

SOSIAALITAITO



SOCIALKOMPETENS

**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
VUODELTA 2017**

**Sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelua Mäntsälän,
Pornaisten, Siuntion ja Vihdin kunnissa sekä Hyvinkään, Karkkilan ja Lohjan
kaupungeissa**

Margit Tepponen
Sosiaaliasiamies
3.4.2018

Saatteeksi

Tämä selvitys kuvaa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa kuntalaisilta sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella. Useimmiten sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä, kun koetaan tyytymättömyyttä saatuun sosiaalihuollon palveluun eikä asiointi ole vastannut asiakkaan odotuksia. Yhteydenotto voi koskea myös tilannetta, jossa palvelua ei ole myönnetty. Vuonna 2017 asiakkaiden ja omaisten yhteydenotoista 93 % sisälsi palveluun liittynyttä tyytymättömyyden ilmaisua. Lopuissa yhteydenotoissa pyydettiin ja annettiin yleistä palveluneuvontaa ja -ohjausta. Sosiaaliasiamiehen selvityksestä välittyvä kuva on negatiivisempi kuin jos asiakkaan asemaa ja oikeuksien toteutumista tarkasteltaisiin kaikkien sosiaalitoimissa asioineiden antaman palautteen pohjalta. Selvityksen tarkoituksena on antaa kunnille tietoa asiakkaiden kokemista epäkohdista, jotta niihin voidaan kiinnittää jatkossa huomiota.

Sosiaaliasiamiehen toiminta-alue kattoi seitsemän kuntaa: Hyvinkää, Karkkila, Lohja, Mäntsälä, Pornainen, Siuntio ja Vihti. Kuntien alueella asui yhteensä 163 603 asukasta vuoden 2017 viimeisellä vuosineljänneksellä (Tilastokeskus, väestön ennakkotilasto, 2017). Väestöluku on laskenut hieman aiempaan vuoteen nähden.

Perustoimeentulotuen myöntäminen siirrettiin kunnilta Kansaneläkelaitoksen tehtäväksi 1.1.2017. Siirron jälkeen kuntien vastuulle jäi täydentävä toimeentulotuki ja ehkäisevä tuki. Kelan toimintaan liittyvät asiat eivät kuulu sosiaaliasiamiestoiminnan piiriin, minkä vuoksi toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen määrä laski merkittävästi vuonna 2017. Toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen määrä oli aiempina vuosina suurin yksittäinen yhteydenoton syy, joten myös yhteydenottojen kokonaismäärä laski merkittävästi.

Lastensuojelua koskevien yhteydenottojen kokonaismäärä sekä suhteellinen osuus yhteydenotoista kasvoivat verrattuna aiempiin vuosiin. Lastensuojelua koskevat yhteydenotot muodostivat lähes kolmanneksen sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista vuonna 2017. Suuri osa näistä yhteydenotoista liittyi kirjauksiin ja tietosuojaan. Lisäksi sosiaalihuoltolain uudistuksen jälkeen kasvussa ovat olleet yhteydenotot, joissa perheet kokevat jäävänsä vaille tarvitsemiaan lastensuojelun tukitoimia.

Järvenpäässä 3.4.2018

Sosiaaliasiamies Margit Tepponen

Sosiaalitaito – Socialkompetens

SISÄLTÖ

<i>Saatteeksi</i>	1
1 Johdanto	5
1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet	5
1.2 Sosiaaliasiameiestoiminta Sosiaalitaidossa	6
2 Mustijoen perusturva	7
2.1 Mäntsälä ja Pornainen	7
2.2 Yhteydenoton syy	8
2.3 Yhteydenoton tehtäväalue	10
2.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	15
Johtopäätöksiä ja kehitettävää	16
3 Hyvinkää	17
3.1 Yhteydenotot	17
3.2 Yhteydenoton syy	18
3.3 Yhteydenoton tehtäväalue	20
3.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	24
Johtopäätöksiä ja kehitettävää	25
4 Perusturvakuntayhtymä Karviainen	26
4.1 Karkkila	26
4.1.1 Yhteydenoton syy	27
4.1.2 Yhteydenoton tehtäväalue	28
4.1.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	30
Johtopäätöksiä ja kehitettävää	32

4.2 Vihti	33
4.2.1 Yhteydenoton syy	34
4.2.2 Yhteydenoton tehtäväalue	35
4.2.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	38
Johtopäätöksiä ja kehitettävää:	39
5 Lohja.....	40
5.1 Yhteydenotot	40
5.2 Yhteydenoton syy	41
5.3 Yhteydenoton tehtäväalue	42
5.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	46
Johtopäätöksiä ja kehitettävää	48
6 Siuntio.....	49
6.1 Yhteydenotot	49
6.2 Yhteydenoton syy	50
6.3 Yhteydenoton tehtäväalue	50
6.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	52
Johtopäätöksiä ja kehitettävää	53
7 Sosiaaliasiamiehen havaintoja.....	55
7.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen.....	55
7.2. Yhteydenoton syyt	60
7.3 Yhteydenoton tehtäväalueet	62
7.4 Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet.....	70
7.5 Muistutukset ja kantelut.....	72
8 Yhteenveto ja tärkeimmät suositukset.....	73

Lähteet.....75
Liite 1.....76

1 Johdanto

1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, myöhemmin asiakaslaki) on olennaisin sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia sääntelevä laki. Asiakaslain keskeisenä sisältönä on asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvät periaatteet. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun. Laki koskee asiakkaan asemaa sekä julkisessa että yksityisen järjestämässä sosiaalihuollossa.

Asiakslain mukaan asiakkaita ovat kaikki sosiaalihuoltoa hakevat tai käyttävät henkilöt. Asiakkaita ovat myös henkilöt, jotka saavat palveluja ja etuuksia koskevaa ohjausta ja neuvontaa. Laissa säädetään muun muassa asiakkaan oikeudesta saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista ymmärrettävällä tavalla, asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja alaikäisen asiakkaan asemasta. Lain mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua päätökseen tai sopimukseen, ja pääsääntöisesti sosiaalihuollossa on laadittava palvelusuunnitelma tai muu suunnitelma. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Laissa on säädetty myös tietosuojasta sosiaalihuollossa.

Asiakslain mukaisen muistutuksen on tarkoitus olla nopea asiakaspalaute siitä, mikä palvelutilanteessa ei ole toiminut hyvin ja miten sitä pitäisi korjata. Asiakas voi tehdä kohteluunsa tai sosiaalihuollon laatuun liittyvän muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Myös sosiaaliasiamiestoiminnan perusteet on määritelty asiakaslaisissa. Lain mukaan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- neuvoa asiakkaita ja työntekijöitä asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia eri tavoin asiakkaiden oikeuksien toteutumiseksi

- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymistä kunnassa sekä antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Asiamies voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmallisissa tilanteissa. Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen eivät kuulu esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen, TE-toimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palvelut. Näitä koskevissa yhteydenotoissa sosiaaliasiamies ohjaa asiakkaan oikean viranomaisen puoleen. Sen sijaan yksityiset sosiaalipalvelut kuuluvat sosiaaliasiamiehelle.

Kunnanhallituksille vuosittain annettavan selvityksen tarkoitus on esittää sosiaaliasiamiehelle tulleiden sosiaalipalveluja koskevien yhteydenottojen sisältöä. Selvityksessä nostetaan esiin kehittämisehdotuksia ja kohtia, joihin kunnissa olisi hyvä kiinnittää enemmän huomiota jatkossa. Konkreettisemmalla tasolla selvityksen voidaan ajatella olevan osa sosiaalihuollon asiakaspalautejärjestelmää ja parhaimmillaan toimivan sosiaalihuollon kehittämistoiminnan yhtenä tietoperustana.

1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Sosiaalitaidossa

Sosiaalitaidossa on työskennellyt vuodesta 2009 saakka kokoaikainen sosiaaliasiamies. Vuonna 2017 toiminnan piirissä olivat Hyvinkään ja Lohjan kaupungit, Siuntion kunta, perusturvakuntayhtymä Karviainen (Karkkila ja Vihti) sekä Mustijoen perusturva (Mäntsälä ja Pornainen).

Sosiaaliasiamiehen toimipaikka on Järvenpäässä. Kunnat järjestävät erikseen sovittavia asiakastapaamisia varten tiloja sosiaaliasiamiehen käyttöön. Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia. Vuonna 2017 sosiaaliasiamiehenä toimi Riikka Kainulainen. Sosiaaliasiamieskuntien sosiaalihuollon työntekijöille on tarjottu neuvontaa ja tukea juridisissa kysymyksissä ja järjestetty oikeudellista koulutusta. Tarkoituksena on ollut antaa tarvittaessa tukea asiakasasioihin liittyvissä oikeudellisissa kysymyksissä, mikä parhaimmillaan edesauttaa asiakkaan edun toteutumista.

2 Mustijoen perusturva

2.1 Mäntsälä ja Pornainen

Mäntsälän kunnasta otettiin yhteyttä sosiaaliamieheen 29 kertaa (82 vuonna 2016, 54 vuonna 2015) ja Pornaisten kunnasta yhden kerran (12 kertaa vuonna 2016, kuusi kertaa vuonna 2015) vuonna 2017. Yhteensä Mustijoen perusturvan alueeseen liittyi 30 sosiaaliamiehen asiatapahtumaa (94 vuonna 2016, 58 vuonna 2015). Uusien asiakkaiden, samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneiden sekä aiemmin yhteyttä ottaneiden, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneiden osuudet näkyvät alla olevassa taulukossa kolmen viime vuoden ajalta. Kolmen yhteydenottajan kohdalla ei ole tietoa, ovatko he ottaneet aiemmin yhteyttä sosiaaliamieheen. Aina tätä ei ole mahdollista selvittää.

	2017	2016	2015
Uudet asiakkaat	16	48	31
Vanha asiakas, uusi asia	8	26	19
Vanha asiakas, sama asia	3	10	6
Ei tietoa	3	10	3
<i>Yhteensä</i>	30	94	58
Joista henkilöstön yhteydenotot	1	9	7

Yhteydenottajista 18 oli asiakkaita ja 11 asiakkaan edustajia tai muita läheisiä. Sosiaalihuollon henkilöstöltä tuli yksi yhteydenotto. Henkilöstön yhteydenotot ovat juridisen neuvonnan pyyntöjä, joissa ei identifioida asiakasta tai asiakkaita, joita asia koskee. Tarkoituksena on pohtia yhdessä, kuinka tietty asiakastilanne voitaisiin ratkaista. Selvityksen kuluessa henkilöstön yhteydenotot erotellaan muista yhteydenotoista. Kun henkilöstön yhteydenottoja ei oteta huomioon, asiatapahtumien määrässä on 56 yhteydenoton lasku edelliseen vuoteen nähden.

Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonymoja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Mustijoella 16 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2017.

2.2 Yhteydenoton syy

Mustijoen perusturvan alueelta tulevissa yhteydenotoissa yhteydenoton syynä korostui palvelun tuottaminen (19 asiatapahtumaa). Palvelun tuottamista ovat asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät seikat, kuten asiakkaan kuuleminen, neuvonta ja ohjaus tai se, ettei kirjallista päätöstä tehdä ollenkaan. Tuottamiseen voivat liittyä myös tilanteet, joissa asiakas kokee, ettei hän ole saanut selvitystä oikeuksistaan ja toimenpidevaihtoehdoistaan tai hänelle ei ole tehty palvelutarpeen arviointia. Palvelun tuottamiseen liittyviä yhteydenottoja tuli melkein kaikkia tehtäväalueita koskien, ja yleisimpiä olivat lastensuojelu (viisi), lapsiperhetyö (viisi), vammaispalvelut (neljä) ja päihdehuolto (kolme). Asiakkaiden oli ajoittain vaikea tavoittaa kunnan työntekijöitä. Hieman yli puolet (11) palvelun tuottamisesta yhteyttä ottanutta henkilöä otti sosiaaliasiamieheen yhteyttä ensimmäistä kertaa, ja viisi henkilöä otti yhteyttä uudemman kerran, nyt uudesta asiasta. Palvelun tuottamista koskevat asiatapahtumat liittyivät usein myös muihin yhteydenoton syihin, kuten kohteluun (seitsemän), päätöksen sisältöön (seitsemän), päätöksenteon prosessiin (kuusi), jonotus- ja käsittelyaikaan (kuusi) ja tietosuojaan (kuusi).

Päätösten sisältöön liittyen otettiin yhteyttä 11 kertaa ja päätöksenteon prosessiin liittyen kahdeksan. Päätöksen sisältöä koskevat yhteydenotot kohdistuivat eniten vammaispalveluihin- ja kehitysvammahuoltoon (seitsemän).

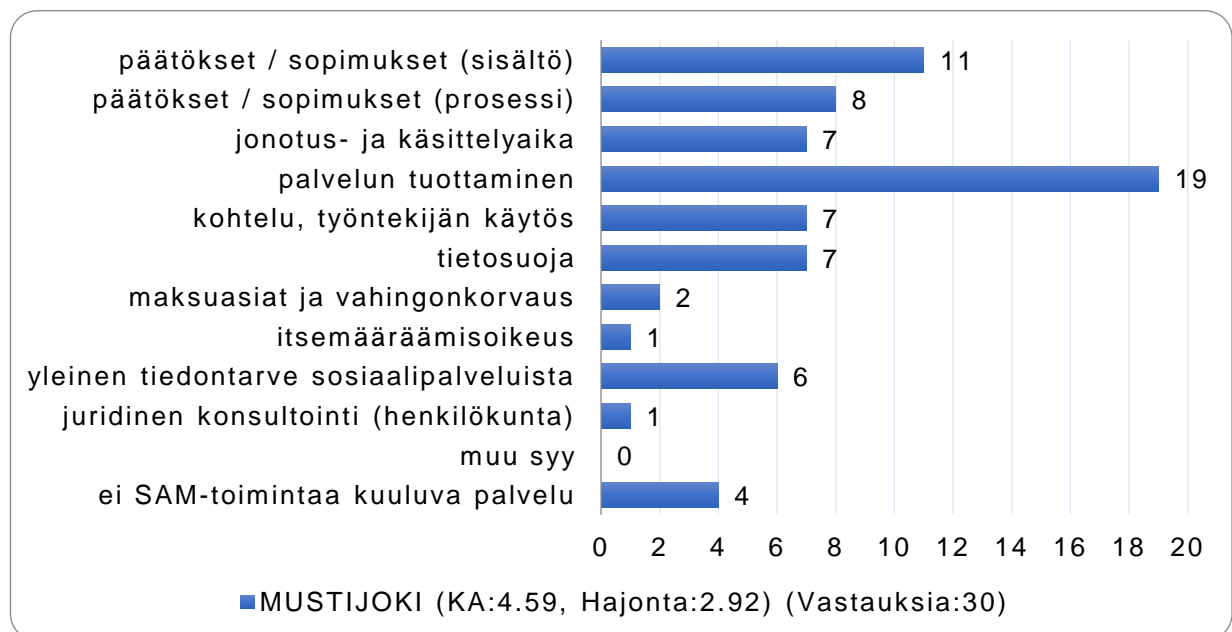
Seitsemän asiakasta koki tulleen epäasiallisesti kohdelluksi asioidessaan sosiaalihuollossa.

Kohteluun liittyvät yhteydenotot koskivat useita eri tehtäväalueita, kuten vammaispalveluja, lastensuojelua, lapsiperhepalveluja, toimeentulotukea, ikääntyneiden palveluja, päihdehuoltoa.

Tietosuoja koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä seitsemän. Tietosuojaan liittyvät yhteydenotot liittyivät myös palvelun tuottamiseen (kuusi asiatapahtumaa), kohteluun (kolme asiatapahtumaa), jonotus- ja käsittelyaikaan sekä päätöstentekoon (kaksi asiatapahtumaa). Kaikki tietosujaa koskevat yhteydenotot yhtä lukuun ottamatta liittyivät lastensuojeluun. Lisäksi tietosuojakysymykset koskivat viittä lapsiperhetyötä koskevaa yhteydenottoa. Tietosujaa koskeviin asiatapahtumiin liittyi myös perheasiat ja toimeentulotuki (molemmista yksi maininta)

Yleistä tiedontarvetta koskevista mainintoja esiintyi kuudessa asiakas- tai omaisyhteydenotossa.

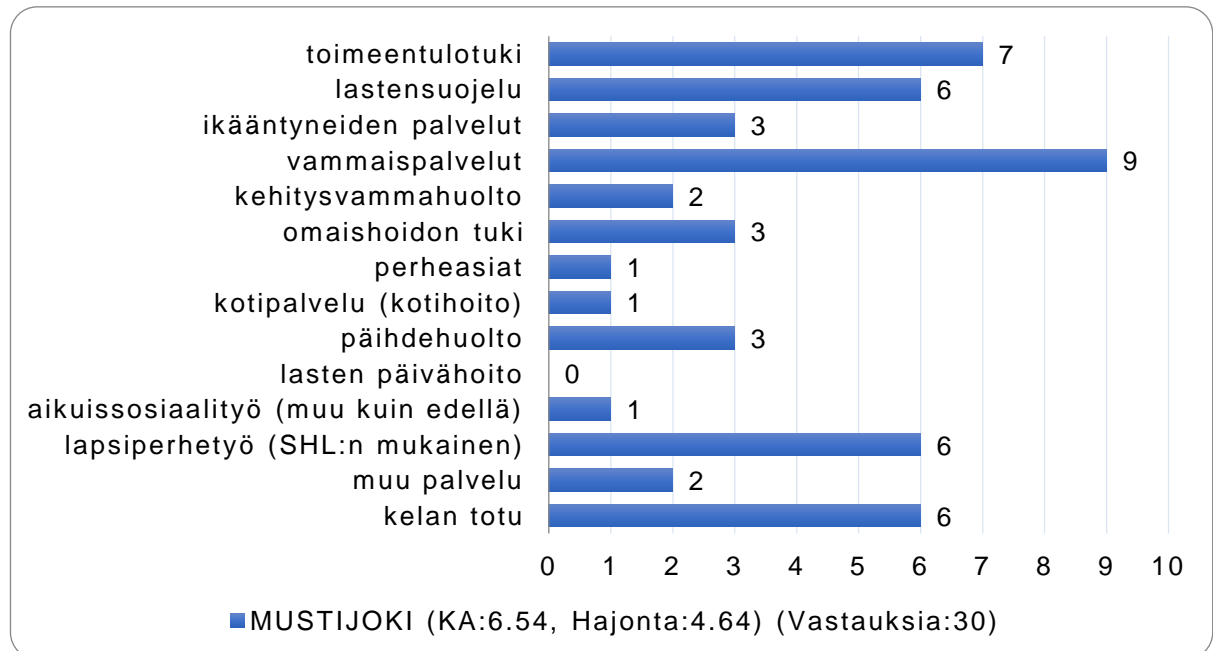
Yhteydenoton syyt, Mustijoki 2017



2.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Yhteydenoton tehtäväalueista vammaispalvelut oli yleisin: yhdeksän yhteydenottoa liittyi siihen (11 vuonna 2016). Toimeentulotukeen liittyvissä asioissa otettiin yhteyttä seitsemän kertaa, mikä on huomattavasti vähemmän kuin aiempina vuosina (42 vuonna 2016). Kuusi yhteydenottoa liittyi Kelan toimeentulotukeen. Lastensuojelua ja sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperhetyötä koskien tuli kumpaakin kuusi yhteydenottoa. Päihdehuoltoon, omaishoidon tukeen ja ikääntyneiden palveluihin liittyen otettiin yhteyttä kolme kertaa. Kehitysvammahuoltoon liittyviä asioita koski kaksi asiakastapahtumaa. Aikuissosiaalityötä, kotipalvelua ja perheasioita koski yksi yhteydenotto kutakin. Kategoriassa ”muu palvelu” oli yhteydenotto, joka koski sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua, opetustoimea koskeva yhteydenotto sekä sosiaaliasiamiehelle kuulumattomia asioita. Kaikkia tehtäväalueita – paitsi lapsiperhetyötä – koskien Mustijokelta otettiin vähemmän yhteyttä kuin vuonna 2016.

Yhteydenoton tehtäväalue, Mustijoki 2017



Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalveluihin liittyi kahdeksan asiakas- tai omaisyhteydenottoa (11 vuonna 2016) ja kehitysvammahuoltoon kaksi (neljä vuonna 2016). Näiden lisäksi tuli yksi yhteydenotto henkilökunnalta. Kuudessa asiatapahtumassa yhteydenottaja otti asiamieheen yhteyttä ensimmäistä kertaa. Yhtä lukuun ottamatta asiatapahtumiin sisältyi tyytymättömyyden ilmaisua. Syyt liittyivät päätösten sisältöön (seitsemän asiatapahtumaa), päätöksenteon prosessiin (viisi) tai palvelun tuottamiseen (viisi). Lisäksi yhteyttä otettiin kohteluun (kaksi asiatapahtumaa), jonotus- ja käsittelyaikaan (kaksi asiatapahtumaa) ja maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen (yksi asiatapahtuma) liittyen. Molemmat kehitysvammahuoltoa koskevat yhteydenotot liittyivät palvelun tuottamiseen. Yhteydentotot liittyivät toisinaan myös toiseen sosiaalipalveluun, kuten omaishoittoon (kaksi) tai ikääntyneiden palveluihin (kaksi).

Asiamiehelle tuotiin muun muassa ilmi, että henkilökohtaista apua ei ole myönnetty vedoten syihin, jotka ovat jääneet asiakkaalle epäselviksi - samalla kun vaikeavammaisuuden kriteereiden on todettu täyttyvän henkilökohtaisen avun myöntämiseksi. On tärkeää, että päätökset perustellaan siten, että niistä käy ilmi, mihin säännöksiin ja tosiasioihin ne perustuvat. On myös olennaista kiinnittää huomiota henkilökohtaisen avun luonteeseen subjektiivisena oikeutena, mikäli vammaispalvelulain 8 c §:ssä luetellut kriteerit vaikeavammaisuudesta ja avun tarpeesta täyttyvät.

Vammaispalveluiden asiakkaina oli Mustijoella 292 ihmistä (282 vuonna 2016) ja kehitysvammahuollossa 129 ihmistä (100 vuonna 2016). Sosiaaliasiamiehelle tuli kolme asiakas- tai omaisyhteydenottoa 100 vammaispalvelujen asiakasta kohti ja kaksi yhteydenottoa 100 kehitysvammahuollon asiakasta kohti. Vaikka kehitysvammahuollon yhteydenottoja oli kaksi, molemmat yhteydenotot sisälsivät huolen laajemmasta useamman kuin yhden henkilön huolen läheisestään. Toisessa yhteydenotossa yksi henkilö otti sosiaaliasiamieheen yhteyttä useamman henkilön puolesta ja toisessa oli kyse toimintatavasta, joka vaikutti useamman kuin yhden henkilön oikeuksien toteutumiseen.

Lastensuojelu ja sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperhetyö

Lastensuojeluasioihin liittyi kuusi yhteydenottoa (11 vuonna 2016 ja kahdeksan vuonna 2015). Kaikki yhteydenottajat olivat sosiaalihuollon asiakkaita. Kaksi perhettä ei ollut ottanut aiemmin yhteyttä asiamieheen, kolme otti yhteyttä nyt uudesta asiasta, yksi oli ottanut aiemmin samasta asiasta yhteyttä. Kaikkiin asiakasyhteydenottoihin sisältyi tyytymättömyyttä palveluun. Lastensuojeluun liittyvät asiat liittyivät usein myös sosiaalihuoltolain mukaiseen lapsiperhetyöhön. Osa sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista koski sitä, että perhe ei saanut lastensuojelun palveluita, vaikka se koki tarvitsevansa niitä.

