

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS

2020

KAARINA	RUSKO
KOSKI TL	SAUVO
KUSTAVI	SOMERO
LAITILA	TAIVASSALO
LIETO	UUSIKAUPUNKI
MARTTILA	VEHMAA
RAISIO	

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 2020 ja tulevia muutoksia huomioltavaksi vuonna 2021.....	3
2.1 Koronarajoitukset	3
2.2 Asiakkaan oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista	3
2.3 Asiakkaan oikeus palvelutarpeen arviointiin.....	4
2.4 Asiakkaan oikeus sosiaalihoitolain mukaiseen omatyöntekijään.....	5
2.5 Sosiaaliasiamiehen mukanaolo kuntien sote-valvontakäynneillä.....	5
2.6 Sosiaalihuollon asiakaslaki 20 vuotta	6
2.7 Asiakasmaksulain osittaisuudistus	7
3 Sosiaaliasiamiehelle vuonna 2020 tulleet yhteydenotot – kaikki kunnat.....	9
3.1 Tilastoinnista	9
3.2 Yhteydenottomäärät	9
3.3 Yhteydenotot tehtäväalueittain	11
3.4 Sosiaalihuollon asiakkaat ja edustajat yhteydenottajina.....	14
3.5 Yhteydenoton syyt ja asiamiehen toiminta	15
4 Liitteet.....	18
4.1 Kuntakohtaiset yhteydenottomäärät sosiaalihuollon palveluiltain *	18

SAATE KUNNANHALLITUKSILLE

16.3.2020 Suomeen julistettiin poikkeusolot Korona-pandemian takia. Sosiaaliasiamiehen selvitykseni vuodelle 2019 allekirjoitin viikon tämän jälkeen 23.3.2020. Jos nyt tänään muistelen ajatuksiani siitä, mitä viime keväänä uskoin pandemian etenemisestä ja sen taltuttamisesta ja kuinka odotukset nopeasta normaaliin elämän rytmiin palaamisesta olisi ollut mahdollista jo kesän kynnyksellä, niin voi vain todeta, että vähänpä tiesin vaikka paljon toivoin.

Pandemian vaikutukset yhteiskunnan eri osa-alueilla näkyivät jo heti viime keväänä. Koska yhteiskuntamme ei ole tänään samanlainen kuin vuosi sitten, eikä varmaan samanlaiseksi enää palaa, on tärkeää, että pandemian keskelläkin pyrimme pitämään huolta omasta ja kanssaihminen hyvinvoinnista. Korona-leima on nyt monen viranomaistoimijan pöydällä ja Koronan takia sallitaan, kielletään, pakotetaan, resurssoidaan ja siirretään yhteiskunnan järjestämisvastuulla olevia toimintoja ainakin väliaikaisesti eri lailla siitä, miten ne järjestettäisiin normaalioloissa. Koronasta on tullut isäntä ja yhteiskunnasta sen renki. Pandemian kukistamisessa on tehtävä kaikki voitava, se on selvä. Kuluneesta vuodesta on tehty lukuisia tutkimuksia ja selvityksiä, joissa pandemian vaikutuksia on selvitetty sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden kannalta. Kunnissa tämä tutkimustieto on syytä ottaa vakavasti ja siihen tulee reagoida, koska monet asiakkaiden arjen haasteet valuvat ennen pitkää sosiaali- ja terveydenhuollon kannettavaksi.

Tänä vuonna vietämme sosiaalihuollon asiakaslain voimassaolon 20 vuotista juhlavuotta. Laki on edelleen tarpeellinen työkalu muistuttamaan lain soveltamispiiriin kuuluville toimijoille sosiaalihuollon menettelyllisistä velvoitteista. Omasta puolestani kiitän kuntia ja yhteistyöverkostoja kuluneesta ja haastavasta vuodesta.

Turussa 22.4.2021

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 sosiaalihooltoon 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.

Sosiaalihoiltoa 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:

1. Neuvoa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä tehtävissä;
2. Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä;
3. Tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi: sekä
4. 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 2020 yhdeksän sosiaaliasiamiestä, joista osa tekee yhdennettyä sosiaali- ja potilasasiamiestehtävää. Osaamiskeskusten asiamiesten alueeseen kuuluu 110 kuntaa, joiden asukasmäärä oli vuonna 2020 hieman yli 1,7 miljoonaa asukasta.

Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Vasso Ab on tuottanut vuonna 2020 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 terveystalouksista 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 Pitkätie 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 sovitussa paikassa ja ajankohtana. Korona-pandemian aikana asiakastapaamisia järjestetään yleisiä terveysneuvotteluja noudattaen.

2 MUUTAMIA NOSTOJA VUODESTA 2020 JA TULEVIA MUUTOKSIA HUOMIOITAVAKSI VUONNA 2021

2.1 KORONARAJOITUKSET

Poikkeustilan julistamisen myötä keväällä 2020 Suomessa annettiin kansalaiseen kohdistuvia rajoituksia ja suosituksia, joiden tarkoituksena oli ja on pandemian hillitseminen ja terveydenhuollon kantokyvyn säilyttäminen. Rajoitusten ja suositusten juridinen ero jäi kansalaisille varsin epäselväksi, liekö se ollut ihan selvää kaikille viranomaisillekaan. Tästä syystä varsinkin monessa sosiaali- ja terveydenhuollon asumispalveluissa alettiin noudattamaan esim. erittäin tarkkoja liikkumis- tai vierailuaikoja, jotka käytännössä lopettivat monelta asiakkaalta yhteydenpidon kokonaan läheisiinsä. Sittenkin eduskunnan oikeusasiamies, jo kesällä 2020, antoi muutamia ratkaisuja, joissa otettiin kantaa näihin rajoituksiin ja selvennettiin tätä rajoitusten ja suositusten käytön eroa ja mahdollisuutta ylipäättään niiden käyttöön. En tässä selvityksessäni erittele tarkemmin näiden ratkaisujen sisältöä, mutta totean että virheelliset tulkinnat rajoituksista keväällä 2020 olivat monessa kohtaa inhimillisesti katsottuna toki perusteltavissa. Mutta kun puhutaan ihmisten perusoikeuksiin puuttumisesta ja tässä siis rajoitustoimenpiteistä, on ihan ensiarvoisen tärkeää ymmärtää, että puuttumisesta on oltava tarkkarajaisesti säädetty lailla. Lisäksi näissä rajoitustoimenpiteiden käyttöön ottamisissa tuli toteen näytetyksi kuinka haastavaa käytännön tasolla voi joskus olla ymmärrys jonkin toimenpiteen merkityksestä ihmisen perusoikeuden näkökulmasta ajateltuna. Siksi sosiaaliasiamiehenä ja lakimiehenä iloitsin näistä eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuista ja perusteluista. Kunnat ovat omassa toiminnassaan, myös valvomiensa palvelujen osalta, velvollisia tuntemaan lainsäädännön ja tulkinnat siitä sekä noudattamaan niitä. Oletan korjaavia toimenpiteitä tehdyn näiden rajoitustoimenpiteisiin liittyvien ohjeistuksien osalta kunnissa. Perus- ja ihmisoikeuksien rajoittamisesta löytyy hyvää tietoa mm. ihmisoikeuskeskus.fi sivuilta.

Sosiaaliasiamiehelle tuli muutama koronarajoituksiin liittyvä yhteydenotto vuonna 2020. Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian 29.3.21 päivätyn tiedon mukaan oikeusasiamiehelle oli tehty 169 kpl koronavirukseen ja poikkeusoloihin liittyvää sosiaalihuollon kantelua.

