



## **SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS VUODESTA 2019 SALON KAUPUNGINHALLITUKSELLE**

Viite: Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

## SISÄLLYSLUETTELO

1. LAKI .....	3
1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuollon asiakaslaki.....	3
1.2. Sosiaaliasiamiehen tehtävät.....	3
2. MERIKRATOS OY:n SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA .....	4
2.1. Merikratos Oy:n sosiaaliasiamiespalvelun palvelukuvaus.....	4
2.2. Merikratoksen sosiaaliasiamiesyhteisö 2019 .....	5
2.3. Sosiaaliasiamiestoiminta Salon kaupungissa .....	6
3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN.....	6
3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti .....	6
3.2. Kuntakohtaiset asiakastilastot.....	8
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	9
4.1. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelua Merikratos Oy: asiakaskunnissa kuntakyselyn vastauksien valossa.....	9
4.2. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelu Salon kunnassa vuoden 2019 aikana kuntakyselyn mukaan .....	11
5. LOPUKSI.....	14
6. LIITTEET.....	15

## 1. LAKI

### 1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuollon asiakaslaki

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuli voimaan 1.1.2001. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki koskee asiakkaan asemaa ja oikeuksia niin viranomaisten kuin yksityisten palveluntuottajien järjestämässä sosiaalihuollossa.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta hyvää sosiaalihoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Sosiaalihoitoa toteuttaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeuksien lisäksi myös velvoitteita. Asiakas on esimerkiksi velvollinen antamaan viranhaltijalle ne tiedot, jotka ovat välttämättömiä sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Itsemääräämisoikeutta koskevassa säännöksessä on korostettu sitä, että sosiaalihuollon toimista tulisi toteuttaa valittavista olevista vaihtoehtoista se, mikä parhaiten vastaa asiakkaan tarpeita. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

### 1.2. Sosiaaliamiehen tehtävät

Laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta (22.9.2000/812) määrittelee sosiaaliamiehen tehtävät seuraavasti (5 luku, 24 §):

Sosiaaliamiehen tehtävänä on:

- 1) neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) avustaa asiakasta 23 §:n 1 momentissa tarkoitettussa asiassa (muistutus);
- 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista;
- 4) toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi; sekä
- 5) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kaupungissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kaupunginhallitukselle

Lain mukaan kunnan tulee nimetä sosiaaliamies, joka voi olla kahden tai useamman kunnan yhteinen. Sosiaaliamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita asioissa, jotka liittyvät asiakaslakiin. Hänen tulee myös avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista. Hänen tulee toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kaupungissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehellä ei ole laissa annettua itsenäistä päätösvaltaa. Hänen työhönsä kuuluu neuvonta ja neuvottelu viranhaltijoiden ja asiakkaan kanssa. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on tiedottaa asiakkaan oikeuksista asiakkaille, sosiaalihuollon henkilöstölle ja mahdollisille muille tahoille. Tiedottamisessa on pyrittävä aktiiviseen tiedonvälittämiseen niin, ettei tiedon puuttuminen estäisi asiakkaan oikeuksien toteutumista. Epäkohtia ja puutteita havaitessaan sosiaaliasiamiehen tulee saattaa asia aluehallintoviraston tai perusturvalautakunnan tietoisuuteen mahdollisia toimenpiteitä varten. Vuosittaisessa selvityksessään kunnanhallitukselle sosiaaliasiamies voi yleisellä tasolla puuttua niihin ongelmiin ja epäkohtiin, joita on työssään havainnut.

Sosiaaliasiamies ei toimessaan ryhdy asiakkaiden avustajaksi esimerkiksi valitusasiassa, vaan hän pidättäytyy yleisneuvojan asemassa ja tarvittaessa ohjaa asiakkaan esimerkiksi yleiselle oikeusavustajalle. Jos asiakas kuitenkin on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, voi sosiaaliasiamies asiakkaan pyynnöstä tarvittaessa ryhtyä toimimaan sosiaalihuollon henkilöstön ja asiakkaan välisenä sovittelijana ja välittäjänä. Jotta sosiaaliasiamiehen puolueettomuus ja riippumattomuus voidaan turvata, hän ei saa olla asiakastyössä päätöksiä tekemässä. Sosiaaliasiamiehen palveluiden tulee olla kuntalaisille kaikissa tilanteissa maksuttomia.

Sosiaaliasiamiehen työ on suurimmalta osin tulkkina toimimista sosiaalihuollon asiakkaiden ja viranomaisten välillä. Asiakkailta on varsin usein vaikeuksia ymmärtää saamiensa päätösten oikeellisuutta (perusteluja) ja niiden tekstuaalista sisältöä usein vaikeine käsitteineen.

Sosiaaliasiamiehen täydellinen puolueettomuus takaa mahdollisuuden tarkastella objektiivisesti syntyneitä päätöksiä. Onko viranomaisen tehnyt päätöksensä asiapohjalta eikä esimerkiksi henkilökohtaisten syiden perusteella? Erityisen oleellista on, että luottamuksensuojan periaate pidetään sosiaalitoimen päätöksenteossa esillä. Tämä tarkoittaa, että kuntalaiset voivat luottaa viranomaisten toiminnan oikeellisuuteen ja virheettömyyteen sekä päätösten pysyvyyteen.

Lähtökohta on, että sosiaaliasiamies asioi suoraan asiakkaan kanssa. Sosiaaliasiamiehen tapahtuvat yhteydenotot tulee tapahtua aina henkilön itsensä tai tämän huoltajan toimesta. Muulloin on oltava kirjallinen valtakirja. Vain näin yksityisyyden suoja säilyy. Merikratoksen sosiaaliasiamiehet pyytävät aina luvan asiakkaitaan koskevien tietojen käsittelemistä varten.

## **2. MERIKRATOS OY:n SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA**

### **2.1. Merikratos Oy:n sosiaaliasiamiespalvelun palvelukuvaus**

Merikratoksen sosiaaliasiamiehet päivystät pääsääntöisesti vuoroviikoin ja tarvittaessa esim. lomien aikana on voitu käyttää sijaisia.

- a) soittamalla numeroon 050 3415244 (vastataan tiistai – torstai klo 10 -13))
- b) ottamalla yhteyttä sähköpostitse [sosiaaliasiamies@merikratos.fi](mailto:sosiaaliasiamies@merikratos.fi).

