Sosiaaliasiamiehen selvitys 2021

Päijät-Häme

31.3.2022
Tarja Laukkanen
Sosiaaliasiamies

Sosiaalialan osaamiskeskus
Verso -liikelaitos

Sisällys

1 Johdanto ... 3
1.1 Sosiaaliasiamiespalvelu ... 3
1.2 Sosiaaliasiamiehen vuosittainen selvitys ... 4
1.3 Sosiaaliasiamiespalvelua koskevan kyselyn tulokset ... 4
2 Sosiaaliasiamiehen yhteydenottotilastot vuodelta 2021 ... 8
2.1 Yhteydenottojen kokonaismäärä ... 8
2.2 Yhteydenottajatahot ja yhteydenottotapa ... 9
2.3 Yhteydenotot palvelutehtävittäin ... 11
2.4 Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet ... 12
3 Päijät-Sote ... 15
3.1 Yhteydenotot kunnittain ... 15
3.2 Yhteydenotot toimijatahoittain ... 16
3.3 Yhteydenottojen tarkastelu palvelutehtävittäin ... 17
3.3.1 Iäkkäiden palvelut ... 18
3.3.2 Lastensuojelu ... 21
3.3.3 Työikäisten palvelut ... 23
3.3.4 Vammaispalvelut ... 24
3.3.5 Lapsiperheiden palvelut ... 26
3.3.6 Perheoikeudelliset palvelut ... 28
4 Heinola ... 30
4.1 Yhteydenotot toimijatahoittain ... 30
4.2 Yhteydenottojen tarkastelu palvelutehtävittäin ... 30
5 Sysmä ... 34
5.1 Yhteydenotot toimijatahoittain ... 34
5.2 Yhteydenottojen tarkastelu palvelutehtävittäin ... 34
6 Oikeusturvakeinojen käyttö ... 37
6.1 Muistutus ... 37
6.2 Hallintokantelu ... 38
6.3 Oikaisuvaatimukset ja valitukset ... 39
6.4 Henkilöstön tekemät epäkohtailmoitukset ... 41
7 Huomiot ja kehittämisehdotukset ... 43
7.1 Työntekijäpula ja -vaihtuvuus näkyvät myös asiakasyhteydenotoissa ... 44
7.2 Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen ... 44
7.3 Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen hänen omassa palvelussaan ... 45
7.4 Kriisiavun tarjoaminen lapsen kiireellisen sijoituksen tai huostaanoton yhteydessä ... 46
7.5 Velvollisuus informoida asiakasta tietojen käsittelystä ... 47
7.6 Sosiaaliasiamiespalvelun tunnettavuuden parantaminen ... 47
Lähteet ... 48
Liitteet ... 49

1 Johdanto

1.1 Sosiaaliasiamiespalvelu

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (2000/812, myöhemmin asiakaslaki) on säädetty sosiaalihuollon palvelujen asiakkaiden osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvistä keskeisistä oikeudellisista periaatteista. Myös sosiaaliasiamiespalvelusta on säädetty asiakaslaissa. Sen mukaan jokaisen kunnan on nimettävä alueelleen sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehen lakisääteisinä tehtävinä on neuvoa sosiaalipalvelujen asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista, avustaa asiakkaita muistutuksen laatimisessa sekä seurata sosiaalihuollon asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehitystä toiminta-alueella ja antaa siitä kunnanhallitukselle vuosittain selvitys.

Sosiaaliasiamies työskentelee neuvonta- ja tiedottamistehtävässään puolueettomana tahona. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä sosiaalipalveluista, valvo sosiaalihuollon toimintaa tai anna määräyksiä siitä, miten työntekijöiden tulisi ratkaista yksittäisiä tapauksia.

Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen kuuluvat julkiset ja yksityiset sosiaalihuollon palvelut sekä varhaiskasvatus, mutta eivät kuitenkaan esimerkiksi Kelan, TE-palvelujen tai edunvalvonnan palvelut. Jälkimmäisiä toimijoita koskevissa yhteydenotoissa sosiaaliasiamies ohjaa yhteydenottajaa asioimaan oikean viranomaistahon kanssa.

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso -liikelaitos tuottaa sosiaaliasiamiespalvelua Päijät-Hämeessä 12 kunnalle. Lisäksi Verso tuottaa sosiaaliasiamiespalvelua Itä-Uudenmaan alueen viidelle kunnalle sekä potilasasiamiespalvelua Itä-Uudenmaan viiden kunnan perusterveydenhuollon toimintayksiköille, kahdelle yksityiselle terveyspalveluntuottajalle sekä yhdelle työterveyshuollon palveluntuottajalle.

Versossa työskentelee kaksi asiamiestä: Salla Ritala (YTM, laillistettu sosiaalityöntekijä ja sosionomi) ja Tarja Laukkanen (VTM, laillistettu sosiaalityöntekijä ja sosionomi). Päijät-Hämeen alueen sosiaaliasiamies palvelee Heinolan, Sysmän sekä Päijät-Soten kuntien eli Asikkalan, Hartolan, Hollolan, Iitin, Kärkölän, Lahden, Myrskylän, Orimattilan, Padasjoen ja Pukkilan asukkaita. Itä-Uudenmaan alueen sosiaali- ja potilasasiamies palvelee Askolan, Lapinjärven, Loviisan, Porvoon ja Sipoon kuntien asukkaita ja edellä mainittujen terveydenhuollon palveluyksiköiden asiakkaita ja potilaita.

Asiakkaiden on mahdollista ottaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä anonyymisti tai omalla nimellään esiintyen. Myös työntekijät voivat konsultoida sosiaaliasiamiestä sosiaalihuollon asiakkaiden asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä siten, ettei sosiaalipalveluja käyttävän asiakkaan henkilöllisyys tule sosiaaliasiamiehen tietoon, ellei asiakas ole antanut nimenomaista suostumusta tietojensa vaihtoon. Sosiaaliasiamies tarjoaa neuvontaa ja toimii yhteydenottajan asiassa sen pohjalta, mitä yhteydenottaja haluaa tilanteestaan sosiaaliasiamiehelle kertoa. Sosiaaliasiamiespalvelu ei ole sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) määritelty sosiaalipalvelu ja sen vuoksi sosiaaliasiamies ei kirjaa yhteydenottajista tietoja sosiaalihuollon asiakastietorekisteriin tai muihin henkilötietorekistereihin, eikä muutoinkaan käytä työssään sosiaalihuollon asiakastietoja, ellei asiakas itse niitä sosiaaliasiamiehelle esitä.

Sosiaaliasiamiestoiminta toteutuu useammalla eri tasolla. Sosiaaliasiamiestoiminnan perusta on välittömässä asiakastyössä, joka muodostuu sosiaaliasiamiehelle tulevista asiakasyhteydenotoista. Sosiaaliasiamies tarjoaa yhteydenottajille neuvontaa esimerkiksi asiakkaan itsemääräämisoikeuksista, sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyyn liittyvistä oikeuksista, viranomaistyön hyvän hallinnon toimintaperiaatteista sekä hallintopäätösten muutoksenhausta ja muista asiakkaan käytössä olevista oikeusturvakeinoista. Neuvontatyön lisäksi sosiaaliasiamies selvittää ja sovittelee tarpeen mukaan asiakkaan apuna hänen asiaansa.

Sosiaaliasiamiestoiminnan toisella tasolla sosiaaliasiamies toimii asiakkaiden oikeuksien edistäjänä yksittäisiä asiakastapauksia laajemmassa ympäristössä. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja pyrkiä edistämään niiden toteutumista. Tiedottamistehtävää toteutetaan esimerkiksi siten,

että Verson sosiaaliasiamiehet järjestävät säännöllisesti toiminta-alueensa henkilöstölle koulutustilaisuuksia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja käyvät puhumassa aiheesta erilaisissa tilaisuuksissa. Tiedottamistyötä tehdään myös sosiaalisen media avulla. Verson sosiaaliasiamiehet ylläpitävät Instagram-tiliä @versonsosiaaliasiamiehet, jonka kautta tiedotetaan sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista ja sosiaalihuollon ajankohtaisista asioista tehden samalla sosiaaliasiamiespalvelua tunnetuksi. Sosiaaliasiamiehet osallistuvat työssään aktiivisesti myös erilaisiin ammattilaisverkostoihin ja sosiaalihuollon kehittämistyöhön pyrkien edistämään niissä tehtävän työn avulla sosiaalihuollon palvelujen laatua ja asiakkaiden oikeuksien toteutumista palveluissa.

Päijät-Hämeen alueen sosiaaliasiamies on vuonna 2021 ollut mukana mm. Päijät-Soten laatu, asiakas- ja potilasasiakasturvallisuustyössä sekä asiakasosallisuustoiminnan vahvistamiseen liittyvässä kehittämistyössä, toiminut työikäisten sosiaalipalvelujen asiakasraatitoiminnan kehittämisen fasilitoijana, osallistunut sosiaalityön kehittämistyöryhmiin sekä pilotoinut sosiaalipalvelujen valvontatyöhön toimintamallia, jossa sosiaaliasiamies osallistuu asiantuntijaroolissa palvelutoiminnan ohjaus- ja valvontakäynneille. Syksyllä 2021 sosiaaliasiamies aloitti yhteistyössä Päijät-Soten potilasasiamiehen kanssa tutustumiskäynnit Päijät-Soten vammaispalvelujen asumisyksiköihin ja päiväaikaisen toiminnan yksiköihin. Käyntien tarkoituksena on tutustua puolin ja toisin ammattilaisten kesken, perehtyä palveluyksiköiden toimintaan ja kertoa samalla asiamiespalvelusta asiakkaille ja ammattilaisille.

Kolmannella tasolla sosiaaliasiamiestoiminnassa tehdään rakenteellista sosiaalityötä ja sosiaalihuollon asiakkaiden aseman edistämiseen liittyvää laajempaa vaikuttamistyötä. Sosiaaliasiamies tuottaa tietoa sosiaalihuollon palvelujen käyttäjien kokemuksista ja palveluissa havaituista epäkohdista tehden niiden pohjalta ehdotuksia palvelutoiminnan kehittämiseen. Sosiaaliasiamiehen vuosittainen selvitysraportti toimitetaan tiedoksi sosiaaliasiamiehen toiminta-alueen kuntien ja kuntayhtymän hallituksille. Siten sosiaaliasiamiestoiminnalla on vahva kytkös sosiaali- ja terveydenhuollossa tehtävään laatu- ja kehittämistyöhön. Valtakunnallisella tasolla sosiaaliasiamies tekee sosiaalihuollon asiakkaiden asemaan liittyvää vaikuttamistyötä osallistumalla esimerkiksi sosiaalihuoltoa koskevien lakiesitysten valmisteluun (mm. lakiluonnoksista lausuminen).

1.2 Sosiaaliasiamiehen vuosittainen selvitys

Tämä raportti on lakisääteinen sosiaaliasiamiehen toiminta-alueensa kuntien kunnanhallituksille antama vuosittainen selvitys sosiaalihuollon asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehityksestä toiminta-alueella. Selvitys perustuu asiakkaiden, heidän edustajiensa ja henkilöstön yhteydenottoihin sosiaaliasiamieheen sekä asioihin, joita on muutoin tullut esille sosiaaliasiamiestyössä.

Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot ovat tärkeä tietolähde asiakkaiden kokemista ongelmista ja epäkohdista sosiaalihuollon palveluissa. Epäkohdat on tärkeää tuoda esiin, jotta mahdolliset virheelliset ja lainvastaiset toimintatavat, asiakkaiden huono kohtelu tai muut epäselvyydet palveluissa voidaan selvittää ja palvelujen laatua parantaa.

Sosiaaliasiamiehen selvityksen pohjalta ei voi päätellä sosiaalihuollon kokonaistilaa Päijät-Hämeessä, koska vain hyvin pieni osa sosiaalihuollon palvelujen käyttäjistä tai heidän edustajistaan ovat yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Lisäksi on huomioitava sosiaaliasiamiehelle tulevien yhteydenottojen luonne. Sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä tavallisesti silloin, kun palvelunkäyttäjä on jollain tavoin tyytymätön sosiaalihuollon palvelutoimintaan tai henkilöllä on tiedontarve sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista. Sosiaaliasiamiehen kautta ei yleensä anneta palautetta positiivisista palvelukokemuksista tai anneta tunnustusta palvelujen toimivuudesta hyvin.

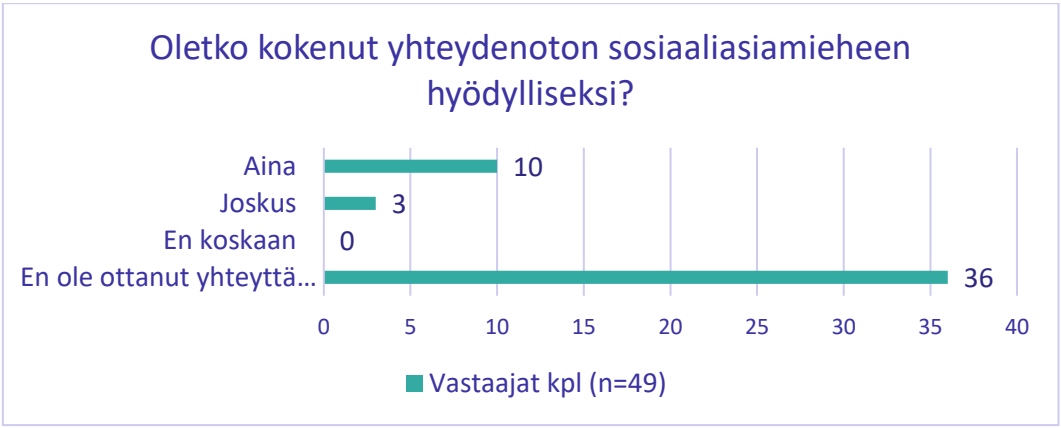
Kiitän jokaista sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottanutta henkilöä. Koen saaneeni tehdä työtäni hyvässä yhteistyössä yhteyttä ottaneiden asiakkaiden sekä henkilöstön, yksiköiden esimiesten ja johdon kanssa.

1.3 Sosiaaliasiamiespalvelua koskevan kyselyn tulokset

Sosiaalialan osaamiskeskus Verson sosiaaliasiamiehet toteuttivat joulukuussa 2021 kyselyn Päijät-Hämeen ja Itä-Uudenmaan alueiden kuntien ja kuntayhtymän henkilöstölle. Kyselyssä tiedusteltiin työntekijöiden käsityksiä

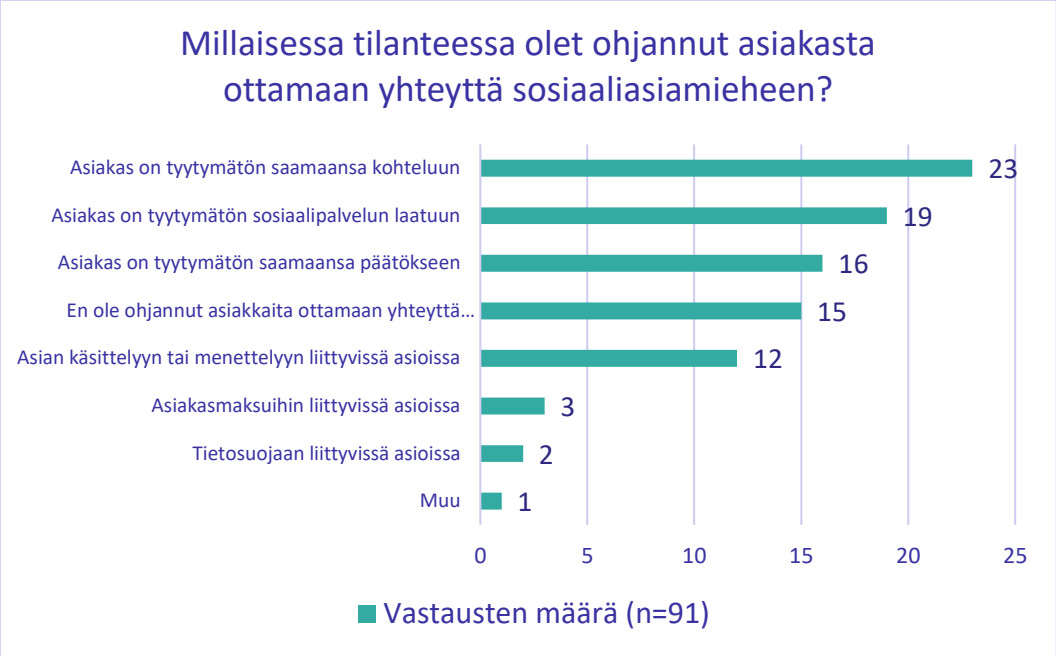
sosiaaliasiamiespalvelusta ja sen kehittämistarpeista. Kyselyyn vastasi yhteensä 49 työntekijää, joista 31 työskenteli Päijät-Hämeessä ja 18 Itä-Uudellamaalla. Vastaajia oli kaikista muista sosiaalihuollon palvelutehtävistä, paitsi perheoikeudellisista palveluista.

Vastaajista suurin osa tiesi joko kokonaan tai osittain sosiaaliasiamiehen tehtävät. Vain yksi vastaaja vastasi, ettei tunne sosiaaliasiamiehen tehtäviä. Yli puolet vastaajista, eli 27 vastaajaa, koki sosiaaliasiamiehen yhteystietojen olevan helposti saatavilla. Kahdeksan vastaajaa arvioi, etteivät ne olleet helposti saatavilla ja 13 vastaajaa ei osannut sanoa asiasta. Kysyttäessä, olivatko työntekijät kokeneet yhteydenoton sosiaaliasiamieheen hyödylliseksi, suurin osa vastaajista kertoi, ettei ole koskaan ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen (Kuva 1). Niistä, jotka olivat ottaneet yhteyttä, kaikki olivat kokeneet yhteydenoton hyödylliseksi joko aina tai joskus. Kukaan ei vastannut, ettei olisi koskaan kokenut yhteydenottoa hyödylliseksi. Kyselyssä selvitettiin myös sitä, ovatko työntekijän tutustuneet sosiaaliasiamiehen vuosittain antamaan selvitysraporttiin. Kyselyyn vastaajista 60 % oli tutustunut selvitykseen. Niistä, jotka olivat tutustuneet selvitykseen, 71 % koki selvityksestä olleen hyötyä omaan työhön.



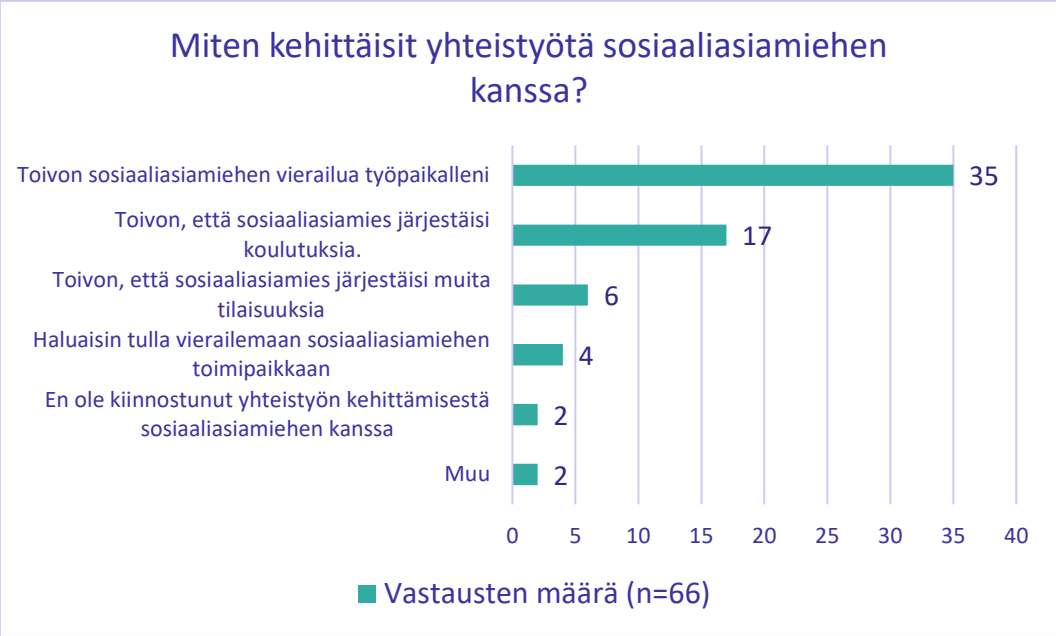
Kuva 1. Henkilöstön kokemus hyödystä ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen

Kyselyssä työntekijöiltä tiedusteltiin myös sitä, millaisissa tilanteissa työntekijät ovat ohjanneet asiakkaitaan ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Useimmiten työntekijä ohjasi asiakkaan ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen, kun asiakas oli tyytymätön siihen, miten häntä oli kohdeltu palveluissa. Sosiaaliasiamieheen asiakkaita ohjattiin ottamaan usein myös silloin, kun asiakas oli tyytymätön sosiaalipalvelun laatuun tai saamaansa päätökseen. 15 työntekijää vastasi kuitenkin, ettei ole ohjannut asiakkaita ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Tietosuojaan tai asiakasmaksuihin liittyen vastanneet työntekijät olivat ohjanneet asiakkaita sosiaaliasiamiehelle vain vähän. Tilanteet, joissa työntekijät ovat ohjanneet asiakasta ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen, on eritelty alla olevaan kuvaan (Kuva 2).



Kuva 2. Asiat, joissa henkilöstö on ohjannut asiakasta olemaan yhteydessä sosiaaliasiamieheen

Kysymykseen, miten yhteistyötä sosiaaliasiamiehen kanssa haluttaisiin kehittää, suurin osa vastaajista kertoi toivovansa sosiaaliasiamiehen vierailua työpaikalleen. Moni vastaaja toivoi sosiaaliasiamiehen järjestävän koulutuksia tai muita tilaisuuksia. Muutama vastaaja kertoi haluavansa tulla vierailemaan sosiaaliasiamiehen toimipaikkaan ja kaksi vastasi, etteivät he ole kiinnostuneita yhteistyön kehittämisestä. Lisäksi annettiin kaksi muuta vastausta, joista toisessa sosiaaliasiamiehen toivottiin tekevän vaikuttamistyötä sen edistämiseksi, että sosiaalityöhön säädettäisiin henkilöstömitoitus asiakasmäärään suhteen samaan tapaan kuin lastensuojelutyössä jo on. Toisessa ehdotuksessa kommentoitiin sosiaaliasiamiestyön tuntuvan käytännön toiminnasta irralliselta. Varsinaista ehdotusta yhteistyön kehittämiselle ei tämä kommentti sisältänyt. Seuraavaan kuvaan (Kuva 3.) on koottu tarkemmin tiedot siitä, miten vastaukset yhteistyön kehittämisestä sosiaaliasiamiehen kanssa jakautuivat vastausvaihtoehtojen kesken.



Kuva 3. Ehdotukset työntekijöiden ja sosiaaliasiamiehen välisen yhteistyön kehittämiselle

Kyselyn lopuksi kerättiin vielä avointa palautetta. Päijät-Hämeen alueen työntekijöiden antamissa palautteissa mm. kiitettiin toimivasta yhteistyöstä sosiaaliasiamiehen kanssa. Sosiaaliasiamieheltä kerrottiin saadun apua

eettisesti hankalien asiakastapausten ratkaisemiseen. Kiitoksia annettiin myös sosiaaliasiamiesten järjestämistä sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa ja oikeuksia käsittelevistä koulutuksista sekä sosiaalihuollon ajankohtaisia asioita käsittelevistä aamukahvitilaisuuksista. Palautteissa tuotiin esiin myös huolta siitä, että sosiaaliasiamiestoiminta jää osalle asiakkaita etäiseksi palveluksi. Palautteissa ehdotettiin, että sosiaaliasiamies jalkautuisi alueella enemmän asiakkaiden pariin, jotta asiakkaat voisivat kysyä sosiaaliasiamieheltä neuvoja. Yksittäisessä palautteessa työntekijä toi esiin, että myös hänellä itsellään on korkea kynnys ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, eikä työntekijällä ole riittävästi tietoa siitä, missä asioissa hän voisi työntekijänä olla sosiaaliasiamieheen yhteydessä. Muutamissa palautteissa toivottiin, että sosiaaliasiamiespalvelun tunnettavuutta ja yhteydenoton helppoutta vahvistettaisiin. Lisäksi yhdessä palautteessa tuotiin esiin tarve kehittää sosiaaliasiamiehen selvitysraportin hyödyntämistä käytännössä. Selvityksen todettiin jäävän tällä hetkellä vain esittelytasolle ja sosiaaliasiamiestoiminnan todettiin näyttäytyvän irralliselta ja näkymättömältä, eikä sen koettu tavoittavan käytännön työntekijöitä.

Kyselyn vastaukset osoittavat, että tiedottamista sosiaaliasiamiespalvelusta tulee jatkaa ja tehostaa entisestään, jotta asiakkaat ja työntekijät voisivat hyödyntää palvelua nykyistä paremmin. Kyselyn tulokset antavat vahvistusta sille, että sosiaaliasiamiesten järjestämille koulutus- ja keskustelutilaisuuksille ammattilaisten kesken on tarve, ja tilaisuuksia on perusteltua järjestää myös jatkossa. Sosiaaliasiamiestä toivottiin vierailulle työyksiköihin ja tämä on ainakin sosiaaliasiamiehen puolelta toteutettavissa. Sosiaaliasiamiehen selvitysraportin hyödynnettävyyttä on aiemmin kehitetty siten, että sosiaaliasiamies on sisällyttänyt selvitykseen toiminnan kehittämisehdotuksia, joiden työstäminen on jäänyt työyksiköiden vastuulle ja tehtäväksi. Tätä kehittämistyötä on selvästi tarpeen jatkaa ja pohtia, miten sosiaaliasiamiehen tuottamaa tietoa asiakkaiden oikeuksien kehittymisestä olisi mahdollista hyödyntää käytännön työssä nykyistä paremmin. Aiheellista on tarkastella esimerkiksi sitä, tulisiko sosiaaliasiamiehen lakisääteisen vuosiselvityksen lisäksi sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista tuottaa tietoa lyhyemmiltä ja reaaliaikaisemmilta ajanjaksoilta. Lisäksi on hyvä pohtia, olisiko tarpeen luoda systemaattinen toimintamalli siihen, että asiakkaiden antama palaute toimitettaisiin asiakkaan suostumuksella myös suoraan siihen yksikköön, jonka toimintaa asiakkaan yhteydenotto koskee, jotta sosiaaliasiamiehelle tuleva palaute konkretisoituisi käytännön tasolla nykyistä paremmin ja henkilöstö saisi paremmin tietoa siitä, missä asioissa voisi toimintaansa kehittää.

2 Sosiaaliasiamiehen yhteydenottotilastot vuodelta 2021

Suomessa ei ole käytössä valtakunnallisesti yhtenäistä sosiaalisasiamiespalvelun tilastointimallia. Tässä selvityksessä esitetyt tilastotiedot perustuvat sosiaaliasiamiehelle tulleisiin yhteydenottoihin. Yhteydenotot tilastoidaan siten, että yhdestä asiakastapauksesta tehdään yksi tilastomerkintä. Yhteydenottajan asia saattaa ratketa jo ensimmäisen yhteydenoton perusteella. Toisinaan asiakas saattaa olla sosiaaliasiamieheen yhteydessä samasta asiasta useamman kerran. Tästä kaikesta tehdään kuitenkin vain yksi tilastomerkintä. Uusi tilastomerkintä tehtäisiin vasta, jos yhteydenottaja ottaisi uudelleen yhteyttä täysin uudessa asiassa.

Sosiaaliasiamiehen selvityksen aineistona ovat sosiaaliasiamiehelle saapuneiden yhteydenottojen lisäksi sosiaaliasiamiehen työssään tekemät muut havainnot ja sosiaaliasiamiehen tietoon tulleet muistutukset. Lisäksi aineistona ovat Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymään, Heinolaan ja Sysmään joulukuussa 2021 lähetetyn kuntakyselyn vastaukset. Kyselyssä tiedusteltiin mm. sosiaalihuollon muistutusten ja kanteluiden, sosiaalihuollon palveluista tehtyjen hallintopäätösten muutoksenhakujen sekä sosiaalihuollon henkilöstön tekemien epäkohtailmoitusten määriä.

