SOSIAALITAITO

SOCIALKOMPETENS

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS VUODELTA 2016

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 yhteensä 163 747 asukasta vuoden 2016 marraskuussa (Tilastokeskus, väestön ennakkotilasto, marraskuu 2016). Väestöluku on kasvanut maltillisesti aiempaan vuoteen nähden.

Selvitys kuvaa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa kuntalaisilta sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella. Useimmiten sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä, kun koetaan tyytymättömyyttä saatuun sosiaalihuollon palveluun eikä asiointi ole vastannut asiakkaan odotuksia. Yhteydenotto voi koskea myös tilannetta, jossa palvelua ei ole myönnetty. Vuonna 2016 asiakkaiden ja omaisten yhteydenotoista 91 % sisälsi tyytymättömyyden ilmaisua. Lopuissa yhteydenotoissa pyydettiin ja annettiin yleistä neuvontaa ja ohjausta. 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.

Vuonna 2016 yhteydenottojen määrä kasvoi ensimmäistä kertaa vuosiin. Asiakas- ja omaisyhteydenotoissa korostui aiemman vuoden tapaan toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen suuri määrä (52 % kaikista yhteydenotoista). Kuudesosa yhteydenotoista koski lastensuojelua. Vammaispalveluihin ja kehitysvammahuoltoon liittyvien yhteydenottojen määrä nousi useiden vuosien laskun jälkeen, ja niiden osuus kaikista asiakas- ja omaisyhteydenotoista oli 15 %. Myös ikääntyneiden palveluita koskien otettiin hieman aiempaa useammin yhteyttä (8 % kaikista asiakas- ja omaisyhteydenotoista).

Vuonna 2016 asiakkaat ja omaiset ottivat entistä selkeästi useammin yhteyttä palvelun tuottamista eli menettelyyn liittyviä seikkoja koskien, kuten asiakkaan kuulemista ja mukaan ottamista palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Myös päätösten sisältöä ja päätöksenteon prosessia koskevat yhteydenotot lisääntyivät. Yhteydenotoissa oli ylipäätään aiempaa enemmän syitä; yhteydenotot olivat laaja-alaisempia. Epäasialliseksi koettua kohtelua koskevien yhteydenottojen määrä laski monta vuotta peräkkäin, mutta kääntyi nyt nousuun. Sen sijaan käsittely- ja jonotusaikaa koskevien yhteydenottojen määrän nousu taittui, ja määrä kääntyi hienoiseen laskuun.

Järvenpäässä 29.3.2017
Sosiaaliasiamies Riikka Kainulainen
Sosiaalitaito – Socialkompetens

SISÄLTÖ

Saatteeksi **1**
1 Johdanto **4**
1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet 4
1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Sosiaalitaidossa 5
2 Mustijoen perusturva **5**
2.1 Mäntsälä ja Pornainen 6
2.2 Yhteydenoton syy 6
2.3 Yhteydenoton tehtäväalue 9
2.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut 10
3 Hyvinkää **14**
3.1 Yhteydenotot 16
3.2 Yhteydenoton syy 17
3.3 Yhteydenoton tehtäväalue 19
3.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut 20
4 Perusturvakuntayhtymä Karviainen **18**
4.1 Karkkila **27**
4.1.1 Yhteydenoton syy 18
4.1.2 Yhteydenoton tehtäväalue 19
4.1.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut 22
4.2 Vihti **32**
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 52
6.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut 56
7 Sosiaaliasiamiehen havaintoja……..36
7.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen..... 58
7.2. Yhteydenoton syyt..... 64
7.3 Yhteydenoton tehtäväalueet 66
7.4 Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet..... 85
7.5 Muistutukset ja kantelut..... 87
7.6 Omien tietojen tarkastaminen……81
8 Yhteenveto ja tärkeimmät suositukset 96
Lähteet 98
Liite 1 100

1 Johdanto

1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet

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

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 ja neutraali 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.

1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Sosiaalitaidossa

Sosiaalitaidossa on työskennellyt vuodesta 2009 saakka kokoaikainen sosiaaliasiamies. Vuonna 2016 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. Sosiaaliasiamiehenä toimii 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 82 kertaa (54 vuonna 2015) ja Pornaisten kunnan asiakkaat 12 kertaa (kuusi kertaa vuonna 2015) vuonna 2016. Yhteensä Mustijoen perusturvan alueeseen liittyi 94 sosiaaliasiamiehen asiatapahtumaa (58 vuonna 2015). Uusien asiakkaiden, samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneiden sekä aiemmin yhteyttä ottaneiden, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneiden osuudet näkyvät alla olevassa taulukossa kolmen viime vuoden ajalta. Kymmenen yhteydenottajan kohdalla ei ole tietoa, ovatko he ottaneet aiemmin yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Aina tätä ei ole mahdollista selvittää.

Yhteydenottajista hieman yli puolet oli asiakkaita ja noin kaksi viidestä asiakkaan edustajia tai muita läheisiä. Loput yhteydenotot (yhdeksän kappaletta) 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. Kun henkilöstön yhteydenottoja ei oteta huomioon, asiatapahtumien määrässä on 67 %:n nousu aiempaan vuoteen nähden. Myös määrällisesti on kyse merkittävästä yhteydenottojen lisääntymisestä: 34 asiakasta tai heidän omaistaan enemmän otti yhteyttä vuoteen 2015 verrattuna.

Huhtikuusta 2014 lähtien yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat. Aiemmin samaan asiakastapaukseen liittyvä yhteydenotto tilastoitiin omana yhteydenottonaan. Tilastointimuutos tulee huomioida, kun vuoden 2014 yhteydenottajien määrää verrataan seuraaviin vuosiin.

	2016	**2015**	**2014**
Uudet asiakkaat	48	31	36
Vanha asiakas, uusi asia	26	19	5
Vanha asiakas, sama asia	10	6	17
Ei tietoa	10	3	8
Yhteensä	***94***	***58***	***66***
Joista henkilöstön yhteydenotot	9	7	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 Mustijoella 48 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2016.

2.2 Yhteydenoton syy

Mustijoen perusturvan alueelta tulevissa yhteydenotoissa yhteydenoton syynä korostui palvelun tuottaminen (54 asiatapahtumaa). Palvelun tuottamista ovat asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät seikat, kuten asiakkaan kuuleminen, neuvonta ja ohjaus tai se, ettei kirjallista päätöstä tehdä ollenkaan. Tuottamiseen voivat liittyä myös tilanteet, joissa asiakas kokee, ettei hän ole saanut selvitystä oikeuksistaan ja toimenpidevaihtoehdoistaan tai hänelle ei ole tehty palvelutarpeen asiointia. Palvelun tuottamiseen liittyviä yhteydenottoja tuli melkein kaikkia tehtäväalueita koskien, ja yleisimpiä olivat toimeentulotuki (15), lastensuojelu (kahdeksan), ikääntyneiden palvelut (kahdeksan) ja vammaispalvelut (viisi). Hieman alle puolet (25) palvelun tuottamisesta yhteyttä ottanutta henkilöä otti sosiaaliasiamieheen yhteyttä

ensimmäistä kertaa, ja moni (13) henkilö otti yhteyttä uudemman kerran, nyt uudesta asiasta. Palvelun tuottamista koskevat asiatapahtumat liittyivät usein myös muihin yhteydenoton syihin, kuten päätöksen sisältöön (15), päätöksenteon prosessiin (14), tietosuojaan (13) ja kohteluun (12).

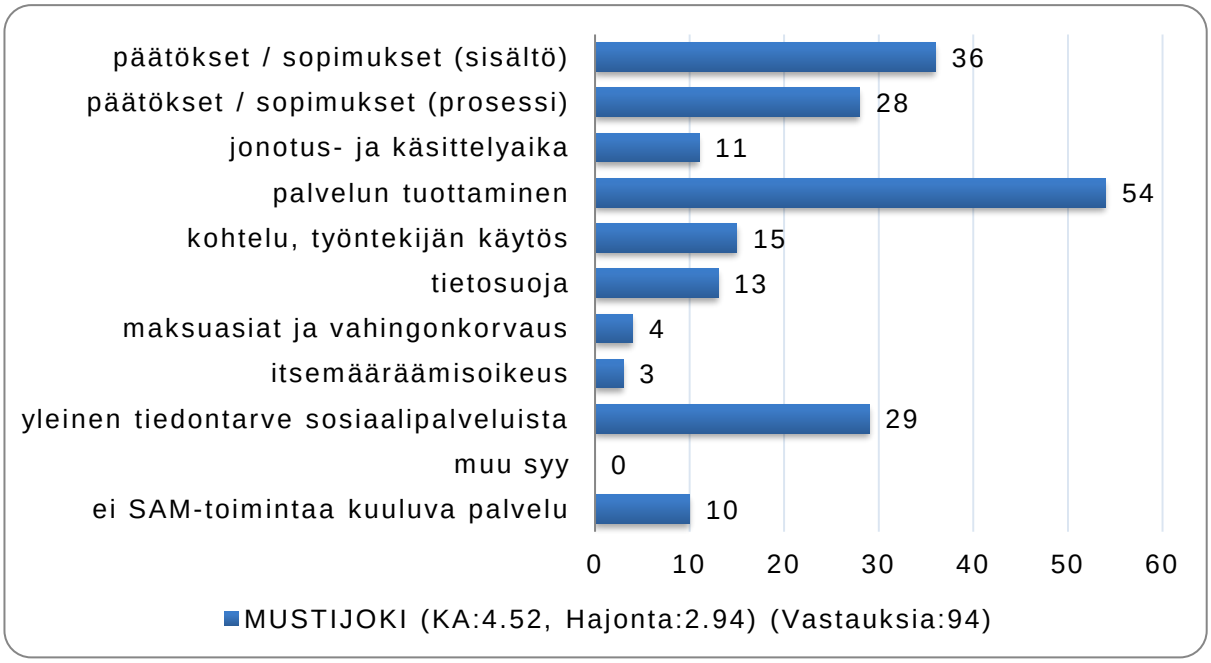
Perinteisesti sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenoton syissä korostuvat päätösten sisältö ja päätöksenteon prosessi, ja myös ne mainittiin lukuisissa yhteydenotoissa (sisältö 36 kertaa, prosessi 28 kertaa). Päätöksentekoa koskevat asiatapahtumat liittyivät ajoittain muihinkin yhteydenoton syihin, kuten käsittelyaikaan (kymmenen). Päätöksen sisältöä koskevat yhteydenotot kohdistuivat pääasiassa toimeentulotukipäätöksiin (24) sekä vammaispalveluihin (kahdeksan) ja lastensuojeluun (neljä).

Yleistä tiedontarvetta koskevista mainintoja esiintyi 21 asiakas- tai omaisyhteydenotossa. Yleisiä tiedusteluita tuli useaa tehtäväaluetta koskien, mutta valtaosa (16) liittyi toimeentulotukeen. Lisäksi etenkin ikääntyneiden palveluita (neljä) ja lastensuojelua (kolme) koskevat yleiset kysymykset pohdituttivat.

Asiakkaan epäasialliseksi kokemaa koskevien yhteydenottojen määrä laski vuonna 2015, mutta kääntyi nyt taas nousuun. Vuonna 2013 kohteluun liittyen otettiin yhteyttä 15 kertaa, 14 kertaa vuonna 2014, kuusi kertaa vuonna 2015 ja 15 kertaa vuonna 2016. Kuusi kohteluun liittyvistä yhteydenotoista koski toimeentulotuen työntekijöitä, ja loput jakautuivat tasaisesti monen eri tehtäväalueen kesken. Maininnat koskivat muun muassa tilanteita, joissa asiakas sanoi työntekijän olleen asiaton, loukkaava taikka hermostuneen tai nimitelleen asiakasta.

Tietosuojaan liittyvissä yhteydenotoissa oli useimmiten kyse omien tietojen tarkastamisesta ja siihen liittyvästä menettelystä, ohjauksesta ja neuvonnasta. Tietosuojaan liittyvät yhteydenotot liittyivät usein myös palvelun tuottamiseen (yhdeksän asiatapahtumaa). Tietosuojakysymykset liittyivät useaan eri tehtäväalueeseen, kuten lastensuojeluun (viisi), toimeentulotukeen (kolme) sekä kehitysvammahuoltoon, omaishoidon tukeen, lasten päivähoitoon ja lapsiperhetyöhön (kaksi kuhunkin).

Kuva 1 Yhteydenoton syyt, Mustijoki



2.3 Yhteydenoton tehtäväalue

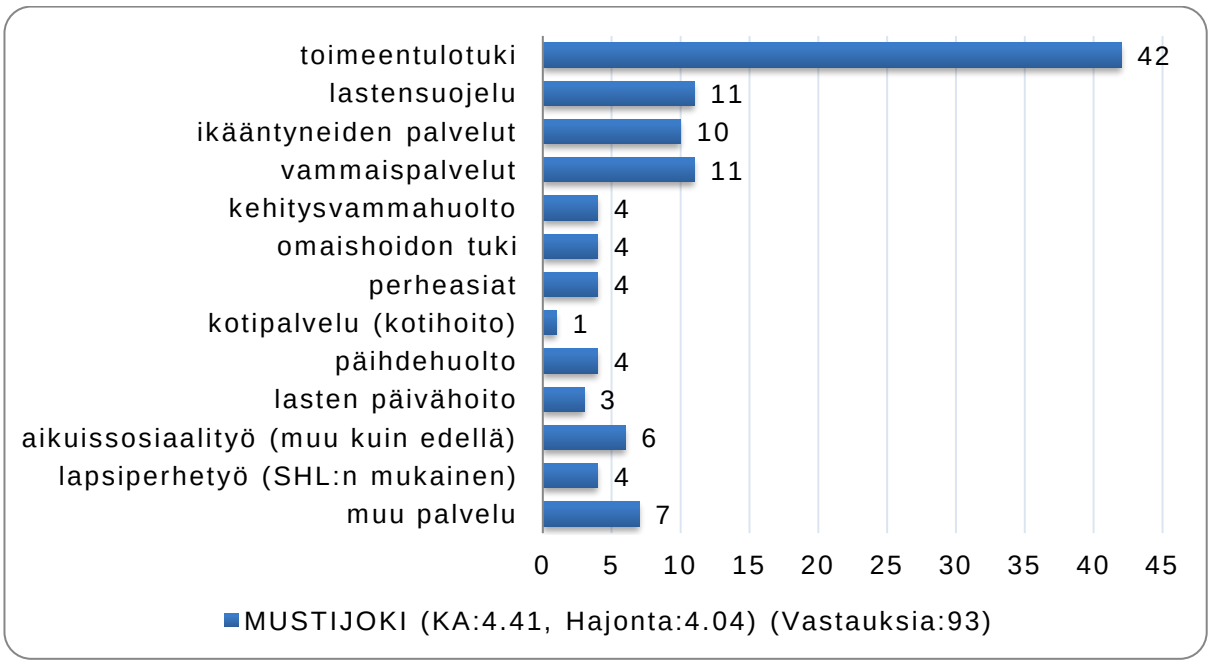
Yhteydenoton tehtäväalueista toimeentulotuki oli aiemman vuoden tapaan selvästi yleisin: melkein puolet yhteydenotoista (42) liittyi siihen. Aikuissosiaalityöhön liittyen otettiin yhteyttä kuusi kertaa, ja sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperhetyötä koskien neljä kertaa. Lastensuojelua koskien tuli 11 yhteydenottoa, samoin kuin vammaispalveluita. Kehitysvammahuoltoon liittyen otettiin yhteyttä neljä kertaa.

Ikääntyneiden palveluita ja kotihoitoa koskevien yhteydenottojen määrä on lisääntynyt selvästi. Vuonna 2015 asiakkaat tai omaiset ottivat tehtäväalueista yhteyttä yhteensä kerran. Vuonna 2016 yhteyttä ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä kymmenen kertaa ja kotihoitoon liittyen kerran. Omaishoidon tukea koskien otettiin yhteyttä neljä kertaa, samoin

kuin perheasioihin ja päihdehuoltoon liittyen. Lasten päivähoidon asioissa otettiin yhteyttä kolme kertaa.

Kategoriassa ”muu palvelu” osa on sosiaaliasiamiehelle kuulumattomia asioita, mutta sosiaalihuoltoon liittyi yksi lapsiperhetyötä, yksi mielenterveyshuoltoa ja yksi sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua koskeva asia.

Kuva 2 Yhteydenoton tehtäväalue, Mustijoki



Toimeentulotuki

Toimeentulotukea koskien otettiin yhteyttä aiempaa useammin (42 kertaa; vuosina 2014 ja 2015 kumpanakin 28 kertaa). Asiatapahtumista viisi liittyi henkilöstön juridiseen neuvonpyyntöön. Yhteyttä ottaneista puolet otti yhteyttä ensimmäistä kertaa, 15 otti yhteyttä uudemman kerran, nyt uudesta asiasta ja yksi otti yhteyttä samasta asiasta kuin aiemmin. Viiden kohdalla mahdollisista aiemmista yhteydenotoista ei ole tietoa. Toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista 83 % sisälsi tyytymättömyyden ilmaisua (50 % aiempana vuonna).

Yhteydenoton syynä oli usein monta seikkaa samanaikaisesti. Yleisimpiä olivat päätösten sisältö (24), päätöksenteon prosessi (19), yleinen tiedontarve (17), palvelun tuottaminen (15), käsittelyaika (yhdeksän) sekä tietosuoja-asiat (kolme). Epäasialliseksi koettua kohtelua

koskien otettiin toimeentulotuen osalta yhteyttä kuusi kertaa (kerran vuonna 2015). Lisäksi kuusi yhteydenottoa liittyi muuhunkin asiaan kuin sosiaalihuollon palveluun.

Iso osa yhteydenotoista liittyi asumismenoihin, niiden hyväksymiseen toimeentulotuessa tai asumisen vaikeuksiin yleisemmin. Vuokrarästit, asuntolainan korkojen huomioiminen toimeentulotuessa ja asunnottomuus herättivät kysymyksiä. Tyytymättömyys saattoi kohdistua esimerkiksi toimeentulotukiviranomaisen tapaan hoitaa asumiseen liittyvää asiaa yhteistyössä asuntotoimiston kanssa. Kunnasta oli esimerkiksi asiakkaan mukaan luvattu maksaa vuokravelat, mutta käsittely viivästyi ja päätös olikin erilainen kuin oli ollut puhe. Useassa tapauksessa oli myös kyse monen eri kunnan alueella oleskelusta ja siihen liittyen toimeentulotuen myöntämiskunnasta. Monissa yhteydenotoissa mainittiin työntekijöiden tavoittamisen ongelmat, yhteistyön sujumattomuus ja informoinnin puutteellisuus.

Toimeentulotuen piirissä oli vuonna 2016 Mäntsälässä 510 asiakastaloutta ja Pornaisista 61 taloutta. Alueella oli toimeentulotuen asiakkaina yhteensä 22 taloutta enemmän kuin vuonna 2015[1]. Toimeentulotukea koskien tuli Mäntsälästä kuusi (6 %) ja Pornaisista viisi asiakkaiden tai omaisten tekemää yhteydenottoa sataa toimeentulotuen asiakastaloutta kohti (5 %).

THL seuraa toimeentulotuen käsittelyaikoja kaksi kertaa vuodessa. Mäntsälässä käsiteltiin 98,9 % toimeentulotukihakemuksista lakisääteisessä seitsemässä arkipäivässä huhtikuussa ja 87,5 % hakemuksista lokakuussa 2016. Pornaisissa käsiteltiin 100 % hakemuksista 0-7 arkipäivässä huhtikuussa ja 85,7 % hakemuksista lokakuussa 2016.[2]

Lastensuojelu

Lastensuojeluasioihin liittyi 11 yhteydenottoa (kahdeksan aiempana vuonna), joista yksi oli henkilöstön yhteydenotto. Kolme asiakasta ei ollut ottanut aiemmin yhteyttä asiamieheen, viisi otti yhteyttä nyt uudesta asiasta, yksi oli ottanut aiemmin samasta asiasta yhteyttä ja kahden kohdalla ei ole tietoa mahdollisista aiemmista yhteydenotoista. Kaikkiin asiakasyhteydenottoihin sisältyi tyytymättömyyttä.

---

[1] Kuntakyselyt vuoden 2015 ja 2016 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

[2] THL, toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kunnittain huhti- ja lokakuussa 2016.

Yhteydenoton syyt olivat moninaisia. Yleisin syy oli palvelun tuottaminen (kahdeksan asiatapahtumaa). Myös tietosuojaan (viisi), päätösten sisältöön (neljä) ja päätöksenteon prosessiin (neljä), samoin kuin yleiseen tiedontarpeeseen (kolme) ja käsittelyaikaan (kaksi) liittyen otettiin yhteyttä. Kohteluun sekä maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen liittyviä mainintoja tuli kumpiakin yksi. Osa yhteydenotoista liittyi myös toiseen sosiaalipalveluun: sosiaalihuoltolain mukaiseen lapsiperhetyöhön (kolme), perheasioihin, kuten lastenvalvojapalveluun (kaksi), toimeentulotukeen (kaksi) ja lasten päivähoitoon (yksi).

Yhteydenotot koskivat esimerkiksi lastensuojelun asiakkuuden kynnystä. Muutamissa yhteydenotoissa tuotiin ilmi, että perhe koki jäävänsä vaille palveluita, vaikka niille olisi tarvetta. Uuden sosiaalihuoltolain myötä osa lastensuojelun asiakkuuksista lopetettiin, ja tilalle saattoi tulla lapsiperhetyön asiakkuus. Jotkut asiakkaat toivat ilmi, että heitä ei ollut informoitu siirrosta tai kerrottu sen vaikutuksista. Muutamat yhteyttä ottaneet asiakkaat kokivat jääneensä palveluiden ulkopuolelle kokonaan ja kaipasivat sen takia sosiaaliasiamiehen osallistumista keskusteluihin sosiaalihuollon työntekijöiden kanssa. Eräässä tapauksessa perhe pyysi asiamiestä osallistumaan yhteistyöpalaveriin, mutta kunnan viranhaltijat kielsivät asiamiehen läsnäolon. Tässä yhteydessä asiamies muistutti kuntaa hallintolain mukaisesta asiakkaan oikeudesta käyttää avustajaa ja asiamiestä asiansa hoitamisessa viranomaisessa.

Lastensuojelun asiakkaina oli Mustijoen alueella vuonna 2016 yhteensä 205 lasta. Lastensuojelun asiakkaiden määrä on laskenut 19 % aiempaan vuoteen nähden.[3] Sosiaaliasiamiehelle tuli viisi lastensuojeluasiaa koskevaa yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden (5 %).

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalveluihin liittyi 11 asiatapahtumaa ja kehitysvammahuoltoon neljä. Kaikki yhteydenotot tulivat asiakkailta tai heidän omaisiltaan. Seitsemässä asiatapahtumassa yhteydenottaja otti asiamieheen yhteyttä ensimmäistä kertaa. Yhtä lukuun ottamatta

[3] Kuntakyselyt vuoden 2015 ja 2016 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

asiatapahtumiin sisältyi tyytymättömyyden ilmaisua. Syyt olivat usein päätösten sisältöön (kahdeksan asiatapahtumaa), päätöksenteon prosessiin (kuusi) tai palvelun tuottamiseen (yhdeksän) liittyviä. Lisäksi yhteyttä otettiin kohteluun, tietosuojaan, maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen, itsemääräämisoikeuteen sekä yleiseen tiedontarpeeseen liittyen. Kaikki kehitysvammahuoltoa koskevat yhteydenotot liittyivät palvelun tuottamiseen, yksikään ei liittynyt päätöksiin. Osa asiatapahtumista liittyi myös toiseen sosiaalipalveluun, kuten omaishoitoon (neljä), kotipalveluun (yksi) tai ikääntyneiden palveluihin (yksi).

Yhteydenotoissa tuotiin esille tyytymättömyyttä esimerkiksi henkilökohtaisesta avusta tai kuljetuspalveluista tehtyyn päätökseen. Usein tyytymättömyyttä esiintyi myös päätöksenteon menettelyyn: esimerkiksi hallinto-oikeus oli saattanut palauttaa asian käsiteltäväksi perusturvalautakunnalle, mutta päätöstä ei ollut muutettu mitenkään. Lisäksi osa vammaispalveluun liittyvistä kielteisistä päätöksistä oli perusteltu siten, että niistä oli vaikea saada selvää ratkaisuun johtaneista perusteluista. Ei välttämättä myöskään tehty uutta päätöstä, jos asiakas esitti uusia tietoja hakemuksensa tueksi, ja hänen aiempi samaa asiaansa koskeva asia oli muutoksenhakukäsittelyssä.

Vammaispalveluiden asiakkaina oli Mustijoella vuoden aikana 282 ihmistä ja kehitysvammahuollossa 100 asiakasta. Sosiaaliasiamiehelle tuli neljä yhteydenottoa 100 vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakasta kohti (4 %).

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskevia huomioita esitettiin 10 asiatapahtumassa. Yhdessä tapahtumassa asiakas otti itse yhteyttä asiassaan, ja loput olivat omaisten tai muiden edustajien yhteydenottoja. Vuonna 2015 ikääntyneiden palveluita koskien omainen otti yhteyttä kerran. Kaikki yhteydenottajat kääntyivät sosiaaliasiamiehen puoleen ensimmäistä kertaa. Kuudessa asiatapahtumassa ilmeni tyytymättömyyttä, ja neljä oli tiedusteluluonteisia. Kysymykset koskivat palvelun tuottamista (yhdeksän asiatapahtumaa), yleistä tiedontarvetta (viisi) sekä päätösten sisältöä, kohtelua, maksuasioita ja itsemääräämisoikeutta (yksi maininta kustakin). Osa yhteydenotoista koski palveluasumisen järjestämistä ja toteuttamista: epäkohtia asumispaikassa. Tällaisia epäkohtia olivat esimerkiksi pahoinpitely- ja ylilääkitsemisepäilyt

sekä näiden johdosta hoitopaikan muuttamista koskevat pohdinnat. Sosiaaliasiamies antoi myös monta kertaa yleistä neuvontaa ikääntyneiden palveluita koskien, etenkin asumispalveluasioissa. Asiamies ohjasi myös omaisia olemaan yhteydessä suoraan kunnan ikääntyneiden palveluihin.

2.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Mustijoen perusturvan alueella vuonna 2016 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset, kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle kahden viime vuoden osalta.[4] Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen viidelletoista kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa kymmenelle.

	2016	**2015**
Muistutukset	10	5
Kantelut EOA:lle	2	1
Kantelut ESAVI:in	2	3
Kantelut OKA:lle	0	0
Kantelut Valviralle	0	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.

Aluehallintovirastoon tehdyistä kanteluista kaksi koski vanhustenhuoltoa, yksi mielenterveystyötä ja yksi lastensuojelua. Vanhusten kotipalvelua ja etenkin siihen liittyvää päätöksentekoa koskevasta kantelusta johtuen aluehallintovirasto antoi huomautuksen. Vanhusten laitoshoitoa koskevaan, erityisesti palvelun laatuun ja sisältöön liittyvään kanteluun ei ollut annettu vielä ratkaisua, kun sosiaaliasiamies tiedusteli kanteluviranomaiselta aiemman vuoden kantelutietoja. Mielenterveystyötä koskevaan, erityisesti menettelytapavirheeseen liittyvään kanteluun annettiin ratkaisu toimenpiteellä huomion kiinnittäminen. Lastensuojelua

[4] Kuntakyselyt vuoden 2015 ja 2016 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

koskevaan kanteluun, jonka mukaan asiakas katsoi tapahtuneen menettelytapavirheen, ei myöskään ollut ehditty antaa ratkaisua.[5]

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta saadun tiedon mukaan kansliaan saapui kaksi Mustijoen sosiaalihuoltoa koskevaa kantelua vuonna 2016. Kantelut koskivat sosiaalihuollon menettelyä lapsen asioissa sekä tiedustelua toimeentulotuesta. Toinen kantelu on vielä vireillä, ja toimeentulotukea koskevat tiedustelun lopputulos on ollut ”muu toimenpide”.[6]

Perusturvalautakunta käsitteli selvästi aiempaa vuotta vähemmän asiakkaan tekemiä oikaisuvaatimuksia (25; 53 vuonna 2015) ja muutti niiden perusteella yhden omaishoidon tukea koskevan päätöksen. Yksi toimeentulotuen päätös ja kaksi ikääntyneiden palveluita koskevaa päätöstä on itseoikaistu. Muutoksenhakuja Helsingin hallinto-oikeuteen tehtiin kuusi ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei lainkaan.[7]

Vuonna 2016 hallinto-oikeudessa ratkaistiin yhdeksän Mustijokea koskevaa sosiaalihuollon valitusta. Viisi niistä koski toimeentulotukea. Kaksi päätöstä muutettiin ja kolmea ei. Vammaispalveluita koskevia valituksia käsiteltiin neljä. Niistä yksi muutettiin, yksi palautettiin ja yhteen ei tehty muutosta.[8]

Johtopäätöksiä ja kehitettävää:

- jonotus- ja käsittelyaikaa koskevien yhteydenottojen määrä nousi vain hieman
- asiakas- ja omaisyhteydenottojen määrä oli 67 % suurempi kuin aiempana vuonna
- kaikkia yhteydenoton syitä ja kotipalvelua lukuun ottamatta kaikkia tehtäväalueita koskevia mainintoja oli aiempaa vuotta enemmän
- erityisesti palvelun tuottamista koskevat maininnat lisääntyivät merkittävästi (kolminkertainen määrä aiempaan vuoteen nähden), ja ne koskivat melkein kaikkia tehtäväalueita
- asiakkaan kohteluun liittyvien yhteydenottojen määrä on kääntynyt nousuun aiemman vuoden laskun jälkeen

[5] Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 7.2.2017 saadut tiedot.

[6] EOA:n kansliasta 6.2.2017 saadut tiedot.

[7] Kuntakysely vuoden 2016 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

[8] Helsingin hallinto-oikeudesta 20.2.2017 saatu tieto.

3 Hyvinkää

3.1 Yhteydenotot

Hyvinkäältä otettiin yhteyttä sosiaaliasiamieheen 141 kertaa (147 vuonna 2015). Yhteydenottajista valtaosa (78 %) oli sosiaalihuollon asiakkaita ja noin joka kuudes 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. Kahdeksan yhteydenottajan 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 huomioida, kun vuoden 2014 yhteydenottajien määrää verrataan seuraaviin vuosiin.

	2016	**2015**	**2014**
Uudet asiakkaat	67	72	73
Vanha asiakas, uusi asia	50	56	18
Vanha asiakas, sama asia	16	10	30
Ei tietoa	8	9	18
Yhteensä	***141***	***147***	***140***
Joista henkilöstön yhteydenotot	6	6	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 67 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2016.

