

SOSIAALITAITO



SOCIALKOMPETENS

**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS  
VUODELTA 2019**

**Sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelua Inkoon, Mäntsälän,  
Nurmijärven, Pornaisten, Siuntion, Tuusulan ja Vihdin kunnissa sekä Hyvinkään,  
Järvenpään, Karkkilan, Keravan ja Lohjan kaupungeissa**

Clarissa Peura, & Riikka Kainulainen,  
sosiaaliasiamies sosiaaliasiamies

## Saatteeksi

Vuonna 2019 sosiaaliasiamiehen toiminta-alueeseen kuului 12 kuntaa: Hyvinkää, Inko, Järvenpää, Karkkila, Kerava, Lohja, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Siuntio, Tuusula ja Vihti. Toiminta-alueen kunnista Järvenpää, Hyvinkää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula ovat jäsenkuntia Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymässä, joka on vastannut alueensa jäsenkuntien sosiaali- ja terveystalveluiden järjestämisestä ja tuottamisesta vuoden 2019 alusta lähtien. Vuonna 2019 sosiaaliasiamiehen toiminta-alueella oli 329672 asukasta (Tilastokeskus, väestön ennakkotilasto, joulukuu 2019). Sosiaalitaldossa työskentelee kaksi sosiaaliasiamiestä.

Selvitys kuvaa asiakkaan oikeuksien ja aseman tilaa ja kehitystä kunnissa kuntalaisilta sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen sisällön perusteella. Useimmiten sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä, kun yhteydenottaja kokee tyytymättömyyttä saatuun sosiaalihuollon palveluun, eikä asiointi ole vastannut asiakkaan odotuksia. Yhteydenotto voi koskea myös tilannetta, jossa palvelua ei ole myönnetty. Sosiaaliasiamiehen selvityksestä välittyvä kuva on negatiivisempi kuin jos asiakkaan asemaa ja oikeuksien toteutumista tarkasteltaisiin kaikkien sosiaalitoimissa asioineiden antaman palautteen pohjalta. Selvityksen tarkoituksena on antaa kunnille tietoa asiakkaiden kokemista epäkohdista, jotta niihin voidaan kiinnittää jatkossa huomiota.

Sosiaaliasiamiehen asiatapahtumia oli yhteensä 276. Ensimmäistä kertaa asiakkaan edustajat tai muut läheiset ottivat yhteyttä useammin kuin sosiaalihuollon asiakkaat itse. Yhteydenoton sisältöalueista lastensuojelu korostui. Ikääntyneiden palvelut, vammaispalvelut ja aikuissosiaalityö olivat yhteydenoton sisältöinä asiamiehelle lastensuojelun jälkeen useimmin. Vuonna 2019 asiakkaat ja omaiset ottivat eniten yhteyttä palvelun tuottamista eli menettelyyn liittyviä seikkoja koskien; asiakkaan kuulemista ja mukaan ottamista palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen kaivattiin. Päätösten sisältöön ja päätöksenteon prosessiin liittyvät asiat olivat seuraavaksi yleisimmin yhteydenottojen syinä. Joka viides yhteydenotto sisälsi tyytymättömyyttä epäasialliseksi koettuun kohteluun. Yhteydenotot sisältävät usein monta syytä; vuonna 2019 keskimäärin kaksi per yhteydenotto.

Järvenpäässä 31.3.2020

sosiaaliasiamies Clarissa Peura & sosiaaliasiamies Riikka Kainulainen

Sosiaalitalito – Socialkompetens

## **SISÄLTÖ**

<b>Saatteeksi .....</b>	<b>1</b>
<b>1 Johdanto .....</b>	<b>5</b>
1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet .....	5
1.2 Sosiaaliasiameiestoiminta Sosiaalitaidossa .....	6
<b>2 Kerava .....</b>	<b>7</b>
2.1 Yhteydenotot .....	7
2.2 Yhteydenoton syy .....	8
2.3 Yhteydenoton tehtäväalue .....	9
2.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut .....	10
<b>3 Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä .....</b>	<b>12</b>
3.1 Toiminta-alue ja muutoksenhaut .....	12
3.2 Hyvinkää.....	13
3.2.1 Yhteydenotot .....	13
3.2.2 Yhteydenoton syy .....	14
3.2.3 Yhteydenoton tehtäväalue .....	15
3.2.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut .....	16
3.3 Järvenpää .....	17
3.3.1 Yhteydenotot .....	17
3.3.2 Yhteydenoton syy .....	18
3.3.3 Yhteydenoton tehtäväalue .....	19
3.3.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut .....	20
3.4 Mäntsälä.....	21

3.4.1 Yhteydenotot .....	21
3.4.2 Yhteydenoton syy .....	22
3.4.3 Yhteydenoton tehtäväalue .....	22
3.4.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut .....	24
3.5 Nurmijärvi .....	25
3.5.1 Yhteydenotot .....	25
3.5.2 Yhteydenoton syy .....	26
3.5.3 Yhteydenoton tehtäväalue .....	27
3.5.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut .....	29
3.6 Pornainen .....	30
3.6.1 Yhteydenotot .....	30
3.6.2 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut .....	31
3.7 Tuusula .....	32
3.7.1 Yhteydenotot .....	32
3.7.2 Yhteydenoton syy .....	33
3.7.3 Yhteydenoton tehtäväalue .....	34
3.7.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut .....	35
<b>4 Perusturvakuntayhtymä Karviainen .....</b>	<b>37</b>
4.1 Karkkila .....	37
4.1.1 Yhteydenotot .....	37
4.1.2 Yhteydenoton syy .....	38
4.1.3 Yhteydenoton tehtäväalue .....	38
4.1.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut .....	39
4.2 Vihti .....	41
4.2.1 Yhteydenotot .....	41

4.2.2 Yhteydenoton syy .....	42
4.2.3 Yhteydenoton tehtäväalue .....	42
4.2.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut .....	44
<b>5 Lohja.....</b>	<b>46</b>
5.1 Yhteydenotot .....	46
5.2 Yhteydenoton syy .....	47
5.3 Yhteydenoton tehtäväalue .....	48
5.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut .....	50
<b>6 Siuntio ja Inkoo.....</b>	<b>52</b>
6.1 Yhteydenotot .....	52
6.2 Yhteydenoton syy .....	53
6.3 Yhteydenoton tehtäväalue .....	53
6.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut .....	54
<b>7 Sosiaaliasiamiehen havaintoja.....</b>	<b>56</b>
7.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamiehen.....	56
7.2. Yhteydenoton syyt.....	58
7.3 Yhteydenoton tehtäväalueet .....	60
7.4 Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut .....	66
<b>8 Yhteenveto ja tärkeimmät suositukset.....</b>	<b>68</b>
<b>Liite 1 .....</b>	<b>71</b>

## **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 asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia eri tavoin asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

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

Sosiaaliasiamies on puolueeton ja neutraali henkilö, joka ohjaa ja neuvoo sosiaalihuollon asiakasta. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Asiamies voi toimia sovittavassa roolissa asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa. Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen eivät sen sijaan 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 tarkoituksena 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. Sosiaaliasiamiehenä toimivat vuoden 2019 aikana Margit Tepponen, Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen ja sosiaaliasiamiehen sijaisina Petteri Heino ja Merja Salmi. Vuoden 2019 lopussa Sosiaalitaidossa työskenteli kaksi kokoaikaista sosiaaliasiamiestä, Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen. Vuonna 2019 sosiaaliasiamiestoiminnan piirissä oli 12 kuntaa: Hyvinkää, Inkoo, Järvenpää, Karkkila, Kerava, Lohja, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Siuntio, Tuusula ja Vihti.

Sosiaaliasiamiehen toimipaikka sijaitsee Järvenpäässä. Kunnat järjestävät tiloja sosiaaliasiamiehen käyttöön erikseen sovittavia asiakastapaamisia varten. Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

## 2 Kerava

### 2.1 Yhteydenotot

Keravan kaupungin asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 23 kertaa. Sosiaalitalo on tuottanut Keravan sosiaaliasiamiespalvelut vuoden 2019 alusta alkaen, joten vertailutietoja vuoteen 2018 ei esitetä tässä yhteydessä. Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 22. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita ei ollut yhtään, ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita oli yksi. Yhteydenottajista 39 % oli asiakkaita ja 61 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

	<b>2019</b>
<b>Uudet asiakkaat</b>	22
<b>Vanha asiakas, uusi asia</b>	0
<b>Vanha asiakas, sama asia</b>	1
<b>Ei tietoa</b>	0
<b><i>Yhteensä</i></b>	<b>23</b>
<b>Joista henkilöstön yhteydenotot</b>	0

Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Keravalla 22 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2019.



## 2.2 Yhteydenoton syy

Yhteydenoton syynä korostui palvelun tuottaminen (13 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 joissa asiakkaalle ei ole tehty palvelutarpeen arviointia.

Yleistä tiedontarvetta esiintyi kuudessa yhteydenotossa ja kohteluun liittyviä huomioita viidessä yhteydenotossa. Päätösten sisältöä, tietosuojaa, maksuasioita ja vahingonkorvausta sekä itsemääräämisoikeutta koskien otettiin kutakin kahdesta kolmeen kertaa yhteyttä. Sosiaaliamiehelle kuulumattomasta palvelusta kysyttiin kerran, ja muu syy esiintyi kolmessa yhteydenotossa. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Keravalla yhteydenotossa oli keskimäärin 1,6 syytä. Yhteydenoton syyt on ilmaistu alla olevassa kuviossa.

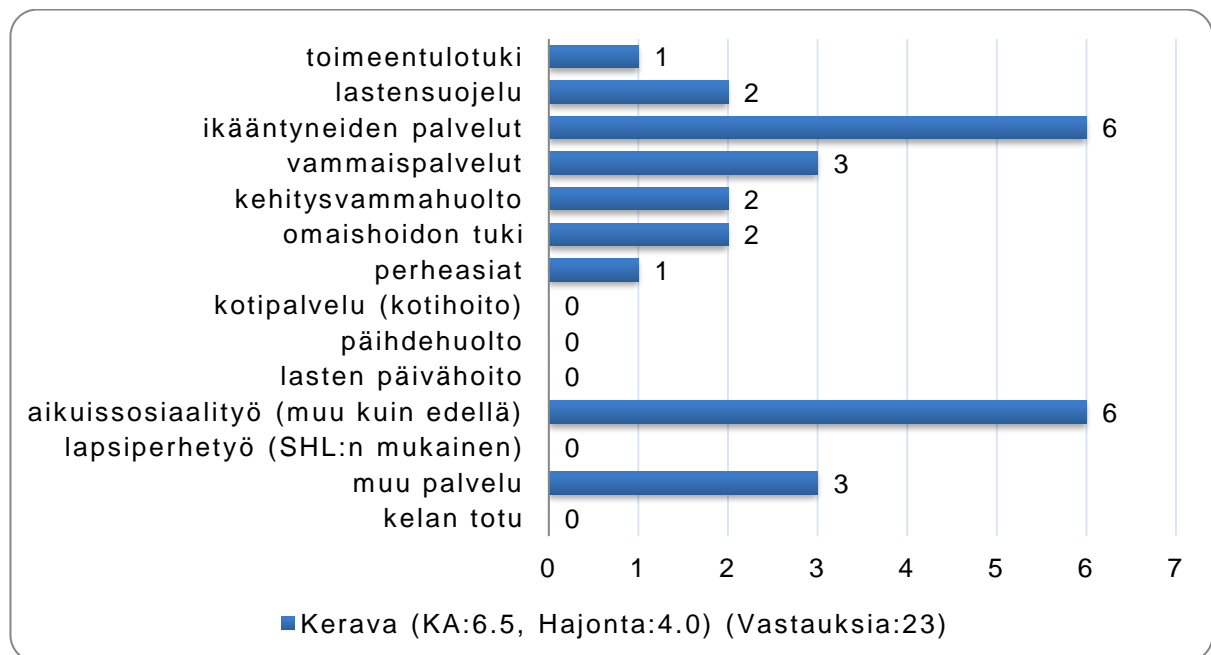
**Kuvio 1. Yhteydenoton syyt, Kerava**



### 2.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Yhteyttä otettiin useimmin ikääntyneiden palveluita (kuusi asiatapahtumaa) ja aikuissosiaalityötä (kuusi asiatapahtumaa) koskien. Vammaispalveluita koski kolme yhteydenottoa ja kehitysvammahuoltoja kaksi. Lastensuojelua ja omaishoidon tukea kumpaakin koskien otettiin kaksi kertaa yhteyttä. Lastensuojelun asiakkaina oli Keravalla vuonna 2019 yhteensä 360 lasta.<sup>1</sup> Sosiaaliasiamiehelle tuli kuusi lastensuojeluasiakasta koskevaa yhteydenottoa 1000 lastensuojelun asiakasta kohden (0,6 %). Toimeentulotukeen liittyi yksi yhteydenotto, samoin kuin perheasioihin. Kolme yhteydenottoa liittyi muuhun palveluun.

**Kuvio 2. Yhteydenoton tehtäväalue, Kerava**



#### Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä kuusi kertaa. Yhtä lukuun ottamatta kaikki yhteydenotot koskivat palvelun tuottamista. Sen lisäksi mainintoja tuli kohteluun, tietosuojaan, maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen ja muuhun syyhyn liittyen. Kyse oli muun muassa hoito- ja palvelusuunnitelman prosessin etenemiseen liittyvästä neuvonnasta, palvelukodin

<sup>1</sup> Kuntakyselyt vuoden 2018 ja 2019 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

perimästä vuokrasta ilman vuokrasopimusta, tyytymättömyys puolison hoivaan ja huolenpitoon palveluasumisyksikössä sekä turvallisuuteen palveluasumisyksikössä.

### **Aikuissosiaalityö**

Aikuissosiaalityötä koskien otettiin yhteyttä kuusi kertaa. Yhteydenotot liittyivät moniin eri syihin, kuten palvelun tuottamiseen, kohteluun, tietosuojaan, itsemääräämisoikeuteen, yleiseen tiedontarpeeseen sekä maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen. Yksi yhteydenotoista liittyi lisäksi kunnan toimeentulotukeen. Joissain tapauksissa asiakkaat tai omaiset tiedustelivat jonkin palvelun, kuten siivouspalvelun, saamista, ja tällöin heitä neuvottiin olemaan yhteydessä aikuissosiaalityöhön. Asiakkaiden ongelmat liittyivät muun muassa vuokravelkaan ja häätöuhkaan sekä tiedonsaantiin läheisen tiedoista.

### **Vammaispalvelut**

Vammaispalveluihin liittyen vastaanotettiin kolme ja kehitysvammahuoltoon liittyen kaksi yhteydenottoa. Vammaispalveluyhteydenotoissa oli kyse muun muassa määräaikaisista päätöksistä ilman tietoa, miksi päätökset on tehty määräajaksi sekä palveluohjauksen ja palvelusuunnitelman puutteesta. Kehitysvammahuoltoa koskevat yhteydenotot liittyivät etenkin siihen, että omaiset eivät ole kokeneet pääsevänsä osallistumaan palvelun arviointiin tai järjestämiseen, kuten palvelutarpeen arviointiin.

Vammaispalveluiden asiakkaina oli Keravalla vuoden aikana 720 ihmistä ja kehitysvammahuollossa 133 asiakasta.<sup>2</sup> Sosiaaliasiamiehelle tuli neljä yhteydenottoa (0,4 %) 1000 vammaispalvelujen ja kaksi yhteydenottoa 100 kehitysvammahuollon asiakasta kohti (2 %).

## **2.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut**

Alla olevaan taulukkoon on koottu Keravalla vuonna 2019 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen

---

<sup>2</sup> Kuntakysely vuoden 2019 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.<sup>3</sup> Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen kuudelle kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa kolmelle henkilölle.

	<b>2019</b>
Muistutukset	16
Kantelut EOA:lle	1
Kantelut ESAVI:in	3
Kantelut OKA:lle	0
Kantelut Valviralle	0

Keravan sosiaali- ja terveyslautakunta käsitteli 25 oikaisuvaatimusta, ja muutti niiden perusteella kaksi omaishoidon tukea koskevaa päätöstä. Viisi päätöstä muutettiin itseoikaisuina (kaksi toimeentulotuki-, kaksi vammaispalvelu- ja yksi omaishoidon tuen päätös). Hallinto-oikeuteen tehtiin kaksi valitusta, korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei yhtään.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Kuntakysely vuoden 2019 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

<sup>4</sup> Kuntakysely vuoden 2019 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

### **3 Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä**

#### **3.1 Toiminta-alue ja muutoksenhaut**

Toiminta-alueen kunnista Järvenpää, Hyvinkää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula ovat jäsenkuntia Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymässä, joka on vastannut alueensa jäsenkuntien sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä ja tuottamisesta vuoden 2019 alusta lähtien. Seuraavassa käydään läpi yhteydenottojen sisältöä kunnittain.

Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyssä tiedusteltiin oikaisuvaatimusten ja hallintovalitusten määrää. Ne toimitettiin koko toiminta-alueen kattavalla tasolla, ei kunnittain, mistä syystä ne esitetään tässä yhteisessä kappaleessa. Keusoten alueella tehtiin 17 itseoikaisua päätöksiin vuonna 2019: 14 ikääntyneiden palveluita koskien, kaksi toimeentulotukea ja yksi vammaispalveluita koskien. Sosiaali- ja terveydenhuollon jaostossa käsiteltiin yhteensä 83 oikaisuvaatimusta, joiden perusteella muutettiin kahdeksan toimeentulotukea koskevaa päätöstä. Oikaisuvaatimukset koskivat vammaispalveluita (34), toimeentulotukea (27), ikääntyneiden palveluita (yhdeksän), omaishoidon tukea (yhdeksän), lastensuojelua (kolme) ja elatusmaksun määräytymistä (yksi). Muutoksenhakuja hallinto-oikeuteen tehtiin yhteensä 12 (kahdeksan vammaispalveluita, kaksi ikääntyneiden ympärivuorokautisia palveluita, yksi toimeentulotukea ja yksi omaishoidon tukea koskien). Korkeimpaan hallinto-oikeuteen valitettiin kolme kertaa vammaispalveluita koskien.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Kuntakysely vuoden 2019 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

## 3.2 Hyvinkää

### 3.2.1 Yhteydenotot

Hyvinkään asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 32 kertaa (60 kertaa vuonna 2018). Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 28. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli kaksi ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita oli samoin kaksi. Yhteydenottajista 45 % oli asiakkaita ja 55 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>Uudet asiakkaat</b>	28	35
<b>Vanha asiakas, uusi asia</b>	2	12
<b>Vanha asiakas, sama asia</b>	2	6
<b>Ei tietoa</b>	0	7
<b><i>Yhteensä</i></b>	<b>32</b>	<b>60</b>
<b>Joista henkilöstön yhteydenotot</b>	0	2

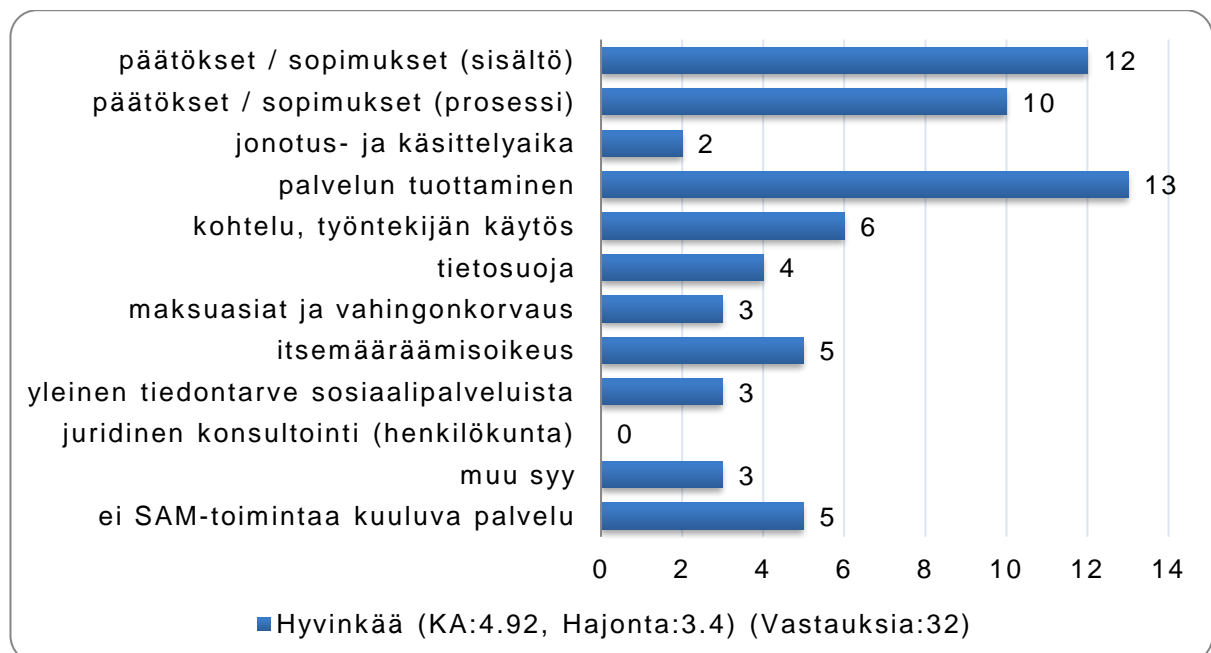
Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Hyvinkäällä 28 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2019.

