

SOSIAALITAITO



SOCIALKOMPETENS

**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
VUODELTA 2020**

**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 2020 sosiaaliasiamiehen toiminta-alueeseen kuului 12 kuntaa: Hyvinkää, Inkoo, 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 terveyspalveluiden järjestämisestä ja tuottamisesta vuoden 2019 alusta lähtien. Perusturvakuntayhtymä Karviainen vastaa perusterveydenhuollosta ja sosiaalihuollon palveluista Karkkilan ja Vihdin alueella. Vuonna 2020 sosiaaliasiamiehen toiminta-alueella oli 331679 asukasta (Tilastokeskus, väestön ennakkotilasto, 31.12.2020). Sosiaalitaidossa työskentelee kaksi kokoaikaista 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 sosiaalitoimessa asioineiden antaman palautteen pohjalta. Selvityksen tarkoituksena on antaa kunnille tietoa asiakkaiden kokemista epäkohdista, jotta niihin voidaan kiinnittää jatkossa huomiota.

Sosiaaliasiamiehen asiatapahtumia oli yhteensä 419. Yhteydenottomäärä nousi runsaasti verrattuna edellisen vuoden 276 yhteydenottoon. Toisena vuonna peräkkäin yhteydenottajina olivat useammin asiakkaan edustajat tai muut läheiset kuin sosiaalihuollon asiakkaat itse. Yhteydenoton sisältöalueista korostui lastensuojelu. Ikääntyneiden palvelut, vammaispalvelut ja toimeentulotuki olivat yhteydenoton sisältöinä asiamiehelle lastensuojelun jälkeen useimmin. Omaishoidon tukeen liittyvät yhteydenotot lisääntyivät verrattuna aikaisempaan vuoteen. Vuonna 2020 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. Noin viidennes yhteydenotoista sisälsi tyytymättömyyttä epäasialliseksi koettuun kohteluun. Yhteydenotot sisältävät usein monta syytä; vuonna 2020 keskimäärin 2,3 per yhteydenotto.

Järvenpäässä 31.3.2021

sosiaaliasiamies Clarissa Peura & sosiaaliasiamies Riikka Kainulainen

Sosiaalitaito – Socialkompetens

SISÄLTÖ

Saatteeksi	1
1 Johdanto	5
1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet	5
1.2 Sosiaaliasiameiestoiminta Sosiaalitaidossa	6
2 Kerava	7
2.1 Yhteydenotot	7
2.2 Yhteydenoton syy	8
2.3 Yhteydenoton tehtäväalue	9
2.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	11
3 Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä	13
3.1 Toiminta-alue	13
3.2.1 Yhteydenotot	13
3.2.2 Yhteydenoton syy	14
3.2.3 Yhteydenoton tehtäväalue	15
3.2.4 Muistutukset ja kantelut	18
3.3 Järvenpää	19
3.3.1 Yhteydenotot	19
3.3.2 Yhteydenoton syy	20
3.3.3 Yhteydenoton tehtäväalue	21
3.3.4 Muistutukset ja kantelut	24
3.4 Mäntsälä	25
3.4.1 Yhteydenotot	25

3.4.2 Yhteydenoton syy	26
3.4.3 Yhteydenoton tehtäväalue	27
3.4.4 Muistutukset ja kantelut.....	28
3.5 Nurmijärvi	29
3.5.1 Yhteydenotot	29
3.5.2 Yhteydenoton syy	30
3.5.3 Yhteydenoton tehtäväalue	31
3.5.4 Muistutukset ja kantelut.....	33
3.6 Pornainen	34
3.6.1 Yhteydenotot	34
3.6.2 Muistutukset ja kantelut.....	35
3.7 Tuusula	37
3.7.1 Yhteydenotot	37
3.7.2 Yhteydenoton syy	38
3.7.3 Yhteydenoton tehtäväalue	39
3.7.4 Muistutukset ja kantelut.....	41
4 Perusturvakuntayhtymä Karviainen	43
4.1 Karkkila	43
4.1.1 Yhteydenotot	43
4.1.2 Yhteydenoton syy	44
4.1.3 Yhteydenoton tehtäväalue	44
4.1.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	45
4.2 Vihti	47
4.2.1 Yhteydenotot	47
4.2.2 Yhteydenoton syy	48

4.2.3 Yhteydenoton tehtäväalue	48
4.2.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	51
5 Lohja.....	52
5.1 Yhteydenotot	52
5.2 Yhteydenoton syy	53
5.3 Yhteydenoton tehtäväalue	54
5.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	58
6 Siuntio ja Inkoo.....	59
6.1 Yhteydenotot	59
6.2 Yhteydenoton syy	60
6.3 Yhteydenoton tehtäväalue	61
6.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	63
7 Sosiaaliasiamiehen havaintoja.....	65
7.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen.....	65
7.2. Yhteydenoton syyt.....	68
7.3 Yhteydenoton tehtäväalueet	69
7.4 Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut	82
8 Yhteenveto ja tärkeimmät suositukset.....	84
Liite 1	87

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 tai myönnä etuuksia. Asiamies voi toimia sovittelevassa 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. Yksityiset sosiaalipalvelut puolestaan 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 (Länsi- ja Keski-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus) on työskennellyt vuodesta 2009 saakka kokoaikainen sosiaaliasiamies ja vuodesta 2019 alkaen kaksi sosiaaliasiamiestä. Kokoaikaisina sosiaaliasiamiehinä toimivat vuonna 2020 Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen. Sosiaaliasiamiehet hoitavat yhdennettyä sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävää. Vuonna 2020 sosiaaliasiamiestoiminnan piirissä oli 12 kuntaa: Hyvinkää, Inkoo, Järvenpää, Karkkila, Kerava, Lohja, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Siuntio, Tuusula ja Vihti.

Sosiaaliasiamiehen toimipaikka sijaitsee Järvenpäässä. Asiakkaita tavataan erikseen sovitusti kuntien järjestämissä tiloissa. Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

2 Kerava

2.1 Yhteydenotot

Sosiaalitalo on tuottanut Keravan sosiaaliasiamiespalvelut vuoden 2019 alusta alkaen. Keravan kaupungin asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 46 kertaa vuonna 2020. Yhteydenotot ovat kaksinkertaistuneet viime vuoteen nähden, jolloin yhteyttä otettiin 23 kertaa. Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 33. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli kuusi, ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita oli kolme. Aina ei ole mahdollista saada tietoa asiakkuuden kestosta, ja vuonna 2020 neljässä yhteydenotossa ei ollut tiedossa oliko kyse uudesta vai vanhasta asiakkaasta. Yhteydenottajista hieman yli puolet (52 %) oli sosiaalihuollon asiakkaita ja vähän alle puolet (45 %) asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä. Lisäksi henkilöstöltä tuli yksi yhteydenotto. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

	2019	2020
Uudet asiakkaat	22	33
Vanha asiakas, uusi asia	0	6
Vanha asiakas, sama asia	1	3
Ei tietoa	0	4
<i>Yhteensä</i>	23	46
Joista henkilöstön yhteydenotot	0	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 asiakksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Keravalla ainakin 33 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2020.

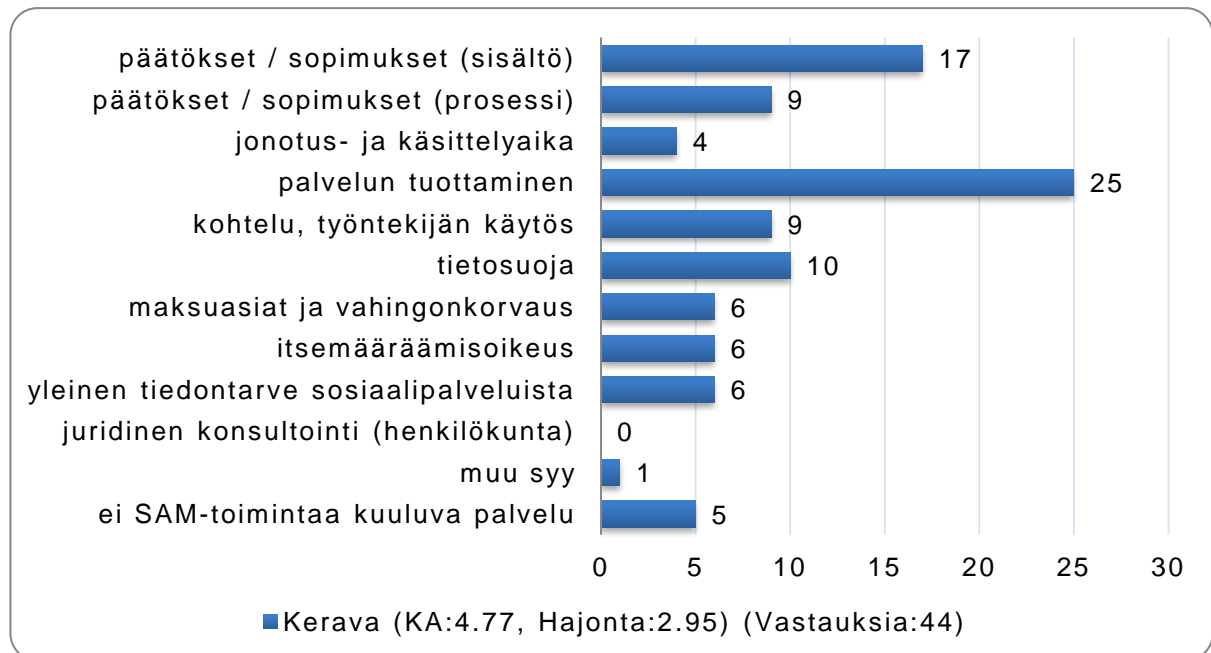
2.2 Yhteydenoton syy

Eniten yhteydenottoja tehtiin palvelun tuottamiseen liittyvistä syistä (25 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. Keravalla asiakkaiden esiin nostamia kysymyksiä olivat muun muassa asiakasmaksujen alentaminen, asiakasprosessiin liittyvät asiat sekä asiakkaan kuulluksi tuleminen.

Päätösten sisältö oli yhteydenoton syynä 17 kertaa, tietosuoja-asiat 10 kertaa, asiakkaan saama kohtelu tai työntekijän käytös yhdeksän kertaa ja päätöksentekoprosessi kahdeksan kertaa. Lisäksi maksu- ja vahingonkorvausasioista, itsemääräämisoikeudesta sekä yleisen sosiaalipalveluja koskevan tiedontarpeen vuoksi otettiin yhteyttä kuusi kertaa kustakin. Viisi yhteydenottoa liittyi sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen kuulumattomaan palveluun, kuten esimerkiksi Kelan palveluun. Nämä yhteydenotot liittyivät yleensä myös kunnan sosiaalipalveluun. Jonotus- ja käsittelyaika oli syynä neljässä yhteydenotossa ja kerran syynä oli ”muu syy”.

Yhteydenotto voi tapahtua useamman kuin yhden syyn vuoksi. Keravalla yhteen yhteydenottoon sisältyi keskimäärin 2,1 syytä. Yhteydenoton syyt on esitetty alla Kuviossa 1.

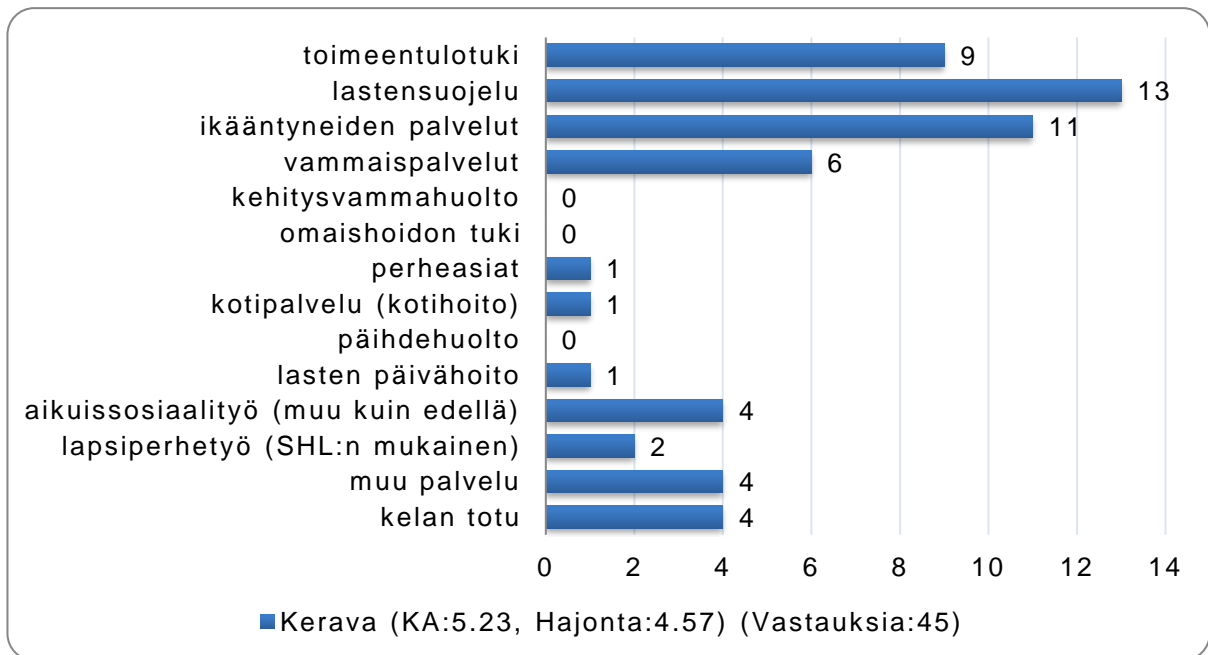
Kuvio 1. Yhteydenoton syyt, Kerava



2.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Lastensuojelua koskien saapui eniten yhteydenottoja (13 asiatahtumaa). Vuotta aikaisemmin lastensuojeluun liittyi ainoastaan kaksi yhteydenottoa, joten yhteydenottomäärä lastensuojelun tehtäväalueella moninkertaistui. Ikääntyneiden palveluihin liittyen otettiin yhteyttä 11 kertaa (kuusi kertaa vuonna 2019) ja täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyen yhdeksän kertaa (kerran vuonna 2019). Vammaispalveluita koskien otettiin yhteyttä kuusi kertaa (kolme kertaa vuonna 2019) sekä aikuissosiaalityötä, perustoimeentulotukea ja muuta palvelua koskien neljä kertaa kustakin. Sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperhetyö oli yhteydenoton tehtäväalueena kahdesti ja lisäksi päivähoidosta, perheasioista eli perheoikeudellisista palveluista ja kotipalvelusta otettiin yhteyttä kerran kustakin.

Kuvio 2. Yhteydenoton tehtäväalue, Kerava



Lastensuojelu

Lastensuojeluasioissa sosiaaliamiehen otettiin yhteyttä 13 kertaa. Kaikissa paitsi yhdessä yhteydenotossa kyse oli tyytymättömyydestä lastensuojeluun. Yhteydenotot liittyivät moniin eri syihin. Palvelun tuottaminen oli yleisin syy (10 asiatahtumaa), joka viittaa menettelyllisiin asioihin, kuten kuulluksi tulemiseen, joka nousi asiakkaiden yhteydenotoissa esille viisi kertaa. Yleisinä syinä olivat myös tietosuoja-asiat (kahdeksan asiatahtumaa) sekä asiakkaan saama kohtelu (seitsemän asiatahtumaa). Päätöksentekoprosessi ja päätösten sisältö esiintyivät yhteydenoton syinä neljä kertaa kumpikin. Itsemääräämisoikeus oli syinä kolmessa yhteydenotossa, ja jonotus- ja käsittelyaika sekä yleinen tiedontarve kerran kumpikin. Asiakkaat nostivat yhteydenotoissaan esiin muun muassa tyytymättömyyttään kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten avohuollon sijoituksen tai sijaishuollon sijoituspaikasta.

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä 11 kertaa. Jokaisessa yhteydenotossa yhteydenottaja oli asiakkaan itsensä sijasta asiakkaan edustaja tai läheinen. Eniten otettiin yhteyttä palvelun tuottamiseen liittyvissä asioissa (kuusi asiatahtumaa). Maksu- ja

vahingonkorvausasioihin liittyi viisi yhteydenottoa. Neljässä yhteydenotossa oli syynä päätösten sisältö. Itsemääräämisoikeus ja tietosuojat olivat kumpikin syynä kahdessa yhteydenotossa. Lisäksi jonotus- ja käsittelyaikaan sekä asiakkaan kohteluun liittyen otettiin kummastakin kerran yhteyttä. Yhteydenottajien huolenaiheina olivat muun muassa asiakasmaksut sekä tietojensaantioikeuteen liittyvät kysymykset.

Toimeentulotuki

Toimeentulotuen tehtäväalueelle on tilastoitu kunnan täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot. Toimeentulotukea koskien otettiin yhteyttä yhdeksän kertaa. Kolmesti yhteydenottajana oli asiakkaan edustaja tai läheinen ja lopuissa asiakas itse. Yhteydenotot liittyivät useimmin päätösten sisältöön (viisi asiatapahtumaa) ja yleiseen tiedontarpeeseen (neljä asiatapahtumaa). Muut yhteydenotot liittyivät palvelun tuottamiseen, päätöksentekoprosessiin, jonotus- ja käsittelyaikaan, maksu- ja vahingonkorvausasiaan sekä muuhun syyhyn. Kahdessa yhteydenotossa oli lisäksi kyse sosiaalihuoltoon kuulumattomasta asiasta. Asiakkaiden ongelmat liittyivät muun muassa vuokravelkaan ja päätöksiin tyytymättömyyteen. Eräässä yhteydenotossa nousi esiin kysymys asiakasmaksun alentamisesta, joka on ensisijainen toimenpide suhteessa toimeentulotukeen.

Vuonna 2020 Keravalla oli 833 toimeentulotuen asiakasta.¹ Sosiaaliamiehelle tuli yksi toimeentulotukea koskeva yhteydenotto 100 toimeentulotuen asiakasta kohden (1 %).

2.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Keravalla vuosina 2019 ja 2020 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.² Sosiaaliamies antoi muistutusneuvontaa alueen 16 kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa kuudelle (6) henkilölle.

¹ Kuntakysely vuoden 2020 sosiaaliamiehen selvitystä varten.

² Kuntakyselyt vuoden 2019 ja 2020 sosiaaliamiehen selvityksiä varten.

	2019	2020
Muistutukset	16	15
Kantelut EOA:lle	1	2
Kantelut ESAVI:in	3	1
Kantelut OKA:lle	0	0
Kantelut Valviralle	0	0

Keravan sosiaali- ja terveyslautakunta käsitteli 17 oikaisuvaatimusta, joiden perusteella päätöksiä ei muutettu. Kolme päätöstä muutettiin itseoikaisuina (kaksi toimeentulotukea ja yksi vammaispalveluita koskeva päätös). Hallinto-oikeuteen tehtiin viisi valitusta, korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei yhtään.³

³ Kuntakyselyt vuoden 2019 ja 2020 sosiaaliamiehen selvityksiä varten.

3 Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä

3.1 Toiminta-alue

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. Seuraavassa käydään läpi yhteydenottojen sisältöä kunnittain.

3.2 Hyvinkää

3.2.1 Yhteydenotot

Hyvinkään asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 69 kertaa (32 kertaa vuonna 2019). Yhteydenottojen määrä nousi yli kaksinkertaiseksi aiempaan vuoteen nähden. Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 50. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli kuusi ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita 10. Yhteydenottajista 42 % oli asiakkaita ja vajaa 54 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä. Henkilöstön yhteydenotot olivat hieman alle 6 % kaikista yhteydenotoista. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

	2018	2019	2020
Uudet asiakkaat	35	28	50
Vanha asiakas, uusi asia	12	2	6
Vanha asiakas, sama asia	6	2	10
Ei tietoa	7	0	3
<i>Yhteensä</i>	<i>60</i>	<i>32</i>	<i>69</i>
Joista henkilöstön yhteydenotot	2	0	4

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 sosiaaliasiamiehen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamiehen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Hyvinkäällä ainakin 50 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamiehen ensimmäistä kertaa vuonna 2020.

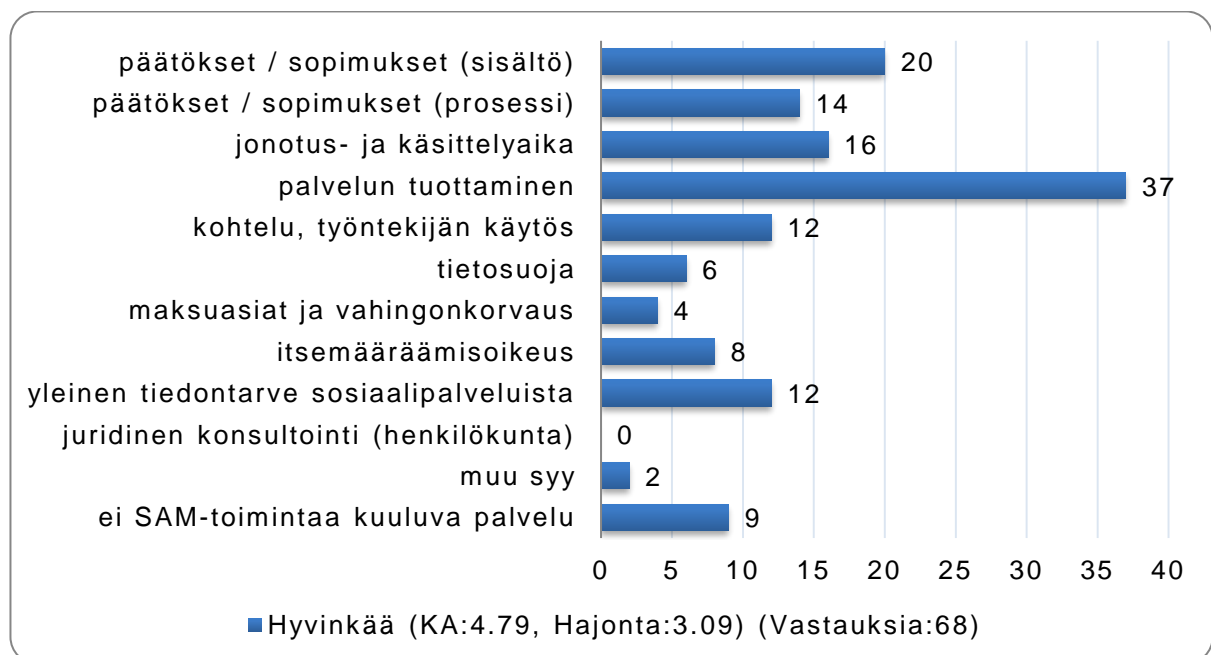
3.2.2 Yhteydenoton syy

Yhteyttä otettiin eniten palvelun tuottamista koskien (37 asiatapahtumaa; 13 vuonna 2019). Palvelun tuottamista koskevien yhteydenottojen määrä melkein kolminkertaistui aiempaan vuoteen nähden. 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 (20; 12 vuonna 2019) sekä jonotus- ja käsittelyaika (16) nousivat esiin yleisinä yhteydenoton syinä. Jonotus- ja käsittelyaika koskien otettiin

yhteyttä kaksi kertaa vuonna 2019, joten sitä koskevien yhteydenottojen määrä on noussut paljon.