3.2 Yhteydenoton syy

Hyvinkäältä yhteyttä ottaneita oli yhteensä 141 ja yhteydenoton syitä 335, eli useassa yhteydenotossa oli monta syytä. Päätösten sisältö oli yleisin yhteydenottosyy: sitä koski yli puolet yhteydenotoista (87 yhteydenottoa). Päätöksenteon prosessia koskien otettiin yhteyttä 67 kertaa ja palvelun tuottamista koskien 73 kertaa. Palvelun tuottamista koskevat yhteydenotot ovat nousussa.

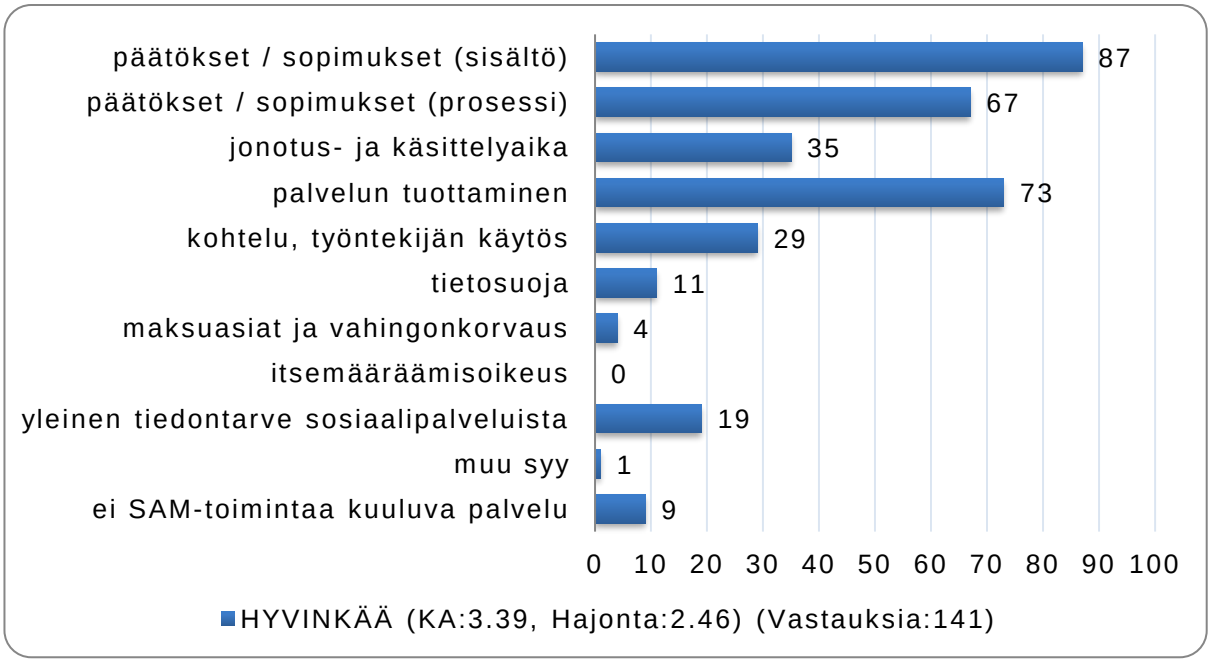
Jonotus- ja käsittelyaikaa koskevien yhteydenottojen määrä säilyi aiemman vuoden tasolla: yhteydenottoja tuli 35 (neljännes yhteydenotoista). Käsittelyaikaa koskevien yhteydenottojen määrä on ollut nouseva viime vuosina, ja vuonna 2016 pysytään aiemman vuoden tapaisissa (37) lukemissa. Käsittelyaikaa koskevista maininnoista 60 % liittyi toimeentulotukeen. Lisäksi

maininnat liittyivät lastensuojeluun (kolme), ikääntyneiden palveluihin (neljä), vammaispalveluihin (kolme), omaishoidon tukeen (kolme), perheasioihin eli lastenvalvojapalveluun (kaksi), kotihoitoon (kolme) ja lapsiperhetyöhön (yksi).

Päätöksen tai sopimuksen sisältöä koskevista yhteydenotoista 84 % liittyi toimeentulotukeen. Lisäksi päätöksen sisältöä koskien tuli yhteydenottoja lastensuojelusta, ikääntyneiden palveluista, vammaispalveluista, omaishoidon tuesta, perheasioista ja kotipalvelusta. Asiakkaan kokemaan epäasialliseen kohteluun liittyviä yhteydenottoja tuli muutama enemmän kuin aiempana vuonna (21 % yhteydenotoista; 29 yhteydenottoa). Kohtelua koskevien yhteydenottojen määrä pienentyi aiempina vuosina, nyt se kääntyi lievään nousuun. Suurin osa (19) kohtelua koskevista maininnoista liittyi toimeentulotukeen. Myös lastensuojelua, ikääntyneiden palveluita, vammaispalveluita, omaishoidon tukea, perheasioita, kotipalvelua ja lapsiperhetyötä koskien tuli yksittäisiä mainintoja.

Tietosuojaa koskien otettiin yhteyttä 11 kertaa. Tietosuojayhteydenotot koskivat toimeentulotukea (seitsemän asiatapahtumaa), lastensuojelua (kolme), vammaispalveluita (yksi), perheasioita (yksi) ja kotipalvelua (yksi). Yleistä tiedontarvetta sosiaalipalveluista esiintyi 19 yhteydenotossa. Yleisin tehtäväalue oli toimeentulotuki (yhdeksän asiatapahtumaa). Näissä yhteydenotoissa tuotiin usein esille, että sosiaalihuollon ammattilaisia on vaikea tavoittaa puhelinaikoina ja että toimeentulotukihakemukseen kirjattuun pyyntöön päästä tapaamaan sosiaaliohjaajaa ei ole vastattu ollenkaan.

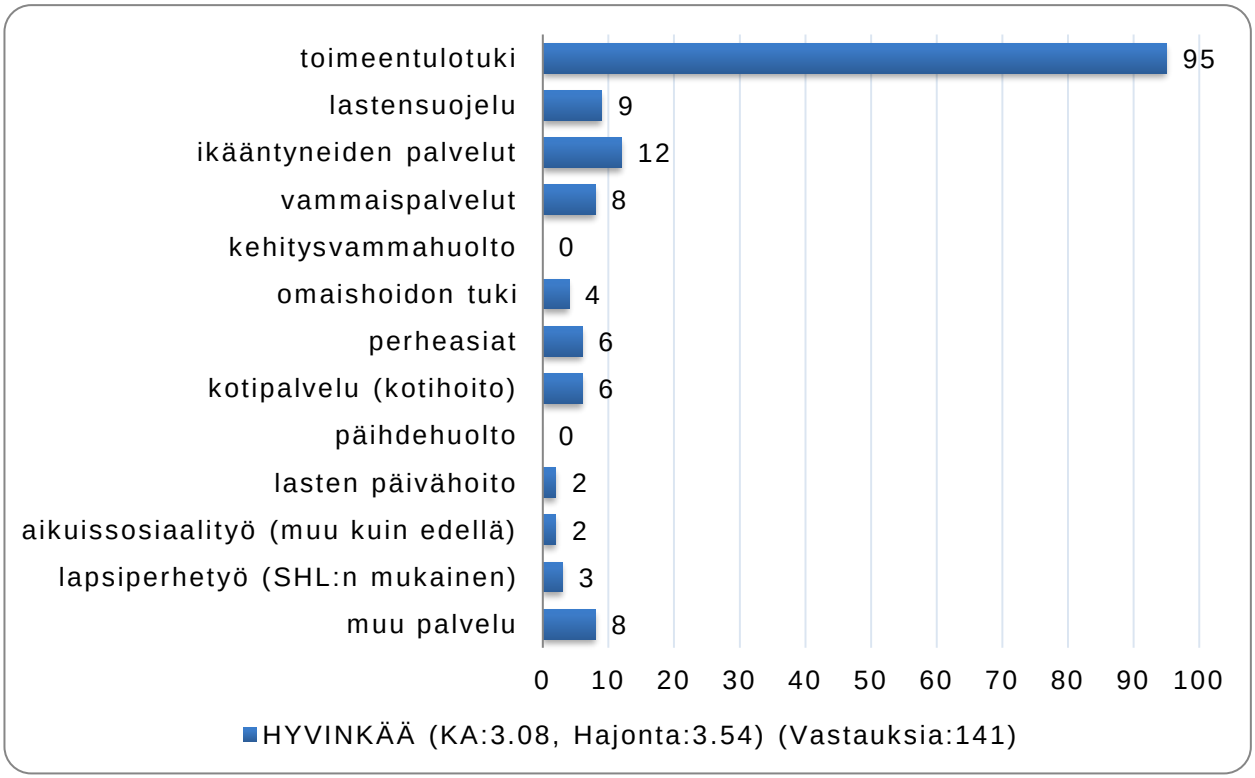
Kuva 3 Yhteydenoton syyt, Hyvinkää



3.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen määrä on noussut viime vuosien aikana. Vuonna 2013 osuus oli 38 % kaikista Hyvinkään yhteydenotoista; 52% vuonna 2014, 61 % vuonna 2015, ja vuoden 2016 yhteydenotoista peräti 67 % liittyi toimeentulotukeen. Lastensuojeluun liittyen saapui yhdeksän yhteydenottoa, ikääntyneiden palveluihin 12 ja vammaispalveluihin kahdeksan. Lisäksi tuli joitain yhteydenottoja koskien omaishoidon tukea (neljä), perheasioita (kuusi), kotipalvelua (kuusi), lapsiperhetyötä (kolme), lasten päivähoitoa (kaksi) ja aikuissosiaalityötä (kaksi). Kehitysvammahuollon ja päihdehuollon asioista ei otettu sosiaaliasiamieheen yhteyttä lainkaan.

Kuva 4 Yhteydenoton tehtäväalue, Hyvinkää



Toimeentulotuki

Toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen osuus kaikkien yhteydenottojen tehtäväalueista korostui entisestään vuonna 2016. Yli kaksi kolmasosaa yhteydenotoista koski nimenomaan toimeentulotukea (95 yhteydenottoa). Yhteydenottoja tuli tasaisesti vuoden aikana lukuun ottamatta kesäaikaa, jolloin yhteydenottoja oli vähän. Hieman alle puolet asiakkaista otti asiamieheen yhteyttä ensimmäistä kertaa, ja hieman yli kolmasosa oli ottanut aiemmin yhteyttä, mutta lähestyi nyt asiamiestä uudella asialla. Yhdeksän kohdalla kyse oli samasta asiatapahtumasta. Vain kuusi yhteydenottoa oli tiedusteluun liittyviä: loppuihin sisältyi tyytymättömyyttä.

Valtaosassa yhteydenottoja oli kyse päätöksen sisällöstä (77 %), ja monessa myös päätöksenteon prosessista (58 %). Palvelun tuottamiseen liittyvät seikat sisältyivät noin puoleen asiatapahtumista. Käsittelyaikaa koskien otettiin yhteyttä 21 kertaa ja kohtelua 19. Asiatapahtumissa esiintyi myös tietosuojaan liittyviä kysymyksiä ja yleistä tiedontarvetta. Maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen liittyi yksi asiatapahtuma. Palvelun tuottamista koskien korostuivat aiemman vuoden tapaan yhteydenotot, joissa kerrottiin, että ei saada yhteyttä sosiaaliohjaajaan tai etuuskäsittelijään puhelinajoista huolimatta tai ei päästä tapaamaan heitä pyynnöstä huolimatta. Asiamiehelle vahvistettiinkin kunnasta, että kaikki halukkaat asiakkaat eivät pääse toimeentulotukilain mukaisesti tapaamaan työntekijöitä, vaan työntekijäpulan takia joudutaan keskittymään akuuttien kriisitapausten käsittelyyn.

Useassa yhteydenotossa oli, samoin kuin aiempana vuonna, kyse ylijäämien siirrosta. 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. Asiakkaat toivat asiamiehelle esille ylijäämän siirron tilanteita, joissa pieniäkin ylijäämiä jaksotettiin seuraaville kuukausille, vaikka se saattoi aiheuttaa asiakkaalle ongelmia perustarpeiden tyydyttämisessä ja uuden toimeentulotuen asiakkuuden tarpeen. Joissain tapauksissa ylijäämää jaksotettiin jopa usean vuoden ajalle. Osaa päätöksistä itseoikaistiin, kun tilanteita selvitettiin. Asiamiehelle välittyi kuva, että asiakkaiden ja perheiden tilanteita ei aina arvioitu kokonaisvaltaisesti. Vaikutti myös siltä, että kiireellisiä päätöksiä ei tehty ainakaan kaikissa tapauksissa, joissa olisi vaadittu kiireellistä arviointia. Asiakkailta välittyi viesti, että työntekijöiden mukaan hakemuksia ei saanut käsitellä muutoin kuin saapumisjärjestyksessä, vaikka toimeentulotukilain mukaan kiireellisessä tapauksessa päätös on tehtävä samana tai seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Asiakkaat toivat esille tilanteita, joissa samoja tositteita pyydettiin useaan kertaan nähtäväksi. Joskus asiakkaat joutuivat esimerkiksi maksamaan pankille uusien tiliotteiden hankkimisesta. Asiakkailla oli myös runsaasti asumiseen liittyviä ongelmia. Toimeentulotukeen liittyen ongelmat koskivat esimerkiksi vuokravakuuden myöntämistä tai asumismenojen

huomioimista tilanteissa, joissa perheellä ei ollut tilaisuutta muuttaa edullisempaan asuntoon. Sosiaaliasiamiehen yleisimmät toimenpiteet olivat yleinen neuvonta (96 %), oikeusturvaneuvonta, kuten oikaisuvaatimusneuvonta (40 %) ja tilanteen selvittäminen toimeentulotuen viranhaltijoiden kanssa (35 %).

Hyvinkäällä oli 2396 asiakastaloutta toimeentulotuen piirissä vuonna 2016 (2435 vuonna 2015)[9]. Toimeentulotukea koskien tuli sosiaaliasiamiehelle neljä asiakas- tai omaisyhteydenottoa 100 toimeentulotuen asiakastaloutta kohti (4 %).

THL seuraa toimeentulotuen käsittelyaikoja kaksi kertaa vuodessa. Hyvinkäällä käsiteltiin 100 % toimeentulotukihakemuksista lakisääteisessä seitsemässä arkipäivässä huhtikuussa ja 98,1 % lokakuussa 2016.[10]

Lastensuojelu

Lastensuojeluasioissa otettiin yhteyttä Hyvinkäältä yhdeksän kertaa. Yhteydenottomäärät ovat laskeneet peräkkäisinä vuosina: yhteyttä otettiin 20 asiatapahtuman verran vuonna 2015 ja 36 kertaa vuonna 2014. Kaikki yhteydenotot liittyivät palvelun tuottamiseen. Sen lisäksi yhteydenotot sisälsivät mainintoja päätösten sisällöstä ja päätöksenteon prosessista, käsittelyajasta, kohtelusta ja tietosuojasta. Kahdessa asiatapahtumassa kaivattiin yleistä tietoa sosiaalipalveluista. Kyse saattoi olla siitä, että vanhemmat kokivat, ettei heidän näkemyksiään kuulla tai heidät ”jyrätään”. Joissain tapauksissa asiakkaat eivät olleet saaneet perhettään koskevia asiakaskirjauksia tai kirjallisia päätöksiä pyynnöstä huolimatta.

Lastensuojelun asiakkaita oli Hyvinkäällä 457 vuonna 2016 (794 vuonna 2015). Määrä on laskenut viime vuosien aikana. Jo vuosien 2014 ja 2015 taitteessa iso osa lastensuojelun asiakkaista siirrettiin peruspalveluiden asiakkaiksi ja heille tarjottiin palveluita uuden sosiaalihuoltolain mukaan. Lastensuojelun asiakkaiden määrän jatkuva pienentyminen vaikuttanee myös siihen, että lastensuojeluasioissa otetaan aiempaa vuotta harvemmin yhteyttä

[9] Hyvinkäältä 27.3.2017 saatu tieto.

[10] THL, toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kunnittain huhtikuussa ja lokakuussa 2016.

sosiaaliasiamieheen. Yhteydenottoja sosiaaliasiamiehelle tuli kaksi 100 lastensuojelun asiakasta kohden (2 %; vuonna 2015 osuus oli 3 %).

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä 12 kertaa, joista neljä oli henkilöstön yhteydenottoja ja loput omaisyhteydenottoja. Kaikki omaisten yhteydenotot sisälsivät tyytymättömyyttä palveluun. Omaisyhteydenotot liittyivät päätöksen sisältöön ja päätöksenteon prosessiin, käsittelyaikaan, palvelun tuottamiseen, kohteluun ja yleiseen tiedontarpeeseen.

Yleensä yhteydenotoissa oli kyse palveluasumispaikan saamisesta. Paikkaa ei välttämättä ollut myönnetty kolmessa kuukaudessa myönteisen päätöksen teosta tai omaiset katsoivat tarjotun paikan olevan sopimaton esimerkiksi muistisairaalle asiakkaalle. Osa omaisista koki, että tieto ei kulje työntekijöiden ja asiakkaan tai omaisten välillä. Yleensä sosiaaliasiamies antoi omaisille yleistä neuvontaa ja tarvittaessa oikaisuvaatimusneuvontaa. Kahdessa tapauksessa asiakkaan tilannetta selvitettiin ikääntyneiden palveluiden viranhaltijoiden kanssa. Yleensä selvittelytyötä ei voitu tehdä, vaikka se olisi katsottu aiheelliseksi, koska ikääntyneiltä ei voitu saada suostumusta selvittelytyöhön ja tietojen luovuttamiseen esimerkiksi muistisairauden takia eikä edunvalvojaa ollut määrätty. Tällöin asiamies neuvoi omaisia, kuinka asiaa voi selvittää ja oikeusturvakeinoja käyttää.

Vammaispalvelut

Vammaispalveluita koskien otettiin yhteyttä kahdeksan asiatapahtuman verran. Sosiaalihuollon asiakas otti yhteyttä kuuden asiatapahtuman verran ja asiakkaan edustaja tai muu läheinen kahdesti. Yhteydenottojen määrä on laskenut vuodesta 2013 alkaen, ja se oli 12 vuonna 2015. Kehitysvammahuoltoasioissa ei otettu yhteyttä tänäkään vuonna kertaakaan.

Kaikki yhteydenotot sisälsivät tyytymättömyyden ilmaisua. Yleisimmät yhteydenoton syyt olivat päätöksen sisältö (kuusi asiatapahtumaa) ja päätöksenteon prosessi (kuusi). Myös palvelun tuottamista (viisi), käsittelyaikaa (kolme) sekä maksu- ja vahingonkorvauasioita (kaksi) koskien otettiin yhteyttä. Kohteluun ja tietosuojaan liittyen tuli kumpaankin yksi

yhteydenotto. Yhteydenotot liittyivät muun muassa asunnonmuutostöihin, henkilökohtaisen avun sijaismaksukäytäntöön ja kuljetuspalveluiden omavastuuseen.

Vammaispalveluasiakkaita oli 717 ja kehitysvammahuollon asiakkaita 229 vuonna 2016 (yhteensä 923 vuonna 2015). Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä yksi ihminen 100 vammaispalvelujen asiakasta (pois lukien kehitysvammahuollon asiakkaat) kohden (1 %).

3.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2016 Hyvinkäällä oli 11 (16 vuonna 2015). Alla olevaan taulukkoon on koottu Hyvinkäällä vuosina 2015 ja 2016 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset, kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, valtioneuvoston oikeuskanslerin virastoon, Valviralle sekä Etelä-Suomen aluehallintovirastoon kahden viime vuoden osalta[11]. Kanteluiden määrä on melkein kuusinkertaistunut vuoden neljästä vuoden 2016 määrään 23. Muistutuksia tehtiin viisi aiempaa vuotta vähemmän. Sosiaaliasiamies antoi alueen 21 kuntalaiselle muistutusneuvontaa ja seitsemälle kanteluneuvontaa.

	2016	**2015**
Muistutukset	11	16
Kantelut EOA:lle	6	1
Kantelut ESAVI:in	15	2
Kantelut OKA:lle	0	1
Kantelut Valviralle	2	0

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta saadun tiedon mukaan sinne saapui 10 Hyvinkään sosiaalihuoltoa koskevaa kantelua vuonna 2016. Osan käsittely oli yhä kesken silloin, kun kanslia toimitti tiedot sosiaaliasiamiehelle. Kaksi kanteluista koski lastensuojelua, ja toinen niistä päätettiin lopputulokseen ”ei aihetta oikeusasiamiehen toimenpiteisiin”. Viisi kantelua koski toimeentulotukea. Niistä osaan oli annettu ratkaisu. Oikeusasiamies ilmaisi moittivan

[11] Kuntakyselyt vuosien 2015 ja 2016 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

käsityksensä toimeentulotukiasian käsittelyn viipymistä koskevan kantelun johdosta. Kahdessa tapauksessa ei havaittu virhettä. Lisäksi kanneltiin elatusapuasiasta, mutta tapauksessa ei ollut aihetta epäillä lainvastaista menettelyä. Menettelystä vammaisen lapsen asioissa kanneltiin myös. [12]

Etelä-Suomen aluehallintovirastosta saadun tiedon mukaan virasto ratkaisu vuonna 2016 yhteensä 17 sosiaalihuoltoa koskevaa kantelua. Lisäksi vuonna 2016 saapui kuusi kantelua, joita ei ollut vielä ratkaistu, kun virasto antoi sosiaaliasiamiehelle tiedot kanteluista. Kaksi vuonna 2016 saapunutta kantelua oli ehditty ratkaista vuonna 2017. Kanteluista yhdeksän liittyi lastensuojeluun, kahdeksan toimeentulotukeen, neljä lasten huoltoon ja tapaamisoikeuteen, kaksi vanhustenhuoltoon, yksi vammaispalveluun ja yksi muuhun. Virasto kiinnitti kolmessa toimeentulotukea koskevassa ratkaisussaan kaupungin huomiota käsittelyaikaan. Kaksi toimeentulotukea koskevaa kantelua siirrettiin muistutuksena käsiteltäväksi, yhteen annettiin kirjevastaus ja kaksi ei aiheuttanut toimenpiteitä. Toimeentulotukea koskevat kantelut sisälsivät tyytymättömyyttä käsittelyajan lisäksi muun muassa menettelytapaan, palvelun laatuun ja sisältöön sekä asiakasasiakirjamerkintöihin. Lastensuojelua koskevien kanteluiden johdosta annettiin kolme huomautusta. Kantelut liittyivät ensi sijassa menettelytapavirheisiin ja käsittelyaikaan. Lisäksi menettelytapavirheestä tehdyn kantelun lopputulos oli huomion kiinnittäminen. Yhtä lastensuojeluun liittyvää kantelua ei tutkittu, yhteen annettiin kirjevastaus ja yksi ei aiheuttanut toimenpiteitä. Osan käsittely oli kesken. Yhteen lasten huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevaan, tietosuojaan ja salassapitoon liittyvään, ratkaisuun annettiin huomautus. Toiseen saman aihealueen kanteluun, joka koski etenkin ammattihenkilön ammattitaitoa, ratkaisutoimenpide oli huomion kiinnittäminen. Vanhustenhuoltoa, asumispalvelua, koskevaan kanteluun annettiin myös huomion kiinnittämisen sisältävä ratkaisu.[13]

Sosiaali- ja terveyslautakunta käsitteli 95 asiakkaan oikaisuvaatimusta. Oikaisuvaatimusten johdosta muutettiin yksi toimeentulotukea koskeva päätös ja kaksi vammaispalveluita koskevaa päätöstä. Viranhaltija muutti hallintopäätöstä kokonaan tai osittain itseoikaisuna 17

---

[12] Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 6.2.2017 saadut tiedot.

[13] Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 7.2.2017 saadut tiedot.

kertaa. Hallinto-oikeuteen tehtiin 13 muutoksenhakua ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen yksi.[14]

Vuonna 2016 Helsingin hallinto-oikeus ratkaisi 27 Hyvinkään sosiaalihuoltoa koskevaa valitusta. Hallintovalituksia tehtiin huostassapidon lopettamisesta (ei muutosta), kiireellisestä sijoituksesta ja sen jatkamisesta (neljä valitusta, ei muutosta), muusta rajoituksesta sijaishuollosta (ei muutosta), muusta sosiaaliasiasta (kaksi valitusta, ei muutosta), omaishoidon tuesta (ei muutosta), toimeentulotuen myöntämisestä (viisi valitusta, joissa neljään ei muutosta ja yksi palautettiin), vammaispalveluista (yksi muutettiin, yhtä ei ja yhtä ei tutkittu tai se oli rauennut) sekä yhteydenpidon rajoittamisesta (kymmenen valitusta, ei muutosta). Kaikkiaan hallinto-oikeus muutti yhden ja palautti yhden päätöksen kuntaan.[15]

Johtopäätöksiä ja kehitettävää:

- toimeentulotuki korostui yhteydenotoissa merkittävästi
- palvelun tuottaminen, käsittelyaika, asiakkaan kohtelu, asiakkaan oikeus keskustella työntekijän kanssa, ylijäämien siirto ja asumismenojen hyväksyminen aiheuttivat toimeentulotukiasiakkaille monia hankalia tilanteita ja nostattivat kysymyksiä
- palvelun tuottamiseen ja päätöksentekomenettelyyn liittyen tuli aiempaa enemmän yhteydenottoja
- kohteluun liittyvien yhteydenottojen määrä laski monta vuotta, nyt se kääntyi hieman kasvuun
- muita palveluita kuin toimeentulotukea koskevien asiatapahtumien määrä ei korostunut

[14] Kuntakysely vuoden 2016 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

[15] Helsingin hallinto-oikeudesta 20.2.2017 saatu tieto.

4 Perusturvakuntayhtymä Karviainen

4.1 Karkkila

Karkkilasta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä 28 kertaa vuonna 2016 (32 vuonna 2015). Yhteyttä ottaneista 20 oli sosiaalihuollon asiakkaita. Kolme omaista ja viisi henkilöstön jäsentä otti myös 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. Henkilöstön yhteydenotot koskivat myös Vihtiä eli kyseessä oli tiettyä sosiaalipalvelua koskeva juridinen neuvonta koko perusturvakuntayhtymän alueella. Selvityksen kuluessa henkilöstön yhteydenotot erotellaan muista yhteydenotoista.

Uusien asiakkaiden, samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneiden sekä aiemmin yhteyttä ottaneiden, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneiden osuudet näkyvät alla olevassa taulukossa kolmen viime vuoden ajalta. Huhtikuusta 2014 lähtien yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat. Aiemmin samaan asiakastapaukseen liittyvä yhteydenotto tilastoitiin omana yhteydenottonaan. Tilastointimuutos tulee huomioida, kun vuoden 2014 yhteydenottajien määrää verrataan seuraaviin vuosiin.

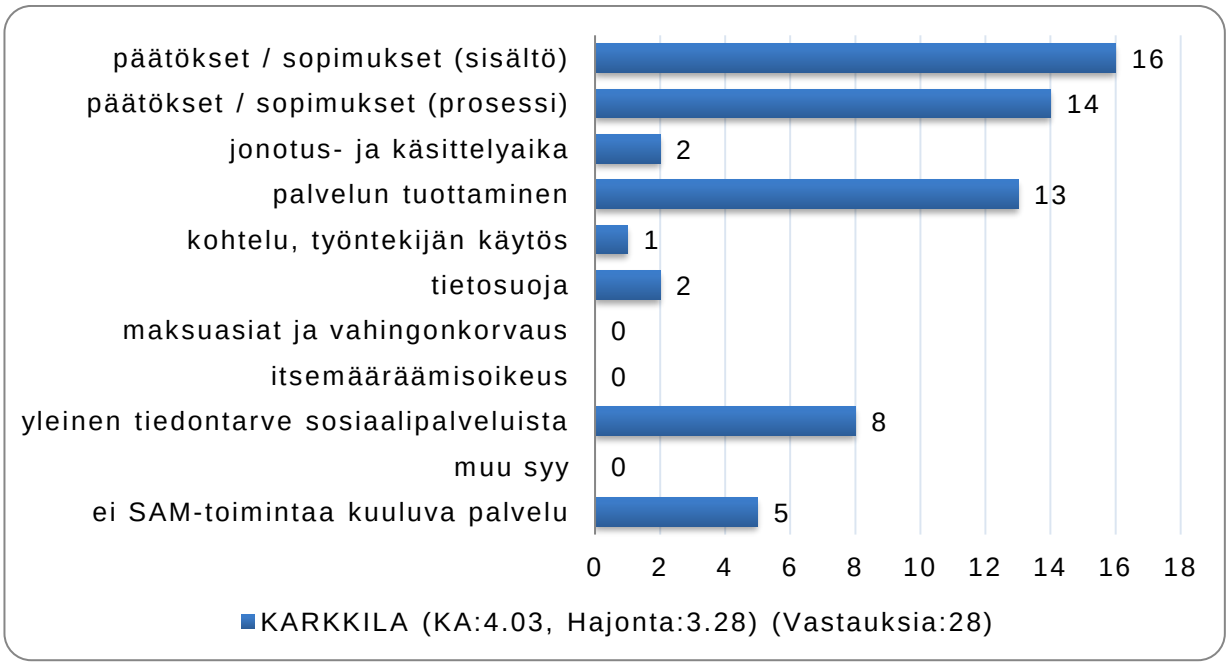
	2016	**2015**	**2014**
Uudet asiakkaat	9	13	21
Vanha asiakas, uusi asia	13	3	4
Vanha asiakas, sama asia	6	15	10
Ei tietoa	0	1	2
Yhteensä	**28**	**32**	**37**
Joista henkilöstön yhteydenotot	5	8	1

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 Karkkilassa yhdeksän eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2016.

4.1.1 Yhteydenoton syy

Yhtä lukuun ottamatta kaikki asiakas- ja omaisyhteydenotot sisälsivät tyytymättömyyden ilmaisua. Päätösten tai sopimusten sisällöstä otti yhteyttä 16 karkkilalaista ja päätöksenteon prosessista 14. Palvelun tuottaminen poiki 13 yhteydenottoa ja yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista kahdeksan. Jonotus- ja käsittelyaikaan liittyen tuli kaksi yhteydenottoa, samoin tietosuojaan liittyen. Lisäksi kohtelusta otettiin yhteyttä kerran. Viiteen yhteydenottoon sisältyi asioita, jotka eivät liity sosiaalihuoltoon.