2.1 Yhteydenottojen kokonaismäärä

Vuonna 2021 Päijät-Hämeen alueen sosiaaliasiamiehelle tehtiin yhteensä 302 yhteydenottoa. Niistä 269 kpl tuli Päijät-Soten alueen kunnista. Päijät-Soten alueen yhteydenottojen määrä laski edellisestä vuodesta kymmenellä yhteydenotolla. Heinolasta sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä yhteensä 16 kertaa, joka oli yhden yhteydenoton verran vähemmän kuin vuonna 2020. Myös Sysmästä sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrä laski yhdellä. Sysmästä yhteydenottoja tuli viisi vuonna 2021. Lisäksi sosiaaliasiamiehelle tuli 12 yhteydenottoa Päijät-Hämeen alueen ulkopuolelta.

Seuraavassa taulukossa (Taulukko 1.) esitetään sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrä Päijät-Soten alueella, Heinolassa ja Sysmässä viimeisen kymmenen vuoden ajalta. Päijät-Soten alue, Heinola ja Sysmä ovat asukasluvultaan hyvin erikokoisia. Yhteydenottomäärien vertailemiseksi taulukossa on esitetty myös alueiden asukasluvun ja yhteydenottomäärän suhdeluku tuhatta asukasta kohden. Tämän selvityksen luvussa *3.1 Yhteydenotot kunnittain* on tarkasteltu kuntakohtaisesti Päijät-Soten alueelta tulleiden yhteydenottojen määrää.

Taulukko 1. Yhteydenottojen määrä alueittain v. 2012–2021 ja yhteydenottojen suhdeluku 1 000 asukasta kohden v. 2021

Kunta/ kunta-yhtymä	Asukas-luku **	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Yhteyden-ottoja 1 000 asukasta kohti
Päijät-Sote	187 347	216	258	187	204	367	216	302	324	279	269	1,4
Heinola	18 497	29	14	16	34	49	21	18	21	17	16	0,9
Sysmä	3 631	4	7	2	0	7	1	8	9	6	5	1,4
Muut kunnat	-	*	*	*	*	*	*	*	10	10	12	-
Yhteensä	209 475	249	279	205	238	423	238	328	364	312	302	1,4

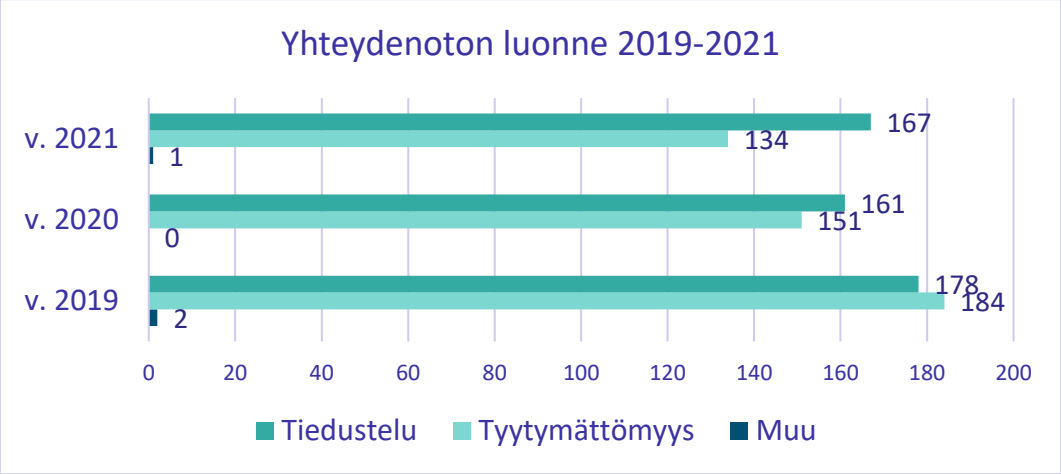
* Ei tietoa.
** Lähde Tilastokeskus: kuntien väestömäärä 31.12.2020.

Viimeisen kymmenen vuoden tarkastelujakson aikana sosiaaliasiamiehelle on ollut yhteydenottoja eniten vuonna 2016. Seuraavana vuonna yhteydenottojen määrä väheni huomattavasti. Siihen on todennäköisenä syynä valtakunnallinen perustoimeentulotuen Kela-siirto, joka toteutui vuoden 2017 alussa. Ennen

perustoimentulotuen Kela-siirtoa olivat toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot määrällisesti suurin syy ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Vuoden 2017 alussa toteutettiin sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen järjestämisessä paikallinen suuri muutos, kun Päijät-Sote (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä) aloitti toimintansa. Päijät-Soten vastuulla on sosiaali- ja perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon sekä ympäristöterveydenhuollon järjestäminen Päijät-Hämeen alueella. Heinola ja Sysmä vastaavat kuitenkin itse sosiaali- ja perusterveydenhuollon palvelujen järjestämisestä. Sen vuoksi Heinolasta ja Sysmästä sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot esitetään erikseen tässä selvitysraportissa.

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrä kasvoi Päijät-Hämeessä vuosina 2018 ja 2019, mutta määrä lähti laskuun vuonna 2020. Yhteydenottojen määrä jatkoi laskua hieman myös vuonna 2021. Yhteydenottojen määrän laskuun ei ole nimettävissä selkeää syytä. Yhtenä tekijänä yhteydenottojen määrän laskuun voi kuitenkin olla se, että Päijät-Soten palvelutoiminta on jo jossain määrin vakiintunutta verrattuna Päijät-Soten ensimmäisiin toimintavuosiin, jolloin alueella tehtiin paljon palvelutoiminnan yhteydenmukaistamista. Se näkyi myös sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa. Kaikki asiakkaat eivät kokeneet muutoksia pelkästään myönteisinä. Palvelujen ja toimintatapojen yhteydenmukaistamiseen liittyviä yhteydenottoja ei kuitenkaan ole enää tullut sosiaaliasiamiehelle. Yhteydenottomäärien tarkastelussa on hyvä huomioida myös se, että Päijät-Hämeen alueen väestömäärä on pienessä laskussa, joka saattaa osaltaan vaikuttaa yhteydenottomääriin.

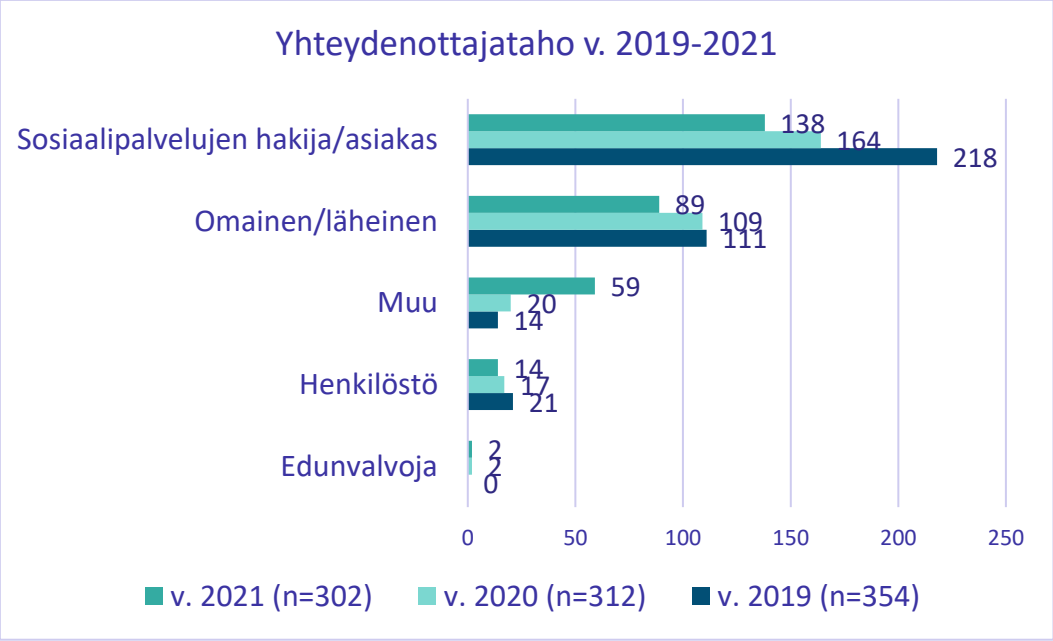
Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen luonne tilastoidaan karkeasti jakaen tiedusteluksi, tyytymättömyyden ilmaisuiksi tai muuksi yhteydenotoksi (Kuva 4.). Kahtena viimeisenä vuonna tiedustelutyyppisiä yhteydenottoja on ollut enemmän kuin tyytymättömyyden ilmaisuja. Vuoden 2021 yhteydenotot jakautuivat siten, että tiedustelutyyppisiä yhteydenottoja oli 167 kpl ja tyytymättömyyden ilmaisuja oli 134 kpl. Lisäksi oli yksi muuksi yhteydenotoksi tilastoitu yhteydenotto. Vuonna 2020 tiedustelutyyppisiä yhteydenottoja oli kymmenen enemmän kuin tyytymättömyyden ilmaisuja. Myös vuonna 2019 yhteydenotot jakautuivat lähes puoliksi tiedustelutyyppisten ja tyytymättömyyden ilmauksista luokiteltujen yhteydenottojen kesken, mutta silloin tyytymättömyyden ilmaisuja oli hieman enemmän kuin tiedustelutyyppisiä yhteydenottoja.



Kuva 4. Päijät-Häme: Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhdenottojen luonne v. 2019–2021

2.2 Yhteydenottajatahot ja yhteydenottotapa

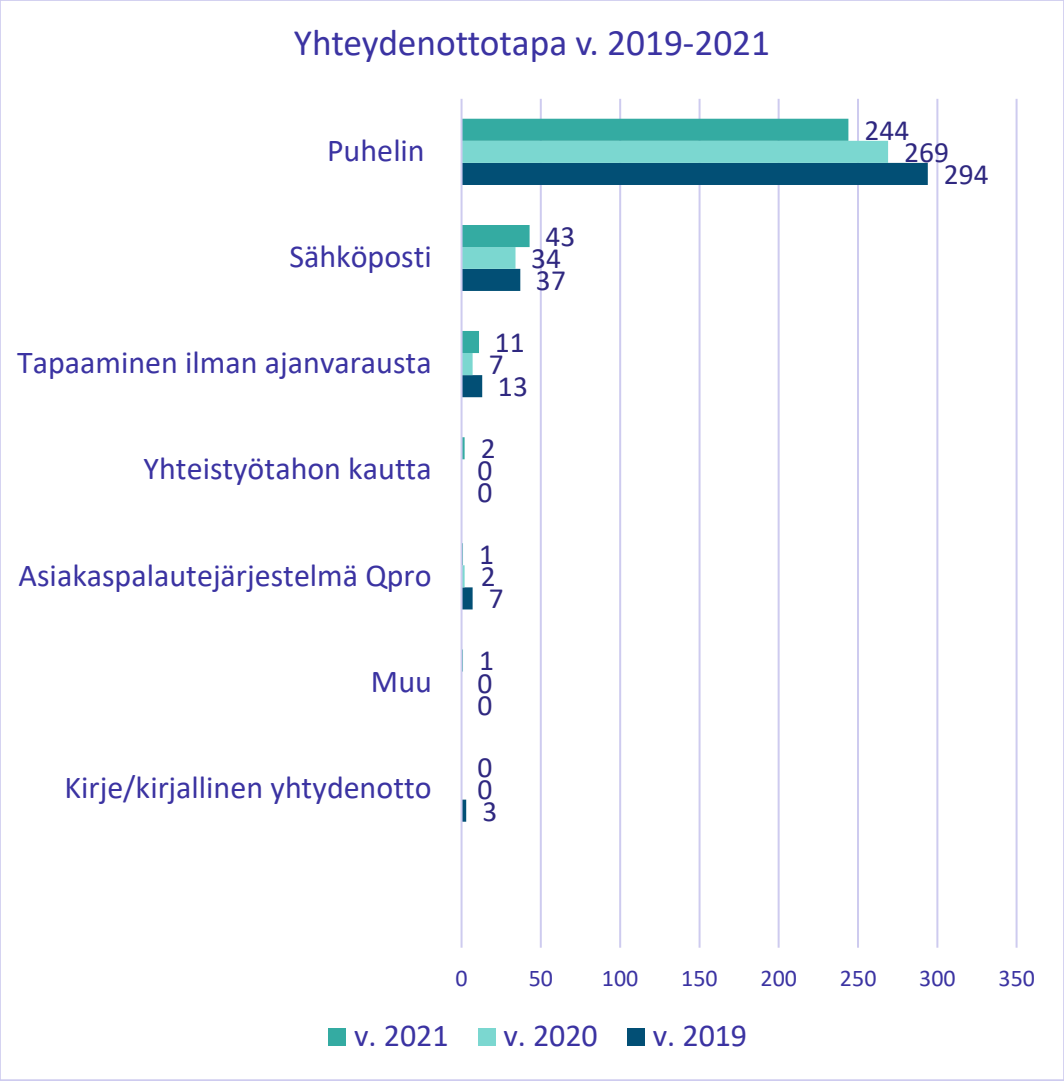
Sosiaalihuollon palveluja hakemassa olevat asiakkaat tai palveluja jo käyttävät asiakkaat ovat suurin yhteydenottajaryhmä sosiaaliasiamieheen ottavista tahoista. Asiakkailta tulleita yhteydenottoja oli vuonna 2021 yhteensä 189 kappaletta. Lähes kolmasosassa, eli 89 yhteydenotossa, yhteydenottajana oli sosiaalipalveluja käyttävän asiakkaan omainen tai muu läheinen henkilö. Henkilöstö otti sosiaaliasiamieheen yhteyttä vuonna 2021 vain 14 kertaa. Kahdessa asiassa yhteydenottajana oli asiakkaan edunvalvoja. Muilta tahoilta tuli vuonna 2021 yhteensä 59 yhteydenottoa. Näissä tapauksissa oli kyse pääsääntöisesti Kelan tai terveydenhuollon palvelujen käyttäjistä, muista viranomais- tai yhteistyötahoista. Seuraavassa kuvassa (Kuva 5.) on esitetty tarkemmin sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneet tahot ja yhteydenottomäärät vuosina 2019–2021.



Kuva 5. Päijät-Häme: Yhteydenottajatahot sosiaaliasiamieheen v. 2019–2021

Sosiaaliasiamiespalvelua tarjotaan asiakkaille monen eri palvelukanavan kautta. Sosiaaliasiamieheen voi ottaa yhteyttä puhelimitse, sähköpostilla, tietoturvallisella sähköpostilla (ns. turvapostiyhteys) tai kirjepostilla. Sosiaaliasiamiehen voi tavata henkilökohtaisesti ilman ajanvarausta keskiviikkoaamupäivisin kauppakeskus Triossa sijaitsevalla Lahden palvelutorilla. Muina aikoina tapaamiset ovat sovittavissa ajanvarauksella. Sosiaaliasiamiehen kanssa voi asioida myös sähköisen videotapaamisen välityksellä. Sosiaaliasiamieheen on saanut yhteyden ja hänelle on voinut lähettää palautetta myös Päijät-Soten verkkosivujen sähköisen QPro-palautejärjestelmän kautta. Lisäksi sosiaaliasiamieheen saa yhteyden Instagram-tilin *@versonsosiaaliasiamiehet* kautta. Syyskuussa 2021 sosiaaliasiamiespalvelussa otettiin käyttöön Päijät-Soten verkkosivuilla toimiva chatbot-neuvontapalvelu, joka tarjoaa asiakkaille uuden kanavan saada neuvontaa asiakkaiden asemaan ja oikeuksiin liittyvistä asioista. Chatbotin kehittämistyötä jatketaan edelleen ja sen tarjoamaa neuvontaa laajennetaan sitä mukaan, kuin chatbotin käytöstä kertyy kokemuksia ja palautetta.

Sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä pääsääntöisesti puhelimitse, kuten aiempina vuosinakin (Kuva 6.). Ensikontakti sosiaaliasiamieheen tehtiin vuonna 2021 puhelimitse 244 tapauksessa. Turvapostilla tai tavallisella sähköpostiyhteydellä sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä yhteensä 43 kertaa. Ilman ajanvarausta toimivaa sosiaaliasiamiehen vastaanottoa Lahden palvelutorilla on käytetiin ensikontaktilla yhteydenottotapana hyvin vähän, vain 11 tapauksessa koko vuoden aikana. Yhteistyötahon kautta vireille tulleita yhteydenottoja oli kaksi. Sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä Päijät-Soten sähköisen QPro-palautejärjestelmän kautta vuonna 2021 vain kerran. Toinen yksittäinen yhteydenotto tuli puhelimen WhatsApp -viestisovelluksen kautta. Perinteisellä kirjepostilla sosiaaliasiamiestä ei lähestytty vuonna 2021 lainkaan.



Kuva 6. Päijät-Häme: Yhteydenottotapa ensimmäisellä yhteydenottokerralla v. 2019–2021

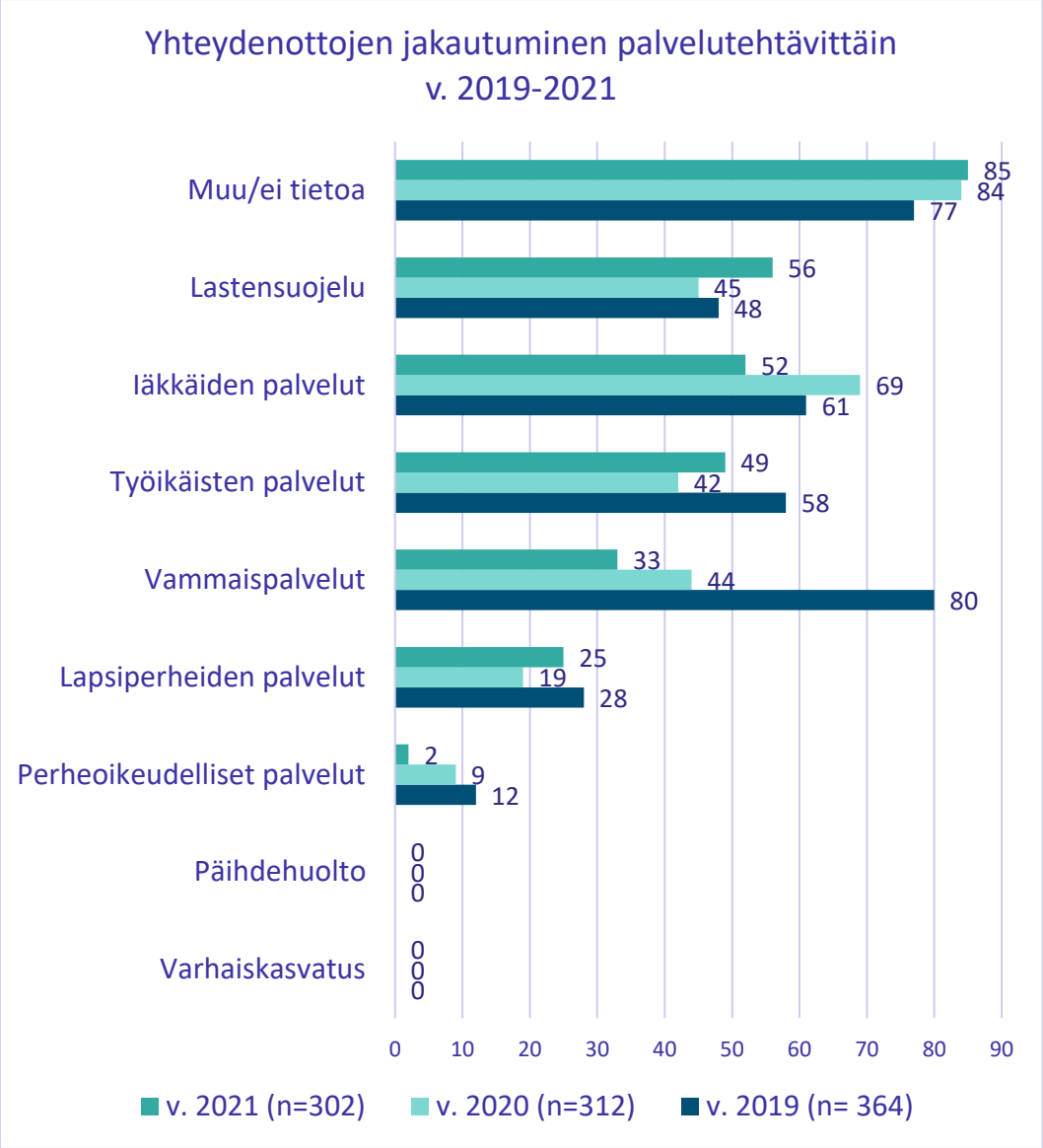
2.3 Yhteydenotot palvelutehtävittäin

Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot on tilastoitu kolmen viimeisen vuoden ajan Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määrittämän sosiaalihuollon palvelutehtäväluokituksen mukaisesti. Lisäksi erikseen tilastoidaan varhaiskasvatusta koskevat yhteydenotot. Varhaiskasvatusta koskevia yhteydenottoja ei kuitenkaan ole tullut Päijät-Hämeen alueelta yhtään vuonna 2021, kuten ei myöskään kahtena edellisinä vuonna. Varhaiskasvatus oli aiemmin osa sosiaalihuoltoa, mutta vuonna 2013 varhaiskasvatuspalvelut siirtyivät opetus- ja kulttuuriministeriön alaiseksi toiminnaksi. Varhaiskasvatuslaissa (540/2018) on kuitenkin edelleen säännös (53 §) siitä, että sosiaaliasiamies tarjoaa varhaiskasvatuspalvelujen käyttäjille neuvontaa palvelun käyttäjien oikeuksista ja avustaa varhaiskasvatuspalvelujen käyttäjiä muistutuksen laatimisessa.

Koko Päijät-Hämeen alueelta tulleita yhteydenottoja tarkasteltaessa on nähtävissä, että vuonna 2021 reilu neljännes (28 %) sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista koski muita kuin sosiaalihuollon palveluja (Kuva 7.). Nämä yhteydenotot tulivat pääasiassa Kelan ja terveydenhuollon palveluja käyttäviltä asiakkailta. Lisäksi muissa yhteydenotoissa oli kyse TE-palveluihin, yleiseen edunvalvontaan, vuokra-asumiseen, kuolinpesän hoitoon, ulosottoon, perusopetukseen, työeläkeyhtiöiden alaan sekä talous- ja velkaneuvontaan liittyvistä asioista.

Sosiaalihuollon palvelutehtävistä koko Päijät-Hämeen alueelta tuli eniten lastensuojelun palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja. Niiden määrä kasvoi vuonna 2021 edellisen kahden vuoden määriin verrattuna. Toiseksi eniten tuli iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja. Niiden määrä puolestaan laski edellisiin kahteen vuoteen verrattuna. Kolmanneksi eniten tuli työikäisten palvelujen palvelutehtävää koskevia

yhteydenottoja. Niiden määrä nousi hieman edellisen vuoden määrään verrattuna, mutta määrä jäi vuoden 2021 osalta kuitenkin pienemmäksi kuin vuonna 2019. Vammaispalvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen määrä väheni vuonna 2021 selkeästi verrattuna kahden edellisen vuoden määriin. Vammaispalvelujen palvelutehtävää koskevat yhteydenottoja oli vuonna 2021 yli puolet vähemmän kuin kaksi vuotta sitten. Lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävien yhteydenottojen määrä nousi edelliseen vuoteen verrattuna vähän, mutta yhteydenottomäärä jäi pienemmäksi kuin kaksi vuotta sitten. Perheoikeudellisten palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja on ollut vertailuvuosina kaiken kaikkiaan vähän ja niiden määrän kehitys on ollut laskusuuntainen. Yhteydenottoja tuli vuonna 2021 vain kaksi. Päihdehuoltoa koskevia yhteydenottoja ei tullut vuonna 2021 lainkaan, kuten ei myöskään kahtena edellisenä vuonna.

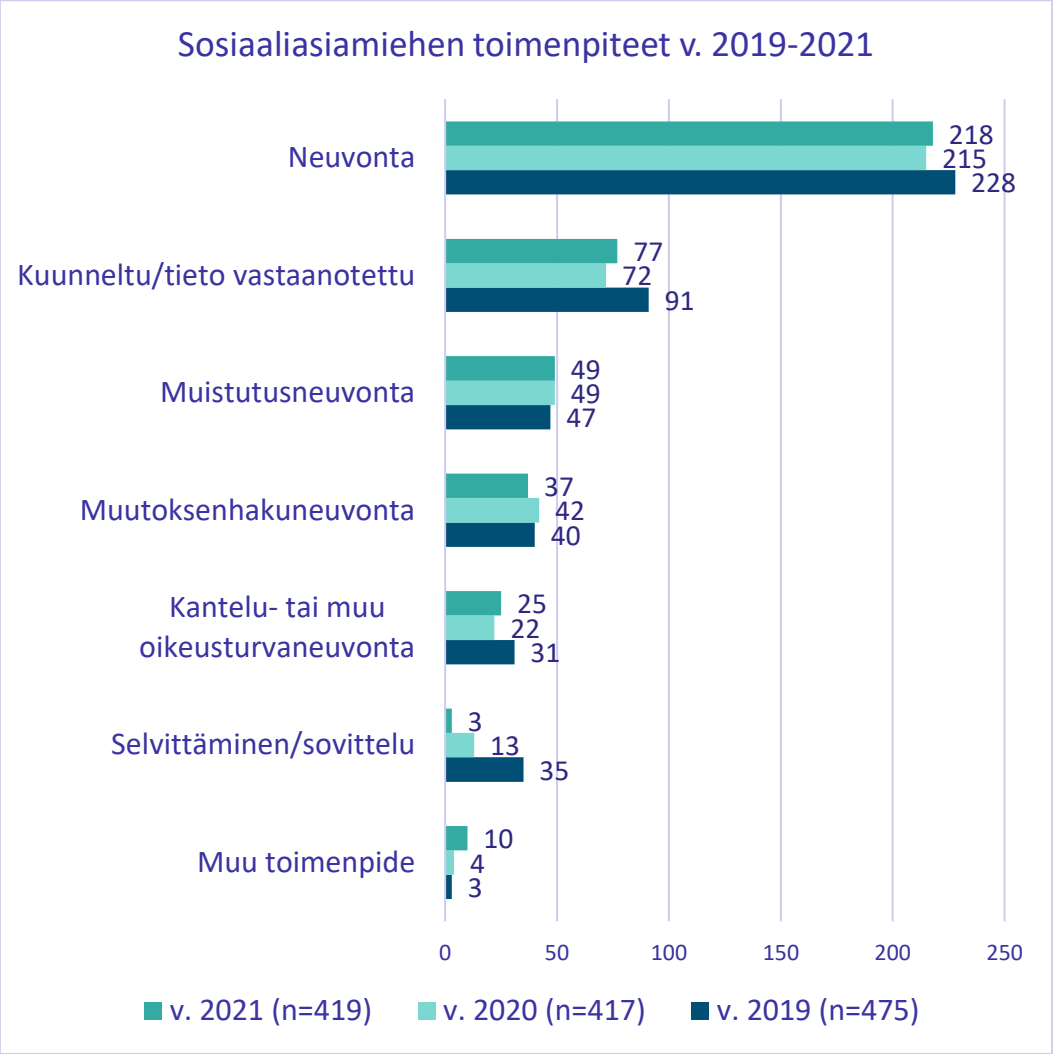


Kuva 7. Päijät-Häme: Yhteydenottojen jakautuminen sosiaalihuollon palvelutehtävien sekä varhaiskasvatuksen kesken v. 2019–2021

2.4 Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet

Sosiaaliasiamiehen tärkein tehtävä on tarjota neuvontaa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista sekä toimia niiden toteutumisen edistämiseksi. Sosiaaliasiamiehen rooli on kuunteleva, neuvova ja sovitteleva. Sosiaaliasiamiehellä ei ole toimivaltaa muuttaa viranhaltijoiden laatimia hallintopäätöksiä, arvioida palvelutoiminnan lainmukaisuutta, valvoa palveluja tai antaa huomautuksia henkilöstölle.

