

SOSIAALITAITO



SOCIALKOMPETENS

**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
VUODELTA 2021**

**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, & Jenni Henttonen,
sosiaaliasiamies sosiaaliasiamies

Saatteeksi

Vuonna 2021 sosiaaliasiamiehen toiminta-alueeseen kuului 12 kuntaa: Hyvinkää, Inko, Järvenpää, Karkkila, Kerava, Lohja, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Siuntio, Tuusula ja Vihti. Toiminta-alueen kunnista Järvenpää, Hyvinkää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula ovat jäsenkuntia Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymässä, joka vastaa alueensa jäsenkuntien sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä ja tuottamisesta. Perusturvakuntayhtymä Karviainen vastaa perusterveydenhuollosta ja sosiaalihuollon palveluista Karkkilan ja Vihdin alueella. Vuonna 2021 sosiaaliasiamiehen toiminta-alueella oli 333908 asukasta (Tilastokeskus, väestön ennakkotilasto, 30.09.2021). Sosiaalitaidossa työskentelee kaksi kokoaikaista sosiaali- ja potilasasiamiestä.

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

Sosiaaliasiamiehen asiatapahtumia oli yhteensä 422. Yhteydenottomäärä pysyi siis melko saman kuin vuotta aikaisemmin, jolloin asiatapahtumia oli 419. Vuosi 2021 oli kolmas peräkkäinen, kun asiakkaan edustajat tai muut läheiset olivat yhteydenottajina useammin kuin sosiaalihuollon asiakkaat itse. Henkilöstön edustajilta saapuneet yhteydenotot ovat edelleen lisääntyneet, mikä voidaan nähdä myönteisenä asiana asiakkaan oikeuksien edistämisen ja toteuttamisen näkökulmasta. Yhteydenoton sisältöalueista korostui edellisten vuosien tapaan lastensuojelu. Ikääntyneiden palvelut, toimeentulotuki, sekä vammaispalvelut esiintyivät yhteydenoton tehtäväalueina lastensuojelun jälkeen useimmin. Vuonna 2021 asiakkaat ja omaiset ottivat eniten yhteyttä palvelun tuottamiseen eli menettelyyn liittyviä seikkoja koskien. Päätösten sisältöön ja päätöksenteon prosessiin liittyvät asiat olivat seuraavaksi yleisimmän yhteydenottojen syinä. Kohteluun ja tietosuojaan liittyvien yhteydenottojen määrät nousivat suhteellisesti eniten. Yhteydenotot sisältävät usein monta syytä; vuonna 2021 keskimäärin 2,3 per yhteydenotto.

Järvenpäässä 31.3.2022

sosiaaliasiamies Clarissa Peura & sosiaaliasiamies Jenni Henttonen

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	12
3 Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä	13
3.1 Toiminta-alue	13
3.2 Hyvinkää	13
3.2.1 Yhteydenotot	13
3.2.2 Yhteydenoton syy	14
3.2.3 Yhteydenoton tehtäväalue	15
3.2.4 Muistutukset 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	25
3.4 Mäntsälä	26

3.4.1 Yhteydenotot	26
3.4.2 Yhteydenoton syy	27
3.4.3 Yhteydenoton tehtäväalue	28
3.4.4 Muistutukset ja kantelut.....	29
3.5 Nurmijärvi	30
3.5.1 Yhteydenotot	30
3.5.2 Yhteydenoton syy	31
3.5.3 Yhteydenoton tehtäväalue	32
3.5.4 Muistutukset ja kantelut.....	35
3.6 Pornainen	36
3.6.1 Yhteydenotot	36
3.6.2 Muistutukset ja kantelut.....	38
3.7 Tuusula	39
3.7.1 Yhteydenotot	39
3.7.2 Yhteydenoton syy	40
3.7.3 Yhteydenoton tehtäväalue	41
3.7.4 Muistutukset ja kantelut.....	44
4 Perusturvakuntayhtymä Karviainen	46
4.1 Karkkila	46
4.1.1 Yhteydenotot	46
4.1.2 Yhteydenoton syy	47
4.1.3 Yhteydenoton tehtäväalue	48
4.1.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	49
4.2 Vihti	50
4.2.1 Yhteydenotot	50

4.2.2 Yhteydenoton syy	51
4.2.3 Yhteydenoton tehtäväalue	52
4.2.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	55
5 Lohja.....	57
5.1 Yhteydenotot	57
5.2 Yhteydenoton syy	58
5.3 Yhteydenoton tehtäväalue	59
5.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	62
6 Siuntio ja Inkoo.....	64
6.1 Yhteydenotot	64
6.2 Yhteydenoton syy	65
6.3 Yhteydenoton tehtäväalue	66
6.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	69
7 Sosiaaliasiamiehen havaintoja.....	71
7.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen.....	71
7.2. Yhteydenoton syyt.....	75
7.3 Yhteydenoton tehtäväalueet	76
7.4 Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut	97
8 Yhteenveto ja tärkeimmät suositukset.....	99
Liite 1	106

1 Johdanto

1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista¹ (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 asiakkaita muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaiden oikeuksista

¹ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812).

- 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 sovittavassa roolissa asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa. Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen eivät sen sijaan kuulu esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palvelut. Näitä koskevissa yhteydenotoissa sosiaaliasiamies ohjaa asiakkaan oikean viranomaisen puoleen. Yksityiset sosiaalipalvelut puolestaan kuuluvat sosiaaliasiamiehelle. Sosiaaliasiamies voi tarvittaessa tukea myös sopimuskuntien henkilöstöä sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä.

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 sosiaali- ja potilasasiamiestä. Sosiaaliasiamiehet hoitavat yhdennettyä sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävää. Sosiaali- ja potilasasiamiehinä toimivat vuoden 2021 aikana Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen. Vuonna 2021 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 42 kertaa vuonna 2021. Yhteydenottojen määrä oli samalla tasolla verrattuna edeltävään vuoteen 2020, jolloin yhteydenottoja vastaanotettiin 46. Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 32. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli kaksi, ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita oli seitsemän. Aina ei ole mahdollista saada tietoa asiakkuuden kestosta, ja vuonna 2021 yhden yhteydenoton osalta ei ollut tiedossa oliko kyse uudesta vai vanhasta asiakkaasta. Yhteydenotoista vajaa kolmannes (noin 29 %) tuli asiakkailta, noin 67 % yhteydenottajista oli asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä, ja henkilöstön osuus yhteydenotoista oli vajaa 5 %. Yhdelle yhteydenottajalle annettiin sosiaaliasiamiehen palvelua englannin kielellä. Lisäksi henkilöstön edustajat ottivat kaksi kertaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä ja heille annettiin juridista neuvontaa. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

	2019	2020	2021
Uudet asiakkaat	22	33	32
Vanha asiakas, uusi asia	0	6	2
Vanha asiakas, sama asia	1	3	7
Ei tietoa	0	4	1
<i>Yhteensä</i>	23	46	42
Joista henkilöstön yhteydenotot	0	1	2

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

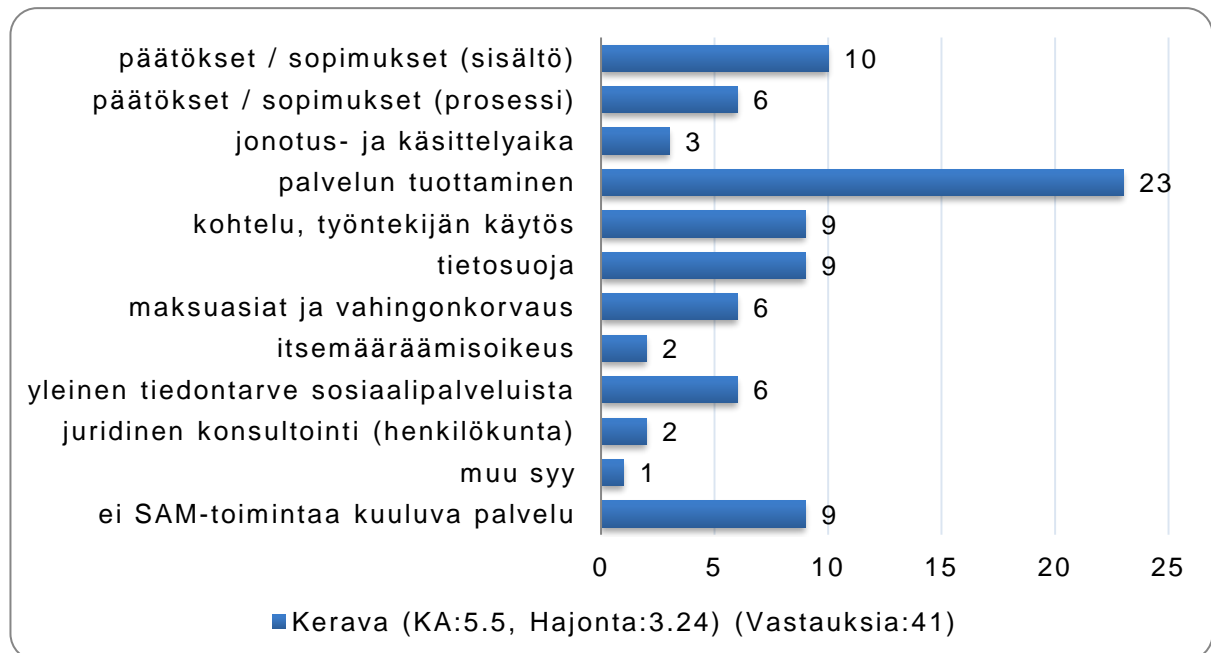
toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakkaaksi 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 32 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2021.

2.2 Yhteydenoton syy

Eniten yhteydenottoja tehtiin edellisen vuoden tapaan palvelun tuottamiseen liittyvistä syistä (23 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 toimenpidevaihtoehdoista tai joissa asiakkaalle ei ole tehty palvelutarpeen arviointia. Keravalla sosiaaliasiamiehelle saapuneissa yhteydenotoissa esiin nousi muun muassa asiakkaan oikeus saada kirjallinen päätös hakemukseensa sekä työntekijöiden tavoitettavuuteen liittyvät ongelmat.

Päätösten sisältö oli yhteydenoton syynä 10 kertaa, asiakkaan saama kohtelu tai työntekijän käytös yhdeksän kertaa ja tietosuojaan liittyvät asiat yhdeksän kertaa. Päätöksentekoprosessi, maksu- ja vahingonkorvausasiat sekä yleinen tiedontarve esiintyivät jokainen yhteydenoton syynä kuudesti. Lisäksi jonotus- ja käsittelyaikaan liittyen otettiin yhteyttä kolme kertaa ja itsemääräämisoikeuteen liittyen otettiin yhteyttä kaksi kertaa. Yhden yhteydenoton tehtäväalueena oli muu syy. Henkilöstölle annettiin kaksi kertaa juridista neuvontaa. Lisäksi sosiaaliasiamiehelle kuulumattomasta palvelusta kysyttiin yhdeksässä yhteydenotossa. Nämä yhteydenotot sisälsivät kuitenkin usein myös sosiaaliasiamiehen tehtävään kuuluvia asioita. Yhteydenotto voi tapahtua useamman kuin yhden syyn vuoksi. Keravalla yhteen yhteydenottoon sisältyi keskimäärin 2,0 syytä. Yhteydenoton syyt on esitetty Kuviossa 1.

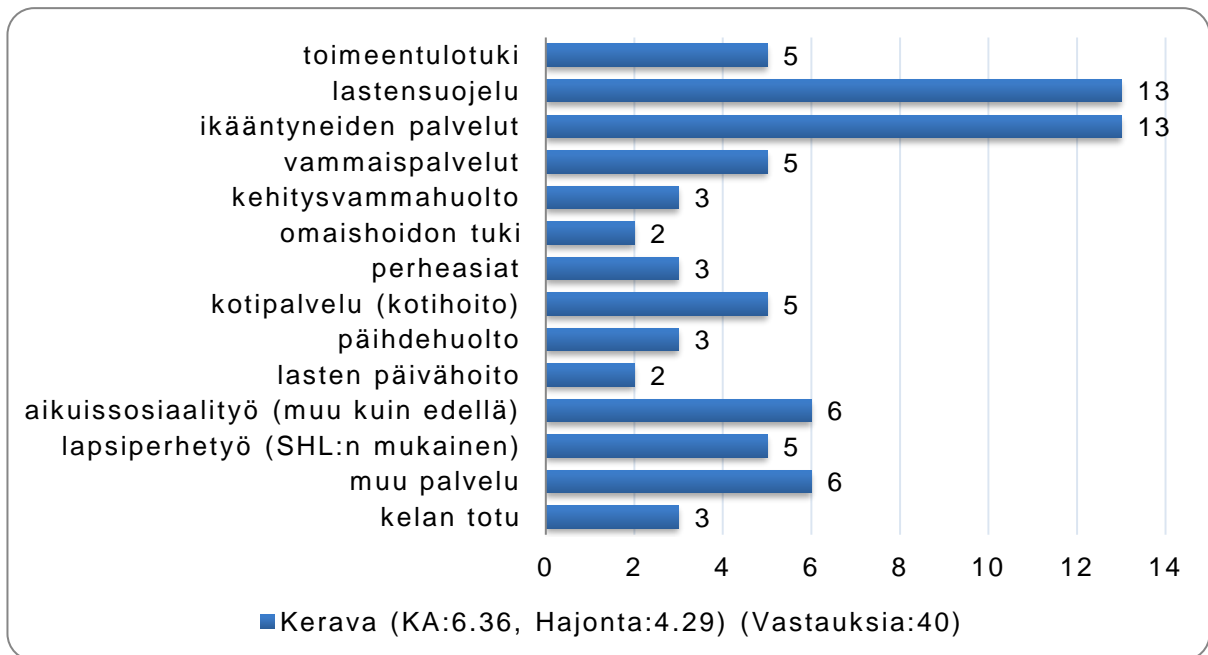
Kuvio 1. Yhteydenoton syyt, Kerava



2.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Lastensuojelua koskien saapui eniten yhteydenottoja, 13 asiatapahtumaa, mikä vastasi täsmälleen edellisen vuoden 2020 lastensuojeluun liittyvien yhteydenottojen määrää. Ikääntyneiden palveluihin liittyen otettiin yhteyttä myös 13 kertaa. Ikääntyneiden palveluihin liittyvä yhteydenottomäärä on kasvanut kahteen edeltävään vuoteen verrattuna (11 vuonna 2020 ja kuusi vuonna 2019). Aikuissosiaalityötä koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin kuusi (neljä vuonna 2020). Kunnan täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen, vammaispalveluihin, sosiaalihuoltolain mukaiseen lapsiperhetyöhön sekä kotipalveluun liittyen yhteyttä otettiin viisi kertaa kutakin tehtäväaluetta koskien. Kutakin seuraavista tehtäväalueista koskien otettiin kolme kertaa yhteyttä: kehitysvammahuolto, perheoikeudelliset palvelut, päihdehuolto ja Kelan perustoimeentulotuki (ei sisälly sosiaaliamiehen tehtäväalueeseen). Sekä omaishoidon tuki että lasten päivähoido olivat yhteydenoton tehtäväalueena kahdesti. Muuta palvelua koskien vastaanotettiin kuusi yhteydenottoa. Yhteydenoton tehtäväalueet on esitetty Kuviossa 2.

Kuvio 2. Yhteydenoton tehtäväalue, Kerava



Lastensuojelu

Sosiaaliamieheen otettiin yhteyttä lastensuojeluasioissa 13 kertaa. Näistä yhteydenotoista kaksi oli luonteeltaan tiedustelua. Tyytymättömyyttä ilmaistiin 11 yhteydenotossa. Uusia yhteydenottajia oli 10, kaksi oli ollut aiemmin eri asiasta ja yksi samasta asiasta sosiaaliamieheen yhteydessä. Yhteydenotoista kaikki yhtä lukuun ottamatta liittyivät kunnan lastensuojelupalveluun ja yhdessä kyse oli yksityisestä ostopalvelusta. Yhteydenotot liittyivät moniin eri syihin. Palvelun tuottaminen oli yleisin syy (yhdeksän asiatapahtumaa), joka viittaa menettelyllisiin asioihin. Yleisinä yhteydenoton syinä olivat myös asiakkaan saama kohtelu tai työntekijän käytös (seitsemän kertaa), tietosuoja-asiat (kuusi asiatapahtumaa) sekä päätösten sisältö (kolme asiatapahtumaa). Itsemääräämisoikeus oli syynä kahdessa yhteydenotossa samoin kuin jonotus- ja käsittelyaika. Lisäksi otettiin yhteyttä päätöksentekoprosessiin, maksu- ja vahingonkorvausasioihin sekä yleiseen tiedontarpeeseen liittyen kerran kutakin tehtäväaluetta kohden. Henkilöstölle annettiin kaksi kertaa juridista neuvontaa lastensuojeluun liittyvissä kysymyksissä. Yhteydenotoissa asiakkaat toivat esiin muun muassa epäselvyyttä palvelujen toteuttamisen ja oikeuksiensa suhteen, työntekijöiden

tavoitettavuudessa sekä asiakkaan neuvonnassa ja ohjauksessa ilmenneitä puutteita sekä tietosuojaan liittyviä kysymyksiä.

Vuonna 2021 Keravalla oli 459 lastensuojelun asiakasta.² Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 2,8 lastensuojelua koskevaa yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden.

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä 13 kertaa. Jokaisessa yhteydenotossa yhtä yhteydenottoa lukuun ottamatta yhteydenottaja oli asiakkaan itsensä sijasta asiakkaan edustaja tai läheinen. Suurimmassa osassa (10 yhteydenotossa) yhteydenottaja ilmaisi tyytymättömyyttä. Eniten otettiin yhteyttä edellisen vuoden 2020 tapaan palvelun tuottamiseen liittyvissä asioissa (kuusi asiatapahtumaa). Maksu- ja vahingonkorvausasioihin liittyi neljä yhteydenottoa. Kolmessa yhteydenotossa oli syynä tietosuojaan liittyvät asiat. Päätösten sisältö ja kohtelu olivat kumpikin syynä kahdessa yhteydenotossa. Lisäksi päätöksenteon prosessiin, muuhun syyhyn sekä sosiaaliasiamiehelle kuulumattomaan palveluun liittyen otettiin yhteyttä kerran kutakin kohden. Valtaosa ikääntyneiden palveluita koskevista yhteydenotoista liittyi tehostettuun palveluasumiseen. Yhteydenottajat nostivat esiin muun muassa asiakasmaksusasioita sekä asiakasturvallisuuteen liittyviä kysymyksiä.

Aikuissosiaalityö ja toimeentulotuki

Aikuissosiaalityötä koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin kuusi (neljä vuonna 2020), joista neljässä yhteydenottajana oli asiakas itse. Puolet aikuissosiaalityöhön liittyvistä yhteydenotoista sisälsi yleistä tiedontarvetta ja puolet tyytymättömyyden ilmaisun. Yhteydenoton syynä oli useimmin palveluiden tuottamiseen liittyvät syyt. Aikuissosiaalityötä koskien yhteyttä ottaneita neuvottiin muun muassa menettelyyn liittyvissä asioissa. Kolme yhteydenottoa liittyi aikuissosiaalityön ja mahdollisten muiden palveluiden ohella myös toimeentulotukeen.

² Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

Toimeentulotuen tehtäväalueelle on tilastoitu kunnan täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot. Toimeentulotukea koskien sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä viisi (yhdeksän vuonna 2020) kertaa. Kahdessa tapauksessa yhteydenottaja oli asiakas itse, lopuissa joko asiakkaan tai henkilöstön edustaja. Yhteydenotot liittyivät useimmin yleiseen tiedontarpeeseen (kolme asiatapahtumaa). Yhteydenottajille annettiin yleistä neuvontaa, kuten ohjeita toimeentulotuen hakemiseksi. Lisäksi kolmessa yhteydenotossa oli kyse Kela:n maksamasta perustoimeentulotuesta, joka ei sisälly sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen.

2.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Keravalla vuosina 2019, 2020 ja 2021 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.³ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen 17 kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa 10 henkilölle.

	2019	2020	2021
Muistutukset	16	15	7
Kantelut EOA:lle	1	2	0
Kantelut ESAVI:in	3	1	6
Kantelut OKA:lle	0	0	1
Kantelut Valviralle	0	0	0

Keravan sosiaali- ja terveyslautakunta käsitteli 27 oikaisuvaatimusta, joiden perusteella muutettiin kuusi päätöstä. Neljä päätöstä (toimeentulotukea koskevia) muutettiin itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin kolme valitusta, korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei yhtään.⁴

³ Kuntakyselyt vuoden 2019, 2020 ja 2021 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

⁴ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä 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. Sosiaaliasiamies vastaanotti 178 yhteydenottoa koko Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueelta. Yhteydenottomäärä laski hieman edellisen vuoden 2020 yhteydenottomäärään (188 asiatapahtumaa) verrattuna. Seuraavassa käydään läpi yhteydenottojen sisältöä kunnittain.

3.2 Hyvinkää

3.2.1 Yhteydenotot

Hyvinkään asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 46 kertaa (69 kertaa vuonna 2020). Yhteydenottojen määrä laski siis selvästi edeltävään vuoteen verrattuna. Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 31. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli kahdeksan ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita viisi. Yhteydenottajista noin 38 % oli asiakkaita ja noin 58 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä. Henkilöstön yhteydenotot olivat hieman yli 4 % kaikista yhteydenotoista. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

	2018	2019	2020	2021
Uudet asiakkaat	35	28	50	31
Vanha asiakas, uusi asia	12	2	6	8
Vanha asiakas, sama asia	6	2	10	5
Ei tietoa	7	0	3	2
Yhteensä	60	32	69	46
Joista henkilöstön yhteydenotot	2	0	4	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 asiakkaaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Hyvinkäällä ainakin 31 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2021.

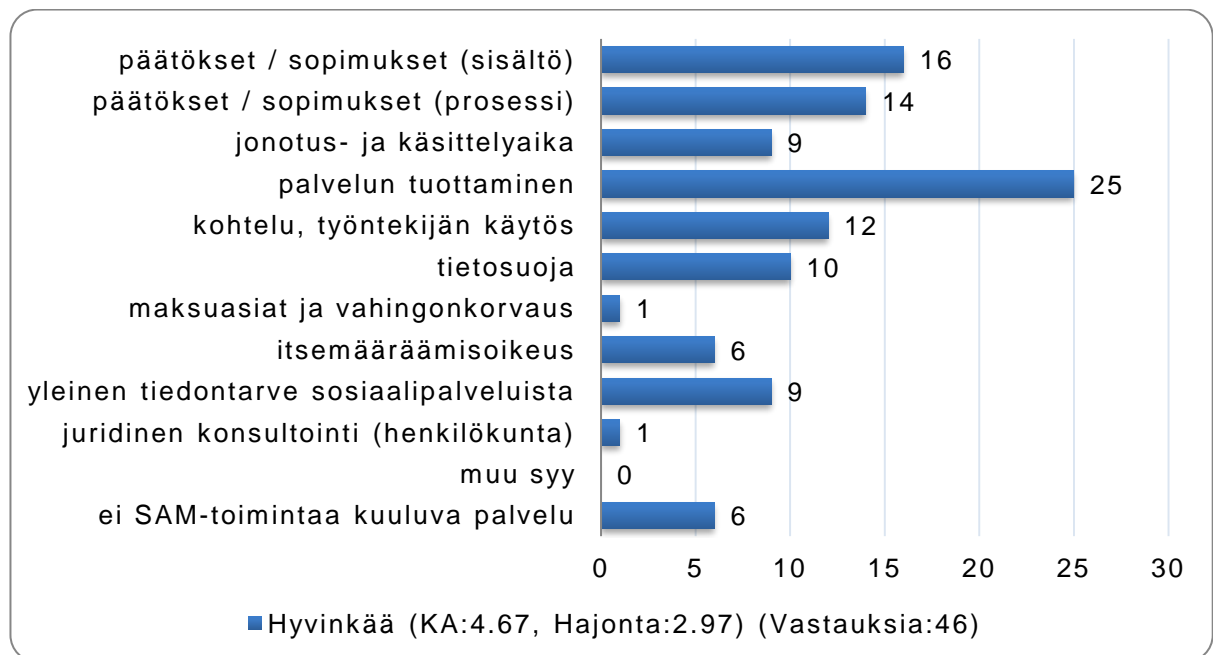
3.2.2 Yhteydenoton syy

Yhteyttä otettiin eniten palvelun tuottamista koskien (25 asiatapahtumaa; 37 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 toimenpidevaihtoehdoista tai joissa asiakkaalle ei ole tehty palvelutarpeen arviointia. Seuraavaksi useimmin yhteydenoton syynä oli päätösten sisältö (16; 20 vuonna 2020) ja päätöksenteon prosessi (14 sekä vuonna 2021 että vuonna 2020). Tämän lisäksi asiakkaan saama kohtelu tai työntekijän käytös (12 sekä vuonna 2021 että 2020), tietosuoja (10; kuusi vuonna 2020), jonotus- ja käsittelyaika (yhdeksän kertaa), yleinen tiedontarve (yhdeksän

kertaa sekä itsemääräämisoikeus (kuusi kertaa) nousivat esiin yleisinä yhteydenoton syinä. Sekä jonotus- ja käsittelyaikaa että tietosuoja koskevat yhteydenotot ovat viimeisten kahden vuoden aikana lisääntyneet. Maksu- ja vahingonkorvausasiat olivat yhden yhteydenoton syyinä ja lisäksi henkilöstölle annettiin kerran juridista neuvontaa.

Sosiaaliammattilaisille kuuluvasta palvelusta kysyttiin kuusi kertaa, ja yleensä nämä yhteydenotot sisälsivät lisäksi sosiaalihuoltoon kuuluvia asioita. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä, ja Hyvinkäällä yhteydenotossa oli keskimäärin 2,4 syytä. Alla olevassa Kuviossa 3 ilmaistaan yhteydenoton syyt.

Kuvio 3. Yhteydenoton syyt, Hyvinkää

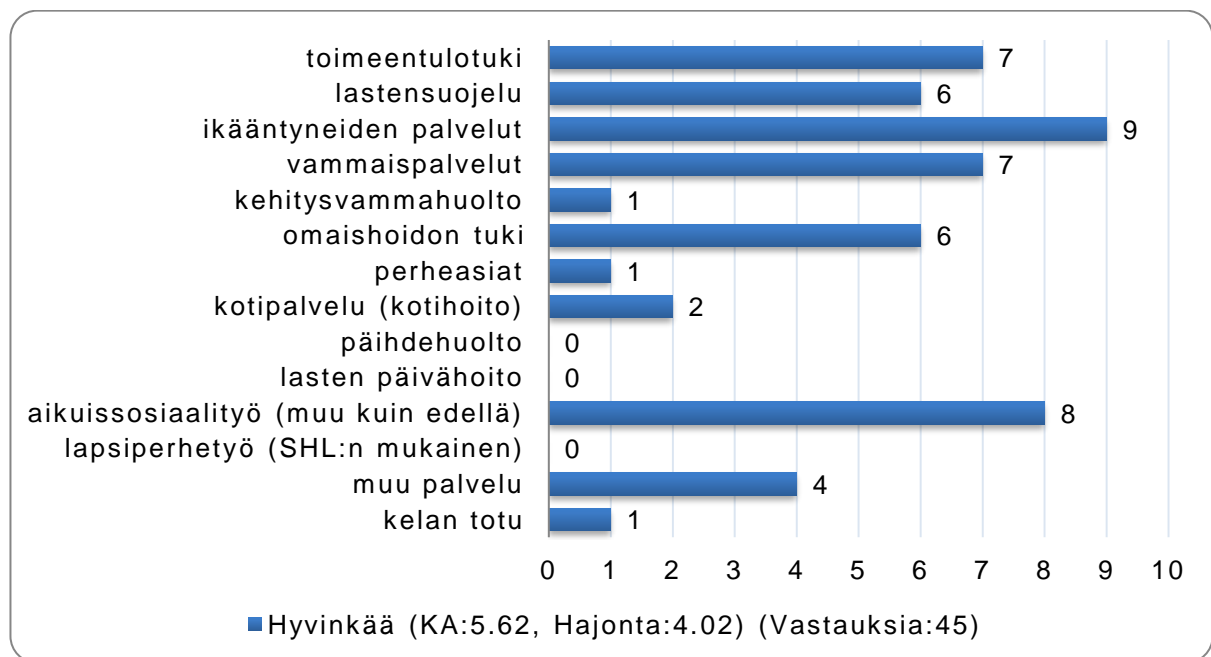


3.2.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Lähes kaikkien tehtäväalueiden yhteydenottomäärä oli vuonna 2021 edellistä vuotta 2020 pienempi. Ikääntyneiden palveluita koskien saapui eniten yhteydenottoja, joita oli yhdeksän (18 vuonna 2020). Seuraavaksi eniten yhteydenottoja vastaanotettiin liittyen aikuissosiaalityöhön (kahdeksan asiatapahtumaa), joka oli ainoa tehtäväalue, jonka yhteydenottomäärä kasvoi verrattuna edelliseen vuoteen 2020 (seitsemän asiatapahtumaa).

Yhteydenotoista seitsemän koski täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea (13 vuonna 2020) ja samoin vammaispalveluita koskien saapui seitsemän yhteydenottoa (myös seitsemän vuonna 2020). Lastensuojeluun liittyvät yhteydenotot vähenivät määrältään puoleen edelliseen vuoteen verrattuna ja niitä vastaanotettiin kuusi (12 vuonna 2020). Myös omaishoidon tukeen liittyvät yhteydenotot vähenivät edellisen vuoden 10 yhteydenotosta vuoden 2021 kuuteen yhteydenottoon. Muu palvelu oli yhteydenoton tehtäväalueena neljä kertaa ja kotihoito edellisen vuoden 2020 tapaan kaksi kertaa. Kehitysvammahuolto, perheoikeudellisia palveluita ja perustoimeentulotukea koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin yksi kullakin tehtäväalueelta. Päihdehuoltoon, lasten päivähoidon ja sosiaalihuoltolain mukaiseen lapsiperhetyöhön liittyen ei vastaanotettu lainkaan yhteydenottoja vuonna 2021.

