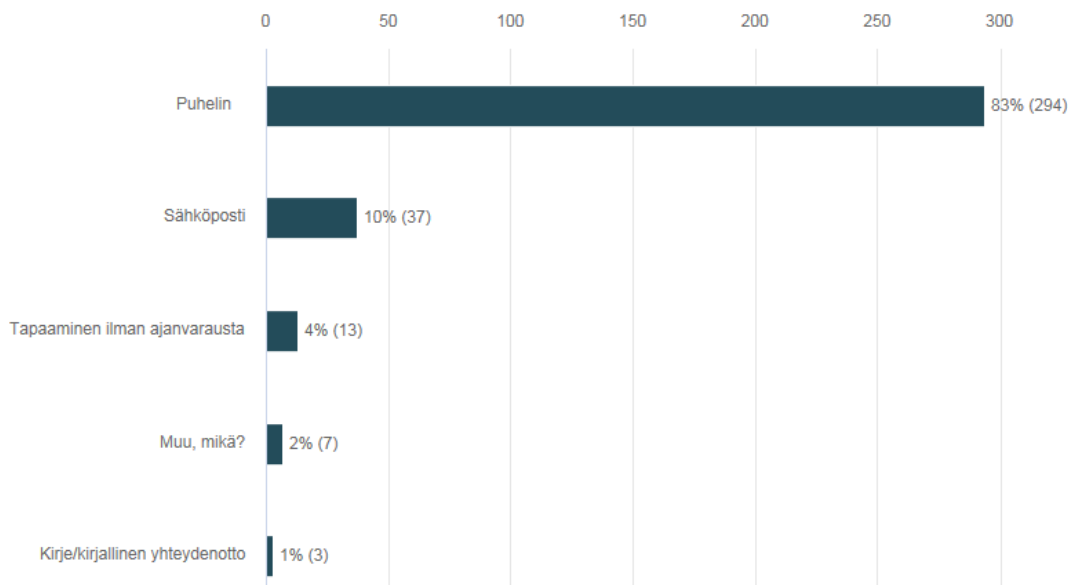
Kunta/ kuntayhtymä	Väkiluku (Tilastokeskus: tilanne 31.12.2018)	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä	188 573	261	216	258	187	204	367	216	302	324
Heinola	18 889	32	29	14	16	34	49	21	18	21
Sysmä	3 753	4	4	7	2	0	7	1	8	9
Yhteensä	211 215	297	249	279	205	238	423	238	328	354

Sosiaaliasiamiespalvelua tarjotaan Päijät-Hämeen alueella monen eri palvelukanavan kautta. Sosiaaliasiamieheen voi ottaa yhteyttä yhteyttä puhelimitse, kirjepostilla, tietoturvalisella sähköpostilla (ns. turvapostiyhteys), tavallisella sähköpostilla tai henkilö voi asioida sosiaaliasiamiehen vastaanotolla henkilökohtaisesti. Sosiaaliasiamiehelle voi myös lähettää palautetta Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän verkkosivujen sähköisen palautejärjestelmän (QPro) kautta. Sosiaaliasiamieheen on voinut syksystä 2019 alkaen olla yhteydessä myös tietoturvalisän etävastaanoton kautta. Etävastaanotto tarkoittaa ennalta sovittuna aikana tapahtuvaa sähköistä näkö- ja puheyhteyttä

sosiaaliasiamiehen yhteydenottajan omalta tietokoneelta tai mobiililaitteelta. Etävastaanotolla on mahdollista myös jakaa sähköisessä muodossa olevia asiakirjoja. Etävastaanotto ei ole vielä tavoittanut asiakkaita kovin hyvin eli käyttökokemukset sosiaaliasiamiehen etävastaanotosta ovat vielä toistaiseksi vähäisiä. Palvelun käyttöä kuitenkin jatketaan ja kerätään kokemuksia siitä, miten etävastaanotto soveltuu asiakkaan ja työntekijän väliseen yhteydenpitoon sosiaaliasiamiespalvelussa.

Vuonna 2019 sosiaaliasiamiehen otettiin yhteyttä yleisimmin puhelimitse, sillä 83 prosenttia ensimmäisistä yhteydenotoista sosiaaliasiamiehen tehtiin Päijät-Hämeen alueella puhelimitse. Reilu kymmenen prosenttia ensiyhteydenotoista tehtiin sähköpostilla joko turvapostia tai tavallista sähköpostiyhteyttä käyttäen. Ilman ajanvarausta asiakasohjaus Siirissä Lahdessa toiminutta sosiaaliasiamiehen vastaanottoa käytettiin ensimmäisessä yhteydenotossa yhteydenottotapana koko vuoden aikana yhteensä 13 kertaa, joka on noin 3,5 prosenttia kaikista yhteydenotoista. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän sähköisen QPro-palautejärjestelmän kautta sosiaaliasiamiehen otettiin yhteyttä seitsemän kertaa, joka on noin kaksi prosenttia yhteydenotoista. Perinteisellä kirjepostilla sosiaaliasiamiestä lähestyttiin kolmesti, joka on vajaa yksi prosentti kaikista yhteydenotoista.

Vastaajien määrä: 354



Kuva 1. Yhteydenottotapa sosiaaliasiamiehen ensimmäisellä yhteydenotolla. n=364

2.2. Päijät-Hämeen alueen yhteydenottojen jakautuminen kunnittain

Koko Päijät-Hämeen alueen yhteydenotoista 71 prosenttia eli 257 yhteydenottoa tulivat Lahdesta, mikä on väestömäärältään selkeästi alueen suurin kunta. Toiseksi eniten eli 21 yhteydenottoa, tulivat sekä Orimattilasta että Heinolasta. Hollolasta tehtiin 14 yhteydenottoa ja Asikkalasta 11 yhteydenottoa. Väestömäärältään pienemmistä kunnista tulleiden yhteydenottojen määrät jäivät kymmenen tai sen alle. Päijät-Hämeen alueen kuntien yhteydenottojen lisäksi sosiaaliasiamiehelle tuli kymmenen yhteydenottoa Sosiaalialan osaamiskeskus Verson toiminta-alueen ulkopuolisista kunnista.

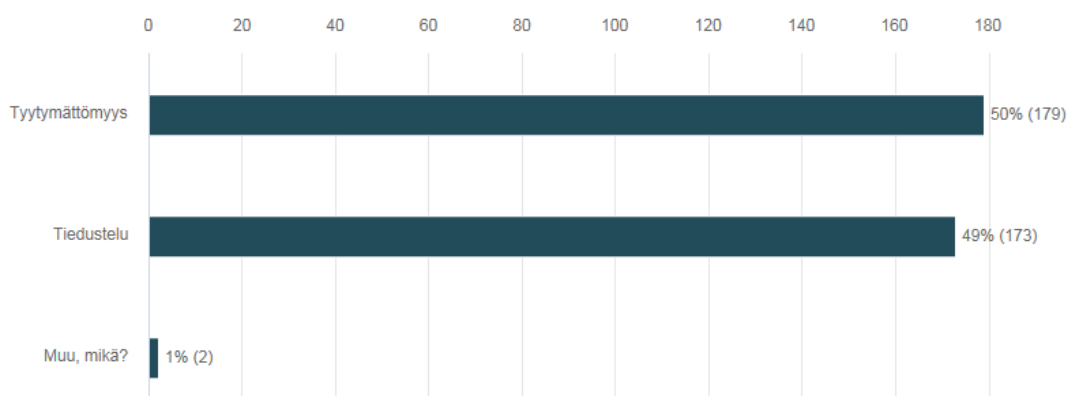
Vastaajien määrä: 364



Kuva 2. Vuoden 2019 yhteydenottojen jakautuminen kunnittain. n=364

Sosiaaliasiamiehelle saapuneiden yhteydenottojen luonne tilastoidaan *tiedusteluna*, *tyytymättömyytenä* tai *muuna syynä*. Päijät-Hämeen alueelta vuoden 2019 aikana sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot jakoutuivat lähes puoliksi tyytymättömyyden ja tiedustelun luonteisten yhteydenottojen kesken. Tyytymättömyyden ilmaisuja oli 179 yhteydenottoa ja 173 yhteydenotoista olivat tiedustelua. Kaksi yhteydenottoa tilastoitiin muuna yhteydenottona. Vuoteen 2018 verrattuna tiedustelutyyppisten yhteydenottojen määrä kasvoi ja tyytymättömyyden ilmaisuiksi luokiteltujen yhteydenottojen määrä vastaavasti väheni vuonna 2019. Vuonna 2018 tyytymättömyyden ilmaisuiksi luokiteltuja yhteydenottoja oli 201 kappaletta ja tiedustelun luonteisia yhteydenottoja 126 kappaletta. Yksi yhteydenotto tilastoitiin silloin muuksi yhteydenotoksi.

Vastaajien määrä: 354



Kuva 3. Yhteydenottojen luonne vuonna 2019 Päijät-Hämeessä. n=354

2.3. Sosiaaliamiehen toimenpiteet

Yksi tilastoitu yhteydenotto sosiaaliamieheen saattaa sisältää useita toimenpiteitä, jotka tarkoittavat sosiaaliamiehen toimia yhteydenoton vuoksi. Viime vuonna koko Päijät-Hämeen alueelta otettiin sosiaaliamieheen yhteyttä yhteensä 354 eri asiassa ja näiden yhteydenottojen perusteella sosiaaliamiehen toimenpiteitä tilastoitiin yhteensä 475 kappaletta.

Sosiaaliamiehen välittömän asiakastyön tilastot osoittavat, että sosiaaliamiehen työ painottuu vahvasti neuvontaan. Vuonna 2019 Päijät-Hämeen alueella sosiaaliamies antoi yhteydenottajille yleistä neuvontaa 228 asiakokonaisuudessa. Kun kaikki neuvonnan luonteiset sosiaaliamiehen toimenpiteet lasketaan yhteen, on sosiaaliamies antanut erityyppistä neuvontaa 346 asiakokonaisuudessa. Tämän perusteella voidaan sanoa, että neuvonta on liittynyt jossain määrin lähes kaikkiin sosiaaliamiehelle tulleisiin yhteydenottoihin.

Yleistä neuvontaa sosiaaliamies antoi yhteydenottajille saatavilla olevista sosiaalipalveluista tai siitä, mistä ja miten palvelua voi hakea ja missä tilanteissa palvelua on mahdollista saada. Sosiaaliamiespalvelun sijasta näiden yhteydenottojen olisi ollut tarkoituksenmukaisempaa ohjautua suoraan sosiaalihuollon ohjaus ja neuvontapalveluihin, joita esimerkiksi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä ovat Asiakasohjaus Siiri (ikäntyneiden neuvonta) ja Sosiaalihuollon ohjaus ja neuvonta Polku (lapsiperheiden, työikäisten ja vammaisten sosiaalipalvelujen neuvonta). Sosiaaliamiehen on mahdollista neuvoa yhteydenottajia hyvin yleisellä tasolla eri palvelujen ja etuuksien hakemisessa, mutta sosiaaliamiehen on kuitenkin ohjattava asiakkaita ottamaan yhteyttä kyseessä olevan palvelun omaan neuvontanumeroon, jotta asiakas voi saada asiansa vireille sosiaalipalveluissa ja tarkempaa tietoa kyseisestä palvelusta. Neuvontapalveluista asiakkaan asia ohjautuu vielä kerran eteenpäin palvelutarpeen arviointia tekeville työntekijöille. Asiakkaiden pomotte- lun minimoimiseksi sosiaaliamies on toiminut tarpeen mukaan myös viestien ja yhteydenotto- pyyntöjen välittäjänä asiakkaan ja neuvontapalvelujen välillä, jotta asiakkaan ei ole tarvinnut ottaa asiassaan itse yhteyttä moneen eri paikkaan.

Yleisen neuvonnan lisäksi sosiaaliamiehelle tuli tiedustelutyypisiä yhteydenottoja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista, velvollisuuksista ja sosiaalihuollon yleisistä toimintaperiaatteista, joista tiedottaminen ja neuvonta kuuluvat vahvasti sosiaaliamiehen ydintehtäviin. Joskus yhteydenot- tajat halusivat saada tietää sosiaaliamiehen näkemyksen siitä, millaisissa tilanteissa henkilö voisi olla oikeutettu tiettyyn palveluun ennen kuin ottivat itse yhteyttä siihen yksikköön, mistä palve- lua haetaan. Näissä tilanteissa sosiaaliamies voi käydä yhteydenottajan kanssa yhdessä läpi sitä, mitä lainsäädännössä ja erilaisissa ohjeissa on asiasta säädetty. Sosiaaliamiehen tehtä- vänä ei kuitenkaan ole arvioida asiakkaan tilannetta palvelujen järjestämistarpeen näkökulmasta.

Usein sosiaaliamieheltä tiedusteltiin myös sitä, mitä eri vaiheita sosiaalihuollon palvelujen hake- miseen liittyy ja silloin sosiaaliamies antoi tietoa mm. asiakkaan oikeudesta palvelutarpeen arvi- ointiin, sosiaalipalvelun hakemiseen ja asian käsittelyyn liittyvistä määräajoista, hallintopäätösme- nettelystä, hallintopäätöksen perusteluvaihtoehdoista ja asiakkaan mahdollisuudesta hakea saa- maansa päätökseen tarvittaessa muutosta. Lisäksi yhteydenottajilla oli tarve saada tietoa sosiaali- huollon palvelujen asiakasmaksuista ja maksujen määräytymisperusteista. Sosiaaliamiehelle tuli jonkin verran myös tiedusteluja siitä, miten sosiaalipalvelujen asiakas tai asiakkuudessa olevan lapsen vanhempi voi tarkistaa itseään tai lastaan koskevat sosiaalihuollon asiakastiedot ja vaatia tarvittaessa virheellisten tai puutteellisten tietojen korjaamista.

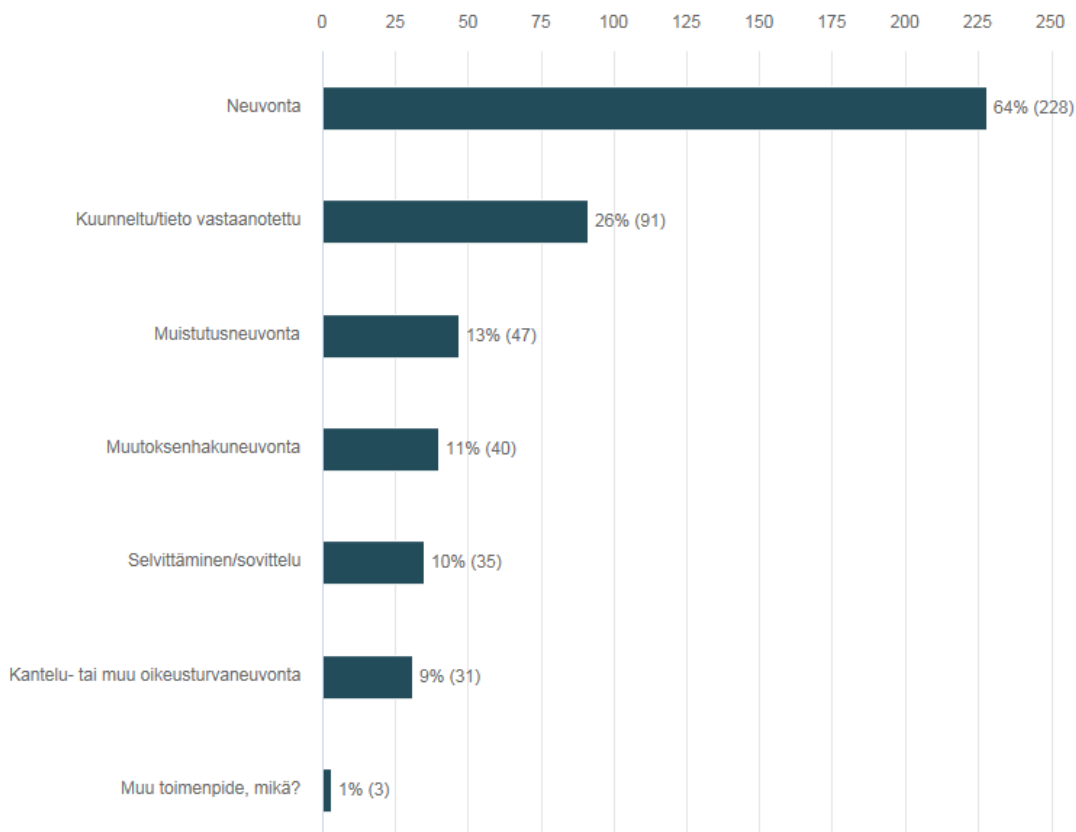
Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutuksen laatimiseen liittyvää neuvontaa sosiaali- amies antoi 47:lle yhteydenottajalle ja kantelumenettelyyn liittyvää neuvontaa 31:lle yhteyden- ottajalle. Lisäksi sosiaaliamies antoi hallintopäätösten muutoksenhakuneuvontaa 40:lle yhteyden- ottajalle. Usein hallintopäätökseen tyytymättömät yhteydenottajat pyytävät sosiaaliamiestä aut- tamaan oikaisuvaatimuksen tekemisessä tai laatimaan muutoksenhakukirjelmän heidän asiassaan, koska kynnys oikaisuvaatimuksen tekemiseen on monelle sosiaalihuollon lainsäädäntöä tarkem- min tuntemattomalle ihmiselle korkea. Sosiaaliamies ei kuitenkaan toimi sosiaalihuollon

asiakkaiden lainopillisena avustajana tai asianajajan tehtävässä, eikä sosiaaliamiehen tehtäviin kuulu oikeusvaatimusten tai valitusten laatiminen. Sosiaaliamies tiedottaa ja neuvoo asiakkaita hallintopäätösten muutoksenhakuun liittyvissä asioissa, jotta asiakas voisi laatia muutoksenhaun itse tai läheisen henkilön avustamana. Jos asiakas ei jostain syystä kykene tai halua laatia muutoksenhakua itse, voi hän ottaa yhteyttä oikeusaputoimistoon tai yksityisiin asianajotoimistoihin. Myös joidenkin järjestötoimijoiden kautta on mahdollista saada lainopillista apua hallintopäätöksen muutoksenhakuun.

Neuvonnan lisäksi toinen sosiaaliamiestyössä usein toistuva toimenpide on asiakkaan kuuntelu. Monilla sosiaaliamieheen yhteyttä ottaneilla on kokemuksia siitä, että heitä ei ole kohdattu palveluissa riittävällä tavalla eikä heidän mielipidettään palvelujen järjestämiseen ole selvitetty riittävästi tai sitä ei ole asiakkaan kokemuksen mukaan huomioitu. Tästä syystä on hyvin tärkeää, että sosiaaliamiehellä on aikaa ja mahdollisuus kuulla yhteydenottajia kiireettömästi ja keskustella asiakkaiden kanssa rauhassa. Usein yhteydenottajat ovat hyvin kiitollisia pelkästään jo siitä, että he ovat voineet kertoa asiastaan ja kokemuksistaan jollekin, jolla on ymmärrystä sosiaalihuollon palvelukentästä ja lainsäädännöstä. Yhteydenottajan kuuntelu ja hänen asiastaan keskustelu tilastoitiin sosiaaliamiehen toimenpiteeksi 91 asiassa. Kuunteluun ja keskusteluun yhteydenottajan kanssa liittyy yleensä myös neuvontaa jostain asiasta.

Muina sosiaaliamiehen toimenpiteinä tilastoitiin yhteydenottajan asian selvittäminen/sovittelu. Vuonna 2019 sosiaaliamies selvitti asiakkaan asiaa työntekijöiden tai sosiaalihuollon palveluyksikön esimiesten tai muun tahon kanssa tai toimi ratkaisun löytämiseksi sovittelijana asiakkaan ja työntekijöiden välillä 31 yhteydenotossa. Muita sosiaaliamiehen toimenpiteitä oli vain kolme ja ne olivat yhteydenottoja sosiaalityöhön, jotta asiakkaan sosiaalihuollon palvelutarve arvioitaisiin ja sosiaaliamiehelle toimitetun tiedon toimittamista oikealle taholle.

Vastaajien määrä: 354, valittujen vastausten lukumäärä: 475



Kuva 4. Sosiaaliamiehen toimenpiteet Päijät-Hämeen alueella. n=475

2.4. Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin Päijät-Hämeessä

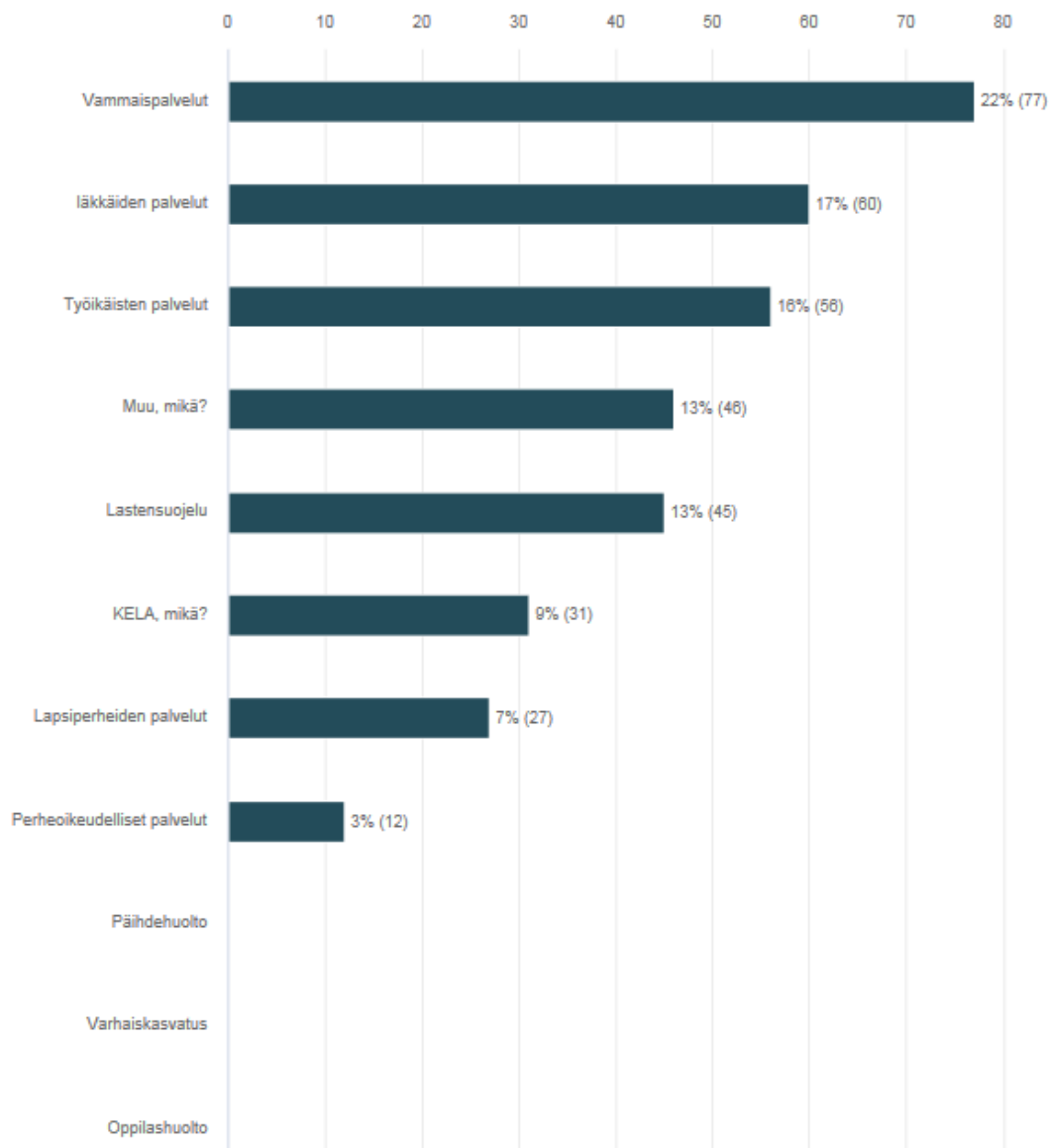
Vielä vuonna 2018 sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot tilastoitiin yhteydenottojen tehtäväalueiden osalta samalla tilastointitavalla kuin kahtena edellisellä vuonna. Vuoden 2019 osalta tilastointitapaa muutettiin vastaamaan Terveyden ja hyvinvointilaitoksen (THL) antamaa määräystä sosiaalihuollon palvelutehtäväluokituksista. Tästä syystä vuoden 2019 yhteydenottojen jakautumista eri palvelutehtävien kesken ei ole mahdollista vertailla edellisten vuosien yhteydenottoihin.