Vuonna 2021 Päijät-Hämeen alueen sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä yhteensä 302 eri asiassa ja näiden yhteydenottojen perusteella sosiaaliasiamiehen toimenpiteitä tilastoitiin yhteensä 419 kappaletta. Sosiaaliasiamiehelle tulevat yhteydenotot merkitään tilastoon vain yhden kerran, vaikka asiakas ottaisi yhteyttä samaan asiakokonaisuuteen liittyen useamman kerran. Tilastomerkintä tehdään usein heti ensikontaktin jälkeen, jolloin ei aina ole vielä tiedossa, tuleeko asian käsittely sosiaaliasiamiehen kanssa vielä jatkumaan ja, mitä työvaiheita tai toimenpiteitä yhteydenotto tulee mahdollisesti myöhemmin sisältämään. Tämän vuoksi sosiaaliasiamiehen toimenpiteisiin liittyvät tiedot ovat vain suuntaa antava kuvaus sosiaaliasiamiespalvelun toimenpiteiden sisällöstä. Seuraavassa kuvassa (Kuva 8.) on esitetty, miten sosiaaliasiamiehen eri toimenpiteet ovat jakautuneet vuosina 2019–2021. Esitetyistä luvuista on nähtävissä, että sosiaaliasiamiehen toimenpiteiden jakautumisessa on hyvin vähän vuosittaista eroa kolmen viime vuoden tarkastelujaksolla. Ainoastaan asioiden selvittelyn/sovittelun osalta toimenpiteiden määrässä on tapahtunut selkeä laskusuuntainen muutos. Todennäköisenä syynä tälle kehitykselle on se, että koronaviruspandemian aikana sosiaaliasiamies on kutsuttu aiempaa vähemmän mukaan asiakkaan ja työntekijän yhteisiin tapaamisiin. Näissä tapaamisissa sosiaaliasiamiehellä on usein ollut niin sanottu puolueettoman sovittelijan rooli asioiden selvittämisessä.



Kuva 8. Päijät-Häme: Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydenottojen perusteella v. 2019–2021

Yllä oleva sosiaaliasiamiehen toimenpiteitä tarkasteleva kuva osoittaa, että sosiaaliasiamiehen työ painottuu vahvasti neuvontaan. Sosiaaliasiamies antoi v. 2021 yleistä neuvontaa yhteensä 218 yhteydenottajalle. Yleinen neuvonta liittyi usein kysymyksiin sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista tai velvollisuuksista sekä sosiaalihuollon yleisistä toimintaperiaatteista. Yleinen neuvonta koski myös tiedontarvetta saatavilla olevista sosiaalipalveluista tai siitä, mistä ja miten palvelua voi hakea. Viimeksi mainittujen palvelutiedustelujen olisi sosiaaliasiamiespalvelun sijasta ollut tarkoituksenmukaisempaa ohjautua suoraan sosiaalihuollon ohjaus- ja neuvontapalveluihin. Toisinaan yhteydenottajat haluavat kuitenkin saada ensin yleisemmällä tasolla tietoa palveluista, niiden

järjestämistavoista ja palvelujen myöntämisperusteista ennen kuin he ottavat yhteyttä siihen yksikköön, mistä palvelua haetaan. Osa yhteydenottajista haluaisi kuulla sosiaaliasiamiehen näkemyksen siitä, onko yhteydenottaja oikeutettu johonkin tiettyyn sosiaalipalveluun tai he tiedustelevat, mihin palveluihin yhteydenottajalla on tilanteessaan oikeus. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä ei kuitenkaan ole arvioida yksittäisen asiakkaan tilannetta palvelujen järjestämistarpeen näkökulmasta. Näissä tilanteissa sosiaaliasiamies käy yhteydenottajan kanssa läpi yleisellä tasoalla sitä, mitä lainsäädännössä palveluista säädetään ja, millaisia yleisiä ohjeita tai aiempaa oikeuskäytäntöä palvelujen myöntämisperusteista on mahdollisesti olemassa.

Usein sosiaaliasiamies kertoo yhteydenottajille myös sosiaalihuollon palveluprosessin eri vaiheista: asian vireille laitosta ja palvelun hakemisesta, palvelutarpeen arvioinnista, omatyöntekijän/vastuutyöntekijän nimeämisestä, asiakkaan oikeudesta saada kirjallinen ja perusteltu päätös palvelusta, asiakassuunnitelman laatimisesta, palvelun järjestämisestä sekä palvelujen vaikutusten ja suunnitelman toteutumisen arvioinnista. Yhteydenottajia kiinnostavat myös prosessin eri vaiheille mahdollisesti asetetut lakisääteiset määräajat.

Muistutuksen laatimiseen liittyvää neuvontaa sosiaaliasiamies antoi vuonna 2021 yhteensä 49 yhteydenottajalle ja hallintokantelumenettelyyn liittyvää neuvontaa 25 yhteydenottajalle. Lisäksi sosiaaliasiamies antoi hallintopäätöksen muutoksenhakuneuvontaa 37 yhteydenottajalle. Muutoksenhakuneuvonnan lisäksi yhteydenottajat pyytävät usein sosiaaliasiamiehestä laatimaan muutoksenhakuasiakirjan asiakkaan puolesta. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä ei kuitenkaan ole toimia sosiaalihuollon asiakkaiden asiamiehenä asianajoroolissa siten, että sosiaaliasiamies laatisi hallintopäätöksiä koskevia oikaisuvaatimuksia tai valituksia. Sosiaaliasiamies tiedottaa ja neuvoo asiakkaita päätösten muutoksenhakuun liittyvissä asioissa, jotta asiakas voisi laatia muutoksenhaun itse tai esimerkiksi läheisen henkilön avustamana. Jos asiakas ei jostain syystä kykene tai halua laatia muutoksenhakua itse, voi hän ottaa asiassa yhteyttä oikeusaputoimistoon tai yksityisiin asianajotoimistoihin. Myös osa järjestö- ja yhdistystoimijoista tarjoaa jäsenilleen lainopillista apua hallintopäätösten muutoksenhakuun.

Neuvonnan lisäksi toinen sosiaaliasiamiestyössä usein toistuva toimenpide on asiakkaan kuuntelu, joka on vahvasti läsnä oleva elementti sosiaaliasiamiespalvelun toteuttamisessa. Monet sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottavat asiakkaat tuovat esiin kokemuksia siitä, että he eivät ole tulleet riittävällä tavalla kuulluiksi palveluissa. Tämän vuoksi on tärkeää, että sosiaaliasiamiehellä on mahdollisuus keskustella yhteydenottajien kanssa kiireettömästi ja luottamuksellisesti. Yhteydenottajat kertovat usein höytyvänsä jo pelkästään siitä, että he saavat puhua asiastaan sellaiselle henkilölle, jolla on ymmärrystä sosiaalihuollon palveluista ja toimintaperiaatteista. Sosiaaliasiamiehen ei aina edes odoteta ratkaisevan yhteydenottajan asiaa. Usein yhteydenottajilla on tarve kiireettömälle kohtaamiselle ja mahdollisuudelle tuoda esiin omia kokemuksiaan palveluista. Yhteydenottajan kuuntelu ja hänen asiastaan keskustelu tilastoitiin sosiaaliasiamiehen toimenpiteeksi vuonna 2021 yhteensä 77 kertaa. Kuuntelu jää kuitenkin harvoin ainoaksi sosiaaliasiamiehen toimenpiteeksi yhteydenottajan asiassa. Kuuntelun lisäksi toimenpiteenä on usein asiakkaan tilanteen edellyttävää neuvontaa.

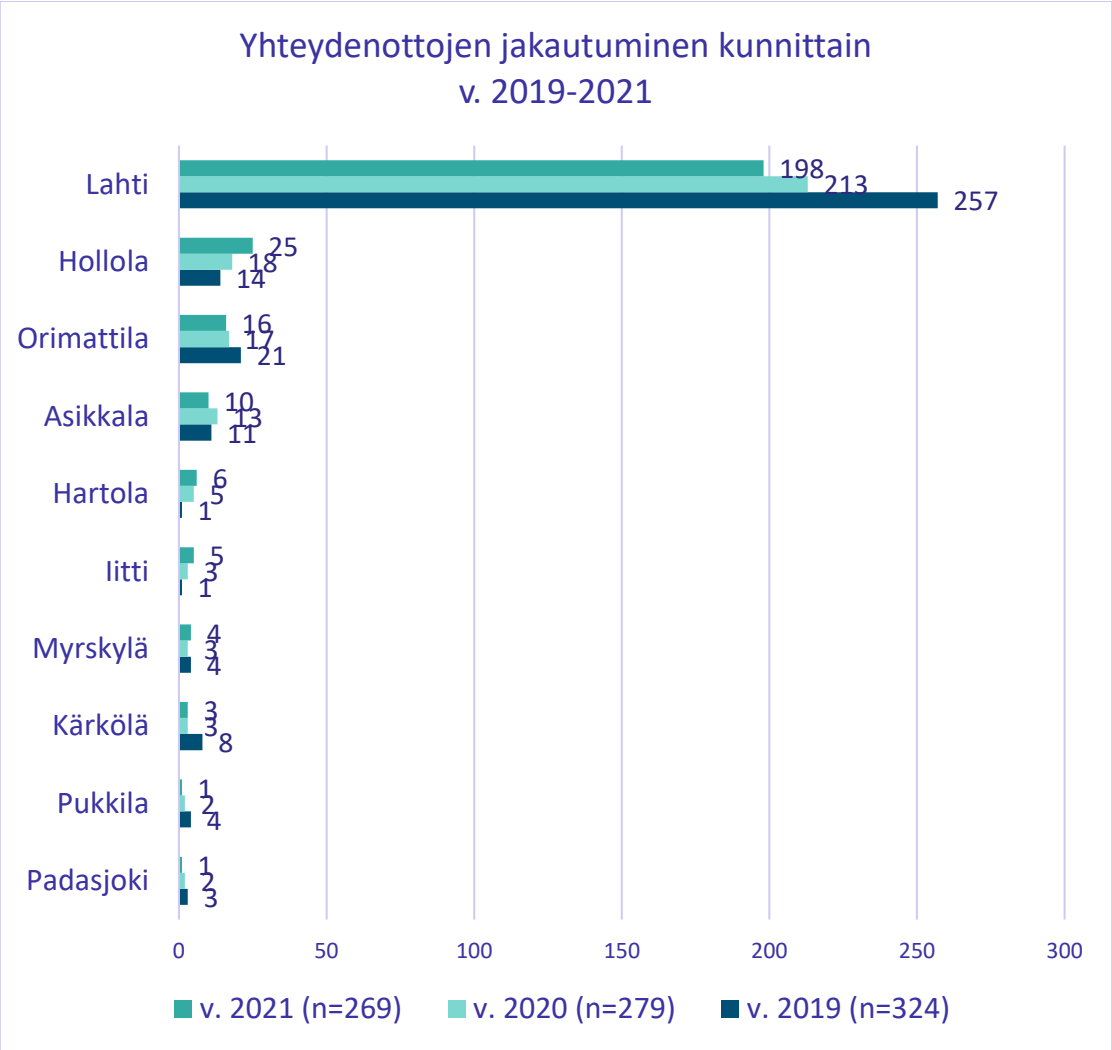
Muina sosiaaliasiamiehen toimenpiteinä tilastoitiin kolmessa tapauksessa yhteydenottajan asian selvittäminen/sovittelu. Muita sosiaaliasiamiehen toimenpiteitä oli kymmenen ja niissä oli kaikissa kyse asiakkaan avustamisesta muistutuksen tai kantelun laatimisessa.

3 Päijät-Sote

3.1 Yhteydenotot kunnittain

Vuonna 2021 Päijät-Soten alueelta otettiin yhteyttä sosiaaliasiamieheen 269 asiassa. Edelliseen vuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä laski 10 yhteydenotolla, sillä vuonna 2020 yhteydenottoja tehtiin Päijät-Soten alueelta yhteensä 279 kpl. Vuonna 2019 yhteydenottoja oli yhteensä 324 kpl eli 55 yhteydenottoa vähemmän kuin vuonna 2021.

Päijät-Soten alueelta tulleista yhteydenotoista suurin osa, eli 198 yhteydenottoa tuli Lahdesta, missä on myös selkeästi alueen suurin väestömäärä. Vuoden 2020 yhteydenottomäärään verrattuna Lahdesta tulleiden yhteydenottojen määrä laski 15 yhteydenotolla ja vuoden 2019 määrään verrattuna 59 yhteydenotolla. Hollolasta sosiaaliasiamiehelle tuli vuonna 2021 yhteensä 25 yhteydenottoa. Niiden määrä nousi seitsemällä vuoden 2020 yhteydenottomäärästä ja 11 yhteydenotolla vuoden 2019 yhteydenottomäärästä. Orimattilasta tuli vuonna 2021 yhteensä 16 yhteydenottoa ja niiden määrä laski yhdellä yhteydenotolla edellisen vuoden yhteydenottomäärään verrattuna ja viidellä yhteydenotolla vuoden 2019 yhteydenottomäärään verrattuna. Asikkalasta tuli kymmenen yhteydenottoa vuonna 2021. Se oli kolme yhteydenottoa vähemmän kuin edellisenä vuonna ja yksi yhteydenotto vähemmän kuin vuonna 2019. Hartolasta, Iitistä, Myrskylästä, Kärkölästä, Pukkilasta ja Padasjoelta tuli kustakin alle kymmeneen yhteydenottoa vuonna 2021, kuten myös kahtena edellisenä vuonna. Seuraavassa kuvassa (Kuva 9.) esitetään yhteydenottojen jakautuminen Päijät-Soten kuntien välillä vuosina 2019–2021.



Kuva 9. Päijät-Sote: Yhteydenottojen määrä kunnittain v. 2019–2021

Seuraavassa taulukossa (Taulukko 2.) on esitetty Päijät-Soten alueen kuntien asukasluvut, sosiaaliasiamiehelle vuosina 2019–2021 tulleiden yhteydenottojen määrä kunnittain sekä vuoden 2021 yhteydenottojen määrä suhteutettuna 1 000 asukasta kohti.

Taulukko 2. Päijät-Soten kuntien yhteydenottomäärät v. 2019–2021 ja yhteydenottojen suhdeluku 1 000 asukasta kohti v. 2021

	Asukasluku *	Yhteyden-ottomäärä v. 2019	Yhteyden-ottomäärä v. 2020	Yhteyden-ottomäärä v. 2021	Yhteydenottoja 1 000 asukasta kohti v. 2021
Asikkala	8 059	11	13	10	1,2
Hartola	2 655	1	5	6	2,3
Hollola	23 251	14	18	25	1,1
Iitti	6 625	1	3	5	0,8
Kärkölä	4 326	8	3	3	0,7
Lahti	119 984	257	213	198	1,7
Myrskylä	1 871	4	3	4	2,1
Orimattila	15 882	21	17	16	1,0
Padasjoki	2 861	3	2	1	0,3
Pukkila	1 833	4	2	1	0,5
Yhteensä	187 347	324	279	269	1,4

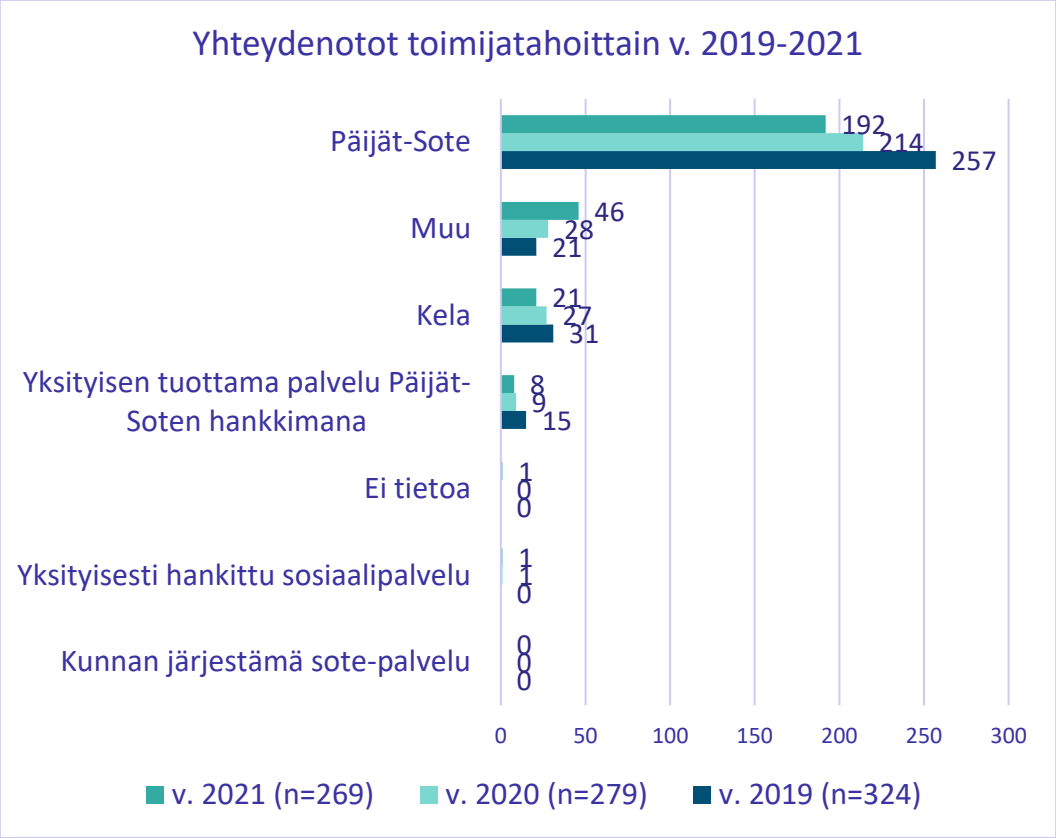
* Lähde Tilastokeskus: kuntien väestömäärä 31.12.2020

Vuonna 2021 korkein yhteydenottojen määrän suhdeluku on Myrskylässä, mistä sosiaaliasiamiehelle tuli 2,1 yhteydenottoa tuhatta asukasta kohti. Matalin suhdeluku on Padasjoella, mistä tuli 0,3 yhteydenottoa tuhatta asukasta kohden. Kaiken kaikkiaan suhdeluvuissa on vain pieniä eroja. Vaihteluväli suhdelukujen kesken on pyöristettynä 0,5–2 yhteydenottoa tuhatta asukasta kohden. Suhdelukujen tarkastelussa on hyvä huomioida myös se, että yhteydenottomäärän ollessa matala, vaikuttavat jo pienetkin satunnaisvaihtelut tuloksiin.

Koko maata kattavaa valtakunnallista tietoa sosiaaliasiamiehille tulevista yhteydenotoista ei ole olemassa. Päijät-Soten kuntien yhteydenottomäärien suhdelukuja voidaan kuitenkin tarkastella Sosiaalialan osaamiskeskusten sosiaaliasiamiehille tulleiden yhteydenottojen määrän kanssa. Vuonna 2021 Sosiaalialan osaamiskeskuksissa tuotettu sosiaaliasiamiespalvelu kattoi 1 717 699 asukkaan väestöpohjan Suomessa. Tältä alueelta osaamiskeskusten sosiaaliasiamiehille tuli vuonna 2021 yhteensä 2 645 yhteydenottoa. Se tarkoittaa 1,5 yhteydenottoa tuhatta asukasta kohden. Päijät-Soten alueelta tulleiden yhteydenottojen kokonaismäärän suhdeluku on 1,4 yhteydenottoa tuhatta asukasta kohden. Se on hyvin lähellä osaamiskeskusten kattaman alueen suhdelukua. Näin ollen voi todeta, että Päijät-Soten alue ei poikkea sosiaaliasiamiehelle tulevien yhteydenottojen määrän osalta valtakunnallisesta tasosta.

3.2 Yhteydenotot toimijatahoittain

Vuonna 2021 Päijät-Soten alueelta tulleista yhteydenotoista valtaosa, eli 192 yhteydenottoa, koski Päijät-Soten omaa palvelutoimintaa. Päijät-Soten järjestämisvastuulla olevia, mutta yksityisen palvelutuottajan tuottamia palveluja koskevia yhteydenottoja oli kahdeksan ja asiakkaan itsenäisesti hankkimaan yksityiseen sosiaalipalveluun kohdistui vain yksi yhteydenotto. Kelaa koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2021 yhteensä 21 kappaletta. Muita toimijoita (esim. terveydenhuolto, edunvalvonta, TE-palvelut, kunnan perusopetus, Maahanmuuttovirasto/oleskelulupa-asiat, työeläkeyhtiö ja ulosotto) koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 46 kappaletta. Lisäksi yhden yksittäisen yhteydenoton osalta ei ole tietoa, mihin toimijatahoon yhteydenotto kohdistui. Seuraavassa kuvassa (Kuva 10.) esitetään Päijät-Soten alueelta sosiaaliasiamiehelle vuosina 2019–2021 tulleet yhteydenotot toimijatahoittain eriteltynä.



Kuva 10. Päijät-Sote: Yhteydenottojen jakautuminen eri toimijatahojen kesken v. 2019–2021

3.3 Yhteydenottojen tarkastelu palvelutehtävittäin

Päijät-Soten alueelta tuli eniten yhteydenottoja iäkkäiden palvelujen palvelutehtävästä. Niitä oli vuonna 2021 yhteensä 49 kpl. Yhteydenottojen määrä laski kahden edellisen vuoden määriin verrattuna. Lähes sama määrä kuin iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja, tuli vuonna 2021 myös lastensuojelun ja työikäisten palvelujen palvelutehtäviä koskevia yhteydenottoja. Lastensuojelua koskevia yhteydenottoja oli 48 kpl ja työikäisten palveluja koskevia yhteydenottoja oli 47 kpl. Molempia palvelutehtäviä koskevien yhteydenottojen määrä nousi edellisestä vuodesta.

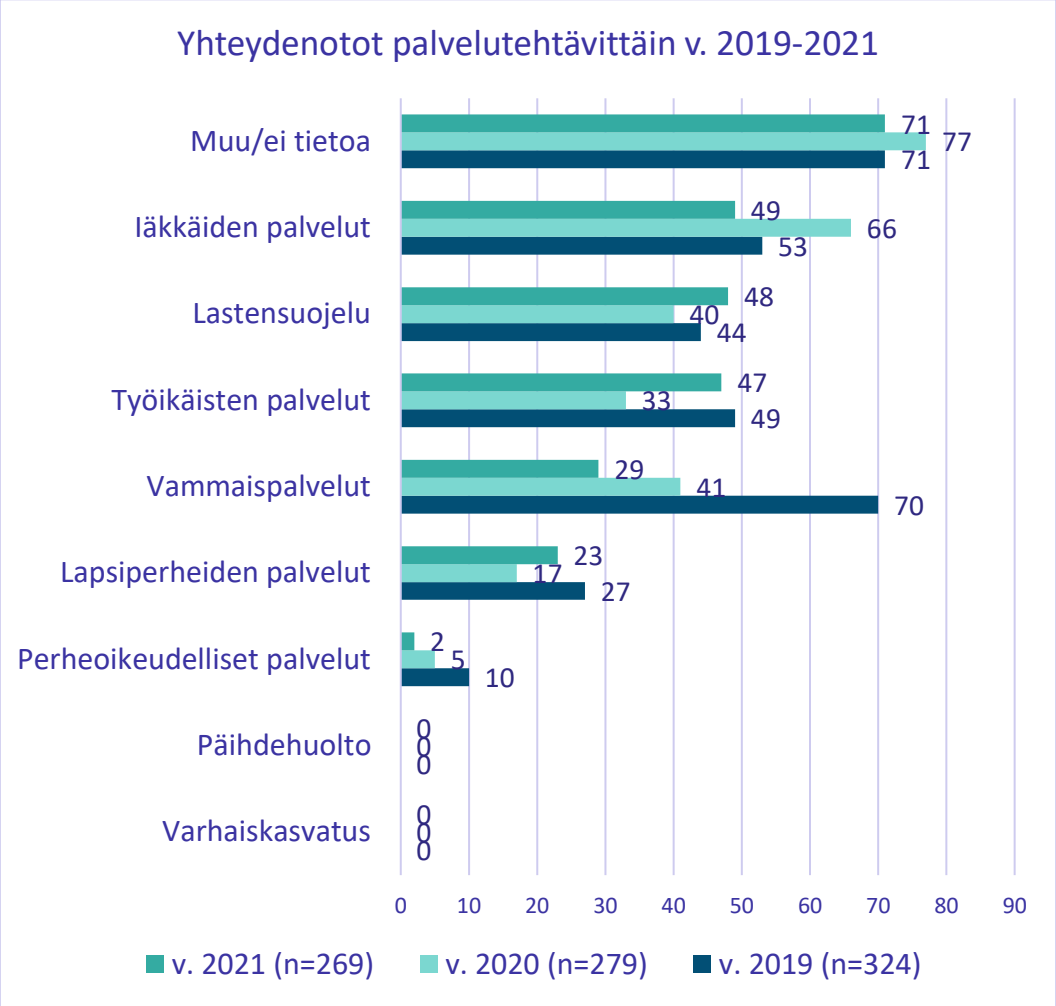
Vammaispalvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen määrä jatkoi selvää laskua vuonna 2021. Vammaispalveluja koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2021 yhteensä vain 29 kpl. Vuonna 2020 yhteydenottoja oli 41 kpl ja vuonna 2019 yhteensä 70 kpl. Vammaispalvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen määrä on siis enemmän kuin puolittunut kahden vuoden takaisesta määrästä.

Lapsiperheiden palvelujen palvelutehtäviä koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2021 yhteensä 23 kpl. Niiden määrä nousi muutamalla vuoden 2020 määrään verrattuna, mutta määrä jäi kuitenkin edelleen pienemmäksi kuin vuonna 2019. Perheoikeudellisten palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2021 yhteensä vain kaksi. Niiden määrä on ollut pieni kaikkina kolmena tarkasteluvuonna, ja määrä on laskenut joka vuosi edellisestä vuodesta.

Päihdehuollon palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja ei tullut lainkaan viimeisen kolmen vuoden aikana. Myöskään varhaiskasvatusta koskevia yhteydenottoja ei ole tullut tarkastelujaksolla lainkaan.

Sosiaalihuollon palvelutehtäviä koskevien yhteydenottojen lisäksi sosiaaliasiamiehelle tuli Päijät-Soten alueelta 71 yhteydenottoa, jotka eivät koskeneet sosiaaliasiamiehen tehtäväkenttää. Nämä yhteydenotot jakautuivat seuraavasti: terveydenhuolto 30 kpl, muu/ei tietoa 18 kpl, Kela/perustoimeentulotuki 15 kpl, Kela/muu etuus tai palvelu 5 kpl ja Digi- ja väestötietovirasto/edunvalvonta 3 kpl.

