

# SOSIAALITAITO



# SOCIALKOMPETENS

**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS  
VUODELTA 2018**

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

Margit Tepponen  
Sosiaaliasiamies

5.4.2019

## Saatteeksi

Sosiaaliasiamiehen selvitys luo käsityksen sosiaalipalveluissa toteutuneista asiakkaan oikeuksista ja asemasta vuonna 2018. Asiakkaat tai heidän edustajansa asioivat sosiaaliasiamiehen palveluissa 214 asiakasasiassa. Yleisin peruste asiointiin oli koettu tyytymättömyys sosiaalihuollon palvelussa ja, että asiointi ei vastannut asiakkaan koettuja tarpeita. Asiointi saattoi koskea myös tilannetta, jossa palvelua ei myönnetty. Muussa asioinnissa asiakkaalle tarjottiin yleistä palveluneuvontaa ja -ohjausta. Sosiaaliasiamiehen kanssa asioi murto-osa sosiaalihuollon palveluiden käyttäjistä tai heidän edustajistaan. Tästä huolimatta sosiaaliasiamiestoiminta tavoittaa varsin ajantasaisesti kuvan siitä, miten sosiaalihuolto palvelun käyttäjän näkökulmasta toteutuu. Sosiaaliasiamiestoiminnan asiakkuuksien kohdentumisen vuoksi selvityksestä välittyy kielteisempi kuva sosiaalihuollon palveluista kuin kaikkien sosiaalitoimessa asioineiden antaman palautteen pohjalta muodostuisi. Selvityksestä välittyvän tiedon tavoitteena on osaltaan tukea sosiaalihuollon palveluiden kehittämistä.

Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueeseen kuului kahdeksan kuntaa: Hyvinkää, Inkoo (1.9.2018 alkaen) Karkkila, Lohja, Mäntsälä, Pornainen, Siuntio ja Vihti.

Lastensuojelua koskevat sisällöt muodostivat lähes kolmanneksen sosiaaliasiamiehen käsittelemistä asiakasasioista. Vaikka asiakkaiden yhteydenottojen määrä laski, huolestuttavana ilmiönä voi pitää asiakaskirjauksissa ja tietosuojan toteutumisessa havaittuja ongelmia. Lisäksi sosiaalihuoltolain uudistuksen jälkeen kasvussa ovat olleet asiakasasiat, joissa lapsiperheet kokivat jääneensä vaille tarvitsemiaan lastensuojelun tukitoimia ja palveluita. Asiakasasioissa on noussut esiin myös lastensuojelun avohuollon asiakkaisiin kohdistuneita rajoittamistoimenpiteitä.

Sosiaaliasiamiehelle ohjautui myös yleisen palveluohjauksen tarpeessa olevia asiakkaita, joista osalla ei ollut kontaktia sosiaalihuollon palveluihin. Asiakkaiden asia saattoi koskea sosiaalipalveluihin hakeutumista tai jotakin sosiaalihuollon ulkopuolista asiaa. Heillä saattoi olla useita ja eri toimijoita koskevia ongelmia, joiden ratkaisuun he kaipasivat apua.

Järvenpäässä 5.4.2019

Sosiaaliasiamies Margit Tepponen

Sosiaalitaito – Socialkompetens

## SISÄLTÖ

<i>Saatteeksi</i> .....	<b>1</b>
<i>1 Johdanto</i> .....	<b>5</b>
1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet .....	5
1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Sosiaalitaidon tuottamana .....	6
<i>2 Mustijoen perusturva</i> .....	<b>7</b>
2.1 Mäntsälän ja Pornaisten kunnat .....	7
2.2 Asioiden syy .....	9
2.3 Asioiden tehtäväalue .....	11
2.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut .....	14
2.5 Johtopäätöksiä ja kehitettävää .....	16
<i>3 Hyvinkään kaupunki</i> .....	<b>17</b>
3.1 Asiointi sosiaaliasiamiespalvelussa .....	17
3.2 Asioiden syy .....	19
3.3 Asioiden tehtäväalue .....	21
3.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut .....	23
3.5 Johtopäätöksiä ja kehitettävää .....	27
<i>4 Perusturvakuntayhtymä Karviainen</i> .....	<b>28</b>
4.1 Karkkilan kaupunki .....	28
4.1.1 Asioiden syy .....	30
4.1.2 Asioiden tehtäväalue .....	32
4.1.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut .....	33
4.1.4 Johtopäätöksiä ja kehitettävää .....	36

<b>4.2 Vihdin kunta</b> .....	<b>37</b>
4.2.1 Asioinnin syy .....	38
4.2.2 Asioinnin tehtäväalue .....	40
4.2.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut .....	42
4.2.4 Johtopäätöksiä ja kehitettävää: .....	45
<b>5 Lohjan kaupunki</b> .....	<b>46</b>
5.1 Asiointi sosiaaliasiamiespalveluissa .....	46
5.2 Asioinnin syy .....	48
5.3 Asioinnin tehtäväalue .....	51
5.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut .....	54
5.5 Johtopäätöksiä ja kehitettävää .....	57
<b>6 Siuntion kunta</b> .....	<b>58</b>
6.1 Asiointi sosiaaliasiamiespalvelussa .....	58
6.2 Asioinnin syy .....	60
6.3 Asioinnin tehtäväalue .....	61
6.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut .....	62
6.4 Johtopäätöksiä ja kehitettävää .....	64
<b>7. Inkoon kunta</b> .....	<b>65</b>
7.1 Asiointi sosiaaliasiamiespalvelussa .....	65
<b>8 Yhteenveto ja tärkeimmät suositukset koko toiminta-alueella</b> .....	<b>66</b>
8.1 Asiointi sosiaaliasiamiespalvelussa .....	66
8.2. Asioinnin syyt .....	69
8.3 Asioinnin tehtäväalueet .....	69
8.4 Johtopäätöksiä ja kehitettävää .....	72

**Liite 1** ..... 74

## **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 turvata asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvät periaatteet. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuollon palveluun ja asialliseen kohteluun. Laki koskee asiakkaan asemaa sekä julkisen että yksityisen tuottamassa sosiaalihuollon palveluissa.

Asiakaslain mukaan asiakkaita ovat kaikki sosiaalihuollon palveluita 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 ymmärrettävästi, asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja alaikäisen asiakkaan asemasta. Lain mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua päätökseen tai sopimukseen. Sosiaalihuollon asiakkaalle on pääsääntöisesti 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.

Asiakaslain mukainen muistutus on parhaimmillaan nopea asiakaspalaute siitä, mikä palvelutilanteessa ei ole asiakkaan kokemana toiminut hyvin ja miten sitä pitäisi korjata. Asiakas voi tehdä kohteluunsa tai sosiaalihuollon palvelun laatuun liittyvän muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Asiakaslain mukaan sosiaaliamiehen 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 ja

- 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 asiakkaan ja työntekijän välimiehenä tilanteissa, joissa asiakkaan ja työntekijän näkemykset eroavat toisistaan. Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen eivät sisälly esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen, TE-toimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palvelut. Näitä palveluja koskevissa asioissa sosiaaliasiamies ohjaa asiakkaan oikean viranomaisen puoleen. Sen sijaan yksityiset sosiaalipalvelut kuuluvat sosiaaliasiamiehen palveluihin.

Kunnanhallituksille vuosittain annettavan selvityksen tarkoitus on esittää sosiaaliasiamiehelle tulleiden sosiaalipalveluja koskevien asiointien sisältöjä. Näiden pohjalta voidaan tehdä kehittämissuhteita sekä johtopäätöksiä siitä, mihin kunnassa olisi hyvä kiinnittää huomiota. Konkreettisemmalla tasolla selvitys voi toimia osana sosiaalihuollon asiakaspalautejärjestelmää ja sosiaalihuollon tietojohdantamisen tietoperustana.

## **1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Sosiaalitaidon tuottamana**

Vuonna 2018 sosiaaliasiamiespalvelu kattoi Hyvinkään ja Lohjan kaupungit, perusturvakuntayhtymä Karviaisen (Karkkila ja Vihti), Mustijoen perusturvan (Mäntsälä ja Pornainen), Siuntion kunnan sekä syyskuun alusta Inkoon kunnan.

Sosiaaliasiamiehen toimipaikka on Järvenpäässä. Asiakastapaamisia varten kunnat järjestävät tarvittaessa tilat. Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia. Vuonna 2018 sosiaaliasiamiehenä toimi Margit Tepponen.

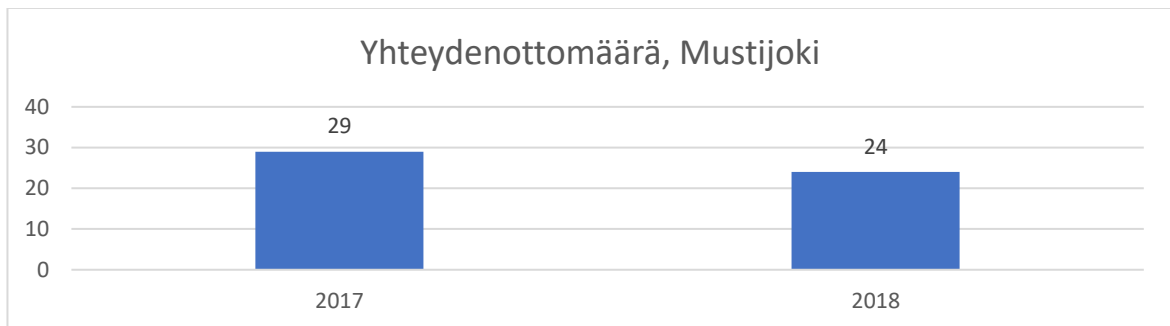
## 2 Mustijoen perusturva

### 2.1 Mäntsälän ja Pornaisten kunnat

Tässä selvityksessä esitetään asiakkaiden ja omaisten/läheisten asiointi. Vuoden 2018 Mustijoen perusturvaa koskeva selvitys käsittelee vain Mäntsälän kunnan asukkaita koskevat yhteydenotot.

#### **Pornaisten kunnan asukkaita koskevaa asiointia ei ollut lainkaan.**

Yhteensä Mustijoen perusturvan koskevia asiatapahtumia oli 24. Asiatapahtumat vähenivät hieman edelliseen vuoteen (29) verrattuna.

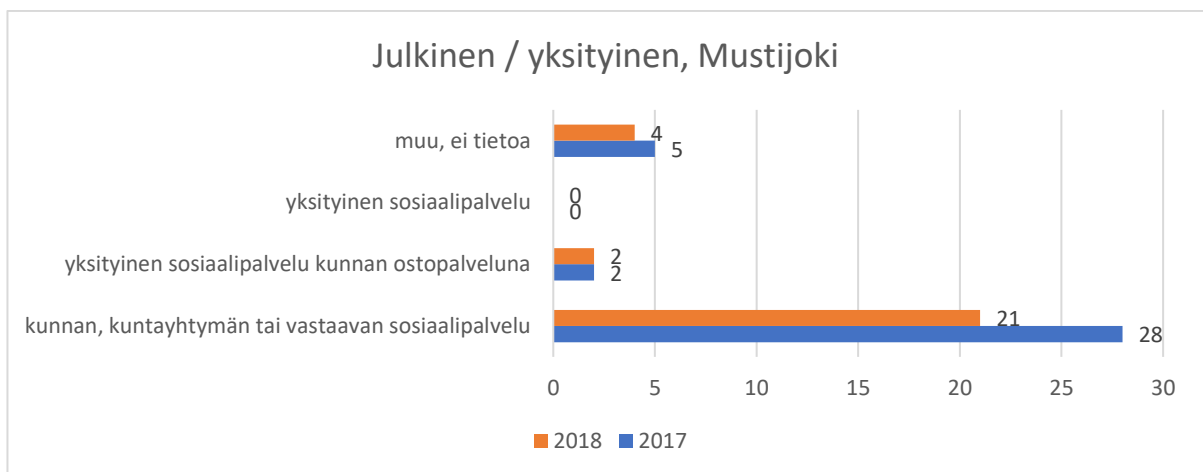


Uusien asiakkaiden, samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneiden sekä aiemmin yhteyttä ottaneiden, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneiden osuudet ovat Asiakkuuden kesto - kaaviossa kahden vuoden ajalta. Uusien asiakkaiden määrä laski edellisvuoteen verrattuna.



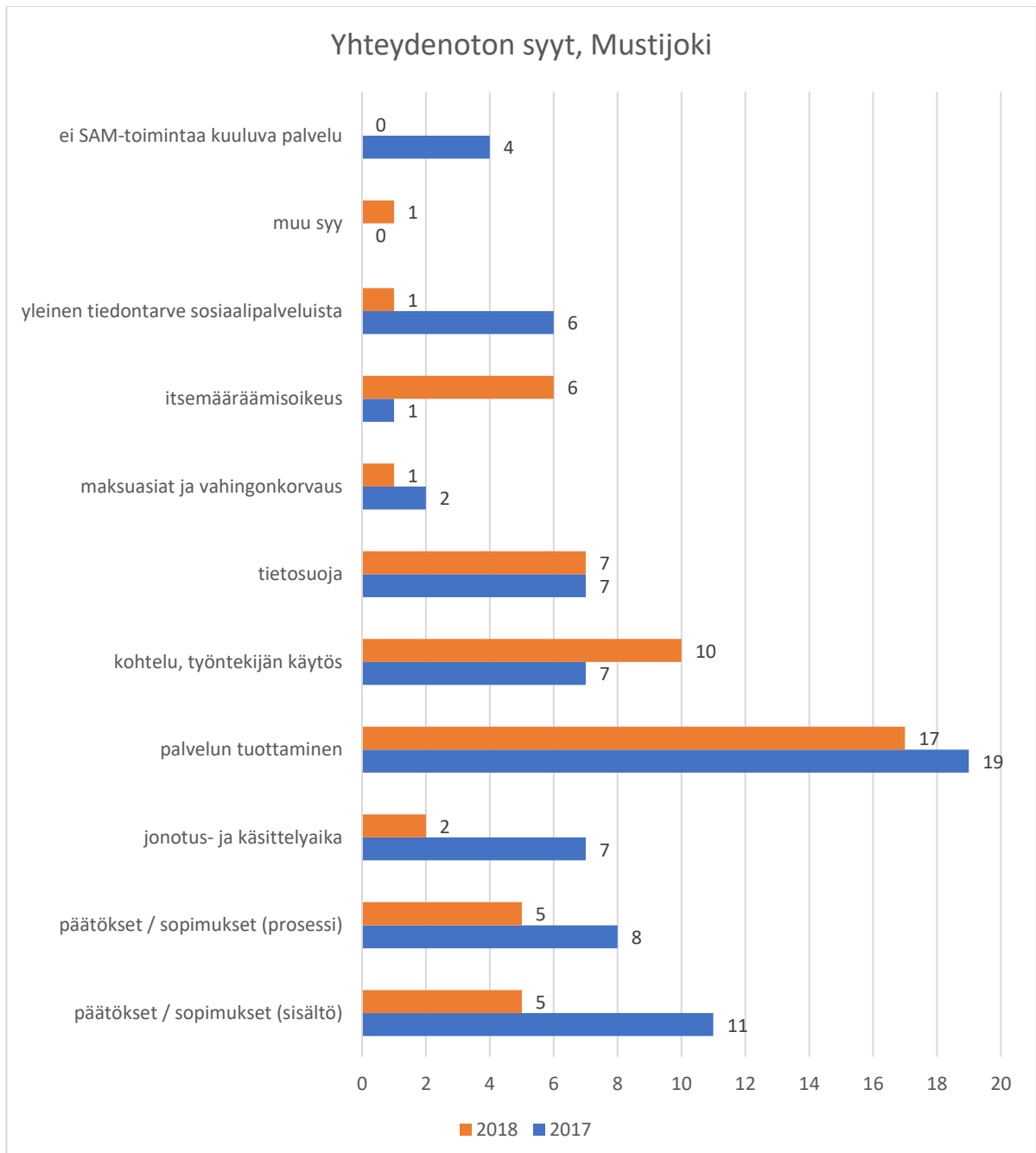


Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa asiakkaiden kanssa tapahtuvasta palvelusta tapahtuu asiakasta yksilöimättä. Tarkoituksena on neuvoa ja ohjeistaa asiakasta sosiaalihuollon palveluista. Tämän tehtävän toteutumiseksi ei useinkaan ole tarpeellista kerätä asiakasta tai asiakkuutta yksilöiviä tietoja. Sama henkilö voi dokumentoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä, eli Mustijoen perusturvan / Mäntsälän kunnassa 10 eri ihmistä on ottanut yhteyttä ensimmäistä kertaa. Suurin osa yhteydenotoista koski julkista sosiaalihuoltoa, kuten alla olevasta kuviosta selviää.



## 2.2 Asioiden syy

Alla olevassa kaaviossa on esitetty Mustijoen perusturvaan kuuluvien asiakasasioiden syitä. Yksi yhteydenotto voi sisältää useita syitä.



Suurin osa yhteydenotoista liittyi **palvelun tuottamiseen**. Palvelun tuottamista ovat asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät asiat, kuten asiakkaan kuuleminen, neuvonta ja ohjaus tai

se, ettei asiakasasiassa ole tehty kirjallista päätöstä. Palvelun tuottamiseen voivat liittyä myös tilanteet, joissa asiakas kokee, ettei hän ole saanut selvitystä oikeuksistaan ja toimenpidevaihtoehdoista tai hänelle ei ole tehty palvelutarpeen arviointia. Palvelun tuottaminen koski lähes kaikkia tehtäväalueita. Palvelun tuottamista koskevat asiatapahtumat liittyivät usein myös muihin yhteydenoton syihin.

Päätöksiä, jonotus- ja käsittelyaikaa, palvelun tuottamista, maksu- ja vahingonkorvausasioita sekä yleistä tiedontarvetta koskevat yhteydenotot vähenivät edellisvuodesta.

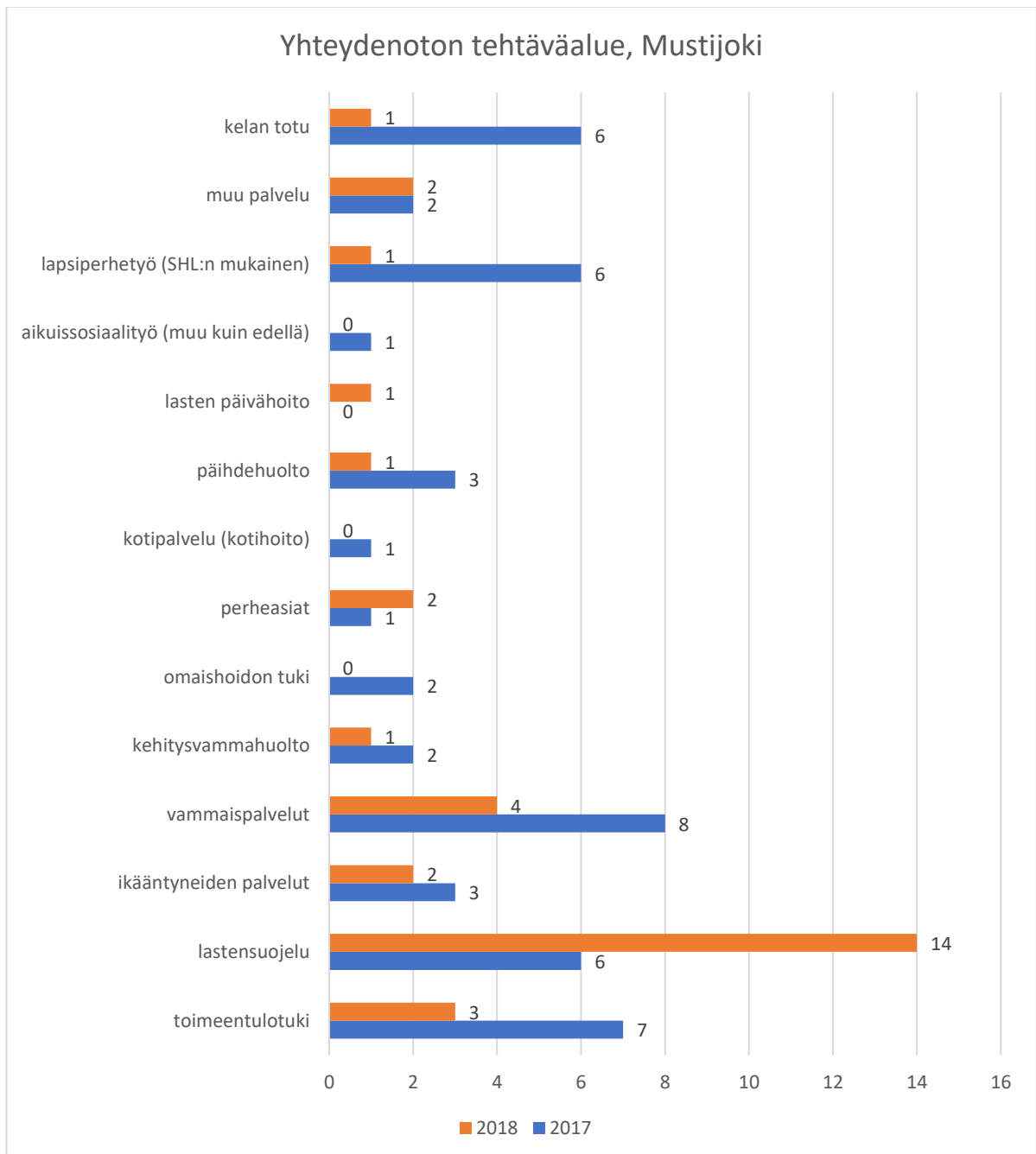
**Itsemääräämisoikeutta** koskevia asiakasasioita oli kuusi. Suurin osa itsemääräämisoikeutta koskevista yhteydenotoista liittyi lastensuojelun palveluihin (5). Lisäksi itsemääräämisoikeuden toteutumista koskevat yhteydenotot koskivat perheoikeudellisia palveluita, päihde- ja mielenterveyspalveluita, lapsiperhetyötä, vammaispalveluita ja ikääntyneiden palveluita.

**Asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua** koskevia asiatapahtumia oli kymmenen. Suurin osa kohtelua koskevista yhteydenotoista liittyi lastensuojeluun (9). Lisäksi ikääntyneiden palveluihin, vammaispalveluihin, perheasioihin, lapsiperhetyöhön ja mielenterveyspalveluihin liittyi asiakkaan kokemana epäasiallista kohtelua.

**Tietosuojaa** koskevia asiakasasioita oli seitsemän ja viisi niistä liittyi lastensuojeluun (5). Suurin osa tietosuojaa koskevista yhteydenotoista liittyi lastensuojeluun (5). Lisäksi yksittäisiä tietosuojaa koskevia mainintoja ilmeni toimeentulotukea, päihdehuoltoa, lastenpäivähoitoa, lapsiperhetyötä ja mielenterveyspalveluita koskevissa asioinneissa.

### 2.3 Asioiden tehtäväalue

Alla olevassa kuviossa on esitetty Mustijoen perusturvaan koskevan asioiden jakautuminen tehtäväalueittain. Yksi asiointi voi sisältää useita eri tehtäväalueita.



**Lastensuojelua** koskevia asiakasyhteydenottoja oli vuonna 2018 yhteensä 14. Lastensuojelua koskevien asiakasyhteydenottojen määrä nousi edellisvuosista (6/2017, 10/2016). Yhteydenottajista seitsemän oli yhteydessä ensimmäistä kertaa. Suurin osa yhteydenotoista liittyi palvelun tuottamiseen (13), kohteluun (9), tietosuojaan (5) ja itsemääräämisoikeuteen (5). Asiakasasioissa tuli esiin, että asiakkaat kokivat perheensä saamat palvelut riittämättömiksi ja että he eivät olleet saaneet kirjallisia palvelupäätöksiä. Asiakasasia saattoi sisältää esim. näkemyseroja lastensuojelulain mukaisen sijoituksen ja perheelle tarjotun perhepalvelujen (SHL) välillä. Asiakasasiassa ilmeni, että asiakas ei saanut lastensuojelun sijoitusta koskevaa kielteistä päätöstä ilman erillistä pyyntöä. Lisäksi yhteydenottajalle ei myönnetty sosiaalipalveluja eikä hän saanut kirjallisia päätöksiä perusteluineen asiasta. Yhteydenottajat toivat esiin myös yhteistyön toimimattomuuden lastensuojelun ammattilaisten kanssa sekä sen, ettei viranomaista tavoiteta ja että yhteydenottopyyntöihin ei vastata. Osa yhteyttä ottaneista huoltajista ilmaisi vaikeuden saada lastaan koskevia asiakastietoja ja että lapsen asioissa kuullaan vain toista huoltajaa. Asiakasasia sisälsi myös tiedon, että yhteydenottaja ei ollut saanut lastensuojelusta tietoja kolmeen vuoteen. Osa asiakkaista ei tiennyt, mitä palveluita heidän perheelleen oli myönnetty. Joissakin tapauksissa toiselle huoltajalle oli epäselvää, onko lapsella lastensuojelun asiakkuus. Muutama asiakas toi esiin, että heihin ei oltu yhteydessä lastensuojeluilmoituksen johdosta ja oli epäselvää, oliko ilmoitus kirjattu tietoihin ja mihin toimiin ilmoituksen vuoksi oli ryhdytty. Sosiaaliasiamies saattoi kunnan johtaville viranhaltijoille tietoon huolenaiheensa Mäntsälän lastensuojelun palveluiden toteutumisesta.

Lastensuojelun asiakkaita oli Mustijoen alueella 99 (102/2017, 205/2016). Lastensuojelun asiakkaiden määrä on ollut laskeva.<sup>1</sup> Sosiaaliasiamies käsitteli 14 lastensuojeluasiaa koskevaa yhteydenottoa / 100 lastensuojelun asiakasta kohti (14 %).

**Vammaispalveluita** koski neljä asiakasasiaa. Määrä laski edellisvuodesta. Yhteydenotot liittyivät päätösten sisältöön (2) ja päätösten teon prosessiin (2), palvelun tuottamiseen (2).

---

<sup>1</sup> Kuntakyselyt vuoden 2016, 2017, 2018 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

Lisäksi kohtelu, maksuasiat ja vahingonkorvaus itsemääräämisoikeus sisältyi kukin kerran. Asiatapahtuman sisältönä oli mm. että vaikeavammaiselle asiakkaalle ei oltu tehty palvelusuunnitelmaa eikä kirjallista päätöstä palveluista tehty. Asiatapahtumat sisälsivät mm. palvelutalossa tapahtunutta tapaturmaa, siirtoa vastoin asiakkaan tahtoa toiseen yksikköön ja olisiko asiakkaalle myönnettävä palveluasuminen sosiaalihuoltolain vai vammaispalvelulain mukaan. Vammaispalveluita koskevia yhteydenottoja liittyi myös ikäihmisten palveluihin.

**Kehitysvammahuoltoon** liittyi yksi yhteydenotto, jonka sisällöt liittyivät ongelmiin erityishuolto-ohjelman laatimisprosessissa, asiakkaan kuulemisessa, käsitykseen määrättyjen tutkimusten riittämättömyyteen sekä yleiseen tyytymättömyyteen kunnan toimintaan kehitysvammahuoltoon liittyvien palveluiden järjestämisessä.

Vammaispalveluiden asiakkaina oli Mustijoella 351 (292/2017) ja kehitysvammahuollon palveluissa 123 ihmistä (129/2017). Sosiaaliamiehelle tuli noin yksi asiakas- tai omaisyhteydenotto 100 vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakasta kohti.

Ikääntyneiden palveluita koskevia huomioita esitettiin kahdessa (3/2017) asiatapahtumassa, jotka molemmat liittyivät vammaispalveluihin.

**Toimeentulotukea** koskeva asiatapahtumia oli kolme, joista yksi liittyi Kelan toimeentulotukeen. Yhteydenotoissa oli kyse muun muassa oikaisuvaatimusosoitteesta ja vaikeuksista saada asiakastapaamista kohtuullisessa ajassa. Toimeentulotuen piirissä oli Mäntsälässä 242 (264/2017) ja Pornaisissa 32 (40/2017) taloutta<sup>2</sup>. Toimeentulotukea koskien tuli Mustijoelta noin yksi yhteydenotto sataa toimeentulotuen asiakastaloutta kohti (1 %).

---

<sup>2</sup> Kuntakyselyt vuoden 2016, 2017, 2018 sosiaaliamiehen selvityksiä varten.

## 2.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevassa taulukossa Mustijoen perusturvan alueella vuosina 2018 ja 2017 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset, kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.<sup>3</sup> Tiedot perustuvat kuntien ilmoittamiin tietoihin. Yksi muistutus koski Pornaisia, muut muistutukset (4 kpl) ja kaikki kantelut koskivat Mäntsälää.

	2018	2017
<b>Muistutukset</b>	5	4
<b>Kantelut EOA:lle</b>	-	-
<b>Kantelut ESAVI:in</b>	3	5
<b>Kantelut OKA:lle</b>	-	-
<b>Kantelut Valviralle</b>	-	-

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta saadun tiedon mukaan kansliaan saapui yksi Mustijoen sosiaalivakuutusta koskevia kanteluita vuonna 2017 (liikkuvuusavustus, vireillä).<sup>4</sup>

Aluehallintovirastosta saadun tiedon mukaan virastoon saapui kuusi Mäntsälän sosiaalihuoltoa koskevaa kantelua.<sup>5</sup> Alla olevassa taulukossa on eritelty kanteluita tarkemmin.

<b>Vireille 2018</b>	<b>Toiminta/toimiala</b>	<b>Vireillä</b>	<b>Toimenpide</b>
Etelä-Suomen aluehallintovirasto	Muu		Kirjevastaus
Etelä-Suomen aluehallintovirasto	Lastensuojelu	x	
Etelä-Suomen aluehallintovirasto	Sosiaalityö	x	

<sup>3</sup> Kuntakyselyt vuoden 2018 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

<sup>4</sup> EOA:n kansliasta 29.1.2019 saadut tiedot.

<sup>5</sup> Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 4.2.2019 saadut tiedot.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto	Lastensuojelu	x	
Etelä-Suomen aluehallintovirasto	Toimeentulotuki	x	
Etelä-Suomen aluehallintovirasto	Lastensuojelu	x	
Eduskunnan oikeusasiamies	Liikkuvuusavustus/ sosiaalivakuutus	x	

Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen 12 ja kanteluneuvontaa 10 kuntalaiselle.

Perusturvalautakunta käsitteli 12 asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta, päätöksiä ei muutettu. Itseoikaisuna muutettiin kaksi ikääntyneiden palveluita koskevaa päätöstä, joista toinen koski Mäntsälän ja yksi Pornaisen kunnan asiakasta. Muutoksenhakuja Helsingin hallinto-oikeuteen tehtiin yksi ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei lainkaan.<sup>6</sup>

<b>Tehtäväalue</b>	<b>itseoikaisuna muutettuja viranhaltijan päätöksiä</b>	<b>lautakunnassa/jaostossa käsiteltyjä oikaisuvaatimuksia</b>	<b>lautakunnan/jaoston oikaisuvaatimuksen johdosta muuttamat viranhaltijan päätökset</b>
Toimeentulotuki		3	
Vammaispalvelut		6 (5+1)	
Lastensuojelu			
Ikääntyneiden palvelut	2(1+1)	2	
Omaishoidon tuki			
Muu sosiaalihuolto		1	
<b>Yhteensä</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>0</b>

<sup>6</sup> Kuntakysely vuoden 2018 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.



Vuonna 2018 hallinto-oikeudessa ratkaistiin kolme Mäntsälää tai Pornaista koskevaa sosiaalihuollon valitusta. Alla olevassa taulukossa on kuvattu ratkaisut tarkemmin.<sup>7</sup>

Asiaryhmä	Ratkaisunlaatu	lkm
Vammaispalvelu	Muutettu	1
Omaishoidon tuki	Ei muutosta	1
Toimeentulotuen myöntäminen/Kela	Muutettu	1
Yhteensä		3

## 2.5 Johtopäätöksiä ja kehitettävää

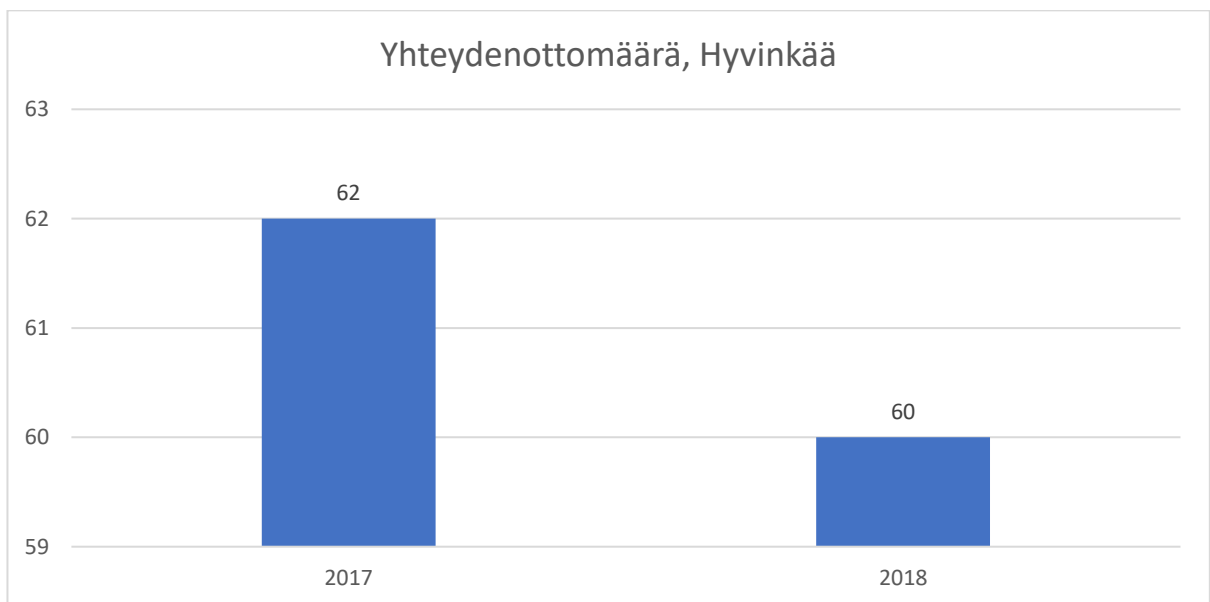
- Yhteydenottojen kokonaismäärä laski hieman.
- Huolestuttava havainto on lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrän kasvu sekä asiatapahtumien sisältö: tietojen saantiin liittyvät ongelmat sekä asiatapahtumiin sisältyvä kokemus riittämättömistä palveluista ja epäselvyydet lastensuojeluilmoitusten kirjaamisessa.
- Yhteydenotoista välittyy myös vaikutelma asiakkaan ja ammattilaisen väliseen yhteistyöhön liittyvistä hankaluuksista.
- Kirjallisten päätösten laatiminen ilman erillistä pyyntöä.
- Erityishuolto-ohjelman laatiminen oma-aloitteisesti ja asiakasta kuullen.
- Pornaisen kunnan asiakkailta ei lainkaan yhteydenottoja.

<sup>7</sup> Helsingin Hallinto-oikeudelta 24.1.2019 saatu vastaus

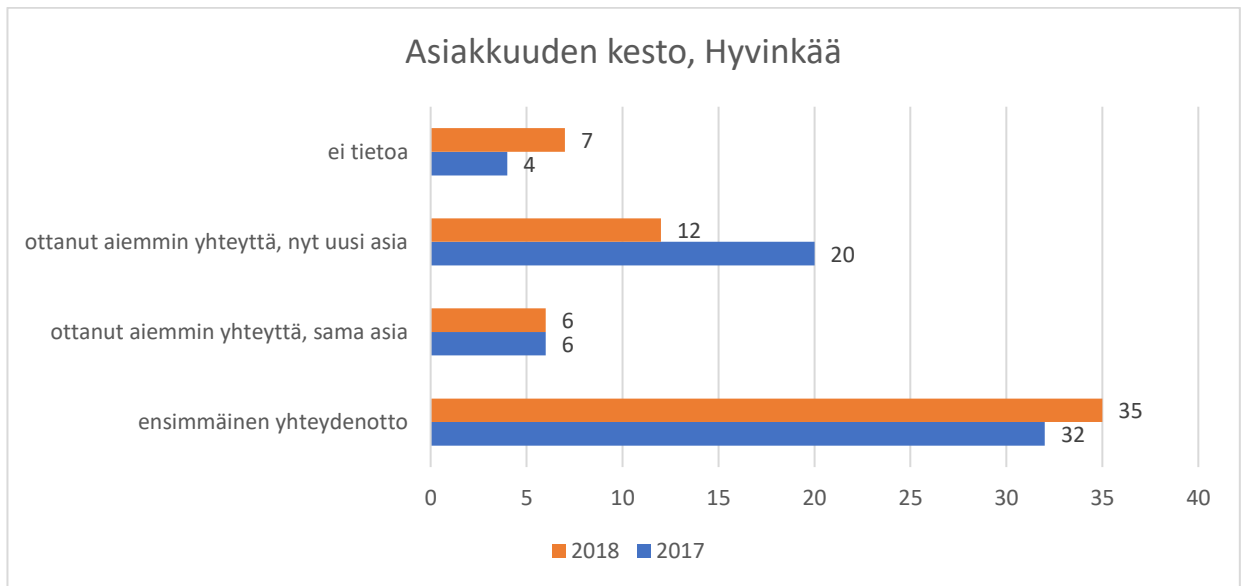
### 3 Hyvinkään kaupunki

#### 3.1 Asiointi sosiaaliasiamiespalvelussa

Tässä selvityksessä esitetään asiakkaiden ja omaisten/läheisten asiointit. Hyvinkään kaupungin asiakkaat olivat yhteydessä sosiaaliasiamieheen 60 kertaa. Yhteydenottojen määrä oli edellisvuoden tasolla. Vuonna 2017 yhteydenottoja oli 62.



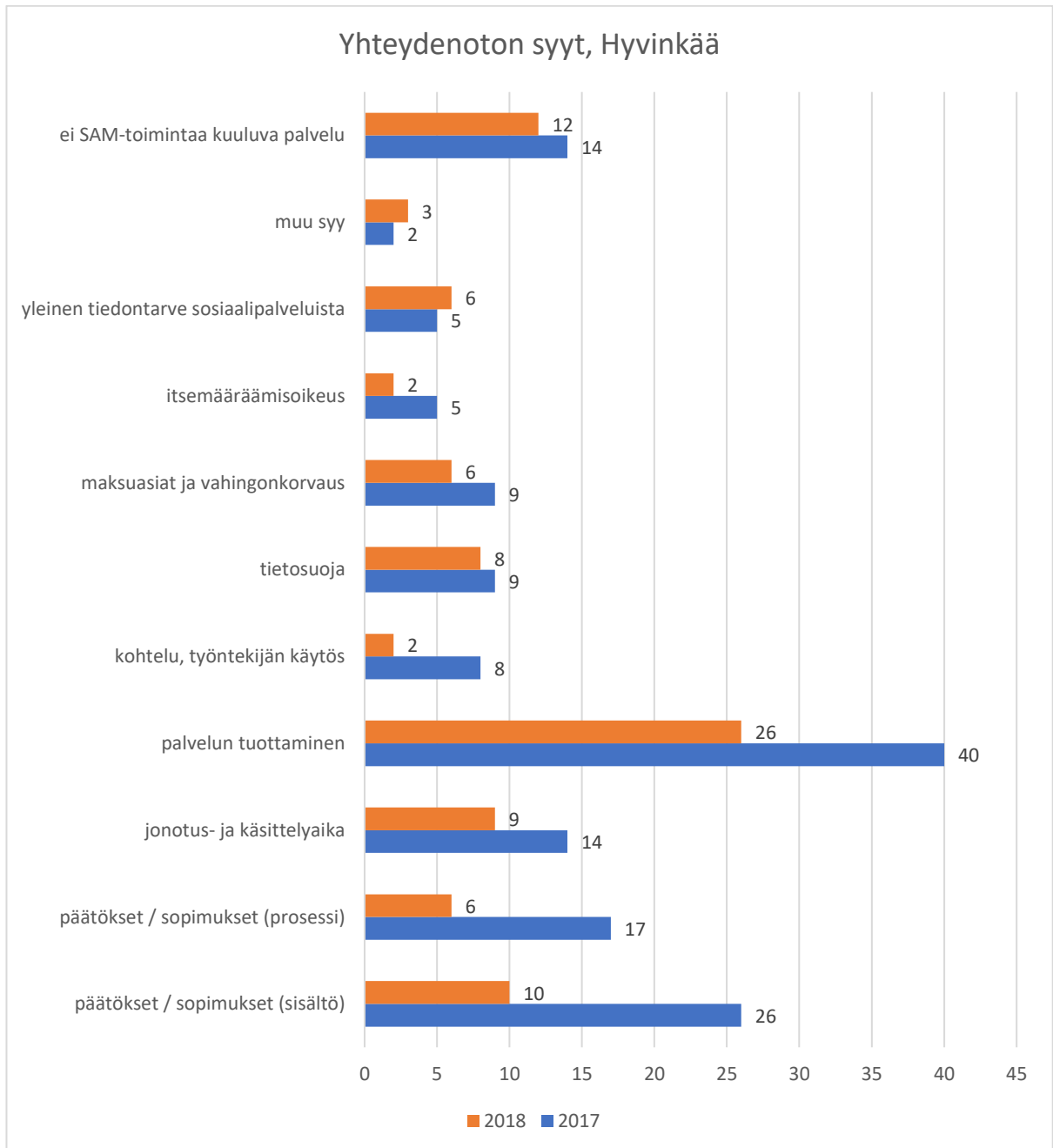
Uusien asiakkaiden, samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneiden sekä aiemmin yhteyttä ottaneiden, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneiden osuudet näkyvät alla olevassa Asiakkuuden kesto -kuviossa kahden vuoden ajalta. Seitsemän yhteydenottajan kohdalla ei ole tietoa, ovatko he ottaneet aiemmin yhteyttä. Aina sitä ei ole mahdollista kysyä.



Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa asiakkaiden kanssa tapahtuvasta palvelusta tapahtuu asiakasta yksilöimättä. Tarkoituksena on neuvoa ja ohjeista asiakasta sosiaaliuillon palveluista. Tämän tehtävän toteutumiseksi ei useinkaan ole tarpeellista kerätä asiakasta tai asiakkuutta yksilöiviä tietoja. 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 Hyvinkäällä 35 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2018.

### 3.2 Asioiden syy

Alla olevassa kaaviossa on esitetty Hyvinkäästä koskevien yhteydenottojen syitä. Yksi yhteydenotto voi sisältää useita eri syitä



**Palvelun tuottaminen** 26 oli yleisin yhteydenottosyy. Palvelun tuottamista ovat asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät seikat, kuten asiakkaan kuuleminen, neuvonta ja ohjaus tai se, ettei asiakasasiassa ole tehty kirjallista päätöstä. Palvelun 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 tavallisesti yhteydenoton syynä oli lisäksi joku muu tai muita syitä.