Koska puhelinpalveluun soittaminen maksaa, sosiaaliasiamiespalvelussa toimivat ottavat vastaan soittopyyntöjä niin puhelimitse kuin sähköpostitse / kirjeitse. Myös kuntien viranhaltijat ovat välittäneet soittopyyntöjä tarvittaessa. Näin asiakkaan varattomuus ei tule esteeksi puhelinneuvonnan saamiseksi. Meidän on myös mahdollista lähettää TLS-suojattua sähköpostia tietoturvallisesti.

Sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan asema ja oikeudet sekä niiden toteutuminen ovat työmme keskiössä. Neuvomme ja ohjaamme asiakasta hänen oikeuksissaan ja tarvittaessa avustamme esim. muistutuksen teossa.

Tarvittaessa tapaamme asiakasta hänen asiansa selvittämiseksi tai siinä avustamiseksi. Voimme asiakkaan pyynnöstä osallistua asiakkaan verkostopalaveriin. Viranhaltijaan olemme yhteydessä asiakkaan asioissa vain asiakkaan pyynnöstä ja luvalla.

Annamme tarvittaessa neuvontaa ja ohjausta myös kunnan sosiaali- ja varhaiskasvatuksen viranomaisille sekä sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen palveluntuottajille.

Kuntakäynneillä/ -palavereissa käymme keskustelua kunnan sosiaaliviranomaisten kanssa sosiaaliasiamestojen periaatteista ja toimintatavoista, yhteydenottojen sisällöistä ja niistä nousseista kehittämistarpeista sekä yhteistyömuodoista.

Teemme yhteistyötä Aluehallintoviraston sekä muiden valvontaviranomaisten kanssa.

Kaikki sosiaaliasiamestojen kirjataan Merikratoksen omaan tietojärjestelmään kunnittain. Yhteydenoton yhteydessä sosiaaliasiamestojen selvittää, mitä kuntaa asiakkaan asia koskee. Yhteydenottojen kirjauksiin ei kirjata asiakkaan henkilötietoja kuin erityistapauksissa ja silloinkin vain asiakkaan suostumuksella. Kirjausten avulla saadaan asiakaskunnille ja kuntayhtymille kerätty tilastoa yhteydenottojen määrästä ja aihealueista. Asiakkailta on oikeus anonyymiyteen, eikä heidän henkilöllisyyttään ilmoiteta raporteissa.

Sosiaaliasiamestojen kunnalle antama raportti ei ole kokonaiskuvaus kunnan sosiaalihuollosta eikä kattava kuvaus kunnan sosiaalihuollon palveluiden tilasta ja laadusta. Sosiaalihuollossa tehdään paljon erilaisia päätöksiä. Sosiaaliasiamestojen taas voittopuolisesti otetaan yhteyttä vain silloin, kun tässä prosessissa asiakkaan näkökulmasta ilmenee ongelmia: asiakas on jäänyt avun tai tuen ulkopuolelle, palvelu ei ole vastannut asiakkaan odotuksia tai kohtelu on ollut hänen näkemyksensä mukaan epäoikeudenmukaista. Sosiaaliasiamestojen on useimmiten osana prosessia vain siis niissä tapauksissa, joissa eri osapuolilla / jollakin osapuolella on tullut kokemus, että prosessi ei ole edennyt toivotulla tavalla. Sosiaaliasiamestojen ei juurikaan ole osallisena prosesseissa, joissa kaupungin viranhaltijaprosessit toimivat moitteettomasti ja hyvin. Tämä luonnollisesti rajoittaa sosiaaliasiamestojen näkökulmaa.

## 2.2. Merikratoksen sosiaaliasiamestojen yhteisö 2019

Merikratoksen sosiaaliasiamestojen palveluista on vastannut toimitusjohtaja Esko Sillanpää (11.4.2019 asti) ja toimitusjohtaja Henna Komonen (12.4.2019 alkaen). Sosiaaliasiamestojen lähiesimiehenä on toiminut Kati Vainio ja Satu Deraz. Työnohjaajana on toiminut psykologi Visa Metsälä. Vuoden 2019 aikana lakikysymyksissä on konsultoitu sosiaalioikeustekijä, lakimies Henna Komosta.

Sosiaaliasiamestojen toimi:

Sanna Saarinen (VTK sijaispätevä sosiaalioikeuden opiskelija) (1.5.2019 lähtien)

Maija-Kaisa Sointula (stt)

Katja Mäkelä (YTM stt) (30.4.2019 asti)

Sosiaaliasiamestojen sijaisina on tarvittaessa voitu käyttää Merikratoksen työntekijöitä:

Katja Mäkelä (YTM stt)

Annika Wacker (YTK sijaispätevä sosiaalioikeuden opiskelija)

Sosiaaliasiamestojen on järjestetty säännöllinen työnohjaus sekä säännölliset palaverit esimiehen kanssa. Merikratoksessa työ on kuitenkin organisoitu niin, että sosiaaliasiamestojen tehtävään asiantuntijajoukkona, eikä pelkästään yksilönä.

### 2.3. Sosiaaliasiamiestoiminta Salon kaupungissa

Salon sosiaaliasiamiehenä ovat toimineet Sanna Saarinen ja Maija-Kaisa Sointula vuonna 2019.