2.2 ASIAKKAAN OIKEUS SAADA SELVITYS TOIMENPIDEVAIHTOEHDOSTA

Sosiaaliasiamiehen ja asiakkaan välisissä keskusteluissa asiamiehenä havahdun monesti siihen, että käyn asiakkaan tai omaisen kanssa läpi sosiaalihuoltolaissa tai muussa lainsäädännössä määriteltyjä palveluita ja yhdessä mietitään asiakkaan kanssa mikä niistä asiakkaan tarpeisiin parhaiten vastaisi. Tämä käytäntömalli ei tietenkään ole toivottavaa; ensinnäkin sosiaaliasiamies ei ole asiakkaan tuen tarpeita kartoittava taho (ei edes voisi olla, koska asiamies ei omaa sellaista julkisen vallan käyttämiseen sisältyvää toimivaltaa jota tässä

kohtaa ehdottomasti vaaditaan työntekijältä) ja toiseksi, sosiaalihuollon asiakaslain 5 §:n mukaan: Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Sosiaalihuoltolain 2 § täydentää selvittämisvelvollisuutta ja korostaa asiakkaan etua: Jos henkilöllä on muun lain nojalla oikeus sosiaalihuollon saamiseen, on sovellettava niitä säännöksiä, jotka parhaiten toteuttavat asiakkaan etua siten kuin (SHL) 4 ja 5 §:ssä säädetään. Tämä tarkoittaa ja velvoittaa työntekijää tuomaan esiin kenties muitakin palveluita kuin mitä asiakas on ensin hakenut. Joka tapauksessa asiakasta ei saa laittaa ikään kuin itse hoksaamaan mitä palvelua hän tarvitsee tai mitä palveluja on saatavilla hänen tarpeisiinsa nähden. Mikäli palvelusta perittäisiin maksu, tästä on asiakasta tiedotettava jo ennen palvelua myönnettäessä.

2.3 ASIAKKAAN OIKEUS PALVELUTARPEEN ARVIOINTIIN

Palvelutarpeen arvioinnin tekeminen on asiakkaan oikeus. Arviointi tulee tehdä asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa se työntekijä, joka asiakkaan edun näkökulmasta katsottuna on tarkoituksenmukaisin sosiaalihuollon ammattihenkilölaista annetussa laissa tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilö. Erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. Palvelutarpeen arviointiprosessia ei ole laillista ulkoistaa yksityisille palveluntuottajille tehtäväksi.

Huolimatta viime keväänä kunnille myönnetystä oikeudesta poiketa sosiaalihuollon palvelutarpeen arvioinnin aloittamisen määräajoista tarvittaessa, peräänkuulutan arviointien tekemisen tärkeyttä asiakkaan oikeusturvan näkökulmasta ja kuntien velvollisuutta huolehtia sosiaalihuollon tehtäviensä tekemistä laissa säädettyissä määräajoissa. Poikkeus ei tarkoittanut, etteikö palvelutarpeen arviointia olisi tarvinnut aloittaa ollenkaan tai että asiakasta olisi voinut ohjeistaa ottamaan kuntaan yhteyttä myöhemmin uudelleen. Poikkeus palvelutarpeen arvioinnin aloittamisen määräajoista ei myöskään koskenut erityisen tuen tarpeessa olevien henkilöiden, vammaispalvelulaissa tai lastensuojelulaissa säädettyjä määräaikoja. Välttämätön ja kiireellinen avun tarve on pitänyt koko ajan arvioida välittömästi.

2.4 ASIAKKAAN OIKEUS SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISEEN OMATYÖNTEKIJÄÄN

Asiakkaalla on niin ikään oikeus omatyöntekijään asiakkuutensa ajaksi. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävistä säädetään sosiaalihuoltolaissa; tehtävänä on edistää asiakkaan palvelujen järjestämisessä palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Lain sanamuoto velvoittaa aktiiviseen toimijuuteen asiakkaan tarpeiden ja etujen turvaamisessa.

Apulaisoikeusasiamies kiinnitti viime vuonna huomiota erityisesti vanhustenhuollon asumisyksiköihin tekemillään tarkastuksilla, ettei asukkaille ollut nimetty sosiaalihuoltolain mukaista omatyöntekijää. Apulaisoikeusasiamies piti tilannetta lain vastaisena. Omatyöntekijän rooli asiakkaan siirtyessä kotihoidosta palveluasumiseen tai laitokseen on varmistaa tulevien palveluiden laatu ja niiden soveltavuus asiakkaalle. Tämä rooli ei katoa asiakkaan muuttamisen jälkeen vaan jatkuu koko asiakkaan palveluasumisen ajan. Omatyöntekijän nimeämättä jättämistä ei voida perustella asiakkaan omaisten mahdollisuudella hoitaa asioita tai edunvalvojan määräämisellä asiakkaalle. Apulaisoikeusasiamies totesi myös, että palveluasumisyksikön oma työntekijä ei voi myöskään toimia sosiaalihuoltolain mukaisena omatyöntekijänä, vaan omatyöntekijän tulee olla yksikön ulkopuolelta. Omatyöntekijän nimeäminen koskee kunnan omia ja yksityisiä yksiköitä. Eduskunnan oikeusasiamies painotti viime vuoden tarkastuksillaan viranomaisten riittävää resurssointia perusoikeuksien turvaamiseksi, mm. kiinnittämällä huomiota omatyöntekijöiden asiakasmääriin.

Sosiaaliasiamiehelle on välittynyt käsitys, että palveluntarpeen arviointi on jäänyt monelta asiakkaalta tekemättä tai se tehty puutteellisesti eikä omatyöntekijääkään aina nimetä sosiaalihuoltolain mukaisesti.

2.5 SOSIAALIASIAMIEHEN MUKANAOLO KUNTIEN SOTE-VALVONTAKÄYNNELLÄ

Viime vuoden selvityksessä ehdotin kunnille mahdollisuutta pyytää sosiaaliasiamies mukaan kuntien sosiaalihuollon palvelujen valvontakäynneille. Asian tiimoilta käytiin viime vuonna kaksi Teams-palaveria kunnan edustajien kanssa. Asia sai myönteisen vastaanoton kunnilta. Valitettavasti tämä Korona-pandemia osaltaan vaikutti ylipäätään valvontojen tekemiseen paikan päällä eikä asiamies ollut yhdelläkään valvontakäynnillä mukana. Periaatteessa asiamiehenä katsonkin, että olen ensimmäinen poisjäävä henkilö valvontakäynneillä, kun lähtökohtaisesti ylimääräisten henkilöiden mukanaoloa on syytä tartuntariskin pienentämiseksi välttää.

Ajatuksena on tarjota kuntien valvontasuunnitelmiin ”lisäpalikka”, jossa asiamiehen mukanaolo perustuu siihen lisäarvoon, jota asiakkaiden kuulemisella palvelun laadusta voidaan saada valvontakäynneillä. Toimintatapa edistäisi asiakasosallisuutta ja asiamies pystyisi tiedottamaan sosiaaliasiamiestoiminnasta, myös henkilökuntaa. Toimintatapa voidaan perustaa sosiaaliasiamiehen asiakaslaissa säädetyistä tehtävistä ”...toimia muutoinkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.” Asiamies voisi keskustella

luottamuksellisesti asiakkaiden, omaisten ja henkilökunnan kanssa. Heidän suostumuksellaan asiamies voisi ilmaista keskusteluista asioita viranomaiselle. Asiamies ei voisi kuitenkaan ottaa valvovan viranomaisen roolia valvontakäynneillä eikä myöskään esim. saada tietoa asiakasasiakirjoista tai antaa valvonnasta mitään hallinnollista ohjausta.

Toimintatapaa on syytä jatkossa kehittää ja miettiä esim. muutaman kunnan kanssa toiminnan pilotointia. Kuntien kanssa on sovittu, että sosiaaliasiamies osallistuisi ensisijaisesti sellaisille valvonta- ja ohjauskäynneille, jotka perustuvat aluehallintoviraston määräykseen, tai joihin liittyy erityistä huolta asiakasturvallisuudesta. Palvelu on sopimuskunnille maksutonta.