**Päätöksenteon sisältöä** koskien otettiin yhteyttä 10 ja **päätöksenteon prosessia** koskien 6 kertaa. Molemmat päätöksiin liittyvät asiointien määrät laskivat edellisvuodesta.

**Jonotus- ja käsittelyaikaa** koskevien yhteydenottojen määrä (9) laski edellisistä vuosista.

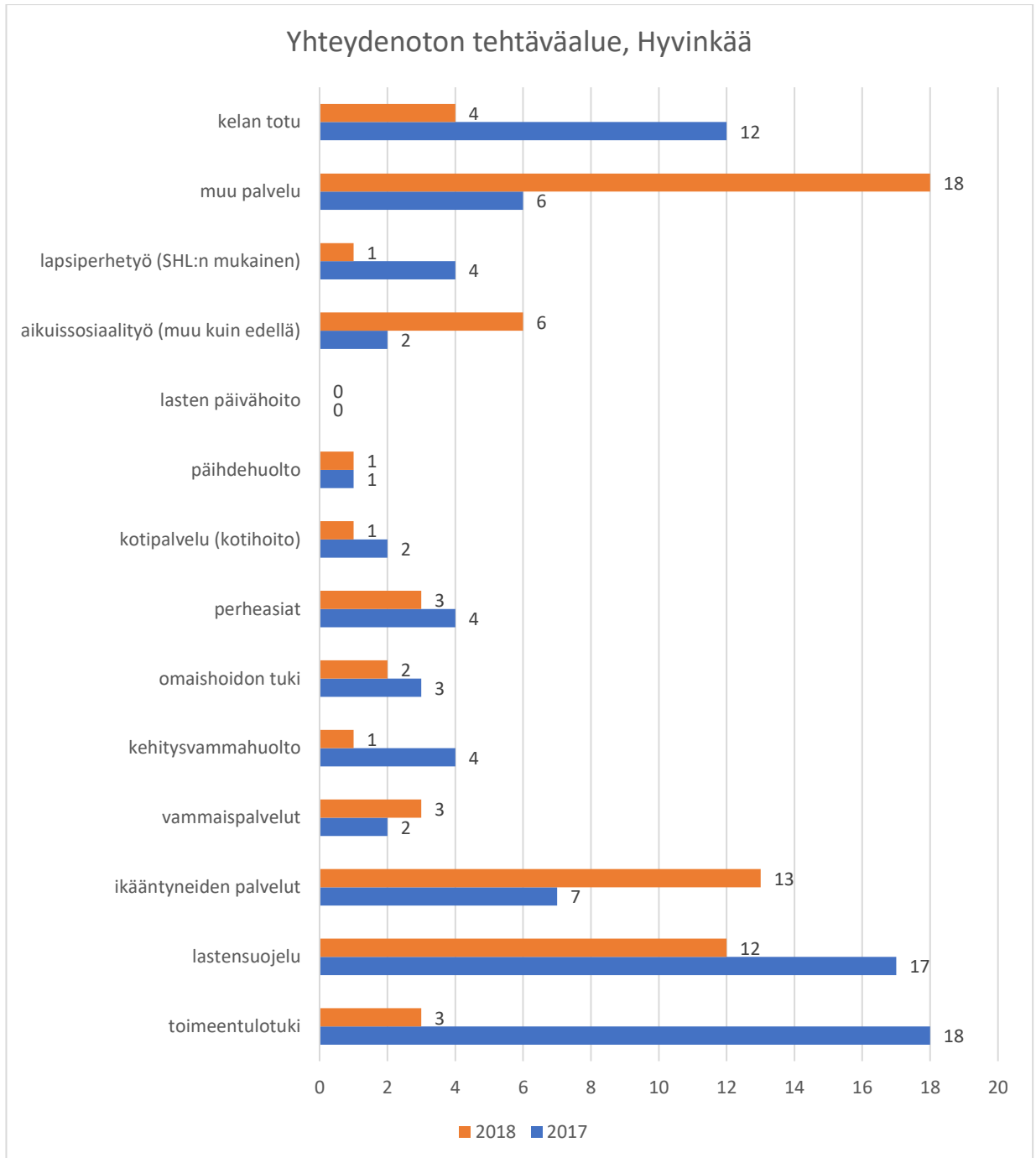
**Tietosuojaa** koskevia yhteydenottoja oli kahdeksan ja ne liittyivät lastensuojeluun (3), perheasioihin (2) ja aikuissosiaalityöhön (1). Lisäksi yhteydenotot liittyivät sosiaalihuollon ulkopuolisiin palveluihin (maistraatti ja terveystalot).

Sekä **kohteluun** että **itsemääräämisoikeuteen** liittyi kumpaankin kaksi asiakastapahtumaa. Määrät laskivat edellisestä vuodesta.

Kuusi yhteydenottoa koski **yleistä tiedontarvetta sosiaalipalveluista**. Kategoriassa ”**muu syy**” oli kolme asiakastapahtumaa. **Sosiaaliamiehen toimenkuvaan kuulumattomia** asiatahtumia oli 12.

### 3.3 Asioinnin tehtäväalue

Alla olevassa kuviossa on esitetty Hyvinkäästä koskevien asiointien jakautuminen tehtäväalueittain. Yksi yhteydenotto voi sisältää useita tehtäväalueita.



Eniten yhteydenottoja on kategoriassa ”**muu palvelu**”, jota koski 18 yhteydenottoa. Yhteydenottojen määrä kolminkertaistui edellisvuoteen verrattuna. Yhteydenotot koskivat pääasiassa sosiaaliasiamiehen toimenkuvaan kuulumattomia tehtäväalueita, kuten TE-toimistoa, Kelaa, Kevaa, maistraattia, sairaaloita ja terveyskeskuksia. Asiakkaat ottivat yhteyttä, koska eivät tieneet, miten he voisivat saada apua omaan tai läheisensä elämäntilanteeseen. Aina näillä henkilöillä ei ollut sosiaalihuollon asiakkuutta. Muutama henkilö otti yhteyttä myös siksi, että he eivät tavoittaneet terveydenhuollon yksiköiden potilasasiamiehiä.

**Ikääntyneiden palveluita** koski 13 yhteydenottoa. Määrä nousi edellisvuoteen verrattuna. Yhteydenotot liittyivät jonotus- ja käsittelyaikaan, palvelun tuottamiseen, maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen sekä tehtyihin päätöksiin. Yhteydenotot koskivat muun muassa palveluasumisen laatua ja asiakasmaksuja. Asiakkaat toivat esiin, että heitä ei ollut ohjattu tai neuvottu hakemaan asiakasmaksujen alentamista tai poistoa. Lisäksi asiakkaat toivat esiin, että kunta ei ollut järjestänyt palveluasumispaikkaa vanhuspalvelulain mukaisessa kolmen kuukauden määräajassa. Sosiaaliasiamies saattoi määräaikojen ylittymistä koskevan huolensa kunnan tietoon. Kunnasta todettiin, että tilanne korjataan välittömästi.

**Lastensuojeluasioissa** otettiin yhteyttä 12 kertaa. Asiatapatumien määrä laski edellisvuodesta. Suurin osa lastensuojelua koskevista asiasisällöistä liittyi palvelun tuottamiseen (10). Sen lisäksi asiat liittyivät päätösprosessiin (4) ja sisältöön (2), tietosuojaan (3), yleiseen tiedontarpeeseen (2), itsemääräämisoikeuteen (1), yhteydenpidon rajaamiseen (avohuolto) sekä maksuasioihin ja vahingonkorvauksiin (1). Yhteydenottajat toivat esiin muun muassa jälkihuollon tuen riittämättömyyden, kokemuksen työntekijöiden puolueellisuudesta (toisen huoltajan näkökulma), työntekijöiden vaihtuvuuden ja asiakassuunnitelman puuttumisen.

Lastensuojelun asiakkaita oli Hyvinkäällä 421 (494/2017, 457/2016). Yhteydenottoja sosiaaliasiamiehelle tuli lähes kolme 100 lastensuojelun asiakasta kohden (3%/2017, 2%/2016).

**Aikuissosiaalityötä** koskevia asiakasasioita oli kuusi, mikä on edellisvuotta enemmän. Yhteydenotot koskivat muun muassa kuntouttavaa työtoimintaa, asumista ja velkaneuvontaa.

Tavallisesti yhteydenottajat elivät monimutkaisissa tilanteissa, joihin liittyi useita palveluita (myös sosiaalihuoltoon kuulumattomia). Kolme asiakasta otti yhteyttä sosiaaliasiamieheen, koska he eivät olleet sosiaalipalvelujen piirissä eivätkä tieneet, mistä saisivat apua tilanteeseensa. Asiakkaat ottivat myös yhteyttä, koska eivät tavoittaneet työntekijöitä.

**Toimeentulotukea** koskevia yhteydenottoja tuli kolme. Yhteydenottojen määrä laski edellisvuodesta. Asiasisältöinä oli mm. huoli läheisen taloudellisesta tilanteesta ja epätietoisuus mahdollisesta palvelusta. Kelan toimeentulotukea koski neljä (12/2017) yhteydenottoa. Hyvinkäällä oli 1233 asiakastaloutta toimeentulotuen piirissä vuonna 2018<sup>8</sup>. Toimeentulotukea koskien tuli sosiaaliasiamiehelle 0,25 asiakas- tai omaisyhteydenottoa 100 toimeentulotuen asiakastaloutta kohti.

**Vammaispalveluita** koskevia asiakasasioita oli kolme. **Kehitysvammahuoltoon** liittyen otettiin yhteyttä kerran. Kaksi vammaispalvelua koskevaa asiasisältöä liittyi palvelun laatuun ja kerran asiakas oli ohjattu sosiaaliasiamiehelle vammaispalvelulain mukaisessa kuljetuspalveluasiassa.

Hyvinkään kaupunki ilmoitti vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakasmääräksi:

- Vammaispalvelut (ei kehitysvammahuoltoa): kuljetuspalvelut 676, henkilökohtainen apu 109, palveluasuminen ostopalvelu 20, palveluasuminen oma koti 21, päivätoiminta 17, asunnonmuutostyöt 51
- Kehitysvammahuolto: pitkäaikaisessa asumispalvelussa 124, tuettu asuminen 26, ohjattu asuminen 24, autettu asuminen 31, vahvasti autettu asuminen 27, erityistason asuminen 15, asumispalvelu lyhyt aikainen 22, perhehoito pitkäaikainen 5, perhehoito lyhytaikainen 5, laitoshoido pitkäaikainen 3, laitoshoido lyhyt aikainen 1, työtoiminta 83, tuettu työtoiminta 22, päivätoiminta 68, omaishoidontuki 98.

### 3.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä oli 20 vuonna 2018. Alla olevaan taulukkoon on koottu Hyvinkäällä vuosina 2016, 2017 ja 2018 tehdyt sosiaalihuollon

---

<sup>8</sup> Kuntakysely vuoden 2018 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.



asiakaslain mukaiset muistutukset, kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, valtioneuvoston oikeuskanslerin virastoon, Valviralle sekä Etelä-Suomen aluehallintovirastoon kahden viime vuoden osalta<sup>9</sup>. Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa 17 kertaa ja kanteluneuvontaa 11 kertaa.

	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>Muistutukset</b>	20	15	11
<b>Kantelut EOA:lle</b>	5	4	6
<b>Kantelut ESAVI:in</b>	7	8	15
<b>Kantelut OKA:lle</b>	0	-	0
<b>Kantelut Valviralle</b>	0	1	2

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta saadun tiedon mukaan sinne saapui kahdeksan Hyvinkään sosiaalihuoltoa koskevaa kantelua vuonna 2018.<sup>10</sup> Etelä-Suomen aluehallintovirastosta saadun tiedon mukaan virastoon saapui neljä kantelua vuonna 2018.<sup>11</sup> Alla esitetyssä taulukossa on esitetty tarkemmin Aluehallintoviraston ja Eduskunnan oikeusasiamiehelle saapuneita kanteluita.

<b>Vireille 2018</b>	<b>Toiminta/toimiala</b>	<b>Vireillä</b>	<b>Toimenpide/Käsittelyn lopputulos</b>
Etelä-Suomen aluehallintovirasto	Lastensuojelu		Kirjevastaus
Etelä-Suomen aluehallintovirasto	Lastensuojelu	x	
Etelä-Suomen aluehallintovirasto	Lastensuojelu		Kirjevastaus
Etelä-Suomen aluehallintovirasto	Lastensuojelu	x	

<sup>9</sup> Kuntakyselyt vuosien 2016, 2017 ja 2018 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

<sup>10</sup> Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 29.1.2019 saadut tiedot.

<sup>11</sup> Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 4.2.2019 saadut tiedot.

Eduskunnan oikeusasiamies	Lastensuojelun menettely		
Eduskunnan oikeusasiamies	Lastensuojelun menettely		
Eduskunnan oikeusasiamies	Olosuhdeselvityksen sisältö		
Eduskunnan oikeusasiamies	Elatusmaksujen suuruus ja muut elämiskulut		Ei aihetta oikeusasiamiehen toimenpiteisiin
Eduskunnan oikeusasiamies	Sijoitetun nuoren itsenäistymisraha		Ei aihetta epäillä lainvastaista menettelyä
Eduskunnan oikeusasiamies	Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun omavastuu		
Eduskunnan oikeusasiamies	Jälkihuollon järjestäminen ja itsenäistymisvarojen kerryttäminen		
Eduskunnan oikeusasiamies	Perhehoitajan kulukorvaukset		Käsitys, moitittava

Sosiaali- ja terveyslautakunta käsitteli 25 asiakkaan oikaisuvaatimusta. Oikaisuvaatimusten johdosta muutettiin yksi omaishoidontukea koskeva päätös. Viranhaltijan päätös muuttui itseoikaisuna kerran. Hallinto-oikeuteen tehtiin 2 muutoksenhakua.<sup>12</sup> Alla olevassa taulukossa asiaa on kuvattu tarkemmin.

<sup>12</sup> Kuntakysely vuoden 2018 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

<b>Tehtäväalue</b>	<b>itseoikaisuna muutettuja viranhaltijan päätöksiä</b>	<b>lautakunnassa/jaostossa käsiteltyjä oikaisuvaatimuksia</b>	<b>lautakunnan/jaoston oikaisuvaatimuksen johdosta muuttamat viranhaltijan päätökset</b>
<b>Toimeentulotuki</b>		10	
<b>Vammaispalvelut</b>		5	
<b>Lastensuojelu</b>		2	
<b>Ikääntyneiden palvelut</b>	1	6	
<b>Omaishoidon tuki</b>		2	1
<b>Muu sosiaalihuolto</b>			
<b>Yhteensä</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>1</b>

Vuonna 2018 Helsingin hallinto-oikeus ratkaisi yhdeksän Hyvinkään sosiaalihuoltoa koskevaa valitusta.<sup>13</sup> Alla olevassa taulukossa on kuvattu ratkaisuja tarkemmin.

<b>Asiaryhmä</b>	<b>Ratkaisunlaatu</b>	<b>lkm</b>
Kiireellinen sijoitus ja sen jatkaminen	Ei tutkittu tai rauennut	1
Kiireellinen sijoitus ja sen jatkaminen	Ei muutosta	2
Huostassapidon lopettaminen	Ei muutosta	1
Yhteydenpidon rajoittaminen	Ei muutosta	1

<sup>13</sup> Helsingin hallinto-oikeudesta 24.1.2019 saatu tieto.

Muu sosiaaliasia	Ei muutosta	1
Toimeentulotuen myöntäminen/Kela	Ei muutosta	2
Toimeentulotuen myöntäminen/Kela	Ei tutkittu tai rauennut	1
Yhteensä		<b>9</b>

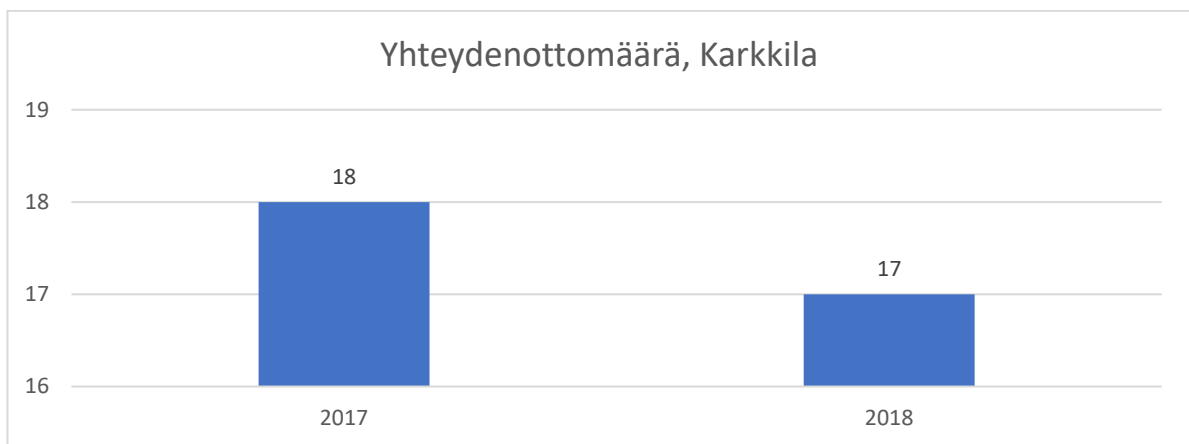
### 3.5 Johtopäätöksiä ja kehitettävää

- Asiatapahtumiin liittyvien yhteydenottojen määrä pysyi edellisvuoden tasolla.
- Päätösten sisältöä koskevien asiakasasioiden määrä laski merkittävästi.
- Toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen määrä laski merkittävästi.
- Ikääntyneiden palveluita koskevien asiakasasioiden määrä kasvoi.
- Ikääntyneiden palveluissa vanhuspalvelulain mukaisen kolmen kuukauden määräajan toteutumiseen tulee kiinnittää huomiota.
- Sosiaaliasiamiehen palveluihin ohjattiin/ohjautui sellaisia asiakkaita, joilla ei ole tällä hetkellä asiakkuutta sosiaalipalveluissa. Yleistä sosiaalipalvelujen palveluohjausta tulisi kehittää vastaamaan kuntalaisten tarpeita.

## 4 Perusturvakuntayhtymä Karviainen

### 4.1 Karkkilan kaupunki

Tässä selvityksessä esitetään asiakkaiden ja omaisten/läheisten yhteydenotot. Karkkilan kunnan asiakkaat otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä 17 kertaa. Yhteydenottomäärä oli edellisvuoden tasolla.



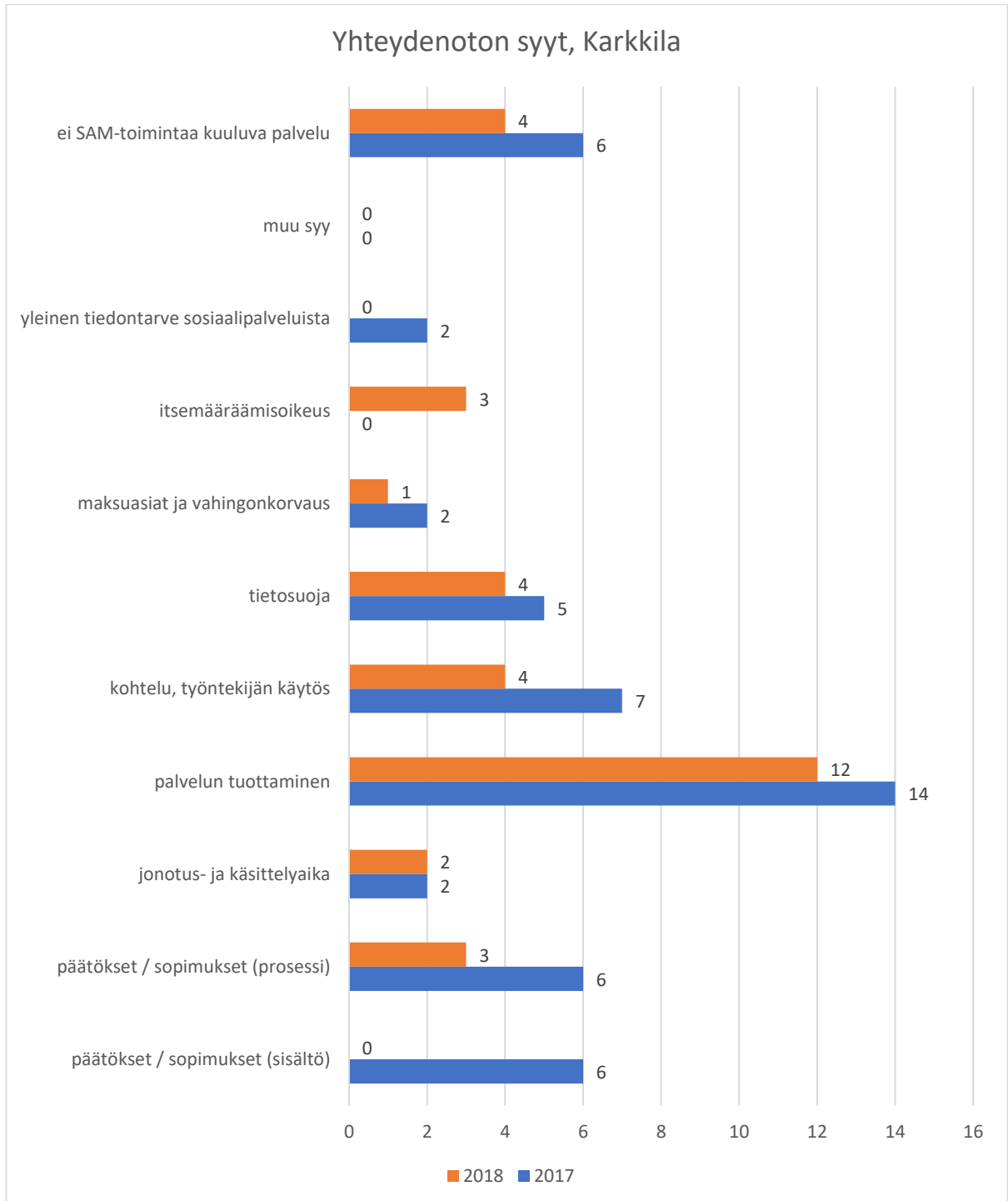
Uusien asiakkaiden, samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneiden sekä aiemmin yhteyttä ottaneiden, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneiden osuudet näkyvät alla olevassa taulukossa kahden viime vuoden ajalta.



Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa asiakkaiden kanssa tapahtuvasta palvelusta tapahtuu asiakasta yksilöimättä. Tarkoituksena on neuvoa ja ohjeista asiakasta sosiaalihuollon palveluista. Tämän tehtävän toteutumiseksi ei useinkaan ole tarpeellista kerätä asiakasta tai asiakkuutta yksilöiviä tietoja. 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 yhdeksän eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa.

#### 4.1.1 Asioiden syy

Alla olevassa kuviossa on esitetty yhteydenoton syyt vuosina 2017 ja 2018. Yksi asiointi voi sisältää useita syitä.



**Palvelun tuottaminen** (12) oli yleisin asiakasasian sisältö. Palvelun tuottamista ovat asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät seikat, kuten asiakkaan kuuleminen, neuvonta ja ohjaus tai se, ettei asiakasasiassa ole tehty kirjallista päätöstä. Palvelun tuottamiseen voivat liittyä myös tilanteet, joissa asiakas kokee, ettei hän ole saanut selvitystä oikeuksistaan ja toimenpidevaihtoehdoistaan tai hänelle ei ole tehty palvelutarpeen arviointia.

**Päätösten tai sopimusten sisältöä** koskevia asioita ei ollut lainkaan ja **päätöksenteon prosessia** koski kolme asiaa. Molemmat laskivat edellisvuoteen verrattuna.

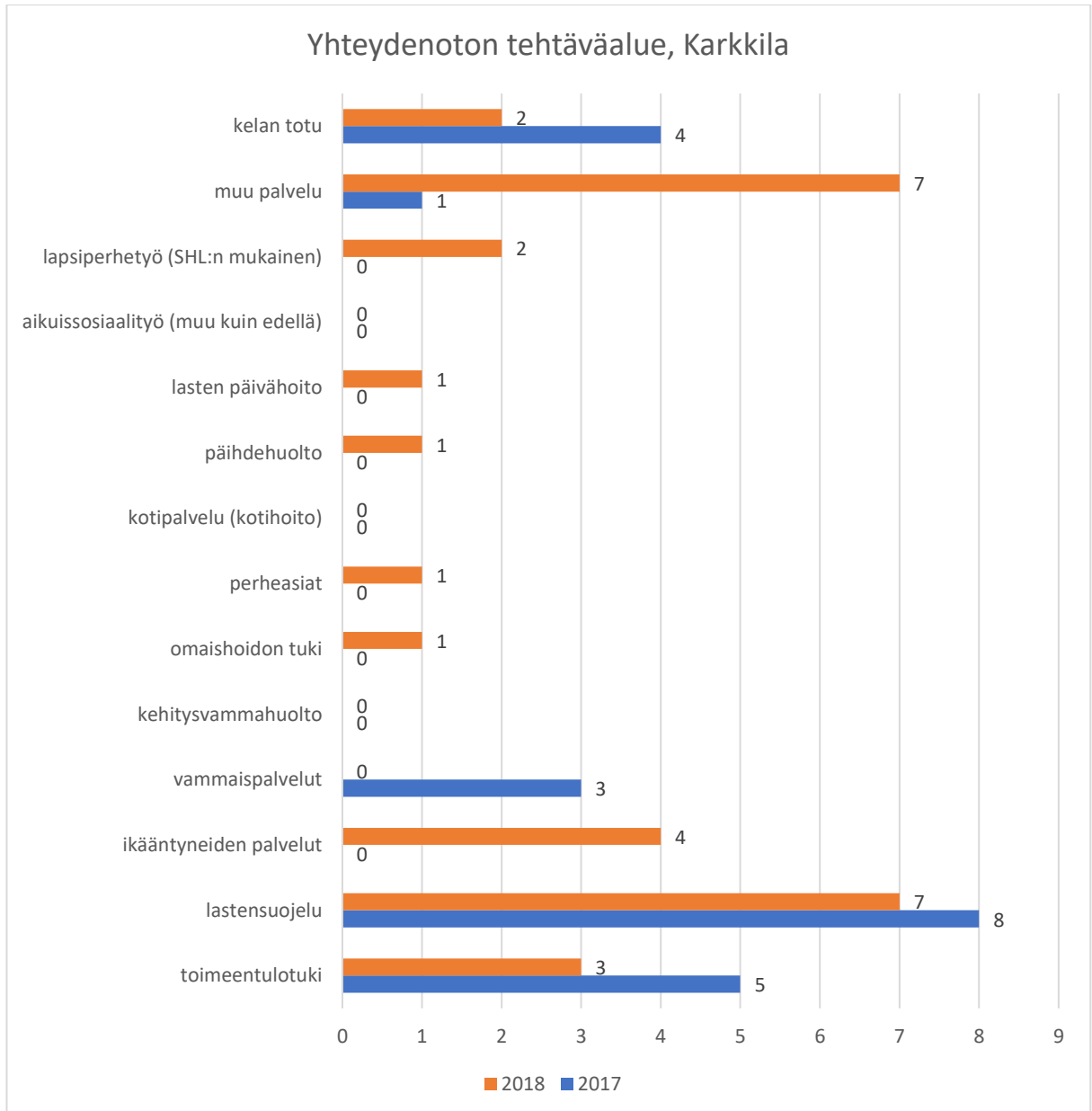
**Kohteluun** liittyviä sisältöjä oli neljä ja ne liittyivät lastensuojeluun (3), toimeentulotukeen (1), lapsiperhetyöhön (1), kelan toimeentulotukeen (1) ja ikääntyneiden palveluihin (1).

**Tietosuojaan** liittyviä asiakasasioita oli neljä. Suurin osa tietosuojaa koskevista yhteydenotoista liittyi lastensuojeluun. Lisäksi tietosuojaa koskevat yhteydenotot liittyivät päihdehuoltoon ja lasten päivähoitoon. Tietosuojaa koskevissa yhteydenottoihin liittyi epäilyjä, että asiakkaiden /asiakkaiden tietosuojaa oli vaarantunut ja tietoja olisi välitetty hallintokuntien välillä ja niitä olisi käsitelty yhteisissä elimissä ilman asiakkaan suostumusta.



#### 4.1.2 Asiain tehtäväalue

Alla olevassa kuviossa on esitetty Karkkilaa koskevien yhteydenottojen jakautuminen tehtäväalueittain. Yksi asiointi voi sisältää useita tehtäväalueita.



**Lastensuojelua** koskevia yhteydenottoja oli yhteensä seitsemän. Yhteydenotot koskivat muun muassa palveluntuottamista (7), tietosuojaa (3), kohtelua (3) ja itsemääräämisoikeutta (2).

Yhteydenotot koskivat muun muassa kirjallisten päätösten puuttumista (myös alaikäisen asiakkaan oikeutta saada kielteinen huostaanottopäätös itseään koskevassa asiassa) sekä salassa pidettävien tietojen välittämistä eri viranomaisten välillä ilman asiakkaan suostumusta. Lastensuojelun asiakkaita oli Karkkilassa 154 (162/2017, 210/2016).<sup>14</sup> Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä noin viisi ihmistä sataa lastensuojelun asiakasta kohden (5%).

**Ikääntyneiden palveluihin** liittyi neljä yhteydenottoa, jotka liittyivät muun muassa asiakasmaksuihin ja työntekijän tavoittamiseen. Edellisenä vuotena ikääntyneiden palveluita koskien ei tullut lainkaan yhteydenottoja.

Kategoriaan ”**muu palvelu**” tuli seitsemän yhteydenottoa, jotka liittyivät muun muassa koulun, ulosoton, työsuhdeasiain ja terveyskeskuksen palveluihin.

**Toimeentulotukeen** liittyviä yhteydenottoja oli yhteensä kolme. Toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen määrä on vähentynyt vuosittain perustoimeentulotuen myöntämisen siirryttyä Kansaneläkelaitokselle (Kela). Kelan toimeentulotukeen liittyi kaksi yhteydenottoa.

Toimeentulotuen asiakkaina oli Karkkilassa 166 (173/2017).<sup>15</sup> Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä alle kaksi ihmistä 100 asiakastaloutta kohti (3 % vuonna 2017).

**Vammaispalveluita tai kehitysvammahuoltoa** koskevia asiakasasioita ei ollut lainkaan. Karkkilassa oli 115 (133/2017) ja 41 kehitysvammahuollon asiakasta (41/2017)<sup>16</sup>.

#### 4.1.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Karkkilan sosiaalihuoltoa koskien tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset, kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen

<sup>14</sup> Kuntakyselyt vuosien 2016, 2017 ja 2018 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

<sup>15</sup> Kuntakyselyt vuosien 2016, 2017 ja 2018 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

<sup>16</sup> Kuntakyselyt vuosien 2016, 2017 ja 2018 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle kolmen viime vuoden osalta.<sup>17</sup>

	2018	2017	2016
<b>Muistutukset</b>	2	5	2
<b>Kantelut EOA:lle</b>	1	0	0
<b>Kantelut ESAVI:in</b>	0	1	0
<b>Kantelut OKA:lle</b>	0	0	0
<b>Kantelut Valviralle</b>	0	0	0

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta saadun tiedon mukaan perusturvakuntayhtymä Karviaista koskien ei tullut vireille yhtään kantelua vuonna 2018.<sup>18</sup> Etelä-Suomen Aluehallintovirastolta saadun tiedon mukaan virastoon saapui yksi Karkkilaa koskeva kantelu, joka liittyi toimeentulotukeen. Kantelun ratkaisu oli ”Kirjevastaus”.

Perusturvakuntayhtymän yhtymäjaosto 10 käsitteli kymmenen Karkkilasta tullutta oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätökseen. Muutettuja tai itseoikaistuja päätöksiä ei ollut lainkaan. Hallinto-oikeuteen valitettiin Karkkilan sosiaalihuoltoa koskien kaksi kertaa. Korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei valitettu.<sup>19</sup>

<b>Tehtäväalue</b>	<b>itseoikaisuna muutettuja viranhaltijan päätöksiä</b>	<b>lautakunnassa/jaostossa käsiteltyjä oikaisuvaatimuksia</b>	<b>lautakunnan/jaoston oikaisuvaatimuksen johdosta muuttamat viranhaltijan päätökset</b>
<b>Toimeentulotuki</b>	0	6	0
<b>Vammaispalvelut</b>	0	3	0
<b>Lastensuojelu</b>	0	0	0

<sup>17</sup> Kuntakyselyt vuosien 2016, 2017 ja 2018 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

<sup>18</sup> Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 4.2.2019 saadut tiedot.

<sup>19</sup> Kuntakysely vuoden 2018 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

<b>Ikääntyneiden palvelut</b>	0	0	0
<b>Omaishoidon tuki</b>	0	0	0
<b>Muu sosiaalihuolto</b>	0	1	0
<b>Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>

Koko perusturvakuntayhtymä Karviaisen alueelta ratkaistiin 17 sosiaalihuoltoa koskevaa asiaa hallinto-oikeudessa. Alla olevassa taulukossa on kuvattu Hallinto-oikeuden ratkaisut tarkemmin.<sup>20</sup>

<b>Asiaryhmä</b>	<b>Ratkaisunlaatu</b>	<b>lkm</b>
Vammaispalvelu	Ei muutosta	1
Vammaispalvelu	Muutettu	2
Huostaanotto ja sijaishuoltoon sijoittaminen	Hakemus hylätty	1
Kiireellinen sijoitus ja sen jatkaminen	Ei muutosta	2
Yhteydenpidon rajoittaminen	Muutettu	1
Yhteydenpidon rajoittaminen	Ei muutosta	1
Yhteydenpidon rajoittaminen	Ei tutkittu tai rauennut	1
Muu rajoitus sijaishuollossa	Ei muutosta	1
Toimeentulotuen myöntäminen/kunnat	Ei muutosta	3
Toimeentulotuen myöntäminen/KELA	Ei muutosta	3

<sup>20</sup> Helsingin hallinto-oikeudesta 24.1.2019 saadut tiedot.

Toimeentulotuen myöntäminen/KELA	Ei tutkittu tai rauennut	1
<b>Yhteensä</b>		<b>17</b>

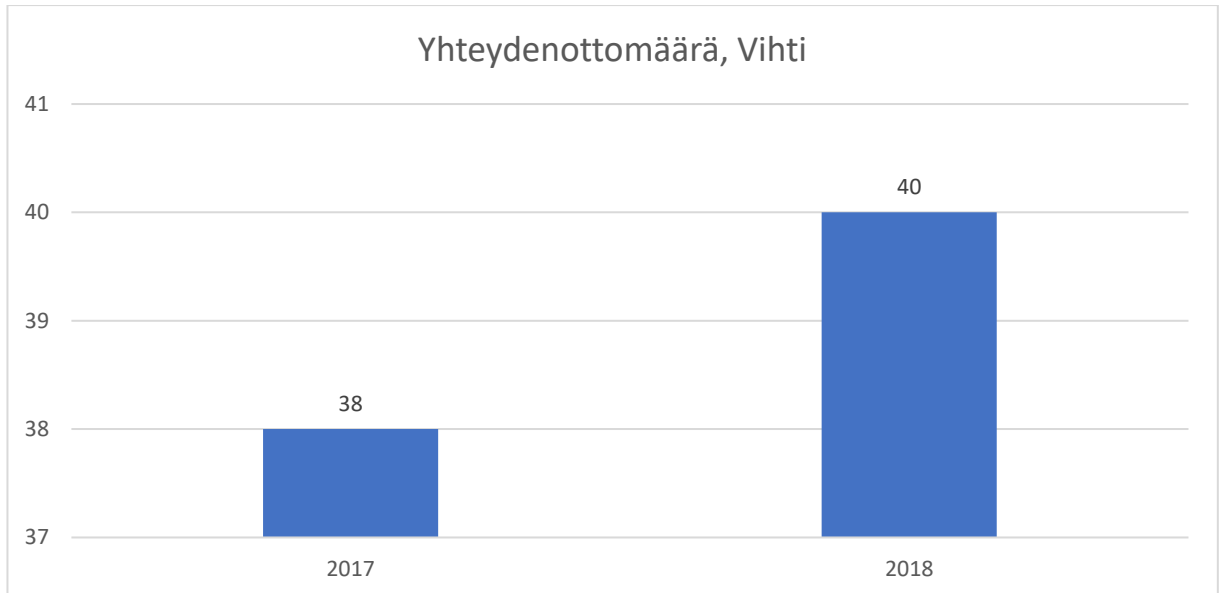
Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa kuusi kertaa ja kanteluneuvontaa kaksi kertaa.

#### 4.1.4 Johtopäätöksiä ja kehitettävää

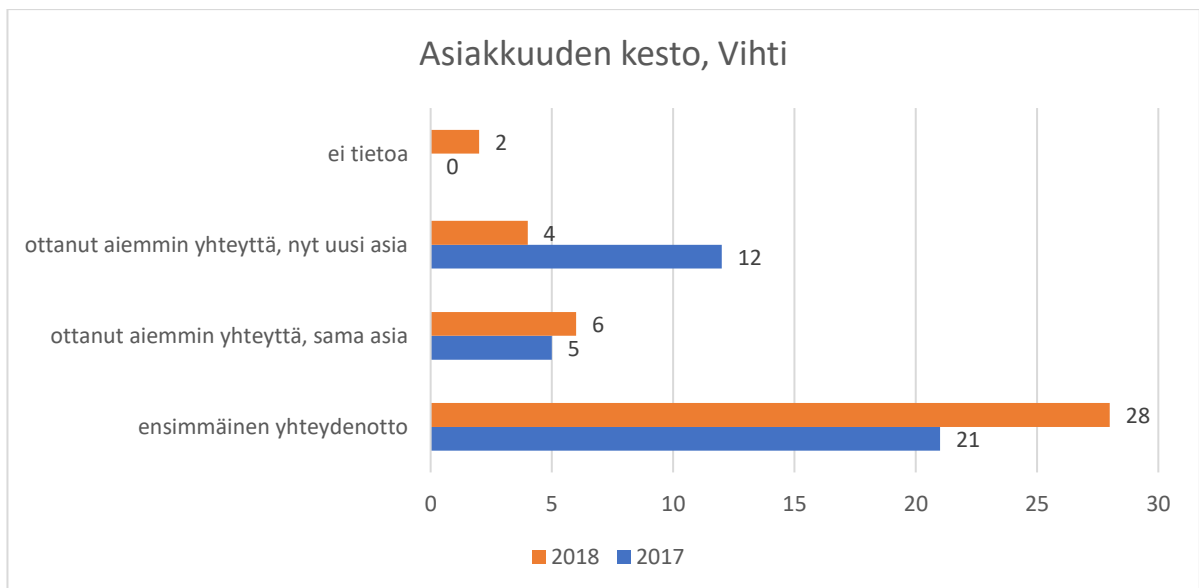
- Yhteydenottojen määrä oli edellisvuoden tasolla,
- Ikääntyneiden palveluita koskevien asiakasasioiden määrä kasvoi,
- Vammaispalveluita ja kehitysvammahuoltoa koskien ei ollut lainkaan asiatahtumia,
- Huomion kiinnittäminen tietosuojaa koskeviin säännöksiin ja tietosuojan toteutumiseen erityisesti lastensuojelun palveluissa.
- Kirjallisten päätösten tekeminen ilman asiakkaan pyyntöä.

## 4.2 Vihdin kunta

Tässä selvityksessä esitetään asiakkaiden ja omaisten/läheisten yhteydenotot. Vihdin kunnan asukkaita koskevia yhteydenottoja oli 40. Edellisenä vuotena yhteydenottoja oli 38.



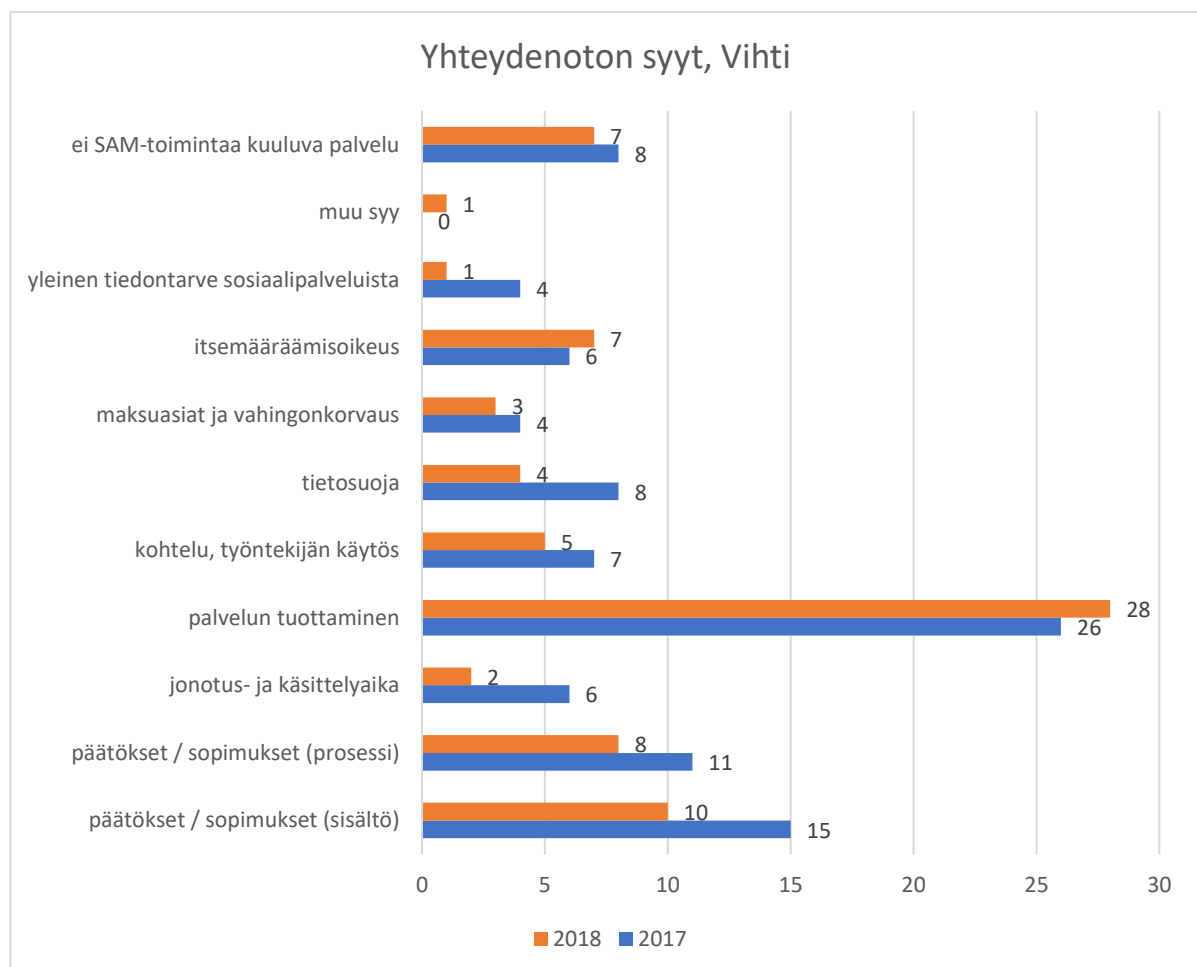
Uusien asiakkaiden, samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneiden sekä aiemmin yhteyttä ottaneiden, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneiden osuudet näkyvät alla olevassa taulukossa kahden viime vuoden ajalta.



Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa asiakkaiden kanssa tapahtuvasta palvelusta tapahtuu asiakasta yksilöimättä. Tarkoituksena on neuvoa ja ohjeista asiakasta sosiaalihuollon palveluista. Tämän tehtävän toteutumiseksi ei useinkaan ole tarpeellista kerätä asiakasta tai asiakkuutta yksilöiviä tietoja. 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 28 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2018.

#### 4.2.1 Asiainn syy

Alla olevassa taulukossa on kuvattu yhteydenottojen syyt vuosina 2017 ja 2018. Yksi asiointi voi sisältää useita syitä.



Yleisin yhteydenottosyy oli **palvelun tuottaminen** (28 asiatapahtumaa). Palvelun tuottamista ovat asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät seikat, kuten asiakkaan kuuleminen, neuvonta ja ohjaus tai se, ettei asiakasasiassa ole tehty kirjallista päätöstä. Palvelun tuottamiseen voivat liittyä myös tilanteet, joissa asiakas kokee, ettei hän ole saanut selvitystä oikeuksistaan ja toimenpidevaihtoehdoistaan tai hänelle ei ole tehty palvelutarpeen arviointia.

Lisäksi yhteydenotot koskivat muun muassa **päätösten sisältöä** (10). Päätösten sisältöä koskevat yhteydenotot liittyivät vammaispalveluihin (4), kehitysvammahuoltoon (3), toimeentulotukeen (3), lastensuojeluun (2) ja erilaisiin kelan päätöksiin. **Päätöstenteon prosessia** koskevat yhteydenotot (kahdeksan) liittyivät muun muassa lastensuojeluun (3), toimeentulotukeen (2), ikääntyneiden palveluihin (1), vammaispalveluihin (1), omaishoidon tukeen (1) ja perheasioihin (1), lapsiperhetyöhön (1).

**Itsemääräämisoikeutta** koski seitsemän yhteydenottoa, joista kuusi liittyi lastensuojeluun. Itsemääräämisoikeutta koskevat yhteydenotot liittyivät lisäksi lapsiperhetyöhön (2), vammaispalveluihin (2) ja kehitysvammahuoltoon (2) sekä lasten päivähoitoon (1).

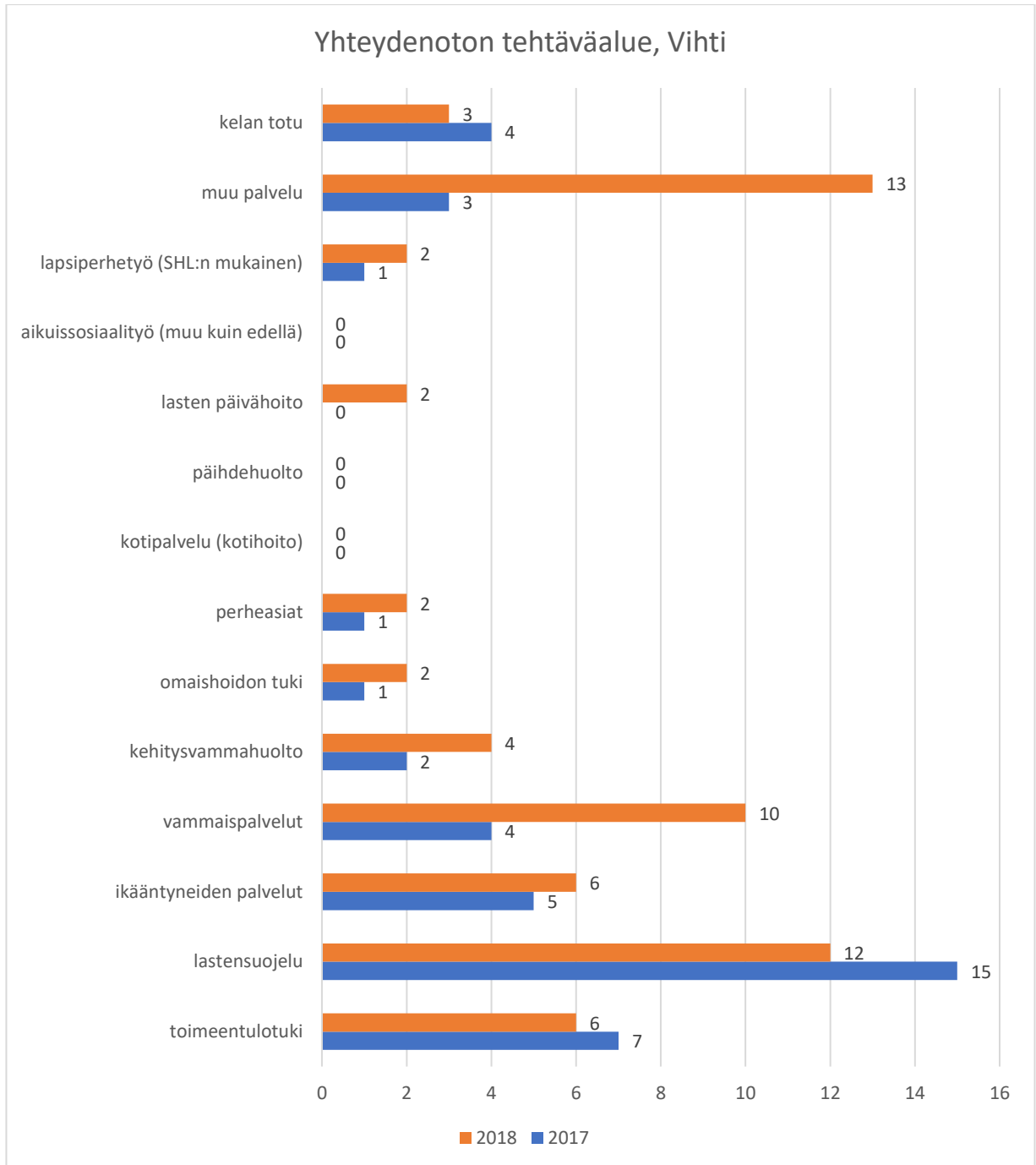
**Kohteluun** liittyi viisi yhteydenottoa. Yhteydenotot koskivat toimeentulotukea (2), lastensuojelua (2) ja ikääntyneiden palveluita (1).

**Tietosuojaan** liittyi neljä yhteydenottoa. Kaikki yhteydenotot koskivat lastensuojelua. Sen lisäksi yksittäiset yhteydenotot liittyivät myös lapsiperhetyöhön, lasten päivähoitoon sekä terveydenhuollon palveluihin sekä koulun toimintaan.



#### 4.2.2 Asioiden tehtäväalue

Alla olevassa kuviossa on esitetty Vihtiä koskevien yhteydenottojen jakautuminen tehtäväalueittain. Yksi asiointi voi sisältää useita tehtäväalueita.



**Lastensuojeluun** liittyviä asiatapahtumia oli 12, mikä oli vähemmän kuin edellisenä vuonna. Yhteydenotot koskivat palvelun tuottamista (12), itsemääräämisoikeutta (6), tietosuoja (4), päätöstenteon prosessia (3) ja päätösten sisältöä (2), kohtelua (2) sekä jonotus- ja käsittelyaikaa (1) ja ei sosiaaliasiamiestoimintaan kuuluvaa palvelua (1). Asiakasasioissa ilmeni yhteydenpidon rajaamistilanteita ilman sitä koskevaa kirjallista päätöstä, myös avohuollon asiakkuuksissa ilmeni lapsen yhteydenpidon rajaamista. Yhteydenotot koskivat lisäksi sijoituksen tai lastensuojeluasiakkuuden päättämistä huoltajia kuulematta, työntekijöiden saavutettavuuden ongelmia ja sijoitetun nuoren oikeutta jälkihuollon palveluihin. Lastensuojelun asiakkaiden määrä oli 522 vuonna 2018 (349/2017, 530/2016)<sup>21</sup>. Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä 2,3 asiakasta tai omaista 100 lastensuojelun asiakasta kohden (2,3 %).

**Toimeentulotukea** koskevien asiakasasioita oli kuusi, jotka liittyivät palvelun tuottamiseen (4), päätösten sisältöön (3) ja päätöstenteon prosessiin (2) ja kohteluun (2). Joissain asiakasasioista ilmeni, että päätös palvelusta oli annettu puhelimitse, mutta kirjallista päätöstä ei oltu toimitettu. Kelan toimeentuloa koskevia yhteydenottoja oli kolme. Toimeentulotuen asiakkaina oli Vihdissä 512 (612/2017, 1062/2016). Toimeentuloasiakkaiden määrä laski huomattavasti aiempiin vuosiin verrattuna.<sup>22</sup> Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä yksi ihminen 100 toimeentulotukitaloutta kohti (1,2 %).

**Omaishoidon tukeen** liittyi kaksi yhteydenottoa, jotka koskivat ikääntyneiden palveluita. Asiakasasioissa välittyi kuva siitä, että yhteydenottajat eivät olleet tietoisia, millaisia muita sosiaalihuollon palveluita olisi mahdollista saada omaishoitajana toimimisen sijaan ja että omaishoitajuudesta kieltäytyminen ei jätä omaista ilman hoitoa.

**Vammaispalveluita** koskien otettiin yhteyttä kymmenen kertaa. Näistä neljä yhteydenottoa koski myös **kehitysvammahuolto**. Sekä vammaispalveluihin että kehitysvammahuoltoon liittyvien yhteydenottojen määrä kasvoi edellisvuoteen verrattuna. Asiakasasioihin liittyi

---

<sup>21</sup> Kuntakyselyt vuosien 2016, 2017 ja 2018 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

<sup>22</sup> Kuntakyselyt vuosien 2016, 2017 ja 2018 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

päättöksenteko asiakasta kuulematta mm. apuvälineen omistajuudesta, sen huollosta ja ylläpidosta.

**Kehitysvammahuoltoon** liittyvissä yhteydenotoissa oli kyse taksin välityspalvelun käyttöönotosta ja vakiotaksioikeudesta. Tähän liittyi, että takseja ei aina saanut ja että vieraiden taksikuskien kanssa kommunikointi tuotti kehitysvammaisille asiakkaille vaikeuksia. Tämän vuoksi kehitysvammainen asiakas saattaa joutua käyttämään henkilökohtaiseen apuun tarkoitettuja tunteja taksimatkoihin.

Vammaispalvelujen asiakkaina oli 346 (418/2017) ja kehitysvammahuollossa 98 (79/2017). Sosiaaliamiehelle tuli kolme asiakas- tai omaisyhteydenottoa sataa vammaispalvelujen asiakasta kohden (3 %) ja neljä asiakas- tai omaisyhteydenottoa sataa kehitysvammahuollon asiakasta kohden.<sup>23</sup>

**Ikääntyneiden palveluita** koski kuusi yhteydenottoa. Kaksi yhteydenottoa liittyi myös omaishoidon tukeen. Yhteydenotot liittyivät asiakasmaksuihin ja palvelun laatuun.

Luokkaan **Muut palvelut** kuului 13 yhteydenottoa. Suurin osa yhteydenotoista ei kuulunut sosiaaliamiestoiminnan piiriin. Yhteydenotot liittyivät muun muassa kouluun, terveydenhuoltoon, sairaanhoitoon, Kelaan, taksipalveluun ja TE-toimistoon.

#### 4.2.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

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.<sup>24</sup>

	2018	2017	2016
<b>Muistutukset</b>	11	12	5
<b>Kantelut EOA:lle</b>	1	5	0

<sup>23</sup> Kuntakyselyt vuosien 2016, 2017 ja 2018 sosiaaliamiehen selvityksiä varten.

<sup>24</sup> Kuntakyselyt vuosien 2016, 2017 ja 2018 sosiaaliamiehen selvityksiä varten.

<b>Kantelut ESAVI:in</b>	4	3	3
<b>Kantelut OKA:lle</b>	1	0	0
<b>Kantelut Valviralle</b>	0	0	0

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta saadun tiedon mukaan Vihtiä koskien ei tullut vireille yhtään kantelua vuonna 2018.<sup>25</sup> Etelä-Suomen aluehallintovirastosta saadun tiedon mukaan virastoon saapui kolme Vihdin sosiaalihuoltoa koskevaa kantelua vuonna 2018.<sup>26</sup> Alla esitetyssä taulukossa on esitetty tarkemmin Aluehallintovirastoon saapuneita kanteluita.

<b>Vireille 2018</b>	<b>Toiminta/toimiala</b>	<b>Vireillä</b>	<b>Toimenpide</b>
Etelä-Suomen aluehallintovirasto	Toimeentulotuki		Tutkimatta jättäminen
Etelä-Suomen aluehallintovirasto	Kehitysvammaisten erityishuolto	x	
Etelä-Suomen aluehallintovirasto	Vammaispalvelut	x	

Sosiaaliasiamies neuvoi asiakkaita muistutuksen teossa 19 kertaa ja kanteluasioissa 10 kertaa.

Yhtymäjaosto käsitteli 34 Vihtiä koskevaa sosiaalihuollon oikaisuvaatimusta ja muutti niiden perusteella yhden vammaispalveluja ja muuta sosiaalihuoltoa koskevan viranhaltijan päätöksen. Itseoikaisuna muutettiin kaksi toimeentulotuki-, vammaispalvelu- ja ikäänntyneiden palveluita koskevaa päätöstä sekä yksi muuta sosiaalihuoltoa koskeva päätös. Hallinto-oikeuteen valitettiin 12 kertaa ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen kolme kertaa.<sup>27</sup>

<sup>25</sup> Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 29.1.2019 saadut tiedot.

<sup>26</sup> Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 4.2.2019 saadut tiedot.

<sup>27</sup> Kuntakysely vuoden 2018 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

<b>Tehtäväalue</b>	<b>itseoikaisuna muutettuja viranhaltijan päätöksiä</b>	<b>lautakunnassa/jaostossa käsiteltyjä oikaisuvaatimuksia</b>	<b>lautakunnan/jaoston oikaisuvaatimuksen johdosta muuttamat viranhaltijan päätökset</b>
<b>Toimeentulotuki</b>	2	7	0
<b>Vammaispalvelut</b>	2	18	1
<b>Lastensuojelu</b>	0	1	0
<b>Ikääntyneiden palvelut</b>	2	1	0
<b>Omaishoidon tuki</b>	0	4	0
<b>Muu sosiaalihuolto</b>	1	3	1
<b>Yhteensä</b>	<b>7</b>	<b>34</b>	<b>2</b>

Koko perusturvakuntayhtymä Karviaisen alueelta ratkaistiin 17 sosiaalihuoltoa koskevaa asiaa hallinto-oikeudessa. Alla olevassa taulukossa on kuvattu Hallinto-oikeuden ratkaisut tarkemmin.<sup>28</sup>

<b>Asiaryhmä</b>	<b>Ratkaisunlaatu</b>	<b>lkm</b>
Vammaispalvelu	Ei muutosta	1
Vammaispalvelu	Muutettu	2
Huostaanotto ja sijaishuoltoon sijoittaminen	Hakemus hylätty	1
Kiireellinen sijoitus ja sen jatkaminen	Ei muutosta	2
Yhteydenpidon rajoittaminen	Muutettu	1
Yhteydenpidon rajoittaminen	Ei muutosta	1

<sup>28</sup> Helsingin hallinto-oikeudesta 24.1.2019 saadut tiedot.

Yhteydenpidon rajoittaminen	Ei tutkittu tai rauennut	1
Muu rajoitus sijaishuollossa	Ei muutosta	1
Toimeentulotuen myöntäminen/kunnat	Ei muutosta	3
Toimeentulotuen myöntäminen/KELA	Ei muutosta	3
Toimeentulotuen myöntäminen/KELA	Ei tutkittu tai rauennut	1
Yhteensä		17

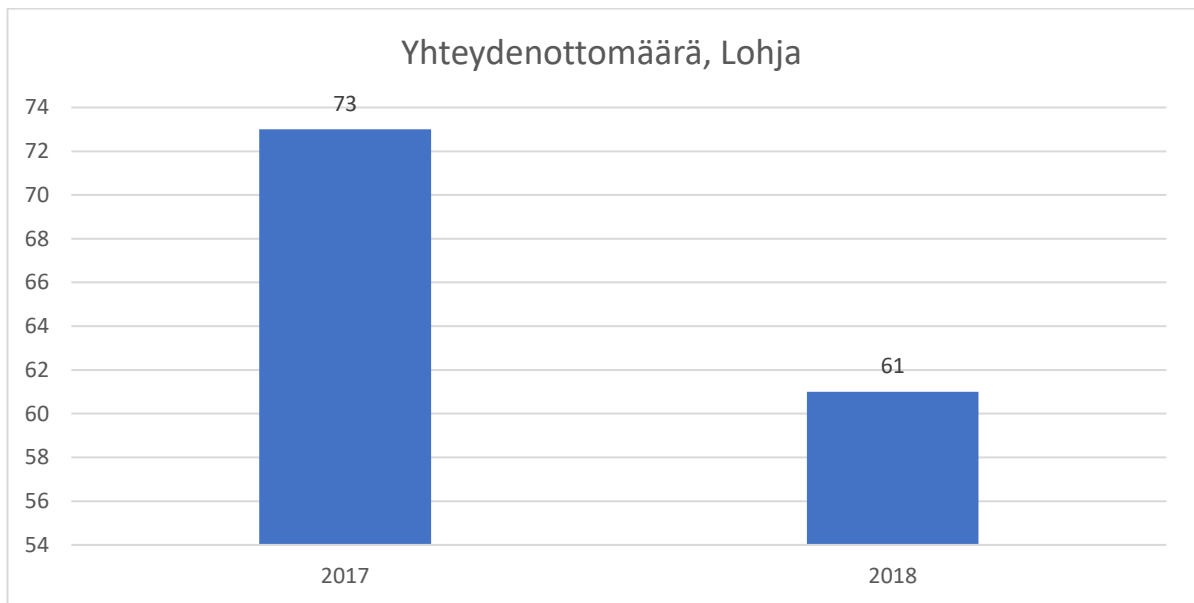
#### 4.2.4 Johtopäätöksiä ja kehitettävää:

- Uusien palveluja käyttävien asiakkaiden määrä kasvoi.
- Vammaispalvelua koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi.
- Erityistä huomiota tulee kiinnittää siihen, että kehitysvammaisten oikeus käyttää heille myönnettyä kuljetuspalvelua toteutuu.
- Kirjallisten päätösten tekeminen ilman erillistä pyyntöä.
- Ikäihmisten ja heidän omaistensa yleisen palveluohjauksen ja neuvonnan kehittäminen.
- Huomion kiinnittäminen rajaamistoimia koskeviin säännöksiin ja sen lainmukaiseen toteutumiseen erityisesti lastensuojelun palveluissa.
- Työntekijöiden saavutettavuuden parantaminen, erityisesti lastensuojelussa.

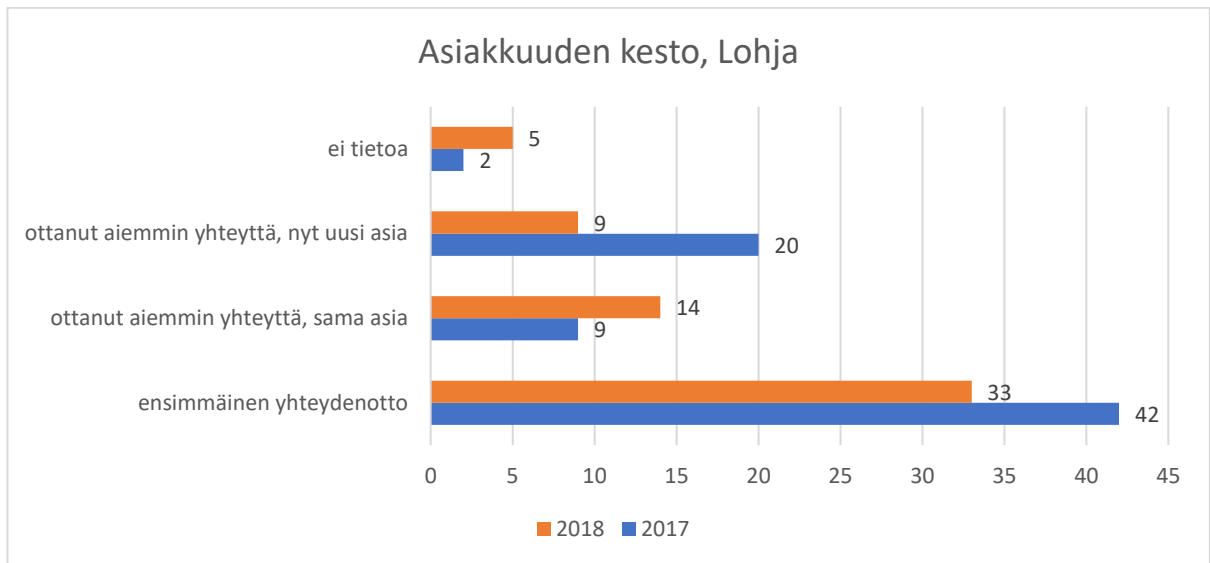
## 5 Lohjan kaupunki

### 5.1 Asiointi sosiaaliasiamiespalveluissa

Tässä selvityksessä esitetään asiakkaiden ja omaisten/läheisten yhteydenotot. Lohjan kunnan asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 62 kertaa. Edellisenä vuonna yhteydenottoja oli 73.



