SOSIAALITAITO

SOCIALKOMPETENS

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS VUODELTA 2015

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

Riikka Kainulainen

Sosiaaliasiamies

Saatteeksi

Sosiaaliasiamiehen toiminta-alue kattoi seitsemän kuntaa: Hyvinkää, Karkkila, Lohja, Mäntsälä, Pornainen, Siuntio ja Vihti. Kuntien alueella asui Tilastokeskuksen mukaan yhteensä 163 638 asukasta vuoden 2015 lokakuussa (Tilastokeskus, väestön ennakkotilasto, lokakuu 2015). Väestöluvussa on maltillista laskua.

Selvitys kuvaa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa kuntalaisilta sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella. Useimmiten sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä, kun koetaan tyytymättömyyttä sosiaalihuoltoon eikä asiointi ole vastannut asiakkaan odotuksia. Vuonna 2015 yhteydenotoista melkein neljä viidesosaa sisälsi tyytymättömyyden ilmaisua. Sosiaaliasiamiehen selvityksestä välittyvä kuva on negatiivisempi kuin jos asiakkaan asemaa ja oikeuksien toteutumista tarkasteltaisiin kaikkien sosiaalitoimessa asioineiden antaman palautteen pohjalta. Selvityksen tarkoituksena on antaa kunnille tietoa asiakkaiden kokemista epäkohdista, jotta niihin voidaan kiinnittää jatkossa huomiota.

Vuoteen 2012 asiakkaiden yhteydenotot sosiaaliasiamieheen kasvoivat tasaisesti. Vuonna 2013 yhteydenottajien määrä laski ensimmäistä kertaa edellisvuoteen nähden (10 %). Vuoden 2014 huhtikuussa tapahtuneen sosiaaliasiamiehen henkilönvaihdoksen yhteydessä tilastointitapa muuttui osittain aiempien vuosien tilastointitavasta. Selkein muutos on se, että huhtikuusta 2014 lähtien yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat. Aiemmin samaan asiakastapaukseen liittyvä yhteydenotto tilastoitiin omana yhteydenottonaan. Tilastointi muutettiin valtakunnallisen mallin mukaiseksi, jotta pystytään paremmin tarkastelemaan yhteydenottojen sisältöä. Jos jokainen yhteydenotto tilastoitaisiin erikseen, tietyt tehtäväalueet ja yhteydenoton syyt korostuisivat sen mukaan, kuinka monta kertaa asiakas ottaisi asian hoidon aikana uudelleen yhteyttä. Tilastointimuutos tulee ottaa huomioon, kun tarkastellaan yhteydenottajien määriä vuosina 2014 ja 2015. Luvut eivät ole täysin vertailukelpoisia aiempien vuosien lukujen kanssa.

Vuonna 2015 yhteydenotoissa korostui toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen suuri määrä (52 % kaikista yhteydenotoista). Noin kuudesosa yhteydenotoista koski lastensuojelua. Vammaispalveluista tulleiden yhteydenottojen suhteellinen osuus kaikista yhteydenotoista jatkoi laskuaan: vammaispalveluista ja kehitysvammahuollosta tuli yhteensä 11 % yhteydenotoista (15% vuonna 2014 ja 25 % vuonna 2013). On kuitenkin yhä huomioitava, että tilastointitavan muutoksen myötä luvut eivät ole täysin vertailukelpoisia eri vuosien välillä. Vuoden 2015 asiakkaat ottivat entistä useammin yhteyttä jonotus- ja käsittelyajoista sekä palvelun tuottamisesta ja päätöksentekoprosessista. Koetusta kohtelusta tulleet yhteydenotot ovat vähentyneet vuosi vuodelta.

Järvenpäässä 18.3.2016
Sosiaaliasiamies Riikka Kainulainen
Sosiaalitaito – Socialkompetens

SISÄLTÖ

Saatteeksi **1**
1 Johdanto **4**
1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet 4
1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Sosiaalitaidossa 6
2 Mustijoen perusturva **8**
2.1 Mäntsälä ja Pornainen 8
2.2 Yhteydenoton syy 9
2.3 Yhteydenoton tehtäväalue 10
2.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut 11
3 Hyvinkää **13**
3.1 Yhteydenotot 15
3.2 Yhteydenoton syy 16
3.3 Yhteydenoton tehtäväalue 18
3.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut 19
4 Perusturvakuntayhtymä Karviainen **18**
4.1 Karkkila **26**
4.1.1 Yhteydenoton syy 18
4.1.2 Yhteydenoton tehtäväalue 19
4.1.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut 22
4.2 Vihti **31**
4.2.1 Yhteydenoton syy 23
4.2.2 Yhteydenoton tehtäväalue 24
4.2.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut 27
5 Lohja **41**
5.1 Yhteydenotot 43
5.2 Yhteydenoton syy 44
5.3 Yhteydenoton tehtäväalue 45
5.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut 49
6 Siuntio **35**

6.1 Yhteydenotot 52
6.2 Yhteydenoton syy..... 53
6.3 Yhteydenoton tehtäväalue 53
6.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut 56
7 Sosiaaliasiamiehen havaintoja..... 36
7.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen 59
7.2. Yhteydenoton syyt 65
7.3 Yhteydenoton tehtäväalueet 67
7.4 Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet 76
7.5 Muistutusmenettely 78
7.6 Lapsiperheiden kotipalvelu..... 81
7.7 Sosiaalihuoltolain mukainen moniammatillinen yhteistyö..... 82
8 Yhteenveto ja tärkeimmät suositukset 84
Lähteet 86
Liite 1 88

1 Johdanto

1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet

1.1.1 Sosiaalihuollon asiakaslaki

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, myöhemmin asiakaslaki) on olennaisin sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia säätelevä 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 julkisissa että yksityisen järjestämässä sosiaalihuollossa.

Asiakaslain 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.

Asiakaslain 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 asiakaslaissa. 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

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, jonka 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, työvoimatoimiston, 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.

1.1.2 Uudistunut sosiaalihuoltolainsäädäntö

Huhtikuussa 2015 voimaan tulleet uudistunut sosiaalihuoltolaki sekä täysin uusi sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki muuttivat sosiaalipalvelujen toteuttamista. Uuden sosiaalihuoltolain tarkoituksena on siirtää painopistettä erityispalveluista yleispalveluihin, vahvistaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta sekä tiivistää viranomaisten yhteistyötä. Osa lastensuojelun avohuollon tukitoimenpiteistä siirtyi sosiaalihuoltolain mukaisiksi palveluiksi, ja kunnille määriteltiin uudeksi palvelutehtäväksi lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta. Lisäksi kuntien tulee lain mukaan järjestää lapsiperheille välttämätön kotipalvelu. Lain säännösten tarkoituksena on myös nopeuttaa asiakkaiden ohjautumista tarvittavien palvelujen piiriin, lyhentää asiakkuuksia ja turvata palvelut asiakkaille, jotka eivät ole oikeutettuja sosiaalihuollon palveluihin erityislainsäädännön perusteella.

Erityinen painopiste laissa on palvelutarpeen arviointi, johon lähtökohtaisesti jokaiselle sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus. Pääsääntönä on lisäksi, että asiakkaille nimetään omatyöntekijä. Toinen erityinen painopiste on monialaisen yhteistyön korostaminen. Sosiaalihuoltoa tulee toteuttaa yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Sosiaalitoimen ja muiden viranomaisten on osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen. Lain myötä osa asiakkaista luokitellaan erityistä tukea tarvitseviksi, ja heille osoitetaan erityistä huolenpitoa muun muassa sosiaalityöntekijän tuella. Palvelujen laatua pyritään varmistamaan laissa säädetyllä omavalvonnalla ja sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvien ilmoitusvelvollisuudella, joka tuli sovellettavaksi 1.1.2016 alkaen.

Uuden sosiaalihuoltolain vaikutuksia voitaneen tarkastella täsmällisemmin vasta tulevina vuosina. Mikäli lain tarkoitukset toteutuvat, asiakkaat pääsevät tuen piiriin entistä aiemmin, ja erityisen haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaan saavat erityistä tukea ja ohjausta. Siten vaikeista elämäntilanteista voidaan selvitä sosiaalipalvelujen avulla paremmin ja nopeammin. Monialainen yhteistyö on omiaan kiinnittämään huomiota asiakkaan tilanteeseen kokonaisvaltaisesti. Tällöin parhaassa tapauksessa asiakkaankin asiointi helpottuu, kun hänen asioitaan hoidetaan kokonaisuutena ja kerralla yhdessä hänen kanssaan. Monialaista yhteistyötä ja lapsiperheiden kotipalvelua käsiteltiin sosiaaliasiamiehen kunnille osoittamassa kyselyssä, ja sen tuloksia käsitellään selvityksen loppupuolella.

1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Sosiaalitaidossa

Sosiaalitaidossa on työskennellyt vuodesta 2009 saakka kokoaikainen sosiaaliasiamies. Vuonna 2015 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 2015 sosiaaliasiamiehenä on toiminut Riikka Kainulainen. Sosiaaliasiamieskuntien sosiaalihuollon työntekijöille on tarjottu neuvontaa ja tukea juridisissa

kysymyksissä ja järjestetty uudistuvan sosiaalihuoltolainsäädännön toimeenpanoon liittyvää sekä muuta oikeudellista koulutusta. Tarkoituksena on antaa tarvittaessa tukea asiakasasioihin liittyvissä oikeudellisissa kysymyksissä, mikä parhaimmillaan edesauttaa asiakkaan edun toteutumista.

2 Mustijoen perusturva

2.1 Mäntsälä ja Pornainen

Mäntsälän kunnan asiakkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 54 kertaa (57 vuonna 2014) vuonna 2014 ja Pornaisten kunnan asiakkaat kuusi kertaa (yhdeksän kertaa vuonna 2014). Yhteensä Mustijoen perusturvan alueelta oli 59 sosiaaliasiamiehen asiatapahtumaa (66 vuonna 2014). Yksi yhteydenotto koski sekä Mäntsälää että Pornaisia. 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 sosiaaliasiamieheen. Aina tätä ei ole mahdollista selvittää.

Yhteydenottajista 60 % oli asiakkaita ja hieman yli neljäsosa asiakkaan edustajia tai muita läheisiä. Loput yhteydenotot (7 kpl) tulivat sosiaalihuollon henkilöstöltä. 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.

Huhtikuusta 2014 lähtien yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat. Aiemmin samaan asiakastapaukseen liittyvä yhteydenotto tilastoitiin omana yhteydenottonaan. Tilastointimuutos tulee ottaa huomioon, kun tarkastellaan yhteydenottajien määriä eri vuosina. Luvut eivät ole täysin vertailukelpoisia aiempien vuosien lukujen kanssa. Alla olevasta taulukosta huomataan, että niiden vanhojen asiakkaiden määrä, jotka ottavat samasta asiasta uudestaan yhteyttä, on laskenut vuodesta toiseen. Taulukkoa tarkasteltaessa on myös huomattava, että sosiaaliasiamiehen juridinen neuvonanto aloitettiin syksyllä 2014, ja ennen sitä tulleet henkilöstön yhteydenotot liittyivät yleensä asiakkaan aloittamiin asiatapahtumiin, kun yhteydenotot tilastoitiin erikseen eikä asiatapahtumittain.

	2015	**2014**	**2013**
Uudet asiakkaat	31	36	21
Vanha asiakas, uusi asia	19	5	5
Vanha asiakas, sama asia	6	17	25
Ei tietoa	3	8	0
Yhteensä	***58***	***66***	***51***
Joista henkilöstön yhteydenotot	7	3	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 asiaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Mustijoella 31 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2015.

2.2 Yhteydenoton syy

Mustijoen perusturvan alueelta otettiin yhteyttä ensisijaisesti päätöksiä koskien ja melkein yhtä paljon palvelun tuottamista koskien. Iso osa yhteydenotoista koski myös yleistä tiedontarvetta. Yleistä tiedontarvetta koskevista yhteydenotoista (22) valtaosa koski toimeentulotukea. Lisäksi muutama tiedustelu koski lastensuojelua, ikääntyneiden palveluita, kotipalvelua, perheasioita ja vammaispalveluita. Asiakkaan epäasialliseksi kokemasta kohtelusta tuli aiempia vuosia selkeästi vähemmän yhteydenottoja. Vuonna 2014 yhteydenottoja tuli 14 ja vuonna 2013 yhteensä 15. Nyt epäasiallisesta kohtelusta otettiin yhteyttä kuusi kertaa. Jonotus- ja käsittelyajoista otettiin samoin yhteyttä kuusi kertaa.

Kuva 1 Yhteydenoton syyt, Mustijoki

2.3 Yhteydenoton tehtäväalue

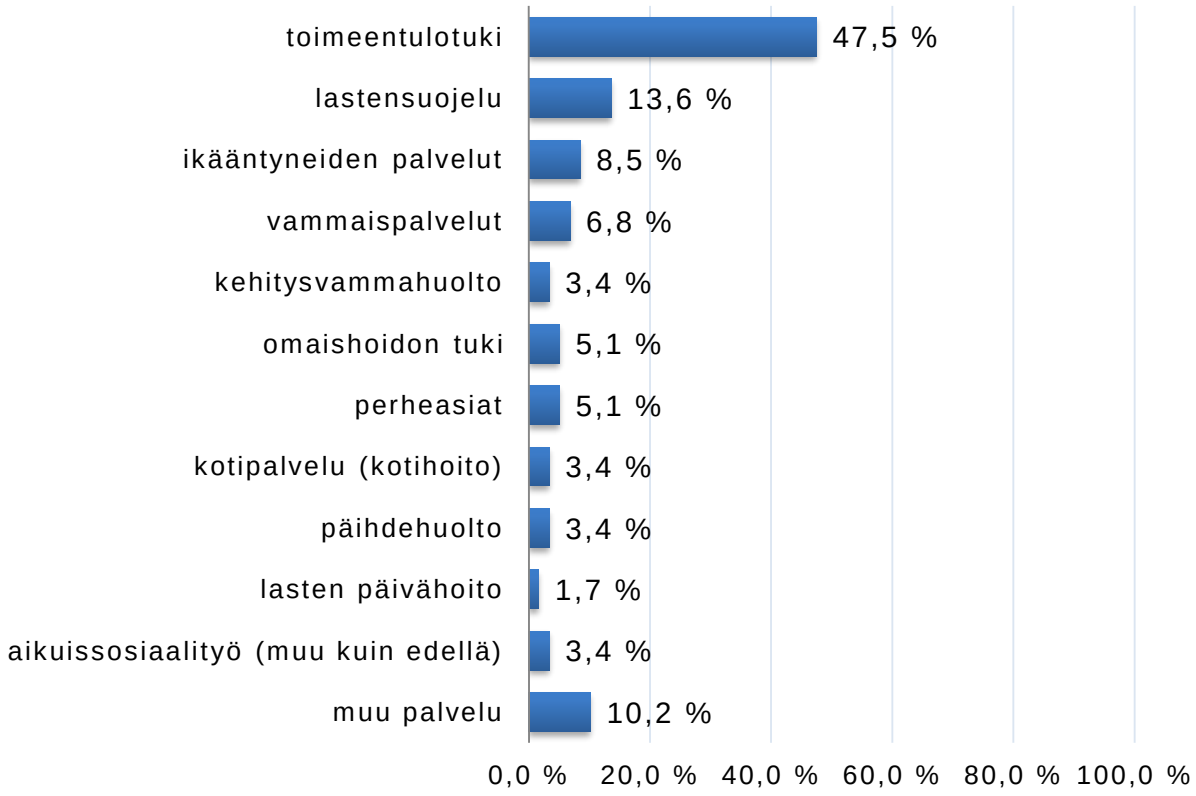
Yhteydenoton tehtäväalueista toimeentulotuki oli selvästi yleisin: melkein puolet yhteydenotoista liittyi siihen. Lastensuojelusta tuli kahdeksan yhteydenottoa ja vammaispalveluista ja kehitysvammahuollosta yhteensä kuusi. Vuonna 2015 Mustijoen alueella oli 408 vammaispalveluiden asiakasta – mukaan lukien kehitysvammahuollon asiakkaat[1]. Sosiaaliasiamiehelle tuli yksi yhteydenotto 100 vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakasta kohden (1 %).

Ikääntyneiden palveluita koskevat ja kotihoitoon lkiittyneet yhteydenotot olivat yhtä lukuun ottamatta työntekijöiden asiakasasiaa koskevia neuvonta-asioita. Omaishoidon tuesta, perheasioista, päihdehuollosta ja aikuissosiaalityöstä tuli kustakin 2-3 asiakasyhteydenottoa ja lasten päivähoidosta yksi. Omaishoidon tuesta tuli viime vuonna 20 % kaikista yhteydenotoista ja nyt 5 %. Kategoriassa ”muu palvelu” osa on sosiaaliasiamiehelle kuulumattomia asioita,

[1] Kuntakysely vuoden 2015 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

mutta sosiaalihuoltoon liittyi yksi mielenterveyshuoltoa koskeva ja yksi lapsiperheen kotipalvelua koskeva yhteydenotto.

Kuva 2 Yhteydenoton tehtäväalue, Mustijoki



Toimeentulotuki

Toimeentulotukea koskien tuli absoluuttisesti yhtä paljon yhteydenottoja kuin vuonna 2014 (28), mutta sen suhteellinen osuus on hieman korostunut aiemmasta, koska yhteydenottoja koko alueelta tuli 8 aiempaa vuotta vähemmän. Melkein 9/10 tapauksissa asiakas itse oli yhteydenottaja. Noin puolet otti ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, ja 40 % oli aiemmin ottanut yhteyttä eri asiasta. Tasan puolet yhteydenotoista olivat luonteeltaan tiedusteluja, eli niissä ei esiintynyt tyytymättömyyden ilmaisua. Kysyttiin esimerkiksi toimeentulotuen menettelystä ja myöntämiskriteereistä. Toisessa puolessa asiakas oli tyytymätön johonkin toimeentulotukeen liittyvään seikkaan, yleensä päätöksen sisältöön (50 %) tai päätöksenteon prosessiin (36 %). Yleistä tiedontarvetta esiintyi yli puolessa yhteydenotoista. Jonotusajasta tuli neljä yhteydenottoa ja epäasialliseksi koetusta kohtelusta vain yksi.

Toimeentulotuen piirissä oli vuonna 2015 Mäntsälässä 489 asiakastaloutta ja Pornaisissa 60 taloutta. Asiakastalouksien määrä on pudonnut koko perusturvan alueella 23 % vuodesta 2014, jolloin talouksia oli yhteensä 709[2]. Toimeentulotuesta tuli Mustijoen perusturvan alueella viisi asiakkaiden tai omaisten tekemää yhteydenottoa (5 %) sataa toimeentulotuen asiakastaloutta kohti.

THL seuraa toimeentulotuen käsittelyaikoja kaksi kertaa vuodessa. Mäntsälässä käsiteltiin 100 % toimeentulotukihakemuksista lakisääteisessä seitsemässä arkipäivässä huhtikuussa 2015 ja 96,5 % hakemuksista lokakuussa 2015. Pornaisissa käsiteltiin 100 % hakemuksista 0-7 arkipäivässä sekä huhtikuussa että lokakuussa 2015.[3]

Lastensuojelu

Lastensuojeluun liittyen tuli yhteensä kahdeksan yhteydenottoa kuten aiempanakin vuonna. Puolet asiakkaista ei ollut ottanut sosiaaliasiamieheen aiemmin yhteyttä, kahdella oli kyse samasta asiasta kuin aiemmin ja kahdella vanhalla asiakkaalla uudesta asiasta. Kolme neljäsosaa lastensuojeluun liittyvistä yhteydenotoista sisälsi tyytymättömyyden ilmaisua. Yhteydenotot liittyivät päätösten tai sopimusten sisältöön ja prosessiin (6), palvelun tuottamiseen (4), epäasialliseksi koettuun kohteluun (2), jonotus- ja käsittelyaikaan (1) sekä tietosuojaan (1). Yleistä tiedontarvetta esiintyi kahdessa yhteydenotossa. Lastensuojelua koskevat yhteydenotot olivat kaikin puolin samantyylisiä kuin edellisenä vuonna.

Lastensuojelun asiakkaina oli Mustijoen alueella vuonna 2015 yhteensä 265 lasta (Mäntsälässä 212 ja Pornaisissa 53). Lastensuojelun asiakkaiden määrä on noussut hienoisesti (6 %) aiemmasta vuodesta.[4] Sosiaaliasiamiehelle tuli kolme lastensuojeluasiaa koskevaa yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden (3 %). Uuden sosiaalihuoltolain myötä osa

---

[2] Kuntakyselyt vuoden 2014 ja 2015 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

[3] THL, toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kunnittain huhti- ja lokakuussa 2015.

[4] Kuntakyselyt vuoden 2014 ja 2015 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

lastensuojelun asiakkaista on siirretty Mustijoella perhesosiaalityön piiriin, jossa tehtiin vuoden 2015 aikana 123 palvelutarpeen arviointia ja on ollut asiakkaana 65 henkilöä.[5]

2.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Mustijoen perusturvan alueella vuonna 2015 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset, kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle kahden viime vuoden osalta.[6] Valviraan tehdyistä kanteluista ei ole tietoa vuoden 2014 osalta. Valviraan tehdyistä kanteluista ei saanut tietoa Valviralta itseltään kuntakohtaisesti[7]. Lisäksi aluehallintovirasto ilmoitti tietojensa olevan mahdollisesti epätäydellisiä, ja taulukossa onkin käytetty kuntien itsensä sosiaaliasiamiehelle toimittamia tietoja. Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen kymmenelle kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa kahdelle.

	Vuosi 2015	**Vuosi 2014**
Muistutukset	5	1
Kantelut EOA:lle	1	2
Kantelut ESAVI:in	3	5
Kantelut OKA:lle	0	0
Kantelut Valviralle	0	

Muistutusten määrä on pysynyt alhaisena, joskin havaittavissa on lievää kasvua (vuonna 2014 tehtiin yksi, vuonna 2013 samoin yksi ja vuonna 2012 kaksi muistutusta). Kantelumäärät ovat myös hyvin pieniä, ja ne ovat entisestään pienentyneet – laskeneet vuoden 2014 määrästä seitsemän vuoden 2015 määrään neljä. Kenties muistutuksen aseman lainsäädännöllisellä vahvistamisella on ollut vaikutusta, joskin tulee huomioida, että kyse on hyvin pienistä määristä. Aluehallintovirastoon tehdyistä kanteluista kaksi koski mielenterveyspalveluita ja yksi lastensuojelua. Yksi kantelu ei johtanut toimenpiteisiin, ja kahden kantelun käsittely oli

[5] Kuntakysely vuoden 2015 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

[6] Kuntakyselyt vuoden 2014 ja 2015 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

[7] Valviralta 5.1.2016 saatu tieto.

kesken, kun aluehallintovirasto luovutti tietoja viime vuoden kanteluista sosiaaliasiamiehelle.[8] Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta saadun tiedon mukaan EOA:lle on saapunut neljä Mustijokea koskevaa kantelua vuonna 2015. Kantelut ovat koskeneet lastensuojelun sijaishuoltoa, vammaispalveluita, sosiaalitoimen menettelyä ”sosiaalituessa” ja tapaamisaika-asioita. Kaksi kantelua on vielä vireillä ja yksi on peruutettu.[9]

Perusturvalautakunta käsitteli 53 asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta eikä muuttanut niiden perusteella yhtään viranhaltijan päätöstä. Itseoikaisuna muutettiin neljä päätöstä, ja ne koskivat kaikki toimeentulotukea. Muutoksenhakuja Helsingin hallinto-oikeuteen tehtiin 14 ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen kolme.[10] Korkein hallinto-oikeus ilmoitti kuntakohtaisia valitustietoja kysyttäessä, että sellaisia ei ole diaarista kunnittain saatavilla[11]. Vuonna 2015 hallinto-oikeudessa ratkaistiin 13 Mustijokea koskevaa sosiaalihuollon valitusta. Kaksi vammaispalvelupäätöstä ja yksi muu päätös muutettiin, yksi vammaispalvelupäätös palautettiin, neljään vammaispalveluasiaan ja yhteen muuhun asiaan ei tehty muutosta, kolme kehitysvammaisten erityishuoltoa koskevaa asiaa siirrettiin muulle viranomaiselle ja yksi huostaanottoon ja sijaishuoltoon sijoittamiseen liittyvä hakemus hyväksyttiin.[12]

Johtopäätöksiä ja kehitettävää:

- toimeentulotuen käsittelyajoissa on pysytty pääsääntöisesti hyvin, eikä jonotus- ja käsittelyajoista sosiaalipalveluissa ylipäätään ole tullut sosiaaliasiamiehelle kuin yksittäisiä yhteydenottoja
- sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella asiakkaan kohteluun on kiinnitetty huomiota: siihen liittyvien yhteydenottojen määrä on pienentynyt aiempiin vuosiin verrattuna
- isossa osassa yhteydenottoja sosiaaliasiamiehelle on kyse yleisestä tiedontarpeesta sosiaalipalveluista; neuvotaanko asiakkaita menettelystä ja kriteereistä kunnan sosiaalipalveluissa?

---

[8] Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 1.2.2016 saadut tiedot.

[9] EOA:n kansliasta 14.1.2016 saadut tiedot.

[10] Kuntakysely vuoden 2015 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

[11] KHO:sta 5.1.2016 saatu tieto.

[12] Helsingin hallinto-oikeudesta 19.1.2016 saatu tieto.

3 Hyvinkää

3.1 Yhteydenotot

Hyvinkäältä otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä 147 kertaa (140 vuonna 2013). Yhteydenottajista hieman yli kaksi kolmasosaa oli sosiaalihuollon asiakkaita ja hieman alle kolmannes edustajia ja muita läheisiä. Lisäksi kuusi 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. Yhdeksän yhteydenottajan (6 %) kohdalla ei ole tietoa, ovatko he ottaneet aiemmin yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Aina sitä ei ole mahdollista kysyä.

