

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS

2021

KAARINA

KOSKI TL

KUSTAVI

LAITILA

LIETO

MARTTILA

RAISIO

RUSKO

SAUVO

SOMERO

TAIVASSALO

UUSIKAUPUNKI

VEHMAA

KATI LAMMI, OTM

SOSIAALI- JA POTILASASIAMIES

OY VASSO AB

VARSINAIS-SUOMEN SOSIAALIALAN OSAAMISKESKUS



1	Johdanto	1
	1.1 Sosiaalihuollon asiakaslaki	1
	1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta	1
2	Muutamia nostoja vuodesta 2021	3
	2.1 Tietopyyntöjen asiakasprosessi	3
	2.2 Vanhemmilta perittävä maksu (lastensuojelun maksut)	5
	2.3 Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot perheoikeudellisessa yksikössä	6
	2.4 Palvelun saannin odotusajat myönnettyissä vammaispalveluiden asumispalveluissa	6
	2.5 Lastenvalvojan kirjaaminen, kun lapsen mielipidettä selvitetään lapsen huolto- ja tapaamisasioita vahvistettaessa	8
	2.6 Jonotus- ja käsittelyaika	9
3	Huomioon otettavaksi vuonna 2022	10
	3.1 Jälkikäteisten oikeusturvakeinojen tilastollinen seuranta kunnissa	10
	3.2 Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittäminen	11
4	Sosiaaliasiamiehelle vuonna 2021 tulleet yhteydenotot	12
	4.1 Tilastoinnista	12
	4.2 Yhteydenottomäärät	12
	4.3 Yhteydenotot tehtäväalueittain	13
	4.4 Sosiaalihuollon asiakkaat ja edustajat yhteydenottajina	15
	4.5 Yhteydenoton syyt ja asiamiehen toiminta	16
	Liite 1 Kuntakohtaiset yhteydenottomäärät sosiaalihuollon palveluittain	18
	Liite 2 Vuodesta 2023 selvitykseen tulevat kysymykset hyvinvointialueelle	22

SAATE KUNNANHALLITUKSILLE

Viimeiset vuodet ovat olleet sosiaali- ja terveydenhuollossa valtaisa muutosten aikaa. Tällä hetkellä kunnissa ja tulevalla hyvinvointialueella rakennetaan uudentyyppisiä organisaatioita, jotka ensi vuoden alusta tulevat muuttamaan meidän kaikkien toimintaympäristöjä riippumatta tämän hetken hallinnollisesta sijoittautumisestamme omassa työssämme ja suhteestamme omiin kotikuntiimme.

Yleistä muutoskeskustelua on siivittänyt ajatus, että vuoden 2023 alusta sote-asiakas ei huomaisi palveluissaan mitenkään, että taustalla on toteutettu Suomessa historiallisesti suurin liikkeenluovutus ja sote-palveluiden järjestämisvastuu siirtyy kunnilta hyvinvointialueille.

Asiakkaalle on luvattu hyvinvointialueelle siirtymisen tuovan sosiaalihuollon palveluiden saatavuudessa ja yhdenvertaisuudessa parempia aikoja. Asiakkaan osallisuuden edistäminen ja moniammatillisen verkostotyön pitäisi olla paremmin mahdollista, kun sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteet tuodaan ns. saman katon alle.

Hyvinvointialueelle siirtymistä on valmisteltu kaiken kiireen keskellä todella tarkalla selvitystyöllä siitä kaikesta sote-työstä, asiakkuuksista, prosesseista, resursseista ja rakennuksista lähtien mistä käsin asiakkuuksia jatkossa järjestetään ja koordinoidaan. Tästä kaikesta selvitystyöstä voitaneen uskoa tulevilla päättäjillä ja henkilöstöllä olevan käytössään valtava tietovaranto käytettävissään, jotta muutoksen tavoitteet voidaan saavuttaa.

Muutos on nähtävä mahdollisuutena. Muutoksen kautta on mahdollista kehittää uusia toimintatapoja ja luoda uusia toimintaympäristöjä. Muutos tapahtuu vähitellen ja tässä matkassa jokaisen muutoksen kohdalla on hyvä peilata sen vaikutuksia sote-järjestämislain tarkoituksipöytäkirjään (1 §); Tämän lain tarkoituksena on edistää ja ylläpitää väestön hyvinvointia ja terveyttä sekä varmistaa yhdenvertaiset, yhteentoimivat ja kustannusvaikuttavat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut koko maassa.

Tämä selvitys kunnanhallituksille on toiseksi viimeinen sosiaaliamiehen selvitys. Vuoden 2023 selvitys annetaan aluehallitukselle. Kiitän osaltani kuntia hyvästä yhteistyöstä kuluneen vuoden aikana ja olen käytettävissä sosiaaliamiestoimintaan liittyvissä kysymyksissä ja valmistelussa hyvinvointialueelle siirryttäessä.

Turussa 14.4.2022

Kati Lammi, OTM

Sosiaali- ja potilasasiamies

Oy Vasso Ab

1 JOHDANTO

1.1 SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAKI

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sisältää asiakkaan oikeusturvaan, kohteluun ja osallistumiseen liittyvät keskeiset periaatteet. Lain tarkoituksena on turvata asiakkaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun ilman syrjintää, vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta sekä lisätä asiakassuhteen luottamuksellisuutta.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada selvitys eri toimenpidevaihtoehdoista asiassaan ja asiakasta on neuvottava sosiaalipalveluiden hakemisessa. Selvitys ja neuvonta on annettava asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla. Asiakkaalle haetusta sosiaalihuollon palvelusta on tehtävä kirjallinen, muutoksenhakukelpoinen päätös, josta selkeästi ilmenee mitä ja miten palvelua on myönnetty tai jätetty myöntämättä sekä päätöksen asiaperustelut.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu ja asiakkaan oikeus osallistua häntä koskevien palveluiden suunnitteluun. Sosiaalihuollon asiakkuudesta syntyvien tietojen dokumentoinnissa ja asiakirjojen laatimisessa on noudatettava hyvää hallintotapaa ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annettua lakia (254/2015).

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä asiakaslain mukainen muistutus saamastaan kohtelusta ja muistutukseen on vastattava kirjallisesti kohtuullisessa ajassa.

1.2 SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

Sosiaalihuollon asiakaslain 24 §:ssä säädetään sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämisestä ja asiamiehen tehtävistä. Jokaisella kunnalla on oltava sosiaaliasiamies; kahdella tai useammalla kunnalla voi olla yhteinen asiamies. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- Neuvoa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä tehtävissä;
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä;
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi; sekä
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Asiamiehen kelpoisuusvaatimukseksi on säädetty sosiaalityöntekijän kelpoisuus tai tehtävään soveltuva ylempi korkeakoulututkinto ja alan tuntemus. Sosiaaliasiamiehelle laissa säädettyjen tehtävien johdosta kysymyksessä on erityisesti asiakkaan oikeusturvaa edistävä tehtävä, jota hoidettaessa korostuu tehtäviä hoitavan henkilön oikeudellinen asiantuntemus. Sosiaaliasiamiehen puolueettomuuden turvaamiseksi asiamies ei voi toimia sosiaalihuollon asiakastyössä tai olla päätöksiä tekemässä.

Sosiaalialan osaamiskeskukset tuottavat valtakunnallisesti sosiaaliasiamiespalvelua vastaten alueensa asiamiestoiminnan tuottamisesta sopimuskuntiansa kanssa. Osaamiskeskuksissa työskenteli vuonna 2021 yhdeksän sosiaaliasiamiestä, joista osa tekee yhdennettyä sosiaali- ja potilasasiamiestehtävää. Osaamiskeskusten asiamiesten alueeseen kuuluu 110 kuntaa, joiden asukasmäärä oli vuonna 2021 hieman yli 1,7 miljoonaa asukasta.

Varsinais- Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Vasso Ab on tuottanut vuonna 2021 sosiaaliasiamiespalvelut kolmelletoista kunnalle/kaupungille/yhtymälle; Kaarina, Koski Tl, Kustavi, Laitila, Lieto, Marttila, Raisio, Rusko, Sauvo, Somero, Taivassalo, Uusikaupunki ja Vehmaa. Lisäksi Härkätien Sote yhteistoiminta-alue teki vuoden 2014 alusta ja Someron kaupunki 1.7.2019 lähtien Someron perusturvan terveyspalveluista sopimuksen potilasasiamiestoiminnan osalta Vasson kanssa. Väestöpohja on yhteensä lähes 160 000 asukasta, kun yhteen on laskettu sekä sosiaali- että potilasasiamiestoimintaan kuuluvat kunnat.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävää hoitaa yksi päätoiminen asiamies, Kati Lammi. Asiamiehellä on ylempi oikeustieteen korkeakoulututkinto (OTM).

Oy Vasso Ab:n toimitilat sijaitsevat Turussa, osoitteessa Läntinen Pitkäkatu 21-23 E, 20100 Turku. Asiamies vastaa yhteydenottoihin pääsääntöisesti puhelinaikoina (ma klo 12-14, ti-to klo 9-11). Asiakkaalla on myös mahdollisuus tavata asiamies Vasson toimitiloissa tai asiakkaan kotikunnassa erikseen sovituissa paikassa ja ajankohtana. Korona-pandemian aikana asiakastapaamisia järjestetään yleisiä terveys suosituksia noudattaen.

Sosiaaliasiamiehellä on vuosittain koko päivän koulutus sote-henkilöstölle asiakas- ja hallintolaista.

2 MUUTAMIA NOSTOJA VUODESTA 2021

2.1 TIETOPYYNTÖJEN ASIAKASPROSESSI

Sosiaalihuollon asiakas on lähtökohtaisesti kiinnostunut omista asiakastiedoistaan. Sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain 5 §:n mukaisesti.

Julkisuuslain 11 §:ssä on säädetty asianosaisen oikeudesta tiedonsaantiin ja 12 §:ssä oikeudesta saada tieto itseään koskevasta asiakirjasta. Tiedonsaantia koskevat rajoitukset, joita tulkitaan suppeasti, löytyvät lain 11 §:n 2 momentista. Julkisuuslain 4 luvussa on säännelty tiedon antamiseen liittyvä prosessi, kun tietoja pyydetään julkisuuslain asianosaisasemassa.

Sosiaalihuollon asiakas voi pyytää (henkilö)tietojaan tarkastettavaksi myös EU:n tietosuoja-asetuksen nojalla.

Viranomaisen on velvollinen edistämään asiakkaan tiedonsaantia ja hyvää tiedonhallintatapaa. Asiakirjat tulee olla asianmukaisesti saatavilla, riittävästi suojattu, asiakirjojen käytettävyys ja eheys pitää taata ja ne tulee täyttää laadulliset vaatimukset; mm. virheettömyys, tarpeellisuus, ajantasaisuus.

Viranomaisen on asiakaslain, julkisuuslain, tietosuoja-asetuksen ja hallintolain mukaan neuvottava ja ohjattava asiakasta käyttämään tiedollisia oikeuksiaan. Neuvonta on oltava oma-aloitteista viranomaisen taholta ja annettava sellaisella tavalla, että asiakas tai hänen laillinen edustajansa ymmärtää sen.

Sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista välittyy sellainen kuva, että asiakkaan asiakaskirjojaan koskeviin pyyntöihin ei aina vastata kunnissa ollenkaan tai menettelyssä tietopyynnön käsittelemiseksi esim. missä ajassa tiedot tulee antaa asiakkaalle, on haasteita. Ymmärrys minkä lain mukaisena tietopyyntö on tehty, on tuottanut osaltaan kunnissa vaikeuksia vastata tietopyyntöön. Aina ei ole huomattu tai haluttu selvittää asiakkaalta tarkemmin tietopyynnön sisältöä tai tarkastusoikeuden käyttämistä. Olen näitä julkisuuslain ja tietosuoja-asetuksen (aiemmin henkilötietolain, kumottu) mukaisista tietopyynnöistä nousseita huomioita nostanut esiin jo aiemmissa selvityksissäkin (mm. selvitys/2016).

Tiedon asiakirjan sisällöstä antaa yleensä se viranomaisen henkilöstöön kuuluva, jolle viranomaisen (kunnan- tai aluevaltuusto) on tämän tehtävän määrännyt tai jolle se hänen asemansa ja tehtäviensä vuoksi muuten kuuluu. Kunnissa tulee olla selkeästi määritelty ratkaisuvallan siirrot viranhaltijoille.

Niissä tapauksissa missä tietopyyntö kohdistuu asiakasasiakirjaan, joka on laadittu viranomaisen toimeksiantotehtävää suoritettaessa tai annettu toisen viranomaisen lukuun suoritettavaa tehtävää varten, tiedon antamisesta päättää tehtävän antanut viranomaisen, jollei toimeksiannosta muuta johdu. Kuntien ostopalvelusopimuksissa tulee kiinnittää huomio ostopalvelun tuottajien toimesta syntyneiden asiakasasiakirjojen luovuttamistilanteisiin; onko ja missä laajuudessa tuottajalla palvelun järjestäjästä erillinen oikeus luovuttaa tietoja.

Asiakirjapyynnön muotoa ei ole julkisuuslaissa tai tietosuoja-asetuksessa säädetty. Pyyntö voidaan tehdä kirjallisesti, suullisesti ja vapaamuotoisesti. Joillakin kunnilla on laadittu lomakkeet tietopyyntöjen tekemiseen. Pidän hyvänä tapana ohjata asiakasta käyttämään

kirjallista lomaketta (julkisuuslain 11 §:n mukainen tietopyyntö/tietosuojasetuksen mukainen tarkastusoikeus) vaikka siis sen käyttämistä ei voida pitää tietopyyntöön vastaamisen edellytyksenä eikä laki sitä siis vaadi.

Asiakas tiedustelee valmiita lomakkeita usein myös asiamieheltä. Asiakkaan on usein helpompi määrittellä oma tietopyyntönsä valmiiseen lomakkeeseen ja tietopyyntö on asiakkaan näkökulmasta näin menetellen helpommin saavutettavalla tavalla toteutettavissa. Kirjallinen pyyntö todentaa myös varmemmin tietopyynnön tekohetken ajankohdan ja siihen kunnassa käytetyn käsittelyajan.

Sosiaaliamiehenä ohjaan usein asiakkaita muistutuksen tekemiseen tietopyyntöjen käsittelyprosessiin liittyvissä epäkohdissa. Ylimmät laillisuusvalvojat ratkaisevat joka vuosi kanteluita aiheeseen liittyen ja yksi toistuva teema ratkaisuissa on tietopyynnön vastaamiseen ja/tai asiakasasiakirjojen antamiseen säädetyt ajat, joita tulee ehdottomasti noudattaa. Tietopyyntöjen luovuttamisessa on huomioitava myös hallintolain mukainen kuuleminen, kun luovutetaan tietoja, jotka sisältävät tietoa sivullisista (julkisuuslain mukainen tietopyyntö). Hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti viranomaisen tulee paitsi noudattaa lakia tarkoin, että myös tuntee oman toimialansa lainsäädäntö ja menettelytapasäännökset.

KUNTA	KUNNAN INTERNET-SIVUILLA LOMAKEPOHJA REKISTERITIE TOJEN PYYTÄMISEEN	ASIAKASOHJAUSTA TARJOLLA KUNNASSA TIETOPYYNTÖIHIN LIITTYEN
Kaarina	Kyllä	Internet-sivulla tietosuojajohtajan yhteystiedot
Koski TI	Ei	Sosiaalitoimen toimistosihteeri ilmoitettu yhteyshenkilöksi
Kustavi	Kyllä	Kunnanviraston keskustoimiston yhteystiedot ilmoitettu
Laitila	Kyllä	Lisätietoja saa tietosuojavastaavilta, joiden yhteystiedot ilmoitettu
Lieto	Ei (tietosuojaselosteessa maininta, että on, mutta ei löydy)	Tietosuojaselosteessa yhteyshenkilöiden yhteystiedot
Marttila	Kyllä	Tietosuojavastaavan yhteystiedot ilmoitettu
Raisio	Kyllä	Tietosuojavastaavan ja eri rekisterinpitäjien yhteystiedot ilmoitettu
Rusko	Ei	-
Sauvo	Kyllä	-
Somero	Kyllä	Lisätietoja johtavalta sosiaalityöntekijältä

Taivassalo	Kyllä	-
Uusikaupunki	Kyllä	Tietosuojavastaavien yhteystiedot näkyvillä
Vehmaa	Kyllä	-

Taulukko 1. Kuntien internet-sivuilta löytyvät tietosuojasetuksen mukaiset tarkastuspyyntölomakkeet.

2.2 VANHEMILTA PERITTÄVÄ MAKSU ASIAKASMAKSULAIN 7 §:N 1 MOMENTIN TILANTEISSA (LASTENSUOJELUN MAKSUT)

Asiakasmaksulain 4 §:ssä on säädetty maksuttomista sosiaalipalveluista, johon kuuluu mm. lastensuojelulaissa tarkoitettu lasten ja nuorten huolto.

Asiakasmaksulain 4 §:n 4 kohdassa säädetystä poiketen lastensuojelulain nojalla avohuollon tukitoimena, sijaishuoltona tai jälkihuoltona lapselle annetusta perhehoidosta tai laitoshuollosta taikka asumispalveluista aiheutuvien kustannusten korvaamiseksi voidaan, milloin se on asianomaisten toimeentulon edellytykset ja huollolliset näkökohdat huomioon ottaen perusteltua, periä lapsen vanhemmilta maksu, joka saa määrältään olla enintään lapsen elatuksesta annetun lain 1–3 §:n perusteella määräytyvän elatusavun suuruinen. Asiasta on säädetty asiakasmaksulain 7 §:n 1 momentissa.

Lastensuojelun vanhemmilta perittävät asiakasmaksut asiakasmaksulain 7 §:n 1 momentin mukaisina maksuina eivät kerrytä lapselle lastensuojelulain mukaisia itsenäistymisvaroja. Vaihtoehtoisesti kunnalla on mahdollisuus, silloin kun vanhemmalle on vahvistettu elatusapu maksuun, periä maksua vahvistamatta hoidon korvaukseksi vanhemmalle määrätty elatusapu asiakasmaksulain 7 §:n 2 momentin mukaan. Näin perityt elatusavut kerryttävät lapsen itsenäistymisvaroja ja turvaavat paremmin lapsen näkökulmasta hänen asemaansa jälkihuollon päättymisen jälkeen. Eduskunnan oikeusasiamies on katsonut kunnalla olevan myös aktiivinen velvollisuus edistää sijoitetun lapsen elatusasian hoitumista, jotta lapselle saadaan kerrytettyä itsenäistymisvaroja lapsen edun mukaisesti. (Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisut [EOAK/2723/2020](#) ja [EOAK/695/2018](#).)

Sijoitettujen lasten vanhempien maksujen määräytyminen on muutamissa asiakasyhteydenotoissa näyttäytynyt hieman pulmallisena asiakkaiden yhdenvertaisuuden kannalta. Elatusapua ei ole sijoituksen ajankohtana aina tarkistettu ja elatusapua jo maksavan vanhemman euromäärä on voitu katsoa automaattisesti hänen maksuosuudekseen aiemmin vahvistetun elatussopimuksen mukaan. Tällöin toisen vanhemman maksun määräytymisessä on voinut olla erilaisia tapoja määrittellä elatusmaksu.

Viittaus elatuslakiin tarkoittaa, että vanhemman maksun suuruuden määrittelee sekä lapsen tarve että vanhemman elatuskyky. Asiakasmaksulain 7 §:n 1 momentin mukaista asiakasmaksua ei voida määrätä ennen kuin vanhempien euromääräiset elatusavut on määritetty.

Haasteita elatusavun määrittämiseen sijoitettujen lasten kohdalla tuo se, että näitä tilanteita varten ei ole olemassa selkeää ohjetta tai käytäntöä, miten elatusmaksu tulisi määrittellä. Ongelmallisen tilanteesta tekee se, jos vanhemman maksukyvyyn määrittelyssä käytetään ns. elatusapulaskuria, joka on tarkoitettu käytettäväksi elatusavun laskemiseen silloin kun toinen vanhempi pitää lastaan luonaan ns. ”kirjoilla” ja toinen vanhempi on ns. etävänhempi. Lasta luonaan pitävän lähivanhemman maksua on voitu määrittellä olettaen sen olevan kaavamaisesti

esimerkiksi puolet ns. elatusapulaskurissa käytettävästä lapsen iän mukaan vaihtuvista yleisistä elinkustannuksista.

Myöskään toimeentulotukilain mukainen normilaskentakaava ei sellaisenaan sovellu vanhemman elatuskyvyn laskemiseen. Toimeentulotukilaskelmassa niin kuin elatusapulaskurissakaan ei huomioida kaikkia niitä menoja, joita asiakasmaksulain 7 §:n 1 momentissa tarkoitetuissa maksuissa tulee kokonaisuudessaan huomioida (muut huollolliset tai taloudelliset näkökulmat).

Kuntien tulee selvittää omissa lastensuojelun asiakasmaksupäätöksissään, jotka tehdään asiakasmaksulain 7:n 1 momentin perusteella, että vanhempien elatuskyky on riittävästi ja vanhemman yksilölliset tarpeet huomioiden tarkistettu. Käytänteet elatusavun laskemisessa tulee niin ikään yhdenmukaistaa.

Lopuksi totean, että elatusmaksun periminen vanhemmilta hoidon korvaukseksi on lähtökohtaisesti lapsen edun mukaisempi toimintatapa kuin asiakasmaksun määrääminen vanhemmille. Mikäli elatussopimusta ei saada vanhempien kanssa vapaaehtoisesti tehtyä, on lapselle määrättyllä edunvalvojan sijaisella mahdollisuus hakea elatusasiaan ratkaisu oikeuden kautta ja sitä kautta saadaan perintäkelpoiset elatusmaksupäätökset ja lapsen itsenäistymisvaroja kerrytettyä.