Kaikki lastensuojelua koskevat yhteydenotot liittyivät tietosuojaan. Yhtä lukuun ottamatta yhteydenotot liittyivät myös palvelun tuottamiseen. Jonotus- ja käsittelyaika liittyi kolmeen ja kohtelu kahteen yhteydenottoon. Päätöksenteon sisältöön ja päätöksenteon prosessiin liittyviä mainintoja tuli kumpiakin yksi. Yhteydenotot liittyivät usein myös toiseen sosiaalipalveluun: viisi yhteydenottoa liittyi sosiaalihuoltolain mukaiseen lapsiperhetyöhön ja yksi perheasioihin.

Asiakkailla oli ajoittain vaikeuksia saada omia tietojaan tarkastettua. Henkilöllä on henkilötietolain (523/1999) 26 §:n mukainen oikeus saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja henkilörekisteriin on talletettu tai ettei rekisterissä ole häntä koskevia tietoja. Henkilötietolain 27 §:ssä luetellaan tarkastusoikeuden rajoitukset. Mikäli rekisteritietojen tarkastusoikeuden toteuttamisesta kieltäydytään, sitä hakeneelle henkilölle tulee antaa kirjallinen kieltäytymistodistus. Todistuksessa tulee mainita syyt, joiden vuoksi tarkastusoikeus on evätty. Rekisteröity voi tällöin saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi. Tarkastusoikeus koskee myös esimerkiksi alaikäisen lapsen huoltajaa.

Myös julkisuuslain (621/1999) 11 §:n mukaan asianosaisella on oikeus saada tieto muunkin kuin julkisen asiakirjan sisällöstä, jos se voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Saman lain 12 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada tieto itseään koskevasta asiakirjasta, jollei laissa toisin säädetä. Viranomaisen tulisi myös neuvoa asiakasta näiden kahden lain soveltamisen eroista asiakkaan asiassa. Esimerkiksi vanhemmalla saattaa olla julkisuuslain

mukainen tietojensaantioikeus lapsensa tietoihin, vaikka hänellä ei olisikaan huoltajuuden puuttuessa henkilötietolain mukaista tarkastusoikeutta.

Lastensuojelun asiakkaina oli Mustijoen alueella 102 lasta (205 vuonna 2016 ja 265 vuonna 2015). Lastensuojelun asiakkaiden määrä on ollut laskeva ja vuonna 2017 se on laskenut merkittävästi edellisestä vuodesta.¹ Sosiaaliasiamiehelle tuli kuusi lastensuojeluasiata koskevaa yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden (6 %).

Osa sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista koski sitä, että perhe ei saanut lastensuojelun palveluita, vaikka se koki tarvitsevansa niitä. Osa asiakkaista kertoi, ettei lastensuojelun tarvetta ei oltu arvioitu, vaikka viranomaiset olivat tehneet useita lastensuojeluilmoituksia samasta lapsesta ja lapsen vanhemmat olivat saattaneet huolensa kunnan tietoon. Lastensuojelulain 26 §:n mukaan lastensuojeluasia tulee vireille hakemuksesta tai kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä on saanut muutoin tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta. Lastensuojeluasian vireille tulon jälkeen sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän on arvioitava välittömästi lapsen mahdollinen kiireellinen lastensuojelun tarve. Lisäksi on tehtävä sosiaalihuoltolain 36 §:n mukainen palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitetään lastensuojelun tarve, ellei asia ole selvästi luonteeltaan sellainen, ettei lastensuojelun tukitoimia tarvita. Lisäksi lastensuojelulain 33 §:n mukaan lastensuojelun työntekijöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojeluasian 26 §:n 1 momentissa tarkoitettusta vireille tulosta lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot.

¹ Kuntakyselyt vuoden 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

Ikääntyneiden palvelut ja toimeentulotuki

Ikääntyneiden palveluita koskevia huomioita esitettiin kolmessa asiatapahtumassa. Kaikki yhteydenottajat olivat omaisia tai muita edustajia ja he kääntyivät sosiaaliasiamiehen puoleen ensimmäistä kertaa. Kaikissa yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä ja ne koskivat palvelujen tuottamista. Lisäksi yhteydenottojen syinä olivat päätösten sisältö (kaksi) ja päätösten prosessi (kaksi), maksuasiat- ja vahingonkorvaus (kaksi) sekä kohtelu (yksi).

Toimeentulotukea koskien otettiin yhteyttä 7 kertaa (42 vuonna 2016). Kuusi yhteydenottoa liittyi myös Kelan toimeentulotukeen. Yhteydenotoissa olikin usein kyse epäselvyyksistä kunnan ja Kelan toimeentulotuen välillä. Toimeentulotuen piirissä oli vuonna 2017 Mäntsälässä 264 (510 vuonna 2016) asiakastaloutta ja Pornaisista 40 (61 vuonna 2016) taloutta. Alueella oli toimeentulotuen asiakkaina yhteensä 267 taloutta vähemmän kuin vuonna 2016². Toimeentulotukea koskien tuli Mäntsälästä neljä (4 %) ja Pornaisista kolme asiakkaiden tai omaisten tekemää yhteydenottoa sataa toimeentulotuen asiakastaloutta kohti (3 %).

² Kuntakyselyt vuoden 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

2.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Mustijoen perusturvan alueella vuosina 2015, 2016 ja 2017 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset, kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle kahden viime vuoden osalta.³ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen kahdelletoista ja kanteluneuvontaa kymmenelle kuntalaiselle.

	2017	2016	2015
Muistutukset	4	10	5
Kantelut EOA:lle	-	2	1
Kantelut ESAVI:in	5	2	3
Kantelut OKA:lle	-	0	0
Kantelut Valviralle	-	0	0

Aluehallintovirastoon tehdyistä kanteluista kolme oli vireillä tietojensaantihetkellä. Näistä kaksi koski lastensuojelua ja yksi lasten huoltoa ja tapaamisoikeutta. Virasto ratkaisi kolme kantelua vuonna 2017. Päihdetyötä koskevaan kanteluun annettiin ratkaisuna huomion kiinnittäminen. Lastensuojelua koskevan kantelun ratkaisuna oli ”ei toimenpiteitä”. Lastenvalvojan työtä koskevan kantelun toimenpiteenä oli kirjevastaus.⁴

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta saadun tiedon mukaan kansliaan ei saapunut lainkaan Mustijoen sosiaalihuoltoa koskevia kanteluita vuonna 2017.⁵

Perusturvalautakunta käsitteli 23 asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta ja muutti niiden perusteella yhden vammaispalveluja koskevan päätöksen. Itseoikaisuna muutettiin neljä ikääntyneiden palveluita koskevaa päätöstä, kaksi omaishoidontukea ja yksi vammaispalveluja

³ Kuntakyselyt vuoden 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

⁴ Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 25.1.2018 saadut tiedot.

⁵ EOA:n kansliasta 15.1.2018 saadut tiedot.

koskeva päätös. Muutoksenhakuja Helsingin hallinto-oikeuteen tehtiin yhdeksän ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei lainkaan.⁶

Vuonna 2017 hallinto-oikeudessa ratkaistiin kahdeksan Mustijokea koskevaa sosiaalihuollon valitusta. Viisi niistä koski vammaispalveluja. Yksi päätös muutettiin ja kolme ei. Omaishoidontukea koskevia valituksia käsiteltiin kaksi. Niistä toinen raukesi tai jätettiin tutkimatta, toiseen ei tehty muutosta. Sosiaalihuollon asiakasmaksuja koskevia valituksia käsiteltiin yksi. Päätöstä ei muutettu.⁷

Johtopäätöksiä ja kehitettävää

- Yhteydenottojen kokonaismäärä laski, erityisesti toimeentulotuen osalta.
- Kehitysvammahuollon yhteydenottomäärä oli pieni, mutta yhteydenotot koskivat toimintatapoja, jotka vaikuttivat laajaan joukkoon.
- Lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa toistuvat samat asiat kuin edellisenä vuonna: tietosuojaja palveluiden saatavuus.
- Huomion kiinnittäminen päätösten perustelemiseen ja henkilökohtaiseen apuun vammaispalvelulain mukaisena subjektiivisena oikeutena.

⁶ Kuntakysely vuoden 2017 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

⁷ Helsingin hallinto-oikeudesta 15.1.2018 saatu tieto.

3 Hyvinkää

3.1 Yhteydenotot

Hyvinkäältä otettiin yhteyttä sosiaaliasiamieheen 65 kertaa (141 vuonna 2016, 147 vuonna 2015) vuonna 2017. Yhteydenottojen määrä laski huomattavasti edellisiin vuosiin verrattuna.

Yhteydenottajista hieman yli puolet (51 %) oli sosiaalihuollon asiakkaita ja hieman alle puolet (45%) edustajia ja muita läheisiä. Lisäksi kolme henkilöstön jäsentä otti sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Henkilöstön yhteydenotot ovat juridisen neuvonnan pyyntöjä, joissa ei identifioida asiakasta tai asiakkaita, joita asia koskee. Tarkoituksena on pohtia yhdessä, kuinka tietty asiakastilanne voitaisiin ratkaista. Selvityksen kuluessa henkilöstön yhteydenotot erotellaan muista yhteydenotoista.

Uusien asiakkaiden, samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneiden sekä aiemmin yhteyttä ottaneiden, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneiden osuudet näkyvät alla olevassa taulukossa kolmen viime vuoden ajalta. Viiden yhteydenottajan kohdalla ei ole tietoa, ovatko he ottaneet aiemmin yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Aina sitä ei ole mahdollista kysyä.

	2017	2016	2015
Uudet asiakkaat	33	67	72
Vanha asiakas, uusi asia	21	50	56
Vanha asiakas, sama asia	6	16	10
Ei tietoa	5	8	9
<i>Yhteensä</i>	65	141	147
Joista henkilöstön yhteydenotot	3	6	6

Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Hyvinkäällä 33 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2017.

3.2 Yhteydenoton syy

Palvelun tuottaminen oli yleisin yhteydenottosyy: sitä koski yli 60 prosenttia yhteydenotoista (40 yhteydenottoa). Näistä yhteydenotoista 38 prosenttia liittyi lastensuojeluun (15 yhteydenottoa). Palvelun tuottamista koskevat yhteydenotot liittyivät myös toimeentulotukeen (kahdeksan), ikääntyneiden palveluihin (seitsemän), perheasioihin (neljä), lapsiperhetyöhön (neljä), omaishoidontukeen (kolme), kehitysvammahuoltoon (kolme), kotipalveluihin (kaksi), aikuissosiaalityöhön (kaksi). Lisäksi päihdehuoltoon, vammaispalveluihin ja kategoriaan ”muu palvelu” (perheneuvola) liittyi yksi yhteydenotto kuhunkin. Perustoimeentulotuen siirryttyä Kelan hoidettavaksi asiakkaiden yhteydenotot sosiaaliasiamieheen keskittyvät entistä enemmän palvelun tuottamiseen. Aiempaan vuoteen verrattuna palvelun tuottamiseen liittyvät yhteydenotot ovat myös määrällisesti lisääntyneet lastensuojelua, ikääntyneiden palveluita, kehitysvammahuoltoa, päihdehuoltoa, aikuissosiaalityötä ja lapsiperhepalveluita koskevissa yhteydenotoissa. Ne ovat vähentyneet aiempaan vuoteen nähden vain vammaispalveluja ja lasten päivähoitoa koskevissa yhteydenotoissa.

Päätöksenteon sisältöä koskien otettiin yhteyttä 26 kertaa ja päätöksenteon prosessia koskien 17 kertaa. Päätöksiä koskevista yhteydenotoista 19 liittyi toimeentulotukeen (14 päätökseen, 5 prosessiin), 13 lastensuojeluun (7 prosessiin, 6 päätökseen). Lisäksi päätöksen teko liittyi ikääntyneiden palveluihin (4), omaishoidon tukeen (4), kotipalveluun (4), kehitysvammahuoltoon (3), vammaispalveluihin (2), aikuissosiaalityöhön (2), lapsiperhetyöhön (2), kategoriaan ”muu palvelu” (perheneuvola). Kelan toimeentulotukeen liittyi 11 asiatahtumaa.

Jonotus- ja käsittelyaikaa koskevien yhteydenottojen määrä laski edellisistä vuosista: yhteydenottoja tuli 14. Yhteydenotot liittyivät pääasiassa lastensuojeluun (5), toimeentulotukeen (4) ja lapsiperhetyöhön (3). Lisäksi yksittäisiä yhteydenottoja tuli omaishoidontukeen (2), ikääntyneiden palveluihin (1), kotipalveluun (1), aikuissosiaalityöhön (1), Kelan toimeentulotukeen (1) sekä kategoriaan ”muu palvelu” liittyen.

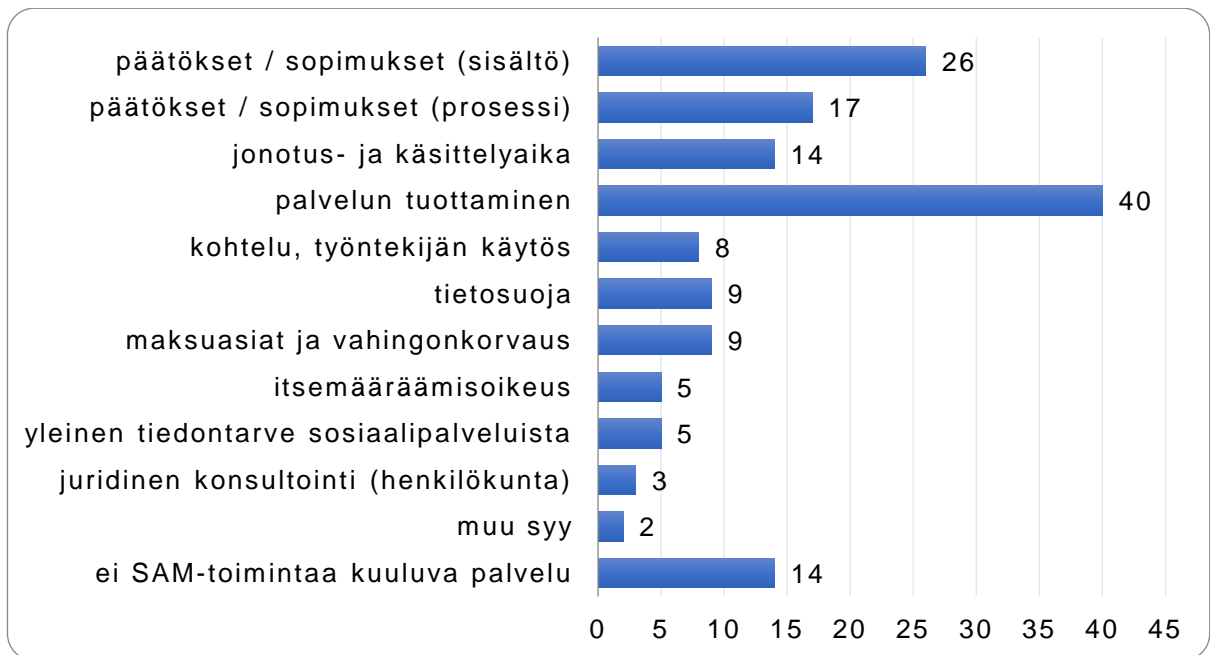
Tietosuojaa sekä maksuasioita ja vahingonkorvausta koskevia yhteydenottoja tuli kumpiakin yhdeksän. Tietosuojaan liittyvistä yhteydenotoista kuusi liittyi lastensuojeluun ja kolme perheasioihin. Lisäksi yksittäisinä mainittiin lapsiperhetyö, kehitysvammahuolto ja kotipalvelu. Maksuasioita ja vahingonkorvausta koskevat yhteydenotot liittyivät ikääntyneiden palveluihin, omaishoidon tukeen, vammaispalveluihin, lastensuojeluun, kehitysvammahuoltoon, kotipalveluun ja toimeentulotukeen.

Kohteluun liittyi kahdeksan asiakastapahtumaa. Lastensuojeluun, ikääntyneiden palveluihin, perheasioihin, kotipalveluun liittyi kuhunkin kaksi kohtelua koskevaa asiakastapahtumaa. Omaishoittoon ja lapsiperhetyöhön liittyi yksi kohtelua koskeva tapahtuma kumpaankin. Lisäksi kategoriaan ”muu palvelu” liittyi yksi tapahtuma. Kohteluun liittyvät yhteydenotot ovat vähentyneet Hyvinkäätä koskien selvästi aiempaan vuoteen nähden. Muutos liittyi toimeentulotukeen: sitä koskien tuli 19 kohteluun liittyvää yhteydenottoa vuonna 2016 eikä yhtään vuonna 2017. Muita palveluja koskien tuli aiempaan tapaan yksittäisiä yhteydenottoja.

Itsemääräämisoikeutta koski viisi asiakasyhteydenottoa. Näistä kaksi liittyi lastensuojeluun. Ikääntyneiden palveluihin, kehitysvammahuoltoon ja kotipalveluun liittyi kukin yhteen itsemääräämisoikeutta koskevaan asiakasyhteydenottoon.

Samoin viisi yhteydenottoa koski yleistä tiedontarvetta sosiaalipalveluista. Kategoriaan ”muu syy” tuli kaksi asiakastapahtumaa. Sosiaaliasiamiehen toimenkuvaan kuulumattomia asiatapahtumia oli 14.

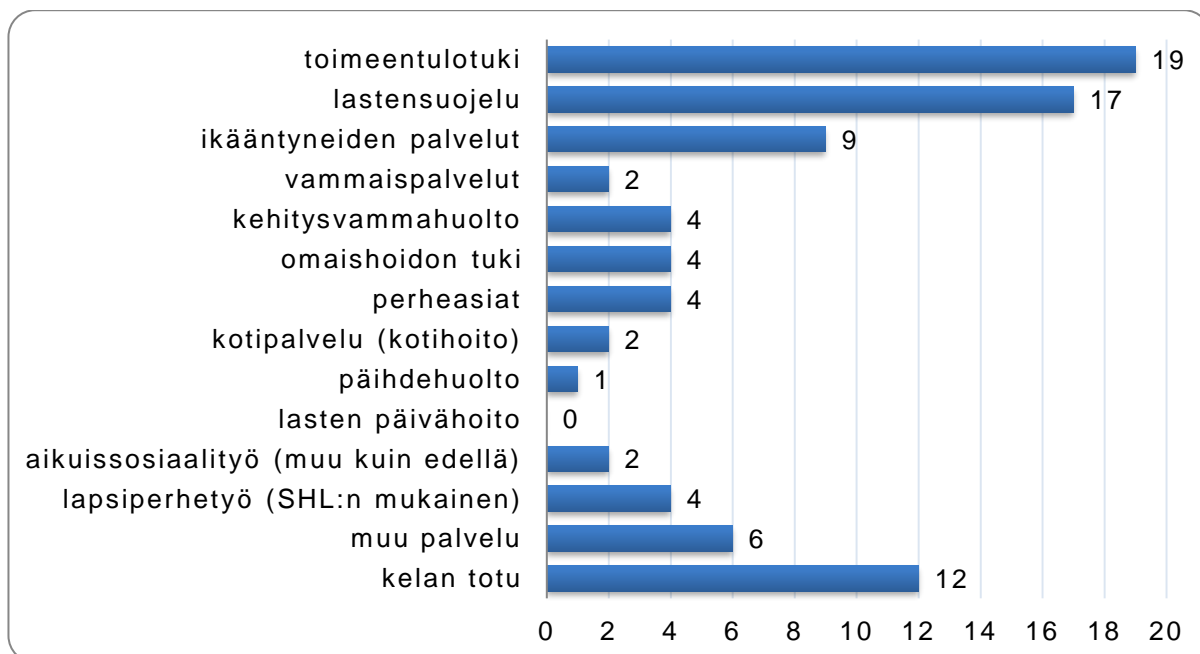
Yhteydenoton syyt, Hyvinkää 2017



3.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Toimeentulotukeen liittyvissä asioissa otettiin yhteyttä 19 kertaa (95 vuonna 2016). Määrä laski aiempiin vuosiin verrattuna, mutta se oli edelleen yleisin yhteydenoton syy. Kelan toimeentulotukea koski 12 yhteydenottoa. Lastensuojeluun liittyviä yhteydenottoja oli 17. Ikääntyneiden palveluita koski yhdeksän yhteydenottoa. Lisäksi yhteyttä otettiin kehitysvammahuoltoon (neljä), vammaispalveluihin (kaksi) omaishoidon tukeen (neljä), lapsiperhepalveluihin (neljä), kotipalveluun (kaksi) ja päihdehuoltoon (yksi) liittyen. Kategoriaa ”muu palvelu” koski kuusi yhteydenottoa.

Yhteydenotot tehtäväalue, Hyvinkää 2017



Toimeentulotuki

Toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja tuli 19, joista yksi oli henkilökunnan juridisen neuvonnan pyyntö. Yhteydenottojen määrä laski edellisvuodesta. Yhdeksän yhteydenottoa liittyi myös Kelan toimeentulotukeen. Kaksi yhteydenottoa koski myös muuta aikuissosiaalityötä ja yksi yhteydenotto liittyi kategoriaan ”muu sosiaalipalvelu”. Yhteydenotoista 14 liittyi päätösten sisältöön, viisi yhteydenottoa liittyi päätösten teon prosessiin. Palvelun tuottamiseen liittyi kahdeksan yhteydenottoa. Lisäksi yhteydenotot liittyivät jonotus- ja käsittelyaikoihin, maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen sekä yleiseen neuvontaan. Muun muassa toimeentulotuen myöntäminen hautauskuluihin sekä sisäilmaongelmista kärsivien ihmisten ongelmat asunnon löytämisessä nousivat yhteydenotoissa esiin.

Hyvinkäällä oli 1196 asiakastaloutta toimeentulotuen piirissä vuonna 2017 (2396 vuonna 2016, 2435 vuonna 2015)⁸. Toimeentulotukea koskien tuli sosiaaliamiehelle kaksi asiakastaloutta tai omaisyhteydenottoa 100 toimeentulotuen asiakastaloutta kohti (neljä vuonna 2016).

⁸ Hyvinkäältä 1.2.2018 saatu tieto.

Lastensuojelu

Lastensuojeluasioissa otettiin yhteyttä Hyvinkäältä 17 kertaa, ja kaikki yhteydenotot tulivat joko sosiaalihuollon asiakkailta tai heidän omaisiltaan. Yhteydenottomäärä nousi edellisvuoteen verrattuna. Tätä ennen yhteydenottomäärät laskivat peräkkäisinä vuosina: yhteyttä otettiin yhdeksän asiatapahtuman verran vuonna 2016, 20 asiatapahtuman verran vuonna 2015 ja 36 kertaa vuonna 2014. Kaikki yhteydenotot liittyivät palvelun tuottamiseen. Sen lisäksi yhteydenotot sisälsivät mainintoja päätösten sisällöstä ja päätöksenteon prosessista, käsittelyajasta, kohtelusta ja tietosuojasta. Kohteluun, itsemääräämisoikeuteen, maksuasioihin ja vahingonkorvauksiin liittyi kuhunkin kaksi asiatapahtumaa. Lisäksi kahdessa asiatapahtumassa kaivattiin yleistä tietoa sosiaalipalveluista.