Päätöksentekoprosessiin liittyen otettiin yhteyttä 14 kertaa (10 vuonna 2019). Yleistä tiedontarvetta esiintyi 12 yhteydenotossa (kolmessa vuonna 2019) ja asiakkaan saamasta kohtelusta otettiin samoin yhteyttä 12 kertaa (kuusi kertaa vuonna 2019). Sosiaaliamiehelle kuulumattomasta palvelusta kysyttiin yhdeksän kertaa, ja yleensä nämä yhteydenotot sisälsivät lisäksi sosiaalihuoltoon kuuluvia asioita. Asiakkaat ottivat yhteyttä itsemääräämisoikeudesta kahdeksan kertaa (viisi aiempaa vuonna), tietosuojaan liittyen kuusi kertaa (neljä kertaa vuonna 2019) ja maksuasioita ja vahingonkorvausta koskien neljästi (kolme kertaa vuonna 2019). Lisäksi kahdessa yhteydenotossa esiintyi muu syy. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä, ja Hyvinkäällä yhteydenotossa oli keskimäärin 2,0 syytä. Alla olevassa kuviossa ilmaistaan yhteydenoton syyt.

Kuvio 3. Yhteydenoton syyt, Hyvinkää

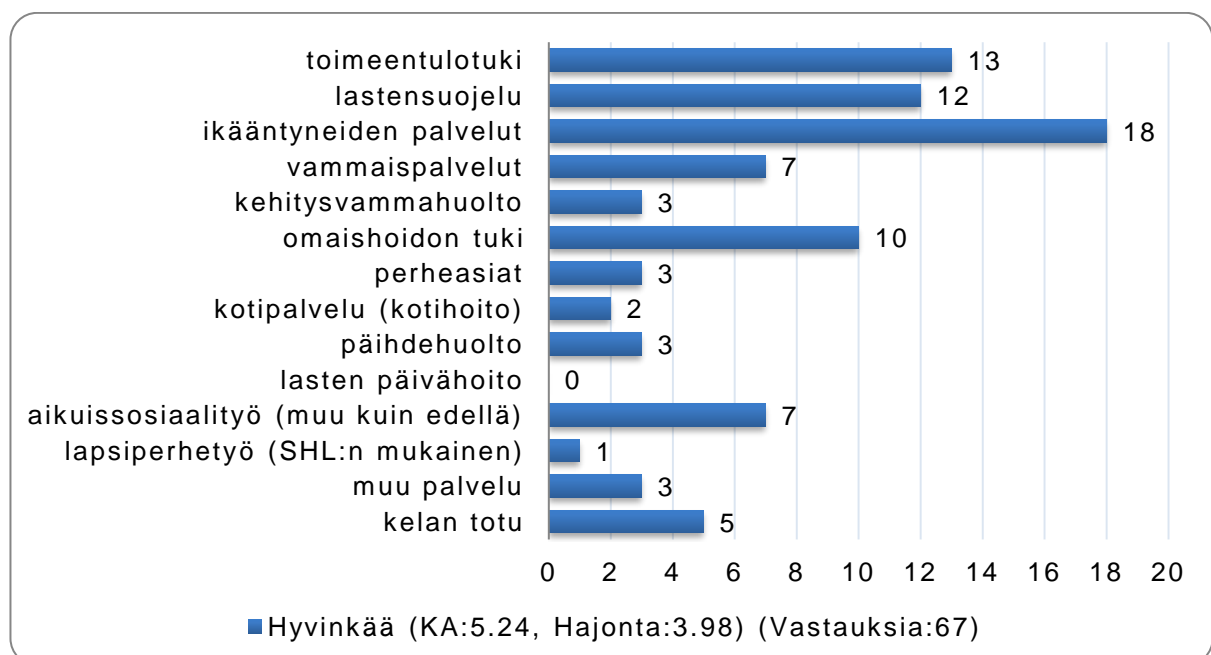


3.2.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Melkein kaikkia tehtäväalueita koskien otettiin aiempaa vuotta useammin yhteyttä, osaa tehtäväalueista koskien jopa selvästi useammin. Ikääntyneiden palveluita koskien saapui eniten

yhteydenottoja, joita oli 18 (yhdeksän vuonna 2019). Yhteydenotoista 13 koski täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea (yksi vuonna 2019), 12 lastensuojelua (neljä vuonna 2019), ja 10 omaishoidon tukea (kaksi vuonna 2019). Aikuissosiaalityötä (yksi yhteydenotto vuonna 2019) ja vammaispalveluja (kolme yhteydenottoa vuonna 2019) koskien vastaanotettiin seitsemän yhteydenottoa kummastakin. Viisi yhteydenottoa liittyi perustoimeentulotukeen. Muuta palvelua (seitsemän vuonna 2019), perheasioita eli perheoikeudellisia asioita (kaksi kertaa vuonna 2019), päihdehuoltoa (ei yhtään yhteydenottoa vuonna 2019) sekä kehitysvammahuoltoa (ei yhtään yhteydenottoa vuonna 2019) koskien otettiin yhteyttä kolme kertaa kustakin tehtäväalueesta. Tämän lisäksi saapui kaksi yhteydenottoa kotipalvelusta (samoin vuonna 2019) sekä yksittäinen yhteydenotto liittyen sosiaalihoitolain mukaiseen lapsiperhetyöhön (ei yhtään vuonna 2019).

Kuvio 4 Yhteydenoton tehtäväalue, Hyvinkää



Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä 18 kertaa. Suurimassa osassa (13 asiatapahtumaa) yhteydenottajana oli asiakkaan edustaja tai läheinen ja asiakas itse otti yhteyttä neljä kertaa. Yksi yhteydenotto tuli henkilöstöltä. Yhteydenottojen syinä olivat useimmin palvelun tuottaminen (12 asiatapahtumaa) sekä jonotus- ja käsittelyaika (yhdeksän

asiatapahtumaa). Muilta osin yhteydenotot koskivat asiakkaan saamaa kohtelua, itsemääräämisoikeutta, päätöksenteon prosessia, yleistä tiedontarvetta ja muuta syytä sekä päätösten sisältöä ja tietosuojaa. Kyse oli esimerkiksi palveluasumispaikan jonotusajasta, tyytymättömyydestä palveluasumisen palveluihin, paikan vaihdon suunnittelusta ja siihen liittyvästä menettelystä sekä yleisestä tiedustelusta. Joissakin yhteydenotoissa nousi esiin kysymys kunnan alueella sijaitsevien hoivayksiköiden valvontavastuusta.

Toimeentulotuki

Toimeentulotukea (kunnan täydentävä ja ehkäisevä) koskien saapui 13 yhteydenottoa (yksi yhteydenotto vuonna 2019), joissa ensimmäistä kertaa otti yhteyttä 10 eri asiakasta. Yksi yhteydenotto liittyi lisäksi päihdehuoltoon. Päätösten sisältö (kahdeksan asiatapahtumaa) sekä yleinen tiedontarve (viisi asiatapahtumaa) olivat yleisimmät yhteydenoton syyt. Asiakkaiden tilanteet näyttäytyivät toimeentulotukeen liittyvien yhteydenottojen kohdalla useimmiten erityisen haastavilta; asiakkaan ongelmat eivät olleet ainoastaan taloudellisia, vaan usein kyse oli useammasta päällekkäisestä ongelmasta, kuten päihde- ja mielenterveysongelmasta, asunnottomuudesta tai pitkäaikaissairaudesta.

Vuonna 2020 Hyvinkäällä oli 1106 toimeentulotuen asiakasta.⁴ Sosiaaliamiehelle tuli yksi toimeentulotukea koskeva yhteydenotto 100 toimeentulotuen asiakasta kohden (1 %).

Lastensuojelu ja omaishoidon tuki

Lastensuojelua koskien saapui 12 yhteydenottoa, joista uusia yhteydenottajia oli 10. Yhteydenotoissa korostuivat palvelun tuottamiseen liittyvät syyt. Asiakkaat nostivat esiin kokemaansa tyytymättömyyttä, joka liittyi muun muassa menettelyyn ja liian vähäiseksi koettuun tukeen sekä asiakirjapyyntöön vastaamiseen. Vuonna 2020 Hyvinkäällä oli 567 lastensuojelun asiakasta (533 vuonna 2019).⁵ Sosiaaliamiehelle tuli yksi lastensuojeluasiaa koskevaa yhteydenotto 100 lastensuojelun asiakasta kohden (1 %).

⁴ Kuntakyselyt vuosien 2019 ja 2020 sosiaaliamiehen selvityksiä varten.

⁵ Kuntakyselyt vuosien 2019 2020 sosiaaliamiehen selvityksiä varten.

Omaishoidon tukeen liittyviä yhteydenottoja saapui 10, mikä on viisinkertainen määrä vuotta aikaisempaan verrattuna (2019 kaksi yhteydenottoa). Yhteydenottajista seitsemän eri henkilöä otti yhteyttä ensimmäistä kertaa. Kaikissa omaishoitoa koskevissa yhteydenotoissa esiintyi tyytymättömyyttä. Eniten tyytymättömyyttä aiheuttivat palvelun tuottamiseen, päätösten sisältöön sekä jonotus- ja käsittelyaikaan liittyvät syyt. Yhteydenotot jakautuivat puoliksi ikääntyneiden palveluiden ja vammaispalveluiden tehtäväalueille. Asiakkaat olivat useassa yhteydenotossa huolissaan omaishoitajien vapaan aikaisesta tilapäishoidosta, joka toteutettiin osin asiakkaan kannalta hankalan matkan päässä. Tämä muun muassa aiheutti asiakkaille ajallista ja taloudellista menetystä. Lisäksi asiakkaat kokivat joissakin tapauksissa saamansa informaation liian vähäiseksi.

3.2.4 Muistutukset ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Hyvinkäällä vuosina 2018, 2019 ja 2020 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.⁶ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa 21 kertaa ja kanteluneuvontaa 11 kertaa Hyvinkäätä koskevissa yhteydenotoissa.

	2018	2019	2020
Muistutukset	20	3	25
Kantelut EOA:lle	5	2	1
Kantelut ESAVI:in	7	8	11
Kantelut OKA:lle	0	0	1
Kantelut Valviralle	0	2	0

⁶ Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019 ja 2020 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

3.3 Järvenpää

3.3.1 Yhteydenotot

Sosiaalitalito on tuottanut Järvenpään (Keusoten) sosiaaliasiamiespalvelut vuoden 2019 alusta alkaen. Järvenpään asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 34 kertaa (23 kertaa vuonna 2019). Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 26. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli yksi ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita oli viisi. Yhteydenottajista 35 % oli asiakkaita ja lähes 62 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä. Henkilöstöltä saapui yksi yhteydenotto. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

	2019	2020
Uudet asiakkaat	17	26
Vanha asiakas, uusi asia	3	1
Vanha asiakas, sama asia	3	5
Ei tietoa	0	2
<i>Yhteensä</i>	23	34
Joista henkilöstön yhteydenotot	1	1

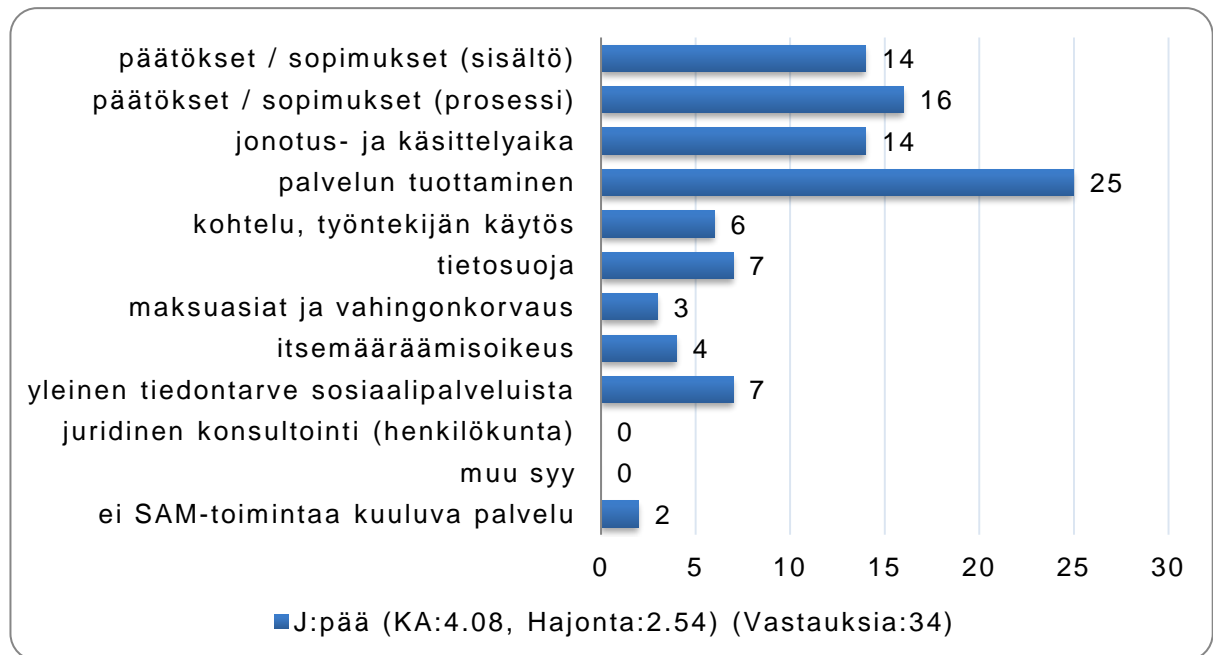
Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä 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 ainakin 26 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2020.

3.3.2 Yhteydenoton syy

Lähes kaikissa yhteydenotoissa esiintyi tyytymättömyyttä (31 asiatapahtumaa). Palvelun tuottamista koskevat syyt esiintyivät yhteydenotoissa useimmin (25 asiatapahtumaa). Vaikka edellisenä vuonna palvelun tuottaminen oli myös yleisin yhteydenoton syy, määrä oli yli kaksinkertainen vuonna 2020. 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. Päätöksentekoprosessia koskien otettiin yhteyttä 16 kertaa (kuusi vuonna 2019). Tämän lisäksi sekä päätösten sisältö (kahdeksan vuonna 2019) että jonotus- ja käsittelyaika nostettiin kumpikin esille 14 asiatapahtumassa.

Yleinen tiedontarve (yksi yhteydenotto vuonna 2019) ja tietosuojaan (kaksi yhteydenottoa vuonna 2019) liittyvät asiat esiintyivät yhteydenotoissa seitsemän kertaa kumpikin. Kohteluun liittyen asiakkaat ottivat yhteyttä kuusi kertaa (neljä kertaa edellisvuonna). Itsemääräämisoikeus oli yhteydenoton syynä neljä kertaa (kaksi vuonna 2019) ja maksu- ja vahingonkorvausasiat kolme kertaa (kerran vuonna 2019). Lisäksi kaksi yhteydenottoa koski sosiaaliamiehelle kuulumatonta palvelua. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Järvenpäässä yhteydenotossa oli keskimäärin 2,9 syytä. Seuraavassa kuviossa ilmaistaan yhteydenoton syyt.

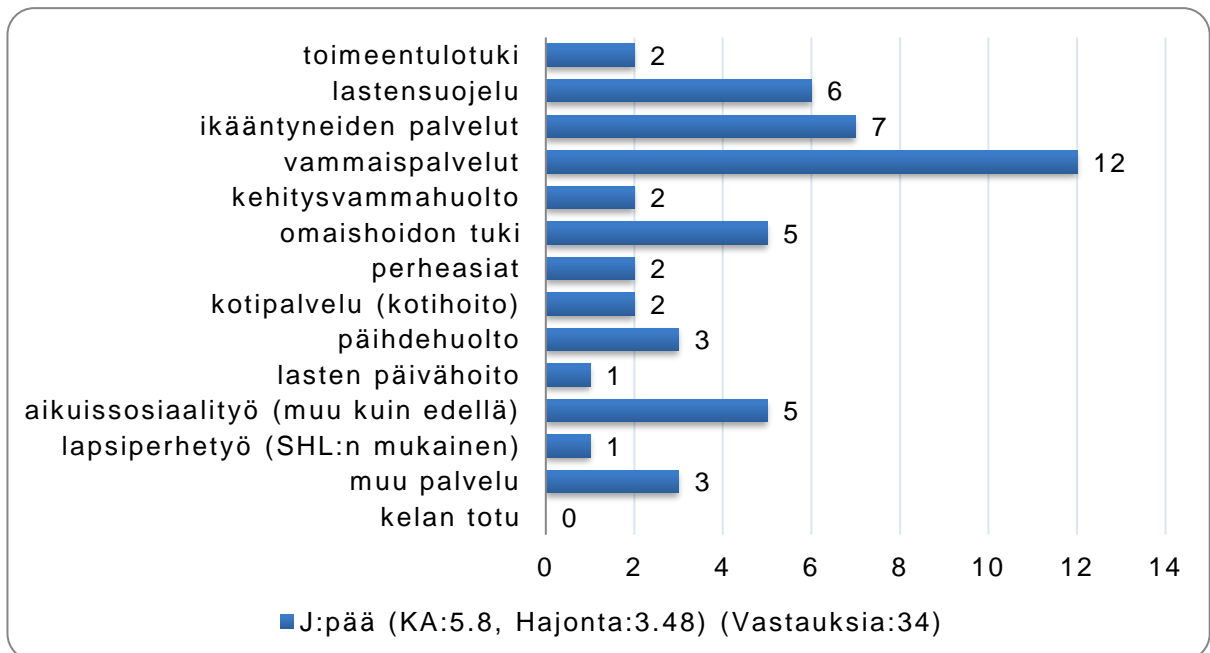
Kuvio 5 Yhteydenoton syyt, Järvenpää



3.3.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Eniten yhteydenottoja tuli vammaispalveluihin liittyen, jota koskien vastaanotettiin 12 yhteydenottoa. Vammaispalveluita koskevat yhteydenotot yli kaksinkertaistuivat verrattuna edelliseen vuoteen (5 asiatahtumaa vuonna 2019). Ikääntyneiden palveluihin liittyen otettiin yhteyttä seitsemän kertaa, mikä on sama määrä kuin edellisenä vuonna. Lastensuojelua koskien otettiin yhteyttä kuusi kertaa ja sekä omaishoidon tukea että aikuissosiaalityötä koskien viisi kertaa. Päihdehuoltoa koskevia yhteydenottoja tuli kolme, samoin kuin muuta palvelua koskevia. Toimeentulotukiasioissa, kehitysvammahuoltoon liittyvissä asioissa, perheasioissa eli perheoikeudellisissa palveluissa sekä kotipalvelua koskevissa asioissa otettiin yhteyttä kussakin kahdesti. Sekä lasten päivähoitoa koskevassa asiassa että sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperhetyötä koskevassa asiassa otettiin molemmissa kerran yhteyttä.

Kuvio 6 Yhteydenoton tehtäväalue, Järvenpää



Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalveluita koskien otettiin yhteyttä 12 kertaa. Yhteydenottajana oli 10 kertaa asiakkaan edustaja tai läheinen ja kahdesti asiakas itse. Puolet yhteydenotoista koski alaikäistä vammaispalvelujen asiakasta. Yhtä lukuun ottamatta yhteydenotot sisälsivät tyytymättömyyden ilmaisun ja yhdessä yhteydenotossa oli kyse tiedustelusta. Yhteydenotot koskivat useimmin jonotus- ja käsittelyaikaa sekä päätöksentekoprosessia. Seuraavaksi eniten yhteydenottojen syynä oli palvelun tuottaminen ja päätösten sisältö. Lisäksi yhteyttä otettiin yleisen tiedontarpeen vuoksi ja tietosuojaa, maksu- ja vahingonkorvausasioita sekä asiakkaan saamaa kohtelua koskien. Yksi yhteydenotto liittyi sosiaaliamiehelle kuulumattomaan palveluun. Useammassa yhteydenotossa nousee esiin päätöksenteon ja palvelujen saamisen hitaus. Päätöksenteko oli viivästynyt joissakin tapauksissa huomattavasti.

Kehitysvammahuoltoa koskien otettiin yhteyttä kaksi kertaa. Kummatkin näistä yhteydenotoista liittyivät myös muihin sosiaalihuollon palveluihin ja sisälsivät laaja-alaista tyytymättömyyttä kehitysvammahuollon ja sosiaalihuollon palveluihin ja toteuttamiseen.

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä seitsemän kertaa. Yhteydenottajana oli jokaisessa yhteydenotossa asiakkaan edustaja tai läheinen. Jokainen yhteydenotto sisälsi tyytymättömyyttä. Yhteydenotot koskivat useimmin palvelun tuottamista (kuusi asiatapahtumaa). Päätösten sisältö ja asiakkaan saama kohtelu esiintyivät neljässä yhteydenotossa. Lisäksi asiakkaat toivat esiin päätöksentekoprosessiin, itsemääräämisoikeuteen, tietosuojaan, jonotus- ja käsittelyaikaan, yleiseen tiedontarpeeseen sekä maksu- ja vahingonkorvausasioihin liittyviä kysymyksiä. Yhteydenotot koskivat erityyppisiä asioita, kuten tyytymättömyyttä hoivayksikössä annettuun hoivaan ja yksiköiden vierailukäytäntöihin sekä muun muassa tietosuojaan liittyviä kysymyksiä.

Lastensuojelu ja omaishoidon tuki

Lastensuojeluasioissa otettiin yhteyttä kuusi kertaa ja jokainen yhteydenottaja otti ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Kaikissa yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä. Yhteydenotot koskivat muun muassa tyytymättömyyttä tietojensaantiin ja lastensuojelun palveluihin. Lastensuojelun asiakkaina oli Järvenpäässä vuonna 2020 yhteensä 481 lasta (470 vuonna 2019).⁷ Sosiaaliasiamiehelle tuli yksi lastensuojeluasiaa koskevaa yhteydenotto 100 lastensuojelun asiakasta kohden (1 %).

Omaishoidon tukea koskevia yhteydenottoja tuli viisi (2019 kolme yhteydenottoa). Asiakkaat olivat tyytymättömiä muun muassa omaishoidon tuen hakemuksen käsittelyaikaan, tilapäishoidon järjestämiseen sekä omaishoidon tuen päivittämiseen liittyviin asioihin.

⁷ Kuntakyselyt vuoden 2019 ja 2020 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

3.3.4 Muistutukset ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Järvenpäässä vuonna 2019 ja 2020 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.⁸ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen seitsemälle kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa viidelle henkilölle.

	2019	2020
Muistutukset	3	19
Kantelut EOA:lle	0	4
Kantelut ESAVI:in	1	8
Kantelut OKA:lle	0	0
Kantelut Valviralle	0	0

⁸ Kuntakyselyt vuoden 2019 ja 2020 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

3.4 Mäntsälä

3.4.1 Yhteydenotot

Mäntsälän asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 12 kertaa (16 kertaa vuonna 2019). Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli viisi. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli kaksi ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita oli neljä. Yhteydenottajista 25 % oli asiakkaita ja 75 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

	2018	2019	2020
Uudet asiakkaat	10	10	5
Vanha asiakas, uusi asia	7	3	2
Vanha asiakas, sama asia	5	3	4
Ei tietoa	3	0	1
<i>Yhteensä</i>	<i>26</i>	<i>16</i>	<i>12</i>
Joista henkilöstön yhteydenotot	2	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 Mäntsälässä ainakin 5 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2020.

3.4.2 Yhteydenoton syy

Asiakkaat ottivat yhteyttä eniten palvelun tuottamista (seitsemän asiatapahtumaa) sekä maksu- ja vahingonkorvausasioihin liittyen (viisi 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. Asiakkaan saama kohtelu oli yhteydenoton syynä neljästi. Tämän lisäksi päätöksentekoprosessiin, tietosuojaan ja itsemääräämisoikeuteen liittyi kolme yhteydenottoa kuhunkin. Jonotus- ja käsittelyaika, yleinen tiedontarve sekä sosiaaliamiehelle kuulumaton palvelu olivat yhteydenoton syynä kukin kerran. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Mäntsälässä yhteydenotossa oli keskimäärin 2,5 syytä. Alla olevassa kuviossa ilmaistaan yhteydenoton syyt.