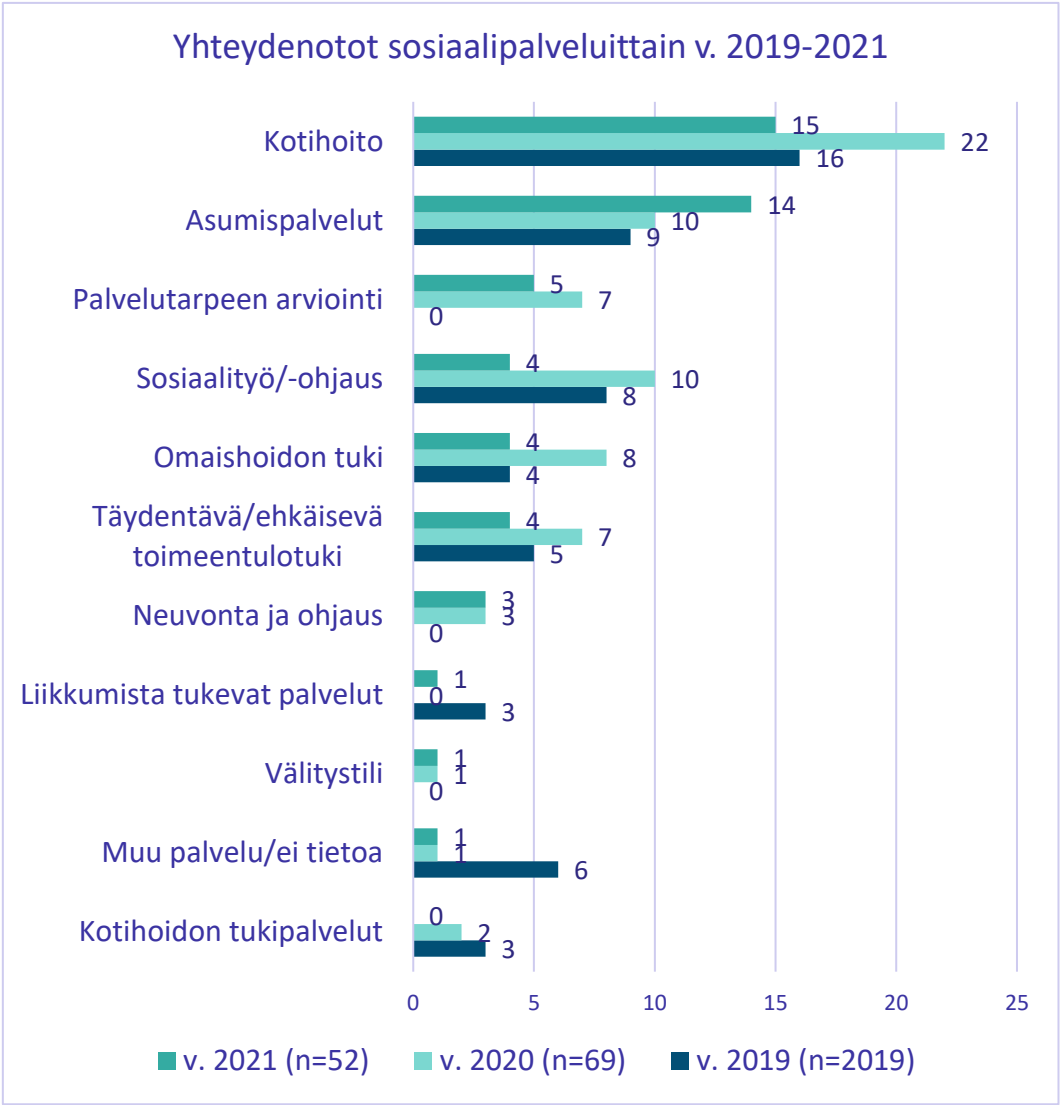
Alla olevassa kuvasta (Kuva 11.) on nähtävissä, miten Päijät-Soten alueelta tulleet yhteydenotot jakautuvat eri sosiaalihuollon palvelutehtävien välillä vuosina 2019–2021.



Kuva 11. Päijät-Sote: Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin v. 2019–2021

3.3.1 Iäkkäiden palvelut

Iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle vuonna 2021 yhteensä 49 kappaletta. Niiden määrä laski edellisestä vuodesta 17 yhteydenotolla, sillä vuonna 2020 yhteydenottoja oli 66 kappaletta. Vuonna 2019 yhteydenottoja oli 53 kappaletta. Seuraavassa kuvassa (Kuva 12.) esitetään iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen jakautuminen eri sosiaalipalvelujen kesken vuosina 2019–2021. Huomioitavaa on, että yksi sosiaaliasiamiehelle tullut yhteydenotto on saattanut koskea samalla kertaa useampaa eri sosiaalipalvelua.



Kuva 12. Päijät-Sote: Iäkkäiden palvelujen palvelutehtävän yhteydenotot sosiaalipalveluittain v. 2019–2021
HUOM. *Palvelutarpeen arviointia* sekä *Neuvontaa ja ohjausta* ei ole tilastoitu erikseen v. 2019. Kyseiset yhteydenotot on merkitty silloin kohtaan *Sosiaalityö/-ohjaus*.

Kotihoitoa koskevan 15 yhteydenoton kokonaismäärästä suurin osa oli tiedustelutyyppisiä yhteydenottoja. Niissä yhteydenottajina olivat iäkkäät ihmiset itse tai heidän omaisensa. Useassa yhteydenotossa yhteydenottajat kertoivat tilanteestaan ja avuntarpeistaan sekä tiedustelivat, mitä palveluja heidän tilanteessaan olisi saatavilla ja, miten palveluja haetaan. Lisäksi tiedusteltiin kotihoidon asiakasmaksun määräytymisperusteista. Yhdessä yksittäisessä yhteydenotossa oli kyse kotihoidossa työskentelevän työntekijän ammatinharjoittamisoikeuksiin liittyvästä tiedusteluluonteisesta asiasta. Toisessa yksittäisessä yhteydenotossa tiedusteltiin, miten yksityisen palveluntuottajan on mahdollista päästä Päijät-Soten kotihoidon palvelusetelin palveluntuottajaksi.

Kuudessa kotihoitoa koskeneessa yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä kotihoidon palvelun laatuun ja palvelun toteuttamiseen. Yhteydenotoissa kerrottiin siitä, että asiakkaalle ei ollut laadittu asiakassuunnitelmaa tai kotihoidon toteuttamissuunnitelmaa tai se oli hyvin suppea tai vanhentunut, eikä tiedossa aina ollut, mitä tehtäviä kotihoidon oli tarkoitettu asiakkaan luona suorittavan. Epäselvyyttä esiintyi siinä, oliko asiakkaan luona toteutettu ne tehtävät ja toimenpiteet, jotka oli sovittu hoidettavan. Epäselvyyttä oli myös siinä, olivatko kotihoidon käynnit asiakkaan luona toteutuneet sovittuina aikoina. Käyntien välien epäiltiin venyneen liian pitkiksi ja käyntejä havaittiin jääneen joskus kokonaan tekemättä. Yhdessä tapauksessa käyntien epäiltiin olevan säännönmukaisesti lyhyempiä kuin oli sovittu ja asiakasmaksua määrätessä katsottu. Käyntien epäsäännöllisyyden ja toteutumisen epävarmuuden katsottiin vaarantavan asiakkaan lääkehoidon toteutumista sekä asiakkaan

ravitsemuksesta ja hygieniasta huolehtimista. Yhteydenotoissa oli mainintoja myös usein vaihtuvista kotihoidon työntekijöistä, jotka eivät asiakkaan luo tullessaan tunne asiakkaan tilannetta, tarpeita ja lääkehoitoa tai havaitse reagointia vaativia muutoksia asiakkaan tilanteessa. Tämän katsottiin olevan riski asiakas- ja potilasturvallisuudelle. Ongelmia oli esiintynyt myös omaisten ja kotihoidon välisessä yhteydenpidossa ja tiedonkulussa asiakkaan asioista. Asiakasta koskevat tiedot eivät siirtyneet työntekijöiltä omaisille tai omaiselta työntekijöille siten kuin asiakkaan tilanne olisi vaatinut. Lisäksi sovituissa yhteydenpitotavoissa oli epäselvyyttä. Yksittäisessä tapauksessa tuli ilmi myös se, että kotihoidon palvelua aloitettaessa ei asiakkaalle ja omaiselle ollut kerrottu siitä, että palveluseteli on vain vaihtoehto palvelun järjestämistavaksi ja asiakkaalla on oikeus kieltäytyä ottamasta vastaan palveluseteliä, jolloin palvelu tulee järjestää muulla tavoin.

Yhdeksän asumispalveluja koskevaa yhteydenottoa olivat tiedusteluluonteisia yhteydenottoja, joissa oli kyse tiedontarpeista siitä, miten asumispalvelua haetaan, millaisessa tilanteessa asumispalvelua voi saada ja, onko asiakkaalla oikeutta vaikuttaa asumispalveluyksikön valintaan tai vaihtaa asumispalveluyksikköä. Lisäksi tiedusteltiin asumispalvelujen asiakasmaksujen määräytymisperusteista. Viidessä asumispalveluja koskevassa yhteydenotossa oli kyse tyytymättömyydestä siihen, ettei henkilölle ollut myönnetty tehostettua palveluasumista tai tyytymättömyydestä tehostetun palveluasumisen laatuun. Palvelun laatuun liittyvissä yhteydenotoissa oli mainintoja asiakkaiden huonosta hoidosta ja huolenpidosta muun muassa usein vaihtuvien työntekijöiden ja vajaiden työntekijäresurssien vuoksi. Lisäksi yhteydenotoissa oli mainintoja asiakkaiden itsemääräämisoikeuden heikosta toteutumisesta esimerkiksi ruokailujen toteutumisen ja omaisyhteydenpidon toteutumisen osalta. Eräässä tapauksessa omainen oli kiinnittänyt huomiota siihen, että käyttäessään asumisyksikön puhelinta, asiakas joutui käymään puhelinkeskustelut aina yksikön yleisissä tiloissa työntekijöiden valvonnassa. Tämä heikensi asiakkaan yksityisuuden suojaa. Toisessa tapauksessa asiakkaan liikkumisvapautta ja yhteydenpitoa omaisiin oli rajoitettu asumisyksikössä esiintyneen vatsatautiepidemian vuoksi kieltämällä asukasta lähtemästä asumisyksiköstä ja kieltämällä kokonaan omaisten vierailut yksikössä epidemian aikana.

Palvelutarpeen arviointi -kohtaan tilastoiduissa yhteydenotoissa oli kyse tiedustelutyyppisistä yhteydenotoista, joissa tiedusteltiin asiakkaan oikeudesta palvelutarpeen arviointiin ja sen toteuttamisesta. Kolme sosiaalityötä/sosiaaliohjausta koskevaa yhteydenottoa oli myös tiedustelutyyppisiä yhteydenottoja, joissa yhteydenottajat kertoivat heikosta taloudellisesta tilanteestaan ja tiedustelivat apua tilanteeseensa. Yhdessä yksittäisessä yhteydenotossa oli kyse omaisen tyytymättömyydestä työntekijän toimintaan asiakkaan asian hoitamisessa.

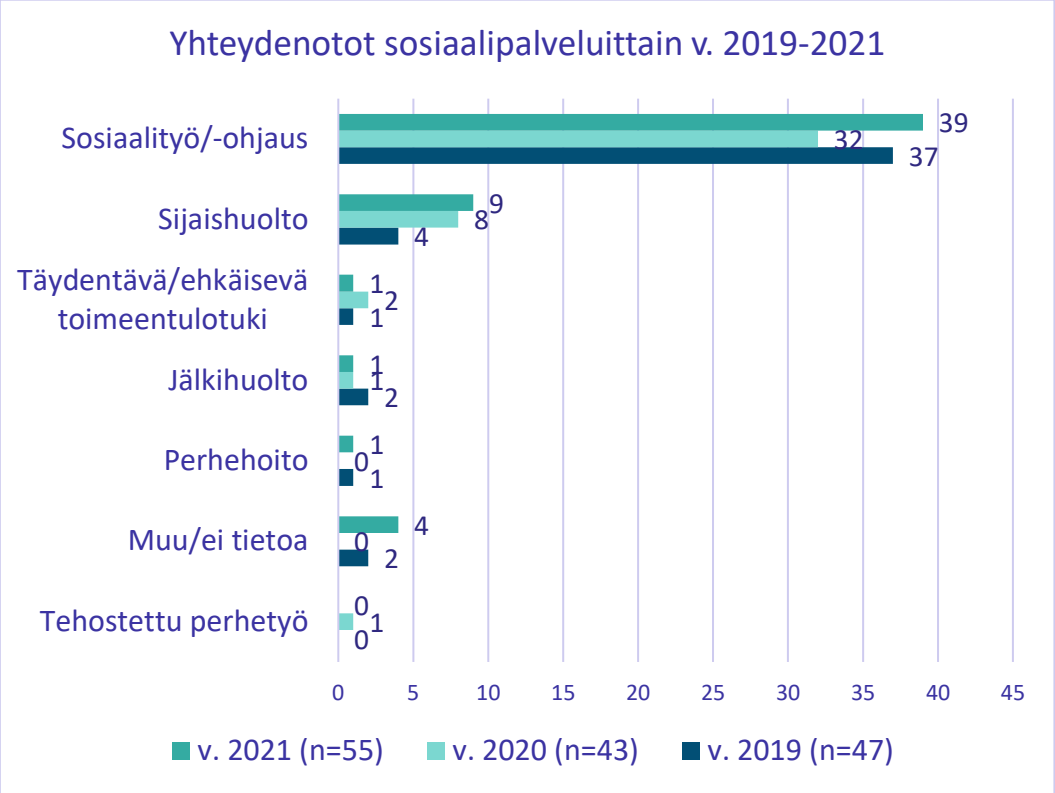
Kolmessa omaishoitoa koskevassa yhteydenotossa oli kyse omaishoidon tuen hakemiseen ja myöntämisperusteisiin liittyvästä tiedontarpeesta. Yhdessä yksittäisessä yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyys asiakkaan saamaan hylkäävään päätökseen omaishoidon tuesta. Yhteydenottaja ihmetteli, miksi Päijät-Soten alueella on vaikea saada omaishoidon tukea. Yhteydenottajalla oli kokemus, että toisella paikkakunnalla omaishoidon tukea myönnetään vähemmän hoitoa ja huolenpitoa tarvitseville ihmisille kuin Päijät-Soten alueella.

Kolmessa täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea koskevassa yhteydenotossa oli kyse toimeentulotuen hakemiseen ja myöntämisperusteisiin liittyvästä neuvonnasta. Neljäs toimeentulotukea koskeva yhteydenotto koski asiakkaan saamaa ehkäisevän toimeentulotuen päätöstä, jossa asiakkaalle oli myönnetty tukea vähemmän kuin asiakas oli hakenut. Asiakas oli saamaansa päätökseen tyytymätön ja hän kysyi neuvoja päätökseen muutoksenhakuun.

Neuvontaa ja ohjausta koskevissa yhteydenotoissa oli kyse iäkkäiden henkilöiden tarvitsemasta palveluneuvonnasta. Näiden yhteydenottojen olisi ollut suoraviivaisempaa ohjautua ennemmin suoraan asiakasohjauksen neuvontapalveluun kuin sosiaaliasiamiehelle. Myös liikkumisen tukea koskevassa yhteydenotossa oli kyse neuvonnasta liittyen palvelun sisältöön ja palvelun hakemiseen. Yksittäisessä välitystilitoimintaa koskevassa yhteydenotossa oli kyse tyytymättömyydestä siihen, miten asiakkaan varoja välitystililtä hoidetaan ja siitä, kuinka paljon asiakkaan omiin päivittäisiin menoihin tulisi varata rahavaroja.

3.3.2 Lastensuojelu

Päijät-Soten alueelta tulleita lastensuojelun palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2021 yhteensä 48 kpl, vuonna 2020 yhteensä 40 kpl ja vuonna 2019 yhteensä 44 kpl. Yhteydenottojen määrässä ei siis ole ollut kovin suurta vaihtelua viimeisen kolmen vuoden aikana. Seuraavassa kuvassa (Kuva 13) esitetään, miten lastensuojelun palvelutehtävää koskevat yhteydenotot ovat jakautuneet eri sosiaalipalvelujen kesken. Lukujen tarkastelussa tulee huomioida, että yksi yhteydenotto on saattanut koskea useampaa eri sosiaalipalvelua.



Kuva 13. Päijät-Sote: Lastensuojelun palvelutehtävän yhteydenotot sosiaalipalveluittain v. 2019–2021

Kymmenessä sosiaalityötä/sosiaaliohjausta koskeneessa yhteydenotossa on ollut kyse lapsen kiireellisestä sijoituksesta. Kaikki nämä yhteydenotot tulivat kiireellisesti sijoitetun lapsen huoltajilta. Yhteistä yhteydenotoille oli se, että yhteydenottajat olivat tyytymättömiä lapsen kiireelliseen sijoitukseen. Monelle yhteydenottajalle oli epäselvää, mitkä syyt ovat olleet lapsen kiireelliseen sijoitukseen perusteena. Epäselvyyttä yhteydenottajilla oli myös siitä, mitä kiireellinen sijoitus tarkoittaa, miten ja milloin se päättyy tai mihin se johtaa ja, minkälaisia oikeusturvaa lapsi ja huoltajat voivat tilanteessa saada. Monesti yhteydenottajat olivat yhteyttä ottaessaan suuren tunnekuohun vallassa. He tarvitsivat tilanteessaan kuuntelijaa ja lisätietoja asiasta. Kiireellisesti sijoitetun lapsen huoltajat saattoivat soittaa sosiaaliasiamiehelle kiireellisen sijoituksen jälkeen päivittäin tai useammankin kerran päivässä jonkin aikaa, kunnes yhteydenotot jossain vaiheessa loppuivat kokonaan. Tämä osoittaa, että heillä oli suuri tarve keskustella perhettä kohdanneista tapahtumista sekä niihin liittyvistä ajatuksista ja tunteista. Usein yhteydenottajat toivoivat sosiaaliasiamieheltä myös kannanottoa siihen, onko lapsen kiireelliselle sijoitukselle ollut lastensuojelulain mukaiset perusteet, mutta sen arviointi ei kuulu sosiaaliasiamiehen tehtäviin.

Sosiaalityön/sosiaaliohjauksen palveluun tilastoiduissa yhteydenotoissa tiedusteltiin sitä, mitä eri vaiheita lapsen huostaanottoprosessissa on, onko lapsella ja huoltajilla mahdollisuus vaikuttaan päätökseen lapsen huostaanotosta ja, millainen painoarvo lapsen ja huoltajien näkemykselle lapsen huostaanotosta ja sijaishuoltopaikan valinnasta tulisi antaa. Lisäksi tiedusteltiin siitä, miten perheen läheisverkosto kartoitetaan lapsen huostaanoton ja sijaishuoltoon sijoittamisen valmistelun yhteydessä ja, kuuluuko kartoitus tehdä aina ennen lapsen sijoittamista kodin ulkopuolelle.

Osassa sosiaalityötä/sosiaaliohjausta koskeneissa yhteydenotossa tiedusteltiin asiakkaan oikeudesta vaihtaa sosiaalityöntekijää tilanteessa, jossa lapsen vanhempi koki menettäneensä luottamuksen nykyisen työntekijän toimintaa kohtaan. Luottamuspulaa oli aiheuttanut esimerkiksi kokemus työntekijöiden puolueellisesta toiminnasta lapsen vanhempien välillä. Epäluottamusta olivat luoneet myös kokemukset työntekijöiden vähäisestä yhteydenpidosta perheeseen. Muutama yhteydenottaja kertoi kokemuksistaan siitä, että työntekijät eivät aina vastaa heille jätettyihin yhteydenottopyyntöihin eivätkä järjestä tapaamisia tai muuta yhteydenpitoa lapsen vanhemman kanssa, vaikka vanhempi niin toivoisi. Nämä henkilöt olisivat halunneet tehdä tiiviimpää yhteistyötä työntekijän kanssa, mutta se ei ollut onnistunut, koska työntekijä ei mahdollistanut yhteydenpitoa. Yhdessä yksittäisessä yhteydenotossa lapsiperheen vanhempi toi esiin pettymystä siitä, että hän ei kokenut saaneensa sosiaalityöstä konkreettista apua tilanteeseensa. Yhteydenottaja kuvasi, että sosiaalityöntekijä oli käynyt työparinsa kanssa perheen luona keskustelemassa, mutta perhe ei ollut saanut sellaista apua, josta he olisivat kokeneet hyötyneensä.

Myös muutamassa lapsen sijaishuoltoon liittyvässä yhteydenotossa sijaishuollossa olevan lapsen huoltajat toivat esiin kokemuksia lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntyöntekijän vaikeasta tavoitettavuudesta ja liian vähäisestä yhteystyöstä lapsen vanhemman kanssa. Yhteydenotoissa annettiin palautetta siitä, että työntekijät eivät aina vastaa asiakkaiden jättämiin yhteydenottopyyntöihin. Kolmessa tapauksessa annettiin palautetta myös siitä, että yhteydenottajan mielestä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ei ole pitänyt riittävällä tavalla yhteyttä lapsen vanhempaan lapsen asioista, eikä sosiaalityöntekijä ole vanhemman pyynnöstä huolimatta järjestänyt tapaamisia tai muita keskustelutilaisuuksia lasta koskevien asioiden läpikäymistä varten. Eräs huoltaja kertoi, että sosiaalityöntekijä ei ole ollut häneen yhteydessä, vaikka teini-ikäinen nuori oli ollut sijaishuoltoyksiköstä luvattomasti poissa ja nuoren tilanteessa oli ilmennyt myös muita huolta herättäviä asioita. Huoltaja koki, että työntekijä vaikuttaa liian kiireiseltä hoitamaan lapsen asioita ja työntekijä antaa vaikutelman, että hän ei ole kiinnostunut lapsen tilanteesta ja yhteistyöstä huoltajan kanssa. Huoltajan kokemuksen mukaan sosiaalityöntekijä ei ole huoltajaan yhteydessä kuin välttämättömien asiakassuunnitelmapalaverien yhteydessä. Toinen yksittäinen huoltaja puolestaan kertoi sosiaalityöntekijän todenneen, että sosiaalityöntekijöiden resurssipulan vuoksi lapsen asioista pidetään vain pakolliset neuvottelut, eikä muuhun yhteydenpitoon vanhemman kanssa ole mahdollisuutta.

Neljässä sijaishuoltoa koskevassa yhteydenotossa oli kyse tyytymättömyydestä päätökseen rajoittaa sijoitetun lapsen ja hänelle läheisten henkilöiden välistä yhteydenpitoa. Kaikissa tapauksissa yhteydenpidon rajoittamisesta ei kuitenkaan ollut tehty lastensuojelulain edellyttämää hallintopäätöstä. Näissä tapauksissa asiakkaita ei myöskään ollut tiedotettu siitä, että tosiasiallisesta yhteydenpidon rajoittamisesta on asianosaisilla oikeus saada perusteltu hallintopäätös, johon heidän on tarvittaessa mahdollista hakea muutosta. Kahdessa tapauksessa sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottanut henkilö oli saanut tiedon yhteydenpidon rajoittamisesta lapseltaan. Yhteydenpidon rajoittamiseen liittyvissä yhteydenotoissa tuli esiin myös se, että lapsen asiakassuunnitelmaa ei ollut tehty tai se oli tarkistamatta pitkältä ajalta, eikä suunnitelma ollut siten ajan tasalla lapsen ja hänelle läheisten ihmisten välisen yhteydenpito-oikeuden toteutumisen osalta.

Kaksi sijaishuoltoa koskevaa yhteydenottoa tuli sijoitetuilta nuorilta itseltään. Toinen heistä tiedusteli oikeuksistaan liittyen huostaanottopäätökseen, sekä sijaishuoltopaikan ja nuoren asioista vastaavan sosiaalityöntekijän vaihtamiseen. Toisessa yhteydenotossa oli kyse nuoren tyytymättömyydestä nykyisen sijaishuoltopaikkansa työntekijöiden toimintaan.

Yhdessä yksittäisessä yhteydenotossa oli kyse lapsen sijaishuollon järjestämisestä perittävän asiakasmaksun määräytymisperusteista. Toinen yksittäinen yhteydenotto tuli työntekijältä, joka tiedusteli sijaishuoltopaikkaa koskevan muistutuksen käsittelyprosessista. Kolmannessa yksittäisessä yhteydenotossa oli kyse sijaishuoltoyksikössä kirjatuista lapsen asiakastiedoista, joihin oli yhteydenottajan mukaan kirjattu virheellisiä tietoa lapsen ja perheen tilanteesta.

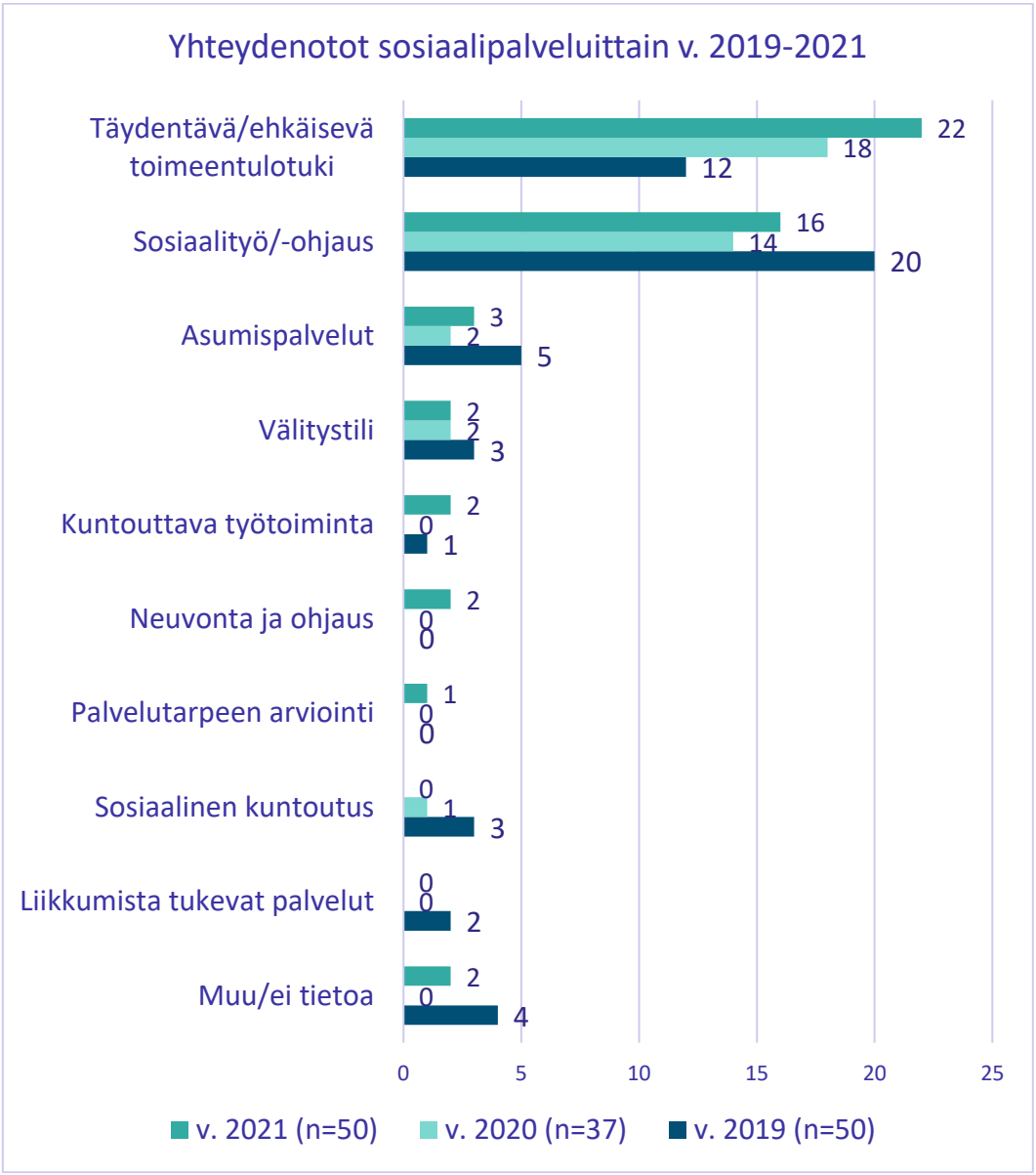
Täydentävään/ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvässä yhteydenotossa lastensuojelun asiakkuudessa olevan perheen vanhempi kertoi perheen heikosta taloudellisesta tilanteesta ja asumiskulujen rästiintymisestä sekä tiedusteli mahdollisuudesta saada tilanteessa ehkäisevää toimeentulotukea.