2.3 SOSIAALIASIAMIEHEN YHTEYSTIEDOT PERHEOIKEUDELLISESSA YKSIKÖSSÄ

Turun kaupunki tuottaa perheoikeudelliset palvelut vastuukuntamallilla Kaarinan, Kemiönsaaren, Koski Tl:n, Kustavin, Laitilan, Liedon, Marttilan, Maskun, Mynämäen, Naantalın, Nousiaisten, Paimion, Paraisten, Pyhärannan, Pöytyän, Raision, Ruskon, Salon, Sauvon, Someron, Taivassalon, Turun ja Vehmaan asukkaille.

Perheoikeudellisen yksikön palveluihin kuuluu isyyden ja äitiyden vahvistaminen ja selvittäminen, lapsen ja puolison elatusavun turvaaminen, lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen, adoptioneuvonta ja tapaamisten ja vaihtojen tuki ja valvonta.

Perheoikeudellisen yksikön kaikissa toimipisteissä tulisi olla yksikössä mukana olevien kuntien omien sosiaaliasiamiesten yhteystiedot näkyvillä. Olen havainnut, että asiakkaat ja työntekijät ovat saattaneet mieltää perheoikeudellisten palvelujen kuuluvan kokonaisuudessaan Turun sosiaaliasiamiehen toimen alle. Asiakkaat asioivat yksikössä kuitenkin kotikuntansa perusteella ja kotikunta nimeää sosiaaliasiamiehen.

2.4 PALVELUN SAANNIN ODOTUSAJAT MYÖNNETYISSÄ VAMMAISPALVELUIDEN ASUMISPALVELUISSA

Asiakkaalla on oikeus luottaa siihen, että kunnan hänelle myöntämä palvelu toteutetaan ja toimeenpannaan sellaisella tavalla, että palvelun sisältö vastaa kaikilta osin asiakkaan tuen tarpeisiin. Palvelun tuottajan valinnalla on keskeinen merkitys, kun palveluita järjestetään.

Vammaispalveluissa tuen tarpeisiin vastaamien oikea-aikaisesti on erittäin tärkeää, koska vammaisen henkilön päivittäisistä elämäntoiminnoista suoriutuminen voi olla kokonaankin ulkopuolisen avun saannin varassa. Vammaiselle henkilölle on ensiksikin tärkeää, että hän saa palvelupäätöksensä kunnasta lain edellyttämässä määräajassa (Hallintolaki 23 §, Sosiaalihuoltolaki 45 §, 46 §). Yhtä merkittävää vammaiselle henkilölle on se, että

palveluntuottajan toimesta palvelu toteutetaan tavalla, joka täyttää asiakkaan oikeuden saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa.

Palvelun tuottajana voi olla kunta itse tai ostopalvelusopimuksen perusteella muu yksityinen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluiden toimija. Kunnan tulee määritellä palveluissaan melko yksityiskohtaisestikin, miten palvelut tulee järjestää ja myös edellyttää sopimuksissaan palveluntuottajien kanssa ja valvonnan kautta, että asiakkaat saavat heille kuuluvat palvelut sovitusti. Mahdollisista palveluissa esiintyvistä puutteista, virheistä ja erimielisyyksistä ja niiden vaikutuksesta sopimuksen oikeusvaikutuksiin eri tahojen osalta, tulisi sopimuksissa olla maininta tilanteiden ratkaisemiseksi.

Eduskunnan oikeusasiamies on ottanut kantaa vaikeavammaisten asumispalveluiden palveluntarpeeseen vastaamiseen käytetystä kohtuullisesta ajasta ja avun saannin odotusajoista, EOAK/3654/2020, 15.6.2021. EOA on pitänyt mm. lainvastaisena menettelyä, joissa asiakkaan odotusaika perustason hoivan saamisessa on kestänyt liian pitkään, esim. wc:ssä käyntiä on joutunut odottamaan yli tunnin. Samassa ratkaisussa on viitattu Valviran palveluntuottajalle antamaan valvontapäätökseen siitä, että välitöntä asiakastyötä tekevän hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne tulee vastata asiakkaiden määrää ja palveluiden tarvetta kaikissa tilanteissa ja kaikkina vuorokauden aikoina ja viikonpäivinä. Palvelujen tuottajan tulee tarkistaa yksikkökohtaisesti, että mitoitus on luvankertainen sekä asiakkaiden palvelujen tarpeiden mukainen.

Sosiaaliasiamiehelle tuli muutama yhteydenotto, joissa asiakas moitti palvelun tuottajan tapaa reagoida hänen avun tarpeeseensa palveluasumisessa riittävän nopeasti. Tapauksissa oli kyse niin perushoivatasoisesta avusta kuin objektiivisesti arvioituna ei-niin kiireellisistä tilanteista, mutta joissa asiakas kuitenkin selkeästi tarvitsi apua tai oli muutoin henkilökunnan ”ehdoilla” tilanteessa. En varsinaisesti arvota tässä asiakkaiden erilaisia tuen tarpeita tai ilmianna yksittäisten asiakkaiden yhteydenottojen sisältöjä, mutta mielestäni tapauksissa nousi esiin huoli asiakkaiden riittävästä avun saannin huomioimisesta.

Joissakin tapauksissa palveluntarpeeseen vastaamisessa ja pitkissä odotusajoissa on ollut kyse selkeästä henkilöstön alimitoituksesta. Mutta myös osaamisen puutteita ammattitaidossa ja asiakkaiden kohtaamisessa on esiintynyt, kun vaativan tason erityispalveluita tuottavassa toiminnassa ei ole aina pystytty vastaamaan vaikeavammaisen perustasonkaan edellyttämiin tarpeisiin vaan asiakas on katsottu ”liian haasteelliseksi” hoitaa.

Tapauksiin liittyen kävin sosiaaliasiamiehenä yleistäkin keskustelua muutaman kunnan kanssa siitä, miten sellaisissa tilanteissa kunnan tulee toimia, kun asiakas ei saa syystä tai toisesta tarvitsemaansa palvelua mitä kunta myöntänyt ja todennut, ettei palveluntuottaja ole sopiva, mutta korvaavaa palvelua ei välttämättä ole saatavilla asiakkaille. Viime kädessä kunta on järjestämisvastuussa, mutta palvelun uudelleen järjestäminen ei aina ole helppoa kunnan näkökulmasta, ja asiakas on palvelun loppukäyttäjänä kärsijänä.

Ilmaisen varovaisen huoleni sellaisesta toimintakulttuurista, jossa pula palveluntuottajista tai palveluntuottajan haluttomuus tai kyvyttömyys tuottaa palveluita asiallisesti lain mukaan, vaarantaa asiakasturvallisuuden. Puutteista kertominen tai niihin puuttuminen on johtanut myös uhkaan asiakkaan palvelusopimuksen irtisanomisesta tuottajan toimesta.

2.5 LASTENVALVOJAN KIRJAAMINEN, KUN LAPSEN MIELIPIDETTÄ SELVITETÄÄN LAPSEN HUOLTO- JA TAPAAMISASIOITA VAHVISTETTAESSA

1.12.2019 voimaan tulleeseen uudistettuun lakiin lapsen huolto- ja tapaamisasioista lisättiin lastenvalvojille selkeämpi velvollisuus kuulla lasta ennen sopimuksen vahvistamista tietyissä tilanteissa.

Sosiaalilautakunnan on harkitessaan, voidaanko sopimus vahvistaa, otettava huomioon lapsen etu sekä lapsen omat toivomukset ja mielipide siten kuin lapsenhuoltolain 10 ja 11 §:ssä säädetään. Lastenvalvojan tai sen, joka on määrätty valmistelemaan sopimusten vahvistamista, tulee keskustella lapsen kanssa henkilökohtaisesti, jos lapsi tähän suostuu ja tämä on tarpeen lapsen toivomusten ja mielipiteen selvittämiseksi.

Lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskeva asia on ratkaistava ennen kaikkea lapsen edun mukaisesti. Lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevassa asiassa on selvitettävä ja otettava huomioon lapsen omat toivomukset ja mielipide sikäli kuin se on lapsen ikään ja kehitystasoon nähden mahdollista.

Lapsen mielipide on selvitettävä hienovaraisesti ja ottaen huomioon lapsen kehitystaso sekä siten, ettei siitä aiheudu haittaa lapsen ja hänen vanhempiensa välisille suhteille. Lapselle on selostettava mielipiteen selvittämisen tarkoitus ja selvittämiseen liittyvä menettely.

Lapsen mielipiteen selvittämisen konkreettista prosessia tai mielipiteen kirjaamista asiakasasiakirjoihin ei lapsenhuoltolaissa tai sitä koskevassa hallituksen esityksessä enemmälti viitattu. Myöskään niitä hallituksen esityksessä mainittuja erityisiä tilanteita ei erityisemmin esimerkein kuvattu siitä, milloin lastenvalvojan tulisi tavata lapsi henkilökohtaisesti.

Esitöissä mainitaan, että lapsen kanssa käytävä keskustelu voi olla tarpeen esimerkiksi tilanteessa, jossa vanhemmat eivät jostain syystä halua itse keskustella asiasta lapsen kanssa tai antavat ristiriitaisia tietoja lapsen mielipiteestä. Lastenvalvojan ja lapsen tapaaminen katsotaan esitöiden mukaan olevan poikkeus siitä pääsäännöstä, että vanhempien tehtävänä on ensisijaisesti selvittää ja sitten ratkaista huolto- ja tapaamisasiat lapsen mielipiteen ja toivomukset huomioivalla tavalla lapsen edun mukaisesti.

Lastenvalvojat tapaavat ilmeisemmin hyvin harvoin lapsia mielipiteen selvittämistarkoituksessa. Toimintakäytänteet lasten tapaamisissa ja tapaamisten järjestäminen tulisivat olla tasavertaisia kaikkien asiakkaiden osalta.

Lapsen huolto- ja tapaamisasioissa asiakkuus avataan lapsen nimissä, vaikka sopimuksen lähtökohtaisesti allekirjoittavat vanhemmat. Sosiaalihuollon palveluita annettaessa on noudatettava kirjaamisen osalta sosiaalihuollon asiakasasiakirjalakia. Riittävät ja tarpeelliset tiedot tulee kirjata. Lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö on kirjattava lasta koskeviin asiakasasiakirjoihin. Asianosaisille syntyy tiedonsaantioikeus asiakirjoihin siten kuin julkisuuslaissa säädetään sekä tietosuoja-asetuksen mukainen tarkastusoikeus omiin tietoihinsa.

Lasta kuullaessa ja hänen mielipidettään selvittäessä lapselle on kerrottava, ihan niin kuin aikuisellekin, hänen oikeutensa ja erilaiset vaihtoehdot asian hoitamisessa. Lapselle on ehdottomasti kerrottava hänen oikeudestaan käyttää asiakaslain mukaista kielto-oikeuttaan olla antamatta itseään koskeviaan tietojaan lailliselle edustajalleen. Lapsen mielipiteen sisältö ilmaistaan ilmeisesti vaihtelevalla tarkkuudella vanhemmille.

Minulle on jäänyt hieman epäselväksi millaisella käytänteellä lastenvalvojen toimesta tapahtuneet lapsen mielipiteen selvittämiset ovat tulleet kirjatuksi vai onko niitä kirjattu lainkaan. Katsoisin, että sosiaalihuoltolaki ja asiakasasiakirjalaki sekä analogisesti lastensuojelulaki velvoittavat lapsen mielipiteen kirjaamiseen.