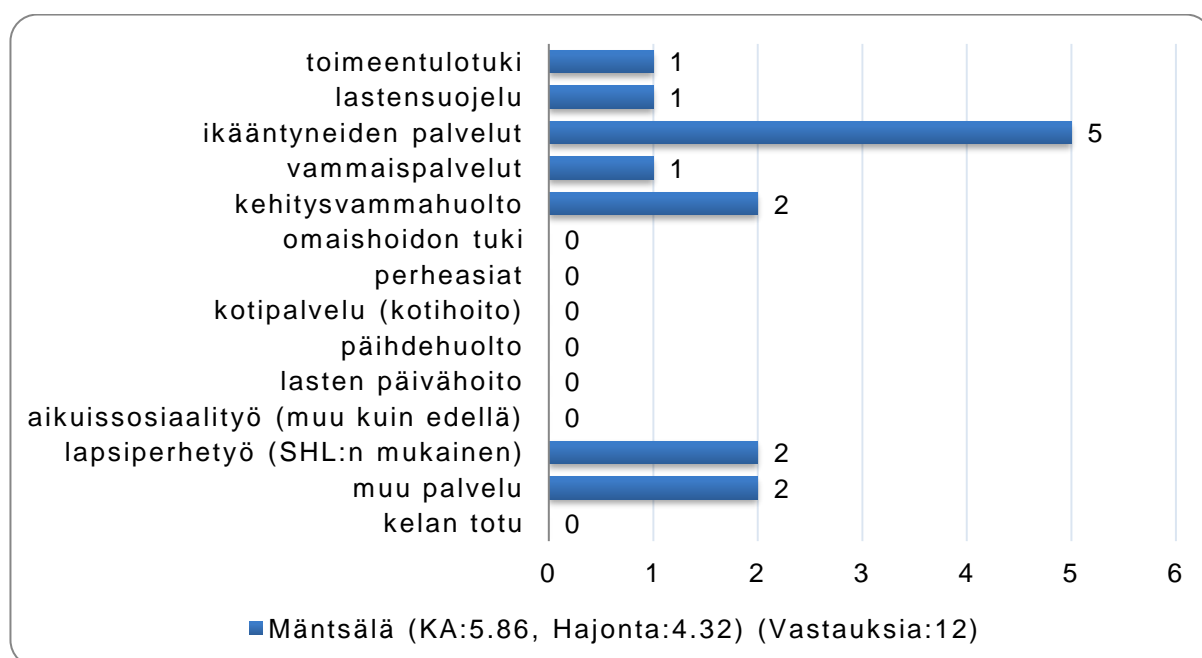
Kuvio 7 Yhteydenoton syyt, Mäntsälä



3.4.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Ikääntyneiden palveluita koskien saapui eniten yhteydenottoja (viisi yhteydenottoa; kaksi vuonna 2019). Sosiaalihoitolain mukaista lapsiperhetyötä, kehitysvammahuoltoa sekä muuta palvelua koskien otettiin kaksi kertaa yhteyttä kustakin. Yksittäisiä yhteydenottoja vastaanotettiin liittyen lastensuojeluun (10 yhteydenottoa vuonna 2019), vammaispalveluihin ja toimeentulotukeen liittyen. Lastensuojelun asiakkaina oli Mäntsälässä vuonna 2019 yhteensä 118 lasta (99 lasta vuonna 2018).⁹ Sosiaaliasiamiehelle tuli yhdeksän lastensuojeluasiana koskevaa yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden (8,5 %).

Kuvio 8 Yhteydenoton tehtäväalue, Mäntsälä



Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluihin liittyen otettiin yhteyttä viisi kertaa. Yhteydenotot liittyivät palvelun tuottamiseen, maksu- ja vahingonkorvausasioihin, asiakkaan saamaan kohteluun, tietosuojaan

⁹ Kuntakyselyt vuosien 2018 ja 2019 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

ja itsemääräämisoikeuteen. Useassa yhteydenotossa ilmeni tyytymättömyyttä hoivakodin palveluihin, esimerkiksi kuntoutukseen ja hoidon suunnitelmalliseen jatkuvuuteen.

3.4.4 Muistutukset ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Mäntsälässä vuosina 2018, 2019 ja 2020 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.¹⁰ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen neljälle kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa kahdelle henkilölle.

	2019	2018	2020
Muistutukset	5	5	4
Kantelut EOA:lle	0	0	0
Kantelut ESAVI:in	1	3	2
Kantelut OKA:lle	0	0	0
Kantelut Valviralle	0	0	0

¹⁰ Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019 ja 2020 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

3.5 Nurmijärvi

3.5.1 Yhteydenotot

Nurmijärven asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 40 kertaa (25 kertaa vuonna 2019). Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 24. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli viisi ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita 10. Yhteydenottajista reilu 38 % oli asiakkaita ja noin 59 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

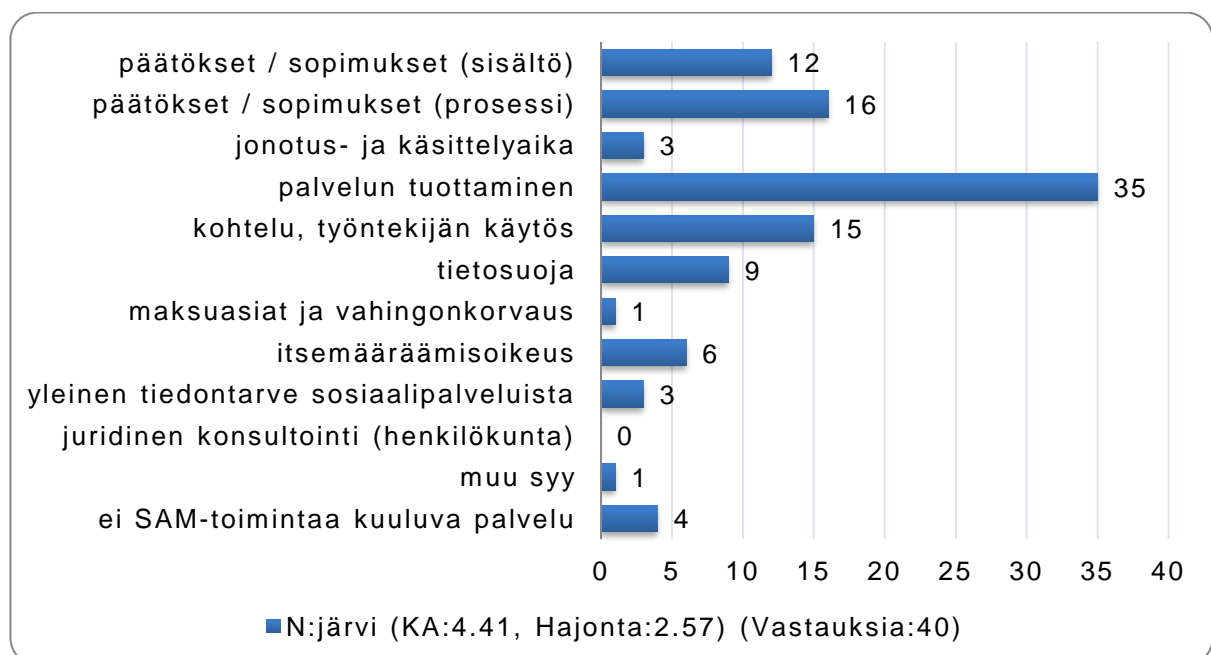
	2019	2020
Uudet asiakkaat	22	24
Vanha asiakas, uusi asia	1	5
Vanha asiakas, sama asia	1	10
Ei tietoa	1	3
<i>Yhteensä</i>	25	45
Joista henkilöstön yhteydenotot	1	1

Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonymoja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Nurmijärvellä ainakin 24 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2020. Kahden yhteydenoton kohdalla ei ole tilastomerkitä asiakkuuden kestosta, koska tätä ei ole aina mahdollista tiedustella.

3.5.2 Yhteydenoton syy

Yhteydenoton syynä oli useimmin palvelun tuottaminen (35 asiatapahtumaa; 12 vuonna 2019). 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. Päätöksentekoprosessi (16 asiatapahtumaa; 9 vuonna 2019), asiakkaan saama kohtelu (15 asiatapahtumaa; viisi edellisvuonna) ja päätösten sisältö (12 asiatapahtumaa; kahdeksan vuonna 2019) olivat seuraavaksi yleisimmät yhteydenoton syyt. Yhteydenotoista yhdeksän koski tietosuoja (viisi vuonna 2019), kuusi itsemääräämisoikeutta (samoin vuonna 2019), kolme jonotus- ja käsittelyaikaa (samoin edellisvuonna), kolme yleistä tiedontarvetta (viisi vuonna 2019). Lisäksi yksittäiset yhteydenotot koskivat sekä maksu- ja vahingonkorvausasioita että muuta palvelua. Asiakkaat ottivat yhteyttä neljä kertaa sosiaaliammattilaiselle kuulumattomasta palvelusta, ja yleensä tällainen yhteydenotto sisälsi myös sosiaalihuoltoon kuuluvia asioita. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä, ja Nurmijärvellä yhteydenotossa oli keskimäärin 2,3 syytä. Yhteydenoton syyt on esitetty alla olevassa kuviossa.

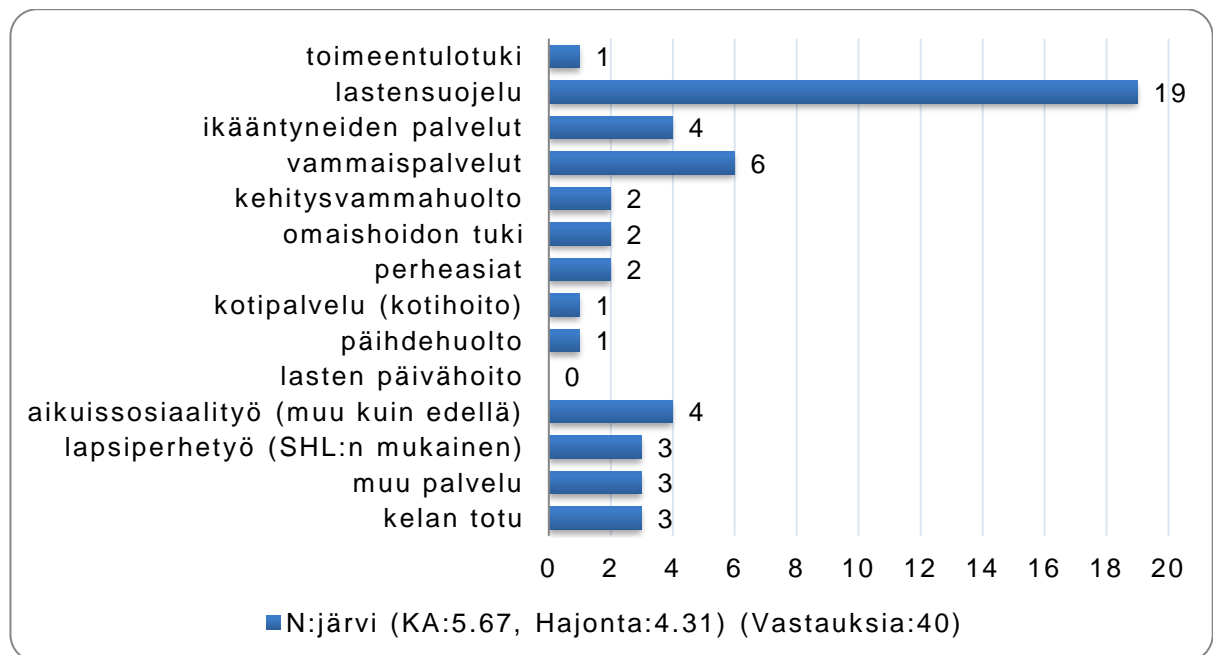
Kuvio 9 Yhteydenoton syyt, Nurmijärvi



3.5.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Lastensuojelu korostui yhteydenoton tehtäväalueena (19 asiatapahtumaa; seitsemän vuonna 2019). Vammaispalveluita koskien saapui kuusi (neljä vuonna 2019), aikuissosiaalityötä koskien neljä (kuusi vuonna 2019) ja ikääntyneiden palveluita koskien neljä yhteydenottoa (samoin edellisvuonna). Myös sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperhetyötä (kolme; ei yhtään edellisvuonna), muuta palvelua (kolme), perustoimeentulotukea (kolme), kehitysvammahuolto (kaksi; yksi edellisvuonna), omaishoidon tukea (kaksi; ei yhtään vuonna 2019) ja perheasioita eli perheoikeudellisia asioita (kaksi; yksi edellisvuonna) saapui yhteydenottoja. Lisäksi täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta (kolme vuonna 2019), kotipalvelusta ja päihdehuollosta (ei yhtään kummastakaan edellisvuonna) vastaanotettiin yksi yhteydenotto kustakin.

Kuvio 10 Yhteydenoton tehtäväalue, Nurmijärvi



Lastensuojelu

Lastensuojeluasioihin liittyi 19 yhteydenottoa. Yhteydenottomäärä lastensuojelua koskevissa asioissa lähes kolminkertaistui aiempaan vuoteen nähden. Yhteydenoton syyt olivat moninaisia. Kaikissa yhteydenotoissa syynä oli palvelun tuottaminen. Yhteydenotot liittyivät

muilta osin kohteluun (12), päätöksentekoprosessiin (10), tietosuojaan (kahdeksan), päätösten sisältöön (seitsemän), itsemääräämisoikeuteen (kaksi), jonotus- ja käsittelyaikaan (yksi) sekä yleiseen tiedontarpeeseen (yksi). Lähes kaikissa yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä (17 asiatapahtumassa).

Yhteydenotoissa nostettiin esille hyvin erityyppisiä asioita, kuten tietosuojaan liittyviä kysymyksiä, jälkihuoltoon liittyviä oikeuksia sekä tyytymättömyyttä sijaishuoltopaikkaan. Huoltoriidat esiintyivät joissakin yhteydenotoissa, joissa erovanhempi toi esiin tyytymättömyyttä lastensuojelun palveluihin tai tiedusteli oikeuksiaan lapsen vanhempana.

Lastensuojelun asiakkaina oli Nurmijärvellä vuonna 2020 yhteensä 400 lasta (vuonna 2019 373).¹¹ Sosiaaliamiehelle tuli viisi lastensuojeluasiaa koskevaa yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden (5 %).

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalveluita koskien saapui kuusi yhteydenottoa, joissa neljässä yhteyttä otettiin ensimmäistä kertaa. Kaikissa yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä. Palvelun tuottaminen oli useimmin yhteydenoton syynä ja se esiintyi jokaisessa yhteydenotossa. Muilta osin yhteydenotot liittyivät itsemääräämisoikeuteen, päätöksentekoprosessiin ja päätösten sisältöön, kohteluun, maksu- ja vahingonkorvausasioihin sekä yleiseen tiedontarpeeseen. Asiakkaat nostivat esille muun muassa ongelmia asumispalveluissa ja palveluiden riittävydessä sekä kysymyksiä itsemääräämisoikeudesta.

Kehitysvammahuoltoa koskien otettiin yhteyttä kaksi kertaa. Kummatkin yhteydenotot sisälsivät tyytymättömyyttä kehitysvammahuollon asumispalveluyksikön toimintaan, ja niihin sisältyi huolenaiheita koskien merkittäviä asiakkaan asemaan vaikuttavia asioita, kuten rajoitustoimenpiteiden asianmukaista käyttöä.

¹¹ Kuntakyselyt vuosien 2019 ja 2020 sosiaaliamiehen selvityksiä varten.

Ikääntyneiden palvelut ja aikuissosiaalityö

Ikääntyneiden palveluita koski neljä yhteydenottoa. Niissä ilmeni muun muassa asumispalveluyksikössä havaittuja epäkohtia sekä huolta iäkkäiden henkilöiden kotona pärjäämisestä.

Aikuissosiaalityötä koskien saapui neljä yhteydenottoa. Yhteydenotot koskivat muun muassa asiakkaan kriisitilanteen aiheuttamaa palveluntarvetta.

3.5.4 Muistutukset ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Nurmijärvellä vuosina 2019 ja 2020 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.¹² Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen 17 kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa kahdeksalle henkilölle.

	2019	2020
Muistutukset	6	13
Kantelut EOA:lle	1	2
Kantelut ESAVI:in	5	9
Kantelut OKA:lle	0	0
Kantelut Valviralle	2	0

¹² Kuntakyselyt vuoden 2019 ja 2020 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

3.6 Pornainen

3.6.1 Yhteydenotot

Pornaisten asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä kolme kertaa. Yhteydenottomäärä oli sama kuin edellisenä vuonna. Kaikki kolme olivat uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Yhteydenottajista kaikki olivat asiakkaan edustajia tai muita läheisiä. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

Kaikissa yhteydenotoissa ilmaisiin tyytymättömyyttä. Yhteydenotot koskivat ikääntyneiden palveluja ja omaishoidon tukea. Yhteydenoton syynä oli kaikissa asiatapahtumissa 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. Muita yhteydenottojen syitä olivat päätösten sisältö, päätöksentekoprosessi sekä itsemääräämisoikeus. Yhteydenotossa voi olla useampi syy, ja Pornaisissa oli keskimäärin kaksi syytä yhteydenottoa kohden. Yhteydenottoja on niin vähän, ettei tarkempia tietoja pystytä esittämään.

	2018	2019	2020
Uudet asiakkaat	0	3	3
Vanha asiakas, uusi asia	0	0	0
Vanha asiakas, sama asia	0	0	0
Ei tietoa	0	0	0
<i>Yhteensä</i>	0	3	3
Joista henkilöstön yhteydenotot	0	0	0

Sosiaaliamiestoiminnan 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 sosiaaliamiehen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliamiehen 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 sosiaaliamiehen ensimmäistä kertaa vuonna 2020.

3.6.2 Muistutukset ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Pornaisissa vuosina 2018, 2019 ja 2020 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.¹³ Muistutuksia tai kanteluita ei tehty lainkaan vuonna 2020. Sosiaaliamies antoi vuonna 2020 yhdelle yhteydenottajalle muistutusneuvontaa.

¹³ Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019 ja 2020 sosiaaliamiehen selvityksiä varten.

	2018	2019	2020
Muistutukset	1	0	0
Kantelut EOA:lle	0	0	0
Kantelut ESAVI:in	0	0	0
Kantelut OKA:lle	0	0	0
Kantelut Valviralle	0	0	0

3.7 Tuusula

3.7.1 Yhteydenotot

Tuusulan asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 32 kertaa (22 kertaa vuonna 2019). Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 27. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli neljä ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita ei lainkaan. Henkilöstöltä tuli kaksi yhteydenottoa. Yhteydenottajista 41 % oli asiakkaita ja 53 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

	2019	2020
Uudet asiakkaat	17	27
Vanha asiakas, uusi asia	4	4
Vanha asiakas, sama asia	1	0
Ei tietoa	0	1
<i>Yhteensä</i>	22	32
Joista henkilöstön yhteydenotot	0	2

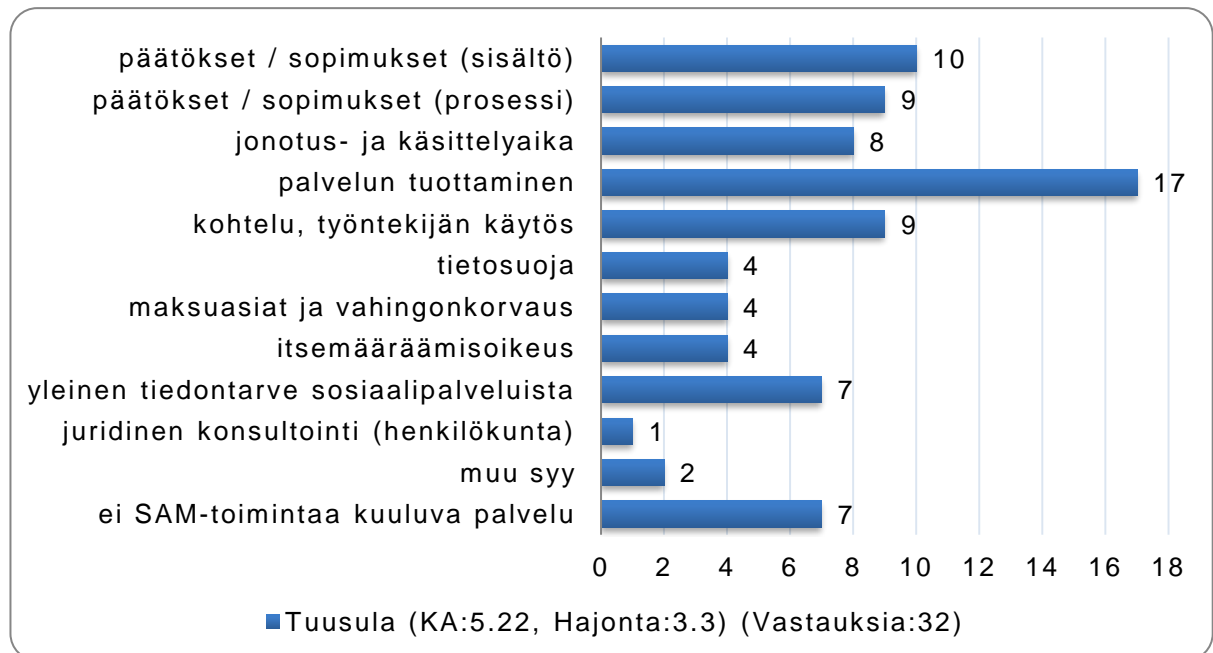
Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä 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 Tuusulassa ainakin 27 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2020.

3.7.2 Yhteydenoton syy

Yhteyttä otettiin eniten palvelun tuottamista koskien (17 asiatapahtumaa; 10 vuonna 2019). 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 päätösten sisältöön liittyen 10 kertaa (kaksi kertaa vuonna 2019) ja sekä päätöksentekoprosessiin (kaksi kertaa edellisvuonna) että kohteluun liittyen (viisi kertaa vuonna 2019) yhdeksän kertaa. Jonotus- ja käsittelyaika nostettiin esille kahdeksassa yhteydenotossa (neljässä vuonna 2019) ja yleinen tiedontarve oli yhteydenoton syynä seitsemän kertaa (kaksi kertaa vuonna 2019). Maksu- ja vahingonkorvausasiat (kolme yhteydenottoa vuonna 2019), itsemääräämisoikeus (kerran vuonna 2019) ja tietosuojat (kolme kertaa vuonna 2019) olivat jokainen yhteydenoton syynä neljästi. Muu syy esiintyi syynä kahdessa yhteydenotossa ja kerran syynä oli juridinen neuvonta (henkilökunnalle). Seitsemän asiakasta kysyi sosiaaliamiehelle kuulumattomasta palvelusta, ja nämä yhteydenotot sisälsivät yleensä myös sosiaalihuoltoa koskevia asioita. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Tuusulassa yhteydenotossa oli keskimäärin 2,6 syytä. Alla olevassa kuviossa ilmaistaan yhteydenoton syyt.