Lastensuojelua koskeva yhteydenotto saattoi koskea kommunikointiongelmia asiakasperheen ja työntekijän välillä, sijaishuoltopaikkoihin liittyviä epäkohtahuomioita, kriisiasunnon järjestämistä tai jälkihuoltopalvelujen riittävyyttä. Esille nousi myös ongelmallisena pidetty toista vanhempaa koskevien liian laajojen tietojen luovuttaminen toiselle vanhemmalle ja käsitys, että lastensuojelussa ei oteta huolta lapsen voinnista tosissaan.

Lastensuojelun asiakkaita oli Hyvinkäällä 494 vuonna 2017 (457 vuonna 2016, 794 vuonna 2015). Määrä on hieman noussut edellisvuoteen verrattuna, vaikka se laski sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä vuonna 2016. Yhteydenottoja sosiaaliamiehelle tuli kolme 100 lastensuojelun asiakasta kohden (vuonna 2016 osuus oli 2%, vuonna 2015 osuus oli 3 %).

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä 9 kertaa (12 vuonna 2016), joista kaksi oli henkilöstön yhteydenottoja ja loput omaisyhteydenottoja. Kaikki omaisten yhteydenotot sisälsivät tyytymättömyyttä palveluun. Omaisyhteydenotot liittyivät palvelun tuottamiseen, maksuasioihin ja vahingonkorvauksiin, päätöksen sisältöön ja päätöksenteon prosessiin, kohteluun, käsittelyaikaan, itsemääräämisoikeuteen ja yleiseen tiedontarpeeseen. Yhteydenotot koskivat useimmiten palveluasumispaikan saamista tai palveluasumisen laatua.

Yleensä yhteydenotoissa tuotiin esille, että huolenpito koettiin puutteellisena. Eräissä tapauksessa kyse oli asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta.

Eräissä yhteydenotossa tuotiin ilmi, että sosiaaliasiamiehen yhteystietoja ei oltu luovutettu asiakkaalle hänen niitä pyytäessä. Hallintolain mukaan viranomaisella on neuvontavelvollisuus. Lain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Hallintolain mukaan viranomaisen on myös pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalveluita koskien otettiin yhteyttä kaksi kertaa. Yhteydenottojen määrä on laskenut vuodesta 2013 alkaen. Se oli kahdeksan vuonna 2016 ja 12 vuonna 2015. Sen sijaan kehitysvammahuoltoon liittyen otettiin yhteyttä neljä kertaa. Edellisenä vuotena yhteydenottoja ei ollut lainkaan.

Sekä vammaispalvelujen että kehitysvammahuollon kaikki yhteydenotot tulivat joko asiakkailta tai heidän omaisiltaan. Kaikki yhteydenotot yhtä lukuun ottamatta sisälsivät tyytymättömyyden ilmaisua. Yleisimmät yhteydenoton syyt olivat päätöksen sisältö ja palvelun tuottaminen. Yhteydenotot koskivat myös päätöksenteon prosessia, maksuasioita ja vahingonkorvauksia, tietosuojaa, itsemääräämisoikeutta sekä yleistä tiedon tarvetta. Yhteydenotot liittyivät muun muassa palveluasumiseen ja omaishoidon tukeen. Kehitysvammahuoltoon liittyen nousi esille esimerkiksi huolta palveluasumisen sopivuudesta sekä vaikeudesta hoitaa asioita työntekijöiden kanssa.

Vammaispalvelun asiakkaita oli 854 ja kehitysvammahuollon asiakkaita 238 vuonna 2017. Vuonna 2016 vammaispalveluasiakkaita oli 717 ja kehitysvammahuollon asiakkaita 229. Erityisesti vammaispalveluasiakkaiden määrä on kasvanut edellisestä vuodesta. Sosiaaliasiamiehen otti yhteyttä nolla (0,2 %) ihmistä 100 vammaispalvelujen asiakasta kohden. Kehitysvammahuollon osalta kaksi ihmistä 100 kehitysvammaishuollon asiakasta kohden otti yhteyttä sosiaaliasiamiehen.

3.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2017 Hyvinkäällä oli 15. Alla olevaan taulukkoon on koottu Hyvinkäällä vuosina 2015, 2016 ja 2017 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset, kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, valtioneuvoston oikeuskanslerin virastoon, Valviralle sekä Etelä-Suomen aluehallintovirastoon kahden viime vuoden osalta⁹. Kanteluiden määrä on laskenut edellisestä vuodesta. Muistutuksia tehtiin neljä aiempaa vuotta enemmän. Asiakkaille on pyritty painottamaan muistutuksen ensisijaisuutta suhteessa kanteluun. Sosiaaliasiamies antoi alueen 17 kuntalaiselle muistutusneuvontaa ja 11 kanteluneuvontaa.

	2017	2016	2015
Muistutukset	15	11	16
Kantelut EOA:lle	4	6	1
Kantelut ESAVI:in	8	15	2
Kantelut OKA:lle	-	0	1
Kantelut Valviralle	1	2	0

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta saadun tiedon mukaan sinne saapui kolme Hyvinkään sosiaalihuoltoa koskevaa kantelua vuonna 2017. Kahden asian käsittely oli yhä kesken silloin, kun kanslia toimitti tiedot sosiaaliasiamiehelle. Yksi kantelu koski sosiaalitoimen menettelyä lapsen asioiden hoidossa. Käsittelyn lopputulos oli ”Ei aihetta epäillä lainvastaista menettelyä”. Tiedonsaantihetkellä vireillä olleet kantelut koskivat Hyvinkään kaupungin vanhuspalveluja ja olosuhdeselvityksen toimittamista käräjäoikeudelle.

¹⁰

Etelä-Suomen aluehallintovirastosta saadun tiedon mukaan virasto ratkaisi vuonna 2017 kaksi Hyvinkään sosiaalihuoltoa koskevaa kantelua. Lisäksi saapui neljä kantelua, jotka olivat vireillä, kun virasto antoi sosiaaliasiamiehelle tiedot kanteluista. Lastensuojelua koskevan kantelun toimenpide oli ”kirjevastaus” ja päihdetyötä koskeva ratkaistu kantelu ei aiheuttanut

⁹ Kuntakyselyt vuosien 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

¹⁰ Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 15.1.2018 saadut tiedot.

toimenpiteitä. Vireillä olevista kanteluista kaksi koski lastensuojelua, yksi vanhustenhuoltoa ja yksi ”muu” asia.¹¹

Sosiaali- ja terveyslautakunta käsitteli 37 asiakkaan oikaisuvaatimusta. Oikaisuvaatimusten johdosta muutettiin kolme vammaispalveluita koskevaa päätöstä, yksi ikääntyneiden palveluita koskeva päätös ja yksi omaishoidontukea koskeva päätös. Viranhaltija ei muuttanut hallintopäätöksiä itseoikaisuna lainkaan. Hallinto-oikeuteen tehtiin 3 muutoksenhakua ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen yksi.¹²

Vuonna 2017 Helsingin hallinto-oikeus ratkaisi 12 Hyvinkään sosiaalihuoltoa koskevaa valitusta. Hallintovalituksia tehtiin toimeentulotuen myöntämisestä (seitsemän valitusta, neljää ei muutettu, kaksi muutettiin, yksi oli rauennut tai ei tutkittu), yhteydenpidon rajoittamisesta (kaksi valitusta, ei muutosta), lasten päivähoiton järjestämistä (yksi valitus, ei muutosta), sosiaalihuollon asiakasmaksuista (yksi valitus, muutettiin). Kaikkiaan hallinto-oikeus muutti kolme päätöstä.¹³

Johtopäätöksiä ja kehitettävää

- Yhteydenottojen kokonaismäärä laski.
- Lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna.
- Asiakkaan kokemaan epäasialliseen kohteluun liittyen tuli vain yksittäisiä yhteydenottoja
- Perustoimeentulotuen siirryttyä Kelan hoidettavaksi asiakkaiden yhteydenotot sosiaaliamiehen keskittyvät entistä enemmän palvelun tuottamiseen.

¹¹ Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 25.1.2018 saadut tiedot.

¹² Kuntakysely vuoden 2017 sosiaaliamiehen selvitystä varten.

¹³ Helsingin hallinto-oikeudesta 15.1.2018 saatu tieto.

4 Perusturvakuntayhtymä Karviainen

4.1 Karkkila

Karkkilasta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä 23 kertaa vuonna 2017 (28 vuonna 2016, 32 vuonna 2015). Yhteyttä ottaneista 16 oli sosiaalihuollon asiakkaita, kaksi omaista ja viisi henkilöstön jäsentä. Henkilöstön yhteydenotot ovat juridisen neuvonnan pyyntöjä, joissa ei identifioida asiakasta tai asiakkaita, joita asia koskee. Tarkoituksena on pohtia yhdessä, kuinka tietty asiakastilanne voitaisiin ratkaista. Henkilöstön yhteydenotot koskivat myös Vihtiä eli kyseessä oli tiettyä sosiaalipalvelua koskeva juridinen neuvonta koko perusturvakuntayhtymän alueella. Selvityksen kuluessa henkilöstön yhteydenotot erotellaan muista yhteydenotoista.

Uusien asiakkaiden, samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneiden sekä aiemmin yhteyttä ottaneiden, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneiden osuudet näkyvät alla olevassa taulukossa kolmen viime vuoden ajalta.

	2017	2016	2015
Uudet asiakkaat	10	9	13
Vanha asiakas, uusi asia	9	13	3
Vanha asiakas, sama asia	2	6	15
Ei tietoa	2	0	1
Yhteensä	23	28	32
Joista henkilöstön yhteydenotot	5	5	8

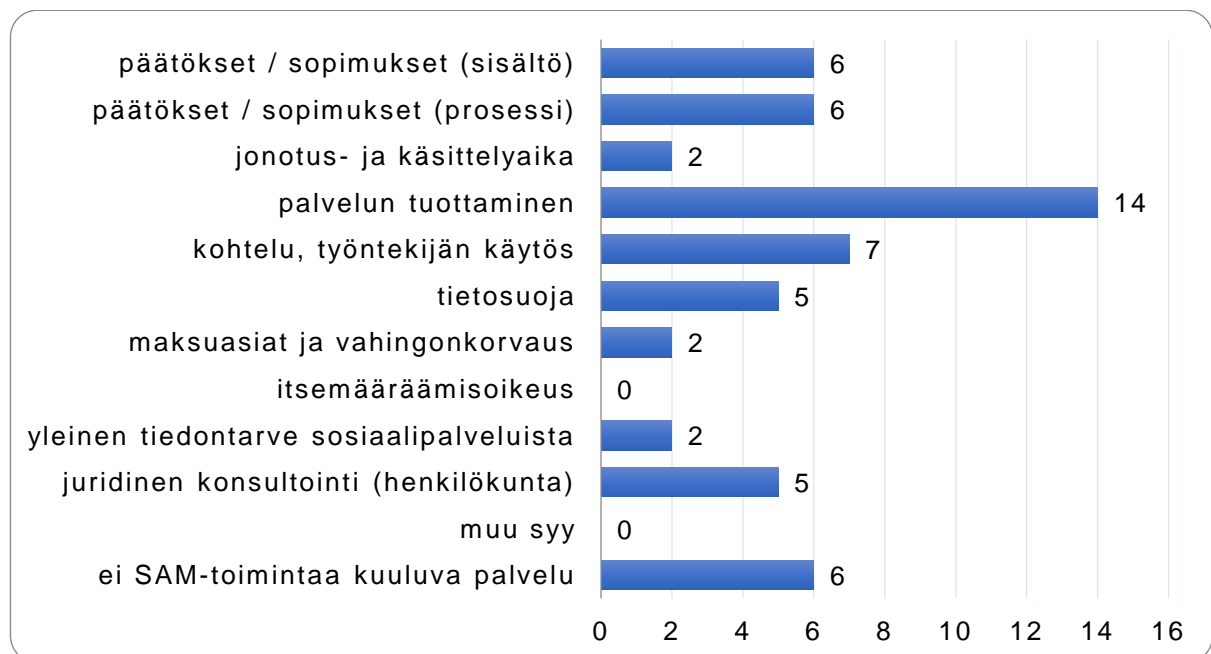
Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa

”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Karkkilassa kymmenen eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliamiehen ensimmäistä kertaa vuonna 2017.

4.1.1 Yhteydenoton syy

Yhtä lukuun ottamatta kaikki asiakas- ja omaisyhteydenotot sisälsivät tyytymättömyyden ilmaisua. Palvelun tuottamisesta otti yhteyttä 14 karkkilalaista (13 vuonna 2016). Päätösten tai sopimusten sisältöä koskevia yhteydenottoja tuli kuusi (16 vuonna 2016) ja päätöksenteon prosessia koski kuusi yhteydenottoa (14 vuonna 2016). Kohtelusta otettiin yhteyttä seitsemän kertaa (kerran vuonna 2016). Tietosuojaan liittyviä yhteydenottoja oli viisi (kaksi vuonna 2016). Jonotus- ja käsittelyaikoihin, maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen sekä yleiseen neuvontaan liittyi kuhunkin kaksi yhteydenottoa. Päätösten sisältöön, päätöksenteon prosessiin ja yleiseen tiedontarpeeseen liittyviä yhteydenottoja tuli aiempaa vuotta vähemmän. Sen sijaan perustoimeentulotuen siirrosta johtuneesta asiakasmäärän laskusta huolimatta palvelun tuottamiseen, kohteluun, tietosuojaan ja maksu- ja vahingonkorvausasioihin liittyen otettiin aiempaa vuotta useammin yhteyttä.

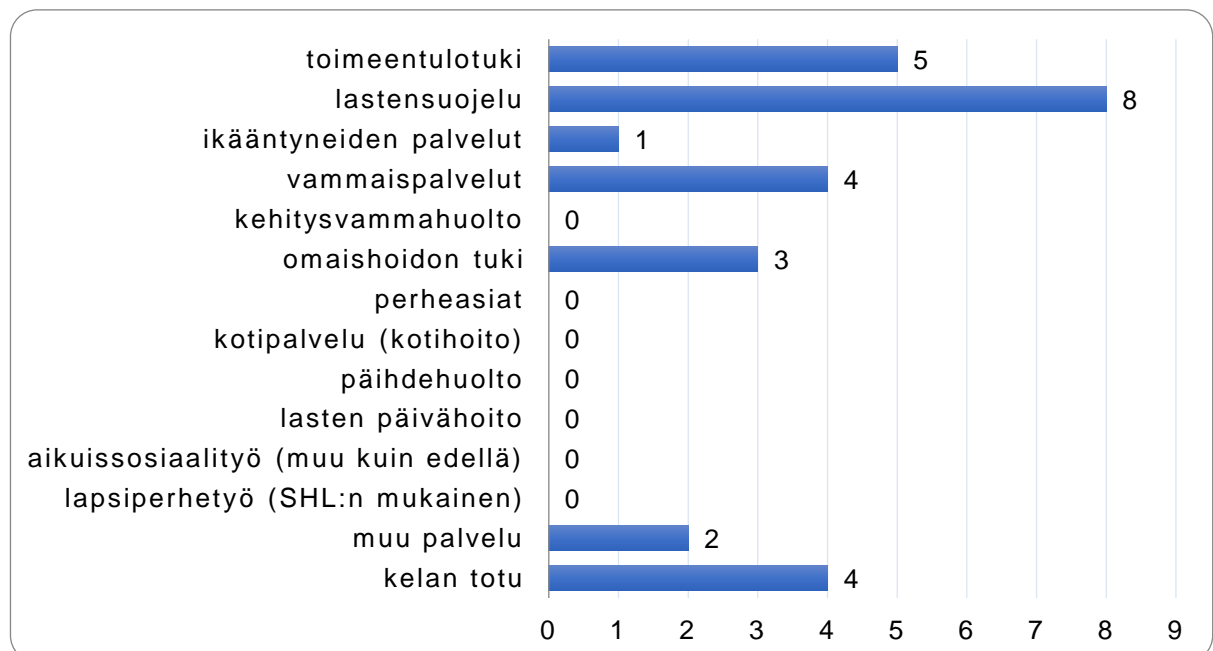
Yhteydenoton syyt, Karkkila 2017



4.1.2 Yhteydenoton tehtäväalue

Hieman yli kolmasosa yhteydenotoista liittyi lastensuojeluun (kahdeksan yhteydenottoa). Toimeentulotukeen liittyi viisi yhteydenottoa. Kelan toimeentulotukeen liittyi neljä. Vammaispalveluihin liittyi neljä yhteydenottoa, joista yksi tuli henkilöstöltä. Lisäksi yhteyttä otettiin omaishoidon tukea koskien (kolme yhteydenottoa, kaikki henkilöstön). Kehitysvammahuolto, perheasioita (lastenvalvojapalvelut), kotipalvelua, päihdehuolto, lasten päivähoitoa tai aikuissosiaalityötä koskien ei tullut lainkaan yhteydenottoja. Yhteydenottoja tuli lähes samoilta tehtäväalueilta, kun edellisellä vuonna (pois lukien yksi perhetyön yhteydenotto vuonna 2016). Toimeentulotukeen liittyvien yhteydenottojen määrä vähentyi Kela-siirron myötä. Kategoriaan ”muu palvelu” tuli kaksi yhteydenottoa, jotka koskivat sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua sekä mielenterveyspalveluja.

Yhteydenoton tehtäväalue, Karkkila 2017



Lastensuojelu

Lastensuojeluasioissa otettiin yhteyttä kahdeksan kertaa (neljä kertaa vuonna 2016, kuusi vuonna 2015). Kaikki yhteydentotot liittyivät palvelun tuottamiseen. Lisäksi yhteydenotot liittyivät kohteluun (kuusi), päätöstenteon prosessiin (kuusi), tietosuojaan (viisi), päätösten sisältöön (kolme), jonotus- ja käsittelyaikaan (kaksi), maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen (yksi) sekä yleiseen tiedontarpeeseen sosiaalipalveluista (yksi). Yleensä yhteydenottajat kertoivat, ettei heitä oltu kuultu tai lapsen mielipidettä selvitetty. Yhteydenottajat kokivat myös, että heille ei kerrottu riittävästi heitä koskevista asioista. Muutamassa yhteydenotossa isät kokivat tullessa jätetyksi menettelyn ulkopuolelle. Yhteydenotoissa esiintyy yleistä tyytymättömyyttä lastensuojelun toimintaan. Asiakassuunnitelmia ei ollut aina laadittu, välillä asiakkuuden olemassaolo oli epäselvää asiakkaille, työntekijöitä ei saanut kiinni ja vanhemmille ei ollut kerrottu, mitä seuraavaksi tapahtuu. Mainintoja esiintyi myös epäasialliseksi koetusta kohtelusta ja yhteispalaverien puutteesta.

Lastensuojelun asiakkaina oli Karkkilassa 162 henkilöä vuonna 2017 (210 henkilöä vuonna 2016, 248 vuonna 2015).¹⁴ Sosiaaliamiehen otti yhteyttä viisi ihmistä sataa lastensuojelun asiakasta kohden (5%).

Toimeentulotuki, vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Toimeentulotukea koskien yhteyttä ottaneita oli viisi (15 vuonna 2016, 17 vuonna 2014). Näistä yhteydenotoista kolme koski myös Kelan toimeentulotukea. Yhteydenottomäärä laski selkeästi edellisestä vuodesta. Yhteydenoton syinä olivat päätösten sisältö, palvelun tuottaminen ja yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista. Lisäksi neljä yhteydenottoa sisälsi sosiaaliamiehen toimeen kuulumattomia asioita. Useimmiten nämä koskivat Kelan toimeentulotukea.

¹⁴ Kuntakyselyt vuosien 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliamiehen selvityksiä varten.

Toimeentulotuen asiakkaina oli Karkkilassa vuonna 2017 yhteensä 173 asiakastaloutta, mikä on alle puolet vähemmän kuin edellisellä vuonna (386 taloutta).¹⁵ Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä kolme ihmistä 100 asiakastaloutta kohti (4 % vuonna 2016).

Vammaispalveluihin liittyi neljä yhteydenottoa, joista yksi oli henkilökunnan yhteydenotto. Kehitysvammahuoltoon liittyviä yhteydenottoja ei tullut lainkaan. Karkkilassa oli 133 vammaispalveluiden asiakasta (128 vuonna 2016) ja 26 kehitysvammahuollon asiakasta (41 vuonna 2016)¹⁶. Kehitysvammahuollon asiakkaiden määrä on laskenut edelliseen vuoteen verrattuna.¹⁷ Vuonna 2017 yhteydenottoja 100 vammaispalvelun asiakasta kohden tuli 3 (pois lukien kehitysvammahuollon asiakkaat).

4.1.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Karkkilassa tehtiin viisi sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta vuonna 2017 (kaksi vuonna 2016, yksi vuonna 2015).¹⁸ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa kuusi kertaa ja kanteluneuvontaa kaksi kertaa.

Alla olevaan taulukkoon on koottu Karkkilan sosiaalihuoltoa koskien tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset, kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle kolmen viime vuoden osalta.¹⁹

¹⁵ Kuntakyselyt vuosien 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

¹⁶ Kuntakysely vuosien 2016 ja 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

¹⁷ Kuntakysely vuoden 2017 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

¹⁸ Kuntakyselyt vuosien 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

¹⁹ Kuntakyselyt vuosien 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

	2017	2016	2015
Muistutukset	5	2	1
Kantelut EOA:lle	-	0	1
Kantelut ESAVI:in	1	0	1
Kantelut OKA:lle	-	0	0
Kantelut Valviralle	-	0	0

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta saadun tiedon mukaan perusturvakuntayhtymä Karviaista koskien ratkaistiin yksi lapsen huostaanottoa ja sijoittamista koskeva kantelu. Käsittely lopputulos oli ”Käsitys, moitittava”. Kolme kanteluista oli kesken tiedonsaantihetkellä. Kesken olleet kantelut koskivat omaishoitoa, menettelyä lastensuojeluasiassa ja henkilökohtaisen avun maksuja ja asian käsittelyä. Saatujen tietojen valossa ei ole selvää, kumpaa kuntaa kantelut koskivat.²⁰ Etelä-Suomen aluehallintovirasto ilmoitti, että Karkkilasta ei ole tullut yhtään kantelua.²¹

Perusturvakuntayhtymän yhtymäjaosto käsitteli viisi Karkkilasta tullutta oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätökseen ja muutti niistä yhden vammaispalveluihin liittyvän päätöksen. Itseoikaistuja päätöksiä ei ollut lainkaan. Hallinto-oikeuteen valitettiin Karkkilan sosiaalihuoltoa koskien viisi kertaa. Korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei valitettu.²²

Koko perusturvakuntayhtymä Karviaisen alueelta ratkaistiin 35 sosiaalihuoltoa koskevaa asiaa hallinto-oikeudessa. 17 asiaa liittyi kiireelliseen sijoitukseen ja sen jatkamiseen (kolme muutettiin, kahdeksaa ei muutettu, kuusi jätettiin tutkimatta tai raukesi), kaksi huostaanottoon ja sijaishuollon sijoittamiseen (kaksi hakemusta hyväksyttiin), kolme muuhun lastensuojeluasiaan (kolmeen ei muutosta), viisi vammaispalveluihin (yksi muutettiin, kolmea ei muutettu, yksi palautettiin kuntaan), viisi yhteydenpidon rajoittamista (yksi muutettiin,

²⁰ Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 15.1.2018 saadut tiedot.