2.6 JONOTUS- JA KÄSITTELYAIKA

Yksi sosiaaliamiehen yhteydenottojen perusteella tilastoitavista asioista liittyy asiakkaan yhteydenoton syynä esiintyvään jonotus- ja käsittelyaikaan. Asiakas ottaa yhteyttä sosiaaliamieheen, koska ei saa "ketään kiinni" sosiaalitoimesta. Asiakas on tyytymätön, että soittoaajat työntekijälle ovat liian vähäiset tai sopimattomaan aikaan. Asiakkaan yhteydenottoon ei aina ennätetä vastata takaisin hänen toivomassaan ajassa tai siinä määrin kohtuullisessa ajassa, että asiakas kokisi saaneensa hyvää palvelua.

Asiakas voi olla tyytymätön, jos hänen asioitaan hoitava työntekijä ei ole paikalla eikä hän saa asiaansa hoidetuksi tai välitetyksi eteenpäin työntekijälle. Sosiaaliamieheltä tiedustellaan usein missä ajassa "asiat tulee hoitua" sosiaalitoimessa.

Osana sosiaalihuollon palveluiden laatua on huolehdittava siitä, että asiakas saa asiansa vireille ja yhteyden sosiaalihuoltoon kohtuullisessa ajassa. Kiireelliset asiat tulee pystyä hoitamaan kunnassa viipymättä, saman vuorokauden aikana vireille tulosta. Ymmärtääkseni tältä osin, tai sosiaaliamiehelle ei ole tullut tästä yhteydenottoja, avun tarpeisiin vastaaminen kiireellisissä tilanteissa onnistuu ihan hyvin sosiaalipäivystyksen ja virka-ajan puitteissa.

Sen sijaan ns. normaalin asioinnin sujumiseen ja hakemusten käsittelyyn ja työntekijän tavoittamiseen liittyen on yhteydenottoja tullut jonkin verran. Pienempien kuntien haaste on luonnollisesti työntekijöiden vähäisyys, ja erityisesti loma-aikoina sijaistusjärjestelyt saattavat tuottaa ongelmia, mutta asiakkaan kannalta tilanne on melko lailla kohtuuton, jos kunnassa ei ole ketään yhteydenottoihin vastaamassa.

Asiakkaan oikeusturvan kannalta on olennaista, että hänen asiansa tai hakemuksensa tulee asianmukaisesti vireille merkityksi kunnan diaari- tms. järjestelmään. Julkisen hallinnon tiedonhallintaa säätelevän lain mukaan kunnan (=tiedonhallintayksikön) on ylläpidettävä viranomaisen käsittelyssä olevista ja olleista asioista asiarekisteriä, johon rekisteröidään asiaa, asiankäsittelyä ja asiakirjoja koskevat tiedot. Viranomaisen on rekisteröitävä viipymättä sille saapunut tai sen laatima asiakirja asiarekisteriin ja asiakirjan rekisteröinnistä on käytävä ilmi asiakirjan saapumisajankohta.

Vireille tulosta seuraa asian käsittelyn viivytyksetön käsittely ja päätöstä vaativissa asioissa päätöksentekovelvollisuus. Kun päätös on toimeenpantava viimeistään kolmessa kuukaudessa asian vireille tulosta, ellei erityisistä syistä ole perusteita pidemmälle käsittelyajalle, on asian käsittely kunnassa järjestettävä niin, ettei päätösten valmistelu, teko ja toimeenpano vaarannu tai ylitä lain sallimia aikarajoja.

Asian vireille tulosta lähtevää asian käsittelyyn käytettävää aikaa aina päätöksen tekemiseen asti pitäisi kunnissa seurata. Seuranta olisi osa palvelun järjestämisen laadun varmistamista. Seuranta tulisi olla jokaisessa sosiaalihuollon palvelutehtävässä. Samalla aikajana voisi toimia herätteenä niissä kohdissa tai palveluissa, missä havaittaisiin, että palveluprosessi ei toteudu ajallisesti lainmukaisesti tai tehokkaasti.

3 HUOMIOON OTETTAVAKSI VUONNA 2022

3.1 JÄLKIKÄTEISTEN OIKEUSTURVAKEINOJEN TILASTOLLINEN SEURANTA KUNNISSA

Sosiaaliasiamiestoiminnan ytimessä on sosiaalihuollon asiakkaiden oikeusturvan toteutumiseen liittyvien asioiden kanssa työskentely. Oikeusturvaan liittyy ennakkollista ja jälkikäteistä selvittelyä. Parasta vaikuttamista olisi pystyä puuttumaan ennakoivasti koko toiminta-alueella asiakkaiden asemaan ja kehittämään palveluprosesseja siten, että toiminnan ja työn vaikuttavuus ulottuisi palvelurakenteista asti aina yksittäisen asiakkaan saamaan palveluun saakka.

Sosiaaliasiamiestyössä korostuu asiakkaiden jälkikäteisen oikeusturvaneuvonnan suuri tarve. Ohjeistaminen muistutuksen ja kantelun tekemiseen tai hallintopäätöksestä valittamiseen, on asiamiehen arkipäivää. Asiakkaalle tämä prosessi ei useinkaan ole mieluisa eikä helppo, eikä se viranomaisen näkökulmastaan yleensä ole toivottava tapa hoitaa asiakassuhteita.

En sosiaaliasiamiehenä saa yleensä sellaisia määriä yhteydenottoja asiakkailta, jotka kohdistuisivat yksittäisen kunnan johonkin yksittäiseen sosiaalihuollon palveluun tai viranomaistoimintaan ja niissä esiintyvään puutteeseen, laiminlyöntiin, lainavastaisuuteen tms., että tästä syystä voisin todeta jonkun asiantilan olevan kunnassa täysin ”pielessä”. Eikä yksittäisen asiakastapauksen käsittely tarkoita, että kaikissa muissakin asioissa toimitaan väärin tai moitittavasti.

Asiakkaan luottamukselle asioinnin sujuvuuden, oikeellisuuden ja asiallisuuden kannalta yksittäinenkin tapaus pitää kuitenkin nähdä merkityksellisenä asiana ja silloin yksittäisenkin tapauksen osalta voi olla tarpeen nostaa asioita yleiselle tasolle käsiteltäväksi. Näitä nostoja tulee tehdä hyvässä esimiesjohdossa ja sellaisessa ilmapiirissä, että niistä pystytään työyhteisössä käymään asiallista ja rakentavaa keskustelua.

Miksi joissain kunnissa tehdään muistutuksia tai kanteluja enemmän kuin toisissa tai miksi jostain sosiaalihuollon palvelusta valitetaan oikeusasteisiin enemmän kuin toisista palveluista? Mikäli kunnissa ei ole tilastollista seurantaa sosiaalihuoltoon kohdistuvien muistutusten, kanteluiden ja valitusasioiden määristä, käsittelyistä ja lopputuloksista, sosiaalihuollon asiakasprosessit jäävät kesken. On vaikeata puuttua ilmiöihin tai juurisyihin, jos ei ole kokonaiskuvaa tilanteiden toistuvuudesta tai volyymeistä.

Sosiaaliasiamiehelle ei useinkaan välity tietoa siitä, mitä asiakkaan käyttämän jälkikäteisen oikeusturvakeinon käyttämisestä on seurannut; onko päätöstä muutettu, vastaus muistutukseen annettu tai asia viety ylimmille laillisuusvalvojille tai oikeusasteille ratkaistavaksi. Tietoa sosiaaliasiamiehelle voisi kerääntyä ainoastaan asiakkaan nimenomaisella suostumuksella. Sosiaaliasiamiehen tehtävien painottuessa niinkin paljon oikeusturvaneuvonnallisiin asioihin, on luonnollista, että asiamiehen toimesta asiaa kunnissa, jatkossa hyvinvointialueella seurataan.

Viimeistään hyvinvointialueelle siirryttäessä, koko hyvinvointialueelta tulisi pystyä keräämään muistutusten, kanteluiden, oikaisuvaatimusten ja valitusten lukumäärät jaoteltuna palveluittain, käsittelyajat ja lopulliset päätökset sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet. Osaltani tulen vuoden 2023 lähtien pyytämään liitteessä 4.2 olevat tiedot vuosittaista selvitystä varten.

3.2 SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Sosiaaliasiamiestoimintaa koskevaa lainsäädäntöä ollaan uudistamassa sosiaali- ja terveysministeriössä käynnistetyllä lainvalmistelulla. Hallituksen esitys uudeksi laiksi olisi tarkoitus tulla lausunnolle toukokuussa -22. Päätös perustuu Sanna Marinin hallitusohjelmakirjaukseen, jossa sanotaan ”että sosiaali- ja potilasasiamiestoimintaa parannetaan” tällä hallituskaudella. STM:n lainvalmistelua varten on kokoontunut STM:n kokoama epävirallinen työryhmä, jossa on pohdittu asiamiestoiminnan haasteita ja ratkaisuja sekä jaettu asiantuntemusta lainsäädäntötyön tueksi. Olen saanut kunnian olla tässä työryhmässä yhtenä sosiaaliasiamiestyön asiantuntijana.

Jatkossa sosiaaliasiamiehen nimeäminen ja järjestämisvastuu siirtyy kunnilta hyvinvointialueille. Toiminnan riippumattomuutta ja puolueettomuutta korostetaan. Sosiaaliasiamiestoimintaa tulisi hallituksen esityksen mukaan järjestää omana hallinnollisena kokonaisuutena erillään muista sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen liittyvistä palveluista.

Käsitykseni mukaan sosiaaliasiamiestoiminnan hallinnollinen sijoittuminen tulevilla Varsinais-Suomen hyvinvointialueilla on vielä selvittämättä. Palvelu on lakisääteinen ja osa sosiaalihuoltoa (olematta sosiaalihuollon palvelu) ja siten toiminnan katkeamaton jatkuminen tulee turvata hyvinvointialueille siirryttäessä.

Sosiaaliasiamiestoiminnan laadukas järjestäminen vaatii riittävää asiamiesresurssointia ja toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Asiakkaiden yhdenvertaisuuteen palveluiden saatavuudessa kiinnitetään lainvalmistelussa enemmän huomiota. Asiakkaiden oikeusturvan kannalta viitataan asiamiehen kelpoisuusehtona hyvään sosiaalihuollon ja lainsäädännön tuntemukseen alasta, asiamiehen lakisääteisen kelpoisuuden lisänä. Uusi laki tuonee tullessaan myös uusia toimintoja asiamiehen työnkuvaan.

Sosiaaliasiamiestyötä päätyönään tekeviä asiamiehiä on Suomessa 43 henkilöä (tieto Sosiaaliasiamiesyhdistyksen 1/2022 kartoittamasta tiedosta). Toimivat verkostot kollegoiden kanssa ovat ensiarvoisia tämän työn sisältöjä ja toimintatapoja kehitettäessä. Osaamiskeskusten sosiaaliasiamiehet pitävät työkokouksiaan neljää kertaa vuodessa.