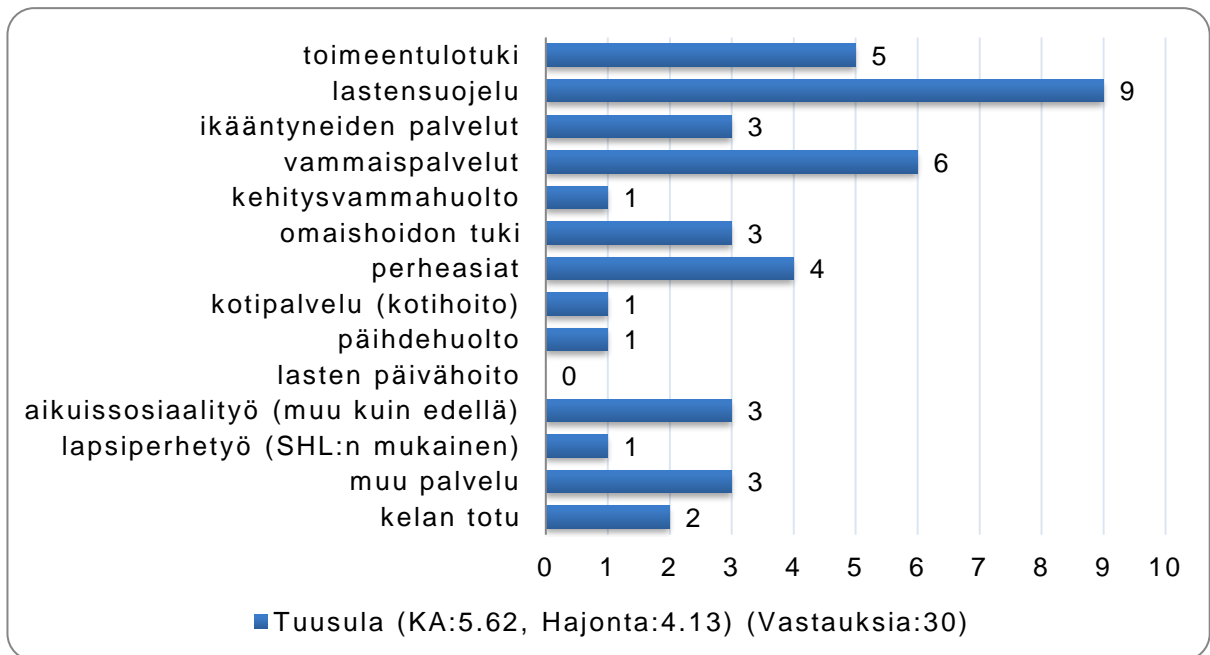
Kuvio 11 Yhteydenoton syyt, Tuusula



3.7.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Yleisin yhteydenoton tehtäväalue oli lastensuojelu (yhdeksän asiatahtumaa; seitsemän vuonna 2019). Vammaispalveluita koskien otettiin yhteyttä kuusi kertaa (samoin vuonna 2019) sekä täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskien viidesti (kerran edellisvuonna). Neljän yhteydenoton tehtäväalueena oli perheasiat eli perheoikeudelliset palvelut (ei kertaakaan vuonna 2019) ja ikääntyneiden palveluihin (kuusi vuonna 2019), omaishoidon tukeen (kerran edellisvuonna), aikuissosiaalityöhön (ei kertaakaan vuonna 2019) sekä muuhun palveluun liittyi kolme yhteydenottoa kuhunkin. Lisäksi perustoimeentulotukea koskien tuli kaksi yhteydenottoa. Yksittäiset yhteydenotot tulivat kehitysvammahuollon, kotipalvelun, sosiaalihuoltolain mukaisen lapsiperhetyön ja päihdehuollon tehtäväalueilta (ei yhtään yhteydenottoa näiltä alueilta vuonna 2019).

Kuvio 12 Yhteydenoton tehtäväalue, Tuusula



Lastensuojelu

Lastensuojeluasioihin liittyi yhdeksän yhteydenottoa (seitsemän vuonna 2019), joissa kahdeksassa yhteydenottaja otti ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Yksi yhteydenottaja oli ottanut aiemmin yhteyttä, mutta tällä kertaa uuden syyn vuoksi. Yhteydenoton syyt olivat palvelun tuottaminen (yhdeksän asiatapahtumaa), päätöksentekoprosessi (seitsemän), päätösten sisältö (viisi), kohtelu (neljä), tietosuoja (neljä), itsemääräämisoikeus (kolme) ja jonotus- ja käsittelyaika (kolme). Lisäksi yksittäisinä syinä esiintyivät maksu- ja vahingonkorvausasiat sekä yleinen tiedontarve. Kahdessa yhteydenotossa kysyttiin lisäksi sosiaaliasiamiehelle kuulumattomasta palvelusta. Yhteydenotoissa tuotiin esille tyytymättömyyttä muun muassa epäasialliseksi koettuun kohteluun ja tietosuojaoikeuksiin liittyen. Myös vanhempien erotilanteet näkyivät lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa esimerkiksi asiakkaan kokemuksena työntekijän puolueellisuudesta.

Lastensuojelun asiakkaina oli Tuusulassa vuonna 2020 yhteensä 295 lasta (304 vuonna 2019).¹⁴ Sosiaaliasiamiehelle tuli kolme lastensuojeluasiaa koskevaa yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden (3 %).

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalveluihin liittyi kuusi asiatapahtumaa. Kaikissa kuudessa yhteydenotossa ilmaistiin tyytymättömyyttä. Yhteydenoton syyt liittyivät kohteluun, palvelun tuottamiseen, jonotus- ja käsittelyaikaan, päätösten sisältöön ja päätöksenteon prosessiin, maksuasioihin ja vahingonkorvaukseen sekä itsemääräämisoikeuteen. Yhdessä yhteydenotossa oli kyse sosiaaliasiamiehelle kuulumattomasta palvelusta. Pääasiallinen tyytymättömyyden syy oli asiakkaan saama kohtelu. Yksittäistapauksessa yhteydenottaja toi esiin pompotelluksi tulemisen kokemuksen. Kehitysvammahuoltoa koskien saapui yksi yhteydenotto.

Toimeentulotuki

Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskien otettiin yhteyttä viisi kertaa. Jokainen yhteydenottaja otti ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Yhteydenotot koskivat useimmin yleistä tiedontarvetta. Lisäksi syynä oli päätösten sisältöön, päätöksentekoprosessiin, jonotus- ja käsittelyaikaan, palvelun tuottamiseen, maksu- ja vahingonkorvausasioihin tai muuhun syyhyn liittyvät asiat. Toimeentulotukeen liittyen yhteyttä ottaneiden tilanteet näyttäytyivät sosiaaliasiamiehelle usein haastavina, ja joissakin tapauksissa mukana oli useita sosiaalihuollon palveluita.

3.7.4 Muistutukset ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Tuusulassa vuonna 2019 ja 2020 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.¹⁵

¹⁴ Kuntakyselyt vuoden 2019 ja 2020 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

¹⁵ Kuntakyselyt vuosien 2019 ja 2020 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

Sosiaaliamies antoi muistutusneuvontaa alueen 17 kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa kuudelle henkilölle.

	2019	2020
Muistutukset	6	10
Kantelut EOA:lle	4	1
Kantelut ESAVI:in	3	10
Kantelut OKA:lle	0	1
Kantelut Valviralle	1	0

4 Perusturvakuntayhtymä Karviainen

4.1 Karkkila

4.1.1 Yhteydenotot

Karkkilan asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä kahdeksan kertaa (seitsemän kertaa vuonna 2019). Yhteydenottomäärät ovat kahtena peräkkäisenä vuotena olleet alhaisia verrattuna vuoteen 2018, jolloin yhteydenottoja saapui 24. Kaikki olivat uusia yhteydenottajia, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Yhteydenottajista kolme oli asiakkaita ja viisi asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

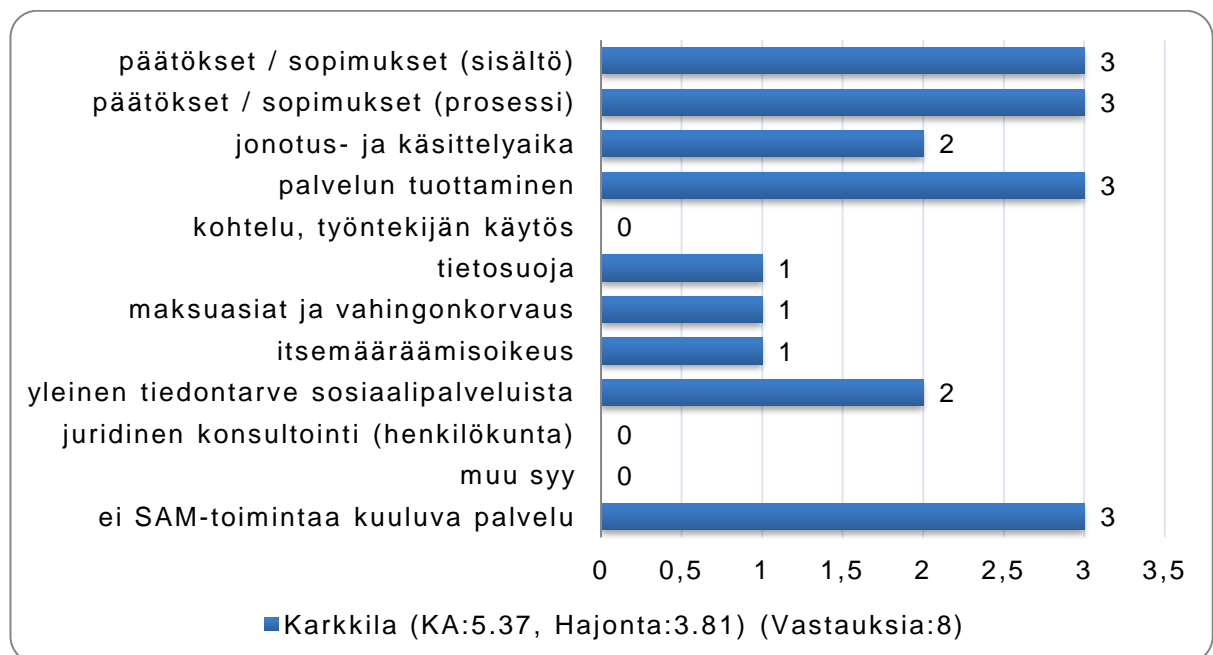
	2018	2019	2020
Uudet asiakkaat	10	7	8
Vanha asiakas, uusi asia	10	0	0
Vanha asiakas, sama asia	1	0	0
Ei tietoa	3	0	0
<i>Yhteensä</i>	24	7	8
Joista henkilöstön yhteydenotot	7	1	0

Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi 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 kahdeksan eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2020.

4.1.2 Yhteydenoton syy

Kaikissa paitsi yhdessä yhteydenotossa ilmaistiin tyytymättömyyttä. Syyt liittyivät päätösten sisältöön (kolme asiatapahtumaa), päätöksenteon prosessiin (kolme) ja palvelun tuottamiseen (kolme) sekä yleiseen tiedontarpeeseen (kaksi) ja jonotus- ja käsittelyaikaan (kaksi). Lisäksi yksittäiset yhteydenotot koskivat tietosuoja, itsemääräämisoikeutta sekä maksu- ja vahingonkorvausasioita. Kolmessa yhteydenotossa kysyttiin sosiaaliamiehelle kuulumattomasta palvelusta. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Karkkilassa yhteydenotossa oli keskimäärin 2,4 syytä. Alla olevassa kuviossa ilmaistaan yhteydenoton syyt.

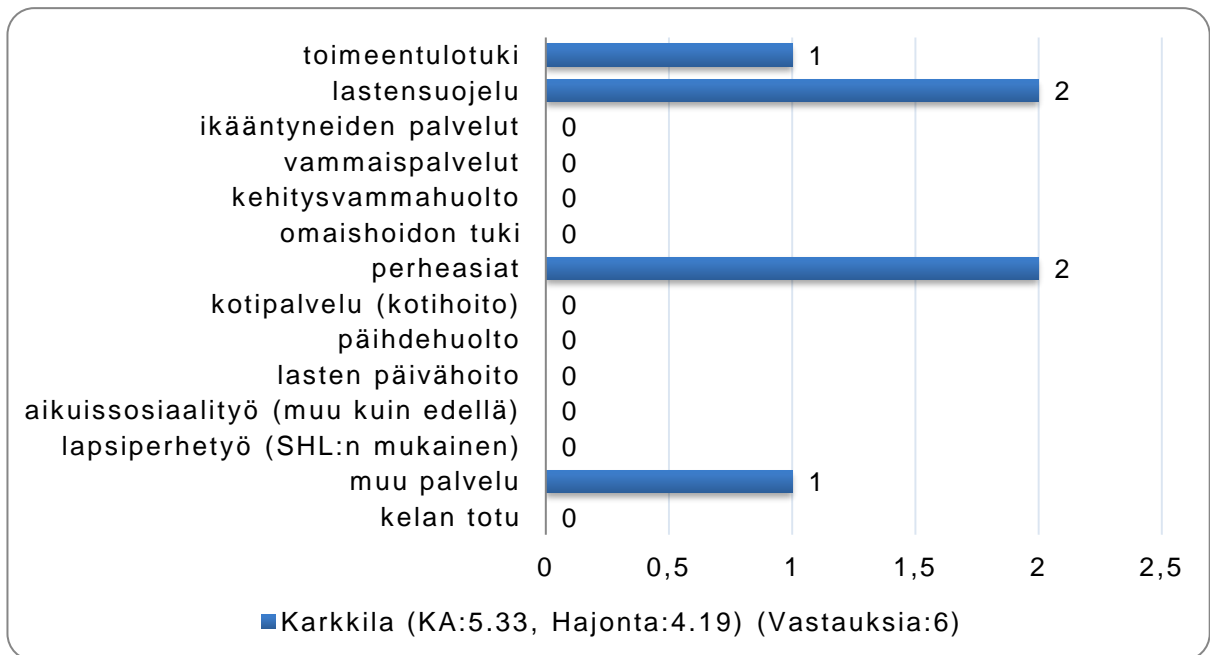
Kuvio 13 Yhteydenoton syyt, Karkkila



4.1.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Kaksi yhteydenottoa koski lastensuojelua ja kaksi perheasioita eli perheoikeudellisia palveluita. Lisäksi täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskien tuli yksi yhteydenotto. Yksi yhteydenotto koski muuta palvelua ja muut eivät liittyneet sosiaalihuoltoon. Koska yhteydenottojen määrä on vähäinen, ei tarkempia tietoja voida esittää.

Kuvio 14 Yhteydenoton tehtäväalue, Karkkila



4.1.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Karkkilassa vuosina 2018, 2019 ja 2020 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.¹⁶ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen kahdelle kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa yhdelle henkilölle.

	2018	2019	2020
Muistutukset	2	2	1
Kantelut EOA:lle	1	0	1
Kantelut ESAVI:in	0	1	3
Kantelut OKA:lle	0	0	0
Kantelut Valviralle	0	1	0

¹⁶ Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019 ja 2020 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

Karviaisen yhtymäjaosto käsitteli kolme karkkilalaisten tekemää oikaisuvaatimusta, ja muutti tämän perusteella yhden päätöksen. Yhtään päätöstä ei muutettu itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tai korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei valitettu lainkaan.¹⁷

¹⁷ Kuntakysely vuoden 2020 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

4.2 Vihti

4.2.1 Yhteydenotot

Vihdin asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 36 kertaa (35 kertaa vuonna 2019). Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 22. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli kuusi ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita oli seitsemän. Yhteydenottajista 22 % oli asiakkaita ja 75 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

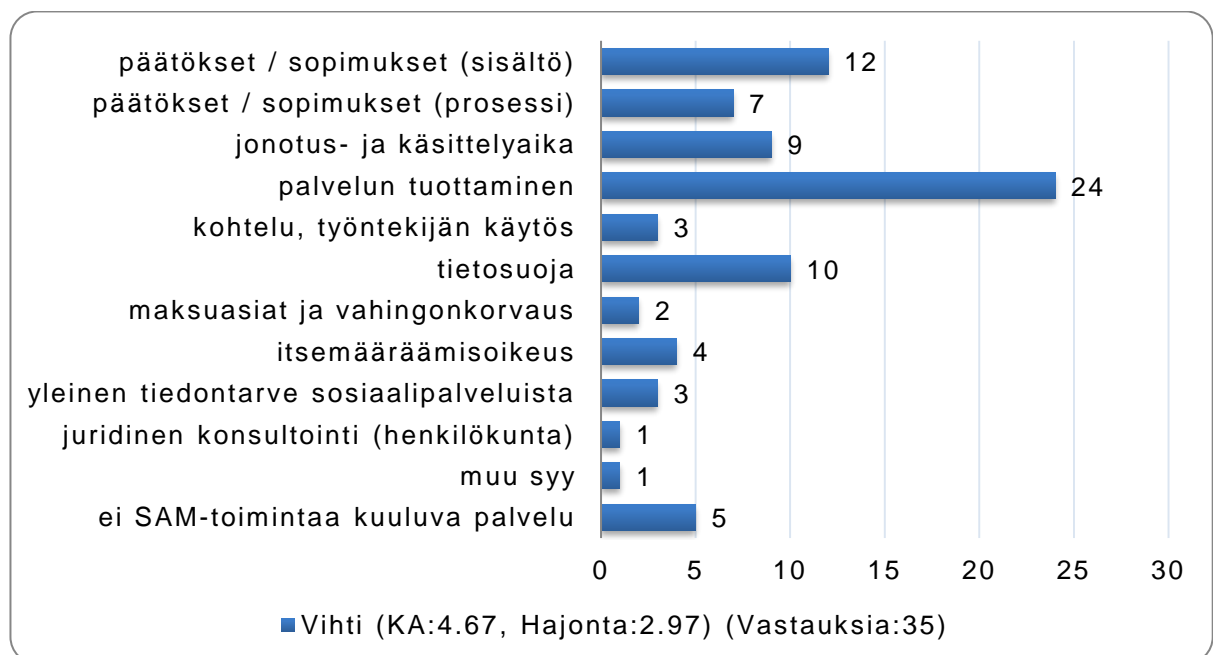
	2018	2019	2020
Uudet asiakkaat	28	26	22
Vanha asiakas, uusi asia	8	2	6
Vanha asiakas, sama asia	6	7	7
Ei tietoa	5	0	1
<i>Yhteensä</i>	47	35	36
Joista henkilöstön yhteydenotot	7	0	1

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 Vihdissä ainakin 22 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2020.

4.2.2 Yhteydenoton syy

Yhteyttä otettiin eniten palvelun tuottamiseen (24; 13 vuonna 2019) ja päätösten sisältöön (12; 18 vuonna 2019) ja tietosuojaan (10; neljä edellisvuonna) liittyen. Jonotus- ja käsittelyaikaa koskien saapui yhdeksän yhteydenottoa (seitsemän vuonna 2019) ja päätöksenteon prosessia koski seitsemän yhteydenottoa (14 vuonna 2019). Itsemääräämisoikeus oli syynä neljä kertaa (seitsemän vuonna 2019), ja kohtelu (seitsemän asiatapahtumaa vuonna 2019) sekä yleinen tiedontarve (kolme asiatapahtumaa vuonna 2019) olivat yhteydenoton syynä kumpikin kolme kertaa. Loput yhteydenoton syyt olivat maksu- ja vahingonkorvausasiat (kaksi), juridinen neuvonta (henkilöstölle) kerran ja muu syy kerran. Sosiaaliammattilaisille kuulomattomasta palvelusta kysyttiin viidesti, ja nämä yhteydenotot liittyivät yleensä myös sosiaalihuoltoon. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Vihdissä yhteydenotossa oli keskimäärin 2,3 syytä. Alla olevassa kuviossa ilmaistaan yhteydenoton syyt.

Kuvio 15 Yhteydenoton syyt, Vihti

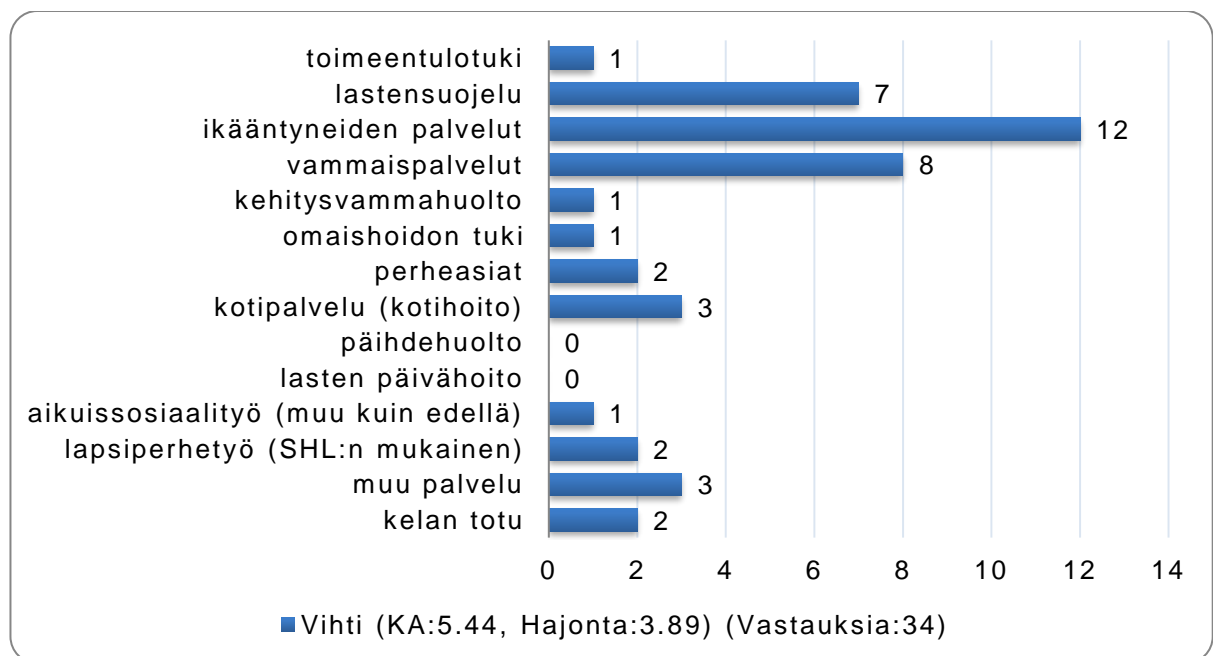


4.2.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Ikääntyneiden palvelut korostuivat yhteydenoton tehtäväalueena (12 asiatapahtumaa; viisi aiempaan vuonna). Seuraavaksi eniten yhteydenottoja vastaanotettiin vammaispalveluita

(kahdeksan asiatapahtumaa; kolme vuonna 2019) ja lastensuojelua (seitsemän asiatapahtumaa; 14 vuonna 2019) koskien. Kotipalvelua ja muuta palvelua koskien tuli kummastakin kolme yhteydenottoa. Sosiaalihuoltolain mukaiseen lapsiperhetyöhön ja perheasioihin eli perheoikeudellisiin palveluihin liittyi kumpaankin kaksi yhteydenottoa ja myös perustoimeentulotuki esiintyi tehtäväalueena kahdesti. Lisäksi yksittäiset yhteydenotot koskivat seuraavia tehtäväalueita: täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, kehitysvammahuolto, omaishoidon tuki ja aikuissosiaalityö.

Kuvio 16 Yhteydenoton tehtäväalue, Vihti



Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskien saapui 12 yhteydenottoa. Jokaisessa tapauksessa yhteydenottaja oli asiakkaan edustaja tai muu läheinen, ei siis asiakas itse. Seitsemässä yhteydenottajasta otti ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliamiehen, neljä kertaa kyse oli samasta yhteydenottajasta ja asiasta ja kerran sama yhteydenottaja otti yhteyttä uutta asiaa koskien. Yhteydenottajat ilmaisivat tyytymättömyyttä kaikissa paitsi yhdessä yhteydenotossa.