Kuva 5 Yhteydenoton syyt, Karkkila



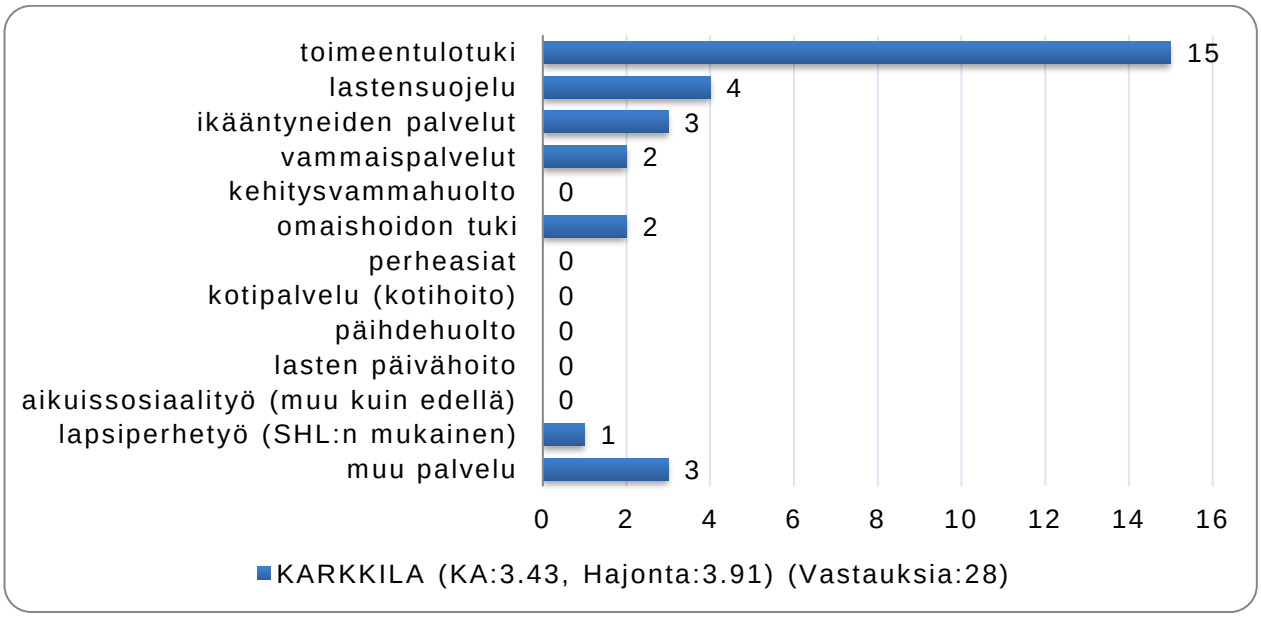
4.1.2 Yhteydenoton tehtäväalue

Hieman yli puolet yhteydenotoista liittyi toimeentulotukeen: siihen liittyen otettiin yhteyttä 15 kertaa (17 kertaa vuonna 2015). Lastensuojelua koskien otettiin yhteyttä neljä kertaa (kuusi aiempana vuonna). Ikääntyneiden palveluihin liittyen otettiin yhteyttä kolme kertaa, mutta on tärkeää huomata, että näistä vain yksi on omaisyhteydenotto ja loput henkilöstöltä tulleita. Omaishoitoa koskevat kaksi yhteydenottoa tulivat henkilöstöltä eli asiakkaat tai omaiset eivät ottaneet sitä koskien ollenkaan yhteyttä. Lapsiperhetyöhön liittyen otettiin yhteyttä kerran ja muusta palvelusta kolme kertaa. Vammaispalveluun liittyen otettiin yhteyttä kahdesti, joista toinen on henkilöstöltä tullut juridisen neuvonnan pyyntö. Kehitysvammahuoltoa, perheasioita (lastenvalvojapalvelut), kotipalvelua, päihdehuoltoa, lasten päivähoitoa tai aikuisosiaalityötä koskien ei tullut lainkaan yhteydenottoja.

Karkkilassa oli 128 vammaispalveluiden asiakasta ja 41 kehitysvammahuollon asiakasta (yhteensä 162 eri ihmistä).[16] Vuonna 2016 yhteydenottoja 100 vammaispalvelun asiakasta kohti (pois lukien kehitysvammahuollon asiakkaat) tuli 2 (2 %).

[16] Kuntakysely vuoden 2016 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

Kuva 6 Yhteydenoton tehtäväalue, Karkkila



Toimeentulotuki

Toimeentulotukea koskien yhteyttä ottaneita oli 15 (17 vuonna 2014). Hieman yli puolet kaikista karkkilalaisten yhteydenotoista liittyi toimeentulotukeen. Kaikki yhteyttä ottaneet olivat itse asiakkaina toimeentulotuessa. Yhtä lukuun ottamatta kaikki asiakkaat olivat ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä aiemminkin. Yhtä lukuun ottamatta kaikki olivat myös tyytymättömiä palveluun. Asiatapahtumista 14 liittyi päätöksen sisältöön, 12 päätöksenteon prosessiin, seitsemän palvelun tuottamiseen, yksi jonotus- ja käsittelyaikaan, yksi kohteluun ja kaksi yleiseen tiedontarpeeseen. Lisäksi kahdessa yhteydenotossa esiintyi myös sosiaalihuoltoon liittymättömiä asioita.

Yhteydenotoissa oli usein kyse tyytymättömyydestä siihen, että toimeentulotukea ei ollut myönnetty ainakaan sen verran kuin asiakas oli sitä hakenut. Asiakkaita on neuvottu oikeudestaan tehdä oikaisuvaatimus ja menettelyyn liittyvissä asioissa muistutus, jos tilanteeseen ei ole tullut selvyyttä työntekijään yhteyttä ottamalla.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) tilaston mukaan Karkkilassa ratkaistiin 96,3 % toimeentulotukihakemuksista lakisääteisen seitsemän arkipäivän sisällä huhtikuussa ja 98,2 % lokakuussa 2016[17].

Toimeentulotuen asiakkaina oli Karkkilassa vuonna 2016 yhteensä 356 asiakastaloutta. Asiakastalouksien määrä on laskenut hieman aiemman vuoden tasosta (386 taloutta).[18] Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä neljä ihmistä 100 asiakastaloutta kohti (4 %).

Muut palvelut

Lastensuojeluasioissa otettiin yhteyttä neljä kertaa (kuusi vuonna 2015). Yhteydenotot liittyivät palvelun tuottamiseen, tietosuojaan, päätösten sisältöön ja päätöksenteon prosessiin sekä yleiseen tiedontarpeeseen. Lastensuojelun asiakkaina oli Karkkilassa 210 henkilöä vuonna 2016. Asiakasmäärä on laskenut vuoden 2015 määrään verrattuna (248).[19] 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.

Vammaispalveluihin liittyi yksi asiakasyhteydenotto. Vammaispalveluiden asiakkaana oli 128 asiakasta vuonna 2016 ja kehitysvammahuollossa 41 (yhteensä 162 eri ihmistä).[20] Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä alle yksi asiakas sataa vammaispalveluiden asiakasta (pois lukien kehitysvammahuollon asiakkaat) kohti (1 %).

---

[17] THL, toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kunnittain huhti- ja lokakuussa 2016.

[18] Kuntakyselyt vuosien 2015 ja 2016 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

[19] Kuntakyselyt vuosien 2015 ja 2016 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

[20] Kuntakysely vuoden 2016 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

4.1.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Karkkilassa tehtiin kaksi sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta vuonna 2016 (yksi vuonna 2015).[21] Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa seitsemän kertaa ja kanteluneuvontaa samoin seitsemän kertaa.

Alla olevaan taulukkoon on koottu Karkkilan sosiaalihuoltoa koskien tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset, kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle kahden viime vuoden osalta.[22]

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

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta saadun tiedon mukaan perusturvakuntayhtymä Karviaista koskien on ratkaistu yksi toimeentulotukea koskeva kantelu. Saatujen tietojen valossa ei ole selvää, kumpaa kuntaa kantelu koski. Kantelu ei antanut aihetta oikeusasiamiehen toimenpiteille.[23]. Etelä-Suomen aluehallintovirasto ilmoitti, että Karkkilasta on tullut vireille yksi kantelu koskien toimeentulotukea. Siihen on annettu kirjevastaus.[24]

Perusturvakuntayhtymän yhtymäjaosto käsitteli 11 Karkkilasta tullutta oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätökseen ja muutti niistä yhden toimeentulotukeen liittyvän päätöksen. Itseoikaistuja päätöksiä oli 26, joista 23 liittyi toimeentulotukeen ja kolme ikääntyneiden

[21] Kuntakyselyt vuosien 2015 ja 2016 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

[22] Kuntakyselyt vuosien 2015 ja 2016 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

[23] Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 6.2.2017 saadut tiedot.

[24] Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 7.2.2017 saadut tiedot.

palveluihin. Hallinto-oikeuteen valitettiin Karkkilan sosiaalihuoltoa koskien kerran. Korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei valitettu.[25]

Koko perusturvakuntayhtymä Karviaisen alueelta ratkaistiin 19 tehtyä sosiaalihuoltoa koskevaa valitusta vuoden 2016 aikana hallinto-oikeudessa. Kahdeksan valitusta liittyi toimeentulotukeen, ja niistä yksi palautettiin yhtymäjaostolle käsiteltäväksi. Viisi tapausta liittyi vammaispalveluihin, ja niistä kaksi palautettiin kuntaan. Yhteen omaishoidon tukea ja yhteen muuta sosiaaliasiaa koskevaan päätökseen ei tehty muutosta. Kaksi yhteydenpidon rajoittamista koskevaa päätöstä muutettiin. Kaksi lastensuojelukustannusten korvaushakemusta hylättiin.[26]

Johtopäätöksiä ja kehitettävää:

- asiakkaan kohteluun tai työntekijän käytökseen liittyen tuli vain yksi yhteydenotto aiemman vuoden tapaan
- päätöksenteon prosessiin liittyvät yhteydenotot ovat hieman yleistyneet
- yhteydenottomäärät ovat pieniä, joten yleistyksiä ei voi tehdä

[25] Kuntakysely vuoden 2016 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

[26] Helsingin hallinto-oikeudesta 20.2.2017 saadut tiedot.

4.2 Vihti

Vihdistä otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä 68 kertaa (61 vuonna 2015). Yhteydenottajien määrä on noussut viime vuosina. Yhteydenottajista hieman alle kaksi kolmasosaa oli sosiaalihuollon asiakkaita ja hieman alle neljännes edustajia tai muita läheisiä. Henkilöstö otti yhteyttä kahdeksan asiatapahtuman verran. Niistä viisi koski myös Karkkilaa eli koko perusturvakuntayhtymän aluetta. Henkilöstön yhteydenotot ovat juridisen neuvonnan pyyntöjä, joissa ei identifioida asiakasta tai asiakkaita, joita asia koskee. Tarkoituksena on pohtia yhdessä, kuinka tietty asiakastilanne voitaisiin ratkaista. Selvityksen kuluessa henkilöstön yhteydenotot erotellaan muista yhteydenotoista.

Uusien asiakkaiden, samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneiden sekä aiemmin yhteyttä ottaneiden, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneiden osuudet näkyvät alla olevassa taulukossa kolmen viime vuoden ajalta. Seitsemän yhteydenottajan 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 huomioida, kun vuoden 2014 yhteydenottajien määrää verrataan seuraaviin vuosiin.

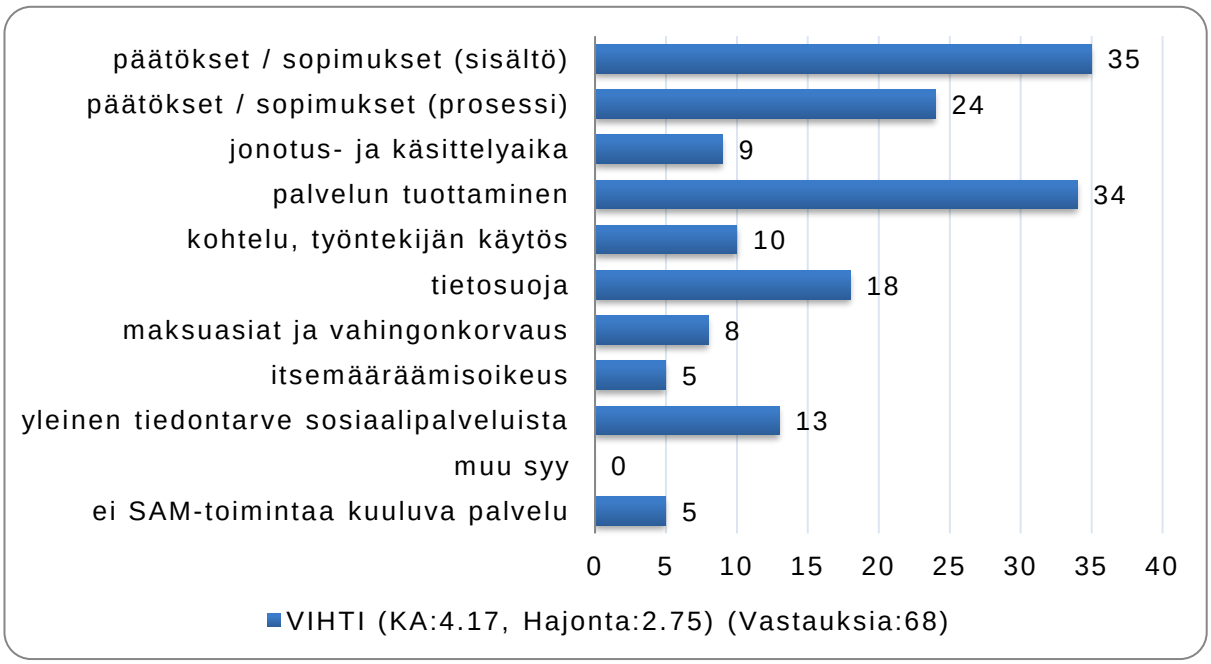
	2016	**2015**	**2014**
Uudet asiakkaat	43	30	20
Vanha asiakas, uusi asia	14	20	10
Vanha asiakas, sama asia	4	4	5
Ei tietoa	7	7	5
Yhteensä	**68**	**61**	**40**
Joista henkilöstön yhteydenotot	8	6	2

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 43 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2016.

4.2.1 Yhteydenoton syy

Yleisin yhteydenottosyy oli päätösten tai sopimusten sisältö (35 asiatapahtumaa). Melkein yhtä monta mainintaa liittyi palvelun tuottamiseen (34). Päätöksenteon prosessia koskien otettiin yhteyttä 24 kertaa, ja tietosuojaan 18 kertaa. Yleistä tiedontarvetta esiintyi 13 yhteydenotossa ja kohteluun liittyviä asioita kymmenessä asiatapahtumassa. Kohteluun liittyvät yhteydenotot ovat vähentyneet vuosi vuodelta, mutta nyt niitä tuli aiempaa vuotta enemmän (viisi mainintaa vuonna 2015). Maksuasiat ja vahingonkorvaus nousivat esille kahdeksan kertaa, ja itsemääräämisoikeus viisi kertaa. Viidessä yhteydenotossa esiintyi sosiaalihuoltoon liittymättömiä seikkoja.

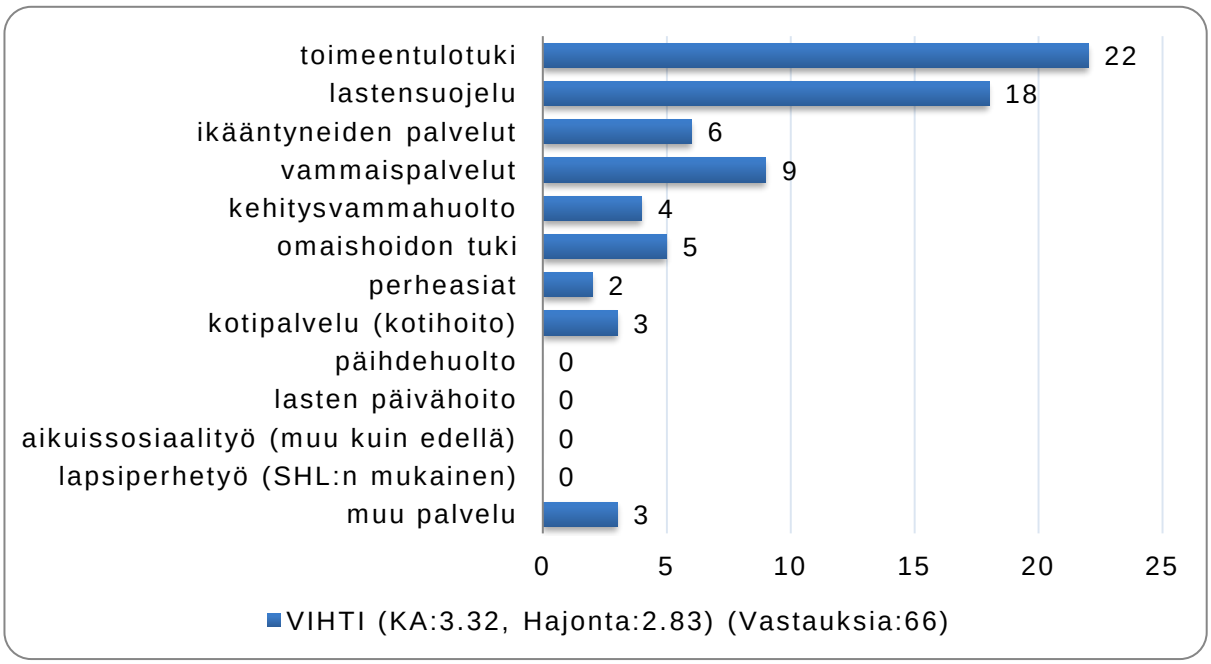
Kuva 7 Yhteydenoton syyt, Vihti



4.2.2 Yhteydenoton tehtäväalue

Toimeentulotukea koskien saapui aiemman vuoden tapaan eniten yhteydenottoja (22 asiatapahtumaa; 28 vuonna 2015). Lastensuojeluun liittyvien yhteydenottojen määrä nousi aiempaan vuoteen nähden (18 asiatapahtumaa; kahdeksan vuonna 2015). Yksi lastensuojeluun liittyvä yhteydenotto tuli henkilöstön edustajalta. Asiakkaat ja omaiset ottivat yhteyttä vammaispalveluita koskien kuusi kertaa (samoin vuonna 2015), ja lisäksi kolme henkilöstön yhteydenottoa liittyi vammaispalveluihin. Omaiset ottivat yhteyttä kehitysvammahuoltoon liittyen neljä kertaa (kaksi aiempana vuonna). Ikääntyneiden palveluita koskien asiakkaat ja omaiset ottivat yhteyttä neljä kertaa (kaksi vuonna 2015), ja lisäksi henkilöstön jäsen oli yhteydessä palveluun liittyen kahdesti. Omaishoidon tukea koskevat asiat nousivat esille kolmessa asiakas- ja omaisyhteydenotossa, ja lisäksi henkilöstön jäsen otti niihin liittyen yhteyttä kahdesti (samoin aiempana vuonna). Perheasioihin liittyen otettiin yhteyttä kaksi kertaa (kolme aiempana vuonna) ja kotipalveluun liittyen kolme (ei yhtään vuonna 2015). Päihdehuoltoon, lasten päivähoitoon, aikuissosiaalityöhön ja lapsiperhetyöhön liittyen ei otettu yhteyttä kertaakaan.

Kuva 8 Yhteydenoton tehtäväalue, Vihti



Toimeentulotuki

Toimeentulotukeen liittyen saapui sosiaaliasiamiehelle 22 yhteydenottoa (28 vuonna 2015). Kahdessa asiatapahtumassa yhteydenottaja oli asiakkaan edustaja tai omainen ja lopuissa asiakas itse. Kaikki yhteydenotot sisälsivät tyytymättömyyden ilmaisua. Yleisimmät syyt yhteydenotolle olivat päätöksen sisältö (18 asiatapahtumaa), päätöksenteon prosessi (10) sekä palvelun tuottaminen (kahdeksan). Sen lisäksi asiatapahtumat liittyivät käsittelyaikaan (viisi), tietosuojaan (kolme), yleiseen tiedontarpeeseen (kaksi) sekä kohteluun (yksi). Kolmessa asiatapahtumassa tuotiin esille myös muuhun sosiaalipalveluun liittyviä huomioita.

Toimeentulotukeen liittyvät kysymykset koskivat muun muassa ensisijaisten etuuksien huomioimista, tuen takaisinperintää ja puuttuvia päätöksiä. Tietosuojaan liittyen oltiin saatettu esimerkiksi kysyä asiakasta koskevia tietoja ulkopuolisilta tahoilta, kuten sähköyhtiöltä, ilman asiakkaan suostumusta ja ilman että asiakkaalta itseltään oli yritetty selvittää asiaa ensin.

THL seuraa toimeentulotuen käsittelyaikoja kaksi kertaa vuodessa. Vihdissä käsiteltiin 96 % toimeentulotukihakemuksista lakisääteisessä seitsemässä arkipäivässä huhtikuussa ja 98,8 % hakemuksista lokakuussa 2016.[27]

Toimeentulotuen asiakkaina oli Vihdissä 1062 eli hieman enemmän kuin aiempana vuonna (1038)[28]. Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä kaksi asiakasta tai omaista 100 toimeentulotukitaloutta kohti (2 %).

Lastensuojelu

Lastensuojelua koskien otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä 18 kertaa (kahdeksan vuonna 2015). Yhtä henkilöstön jäsenen yhteydenottoa lukuun ottamatta yhteydenotot tulivat lastensuojelun asiakkaina olevilta perheiltä. Valtaosa (11) perheistä otti yhteyttä ensimmäistä kertaa, ja kuudessa asiatapahtumassa oli kyse eri asioista kuin saman tahon aiemmissa yhteydenotoissa. Yhdessä tapauksessa sama taho otti yhteyttä samasta asiasta uudestaan. Asiatapahtumista 15 koski palvelun tuottamista, kymmenen tietosuojaa, kahdeksan päätösten sisältöä, kuusi päätöksenteon prosessia ja viisi kohtelua. Niiden lisäksi yhteyttä otettiin yksittäisiä kertoja käsittelyaikaa (kaksi), itsemääräämisoikeutta (yksi) ja yleistä tiedontarvetta (yksi) koskien. Kolme yhteydenottoa liittyi myös johonkin toiseen palveluun.

Yhteydenotoissa toistui samoja teemoja, kuten huoltajien kokemus lastensuojelutyöntekijän puutteellisesta yhteydenpidosta ja siitä, ettei huoltajia kuulla eikä kuunnella. Informaation ei aina koettu kulkevan sujuvasti perheisiin asti; keskusteluyhteys koettiin ajoittain puutteelliseksi. Päätöksiä esimerkiksi rajoittamistoimenpiteistä ei perheiden mukaan ollut aina annettu, vaan niitä joutui pyytämään. Useassa tapauksessa asiakkaat toivat ilmi heille näyttäytyvät erimielisyydet eri työntekijöiden näkemyksien välillä. Joitain kertoja mainittiin, ettei isää otettu lastensuojeluprosessiin perheen mielestä tarpeeksi mukaan. Myös päihdehuoltoon liittyviä mainintoja tuotiin esille usean kerran: vanhemmat saattoivat pohtia esimerkiksi pitkään jatkuneiden, lastensuojelusta vaadittujen, päihdeseulojen tarkoitusta.

---

[27] THL, toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kunnittain huhti- ja lokakuussa 2016.

[28] Kuntakyselyt vuosien 2015 ja 2016 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

Erityisesti tapauksissa, joissa perhe koki yhteydenpidon takkuavan työntekijöiden kanssa, asiamies selvitti tilannetta yhdessä työntekijöiden kanssa (seitsemän kertaa).

Lastensuojelun piirissä oli 530 asiakasta vuonna 2016, mikä on merkittävästi vähemmän kuin aiempana vuonna (765)[29]. Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä kolme asiakasta tai omaista 100 lastensuojelun asiakasta kohden (3 %).

Vammaispalvelut

Asiakkaat ja omaiset ottivat yhteyttä vammaispalveluita koskien kuusi kertaa (samoin vuonna 2015), ja lisäksi kolme henkilöstön yhteydenottoa liittyi vammaispalveluihin. Omaiset ottivat yhteyttä kehitysvammahuoltoon liittyen neljä kertaa (kaksi aiempana vuonna). Kaikissa kehitysvammahuoltoon liittyvissä asioissa omainen otti asiamieheen yhteyttä ensimmäistä kertaa. Vammaispalveluasioissa yhteydenottajana oli yleensä asiakas itse, ja osalle yhteydenottajista asiamiehen kanssa asiointi oli uusi kokemus, osalla oli kyse uudesta asiasta aiempaan yhteydenottoon verrattuna. Kaikki asiakas- ja omaisyhteydenotot sisälsivät tyytymättömyyden ilmaisua.

Yhteydenotot liittyivät usein useaan teemaan, joista vammaispalveluiden kohdalla yleisimpiä olivat päätöksen sisältö ja päätöksenteon prosessi (viisi yhteydenottoa kumpaakin koskien), palvelun tuottaminen (neljä), käsittelyaika, tietosuoja, yleinen tiedontarve sekä maksu- ja vahingonkorvausasiat (kolme kutakin koskien). Lisäksi yhdessä yhteydenotossa mainittiin epäasialliseksi koettu kohtelu. Kehitysvammahuoltoasioissa yhteyttä ottaneet nostivat esille palvelun tuottamiseen liittyviä seikkoja (neljässä asiatapahtumassa), itsemääräämisoikeusasioita (kolmessa) ja tietosuoja-asioita (kahdessa). Sen lisäksi mainittiin yksittäisiä kertoja päätösten sisältöön ja prosessiin, käsittelyaikaan, kohteluun sekä maksu- ja vahingonkorvausasioihin liittyviä seikkoja. Kehitysvammahuoltoa koskevat tapaukset ovat liittyneet erityishuoltopiirin järjestämään kehitysvammahuoltoon ja useisiin koettuihin epäkohtiin siihen liittyen. Kyse on ollut muun muassa rajoitustoimenpiteistä ja sen

[29] Kuntakyselyt vuosien 2015 ja 2016 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

pohtimisesta, milloin on ollut kyse rajoituksesta ja milloin suostumukseen pohjautuvasta toimenpiteestä. Kysymys on ollut myös esimerkiksi asiakasmaksuista ja niiden perusteista.

Vammaispalvelujen asiakkaina oli 384 ihmistä vuonna 2016 ja kehitysvammahuollossa 89. Osa asiakkaista oli asiakkaana kummassakin palvelussa, ja asiakkaiden kokonaismäärä oli 456 (463 vuonna 2015).[30] Sosiaaliasiamiehelle tuli kaksi asiakas- tai omaisyhteydenottoa sataa vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakasta kohden (2 %).

4.2.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Vihdissä tehtiin viisi sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta vuonna 2016 (13 vuonna 2015)[31]. Sosiaaliasiamies neuvoi asiakasta muistutuksen teossa 18 kertaa ja kanteluasioissa seitsemän kertaa. Aluehallintovirastosta saadun tiedon mukaan virastossa ratkaistiin viisi Vihdin sosiaalihuoltoon liittyvää kantelua vuonna 2016. Lisäksi tietojen antamishetkellä neljä vuonna 2016 saapunutta kantelua oli vielä ratkaisematta. Kantelut koskivat montaa eri palvelua: toimeentulotukea, vammaispalveluita, lastensuojelua, kasvatus- ja perheneuvontaa, vanhustenhuoltoa, lastenvalvojatoimintaa ja palvelua, jonka kategoria on ”muu”. Kolmen ratkaistun kantelun myötä lähetettiin kirjevastaus, yksi ei aiheuttanut seuraamusta tai toimenpiteitä ja yhden lastensuojelun menettelytapavirhettä koskevan kantelun johdosta annettiin huomautus.[32] Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta saadun tiedon mukaan vuonna 2016 saapui kantelu koskien Vihdin sosiaalitoimiston menettelyä laskujen hukkaamista ja maksamista koskien, mutta kantelu on peruutettu. Lisäksi saapui Karviaisen toimeentulotukimenettelyyn liittyvä kantelu, joka ratkaistiin päätelmään ”ei aihetta”.[33]

Alla olevaan taulukkoon on koottu Vihdin sosiaalihuoltoon liittyen tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset, kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen

---

[30] Kuntakyselyt vuosien 2015 ja 2016 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

[31] Kuntakyselyt vuosien 2015 ja 2016 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

[32] Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 7.2.2017 saadut tiedot.

[33] Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 6.2.2017 saadut tiedot.

aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle kahden viime vuoden osalta.[34] Muistutusten ja kantelujen määrä on vähentynyt.

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

Yhtymäjaosto käsitteli 43 Vihtiä koskevaa sosiaalihuollon oikaisuvaatimusta ja muutti niiden perusteella kaksi toimeentulotukea koskevaa viranhaltijan päätöstä. Itseoikaisuna muutettiin 106 toimeentulotukipäätöstä, yksi vammaispalvelupäätös ja kaksi lastensuojelua koskevaa päätöstä. Itseoikaisuna muutettiin yli kaksinkertainen määrä päätöksiä (109) verrattuna yhtymäjaoston käsittelemiin oikaisuvaatimuksiin (43). Hallinto-oikeuteen valitettiin 10 kertaa ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen kolme kertaa.[35]

Koko perusturvakuntayhtymä Karviaisen alueelta ratkaistiin 19 tehtyä sosiaalihuoltoa koskevaa valitusta vuoden 2016 aikana hallinto-oikeudessa. Kahdeksan valitusta liittyi toimeentulotukeen, ja niistä yksi palautettiin yhtymäjaostolle käsiteltäväksi. Viisi tapausta liittyi vammaispalveluihin, ja niistä kaksi palautettiin kuntaan. Yhteen omaishoidon tukea ja yhteen muuta sosiaaliasiaa koskevaan päätökseen ei tehty muutosta. Kaksi yhteydenpidon rajoittamista koskevaa päätöstä muutettiin. Kaksi lastensuojelukustannusten korvaushakemusta hylättiin.[36]

[34] Kuntakyselyt vuosien 2015 ja 2016 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

[35] Kuntakysely vuoden 2016 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

[36] Helsingin hallinto-oikeudesta 20.2.2017 saadut tiedot.