Huhtikuusta 2014 lähtien yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat. Aiemmin samaan asiakastapaukseen liittyvä yhteydenotto tilastoitiin omana yhteydenottonaan. Tilastointimuutos tulee ottaa huomioon, kun tarkastellaan yhteydenottajien määriä eri vuosina. Luvut eivät ole täysin vertailukelpoisia aiempien vuosien lukujen kanssa. Alla olevasta taulukosta huomataan, että niiden vanhojen asiakkaiden määrä, jotka ottavat samasta asiasta uudestaan yhteyttä, on laskenut vuodesta toiseen. Sen sijaan sellaisten vanhojen asiakkaiden määrä, jotka ottavat uudesta asiasta yhteyttä, on kasvanut merkittävästi vuoteen 2014 verrattuna. Uusien asiakkaiden määrä on pysynyt edellisvuoden tasolla. Taulukkoa tarkasteltaessa on myös huomattava, että sosiaaliasiamiehen juridinen neuvonanto aloitettiin syksyllä 2014, ja ennen sitä tulleet henkilöstön yhteydenotot liittyivät yleensä asiakkaan aloittamiin asiatapahtumiin, kun yhteydenotot tilastoitiin erikseen eikä asiatapahtumittain.

	2015	**2014**	**2013**
Uudet asiakkaat	72	73	88
Vanha asiakas, uusi asia	56	18	21
Vanha asiakas, sama asia	10	30	73
Ei tietoa	9	18	1
Yhteensä	***147***	***140***	***183***
Joista henkilöstön yhteydenotot	6	5	5

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 asiaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Hyvinkäällä 72 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2015.

3.2 Yhteydenoton syy

Hyvinkäältä yhteyttä ottaneita oli yhteensä 147 ja yhteydenoton syitä 291, eli useassa yhteydenotossa oli monta syytä. Päätösten sisältö oli yleisin yhteydenottosyy: siihen liittyen tuli puolet yhteydenotoista (75 yhteydenottoa). Päätöksenteon prosessia koskien tuli 48 yhteydenottoa (kolmannes yhteydenotoista) ja palvelun tuottamista koskien 53 yhteydenottoa (36 % yhteydenotoista).

Jonotus- ja käsittelyaikaa koskien koettiin suurin yhteydenottojen kasvu: siihen liittyen tuli 37 yhteydenottoa, eli neljännes kaikista yhteydenotoista sisälsi tyytymättömyyttä siihen. Vuonna 2014 jonotus- ja käsittelyaikaa koskevia yhteydenottoja oli 18. Käsittelyaikoja koskevat

yhteydenotot ovat olleet viime vuosina kasvussa. Vuonna 2012 niistä oli kyse 5 %:ssa yhteydenotoista, 9 %:ssa vuonna 2013 ja 13 %:ssa vuonna 2014. Vuonna 2015 käsittelyaikaa koskevista yhteydenotoista 76 % (28 yhteydenottoa) koski toimeentulotukea. Viisi käsittelyaikaa koskevaa yhteydenottoa koski lastensuojelua, kolme vammaispalvelua, kolme omaishoidon tukea, yksi perheasioita ja yksi aikuissosiaalityötä. Toimeentulotuen kohdalla Hyvinkäällä oli aiemman vuoden tapaan suuria ongelmia pysyä lakisääteisessä seitsemän arkipäivän käsittelyajassa. Toimeentulotukea koskien asiaa käsitellään lisää myöhemmin tässä selvityksessä.

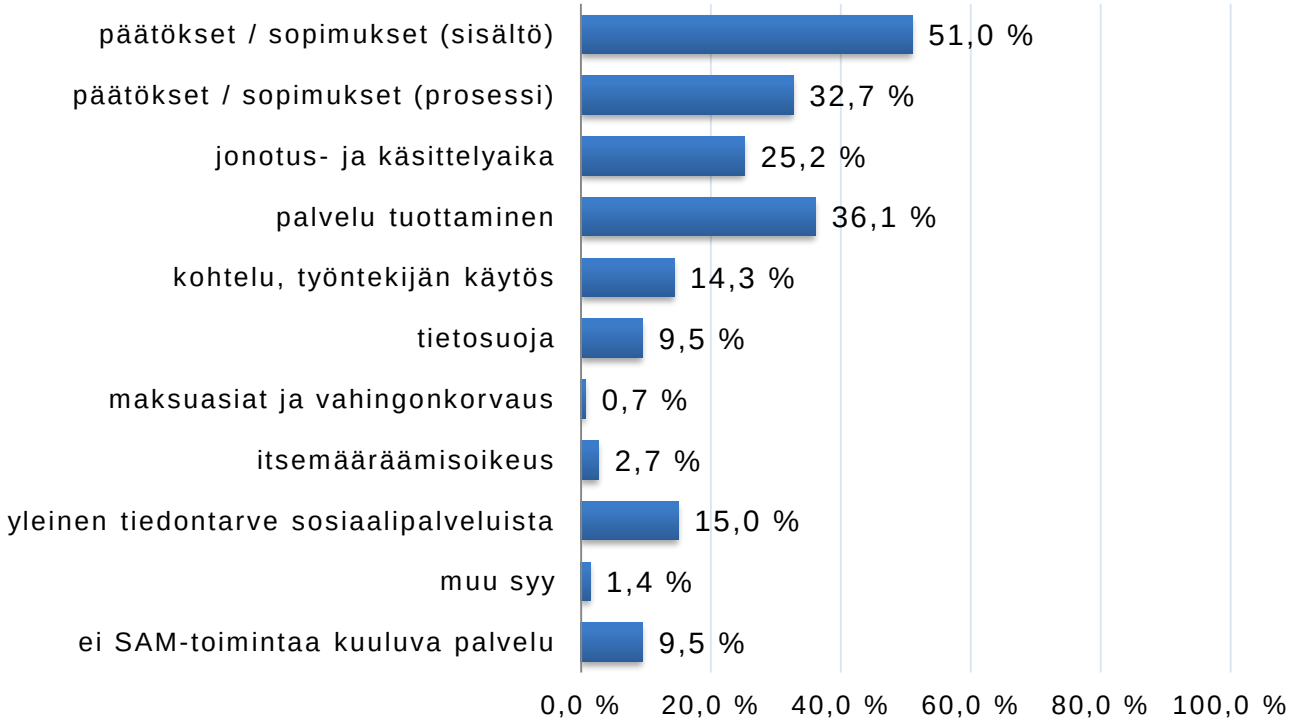
Päätöksen tai sopimuksen sisältöä koskevista yhteydenotoista 72 % liittyi toimeentulotukeen. Lisäksi sisällöstä tuli yhteydenottoja lastensuojelusta, ikääntyneiden palveluista, vammaispalveluista, omaishoidon tuesta, perheasioista, kotipalvelusta ja aikuissosiaalityöstä. Asiakkaan kokemaan epäasialliseen kohteluun liittyviä yhteydenottoja tuli aiemman vuoden tapaan (14 % yhteydenotoista; 21 yhteydenottoa). Pitemmän ajan trendinä kohtelua koskevien yhteydenottojen osuus on pienentynyt. Vuonna 2012 kolmasosa yhteydenotoista koski asiakkaan kokemaa kohtelua, 27 % vuonna 2013, vuonna 2014 osuus 16 % ja 14 % vuonna 2015.

Tietosuojaa koskien otettiin yhteyttä 14 kertaa (10 % kaikista yhteydenotoista). Asiakkailla, jotka ottivat tietosuojaan liittyen yhteyttä, oli yleensä muitakin yhteydenoton syitä. Yleisin näistä oli palvelun tuottaminen. Tietosuojayhteydenotot koskivat lastensuojelua (8 yhteydenottoa), toimeentulotukea (6), ikääntyneiden palveluita (2), vammaispalveluita (1), perheasioita (1), kotipalvelua (1), aikuissosiaalityötä (1) ja muuta palvelua (2).

Yleistä tiedontarvetta sosiaalipalveluista esiintyi 22 yhteydenotossa. Yleisin tehtäväalue oli toimeentulotuki (10). Näissä yhteydenotoissa tuotiin usein esille, että sosiaalihuollon

ammattilaisia on vaikea tavoittaa puhelinaikoina ja että toimeentulotukihakemukseen kirjattuun pyyntöön päästä tapaamaan sosiaaliohjaajaa ei ole vastattu ollenkaan.

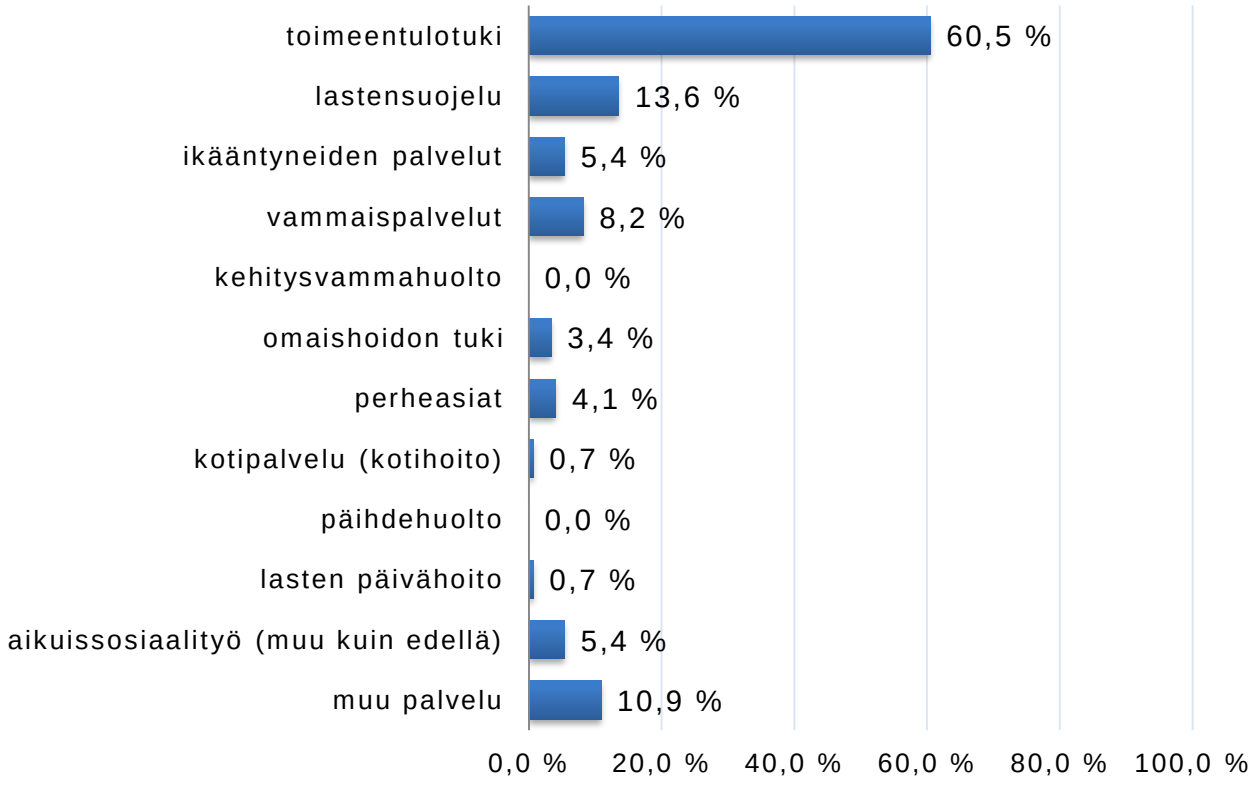
Kuva 3 Yhteydenoton syyt, Hyvinkää



3.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen määrä on noussut viime vuosien aikana. Vuonna 2013 osuus oli 38 % kaikista Hyvinkään yhteydenotoista; 52% vuonna 2014, ja vuonna 2015 osuus oli peräti 61 %. Lastensuojeluun liittyen saapui 20 yhteydenottoa, ikääntyneiden palveluihin 8 ja vammaispalveluihin 12. Lisäksi tuli joitain yhteydenottoja koskien omaishoidon tukea, perheasioita, aikuissosiaalityötä ja yksi sekä kotipalvelua että lasten päivähoitoa koskien. Kehitysvammahuollon ja päihdehuollon asioista ei otettu sosiaaliasiamieheen yhteyttä lainkaan.

Kuva 4 Yhteydenoton tehtäväalue, Hyvinkää



Toimeentulotuki

Toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen osuus kaikkien yhteydenottojen tehtäväalueista korostui merkittävästi vuonna 2015. Melkein kaksi kolmasosaa yhteydenotoista koski nimenomaan toimeentulotukea (89 yhteydenottoa). Eniten yhteydenottoja tuli alkuvuodesta: 43 % toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista tuli vuoden kolmen ensimmäisen kuukauden aikana. Puolet yhteyttä ottaneista (44) oli uusia sosiaaliasiamiehen asiakkaita, ja 38 % oli ottanut aiemmista jostain muusta asiasta yhteyttä. Kolme asiakasta otti uudestaan samassa asiassa yhteyttä, ja kahdeksan kohdalla ei ole tietoa aiemmasta asiakkuudesta. Toimeentulotukea koskevissa yhteydenotoissa oli keskimääräistä suurempi osuus tyytymättömyyden ilmaisua (87 %) kuin kaikissa Hyvinkäätä koskevissa yhteydenotoissa (83 %) tai kuin kaikista sosiaaliasiamiehen kunnista tulleissa yhteydenotoissa yhteensä (78 %). Tiedustelua sisälsi vain 14 % Hyvinkään toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista.

Yhteydenotoista 61 % liittyi toimeentulotuen päätöksen sisältöön ja 36 % päätöksenteon prosessiin. Samoin noin kolmannes liittyi palvelun tuottamiseen (36 %) ja jonotus- tai käsittelyaikaan (32 %). Kaikista Hyvinkäältä tulleista käsittelyaikaa koskevista yhteydenotoista 76 % (28 yhteydenottoa) koski toimeentulotukea. Epäasialliseksi koettuun kohteluun liittyen tuli 11 yhteydenottoa ja tietosuojaan liittyen kuusi. Kymmenessä yhteydenotossa kaivattiin yleistä tietoa toimeentulotuesta. Näissä yhteydenotoissa tuotiin usein esille, että sosiaalihuollon ammattilaisia on vaikea tavoittaa puhelinaikoina ja että toimeentulotukihakemukseen kirjattuun pyyntöön päästä tapaamaan sosiaaliohjaajaa ei ole vastattu ollenkaan. Yhdeksän yhteydenottoa sisälsi mainintoja myös toisesta sosiaalipalvelusta, kuten lastensuojelusta tai ikääntyneiden palveluista.

Hyvinkään toimeentulotuen asiakkaiden kohdalla selviteltiin useassa tapauksessa aiempina kuukausina syntyneiden ylijäämien siirtoa seuraaville kuukausille. Toimeentulotukilain 15 §:n mukaan toimeentulotuen perusteena olevia tuloja varoja laskettaessa menot, tulot ja varat otetaan huomioon siltä ajanjaksolta, jota koskevana toimeentulotuki määrätään. Saman pykälän mukaan tulo voidaan kuitenkin jakaa eriin otettavaksi huomioon useampana toimeentulotuen määräämisen ajanjaksona, jos se tulon kertaluonteisuus taikka sen saamisen peruste tai käyttötarkoitus huomioon ottaen on kohtuullista. Toimeentulotukilain hallituksen esityksessä (217/1997 vp.) linjataan useampana ajanjaksona huomioon ottamisesta näin: *”Tästä pääsäännöstä on tarpeen poiketa esimerkiksi tilanteissa, jossa henkilö tai perhe saa suuren kertakorvauksen, esimerkiksi erorahan, loppukorvauksen työsuhteen päättyessä, perinnön tai suuren konsulttipalkkion.”* Samassa yhteydessä mainitaan myös yrittäjät, joiden arviointikautena voi olla koko tilikausi sekä opiskelijat, joiden opintolainan on tarkoitus kattaa kuukautta pidemmän ajanjakson.

Käytännössä asiakkaat ovat tuoneet sosiaaliasiamiehelle esille tilanteita, joissa toimeentulotuessa on jaksotettu esimerkiksi muutaman sadan euron veronpalautusta tai muuta kertaluonteista tuloa usealle kuukaudelle ja siirretty aiemman kuukauden ylijäämä yli kahden kuukauden ajan eteenpäin. Joissain tapauksissa kertaluonteiset tulot eivät ole olleet suuria, mutta koska niitä on huomioitu monta kuukautta, asiakkaalle on saattanut muodostua vaikea tilanne, jossa toimeentulotuki pienenee huomattavasti tai oikeus siihen poistuu. Tällöin on tiedetty syntyneen muun muassa vuokranmaksuongelmia, ja siten asunnon pitämisen

ongelmia. Kun asiakkailla havaitaan pieniä kertaluonteisia tuloja, tulisi arvioida asiakkaan kokonaistilannetta. Ei ole tarkoituksenmukaista, että asiakkaalle syntyy esimerkiksi vuokravelkaa ja entistä suurempaa toimeentulotuen tarvetta esimerkiksi ylijäämän kierrätyksen takia. Kuten sosiaali- ja terveysministeriön toimeentulotukioppaassa linjataan (STM:n julkaisuja 2013:4):

> ”Jaksottamiseen vaikuttavat henkilön tai perheen yksilölliset olosuhteet, kuten henkilön sairaus tai vamma, lasten lukumäärä perheessä, asuinolot tai muut sosiaaliseen tilanteeseen vaikuttavat seikat. Tukea myönnettäessä on tilannetta arvioitava aina asiakkaan esittämän hakemuksen perusteella 15 §:n 1 momentissa esitetyllä tavalla.”

Hyvinkäällä oli 1035 asiakastaloutta toimeentulotuen piirissä vuonna 2015[13]. Asiakastalouksien määrä on jatkanut kasvuaan (vuonna 2014 asiakastalouksia oli 985, jolloin se oli 77 enemmän kuin vuonna 2013). Toimeentulotukea koskien tuli sosiaaliasiamiehelle kahdeksan asiakas- tai omaisyhteydenottoa 100 toimeentulotuen asiakastaloutta kohti (8 %). Yhteyttä ottaneiden osuus on korkea, yhä korkeampi kuin aiempana vuonna. Tyytymättömyyden ilmaisu koski useimmiten päätöksen sisältöä, mutta myös hyvin usein palvelun tuottamista ja päätöksenteon menettelyä. Kuten aiempana vuonna, myös nyt asiakkaat toivat ilmi, etteivät aina saaneet sosiaaliohjaajia ja etuuskäsittelijöitä puhelimitse kiinni ja että heidän soittopyyntöihinsä ei ole vastattu. Lisäksi useat henkilöt toivat ilmi, että heidän tuli toimittaa samoja liitteitä kaupungille monta kertaa. Sosiaaliasiamiehen kysyessä, onko asiakas keskustellut sosiaaliohjaajansa kanssa, asiakkaan eivät usein tienneet, kuka tämä oli. Lisäksi omatyöntekijä vaihtui usein niillä asiakkailla, joilla sellaiseen oli ollut yhteyttä. Voidaan pitää ongelmallisena sitä, että toimeentulotuen pitkäaikaiset asiakkaat toimivat pelkän kirjallisen hakemismenettelyn puitteissa, eikä heidän tilannettaan selvitetä yhdessä heidän kanssaan tarkemmin eikä heidän kanssaan edetä suunnitelmallisesti.

THL seuraa toimeentulotuen käsittelyaikoja kaksi kertaa vuodessa. Hyvinkäällä käsiteltiin 66,3 % toimeentulotukihakemuksista lakisääteisessä seitsemässä arkipäivässä huhtikuussa 2015 ja 93,2 % lokakuussa 2015. Käsiteltyjä hakemuksia esimerkiksi huhtikuussa oli yhteensä

---

[13] Hyvinkäältä 25.2.2016 saatu tieto.

1132, ja noin 380 hakemuksen kohdalla käsittely viivästyi lakisääteisestä käsittelyajasta.[14] Sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa tuotiinkin usein ilmi huolta perustarpeiden tyydyttämisestä, kuten ruoan ja lääkkeiden ostamisesta sekä vuokran maksamisesta. Toimeentulotuen käsittelyaikaa koskevat yhteydenotot painottuivat alkuvuodelle: 75 % niistä tuli kolmen ensimmäisen kuukauden aikana. Sen jälkeen tuli yksittäisiä yhteydenottoja, mutta yhteydenottojen ja kunnalta sekä THL:lta saatujen tietojen perusteella tilanne parantui huomattavasti alkuvuoden jälkeen. Myös Etelä-Suomen aluehallintovirasto ilmoitti päättäneensä valvonnan Hyvinkään toimeentulotuen käsittelyaikoja koskien marraskuussa.

Lastensuojelu

Lastensuojeluasioissa otettiin Hyvinkäältä 20 kertaa yhteyttä (36 kertaa vuonna 2014). Kaksi kolmasosaa liittyi lastensuojelun tuottamiseen ja puolet koettuun kohteluun. Kahdeksan yhteydenottoa liittyi tietosuojaan. Niissä oli kysymys esimerkiksi siitä, että huoltaja koki, ettei hänen näkemystään ollut kirjattu asiakirjoihin. Tiedontarvetta oli myös yleisesti oikeudesta tarkistaa omaa perhettä koskevat tiedot. Päätösten sisältöön liittyen otettiin yhteyttä kuusi kertaa, samoin kuin päätöksenteon prosessiin. Jonotus- ja käsittelyaikaa koski viisi yhteydenottoa ja yleistä tiedontarvetta kolme.

Lastensuojelun asiakkaita oli Hyvinkäällä 794 vuonna 2015. Määrä on 19 % pienempi edellisvuoteen verrattuna. Vuosien 2014 ja 2015 vaihteessa iso osa lastensuojelun asiakkaista siirrettiin peruspalveluiden asiakkaiksi. Uuden sosiaalihuoltolain mukaan useita palveluita voidaankin tarjota perheille kyseisen lain perusteella, eikä lastensuojelun asiakkuutta enää tarvita kaikkiin samoihin palveluihin kuin aiemmin. Lastensuojelun asiakkaiden määrän pienentyminen vaikuttanee myös siihen, että lastensuojeluasioissa otettiin aiempaa vuotta harvemmin yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Yhteydenottoja sosiaaliasiamiehelle tuli kolme 100 lastensuojelun asiakasta kohden (3 %; vuonna 2014 osuus oli 4 %).

Vammaispalvelut

[14] THL, toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kunnittain huhtikuussa ja lokakuussa 2015.

Vammaispalveluasioista tulevat yhteydenotot ovat vähentyneet viime vuosina (vuonna 2013 yhteydenottoja tuli 54, 16 vuonna 2014 ja 12 vuonna 2015). Yhteydenotoista kaikki sisälsivät tyytymättömyyden ilmaisua, ja melkein kaikissa (10) oli kyse päätöksen sisällöstä. Muita syitä yhteydenotolle olivat päätöksenteon prosessi (5), palvelun tuottaminen (6) sekä jonotus- ja käsittelyaika (3). Lisäksi tuli yksittäisiä yhteydenottoja kohtelusta, tietosuojasta, itsemääräämisoikeudesta ja yleisen tiedontarpeen vuoksi. Kehitysvammahuoltoa koskien ei tullut yhtään yhteydenottoa.

Vammaispalvelujen asiakkaiden määrä on laskenut viime vuosina Hyvinkäällä, ja niin on käynyt nytkin: asiakkaita oli kehitysvammahuoltoasiakkaat mukaan luettuina 923 (976 vuonna 2014). Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä yksi ihminen 100 vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakasta kohden (1 %).

3.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2015 Hyvinkäällä oli 16 (23 vuonna 2014).[15] Alla olevaan taulukkoon on koottu Hyvinkäällä vuonna 2015 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset, kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, valtioneuvoston oikeuskanslerin virastoon, Valviralle sekä Etelä-Suomen aluehallintovirastoon kahden viime vuoden osalta[16]. Valviraan tehdyistä kanteluista ei ole tietoa vuoden 2014 osalta. Valviraan tehdyistä kanteluista ei saanut tietoa Valviralta itseltään kuntakohtaisesti[17]. Lisäksi aluehallintovirasto ilmoitti tietojensa olevan mahdollisesti epätäydellisiä, ja taulukossa onkin käytetty kuntien itsensä sosiaaliasiamiehelle toimittamia tietoja. Sosiaaliasiamies antoi alueen 34 kuntalaiselle muistutusneuvontaa ja 12 kanteluneuvontaa.

---

[15] Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

[16] Kuntakysely vuoden 2015 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

[17] Valviralta 5.1.2016 saatu tieto.

	Vuosi 2015	**Vuosi 2014**
Muistutukset	16	23
Kantelut EOA:lle	1	7
Kantelut ESAVI:in	2	7
Kantelut OKA:lle	1	1
Kantelut Valviralle	0	

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta saadun tiedon mukaan sinne saapui 11 sosiaalihuollon kantelua vuonna 2015. Yhdeksän niistä oli päätetty siihen mennessä, kun kanslia toimitti tiedot sosiaaliasiamiehelle. Kanteluista neljä siirrettiin aluehallintovirastoon. Neljä kantelua koski toimeentulotuen pitkiä käsittelyaikoja, kaksi lastenvalvojan toimintaa ja kaksi toimeentulotukea muutoin kuin käsittelyajan perusteella. Yksi kantelu koski muistutusvastauksen viipymistä.[18] Oikeuskanslerin virastoon tehty kantelu oli vielä vireillä, kun virasto toimitti tiedot vuoden kanteluista sosiaaliasiamiehelle[19].

Etelä-Suomen aluehallintovirastosta saadun tiedon mukaan Hyvinkään sosiaalihuollosta kanneltiin virastoon 18 kertaa. Viisi toimeentulotuen käsittelyaikaa koskevaa kantelua ei johtanut toimenpiteisiin – joskin aluehallintovirasto oli jo aiemmin käynnistänyt valvontamenettelyn käsittelyaikaa koskien Hyvinkäällä. Yksi käsittelyaikaa koskeva kantelu siirrettiin kuntaan muistutuksena käsiteltäväksi, ja yhdessä käsittelyaikaa ja menettelytapaa koskevassa toimeentulotuen kantelussa toimenpiteenä oli huomion kiinnittäminen. Yksi toimeentulotuen menettelytapaa koskeva kantelu ei johtanut toimenpiteisiin, ja kaksi oli vielä vireillä, kun sosiaaliasiamies sai viime vuoden kantelujen tiedot aluehallintovirastolta. Lastensuojeluasioista tehtiin kuusi kantelua, joista kolme oli vielä vireillä tietojensaantihetkellä. Yksi ei johtanut toimenpiteisiin, yhdessä toimenpide oli huomion kiinnittäminen ja yhdessä käsityksen ilmaiseminen. Yksi lapsen huoltoa ja tapaamisasioita

[18] Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 14.1.2016 saadut tiedot.