Asiakastyön tilastojen tarkastelussa on tässäkin kohtaa selvitystä vielä hyvä korostaa, että yhteydenottomäärät sosiaaliasiamieheen ovat erittäin pieniä verrattuna sosiaalihuollon palvelujen hakija- ja käyttäjämääriin ja sosiaaliasiamiehellä on usein tiedossaan vain palvelun käyttäjän kertomat tiedot ja kokemukset asiasta. Sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista ei siten voi tehdä yleistyksiä siitä, että sosiaalipalvelujen laatu olisi kauttaaltaan huonoa Päijät-Hämeessä.

Huomionarvoista on myös se, että sosiaaliasiamieheen ei vuonna 2019 otettu kertaakaan yhteyttä varhaiskasvatuksen tai oppilas- ja opiskelijahuollon kuraattoripalvelun asioihin liittyen. Samoin oli myös vuonna 2018. Syynä tähän saattaa olla se, että kyseisten palvelujen käyttäjät eivät tiedä mahdollisuudestaan hyödyntää sosiaaliasiamiehen palvelua. Vuodesta 2013 alkaen varhaiskasvatus ei enää ole ollut sosiaalihuoltoa vaan se on siirtynyt opetus- ja kulttuuriministeriön alaiseksi toiminnaksi. Sosiaalihuollon säädöksiä ei enää pääosin sovelleta varhaiskasvatukseen vaan lähes kaikki varhaiskasvatuksen järjestämiseen liittyvät asiat löytyvät varhaiskasvatuslaista (540/2018) tai asetuksesta (753/2018). Varhaiskasvatuslakiin on kuitenkin liitetty säädös (53 §) siitä, että sosiaalihuollon asiakaslain mukainen kunnan sosiaaliasiamies tarjoaa myös varhaiskasvatuspalvelujen käyttäjille neuvontaa palvelun käyttäjien oikeuksista ja avustaa tarvittaessa muistutuksen laatimisessa.

Päihdehuollon palvelujen käyttäjien on mahdollista olla yhteydessä myös päihdeasiamieheen asiakkaiden oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Päihdeasiamies toimii päihdeasiakkaiden edunvalvojana ja auttaa asiakkaita päihdepalveluihin liittyvissä asioissa. Päihdeasiamiehen toiminta-alue on koko maa ja palvelun tuottaa tällä hetkellä Ehyt ry. Lisätietoja: www.paihdeasiamies.fi. Päihdeasiamiespalvelun olemassaolo saattaa vaikuttaa sosiaaliasiamiehelle tulevien päihdehuollon palveluihin liittyvien yhteydenottojen määrään. Vuonna 2019 sosiaaliasiamiehelle ei tullut yhtään yhteydenottoa päihdehuollon palvelutehtävästä Päijät-Hämeen alueella.

Vastaajien määrä: 354



Kuva 5. Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin Päijät-Hämeessä n=354

3. Yhteydenottojen tarkastelu alueittain

Tässä luvussa tarkastellaan sosiaaliamiehelle tulleita yhteydenottoja tarkemmin erikseen Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä, Heinolassa ja Sysmässä.

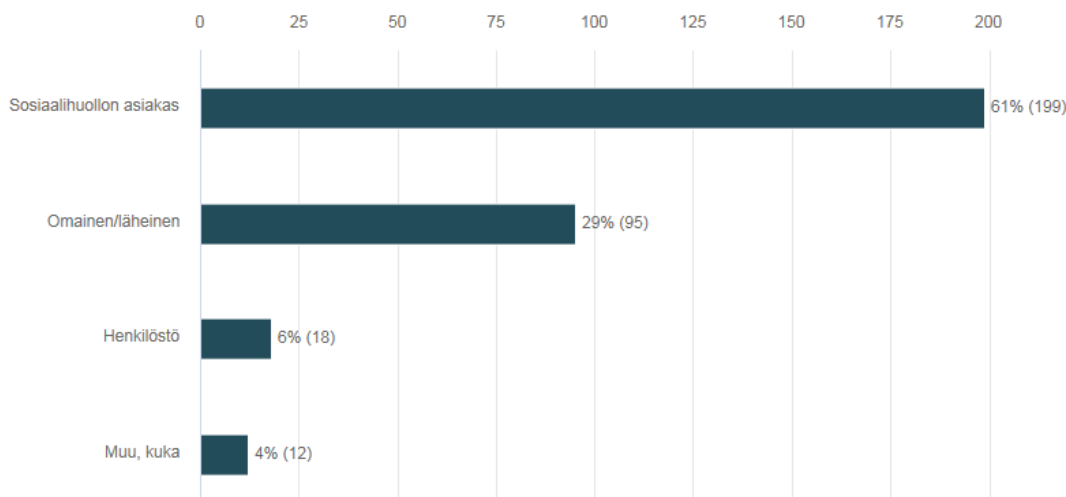
3.1. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä

Vuonna 2019 Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelta sosiaaliamieheen otettiin yhteyttä 324 eri asiakokonaisuudessa. Edelliseen vuoteen verrattuna eri asioiden yhteydenottojen määrä nousi 22 yhteydenotolla (noin seitsemällä prosentilla), sillä vuonna 2018 yhteydenottoja hyvinvointiyhtymän alueella oli yhteensä 302.

Yhteensä 167 yhteydenottoa sosiaaliamiehen tilastoitiin tyytymättömyyden ilmaisuksi ja 155 yhteydenottoa tilastoitiin tiedusteluiksi. Kaksi yhteydenottoa merkittiin tilastointikohtaan *Muu, mikä?*.

Lähes kaksi kolmasosaa sosiaaliamiehelle tulleista yhteydenotoista tulivat sosiaalihuollon asiakailta, palveluita hakevilta henkilöiltä tai niistä tiedustelevilta henkilöiltä. Vajaa kolmasosa yhteydenotoista tulivat asiakkaiden omaisilta tai läheisiltä. Pieni osa yhteydenotoista tuli hyvinvointiyhtymän henkilöstöltä sekä muilta tahoilta, joita olivat mm. poliisi, Valviran edustaja, Kelan palvelujen asiakas, lapsen sijaisvanhempi ja terveydenhuollon potilas.

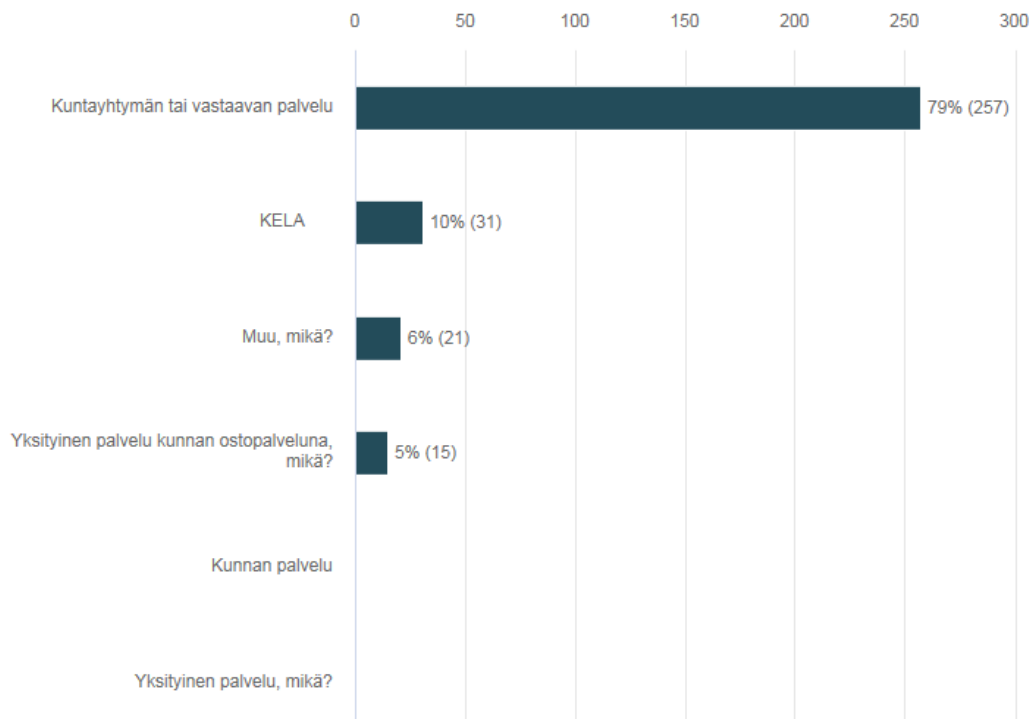
Vastaajien määrä: 324



Kuva 6. Yhteydenottajat sosiaaliamieheen Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueella. n=324

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueella suurin osa, eli yhteensä 257 yhteydenottoa koskivat hyvinvointiyhtymän omaa toimintaa ja palveluja. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän järjestämisvastuulla olevista, mutta hyvinvointiyhtymän yksityisiltä palveluntuottajilta hankkimista palveluista tuli yhteensä 15 yhteydenottoa. Kelan toimintaa koskevia yhteydenottoja oli yhteensä 31. *Muu, mikä?*-kohtaan tilastoidut 21 yhteydenottoa koskivat muita toimijoita, kuten terveydenhuoltoa, potilasvaikutuskeskusta, maistraattia/edunvalvontaa, poliisia, vuokranantajan ja vuokralaisen välisiä sopimusasioita, asunto-osaakeyhtiön asioita sekä potilasjärjestötoimintaa.

Vastaaajien määrä: 324



Kuva 7. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueen yhteydenottojen jakautuminen eri toimijatahojen kesken. n=324

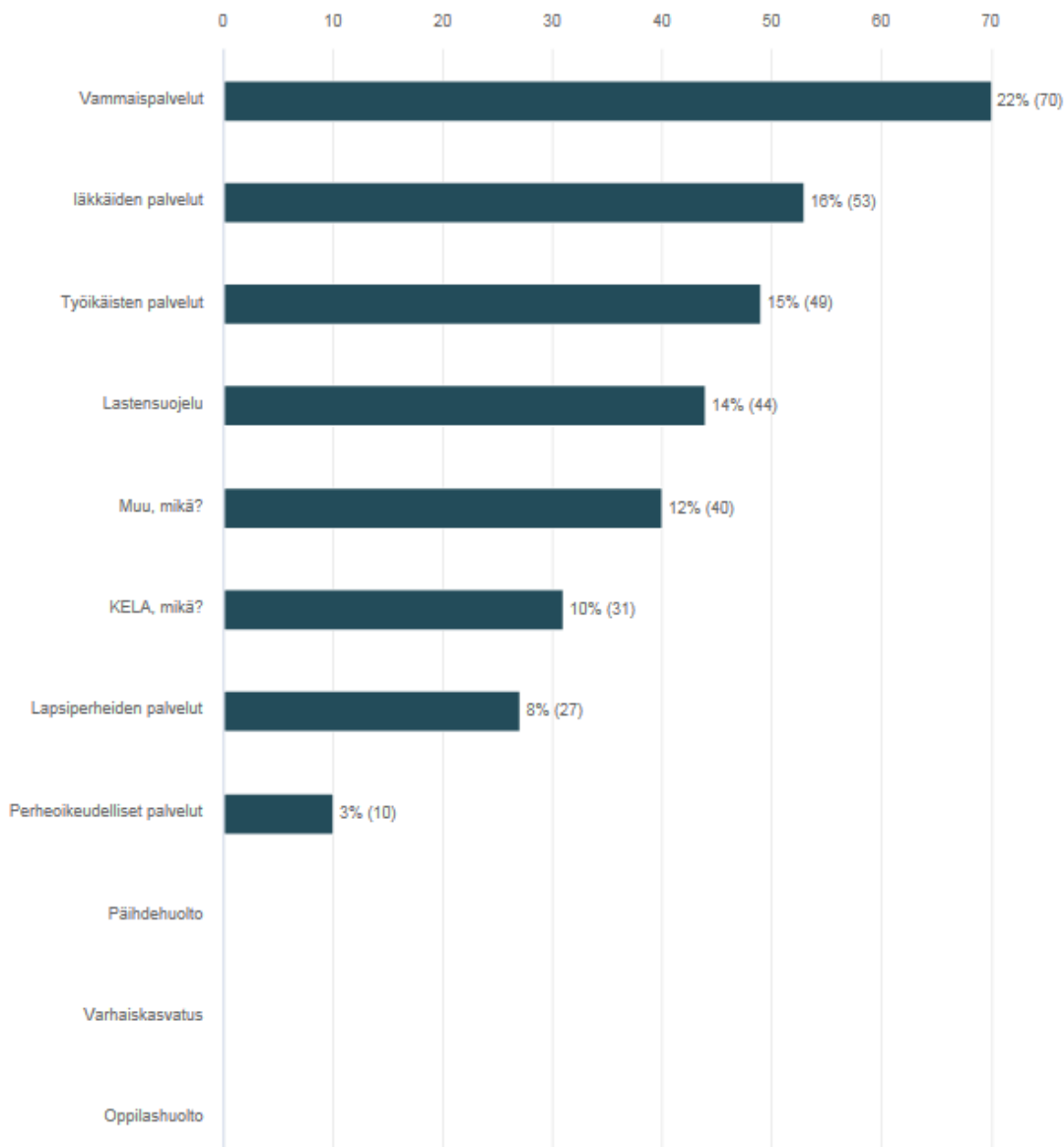
Hyvinvointiyhtymän 324 yhteydenoton kokonaismäärästä vammaispalvelujen palvelutehtävää koski yhteensä 70 yhteydenottoa. Vammaispalveluja koskevia yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle eniten vuonna 2019 samoin kuin sitä edellisessä vuonna, jolloin vammaispalveluja koskevia yhteydenottoja tehtiin 66 eri asiassa. Vammaispalveluja koskevien yhteydenottojen määrä nousi siis muutamalla yhteydenotolla edellisestä vuodesta.

Toiseksi eniten eli 53 yhteydenottoa tuli iäkkäiden palvelujen palvelutehtävään liittyen. Työikäisten palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja tehtiin 49 eri asiassa ja lastensuojelua koskevia yhteydenottoja oli 44 eri asiassa. Lapsiperhepalvelujen palvelutehtävään sisältyneitä yhteydenottoja oli yhteensä 27 ja perheoikeudellisten palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli yhteensä kymmenen koko vuoden aikana.

Kelan palveluja ja toimintaa koskevista 31 yhteydenotosta noin yksi kolmannes koski perustoi-meentulotukea. Muissa Kelaa koskevissa yhteydenotoissa oli kyse Kelan asiakaspalvelun toimi-vuudesta, sv-matkakorvauksista, eläkkeensaajan hoitotuesta ja yksittäisistä muista Kelan myöntä-mistä sosiaalietuuksista. Huomioitavaa on se, että Kelan palvelut eivät kuitenkaan kuulu sosiaali-asiamiehen toimintakenttään. Monet Kelan palveluista sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottavat henki-löt tuovat esiin, että myös Kelan asiakkaat tarvitsisivat sosiaaliasiamiespalvelun kaltaista apua ja neuvontaa Kelan asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi.

Kuten aiemmin on jo mainittu, ei päihdehuollon palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja tullut hy-vinvointiyhtymän alueelta sosiaaliasiamiehelle vuoden 2019 aikana yhtään. Myöskään varhaiskas-vatusta ja oppilashuollon kuraattoritointia koskevia yhteydenottoja ei ollut lainkaan.

Vastaajien määrä: 324

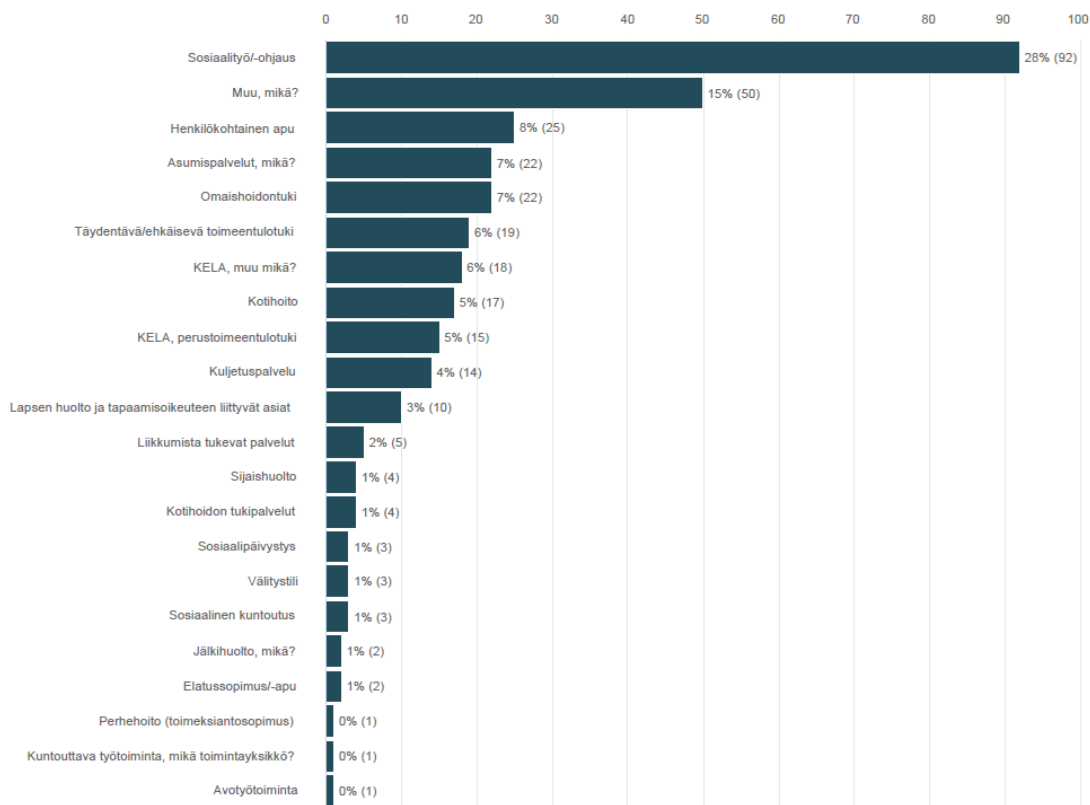


Kuva 8. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueen yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin. n=324

Vuonna 2019 sosiaaliammattilaisille tulleet yhteydenotot tilastoitiin sosiaalihuollon palvelutehtäväluokituksen lisäksi myös sosiaalipalvelujen mukaan. Yhdessä yhteydenotossa saattoi olla kyse useammasta palvelusta. Hyvinvointiyhtymän alueella vajaassa kolmanneksessa, eli 92 yhteydenotossa oli kyse sosiaalityön tai sosiaaliohjauksen palvelusta. Henkilökohtaisen avun palvelua, asumispalveluja, omaishoidon tukea, täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea, kotihoitoa ja kuljetuspalvelua koskevia yhteydenottoja tuli kutakin jonkin verran yli tai ali 20 yhteydenottoa. Lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyviä yhteydenottoja tuli kymmenen. Tämän lisäksi sosiaaliammattilaisille tuli yksittäisiä yhteydenottoja monista eri sosiaalipalveluista.

Seuraavassa kuvassa on esitetty tarkemmin se, miten Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelta tulleet yhteydenotot kohdistuvat eri palveluihin. *Muu, mikä?* -kohtaan tilastoidut 50 yhteydenottoa eivät koskeneet sosiaalihuollon palveluja. Kuvassa on eroteltu myös Kelan palveluja ja toimintaa koskevat yhteydenotot, joita oli yhteensä 33 kappaletta.

Vastaajien määrä: 324 , valittujen vastausten lukumäärä: 333



Kuva 9. Pääjt-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueen yhteydenottojen jakautuminen palvelujen kesken n=333

Vammaispalvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen tarkastelu

Vammaispalvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle vuoden 2019 aikana yhteensä 70. Noin kolmasosa niistä koski henkilökohtaisen avun palvelua. Henkilökohtaisen avun palveluun liittyvissä yhteydenotoissa asiakkaat toivat esiin tyytymättömyyttä tilanteissa, joissa palvelua ei oltu myönnetty hakijalle lainkaan, tai palvelua oli myönnetty määrällisesti vähemmän kuin aiemmin. Yhteistä yhteydenottajien tilannekuvauksissa oli se, että asiakkaat eivät kokeneet oman tilanteensa, terveydentilansa, vammansa tai toimintakykynsä parantuneen eikä palvelutarpeensa vähentyneen, mutta silti heidän palvelutarpeensa nähtiin työntekijöiden taholta vähentyneen. Yhteydenottajia mietitytti myös se, että vammaispalvelulakiin ei ollut tullut muutoksia ja siitä huolimatta heille myönnettiin palvelua aiempaa vähemmän.

Sosiaaliasiamieheltä tiedusteltiin myös vaikeavammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeudesta ja siitä, onko henkilökohtaista apua saavien asiakkaiden pakko suostua vammaispalvelujen aloitteesta vireille tulleeseen avun tarpeen arviointijaksoon. Yhteydenottajat kertoivat, että vammaispalveluista oli otettu yhteyttä joihinkin henkilökohtaista apua saaviin asiakkaisiin ja tiedotettu, että asiakkaiden luona suoritetaan noin viikon - kahden viikon mittainen arviointijakso. Asiakkaille oli kerrottu, että arvioinnin tekee asiakkaan kotona hyvinvointiyhtymän osoittama yksityinen palveluntuottaja. Sosiaaliasiamiehen yhteyttä ottaneet henkilöt eivät tienneet, oliko heidän suostuttava arviointijaksoon, eikä heillä ollut tietoa siitä, miten arviointijaksosta kieltäytyminen tulisi mahdollisesti vaikuttaa asiakkaan palveluihin. Yhteydenottajat olivat tyytymättömiä siihen, että he olivat saaneet vammaispalveluista huonosti tietoa arviointijakson toteutuksesta. Yhteydenottajat toivat esiin, että he eivät olleet saaneet riittävästi tietoa siitä, mistä arvioinnissa on kyse, kuka ja miten sitä asiakkaan kodissa toteutetaan, mitä materiaalia arviointijaksolta mahdollisesti tuotetaan, miten arviointijakson tuloksia raportoidaan ja mikä merkitys arviointijakson tuloksilla on asiakkaiden palveluista päätettäessä. Useat yhteydenottajat kokivat ahdistavana ajatuksena sen, että tuntematon henkilö olisi tulossa asiakkaan kotiin usean päivän ajaksi arvioimaan ja raportoimaan jotakin, josta

asiakkaalla ei ollut riittävästi tietoa. Yhteydenottajilla oli epäselvyyttä myös siinä, onko asiakkaalla oikeus nähdä ja tutustua siihen materiaaliin, jota arviointijaksolla asiakkaasta tuotetaan ja miten asiakkaat voivat saada materiaalin nähtäväkseen.