Johtopäätökset ja kehitettävää:

- jonotus- ja käsittelyaikaan liittyvien yhteydenottojen määrä laski
- uusien asiakkaiden määrä on noussut, kuten aiempanakin vuonna
- epäasiallisesta kohtelusta tulleiden yhteydenottojen määrä laski aiempina vuosina, mutta nyt se kääntyi lievään nousuun
- tietosuojaan liittyen saapui aiempaa enemmän mainintoja: erityisesti omien tietojen tarkastaminen askarrutti
- lastensuojeluun liittyen aiempaa enemmän yhteydenottoja, ja niissä nousivat esiin etenkin tietosuoja-asiat ja työntekijöiden ja huoltajien välisen yhteistyön sujuvuusongelmat
- kehitysvammahuollosta muutamia yhteydenottoja, joissa nousi esiin isoja kysymyksiä, kuten rajoitustoimenpiteet ja itsemääräämisoikeus

5 Lohja

5.1 Yhteydenotot

Lohjalta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä 63 kertaa (51 vuonna 2015). Yhteydenottajista 60 % oli sosiaalihuollon asiakkaita ja hieman yli kolmannes heidän omaisiaan tai edustajiaan. Kaksi yhteydenottoa tuli henkilökunnan jäseneltä. Henkilöstön yhteydenotot ovat juridisen neuvonnan pyyntöjä, joissa ei identifioida asiakasta tai asiakkaita, joita asia koskee. Tarkoituksena on pohtia yhdessä, kuinka tietty asiakastilanne voitaisiin ratkaista. Selvityksen kuluessa henkilöstön yhteydenotot erotellaan muista yhteydenotoista.

Uusien asiakkaiden, samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneiden sekä aiemmin yhteyttä ottaneiden, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneiden osuudet näkyvät alla olevassa taulukossa kolmen viime vuoden ajalta. Seitsemän yhteydenottajan 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 huomioida, kun vuoden 2014 yhteydenottajien määrää verrataan seuraaviin vuosiin.

	2016	**2015**	**2014**
Uudet asiakkaat	42	33	42
Vanha asiakas, uusi asia	8	13	14
Vanha asiakas, sama asia	6	4	11
Ei tietoa	7	1	7
Yhteensä	**63**	**51**	**74**
Joista henkilöstön yhteydenotot	2	1	3

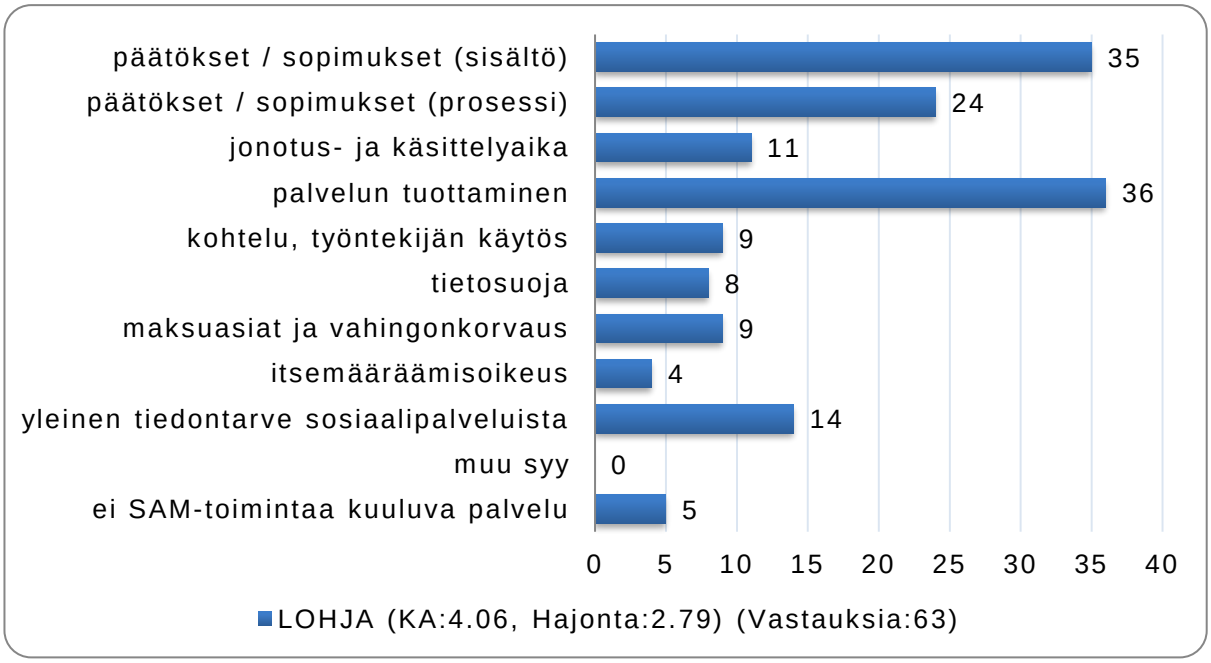
Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä 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 42 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2016.

5.2 Yhteydenoton syy

Seitsemää tiedusteluun liittyvää yhteydenottoa lukuun ottamatta yhteydenotot (56) sisälsivät tyytymättömyyden ilmaisua. Yleisimmät yhteydenoton syyt olivat palvelun tuottaminen (36 asiatapahtumaa) ja päätöksen tai sopimuksen sisältö (35). Päätöksenteon prosessiin liittyen otettiin yhteyttä 24 kertaa, yleistä tiedontarvetta esiintyi 14 yhteydenotossa ja jonotus- ja käsittelyaikaan oltiin tyytymättömiä 11 asiatapahtumassa. Lisäksi mainintoja saapui kohteluun (yhdeksän), tietosuojaan (kahdeksan), maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen (yhdeksän) sekä itsemääräämisoikeuteen (neljä) liittyen. Epäasialliseen kohteluun liittyvien yhteydenottojen määrä laski monta vuotta peräkkäin, mutta kääntyi nyt lievään nousuun (viisi yhteydenottoa vuonna 2015, 11 vuonna 2014 ja 16 vuonna 2013). Viiteen asiatapahtumaan liittyi asioita, jotka eivät kuulu sosiaalihuollon toimintakenttään.

Yleensä yhteydenotossa oli useampi kuin yksi syy. Syitä oli yhteensä 155, eli yhdessä yhteydenotossa oli keskimäärin 2,5 syytä. Esimerkiksi päätöksen sisältöön liittyvissä yhteydenotoissa otettiin usein esille myös päätöksenteon prosessiin (24) ja palvelun tuottamiseen (20) liittyviä seikkoja. Aiempaan vuoteen nähden kaikkiin kategorioihin - lukuun ottamatta kategoriaa ”muu syy”, johon liittyviä yhteydenottoja ei tullut kumpanakaan vuonna - tuli enemmän mainintoja. Suurin kasvu oli palvelun tuottamiseen liittyvien yhteydenottojen määrässä: ne nousivat vuoden 2015 määrästä 19 vuoden 2016 lukemaan 36. Myös esimerkiksi yleistä tiedontarvetta esiintyi selvästi enemmän (vuonna 2015 kuusi mainintaa, 14 vuonna 2016).

Kuva 9 Yhteydenoton syy, Lohja

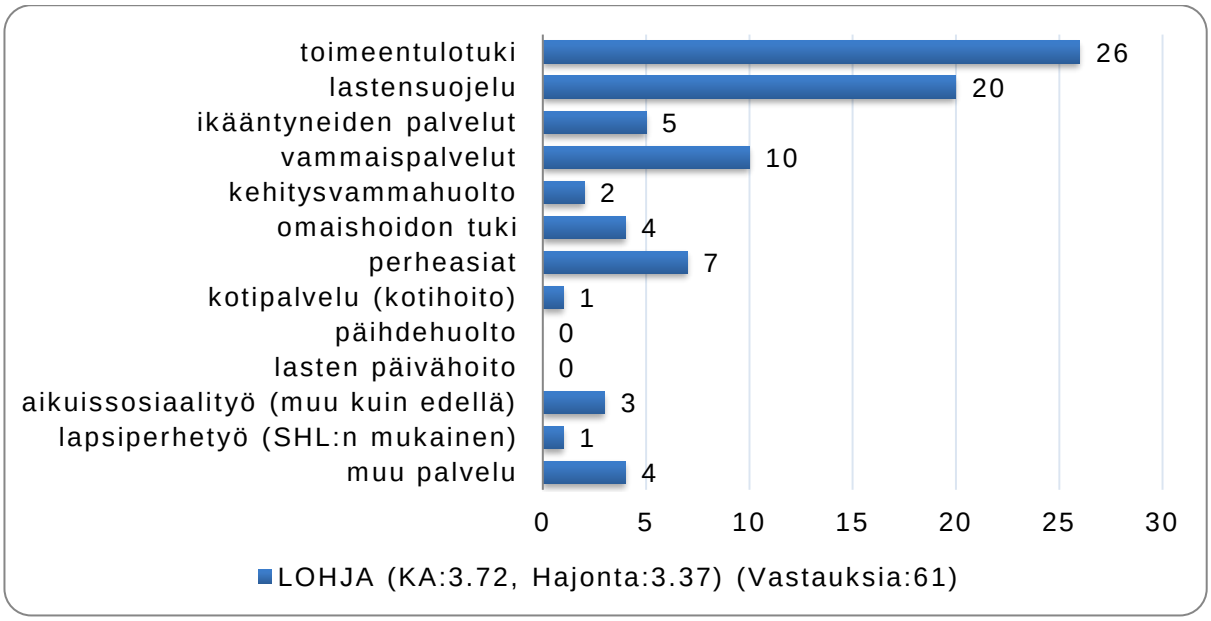


5.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Toimeentulotukeen liittyen otettiin yhteyttä aiemman vuoden tapaan (26 yhteydenottoa; 27 vuosina 2015 ja 2014). Lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrä on edelleen nousussa (20 asiatapahtumaa; yhdeksän vuonna 2015 ja neljä vuonna 2014). Yksi lastensuojelua koskeva yhteydenotto oli henkilöstön jäsenen juridisen neuvonnan pyyntö. Vammaispalveluihin liittyi 10 asiatapahtumaa (seitsemän aiempana vuonna) ja kehitysvammahuoltoon kaksi (ei yhtään vuonna 2015). Toinen kehitysvammahuoltoa koskeva yhteydenotto oli omaisyhteydenotto, toinen henkilökunnan jäsenen neuvontapyyntö. Perheasioihin eli lastenvalvojapalveluun liittyen otettiin yhteyttä seitsemän kertaa (neljä vuonna 2015) ja kotipalvelua koskien kerran (neljä kertaa aiempana vuonna). Omaishoitoasioissa otettiin yhteyttä neljästi (kahdesti aiempana vuonna) ja aikuissosiaalityöasioissa kolmesti (kahdesti vuonna 2015). Lapsiperhetyöhön liittyi yksi yhteydenotto. Päihdehuolto ja lasten päivähoito eivät näkyneet aiemman vuoden tapaan sosiaaliasiamiehelle ollenkaan.

Ikääntyneiden palveluihin liittyen saapui kahden aiemman vuoden tapaan viisi yhteydenottoa. Yhteydenottomäärä on pieni, eikä sen perusteella voi tehdä yleistyksiä. Tapauksissa oli kyse muun muassa palvelujen piiriin pääsemisen ongelmista sekä taloudellisista ongelmista ja asiakasmaksuista. Kaikki asiatapahtumat liittyivätkin asiakasmaksuihin, ja osa sen lisäksi esimerkiksi päätöksen sisältöön ja palvelun tuottamiseen.

Kuva 10 Yhteydenoton tehtäväalue, Lohja



Toimeentulotuki

Toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle 26 eli 41 % kaikista yhteydenotoista. Yleisimmin yhteyttä otti toimeentulotuen asiakas itse (14 tapahtumaa). Edustaja tai muu läheinen otti yhteyttä viisi kertaa ja henkilökunnan jäsen kerran. Suurin osa otti sosiaaliasiamieheen yhteyttä ensimmäistä kertaa (20). Yleisimmin yhteydenotot koskivat päätösten sisältöä (22), päätöksenteon prosessia (13) sekä palvelun tuottamista (12). Lisäksi yhteydenottoja saapui koskien kohtelua (neljä), maksuasioita ja vahingonkorvausta (viisi), itsemääräämisoikeutta (yksi), tietosuojaa (kaksi), yleistä tiedontarvetta (kaksi) sekä jonotus- ja käsittelyaikaa (kuusi). THL seuraa toimeentulotuen käsittelyaikoja kaksi kertaa vuodessa. Lohjalla käsiteltiin 100 % toimeentulotukihakemuksista lakisääteisessä seitsemässä

arkipäivässä huhtikuussa ja 99,8 % hakemuksista lokakuussa 2016.[37] Kahteen asiatapahtumaan liittyi sosiaalihuollon ulkopuolisia asioita.

Useassa yhteydenotossa oli kyse ikääntyneistä ihmisistä, jotka asuivat asumispalvelupaikalla, ja katsottiin, etteivät heidän tulonsa riitä elämiseen. Tällöin sosiaaliasiamies neuvoi ensisijaisesti hakemaan asiakasmaksun alentamista tai poistoa ja toissijaisesti ja akuuttitilanteissa hakemaan toimeentulotukea. Lohjalta haettuun tai myönnettyyn toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot sisälsivät usein monia muitakin palveluja koskevia huomioita ja kysymyksiä, ja asiakkaiden kokonaistilanteet olivat usein moniulotteisia ja selvittelyä kaipaavia. Kyse saattoi olla asumismenoihin liittyvistä rästimaksuista, yrittäjän toimeentulotuesta tai omaisen hautausmenoista.

Toimeentulotuen asiakastalouksia oli Lohjalla 1980 vuonna 2016 (1897 vuonna 2015). Asiakastalouksien määrä on noussut, kuten aiempanakin vuonna.[38] Yksi asiakas tai omainen sataa toimeentulotukitaloutta kohtaan (1 %) otti yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalveluihin liittyi 10 asiatapahtumaa (seitsemän aiempana vuonna) ja kehitysvammahuoltoon kaksi (ei yhtään vuonna 2015). Toinen kehitysvammahuoltoon liittyvistä asiatapahtumista oli henkilökunnan jäsenen juridisen neuvonnan pyyntö. Asiakas otti itse yhteyttä viidessä vammaispalveluasiassa ja asiakkaan edustaja tai muu läheinen viidessä. Kehitysvammahuoltoasia tuli asiamiehen tietoisuuteen omaisyhteydenoton kautta. Suurin osa yhteydenottajista lähestyi asiamiestä ensimmäistä kertaa (yhdeksän yhteydenottajaa). Yhteydenoton syyt olivat moninaisia: palvelun tuottaminen (yhdeksän asiatapahtumaa), päätöksien sisältö (seitsemän), päätöksenteon prosessi (kuusi), maksuasiat ja vahingonkorvaus (kolme), itsemääräämisoikeus (kolme), käsittelyaika (kolme), kohtelu (kaksi) sekä yleinen tiedontarve (kaksi).

---

[37] THL, toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kunnittain huhti- ja lokakuussa 2016.

[38] Kuntakyselyt vuosien 2015 ja 2016 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

Kuntakohtaista kuljetuspalveluohjetta muutettiin, eikä kuljetuspalveluihin liittyviä yhteydenottoja juuri enää tullut. Sen sijaan yhteydenotot koskivat muun muassa eri palveluiden yhteensovittamista, asunnonmuutostöitä ja vammaispalveluasiakkaiden saamaa omaishoidon tukea. Nostettiin esille muun muassa kysymys, vaikuttaako ikä vammaispalveluasiakkuuteen.

Vammaispalveluiden asiakkaina, pois lukien kehitysvammahuollon asiakkaat, oli 549 asiakasta ja kehitysvammahuoltoasiakkaita 257. Asiakasmäärä on laskenut aiempaan vuoteen nähden, jolloin asiakkaita oli yhteensä 845.[39] Sosiaaliasiamiehelle tuli kaksi yhteydenottoa sataa vammaispalvelujen asiakasta kohden (2 %) ja neljä yhteydenottoa tuhatta kehitysvammahuollon asiakasta kohti (0,4 %).

Lastensuojelu ja lastenvalvojapalvelu

Lastensuojelua koskien otettiin yhteyttä 20 kertaa (yhdeksän kertaa aiempana vuonna ja viisi vuonna 2014). Yksi yhteydenotoista oli henkilöstön jäsenen juridisen neuvonnan pyyntö. Yhteydenotot lastensuojeluasioista ovat lisääntyneet viime vuosina. Asiakkaista 12 ei ollut aiemmin ottanut asiamieheen yhteyttä. Kaksi asiakas- tai omaisyhteydenottoa oli tiedusteluluonteisia, ja loppuihin sisältyi tyytymättömyyttä palveluun.

Lastensuojeluasioissa yleisin yhteydenoton syy oli palvelun tuottaminen (16 asiatapahtumaa). Lisäksi otettiin yhteyttä päätöksen sisällöstä (kymmenen), päätöksenteon prosessista (yhdeksän), tietosuojaan ja yleiseen tiedontarpeeseen liittyen (seitsemän kumpaankin), kohteluun (viisi), käsittelyaikaan (neljä) ja maksu- ja vahingonkorvausasioihin (yksi) liittyen. Yhteydenottoihin sisältyi paljon kysymyksiä lastensuojelun menettelystä juuri kyseisen asiakasperheen tapauksessa. Huomiota kiinnitettiin muun muassa työntekijöiden vaihtuvuuteen ja tiedonkulun ongelmiin. Joissain tilanteissa vanhemmat ovat tuoneet esille, etteivät esimerkiksi tiedä, onko menossa avohuollon sijoitus, eivätkä he ole saaneet vastausta työntekijöiltä. Asiakkaat mainitsivat, että työntekijöitä ei välttämättä saa kiinni. Informaation kulkuun liittyvät ongelmat olivatkin yleisimpiä mainintoja asiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa. Esiintyi myös huolta lapsen tai lasten voinnista, ja ajoittain koettiin, että sitä

[39] Kuntakyselyt vuosien 2015 ja 2016 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

ei oteta lastensuojelussa vakavasti. Omien tietojen tarkastamisen suhteen oli ongelmia: joskus tietojen saaminen kesti kauan tai niitä ei saatu ollenkaan.

Viisi asiatapahtumaa liittyi sekä lastensuojeluun että perheasioihin. Perheasioihin eli lastenvalvojapalveluun liittyen otettiin yhteyttä yhteensä seitsemän kertaa (neljä aiempana vuonna). Yhteydenottajat mainitsivat muun muassa, että eivät ole saaneet tarkastaa itseään koskevia tietoja. Asiakas saattoi myös tuoda ilmi epäluottamusta lastenvalvojaa kohtaan, kun laskelmia elatusavusta on tehty useaan kertaan. Myös puolueellisuuskysymyksiä pohdittiin: jotkut isät kokivat lastenvalvojan olleen äidin puolella menettelyssään.

Lastensuojelun asiakkaiden määrä on laskenut merkittävästi. Asiakkaita oli kokonaisuudessaan 575 vuonna 2016 (902 vuonna 2015)[40] Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä kolme asiakasta tai omaista 100 lastensuojelun asiakasta kohden (3 %).

5.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Lohjalla tehtiin kahdeksan sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta vuonna 2016 (kymmenen vuonna 2015).[41] Sosiaaliasiamies antoi lohjalaisille muistutusneuvontaa 13 kertaa ja kanteluihin liittyvää neuvontaa kuusi kertaa.

Aluehallintovirastosta saadun tiedon mukaan virastossa ratkaistiin kuusi Lohjan sosiaalihuoltoon liittyvää kantelua vuonna 2016. Lisäksi yksi oli vielä vireillä tietojen antamishetkellä. Kantelut liittyivät lastensuojeluun, vammaispalveluihin, kehitysvammahuoltoon, vanhustenhuoltoon sekä kuljetuspalveluun. Lastensuojelukanteluissa toimenpiteet olivat huomion kiinnittäminen asiakkaan tai asiakkaan edustajan tiedonsaantiin ja kirjevastaus laitoshoitoon liittyvässä tapauksessa. Kehitysvammahuoltoon liittyvän kantelun johdosta ei tehty toimenpiteitä. Vanhustenhuollossa kiinnitettiin huomiota asiakkaan tai asiakkaan edustajan tiedonsaantiin. Vammaispalvelukantelun johdosta kiinnitettiin kaksi

[40] Kuntakyselyt vuosien 2015 ja 2016 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

[41] Kuntakyselyt vuosien 2015 ja 2016 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

kertaa huomiota; menettelytapaan ja käsittelyaikaan. Kuljetuspalveluita koskevaan epäasialliseen käytökseen liittyvään kanteluun annettiin kirjevastaus.[42]

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta saadun tiedon mukaan Lohjan sosiaalihuoltoa koskien saapui kaksi kantelua, joita ei ollut tietojenantohetkellä vielä ratkaistu. Kantelut koskivat toimeentulotukimenettelyä ja lastensuojelun lausuntoja.[43]

Alla olevaan taulukkoon on koottu Lohjan sosiaalihuoltoa koskien tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset, kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle kahden viime vuoden osalta.[44]

	2016	**2015**
Muistutukset	8	10
Kantelut EOA:lle	3	0
Kantelut ESAVI:in	2	1
Kantelut OKA:lle	0	1
Kantelut Valviralle	0	0

Lohjan perusturvalautakunta käsitteli 71 oikaisuvaatimusta, eikä niiden perusteella muutettu yhtään viranhaltijapäätöstä. Itseoikaisuna oikaistiin 13 toimeentulotuen päätöstä ja kolme ikääntyneiden palveluita koskevaa päätöstä. Muutoksenhakuja hallinto-oikeuteen tehtiin 13 ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen yksi.[45]

Hallinto-oikeus ratkaisi 31 asiaa koskien Lohjan sosiaalihuoltoa. Kahta huostassapidon lopettamista koskevaa päätöstä ei tutkittu tai ne olivat rauenneet. Kahteen kiireellistä sijoitusta ja sen jatkamista koskevaan päätökseen ei tehty muutosta, mutta neljä samaa aihetta koskevaa päätöstä muutettiin. Neljään yhteydenpidon rajoittamista koskevaan päätökseen ei tehty

[42] Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 7.2.2017 saadut tiedot.

[43] Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 6.2.2017 saadut tiedot.

[44] Kuntakyselyt vuosien 2015 ja 2016 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

[45] Kuntakysely vuoden 2016 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

muutosta. Kahteen ”muuhun sosiaaliasiaan” liittyvään päätökseen ei tehty muutosta, ja yksi lastensuojeluasiaan liittyvä hakemus hylättiin. Kahteen asiakasmaksuihin liittyvään päätökseen ei tehty muutosta, eikä myöskään viiteen toimeentulotuen myöntämistä koskevaan päätökseen. Kaksi toimeentulotuen myöntämistä koskevaa päätöstä sen sijaan muutettiin. Kuusi vammaispalvelutapausta ratkaistiin niin, ettei muutosta tehty, mutta yksi palautettiin kuntaan.[46]

Johtopäätökset ja kehitettävää:

- entisestään lisääntynyt toimeentulotukiasiakkaiden määrä ei näkynyt sosiaaliasiamiehelle lisääntyneinä yhteydenottoina
- yhteydenottoja tuli aiempaa vuotta enemmän, ja eri yhteydenoton syyt saivat aiempaa enemmän mainintoja
- erityisesti palvelun tuottamiseen liittyvät maininnat, kuten asiakkaan kuulemiseen ja informointiin sekä selvitysvaihtoehtojen esittämiseen liittyvät huomiot, lisääntyivät
- lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi jälleen, ja kyse oli etenkin yhteistyön sujumisesta ja tiedonkulusta huoltajien ja työntekijöiden välillä

[46] Helsingin hallinto-oikeudesta 20.2.2017 saadut tiedot.

6 Siuntio

6.1 Yhteydenotot

Siuntiosta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä yhteensä 25 kertaa (23 vuonna 2015), ja näistä 16 oli henkilöstön yhteydenottoja. Asiakkaat ottivat yhteyttä viisi kertaa ja edustajat tai muut läheiset neljä kertaa (asiakas- ja omaisyhteydenottoja oli yhteensä 11 vuonna 2015). Henkilöstön yhteydenotot ovat juridisen neuvonnan pyyntöjä, joissa ei identifioida asiakasta tai asiakkaita, joita asia koskee. Tarkoituksena on pohtia yhdessä, kuinka tietty asiakastilanne voitaisiin ratkaista. Tyytymättömyyttä esiintyi yhtä lukuun ottamatta kaikissa asiakkaiden ja omaisten yhteydenotoissa. Henkilöstön yhteydenotot on eritelty, ja ne mainitaan erikseen jatkokappaleissa. Yhden henkilön kohdalla ei ole tietoa, onko hän ottanut aiemmin sosiaaliasiamieheen yhteyttä; aina sitä ei ole mahdollista kysyä.

Huhtikuusta 2014 lähtien yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat. Aiemmin samaan asiakastapaukseen liittyvä yhteydenotto tilastoitiin omana yhteydenottonaan. Tilastointimuutos tulee huomioida, kun vuoden 2014 yhteydenottajien määrää verrataan seuraaviin vuosiin.

	2016	**2015**	**2014**
Uudet asiakkaat	10	11	3
Vanha asiakas, uusi asia	11	11	0
Vanha asiakas, sama asia	3	0	1
Ei tietoa	1	1	1
Yhteensä	**25**	**23**	**5**
Joista henkilöstön yhteydenotot	16	12	2

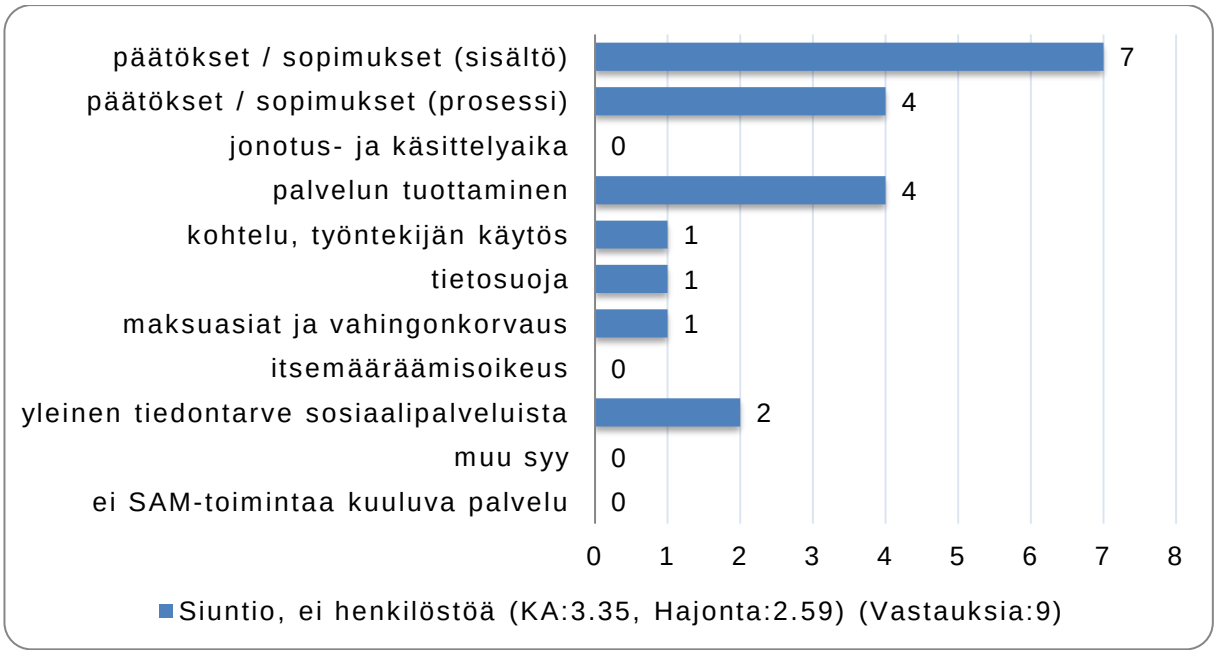
Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole

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 10 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2016.

6.2 Yhteydenoton syy

Asiakkaiden ja omaisten yhteydenotot koskivat päätösten sisältöä (seitsemän), päätöksenteon prosessia (neljä) ja palvelun tuottamista (neljä). Lisäksi tuotiin ilmi yhdet maininnat kohteluun, tietosuojaan sekä maksu- ja vahingonkorvausasioihin liittyen. Kaksi asiakas- tai omaisyhteydenottoa sisälsi yleistä tiedontarvetta. Koska henkilöstön yhteydenotot muodostivat suurimman osan yhteydenotoista, ne on poistettu alla olevasta kaaviosta. Kyseiset yhteydenotot koskivat yleistä tiedontarvetta. Jonotus- ja käsittelyajasta ei tullut yhtään yhteydenottoa mitään palvelua koskien. Myöskään itsemääräämisoikeutta koskien ei otettu yhteyttä.

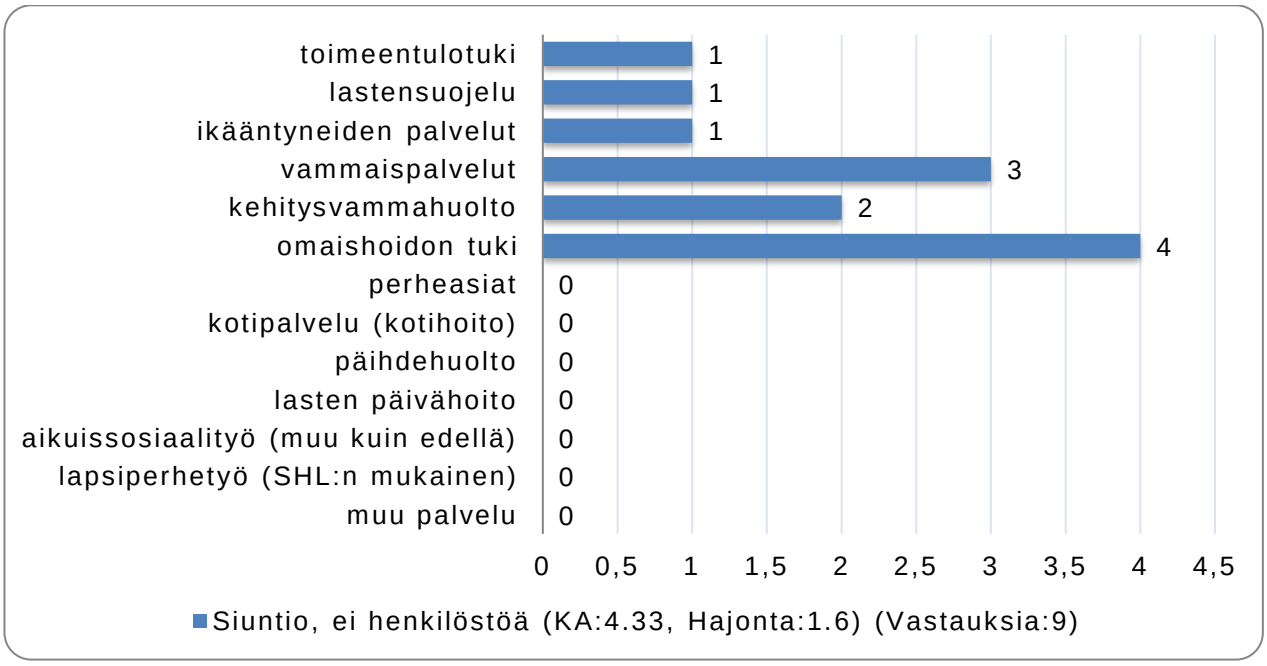
Kuva 11 Yhteydenoton syy, Siuntio, ei henkilöstöä



6.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Asiakkaat ja heidän omaisensa ottivat yhteyttä toimeentulotuki- ja lastensuojeluasioissa sekä ikääntyneiden palveluita kutakin koskien kerran, vammaispalveluasioissa kolme kertaa, kehitysvammahuoltoasioissa kahdesti ja omaishoidon tukea koskien neljä 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, asiakas- ja omaisyhteydenotot



Vammaispalveluihin ja kehitysvammahuoltoon liittyvät asiakas- ja omaisyhteydenotot koskivat useita seikkoja. Niitä olivat päätösten sisältö, päätöksenteon prosessi ja palvelun tuottaminen (kutakin koskien kolme asiatapahtumaa) sekä maksuasiat ja vahingonkorvaus (kaksi) ja yleinen tiedontarve (kaksi). Omaishoidon tukeen liittyvät tapaukset koskivat päätösten sisältöä (kaikki neljä), päätöksenteon prosessia (kaksi), palvelun tuottamista, tietosuojaa ja maksu- ja vahingonkorvauasioita (yksi kutakin).