[19] Oikeuskanslerin virastosta saadut tiedot 4.1.2016 saadut tiedot.

koskeva kantelu oli vireillä, ja yhdessä vanhustenhuoltoa koskevassa kantelussa kiinnitettiin huomiota palvelun laatuun ja sisältöön.[20]

Sosiaali- ja terveyslautakunta käsitteli 79 sosiaalihuollon asiakkaan oikaisuvaatimusta eikä muuttanut viranhaltijan päätöstä yhtään kertaa. Viranhaltija muutti hallintopäätöstä kokonaan tai osittain itseoikaisuna 12 kertaa. Hallinto-oikeuteen tehtiin seitsemän muutoksenhakua ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei yhtään.[21] Korkein hallinto-oikeus ilmoitti kuntakohtaisia valitustietoja kysyttäessä, että sellaisia ei ole diaarista kunnittain saatavilla[22]. Vuonna 2015 Helsingin hallinto-oikeus ratkaisi 20 Hyvinkään sosiaalihuoltoa koskevaa valitusta. Toimeentulotuen myöntämisestä valitettiin neljästi, ja kahta valituksista ei tutkittu tai ne raukesivat, toiseen kahteen ei tehty muutosta. Vammaispalveluja koskevaa kahta valitusta ei muutettu. Lastensuojelun sijaishuollon yhteydenpidon rajoittamisesta valitettiin neljä kertaa: kahdessa päätös muutettiin ja kahdessa ei. Kiireellisestä sijoituksesta sekä muista lastensuojeluasioista valitettiin lisäksi yhdeksän kertaa, eikä yhdessäkään päätöstä muutettu. Hallinto-oikeus hyväksyi lisäksi yhden huostaanottoa koskevan hakemuksen.[23]

Johtopäätöksiä ja kehitettävää:

- toimeentulotuesta tuli runsaasti yhteydenottoja, ja niiden perusteella sekä THL:n tietojen mukaan käsittelyajoissa on ollut huomattavia viivästyksiä alkuvuonna
- toimeentulotuen päätöksentekoprosessi ja kokonaismenettely eivät ole asiakkaille selkeitä
- toimeentulotuessa huomioitava myös asiakkaan tai perheen kokonaistilanne, eikä tulisi esimerkiksi siirtää tuloylijäämää kaavamaisesti seuraaville kuukausille
- edelleen kehitettävää sosiaalihuollon työntekijöiden tavoitettavuuden varmistamisessa ja asiakkaiden yhteydenottoihin ja soittopyyntöihin vastaamisessa
- palvelun tuottamiseen ja päätöksentekomenettelyyn liittyen tuli korostetusti yhteydenottoja

[20] Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 1.2.2016 saadut tiedot.

[21] Kuntakysely vuoden 2015 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

[22] KHO:sta 5.1.2016 saatu tieto.

[23] Helsingin hallinto-oikeudesta 19.1.2016 saatu tieto.

4 Perusturvakuntayhtymä Karviainen

4.1 Karkkila

Karkkilasta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä 32 kertaa vuonna 2015 (37 vuonna 2014). Hieman yli puolet (17) yhteyttä ottaneista oli sosiaalihuollon asiakkaita. Loput yhteydenottajat jakautuivat melko tasaisesti omaisten sekä muiden läheisten (7) ja henkilöstön (8) kesken. Henkilöstön yhteydenotot ovat juridisen neuvonnan pyyntöjä, joissa ei identifioida asiakasta tai asiakkaita, joita asia koskee. Tarkoituksena on pohtia yhdessä, kuinka tietty asiakastilanne voitaisiin ratkaista. Kuusi henkilöstön yhteydenotoista koski 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. Yhden yhteydenottajan kohdalla ei ole tietoa, onko hän ottanut aiemmin yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Aina tätä ei ole mahdollista kysyä.

Huhtikuusta 2014 lähtien yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat. Aiemmin samaan asiakastapaukseen liittyvä yhteydenotto tilastoitiin omana yhteydenottonaan. Tilastointimuutos tulee ottaa huomioon, kun tarkastellaan yhteydenottajien määriä eri vuosina. Luvut eivät ole täysin vertailukelpoisia aiempien vuosien lukujen kanssa. Alla olevasta taulukosta huomataan, että niiden vanhojen asiakkaiden määrä, jotka ottavat samasta asiasta uudestaan yhteyttä, on laskenut hieman vuodesta toiseen. Taulukkoa tarkasteltaessa on myös huomattava, että sosiaaliasiamiehen juridinen neuvonanto aloitettiin syksyllä 2014, ja ennen sitä tulleet henkilöstön yhteydenotot liittyivät yleensä asiakkaan aloittamiin asiatapahtumiin, kun yhteydenotot tilastoitiin erikseen eikä asiatapahtumittain.

	2015	**2014**	**2013**
Uudet asiakkaat	13	21	20
Vanha asiakas, uusi asia	3	4	7
Vanha asiakas, sama asia	15	10	35
Ei tietoa	1	2	1
Yhteensä	**32**	**37**	**63**
Joista henkilöstön yhteydenotot	8	1	0

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 asiaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Karkkilassa 13 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2015.

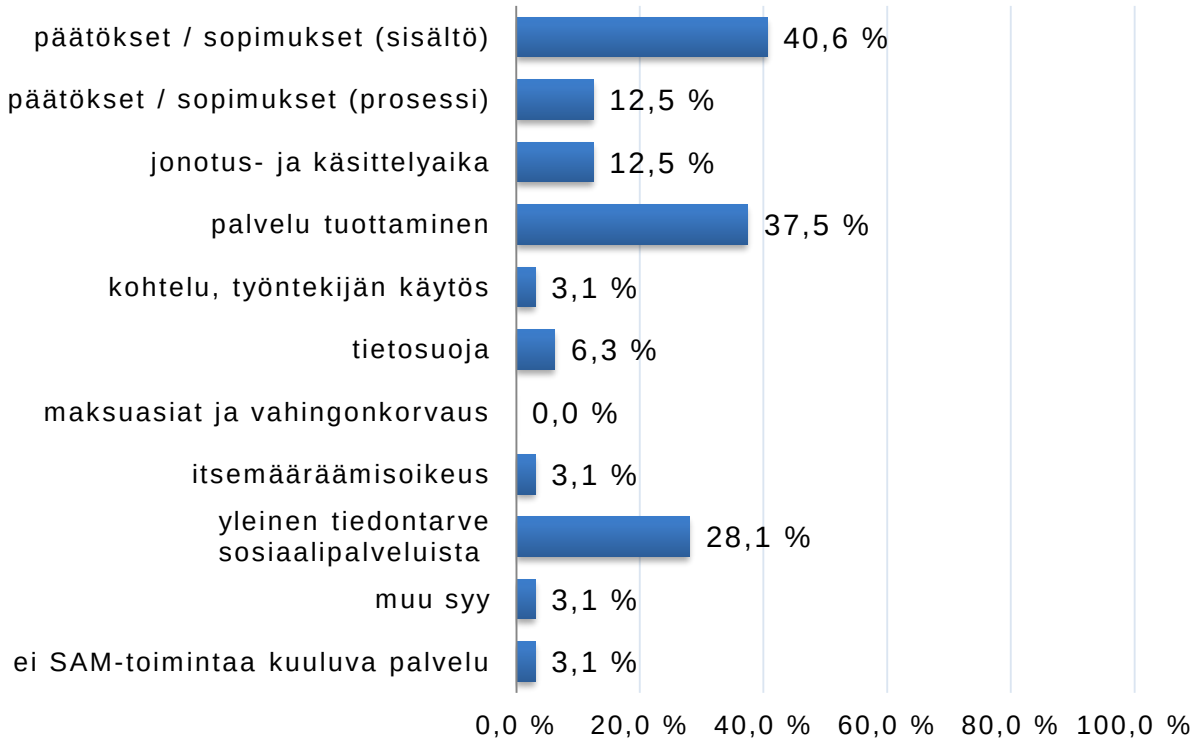
4.1.1 Yhteydenoton syy

Kolme neljäsosaa Karkkilasta tulleista yhteydenotoista sisälsi tyytymättömyyden ilmaisua. Melkein kaikki yhteydenotot, jotka olivat luonteeltaan tiedustelua, tulivat henkilöstöltä. Vain yksi karkkilalainen asiakas otti yhteyttä tiedustellakseen jotain asiaa ilman, että yhteydenotossa esiintyi tyytymättömyyttä.

Päätösten tai sopimusten sisällöstä otti yhteyttä 13 karkkilalaista ja päätöksenteon prosessista neljä. Palvelun tuottaminen poiki 12 yhteydenottoa ja yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista yhdeksän. Jonotus- ja käsittelyajasta tuli neljä yhteydenottoa. Lisäksi tuli yksittäisiä

yhteydenottoja kohtelusta (1), tietosuojasta (1), itsemääräämisoikeudesta (1) ja muusta syystä (1).

Kuva 5 Yhteydenoton syyt, Karkkila



4.1.2 Yhteydenoton tehtäväalue

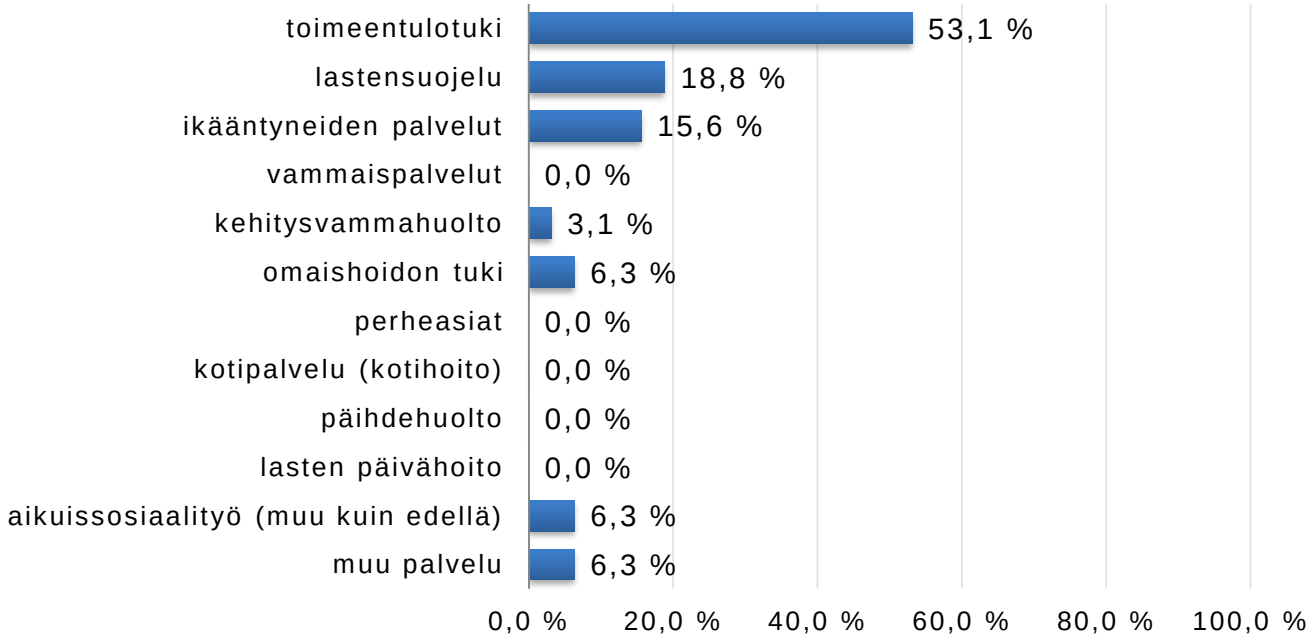
Hieman yli puolet yhteydenotoista liittyi toimeentulotukeen: siitä otettiin yhteyttä 17 kertaa (15 kertaa vuonna 2014). Lastensuojelua koskien otettiin yhteyttä kuusi kertaa, eikä lukema ole muuttunut paljon edellisvuoden neljästä yhteydenotosta. Ikääntyneiden palveluihin liittyen otettiin yhteyttä viisi kertaa, mutta on tärkeää huomata, että neljä näistä yhteydenotoista tuli henkilöstöltä. Myös kummatkin kahdesta omaishoidon tukea koskevasta yhteydenotosta tulivat henkilöstöltä. Ikääntyneiden palveluihin liittyen otti siis yhteyttä vain yksi muu kuin sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva ihminen ja omaishoidon tuesta ei yksikään.

Huomattava muutos aiempaan vuoteen on se, että vammaispalveluihin liittyen ei tullut yhtään yhteydenottoa (vuonna 2014 otettiin yhteyttä yhdeksän kertaa), ja kehitysvammahuoltoasioista tuli vain yksi yhteydenotto. Karkkilassa oli 181 vammaispalveluiden asiakasta, mukaan lukien

kehitysvammahuollon asiakkaat.[24] Vuonna 2015 yhteydenottoja 1000 asiakasta kohti tuli 6 (0,6 %). Vuonna 2014 asiakkaita oli 191[25], ja sosiaaliasiamiehelle tuli 5 yhteydenottoa 100 vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakasta kohden (5 %).

Aikuissosiaalityöstä otettiin yhteyttä yhden kerran, ja muut sosiaalipalvelut eivät näkyneet sosiaaliasiamiehelle.

Kuva 6 Yhteydenoton tehtäväalue, Karkkila



Toimeentulotuki

Toimeentulotuesta yhteyttä ottaneiden henkilöiden määrä on pysynyt aiemman vuoden tasolla (17 yhteydenottoa; 15 yhteydenottoa vuonna 2014). Hieman yli puolet kaikista karkkilalaisten yhteydenotoista liittyi toimeentulotukeen. Kolme neljäsosaa yhteydenotoista tuli asiakkailta itseltään, kolme yhteydenottoa edustajalta ja yksi henkilöstöltä. Kahta yhteydenottoa lukuun ottamatta asiatapahtumiin sisältyi tyytymättömyyttä. 12 tapahtumaa liittyi päätösten sisältöön ja kolme päätöksenteon prosessiin. Palvelun tuottamisesta otettiin yhteyttä viisi kertaa ja kohtelusta kerran. Yleistä tiedontarvetta esiintyi kahdessa yhteydenotossa. Jonotus- ja käsittelyaikaan liittyi kolme asiatapahtumaa.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) tilaston mukaan Karkkilassa ratkaistiin 91,6 % toimeentulotukihakemuksista lakisääteisen seitsemän arkipäivän sisällä huhtikuussa 2015 ja 98,6 % lokakuussa 2015[26]. Etelä-Suomen aluehallintovirasto lähetti Karviaiselle kirjeen koskien toimeentulotuen määräaikojen valtakunnallista valvontaa 26.10.2015. Kirjeessä todetaan, että Karviaisen THL:lle antamista tiedoista on ilmennyt, että toimeentulotuen käsittelyajoissa on ollut viivytyksiä Karkkilassa ja Vihdissä. Kirjeessä kerrotaan Etelä-Suomen aluehallintoviraston kiinnittäneen Karviaisen huomiota syyskuussa 2014 ja toukokuussa 2015 siihen, että toimeentulotukihakemukset tulee käsitellä laissa säädetyssä määräajassa. Karviaisen antaman selityksen mukaan hakemusten käsittelyajat ovat olleet laissa säädetyllä tasolla vuonna 2015, ja että jo ensimmäisen tiedonkeruun yhteydessä on huomattu, että järjestelmässä on virheitä. Karviainen toteaa, että jostain syystä järjestelmä ilmoittaa käsittelyajan ylittyneen sellaisissa hakemuksissa, joiden käsittely on kesken määräajan puitteissa. Aluehallintovirasto pyytää kirjeessään Karviaista myös kiinnittämään vastaisuudessa erityistä huomiota kyselyyn annettujen vastausten oikeellisuuteen, koska virheelliset tiedot voivat aiheuttaa tarpeettomia toimenpiteitä.[27]

Toimeentulotuen asiakkaina oli Karkkilassa vuonna 2015 yhteensä 386 asiakastaloutta[28]. Asiakastalouksien määrä on pysynyt vuoden 2014 tasolla (377 taloutta). Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä neljä ihmistä 100 asiakastaloutta kohti (4 %).

---

[24] Kuntakysely vuoden 2015 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

[25] Karviaisesta 10.3.2016 saatu tieto.

[26] THL, toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kunnittain huhti- ja lokakuussa 2014.

[27] Etelä-Suomen aluehallintoviraston Karviaiselle lähettämä kirje 26.10.2015.

[28] Kuntakysely vuoden 2015 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

Lastensuojelu

Yhteydenotot lastensuojelun asioissa kasvoivat kahdella aiempaan vuoteen verrattuna: sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä kuusi kertaa vuoden 2014 aikana (neljä kertaa vuonna 2014). Lastensuojelun asiakkaina oli Karkkilassa 248 henkilöä vuonna 2015. Asiakasmäärä on kasvanut vuoden 2014 määrään verrattuna (153).[29] Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä kaksi ihmistä sataa lastensuojelun asiakasta kohden (2 %). Yhteydenotot koskivat lähinnä palvelun tuottamista, ja lisäksi kaksi asiatapahtumaa liittyi tietosuojaan ja kaksi muuhun syyhyn.

4.1.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Karkkilassa tehtiin yksi sosiaalihuollon asiakaslain mukainen muistutus vuonna 2015 (ei yhtään vuonna 2014 ja kolme vuonna 2013).[30] Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa kolme kertaa ja kanteluneuvontaa kaksi kertaa.

Alla olevaan taulukkoon on koottu Karkkilassa vuonna 2015 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset, kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle kahden viime vuoden osalta.[31] Valviraan tehdyistä kanteluista ei ole tietoa vuoden 2014 osalta. Valviraan tehdyistä kanteluista ei saanut tietoa Valviralta itseltään kuntakohtaisesti[32]. Lisäksi aluehallintovirasto ilmoitti tietojensa olevan mahdollisesti epätäydellisiä, ja taulukossa onkin käytetty kuntien itsensä sosiaaliasiamiehelle toimittamia tietoja.

---

[29] Kuntakyselyt vuosien 2014 ja 2015 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

[30] Kuntakyselyt vuosien 2013, 2014 ja 2015 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

[31] Kuntakyselyt vuosien 2014 ja 2015 selvityksiä varten.

[32] Valviralta 5.1.2016 saatu tieto.

	Vuosi 2015	**Vuosi 2014**
Muistutukset	1	0
Kantelut EOA:lle	1	3
Kantelut ESAVI:in	1	4
Kantelut OKA:lle	0	0
Kantelut Valviralle	0	

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta saadun tiedon mukaan Karkkilasta tullut yksi kantelu on päätetty merkinnällä ”ei aihetta epäillä”[33]. Etelä-Suomen aluehallintovirasto ilmoitti, että Karkkilasta on tullut vireille kolme kantelua, joista yksi lastensuojeluun ja yksi toimeentulotukeen liittyvä kantelu oli vielä vireillä tietojenantohetkellä. Yksi toimeentulotukea koskeva kantelu on siirretty kuntaan muistutuksena käsiteltäväksi.[34]

Perusturvakuntayhtymän yhtymäjaosto käsitteli 17 Karkkilasta tullutta oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätökseen, ja kaikki päätökset liittyivät toimeentulotukeen. Itse oikaistuja päätöksiä oli 11, eikä yhtymäjaosto muuttanut yhtään päätöstä. Hallinto-oikeuteen valitettiin Karkkilan sosiaalihuollosta kaksi kertaa. Korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei valitettu.[35] Korkein hallinto-oikeus ilmoitti kuntakohtaisia valitustietoja kysyttäessä, että sellaisia ei ole diaarista kunnittain saatavilla[36].

Koko perusturvakuntayhtymä Karviaisen alueelta ratkaistiin 27 tehtyä sosiaalihuoltoa koskevaa valitusta vuoden 2015 aikana hallinto-oikeudessa. 14 valituksista liittyi toimeentulotukeen, eikä yhtään päätöstä muutettu. Kuusi päätöstä koski vammaispalvelua, ja niistä kaksi muutettiin, yhtä ei ja yksi palautettiin kuntaan uutta käsittelyä varten. Omaishoidon tukeen liittyen valitettiin kerran, eikä hallinto-oikeus muuttanut päätöstä. Lastensuojelun yhteydenpidon rajoittamisesta valitettiin kahdesti, mutta päätöksiä ei muutettu. Lisäksi neljässä

[33] Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 14.1.2016 saadut tiedot.

[34] Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 1.2.2016 saadut tiedot.

[35] Kuntakysely vuoden 2015 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

[36] KHO:sta 5.1.2016 saatu tieto.

ratkaisussa päätettiin pitää kunnan kiireellistä sijoitusta ja sen jatkamista koskevat päätökset ennallaan.[37]

Johtopäätöksiä ja kehitettävää:

- asiakkaan kohteluun tai työntekijän käytökseen liittyvät yhteydenotot ovat entisestään vähentyneet
- yhteydenotot vammaispalveluista laskeneet
- kiinnitettävä huomio toimeentulotuen lakisääteisten käsittelyaikojen noudattamiseen

[37] Helsingin hallinto-oikeudesta 19.1.2016 saadut tiedot.

4.2 Vihti

Vihdistä otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä 61 kertaa (40 vuonna 2014). Yhteydenottoja tuli siis selvästi aiempaa vuotta enemmän. Yhteydenottajista hieman yli kaksi kolmasosaa oli sosiaalihuollon asiakkaita ja noin viidesosa edustajia tai muita läheisiä. Henkilöstö otti yhteyttä kuuden asiatapahtuman verran. 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. Seitsemän yhteydenottajan (12 %) kohdalla ei ole tietoa, ovatko he ottaneet aiemmin yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Sitä ei ole mahdollista kysyä aina.

Huhtikuusta 2014 lähtien yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat. Aiemmin samaan asiakastapaukseen liittyvä yhteydenotto tilastoitiin omana yhteydenottonaan. Tilastointimuutos tulee ottaa huomioon, kun tarkastellaan yhteydenottajien määriä eri vuosina. Luvut eivät ole täysin vertailukelpoisia aiempien vuosien lukujen kanssa. Alla olevasta taulukosta huomataan, että niiden vanhojen asiakkaiden määrä, jotka ottavat samasta asiasta uudestaan yhteyttä, on laskenut vuodesta toiseen. Taulukkoa tarkasteltaessa on myös huomattava, että sosiaaliasiamiehen juridinen neuvonanto aloitettiin syksyllä 2014, ja ennen sitä tulleet henkilöstön yhteydenotot liittyivät yleensä asiakkaan aloittamiin asiatapahtumiin, kun yhteydenotot tilastoitiin erikseen eikä asiatapahtumittain.

	2015	**2014**	**2013**
Uudet asiakkaat	30	20	29
Vanha asiakas, uusi asia	20	10	13
Vanha asiakas, sama asia	4	5	21
Ei tietoa	7	5	3
Yhteensä	**61**	**40**	**66**
Joista henkilöstön yhteydenotot	6	2	3

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 asiaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Vihdissä 30 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2015.

4.2.1 Yhteydenoton syy

Yleisimmän yhteydenottosyyn jaetulla ykköspaikalla ovat päätösten tai sopimusten sisältö (27 asiatapahtumaa) ja palvelun tuottaminen (27). Myös päätöksenteon prosessista (25) ja jonotus- ja käsittelyajasta otettiin useasti yhteyttä. Yleistä tiedontarvetta sosiaalipalveluista esiintyi seitsemässä yhteydenotossa ja tyytymättömyyttä kohteluun viidessä. Asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua koskevat yhteydenottojen osuus kaikista yhteydenotoista on laskenut vuodesta toiseen: vuonna 2015 niihin liittyvää tyytymättömyyttä sisältyi 8 % yhteydenotoista, kun vuonna 2014 lukema oli 10 %, 21 % vuonna 2013 ja 48 % vuonna 2012.

Tietosuoja-asioita mainittiin kuudessa asiatapahtumassa, ja lisäksi tuli yksittäisiä mainintoja maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen, itsemääräämisoikeuteen ja muuhun syyhyn liittyen. Kuusi yhteydenottoa ei kuulunut sosiaalihuollon piiriin.