2.6 SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAKI 20 VUOTTA

Asiakaslaki on ollut nyt voimassa 20 vuotta (2021). Asiakaslain esitöissä mainittiin säätämisen perusteeksi tarve lisätä asiakkaan aktiivisuutta, itsemääräämisoikeutta, sekä varmistaa asiakkaan oikeutta hyvään huoltoon, palveluun ja tiedonsaantiin sekä riittävää oikeusturvan toteutumista. Asiakaslailta haluttiin saattaa sosiaalihuollon asiakkaat vertaiseen asemaan potilaiden kanssa vuonna 1993 tulleen potilaslain mukaisesti. Asiakaslain sisältö on säilynyt pitkälle muuttumattomana; asiakkaan lakiin kirjattuihin oikeuksiin ei ole nähty syytä puuttua.

Kahdessakymmenessä vuodessa sosiaalihuollon asiakkaan asema on parantunut merkittävästi. Yleinen tietoisuus asiakkaan oikeuksista on lisääntynyt ja niihin kiinnitetään enemmän huomiota. Keskustelu perus – ja ihmisoikeuksista viranomaistoiminnassa on arkipäiväistynyt. Erityislainsäädäntöä on tullut valtavasti lisää. Yksilötasolla oikeudet eivät silti aina kohtaa lainsäädännön yleisiä tai edes kohtuullisia ja välttämättömiä asiakkaan tarpeita. Rakenteellisen sosiaalityön tarve on ilmeinen.

Sosiaaliasiameiestoiminta on asiakaslain voimassa oloaikana ammatillistunut. Kun lain alkutaipaleella ja lain esitöissäkin mainittiin, että sosiaaliasiamiehen tehtävät on mahdollista liittää sosiaalihuollon palveluksessa jo olevan henkilön toimenkuvaan, voidaan tänä päivänä todeta, että oman (tai muun) toimen ohella asiameietyötä tekeviä sosiaaliasiamiehiä ei juurikaan ole. Kehityssuuntaus on tältä osin ollut ainoa oikea sen lisäksi, että asiakaslakiin lisättiin myöhemmin myös sosiaaliasiamiehen kelpoisuusehdot.

Sosiaaliasiameiestoiminta on vakiintunut osa sosiaalihuollon palvelujärjestelmää olematta itse palveluna kuitenkaan sosiaalihuollon palvelu (SHL 14 §). Sosiaaliasiameiestoiminta elää luonnollisesti sosiaalihuollon rakenteissa yhdessä muiden kehittämistarpeiden kanssa. Sanna Marinin hallitusohjelmassa lausuttiin, että ”sosiaali- ja potilasasiameiestoimintaa parannetaan”. Asiameietyötoiminnan taustasta, nykytilasta ja kehittämistarpeista valmistui viime vuonna selvitys, STM raportteja ja muistioita 2020:13. Seuraavassa ote selvityksestä:

”Sosiaali- ja potilasasiamies tekee työtään asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toimii siten oikeusturvan yhtenä edistäjänä. Lainsäätäjän yhtenä tarkoituksena on ollut tuoda asiamiesjärjestelmällä turvaa asiakkaan ja potilaan oikeusturvan toteutumiseksi velvoittamalla asiamiehiä neuvomaan asiakkaita ja potilaita heidän oikeussuojakeinojensa käytössä. Tehtävä ei ole lainkaan helppo ja on esitetty myös arvioita, että nimenomaan asiamiehen tehtävien painottuessa oikeusturvaan liittyviin kysymyksiin, asiamiehenä voisi toimia vain juristi¹⁵.

Juridinen osaaminen on toki tärkeää jo senkin vuoksi, että sosiaali- ja terveydenhuollossa on erilaiset muutoksenhakumenettelyt ja mahdollisuudet. Terveystieteiden hallintotoiminta voi tuottaa vaikeuksia ymmärtää miten potilas voi päästä oikeuksiinsa, kun muutoksenhakeinot- ja reitit ovat vaikeasti hahmoteltavissa. Sosiaalihuollossa taas keskeisinä ongelmina ovat muun ohella oikeussuojakeinojen tehottomuus ja muutoksenhaun kesto.

Asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvan näkökulmasta asiamiehet voidaankin nähdä tärkeänä instituutina. Juuri asiamiehet ovat niitä tahoja, joiden tulee tietää asiakkaiden ja potilaiden oikeussuojakeinoista ja niiden käytöstä sekä tuntee palvelujärjestelmä, jossa asiakkaat ja potilaat asioivat. Asiakkaan ja potilaan oikeusturva ja oikeussuojakeinojen tehokkuus ei saisi jäädä vaillinaiseksi sen vuoksi, että instituutio, jonka nimenomaisena tehtävänä on puolueettomasti kyetä neuvomaan keinojen käytössä, ei siihen täysin kykene.

Asiamiestyön vaikuttavuus linkittyy moneen muuhun asiamiestyön osa-alueeseen ja ilmiöön. Työn vaikuttavuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä asiamiehen yhden tehtävän, eli asiakkaan ja potilaan aseman ja oikeuksien edistämisen mahdollisuuksia.

Vaikuttamistyössä voidaan nähdä kaksi tasoa. Ensimmäinen taso koskee vaikuttamistyötä asiamiehen työympäristössä tai alueella, jossa asiamiestyötä tehdään. Toinen taso liittyy asiamiestyön vaikuttavuuteen laajemmin, esimerkiksi kansallisesti. Asiamiehille kertyvän tiedon hyödyntäminen, on osa vaikuttavuutta.”

Asiakaslain 20 vuotisen voimassa olon kunniaksi haluan haastaa jokaisen kunnan sote-toimijan lukemaan ajatuksella asiakaslain läpi. Pyydän kuntia kiinnittämään huomiota siihen, että jokainen sosiaalihuollon toimija tuntee asiakaslain sisällön, osaa soveltaa sitä työtehtäviinsä ja edistää asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon.

2.7 ASIAKASMAKSULAIN OSITTAISUUDISTUS

Sosiaali- ja terveystieteiden asiakasmaksulakia on uudistettu 30.12.2020 vahvistetulla lailla. Lakimuutokset tulevat voimaan erittäin lyhyellä toimeenpanolla 1.7.2021. Maksukattoa koskevat uudistukset tulevat voimaan 1.1.2022. Laki laajentaa maksuttomuutta ja kohtuullistaa maksuja.

Sosiaalihuollon asiakasmaksujen osalta isoimmat muutokset uudessa laissa koskevat jatkuvan ja säännöllisen kotona annettavien palvelujen sekä pitkäaikaisten asumispalvelujen asiakasmaksuja.

Uudessa laissa korostetaan asiakasmaksujen alentamisen ja perimättä jättämisen ensisijaisuutta suhteessa toimeentuloturvaan; sinänsä voimassa oleva laki sisältää ihan saman veloitteen ja asiamiehen selvityksissä

aiemmin olen aiheesta myös kirjoittanut, mutta nyt maksujen huojentamisesta on täydennetty laissa kunnille säädetystä erityisestä velvollisuudesta tiedottaa asiakkaita asiasta.

Asiakkaan oikeusturvaa varmistetaan laissa eri tavoin. Asiakasmaksuja koskeviin päätöksiin ja laskuihin on tullut sisältövaatimuksia. Muutoksenhaun osalta on nimenomaisesti säädetty oikaisuvaatimusohjeen liittämistä sekä päätökseen että laskuun. Asiakasmaksulain uudistamisen yhteydessä tehtiin lisäksi lakimuutos tuomioistuinmaksulakiin; oikeudenkäyntimaksua ei jatkossa peritä yksityishenkilön vireille panemissa valitusasioissa, jotka koskevat asiakasmaksulain mukaisia asiakasmaksuja. Tämä muutos on tullut voimaan jo 1.1.2021, mutta oma käsitykseni on, että se jäänyt huomioimatta kunnissa. Asialla on iso merkitys asiakkaiden näkökulmasta.