Kuvio 4. Yhteydenoton tehtäväalue, Hyvinkää



Ikääntyneiden palvelut

Eniten yhteydenottoja vastaanotettiin ikääntyneiden palveluita koskien (yhdeksän asiatahtumaa). Ikääntyneiden palveluita koskevat yhteydenotot kuitenkin puolittuivat määrältään verrattuna edelliseen vuoteen 2020. Asiakas itse ei ollut yhteydenottajana ainoassakaan yhteydenotossa, vaan lähes kaikissa yhteydenottajana oli asiakkaan edustaja tai

muu läheinen. Yksi yhteydenotto tuli henkilöstöltä. Yhteydenottojen syinä olivat useimmin palvelun tuottaminen (viisi asiatapahtumaa) sekä asiakkaan kokema kohtelu tai työntekijän käytös (kolme asiatapahtumaa). Muilta osin yhteydenotot koskivat itsemääräämisoikeutta (kaksi), yleistä tiedontarvetta (kaksi) sekä päätösten sisältöä, päätöksenteon prosessia, jonotus- ja käsittelyaikaa sekä tietosuojaa. Henkilöstölle annettiin kerran juridista neuvontaa. Yhteydenottojen sisällöissä ilmaistiin muun muassa tyytymättömyyttä palveluasumiseen sekä huolta iäkkään henkilön kotona pärjäämisestä. Joissakin yhteydenotoissa esiintyi tiedontarvetta palveluihin, esimerkiksi tehostettuun palveluasumiseen, hakeutumiseen liittyen.

Aikuissosiaalityö ja toimeentulotuki

Aikuissosiaalityötä koskien saapui kahdeksan yhteydenottoa (seitsemän vuonna 2020). Aikuissosiaalityöhön liittyvissä asioissa yhteydenottajina oli seitsemän uutta asiakasta ja yksi oli aikaisemmin ollut yhteydessä sosiaaliasiamieheen eri asiassa. Palvelun tuottaminen oli useimmin yhteydenoton syynä (kuusi asiatapahtumaa). Asiakkaan kokema kohtelu tai työntekijän käytös oli syynä kolme kertaa. Lisäksi syinä aikuissosiaalityöhön liittyviin yhteydenottoihin olivat päätösten sisältö, päätöksenteon prosessi, jonotus- ja käsittelyaika, itsemääräämisoikeus, yleinen tiedontarve sekä tietosuoja. Osa aikuissosiaalityöhön liittyvistä yhteydenotoista liittyi samalla myös kunnan täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen tai perustoimeentulotukeen, joka ei sisälly sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen.

Toimeentulotukea (kunnan täydentävä ja ehkäisevä) koskien saapui seitsemän yhteydenottoa (13 yhteydenottoa vuonna 2020), joissa kaikki yhteydenottajat olivat ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamieheen yhteydessä. Yleinen tiedontarve sekä palvelun tuottaminen olivat yleisimmät yhteydenoton syyt. Lisäksi syinä olivat päätösten sisältö, päätöksenteon prosessi, jonotus- ja käsittelyaika sekä asiakkaan kokema kohtelu tai työntekijän käytös.

Aikuissosiaalityöhön sekä kunnan täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvissä yhteydenotoissa asiakkaat nostivat esiin muun muassa asumiseen ja taloudelliseen selviytymiseen liittyviä asioita. Yhteydenotoissa keskusteltiin myös asiakasprosessiin liittyvistä asioista, kuten päätöksenteosta ja oikeudesta palvelutarpeen arviointiin.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Sosiaaliasiamies vastaanotti seitsemän vammaispalveluita koskevaa yhteydenottoa. Määrä oli täsmälleen sama kuin edeltävänä vuonna 2020. Kuudessa yhteydenotossa yhteydenottajana oli vammaispalveluiden asiakas itse ja vain yhdessä asiakkaan edustaja tai muu läheinen. Uusia yhteydenottajia oli kaksi, samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita oli yksi ja aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteydenoton teki neljä yhteydenottajaa. Palvelun tuottamiseen liittyvät syyt olivat useimmin yhteydenoton syynä. Yli puolessa yhteydenotoista syynä olivat myös päätösten sisältö, päätöksenteon prosessi sekä tietosuoja. Asiakkaat nostivat esiin kokemaansa tyytymättömyyttä, joka liittyi muun muassa kirjaamiseen, asiakkaan kokemaan kohteluun sekä henkilökohtaisen avun järjestämiseen liittyviin asioihin. Kehitysvammahuoltoon liittyi lisäksi yksi yhteydenotto yhdessä vammaispalveluiden kanssa.

Vuonna 2021 Hyvinkäällä oli 1008 vammaispalvelun asiakasta.⁵ Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 0,7 vammaispalveluita koskevaa yhteydenottoa 100 vammaispalvelun asiakasta kohden.

3.2.4 Muistutukset ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Hyvinkäällä vuosina 2018, 2019, 2020 ja 2021 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.⁶ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa 18 kertaa ja kanteluneuvontaa 10 kertaa Hyvinkäätä koskevissa yhteydenotoissa.

	2018	2019	2020	2021
Muistutukset	20	3	25	29
Kantelut EOA:lle	5	2	1	1
Kantelut ESAVI:in	7	8	11	11
Kantelut OKA:lle	0	0	1	0
Kantelut Valviralle	0	2	0	0

⁵ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

⁶ Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019, 2020 ja 2021 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueen asiakkaat tekivät 73 oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon päätöksiin, joista yhtä muutettiin jaostossa. 10 päätöstä muutettiin itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin 15 valitusta ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen kolme.⁷

3.3 Järvenpää

3.3.1 Yhteydenotot

Sosiaalitalo on tuottanut Järvenpään (Keusoten) sosiaaliasiamiespalvelut vuoden 2019 alusta alkaen. Järvenpään asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 49 kertaa (34 kertaa vuonna 2020 ja 23 kertaa vuonna 2019). Yhteydenottojen määrä on yli kaksinkertaistunut kahden vuoden takaiseen määrään verrattuna. Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 31. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli 11 ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita oli neljä. Yhteydenottajista vajaa 44 % oli asiakkaita ja noin 56 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä. Henkilöstöltä ei vastaanotettu yhteydenottoja. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

⁷ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten. (Koskee koko Keusoten aluetta)

	2019	2020	2021
Uudet asiakkaat	17	26	31
Vanha asiakas, uusi asia	3	1	11
Vanha asiakas, sama asia	3	5	4
Ei tietoa	0	2	3
<i>Yhteensä</i>	23	34	49
Joista henkilöstön yhteydenotot	1	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 asiakkaaksi 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 31 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2021.

3.3.2 Yhteydenoton syy

Suurimmassa osassa yhteydenottoja ilmaistiin tyytymättömyyttä (41 asiatapahtumaa). Palvelun tuottamista koskevat syyt esiintyivät yhteydenotoissa useimmin (27 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 toimenpidevaihtoehdoista tai joissa asiakkaalle ei ole tehty palvelutarpeen arviointia. Asiakkaan kokema kohtelu tai työntekijän käytös oli syynä 16 yhteydenotossa. Kohteluun liittyvien yhteydenottojen määrä on lisääntynyt merkittävästi (kuusi vuonna 2020 ja neljä vuonna 2019). Päätöksentekoprosessia koskien otettiin yhteyttä 15 kertaa (16 vuonna 2020).

Tietosuojaan liittyvien yhteydenottojen määrä (14) kaksinkertaistui edellisen vuoden määrään (seitsemän vuonna 2020) verrattuna. Jonotus- ja käsittelyaikaa koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin 11 (14 vuonna 2020). Yleinen tiedontarve oli yhteydenoton syynä kahdeksan kertaa (seitsemän kertaa vuonna 2020). Tämän lisäksi päätösten sisältö (14 vuonna 2020), maksu- ja vahingonkorvausasiat (kolme vuonna 2020) sekä itsemääräämisoikeus (neljä vuonna 2020) olivat yhteydenoton syinä seitsemässä asiatapahtumassa kukin. Lisäksi kuusi yhteydenottoa koski sosiaaliamiehelle kuulumatonta palvelua ja yhdessä yhteydenotossa syynä oli muu syy. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Järvenpäässä yhteydenotossa oli keskimäärin 2,4 syytä. Seuraavassa Kuviossa 5 esitetään yhteydenoton syyt.

Kuvio 5. Yhteydenoton syyt, Järvenpää

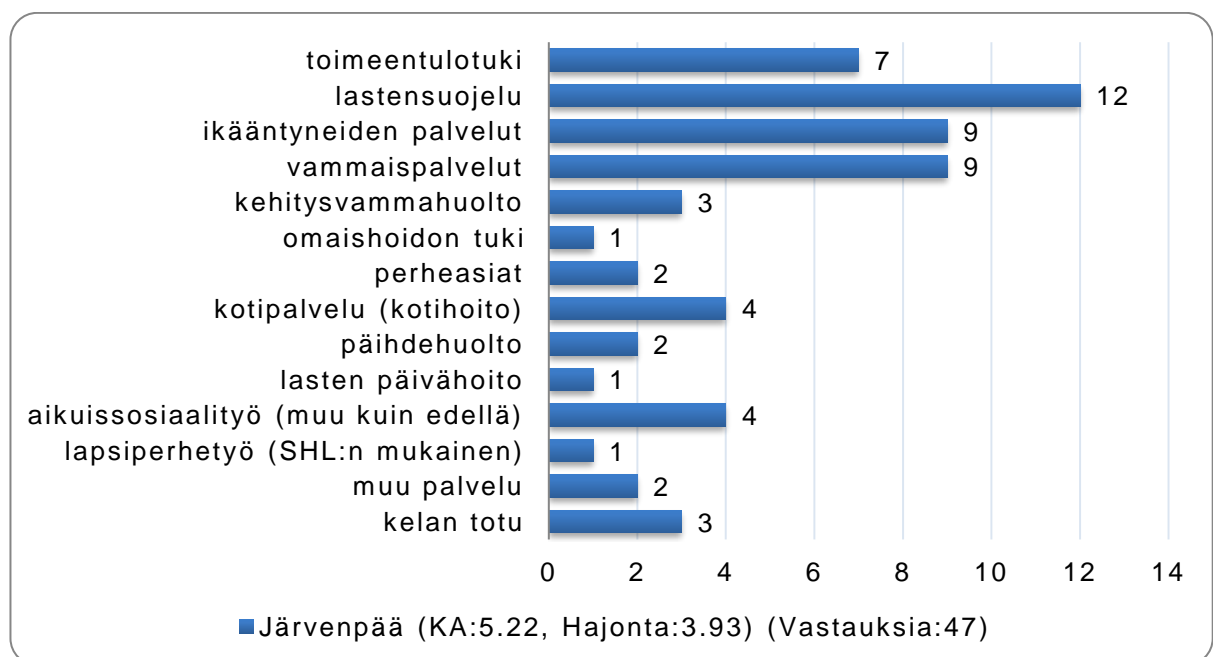


3.3.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Sosiaaliamiehelle tuli eniten yhteydenottoja lastensuojeluun liittyen, jota koskien vastaanotettiin 12 yhteydenottoa. Lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrä kaksinkertaistui edellisen vuoden määrään (kuusi vuonna 2020) verrattuna. Seuraavaksi eniten yhteydenottoja vastaanotettiin ikääntyneiden palveluista sekä vammaispalveluista, joita

kumpaakin koskien saapui yhdeksän yhteydenottoa. Vammaispalveluita koskevien yhteydenottojen määrä väheni hieman ja ikääntyneiden palveluita koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi hieman verrattuna edelliseen vuoteen. Kunnan täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyi seitsemän yhteydenottoa (kaksi vuonna 2020). Kotipalvelua koskevia yhteydenottoja saapui neljä (kaksi vuonna 2020), samoin kuin aikuissosiaalityötä koskevia yhteydenottoja (viisi vuonna 2020). Kehitysvammahuoltoon liittyvissä sekä perustoimeentulotukeen liittyvissä asioissa otettiin yhteyttä kummassakin kolme kertaa. Perheoikeudelliset asiat, päihdehuolto sekä muu syy olivat yhteydenottojen syynä kukin kaksi kertaa. Omaishoidon tukea koskevassa, lasten päivähoitoa koskevassa asiassa sekä sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperhetyötä koskevassa asiassa otettiin kussakin kerran yhteyttä.

Kuvio 6. Yhteydenoton tehtäväalue, Järvenpää



Lastensuojelu

Lastensuojelua koskevat yhteydenotot kaksinkertaistuivat määrältään verrattuna edelliseen vuoteen ja lastensuojeluun liittyviä yhteydenottoja saapui 12, joissa kahdeksassa yhteydenottaja otti ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliammiehen. Kaikissa yhteydenotoissa

esitettiin tyytymättömyyttä lastensuojeluun. Palvelun tuottamiseen liittyvät syyt olivat useimmin yhteydenoton syynä (9 kertaa). Muita yleisiä yhteydenoton syitä olivat asiakkaan kokema kohtelu tai työntekijän käytös (kahdeksan kertaa), tietosuoja (seitsemän kertaa), päätöksenteon prosessi (viisi kertaa) sekä jonotus- ja käsittelyaika (neljä kertaa). Lisäksi yhteydenottojen syinä esiintyivät yleinen tiedontarve, päätösten sisältö, maksu- ja vahingonkorvausasiat sekä itsemääräämisoikeus.

Yhteydenotoissa nousi esiin monia erilaisia asioita. Useita mainintoja esiintyi muun muassa tiedonsaantioikeuden toteuttamiseen ja kirjaamiseen liittyen, rajoitustoimenpiteisiin sekä erovanhemmuuteen ja huoltoriitoihin liittyen. Jälkimmäisten osalta yhteydenotoissa nousi esiin myös yhteydenottajan kokemus työntekijöiden puolueellisuudesta. Osassa yhteydenottoja tuotiin esiin puutteita työntekijöiden tavoitettavuudessa sekä tarvittavien palvelujen saamisessa.

Vuonna 2021 Järvenpäässä oli 542 lastensuojelun asiakasta.⁸ Sosiaaliasiamiehelle tuli noin kaksi lastensuojeluasiata koskevaa yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalveluita koskien otettiin yhteyttä yhdeksän kertaa (12 vuonna 2020). Useimmissa yhteydenotoissa yhteydenottajana oli asiakkaan edustaja tai muu läheinen ja vain kahdessa yhteydenotossa asiakas itse. Yhteydenottajista kolme otti ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä, ja kuusi aiemmin yhteyttä ottanut otti nyt yhteyttä uudessa asiassa. Seitsemässä yhteydenotossa ilmaistiin tyytymättömyyttä ja kahdessa yhteydenotossa oli kyse tiedustelusta. Yhteydenotot koskivat useimmin palvelun tuottamiseen liittyviä asioita (viisi asiatapahtumaa). Asiakkaan kokema kohtelu tai työntekijän käytös ja maksu- ja vahingonkorvausasiat olivat kumpikin kolmen yhteydenoton syynä. Lisäksi päätöksenteon prosessi oli syynä kahdessa yhteydenotossa. Lisäksi yhteydenoton syinä esiintyivät jonotus- ja käsittelyaika, tietosuoja, itsemääräämisoikeus, yleinen tiedontarve ja muu syy. Yksi yhteydenotto liittyi sosiaaliasiamiehelle kuulumattomaan palveluun. Yhtä yksityistä palvelua kunnan ostopalveluna koskevaa yhteydenottoa lukuun ottamatta yhteydenotot liittyivät kunnan

⁸ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

vammaispalveluihin. Henkilökohtaiseen apuun liittyvät kysymykset olivat useimmin esillä vammaispalveluja koskeissa yhteydenotoissa. Myös asiakkaan saama kohtelu sekä päätösten puuttuminen ja palveluiden toteuttaminen nousivat esiin yhteydenottojen sisällöissä.

Kehitysvammahuoltoa koskien otettiin yhteyttä kolme kertaa. Yhden, luonteeltaan tiedustelua olevan yhteydenoton lisäksi yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä. Tyytymättömyys kohdistui muun muassa tiedonsaantioikeuden toteuttamiseen, arviointien ja palvelusuunnitelman kirjaamiseen ja toteuttamiseen sekä päätöksen puuttumiseen.

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä yhdeksän kertaa (seitsemän kertaa vuonna 2020). Yhteydenottajana oli jokaisessa yhteydenotossa asiakkaan edustaja tai läheinen. Kahdeksan yhteydenottajaa otti ensimmäistä kertaa sosiaaliamiehen yhteyttä, ja yksi oli ottanut aiemmin yhteyttä, mutta nyt oli kyse uudesta asiasta. Yhteydenotot sisälsivät kahta tiedusteluluonteista yhteydenottoa lukuun ottamatta tyytymättömyyden ilmaisun (seitsemän asiatapahtumaa). Yhteydenotot koskivat useimmin palvelun tuottamista (viisi asiatapahtumaa). Tietosuoja ja asiakkaan saama kohtelu esiintyivät kumpikin kolmessa yhteydenotossa. Lisäksi asiakkaat toivat esiin päätöksentekoprosessiin, itsemääräämisoikeuteen, jonotus- ja käsittelyaikaan, yleiseen tiedontarpeeseen, päätösten sisältöön sekä maksu- ja vahingonkorvausasioihin liittyviä kysymyksiä. Yhteydenotot koskivat eniten tehostettua palveluasumista. Yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä muun muassa hoivayksiköiden muuttuvista vierailuohjeista ja -käytännöistä, kirjausten asianmukaisuudesta, tietosuojasta sekä hoidon ja palvelun asianmukaisuudesta. Myös kotihoidon enimmäistuntirajaus oli esillä.

3.3.4 Muistutukset ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Järvenpäässä vuonna 2019, 2020 ja 2021 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.⁹ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen 21 kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa kahdeksalle henkilölle.

	2019	2020	2021
Muistutukset	3	19	16
Kantelut EOA:lle	0	4	0
Kantelut ESAVI:in	1	8	11
Kantelut OKA:lle	0	0	0
Kantelut Valviralle	0	0	0

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueen asiakkaat tekivät 73 oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon päätöksiin, joista yhtä muutettiin jaostossa. 10 päätöstä muutettiin itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin 15 valitusta ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen kolme.¹⁰

⁹ Kuntakyselyt vuoden 2019, 2020 ja 2021 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

¹⁰ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten. (Koskee koko Keusoten aluetta)

3.4 Mäntsälä

3.4.1 Yhteydenotot

Mäntsälän asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 18 kertaa (12 kertaa vuonna 2020). Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 12. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli neljä ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita oli yksi. Yhteydenottajista 50 % oli asiakkaita ja vajaa 39 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä. Henkilöstöltä saapuneiden yhteydenottojen osuus oli hieman yli 11 %. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

	2018	2019	2020	2021
Uudet asiakkaat	10	10	5	12
Vanha asiakas, uusi asia	7	3	2	4
Vanha asiakas, sama asia	5	3	4	1
Ei tietoa	3	0	1	1
<i>Yhteensä</i>	26	16	12	18
Joista henkilöstön yhteydenotot	2	0	0	2

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 asiakkaaksi 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 12 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2021.

3.4.2 Yhteydenoton syy

Asiakkaat ottivat yhteyttä eniten liittyen palvelun tuottamiseen (yhdeksän asiatahtumaa). 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. Seuraavaksi eniten yhteydenottoja vastaanotettiin päätöksenteon prosessiin (kuusi asiatahtumaa) ja tietosuojaan (kuusi asiatahtumaa) liittyen. Päätösten sisältö oli yhteydenoton syynä neljä kertaa. Asiakkaan kokema kohtelu tai työntekijän käytös ja yleinen tiedontarve olivat yhteydenoton syynä kumpikin kolme kertaa, jonotus- ja käsittelyaika kaksi kertaa ja itsemääräämisoikeus kerran. Kolmessa yhteydenotossa kysyttiin sosiaaliamiehelle kuulumattomasta palvelusta. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Mäntsälässä yhteydenotossa oli keskimäärin 2,1 syytä. Alla olevassa kuviossa ilmaistaan yhteydenoton syyt.

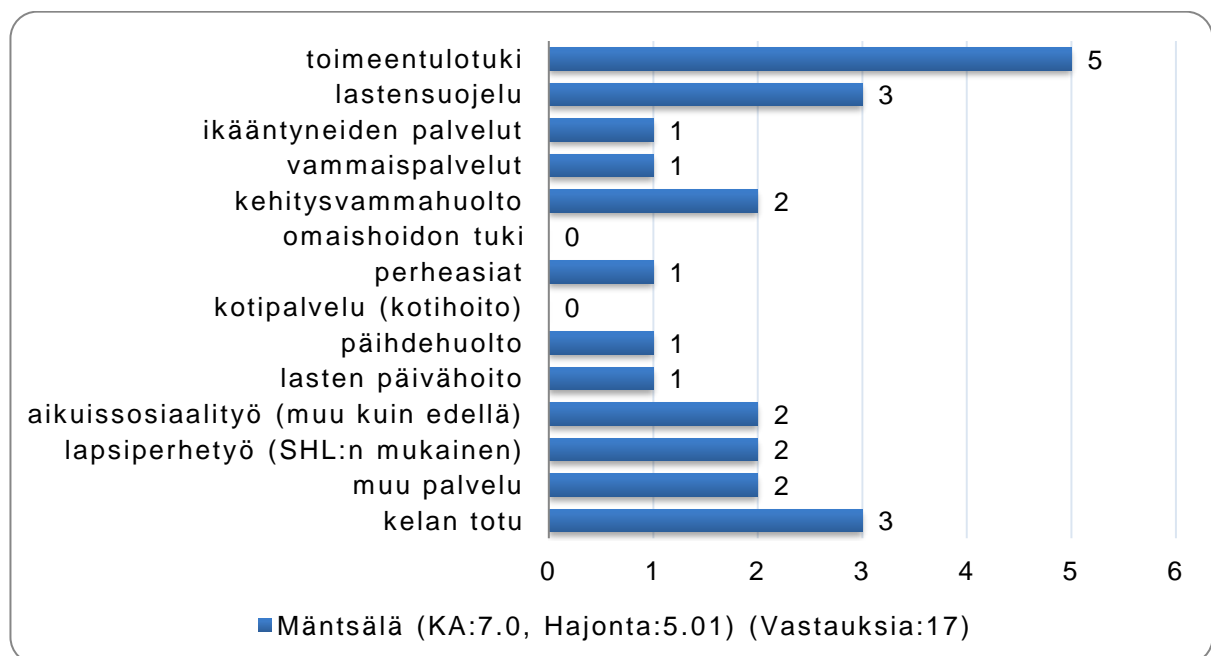
Kuvio 7. Yhteydenoton syyt, Mäntsälä



3.4.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Toimeentulotuen tehtäväalueelle on tilastoitu kunnan täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot. Toimeentulotukea koskien sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä viisi kertaa (kerran vuonna 2020) ja toimeentulotuki oli yhteydenottomäärältään suurin tehtäväalue. Seuraavaksi eniten yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen kuulumatonta Kela:n perustoimeentulotukea koskien (kolme asiatahtumaa) ja lastensuojelua koskien (kolme asiatahtumaa; yksi vuonna 2020). Aikuissosiaalityöhön liittyviä yhteydenottoja vastaanotettiin kaksi (ei yhtään vuonna 2020) ja sosiaalihuoltolain mukaiseen lapsiperhetyöhön liittyviä yhteydenottoja samoin kaksi (kaksi myös vuonna 2020). Lisäksi kehitysvammahuoltoja otettiin yhteyttä kaksi kertaa (kaksi myös vuonna 2020). Muu palvelu oli yhteydenoton syynä niin ikään kahdesti. Yksittäisiä yhteydenottoja vastaanotettiin ikääntyneiden palveluiden, vammaispalveluiden, perheoikeudellisten asioiden, lasten päivähoiton sekä päihdehuollon tehtäväalueilta.

Kuvio 8. Yhteydenoton tehtäväalue, Mäntsälä



Toimeentulotuki

Kunnan täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyen vastaanotettiin viisi asiakasyhteydenottoa, joista neljässä asiakas oli ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamieheen yhteydessä. Yhteydenotot liittyivät päätösten sisältöön, päätöksenteon prosessiin, palvelun tuottamiseen, jonotus- ja käsittelyaikaan, asiakkaan kokemaan kohteluun tai työntekijän käytökseen sekä tietosuojaan. Menettelyyn liittyvät asiat aiheuttivat yhteydenottajissa tyytymättömyyttä. Yhteydenotoissa tuotiin esiin muun muassa, ettei suullista hakemusta ollut kirjattu hakemukseksi ja että päätöksessä oleva muutoksenhakuohje oli vanhentunut. Yksi kunnan toimeentulotukea koskeva yhteydenotto liittyi samalla myös Kela:n perustoimeentulotukeen, joka ei sisälly sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen.

Vuonna 2021 Mäntsälässä oli 194 toimeentulotuen asiakasta.¹¹ Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 2,6 toimeentulotukiasiaa koskevaa yhteydenottoa 100 toimeentulotuen asiakasta kohden.

3.4.4 Muistutukset ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Mäntsälässä vuosina 2018, 2019, 2020 ja 2021 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.¹² Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen neljälle kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa kahdelle henkilölle.

	2018	2019	2020	2021
Muistutukset	5	5	4	2
Kantelut EOA:lle	0	0	0	0
Kantelut ESAVI:in	3	1	2	0
Kantelut OKA:lle	0	0	0	0
Kantelut Valviralle	0	0	0	0

¹¹ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

¹² Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019, 2020 ja 2021 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueen asiakkaat tekivät 73 oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon päätöksiin, joista yhtä muutettiin jaostossa. 10 päätöstä muutettiin itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin 15 valitusta ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen kolme.¹³

3.5 Nurmijärvi

3.5.1 Yhteydenotot

Nurmijärven asukkaat ottivat sosiaaliamiehen yhteyttä 33 kertaa (40 kertaa vuonna 2020). Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliamiehen yhteyttä, oli 25. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli viisi ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita yksi. Yhteydenottajista tasan 50 % oli asiakkaita ja hieman alle 47 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä. Henkilöstöltä yhteydenottoja vastaanotettiin kaksi. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

	2019	2020	2021
Uudet asiakkaat	22	24	25
Vanha asiakas, uusi asia	1	5	5
Vanha asiakas, sama asia	1	10	2
Ei tietoa	1	3	1
<i>Yhteensä</i>	25	45	33
Joista henkilöstön yhteydenotot	1	1	2

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

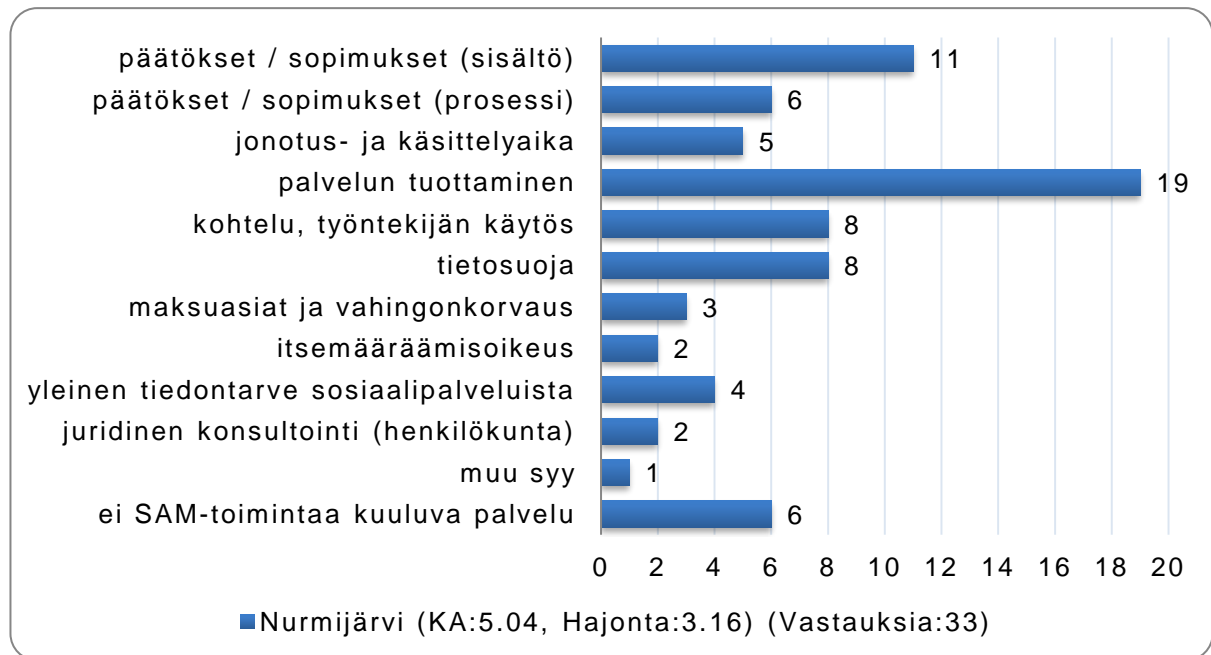
¹³ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliamiehen selvitystä varten. (Koskee koko Keusoten aluetta)

mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakkaaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Nurmijärvellä ainakin 25 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2021. Yhden yhteydenoton kohdalla ei ole tilastomerkintää asiakkuuden kestosta, koska tätä ei ole aina mahdollista tiedustella.

3.5.2 Yhteydenoton syy

Yhteydenoton syynä oli useimmin palvelun tuottaminen (19 asiatapahtumaa; 35 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. Päätösten sisältö (11 asiatapahtumaa; 12 vuonna 2020), asiakkaan saama kohtelu tai työntekijän käytös (kahdeksan asiatapahtumaa; 15 vuonna 2020), tietosuoja (kahdeksan asiatapahtumaa; yhdeksän vuonna 2020) ja päätöksenteon prosessi (kuusi asiatapahtumaa; 16 vuonna 2020) olivat seuraavaksi yleisimmät yhteydenoton syyt. Yhteydenotoista viisi koski jonotus- ja käsittelyaikaa (kolme vuonna 2020), neljä yleistä tiedontarvetta (kolme vuonna 2020), kolme maksu- ja vahingonkorvausasioita (yksi vuonna 2020) ja kaksi itsemääräämisoikeutta (kuusi vuonna 2020). Lisäksi yhden yhteydenoton syynä oli muu syy. Henkilöstölle annettiin juridista neuvontaa kaksi kertaa. Sosiaaliasiamieheen otettiin kuusi kertaa yhteyttä sosiaaliasiamiehelle 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.