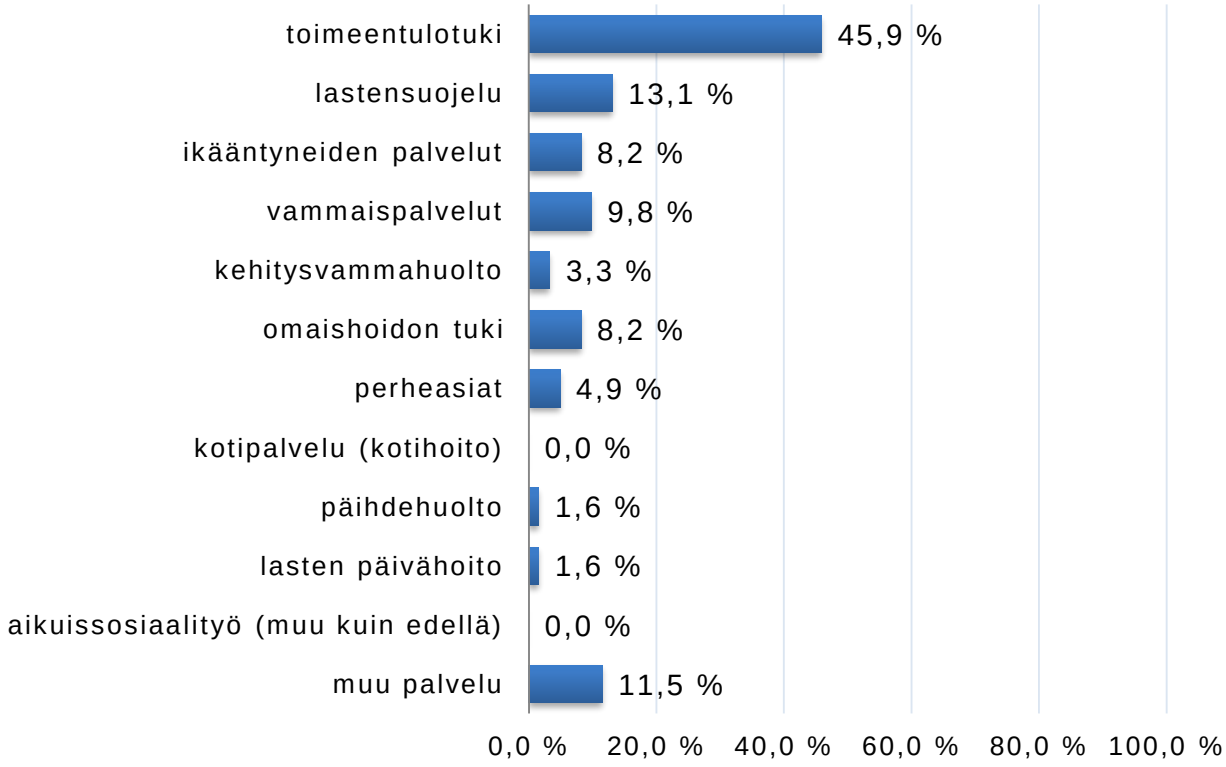
Kuva 7 Yhteydenoton syyt, Vihti

4.2.2 Yhteydenoton tehtäväalue

Toimeentulotuki nousi selvästi yleisimmäksi yhteydenoton tehtäväalueeksi vuonna 2015. Asiatapahtumista 46 % koski toimeentulotukea (28 yhteydenottoa; vuonna 2014 asiatapahtumia oli 11). Nimenomaan toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen kasvu selittää valtaosan Vihdin yhteydenottomäärän lisääntymisestä aiempaan vuoteen nähden. Muissa palveluissa ei ollut vastaavia nousuja. Lastensuojeluun liittyen otettiin yhteyttä kahdeksan kertaa (10 vuonna 2014) ja ikääntyneiden palveluista viisi kertaa, joista kolme oli henkilöstön yhteydenottoja (kahdeksan yhteydenottoa yhteensä aiempana vuonna). Vammaispalveluihin liittyi kuusi asiatapahtumaa (seitsemän vuonna 2014) ja kehitysvammahuoltoon kaksi (ei yhtään vuonna 2014). Omaishoidon tukea koski viisi yhteydenottoa (ei yhtään vuonna 2014), joista kaksi tuli henkilöstöltä. Perheasioihin liittyen

otettiin kolme kertaa yhteyttä (kerran vuonna 2014) ja päihdehuoltoon ja lasten päivähoitoon kumpaankin liittyen kerran (ei kertaakaan aiempana vuonna).

Kuva 8 Yhteydenoton tehtäväalue, Vihti



Toimeentulotuki

Toimeentulotukeen liittyen tuli sosiaaliasiamiehelle 28 yhteydenottoa (11 vuonna 2014). Asiatapahtumien määrä nousi aiemmasta vuodesta, ja yhteydenottoja tuli melko tasaisesti vuoden aikana – mitään yksittäistä piikkiä yhteydenotoissa ei siis kuukausitasolla ollut. Yksi yhteydenotoista oli juridisen neuvonnan pyyntö henkilöstön jäseneltä, viisi tuli asiakkaan edustajalta tai muulta läheiseltä ja neljä viidestä eli 22 tuli asiakkailta itseltään. Kahteen kolmasosaan asiatapahtumista liittyi tyytymättömyyttä päätösten sisältöä kohtaan, ja valtaosaan myös tyytymättömyyttä päätöksenteon prosessia kohtaan (57 %). Palvelun tuottamiseen liittyi puolet asiatapahtumista, ja kymmenen asiatapahtumaa (36 %) liittyi käsittelyaikaan. Kohteluun liittyi kaksi yhteydenottoa ja tietosuojaan, samoin kuin yleiseen

tiedontarpeeseen, yksi. Kolmessa asiatapahtumassa tuotiin esille myös muuhun sosiaalipalveluun liittyviä huomioita.

Toimeentulotukea koskevia asiatapahtumia oli 61 % enemmän kuin vuonna 2014. Huomattavaa on, että tapahtumista nousi aiempaan vuoteen nähden aivan uusia seikkoja. Jonotus- ja käsittelyajasta tai palvelun tuottamisesta ei tullut yhtään yhteydenottoa vuonna 2014, nyt niistä tuli kymmenen (käsittelyaika) ja neljätoista (palvelun tuottaminen). Päätöksenteon prosessi herätti myös enemmän huomiota: vuonna 2014 yhteydenottoja oli viisi ja 16 vuonna 2015. Lisäksi päätösten sisältöä koskevat maininnat melkein tuplaantuivat kymmenestä 19:ään. Sen sijaan kohtelusta tuli kumpanakin vuonna kaksi yhteydenottoa. Asiakkaat toivat ilmi tyytymättömyyttä esimerkiksi liitteiden pyytämiseen useaan kertaan, mainittiin myös, että liitteitä oli hävinnyt. Eräs maininta koski yhteyden saamisen vaikeutta sosiaalitoimistoon. Usea yhteydenotto koski tietyn tulon, kuten työsuhde-edun tai velan huomioimista toimeentulotuessa. Vuokran huomioimisesta tuli myös usea yhteydenotto; niissä koettiin, että yrityksistä huolimatta ei ole löydetty halvempaa asuntoa, ja toimeentulotuen päätös kohtuullistaa asumismenoja aiheuttaa vuokranmaksuongelmia.

THL seuraa toimeentulotuen käsittelyaikoja kaksi kertaa vuodessa. Vihdissä käsiteltiin 84,4 % toimeentulotukihakemuksista lakisääteisessä seitsemässä arkipäivässä huhtikuussa 2015 ja 99 % hakemuksista lokakuussa 2015.[38] Etelä-Suomen aluehallintovirasto lähetti Karviaiselle kirjeen koskien toimeentulotuen määräaikojen valtakunnallista valvontaa 26.10.2015. Kirjeessä todetaan, että Karviaisen THL:lle antamista tiedoista on ilmennyt, että toimeentulotuen käsittelyajoissa on ollut viivytyksiä Karkkilassa ja Vihdissä. Kirjeessä mainitaan Etelä-Suomen aluehallintoviraston kiinnittäneen Karviaisen huomiota syyskuussa 2014 ja toukokuussa 2015 siihen, että toimeentulotukihakemukset tulee käsitellä laissa säädetyssä määräajassa. Karviaisen antaman selityksen mukaan hakemusten käsittelyajat ovat olleet laissa säädetyllä tasolla vuonna 2015, ja että jo ensimmäisen tiedonkeruun yhteydessä on huomattu, että järjestelmässä on virheitä. Karviainen toteaa, että jostain syystä järjestelmä ilmoittaa käsittelyajan ylittyneen sellaisissa hakemuksissa, joiden käsittely on kesken

[38] THL, toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kunnittain huhti- ja lokakuussa 2015.

määräajan puitteissa. Aluehallintovirasto pyytää kirjeessään Karviaista myös kiinnittämään vastaisuudessa erityistä huomiota kyselyyn annettujen vastausten oikeellisuuteen, koska virheelliset tiedot voivat aiheuttaa tarpeettomia toimenpiteitä.[39]

Toimeentulotuen asiakkaina oli Vihdissä 1038 asiakastaloutta eli 11 vähemmän kuin aiempana vuonna[40]. Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä kolme asiakasta tai omaista 100 toimeentulotukitaloutta kohti (3 %).

Lastensuojelu

Lastensuojelua koskien otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä kahdeksan kertaa (kymmenen kertaa vuonna 2014). Kaikki yhteydenotot liittyivät palvelun tuottamiseen. Sen lisäksi kolme yhteydenottoa koski asiakkaan kokemaa kohtelua, samoin tietosuojaa. Lisäksi tuli yksittäisiä yhteydenottoja päätöksiä sekä jonotus- ja käsittelyaikaa koskien. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteistä korostui yleinen neuvonta (seitsemässä tapauksessa). Lastensuojelun piirissä oli 765 asiakasta vuonna 2015[41]. Lastensuojelun asiakkaita oli selvästi enemmän kuin aiempana vuonna, jolloin asiakkaita oli 489. Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä yksi ihminen 100 lastensuojelun asiakasta kohden (1 %).

Vammaispalvelut

Vammaispalveluasioista otettiin yhteyttä kuusi kertaa (seitsemän vuonna 2014) ja kehitysvammahuoltoa koskien kaksi kertaa (ei yhtään vuonna 2014). Viisi asiakkaista otti sosiaaliasiamieheen yhteyttä ensimmäistä kertaa, ja kaikkiin asiatapahtumiin liittyi tyytymättömyyden ilmaisua. Yhteydenoton syitä olivat seuraavat: päätösten tai sopimusten sisältö (viisi mainintaa), päätöksenteon prosessi (kuusi), jonotus- ja käsittelyaika (neljä), palvelun tuottaminen (kolme), kohtelu (yksi) ja maksuasiat ja vahingonkorvaus (yksi). Asiatapahtumat koskivat lähinnä kuljetuspalveluita ja henkilökohtaista apua. Vammaispalvelujen asiakkaina, mukaan lukien kehitysvammahuolto, oli Vihdissä 463

---

[39] Etelä-Suomen aluehallintoviraston Karviaiselle lähettämä kirje 26.10.2015.

[40] Kuntakyselyt vuoden 2014 ja 2015 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

[41] Kuntakysely vuoden 2015 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

asiakasta vuonna 2015[42]. Asiakasmäärä on laskenut jonkin verran aiempaan vuoteen nähden, jolloin asiakkaita oli 524. Sosiaaliasiamiehelle tuli kaksi yhteydenottoa sataa vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakasta kohden (2 %).

4.2.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Vihdissä tehtiin 13 sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta vuonna 2015 (seitsemän vuonna 2014, samoin vuonna 2013)[43]. Sosiaaliasiamies neuvoi asiakasta muistutuksen teossa 12 kertaa ja kanteluasioissa kuusi kertaa. Aluehallintovirastoon kanneltiin kymmenen kertaa[44]. Aluehallintovirastosta saadun tiedon mukaan sosiaalihuollon kanteluita tuli toimeentulotuesta, sosiaalityöstä, vanhustenhuollosta, lastensuojelusta, vammaispalvelusta, päihdehuollosta ja kategoriasta ”muu”. Kaksi kantelua siirrettiin muistutuksena käsiteltäväksi, ja ratkaistuista kanteluista muut eivät aiheuttaneet toimenpiteitä paitsi yksi toimeentulotuen menettelytapaa koskeva kantelu, jossa kiinnitettiin kunnan huomiota. Vammaispalveluista kolme, päihdehuollosta kaksi ja lastensuojelusta yksi kantelu oli vielä käsittelyssä hetkellä, kun tiedot on saatu aluehallintovirastosta.[45] Eduskunnan oikeusasiamiehelle kanneltiin neljä kertaa[46].

Alla olevaan taulukkoon on koottu Vihdissä vuonna 2015 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset, kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle kahden viime vuoden osalta.[47] Valviraan tehdyistä kanteluista ei ole tietoa vuoden 2014 osalta. Valviraan tehdyistä kanteluista ei saanut tietoa Valviralta itseltään kuntakohtaisesti[48]. Lisäksi aluehallintovirasto ilmoitti tietojensa olevan mahdollisesti epätäydellisiä, ja taulukossa onkin käytetty kuntien itsensä sosiaaliasiamiehelle toimittamia tietoja.

---

[42] Kuntakysely vuoden 2015 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

[43] Kuntakyselyt vuosien 2013, 2014 ja 2015 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

[44] Kuntakysely vuoden 2015 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

[45] Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 1.2.2016 saadut tiedot.

[46] Kuntakysely vuoden 2015 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

[47] Kuntakyselyt vuosien 2014 ja 2015 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

[48] Valviralta 5.1.2016 saatu tieto.

	Vuosi 2015	**Vuosi 2014**
Muistutukset	13	7
Kantelut EOA:lle	4	0
Kantelut ESAVI:in	10	6
Kantelut OKA:lle	0	0
Kantelut Valviralle	0	

Yhtymäjaosto käsitteli 67 Vihtiä koskevaa sosiaalihuollon oikaisuvaatimusta ja muutti niiden perusteella kaksi vammaispalvelua koskevaa viranhaltijan päätöstä. Itseoikaisuna muutettiin 54 toimeentulotukipäätöstä, neljä vammaispalvelupäätöstä, yksi päätös ikääntyneiden palveluista ja yksi omaishoidon tuesta. Itseoikaisuna muutettiin siis melkein yhtä paljon päätöksiä (60) kuin yhtymäjaosto käsitteli (67). Hallinto-oikeuteen valitettiin 20 kertaa ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen kuusi kertaa.[49] Korkein hallinto-oikeus ilmoitti kuntakohtaisia valitustietoja kysyttäessä, että sellaisia ei ole diaarista kunnittain saatavilla[50].

Koko perusturvakuntayhtymä Karviaisen alueelta ratkaistiin 27 tehtyä sosiaalihuoltoa koskevaa valitusta vuoden 2015 aikana hallinto-oikeudessa. 14 valituksista liittyi toimeentulotukeen, eikä yhtään päätöstä muutettu. Kuusi päätöstä koski vammaispalvelua, ja niistä kaksi muutettiin, yhtä ei ja yksi palautettiin kuntaan uutta käsittelyä varten. Omaishoidon tuesta valitettiin kerran, eikä hallinto-oikeus muuttanut päätöstä. Lastensuojelun yhteydenpidon rajoittamisesta valitettiin kahdesti, mutta päätöksiä ei muutettu. Lisäksi neljässä ratkaisussa päätettiin pitää kunnan kiireellistä sijoitusta ja sen jatkamista koskevat päätökset ennallaan.[51]

[49] Kuntakysely vuoden 2015 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

[50] KHO:sta 5.1.2016 saatu tieto.

[51] Helsingin hallinto-oikeudesta 19.1.2016 saadut tiedot.

Johtopäätökset ja kehitettävää:

- aiemman vuoden tapaan epäasiallisesta kohtelusta vain muutama yhteydenotto
- yhteydenottojen määrä on noussut selvästi
- jonotus- tai käsittelyajasta aiempaa vuotta enemmän yhteydenottoja
- toimeentulotuesta runsaasti aiempaa vuotta enemmän asiatapahtumia: erityisesti päätösten sisältöä, päätöksenteon prosessia, palvelun tuottamista ja käsittelyaikaa koskevat yhteydenotot ovat lisääntyneet

5 Lohja

5.1 Yhteydenotot

Lohjalta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä 51 kertaa (74 vuonna 2014), eli yhteydenottojen määrä laski selvästi. Sosiaalihuollon asiakkaat korostuivat yhteydenottajina aiempaa enemmän: 71 % yhteydenottajista oli asiakkaita, 28 % edustajia tai muita läheisiä ja yksi oli henkilöstön jäsen. 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 yhteydenotto 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. Yhden yhteydenottajan kohdalla ei ole tietoa, onko hän ottanut aiemmin yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Aina sitä ei ole mahdollista kysyä.

Huhtikuusta 2014 lähtien yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat. Aiemmin samaan asiakastapaukseen liittyvä yhteydenotto tilastoitiin omana yhteydenottonaan. Tilastointimuutos tulee ottaa huomioon, kun tarkastellaan yhteydenottajien määriä eri vuosina. Luvut eivät ole täysin vertailukelpoisia aiempien vuosien lukujen kanssa. Alla olevasta taulukosta huomataan, että niiden vanhojen asiakkaiden määrä, jotka ottavat samasta asiasta uudestaan yhteyttä, on laskenut vuodesta toiseen. Taulukkoa tarkasteltaessa on myös huomattava, että sosiaaliasiamiehen juridinen neuvonanto aloitettiin syksyllä 2014, ja ennen sitä tulleet henkilöstön yhteydenotot liittyivät yleensä asiakkaan aloittamiin asiatapahtumiin, kun yhteydenotot tilastoitiin erikseen eikä asiatapahtumittain.

	2015	2014	2013
Uudet asiakkaat	33	42	41
Vanha asiakas, uusi asia	13	14	18
Vanha asiakas, sama asia	4	11	18
Ei tietoa	1	7	2
Yhteensä	**51**	**74**	**79**
Joista henkilöstön yhteydenotot	1	3	3

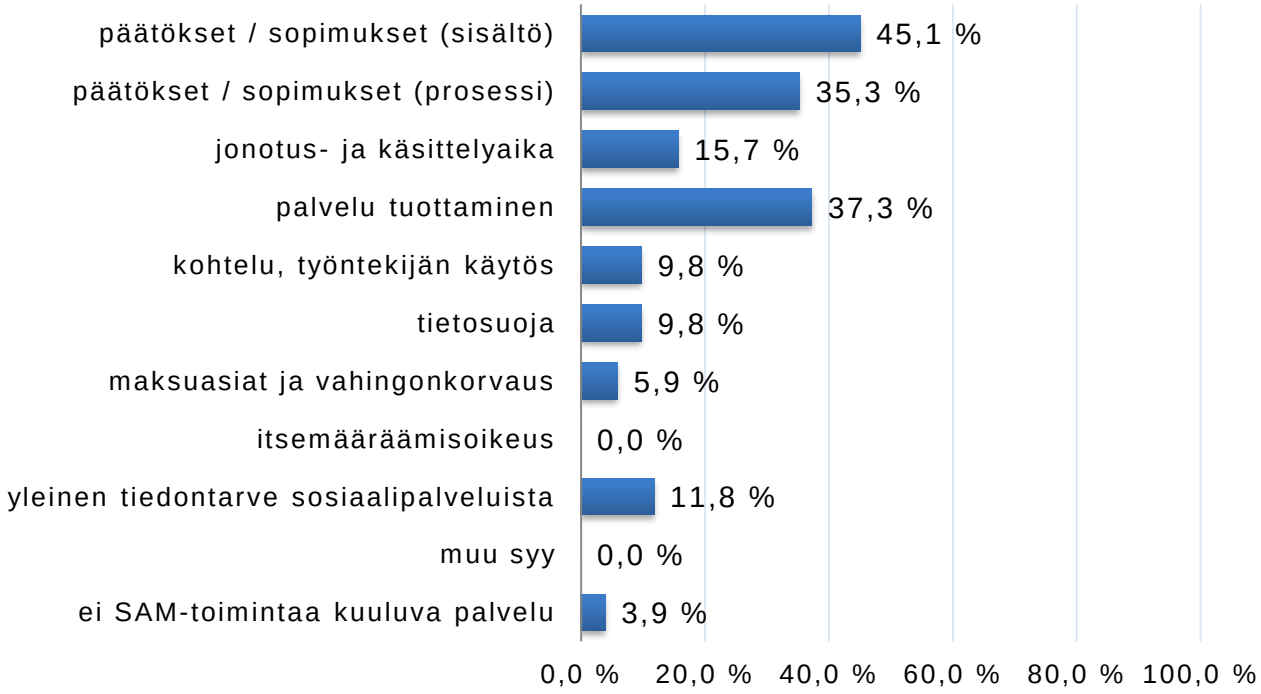
Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiaksi 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 2015.

5.2 Yhteydenoton syy

Yhteydenotoista hieman alle puoleen (45 %) liittyi päätösten tai sopimusten sisältöä koskevia seikkoja. Päätösten tai sopimusten prosessi oli yhteydenoton aiheena 35 %:ssa yhteydenottoja, ja palvelun tuottaminen 37 %:ssa. Asiakkaan kokemaan epäasialliseen kohteluun liittyviä yhteydenottoja tuli 5, kun aiempana vuonna niitä oli 11 ja sitä aiempana 16. Kohteluun liittyvät yhteydenotot ovat siis vähentyneet vuosi vuodelta. Jonotus- ja käsittelyajasta otettiin yhteyttä kahdeksan kertaa (seitsemän vuonna 2014). Lohjalaisten yhteydenotoissa oli yhteensä 89 syytä, joten useissa yhteydenotoissa oli monta eri syytä. Määrällisesti päätöksen tai

sopimuksen sisältöä, kohtelua, itsemääräämisoikeutta, muuta syytä ja ei sosiaaliasiamiestoimintaan liittyviä yhteydenottoja tuli aiempaa vuotta enemmän. Asiatapahtumamäärää vähensi etenkin päätöksen sisältöön liittyvien yhteydenottojen määrän lasku (36 vuonna 2014 ja 23 vuonna 2015) sekä sosiaaliasiamiehelle kuulumattomien yhteydenottojen lasku (12 vuonna 2014 ja kaksi vuonna 2015).

Kuva 9 Yhteydenoton syy, Lohja

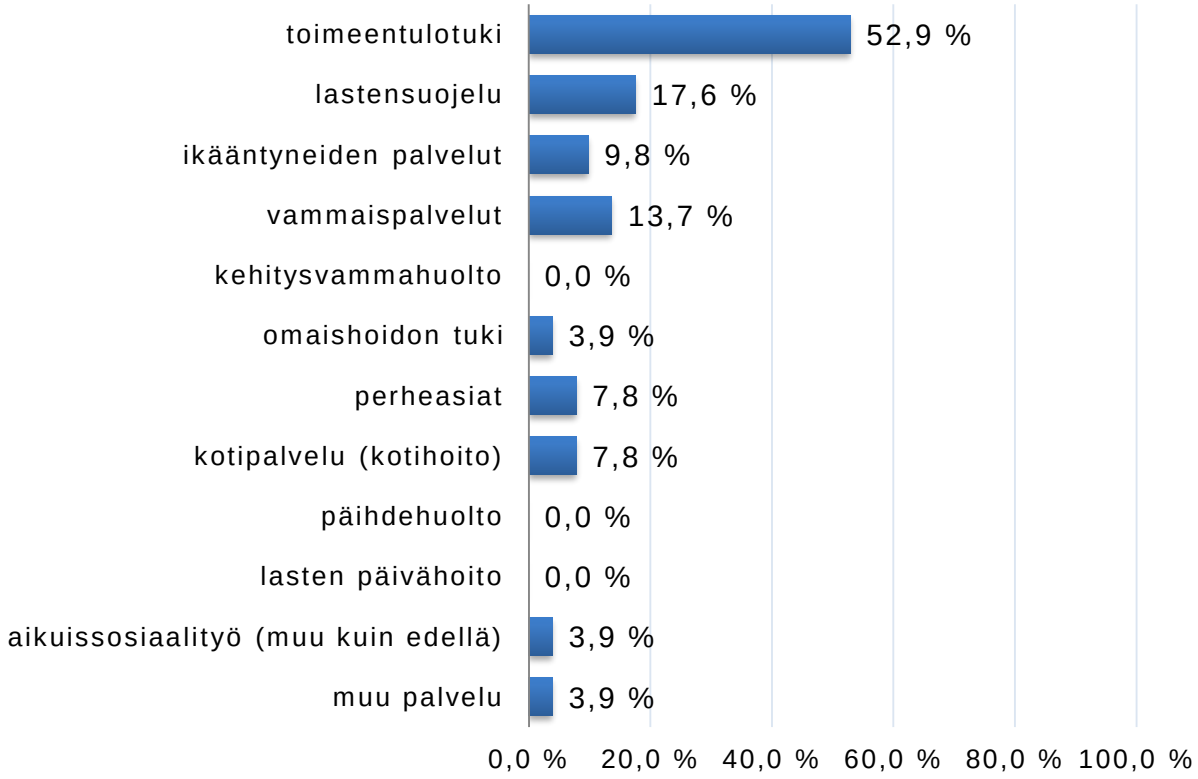


5.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Toimeentulotukeen liittyen tuli hieman yli puolet yhteydenotoista (27 samoin kuin vuonna 2014). Selkein muutos aiempaan vuoteen nähden tapahtui vammaispalveluissa, joita koskien tuli seitsemän yhteydenottoa (19 vuonna 2014). Lastensuojeluun liittyviä asiatapahtumia oli yhdeksän (neljä vuonna 2014), ikääntyneiden palveluihin viisi (samoin vuonna 2014), perheasioihin neljä (kolme vuonna 2014), samoin kuin kotipalveluun (yksi vuonna 2014).

Lisäksi aikuissosiaalityötä koskien tuli kaksi yhteydenottoa ja asumista koskien samoin kaksi (kategoria ”muu palvelu”). Kehitysvammahuolto, päihdehuolto ja lasten päivähoito eivät näkyneet sosiaaliasiamiehelle ollenkaan.

Kuva 10 Yhteydenoton tehtäväalue, Lohja



Toimeentulotuki

Toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle 27 eli 53 % kaikista yhteydenotoista. Yleisimmin yhteyttä otti toimeentulotuen asiakas itse (21 tapahtumaa); lopuissa yhteydenottajana oli edustaja tai muu läheinen. Suurin osa otti sosiaaliasiamieheen yhteyttä ensimmäistä kertaa (18). Kahdeksan sosiaaliasiamiehelle tuttua ihmistä otti uudesta asiasta yhteyttä, ja yhden kohdalta ei ole tietoa. Yleisimmin yhteydenotot koskivat päätösten sisältöä (kaksi kolmasosaa), päätöksenteon prosessia (noin puolet) sekä palvelun tuottamista (30 %). Lisäksi tuli yksittäisiä yhteydenottoja koskien kohtelua, tietosuojaa, yleistä tiedontarvetta ja jonotus- ja käsittelyaikaa. THL seuraa toimeentulotuen käsittelyaikoja kaksi

kertaa vuodessa. Lohjalla käsiteltiin 68,5 % toimeentulotukihakemuksista lakisääteisessä seitsemässä arkipäivässä huhtikuussa 2015 ja 99,4 % hakemuksista lokakuussa 2015.[52]

Etelä-Suomen aluehallintovirasto antoi Lohjalle marraskuussa huomautuksen koskien toimeentulotuen ”huomattavia viivytyksiä” käsittelyajoissa. Virasto oli pyytänyt Lohjalta aiemmin vuonna selvitystä tilanteesta, johon Lohjalta oli vastattu, että kyse oli ennakoimattomista henkilöstövajauksista ja samanaikaisesti tapahtuneesta hakemusmäärän kasvusta. Lähes kaikkien viivästymisien todettiin olleen kestoltaan 1-2 arkipäivää, ja tilastointivirheen mainittiin nostavan viivästyneiden hakemusten määrän todellista suuremmaksi. Kaupungin selvityksessä mainittiin asiassa ryhdyttyihin korjaustoimenpiteisiin, kuten lisätyövoiman hankkiminen ja tietoturvallisen sähköpostin käyttöönotto. Aluehallintovirasto toteaakin päätöksessään, että koska Lohjalla on ryhdytty toimenpiteisiin asiassa, eikä perusteita määräyksen antamiselle tässä vaiheessa ole.[53] Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä vain neljä asiakasta koskien käsittelyaikaa, mitä voidaankin pitää hyvin pienenä määränä verrattuna siihen, että käsittelyajoissa on ollut viivästyksiä. Toimeentulotukiasiakkaalla on ehdoton oikeus saada päätös hakemukseensa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen vastaanotosta, joten tilannetta on hyvä seurata.