Lain toimeenpanoon jätetystä lyhyestä ajasta johtuen, kannan hieman huolta siitä, miten kunnissa ehditään tekemään ja laskemaan kaikille asiakkaille ennen 1.7. uudet asiakasmaksupäätökset. Näin kuitenkin olisi toimittava. Osalla asiakkaista maksut nousevat ja osalla laskevat. Lisäksi pitää muistaa, että eduskunnan oikeusasiamies on ottanut asiakasmaksuja koskevissa ratkaisuissaan kantaa takautuvasti perittäviin asiakasmaksukorotuksiin ja pitänyt niitä lain vastaisina.

3 SOSIAALIASIAMIEHELLE VUONNA 2020 TULLEET YHTEYDENOTOT – KAIKKI KUNNAT

3.1 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.

3.2 YHTEYDENOTTOMÄÄRÄT

Vuonna 2020 sosiaaliasiamiehelle kertyi 197 kpl tilastoitua yhteydenottoa (v.2018/222, v. 2019/200 kpl). Määrä pysyi yllättävän samana edellisiin vuosiin verrattuna, kun ottaa huomioon, että kevään 2020 aikana puhjennut Korona-pandemia hiljensi alkaessaan muutamaksi viikoksi asiakasyhteydenotot lähes täysin. Lisäksi noin paria kymmentä yhteydenottoa ei pystynyt kohdentamaan mihinkään sopimuskuntaan.

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 2020 kaikilta seitsemältä sosiaaliasiamestointia tuottavalta sosiaalialan osaamiskeskukselta ja suhteutettiin ne tuhatta asukasta kohden (asukaspohja yht. 1,7 milj.). Yhteydenottoja tuli kaikkiaan 2261 kpl ja yhteyttä otettiin 1,3 kertaa 1000 asukasta kohden. Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen 1000 asukasta kohden oleva suhteutettu luku kaikista yhteydenotoista oli em. valtakunnallista keskiarvolukua suurempi, 1,51. (vrt. vuonna 2020 Turussa yhteydenottoja 115kpl eli 0,59/1000 asukasta kohden). Alla on kootusti esitetty kunnittain yhteydenottomäärät, väkilukuun suhteutettu luku ja muutokset yhteydenotoissa edelliseen vuoteen. Kuntakohtaiset yhteydenotot sosiaalihuollon palveluittain ovat selvityksen liitteissä.

<i>KUNTA</i>	<i>VÄKILUKU 12/2020</i>	<i>YHTEYDENOTTOJA 2020 (2019)</i>	<i>MUUTOS % (N)</i>	<i>YHTEYDENOTTOJA 2020/1000 ASUKASTA (2019)</i>
Kaarina	34664	43 (38)	13 (5)	1,24 (1,12)
Koski Tl	2289	6 (3)	100 (3)	2,62 (1,30)
Kustavi	959	2 (2)	0 (0)	2,09 (2,10)
Laitila	8472	11 (20)	-45 (-9)	1,30 (2,33)
Lieto	20150	26 (27)	-4 (1)	1,29 (1,35)
Marttila	2000	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Raisio & Rusko	30777	45 (45)	0 (0)	1,46 (1,48)
Sauvo	2953	8 (11)	-27 (-3)	2,71 (3,74)
Somero	8639	17 (10)	70 (7)	1,97 (1,15)
Taivassalo	1658	3 (18)	-83 (-15)	1,81 (11,0)
Uusikaupunki	15377	26 (16)	63 (10)	1,69 (1,03)
Vehmaa	2292	10 (10)	0 (0)	4,36 (4,36)
Turku vrt.	194488	115 (215)	-47 (-100)	0,59 (1,11)

Taulukko 1. Kuntien yhteydenottomäärät vuonna 2020.

3.3 YHTEYDENOTOT TEHTÄVÄALUEITTAIN

Yhteydenottojen tehtäväalueen kolmen kärki osui vuonna 2020 tasaisesti ikääntyneiden palvelujen (osuus 25 %/kaikista yhteydenotoista) lastensuojelun (21 %) ja vammaispalvelujen tehtäväalueesta (20 %, ei sisällä kehitysvamma palveluja). Lastensuojelun prosentuaalinen osuus yhteydenotoista putosi edellisestä vuodesta siten merkittävästi. Samoin vammaispalveluja ja ikääntyneiden palveluja koskevat yhteydenotot laskivat niin ikään. Yhtenä selittävänä ja valistuneena ”arvauksena” yhteydenottojen määrän laskussa pitäisin ikääntyneiden palvelujen ja vammaispalvelujen piirissä oleviin asiakkaisiin kohdistuneita viranomaisen taholta Koronakevään alkaessa tehtyjä puhelinsoittoja ja avun tarjoamista koronarajoitusten aikana ja sen jälkeenkin. Kuntien oma-aloitteinen asiakaskontaktointi ymmärtääkseni otettiin varsin pian monessa kunnassa käyttöön pandemian alettua ja pidän tätä ratkaisua erittäin myönteisenä, asiakkaan etua korostavana ja kriisitilanteesta selviytymisen kannalta merkittävänä toimena.

Sen sijaan lastensuojelun asiakkaiden osalta on valtakunnallisestikin saatu jo tutkimuksia, että vuosi 2020 on koetellut erityisesti lasten ja nuorten arjessa selviytymistä. Lastensuojeluilmoitusten määrällinen lasku korreloi heti pandemian alkuaikoina mm. lisääntyneisiin kotihälytystehtäviin poliisin virkatoimissa. Jo ennestään heikommassa asemassa ja syrjäytymisen rajoilla olevat alaikäiset ovat saattaneet ”pudota” ongelmineen jopa palvelujen ulkopuolelle kokonaan. Lisäksi sellaisilla lapsilla ja nuorilla ja heidän perheillään, joiden asiat ovat olleet ”tolkun rajoissa” saattaa viime vuoden poikkeukselliset olosuhteet aiheuttaa jatkossa palvelujen ja tuen tarpeita, jotka pitäisi pystyä tunnistamaan ja joihin pitäisi myös vastaamaan. Odotettavissa onkin, että lastensuojelun korjaavien tukitoimien tarve tulee kasvamaan seuraavien vuosien saatossa. Erityisesti kannan huolta lasten ja nuorten moniammatillisen sosiaalityön koordinoinnista ja palvelujen yhteensovittamisesta mm. koulun ja terveydenhuollon palvelujen kanssa.

Liekö Korona-vuodesta johtuvaa sekin, että tilastoiduissa yhteydenotoissa korostui viime vuonna tavallista enemmän yleisen sosiaalityön ja -ohjauksen tarve. Näiden palvelujen myöntämistä ainakin sosiaaliasiamiehenä mielsin asiakkaiden tilanteen kuultuani vaativan ja heidän tarvitsevan useasti. Sosiaalihuoltolain 16 §:n mukaan sosiaaliohjauksen avulla tavoitellaan yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämistä vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä. Sosiaaliohjaus sisältää neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Sosiaaliasiamies osaltaan ohjaa ja neuvoo asiakkaita, mutta ei tietenkään toimivaltansa puitteissa voi sisällöllisesti enempää määritellä asiakkaan tarpeita saati tehdä palveluista päätöksiä, joita siis myös myönnetystä sosiaalityöstä ja -ohjauksesta kin pitää asiakkaalle tehdä. Palveluntarpeen arvioinnin tekemisen oikea-aikaisuuteen ja asiakkaan tarpeiden vaatimaan laajuuteen palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä tulee kunnissa kiinnittää erityistä huomiota. Asiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa monessakaan ei oltu asiakkaan tilannetta lähdetty edes kartoittamaan palvelutarpeen arvioinnilla.