### 3.2.2 Yhteydenoton syy

Yhteyttä otettiin eniten palvelun tuottamista koskien (13 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 joissa asiakkaalle ei ole tehty palvelutarpeen arviointia. Tämän lisäksi päätösten sisältö (12) ja päätöksenteon prosessi (10) herättivät eniten kysymyksiä.

Kohtelua koskien otettiin yhteyttä kuusi kertaa ja itsemääräämisoikeutta koskien viisi kertaa. Asiakkaat ottivat yhteyttä tietosuojaan liittyen neljä kertaa ja maksuasioita ja vahingonkorvausta koskien kolmesti. Yleistä tiedontarvetta esiintyi kolmessa yhteydenotossa. Jonotus- ja käsittelyaikaan liittyen otettiin yhteyttä kahdesti. Sosiaaliamiehelle kuulumattomasta palvelusta kysyttiin viisi kertaa, ja muu syy esiintyi kolmessa yhteydenotossa. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Hyvinkäällä yhteydenotossa oli keskimäärin 2,1 syytä. Alla olevassa kuviossa ilmaistaan yhteydenoton syyt.

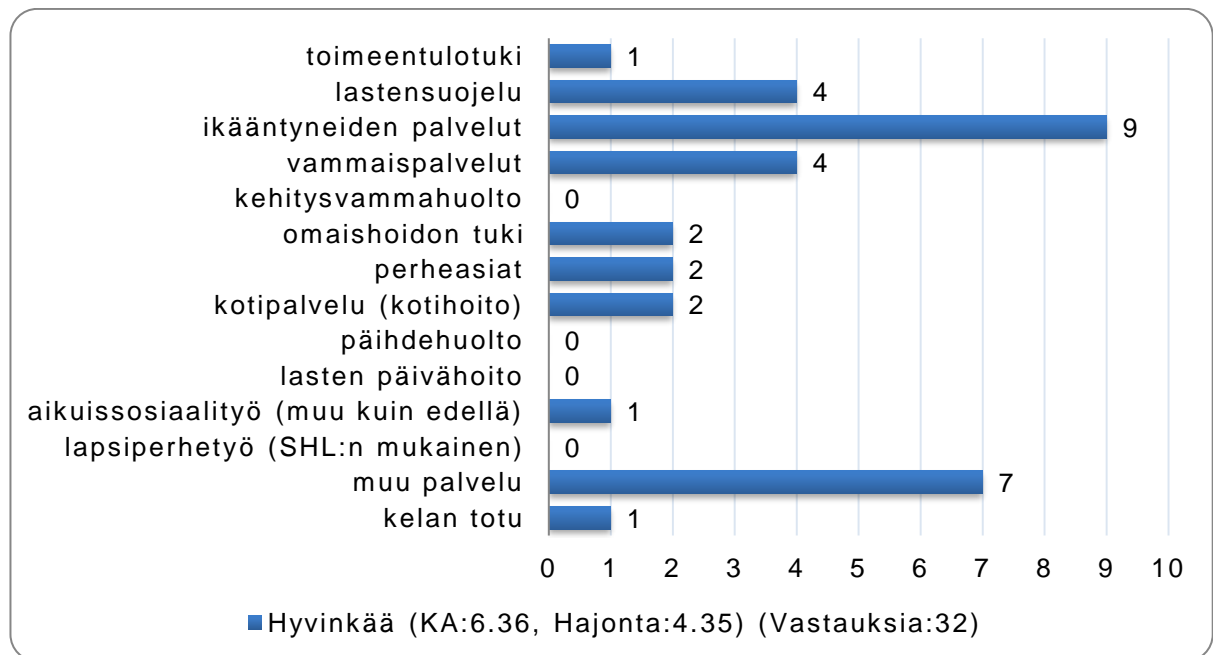
**Kuvio 3. Yhteydenoton syyt, Hyvinkää**



### 3.2.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Yhteydenotoista yhdeksän koski ikääntyneiden palveluita, seitsemän muuta palvelua ja neljä lastensuojelua ja vammaispalvelua kumpaakin. Tämän lisäksi saapui yksittäisiä yhteydenottoja omaishoidon tukea, perheasioita, kotipalvelua, toimeentulotukea ja aikuissosiaalityötä koskien.

**Kuvio 4 Yhteydenoton tehtäväalue, Hyvinkää**



### Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä yhdeksän kertaa. Yhteydenotot koskivat palvelun tuottamista, itsemääräämisoikeutta, päätösten sisältöä ja päätöksenteon prosessia, tietosuojaa, maksuasioita ja vahingonkorvausta, yleistä tiedontarvetta ja kohtelua. Kyse oli esimerkiksi palveluasumispaikan vaihdon suunnittelusta ja siihen liittyvästä menettelystä; palveluasumispaikasta ilman vuokrasopimusta peritystä vuokrasta; yleisestä tiedustelusta kuljetuspalveluita koskien tai palveluasumispaikan vaihdosta ilman asiakkaan toivomusta ja siihen liittyvistä huolista.



## Lastensuojelu ja vammaispalvelut

Lastensuojelua koskien saapui neljä yhteydenottoa, joissa ilmeni tyytymättömyyttä muun muassa lastensuojelun tavoitettavuuteen, tarjottuun tukeen ja eri kuntien työnjakoon lastensuojelun järjestämisessä. Lastensuojelun asiakkaina oli Hyvinkäällä vuonna 2019 yhteensä 533 lasta (421 lasta vuonna 2018).<sup>6</sup> Sosiaaliasiamiehelle tuli yksi lastensuojeluasiaa koskevaa yhteydenotto 100 lastensuojelun asiakasta kohden (0,8 %).

Vammaispalveluasioissa otettiin yhteyttä neljästi. Kyseessä oli muun muassa tyytymättömyys myönnettyyn palveluun tai siihen, ettei palvelua ollut myönnetty. Vammaispalveluiden asiakkaina oli Hyvinkäällä vuoden aikana 888 ihmistä (894 vuonna 2018)<sup>7</sup>. Sosiaaliasiamiehelle tuli 0,5 yhteydenottoa 100 vammaispalvelujen asiakasta kohti (0,5 %).

### 3.2.4 Muistutukset ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Hyvinkäällä vuosina 2019 ja 2018 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.<sup>8</sup> Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen kahdeksalle kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa kahdelle henkilölle.

	2019	2018
Muistutukset	3	20
Kantelut EOA:lle	2	5
Kantelut ESAVI:in	8	7
Kantelut OKA:lle	0	0
Kantelut Valviralle	2	0

<sup>6</sup> Kuntakyselyt vuosien 2018 ja 2019 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

<sup>7</sup> Kuntakyselyt vuosien 2018 ja 2019 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten. Ei sisällä kehitysvammahuollon asiakasmääriä, joita ei ole esitetty tässä yhteydessä, koska kehitysvammahuoltoa koskevia yhteydenottoja ei tullut sosiaaliasiamiehelle.

<sup>8</sup> Kuntakyselyt vuosien 2018 ja 2019 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

### 3.3 Järvenpää

#### 3.3.1 Yhteydenotot

Järvenpään asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 23 kertaa. Sosiaalitaito on tuottanut Järvenpään (Keusoten) sosiaaliasiamiespalvelut vuoden 2019 alusta alkaen, joten vertailutietoja vuoteen 2018 ei esitetä tässä yhteydessä. Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 17. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli kolme ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita oli samoin kolme. Yhteydenottajista 43 % oli asiakkaita ja 52 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä. Yksi yhteydenottaja oli henkilökunnan edustaja. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

	<b>2019</b>
<b>Uudet asiakkaat</b>	17
<b>Vanha asiakas, uusi asia</b>	3
<b>Vanha asiakas, sama asia</b>	3
<b>Ei tietoa</b>	0
<b><i>Yhteensä</i></b>	<b>23</b>
<b>Joista henkilöstön yhteydenotot</b>	1

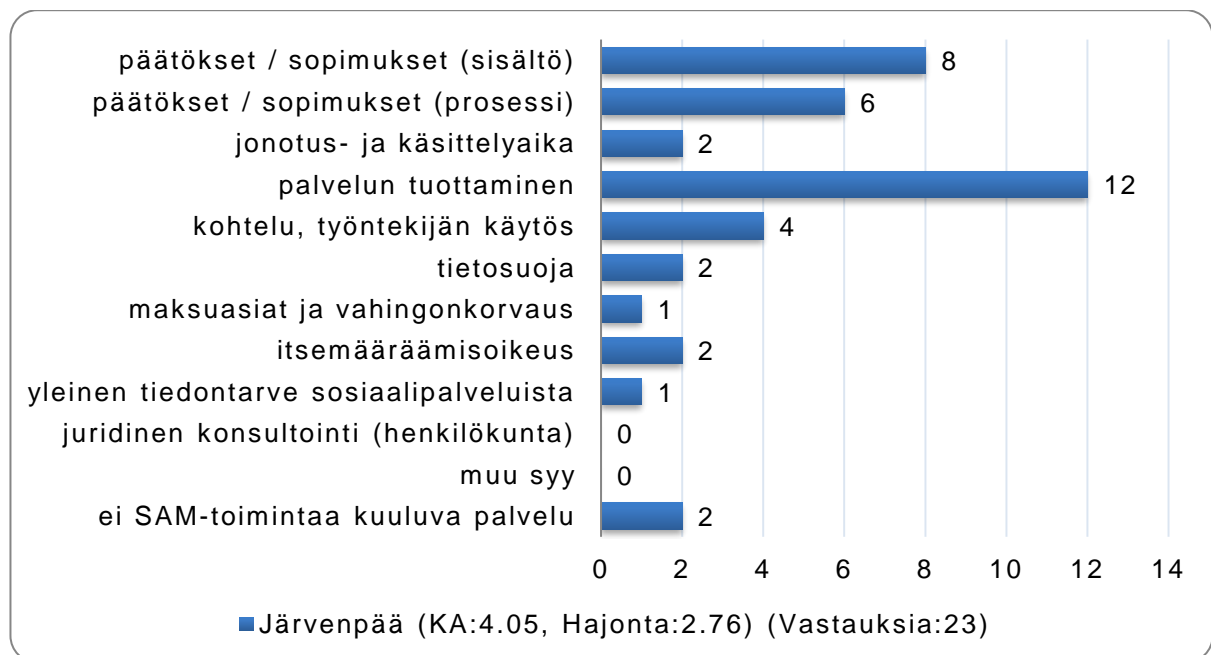
Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Järvenpäässä 17 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2019.

### 3.3.2 Yhteydenoton syy

Yhteyttä otettiin eniten palvelun tuottamista koskien (12 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 joissa asiakkaalle ei ole tehty palvelutarpeen arviointia. Tämän lisäksi päätösten sisältö (kahdeksan asiatapahtumaa) ja päätöksenteon prosessi (kuusi) herättivät eniten kysymyksiä.

Kohteluun liittyen asiakkaat ottivat yhteyttä neljä kertaa. Jonotus- ja käsittelyaikaa, tietosuoja ja itsemääräämisoikeutta kutakin koskien otettiin yhteyttä kaksi kertaa. Maksuasiat ja vahingonkorvaus sekä yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista esiintyivät kumpikin yhdessä yhteydenotossa. Sosiaaliasiamiehelle kuulumattomasta palvelusta kysyttiin kaksi kertaa. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Järvenpäässä yhteydenotossa oli keskimäärin 2,1 syytä. Alla olevassa kuviossa ilmaistaan yhteydenoton syyt.

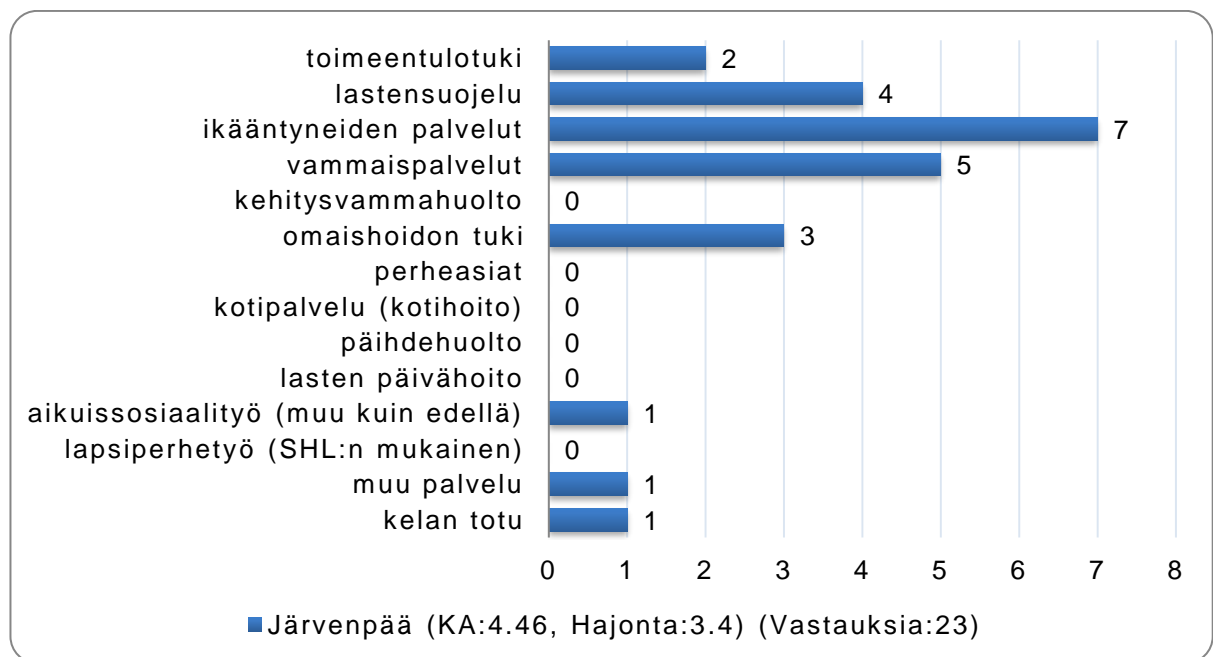
**Kuvio 5 Yhteydenoton syyt, Järvenpää**



### 3.3.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Eniten yhteydenottoja tuli ikääntyneiden palveluita koskien (seitsemän). Vammaispalveluasioissa otettiin yhteyttä viisi kertaa, lastensuojelua koskien neljä kertaa ja omaishoidon tukea koskien kolmesti. Toimeentulotukiasioissa otettiin yhteyttä kaksi kertaa ja aikuissosiaalityöhön liittyen kerran. Kelan toimeentulotukea koskien otettiin yhteyttä kerran.

Kuvio 6 Yhteydenoton tehtäväalue, Järvenpää



### Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä seitsemän kertaa. Yhteydenotot koskivat palvelun tuottamista, päätösten sisältöä ja päätöksenteon prosessia, kohtelua ja itsemääräämisoikeutta. Yhteydenotot koskivat erityyppisiä asioita, kuten perhehoidon järjestämistä, tyytymättömyyttä palveluasumispaikkaan ja kysymyksiä yllättävästä vuokrasopimuksen irtisanomisesta palveluasumispaikasta.

### Vammaispalvelut ja lastensuojelu

Vammaispalveluasioissa otettiin yhteyttä viidesti, koskien muun muassa kokemusta pompotelluksi tulemisesta, päätösten muutoksenhakuaikaa ja tiedonsaantioikeutta. Vammaispalveluasiakkaita oli 768 Järvenpäässä vuonna 2019.<sup>9</sup> Sosiaaliasiamiehelle tuli 0,7 vammaispalveluasiointia koskevaa yhteydenottoa 100 vammaispalveluasiakasta kohden (0,7 %).

Lastensuojeluasioissa otettiin yhteyttä neljästi. Yhteydenotot koskivat muun muassa tyytymättömyyttä asiakaskirjauksiin ja lastensuojeluyksikössä saatua epäasiallista kohtelua. Lastensuojelun asiakkaina oli Järvenpäässä vuonna 2019 yhteensä 470 lasta.<sup>10</sup> Sosiaaliasiamiehelle tuli yksi lastensuojeluasiaa koskevaa yhteydenotto 100 lastensuojelun asiakasta kohden (1 %).

#### 3.3.4 Muistutukset ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Järvenpäässä vuonna 2019 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.<sup>11</sup> Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen 19 kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa kahdeksalle henkilölle.

	2019
Muistutukset	3
Kantelut EOA:lle	0
Kantelut ESAVI:in	1
Kantelut OKA:lle	0
Kantelut Valviralle	0

<sup>9</sup> Kuntakysely vuoden 2019 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten. Ei sisällä kehitysvammahuollon asiakasmääriä, joita ei ole esitetty tässä yhteydessä, koska kehitysvammahuoltoa koskevia yhteydenottoja ei tullut sosiaaliasiamiehelle.