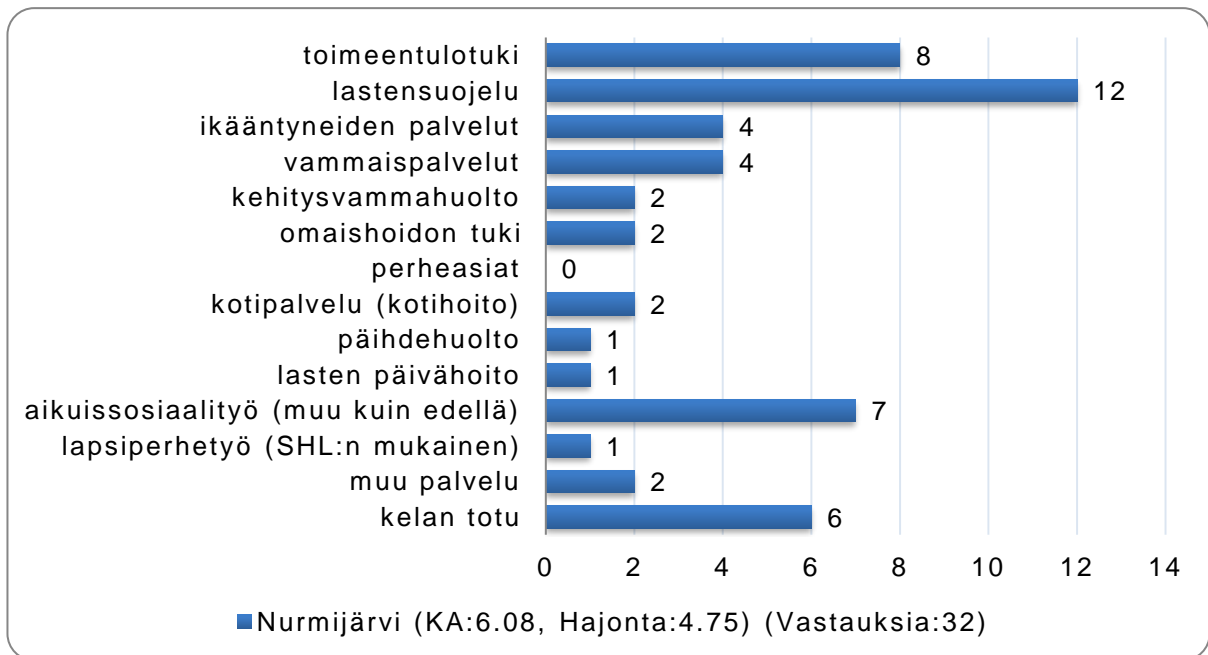
Kuvio 9. Yhteydenoton syyt, Nurmijärvi



3.5.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Lastensuojelu oli tehtäväalueista yhteydenottomäärältään edellisen vuoden tapaan suurin (12 asiatapahtumaa; 19 vuonna 2020). Täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyviä yhteydenottoja vastaanotettiin kahdeksan (yksi vuonna 2020). Aikuissosiaalityötä koskevia yhteydenottoja saapui seitsemän (neljä vuonna 2020). Kelan perustoimeentulotukeen liittyi kuusi yhteydenottoa (kolme vuonna 2020). Ikääntyneiden palveluita ja vammaispalveluita koskien tuli neljä yhteydenottoa molemmilta tehtäväalueilta. (Ikääntyneiden palveluihin liittyviä yhteydenottoja neljä vuonna 2020, vammaispalveluihin liittyviä kuusi.) Kehitysvammahuollon ja omaishoidon tuen osalta saapuneet kaksi yhteydenottoa vastasivat edellisen vuoden määrää. Kotipalvelua koskien vastaanotettiin niin ikään kaksi yhteydenottoa (yksi vuonna 2020). Lisäksi päihdehuolto, sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperhetyötä sekä lasten päivähoitoa koskien saapui yksittäiset yhteydenotot kultakin tehtäväalueelta. Yhteydenoton tehtäväalueena oli lisäksi kahdesti muu syy. Yhteydenoton tehtäväalueet on esitetty Kuviossa 10.

Kuvio 10. Yhteydenoton tehtäväalue, Nurmijärvi



Lastensuojelu

Lastensuojeluasioihin liittyi 12 yhteydenottoa (19 vuonna 2020). Yhteydenotot lastensuojelua koskevissa asioissa vähenivät verrattuna vuoteen 2020. Yhteydenottajista kahdeksan otti ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Kolme yhteydenottajaa oli aikaisemmin ollut sosiaaliasiamieheen yhteydessä, mutta ottivat nyt uudesta asiasta yhteyttä. Yksi yhteydenotto koski samaa asiaa, josta yhteydenottaja oli ottanut aiemmin yhteyttä. Yhteydenoton syyt olivat moninaisia. Kaikissa yhteydenotoissa yhtä lukuun ottamatta syynä oli palvelun tuottaminen (11 asiatapahtumaa). Yhteydenotot liittyivät muilta osin tietosuojaan (viisi), kohteluun (neljä), päätösten sisältöön (neljä), jonotus- ja käsittelyaikaan (kolme), päätöksentekoprosessiin (kaksi), itsemääräämisoikeuteen (kaksi) sekä muuhun syyhyn (yksi). Kaikissa lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä.

Huoltoriidat ja erovanhemmuus olivat usein esillä lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa. Joissakin näistä yhteydenotoista yhteyttä ottaneelle oli syntynyt kokemus työntekijöiden puolueellisuudesta. Yhteydenottajat nostivat lisäksi esiin muun muassa tyytymättömyyttä tietosuojaan liittyen; vanhemmalle, jolla ei ole huoltajuutta tai tiedonsaantioikeutta, oli annettu esimerkiksi huoltajan terveydentilaa kuvaavia lapsen asiakastietoja. Lisäksi yhteydenotoissa

sivuttiin muun muassa sijoitetun lapsen oikeuksia sekä työntekijävaihdoksen vaikutusta asiakasprosessiin.

Lastensuojelun asiakkaina oli Nurmijärvellä vuonna 2021 yhteensä 321 lasta.¹⁴ Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 3,7 lastensuojeluasiaa koskevaa yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden.

Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö

Toimeentulotuen tehtäväalueelle on tilastoitu kunnan täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot. Toimeentulotukea koskien sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä kahdeksan kertaa (yksi vuonna 2020). Kaikki yhteydenottajat olivat ensimmäistä kertaa yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Yli puolet toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista oli luonteeltaan tiedustelua (viisi asiatapahtumaa). Vain kolmessa yhteydenotossa ilmaistiin tyytymättömyyttä. Yhteydenottajille annettiin yleistä neuvontaa. Lisäksi asiakkaat nostivat yksittäisissä yhteydenotoissa esiin muun muassa päätöksen puuttumisen sekä kokemansa kohtelun. Puolet toimeentulotukeen liittyvistä yhteydenotoista liittyi samalla myös perustoimeentulotukeen. Perustoimeentulotuki ei sisälly sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen.

Perustoimeentulotukea koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin kuusi, mikä tarkoitti yhteydenottomäärän kaksinkertaistumista edelliseen vuoteen verrattuna. Yhteydenottajana oli kaikissa yhteydenotoissa asiakas itse. Perustoimeentulotuki on viimesijainen etuus ja yhteydenottajien tilanteet näyttäytyivät haastavilta. Joissakin tapauksissa asiointi Kela:n kanssa ei ollut sujunut asiakkaasta riippumattomista syistä, kuten sovitun takuuvuokran maksamiseen liittyvistä epäselvyyksistä tai suoranaisesta Kela:n virheestä johtuen. Sosiaaliasiamiehen näkökulmasta katsoen joissakin tapauksissa kunnan ja Kela:n välisen yhteistyön avulla olisi voitu selvittää asiakkaan asiaa tehokkaammin ja välttää esimerkiksi asumisen vaarantuminen.

¹⁴ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

Aikuissosiaalityöhön liittyi seitsemän yhteydenottoa, joissa kaikissa yhteydenottaja oli ensimmäistä kertaa yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Viidessä aikuissosiaalityötä koskevassa yhteydenotossa ilmaistiin tyytymättömyyttä ja kaksi oli luonteeltaan tiedustelua. Viidessä aikuissosiaalityötä koskevassa yhteydenotossa oli kysymys myös täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta ja kolmessa perustoimeentulotuesta. Yhteydenotoissa oli esillä muun muassa asumiseen liittyviä asioita ja usein yhteydenottajan tilanne näyttäytyi kaikkiaan monimutkaiselta, joissakin tapauksissa kriisiytyneeltä. Sosiaaliasiamies osallistui asiakkaiden tilanteiden selvittelyyn osassa yhteydenottoja. Sekä aikuissosiaalityötä että täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskevaa juridista neuvontaa annettiin kahdesti henkilöstölle.

3.5.4 Muistutukset ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Nurmijärvellä vuosina 2019, 2020 ja 2021 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.¹⁵ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen 12 kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa kuudelle henkilölle.

	2019	2020	2021
Muistutukset	6	13	16
Kantelut EOA:lle	1	2	2
Kantelut ESAVI:in	5	9	2
Kantelut OKA:lle	0	0	0
Kantelut Valviralle	2	0	0

¹⁵ Kuntakyselyt vuoden 2019, 2020 ja 2021 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueen asiakkaat tekivät 73 oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon päätöksiin, joista yhtä muutettiin jaostossa. 10 päätöstä muutettiin itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin 15 valitusta ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen kolme.¹⁶

3.6 Pornainen

3.6.1 Yhteydenotot

Pornaisten asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä kahdeksan kertaa (kolme kertaa sekä vuosina 2019 että 2020). Yhteydenottomäärä siis nousi suhteellisesti merkittävästi. Yhteydenottajista seitsemän oli asiakkaan edustajaa tai muuta läheistä ja vain kerran yhteydenottajana oli asiakas itse. Kuusi yhteydenottajaa otti ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Yksi yhteydenottaja oli ottanut aiemmin yhteyttä, mutta oli nyt uudesta asiasta yhteydessä. Lisäksi yksi yhteydenottaja oli yhteydessä samasta asiasta kuin aikaisemmin. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

Kuudessa yhteydenotossa ilmaistiin tyytymättömyyttä ja kaksi yhteydenottoa oli luonteeltaan tiedustelua. Yhteydenotot koskivat ikääntyneiden palveluita (neljä asiatapahtumaa), lastensuojelua (kaksi asiatapahtumaa), vammaispalveluita (yksi asiatapahtuma) sekä kehitysvammahuoltoa (yksi asiatapahtuma). Kuusi yhteydenottoa liittyi kunnan sosiaalihuollon palveluun ja kahdessa yhteydenotossa oli kyse yksityisestä palvelusta kunnan ostopalveluna.

Yhteydenoton syynä oli kolmessa asiatapahtumassa palvelun tuottaminen ja kolmessa maksu- ja vahingonkorvausasiat. 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 kohtelu, yleinen tiedontarve,

¹⁶ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten. (Koskee koko Keusoten aluetta)

päätösten sisältö sekä tietosuojat. Yhdessä yhteydenotossa kysyttiin myös sosiaaliasiamiehelle kuulumattomasta palvelusta. Yhteydenotossa voi olla useampi syy, ja Pornaisissa oli keskimäärin 1,6 syytä yhteydenottoa kohden.

	2018	2019	2020	2021
Uudet asiakkaat	0	3	3	6
Vanha asiakas, uusi asia	0	0	0	1
Vanha asiakas, sama asia	0	0	0	1
Ei tietoa	0	0	0	0
<i>Yhteensä</i>	0	3	3	8
Joista henkilöstön yhteydenotot	0	0	0	0

Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonymoituja. 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 asiakkaaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Pornaisissa ainakin kuusi eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2021.

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluiden tehtäväalueelta vastaanotettiin neljä yhteydenottoa, joista vain yhdessä yhteyttä otti asiakas itse. Muissa yhteydenottajana oli asiakkaan edustaja tai muu läheinen. Kolme yhteydenottajaa otti ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä, ja yksi oli ollut aiemmin yhteydessä, mutta otti nyt yhteyttä uudessa asiassa. Jokainen ikääntyneiden

palveluita koskeva yhteydenotto sisälsi tyytymättömyyden ilmaisun. Suurin osa yhteydenotoista koski tehostetun palveluasumisen asiakasmaksua, joka osalla oli asiakasmaksulain uudistamisen myötä noussut. Lisäksi ilmaistiin tyytymättömyyttä hoivakotiin. Tarkempia tietoja ei voida antaa yhteydenottomäärän vähäisyydestä johtuen.

3.6.2 Muistutukset ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Pornaisissa vuosina 2018, 2019, 2020 ja 2021 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.¹⁷ Vuonna 2021 Pornaisten alueella tehtiin yksi muistutus. Sosiaaliasiamies antoi vuonna 2021 kolmelle yhteydenottajalle muistutusneuvontaa ja yhdelle kanteluneuvontaa.

	2018	2019	2020	2021
Muistutukset	1	0	0	1
Kantelut EOA:lle	0	0	0	0
Kantelut ESAVI:in	0	0	0	0
Kantelut OKA:lle	0	0	0	0
Kantelut Valviralle	0	0	0	0

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueen asiakkaat tekivät 73 oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon päätöksiin, joista yhtä muutettiin jaostossa. 10 päätöstä muutettiin itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin 15 valitusta ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen kolme.¹⁸

¹⁷ Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019, 2020 ja 2021 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

¹⁸ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten. (Koskee koko Keusoten aluetta)

3.7 Tuusula

3.7.1 Yhteydenotot

Tuusulan asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 32 kertaa, mikä on täsmälleen sama määrä kuin edellisenä vuonna. 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 yksi. Henkilöstöltä tuli kaksi yhteydenottoa. Yhteydenottajista noin 38 % oli asiakkaita ja noin 56 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

	2019	2020	2021
Uudet asiakkaat	17	27	27
Vanha asiakas, uusi asia	4	4	4
Vanha asiakas, sama asia	1	0	1
Ei tietoa	0	1	0
<i>Yhteensä</i>	22	32	32
Joista henkilöstön yhteydenotot	0	2	2

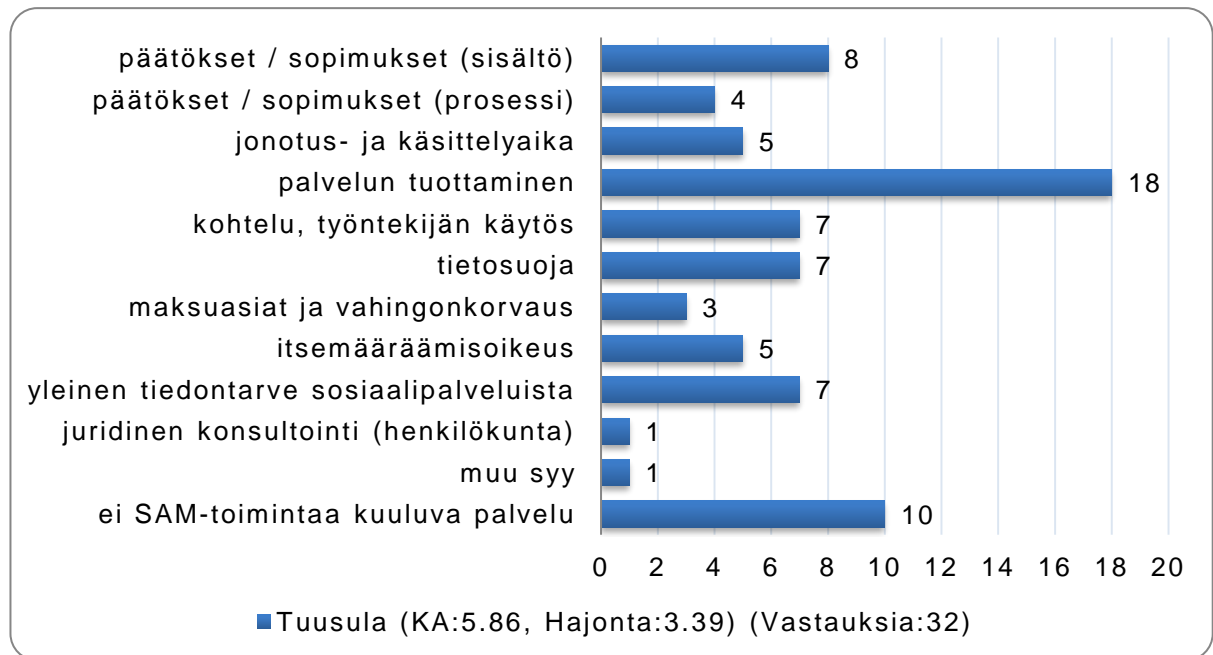
Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonymoja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakkaaksi 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 2021.

3.7.2 Yhteydenoton syy

Yhteyttä otettiin kolmatta vuotta peräkkäin useimmin palvelun tuottamista koskien (18 asiatapahtumaa; 17 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.

Asiakkaat ottivat yhteyttä päätösten sisältöön liittyen kahdeksan kertaa (10 kertaa vuonna 2020) ja kohteluun, tietosuojaan sekä yleiseen tiedontarpeeseen liittyen seitsemän kertaa kutakin tehtäväaluetta kohden. Tietosuojaan liittyvien yhteydenottojen määrä nousi (neljä vuonna 2020). Kohteluun liittyvien yhteydenottojen määrä laski hieman (yhdeksän vuonna 2020), kun taas yleistä tiedontarvetta koskevien yhteydenottojen määrä pysyi saman kuin vuonna 2020 (seitsemän asiatapahtumaa). Jonotus- ja käsittelyaikaa koskevien yhteydenottojen määrä laski hieman (viisi; kahdeksan vuonna 2020). Itsemääräämisoikeuteen liittyviä yhteydenottoja vastaanotettiin viisi (kaksi vuonna 2020). Päätöksentekoprosessiin liittyi aiempaa vähemmän yhteydenottoja (neljä; yhdeksän vuonna 2020). Maksu- ja vahingonkorvausasiat olivat syynä kolmessa yhteydenotossa (kaksi asiatapahtumaa vuonna 2020). Muu syy esiintyi syynä yhdessä yhteydenotossa ja kerran syynä oli henkilöstölle annettava juridinen neuvonta. Kymmenen asiakasta kysyi sosiaaliasiamiehelle kuulumattomasta palvelusta, ja nämä yhteydenotot sisälsivät yleensä myös sosiaalihuoltoa koskevia asioita. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Tuusulassa yhteydenotossa oli keskimäärin 2,4 syytä. Alla olevassa kuviossa ilmaistaan yhteydenoton syyt.

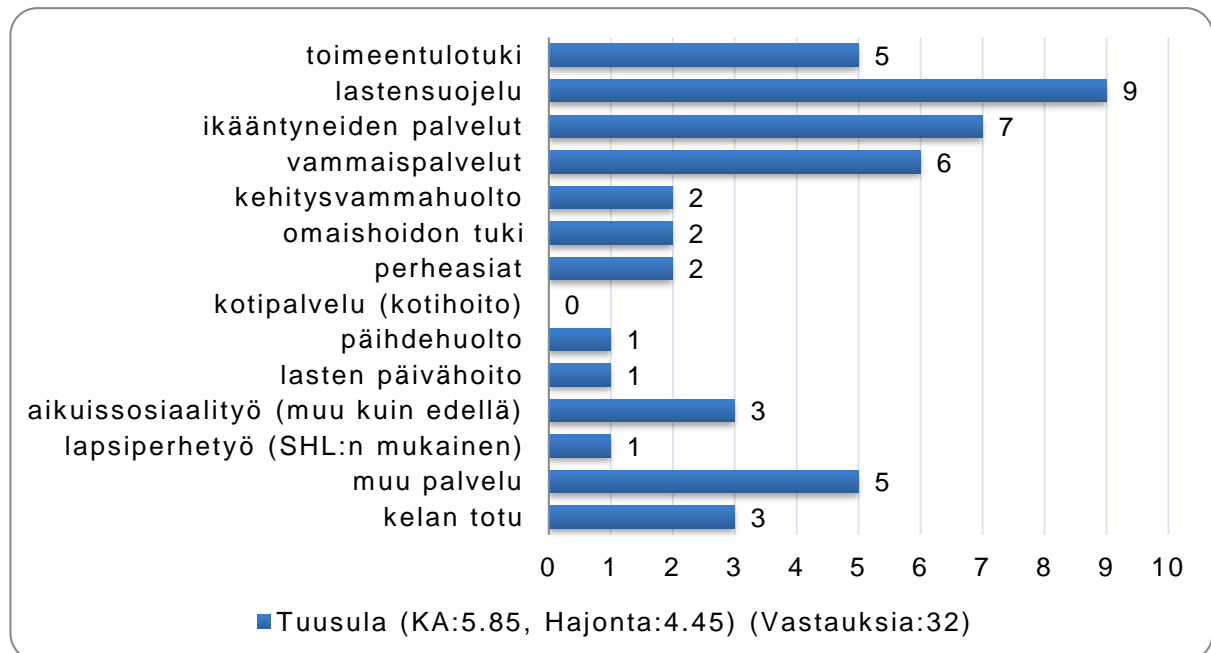
Kuvio 11. Yhteydenoton syyt, Tuusula



3.7.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Lastensuojelu oli yleisin yhteydenoton tehtäväalue ja sitä koskien vastaanotettiin yhdeksän yhteydenottoa, mikä vastaa täsmälleen edellisen vuoden määrää (yhdeksän asiatapahtumaa). Ikääntyneiden palveluita koskevat yhteydenotot lisääntyivät (seitsemän; neljä vuonna 2020). Vammaispalveluita koskien otettiin yhteyttä kuusi kertaa, mikä tarkoittaa, että vammaispalveluihin liittyvien yhteydenottojen määrä pysyi samana kolmatta vuotta peräkkäin. Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskien yhteyttä otettiin viidesti, kuten edellisenäkin vuonna. Perustoimeentulotukeen liittyi kolme yhteydenottoa (kaksi vuonna 2020), samoin kuin aikuissosiaalityöhön kolme yhteydenottoa (kolme myös vuonna 2020). Kaksi yhteydenottoa vastaanotettiin seuraavilta tehtäväalueilta: kehitysvammahuolto (yksi vuonna 2020), omaishoidon tuki (kolme vuonna 2020), perheoikeudelliset palvelut (neljä vuonna 2020), päihdehuolto (yksi vuonna 2020), lasten päivähoito (ei yhteydenottoja vuonna 2020) sekä sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperhetyö (yksi vuonna 2020). Muuhun palveluun liittyi viisi yhteydenottoa.

Kuvio 12. Yhteydenoton tehtäväalue, Tuusula



Lastensuojelu

Lastensuojeluasioihin liittyi yhdeksän yhteydenottoa, mikä vastasi täysin vuoden 2020 lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrää. Yhteydenottajista seitsemän otti ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, ja kaksi yhteydenottajaa oli ollut aiemmin yhteydessä, mutta ottivat nyt uudessa asiassa yhteyttä. Kaikki lastensuojeluasioita koskevat yhteydenotot sisälsivät tyytymättömyyden ilmaisun. Kaikissa yhteydenotoissa yhteydenoton syynä oli palvelun tuottaminen (myös yhdeksän vuonna 2020). Muita syitä olivat kohtelu (kuusi), tietosuoja (viisi), itsemääräämisoikeus (neljä), päätösten sisältö (kolme), päätöksenteon prosessi (kolme), sekä jonotus- ja käsittelyaika (yksi). Kolmessa yhteydenotossa kysyttiin lisäksi sosiaaliasiamiehelle kuulumattomasta palvelusta. Yhteydenottajat toivat esiin tyytymättömyyttä menettelyyn, esimerkiksi päätösten puuttumiseen tai yleisemmin kuulluksi tulemiseen ja asiointiin. Asiointi ei ollut vastannut aina odotuksia ja yhteydenotoissa mainittiin muun muassa palvelujen saamisen viivästyminen. Tyytymättömyyttä kohdistui myös kirjauksiin sekä tietopyyntöjen toteuttamiseen. Esimerkiksi eräässä yhteydenotossa tietojen saanti oli viivästynyt ja asiakas oli saanut pyytämänsä tiedot vasta yli kolmen kuukauden kuluttua pyynnön esittämisestä.

Lastensuojelun asiakkaina oli Tuusulassa vuonna 2021 yhteensä 339 lasta.¹⁹ Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 2,7 lastensuojeluasiaa koskevaa yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden.

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluihin liittyi seitsemän asiatapahtumaa. Kaikissa seitsemässä yhteydenotossa yhteydenottajana oli asiakkaan edustaja tai muu läheinen. Kuusi yhteydenottajaa otti ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä ja yksi oli ollut aiemmin yhteydessä, mutta otti nyt yhteyttä uudessa asiassa. Suurimmassa osassa yhteydenottoja (viisi kertaa) ilmaistiin tyytymättömyyttä. Yhteydenoton syyt liittyivät palvelun tuottamiseen (kolme), yleiseen tiedontarpeeseen (kolme), maksu- ja vahingonkorvausasioihin (kaksi), itsemääräämisoikeuteen (yksi), päätösten sisältöön (yksi) sekä päätöksenteon prosessiin (yksi). Kahdessa yhteydenotossa oli kyse sosiaaliasiamiehelle kuulumattomasta palvelusta. Yhteydenottajat esittivät kysymyksiä muun muassa kotona asumisen tukeen, palveluasumiseen sekä asiakasmaksuihin liittyen. Yksittäistapauksessa yhteydenotossa nousi esiin tyytymättömyys hoivayksikön toimintaan. Lisäksi yksi yhteydenotto koski tilannetta, jossa asiakas ei täyttänyt palvelun myöntämisen kriteerejä ikääntyneiden palveluissa eikä toisen tehtäväalueen palvelussa ja jäi siten ilman tarvitsemiaan palveluja.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalveluita koskien vastaanotettiin kuusi yhteydenottoa, joista 3/4 sisälsi tyytymättömyyden ilmaisun ja neljännes oli luonteeltaan tiedustelua. Yhteydenottojen syynä oli päätösten sisältö (kolme asiatapahtumaa), jonotus- ja käsittelyaika (kolme asiatapahtumaa), palvelun tuottaminen (kaksi asiatapahtumaa) sekä päätöksenteon prosessi, tietosuoja ja yleinen tiedontarve kerran jokainen. Lisäksi henkilöstölle annettiin kerran juridista neuvontaa. Yhteydenotoissa nousi esiin muun muassa asunnon muutostöiden osalta kunnan vastuukysymykset, henkilökohtaiseen apuun liittyviä asioita sekä tyytymättömyyttä

¹⁹ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

tilanteessa, jossa asiakas ei täytä palveluiden myöntämisen kriteerejä. Lisäksi yhteydenotoissa oli mainintoja muistutusvastausten viipymisestä.

Kehitysvammahuoltoa koskevia yhteydenottoja saapui lisäksi kaksi. Toinen oli luonteeltaan tiedustelua ja toisessa, joka liittyi myös vammaispalveluihin, ilmaistiin tyytymättömyyttä.

Toimeentulotuki

Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskien otettiin yhteyttä viisi kertaa, kuten myös vuonna 2020. Jokainen yhteydenottaja otti ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Yhteydenottajana oli kerran asiakkaan edustaja tai muu läheinen ja muissa yhteydenotoissa asiakas itse. Yksi yhteydenotto oli luonteeltaan tiedustelua ja neljässä ilmaistiin tyytymättömyyttä, joka kohdistui esimerkiksi päätösten sisältöön, joka oli yleisin yhteydenoton syy. Lisäksi syynä oli palvelun tuottamiseen, yleiseen tiedontarpeeseen, päätöksentekoprosessiin, kohteluun, tietosuojaan, maksu- ja vahingonkorvausasioihin tai itsemääräämisoikeuteen liittyvät asiat. Kahdessa yhteydenotossa oli lisäksi kyse perustoimeentulosta, joka ei kuulu sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen, vaan on Kela:n vastuulla. Perustoimeentulotukea koskien vastaanotettiin yhteensä kolme yhteydenottoa. Toimeentulotukeen liittyen yhteyttä ottaneet nostivat esiin muun muassa asumiseen ja hautausavustukseen liittyviä kysymyksiä. Kyseessä oli esimerkiksi asiakkaan toive muuttaa edullisempaan asuntoon tilanteessa, jossa Kela ei ollut myöntänyt perustoimeentulotukea.

3.7.4 Muistutukset ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Tuusulassa vuonna 2019, 2020 ja 2021 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.²⁰ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen 10 kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa kahdelle henkilölle.

²⁰ Kuntakyselyt vuosien 2019, 2020 ja 2021 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

	2019	2020	2021
Muistutukset	6	10	10
Kantelut EOA:lle	4	1	0
Kantelut ESAVI:in	3	10	4
Kantelut OKA:lle	0	1	0
Kantelut Valviralle	1	0	0

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueen asiakkaat tekivät 73 oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon päätöksiin, joista yhtä muutettiin jaostossa. 10 päätöstä muutettiin itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin 15 valitusta ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen kolme.²¹

²¹ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliamiehen selvitystä varten. (Koskee koko Keusoten aluetta)

4 Perusturvakuntayhtymä Karviainen

4.1 Karkkila

4.1.1 Yhteydenotot

Karkkilan asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 10 kertaa (kahdeksan kertaa vuonna 2020). Yhteydenottomäärä pysyi kolmatta vuotta peräkkäin alhaisena verrattuna vuoteen 2018, jolloin yhteydenottoja saapui 24. Kahdeksan yhteydenottajaa otti ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä, ja kaksi oli ottanut aiemmin yhteyttä, mutta ottivat nyt uudessa asiassa yhteyttä. Yhteydenottajista vain yksi oli asiakas itse ja yhdeksässä tapauksessa asiakkaan edustaja tai muu läheinen. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

	2018	2019	2020	2021
Uudet asiakkaat	10	7	8	8
Vanha asiakas, uusi asia	10	0	0	2
Vanha asiakas, sama asia	1	0	0	0
Ei tietoa	3	0	0	0
<i>Yhteensä</i>	24	7	8	10
Joista henkilöstön yhteydenotot	7	1	0	0

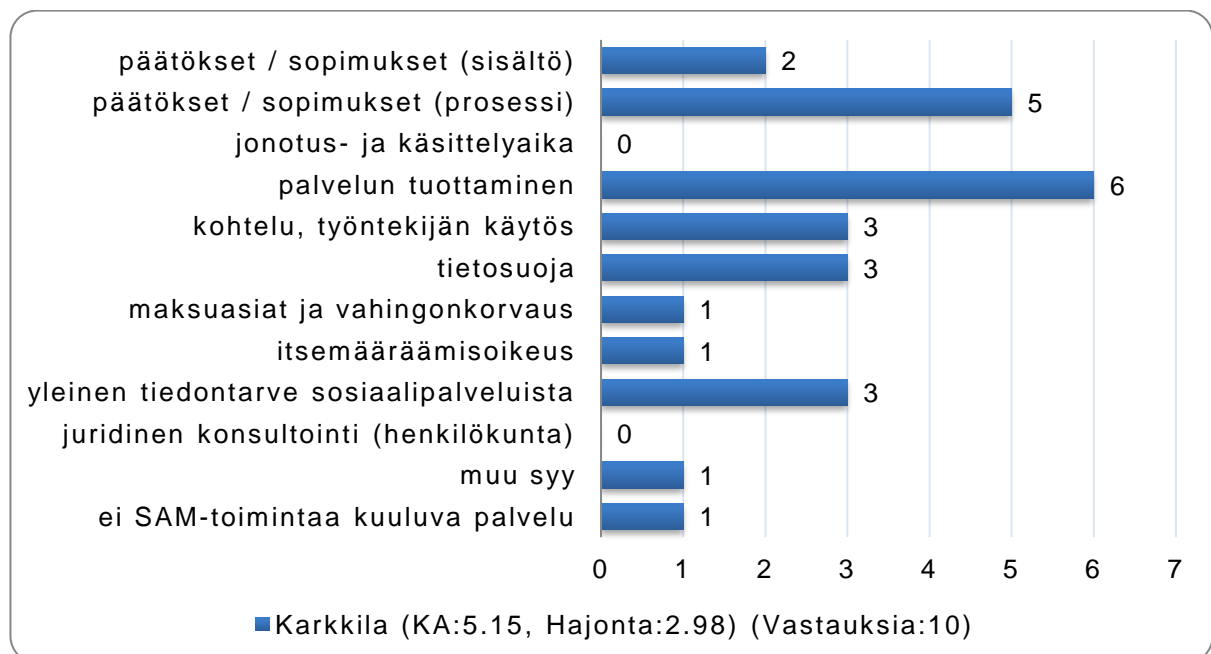
Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä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

”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Karkkilassa ainakin kahdeksan eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2021.