Palvelun tuottaminen ja päätösten sisältö olivat useimmin ikääntyneiden palveluita koskevien yhteydenottojen syynä. Muina syinä esiintyivät päätöksentekoprosessi (kaksi), yleinen

tiedontarve (kaksi), maksu- ja vahingonkorvausasiat (kaksi), tietosuoja (kaksi) sekä kerran kukin seuraavista: jonotus- ja käsittelyaika, itsemääräämisoikeus ja kohtelu. Pääasiassa yhteydenotot koskivat palveluasumisen järjestämistä sekä tyytymättömyyttä hoivakodin toimintaan. Joissakin yhteydenotoissa ilmeni myös päätöksentekoon liittyviä kysymyksiä.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalveluihin liittyi kahdeksan yhteydenottoa. Kolme yhteydenottoa olivat uusia, ja kolmessa aiemmin yhteyttä ottanut otti yhteyttä uudessa asiassa. Lisäksi yksi asiakas otti yhteyttä samassa asiassa kuin aiemmin. Kaikissa paitsi yhdessä yhteydenotossa ilmaistiin tyytymättömyyttä. Vammaispalveluita koskevissa yhteydenotoissa esiintyi tyytymättömyyttä muun muassa henkilökohtaiseen apuun ja palveluiden järjestämiseen sekä kysymyksiä koskien vammaispalveluiden asiakkaiden oikeuksia.

Vuonna 2020 Vihdissä oli 385 vammaispalveluiden asiakasta.¹⁸ Sosiaaliamiehelle tuli kaksi vammaispalveluita koskevaa yhteydenottoa 100 vammaispalveluiden asiakasta kohden (2 %). Kehitysvammahuoltoon liittyi yksi asiatapahtuma.

Lastensuojelu

Lastensuojeluasioihin liittyi seitsemän yhteydenottoa, mikä on puolet vähemmän kuin vuotta aikaisemmin. Kaikissa paitsi yhdessä yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä. Yhteydenotoissa esiintyi tyytymättömyyttä yhteistyöhön lastensuojelun kanssa sekä tiedonsaantiin lastensuojelusta perheelle, jolla ei joissakin tapauksessa ollut tietoa kuka toimii lapsen asioista vastaavana sosiaalityöntekijänä. Yhteydenotoissa esitettiin myös kysymyksiä avohuollon tukitoimien järjestämistä koskien sekä sijaishuoltoon liittyen. Osassa yhteydenotoista mukana oli sosiaalihuollon ulkopuolisia tahoja ja näissä tapauksissa esiintyi tyytymättömyyttä lastensuojelun toimintaan.

Lastensuojelun asiakkaina oli Vihdissä vuonna 2020 yhteensä 161 lasta (241 vuonna 2019 ja 544 vuonna 2018).¹⁹ Lastensuojelun asiakasmäärä on pudonnut merkittävästi kahteen

¹⁸ Kuntakysely vuoden 2020 sosiaaliamiehen selvitystä varten.

¹⁹ Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019 ja 2020 sosiaaliamiehen selvityksiä varten.

aikaisempaan vuoteen verrattuna. Sosiaaliasiamiehelle tuli neljä lastensuojeluasiaa koskevaa yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden (4 %).

4.2.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Vihdissä vuosina 2018, 2019 ja 2020 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.²⁰ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen 15 kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa 10 henkilölle vuonna 2020.

	2018	2019	2020
Muistutukset	11	12	15
Kantelut EOA:lle	1	0	1
Kantelut ESAVI:in	4	5	14
Kantelut OKA:lle	1	0	0
Kantelut Valviralle	0	0	2

Karviaisen yhtymäjaosto käsitteli 25 oikaisuvatimusta (43 vuonna 2019), eikä niiden perusteella muutettu yhtään päätöstä. Neljä päätöstä muutettiin itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin 10 valitusta, korkeimpaan hallinto-oikeuteen kaksi.²¹

²⁰ Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019 ja 2020 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

²¹ Kuntakysely vuoden 2020 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

5 Lohja

5.1 Yhteydenotot

Lohjan kaupungin asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 88 kertaa (63 kertaa vuonna 2019). Yhteydenottomäärä kasvoi selvästi verrattuna kahteen edelliseen vuoteen. Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 64. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli 12 ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita oli kuusi. Seitsemän asiakkaan kohdalla ei ole tietoa, onko tämä ottanut aiemmin yhteyttä. Aina tätä ei ole mahdollista selvittää. Yhteydenottajista noin 49 % oli asiakkaita, noin 45 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä ja hieman alle 6 % henkilöstöä. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

	2018	2019	2020
Uudet asiakkaat	34	47	64
Vanha asiakas, uusi asia	10	5	12
Vanha asiakas, sama asia	14	10	6
Ei tietoa	6	1	7
<i>Yhteensä</i>	64	63	88
Joista henkilöstön yhteydenotot	2	2	5

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

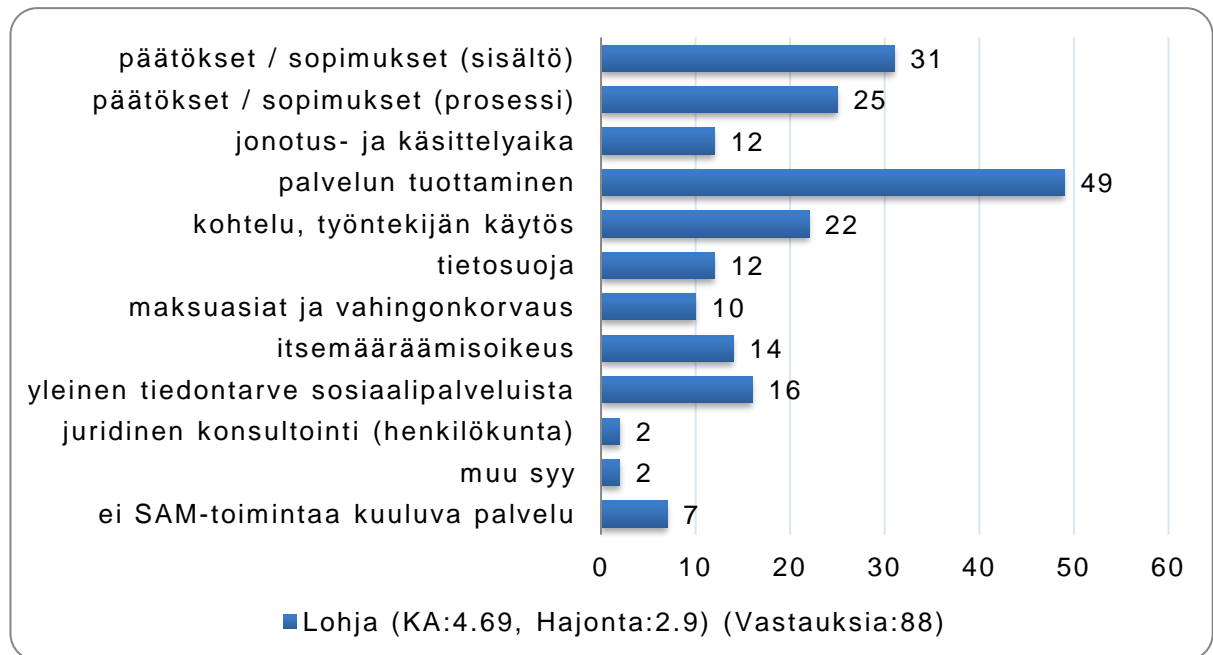
”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Lohjalla ainakin 64 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2020.

5.2 Yhteydenoton syy

Yhteydenoton syynä korostui palvelun tuottaminen (49 asiatapahtumaa; 24 vuonna 2019). 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 (31; 15 edellisvuonna), päätöksenteon prosessista (25; 12 vuonna 2019) ja asiakkaan epäasialliseksi kokemasta kohtelusta (22; 12 vuonna 2019) otettiin seuraavaksi eniten yhteyttä. Yleinen tiedontarve oli yhteydenoton syynä 16 kertaa (kahdeksan vuonna 2019) ja itsemääräämisoikeus 14 kertaa (kahdeksan vuonna 20). Tietosuojaan (kuusi asiatapahtumaa edellisvuonna) sekä jonotus- ja käsittelyaikaan (10 vuonna 2019) liittyi kumpaankin 12 yhteydenottoa. Lisäksi otettiin yhteyttä maksu- ja vahingonkorvausasioista (10; kahdeksan aiempaan vuonna) ja muusta syystä (kaksi). Juridista neuvontaa (henkilöstölle) annettiin kaksi kertaa. Sosiaaliasiamiehelle kuulumattomasta palvelusta kysyttiin seitsemän kertaa, ja näihin yhteydenottoihin sisältyi yleensä myös sosiaalihuoltoa koskevia asioita. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Lohjalla yhteydenotossa oli keskimäärin 2,3 syytä. Alla olevassa kuviossa ilmaistaan yhteydenoton syyt.

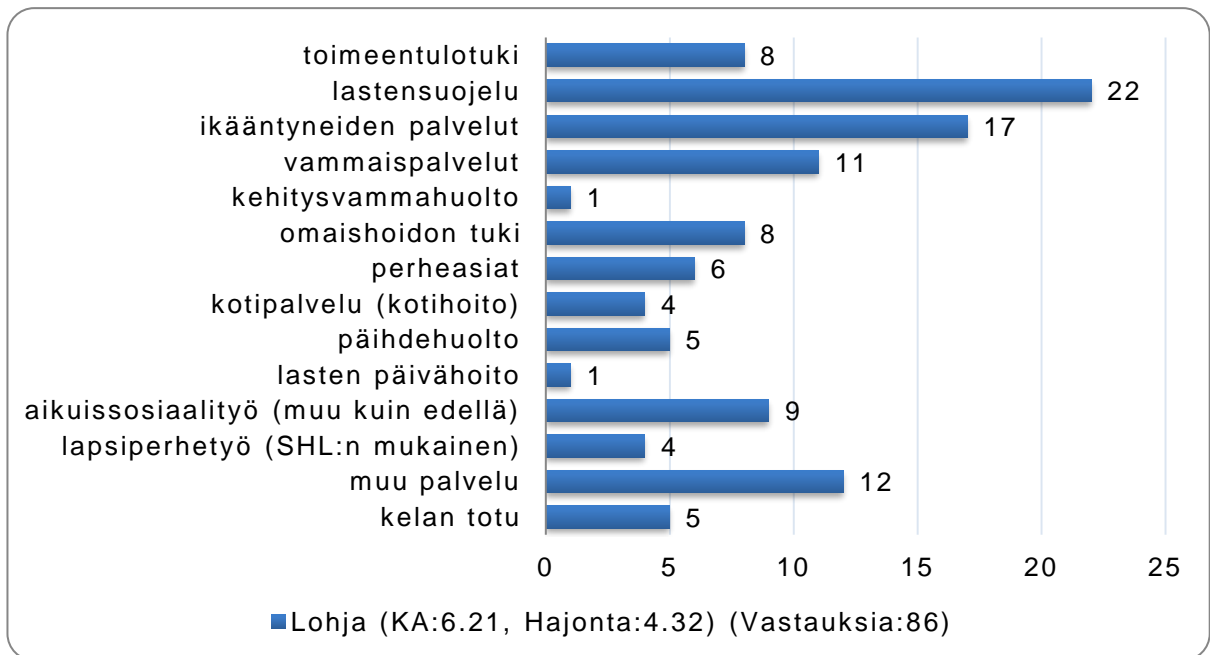
Kuvio 16 Yhteydenoton syyt, Lohja



5.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Lastensuojelu korostui aiemman vuoden tapaan yhteydenoton tehtäväalueena (22 yhteydenottoa; 21 vuonna 2019). Ikääntyneiden palveluita koskien yhteydenotot lisääntyivät huomattavasti ja niitä oli 17 (vuonna 2019 seitsemän). Vammaispalveluita koskien otettiin yhteyttä 11 kertaa (10 vuonna 2019) ja aikuissosiaalityötä koskien yhdeksän kertaa (seitsemän kertaa edellisvuonna). Toimeentulotukeen ja omaishoidon tukeen liittyi kumpaankin kahdeksan yhteydenottoa. Huomionarvoista on, että kummastakin vastaanotettiin vain yksi yhteydenotto vuonna 2019. Perheasioita eli perheoikeudellisia palveluita koskien saapui kuusi yhteydenottoa (seitsemän vuonna 2019), päihdehuoltoa koskien viisi (ei yhtään vuonna 2019) ja kotipalvelua (ei yhteydenottoja vuonna 2019) sekä sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperhetyötä (yksi yhteydenotto vuonna 2019) koskien neljä kumpaankin koskien. Sen lisäksi kehitysvammahuoltoon ja lasten päivähoidon liittyen otettiin kumpaankin koskien yhteyttä kerran. Asiakkaat kysyivät muusta palvelusta 12 kertaa. Yhdessä näistä yhteydenotoista ilmaistiin tyytymättömyyttä sosiaaliamiespalveluun, kun asiamies ei voinut avustaa asiakasta Kelaan ja vuokra-asumiseen liittyvässä asiassa. Lisäksi viisi yhteydenottoa koski Kelan toimeentulotukea.

Kuvio 17 Yhteydenoton tehtäväalue, Lohja



Lastensuojelu

Lastensuojeluasioihin liittyi 22 yhteydenottoa. Kaikkiin yhteydenottoihin sisältyi tyytymättömyyden ilmaisu. Yhteydenoton syyt olivat moninaisia. Yleisimmät syyt olivat palvelun tuottaminen (13 asiatapahtumaa) ja kohtelu (10). Myös päätöksentekoprosessiin (yhdeksän) ja päätösten sisältöön (kahdeksan), tietosuojaan (seitsemän), jonotus- ja käsittelyaikaan (viisi) ja itsemääräämisoikeuteen (neljä) liittyen otettiin yhteyttä. Maksu- ja vahingonkorvausasiat sekä yleinen tiedontarve olivat kumpikin yhteydenoton syynä kahdesti.

Yhteydenotoissa nostettiin esille erilaisia asioita. Yhteydenotoissa esiintyi muun muassa epäselvyyttä siitä, onko lapsella asiakkuus lastensuojelussa, tyytymättömyyttä kuulluksi tulemiseen ja kohteluun sekä avohuollon tukitoimien järjestämiseen. Myös jälkihuoltoon liittyen esitettiin kysymyksiä. Osassa yhteydenotoista välittyi sosiaaliamiehelle kuva, ettei asiakas ollut riittävästi tietoinen lastensuojelun suunnitelmista ja tuesta omassa asiassaan.

Lastensuojelun asiakkaina oli Lohjalla vuonna 2020 yhteensä 599 lasta (578 vuonna 2019 ja 528 vuonna 2018).²² Lastensuojelun asiakasmäärä on pysynyt viimeisten vuosien aikana lähes samana. Sosiaaliasiamiehelle tuli neljä lastensuojeluasiaa koskevaa yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden (4 %).

Ikääntyneiden palvelut

Yhteydenottoja liittyen ikääntyneiden palveluihin liittyen tuli 17, mikä oli yli kaksinkertainen määrä verrattuna edelliseen vuoteen (seitsemän vuonna 2019). Yhteydenoton syynä palvelun tuottaminen oli yleisin (yhdeksän). Muina syinä esiintyivät yleinen tiedontarve (seitsemän), päätösten sisältö (viisi), maksu- ja vahingonkorvausasiat (neljä), itsemääräämisoikeus (neljä), päätöksentekoprosessi (kaksi), muu syy (kaksi) sekä jonotus- ja käsittelyaika ja kohtelu kerran kumpikin. Yhteydenottojen sisällöt olivat vaihtelevia. Hoivakotien toimintaan oltiin tyytymättömiä, ja joissakin yhteydenotoissa kyse oli tiedontarpeesta liittyen ikääntyneiden palveluihin. Kotihoito esiintyi myös yhteydenotoissa, samoin sekä asiakasmaksut että itsemääräämisoikeus.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalveluihin liittyi 11 asiatapahtumaa (10 vuonna 2019). Yhteydenoton syyt liittyivät palvelun tuottamiseen (seitsemän), päätösten sisältöön (kuusi) tai päätöksentekoprosessiin (kolme), itsemääräämisoikeuteen (kolme) ja yleiseen tiedontarpeeseen (kaksi). Lisäksi kohtelu, maksu- ja vahingonkorvausasiat, jonotus- ja käsittelyaika sekä tietosuoja esiintyivät yhteydenoton syynä kerran jokainen. Yhteydenotot koskivat hyvin erityyppisiä asioita, kuten kotihoitoa ja henkilökohtaista apua tai asiakkaan oikeutta saada tiettyä palvelua. Useammassa tapauksessa oli tarvetta muistutus- tai kanteluneuvonnalle tai muutoksenhakumenettelyyn liittyen.

Vammaispalveluiden asiakkaina oli Lohjalla vuoden 2020 aikana 768 ihmistä (736 vuonna 2019 ja 516 vuonna 2018) ja kehitysvammahuollossa 260 asiakasta (250 vuonna 2019 ja 270

²² Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019 ja 2020 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

vuonna 2018)²³. Kehitysvammahuoltoon liittyi yksi yhteydenotto. Sosiaaliasiamiehelle tuli yksi yhteydenotto 100 vammaispalvelujen (1 %) ja 0,4 yhteydenottoa kehitysvammahuollon asiakasta kohti (0,4 %).

Aikuissosiaalityö ja toimeentulotuki

Aikuissosiaalityötä koskien vastaanotettiin yhdeksän yhteydenottoa (seitsemän vuonna 2019). Näistä ainakin kuusi yhteydenottajaa otti ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Seitsemässä yhteydenotossa oltiin tyytymättömiä kohteluun, ja myös palvelun tuottamiseen ja päätöksentekoprosessiin liittyi kysymyksiä. Asiakkaat nostivat yhteydenotoissa esille muun muassa kuulluksi tulemattomuuden kokemusta ja muita kohteluun liittyviä syitä. Yhteydenotoista välittyi sosiaaliasiamiehelle kuva, että aikuissosiaalityön asiakkaat kaipaavat neuvontaa saadakseen tarpeitaan vastaava tukea.

Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskien vastaanotettiin kahdeksan yhteydenottoa (yksi vuonna 2019), joissa ainakin kuudessa yhteydenottaja oli ensimmäistä kertaa yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Useimmissa yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä, joka kohdistui pääasiassa päätösten sisältöön. Toimeentulotukeen liittyvien yhteydenottojen osalta asiakkaiden tilanteet näyttäytyivät sosiaaliasiamiehelle usein erityisen haastavilta ja ongelmat pitkälle edenneiltä. Yhteydenotoissa sisältöinä olivat muun muassa asumiseen liittyvät kysymykset sekä terveydenhuollon maksuihin liittyvät asiat.

Omaishoidon tuki

Omaishoidon tukea koskien oltiin yhteydessä kahdeksan kertaa (yksi yhteydenotto vuonna 2019). Kuusi yhteydenottajaa oli ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamieheen yhteydessä, ja kaksi oli ottanut aiemmin yhteyttä, mutta otti nyt uudessa asiassa yhteyttä. Kaikissa paitsi yhdessä yhteydenotossa ilmaistiin tyytymättömyyttä. Päätöksen sisältö oli useimmin yhteydenoton syynä, ja palvelun tuottaminen sekä päätöksentekoprosessi esiintyivät syynä seuraavaksi eniten. Yhteydenotoissa nousi esiin muuan muassa päätöksentekoon sekä omaishoitajan

²³ Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019 ja 2020 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

vapaisiin liittyviä kysymyksiä. Vuonna 2020 Lohjalla oli 225 omaishoidon tuen asiakasta.²⁴ Sosiaaliasiamiehelle tuli neljä yhteydenottoa 100 omaishoidon tuen asiakasta kohti (4 %).

5.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Lohjalla vuosina 2018, 2019 ja 2020 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.²⁵ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen 27 kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa 11 henkilölle vuonna 2020.

	2019	2018	2020
Muistutukset	11	14	27
Kantelut EOA:lle	1	1	1
Kantelut ESAVI:in	3	12	11
Kantelut OKA:lle	0	1	0
Kantelut Valviralle	2	1	2

Lohjan sosiaali- ja terveyslautakunta käsitteli 36 oikaisuvaatimusta, mutta ei muuttanut niiden perusteella yhtään päätöstä. Neljä päätöstä muutettiin itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin 17 valitusta, korkeimpaan hallinto-oikeuteen neljä.²⁶

²⁴ Kuntakysely vuoden 2020 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

²⁵ Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019 ja 2020 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

²⁶ Kuntakysely vuoden 2020 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

6 Siuntio ja Inkoo

6.1 Yhteydenotot

Siuntion asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 25 kertaa, joista 14 tuli asiakkailta tai heidän omaisiltaan (yhdeksän asiakas- tai omaisyhteydenottoa vuonna 2019). Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 13. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli neljä, ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita oli viisi. Aina ei ole mahdollista saada tietoa asiakkuuden kestosta, ja vuonna 2020 tätä tietoa ei ollut saatavilla kolmen yhteydenoton osalta. Yhteydenottajista yhdeksän oli asiakkaita, viisi asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä ja 11 henkilöstöön kuuluvaa. Sosiaalihuollon asiakkaat voivat hyötyä siitä, että henkilökunta selvittää juridisia kysymyksiä asiamiehen kanssa, ja henkilökunnan yhteydenottoja voidaankin pitää asiakkaan aseman kannalta myönteisinä.

Näin ollen henkilöstöltä tuli eniten yhteydenottoja sosiaaliasiamiehelle vuonna 2020. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat. Alla olevassa taulukossa on esitetty Siuntion yhteydenottojen kesto vuosina 2018, 2019 ja 2020.

	2018	2019	2020
Uudet asiakkaat	4	6	13
Vanha asiakas, uusi asia	10	1	4
Vanha asiakas, sama asia	2	1	5
Ei tietoa	4	1	3
<i>Yhteensä</i>	6	9	25
Joista henkilöstön yhteydenotot	14	1	11

Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän

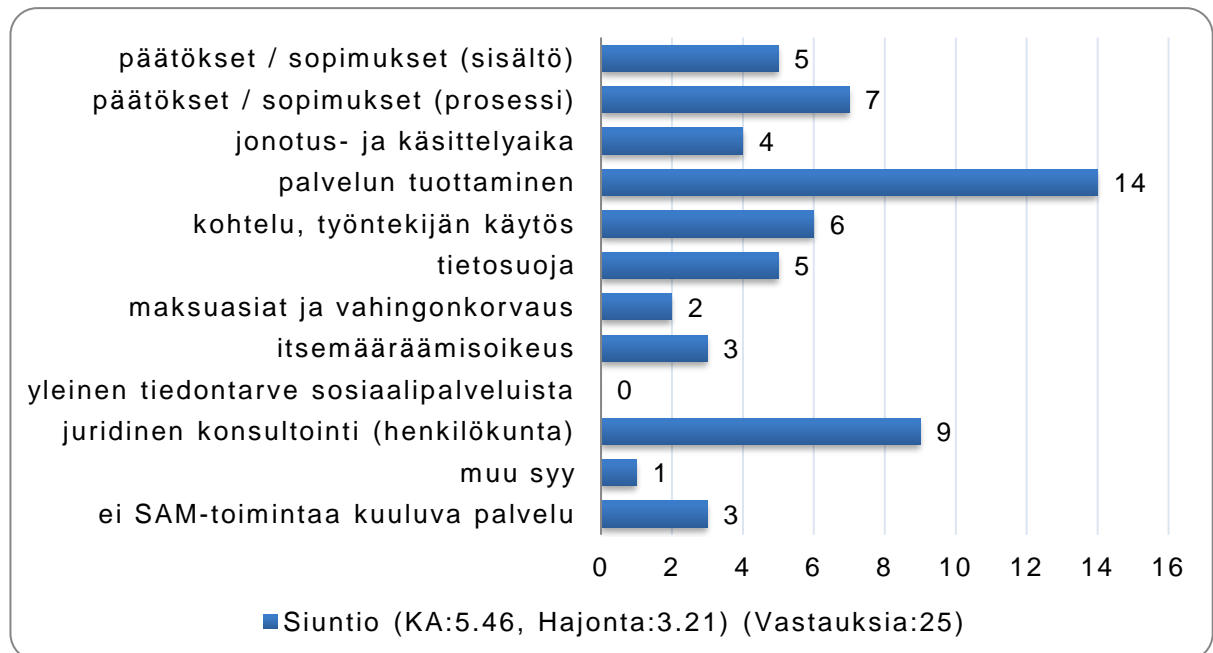
toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Siuntiossa ainakin 13 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2020.