Jälkihuoltoon liittyneessä yhteydenotossa jälkihuollossa oleva nuori tiedusteli oikeudestaan saada käyttöönsä sijaishuollon aikana kertyneitä itsenäistymisvaroja sekä oikeudestaan saada sosiaalityöstä apua asunnon hankintaan.

Perhehoitoa koskevassa yhteydenotossa oli kyse sijaisvanhemman tyytymättömyydestä siihen, miten perheeseen sijoitetun lapsen sijaishuoltopaikan muutosasiaa on sosiaalityössä hoidettu. Sijaisvanhempi koki, että heidät oli sijaisvanhempina ohitettu täysin, kun lapsen sijaishuoltopaikan muutosta oli alettu valmistella, eikä sijaisvanhemman näkemyksille lapsen edun mukaisista ratkaisuista annettu asian valmisteluvaiheessa painoarvoa.

3.3.3 Työikäisten palvelut

Työikäisten palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle vuonna 2021 yhteensä 47 kpl. Työikäisten palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen määrä nousi edellisestä vuodesta, jolloin niitä oli 33 kpl. Yhteydenottojen määrä jäi kuitenkin pienemmäksi kuin vuonna 2019, jolloin yhteydenottoja oli 49 kpl. Yhteydenottojen jakautuminen eri sosiaalipalvelujen kesken on esitetty seuraavassa kuvassa (Kuva 14.). Huomioitavaa lukujen tarkastelussa on, että yksi yhteydenotto on saattanut koskea useampaa eri sosiaalipalvelua.



Kuva 14. Päijät-Sote: Työikäisten palvelujen palvelutehtävän yhteydenotot sosiaalipalveluittain v. 2019–2021

Täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen määrä on kasvanut viimeisen kolmen vuoden aikana. Hieman yli puolet vuonna 2021 tulleista täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea koskevista yhteydenotosta liittyivät tilanteeseen, jossa asiakas oli saanut hylkäävän päätöksen toimeentulotukihakemukseensa. Asiakkaat tiedustelivat sosiaaliasiamieheltä neuvoja päätöksen muutoksenhakuun ja tiedustelivat, mitä muita toimintavaihtoehtoja heillä voisi tilanteessa olla. Toimeentulotukeen liittyvissä yhteydenotoissa oli kyse myös sellaisista tiedustelutyyppisistä yhteydenotoista, joissa yhteydenottajat kysyivät neuvoja toimeentulotuen hakemiseen. Myös henkilöstö otti muutaman kerran yhteyttä sosiaaliasiamieheen toimeentulotukiasioissa konsultoidakseen. Yksi yksittäinen toimeentulotukea koskeva yhteydenotto liittyi tilanteeseen, jossa asiakas tiedusteli oikeuksistaan vaihtaa työntekijää, koska työtekijä oli hylännyt asiakkaan toimeentulotukihakemuksen. Asiakas koki tilanteessa, ettei työntekijä riittävällä tavalla ymmärrä hänen tilannettaan.

Sosiaalityötä/sosiaaliohjausta koskevissa yhteydenotoissa oli kyse asiakkaan tai hänen omaisensa tyytymättömyydestä siihen, millaista apua tai palvelua asiakkaalle on sosiaalityöstä järjestetty. Yhteydenotoissa tiedusteltiin myös asiakkaan oikeudesta vaihtaa työntekijää. Muutamassa yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä siihen, että työntekijävaihdokset olivat aiheuttaneet viivästystä asiakkaan ja työntekijän tapaamisaikoihin, asiakkaan tilanteen selvittämiseen ja avun järjestämiseen. Kolmessa sosiaalityötä/sosiaaliohjausta koskevassa yhteydenotossa oli kyse työntekijältä tulleesta konsultoinnista asiakkaan asiassa. Yhdessä yksittäisessä yhteydenotossa sosiaalityön asiakkuudessa oleva henkilö tiedusteli mahdollisuuksistaan päästä päihdekuntoutukseen käynnissä olevan korvaushoidon lisäksi. Asian selvittely oli kuitenkin jo vireillä sosiaalityössä.

Kaikki kolme asumispalveluja koskevaa yhteydenottoa oli tiedustelutyyppisiä yhteydenottoja. Yksi niistä tuli asunnottomien henkilöiden omaiselta, joka tiedusteli, millaista tilapäismajoitusta alueella on saatavilla ja, miten tilapäismajoitukseen voi hakeutua. Toisessa yhteydenotossa yksityisen palveluntuottajan asumispalveluyksikön esimies konsultoi tilanteesta, jossa yksikön asuakkailta oli kadonnut yksikössä rahaa. Kolmas asumispalveluja koskeva yhteydenotto oli myös asumispalveluyksikön esimieheltä tullut konsultaatiotyyppinen yhteydenotto. Asiassa pohdittavana olivat asiakkaan oikeudet tilanteessa, jossa asunnoton asiakas oli käyttäytynyt asumisyksikössä aggressiivisesti, minkä vuoksi hänelle oli asetettu porttikielto palveluun uudelleen pääsylle.

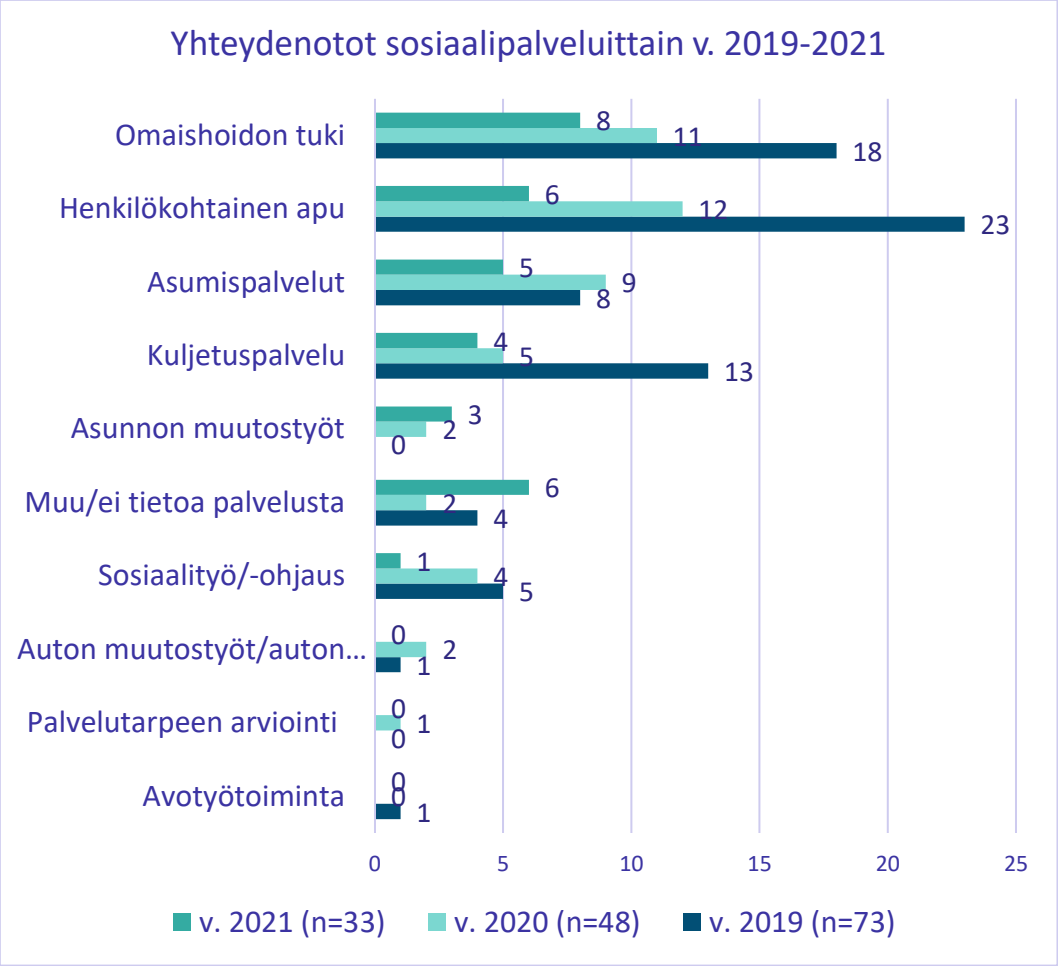
Molemmat kaksi välitystilitoimintaa koskenutta yhteydenottoa olivat tiedustelutyyppisiä välitystilin hoitamiseen liittyviä yhteydenottoja. Toinen niistä tuli taholta, joka halusi tehdä maksusuorituksen asiakkaan välitystilille ja toinen yhteydenotto tuli taholta, joka halusi toimittaa välitystilin hoitajalle maksettavaksi laskun asiakkaan välitystililtä.

Myös kuntouttavaa työtoimintaa koski kaksi yhteydenottoa. Toisessa niistä asiakas tiedusteli kuntouttavan työtoiminnan matkakulukorvausten määräytymisperusteista. Myös toisessa tapauksessa oli kyse tiedustelutyyppisestä yhteydenotosta tilanteessa, jossa asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan palvelu oli päätetty lopettaa kesken palvelun ja asiakas tiedusteli, mitä seuraamuksia hänelle asiasta voi aiheutua. Yhteydenottaja oli myös tyytymätön siihen, miten työntekijät olivat asiaa hänen kanssaan selvittäneet ja hoitaneet.

Palvelutarpeen arviointi -kohtaan tilastoidussa yhteydenotossa oli kyse sosiaaliasiamiehen sähköpostiosoitteeseen lähetetystä huoli-ilmoituksesta sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä. Sosiaaliasiamies välitti ilmoituksen käsiteltäväksi sosiaalityöhön.

3.3.4 Vammaispalvelut

Vuonna 2021 vammaispalvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen kokonaismäärä oli 29 kappaletta. Yhteydenottojen määrä on laskenut huomattavasti kahden vuoden takaisesta tilanteesta, sillä vuonna 2019 vammaispalvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli yhteensä 70 kpl ja vuonna 2020 yhteydenottoja oli yhteensä 41 kpl. Seuraavassa kuvassa (Kuva 15.) esitetään, miten vammaispalvelujen palvelutehtävää koskevat yhteydenotot jakautuvat sosiaalipalvelujen kesken. Huomioitavaa on, että yksi yhteydenotto on saattanut koskeva samalla kertaa useampaa sosiaalipalvelua.



Kuva 15. Päijät-Sote: Vammaispalvelujen palvelutehtävän yhteydenotot sosiaalipalveluittain v. 2019–2021

Vuonna 2021 tuli eniten yhteydenottoja omaishoidon tukeen liittyen, mutta yhteydenottojen määrä on selkeässä laskusuunnassa verrattuna edellisten kahden vuoden määriin. Kuudessa vuonna 2021 tulleessa omaishoitoa koskeneessa yhteydenotossa oli kyse siitä, että asiakkaalle ei ollut myönnetty omaishoidon tukea lainkaan, asiakkaalle aiemmin myönnetty omaishoidon tuki oli lopetettu tai, tukea oli myönnetty alemman maksuluokan mukaisesti kuin asiakas itse katsoi olevan tarpeellista. Kaksi yhteydenottoa liittyi omaishoitajan jaksamiseen ja lakisääteisten vapaiden aikaisiin järjestelyihin, joista omaishoitajilla ja työntekijöillä oli yhteydenottajien mukaan eriävät näkemykset.

Viidessä henkilökohtaisen avun palvelua koskevassa yhteydenotossa oli kyse siitä, että asiakas oli hakenut henkilökohtaisen avun palvelua, mutta hakemus oli hylätty, tai asiakkaalle oli myönnetty avustajatunteja vähemmän kuin asiakas itse koki tarvitsevansa. Näissä yhteydenotoissa sosiaaliasiamieheltä tiedusteltiin neuvoja tilanteen ratkaisemiseen ja päätöksen muutoksenhakuun. Yhdessä yksittäisessä yhteydenotossa avustajalleen työnantajana toimiva henkilö kysyi neuvoja siitä, miten hänen tulisi toimia avustajan sairauslomiin liittyvissä tilanteissa.

Kahdessa asumispalveluja koskevassa yhteydenotossa oli kyse asiakkaalta perittävistä asiakasmaksuista. Yhteydenottajat tiedustelivat maksujen määräytymisperusteista. Yksi yksittäinen yhteydenotto koski vahingonkorvauksen hakemista asukkaan asumisyksikössä kadonneista vaatteista ja muista tavaroista, sekä työntekijän aiheuttamista asiakkaan tavaroiden rikkoutumisesta. Toinen yksittäinen yhteydenotto liittyi asukaan kohteluun asumisyksikössä. Yhteydenottaja kertoi olleensa läsnä tilanteessa, jossa työntekijä oli kohdellut asumisyksikössä asuvaa henkilöä huonosti. Huono kohtelu oli sisältänyt epäasiallista puhetta asukkaalle. Kolmas yksittäinen yhteydenotto liittyi palvelusetelin avulla järjestettyyn asumispalveluun. Asukkaan omainen tiedusteli asiakkaan oikeuksista tilanteessa, jossa palveluntuottaja oli ilmoittanut, että he irtisanovat asiakkaan palvelusopimuksen.

Asumispalveluja koskevissa yhteydenotoissa tuotiin esiin huolta myös asumisyksiköissä tiuhaan vaihtuvista työntekijöistä ja työntekijävaihtuvuuden vaikutuksista asumisyksiköissä toteuttavan hoidon ja huolenpidon laatuun. Eräs yhteydenottajista kuvasi, että asiakkaalle päin työntekijöiden vaihtuminen näkyy siten, että työntekijät eivät tunne asukkaita ja heidän tuen tarpeitaan, eikä tieto asukkaiden tilanteesta välity työntekijältä toiselle riittävällä tavalla. Tämä aiheuttaa virheitä asukkaiden hoidon ja huolenpidon toteuttamisessa.

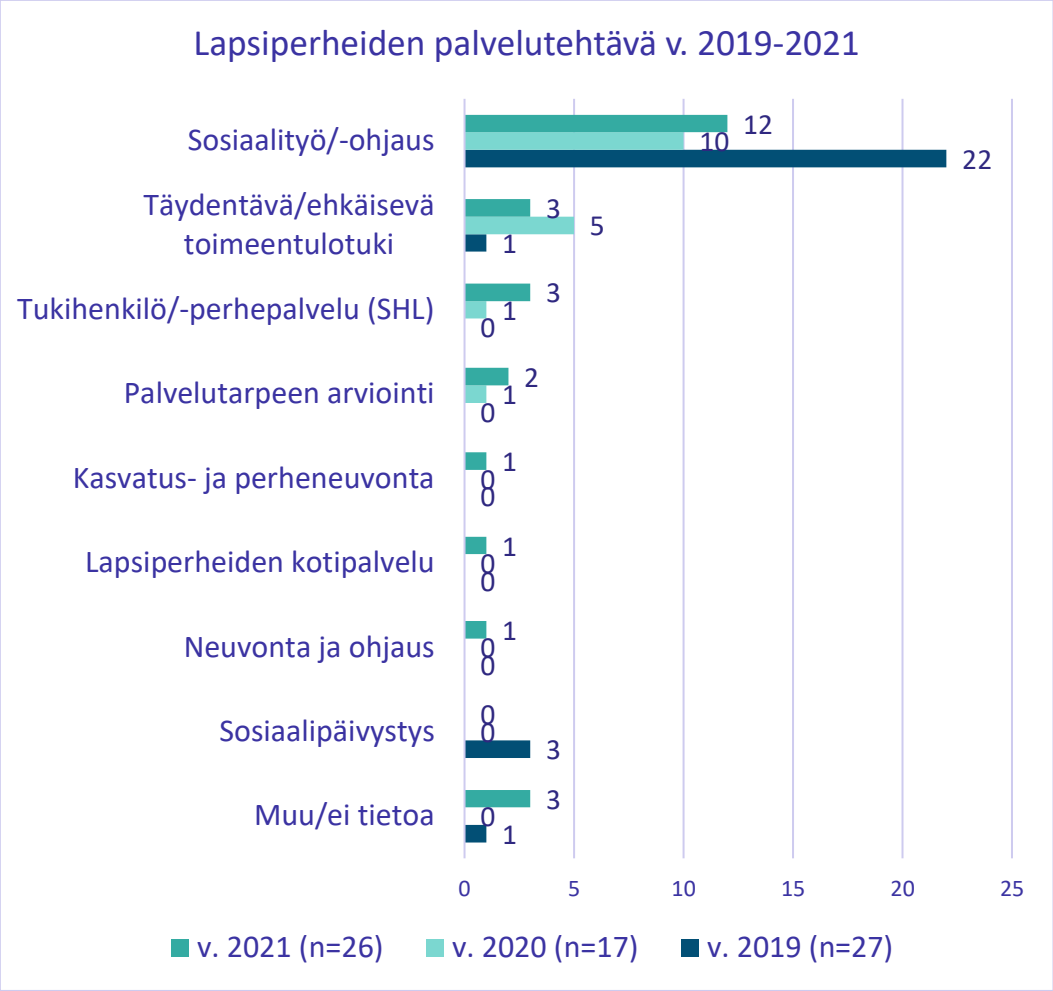
Kaksi kuljetuspalvelua koskevaa yhteydenottoa oli tiedustelutyyppisiä yhteydenottoja, joissa yhteydenottaja tarvitsi tietoa kuljetuspalvelusta ja neuvontaa palvelun hakemisessa. Kaksi muuta kuljetuspalvelusta yhteyttä ottanutta olivat tyytymättömiä siihen, että heidän kuljetuspalveluhakemuksensa oli hylätty. Toisessa yhteydenotossa yhteydenottaja pohti myös sitä, mikä merkitys hakemuksen liitteenä olleelle lääkärinlausunnolle oli annettu asiaa ratkaistaessa. Yhteydenottajan mukaan lääkärinlausunnosta ilmeni selkeästi yhteydenottajan kuljetuspalvelun tarve. Yhteydenottaja koki saamansa hylkäävän päätöksen vuoksi luottamuspulaa työntekijän toimintaa kohtaan, minkä vuoksi yhteydenottaja tiedusteli oikeuksistaan vaihtaa työntekijää. Toisessa yhteydenotossa yhteydenottaja toi esiin myös tyytymättömyytensä työntekijän laatimiin asiakastietoihin, joissa oli yhteydenottajan näkemyksen mukaan selkeitä virheitä.

Kahdessa asunnon muutostöitä koskevassa asiassa oli kyse tilanteesta, jossa yhteydenottaja oli hakenut vammaispalveluista tukea asunnon muutostöihin, mutta hakemus oli hylätty. Kolmannessa asunnon muutostöitä koskevassa yhteydenotossa oli kyse valvontaviranomaisen antamasta kanteluratkaisusta, jonka yhteydenottaja oli saanut.

Yksittäinen yhteydenotto koski yhteydenottajan tyytymättömyyttä sosiaalityöntekijän toimintaan tilanteessa, jossa asiakas oli pyytänyt sosiaalityöntekijää selvittämään asiakkaan asumisolosuhteisiin liittyvää asiaa, mutta asia ei ollut edennyt työntekijän toimesta ja asiakas oli sen vuoksi tilanteeseen tyytymätön. Muu/Ei tietoa -kohtaan tilastoiduissa yhteydenotoissa oli kyse mm. työntekijöiden ja järjestöedustajien yhteydenotoista, joissa sosiaaliasiamieheltä konsultoitiin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin liittyvistä tilanteista.

3.3.5 Lapsiperheiden palvelut

Vuonna 2021 lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli 23 kappaletta, vuonna 2020 yhteensä 17 kappaletta ja vuonna 2019 yhteensä 27 kappaletta. Seuraavassa kuvassa (Kuva 16.) on esitetty se, miten yhteydenotot jakautuivat eri sosiaalipalvelujen kesken. Huomioitavaa on, että yksi yhteydenotto on saattanut koskea samalla useampaa eri sosiaalipalvelua.



Kuva 16. Päijät-Sote: Lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävän yhteydenotot sosiaalipalveluittain v. 2019–202

Huom. Palvelutarpeen arviointia koskevia yhteydenottoja ei ole tilastoitu erikseen v. 2019, jolloin ne ovat tilastoitu kohtaan *Sosiaalityö/-ohjaus.*

Muutamassa sosiaalityötä/sosiaaliohjausta koskevassa yhteydenotossa yhteydenottajat toivat esiin tyytymättömyyttä työntekijöiden työskentelyyn perheen tilanteen selvittämisessä ja tarvittavien palvelujen järjestämisessä. Yhteydenottajien mielestä asioita ei ollut selvitetty riittävällä tavalla. Yhteydenottajilla oli kokemuksia myös siitä, että työntekijät eivät toimi tasapuolisesti lapsen vanhempien kanssa. Yhteydenottajien mielestä lapsen toisen vanhemman esiin tuomia asioita selvitettiin ja kirjattiin asiakastietoihin enemmän kuin toisen vanhemman. Tämä koettiin epätasa-arvoisena ja sosiaalityöhön kohdistuvaa luottamusta heikentävänä asiana.

Yhteydenotoissa tiedusteltiin myös asiakkaan oikeudesta vaihtaa sosiaalityöntekijää. Yhteydenottajat toivat esiin, että he eivät enää kykene työskentelemään tietyn työntekijän kanssa, koska ovat menettäneet luottamuksensa työntekijän toimintaa kohtaan. Yhdessä yksittäisessä yhteydenotossa tuotiin esiin, että asiakas ei ollut saanut kirjallista hallintopäätöstä, kun hän oli tuonut esiin, että perhe haluaa ja tarvitsee tiettyä sosiaalipalvelua. Yhteydenottajan mukaan häntä ei myöskään ohjeistettu tekemään asiasta kirjallista hakemusta. Yhteydenottaja kuvasi sosiaalityöntekijän vain todenneen, että kyseistä palvelua ei myönnetä, koska se ei ole lapselle oikea palvelu. Toisessa yksittäisessä yhteydenotossa tiedusteltiin kielitaidottoman asiakkaan oikeuksista saada tulkkaus- ja käännösapua asioidessaan viranomaisessa. Yhteydenottajalla oli kokemus, että hän ei ollut ymmärtänyt sosiaalityöntekijän kanssa ilman tulkkausapua käytyjä keskusteluja, eikä asiakas ymmärtänyt työntekijän hänelle lähettämiä asiakirjoja. Yhteydenottajan mukaan työntekijä ei ollut järjestänyt hänelle tulkkausapua, vaikka hän oli useaan kertaan tuonut esiin sen tarpeen. Yhteydenottaja koki, että asiat olivat vääristyneet kielellisten väärinymmärrysten vuoksi ja sosiaalityössä oli kirjattu virheellisiä ja osittain puutteellisia tietoja lapsen asiakastietoihin.

Kaikki kolme täydentävään/ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvää yhteydenottoa olivat tiedustelutyyppisiä yhteydenottoja, joissa yhteydenottajat kertoivat tiukasta taloudellisesta tilanteestaan ja tiedustelivat mahdollisuudesta saada täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea tilanteessaan.

Kaksi tukiperhepalvelua koskevista yhteydenotoista liittyi tilanteeseen, jossa lapselle myönnetty tukiperhepalvelu oli laitettu tauolle eikä palvelua enää jatkettu tauon jälkeen, vaikka perhe koki tarvitsevansa palvelua edelleen. Toinen yhteydenottaja kertoi työntekijän luvanneen jatkaa palvelua tauon jälkeen, mutta palvelupäätöksen voimassaoloajan umpeuduttua palvelutauon aikana, ei palvelua enää myönnetty uudelleen. Toisessa yhteydenotossa päätös tukiperhepalvelusta oli edelleen voimassa, mutta tukiperhepalvelua ei järjestetty perheelle, eikä asia ollut edennyt asiakkaan yritettyä selvittää asiaa sosiaalityöntekijän kanssa. Kolmannessa yhteydenotossa oli kyse tyytymättömyydestä siihen, ettei tukiperhepalvelua ollut luvattu myöntää Päijät-Soten alueelle muuttaneelle perheelle, jolle oli kuitenkin myönnetty kyseinen palvelu perheen edellisellä asuinpaikkakunnalla.

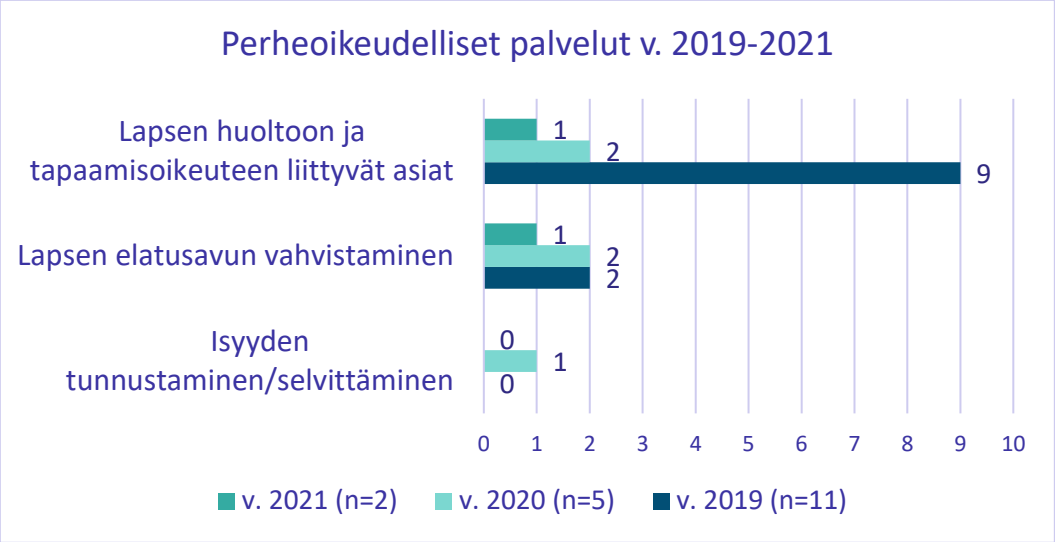
Palvelutarpeen arviointia koskevissa kahdessa yhteydenotossa oli kyse lastensuojeluilmoituksen käsittelyyn liittyvästä tiedontarpeesta. Yhteydenottajat tiedustelivat, mitä toimenpiteitä lastensuojeluilmoituksesta seuraa, miten ilmoitukset käsitellään ja, onko asiakkaalla oikeus vaatia, että tietyt, asiakkaan jo ennalta tuntevat työntekijät käsittelevät lastensuojeluilmoituksen ja selvittävät palvelutarpeita.

Kasvatus- ja perheneuvontaa koskeva yksittäinen yhteydenotto oli tiedustelutyyppinen yhteydenotto, jossa yhteydenottaja kertoi perheen tilanteesta ja tiedusteli, mitä palveluja tilanteessa voisi olla saatavilla. Lapsiperheiden kotipalveluun liittyvässä yhteydenotossa oli puolestaan kyse tietosuojaan liittyvästä tilanteesta, jossa asiakkaalla oli herännyt huoli siitä, että häntä koskevia salassa pidettäviä tietoja on päätynyt työntekijän toimesta sivulliselle. Kolmannessa yksittäisessä yhteydenotossa oli kyse lapsiperheen vanhemman neuvonnasta saatavilla olevista sosiaalipalvelupalveluista ja siitä, miten palveluja on mahdollista hakea.

Kaksi Muu/Ei tietoa -kohtaan tilastoitua yhteydenottoja oli tietosuojaan liittyviä yhteydenottoja, jotka eivät kohdistuneet erityisesti mihinkään sosiaalipalveluun. Toisessa näistä yhteydenotoista oli kyse lapsen huoltajan oikeudesta tallentaa työntekijöiden kanssa käydyt keskustelut. Toisessa yhteydenotoissa tiedusteltiin, miten asiakastietojen luovutusprosessi etenee tilanteessa, jossa kaikkia asiakkaan pyytämiä tietoja ei luovuteta asiakkaalle. Kolmas Muu/Ei tietoa -kohtaan tilastoitu yhteydenotto oli yleistä tiedustelua lapsiperheille suunnatuista sosiaalihuollon palveluista ja sosiaalihuollon yleisistä toimintaperiaatteista.