4.1.2 Yhteydenoton syy

Yhteydenoton syynä oli useimmin palvelun tuottaminen (kuusi asiatapahtumaa) ja päätöksenteon prosessi (viisi asiatapahtumaa). Lisäksi yhteydenoton syyt liittyivät kohteluun (kolme asiatapahtumaa), tietosuojaan (kolme), yleiseen tiedontarpeeseen (kolme) sekä päätösten sisältöön (kaksi). Yksittäiset yhteydenotot koskivat maksu- ja vahingonkorvausasioita, itsemääräämisoikeutta ja muuta syytä. Yhdessä yhteydenotossa kysyttiin sosiaaliasiamiehelle kuulumattomasta palvelusta. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Karkkilassa yhteydenotossa oli keskimäärin 2,6 syytä. Alla olevassa kuviossa ilmaistaan yhteydenoton syyt.

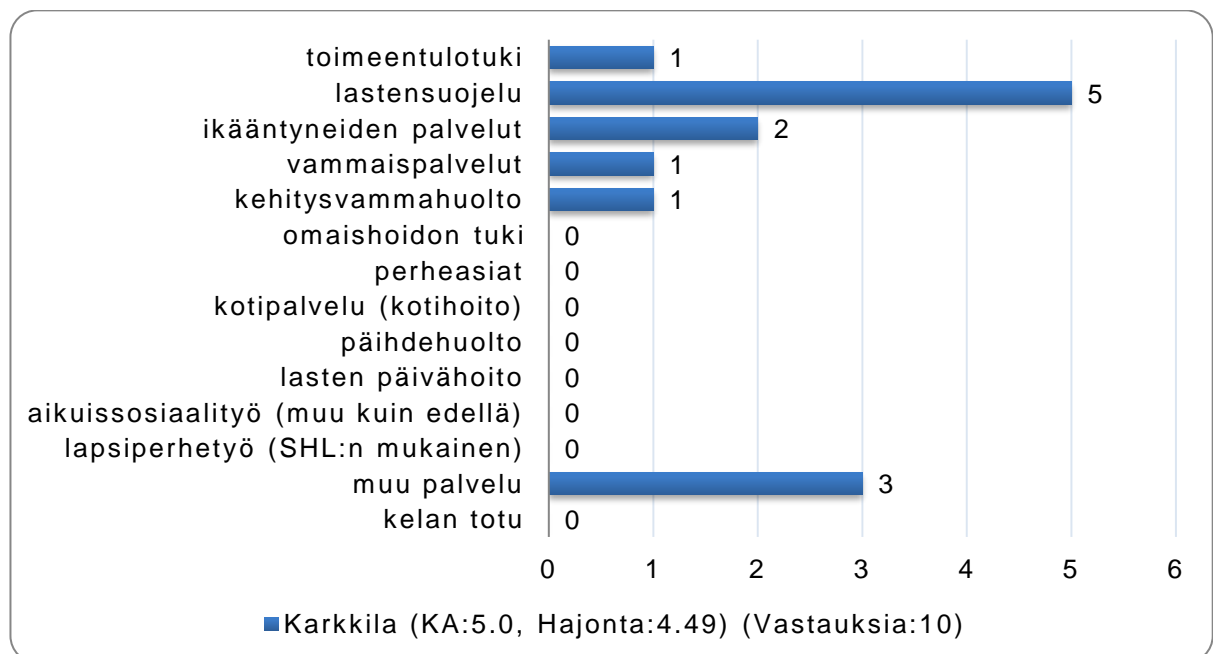
Kuvio 13. Yhteydenoton syyt, Karkkila



4.1.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Viisi yhteydenottoa koski lastensuojelua (kaksi asiatapahtumaa vuonna 2020). Ikääntyneiden palveluihin liittyviä yhteydenottoja vastaanotettiin kaksi. Lisäksi täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskien tuli yksi yhteydenotto, ja myös vammaispalveluita sekä kehitysvammahuoltoon koskien saapui yksi yhteydenotto kummastakin. Kolme yhteydenottoa koski muuta palvelua. Koska yhteydenottojen määrä on vähäinen, ei tarkempia tietoja voida esittää.

Kuvio 14. Yhteydenoton tehtäväalue, Karkkila



Lastensuojelu

Lastensuojeluasioihin liittyi viisi yhteydenottoa. Neljä yhteydenottajaa otti ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliamiehen, ja yksi oli ollut aiemmin yhteydessä, mutta otti nyt yhteyttä uudessa asiassa. Kaikissa lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä ja kaikissa yhteydenoton syynä oli palvelun tuottaminen. Lisäksi yhteydenoton syynä esiintyivät kohtelu (kolme asiatapahtumaa), päätöksenteon prosessi (kolme), päätösten sisältö (kaksi), tietosuoja (kaksi), maksu- ja vahingonkorvausasiat (kerran), itsemääräämisoikeus (kerran) sekä muu syy (kerran). Yksi yhteydenottaja kysyi lisäksi

sosiaaliasiamiehelle kuulumattomasta palvelusta. Yhteydenotoissa nousi esiin muun muassa tyytymättömyys työntekijän käytökseen ja kohteluun sekä tyytymättömyys menettelyllisiin seikkoihin, kuten päätöksentekoon. Yksittäistapauksessa kirjallinen päätös oli puuttunut. Lisäksi yhteydenotoissa tuotiin esiin, ettei kirjauksia ollut tehty kaikilta osin asianmukaisesti.

Lastensuojelun asiakkaina oli Karkkilassa vuonna 2021 yhteensä 61 lasta.²² Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 8,2 lastensuojeluasiaa koskevaa yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden.

4.1.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Karkkilassa vuosina 2018, 2019, 2020 ja 2021 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.²³ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen neljälle kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa yhdelle henkilölle.

	2018	2019	2020	2021
Muistutukset	2	2	1	1
Kantelut EOA:lle	1	0	1	0
Kantelut ESAVI:in	0	1	3	1
Kantelut OKA:lle	0	0	0	0
Kantelut Valviralle	0	1	0	0

Karviaisen yhtymäjaosto käsitteli kuusi (kolme vuonna 2020) karkkilalaisten tekemää oikaisuvaatimusta, eikä muuttanut näiden perusteella yhtään päätöstä. Yhtään päätöstä ei muutettu itseoikaisuina. Hallinto-oikeuteen tehtiin yksi valitus ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen valitettiin kerran.²⁴

²² Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

²³ Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019, 2020 ja 2021 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

²⁴ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

4.2 Vihti

4.2.1 Yhteydenotot

Vihdin asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 52 kertaa, mikä oli enemmän kuin kahtena edeltävän vuonna (36 kertaa vuonna 2020 ja 35 kertaa vuonna 2019). Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 34. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli 12 ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita oli kuusi. Yhteydenottajista noin 38,5 % oli asiakkaita ja hieman yli 59,5 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä. Henkilöstön yhteydenottojen osuus kaikista yhteydenotoista oli vajaa 2 %. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

	2018	2019	2020	2021
Uudet asiakkaat	28	26	22	34
Vanha asiakas, uusi asia	8	2	6	12
Vanha asiakas, sama asia	6	7	7	6
Ei tietoa	5	0	1	0
<i>Yhteensä</i>	47	35	36	52
Joista henkilöstön yhteydenotot	7	0	1	1

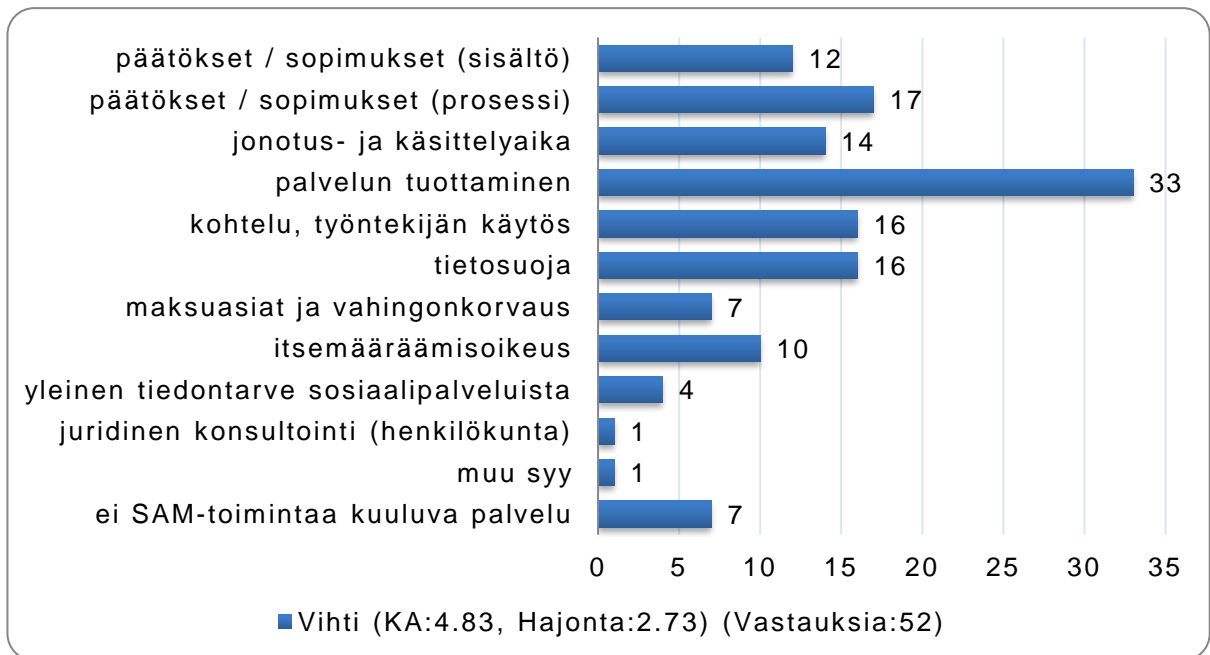
Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakkaaksi 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 34 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2021.

4.2.2 Yhteydenoton syy

Yhteyttä otettiin eniten palvelun tuottamiseen (33; 24 vuonna 2020), päätöksenteon prosessiin (17; 12 vuonna 2020), tietosuojaan (16; 10 vuonna 2020) ja kohteluun (16) liittyen. Palvelun tuottaminen oli yleisin yhteydenoton syy toista vuotta peräkkäin. Erityisesti kohteluun liittyen otettiin huomattavasti useammin yhteyttä kuin edellisinä vuosina (kolme vuonna 2020 ja seitsemän vuonna 2019). Myös tietosuojaan liittyvien yhteydenottojen määrässä on ollut havaittavissa kasvua, sillä kahden vuoden takaiseen vuoden 2019 määrään verrattuna yhteydenotot ovat nelinkertaistuneet. Jonotus- ja käsittelyaikaa koskien saapui 14 yhteydenottoa (yhdeksän vuonna 2020) ja päätösten sisältöä koskien 12 yhteydenottoa (seitsemän vuonna 2019). Itsemääräämisoikeus oli syynä 10 kertaa (neljä vuonna 2020), maksu- ja vahingonkorvausasiat seitsemän kertaa (kaksi vuonna 2020) ja yleinen tiedontarve neljä kertaa (kolme asiatapahtumaa vuonna 2020). Lisäksi henkilöstölle annettiin kerran juridista neuvontaa ja muu syy esiintyi yhdessä yhteydenotossa. Sosiaaliasiamiehelle kuulumattomasta palvelusta kysyttiin seitsemän kertaa, ja nämä yhteydenotot liittyivät yleensä myös sosiaalihuoltoon. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Vihdissä yhteydenotossa oli keskimäärin 2,7 syytä. Kuviossa 15 ilmaistaan yhteydenoton syyt.

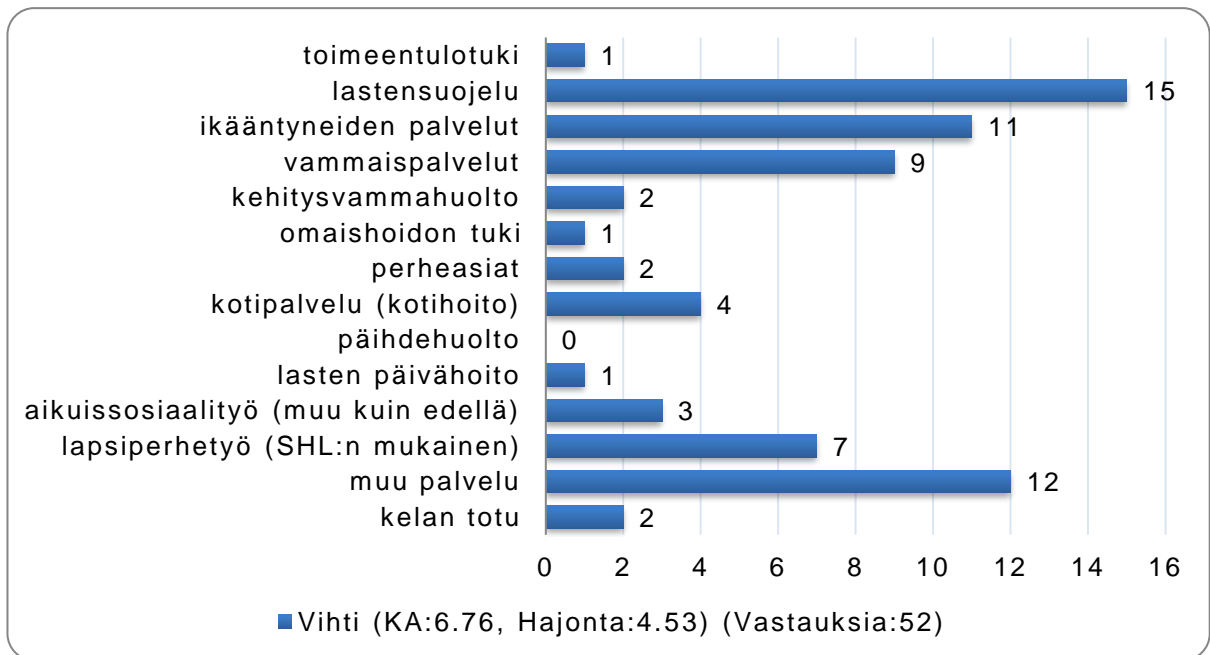
Kuvio 15. Yhteydenoton syyt, Vihti



4.2.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Lastensuojelu korostui yhteydenoton tehtäväalueena (15 asiatapahtumaa; seitsemän vuonna 2020). Ikääntyneiden palveluja koskien vastaanotettiin 11 yhteydenottoa (12 vuonna 2020). Seuraavaksi eniten yhteydenottoja vastaanotettiin vammaispalveluita (yhdeksän asiatapahtumaa; kahdeksan vuonna 2020) ja sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperhetyötä (seitsemän asiatapahtumaa; kaksi vuonna 2020) koskien. Kotipalveluun liittyi neljä yhteydenottoa (kolme vuonna 2020) ja aikuissosiaalityöhön kolme yhteydenottoa (yksi vuonna 2020). Sekä perheoikeudellisia palveluita että perustoimeentulotukea koskevia yhteydenottoja saapui kaksi, mikä vastasi kummankin tehtäväalueen osalta myös vuoden 2020 yhteydenottomäärää. Toimeentulotukeen, omaishoidon tukeen ja lasten päivähoidon liittyi kuhunkin tehtäväalueeseen yksi yhteydenotto. Muuta palvelua koskien vastaanotettiin 12 yhteydenottoa (kolme vuonna 2020). Päihdehuoltoon liittyviä yhteydenottoja ei vastaanotettu lainkaan vuonna 2021, eikä vuonna 2020.

Kuvio 16 Yhteydenoton tehtäväalue, Vihti



Lastensuojelu

Lastensuojeluasioihin liittyi 15 yhteydenottoa. Lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrä yli kaksinkertaistui vuoden 2020 yhteydenottomäärän oltua seitsemän. Yhteydenottajista seitsemän otti ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Kuusi asiakasta oli ollut aikaisemmin sosiaaliasiamieheen yhteydessä, mutta otti nyt uudessa asiassa yhteyttä. Lisäksi kahdessa yhteydenotossa oli kyse aiemmin yhteyttä ottaneen samasta asiasta. Kaikissa yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä. Yleisimmin yhteydenoton syynä oli palvelun tuottaminen (11 asiatapahtumaa). Kohtelu oli syynä kahdeksassa, tietosuoja seitsemässä, päätösten sisältö kuudessa ja päätöksenteon prosessi neljässä yhteydenotossa. Lisäksi yhteydenottojen syynä esiintyivät kahdesti sekä itsemääräämisoikeus että maksu- ja vahingonkorvausasiat. Sosiaaliasiamiehelle kuulumattomasta palvelusta kysyttiin myös kahdesti.

Lastensuojeluun liittyvissä yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä useisiin asioihin. Yhteydenottajat toivat esiin esimerkiksi, etteivät tule kuulluksi tai olivat muuten tyytymättömiä saamaansa kohteluun tai työntekijän käytökseen. Osa yhteydenottajista nosti

esiin kokemuksen työntekijän puolueellisuudesta tai epäoikeudenmukaisuudesta. Yhteydenottajilla oli ollut ajoittain haasteita tavoittaa lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää tai johtavaa viranhaltijaa. Yksittäistapauksessa rajoitustoimenpiteen päätös puuttui. Joissakin yhteydenotoissa tuotiin esiin, että palveluja oli ollut hankala saada, tai että palvelut eivät vastanneet asiakkaan tarvetta. Yhteydenottajat toivat myös esiin, että joissakin tapauksissa muistutusmenettely ei toiminut odotetusti, vaan muistutusvastauksen antaminen oli viipynyt tai muistutukseen annettu vastaus ei tyydyttänyt muistutuksen tekijää. Lisäksi yhteydenotoissa oli mainintoja epäkohdista kirjauksissa sekä hankaluuksista tiedonsaantioikeuden toteuttamisessa.

Lastensuojelun asiakkaina oli Vihdissä vuonna 2021 yhteensä 193 lasta.²⁵ Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 7,8 lastensuojeluasiana koskevaa yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden.

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskien vastaanotettiin 11 yhteydenottoa (12 vuonna 2020). Suurimmassa osassa (kahdeksassa yhteydenotossa) yhteydenottaja oli asiakkaan edustaja tai muu läheinen, ja asiakas itse otti kolme kertaa yhteyttä. Kaikissa yhteydenotoissa yhteydenottaja otti ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Yhteydenottajat ilmaisivat tyytymättömyyttä kahdeksassa yhteydenotossa ja kolme yhteydenottoa olivat luonteeltaan tiedustelua.

Palvelun tuottaminen oli useimmin ikääntyneiden palveluita koskevien yhteydenottojen syynä (kuusi asiatapahtumaa). Muina syinä esiintyivät maksu- ja vahingonkorvausasiat (neljä), päätöksentekoprosessi (neljä), päätösten sisältö (kolme), jonotus- ja käsittelyaika (kolme), yleinen tiedontarve (kaksi), itsemääräämisoikeus (kaksi) sekä kerran kohtelu ja kerran muu syy. Yhdessä yhteydenotossa kysyttiin lisäksi sosiaaliasiamiehelle kuulumattomasta palvelusta.

Yhteydenotoissa oli esillä runsaasti palveluasumiseen liittyviä asioita sekä asiakasmaksuasioita. Joissakin yhteydenotoissa nousi esiin, ettei asiakas saanut riittäviä

²⁵ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

palveluita. Kyse oli muun muassa kotiin annettavien palvelujen tai esimerkiksi palveluasumisen tai kuljetuspalvelun myöntämisestä. Lisäksi yhteydenotoissa käsiteltiin itsemääräämisoikeuteen ja päätöksentekoon liittyviä kysymyksiä.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalveluihin liittyi yhdeksän yhteydenottoa (kahdeksan vuonna 2020). Viisi yhteydenottoa olivat uusia, kolmessa aiemmin yhteyttä ottanut otti yhteyttä uudessa asiassa, ja yhdessä yhteyttä otettiin samassa asiassa kuin aikaisemmin. Tyytymättömyyttä ilmaistiin seitsemässä yhteydenotossa ja kaksi yhteydenottoa oli luonteeltaan tiedustelua. Palvelun tuottaminen oli yleisin yhteydenoton syy (seitsemän asiantapautumaa). Lisäksi yhteydenoton syinä olivat: päätösten sisältö (kolme), päätöksenteon prosessi (kolme), jonotus- ja käsittelyaika (kolme), itsemääräämisoikeus (kolme), tietosuoja (kolme) sekä kohtelu (kaksi). Maksu- ja vahingonkorvausasiat ja yleinen tiedontarve olivat kumpikin syynä yhdessä yhteydenotossa. Lisäksi henkilöstölle annettiin juridista neuvontaa kerran. Vammaispalveluita koskevissa yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä eniten henkilökohtaiseen apuun ja sen järjestämiseen liittyen. Yhteydenotoissa nousi esiin riittävien vammaispalveluiden järjestämiseen liittyviä kysymyksiä. Eräässä tapauksessa päätöksen saaminen hakemukseen viipyi useita kuukausia.

Kehitysvammahuoltoon liittyi kaksi asiantapautumaa (yksi vuonna 2020), joista toinen oli luonteeltaan tiedustelua ja toisessa ilmaistiin tyytymättömyyttä.

Vuonna 2021 Vihdissä oli 393 vammaispalveluiden asiakasta.²⁶ Sosiaaliamiehelle tuli noin 2,3 vammaispalveluita koskevaa yhteydenottoa 100 vammaispalveluiden asiakasta kohden.

4.2.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Vihdissä vuosina 2018, 2019, 2020 ja 2021 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja

²⁶ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliamiehen selvitystä varten.

Valviralle.²⁷ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen 25 kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa 10 henkilölle vuonna 2021.

	2018	2019	2020	2021
Muistutukset	11	12	15	16
Kantelut EOA:lle	1	0	1	2
Kantelut ESAVI:in	4	5	14	4
Kantelut OKA:lle	1	0	0	0
Kantelut Valviralle	0	0	2	1

Karviaisen yhtymäjaosto käsitteli 16 vihtiläisten tekemää oikaisuvaatimusta (25 vuonna 2020), eikä niiden perusteella muutettu yhtään päätöstä. Yksi päätös muutettiin itseoikaisuna. Hallinto-oikeuteen tehtiin 15 valitusta, korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei yhtään.²⁸

²⁷ Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019, 2020 ja 2021 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

²⁸ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

5 Lohja

5.1 Yhteydenotot

Lohjan kaupungin asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 68 kertaa (88 kertaa vuonna 2020). Yhteydenottomäärä laski vuosien 2018 ja 2019 tasolle. Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli 42. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli 11 ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita oli 11. Neljän asiakkaan kohdalla ei ole tietoa, onko tämä ottanut aiemmin yhteyttä. Aina tätä ei ole mahdollista selvittää. Lisäksi yksi yhteydenottaja on tilastoitunut kahteen yhteydenottajaluokkaan. Yhteydenottajista noin 35 % oli asiakkaita, noin 59 % asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä ja hieman alle 6 % henkilöstöä. Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat.

	2018	2019	2020	2021
Uudet asiakkaat	34	47	64	42
Vanha asiakas, uusi asia	10	5	12	12
Vanha asiakas, sama asia	14	10	6	11
Ei tietoa	6	1	7	4
<i>Yhteensä</i>	64	63	88	68*
Joista henkilöstön yhteydenotot	2	2	5	4

* Yksi yhteydenottaja on luokiteltu kahteen yhteydenottajaluokkaan.

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 asiakkaaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen

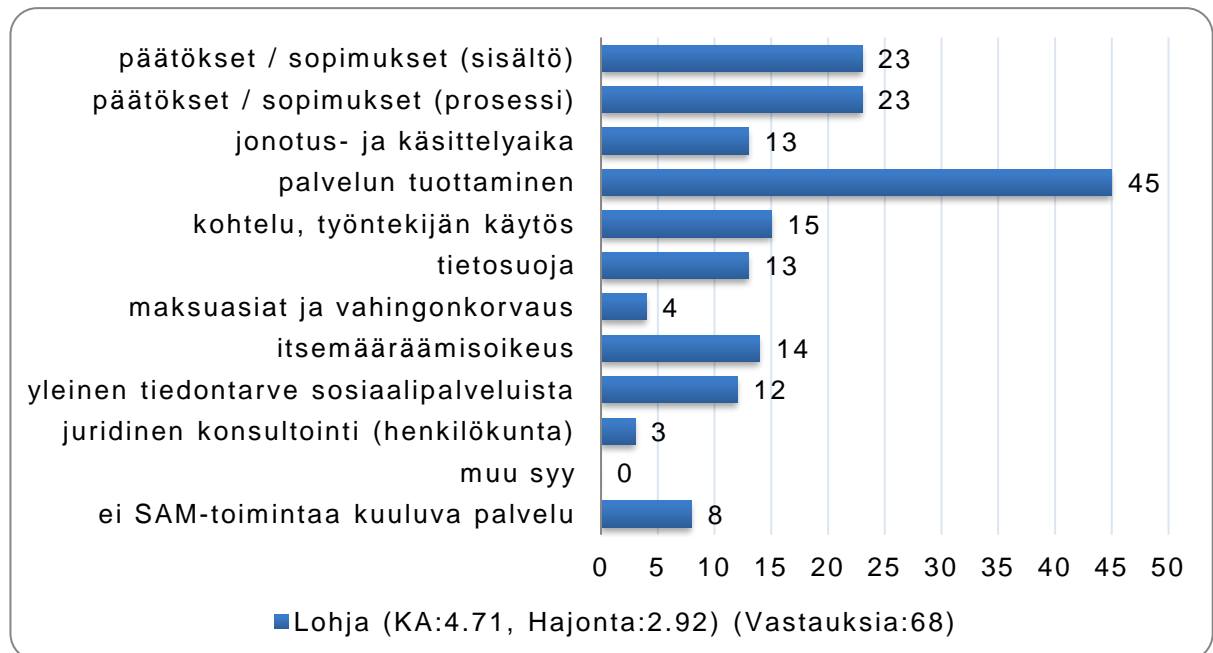
ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Lohjalla ainakin 42 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2021.

5.2 Yhteydenoton syy

Yhteydenoton syynä korostui edellisen vuoden tapaan palvelun tuottaminen (45 asiatapahtumaa; 49 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.

Päätösten sisällöstä (23; 31 vuonna 2020) ja päätöksenteon prosessista (23; 25 vuonna 2020) otettiin seuraavaksi eniten yhteyttä. Epäasiallinen kohtelu oli 15 kertaa yhteydenoton syynä (22 vuonna 2020). Itsemääräämisoikeus liittyi 14 yhteydenottoon, mikä oli yhtä paljon kuin vuonna 2020. Tietosuojaan (12 asiatapahtumaa vuonna 2020) sekä jonotus- ja käsittelyaikaan (12 vuonna 2020) liittyi kumpaankin 13 yhteydenottoa. Yleinen tiedontarve oli yhteydenoton syynä 12 kertaa (16 vuonna 2020). Lisäksi otettiin yhteyttä maksu- ja vahingonkorvausasioista (neljä; 10 vuonna 2020). Juridista neuvontaa (henkilöstölle) annettiin kolme kertaa. Sosiaaliasiamiehelle kuulumattomasta palvelusta kysyttiin kahdeksan kertaa, ja näihin yhteydenottoihin sisältyi yleensä myös sosiaalihuoltoa koskevia asioita. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Lohjalla yhteydenotossa oli keskimäärin 2,5 syytä. Alla olevassa kuviossa ilmaistaan yhteydenoton syyt.

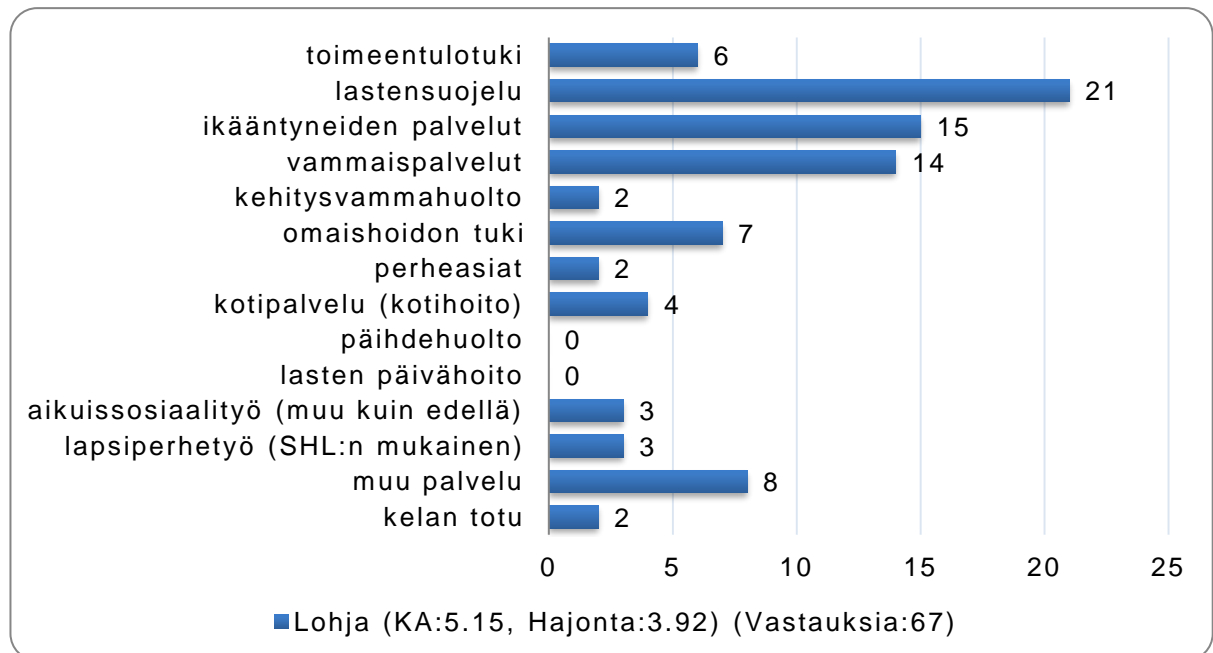
Kuvio 16. Yhteydenoton syyt, Lohja



5.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Lastensuojelu korostui edeltävien vuosien 2019 (21 yhteydenottoa) ja 2020 (22 yhteydenottoa) tapaan yhteydenoton tehtäväalueena ja lastensuojeluun liittyi 21 yhteydenottoa. Seuraavaksi eniten yhteydenottoja vastaanotettiin ikääntyneiden palveluita koskien (15; 17 vuonna 2020) ja vammaispalveluita (14; 11 vuonna 2020) koskien. Omaishoidon tukeen liittyviä yhteydenottoja saapui seitsemän (kahdeksan vuonna 2020) ja kunnan täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyviä kuusi (kahdeksan vuonna 2020). Kotipalvelua koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin neljä, kuten edeltävänä vuonnakin. Aikuissosiaalityö sekä sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperhetyö esiintyivät yhteydenoton tehtäväalueena kumpikin kolmessa yhteydenotossa. Aikuissosiaalityö esiintyi yhteydenoton tehtäväalueena harvemmin kuin vuonna 2020 (yhdeksän kertaa). Kehitysvammahuoltoon ja perheoikeudellisiin palveluihin liittyi kumpaankin kaksi yhteydenottoa. Perheoikeudellisten palveluiden osalta yhteydenottomäärä oli edellistä vuotta vähäisempi (kuusi yhteydenottoa vuonna 2020), kun taas kehitysvammahuoltoa koskevia yhteydenottoja saapui vain yksi vuonna 2020. Päihdehuoltoa ja lasten päivähoitoa koskien ei otettu lainkaan yhteyttä. Asiakkaat kysyivät muusta palvelusta kahdeksan kertaa. Lisäksi kaksi yhteydenottoa koski Kelan toimeentulotukea.