Inkoon osalta ei voida esittää vertailutietoja, koska vuonna 2019 inkoolaisilta ei tullut ainuttakaan yhteydenottoa. Vuonna 2020 yhteydenottoja Inkoosta tuli kaksi. Molemmat yhteydenotot koskivat vammaispalveluita ja yhteydenottaja oli ensimmäistä kertaa yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Tarkempia tietoja yhteydenotoista Inkoon osalta ei voida esittää anonymiteetin säilyttämiseksi.

6.2 Yhteydenoton syy

Seuraavassa taulukossa esitetään Siuntion yhteydenoton syyt, joista yleisin on palvelun tuottaminen (14 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. Muita yhteydenoton syitä olivat päätöksentekoprosessi (seitsemän), kohtelu (kuusi), tietosuojaja päätösten sisältö (viisi kummastakin), jonotus- ja käsittelyaika (neljä), itsemääräämisoikeus (kolme), maksu- ja vahingonkorvausasiat (kaksi) ja muu syy (yksi). Sosiaaliasiamiehelle kuulumattomasta palvelusta kysyttiin kolme kertaa. Lisäksi henkilökunnalle annettiin juridista neuvontaa yhdeksän kertaa. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Siuntiossa yhteydenotossa oli keskimäärin 2,4 syytä.

Kuvio 18 Yhteydenoton syyt, Siuntio



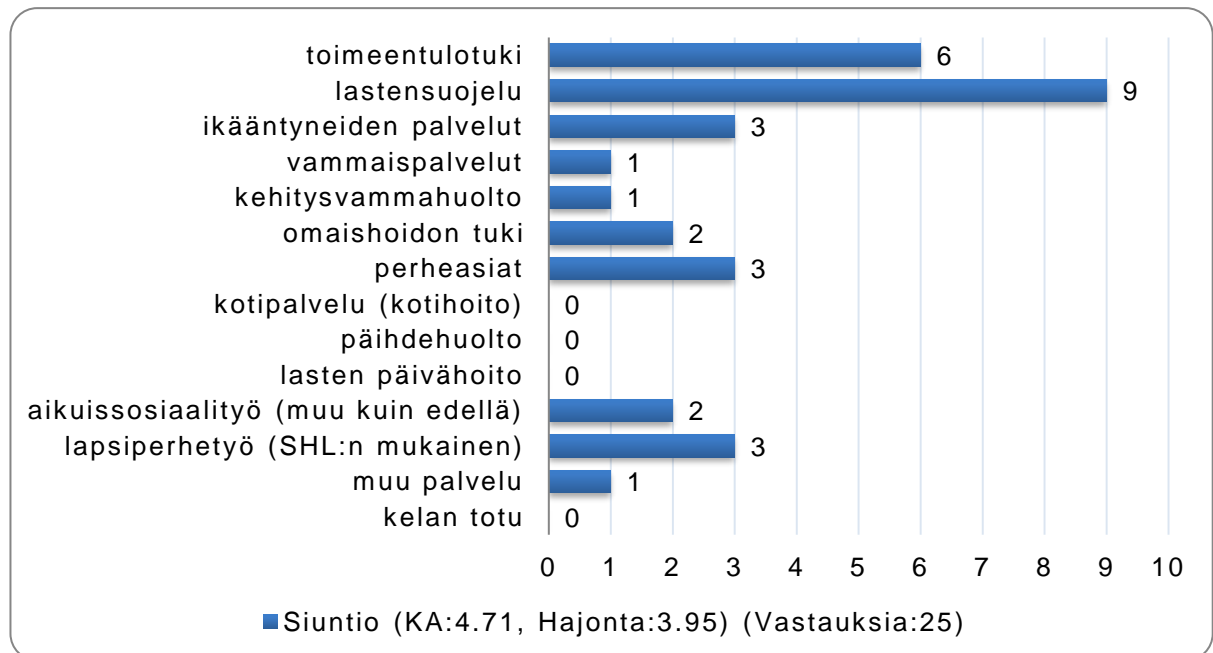
Yhteydenottomäärät ovat Inkoon osalta pieniä, eikä niistä voida vetää johtopäätöksiä. Syinä esiintyi palvelun tuottaminen, päätösten sisältö, päätöksentekoprosessi, maksu- ja vahingonkorvausasiat, itseään määräämisoikeus sekä muu syy. Inkoossa yhteydenotto sisälsi keskimäärin 3,5 syytä.

6.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Siuntion kunnan alueen yhteydenotot koskivat lastensuojelua (yhdeksän), täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea (kuusi), sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperhetyötä (kolme), perheasioita eli perheoikeudellisia asioita (kolme), ikääntyneiden palveluita (kolme), (neljä asiatapahtumaa), omaishoidon tukea (kaksi), aikuissosiaalityötä (kaksi), vammaispalveluita (yksi), kehitysvammahuolto (yksi) ja muuta palvelua (yksi).

Inkoon osalta saapuneet kaksi yhteydenottoa koskivat vammaispalveluita.

Kuvio 19 Yhteydenoton tehtäväalue, Siuntio



Lastensuojelu

Siuntion alueella lastensuojelua koskien otettiin yhteyttä yhdeksän kertaa. Yhteydenotoista kaksi tuli henkilöstön edustajilta ja loput asiakkailta tai heidän edustajiltaan ja läheisiltään. Vain kaksi yhteydenottajaa otti yhteyttä sosiaaliamiehen ensimmältä kertaa. Yhden yhteydenoton kestoista ei ollut tietoa, ja muissa yhteydenotoissa kyseessä oli aiemmin yhteyttä ottanut henkilö. Kahdeksassa yhteydenotossa esiintyi tyytymättömyyttä. Lastensuojelua koskevilla yhteydenotoilla oli useimmin syynä palvelun tuottaminen (kahdeksan asiatahtumaa) ja kohtelu (viisi asiatahtumaa). Muita yhteydenoton syitä olivat itsemääräämisoikeus (kolme), päätöksentekoprosessi (kaksi), päätösten sisältö (kaksi), tietosuoja (kaksi) sekä kerran jonotus- ja käsittelyaika, juridinen neuvonta ja muu syy. Kahdessa yhteydenotossa oli lisäksi kyse sosiaaliamiehelle kuulumattomasta asiasta. Yhteydenotoissa käsiteltiin muun muassa asiakasmaksuihin liittyviä asioita sekä kunnan alueella sijaitsevaan yksityiseen sijaishuoltoyksikköön liittyviä asioita.

Toimeentulotuki

Siuntion alueella täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyi kuusi yhteydenottoa. Asiakasyhteydenottoja näistä oli kolme, ja kolme yhteydenottoa tuli henkilöstöltä. Kolmessa tapauksessa yhteydenottaja otti ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Kolmeen yhteydenottoon liittyi tyytymättömyyden ilmaisu ja samoin kolme koski tiedustelua. Yhteydenoton syynä oli useimmin päätösten sisältö (kolme) ja päätöksentekoprosessi (kolme). Muita syitä olivat jonotus- ja käsittelyaika (kaksi), palvelun tuottaminen (kaksi), tietosuoja (kaksi) ja kerran maksu- ja vahingonkorvausasiat sekä kohtelu. Henkilöstölle annettiin juridista neuvontaa kolmessa tapauksessa. Yhteydenotoissa käsiteltiin muun muassa menettelyllisiä asioita sekä toimeentulon myöntämisen edellytyksiin liittyviä asioita. Toimeentulotuen asiakkaina oli Siuntiossa vuoden 2020 aikana 78 ihmistä (87 vuonna 2019).²⁷ Sosiaaliasiamiehelle tuli neljä asiakasyhteydenottoa 100 toimeentulotuen asiakasta kohti (4 %).

6.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Siuntiossa vuosina 2018, 2019 ja 2020 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.²⁸ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen kuudelle kuntalaiselle. Kanteluneuvontaa annettiin neljälle henkilölle.

	2019	2018	2020
Muistutukset	2	0	1
Kantelut EOA:lle	0	0	0
Kantelut ESAVI:in	0	1	0
Kantelut OKA:lle	0	0	0
Kantelut Valviralle	0	0	0

²⁷ Kuntakyselyt vuosien 2019 ja 2020 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

²⁸ Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019 ja 2020 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

Siuntion perusturvalautakunta käsitteli viisi oikaisuvaatimusta, mutta ei muuttanut niiden perusteella yhtään päätöstä. Kaksi päätöstä muutettiin itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin kaksi valitusta, korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei yhtään.²⁹

Sosiaaliasiamies antoi yhdelle inkoolaiselle yhteydenottajalle muistutusneuvontaa vuonna 2020. Kanteluneuvontaa ei annettu. Inkoossa ei tehty vuonna 2020 lainkaan muistutuksia eikä kanteluita millekään kanteluviranomaiselle. Lautakunta käsitteli yhden oikaisuvaatimuksen, muttei muuttanut sen perusteella päätöstä. Hallinto-oikeuteen tehtiin yksi valitus, korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei yhtään.³⁰

²⁹ Kuntakysely vuoden 2020 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

³⁰ Kuntakysely vuoden 2020 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

7 Sosiaaliasiamiehen havainnot

7.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen

Sosiaalitalo tuotti sosiaaliasiamiehen palvelun 12 kunnalle vuonna 2020: Hyvinkäälle, Inkoolle, Järvenpäälle, Karkkilalle, Keravalle, Lohjalle, Nurmijärvelle, Siuntiolle, Tuusulalle, Vihdille, Mäntsälälle ja Pornaisille. Asiatapahtumia oli yhteensä 419 (276 vuonna 2019). Sosiaaliasiamiehen yhteydenottomäärä kasvoi siis yli 50 %. Uusia asiakkaita oli 289.

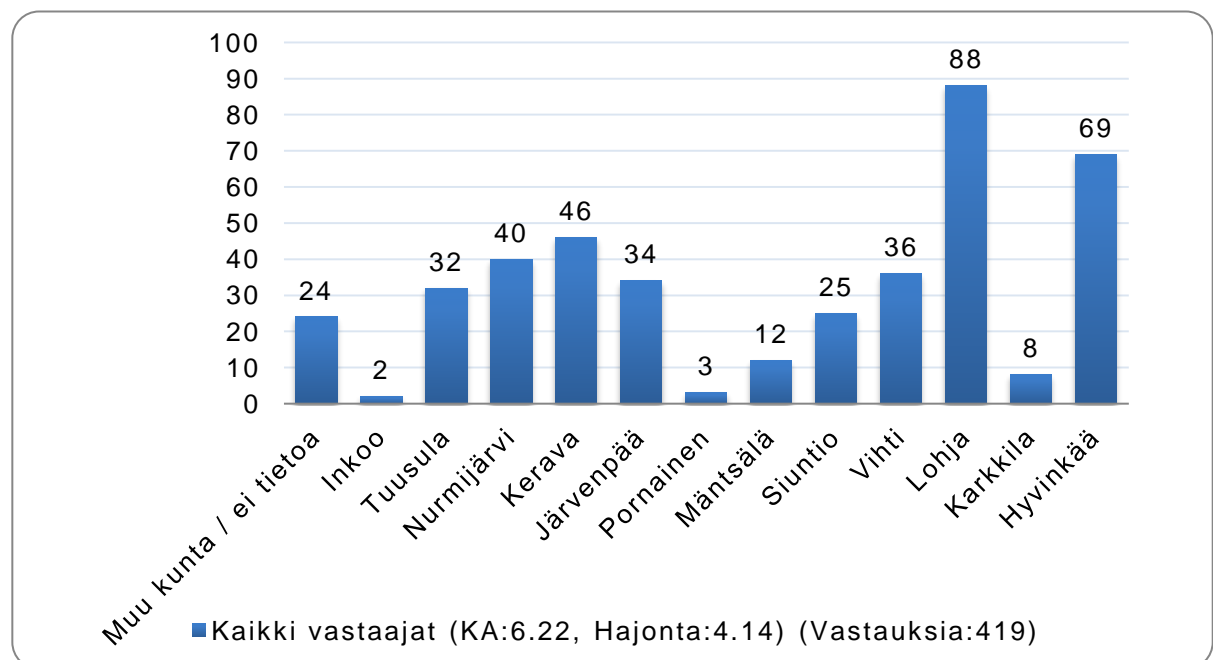
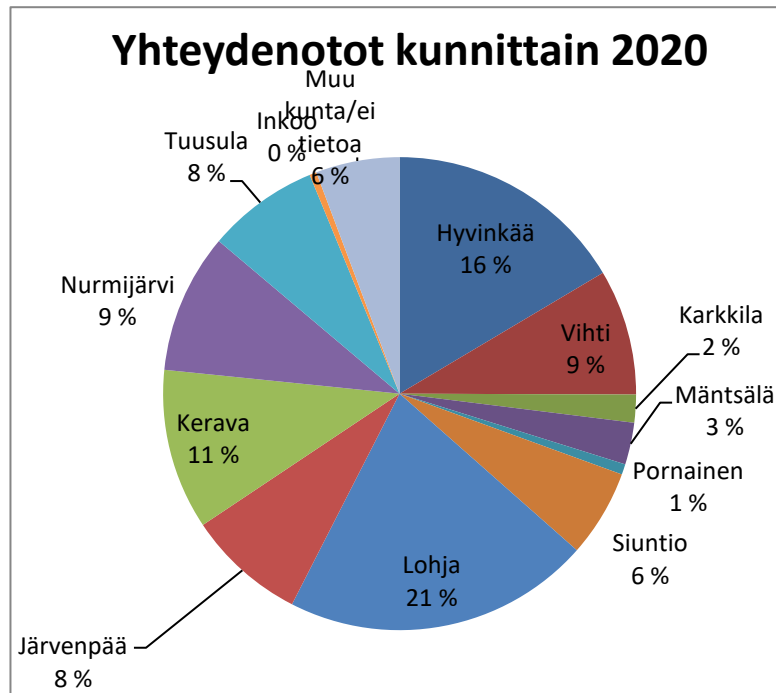
Yhteyttä ottaneista hieman yli 41 % oli sosiaalihuollon asiakkaita, reilu 52 % heidän edustajiaan tai muita läheisiä ja noin 6,5 % sosiaalihuollon henkilöstön edustajia. Vuonna 2019 asiakkaan edustajat tai muut läheiset ottivat ensimmäistä kertaa yhteyttä useammin kuin sosiaalihuollon asiakkaat itse. Tämä toistui vuonna 2020. Suurin osa yhteydenotoista tuli edellisten vuosien tapaan puhelimitse (76 %). Sähköpostitse saapuneiden yhteydenottojen osuus kuitenkin kasvoi ollen 23 % (17 % vuonna 2019). Neljä yhteydenottoa tuli Suomi.fi -viestipalvelun kautta, joka on tietoturvallinen yhteydenottoväylä. Kirjallisesti postin välityksellä saapui yksi yhteydenotto. Asiointikielenä oli pääasiassa suomi, neljässä yhteydenotossa asiointikielenä oli ruotsi.

Sosiaaliasiamiehen oli myös mahdollista lähettää asiakkaille viesti salattuna sähköpostina. Ensiyhteydenoton jälkeen siirryttiin usein 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. Lomakkeita lähetettiin sekä sähköisesti että kirjepostina.

Sosiaaliasiamiehen yleisin toimenpide oli yleinen neuvonta (94 %), johon sisältyy muun muassa informointia sosiaalipalveluista, lainsäädännöstä ja menettelyistä vastaisen varalle tai ohjausta muulle taholle. Seuraavaksi yleisimpiä toimenpiteitä olivat muistutusneuvonta (34 %) ja muu oikeusturvaneuvonta (17 %), kuten neuvonta oikaisuvaatimuksen tekemisen tai tietojen tarkastamisen suhteen. Lisäksi sosiaaliasiamiehen toimenpiteitä olivat kanteluneuvonta (16

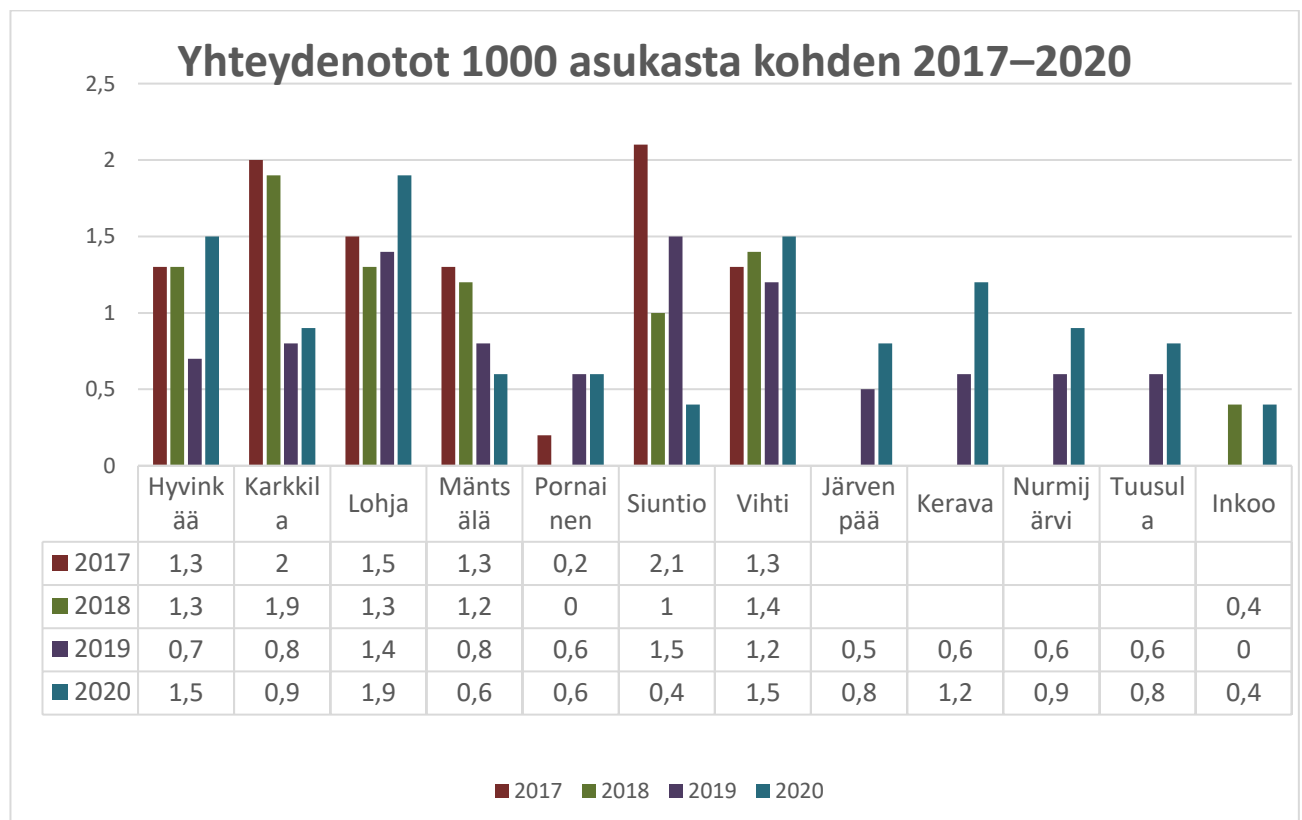
%), tilanteen selvittäminen (13 %) sosiaalihuollon henkilöstöltä, vaikuttamistoiminta (4 %), sekä juridinen neuvonta (3 %). Sosiaaliasiamies tapasi asiakasta kasvokkain viisi kertaa (1 %). Usein yhteydenotto johti useaan toimenpiteeseen, ja keskimäärin yksi asiatapahtuma johti 1,9 toimenpiteeseen.

Alapuolella olevissa kuvioissa on esitetty kuntien osuudet yhteydenotoista vuonna 2020.



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

Seuraavassa taulukossa on esitetty yhteydenottojen määrä kunnittain 1000 asukasta kohden vuosina 2017–2020. 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.



Sosiaaliamiestoiminta sosiaalialan osaamiskeskuksissa

Sosiaalialan osaamiskeskuksat tuottavat valtakunnallisesti sosiaaliamiespalvelua vastaten alueensa asiamiestoiminnan tuottamisesta sopimuskuntiansa kanssa. Osaamiskeskuksissa

työskenteli vuonna 2020 yhdeksän sosiaaliasiamiestä, joista osa tekee yhdennettyä sosiaali- ja potilasasiamiestehtävää. Osaamiskeskusten asiamiesten alueeseen kuuluu 110 kuntaa, joiden asukasmäärä oli vuonna 2020 1734364. Tätä selvitystyötä varten pyydettiin tietoja muiden osaamiskeskusten yhteydenottomääristä. Yhteydenottoja osaamiskeskusten asiamiesten toiminta-alueella kirjattiin 2261. Osaamiskeskuksen sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä 1,3 kertaa 1000 asukasta kohden. Sosiaalitaidon alueella yhteydenottoja saapui suhteessa saman verran eli 1,3 yhteydenottoa 1000 asukasta kohden.

7.2. Yhteydenoton syyt

Yhteydenotolla voi olla ja on usein useampi kuin yksi syy. Mainintoja syistä oli yhteensä 957 ja asiatapahtumia 419, eli yhdessä asiatapahtumassa oli keskimäärin 2,3 syytä. Syiden määrä asiatapahtumaa kohden jatkaa vuosittaista kasvuaan. Kolme yhteydenottoa koski yksityistä sosiaalipalvelua, jonka asiakas oli itse hankkinut. 57 yhteydenotossa oli kyse yksityisestä sosiaalipalvelusta kunnan ostopalveluna.

Palvelun tuottaminen oli yleisin yhteydenoton syy (246 yhteydenottoa). Palvelun tuottamista koskevien yhteydenottojen määrä yli kaksinkertaistui aiempaan vuoteen nähden (122 vuonna 2019). Seuraavaksi yleisimpiä syitä olivat päätökseen liittyvät asiat: päätöksen sisältö (132; 79 vuonna 2019) ja päätöksenteon prosessi (111; 74 vuonna 2019). 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 87 kertaa (56 vuonna 2019), ja epäasiallinen kohtelu nostettiin esille huomattavasti aiempaa vuotta useammin.