Muutamit henkilökohtaisen avun asiakkaat ottivat yhteyttä sosiaaliasiamieheen, koska he olivat tyytymättömiä hyvinvointiyhtymän hankkiman yksityisen henkilökohtaisen avun palveluntuottajan toimintaan. Erään vaikeavammaisen, henkilökohtaisen avun asiakkaan lähiomainen kertoi, että avustettavan luona oli käynyt kahden viikon aikana seitsemän eri avustajaa, joista kukaan ei tuntenut asiakkaan tilannetta, toimintakykyä ja avuntarpeita. Vaihutuneiden avustajien perehdyttäminen oli jäänyt kokonaan omaisen tehtäväksi, koska palveluntuottaja ei huolehtinut työntekijöiden perehdyttämisestä. Toinen vaikeavammaisen, henkilökohtaisen avun asiakas kertoi, että hänen luonaan oli käynyt lyhyen ajan sisällä 12 eri avustajaa, joita asiakas ei tuntenut eikä palveluntuottaja ollut huolehtinut avustajien perehdyttämisestä kyseisen asiakkaan tilanteeseen ja avuntarpeisiin. Asiakas kertoi, että vaihtuvista työntekijöistä oli pidetty palveluntuottajan edustajan kanssa neuvottelua, mutta asiakas ei tuntenut tullessa kuulluksi asiassa.

Noin neljäsosa vammaispalveluja koskevista yhteydenotoista liittyi omaishoidon tuen palveluun. Sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä mm. hylkäävien omaishoidon tuen päätösten vuoksi. Osa yhteydenottajista oli kiinnittänyt huomiota siihen, että heidän lapsensa hoidon ja huolenpidon järjestämiseksi oli perheen aiemmalla asuinpaikkakunnalla myönnetty omaishoidon tukea, mutta Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelle muuton jälkeen omaishoidon tuen hakemus oli kokonaan hylätty. Yhteydenottajat ihmettelivät, miten omaishoidon tuen lain soveltaminen ja oikeus omaishoidon tukeen voi olla riippuvaista henkilön asuinpaikkakunnasta. Tämä tuntui yhteydenottajista hyvin epäoikeudenmukaiselta. Yksittäinen yhteydenotto koski tilannetta, jossa hoidettavalle oli haettu tilapäistä asumispalvelua omaishoitajan jaksamisen tukemiseksi ja vapaiden lisäämiseksi tilanteessa, jossa omaishoitaja oli hyvin kuormittunut hoidettavan tarvitsevuuden vuoksi, mutta hakemus oli hylätty.

Omaishoidon tukeen liittyvissä yhteydenotoissa tuotiin myös esiin omaishoitajien uupumusta ja tuen vähäisyyttä sekä ongelmia omaishoitajien vapaiden järjestämisessä. Moni omaishoitajana toimiva yhteydenottaja toi esiin kokevansa, että toimivat tehtävässään hyvin yksin, täysin vailla tuki- ja läheisverkostoa ja viranomaistahon tukea. Lapsiaan hoitavat omaishoitajat kuvasivat, että he kokevat joutuvansa taistelemaan lastensa oikeuksien toteutumiseksi, kun tarvittavia palveluja suunnitellaan ja järjestetään. Yhteydenotoissa tuotiin myös esiin, että omaishoitajat eivät olleet pystyneet pitämään lakisääteisiä vapaitaan, koska hoidettaville ei ollut järjestynyt sopivaa hoitopaikkaa/hoitajaa vapaiden ajaksi. Epäselvyyttä oli myös siinä, milloin omaishoitaja voi vapaitaan pitää. Voiko omaishoitaja itse määrittellä vapaiden ajankohdan omien ja hoidettavansa tarpeiden mukaan, vai määrittäykö vapaiden ajankohta sen mukaan, milloin hoidettavalle on tarjolla vapaa paikka asumispalveluyksiköstä, jossa hoidettavan hoito ja huolenpito järjestetään omaishoitajan vapaiden aikana. Erään asiakkaan kohdalla omaishoitajan vapaiden pitämiseen liittyvien asioiden selvittämisessä oli myös havaittavissa asiakkaan pallottelua toiselta työntekijältä toiselle. Omaishoitajaa kehoitettiin ottamaan asiassa yhteyttä vuorotellen vammaispalvelujen asiakasohjauksen, palvelukoordinaation sekä asumisen tuen työntekijöihin ja esimiehiin.

Vammaispalvelulain mukaista vaikeavammaisten kuljetuspalvelua koskevissa yhteydenotoissa oli suurimmaksi osaksi kyse tyytymättömyydestä siihen, että asiakkaalle ei oltu myönnetty kuljetuspalvelua. Osa yhteydenottajista ei ollut vielä saanut asiasta kirjallista päätöstä, mutta työntekijä oli todennut keskustelussa, että asiakas ei tilanteessaan ole oikeutettu kuljetuspalveluun. Yhteydenottajat halusivat keskustella sosiaaliasiamiehen kanssa hylkäävien päätösten perusteluista ja he tiedustelivat päätöksen muutoksenhakuprosessista sekä siitä, milloin asiakas voi hakea palvelua uudelleen. Muutamissa yhteydenotoissa oli puhtaasti kyse neuvonnan tarpeesta liittyen kuljetuspalvelun hakemiseen ja palvelun myöntämisperusteisiin. Kahdessa yhteydenotossa tuotiin esiin huolta siitä, että kuljetuspalvelun käytäntöihin on tulossa palvelun käyttäjien kannalta epäinhimillisiä käytäntöjä, kun hyvinvointiyhtymä vuoden 2019 aikana kilpailuttaa kuljetusten välitystoiminnan ja kuljetuspalvelujen hankinnan.

Vammaispalveluihin liittyvissä yksittäisissä yhteydenotoissa oli myös kyse mm. tyytymättömyydestä avotyötoimintaan osallistuvalla maksettaviin korvauksiin, vaikeavammaisen kodin muutostöitä koskeviin päätöksiin, asumispalveluihin ja sosiaalityön/sosiaalihoituksen palveluihin. Jotkut yhteydenottajat toivat esiin, että heidän asioitaan hoitavat vammaispalvelujen asiakasohjauksen työntekijät olivat vaihtuneet usein eikä asiakkaille ole ilmoitettu, kuka heidän työntekijänsä tällä hetkellä on. Yhteydenottajat toivat esiin, että työntekijöiden vaihtuminen on hidastanut palvelujen järjestämistä ja asiakkaat kokivat usein toistuvat työntekijävaihdokset raskaina, koska uudella työntekijällä ei ollut riittävästi tietoa asiakkaan tilanteesta ja palvelutarpeista. Yhteydenottajat antoivat palautetta myös siitä, että vammaispalvelujen työntekijät eivät aina vastaa asiakkaiden yhteydenotto-pyyntöihin ja työntekijöiden tavoittaminen on sen vuoksi vaikeaa. Lisäksi tuotiin esiin, että vammaispalvelujen palveluprosessit ovat epäselviä, monimutkaisia ja asioiden hoitaminen on hidasta. Yhteydenotoissa oli mainintoja myös siitä, että asiakkaiden palvelusuunnitelmia ei oltu tarkistettu pitkään aikaan. Yhdessä yksittäisessä yhteydenotossa tuotiin esiin, että asiakkaan palvelusuunnitelman tarkistus oli tehty vanhan suunnitelman päälle ja suunnitelmaan oli jäänyt paljon vanhentuneita ja siten virheellisiä tietoja. Asiakas koki kuormittavana sen, että saadakseen asianmukaisen ja ajantasaisen palvelusuunnitelman, hänen täytyy vaatia virheellisten tietojen korjaamista kirjallisesti ja ikään kuin kirjoittaa suunnitelma itse eli ”tehdä työntekijän työt”.

lääkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen tarkastelu

lääkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle vuoden aikana yhteensä 53 kappaletta. Vajaa kolmannes yhteydenotoista koski kotihoidon palvelua. Suurin osa yhteydenotoista oli yleistä ohjausta ja neuvontaa kotihoidon palvelusta, palvelun hakemisesta ja kotihoidon asiakasmaksun määrätymisperusteista. Yleisen neuvonnan lisäksi sosiaaliasiamiehen otettiin yhteyttä kotihoidon asiakasmaksuihin liittyvissä epäselvyyksissä. Joissakin yhteydenotoissa tuli esiin, että kotihoidon palvelua hakeneen asiakkaan palvelutarpeen arviointi oli tehty hyvin suppeasti lähinnä vain yhden palvelun arvioinnin näkökulmasta. Lisäksi yhteydenotoissa oli mainintoja siitä, että asiakas ei ollut saanut itselleen palvelutarpeen arviointia kirjallisessa muodossa eikä kirjallista päätöstä kotihoidon palvelusta. Vain yhdessä yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä hyvinvointiyhtymän yksityiseltä palveluntuottajalta hankkiman kotihoidon palvelun laatuun.

Asumispalveluja koskevia yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle iäkkäiden palveluista yhteensä yhdeksän. Muutamilla yhteydenottajilla oli tarve saada tietoa siitä, miten tehostettuun asumispalveluun on mahdollista voi hakeutua, millä perusteilla asumispalveluihin on mahdollista päästä ja, missä tilanteessa voidaan katsoa, että asiakkaan kotiin vietävät palvelut eivät ole enää asiakkaalle riittäviä ja asiakas tarvitsee asumispalvelua. Kahdessa yhteydenotossa tuotiin esiin, että työntekijä oli käynyt asiakkaan kotona arvioimassa hänen palvelutarvettaan ja omaiset olivat esittäneet työntekijälle näkemyksensä siitä, että asiakkaalle tulisi järjestää tehostettua palveluasumista, mutta asia ei ollut edennyt työntekijän käynnin jälkeen millään tavoin. Asiakas ei ollut saanut työntekijän käynnistä mitään kirjallista dokumenttia (palvelutarpeen arviointia tai asiakassuunnitelmaa) tai päätöstä asumispalvelujen järjestämisestä. Näiden yhteydenottojen lisäksi muutamassa sosiaaliasiamiehelle tulleessa yhteydenotoissa tiedusteltiin tehostetun palveluasumisen maksuista ja maksujen määrätymisperusteista.

Alkuvuodesta 2019 valtakunnallisella tasolla uutisoitiin näkyvästi iäkkäiden asumispalveluyksiköiden toimintaa liittyvistä epäkohdista. Valtakunnallinen uutisointi ei kuitenkaan lisännyt iäkkäiden asumispalveluja koskevia yhteydenottoja sosiaaliasiamiehelle. Sosiaaliasiamiehelle tuli koko vuonna vain kolme yhteydenottoa, joissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä iäkkäiden asumispalveluyksiköiden toimintaan.

Vuoden 2019 aikana sosiaaliasiamiehelle tuli yhteydenottoja (esim. ikäihmiseltä itseltään, poliisilta, vuokranantajalta ja taksinkuljettajalta), joissa tuotiin esiin huolta ikääntyneen henkilön tilanteesta ja tiedusteltiin, mistä henkilölle voisi saada apua. Näissä tilanteissa sosiaaliasiamies ohjasi

yhteydenottajaa ottamaan yhteyttä ikääntyneiden asiakasohjaukseen, gerontologisen sosiaalityön tiimin työntekijöihin tai välitti yhteydenottopyynnön näille tahoille.

Toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja tuli sosiaaliamiehelle iäkkäiden palvelutehtävästä yhteensä viisi. Neljässä yhteydenotossa tiedusteltiin sitä, mistä ja miten voi hakea täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea. Yhdessä yksittäisessä yhteydenotossa kysyttiin neuvoja täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen päätöksen muutoksenhakuun.

Kahdessa omaishoitoa koskevassa yhteydenotoissa tuotiin esiin huolta omaishoitajan jaksamisesta ja selviytymisestä tehtävässään. Molemmissa yhteydenotoissa yhteydenottajana oli ulkopuolinen henkilö, joka oli seurannut omaishoitajan sekä hoidettavan tilannetta ja oli huolissaan siitä, saako omaishoitaja riittävästi tukea tehtävässään. Yhteydenottajat tiedustelivat, millaista apua omaishoitajalle ja hoidettavalle voisi olla saatavilla ja mihin palveluihin heillä on lainsäädännön mukaan oikeus. Kaksi muuta omaishoitoa koskevaa yhteydenottoa liittyivät asiakkaiden saamiin hylkääviin omaishoidon tuen päätöksiin. Toisessa tapauksessa tuotiin esiin myös tyytymättömyyttä päätöksen perusteluihin, jotka olivat yhteydenottajan mielestä riittämättömät. Yhteydenottajan mukaan päätös oli perusteltu vain hyvin lyhyesti ”lakifraasein” eikä päätökseen oltu kirjattu asiakkaan tilanteeseen pohjautuvia yksilökohtaisia perusteluja siitä, miten voimassa olevia lakeja ja ohjeistuksia on sovellettu kyseisen asiakkaan kohdalla. Yhteydenottaja oli myös tyytymätön siihen, että työntekijä ei ollut kotikäynnillä suostunut ottamaan vastaan uutta omaishoidon tuen hakemusta, koska asiasta oli tehty asiakkaalle päätös vähän aikaa sitten.

Liikkumisen tuen palvelua koskevissa yhteydenotoissa oli kyse tiedon tarpeesta siitä, millä perusteilla liikkumisen tuen palvelua myönnetään sekä, mistä ja miten sitä haetaan.

Työikäisten palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen tarkastelu

Työikäisten palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja tuli sosiaaliamiehelle vuoden aikana yhteensä 49 kappaletta. Useammassa yhteydenotossa oli kyse siitä, että yhteydenottajalla oli huoli täysi-ikäisestä henkilöstä. Huoli-ilmaisun tyyppisiä yhteydenottoja tuli täysi-ikäisten ihmisten vanhemmilta, muilta läheisiltä sekä vuokranantajilta. Yhteydenottajilla oli huolta ihmisten mielenterveyden tilasta ja heidän kyvystään huolehtia päivittäisistä asioista, kuten asumisesta, taloudesta, työllistymisestä ja terveydestä. Sosiaaliamiehellä kysyttiin neuvoja, mistä ja minkälaista apua aikuisille ihmisille voi hakea ja saada. Yhteydenottajien kanssa käytiin keskustelua myös täysi-ikäisten ihmisten itsemääräämisoikeudesta ja siitä, että avun järjestäminen on niissä tilanteissa vaikeaa, jos ihminen ei halua ottaa vastaan ja hän on kuitenkin kykenevä itse arvioimaan tilannettaan ja päättämään asioistaan.

Tiedustelutyypisissä yhteydenotoissa oli kyse sosiaalihuollon asiakastietojen sekä asiakastietojärjestelmän lokitietojen tarkistamisoikeudesta sekä oikeudesta vaatia virheellisten tai puutteellisten tietojen korjaamista sekä siitä, missä ajassa viranomaisten on vastattava henkilörekisteritietojen tarkastus- ja korjaamisvaatimukseen.

Muutamassa yhteydenotossa tuotiin esiin se, että asiakkaan on ollut vaikea tavoittaa omaa sosiaalityöntekijää ja asiakkaan asioiden hoitaminen ei ole toiminut silloin, kun työntekijä on pois töistä. Sosiaaliamiestä pyydettiin selvittämään asiakkaan asioita esimerkiksi Kelan kanssa sen vuoksi, että asiakas ei ole tavoittanut omatyöntekijäänsä tämän poissaolon vuoksi.

Työikäisten palvelujen palvelutehtävässä täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea koskevissa yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä asiakkaille annettuihin hylkääviin toimeentulotuki-päätöksiin. Yhteydenottajat halusivat keskustella sosiaaliamiehen kanssa päätösten sisällöstä ja perusteluista. Lisäksi yhteydenottajat kysyivät neuvoja päätösten muutoksenhausta. Muutamassa asiassa sosiaaliamies oli asiakkaan pyynnöstä yhteydessä toimeentulotuen käsittelijään ja välitti työntekijälle lisätietoja asiakkaan tilanteesta toimeentulotukiasian käsittelyn tueksi tai asian uudelleen arvioimiseksi.

Yksittäisiä tiedustelun luonteisia yhteydenottoja sosiaaliasiamiehelle tuli työikäisten palvelutehtävistä esimerkiksi asiakkaan itsemääräämisoikeudesta välitystilipalvelua suunniteltaessa. Asiakas tiedusteli, onko hänen suostuttava työntekijän ehdottamaan välitystilipalveluun vai, voiko siitä kieltäytyä. Lisäksi sosiaaliasiamieheltä tiedusteltiin asiakkaan oikeudesta saada tiedot siitä, keiden palveluntuottajien kanssa hyvinvointiyhtymällä on hankintasopimukset mielenterveyskuntoutujille suunnattujen asumispalvelujen hankinnasta ja mitä yksiköitä hyvinvointiyhtymä ensisijaisesti käyttää järjestäessään asumispalveluja asiakkailleen. Sosiaaliasiamieheltä tiedusteltiin myös kanteluna tehdyn ja sosiaalihuollon muistutuksena käsiteltävän vastauksen perään tilanteessa, jossa vastausaika oli yhteydenottajan mukaan venynyt pitkäksi. Yksittäinen asiakas tiedusteli asemastaan ja oikeuksistaan verkostoneuvottelussa, johon oli osallistumassa asiakkaan lisäksi monta eri alan asiantuntijaa. Asiakasta mietitytti, mitkä ovat hänen mahdollisuutensa osallistua omien palvelujensa suunnitteluun ja, miten hänen oma mielipiteensä tulee huomioiduksi, kun hänen asiaansa käsitellään isossa työryhmässä monien eri ammattilaisten kesken ja asiakas edustaa tilanteessa yksin itseään.

Yksi yksittäinen yhteydenotto sosiaaliasiamieheen koski kuntouttavan työtoiminnan palvelua ja asiakkaan omatyöntekijän vaihtumista työikäisten palveluissa. Asiakkaan mukaan hänelle ei oltu ilmoitettu omatyöntekijän vaihtumisesta mitään. Lisäksi asiakas koki, että häntä oli vaadittu lisäämään työtoimintapäiviä kovalla kiireellä ilman, että asiakas olisi pystynyt ensin suunnittelemaan, miten hän sovittaa perhe-elämäänsä liittyvät vaatimukset ja tehtävät lisääntyviin työtoimintapäiviin. Yhteydenottaja antoi myös palautetta siitä, että kuntouttavan työtoiminnan sisältö ei aina vastannut toiminnalle asetettuja tavoitteita. Toinen yksittäinen yhteydenotto koski hyvinvointiyhtymän ostopalveluna hankkiman sosiaalisen kuntoutuksen palvelun työntekijän toimintaa.

Työikäisten palveluista tuli sosiaaliasiamiehelle vuoden aikana yhdeksän yhteydenottoa henkilöstöltä. Yhteydenotot olivat pääsääntöisesti luonteeltaan konsultaatiota asiakasasioista. Työntekijät pohtivat sosiaaliasiamiehen kanssa ratkaisuja asiakkaiden tilanteisiin. Yhteydenotot liittyivät usein tilanteisiin, joissa sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottanut työntekijä haki vahvistusta omalle näkemykselleen siitä, mihin asiakkaalla on lainsäädännön mukaan oikeus. Työntekijät olivat havainneet, että asiakkaan asiaa ei käsitellä jossain toisessa sosiaalihuollon palveluyksikössä siten kuin lainsäädäntö edellyttäisi ja he halusivat löytää tilanteeseen asiakkaan edun mukaisen ratkaisun. Näissä tilanteissa työntekijöiden voi nähdä tehneen asiakkaan hyväksi asianajotyötä varmistautsaen, että asiakkaan oikeudet toteutuvat lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Lastensuojelun palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen tarkastelu

Sosiaaliasiamiehelle tuli vuoden 2019 aikana yhteensä 44 lastensuojelun palvelutehtävää koskevaa yhteydenottoa. Yhteydenottojen määrän tarkastelussa on huomioitava, että asiakkaat eivät aina välttämättä osaa erottaa ja kertoa, ovatko he sosiaalihuoltolain mukaisen perhesosiaalityön vai lastensuojelun asiakkaita. Sen vuoksi lastensuojelun palvelutehtävää koskevat yhteydenotot saattavat sekoittaa sosiaaliasiamiespalvelun tilastoinnissa lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen kanssa.

Valtaosa sosiaaliasiamiehelle tulleista lastensuojelua koskevista yhteydenotoista koskivat viranomaistyötä eli lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden tekemää työtä tai lastensuojelun palveluprosessia. Yhteydenotoissa tiedusteltiin usein myös lastensuojeluasiakkuudessa olevien lasten tai heidän vanhempiensa oikeuksista. Sosiaaliasiamieheltä kysyttiin näkemystä mm. siihen, toimivatko lastensuojelussa työskentelevät työntekijät lapsen asiassa lainsäädännön mukaisesti toteuttaessaan lastensuojelutyötä ja -toimenpiteitä. Sosiaaliasiamieheltä tiedusteltiin myös sitä, miten lapsen huostaanotto prosessi etenee, mitä eri vaiheita siinä on ja, mitkä ovat lapsen ja hänen vanhempiensa mahdollisuudet vaikuttaa päätökseen siitä, otetaanko lapsi huostaan ja, mikä lapsen sijaishuoltopaikka tulee olemaan. Lisäksi sosiaaliasiamieheltä tiedusteltiin sitä, miten vanhempi voi esittää lapsensa huostaanoton purkamista, miten huostaanoton purkuprosessi etenee ja, mitkä ovat asianosaisten oikeudet asiassa.

Muutamissa yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä lapselle tehtyihin sijaishuoltopaikan muutospäätöksiin. Tyytymättömyys kohdistui päätöksen perusteisiin, jotka eivät yhteydenottajien mukaan olleet paikkaansa pitäviä sekä siihen, miten lapsen sijaishuoltopaikan muutosasia oli valmisteltu ja toteutettu. Yhteydenottajan mukaan asiaa ei valmisteltu yhteistyössä lapsen ja lapselle läheisten ihmisten kanssa. Yksi yhteydenottaja toi esiin, että hänet oli asianosaisena jätetty perusteetta kuulematta ja yhteydenottaja oli saanut tietää lapsen sijaishuoltopaikan vaihtumisesta vasta sen jälkeen, kun muutos oli jo toteutettu.