Kuvio 17. Yhteydenoton tehtäväalue, Lohja



Lastensuojelu

Lastensuojeluasioihin liittyi 21 yhteydenottoa (22 vuonna 2020). Kaikkiin yhteydenottoihin sisältyi tyytymättömyyden ilmaisu. Yhteydenottajista 13 otti ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamiehen yhteyttä, ja kolme oli ottanut aiemmin yhteyttä, mutta ottivat nyt uudessa asiassa yhteyttä. Lisäksi viisi yhteydenottoa liittyi aiemman yhteydenoton asiaan. Yhteydenoton syynä oli useimmin palvelun tuottaminen (16 asiatapahtumaa) ja päätösten sisältö (yhdeksän asiatapahtumaa). Myös päätöksentekoprosessiin (kahdeksan), jonotus- ja käsittelyaikaan (kahdeksan), kohteluun (kahdeksan), tietosuojaan (seitsemän), itsemääräämisoikeuteen (neljä) ja maksu- ja vahingonkorvausasioihin (kaksi) liittyen otettiin yhteyttä. Yleinen tiedontarve oli kerran yhteydenoton syynä, ja lisäksi kaksi asiaa liittyi sosiaaliasiamiehelle kuulumattomaan palveluun.

Yhteydenotoissa nostettiin esille useita asioita. Viranhaltijoiden ja johtavien viranhaltijoiden tavoittaminen oli ollut vaikeaa joidenkin yhteydenottajien kertoman mukaan. Yhteydenotoissa oli useita mainintoja liittyen huoltajan oikeuksiin. Joissakin tapauksissa asiakkaalle oli epäselvää esimerkiksi se, mitkä ovat huoltajan oikeudet lastensuojelun avohuollossa. Yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä saatuun kohteluun ja työntekijöiden

käytökseen; joissakin tapauksissa työntekijän koettiin olevan puolueellinen toisen vanhemman hyväksi. Osassa yhteydenottoja tyytymättömyys kohdistui avohuollon tukitoimiin tai riittämättömiksi koettuihin palveluihin. Kodin ulkopuolelle sijoitetun lapsen kotilomista kysyttiin myös. Lisäksi yhteydenotoissa kerrottiin tyytymättömyydestä tiedonsaantioikeuden toteuttamiseen. Yksittäisissä yhteydenotoissa esiin nousseita asioita olivat lisäksi jälkihuoltoon ja itsenäistymisvaroihin liittyvät kysymykset ja kirjausten asianmukaisuus.

Lastensuojelun asiakkaina oli Lohjalla vuonna 2021 yhteensä 712 lasta.²⁹ Lastensuojelun asiakasmäärä nousi verrattuna kahteen edelliseen vuoteen.

Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 2,9 lastensuojeluasiaa koskevaa yhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohden.

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluihin liittyviä yhteydenottoja vastaanotettiin 15 (17 vuonna 2020). Useimmin yhteyttä otti asiakkaan edustaja tai muu läheinen (yhdeksän kertaa), neljästi yhteydenottajana toimi asiakas itse ja kahdesti kyse oli henkilöstöltä saapuneista kysymyksistä. Kahdeksan yhteydenottoa sisälsi tyytymättömyyden ilmaisun, ja loput seitsemän yhteydenottoa olivat luonteeltaan tiedustelua. Palvelun tuottaminen oli yhteydenoton syynä useimmin (kymmenen asiantapahtumaa). Muina syinä esiintyivät yleinen tiedontarve (viisi), päätösten sisältö (viisi), itsemääräämisoikeus (kolme), tietosuoja (kaksi) sekä jonotus- ja käsittelyaika (kaksi). Kertaalleen syynä olivat päätösten sisältö, päätöksenteon prosessi, kohtelu sekä maksu- ja vahingonkorvausasiat. Yhdessä yhteydenotossa kysyttiin lisäksi sosiaaliasiamiehelle kuulumattomasta palvelusta. Henkilöstölle annettiin ikääntyneiden palveluita koskevaa juridista neuvontaa kaksi kertaa. Yhteydenotoissa esitettiin kysymyksiä itsemääräämisoikeuteen liittyen, muun muassa kotona asumisen jatkumista pohdittaessa. Joissakin yhteydenotoissa ilmaistiin huolta ikääntyneiden henkilöiden kotona pärjäämisestä, erityisesti tilanteissa, joissa kotiin suuntautuvien tai palveluasumisen palveluiden myöntämiskriteerit eivät täytyneet. Yksittäisinä mainintoina yhteydenotoissa esillä olivat muun muassa korona-ajan vierailuohjeet pitkäaikaishoidon ja -hoivan yksiköissä,

²⁹ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

tyytymättömyys kotihoitoon sekä asiakasmaksut. Yhteydenottajille annettiin neuvontaa liittyen palvelutarpeen arviointiin, palveluiden hakemiseen ja myöntämisen edellytyksiin sekä asiakkaan oikeuksiin liittyen.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalveluihin liittyen vastaanotettiin 14 yhteydenottoa (11 vuonna 2020). Yhteydenottajana oli asiakkaan edustaja tai muu läheinen kahta asiakkaalta itseltään saapunutta yhteydenottoa lukuun ottamatta. Yhteydenotoista yksi oli luonteeltaan tiedustelua, ja loput sisälsivät tyytymättömyyden ilmaisun. Yhteydenoton syyt liittyivät useimmin päätösten sisältöön tai päätöksentekoprosessiin, jotka kumpikin olivat yhteydenoton syynä 10 kertaa. Muita yhteydenoton syitä olivat palvelun tuottaminen (kahdeksan), itsemääräämisoikeus (neljä), kohtelu (kaksi) ja yleinen tiedontarve (kaksi). Lisäksi jonotus- ja käsittelyaika sekä tietosuoja esiintyivät yhteydenoton syynä kerran kumpikin. Kaikki yhteydenotot liittyivät kunnan vammaispalveluihin ja yhdessä yhteydenotossa oli lisäksi kyse yksityisestä palvelusta kunnan ostopalveluna. Menettelyyn ja erityisesti päätöksentekoon liittyvät asiat olivat runsaasti esillä yhteydenotoissa. Yhteydenottajat toivat esiin tilanteita, joissa kirjallista, valituskelpoista päätöstä ei ollut annettu. Päätöksestä oli myös yksittäistapauksessa puuttunut kokonaan muutoksenhakuohje. Yhteydenottajille annettiin neuvontaa muun muassa muutoksenhakumenettelyn osalta. Itsemääräämisoikeus nousi myös esiin yhteydenottojen sisällöistä. Joissakin tapauksissa yhteydenottaja toi ilmi, ettei tarvetta vastaavia palveluja ollut myönnetty.

Kehitysvammahuoltoa koskien vastaanotettiin lisäksi kaksi yhteydenottoa, joista kumpikin sisälsi vammaispalveluihin liittyviä asioita.

5.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Lohjalla vuosina 2018, 2019, 2020 ja 2021 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja

Valviralle.³⁰ Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa alueen 23 kuntalaiselle ja kanteluneuvontaa kahdeksalle henkilölle vuonna 2021.

	2018	2019	2020	2021
Muistutukset	11	14	27	15
Kantelut EOA:lle	1	1	1	6
Kantelut ESAVI:in	3	12	11	5
Kantelut OKA:lle	0	1	0	0
Kantelut Valviralle	2	1	2	2

Lohjan sosiaali- ja terveyslautakunta käsitteli 62 oikaisuvaatimusta (36 vuonna 2020), mutta ei muuttanut niiden perusteella yhtään päätöstä. Seitsemän päätöstä muutettiin itseoikaisuina (neljä vuonna 2020). Hallinto-oikeuteen tehtiin 17 valitusta, korkeimpaan hallinto-oikeuteen kaksi.³¹

³⁰ Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019, 2020 ja 2021 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

³¹ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

6 Siuntio ja Inkoo

6.1 Yhteydenotot

Siuntion asukkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä 33 kertaa (25 kertaa vuonna 2020). Yhteydenotoista 17 tuli asiakkailta tai heidän omaisiltaan (14 asiakas- tai omaisyhteydenottoa vuonna 2020). Uusia asiakkaita, jotka eivät olleet aiemmin ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä, oli seitsemän. Aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli 20, ja samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita oli viisi. Aina ei ole mahdollista saada tietoa asiakkuuden kestosta, ja vuonna 2021 tätä tietoa ei ollut saatavilla yhden yhteydenoton osalta. Yhteydenottajista kahdeksan oli asiakkaita, yhdeksän asiakkaiden edustajia tai muita läheisiä ja 16 henkilöstöön kuuluvaa. Sosiaaliasiamiehen yhteistyö kunnan viranhaltijoiden kanssa voidaan nähdä myönteisenä myös asiakkaiden oikeuksien edistämisen ja toteuttamisen näkökulmasta.

Yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat. Alla olevassa taulukossa on esitetty Siuntion yhteydenottojen kesto vuosina 2018, 2019, 2020 ja 2021.

	2018	2019	2020	2021
Uudet asiakkaat	4	6	13	7
Vanha asiakas, uusi asia	10	1	4	20
Vanha asiakas, sama asia	2	1	5	5
Ei tietoa	4	1	3	1
<i>Yhteensä</i>	6	9	25	33
Joista henkilöstön yhteydenotot	14	1	11	16

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

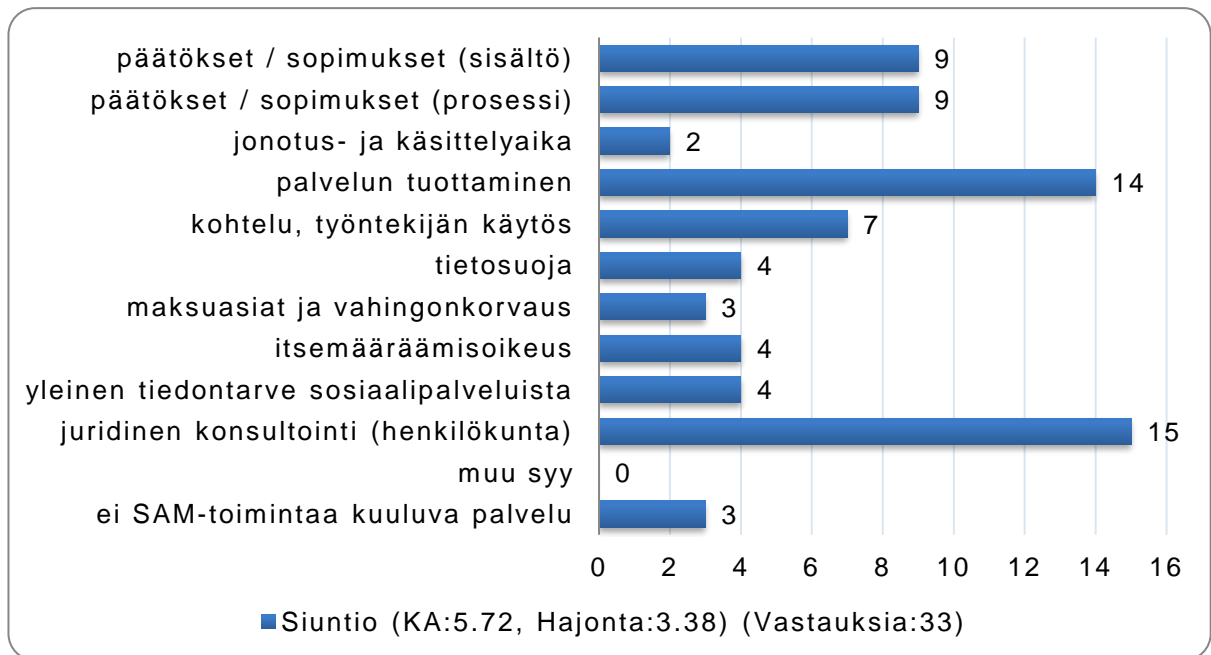
mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakkaaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Siuntiossa ainakin seitsemän eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2021.

Inkoosta vastaanotettiin kolme yhteydenottoa (kaksi vuonna 2020). Yhteydenottajina näissä olivat kerran asiakas, kerran asiakkaan edustaja tai muu läheinen ja kerran henkilöstön edustaja. Kahdessa tapauksessa yhteydenottaja oli ensimmäistä kertaa yhteydessä sosiaaliamieheen ja yhdessä yhteydenottaja oli ollut aiemmin yhteydessä, mutta oli nyt uuteen asiaan liittyen yhteydessä. Vammaispalvelut, kehitysvammahuolto sekä sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperhetyö olivat yhteydenoton tehtäväalueita. 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 päätösten sisältö (yhdeksän), päätöksentekoprosessi (yhdeksän) ja kohtelu (seitsemän). Itsemääräämisoikeus, yleinen tiedontarve sekä tietosuoja esiintyivät yhteydenoton syynä neljää kertaa jokainen. Maksu- ja vahingonkorvausasioihin liittyviä yhteydenottoja vastaanotettiin kolme. Jonotus- ja käsittelyaika oli yhteydenoton syynä kahdessa yhteydenotossa. Sosiaaliamiehelle kuulumattomasta palvelusta kysyttiin kolme kertaa. Lisäksi henkilökunnalle annettiin juridista neuvontaa 15 kertaa. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita syitä. Siuntiossa yhteydenotossa oli keskimäärin 2,2 syytä.

Kuvio 18 Yhteydenoton syyt, Siuntio



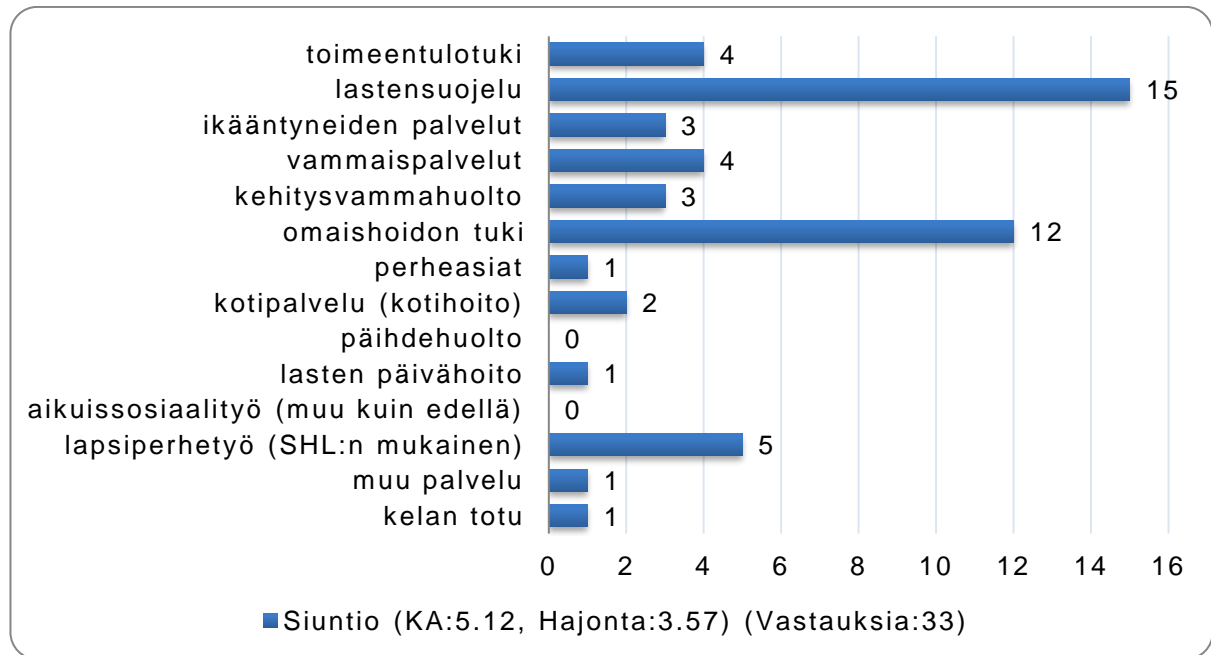
Yhteydenottomäärät ovat Inkoon osalta vähäisiä, eikä niistä voida tehdä johtopäätöksiä. Yhteydenoton syynä esiintyivät palvelun tuottaminen, kohtelu, yleinen tiedontarve sekä juridinen neuvonta. Inkoossa yhteydenotto sisälsi keskimäärin 1,3 syytä.

6.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Siuntion kunnan alueen yhteydenotot koskivat lastensuojelua (15; yhdeksän vuonna 2020), omaishoidon tukea (12; kaksi vuonna 2020), sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperhetyötä (viisi; kolme vuonna 2020), täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea (neljä; kuusi vuonna 2020), vammaispalveluita (neljä; yksi vuonna 2020), ikääntyneiden palveluita (kolme; kolme myös vuonna 2020), kehitysvammahuolto (kolme; yksi vuonna 2020), kotipalvelua (kaksi; ei lainkaan vuonna 2020), perheoikeudellisia palveluita (yksi; kolme vuonna 2020), lasten päivähoitoa (yksi; ei lainkaan vuonna 2020), muuta palvelua (yksi; yksi myös vuonna 2020) sekä perustoimeentulotukea (yksi; ei lainkaan vuonna 2020). Aikuissosiaalityöhön liittyviä yhteydenottoja ei vastaanotettu lainkaan (kolme asiatapahtumaa vuonna 2020). Päihdehuoltoon liittyviä yhteydenottoja ei vastaanotettu lainkaan, kuten ei edellisenkään vuonna.

Inkoon osalta saapuneiden yhteydenottojen tehtäväalueina olivat vammaispalvelut, kehitysvammahuolto ja sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperhetyö.

Kuvio 19 Yhteydenoton tehtäväalue, Siuntio



Lastensuojelu

Siuntion alueella lastensuojelua koskien otettiin yhteyttä 15 kertaa (yhdeksän vuonna 2020). Yhteydenotoista valtaosa vastaanotettiin henkilöstöltä (11 asiatapahtumaa), ja loput tulivat asiakkailta tai heidän edustajiltaan. Vain kaksi yhteydenottajaa otti yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa. 11 yhteydenottajaa oli ollut aikaisemmin yhteydessä sosiaaliasiamieheen, mutta nyt yhteydenotto liittyi uuteen asiaan. Kahdessa yhteydenottajaa otti yhteyttä samassa asiassa kuin aikaisemminkin. Kaikissa lastensuojelua koskevissa asiakkailta tai heidän edustajiltaan saapuneissa yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä. Asiakkaiden ja heidän edustajiensa yhteydenotoissa oli useimmin syynä palvelun tuottaminen (kaikissa asiatapahtumissa). Muita yhteydenoton syitä olivat asiakkaiden kokemus kohtelu tai työntekijän käytös (kolme kertaa), päätösten sisältö (kolme), päätöksenteon prosessi (kolme), itsemääräämisoikeus (kolme) sekä tietosuoja (kaksi). Asiakkailta ja edustajilta saapuneissa yhteydenotoissa nousi esiin muun muassa tyytymättömyyttä sijaishuoltoyksikköön,

tyytymättömyyttä lastensuojelun menettelyyn ja palvelutarpeen arvioon sekä toive tulla paremmin kuulluksi koko perhettä koskevassa tilanteessa.

Henkilöstöltä saapuneissa yhteydenotoissa (11 asiatapahtumaa) sosiaaliasiamies antoi juridista neuvontaa. Henkilöstön yhteydenotoissa käsiteltiin muun muassa jälkihuoltoon liittyviä asioita, kuten kuntien kustannusvastuuta ja itsenäistymisvaroihin liittyviä asioita. Esillä oli myös kysymyksiä salassa pidettävien tietojen luovutuksesta lastensuojelulle. Osa juridisista neuvonnoista liittyi menettelyllisiin asioihin, kuten huostaanoton kuulemiseen tai asiakkuuden aloittamiseen.

Siuntiossa oli vuonna 2021 lastensuojelun asiakkaana 33 lasta.³² Sosiaaliasiamiehelle tuli noin 12,1 asiakasyhteydenottoa 100 lastensuojelun asiakasta kohti.

Omaishoidon tuki

Siuntion alueelta vastaanotettiin 12 omaishoidon tukeen liittyvää yhteydenottoa (kaksi vuonna 2020). Yhteydenottomäärä kasvoi moninkertaisesti. Yhteydenottajana oli useimmin asiakkaan edustaja tai muu läheinen (kuusi asiatapahtumaa). Asiakasyhteydenottoja saapui kolme ja henkilöstö otti yhteyttä myös kolme kertaa. Kolme yhteydenottajaa otti ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Seitsemän oli ollut aiemmin yhteydessä, mutta otti nyt uudessa asiassa yhteyttä. Yhdessä yhteydenotossa oli kyse samasta asiasta kuin aiemmassa yhteydenotossa. Yhden kohdalla ei ollut mahdollista saada tietoa, oliko yhteydenottaja ollut aikaisemmin sosiaaliasiamieheen yhteydessä. Hieman yli puolet omaishoidon tukea koskevista yhteydenotoista (seitsemän) sisälsivät tyytymättömyyden ilmaisun ja viisi yhteydenottoa oli luonteeltaan tiedustelua. Yhteydenoton syynä oli useimmin palvelun tuottaminen (seitsemän), päätösten sisältö (neljä) ja päätöksentekoprosessi (neljä). Muita syitä olivat maksu- ja vahingonkorvausasiat (kolme), yleinen tiedontarve (kolme), kohtelu (kaksi) sekä tietosuoja (kaksi). Kahdessa yhteydenotossa oli lisäksi esillä sosiaaliasiamiehelle kuulumaton palvelu. Henkilöstölle annettiin kolmessa tapauksessa juridista neuvontaa. Asiakkaat ja heidän edustajansa nostivat esiin muun muassa tilapäishoidon asiakasmaksuihin liittyviä kysymyksiä.

³² Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

Osalle annettiin yleistä neuvontaa omaishoidon tuesta, esimerkiksi miten omaishoidon tukea haetaan ja millaiset ovat myöntämisedellytykset. Osa yhteydenottajista toi esiin tyytymättömyyttään päätöksiin. Kyse saattoi olla esimerkiksi tilanteesta, jossa omaishoidon tuen palkkioluokkaa oli alennettu. Lisäksi yhteydenottajille annettiin menettelyyn liittyvää neuvontaa, esimerkiksi muutoksenhaun osalta ja menettelystä omaishoidon tuen sopimuksen irtisanomistilanteessa.

6.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Alla olevaan taulukkoon on koottu Siuntiossa vuosina 2018, 2019, 2020 ja 2021 tehdyt sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset sekä kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle, Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviralle.³³

Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa Siuntiossa kahdeksalle kuntalaiselle. Kanteluneuvontaa annettiin kolmelle henkilölle. Siuntiossa ei tehty lainkaan muistutuksia eikä kanteluita millekään kanteluviranomaiselle vuonna 2021.

	2018	2019	2020	2021
Muistutukset	0	2	1	0
Kantelut EOA:lle	0	0	0	0
Kantelut ESAVI:in	1	0	0	0
Kantelut OKA:lle	0	0	0	0
Kantelut Valviralle	0	0	0	0

Siuntion perusturvalautakunta käsitteli seitsemän oikaisuvaatimusta, mutta ei muuttanut niiden perusteella yhtään päätöstä. Yhtään päätöstä ei muutettu itseoikaisuna. Hallinto-oikeuteen tehtiin kolme valitusta, korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei yhtään.³⁴

³³ Kuntakyselyt vuosien 2018, 2019, 2020 ja 2021 sosiaaliasiamiehen selvityksiä varten.

³⁴ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

Sosiaaliasiamies antoi yhdelle inkoolaiselle yhteydenottajalle muistutusneuvontaa vuonna 2021. Kanteluneuvontaa ei annettu. Inkoossa ei tehty vuonna 2021 lainkaan muistutuksia eikä kanteluita millekään kanteluviranomaiselle. Yksilöjaosto ei käsitellyt oikaisuvaatimuksia. Hallinto-oikeuteen tai korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei tehty lainkaan valituksia.³⁵

³⁵ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

7 Sosiaaliamiehen havainnot

7.1 Yhteydenotot sosiaaliamieheen

Sosiaalitalo tuotti sosiaaliamiehen palvelun 12 kunnalle vuonna 2021: Hyvinkäälle, Inkoolle, Järvenpäälle, Karkkilalle, Keravalle, Lohjalle, Nurmijärvelle, Siuntiolle, Tuusulalle, Vihdille, Mäntsälälle ja Pornaisille. Asiatapahtumia oli yhteensä 422 (419 vuonna 2020). Sosiaaliamiehen yhteydenottomäärä pysyi hyvin samalla tasolla edeltävään vuoteen verrattuna. Uusia asiakkaita, jotka ottivat ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliamieheen, oli 283.

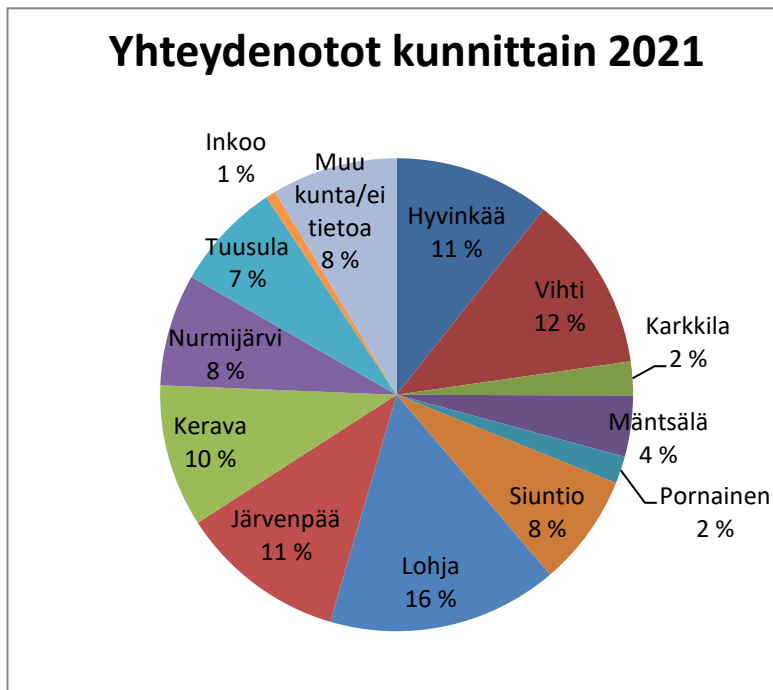
Yhteyttä ottaneista hieman yli 37 % oli sosiaalihuollon asiakkaita, reilu 53 % heidän edustajiaan tai muita läheisiä ja noin 9,5 % sosiaalihuollon henkilöstön edustajia. Asiakkaiden edustajien tai muiden läheisten sekä henkilöstön osuudet kasvoivat verrattuna vuoteen 2020. Vuodesta 2019 asiakkaan edustajat tai muut läheiset ovat ottaneet sosiaaliamieheen yhteyttä useammin kuin sosiaalihuollon asiakkaat itse. Suurin osa yhteydenotoista tuli edellisten vuosien tapaan puhelimitse, vaikkakin osuus yhteydenotoista oli aiempaa pienempi (69 %). Sähköpostitse saapuneiden yhteydenottojen osuus kasvoi edelleen ollen 27 % (23 % vuonna 2020; 17 % vuonna 2019). Seitsemän yhteydenottoa tuli Suomi.fi -viestipalvelun kautta, joka on tietoturallinen yhteydenottoväylä. Kirjallisesti postin välityksellä saapui yksi yhteydenotto. Asiointikielenä oli pääasiassa suomi ja ainoastaan kerran asioitiin englanniksi. Yhdessä asiatapahtumassa yhteydenottaja oli arabiankielinen, ja sosiaaliamies hankki tarvittavan tulkkauspalvelun asiointiin onnistumisen varmistamiseksi.