Sosiaaliasiamiehenä olen toiminut koko asiamiestyötä tekemieni vuosien ajan myös Sosiaaliasiamiehet ry:n hallituksessa, jossa vaikutetaan aktiivisesti niin paikallisesti kuin valtakunnallisesti sosiaalihuollon asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehittämiseen mm. valmisteilla olevista laeista lausumalla. Yhdistys järjestää vuosittain yhdessä FCG:n kanssa sosiaaliasiamiehille suunnatun valtakunnallisen kaksipäiväisen koulutuksen.

4 SOSIAALIASIAMIEHELLE VUONNA 2021 TULLEET YHTEYDENOTOT

4.1 TILASTOINNISTA

Sosiaaliasiamiehen asiakasyhteydenottoihin perustuva tilastointi esitetään siinä valossa kuin asiakkaat, heidän edustajansa tai omaisensa sekä henkilöstö kunnissa tai muu taho ottaa asiamieheen yhteyttä. Yhteydenottotilastoista ei siten voi johtaa absoluuttista totuutta kunnan sosiaalipalveluiden tilanteesta. Toki selvitys ja esitetyt luvut antavat oikeutuksen vetää joitain johtopäätöksiä, mutta pitää myös muistaa, että esim. monissa asiakasryhmissä (vanhus-, mielenterveys- ja päihdehuolto) asiakkaan yhteydenotto, ainakaan hänen itsensä ottamana yhteydenottona, ei ole ollenkaan niin itsestään selvä asia ja silloin ko. asiakasryhmä jää ikään kuin tilastoinnin varjoon.

Sosiaaliasiamiehellä ei ole toimivaltaa tehdä asiakkaiden oikeuksia ja etuuksia koskevia päätöksiä. Asiamiehen ensisijaisena tehtävänä on antaa asiakkaalle neuvontaa ja ohjausta hänen kysymässään asiassa.

Usein yhteydenotto vaatii laajempaakin selvittelyä tai palaveriin osallistumista yhdessä asiakkaan kanssa (vaatii asiakkaan suostumuksen). Ensisijaisesti asiakkaan kanssa yritetään löytää ratkaisuja neuvotteluin, mutta tarvittaessa asiakas saa ohjauksen myös muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käyttämisestä.

Asiamiehen tulee toimia puolueettomasti eikä asiamies voi ottaa asiakkaan asiaa asianajollisesti hoitaakseen. Mikäli asia ei kuulu sosiaalipalvelujen alaan (Kela, edunvalvonta, TE-toimisto, terveydenhuolto, velkaneuvonta) asiakas ohjataan asioimaan oikeaan viranomaiseen.

Sosiaaliasiamiehelle tulee useita yhteydenottoja myös kuntien henkilöstöltä tai muilta tahoilta esim. omaisilta, edunvalvojalta, terveydenhuollon henkilöstöltä. Asiamiehenä pidän erittäin hyvänä, että henkilöstö ottaa yhteyttä heitä askarruttavissa kysymyksissä ja asiamiehen vaikuttamistoiminta ulottuu näin myös kuntien päätöksentekotasolle. Henkilöstöltä tulevissa yhteydenotoissa korostuu lainsäädännön tulkintaan liittyvät kysymykset.

4.2 YHTEYDENOTTOMÄÄRÄT

Vuonna 2021 sosiaaliasiamiehelle kertyi 184 kpl tilastoitua yhteydenottoa (v.2018/222, v. 2019/200 kpl, v. 2020/197 kpl). Yhteydenottojen määrä on vakiintunut vuosien saatossa ja erot 200 yhteydenoton rajasta näyttäisi olevan vuositasolla suuntaansa +/- 10-20 yhteydenottoa. Lisäksi noin paria kymmentä yhteydenottoa ei pystynyt kohdentamaan mihinkään sopimuskuntaan. Verkosto- ja kollegakonsultointeja ei tilastoida.

Asiakkaan yhteydenotto tilastoidaan tällä hetkellä yhtenä asiakastapahtumana, joka voi sisältää useita yhteydenottoja asiakkaalta tai asiamieheltä asian selvittämiseksi, tapaamiseksi tai esim. asiakaspalaveriin osallistumisesta. Siten tilastoitu yhteydenottomäärä per vuosi ei kuvaa asiakaskontaktien tarkkaa määrää vaan on todellisuudessa paljon enemmän.

Vertailuksi yhteydenottomäärät kerättiin vuodelta 2021 kaikilta seitsemältä sosiaaliasiamiestoimintaa tuottavalta sosiaalialan osaamiskeskukselta ja suhteutettiin ne tuhanta asukasta kohden (asukaspohja yht. 1,7 milj.). Yhteydenottoja tuli kaikkiaan 2645 kpl ja yhteyttä otettiin 1,56 kertaa 1000 asukasta kohden. Varsinais-Suomen sosiaalialan

osaamiskeskuksen sopimuskuntien osalta 1000 asukasta kohden oleva suhteutettu luku kaikista yhteydenotoista oli em. valtakunnallista keskiarvolukua hieman pienempi, 1,4. (vrt. vuonna 2021 Turussa yhteydenottoja 126 kpl eli 0,65/1000 asukasta kohden).

Kuntakohtaiset yhteydenotot sosiaalihuollon palveluittain ovat selvityksen liitteissä.

KUNTA	VÄKILUKU 12/2021	YHTEYDENOTTOJA 2021 (2020)	MUUTOS % (N)	YHTEYDENOTTOJA 2021/ 1 000 ASUKASTA (2020)
Kaarina	35 502	32 (43)	-26 (-11)	0,90 (1,24)
Koski Tl	2 271	10 (6)	67 (4)	4,40 (2,62)
Kustavi	968	2 (2)	0 (0)	2,07 (2,09)
Laitila	8 461	19 (11)	73 (8)	2,25 (1,30)
Lieto	20 299	30 (26)	15 (4)	1,48 (1,29)
Marttila	1 988	3 (0)	100 (3)	1,51 (0)
Raisio	24 818	32		1,29
Rusko	6 379	5		0,78
Sauvo	2 958	10 (8)	25 (2)	3,38 (2,71)
Somero	8 564	8 (17)	-53 (-9)	0,93 (1,97)
Taivassalo	1 678	0 (3)	-100 (-3)	0 (1,81)
Uusikaupunki	15 463	13 (26)	-50 (-13)	0,84 (1,69)
Vehmaa	2 271	8 (10)	-20 (-2)	3,52 (4,36)
Turku vrt.	195 301	123 (115)	8	0,63 (0,59)

Taulukko 2. Kuntien yhteydenottomäärät vuonna 2021. Raision ja Ruskon yhteydenottojen määrät on eroteltu vuodesta 2021 ja vertailua aikaisempaan vuoteen ei ole siksi toteutettu.

4.3 YHTEYDENOTOT TEHTÄVÄALUEITTAIN

Yhteydenottojen tehtäväalueen kolmen kärki toistui samanlaisena kuin edellisenäkin vuonna. Vuonna 2021 ikääntyneiden palvelujen osuus oli n. 21 % kaikista yhteydenotoista, lastensuojelun 19 % ja vammaispalvelujen tehtäväalueesta n. 17 % (ei sisällä kehitysvammapalveluja).

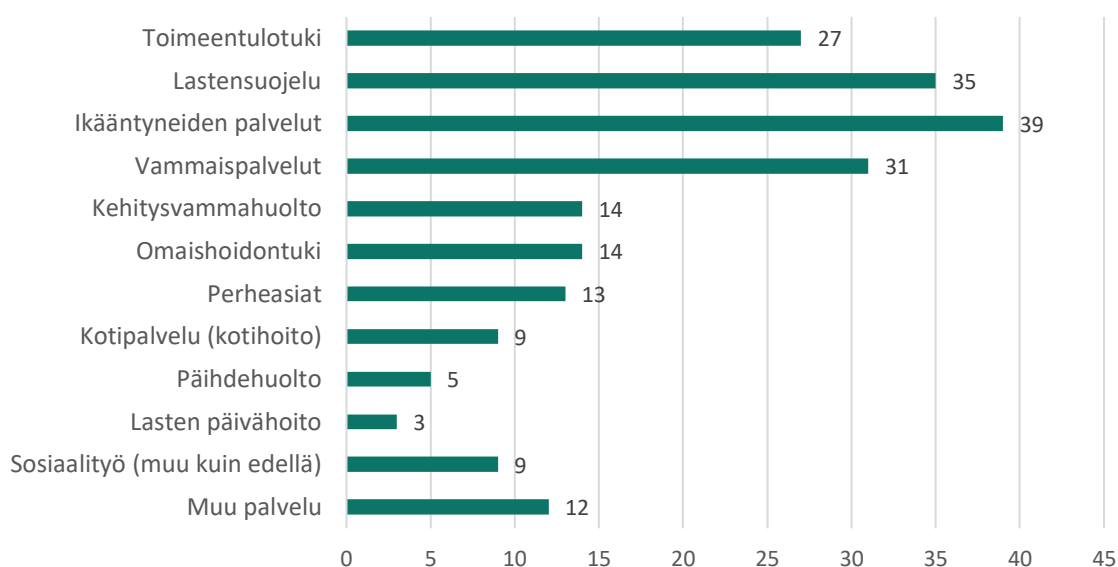
- Toimeentulotuesta tulee Kela-siirrosta huolimatta edelleen jonkin verran yhteydenottoja, n. 15 % kaikista yhteydenotoista. Luku sisältää sekä perus- että täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot, joista täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot kuuluvat sosiaaliasiamestojen piiriin. Sosiaaliasiamestojenä pidän erittäin hyvänä, että taloussosiaalityön merkitystä ollaan vahvistamassa osaksi sosiaalihuollon asiakkuusprosesseja.

- Kehitysvammahuollon yhteydenotot kasvoivat edellisestä vuodesta, nyt osuus oli melkein 8 %. Yhteydenotoista oli havaittavissa palveluketjujen toimimattomuutta, saatavuutta ja selkeitä rakenteellisia haasteita palvelun järjestämisen näkökulmasta. Vammaisille ja kehitysvammaisille suunnattujen palvelujen osalta sosiaaliamies on mukana seudullisissa kuntien organisoimissa kehittämisverkostoissa.
- Omaishoidon tuki on muutaman vuoden ollut taka-alalla yhteydenottojen syynä, mutta vuonna 2021 oli selkeä nousu, melkein 8 %. Lukumäärällisesti nousua oli tässä palvelussa eniten kaikista yhteydenotoista.
- Perhepalveluissakin yhteydenotot hieman nousivat edellisestä vuodesta kaikista yhteydenotoista, nyt n. 7 %.
- Kotipalvelun (sis. kotihoito) yhteydenottojen määrässä ei ollut juuri muutosta edelliseen vuoteen verrattuna, nyt n. 5 %.
- Päihde- ja mielenterveyspalveluiden saatavuudesta tiedämme, etteivät ne toimi ja ole saatavilla kysyntään nähden ollenkaan riittävästi, mutta asiakasryhmä on erittäin harvoin asiamieheen yhteyttä ottava taho. Siksi yhteydenottomäärät vuodesta toiseen ovat alhaiset, vuonna 2021 n. 3 %.
- Varhaiskasvatuksen puolelta tulevat yhteydenotot ovat pääsääntöisesti vähäisiä, vuonna 2021 vajaa 2 %.