<sup>10</sup> Kuntakysely vuoden 2019 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

<sup>11</sup> Kuntakysely vuoden 2019 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

### 3.4 Mäntsälä

#### 3.4.1 Yhteydenotot

Mäntsälän asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 16 kertaa (26 kertaa vuonna 2018). Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 10. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli kolme ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita oli samoin kolme. Yhteydenottajista 50 % oli asiakkaita ja 50 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

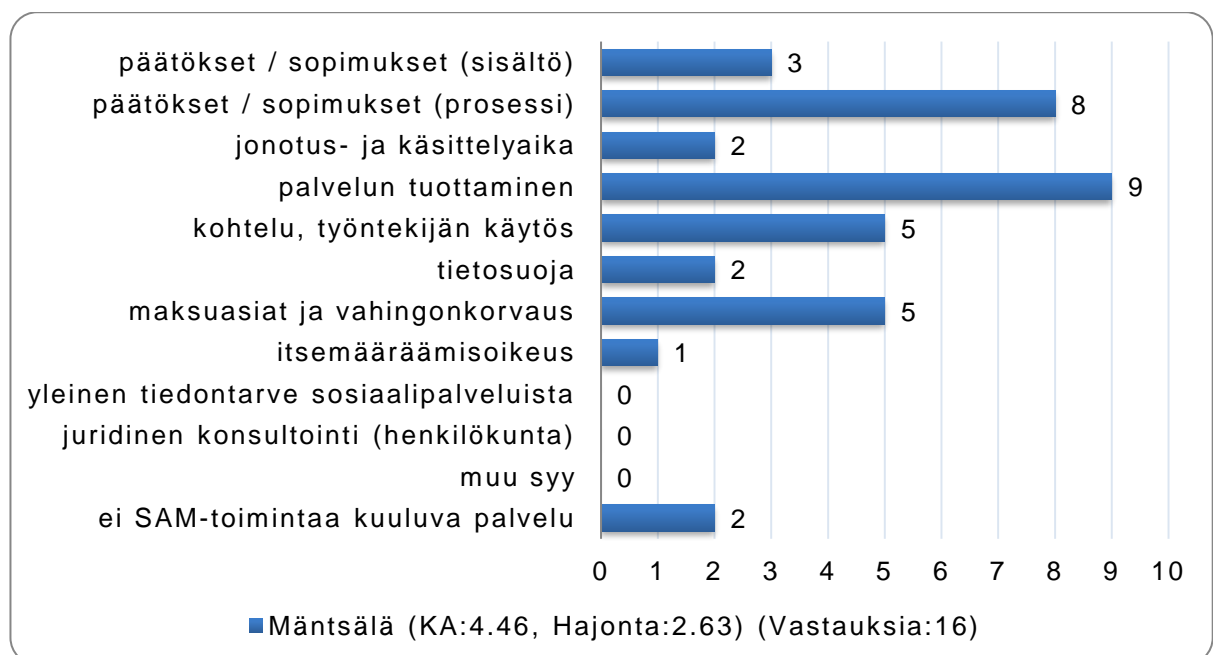
	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>Uudet asiakkaat</b>	10	10
<b>Vanha asiakas, uusi asia</b>	3	7
<b>Vanha asiakas, sama asia</b>	3	5
<b>Ei tietoa</b>	0	3
<b><i>Yhteensä</i></b>	<b><i>16</i></b>	<b><i>26</i></b>
<b>Joista henkilöstön yhteydenotot</b>	0	2

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 asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Mäntsälässä 10 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2019.

### 3.4.2 Yhteydenoton syy

Asiakkaat ottivat yhteyttä eniten palvelun tuottamista (yhdeksän asiatapahtumaa) ja päätöksenteon prosessia (kahdeksan asiatapahtumaa) koskien. 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 joissa asiakkaalle ei ole tehty palvelutarpeen arviointia. Tämän lisäksi päätösten sisältöön liittyi kolme yhteydenottoa; jonotus- ja käsittelyaikaan ja tietosuojaan kumpaankin kaksi sekä itsemääräämisoikeuteen yksi. Kaksi asiakasta kysyi sosiaaliamiehelle kuulumattomasta palvelusta. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Mäntsälässä yhteydenotossa oli keskimäärin 2,3 syytä. Alla olevassa kuviossa ilmaistaan yhteydenoton syyt.

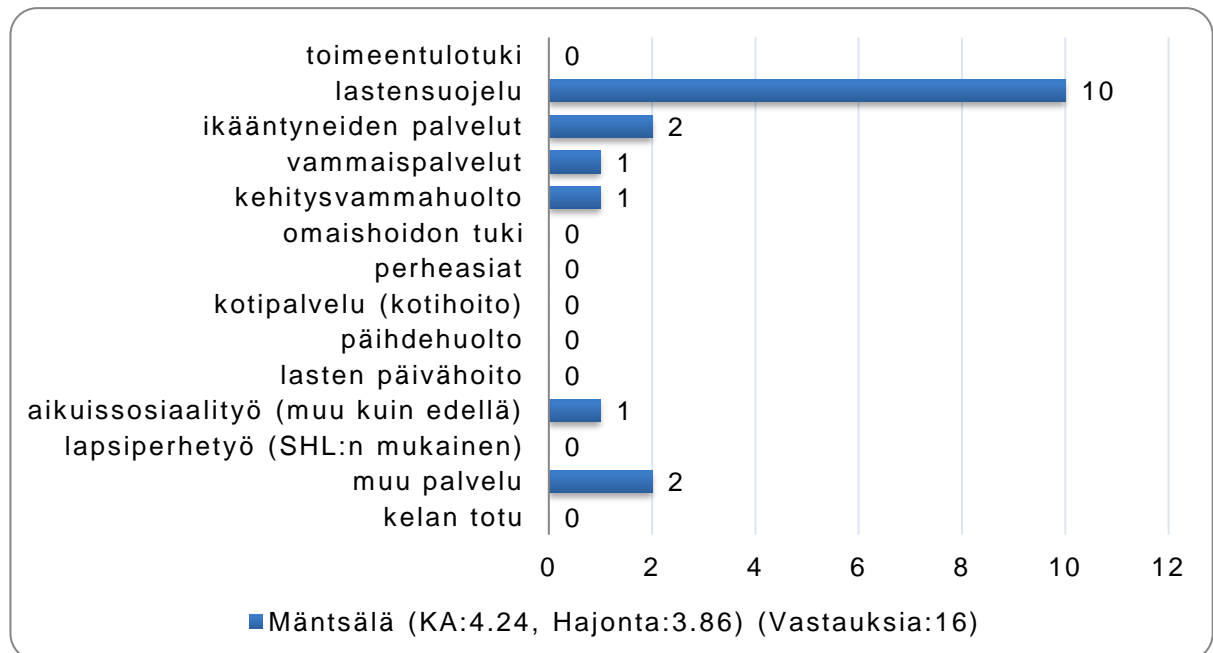
**Kuvio 7 Yhteydenoton syyt, Mäntsälä**



### 3.4.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Lastensuojelu korostui yhteydenoton tehtäväalueena (10 yhteydenottoa). Lisäksi saapui yksittäisiä yhteydenottoja ikääntyneiden palveluita (kaksi), vammaispalveluita (yksi), kehitysvammahuoltoa (yksi), aikuissosiaalityötä (yksi) ja muuta palvelua (kaksi) koskien.

Kuvio 8 Yhteydenoton tehtäväalue, Mäntsälä



## Lastensuojelu

Lastensuojeluasioissa otettiin yhteyttä 10 kertaa. Yhteydenotot liittyivät palvelun tuottamiseen, päätöksenteon prosessiin, kohteluun, maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen, päätösten sisältöön, tietosuojaan ja itsemääräämisoikeuteen. Useassa yhteydenotossa ilmeni tyytymättömyyttä ja epäselvyyttä jälkihuollon järjestämiseen, esimerkiksi itsenäistymisvarojen kertymisen suhteen. Asiakkaat toivat esiin myös luottamuspulaa työntekijöitä kohtaan ja tyytymättömyyttä muun muassa tietojen luovuttamiseen vanhemmalle, joka ei ole huoltaja.

Lastensuojelun asiakkaina oli Mäntsälässä vuonna 2019 yhteensä 118 lasta (99 lasta vuonna 2018).<sup>12</sup> Sosiaaliasiamiehelle tuli yhdeksän lastensuojeluasiaa koskevaa yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden (8,5 %).

<sup>12</sup> Kuntakyselyt vuosien 2018 ja 2019 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.



### 3.4.4 Muistutukset ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Mäntsälässä vuosina 2019 ja 2018 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.<sup>13</sup> Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen neljälle kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa kahdelle henkilölle.

	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Muistutukset	5	5
Kantelut EOA:lle	0	0
Kantelut ESAVI:in	1	3
Kantelut OKA:lle	0	0
Kantelut Valviralle	0	0

---

<sup>13</sup> Kuntakyselyt vuosien 2018 ja 2019 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

### 3.5 Nurmijärvi

#### 3.5.1 Yhteydenotot

Nurmijärven asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 25 kertaa. Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 22. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli yksi, samoin kuin samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita. Yhteydenottajista 40 % oli asiakkaita ja 56 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

	<b>2019</b>
<b>Uudet asiakkaat</b>	22
<b>Vanha asiakas, uusi asia</b>	1
<b>Vanha asiakas, sama asia</b>	1
<b>Ei tietoa</b>	1
<b><i>Yhteensä</i></b>	<b>25</b>
<b>Joista henkilöstön yhteydenotot</b>	1

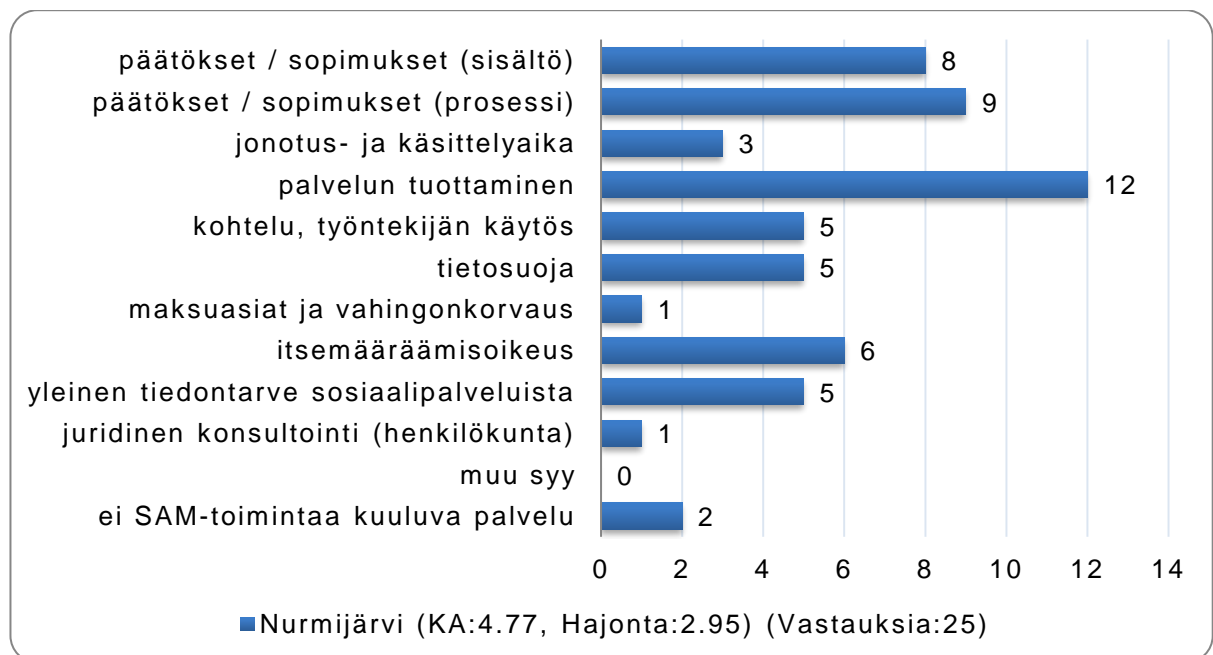
Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Nurmijärvellä 22 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2019.

### 3.5.2 Yhteydenoton syy

Yhteyttä otettiin eniten palvelun tuottamista koskien (12 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 joissa asiakkaalle ei ole tehty palvelutarpeen arviointia. Tämän lisäksi päätösten sisältö (kahdeksan asiatapahtumaa) ja päätöksenteon prosessi (yhdeksän) herättivät eniten kysymyksiä.

Lisäksi asiakkaat ottivat yhteyttä itsemääräämisoikeutta (kuusi), kohtelua (viisi), tietosuoja (viisi), yleistä tiedontarvetta (viisi), jonotus- ja käsittelyaikaa (kolme) sekä maksuasioita ja vahingonkorvausta (yksi) koskien. Kaksi yhteydenottoa liittyi sosiaaliamiehelle kuulumattomiin asioihin. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Nurmijärvellä yhteydenotossa oli keskimäärin 2,3 syytä. Alla olevassa kuviossa ilmaistaan yhteydenoton syyt.

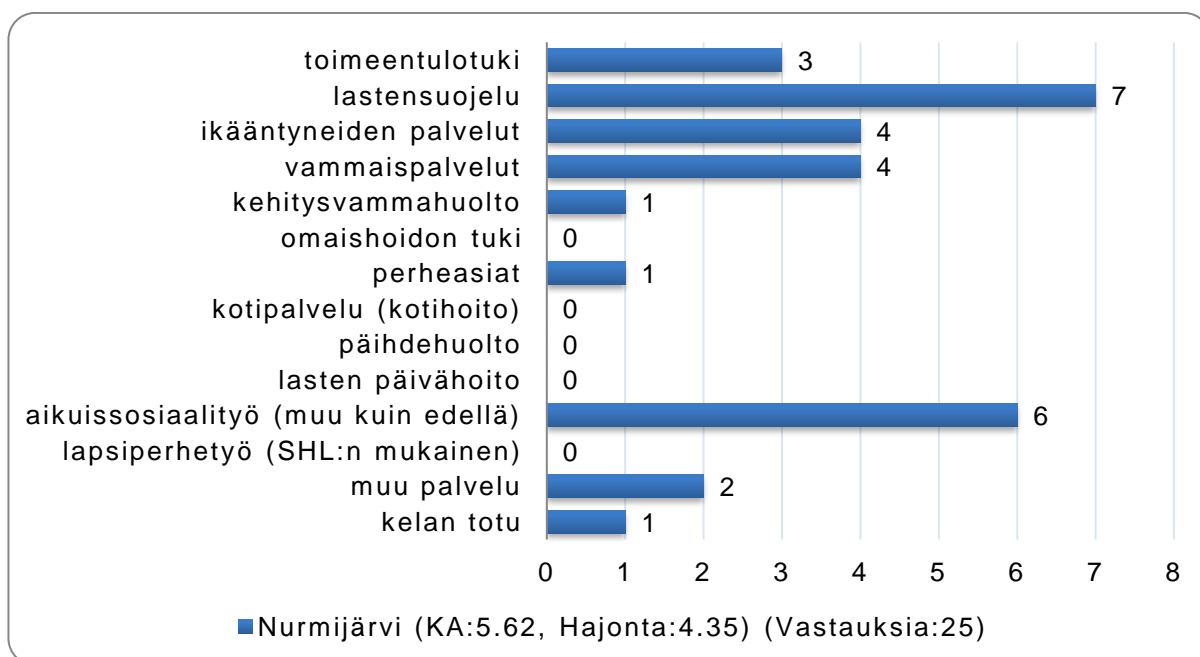
**Kuvio 9 Yhteydenoton syyt, Nurmijärvi**



### 3.5.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Eniten otettiin yhteyttä lastensuojelua (seitsemän) ja aikuissosiaalityötä (kuusi) koskien. Myös ikääntyneiden palveluita (neljä), vammaispalveluita (neljä), toimeentulotukea (kolme), kehitysvammahuoltoa (yksi) ja perheasioita (yksi) koskien saapui yhteydenottoja. Yksi yhteydenotto liittyi Kelan toimeentulotukeen ja kaksi muuhun palveluun.

Kuvio 10 Yhteydenoton tehtäväalue, Nurmijärvi



### Lastensuojelu

Lastensuojeluasioihin liittyi seitsemän yhteydenottoa. Yhteydenoton syyt olivat moninaisia. Yhteydenotot liittyivät päätöksenteon prosessiin (neljä), päätösten sisältöön (kolme), palvelun tuottamiseen (kolme), tietosuojaan (kolme), kohteluun (kaksi), itsemääräämisoikeuteen (kaksi) ja yleiseen tiedontarpeeseen (yksi). Lisäksi henkilöstö kysyi neuvoa kerran. Yhteydenotoissa nostettiin esille hyvin erityyppisiä asioita, kuten epäasialliseksi koettua kohtelua sekä huoltajan vaikeutta saada osallistua lastensa palaveriin. Myös huoltajuusriidat näkyivät sosiaaliasiamiehelle, ja esimerkiksi toinen vanhempi saattoi tuoda esiin kokemusta lapsen vieraannuttamisesta. Tietosuojaan liittyen tuotiin muun muassa esille, että tietoja on ollut vaikea saada tai että tietosuojan suhteen ei ollut muutoin toimittu asianmukaisesti.

Lastensuojelun asiakkaina oli Nurmijärvellä vuonna 2019 yhteensä 373 lasta.<sup>14</sup> Sosiaaliasiamiehelle tuli kaksi lastensuojeluasiaa koskevaa yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden (2 %).

### **Aikuissosiaalityö ja toimeentulotuki**

Aikuissosiaalityöhön liittyen otettiin yhteyttä kuusi kertaa ja toimeentulotukea koskien kolme kertaa. Yhdessä tapauksessa oli kyse kummastakin palvelusta. Yhteydenotot liittyivät moniin eri syihin, kuten palvelun tuottamiseen, päätöksen sisältöön, kohteluun, yleiseen tiedontarpeeseen. Lisäksi tuli yksittäisiä yhteydenottoja itsemääräämisoikeutta, päätöksenteon prosessia ja jonotus- ja käsittelyaikaa koskien. Asiakkaat nostivat esille muun muassa ongelmia tukihenkilöpalvelun kanssa, läheisen huolta aikuisen ihmisen pärjäämisestä, asumisen järjestämisen ongelmia, toimeentulotukihakemuksen käsittelyn kiireellistä tarvetta ja yhteyden saamisen vaikeutta työntekijöihin.

### **Vammaispalvelut ja iäkkäiden palvelut**

Vammaispalveluihin liittyi neljä asiatapahtumaa ja kehitysvammahuoltoon yksi. Yhteydenotot koskivat muun muassa itsemääräämisoikeuteen liittyviä ongelmia, tiedonsaantivaikeuksia ja tyytymättömyyttä tehtyihin päätöksiin. Vammaispalveluiden asiakkaina oli Nurmijärvellä vuoden aikana 796 ihmistä ja kehitysvammahuollossa 201 asiakasta.<sup>15</sup> Sosiaaliasiamiehelle tuli 0,5 yhteydenottoa 100 vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakasta kohti (0,5 %).

Ikääntyneiden palveluita koski neljä yhteydenottoa. Niissä ilmeni muun muassa omaisen vaikeutta saada tietoja asumispalveluyksikössä asuvasta muistisairaasta vanhemmastaan. Toisaalta kysyttiin, millaisia palveluita ikäihmisille ylipäättään on tarjolla ja ilmaistiin huolta omaisen pärjäämisestä kotona.

---

<sup>14</sup> Kuntakysely vuoden 2019 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

<sup>15</sup> Kuntakysely vuosien 2018 ja 2019 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

### 3.5.4 Muistutukset ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Nurmijärvellä vuosina 2019 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.<sup>16</sup> Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen kuudelle kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa kolmelle henkilölle.