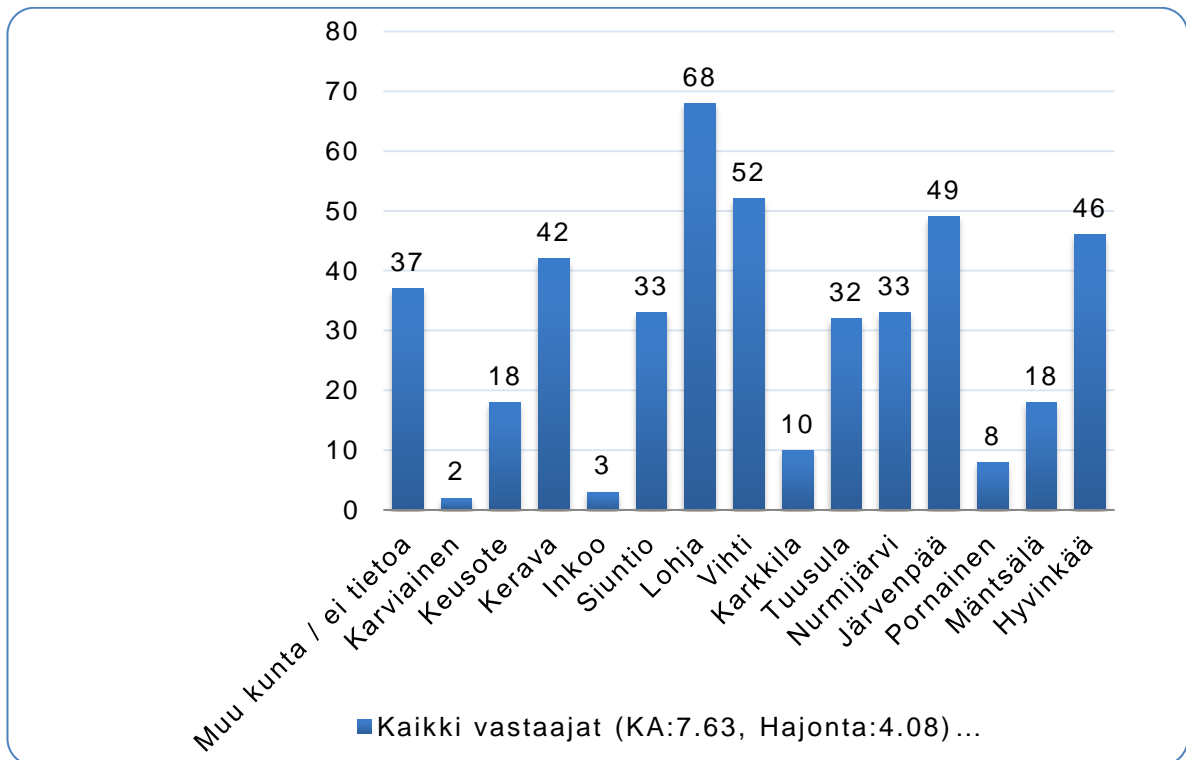
Sosiaaliamiehen oli myös mahdollista lähettää asiakkaille viesti salattuna sähköpostina. Ensiyhteydenoton jälkeen siirryttiin usein käyttämään salattua sähköpostiyhteyttä, jonka välityksellä asiakas ja asiamies voivat keskustella tietoturvallisesti. Tällöin asiakkaiden oli mahdollista vastata viestiin ja keskustelua voitiin käydä arkaluonteisissakin asioissa sähköpostitse. Kesällä 2021 salattu sähköposti vaihdettiin Turvaposti-palveluun, joka arvioitiin tietoturvan ja toimivuuden kannalta soveltuvaksi salatuksi sähköpostipalveluksi. Turvapostiviesti avautuu asiakkaan puhelimeen lähetettävällä salasanalla, tai mikäli asiakkaan puhelinnumero ei ole tiedossa, avauslinkin kautta. 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 (85 %), johon sisältyy muun muassa informointia sosiaalipalveluista, lainsäädännöstä ja menettelystä vastaisen varalle tai ohjausta muulle taholle. Seuraavaksi yleisimpiä toimenpiteitä olivat muistutusneuvonta (36 %) ja muu oikeusturvaneuvonta (24 %), kuten neuvonta oikaisuvaatimuksen tekemisen tai tietojen tarkastamisen suhteen. Lisäksi sosiaaliasiamiehen toimenpiteitä olivat kanteluneuvonta (15 %), tilanteen selvittäminen (14 %) sosiaalihuollon henkilöstöltä, vaikuttamistoiminta (4 %), sekä juridinen neuvonta (7 %). Sosiaaliasiamies tapasi asiakasta kahdeksan kertaa (2 %), joihin on laskettu mukaan kasvokkaisten tapaamisten lisäksi myös sosiaaliasiamiehen osallistuminen etäyhteyden kautta asiakkaan asiakaspalaveriin sosiaalihuollossa. Usein yhteydenotto johti useaan toimenpiteeseen, ja keskimäärin yksi asiatapahtuma johti 1,9 toimenpiteeseen.

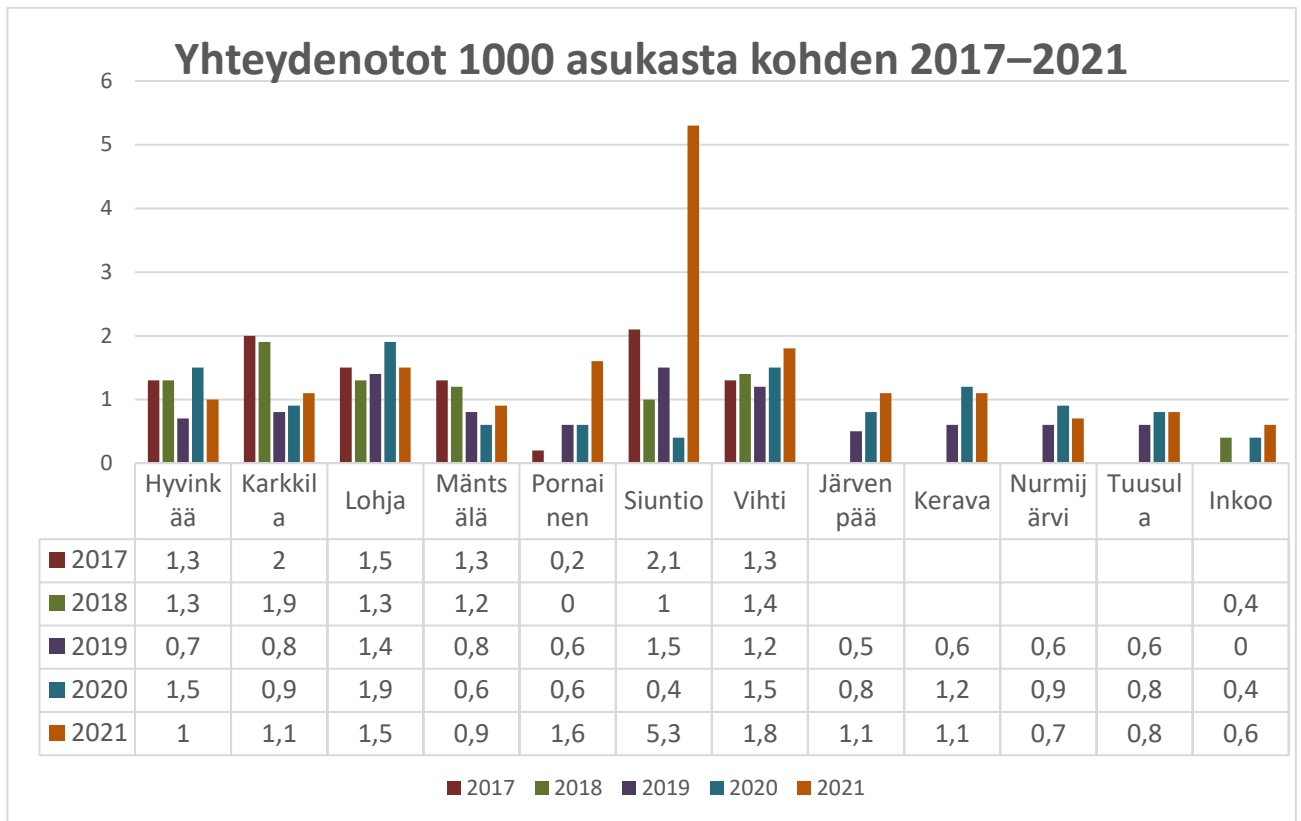
Alapuolella olevissa kuvioissa on esitetty kuntien osuudet yhteydenotoista vuonna 2021.





Sosiaaliasiamiesalueen ulkopuolisista kunnista tulleet yhteydenotot liittyivät yksittäistapauksissa myös johonkin alueen kuntaan. Joissakin tapauksessa yhteydenottaja oli alueella asuva, mutta kyse oli muun kunnan järjestämästä palvelusta. Tarvittaessa sosiaaliasiamies ohjasi yhteydenottajaa ottamaan yhteyttä muun kunnan sosiaaliasiamieheen.

Seuraavassa taulukossa on esitetty yhteydenottojen määrä kunnittain 1000 asukasta kohden vuosina 2017–2021. Yhteydenottomäärät sosiaaliasiamieheen ovat verrattain pieniä, joten alla olevista lukemista ei voida tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä. Joissain kunnissa voidaan myös ohjata herkemmin ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen esimerkiksi muistutuksen tai oikaisuvaatimuksen teon suhteen, ja tämä on erittäin suotuisa asia asiakkaan kannalta.



Sosiaaliasiamiestoiminta sosiaalialan osaamiskeskuksissa

Sosiaalialan osaamiskeskuksien tuottamat valtakunnallisesti sosiaaliasiamiespalvelut vastaten alueensa asiainhoitojärjestelmän tuottamisesta sopimuskuntien kanssa. Osaamiskeskuksissa työskenteli vuonna 2021 kymmenen sosiaaliasiamiestä, joista osa tekee yhdennettyä sosiaali- ja potilasasiainhoitoa. Osaamiskeskusten asiainhoitajien alueeseen lukeutuu 110 kuntaa, joiden asukasmäärä oli vuonna 2021 hieman yli 1,7 miljoonaa asukasta. Tätä selvitystyötä varten pyydettiin tietoja muiden osaamiskeskusten yhteydenottomääristä. Yhteydenottoja osaamiskeskusten asiainhoitajien toiminta-alueella kirjattiin 2645 (2261 vuonna 2020). Osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen otettiin yhteyttä 1,6 kertaa 1000 asukasta kohden (1,3 kertaa vuonna 2020). Sosiaalitalouden alueella yhteydenottoja saapui suhteessa hieman vähemmän eli keskimäärin 1,3 yhteydenottoa 1000 asukasta kohden.

7.2. Yhteydenoton syyt

Yhteydenotolla on usein useampi kuin yksi syy. Mainintoja syistä oli yhteensä 968 ja asiatapahtumia 422, eli yhdessä asiatapahtumassa oli keskimäärin 2,3 syytä. Syiden määrä asiatapahtumaa kohden pysyi vastaavana kuin edellisenä vuotena. Viisi yhteydenottoa koski yksityistä sosiaalipalvelua, jonka asiakas oli itse hankkinut. 82 yhteydenotossa oli kyse yksityisestä sosiaalipalvelusta kunnan ostopalveluna.

Palvelun tuottaminen oli yleisin yhteydenoton syy (236 yhteydenottoa). Palvelun tuottamista koskevien yhteydenottojen määrä pysyi samalla tasolla edelliseen vuoteen nähden (246 vuonna 2020). Esimerkiksi asiakkaan kokemus siitä, ettei tule kuulluksi liittyä palvelun tuottamiseen, samoin kuin se, ettei palvelutarpeen arviota ole tehty. Seuraavaksi yleisimpiä syitä olivat päätökseen liittyvät asiat: päätöksen sisältö (105; 132 vuonna 2020) ja päätöksenteon prosessi (104; 111 vuonna 2020). Päätöksentekoon liittyy myös asiakkaan kokemus siitä, että päätöstä ei ole tehty lainkaan tai määräajassa. Epäasialliseksi koettuun kohteluun tai työntekijän käytökseen liittyen otettiin yhteyttä 102 kertaa. Määrä on kasvanut verrattuna kahteen edeltävään vuoteen (87 kertaa vuonna 2020; 56 vuonna 2019).

Tietosuojaan liittyvien yhteydenottojen määrä on vuosi vuodelta kasvanut. Nyt tietosuoja koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin 91 (69 vuonna 2020; 31 vuonna 2019). Edelleen asiakkaat vaikuttavat tulleen paremmin tietoisiksi tietosuojaoikeuksistaan, ja myös itse käyttävät esimerkiksi tiedonsaantioikeuttaan tai rekisteritiedon korjaamispyyntöä. Jonotus- ja käsittelyaika esiintyi yhteydenoton syynä 65 kertaa (73 vuonna 2020; 34 vuonna 2019). Itsemääräämisoikeutta koskien otettiin yhteyttä 56 kertaa (57 vuonna 2020; 39 vuonna 2019). Yleinen tiedontarve oli yhteydenoton syynä 55 kertaa (60 vuonna 2020; 30 vuonna 2019). Maksu- ja vahingonkorvausasioita koskevien yhteydenottojen määrä pysyi täsmälleen samana edelliseen vuoteen verrattuna (41 asiatapahtumaa sekä vuonna 2021 että vuonna 2020). Henkilöstöön kuuluvat ottivat aiempaa enemmän sosiaaliamiehen yhteyttä ja henkilöstölle annettiin juridista neuvontaa 32 kertaa (14 vuonna 2020). Muu syy esiintyi 9 yhteydenotossa (13 vuonna 2020).

Yhteydenottoja, jotka eivät liity sosiaalihuoltoon eivätkä kuulu sosiaaliamiehen tehtäviin, vastaanotettiin 72 (54 vuonna 2020; 36 vuonna 2019). Monessa näissä yhteydenotoissa oli

kuitenkin kyse samalla myös sosiaalihuollon palvelusta. Esimerkiksi yhteydenotot saattoivat liittyä samalla sekä täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen että perustoimeentulotukeen, toisinaan taas esimerkiksi eläke- tai vakuutusasiat olivat esillä jonkin sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluvan palvelun kanssa. Sosiaaliamies ohjasi tarvittaessa yhteydenottajaa kääntymään oikean tahon puoleen. Yhteydenoton syyt esitetään seuraavassa kuviossa.

Yhteydenoton syyt vuonna 2021



7.3 Yhteydenoton tehtäväalueet

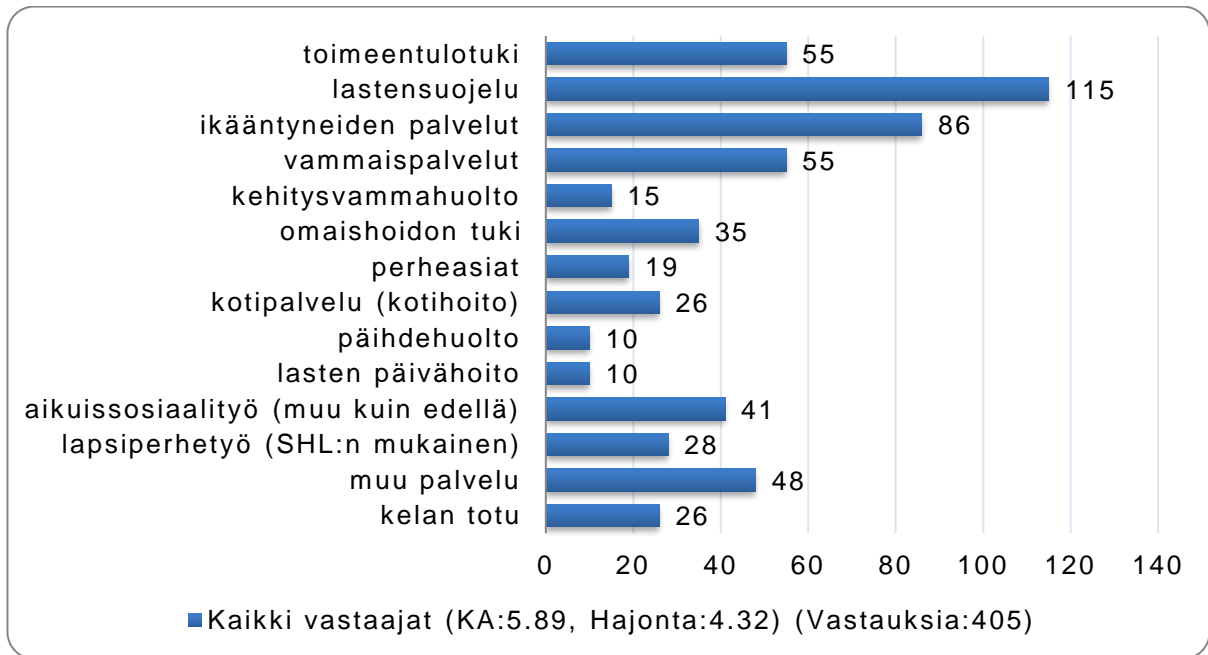
Lastensuojelua koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin kahden edeltävän vuoden tapaan eniten (115 asiatapahtumaa; 105 vuonna 2020 ja 77 vuonna 2019). Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä 86 kertaa, mikä on määrällisesti vuoden 2020 kaltainen (84 asiatapahtumaa; 49 vuonna 2019). Täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvien yhteydenottojen määrä jatkoi edelleen kasvua; nyt toimeentulotuen tehtäväalueelta vastaanotettiin 55 yhteydenottoa (48 vuonna 2020; 12 vuonna 2019). Aikuissosiaalityötä koskevia

asiatapahtumia oli 41 (37 vuonna 2020; 31 vuonna 2019) ja perustoimeentulotukeen liittyviä asiatapahtumia oli 26 (24 vuonna 2020; 12 vuonna 2019).

Vammaispalveluihin liittyviä yhteydenottoja saapui 55 (62 vuonna 2020; 42 vuonna 2019) ja kehitysvammahuoltoon liittyvien yhteydenottojen määrä oli 15 (13 vuonna 2020; seitsemän vuonna 2019).

Omaishoidon tukeen liittyvien yhteydenottojen määrä (35 asiatapahtumaa) säilyi vuoden 2020 (34 asiatapahtumaa) tasolla, kun taas vuonna 2019 omaishoidon tukea koskevia yhteydenottoja saapui 14. Sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperhetyötä koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi edelleen, ja yhteydenottoja tehtäväalueelta vastaanotettiin 28 (19 vuonna 2020; kaksi vuonna 2019). Kotipalveluun liittyviä yhteydenottoja vastaanotettiin edelliseen vuoteen verrattuna lähes kaksinkertainen määrä eli 26 yhteydenottoa, kun vuonna 2020 kotipalveluun liittyi 14 yhteydenottoa (neljä vuonna 2019). Perheoikeudelliset palvelut olivat aiempaa harvemmin, 19 kertaa, yhteydenoton syynä (26 kertaa vuonna 2020). Päihdehuoltoon liittyi 10 yhteydenottoa (13 vuonna 2020; ei lainkaan vuonna 2019). Lasten päivähoitoa eli varhaiskasvatusta koskien otettiin yhteyttä 10 kertaa (kolme kertaa vuonna 2020). Muita palveluja koskien otettiin yhteyttä 48 kertaa. Yhteydenoton tehtäväalueet esitetään alla olevassa kaaviossa.

Yhteydenoton tehtäväalueet vuonna 2021



Lastensuojelu

Sosiaaliamiehet vastaanottivat eniten yhteydenottoja lastensuojelun tehtäväalueelta, josta kirjattiin 115 asiatahtumaa. Lastensuojelun osuus kaikista sosiaaliamiehelle saapuneista yhteydenotoista oli yli 28 % (26 % vuonna 2020). Yleisimmät yhteydenoton syyt olivat palvelun tuottaminen (82 asiatahtumaa) ja kohtelu (52 asiatahtumaa). Tietosuoja esiintyi yhteydenoton syynä entistä useammin, 45 kertaa (38 vuonna 2020; 16 vuonna 2019). Päätöksenteon prosessi (34 asiatahtumaa) ja päätösten sisältö (30 asiatahtumaa) olivat yhteydenoton syinä hieman aikaisempaa harvemmin. Jonotus- ja käsittelyaikaa koskien otettiin yhteyttä 23 kertaa ja itsemääräämisoikeutta koskien 20 kertaa. Lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa syinä esiintyivät myös maksu- ja vahingonkorvausasiat (kuusi kertaa), yleinen tiedontarve (kuusi kertaa) sekä muu syy kerran. Yhteydenotoissa oli 12 mainintaa myös sosiaaliamiehelle kuulumattomasta palvelusta. Henkilöstölle annettiin 14 kertaa juridista neuvontaa lastensuojeluun liittyen. Yhdessä lastensuojeluun liittyvässä yhteydenotossa oli keskimäärin 2,8 syytä. Yhteydenottajat olivat useimmiten lapsen vanhempia. Lastensuojeluun liittyvissä asiakas- ja omaisyhteydenotoissa ilmaistiin lähes poikkeuksetta tyytymättömyyttä lastensuojeluun. Vain muutamassa yhteydenotossa kyse oli tiedustelusta.

Menettelylliset seikat olivat runsaasti esillä yhteydenotoissa. Osa asiakkaista ilmaisi epätietoisuutta lastensuojelusta tarjotuista ja toteutettavista tukitoimista. Yhteydenotoissa mainittiin esimerkiksi päätöksen tai asiakassuunnitelman puuttumisesta. Osa yhteydenottajista nosti esiin työntekijävaihdokset ja niiden vaikutuksen asiakasprosessiin. Yksittäistapauksissa yhteydenottajalle oli epäselvää, kuka toimii lapsen asioista vastaavana sosiaalityöntekijänä, eivätkä loma-aikojen sijaisjärjestelyt olleet aina asiakkaalla tiedossa. Asiakkaiden vanhemmille oli joissakin tapauksissa kerrottu, että resurssipulan vuoksi asiakkaan asian hoitaminen oli viivästynyt. Joidenkin asiakkaiden asiakkuuden siirtymisessä toiseen kuntaan oli myös viivettä. Toisinaan yhteydenottajat toivat esiin vaikeutta tavoittaa sosiaalityöntekijää tai johtavaa viranhaltijaa. Lastensuojelun asiakasyhteydenotoista välittyi myös kuva siitä, että osa yhteydenottajista koki epäluottamusta viranomaisia kohtaan. Osa kertoi, ettei tule lainkaan kuulluksi asiassaan. Osalle taas viranomaisen menettely näyttäytyi puolueellisena esimerkiksi toisen vanhemman hyväksi.

Yhteydenotoissa tuotiin esiin, ettei lastensuojelun tarjoamia tukitoimia koettu aina oikea-aikaisiksi tai riittäviksi. Osalle yhteydenottajista lastensuojelun järeämmät toimenpiteet, kuten huostaanotto ja lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle, tulivat yllätyksenä – erityisesti, jos vanhempi itse oli alun perin hakenut lapselle apua lastensuojelusta. Joissakin yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä siihen, miten lastensuojelussa toimittiin epäillyn seksuaalisen hyväksikäytön tai pahoinpitelyn kohteeksi joutuneen lapsen asiassa.

Yksittäistapauksissa yhteydenottajaa ei ollut informoitu salassa pidettävän tiedon hankkimisesta lastensuojelun käyttöön, tai yhteydenottaja toi esiin, ettei hänelle ollut varattu tilaisuutta tulla kuulluksi asiassa, vaikka päätökseen oli kirjattu kuuleminen tehdyksi. Akuuteissa yksittäisissä kriisitilanteissa yhteydenottajat vaikuttivat pudonneen palveluiden väliin ja jääneen osin ilman tarvitsemaansa apua.

Kohtelusta oli mainintoja useissa yhteydenotoissa. Yhteistyön sujumattomuutta moitittiin, ja osa koki luottamuksen puutetta sosiaalityöntekijää kohtaan. Työntekijän käytös oli koettu esimerkiksi uhkailevaksi tai toista vanhempaa suosivaksi. Epäasialliseksi koettu kohtelu ilmeni muun muassa niin, että yhteydenottaja oli kuullut työntekijöiden välisiä keskusteluja, joita ei ollut tarkoitettu hänen kuultavakseen.

Tietosuojakysymykset olivat aiempaa useammin esillä lastensuojeluun liittyvissä yhteydenotoissa. Asiakkaat vaikuttivat olevan myös aiempaa tietoisempia tietosuojaoikeuksistaan. Moni halusi neuvoja tietopyynnön tekemiseen, osa puolestaan ilmaisi tyytymättömyytensä asiakasrekisteritietojen asianmukaisuuteen, ja heitä neuvottiin muun muassa rekisteritietojen korjaamispyynnön tekemisessä. Osa yhteydenottajista toi esiin, että heidän tietopyyntöihinsä ei ollut vastattu määräajassa, vaan joissakin tapauksissa tietopyynnön ratkaisu ja asiakirjojen toimittaminen olivat viipyneet jopa yli kolme kuukautta. Yksittäistapauksissa yhteydenottaja toi esiin kokevansa tietosuojansa tulleen loukatuksi. Esimerkiksi toiselle vanhemmalle, joka ei ollut lapsen huoltaja, oli toimitettu toista vanhempaa koskevia arkaluonteisia, kuten terveydentilaan liittyviä, tietoja.

Lastensuojelun avohuolto nousi esiin useammassa yhteydenotossa. Useimmin tuotiin esiin tyytymättömyyttä avohuollon tukitoimiin. Joillekin yhteydenottajille oli epäselvää, mitkä ovat huoltajan oikeuksia ja mistä puolestaan viranomaiset voivat päättää avohuollon asiakkuudessa. Esimerkiksi lapsen koulupaikan valinta, tapaamissopimuksiin liittyvät asiat sekä perheen toive ja oikeus elää yhdessä olivat tässä yhteydessä esillä. Yksittäistapauksissa yhteydenottajat kertoivat asiakkuuden perusteiden tai asiakasprosessin olevan epäselviä. Myös avohuollon sijoitukseen tai sen jatkamiseen edellytyksiin liittyviä kysymyksiä esitettiin. Yksittäistapauksessa yhteydenottaja toi esiin, että hänen liikkumistaan oli avohuollossa rajoitettu.

Osa yhteydenotoista liittyi sijaishuoltoon. Sijaishuoltopaikassa ilmenneisiin epäkohtiin liittyen esitettiin joitakin havaintoja. Mainintoja oli myös kirjallisen valituskelpoisen päätöksen puuttumisesta. Yhteydenotoissa nousi esiin myös rajoitustoimenpiteiden osalta puuttuvat päätökset. Yhteydenottajat nostivat esiin huostaanotetun lapsen ja lapsen huoltajan oikeuksiin liittyviä kysymyksiä. Lisäksi osa yhteydenottajista toi esiin tyytymättömyyttä lapsen kotilomien järjestämiseen. Yksittäisissä yhteydenotoissa oli esillä kysymyksiä liittyen oheishuoltajuuteen ja kunnan velvollisuuteen maksaa korvauksia ja palkkioita. Joissakin yhteydenotoissa sivuttiin lapsen ”hatkaamista” sijaishuoltoyksiköstä. Jälkihuoltoa sivuttiin myös joissakin yhteydenotoissa, joissa esimerkiksi esitettiin kysymyksiä itsenäistymisvaroihin liittyen.

Edellisen vuoden tapaan lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa esiintyi runsaasti erovanhemmuuteen ja huoltoriitoihin liittyviä asioita. Yhteydenotoissa oli mainintoja puolueellisuuden kokemuksesta. Lisäksi osa yhteydenottajista koki haasteita kuulluksi tulemisessa. Yksittäistapauksessa toinen huoltaja oli unohdettu kutsua mukaan lastensuojelun palaveriin.

Vanhempien väliset ristiriidat olivat selkeästi nähtävillä useimmissa erovanhemmuuteen ja huoltoriitaan liittyvissä yhteydenotoissa, joskin yleensä vain toisen osapuolen kuvailemina. Yhteydenotoissa oli mainintoja jo käydyistä sekä keskeneräisistä tuomioistuinkäsittelyistä liittyen lapsen huoltoon tai tapaamisoikeuteen. Keskeneräiset tuomioistuinkäsittelyt näyttivät heijastuvan myös lastensuojelun asiakkuuteen. Yhteydenottajat esittivät kritiikkiä muun muassa olosuhdeselvityksiä kohtaan. Tietosuojakysymykset liittyivät myös sellaisiin yhteydenottoihin, joissa vanhempien välit olivat eron jäljiltä huonot. Useammassa yhteydenotossa ilmeni, että käräjäoikeus oli määrännyt lapsen vanhemmalle, joka ei ollut lapsen huoltaja, laajan tiedonsaantioikeuden lasta koskevissa asioissa. Yhteydenotoissa nousi esiin myös se, että joissakin tilanteissa lastensuojelu oli päättänyt suosittamaan käräjäoikeuden ratkaisun vastaista tapaamissopimusta tai -menettelyä. Yhteydenotoissa mainittiin termi vieraannuttaminen joitakin kertoja. Lisäksi kävi ilmi, että lapsen huollosta riidellessään vanhemmat olivat saattaneet tehdä toisistaan rikosilmoituksia tai lastensuojeluilmoituksia lapsesta. Yhteydenottojen sisältöjen perusteella lapsen huollosta riitelevät vanhemmat vaikuttavat asioivan runsaasti eri viranomaisten kanssa. Muun muassa viittaukset poliisiin ja käräjäoikeuteen nousivat esiin useissa keskusteluissa yhteydenottajien kanssa.

Sosiaaliasiamiehen alueen henkilöstölle annettiin juridista neuvontaa lastensuojeluasioissa 14 kertaa. Esillä oli monia erilaisia lastensuojeluun, kuten tietopyyntöihin, huostaanoton valmisteluun ja kuulemiseen sekä itsenäistymisvaroihin, liittyviä kysymyksiä.

Yleisin sosiaaliasiamiehen toimenpide oli neuvonta. Lastensuojeluun liittyvien kysymysten lisäksi sosiaaliasiamies neuvoi yhteydenottajia muun muassa oikeusturvakeinojen, muistutuksen ja kantelun, sekä muutoksenhakuoikeuden ja tietosuojaoikeuksien käyttämisessä. Lisäksi sosiaaliasiamies selvitti tarvittaessa asiakasasioita yhteydenottajan suostumukseen perustuen lastensuojelun työntekijöiden kanssa.

Sosiaaliamiehen toiminta-alueella oli 3402 lastensuojelun asiakasta vuonna 2021.³⁶ Sosiaaliamies vastaanotti toiminta-alueellaan kaikkiaan 115 yhteydenottoa lastensuojeluasioista. Näistä yhteydenottajista 71 otti sosiaaliamieheen yhteyttä ensimmäistä kertaa. Lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa tyytymättömyys oli yhteydenoton perusteena selvästi useammin kuin kuntien järjestämää sosiaalihuoltoa koskevissa sosiaaliamiehen yhteydenotoissa keskimäärin.

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä 86 kertaa (84 vuonna 2020; 48 vuonna 2019). Suurimmassa osassa tapauksia (67) yhteydenottajana oli ikäihmisen edustaja tai muu omainen. Asiakas oli harvemmin (11 kertaa) itse yhteydessä sosiaaliamieheen. Yhdessä yhteydenotossa oli keskimäärin 1,9 syytä. Yleisin yhteydenoton syy oli palvelun tuottaminen (44 asiatapahtumaa), ja seuraavaksi yleisin syy oli maksu- ja vahingonkorvausasiat (19). Yhteyttä otettiin myös yleistä tiedontarvetta (16 asiatapahtumaa), kohtelua (15), päätösten sisältöä (13), päätöksenteon prosessia (13), itsemääräämisoikeutta (13), tietosuojaa (11) sekä jonotus- ja käsittelyaikaa (kahdeksan) koskien. Lisäksi muu syy esiintyi kahdessa yhteydenotossa, ja kuudessa yhteydenotossa oli kyse sosiaaliamiehelle kuulumattomasta palvelusta. Henkilöstölle annettiin kuusi kertaa juridista neuvontaa.