## 3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN

### 3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti

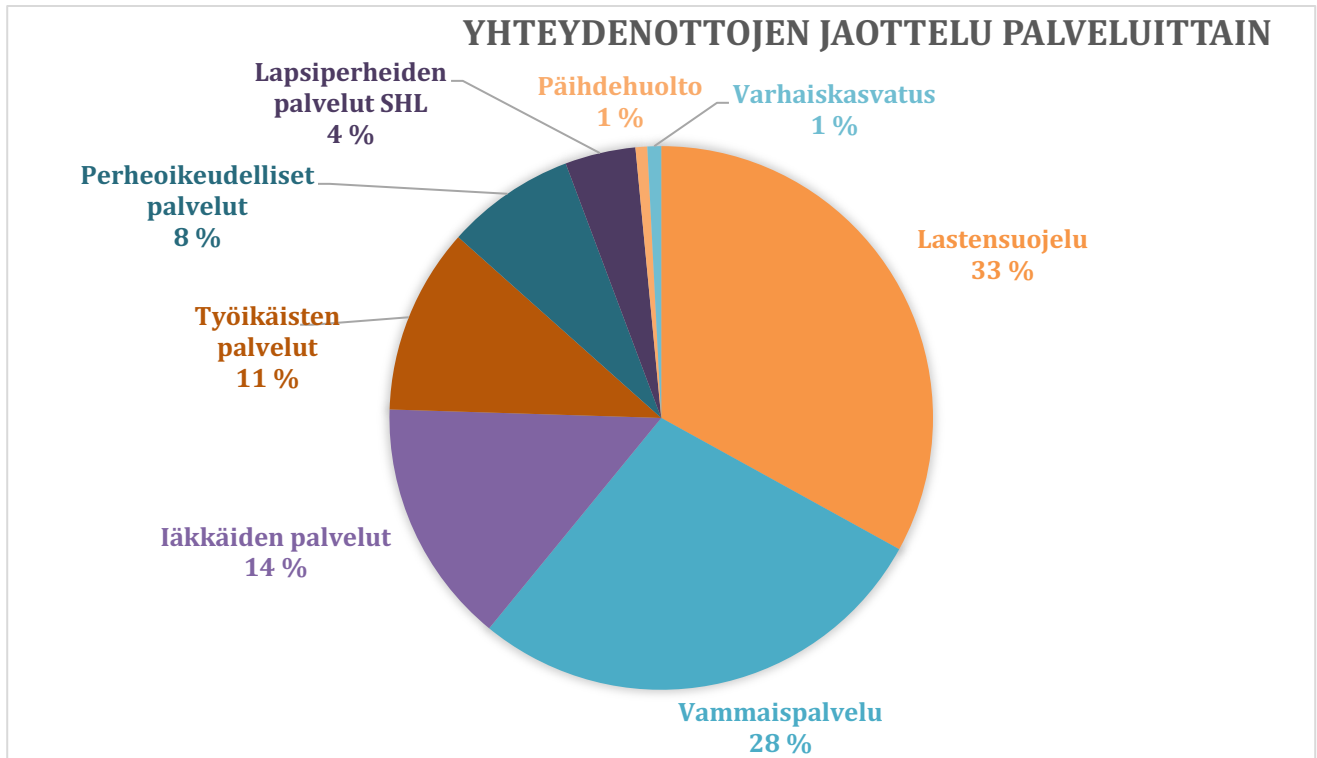
Vuonna 2019 tehtiin sosiaaliasiamiehen valtakunnallisesti 914 yhteydenottoa. Edelliseen vuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä nousi 147:lla. Merikratoksen sosiaaliasiamiespalvelun piirissä olevien kuntien määrässä ei vuoden 2019 aikana tapahtunut merkittäviä muutoksia, mutta vuoden 2018 loppupuolella lisäystä tapahtui jonkin verran.

Vuonna 2019 olemme muuttaneet tilastointikäytäntöämme siten, että pystymme paremmin saamaan tilastointitietoa yhteydenotoista. Yhteydenotot on jaoteltu palvelualueittain ja niiden sisällä yhteydenottojen syihin. Siirtymävaihe on aiheuttanut joitain puutteellisia merkintöjä tilastoinneissa, jotka kuntakohtaisissa tiedoissa pystymme korjaamaan.

Vuonna 2019 emme ole enää tilastoinnissa jaotelleet yhteydenottoja sen mukaan, ovatko ne tapahtuneet puhelimitse vai sähköpostitse. Voidaan kuitenkin arvioida, että edelleen suurin määrä yhteydenotoista tapahtuu puhelimitse, mutta sähköpostin välityksellä otettujen yhteydenottojen määrä on suhteessa lisääntynyt jonkin verran. Henkilökohtaisissa tapaamisissa asioita selvitettiin 3,3 % yhteydenotoista. Taulukossa yhteydenotot on jaoteltu puhtaasti eri sosiaalipalveluihin sekä varhaiskasvatukseen, ja sen takia vertailu viime vuoden vastaaviin lukuihin on vain suuntaa antava. Taulukossa kohta Muu yhteydenpito, pitää sisällään mm. kuntayhteistyön, kuten kuntakäynnit, sekä yhteydenotot, jotka varsinaisesti eivät ole kuuluneet sosiaaliasiamiehelle ja on asiakasta neuvottu ottamaan yhteyttä esim. potilasasiamieheen.

PALVELU	2019	2019	2018	Muutos
Lastensuojelu	283	31,0 %	33,3 %	-2,3 %
Vammaispalvelut	239	26,2 %	13,1 %	13,1 %
Iäkkäiden palvelut	125	13,7 %	9,4 %	4,3 %
Työikäisten palvelut	95	10,4 %	2,5 %	8,9 %
Perheoikeudelliset palv.	66	7,2 %	14,2 %	7,0 %
Lapsiperheiden palvelut	36	3,9 %		
Varhaiskasvatus	7	0,8 %	0,1 %	0,7 %
Päihdehuolto	6	0,7 %	0,8 %	-0,1 %
Muu yhteydenpito	57	6,2 %		
yhteensä	914	100,1 %		

#### Merikratoksen asiakaskuntien asiakasyhteydenottojen vertailu 2019 vs. 2018



Valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista koski lastensuojelua (31%). Vuoteen 2018 verrattuna lastensuojelun yhteydenotot laskivat 2,3% prosenttiyksikköä. Yhteydenotot liittyivät suurelta osin päätöksentekoon, yleiseen neuvontaan, kohteluun, muistutus- ja kanteluneuvontaan tai yhteydenpitoon työntekijöiden kanssa. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli vammaispalveluihin liittyen (26,2%), jotka suurelta osin liittyivät päätöksentekoon, henkilökohtaiseen apuun ja kuljetuspalveluihin. Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli iäkkäiden palveluihin liittyen (13,7%), jotka suurelta osin liittyivät palveluasumiseen. Muu yhteydenpito-kohtaan (6,2%) kohtaan on kirjattu yhteydenottoja, joissa on esim. etsitty asiakkaalle yhteystietoja kunnan sivuilta tai muuta vastaavaa neuvontaa.