SOSIAALIHUOLLON PALVELU	OSUUS YHTEYDENOTOISTA (%) 2021 (2020)	YHTEYDENOTTOJEN MÄÄRÄ (KPL) 2021 (2020)
Toimeentulotuki	14,7 (12)	27 (24)
Lastensuojelu	19,0 (21)	35 (41)
Ikääntyneiden palvelut	21,2 (25)	39 (50)
Vammaispalvelut	16,8 (20)	31 (40)
Kehitysvammahuolto	7,6 (5)	14 (9)
Omaishoidontuki	7,6 (2)	14 (3)
Perheasiat	7,1 (4)	13 (7)
Kotipalvelu (kotihoito)	4,9 (5)	9 (10)
Päihdehuolto	2,7 (2)	5 (4)
Lasten päivähoido	1,6 (2)	3 (4)
Sosiaalityö (muu kuin edellä)	4,9 (6)	9 (11)
Muu palvelu	6,5 (13)	12 (25)

Taulukko 3. Yhteydenottojen määrät tehtäväalueittain, prosenttien ja kappalemäärien mukaan vuonna 2021. Yhteydenotto voi kuulua useampaan luokkaan.

YHTEYDENOTOT TEHTÄVÄALUEITTAIN



Taulukko 4. Yhteydenotot tehtäväalueittain vuonna 2021, kaikki kunnat.

4.4 SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAT JA EDUSTAJAT YHTEYDENOTTAJINA

Yhteydenottotapana (puhelin, kirjallinen, tapaaminen) soittaminen on kaikkein luontevin ja käytetyin tapa sekä asiakkaiden itsensä että omaisten läheisten tai edustajien osalta. Tietosuojatun Suomi.fi kautta tulee edelleen todella vähän yhteydenottoja sosiaaliasiamiestoiminnassa.

Sukupuolijakautuma yhteydenottajina on vuodesta toiseen sama; naisten osuus sekä asiakkaista että edustajista on hyvin samansuuntainen, 80 % ja miehet vastaavasti 20 %. Alle 18-vuotiaita lapsia tai nuoria ei ollut yhteydenottajina yhtään; heidän asioissaan yhteyttä yleensä ottavat vanhemmat, huoltajat, läheiset tai henkilöstö.

Sosiaaliasiamiestoiminnassa on ihan tavallista, että jako yhteyttä ottavien asiakkaiden ja heidän puolestaan yhteyttä ottavien läheisten, omaisten tai muussa vastaavassa roolissa olevien tahojen välillä, menee määrällisesti usein tasan. Yhteydentotoista 40 % teki asiakas itse ja vastaavasti 40 % yhteydenotto koskien asiakasta tuli muulta kuin asiakkaalta itseltään. Tällä huomiolla ja tosiasialla on merkitystä mm. tietosuojan, kirjaamisen ja sosiaaliasiämiehen muun toiminnan kannalta, kun asiakkaan asiaa käsitellään tai selvitetään.

Valtaosa yhteydenotoista kohdistuu julkisen ts. kunnan omaan toimintaan. Tässä kohtaa toki pitää muistuttaa, että viime kädessä kunnan järjestämisvastuulle kuuluvasta palvelusta oleva yhteydenotto, jossa palvelun tuottaa yksityinen, palvelun tuottajankin osalta yhteydenotossa saattaisi olla aihetta tilastoida se kohdistuvaksi myös yksityiseen toimijaan.

Tilastokohta "muu" pitää sisällään sellaiset tahot ja viranomaiset, jotka eivät ole sosiaalihuollonpalveluita eivätkä kuulu asiamiestoiminnan piiriin (Kela, terveyshuolto, poliisi, holhoustoimi ym). Asiamies saa aika paljon yhteydenottoja, joissa sosiaalihuollon palvelun lisäksi asiakkaan asiakokonaisuuteen liittyy jokin muukin viranomainen tai taho kuin vain sosiaalihuolto.

Henkilöstön edustajien yhteydenotot laskivat jonkin verran viime vuodesta. Yhteyttä otettiin tasaisesti puhelimitse ja kirjallisesti (suojatun yhteyden kautta useimmiten), yhteensä 29 kertaa. Yhteydenoton syinä olivat mm. maksuasioihin ja tietosuojaan liittyvät kysymykset. Vammaispalveluista tuli myös paljon yhteydenottoja. Koen tämän korona-ajan vaikutuksen ja yhteydenpidon siirtymisen Teams-välitteiseksi yhteydenpidoksi osaltaan olleen ihan hyväkin asia, mutta toisaalta kasvokkain kohtaaminen ja tutuksi tuleminen henkilöstön kanssa jää hieman vajaaksi.

Tyytymättömyyden kokemus asiakastilanteissa asiakkaan itsensä tai edustajien ottamissa yhteydenotoissa tilastoitiin 34 %:ssa kaikista yhteydenotoista. Tämä tyytymättömyyden prosenttiosuus on viimeisten vuosien ajalta vaihdellut prosentuaalisesti 30–36 % välillä.

4.5 YHTEYDENOTON SYYT JA ASIAMIEHEN TOIMINTA

Yhteydenoton syinä tilastoidaan päätöksiin/sopimuksiin, jonotus ja -käsittelyaikaan, selvitykseen toimenpidevaihtoehtoista, palvelun toteuttamiseen, kohteluun, tietosuojaan, maksuasioihin, itsemääräämisoikeuteen, tiedon tarpeeseen tai muuhun syyhyn liittyvät asiatapahtumat. Suurin osa yhteydenotoista kohdistuu päätöksiin, n. 50 % ja yleisesti tiedon tarpeeseen kaikista yhteydenotoista. Asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä päätösten sisältöön, perusteluihin (puutteelliset), ajalliseen keston päätöksen saamisessa, asian valmisteluun ja asiakkaan mielipiteen huomioon ottamisesta tai kuulemisesta. Muutamassa päätöksissä koskevassa tapauksissa asiakas ei ollut koskaan saanut päätöstä itselleen, joko työntekijän toimesta tai sitten postitse lähetetty päätös ei koskaan tavoittanut asiakasta. Päätöstekstin sanamuodoista oltiin sosiaaliamiehen yhteydessä; oliko teksti asiallista kielenkäyttöä tai muuten ymmärrettävää.

Asiakasasiakirjojen saamisessa on edelleen puutteita ja näistä tietosuojaan liittyvistä asioista muistutan jälleen kuntia. Asiakkaan oikeusturvan kannalta ja luottamuksellisen asiakassuhteen luomiseksi, viranomaisen on noudattava paitsi asiakastietojen kirjaamisessa että tietojen luovuttamisessa voimassa olevia tietosuojasta ja tiedon luovuttamisesta säädettyjä lakeja tarkoin.

Palvelun toteuttamisessa, järjestämistavassa, on ollut asiakkaiden ja omaisten mielestä puutteita etenevässä määrin viime vuosina. Vuonna 2021 suunta tässä tilastoluokassa oli kasvava ja siihen kohdistui 81 tapausta.

1.7.2021 uudistunut asiakasmaksulaki ei aiheuttanut mitään suurempaa yhteydenottoapiikkiä asiakkailta. Henkilöstön osalta käytiin muutamia yleisiä ja tapauskohtaisia konsultointeja lain tulkintoihin liittyen sekä käytänteiden uudelleen järjestämiseen laskutusten osalta. Toki asiakasmaksut muodostivat ihan merkittävän yhteydenoton syyn myös vuonna 2021, 37 tapausta.

Itsemääräämisoikeuteen liittyviä tapahtumia tilastoitiin 30 kpl. Luku sisältää yhteydenottoja sekä lastensuojelun, kehitysvammaisten että ikäihmisten palveluista.

Erikseen nostan lukuna vielä kohteluun liittyvät tapahtumat, 27 kpl. Edellisenä vuonna vastaava luku oli 18. Sosiaaliamiehenä pidän aina harmillisena asiana sitä, että asiakas on kokenut sosiaalihuollon palvelutapahtuman ja saamansa kohtelun epäasiallisena itseään kohtaan.

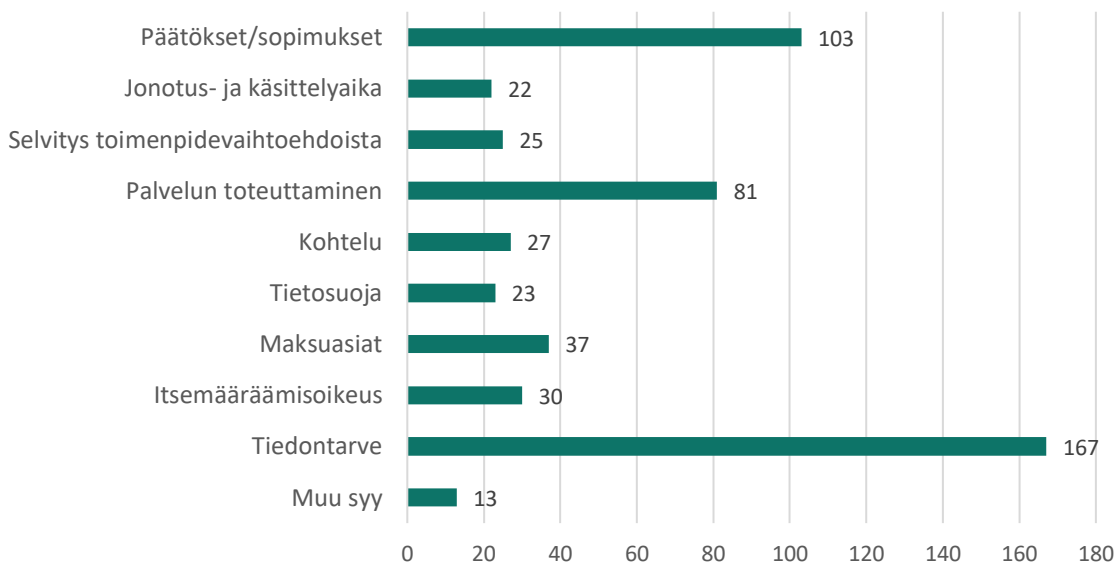
Sosiaaliamiehen toimenpiteenä yhteydenotoista seuraa lähes poikkeuksetta aina ohjaus ja neuvonta tarvittavassa laajuudessa. Pääsääntöisesti asiakas pyritään saamaan jatkohoitamaan asiaansa ja hänen kanssaan käydään joskus hyvin seikkaperäisesti läpi asioiden ja tapahtumien kulkua sosiaalihuollossa.

Silti edelleen asiameiestoiminnan sisällöllistä ulottuvuutta ja päätöksenteon mahdollisuutta (jota siis ei ole) tunnustetaan asiakkaiden ja omaisten osalta huonosti. Asiakkaat kokevat tarvitsevansa lakimiehen tai avustajan asioidensa hoitamisessa ja ovat joskus pettyneitä, kun sosiaaliasiamies ei voi tällaiseen toimeen ryhtyä heidän asiassaan. Sen sijaan asiamies voi toimia sovittelyssä roolissa asiakkaan ja kunnan välillä, selvittää asiakkaan suostumuksella asiaa kunnasta ja olla toki mukana esim. asiakaspalaverissa.