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

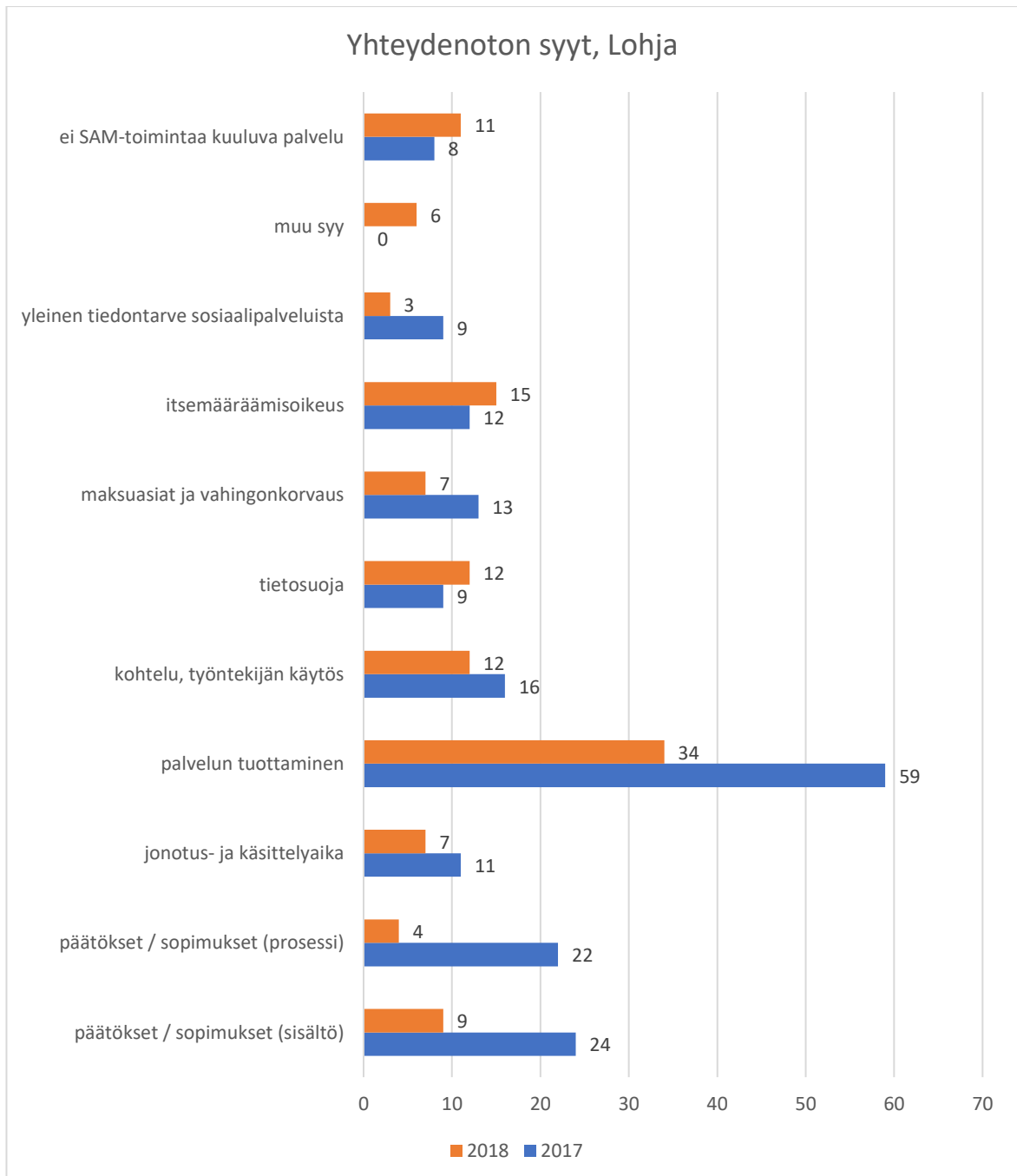


Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa asiakkaiden kanssa tapahtuvasta palvelusta tapahtuu asiakasta yksilöimättä. Tarkoituksena on neuvoa ja ohjeista asiakasta sosiaalihuollon palveluista. Tämän tehtävän toteutumiseksi ei useinkaan ole tarpeellista kerätä asiakasta tai asiakkuutta yksilöiviä tietoja. 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 33 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2018.



## 5.2 Asioiden syy

Alla olevassa kuviossa on esitetty Lohjaa koskevien yhteydenottojen syyt vuosina 2017 ja 2018. Yksi yhteydenotto voi sisältää useita eri syitä.



Yleisin asiakasasia oli **palvelun tuottaminen** (34 asiatapahtumaa). Palvelun tuottamista ovat asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät seikat, kuten asiakkaan kuuleminen, neuvonta ja ohjaus tai se, ettei asiakasasiassa ole tehty kirjallista päätöstä. Palvelun tuottamiseen voivat liittyä myös tilanteet, joissa asiakas kokee, ettei hän ole saanut selvitystä oikeuksistaan ja toimenpidevaihtoehdoistaan tai hänelle ei ole tehty palvelutarpeen arviointia.

**Päätöksen tai sopimuksen sisältöön** liittyen otettiin yhteyttä yhdeksän kertaa. Yhteydenotot liittyivät muun muassa toimeentulotukeen (3), lastensuojelun (3), vammaispalveluihin (2), ikääntyneiden palveluihin (1) ja omaishoidon tukeen (1). **Päätöksenteon prosessiin** liittyen otettiin yhteyttä neljä kertaa. Molemmat päätöksiin liittyvät yhteydenottosyyt laskivat merkittävästi edellisvuoteen verrattuna.

**Epäasialliseksi koettuun kohteluun** liittyi 12 yhteydenottoa. Kohtelua koskevat yhteydenotot koskivat muun muassa lastensuojelua (6), perheasioita (2), päihdehuoltoa (2), vammaispalveluita (2), omaishoidontukea (1) ja ikääntyneiden palveluita (1).

**Itsemääräämisoikeuteen** liittyvät yhteydenotot (15) kasvoivat edellisvuodesta. Itsemääräämistä koskevat yhteydenotot liittyivät lastensuojeluun (9), vammaispalveluihin (5), ikääntyneiden palveluihin (2), lapsiperhetyöhön (2), kehitysvammahuoltoon (1) ja perheasioihin (1).

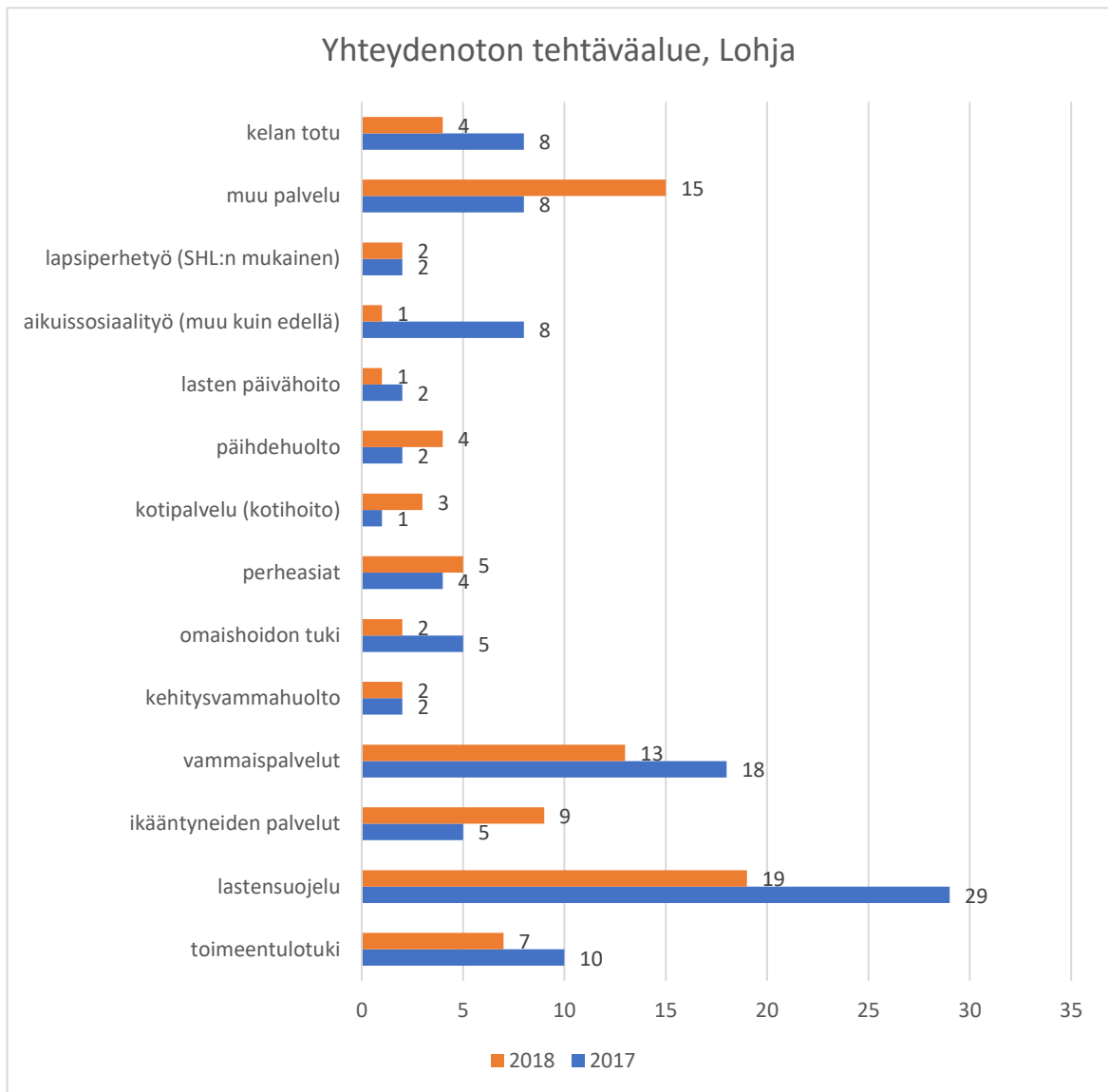
**Tietosuojaan** liittyi 12 yhteydenottoa. Suurin osa tietosuojaa koskevista yhteydenotoista ilmeni lastensuojelun palveluissa. Lisäksi asiakasasioissa oli yksittäisiä mainintoja perheasioista, vammaispalveluista, lapsiperhetyöstä, päihdehuollosta sekä sairaalasta. Näissä tapauksissa oli mm. yhteystiedot välitetty toiselle henkilölle, henkilökohtaisia potilastietoja käsitelty entisen puolison läsnä ollessa tai asiakkaat eivät saaneet heitä tai heidän perhettään koskevia tietoja sosiaalihuollosta. Joitain asiatapahtumia liittyi aiempien vuosien tapahtumiin, joita asiakkaat halusivat selvittää.

Maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen liittyi seitsemän yhteydenottoa. Yhteydenotot liittyivät muun muassa päihdehuoltoon (2), vammaispalveluihin (2), lastensuojeluun (2), toimeentulotukeen (1), omaishoidon tukeen (1), kotipalveluun (1), ikääntyneiden palveluihin (1), kehitysvammahuoltoon (1), lapsiperhepalveluihin (1).

**Jonotus- ja käsittelyaika** koski seitsemän asiatapahtumaa. Yhteydenotot liittyivät toimeentulotukeen (2), lastensuojeluun (3), vammaispalveluihin (2), kehitysvammahuoltoon (1), omaishoidon tukeen (1), lapsiperhetyöhön (1), ikääntyneiden palveluihin (1) sekä sosiaaliasiamiestoimintaan kuulumattomiin palveluihin (Kela ja sairaala).

Yhdessätoista yhteydenotossa oli mainittu asiasta, joka ei liity sosiaaliasiamiestoimintaan. Yhteydenotot koskivat muun muassa sairaalaa, Kelaa, poliisia, koulua, taksia, yleistä edunvalvontaa ja huoltoriitoja.

### 5.3 Asiain tehtäväalue



**Lastensuojelua** koskevien yhteydenottojen määrä oli 19. Määrä laski edelliseen vuoteen verrattuna. Yhteydenotot liittyivät pääosin palvelun tuottamiseen (13), tietosuojaan (9), itsemääräämisoikeuteen (9), kohteluun (6), jonotus- ja käsittelyaikoihin (3), päätösten sisältöön (3) ja päätösten teon prosessiin (2), maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen (2) sekä ei sosiaaliasiamiestoimintaan kuuluvaan palveluun (1). Yhteydenotoissa asiakkaat toivat esille muun muassa vaikeuden saada perhettä koskevia tietoja, kokemuksen kuulematta jättämisestä,

kirjallisten päätösten ja asiakassuunnitelman puuttumisen. Lisäksi jotkut asiakkaat kertoivat, että heillä oli käsitys, ettei lastensuojelun avohuollon palveluista voi kieltäytyä. Jotkut asiakkaat kertoivat, että yhteydenpitoa oli rajoitettu ilman päätöstä. Eräs asiakas toimitti lastensuojeluilmoituksen sosiaaliasiamiehelle, koska ei löytänyt kunnan verkkosivuilta toimitusosoitetta.

Lastensuojelun asiakkaita oli kokonaisuudessaan 528 (532/2017, 575/2016)<sup>29</sup> Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä neljä asiakasta tai omaista 100 lastensuojelun asiakasta kohden (4 %).

Osa lastensuojelua koskevista yhteydenotoista liittyi myös vammaispalveluihin, kehitysvammahuoltoon, perheasioihin, lapsiperhetyöhön, sosiaalipäivystykseen tai sairaalaan ja/tai näiden rajapinnoilla oleviin palveluihin. Näitä ovat mm. neuropsykiatrian – lastensuojelun - ja vammaispalvelun asiantuntijoiden yhteinen palvelutarpeiden määrittely ja palveluita ohjaavan lainsäädännön soveltaminen asiakkaan edun toteutumiseksi. Lisäksi sen varmistaminen, että huoltaja ei jää ilman riittävää ohjausta, neuvontaa ja tukea perheen tilanteessa.

**Vammaispalveluihin** liittyviä yhteydenottoja oli 13. Kehitysvammahuoltoon liittyi kaksi yhteydenottoa. Vammaispalveluita koskevat yhteydenotot liittyivät useimmiten palvelun tuottamiseen (9). Lisäksi yhteydenotot liittyivät itsemääräämisoikeuteen (5), maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen (2), kohteluun (2), jonotus- ja käsittelyaikaan (2), päätösten sisältöön (2), tietosuojaan (1) ja yleiseen tiedontarpeeseen (1).

Sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä ennen palvelun hakemista, koska yhteydenottajilla ei ollut luottamusta neuvojen oikeellisuuteen ja yhteistyöhön vammaispalveluiden ammattilaisten kanssa. Tämä ilmeni mm. palvelusetelin käyttöön liittyvässä neuvonnassa ja kunnan roolista asiakkaan käyttäessä palveluseteliä. Asiakasta tulee neuvoja myös palveluseteliä ohjaavasta lainsäädännöstä (kuluttajasuojasta). Asiakkaan valinnanvapauden

---

<sup>29</sup> Kuntakyselyt vuosien 2016, 2017 ja 2018 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

turvaamiseen palveluntuottajaa valittaessa ja osallisuus palvelun antamistapaa koskevaan sopimiseen on myös turvattava.

Vammaispalveluiden asiakkaita oli 516 (548/2017) ja kehitysvammahuollon asiakkaita 270 (265/2017).<sup>30</sup> Sosiaaliasiamiehelle tuli kolme yhteydenottoa sataa vammaispalvelujen asiakasta kohden (3 %) ja seitsemän yhteydenottoa tuhatta kehitysvammahuollon asiakasta kohti (0,7 %).

**Ikääntyneiden palveluihin** liittyi yhdeksän yhteydenottoa. Määrä kasvoi edellisvuoteen verrattuna. Kaksi yhteydenottoa liittyi kunnan ostopalveluiden laatuun. Lisäksi asiakkaat ottivat yhteyttä sosiaaliasiamieheen muun muassa ilmoittaakseen ikääntyneen henkilön palvelutarpeesta (huoli-ilmoitus). Sosiaaliasiamiehelle tehdyt huoli-ilmoitukset johtuivat epätietoisuudesta oikeasta ilmoituksen vastaanottajatahosta sekä ilmoittajan henkilötietojen salaamisen varmistamiseksi.

**Toimeentulotukeen** liittyi seitsemän yhteydenottoa. Kahdessa asiassa asiakkaat luulivat soittavansa kunnan sosiaalitoimeen ja pyysivät neuvoja toimeentulotuen hakemiseen. Yhteydenotot liittyivät myös muun muassa työntekijöiden tavoittamiseen ja toimentulotuella katettavien menojen maksamiseen. Kelan toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja oli neljä.

Toimeentulotuen asiakastalouksia oli Lohjalla 502 (702/2017, 1980/2016).<sup>31</sup> Yksi asiakas tai omainen sataa toimeentulotukitaloutta kohtaan (1 %) otti yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

Kategoriaan "**muu palvelu**" liittyi 15 yhteydenottoa. Yhteydenotot liittyivät pääosin sosiaaliasiamiehelle kuulumattomiin palveluihin. Yhteyttä otettiin muun muassa koskien yksityisoikeudellisia huoltajuusasioita, kelan palveluita (muita kun toimeentulotukea), sairaalaa tai edunvalvontaa. Osa asiakkaista luuli soittavansa kunnan sosiaalitoimeen ottaessaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

**Päihdepalveluihin** liittyi neljä yhteydenottoa. Yhteydenotot koskivat palvelun tuottamista, kohtelua, maksusasioita ja vahingonkorvausta sekä tietosuojaa.

---

<sup>30</sup> Kuntakyselyt vuosien 2016, 2017 ja 2018 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

<sup>31</sup> Kuntakyselyt vuosien 2016, 2017 ja 2018 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

#### 5.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Lohjalla tehtiin 14 sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta vuonna 2018. 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.<sup>32</sup>

	2018	2017	2016
<b>Muistutukset</b>	14	4	8
<b>Kantelut EOA:lle</b>	1	6	3
<b>Kantelut ESAVI:in</b>	12	11	2
<b>Kantelut OKA:lle</b>	1	0	0
<b>Kantelut Valviralle</b>	1	3	0

Aluehallintovirastosta saadun tiedon mukaan virastossa käsiteltiin viisi Lohjan sosiaalihuoltoon liittyvää kantelua vuonna 2018.<sup>33</sup> Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta saadun tiedon mukaan Lohjan sosiaalihuoltoa koskien saapui kolme kantelua. Alla esitetyssä taulukossa on esitetty tarkemmin Aluehallintoviraston ja Eduskunnan oikeusasiamiehelle saapuneita kanteluita.<sup>34</sup>

Vireille 2018	Toiminta/toimiala	Vireillä	Toimenpide/Käsittelyn lopputulos
Etelä-Suomen aluehallintovirasto	Vanhustenhuolto	x	
Etelä-Suomen aluehallintovirasto	Vammaispalvelut	x	

<sup>32</sup> Kuntakyselyt vuosien 2016, 2017 ja 2018 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

<sup>33</sup> Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 4.2.2019 saadut tiedot.

<sup>34</sup> Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 29.1.2019 saadut tiedot.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto	Vammaispalvelut	x	
Etelä-Suomen aluehallintovirasto	Vammaispalvelut	x	
Etelä-Suomen aluehallintovirasto	Vanhustenhuolto		Muistutussiirto
Eduskunnan oikeusasiamies	Perhetyöntekijä ja muu tuki lasten sijoituksen vuoksi		
Eduskunnan oikeusasiamies	Päihdehuollon maksusitoumusta koskeva päätös ja päätöksen tiedoksianto		
Eduskunnan oikeusasiamies	Sosiaalitalo Oy:n sosiaali- ja potilasasiamiespalvelun puhelinneuvonnan maksullisuus		Käsitys, moitittava

Sosiaaliasiamies antoi lohjalaisille muistutusneuvontaa 27 kertaa ja kanteluihin liittyvää neuvontaa 20 kertaa.

Lohjan perusturvalautakunta käsitteli 36 oikaisuvaatimusta eikä niiden perusteella muutettu yhtään viranhaltijapäätöstä. Itseoikaisuna oikaistiin yksi vammaispalveluita ja yksi päihdepalveluita (muu sosiaalihuolto) koskeva päätöstä. Muutoksenhakuja hallinto-oikeuteen tehtiin 13 ja korkeimpaan oikeuteen ei lainkaan.<sup>35</sup>

<sup>35</sup> Kuntakysely vuoden 2018 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.



<b>Tehtäväalue</b>	<b>itseoikaisuna muutettuja viranhaltijan päätöksiä</b>	<b>lautakunnassa/jaostossa käsiteltyjä oikaisuvaatimuksia</b>	<b>lautakunnan/jaoston oikaisuvaatimuksen johdosta muuttamat viranhaltijan päätökset</b>
<b>Toimeentulotuki</b>		11	0
<b>Vammaispalvelut</b>	1	12	0
<b>Lastensuojelu</b>		2	0
<b>Ikääntyneiden palvelut</b>		1	0
<b>Omaishoidon tuki</b>		8	0
<b>Muu sosiaalihuolto</b>	1 (päihdepalvelut)	2	0
<b>Yhteensä</b>	<b>2</b>	<b>36</b>	<b>0</b>

Vuonna 2018 Helsingin hallinto-oikeus ratkaisi 29 Lohja sosiaalihuoltoa koskevaa valitusta.<sup>36</sup>  
 Alla olevassa taulukossa on kuvattu ratkaisuja tarkemmin.