Omaishoidon tukeen liittyvät asiatapahtumat koskivat erityisesti perusturvalautakunnan jo vuonna 2015 vahvistamia 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. Asiakasyhteydenottojen perusteella vaikuttaa siltä, että osa päätöksistä tehtiin uusien ohjeiden mukaisiksi vasta vuonna 2016. Yhteydenotot koskivat muun muassa omaishoitosopimusten irtisanomista ja irtisanomisaikaa, päätöksentekoa ja päätöksenteon kriteereitä, asiakkaan kuulemista ja tuen määristä tehtäviä vähennyksiä erilaisin perustein. On tärkeää muistaa kuulla asiakasta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä, samoin perustella kirjalliset hallintopäätökset kattavasti sekä ohjeistaa asiakasta oikeusturvakeinojen käyttämisessä. Tuen kriteerien muutokset, joita alettiin soveltaa sosiaalihuollossa, johtivat usein tuen määrän pienenemiseen. Asiakkaita hämmensi, miksi tuki pieneni, vaikka hoitoisuus oli saattanut lisääntyä. Sosiaaliasiamies on antanut asiakkaille neuvontaa muun muassa oikaisuvaatimuksen laatimisessa.

Toimeentulotukea koskien tuli vain yksi yhteydenotto, eikä se liittynyt käsittelyaikaan. THL seuraa toimeentulotuen käsittelyaikoja kaksi kertaa vuodessa. Siuntiossa käsiteltiin 100 % toimeentulotukihakemuksista lakisääteisessä seitsemässä arkipäivässä huhtikuussa ja 96,9 % hakemuksista lokakuussa 2016.[47]

Toimeentulotuen asiakkaina oli yhteensä 116 taloutta (117 vuonna 2015)[48]. Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä alle yksi asiakas sataa asiakastaloutta kohti (0,9 %).

Vammaispalveluihin liittyen sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä kolme ja kehitysvammahuoltoon liittyen kaksi kertaa. Vammaispalveluiden asiakkaina – kehitysvammahuolto pois lukien - oli 115 henkilöä Siuntiossa, ja siten sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä kolme asiakasta tai omaista vammaispalvelujen sataa asiakasta kohti (3 %). Kehitysvammahuollossa oli 22 asiakasta, ja siten sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä yhdeksän ihmistä sataa kehitysvammahuollon asiakasta kohti (9 %). Lukemat ovat pieniä, ja yksittäisen yhteydenoton painoarvo on suuri.

---

[47] THL, toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kunnittain huhti- ja lokakuussa 2016.

[48] Kuntakyselyt vuosien 2015 ja 2016 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

Lastensuojelua koskien otti yhteyttä vain yksi perhe. Lastensuojelun asiakkaita oli kunnassa yhteensä 130 (selvästi enemmän kuin aiempana vuonna, jolloin asiakkaita oli 87). Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä alle yksi henkilö sataa lastensuojelun asiakasta kohti (0,8 %).

6.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty Siuntiossa yhtään vuonna 2016 (ei myöskään vuonna 2015).[49] Muistutusasioiden neuvonnassa asiakkaan voi ohjata ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Asiamies neuvoi siuntiolaisia muistutukseen liittyen kahdesti, samoin kantelua koskien.

Aluehallintovirastolta saatujen tietojen mukaan Siuntiota koskien saapui yksi sosiaalihuollon kantelu. Se koski lastensuojelun laitoshoidossa esiintynyttä epäasiallista käytöstä tai kohtelua. Kantelua ei ollut ratkaistu siihen mennessä, kun virasto luovutti tiedot.[50] Eduskunnan oikeusasiamies ei vastaanottanut yhtään Siuntiota koskevaa kantelua.[51]

Alla olevaan taulukkoon on koottu Siuntiossa vuonna 2016 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset, kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle kahden viime vuoden osalta.[52]

---

[49] Kuntakyselyt vuosien 2015 ja 2016 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

[50] Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 7.2.2017 saadut tiedot.

[51] Eduskunnan oikeusasiamiehen virastosta 6.2.2017 saatu tieto.

[52] Kuntakyselyt vuosien 2015 ja 2016 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

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

Hallinto-oikeus ei käsitellyt yhtään Siuntiota koskevaa sosiaalihuollon tapausta.[53] Perusturvalautakunta käsitteli kymmenen sosiaalihuoltoon liittyvää oikaisuvaatimusta eikä muuttanut niistä yhtään. Oikaisuvaatimukset liittyivät toimeentulotukeen, vammaispalveluihin ja omaishoidon tukeen. Sen sijaan itseoikaisuna oikaistiin 11 toimeentulotuen päätöstä ja kaksi vammaispalvelupäätöstä.[54]

Johtopäätökset ja kehitettävää:

- yhteydenottojen määrä on niin vähäinen, että pitkälle meneviä johtopäätöksiä ei voi tehdä
- suurimmasta osasta sosiaalipalveluja asiakkaat ja omaiset eivät ottaneet yhteyttä ollenkaan
- jonotus- ja käsittelyajasta ei yhtään mainintaa
- epäasialliseksi koetusta kohtelusta vain yksi maininta
- päätöksen perusteleminen ja menettely erityisen tärkeää, jos tehdään uusi, asiakkaan kannalta epäedullisempi päätös, vaikka asiakkaan tilanne ei olisi muuttunut (kuten omaishoidon tuen kriteerien muuttuessa)

[53] Helsingin hallinto-oikeudesta 20.2.2017 saatu tieto.

[54] Kuntakysely vuoden 2016 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

7 Sosiaaliasiamiehen havaintoja

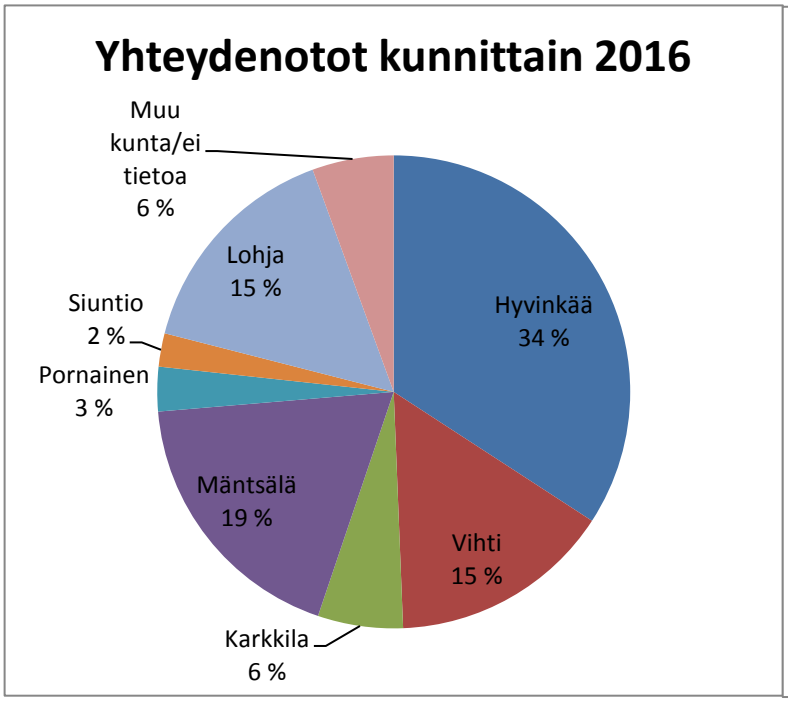
7.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen

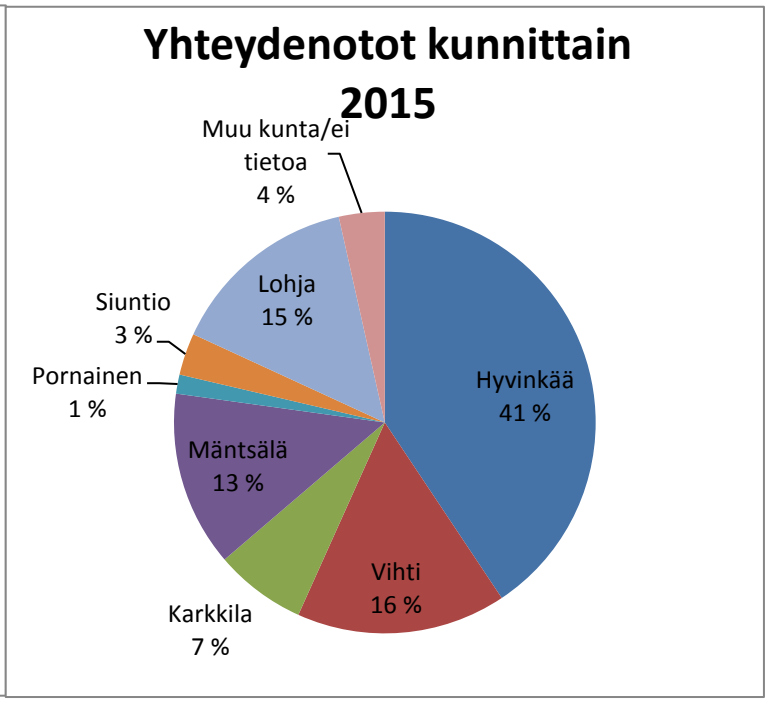
Sosiaaliasiamiehen palvelua tuotettiin vuonna 2016 seitsemälle kunnalle: Hyvinkäälle, Lohjalle, Siuntiolle, Vihdille, Karkkilalle, Mäntsälälle ja Pornaisille. Asiatapahtumia oli yhteensä 427 (382 vuonna 2015). Uusien asiakkaiden määrä on kasvanut aiempiin vuosiin nähden: heitä oli 226 vuonna 2016 (199 vuonna 2015, 216 vuonna 2014).

Aiemman vuoden mukaisesti yhteyttä ottaneista 63 % oli sosiaalihuollon asiakkaita, 27 % heidän edustajiaan tai muita läheisiä ja 10 % sosiaalihuollon henkilöstön edustajia. Kaikki henkilöstön yhteydenotot liittyvät juridiseen konsultaatioon sosiaaliasiamieheltä. Henkilöstön yhteydenotot eivät ole verrattavissa asiakas- ja omaisyhteydenottoihin, eikä niitä siten tule samankaltaisina tarkastella. Henkilöstön yhteydenotot näkyvät vuotta 2015 edeltäneiden vuosien tilastoissa. Aiemmin yhteydenotot ovat voineet koskea kesken olevaa asiakastapausta, kun tilastointi tehtiin yhteydenottojen perusteella, ei asiatapahtumien perusteella. Henkilöstön yhteydenottoja oli 41 kappaletta. Nämä yhteydenotot on poistettu kaikesta alla olevasta. Asiakas- ja omaisyhteydenotoista 91 %: iin sisältyi tyytymättömyyttä. Loput yhteydenotot koskivat tiedustelua, ja niissä kaivattiin neuvoa esimerkiksi tietyn sosiaalipalvelun hakemisesta tai sisällöstä.

Suurin osa yhteydenotoista tuli puhelimitse (78 %). Sähköpostitse tuli 21 % 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 (1 %) ja kirjallisesti postin välityksellä yksi. Lisäksi joidenkin asiakkaiden kanssa käytettiin myöhemmin asioinnin aikana Asiointitiliä esimerkiksi liitteiden tietoturvalliseen lähettämiseen ja muuhun viestintään. Mikäli asiakas haluaa lähettää liitteitä tai kokee vaikeuksia asioida puhelimitse, 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. Alapuolella olevissa kuvioissa on esitetty kuntien osuudet yhteydenotoista vuosina 2015 ja 2016. Henkilöstön yhteydenotot on poistettu.

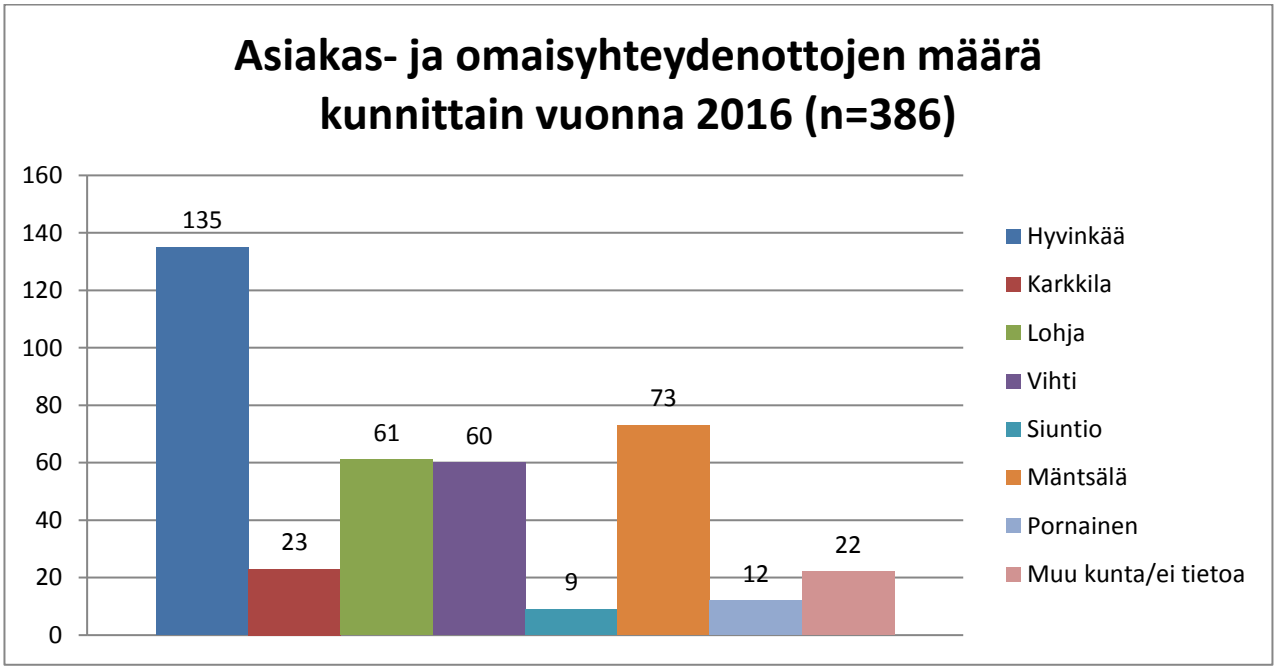




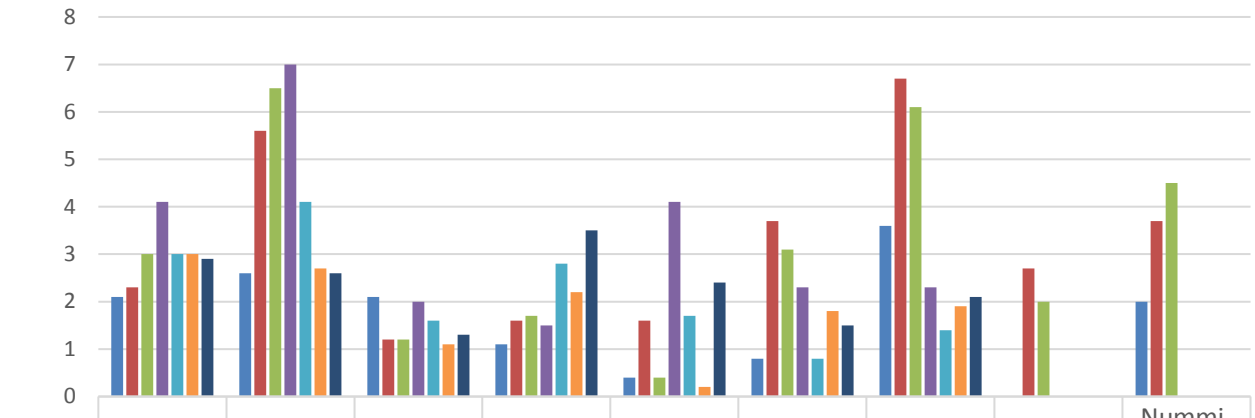
Hyvinkäätä koskevien asiatapahtumien osuus kaikista asiatapahtumista on aiemman vuoden tapaan suurin (34 %), joskin se on laskenut aiemmasta vuodesta. Yhteydenotoissa on laskua vain neljän asiatapahtuman verran, mutta Hyvinkäätä koskevien yhteydenottojen suhteellinen osuus on pienentynyt joitakin muita kuntia koskevien yhteydenottojen lisääntyessä. Määrällisesti ja suhteessa kaikkiin yhteydenottoihin Mustijoen perusturvaa koskevat yhteydenotot ovat lisääntyneet eniten. Vuonna 2016 Mustijokea koski 22 % asiatapahtumista; lukema oli 14 % vuonna 2015. Vihdin ja Karkkilan osuus on suhteellisesti katsottuna hieman laskenut, sen sijaan määrällisesti Vihdistä on tullut viisi asiatapahtumaa enemmän ja Karkkilasta yksi vähemmän kuin aiempana vuonna. Siuntiota koskevien asiatapahtumien suhteellinen osuus on pienentynyt prosenttiyksiköllä, ja Lohjalta tulleiden pysynyt samassa lukemassa (15 %). Lohjalta otettiin yhteyttä 11 asiatapahtuman verran aiempaa vuotta enemmän. Sosiaaliasiamiesalueen ulkopuolisista kunnista tuli hieman enemmän yhteydenottoja kuin aiempana vuonna. Nämä yhteydenotot liittyivät esimerkiksi alueen sisällä

sijaitseviin yksityisten palveluntuottajien yksiköihin, johon alueen ulkopuolella oleva kunta oli päätöksellään sijoittanut esimerkiksi kehitysvammaisen asiakkaan. Näissä tapauksissa sosiaaliasiamies saattoi ohjata asiakasta ottamaan yhteyttä oman kuntansa asiamieheen tai toimia yhteistyössä sijaintikunnan kanssa, kun tilannetta käytiin läpi.

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 2010–2016. Neljän vuoden ajan Karkkilasta tuli suhteessa eniten yhteydenottoja, vuonna 2015 Hyvinkäältä ja vuonna 2016 Mäntsälästä. Mäntsälän ja Pornaisten nousua lukuun ottamatta muiden kuntien osuudet ovat pitkälti aiemman vuoden kaltaisia. 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		
2016	2,9	2,6	1,3	3,5	2,4	1,5	2,1		

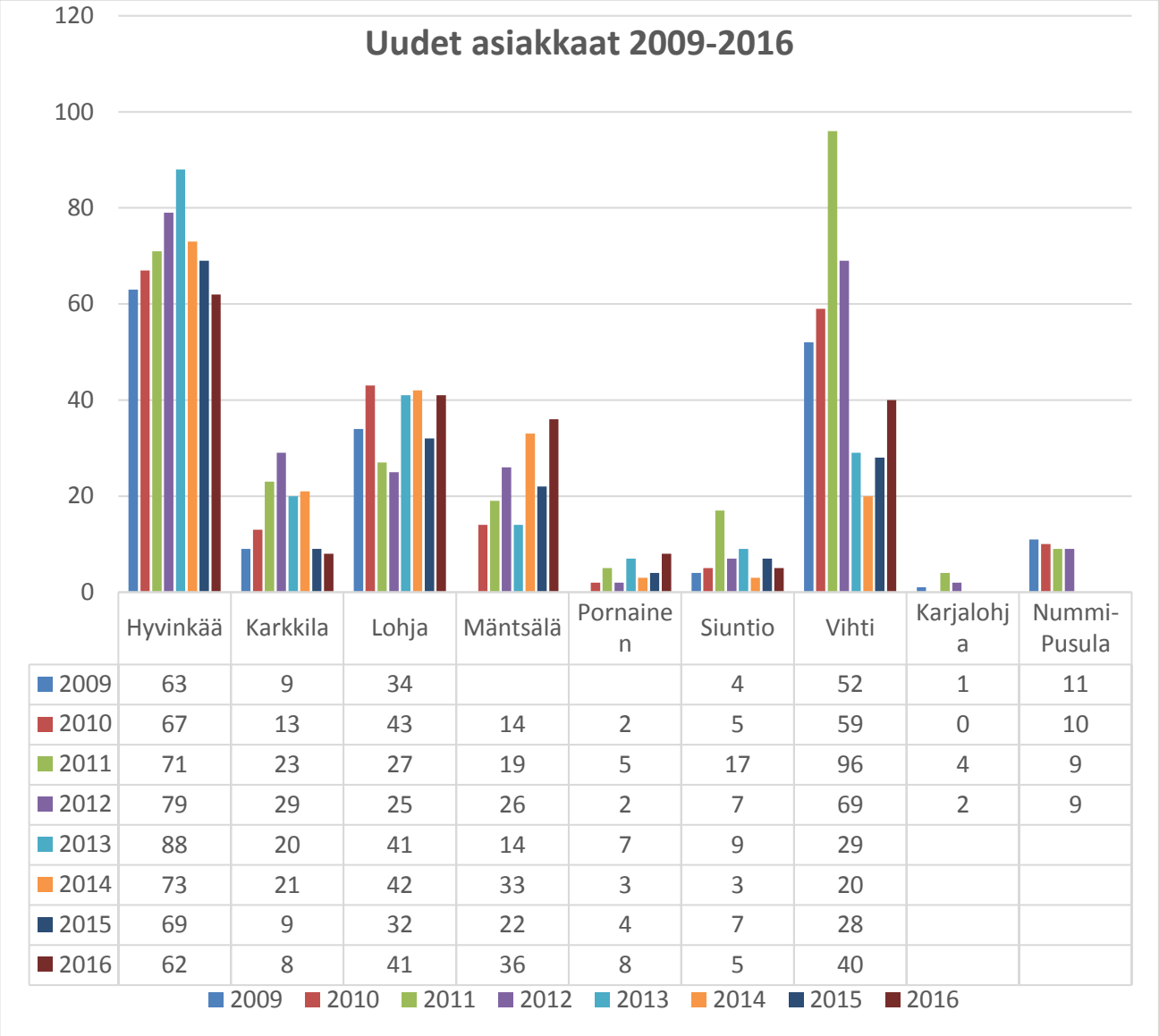
2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016

Seuraavassa taulukossa on esitetty kuntakohtaiset keskiarvot siitä, kuinka monta asiakasta on ottanut vuosittain yhteyttä 1000 asukasta kohden vuosien 2010–2016 aikana.

Kunta	**Yhteydenottoja 1000 asukasta kohden 2010–2016***
Hyvinkää	2,9
Karkkila	4,4
Lohja	1,5
Mäntsälä	2,1
Pornainen	1,5
Siuntio	2,0
Vihti	3,4
Karjalohja	1,6
Nummi-Pusula	3,4

* vuosien 2015 ja 2016 osalta tilastosta on poistettu henkilöstön yhteydenotot

Sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneista asiakkaista ja heidän omaisistaan 54 % otti yhteyttä ensimmäistä kertaa (52 % vuonna 2015). Asiakkaita, jotka ovat aiemmin ottaneet yhteyttä sosiaaliasiamieheen, mutta ottivat nyt uudesta syystä, oli 27 % asiakkaista ja omaisista (33 % aiempana vuonna). Asiakkaita, jotka ovat aiemmin ottaneet yhteyttä samasta syystä, oli 12 % asiakkaista ja omaisista (8 % 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 29 asiakkaan kohdalla (8 %, 7% vuonna 2015). 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 2009–2016.



	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		
2016	62	8	41	36	8	5	40		

Alla olevassa taulukossa on lisäksi ilmoitettu uusien asiakkaiden yhteydenottomäärien keskiarvot vuosina 2009–2016 kunnittain.

Kunta	**Uusia asiakkaita keskimäärin vuodessa vuosina 2009–2016***
Hyvinkää	72
Karkkila	17
Lohja	36
Mäntsälä	23
Pornainen	4
Siuntio	8
Vihti	49
Karjalohja	2
Nummi-Pusula	10

*Mäntsälän ja Pornaisten kohdalla vuosien 2010-2016 ja Karjalohjan ja Nummi-Pusulan osalta 2009-2012

7.2. Yhteydenoton syyt

Yhteydenotolla voi olla useampi syy, ja yleensä onkin. Mainintoja syistä oli asiakas- ja omaisyhteydenotoissa yhteensä 922, eli yhdessä asiatapahtumassa oli keskimäärin 2,4 syytä. Vuonna 2015 syymainintoja oli 657 ja yhdessä asiatapahtumassa oli keskimäärin 1,9 syytä. Yhteydenotoissa on siis ollut aiempaa useampi maininta eri syistä; yhteydenotot ovat olleet laaja-alaisempia. Tähän liittyy muun muassa palvelun tuottamista koskevien yhteydenottojen merkittävä kasvu. Palvelun tuottamiseen liittyvät yhteydenotot ovat yleistyneet vuosi vuodelta, mutta nyt niiden määrä kasvoi aiempaan vuoteen nähden huomattavasti (218 asiatapahtumaa vuonna 2016, 134 vuonna 2015). Lisäksi tyytymättömyys on lisääntynyt yhteydenoton luonteena: 91 % asiakas- ja omaisyhteydenotoista sisälsi tyytymättömyyttä vuonna 2016, ja 86 % vuonna 2015.

Tyyppitapauksena voidaan sanoa, että yksittäinen yhteydenotto saattoi vuonna 2015 koskea tyytymättömyyttä päätöksen sisältöön ja kenties siihen, millä perusteilla päätös on tehty ja

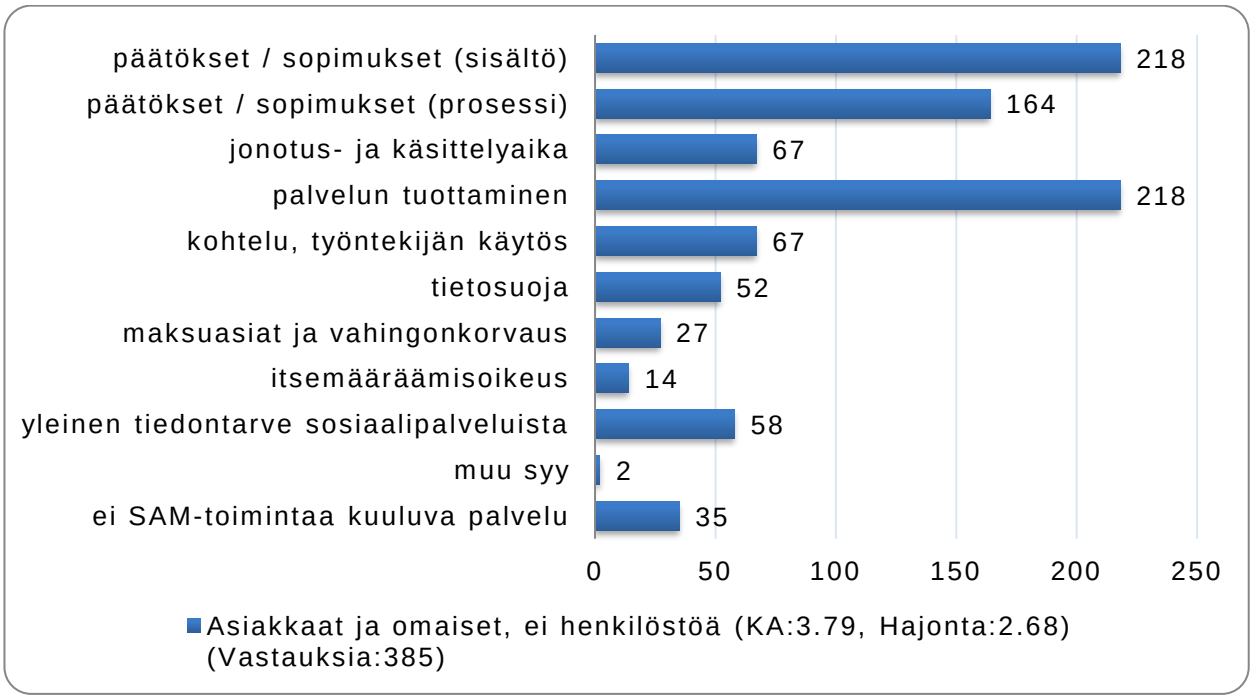
onko päätöksenteossa huomioitu kaikki asiaan vaikuttavat tekijät. Vuonna 2016 tyypillinen yhteydenotto saattoi liittyä päätöksen sisällön ja prosessin lisäksi menettelyyn muutenkin: asiakkaan näkemyksen huomioimiseen, palvelutarpeen arvioinnin puutteellisuuteen tai siihen, ettei asiakas koe saaneensa selvitystä toimenpidevaihtoehtoista ja tietoa oikeuksistaan. Myös kohteluun liittyvät yhteydenotot ovat monen vuoden tasaisen laskun jälkeen kääntyneet nousuun. Yksikään yhteydenotto ei koskenut yksityistä sosiaalipalvelua, jonka asiakas olisi itse hankkinut. 12 yhteydenotossa oli kyse yksityisestä sosiaalipalvelusta kunnan ostopalveluna. Päätöksiin liittyvät yhteydenotot eivät siis koskaan liittyneet asiakkaan ja yksityisen palveluntuottajan välille tehtyyn sopimukseen.