Muistutus- ja kanteluneuvonta ja muu oikeusturvaneuvonta (oikaisuvaatimus, muutoksenhaku) ovat keskeisiä asiamiehen vaikuttamis- ja toimintakeinoja. Lähes 40 yhteydenottoa johti päätöksestä valittamisen ohjaukseen vuonna 2021.

Muistutusten kappalemääriä ei kunnilta tiedusteltu, mutta jokainen kunta varmasti tilastoi ja analysoi muistutuksensa niin määrältään kuin sisällöltään paremman asiakaspalvelun ja laadun varmistamiseksi. Sosiaaliasiamies antoi yhteydenotoissa muistutuksen tekemiseen liittyvän ohjauksen ja neuvonnan 50 tapauksessa.

YHTEYDENOTON SYYT 2021

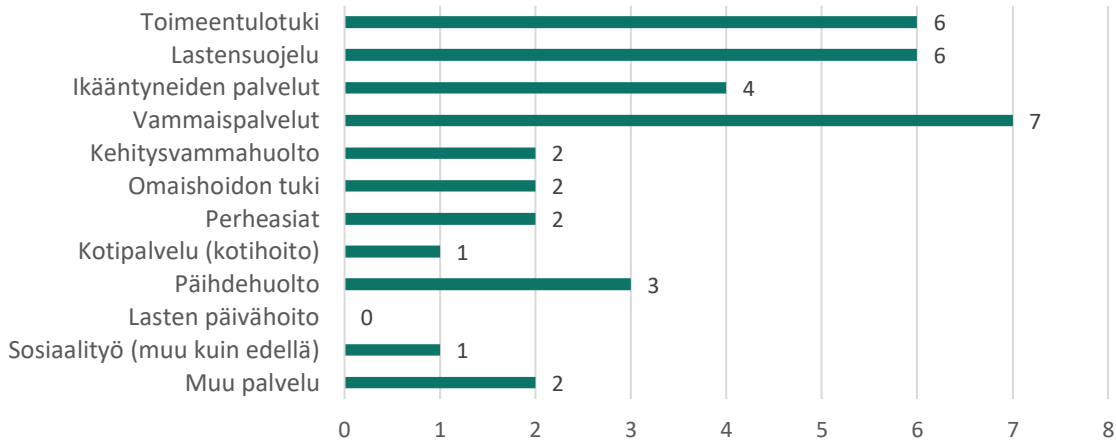


Taulukko 5. Yhteydenoton syyt 2021, kaikki kunnat. Yhteydenotolla voi olla useampi luokiteltu syy.

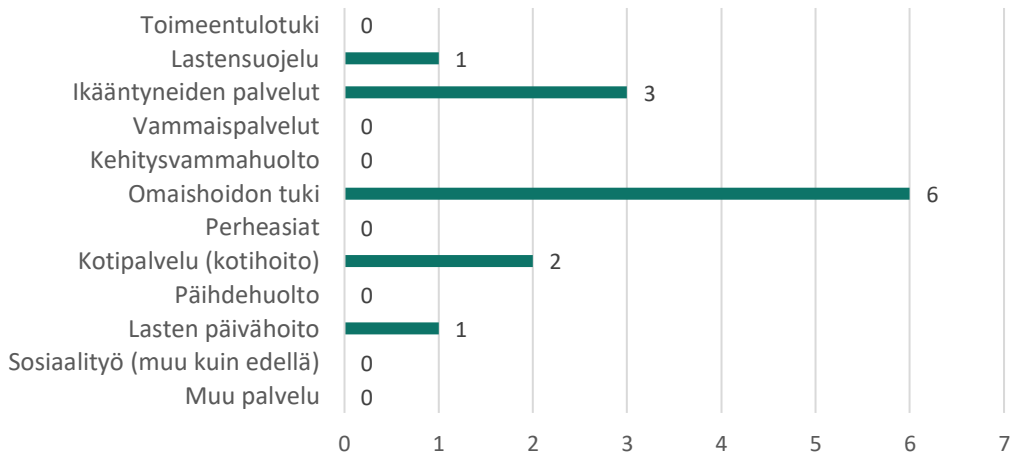
LIITE 1 KUNTAKOHTAISET YHTEYDENOTTOMÄÄRÄT SOSIAALIHUOLLON PALVELUITTAIN

Taivassalosta ei tullut yhteydenottoja vuonna 2021.