Toimeentulotuen asiakastalouksia oli Lohjalla 1897 vuonna 2015. Asiakastalouksien määrä on noussut maltillisesti: 3 % aiempaan vuoteen nähden. Yksi asiakas tai omainen sataa toimeentulotukitaloutta kohtaan (1 %) otti yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

Vammaispalvelut

Vammaispalveluihin liittyvien asiatapahtumien määrä laski huomattavasti aiempien vuosien tasosta: yhteyttä otettiin seitsemän kertaa (19 vuonna 2014 ja 20 vuonna 2013). Kehitysvammahuollon asioista ei otettu yhteyttä yhtään kertaa. Tavallisimmin yhteyttä otti asiakas itse (viisi). Kyse oli palvelun tuottamisesta, päätösten sisällöstä ja prosessista, jonotus- ja käsittelyajasta, yleisestä tiedontarpeesta. Lisäksi tuli yksi yhteydenotto koskien kohtelua, samoin kuin maksuasioita ja vahingonkorvausta.

---

[52] THL, toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kunnittain huhti- ja lokakuussa 2015.

[53] Etelä-Suomen aluehallintoviraston Lohjan kaupungille lähettämä päätös 18.11.2015.

Lohjan perusturvalautakunta hyväksyi syksyllä 2013 uudet vammaispalvelulain (380/1987) mukaisten kuljetuspalvelujen ohjeet, joiden soveltamisesta tuli vuonna 2014 sosiaaliasiamiehelle yhteydenottoja ja tiedusteluja. Uuden linjauksen mukaan vaikeavammaisten kuljetuspalvelualueena pidettiin Lohjaa, Karkkilaa ja Vihtiä. Todettiin, että erityisestä syystä voidaan myöntää matkoja myös muihin Lohjan lähikuntiin.

Korkein hallinto-oikeus antoi 20.1.2016 vuosikirjapäätöksen (2016:8) tilanteeseen, jossa vaikeavammainen lohjalainen haki kuljetuspalveluoikeutta muun muassa pysyväisluonteisesti seitsemään Lohjan lähikuntaan. Lohjan perusturvalautakunta piti voimassa viranhaltijan päätöksen, jonka mukaan tällaista pysyväisluonteista oikeutta ei voitu myöntää, koska kyseiset kunnat eivät kuulu Lohjan kuljetuspalvelualueeseen. KHO katsoo yksilöratkaisussaan, että kaupunki ei ole voinut rajata naapurikuntiin ulottuvia kuljetuksia kuljetuspalvelualueen ulkopuolelle. Tuomioistuin viittaa päätöksessään vammaispalveluasetuksen 4 §:n 2 momenttiin, jonka mukaan jokapäiväiseen elämään kuuluvia kuljetuksia ovat vaikeavammaisen henkilön asuinkunnan alueella tapahtuvat tai lähikuntiin ulottuvat kuljetukset. KHO toteaa, että oikeuskäytännössä on vakiintuneesti katsottu, että kyseisessä asetuksessa tarkoitettuina vaikeavammaisen henkilön kuljetuspalveluun kuuluvina lähikuntina on pidettävä vaikeavammaisen henkilön asuinkuntaan rajoittuvia naapurikuntia.

Lohjalla muutetaan perusturvalautakunnan vahvistamaa kuntakohtaista kuljetuspalveluohjetta siten, että vaikeavammaisen henkilön kuljetuspalveluun kuuluvina lähikuntina pidetään vaikeavammaisen henkilön asuinkuntaan rajoittuvia naapurikuntia. Jo ennen ohjeistuksen korjaamista lainvastaiseksi todettua ohjeistuksen kohtaa on lakattu soveltamasta.[54]

Vammaispalveluiden asiakkaina, mukaan lukien kehitysvammaiset, oli 845 asiakasta vuonna 2015.[55] Sosiaaliasiamiehelle tuli yksi yhteydenotto sataa vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakasta kohden (1 %).

---

[54] Lohjalta 15.3.2016 saatu tieto.

[55] Kuntakysely vuoden 2015 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluihin liittyviä yhteydenottoja oli viisi (samoin vuonna 2014). Yhteydenotoissa oli yksittäisiä mainintoja päätösten sisällöstä, prosessista, palvelun tuottamisesta, tietosuojasta, ja myös yleistä tiedontarvetta esiintyi. Asiatapahtumamäärä on niin pieni, ettei siitä voi vetää johtopäätöksiä.

Lastensuojelu

Lastensuojelua koskien tuli yhdeksän yhteydenottoa (viisi vuonna 2014). Yksi yhteydenotoista tuli henkilöstön edustajalta ja loput lastensuojelun piirissä olevilta perheiltä. Seitsemän yhteydenottajaa oli sosiaaliasiamiehelle aiemmin tuntemattomia. Yleisin yhteydenoton syy oli palvelun tuottaminen (seitsemän mainintaa). Lisäksi otettiin kolme kertaa yhteyttä kustakin seuraavista: päätösten sisältö, päätösten prosessi ja tietosuoja. Kaksi mainintaa tuli jonotus- ja käsittelyajasta. Lastensuojelun asiakkaiden määrä nousi noin sadalla aiemmasta vuodesta. Asiakkaita oli kokonaisuudessaan 902 vuonna 2015.[56] Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä yksi ihminen 100 lastensuojelun asiakasta kohden (1 %).

5.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Lohjalla tehtiin kymmenen sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta vuonna 2015 (samoin edellisenä vuonna).[57] Sosiaaliasiamies antoi lohjalaisille muistutusneuvontaa 12 kertaa ja kanteluihin liittyvää neuvontaa neljä kertaa. Aluehallintovirastosta saadun tiedon mukaan virasto vastaanotti kuusi sosiaalihuollon Lohjaa koskevaa kantelua. Neljä niistä liittyi vammaispalveluihin, ja syinä mainittiin menettelytapa ja käsittelyaika. Kolmea kantelua ei ollut vielä ratkaistu tietojen luovutushetkellä, ja yhdessä toimenpiteenä oli huomion kiinnittäminen. Yksi kantelu liittyi kehitysvammaisten erityishuollossa asiakkaan kohteluun, ja myöskään sitä ei ollut vielä ratkaistu. Lastensuojelusta tuli ja ratkaistiin yksi kantelu, jossa ei päädytty toimenpiteisiin.[58] Eduskunnan oikeusapumiehen kansliasta saadun tiedon mukaan Lohjan sosiaalihuoltoa koskien saapui neljä kantelua, joista oli tietojenantohetkellä päätetty

---

[56] Kuntakyselyt vuosien 2014 ja 2015 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

[57] Kuntakyselyt vuosien 2014 ja 2015 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

[58] Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 1.2.2016 saadut tiedot.

kaksi merkinnöillä ”ei aihetta epäillä” ja ”peruutus”.[59] Valtioneuvoston oikeuskanslerin virastosta saadun tiedon mukaan Lohjan sosiaalihuollosta kanneltiin kolme kertaa, ja kaikki koskivat toimeentulotukea. Yhdessä ei havaittu virhettä, yhteen ei annettu kirjallista vastausta ja yksi oli vielä vireillä tietoja annettaessa.[60]

Alla olevaan taulukkoon on koottu Lohjalla vuonna 2015 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset, kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle kahden viime vuoden osalta.[61] Valviraan tehdyistä kanteluista ei ole tietoa vuoden 2014 osalta. Valviraan tehdyistä kanteluista ei saanut tietoa Valviralta itseltään kuntakohtaisesti[62]. Lisäksi aluehallintovirasto ilmoitti tietojensa olevan mahdollisesti epätäydellisiä, ja taulukossa onkin käytetty kuntien itsensä sosiaaliasiamiehelle toimittamia tietoja.

	Vuosi 2015	**Vuosi 2014**
Muistutukset	10	10
Kantelut EOA:lle	0	5
Kantelut ESAVI:in	1	5
Kantelut OKA:lle	1	0
Kantelut Valviralle	0	

Lohjan perusturvalautakunta käsitteli 95 oikaisuvaatimusta. Yksi vammaispalvelupäätös muutettiin, yksi siirrettiin ja yksi kumottiin. Yksi ikääntyneiden palveluita koskeva päätös palautettiin uudelleen käsiteltäväksi. Itseoikaisuna oikaistiin 14 toimeentulotuen päätöstä, kuusi vammaispalvelupäätöstä ja neljä ikääntyneiden palvelujen päätöstä. Muutoksenhakuja hallinto-oikeuteen tehtiin 15 ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen yksi.[63] Korkein hallinto-oikeus ilmoitti kuntakohtaisia valitustietoja kysyttäessä, että sellaisia ei ole diaarista kunnittain

[59] Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 14.1.2016 saadut tiedot.

[60] Valtioneuvoston oikeuskanslerin virastosta 4.1.2016 saadut tiedot.

[61] Kuntakyselyt vuosien 2014 ja 2015 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

[62] Valviralta 5.1.2016 saatu tieto.

[63] Kuntakysely vuoden 2015 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

saatavilla[64]. Hallinto-oikeus ratkaisi 30 asiaa koskien Lohjan sosiaalihuoltoa. Hallinto-oikeus hyväksyi kaksi huostaanottopäätöstä, eikä muuttanut kahta huostassapitopäätöstä, kun asianosaiset olivat vaatineet niiden lopettamista. Yhteydenpidon rajoittamista koskien ratkaistiin viisi tapausta, joista neljää ei muutettu ja yhtä ei tutkittu tai se oli rauennut. Yksi lastensuojeluasia jätettiin tutkimatta tai se oli rauennut. Omaishoidon tuesta ratkaistiin kolme ja toimeentulotuesta neljä valitusta, eikä niiden perusteella muutettu kaupungin päätöksiä. Vammaispalveluista käsiteltiin 13 tapausta, joista seitsemää ei muutettu, yhtä ei tutkittu tai se raukesi, yksi muutettiin ja neljä palautettiin.[65]

Johtopäätökset ja kehitettävää:

- yhteydenottojen määrä on laskenut selvästi
- epäasialliseksi koetusta kohtelusta entistä vähemmän mainintoja
- toimeentulotuen asiakkaiden määrä on jatkanut kasvuaan, mutta se ei näy sosiaaliasiamiehelle lisääntyneinä yhteydenottomäärinä
- toimeentulotukityössä tulee varmistaa, että päätökset tehdään lakisääteisessä ajassa
- vammaispalveluista aiempaa vähemmän yhteydenottoja
- huomattava Lohjaa koskeva korkeimman hallinto-oikeuden päätös (2016:8), jossa linjataan, että vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalveluiden aluetta ei saa rajata siten, että naapurikunnat jäävät alueen ulkopuolelle

[64] KHO:sta 5.1.2016 saatu tieto.

[65] Helsingin hallinto-oikeudesta 19.1.2016 saadut tiedot.

6 Siuntio

6.1 Yhteydenotot

Siuntiosta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä yhteensä 23 kertaa (viisi vuonna 2014), ja näistä 12 oli henkilöstön yhteydenottoja. Asiakkaat ottivat yhteyttä kuusi kertaa ja edustajat tai muut läheiset viisi kertaa. 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 11 yhteydenotossa eli 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.

Huhtikuusta 2014 lähtien yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat. Aiemmin samaan asiakastapaukseen liittyvä yhteydenotto tilastoitiin omana yhteydenottonaan. Tilastointimuutos tulee ottaa huomioon, kun tarkastellaan yhteydenottajien määriä eri vuosina. Luvut eivät ole täysin vertailukelpoisia aiempien vuosien lukujen kanssa. Alla olevasta taulukosta huomataan, että niiden vanhojen asiakkaiden määrä, jotka ottavat samasta asiasta uudestaan yhteyttä, on laskenut vuodesta toiseen. Taulukkoa tarkasteltaessa on myös huomattava, että sosiaaliasiamiehen juridinen neuvonanto aloitettiin syksyllä 2014, ja ennen sitä tulleet henkilöstön yhteydenotot liittyivät yleensä asiakkaan aloittamiin asiatapahtumiin, kun yhteydenotot tilastoitiin erikseen eikä asiatapahtumittain.

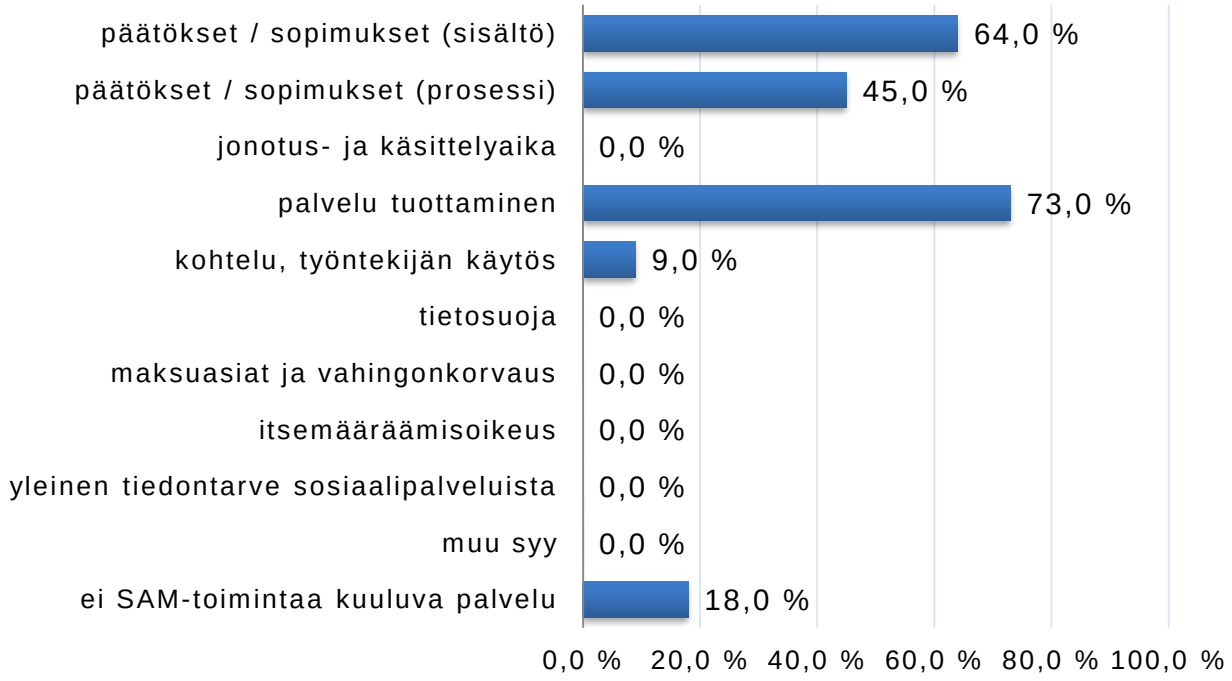
	2015	2014	2013
Uudet asiakkaat	11	3	9
Vanha asiakas, uusi asia	11	0	0
Vanha asiakas, sama asia	0	1	3
Ei tietoa	1	1	1
Yhteensä	**23**	**5**	**13**
Joista henkilöstön yhteydenotot	12	2	1

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 asiaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Siuntiossa 11 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2015.

6.2 Yhteydenoton syy

Asiakkaiden ja omaisten yhteydenotot koskivat päätösten sisältöä (seitsemän), päätöksenteon prosessia (viisi) ja palvelun tuottamista (kahdeksan). Lisäksi tuli yksi maininta kohtelusta, ja kaksi yhteydenottoa liittyi pelkästään tai osittain muuhunkin kuin sosiaaliasiamiestoimintaan liittyvään palveluun. Koska henkilöstön yhteydenotot muodostivat yli puolet kaikista yhteydenotoista, ne on poistettu alla olevasta kaaviosta. Kyseiset yhteydenotot koskivat yleistä tiedontarvetta. Jonotus- ja käsittelyajasta ei tullut yhtään yhteydenottoa mitään palvelua koskien.

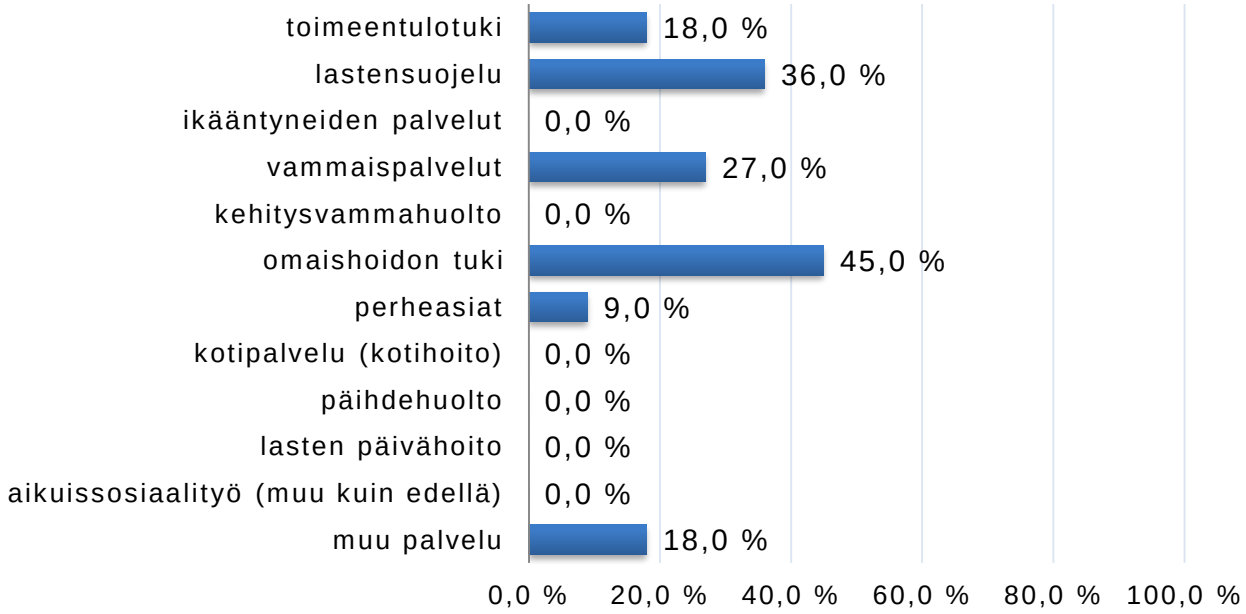
Kuva 11 Yhteydenoton syy, Siuntio, ei henkilöstöä



6.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Asiakkaat ja heidän omaisensa ottivat yhteyttä koskien toimeentulotukea (kaksi kertaa), lastensuojelua (neljä), vammaispalveluita (kolme), omaishoidon tukea (viisi), perheasioita (kerran) sekä muuta palvelua koskien (kaksi kertaa). Alla olevasta taulukosta on poistettu henkilöstön yhteydenotot, koska ilman niitä voidaan esittää selkeämpi kuva tehtäväalueista, joista asiakkaat läheisineen nostivat esille.

Kuva 12 Yhteydenoton tehtäväalue, Siuntio, ei henkilöstöä



Omaishoidon tukeen liittyvät asiatapahtumat koskivat erityisesti perusturvalautakunnan vahvistamia uusia ohjeistuksia tuen myöntämisen kriteereistä ja tukiluokista. Kun ohjeet otettiin käyttöön, arvioitiin uudestaan kaikkien omaishoidon tukea saaneiden tilanteet. Asiakkaille tehtiin uusia, usein aiemmasta poikkeavia päätöksiä, ja tämä herätti asiakkaissa runsaasti kysymyksiä. Yhteydenotot koskivat muun muassa omaishoitosopimusten irtisanomista ja irtisanomisaikaa, päätöksentekoa ja päätöksenteon kriteereitä, asiakkaan kuulemista ja tuen määristä tehtäviä vähennyksiä erilaisin perustein. Sosiaaliasiamies oli mukana selvittämässä uutta käytäntöä seurannutta päätöksentekoa ja menettelyä sekä pohtimassa oikeusturvakysymyksiä. On tärkeää muistaa kuulla asiakasta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä, samoin kuin perustella kirjalliset hallintopäätökset kattavasti sekä ohjeistaa asiakasta hänen oikeusturvakeinojensa käyttämisessä. Omaishoidon tukea koskien viranhaltija itseoikaisikin 11 päätöstä. Tuen kriteerien muutokset, joita alettiin soveltaa sosiaalihuollossa, johtivat usein tuen määrän pienenemiseen. Sosiaaliasiamies on antanut asiakkaille neuvontaa muun muassa oikaisuvaatimuksen laatimisessa.

Toimeentulotukea koskien tuli vain kaksi yhteydenottoa, eikä niistä kumpikaan liittynyt käsittelyaikaan. THL seuraa toimeentulotuen käsittelyaikoja kaksi kertaa vuodessa. Siuntiossa käsiteltiin 98,8 % toimeentulotukihakemuksista lakisääteisessä seitsemässä arkipäivässä

huhtikuussa 2015 ja 100 % hakemuksista lokakuussa 2015.[66] Etelä-Suomen aluehallintovirasto lähetti Siuntion kunnalle 30.9.2015 kirjeen toimeentulotuen määräajoista. Kirjeessä todetaan, että Siuntion vastausten perusteella on ilmennyt, että toimeentulotuen käsittelyajoissa on ollut viivytyksiä. Virasto toteaa kiinnittäneensä kunnan huomiota käsittelyaikojen ylityksiin jo vuoden 2014 syyskuussa, ja koska vastausten perusteella ylityksiä oli yhä, virasto kehotti toimeentulotuesta vastaavaa toimielintä huolehtimaan siitä, että jatkossa toimeentulotuen käsittelyajat kunnassa ovat lain mukaiset kaikkien hakemusten osalta. Siuntion kunta totesi selvityksessään aluehallintovirastolle, että vain yhden hakemuksen käsittely ylitti lakisääteisen määräajan, ja muissa neljässä tapauksessa hakemukset merkittiin tiedonkeruun yhteydessä keskeneräisiksi, mutta ne käsiteltiin määräajassa.[67] Toimeentulotuen asiakkaina oli yhteensä 117 taloutta[68]. Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä kaksi asiakasta sataa asiakastaloutta kohti (2 %).

Vammaispalveluihin liittyen sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä kolme kertaa. Vammaispalveluiden asiakkaina – kehitysvammahuolto mukaan lukien - oli 107 henkilöä Siuntiossa, ja siten sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä kolme ihmistä vammaispalvelujen sataa asiakasta kohti (3 %). Lastensuojelua koskien oli neljä asiatapahtumaa. Lastensuojelun asiakkaita oli kunnassa yhteensä 87. Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä viisi henkilöä sataa lastensuojelun asiakasta kohti (5 %).

6.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty Siuntiossa yhtään vuonna 2015 (ei myöskään vuonna 2014). Muistutusmahdollisuudesta on hyvä informoida asiakkaita ja huolehtia siitä, että muistutuslomakkeita on saatavilla. Muistutusasioiden neuvonnassa asiakkaan voi ohjata ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

---

[66] THL, toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kunnittain huhti- ja lokakuussa 2015.

[67] Etelä-Suomen aluehallintoviraston kirje Siuntion kunnalle 30.9.2015.

[68] Kuntakysely vuoden 2015 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

Kanteluita aluehallintovirastoon tehtiin yksi kappale, ja muutoksenhakuja korkeimpaan hallinto-oikeuteen samoin yksi.[69] Korkein hallinto-oikeus ilmoitti kuntakohtaisia valitustietoja kysyttäessä, että sellaisia ei ole diaarista kunnittain saatavilla[70]. Hallinto-oikeudessa käsiteltiin vain yksi Siuntion sosiaalihuoltoa koskeva tapaus, ja siinä oli kyse huostaanottopäätöksen hyväksymisestä.[71] Perusturvalautakunta käsitteli kymmenen sosiaalihuoltoon liittyvää oikaisuvaatimusta eikä muuttanut niistä yhtään. Sen sijaan itseoikaisuna oikaistiin kahdeksan toimeentulotuen päätöstä, kaksi vammaispalvelupäätöstä sekä 11 omaishoidon tuen päätöstä.[72]

Alla olevaan taulukkoon on koottu Siuntiossa vuonna 2015 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset, kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle kahden viime vuoden osalta.[73] Valviraan tehdyistä kanteluista ei ole tietoa vuoden 2014 osalta. Valviraan tehdyistä kanteluista ei saanut tietoa Valviralta itseltään kuntakohtaisesti[74]. Lisäksi aluehallintovirasto ilmoitti tietojensa olevan mahdollisesti epätäydellisiä, ja taulukossa onkin käytetty kuntien itsensä sosiaaliasiamiehelle toimittamia tietoja. Sosiaaliasiamies ei antanut muistutus- tai kanteluneuvontaa vuonna 2015 siuntiolaisille johtuen siitä, että yhteydenotoissa ei noussut esille seikkoja, joiden selvittämiseen nämä keinot olisivat olleet paikallaan.

---

[69] Kuntakysely vuoden 2015 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

[70] KHO:sta 5.1.2016 saatu tieto.

[71] Helsingin hallinto-oikeudesta 19.1.2016 saadut tiedot.

[72] Kuntakysely vuoden 2015 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

[73] Kuntakyselyt vuosien 2014

[74] Valviralta 5.1.2016 saatu tieto.