²¹ Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 25.1.2018 saadut tiedot.

²² Kuntakysely vuoden 2017 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

kolmea ei muutettu, yksi jätettiin tutkimatta tai raukesi) ja kolme toimeentulotukea (kolmeen ei muutosta).²³

Johtopäätöksiä ja kehitettävää

- Päätösten sisältöä ja päätöksen teon prosessia koskevat yhteydenotot laskivat.
- Asiakkaan kohteluun tai työntekijän käytökseen liittyvät yhteydenotot nousivat.
- Palvelun tuottamista koskevat yhteydenotot pysyivät edellisvuoden tasolla
- Toimeentulotukea koskevat yhteydenotot vähentyivät.
- Lastensuojelua ja vammaispalveluja koskevien yhteydenottojen määrä nousi.
- Lastensuojelua koskevat yhteydenotot sisälsivät useita aiheita, kuten informoinnin ja yhteydenpidon puutteet ja isien kokeman prosessin ulkopuolelle jättämisen.

²³ Helsingin hallinto-oikeudesta 15.1.2018 saadut tiedot.

4.2 Vihti

Vihdistä otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä 43 kertaa (68 vuonna 2016, 61 vuonna 2015). Yhteydenottajista noin 55 prosenttia oli sosiaalihuollon asiakkaita ja hieman yli 30 prosenttia edustajia tai muita läheisiä. Henkilöstö otti yhteyttä viiden asiatapahtuman verran. Kaikki henkilöstön yhteydenotot koskivat myös Karkkilaa eli koko perusturvakuntayhtymän aluetta. Henkilöstön yhteydenotot ovat juridisen neuvonnan pyyntöjä, joissa ei identifioida asiakasta tai asiakkaita, joita asia koskee. Tarkoituksena on pohtia yhdessä, kuinka tietty asiakastilanne voitaisiin ratkaista. Selvityksen kuluessa henkilöstön yhteydenotot erotellaan muista yhteydenotoista.

Uusien asiakkaiden, samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneiden sekä aiemmin yhteyttä ottaneiden, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneiden osuudet näkyvät alla olevassa taulukossa kolmen viime vuoden ajalta.

	2017	2016	2015
Uudet asiakkaat	22	43	30
Vanha asiakas, uusi asia	16	14	20
Vanha asiakas, sama asia	5	4	4
Ei tietoa	0	7	7
Yhteensä	43	68	61
Joista henkilöstön yhteydenotot	5	8	6

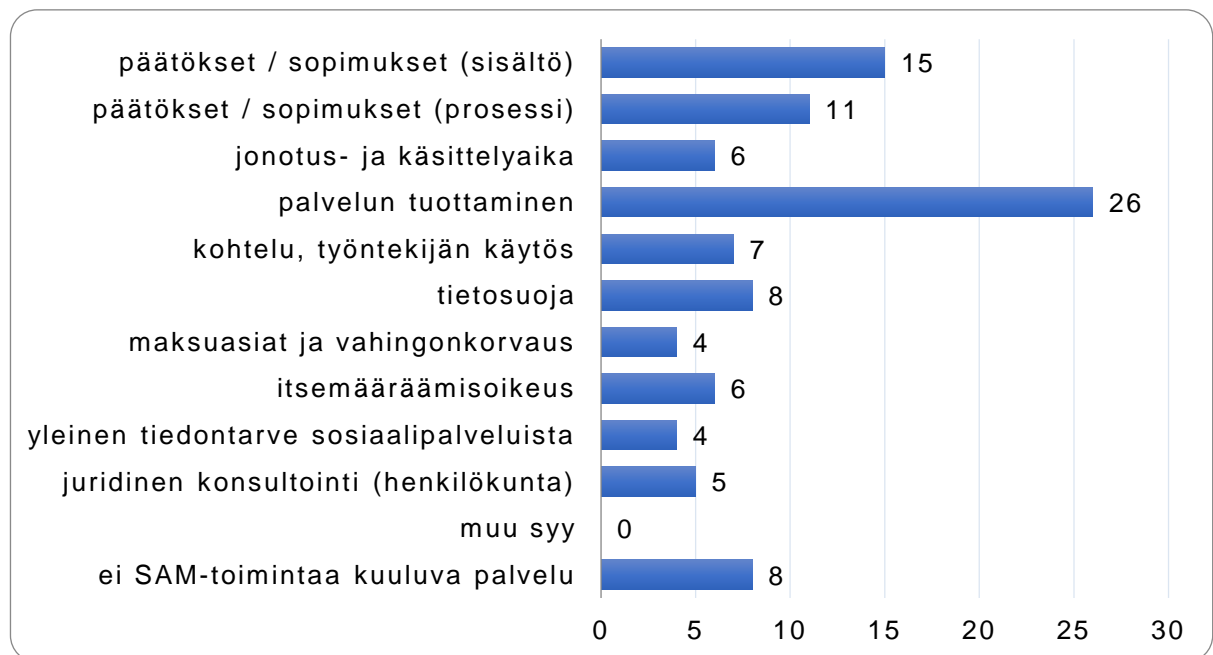
Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja

vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Vihdissä 22 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2017.

4.2.1 Yhteydenoton syy

Yleisin yhteydenottosyy oli palvelun tuottaminen (26 asiatapahtumaa). Lisäksi yhteyttä otettiin päätösten sisältöön (15), päätöstenteeen prosessiin (11), tietosuojaan (kahdeksan), kohteluun (seitsemän), itsemääräämisoikeuteen (kuusi), jonotus- ja käsittelyaikaan (kuusi), maksuasioihin ja vahingonkorvauksiin (neljä) liittyen. Yleistä tiedontarvetta esiintyi neljässä yhteydenotossa. Kahdeksassa yhteydenotossa esiintyi sosiaalihuoltoon liittymättömiä seikkoja.

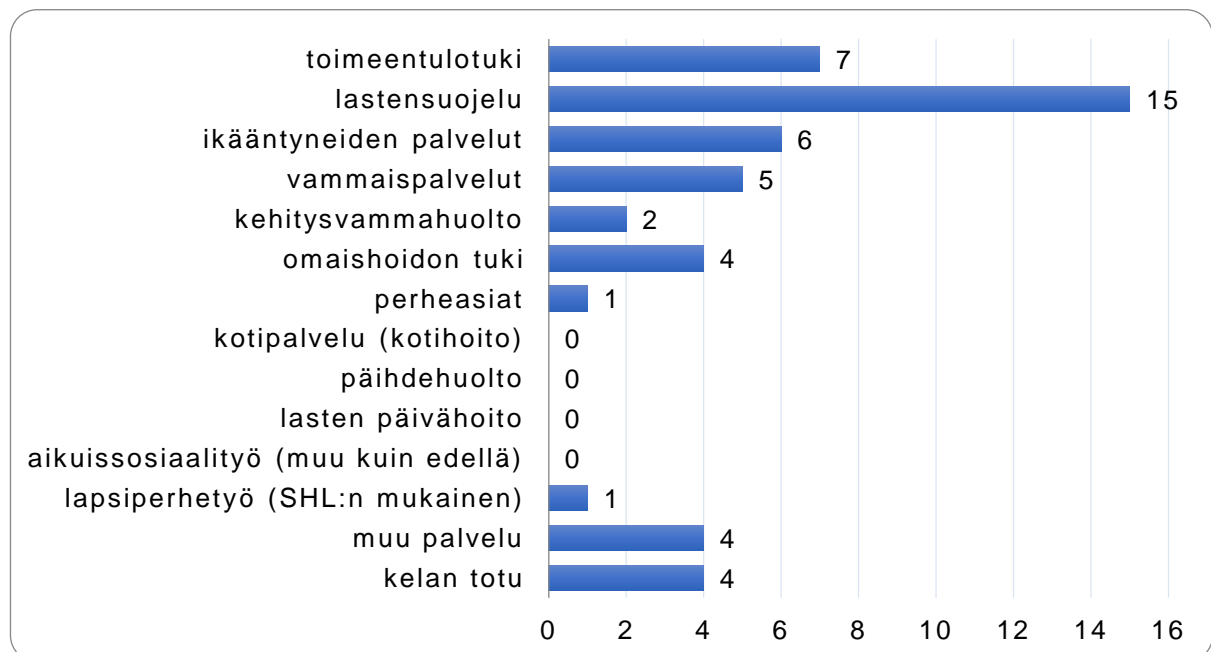
Yhteydenoton syyt, Vihti 2017



4.2.2 Yhteydenoton tehtäväalue

Lastensuojeluun liittyviä yhteydenottoja tuli 15 (18 vuonna 2016; kahdeksan vuonna 2015). Toimeentulotukea koskevien yhteydenottoja tuli seitsemän (22 vuonna 2016, 28 vuonna 2015). Kelan toimeentuloa koskevia yhteydenottoja oli neljä. Asiakkaat ja omaiset ottivat yhteyttä vammaispalveluita koskien neljä kertaa (kuusi kertaa vuonna 2016, samoin vuonna 2015). Lisäksi yksi henkilöstön yhteydenotto liittyi vammaispalveluihin. Omaiset ottivat yhteyttä kehitysvammahuoltoon liittyen kaksi kertaa (neljä vuonna 2016, kaksi vuonna 2015). Ikääntyneiden palveluita koskien asiakkaat ja omaiset ottivat yhteyttä viisi kertaa (neljä kertaa vuonna 2016, kaksi vuonna 2015). Lisäksi henkilöstön jäsen oli yhteydessä palveluun liittyen kerran. Omaishoidon tukea koskevat asiat nousivat esille yhdessä asiakas- ja omaisyhteydenotossa, mutta henkilöstön jäsen otti niihin liittyen yhteyttä kolmesti (samoin aiempina vuonna). Perheasioihin liittyen otettiin yhteyttä kerran. Kotipalveluun, päihdehuoltoon, lasten päivähoidon ja aikuissosiaalityöhön liittyen ei otettu yhteyttä kertaakaan.

Yhteydenoton tehtäväalue, Vihti 2017



Lastensuojelu

Lastensuojelua koskien otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä 15 kertaa (18 vuonna 2016, kahdeksan vuonna 2015). Kaikki yhteydenotot tulivat sosiaalihuollon asiakkailta tai edustajilta. Seitsemän asiakasta otti yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa. Viisi asiakasta oli ottanut aiemmin yhteyttä eri asiasta, ja kolme henkilöä oli ottanut aiemmin yhteyttä samasta asiasta.

Asiatapahtumista 12 koski palvelun tuottamista, seitsemän tietosuojaa, kuusi päätösten sisältöä, viisi päätöksenteon prosessia. Kohtelu ja itsemääräämisoikeus liittyivät kummatkin neljään tapahtumaan. Niiden lisäksi yhteyttä otettiin jonotus- ja käsittelyaikaan (kaksi kertaa), maksu- ja vahingonkorvausasioita (yhden kerran) ja yleistä tiedontarvetta (kaksi kertaa) koskien. Yksi yhteydenotto liittyi myös sosiaalihuoltolain mukaiseen lapsiperhetyöhön.

Yhteydenotoissa esiintyi huomioita muun muassa tyytymättömyydestä tehtyihin yhteydenpidon rajoituspäätöksiin, asiakaskirjausten epäselvyyteen, työntekijän puolueellisuuteen, tukitoimien vähyyteen, luvattujen palvelujen peruuttamiseen ja isän kuulematta jättämiseen.

Lastensuojelun asiakkaiden määrä on laskenut merkittävästi kahtena peräkkäisenä vuotena. Lastensuojelun piirissä oli 349 asiakasta vuonna 2017 (530 vuonna 2016, 765 vuonna 2015)²⁴. Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä neljä asiakasta tai omaista 100 lastensuojelun asiakasta kohden (4 %). Yhteydenottojen määrä sosiaaliasiamieheen ei ole juuri laskenut, vaikka asiakasmäärä on jatkanut laskuaan.

²⁴ Kuntakyselyt vuosien 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

Muut sosiaalipalvelut

Toimeentulotukeen liittyen saapui sosiaaliasiamiehelle seitsemän yhteydenottoa (22 vuonna 2016, 28 vuonna 2015). Yhtä lukuun ottamatta kaikki yhteydenotot sisälsivät tyytymättömyyden ilmaisua. Yhteydenotot liittyivät päätösten sisältöön, päätöksentekoprosessiin ja palvelun tuottamiseen. Lisäksi kaksi yhteydenottoa koski sosiaaliasiamiehelle kuulumatonta palvelua. Neljä yhteydenottoa liittyi Kelan toimeentulotukeen.

Toimeentulotuen asiakkaina oli Vihdissä 612 (1062 vuonna 2016, 1038 vuonna 2015). Toimeentuloasiakkaiden määrä laski huomattavasti aiempiin vuosiin verrattuna.²⁵ Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä yksi ihminen 100 toimeentulotukitaloutta kohti (1 %).

Vammaispalveluihin liittyi viisi yhteydenottoa (yhdeksän vuonna 2016, samoin vuonna 2015). Yhteydenotoista neljä tuli sosiaalihuollon asiakkaalta tai omaiselta ja yksi henkilökunnalta. Vuonna 2016 asiakas- ja omaisyhteydenottojen määrä oli kuusi. Omaiset ottivat yhteyttä kehitysvammahuoltoon liittyen kaksi kertaa (neljä kertaa vuonna 2016, kaksi vuonna 2015). Viiteen yhteydenottoon sisältyi tyytymättömyyttä ja kaksi asiatapahtumaa koski tiedustelua.

Vammaispalvelujen asiakkaina oli 418 ihmistä vuonna 2017 (384 ihmistä vuonna 2016 ja kehitysvammahuollossa 79 (89 vuonna 2016). Sosiaaliasiamiehelle tuli kaksi asiakas- tai omaisyhteydenottoa sataa vammaispalvelujen asiakasta kohden (2 %) ja kolme asiakas- tai omaisyhteydenottoa sataa kehitysvammahuollon asiakasta kohdin.²⁶

Ikääntyneiden palveluita koski kuusi yhteydenottoa, joista yksi oli henkilökunnan juridinen neuvonta. Yhteydenotot liittyivät palvelun tuottamiseen (neljä yhteydenottoa), päätösten sisältöön ja päätöstenteeon prosessiin (kaksi kumpaankin), jonotus- ja käsittelyaikaan (kaksi tapahtumaa). Lisäksi yksittäisiä mainintoja saivat maksuasiat ja vahingonkorvaus sekä kohtelu. Yleiseen tiedon tarpeeseen liittyi kaksi asiatapahtumaa.

²⁵ Kuntakyselyt vuosien 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

²⁶ Kuntakyselyt vuosien 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

4.2.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Vihdissä tehtiin 12 sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta (5 vuonna 2016, 13 vuonna 2015)²⁷. Sosiaaliasiamies neuvoi asiakasta muistutuksen teossa 12 kertaa ja kanteluasioissa viisi kertaa. Aluehallintovirastosta saadun tiedon mukaan virastossa oli vireillä neljä sosiaalihuollon kantelua vuonna 2017. Kanteluista kaksi koski lastensuojelua ja kaksi vammaispalveluja.²⁸

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta saadun tiedon mukaan perusturvakuntayhtymä Karviaista koskien ratkaistiin yksi lapsen huostaanottoa ja sijoittamista koskeva kantelu. Käsittely lopputulos oli ”Käsitys, moitittava”. Kolme kanteluista oli kesken tiedonsaantihetkellä. Kesken olleet kantelut koskivat omaishoitoa, menettelyä lastensuojeluasiassa ja henkilökohtaisen avun maksuja ja asian käsittelyä. Saatujen tietojen valossa ei ole selvää, kumpaa kuntaa kantelut koskivat.²⁹

Alla olevaan taulukkoon on koottu Vihdin sosiaalihuoltoon liittyen tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset, kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle kolmen viime vuoden osalta.³⁰

	2017	2016	2015
Muistutukset	12	5	13
Kantelut EOA:lle	5	0	4
Kantelut ESAVI:in	3	3	10
Kantelut OKA:lle	-	0	0
Kantelut Valviralle	-	0	0

²⁷ Kuntakyselyt vuosien 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

²⁸ Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 25.1.2018 saadut tiedot.

²⁹ Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 15.1.2018 saadut tiedot.

³⁰ Kuntakyselyt vuosien 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

Yhtymäjaosto käsitteli 25 Vihtiä koskevaa sosiaalihuollon oikaisuvaatimusta ja muutti niiden perusteella yhden ikääntyneiden palveluita koskevaa viranhaltijan päätöksen. Itseoikaisuna muutettiin 5 toimeentulotukipäätöstä, kaksi vammaispalvelupäätöstä ja yksi ikääntyneiden palveluita koskevaa päätöstä. Hallinto-oikeuteen valitettiin 11 kertaa ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen kolme kertaa.³¹

Koko perusturvakuntayhtymä Karviaisen alueelta ratkaistiin 35 sosiaalihuoltoa koskevaa asiaa hallinto-oikeudessa. 17 asiaa liittyi kiireelliseen sijoitukseen ja sen jatkamiseen (kolme muutettiin, kahdeksaa ei muutettu, kuusi jätettiin tutkimatta tai raukesi), kaksi huostaanottoon ja sijaishuollon sijoittamiseen (kaksi hakemusta hyväksyttiin), kolme muuhun lastensuojeluasiaan (kolmeen ei muutosta), viisi vammaispalveluihin (yksi muutettiin, kolmea ei muutettu, yksi palautettiin kuntaan), viisi yhteydenpidon rajoittamista (yksi muutettiin, kolmea ei muutettu, yksi jätettiin tutkimatta tai raukesi) ja kolme toimeentulotukea (kolmeen ei muutosta).³²

Johtopäätöksiä ja kehitettävää:

- Yhteydenottojen kokonaismäärä pieneni aiempiin vuosiin verrattuna.
- Yhteydenottojen määrä laski kaikilla tehtäväalueilla, ainoastaan ikääntyneiden palveluissa yhteydenottomäärä pysyi edellisvuoden tasolla.
- Muistutusten ja kanteluiden määrä kasvoi aiempaan verrattuna.
- Lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrä sosiaaliasiamiehen ei juurikaan laskenut, vaikka asiakasmäärä on jatkanut laskuaan.

³¹ Kuntakysely vuoden 2017 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

³² Helsingin hallinto-oikeudesta 15.1.2018 saadut tiedot.

5 Lohja

5.1 Yhteydenotot

Lohjalta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä 76 kertaa (63 vuonna 2016; 51 vuonna 2015). Yhteydenottajista noin 70 % oli sosiaalihuollon asiakkaita ja noin 25 % heidän omaisiaan tai edustajiaan. Kolme yhteydenottoa tuli henkilökunnan jäseneltä. Henkilöstön yhteydenotot ovat juridisen neuvonnan pyyntöjä, joissa ei identifioida asiakasta tai asiakkaita, joita asia koskee. Tarkoituksena on pohtia yhdessä, kuinka tietty asiakastilanne voitaisiin ratkaista. Selvityksen kuluessa henkilöstön yhteydenotot erotellaan muista yhteydenotoista.

Uusien asiakkaiden, samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneiden sekä aiemmin yhteyttä ottaneiden, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneiden osuudet näkyvät alla olevassa taulukossa kolmen viime vuoden ajalta. Kahden yhteydenottajan kohdalla ei ole tietoa, ovatko he ottaneet aiemmin yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Aina sitä ei ole mahdollista kysyä.

	2017	2016	2015
Uudet asiakkaat	44	42	33
Vanha asiakas, uusi asia	21	8	13
Vanha asiakas, sama asia	9	6	4
Ei tietoa	2	7	1
Yhteensä	76	63	51
Joista henkilöstön yhteydenotot	3	2	1

Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa

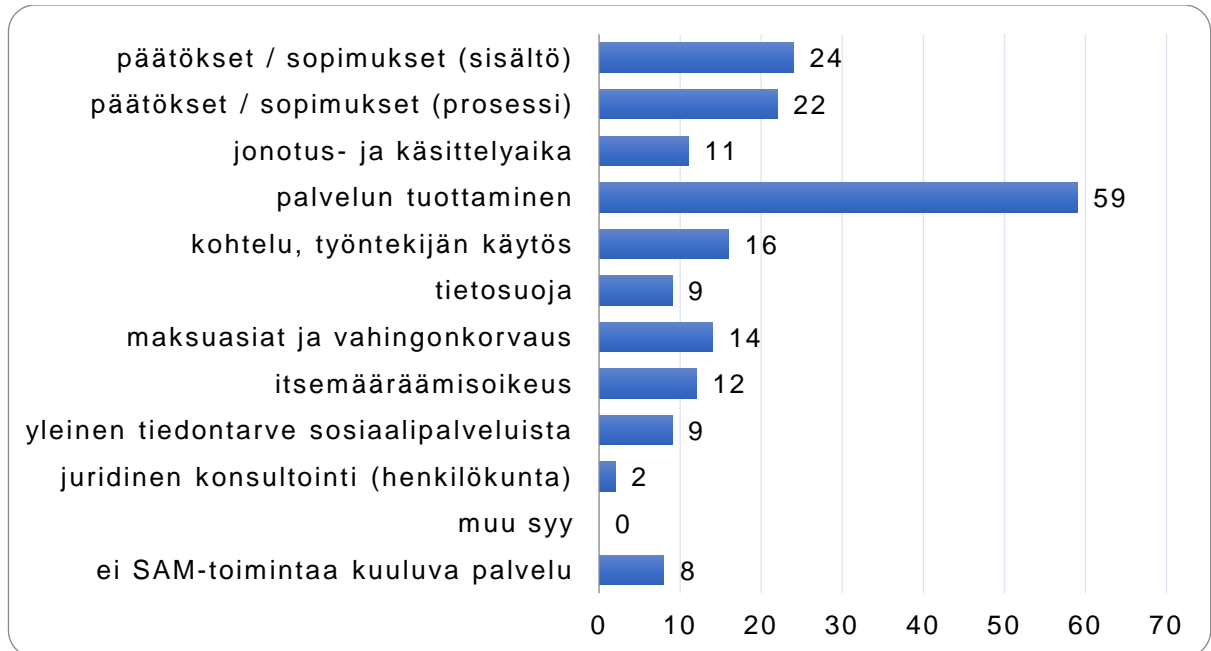
”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Lohjalla 44 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2017.

5.2 Yhteydenoton syy

Kuutta tiedusteluun liittyvää yhteydenottoa lukuun ottamatta yhteydenotot (70) sisälsivät tyytymättömyyden ilmaisua. Yleisin yhteydenoton syy oli palvelun tuottaminen (59 asiatapahtumaa), mikä kasvoi edellisvuoteen verrattuna (36 asiatapahtumaa). Päätöksen tai sopimuksen sisältöön liittyen otettiin yhteyttä 24 kertaa, päätöksenteon prosessiin liittyen otettiin yhteyttä 22 kertaa. Maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen liittyi 15 yhteydenottoa, (joista yksi tui henkilökunnalta). Jonotus- ja käsittelyaikaa koski 11 asiatapahtumaa ja tietosuojaan yhdeksän. Yleistä tiedontarvetta esiintyi yhdeksässä yhteydenotossa. Kahdeksaan asiatapahtumaan liittyi asioita, jotka eivät kuulu sosiaalihuollon toimintakenttään.