3.3.6 Perheoikeudelliset palvelut

Perheoikeudellisten palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2021 vain kaksi kappaletta. Yhteydenottojen määrä on laskenut edellisestä vuodesta kolmella ja kahden vuoden takaiseen määrään verrattuna kahdeksalla yhteydenotolla. Toisessa vuonna 2021 tulleessa yhteydenotoissa oli kyse tietosuojasta-asiasta. Yhteydenottaja oli tyytymätön siihen, että häntä koskevia henkilötietoja oli päätynyt lastenvalvojalle toimitettujen asiakirjojen kautta lapsen toiselle vanhemmalle. Yhteydenottaja tiedusteli oikeuksistaan asiaan liittyen. Toinen yhteydenotto koski lastenvalvojan tavoitettavuutta ja lapsen elatussopimusasian käsittelyn hidasta etenemistä. Seuraavassa kuvassa (Kuva 17.) esitetään perheoikeudellisten palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen jakautuminen eri palvelujen/toimintojen kesken viimeisen kolmen vuoden aikana.

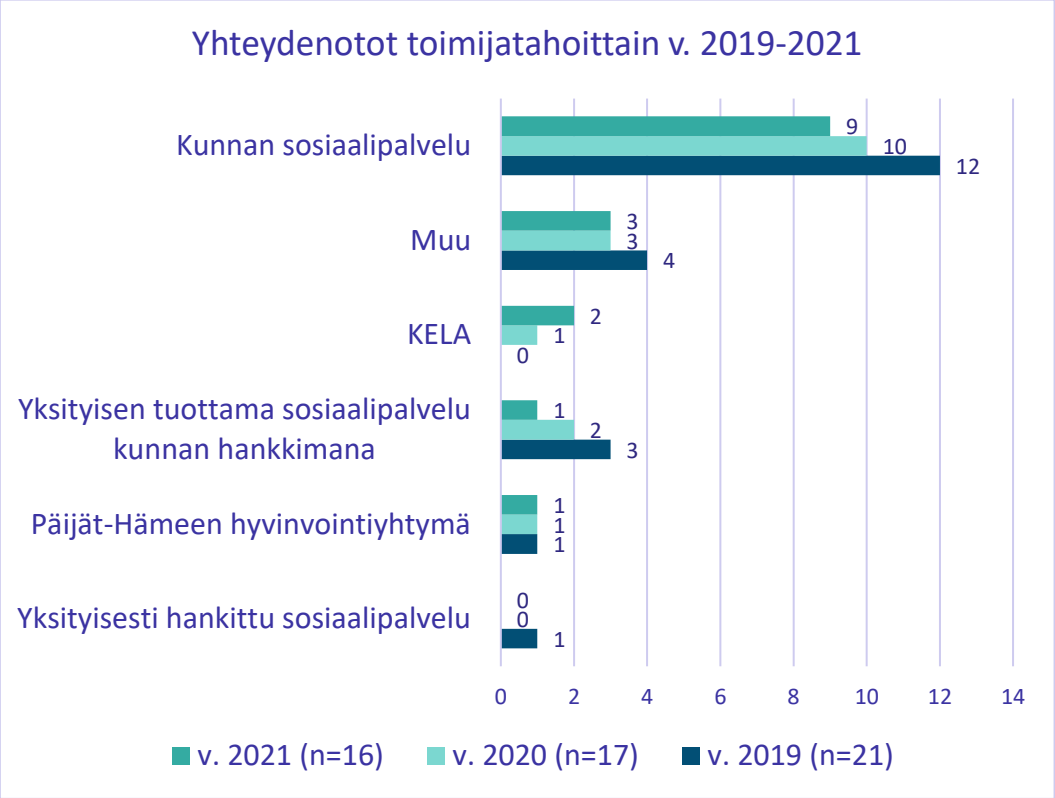


Kuva 17. Päijät-Sote: Perheoikeudellisen palvelujen palvelutehtävän yhteydenotot sosiaalipalveluittain v. 2019–2021

4 Heinola

4.1 Yhteydenotot toimijatahoittain

Sosiaaliasiamieheen otettiin Heinolasta yhteyttä vuonna 2021 yhteensä 16 asiakokonaisuudessa, mikä oli yhden yhteydenoton vähemmän kuin vuonna 2020 ja viisi yhteydenottoa vähemmän kuin vuonna 2019 (Kuva 18.). Vuonna 2021 sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista suurin osa, eli yhdeksän yhteydenottoa, koski Heinolan kaupungin omia sosiaalipalveluja. Muita tahoja kuin sosiaalipalveluja koskevia yhteydenottoja oli kolme ja Kelan toimintaa koskevia yhteydenottoja oli kaksi. Yksityisen palveluntuottajan tuottamaa, mutta Heinolan kaupungin hankkimaa sosiaalipalvelua koski yksi yhteydenotto. Toinen yksittäinen yhteydenotto koski Päijät-Soten tuottamaa sosiaalipalvelua. Asiakkaan itsenäisesti hankkimia yksityisiä sosiaalipalveluja koskevia yhteydenottoja ei ollut lainkaan vuonna 2021.



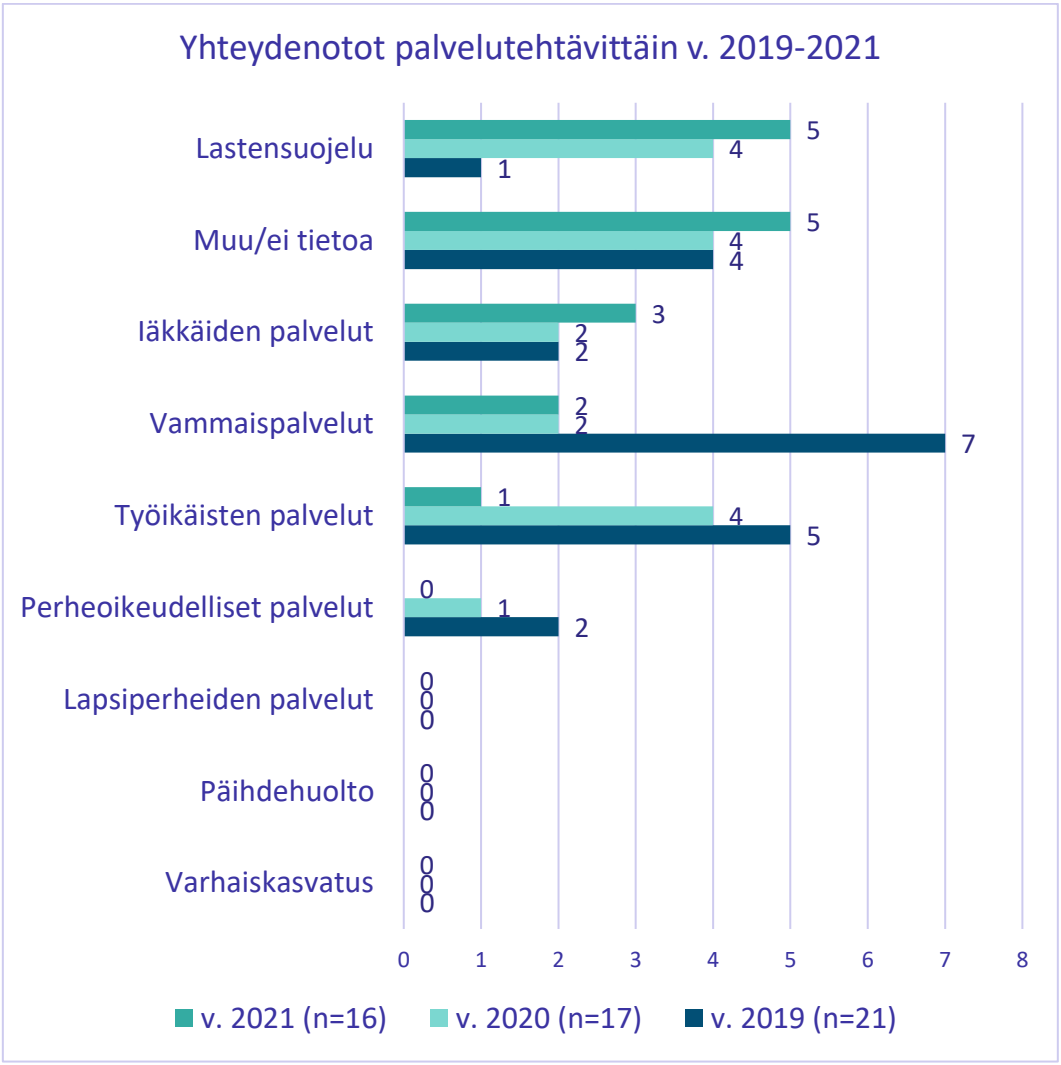
Kuva 18. Heinola: Yhteydenottojen jakautuminen eri toimijatahojen kesken v. 2019–2021

4.2 Yhteydenottojen tarkastelu palvelutehtävittäin

Vuonna 2021 Heinolasta sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot jakautuvat sosiaalihuollon palvelutehtävien välillä siten, että lastensuojelun palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli eniten. Lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrä oli viisi ja niiden määrä nousi yhdellä yhteydenotolla vuoden 2020 määrään verrattuna ja neljällä vuoden 2019 määrään verrattuna. Iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2021 yhteensä kolme, mikä oli yksi enemmän kuin molempina edellisinä vuosina. Vammaispalvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2021 kaksi, mikä on sama määrä kuin vuonna 2020. Vuonna 2019 vammaispalvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli seitsemän. Työikäisten palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen määrä laski vuonna 2021 yhteen yhteydenottoon, kun niitä oli edellisenä vuonna yhteensä neljä ja vuonna 2019 yhteensä viisi. Perheoikeudellisten palvelujen, lapsiperheiden palvelujen ja päihdehuollon palvelutehtäviä tai varhaiskasvatuspalveluja koskevia yhteydenottoja ei ollut yhtään vuonna 2021. Kolmesta viimeksi mainitusta ei ole tullut yhteydenottoja myöskään vuosina 2019 ja 2020. Viisi

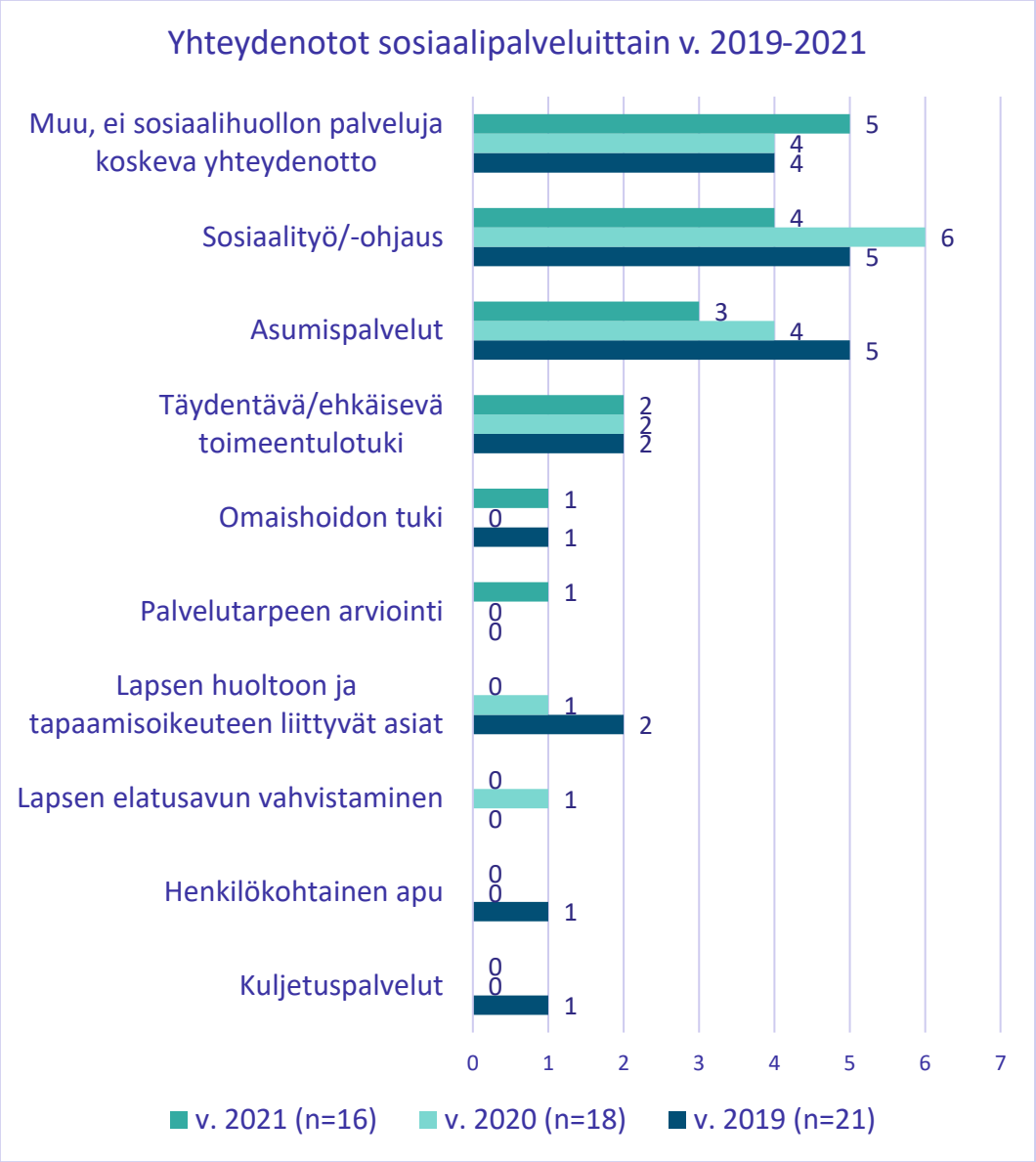
sosiaaliasiamiehelle vuonna 2021 tullutta yhteydenottoa koski kokonaan muita toimijoita kuin sosiaalihuollon palveluja. Nämä yhteydenotot liittyivät terveydenhuollon ja Kelan palveluihin.

Seuraavassa kuvassa (Kuva 19.) esitetään Heinolasta vuosina 2019–2021 sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen jakautuminen sosiaalihuollon eri palvelutehtävien ja varhaiskasvatuksen kesken.



Kuva 19. Heinola: Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävien kesken v. 2019–2021

Tässä selvityksessä ei tarkastella Heinolasta tulleita yhteydenottoja yksitellen palvelutehtävien mukaan, kuten edellä Päijät-Soten alueelta tulleita yhteydenottoja on kuvattu. Tämä rajaus on tehty Heinolasta tulleiden yhteydenottojen verraten pienen määrän vuoksi. Seuraavassa kuvassa (Kuva 20.) esitetään kuitenkin Heinolasta tulleiden yhteydenottojen kokonaismäärän jakautuminen eri sosiaalipalvelujen välillä vuosina 2019–2021.



Kuva 20. Heinola: Yhteydenottojen jakautuminen sosiaalipalveluittain v. 2019–2021

Sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta koskevia yhteydenottoja tuli vuonna 2021 neljä ja niiden määrä laski kahdella edellisestä vuodesta ja yhdellä vuodesta 2019. Vuoden 2021 yhteydenotoissa oli kyse perhesosiaalityöhön tai lastensuojeluun liittyvistä yhteydenotoista. Yhteydenotoissa tiedusteltiin asiakastietoihin liittyvästä tietosuojasta sekä muistutus- ja kantelumenettelystä. Yksittäisessä yhteydenotossa annettiin palautetta tilanteesta, jossa yksinhuoltajaperheen vanhempi oli sairastunut vakavasti äkillisesti, minkä vuoksi hän ei tilapäisesti kyennyt huolehtimaan lapsistaan. Lasten tarvitsevan avun ja huolenpidon järjestyminen oli ollut tilanteessa hyvin vaikeaa. Sosiaalityöstä saatava apu oli näyttäytynyt perheelle epävarmana, sekavana ja ennalta suunnittelemattomalta viranomaistoiminnalta.

Asumispalveluja koskevissa kolmessa yhteydenotossa oli kyse asumispalvelusta määrätyn asiakasmaksun määräytymisestä, palvelusetelin avulla järjestetyn asumispalvelun käytöstä sekä asumisyksikön palvelun huonosta laadusta. Asumisyksikössä asuvan henkilön omaisen mukaan yksikössä on liian vähän työntekijöitä eikä työntekijämitoitus täyty. Työntekijöiden alhainen määrä näkyy omaisen mukaan asumisyksikön tuottaman hoidon ja huolenpidon laadussa. Omaisen mukaan asukas joutuu makaamaan yksin pitkään omassa sängyssään ilman, että kukaan käy asukkaan luona. Omaisen mukaan yksikössä ei järjestetä asukkaille mitään ohjattua toimintaa. Omainen toi esiin myös huolta asumisyksikön tilojen epäsiisteydestä. Omaisen kertoman mukaan hän on keskustellut havaitsemistaan epäkohdista useasti työntekijöiden kanssa, mutta he ovat todenneet puutteiden johtuvan jatkuvasta työntekijäpulasta.

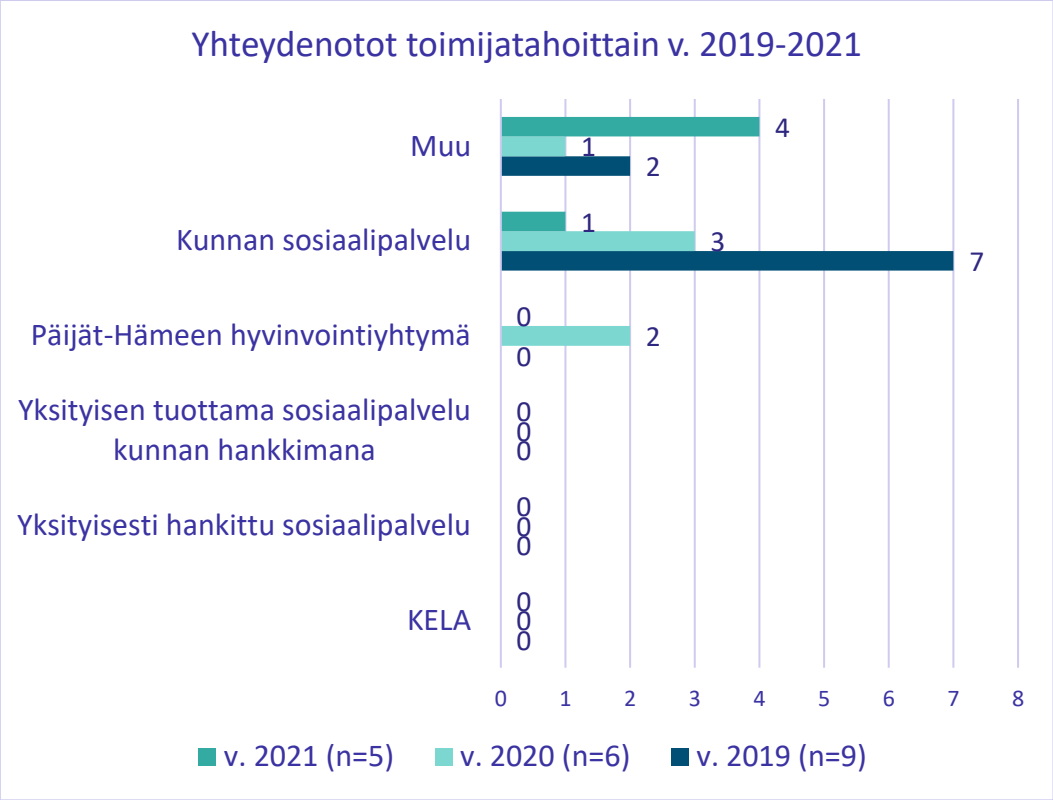
Täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja oli kaksi. Toinen niistä oli tiedustelutyyppinen yhteydenotto, jossa yhteydenottaja kertoi tilanteestaan ja tiedusteli mahdollisuudesta saada täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea tilanteessaan. Toisessa toimeentulotukeen liittyvässä yhteydenotossa oli kyse tyytymättömyydestä yhteydenottajan saamaan hylkäävään toimeentulotukipäätökseen.

Omaishoidon tukeen liittyvässä yhteydenotossa oli kyse tilanteesta, jossa vammaisen henkilön omaishoitaja oli tyytymätön omaishoitajan vapaan ajaksi hoidettavalle järjestettyyn asumispalvelupaikkaan. Toisessa yksittäisessä yhteydenotossa lapsen huoltaja toi esiin tyytymättömyyttä lapselle sosiaalityössä tehtyyn palvelutarpeen arviointiin. Huoltajan mukaan lapsen toinen vanhempi harjoittaa lapsen vieraannuttamista toisesta vanhemmasta, mutta asia oli huoltajan mielestä ohitettu kokonaan palvelutarpeen arvioinnissa.

5 Sysmä

5.1 Yhteydenotot toimijatahoittain

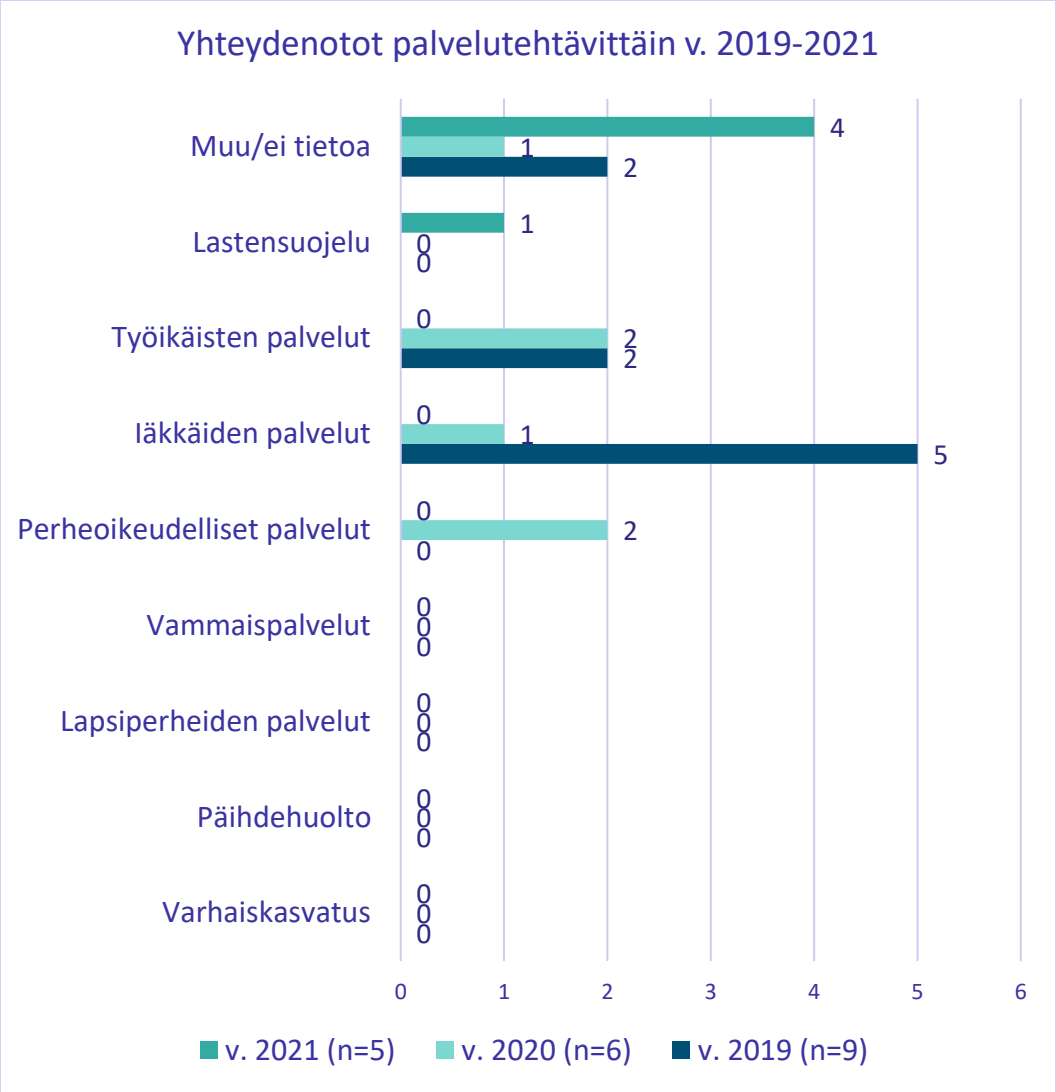
Vuonna 2021 Sysmästä otettiin yhteyttä sosiaaliasiamieheen yhteensä viisi kertaa. Yhteydenottojen määrä oli yksi vähemmän kuin vuonna 2020 ja neljä vähemmän kuin 2019. Vuoden 2021 aikana tulleista yhteydenotoista yksi yhteydenotto koski Sysmän kunnan sosiaalipalvelua ja loput neljä yhteydenottoa muita kuin sosiaalipalveluja eli sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen kuulumattomia tahoja (Kuva 21.). Näistä neljästä muusta yhteydenotosta kolme koski terveydenhuoltoa ja yksi yhteydenotto liittyi Digi- ja väestötietoviraston vastuulla olevaan edunvalvontatoimintaan.



Kuva 21. Sysmä: Yhteydenottojen jakautuminen eri toimijatahojen kesken v. 2019–2021

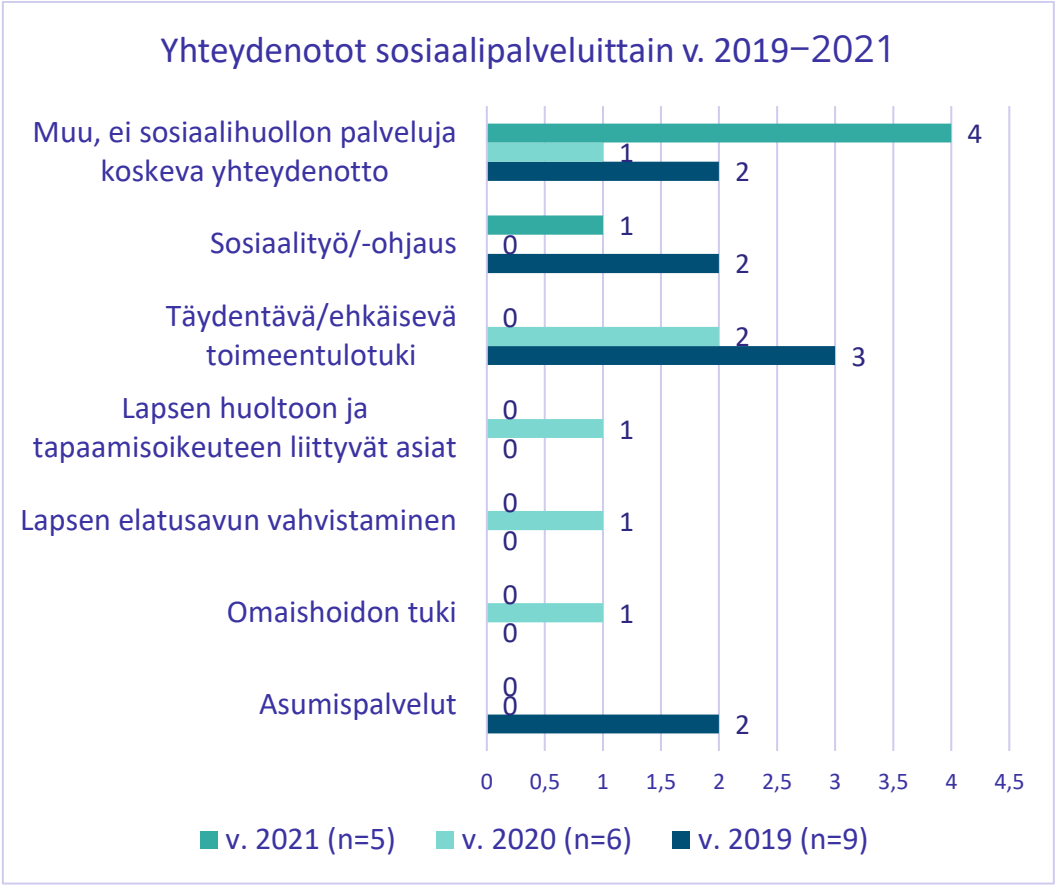
5.2 Yhteydenottojen tarkastelu palvelutehtävittäin

Sysmästä vuoden 2021 aikana tullut sosiaalipalveluja koskeva yhteydenotto kohdistui lastensuojelun palvelutehtävään. Vammaispalvelujen, lastensuojelun, lapsiperheiden palvelujen ja päihdehuollon palvelutehtäviä koskevia yhteydenottoja ei tullut yhtään vuonna 2021, kuten ei kahtena edellisenäkään vuonna. Myöskään varhaiskasvatuspalveluihin liittyviä yhteydenottoja ei sosiaaliasiamiehelle ole tullut Sysmästä kolmen viimeisen vuoden aikana.