<b>Asiaryhmä</b>	<b>Ratkaisunlaatu</b>	<b>lkm</b>
Vammaispalvelu	Ei muutosta	1
Vammaispalvelu	Hakemus hylätty	1
Vammaispalvelu	Ei muutosta	2
Päihdehuolto	Ei muutosta	1
Päihdehuolto	Ei tutkittu tai rauennut	1
Omaishoidon tuki	Ei muutosta	7

<sup>36</sup> Helsingin hallinto-oikeudesta 24.1.2019 saatu tieto.

Sosiaalihuollon asiakasmaksut	Muutettu	2
Sosiaalihuollon asiakasmaksut	Ei muutosta	1
Kiireellinen sijoitus ja sen jatkaminen	Ei muutosta	4
Yhteydenpidon rajoittaminen	Ei muutosta	1
Toimeentulotuen myöntäminen/Kunnat	Muutettu	4
Toimeentulotuen myöntäminen/KELA	Ei muutosta	2
Toimeentulotuen myöntäminen/KELA	Ei tutkittu tai rauennut	2
Yhteensä		9

### 5.5 Johtopäätöksiä ja kehitettävää

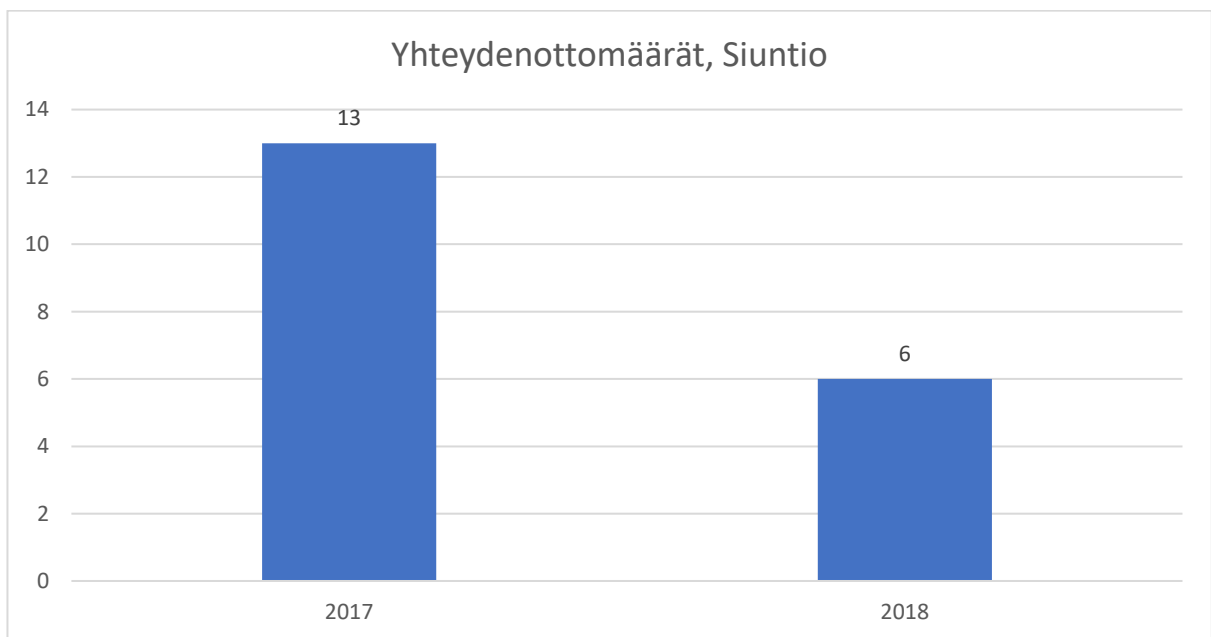
- Yhteydenottojen kokonaismäärä laski vuodesta 2017.
- Erityisesti lastensuojelua koskevat yhteydenotot vähenivät.
- Ikääntyneiden palveluita koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi.
- Itsemääräämisoikeutta koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi.
- Päätösten sisältöä ja päätösten tekoprosessia koskevien yhteydenottojen määrä laski.
- Viestinnän kehittäminen: Sosiaaliasiamiehelle välitettiin ilmoituksia (lastensuojeluilmoitus, huoli-ilmoituksia), joiden oikea vastaanottaja on Lohjan kaupunki. Lisäksi jotkut asiakkaat luulivat soittavansa kaupungin sosiaalitoimen ammattilaiselle.
- Palvelusetelin käyttöön liittyvän neuvonnan ja ohjauksen kehittäminen.

## 6 Siuntion kunta

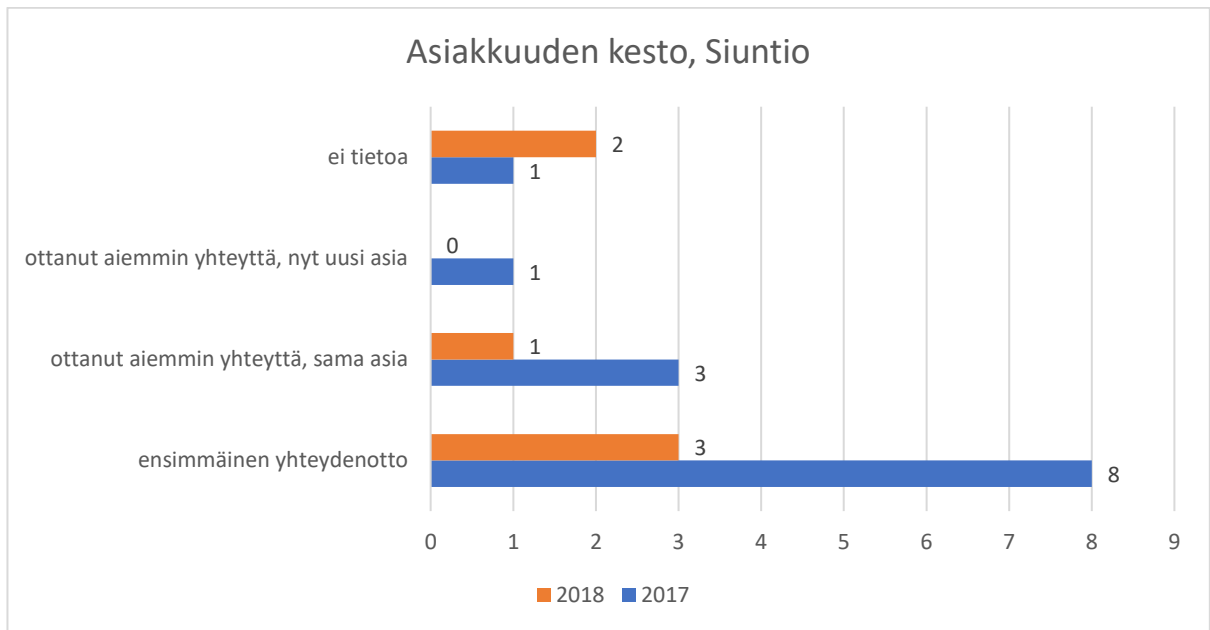
### 6.1 Asiointi sosiaaliasiamiespalvelussa

Tässä selvityksessä esitetään asiakkaiden ja omaisten/läheisten yhteydenotot

Siuntiosta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä yhteensä kuusi kertaa. Edellisenä vuotena yhteydenottoja oli 13.



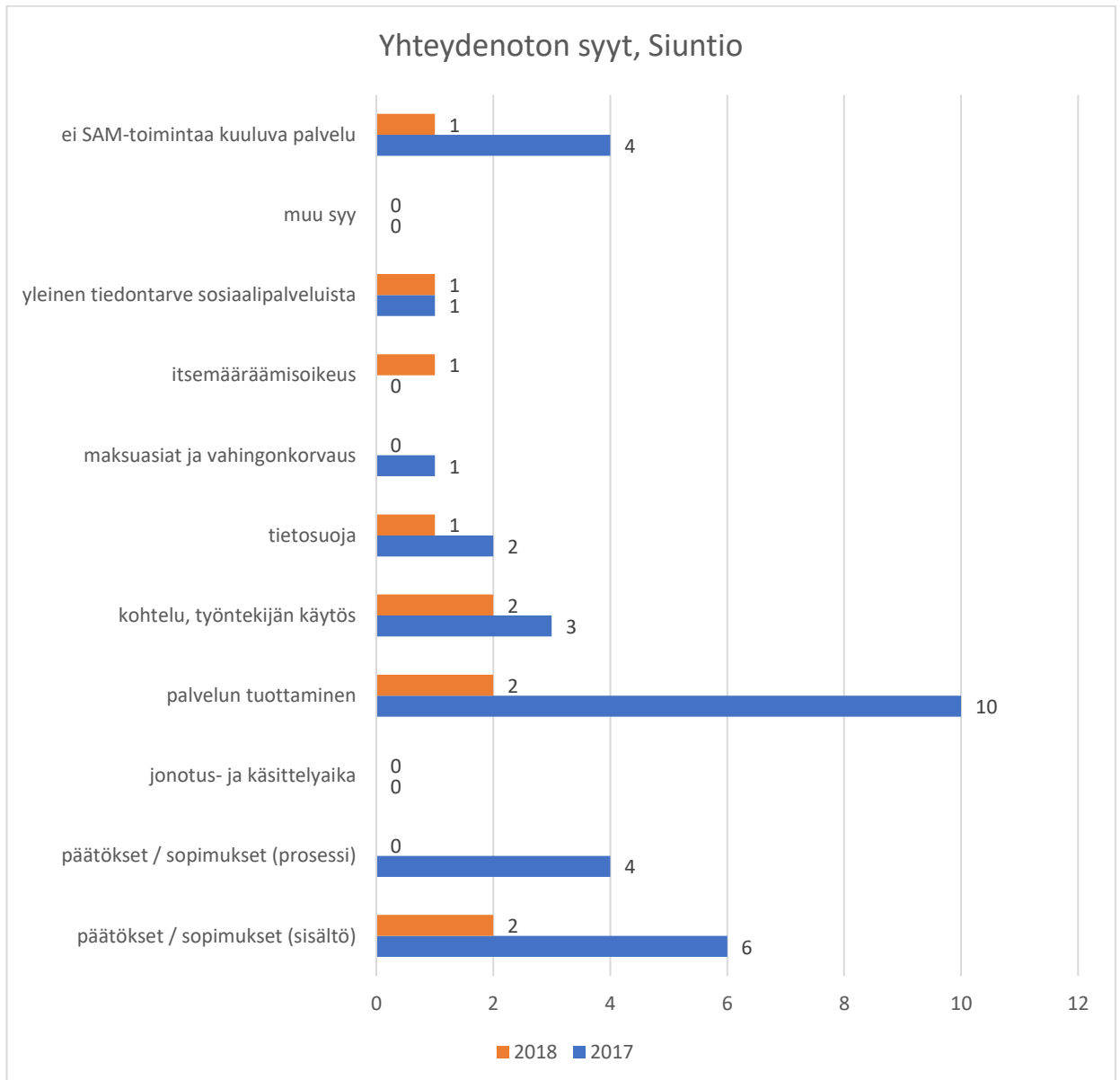
Uusien asiakkaiden, samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneiden sekä aiemmin yhteyttä ottaneiden, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneiden osuudet näkyvät alla olevassa taulukossa kahden viime vuoden ajalta. Viiden yhteydenottajan kohdalla ei ole tietoa, ovatko he ottaneet aiemmin yhteyttä sosiaaliasiamieheen.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



Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa asiakkaiden kanssa tapahtuvasta palvelusta tapahtuu asiakasta yksilöimättä. Tarkoituksena on neuvoa ja ohjeista asiakasta sosiaalihuollon palveluista. Tämän tehtävän toteutumiseksi ei useinkaan ole tarpeellista kerätä asiakasta tai asiakkuutta yksilöiviä tietoja. 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 kolme eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2018.

## 6.2 Asioiden syy

Alla olevassa kuvassa on esitetty yhteydenottojen syiden jakautuminen vuosina 2017 ja 2018. Yksi asiointi voi sisältää useita syitä.

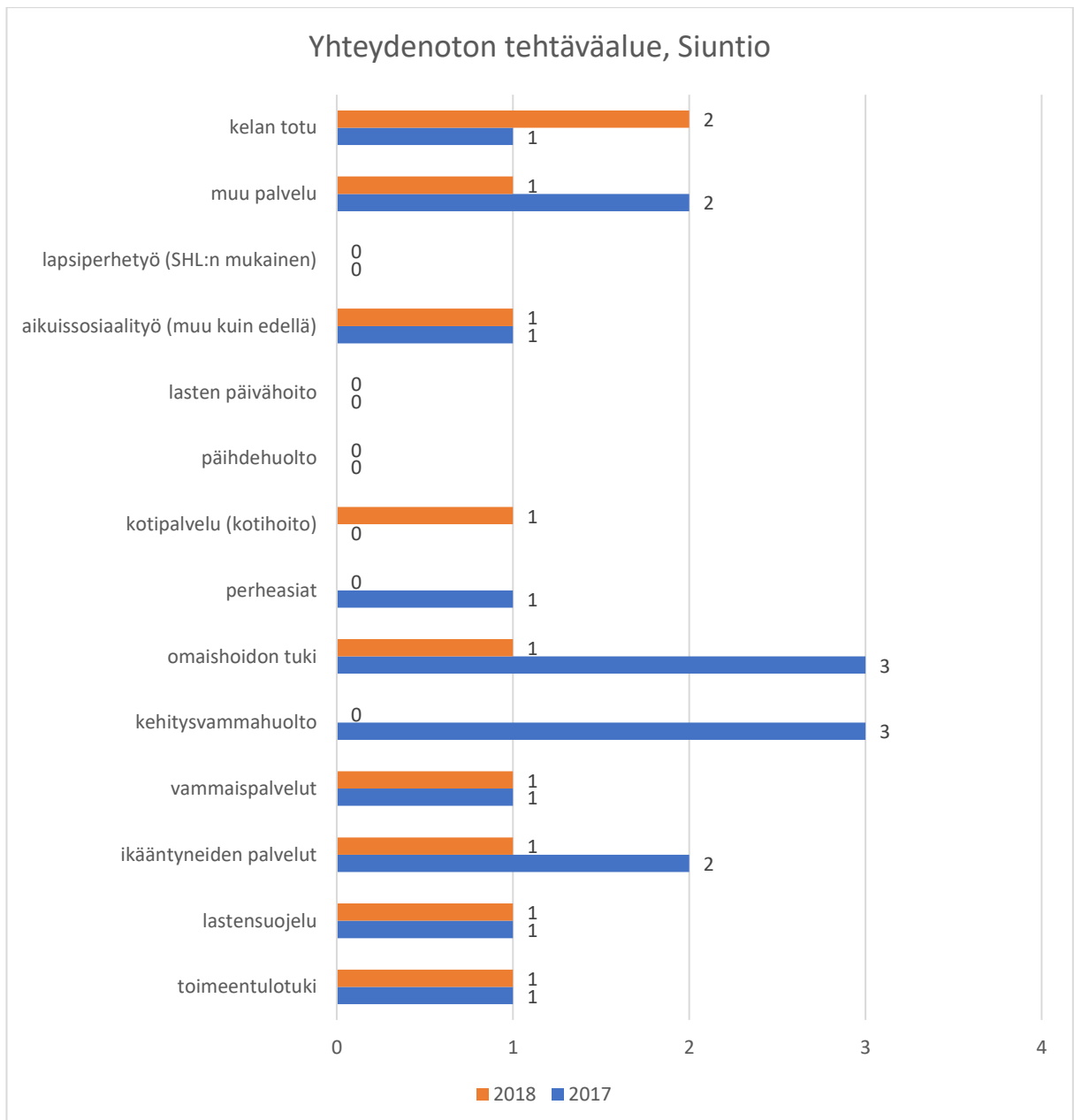


Palvelun tuottamista, päätösten sisältöä ja kohtelua koskevat syyt sisältyivät kahdesti. Lisäksi asiakasasiat liittyivät tietosuojaan, itsemääräämisoikeuteen, yleiseen tiedon tarpeeseen sosiaalipalveluista sekä sosiaaliasiamiestoiminnan ulkopuolisiin palveluihin, jotka saivat kukin kerran.

### 6.3 Asiain tehtäväalue

Alla olevassa kuviossa on esitetty Siuntiota koskevien yhteydenottojen jakautuminen tehtäväalueittain. Yksi asiointi voi sisältää useita tehtäväalueita.

#### Yhteydenoton tehtäväalue, Siuntio, asiakas- ja omaisyhteydenotot 2018



Toimeentulotukea koskien oli yksi asiatapahtuma. Toimeentulotuen asiakkaina oli yhteensä 45 taloutta (36/2017, 116/2016)<sup>37</sup>. Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä alle kolme asiakasta sataa asiakastaloutta kohti (3 %).

Kehitysvammahuoltoon liittyen ei otettu yhteyttä kertaakaan ja vammaispalveluihin liittyen kerran. Vammaispalveluiden asiakkaina – kehitysvammahuolto pois lukien - oli 106 henkilöä (91/2017, 115/2016) Siuntiossa, ja siten sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä yksi asiakas tai omainen vammaispalvelujen sataa asiakasta kohti (1 %). Kehitysvammahuollossa oli 20 asiakasta (26/2017, 22/ 2016).

Lastensuojelua koski yksi (1/2017) asiatapahtuma ja lastensuojeluasiakkuuksia oli 110 vuonna 2018 (130/2017).

#### **6.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut**

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty lainkaan.<sup>38</sup> 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.<sup>39</sup>

	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>Muistutukset</b>	0	2	0
<b>Kantelut EOA:lle</b>	0	0	0
<b>Kantelut ESAVI:in</b>	1	0	1
<b>Kantelut OKA:lle</b>	0	0	0
<b>Kantelut Valviralle</b>	0	0	0

<sup>37</sup> Kuntakyselyt vuosien 2016, 2017 ja 2018 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

<sup>38</sup> Kuntakyselyt vuosien 2016, 2017 ja 2018 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

<sup>39</sup> Kuntakyselyt vuosien 2016, 2017 ja 2018 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

Aluehallintovirastolta saatujen tietojen mukaan Siuntiota koskien saapui yksi sosiaalihuollon kantelu, joka koski lasten huoltoa ja tapaamisoikeutta (vireillä).<sup>40</sup> Eduskunnan oikeusasiamies ei käsitellyt Siuntion kuntaa koskevaa asiaa vuonna 2018.<sup>41</sup>

Sosiaaliasiamies neuvoi siuntiolaisia muistutukseen liittyen kahdesti. Kantelua koskien yhteydenottajaa neuvottiin kolmesti.

Hallinto-oikeus ratkaisi yhden Siuntiota koskevan sosiaalihuollon asian, joka koski vammaispalveluja (Ei muutosta)<sup>42</sup> Perusturvalautakunta käsitteli 12 sosiaalihuoltoon liittyvää oikaisuvaatimusta, jotka liittyivät toimeentulotukeen, vammaispalveluihin, ikääntyneiden palveluihin ja omaishoidon tukeen. Yhtään päätöstä ei muutettu. Itseoikaistuna tehtiin yksi vammaispalveluiden ja yksi omaishoidon tuen päätös.<sup>43</sup>

<b>Tehtäväalue</b>	<b>itseoikaisuna muutettuja viranhaltijan päätöksiä</b>	<b>lautakunnassa/jaostossa käsiteltyjä oikaisuvaatimuksia</b>	<b>lautakunnan/jaoston oikaisuvaatimuksen johdosta muuttamat viranhaltijan päätökset</b>
<b>Toimeentulotuki</b>		2	0
<b>Vammaispalvelut</b>	1	1	0
<b>Lastensuojelu</b>		0	0
<b>Ikääntyneiden palvelut</b>		1	0
<b>Omaishoidon tuki</b>	1	8	0
<b>Muu sosiaalihuolto</b>			0
<b>Yhteensä</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>0</b>

<sup>40</sup> Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 4.2.2019 saadut tiedot.

<sup>41</sup> Eduskunnan oikeusasiamiehen virastosta 29.1.2019 saatu tieto.

<sup>42</sup> Helsingin hallinto-oikeudesta 24.1.2019 saatu tieto.

<sup>43</sup> Kuntakysely vuoden 2018 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.



#### **6.4 Johtopäätöksiä ja kehitettävää**

- Asiakasasioiden määrä puolittui edellisvuodesta.
- Yhteydenottojen määrän perusteella ei voida tehdä johtopäätöksiä Siuntion kunnan tuottamista sosiaalipalveluista.

## **7. Inkoon kunta**

Siuntion kunta vastaa Inkoon sosiaalipalveluista, vanhuspalveluita lukuun ottamatta.

Sosiaalitaito tuotti Inkoolle sosiaaliasiamiespalveluita 1.9.2018 alkaen. Tässä selvityksessä raportoidut yhteydenotot koskevat ainoastaan ajanjaksoa 1.9.2018 - 31.12.2018.

### **7.1 Asiointi sosiaaliasiamiespalvelussa**

Inkoosta otettiin yhteyttä sosiaaliasiamieheen yhteensä kaksi kertaa. Yhteydenotot koskivat elatuskyvyn arviointia sekä kunnan kunnossapitopalveluita, joista jälkimmäinen ei kuulu sosiaaliasiamiestoiminnan piiriin.

Yhteydenottojen määrä on niin vähäinen, että johtopäätöksiä Inkoon sosiaalipalveluiden toteutumisesta ei voi tehdä.