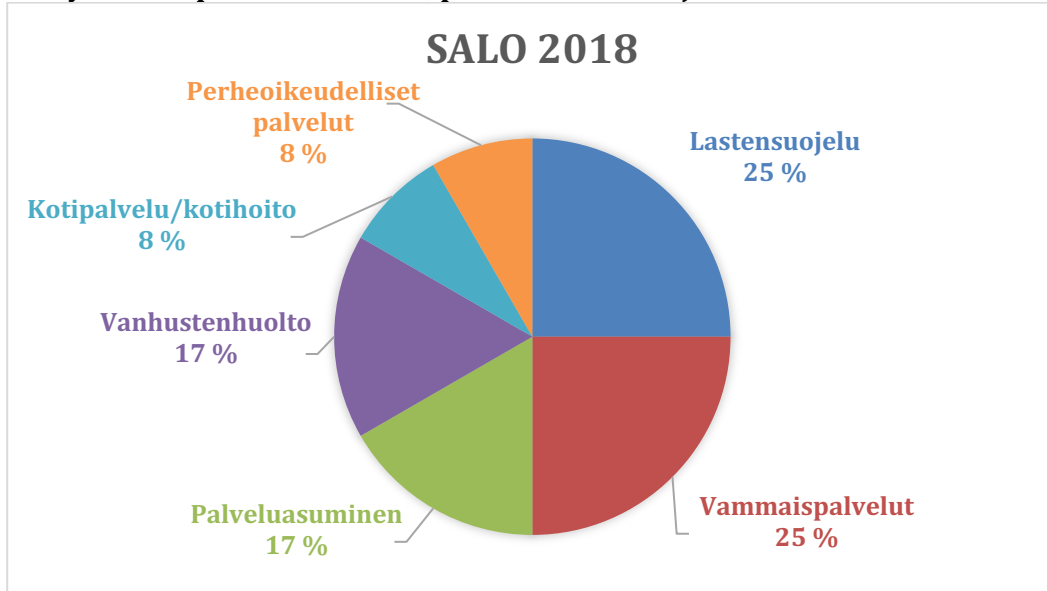
Yhtenä yleisenä haasteena asiakaskunnissamme on viime vuonna ollut asiakkaiden vaikeudet saada yhteyttä sosiaalitoimen työntekijöihin. Syinä on voinut olla esim. työntekijöiden vaihtuvuus, kiireet tai vajaus henkilöstöresurseissa. Sosiaaliasiamiehelle tulee paljon yhteydenottoja näistä syistä, jonka jälkeen me yritämme tavoittaa työntekijöitä. Työntekijöiden vaihtuvuuden vuoksi asiakkaat ovat joutuneet odottamaan luvattuja vastauksia tai päätöksiä kohtuuttomia aikoja ja uuden työntekijän jälkeen asioiden selvittely on voitua joutua aloittamaan alusta. Työntekijöiden vaihdostilanteessa tulee usein esiin myös puutteet asiakaskirjauksissa.

Vuoden 2019 aikana on valtakunnallisesti noussut esiin iäkkäiden ihmisten palveluasumisessa olevat puutteet. Meillekin yhteydenottoja on tullut ja asiasta riippuen olemme ohjanneet asiakkaita tekemään muistutuksia ja kanteluita, jos yhteydenotot henkilökuntaan eivät ole asiaa auttaneet. Sosiaaliasiamies on asiakkaan niin halutessa voinut olla yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään tai tämän esimieheen. Sosiaaliasiamiehelle ei kuitenkaan yleensä välity tietoa, miten asiakkaan esille tuomia epäkohtia kunnassa tai yksityisellä palveluntuottajalla on käsitelty.