	Vuosi 2015	**Vuosi 2014**
Muistutukset	0	0
Kantelut EOA:lle	0	0
Kantelut ESAVI:in	1	1
Kantelut OKA:lle	0	0
Kantelut Valviralle	0	

Johtopäätökset ja kehitettävää:

- yhteydenottoja hieman aiempaa vuotta enemmän, mutta niiden määrä on niin vähäinen, että pitkälle meneviä johtopäätöksiä ei voi tehdä
- jonotus- ja käsittelyajasta ei yhtään mainintaa
- epäasialliseksi koetusta kohtelusta vain yksi maininta
- hyvä muistaa asiakaslain mukainen päätöksentekovelvollisuus ja hallintolain mukainen menettely kuulemisineen

7 Sosiaaliasiamiehen havaintoja

7.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen

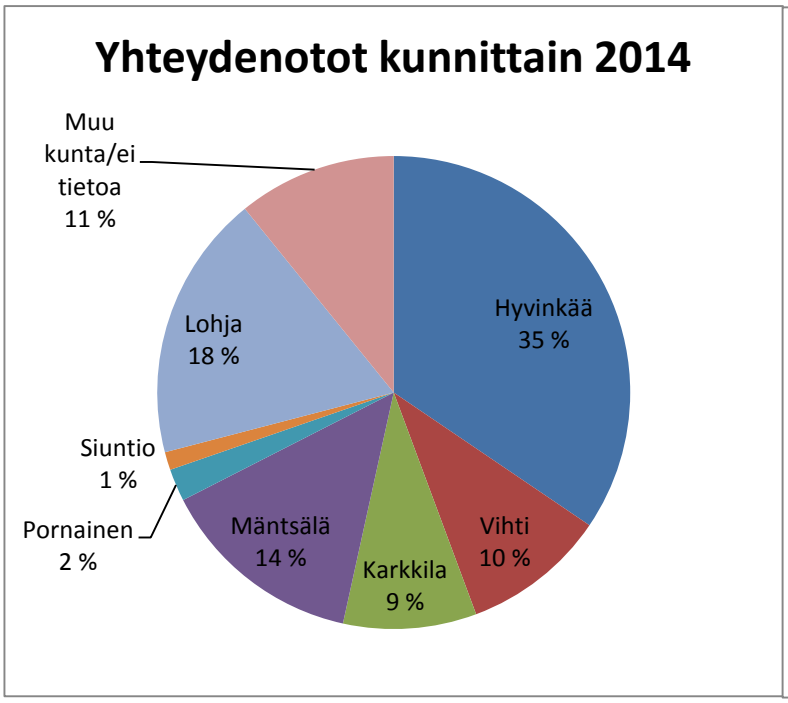
Sosiaaliasiamiehen palveluita tuotettiin vuonna 2015 seitsemälle kunnalle: Hyvinkäälle, Lohjalle, Siuntiolle, Vihdille, Karkkilalle, Mäntsälälle ja Pornaisille. Asiatapahtumia oli 382. Vuonna 2014 niitä oli 405. Kirjaamistavan muutoksen vuoksi vuodet ole täysin vertailukelpoisia toisiinsa nähden. Uusien asiakkaiden määrä on laskenut maltillisesti: vuonna 2013 se oli 219, 216 vuonna 2014 ja 199 vuonna 2015.

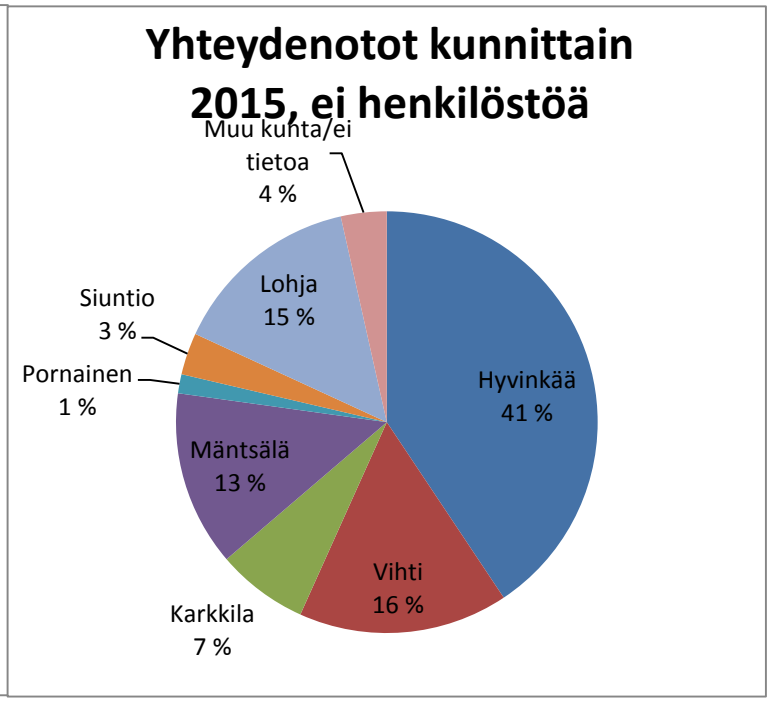
Yhteyttä ottaneista 63 % oli sosiaalihuollon asiakkaita, 27 % heidän edustajiaan tai muita läheisiä ja 10 % sosiaalihuollon henkilöstön edustajia. Henkilöstön osuus yhteydenotoista on kasvanut aiemmista vuosista, ja tämä johtuu sosiaaliasiamiehen tarjoamasta juridisesta neuvonnasta, joka aloitettiin syksyllä 2014. Kaikki henkilöstön yhteydenotot liittyvät juridiseen konsultaatioon sosiaaliasiamieheltä. Henkilöstön yhteydenotot eivät ole verrattavissa asiakas- ja omaisyhteydenottoihin, ja niitä ei siten tule samankaltaisina tarkastella. Henkilöstön yhteydenotot näkyvät aiempien vuosien tilastoissa. Aiemmin yhteydenotot ovat voineet koskea kesken olevaa asiakastapausta, kun tilastointi tehtiin yhteydenottojen perusteella, ei asiatapahtumien perusteella. Henkilöstön yhteydenottoja oli 38 kappaletta eli 10 % kaikista asiatapahtumista. Nämä 38 yhteydenottoa on poistettu kaikesta alla olevasta.

Suurin osa yhteydenotoista tuli puhelimitse (79 %). Sähköpostitse tuli 19 % 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 kuusi ensiyhteydenottoa sosiaaliasiamieheen (2 %). Lisäksi joidenkin asiakkaiden kanssa käytettiin myöhemmin asioinnin aikana Asiointitiliä esimerkiksi liitteiden tietoturvalliseen lähettämiseen ja muuhun viestintään. Tarkkaa määrää Asiointitilin käyttäjistä ei ole tiedossa, koska sosiaaliasiamiehen tilastointi perustuu siihen, kuinka asiakas ottaa yhteyttä ensimmäistä kertaa. Mikäli asiakas haluaa lähettää liitteitä tai kokee vaikeuksia asioida puhelimitse, sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaalle usein, että yhteyttä on mahdollista

ottaa myös Asiointitilin kautta. Tällöin sosiaaliasiamies voi myös vastata viesteihin, toisin kuin salaamattomassa verkossa liikkuviin, salassa pidettäviä asioita sisältäviin sähköposteihin.

Eri kunnista sosiaaliasiamieheen tulevien yhteydenottojen määrä vaihtelee paljon. Suurimmista kunnista otetaan luonnollisesti määrällisesti eniten yhteyttä. Alapuolella olevissa kuvioissa on esitetty kuntien osuudet yhteydenotoista vuosina 2014 ja 2015.

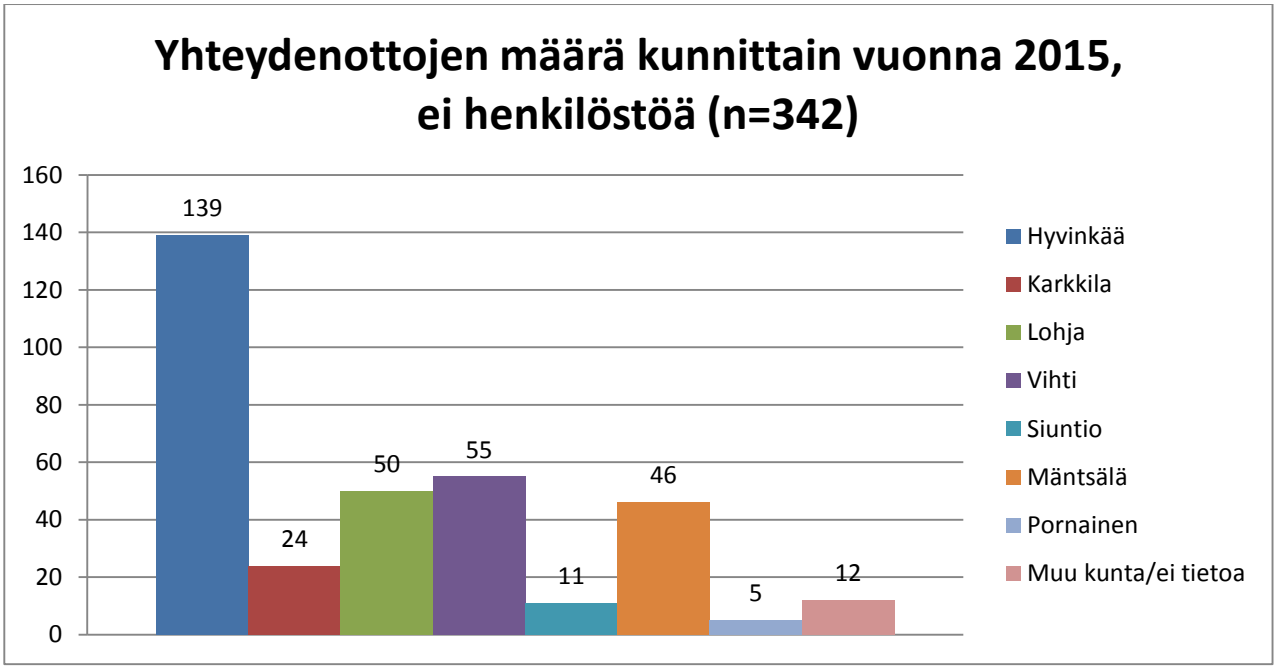




Hyvinkäätä koskevien asiatapahtumien osuus kaikista asiatapahtumista on aiempaa vuotta suurempi (kuusi prosenttiyksikköä), ja samoin on Vihdin laita (kuusi prosenttiyksikköä). Mäntsälästä yhteydenottoja tuli suhteessa muihin kuntiin aiemman vuoden tapaan (prosenttiyksikkö vähemmän), samoin kuin Pornaisista (prosenttiyksikkö vähemmän). Karkkilasta tuli suhteessa vähemmän yhteydenottoja (kaksi prosenttiyksikköä vähemmän), samoin kuin Lohjalta (kolme prosenttiyksikköä vähemmän). Siuntiosta tuli kaksi prosenttiyksikköä aiempaa vuotta enemmän yhteydenottoja suhteessa muihin kuntiin. Sosiaaliasiamiesalueen ulkopuolisista kunnista tuli selvästi vähemmän (seitsemän prosenttiyksikköä) yhteydenottoja. Muiden yhteydenottojen väheneminen johtuu muun muassa siitä, että sosiaaliasiamies löytyy selkeämmin Kansalaisen Asiointitililtä, eikä muista

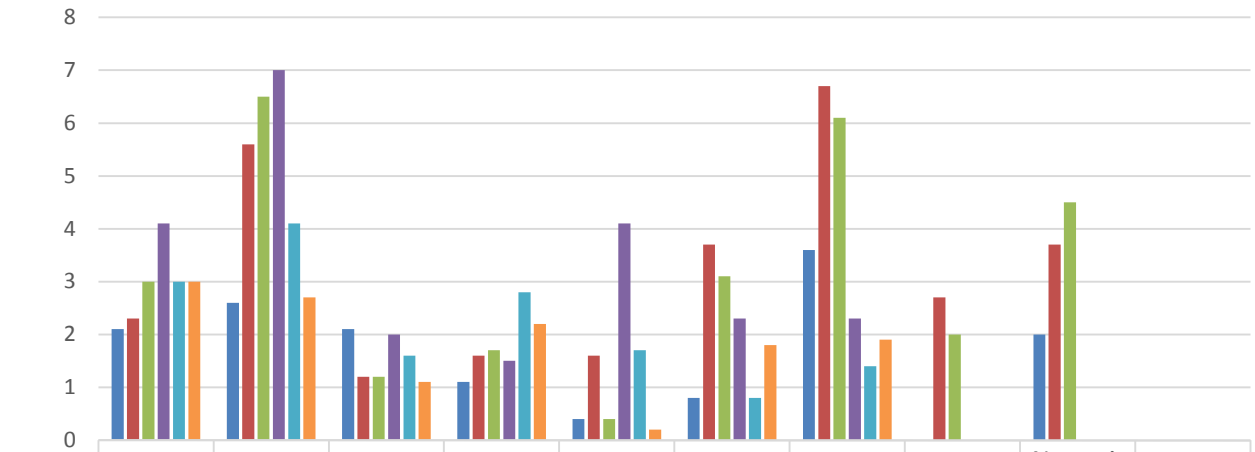
kunnista tullut enää erehdyksissä viestejä sitä kautta. Prosentuaalisesti selvästi eniten yhteydenottoja tuli alueen toiseksi suurimmasta kunnasta, Hyvinkäältä.

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 2010–2015. Pienimpien kuntien eli Siuntion ja Pornaisten kohdalla yhteyttä ottaneiden osuus vaihtelee voimakkaasti vuosittain, eikä selkeää kuvaa muodostu. Neljän vuoden ajan Karkkilasta tuli suhteessa eniten yhteydenottoja, mutta vuonna 2015 Hyvinkäältä tuli suhteessa hieman Karkkilaa enemmän (3 yhteydenottoa 1000 asukasta kohti). Karkkilan yhteydenotot ovatkin vähentyneet suhteessa asukaslukuun kahtena vuonna peräkkäin. Hyvinkää on pysynyt aiemman vuoden tasoissa. Lohjan yhteydenotot väkilukuun suhteutettuna ovat Karkkilan tavoin tippuneet kahden vuoden aikana. Mäntsälän lukema on hieman viime vuotta alhaisempi. 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, ja tämä on erittäin hyvä asia asiakkaan kannalta.



	Hyvinkää	Karkkila	Lohja	Mäntsälä	Pornainen	Siuntio	Vihti	Karjalohja	Nummi-Pusula
2010	2,1	2,6	2,1	1,1	0,4	0,8	3,6	0	2
2011	2,3	5,6	1,2	1,6	1,6	3,7	6,7	2,7	3,7
2012	3	6,5	1,2	1,7	0,4	3,1	6,1	2	4,5
2013	4,1	7	2	1,5	4,1	2,3	2,3		
2014	3	4,1	1,6	2,8	1,7	0,8	1,4		
2015	3	2,7	1,1	2,2	0,2	1,8	1,9		

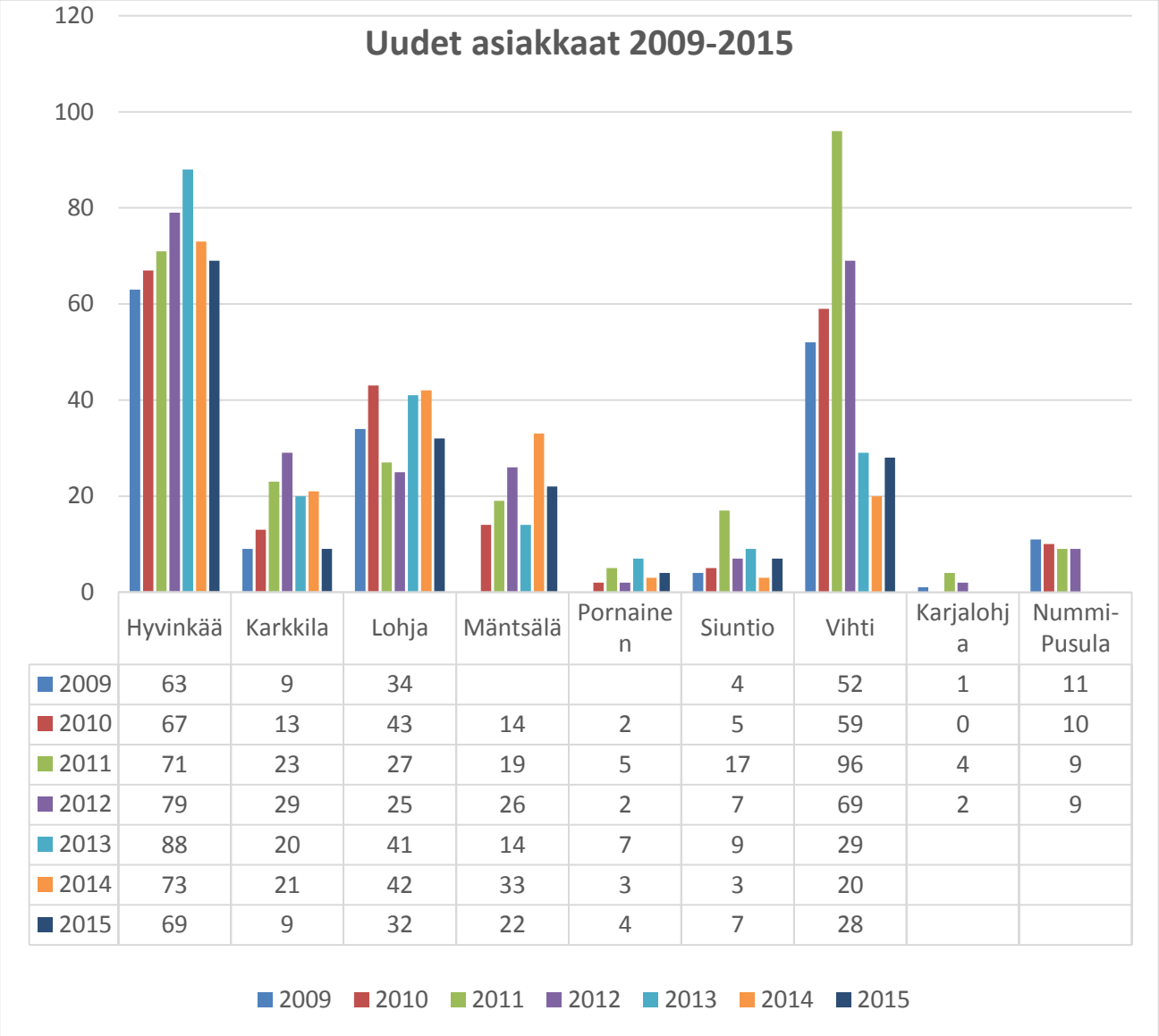
2010 2011 2012 2013 2014 2015

Seuraavassa taulukossa on esitetty kuntakohtaiset keskiarvot siitä, kuinka monta asiakasta on ottanut vuosittain yhteyttä 1000 asukasta kohden vuosien 2010–2015 aikana.

Kunta	**Yhteydenottoja 1000 asukasta kohden 2010–2015***
Hyvinkää	2,9
Karkkila	4,8
Lohja	1,5
Mäntsälä	1,8
Pornainen	1,4
Siuntio	2,1
Vihti	3,7
Karjalohja	1,6
Nummi-Pusula	3,4

* vuoden 2015 osalta tilastosta on poistettu henkilöstön yhteydenotot

Sosiaaliasiamiehen uusia asiakkaita oli 52 % yhteyttä ottaneista asiakkaista ja omaisista (54 % vuonna 2014). Asiakkaita, jotka ovat aiemmin ottaneet yhteyttä sosiaaliasiamieheen, mutta ottivat nyt uudesta syystä, oli 33 % asiakkaista ja omaisista (13 % aiempana vuonna). Asiakkaita, jotka ovat aiemmin ottaneet yhteyttä samasta syystä, oli 8 % asiakkaista ja omaisista (18 % aiempana vuonna). Asiatapahtuma jatkuu niin kauan kuin samasta asiasta tulee yhteydenottoja. Tilastomerkintöjä tehdään vain yksi. Sen sijaan on tapauksia, joissa asiakkaasta ei kuulu kuukausiin, 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 24 asiakkaan kohdalla (7 %, 15% vuonna 2014). Asiakkaalta ei ole aina mahdollista kysyä aiemmasta asiakkuudesta, jos hän ei esimerkiksi enää vastaa Asiointitilillä sosiaaliasiamiehen viestiin. Taulukossa on esitetty sosiaaliasiamiehen uusien asiakkaiden osuuksien jakautuminen kunnittain vuosina 2009–2015.



	Hyvinkää	Karkkila	Lohja	Mäntsälä	Pornainen	Siuntio	Vihti	Karjalohja	Nummi-Pusula
2009	63	9	34			4	52	1	11
2010	67	13	43	14	2	5	59	0	10
2011	71	23	27	19	5	17	96	4	9
2012	79	29	25	26	2	7	69	2	9
2013	88	20	41	14	7	9	29		
2014	73	21	42	33	3	3	20		
2015	69	9	32	22	4	7	28		

Alla olevassa taulukossa on lisäksi ilmoitettu uusien asiakkaiden yhteydenottomäärien keskiarvot vuosina 2009–2015 kunnittain.

Kunta	**Uusia asiakkaita keskimäärin vuodessa vuosina 2009–2015***
Hyvinkää	73
Karkkila	18
Lohja	35
Mäntsälä	21
Pornainen	4
Siuntio	7
Vihti	50
Karjalohja	2
Nummi-Pusula	10

*Mäntsälän ja Pornaisten kohdalla vuosien 2010-2015 ja Karjalohjan ja Nummi-Pusulan osalta 2009-2012

7.2. Yhteydenoton syyt

Yhteydenotolla voi olla useampi syy, ja yleensä onkin. Mainintoja syistä oli asiakas- omaisyhteydenotoissa yhteensä 657, eli yhdessä asiatapahtumassa oli keskimäärin kaksi syytä. Yleisimmät syyt yhteydenotolle olivat päätökset ja sopimukset. Täysin yksityisestä sosiaalihuollosta ei tullut yhtään asiakas- tai omaisyhteydenottoa, ja kunnan ostopalveluna hankkimasta yksityisestä sosiaalipalvelusta tuli 2 % yhteydenotoista. Siten kyse on käytännössä aina päätöksistä, ei sopimuksista. Noin puolet koski päätösten sisältöä, ja hieman yli kolmannes päätöksenteon prosessia. Päätösten sisältöä koskevat yhteydenotot ovat viime vuosina nousseet hieman, ja päätöksenteon prosessia koskeneet sitäkin enemmän. Trendinä on myös, että palvelun tuottamista koskevat yhteydenotot lisääntyvät vuosi vuodelta, nyt niitä oli 39 % yhteydenotoista. Palvelun tuottamiseen liittyviä ovat esimerkiksi tapaukset, joissa päätöstä ei ole annettu asiakkaalle ollenkaan tai asiakassuunnitelmaa ei ole tehty, asiakasta ei

ole kuultu palvelutapahtumassa tai asiakas on kokenut joutuneeksi pallotelluksi tai ei ole saanut haluamaansa asiointiaikaa sosiaalihuoltoon.

Myös jonotus- ja käsittelyaikaa koskevat yhteydenotot ovat lisääntyneet useana peräkkäisenä vuonna, ja niitä oli nyt 72 (aiempana vuonna 43). Sen sijaan asiakkaan kokemaan kohteluun liittyvät yhteydenotot vähenevät vuosi vuodelta, ja vuonna 2015 kohtelusta mainittiin 39 yhteydenotossa. Tietosuoja-asioista otettiin yhteyttä tuplasti aiempaan vuoteen nähden: mainintoja oli nyt 29 (14 aiempana vuonna). Yleiseen tiedontarpeeseen liittyen otettiin pitkälti aiemman vuoden tapaan yhteyttä.

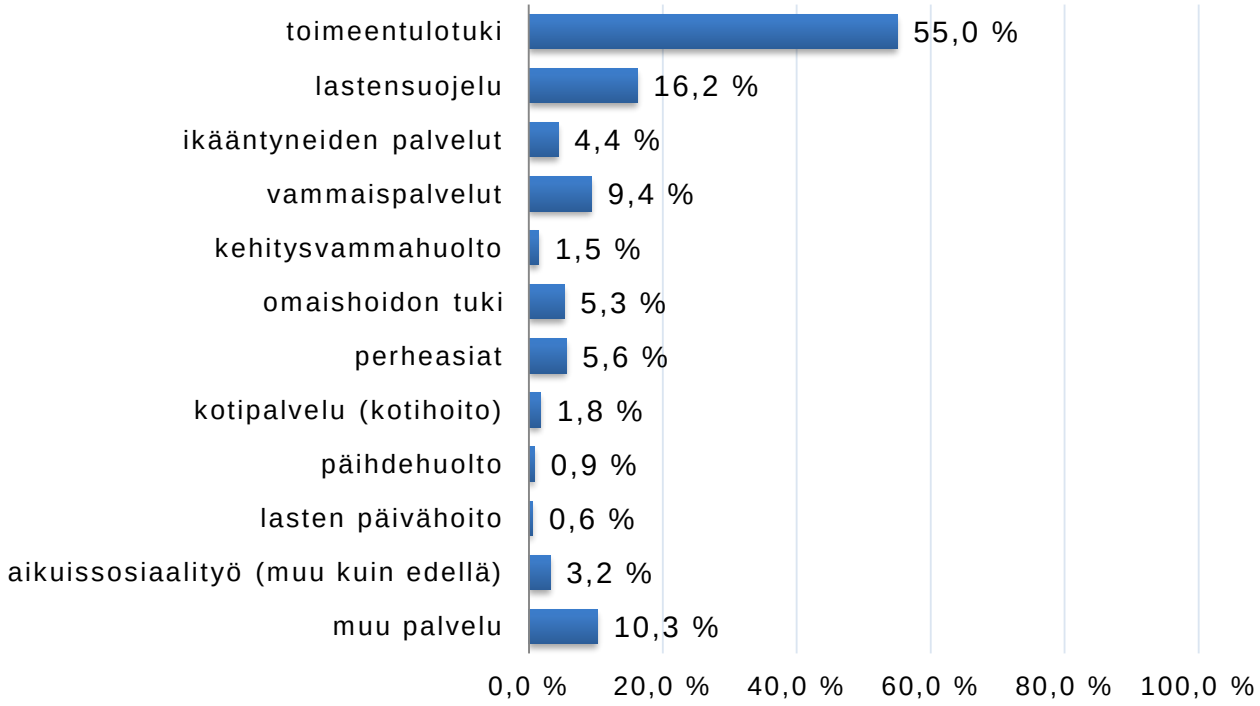
Yhteydenottoja, jotka eivät liity sosiaalihuoltoon, tuli 31, mikä on hieman aiempaa vuotta vähemmän (44). Usein kyse oli asiakkaista, jotka eivät olleet löytäneet oikeaa tahoa, johon ottaa yhteyttä tai kokivat, ettei tämä taho auttanut heitä asian hoidossa tarpeeksi. He saattoivat myös kaivata tukea oikean tahon löytämiseen tai ongelmallisen elämäntilanteen selvittelyyn. Sosiaaliasiamies ohjeisti asiakasta ottamaan yhteyttä oikeaan tahoon. Tällaisissa yhteydenotoissa oli usein kyse Kelan asioista, asumiseen liittyvistä ongelmista, terveydenhuollosta ja edunvalvonnasta. Joskus asiakas otti yhteyttä sekä sosiaalihuoltoon että muuhun palveluun liittyen. Asumisasiat nousevat useassa kunnassa sosiaaliasiamiehen tietoon, kun asiakkaat kokevat, ettei sopivaa ja sopivan hintaista vuokra-asuntoa löydy, ja kuntien asuntotoimistojen jonot ovat pitkiä. Joissain tapauksessa tämä aiheuttaa myös ongelmia toimeentulotuen asiakkaille, joilla kunta katsoo olevan ylikallis asunto, mutta jotka eivät yrityksistään huolimatta löydä halvempaa asuinsijaa. Osa sosiaaliasiamiehen toiminta-alueeseen kuuluvista kunnista on nostanut toimeentulotuessa kohtuulliseksi katsottua enimmäisvuokraa, mutta osa on sitä vastoin laskenut rajaa. Tämä on johtanut vaikeisiin tilanteisiin joillain toimeentulotuen asiakkailla, joilla vuokraa on saatettu jopa korottaa, ja toimeentulotuessa hyväksytään entistä alhaisempi summa.