Sosiaaliasiamiehen otettiin yhteyttä myös sen vuoksi, että sijaishuoltoon sijoitetun lapsen assa-kassuunnitelma ei ollut enää ajan tasalla ja sosiaaliasiamieheltä tiedusteltiin, kuinka usein suunnitelma tulee tarkistaa, minkälaiset oikeudet lapsen huoltajalla on vaatia suunnitelman tarkistamista, mistä asioista suunnitelmanevottelussa on mahdollista sopia ja, mitä asioita suunnitelmaan voi vaatia kirjattavaksi.

Kahdessa yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä siihen, että lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ei kerro ja tiedota sijaishuollossa olevan lapsen tilanteesta ja asioista lapsen huoltajalle riittävän nopeasti tai lainkaan. Epäselvyyttä oli esiintynyt myös siinä, minkä tahon, sijaishuoltopaikan henkilöstön vai sosiaalityöntekijän, vastuulla on tiedottaa ja kertoa lapsen asioista tämän huoltajalle. Toinen yhteydenottajista oli saanut tietää lapselleen sattuneesta vakavasta asiasta useita päiviä tapahtuman jälkeen. Toisen yhteydenottajan mielestä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ei pidä yhteyttä riittävästi lapseen eikä lapsen vanhempaan. Vanhempi kertoi kuulevansa sosiaalityöntekijän tekemistä lasta koskevista suunnitelmista ja päätöksistä joko lapseltaan tai sijaishuoltopaikan henkilökunnalta.

Noin neljäsosassa lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa tuotiin esiin vaikeus tavoittaa lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä. Yhteydenottajan kuvasivat, että he eivät pääse kysymään neuvoja, keskustelemaan ja sopimaan asioista sosiaalityöntekijän kanssa, koska työntekijät eivät vastaa puheluihin, viesteihin tai muihin yhteydenottopyyntöihin. Eräs asiakas kuvasi, että työntekijöitä ei tavoita, tiedusteluihin ja yhteydenottopyyntöihin ei vastata ja sen vuoksi lapsen asioihin saa selvyyttä eikä lapsi saa tarvitsemaansa apua. Toinen asiakas totesi asiasta näin: *”Aiemmin sosiaalityöntekijän kanssa oli vaikea tehdä yhteistyötä, mutta nykyään se on täysin mahdotonta, koska häntä ei tavoita”*. Yhteydenotoissa oli myös mainintoja siitä, että sosiaalityöntekijä oli luvannut hoitaa jonkin asian, mutta asia jäänyt tekemättä työntekijän poissaolon tai jonkun muun syyn vuoksi, eikä kukaan toinen työntekijä tiennyt asiasta tai hoitanut asiaa eteenpäin.

Osa yhteydenottajista tiedusteli oikeuksistaan vaatia sosiaalityöntekijän vaihtamista. Yhteydenottajat kertoivat, että nykyisen työntekijän kanssa ei ole keskusteluyhteyttä tai, että he ovat menettäneet luottamuksen työntekijän toimintaan, koska työntekijä ei ole pitänyt kiinni sovituista asioista ja hoitanut ajallaan niitä asioita, joita työntekijän oli sovittu tekevän. Yhteydenotoissa oli mainintoja myös siitä, että usein vaihtuvat sosiaalityöntekijät olivat estäneet asiakkaan ja työntekijän välisen luottamussuhteen rakentumista. Eräs yhteydenottaja kertoi, että lastensuojelun sosiaalityöntekijä on vaihtunut kolmen vuoden aikana yhteensä kahdeksan kertaa.

Yhteydenottajat kokivat luottamuspulaa työntekijöiden toimintaa kohtaan myös osallisuuden kokemuksen puuttumisen vuoksi. Yhteydenottajilla oli kokemuksia siitä, että lapsen asioita ei ole viety eteenpäin yhdessä lapsen huoltajan kanssa siten, että asioista olisi keskusteltu yhdessä ennen lasta ja koko perhettä koskevien ratkaisujen tekoa. Yhteydenotoissa tuotiin esiin kokemuksia siitä, että työntekijät toimivat ja tekevät päätöksiä asiakkaiden selän takana eikä asioista keskustella riittävästi yhdessä asiakkaiden kanssa. Useat yhteydenottajat toivat esiin, että he kaipaavat nykyistä enemmän työntekijöiden tapaamisia ja suoraan keskusteluyhteyttä sosiaalityöntekijöihin. Eräs yhteydenottajan perheen sosiaalityöntekijä oli vaihtunut juuri ja yhteydenottaja kuvasi tilannetta näin: *”Yhteistyö uuden työntekijän kanssa ei toimi. Työntekijä määrää, eikä pyri ratkaisemaan asioita keskustellen”*. Yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä myös siitä, että työntekijät lähettävät asiakkaille asioita tiedoksi lyhyesti tekstiviestillä eivätkä soita asiakkaalle, jonka vuoksi asiakkaat eivät pääse kysymään, keskustelemaan ja sopimaan asioista työntekijöiden kanssa.

Noin neljäsosaan lastensuojelua koskevista yhteydenotoista liittyi mainintoja asiakastyön kirjauksista. Sosiaaliamieheltä kysyttiin neuvoja siitä, miten lasta koskevat asiakirjat on mahdollista saada tarkistettavaksi ja, miten asiakkaan mielestä virheellisiä tai puutteellisia asiakastietoja voi vaatia korjattavaksi. Muutamissa yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä siihen, että pyydettyjen asiakirjojen toimittamisaika oli venynyt hyvin pitkäksi. Pyydettyjen tietojen toimittamisessa oli kulunut aikaa useita kuukausia ja asiakkaat olivat joutuneet kyselemään tietopyyntönsä käsittelyn perään monia kertoja. Eräs asiakas kertoi tiedustelleensa 2,5 kuukauden kuluttua tietopyynnön laatimisen jälkeen yksikön esimieheltä, milloin asiakkaan pyytämät asiakirjat toimitetaan hänelle ja esimies oli yhteydenottajan mukaan todennut, että ne toimitetaan sitten, kun ehditään. Toisessa yhteydenotossa yhteydenottaja kertoi pyydettyjen tietojen odotusajan olevan sosiaaliamieheen yhteyttä otettaessa jo lähes neljä kuukautta.

Sosiaaliamiehelle tulleissa yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä myös siihen, että asiakastietoihin oli kirjattu yhteydenottajien mielestä virheellisiä tietoja tai perheen tilanteesta oli kirjattu tietoja valikoiden ja suuremmista asiayhteyksistä pieniä otteita lainaten, jolloin tietojen merkitys muuttui ja lastensuojelun asiakirjoihin kirjatusta tiedosta sai virheellisen käsityksen asiasta. Yhteydenottajat kertoivat kokevansa, että työntekijät ovat kirjanneet tietoja puolueellisesti vahvistaen lapsen toisen vanhemman näkemyksiä tai kirjatun enemmän tietoja toisen vanhemman tilanteesta tai esiin tuomista asioista. Yhteydenotoissa tuli esiin kokemuksia myös siitä, että asiakastietokirjaukset eivät vastaa todellisuutta ja paikkansa pitämättömät tiedot luovat vääristyneen kuvan lasten ja perheiden tilanteesta. Yhteydenottajat kertoivat kokevansa ahdistavana ja ihmisten perusoikeuksia rikkovana sen, että heistä on kirjattu sosiaalihuollon asiakastietoihin sellaisia asioita, jotka eivät pidä paikkaansa ja, joilla saattaa olla pitkäkestoisia vaikutuksia palvelujen ja lastensuojelun toimenpiteiden järjestämiseen. Yhteydenottajilla oli kokemuksia myös siitä, että käytännössä asiakkaan on vaikea saada asiakastietoja muutettua jälkikäteen, koska asiakkaiden tekemät tietojen korjaamis- tai täydennysvaatimukset eivät tuota tulosta.

Muutamissa yhteydenotoissa tuotiin esiin kokemuksia työntekijöiden puolueellisesta toiminnasta. Tyytymättömyyttä aiheutti kokemukset siitä, että lastensuojelu ei auta ja puutu riittävästi tilanteeseen, joissa toisen vanhemman taholta tapahtuu tietoista lapsen vierottamista toisesta vanhemmasta. Yhteydenotoissa puhuttiin myös tilanteista, joissa lapsen vanhempi kokee lapsen olosuhteet toisen vanhemman luona lapsen hyvinvointia ja turvallisuutta vaarantavina, mutta vanhemman huolta lapsen tilanteesta ei lastensuojelussa kuulla eikä lapsen tilanteeseen puututa riittäväällä tavalla. Yhteydenottajilla oli huoli lastensa hyvinvoinnista ja heitä mietitytti se, mitä heidän lastensa pitää vielä nähdä ja kokea, jotta lapsen toisen vanhemman esiin tuomat huolet otetaan vakavasti ja lapsen tilanteeseen vaikuttaville asioille tehdään jotain.

Vain yksi yksittäinen yhteydenotto koski lapsen sijaishuoltoyksikön toiminnan laatua. Kyseisessä yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä yksikön toimintaa lapsen arkielämään liittyvien asioiden hoitamisessa. Toinen yksittäinen yhteydenotto koski lastensuojelun jälkihuoltoa. Yhteydenotossa jälkihuollossa olevan nuoren omainen toi esiin tyytymättömyyttä nuoren jälkihuoltopalveluihin. Yhteydenottaja koki jälkihuollon tarjoaman tuen olevan riittämätöntä ja kertoi joutuvansa sen vuoksi hoitamaan nuoren asioita, koska nuori ei niitä itsekään osaa hoitaa.

Lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen tarkastelu

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelta tuli sosiaaliamiehelle vuoden 2019 aikana yhteensä 27 yhteydenottoa lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävästä. Yhteydenottomäärän tarkastelussa on hyvä huomioida, etteivät asiakkaat aina osaa erotella, onko heidän asiakkuutensa sosiaalitoimessa sosiaalihuoltolain mukaisessa perhesosiaalityössä vai lastensuojelutyön puolella, minkä vuoksi lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävää koskevat yhteydenotot saattavat sekoittaa sosiaaliamiespalvelun tilastoinnissa lastensuojelun palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen kanssa.

Suurin osa eli yhteensä 22 lapsiperhepalveluita koskevista yhteydenotoista koskivat sosiaalityön tai -ohjauksen palveluja tai sosiaalityön palveluprosessia ja työkäytäntöjä. Muutamissa

yhteydenotoissa oli kyse yleisestä neuvonnan tarpeesta liittyen lapsiperheiden sosiaalipalvelujen hakemiseen, sosiaalihuollon toimintaperiaatteisiin sekä asiakkaiden oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Sosiaaliasiamiehen näkemystä tiedusteltiin mm. siihen, onko lapsen vanhemman pakko osallistua palvelutarpeen arviointiin liittyviin työntekijätapaamisiin, jos vanhempi katsoo, ettei perhe ole sosiaalihuollon palvelujen tarpeessa tai, onko lapsen palvelutarvetta selvittävillä työntekijöillä oikeus tavata lasta ilman vanhemman läsnäoloa sekä, mistä ja minkälaisia tietoja ja selvityksiä työntekijöillä on oikeus perheen tilanteesta oikeus tiedustella tai, onko asiakkaalla oikeus vaihtaa sosiaalityöntekijää (omatyöntekijää).

Yhteydenotoissa tuotiin esiin myös kokemuksia työntekijöiden puolueellisesta toiminnasta lapsen vanhempien välillä tilanteessa, jossa lapsen vanhemmat ovat eronneet ja työntekijät selvittävät lapsen ja koko perheen tilannetta ja palvelutarpeita. Yhteydenottajilla oli kokemuksia siitä, että lapsen toista vanhempaa kuullaan enemmän kuin toista ja toisen vanhemman esiin tuomia asioita kirjataan sosiaalihuollon asiakastietoihin enemmän kuin toisen. Lisäksi yhteydenottajilla oli kokemuksia siitä, että työntekijät suorittavat puolueellista valikointia siitä, mitä asioita asiakastietoihin kirjataan. Joidenkin yhteydenottajien mielestä kirjauksista ei tullut tasapuolisesti esiin lapsen molempien vanhempien näkemykset käsittelyssä olleeseen asiaan. Kirjattuihin asiakastietoihin esitettiin kritiikkiä myös siitä, että osa asiakastietoihin kirjatusta asiasta eivät perustuneet tosiasioihin vaan ne olivat yhteydenottajien mukaan lapsen toisen vanhemman kertomia asioita, jotka eivät kuitenkaan pitäneet paikkaansa, eivätkä työntekijät olleet selvittäneet kirjattujen asioiden todenperäisyyttä. Yhteydenottajien mukaan kirjauksista ei myöskään tullut selkeästi ilmi se, että kirjattu tieto perustuu ainoastaan lapsen toisen vanhemman kertomiin näkemyksiin.

Kuusi sosiaaliasiamiehelle tullutta lapsiperhepalveluja koskevaa yhteydenottoa liittyivät puhtaasti pelkästään sosiaalihuollon asiakastietoihin. Yhteydenottajat kysyivät sosiaaliasiamieheltä neuvoja oikeuksistaan tarkistaa heidän perhettään ja lastaan koskevat sosiaalihuollon asiakastiedot ja tiedustelivat, miten heidän tulee käytännössä toimia saadakseen tiedot. Osa yhteydenottajista oli jo käyttänyt oikeuttaan tietojen tarkistamiseen ja ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä sen vuoksi, että yhteydenottajan mielestä asiakastiedoissa oli virheitä tai, tietoja oli kirjattu asiakasasiakirjoihin valikoiden ja puutteellisesti. Näissä tilanteissa yhteydenottajat tiedustelivat oikeuksistaan vaatia virheellisten tietojen korjaamista tai puutteellisten tietojen täydentämistä. Yhteydenotoissa tuotiin esiin myös kokemuksia pyydettyjen asiakastietojen pitkästä toimitusajasta.

Sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa oli mainintoja myös ongelmista tavoittaa työntekijöitä ja asiakkaiden turhautumista siihen, että sosiaalityöntekijät vaihtuivat eikä vaihdoksista ilmoitettu asiakkaalle mitään. Tämä vaikeutti työntekijöiden tavoitettavuutta ja avun saamista. Yhteydenottajat antoivat palautetta myös siitä, että työntekijät eivät vastaa puhelimeen ja heille jätettyihin soittopyyntöihin. Myös hankaluuksista tavoittaa sosiaalityöntekijöiden esimiehiä annettiin palautetta. Sosiaaliasiamiehen kanssa käydyissä keskusteluissa yhteydenottajat sanoivat ymmärtävänsä sen, että työntekijät ja esimiehet eivät välttämättä pysty juuri sillä hetkellä vastaamaan puhelimeen, kun asiakas yrittää häntä tavoittaa, mutta useisiin yhteydenottopepyntöihin vastaamattomuutta ei pidetty hyväksyttävänä. Joissain tilanteissa asiakkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä vain sen vuoksi, että he pysyivät sosiaaliasiamieheltä apua sosiaalityöntekijän tai esimiehen tavoittamiseen, koska eivät olleet siinä itse onnistuneet useista yrityksistä huolimatta.

Sosiaaliasiamiehelle tuli muutamia yhteydenottoja yksinhuoltajilta, joilla oli vaikea tilanne. Yhteydenottajat kertoivat uupumuksesta, vaikeuksista saada nukuttua ja levätyä, lasten vaikeista tilanteista, läheisverkoston puuttumisesta ja heikosta taloudellisesta tilanteesta, jonka koettiin painavan mieltä koko ajan. Yhteydenottajat olivat yrittäneet saada apua tilanteeseensa lapsiperheiden sosiaalityöstä, mutta yhteydenottajilla oli yhteinen kokemus siitä, että konkreettisen avun saaminen on hyvin vaikeaa ja hidasta. Yhteydenottajat kuvasivat, että asioiden selvittelyvaihe on sosiaalitoimessa liian hidas eikä asiat etene siten, että perheille oli järjestynyt sellaista konkreettista apua, josta he olisivat kokeneet itse hyötyvänsä. Yksi yhteydenottaja kuvasi, että työntekijöiden kanssa järjestyy keskusteluita, joskin hitaasti, mutta järjestyy kuitenkin, mutta tarvittavaa apua ei saa. Yhteydenotoissa oli mainintoja myös siitä, että perheitä pompotellaan eri toimijatahojen välillä ja

ohjataan ottamaan yhteyttä toiseen paikkaan, josta ohjataan taas eteenpäin. Konkreettista apua ei kuitenkaan järjesty mistään. Asiakkaan kokivat raskaana myös sen, että usein vaihtuvien työntekijöiden ja eri toimijatahojen moninaisuuden vuoksi he joutuvat kertomaan tilanteestaan aina uudelleen ja uudelleen eri työntekijälle ja luottamuksellisen suhteen luominen asiakkaan ja työntekijän välille on vaikeaa.

Yhdessä yksittäisessä lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävää koskevassa yhteydenotossa oli kyse asiakkaan tyytymättömyydestä saamansa täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen päätökseen, jossa asiakkaan hakemus oli hylätty. Kolme muuta lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävää koskevaa yhteydenottoa koskivat sosiaalipäivystystä. Yksi niistä koski muistutusasian käsitteilyä ja kahdessa tuotiin esiin tyytymättömyys sosiaalipäivystyksen työntekijän toimintaan.

Perheoikeudellisten palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen tarkastelu

Perheoikeudellisia palveluja koskevia yhteydenottoja tuli Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelta yhteensä 10. Muutama näistä yhteydenotoista oli yleisen neuvonnan tarvetta siitä, miten vanhempien tulee toimia erotilanteessa sopiakseen lastensa asioista ja, mitkä oikeudet lapsilla ja vanhemmillä ovat vanhempien erotilanteessa. Sosiaaliasiamieheltä kysyttiin myös neuvoa, miten jo olemassa olevaa lapsen elatussopimusta voi muuttaa. Yhdessä yksittäisessä yhteydenotossa oli kyse siitä, että lapsen vanhempi ei ollut saanut lastenvalvojalta ymmärrettävää selvitystä lapsen elatusavun määräytymisperusteista ja elatusavun määrittämiseksi laaditussa laskelmassa oli yhteydenottajan mukaan virheitä, joita hän ei ollut saanut oikaistuksi lastenvalvojan kanssa käymisään keskusteluissa.

Alkuvuodesta 2019 sosiaaliasiamiehelle tulleissa Päijät-Hämeen perheoikeudellisten palvelujen yksikköä koskevissa yhteydenotoissa tuotiin esiin palautetta siitä, että lastenvalvojen tavoittaminen on vaikeaa. Asiakkaat kertoivat yrittäneensä soittaa yksikön asiakaspalvelunumeroon ja jättäneensä yksittäisille työntekijöille yhteydenottopyyntöjä, mutta niihin ei asiakkaiden mukaan vastattu. Tämän tyyppistä palautetta ei sosiaaliasiamiehelle kuitenkaan tullut enää lainkaan loppuvuodesta.

Muutamassa perheoikeudellisia palveluja koskevissa yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä lastenvalvojan toimintaan lapsen huoltoon, asumiseen, tapaamisoikeuteen, elatukseen ja niistä sopimiseen liittyvässä työskentelyssä. Yhteydenottajilla oli kokemus siitä, että lastenvalvojat eivät toimi työssään puolueettomasti lapsen vanhempien kesken vaan asettuvat tukemaan enemmän toisen vanhemman näkemyksiä, mikä vaikeuttaa vanhempien yhteisen näkemyksen löytämistä asioihin ja asioista sopimista. Yhteydenotoissa korostui kokemus siitä, että yhteyttä ottanut vanhempi koki jääneensä ikään kuin altavastaajaksi asioiden käsittelyssä. Yhteydenottajat toivat esiin, että heitä ei kuultu riittävästi, eivätkä he olleet saaneet työntekijältä tukea siihen, että erilaisista vaihtoehdoista olisi keskusteltu vanhempien välillä enemmän ja pyritty löytämään kaikkia osapuolia tyydyttäviä ratkaisuja käsiteltäviin asioihin. Yhteydenottajat toivat esiin, että he olivat kokeneet jotkut työntekijöiden sanomat hyvin loukkaavina ja toista vanhempaa väheksyvinä. Yhteydenottajat peräänkuuluttivat ja odottivat sitä, että lastenvalvojat toimisivat tehtävässään puolueettomina vanhempien välillä ja ottaisivat molempien vanhempien näkemykset asioista huomioon tasavertaisesti.

Muutamassa yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyys tuomioistuimen pyynnöstä perheoikeudellisissa palveluissa laadittuihin olosuhdeselvityksiin. Yhteydenottajien mukaan selvityksiin oli kirjattu virheellisiä tietoja eikä niitä ollut mahdollista korjata ennen asian käsittelyä käräjäoikeudessa. Yksittäinen yhteydenottaja toi esiin kokemuksensa siitä, tuomioistuimessa ei haluttu huomioida lapsen vanhemman viestiä siitä, että perheoikeudellisesta yksiköstä annetussa olosuhdeselvityksessä on virheitä. Yhteydenottaja kertoi käräjäoikeuden tuomarin todenneen, että hän luottaa siihen, että viranomaisen antamassa selvityksessä ovat tiedot oikein. Yhteydenottajan mukaan hänelle oli kerrottu olosuhdeselvitysprosessin alkaessa, että selvityksen valmistuessa vanhempien kanssa käydään loppukeskustelut, jossa selvitys käydään yhdessä läpi ennen kuin se toimitetaan tuomioistuimelle. Tätä loppukeskustelua ei yhteydenottajan kanssa kuitenkaan oltu koskaan pidetty ja

tuomioistuimelle oli yhteydenottaja mukaan toimitettu selvitys, joka sisälsi paljon asiavirheitä. Toisessa yksittäisessä yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä olosuhdeselvitykseen, koska selvitys oli yhteydenottajan mukaan annettu pelkästään työntekijöillä aiemman asiakassuhteen perusteella käytössä olleiden tietojen perusteella, eivätkä työntekijät olleet tavanneet yhteydenottajaa lainkaan sen jälkeen, kun tuomioistuin on selvitystä pyytänyt.

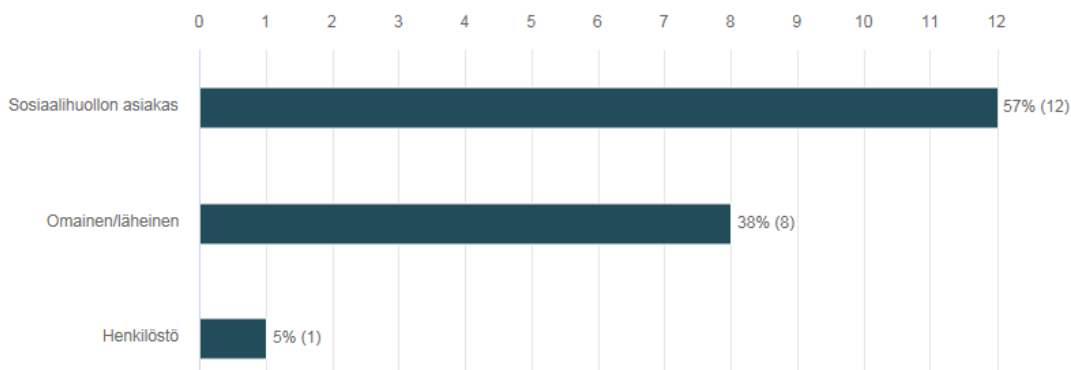
3.2. Heinola

Sosiaaliamiehen otettiin vuoden 2019 aikana Heinolasta yhteyttä yhteensä 21 asiassa. Edelliseen vuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä nousi muutamalla yhteydenotolla, sillä vuonna 2018 yhteyttä otettiin 18 eri asiassa.