Päätöksen sisältöä koskien otettiin yhteyttä yhtä usein kuin palvelun tuottamiseen (218 kertaa). Myös päätöksen sisältöön liittyvien mainintojen määrä on noussut aiemman vuoden omais- ja asiakasyhteydenotoissa esiintyneisiin mainintoihin verrattuna (177). Päätöksenteon prosessia koskien otettiin yhteyttä entistä useammin (164 kertaa; 117 vuonna 2015), ja trendi päätöksiä koskevien yhteydenottojen määrän lisääntymisessä on ollut usean vuoden ajan nouseva. Kasvu jonotus- ja käsittelyaikaa koskevien yhteydenottojen määrässä sen sijaan näyttää katkenneen (67 asiatapahtumaa; 72 vuonna 2015). Asiakkaan epäasialliseksi kokemaa kohtelua koskevat maininnat lisääntyivät selvästi: yhteyttä otettiin 67 kertaa (39 vuonna 2015). Kohtelua koskevien yhteydenottojen määrän monta vuotta jatkunut lasku pysähtyi. Myös tietosuoja-asioissa oltiin aiempaa useammin yhteyksissä (52 asiatapahtumaa; 29 vuonna 2015 ja 14 vuonna 2014). Tietosuojaan liittyvien asiatapahtumien määrä on lisääntynyt vuosi vuodelta. Lisäksi maksu- ja vahingonkorvausasiat herättivät aiempaa enemmän keskustelua (27 asiatapahtumaa; kahdeksan aiempana vuonna). Itsemääräämisoikeutta koskien otettiin yhteyttä 14 kertaa (seitsemän vuonna 2015). Yleistä tiedontarvetta esiintyi hieman aiempaa vuotta enemmän (58; 46 vuonna 2015).

Yhteydenottoja, jotka eivät liity sosiaalihuoltoon, saapui 35 (31 vuonna 2015). 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.

Yhteydenoton syyt vuonna 2016

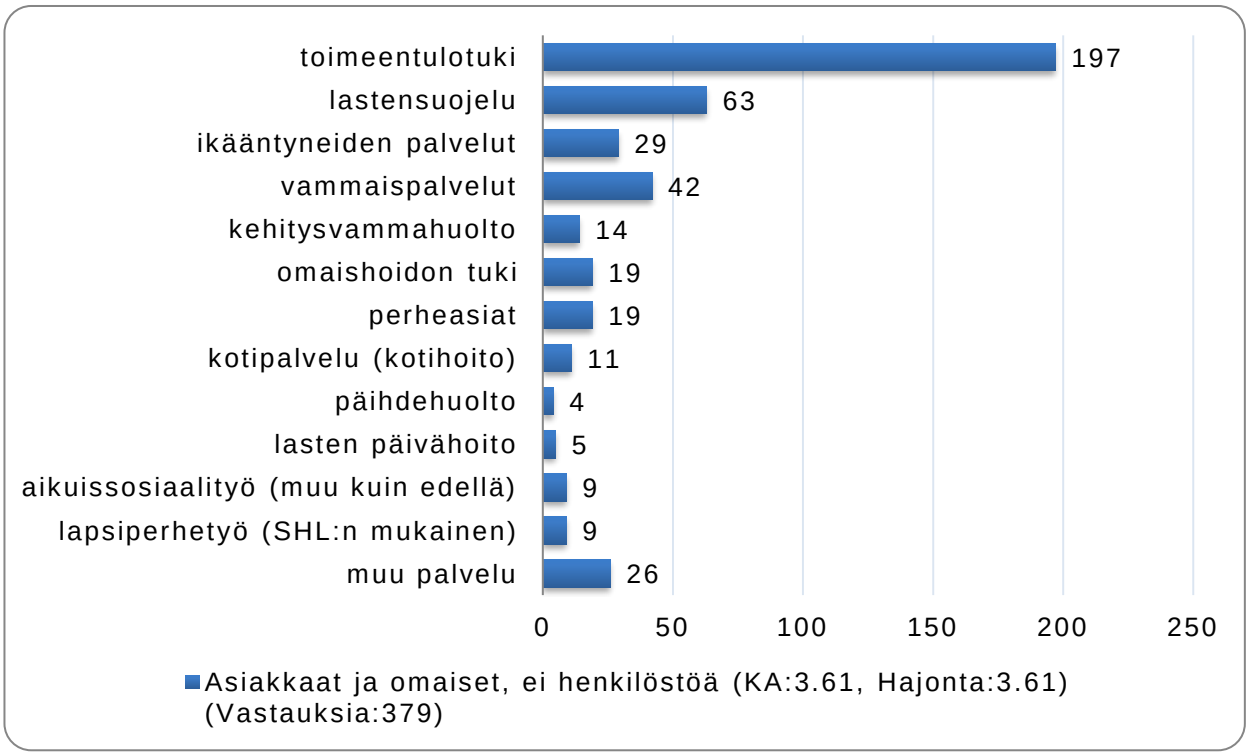


7.3 Yhteydenoton tehtäväalueet

Toimeentulotuki oli aiempien vuosien tapaan asiakas- ja omaisyhteydenottojen tehtäväalueista yleisin: sitä koski 197 asiatapahtumaa (188 vuonna 2015). Lastensuojeluun liittyen asiamieheen otettiin hieman aiempaa vuotta useammin (63 kertaa; 55 vuonna 2015). Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä 29 kertaa (15 kertaa vuonna 2015), omaishoidon tukea koskien 19 kertaa (18 vuonna 2015) ja kotipalveluun liittyen 11 kertaa (6 vuonna 2015). Asiakkaat ja omaiset ottivat yhteyttä vammaispalveluasioissa 42 kertaa (32 vuonna 2015) ja kehitysvammahuoltoa koskien 14 kertaa (viisi vuonna 2015). Yhteydenotot vammaisasioista ovat siis lisääntyneet. Perheasioista eli lähinnä lastenvalvojapalvelusta nousi

asiatapahtumia aiemman vuoden tapaan (19), samoin päihdehuollosta (neljä yhteydenottoa; kolme vuonna 2015). Lasten päivähoitoa koskien otettiin yhteyttä viisi kertaa (kolme vuonna 2015). Aikuissosiaalityö oli asiakas- tai omaisyhteydenoton tehtäväalueena yhdeksässä asiatapahtumassa (11 vuonna 2015). Sosiaalihuoltolain mukaiseen lapsiperhetyöhön liittyen otettiin yhteyttä yhdeksän kertaa, ja tämä kategoria on uusi sosiaaliasiamiehen tilastoinnissa. Melkein kaikkia sosiaalipalveluita koskien otettiin siis yhteyttä aiempaa vuotta useammin.

Yhteydenoton tehtäväalueet 2016



Toimeentulotuki

Aiempaa enemmän yhteydenottoja

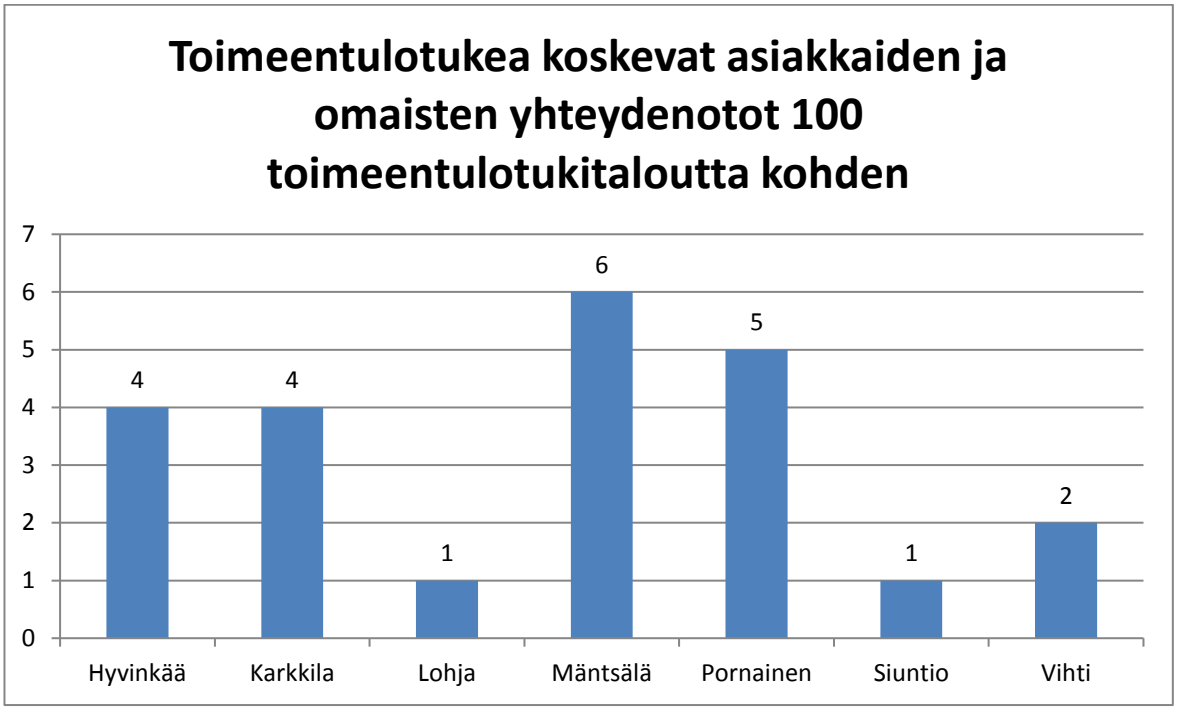
Toimeentulotuki oli aiempien vuosien tapaan tehtäväalue, johon liittyvistä asioista otettiin selvästi eniten yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Vuoden 2015 tapaan myös vuonna 2016 toimeentulotukiasioiden osuus sosiaaliasiamiehelle tulleista asiakas- ja omaisyhteydenotoista kasvoi entisestään. Toimeentulotukiasioita pohdittiin 197 asiatapahtumassa (187 vuonna

2015). Yhteydenottajana oli asiakas 170 tapauksessa ja omainen lopuissa. Yhteydenottajista 99 ei ollut aiemmin ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Monet asiakkaista ottivat yhteyttä monen eri kuun toimeentulotukipäätöksiin tai asian käsittelyyn liittyen. Asiatapahtumista 62:ssa yhteydenottaja oli ottanut asiamieheen aiemmin yhteyttä jostain toisesta asiasta.

Perustoimeentulotuen myöntäminen ja maksaminen siirrettiin Kelan hoidettavaksi 1.1.2017 alkaen. Kela-siirto näkyi vuonna 2016 sosiaaliasiamiehelle tulleissa toimeentulotukea koskevissa yhteydenotoissa. Vuoden loppua kohti asiakkaiden oli yhä vaikeampi saada kiinni sosiaaliohjaajia ja etuuskäsittelijöitä monessa kunnassa, ja välillä päätöksiä joutui odottamaan yli seitsemän päivää. Kiireellisiä päätöksiä ei kaikissa kunnissa juuri tehty, ja eräästä kunnasta sosiaaliasiamiehelle todettiinkin, että keskitytään perustoimeentulotuen laskelmiin ja vain akuuteimmissa tapauksissa asiakas pääsee keskustelemaan sosiaaliohjaajan kanssa. Kaikissa kunnissa ei pystytty turvaamaan toimeentulotukilain mukaista asiakkaan oikeutta henkilökohtaiseen keskusteluun viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun hän on sitä pyytänyt. Lisäksi epäasialliseen kohteluun liittyvät yhteydenotot yleistyivät. Asiamiehelle tuotiin esille useita huomioita esimerkiksi siitä, että työntekijä oli lopettanut puhelun kesken asian hoitamisen.

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.

Alla olevassa kaaviossa on kuvattu toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen määrät kunnittain 100 toimeentulotukitaloutta kohden. Mustijoen perusturvan alueelta tuli eniten yhteydenottoja toimeentulotukitalouksien määrään suhteutettuna. Hyvinkäältä ja Karkkilasta otettiin yhteyttä myös suhteellisen aktiivisesti. Sen sijaan Lohjalta ja Siuntiosta tuli kummastakin aiemman vuoden tapaan vain yksi yhteydenotto sataa toimeentulotukitaloutta kohden.



Yhteydenotolla keskimäärin aiempaa enemmän syitä

Valtaosa (78 %, 63 % vuonna 2015) toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista koski päätösten sisältöä, ja 56 % (40 % vuonna 2015) niiden tekemisen prosessia. Muita yleisiä syitä toimeentulotukea koskevaan yhteydenottoon olivat asiakkaan asian jonotus- tai käsittelyaika (21 %, joka on laskenut hieman aiemmasta vuodesta, jolloin se oli 26 %), palvelun tuottaminen (45 %, 33 % vuonna 2015) ja asiakkaan kokema kohtelu tai työntekijän käytökseen liittyvät asiat (16 %, 9 % vuonna 2015). Yleistä tiedontarvetta toimeentulotukea koskien esiintyi 14 %:ssa yhteydenotoista (13 % aiempana vuonna). Tietosuojaan liittyi 8 % yhteydenotoista (5 % vuonna 2015). Melkein kaikkien yhteydenottojen syiden määrät ovat nousseet aiemmasta vuodesta, ja vuonna 2016 yhdessä yhteydenotossa olikin keskimäärin aiempaa enemmän syitä.

Siinä missä aiempana vuonna yhteydenotto saattoi koskea päätöksen sisältöä, vastaava yhteydenotto koski päätöksen sisällön lisäksi päätöksenteon menettelyä, asiakkaan mukaan ottamista palvelun tuottamiseen, työntekijän tavoittamista ja/tai epäasialliseksi koettua kohtelua. Välillä asiakkaan ja työntekijän väliset suhteet tuntuivat kärjistyvän, ja asiamiehelle mainittiin usein, että työntekijöitä ei tavoiteta puhelinaikoina, eivätkä he vastaa

soittopyyntöihin. Puhelinyhteyteen pääsemisen lisäksi osassa kuntia ajan saaminen työntekijän luo menemiseksi tuntui ajoittain mahdottomalta. Eräästä kunnasta todettiin asiamiehelle, että heidän ei ole mahdollista järjestää asiakastapaamisia muissa kuin aivan akuuttitapauksissa. Asiamies kuuli työntekijöiltä myös erinäisiä muita huomionarvoisia mainintoja. Todettiin esimerkiksi, että kunnasta myönnetään ennaltaehkäisevää toimeentulotukea vuokrarästeihin vain lapsiperheille tai että perheiden yksilöllisiä olosuhteita ei ollut mahdollista tarkastella päätöstä tehtäessä ajanpuutteen takia.

Lisäksi laskelman ylijäämien jaksottamiseen liittyi lukuisia asiakkaille jopa kohtalokkaita tilanteita. Ylijäämää saatettiin jaksottaa useiksi kuukausiksi, ja osassa kuntia jaksottaminen vaikutti olevan jatkuva käytäntö, vaikka ylijäämä olisi johtunut toimeentulotukeen nähden ensisijaisten etuuksien määrästä suhteessa menoihin. Osa asiakkaista joutui ylijäämäkierteeseen, kun pieniäkin ylijäämiä otettiin tulevina kuukausina huomioon, ja ylijäämän päälle kertyi uutta ylijäämää jatkuvasti. Asiamiehen tietoon tulleista tapauksista asiakkaan kannalta vaikeimmassa ylijäämää jaksotettiin jopa useiden vuosien ajan viranhaltijan päätöksellä. Iso osa jaksotuksesta kohdistui Kela-siirron jälkeiseen aikaan. Sittemmin asiaa selvitettiin, ja jaksotus lopetettiin, kun se todettiin kohtuuttomaksi. Tosiasia on kuitenkin se, että osassa kuntia lukuisat asiakkaat joutuivat hyvin vaikeisiin tilanteisiin muun muassa asunnon pitämisen, terveydenhuoltomenojen ja pahimmillaan lasten ruokkimisen suhteen. Välillä asiakkaan tosiasiallisen tilanteen ja kohtuullisuusperiaatteen huomioonottaminen tuntuivat olleen kateissa.

Aiemman vuoden tapaan myös vuonna 2016 lukuisat asiakkaat toivat asiamiehelle ilmi turhautumistaan siihen, että he joutuivat toimittamaan samoja liitteitä useaan kertaan hakiessaan toimeentulotukea monena kuukautena peräkkäin.

Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki

Yleinen kertomus oli aiempien vuosien tapaan myös vuonna 2016 se, että asiakkaita ei ollut neuvottu ehkäisevän tai täydentävän toimeentulotuen osalta, vaikka he olivat sosiaalitoimistossa tuoneet esille menoja, 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.

Kela-siirron myötä kunnille jäi hoidettavaksi täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki. Neuvonnan ja ohjauksen rooli sekä Kelassa että kunnissa korostui uudessa tilanteessa. Sosiaaliasiamiestoiminta ei ulotu Kelan etuuksiin, joten asiamiehen neuvonta keskittyy vuoden 2017 alusta alkaen kunnan myöntämään harkinnanvaraiseen toimeentulotukeen. Seuraavassa sosiaaliasiamiehen selvityksessä voidaan tarkastella, millaisia yhteydenotot ovat Kela-siirron alkuvaiheissa olleet.

Lastensuojelu

Lastensuojelua koski aiemman vuoden tapaan 16 % sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista. Yhteydenottoja oli 67, joista 63 oli asiakkaiden tai omaisten yhteydenottoja (55 vuonna 2015).

Lastensuojelun asiakkaiden ja omaisten – eli yleensä lastensuojeluperheen vanhemman tai vanhempien – yhteydenotoista valtaosa (87 %) liittyi palvelun tuottamiseen. Seuraavaksi yleisimpiä syitä olivat kohtelu (24 %), tietosuoja (43 %), päätösten sisältö (46 %), päätöksenteon prosessi (40 %) sekä jonotus- ja käsittelyaika (17 %). Yleistä tiedontarvetta esiintyi 17 %:ssa asiakkaiden ja omaisten yhteydenotoista. Yhteydenotoissa oli myös 28 mainintaa muista sosiaalipalveluista, ja näistä yleisimmät olivat toimeentulotuki (yhdeksän mainintaa) ja perheasiat, kuten lastenvalvojapalvelut (seitsemän mainintaa) sekä sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperhetyö (viisi mainintaa). Päätösten sisältöön ja päätöksenteon prosessiin liittyvät yhteydenotot ovat yleistyneet aiempaan vuoteen nähden.

Myös tietosuojaan liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet, ja trendi on ollut nouseva viime vuosina (27 asiakas- tai omaisyhteydenottoa vuonna 2016, 17 vuonna 2015 ja 7 vuonna 2014). 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. Viranomaisen tulisi myös neuvoa asiakasta näiden kahden lain soveltamisen eroista asiakkaan asiassa. Esimerkiksi vanhemmalla saattaa olla julkisuuslain mukainen tietojensaantioikeus lapsensa tietoihin, vaikka hänellä ei olisikaan huoltajuuden puuttuessa henkilötietolain mukaista tarkastusoikeutta.

Lastensuojeluasioissa perheet ottivat yhteyttä myös päätöksentekoon liittyen. Asiamies on neuvonut perheitä muun muassa oikeudestaan hakea muutosta yhteydenpidon rajoittamispäätökseen - ja myös 12 vuotta täyttäneen lapsen itsenäisestä oikeudesta hakea muutosta.

Joitain yhteydenottoja tuli myös tehottomaksi koettuihin avohuollon tukipalveluihin liittyen. Tällöin oli usein kyse siitä, että asiakas koki, että yhteistyö lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa ei suju ja että sosiaalityöntekijä ei ota perheen näkemyksiä huomioon. Välillä asiakkaat ovat kysyneet, onko avohuolto pakollista, jolloin asiamies on neuvonut sen vapaaehtoisesta luonteesta ja lastensuojeluviranomaisten velvollisuuksista turvata lapsen hyvinvointi. Joillekin perheille on jäänyt käsitys, että perheen yllä ikään kuin leijailee huostaanoton uhka, jos he eivät suostu sosiaalityöntekijän kaavailemiin avohuollon tukitoimenpiteisiin. Näissä tilanteissa sosiaaliasiamies on yleensä keskustellut huoltajan suostumuksella sosiaalityöntekijän kanssa, ja kyse on useimmiten ollut väärinkäsityksistä ja puuttellisesta informaatiosta. Voisikin olla suotavaa, että kiinnitetään huomiota perheen kanssa kommunikointiin ja yhteistyön sujuvuuteen sekä vuorovaikutteisuuteen. Näissä tilanteissa asiakkaat toivat usein asiamiehelle esille, että he eivät ole varmoja asiakkuuden syistä ja

sosiaalityöntekijän huolenaiheista. Toisaalta työntekijä saattoi samoissa tapauksissa mainita asiamiehelle, että asiasta on keskusteltu useita kertoja. Päätöstä esimerkiksi perhetyöpalvelusta ei ollut joissain tapauksissa tehty, eikä sitä aina saanut pyydettäessäkään.

Yhteydenpitoa sijoitettuna olevan lapsen kanssa oli saatettu rajoittaa, mutta asiasta ei ollut tullut asiakkaalle päätöstä. Aiemman vuoden tapaan 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 §).

Vuonna 2016 esiin nousi myös muutamia tapauksia, joissa perhe katsoi, että he eivät saa lastensuojelun tukitoimia, vaikka kokisivat tarvitsevansa niitä. Tällaisista yhteydenotoista välittyi vaikutelma, että kun uutta sosiaalihuoltolakia laadittaessa siirrettiin osa lastensuojelulain mukaisista tukitoimista yleisiksi sosiaalihuoltolain mukaisiksi lapsiperhetyön palveluiksi, kynnys lastensuojeluasiakkuuteen saattoi ajoittain nousta liiankin korkealle. Yhteydenotoissa saatettiin mainita, että kunnassa on linjattu, että lastensuojelun asiakkaiksi ei oteta kuin aivan ääritapaukset. Joidenkin yhteydenottojen valossa asiamiehelle jäi kuva, että vaikka lapsen ongelmat tunnistettaisiin vakaviksi, kuten väkivaltainen käyttäytyminen ja todetut psyykkiset ongelmat, apua ei välttämättä ole saanut lastensuojelun kautta. On huomattava, että lastensuojelulain 27 §:n mukaan lastensuojeluasiakkuus alkaa, kun sosiaalityöntekijä toteaa palvelutarpeen arvioinnin perusteella, että lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä taikka lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään ja kehitystään ja tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia. Asiakkuus alkaa myös, kun ryhdytään kiireellisiin lastensuojelullisiin toimiin tai lapselle tai hänen perheelleen muutoin annetaan lastensuojelulain mukaisia palveluja tai muuta tukea ennen palvelutarpeen arvioinnin valmistumista. Yllä mainittu lakiuudistus ei tarkoita sitä, että lastensuojelua tarvitsevat asiat voitaisiin hoitaa peruspalveluissa.

Tulee myös kiinnittää huomiota asiakkaan oikeuteen käyttää avustajaa. Hallintolain 12 §:n mukaan hallintoasiassa saa käyttää asiamiestä ja avustajaa. Mikäli asiamies tai avustaja on

tehtäväänsä sopimaton, viranomainen voi kieltää tätä esiintymästä asiassa siinä viranomaisessa. Tällöin tulee kuitenkin tehdä muutoksenhakukelpoinen hallintopäätös asiasta. Mainitun pykälän mukaan päämiehelle on varattava tilaisuus uuden asiamiehen tai avustajan hankkimiseen, jos viranomainen kieltää alkuperäisen esiintymisen. Asiakkaan oikeus käyttää avustajaa on perustavanlaatuinen hallintolaissa turvattu oikeus, jota ei voi sivuuttaa ilman kirjallista päätöstä ja tilaisuutta hankkia uusi avustaja.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Yhteydenottojen määrä kasvussa

Vammaispalvelu- ja kehitysvammahuoltoasioissa sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä 61 kertaa (38 vuonna 2015). Yhteydenottoja asiakkailta ja heidän omaisiltaan tuli 52 (37 vuonna 2015), ja yhdeksän asiatapahtumaa koski henkilöstön yhteydenottoja eli juridista neuvonantoa. Vammaispalveluja koskevien asiatapahtumien määrä laski usean vuoden ajan, mutta nyt se kääntyi nousuun. Erityisesti kehitysvammahuoltoa koskien otettiin aiempaa useammin yhteyttä: 14 omaisen alulle laittamassa asiatapahtumassa (viidessä aiempana vuonna). Muuta vammaispalvelua kuin kehitysvammahuoltoa koskien asiakkaat ja omaiset ottivat yhteyttä 42 asiatapahtuman verran (32 vuonna 2015).

Vammaispalveluiden ja kehitysvammahuollon asiatapahtumissa korostui yhteydenoton syynä palvelun tuottaminen (70 %, 57 % aiempana vuonna) sekä päätöksien sisältö (55 %, 68 % vuonna 2015) ja niiden tekemisen prosessi (50 %, 49 % vuonna 2015). Maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen liittyi 23 % asiatapahtumista ja epäasialliseksi koettuun kohteluun 18 % asiatapahtumista. Jonotus- ja käsittelyaikaan liittyi 18 %, tietosuojaan 14 % (kahdeksan asiatapahtumaa; kaksi aiempana vuonna) ja yleiseen tiedontarpeeseen 9 % asiatapahtumista. Palvelun tuottamista koskevien yhteydenottojen määrän ohella merkittävä nousu on tapahtunut itsemääräämisoikeutta koskevien yhteydenottojen määrässä. Niitä tuli yksi vuonna 2015. Vuonna 2016 yhteyttä otettiin 10 kertaa itsemääräämisoikeuteen liittyen (18 %). Yhteydenotoissa oli usein monta syytä, ja kaikkia syitä koskien tuli aiempaa vuotta enemmän mainintoja.

Neljä yhteydenottoa koski sekä kehitysvammahuoltoa että muuta vammaispalvelua. Lisäksi osa vammaispalvelua tai kehitysvammahuoltoa koskevista yhteydenotoista liittyi myös muuhun sosiaalipalveluun, kuten omaishoidon tukeen, kotipalveluun, toimeentulotukeen tai lastensuojeluun. Vammaispalveluita ja kehitysvammahuoltoa koskevat yhteydenotot vaativat usein paljon selvittelyä ja yhteydenpitoa, ja ne ovat usein hyvin monitahoisia ja asiakkuudet pitkäaikaisia. Yhteydenotot liittyivät usein kielteisiin kuljetuspalvelua tai henkilökohtaista apua koskeviin päätöksiin. Asiakkaat ja omaiset toivat usein ilmi päätöksentekoon liittyen epätietoisuutta ja epävarmuutta päätöksen perusteluista ja menettelystä asian selvittämiseksi. Kielteistä kuljetuspäätöstä on saatettu perustella esimerkiksi siten, että vammaispalveluista ei voida tukea puutteellista julkista liikennettä tai toisen ammatillisen tutkinnon suorittamista.

Joidenkin kuntien uudet käytännöt, kuten henkilökohtaisen avun sijaismaksukäytäntö, herättivät kysymyksiä.

Henkilökohtaisen avun tunteja saatettiin myös karsia, vaikka asiakkaan tilanne ei ollut muuttunut. Joidenkin sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen mukaan vaikuttaa siltä, että kuntien säästöpaineet vaikuttavat myös vammaispalveluiden karsimiseen, vaikka kyse olisi palveluista, joihin asiakkaalla on subjektiivinen, määrärahoista riippumaton oikeus.

Kehitysvammahuoltoa koskevat toistuvat teemat

Kehitysvammahuoltoa koskien on perinteisesti tullut vain yksittäisiä yhteydenottoja vuosittain, mutta nyt yhteydenottajien määrä kasvoi selvästi (14 omaisyhteydenottoa), ja asiatapahtumissa toistuivat usein samat teemat. Kehitysvammahuoltoa koskien yhteyttä ottaneet omaiset toivat esille, että asiakkaan asioita on jo pitkään pyritty selvittämään kunnan tai kuntayhtymän tai erityishuoltopiirin kanssa, ja nyt tuntuu, että ilman ulkopuolista apua ja tukea tilanne ei muutu. Yhteydenotoissa oli usein kyse vakavista epäilyistä kehitysvammahuollon asiakkaan hyvinvoinnista, ja tämän takia nostan teeman esille erikseen. Lisäksi kysymys on ihmisryhmästä, jonka on vaikea nostaa kokemiaan epäkohtia itse esille. Kuusi yhteydenotoista liittyi samaan asiaan, josta asiakkaan omainen oli jo aiemmin ottanut sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Näissä tapauksissa oli kyse pitkittyneestä asioiden selvittelystä ja omaisten mukaan

edelleen jatkuvista ongelmista. Esimerkiksi useat omaiset olivat huolissaan sosiaaliasiamiehen toiminta-alueella sijaitsevan kehitysvammaisten palvelukodin toiminnasta. Tilannetta oltiin selvitelty sijainti- ja sijoittajakuntien kanssa, ja lopulta sosiaaliasiamies saattoi aluehallintoviraston tietoon omaisten esiin tuomat epäkohdat. Tilanne pitkittyi, eikä sen koettu täysin korjaantuneen kantelun ja aluehallintoviraston tarkastuskäynnin johdosta.

Kehitysvammahuoltoon liittyvistä asiatapahtumista kahdeksan liittyi itsemääräämisoikeuteen. Huolta herättivät etenkin asumispalveluyksiköissä käytetyt rajoitustoimenpiteet. Omaiset katsoivat useassa yhteydenotossa, että he eivät ole saaneet tietoa rajoitustoimista tai että niitä on käytetty epäasiallisin perustein, kuten rangaistukseksi epätoivotusta käytöksestä. Asiamiehelle tuli myös mainintoja siitä, että kehitysvammaiselle asiakkaalle on aloitettu uusi lääkitys sillä välin, kun lähiomainen oli matkoilla ja siten tavoittamattomissa. Tilanteita on selvitelty omaisten ja sosiaaliasiamiehen selvittelyn, yhteispalaverien, muistutusten ja kanteluiden keinoin.

Kehitysvammalain uudistus

Kehitysvammalain uudistus astui voimaan 10.6.2016. Lakiuudistuksen myötä ratifioitiin YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus. Uudistuksen myötä lakiin lisättiin itsemääräämisoikeuden vahvistamista ja rajoitustoimenpiteiden käyttöä erityishuollossa käsittelevä 3 a luku. Tätä ennen rajoitustoimenpiteiden käytöstä ei ollut selkeitä säännöksiä, ja käytännöt olivat kirjavia. Lain esitöissä (HE 96/2015 vp) todetaan, että ehdotuksen ensisijaisena tavoitteena on mahdollistaa kehitysvammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden ja itsenäisen suoriutumisen täysimääräinen toteutuminen, ja että tähän tavoitteeseen kuuluu velvoite vähentää pakon käyttöä.