	<b>2019</b>
Muistutukset	6
Kantelut EOA:lle	1
Kantelut ESAVI:in	5
Kantelut OKA:lle	0
Kantelut Valviralle	2

---

<sup>16</sup> Kuntakyselyt vuoden 2019 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

### 3.6 Pornainen

#### 3.6.1 Yhteydenotot

Pornaisten asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä kolme kertaa (ei kertaakaan vuonna 2018). Kaikki kolme olivat uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Yhteydenottajista kaksi oli asiakkaita ja yksi asiakkaan edustaja tai muu läheinen. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat. Yhteydenotot koskivat maksuasioita ja vahingonkorvausta sekä yleistä tiedontarvetta. Yksi yhteydenotto ei kuulunut sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen. Yhteydenoton tehtäväalueet olivat toimeentulotuki, kotipalvelu ja aikuissosiaalityö. Yhteydenottoja on niin vähän, ettei tarkempia tietoja pystytä esittämään.

	2019	2018
<b>Uudet asiakkaat</b>	3	0
<b>Vanha asiakas, uusi asia</b>	0	0
<b>Vanha asiakas, sama asia</b>	0	0
<b>Ei tietoa</b>	0	0
<b><i>Yhteensä</i></b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Joista henkilöstön yhteydenotot</b>	0	0

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

”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Pornaisissa kolme eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2019.

### 3.6.2 Muistutukset ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Pornaisissa vuosina 2019 ja 2018 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.<sup>17</sup> Muistutuksia tai kanteluita ei tehty ollenkaan vuonna 2019.

	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Muistutukset	0	1
Kantelut EOA:lle	0	0
Kantelut ESAVI:in	0	0
Kantelut OKA:lle	0	0
Kantelut Valviralle	0	0

---

<sup>17</sup> Kuntakyselyt vuosien 2018 ja 2019 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.



### 3.7 Tuusula

#### 3.7.1 Yhteydenotot

Tuusulan asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 22 kertaa. Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 17. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli neljä ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita yksi. Yhteydenottajista 59 % oli asiakkaita ja 41 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

	<b>2019</b>
<b>Uudet asiakkaat</b>	17
<b>Vanha asiakas, uusi asia</b>	4
<b>Vanha asiakas, sama asia</b>	1
<b>Ei tietoa</b>	0
<b><i>Yhteensä</i></b>	<b>22</b>
<b>Joista henkilöstön yhteydenotot</b>	0

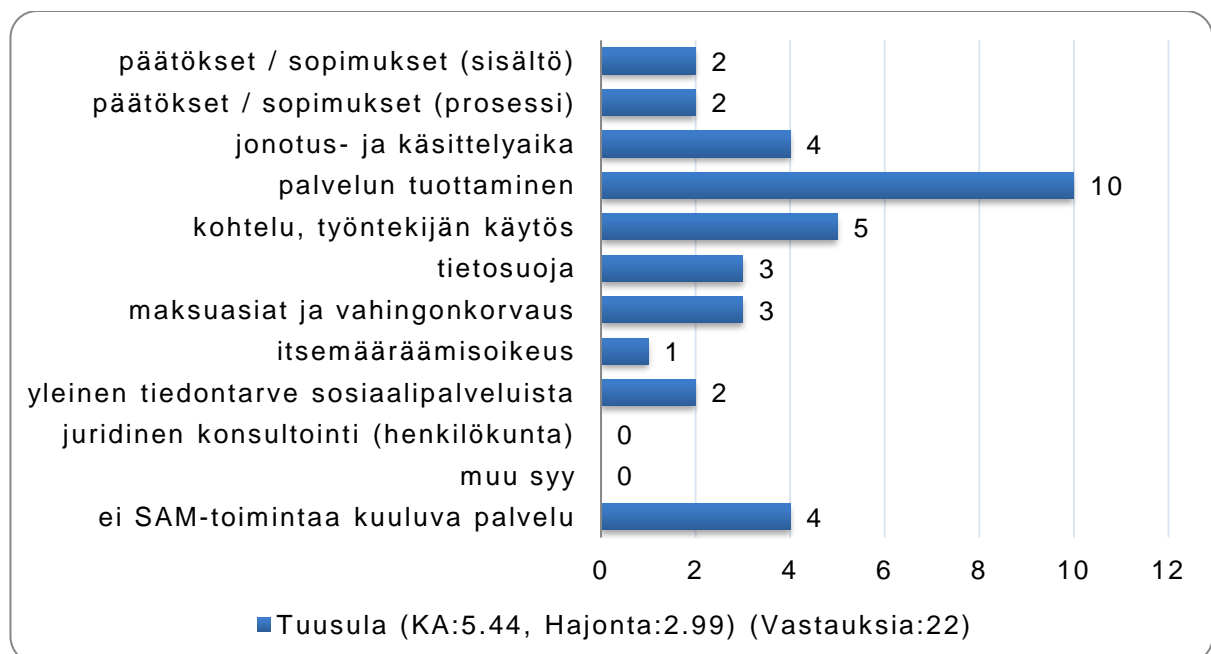
Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonymoja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihooltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Tuusulassa 17 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2019.

### 3.7.2 Yhteydenoton syy

Yhteyttä otettiin eniten palvelun tuottamista koskien (10 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 joissa asiakkaalle ei ole tehty palvelutarpeen arviointia.

Asiakkaat ottivat yhteyttä kohteluun liittyen viidesti, ja jonotus- ja käsittelyaika nostettiin esille neljästi. Tietosuojaan liittyen otettiin yhteyttä kolme kertaa, samoin kuin maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen liittyen. Sekä päätösten sisältöä että päätöksenteon prosessia koskien otettiin yhteyttä kahdesti. Lisäksi yksi yhteydenotto koski itsemääräämisoikeutta. Neljä asiakasta kysyi sosiaaliamiehelle kuulumattomasta palvelusta. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Tuusulassa yhteydenotossa oli keskimäärin 1,6 syytä. Alla olevassa kuviossa ilmaistaan yhteydenoton syyt.

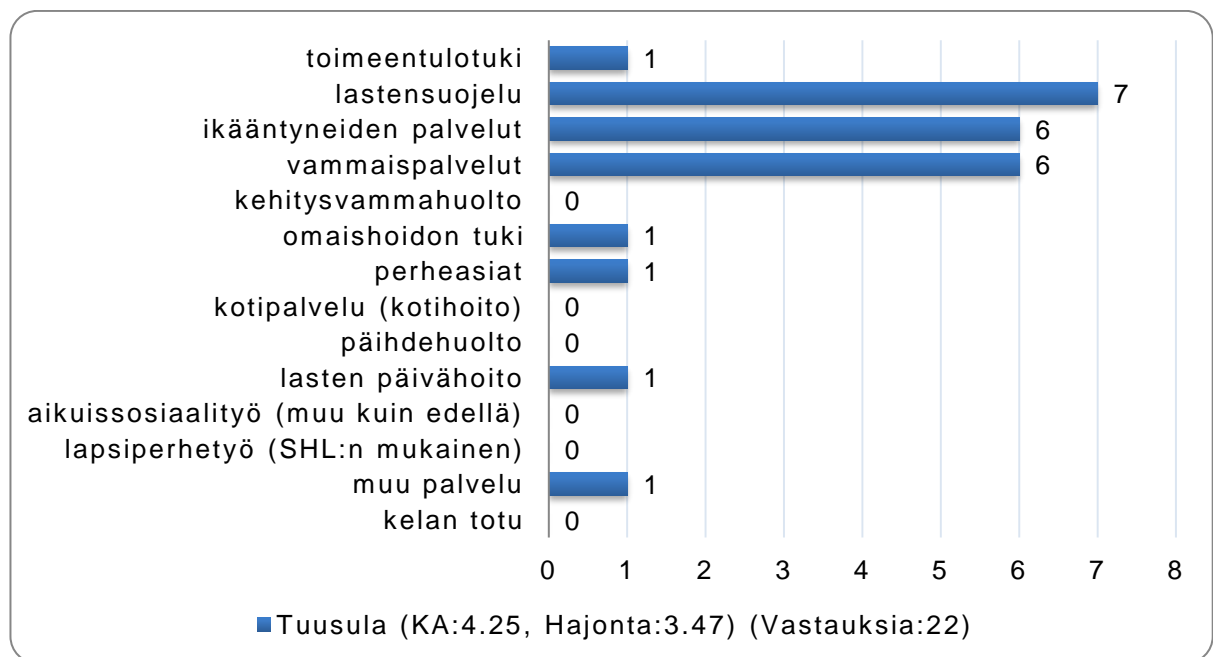
**Kuvio 11 Yhteydenoton syyt, Tuusula**



### 3.7.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Yleisin yhteydenoton tehtäväalue oli lastensuojelu (seitsemän asiatapahtumaa). Ikääntyneiden palveluita ja vammaispalveluita kumpaakin koskien otettiin yhteyttä kuusi kertaa. Toimeentulotukeen, omaishoidon tukeen, perheasioihin ja lasten päivähoidon kuhunkin liittyi yksi yhteydenotto. Yksi yhteydenotto ei liittynyt sosiaalihuoltoon.

Kuvio 12 Yhteydenoton tehtäväalue, Tuusula



#### Lastensuojelu

Lastensuojeluasioihin liittyi seitsemän yhteydenottoa. Yhteydenoton syyt olivat palvelun tuottaminen (viisi asiatapahtumaa), kohtelu (kolme), tietosuoja (kolme) ja jonotus- ja käsittelyaika (kaksi). Yhteydenotoissa tuotiin esille tyytymättömyyttä muun muassa epäasialliseksi koettuun kohteluun tai siihen, että asiakirjapyyntöön ei ole vastattu määräajassa tai että tietoja on annettu taholle, jolle niitä ei olisi saanut antaa. Toiveita sijaishuoltopaikan toiminnan paranemiseksi ja sosiaalityöntekijän vaihtamiseksi esitettiin yksittäisissä tapauksissa. Ajoittain asiakkailla oli vaikeutta tavoittaa työntekijöitä.

Lastensuojelun asiakkaina oli Tuusulassa vuonna 2019 yhteensä 304 lasta.<sup>18</sup> Sosiaaliasiamiehelle tuli kaksi lastensuojeluasiaa koskevaa yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden (2 %).

### **Vammaispalvelut**

Vammaispalveluihin liittyi kuusi asiatapahtumaa. Yhteydenoton syyt liittyivät palvelun tuottamiseen, kohteluun, jonotus- ja käsittelyaikaan, päätöksenteon prosessiin ja päätösten sisältöön, maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen sekä itsemääräämisoikeuteen. Tyytymättömyyttä ilmeni muun muassa kotikäyntiin ja yleisemmin asiointiin vammaispalveluissa. Asiakkaila oli jopa kuukausia kestäneitä vammaispalveluesimiesten tavoittamisen ongelmia.

Vammaispalveluiden asiakkaina oli Tuusulassa vuoden aikana 579 ihmistä.<sup>19</sup> Sosiaaliasiamiehelle tuli yksi yhteydenotto 100 vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakasta kohti (1 %).

### **Ikääntyneiden palvelut**

Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä kuusi kertaa. Yhteydenotot koskivat palvelun tuottamista sekä maksuasioita ja vahingonkorvausta. Lisäksi esiintyi yleistä tiedontarvetta. Kysymykset koskivat muun muassa palvelutarpeen arviointia ja tyytymättömyyttä asumispalveluyksikköön.

### **3.7.4 Muistutukset ja kantelut**

Alla olevaan taulukkoon on koottu Tuusulassa vuonna 2019 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen

---

<sup>18</sup> Kuntakysely vuoden 2019 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten. Ei sisällä kehitysvammahuollon asiakasmääriä, joita ei ole esitetty tässä yhteydessä, koska kehitysvammahuoltoa koskevia yhteydenottoja ei tullut sosiaaliasiamiehelle.

<sup>19</sup> Kuntakyselyt vuosien 2018 ja 2019 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.<sup>20</sup> Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen kahdeksalle kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa kuudelle henkilölle.

	<b>2019</b>
Muistutukset	6
Kantelut EOA:lle	4
Kantelut ESAVI:in	3
Kantelut OKA:lle	0
Kantelut Valviralle	1

---

<sup>20</sup> Kuntakyselyt vuosien 2018 ja 2019 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

## 4 Perusturvakuntayhtymä Karviainen

### 4.1 Karkkila

#### 4.1.1 Yhteydenotot

Karkkilan asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä seitsemän kertaa (24 kertaa vuonna 2018). Kaikki olivat uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Yhteydenottajista kaksi oli asiakkaita, neljä asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä ja yksi henkilöstön edustaja. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

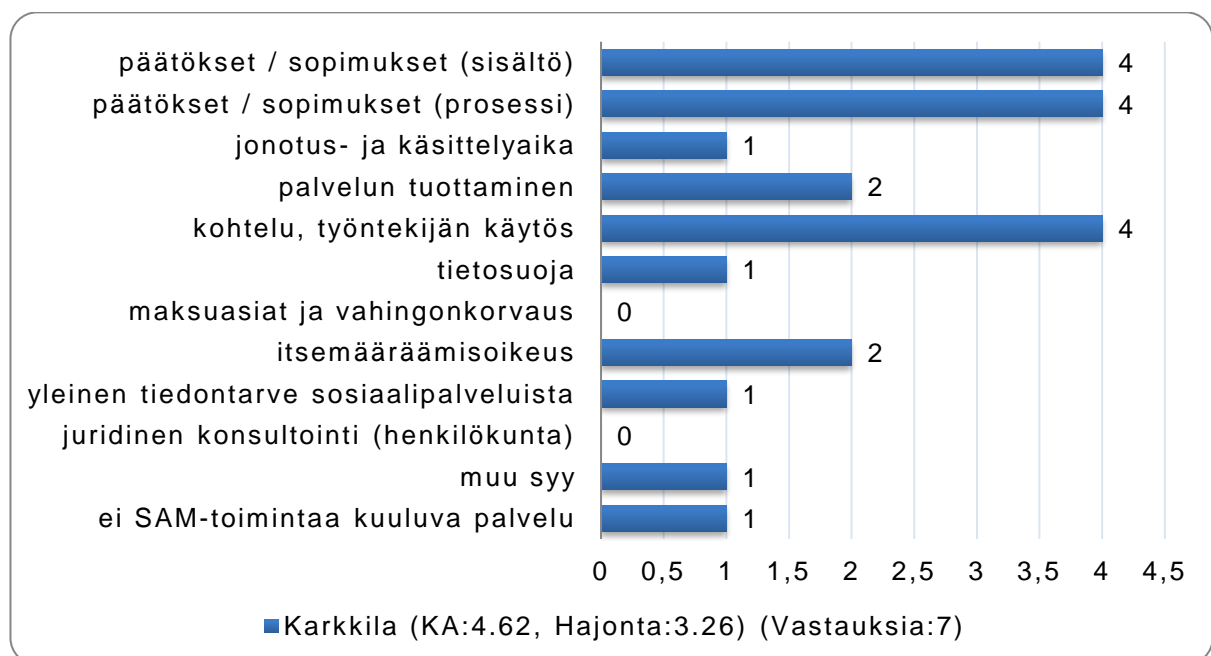
	2019	2018
<b>Uudet asiakkaat</b>	7	10
<b>Vanha asiakas, uusi asia</b>	0	10
<b>Vanha asiakas, sama asia</b>	0	1
<b>Ei tietoa</b>	0	3
<b><i>Yhteensä</i></b>	<b>7</b>	<b>24</b>
<b>Joista henkilöstön yhteydenotot</b>	1	7

Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Karkkilassa seitsemän eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2019.

#### 4.1.2 Yhteydenoton syy

Syyt liittyivät päätösten sisältöön (neljä asiatapahtumaa), päätöksenteon prosessiin (neljä) ja kohteluun (neljä) sekä palvelun tuottamiseen (kaksi) ja itsemääräämisoikeuteen (kaksi). Lisäksi yksittäisiä yhteydenottoja koski jonotus- ja käsittelyaika, tietosuoja sekä yleistä tiedontarvetta sosiaalipalveluista. Yksi yhteydenotto ei koskenut sosiaalihuoltoa, ja yhdessä oli muu syy. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Karkkilassa yhteydenotossa oli keskimäärin kolme syytä. Alla olevassa kuviossa ilmaistaan yhteydenoton syyt.

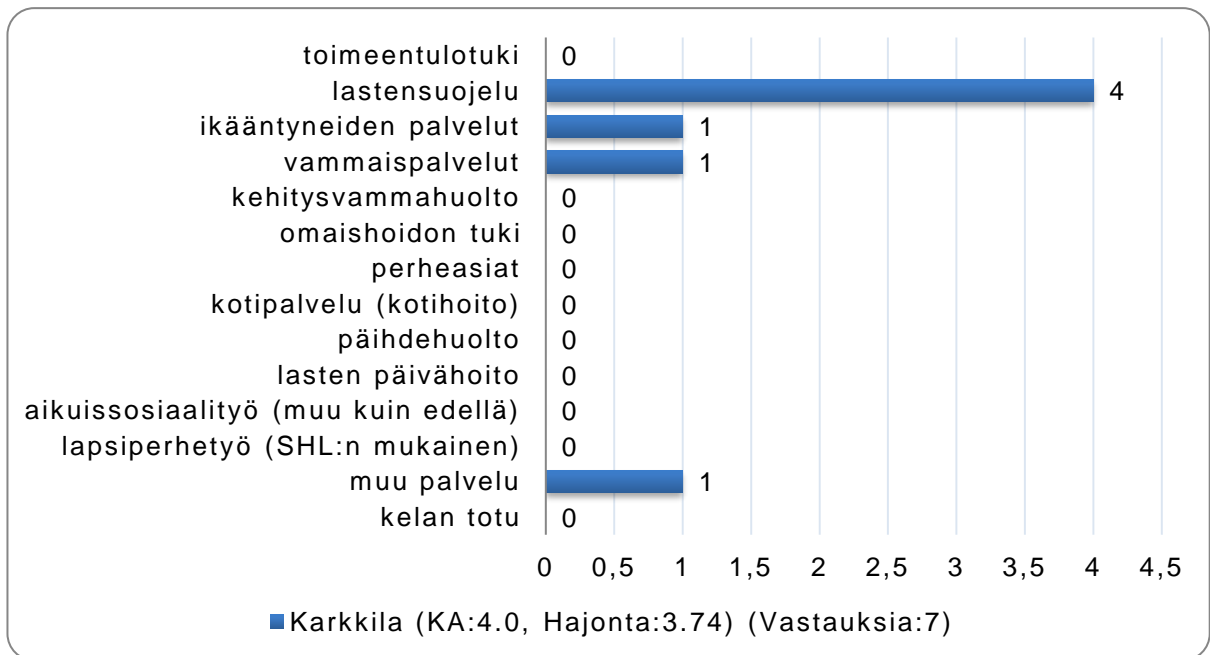
**Kuvio 13 Yhteydenoton syyt, Karkkila**



#### 4.1.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Neljä yhteydenottoa koski lastensuojelua ja yksi ikääntyneiden palveluita ja vammaispalveluita kutakin. Yksi yhteydenotto ei liittynyt sosiaaliasiamiespalveluun. Lastensuojeluun liittyvät yhteydenotot koskivat muun muassa jälkihuollon toteuttamista, neuvonnan tarvetta kiireellisen sijoituksen kohdalla ja tiedonsaantia asiakasasiakirjoista.

Kuvio 14 Yhteydenoton tehtäväalue, Karkkila



Lastensuojelun asiakkaina oli Karkkilassa vuonna 2019 yhteensä 111 lasta (154 lasta vuonna 2018).<sup>21</sup> Sosiaaliasiamiehelle tuli neljä lastensuojeluasiaa koskevaa yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden (4 %).

#### 4.1.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Karkkilassa vuosina 2019 ja 2018 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.<sup>22</sup> Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen 19 kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa kahdeksalle henkilölle.