Erikseen nostan yhteydenoton tehtäväalueista myös kotipalvelun. Toistaiseksi tilastoinnissa kotipalvelu sisältää myös kotihoitoon kohdistuneet yhteydenotot. Asiamiehen kanssa on käyty monta keskustelua, yleensä asiakkaan puolesta yhteyttä ottaneen omaisen kanssa, asiakkaan tuen tarpeisiin riittämättömästä kotihoidon palvelusta sekä laadusta ja johonkin vaativamman palveluasumisen muotoon pääsemiseksi tarvittavista kriteereistä. Näissä tilanteissa oman haasteensa asian selvittämiseen tuo se, jos asiakkaan ja omaisen näkemykset eroavat toisistaan. Huolestuttava seikka on se, että omaiset ovat ilmaisseet asiakkaan ilmaiseman itsemääräämisoikeutensa vetoamisen vaikuttaneen palvelujen vastaanottamiseen tai siitä päättämiseen ja omaiset kokevat viranomaisen jättävän heidän läheisensä ”heitteille”.

Itsemääräämisoikeus on tietenkin yksi tärkeimmistä ihmisen perusoikeuksista ja sitä tulee kunnioittaa. Siihen vetoaminen palveluista päätettäessä viranomaistoiminnassa vaatii asiakasasiakirjauksissa ja päätöksissä erityistä huomiota ja perusteluja. Mikäli objektiivisesti tarkasteltuna asiakkaan etua voitaisiin arvioida toisinkin kuin mihin viranomainen on ratkaisussaan päätenyt päätöksessään tai selvityksessään, on sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvan kannalta tärkeää auki kirjoittaa perustelut läpinäkyvästi.

Päivä sen jälkeen, kun olin kirjoittanut tähän selvitykseeni em. kotihoidon osion, Turun Sanomat 3.4.21 otsikoi Åbo Akademin gerontologisen hoidon apulaisprofessorin Heli Vaartio-Rajalinin haastattelun ”Vanhusten kotihoito kaipaa laatukriteereitä”. Haastattelussa Heli Vaartio-Rajalin vastasi kysymykseen kansallisen tavoitteen toteutumisesta siitä, että mahdollisimman suuri määrä iäkkäitä voisivat asua kotona ja saada sinne tarvitsemansa palvelut ja kysymys kuului, oliko tämä tavoite hänen mielestään realistinen. Vastauksessaan Vaartio-Rajalin tarttui sanaan ”voisi” ja pohti, onko iäkkäillä omaishoitajaa, puolisoa tai sukulaista ottamassa osavastuuta hoidosta? Kysymys, jota asiamiehenä itsekin usein pohdin ja viittaan jo edellä kirjoittamaani, oli apulaisprofessorin seuraava, mielestäni tärkeä kysymys, joka kuvaa sitä (valitettavaa) mielikuvaa mitä meillä tällä hetkellä iäkkäiden henkilöiden hoidon tasosta ja laadusta on. Kysymys oli: onko ihminen itse oikeasti halukas jäämään kotiin, vai pyrkiikö hän välttämään sitä maineeltaan vielä pahempaa eli laitoshoidoa? Ymmärtääkö hän täysin, mitä kotihoitoon jääminen tarkoittaa verrattuna laitoshoidon?

Toimeentulotuesta tulee Kela-siirrosta huolimatta edelleen jonkin verran yhteydenottoja, 12 % kaikista yhteydenotoista. Luku sisältää sekä perus- että täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot, joista täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot kuuluvat sosiaaliasiamestojen piiriin.

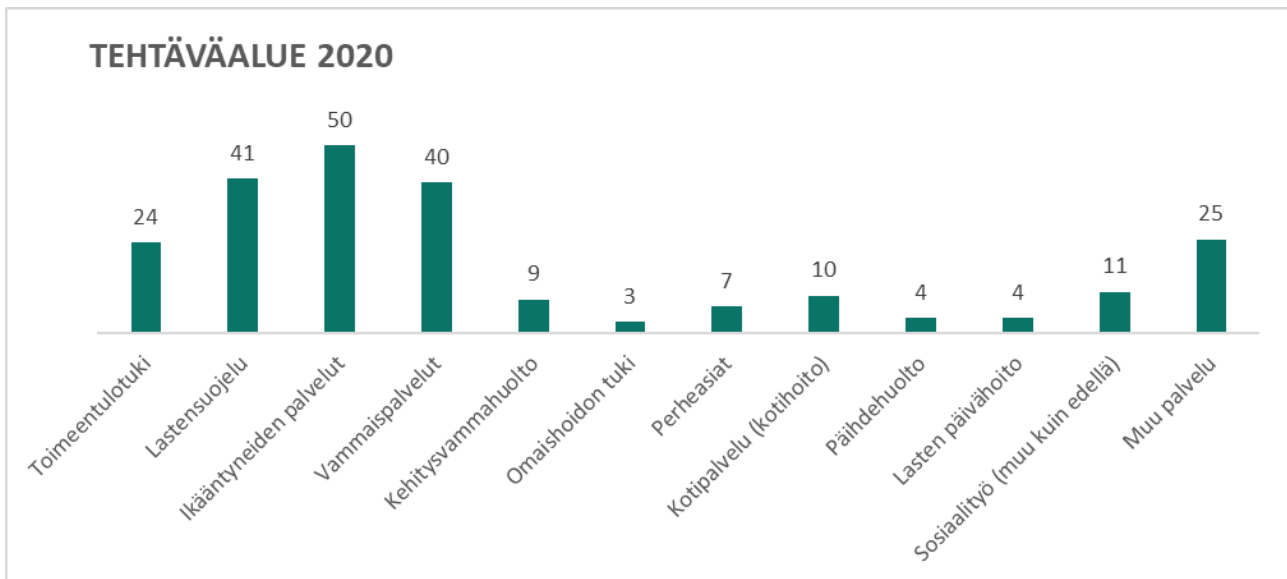
Varsinais-Suomessa aloitti 1.3.2020 perheoikeudellinen yksikkö, joka tuottaa perheoikeudelliset palvelut vastuukuntamallilla kaikille Vasson sosiaaliasiamestojen piirissä oleville kunnille pois lukien Uusikaupunki. Sosiaaliasiamestojelle ei viime vuonna tullut ainuttakaan perheasioiden tehtäväalueeseen kuuluvien palvelujen osalta suoraan Turun perheoikeudelliseen yksikköön sinänsä liittyvää yhteydenottoa. Yhteydenottoja tuli perhepalveluista kaikista yhteydenotoista 4%, lähinnä elatusavun ja tapaamisoikeuden toteutumiseen

liittyen. Pyytäisin kuntia kuitenkin kiinnittämään perheoikeudellisten palvelujen osalta huomiota erityisesti palvelun saavutettavuuden toteutumiseen ja siitä mahdollisesti aiheutuviin haasteisiin asiakkaille.

Viime vuoden selvityksessäni, kun kävin läpi omavaltasuunnitelman laatimista, muistutin kuntia varhaiskasvatuksen osalta siitä, että nykyisen varhaiskasvatuslain mukaisesti myös varhaiskasvatuksen osalta tulee noudattaa sosiaalihuollon asiakaslakia ja esimerkiksi muistutusmenettelystä pitää tiedottaa varhaiskasvatuksen asiakkaita. Kunnissa varhaiskasvatus toteutuu sosiaalihuollon palveluiden ulkopuolella, koska varhaiskasvatusta ei enää pidetä sosiaalihuollon palveluna. Sosiaaliamiehen yhteystiedot tulisi kuitenkin olla varhaiskasvatuksen toimitiloissa nähtävillä. Alla vielä tehtäväalueittain tulleet yhteydenotot/kaikki kunnat.