Yhteydenotoista 12 asiaa tilastoitettiin tyytymättömyyden ilmaisuksi ja yhdeksän yhteydenottoa tilastoitettiin tiedusteluiksi.

Noin kahdessa kolmasosassa yhteydenotoissa yhteydenottajana oli sosiaalihuollon palvelujen asiakas tai palveluja hakeva henkilö. Noin yhdessä kolmasosassa yhteydenotoista yhteydenotto tuli asiakasta edustavalta henkilöltä, jotka kaikki olivat asiakkaiden omaisia. Sosiaalihuollon henkilöstöltä tuli yksi yhteydenotto sosiaaliamiehen vuoden 2019 aikana.

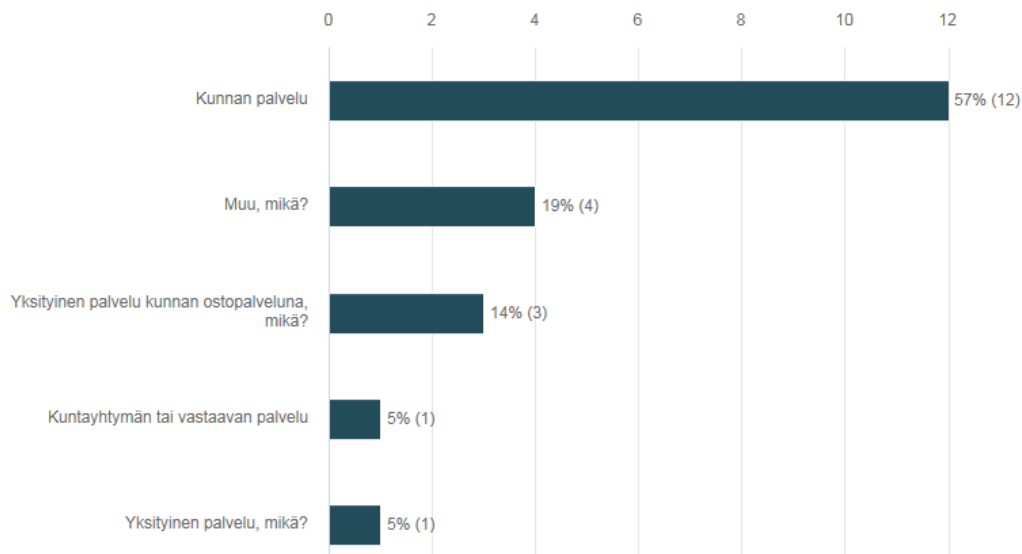
Vastaajien määrä: 21



Kuva 10. Yhteydenottajat sosiaaliamiehen Heinolan alueella. n=21

Heinolasta sosiaaliamiehelle tulleista yhteydenotoista suurin osa eli 12 yhteydenottoa koski Heinolan kaupungin omia sosiaalihuollon palveluja. Kolme yhteydenottoa liittyi kunnan hankkimaan ostopalveluun (asumispalvelut). Yksi yhteydenotto koski Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän tuottamia perheoikeudellisia palveluja. Toinen yksittäinen yhteydenotto liittyi asiakkaan itsenäisesti hankkimaan yksityiseen sosiaalipalveluun. *Muu, mikä?*-kohtaan tilastoidut kolme yhteydenottoa eivät koskeneet sosiaalihuollon palvelutoimintaa. Neljäs tähän kohtaan tilastoitu yhteydenotto koski lapsen ja hänen vanhempansa valvottuja tapaamisia järjestävän palveluyksikön toimintaa (ei Päijät-Hämeen alueella toimiva yksikkö).

Vastaajien määrä: 21

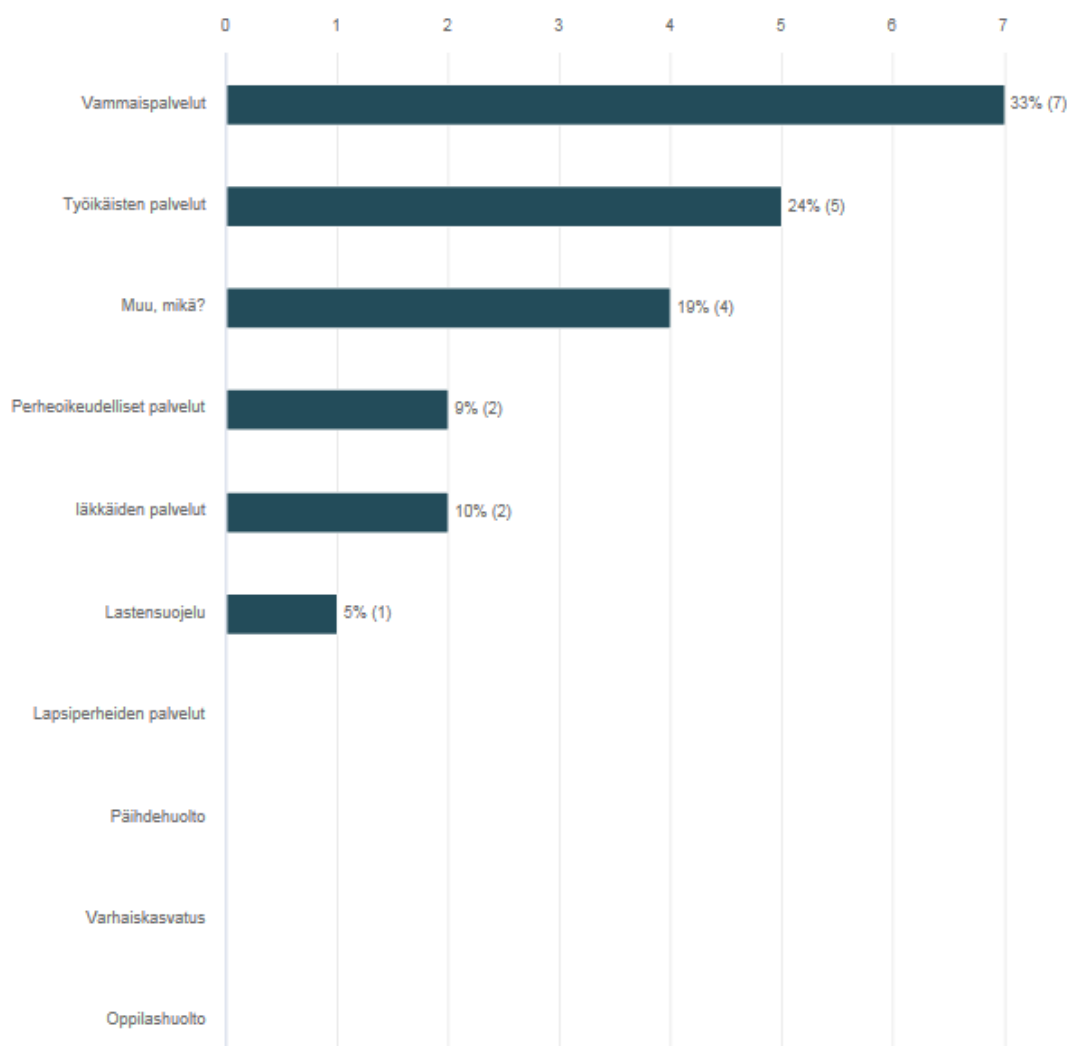


Kuva 11. Heinolan alueen yhteydenottojen jakautuminen eri toimijatahojen kesken. n=21

Vuoden 2019 aikana Heinolasta sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot jakautuivat THL:n määrittelemien sosiaalihuollon palvelutehtävien kesken siten, että eniten yhteydenottoja tuli vammaispalvelujen palvelutehtävästä. Niitä oli yhteensä seitsemän. Työikäisten palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja tuli viisi. Perheoikeudellisia palveluja ja iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja tuli molempia kaksi. Lastensuojelun palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja tuli yksi.

Lapsiperheiden palvelujen ja päihdehuollon palvelutehtäviä koskevia yhteydenottoja ei tullut vuonna 2019 Heinolasta lainkaan. Myöskään varhaiskasvatuksen tai oppilashuollon kuraattoritointaan liittyviä yhteydenottoja ei ollut yhtään.

Vastaajien määrä: 21



Kuva 12. Heinolan alueen yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävien kesken. n=21

Sosiaaliamiehelle tulleet yhteydenotot jakautuivat eri sosiaalipalvelujen kesken siten, että eniten, eli viisi yhteydenottoa tuli sekä sosiaalityöhön/sosiaaliohjaukseen että asumispalveluihin liittyen. Sosiaalityötä/sosiaaliohjausta koskevista yhteydenotoista neljä tilastoitiin tiedustelutyyppiseksi yhteydenotoksi ja yksi yhteydenotto tilastoitiin tyytymättömyyden ilmaisuksi. Tiedustelutyyppiset yhteydenotot pitivät sisällään tiedontarvetta sosiaalityön palvelusta. Yhdessä yhteydenotossa kyse oli siitä, että omainen oli huolissaan täysi-ikäisen henkilön tilanteesta. Omainen kertoi yrittäneensä hakea apua läheiselleen sekä sosiaali- että terveydenhuollosta, mutta avun saaminen on ollut vaikeaa. Omainen kysyi neuvoja, mistä hän voisi kysyä apua läheiselleen ja, minkälaiset oikeudet omaisella on hoitaa toisen henkilön asioita sosiaalitoimen kanssa. Toinen yhteydenotto sisälsi tiedustelua siitä, millaisiin sosiaaliturvaetuuksiin henkilö voisi tilanteessaan olla oikeutettu. Kolmas tiedustelutyyppinen yhteydenotto koski sosiaalityössä tehtäviä hallintopäätöksiä sosiaalipalveluista. Asiakas oli kysynyt palvelua, jota ei luvattu järjestää hänelle. Asiasta ei kuitenkaan oltu tehty asiakkaalle kirjallista päätöstä. Asiakas tiedusteli sosiaaliamieheltä oikeuksistaan vaikuttaa asiaan. Neljäs sosiaalityötä/sosiaaliohjausta koskeva yhteydenotto koski asiakkaiden oikeuksia lastensuojeluasiassa. Viidennessä sosiaalityötä/sosiaaliohjausta koskevassa yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä vammaispalvelujen toimintaan. Yhteydenottajan mielestä hänen asiansa käsittely ja sovittujen toimenpiteiden toteutus olivat edenneet hitaasti ja monimutkaisesti.

Yhdessä yksittäisessä asumispalveluja koskevassa yhteydenotossa oli kyse siitä, että asiakkaalle oli tehty päätös tehostetusta palveluasumisesta ilman perusteluja eikä asiakas ollut tyytyväinen päätökseen. Asiakkaalle ei myöskään oltu tehty kirjallista palvelutarpeen arviointia tai asiakassuunnitelmaa eikä asiakkaan, hänen puolisonsa tai asiakkaan edunvalvojana toimivan omaisen mielipidettä oltu selvitetty ennen päätöksentekoa. Kahdessa asumispalveluita koskevassa yhteydenotossa oli kyse tyytymättömyydestä kahden eri tehostetun asumispalveluyksikön toimintaan ja asiakkaan kohteluun yksiköissä. Kahdessa muussa asumispalveluja koskevassa yhteydenotossa oli kyse tiedustelutyypisistä yhteydenotoista. Toisessa henkilöstön edustaja konsultoi asiakkaan itsemääräämisoikeudesta tehostetun palveluasumisen järjestämiseen liittyvästä asiasta. Toisessa yhteydenotossa asiakas tiedusteli oikeuksistaan vaihtaa tehostetun palveluasumisen yksikköä.

Täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea koski kaksi yhteydenottoa. Molemmissa tapauksissa asiakas oli saanut hylkäävän päätöksen toimeentulotukihakemukseensa ja asiakkaat olivat tyytymättömiä tilanteeseen. Toinen asiakas koki myös toimeentulotuen hakemiseen liittyvän neuvonnan ja hänen taloudellisen tilanteensa selvittämisen olleen puutteellista.

Lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyviä asioita oli myös kaksi. Toisessa yhteydenotossa oli kyse siitä, että asiakas oli asioinut lastenvalvojan vastaanotolla, mutta asiasta ei oltu tehty kirjauksia sosiaalihuollon asiakastietoihin ja asialla oli vaikutusta perheen tämän hetkiseen tilanteeseen. Toinen yhteydenotto liittyi lapsen ja hänen vanhempansa välisiä tuettuja ja valvottuja tapaamisia järjestävän yksikön henkilöstön toimintaan (yksikkö ei sijaitse Päijät-Hämeen alueella).

Yksittäiset yhteydenotot koskivat henkilökohtaisen avun palvelua, kuljetuspalvelua sekä omaishoidon tukea. Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palveluun liittyvässä yhteydenotossa oli kyse asiakkaan omaisen yhteydenotosta ja tyytymättömyydestä myönnetyn henkilökohtaisen avun palvelun tuntimäärään. Myös vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua koskevassa yhteydenotossa oli kyse siitä, että asiakasta oli tyytymätön saamaansa hylkäävään päätökseen kuljetuspalvelusta. Omaishoitoa koskevassa yhteydenotossa oli kyse omaishoitajan lakisääteisten vapaiden järjestämisestä sekä hoidettavan avustamisesta omaishoitajan vapaiden aikana.

Heinolasta saapuneista yhteydenotoista neljä ei kohdistunut lainkaan sosiaalipalveluihin vaan koskivat yleisen edunvalvojan ja TE-palvelujen toimintaa, yksityisen asumispalveluyksikön maksuja sekä potilasvakuutuskeskuksen potilasvahinkoilmoitukseen liittyvää asiaa.

Vastaajien määrä: 21, valittujen vastausten lukumäärä: 21



Kuva 13. Heinolan alueen yhteydenottojen jakautuminen palvelujen kesken. n=21

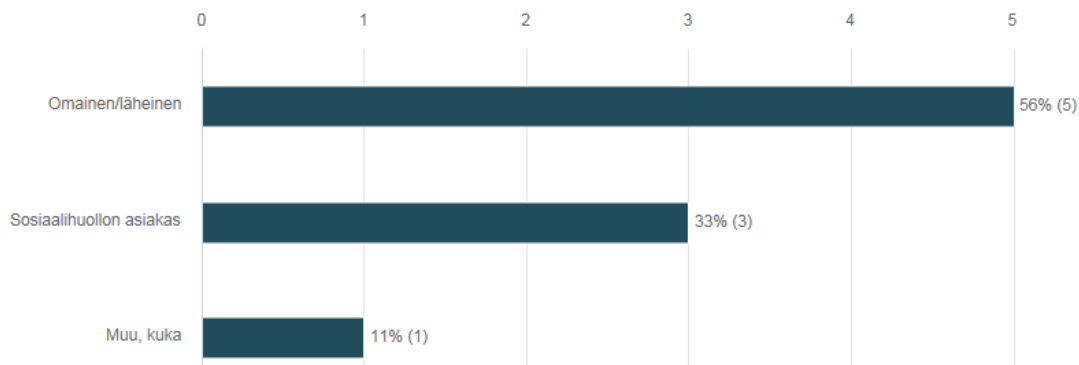
3.3. Sysmä

Sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä Sysmästä vuoden 2019 aikana yhdeksässä asiassa. Yhteydenottoja oli yksi enemmän kuin edellisellä vuonna.

Kaikki vuoden 2019 aikana saapuneista yhteydenotoista tilastoitiin tiedustelutyypiksi yhteydenotoiksi. Yhteydenotoissa oli kyse lähinnä palvelujen hakemiseen ja käyttöön liittyvästä neuvonnasta. Yhteydenottojen joukossa ei siis ollut yhtään tyytymättömyyden ilmaisua sosiaalihuollon palvelutoiminnasta.

Kolmessa asiassa sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä sosiaalihuollon palvelujen asiakas tai palveluja mahdollisesti hakeva henkilö. Viidessä asiassa yhteydenotto tuli asiakkaan tai palvelua mahdollisesti hakevan/tarvitsevan henkilön omaiselta ja muulta läheiseltä. Yksi yhteydenotto tuli ”huolestuneelta sivulliselta henkilöltä”.

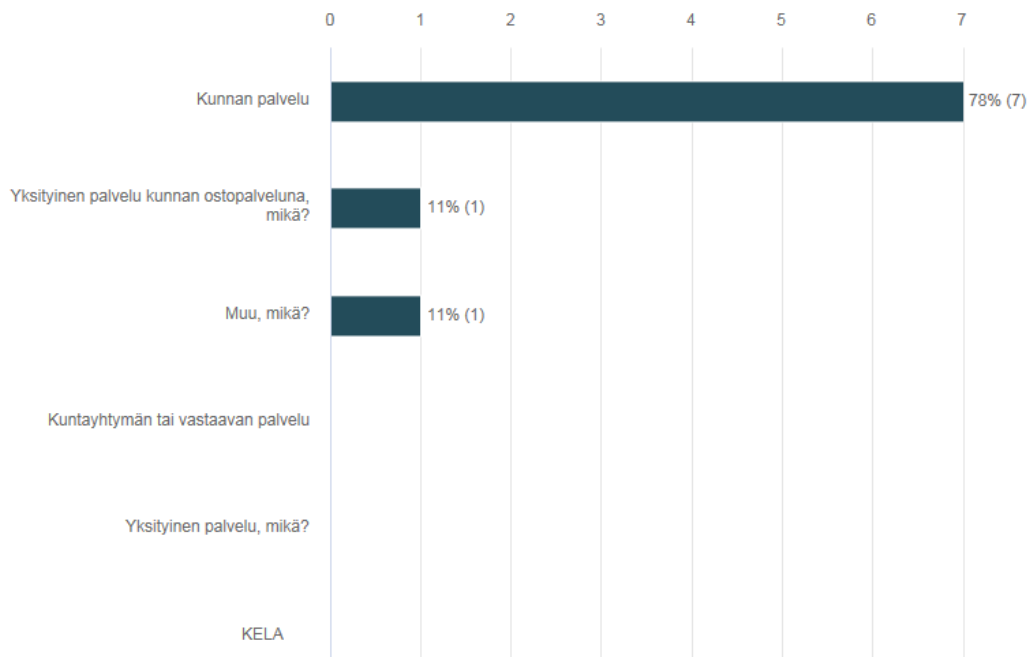
Vastaajien määrä: 9



Kuva 14. Yhteydenottajat sosiaaliasiamieheen Sysmän alueella. n=9

Sysmästä sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista seitsemän koski kunnan omia sosiaalipalveluja. Yksi yhteydenotto koski Sysmän kunnan Terveystalolta hankkimaa terveydenhuollon palvelua. *Muu, mikä?* -kohtaan tilastointiin yksi yhteydenotto, joka liittyi kuolinpesän perunkirjoitukseen.

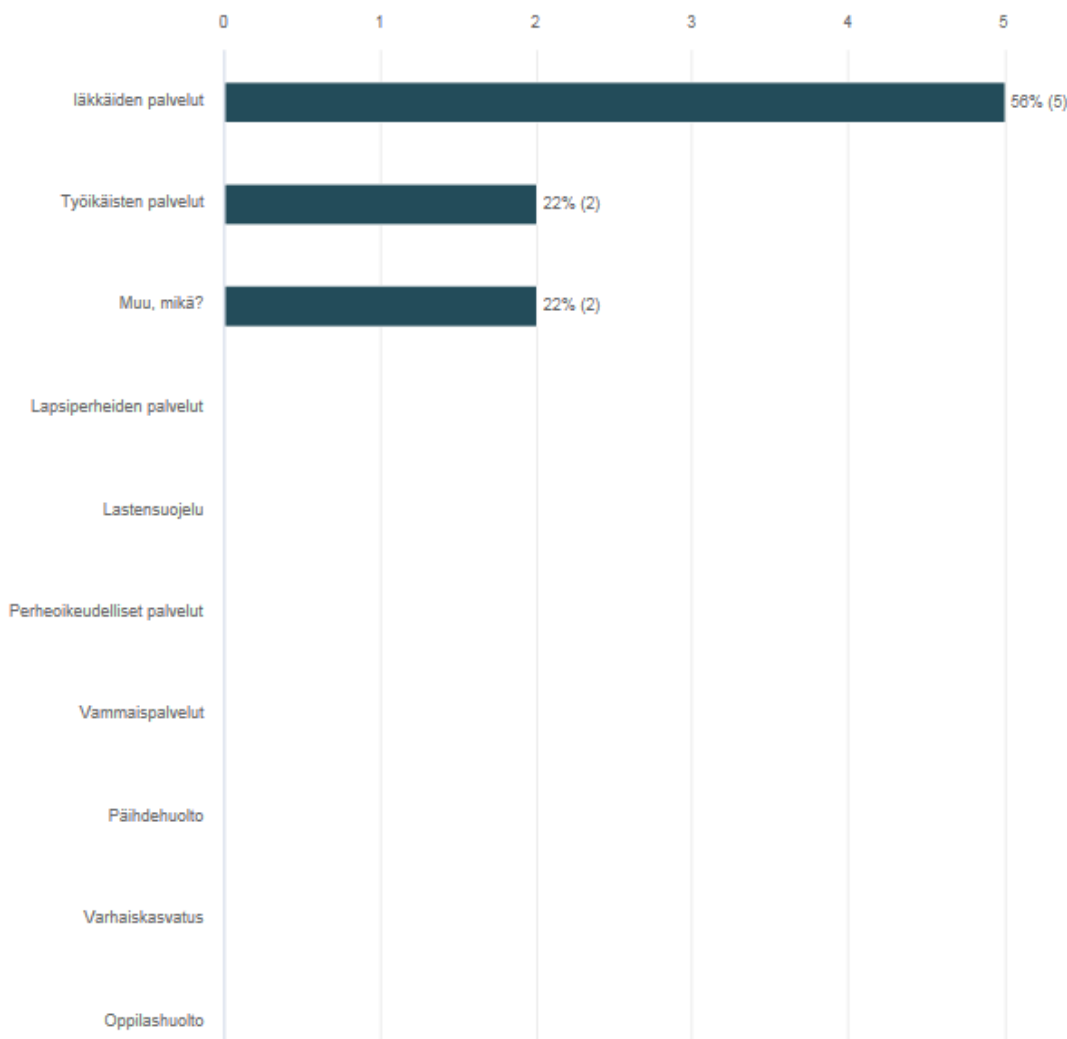
Vastaajien määrä: 9



Kuva 15. Sysmän alueen yhteydenottojen jakautuminen eri toimijatahojen kesken. n=9

Yhdeksän yhteydenoton kokonaismäärästä iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää koski viisi yhteydenottoa. Työkäisten palvelujen palvelutehtävää koski kaksi yhteydenottoa. *Muu, mikä?* -kohtaan tilastoitiin kaksi yhteydenottoa, koska ne eivät koskeneet mitään sosiaalihuollon palvelutehtävää.