Jonotus- ja käsittelyaika esiintyi yhteydenoton syynä 73 kertaa, siinä missä vuonna 2019 teema otettiin esille vain 34 asiatapahtuman verran. Tietosuojaan liittyvien yhteydenottojen määrä on yli kaksinkertaistunut aiempaan vuoteen nähden (69; 31 vuonna 2019). Asiakkaat tiedustelevat entistä useammin tiedonsaantioikeuksistaan ja vaativat aktiivisempaa roolia omien tietojensa käsittelyssä. Itsemääräämisoikeutta koskien otettiin myös entistä enemmän yhteyttä (57; 39 kertaa vuonna 2019), samoin sekä maksu- ja vahingonkorvausasioita (41; 30 vuonna 2019) koskien. Melko iso osa asiakkaista kaipasi yleistä tietoa sosiaalipalveluista (60). Yleisen

tiedontarpeen määrä on tuplaantunut aiempaan vuoteen nähden (30 vuonna 2019). Henkilöstölle annettiin juridista neuvontaa 14 kertaa. Muu syy esiintyi 13 yhteydenotossa.

Yhteydenottoja, jotka eivät liity sosiaalihuoltoon eivätkä kuulu sosiaaliasiamiehen tehtäviin, saapui 54 (36 vuonna 2019). 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 tahoja, johon ottaa yhteyttä tai koki, ettei tämä taho 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 2020



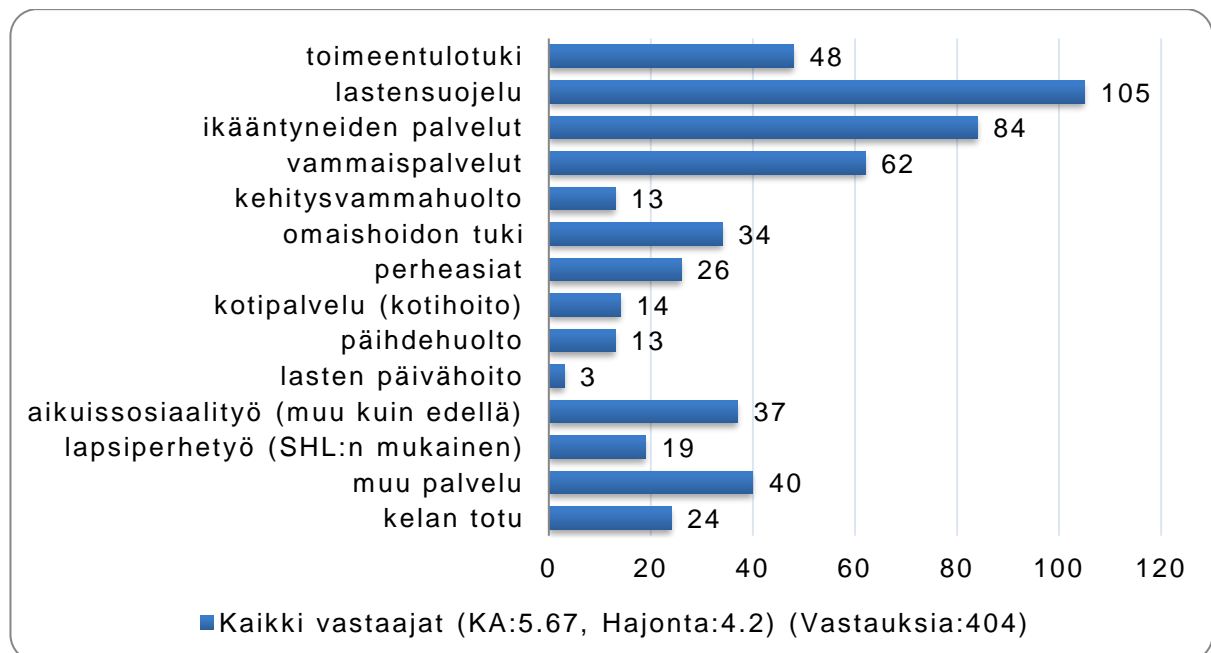
7.3 Yhteydenoton tehtäväalueet

Lastensuojeluun liittyen otettiin edellisen vuoden tapaan eniten yhteyttä (105 asiatapahtumaa; 77 vuonna 2019). Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä 84 kertaa eli selvästi aiempaa enemmän (49 asiatapahtumaa vuonna 2019). Vammaispalveluihin liittyen otettiin yhteyttä 62 kertaa (42 kertaa vuonna 2019) ja kehitysvammahuoltoa koskien 13 kertaa

(seitsemän kertaa edellisvuonna). Täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvä yhteydenottomäärä nelinkertaistui edelliseen vuoteen verrattuna, ja yhteydenottoja toimeentulotuen tehtäväalueelta saapui 48. Aikuissosiaalityötä koskevia asiatapahtumia oli 37 (31 vuonna 2019) ja perustoimeentulotukeen liittyviä asiatapahtumia oli 24 (12 aiempana vuonna).

Omaishoidon tukeen liittyvät yhteydenotot lisääntyivät huomattavasti ja niitä oli 34 (14 vuonna 2019). Perheasiat eli perheoikeudelliset palvelut nousivat esiin 26 asiatapahtumassa. Sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperhetyötä koskevia asiatapahtumia oli selvästi aiempaa vuotta enemmän, 19 (kaksi vuonna 2019). Kotipalvelua koskien otettiin yhteyttä 14 kertaa ja päihdehuoltoa koskien 13 kertaa. Molempia koskevat yhteydenottomäärät kasvoivat, sillä edellisenä vuonna kotihoitoa koskevia asiatapahtumia oli neljä ja päihdehuollosta ei kirjattu lainkaan asiatapahtumia vuonna 2019. Lasten päivähoitoa eli varhaiskasvatusta koskien otettiin yhteyttä kolmesti. Muita palveluja koskien otettiin yhteyttä 40 kertaa. Yhteydenoton tehtäväalueet esitetään alla olevassa kaaviossa.

Yhteydenoton tehtäväalueet vuonna 2020



Lastensuojelu

Eniten yhteydenottoja vastaanotettiin lastensuojelun tehtäväalueelta, josta kirjattiin 105 asiatapahtumaa. Lastensuojelun osuus kaikista sosiaaliasiamiehelle saapuneista yhteydenotoista oli 26 % (29 % vuonna 2019). Yleisimmät yhteydenoton syyt olivat palvelun tuottaminen (84 asiatapahtumaa), kohtelu (46), päätöksenteon prosessi (44) ja päätösten sisältö (38). Tietosuoja esiintyi yhteydenoton syynä 38 kertaa (16 kertaa vuonna 2019). Itsemääräämisoikeutta koskien otettiin yhteyttä 22 kertaa, ja jonotus- ja käsittelyaika oli syynä 21 yhteydenotossa. Myös yleistä tiedontarvetta (10) sekä maksu- ja vahingonkorvausasioita (kuusi asiatapahtumaa) koskien otettiin yhteyttä. Yhdessä yhteydenotossa oli keskimäärin 3,1 syytä. Yhteydenottajat olivat useimmiten lapsen huoltajia.

Suurimmassa osassa lastensuojelua koskevia yhteydenottoja ilmaistiin tyytymättömyyttä lastensuojelun toteuttamiseen. Tyytymättömyys oli joissakin tapauksissa kokonaisvaltaista. Toisinaan asiakkaat toivat esiin vaikeutta tavoittaa sosiaalityöntekijää. Joillakin asiakkailla oli epätietoisuutta lastensuojelun toteuttamisesta, esimerkiksi siitä, miten asiakasprosessia oli suunniteltu jatkettavan. Osa koki tukitoimet riittämättömiksi, joustamattomiksi tai toimimattomiksi. Yksittäistapauksissa asiakkaalle saattoi olla epäselvää jopa se, onko lapsella lastensuojelun asiakkuus tai kuka toimii lapsen asioista vastaavana sosiaalityöntekijänä. Asiakkaat toivat joissakin tämän kaltaisissa yhteydenotoissa esiin työntekijävaihdokset ja sen, ettei siirtoneuvotteluita ollut aina järjestetty asiakkuuden siirtymisen yhteydessä.

Jälkihuolto nousi esiin useammassa yhteydenotossa ja asiakkaat eivät esimerkiksi olleet tietoisia oikeudestaan saada jälkihuoltoa. Itsenäistymisvarojen kertyminen, maksaminen ja käyttö olivat myös jälkihuoltoon liittyvissä kysymyksissä esillä. Jonkin verran epäselvyyksiä liittyi asiakkaiden yhteydenottojen mukaan lastensuojelun asiakasmaksujen määräytymiseen ja asiakasmaksuihin liittyvään perintään. Yksittäisissä tapauksissa asiakas koki tiedottamisen asiakasmaksuihin ja perintään liittyen riittämättömäksi.

Asiakasyhteydenotoissa esiintyi runsaasti tyytymättömyyttä epäasialliseksi koettuun kohteluun, joka oli yhteydenoton syynä lähes joka toisessa lastensuojelua koskevassa yhteydenotossa. Asiakkaat nostivat esiin muun muassa epäystävällisen kohtaamisen lastensuojelun työntekijöiden puolelta ja haasteet saada itsensä kuulluksi. Osassa yhteydenotoista esiintyi asiakkaan kokemus siitä, ettei häntä uskota. Joissakin tapauksissa asiakas koki omat vaikutusmahdollisuutensa asiakasprosessin etenemiseen vähäisiksi. Sosiaaliasiamiehelle saapuneissa lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa nousivat esiin myös eroperheet lastensuojelun asiakkaina sekä huoltoriidat. Joihinkin näistä liittyi asiakkaan kokemus työntekijöiden puolueellisuudesta sekä kysymykset huoltajan oikeuksista tai toisaalta ei-huoltaja-vanhemman oikeuksista. Asiakkaat kertoivat esimerkiksi, että vain toista vanhempaa kuunnellaan ja uskotaan. Ja toisaalta etävanhemman saattoi olla vaikea osallistua lastensuojelun työskentelyyn, koska häntä ei otettu siihen mukaan tai tiedotettu ajantasaisesti työskentelyn etenemisestä.

Tietosuojakysymykset olivat myös esillä lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa. Asiakkaat eivät olleet aina selvillä oikeuksistaan saada tietoja tai esittää rekisteritietojen korjaamispyyntöjä kokiessaan kirjauksia puutteellisiksi tai virheellisiksi. Osa yhteydenottajista kertoi tehneensä asiakirjapyyntöä, johon vastaaminen oli kunnan puolelta viipynyt. Osassa yhteydenotoista asiakas toi esiin, ettei ollut saanut kirjallista päätöstä lastensuojelusta. Eräissä tapauksissa puolestaan myönteinen päätös oli annettu asiakkaalle tiedoksi, mutta palvelun toteuttamista ei ollut aloitettu vielä kuukausienkaan jälkeen päätöksen tekemisestä.

Asiakkaat kertoivat joissakin yhteydenotoissa myös tyytymättömyydestään sijaishuoltopaikkaa kohtaan. Lisäksi yhteydenpidosta kodin ulkopuolelle tehdyn sijoituksen aikana esitettiin kysymyksiä. Asiakkaat toivat esiin muun muassa tyytymättömyyttä kotiharjoittelun määrään ja toteuttamiseen. Joissakin yksittäistapauksissa yhteydenpitoa oli rajoitettu ilman, että rajoittamistoimenpiteestä oli tehty päätöstä.

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteistä yleisin oli neuvonta. Lastensuojelun erityiskysymysten lisäksi neuvontaa annettiin oikeusturvakeinojen käyttämisessä, kuten muutoksenhakuoikeutta, muistutus- ja kantelumenettelyä sekä tietosuojaoikeuksia koskien. Lisäksi sosiaaliasiamies selvitti joissakin tapauksissa asiakkaan asiaa lastensuojelun työntekijöiden kanssa.

Sosiaaliamiehen toiminta-alueella oli 2900 lastensuojelun asiakasta vuonna 2020 (yksi kunta ei ilmoittanut lastensuojelun asiakkaiden määrää).³¹ Sosiaaliamies vastaanotti toiminta-alueellaan kaikkiaan 105 yhteydenottoa lastensuojeluasioista. Näistä yhteydenottajista 69 otti yhteyttä ensimmäistä kertaa. Lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa tyytymättömyys oli yhteydenoton perusteena useammin kuin kuntien järjestämää sosiaalihuoltoa koskevissa sosiaaliamiehen yhteydenotoissa keskimäärin.

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä 84 kertaa (48 kertaa vuonna 2019). Suurimmassa osassa tapauksia (69) yhteydenottajana oli ikäihmisen edustaja tai muu omainen. Yhdessä yhteydenotossa oli keskimäärin 2,1 syytä. Yleisin yhteydenoton syy oli palvelun tuottaminen (51 asiatapahtumaa). Yhteyttä otettiin myös päätösten sisältöä (21 asiatapahtumaa), maksu- ja vahingonkorvausasioita (17), itsemääräämisoikeutta (16), yleistä tiedontarvetta (16), jonotus- ja käsittelyaika (14), kohtelua (14), päätöksenteon prosessia (10) ja tietosuojaa (yhdeksän) koskien. Lisäksi muu syy esiintyi neljässä yhteydenotossa, ja yhdessä yhteydenotossa oli kyse sosiaaliamiehelle kuulumattomasta palvelusta. Henkilöstölle annettiin kerran juridista neuvontaa.

Suurin osa ikääntyneiden palveluiden tehtäväalueen yhteydenotoista koski kunnan omaa toimintaa (59), ja osassa tapauksia oli kyse yksityisestä ostopalvelusta kunnan ostopalveluna (26). Täysin yksityisestä sosiaalipalvelusta oli kyse kolmessa tapauksessa, ja kolmessa tapauksessa ei ollut tietoa, miten palvelu on järjestetty. Aina tätä ei ole mahdollista kysyä. Osa yhteydenotoista liittyi myös toiseen sosiaalipalveluun, kuten kotipalveluun (seitsemän), vammaispalveluihin (kolme) tai toimeentulotukeen (kolme).

Ikääntyneiden palveluita koskevat yhteydenotot käsittivät muun muassa tyytymättömyyttä asumispalveluyksikköjen toimintaan, kuten annettuun hoivaan ja huolenpitoon sekä henkilöstön pysyvyyteen. Joissakin tapauksissa asiakkaalle tai asiakkaan luvalla asioivalle läheiselle ei suostuttu antamaan asiakasta koskevia tietoja. Useammassa tapauksessa nousi esille huoli asumispalvelupaikan saamisesta tilanteesta, jossa asiakkaan ei enää katsottu

³¹ Kuntakysely vuoden 2020 sosiaaliamiehen selvitystä varten.

pärjäävään kotona asuen. Joissakin yhteydenotoissa kerrottiin asiakkaan kotiutetun esimerkiksi sairaalajaksolta huolimatta kyvyttömyydestä selviytyä itsenäisestä asumisesta. Koronan vuoksi asetetut vierailurajoitukset ja -käytännöt herättivät myös kysymyksiä.

Sosiaaliasiamiehelle saapuneista yhteydenotoista osa koski ikääntyneiden palvelujen asiakasmaksuja. Joissakin tapauksissa oli epäselvyyttä maksun määräytymisperusteista, eikä asiakkaita ollut neuvottu asiakasmaksujen alentamisen tai poiston mahdollisuudesta ja ensisijaisuudesta suhteessa toimeentulotukeen. Sosiaaliasiamies antoi neuvontaa ja selvitti asiakasmaksujen alentamiseen liittyviä kysymyksiä myös kunnan viranhaltijoiden kanssa.

Ikääntyneiden palveluita koskevissa yhteydenotoissa nousi esiin myös itsemääräämisoikeutta koskevia kysymyksiä. Lisäksi huoli-ilmoituksen tekeminen, käsittely ja seuraukset olivat esillä useassa yhteydenotossa. Osa yhteydenotoista koski yleistä tiedontarvetta ikääntyneiden palveluista. Sosiaaliasiamies ohjasi yhteydenottajia olemaan yhteydessä kuntien ikääntyneiden neuvontaan ja ohjaukseen tai muuhun oikeaan tahoon.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalvelulain mukaisia vammaispalveluita koskien otettiin yhteyttä 62 kertaa (42 kertaa vuonna 2019) ja kehitysvammahuoltoon liittyen 13 kertaa (seitsemän kertaa vuonna 2019). Noin kolmasosassa vammaispalveluita koskevissa yhteydenotoissa yhteydenottajana oli asiakas itse ja noin kaksi kolmasosaa yhteydenottajista oli asiakkaan omaisia tai muita edustajia. Kaikissa kehitysvammahuoltoon liittyvissä yhteydenotoissa yhteydenottajana oli asiakkaan omainen tai muu edustaja. Sosiaaliasiamies on havainnut sekä aiempien vuosien että vuoden 2020 yhteydenottojen perusteella, että kehitysvammahuollon asiakkaat ovat haavoittuvassa asemassa ja harvoin kykeneviä nostamaan esille epäkohtia saamassaan palvelussa, tai olla itse sosiaaliasiamieheen yhteydessä. Kehitysvammahuoltoon liittyvissä yhteydenotoissa esiintyi kysymyksiä liittyen palvelun tuottamiseen, päätösten sisältöön, päätöksenteon prosessiin, jonotus- ja käsittelyaikaan, itsemääräämisoikeuteen, kohteluun, maksu- ja vahingonkorvausasioihin, tietosuojaan ja yleiseen tiedontarpeeseen. Osa kehitysvammahuoltoon koskevista yhteydenotoista käsitteli muun muassa vaikeutta saada tarvittuja palveluita, osassa nostettiin esiin asumispalveluissa havaittuja epäkohtia. Myös kuntoutukseen liittyviä kysymyksiä nousi esiin yhteydenotoissa.

Suurin osa vammaispalveluita koskevista yhteydenotoista sisälsi tyytymättömyyden ilmaisun. Iso osa vammaispalveluita koskevista yhteydenotoista (41) liittyi palvelun tuottamiseen. Yhteyttä otettiin myös päätöksen sisältöä (28), päätöksenteon prosessia (27), jonotus- ja käsittelyaikaa (18), itsemääräämisoikeutta (11), kohtelua (yhdeksän), tietosuojaa (seitsemän), maksu- ja vahingonkorvausasioita (kuusi) sekä yleistä tiedontarvetta (kuusi) koskien. Muu syy esiintyi kerran vammaispalveluita koskevissa yhteydenotoissa ja lisäksi neljä kertaa syynä oli sosiaaliamiehelle kuulumaton asia.

Valtaosa asiatapahtumista koski kunnan itsensä tuottamaa sosiaalipalvelua (yhteensä 61), ja osa yhteydenotoista koski yksityistä sosiaalipalvelua kunnan ostopalveluna (yhteensä 15). Yhdeksän yhteydenottoa liittyi sekä vammaispalveluihin että kehitysvammahuoltoon ja kahdeksan sekä vammaispalveluihin että omaishoidon tukeen. Lisäksi yhteydenottoihin sisältyi huomioita muistakin sosiaalipalveluista, kuten lastensuojelusta, sosiaalihuoltolain mukaisesta lapsiperhetyöstä, ikääntyneiden palveluista, aikuissosiaalityöstä, kotipalvelusta, lasten päivähoidosta, perheasioista (perheoikeudelliset palvelut) ja päihdehuollosta.

Päätöksenteon prosessi aiheutti tyytymättömyyttä yhteydenottajissa. Joissakin tapauksissa päätöksenteko oli kestänyt jopa yli kuusi kuukautta. Osa yhteydenottajista kertoi tilanteista, joissa asiakkaalle ei ollut tehty lainkaan päätöstä hakemaansa palveluun. Osa yhteydenottajista oli tyytymättömiä myös päätösten sisältöön. Erimielisyyttä asiakkaan palvelutarpeesta asiakkaan ja sosiaalihuollon työntekijän välille oli syntynyt yhteydenottojen perusteella erityisesti henkilökohtaisen avun ja kuljetuspalvelujen osalta. Osassa tapauksia asiakkaan aiemmin saamia palveluita, kuten henkilökohtaista apua, vähennettiin määrällisesti ilman että asiakkaalle kävi selväksi, mistä tämä johtuu. Myös omaishoidon tuen kriteerit ja palkkioluokat herättivät kysymyksiä. Yhteydenotoissa tuotiin esille tyytymättömyyttä muun muassa vammaispalvelujen ja muiden sosiaalipalvelujen yhteen sovittamiseen, erityisesti tämä näkyi alaikäisten vammaispalveluiden tai kehitysvammahuollon asiakkaiden kohdalla. Asiakkaat nostivat esiin myös kokemuksen pompotelluksi tulemisesta. Lisäksi osalla oli hankaluutta saada ajantasainen palvelu- tai kuntoutussuunnitelma tehdyksi. Joillakin yhteydenottajilla ei ollut tiedossa kuka toimii omatyöntekijänä, tai omatyöntekijää oli hankala tavoittaa.

Yhteydenotoissa nostettiin lisäksi esille epäkohtia liittyen muun muassa vammaisen henkilön asumispalvelupaikkaan. Tyytymättömyys kohdistui esimerkiksi hoito- ja

palvelusuunnitelmaan kirjattujen toimenpiteiden toteutumattomuuteen, tai henkilökunnan toimintaan asumispalveluyksikössä. Sosiaaliasiamies neuvoi asiakkaita näiden oikeuksista, selvitti asiakkaan pyynnöstä ja suostumuksella asiaa vammaispalveluiden viranhaltijoiden kanssa sekä neuvoi asiakkaita muutoksenhaussa tilanteissa, joissa he toivat esille tyytymättömyyttä kielteiseen vammaispalvelupäätökseen. Asiakkailta oli tarvetta myös muistutus- ja kanteluneuvonnalle.

Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö

Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen määrä nelinkertaistui verrattuna edelliseen vuoteen; yhteydenottoja saapui 48, kun niitä vuonna 2019 oli 12. Aikuissosiaalityötä koskevien yhteydenottojen määrä on edelleen kasvanut. Vuonna 2020 sen tehtäväalueelta saapui 37 yhteydenottoa (31 vuonna 2019). Kymmenessä yhteydenotossa yhteydenotto koski sekä toimeentulotukea että aikuissosiaalityötä muutoin. Neljäsosassa kunnan täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista asia koski myös perustoimeentulotukea. Tällöin sosiaaliasiamies ohjasi asiakkaan ottamaan yhteyttä Kelaan.

Yli puolet (26) toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista liittyi päätöksen sisältöön. Lisäksi syinä olivat yleinen tiedontarve (21), päätöksenteon prosessi (12), palvelun tuottaminen (11), maksu- ja vahingonkorvausasiat (kahdeksan), jonotus- ja käsittelyaika (kuusi), kohtelu (viisi), tietosuoja (kolme), itsemääräämisoikeus (kaksi) ja muu syy (kaksi). Henkilökunnalle annettiin juridista neuvontaa kolme kertaa. Kahdeksassa yhteydenotossa syynä esiintyi sosiaaliasiamiehelle kuulumaton palvelu. Toimeentulotukea koskevissa yhteydenotoissa oli keskimäärin 2,2 syytä.

Useat yhteydenottajat olivat tyytymättömiä saatuaan kielteisen päätöksen täydentävään ja/tai ehkäisevään toimeentulotukihakemukseensa ja joissakin tapauksissa myös Kelan perustoimeentulotukihakemukseensa. Sosiaaliasiamies neuvoi asiakkaita tarvittaessa muutoksenhakumenettelyssä. Osa yhteydenottajista tarvitsi yleistä neuvontaa toimeentulotuesta. Joidenkin toimeentulotukeen liittyen yhteyttä ottaneiden elämäntilanne näyttäytyi sosiaaliasiamiehelle erityisen haastavana; asiakkaat saivat useita sosiaali- ja terveyspalveluita ja arvioivat omat pärjäämismahdollisuutensa heikoiksi. Osalla ei ollut

esimerkiksi mahdollisuutta hankkia lääkärin heille määräämiä lääkkeitä. Joissakin yhteydenotoissa nousi esiin tietämättömyys ja tyytymättömyys toimeentulotuen kokonaisuuden jakautumisesta Kelalle ja kunnalle. Yksittäisissä yhteydenotoissa nostettiin esiin muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut. Sosiaaliamies neuvoi asiakasmaksujen alentamisen tai poistamisen olevan ensisijainen toimenpide suhteessa toimeentulotukeen.