Valtaosa ikääntyneiden palveluiden tehtäväalueen yhteydenotoista koski kunnan omaa palvelua (69 asiatapahtumaa), ja osassa tapauksia oli kyse yksityisestä ostopalvelusta kunnan ostopalveluna (15). Täysin yksityisestä sosiaalipalvelusta oli kyse neljässä yhteydenotossa, ja yhdeksässä tapauksessa ei ollut tietoa, miten palvelu on järjestetty. Aina tätä ei ole mahdollista kysyä. Osa ikääntyneiden palveluita koskevista yhteydenotoista liittyi samalla myös toiseen sosiaalipalveluun, kuten vammaispalveluihin (kahdeksan), omaishoidon tukeen (seitsemän) tai kotipalveluun (kuusi).

Ikääntyneiden palveluita koskevista yhteydenotoista noin kolmannes oli luonteeltaan tiedustelua. Yhteydenottajat kysyivät muun muassa, miten tiettyjä palveluita voi hakea. Lisäksi useammissa yhteydenotoissa omaiset toivat esiin huoltaan iäkkään henkilön kotona

³⁶ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliamiehen selvitystä varten.

pärjäämisestä ja toivoivat neuvontaa esimerkiksi palveluasumisen hakemiseksi. Myös sairaalahoidossa olevien ikäihmisten asioiden hoitamisesta, kuten siivouksesta ja laskujen maksamisesta, esitettiin kysymyksiä. Asiakasmaksuasiat olivat runsaasti esillä ikääntyneiden palveluita koskevissa yhteydenotoissa; maksu- ja vahingonkorvausasiat olivat yhteydenoton syynä yli kaksi kertaa useammin kuin kaikista palveluista saapuneissa yhteydenotoissa. Sosiaaliamies neuvoi muuttuneen asiakasmaksulainsäädännön kysymyksissä ja ohjasi muun muassa asiakasmaksujen alentamiseen tai perimättä jättämiseen liittyvissä kysymyksissä. Useissa yhteydenotoissa tuotiin esiin, että asiakasmaksut olivat lakiuudistuksen myötä kohonneet. Sosiaaliamies selvitti joidenkin kuntien ja kuntayhtymien osalta käytäntöjä, miten asiakas voi konkreettisesti hakea alennusta tai poistoa asiakasmaksuun. Yleistä tiedustelua koskien yhteydenottajia neuvottiin tarvittaessa ottamaan yhteyttä kuntien ikääntyneiden palveluihin.

Muissa yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä. Asumispalveluyksiköiden hoitoa ja huolenpitoa luonnehdittiin joissakin yhteydenotoissa puutteelliseksi tai laiminlyödyksi. Yhteydenottajat esittivät huolta henkilökunnan pysyvyyteen, riittävyyteen ja osaamiseen liittyen. Yksittäisissä yhteydenotoissa kerrottiin esimerkiksi sijaisten vastanneen asumispalveluyksikön kokonaisesta vuorosta, ja yksittäisissä yhteydenotoissa tuotiin esiin tapahtuneita lääkeroikeuksia. Vähäisen henkilökunnan määrän kerrottiin vaikuttavan muun muassa siihen, että yksittäinen asiakas joutui odottamaan esimerkiksi iltatoimia kohtuuttoman kauan. Yhteydenottajat toivat ilmi myös, että joissakin tilanteissa henkilökunnan käytös oli ollut aggressiivista ja hoitaja oli esimerkiksi huutanut asiakkaille. Omaiset nostivat esiin, että yhteistyö joidenkin hoivayksiköiden kanssa oli puutteellista ja omaiset sivuuttavaa. Yhteydenotoissa oli joitakin mainintoja tyytymättömyydestä asumispalveluyksiköiden lääkäripalveluihin. Osaan yhteydenotoista liittyi asumispalveluyksikössä tapahtunut tapaturma ja sen jälkiselvittely. Lisäksi usein muuttuvat koronarajoitukset ja vierailukäytännöt herättivät tyytymättömyyttä yhteydenottajissa. Joissakin tapauksissa kunnan tai kuntayhtymän katsottiin asettaneen THL:n ohjeita laajempia rajoituksia. Yhteydenotoissa oli myös mainintoja palveluasumispaikan jonottamiseen liittyvistä kysymyksistä.

Sosiaaliamiehelle saapuneissa yhteydenotoissa oli monesti esillä ikääntyneen henkilön itsemääräämisoikeuteen liittyviä kysymyksiä. Tilanne saattoi olla sellainen, että ikääntynyt itse

halusi jatkaa kotona asumista, mutta omaiset kokivat, ettei kotona asuminen ollut enää turvallista esimerkiksi muistisairauden vuoksi. Osassa yhteydenottoja oli nähtävillä se, että ikääntyneen ja hänen omaistensa toiveet saattoivat olla hyvinkin erilaisia, jopa päinvastaisia. Joissakin yhteydenotoissa esitettiin kysymyksiä liittyen asiakkaan oikeuksiin, kuten oikeudesta hakea palveluita muusta kuin kotikunnasta tai yleisemmin hakea tarvitsemiaan palveluita ja saada hakemukseensa valituskelpoinen päätös.

Tietosuoja oli esillä osassa yhteydenottoja. Yhteydenottajat toivat esiin muun muassa kirjausten puutteellisuutta, hankaluutta saada omaisena tietoa sekä yleisemmällä tasolla tietopyyntöjä koskevia kysymyksiä.

Osa yhteydenotoista liittyi kotipalveluun. Esillä oli muun muassa työntekijöiden käytökseen ja asiakkaan kokemaan kohteluun liittyviä asioita sekä kotihoidon tukipalveluihin liittyviä kysymyksiä. Osa kunnista päivitti kotihoidon myöntämisen ohjeitaan, mikä aiheutti osalle asiakkaista yhteydenottojen mukaan vaikeita tilanteita, kun asiakkaan palvelun tarve ylitti kunnan määrittämän enimmäistuntimäärän. Kunnasta oli tällöin ohjattu ostamaan ylimenevä tuntimäärä yksityisesti, mutta kaikilla asiakkailla ei ole mahdollisuutta siihen.

Osa yhteydenottajista ilmaisi tyytymättömyytensä menettelyyn. Esimerkiksi kirjallisen päätöksen saamisessa oli saattanut kulua aikaa. Työntekijöitä oli ollut joidenkin yhteydenottajien mukaan vaikea tavoittaa, eivätkä työntekijät aina pitäneet lupaustaan soittaa asiakkaalle. Osalle yhteydenottajista annettiin neuvontaa päätöksentekoon ja muutoksenhakuun liittyen. Joissakin yhteydenotoissa tuotiin esille, että asiakas ikään kuin jäi kahden eri palvelun, esimerkiksi ikääntyneiden palveluiden ja vammaispalveluiden, väliin tilanteeseen, jossa kumpikin palvelutaho katsoi toisen olevan velvollinen järjestämään asiakkaan palvelut. Tällöin asiakas joko jäi ilman palvelua tai palvelun saaminen viivästyi. Yhteydenotoissa oli myös yksittäisiä mainintoja muistutusmenettelyn toimimattomuudesta. Yhteydenottajat kertoivat odottaneensa muistutusvastausta pidempään kuin kohtuullisena pidettävän ajan. Sosiaaliamies neuvoi asiakasta tekemään muistutuksen sekä ostopalveluyksikköön että palvelun järjestäjänä toimivaan kuntaan, jos tyytymättömyys koski kunnan ostopalvelua.

Kuntien henkilökunnalle annettiin ikääntyneiden palveluita koskevaa juridista neuvontaa kuusi kertaa. Esillä oli muun muassa kysymyksiä tietosuojasta ja tietosuojaoikeuksista sekä hoivakodissa tapahtuneesta tapaturmasta.

Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö

Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi edelleen ja yhteydenottoja niitä koskien saapui 55 (48 vuonna 2020; 12 vuonna 2019). Yhteydenottajista 46 otti ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Kelan perustoimeentulotukeen liittyi 26 yhteydenottoa. Vajaa kolmasosassa kunnan täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista asia koski myös perustoimeentulotukea. Tällöin sosiaaliasiamies ohjasi tarvittaessa asiakkaan ottamaan yhteyttä Kelaan. Kelan palvelut ja etuudet eivät sisälly sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen.

Täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvissä yhteydenotoissa oli useimmin syynä palvelun tuottaminen (22 kertaa). Lisäksi syinä olivat yleinen tiedontarve (21), päätösten sisältö (18), päätöksenteon prosessi (18), kohtelu (kahdeksan), jonotus- ja käsittelyaika (seitsemän), maksu- ja vahingonkorvausasiat (viisi), tietosuojaja (kolme) ja itsemääräämisoikeus (kaksi). Henkilökunnalle annettiin juridista neuvontaa kuusi kertaa. 17 yhteydenotossa syynä esiintyi sosiaaliasiamiehelle kuulumaton palvelu. Kuitenkin usein tällaisessa yhteydenotossa oli kyse samalla myös sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen lukeutuvasta palvelusta. Toimeentulotukea koskevissa yhteydenotoissa oli keskimäärin 2,3 syytä.

Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskien yhteyttä ottaneet olivat usein tyytymättömiä saatuaan kielteisen päätöksen hakemukseensa. Yhteydenotoissa ilmeni, että monesti tilannetta oli edeltänyt kielteinen päätös perustoimeentulotuesta. Yksittäiset yhteydenotot liittyivät pitkäaikaistyöttömän aktivointiin, kuten opiskeluun tai työllistymiseen. Osalle yhteydenottajista annettiin neuvontaa toimeentulotuen hakemusta koskien, osalle puolestaan muutoksenhakuneuvontaa. Osa yhteydenottajista toi esiin menettelyyn liittyviä epäkohtia, kuten ettei asiakas ollut saanut kirjallista päätöstä, tai ettei suullista hakemusta ollut otettu vastaan ja kirjattu. Yksittäistapauksissa päätöksen muutoksenhakuohje sisälsi vanhentunutta tietoa, tai yhteydenottaja kaipasi sähköisen hakemuksen rinnalle täytettävää ja tulostettavaa lomaketta. Lisäksi yhteydenottojen yhteydessä mainittiin sosiaali- ja

terveydenhuollon asiakasmaksujen alentamisen tai perimättä jättämisen ensisijaisuudesta suhteessa toimeentulotukeen. Yksittäisissä yhteydenotoissa tuotiin esiin myös tyytymättömyyttä saatuun kohteluun tai työntekijän käytökseen.

Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskien yhteyttä ottaneiden tilanteet näyttäytyivät sosiaaliasiamiehelle usein erityisen haastavina. Osalla yhteydenottajista oli monia päällekkäisiä haasteita, kuten päihde- ja mielenterveysongelmia tai taloudelliseen selviytymiseen liittyviä vaikeuksia. Osalla vaikeudet nykyhetkessä juonsivat juurensa menneeseen, kuten rikoshistoriaan tai yritystoiminnan epäonnistumiseen. Yksittäisissä yhteydenotoissa ilmeni, että yhteydenottajan oli huomattavan vaikea hoitaa asioitaan esimerkiksi siksi, ettei käytössä ollut lainkaan puhelinta, tai tukiverkostoa ei ollut lainkaan. Monet yhteydenottajien tilanteet vaikuttivat akuuteilta. Kyse saattoi olla asumiseen liittyvistä asioista, joihin liittyivät myös maininnat häätoihasta tai terveysturvallisen asumisen varmistamisesta homealtistumisen jälkeen. Osalle oli kertynyt vuokravalkaa tai sähköt oli katkaistu tai katkaisu-uhan alla. Jotkut yhteydenottajat halusivat muuttaa edullisempaan asuntoon tai toiselle alueelle, mutta Kela ei ollut myöntänyt muuttoavustusta. Yksittäistapauksessa Kela oli luvannut maksaa vuokravakuuden, mutta myöhemmin pyörtänyt lupauksen kohtuullisten asumismenojen ylityttyä hyvin pienellä summalla. Yhteydenotoissa nousi esiin monenlaisia arkielämän haasteita, kuten liikkumisen mahdottomuus auton rikkoonnuttua, tai rahan puutteen seurauksena syntynyt tilanne, jossa ruuan ostaminen oli mahdotonta. Huomattavaa on se, että osa tilanteista koski yksittäisen asiakkaan lisäksi perhettä, jossa oli myös alaikäisiä lapsia.

Aikuissosiaalityötä koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin 41, ja tehtäväalueelta saapuneiden yhteydenottojen määrä on hieman lisääntynyt verrattuna kahteen edeltävään vuoteen (27 asiatapahtumaa vuonna 2020; 31 vuonna 2019). Yhteydenottajista 31 otti sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa yhteyttä.

Aikuissosiaalityötä koskevat yhteydenotot liittyivät palvelun tuottamiseen (23), kohteluun (kahdeksan), päätöksen sisältöön (kahdeksan), päätöksenteon prosessiin (kahdeksan), itsemääräämisoikeuteen (seitsemän), yleiseen tiedontarpeeseen (kuusi), jonotus- ja käsittelyaikaan (viisi), tietosuojaan (kolme), ja muuhun syyhyn (yksi). Henkilöstölle annettiin yhdeksän kertaa juridista neuvontaa ja lisäksi yhteydenoton syynä oli yhdeksän kertaa

sosiaaliasiamiehelle kuulumaton palvelu. Aikuissosiaalityötä koskeva yhteydenotto sisälsi keskimäärin 2,1 yhteydenoton syytä.

Usein aikuissosiaalityötä koskevissa yhteydenotoissa oli kyse samalla myös muista tehtävälajeista ja palveluista. Osassa yhteydenottajaa ohjattiin ottamaan aikuissosiaalityöhön yhteyttä. Yhteydenottajien tilanteet olivat erilaisia. Joidenkin kohdalla kyse oli akuutista elämäntilanteen muutoksesta, kuten erotilanteesta. Osalla oli muiden tahojen, kuten potilasvakuutuskeskuksen tai Kelan kanssa kesken olevia asioita. Osa puolestaan toivoi palvelutarpeen arviointia itselleen. Joidenkin kuntien kohdalla tuotiin esiin, että palvelun saamisessa oli viivettä, eikä esimerkiksi palvelutarpeen arviointia ollut aloitettu huolimatta siitä, että asiakas oli ollut viiden kuukauden ajan yhteydessä aikuissosiaalityöhön tuen tarpeestaan. Jollakin yhteydenottajalla oli viivettä päätöksen saamisessa. Asumiseen liittyvät kysymykset olivat runsaasti esillä yhteydenotoissa. Osa oli joutunut asunnottomaksi, tai yhteydenottajaa saattoi uhata asunnottomuus. Osa toivoi sosiaalihuollosta puoltolausuntoa asunnon saamiseksi. Esillä oli myös kysymyksiä liittyen tilapäismajoitukseen, tuettuun asumiseen ja palveluasumiseen liittyen. Osa asumisen kysymyksistä kosketti perheitä, joissa on alaikäisiä lapsia.

Aikuissosiaalityötä koskevissa yhteydenotoissa oli runsaasti mainintoja sosiaalihuollon tarjoamasta riittämättömäksi koetusta tuesta. Joissakin tapauksissa asiakkaan tilanteesta oli tehty huoli-ilmoituksia, mutta niistä huolimatta asiakas ei ollut saanut riittäviä palveluita. Paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden, kuten samanaikaisista mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsivien, osalta esillä oli paljon elämänhallinnan puutteisiin ja itsenäiseen selviytymiseen liittyviä kysymyksiä. Tällaisten yhteydenottojen kohdalla sosiaaliasiamiehelle syntyi kuva, ettei monialainen yhteistyö aina sujunut asiakkaan näkökulmasta asiaa eteenpäin vievästi. Joissakin yhteydenotoissa mainittiin asiakkaan pudonneen palvelujen väliin. Yhteydenotoissa nousi esiin myös tilanteita, joissa oli kyse asiakkaan itsemääräämisoikeudesta; palvelut ovat asiakkaalle vapaaehtoisia, eikä niitä ole pakko ottaa vastaan. Lisäksi osassa tapauksista kyse oli siitä, että asiakas itse oli halunnut päättää palvelun tai koko asiakkuuden.

Sosiaaliasiamies antoi kuntien henkilökunnalle aikuissosiaalityötä koskevaa juridista neuvontaa yhdeksän kertaa. Esillä oli muun muassa kysymyksiä siitä, mikä kunta on velvollinen järjestämään asiakkaan palvelut, kun oli epäselvää missä asiakas oleskelee tai mikä on hänen kotikuntansa.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalvelulain mukaisia vammaispalveluita koskien otettiin yhteyttä 55 kertaa (62 kertaa vuonna 2020; 42 vuonna 2019) ja kehitysvammahuoltoon liittyen 15 kertaa (13 kertaa vuonna 2020; seitsemän vuonna 2019). Noin puolet vammaispalveluita koskevista yhteydenotoista vastaanotettiin asiakkaan edustajalta tai muulta läheiseltä. Edellistä vuotta useammin yhteydenottajana oli vammaispalveluiden asiakas itse. Kuntien henkilöstö otti vammaispalveluihin liittyen yhteyttä seitsemän kertaa. Yhtä lukuun ottamatta kaikissa kehitysvammahuoltoon liittyvissä yhteydenotoissa yhteydenottajana oli asiakkaan omainen tai muu edustaja, ja kuntien henkilöstö otti yhteyttä kehitysvammahuoltoon liittyvissä kysymyksissä viisi kertaa.

Kehitysvammahuoltoa koskevat yhteydenotot olivat luonteeltaan tiedustelua useammin ja niissä ilmaistiin tyytymättömyyttä hieman harvemmin kuin muiden tehtävälueiden yhteydenotoissa keskimäärin. Kehitysvammahuoltoon liittyvissä yhteydenotoissa esiintyi kysymyksiä liittyen palvelun tuottamiseen, tietosuojaan, itsemääräämisoikeuteen, päätöksenteon prosessiin, päätösten sisältöön, jonotus- ja käsittelyaikaan, yleiseen tiedontarpeeseen, kohteluun sekä maksu- ja vahingonkorvausasioihin ja muuhun syyhyn. Kehitysvammahuoltoa koskevissa yhteydenotoissa tuotiin esiin muun muassa menettelyllisiä asioita, kuten ettei asiakas ollut saanut päätöstä. Tietopyyntöjen ja muistutusten käsittely oli joidenkin kohdalla viipynyt yhteydenottojen mukaan enimmillään yli neljä kuukautta. Osa yhteydenottajista nosti esiin asumispalveluissa havaittuja epäkohtia. Lisäksi osa kehitysvammahuoltoa koskevista yhteydenotoista käsitteli sitä, ettei asiakas saanut riittäviä tarvitsemiaan palveluja. Yksittäisissä yhteydenotoissa otettiin esille myös asiakasmaksuihin ja erityishuoltoon liittyviä kysymyksiä.

Noin viidennes vammaispalveluita koskevista yhteydenotoista oli luonteeltaan tiedustelua ja loppuihin sisältyi tyytymättömyyden ilmaisu. Yhteydenoton syynä vammaispalveluita

koskevissa yhteydenotoissa oli useimmin (30) palvelun tuottaminen. Yhteyttä otettiin myös päätöksen sisältöä (24), päätöksenteon prosessia (21), jonotus- ja käsittelyaikaa (12), itsemääräämisoikeutta (12), tietosuojaa (11), kohtelua (yhdeksän), maksu- ja vahingonkorvausasioita (kuusi) sekä yleistä tiedontarvetta (neljä) koskien. Muu syy esiintyi kerran vammaispalveluita koskevissa yhteydenotoissa ja lisäksi kerran syynä oli sosiaaliamiehelle kuulumaton asia. Sosiaaliamies antoi seitsemän kertaa vammaispalveluihin liittyvää juridista neuvontaa kuntien henkilöstölle.

Lähes kaikki yhteydenotot koskivat kunnan itsensä tuottamaa sosiaalipalvelua (yhteensä 51), ja osa yhteydenotoista koski yksityistä sosiaalipalvelua kunnan ostopalveluna (yhteensä 10). 10 yhteydenottoa koski sekä vammaispalveluita että omaishoidon tukea. Yhdeksän yhteydenottoa liittyi sekä vammaispalveluihin että kehitysvammahuoltoon ja kahdeksan sekä vammaispalveluihin että ikääntyneiden palveluihin. Lisäksi yhteydenottoihin sisältyi huomioita muistakin sosiaalipalveluista.

Palvelun tuottamiseen eli asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät seikat nousivat yhteydenotoissa runsaasti esiin samoin kuin tyytymättömyys sekä päätösten sisältöön että päätöksentekoprosessiin. Yhteydenottajia neuvottiin muun muassa palvelun hakemisessa ja oikeudessa saada hakemukseen kirjallinen ja valituskelpoinen päätös. Osassa yhteydenotoista päätöksen saaminen oli viivästynyt ja kestänyt useita kuukausia. Joissakin yhteydenotoissa ilmeni, että päätökseen kirjatut perustelut olivat puutteellisia tai virheellisiä. Yksittäistapauksissa kysymykset liittyivät siihen, minkä lain nojalla palvelua myönnetään. Palvelua oli saatettu hakea vammaispalveluista, mutta päätös oli kirjattu muun lain nojalla. Yksittäistapauksessa päätöksestä puuttui muutoksenhakuohje. Osa yhteydenottajista kertoi, että kunnan viranhaltijoita ja johtavia viranhaltijoita oli haastavaa tavoittaa, eivätkä nämä olleet vastanneet tiedusteluihin. Osalle yhteydenottajista oli syntynyt kuva liian vähäisestä työntekijäressurssista. Lisäksi työntekijävaihdosten nähtiin vaikuttavan asiakasprosessiin haitallisesti, mikä ilmeni esimerkiksi tiedon siirtymisen tai palvelusuunnitelman laatimisen haasteina. Osa yhteydenottajista kertoi kokevansa vammaispalveluiden tiedottamisen puutteellisenä. Yhteydenottajille annettiin runsaasti menettelyyn liittyvää neuvontaa, erityisesti muutoksenhaun ja muistutusmenettelyn osalta. Joidenkin kohdalla muistutusmenettely oli viipynyt, eikä muistutukseen ollut vastattu kohtuullisessa ajassa.

Joidenkin kohdalla taas muutoksenhaku oli viipynyt kunnassa jopa useita kuukausia. Yhteydenottajilla oli paljon neuvonnan tarvetta myös muutoksenhakumenettelystä hallinto-oikeudessa. Sosiaaliasiamies neuvoi yhteydenottajia vammaispalvelujen asiakkaiden oikeuksista. Joissakin tilanteissa sosiaaliasiamies selvitti asiakasasioita asiakkaan suostumukseen ja pyyntöön perustuen vammaispalveluiden viranhaltijoiden kanssa.

Vammaispalveluita koskevissa yhteydenotoissa oli runsaasti mainintoja tyytymättömyydestä henkilökohtaiseen apuun. Osa oli tyytymättömiä palvelutarpeen arvioinnin toteuttamiseen ja osa puolestaan kielteiseen päätökseen henkilökohtaisesta avusta, riittämättömään henkilökohtaisen avun määrään tai henkilökohtaisen avun järjestämistapaan. Joidenkin kohdalla tarvittavaa tuntimäärää oli uudelleen arvioitu, minkä seurauksena tuntimäärää oli alennettu. Osa ilmaisi tyytymättömyyttään palveluntuottajaan. Yhteydenotoissa oli esillä myös avustajien palkanmaksuun ja työtehtäviin liittyviä kysymyksiä. Joissakin yhteydenotoissa sivuttiin koronapandemian vaikutuksia henkilökohtaiseen apuun. Lisäksi yhteydenotoissa oli kyse kuljetuspalvelusta, omaishoidon tuesta, asunnon muutostöistä ja apuvälineistä. Joissakin yhteydenotoissa tuotiin esiin, että asiakkaan saamat palvelut koettiin riittämättömiksi. Yksittäistapauksissa kunnalla oli haasteita järjestää myöntämiään palveluita. Itsemääräämisoikeus oli esillä muun muassa kysymyksessä siitä, voiko asiakas asua toiveidensa mukaisesti kotona, vai tulisiko hänen siirtyä sosiaalihuollon ammattihenkilöiden arvion mukaisesti palveluasumisen piiriin.

Yhteydenottajat kaipasivat yleisen neuvonnan lisäksi neuvontaa tietosuoja-asioissa. Yhteydenottajia neuvottiin tietosuojaoikeuksiensa toteuttamisessa. Joissakin yhteydenotoissa ilmeni, ettei tietopyyntöön ollut vastattu kohtuullisessa ajassa, vaan tietopyynnön tekijä oli odottanut useita kuukausia. Yksittäistapauksissa tietopyyntöön oli tehty myönteinen ratkaisu, mutta tästä huolimatta vain osa pyydetyistä tiedoista oli luovutettu tai tietopyyntö oli jätetty kokonaan ratkaisematta ja pyydettyjä tietoja oli siitä huolimatta luovutettu osittain.

Vammaispalveluita koskevissa yhteydenotoissa yhteydenottajina oli omaisten lisäksi myös muut tahot, kuten kolmannen sektorin toimijat tai terveydenhuollon ammattihenkilöt. Omaiset tekevät runsaasti työtä joidenkin vammaisten riittävien palveluiden saamiseksi muun muassa selvittämällä millaisiin palveluihin asiakas on oikeutettu sekä muuten asioimalla sosiaalihuollossa. Osa yhteydenottajista kuvasi asioinnin olevan intensiivistä ja vievän paljon

omaisen aikaa. Yhteydenotoissa tuotiin esiin, että osa asiakkaista oli kokenut pompottelua vammaispalvelun ja jonkin muun palvelun, kuten lastensuojelun tai ikääntyneiden palveluiden, kanssa. Joissakin tilanteissa oli epäselvää, mikä taho vastaa asiakkaan palvelujen järjestämisestä.

Sosiaaliasiamies kysyi vuoden 2021 kuntakyselyssä henkilökohtaisesta avusta. Kuntakyselyssä on vuosittain samoina pysyvien kysymysten lisäksi vuosittain vaihtuva, yhteydenottoihin perustuva ajankohtainen kysymys. Osaan kysymyksistä ei saatu kaikilta kunnilta vastausta, mikä ilmaistaan yhteenvedossa.

4. Seuraavat kysymykset (4. a-i) liittyvät henkilökohtaiseen apuun vuonna 2021

- a) Kuinka paljon hakemuksia saapui?
- b) Kuinka paljon myönteisiä päätöksiä tehtiin?
- c) Kuinka paljon kielteisiä päätöksiä tehtiin?
- d) Onko kunnassanne/kuntayhtymässänne tarkistettu henkilökohtaiseen apuun liittyvää ohjeistusta tai kriteeristöä? Jos on, miten?
- e) Millä ammattinimikkeillä toimivat ammattilaiset kunnassanne/kuntayhtymässänne osallistuvat palvelutarpeen arviointiin henkilökohtaisen avun osalta?
- f) Kuinka monelle jo henkilökohtaista apua saavalle asiakkaalle tehtiin uusi palvelutarpeen arvio henkilökohtaisen avun osalta?
 - * Kuinka monen asiakkaan henkilökohtaisen avun määrää lisättiin?
 - * Kuinka monen asiakkaan henkilökohtaisen avun määrää vähennettiin?
- h) Millä eri tavoin (työnantajamalli, palveluseteli, oma tai ostopalvelu) kunnassanne/kuntayhtymässänne järjestetään henkilökohtaista apua?
- i) Millaisia ajankohtaisia havaintoja kunnassanne on tehty henkilökohtaiseen apuun liittyen esimerkiksi verrattuna aikaisempiin vuosiin?

Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueella vastaanotettiin kuntien ilmoittamana ainakin 110* henkilökohtaisen avun hakemusta. Myönteisiä päätöksiä tehtiin 381**, ja kielteisiä päätöksiä 18*.

* osa kunnista ei vastannut, osin puutteelliset tiedot

** kaikilta kunnilta saatu vastaus, osin puutteelliset tiedot

Kunnista saadun tiedon mukaan kolme alueen 12 kunnasta oli päivittänyt henkilökohtaisen avun ohjeistusta ja kriteeristöä. Toiminta-alueen kaikki kunnat kertoivat, että sosiaalityöntekijän ammattinimikkeellä toimiva osallistuu palvelutarpeen arviointiin henkilökohtaisen avun osalta. Kahden kunnan kohdalla ei ollut mainintoja muista ammattinimikkeistä sosiaalityöntekijän lisäksi. Kahdessa kunnassa palvelutarpeen arviointeja tekevät sosiaalityöntekijän ohella sosiaaliohjaajat, kahdessa muussa kunnassa erityissosiaaliohjaajat. Lisäksi yhden kunnan kohdalla oli mainittu, että asiakkaan tilanteesta riippuen palvelutarpeen arviointiin osallistuu sosiaalityöntekijän lisäksi terveydenhuollon ammattilaisia, kuten toimintaterapeutti, fysioterapeutti tai kotihoidon henkilökuntaa.

Kunnilta kysyttiin myös, kuinka monelle jo henkilökohtaista apua saavalle asiakkaalle tehtiin uusi palvelutarpeen arvio vuonna 2021. Kaikista kunnista tietoja ei ollut saatavilla, tai tiedot olivat osin puutteellisia, mikä johtui tilastointitavasta. Kuntien antamien vastausten perusteella ilmeni, että tällaisten asiakkaiden kohdalla päädyttiin useammin lisäämään henkilökohtaista apua kuin vähentämään sitä. Kaikki kunnat vastasivat järjestävänsä henkilökohtaista apua työnantajamallilla ja ostopalveluna. Lisäksi alueen seitsemässä kunnassa on käytössä palveluseteli henkilökohtaisen avun järjestämiseksi. Kuntien ajankohtaisena havaintona nousi esiin, että suurimmassa osassa kuntia henkilökohtaisen avun tarve ja asiakasmäärä ovat kasvaneet lukuun ottamatta kahden kunnan osalta, joissa palvelun tarpeen kerrottiin pysyneen melko samanlaisena aikaisempaan verrattuna. Koronatilanteen nähtiin osassa kuntia vaikuttaneen muun muassa siihen, että palveluntuottajilla oli esiintynyt henkilökunnan saatavuusongelmia. Avustajia oli ollut vaikea löytää järjestämistavasta riippumatta. Lisäksi vastauksissa mainittiin, että koronan myötä kodin ulkopuolella liikkuminen oli vähentynyt, minkä seurauksena siihen myönnettyjä avustajatunteja oli käytetty enemmän arjessa avustamiseen. Tämän nähtiin osaltaan vaikuttaneen lisätuntihakemuksien vähenemiseen. Kunnat kertoivat järjestävänsä henkilökohtaista apua useimmin ostopalveluna. Kunnassa, jossa henkilökohtaista apua järjestetään myös palvelusetelillä, oli havaittu palvelusetelimallin osuuden kasvaneen ja olevan suurempi kuin työnantajamallilla järjestetyn henkilökohtaisen avun.

Omaishoidon tuki

Omaishoidon tukeen liittyviä yhteydenottoja vastaanotettiin 35 (34 vuonna 2020; 14 vuonna 2019). 12 henkilöä otti ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Lisäksi 13 aiemmin yhteyttä ottanutta otti yhteyttä uudessa asiassa ja kahdeksan samassa asiassa kuin aikaisemmin. Kahdessa yhteydenotossa ei ollut tiedossa oliko yhteydenotto ensimmäinen. Noin neljäsosa yhteydenotoista oli luonteeltaan tiedustelua ja lopuissa kyse oli tyytymättömyydestä.