<sup>21</sup> Kuntakyselyt vuosien 2018 ja 2019 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

<sup>22</sup> Kuntakyselyt vuosien 2018 ja 2019 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.



	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Muistutukset	2	2
Kantelut EOA:lle	0	1
Kantelut ESAVI:in	1	0
Kantelut OKA:lle	0	0
Kantelut Valviralle	1	0

Karviaisen yhtymäjaosto käsitteli kaksi karkkilalaisten tekemää oikaisuvaatimusta, mutta ei muuttanut päätöksiä niiden perusteella. Yksi päätös muutettiin itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen ei valitettu, ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen valitettiin kerran.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Kuntakysely vuoden 2019 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

## 4.2 Vihti

### 4.2.1 Yhteydenotot

Vihdin asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 35 kertaa (47 kertaa vuonna 2018). Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 26. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli kaksi ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita oli seitsemän. Yhteydenottajista 38 % oli asiakkaita ja 62 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

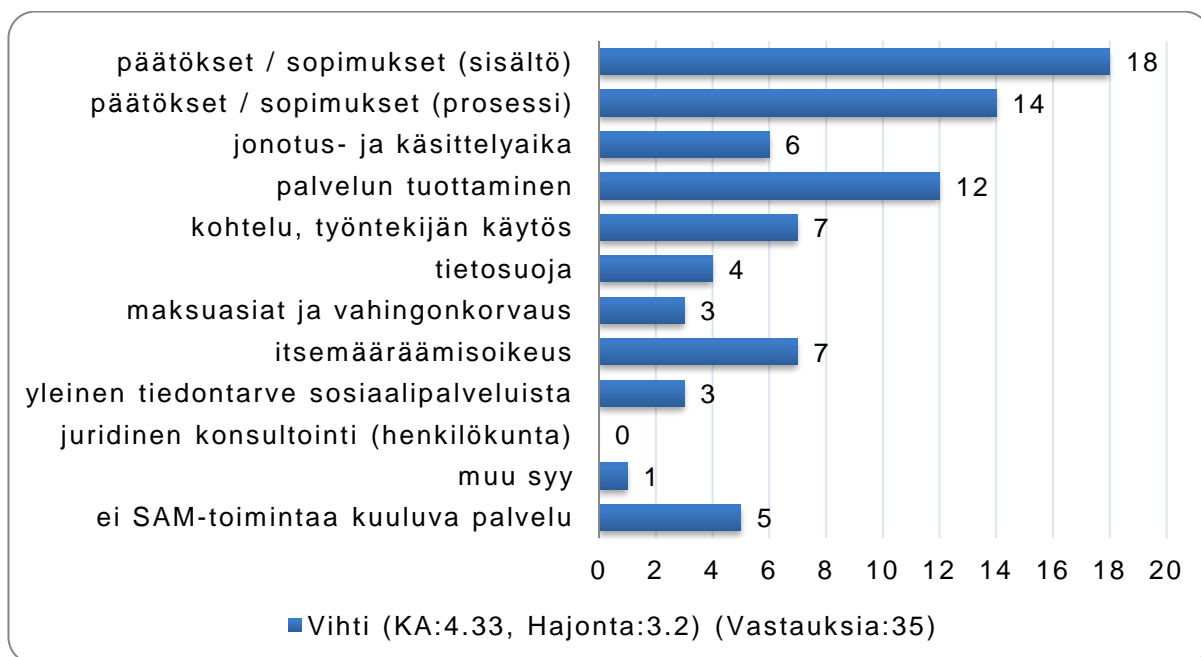
	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>Uudet asiakkaat</b>	26	28
<b>Vanha asiakas, uusi asia</b>	2	8
<b>Vanha asiakas, sama asia</b>	7	6
<b>Ei tietoa</b>	0	5
<b><i>Yhteensä</i></b>	<b>35</b>	<b>47</b>
<b>Joista henkilöstön yhteydenotot</b>	0	7

Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Vihdissä 26 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2019.

#### 4.2.2 Yhteydenoton syy

Yhteyttä otettiin eniten päätösten sisältöön (18), päätöksenteon prosessiin (14) ja palvelun tuottamiseen (12) liittyen. Kohtelua ja itsemääräämisoikeutta kumpaakin koskien saapui seitsemän yhteydenottoa, ja jonotus- ja käsittelyaikaa koskien kuusi. Loput yhteydenoton syyt olivat tietosuoja (neljä), maksuasiat ja vahingonkorvaus (kolme) ja yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista (kolme). Sosiaaliasiamiehelle kuulumattomasta palvelusta kysyttiin viidesti. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Vihdissä yhteydenotossa oli keskimäärin 2,3 syytä. Alla olevassa kuviossa ilmaistaan yhteydenoton syyt.

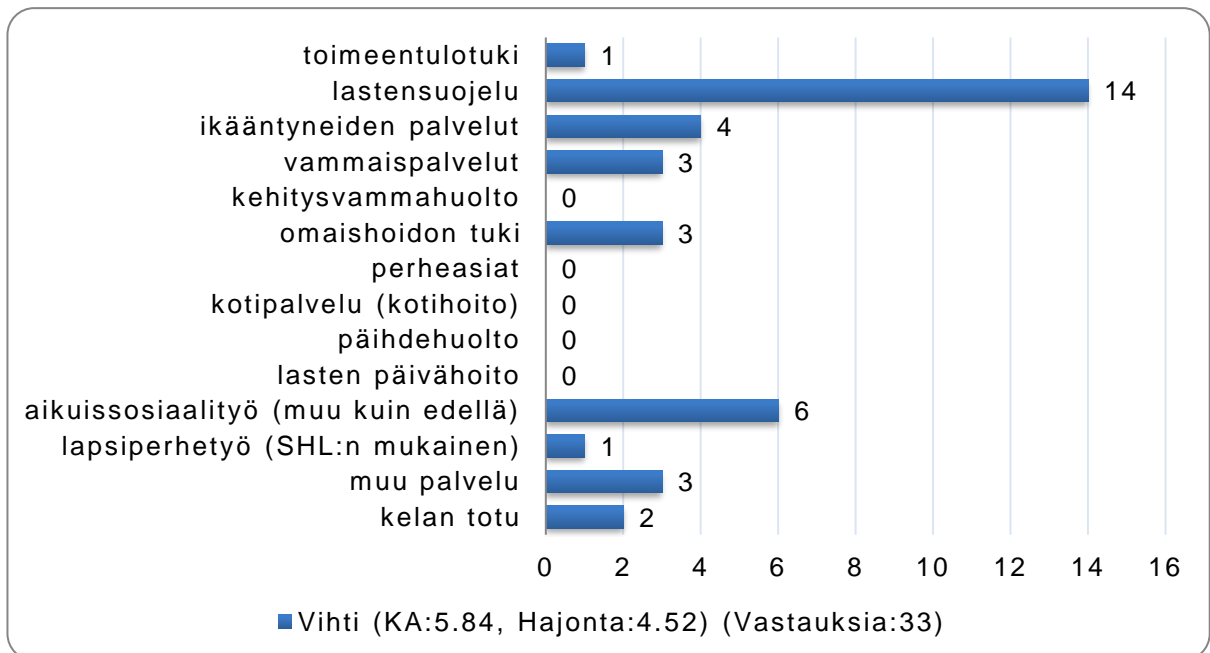
**Kuvio 15 Yhteydenoton syyt, Vihti**



#### 4.2.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Lastensuojelu korostui yhteydenoton tehtäväalueena (14 asiatahtumaa). Aikuissosiaalityötä koskien asiakkaat ottivat yhteyttä kuusi kertaa ja ikääntyneiden palveluita koskien neljästi. Vammaispalveluita ja omaishoidon tukea kumpaakin koskien otettiin yhteyttä kolme kertaa. Lisäksi saapui yksi toimeentulotukea ja yksi lapsiperhetyötä koskeva yhteydenotto. Kolme yhteydenottoa ei koskenut sosiaalihuoltoa. Lisäksi kaksi yhteydenottoa koski Kelan toimeentulotukea.

Kuvio 16 Yhteydenoton tehtäväalue, Vihti



### Lastensuojelu

Lastensuojeluasioihin liittyi 14 yhteydenottoa. Yhteydenoton syyt olivat moninaisia. Valtaosa liittyi päätösten sisältöön (11 asiatapahtumaa) ja päätöksenteon prosessiin (11). Tämän lisäksi otettiin yhteyttä palvelun tuottamista (seitsemän), kohtelua (kuusi), itsemääräämisoikeutta (viisi), jonotus- ja käsittelyaikaa (kolme), tietosuojaa (kaksi), maksuasioita ja vahingonkorvausta (yksi) ja yleistä tiedontarvetta (yksi) koskien. Yhteydenotoissa esiintyi tyytymättömyyttä tiedonsaantiin ja -välitykseen lastensuojelusta perheelle ja sijaishuoltopaikkaan sekä huolta siitä, ettei perhettä pyritä jälleen yhdistämään. Tuotiin esille myös tyytymättömyyttä siihen, ettei päätöstä sijaishuollosta ole tehty tai että päätöksessä on virheellisiä tietoja. Kerrottiin myös, että yhteydenpitotavat ja -tiheys huostaanotettuun lapseen on yhtäkkiä muutettu. Asiakirjojen saamisessa, työntekijöiden tavoitettavuudessa, kohtelussa ja muistutusvastauksen saamisessa mainittiin myös olleen vaikeuksia.

Lastensuojelun asiakkaina oli Vihdissä vuonna 2019 yhteensä 241 lasta (522 lasta vuonna 2018) eli määrä on alle puolet edellisvuoden tasosta.<sup>24</sup> Sosiaaliasiamiehelle tuli kuusi lastensuojeluasiana koskevaa yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden (6 %).

### **Aikuissosiaalityö**

Kuudessa yhteydenotossa mainittiin aikuissosiaalityöhön liittyviä asioita. Yhteydenotot koskivat päätöksen sisältöä, palvelun tuottamista, päätöksenteon prosessia sekä jonotus- ja käsittelyaikaa. Lisäksi tuli yksittäisiä yhteydenottoja itsemääräämisoikeutta ja yleistä tiedontarvetta koskien. Kolme yhteydenotoista liittyi myös muihin sosiaalipalveluihin: lastensuojeluun tai vammaispalveluun. Asiakkaat toivat esille ongelmia esimerkiksi uhkaavan asunnottomuuden suhteen, muistutusvastauksen saamisen suhteen ja toisaalta kysymyksiä huoli-ilmoituksen tekoon liittyen.

#### **4.2.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut**

Alla olevaan taulukkoon on koottu Vihdissä vuosina 2019 ja 2018 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.<sup>25</sup> Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen 12 kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa kuudelle henkilölle.

	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Muistutukset	12	11
Kantelut EOA:lle	0	1
Kantelut ESAVI:in	5	4
Kantelut OKA:lle	0	1
Kantelut Valviralle	0	0

<sup>24</sup> Kuntakyselyt vuosien 2018 ja 2019 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

<sup>25</sup> Kuntakyselyt vuosien 2018 ja 2019 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

Karviaisen yhtymäjaosto käsitteli 43 oikaisuvaatimusta, ja niiden perusteella muutettiin yksi päätös. Viisi päätöstä muutettiin itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin 12 valitusta, korkeimpaan hallinto-oikeuteen kaksi.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Kuntakysely vuoden 2019 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

## 5 Lohja

### 5.1 Yhteydenotot

Lohjan kaupungin asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 63 kertaa (64 kertaa vuonna 2018). Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 47. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli viisi ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita oli 10. Yhden asiakkaan kohdalla ei ole tietoa, onko hän ottanut aiemmin yhteyttä. Aina tätä ei ole mahdollista selvittää. Yhteydenottajista 59 % oli asiakkaita, 40 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä ja 3 % henkilöstöä. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>Uudet asiakkaat</b>	47	34
<b>Vanha asiakas, uusi asia</b>	5	10
<b>Vanha asiakas, sama asia</b>	10	14
<b>Ei tietoa</b>	1	6
<b><i>Yhteensä</i></b>	<b>63</b>	<b>64</b>
<b>Joista henkilöstön yhteydenotot</b>	2	2

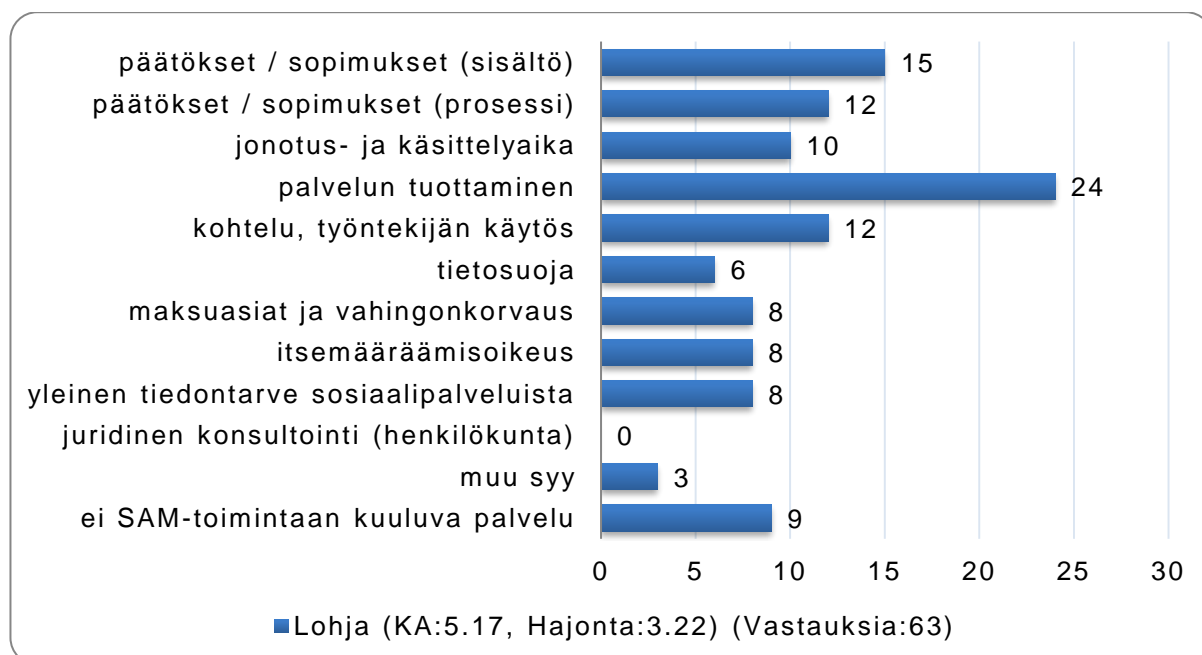
Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Lohjalla 47 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2019.

## 5.2 Yhteydenoton syy

Yhteydenoton syynä korostui palvelun tuottaminen (24 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 joissa asiakkaalle ei ole tehty palvelutarpeen arviointia.

Päätösten sisällöstä (15), päätöksenteon prosessista (12), asiakkaan epäasialliseksi kokemasta kohtelusta (12) sekä jonotus- ja käsittelyajasta (10) otettiin melko tasaisesti yhteyttä. Kahdeksan asiakasta otti yhteyttä itsemääräämisoikeutta koskien, samoin kuin maksuasioita ja vahingonkorvausta sekä yleistä tiedontarvetta koskien. Tietosuoja-asioissa otettiin yhteyttä kuudesti. Sosiaaliammattilaiselle kuulumattomasta palvelusta kysyttiin yhdeksän kertaa, ja muu syy esiintyi kolmessa yhteydenotossa. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Lohjalla yhteydenotossa oli keskimäärin 1,8 syytä. Alla olevassa kuviossa ilmaistaan yhteydenoton syyt.

**Kuvio 16 Yhteydenoton syyt, Lohja**

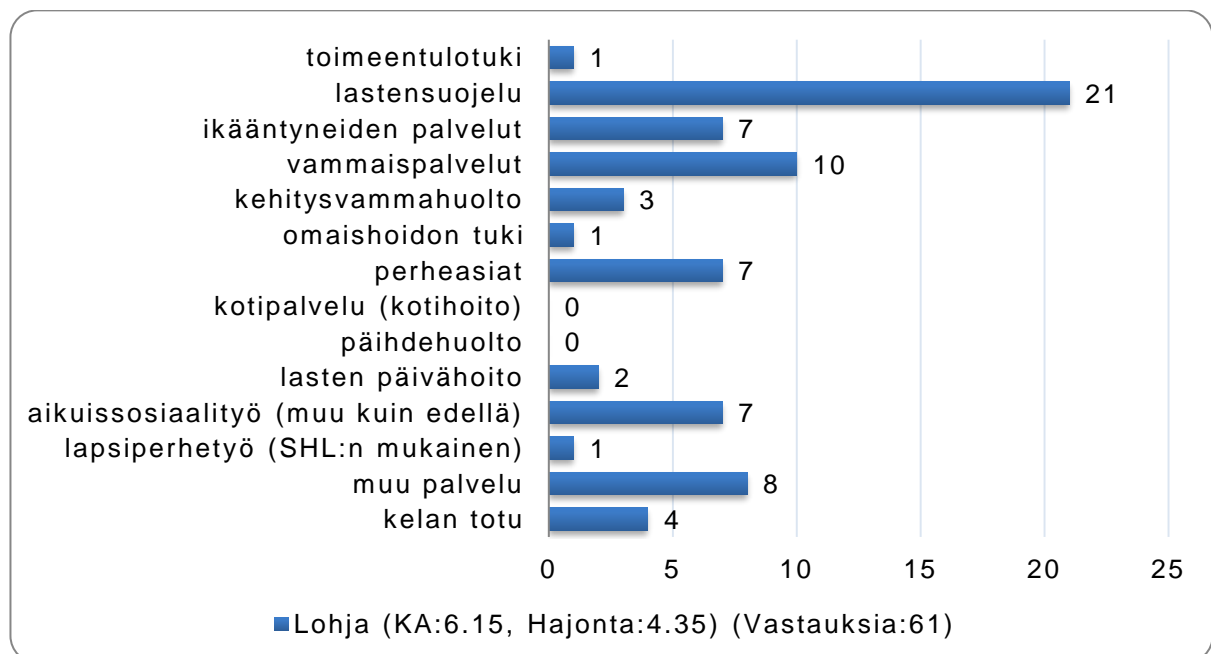




### 5.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Lastensuojelu korostui yhteydenoton tehtäväalueena (21 yhteydenottoa). Vammaispalvelua koskien otettiin yhteyttä 10 kertaa, ja ikääntyneiden palveluita, perheasioita ja aikuissosiaalityötä kutakin koskien seitsemän kertaa. Kehitysvammahuoltoja koski kolme yhteydenottoa. Sen lisäksi saapui yksittäisiä yhteydenottoja toimeentulotukea, omaishoidon tukea, lasten päivähoidon sekä lapsiperhetyötä koskien. Lisäksi neljä yhteydenottoa koski Kelan toimeentulotukea.