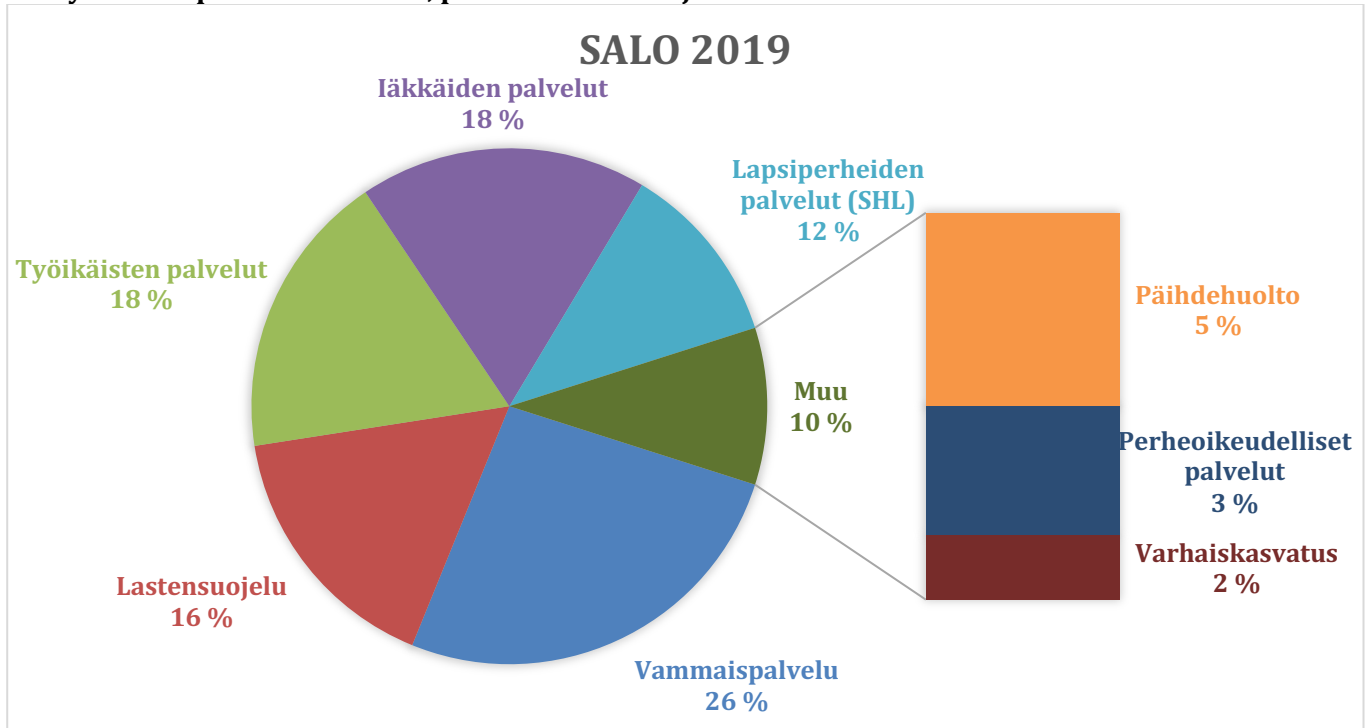
### 3.2. Kuntakohtaiset asiakastilastot

Salon on ostanut sosiaaliasiamiespalvelut Merikratos Oy:ltä 15.10. 2018 lähtien. Salon kaupungin sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenottoja tehtiin 61 kpl sosiaaliasiamiehelle vuonna 2019. Lisäksi oli 2 muuta yhteydenottoa, liittyen sosiaaliasiamiestoimintaan ja muuhun neuvontaan. Yhteydenottoja oli kaikenkaikkiaan 63 kpl. Yhteydenottoja tehtiin keskimäärin 1,2 kpl 1000 asukasta kohden. Kaikkien Merikratoksen sosiaaliasiamies-asiakaskuntien yhteydenottojen mediaani oli 1,9.

#### Yhteydenotot palvelualueittain, prosentuaalisesti jaoteltuna vuonna 2018:



#### Yhteydenotot palvelualueittain, prosentuaalisesti jaoteltuna vuonna 2019:





**Yhteydenotot palvelualueittain, lukuina jaoteltuna vuonna 2019:**

Vammaispalvelut	16
Lastensuojelu	10
Työikäisten palvelut	11
lääkäiden palvelut	11
Lapsiperheiden palvelut (SHL)	7
Päihdehuolto	3
Perheoikeudelliset palvelut	2
Varhaiskasvatus	1
Yhteensä	61

Suurin osa yhteydenotoista liittyi vammaispalveluihin, yhteensä 16 yhteydenottoa. Vammaispalveluun liittyen on annettu neuvontaa itsemäärämiseen / edunvalvontaan liittyen. Yhteydenotot ovat lisäksi koskeneet kehitysvammahuoltoa, tehtyjä päätöksiä, asumiseen liittyviä palveluita, palveluasumista, henkilökohtaiseen apuun liittyviä asioita, asiakkaan kokemaa kohtelua ja valvontaa yksityisiin palveluntuottajiin liittyen. Vammaispalveluasioissa on annettu myös muistutus- ja kanteluneuvontaa ja osallistuttu asiakkaiden neuvotteluihin.

Lastensuojeluun liittyen asiakkaat olivat yhteydessä sosiaaliasiamieheen sosiaalityöntekijän tavoitettavuuteen liittyvissä tilanteissa, oikeusturvaan, tiedonsaanti- ja tarkastusoikeuksiinsa, sekä asiakkaista tehtyjen kirjauksien oikeellisuuteen liittyvissä kysymyksissä. Lisäksi yhteydenotot ovat koskeneet erilaisia lastensuojelun prosesseja, kuten huostaanottoa ja kiireellistä sijoitusta ja asiakkaiden kokemuksia kohtelustaan. Myös huostaanoton purkuun liittyvissä asioissa on annettu neuvontaa. Muistutusneuvontaa on annettu 5 kertaa.

Lapsiperheiden (SHL) palveluihin liittyen on annettu yleistä neuvontaa ja muistutusneuvontaa. Perheoikeudellisiin palveluihin liittyen asiakkaiden yhteydenotot ovat käsitelleet olosuhdeselvityksiä ja sosiaaliasiamies on antanut myös muistutus- ja kanteluneuvontaa.

Päihdehuoltoon liittyen on annettu muistutusneuvontaa. Työikäisten palveluita koskevat yhteydenotot ovat liittyneet toimeentulotukeen, tehtyihin päätöksiin, tiedonsaantiin ja tiedonkulkuun, sekä asiakkaan kokemaan kohteluun. Työikäisten palveluihin liittyen on annettu myös muistutusneuvontaa.

lääkäiden palveluiden osalta yhteydenotot ovat koskeneet kotihoitoa, palveluasumista, tehtyjä päätöksiä, muutoksenhakua ja toimeentulotukea. Ikäihmisten palveluihin liittyen on oltu yhteydessä myös viranhaltijaan ja tavattu asiakkaita.

Varhaiskasvatukseen liittyen on annettu neuvontaa.

## 4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 4.1. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelua Merikratos Oy: asiakaskunnissa kuntakyselyn vastauksien valossa.

Kysely lähetettiin 55 kuntaan ja vastauksia saatiin 44 kunnasta. Kaikki vastanneet eivät kuitenkaan vastanneet kaikkiin kysymyksiin.

Muistutuksia vuonna 2019 tehtiin yhteensä 139 kpl 44 kunnassa. Suurin osa, yli puolet, muistutuksista liittyivät lastensuojeluun. Seuraavaksi eniten muistutuksia tehtiin asumispalveluihin, kotipalveluun ja kotihoitoon, perheoikeudellisiin palveluihin ja ikäihmisten palveluihin liittyen. Vastausten mukaan 64% muistutusten vastauksista käsiteltiin määräajassa (suositus 1kk).

Kanteluja tehtiin yhteensä 86 kpl, 44 kunnassa. Kanteluista suurin osa kohdistui lastensuojeluun, seuraavaksi eniten ikäihmisten palveluihin ja asumispalveluihin.

Sosiaalihuoltoa koskevia oikaisuvaatimuksia sosiaali- ja terveyslautakunnalle tehtiin yhteensä 459 kappaletta 44 kunnassa. Suurin osa oikaisuvaatimuksista koski omaishoitoa, vammaispalvelua, kuljetuspalvelua ja toimeentulotukea. Viranhaltijat itseoikaisivat 62 päätöstä, joista suurin osa liittyi toimeentulotukeen ja vammaispalveluihin. Sosiaali- ja terveyslautakunnat muuttivat 37 viranhaltijan päätöstä, joista suurin osa liittyi vammaispalveluihin sekä toimeentulotukeen ja asumispalveluihin.