<i>SOSIAALIHUOLLON PALVELU</i>	<i>OSUUS YHTEYDENOTOISTA (%) 2020 (2019)</i>	<i>YHTEYDENOTTOJEN MÄÄRÄ 2020 (2019)</i>
Toimeentulotuki	12 (17)	24 (40)
Lastensuojelu	21 (18)	41 (42)
Ikääntyneiden palvelut	25 (13)	50 (31)
Vammaispalvelut	20 (14)	40 (33)
Kehitysvammahuolto	5 (3)	9 (7)
Omaishoidontuki	2 (1)	3 (3)
Perheasiat	4 (8)	7 (19)
Kotipalvelu (kotihoito)	5 (4)	10 (10)
Päihdehuolto	2 (3)	4 (7)
Lasten päivähoito	2 (1)	4 (3)
Sosiaalityö (muu kuin edellä)	6 (7)	11 (16)
Muu palvelu	13 (9)	25 (22)

Taulukko 2. Yhteydenottojen määrät tehtäväalueittain, prosenttien ja kappalemäärien mukaan vuonna 2020. Yhteydenotto voi kuulua useampaan luokkaan.



Taulukko 3. Yhteydenotot tehtäväalueittain vuonna 2020, kaikki kunnat.

3.4 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 todella vähän yhteydenottoja sosiaaliasiamiestoiminnassa. Sukupuolijakautuma yhteydenottajina on vuodesta toiseen sama; naisten osuus sekä asiakkaista että edustajista on hyvin samansuuntainen, 82 % ja miehet vastaavasti 18 %. Tämä sukupuolijakauma on mielenkiintoinen huomio, ja ilmeisemmin, ei jakaudu samassa suhteessa näin merkittäväällä tavalla tutkittaessa sosiaalipalveluja hakevia tai käyttäviä asiakkaita.

Valtaosa, 89 %, 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.

Tyytymättömyyden kokemus asiakastilanteissa asiakkaan ilmoittamana tilastoitui 36 %:ssa kaikista yhteydenotoista. Edustajien ottamissa yhteydenotoissa tyytymättömyys esiintyi 38 %:ssa yhteydenotoista. Tyytymättömyys ilmenee siten hyvin samansuuntaisesti riippumatta siitä kuka yhteyttä asiamieheen ottaa. Tämä

tyytymättömyyden prosenttiosuus, kun lasketaan kaikkien kuntien osalta prosenttiosuus tyytymättömyyden sisältävistä yhteydenotoista palveluun, kohteluun tai menettelyyn sosiaalihuollossa on ollut lievässä laskussa ollen viime vuonna 30 % (v. 2019/34%). Muistutusten kappalemääriä ei kunnilta tiedusteltu, mutta jokainen kunta varmasti tilastoi ja analysoi muistutuksensa niin määrältään kuin sisällöltään paremman asiakaspalvelun ja laadun varmistamiseksi. Sosiaaliamies antoi yhteydenotoissa muistutuksen tekemiseen liittyvän ohjauksen ja neuvonnan asiakkaille itselleen 25 % ja edustajille 28 %:ssa tapauksissa.

Henkilöstön edustajien yhteydenotot kasvoivat viime vuonna, ja siitä olen asiamiehenä oikein tyytyväinen. Yhteyttä otettiin tasaisesti puhelimitse ja kirjallisesti (suojatun yhteyden kautta useimmiten), yhteensä 41 kertaa. Yhteydenoton syinä olivat mm. maksuasioihin ja tietosuojaan liittyvät kysymykset. Vammaispalveluista tuli myös paljon yhteydenottoja.

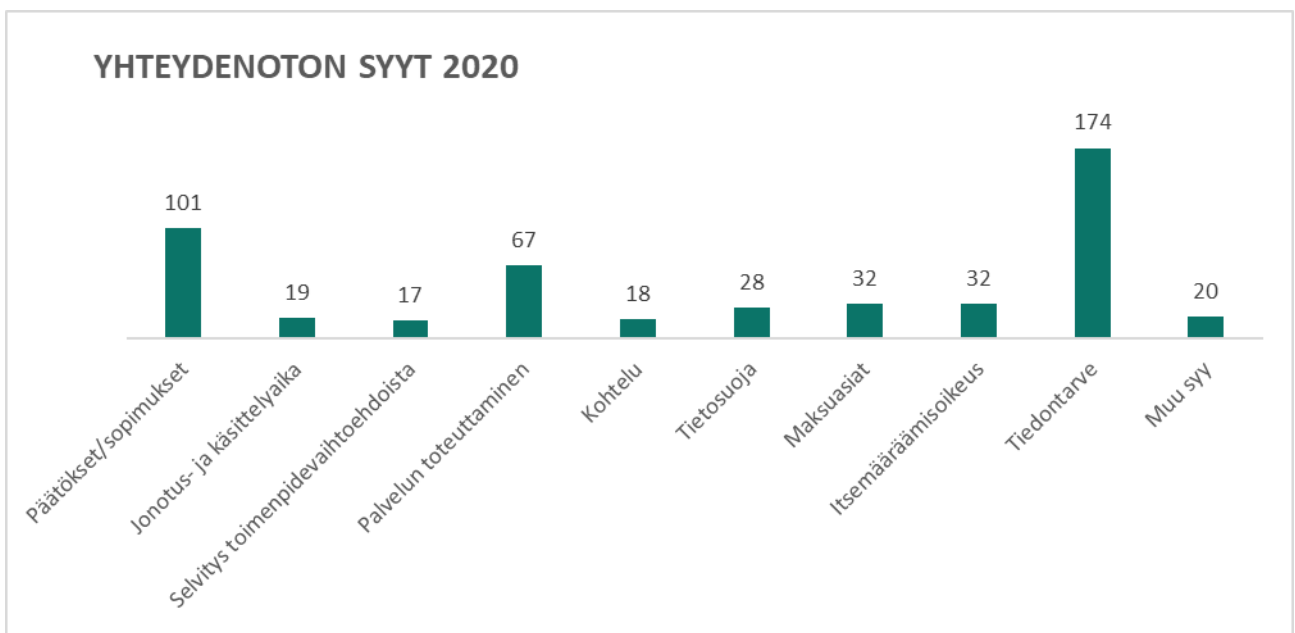
3.5 YHTEYDENOTON SYYT JA ASIAMIEHEN TOIMINTA

Yhteydenoton syinä tilastoidaan päätöksiin/sopimukseen, jonotus ja -käsittelyaikaan, selvitykseen toimenpidevaihtoehtoista, palvelun toteuttamiseen, kohteluun, tietosuojaan, maksuasioihin, itsemääräämisoikeuteen, tiedon tarpeeseen tai muuhun syyhyn liittyvät asiatapahtumat. Suurin osa yhteydenotoista kohdistuu päätöksiin 51 % ja yleisesti tiedon tarpeeseen 88 % kaikista yhteydenotoista. Asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä päätösten sisältöön, perusteluihin (puutteelliset), ajalliseen keston päätöksen saamisessa, asian valmisteluun ja asiakkaan mielipiteen huomioon ottamisesta tai kuulemisesta. 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.