Kuva 22. Sysmä: Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävien kesken v. 2019–2021

Seuraavassa kuvassa (Kuva 23.) esitetään se, mihin eri sosiaalipalveluihin sosiaaliasiamiehelle Sysmästä viimeisen kolmen vuoden aikana tulleet yhteydenotot jakautuvat. Vuonna 2021 ainoa sosiaalipalveluihin kohdistunut yhteydenotto liittyi lapsen sijaishuollon järjestämiseen.



Kuva 23. Sysmä: Yhteydenottojen jakautuminen sosiaalipalveluittain v. 2019–2021

6 Oikeusturvakeinojen käyttö

6.1 Muistutus

Muistutusmenettelystä säädetään sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:ssä. Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutusmenettelyn tarkoituksena on, että muistutuksessa asiakkaan esiin tuomat asiat tulevat käsitellyksi nopeasti siinä toimintayksikössä ja sen vastuuhenkilön toimesta, joka voi ratkaisullaan tosiasiassa vaikuttaa mahdollisten epäkohtien korjaamiseen.

Sosiaaliasiamiehen lakisääteisenä tehtävänä on avustaa asiakasta muistutuksen laatimisessa. Sosiaaliasiamies ei muutoin käsittele muistutuksia, eikä hänellä ole lainsäädäntöön perustuvaa suoraa tiedonsaantioikeutta asiakkaiden tekemiin muistutuksiin tai niihin annettuihin vastauksiin. Kuntien/kuntayhtymien käyttämissä valmiissa muistutuslomakkeissa kysytään muistutuksentekijältä erikseen suostumusta siihen, että muistutus ja siihen annettu vastaus lähetetään tiedoksi myös sosiaaliasiamiehelle. Näin sosiaaliasiamiehelle kertyy tietoa asiakkaiden kokemuksista palvelunkäyttäjinä myös muistutusten avulla.

Sosiaalihuollon muistutuksia tehtiin Päijät-Soten alueella vuonna 2021 saman verran kuin edellisenä vuonna eli yhteensä 86 kappaletta. Vuonna 2019 niitä tehtiin kymmenen vähemmän eli 76 kappaletta. Heinolassa muistutuksia tehtiin vuonna 2021 yhteensä neljä. Niiden määrä nousi siten kolmella muistutuksella edelliseen vuoteen verrattuna, mutta laski kolmella muistutuksella vuoden 2019 määrään verrattuna. Sysmässä ei tehty yhtään sosiaalihuollon muistutusta vuonna 2021, kuten ei kahtena edellisenäkään vuonna. Seuraavassa taulukossa (Taulukko 3.) on esitetty vuonna 2019 ja 2020 aikana saapuneiden sosiaalihuollon muistutusten määrä palvelutehtävittäin Päijät-Sotessa, Heinolassa ja Sysmässä (tiedot saatu edellä mainituilta tahoilta).

Taulukko 3. Sosiaalihuollon muistutusten kappalemäärät palvelutehtävittäin v. 2019–2021

	PÄIJÄT-SOTE			HEINOLA			SYSMÄ			YHTEENSÄ		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Lapsiperheiden palvelut	14	8	10	2	0	1	0	0	0	16	8	11
Työikäisten palvelut	3	5	7	0	0	0	0	0	0	3	5	7
läkkäiden palvelut	36	35	48	3	0	0	0	0	0	39	35	48
Lastensuojelu	12	20	14	0	1	3	0	0	0	12	21	17
Perheoikeudelliset palv.	2	3	3	0	0	0	0	0	0	2	3	3
Vammaispalvelut	6	15	4	1	0	0	0	0	0	7	15	4
Päihdehuolto	3	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0	0
Yhteensä	76	86	86	7	1	4	0	0	0	83	87	90

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaan tekemä muistutus tulee käsitellä asianmukaisesti ja siihen tulee antaa kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastausajan pituudesta ei kuitenkaan ole säädetty laissa tarkemmin. Valvira on antanut ohjeen (8/2010) muistutusmenettelyn käytöstä sosiaalipalveluissa. Valviran ohjeessa kohtuullisena vastausaikana muistutukseen on pidetty 1–4 viikkoa. Myös ylimpien laillisuusvalvojien antamissa kanteluratkaisuissa kohtuullisena vastausaikana muistutukseen on vakiintuneesti pidetty yhtä kuukautta tai enintään kahta kuukautta niissä tilanteissa, joissa asian käsittely ja vastauksen antaminen on vaatinut erityisen paljon selvittelytyötä.

Seuraavaan taulukkoon (Taulukko 4.) on koottu tiedot siitä, kuinka pitkän ajan kuluessa Päijät-Sotessa ja Heinolassa on annettu asiakkaalle vastaus vuoden 2021 aikana saapuneisiin sosiaalihuollon muistutuksiin. Sysmää koskevia tietoa ei taulukossa ole, koska Sysmässä ei ollut vuonna 2021 lainkaan sosiaalihuollon palveluja koskevia muistutuksia.

Taulukko 4. Vuonna 2021 saapuneiden sosiaalihuollon muistutusten kappalemäärä vastausajan mukaisesti eriteltynä

	Vastausaika 1 kk tai sen alle	Vastausaika yli 1kk–2 kk	Vastausaika yli 2 kk–3 kk	Vastausaika yli 3 kk	Asian käsittely kesken	Muistutusten määrä yhteensä
Päijät-Sote/ Lapsiperheiden palvelut	1	3	2	1	3	10
Päijät-Sote/ Työikäisten palvelut	7	0	0	0	0	7
Päijät-Sote/ Iäkkäiden palvelut	36	11	1	0	0	48
Päijät-Sote/ Lastensuojelu	4	6	1	3	0	14
Päijät-Sote/Perheoikeudelliset palvelut	1	1	1	0	0	3
Päijät-Sote/ Vammaispalvelut	4	0	0	0	0	4
Heinola/ Lapsiperheiden palvelut	1	0	0	0	0	1
Heinola/ Lastensuojelu	2	1	0	0	0	3
Muistutusten määrä yhteensä	56	22	5	4	3	90

Yllä olevasta taulukosta on nähtävissä, että lähes kaksi kolmasosaa (62 %) muistutusvastauksista on annettu kuukauden kuluessa siitä, kun muistutus on saapunut käsiteltäväksi ja suurimpaan osaan (87 %) muistutuksista on vastattu kahden kuukauden kuluessa. Kymmenesosassa (10 %) tapauksista muistutusvastauksen antamiseen on kulunut enemmän kuin kaksi kuukautta. Tietojen keräyshetkellä muistutusasian käsittely on ollut kesken kolmessa (3 %) tapauksessa.

6.2 Hallintokantelu

Hallintokantelusta (myöhemmin kantelu) säädetään sosiaalihuollon asiakaslain 23 a §:ssä sekä hallintolain 8 a luvussa. Viranomaisen, siihen palvelussuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi tehdä kantelun toimintaa valvovalle viranomaiselle. Kantelun tekijän tulee esittää käsityksensä siitä, millä perusteilla tämä pitää kantelun kohteen menettelyä virheellisenä. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa.

Kantelun avulla sosiaalihuollon palvelussa havaittu epäkohta tai lainvastainen toiminta on mahdollista saada sosiaalihuollon toimintaa valvovan viranomaisen tietoon. Sosiaalihuoltoa koskevia kanteluja tehdään esimerkiksi palvelujärjestelmän ja toimintayksiköiden toimivuudesta, henkilöstön riittävyydestä, menettelytavoista ja työkäytännöistä, asiakkaan huonosta kohtelusta ja palvelujen riittämättömyydestä tai saatavuudesta. (THL, Vammaispalvelujen käsikirja 2022)

Sosiaalihuollon palvelutoiminnasta voi kannella aluehallintovirastoon, Valviraan, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille. Käytännössä mainittujen tahojen työnjako kanteluiden käsittelyssä

vaihtelee jonkin verran. Kantelun ratkaiseva valvontaviranomainen kertoo päätöksessään, onko kantelun kohde kantelun käsittelijätahon käsityksen mukaan toiminut asiassa lainmukaisesti ja oikein. Jos kantelun kohteen toiminnassa on ilmennyt moitittavaa, lievin seuraamus voi olla hallinnollinen ohjaus tai opastus toimintatapojen korjaamiseksi. Vakavampi seuraamus on viranomaisen tai viranhaltijan saama huomautus. Valvova viranomainen voi määrätä huomautuksen saajalle uhkasakon. Se lankeaa maksettavaksi, jos huomautuksen saaja ei korjaa menettelyään tai ei määräajassa ryhdy asiassa toimiin. Oikeusasiamies ja oikeuskansleri voivat epäkohdan havaittuaan antaa yleisiä ohjeita hyvästä hallinnosta. He voivat tarvittaessa tehdä myös korjausehdotuksia lainsäädännössä ilmenneisiin epäkohtiin. Oikeuskansleri tai -asiamies voi myös tehdä viranomaiselle ehdotuksen erimielisyyden sopimiseksi tai epäkohdan korjaamiseksi tai suositella viranomaista hyvittämään aiheuttamansa vahingon. (Suomi.fi -verkkotoimitus, 2022)

Vuonna 2019 julkisuudessa keskusteltiin laajasti iäkkäiden asumispalvelujen laadussa havaituista puutteista sekä asumispalvelujen valvonnasta. Tämän keskustelun on arvioitu lisänneen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutoiminnasta tehtyjen kantelujen määrää. Esimerkiksi eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia raportoi kantelujen määrän huomattavasta kasvusta viimeisen kolmen vuoden aikana (Eduskunnan oikeusasiamies, Tiedote 19.1.2022). Päijät-Soten alueelta tehtyjen kantelujen määrä lähes tuplaantui vuonna 2020 edellisen vuoden määrään verrattuna, mutta niiden määrä laski vuonna 2021 samalle tasolle kuin vuonna 2019. Heinolassa kantelujen määrä v. 2021 nousi yhdellä kantelulla edelliseen vuoteen verrattuna. Määrä jäi kuitenkin edelleen pienemmäksi kuin vuonna 2019. Sysmässä ei ole tehty sosiaalihuollon palvelutoimintaa koskevia kanteluja lainkaan vuosina 2019–2021. Näin ollen Päijät-Hämeessä kantelujen kokonaismäärässä ei ole havaittavissa suoraviivaista kasvua viimeisen kolmen vuoden tarkastelujakson aikana. Alla olevaan taulukkoon (Taulukko 5.) on koottu Päijät-Soten, Heinolan ja Sysmän sosiaalihuoltoa koskevien kantelujen määrät vuosilta 2019–2021.

Taulukko 5. Sosiaalihuoltoa koskevien kantelujen kappalemäärät palvelutehtävittäin v. 2019–2021

	PÄIJÄT-SOTE			HEINOLA			SYSMÄ			YHTEENSÄ		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Lapsiperheiden palvelut	0	2	1	3	0	0	0	0	0	3	2	1
Työikäisten palvelut	2	4	1	1	0	0	0	0	0	3	4	1
Iäkkäiden palvelut	18	24	6	1	1	1	0	0	0	19	25	7
Lasten-suojelu	5	11	10	0	1	3	0	0	0	5	12	13
Perheoikeudel-liset palvelut	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Vammais-palvelut	3	13	6	2	2	1	0	0	0	5	15	7
Päihde-huolto	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Yhteensä	28	55	28	7	4	5	0	0	0	35	59	33

6.3 Oikaisuvaatimukset ja valitukset

Sosiaalihuoltolain 45 §:ään, sosiaalihuollon asiakaslain 6 §:ään ja hallintolain 7 luvun säännöksiin perustuen julkisia sosiaalihuollon palveluja hakevilla henkilöillä on oikeus saada hakemukseensa kirjallinen hallintopäätös, josta ilmenee myös päätöksen perustelut. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä asiat ja selvitykset ovat vaikuttaneet päätösratkaisuun. Päätöksessä on myös mainittava sovelletut säännökset. Päätöksessä tulee olla selkeästi yksilöitynä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu taikka, miten asia on muutoin ratkaistu. Päätöksestä palvelun hakija saa tiedon siitä, minkä lakisäännöksiin päätös perustuu ja, mihin seikkoihin viranhaltija perustaa antamansa hallintopäätöksen. Seuraavassa taulukossa (Taulukko 6.) esitetään Päijät-Sotessa, Heinolassa

ja Sysmässä tehtyjen, muutoksenhakumahdollisuuden sisältävien, hallintopäätösten kokonaismäärä sekä hylkäävien hallintopäätösten määrä vuonna 2021.

Taulukko 6. Sosiaalihuollossa tehtyjen muutoksenhakukelpoisten hallintopäätösten määrä vuonna 2021

	PÄIJÄT-SOTE	HEINOLA	SYSMÄ	YHTEENSÄ
	2021	2021	2021	2021
Myöntävät päätökset	35 921	4 212*	700	40 833
Hylkäävät päätökset	5 332	139*	37	5 508
Päätösmäärä yhteensä	41 253	4 351*	737	46 341

* Tietojärjestelmämuutos on vaikuttanut käytettävissä oleviin tilastotietoihin.

Jos henkilö on tyytymätön saamaansa hallintopäätökseen, on hänellä oikeus hakea siihen muutosta eli arkikielellä ilmaistuna asiakas voi valittaa päätöksestä. Sosiaalihuollon viranhaltijan antamaan päätökseen on ensivaiheessa mahdollista hakea muutosta asiasta riippuen oikaisuvaatimuksella kunnan/kuntayhtymän asianomaiselta toimielimeltä (esimerkiksi sosiaali- ja terveyslautakunta), aluehallintovirastolta tai valittamalla hallinto-oikeuteen. Asiakkaalle annettavaan hallintopäätökseen tulee aina sisältyä muutoksenhakuohje, josta ilmenee muun muassa oikea muutoksenhakuviranomainen ja muutoksenhakuaika päätökseen. Mikäli päätökseen ei voi hakea muutosta, on päätöksessä oltava mukana ilmoitus muutoksenhakukiellosta. Ilmoituksessa on mainittava, mihin kielto perustuu. Muutosta ei saa hakea esimerkiksi sellaiseen päätökseen, joka koskee asian valmistelua.

Kunnan/kuntayhtymän toimielimen oikaisuvaatimuksen perusteella antamasta päätöksestä on mahdollista valittaa edelleen hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeuden antamasta päätöksestä on tietyissä asioissa mahdollisuus valittaa vielä suoraan korkeimmalle hallinto-oikeudelle, mutta pääosa asioista edellyttää valituslupaa ennen korkeimman hallinto-oikeuden käsittelyä. Asiakkaan on siis mahdollista saattaa viranhaltijan laatiman hallintopäätöksen lainmukaisuus useamman eri muutoksenhakuviranomaisen arvioitavaksi. Kokonaisuudessaan sosiaalihuollon hallintopäätösten muutoksenhakumenettely muodostaa tärkeän osan asiakkaan oikeusturvaa ja varmistaa perustuslaillisen oikeusvaltioperiaatteen toteutumista.

Vuonna 2021 Päijät-Sotessa tehtiin yhteensä 41 253 kappaletta muutoksenhakumahdollisuuden sisältävää sosiaalihuollon hallintopäätöstä. Näistä päätöksistä asiakkaan hakemuksen hylkääviä päätöksiä oli 5 332 kappaletta. Hallintopäätöksistä tehtiin ensivaiheen muutoksenhakuja yhteensä 205 kappaletta (188 oikaisuvaatimusta ja 17 valitusta). Näin ollen muutosta haettiin vain 0,5 prosenttiin sosiaalihuollon hallintopäätösten kokonaismäärästä. Asiakkaan tekemän oikaisuvaatimuksen perusteella hallintopäätös päätettiin oikaista viranhaltijan itseoikaisupäätöksellä 59 tapauksessa.

Heinolassa v. 2021 aikana tehtiin yhteensä 4 351 kappaletta sellaista sosiaalihuollon hallintopäätöstä, joihin asiakkaalla on ollut muutoksenhakumahdollisuus. Hylkääviä päätöksiä niiden kokonaismäärästä oli 139 kappaletta. Vuoden aikana asiakkaat tekivät 20 kappaletta (16 oikaisuvaatimusta ja 4 valitusta) ensivaiheen muutoksenhakuja saamiinsa hallintopäätöksiin. Ensivaiheen muutoksenhakuja kohdistui 0,46 prosenttiin hallintopäätösten kokonaismäärästä. Asiakkaiden oikaisuvaatimusten perusteella ei tehty viranhaltijan itseoikaisupäätöksiä vuonna 2021. Huomioitavaa esitetyissä luvuissa Heinolan osalta on, että tietojärjestelmämuutos on vaikuttanut käytettävissä oleviin tilastotietoihin.

Sysmässä tehtiin vuonna 2021 yhteensä 737 kappaletta muutoksenhakumahdollisuuden sisältävää sosiaalihuollon hallintopäätöstä. Näistä päätöksistä hylkääviä päätöksiä oli 37 kappaletta. Vuonna 2021 asiakkaat hakivat oikaisuvaatimuksella muutosta kahteen hallintopäätökseen eli muutoksenhaku kohdistui 0,28 prosenttiin päätösten kokonaismäärästä. Oikaisuvaatimusten perusteella ei tehty viranhaltijan itseoikaisupäätöksiä.

Tämän selvitysraportin liitteeseen 1. on koottu sosiaalipalveluista annettuja päätöksiä koskevien oikaisuvaatimusten määrät palvelukohtaisesti Päijät-Sotessa, Heinolassa ja Sysmässä viimeisen kolmen vuoden ajalta. Liitteeseen on merkitty myös oikaisuvaatimuksen perusteella tehtyjen viranhaltijoiden itseoikaisupäätösten määrät palvelupäätöskohtaisesti.

Vuonna 2021 hallinto-oikeuteen oli Päijät-Soten alueelta tehty sosiaalihuollon hallintopäätöksiin kohdistuvia ensivaiheen tai muutoksenhakuprosessin toisen vaiheen valituksia yhteensä 55 kappaletta. Heinolasta valituksia oli tehty yhdeksän kappaletta. Valitusten määrä on laskenut Päijät-Sotessa ja Heinolassa vuoden 2020 määriin verrattuna. Vuonna 2020 valituksia tehtiin Päijät-Soten alueelta 73 kappaletta ja Heinolasta 20 kappaletta. Sysmässä niitä ei ole ollut lainkaan kumpanakaan vuonna. Suurin osa hallinto-oikeuteen tehdyistä valituksista koskee henkilökohtaisen avun palvelua koskevia päätöksiä, täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä sekä lapsen huostaanottoa ja sijaishuoltoon sijoittamista koskevia päätöksiä. Hallinto-oikeuden käsittelyn jälkeen korkeimpaan hallinto-oikeuteen edenneiden asioiden määrä on ollut kolmen viime vuoden aikana vuosittain hyvin matala, vain muutama asia vuodessa koko Päijät-Hämeessä. Liitteeseen 2. on koottu tiedot kolmen viimeisen vuoden ajalta hallinto-oikeuteen ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen Päijät-Soten, Heinolan ja Sysmän alueilta tehtyjen valitusten määristä palveluittain.

Sosiaalihuollon hallintopäätösten ja niihin kohdistuvien muutoksenhakujen määrän tarkastelu osoittaa, että sosiaalihuollon asiakkaat eivät käytä kovin usein mahdollisuuttaan hakea saamaansa hallintopäätökseen muutosta. Sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa tuodaan usein esiin se, että muutoksenhaun koetaan olevan asiakkaalle liian hidas keino yrittää vaikuttaa palvelun saamiseen. Ensivaiheessa oikaisuvaatimuksen käsittelyssä kuluu aikaa usein noin kaksi tai kolme kuukautta. Jos asiakkaan on tarpeen valittaa oikaisuvaatimukseen annetusta päätöksestä edelleen hallinto-oikeuteen, kuluu valituksen käsittelyyn aikaa useita kuukausia, joskus jopa vuosi tai pidempäänkin. Asiakkaat kokevat, että muutoksenhakuprosessin hitaus haittaa heidän oikeusturvansa toteutumista. Ihmisillä on usein kova huoli siitä, miten he tulevat toimeen ilman hakemaansa palvelua, eikä nykyhetkeen tuo helpotusta tieto siitä, että asiaan saattaa mahdollisesti tulla muutos joskus pitkän ajan kuluttua, kun muutoksenhakuasia on valitusasteissa käsitelty.

6.4 Henkilöstön tekemät epäkohtailmoitukset

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvilla, vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivilla on sosiaalihuoltolain 48 §:ään perustuva velvollisuus ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos työntekijä huomaa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhkan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelujen tuottajia.

Ilmoitettava epäkohta voi liittyä esimerkiksi asiakasturvallisuuteen liittyvään puutteeseen, asiakkaan kaltoinkohteluun tai yksikön toimintakulttuuriin sisältyvään asiakkaalle vahingolliseen toimintatapaan. Ilmoituksen tarkoitus on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmissa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutumista sekä edistää heidän hyvinvointiaan. Ilmoitusvelvollisuusmenettelyn tavoitteena on, että sosiaalihuollossa havaitut epäkohdat sekä niiden uhat tulisivat nopeasti tietoon ja niihin voitaisiin puuttua heti. (STM, sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017)

Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata viivytyksettä, tulee ilmoituksen tehneen työntekijän ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle. Sosiaalihuollon toimintaa valvovina viranomaisina aluehallintovirasto tai Valvira voivat selvittää asiaa ja antaa tarvittaessa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä.

Työntekijä voi tehdä epäkohtailmoituksen salassapitosäädösten estämättä. Ohjeet ilmoituksen tekemisestä tulee kirjata toimintayksikön omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Seuraavaan taulukkoon (Taulukko 7.) on koottu tiedot kolmen viimeisen vuoden ajalta sosiaalihuollon henkilöstön tekemistä epäkohtailmoituksista Päijät-Sotessa, Heinolassa ja Sysmässä. Ilmoitusten määrät ovat olleet tarkastelujakson aikana hyvin pieniä. Ilmoituksia on ollut eniten vuonna 2020, jolloin niitä oli tehty 11 vuodessa koko Päijät-Hämeen alueella. Vuonna 2021 ilmoituksia tehtiin Päijät-Sotessa seitsemän, Heinolassa kaksi ja Sysmässä ei yhtään kappaletta.

Taulukko 7. Henkilöstön tekemien epäkohtailmoitusten määrä v. 2019–2021

	PÄIJÄT-SOTE			HEINOLA			SYSMÄ			YHTEENSÄ		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Lapsiperheiden palvelut	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Työikäisten palvelut	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Iäkkäiden palvelut	5	9	1	1	0	0	1*	0	0	7	9	1
Lastensuojelu	0	2	3	0	0	1	0	0	0	0	2	4
Perheoikeudelliset palvelut	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vammaispalvelut	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Päihdehuolto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yhteensä	5	11	7	1	0	2	1	0	0	7	11	9

* Epäkohtailmoitus tehty suoraan aluehallintovirastoon

7 Huomiot ja kehittämisehdotukset

Tässä luvussa esitettyjen huomioiden ja kehittämisehdotusten on tarkoitus nostaa esiin asioita, joiden kehittäminen edistäisi sosiaalihuollon palvelujen käyttäjien oikeuksia ja parantaisi sosiaalihuollon palvelujen laatua. Esiin nostetuissa asioissa painottuu näkökulma asiakkaiden oikeudesta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja asiakkaiden oikeuksien toteutuminen.

Vuoden 2020 sosiaaliasiamiehen selvityksessä nostettiin esiin seitsemän huomiota tai kehittämisehdotusta, jotka olivat:

1. Koronaviruksen leviämisen ehkäisyyn tähtäävillä toimenpiteillä puututtiin ihmisten perusoikeuksiin
2. Työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus epäkohdista tai niiden uhkista sosiaalipalveluissa
3. Palveluseteli tuo valinnanvapautta ja -vaikeutta
4. Sähköisesti tehtävän muistutuksen mahdollistaminen
5. Asiakkaiden tiedottaminen oikeudesta hakea sosiaalihuollon palvelusta määrättyyn maksuun poistoa tai alentamista
6. Oikeus virheettömiin asiakastietoihin
7. Hallintoasia ratkaistaan antamalla päätös

Kiitän Päijät-Sotea siitä, että se on luonut ja ottanut käyttöön systemaattisen toimintamallin sosiaaliasiamiehen selvityksessä esiin nostettujen huomioiden ja kehittämisehdotusten toimeenpanoon ja sen seurantaan. Tämänkaltaista mallia ei käytössäni olevien tietojen mukaan ole muualla maassa, mutta toimintamallia voisi mielestäni hyödyntää jatkossa kaikkialla tulevilla hyvinvointialueilla.

Toimintamallissa sosiaaliasiamies antaa selvitysraporttinsa tiedoksi Päijät-Soten hallitukselle, jonka jälkeen sosiaaliasiamies on vieraillut hallituksen kokouksessa esittelemässä selvitystä hallitukselle. Selvityksen käsittelyn lisäksi hallitus on edellyttänyt, että Päijät-Soten toimialojen toiminnassa ja kehittämistyössä huomioidaan selvityksessä esille nostettuja kehittämisehdotuksia. Lisäksi hallitus on edellyttänyt, että toimialoilla toteutetuista toimenpiteistä tiedotetaan hallitusta myöhemmin.

Sosiaaliasiamies on kutsuttu esittelemään selvitystä myös Päijät-Soten perhe- ja sosiaalipalvelujen sekä ikääntyneiden palvelujen ja kuntoutuksen toimialojen ja eri tulosalueiden johtoryhmiin. Sosiaaliasiamies on järjestänyt selvityksen esittelytilaisuuden myös henkilöstölle. Näissä tapaamisissa on käyty avointa keskustelua sosiaaliasiamiehelle tulleista asiakasyhteydenotoista, niissä esiin tuoduista epäkohdista sosiaalihuollon palveluissa sekä toiminnan kehittämistarpeista.

Päijät-Soten hallituksen edellyttämällä tavalla perhe- ja sosiaalipalvelujen sekä ikääntyneiden palvelujen ja kuntoutuksen toimialat ovat antaneet hallitukselle selvityksen siitä, miten toimialojen toiminnassa ja kehittämistyössä on huomioitu selvityksessä esille nostettuja asioita. On ollut ilahduttavaa huomata, että kaikkien sosiaaliasiamiehen v. 2020 selvityksessä esiin nostettujen huomioiden ja kehittämisehdotusten edistämiseksi on tehty Päijät-Sotessa toimenpiteitä ja kehittämistyö jatkuu edelleen monen asian osalta. Käsitykseni on, että monilla alueilla maassamme ei sosiaaliasiamiehen vuosittain antama selvitys johda mihinkään toimenpiteisiin tai toteutettuja toimenpiteitä ei koota yhteen ja seurata järjestelmällisesti.