Vastanneissa kunnissa hallinto-oikeus oli muuttanut sosiaali- ja terveyslautakunnan 20 päätöstä, joista suurin osa liittyi lastensuojeluun sekä vammaispalveluihin ja omaishoidontukeen.

Muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten seurauksena on vastanneissa kunnissa ryhdytty mm. toimintaohjeiden ja soveltamisohjeiden korjaamiseen ja ohjauskeskusteluihin työntekijöiden sekä yksityisten palveluntuottajien kanssa sekä työn kehittämiseen

Kaikissa vastanneissa kunnissa asiakkaat voivat saada henkilökohtaisen tapaamisajan aina sitä halutessaan. Kiireellisissä tilanteissa tapaaminen voi järjestyä samallekin päivälle, mutta keskimäärin tapaamisajan saa 3-4 arkipäivän sisällä. Tapaamisajan järjestymisajankohtaan ovat vaikuttaneet asiakkaan asian kiireellisyys sekä työntekijöiden lomat ja poissaolot.

Vastanneista kunnista lähes kaikilla oli omavalvontasuunnitelmat tehtynä/päivitettyinä vuonna 2019. Vain kaksi vastanneista kunnista ilmaisi omavalvontasuunnitelmien olevan vielä tekemättä/päivittämättä. Yhdessä vastanneista kunnista, omavalvontasuunnitelma ei ollut asiakkaiden nähtävillä, vaikka se oli tehtynä/päivitettyinä.

Vastanneissa kunnissa lastensuojeluilmoitusten käsittelyajat ovat pääsääntöisesti toteutuneet määräaikaisten puitteissa, muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Asiakkaiden yhteydenotoissa tulee kuitenkin usein esille heidän kokemuksensa siitä, että lastensuojeluilmoitusta ei olisi lainkaan käsitelty.

Noin puolella vastanneista kunnista oli ylityksiä palveluarpeen arviointien määräajassa. Määräaikaisten ylittymiset johtuivat mm. henkilöstövajeesta/vaihtuvuudesta, sekä aikataulujen sovittamisongelmista.

Lastensuojeluasiakkuudessa olevia lapsia oli keskimääräisesti 25 asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden. Kuitenkin muutamissa kunnissa lasten määrä oli huomattavasti suurempia. Huomioitavaa lisäksi on, että joissakin kunnissa sosiaalityöntekijällä on paljon myös muita tehtäviä ja vastuualueita lastensuojelun lisäksi.

Neljässä kunnassa oli 15.12.2019 noin 1-7 lasta ilman asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää.

Suurimmassa osassa (75%) vastanneista kunnista sijaishuollossa olevien lasten henkilökohtaiset tapaamiset vastuusosiaalityöntekijän kanssa toteutuivat 2-3 kertaa vuodessa. 11 % vastanneista kunnista tapaamisia oli 4 kertaa tai useammin vuoden aikana. 6 % vastanneista kunnista tapaamisia oli harvemmin kuin kerran vuodessa.

Kelpoisuusehdot täyttävien sosiaalityöntekijöiden saamisessa on monella (78%) vastanneella kunnalla ollut hankaluuksia. Samoin pätevien sijaisten saamisessa on ollut vaikeuksia. Tämä on tullut esiin myös monissa yhteydenotoissa sosiaaliamiehen. Sosiaalityöntekijöiden heikko saavutettavuus on tullut esiin useissa asiakkaiden yhteydenotoissa. Työntekijöiden tiheä vaihtuvuus tai resurssien puuttuminen vaikuttaa myös moninaisesti asiakkaiden tilanteeseen ja oikeusturvaan.

Täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen hakemuksista suurin osa, 83 %, pystyttiin käsittelemään 7 arkipäivän sisällä. Myöhästymisiin olivat syynä yleensä lisätietojen pyyntö ja työntekijäresurssit.

Lähes kaikissa vastanneissa kunnissa koettiin vanhuspalvelulain 25§:n 2.mom:n mukaisen ilmoitusvelvollisuudentoteutuvan pääsääntöisesti hyvin, iäkkään ihmisen kotiutuessa terveydenhuollon laitoshoidosta. Suurimassa osassa vastanneista kunnista (70%) todettiin olevan iäkkäille ihmisille riittävästi sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen hoito- ja asumispaikkoja. Vastanneissa kunnissa oli 0-18 ikäihmistä jonossa 31.12.2019, odottaen paikkaa palveluasumiseen. Osassa (22%) vastanneista kunnista jouduttiin ikäihmisiä sijoittamaan hoito- ja asumispaikkoihin heidän tai heidän omaistensa toiveiden vastaisesti, esim. toiselle paikkakunnalle. Kotihoidon resurssit koettiin riittämättömäksi 39 % vastanneista kunnista. Kotihoidon tarpeen määrä ja asiakkaiden hoitoisuus ovat kasvaneet nopeasti eikä siihen ole aina osattu reagoida riittävän nopeasti.

Lähes kaikissa vastanneissa kunnissa myönnettiin kaikille omaishoidon tuen kriteerit täyttäneille hakijoille omaishoidon tukea vuonna 2019. Vastanneista kunnista 44% arvioi pystyneensä huomioimaan erittäin hyvin asiakkaan yksilölliset tarpeet omaishoidon tilapäishoidon järjestelyissä.

Vain hieman yli puolessa (51%) vastanneista kunnista pystyttiin aloittamaan kaikki vammaispalvelulain mukaiset palvelutarpeen selvitykset lain vaatimassa 7 vuorokauden määräajassa vuonna 2019. Pääsääntöisesti kaikissa vastanneissa kunnissa pystyttiin antamaan kaikki vammaispalvelulain mukaiset hallintopäätökset lain vaatiman 3 kuukauden määrärajan puitteissa vuonna 2019. Vastanneista kunnista 61 % arvioi pystyneensä huomioimaan vammaispalvelun asiakkaan yksilölliset tarpeet järjestäessään aamu- ja iltapäivätoimintaa.

#### **4.2. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelu Salon kunnassa vuoden 2019 aikana kuntakyselyn mukaan**

Salossa on tehty 7 sosiaalihuoltolain mukaista muistutusta vuoden 2019 aikana: muistutukset ovat koskeneet toimeentulotukea, lastensuojelua, ikäihmisten palveluita ja vammaispalveluita. Muistutuksiin on vastattu asiakkaalle alle 1 kuukaudessa.