Epäasialliseksi koettuun kohteluun liittyvien yhteydenottojen määrä laski monta vuotta peräkkäin, mutta on ollut nousussa viimeiset kaksi vuotta (16 yhteydenottoa vuonna 2017, yhdeksän yhteydenottoa vuonna 2016, viisi yhteydenottoa vuonna 2015, 11 vuonna 2014 ja 16 vuonna 2013). Kohtelua koskevat maininnat liittyivät useimmiten lastensuojeluun (kymmenen yhteydenottoa). Myös itsemääräämisoikeuteen liittyvät yhteydenotot kasvoivat edellisvuodesta. Vuonna 2017 itsemääräämisoikeuteen liittyi 12 yhteydenottoa, kun vuonna 2016 yhteydenottoja oli neljä. Kymmenessä itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asiatapahtumissa mainittiin lastensuojelu.

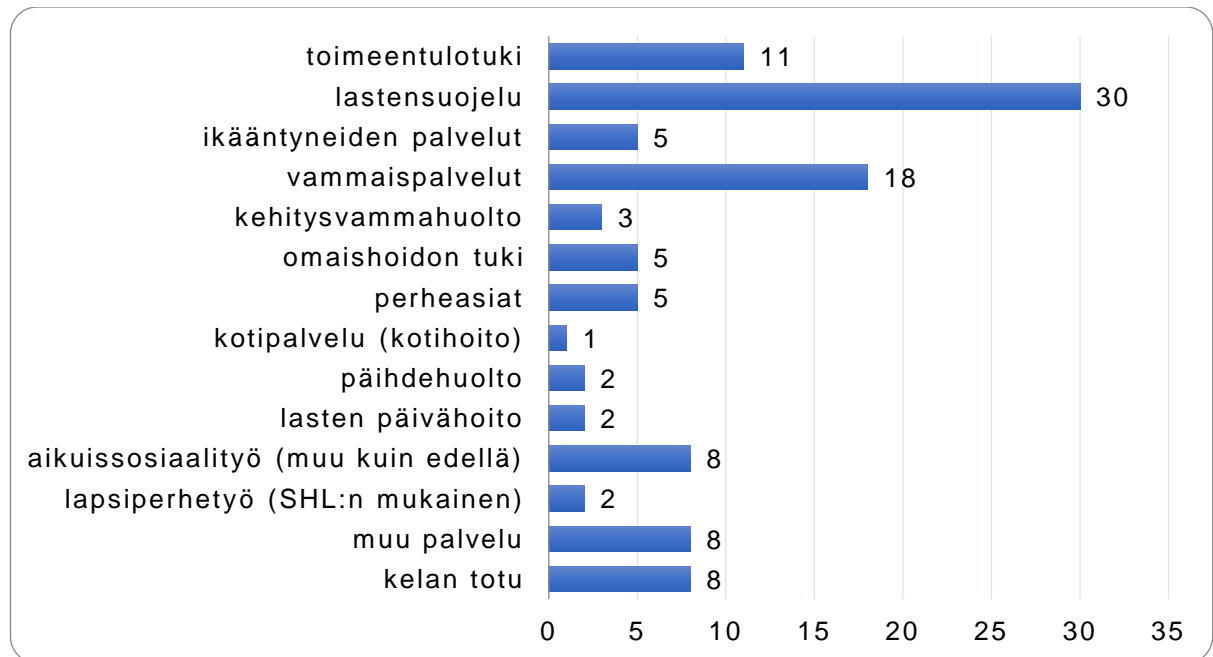
Yhteydenoton syy, Lohja 2017



5.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrä on nousussa (30 yhteydenottoa, 20 vuonna 2016, yhdeksän vuonna 2015 ja neljä vuonna 2014). Myös vammaispalveluihin liittyvät yhteydenotot ovat nousussa (18 asiatahtumaa, 10 vuonna 2016, seitsemän vuonna 2015). Kehitysvammahuoltoon liittyi kaksi asiakas- tai omaisyhteydenottoa (kaksi vuonna 2016, ei yhtään vuonna 2015). Toimeentulotukeen liittyen otettiin yhteyttä 11 kertaa, kahdeksan asiatahtumaa liittyi Kelan toimeentulotukeen. Myös aikuissosiaalityöhön liittyi kahdeksan asiatahtumaa. Lisäksi yhteydenotot liittyivät perheasioihin eli lastenvalvojapalveluun (viisi yhteydenottoa), omaishoidon tukeen (viisi), ikääntyneiden palveluihin (viisi). Päihdepalveluihin, lasten päivähoitoon ja lapsiperhetyöhön liittyi kaksi asiatahtumaa kuhunkin. Kategoriaan "muu palvelu" liittyi kahdeksan yhteydenottoa.

Yhteydenoton tehtäväalue, Lohja 2017



Lastensuojelu

Yhteydenotot sosiaaliasiamiehen koskien Lohjan lastensuojelua ovat nousussa. Asiakasperheet ottivat yhteyttä 29 kertaa (20 kertaa vuonna 2016, yhdeksän kertaa vuonna 2015 ja viisi vuonna 2014). Lisäksi tuli yksi lastensuojelua koskeva henkilöstön jäsenen juridisen neuvonnan pyyntö. Asiakkaista 17 otti sosiaaliasiamiehen yhteyttä ensimmäistä kertaa. Kaikki asiakasyhteydenotot sisälsivät tyytymättömyyttä palveluun.

Sosiaaliasiamies saattoi lokakuussa kunnan johtaville viranhaltijoille tietoon huolenaiheensa koskien Lohjan lastensuojelua.

Lastensuojeluasioissa yleisin yhteydenoton syy oli palvelun tuottaminen (29 asiatapahtumaa). Lisäksi otettiin yhteyttä epäasiallisesta kohtelusta (kymmenen mainintaa), itsemääräämisoikeudesta (kymmenen) jonotus- ja käsittelyajoista (kahdeksan), päätösten sisällöstä (seitsemän) ja prosessista (kuusi) tietosuojaan (kuusi) ja yleiseen tiedontarpeeseen liittyen (kaksi) ja maksuasioihin (yksi).

Yhteydenotoissa toistuvia teemoja olivat muun muassa huoltajien vaikeus saada lapsiaan ja asiakkuutta koskevia tietoja lastensuojelusta. Asiakkaat toivat esille myös etteivät koe saavansa tarvitsemaansa apua tai että työntekijä ei toimi aktiivisesti esimerkiksi yhteydenpidossa, vaikka asiakkuus olisi olemassa. Yhteydenotoissa tuotiin esille myös virheitä asiakastapahtuman kirjauksissa ja jopa kokonaan puuttuvia kirjauksia (jopa lastensuojeluilmoituksen kirjauksen puuttuminen) tai asiakkaan epäily, että kirjaukset on tehty vasta, kun asiakas on vaatinut niitä. Asiakkaat kertoivat myös, että rajoitustoimia oli tehty ilman päätöksiä tai ilman huostaanottoa ja että palvelutarpeen arviointi näkyy asiakirjoissa tehtynä, mutta asiakas ei ole ollut siitä tietoinen. Yhteydenotoissa esiintyi myös tilanteita, joissa toista huoltajaa ei oltu kuultu lastensuojelusta päätettäessä. Asiakkaat toivat myös esille, että kirjallisia päätöksiä palveluista ei ollut aina tehty.

Lastensuojelun asiakkaita oli kokonaisuudessaan 532 vuonna 2017 (575 vuonna 2016, 902 vuonna 2015)³³ Sosiaaliasiamiehen otti yhteyttä kolme asiakasta tai omaista 100 lastensuojelun asiakasta kohden (3 %).

³³ Kuntakyselyt vuosien 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalveluihin liittyvät yhteydenotot ovat kasvussa. Vammaispalveluihin liittyi 18 asiatapahtumaa (10 vuonna 2016, seitsemän vuonna 2015). Kaikki yhteydenotot, yhtä lukuun ottamatta sisälsivät tyytymättömyyttä. Yhteydenotot liittyivät palvelun tuottamiseen (15 yhteydenottoa), päätösten teon prosessiin (kymmenen) ja päätösten sisältöön (kymmenen), maksuasioihin ja vahingonkorvauksiin, jonotus- ja käsittelyaikaan (kolme), yleiseen tiedontarpeeseen (kaksi) sekä tietosuojaan (yksi) ja itsemääräämisoikeuteen (yksi).

Joissakin yhteydenotoissa oli kyse siitä, oliko asiakkaalla oikeus vammaispalveluihin. Asiakas kertoi sosiaaliasiamiehelle, jääneensä vaille vammaispalveluja, koska hänen toimintakyvyn rajoitteiltaan puuttui lääketieteellinen diagnoosi. Joissain tapauksissa asiakkaat esittivät epäilyjä, että vammaispalveluita ei ollut myönnetty alaikäisyyteen vedoten. Vammaispalvelulaki ei kuitenkaan tunne mitään ikärajoja eikä palveluiden myöntämisessä voida edellyttää tiettyä diagnoosia. Lastensuojelun palveluiden ei ole tarkoitus korvata lakisääteisiä vammaispalveluita.

Asiakkaat toivat myös esille joitakin puutteita vammaispalvelulain mukaisten palvelujen järjestämisessä. Asiakkaat ottivat yhteyttä muun muassa korkeiden kuljetusmaksujen vuoksi sekä päivätoiminnan puuttumisen vuoksi. Lohjan kaupunki ilmoitti muuttaneensa toimintakäytäntöään poistamalla kuljetuspalvelumaksuista tilausmaksun osuuden vuonna 2017.

Vaikka kehitysvammahuoltoon liittyi vain kaksi omaisyhteydenottoa, on huomattava, että toinen omainen otti yhteyttä yhteensä yhdeksän muun henkilön puolesta. Yhteydenotto koski kunnan ostopalveluna hankkimaa kehitysvammahuollon yksikköä, jonka toimintaan omaiset olivat tyytymättömiä. On huomattava, että osa asiakkaista oli sijoitettuna yksikköön muista kunnista. Omaiset kertoivat muun muassa, että palvelutarpeen arviointeja oli tehty ilman kuntien työntekijöitä ja että yksikön asukkaita oli jopa painostettu muuttamaan. Sosiaaliasiamies välitti huolensa kunnille, joiden sijoittamia asiakkaita asia koski sekä toimintaa valvovalle Etelä-Suomen aluehallintovirastolle.

Vammaispalveluiden asiakkaina, pois lukien kehitysvammahuollon asiakkaat, oli 548 asiakasta ja kehitysvammahuoltoasiakkaita 265. (Vuonna 2016 vammaispalvelujen asiakkaita oli 549 ja kehitysvammahuollon asiakkaita 257). Asiakasmäärä on pysynyt melko samana edellisvuoteen nähden, jolloin se laski aiempaan nähden. (Vuonna 2015 asiakkaita oli yhteensä 845.)³⁴ Sosiaaliasiamiehelle tuli kolme yhteydenottoa sataa vammaispalvelujen asiakasta kohden (3 %) ja seitsemän yhteydenottoa tuhatta kehitysvammahuollon asiakasta kohti (0,7 %).

Toimeentulotuki

Toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja tuli kymmenen. Yhteydenotot liittyivät palvelun tuottamiseen (kuusi), päätösten sisältöön (kuusi) ja prosessiin (viisi), jonotus- ja käsittelyaikaan (yksi) sekä yleiseen tiedontarpeeseen sosiaalipalveluista (yksi). Seitsemän yhteydenottoa liittyi myös Kelan toimeentulotukeen, kaksi lastensuojeluun ja yksi perheasioihin ja yksi muuhun aikuissosiaalityöhön.

Toimeentulotuen asiakastalouksia oli Lohjalla 702 vuonna 2017 (1980 vuonna 2016, 1897 vuonna 2015). Asiakastalouksien määrä laskenut.³⁵ Yksi asiakas tai omainen sataa toimeentulotukitaloutta kohtaan (1 %) otti yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

5.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Lohjalla tehtiin neljä sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta vuonna 2017 (kahdeksan vuonna 2016, kymmenen vuonna 2015).³⁶ Sosiaaliasiamies antoi lohjalaisille muistutusneuvontaa 33 kertaa ja kanteluihin liittyvää neuvontaa 12 kertaa.

Aluehallintovirastosta saadun tiedon mukaan virastossa ratkaistiin kaksi Lohjan sosiaalihuoltoon liittyvää kantelua vuonna 2017. Lisäksi kuusi kantelua oli vireillä tietojen

³⁴ Kuntakyselyt vuosien 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

³⁵ Kuntakyselyt vuosien 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

³⁶ Kuntakyselyt vuosien 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

antamishetkellä. Kantelut liittyivät kehitysvammaisten erityishuoltoon (neljä kantelua), vammaispalveluihin (yksi kantelu), omaishoidon tukeen (kaksi kantelua), lastensuojeluun (yksi kantelu). Sekä omaishoidon tukeen että kehitysvammaisten erityishuoltoon liittyvään kanteluun annettiin kirjevastaus.³⁷

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta saadun tiedon mukaan Lohjan sosiaalihuoltoa koskien saapui neljä kantelua. Yksi kanteluista koski menettelyä vammaispalveluissa (yksilöimätön), yksi menettelyä kuljetuspalvelupäätöksessä (ei aihetta epäillä lainvastaista menettelyä), yksi vanhusten kotihoitomaksuja (ei aihetta epäillä lainvastaista menettelyä) ja yksi ”Lohjan kaupungin hyvinvointitoimialan menettelyä asiakirjapyyntöön vastaamisessa ja avoimen päiväkotia Aallokon kirjaukset” (peruutettiin).³⁸

Alla olevaan taulukkoon on koottu Lohjan sosiaalihuoltoa koskien tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset, kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle kolmen viime vuoden osalta.³⁹ Muistutusten määrä laski neljällä, mutta kanteluita tehtiin 15 enemmän kuin edellisellä vuonna.

	2017	2016	2015
Muistutukset	4	8	10
Kantelut EOA:lle	6	3	0
Kantelut ESAVI:in	11	2	1
Kantelut OKA:lle	0	0	1
Kantelut Valviralle	3	0	0

Lohjan perusturvalautakunta käsitteli 54 oikaisuvaatimusta eikä niiden perusteella muutettu yhtään viranhaltijapäätöstä. Itseoikaisuna oikaistiin neljä toimeentulotuen päätöstä ja kaksi

³⁷ Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 25.1.2018 saadut tiedot.

³⁸ Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 15.1.2018 saadut tiedot.

³⁹ Kuntakyselyt vuosien 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

ikäntyneiden palveluita koskevaa päätöstä. Muutoksenhakuja hallinto-oikeuteen tehtiin 20 ja korkeimpaan oikeuteen kolme.⁴⁰

Hallinto-oikeus ratkaisi 18 asiaa koskien Lohjan sosiaalihuoltoa. Kymmenen asiaa koski vammaispalveluja (yksi hylättiin, yhdeksään ei tehty muutosta), viisi huostaanottoa ja sijaishuoltoon sijoittamista (viisi hyväksyttiin), yksi kehitysvammaisten erityishuoltoa (ei tutkittu tai raukesi), yksi omaishoidon tukea (ei muutosta) ja yksi toimeentulotuen myöntämistä (ei muutosta).⁴¹

Johtopäätöksiä ja kehitettävää

- Yhteydenottomäärät kasvussa, vaikka perustoimeentulotuen siirron myötä toimeentulotuen asiakkaiden määrä on laskenut merkittävästi.
- Lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi kolmatta vuotta peräjälkeen.
- Lastensuojeluun liittyen nostettiin esille puuttuvia asiakaskirjauksia ja päätöksiä, avun saamattomuutta, työntekijän passiivisuutta ja huoltajan kuulemisen laiminlyöntiä.
- Vammaispalveluja koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi.
- Vammaispalvelulaki ei tunne diagnoosi- tai ikärajoja.
- Palvelun tuottamista, epäasiallista kohtelua ja itsemääräämistä koskevat yhteydenotot lisääntyivät.
- Päätösten sisältöön ja päätöstenteeon prosessiin liittyvät yhteydenotot vähenivät.
- Kanteluita tehtiin enemmän kuin edellisinä vuosina.

⁴⁰ Kuntakysely vuoden 2017 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

⁴¹ Helsingin hallinto-oikeudesta 15.1.2018 saadut tiedot.

6 Siuntio

6.1 Yhteydenotot

Siuntioista otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä yhteensä 41 kertaa (25 kertaa vuonna 2016, 23 vuonna 2015). Asiakkaat ottivat yhteyttä kuusi kertaa ja edustajat tai muut läheiset seitsemän. Asiakkaiden ja omaisten yhteydenottojen määrä kasvoi neljällä. Henkilöstön yhteydenottoja oli 28. Henkilöstön yhteydenotot ovat juridisen neuvonnan pyyntöjä, joissa ei identifioida asiakasta tai asiakkaita, joita asia koskee. Tarkoituksena on pohtia yhdessä, kuinka tietty asiakastilanne voitaisiin ratkaista. Tyytymättömyyttä esiintyi yhtä lukuun ottamatta kaikissa asiakkaiden ja omaisten yhteydenotoissa. Henkilöstön yhteydenotot on eritelty, ja ne mainitaan erikseen jatkokappaleissa. Yhden henkilön kohdalla ei ole tietoa, onko hän ottanut aiemmin sosiaaliasiamieheen yhteyttä; aina sitä ei ole mahdollista kysyä.

	2017	2016	2015
Uudet asiakkaat	10	10	11
Vanha asiakas, uusi asia	26	11	11
Vanha asiakas, sama asia	4	3	0
Ei tietoa	1	1	1
Yhteensä	41	25	23
Joista henkilöstön yhteydenotot	28	16	12

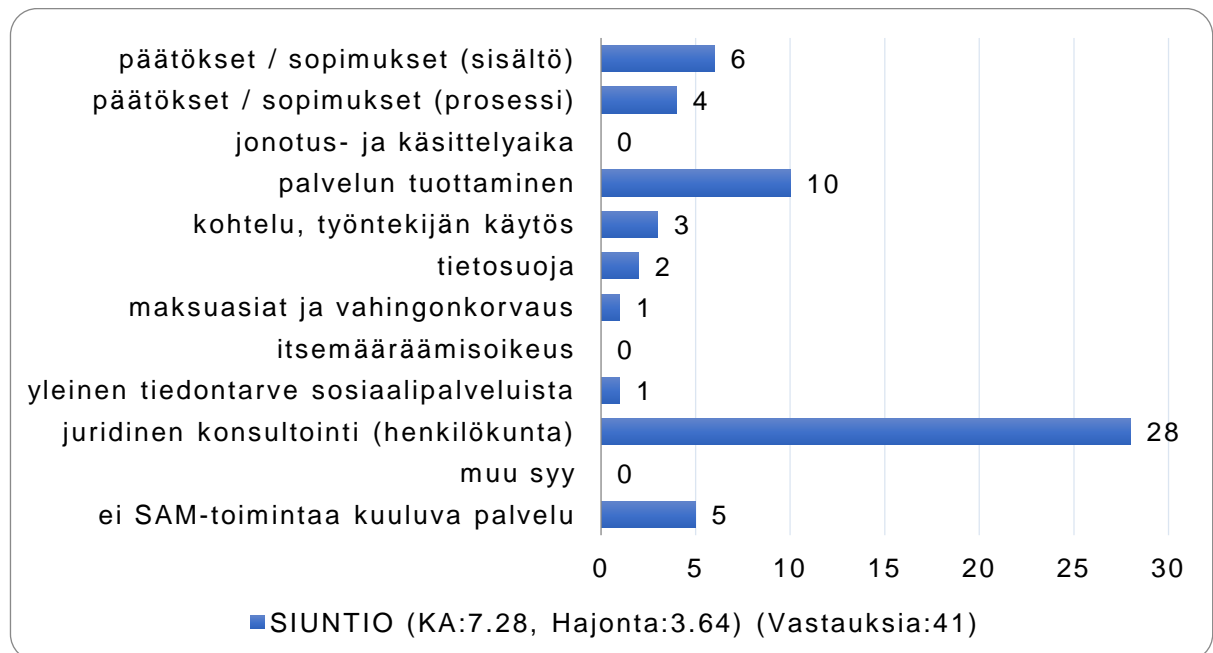
Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakkaaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa

”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Siuntiossa 10 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliammattilaiseen ensimmäistä kertaa vuonna 2017.

6.2 Yhteydenoton syy

Palvelun tuottamista koskevat asiakasyhteydenotot kasvoivat edelliseen vuoteen verrattuna (10 yhteydenottoa, neljä vuonna 2016). Asiakkaiden ja omaisten yhteydenotot koskivat lisäksi päätöksenteon sisältöä (kuusi) ja prosessia (neljä), kohtelua (kolme) ja tietosuojaa (kaksi). Lisäksi tuotiin ilmi yksi maininta maksu- ja vahingonkorvausasioihin liittyen. Yksi asiakas- tai omaisyhteydenotto sisälsi yleistä tiedontarvetta. Jonotus- ja käsittelyajasta ei tullut yhtään yhteydenottoa mitään palvelua koskien. Myöskään itsemääräämisoikeutta koskien ei otettu yhteyttä.

Yhteydenoton syy, Siuntio 2017



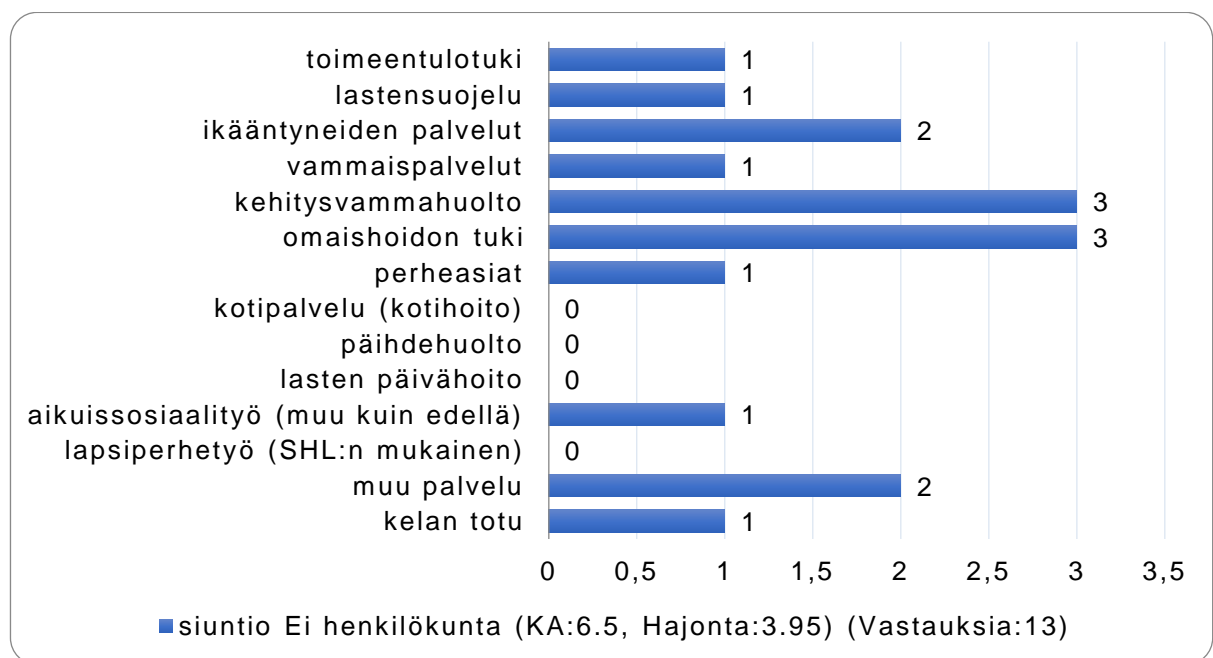
6.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Asiakkaat ja heidän omaisensa ottivat yhteyttä toimeentulotuki- ja lastensuojeluasioissa, perheasioissa, aikuissosiaalityössä sekä vammaispalveluissa kutakin koskien kerran.

Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä kaksi kertaa, kehitysvammahuolto ja omaishoidon tukea koskien kolme kertaa. Vammaispalveluihin ja kehitysvammahuoltoon liittyvät asiakas- ja omaisyhteydenotot koskivat kaikki palvelun tuottamista. Omaishoidon tukeen liittyvät tapaukset koskivat kaikki kolme päätösten sisältöä, päätöksenteon prosessia ja palvelun tuottamista. Lisäksi yksi yhteydenotto koski lisäksi yleistä tiedontarvetta sosiaalipalveluista.

Alla olevasta taulukosta on poistettu henkilöstön yhteydenotot, koska ilman niitä voidaan esittää selkeämpi kuva tehtäväalueista, joista asiakkaat läheisineen nostivat esille.

Yhteydenoton tehtäväalue, Siuntio, asiakas- ja omaisyhteydenotot 2017



Toimeentulotukea koskien tuli vain yksi yhteydenotto. Toimeentulotuen asiakkaina oli yhteensä 36 taloutta (116 vuonna 2016, 117 vuonna 2015)⁴². Sosiaaliasiamiehen otti yhteyttä alle kolme asiakasta sataa asiakastaloutta kohti (3 %). Lukemat ovat pieniä, jonka vuoksi yksittäisen yhteydenoton painoarvo on suuri.

⁴² Kuntakyselyt vuosien 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

Kehitysvammahuoltoon liittyen otettiin yhteyttä kolme kertaa ja vammaispalveluihin liittyen kerran. Vammaispalveluiden asiakkaina – kehitysvammahuolto pois lukien - oli 91 henkilöä (115 vuonna 2016) Siuntiossa, ja siten sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä kolme asiakasta tai omaista vammaispalvelujen sataa asiakasta kohti (3 %). Kehitysvammahuollossa oli 26 (22 vuonna 2016) asiakasta, ja siten sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä 12 ihmistä sataa kehitysvammahuollon asiakasta kohti (12 %). Lukemat ovat pieniä, ja yksittäisen yhteydenoton painoarvo on suuri.

Omaishoitoon liittyi kolme asiatapahtumaa. Ikääntyneiden palveluita koskien tuli kaksi asiakas- tai omaisyhteydenottoa. Perheasioita ja aikuissosiaalityötä koski yksi yhteydenotto kumpaakin. Kotipalvelua, päihdehuoltoa, lasten päivähoitoa ja sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperhepalvelua ei koskenut yhtään yhteydenottoa.

Lastensuojelua koskien otti yhteyttä vain yksi perhe. Lastensuojeluasiakkuuksia kysyttäessä kunta ilmoitti, että vuonna 2017 heillä on 119 avo- tai jälkihuollon asiakassuunnitelmaa tehtynä. Edellisenä vuonna lastensuojeluasiakkuuksia oli 130. Vuonna 2015 lastensuojelun asiakkaita oli 87. Vuoden 2017 luku ei kuitenkaan ole täysin vertailukelpoinen muihin vuosiin nähden.

6.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin kaksi. Kahtena edellisenä vuotena muistutuksia ei tehty lainkaan.⁴³ Muistutusasioiden neuvonnassa asiakkaan voi ohjata ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Asiamies neuvoi siuntiolaisia muistutukseen liittyen viidesti. Kantelua koskien neuvottiin kahta asiakasta.

Aluehallintovirastolta saatujen tietojen mukaan Siuntiota koskien saapui kolme sosiaalihuollon kantelua. Tietojensaantihetkellä yksi lastensuojelua koskeva käsittely oli vireillä.

⁴³ Kuntakyselyt vuosien 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

Lastenvalvojan työtä koskevan kantelun toimenpiteenä oli kirjevastaus. Samoin muun, yksilöimättömän kantelun ratkaisu oli myöskin kirjevastaus.⁴⁴ Eduskunnan oikeusasiamies käsitteli yhtä Siuntion kuntaa koskevaa asiaa vuonna 2017. Asia koski lastenvalvojan menettelyä yhteydenpitoa koskevassa asiassa. Käsittelyn lopputulos oli ”Yksilöimätön”.⁴⁵

Alla olevaan taulukkoon on koottu Siuntiossa sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset, kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle kolmen viime vuoden osalta.⁴⁶

	2017	2016	2015
Muistutukset	2	0	0
Kantelut EOA:lle	0	0	0
Kantelut ESAVI:in	0	1	1
Kantelut OKA:lle	0	0	0
Kantelut Valviralle	0	0	0

Hallinto-oikeus ratkaisi viisi Siuntiota koskevaa sosiaalihuollon asiaa. Neljä asiaa koski omaishoidon tukea (yksi muutettiin, kahta ei muutettu, yksi hylättiin), ja yksi huostaanottoa ja sijaishuoltoon sijoittamista (ei tutkittu tai raukesi).⁴⁷ Perusturvalautakunta käsitteli yhdeksän sosiaalihuoltoon liittyvää oikaisuvaatimusta, jotka liittyivät toimeentulotukeen, vammaispalveluihin ja omaishoidon tukeen. Lautakunta muutti kolme omaishoidon tukea koskevaa päätöstä, joista yksi oli hallinto-oikeuden jaostolle palauttama päätös. Sen sijaan itseoikaisuna ei tehty yhtään päätöstä.⁴⁸

Johtopäätöksiä ja kehitettävää

- Asiakas- ja omaisyhteydenottojen määrä kasvoi hiukan.

⁴⁴ Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 25.1.2018 saadut tiedot.

⁴⁵ Eduskunnan oikeusasiamiehen virastosta 15.1.2018 saatu tieto.

⁴⁶ Kuntakyselyt vuosien 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

⁴⁷ Helsingin hallinto-oikeudesta 15.1.2018 saatu tieto.

⁴⁸ Kuntakysely vuoden 2017 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

- Palvelun tuottamista koskevat yhteydenotot kasvoivat edelliseen vuoteen verrattuna.
- Yhteydenottojen määrä on niin vähäinen, että pitkälle meneviä johtopäätöksiä ei voi tehdä.

7 Sosiaaliamiehen havainnot

7.1 Yhteydenotot sosiaaliamieheen

Asiatapahtumia oli yhteensä 290 (427 vuonna 2016, 382 vuonna 2015). Yhteyttä ottaneiden kokonaismäärä väheni merkittävästi aiempiin vuosiin verrattuna.

Yhteyttä ottaneista 55 % oli sosiaalihuollon asiakkaita, 30 % heidän edustajiaan tai muita läheisiä ja 14 % sosiaalihuollon henkilöstön edustajia. Kaikki henkilöstön yhteydenotot liittyvät juridiseen konsultaatioon sosiaaliamieheltä. Henkilöstön yhteydenotot eivät ole verrattavissa asiakas- ja omaisyhteydenottoihin, eikä niitä siten tule samankaltaisina tarkastella. Henkilöstön yhteydenotot näkyvät vuotta 2015 edeltäneiden vuosien tilastoissa. Aiemmin yhteydenotot ovat voineet koskea kesken olevaa asiakastapausta, kun tilastointi tehtiin yhteydenottojen perusteella, ei asiatapahtumien perusteella. Henkilöstön yhteydenottoja oli 41 kappaletta, mikä on määrällisesti sama kuin vuonna 2016. Näiden yhteydenottojen sisältöjä ei käsitellä alla olevassa.

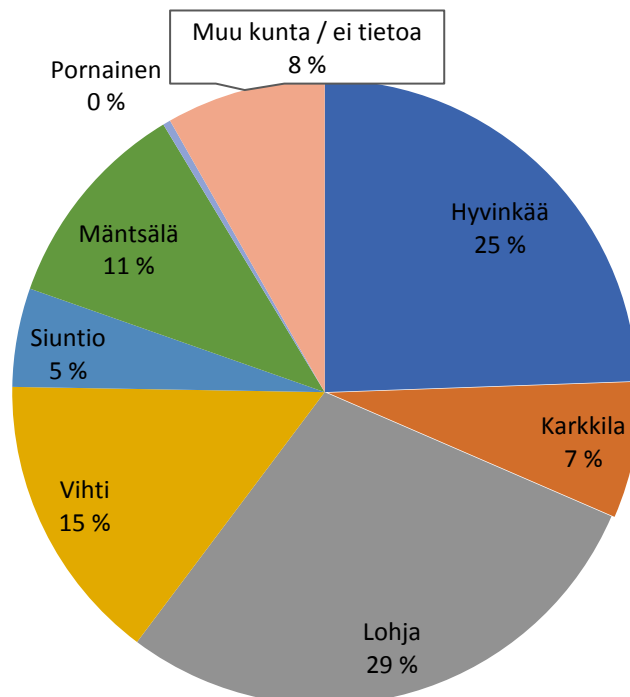
Asiakas- ja omaisyhteydenottoja oli yhteensä 249, mikä on merkittävästi vähemmän kuin edellisellä vuonna (386 vuonna 2016). Yhteydenotoista 93 %:iin sisältyi tyytymättömyyttä. Loput yhteydenotot koskivat tiedustelua, ja niissä kaivattiin neuvoa esimerkiksi tietyn sosiaalipalvelun hakemisesta tai sisällöstä. Uusia asiakkaita oli 141 (226 vuonna 2016, 199 vuonna 2015, 216 vuonna 2014).

Yhteydenottojen kokonaismäärän pienentymiseen vaikutti erityisesti toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen määrän merkittävä väheneminen. Toimeentulotukiasiakkaiden määrän väheneminen näkyy melkein kaikkien kuntien kohdalla pienentyneinä asiakasyhteydenottoina. Toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja tuli 48 vuonna 2017. Edellisellä vuonna vastaava määrä oli 197. Toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen vähentyminen selittyy perustoimeentulotuen siirtymisellä Kelaan. Kelan palvelutoiminta ei kuulu sosiaaliamiehen toiminnan piiriin. Koska toimeentulotukea koskevat yhteydenotot muodostivat aiemmin suuren osan yhteydenottojen kokonaismäärästä, vuoden 2017 yhteydenottojen kokonaismäärän vertaaminen aiempien vuosien määriin ei kaikissa tapauksissa ole mielekästä.

Suurin osa yhteydenotoista tuli puhelimitse (84 %). Sähköpostitse tuli 13 % yhteydenotoista. Sähköpostia ei voida pitää tietoturvallisena yhteydenottoväylänä, ja sen takia asiakkaiden tilannetta selviteltiin sähköpostiyhteydenoton jälkeen yleensä puhelimitse. Yhteydenottoja tuli myös Kansalaisen Asiointitilin kautta, joka on tietoturvallinen yhteydenottoväylä. Asiointitilin kautta tehtiin seitsemän ensiyhteydenottoa sosiaaliamieheen (3 %) ja kirjallisesti postin välityksellä yksi. Lisäksi joidenkin asiakkaiden kanssa käytettiin myöhemmin asioinnin aikana Asiointitiliä esimerkiksi liitteiden tietoturvalliseen lähettämiseen ja muuhun viestintään. Mikäli asiakas haluaa lähettää liitteitä tai kokee vaikeuksia asioida puhelimitse, sosiaaliamies neuvoo asiakkaalle usein, että yhteyttä on mahdollista ottaa myös Asiointitilin kautta. Tällöin sosiaaliamies voi myös vastata viesteihin, toisin kuin salaamattomassa verkossa liikkuviin, salassa pidettäviä asioita sisältäviin sähköposteihin. Vuoden 2018 alusta käytössä on ollut Suomi.fi -asiointipalvelu, joka vastaa Asiointitiliä ja korvaa sen jatkossa.

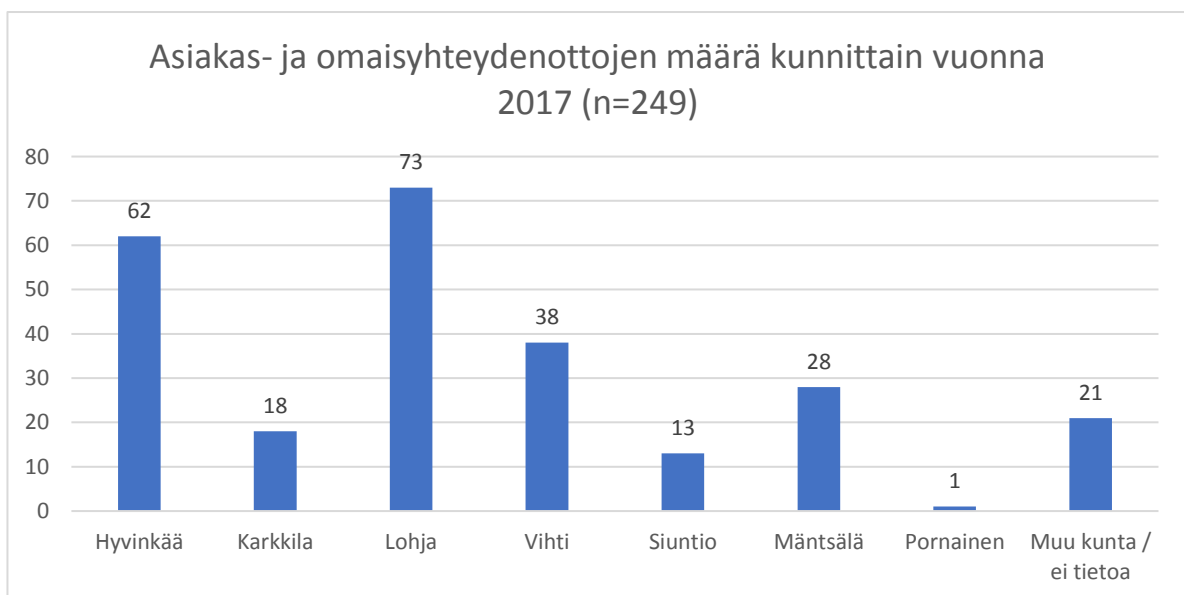
Eri kunnista sosiaaliamieheen tulevien yhteydenottojen määrä vaihtelee paljon. Alapuolella olevassa kuvioissa on esitetty kuntien osuudet yhteydenotoista. Henkilöstön yhteydenotot on poistettu.

Yhteydenotot kunnittain 2017



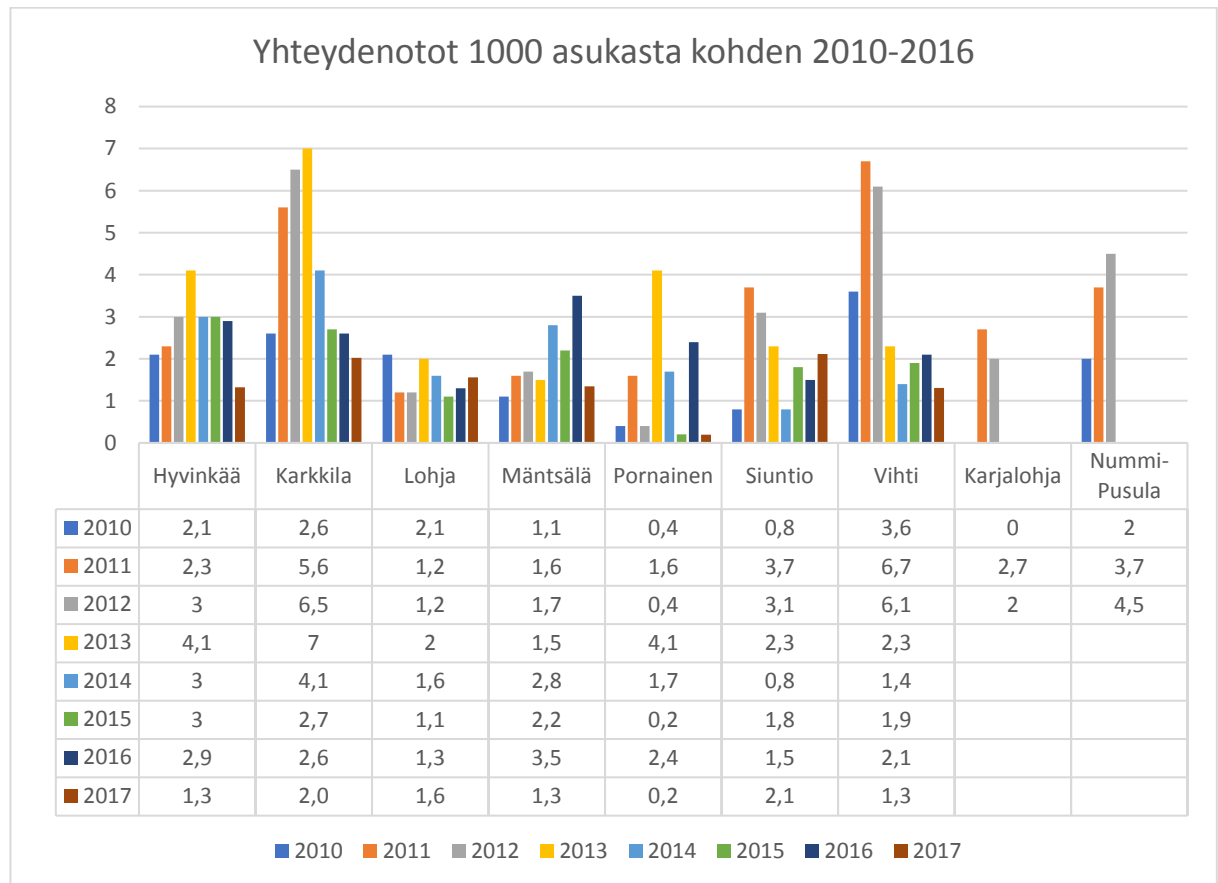
Lohjaa koskevien asiatapahtumien osuus kaikista sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista oli 29 % (15 % vuonna 2016). Lohjaa koskevat yhteydenotot kasvoivat myös määrällisesti edelliseen vuoteen verrattuna (73 vuonna 2017, 61 vuonna 2016). Hyvinkäätä koskevien asiatapahtumien suhteellinen osuus kaikista asiatapahtumista oli 25 %, mikä on vähemmän kuin edellisenä vuonna (41%). Karviaista eli Vihtiä ja Karkkilaa koskevien yhteydenottojen osuus oli 22 %, mikä on lähes sama kuin vuonna 2016 (23 %). Mäntsälää koskevien yhteydenottojen suhteellisen osuus laski kahdeksan prosenttiyksikköä ja Pornaisten kolme prosenttiyksikköä. Siuntiota koskevien asiatapahtumien suhteellinen osuus kasvoi kahdella prosenttiyksiköllä. Sosiaaliasiamiesalueen ulkopuolisista kunnista tuli lähes saman verran yhteydenottoja kuin aiempana vuonna (21, 22 vuonna 2016), vaikka suhteellinen osuus poikkeaa neljä prosenttiyksikköä (8 % vuonna 2017, 4 % vuonna 2016).

Seuraavassa kaaviossa on esitetty yhteydenottojen jakautuminen kunnittain yhteydenottomäärien perusteella.



Kun otetaan huomioon kuntien asukasluvut ja suhteutetaan yhteydenottojen määrät niihin, tulokset poikkeavat absoluuttisten yhteydenottomäärien tilastojen näyttämistä osuuksista. Alla olevassa taulukossa on kuvattu yhteydenottojen määrä kunnittain 1000 asukasta kohden vuosina 2010–2017. Yhteydenottomäärät sosiaaliasiamieheen ovat verrattain pieniä, joten alla olevista lukemista ei voida tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä. Joissain kunnissa voidaan

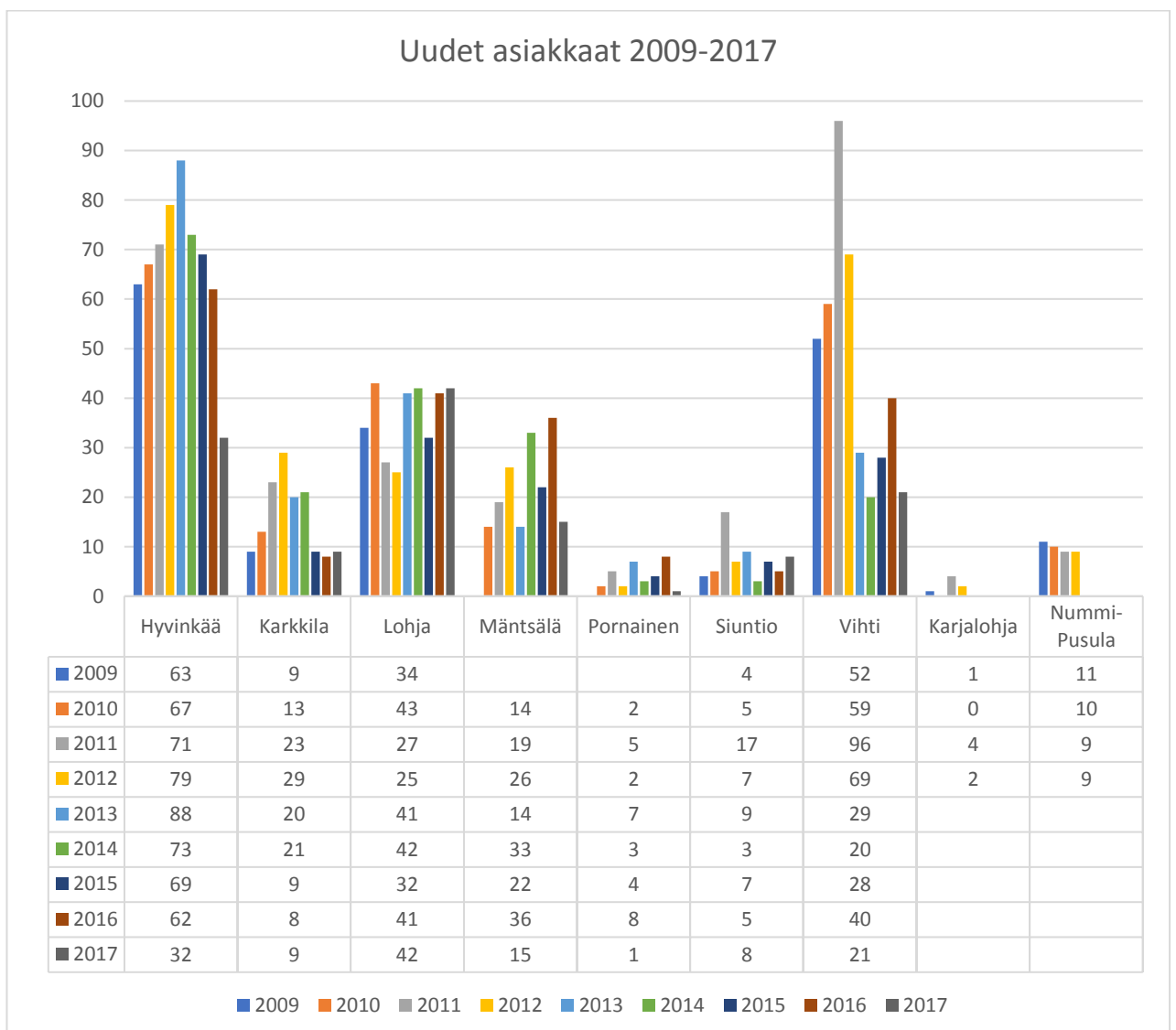
myös ohjata herkemmin ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen esimerkiksi muistutuksen tai oikaisuvaatimuksen teon suhteen, mikä on erittäin hyvä asia asiakkaan kannalta.