Inkoossa oli vuonna 2018 vammaispalveluiden asiakkaana 94 henkilöä, ja kehitysvammahuollon asiakkaana 10 henkilöä. Lastensuojelun asiakkuuksia oli 113 vuonna 2018.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Kuntakysely vuoden 2018 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

## **8 Yhteenveto ja tärkeimmät suositukset koko toiminta-alueella**

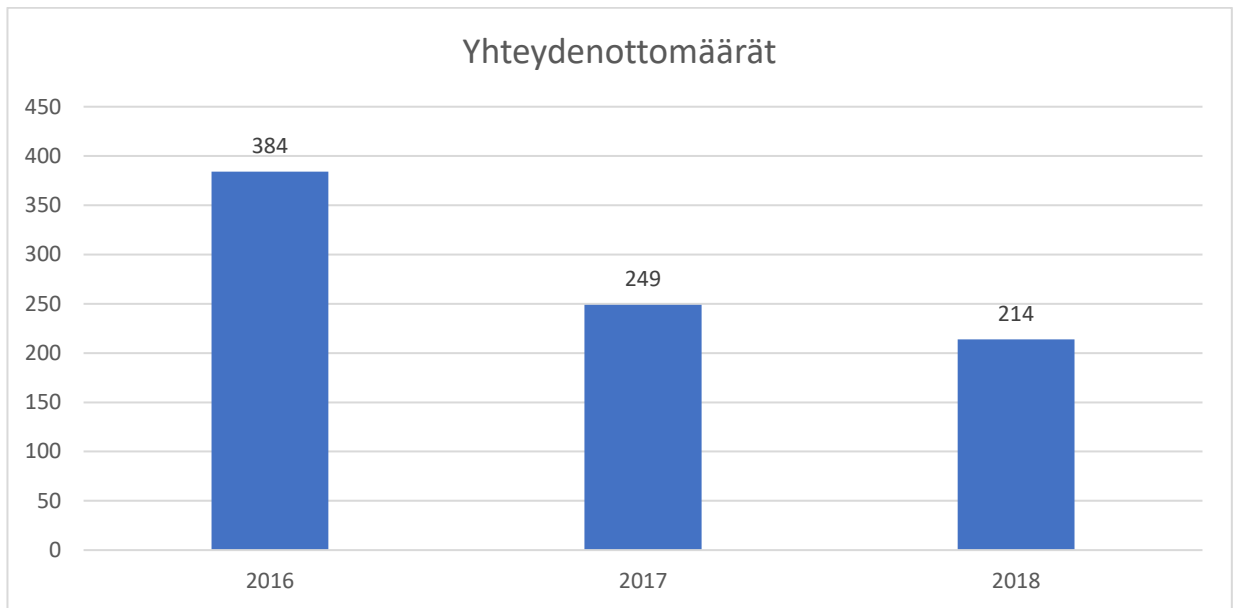
Sosiaaliasiamiespalvelun asiakkuuksien kohdentumisen vuoksi sosiaalihuollon palveluista välittyy kielteisempi kuva kuin jos asiasta kysyttäisiin kaikilta sosiaalihuollon asiakkailta ja kuntalaisilta. Asiamiehen tietoon tulee lähinnä tapaukset, joissa asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kokemaansa kohteluun tai on epätietoinen oikeuksistaan. Sosiaaliasiamiestoiminta reagoi melko herkästi ja nopeasti kunnissa tapahtuviin muutoksiin, kuten henkilövaihdoksiin, toimintatapojen ja palvelujen saamiseen liittyviin muutoksiin ja uusiin ohjeistuksiin. Asiatapahtumien perusteella voidaan paikallistaa mahdollisia kehittämiskohteita kunnissa ripeästi ja kiinnittää huomiota asiakkaiden kokemuksiin epäkohtiin. Selvitys kattaa sosiaaliasiamiehelle tulleiden asiakasasioiden koosteen 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 arvokasta tietoa asiakkaiden kokemuksesta palvelun tuottamisesta.

### **8.1 Asiointi sosiaaliasiamiespalvelussa**

Asiatapahtumia oli yhteensä 214. Yhteyttä ottaneiden kokonaismäärä väheni aiempiin vuosiin verrattuna. Uusia asiakkaita oli 122 (141/2017, 208/2016).<sup>45</sup>

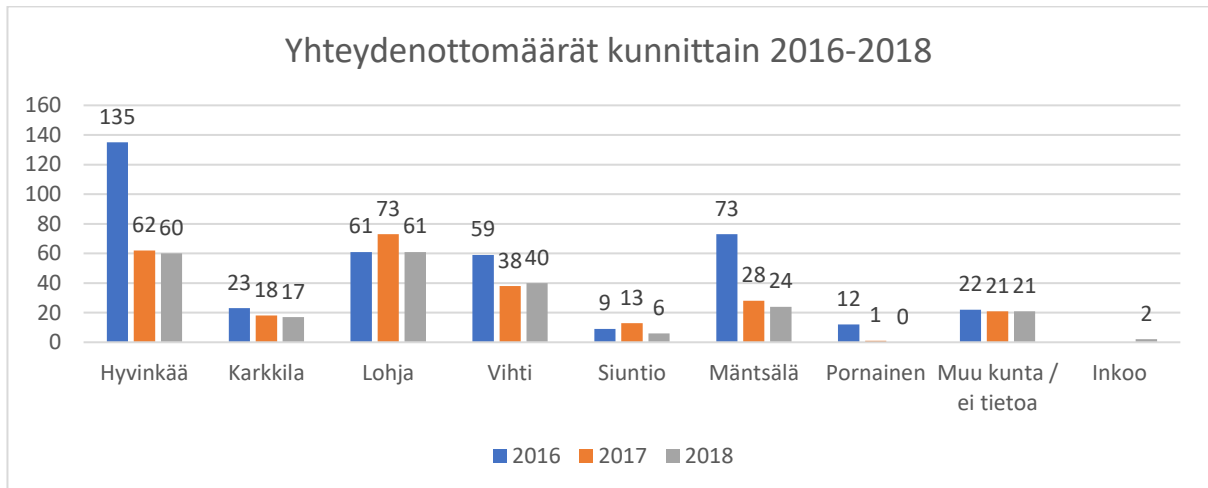
---

<sup>45</sup> Perustoimeentulotuki Kelan toimialaan 2017

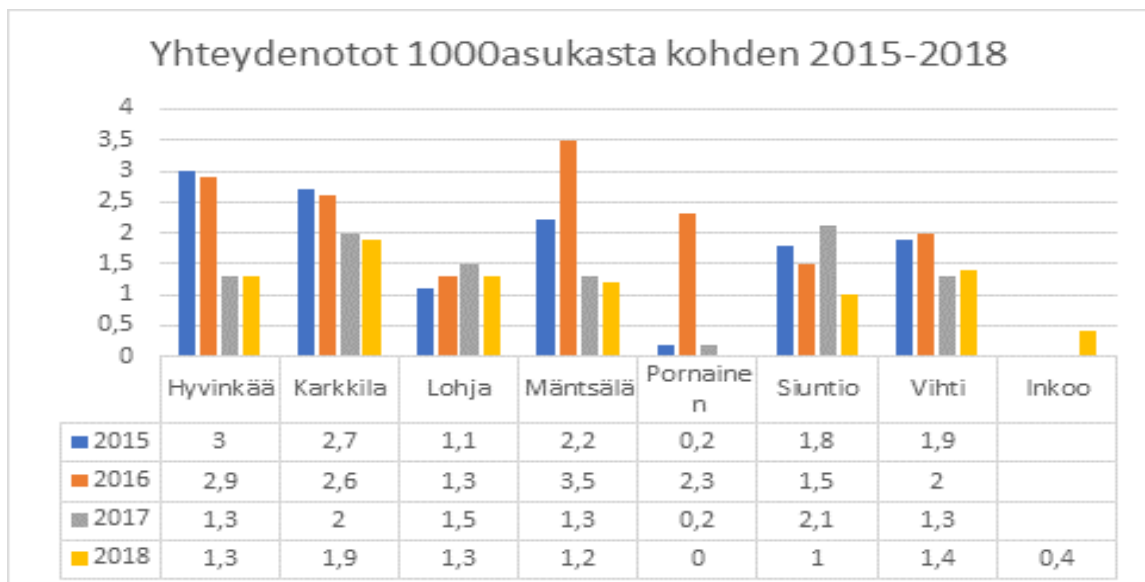


Suurin osa asiakkaiden yhteydenotoista tuli puhelimitse (76 %). Sähköpostitse tuli 23 % yhteydenotoista. Sähköposti ei ole asiakasasiassa tietoturvallinen yhteydenottoväylä. Asiakkaiden tilannetta selvitettiin sähköpostiyhteydenoton jälkeen yleensä puhelimitse. Yhteydenottoja välittyi myös Suomi.fi -palvelun kautta, joka on tietoturvallinen yhteydenottoväylä. Suomi.fi -palvelun kautta otettiin yhteyttä neljä kertaa ja kirjallisesti postin välityksellä yksi. Lisäksi joidenkin asiakkaiden kanssa käytettiin myöhemmin asioinnin aikana Suomi.fi -palvelua esimerkiksi liitteiden tietoturvalliseen lähettämiseen ja muuhun viestintään. Mikäli asiakas lähettää liitteitä tai kokee vaikeuksia asioida puhelimitse, sosiaaliamies neuvoo asiakkaalle usein, että yhteyttä on mahdollista ottaa myös Suomi.fi -palvelun kautta. Tällöin sosiaaliamies voi myös vastata viesteihin, toisin kuin salaamattomassa verkossa liikkuviin, salassa pidettäviä asioita sisältäviin, sähköposteihin.

Seuraavassa taulukossa on yhteydenottojen jakautuminen kunnittain asiatapahtumien perusteella.

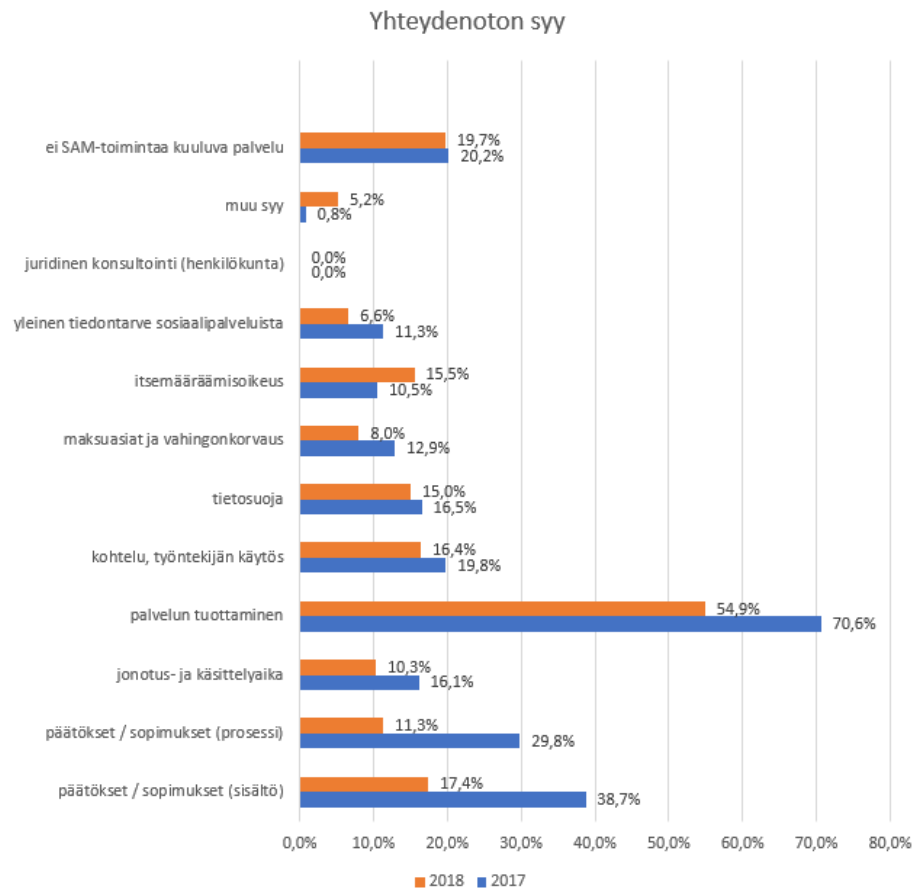


Seuraavassa taulukossa on asiakkaiden yhteydenotot kunnittain 1000 asukasta kohden vuosina 2015–2018. Yhteydenottomäärät sosiaaliasiamiehen ovat verrattain pieniä, joten alla olevista lukemista ei voida tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä sosiaalihuollon palveluista kokonaisuudessaan. Sosiaaliasiamiehen palveluista tiedottamisen ja asiakasohjauksen aktiivisuus saattavat vaikuttaa yhteydenottomääriin.



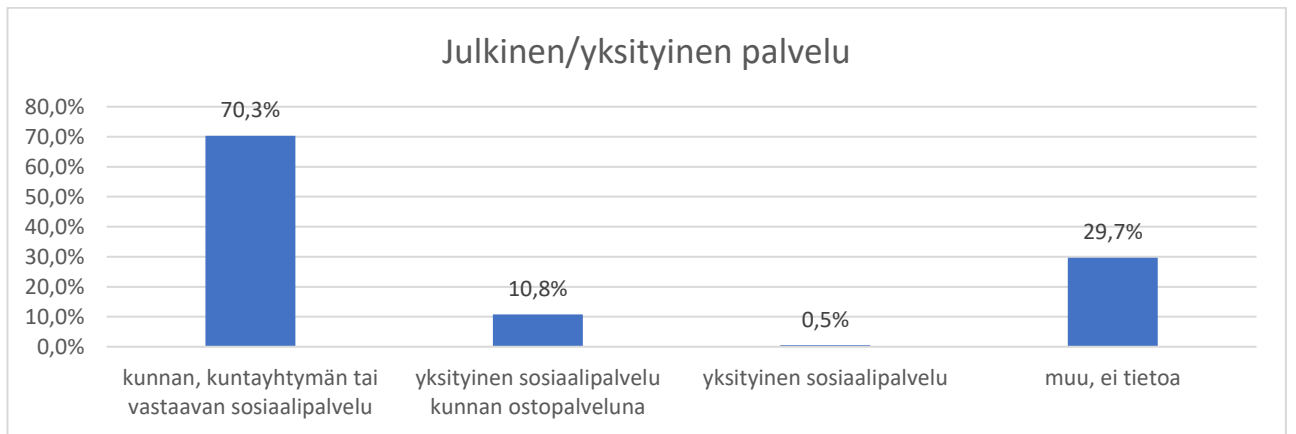
## 8.2. Asioiden syyt

Asiakkaan yhteydenotto voi sisältää useita syitä. Alla on esitetty eri syiden osuus asiakas- ja omaisyhteydenottojen kokonaismäärästä.

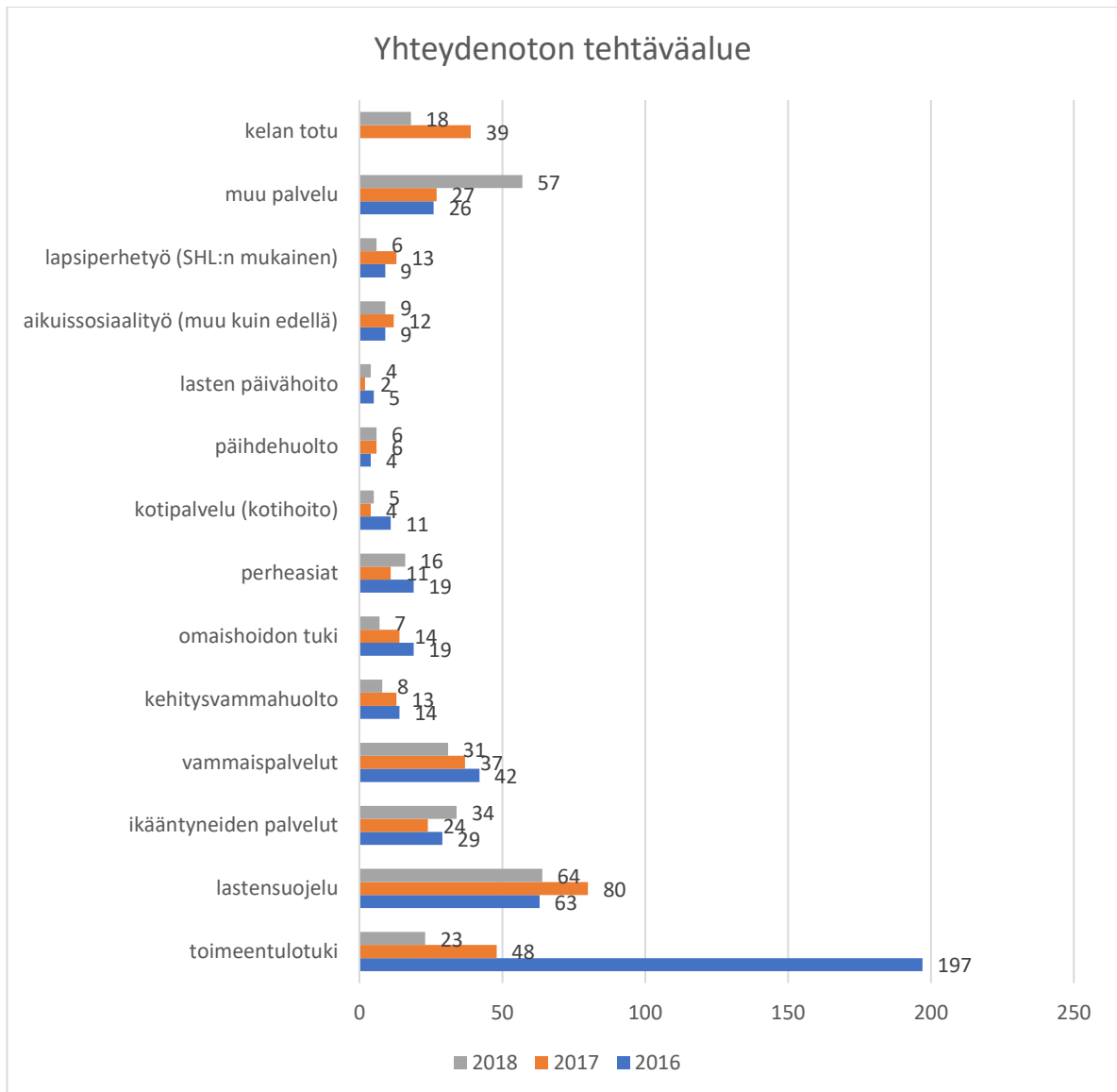


## 8.3 Asioiden tehtäväalueet

Suurin osa kaikista asiapahtumista koski kunnan tai kuntayhtymän sosiaalipalvelua. Alla olevassa kuviossa on kuvattu tarkemmin yhteydenottojen jakautuminen julkisten ja yksityisten sosiaalipalveluiden kesken.



Ohessa olevassa kuviossa on esitetty yhteydenottojen jakautuminen tehtäväalueittain vuosina 2017 ja 2018.





## 8.4 Johtopäätöksiä ja kehitettävää

Sosiaalipalvelujen kehittämistyön jatkamiseksi on tarpeen kiinnittää huomiota seuraaviin seikkoihin:

### ❖ **Palvelujen saavutettavuus:**

- Palveluohjauksen ja eri sektorien välisen yhteistyön kehittäminen yleisesti ja seuraavien asiakkuuksien kohdalla erityisesti:
    - aikuiset asiakkaat, jotka ovat useiden eri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden piirissä,
    - omaishoitajana toimivat ja
    - neuropsykiatrisia erityispiirteitä omaavat lapset/nuoret.
  
  - Kunnan ja kuntayhtymän palveluihin liittyvän **yleisen viestinnän ja palveluohjauksen** kehittäminen niin, että asiakkaat, joilla ei ole aiempaa kontaktia sosiaalihuoltoon ohjataan suoraan sosiaalipalvelujen piiriin.
  - **Henkilökunnan tavoitettavuuden** parantaminen
  - Sosiaaliasiamiestoiminnan palveluita koskevan yleisen viestinnän selkeyttäminen
- 
- ❖ Asiakkaan kuuleminen ja osallisuuden vahvistaminen omassa asiassaan, informointi käsittelyn vaiheista ja oma-aloitteisesti selvityksen antaminen toteuttamisvaihtoehtoista.
  
  - ❖ Työntekijöiden osaamisen vahvistaminen tietosuojaa ja itsemääräämisoikeutta koskeviin säännöksiin.
  
  - ❖ Kirjallisten päätösten tekeminen ilman erillistä pyyntöä.

**Lähteet**

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 29.1.2019 saadut tiedot eduskunnan oikeusasiamiehelle kunnista tehdyistä sosiaalihuollon kanteluista.

Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 4.2.2019 saadut tiedot kunnista aluehallintovirastoon tehdyistä sosiaalihuollon kanteluista.

Helsingin hallinto-oikeudesta 24.1.2019 saadut tiedot kunnista tehdyistä sosiaalihuollon valituksista hallinto-oikeuteen.

Kuntakyselyt vuosien 2016, 2017 ja 2018 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten Mäntsälän, Pornaisten, Inkoon, Siuntion ja Vihdin kuntiin sekä Hyvinkään, Karkkilan ja Lohjan kaupunkeihin

Tilastokeskus, väestön ennakkotilasto Q4, 2015, 2016, 2017 ja 2018.

Liitteet

**Liite 1**

**Kuntakysely vuoden 2018 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten**

Palautatteko kyselyn vastattuna sähköpostitse tai postitse **pe 8.2.2019 mennessä**, kiitos.

**1. Vastaukset koskevat seuraavaa kuntaa**

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

**2. Asiakkaiden käyttämät oikeusturvakeinot: kuinka paljon (kpl) seuraavia on tullut/tehty vuoden 2018 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

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

g) muutoksenhakuja hallinto-oikeuteen

h) muutoksenhakuja korkeimpaan hallinto-oikeuteen

### 3. Asiakasmäärät vuonna 2018 (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. (040 132 7225)

sosiaaliasiamies(at)sosiaalitaito.fi

[www.sosiaalitaito.fi](http://www.sosiaalitaito.fi)