Edellä kuvattu Päijät-Soten systemaattinen ja avointa yhteistyötä korostava toimintamalli luo pohjan sille, että sosiaaliasiamiehen selvityksessä esiin nostetut asiat eivät jää pelkiksi raporttiin kirjoitetuiksi sanoiksi, joilla ei ole sen enempää vaikutuksia. Sosiaaliasiamiestyön näkökulmasta on hienoa havaita, että työllä voidaan konkreettisella tasolla vaikuttaa sosiaalihuollon asiakkaiden aseman ja oikeuksien toteutumisen edistämiseen ja palvelujen laatuun. Toisaalta toteutetun henkilöstökyselyn tulokset (katso luku *1.3 Sosiaaliasiamiespalvelua koskevan kyselyn tulokset*) osoittavat, että sosiaaliasiamiespalvelun tunnettavuutta tulee vahvistaa ja toimintatapoja uudistaa, jotta sosiaalipalveluja käyttävät asiakkaat sekä ammattilaiset voisivat hyödyntää palvelua nykyistä enemmän.

Haluan antaa kiitokset koko toiminta-alueelleni siitä, että koen voivani tehdä työtäni alueen toimijatahojen kanssa yhteistyössä ja luottamuksellisessa ilmapiirissä, jossa ei ole esiintynyt vastakkainasettelua tai piiloutumista esimerkiksi asiakkaiden esiin tuomien epäonnistuneiden palvelukokemusten selvittämisessä. Kokemukseni mukaan Päijät-Hämeen alueella on suhtauduttu sosiaaliasiamiehen työhön ja asiamiehen esiin nostamiin asioihin avoimesti, mutta samalla vakavasti siten, että palautetta on otettu vastaan ja palvelujen laatua halutaan kehittää yhteistyössä ja vuoropuhelussa sosiaaliasiamiehen kanssa.

Edellisten vuosien tapaan nostan tässä selvityksessä esiin muutamia huomioita ja toiminnan kehittämisehdotuksia, joiden pääasiallinen perusta on sosiaaliasiamiehelle vuonna 2021 tulleissa yhteydenotoissa. Kaikki kehittämisehdotukset eivät koske jokaista alueen toimintayksikköä tai toimijaa. Eri paikoissa ja tehtävissä painottuvat eri asiat. Esittämistäni huomioista ja kehittämisehdotuksista voi kuitenkin jokainen toimija käydä keskustelua ja arvioida, miten kyseiset asiat ovat järjestetty omassa toimintayksikössä ja, onko niiden osalta tarpeen tehdä kehittämistoimenpiteitä.

7.1 Työntekijäpula ja -vaihtuvuus näkyvät myös asiakasyhteydenotoissa

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten saatavuudesta on kannettu huolta jo useiden vuosien ajan työntekijöiden kasvavan eläköitymisen vuoksi. Keskustelu erityisesti hoito- ja hoivatyön henkilöstön riittävyydestä kasvoi entisestään koronaviruspandemian hoidon yhteydessä. Työntekijöiden rekrytointihaasteet ovat nousseet julkiseen keskusteluun myös vanhuspalvelulain edellyttämän iäkkäiden henkilöiden tehostetun palveluasumisen ja pitkäaikaisen laitoshoidon henkilöstömitoituksen asteittaisen voimaantulon myötä. Työntekijöitä tarvitaan lisää myös kotihoitoon, koska sen käyttö kasvaa suurien ikäluokkien vanhetessa. Myös lastensuojelun sosiaalityöhön asetettu ja asteittain tiukentuva henkilöstömitoitus on omalta osaltaan nostanut esiin sosiaalityöntekijöiden rekrytointivaikeuksia.

Myös Päijät-Hämeessä sosiaalialan työntekijöiden saatavuus on haaste, joka näkyy eri palveluissa ja on alkanut näkyä myös asiakasyhteydenotoissa kasvavassa määrin. Päijät-Hämeessä on käynnissä, ja on jo toteutettukin, erilaisia kehittämistoimenpiteitä työntekijöiden saatavuuden kehittämiseksi. Myös sosiaaliasiamies on ollut mukana alueella tehtävässä sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien saatavuuteen liittyneessä kehittämistyössä. Haluan silti nostaa sosiaalialan työntekijöiden saatavuuden ja siihen liittyvän kehittämistyön välttämättömyyden esiin myös tässä, koska on selvää, että ilman työntekijöitä ei sosiaalihuollon palveluja voida toteuttaa, saati tehdä palvelujen laadun parantamiseen tähtäävää kehittämistyötä. Osassa sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoissa asiakkaat tai heidän omaisensa ovat esittäneet näkemyksenään, että palveluissa havaitut epäkohdat ja ongelmat palvelun laadussa ovat johtuneet työntekijöiden suuresta vaihtuvuudesta tai liian pienistä työntekijäresursseista. Samansuuntaista viestiä sosiaaliasiamiehelle on tullut myös muutamien palveluyksiköiden esimiehiltä ja työntekijöiltä. Ongelmat ovat siis kaikkien tiedossa, joten asiassa tarvitaan nyt sekä valtakunnallisia että paikallisia toimenpiteitä.

Kehittämisehdotus:
Ammattilaisten rekrytointiin ja työolojen parantamiseen tarvitaan Päijät-Hämeessä rohkeita ratkaisuja, joilla erotutaan muista alueista. Ratkaisujen etsimisessä on tärkeää kuulla ja huomioida työntekijöiltä itseltään tulevat ehdotukset siitä, mitkä ovat sellaisia työntekijöiden veto- ja pitovoimaa edistäviä ja työoloja parantavia ratkaisuja, joiden avulla ammattilaiset saadaan hakeutumaan töihin juuri Päijät-Hämeeseen ja pysymään täällä töissä. On tosiasia, että ratkaisut tulevat edellyttämään taloudellisia panoksia, vaikka toimenpiteissä ei olisi kyse suoraan työntekijöiden palkankorotuksista. Sen vuoksi asiaan on varauduttava myös taloudellisesti.

7.2 Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa ihmisen oikeutta määrätä omasta elämästään, tehdä omia valintoja ja toteuttaa niitä. Se on yksi tärkeimmistä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutoiminnan läpäisevistä periaatteista. Itsemääräämisoikeuden perusta on perus- ja kansainvälisissä ihmisoikeuksissa (Ristolainen ym. 2021, 240). Perustuslaki ei sisällä erikseen itsemääräämisoikeutta koskevaa perusoikeussäännöstä, mutta se paikantuu erityisesti kahteen perusoikeuteen: henkilökohtainen vapauteen ja koskemattomuuteen (7 §) sekä yksityiselämän suojaan (10

§). Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös ihmisen tahdonvapautta ja itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeutta ilmentäviä perusoikeuksia ovat myös ihmisten yhdenvertaisuus (6 §) ja liikkumisvapaus (9 §) sekä osallistumisoikeus itseään koskevaan päätöksentekoon (14.4 §).

Sosiaalihuollon asiakaslaissa (8 §) säädetään siitä, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide sekä muutoinkin kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa palvelujen toteuttaminen perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen pois lukien ne tahdosta riippumattomat toimenpiteet, joista on säädetty erikseen. Siten sosiaalipalveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Silti asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen liittyvät kysymykset ovat usein esillä sosiaaliasiamiehelle tulevissa yhteydenotoissa. Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen erilaisissa arjen tilanteissa mietityttää myös ammattilaisia. Se on tullut esiin esimerkiksi sosiaaliasiamiesten henkilöstölle järjestämissä tilaisuuksissa, joissa on käyty aiheesta moninaisia keskusteluja.

Haasteellisia arjen työssä voivat olla tilanteet, joissa vastakkain punnittavaksi tulevat samaan aikaan kahden tai useamman henkilön perusoikeuksien toteutuminen. Myös kahden tai useamman samanaikaisesti eri suuntaan vaikuttavan perusoikeuden toteutumisen punninta on tyypillistä itsemääräämisoikeuteen liittyvissä tilanteissa. Tällainen tilanne on käsillä tyypillisesti esimerkiksi silloin, kun asumispalveluissa asuvan muistisairaan henkilön liikkumisvapautta rajoitetaan sen vuoksi, että hänen henkeään suojataan. Vaikka ihminen itse haluaisi, ei muistisairasta henkilöä ei voida päästää lähtemään asumisyksiköstä vapaasti ulos, jotta hänen turvallisuutensa ja henkensä eivät vaarannu.

Kehittämisehdotus:
Työyhteisöissä käydään työntekijöiden ja esimiesten kesken keskustelua siitä, millaisia asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen liittyviä tilanteita omassa työyksikössä tyypillisesti esiintyy ja, miten asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista kyseisessä työyksikössä edistetään. Toimintayksikön omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen. Työntekijöille järjestetään tarvittaessa koulutusta asiakkaiden itsemääräämisoikeudesta.

7.3 Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen hänen omassa palvelussaan

Osallisuus on vahvasti yhteydessä ihmisen hyvinvointiin. Matalan osallisuuden kokemuksen on todettu liittyvän esimerkiksi vakavaan psyykkiseen kuormittuneisuuteen, yksinäisyyteen ja huonoksi koettuun työkykyyn. Kokemus osallisuudesta lisää puolestaan ihmisen hyvinvointia, turvallisuutta, uskoa tulevaisuuteen ja omiin mahdollisuuksiin. (THL, Osallisuus 2022) Yksi sosiaalihuollon keskeisistä tarkoituksista on ihmisten osallisuuden edistäminen. Osallisuus voi liittyä asiakkaan omaan palveluun tai yleisemmällä tasolla palveluiden ja palvelujärjestelmän kehittämiseen. Asiakkaiden oikeudesta osallisuuteen omassa palvelussaan on säädetty useissa eri laeissa, kuten asiakaslaissa ja sosiaalihuoltolaissa. Asiakaslain (8 §) mukaan asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa ja muiden toteutettavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaan osallistuminen omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen edellyttää sitä, että asiakkaalla on käytössään riittävästi tietoa oman mielipiteensä muodostamiseen ja valintojensa pohjalle. Asiakaslaki (5 §) velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä selvittämään asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa, sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset asiakkaan tilanteeseen. Henkilöstön on siis oma-aloitteisesti selvitettävä asiakkaalle esimerkiksi vaihtoehtoiset palvelut ja tukitoimet, joihin asiakkaan tuen tarpeisiin voidaan vastata. Myös hallintolaki (luku 6) velvoittaa kuulemaan asiakasta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä. Kuulemisen tarkoitus on antaa asiakkaalle mahdollisuus vaikuttaa häntä koskeviin päätöksiin.

Sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa näkyy se, että asiakkaat eivät aina koe olevansa osallisia omissa palveluissaan. Asiakkaat tuovat esiin kokemuksia siitä, että he tuntevat olevansa enemmänkin toiminnan kohteita, joilla ei juuri ole vaikutusvaltaa palvelujen toteuttamiseen. Palveluja saatetaan toteuttaa tietyillä vakiintuneilla toimintatavoilla ja joustamattomilla säännöillä, jotka asiakkaan on hyväksyttävä. Vaihtoehtona on olla ottamatta palvelua vastaan. Asiakkaan kanssa yhdessä laadittavalla palvelutarpeen arvioinnilla sekä asiakas- tai palvelusuunnitelman avulla voidaan vahvistaa asiakkaan osallisuutta omien palvelujensa suunnittelussa ja

toteutuksessa. Asiakassuunnitelman laatimisen yhteydessä on luonnollista selvittää asiakkaan omat toivomukset ja mielipide palvelujen järjestämisestä ja myös kirjata ne näkyviin suunnitelmaan, jotta ne mahdollisuuksien mukaan ohjaavat asiakasprosessin etenemistä. Velvollisuudesta laatia asiakas- tai palvelusuunnitelma säädetään monessa eri sosiaalihuoltoa koskevassa laissa, ja velvollisuudesta voidaan poiketa vain laissa mainituissa tilanteissa.

Sosiaalihuollon valvontaviranomaiset ovat vakiintuneesti tuoneet kanteluratkaisuissaan esiin, että asiakas- ja palvelusuunnitelmalla toteutetaan osaltaan sosiaalihuollon asiakaslain tarkoittamaa asiakkaan osallistumisoikeutta ja viranomaiselle kuuluvaa selvittämisvelvollisuutta. Esimerkiksi aluehallintovirasto on antanut 31.7.2020 kanteluratkaisun (LAAVI/1477/2019), jossa se katsoi, että kotipalvelun asiakkaalle on tehtävä palvelutarpeen arvio ja palvelusuunnitelma, eikä asiakkaalle laadittu kotihoidon ja kotisairaanhoidon arviointi-, hoito- ja palvelusuunnitelma, joka sisälsi tiedot kotipalvelun tuntimäärästä ja toteuttamistavasta, vastannut laatimistavaltaan tai sisällöltään sosiaalihuoltolain tarkoittamia palvelutarpeen arviointia ja asiakassuunnitelmaa.

Kehittämisehdotus:
Vahvistetaan asiakkaiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia omiin sosiaalipalveluihinsa laatimalla asiakkaan kanssa yhdessä asiakas-, palvelu- tai muu vastaava suunnitelma, johon kirjataan näkyviin asiakkaan omat toivomukset ja mielipide hänen tuen tarpeistaan sekä tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan asiakkaan ja työntekijän yhdessä asettamat tavoitteet, joihin palvelujen avulla pyritään.

7.4 Kriisiavun tarjoaminen lapsen kiireellisen sijoituksen tai huostaanoton yhteydessä

Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot ovat osoittaneet, että tahdonvastaisesti toteutettu lapsen kiireellinen sijoitus, huostaanotto ja sijaishuoltoon sijoittaminen tai huostaanoton valmistelun aloittaminen saattavat aiheuttaa lapsessa, hänen vanhemmissaan tai muissa läheisissä (esimerkiksi isovanhemmissa) voimakkaita tunnereaktiota ja yhteydenottajissa voi havaita kriisitilan tunnusmerkkejä. Tyypillistä näissä yhteydenotoissa on se, että yhteydenottajien tunteet kuohuvat, heillä on suuri tarve puhua tapahtumista ja saada ymmärrystä tilanteeseen sekä lisävahvistusta omille näkemyksilleen asiasta. Myös tarve lisätietojen saamiseen toteutetuista lastensuojelun toimenpiteistä ja menettelytavoista on usein suuri.

Yhteydenotoista välittyy kuva siitä, että yhteydenottajat ovat jääneet tilanteessaan monesti yksin. Edellinen tapaaminen tai puhelu lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa on saattanut loppua ennenaikaisesti esimerkiksi asiakkaan voimakkaiden tunnereaktioiden vuoksi, eikä tilanteeseen johtaneita tapahtumia ja perusteluja toteutettaville toimenpiteille ole pystytty käymään asiakkaan kanssa läpi. Esiin on tullut myös tilanteita, joissa tieto lapsen huostaanoton valmistelusta on tullut lapsen huoltajalle täysin yllättäen, mutta hänelle on annettu työntekijän tapaamisaika asian läpikäyntiä ja asiasta keskustelua varten vasta yli viikon päähän. Useamman vuorokauden odotusaika lisätietojen saamiseen vaikuttaa olevan aivan liian pitkä aika odottaa asian käsittelyä. Yhteydenottajien reaktiot tilanteessa ovat ymmärrettäviä, koska lapsen huostaanotossa ja sijaishuollon järjestämisessä on kyse yhdestä suurimmista ihmisen perusoikeuksiin puuttuvasta tilanteesta. Yhteydenottajat ovat usein tuoneet esiin, että he eivät ole aina pystyneet puhumaan asiasta edes läheisille ystävilleen tai perhepiirilleen. Yhteydenottajat saattavatkin olla sosiaaliasiamieheen yhteydessä tilanteen akuutissa vaiheessa päivittäin tai jopa useamman kerran päivässä saadakseen purkaa tilannetta jonkun kanssa.

Lastensuojelun työntekijöillä on tärkeä rooli auttaa asiakasta selviytymään lapsen kiireellisen sijoituksen tai huostaanoton aiheuttaman kriisin eri vaiheista ja sopeutumaan uusiin olosuhteisiin. Työntekijöiden olisi pystyttävä tunnistamaan lapsen tai vanhemman kriisiin liittyviä tunteita ja tarjottava heille tarvittaessa kriisiapua. Työntekijöiden tulisi tietää, mistä kriisiapua on lapselle ja hänen vanhemmilleen mahdollista saada, jos työntekijä ei itse voi tai ei osaa auttaa kriisissä olevaa ihmistä. Lastensuojelutyössä asiakkaiden negatiiviset tunteet kohdistuvat usein lapsen asioita hoitaviin työntekijöihin. Sen vuoksi tilanteessa tulee myös arvioitavaksi, voiko lastensuojelun työntekijä toimia kriisissä olevan lapsen tai vanhemman auttajana ja pystyvätkö asiakkaat tukeutumaan työntekijään vai, onko asiakkaat ohjattava muualle ja huolehdittava kriisityön käynnistymisestä. (THL, Lastensuojelun käsikirja 2022)

Myös lapsen kokemuksiin tulee kiinnittää huomiota. Lapsi ei välttämättä ilmaise tunteitaan samoin kuin aikuinen, ja sen vuoksi läheisten voi olla vaikea tietää, miten lapsi kokee kriisin. Lapsella on kuitenkin järkyttävän tapahtuman jälkeen samankaltaisia tyhjyyden, hämmennyksen, surun, raivon ja epäuskon tunteita kuin aikuisillakin. Myös lapsi tarvitsee tunteiden käsittelyssään tukea. (THL, Lastensuojelun käsikirja 2022)

Kehittämisehdotus:
Varmistetaan, että lastensuojelun asiakasperheiden kriisitilanteet tunnistetaan sosiaalityössä ja asiakkaille tarjotaan aina asiantuntevaa kriisiapua, kun perheiden tilanteeseen joudutaan puuttumaan vahvoilla toimenpiteillä. Lisäksi on varmistettava se, että työntekijät saavat riittävää koulutusta ja työnohjausta asiakkaiden voimakkaiden tunnereaktioiden vastaanottamiseen ja käsittelyyn.

7.5 Velvollisuus informoida asiakasta tietojen käsittelystä

Sosiaalihuollon asiakaslain (13.1 §) mukaan sosiaalihuollon järjestäjän tai toteuttajan on oma-aloitteisesti informoida asiakasta siitä, miksi hänen antamiaan tietoja tarvitaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan sekä, minkä rekisterinpitäjän henkilörekisteriin tiedot talletetaan. Velvollisuus informoida asiakasta tietojen käsittelystä on tehtävä jo ennen kuin asiakas antaa sosiaalihuollon järjestäjälle tai toteuttajalle tietoja, eli jo heti palvelun hakuvaiheessa tai asiakkaan asioidessa palveluissa ensimmäistä kertaa. Informointivelvoite voidaan toteuttaa esimerkiksi ottamalla niistä maininnat käytössä oleviin palveluhakemuslomakkeisiin, yksityisessä sosiaalihuollossa palvelua koskevaan sopimukseen tai tiedottaa asiakasta henkilökohtaisesti, kun hän asioi palvelussa. (STM, Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet 2001)

Asiakkaalle on asiakaslain (13.2 §) mukaan annettava tieto myös siitä, miten hän voi käyttää tietosuojalaissa ja yleisessä tietosuoja-asetuksessa (GDPR) tarkoitettuja oikeuksiaan, jollei asiakas ole saanut jo tätä tietoa. Käytännössä informaatiovelvollisuus kohdistuu asiakkaan oikeuteen tarkastaa itseään koskevat tiedot ja vaatia tarvittaessa tietojensa oikaisemista tai täydentämistä.

Sosiaaliasiamiehelle tulee säännöllisesti sosiaalihuollon asiakastietoihin liittyviä yhteydenottoja. Usein yhteydenotoissa on kysymys siitä, että yhteydenottajat tarvitsevat tietoa oikeuksistaan liittyen heitä itseään tai heidän huollossaan olevia lapsia koskeviin sosiaalihuollon asiakastietoihin. Lisäksi yhteydenottajat tarvitsevat neuvontaa siitä, miten yhteydenottajien tulee käytännössä toimia voidakseen toteuttaa oikeuksiaan.

Kehittämisehdotus:
Asiakkaiden informointia asiakastietojen käsittelystä ja asiakkaiden oikeuksista omiin tietoihinsa vahvistetaan. Myös työntekijöiden osaaminen asiassa tulee varmistaa, jotta heillä on valmiudet tiedottaa asiakkaita asiakastietojen käsittelystä ja asiakkaiden oikeuksista omiin tietoihinsa.

7.6 Sosiaaliasiamiespalvelun tunnettavuuden parantaminen

Päijät-Sote on uudistanut verkkosivunsa ja myös sosiaaliasiamiespalvelusta on luotu omat sivut uudelle verkkoalustalle. Päijät-Soten (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän) aiemmilla verkkosivuilla sosiaaliasiamiehen yhteystiedot olivat näkyvillä myös monissa sosiaalipalveluista ja sosiaalipalvelujen toimintayksiköistä kertovilla verkkosivuilla. Se edisti sosiaaliasiamiespalvelun tunnettavuutta ja helpotti yhteyden ottamista sosiaaliasiamieheen. Uusilla Päijät-Soten verkkosivuilla sosiaaliasiamiespalvelu ei ole yhtä näkyvästi esillä kuin aiemmin.

Kehittämisehdotus:
Sosiaaliasiamiespalvelun tunnettavuuden parantamiseksi sosiaaliasiamies ehdottaa, että kaikki Päijät-Hämeen alueen sosiaalihuollon palvelunjärjestäjät ja -tuottajat laittaisivat sosiaaliasiamiehen yhteystiedot laajasti näkyviin verkkosivuilleen. Lisäksi toimintayksiköitä pyydetään tarkistamaan, että yksikön omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu sosiaaliasiamiehen ajantasaiset yhteystiedot:
Sosiaaliasiamies Tarja Laukkanen, Sosiaalialan osaamiskeskus Verso -liikelaitos
Puhelin: 044 729 7989, Postiosoite: Linjakatu 5, 15100 Lahti
Sähköposti: sosiaaliasiamies@phhyky.fi ja verkkosivut: Sosiaaliasiamiespalvelu

Lähteet

Eduskunnan oikeusasiamies. Tiedote 19.1.2022. Oikeusasiamiehelle jälleen ennätysmäärä kanteluja. [viitattu 3.2.2022] Saatavilla: https://www.oikeusasiamies.fi/fi_FI/-/oikeusasiamiehelle-jalleen-ennatysmaara-kanteluja

Lapin aluehallintovirasto (1477/2019). Kotipalvelun asiakkaalle on tehtävä palvelutarpeen arvio ja palvelusuunnitelma. 31.7.2020. [24.3.2022] Saatavilla: https://avi.fi/paatoslyhennelmat/kantelut#sosiaalihuolto

Ristolainen Hanna, Tiilikainen Elisa, Tarvainen Merja, Nikumaa Henna, Riekkinen-Tuovinen Sointu, Niemi Mia, Mäki-Petäjä-Leinonen Anna, Rautiainen Pauli & Seppänen Marjaana. Vammaisten ja ikääntyneiden palvelut. Teoksessa Kurki Taina, Jylhä Virpi ja Kekoni Taru (toim.). Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus Oy 2021.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Helsinki 2017.

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Julkaisuja 2001:11.

Suomi.fi -verkkotoimitus. Mihin kantelu voi johtaa. [viitattu 24.3.2022] Saatavilla https://www.suomi.fi/kansalaiselle/oikeudet-ja-velvollisuudet/lainsaadanto-ja-oikeusturva/opas/nain-teet-kantelun/mihin-kantelu-voi-johtaa

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL). Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. [viitattu 24.3.2022] Saatavilla: https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL). Vammaispalvelujen käsikirja. Muutoksenhaku, muistutus ja kantelu. [viitattu 24.3.2022] Saatavilla: https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/paatoksenteko/muutoksenhaku-muistutus-ja-kantelu#kantelu

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL). Lastensuojelun käsikirja. Lastensuojelu ja kriisityö. [viitattu 24.3.2022] Saatavilla: https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/lastensuojelu-ja-kriisityo

Valvira. Ohje 8/2010: Muistutusmenettelyn käyttö sosiaalipalveluissa. Dnro 4476/05.00.04/2010. 21.6.2010.

Liitteet

Liite 1. Sosiaalipalvelujen hallintopäätöksiä koskevien oikaisuvaatimuksien määrä v. 2019–2021

Oikaisuvaatimuksen perusteella tehtyjen viranhaltijoiden itseoikaisupäätösten määrä on merkitty sulkumerkein.

	PHHYKY			HEINOLA			SYSMÄ			YHTEENSÄ		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Asumispalvelut	3 (3)	2 (1)	4 (1)	2 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	5 (3)	3 (1)	5 (1)
Henkilökohtai-nen apu	62 (0)	35 (2)	29 (7)	6 (0)	2 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	72 (0)	37 (2)	30 (7)
Kuljetuspalvelu	33 (0)	34 (3)	28 (0)	2 (0)	4 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	35 (0)	38 (3)	31 (0)
Muut vammais-palvelupäätökset	0 (0)	26 (5)	15 (2)	8 (0)	20 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (0)	46 (5)	15 (2)
Kotihoito	6 (1)	1 (3)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (1)	1 (3)	2 (0)
Lastensuojelun avohuoll. sijoitus	0 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)
Lastensuojelun avohuolto	0 (0)	4 (1)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (1)	2 (0)
Lastensuojelun jälkihuolto	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)
Itsenäistymis-varat	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)
Tukiperhe-palvelu	0 (0)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)
Liikkumisen tuki	0 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)
Omaishoidon tuki	13 (9)	32 (7)	13 (3)	3 (0)	3 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	16 (9)	36 (7)	14 (3)
Päihdehuolto	0 (0)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)
Sosiaalipalvelu-jen asiakasmaksu	8 (8)	4 (4)	51 (40)	0 (0)	3 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (8)	7 (4)	55 (40)
Täyd./ehkäisevä toimeentulotuki	42 (13)	44 (9)	33 (5)	2 (1)	10 (0)	7 (0)	2 (0)	0 (0)	1 (0)	46 (13)	54 (9)	41 (5)
Yhteensä	167 (34)	183 (35)	188 (59)	23 (1)	43 (0)	16 (0)	2 (0)	1 (0)	2 (0)	192 (35)	227 (35)	206 (59)

Liite 2. Hallinto-oikeuteen ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen tehtyjen valitusten määrä palvelutehtävittäin v. 2019–2021

Korkeimpaan hallinto-oikeuteen tehtyjen valitusten määrä on merkitty sulkumerkein.

	PHHYKY			HEINOLA			SYSMÄ			YHTEENSÄ		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Asumispalvelut	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0
Henkilökohtainen apu	0	14	15	1 (1)	2	0	0	0	0	1 (1)	16	15
Kuljetuspalvelu	0	10	4	1 (1)	2	2	0	0	0	1 (1)	12	6
Muut vammaispalvelupäätökset	0	6	6	6	5	2	0	0	0	6	11	8
Kotihoito	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Lastensuojelu	16	*	*	1	*	*	0	*	*	17	*	*
Lapsen kiireellinen sijoitus	*	4	0	*	0	0	*	0	0	*	4	0
Lapsen huost.otto ja sijaishuolt. sijoittaminen	*	2 (2)	9 (4)	*	1	3	*	0	0	*	3 (2)	12 (4)
Lapsen sijaishuoltopaikan muuttaminen	*	4	5	*	0	1	*	0	0	*	4	6
Yhteydenpidon rajoittaminen, sijaishuolto	*	4	3	*	0	0	*	0	0	*	4	3
Omaishoidon tuki	1	17	2	1	1	0	0	0	0	2	18	2
Sosiaalipalvelujen asiakasmaksut	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Täydentävä/ehkäisevä toimeentulotuki	3	11	11 (2)	0	9	1	0	0	0	3	20	12 (2)
Yhteensä	21	73 (2)	55 (6)	11 (2)	20	9	0	0	0	32 (2)	93 (2)	64 (6)

* Kaikki lastensuojelua koskevat valitukset tilastoitu vuonna 2019 kohtaan *Lastensuojelu.* Vuosien 2020 ja 2021 osalta lastensuojelua koskevat valitukset on eritelty päätöksen/palvelun mukaan.