* vuosien 2015, 2016 ja 2017 osalta tilastosta on poistettu henkilöstön yhteydenotot

Sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneista asiakkaista ja heidän omaisistaan 57 % otti yhteyttä ensimmäistä kertaa (54 % vuonna 2016, 52 % vuonna 2015). Asiakkaita, jotka ovat aiemmin ottaneet yhteyttä sosiaaliasiamieheen, mutta ottivat nyt uudesta syystä, oli 27 % asiakkaista ja omaisista (27% vuonna 2016, 33 % vuonna 2015). Asiakkaita, jotka ovat aiemmin ottaneet yhteyttä samasta syystä, oli 11 % asiakkaista ja omaisista (12 % vuonna 2016, 8 % vuonna 2015). Yksi asiatapahtuma jatkuu niin kauan kuin samasta asiasta tulee yhteydenottoja. Tilastomerkitöjä tehdään vain yksi. Sen sijaan on tapauksia, joissa asiakkaan yhteydenpito katkeaa ja sosiaaliasiamies ehtii päättää asiakkuuden. Asiakas voi myöhemmin olla samasta

asiasta uudelleen yhteyksissä, jolloin hänet tilastoidaan samasta syystä yhteyttä ottaneena. Asiakkuuden kestosta ei ollut tietoa 14 asiakkaan kohdalla (6% ,8 % vuonna 2016, 7% vuonna 2015). Asiakkaalta ei ole aina mahdollista kysyä aiemmasta asiakkuudesta. Taulukossa on esitetty sosiaaliamiehen uusien asiakkaiden osuuksien jakautuminen kunnittain vuosina 2009–2017.



7.2. Yhteydenoton syyt

Yhteydenotolla voi olla useampi syy, ja yleensä onkin. Mainintoja syistä oli asiakas- ja omaisyhteydenotoissa yhteensä 563 eli yhdessä asiatapahtumassa oli keskimäärin 2,3 syytä. Yhteydenotto syiden määrä yhtä yhteydenottoa kohti kasvoi edellisellä vuonna, mutta nyt se pysyi edellisvuoden tasolla. Tyytymättömyys on lisääntynyt yhteydenoton luonteena: 93 % asiakas- ja omaisyhteydenotoista sisälsi tyytymättömyyttä (91 % vuonna 2016, ja 86 % vuonna 2015).

Suurin osa yhteydenotoista koski kunnan sosiaalipalvelua. 14 yhteydenottoa koski yksityisiä sosiaalipalveluita kunnan ostopalveluna. Kolme yhteydenottoa koski puhtaasti yksityistä sosiaalipalvelua.

Palvelun tuottamiseen liittyi 175 asiatapahtumaa. Yleisimmät palvelun tuottamiseen liittyvät tehtäväalueet olivat lastensuojelu (43 % yhteydenotoista), vammaispalvelut (16 %), toimeentulotuki (13 %), ikääntyneiden palvelut (10 %), kehitysvammahuolto (7 %), aikuissosiaalityö (7 %).

Päätösten sisältöön liittyi 96 asiatapahtumaa ja päätöstenteon prosessiin 74. Suurin osa päätösten sisältöä koskevista yhteydenotoista liittyi toimeentulotukeen (34 %). Suurin osa päätöstenteon prosessia koskevista yhteydenotoista liittyi lastensuojeluun (39 %).

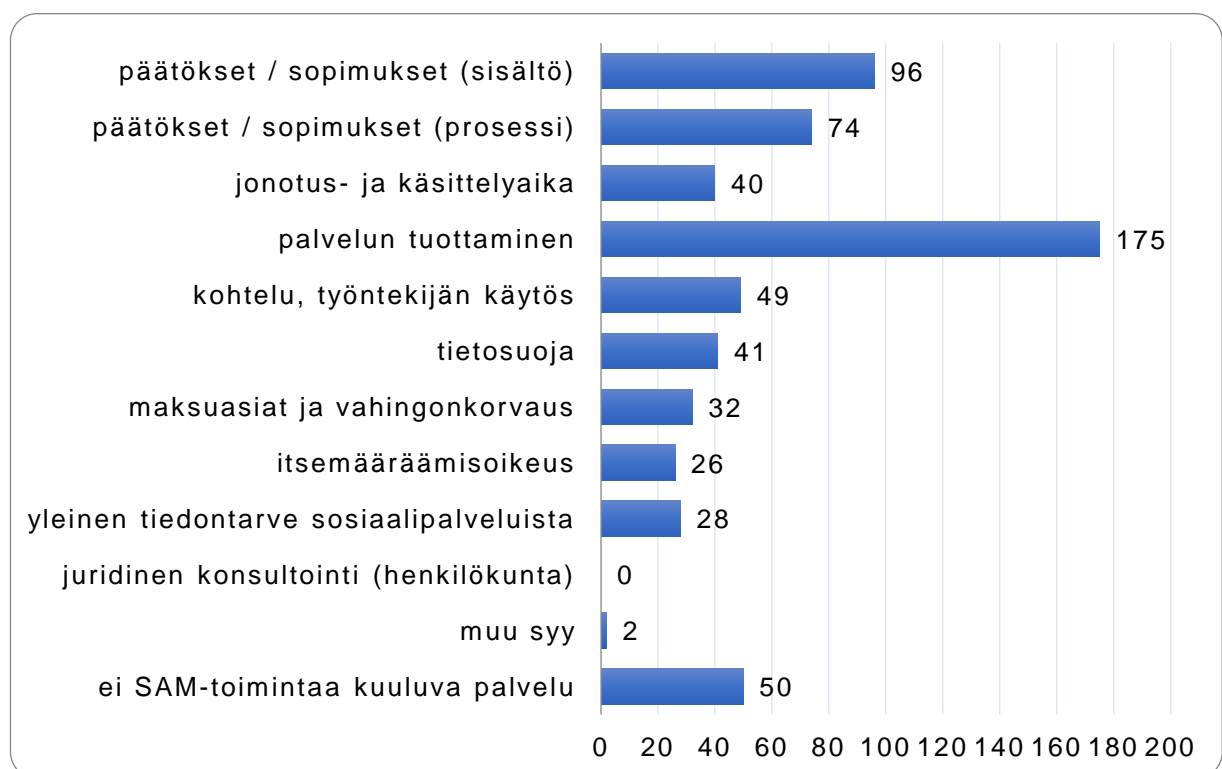
Kohteluun ja työntekijän käytökseen liittyi 49 yhteydenottoa. Yli puolet (51 %) koetusta epäasiallista kohtelua koskevista yhteydenotoista liittyi lastensuojeluun. Itsemääräämisoikeuteen liittyen otettiin yhteyttä yhteensä 26 kertaa (14 vuonna 2016, seitsemän vuonna 2015). Itsemääräämisoikeuteen liittyvät yhteydenotot ovat selvästi kasvussa, ja myös ne liittyivät useimmiten lastensuojeluun (65 %). Sekä kohtelua että itsemääräämistä koskevat yhteydenotot liittyivät tavallisesti myös palvelun tuottamiseen.

Sosiaaliammattilaisille ilmaistiin myös epäilyjä epäasianmukaisesta tai syrjivästä kohtelusta kulttuurivähemmistöä koskien. Kysymys saattoi olla esimerkiksi lastensuojelun kriisiasunnon järjestämisestä tai kotipalvelun toteuttamisesta. Asiakasperheet ilmaisivat etteivät saaneet tarvitsemaansa tai hallintopäätöksellä myönnettyä palvelua, eräässä tapauksessa suoraan

perheen kulttuuristaan ja siihen liittyviin ennakkoluuloihin vedoten. Näissä tilanteissa sosiaaliamies on neuvonut perheitä heidän oikeuksiinsa liittyen. Asiakkaiden saamat kommentit ovat osittain olleet omiaan täyttämään jopa yhdenvertaisuuslain välittömän syrjinnän tunnusmerkit. Viranomaisella on syrjintäkiellon lisäksi erityinen velvollisuus edistää yhdenvertaisuutta.

Tietosuoja koski 41 yhteydenottoa, ja suurin osa siihen liittyvistä yhteydenotoista koski lastensuojelua (78 %). Myös jonotusta- ja käsittelyaikaa koskevista yhteydenotoista (40) puolet koski lastensuojelua. Maksuasioita ja vahingonkorvaukseen liittyen otettiin yhteyttä 32 kertaa. Siihen liittyvät yhteydenotot koskivat pääasiassa vammaispalveluja (45 %), ikääntyneiden palveluja (33 %) ja lastensuojelua (15 %).

Yhteydenoton syyt vuonna 2017

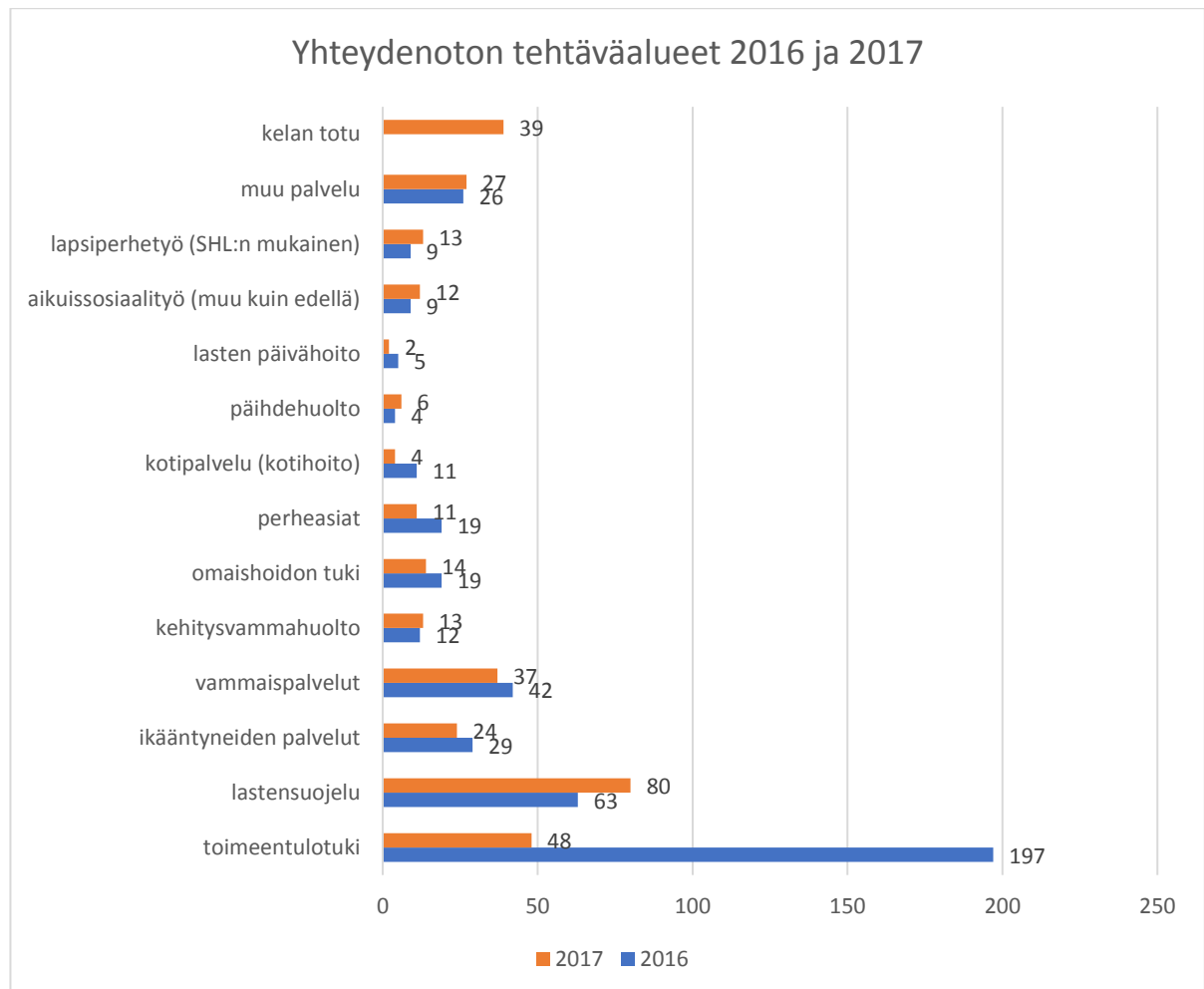


7.3 Yhteydenoton tehtäväalueet

Aiemmista vuosista poiketen lastensuojelu oli yleisin asiakas- ja omaisyhteydenottojen tehtäväalue. Sitä koski 80 asiatapahtumaa (63 vuonna 2016). Toimeentulotukeen liittyen otettiin aiempaa vuotta huomattavasti vähemmän yhteyttä (48 yhteydenottoa, 197 vuonna 2016), mikä selittyy toimeentulotuen Kela-siirrolla. Kelan toimeentulotukeen liittyviä yhteydenottoja ei ole tilastoitu muiden toimeentulotukea koskevien tapahtumien yhteyteen, vaan ne on tilastoitu erillisinä tapahtumina omaan kategoriaansa. Kelan toimeentulotukeen liittyi 39 asiatapahtumaa. Asiakkaat ja omaiset ottivat yhteyttä vammaispalveluasioissa 37 kertaa (42 vuonna 2016, 32 vuonna 2015) ja kehitysvammahuoltoa koskien 13 kertaa (14 vuonna 2016, viisi vuonna 2015). Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä 24 kertaa (29 vuonna 2016, 15 kertaa vuonna 2015), omaishoidon tukea koskien 14 kertaa (19 vuonna 2016, 18 vuonna 2015) ja kotipalveluun liittyen neljä kertaa (11 vuonna 2016, 6 vuonna 2015). Sosiaalihuoltolain mukaiseen lapsiperhetyöhön liittyen otettiin yhteyttä 13 kertaa (yhdeksän vuonna 2016). Aikuissosiaalityö liittyi 12 (yhdeksään vuonna 2016) asiatapahtumaan. Perheasioihin eli lähinnä lastenvalvojen asioista otettiin yhteyttä 11 kertaa (19 vuonna 2016). Päihdehuoltoon liittyi kuusi yhteydenottoa (neljä vuonna 2016) ja lastenpäivähoitoon kaksi (kuusi vuonna 2016). Katteoria ”muu palvelu” sai yhteensä 27 mainintaa, mikä on lähes sama kuin edellisvuonna (26).

Ohessa olevassa kuviossa on esitetty yhteydenottojen jakautuminen tehtäväalueittain vuosina 2016 ja 2017.

Yhteydenoton tehtäväalueet 2017 ja 2016



Lastensuojelu

Lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrä on kasvussa. Noin kolmasosa sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista koski lastensuojelua. Asiakas- ja omaisyhteydenottoja oli 80, kun vuonna 2016 niiden määrä oli 67 ja 55 vuonna 2015. 59 % asiakkaista otti yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa, 32 % oli ottanut aiemmin yhteyttä, mutta eri asiasta ja 10 % otti sosiaaliasiamieheen yhteyttä toistamiseen samasta asiasta.

Lastensuojelun asiakkaiden ja omaisten – eli yleensä lastensuojeluperheen vanhemman tai vanhempien – yhteydenotoista valtaosa (93 %) liittyi palvelun tuottamiseen. Seuraavaksi yleisimpiä syitä olivat tietosuoja (40 %), päätösten sisältö (34 %), päätöksenteon prosessi (37 %), epäasiallinen kohtelu (32 %), jonotus- ja käsittelyaika (25 %) sekä itsemääräämisoikeus (22 %). Yleistä tiedontarvetta esiintyi 12 %:ssa asiakkaiden ja omaisten yhteydenotoista. Yhteydenotoissa oli myös 24 mainintaa muista sosiaalipalveluista, ja näistä yleisimmät olivat sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperhetyö (yhdeksän mainintaa), perheasiat, kuten lastenvalvojapalvelut (kolme mainintaa) sekä vammaispalvelut, kehitysvammahuolto, toimeentulotuki ja kelan toimeentulotuki (kukin kaksi mainintaa).

Sosiaaliamiehen vuoden 2016 selvityksessä nostettiin esille, että lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa alkoi esiintyä tapauksia, joissa perhe koki, etteivät saa lastensuojelun tukitoimia, vaikka olivat niiden tarpeessa. Vastaavanlaisia yhteydenottoja saapui myös vuonna 2017. Tällaisista yhteydenotoista välittyi vaikutelma, että kun uutta sosiaalihuoltolakia laadittaessa siirrettiin osa lastensuojelulain mukaisista tukitoimista yleisiksi sosiaalihuoltolain mukaisiksi lapsiperhetyön palveluiksi, kynnys lastensuojeluasiakkuuteen saattoi ajoittain nousta liiankin korkealle. Lastensuojelulain 27 §:n mukaan lastensuojeluasiakkuus alkaa, kun sosiaalityöntekijä toteaa palvelutarpeen arvioinnin perusteella, että lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä taikka lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään ja kehitystään ja tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia. Asiakkuus alkaa myös, kun ryhdytään kiireellisiin lastensuojelullisiin toimiin tai lapselle tai hänen perheelleen muutoin annetaan lastensuojelulain mukaisia palveluja tai muuta tukea ennen palvelutarpeen arvioinnin valmistumista. Yllä mainittu lakiuudistus ei tarkoita sitä, että lastensuojelua tarvitsevat voitaisiin hoitaa peruspalveluissa.

Joissakin yhteydenotoissa tuotiin myös esille, että lastensuojelun tarpeen arviointia ei ollut käynnistetty useista lastensuojeluilmoituksista huolimatta. Lastensuojelulain 26 §:n mukaan lastensuojeluasia tulee vireille hakemuksesta tai kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä on saanut muutoin tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta. Lastensuojeluasian vireille tulon jälkeen sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän on arvioitava välittömästi lapsen mahdollinen kiireellinen lastensuojelun tarve. Lisäksi on tehtävä sosiaalihuoltolain 36 §:n mukainen palvelutarpeen arviointi, jollei

arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitetään lastensuojelun tarve, ellei asia ole selvästi luonteeltaan sellainen, ettei lastensuojelun tukitoimia tarvita.

Yhteydenotot koskivat myös virheellisiä ja puuttuvia palvelutapahtuman kirjauksia. Joissakin yhteydenotoissa kävi ilmi, että lapselle ei ollut tehty lainkaan asiakassuunnitelmaa. Samoin huostaanotetun lapsen vanhemmalla ei aina ollut tietoa omasta asiakassuunnitelmastaan. Sosiaalihuollon ammatillisella henkilöstöllä ja avustavalla henkilöstöllä, joka osallistuu asiakastyöhön, on lakisääteinen velvollisuus kirjata sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot (laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista, 4 §). Saman 4 §:n mukaan velvollisuus kirjata alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedot henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua ja kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. Kirjaamisesta säädetään tarkemmin mainitussa laissa. Lisäksi lastensuojelulain 33 §:ssä on asetettu lastensuojelun työntekijöille kirjaamisvelvollisuus. Lastensuojelulain 30 §:n mukaan lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on tehtävä asiakassuunnitelma. Suunnitelmaa ei voi jättää tekemättä.

Muutamissa yhteydenotoissa asiakkaat kertoivat kokevansa, että työntekijä toimii passiivisesti esimerkiksi yhteydenpidossa ja että työntekijöitä oli vaikea saada kiinni. Asiakkaat toivat myös esille, että toiselle vanhemmalle ei aina oltu kerrottu lastensuojelutoimenpiteistä.

Yhteydenottojen perusteella asiakas ei aina ollut saanut kirjallista päätöstä. Eräissä tapauksissa asiakkaalla oli jopa epäselvää, onko lapsen sijaishuollon sijoitus menossa. On ensiarvoisen tärkeää, että myönnettyistä palveluista tehdään päätökset, ja mikäli asiakas(perhe) ei saa toivomaansa palvelua tai ei saa sitä juuri sen sisältöisenä kuin toivoo, siitä tehdään kielteinen päätös. Muussa tapauksessa asiakkaalla ei ole mahdollisuutta saattaa asiaa tuomioistuimen käsittelyyn. Sosiaalihuollon asiakaslain 6 §:n mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen, kun on kyse viranomaisen järjestämästä sosiaalipalvelusta. Hallintolain 43 §:n mukaan hallintopäätös on annettava kirjallisesti. Pykälän mukaan päätös voidaan antaa kiiretapauksissa suullisesti, mutta suullinen

päätös on viipymättä annettava myös kirjallisena oikaisuvaatimusohjeineen tai valitusosoituksineen. Päätöksen teosta ja muutoksenhausta säädetään myös lastensuojelulaissa. Joissakin yhteydentoissa tuotiin esille myös rajoitustoimenpiteiden käyttämistä ilman päätöksiä tai ilman huostaanottoa. Vanhemmille saatettiin esimerkiksi kertoa, että he eivät saa tavata lastaan. Mikäli lapsen oikeutta pitää yhteyttä vanhempiinsa tai muihin läheisiin henkilöihin rajoitetaan, asiasta on tehtävä kirjallinen päätös, jonka tulee olla määräaikainen. Lisäksi on huomattava, että lastensuojelulain 61 §:n mukaan lastensuojelulain rajoitustoimia voidaan soveltaa ainoastaan tilanteissa, joissa lapsi on huostaanotettu, sijoitettu kiireellisesti tai sijoitettu lastensuojelulain 83 §:n väliaikais määräyksen nojalla. Rajoitustoimenpiteiden käyttö esimerkiksi avohuollon tukitoimena tapahtuvan sijoituksen perusteella ei ole sallittua.

Tietosuojaan liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet, ja trendi on ollut nouseva viime vuosina (32 asiakas- tai omaisyhteydenottoa vuonna 2017, 27 vuonna 2016, 17 vuonna 2015 ja 7 vuonna 2014). Tietosuojaan liittyvät yhteydenotot liittyivät usein asiakkaan oikeuteen saada omaa lastaan koskevia tietoja. Sosiaalihuollon asiakkaalla (ja lastensuojeluasiakkaan huoltajalla) on lähtökohtaisesti oikeus tarkastaa itseään (ja huollossaan olevaa lasta) koskevat tiedot sosiaalihuollon asiakasrekisteristä. Myös vanhemmalla, joka ei ole lapsen huoltaja, on tietyissä tapauksissa oikeus tarkistaa lapsen tietoja (asianosaisjulkisuus). Oikeus tarkastaa ja saada itseään koskevat tiedot perustuu viranomaisen toiminnasta annettuun lakiin (julkisuuslakiin) sekä henkilötietolakiin. Lait ovat osittain päällekkäisiä, ja niissä säädetyt menettelyt tietojen pyytämisestä ja saamisesta menettelyineen eroavat hieman toisistaan. Viranomaisen tulisi selvittää asiakkaalle lakien eroja. Olennaista on, että tiedot joko annetaan tai tehdään kielteinen päätös perusteluineen ja muutoksenhakuohjeineen, jos sitä ei tehdä (julkisuuslain mukainen menettely) tai annetaan kirjallinen kieltäytymistodistus, jonka perusteella asiakas voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi (henkilötietolain mukainen menettely).