Yhteydenoton syyt vuonna 2015, ei henkilöstöä

7.3 Yhteydenoton tehtäväalueet

Toimeentulotuki oli aiempien vuosien tapaan yhteydenoton tehtäväalueista yleisin, ja nyt se korostui entisestään (55 %, vuonna 2014 lukema oli 43 %). Lastensuojeluun liittyen tuli suhteessa muihin palveluihin hieman aiempaa vuotta enemmän yhteydenottoja (16 %, 15 % vuonna 2014), mutta absoluuttisesti lukema laski hiukan. Vammaispalveluihin ja kehitysvammahuoltoon liittyvät yhteydenotot vähenivät suhteellisesti ja määrällisesti (11 %; 15 % vuonna 2014). Omaishoidon tuen asioista ja perheasioista otettiin yhteyttä aiemman vuoden tapaan parisenkymmentä kertaa vuodessa kustakin. Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä aiempaa vuotta harvemmin (4 %; 7 % vuonna 2014). Suoria johtopäätöksiä syy-seuraus -suhteista ei voi vetää, mutta osassa palveluja, joista tuli aiempaa vuotta vähemmän asiakas- tai omaisyhteydenottoja, tuli lukuisia henkilöstön yhteydenottoja. On mahdollista, että kun työntekijä on asian valmisteluvaiheessa pohtinut asiaa ja päätöksen perusteluita sosiaaliasiamiehen kanssa, asiakkaille ei ole koitunut entiseen tapaan tarvetta ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

Yhteydenoton tehtäväalueet vuonna 2015, ei henkilöstöä



Toimeentulotuki

Aiempaa enemmän yhteydenottoja

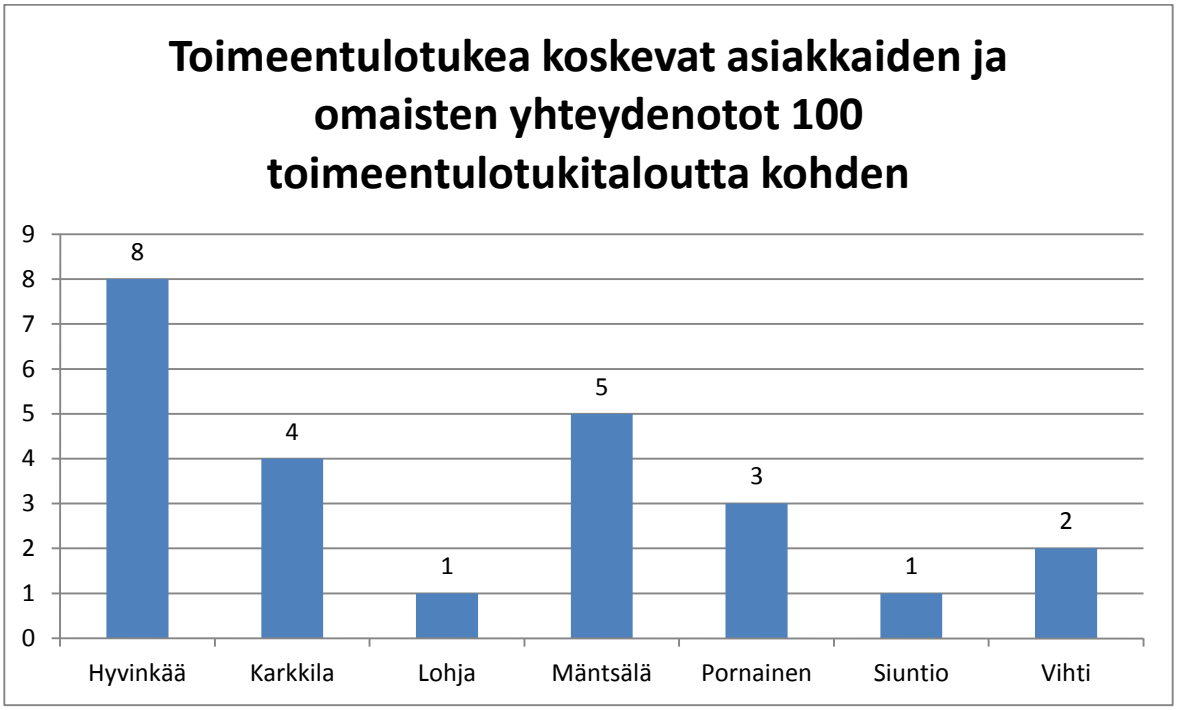
Toimeentulotuki oli aiempien vuosien tapaan tehtäväalue, johon liittyvistä asioista otettiin selvästi eniten yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Vuonna 2015 toimeentulotukiasioiden osuus sosiaaliasiamiehelle tulleista asiakas- ja omaisyhteydenotoista kasvoi entisestään. Toimeentulotukiasioita pohdittiin 187 asiatapahtumassa (165 vuonna 2014).

Usein asiakkaat kaipaavat neuvoa toimeentulotukipäätösten tulkitsemisessa – on yleistä, etteivät he saa selvää, millä perusteilla tukea on myönnetty tai jätetty myöntämättä. Päätösten asianmukaiseen perustelemiseen tulisikin kiinnittää huomiota. Jos perustelut ovat asiakkaille ymmärrettäviä, heidän ei tarvitse selvittää asiaa toimeentulotuen työntekijän tai sosiaaliasiamiehen kanssa tai välttämättä tehdä oikaisuvaatimusta.

Perustelujen tulisi koskea juuri kyseisen asiakkaan tilannetta ja hakemusta. Pelkkään lainkohtaan liittyvät yleiset pykälämaininnat eivät täytä riittävää perusteluvelvoitetta. Lisäksi kaikkiin asiakkaan hakemiin asioihin tulee antaa päätös, jotta hän voi tarvittaessa käyttää muutoksenhakuoikeuttaan. Myös toimeentulotuen laskelmia koskien tulisi kiinnittää erityistä huomiota siihen, että niistä näkyy selvästi, mitkä asiakkaan ilmoittamat menot on hyväksytty ja mitkä ei. Lisäksi, mikäli asiakas toimittaa toimeentulotukikuukauden aikana myöhemmin laskuja tai kuitteja ja käsittelijä päätyy siihen, etteivät ne ole toimeentulotuessa hyväksyttyjä, asiakkaalle tulee tehdä muutoksenhakukelpoinen päätös asiasta. Ei riitä, että kuitit, maksut tai laskut palautetaan asiakkaalle niihin kiinnitetyn muistilapun kera, jossa todetaan, että asiakkaan tulee maksaa ne itse tai että niitä ei hyväksytä. Kun on kyse julkisista sosiaalipalveluista, sosiaalihuollon asiakaslain 6 §:n mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen.

Myös esimerkiksi odotettavissa olevaa etuutta koskevaan perintään liittyvät seikat herättävät kysymyksiä, ja niitä koskien sosiaalitoimesta tulisi antaa asiakkaille pyytämättäkin neuvontaa. Asiakkaan voi olla vaikeaa sisäistää, että perintä toteutetaan vasta siinä tapauksessa, jos odotettavissa oleva etuus tai muu tulo tulee asiakkaalle. Lisäksi joissain tapauksissa takaisinperintä on tuntunut aiheuttavan asiakkaalle uuden toimeentulotuen tarpeen, mitä ei voida pitää toimeentulotukilain mukaisena. Toimeentulotukilain 21 § 1 momentin mukaan takaisinperinnän edellytyksenä on, että korvausvelvollisella asiasta päätettäessä tai myöhemmin on oikeus saada tuloja tai varoja, joista korvaus voidaan periä *vaarantamatta korvausvelvollisen tai sellaisen henkilön toimeentuloa, josta hän pitää huolta tai on velvollinen pitämään huolta* (korostus tässä).

Alla olevassa kaaviossa on kuvattu toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen määrät kunnittain 100 toimeentulotukitaloutta kohden. Hyvinkäältä tuli jälleen selvästi eniten yhteydenottoja toimeentulotukitalouksien määrään verrattuna. Sen sijaan Lohjalta ja Siuntiosta tuli kummastakin vain yksi yhteydenotto sataa toimeentulotukitaloutta kohden.



Menettelystä ja käsittelyajasta korostuneesti mainintoja

Lähes kaksi kolmasosaa (63 %, 62 % vuonna 2013) toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista koski päätösten sisältöä, ja 40 % (26 % vuonna 2014) niiden tekemisen prosessia. Muita yleisiä syitä toimeentulotukea koskevaan yhteydenottoon olivat asiakkaan asian jonotus- tai käsittelyaika (26 %, noussut vuodesta 2014, jolloin osuus oli 17 %), palvelun tuottaminen (33 %, 17 % vuonna 2014) ja asiakkaan kokema kohtelu tai työntekijän käytökseen liittyvät asiat (9 %, 10 % vuonna 2014). Yleistä tiedontarvetta toimeentulotukea koskien esiintyi 13 %:ssa yhteydenotoista (samoin aiempana vuonna). Tietosuojaan liittyi 5 % yhteydenotoista.

Toimeentulotuen menettelyyn ja prosessiin liittyen sekä käsittelyaikaan liittyen tuli huomattavasti aiempaa enemmän mainintoja. Asiakkaat kokivat usein, että prosessi ei ole sujuva, ja heillä oli paljon epätietoisuutta sen kulusta. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella vaikuttaa viime vuodenkin osalta siltä, että joissain kunnissa ajan saaminen sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan vastaanotolle on vaikeaa. Asiakkaiden mukaan aikoja ei ole aina saanut, vaikka sellaista on erikseen pyytänyt esimerkiksi

toimeentulotukihakemuksessa. Aika on myös saatettu varata pitkän ajan päähän esimerkiksi tapauksissa, joissa yksittäinen työntekijä on poissa. Tällöin asiakkaan tulisi päästä keskustelemaan toisen työntekijän kanssa eikä joutua odottamaan lakisääteistä pidempää aikaa. Toimeentulotukilain 14 a §:n 4 momentin mukaan toimeentulotukiasiakkaalle tulee järjestää mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on tätä pyytänyt. Osa asiakkaista toi ilmi, etteivät he tienneet, kuka heidän asioitaan käsittelee, saati olleet tavanneet sosiaaliohjaajaa tai sosiaalityöntekijää, vaikka olivat olleet toimeentulotuen asiakkaina monia vuosia. Joissain kunnissa myös jatkuvat työntekijöiden uudelleensijoittamiset hämärsivät asiakkaiden käsitystä työntekijöistä, joihin ottaa yhteyttä.

Sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneista asiakkaista osa toi ilmi turhautumista siihen, että he olivat joutuneet toimittamaan samoja liitteitä useaan kertaan hakiessaan toimeentulotukea. Kerrottiin myös, että esimerkiksi tiliotteita tulee toimittaa moneen otteeseen monen kuukauden osalta, vaikka ne olisi jo liitetty aiempaan hakemukseen.

Oikeus palvelutarpeen arviointiin

Uuden sosiaalihuoltolain 36 §:n mukaan henkilöllä on oikeus palvelutarpeen arviointiin, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Sosiaalihuoltolakia koskevassa hallituksen esityksessä (164/2014 vp.) todetaan, että arviointi olisi käytännössä tarpeetonta, jos vastaavantyyppinen selvitys olisi jo tehty tai henkilön tarve olisi selvästi luonteeltaan tilapäistä. Toimeentulotuessa esimerkiksi opiskelijan kesäaikainen tuki saattaa jo alusta näyttäytyä selkeästi tilapäisenä tukena. Toimeentulotuen piirissä on kuitenkin runsaasti pitkäaikaisia asiakkaita, joiden palvelujen tarve tulisi kartoittaa uuden sosiaalihuoltolain mukaan. Samalla tulisi selvittää, onko asiakkaalla tarvetta muille sosiaalipalveluille, ja tarvittaessa toteuttaa monialaista yhteistyötä asiakkaan tilanteen selvittämiseksi ja kohentamiseksi. Usein toimeentulotuen asiakkailla on lukuisia elämäntilannetta vaikeuttavia tekijöitä, ja heidän voi olla vaikeaa pärjätä pelkällä taloudellisella tuella. Myös uusille toimeentulotuen asiakkaille tulee ja on tarkoituksenmukaista tehdä palvelutarpeen arviointi silloin, kun kyseessä ei ole selvä tilapäinen tarve. Uuden sosiaalihuoltolain painopiste on ennaltaehkäisevissä palveluissa

sekä ohjauksessa, neuvonnassa ja selvittämisessä siten, että asiakkaiden tilanteet saataisiin kohenemaan entistä aiemmin. Täten myös sosiaalihuollon asiakkuuksien tulisi lyhentyä.

Sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa tuotiin välillä ilmi, että vaikka asiakkuus toimeentulotuen puolella olisi kestänyt monia vuosia, asiakassuunnitelmaa tai palvelutarpeen arviointia ei ole tehty, ja yhteydenpito sosiaalitoimistoon on lähinnä kirjallista toimeentulotukihakemusten täyttämistä. Osassa kunnista on käytössä sosiaalityön neuvonta joko muutaman tunnin tai koko virastoajan ajan. Neuvontapalvelu edesauttaa asiakkaiden sujuvaa yhteyden saamista sosiaalitoimistoon.

Yleinen kertomus oli aiemman vuoden tapaan myös viime vuonna se, että asiakkaita ei ollut neuvottu ennaltaehkäisevän tai täydentävän toimeentulotuen osalta, vaikka he olivat sosiaalitoimistossa tuoneet esille seikkoja, joihin sitä voisi hakea, kuten vuokrarästejä. Voi myös olla, että toimeentulotuen kolme eri myöntämisnimeä kriteereineen menevät asiakkailta sekaisin, eivätkä he välttämättä tiedä, mitä tukea heille on myönnetty. Kuten seuraavasta luvusta voidaan havaita, ennaltaehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen merkitys kuntien sosiaalihuollossa korostuu vuoden 2017 alusta.

Perustoimeentulotuen siirto Kelaan

Perustoimeentulotuen myöntäminen ja maksaminen siirretään 1.1.2017 alkaen Kelan hoidettavaksi ja pois kuntien sosiaalihuollosta. Hallituksen esityksellä 812/2014 vietiin eteenpäin siirtoa, jonka tavoitteina on muun muassa valtakunnallinen yhtenäinen ratkaisukäytäntö, asiakkaiden yhdenvertaisuuden vahvistuminen, kuntien tehtävien vähentäminen, julkisen talouden tehostaminen ja asiakkaiden asioinnin helpottaminen. Suuri osa nykyisistä toimeentulotuen asiakkaista asioi jo valmiiksi Kelassa. Täydentävä ja ennaltaehkäisevä toimeentulotuki jäävät kuntien hoidettaviksi.

Kun suurin osa toimeentulotuen asiakkaista siirtyy asioimaan Kelassa vuoden 2017 alusta alkaen, Kelaan tulee kerralla valtava määrä toimeentulotukihakemuksia. Uhkana on, että hakemusten käsittely ruuhkautuu, ja siten asiakkaiden viimesijaisen toimeentulon saaminen voi viivästyä. Tämän välttämiseksi on suotavaa, että kunnat kiinnittävät huomiota erityisesti

loppuvuodesta tekemiensä päätösten kestoon siten, että päätökset ulottuisivat vuoden 2017 alkukuukausien yli. On tärkeää, että asiakkaiden tukeen ei tule katkoksia, jotka aiheuttavat pitkäkestoisia ongelmia esimerkiksi vuokranmaksun ja lääkkeiden saannin suhteen. Niin kuntien sosiaalihuoltoon kuin sosiaaliasiamiehellekin tulee varmasti runsaasti yhteydenottoja perustoimeentulotukea koskien myös vuonna 2017, ja ylimenovaiheessa ohjauksen ja neuvonnan tarve korostuu.

Lastensuojelu

Lastensuojelua koski 16 % sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista (15 % vuonna 2014). Yhteydenottoja oli prosentuaalisesti aiempaa vuotta enemmän, kun taas määrällisesti hieman vähemmän: 62, joista 55 asiakkaiden tai omaisten yhteydenottoja (65 yhteensä vuonna 2014).

Lastensuojelun asiakkaiden ja omaisten – eli yleensä lastensuojeluperheen vanhemman tai vanhempien – yhteydenotoista yli kolme neljäsosaa (76 %) liittyi palvelun tuottamiseen. Seuraavaksi yleisimpiä syitä olivat kohtelu (31 %), tietosuoja (29 %), päätösten sisältö (27 %), päätöksenteon prosessi (26 %) sekä jonotus- ja käsittelyaika (18 %). Yleistä tiedontarvetta esiintyi 11 %:ssa asiakkaiden ja omaisten yhteydenotoista. Yhteydenotoissa oli myös 23 mainintaa muista sosiaalipalveluista, ja näistä yleisimmät olivat perheasiat, kuten lastenvalvojapalvelut (yhdeksän mainintaa) sekä toimeentulotuki (seitsemän mainintaa).

Lastensuojelun asiakasperheiden palvelun tuottamiseen ja tietosuojaan liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet. Tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä lastensuojeluasiakaslapsen huoltajaa neuvottiin usein rekisteritietojen tarkastamisessa. Aiemman vuoden tapaan esiintyi tilanteita, joissa tietojen antamisesta ei ollut lastensuojelussa neuvottu. 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. Tulee muistaa lain 28 §:n säännös, että 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.

Lastensuojeluasioissa perheet ottivat yhteyttä myös päätöksentekoon liittyen. Yhteydenpitoa sijoitettuna olevan lapsen kanssa oli esimerkiksi saatettu rajoittaa, mutta asiasta ei ollut tullut asiakkaalle päätöstä. Myös hallintolain (434/2003) mukainen kuuleminen ennen päätöksentekoa herätti kysymyksiä. Asianosaista on hallintolain 34 §:n mukaan kuultava ennen asian ratkaisemista. Tilaisuus lausua mielipiteensä ja antaa selityksensä liittyy sellaisiin vaatimuksiin ja selvityksiin, jotka saattavat vaikuttaa asian käsittelyyn. Kuulemisessa tulee noudattaa hallintolain mukaista menettelyä. Kuulemisesta tulee lähettää ilmoitus (hallintolain 36 §).

Kuuleminen kohdistuu tiettyihin asiakirjoihin, ja asianosainen voi esittää käsityksensä myös suullisesti, ainakin pyytäessään niin ja jos se on tarpeen asian selvittämiseksi ja kirjallinen menettely tuottaa asiakkaalle kohtuuttomia vaikeuksia (hallintolain 37 §). Viranomaisen tulee täsmentää, mistä seikoista asianosaiselta pyydetään selitystä. Asianosaiselle tulee yleensä toimittaa kuulemisen kohteena olevat asiakirjat alkuperäisinä tai jäljennöksinä. Asianosaisella on oikeus saada kuulemisen kohteena olevat asiakirjat pyynnöstään kopiona tai tulosteena, ellei asiakirjojen suuri määrä, kopioinnin vaikeus tai muu vastaava syy aiheuta kohtuutonta haittaa virkatoiminnalle (julkisuuslain 16 §). Mikäli asiakirjoja on runsaasti, voi olla järkevää pitää ne asianosaisten nähtävillä viranomaisessa ja varata heille tilaisuus tutustua niihin. Kuulemisen toteuttamiselle tulee myös varata määräaika, jota voidaan pidentää asianosaisen pyynnöstä, jos se on tarpeen asian selvittämiseksi (hallintolain 33 §).

Lastensuojelussa tulee huomata, että 12 vuotta täyttänyttä lastensuojelun asiakasta tulee kuulla hänen omassa asiassaan huoltajan tai muun laillisen edustajan ohella. Myös lapselle on varattava tilaisuus tutustua asiakirjoihin ennen kuulemista.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalvelu- ja kehitysvammahuoltoasioissa sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä 11 %:ssa kaikista yhteydenotoista (15 % vuonna 2014). Yhteydenottoja asiakkailta ja heidän omaisiltaan tuli yhteensä 38. Vammaispalveluita koskevat yhteydenotot ovat vähentyneet. Yhteydenotot koskivat tyypillisesti henkilökohtaista apua ja kuljetuspalvelua. Usein tuotiin esille päätöksenteon aikataulua ja epätietoisuutta etenkin henkilökohtaiseen apuun liittyen.

Yhteydenotolle oli usein monta syytä. Selvästi yleisin syy oli päätösten tai sopimusten sisältö (66 %). Myös palvelun tuottaminen (55 %) ja päätöksenteon prosessi (47 %) olivat usein esiintyviä syitä yhteydenotolle. Asiakkaan epäasialliseksi kokeman kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli 16 % eli kuusi kappaletta (12 % vuonna 2014). Jonotus- ja käsittelyajasta otettiin yhteyttä 26 %:ssa, yleisestä tiedontarpeesta 13 %:ssa ja maksuasioista ja vahingonkorvauksesta 11 %:ssa tapauksia. Lisäksi tuli yksittäisiä yhteydenottoja tietosuojasta ja itsemääräämisoikeudesta. Luvut ovat pieniä, eikä edes kuntien yhdistetyistä yhteydenotoista erotu tiettyjä kehittämiskohteita.

Kuntien tulisi yhä huomioida, että sosiaalihuollon toimipisteiden tulee olla esteettömiä, jotta toimintakyvyltään rajoittuneet henkilötkin pystyvät asioimaan sosiaalihuollossa.

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

Omaishoitoa koskien otettiin yhteyttä 5,3 %:ssa kaikista asiakkaiden ja omaisten yhteydenotoista (6,9 % vuonna 2014). Yhteydenottojen määrä on pysynyt lähes ennallaan (18 asiakas- ja omaisyhteydenottoa; 21 vuonna 2014). Useissa kunnissa vahvistettiin uudet omaishoidon tuen ohjeet, ja monien asiakkaiden aiemmat päätökset muutettiin. Yhteydenotoissa asiakkaat toivat esille hämmennyksen esimerkiksi siihen, että tuen tarve on pysynyt ennallaan, mutta tukiluokkaa ja maksettavaa tukea pienennettiin uusien ohjeiden myötä asiakasta kuulematta. Myös omaishoitolain (937/2005) 9 §:n mukainen sopimuksen kahden kuukauden irtisanomisaika herätti kysymyksiä, ja sosiaaliasiamies oli selvittämässä niitä asiakkaiden kanssa. Irtisanomisaikaa ei ollut kaikissa tapauksissa sovellettu ollenkaan.

Uudet päätökset saattoivat tulla asiakkaille yllätyksenä sen sijaan, että niiden tekemisestä olisi ensin keskusteltu asiakkaiden kanssa ja ilman, että asiakasta olisi kuultu.

Ikääntyneiden palveluihin liittyen tuli aiempaa vuotta vähemmän asiakas- ja omaisyhteydenottoja (4%, 15 yhteydenottoa; 7 % vuonna 2014 eli 27 asiakas- ja omaisyhteydenottoa). Yleensä kysymys oli hoitopaikoista, ja erityisesti jonoista niihin. Kuntien tulisi huomata, että vanhuspalvelulain 26 §:n mukaan kunnan on julkaistava ainakin puolivuosittain tiedot siitä, missä ajassa iäkäs voi saada hakemansa sosiaalipalvelut. Joidenkin kuntien kohdalla on havaittu puutteita näiden aikojen ilmaisemisessa. Iäkkäällä on oikeus saada muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta (vanhuspalvelulain 18 §).

Perheasioita eli yleensä lastenvalvojan palveluita, koskevia yhteydenottoja oli aiemman vuoden tapaan 5 % kaikista asiakas- ja omaisyhteydenotoista. Kysymys on ollut lastenvalvojan toiminnasta ja yhteistyökyvystä sekä muun muassa tietosuoja-asioista. On myös haluttu tarkistaa, pitääkö jokin elatusapusopimukseen laitettu seikka paikkansa lainsäädännön nojalla. Sosiaaliasiamies on todennut useille asiakkaille, että elatusapuasian voi saattaa käräjäoikeuden päätettäväksi, jos siitä ei päästä yhteisymmärrykseen lastenvalvojan luona.

Muita palveluita koskevat asiakkaiden ja omaisten yhteydenotot olivat aiempien vuosien tapaan yksittäisiä: kuusi kotipalvelusta, kolme päihdehuollosta, kaksi lasten päivähoidosta ja 11 muusta aikuissosiaalityöstä. Muita palveluita koskevia yhteydenottoja tuli 9 % yhteydenotoista, ja silloin oli yleensä kysymys sosiaalihuoltoon liittymättömistä asioista, joissa sosiaaliasiamies ohjasi asiakkaan ottamaan yhteyttä oikeaan tahoon.