Kanteluita on tehty 7 kpl vuoden 2019 aikana ja ne ovat koskeneet lastensuojelua, ikäihmisten palveluita ja vammaispalveluita.

Oikaisuvaatimuksia on tehty sosiaali- ja terveyslautakunnalle yhteensä 40 kpl ja ne ovat koskeneet toimeentulotukea, lastensuojelua, ikäihmisten palveluita, kuljetuspalveluita, vammaispalveluita, omaishoidon tukea ja kotipalvelua / kotihoitoa. Lautakunta on muuttanut 1 viranhaltijan tekemän päätöksen vuoden 2019 aikana, päätös on koskenut toimeentulotukea.

Viranhaltijat ovat itseoikaisseet tekemiään päätöksiä 5 kertaa, itseoikaistut päätökset ovat koskeneet toimeentulotukea.

Hallinto-oikeus on muuttanut 7 päätöstä vuoden 2019 aikana ja päätökset ovat koskeneet lastensuojelua.

Toimenpiteet, joihin kunnassa on ryhdytty tehtyjen muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten johdosta on soveltamis- ja toimintaohjeiden muutokset, sekä ohjauskeskustelut työntekijän kanssa.

Asiakas on saanut aina halutessaan tapaamisajan sosiaalityöntekijälle 1-2 päivän kuluessa.

Salossa on tehtynä ja päivitettyinä sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47 §:n mukaiset omavalvontasuunnitelmat ja ne ovat julkisesti asiakkaiden nähtävillä.

Yhteydenottoja sosiaalihuollon tuen tarpeen arvioimiseksi (LsL 25 § a) on tehty yhteensä 312 kpl, joista perhesosiaalityöhön liittyviä 243 kpl, aikuissosiaalityöhön liittyviä 58 kpl ja vammaispalveluihin liittyviä 1 kpl.

Lastensuojeluilmoituksia on tehty Salossa yhteensä 1455 kpl ja niiden käsittelyajat (LsL 25 §) ovat pysyneet lain mukaisina, lukuunottamatta 0,2 % (3 kpl), joissa käsittelyaika on ylittynyt. Kaikista näistä lastensuojeluilmoituksista yhteensä 1 kpl on johtanut lastensuojelutarpeen arviointiin ja se on toteutettu osana sosiaalihuoltolain tarkoittamaa alle 18-vuotiaan palvelutarpeen arviointia. Sosiaalihuoltolain (36 §) mukaisia palvelutarpeen arviointeja on tehty lapsiperheiden palveluissa 600 kpl ja lastensuojelussa 2 kpl. Määräajoissa (käsittelyaika 3 kk) ei ole pysytty johtuen resurssivajeesta. Kaikista tehdyistä ilmoituksista / yhteydenotoista on johtanut lapsiperheiden palveluiden asiakkuuteen 66 kpl ja lastensuojelun asiakkuuteen 51 kpl.

Lastensuojeluasiakkuudessa olevia lapsia on ollut sosiaalityöntekijää kohden vuonna 2019 yhteensä noin 30 lasta, vaihteluvälin ollessa 17-43 asiakaslasta / sosiaalityöntekijä. Lastensuojelun sijaishuollossa asiakaslapsi on tavannut keskimäärin 2-3 kertaa vuodessa vastuusosiaalityöntekijäänsä. (Hallituksen esityksen mukaisen suosituksen ollessa ”aktiivisen työvaiheen aikana vähintään 2 tuntia kuukaudessa”. Katso myös LsL 29 § 1.mom. ja LsL 53 §, joissa on säädetty valvonnasta ja asiakaslapsen oikeudesta tavata vastuusosiaalityöntekijäänsä riittävästi.)

Pätevien, kelpoisuusehdot täyttävien sosiaalityöntekijöiden saaminen virkoihin on ollut haastavaa. Syiksi kuntakyselyvastauksessa on eritelty seuraavat tekijät: Salon sijainti koetaan hankalaksi esimerkiksi Turusta käsin. Lastensuojelutyötä pidetään yleisesti raskaana työnä, palkkaus on Varsinais-Suomen kuntien keskitasoa. Useiden vakituisten työntekijöiden palkkaamisen jälkeen tarvitaan myös perhevapaiden sijaisia, joita on äärettömän vaikea saada.

Toimeentulotukihakemusten (täydentävä ja ennaltaehkäisevä) lainmukaisissa käsittelyajoissa ei ole täysin pysytty kahdessa tapauksessa, joista toisessa asiakas on lähettänyt hakemuksen työntekijän omaan sähköpostiin tämän ollessa lomalla ja toinen on työntekijän tekemän tietojärjestelmävirheen seurausta. Salossa on pyrkimyksenä saada sähköinen hakemus kaupungin internet-sivuille ja kouluttaa henkilökuntaa uuteen tietojärjestelmäprosessiin liittyen.

Ikäihmisten palveluihin liittyviä vanhuspalvelulain 25 §:n mukaisia ilmoituksista iäkkään henkilön palvelutarpeesta on tehty yhteensä 218 kpl (ilmoitukset tilastoituvat samaan muiden SHL:n ilmoitusten kanssa). Ilmoitusvelvollisuus iäkkään ihmisen kotiutumisessa terveydenhuollon laitoshoidosta toteutuu pääsääntöisesti hyvin.

Kuntakyselyvastauksen mukaan tavallisen palveluasumisen paikkoja ei ole riittävästi. Tehostetun palveluasumisen osalta kuntakyselyvastauksessa ei ole tietoa saatavilla. Palveluasumisjonossa on ollut 31.12.2019 Salossa 18 ikäihmistä. Myös asiakkaan ja läheisten toiveet kyetään huomioimaan asumispaikkaa valittaessa.

Kotihoidossa on riittävästi resursseja kuntakyselyvastauksen perusteella.

Omaishoidon osalta 87 % kaikista omaishoidon tukea hakeneista on saanut myönteisen päätöksen vuonna 2019. Omaishoidon tuen kriteerit täyttäneistä hakijoista 100 % on saanut myönteisen päätöksen omaishoidon tuesta. Tilapäishoitojärjestelyjen osalta on kyetty kohtalaisesti huomioimaan asiakkaan yksilölliset tarpeet.