Toimeentulotuki

Perustoimeentulotuen myöntäminen ja maksaminen siirrettiin Kelan hoidettavaksi 1.1.2017 alkaen, mikä näkyi kunnan vastuulla olevaa toimeentuloa koskevien yhteydenottojen määrän merkittävänä vähenemisenä (48 asiatapahtumaa, 197 vuonna 2016). Siirron yhteydessä

kunnille jäi täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki. Kelan toimeentulotuki liittyi 39 asiatapahtumaan. Pelkästään Kelan toimeentulotukea koski yhdeksän yhteydenottoa. Ja pelkästään kunnan myöntämää toimeentulotukea koski 22 yhteydenottoa.

Yhteydenotoissa asiakkaat toivat ilmi muun muassa tyytymättömyyttä Kelan päätöksiin ja käsittelyaikoihin. Asiakkaat ottivat yhteyttä myös, koska heille oli epäselvää kunnan ja Kelan vastuun jakautuminen toimeentulotuen osalta. Myös kunnan työntekijät olivat ajoittain ohjanneet asiakkaita hakemaan apua sosiaaliasiamieheltä Kelaan liittyvissä asioissa. Asiakkaat ottivat yhteyttä myös tilanteissa, joissa he olivat saaneet Kelalta kielteisen päätöksen jostakin asumismenoista ja kunta oli linjannut, että asumismenoihin ei myönnetä ehkäisevää tukea. Lisäksi joissain tapauksissa oli kyse asiakkaan saamista kielteisistä täydentävän toimeentulotuen päätöksistä esimerkiksi hautauskuluihin, muuttoon tai pyykkikoneeseen liittyvään hakemukseen.

Toimeentulotukea koskevat yhteydenotot liittyivät useimmiten päätösten sisältöön (62 %), palvelun tuottamiseen (42 %) ja päätöstentoon prosessiin (27 %). Yhteydenottajista 48 oli sosiaalihuollon asiakasta tai omaista. Neljä yhteydenottoa tuli henkilökunnalta.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalvelu- ja kehitysvammahuoltoasioissa yhteydenottoja asiakkailta ja heidän omaisiltaan tuli 46 (52 vuonna 2016, 37 vuonna 2015). Lisäksi 12 asiatapahtumaa oli henkilöstön yhteydenottoa. Vammaispalveluja ja kehitysvammahuoltoja koskevien asiatapahtumien määrä laski hieman edellisvuoteen verrattuna. Toisaalta joukossa oli yhteydenottoja, joissa yhteen asiatapahtumaan sisältyy huoli usean sosiaalihuollon asiakkaan hyvinvoinnista. Kehitysvammahuoltoja koskien on tullut vuoden 2016 tapaan aiempia vuosia enemmän yhteydenottoja.

Vammaispalveluiden ja kehitysvammahuollon asiatapahtumissa korostui yhteydenoton syynä palvelun tuottaminen (35 asiatapahtumaa) sekä päätösten sisältö (21 asiatapahtumaa) ja niiden tekemisen prosessi 17 asiatapahtumaa). Maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen liittyi 16 asiatapahtumaa ja epäasialliseksi koettuun kohteluun viisi asiatapahtumaa. Jonotus- ja

käsittelyaikaan liittyi seitsemän, itsemääräämisoikeuteen viisi, tietosuojaan kaksi ja yleiseen tiedontarpeeseen viisi asiatapahtumaa.

Asiakkaat ottivat yhteyttä esimerkiksi tilanteissa, joissa vaikeavammaiselle myönnetyt kuljetuspalvelut eivät toimineet luotettavasti tai niiden tilaamisesta perittiin lisämaksuja. Yhteydenotoissa nostettiin esille myös tarvetta asunnonmuutostöihin tai muihin vammaispalvelulain mukaisiin tukitoimiin, ja kommunikatio kunnan kanssa koettiin vaikeaksi. Muutamassa tapauksessa vammaispalvelujen saanti näytti estyneen tietyn diagnoosin ”sopimattomuuden” takia, vaikka vammaispalvelulaki ei määrittele palvelujen tarvetta diagnoosiperusteisesti. Myös iän vaikutus vammaispalvelujen myöntämiseen nostettiin esille – sekä iäkäs että lapsi voivat olla vaikeavammaisia ja oikeutettuja palveluihin vammaispalvelulain perusteella. Rajanveto muiden palveluiden, kuten koulun ja lastensuojelun, kanssa askarrutti asiakkaita. Henkilökohtaisen avustajan saamiseen ja siihen liittyviin palkanmaksukäytänteisiin liittyen otettiin joitain kertoja yhteyttä.

Neljä yhteydenottoa koski sekä kehitysvammahuoltoa että muuta vammaispalvelua. Lisäksi osa vammaispalvelua tai kehitysvammahuoltoa koskevista yhteydenotoista liittyi myös muuhun sosiaalipalveluun, kuten omaishoidon tukeen, kotipalveluun, ikääntyneiden palveluihin tai lastensuojeluun. Vammaispalveluita ja kehitysvammahuoltoa koskevat yhteydenotot vaativat usein paljon selvittelyä ja yhteydenpitoa, ja ne ovat usein hyvin monitahoisia ja asiakkuudet pitkäaikaisia. Kehitysvammahuoltoa koskien otetaan perinteisesti määrällisesti vähän yhteyttä, mutta yhteydenotot voivat sisältää useita henkilöitä koskettavia teemoja. Esimerkiksi eräässä yhteydenotossa esiintyi huolta yhdeksän tietyn asumispalveluyksikön asukkaan kokemasta kohtelusta ja menettelystä.

Ikääntyneiden palvelut, omaishoidon tuki, perheasiat ja päihdehuolto sekä muut palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskevia asiakas- ja omaisyhteydenottoja tuli edellisvuotta hieman vähemmän (24 yhteydenottoa, 29 vuonna 2016, 15 vuonna 2015). Sosiaaliamiehelle tuli lisäksi kymmenen ikääntyneiden palveluita koskevaa yhteydenottoa henkilökunnalta. Asiakas- ja omaisyhteydenotoista 18 otti yhteyttä ensimmäistä kertaa, ja 22 yhteydenottoa sisälsi tyytymättömyyttä. Yhteydenotot koskivat useimmiten palvelun tuottamista (18), päätöksen

sisältöä (10) tai prosessia (kahdeksan), maksuasioita ja vahingonkorvausta (11). Jonotus- ja käsittelyajasta otettiin yhteyttä neljästi, ja epäasialliseksi koetusta kohtelusta neljä kertaa. Itsemääräämisoikeus nousi esille kahdessa asiatapahtumassa. Yleistä tiedontarvetta sosiaalipalveluista esiintyi kolmessa asiatapahtumassa. Osa yhteydenotoista liittyi myös toiseen palveluun, kuten vammaispalveluihin (kuusi), kotihoitoon (kaksi) ja omaishoidon tukeen (yksi).

Omaishoitoon liittyen asiakkaat ja omaiset ottivat yhteyttä 14 asiatapahtuman verran (19 vuonna 2016, 18 vuonna 2015). Omaishoitoa koskevien yhteydenottojen määrä laski hieman, mutta se on pysynyt melko vakaana monien vuosien ajan. Yhteydenotot liittyivät etenkin päätösten sisältöön (12) ja prosessiin (10), palvelun tuottamiseen (10) sekä maksuasioihin ja vahingonkorvauksiin (neljä). Useat yhteydenotoista liittyivät myös toiseen sosiaalipalveluun, kuten vammaispalveluihin (seitsemän), kehitysvammahuoltoon (yksi), lapsiperhetyöhön (yksi) tai kotipalveluun (yksi).

Sosiaalihuoltolain mukaiseen lapsiperhetyöhön liittyen otettiin 13 kertaa yhteyttä (asiakkaat ja omaiset). Yhteydenottojen määrä kasvoi hieman edelliseen vuoteen verrattuna (yhdeksän vuonna 2016). Yhteydenotot koskivat enimmäkseen sitä, että lastensuojelun tukitoimia ei ole tarjottu, vaikka perhe on kokenut ne tarpeelliseksi. Muutama yhteydenotto koski myös viranomaisen velvollisuutta ilmoittaa lastensuojelun tarpeessa olevasta lapsesta sekä omien tietojen tarkastusoikeudesta. Lastensuojeluun asiakkaaksi pääsyn korkeaksi koettuun kynnykseen liittyvät yhteydenotot eivät kohdistuneet useaan kuntaan.

Perheasioita eli yleensä lastenvalvojan palveluita, koskevia asiakkaan tai omaisen yhteydenottoja oli hieman vähemmän kuin aiempina vuosina (11, 19 vuonna 2016 ja 2015). Aina tyytymättömyys ei sisällynyt laaditun sopimuksen sisältöön, vaan lastenvalvojan toimintatapaan. Kolme perheasioihin liittyvää yhteydenottoa liittyi myös lastensuojeluun ja kaksi toimeentulotukeen.

Aikuissosiaalitoimista, toimeentulotukityötä lukuun ottamatta, saapui 12 asiakas- tai omaisyhteydenottoa (yhdeksän vuonna 2016, 11 vuonna 2015), joista viiteen sisältyi

tyytymättömyyttä. Suurin osa aikuissosiaalityötä koskevista yhteydenotoista liittyi asumisen ongelmiin.

Yhteydenottoja, jotka eivät liity sosiaalihuoltoon, oli 50 (35 vuonna 2016, 31 vuonna 2015). Toimeentulotuen Kela-siirto selittää yhteydenottomäärän nousua. Usein kyse oli asiakkaista, jotka eivät olleet löytäneet oikeaa tahoja, johon ottaa yhteyttä tai kokivat, ettei tämä taho auttanut heitä asian hoidossa tarpeeksi. He saattoivat myös kaivata tukea oikean tahon löytämiseen tai ongelmallisen elämäntilanteen selvittelyyn. Sosiaaliamies ohjeisti asiakasta ottamaan yhteyttä oikeaan tahoon. Tällaisissa yhteydenotoissa oli usein kyse Kelan asioista, asumiseen liittyvistä ongelmista, terveydenhuollosta, huoltajariidasta, edunvalvonnasta tai opetustoimeen liittyvistä asioista. Joskus asiakas otti yhteyttä sekä sosiaalihuoltoon että muuhun palveluun liittyen.

7.4 Sosiaaliamiehen toimenpiteet

Asiakkaiden ja heidän omaistensa yhteydenottojen johdosta sosiaaliamiehen yleisin toimenpide, aiempien vuosien tapaan, oli neuvonta (226 asiatapahtumaa). Yleiseen neuvontaan sisältyy muun muassa informointia sosiaalipalveluista, lainsäädännöstä ja menettelystä vastaisen varalle tai ohjausta muulle taholle. Sosiaaliamies neuvoi myös asiakkaita muistutusten (86 asiatapahtumaa) ja kanteluiden (44 asiatapahtumaa) tekemisessä, ja antoi muuta oikeusturvaneuvontaa (91 asiatapahtumaa), johon sisältyi muun muassa informointia oikaisuvaatimuksen suhteen. Asiamies on pyrkinyt pääsääntöisesti neuvomaan, että muistutus kannattaa tehdä ensin, ja muistutusvastauksen saatuaan voi harkita kantelun tekemistä. Kun asiamies on antanut muistutus- tai kanteluneuvontaa, asiatapahtumat ovat usein liittyneet moneen eri syyhyn. Muistutuksen painopiste on useassa kunnassa kasvanut aiempaan nähden; muistutus on usein ollut ensimmäinen palveluun tai kohteluun liittyvän tyytymättömyyden reagoitikeino.

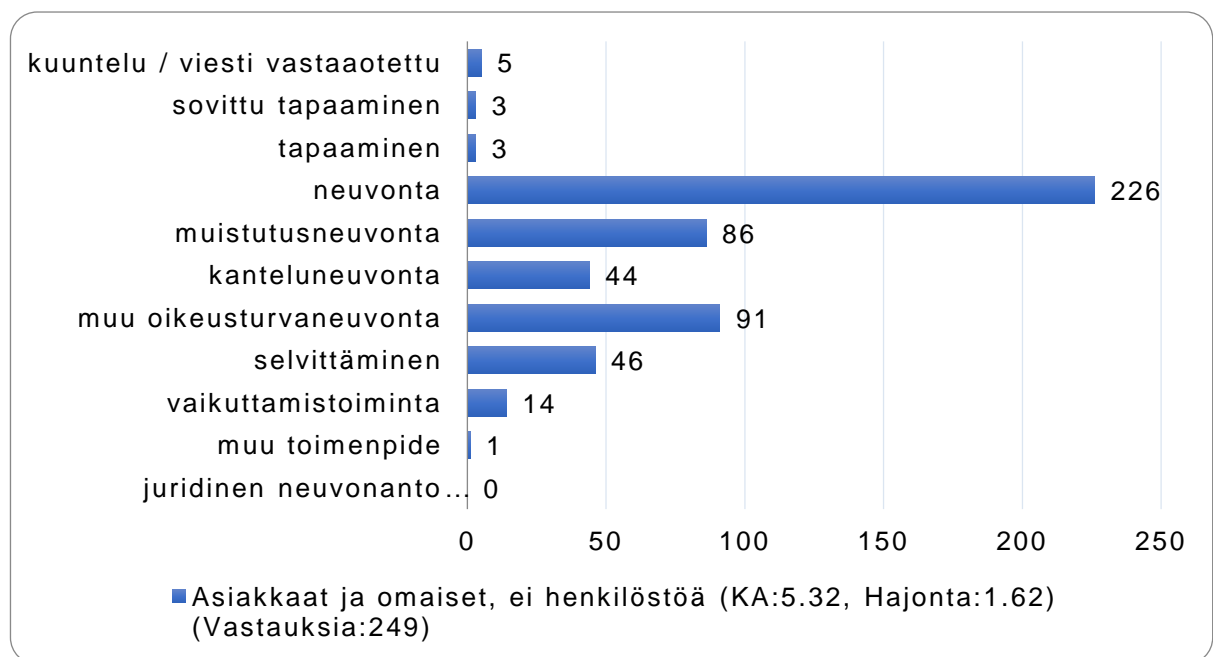
Sosiaaliamiehen toimenpiteenä on ollut aiemman vuoden tapaan useassa tapauksessa selvittäminen (46 asiatapahtumaa), eli asiakasasiasta on kysytty ja siitä on keskusteltu sosiaalihuollon henkilöstön kanssa. Asiakkaalle on saattanut esimerkiksi jäädä epäselväksi päätös palveluista tai sen sisällöstä tai hän ei ole saanut sitä vielä taikka on kysymys

menettelystä asiakasasiassa. Selvittämistä on tehty tehtäväalueittain pitkälti siinä suhteessa, missä suhteessa alueilta on tullut yhteydenottoja.

Pääsääntöisesti asiamiehen neuvonta tapahtuu puhelimitse, puhelimen välityksellä asiamies voi esimerkiksi avustaa asiakasta laatimaan muistutuksen. Kansalaisen Asiointitilin välityksellä on käyty myös keskustelua asiakkaiden kanssa esimerkiksi oikaisuvaatimusten teosta. Tietoturvasyistä asiamies ei vastaa salaamattomassa sähköpostiverkossa lähetettyihin sähköpostiviesteihin, vaan ottaa asiakkaisiin yhteyttä puhelimitse. Kirjepostitse asioiminen on harvinaista. Asiakasta voidaan myös tavata hänen asuinkunnassaan, mikäli asiakas kokee sen tarpeelliseksi asian hoitamisen kannalta.

Asiakasyhteydenotot ovat ajoittain johtaneet vaikuttamistoimintaan (14 tapausta). Tällöin sosiaaliasiamies on saattanut johonkin sosiaalipalveluun liittyvässä menettelyssä tai päätöksenteossa havaitsemansa ongelmakohdan johtavan viranhaltijan, muun esimiehen tai kunnan toimintaa valvovan aluehallintoviraston, tietoon.

Kuva 1 Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet, asiakas- ja omaisyhteydenotot 2017



7.5 Muistutukset ja kantelut

Muistutusmenettely sosiaalihuollossa on ollut käytössä jo asiakaslain voimaantulosta 2001 alkaen. Se on kuitenkin yhä melko harvoin käytetty menettelymuoto. Sosiaaliamiehen toiminta-alueella tehtiin yhteensä 42 muistutusta (36 vuonna 2016, 45 vuonna 2015). Kanteluita aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviraan tehtiin yhteensä 47 (36 vuonna 2016, 27 vuonna 2015).⁴⁹ Sekä muistutusten että kanteluiden määrä on noussut.

⁴⁹ Kuntakyselyt vuosien 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliamiehen selvityksiä varten.

8 Yhteenveto ja tärkeimmät suositukset

Sosiaaliasiamiehelle välittyvä kielteisempi kuva sosiaalihuollon palveluista kuin jos asiasta kysyttäisiin kaikilta sosiaalihuollon asiakkailta ja kuntalaisilta. Asiamiehen tietoon tulee lähinnä tapauksia, joissa asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun tai kokemaansa kohteluun tai on epätietoinen oikeuksistaan. Sosiaaliasiamiestoiminta reagoi melko herkästi ja nopeasti kunnissa tapahtuviin muutoksiin, kuten henkilövaihdoksiin, toimintatapojen muutoksiin ja uusiin ohjeistuksiin. Palautteiden perusteella voidaan paikallistaa mahdollisia kehittämiskohteita kunnissa ripeästi, ja siten voidaan jatkossa kiinnittää enemmän huomiota asiakkaiden kokemiin ja sosiaaliasiamiehelle välittyneisiin epäkohtiin. Selvitys kattaa sosiaaliasiamiehelle tulleiden asiakasasioiden yhteenvedon ja niistä tehtävät johtopäätökset. Selvitystä on hyvä täydentää muilla laadullisilla ja määrällisillä sekä asiakkailta ja sidosryhmiltä saatavalla tiedolla. Selvityksessä saadut tulokset ja niistä tehtävät johtopäätökset ovat kuitenkin arvokasta tietoa asiakkaiden kokemuksesta palvelun tuottamisesta.

Päätösten sisältöä ja päätöstenteeon prosessia koskevat yhteydenotot laskivat aiempiin vuosiin verrattuna. Sen sijaan itsemääräämisoikeutta koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi aiempaan nähden. Itsemääräämistä koskevat yhteydenotot liittyivät useimmiten lastensuojeluun ja kehitysvammahuoltoon.

Yhteydenottojen määrä laski suurimmassa osassa tehtäväalueita. Erityisesti toimeentulotukea koskevat yhteydenotot vähenivät merkittävästi. Sen sijaan lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrä on kasvussa. Vuonna 2017 lähes kolmannes sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista koski lastensuojelua.

Kehittämistyön jatkamiseksi kuntien tulisi jatkossa kiinnittää huomiota erityisesti seuraaviin seikkoihin:

- ❖ **Palvelun tuottamiseen liittyvät seikat, kuten asiakkaan kuuleminen ja mukaan ottaminen palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen, informointi käsittelyn vaiheista, oma-aloitteisesti selvityksen antaminen toteuttamisvaihtoehdoista sekä ohjaus ja neuvonta.**

- ❖ **Päätösten tekeminen ilman asiakkaan erillistä pyyntöä.**
- ❖ **Päätösten perusteleminen selkeästi, tapauskohtaisesti ja ymmärrettävästi.**
- ❖ **Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen.**
- ❖ **Työntekijöiden perehtyminen asiakkaan itsemääräämisoikeutta koskeviin säännöksiin, erityisesti lastensuojelun näkökulmasta.**

Lähteet

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 15.1.2018 saadut tiedot eduskunnan oikeusasiamiehelle kunnista tehdyistä sosiaalihuollon kanteluista.

Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 25.1.2018 saadut tiedot kunnista aluehallintovirastoon tehdyistä sosiaalihuollon kanteluista.

Helsingin hallinto-oikeudesta 15.1.2018 saadut tiedot kunnista tehdyistä sosiaalihuollon valituksista hallinto-oikeuteen.

Kuntakyselyt vuosien 2014, 2015, 2016 ja 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten Mäntsälän, Pornaisten, Siuntion ja Vihdin kuntiin sekä Hyvinkään, Karkkilan ja Lohjan kaupunkeihin

Tilastokeskus, väestön ennakkotilasto Q4, 2017

Liitteet

Liite 1

Kuntakysely vuoden 2017 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

Palautatteko kyselyn vastattuna sähköpostitse tai postitse **pe 26.1.2018 mennessä**, kiitos.

1. Vastaukset koskevat seuraavaa kuntaa

- a) Hyvinkää
- b) Karkkila
- c) Lohja
- d) Mäntsälä
- e) Pornainen
- f) Siuntio
- g) Vihti

2. Asiakkaiden käyttämät oikeusturvakeinot: kuinka paljon (kpl) seuraavia on tullut/tehty vuoden 2017 aikana? (KUNNITTAIN)

- a) sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia
- b) kanteluita aluehallintovirastoon
- c) kanteluita eduskunnan oikeusasiamiehelle
- d) kanteluita valtioneuvoston oikeuskanslerille
- e) kanteluita Valviraan
- f) täytetään alla olevaan taulukkoon:
 - itseoikaisuna muutettuja viranhaltijan päätöksiä

- lautakunnassa/jaostossa käsiteltyjä oikaisuvaatimuksia
- lautakunnan/jaoston oikaisuvaatimuksen johdosta muuttamat viranhaltijan päätökset

Tehtäväalue, kpl	Itse oikaistu, kpl	Käsitelty, kpl	Muutettu, kpl
Toimeentulotuki			
Vammaispalvelut			
Lastensuojelu			
Ikääntyneiden palvelut			
Omaishoidon tuki			
Muu sosiaalihuolto			

g) muutoksenhakuja hallinto-oikeuteen

h) muutoksenhakuja korkeimpaan hallinto-oikeuteen

3. Asiakasmäärät vuonna 2017 (KUNNITTAIN)

Toimeentulotuki:

- asiakkaat:
- asiakastaloudet:

Vammaispalvelut (ei kehitysvammahuoltoa):

Kehitysvammahuolto:

Lastensuojelu:

Kotipalvelu:

Palaute

Kuinka sosiaaliasiamiestoimintaa tulisi kehittää, jotta kunta, työntekijät ja kuntalaiset hyötyisivät toiminnasta mahdollisimman paljon?

Päiväys:

Tiedot antoi:

Lämmin kiitos yhteistyöstä!

Margit Tepponen

sosiaaliasiamies

Sosiaalitaito – Socialkompetens

Sibeliuksenkatu 6 A 2, 00440 Järvenpää

puh. 0207 401 787 (040 132 7225)

sosiaaliasiamies(at)sosiaalitaito.fi

www.sosiaalitaito.fi