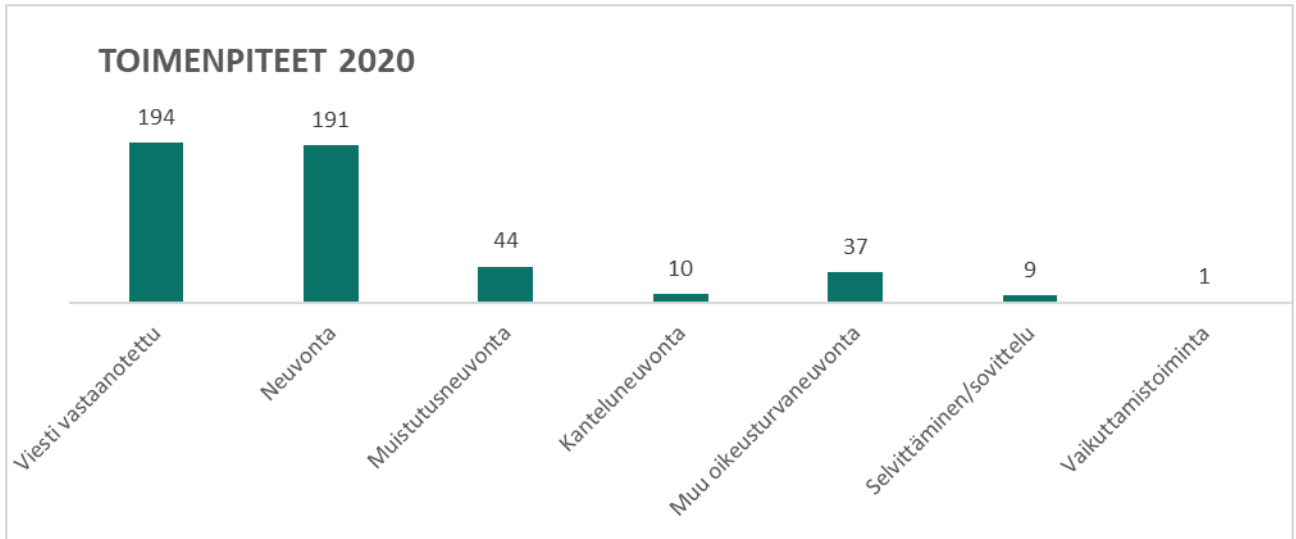
Palvelun toteuttamisessa, järjestämistavassa, on ollut asiakkaiden ja omaisten mielestä puutteita 34 % kaikista yhteydenotoista. Kotikunnan vaihdostilanteista on kysytty useamman kerran asiamieheltä ja sen vaikutuksia palvelun saamiseen tai toteuttamiseen. Vammaispalveluissa palvelun järjestämistavan muutokset ovat olleet haasteellisia asiakkaille. Myös nivelvaihe palvelusta toiseen siirryttäessä kotihoidon ja tuetun/tehostetun palveluasumisen välillä aiheuttaa vuodesta toiseen paljon kyselyjä ja tyytymättömyyttä asiakkaissa ja heidän asioitaan hoitavissa omaisissa ja edustajissa.

Asiakasmaksut puhuttavat asiakkaita aina, viime vuonna 16 % yhteydenotoista kohdistui asiakasmaksujen määräämiseen, perimiseen, alentamiseen, poistamiseen tai muutoksenhakuun. Samalla prosenttiosuudella tilastoitiin itsemääräämisoikeuteen liittyviä tapahtumia.

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 asiamestojen sisällöllistä ulottuvuutta ja päätöksenteon mahdollisuutta (jota siis ei ole) tunnustetaan asiakkaiden ja omaisten osalta huonosti. Asiakkaat kokevat tarvitsevänsä lakimiehen tai avustajan asioidensa hoitamisessa ja ovat joskus pettyneitä, kun sosiaaliamies ei voi tällaiseen toimeen ryhtyä heidän asiassaan. Sen sijaan asiamies voi toimia sovitteluvassa 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.



Taulukko 4. Yhteydenoton syyt 2020, kaikki kunnat. Yhteydenotolla voi olla useampi luokiteltu syy.



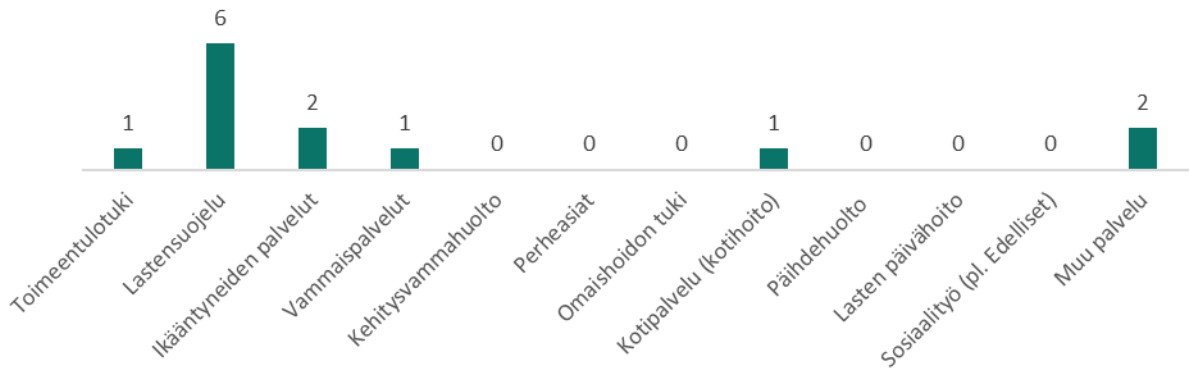
Taulukko 5. Toimenpiteet 2020, kaikki kunnat. Yhteydenotto on voinut johtaa useaan eri toimenpiteeseen.