Lain uudessa 3 a luvussa säädetään yleisistä periaatteista ja toimenpiteistä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi erityishuollossa. Luvussa on sen lisäksi tarkat säännökset eri rajoittamistoimenpiteistä: mitä toimenpiteitä voidaan käyttää, miten, ja kuka tekee päätöksen tai ratkaisun niiden käyttämisestä. Oma pykälänsä on myös rajoitustoimenpiteiden käytön arvioinnista ja vähentämisestä. Rajoittamistoimia ovat muun muassa kiinnipitäminen, välttämättömän

terveydenhuollon antaminen vastustuksesta riippumatta ja poistumisen estäminen. Esimerkiksi lain 42 f §:n mukaan kiinnipitämisestä tekee ratkaisun toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö. Sen sijaan ratkaisun välttämättömän terveydenhuollon antamisesta suostumuksesta riippumatta tekee virkasuhteessa oleva lääkäri ja kiireellisessä tilanteessa toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva terveydenhuollon ammattihenkilö. Jos on ilmeistä, että tarve välttämättömän terveydenhuollon antamiseen vastustuksesta riippumatta on toistuvaa, virkasuhteessa oleva lääkäri voi tehdä välttämättömän terveydenhuollon antamisesta vastustuksesta huolimatta kirjallisen päätöksen enintään 30 päiväksi kerrallaan (42 j §.)

On tärkeää, että kehitysvammahuollossa tutustutaan lakiuudistukseen ja sen tavoitteisiin. Asiakkaiden - ja työntekijöiden - oikeusturvan kannalta on olennaista tehdä ratkaisut ja päätökset välttämättömistä rajoitustoimenpiteistä. Vieläkin tärkeämpää on sisäistää nyt lakiinkin kirjattu periaate, jonka mukaan erityishuoltoa toteutetaan ensisijaisesti yhteisymmärryksessä erityishuollossa olevan henkilön kanssa. Rajoitustoimenpiteen on oltava asiakkaan hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu, tarkoitukseen sopiva ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden - ja rajoitustoimenpidettä käytettäessä lievempien keinojen tulee olla tilanteeseen soveltumattomia tai riittämättömiä. Toimenpiteen käyttö on lopetettava heti kun se ei ole enää välttämätöntä tai jos se vaarantaa erityishuollossa olevan henkilön terveyden tai turvallisuuden. (kehitysvammalain 42 d §.) Kuten lain esitöissä (HE 96/2015 vp) mainitaan, rajoitustoimenpiteeseen ei saa koskaan turvautua kurinpidollisessa tai kasvatuksellisessa tarkoituksessa.

On myös tärkeää huomata, että erityishuollossa olevalle henkilölle on viipymättä annettava selvitys rajoitustoimenpiteen sisällöstä ja perusteista sekä käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista. Asiakkaan lailliselle edustajalle tai sosiaalihuollon asiakaslain 9 §:n 1 momentissa tarkoitetussa tilanteessa henkilön lailliselle edustajalle taikka hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvalle omaiselle tai muulle läheiselle on annettava selvitys rajoitustoimenpiteistä vähintään kuukausittain. Selvitys on annettava ymmärrettävässä muodossa ja saavutettavalla tavalla. Selvitys käytettyjen rajoitustoimenpiteiden sisällöstä ja perusteista on annettava myös henkilön kunnalliselle omatyöntekijälle kuukausittain. Lisäksi yllä mainituille tahoille omatyöntekijää lukuun ottamatta on annettava tiedoksi sellainen

rajoitustoimenpidettä koskeva päätös, johon saa hakea muutosta valittamalla. Näissä tapauksissa erityishuollossa olevaan henkilöön on kohdistettu rajoitustoimenpide, eikä henkilö tilansa takia kykene ymmärtämään asian merkitystä. (kehitysvammalain 42 p §.)

Yllä mainittu sosiaalihuollon asiakaslain 9 §:n 1 momentin mukaan asiakkaan tahtoa on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa, jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella asiakkaan omaa tahtoa ei näissä tapauksissa aina pyritä selvittämään omaisen kanssa, vaikka siihen olisi mahdollisuus. Ajoittain on voitu toteuttaa suuriakin päätöksiä esimerkiksi lääkityksestä ilman että lähiomaista on konsultoitu tai ilman että hänelle on asiasta kerrottu. Lisäksi rajoitustoimenpiteiden erottaminen muusta huollosta ja hoidosta aiheuttaa rajanveto-ongelmia. Erityisesti tilanteissa, joissa asiakas ei välttämättä asiakaslain 9 §:n 1 momentin mukaisesti kykene osallistumaan toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen tai ymmärtämään ehdotettujen ratkaisuvaihtoehtoja ja päätösten vaikutuksia, on tärkeää selvittää tilannetta edustajan tai omaisen kanssa. On oleellista huomata, että yhteistyöhön ei lakipykälässä mainituissa tapauksissa vaadita välttämättä laillista edustusta, vaan omaisuus- tai läheisyyssuhde on riittävä. Usein asiakkaan lähiomainen tai lähiomaiset ovat kehitysvammahuollon toimijoiden tiedossa.

Huomioiden, että kehitysvammahuollon asiakkaiden omaisilla on asiamiehelle tulleen palautteen mukaan yleensä korkea kynnys ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja se tehdään vasta kun tilannetta on selvitetty yleensä useampi vuosi, sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot ovat erityisen merkityksellisiä. Lastensuojelun ohella kehitysvammahuollon asiakkaat ovat useimmiten asemassa, jossa he eivät pysty itse hoitamaan asiaansa ja reagoimaan havaitsemiinsa epäkohtiin ainakaan ottamalla yhteyttä asiamieheen. Kun asiamieheen otetaan kasvavassa määrin yhteyttä esimerkiksi tiedonkulun puutteista hoitoyksikön ja omaisten välillä sekä epäselvistä tilanteista ja käytännöistä, jotka vaikuttavat ulkopuolisen silmiin rajoitustoimenpiteiltä, yhteydenottojen sisältöä on hyvä katsoa tarkemmin. On mahdollista, että samanlaisia käytäntöjä sovelletaan laajemmin, ja että monet

muutkin omaiset pohtivat esimerkiksi yhteydenpitoa asumispalveluyksikön kanssa tai erityishuollossa olevan henkilön vapaa-ajan aktiviteettien vähyyttä. On myös tärkeää, että kunnan sosiaalihuollossa työskentelevä asiakkaan omatyöntekijä on tietoinen asiakkaalle tarjotuista palveluista ja asiakkaan kokonaistilanteesta.

Kuntakysely rajoitustoimenpiteistä

Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyssä tiedusteltiin kokemuksia ja näkemyksiä kehitysvammalain mukaisista rajoitustoimenpiteistä. Kysyttiin, montako kunnan viranhaltijan tekemää rajoituspäätöstä tehtiin lain voimaantulon jälkeen vuonna 2016. Tiedusteltiin, mitkä olivat kolme yleisimmin käytettyä rajoitustoimenpidettä (kunnan viranhaltijan tai yksikön päättämiä). Pyydettiin arvioimaan, miten henkilökunta tunnistaa rajoitustoimenpiteiden käytön päivittäisessä työssään ja arvioimaan lakiuudistuksen toimivuutta käytännössä.

Kysymyksiin ei saatu juuri lainkaan vastauksia. Kaikki kunnat ilmoittivat, että kunnan viranhaltijat eivät ole tehneet yhtään rajoituspäätöstä. Vastauksia kolmeen yleisimpään rajoitustoimenpiteeseen ei saatu ollenkaan. Henkilökunnan kyky tunnistaa rajoitustoimenpiteiden käyttö ei myöskään poikinut pohdintaa. Yhdestä kunnasta tosin vastattiin, että kehitysvammaisten asuminen on pääosin järjestetty erityishuoltopiirin kautta, mistä johtuu, ettei kyseisiä asiakastilanteita tai päätöksiä ole kohdattu tai tehty kunnan omassa toiminnassa. Lakiuudistuksen käytännön toimivuutta pohdittiin samoin vain yhden kunnan vastauksessa. Siinä todettiin, että uudistus vahvistaa myönteisellä tavalla kehitysvammaisten itsemääräämisoikeutta, ja että rajoitustoimenpiteiden käyttö edellyttää tarkkaa yksilökohtaista harkintaa. Eräässä vastauksessa todettiin, että toimivuutta ei pystytä vielä tässä vaiheessa arvioimaan.

Uudistetussa kehitysvammalaissa on säädetty, että osaa rajoitustoimenpiteistä voidaan käyttää sosiaalihuoltolain mukaisessa työtoiminnassa ja vammaispalvelulain mukaisessa päivätoiminnassa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa kiinnipitäminen ja aineiden ja esineiden haltuunotto.

Laissa on mainittu muutamia rajoitustoimenpiteitä, joista virkasuhteinen sosiaalityöntekijä voi tehdä kirjallisen päätöksen. Muun muassa rajoittavien välineiden tai asusteiden käytöstä vakavissa vaaratilanteissa tulee tehdä kirjallinen päätös, jos niiden toistuvan käytön tarve on ilmeinen. Yli seitsemäksi, mutta enintään 30 päiväksi päätöksen voi tehdä virkasuhteessa oleva toimintayksikön vastaava johtava, mutta jos hän ei ole virkasuhteessa, päätöksen tekee virkasuhteessa oleva lääkäri tai virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. Samoin valvotusta liikkumisesta päätöksen yli seitsemäksi päiväksi, mutta enintään kuudeksi kuukaudeksi tekee virkasuhteessa oleva toimintayksikön vastaava johtaja, mutta jos hän ei ole virkasuhteessa, päätöksen tekee virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. Kummassakin tapauksessa sosiaalityöntekijän tulee olla virkasuhteessa joko kuntaan tai erityishuoltopiiriin. Kuntien ja alueen erityishuoltopiiri Etevan kanssa käydyistä keskusteluista päätellen alueella päätöksiä ovat tehneet nimenomaan erityishuoltopiirin sosiaalityöntekijät. Voitaneen päätellä, että pitkälti erityishuoltopiirin vahvasta asemasta erityishuollon järjestämisestä johtuu se, että kuntien viranhaltijoille ei ole syntynyt tarvetta esimerkiksi rajoituspäätösten tekemiseen tai lakiuudistuksen käytännön toteutumisen arvioimiseen.

Kuten aiemmin on mainittu, omatyöntekijälle tulee antaa selvitys käytettyjen rajoitustoimenpiteiden sisällöstä ja perusteista kuukausittain. Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä, paitsi jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Lähtökohtaisesti kaikilla sosiaalihuollon asiakkailla tulisi olla omatyöntekijä, ja tämän tulee olla nimenomaan kunnallinen viranhaltija. Lain valmistelussa pidettiin perusteltuna valvonnan näkökulmasta, että kuukausittainen selvitys annetaan myös omatyöntekijälle (StVM 4/2016 vp). Tarkoituksena on, että kunnassa valvotaan erityishuollon toteuttamista, vaikka kunta ei itse järjestäisikään sitä. Kuntakyselyn vastauksista voinee päätellä, että kunnissa ei tiedetä, millaisia rajoitustoimenpiteitä kehitysvammahuollon yksiköissä on käytetty vuonna 2016. Kuntia pyydettiin nimeämään kolme yleisintä rajoitustoimenpidettä, joista on tehty päätöksiä, riippumatta siitä, onko päätös tehty kunnassa vai kehitysvammahuollon yksikössä. Kunnat eivät nimenneet toimenpiteitä lainkaan. Muun muassa säännöksellä selvityksen toimittamisesta kunnalliselle omatyöntekijälle lienee kuitenkin tähdätty siihen, että kunnallisella sosiaalihuollolla on rooli erityishuollon ja etenkin rajoitustoimenpiteiden toteuttamisessa ja valvonnassa.

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

Ikääntyneiden palveluita koskevia asiakas- ja omaisyhteydenottoja tuli aiempaa vuotta enemmän (29 asiatapahtumaa; 15 vuonna 2015). Osa yhteydenotoista koski useampaa asiakasta. Kahta yhteydenottajaa lukuun ottamatta kaikki ottivat yhteyttä asiamieheen ensimmäistä kertaa. Yhteydenotot koskivat useimmiten palvelun tuottamista (20), päätöksen sisältöä tai prosessia (15), maksuasioita ja vahingonkorvausta (yhdeksän) sekä yleistä tiedontarvetta sosiaalipalveluista (yhdeksän). Jonotus- ja käsittelyajasta otettiin yhteyttä kuudesti, ja epäasialliseksi koetusta kohtelusta viisi kertaa. Itsemääräämisoikeus nousi esille kolmessa asiatapahtumassa. Osa yhteydenotoista liittyi myös toiseen palveluun, kuten toimeentulotukeen (neljä), vammaispalveluihin (kaksi), kotihoitoon (kaksi) ja omaishoidon tukeen (yksi).

Yleensä kysymys oli hoitopaikoista, ja erityisesti jonoista niihin. Yleisimmässä tapauksessa asiakkaalle oli tehty myönteinen tehostetun palveluasumisen päätös, mutta palvelupaikkaa ei kuulunut. Näissä tapauksissa asiakas yleensä odotti hoitopaikkaa terveyskeskuksen vuodeosastolla. Eräässä tapauksessa kunnasta oli esitetty näkemys, jonka mukaan terveyskeskuksen vuodeosastohoito täytti asiakkaalle myönnetyn tehostetun palveluasumisen kriteerit, ja asiakas voisi odottaa pysyvämmäksi tarkoitettua paikkaa vuodeosastolla yli kolme kuukautta. On kuitenkin tärkeää huomata, että hoito terveyskeskuksen vuodeosastolla on laitoshoitoa, kun taas tehostettu palveluasuminen on avohoitoa. Laitoshoidon edellytyksiä kiristettiin, kun vuoden 2015 alussa vanhuspalvelulain 14 a §:ää muutettiin. Sen mukaan kunta voi vastata iäkkään henkilön palveluntarpeeseen pitkäaikaisella laitoshoidolla vain, jos siihen on lääketieteelliset tai asiakas- tai potilasturvallisuuteen liittyvät perusteet. Lakimuutoksen yhteydessä todettiin, että avo- ja laitoshoidon rajanvetoa ei muuteta, ja että se pohjautuu voimassa olevaan sosiaali- ja terveysministeriön asetukseen, jossa laitoshoidoksi katsotaan vanhainkodit ja terveyskeskuksen vuodeosastot. Avopalveluihin sen sijaan kuuluvat omaishoidon tuki, kotipalvelut ja niihin kuuluvat tukipalvelut, kotisairaanhoito sekä tavallinen ja tehostettu palveluasuminen. (StVM 32/2014 vp.) Vuodeosastohoito ei siis ole tehostettua palveluasumista.

Lisäksi yhteydenotoissa tuotiin usein esille asiakaspalvelumaksuja ja niihin liittyviä toimeentulovaikeuksia. Asiamies neuvoi näissä tilanteissa hakemaan maksun alennusta tai poistamista (asiakasmaksulain 11 §). Maksun alentaminen on ensisijainen suhteessa toimeentulotuen myöntämiseen. Parissa tapauksessa oli kyse ikääntyneestä henkilöstä, joka asui kotona, mutta ei omaisen mukaan enää pärjää siellä eikä kuitenkaan halua ottaa palveluita vastaan. Näissä itsemääräämisoikeuteen liittyvissä tapauksissa asiamies neuvoi omaisia olemaan yhteydessä sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi ja tarvittaessa maistraattiin edunvalvonnan tarpeen arvioimiseksi. Itsemääräämisoikeuteen liittyivät myös tapaukset, joissa omainen toi esille palveluasumispaikassa esiintyviä huolenaiheita, kuten ovien lukitsemista, yliläkitsemisepäilyjä ja kuvien ottamista asukkaasta. Näihin tapauksiin liittyi myös muita iäkkään henkilön hoitoon liittyviä epäkohtaepäilyjä, kuten vaippojen vaihtamattomuutta, ikäihmiseltä löytyneitä mustelmia ja ravinnon saamisen ongelmia.

Informaation kulku sosiaalihuollon edustajien ja asiakkaan tai omaisten välillä koettiin ajoittain puutteelliseksi. Tulee huomata, että asiakkaan suostumuksella tietoja voidaan luovuttaa myös omaisille. Mikäli asiakkaalla ei ole edellytyksiä arvioida suostumuksen merkitystä, suostumuksen voi antaa hänen laillinen edustajansa. Jos suostumusta ei voida saada, sosiaalihuollon viranomainen voi antaa tietoja esimerkiksi omaiselle, jolle tiedon antaminen on välttämätöntä asiakkaan tahdon tai sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi tai sosiaalihuollon toimenpiteiden toteuttamiseksi. Tämän edellytyksenä on, että asiakas on hoidon tai huollon ilmeisessä tarpeessa terveytensä, kehityksensä tai turvallisuutensa vaarantumisen vuoksi eikä hoidon tai huollon tarvetta voida muutoin selvittää tai toimenpiteitä toteuttaa tai että tieto on tarpeen asiakkaan välttämättömien etujen ja oikeuksien turvaamiseksi eikä asiakkaalla ole edellytyksiä arvioida asian merkitystä (tai tieto on tarpeen lapsen edun vuoksi). (asiakaslain 16-17 §.) On hyvä myös muistaa, että jos täysi-ikäinen asiakas on ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, sosiaalihuollosta on tehtävä ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle (asiakaslain 9.2 §).

Mikäli täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa ja toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen tai vaihtoehtojen ja päätösten vaikutusten ymmärtämiseen, hänen tahtoaan on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa tai omaisensa tai muun

läheisen henkilön kanssa (asiakaslain 9.1 §). Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi muistisairaiden asiakkaiden palvelujen suunnittelun ja toteuttamisen kohdalla.

Iäkkäällä on oikeus saada muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta (vanhuspalvelulain 18 §). Lain mukaan esimerkiksi hoitopaikka tulisi myöntää viimeistään kolmen kuukauden kuluttua *päätöksenteosta*. On kuitenkin huomattava, että uuden sosiaalihuoltolain 45 §:n 2 momentin mukaan päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Saman momentin mukaan päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään kolmessa kuukaudessa asian vireille tulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste. Sosiaalihuoltolain 45 §:n säännös toimeenpanoajasta on siis tiukempi kuin vanhuspalvelulain 18 §:n säännös. Sosiaalihuoltolain mukaan määräaika lähtee siitä, kun asia *tulee vireille, ei siis vasta päätöksenteosta*. Lisäksi sosiaalihuoltolain 2 §:n 1 momentin mukaan tilanteissa, joissa henkilöllä on muun kuin sosiaalihuoltolain nojalla oikeus sosiaalihuollon saamiseen, on sovellettava niitä säännöksiä, jotka parhaiten toteuttavat asiakkaan etua (siten kuin lain 4 ja 5 §:ssä säädetään). Asiakkaan edun mukaista voitaneen poikkeuksetta katsoa olevan lyhyempi toimeenpanoaika - paitsi tilanteissa, joissa hän esimerkiksi tarvitsee palvelua vasta tietyn määräajan kuluttua. Sosiaalihuoltolain ja vanhuspalvelulain päällekkäinen sääntely aiheuttaa perustellusti runsaasti pohdintaa. Tiedossa ei ole, että esimerkiksi ylimmät laillisuusvalvojat olisivat ottaneet asiaan kantaa ratkaisuissaan.

Omaishoitoon liittyen asiakkaat ja omaiset ottivat yhteyttä 19 asiatapahtuman verran (18 aiempana vuonna). Omaishoitoa koskevien yhteydenottojen määrä on pysynyt hyvin vakaana monien vuosien ajan. Yhteydenotot liittyivät etenkin päätösten sisältöön (15) ja prosessiin (10) sekä palvelun tuottamiseen (11). Useat yhteydenotoista liittyivät myös toiseen sosiaalipalveluun, kuten vammaispalveluihin (seitsemän), kehitysvammahuoltoon (kaksi) tai kotipalveluun (kaksi). Yleisin yhteydenoton syy oli omaishoidon tuesta maksettavan palkkion pienentyminen. Kuten aiemman vuoden yhteydenotoissa, myös nyt asiakkaat toivat esille hämmennyksen siihen, että tuen tarve on pysynyt ennallaan, mutta tukiluokkaa ja maksettavaa tukea pienennettiin uusien ohjeiden myötä asiakasta kuulematta. Yhteyttä otettiin myös

kielteisiä omaishoidon tuen päätöksiä koskien. Myös hoitajan vapaapäiviin liittyi epätietoisuutta. Asiamies selvitti tilanteita asiakkaiden rinnalla yhdessä omaishoidon tuen henkilöstön kanssa.

Kotipalveluun liittyi 11 asiatapahtumaa, joissa yhteydenottajana oli asiakas tai omainen. Yhtä lukuun ottamatta kaikki yhteydenotot koskivat palvelun tuottamista. Lisäksi päätösten sisältö ja prosessi herättivät kysymyksiä, samoin kuin maksu- ja vahingonkorvausasiat ja jonotus- ja käsittelyaika. Kotipalveluun liittyvät yhteydenotot liittyivät usein myös muihin sosiaalipalveluihin, kuten toimeentulotukeen ja vammaispalveluihin. Vain kaksi yhteydenottoa liittyi myös ikääntyneiden palveluihin.

Perheasioita eli yleensä lastenvalvojan palveluita, koskevia asiakkaan tai omaisen yhteydenottoja oli aiemman vuoden tapaan 19. Kysymys on ollut lastenvalvojan toiminnasta ja yhteistyökyvystä sekä muun muassa tietosuoja-asioista. Osa yhteydenotoista oli tiedusteluita (viisi), jotka koskivat muun muassa lasten tapaamissopimusta ja elatusapusopimusta. Loppuihin sisältyi tyytymättömyyttä lastenvalvojan toimintaan. Aina tyytymättömyys ei sisältynyt laaditun sopimuksen sisältöön, vaan lastenvalvojan toimintatapaan. Saatettiin esimerkiksi kokea, että lastenvalvoja on äidin puolella tai että tämä ei ota riittävästi huomioon etävanhemman terveydellisiä ja taloudellisia haasteita elatusavun määrää laskiessaan. Seitsemän perheasioihin liittyvää yhteydenottoa liittyi myös lastensuojeluun ja kaksi toimeentulotukeen.

Aikuissosiaalityöstä, toimeentulotukityötä lukuun ottamatta, saapui yhdeksän asiakas- tai omaisyhteydenottoa (11 aiempana vuonna), joista viiteen sisältyi tyytymättömyyttä. Suurin osa aikuissosiaalityötä koskevista yhteydenotoista liittyi asunnottomuuteen tai asumisen muihin ongelmiin. Asiakkailla oli vaikeuksia löytää väliaikaismajoitusta, eikä kuntien sosiaalihuollon kautta näissä tapauksissa aina löytynyt kriisimajoitusta.

Sosiaalihuoltolain mukaiseen lapsiperhetyöhön liittyen otettiin yhdeksän kertaa yhteyttä (asiakkaat ja omaiset). Yhteydenotot koskivat enimmäkseen tyytymättömyyttä perhetyöhön ja toisaalta siihen, että lastensuojelun tukitoimia ei ole tarjottu, vaikka perhe on kokenut ne

tarpeelliseksi. Lastensuojeluun asiakkaaksi pääsyn korkeaksi koettuun rimaan liittyvät yhteydenotot eivät kohdistuneet useaan kuntaan.

Muita palveluita koskevat asiakkaiden ja omaisten yhteydenotot olivat aiempien vuosien tapaan yksittäisiä: neljä päihdehuoltoon ja viisi lasten päivähoitoon liittyen. Muita kuin yllä mainittuja palveluja koskevia yhteydenottoja tuli 6 %, ja silloin oli yleensä kysymys sosiaalihuoltoon liittymättömistä asioista, joissa sosiaaliasiamies ohjasi asiakkaan ottamaan yhteyttä oikeaan tahoon. Kyse oli myös siitä, ettei yhteydenotosta käynyt selväksi, mitä sosiaalipalvelua yhteydenotto koskee.

7.4 Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet

Asiakkaiden ja heidän omaistensa yhteydenottojen johdosta sosiaaliasiamiehen yleisin toimenpide, aiempien vuosien tapaan, oli neuvonta (95 %). Yleiseen neuvontaan sisältyy muun muassa informointia sosiaalipalveluista, lainsäädännöstä ja menettelystä vastaisen varalle tai ohjausta muulle taholle. Sosiaaliasiamies neuvoi myös asiakkaita muistutusten (20 %) ja kanteluiden (11 %) tekemisessä, ja antoi muuta oikeusturvaneuvontaa (39 %), johon sisältyi muun muassa informointia oikaisuvaatimuksen suhteen. Asiamies on pyrkinyt pääsääntöisesti neuvomaan, että muistutus kannattaa tehdä ensin, ja muistutusvastauksen saatuaan voi harkita kantelun tekemistä. Kun asiamies on antanut muistutus- tai kanteluneuvontaa, asiatapahtumat ovat usein liittyneet moneen eri syyhyn. Niitä ovat olleet etenkin palvelun tuottaminen (89 %), päätösten sisältö (55 %) ja prosessi (52 %), jonotus- ja käsittelyaika (26 %) sekä tietosuoja-asiat (34 %) ja kohteluun (34 %) liittyvät seikat. Päätöksen sisältöä koskien on annettu oikaisuvaatimus- ja valitusneuvontaa, mutta usein näissä tapauksissa asiakas toi ilmi myös tyytymättömyyttä menettelyyn, jolloin tulee kyseeseen neuvonta etenkin muistutuksen teon suhteen.

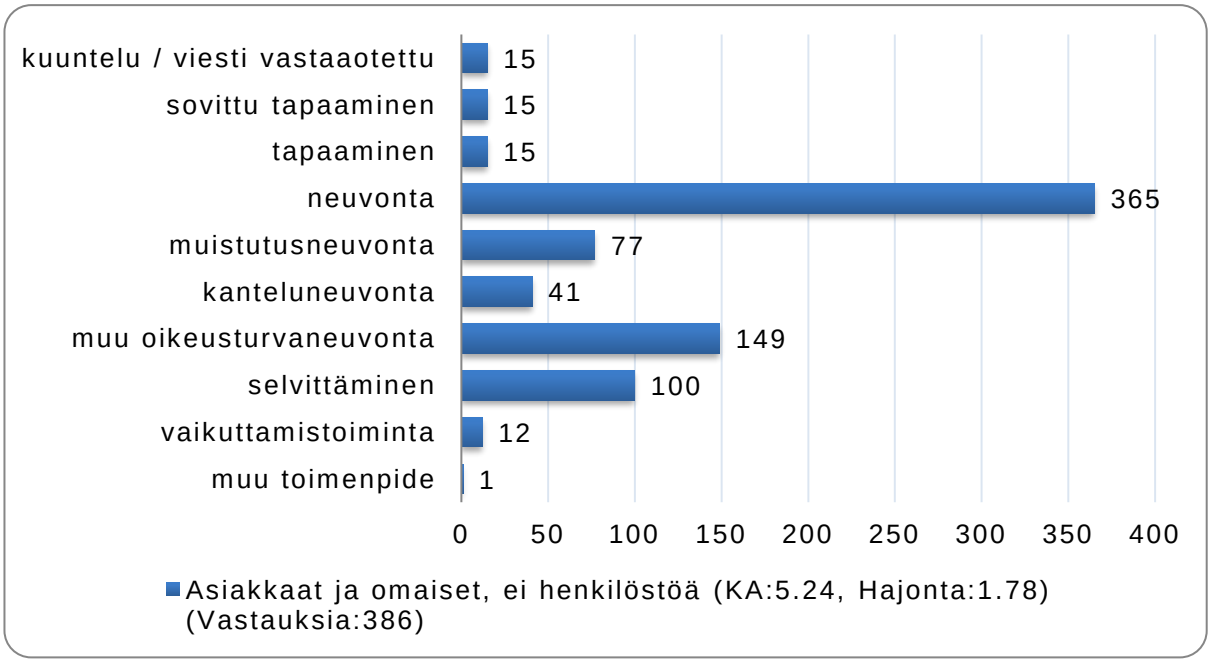
Sosiaaliasiamiehen toimenpiteenä on ollut aiemman vuoden tapaan useassa tapauksessa selvittäminen (26 %), eli asiakasasiasta on kysytty ja siitä on keskusteltu sosiaalihuollon henkilöstön kanssa. Asiakkaalle on saattanut esimerkiksi jäädä epäselväksi päätös palveluista tai hän ei ole saanut sitä vielä taikka on kysymys menettelystä asiakasasiassa. Selvittämistä on tehty tehtäväalueittain pitkälti siinä suhteessa, missä suhteessa alueilta on tullut yhteydenottoja. Useimmin selvittämistä on tehty toimeentulotukea (56 tapausta), lastensuojelua (17) ja

vammaispalveluita (17) koskien. Yleisimmät yhteydenoton syyt tapauksissa, joita asiamies selvitti kunnan henkilöstön kanssa, olivat palvelun tuottaminen (71 tapahtumaa), päätösten sisältö (65), päätöksenteon prosessi (50), jonotus- ja käsittelyaika (33) ja tietosuoja (17). Yleensä tällaisissa tapauksissa oli monta yhteydenoton syytä.

Pääsääntöisesti asiamiehen neuvonta tapahtuu puhelimitse, puhelimen välityksellä asiamies voi esimerkiksi avustaa asiakasta laatimaan muistutuksen. Kansalaisen Asiointitilin välityksellä käydään myös keskustelua asiakkaiden kanssa esimerkiksi oikaisuvaatimusten teosta. Asiamies on pitänyt kirjallista yhteydenpitoa yhteensä 32 asiatapahtumassa asiakkaan kanssa. Tietoturvasyistä asiamies ei vastaa salaamattomassa sähköpostiverkossa lähetettyihin sähköpostiviesteihin, vaan ottaa asiakkaisiin yhteyttä puhelimitse. Kirjepostitse asioiminen on äärimmäisen harvinaista. Tästä voidaan päätellä, että Asiointitilin kanssa on keskusteltu 32 eri asiatapahtuman hoitamiseksi, usein monta kertaa asiatapahtumaa kohti. Asiakkaista 15 on tavattu. Tapaamisissa on tyypillisesti ollut kyse muistutuksen, kantelun tai oikaisuvaatimuksen tekemisessä avustamisessa. Asiakas tavataan hänen asuinkunnassaan, mikäli asiakas kokee sen tarpeelliseksi asian hoitamisen kannalta.

Asiakasyhteydenotot ovat ajoittain johtaneet vaikuttamistoimintaan (12 tapausta). Tällöin sosiaaliasiamies on saattanut johonkin sosiaalipalveluun liittyvässä menettelyssä tai päätöksenteossa havaitsemansa ongelmakohdan sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan tai muun esimiehen tietoon. Vuonna 2016 vaikuttamistoimintaan johtaneet asiatapahtumat ovat useimmiten liittyneet toimeentulotukeen (seitsemän tapausta), ja etenkin hakemusten käsittelyaikaan. Yleisimmät yhteydenoton syyt ovat vaikutustoimintaan johtaneissa asiatapahtumissa olleet päätökset, kohtelu, käsittelyaika ja palvelun tuottaminen.