Vastaajien määrä: 9



Kuva 16. Sysmän alueen yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävien kesken. n=9

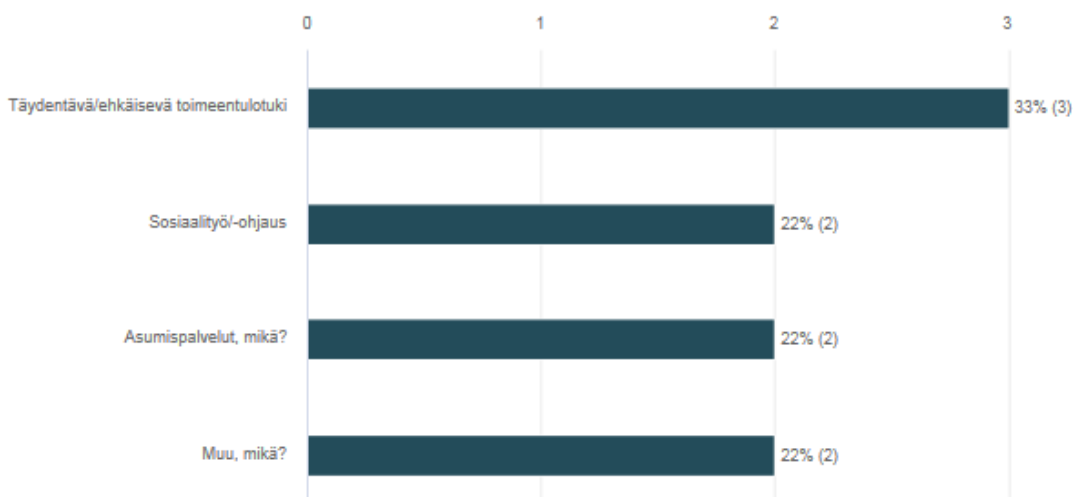
Yhteensä kolmessa yhteydenotossa oli kyse täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen palvelusta. Kahdessa yhteydenotossa tiedusteltiin sitä, mistä ja miten voi hakea taloudellista tukea vainajan hautauskustannuksiin. Kolmannessa yhteydenotossa oli kyse neuvonnan tarpeesta liittyen toimeentulotuen hakemiseen ja myöntämisperusteisiin.

Kaksi yhteydenottoa tilastoitiin koskemaan sosiaalityön/-ohjauksen palvelua, joskin näiden yhteydenottojen voi nähdä kytkeytyvän myös kotiin vietäviin palveluihin (esimerkiksi kotihoito). Toisessa yhteydenotossa omainen toi esiin huoltaan Sysmässä asuvista ikääntyneistä läheisistään, jotka eivät kuitenkaan halua ottaa vastaan palveluja. Omaisen kanssa keskusteltiin mm. ihmisten itsemääräämisoikeudesta. Toisessa yhteydenotossa oli kyse siitä, että yhteydenottaja oli havainnut avun tarpeessa olevan ikäihmisen ja halusi välittää ihmisen tilanteesta tiedon sosiaalihuoltoon palvelujen järjestämiseksi.

Myös asumispalveluja koski kaksi yhteydenottoa. Toisessa niistä oli kyse siitä, että omainen kartoitti vaihtoehtoja iäkkäiden ihmisten asumisen ja muiden palvelujen järjestämiseksi. Omainen tiedusteli, miten asumispalveluihin on mahdollista hakeutua ja, miten tehostetun palveluasumisen asiakasmaksut määräytyvät. Toisessa asumispalveluja koskevassa yhteydenotossa omainen tiedusteli palvelukodissa (tehostettu palveluasuminen) asuvan henkilön omatyöntekijän yhteystietoja ja asukkaan oikeutta saada pidettyä asiakassuunnitelman tarkistustapaaminen palvelukodissa.

Kaksi muuta yhteydenottoa eivät koskeneet sosiaalipalveluja. Toisessa niistä kysyttiin neuvoja kuolinpesän perunkirjoitusasiaan ja toisessa yhteydenotossa tiedusteltiin ulkomaanmatkaan tarvittavista rokotuksista eli kyse oli terveydenhuollon toimintaa koskevasta asiasta.

Vastaajien määrä: 9, valittujen vastausten lukumäärä: 9



Kuva 17. Sysmän alueen yhteydenottojen jakautuminen palvelujen kesken. n=9

4. Oikeusturvakeinojen käyttö

Esimerkiksi perustuslaki, hallintolaki, laki oikeudenkäynnistä hallintoasioissa, sosiaalihuoltolaki 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. Sosiaalihuollon muistutus

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (23 §) säädetään asiakkaan oikeudesta tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon palvelussa. Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuushenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Edellä mainituilla tahoilla on arvioitu olevan parhaat mahdollisuudet toimivaltansa nojalla vaikuttaa tilanteen muuttamiseksi, jos muistutus antaa siihen aiheen. Muistutus voidaan tehdä sekä julkisesta että yksityisestä sosiaalihuollon palvelusta.

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 samalla toimintayksiköille mahdollisuuden valvoa oman toimintansa laatua.

Muistutusten määrä väheni vuonna 2019 koko Päijät-Hämeen alueella verrattuna edelliseen vuoteen. Sysmässä ei tehty yhtään sosiaalihuollon muistutusta vuonna 2019, kuten ei edellisenkään vuonna. Heinolassa muistutuksia tehtiin seitsemän, joka on yksi muistutus vähemmän kuin vuonna 2018. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä muistutusten määrä laski 83 muistutukseen. Edellisenä vuonna muistutuksia tehtiin 92 kappaletta.

Seuraavassa taulukossa on esitetty vuoden 2019 aikana saapuneiden sosiaalihuollon muistutusten määrä palvelutehtävittäin eroteltuna Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä, Heinolassa ja Sysmässä.

Taulukko 2. Vuonna 2019 saapuneiden sosiaalihuollon muistutusten kappalemäärä palvelutehtävittäin. Vuoden 2018 määrät on merkitty sulkuihin.

	PHHYKY	Heinola	Sysmä	Yhteensä
Lapsiperheiden palvelut	14 (6)	2 (0)	0 (0)	16 (6)
Työikäisten palvelut	3 (8)	0 (0)	0 (0)	3 (8)
lääkkäiden palvelut	36 (43)	3 (1)	0 (0)	39 (44)
Lastensuojelu	12 (15)	0 (4)	0 (0)	12(19)
Perheoikeudelliset palvelut	2 (3)	0 (0)	0 (0)	2 (3)
Vammaispalvelut	6 (15)	1 (2)	0 (0)	7 (17)
Päihdehuolto	3 (1)	1 (0)	0 (0)	4 (1)
Muu	0 (1*)	0 (1**)	0 (0)	0 (2)
Yhteensä	76 (92)	7 (8)	0 (0)	83 (100)

* Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu (psykososiaaliset palvelut)

** Useaa eri palvelutehtävää koskeva muistutus

Asiakkaalla on sosiaalihuollon asiakaslakiin perustuva oikeus saada muistutukseensa kirjallinen vastaus. Lisäksi asiakaslainsäädännössä säädetään siitä, että muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa. Kohtuullista vastausaikaa ei kuitenkaan ole lainsäädännössä täsmennetty. Valvira on antanut ohjeen (8/2010) muistutusmenettelyn käytöstä sosiaalipalveluissa. Valviran ohjeessa kohtuullisena vastausaikana muistutukseen on pidetty yhden - neljän viikon vastausaikaa. Ylimpien laillisuusvalvojen ratkaisukäytännössä kohtuullisena aikana vastata muistutukseen on vakiintuneesti pidetty noin yhtä kuukautta tai yhtä – kahta kuukautta asian ollessa erittäin ongelmallinen ja vaatiessa paljon selvitystyötä.

Sosiaalihuollon asiakaslain perustelujen (HE 137/1999 vp) mukaan asiakkaan tulisi aina saada selkeä ja asiallinen vastaus muistutukseensa. Erityistä huomiota olisi kiinnitettävä vastauksen ymmärrettävyyteen asiakkaan kannalta. Vastauksesta olisi myös käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen vuoksi on mahdollisesti ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa.

Seuraavassa taulukosta on nähtävissä, missä ajassa Päijät-Hämeen alueella sosiaalihuollon muistutuksiin on vastattu vuonna 2019. Suurimpaan osaan muistutuksista on vastattu alle kuukaudessa

tai kahdessa. Vain yksittäisten muistutusten vastausaika on venähtänyt yli kahden kuukauden mittaiseksi

Taulukko 3. Vuonna 2019 saapuneiden sosiaalihuollon muistutusten kappalemäärä vastausajan mukaisesti eriteltynä.

	Vastaus- aika 1 kk tai alle	Vastaus- aika yli 1kk – 2 kk	Vastaus- aika yli 2 kk – 3 kk	Vastaus- aika yli 3 kk	Asian kä- sittely kes- ken (ti- lanne 31.12.2019)	Muistutuk- sia yh- teensä v. 2019
PHHYKY/ Lapsiperhepal- velut	7	4	0	2*	1	14
PHHYKY/ Työ- ikäisten palve- lut	3	0	0	0	0	3
PHHYKY/ läk- käiden palvelut	27	7	1	1	-	36
PHHYKY/ Las- tensuojelu	5	2	0	1	4	12
PHHYKY/ Per- heoikeudelliset palvelut	1	1	0	0	0	2
PHHYKY/ Vam- maispalvelut	5	1	0	0	0	6
PHHYKY/ Päih- dehuolto	2	1	0	0	0	3
Heinola	4	3	0	0	0	7
Sysmä	0	0	0	0	0	0
Yhteensä	54	19	1	4	5	83

* Toiseen muistutuksista saapunut useita lisämuistutuksia, joihin kaikkiin vastattu kerralla.

4.2. Hallintokantelu

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä sosiaalihuollon palveluissa havaitsemistaan epäkohdista, huonosta kohtelusta, viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai laiminlyönnistä hallintokantelun aluehallintovirastoon, Valviraan, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille. Kantelun avulla sosiaalihuollon palvelussa koettu epäkohta on mahdollista saada valvojan viranomaisen tietoon.

Aluehallintovirastot ohjaavat ja valvovat julkista sekä yksityistä sosiaalihuollon toimintaa omilla alueillaan. Päijät-Häme kuuluu Etelä-Suomen aluehallintoviraston toimialueeseen. Valvira puolestaan on sosiaalihuollon valtakunnallinen ohjaus-, lupa- ja valvontaviranomainen. 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. (Valviran verkkosivut, 2020.)

Sosiaalihuoltoa koskevat kantelut käsitellään ensisijaisesti aluehallintovirastoissa. Valvira käsittelee sosiaalihuoltoa koskevan kantelun, jos siinä on kysymys periaatteellisesti merkittävästä ja laajakantoisesta asiasta tai silloin, jos kantelu liittyy Valvirassa vireillä olevaan terveydenhuollon valvonta-asiiaan. Aluehallintovirastot valvovat ensisijaisesti myös 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. (Valviran verkkosivut, 2020.)

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 tehdä periaatteessa kummalle tahansa. 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 tahoille, sen tutkii yleensä laillisuusvalvojista se, jolle kantelu on saapunut ensin. (Eduskunnan oikeusasiamiehen verkkosivut, 2020.)

Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Kantelun tekeminen ei perusta tekijälle asianosaisasemaa, eikä se ole sidottu määrämuotoon. Sosiaalihuollon toimintaa ja palveluja koskevia kanteluja tehdään muun muassa palvelujärjestelmän ja toimintayksiköiden toimivuudesta, henkilöstön riittäväydestä, menettelytavoista ja työkäytännöistä, asiakkaan huonosta kohtelusta ja palvelujen riittämättömyydestä tai saatavuudesta. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivut, 2020.)

Jos kanteluasiasta ei ole tehty muistutusta, aluehallintovirasto voi sosiaalihuollon asiakaslakiin perustuen siirtää kantelun asianomaiseen toimintayksikköön tai sosiaalihuollon johtavan viranhaltija käsiteltäväksi. Tämä edellyttää sitä, että valvontaviranomainen arvioi kantelun olevan tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena. Siirrosta on ilmoitettava kantelun tekijälle. Toimintayksikön on annettava tieto siirrettyyn asiaan annetusta vastauksesta siirron tehneelle valvontaviranomaiselle.

Kantelun ratkaiseva taho kertoo päätöksessään, onko kantelun kohde kantelun käsitelijätahon 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 määrääjassa 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, 2020.)

Valvirassa sosiaalihuollon valvonta-asioiden määrä oli kaksinkertaistunut (1 056) ja kanteluiden määrä kolminkertaistunut (360) vuonna 2019 edellisvuoteen verrattuna. Lisäksi Valvirassa oli vuonna 2019 vireillä kahden suuren vanhustenhuollon palveluntuottajan koko toimintaa koskeva organisaatiovalvonta-asia. Vuoden 2019 kevään aikana valvontaviranomaiset keskeyttivät kolmen toimintayksikön toiminnan (2 Valviran päätöksellä ja 1 Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston päätöksellä). Syinä keskeytyksiin olivat muun muassa riittämätön henkilökunnan määrä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen sekä lääkehoidossa, henkilöstön osaamisessa ja toimintayksikön vastuuhenkilön toiminnassa havaitut puutteet. Vanhuspalveluiden kriisi heijastui myös muuhun sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaan. Keskeyttämispäätöksistä seuranneen julkisuuden myötä vuoden 2019 aikana iäkkäiden henkilöiden palveluista tulleiden epäkohtailmoitusten määrä kasvoi merkittävästi. Ilmoitusten vuoksi valvontaviranomaiset sekä kunnat kohdistivat runsaasti valvontaa vanhuspalveluihin. Valvira teki ennalta ilmoittamattomat tarkastuskäynnit suuren yksityisen

palvelujen tuottajan kymmeneen toimintayksikköön eri puolille Suomea riskiperusteisesti aluehallintovirastolta tietoonsa saamien epäkohtailmoitusten perusteella. (Valviran tilinpäätös vuodelta 2019.)

Päätös hoivakodin toiminnan keskeyttämisestä ja päätöstä seurannut voimakas julkinen keskustelu lisäsivät valvontaviranomaisten vastaanottamien, erityisesti sosiaalihuoltoon liittyvien epäkohtailmoitusten ja kanteluiden määrää Valvirassa vuonna 2019. Asumispalveluyksiköiden lisäksi epäkohtailmoituksia ja kanteluja tuli myös kotiin annettavista palveluista. Muun ohella oli käynyt ilmi, että edellä mainituissa palveluissa käytetään ammattikouluttamatonta henkilökuntaa. Valvira toteutti elo-lokakuussa 2019 vartija- ja turvapalveluiden sekä yleisemmin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattiin kouluttamattomien työntekijöiden käyttöä sosiaalihuollossa koskevan kuntakyselyn. Kyselytuloksista kävi ilmi, että vartija- ja turvapalveluita käytetään edelleen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöille kuuluvissa tehtävissä, tyypillisimmin vanhustenhuollon kotiin annettavissa palveluissa. Kanteluiden ja epäkohtailmoitusten määrä kasvoi sosiaalihuollossa myös vammaispalvelu- ja lastensuojeluasioissa, samoin terveydenhuollon valvonnan puolella. (Valviran tilinpäätös vuodelta 2019.)

Sosiaalihuollon ammattihenkilövalvontaan asioita oli tullut Valvirassa vireille vuonna 2019 vähemmän (71) kuin edellisenä vuonna (85 + 109). Vuonna 2018 valvonta-asioiden kokonaismäärää lisäsi se, että Suosikki-rekisteriin merkitseminen käsiteltiin valvonta-asiana niiden 109 lähihoitajan osalta, jotka ennen sosiaalihuollon ammattihenkilölain voimaantuloa olivat menettäneet oikeutensa käyttää lähihoitaja-ammattinimikettä terveydenhuollon ammattihenkilölain nojalla. (Valviran tilinpäätös vuodelta 2019.)

Kantelujen määrä lisääntyi vuonna 2019 myös aluehallintovirastoissa ja vireille tulleiden sosiaalihuollon valvonta-asioiden määrä kasvoi merkittävästi aiemmista vuosista. Sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia kanteluja tuli vuonna 2019 vireille Aluehallintovirastoihin yhteensä 3 249 kappaletta, kun edellisen vuoden määrä oli ollut 2 715. Aluehallintovirastoille ilmoitetuista epäkohdista suurin osa liittyi vanhustenhuoltoon. Mielenterveys- ja päihdepalveluista tuli vähän asiakkaiden ja omaisten yhteydenottoja, mutta valvontojen yhteydessä oli havaittu lisävalvonnan tarvetta ja vastaavia epäkohtia kuin vanhus- ja vammaispalveluissa. Palveluntuottajien vastuullisuus sekä viranomaisten valvonnan toimivuus ja kyky puuttua ongelmatilanteisiin korostuivat palveluntuottajien omavalvonnan pettäessä. Kunnissa tehty valvonta oli osoittanut, että osa kunnista ei tiedosta velvollisuuttaan valvoa ostopalveluita. Kuntien vähäinen valvonta oli näkynyt aluehallintovirastoon tulleiden epäkohtailmoitusten ja kantelujen määrässä. (Aluehallintoviraston verkkosivut -Tiedotteet, 2020.)

Eduskunnan oikeusasiamiehelle oli tullut vuonna 2019 ennätyselliset 6 265 kantelua, mikä on lähes 700 kantelua enemmän kuin vuonna 2018. Suurimmat oikeusasiamiehelle tulleet kantelumäärät kohdistuivat sosiaalihuoltoon (1 112), poliisiin (748) ja terveyteen (697). Oikeusasiamies oli ratkaissut viime vuoden aikana yhteensä 6 057 kantelua ja niistä sosiaalihuoltoon liittyviä ratkaisuja oli ollut yhteensä 1 088. Kanteluiden määrän suuresta kasvusta huolimatta oikeusasiamiehen kanslia oli panostanut myös oikeusasiamiehen oma-aloitteiseen toimintaan. Oikeusasiamies oli tehnyt viime vuonna yhteensä 104 tarkastusta. Tarkastustoimintaa oli kohdennettu erityisesti lasten, vanhusten, vammaisten henkilöiden ja vapautensa menettäneiden oikeuksien valvontaan. (Eduskunnan oikeusasiamiehen verkkosivut -Tiedotteet, 2020.)

Seuraavassa taulukossa esitetään vuonna 2019 tehtyjen kantelujen määrä Pääjät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä, Heinolassa ja Sysmässä (tiedot kantelujen määrästä on saatu em. tahoilta). Vuoden 2018 vertailuluvut on merkitty sulkumerkein. Valtakunnallisesta kehityksestä poiketen sosiaalihuoltoa koskevien kantelujen määrä ei näiden lukujen perusteella ole Pääjät-Hämeen alueella noussut vuoden 2018 kantelumääriin verrattuna. Sosiaalihuollon kanteluja tehtiin koko Pääjät-Hämeessä vuonna 2019 yhteensä 35 kappaletta ja sitä edellisenä vuonna yhteensä 37 kappaletta.

Taulukko 4. Vuonna 2019 tehtyjen kanteluiden kappalemäärät Päijät-Hämeessä. Vuoden 2018 määrät on merkitty sulkuihin.

Kantelut	PHHYKY	Heinola	Sysmä	Yhteensä
Lapsiperheiden palvelut	0 (0)	3 (0)	0 (0)	3 (0)
Työikäisten palvelut	2 (1)	1 (1)	0 (0)	3 (2)
lääkkäiden palvelut	18 (12)	1 (2)	0 (0)	19 (14)
Lastensuojelu	5 (6)	0 (6)	0 (0)	5 (12)
Perheoikeudelliset palvelut	0 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (2)
Vammaispalvelut	3 (5)	2 (1)	0 (0)	5 (6)
Päihdehuolto	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (1)
Yhteensä	28 (27)	7 (10)	0 (0)	35 (37)

4.3. Oikaisuvaatimukset ja valitukset

Sosiaalihuollon palveluja hakevilla henkilöillä 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 velvoitettu taikka miten asia on muutoin ratkaistu.

Mikäli päätös on asiakkaalle myönteinen, on se pantava täytäntöön hallintolain mukaisesti ilman aiheetonta viivästystä. Eduskunnan apulaisoikeusasiamies (3944/4/10) on 2.3.2012 antamassaan kanteluratkaisussa tuonut näkemyksensä esiin, että mikäli kunta tekee myönteisen palvelua koskevan päätöksen siten, että hakija asetetaan jonoon odottamaan päätöksen täytäntöönpanoa, on kyse tosiasiallisesti asiakkaan näkökulmasta kielteisestä päätöksestä. Samanlainen tilanne on silloin, jos asiakkaan esittämää sosiaalihuollon palvelua tai tukitoimea koskevaa hakemusta ei käsitellä ollenkaan ja päätöksen sijasta hakija asetetaan kunnan ilmoituksella jonoon odottamaan hakemuksensa käsittelyä. Apulaisoikeusasiamiehen mielestäni kunnan käytäntö myönteisen päätöksen täytäntöönpanon lykkäämisestä siten, että myönteisen päätöksen saaneet henkilöt joutuvat odottamaan (määrärahasyistä) vapautuvaa tukea, on ollut hallintolain vastaista. Kunnan tulee varata riittävät määrärahat lakisääteisiin tehtäviinsä. Määrärahat on varattava tiedossa olevaa palvelun tai tukitoimen tarvetta vastaavalla tavalla.

Hallinnollinen päätös sosiaalihuollon palvelusta tai etuudesta on annettava tiedoksi asianosaisille. Jos henkilö on tyytymätön saamaansa päätökseen, on hänellä oikeus hakea siihen muutosta. Sosiaalihuollon viranhaltijan antamaan päätökseen on päätöksen mukaan mahdollisuus hakea muutosta joko oikaisuvaatimuksella kunnan asianomaiselta toimielimeltä (esimerkiksi sosiaalilautakunta) tai valittamalla hallinto-oikeuteen. Päätökseen tulee aina sisältyä muutoksenhakuohje. Mikäli päätökseen ei voi hakea muutosta, on päätöksessä oltava mukana ilmoitus muutoksenhakuohjeesta. Ilmoituksessa on mainittava, mihin säännökseen kiello 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 asioita asian käsittely korkeimmassa hallinto-oikeudessa edellyttää valituslupaa. Sosiaalihuollon hallintopäätösten muutoksenhakumenettely on tärkeä osa asiakkaan oikeusturvaa.

Vuonna 2019 Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä tehtiin yhteensä 40 225 viranhaltijapäätöstä sosiaalihuollon palveluista. Muutosta haettiin vain alle 200 päätökseen eli vain noin 0,5 prosenttiin

päätöksistä. Sosiaaliamiehelle tulleissa yhteydenotoissa tuodaan usein esiin tyytymättömyyttä siihen, että muutoksenhaku sosiaalihuollon päätöksiin on asiakkaalle aivan liian hidas keino yrittää vaikuttaa asiaan. Oikaisuvaatimuksen käsittelyssä kuluu aikaa usein noin kaksi - kolme kuukautta. Jos asiakas valittaa oikaisuvaatimukseen annetusta päätöksestä hallinto-oikeuteen, kuluu valituksen käsittelyyn aikaa useita kuukausia, joskus jopa vuosi tai pidempäänkin. Asiakkaat kokevat, että muutoksenhakuprosessin hitaus haittaa heidän oikeusturvansa toteutumista ja ihmisillä on huoli siitä, miten he tulevat toimeen arjessaan. Monet asiakkaat ovat sitä mieltä, että he hakevat tarvitsemaansa palvelua jonkin ajan kuluttua uudelleen ennemmin kuin lähtevät hakemaan saamaansa päätökseen muutosta.