**Kuvio 17 Yhteydenoton tehtäväalue, Lohja**



### Lastensuojelu

Lastensuojeluasioihin liittyi 21 yhteydenottoa. Yhteydenoton syyt olivat moninaisia. Yleisimmät syyt olivat palvelun tuottaminen (11 asiatapahtumaa) ja kohtelu (kahdeksan). Myös päätöksenteon prosessiin (kuusi) ja päätösten sisältöön (viisi), itsemääräämisoikeuteen (kuusi) ja tietosuojaan (neljä) liittyen otettiin yhteyttä. Yksittäisiä huomioita keräsivät myös yleinen tiedontarve, vahingonkorvaus- ja maksuasiat sekä jonotus- ja käsittelyaika. Yhteydenotoissa nostettiin esille hyvin erityyppisiä asioita. Useassa tapauksessa lapsen äiti tai isä koki, ettei heitä kohdeltu puolueettomasti, vaan että lastensuojelun ammattihenkilöt

kuuntelivat vain toista vanhempaa ja antoivat tälle tietoa. Ajoittain yhteydenottaja ei ollut lapsen huoltaja tai vanhempi vaan esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen tehnyt, huolestunut läheinen, perhehoitaja tai isovanhempi. Lastensuojelun asiakkaina oli Lohjalla vuonna 2019 yhteensä 578 lasta (528 lasta vuonna 2018).<sup>27</sup> Sosiaaliasiamiehelle tuli neljä lastensuojeluasiaa koskevaa yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden (4 %).

### **Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto**

Vammaispalveluihin liittyi 10 asiatapahtumaa ja kehitysvammahuoltoon kolme. Yhteydenoton syyt liittyivät päätösten sisältöön (seitsemän) tai prosessiin (neljä), jonotus- tai käsittelyaikaan (kuusi), palvelun tuottamiseen (kuusi), kohteluun (kaksi) sekä maksuasioihin tai vahingonkorvaukseen (kolme). Kaikki kehitysvammahuoltoa koskevat yhteydenotot koskivat myös vammaispalveluita. Yhteydenotot koskivat hyvin erityyppisiä asioita, kuten tyytymättömyyttä erityishuolto-ohjelmaan tai korotettuihin asiakasmaksuihin taikka tiedonsaannin vaikeutta palveluista ja menettelystä.

Vammaispalveluiden asiakkaina oli Lohjalla vuoden aikana 736 ihmistä (516 vuonna 2018) ja kehitysvammahuollossa 250 asiakasta (270 vuonna 2018)<sup>28</sup>. Sosiaaliasiamiehelle tuli yksi yhteydenotto 100 vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakasta kohti (1 %).

### **Ikääntyneiden palvelut**

Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä seitsemän kertaa. Yhteydenotot koskivat päätösten sisältöä, päätöksenteon prosessia, palvelun tuottamista, itsemääräämisoikeutta ja yleistä tiedontarvetta. Asiakkaat ja omaiset toivat esille muun muassa tyytymättömyyttä nykyiseen palveluasumispaikkaan ja tietämättömyyteen omatyöntekijästä. Tiedusteluja tuli koskien palvelujen hakemista sekä huoli-ilmoituksen tekemistä.

---

<sup>27</sup> Kuntakyselyt vuosien 2018 ja 2019 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

<sup>28</sup> Kuntakyselyt vuosien 2018 ja 2019 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

## Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityötä koskien otettiin yhteyttä seitsemän kertaa. Yhteydenotot liittyivät moniin eri syihin, kuten palvelun tuottamiseen, päätöksiin, yleiseen tiedontarpeeseen ja maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen. Kyse on saattanut olla asunnon menetykseen tai uuden asunnon saamiseen liittyvistä ongelmista sekä yleisistä taloudellisista ja elämänhallintaan liittyvistä ongelmista, joihin asiakkaat ovat kaivanneet apua.

## Perheasiat

Perheasioita eli perheoikeudellisia palveluita koskien otettiin yhteyttä seitsemän kertaa. Yhteydenotot koskivat jonotus- tai käsittelyaikaa, palvelun tuottamista, kohtelua, tietosuojaa ja yleistä tiedontarvetta. Asiakkaat ovat kyselleet esimerkiksi muistutusvastauksen perään tai kysyneet tietoa elatusasioista.

### 5.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Lohjalla vuosina 2019 ja 2018 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.<sup>29</sup> Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen 19 kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa kahdeksalle henkilölle.

	2019	2018
Muistutukset	11	14
Kantelut EOA:lle	1	1
Kantelut ESAVI:in	3	12
Kantelut OKA:lle	0	1
Kantelut Valviralle	2	1

<sup>29</sup> Kuntakyselyt vuosien 2018 ja 2019 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

Lohjan sosiaali- ja terveyslautakunta käsitteli 41 oikaisuvaatimusta, mutta ei muuttanut niiden perusteella yhtään päätöstä. Kaksi päätöstä muutettiin itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin kahdeksan valitusta, korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei yhtään.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Kuntakysely vuoden 2019 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

## 6 Siuntio ja Inkoo

### 6.1 Yhteydenotot

Siuntion asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä yhdeksän kertaa (kuusi asiakas- tai omaisyhteydenottoa vuonna 2018). Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli kuusi. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli kaksi ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita oli samoin kaksi. Yhteydenottajista neljä oli asiakkaita, kaksi asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä ja yksi henkilöstön jäsen. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

*Inkoon kunnan asiakkaat eivät ottaneet sosiaaliasiamieheen ollenkaan yhteyttä vuonna 2019, joten kaikki esitetyt tiedot koskevat pelkästään Siuntion kuntaa.*

	2019	2018
<b>Uudet asiakkaat</b>	6	4
<b>Vanha asiakas, uusi asia</b>	1	10
<b>Vanha asiakas, sama asia</b>	1	2
<b>Ei tietoa</b>	1	4
<b><i>Yhteensä</i></b>	<b>9</b>	<b>6</b>
<b>Joista henkilöstön yhteydenotot</b>	1	14

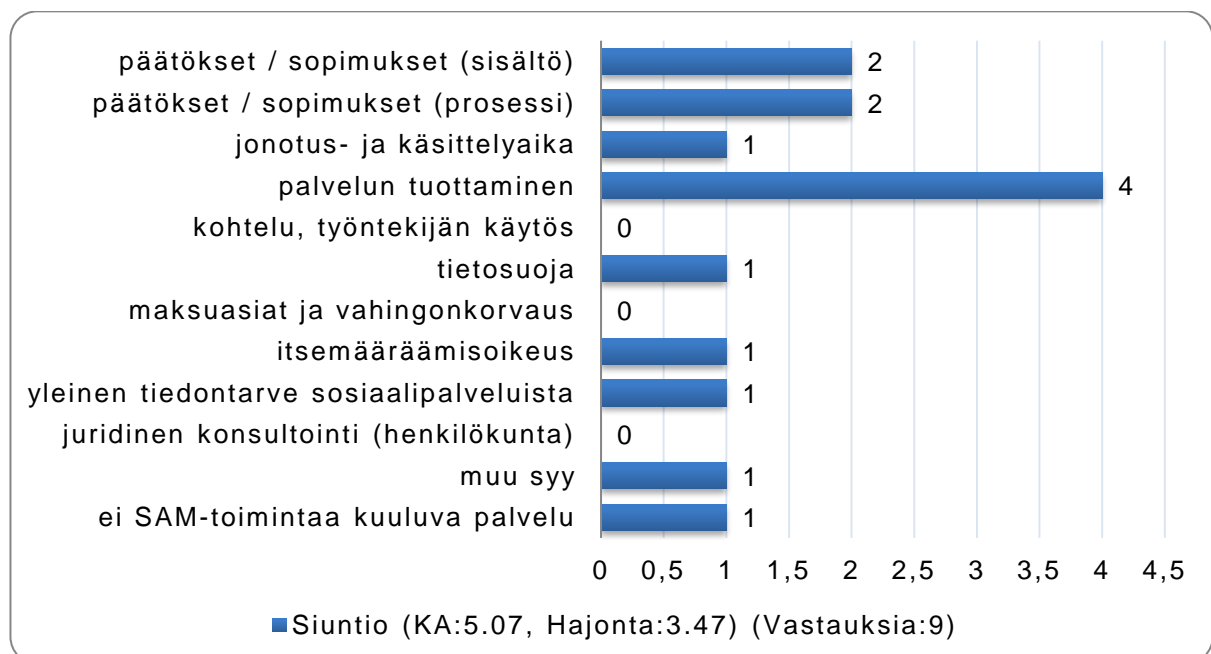
Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä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

”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Siuntiossa kuusi eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliamiehen ensimmäistä kertaa vuonna 2019.

## 6.2 Yhteydenoton syy

Yhteydenottomäärät ovat pieniä, eikä niistä voi vetää johtopäätöksiä. Seuraavassa taulukossa esitetään kuitenkin yhteydenoton syyt, joista yleisin on palvelun tuottaminen. 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 joissa asiakkaalle ei ole tehty palvelutarpeen arviointia. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Siuntiossa yhteydenotossa oli keskimäärin 1,6 syytä.

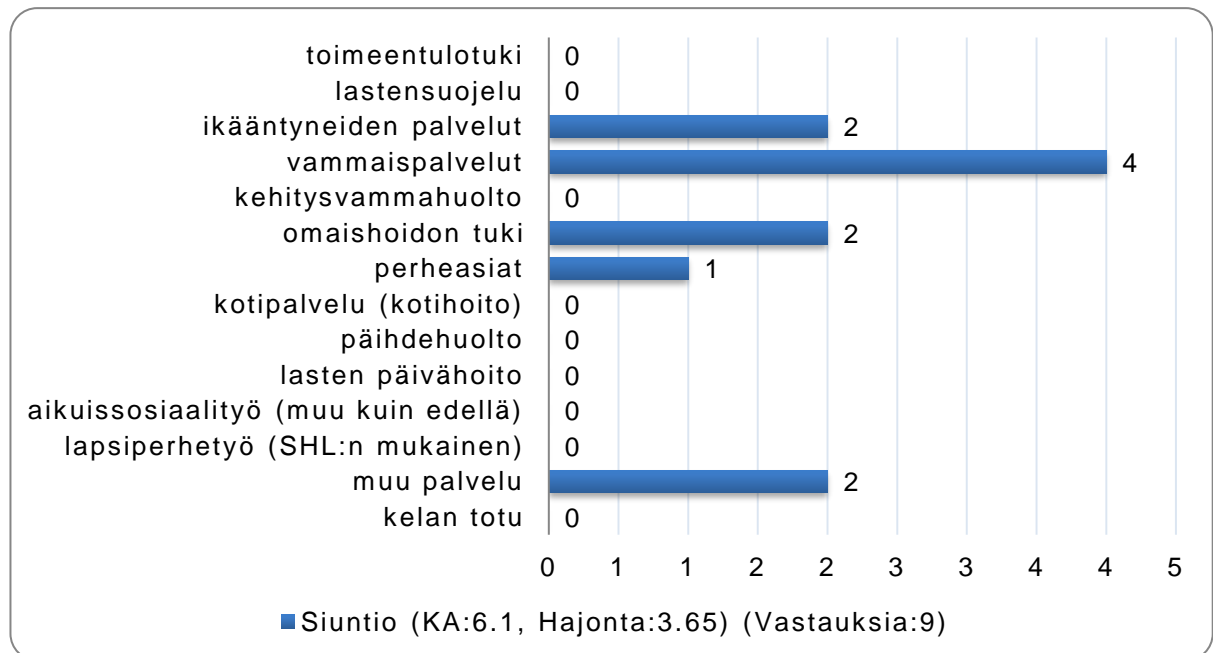
**Kuvio 18 Yhteydenoton syyt, Siuntio**



## 6.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Yhteydenotot koskivat vammaispalveluita (neljä asiatapahtumaa), ikääntyneiden palveluita (kaksi), omaishoidon tukea (kaksi) ja perheasioita (yksi). Kaksi yhteydenottoa (”muu palvelu”) sisälsi myös asioita, jotka eivät kuulu sosiaaliamiehen tehtäväkenttään.

Kuvio 19 Yhteydenoton tehtäväalue, Siuntio



Vammaispalveluita koskevista yhteydenotoista tuotiin esille muun muassa tyytymättömyyttä päätökseen ja siten tarvetta muutoksenhakuohjeistukselle sekä epäselvyyttä asiakaskirjeen luonteesta. Vammaispalveluiden asiakkaina oli Siuntiossa vuoden aikana 85 ihmistä (106 vuonna 2018). Sosiaaliamiehelle tuli viisi yhteydenottoa 100 vammaispalvelujen asiakasta kohti (5 %). Kehitysvammahuollossa oli 23 asiakasta (20 vuonna 2018).<sup>31</sup>

#### 6.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Siuntiossa vuosina 2019 ja 2018 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.<sup>32</sup> Sosiaaliamies antoi muistutusneuvontaa alueen yhdelle kuntalaiselle. Kanteluneuvontaa ei annettu.

<sup>31</sup> Kuntakyselyt vuosien 2018 ja 2019 sosiaaliamiehen selvityksiä varten.

<sup>32</sup> Kuntakyselyt vuosien 2018 ja 2019 sosiaaliamiehen selvityksiä varten.

	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Muistutukset	2	0
Kantelut EOA:lle	0	0
Kantelut ESAVI:in	0	1
Kantelut OKA:lle	0	0
Kantelut Valviralle	0	0

Siuntion perusturvalautakunta käsitteli kahdeksan oikaisuvaatimusta, mutta ei muuttanut niiden perusteella yhtään päätöstä. Neljä päätöstä muutettiin itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin kaksi valitusta, korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei yhtään.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Kuntakysely vuoden 2019 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.



## 7 Sosiaaliasiamiehen havainnot

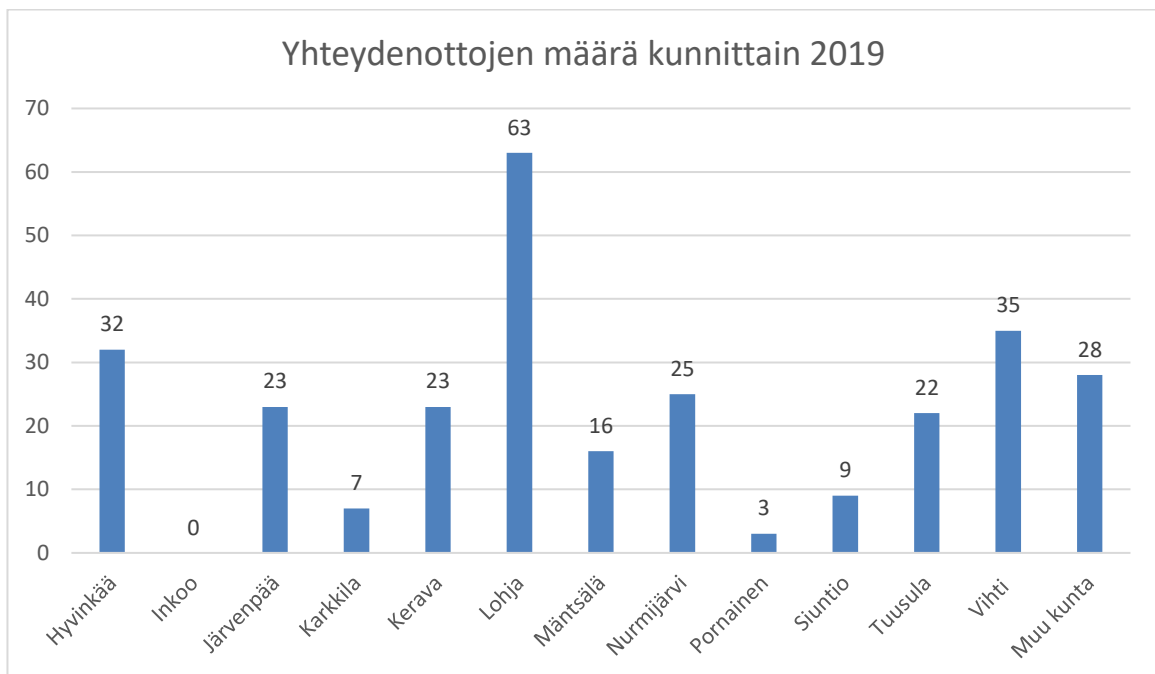
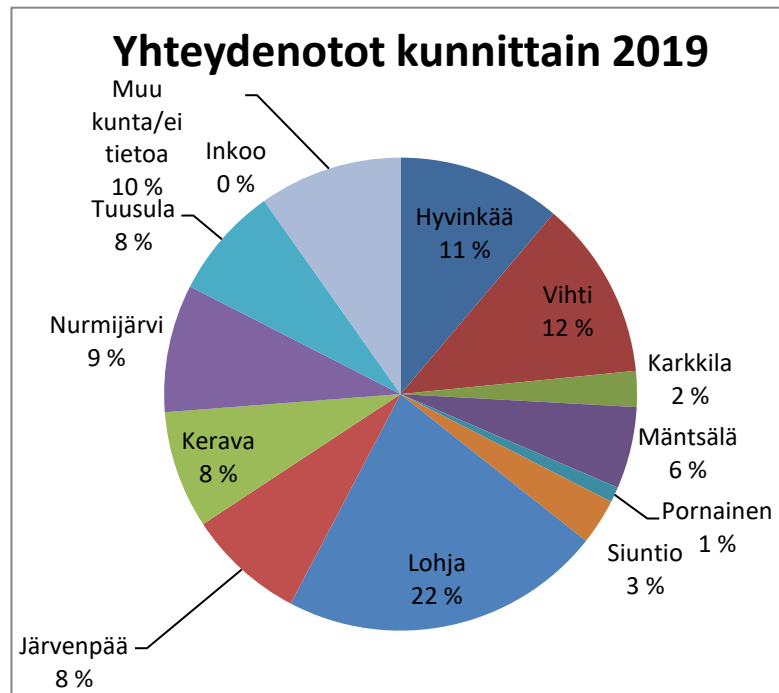
### 7.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen

Sosiaaliasiamiehen palvelu tuotettiin 12 kunnalle vuonna 2019: Hyvinkäälle, Inkoolle, Järvenpäälle, Karkkilalle, Keravalle, Lohjalle, Nurmijärvelle, Siuntiolle, Tuusulalle, Vihdille, Mäntsälälle ja Pornaisille. Asiatapahtumia oli yhteensä 276. Uusia asiakkaita oli 221. Koko alueen yhteydenottolukumääriä ei voida verrata aiempiin vuosiin, koska toiminta-alue laajeni neljän kunnan väestöllä. Uusia kuntia 1.1.2019 alkaen olivat Kerava sekä Keski-Uudenmaan soten alueelta Järvenpää, Nurmijärvi ja Tuusula.

Yhteyttä ottaneista 48 % oli sosiaalihuollon asiakkaita, 50 % heidän edustajiaan tai muita läheisiä ja 2 % sosiaalihuollon henkilöstön edustajia. Ensimmäistä kertaa asiakkaan edustajat tai muut läheiset ottivat yhteyttä useammin kuin sosiaalihuollon asiakkaat itse. Suurin osa yhteydenotoista tuli puhelimitse (83 %). Sähköpostitse tuli 17 % yhteydenotoista. Yksi yhteydenotto tuli Suomi.fi -viestipalvelun kautta, joka on tietoturvallinen yhteydenottoväylä. Kirjallisesti postin välityksellä saapui yksi yhteydenotto. Sosiaaliasiamiehen oli myös mahdollista uutena palveluna lähettää asiakkaille sähköpostia salatusta verkossa. Useassa tapauksessa, asiakkaan niin toivoessa, ensiyhteydenoton jälkeen siirryttiin käyttämään salattua sähköpostiyhteyttä, jonka välityksellä asiakas ja asiamies voivat keskustella tietoturvallisesti. Tällöin asiakkaiden oli mahdollista vastata viestiin, ja keskustelua voitiin käydä arkaluonteisissakin asioissa sähköpostitse. Asiamies myös toimitti asiakkaille lomakkeita ja ohjeistuksia, joita asiakkaat pystyivät käyttämään esimerkiksi muistutuksen, rekisteritietojen tarkistamisen, oikaisupyynnön tai kantelun tekemiseen. Valtaosa yhteydenotoista käsiteltiin edelleen puhelimitse.