Vammaispalvelulain mukaisista palvelutarpeen arvioinneista 95,8 % on kyetty aloittamaan lain mukaisessa 7 vuorokauden määräajassa. Vammaispalveluiden mukaisista hallintopäätöksistä on

kyetty antamaan 78,4 % lain edellyttämässä määräajassa. Aamu- ja iltapäivätoiminnan osalta on kyetty huomioimaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet kohtalaisesti.

Salossa on ryhdytty toimenpiteisiin sosiaaliasiamiehen vuoden 2018 raportin johdosta: Raportti on käsitelty kaupunginhallituksessa ja sosiaali- ja terveyslautakunnassa. 29.8.2019 sosiaali- ja terveyslautakunnalle on annettu sosiaaliasiamiehen raportin huomioita koskeva toimenpidesuunnitelma.

## 5. LOPUKSI

Sosiaaliasiamiehen huomiot:

- Sosiaalihuollon rekisteritietojen tarkastuspyyntölomake voisi olla asiakkaiden saatavilla Salon verkkosivuilla.
- Asiakkaan oletettu tulotaso ei voi olla palvelun piiriin pääsemisen este sosiaalihuoltolain (SHL) mukaisessa lapsiperheiden palveluissa mm. kiireellisissä, akuuttia apua edellyttävissä poikkeustilanteissa.
- Lastensuojelun resursointiin tulisi kiinnittää huomiota; nyt määräajat ovat osittain ylittyneet, ja syyksi nähdään resursointi. Huomio kiinnittyy myös lastensuojelun työntekijäkohtaiseen asiakasmäärään, joka Salossa on 17 – 43 lasta. Hallitusohjelmassa 2019 – 2023 lastensuojelun vähimmäishenkilöstömitoitus on 30 asiakasta sosiaalityöntekijää kohden (v. 2022 mitoitus tulee vielä olemaan 35 asiakasta sosiaalityöntekijää kohden).
- Lastensuojelun sosiaalityöntekijän tavoitettavuuden haasteet korreloivat mahdollisesti resursoinnin kanssa. Toivottavaa niin asiakkaan kuin työntekijänkin oikeusturvan näkökulmasta olisi, että työtä olisi mahdollista tehdä mahdollisimman paljon työparityönä.
- Vammaispalvelun yhteydenottojen perusteella syntyy vaikutelma, että vammaispalvelulain tulkinta ja päätöksenteko tuottaa Salossa jonkin verran epäselviä tilanteita. Tähän olisi hyvä saada jotain apua / koulutusta jatkossa – myös soveltamisohjeiden lainmukaisuuden tarkistamisen tasolla. Esimerkiksi omaishoidon tuen saamisen esteenä ei lain mukaan voi olla omaishoitajan työssäkäynti muualla.
- Kaikkia vammaispalvelun palvelutarpeen selvityksiä ei ole pystytty aloittamaan määräajan puitteissa. Selvitykset tulee pyrkiä aloittamaan ilman aiheetonta viivytystä. Määräajoissa pysymiseen tulee jatkossa kiinnittää enemmän huomiota.
- Kaikkia vammaispalvelulain mukaisia hallintopäätöksiä ei ole pystytty antamaan lain vaatiman määräajan puitteissa. Hakemukset tulee käsitellä ilman aiheetonta viivästyä. Kolmen kuukauden määräaika vammaispalveluasioiden päätöksenteossa EI poista viivytystä kättömän käsittelyn vaatimusta etenkään silloin, kun on kyse välttämättömistä vaikeavammaiselle henkilölle subjektiivisina oikeuksina järjestettävistä palveluista. Vammaispalvelulain 3 a §:n säännös on käsittelyn enimmäisaikaa koskeva säännös, eikä sitä täten voi tulkita hakemusten yleiseksi käsittelyajaksi. Määräajoissa pysymiseen tulee jatkossa kiinnittää enemmän huomiota.

Muuten sosiaaliasiamiehen tietoon ei ole tullut mitään huolestuttavaa koskien Salon sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaiden asemaa ja oikeuksia.

Kiitokset kaikille kuntakyselyyn vastanneille aktiivisuudesta, vastausprosentti oli 80%.

Kuntakyselyssä jotkut kunnat esittivät toiveen enemmästä yhteistyötä sosiaaliasiamiehen kanssa. Otamme mielellämme toiveita ja ehdotuksia vastaan kunnista siitä, miten voisimme olla tiiviimmin yhteistyössä. Olemme osaltamme vuosittain tarjonneet kunnille mahdollisuutta kuntakäyntiin/-palaveriin, jossa on käsitelty sosiaaliasiamiestoiminnan periaatteita, toimintatapoja ja yhteistyömuotoja kuntatason toimijoiden kanssa, sekä kuntalaisten yhteydenotoissa esille tulleita kehittämistarpeita ja muita ajankohtaisia asioita. Kokemukset näistä palavereista ovat olleet saamamme palautteen perusteella hyviä ja olemme itsekin kokeneet ne antoisiksi – yhteinen

tavoitteemmehan on, että toiminta kuntatasolla on lainmukaista ja asiakkaan oikeuksia toteuttavaa. Siksi tarjoamme tätä kuntakäyntimahdollisuutta tänäkin vuonna, ja toivomme yhä useampien kuntien tarttuvan tähän mahdollisuuteen.

Lopuksi haluan vielä muistuttaa, että olemme vaihtaneet päivystysnumeromme, joka on nykyään 050 3415244. Lähetimme asiassa tiedotteen kesällä 2019. Huolehdittehan, että numeromme on korjattuna yhteystiedoissamme (verkkosivuillanne, eri toimipisteissänne ym.).

Voitte halutessanne esittää kommentteja ja toivomuksia, niin tämän raportin, kuin kuntakyselyn suhteen sähköpostiin [sosiaaliasiamies@merikratos.fi](mailto:sosiaaliasiamies@merikratos.fi). Kiitos jo etukäteen!

6.4.2020

Sanna Saarinen  
sosiaaliasiamies

Merikratos Oy

## 6. LIITTEET

1 Rekisteriseloste