Apulaisoikeusasiamies (1656/2019) on 23.1.2020 antamassaan perustoimeentulotuen hakemuksen ja oikaisuvaatimuksen käsittelyaikaa Kelassa ja hallinto-oikeudessa koskevassa ratkaisussa todennut, että viranomaistoiminnassa ratkaisutoiminnan joutuisuus on yksilön oikeusturvan kannalta erityisen tärkeää. Mitä suurempi merkitys ratkaisulla on asianomaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä joutuisampaan käsittelyyn asiassa tulee pyrkiä. Kun kysymys on välttämättömän huolenpidon tai muiden perusoikeuksien turvaamisesta, on käsittelyn viivytyksettömyydelle annettava erityistä merkitystä.

Seuraavaan taulukkoon on koottu tiedot vuonna 2019 saapuneiden oikaisuvaatimusten määrästä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä, Heinolassa ja Sysmässä.

Taulukko 5. Vuonna 2019 saapuneiden oikaisuvaatimusten kappalemäärä. Sulkuihin on merkitty asiakkaan oikaisuvaatimuksen johdosta tehtyjen viranhaltijan itseoikaisupäätösten kappalemäärä.

	PHHYKY	HEINOLA	SYSMÄ	Yhteensä
Asumis- palvelut	3 (3)	2 (0)	0 (0)	5 (3)
Henkilökohtainen apu	62 (0)	6 (0)	0 (0)	72
Kuljetus- palvelu	33 (0)	2 (0)	0 (0)	35
Muut vamm.palv. päätökset	0 (0)	8 (0)	0 (0)	8
Liikkumisen tuki (SHL)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0
Kotihoito / kotipalvelu	6 (1)	0 (0)	0 (0)	6 (1)
Omaishoidon tuki	13 (9)	3 (0)	0 (0)	16 (9)
Päihde- huolto	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0
Sosiaalihuollon asiakasmaksut	8 (8)	0 (0)	0 (0)	8 (8)
Täyd./ehkäisevä toimeentulotuki	42 (13)	2 (1)	2 (0)	46 (13)
Muut päätökset	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0
Yhteensä	167 (34)	23 (1)	2 (0)	192 (35)

Seuraavassa taulukossa on esitetty hallinto-oikeudelle ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen vuonna 2019 tehtyjen valitusten määrä palveluittain Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä, Heinolassa ja Sysmässä.

Taulukko 6. Vuonna 2019 hallinto-oikeuteen ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen tehtyjen valitusten määrä palveluittain. Vuoden 2018 määrät on merkitty sulkuihin.

	PHHYKY	HEINOLA	SYSMÄ	Yhteensä
Asumis- palvelut	0 (2)	1 (1)	0 (0)	1 (3)
Henkilökohtainen apu	0 (19)	2 (1)	0 (0)	2 (20)
Kuljetus- palvelu	0 (5)	2 (1)	0 (0)	2 (6)
Muut vammais- palvelut	0 (4)	6 (2)	0 (0)	6 (6)
Kotihoito / kotipalvelu	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)
Lastensuojelu	16 (11)	1 (0)	0 (0)	17 (11)
Liikkumisen tuki (SHL)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (1)
Omaishoidon tuki	1 (5)	1 (0)	0 (0)	2 (5)
Päihde- huolto	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Sosiaalihuollon asiakasmaksut	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Täyd./ehkäisevä toimeentulotuki	3 (11)	0 (1)	0 (0)	3 (12)
Muut palvelut	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Yhteensä	21 (58)	13 (6)	0 (0)	34 (64)

4.4. Ilmoitukset henkilöstön havaitsemista epäkohdista ja niiden uhkasta

Vuoden 2016 alusta alkaen sosiaalihuollon henkilöstöllä on ollut sosiaalihuoltolakiin (48 §) perustuva velvollisuus ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelujen tuottajia. Ohjeet ilmoituksen tekemisestä tulee kirjata toimintayksikön omavalvontasuunnitelmaan. Henkilöstö 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.

Seuraavaan taulukkoon on koottu tiedot sosiaalihuollon henkilöstön tekemistä epäkohtailmoituksesta Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä, Heinolassa ja Sysmässä vuonna 2019. Ilmoitusten määrä on alhainen, sillä niitä oli tehty koko maakunnassa vuoden aikana yhteensä vain seitsemän. Ilmoitusten pieni määrä voi kertoa siitä, että henkilöstön havaitsemia epäkohtia ratkotaan

työntekijöiden ja esimiesten kesken yhteistyössä eikä työntekijöillä ole tarvetta käyttää kirjallista ilmoitusmenettelyä epäkohtien esiin tuomisessa.

Taulukko 7. Sosiaalihuollon henkilöstön tekemien epäkohtailmoitusten kappalemäärä vuonna 2019.

	PHHYKY	Heinola	Sysmä	Yhteensä
Lapsiperheiden palvelut	0	0	0	0
Työikäisten palvelut	0	0	0	0
lääkäiden palvelut	5	1	1*	7
Lastensuojelu	0	0	0	0
Perheoikeudelliset palvelut	0	0	0	0
Vammaispalvelut	0	0	0	0
Päihdehuolto	0	0	0	0
Yhteensä	5	1	1	7

* Super tehnyt epäkohtailmoituksen suoraan aluehallintovirastoon.

5. Sosiaaliasiamiehen huomiot ja kehittämisehdotukset

Sosiaaliasiamiehen huomioiden ja kehittämisehdotusten on tarkoitus tuoda esille asioita, jotka edistävät sosiaalihuollon palvelujen käyttäjien oikeuksia ja parantavat sosiaalihuollon palvelujen laatua. Huomioissa painottuu asiakkaiden oikeus laadultaan hyvää sosiaalihuoltoon. Huomioissa ja kehittämisehdotuksissa toistuvat osittain samat teemat kuin edellisen vuoden sosiaaliasiamiehen selvityksessä esiin nostetut kehittämisehdotukset.

5.1. Oikeus riittävän laajaan ja ammattitaidolla laadittuun palvelutarpeen arviointiin

Sosiaalihuollon tarpeessa olevan henkilön kiireellisen avun tarve tulee sosiaalihuoltolain 36 §:n mukaan arvioida välittömästi. Lisäksi henkilöllä on lain mukaan oikeus palvelutarpeen arviointiin, jollei sen tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Ilmeisen tarpeetonta arviointi voi olla, jos kyseessä on selvästi tilapäinen yksittäisen palvelun tarve tai jos vastaavanlainen selvitys on jo tehty. Sosiaalihuoltolain mukaan arviointi tulee tehdä asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa.

Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaalle tulee selvittää sosiaalihuollon yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet, erilaiset vaihtoehdot palvelujen järjestämisessä sekä muut seikat, joilla on merkitystä asiakkaan asiassa. Sosiaalihuollon asiakkaan kannalta on tärkeää, että hän tietää, millaisiin toimenpiteisiin viranomaisen voi asiakkaan asiassa ryhtyä ja, mitä vaikutuksia erilaisilla toimenpiteillä asiakkaan tilanteeseen voi olla. Palvelutarpeen arvioinnin tekeminen edellyttää sosiaalihuollon ammattilaisilta valmiutta ja herkkyyttä tunnistaa asiakkaan kokonaistilanteeseen vaikuttavia tekijöitä ja kertoa myös niistä asiakkaan kokonaistilannetta

auttavista tai parantavista palveluista, joita asiakas itse ei välttämättä osaa tai tiedä edes kysyä (STM, 2017).

Sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tai muulloin asiakkuuden aikana tulee kartoittaa asiakkaan suostumuksella myös asiakkaan läheisverkosto. Läheisverkoston kartoituksella on tarkoitus selvittää, miten omaiset tai muut asiakkaalle läheiset henkilöt osallistuvat asiakkaan tukemiseen. Laissa erikseen mainituissa tilanteissa läheisverkosto voidaan kartoittaa myös ilman asiakkaan suostumusta. Samalla tulee tarvittaessa kartoittaa myös omaisten ja läheisten mahdollinen tuen tarve. Lapsen kohdalla selvitetään myös lastensuojelun tarve, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta. Lisäksi tulee selvittää asiakkaan hoidossa olevan lapsen tai muun henkilön hoidon ja tuen tarve, jos asiakkaan kyky täysipainoisesti huolehtia lapsen tai muun henkilön hoidosta tai kasvatuksesta on heikentynyt tai kun asiakas aloittaa tutkintavankeuden tai vankeusrangaistuksen suorittamisen.

Lisäksi sosiaalihuoltolaki edellyttää tekemään jo palvelutarpeen arviointivaiheessa tarvittaessa monialaista yhteistyötä. Lain mukaisesti sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista, kun henkilön palveluntarvetta arvioidaan, tehdään päätöksiä tai toteutetaan palveluja.

Kun kaikki edellä mainitut palvelutarpeen arviolle asetetut vaatimukset kootaan yhteen, tulee esiin, että palvelutarpeen arviointi on vaativa ja moniulotteinen tehtävä, joka hyvin tehtynä antaa vahvan perustan palvelujen toteuttamiselle yhteistyössä asiakkaan verkoston kanssa.

STM julkaisi vuonna 2019 *Sosiaalityön tulevaisuus - Sosiaalityö julkisena hallintotehtävänä* -selvityksen, jossa todetaan, että sosiaalihuoltolain (36 § ja 41 §) mukaan palvelutarpeen arvioinnista vastaa virkasuhteinen sosiaalihuollon ammattihenkilö. Erityistä tukea tarvitsevat henkilöt ovat ainoa sosiaalihuoltolain mukainen asiakasryhmä, jossa palvelutarpeen arviointi on säädetty nimenomaisesti virkasuhteisen sosiaalityöntekijän vastuulle (SHL 36 §). Säännöksen tarkoituksena on, että asiakkaan perusoikeuksien toteuttamisen kannalta erityisen merkityksellisten ja erityisasiantuntemusta edellyttävien palvelujen tarpeen arvioinnin tekisi aina henkilö, jolla on riittävä kokemus ja koulutus. (Liukko ja Nykänen, 2019.)

Myös STM:n julkaisemassa *Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa* (2017) todetaan, että palvelutarpeen arviointi on sosiaalihuoltoon kuuluva keskeinen palvelutehtävä ja sen vuoksi palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteinen sosiaalihuollon ammattihenkilö, jolla on tehtävään tarkoituksenmukainen koulutus.

Edellä mainitun *Sosiaalityön tulevaisuus - Sosiaalityö julkisena hallintotehtävänä* -selvityksen mukaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella laaditaan asiakirja, joka sisältää yhteenvedon asiakkaan tilanteesta, sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta sekä sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä. Lisäksi arviointi lähtökohtaisesti sisältää asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan sekä asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön arvion omatyöntekijän tarpeesta. Palvelutarpeen arviointi on selvityksen mukaan sosiaalihuollon keskeinen palvelutehtävä, joka sisältää julkisen vallan käyttöä. Arvioinnissa ratkaistaan käytännössä, mitä palveluja ja minkälaista tukea asiakkaalle tulisi myöntää. Vaikka palvelutarpeen arviointi ei ole sitova asiakirja tai päätös, se vaikuttaa kuitenkin olennaisella tavalla asiakkaan asemaan ja määrittää hänen palvelujensa kokonaisuutta. Lisäksi se on merkityksellinen esimerkiksi kanteluiden ja valitusten arvioinnin näkökulmasta siinä tilanteessa, kun jälkikäteen on tarve arvioida, onko asiakas saanut tarpeidensa mukaisia palveluja. Palvelutarpeen arviointia ei näin ollen voida organisatorisesti erottaa palvelujen myöntämisestä koskevasta päätöksenteosta. Vastuun

palvelutarpeen arvioinnista ja sen pohjalta tehtävistä päätöksistä tulee selvityksen mukaan olla samalla taholla. (Liukko ja Nykänen, 2019.)

Myös Etelä-Suomen aluehallintovirasto otti kesällä 2019 kantaa viranomaistehtäviä sisältävien sosiaalipalvelujen järjestämiseen ja lähetti alueensa kunnille ohjauskirjeen (19590/2019) viranomais-tehtävien hoitamisesta kunnallisessa sosiaalihuollossa. Aluehallintovirasto totesi kirjeessään, että kunta ei voi hankkia sosiaalityötä yksityiseltä palvelujen tuottajalta siltä osin kuin tehtävään sisältyy julkisen vallan käyttöä. Lisäksi aluehallintovirasto antoi kunnille ohjausta siitä, että hallintopäätök-senteon lisäksi ne valmistelutehtävät, joilla on merkittävä vaikutus päätöksentekoon, voivat sisältää julkisen vallan käyttöä. Aluehallintovirasto nimesi tällaisiksi tehtäviksi esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman laatimisen.

Iäkkäiden ihmisten kohdalla myös sosiaali- ja terveyspalvelujen tarpeen selvittämisestä voi vastata joko sosiaalihuollon tai terveydenhuollon ammattilainen. Vanhuspalvelulain (980/2012) 15 §:ssä säädetään siitä, että sosiaali- ja terveyspalvelutarpeiden selvittämisestä vastaa iäkkään henkilön tarpeiden kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö, jolla on laaja-alaista asiantuntemusta. Lisäksi vanhuspalvelulaissa sanotaan, että palvelutarpeiden selvit-tämisestä vastaavan työntekijän on toimittava iäkkään henkilön tarpeita vastaavasti yhteistyössä muiden asiantuntijoiden kanssa.

Osasta sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista heräsi kysymyksiä siitä, onko asiakkaan ti-lanne, erilaisten sosiaalipalvelujen tarve, olemassa olevat palveluvaihtoehdot ja niiden vaikutukset asiakkaan oikeuksiin ja tilanteeseen, sekä asiakkaan sosiaalinen verkosto selvitetty riittävän tar-kasti ja riittävällä laajuudella palvelutarpeen arvioinnissa. Huomiota on tarpeellista kiinnittää myös siihen, arvioidaanko esimerkiksi iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden tilannetta riittävästi siitä nä-kökulmasta, onko kyseessä erityistä tukea tarvitseva henkilö, jonka palvelutarpeen arvion laatii aina sosiaalityöntekijä. Osa sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista viittasi siihen, että moni-mutkaisissa elämäntilanteissa olevien ihmisen tilanne ja tuen tarpeet oli kartoitettu hyvin suppeasti, käytännössä vain yhden palvelun kriteerien täyttymisen arvioinnin näkökulmasta, eivätkä ihmiset olleet aina saaneet apua tilanteeseensa.

Myös palvelutarpeen arvioinnin kirjaamisessa ja tietojen toimittamisessa asiakkaalle vaikuttaisi ole-van kehitettävää. Asiakkaat toivat esiin, että he eivät olleet aina saaneet palvelutarpeen arvioin-nista kirjallista dokumenttia tai se oli hyvin suppeasti kirjattu. Sama näkyi myös joillekin asiakkaille laadituissa suunnitelmissa. Jos työntekijän näkemys asiakkaan palvelutarpeesta poikkesi asiak-kaan omasta tai hänen omaisensa näkemyksestä, saattoivat kirjaukset asiakkaan ja omaisen nä-kemyksistä asiaan puuttua kokonaan. Silloin arvioinnista ei voinut nähdä sitä, että asiakkaan ja muiden arvioinnissa läsnä olleiden henkilöiden näkemykset palvelutarpeista ovat eronneet työntekijän arviointituloksesta. Joissain tapauksissa työntekijän näkemykseksi asiakkaan palvelutar-peesta oli kirjattu, että asiakkaan asia (hakemus palvelusta) viedään seuraavaan tiimikokoukseen käsiteltäväksi. Näissä tilanteissa palvelutarpeen arviointia tehneen työntekijän näkemystä asiak-kaan tuen tarpeista ei voinut jälkikäteen todeta ja tarkistaa mistään. Asiakkaat toivat myös esiin pa-lautetta siitä, että kotikäynnillä palvelutarpeen arvioinnissa tai suunnitelman tarkistustapaamisessa työntekijät olivat kertoneet, että he eivät voi päättää palvelun myöntämisestä vaan asia viedään en-sin tiimin käsiteltäväksi ja vasta sen jälkeen työntekijä tekee asiasta päätöksen. Työntekijän oma näkemys asiakkaan palvelutarpeesta oli näissä tilanteissa jäänyt asiakkaille epäselväksi ja asiak-kaat olivat jääneet odottamaan kasvottoman työntekijätiimin päätöstä asiakkaalle järjestettävistä palveluista.

KEHITTÄMISEHDOTUS:

1. Palvelutarpeen arviointia kehitetään ja sen merkitystä vahvistetaan sosiaalihuollon palveluprosessien kehittämistyössä.
2. Varmistetaan, että erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden henkilöiden palvelutarpeen arvioi aina sosiaalityöntekijä.
3. Luodaan toimivat rakenteet monialaiselle yhteistyöllä sosiaalihuollon eri palvelutehtävien sekä sosiaali- ja terveydenhuollon välillä.
4. Työntekijöille järjestetään koulutusta palvelutarpeen arvioinnista ja sen dokumentoinnista.

5.2. Oikeus omatyöntekijään ja omatyöntekijän roolin vahvistaminen

Sosiaalihuoltolaki on yleislaki, jonka mukaisesti sosiaalihuollon palvelut ensisijaisesti järjestetään. Sosiaalihuoltolaki painottaa yksilökohtaista asiakasprosessia ja sosiaalihuollon ammattihenkilön kokonaisvaltaista vastuuta siitä. Sosiaalihuoltolaissa lähtökohtana on, että asiakkaalle nimetään omatyöntekijä aina koko asiakkuuden ajaksi, joten asiakkaan oikeus omatyöntekijään on vahva. 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. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas, 2017.)

Sosiaalihuoltolain mukaan omatyöntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö. Omatyöntekijänä saa toimia mainitussa pykälässä tarkoitettuna ammattihenkilön sijaan terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö, jos se on asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta perusteltua. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä.

Sosiaalityön tulevaisuus - Sosiaalityö julkisena hallintotehtävänä -selvityksessä (2019) todetaan, että omatyöntekijällä on kokonaisvaltainen vastuu asiakkuudesta, minkä vuoksi hänen tulee työskennellä sosiaalihuollon toteuttamisesta vastaavassa organisaatiossa. Omatyöntekijän toiminnassa vuorovaikutteinen, asiakaslähtöinen työskentely kytkeytyy julkisen vallan käyttöä sisältäviin viranomaistehtäviin, kuten palvelujen järjestämiseen palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti, asiakassuunnitelman laatimiseen ja työskentelyn edellyttämään päätöksentekoon. Lisäksi omatyöntekijä arvioi palvelujen ja tukitoimien vaikuttavuutta, päivittää tarvittaessa arviointia tai suunnitelmaa sekä neuvoo ja ohjaa asiakasta tarpeen mukaan. Monialaisessa työskentelyssä omatyöntekijä sovittaa yhteen asiakkaan palvelu- ja tukiverkoston sekä tukee asiakasta asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa ja asiakkaan omien voimavarojen vahvistamisessa ja käyttämisessä. (Liukko ja Nykänen, 2019.)

Sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista on nähtävissä, että läheskään aina sosiaalipalvelujen asiakkailta ei ole omatyöntekijää, joka tukisi asiakasta asiakassuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa sekä omien voimavarojen vahvistamisessa, edistäisi asiakkaan palvelujen järjestämistä ja niiden kokoamista sekä varmistaisi asiakkaiden oikeuksien toteutumista. Sosiaalihuollon asiakkaiden tilanteissa näkyy sosiaalipalvelujen järjestämisen siiloutuminen eri palvelutehtävien, sosiaalipalvelujen, toimintayksiköiden ja hallinnollisten rajojen kesken. Työtä tehdään vielä paljon yhden palvelun näkökulmasta eikä asiakas saa aina tarvitsemaansa apua verkoston ja palvelukokonaisuuden kokoamiseen, seurantaan ja arviointiin. Omatyöntekijän merkitys koordinoivana ja kokonaisvastuun ottavana tahona tulee tulevaisuudessa kuitenkin vain edelleen kasvamaan, joten omatyöntekijän tehtävän kehittämiseen ja resursointiin tulee panostaa.

KEHITTÄMISEHDOTUS:

1. Sosiaalihuoltolain määrittämän asiakasprosessin mukaista työskentelyä vahvistetaan ja sosiaalipalvelujen asiakkaille nimetään aina palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä omatyöntekijä/vastuutyöntekijä, mikäli se ei ole ilmeisen tarpeetonta.
2. Omatyöntekijän tehtäviä, roolia sekä tunnettavuutta kehitetään ja vahvistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteissa ja tulevaisuuden sote-keskusvalmistelussa.
3. Monialaisen yhteistyön rakenteiden ja toimintamallien luominen/vahvistaminen eri toimijatahojen kanssa.

5.3. Laadukas asiakastyön dokumentointi

Sosiaalihuollon ammattihenkilöt sekä muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö ovat sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (254/2015) 4 §:n mukaisesti velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina sekä tallettamaan ne siten kuin THL on erikseen määrännyt. Velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa, kun työntekijä on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Lisäksi asiakasasiakirjalaki edellyttää, että kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Asiakastyön kirjaaminen on samalla sosiaalihuollon henkilöstön lakisääteinen velvollisuus sekä tärkeä osa ammattitaitoa. Asiakastietojen huolellinen laatiminen on ratkaisevan tärkeää hyvän hallinnon periaatteiden ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeusturvan toteutumisen kannalta. Asiakastyön kirjaamista voi pitää yhtä tärkeänä sosiaalihuollon asiakastyön osa alueena kuin asiakkaan kohtaamista.

Huolellisella asiakastietojen kirjaamisella edistetään sosiaalihuollon palvelujen järjestämistä asiakkaalle ja varmistetaan työntekijätoiminnan asianmukaisuuden jälkikäteinen arviointi. Mikäli tärkeitä tietoja jää kirjaamatta, mahdolliset erimielisyydet asiakkaan ja työntekijän välillä voivat jäädä selvittämättä. Tästä syystä ajan tasalla olevat ja asianmukaisesti laaditut sosiaalihuollon asiakastiedot ovat tärkeitä sekä asiakkaan että työntekijöiden oikeusturvan toteutumisen kannalta. Tämän lisäksi riittävät ja asianmukaiset asiakastiedot edistävät luottamuksellisen suhteen syntymistä asiakkaan ja työntekijän välillä. Kirjauksia tekevä työntekijä vastaa myös siitä, että sen ylläpitämät asiakirjat tai päätösmerkinnät eivät aiheuta sosiaalihuollon asiakkaalle hänen etujensa menetystä tai niiden kaventumista.