Yhteydenoton syynä olivat useimmin palvelun tuottaminen (21) sekä päätöksen sisältö (15). Lisäksi syinä yhteydenotoille esiintyivät päätöksentekoprosessi (14), tietosuoja (kuusi), jonotus- ja käsittelyaika (viisi), kohtelu (viisi), maksu- ja vahingonkorvausasiat (neljä), yleinen tiedontarve (neljä) sekä itsemääräämisoikeus (kolme). Viidessä yhteydenotossa oli esillä sosiaaliasiamiehelle kuulumaton palvelu. Lisäksi sosiaaliasiamies antoi juridista neuvontaa henkilöstölle kuusi kertaa. Yksi yhteydenotto voi sisältää useampia yhteydenoton syitä, ja omaishoidon tukea koskevissa yhteydenotoissa oli keskimäärin 2,3 syytä. Omaishoidon tukeen liittyvät yhteydenotot liittyivät useimmin vammaispalveluihin ja ikääntyneiden palveluihin. Myös muita sosiaalihuollon palveluja saattoi satunnaisesti liittyä omaishoidon tukea koskeviin yhteydenottoihin.

Omaishoitoa koskevissa yhteydenotoissa ilmeni tyytymättömyyttä päätösten sisältöön. Osa oli saanut kielteisen päätöksen. Joiltakin oli lakkautettu omaishoidon tuki ja irtisanottu omaishoitosopimus. Yksittäisissä yhteydenotoissa hakemusten käsittelyajat olivat pitkiä, ja päätöksenteko oli viivästynyt kuudesta seitsemään kuukauteen. Osa yhteydenottajista kertoi omaishoidon tukea arvioidun uudelleen, mikä joidenkin kohdalla oli johtanut palkkioluokan alentamiseen. Joissakin yhteydenotoissa arveltiin omaishoidon tuen myöntämisedellytysten tiukentuneen. Lisäksi yksittäistapauksessa esiin nousi se, ettei psyykkisen tilan aiheuttamaa toimintakyvyn alenemista ollut otettu päätöksenteossa riittävästi huomioon.

Omaishoitajan jaksaminen ja omaishoitajan vapaat olivat esillä yhteydenotoissa. Osa oli kokenut omaishoitajan saaman tuen riittämättömäksi. Omaishoitajien vapaiden toteuttamista saattoi hankaloittaa myös koronan myötä rajoitetumpi tilapäishoitopaikkojen määrä. Yksittäisissä yhteydenotoissa sivuttiin tilapäishoidon asiakasmaksusasioita.

Menettelyyn liittyvät seikat esiintyivät usein omaishoidon tukea koskevissa yhteydenotoissa. Joillekin neuvottiin, kuinka omaishoidon tukea haetaan. Osa puolestaan toivoi neuvontaa muutoksenhakuun liittyen. Joissakin yhteydenotoissa nousi esiin, että työntekijöitä oli vaikea tavoittaa, ja yksittäistilanteissa työntekijän käytös oli koettu epäasialliseksi. Osa yhteydenottajista kertoi kunnan viranhaltijalta saamansa neuvonnan ja ohjeistuksen olleen vähäistä. Lisäksi esillä olivat tiedonsaantioikeus ja omaishoidettavan lääkäripalvelujen järjestäminen. Yksittäisissä yhteydenotoissa oli mainintoja työntekijäresurssin niukkuudesta. Myös muistutusmenettely oli esillä. Sosiaaliasiamiehelle syntyi käsitys, että kolmannen sektorin toimijat olivat useassa tapauksessa asiakkaan tukena omaishoidon tukeen liittyvissä kysymyksissä.

Sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperhetyö, kotipalvelu ja muut palvelut

Yhteydenottoja liittyen sosiaalihuoltolain mukaisiin lapsiperhepalveluihin vastaanotettiin 28 (19 vuonna 2020; kaksi vuonna 2019). Yhteydenottomäärä on kasvanut runsaasti viimeisten kahden vuoden aikana. Uusia yhteydenottajia oli 17, aiemmin eri asiasta ja nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita kahdeksan ja samasta asiasta aiemminkin yhteyttä ottaneita kolme. Yhteydenotoista yhdeksän vastaanotettiin kuntien henkilöstöltä. Yhteydenoton syynä oli useimmin palvelun tuottaminen (17 asiatapahtumaa), kohtelu (yhdeksän) sekä jonotus- ja käsittelyaika (yhdeksän). Myös tietosuoja (seitsemän), päätöksenteon prosessi (kuusi), päätösten sisältö (viisi), itsemääräämisoikeus (neljä), ja yleinen tiedontarve (kaksi) esiintyivät yhteydenoton syynä. Neljässä yhteydenotossa kysyttiin sosiaaliasiamiehelle kuulumattomasta palvelusta ja henkilöstölle annettiin kahdeksan kertaa juridista neuvontaa. Yhteydenotot liittyivät usein myös johonkin muuhun sosiaalipalveluun, joista useimmin lastensuojeluun (15 asiatapahtumaa).

Osassa lapsiperhetyötä koskevia yhteydenottoja nousi esiin, että palvelut koettiin riittämättömiksi. Osa kertoi hankaluudesta saada palveluja ennaltaehkäisevinä, osa puolestaan toi esiin, ettei kriisitilanteessakaan saanut riittävästi tukea. Yksittäisissä yhteydenotoissa ilmeni, että lapset, joilla oli neuropsykiatrisia häiriöitä, saivat riittämätöntä tai soveltumatonta tukea. Avun saaminen oli joissakin tilanteissa viivästynyt ja asiakkaiden tilanteet vaikeutuneet. Lapsiperheiden vanhemmat kertoivat itse uupuneensa. Joissakin yhteydenotoissa oli esimerkiksi toivottu lapsiperheiden kotipalvelua, mutta sitä ei joko ollut myönnetty, tai

myönnetty määrä ei ollut riittävä perheen tarpeisiin nähden. Erovanhemmuus oli näkyvillä myös lapsiperhetyötä koskevilla yhteydenotoilla. Yksittäiset yhteydenottajat nostivat esiin muun muassa kokemuksen työntekijän puolueellisuudesta. Huoltoriidoista oli myös mainintoja lapsiperhetyöhön liittyvissä yhteydenotoilla, ja tilanteet näyttäytyivät sosiaaliasiamiehelle osin kärjistyneinä ja jokaiselle osapuolelle haastavina. Osassa yhteydenottoja oli kysymyksiä tietopyyntöihin liittyen. Lisäksi yhteydenotoissa oli mainintoja epäasialliseksi koetusta kohtelusta sekä haasteista tavoittaa työntekijöitä.

Kotipalvelua koskien otettiin yhteyttä 26 kertaa (14 kertaa vuonna 2020; neljä kertaa vuonna 2019). Kotipalveluun liittyvien yhteydenottojen määrä on kasvanut huomattavasti kahden viimeisen vuoden aikana. Yhteydenottajista 14 otti sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa yhteyttä, aiemmin eri asiasta ja nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita kuusi ja samasta asiasta aiemminkin yhteyttä ottaneita seitsemän. Yhteydenotoista kuusi vastaanotettiin kuntien henkilöstöltä. Yhteydenoton syynä oli useimmin palvelun tuottaminen (15 asiatapahtumaa), päätöksenteon prosessi (11) ja päätösten sisältö (10). Itsemääräämisoikeus ja kohtelu olivat yhteydenoton syynä viidesti kumpikin. Myös jonotus- ja käsittelyaika (kolme), maksu- ja vahingonkorvausasiat (kolme), tietosuoja (yksi) ja myy syy (yksi) olivat yhteydenoton syitä. Yhdessä yhteydenotossa kysyttiin sosiaaliasiamiehelle kuulumattomasta palvelusta ja henkilöstölle annettiin viisi kertaa juridista neuvontaa. Joissakin kotipalvelua koskevilla yhteydenotoilla ilmaistiin tyytymättömyyttä, joka kohdistui muun muassa yleisesti kotipalveluun, työntekijöiden käytökseen tai kotipalvelun käyntien määrään. Omaisilla saattoi olla erilainen näkemys asiakkaan kotipalvelun tarpeesta kuin kunnan viranhaltijoilla, mikä aiheutti omaisissa myös huolta asiakkaan turvallisuudesta. Yksittäisissä yhteydenotoilla tuotiin esiin puutteita omaisten kanssa tehtävässä yhteistyössä. Joissakin yhteydenotoilla käsiteltiin menettelyyn liittyviä asioita, kuten asiakkaan oikeutta saada valituskelpoinen päätös. Yhteydenotoissa oli esillä myös itsemääräämisoikeuteen liittyviä kysymyksiä, kuten asiakkaan oikeudesta olla ottamatta palveluita vastaan. Yksittäisissä yhteydenotoissa oli esillä tiedonsaantioikeuteen ja palvelutarpeen arvioon liittyviä asioita. Yksittäisissä yhteydenotoissa oli myös asiakasmaksuihin liittyviä kysymyksiä, ja erityisesti asiakasmaksujen alentaminen tai perimättä jättäminen oli näissä esillä. Useissa sosiaaliasiamiehen alueen kunnissa uudistettiin myönnettävää kotipalvelun enimmäistuntimäärää, mikä joidenkin asiakkaiden kohdalla johti aiemmin saadun palvelun merkittävään vähentymiseen.

Perheoikeudellisia palveluita koskien otettiin yhteyttä 19 kertaa (26 kertaa vuonna 2020; 16 kertaa vuonna 2019). 13 yhteydenottajaa otti ensimmäistä kertaa sosiaaliamiehen yhteyttä, aiemmin eri asiasta ja nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita viisi ja samasta asiasta aiemminkin yhteyttä ottaneita yksi. Kuntien henkilöstö oli yhteydenottajana kolmessa yhteydenotossa. Yhteydenotot liittyivät usein myös muihin sosiaalipalveluihin, esimerkiksi yhdeksän yhteydenottoa liittyi samalla myös lastensuojeluun. Perheoikeudellisia palveluita koskevissa yhteydenotoissa oli esillä runsaasti yleistä neuvonnan tarvetta, joissa yhteydenottajia ohjattiin ottamaan yhteyttä oman kuntansa perheoikeudellisiin palveluihin. Osa yhteydenottajista kertoi tyytymättömyydestään siihen, että lastenvalvojaa ei joko ollut helppoa tavoittaa tai lastenvalvojan tapaamisen järjestäminen oli vienyt aikaa. Yksittäistapauksessa tyytymättömyys kohdistui lastenvalvojan luona laadittuihin elatus- ja tapaamissopimuksiin. Erotilanteissa joidenkin yhteydenottajien asiat olivat ajautuneet ristiriitoihin entisen puolison kanssa, ja lasten asioista vaikutti olevan hankala sopia. Yhteydenotoissa oli useita viittauksia joko valvottuihin vaihtoihin, tuettuihin tapaamisiin tai valvottuihin tapaamisiin. Yksittäistapauksissa yhteydenottaja ilmaisi tyytymättömyyttään joko tapaamispaikan toimintaan tai tapaamispaikan työntekijän käytökseen. Osa yhteydenottajista toi esiin, että ainoa keino saada lasten asioista sovittua oli laittaa asia vireille tuomioistuimessa. Sosiaaliamies ohjasi tarvittaessa yhteydenottajia oikeusavun piiriin. Joissakin yhteydenotoissa käsiteltiin tietopyyntöihin liittyviä asioita. Sosiaaliamies antoi lisäksi joissakin tapauksissa asiakkaille neuvontaa lasten huolto-, tapaamis- ja elatusasioista.

Päihdehuoltoon liittyen vastaanotettiin 10 yhteydenottoa (13 yhteydenottoa vuonna 2020; ei lainkaan yhteydenottoja vuonna 2019). Puolet yhteydenotoista vastaanotettiin kuntien henkilöstöltä ja loput olivat asiakkaiden tai heidän edustajiensa yhteydenottoja. Yhteydenotoissa käsiteltiin muun muassa palvelun saamiseen liittyviä kysymyksiä. Osalla yhteydenottajista oli asiakkuus muissakin sosiaali- ja terveystalveissa. Kyse saattoi olla esimerkiksi päihdeongelman kanssa samanaikaisesta muistisairaudesta tai mielenterveysongelmasta. Esillä oli huolta hoidon tai palvelujen jatkuvuudesta.

Lisäksi sosiaaliamies vastaanotti 10 lasten päivähoitoa koskevaa yhteydenottoa, joista kuusi oli asiakas- ja omaisyhteydenottoja ja neljä kuntien henkilöstöltä saapuneita yhteydenottoja.

Yhteydenotoissa oli esillä muun muassa tiedonsaantioikeuteen liittyviä kysymyksiä. Tarkempia tietoja ei voida yhteydenottomäärän vähäisyyden vuoksi esittää.

7.4 Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut

Muistutusmenettely on ollut käytössä sosiaalihuollossa jo asiakaslain voimaantulosta 2001 alkaen. Se on kuitenkin yhä melko harvoin käytetty menettelymuoto. Sosiaaliamiehen toiminta-alueella tehtiin yhteensä 113 muistutusta vuonna 2021 (123 muistutusta vuonna 2020; 74 vuonna 2019). Kanteluita aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja Valviraan tehtiin yhteensä 57 (86 kantelua vuonna 2020; 47 kantelua vuonna 2019). Yleisimmin kantelu tehtiin aluehallintovirastoon (47 kantelua). Kanteluita tehtiin myös eduskunnan oikeusasiamiehelle (11), Valviraan (kolme) ja valtioneuvoston oikeuskanslerille (yksi).³⁷

Sosiaaliamiehen tietoon tuli vuoden 2020 tapaan 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 oikeusasiamies on linjannut (17.10.2007, dnro 502/4/06), että muistutusvastauksessa tulisi kestää korkeintaan kuukausi tai yhdestä kahteen kuukauteen, jos asia on ollut erittäin ongelmallinen ja vaatinut selvitystyötä. Aluehallintoviraston mukaan kohtuullinen aika on 1–4 viikkoa. Muistutuksen tulisi 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 sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella kuitenkin pääsääntöisesti toimivan.

Sosiaaliamiehen toiminta-alueen kuntien sosiaalihuollosta vastaavat toimielimet (lautakunnat tai jaostot) käsittelivät yhteensä 190 oikaisuvaatimusta, joiden perusteella seitsemän päätöstä muutettiin, eli yli 96 % päätöksistä ei muutettu. Itseoikaisuna muutettiin yhteensä 22 päätöstä. Helsingin hallinto-oikeus käsitteli alueelta 54 sosiaalihuoltoa koskevaa

³⁷ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliamiehen selvitystä varten.

hallintovalitusta ja korkein hallinto-oikeus kuusi (6).³⁸ Asiakkaan kannalta on ongelmallista, jos oikaisuvaatimusmenettely kestää useita kuukausia, koska tällöin mahdollinen muutoksenhaku hallintotuomioistuimeen viivästyy. Oikaisuvaatimus tulee hallintolain 49 e §:n mukaan käsitellä kiireellisenä.³⁹

³⁸ Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

³⁹ Hallintolaki (6.6.2003/234)

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 toivoo neuvontaa oikeuksistaan. Vuonna 2021 yhteydenottomäärä, 422, pysyi samalla tasolla vuoden 2020 yhteydenottomäärään, 419, verrattuna.

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 ilmoitamiin epäkohtiin. Selvitys kattaa sosiaaliasiamiehelle tulleiden asiakasasioiden yhteenvedon ja niistä tehtävät johtopäätökset. Selvitystä on hyvä täydentää muilla laadullisilla ja määrällisillä sekä asiakkailta ja sidosryhmiltä saatavilla tiedoilla. Selvityksessä saadut tulokset ja niistä tehtävät johtopäätökset ovat kuitenkin arvokasta tietoa asiakkaiden kokemuksista palvelun tuottamisesta.

Sosiaaliasiamiehelle saapui eniten lastensuojelua koskevia yhteydenottoja. Yhteydenottojen perusteella kunnissa olisi hyvä kiinnittää huomiota siihen, että lastensuojelun asiakkaiden ja heidän vanhempiansa kanssa käydään riittävää vuoropuhelua siitä, millaisia ovat toimenpidevaihtoehdot ja niiden seuraukset asiakkaan elämässä. Ohjauksen ja neuvonnan keinoin asiakkaat tulevat paremmin tietoisiksi oikeuksistaan, mikä voi edesauttaa luottamuksellisen yhteistyösuhteen rakentumista. Haastavammissa asiakastilanteissa, kuten huoltoriidoissa sekä epäillyn seksuaalisen hyväksikäytön tai pahoinpitelyepäilyn kohdalla, viranomaisen toiminta voi olla ratkaisevaa lapsen suojelun ja edun toteutumiseksi. Myös tietosuojaoikeuksien toteuttamiseen on jatkossakin hyvä kiinnittää huomiota. Asiakkaat vaikuttavat kaipaavan neuvontaa useimmin tietopyyntöihin ja rekisteritietojen korjaukseen liittyen.

Ikääntyneet vaikuttivat toivovan runsaasti ohjausta olemassa olevista palveluista ja niiden hakemisesta. Neuvontaan ja ohjaukseen on siis syytä kiinnittää huomiota ikääntyneiden

palveluissa. Kuntien olisi myös suositeltavaa avoimesti tiedottaa ja ohjata asiakasmaksuihin, kuten asiakasmaksun alentamiseen tai perimättä jättämiseen, liittyvissä kysymyksissä. Huolimatta siitä, että maksuasioihin liittyvien kaikkia palveluita koskevien yhteydenottojen kokonaismäärä pysyi edellisen vuoden tasolla, uudistunut asiakasmaksulaki⁴⁰ heijastui ikääntyneiden palveluita, kuten tehostettua palveluasumista, koskeviin yhteydenottoihin. Lisäksi on hyvä kiinnittää huomiota sujuviin palveluketjuihin asiakkaan tarvitessa enemmän palveluita, tai siirtyessä esimerkiksi itsenäisestä kotona asumisesta palveluasumisen piiriin.

Sosiaaliamiehen alueen kunnista yli puolet muutti kotihoidon⁴¹ kriteereitä ja ohjeistusta vuoden 2021 aikana. Uusien ohjeistusten mukaan kotihoidon käynti- ja tuntimäärää on osassa kunnista rajoitettu tiettyihin enimmäismääriin. Uudet ohjeistukset vaikuttivat osaltaan sosiaaliamiehelle saapuneisiin yhteydenottoihin kotihoitoa koskien. Sosiaaliamiehelle syntyi käsitys, että kotihoidon myöntämisen edellytyksiä koskevien ohjeiden päivittämisellä kunnat ja kuntayhtymät pyrkivät muun muassa saavuttamaan kustannussäästöjä sekä kohdentamaan kotihoidon palvelua siitä eniten hyötyville asiakkaille. Osaltaan kyse lienee valtakunnallisestikin haastavasta työntekijöiden saatavuustilanteesta.

Kunnat järjestävät kotihoidon palvelua tarkoituksenmukaisella tavalla. Kuitenkin sosiaaliamiehen näkökulmasta katsoen herää kysymys siitä, voisiko kotona asuminen kotihoidon tuella kuitenkin olla tarkoituksenmukaista joidenkin asiakkaiden kohdalla huolimatta ohjeisiin kirjatuista enimmäisrajoista käynti- ja tuntimäärien suhteen. Vanhuspalvelulain (2012/980 § 13) mukaan palvelut on kuitenkin toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.⁴² Erityistä huomiota on kiinnitettävä kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin, jotta voidaan ennaltaehkäistä muuta, raskaampien palvelujen tarvetta. Mikäli kotihoidon palveluun asetetaan tarkka kategorinen raja käynti- ja tuntimäärään,

⁴⁰ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (1992/734).

⁴¹ Sosiaalihuoltolaki (2014/1301 § 19–20).

⁴² Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouksista (22012/980 § 13).

asiakkaiden itsemääräämisoikeuden ja itsenäisen suoriutumisen tukemisen lakisääteinen tavoite ei välttämättä toteudu.

Kunnissa tehtiin asiakkaille palvelutarpeen arvioita uudet kotihoidon ohjeet huomioiden. Sosiaaliasiamiehelle saapuneista yhteydenotoista ilmeni, että kotihoidon palvelun päättyessä, asiakas ei kuitenkaan kaikissa tapauksissa saanut muutoksenhakukelpoista hallintopäätöstä. Palvelun päättyessä tai myönnetyn palvelun määrän muuttuessa kunnan velvollisuutena on huolehtia, ettei asiakas jää ilman tarvitsemaansa apua. Sosiaaliasiamies on osaltaan kiinnittänyt kuntien viranhaltijoiden huomiota kotihoidon päätöksenteon perusteluihin. Perustelujen merkitys korostuu tilanteissa, joissa asiakkaan omat toiveet ja näkemys omasta tilanteestaan poikkeavat päätöksentekijän arviosta. Lisäksi päätöksistä tulee ilmetä, miten asiakkaan palvelutarve on muuttunut, jos kyseessä on jo palvelua saanut asiakas. Sosiaaliasiamies toivoo, että jatkossa lakisääteinen, asiakas- ja potilaslakeihinkin sisältyvä, itsemääräämisoikeus sekä vanhuspalvelulain tarkoittama itsenäisen suoriutumisen tukeminen huomioitaisiin uudistetuissa ohjeissa.

Sosiaaliasiamiehelle saapuneiden yhteydenottojen perusteella toimeentulotuen ja aikuissosiaalityön asiakkaat tarvitsevat yleisen neuvonnan lisäksi neuvontaa menettelyyn, kuten päätöksentekoon, liittyen. Monesti kyse on asiakkaasta, joka asioi useammassa palveluissa samanaikaisesti. Useiden asiakkaiden tilanteet näyttäytyivät haastavina ja osalla oli monia päällekkäisiä ongelmia. Osalla tilanteet olivat akuutteja. Eri tehtäväalueiden yhteistyön tehostaminen, erityisesti vaikeasti autettavien tai paljon palveluita saavien asiakkaiden kohdalla, voisi osaltaan auttaa asiakasta oikea-aikaisen tuen saamisessa. Vammaispalveluita koskien tulisi huomioida viivytyksetön ja kolmen kuukauden määräajassa tapahtuva päätöksenteko. Päätöksenteossa olisi hyvä kiinnittää entistä tarkempaa huomiota myös päätöksen perusteluihin. Lisäksi muutoksenhakumenettelyn tulisi sujua ilman kohtuutonta viivytystä. Myös työntekijän tavoitettavuuteen olisi hyvä kiinnittää huomiota.

Kaikissa palveluissa on tarpeen kiinnittää huomiota asiakasasian käsittelyyn ja menettelyyn liittyviin asioihin, kuten asiakkaan kuulemiseen, neuvontaan ja ohjaukseen sekä palvelutarpeen arvion tai päätöksen tekemiseen. Tietosuojaoikeuksien toteuttamiseen olisi suositeltavaa kiinnittää huomiota kaikissa sosiaalihuollon palveluissa. Yhteydenottojen perusteella sosiaaliasiamies haluaa nostaa esiin sekä tietopyyntöjen käsittelyajan että myös sen, ettei lainsäädännössä ole muotovaatimusta tietopyynnön esittämiselle. Toki osapuolten kannalta on selkeämpää tehdä tietopyyntö kirjallisesti, mutta suullinenkin pyyntö on otettava vastaan ja käsiteltävä.

Asiakasmaksulakia⁴³ uudistettiin siten, että uudistukset lukuun ottamatta terveydenhuollon maksukattoa, astuivat voimaan 1.7.2021. Asiakasmaksulakiin lisättiin säännökset palveluasumisen maksuista. Sosiaali- ja terveysministeriön (myöhemmin STM) mukaan uudistettu asiakasmaksulaki laajentaa palvelujen maksuttomuutta ja kohtuullistaa maksuja ja lisäksi STM arvioi miljoonan asiakkaan asiakasmaksujen pienenevän (Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 2020). Olisi suositeltavaa ja hyvän hallinnon mukaista laatia ja julkaista asiakkaille asiakasmaksujen alentamista tai perimättä jättämistä koskevat ohjeet ja lomakkeet. Asiakasmaksujen alentamisen ja perimättä jättämisen ensisijaisuus suhteessa toimeentulotukeen voisi myös yhtenevin ohjauksen keinoin tulla näkyväksi. Eri palveluissa myös monialaisella työskentelyllä sekä palvelujen yhteensovittamisella voidaan luoda asiakkaalle hyvä palvelukokonaisuus sen sijaan, että asiakkaalle aiheutuu kokemus eri palvelusta toiseen pompottelusta. Asiakkaiden asianmukaiseen ja hyvään kohteluun olisi kiinnitettävä huomiota, sillä kohtelu oli yhteydenotonsyynä lähes neljäsosassa yhteydenottoja.

Sosiaaliasiamies teki yhteistyötä kuntien sosiaalihuollon viranhaltijoiden kanssa tarvittaessa ja asiakkaan suostumukseen perustuen. Yhteistyö oli sujuvaa, ja sitä toteutettiin pääasiassa puhelimitse, sähköpostitse tai etävideoyhteydellä. Yksittäisissä tilanteissa sosiaaliasiamiehellä oli haasteita tavoittaa viranhaltijaa tai johtavaa viranhaltijaa, mikä viivästytti asiakkaan asian selvittelyä. Sosiaaliasiamiehen ja viranhaltijoiden yhteistyö voi auttaa välttymään muistutus- ja kantelumenettelyiltä. Sosiaaliasiamies toivoo jatkossakin hyvää yhteistyötä kuntien kanssa.

⁴³ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksusta (1992/734).

Tarvittaessa sosiaaliasiamiehen on mahdollista reagoida esimerkiksi jotakin tiettyä palvelua tai yksikköä koskevaan asiaan yhteydenottojen perusteella nopeastikin.

Yhteydenottojen perusteella kehittämistyön jatkamiseksi kuntien tulisi edelleen kiinnittää huomiota erityisesti seuraaviin seikkoihin, jotka ovat melko yhtenevät edellisen vuoden 2020 kanssa: **Palvelun tuottamiseen liittyvät seikat, kuten asiakkaan osallistuminen palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen, riittävä ohjaus ja neuvonta sekä asiakkaalle annettava selvitys toimenpidevaihtoehdoista**

- ❖ **Palvelutarpeen arviointien ja päätösten teko viivytyksettä ja määräajassa**
- ❖ **Tietosuoja-oikeuksien toteuttaminen, erityisesti tietopyyntöjen osalta**
- ❖ **Viranhaltijoiden tavoitettavuus ja asiakkaan yhteydenottoihin vastaaminen**
- ❖ **Tarkoituksenmukaisten, riittävien ja oikea-aikaisten palvelujen tarjoaminen asiakkaalle**
- ❖ **Monialainen yhteistyö sujuvien palveluketjujen varmistamiseksi**
- ❖ **Asiakasmaksujen alentamisen ja perimättä jättämisen hakemisen ohjeet**
- ❖ **Muistutusten käsittely ja niihin vastaaminen kohtuullisessa ajassa eli pääsääntöisesti 1–4 viikossa**
- ❖ **Muutoksenhakumenettely: oikaisuvaatimusten käsittely viivytyksettä**
- ❖ **Asiakkaiden asianmukainen kohtelu**

Lähteet

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

Hallintolaki 2003/234. Annettu Helsingissä 6.6.2003.

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.

Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten Hyvinkään, Inkoon, Järvenpään, Karkkilan, Keravan, Lohjan, Mäntsälän, Nurmijärven, Pornaisten, Siuntion, Tuusulan ja Vihdin kuntiin.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2012/980. Annettu Helsingissä 28.12.2012.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1992/734. Annettu Helsingissä 3.8.1992.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. Annettu Helsingissä 22.9.2000.

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. Annettu Helsingissä 30.12.2014.

Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 2020: Asiakasmaksulaki uudistuu – lakimuutokset voimaan 1.7.2021. Osoitteessa: <https://stm.fi/-/asiakasmaksulaki-uudistuu-lakimuutokset-voimaan-1.7.2021>- Viitattu 25.3.2022.

Tilastokeskus, väestön ennakkotilasto, syyskuu 2021.

Liite 1**Kuntakysely vuoden 2021 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten**

Palautatteko kyselyn vastattuna sähköpostitse tai postitse **perjantaihin 11.2.2022 mennessä**, kiitos. Kysymykset 1–3 ovat yhteisiä kysymyksiä, ja kysymys 4 koskee henkilökohtaista apua.

1. Vastaukset koskevat seuraavaa kuntaa

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

2. Asiakkaiden käyttämät oikeusturvakeinot: kuinka paljon (kpl) seuraavia on tullut/tehty vuoden 2021 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 2021 (KUNNITTAIN)

Toimeentulotuki:

- asiakkaat:
- asiakastaloudet:

Vammaispalvelut (ei kehitysvammahuoltoja):

Kehitysvammahuolto:

Lastensuojelu:

SHL:n mukainen lapsiperhetyö:

Kotihoito:

Omaishoidon tuki:

4. Seuraavat kysymykset (4. a-i) liittyvät henkilökohtaiseen apuun vuonna 2021

a) Kuinka paljon hakemuksia saapui?

b) Kuinka paljon myönteisiä päätöksiä tehtiin?

c) Kuinka paljon kielteisiä päätöksiä tehtiin?

d) Onko kunnassanne/kuntayhtymässänne tarkistettu henkilökohtaiseen apuun liittyvää ohjeistusta tai kriteeristöä? Jos on, miten?

- e) Millä ammattinimikkeillä toimivat ammattilaiset kunnassanne/kuntayhtymässänne osallistuvat palvelutarpeen arviointiin henkilökohtaisen avun osalta?
- f) Kuinka monelle jo henkilökohtaista apua saavalle asiakkaalle tehtiin uusi palvelutarpeen arvio henkilökohtaisen avun osalta?
- * Kuinka monen asiakkaan henkilökohtaisen avun määrää lisättiin?
 - * Kuinka monen asiakkaan henkilökohtaisen avun määrää vähennettiin?
- h) Millä eri tavoin (työnantajamalli, palveluseteli, oma tai ostopalvelu) kunnassanne/kuntayhtymässänne järjestetään henkilökohtaista apua?
- i) Millaisia ajankohtaisia havaintoja kunnassanne on tehty henkilökohtaiseen apuun liittyen 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, 4.4.–3.6.2022.

Päiväys:

Tiedot antoi:

Lämmin kiitos yhteistyöstä!

Clarissa Peura

sosiaaliasiamies

Sosiaalitaito – Socialkompetens

Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

puh. viranomaisyhteistyölle 040 132 7225

sosiaaliasiamies(at)sosiaalitaito.fi

www.sosiaalitaito.fi