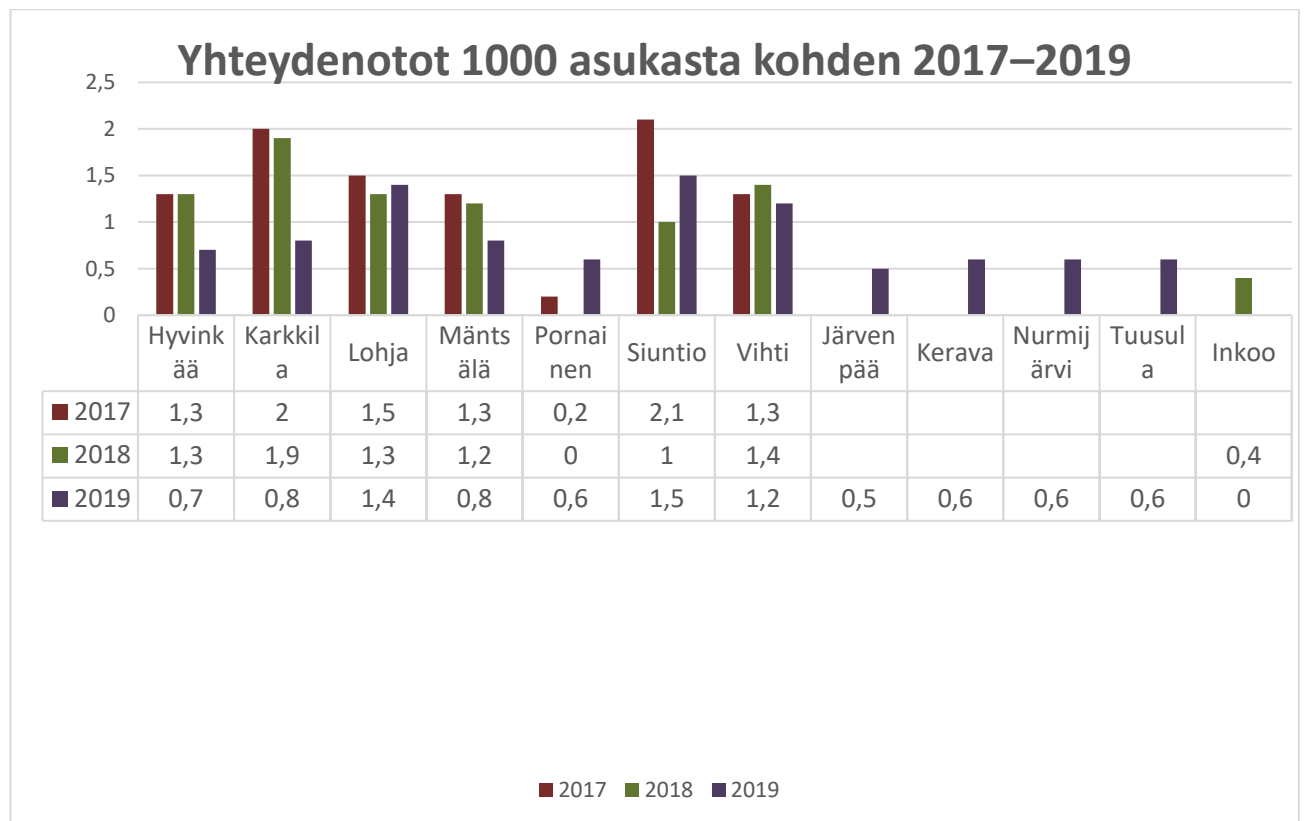
Sosiaaliasiamiehen yleisin toimenpide oli yleinen neuvonta (91 %), johon sisältyy muun muassa informointia sosiaalipalveluista, lainsäädännöstä ja menettelystä vastaisen varalle tai ohjausta muulle taholle. Seuraavaksi yleisimpiä toimenpiteitä olivat muistutusneuvonta (28 %), kanteluneuvonta (13 %), tilanteen selvittäminen (9 %) sosiaalihuollon henkilöstöltä sekä muu oikeusturvaneuvonta (8 %), kuten neuvonta oikaisuvaatimuksen tekemisen tai tietojen tarkastamisen suhteen. Usein yhteydenotto johti useaan toimenpiteeseen, ja keskimäärin yksi asiatapahtuma johti 1,5 toimenpiteeseen.

Alapuolella olevissa kuvioissa on esitetty kuntien osuudet yhteydenotoista vuonna 2019.



Sosiaaliamiesalueen ulkopuolisista kunnista tulleet yhteydenotot liittyivät esimerkiksi alueen sisällä sijaitseviin yksityisten palveluntuottajien yksiköihin, johon alueen ulkopuolella oleva kunta oli päätöksellään sijoittanut esimerkiksi kehitysvammaisen tai iäkkään asiakkaan.

Alla olevassa taulukossa on yhteydenottojen määrä kunnittain 1000 asukasta kohden vuosina 2017–2019. Yhteydenottomäärät sosiaaliamieheen ovat verrattain pieniä, joten alla olevista lukemista ei voida tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä. Joissain kunnissa voidaan myös ohjata herkemmin ottamaan yhteyttä sosiaaliamieheen esimerkiksi muistutuksen tai oikaisuvaatimuksen teon suhteen, ja tämä on erittäin suotuisa asia asiakkaan kannalta.



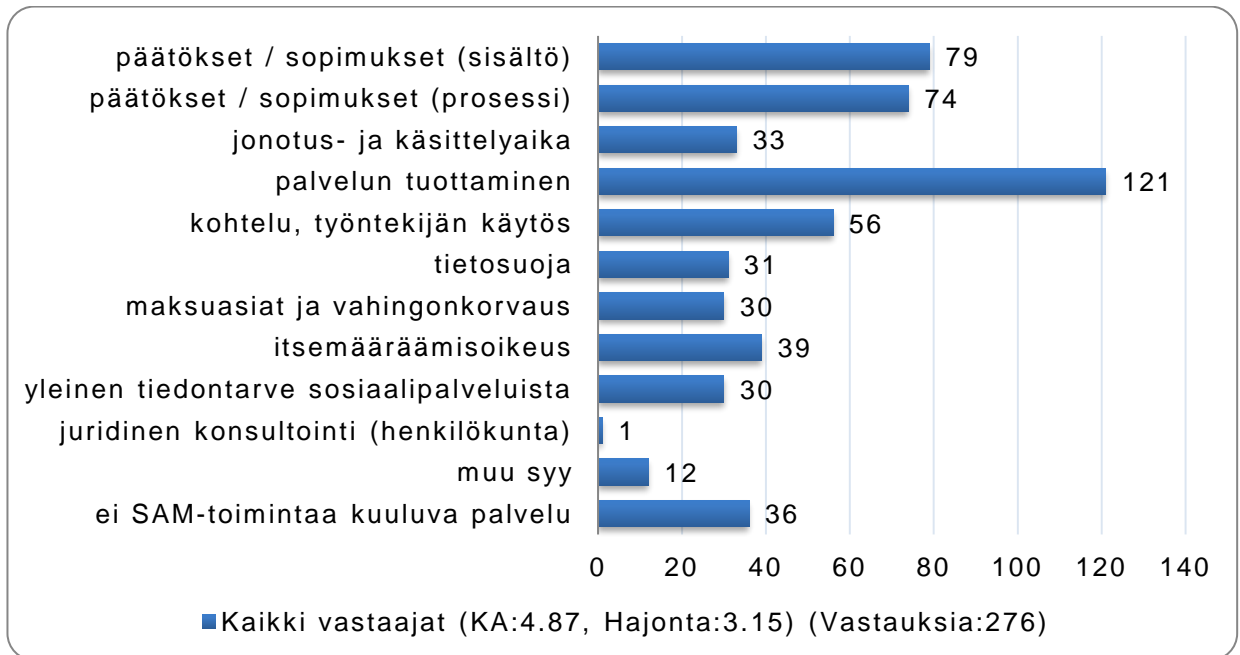
## 7.2. Yhteydenoton syyt

Yhteydenotolla voi olla useampi syy, ja yleensä onkin. Mainintoja syistä oli yhteensä 542 ja asiatapahtumia 276, eli yhdessä asiatapahtumassa oli keskimäärin 2,0 syytä. Neljä yhteydenottoa koski yksityistä sosiaalipalvelua, jonka asiakas oli itse hankkinut. 37 yhteydenotossa oli kyse yksityisestä sosiaalipalvelusta kunnan ostopalveluna.

Palvelun tuottaminen oli yleisin yhteydenoton syy (121 yhteydenottoa). Seuraavaksi yleisimpiä syitä olivat päätökseen liittyvät asiat: päätöksen sisältö (79) ja päätöksenteon prosessi (74). Päätöksenteon prosessiin liittyvät muun muassa asiakkaan huomio siitä, ettei häntä ole kuultu päätöstä tehtäessä tai ettei häntä ole tiedotettu päätöksenteon etenemisestä ja aikataulusta. Epäasialliseksi koettuun kohteluun liittyen otettiin yhteyttä 56 kertaa. Itsemääräämisoikeus nousi esille 39 yhteydenotossa, ja asiakkaat nostivat esille myös jonotus- ja käsittelyaikaan (33), tietosuojaan (31) sekä maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen (30) liittyviä kysymyksiä. Osa asiakkaista kaipasi yleistä tietoa sosiaalipalveluista (30), ja yleensä samassa yhteydessä asiakkaat toivat esille epäkohtia saamassaan tai hakemassaan sosiaalipalvelussa.

Yhteydenottoja, jotka eivät liity sosiaalihuoltoon eivätkä siten kuulu sosiaaliasiamiespalveluun, saapui 36. Monessa näissä yhteydenotoissa oli kuitenkin kyse myös sosiaalihuollon palvelusta. Kyse saattoi olla esimerkiksi sekä kunnan että Kelan toimeentulotuesta tai sekä sosiaali- että terveydenhuollosta. Osa asiakkaista ei ollut löytänyt oikeaa tahoa, johon ottaa yhteyttä tai koki, ettei tämä tahon auttanut heitä asian hoidossa tarpeeksi. He saattoivat myös kaivata tukea ongelmallisen elämäntilanteen selvittelyyn. Sosiaaliasiamies ohjeisti asiakasta ottamaan yhteyttä oikeaan tahoon. Yhteydenoton syyt esitetään seuraavassa kuviossa.

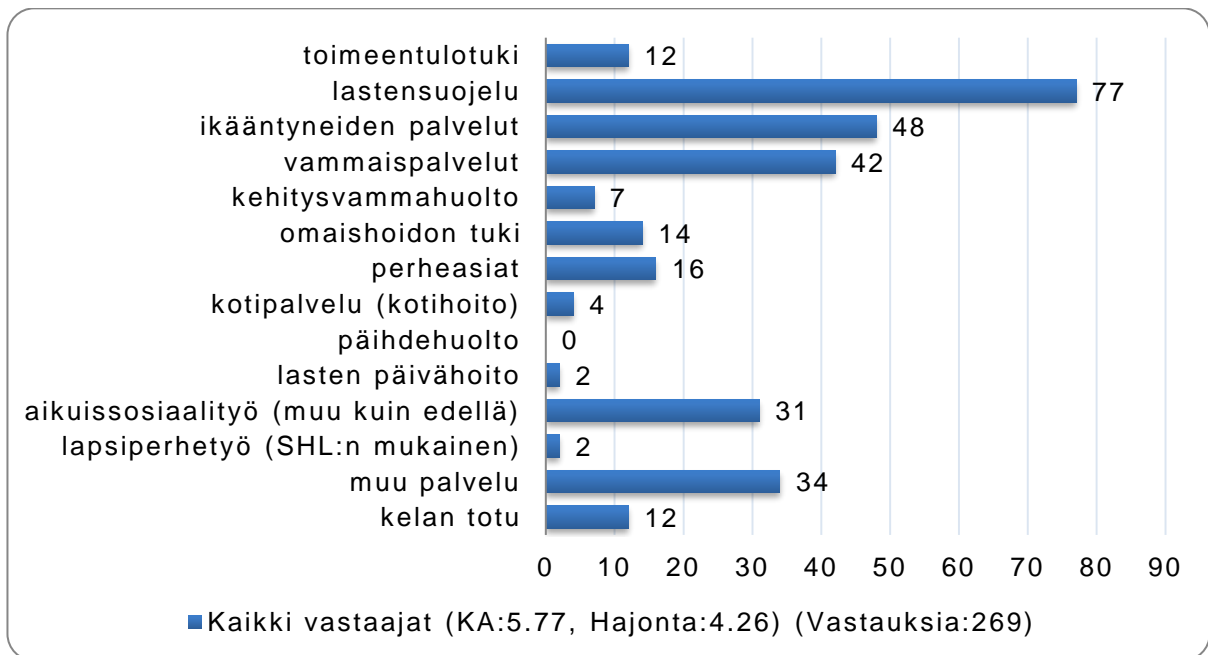
## Yhteydenoton syyt vuonna 2019



### 7.3 Yhteydenoton tehtäväalueet

Lastensuojeluun liittyvät ilmiöt korostuivat yhteydenoton tehtäväalueena (77 asiatahtumaa). Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä 48 kertaa. Aikuissosiaalityötä koskevia huomioita esitettiin 31 asiatahtumassa, kun taas kuntien järjestämää toimeentulotukea koskien otettiin yhteyttä vain 12 kertaa. Vammaispalveluihin liittyen otettiin yhteyttä 42 kertaa ja kehitysvammahuoltoa koskien seitsemän kertaa. Omaishoidon tuki esiintyi 14 asiatahtumassa. Perheasiat eli perheoikeudelliset palvelut nousivat esiin 16 asiatahtumassa. Kotipalvelua koskien otettiin yhteyttä neljä kertaa, ja lasten päivähoitoa eli varhaiskasvatusta koskien kahdesti. Päihdehuoltoa koskien ei otettu yhteyttä kertaakaan. Muita palveluja koskien otettiin yhteyttä 34 kertaa. Yhteydenoton tehtäväalueet esitetään alla olevassa kaaviossa.

### Yhteydenoton tehtäväalueet 2019



### Lastensuojelu

Yhteydenottomäärältään yleisin tehtäväalue oli lastensuojelu (29 % yhteydenotoista). Asiatapahtumia oli 77. Yleisimmät yhteydenoton syyt olivat palvelun tuottaminen (40 asiatapahtumaa), päätöksenteon prosessi (35), päätösten sisältö (32) ja kohtelu (29). Itsemääräämisoikeutta koskien otettiin yhteyttä 17 kertaa, ja tietosuojaa koskien 16 kertaa. Myös maksuasioita ja vahingonkorvausta (kahdeksan asiatapahtumaa), jonotus- ja käsittelyaikaa (seitsemän) sekä yleistä tiedontarvetta (viisi) koskien otettiin yhteyttä. Yhdessä yhteydenotossa oli keskimäärin 2,5 syytä. Yhteydenottajat olivat yleensä lapsen huoltajia.

Lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa nostettiin esille muun muassa epätietoisuutta ja ongelmia jälkihuollon toteuttamisessa. Useassa yhteydenotossa esiintyi epätietoisuutta siitä, aiotaanko jälkihuollon palveluita tarjota ja kuka on lapsen vastuusosiaalityöntekijä jälkihuollon osalta. Myös itsenäistymisvarat ja puuttuvat jälkihuoltopäätökset herättivät kysymyksiä. Lasten vanhemmat nostivat esille myös kokemusta siitä, ettei heitä tai jompaakumpaa vanhempaa kuunnella ja oteta mukaan lapsen asioiden hoitamiseen. Useassa yhteydenotossa otettiin esimerkiksi esille äidin kokemus siitä, että isän näkemys painaa lastensuojelun toteuttamisessa enemmän kuin äidin näkemys.

Tiedonsaantioikeus herätti kysymyksiä: osalla oli vaikeutta saada itseään tai huollossaan olevan tietoja viranomaisen rekisteristä, osalle ei ollut kerrottu tästä oikeudesta. Tietojen saamisessa oli saattanut kestää reilusti yli kuukausi. Eräässä tapauksessa jopa väärän henkilön tietoja oli välitetty toiselle asiakkaalle. Osa huoltajista koki, ettei heitä ollut informoitu lastensuojelun järjestämisestä ja toimenpiteitä oli tehty yllättäen. Myös huolto- ja tapaamisriidat näkyivät sosiaaliasiamiehelle.

Osa yhteydenotoista sisälsi laaja-alaista tyytymättömyyttä lastensuojelun toimintaan: muun muassa epäluottamusta työntekijöitä kohtaan, tiedonsaantivaikeuksia, kirjallisen ja valituskelpoisen päätöksen puuttumista ja menettelyyn liittyvää epätietoisuutta. Muutamissa yhteydenotoissa mainittiin myös epäasialliseksi koetusta kohtelusta, jota perhe oli saanut lastensuojelusta. Joissain tapauksissa vanhemmat toivat esille tyytymättömyyttä lapsen sijaishuoltopaikkaan. Itsemääräämisoikeus näyttäytyi sosiaaliasiamiehelle muun muassa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän näkemyserona liittyen sijoitetun lapsen tapaamisiin. Sosiaaliasiamiehen tietoon tuli tilanteita, joissa vanhemman ja lapsen yhteydenpitoa oli rajoitettu ilman rajoitustoimenpidettä koskevaa päätöstä.

Sosiaaliasiamies neuvoi asiakasperheitä oikeusturvakeinojen käyttämisessä ja ajoittain selvitti tilannetta lastensuojelun työntekijöiltä. Neuvontaa annettiin esimerkiksi muutoksenhakuoikeutta ja -menettelyä sekä muistutus- ja kantelumenettelyä koskien.

### **Lastensuojelun sosiaalityöntekijät**

Koska lastensuojelu oli yleisin asiakas- ja omaisyhteydenottojen tehtäväalue sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista vuonna 2019, vuosittaista selvitystä varten tehtävään kuntakyselyyn liitettiin lisäkysymyksiä lastensuojelusta. Kunnista kerättiin tiedot seuraavilla kysymyksillä: Kuinka paljon kunnassanne työskentelee lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä? Kuinka monella heistä on sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) 7 §:n mukainen sosiaalityöntekijän kelpoisuus? Onko kuntanne hankkinut lastensuojelun sosiaalityötä yksityisiltä palveluntuottajilta?

Kuntien antaman tiedon mukaan sosiaaliasiamiehen toiminta-alueella oli 3297 lastensuojelun asiakasta vuonna 2019. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä oli 62,6, ja lisäksi lähes kaikissa

kunnissa hankittiin lastensuojelun sosiaalityötä ostopalveluna. Keskimääräinen lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiakasmäärä alueella oli 55 asiakasta, mutta alueen sisällä oli vaihtelua 39 asiakkaasta 83 asiakkaaseen sosiaalityöntekijää kohden.<sup>34</sup> Lastensuojelun laatusuosituksen mukaan lastensuojelutyön organisoinnissa lähtökohtana on, että lastensuojelun sosiaalityöntekijää kohden on enintään 25 asiakasta. Työntekijäkohtaiseen asiakasmäärään vaikuttavat suosituksen mukaan kuitenkin myös alueelliset, sisällölliset, asiakkaan palvelutarpeisiin liittyvät tekijät ja muut käytettävissä olevat resurssit sekä lainsäädännön muutoksista aiheutuvat resurssitarpeet, kuten jälkihuolto-oikeuden laajennus 21 ikävuodesta 25 ikävuoteen.<sup>35</sup> Alueen ylin sosiaalityöntekijäkohtainen asiakasmäärä (89) ylittää suosituksen yli kolminkertaisesti ja alinkin (39) merkittävästi.