Vaikka sosiaalihuollon asiakastietojen määrämuotoinen kirjaaminen lisääntyy kansallisen sosiaalihuollon asiakastietoarkiston käyttöönoton myötä, jää sosiaalihuollon ammattilaisille kuitenkin edelleen käytännössä suuri harkintavaltta siihen, mitkä tiedot ovat vaihtuvissa asiakastilanteissa tarpeellista ja riittävää kirjata.

Sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa tuodaan toistuvasti esiin tyytymättömyyttä sosiaalihuollon asiakastietoihin. Asiakkaat kokevat, että kirjatuissa asiakastiedoissa on virheitä, asiakkuuteen ja palvelujen järjestämiseen liittyviä oleellisia tietoja puuttuu kirjatusta tiedoista kokonaan, tietoja on kirjattu valikoiden ja suuremmista kokonaisuuksista lyhentäen tai irrottaen niin, että kirjattujen asioiden merkitys on muuttunut alkuperäisen lähteen tiedoista. Asiakkailla on myös kokemuksia siitä, että sosiaalihuollon asiakastietoja ja asiakkuuteen liittyviä asiakirjoja laaditaan viiveellä eivätkä tiedot ole silloin ajan tasalla. Viive tietojen kirjaamisessa lisää myös riskiä siihen, että

työntekijä ei enää muista asioita tarkasti ja kirjattavien tietojen virheellisyys kasvaa. Sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa tuotiin esiin myös kokemuksia siitä, että sosiaalihuollon asiakastietoja on jälkikäteen vaikea saada muutetuksi, koska työntekijöiden näkemys kirjattujen tietojen virheellisyydestä tai puutteellisuudesta eroaa asiakkaan näkemyksestä. Asiakkaat kokevat, että virheellisillä tiedoilla voi olla pitkäaikaisia vaikutuksia heille itselleen tai heidän lapsilleen järjestettävissä palveluissa tai ihmisten itsemääräämisoikeuteen puuttuvissa toimenpiteissä. Tästä syystä asiakastietojen virheettömyys koetaan hyvin olennaiseksi ja tärkeäksi asiaksi sosiaalihuollon asiakkuudessa ja viranomaistoiminnan luotettavuudessa.

Erityisesti lapsiperheiden palvelujen sekä lastensuojelun palvelutehtäviin liittyvissä yhteydenotoissa tuli esiin, että asiakastietojen kirjaaminen on näissä palvelutehtävissä erityisen herkkää. Sosiaaliasiamiehen yhteyttä ottaneet henkilöt toivat esiin kokemuksiaan mm. siitä, että sosiaalityössä työntekijät suorittavat puolueellista valikointia siitä, mitä asioita asiakastietoihin kirjataan ja kenen esiin tuomia asioita kirjataan tai jätetään kirjaamatta. Yhteydenottajat toivat monesti esiin kokemuksiaan siitä, että (erillään asuvia) lasten vanhempia ei kohdella palveluissa tasavertaisesti. Yhteydenottajat kokivat, että työntekijät toimivat puolueellisesti ja se näkyy heidän puheessaan, toiminnassaan ja asiakastietojen kirjaamisessa. Asiaan olisi sosiaalityössä tarpeen kiinnittää enemmän huomiota ja vahvistaa työskentelyssä asiakkaita osallistavia ja yhteisen ymmärryksen löytymiseen tähtäviä toimintamalleja ja työmenetelmiä.

KEHITTÄMISEHDOTUS:

1. Sosiaalihuollon ammattilaisten tekemään työhön tulee osoittaa sellaiset resurssit (aika ja välineet) ja ammattilaisten työ tulee organisoida siten, että tarpeelliset asiakastiedot on mahdollista kirjata viipymättä.
2. Asiakkaita osallistavan kirjaamisen käytäntöjä tulee ottaa käyttöön kaikissa palvelutehtävissä ja työntekijöille järjestetään koulutusta osallistavien kirjaamismenetelmien käytöstä.
3. Työntekijöiden ammattitaitoa ylläpidetään säännöllisesti järjestettävien kirjaamisvalmennusten avulla.
4. Sosiaalihuollon asiakastietojen laadun varmistamiseksi kehitetään seuranta-malli/järjestelmä, jonka avulla asiakasasiakirjojen laatua voidaan arvioida ja kehittää.

5.4. Työntekijöiden tavoitettavuus ja tiedusteluihin vastaaminen

Hallintolain (434/2003) 8 §:n mukaan viranomaisen on vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Lisäksi viranomaisen on hallintolain 23 §:n perusteella esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Laillisuusvalvontakäytännössä on vakiintuneesti todettu, että hallintolaissa säädettyyn hyvän hallintotavan mukaiseen viranomaismenettelyyn kuuluu se, että viranomaisen toimialaan ja tehtäviin liittyviin asianmukaisiin tiedusteluihin vastataan kohtuullisessa ajassa (Oikeuskanslerinvirasto 1049/1/2017). Hyvän hallinnon periaatteiden mukaista on myös ilmoittaa yhteydenottajalle, milloin hänen esittämänsä tiedusteluun voidaan vastata tai jos vastaus viivästyy, viivästymisen syyt ja milloin yhteydenottaja voi odottaa vastauksen saamista.

Apulaisoikeuskansleri (1385/1/2019) antoi loppuvuodesta 2019 kanteluratkaisun, joka koski viranomaisen vastaamista sähköpostiviesteihin. Kantelija oli lähettänyt sairaalan ylilääkärille sähköposteja, jotka liittyivät hänen edesmenneen puolisonsa hoitoon. Ylilääkäri ei ollut vastannut näihin viesteihin, koska sairaalan ohjeiden mukaan potilastietoja ei voida käsitellä sähköpostitse. Apulaisoikeuskansleri totesi ratkaisussaan, että hyvä hallinto edellyttää asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin vastaamista. Kansleri kiinnitti ylilääkärin huomiota hallintolaissa säädettyyn

viranomaisen vastausvelvollisuuteen. Se voidaan toteuttaa viranomaisen tarkoituksenmukaiseksi katsomalla ja asian vaatimalla tavalla, joka tässä tapauksessa olisi saattanut olla esimerkiksi keskusteluajan järjestäminen kantelijalle. Tämän mukaisesti myöskään sosiaalipalveluissa ei voida ohittaa asiakkaiden sähköpostitse lähettämiä viestejä sillä perusteella, että sosiaalihuollon asiakastietoja ei voida lähettää suojaamattomalla sähköpostiyhteydellä. Mikäli asiakas lähettää työntekijälle sähköpostia, tulee sähköpostilla tulleeseen tiedusteluun vastata muilla tavoilla, mikäli viestin lähettäjän yhteystiedot ovat työntekijän tiedossa. Sähköpostiviesteihin on mahdollista vastata yleisellä tasolla ja viestin lähettäjää voi esimerkiksi pyytää ottamaan yhteyttä muulla tavoin asian selvittämiseksi tai kysyä viestin lähettäjän muita yhteystietoja, jotta asiaa voidaan selvittää hänen kanssaan muulla tavoin kuin sähköpostilla.

Myös eduskunnan apulaisoikeusasiamies (4617/2017) on todennut 28.6.2018 antamassaan kanteluratkaisussa, että viranomaisen vastaamisvelvollisuuden suhteen ei ole eroa siinä, onko tiedustelu tullut kirjepostina vai sähköisesti, vaan näitä yhteydenottoja tulee käsitellä tasapuolisesti. Hallintolain 23 §:n mukaan asiat on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Hallintolain perusteluissa on tuotu esiin, että pelkästään viranomaiselle tulevien kysymysten ja tiedustelujen suuri määrä ei ole hyväksyttävä perustelu sille, että vastaaminen viipyy kohtuuttomasti. Apulaisoikeusasiamies on kanteluratkaisussaan lausunut, ettei vaikeakaan työtilanne oikeuta jättämään tiedusteluihin kokonaan vastaamatta. Kun tiedustelu on saapunut viranomaiselle, sen on käsiteltävä asia ja oma-aloitteisesti valittava palveluperiaatteen näkökulmasta tehokkain vastaamisen tapa, joko kirjallinen vastaus kirjeenä tai sähköpostilla tietosuojanäkökohdat huomioon ottaen tai, yhteydenotto asiakkaaseen puhelimitse.

Sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa tuotiin verraten paljon esiin kokemuksia siitä, että asiakkaiden on vaikea tavoittaa työntekijöitä. Sosiaaliasiamiehelle kerrottiin siitä, että työntekijöitä ei tavoita puhelimella eivätkä työntekijät vastaa heille jätettyihin puhelinvastaajaviesteihin, tekstiviesteihin tai sähköposteihin. Asiakkaat toivat esiin, että joidenkin työntekijöiden puhelinvastaajaviesteissä luvataan ottaa yhteyttä kolmen arkipäivän kuluessa asiakkaaseen, jos hän jättää vastaajaan soittopyynnön. Useampi asiakas kertoi, että käytännössä tämä palvelulupaus ei kuitenkaan toteudu. Lisäksi havaintoja oli tehty siitä, että työntekijöiden puhelinvastaajissa oli vanhentuneita tiedoteviestejä, joissa kerrottiin virheellistä tietoa työntekijöiden poissaoloista ja työhön palaamisen aikatauluista.

Kun työntekijät ovat tavoittamattomissa, eivät asiakkaat saa apua ja vastauksia kysymyksiinsä. Usean tuloksettoman yhteydenottoyrityksen jälkeen asiakkaan pettyvät, turhautuvat ja kokevat, että he eivät pysty hoitamaan asioitaan yhteistyössä työntekijän kanssa. Tämän jälkeen luottamuksellisen yhteistyö- ja vuorovaikutussuhteen rakentaminen asiakkaan ja työntekijän välille voi olla vaikeaa ja asioiden hoitaminen yhdessä hankalaa. Luottamus ja luotettavuus ovat vuorovaikutuksen kulmakiviä. Epäluottamuksellisessa suhteessa asiakkaan energia kohdentuu varmistamiseen, tarkkailuun, epäilemiseen ja varuillaan oloon.

Sosiaaliasiamiehelle tulleen palautteen perusteella ei ole mahdollista tehdä päätelmiä siitä, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet siihen, että asiakkaiden on vaikea tavoittaa työntekijöitä. Onko kyse yksittäisten työntekijöiden toimintatavoista vai, onko kyse mahdollisesti työntekijäresurssien niukkuudesta, jonka vuoksi työntekijät joutuvat priorisoimaan työtään ja pystyvät hoitamaan vain tärkeimmiksi katsomansa kiireelliset työt.

KEHITTÄMISEHDOTUS:

1. Huomio perusasioihin:

- Kaikki sosiaalihuollon asiakastyötä tekevät työntekijät ja esimiehet ottavat käyttöön vastaajapalvelun työpuhelimiinsa.

- Työntekijän poissaoloista tieto puhelinvastaajaan ja sähköpostiin. Samalla tiedotetaan siitä, keneen työntekijän poissaolon aikana voi tarvittaessa olla yhteydessä.
 - Yhteydenottopyyntöihin vastataan palvelulupauksen mukaisesti.
2. Sosiaalityön työprosesseja kehitetään niin, että asiakkaiden yhteydenottoihin vastaamiseen on varattavissa riittävästi aikaa.
 3. Systeemisen toimintamallin levittäminen ja käyttöönotto sosiaalityössä kaikissa palvelutehtävissä.
 4. Usein työntekijään yhteyttä ottavien asiakkaiden kanssa sovitaan yhdessä yhteydenpidon tavoista sekä toteuttamista ja sovitut toimintatavat kirjataan asiakassuunnitelmaan.

5.5. Omaishoidon kehittäminen

Sosiaaliasiamiehelle on tullut yhteydenottoja vammaisten lasten ja aikuisten sekä iäkkäiden henkilöiden omaishoitajilta. Yhteydenottojen perusteella herää huoli omaishoitajien jaksamisesta ja hoidettavien tilanteesta. Jos omaishoitaja voi huonosti, näkyy se varmasti aina jossain määrin myös hoidettavan tilanteessa. Sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa ihmeteltiin mm. sitä, miten omaishoidon tuen hakemus on voitu kokonaan hylätä, vaikka yhteydenottajat olivat aiemmin toisella paikkakunnalla asuessaan tukea saaneet. Yhteydenottajien mietitytti myös omaishoidon tuen alhaiset euromäärät sekä hoidettavien hoidon ja huolenpidon järjestäminen omaishoitajan vapaiden aikana. Omaishoitajien lakisääteisten vapaiden pitämistä näyttää yhteydenottojen perusteella estävän se, että hoidettavalle vapaiden ajaksi tarjottu hoito ei ole asiakkaiden mielestä hoidettavalle soveltuva. Omaishoitajat kertoivat yrittäneensä kysyä vaihtoehtoisia tapoja hoidon järjestämiseen, mutta kokivat, ettei sopivia vaihtoehtoja ole haluttu etsiä ja järjestää.

Osa sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneista omaishoitajista kuvasivat, että he joutuvat jatkuvasti taistelemaan työntekijöiden kanssa hoidettavan oikeuksien toteutumiseksi. Omaishoitajat kertoivat tuntevansa olonsa uupuneeksi ja yksinäiseksi. Taistelu-sanan käyttö työntekijän kanssa asioimista kuvattaessa viittaa siihen, että asiakkaan ja työntekijän välinen asiakassuhde ei perustu avoimeen yhteistyöhön ja luottamukseen. Omaishoitajat tarvitsisivat kuitenkin myös työntekijöiltä kaiken mahdollisen tuen ja kannustamisen, jotta pystyvät toimimaan tehtävässään.

Yksilöiden hyvinvoinnin kasvun lisäksi omaishoidon kehittäminen on järkevää myös talouden näkökulmasta, koska omaishoidon lisäämisen avulla pystytään hillitsemään kalliimpien hoivapalvelujen kustannusten kasvua. Keväällä 2019 julkaistuun Suomen hallitusohjelmaan on kirjattu sanat: *kehitetään omaishoitoa*. Lisäksi hallitusohjelmasta löytyy sosiaali- ja terveystieteiden uudistuksen toimenpiteitä listaavasta kohdasta kirjaus: *Ympäri vuorokautisen hoivan vahvistamisen rinnalla turvataan kotihoidon resurssien riittävyys ja kehitetään omaishoitoa*. Tähän työhön hallitusohjelmassa luvataan rahaa 45 miljoonaa euroa. Valtakunnallisen tason kehittämistyöllä ja lainsäädäntötyöllä olisi tarpeen vaikuttaa ainakin siihen, että kaikilla kansalaisilla olisi yhtäläinen mahdollisuus omaishoittoon ja työstä maksettaisiin omaishoitajille yhdenmukainen korvaus koko maan tasolla. Tällä hetkellä mahdollisuus omaishoittoon ja siitä maksettavat korvaukset vaihtelevat henkilön asuinpaikasta riippuen ja omaishoidon tuen paikalliset käytännöt aiheuttavat eriarvoisuutta ihmisten välillä.

Omaishoittoon tarvitaan myös yksilökohtaista räätälöityä tukea ja joustavia toimintamalleja, joilla edistetään hoidettavien ja omaishoitajien hyvinvointia sekä hoitajien suoriutumista tehtävästään. Liian monessa sosiaaliasiamiehelle tulleessa yhteydenotossa tuotiin esiin omaishoitajan väsyminen tehtävässään. STM julkaisemassa (2019) omais- ja perhehoidon kehitystä vuosina 2015 – 2018 kuvaavassa selvityksessä yhtenä omaishoidon toimenpide-ehdotuksena esitetään, että

omaishoitajien vapaiden pitämistä voidaan lisätä vapaiden sijaistamistapoja monipuolistamalla ja siten, että hoidettava voi olla omassa kodissaan omaishoitajan vapaiden aikana ja tarvittava hoito tuodaan henkilön omaan kotiin. Selvityksessä mainitaan, että esimerkiksi kiertäviä perhehoitajia olisi syytä rekrytoida ja kouluttaa lisää. Myös uusia digitaalisia palveluja olisi hyvä kehittää omaishoitajien tueksi, sillä m. vertaistukea olisi mahdollista tuoda helposti saataville digitaalisten kanavien kautta.

KEHITTÄMISEHDOTUS:

1. Omaishoitoa tukevien palvelujen kehittäminen ja niiden joustava käyttö omaishoitajien jaksamisen tukemiseksi.
2. Omaishoidon tuen paikallisten myöntämisperusteiden tarkistaminen.
3. Valtakunnallinen kehittämistyö ja lainsäädäntötyö omaishoidon järjestämiseksi kansalaisille yhdenvertaisesti samoin perustein ja samansuuruisena tukena.

5.6. Asiakaslähtöinen tuki lapsiperheille

Sosiaaliasiamiehelle tuli muutama huolta herättävä yhteydenotto lapsiperheiden vanhemmilta tilanteessa, jossa perheet kokivat jäävänsä ilman apua vaikeassa tilanteessaan. Yhteydenottoja ei ollut määrällisesti kovin montaa, mutta niistä heräsi kysymys siitä, oliko kyse vain yksittäisistä yhteydenottoista vai, onko vastaavissa tilanteissa olevia lapsiperheitä alueella enemmänkin. Yhteydenottoissa samankaltaista oli se, että yhteydenottajat olivat yksinhuoltajia, kärsivät uupumuksesta, perheen taloudellinen tilanne oli vaikea, eikä perheillä ollut arjessaan apuna minkäänlaista lähiverkostoa. Yhteydenottajat kertoivat hakeneensa apua tilanteeseensa lapsiperheiden sosiaalityöstä, mutta jääneensä vaille tarvitsemaansa apua, tai avun saaminen on ollut hidasta, vaikeaa ja monimutkaista. Yhteydenottajat kertoivat kokeneensa, ettei heidän avun tarvettaan kuultu sosiaalityössä siten, että heille olisi järjestetty sellaista konkreettista apua, josta perheet olisivat itse kokeneet hyötyneensä.

KEHITTÄMISEHDOTUS:

1. Palvelutarpeen arviointiprosessia kehitetään ja sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja vahvistetaan oikea-aikaisen ja tarpeisiin vastaavan avun järjestämiseksi lapsiperheille.
2. Lapsiperheiden matalan kynnyksen ja varhaisen tuen palvelujen kehittämistoimintaa jatketaan.

LÄHTEET

Aluehallintovirasto - Tiedotteet 2020. Valvonnalla ja ohjauksella parempia palveluja niin vanhuksille kuin lapsille - vuosi 2019 aluehallintoviraston toiminnassa. [viitattu 11.3.2020]. Saatavissa:

https://www.avi.fi/web/avi/tiedotteet-2020/-/asset_publisher/UNKeWEF40g5w/content/valvonnalla-ja-ohjauksella-parempia-palveluja-niin-vanhuksille-kuin-lapsille-vuosi-2019-aluehallintoviraston-toiminnassa?redirect=https%3A%2F%2Fwww.avi.fi%2Fweb%2Favi%2Ftiedotteet-2020%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_UNKeWEF40g5w%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-8%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin 2.3.2012. Päätöksenteon viivytyksettömyys ja jonoon asettaminen. Dnro: 3944/4/10. Saatavissa: <https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/3944/2010>

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen 23.1.2020. Toimeentulotukihakemuksen käsitteilyaika hallinto-oikeudessa. Dnro: 1656/2019. Saatavissa: <https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/1656/2019>

Eduskunnan oikeusasiamies Petri Jääskeläinen 28.6.2018. Viranomainen ei voi yleisesti kieltäytyä vastaamasta kaikkiin sähköpostiviesteihin. Dnro: EOAK/4617/2017.

Eduskunnan oikeusasiamies. Tiedotteet 22.1.2020. Oikeusasiamiehelle ennätysmäärä kanteluja vuonna 2019. [viitattu 18.2.2020]. Saatavissa: <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/-/oikeusasiamiehelle-ennatysmaara-kanteluja-vuonna-2019>

Eduskunnan oikeusasiamies -verkkosivut. Oikeusasiamies ja oikeuskansleri. [viitattu 18.2.2020]. Saatavissa: <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/oikeusasiamies-ja-oikeuskansleri>

Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Kirje 24.6.2019. Viranomaistehtävien hoitaminen kunnallisessa sosiaalihuollossa. ESAVI/19590/2019. [viitattu 30.3.2020]. Saatavissa: <http://www.avi.fi/documents/10191/12616769/Ohjauskirje+kunnat+viranomaisteht+sos240619/2cf68902-056b-41af-826b-94dbb9d5ba74>

Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuoltolain muuttamisesta ja eräksi niihin liittyviksi laeiksi. HE 137/1999 vp.

Liukko, Eeva ja Nykänen, Eeva. Sosiaalityön tulevaisuus: Sosiaalityö julkisena hallintotehtävänä. Sosiaali- ja terveysministeriö 06.06.2019. Julkaisusarja: Raportteja ja muistioita 2019:47. [viitattu 20.3.2020]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4091-8>

Oikeuskanslerinvirasto. Dnro: OKV/1049/1/2017. Tiedusteluun vastaaminen. [viitattu 20.3.2020]. Saatavissa: https://www.okv.fi/media/filer_public/f7/82/f78267ff-ad52-489c-9ce3-4240d4f3515c/okv_1049_1_2017.pdf

Oikeuskanslerinvirasto. Dnro: OKV/1385/1/2019. Viranomaisen vastausvelvollisuus. [viitattu 20.3.2020]. Saatavissa: https://www.okv.fi/media/filer_public/4b/98/4b980db9-55e1-48f1-9bd4-38108270704c/okv_1385_1_2019.pdf

Saikkonen, Paula; Blomgren, Sanna; Karjalainen, Pekka ja Kivipelto, Minna. Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta? Tutkimusjulkaisu-sarja: 89. Kaks: Kunnallisan kehittämissäätö. 2015. [viitattu 20.3.2020]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-7072-35-6>

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

Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2018:61. Omais- ja perhehoidon kehitys vuosina 2015–2018. Päätelemät ja suositukses jatko-toimenpiteiksi. Helsinki 2019.

Suomi.fi -verkkotoimitus. Mihin kantelu voi johtaa. [viitattu 12.3.2020]. Saatavissa: <https://www.suomi.fi/kansalaiselle/oikeudet-ja-velvollisuudet/lainsaadanto-ja-oikeus-turva/opus/nain-teet-kantelun/mihin-kantelu-voi-johtaa>

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL). Omatyöntekijä. [viitattu 24.3.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalis-en-kuntoutuksen-opas/omatyontekija>

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL). Vammaispalvelujen käsikirja. Muutoksenhaku, muistutus ja kantelu. [viitattu 18.2.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakas-prosessi/paatoksenteko/muutoksenhaku-muistutus-ja-kantelu#kantelu>

Valvira.fi -verkkosivut. Sosiaalihuolto. [viitattu 18.2.2020]. Saatavissa: <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto>

Valviran antama ohje 8/2010: Muistutusmenettelyn käyttö sosiaalipalveluissa. Dnro 4476/05.00.04/2010. 21.6.2010.

Valviran tilinpäätös vuodelta 2019. [viitattu 11.3.2020]. Saatavissa: https://www.valvira.fi/documents/14444/398591/Valvira_toimintakertomus_2019.pdf/3e9cb957-c8ca-06d5-a224-8900c1a170ea?t=1582717003311