Aikuissosiaalityötä koskevat yhteydenotot liittyivät palvelun tuottamiseen (22), kohteluun (12), päätöksen sisältöön (11), päätöksenteon prosessiin (10), yleiseen tiedontarpeeseen (yhdeksän), jonotus- ja käsittelyaikaan (kuusi), tietosuojaan (viisi), itsemääräämisoikeuteen (yksi), maksu- ja vahingonkorvausasioihin (yksi) ja muuhun syyhyn (yksi). Henkilöstölle annettiin kahdesti juridista neuvontaa ja lisäksi yhteydenoton syynä oli viidesti sosiaaliamiehelle kuulumaton palvelu. Aikuissosiaalityötä koskeva yhteydenotto sisälsi keskimäärin 2,3 yhteydenoton syytä.

Aikuissosiaalityötä koskevissa yhteydenotoissa oli esillä muun muassa palvelutarpeen arviointiin liittyviä kysymyksiä ja yleistä tiedontarvetta aikuissosiaalityöstä. Osa yhteydenottajista oli tyytymättömiä saamiinsa palveluihin, kuten tukihenkilötoimintaan tai useamman palvelun yhteen sovittamiseen. Asumiseen liittyviä asioita nousi myös esiin yhteydenotoissa. Asiakkaat toivat esiin muun muassa asunnottomuudesta tai sen uhasta johtuvaa tuen tarvetta. Myös tyytymättömyyttä aikuissosiaalityöstä saatuun kohteluun tuotiin esille. Yleisesti tyytymättömyyttä ilmaistiin lähes kahdessa kolmasosassa yhteydenotoista.

Omaishoidon tuki

Omaishoidon tukeen liittyviä yhteydenottoja tuli sosiaaliamiehelle 34. Nousu edellisen vuoden yhteydenottomäärään oli merkittävä, sillä vuonna 2019 omaishoidon tukeen liittyen sosiaaliamies vastaanotti 14 yhteydenottoa. Vuonna 2020 uusia yhteydenottajia oli ainakin 24. Lisäksi kolme yhteydenottajaa otti yhteyttä uudessa asiassa ja kolme samassa asiassa kuin aikaisemmin. Neljässä yhteydenotossa ei ollut tiedossa oliko yhteydenotto ensimmäinen. Kaikki kolmea yhteydenottoa lukuun ottamatta sisälsivät tyytymättömyyden ilmaisun.

Yhteydenoton syynä olivat useimmin palvelun tuottaminen (19) sekä päätöksen sisältö (18). Lisäksi syinä yhteydenotoille esiintyivät päätöksentekoprosessi (13), jonotus- ja käsittelyaika (10), kohtelu (viisi), maksu- ja vahingonkorvausasiat (viisi), yleinen tiedontarve (neljä), itsemääräämisoikeus (kaksi) sekä tietosuoja (yksi). Lisäksi sosiaaliasiamies antoi juridista neuvontaa henkilöstölle kahdesti. Yksi yhteydenotto voi sisältää useampia yhteydenoton syitä, ja omaishoidon tukea koskevissa yhteydenotoissa oli keskimäärin 2,3 syytä. Omaishoidon tukeen liittyvät yhteydenotot jakautuivat pääasiassa vammaispalveluiden ja ikääntyneiden palvelujen kesken tasaisesti. Myös muita sosiaalihuollon palveluja saattoi satunnaisesti liittyä omaishoidon tukea koskeviin yhteydenottoihin.

Useassa omaishoidon tukea koskevassa yhteydenotossa nostettiin esiin päätöksenteon viivästyminen. Monessa tapauksessa päätöksenteko oli kestänyt kuukausia, yksittäisissä tapauksissa jopa puolesta vuodesta vuoteen. Myös tilapäishoitojärjestelyt nousivat esiin monessa yhteydenotossa. Tilapäishoito järjestettiin joko sijainniltaan hankalasti ja kustannuksia aiheuttavasti, tai yksittäisissä tilanteissa tilapäishoitoa ei kyetty järjestämään lainkaan ja omaishoitajan vapaat jäivät pitämättä. Eräässä tapauksessa pitämättömät vapaat oli asiakkaan tietämättä muutettu palveluseleiksi, eikä asiakas ollut vastaanottanut asiasta päätöstä.

Asiakkaat nostivat yhteydenotoissa esiin myös muun muassa tyytymättömyyttä kielteisiin päätöksiin tai omaishoidon tuen palkkioluokkaan. Yhteydenotoissa ilmaistiin huolta prosessin kestämisestä sekä henkilökuntaresurssin riittävydestä. Sosiaaliasiamies neuvoi yhteydenottajia muun muassa hakemuksen, muutoksenhaun sekä muistutuksen ja kantelun tekemisessä. Lisäksi sosiaaliasiamies selvitti joidenkin yhteydenottajien asiaa kunnasta.

Omaishoidon tukea koskeva kasvanut yhteydenottomäärä kiinnitti sosiaaliasiamiesten huomion. Tämän vuoksi kunnille lähetetyssä kuntakyselyssä³² kysyttiin tarkempia kysymyksiä omaishoidon tukeen liittyen. Kyselyn kysymykset 4. a-g olivat:

a) Kuinka paljon hakemuksia saapui?

³² Kuntakysely vuoden 2020 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

- b) Kuinka paljon myönteisiä päätöksiä tehtiin?
- c) Kuinka paljon kielteisiä päätöksiä tehtiin?
- d) Mitkä ovat hoitopalkkioluokat ja kuinka paljon asiakkaita kuuluu kuhunkin luokkaan?
- e) Kuinka paljon määrärahoja osoitettiin omaishoidon tukeen?
- f) Määrärahat (valitse sopiva vaihtoehto)
- käytettiin kokonaan
 - käytettiin osittain, miltä osin?
 - ylitettiin, kuinka paljon?
- g) Millaisia ajankohtaisia havaintoja kunnassanne on tehty omaishoidon tuesta esimerkiksi verrattuna aikaisempiin vuosiin?

Kunnat ilmoittivat omaishoidon tuen asiakkaita olevan sosiaaliasiamiehen toiminta-alueella 1245 (yhden kunnan tiedot puuttuvat kokonaan, yhden kunnan tiedot puuttuvat osin). Kysymykset a-f esitetään seuraavassa taulukossa sosiaaliasiamiehen koko toiminta-alueen osalta.

Saapuneet hakemukset	698
Tehdyt myönteiset päätökset	444
Tehdyt kielteiset päätökset	187
Hoitopalkkioluokat ja kuinka paljon asiakkaita/luokka*	Palkkioluokka 1 (408,09–416e): 950 Palkkioluokka 2 (563,33–816,18e): 384 Palkkioluokka 3 (816,18–1496,29e): 59
Omaishoidon tuen määrärahat*	8 297 627 e
Määrärahat (valitse sopiva vaihtoehto)*	- käytettiin kokonaan: - - käytettiin osittain: 5 kunnassa - ylitettiin: 6 kunnassa

*(kaikilta kunnilta ei ollut saatavilla tietoa)

Kunnat kertoivat omaishoidon tuen ajankohtaisista ja tulevaisuuden näkymistä 4. g - kysymykseen vastatessaan. Lähes kaikissa kunnissa oli havaittu lisääntyvää omaishoidon tuen tarvetta, osassa enemmän ja toisissa vähemmän. Vastauksissa todettiin muun muassa, että

omaishoidon tukea halutaan kehittää jatkossa. Kuntien vastauksissa nousi myös esiin, että omaishoidettavien kunto voi olla heikko, minkä joiltakin osin katsottiin lyhentävän omaishoidon tuen kestoa ja aiheuttavan asiakaskunnassa vaihtuvuutta. Osassa kuntia omaishoidettavien todettiin olevan aiempaa raskashoitaisempia. Joissakin vastauksissa mainittiin, että omaishoidettavan kunnon kohentumisesta ja hoidon sitovuuden keventymisestä johtuen hoitopalkkioluokkaa on voitu joutua alentamaan. Osassa kuntia omaishoidon tuen kriteereitä oli tiukennettu, minkä vuoksi joidenkin asiakkaiden hoitopalkkioluokkaa oli jouduttu alentamaan. Vastauksissa mainittiin myös, että asiakkaiden tilanteissa nähtiin tapahtuvan nopeitakin muutoksia, jotka vaikuttavat palvelutarpeeseen.

Koronan katsottiin vaikuttaneen muun muassa omaishoitajien vapaiden järjestämiseen. Osassa kuntia lyhytaikaisen tilapäishoidon paikkoja oli heikosti saatavilla, eikä kotiin pystytty välttämättä järjestämään hoitoa omaishoitajan vapaan ajaksi. Koronan vuoksi myös omaishoitajien koulutuksia ja valmennuksia oli jouduttu perumaan, minkä osaltaan nähtiin vaikuttaneen omaishoitajien jaksamiseen ja lisänneen palvelutarpeita. Yksittäismainintana nostettiin esiin neuropsykiatrisesti oirehtivien lasten osalta lisääntynyt omaishoidon tarve.

Perheasiat ja muut palvelut

Perheasioita eli perheoikeudellisia palveluita koskien otettiin yhteyttä 26 kertaa (16 kertaa vuonna 2019). Kahdeksassa yhteydenotossa asia liittyi myös lastensuojeluun. Yhteydenotoissa nousi esiin asiakkaan kokemus lastenvalvojan puolueellisuudesta tai epäasiallisuudesta. Osa yhteydenottajista kertoi, ettei tule kuulluksi asiassaan. Erotilanteet sekä huoltoriidat näkyivät perheasioita koskevissa yhteydenotoissa, ja niihin sisältyi erityisesti tapaamisoikeutta koskevia kysymyksiä. Sosiaaliasiamiehelle syntyi yhteydenottojen ja niihin välillä sisältyneen selvittelytyön perusteella vaikutelma, että osa vanhempien ja huoltajien välisistä ristiriidoista ei ole perheoikeudellisten palvelujen avulla ratkaistavissa. Tällaisissa tapauksissa vanhempien välinen tilanne oli akuutisti tulehtunut, ja toinen vanhempi saattoi kokea toisen vanhemman toiminnan vieraannuttamisena. Asiakkaita ohjattiin tarvittaessa oikeusavun piiriin, jos asiakas toi esiin asian vireille laittamisen tuomioistuimeen olevan ainoa jäljellä oleva vaihtoehto. Asiakkaita neuvottiin yksittäisissä tapauksissa myös tietosuojakysymyksiin ja -oikeuksiin

liittyen. Joissain tapauksissa sosiaaliasiamies antoi asiakkaille yleistä neuvontaa lasten huolto-, tapaamis- ja elatusasioista.

Sosiaalihuoltolain mukaisiin lapsiperhepalveluihin liittyen otettiin yhteyttä 19 kertaa (kaksi kertaa vuonna 2019). Yhteydenottomäärä kasvoi moninkertaisesti. Uusia yhteydenottajia oli 15 ja aiemmin eri asiasta ja nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita neljä. Osassa yhteydenottoja kerrottiin hankaluudesta saada itseään tai alaikäistä huollettavaansa koskevia tietoja. Tyytymättömyyttä ilmaistiin lisäksi muun muassa perhetyöhön ja palvelutarpeen arviointiin. Joillakin yhteydenottajilla oli kokemus siitä, että palveluja oli vaikea saada tai yhteensovittaa muiden sosiaalipalveluiden kanssa.

Kotipalvelua koskien otettiin yhteyttä 14 kertaa (neljä kertaa vuonna 2019). Kaikissa kotipalvelua koskevissa yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä, joka kohdistui muun muassa kotihoidon käyntien määrään ja työntekijöiden tavoitettavuuteen. Lisäksi joissakin tapauksissa asiakas ei ollut saanut muutoksenhakukelpoista päätöstä hakemastaan palvelusta. Asiakasmaksuihin liittyi myös kysymyksiä ja sosiaaliasiamies ohjeisti sekä asiakasta että kuntaa asiakasmaksujen alentamisen tai poistamisen suhteen.

Päihdehuoltoon liittyen vastaanotettiin 13 yhteydenottoa. Yhteydenottomäärän nousu oli merkittävä edelliseen vuoteen verrattuna, sillä vuonna 2019 päihdehuoltoja koskien ei otettu kertaakaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Yhteydenotoissa kerrottiin muun muassa tyytymättömyydestä siihen, että palveluja oli joko vaikea saada, tai asiakkaan toivomaa palvelua ei myönnetty. Osa päihdehuoltoon liittyvistä yhteydenottajista oli muidenkin sosiaali- tai terveystieteiden piirissä. Useammalla yhteydenottajalla oli päihdeongelman rinnalla mielenterveysongelmia. Yksittäistapauksissa oli epäselvää, kumpaa ongelmaa tulisi hoitaa ensin, mikä aiheutti palvelujen väliin putoamista. Sosiaaliasiamiehelle syntyi tällaisissa tilanteissa vaikutelma päihde- ja mielenterveyspalveluiden erillisyydestä, mikä vaikeutti joidenkin asiakkaiden palvelusaantimahdollisuuksia. Tietosuojaoikeudet nousivat esille yksittäisessä yhteydenotossa, joissa asiakas ei ollut saanut itseään koskevia tietoja. Sosiaaliasiamies teki myös yhden yhteydenoton perusteella huoli-ilmoituksen kuntaan.

Lisäksi sosiaaliasiamies vastaanotti kolme lasten päivähoitoa koskevaa yhteydenottoa, joiden sisältöä ei vähäisestä määrästä johtuen 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, joskin määrän nousua on tapahtunut viimeisen vuoden aikana. Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueella tehtiin yhteensä 123 muistutusta vuonna 2020 (74 muistutusta vuonna 2019). Kanteluita aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviraan tehtiin yhteensä 86 (47 kantelua vuonna 2019). Yleisimmin kantelu tehtiin aluehallintovirastoon (67). Kanteluita tehtiin myös eduskunnan oikeusasiamiehelle (13), Valviraan (neljä) ja valtioneuvoston oikeuskanslerille (2).³³

Sosiaaliasiamiehen tietoon tuli yhteydenottojen kautta, että joissakin tapauksissa asiakas oli joutunut odottamaan tekemäänsä muistutukseen vastausta kohtuullisena aikana pidettyä 1–4 viikkoa, tai asian vaatiessa runsaasti selvittelyä, asianmukaisena pidettyä kahta kuukautta pidempään. Eduskunnan oikeusasiamiehen on linjannut (17.10.2007, dnro 502/4/06), että 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. Muistutusmenettely vaikutti sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella kuitenkin pääsääntöisesti toimivan.

Alueen kunnista kuudesta oli saatavilla tieto muutoksenhauista. Näiden kuuden kunnan sosiaalihuollosta vastaavat toimielimet (lautakunnat tai jaostot) ovat käsitelleet yhteensä 87 oikaisuvaatimusta. Näiden perusteella vain 1 päätös on muutettu, eli 99 %:ssa tapauksia päätökset eivät muuttuneet. Itseoikaisuna muutettiin yhteensä 14 päätöstä. Helsingin hallinto-oikeus käsitteli alueelta 35 sosiaalihuoltoa koskevaa hallintovalitusta ja korkein hallinto-oikeus kuusi (6).³⁴ Asiakkaan kannalta on ongelmallista, jos oikaisuvaatimusmenettely kestää useita

³³ Kuntakyselyt vuoden 2019 ja 2020 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

³⁴ Kuntakysely vuoden 2020 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

kuukausia, koska tällöin mahdollinen muutoksenhaku hallintotuomioistuimeen viivästyy. Oikaisuvaatimus tulee hallintolain 49 e §:n mukaan käsitellä kiireellisenä.

8 Yhteenveto ja tärkeimmät suositukset

Sosiaaliasiamiehen selvitys perustuu sosiaaliasiamiehelle saapuneisiin yhteydenottoihin. Tämän vuoksi sosiaaliasiamiehelle välittyy kielteisempi kuva sosiaalihuollosta kuin jos asiasta kysyttäisiin kaikilta sosiaalihuollon asiakkailta. Sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä useimmiten silloin, kun asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun tai kohteluun tai on epätietoinen oikeuksistaan. Vuonna 2020 yhteydenottomäärä kasvoi, ja kokonaisyhteydenottomäärä nousi edellisen vuoden 276 yhteydenotosta 419 yhteydenottoon.

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

Sosiaaliasiamiehelle saapui eniten yhteydenottoja lastensuojelua koskien. Yhteydenottojen perusteella kuntien olisi hyvä kiinnittää huomiota muun muassa vanhempien puolueettomaan ja tasapuoliseen kohteluun, tiedottamiseen jälkihuollosta sekä huoltajien ja lasten tietosuojaoikeuksista. Myös neuvontaan ja ohjaukseen eri tukitoimista sekä niiden mahdollisista vaikutuksista asiakkaan elämään olisi hyvä käydä avointa ja riittävää keskustelua. Ikääntyneiden palveluita koskien tulisi kiinnittää huomiota etenkin asumispalveluyksiköiden toiminnan asianmukaisuuteen, asiakkaiden ja heidän omaistensa toiveiden ja näkemysten huomiointiin sekä asiakkaiden tietojensaantioikeuden toteutumiseen. Vammaispalveluita koskien tulisi huomioida päätöksentekoon liittyviä seikkoja, kuten asiakkaan oikeus saada hakemukseensa päätös viivytyksettä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa. Myös palvelujen saatavuuteen ja yhteensovittamiseen sekä työntekijän tavoitettavuuteen olisi hyvä kiinnittää huomiota.

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella sekä aikuissosiaalityön että toimeentulotuen asiakkaat näyttävät tarvitsevan yleistä tietoa palveluista. Aikuissosiaalityön asiakkaat kaipaavat lisäksi apua muun muassa asumisen ongelmiin. Eri palveluissa tulisi huomioida asiakasmaksujen määräytymisestä tiedottaminen ja erityisesti asiakasmaksujen alentamisen tai poistamisen ensisijaisuus suhteessa toimeentulotukeen. Omaishoidon tukeen liittyen tulisi kiinnittää huomiota päätöksenteon prosessiin sekä omaishoitajien vapaiden toteutumiseen ja tilapäishoidon järjestämiseen. Kaikissa sosiaalihuollon palveluissa on tärkeä huomioida asiakkaan tietosuojaoikeudet sekä niiden toteutuminen. Eri palvelujen yhteen sovittamisella voidaan osaltaan välttää asiakkaan kokemus pompottelusta.

Yhteistyö kuntien sosiaalihuollon viranhaltijoiden kanssa sujui pääasiassa ketterästi, ja asiakasasioita voitiin selvittää yhteistyössä. Yksittäisissä tapauksissa sosiaaliasiamies ei kuitenkaan tavoittanut helposti viranhaltijoita ja johtavia viranhaltijoita. Tällaisissa tapauksissa asiakkaan asian selvittely saattoi edelleen viivästyä. Edelleen hyvään yhteistyöhön on jatkossakin hyvä panostaa, sillä sen avulla asiakkaan asia on mahdollista selvittää nopeasti ja voidaan välttyä esimerkiksi mahdollisilta muistutus- ja kantelumenettelyiltä. Sosiaaliasiamiehet lähettivät vuoden 2020 joulukuussa kuntien sosiaalihuollon viranhaltijoille videoesittelyn asiamiestoiminnasta Sosiaalitaidossa. Videon avulla pyrittiin tekemään asiamiehiä ja toimintaa tutuiksi kaikille sosiaalihuollon työntekijöille.

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**
- ❖ **Yhteyden saaminen viranomaiseen**
- ❖ **Päätösten tekeminen kohtuullisessa ajassa**
- ❖ **Tiedonsaantioikeudet sekä asiakkaiden ohjaus niihin liittyen**
- ❖ **Asiakkaiden asianmukainen kohtelu**
- ❖ **Muistutuksiin vastaaminen kohtuullisessa ajassa, lähtökohtaisesti 1–4 viikossa**
- ❖ **Oikaisuvaatimusten viivytyksetön käsittely**
- ❖ **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, Inkoon, Järvenpään, Karkkilan, Keravan, Lohjan, Mäntsälän, Nurmijärven, Pornaisten, Siuntion, Tuusulan ja Vihdin kuntiin.

Kuntakysely vuoden 2020 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten Hyvinkään, Inkoon, Järvenpään, Karkkilan, Keravan, Lohjan, Mäntsälän, Nurmijärven, Pornaisten, Siuntion, Tuusulan ja Vihdin kuntiin.

Tilastokeskus, väestön ennakkotilasto, joulukuu 2020.

Liite 1**Kuntakysely vuoden 2020 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten**

Palautatteko kyselyn vastattuna sähköpostitse tai postitse **pe 12.2.2021 mennessä**, kiitos.
Kysymykset 1-3 ovat yhteisiä kysymyksiä, ja kysymys 4 koskee omaishoidon tukea.

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 2020 aikana? (KUNNITTAIN)

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

e) kanteluita Valviraan

f) täytetään alla olevaan taulukkoon:

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

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

g) muutoksenhakuja hallinto-oikeuteen

h) muutoksenhakuja korkeimpaan hallinto-oikeuteen

3. Asiakasmäärät vuonna 2020 (KUNNITTAIN)

Toimeentulotuki:

- asiakkaat:
- asiakastaloudet:

Vammaispalvelut (ei kehitysvammahuoltoa):

Kehitysvammahuolto:

Lastensuojelu:

Kotipalvelu:

Omaishoidon tuki:

4. Seuraavat kysymykset (4. a-g) liittyvät omaishoidon tukeen vuonna 2020

- a) Kuinka paljon hakemuksia saapui?
- b) Kuinka paljon myönteisiä päätöksiä tehtiin?
- c) Kuinka paljon kielteisiä päätöksiä tehtiin?
- d) Mitkä ovat hoitopalkkioluokat ja kuinka paljon asiakkaita kuuluu kuhunkin luokkaan?
- e) Kuinka paljon määrärahoja osoitettiin omaishoidon tukeen?
- f) Määrärahat (valitse sopiva vaihtoehto)
 - käytettiin kokonaan
 - käytettiin osittain, miltä osin?
 - ylitettiin, kuinka paljon?
- g) Millaisia ajankohtaisia havaintoja kunnassanne on tehty omaishoidon tuesta esimerkiksi verrattuna aikaisempiin vuosiin?

Palaute

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

Vuosittaisen yhteistyöpalaverin sopiminen

Pyydämme teitä ehdottamaan ajankohtaa yhteistyöpalaverille, jossa keskustelemme selvityksestä. Ajankohdaksi toivomme selvityksen valmistumisen jälkeistä aikaa, 1.4.–31.5.2021. Sovimme palaverit etäpalavereiksi, jotka voimme muuttaa tilanteen mahdollistaessa kasvokkain tapahtuviksi.

Päiväys:

Tiedot antoi:

Lämmin kiitos yhteistyöstä!

Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen

sosiaaliasiamiehet

Sosiaalitaito – Socialkompetens

Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

sosiaaliasiamies(at)sosiaalitaito.fi

www.sosiaalitaito.fi