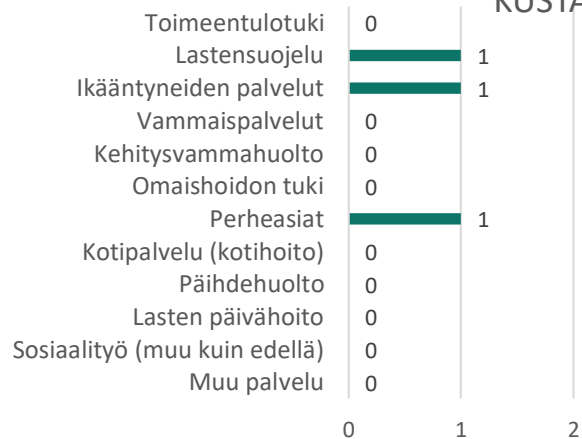
KAARINA



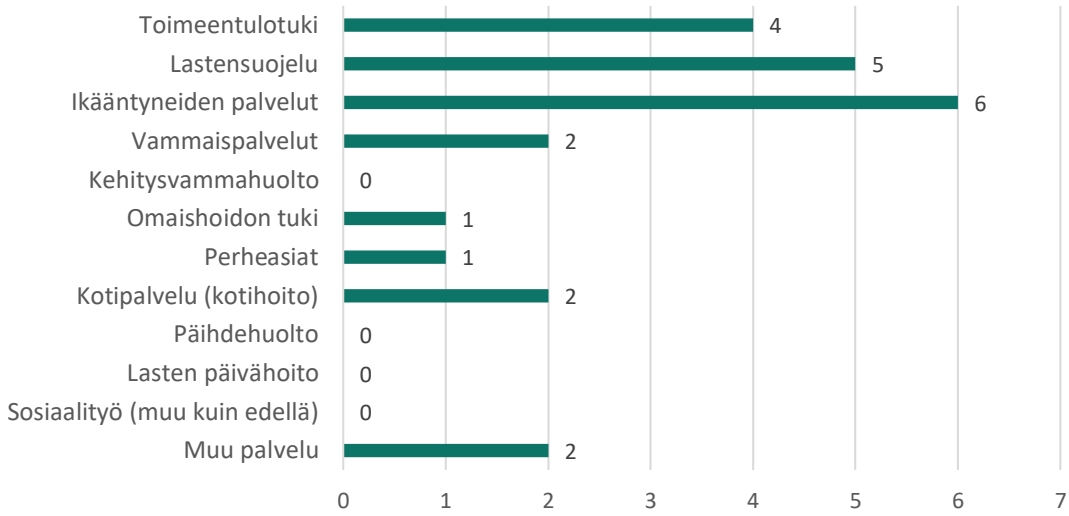
KOSKI TL



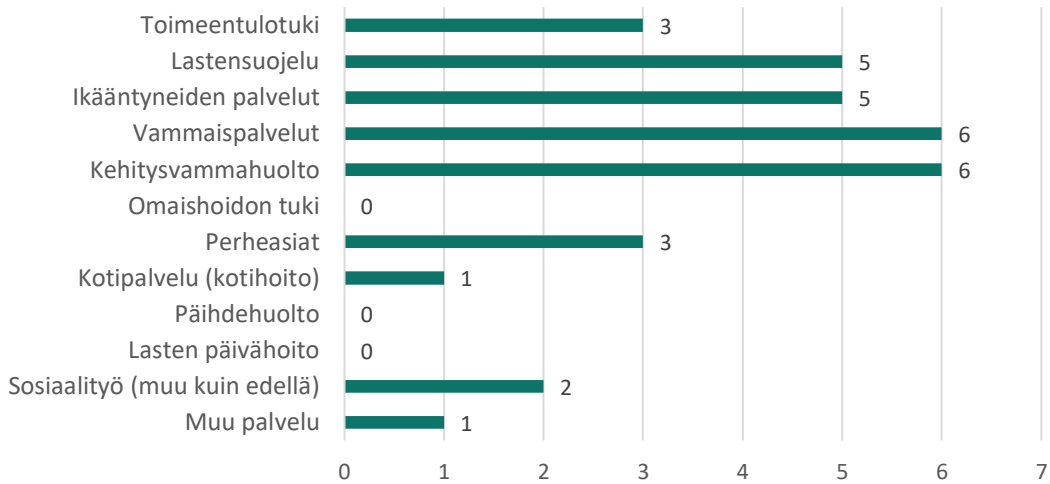
KUSTAVI



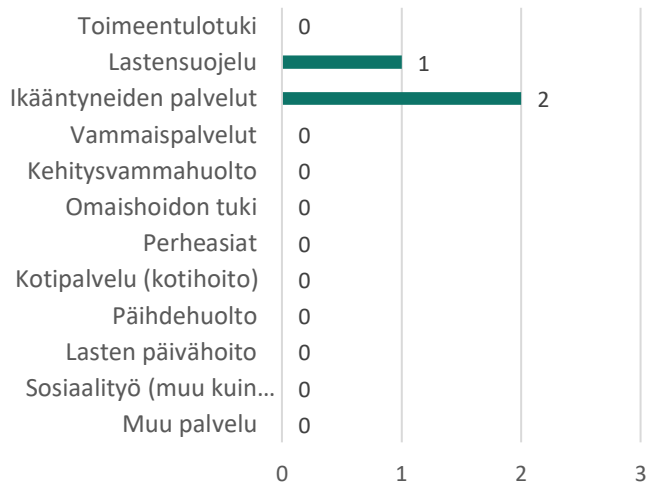
LAITILA



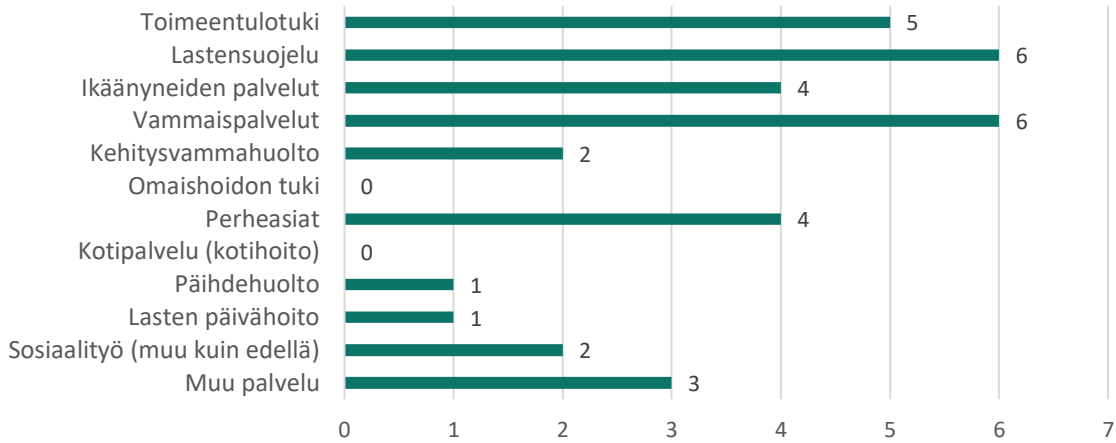
LIETO



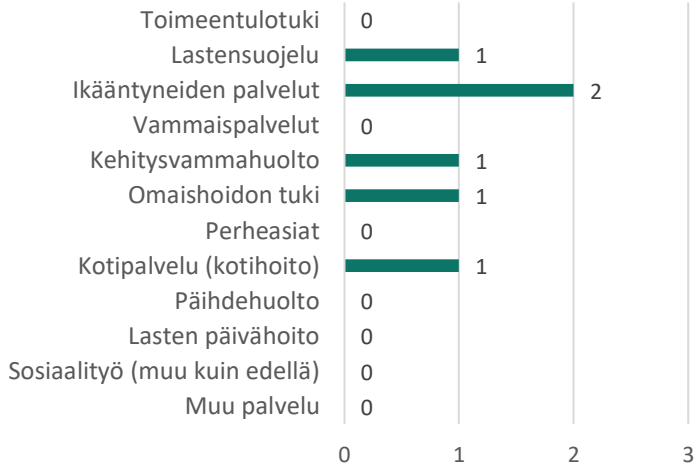
MARTTILA



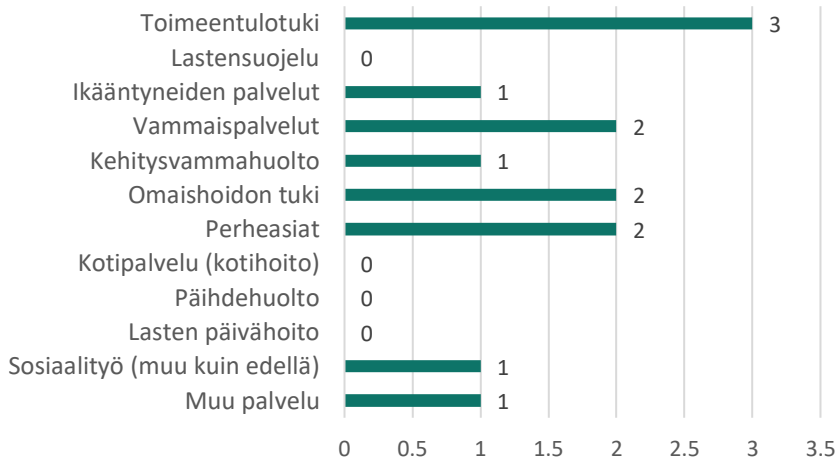
RAISIO



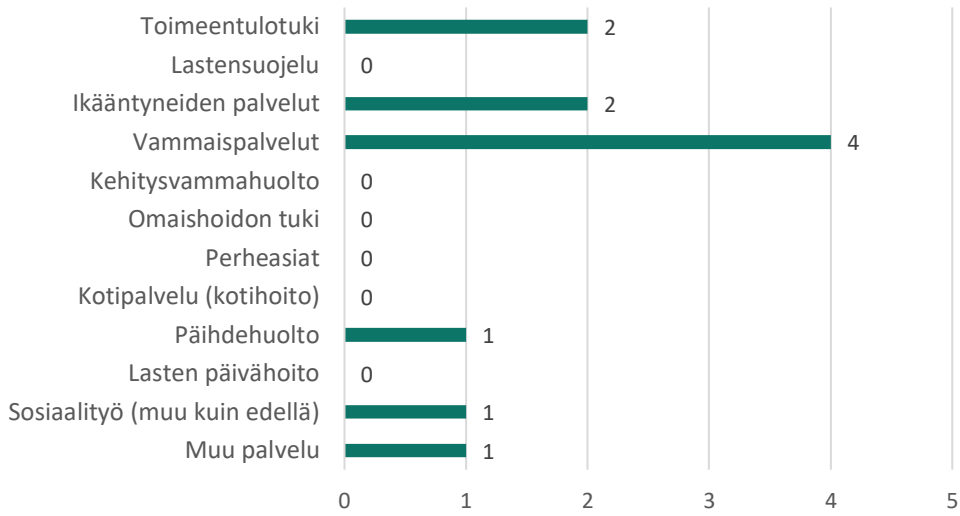
RUSKO



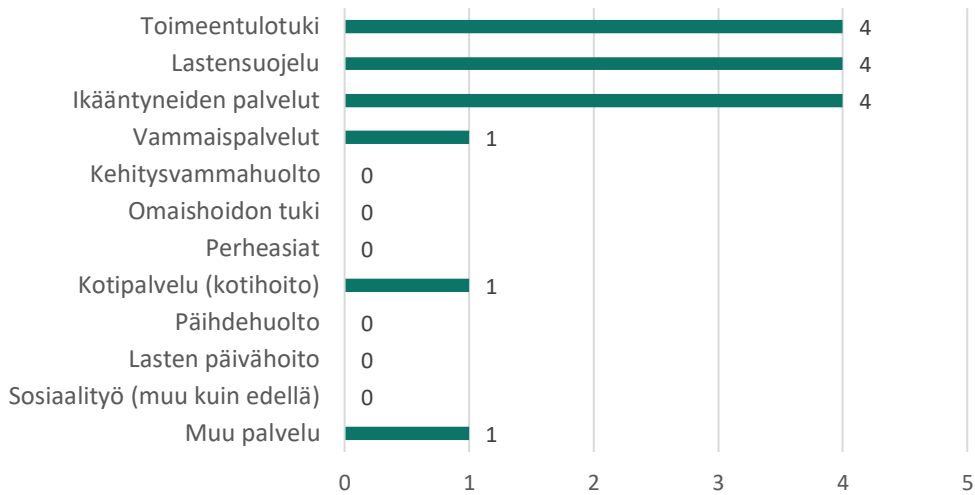
SAUVO



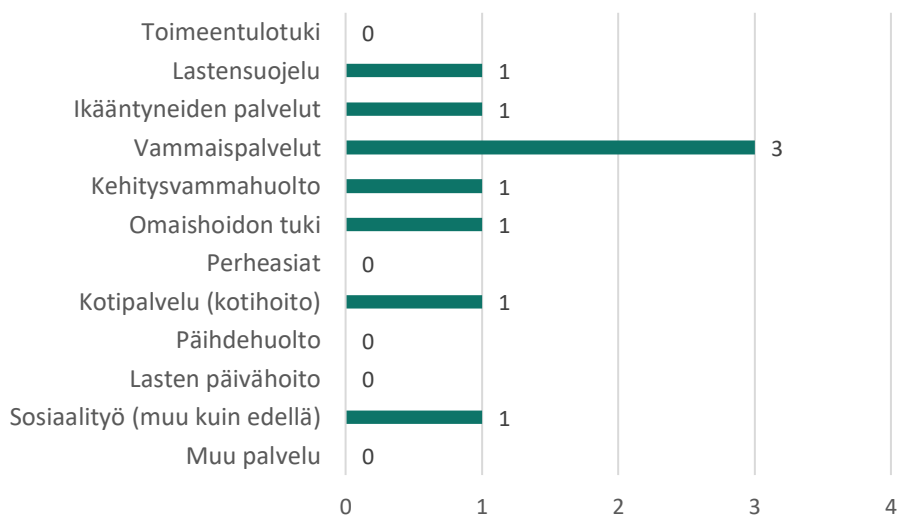
SOMERO



UUSIKAUPUNKI



VEHMAA



LIITE 2 VUODESTA 2023 SELVITYKSEEN TULEVAT KYSYMYKSET HYVINVOINTIALUEELLE

<p>1. Mitä sosiaalihuollon palvelutehtävää koskien vastaukset annetaan?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lapsiperheiden - Työikäisten - Iäkkäiden - Perheoikeudellisten - Vammaispalvelut - Lastensuojelu - Päihdehuolto (THL määräys 1/2016)
<p>2. Vuoden 2023 aikana saapuneiden asiakaslain mukaisten muistutusten lukumäärä kohdistettuna em. palvelutehtäviin?</p>	
<p>3. Missä ajassa muistutuksiin on annettu vastaus v. 2023?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Alle 1 kk - Yli 1-2 kk - Yli 2-3 kk - Yli 3- kk
<p>4. Vuoden 2023 aikana saapuneiden kanteluiden lukumäärä?</p>	<p>Kantelut</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aluehallintovirastoon - Valviraan - Eduskunnan oikeusasiamiehelle - Valtioneuvoston oikeuskanslerille - Eriteltynä palvelutehtävittäin
<p>5. Sosiaalihuollon henkilöstön tekemien epäkohtailmoitusten lukumäärä (sosiaalihuoltolaki 48 §) vuonna 2023, palvelutehtävittäin?</p>	
<p>6. Vuonna 2023 tehtyjen sosiaalihuollon hallintopäätösten lukumäärä yhteensä?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Palveluista annetut päätökset - Asiakasmaksupäätökset - Rajoitustoimenpiteet tai muut sosiaalihuollon päätökset, joista asiakkaalla on muutoksenhakumahdollisuus
<p>7. Sosiaalihuollon palveluista annettuja hallintopäätöksiä koskevien oikaisuvaatimusten lukumäärä vuonna 2023 (oikaisuvaatimuksen kohteena oleva päätös on tehty vuoden 2023 aikana)?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Asumispalvelut - Henkilökohtainen apu - Vammaispalvelulain kuljetuspalvelut - Muut vammaispalvelua koskevat päätökset - Kotihoito/kotipalvelu

	<ul style="list-style-type: none"> - Liikkumisen tuki - Omaishoidon tuki - Päihdehuolto sosiaalihuollon palveluna - Sosiaalihuollon asiakasmaksut - Täydentävä/ehkäisevä toimeentulotuki - Muu palvelu/asia/päätös
8. Kuinka moni edellisessä kohdassa (kysymys 7) mainittu oikaisuvaatimus on johtanut viranhaltijan itseoikaisupäätökseen (asia ratkaistu uudelleen asiakkaan vaatimuksessa esittämien vaatimusten mukaisesti) vuonna 2023?	
9. Missä ajassa asiakkaan tekemä oikaisuvaatimus on viety lautakunnan käsittelyyn?	<ul style="list-style-type: none"> - Alle 1 kk - Yli 1-2 kk - Yli 2-3 kk - Yli 3- kk
10. Vuoden 2023 aikana hallinto-oikeuteen (HAO) tehtyjen sosiaalihuollon hallintopäästön muutoksenhakujen/valitusten lukumäärä?	<p>Edellä kysymyksen 7 palvelujen lisäksi seuraavista palveluista:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lapsen huostaanotto ja sijaishuollon sijoittaminen - Päätös lapsen sijaishuoltopaikan muutoksesta - Päätös yhteydenpidon rajoittamisesta lapsen sijaishuollossa
11. Vuoden 2023 aikana korkeimpaan hallinto-oikeuteen (KHO) tehtyjen sosiaalihuollon hallintopäästösten muutoksenhakujen/valitusten lukumäärä?	Edellä kysymyksen 10 palveluissa