4 LIITTEET

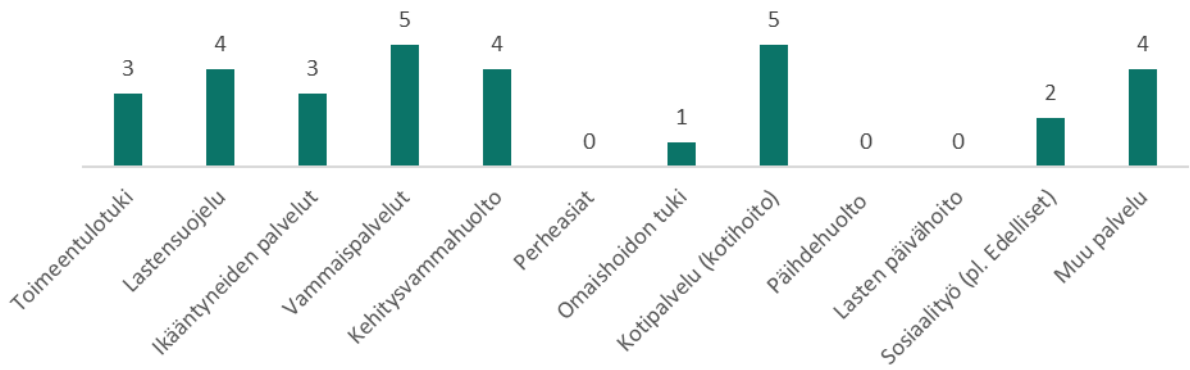
4.1 KUNTAKOHTAISET YHTEYDENOTTOMÄÄRÄT SOSIAALIHUOLLON PALVELUITTAIN *



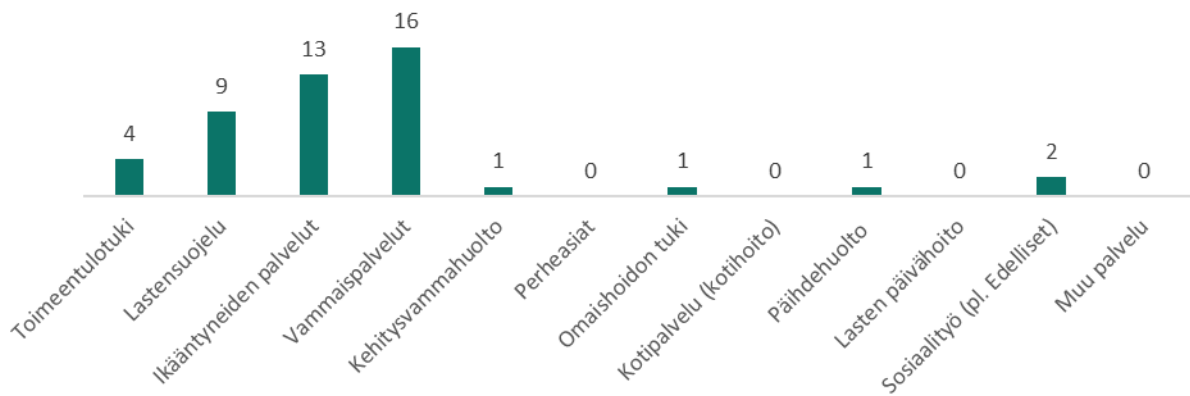
LAITILA



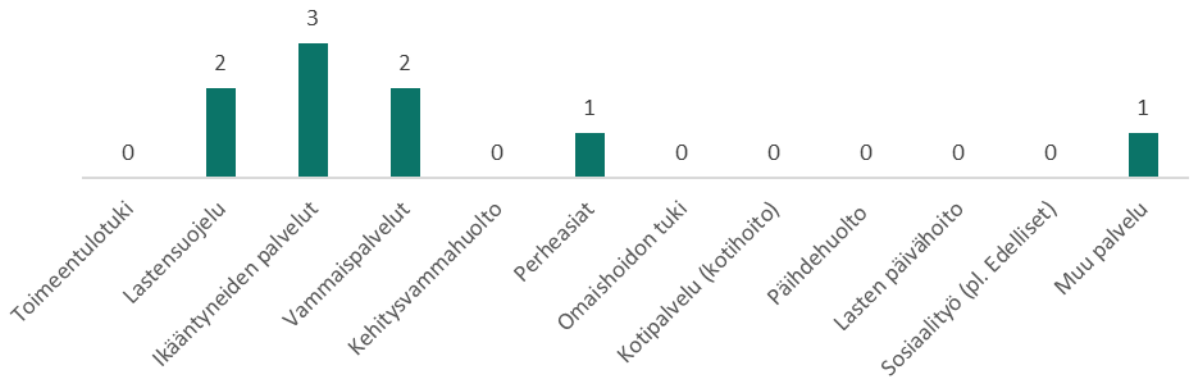
LIETO



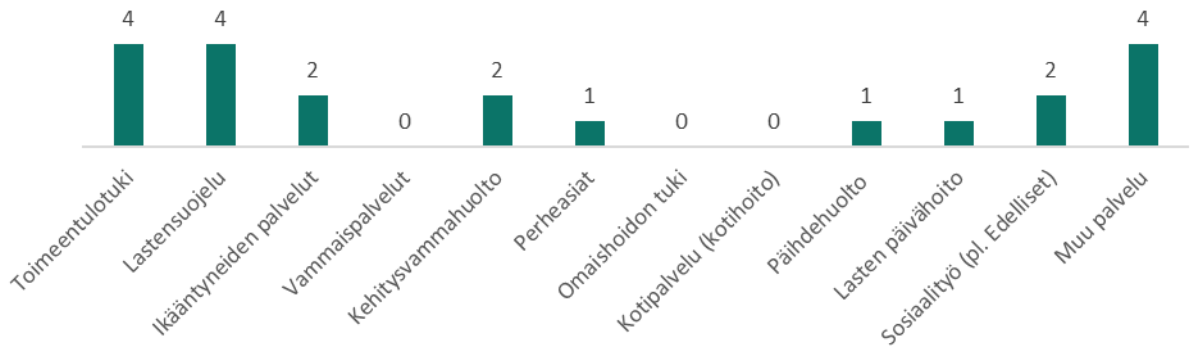
RAISIO & RUSKO



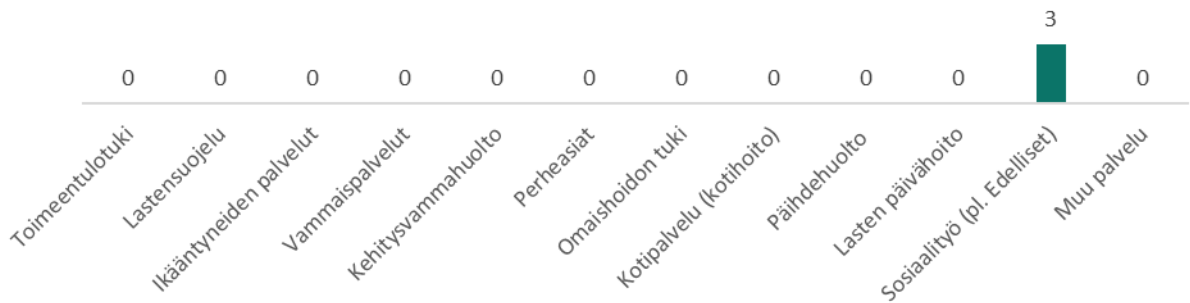
SAUVO



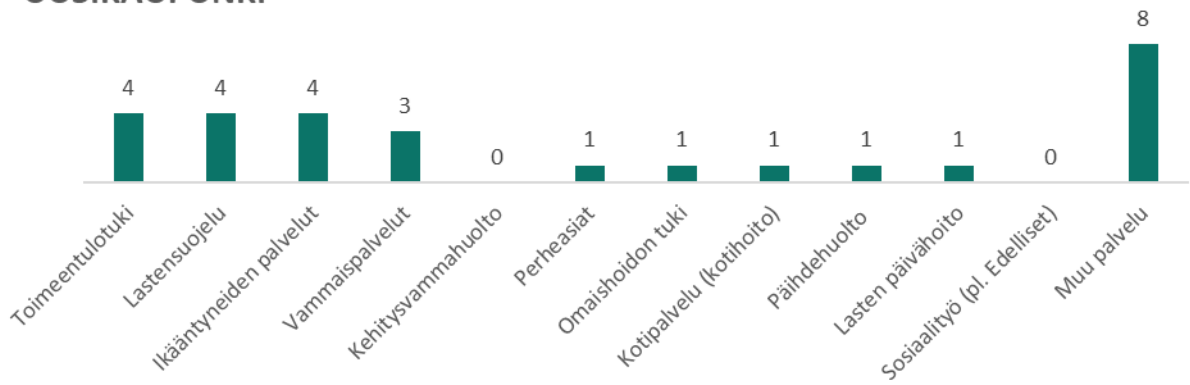
SOMERO



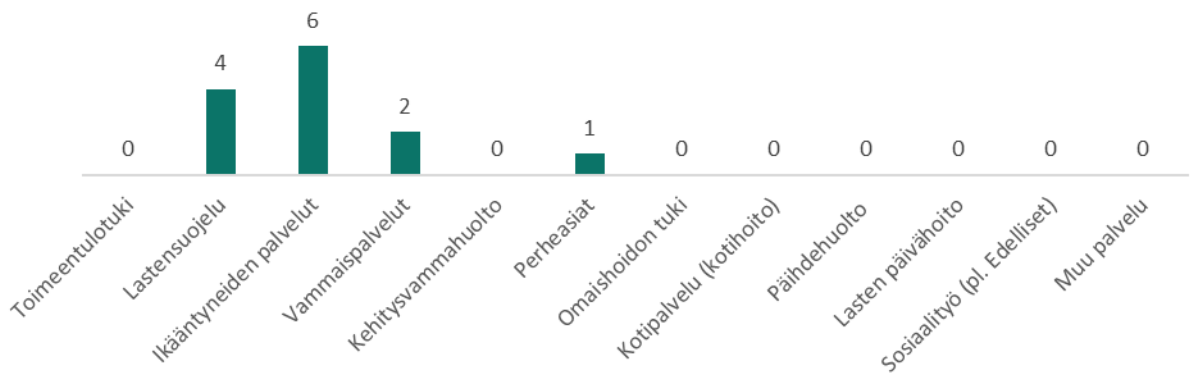
TAIVASSALO



UUSIKAUPUNKI



VEHMAA



*Marttilasta ei tullut yhteydenottoja vuonna 2020. Sopimus alkoi 1.7.2020.