Kuva 13 Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet, asiakas- ja omaisyhteydenotot



7.5 Muistutukset ja kantelut

Muistutusmenettely sosiaalihuollossa on ollut käytössä jo asiakaslain voimaantulosta 2001 alkaen. Se on kuitenkin yhä melko harvoin käytetty menettelymuoto. Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueella tehtiin yhteensä 36 muistutusta vuonna 2016 (45 vuonna 2015). Kanteluita aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviraan tehtiin yhteensä 36 (27 vuonna 2015).[55] Muistutuksia ja kanteluita tehtiin yhtä paljon. Muistutusten määrä on laskenut ja kanteluiden noussut. Asiakaspalautteen perusteella muistutuksiin annettujen vastauksien saapuminen on ajoittain kestänyt monta kuukautta. Eduskunnan oikeusasiamiehen linjauksen (502/4/06) mukaan muistutusvastauksessa tulisi kestää korkeintaan kuukausi tai kaksi, jos asia vaatii paljon selvittelyä.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto tiedotti, että virastossa on lisätty sosiaalihuollon ennakollista ohjausta tekemällä ohjaus- ja arviointikäyntejä, järjestämällä alueellisia tilaisuuksia sekä muita koulutus- ja ohjaustilaisuuksia vuonna 2016. Tiedotteen mukaan reaktiivisen valvonnan tarve on laskenut hieman edellisestä vuodesta, ja vuosittainen palvelujen saatavuutta koskevien

[55] Kuntakyselyt vuosien 2015 ja 2016 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

määräaikojen valvonta lastensuojelussa ja toimeentulotuessa on merkittävästi vähentänyt määräaikojen ylityksiä. Sosiaalihuollon kantelu- ja valvonta-asioita tuli vireille virastoon 455 vuonna 2015, ja 415 kappaletta vuonna 2016. Virasto antoi hallinnollista ohjausta (käsityksen ilmaiseminen, huomion kiinnittäminen, huomautus) yhteensä 210 tapauksessa eli hieman alle puolessa kaikista kantelu- ja valvonta-asioista.[56]

7.6 Omien tietojen tarkastaminen

Kuntakyselyssä kunnilta kysyttiin sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsittelemiseen liittyviä kysymyksiä. Sosiaaliasiamiehen asiakkaat tuovat aika ajoin ilmi itseään ja huollettaviaan koskevan tiedon saamisen vaikeuksia. Vuonna 2016 asiakkaiden ja omaisten yhteydenotoista 52:ssa esiintyi tietosuojaan liittyviä kysymyksiä. Kysymys voi olla siitä, että asiakkaat eivät tiedä, mihin tietoihin heillä on oikeus tai miten niitä pyydetään; joskus asiakasta ohjataan kunnassa pyytämään tietoa tietyllä tavalla. Ajoittain tietojen saaminen viivästyy, ja usein asiakkaat kokevat, että eivät ole saaneet ohjeistusta tietojen pyytämiseen ja saamiseen liittyvissä kysymyksissä.

Omien tietojen tarkastamista ja pyytämistä säännellään sekä henkilötietolaissa (523/1999) että viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999) eli *julkisuuslaissa*. Lakien sääntely tietojen pyytämisestä ja antamisesta menee osittain päällekkäin toistensa kanssa, ja tämä aiheuttaa hämmennystä paitsi asiakkaissa, myös sosiaalihuollon ammattilaisissa. Aina ei olekaan selvää, minkä lain mukaan tietoja on pyydetty. Epäselvissä tilanteissa työntekijän tulisi informoida asiakasta lakien eroista ja niiden vaikutuksista asiakkaan asiaan. Lakien mukaan pyytämis- ja luovuttamismenettely eroavat toisistaan, ja on tärkeää tunnistaa eri lakien mukaiset pyynnöt. Alla olevaan taulukkoon on koottu keskeisiä tietojen pyytämistä ja antamista koskevia seikkoja kummankin lain mukaan.

---

[56] Etelä-Suomen aluehallintoviraston tiedote 14.2.2017.

	Henkilötietolaki	**Julkisuuslaki**
Oikeus tietoihin	Jokaisella on oikeus tietää, mitä häntä koskevia tietoja henkilörekisteriin on talletettu tai ettei rekisterissä ole häntä koskevia tietoja.	Oikeus saada tieto itsestään viranomaisen asiakirjaan sisältyvistä tiedoista. Oikeus saada tieto muunkin kuin julkisen asiakirjan sisällöstä, joka voi tai on voinut vaikuttaa henkilön asian käsittelyyn (*asianosaisjulkisuus*: hakija, valittaja ja muu, jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta asia koskee).
Tiedonsaannin rajoitukset	- saattaisi vahingoittaa valtion turvallisuutta, puolustusta tai yleistä järjestystä ja turvallisuutta taikka haitata rikosten ehkäisemistä tai selvittämistä - saattaisi aiheutua vakavaa vaaraa rekisteröidyn terveydelle/hoidolle tai jonkun muun oikeuksille - henkilötietoja käytetään vain historialliseen/tieteelliseen tutkimukseen taikka tilastointiin - henkilötietoja käytetään valvonta- ja tarkastustehtävissä ja antamatta jättäminen on välttämätöntä Suomen/EU:n tärkeän taloudellisen/rahoituksellisen edun turvaamiseksi	- erittäin tärkeä yleinen etu tai lapsen etu tai muu erittäin tärkeä yksityinen etu - viranomaisen valmisteluasiakirja ennen kuin asian käsittely on kyseisessä viranomaisessa päättynyt - sen asiakirjan salassa pidettävä osa, jonka julkisuuden määräytymistä asia koskee - lisäksi esi- ja poliisitutkintaan, ylioppilaskokeisiin, oikeudenkäyntiin, ulosottoasioihin sekä julkisiin hankintoihin liittyviä rajoituksia
Tietojen pyytäminen	Pyyntö omakätisesti allekirjoitetussa tai sitä vastaavalla tavalla varmennetussa asiakirjassa tai henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona	Pyytämisen tapaa ei ole määritelty; on kuitenkin yksilöitävä pyyntö riittävästi, jotta viranomainen voi selvittää, mitä asiakirjaa pyyntö koskee - Pyytäjää on avustettava yksilöimään asiakirja
Tietojen antaminen	Rekisteröidylle on varattava tilaisuus tutustua tietoihin tai tiedot annettava pyydettäessä kirjallisesti. Annettava ymmärrettävässä muodossa.	Suullisesti tai antamalla asiakirja viranomaisen luona nähtäväksi ja jäljennettäväksi tai kuunneltavaksi tai antamalla siitä kopio tai tuloste. Tieto asiakirjan julkisesta sisällöstä annettava pyydetyllä tavalla, jos se ei asiakirjojen suuren määrän tai kopioinnin vaikeuden tai muun niihin verrattavan syyn takia aiheuta kohtuutonta haittaa virkatoiminnalle.

Käsittelyn maksullisuus	Maksutonta kerran vuodessa. Sitä useammin tietoja pyytäneeltä voidaan periä kohtuullinen korvaus, joka ei ylitä tiedon antamisesta aiheutuvia välittömiä kustannuksia.	Ei peritä maksua, kun tiedot annetaan suullisesti, viranomaisen luona luettavaksi tai jäljennettäväksi, tiedot lähetetään sähköpostilla tai kun asiakirjan antaminen kuuluu viranomaisen neuvonta-, kuulemis- tai tiedotusvelvoitteen piiriin. Jos asiakirja luetaan viranomaisen luona, voidaan periä maksu asiakirjan esille hakemisesta, jos se ei ole yksilöitävissä ja löydettävissä viranomaisen käytössä olevan asiakirjaluokittelun eikä asiakirjan tunnisteen avulla taikka sähköisesti ylläpidetystä rekisteristä sen hakutoimintojen avulla (ei koske viranomaisen neuvonta-, kuulemis- tai tiedotusvelvoitteen piiriin sisältyviä tietoja). Tiedon antamisesta kopiona tai tulosteena voidaan periä maksu, joka vastaa tiedon antamisesta aiheutuvien kustannusten määrää. Maksu voidaan määrätä erikseen tavanomaisia ja erityisiä toimenpiteitä vaativia pyyntöjä varten. Tavanomaisena pyyntönä pidetään sellaisen asiakirjan antamista, joka on kokonaan julkinen tai josta salassa pidettävät osat ovat vaivatta poistettavissa tai joka on helposti löydettävissä. Maksupäätökseen voi vaatia oikaisua. Kopion ja tulosteen antamisesta perittävät maksut on määriteltävä etukäteen ja julkaistava internetissä, jos sitä ei pidetä ilmeisen tarpeettomana.
Tietojen antamatta jättäminen	Jos kieltäydytään antamisesta, on annettava perusteltu kirjallinen kieltäytymistodistus.	Kirjallinen hallintopäätös. Jos pyydetyn tiedon antamisesta kieltäydytään, on ilmoitettava kieltäytymisen syy ja tieto siitä, että asia voidaan saattaa viranomaisen ratkaistavaksi. On tiedusteltava, haluaako asian kirjallisesti vireille saattanut tiedon pyytäjä asian siirrettäväksi viranomaisen

		ratkaistavaksi ja annettava tieto käsittelyn johdosta perittävistä maksuista.
Muutoksenhaku	Rekisteröity voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.	Muutoksenhaku hallinto-oikeudelta (ja edelleen korkeimmalta hallinto-oikeudelta)
Tietojen antamisen aikamääreet	Ilman aiheetonta viivytystä. Jos ei ole annettu kirjallista vastausta kolmessa kuukaudessa, rekisteröity voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.	Käsiteltävä viivytyksettä. Tieto julkisesta asiakirjasta annettava mahdollisimman pian, viimeistään kahdessa viikossa. Jos asiakirjoja on paljon, niihin sisältyy salassa pidettäviä osia tai muu niihin rinnastettava syy aiheuttaa erityistoimenpiteitä tai tavanomaista suuremman työmäärän, tieto annettava kuukauden kuluessa pyynnöstä.
Muuta	Henkilötietolain mukaan voidaan myös vaatia tietoja korjattavaksi (oikaistavaksi, poistettavaksi tai täydennettäväksi). Jos vaatimusta korjaamisesta ei hyväksytä, rekisteröity voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.	Julkisuuslain mukaan voidaan pyytää myös toista henkilöä koskevia tietoja; henkilötietolain mukaan voidaan pyytää vain itseään koskevia (pois lukien tilanteet, joissa edustaja tai rekisteröidyn nimenomaisella suostumuksella toinen henkilö pyytää tietoja).

Kunnilta kysyttiin, miten asiakas voi pyytää itseään koskevia tietoja. Alle taulukkoon on koottu kuntien vastaukset.

Millä eri tavoilla asiakas voi pyytää itseään koskevia sosiaalihuollon asiakasrekisteriin kirjattuja tietoja?
Henkilötietolain mukaiset tietopyynnöt (Rekisteritietojen tarkastuspyyntö ja korjauspyyntö): Lomakkeella, jotka julkaistu kunnan verkkosivuilla. Lokitietopyyntö: Aina kirjallisella lomakkeella, joka julkaistu kunnan verkkosivuilla. Julkisuuslain mukainen tietopyyntö: Lomakkeella tai suullisesti käydessään asioimassa sosiaalihuollon palveluissa. – asiakasta ohjataan tarvittaessa lomakkeen saamiseen/täyttämiseen.
Asiakas voi pyytää itseään koskevia sosiaalihuollon tietoja henkilökohtaisesti suullisesti tai kirjallisesti.
Henkilökohtaisesti, puhelimella, sähköpostilla tai kirjeellä
Kirjallinen hakemus (joka diarisoidaan)
Suullisesti asiakaskäynnillä tai kirjallisesti netistä löytyvällä lomakkeella

Vastauksista välittyy samanlainen kuva kuin sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa:

kuntien käytännöt tietojen antamiseen vaihtelevat suuresti keskenään. Vain yhdessä vastauksessa on eroteltu eri lakien mukaiset tietojen pyytämistavat. Osassa vastauksia ilmoitetaan, että tietoja tulee pyytää tietyllä lomakkeella, ja yhden vastauksen mukaan tietoja voi pyytää vain kirjallisesti. Henkilötietolain ja julkisuuslain näkökulmasta kuntien käytännöt ovat pääsääntöisesti ongelmallisia. Kuten yllä olevasta lakien eroja koskevasta taulukosta näkyy, henkilötietolain mukaan pyyntö tulee esittää omakätisesti allekirjoitetussa tai sitä vastaavalla tavalla varmennetussa asiakirjassa tai henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona. Julkisuuslain mukaan pyytämisen tapa ei ole määritelty, mutta pyytäjän on yksilöitävä pyyntö riittävästi, jotta viranomainen voi selvittää, mitä asiakirjaa pyyntö koskee. Pyytäjää on avustettava yksilöimään asiakirja, jotta se voidaan löytää. On tärkeää huomata, että kummankaan lain mukaan tietoja ei tarvitse pyytää esimerkiksi tietyllä lomakkeella tai muutenkaan tietyn muotoisesti. Ainoa laista nouseva muotovaatimus on henkilötietolain mukainen vaatimus omakätisesti allekirjoitetusta tai sitä vastaavalla tavalla varmennetusta asiakirjasta. Kunnat eivät voi asettaa pyynnölle edellytyksiä, jotka eivät ole johdettavissa laista. Valtioneuvoston oikeuskansleri on ottanut useassa ratkaisussaan kantaa juuri siihen, että edes asianosaisjulkisten asiakirjojen pyytämisessä ei voida edellyttää nimenomaisen lomakkeen käyttämistä (muun muassa OKV/1153/1/2014, OKV/1640/1/2012 ja OKV/1645/1/2013). Käytännössä tietyn lomakkeen käyttämisen pakko voi johtaa esimerkiksi siihen, että asiakkaan tietojen saaminen voi viivästyä. On myös huomattava, että asiakas voi esittää pyynnön kummankin lain mukaan henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona. Julkisuuslain mukaiselle pyynnölle ei ole mitään lakiin perustuvia muotovaatimuksia. Lisäksi asiakkaita tulisi ohjeistaa eri lakien mukaisista eroista ja niiden vaikutuksista hänen asialleen.

Kunnilta kysyttiin, kuka tietopyyntöihin vastaa. Käytännöt vaihtelivat sekä kuntien sisällä että kuntien välillä. Yhdessä kunnassa tietopyyntöihin vastaa työntekijä, jolle pyyntö on tullut. Kahdessa kunnassa pyynnön käsitteli päällikkö, ja toisessa näistä kunnista pyynnöt menevät kumpaankin suuntaan tietosuojavastaavan kautta. Yhdessä kunnassa pyynnöt käsittelee joko sosiaalityöntekijä tai yksikön esimies. Erään vastauksen mukaan toiminta vaihteli tulosalueittain, ja yleensä pyynnön käsittelyyn osallistui monta työntekijää. Julkisuuslain mukaan tiedon asiakirjan sisällöstä antaa se viranomaisen henkilöstön kuuluva, jolle viranomainen on tehtävän määrännyt tai jolle se hänen asemansa ja tehtäviensä vuoksi muuten kuuluu.

Kyselyssä tiedusteltiin myös, tehdäänkö kunnissa kielteisiä päätöksiä, jos pyydettyä tietoa ei anneta, millaisissa tapauksissa niitä tehdään ja kuinka monta niitä on tehty vuonna 2016. Alla olevaan taulukkoon on koottu kuntien vastaukset.

Tehdäänkö kunnassanne/alueellanne kielteisiä muutoksenhakukelpoisia hallintopäätöksiä, jos pyydettyä tietoa ei anneta? Millaisissa tapauksissa? Pystytäänkö sanomaan, kuinka monta tällaista päätöstä on tehty vuonna 2016 (ilmoitathan määrän, jos se on mahdollista)?
Tehdäänkö kielteisisä päätöksiä: Tehdään tarvittaessa/asiasta johtuen. Millaisissa tapauksissa: Mikäli julkisuuslain mukaiseen tietopyyntöön joudutaan vastaamaan kielteisesti/tai osa luovutetuista tiedoista joudutaan peittämään (tiedot, jotka ei koske asianosaista/joita ei saa luovuttaa), silloin asiakkaalle annetaan valituskelpoinen kielteinen päätös, jossa liitteenä muutoksenhakuohjeet (KO/KHO). Kuinka monta vuonna 2016: 1 kielteinen päätös.
Mikäli tietoa ei anneta, asiasta tehdään aina valituskelpoinen hallintopäätös, josta ilmenee kieltäytymisen perusteet. Vuoden 2016 aikana tehtiin kaksi (2) päätöstä.
Tehdään muutoksenhakukelpoinen päätös, jos päätös kielteinen. Vuonna 2016 tehtiin 2 kielteistä päätöstä.
Kyllä, jos tieto voi vaarantaa esim. lasta, on vastoin asiakkaan etua. 2016 on tehty 1 kpl.
Ei tehdä hallintopäätöksiä

Julkisuuslain mukainen päätös tulee tehdä, jos kaikkea pyydettyä tietoa ei anneta. Päätös on perusteltava ja pyytäjälle on kerrottava, että asia voidaan saattaa viranomaisen ratkaistavaksi. Asian kirjallisesti vireille saattaneelta on kysyttävä, haluaako hän asian siirrettäväksi viranomaisen ratkaistavaksi, ja hänelle on annettava tieto käsittelyn johdosta perittävistä maksuista. Kuntakyselyn vastausten mukaan kaikissa kunnissa ei tehdä hallintopäätöksiä ollenkaan, ja muissakin on tehty vuonna 2016 vain yksittäisiä päätöksiä. Vastauksista herää myös kysymys, tunnistetaanko eri lain mukaisia tietopyyntöjä vai tulkitaanko joissain kunnissa tietopyynnöt aina jommankumman lain mukaan. Sama kysymys herää tarkasteltaessa kuntakyselyyn annettuja vastauksia siihen, tehdäänkö kunnissa kirjallisia kieltäytymistodistuksia, jos pyydettyä tietoa ei anneta. Kysyttiin myös, millaisissa tapauksissa todistuksia annetaan ja montako niitä annettiin vuonna 2016. Alla olevassa taulukossa esitetään kuntien vastaukset:

Annetaanko kunnassanne/alueellanne kirjallisia kieltäytymistodistuksia, jos pyydettyä tietoa ei anneta? Millaisissa tapauksissa? Pystytäänkö sanomaan, kuinka monta tällaista todistusta on annettu vuonna 2016 (ilmoitathan määrän, jos se on mahdollista)?
Lain mukaisissa kieltäytymistapauksissa (esim. tietoja ei luovuteta tai tietoja ei korjata asiakkaan pyynnön mukaisesti) Pystytäänkö sanomaan, kuinka monta tällaista todistusta on annettu vuonna 2016 (ilmoitathan määrän, jos se on mahdollista)? 1 pyyntö / 1 kieltäytymistodistus.
Vuoden 2016 aikana on tehty yksi (1). Sen antoi asiakkaan asioista vastaava työntekijä. Asia eteni sen jälkeen valituskelpoisen hallintopäätöksen tekemiseen..
Ei ole annettu kieltäytymistodistuksia vuonna 2016.
Ei anneta, asiasta tehdään VIPS, eli päätös.
Kyllä tehdään, mikäli pyydetty tieto on vastoin lapsen etua, tai pyydettävä asiakirja koskee toista täysi ikäistä henkilöä, tai materiaali on esitutkinta aineistoa. Lukumäärää emme osaa sanoa, todistuksia ei kirjata erikseen ja joskus kieltäytyminen koskee vain osaa pyydetystä aineistosta

Osassa kuntia ei ole annettu ollenkaan henkilötietolain mukaisia kieltäytymistodistuksia, ja lukumäärät kertoneissa kunnissa annettiin vain yksi päätös vuonna 2016. Henkilötietolain mukaan pyytäjälle on annettava perusteltu kirjallinen todistus, jos rekisterinpitäjä kieltäytyy antamasta tietoja. Tarkastusoikeuden epäämisen veroisena pidetään sitä, että rekisterinpitäjä ei ole kolmessa kuukaudessa pyynnön esittämisestä antanut kirjallista vastausta rekisteröidylle. Rekisteröity voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi. Kuntien antamista vastauksista voi päätellä, että ainakaan kaikissa kunnassa minkäänlaisia tietopyyntöjä ei käsitellä henkilötietolain mukaisena tarkastuspyyntönä. Erot eri lakien välillä eivät yleensä ole asiakkaille selviä, eikä erojen voida sanoa olevan selkeitä ammattilaisillekaan. Niihin olisi kuitenkin hyvä perehtyä, jotta asiakkaita pystytään neuvomaan oikeuksiensa käyttämiseen.

Kunnilta kysyttiin vielä, kuinka nopeasti tietopyyntöihin pystytään yleensä vastaamaan. Alla olevassa taulukossa on esitetty kuntien vastaukset.

Kuinka nopeasti tietopyyntöihin pystytään yleensä vastaamaan?
Normaalisesti lain määräämässä ajassa (Julkisuuslain mukainen: 2 vkoa-2 kk): yleensä 2 viikon sisällä, jos tietomassaa on paljon/tai se sisältää paljon salassa pidettävää ei luovutettavaa aineistoa: 1 kk HetiL mukaiset: 1-4 vkoa/riippuen em. tekijöistä.
Mikäli käsittely kestää yli 2 viikkoa, siitä pyritään ilmoittamaan pyynnön tehneelle.
Viivytyksettä.
Ilman aiheetonta viivästystä, 1-2 viikon sisällä.
Pyyntöihin vastataan pääsääntöisesti kahden viikon kuluessa.

Julkisuuslain mukaan asia on käsiteltävä viivytyksettä. Jos asiakirjoja on paljon, niihin sisältyy salassa pidettäviä osia tai muu niihin rinnastettava syy aiheuttaa erityistoimenpiteitä ja tavanomaista suuremman työmäärän, tieto on annettava kuukauden kuluessa pyynnöstä. Sosiaalihuollon asiakkuutta koskevat tiedot ovat aina salassa pidettäviä, ja siten kuukausi on ehdoton takaraja tietojen antamiselle. Julkisuuslain mukaan asia on aina ratkaistava viimeistään kuukauden kuluessa pyynnön esittämisestä, poikkeusperusteita ei ole olemassa. Henkilötietolain mukainen sääntely on väljempää: tiedot on annettava ilman aiheetonta viivytystä. Jos tietoja pyytäneelle rekisteröidylle ei ole annettu kirjallista vastausta kolmessa kuukaudessa, hän voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi. Kunnista vastattiin aikamäärettä koskevaan kysymykseen eri tavoin, mutta kuitenkin saman suuntaisesti. Vaikuttaisi siltä, että tietojen antamisessa menee keskimäärin noin kaksi viikkoa. Ainoastaan yhdessä vastauksessa oli eroteltu eri lakien mukaisten tietopyyntöjen käsittelyajat, ja siinäkin julkisuuslain mukaiseksi takarajaksi määriteltiin kaksi kuukautta (todellisuudessa raja on kuukausi). Sosiaaliasiamiehelle tulee asiakkailta ajoittain viestiä siitä, että heidän tietojensaantipyyntöään ei välttämättä ole ratkaistu kuukausiin tai että kirjallista päätöstä tai kieltäytymistodistusta ei ole annettu, vaikka kaikkea asiakkaan pyytämää tietoa ei olisi annettu.

Kahden eri lain soveltaminen tietopyyntöihin monimutkaistaa tietojen pyytämiseen ja siitä tehtäviin ratkaisuihin liittyvää menettelyä. On kuitenkin olennaisen tärkeää, että sosiaalihuollon työntekijät tuntevat tietojen pyytämistä ja luovuttamista koskevat pykälät, jotta asiakkaiden oikeus tietojen saamiseen lainmukaisesti on turvattu.

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. Selvitys kattaa sosiaaliasiamiehelle tulleiden asiakasasioiden yhteenvedon ja niistä tehtävät johtopäätökset. Selvitystä on hyvä täydentää muilla laadullisilla ja määrällisillä sekä asiakkailta ja sidosryhmiltä saatavalla tiedolla. Selvityksessä saadut tulokset ja niistä tehtävät johtopäätökset ovat kuitenkin arvokasta tietoa asiakkaiden kokemuksesta palvelun tuottamisesta.

Sosiaaliasiamiehelle tuli vuonna 2016 aiempaa laaja-alaisempia yhteydenottoja, joissa esiintyi useita yhteydenoton syitä. Erityisesti palvelun tuottamiseen ja päätöksentekoon liittyvien yhteydenottojen määrä nousi selvästi. Sen sijaan jonotus- ja käsittelyaikaa koskevien yhteydenottojen määrän usean vuoden aikainen kasvu taittui, ja yhteydenottoja tuli hieman aiempaa vuotta vähemmän. Lastensuojelua ja toimeentulotukea koskevien määräaikojen valvonta on voinut osaltaan vaikuttaa tähän myönteiseen kehitykseen.

Kehittämistyön jatkamiseksi kuntien tulisi jatkossa kiinnittää huomiota erityisesti seuraaviin seikkoihin:

- **Palvelun tuottamiseen liittyvät seikat, kuten asiakkaan kuuleminen ja mukaan ottaminen palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen, oma-aloitteisesti selvityksen antaminen toteuttamisvaihtoehdoista sekä ohjaus ja neuvonta**
- **Päätösten tekeminen ilman asiakkaan erillistä pyyntöä – kohtuullisessa ajassa**
- **Päätösten perusteleminen selkeästi, tapauskohtaisesti ja ymmärrettävästi**

- **Sujuvan yhteydenpidon mahdollistaminen asiakkaan ja työntekijän välillä: puhelinajat, soittopyyntöihin vastaaminen, tapaamisaikojen varaaminen, asiakkaan informointi käsittelyn vaiheista**
- **Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen**
- **Omien tietojen tarkastamiseen liittyvät asiat ja asiakkaiden ohjaaminen niitä koskien**
- **Kehitysvammalain uuden itsemääräämisoikeutta ja rajoitustoimenpidettä koskevan sääntelyn täysimääräinen toteuttaminen ja kunnallisen omatyöntekijän roolin selkeytyminen kehitysvammahuollossa**

Lähteet

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 6.2.2017 saadut tiedot eduskunnan oikeusasiamiehelle kunnista tehdyistä sosiaalihuollon kanteluista.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston tiedote 14.2.2017. Sosiaalihuollon ennakollista ohjausta ja valvontaa lisättiin vuonna 2016. http://www.avi.fi/web/avi/tiedotteet/tiedotteet-2017;jsessionid=1F14D9300CC3E86C17274DA9393557E5?p_p_id=122_INSTANCE_aluevalinta&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_r_p_564233524_resetCur=true&p_r_p_564233524_categoryId=14398#.WMu-ZUbyhQI

Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 7.2.2017 saadut tiedot kunnista aluehallintovirastoon tehdyistä sosiaalihuollon kanteluista.

HE 96/2015 vp, hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain muuttamisesta.

Helsingin hallinto-oikeudesta 20.2.2017 saadut tiedot kunnista tehdyistä sosiaalihuollon valituksista hallinto-oikeuteen.

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

OKV/1153/1/2014, valtioneuvoston oikeuskanslerin viraston ratkaisu Viranomaisen velvollisuus toteuttaa hyvää tiedonhallintaa, 28.10.2015.

OKV/1645/1/2013 ja OKV/1640/1/2012, valtioneuvoston oikeuskanslerin viraston ratkaisu Asiakirjapyynnön muoto, 19.8.2014.

StVM 4/2016 vp. Sosiaali- ja terveysvaliokunnan mietintö hallituksen esityksestä (HE 96/2015 vp) eduskunnalle laiksi kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain muuttamisesta.

StVM 32/2014 vp. Sosiaali- ja terveysvaliokunnan mietintö hallituksen esityksestä (HE 240/2014 vp) eduskunnalle laiksi ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain muuttamisesta.

THL, Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kunnittain huhti- ja lokakuussa 2016.

Tilastokeskus, väestön ennakkotilasto, marraskuu 2016.

Liite 1

Kuntakysely vuoden 2016 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

Palautatteko kyselyn vastattuna sähköpostitse tai postitse **pe 17.2.2017 mennessä**, kiitos. Kysymykset 1-4 ovat yhteisiä kysymyksiä, ja kysymys 5 koskee kehitysvammaisten erityishuoltoa.

1. Vastaukset koskevat seuraavaa kuntaa

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

2. Asiakkaiden käyttämät oikeusturvakeinot: kuinka paljon (kpl) seuraavia on tullut/tehty vuoden 2016 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 2016 (KUNNITTAIN)

Toimeentulotuki:

- asiakkaat:
- asiakastaloudet:

Vammaispalvelut (ei kehitysvammahuoltoa):

Kehitysvammahuolto:

Lastensuojelu:

Kotipalvelu:

4. Sosiaalihuoltoon liittyvien tieto- ja asiakirjapyyntöjen käsitteleminen

a) Millä eri tavoilla asiakas voi pyytää itseään koskevia sosiaalihuollon asiakasrekisteriin kirjattuja tietoja?

b) Kuka tietopyyntöihin vastaa?

c) Tehdäänkö kunnassanne/alueellanne kielteisiä muutoksenhakukelpoisia hallintopäätöksiä, jos pyydettyä tietoa ei anneta? Millaisissa tapauksissa? Pystytäänkö sanomaan, kuinka monta tällaista päätöstä on tehty vuonna 2016 (ilmoitathan määrän, jos se on mahdollista)?

d) Annetaanko kunnassanne/alueellanne kirjallisia kieltäytymistodistuksia, jos pyydettyä tietoa ei anneta? Millaisissa tapauksissa? Pystytäänkö sanomaan, kuinka monta tällaista todistusta on annettu vuonna 2016 (ilmoitathan määrän, jos se on mahdollista)?

e) Kuinka nopeasti tietopyyntöihin pystytään yleensä vastaamaan?

5. Kehitysvammalain mukaiset rajoitustoimenpiteet

Kehitysvammaisten erityishuollosta annettuun lakiin (519/1977) lisättiin 10.6.2016 voimaan tulleella uudistuksella itsemääräämisoikeuden vahvistamista ja rajoitustoimenpiteiden käyttöä koskevat uudet säännökset, 3 a luku (381/2016).

a) Kuinka monta kehitysvammaiseen henkilöön kohdistuvaa *kunnan viranhaltijan* tekemää rajoituspäätöstä tehtiin lain voimaantulon jälkeen vuoden 2016 aikana?

b) Mitkä ovat kolme yleisintä käytettyä rajoitustoimea (kunnan viranhaltijan tai yksikön päättämistä)? Arvioi, miksi juuri näitä käytettiin eniten.

c) Arvioi, miten henkilökunta tunnistaa rajoitustoimenpiteiden käytön päivittäisessä työssään.

d) Miten arvioitte lakiuudistuksen toimivuutta käytännössä?

Palaute

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