7.4 Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet

Asiakkaiden ja heidän omaistensa yhteydenottojen perusteella sosiaaliasiamiehen toimenpiteistä selvästi yleisin on neuvonta (88 %). Yleiseen neuvontaan sisältyy muun muassa informointia sosiaalipalveluista, lainsäädännöstä ja menettelystä vastaisen varalle tai ohjausta muulle taholle. Sosiaaliasiamies neuvoi myös asiakkaita muistutusten (21 %) ja kanteluiden (8 %) tekemisessä, ja antoi muuta oikeusturvaneuvontaa (28 %), johon sisältyi muun muassa

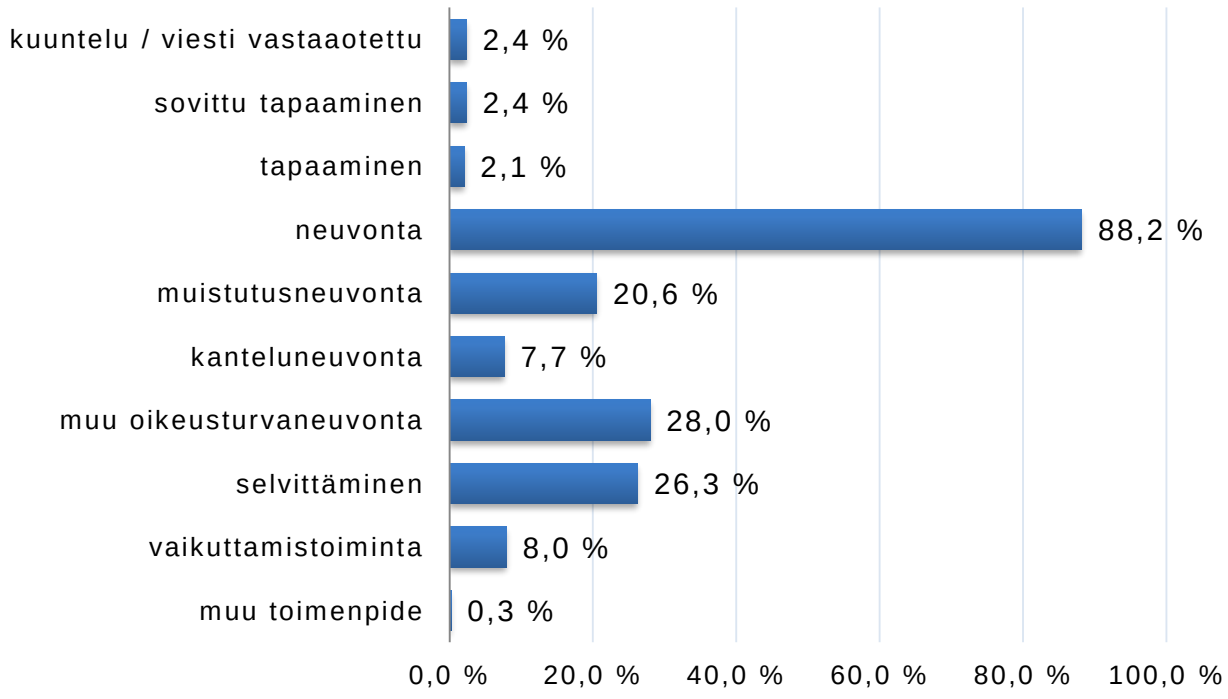
informointia oikaisuvaatimuksen suhteen. Muistutusneuvonnan osuus on kasvanut. Sosiaaliasiamies on pyrkinyt pääsääntöisesti neuvomaan, että muistutus kannattaa tehdä ensin, ja muistutusvastauksen saatuaan voi harkita kantelun tekemistä. Tapauksissa, joissa sosiaaliasiamies antoi muistutus- tai kanteluneuvontaa, on usein tullut esille asiakkaan tyytymättömyyttä moneen eri asiaan. Yleisimmät tapaukset koskivat palvelun tuottamista (63 %), päätösten tai sopimusten sisältöä (49 %), päätösten tai sopimusten prosessia (41 %), jonotus- ja käsittelyaikaa (38 %), asiakkaan kokemaa kohtelua tai työntekijän käytökseen liittyviä asioita (33 %) ja tietosuojaa (21 %).

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteenä on ollut entistä useammin selvittäminen (26 %), eli asiakasasiasta on kysytty ja siitä on keskusteltu sosiaalihuollon henkilöstön kanssa. Asiakkaalle on saattanut esimerkiksi jäädä epäselväksi päätös palveluista 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.

Seitsemää asiakasta on tavattu, osaa useamman kerran. Tapaamisissa on tyypillisesti ollut kyse muistutuksen, kantelun tai oikaisuvaatimuksen tekemisessä avustamisessa. Näissä toimenpiteissä pyritään ensisijaisesti avustamaan puhelimitse tai Asiointitilin kautta, mutta asiakas tavataan hänen asuinkunnassaan, mikäli asiakas kokee sen tarpeelliseksi.

Asiakasyhteydenotot ovat aiempaa useammin johtaneet vaikuttamistoimintaan (29 tapausta). Tällöin sosiaaliasiamies on saattanut johonkin sosiaalipalveluun liittyvässä menettelyssä havaitsemansa ongelmakohdan sosiaalihuollon johtajan tietoon – ja joissain tapauksissa, jos tilanne ei ole korjaantunut, myös aluehallintovirastolle.

Kuva 13 Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet, asiakkaat ja omaiset



7.5 Muistutusmenettely

Muistutusmenettely sosiaalihuollossa on ollut käytössä jo asiakaslain voimaantulosta 2001 alkaen. Se on kuitenkin yhä melko harvoin käytetty menettelymuoto. Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueella tehtiin yhteensä 45 muistutusta vuonna 2015. Kanteluita aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviraan tehtiin yhteensä 27.[75] Muistutusten määrä on muutamalla kappaleella noussut aiempaan vuoteen nähden, ja kanteluiden määrä on laskenut 14 kappaleella. Vuoden 2015 alusta voimaan tullut sosiaalihuollon asiakaslain muutos muistutuksen aseman vahvistamiseksi on voinut vaikuttaa siihen, että kanteluita tehdään vähemmän. On kuitenkin huomattava, että kyse on edelleen hyvin pienistä määristä, joten pitkälle meneviä johtopäätöksiä ei voida vetää. Asiakaspalautten perusteella muistutuksiin annettujen vastauksien saapuminen on saattanut kestää jopa neljä kuukautta.

[75] Kuntakysely vuoden 2015 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

7.6 Lapsiperheiden kotipalvelu

Uuden sosiaalihuoltolain 19 §:ssä kunnille asetettiin velvollisuudeksi järjestää lapsiperheelle välttämätön kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista tiettyjen laissa mainittujen syiden takia. Syitä ovat sairaus, synnytys, vamma tai muu vastaavanlainen toimintakykyä alentava syy tai erityinen perhe- tai elämäntilanne. Sosiaalihuoltolain hallituksen esityksessä (164/2014) mainitaan tarkoituksena olevan parantaa kotipalvelun laatua ja lisätä erityisesti lapsiperheiden kotiin annettavia palveluja, jotka on nähty tehokkaaksi ennaltaehkäisevän työn muodoksi. Keskeisenä tavoitteena pidetään perheen omien voimavarojen vahvistamista. Tarkoituksena on ”vahvistaa tuen saantia lasten ja lapsiperheiden pulmiin ja ongelmiin varhaisessa vaiheessa”, ja siten pyritään ehkäisemään ongelmien pahenemista ja kasautumista ja siten vähentää muiden erityispalvelujen tai lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun tarvetta.

Kuntakyselyssä kunnilta kysyttiin, millä tavoin lapsiperheiden kotipalvelu on järjestetty ja onko siihen vuodelle 2015 varattu määräraha ollut riittävä. Viisi kuntaa vastasi määrärahan olleen riittävä, ja kaksi kuntaa ei vastannut ollenkaan. Kaksi kuntaa totesi järjestävänsä lapsiperheiden kotipalvelun omana toimintana sekä ostopalveluna. Neljä kuntaa kertoi, että palvelu järjestetään kokonaan kunnan omana toimintana. Yhdessä kunnassa palvelu toteutetaan ostopalveluna. Yksikään kunta ei vastannut, että käytössä olisi palveluseteli.

7.7 Sosiaalihuoltolain mukainen moniammatillinen yhteistyö

Eräs uudistuneen sosiaalihuoltolain painopisteistä on moniammatillinen yhteistyö, josta säädetään lain 41 §:ssä. Pykälän mukaan ”palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista”. Lisäksi säädetään, että toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten on osallistuttava palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen. Kyseessä on siis muiden viranomaisten velvollisuus osallistua sosiaalihuollon viranomaisen vetämään asiakkaan asian hoitamiseen. Työntekijälle asetetaan pykälässä lisäksi velvollisuus olla tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle

läheisiin henkilöihin. Tietojen antamisesta asiakkaan suostumuksella ilman suostumusta säädetään sosiaalihuollon asiakaslaissa, kuten ennenkin.

Vuoden 2015 sosiaaliasiamiehen kuntakyselyssä kunnilta kysyttiin monialaisen yhteistyön toteuttamisesta. Vastauksia toivottiin sektorittain, jotta saataisiin kattavaa näkemystä eri sektorien toiminnasta ja kokemuksesta monialaisen yhteistyön toteuttamisesta. Vastaukset saatiin kaikista alueen kunnista, ja osa kunnista toimitti useamman eri sektorin vastaukset. Kyselyssä tiedusteltiin, mitä kunnissa on tehty monialaisen yhteistyön edistämiseksi. Kaikki kunnista vastasivat kouluttaneensa omaa henkilöstöään monialaisesta yhteistyöstä. Melkein jokaisessa vastauksessa todettiin myös, että koulutusta tai tiedotusta on järjestetty yhteistyökumppaneille. Missään vastauksista ei ilmoitettu kunnan laatineen internetiin selkeää ohjeistusta yhteistyökumppaneilleen. Kolmea ikääntyneiden palveluita koskevaa vastausta lukuun ottamatta kaikki ilmoittivat laatineensa yhteydenottolomakkeen sosiaalihuoltolain 35 §:n mukaiseen tuen tarpeen arvioimiseen.

Lisäksi vastauksissa kerrottiin muun muassa lasten ja perheiden palveluihin tehdyistä ja aloitetuista muutoksista sekä ikäihmisille perustetusta arviointiyksiköstä, jossa toteutetaan palvelutarpeen arviointia, ohjausta ja neuvontaa moniammatillisesti. Eräässä vastauksessa kerrottiin lapsiperheiden palveluihin rakennetun toimivan yhteistyömallin, ja samanlaisen olevan rakenteilla aikuisten palveluihin. Monialainen yhteistyö ei ole sosiaalihuollon toteuttamisessa uutta, mutta uudella lailla sen asemaa ja toteuttamisen edellytyksiä vahvistettiin. Sosiaalihuollon toimenpiteestä vastaavan viranomaisen rooli monialaisen yhteistyön toteuttamisessa on ratkaiseva, ja siksi on tärkeää, että yhteistyölle on selkeät rakenteet ja toimintamallit. Jatkossakin yhteistyökumppaneille on hyvä tarjota tietoa ja ohjeistusta. Sosiaalihuollon toimenpiteestä vastaavan työntekijän muita viranomaisia velvoittavalla yhteistyöpyynnöllä on suuri merkitys.

Kuntakyselyssä tiedusteltiin, miten asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään. Sosiaalihuollon asiakaslain 16 §:n mukaan salassa pidettävästä asiakirjasta saa antaa tietoja asiakkaan nimenomaisella suostumuksella, ja mikäli asiakkaalla ei ole edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä, tietoja saa antaa hänen laillisen edustajansa suostumuksella. Myös salassa pidettävien tietojen antamisesta asiakkaan

suostumuksesta riippumatta säädetään asiakaslaissa. Laissa ei ole täsmennetty, tuleeko annetun suostumuksen olla kirjallinen vaan käytetään termiä ”nimenomainen”. Sosiaali- ja terveysministeriön asiakaslakia koskevassa oppaassa (STM:n oppaita 2001:11) ohjeistetaan, että suostumus voi olla kirjallinen tai suullisesti annettu, mutta ei pelkästään asiayhteydestä ilmenevä. Lähtökohtaisesti nimenomaisen suostumuksen pyytäminen tulee tehdä ennen tietojen luovuttamista. Oppaassa ministeriö linjaa, että koska nimenomainen suostumus on kyettävä näyttämään toteen, se on varminta pyytää aina kirjallisena. Kuten sanottua, laissa suostumuksen kirjallista muotoa ei kuitenkaan vaadita.

Osasta kunnista tai niiden sektoreista ei vastattu ollenkaan kysymykseen, miten suostumus selvitetään. Niistä, joista vastattiin, kaikissa todettiin, että suullinen suostumus kirjataan asiakastietoihin. Muutamassa vastauksessa todettiin, että suullisen suostumuksen kirjaamisen lisäksi suostumus selvitetään kirjallisesti erillisellä lomakkeella. Vastausten perusteella vaikuttaa siltä, että kaikissa kunnissa ei ole selkeää rakennetta suostumuksen selvittämiseen. Asiakkaan suostumus tulee pyrkiä selvittämään ennen kuin tietoja luovutetaan suostumuksesta riippumatta. Myös sosiaalihuollon ja muiden palvelujen toteuttamiselle on hedelmällisempi lähtökohta tilanteessa, jossa asiakkaan kanssa pyritään toimimaan yhteisymmärryksessä ja yhteistyössä. Joskus asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumusta ei voida saada tai asiakas tai edustaja suoranaisesti kieltää tietojen luovuttamisen monialaisessa yhteistyössä. Silloin tulee arvioida, onko tietojen luovuttaminen välttämätöntä asiakaslain mukaisissa tilanteissa. Tällöinkin tietojen luovuttamisen perusteet on kirjattava asiakastietoihin, ja kirjaamisesta säädetään tarkkaan tuoreessa sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaissa (254/2015). Kunnissa olisi hyvä kiinnittää huomiota asiakkaan suostumuksen selvittämiseen ja kirjaamiseen.

Kuntia pyydettiin kyselyssä arvioimaan, kuinka monialainen yhteistyö toimii sosiaalihuollon viranomaisen ja muiden viranomaisten kanssa. Vastaajia pyydettiin valitsemaan toimialansa kannalta olennaiset yhteistyökumppanit. Arvosteluasteikko oli 1-5 (1 = erittäin huonosti, 2 = melko huonosti, 3 = ei hyvin eikä huonosti, 4 = melko hyvin ja 5 = erittäin hyvin). Alla olevaan taulukkoon on eritelty kunkin tahon saamien mainintojen määrä.

	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**Arviointeja yhteensä**
Kunnan omien sosiaalipalvelujen kesken		2	1	6		**9**
Opetustoimen kanssa		1	2	4		**7**
Perusterveydenhuollon kanssa			2	6	1	**9**
Erikoissairaanhoidon kanssa			3	6		**9**
Lasten psykiatrian kanssa		1	4	1	1	**7**
Aikuispsykiatrian kanssa		1	3	4		**8**
TE-toimiston kanssa			3	4		**7**
KELA:n kanssa			4	4		**8**
Poliisin kanssa			1	7		**8**
Sosiaalipäivystyksen kanssa		1	3	4		**8**
Jokin muu, mikä? *Päihdehuolto*				1		**1**

Arviointeja tehtiin yhteensä 80, ja ne kohdistuivat 11 eri tahoon. Kaikkien tehtyjen arviointien keskilukema on 3,4 eli vastausten perusteella kuntien mielestä monialainen yhteistyö sujuu keskimäärin arvostelujen ”ei hyvin eikä huonosti” ja ”melko hyvin” välillä. Keskilukema on sama kunnan omien sosiaalipalvelujen kesken, ja suurimman osan mielestä yhteistyö sujuu melko hyvin. On kuitenkin huomionarvoista, että kaksi vastaajaa vastasi ”melko huonosti”. Yhteistyö myös opetustoimen kanssa arvioitiin pääosin melko hyvin toteutuvaksi, joskin myös sen suhteen yksi vastaaja koki yhteistyön sujuvan melko huonosti. Perusterveydenhuolto sai keskilukeman 3,9, eli yhteistyö sen kanssa koettiin pääasiassa melko hyvin toteutuvaksi. Myös valtaosa erikoissairaanhoitoa koskevista vastauksista on ”melko hyvin”. Yhteistyö lasten ja aikuisten psykiatrian kanssa arvioitiin melko saman tasoisiksi: lasten psykiatrialle annettujen arviointien keskilukema on 3,3 ja aikuisten 3,4. Kelan ja TE-toimiston kanssa yhteistyötä tekevät arvioivat sen sujuvan joko melko hyvin tai ei hyvin eikä huonosti. Yhtä ”ei hyvin eikä

huonosti” -vastausta lukuun ottamatta poliisin kanssa tehtävä yhteistyö arvioitiin melko hyvin toteutuvaksi. Keskilukema oli 3,9. Sosiaalipäivystykselle annetut arviot vaihtelivat, ja vastausten keskiarvo oli 3,4. Yhdessä vastauksessa arvioitiin yhteistyön päihdehuollon kanssa sujuvan melko hyvin. Lisäksi yhdessä arvioinnissa mainittiin yhteistyön kolmannen sektorin kanssa toimivan ”ei hyvin eikä huonosti”.

Kaiken kaikkiaan vastauksista välittyy kuva, että kuntien sosiaalihuollon viranomaisten mielestä monialaisessa yhteistyössä ei ole yleisesti havaittavissa vakavia puutteita. Kuitenkin kolmasosa kaikista vastauksista oli kategoriaan ”ei hyvin eikä huonosti”. Voi myös olla, että yhteistyö toimii eri tavoin eri sektoreiden mielestä, ja siten keskimääräistä arviointia on vaikea tehdä. Vain muutaman kunnan muutama sektori – erityisesti ikääntyneiden palveluista – vastasi kyselyyn muista sosiaalipalveluista erikseen. Kyselyyn annetut vastaukset eivät olekaan tyhjentävä kuva sosiaalihuollon viranomaisten näkemyksistä.

8 Yhteenveto ja tärkeimmät suositukset

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

Sosiaaliasiamiehelle tuli vuonna 2015 aiempaa vähemmän asiakkaan kokemaan kohteluun tai työntekijän käytökseen liittyviä yhteydenottoja, ja sama linjaus on jatkunut jo useamman vuoden ajan. Asiakkaan kokema kohtelu esiintyy usein yhdessä jonkin muun yhteydenottosyyn kanssa. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella voidaan päätellä, että kunnat ovat kehittäneet asiakaspalveluaan ja kiinnittäneet aiempia vuosia enemmän huomiota asiakkaan hyvään kohteluun. Tämä näkyy myönteisesti sosiaaliasiamiehelle.

Kehittämistyön jatkamiseksi myös muilla osa-alueilla kuntien tulisi jatkossa kiinnittää huomiota erityisesti seuraaviin seikkoihin:

- **Toimeentulotuen lakisääteisten käsittelyaikojen toteutuminen**
- **Päätösten tekeminen ilman asiakkaan erillistä pyyntöä – kohtuullisessa ajassa**
- **Päätösten perusteleminen selkeästi, tapauskohtaisesti ja ymmärrettävästi**
- **Asianosaisten kuuleminen ja asiakkaan mukaan ottaminen asiakkuusprosessiin uuden sosiaalihuoltolain hengen mukaisesti, muun muassa palvelutarpeen arviointi yhdessä asiakkaan kanssa**

- **Sujuvan yhteydenpidon mahdollistaminen asiakkaan ja työntekijän välillä: puhelinajat, soittopyyntöihin vastaaminen, tapaamisaikojen varaaminen**
- **Muistutuksiin vastaaminen perusteluiden kera kohtuullisessa ajassa**

Lähteet

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 14.1.2016 saatu tieto eduskunnan oikeusasiamiehelle kunnista tehdyistä sosiaalihuollon kanteluista.

Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 1.2.2016 saatu tieto kunnista aluehallintovirastoon tehdyistä sosiaalihuollon kanteluista.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston Karviaiselle 26.10.2015 lähettämä kirje toimeentulotuen käsittelyajoista.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston Lohjalle 18.11.2015 lähettämä päätös toimeentulotuen käsittelyajoista.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston Siuntiolle 30.9.2015 lähettämä kirje toimeentulotuen käsittelyajoista.

HE 358/2014 vp., hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi toimeentulotuesta annetun lain ja kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta annetun lain muuttamisesta.

HE 164/2014 vp., hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 185/2014 vp., hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain muuttamisesta sekä eräiksi niihin liittyviksi laeiksi.

HE 217/1997 vp., hallituksen esitys eduskunnalle laiksi toimeentulotuesta sekä laiksi sosiaalihuoltolain ja -asetuksen eräisen säännösten kumoamisesta.

Helsingin hallinto-oikeudesta 19.1.2016 saatu tieto kunnista tehdyistä sosiaalipuolen valituksista hallinto-oikeuteen.

Kuntakyselyt vuosien 2013, 2014 ja 2015 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten Mäntsälän, Pornaisten, Siuntion ja Vihdin kuntiin sekä Hyvinkään, Karkkilan ja Lohjan kaupunkeihin

Sosiaali- ja terveysministeriön opas Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet, STM:n oppaita 2001:11.

THL, Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kunnittain huhti- ja lokakuussa 2015.

Tilastokeskus, väestön ennakkotilasto, lokakuu 2015.

Valtioneuvoston oikeuskanslerin virastosta 4.1.2016 saadut tiedot sosiaalihuollon kanteluista.

Liite 1

Kuntakysely vuoden 2015 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

Palautatteko kyselyn vastattuna sähköpostitse tai postitse **25.1.2016 mennessä**, kiitos. Kyselyä on toivottavaa jakaa monien eri sektorien esimiehille, koska useimpiin kysymyksiin toivotaan eri vastuualueiden näkökulmia.

Ohjeistusta kyselyn täyttämiseen:

- **osio I Yhteiset kysymykset:**
    - kysymyksiin 1-3 toivotaan vastauksia kunnittain
- **osio II Uusi sosiaalihuoltolaki:**
    - kysymykset 4-6 liittyvät lapsiperheiden kotipalveluun
    - kysymyksiin 7-9 toivotaan sektorikohtaisia vastauksia

Perusturvakuntayhtymän/-alueen osalta kysymyksiin, joissa ei kysytä asiakasmääriä, voidaan vastata yhteisesti kuntayhtymän/alueen osalta. Osan I yleisiin kysymyksiin (kysymykset 1-4) toivotaan kuntakohtaisia vastauksia. Näihin kysymyksiin on kirjoitettu ”KUNNITTAIN”. Muihin kysymyksiin (kysymykset numerosta 5 eteenpäin; osiot II ja III) voidaan vastata yhteisesti perusturvakuntayhtymän-/alueen osalta.

I Yleiset kysymykset

Tähän osioon toivotaan vastauksia kunnittain.

1. Vastaukset koskevat seuraavaa kuntaa (KUNNITTAIN)

a) Hyvinkää

b) Karkkila

c) Lohja

d) Mäntsälä

e) Pornainen

f) Siuntio

g) Vihti

2. Asiakkaiden käyttämät oikeusturvakeinot: kuinka paljon seuraavia (kpl) on tullut/tehty vuoden 2015 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 2015 (KUNNITTAIN)

Toimeentulotuki:

- asiakkaat:
- asiakastaloudet:

Vammaispalvelut (sisältää kehitysvammahuollon):

Lastensuojelu:

Kotipalvelu:

II Uusi sosiaalihuoltolaki

Tähän osioon toivotaan vastauksia sektoreittain.

4. Mitä sektoria vastaukset koskevat (voit valita useamman)?

a) aikuissosiaalityö

b) lastensuojelu

c) perheiden sosiaalityö

d) toimeentulotuki

e) vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

f) ikääntyneiden palvelut

g) perheasiat (lastenvalvoja tai perheneuvola)

h) päihde- ja mielenterveyskuntoutujien palvelut

i) muu, mikä? _____

5. Millä tavoin lapsiperheiden kotipalvelu on järjestetty kunnassanne?

a) kunnan omana toimintana

b) ostopalveluna

c) palvelusetelillä

6. Onko lapsiperheiden kotipalveluun vuodelle 2015 varattu määräraha ollut riittävä?

a) kyllä

b) ei

7. Mitä olette tehneet SHL:n 41 §:n mukaisen monialaisen yhteistyön edistämiseksi kunnassanne/alueellanne? Voitte valita kaikki sopivat kohdat.

a) koulutus henkilöstölle

b) koulutus/tiedotus yhteistyökumppaneille

c) internetistä löytyvä selkeä ohjeistus yhteistyökumppaneille

d) yhteydenottolomake SHL:n 35 §:n mukaiseen tuen tarpeen arvioimiseen

e) muu, miten? _____

8. Miten asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään?

a) suullisesti

b) suullisesti ja kirjaten asiakastietoihin

c) kirjallisesti erillisellä lomakkeella

d) muulla tavoin, miten? _____

9. Miten monialainen yhteistyö sosiaalihuollon viranomaisten ja muiden viranomaisten kanssa toimii? Valitse toimialasi kannalta olennaiset yhteistyökumppanit.

1 = erittäin huonosti

2 = melko huonosti

3 = ei hyvin eikä huonosti

4 = melko hyvin

5 = erittäin hyvin

	1	**2**	**3**	**4**	**5**
Kunnan omien sosiaalipalvelujen kesken					
Opetustoimen kanssa					
Perusterveydenhuollon kanssa					

Erikoissairaanhoidon kanssa					
Lasten psykiatrian kanssa					
Aikuispsykiatrian kanssa					
TE-toimiston kanssa					
KELA:n kanssa					
Poliisin kanssa					
Sosiaalipäivystyksen kanssa					
Jokin muu, mikä?					

III Palaute

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

Päiväys:

Tiedot antoi:

Lämmin kiitos yhteistyöstä!

Riikka Kainulainen
sosiaaliasiamies
Sosiaalitaito – Socialkompetens
Seutulantie 3-5 A, 00410 Järvenpää

puh. 0207 401 787 (040 132 7225)
sosiaaliasiamies(at)sosiaalitaito.fi
www.sosiaalitaito.fi