Sosiaaliamies vastaanotti toiminta-alueellaan kaikkiaan 77 yhteydenottoa lastensuojeluasioista (2,3 % alueen kaikista lastensuojelun asiakkaista). Näistä yhteydenottajista 55 otti yhteyttä ensimmäistä kertaa (1,7 % alueen kaikista lastensuojelun asiakkaista). Lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa tyytymättömyys oli yhteydenoton perusteena useammin kuin kaikissa kuntien järjestämää sosiaalihuoltoa koskevissa sosiaaliamiehen yhteydenotoissa.

### **Ikääntyneiden palvelut**

Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä 48 kertaa. Valtaosassa tapauksia (35) yhteydenottajana oli ikäihmisen edustaja tai muu omainen. Yhdessä yhteydenotossa oli keskimäärin 1,6 syytä. Yleisin yhteydenoton syy oli palvelun tuottaminen (26 asiantapahtumaa). Yhteyttä otettiin myös päätöksenteon prosessia (yhdeksän asiantapahtumaa), itsemääräämisoikeutta (kahdeksan), yleistä tiedontarvetta (kahdeksan), päätösten sisältöä (kuusi), kohtelua (kuusi), maksuasioita ja vahingonkorvausta (kuusi), tietosuojaa (viisi) ja jonotus- ja käsittelyaikaa (yksi) koskien. Kahdessa tapauksessa oli kyse muusta kuin sosiaalipalvelusta. Valtaosa koski kunnan omaa toimintaa (31), ja osassa tapauksia oli kyse yksityisestä ostopalvelusta kunnan ostopalveluna (16). Kokonaan yksityisestä sosiaalipalvelusta oli kyse vain yhdessä tapauksessa, ja kolmessa tapauksessa ei ollut tietoa, miten palvelu on järjestetty. Aina tätä ei ole mahdollista kysyä. Osa yhteydenotoista liittyi

---

<sup>34</sup> Kuntakysely vuoden 2019 sosiaaliamiehen selvitystä varten.

<sup>35</sup> Lastensuojelun laatusuositus, sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2019.



myös toiseen sosiaalipalveluun, kuten vammaispalveluihin (neljä) tai omaishoidon tukeen (yksi).

Yhteydenotot koskivat muun muassa tyytymättömyyttä asumispalveluyksikköjen toimintaan, kuten henkilöstön määrään. Useassa tapauksessa nousi esille huoli asumispalvelupaikan vaihdosta tai sen uhasta. Joissain tapauksissa asiakkailta oli ollut vaikeutta saada itseään koskevia tietoja. Useisiin yhteydenottoihin sisältyi myös palveluohjauksen tarvetta, jolloin asiamies neuvoi yhteydenottajaa olemaan yhteydessä oikeaan tahoon kunnan ikääntyneiden palveluissa. Sosiaaliasiamiehelle saapui myös yhteydenottoja, joissa haluttiin tehdä huoli-ilmoitus ikäihmisestä. Myös sosiaaliasiamies teki joissain tapauksissa huoli-ilmoituksia kuntaan asiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella.

### **Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto**

Vammaispalvelulain mukaisia vammaispalveluita koskien otettiin yhteyttä 42 kertaa ja kehitysvammahuoltoon liittyen seitsemän kertaa. Yhteyttä ottivat sekä asiakkaat itse (noin puolet vammaispalvelua koskevista ja yksi kehitysvammahuoltoa koskevista yhteydenotoista) että edustajat tai muut omaiset (noin puolet vammaispalvelua koskevista ja kuusi kehitysvammahuoltoa koskevista yhteydenotoista). Sosiaaliasiamiestoiminnassa tehdyn havainnon perusteella etenkin kehitysvammahuollon asiakkaiden voi olla vaikeaa nostaa itse havaitsemiaan epäkohtia esille ja ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Kehitysvammahuoltoon liittyen yhteydenotoissa esiintyi kysymyksiä liittyen päätösten sisältöön, jonotus- ja käsittelyaikaan, palvelun tuottamiseen, päätöksenteon prosessiin, kohteluun, maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen, itsemääräämisoikeuteen, tietosuojaan ja yleiseen tiedontarpeeseen.

Iso osa vammaispalveluita koskevista yhteydenotoista (25) liittyi palvelun tuottamiseen. Yhteyttä otettiin myös päätöksen sisältöä (18), päätöksenteon prosessia (15), jonotus- ja käsittelyaikaan (12), kohtelua (kuusi), maksuasioita ja vahingonkorvausta (kuusi), itsemääräämisoikeutta (kolme), tietosuojaa (kaksi) sekä yleistä tiedontarvetta (yksi) koskien. Lisäksi kaksi yhteydenotoista koski muutakin palvelua kuin sosiaalihuoltoa.

Valtaosa asiatapahtumista koski kunnan itsensä tuottamaa sosiaalipalvelua (yhteensä 39), ja osa yhteydenotoista koski yksityistä sosiaalipalvelua kunnan ostopalveluna (yhteensä 10).

Neljä yhteydenottoa liittyi sekä vammaispalveluihin että kehitysvammahuoltoon. Lisäksi muutamaan yhteydenottoon sisältyi huomioita muistakin sosiaalipalveluista, kuten ikääntyneiden palveluista, lastensuojelusta, aikuissosiaalityöstä ja omaishoidon tuesta. Yhteydenotoissa nostettiin esille epäkohtia liittyen muun muassa vammaisen henkilön asumispalvelupaikkaan. Tähän liittyen omaiset tiedustelivat muun muassa, saako heidän läsnäoloaan ja osallistumista palavereihin asumisyksikössä rajoittaa. Joissain tapauksissa asiakkailla oli vaikeuksia saada itseään koskevia tietoja, ja toisaalta usea asiakas ilmoitti puuttuvasta päätöksestä. Asiakkaat toivat esille myös pallotelluksi tulemisen tunnetta ja sitä, ettei tiedossa ole, kuka on heidän omatyöntekijänsä. Joissain tilanteissa asiakkailta puuttui asiakas- tai kuntoutussuunnitelma. Sosiaaliamies neuvoi myös asiakkaita muutoksenhaussa tilanteissa, joissa he toivat esille tyytymättömyyttä kielteiseen vammaispalvelupäätökseen.

### **Aikuissosiaalityö ja toimeentulotuki**

Aikuissosiaalityötä koskevien yhteydenottojen määrä on kasvussa; nyt sitä koskien otettiin yhteyttä 31 kertaa. Toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja saapui 12. Kolme yhteydenotoista koski sekä toimeentulotukea että aikuissosiaalityötä muutoin. Osa yhteydenotoista sisälsi myös tyytymättömyyttä Kelan toimeentulotukipäätöksiin, ja sosiaaliamies ohjasi asiakkaan ottamaan yhteyttä Kelaan niissä tapauksissa. Aikuissosiaalityötä koskevat yhteydenotot liittyivät palvelun tuottamiseen (15), päätöksen sisältöön (10), yleiseen tiedontarpeeseen (10), päätöksenteon prosessiin (seitsemän), jonotus- ja käsittelyaikaan (kuusi), kohteluun (kuusi), itsemääräämisoikeuteen (viisi), maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen (neljä) ja tietosuojaan (yksi). Esille nostettiin muun muassa ongelmia asunnottomuuteen ja asunnon saamiseen saatavan avun saamiseen liittyen. Muutamissa yhteydenotoissa esiintyi huolta jostakusta toisesta henkilöstä, ja tällöin asiamies ohjasi yhteydenottajaa tekemään huoli-ilmoituksen kunnan aikuissosiaalityöhön. Joissain tapauksissa myös asiamies välitti tietoa asiakkaan tilanteesta aikuissosiaalityöhön. Myös tyytymättömyyttä tukihenkilötoimintaan ja muutoin aikuissosiaalityöstä saatuun kohteluun tuotiin esille.

Toimeentulotukea koskien asiakkaat toivat esille tyytymättömyyttä muun muassa Kelan ja kunnan roolinjakoon ja pompotelluksi tulemisen kokemukseen. Useissa tapauksissa tyytymättömyys kohdistui sekä Kelan että kunnan tekemään toimeentulotukipäätökseen. Kunnan toimeentulotukijärjestelmää koskien kerrottiin olevan ongelmia myös kirjallisen

päätöksen saamisessa, yhteyden saamisessa työntekijöihin, ja lisäksi useassa yhteydenotossa esiintyi yleistä tiedontarvetta toimeentulotukijärjestelmää koskien.

### **Perheasiat, omaishoidon tuki ja muut palvelut**

Perheasioita eli perheoikeudellisia palveluita koskien otettiin yhteyttä 16 kertaa. Yhteydenotot liittyivät lähinnä epäasialliseksi, puolueelliseksi tai muutoin epätyytyttäväksi koettuun lastenvalvojapalveluun. Asiakkaita neuvottiin useissa tapauksissa myös tiedonsaantioikeudesta, ja osalla oli ongelmia tämän oikeuden toteuttamisessa. Joissain tapauksissa asiakkaat pyysivät myös saada yleistä tietoa lasten huolto-, tapaamis- ja elatusasioista.

Omaishoidon tukeen liittyi 14 asiatapahtumaan. Yhteydenotoissa nousi esille esimerkiksi tilanne, jossa omaishoidon tukea on aiemmin myönnetty, mutta sittemmin lakkautettu. Myös muutoksenhaun kestosta otettiin yhteyttä useita kertoja; lautakunnan päätöksen saaminen oli saattanut kestää jopa puoli vuotta. Ylipäätään yhteydenotot liittyivät nimenomaan kielteisiin omaishoidon tuen päätöksiin, ja asiakkaita neuvottiin oikeudesta hakea päätöksiin muutosta. Joissain tapauksissa asiamiehelle tuli yhteydenottoja, joissa asiakas ei ollut vielä hakenut omaishoidon tukea, ja tällöin asiakasta ohjattiin hakemaan palvelua kunnasta ja hänelle kerrottiin palvelutarpeen arvioinnista.

Kotipalvelua koskien otettiin yhteyttä neljä kertaa, lasten päivähoitoa koskien kahdesti, samoin kuin sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperhetyötä koskien. Yhteydenottojen pienestä määrästä johtuen niiden tarkempaa sisältöä ei eritellä.

### **7.4 Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut**

Muistutusmenettely on ollut käytössä sosiaalihuollossa jo asiakaslain voimaantulosta 2001 alkaen. Se on kuitenkin yhä melko harvoin käytetty menettelymuoto. Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueella tehtiin yhteensä 74 muistutusta vuonna 2019. Kanteluita aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviraan tehtiin yhteensä 47. Yleisimmin kantelu tehtiin aluehallintovirastoon (30).

Kanteluita tehtiin myös eduskunnan oikeusasiamiehelle (yhdeksän) ja Valviraan (kahdeksan), mutta valtioneuvoston oikeuskanslerille ei kanneltu alueelta kertaakaan.<sup>36</sup>

Asiakaspalautteen perusteella muistutuksiin annettujen vastauksien saapuminen on ajoittain kestänyt monta kuukautta, pahimmillaan jopa vuoden. Eduskunnan oikeusasiamiehen linjauksen (17.10.2007, dnro 502/4/06) mukaan muistutusvastauksessa tulisi kestää korkeintaan kuukausi tai yhdestä kahteen kuukautta, jos asia on ollut erittäin ongelmallinen ja vaatinut selvitystyötä. Aluehallintoviraston mukaan kohtuullinen aika on 1-4 viikkoa. Muistutuksen tulisikin olla kevyt ja nopea keino selvittää tilannetta ja saada vastaus annettuun palautteeseen. Mikäli asiakas ei saa muistutukseen vastausta, hän saattaa haluta tehdä asiasta kantelun, joka olisi muistutusvastauksen saamisen jälkeen ollut tarpeeton.

Alueen kuntien sosiaalihuollosta vastaavat toimielimet (lautakunnat tai jaostot) ovat käsitelleet yhteensä 205 oikaisuvaatimusta. Näiden perusteella vain 11 päätöstä on muutettu, eli 95 %:ssa tapauksia päätökset eivät muuttuneet. Itseoikaisuna muutettiin yhteensä 35 päätöstä. Helsingin hallinto-oikeus käsitteli alueelta 37 sosiaalihuoltoa koskevaa hallintovalitusta ja korkein hallinto-oikeus 6. Asiakkaan kannalta on ongelmallista, jos oikaisuvaatimusmenettely kestää useita kuukausia, koska tällöin mahdollinen muutoksenhaku hallintotuomioistuimeen viivästyy. Oikaisuvaatimus tulee hallintolain 49 e §:n mukaan käsitellä kiireellisenä.

---

<sup>36</sup> Kuntakysely vuoden 2019 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

## 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 ja kuntayhtymien perustamiseen liittyviin muutoksiin sekä uusiin ohjeistuksiin. Palautteiden perusteella voidaan paikallistaa mahdollisia kehittämiskohteita kunnissa ripeästi, ja siten osataan jatkossa kiinnittää enemmän huomiota asiakkaiden kokemiin ja sosiaaliasiamiehelle ilmoitamiin 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.

Yhteydenottoja saapui eniten lastensuojelua koskien. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella kuntien olisi hyvä kiinnittää huomiota muun muassa vanhempien puolueettomaan ja tasapuoliseen kohteluun, tiedottamiseen jälkihuollosta sekä huoltajien ja lasten tiedonsaantioikeuteen. Lastensuojelun laatusuositus siitä, että lastensuojelun sosiaalityöntekijää kohden tulisi olla enintään 25 lasta, ei toteudu alueella yhdessäkään kunnassa. Ikääntyneiden palveluita koskien tulisi kiinnittää huomiota etenkin asumispalveluyksiköiden toiminnan asianmukaisuuteen, asumispaikan lähtökohtaiseen pysyvyyteen ja asiakkaiden tietojensaantioikeuden toteutumiseen. Vammaispalveluita koskien tulisi huomioida asiakkaiden ja omaisten osallistumismahdollisuuksien ja asiakkaiden tiedonsaantioikeuden toteutuminen. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella aikuissosiaalityön asiakkaat kaipaavat apua muun muassa asumisen ongelmiin.

Joissain tapauksissa sosiaaliasiamiehen on ollut erittäin hankalaa tavoittaa kuntien sosiaalihuollon viranhaltijoita, myös johtavia viranhaltijoita. Jotta asiakkaan asia voidaan selvittää mahdollisimman pikaisesti ja välittömästi, kuntien on hyvä kiinnittää huomiota sosiaaliasiamiehen kanssa tehtävään yhteistyöhön. Usein on mahdollista välttyä raskaammilta menettelyiltä, kuten muistutus- ja kantelumenettelyiltä, jos asia voidaan selvittää saman tien asiamiehen välityksellä.

Kehittämistyön jatkamiseksi kuntien tulisi jatkossa kiinnittää huomiota erityisesti seuraaviin seikkoihin:

- ❖ **Palvelun tuottamiseen liittyvät seikat, kuten asiakkaan mukaan ottaminen palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen, oma-aloitteisesti selvityksen antaminen toteuttamisvaihtoehtoista sekä ohjaus ja neuvonta.**
- ❖ **Omatyöntekijän nimeäminen asiakkaalle.**
- ❖ **Yhteyden saaminen viranomaiseen.**
- ❖ **Päätösten tekeminen ja perusteleminen ilman asiakkaan erillistä pyyntöä – kohtuullisessa ajassa.**
- ❖ **Asiakkaiden asianmukainen kohtelu.**
- ❖ **Muistutuksiin vastaaminen kohtuullisessa ajassa, lähtökohtaisesti 1-4 viikossa.**
- ❖ **Omien tietojen tarkastamiseen ja tiedonsaantiin liittyvät asiat ja asiakkaiden ohjaaminen niitä koskien.**
- ❖ **Viranomaisten sujuva yhteistyö ja yhteydenpito sosiaaliasiamiehen kanssa.**

## **Lähteet**

EOA 17.10.2007, dnro 502/4/06, eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisu muistutuksen käsittelyaikaa koskevaan kanteluun.

Kuntakysely vuoden 2018 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten Mäntsälän, Pornaisten, Siuntion ja Vihdin kuntiin sekä Hyvinkään, Karkkilan ja Lohjan kaupunkeihin.

Kuntakysely vuoden 2019 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten Hyvinkään, Inכון, Järvenpään, Karkkilan, Keravan, Lohjan, Mäntsälän, Nurmijärven, Pornaisten, Siuntion, Tuusulan ja Vihdin kuntiin.

Sosiaali- ja terveysministeriö, Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:8.

Tilastokeskus, Kuntien avainluvut -tietokanta.

Tilastokeskus, väestön ennakkotilasto, joulukuu 2019

**Liite 1****Kuntakysely vuoden 2019 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten**

Palautatteko kyselyn vastattuna sähköpostitse tai postitse **pe 14.2.2020 mennessä**, kiitos.  
Kysymykset 1-3 ovat yhteisiä kysymyksiä, ja kysymys 4 koskee lastensuojelua.

**1. Vastaukset koskevat seuraavaa kuntaa**

- a) Hyvinkää
- b) Inkoo
- c) Järvenpää
- d) Karkkila
- e) Kerava
- f) Lohja
- g) Mäntsälä
- h) Nurmijärvi
- i) Pornainen
- j) Siuntio
- k) Tuusula
- l) Vihti

**2. Asiakkaiden käyttämät oikeusturvakeinot: kuinka paljon (kpl) seuraavia on tullut/tehty vuoden 2019 aikana? (KUNNITTAIN)**

- a) sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia
- b) kanteluita aluehallintovirastoon
- c) kanteluita eduskunnan oikeusasiamiehelle



d) kanteluita valtioneuvoston oikeuskanslerille

e) kanteluita Valviraan

f) täytetään alla olevaan taulukkoon:

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

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

g) muutoksenhakuja hallinto-oikeuteen

h) muutoksenhakuja korkeimpaan hallinto-oikeuteen

### **3. Asiaksmäärät vuonna 2019 (KUNNITTAIN)**

Toimeentulotuki:

- asiakkaat:
  - täydentävä:
  - ehkäisevä:
- asiakastaloudet
  - täydentävä:

- ehkäisevä:

Vammaispalvelut (ei kehitysvammahuolto):

Kehitysvammahuolto:

Lastensuojelu:

Omaishoidon tuki:

Lapsiperhetyö (SHL:n mukainen):

Ikääntyneiden palvelut (ei kotipalvelu):

#### **4. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät**

- a) Kuinka paljon kunnassanne työskentelee lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä?
- b) Kuinka monella heistä on sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) 7 §:n mukainen sosiaalityöntekijän kelpoisuus?
- c) Onko kuntanne hankkinut lastensuojelun sosiaalityötä yksityisiltä palveluntuottajilta?

#### *Palaute*

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

Päiväys:

Tiedot antoi:

Lämmin kiitos yhteistyöstä!

Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen

sosiaaliasiamiehet

Sosiaalitaito – Socialkompetens

Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

puh. viranomaisyhteistyölle 040 132 7225 (Clarissa), 040 773 7742 (Riikka)

sosiaaliasiamies(at)sosiaalitaito.fi

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