



Sosiaaliasiamiehen selvitys 2020

Päijät-Häme

26.3.2021
Tarja Laukkanen
Sosiaaliasiamies



Sosiaalialan osaamiskeskus
Verso -liikelaitos

Sisälllys

1 Johdanto.....	4
1.1 Sosiaaliamiespalvelu.....	4
1.2 Sosiaaliamiehen vuosittainen selvitysraportti.....	5
2 Sosiaaliamiehen yhteydenottoilastot vuodelta 2020.....	6
2.1 Yhteydenottojen määrä.....	6
2.2 Yhteydenottajatahot ja yhteydenottotapa.....	8
2.3 Yhteydenotot palvelutehtävittäin.....	9
2.4 Sosiaaliamiehen toimenpiteet.....	10
3 Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä.....	12
3.1 Yhteydenotot kunnittain.....	12
3.2 Yhteydenotot toimijatahoittain.....	14
3.3 Yhteydenottojen tarkastelu palvelutehtävittäin.....	14
3.3.1 Iäkkäiden palvelut.....	15
3.3.2 Vammaispalvelut.....	18
3.3.3 Lastensuojelu.....	20
3.3.4 Työikäisten palvelut.....	22
3.3.5 Lapsiperheiden palvelut.....	24
3.3.6 Perheoikeudelliset palvelut.....	25
4 Heinola.....	26
4.1 Yhteydenotot toimijatahoittain.....	26
4.2 Yhteydenottojen tarkastelu palvelutehtävittäin.....	26
5 Sysmä.....	29
5.1 Yhteydenotot toimijatahoittain.....	29
5.2 Yhteydenottojen tarkastelu palvelutehtävittäin.....	29
6 Oikeusturvakeinojen käyttö.....	31
6.1 Muistutus.....	31
6.2 Hallintokantelu.....	33
6.3 Oikaisuvaatimukset ja valitukset.....	34
6.4 Henkilöstön tekemät epäkohtailmoitukset.....	36
6.5 Hoidon ja huolenpidon turvaavat päätökset.....	37
7 Huomiot ja kehittämissuositukset.....	38
7.1 Koronaviruspandemian vaikutuksista.....	39
7.2 Velvollisuus ilmoittaa epäkohdista.....	41

7.3 Palvelusetelin tuoma valinnan vapaus ja vaikeus.....	42
7.4 Sähköinen asiointimahdollisuus myös muistutusmenettelyyn	43
7.5 Palvelumaksujen alentaminen ja perimättä jättäminen.....	44
7.6 Oikeus virheettömiin asiakastietoihin	44
7.7 Asia ratkaistaan antamalla päätös	45
Lähteet	46

Taulukot

Taulukko 1. Yhteydenottojen määrä alueittain v. 2011 – 2020 ja yhteydenottojen suhdeluku 1 000 asukasta kohden v. 2020

Taulukko 2. Hyvinvointiyhtymän kuntien yhteydenottomäärä ja yhteydenottojen suhdeluku 1 000 asukasta kohden v. 2020

Taulukko 3. Sosiaalihuollon muistutusten kappalemäärät v. 2019 ja v. 2020

Taulukko 4. V. 2020 saapuneiden sosiaalihuollon muistutusten kappalemäärä vastausajan mukaisesti eriteltynä

Taulukko 5. Sosiaalihuollon kantelujen kappalemäärät palvelutehtävittäin v. 2019 ja v. 2020

Taulukko 6. Sosiaalipalvelujen hallintopäätöksiä koskevien oikaisuvaatimusten määrä v. 2019 ja 2020

Taulukko 7. Hallinto-oikeuteen tehtyjen valitusten määrä palvelutehtävittäin v. 2019 ja 2020

Taulukko 8. Henkilöstön tekemien epäkohtailmoitusten määrät v. 2019 ja 2020

Kuvat

Kuva 1. Päijät-Häme: Yhdenottojen luonne v. 2019 ja 2020

Kuva 2. Päijät-Häme: Yhteydenottajatahot sosiaaliamiehen v. 2019 ja 2020

Kuva 3. Päijät-Häme: Yhteydenottotapa ensimmäisellä yhteydenottokerralla v. 2019 ja 2020

Kuva 4. Päijät-Häme: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävistä sekä varhaiskasvatuksesta v. 2019 ja 2020

Kuva 5. Päijät-Häme: Sosiaaliamiehen toimenpiteet yhteydenottojen perusteella v. 2019 - 2020

Kuva 6. PHHYKY: Yhteydenotot kunnittain v. 2019 - 2020

Kuva 7. PHHYKY: Yhteydenottojen jakautuminen eri toimijatahojen kesken v. 2019 ja 2020

Kuva 8. PHHYKY: Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävien kesken v. 2019 - 2020

Kuva 9. PHHYKY: Iäkkäiden palvelujen palvelutehtävän yhteydenotot sosiaalipalveluittain v. 2019 - 2020

Kuva 10. PHHYKY: Vammaispalvelujen palvelutehtävän yhteydenotot sosiaalipalveluittain v. 2019 - 2020

Kuva 11. PHHYKY: Lastensuojelun palvelutehtävän yhteydenotot sosiaalipalveluittain v. 2019 - 2020

Kuva 12. PHHYKY: Työikäisten palvelujen palvelutehtävän yhteydenotot sosiaalipalveluittain v. 2019 - 2020

Kuva 13. PHHYKY: Lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävän yhteydenotot sosiaalipalveluittain v. 2019 - 2020

Kuva 14. PHHYKY: Perheoikeudellisen palvelujen palvelutehtävän yhteydenotot sosiaalipalveluittain v. 2019 - 2020

Kuva 15. Heinola: Yhteydenottojen jakautuminen eri toimijatahojen kesken v. 2019 - 2020

Kuva 16. Heinola: Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävien kesken v. 2019 - 2020

Kuva 17. Heinola: Yhteydenottojen jakautuminen sosiaalipalveluittain v. 2019 - 2020

Kuva 18. Sysmä: Yhteydenottojen jakautuminen eri toimijatahojen kesken v. 2019 - 2020

Kuva 19. Sysmä: Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävien kesken v. 2019 - 2020

Kuva 20. Sysmä: Yhteydenottojen jakautuminen sosiaalipalveluittain v. 2019 - 2020

1 Johdanto

1.1 Sosiaaliamiespalvelu

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812, myöhemmin asiakaslaki) on ollut nyt voimassa 20 vuotta. Asiakslain tarkoituksena on ollut edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Asiakaslaissa on säädetty sosiaalihuollon palvelujen asiakkaiden osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvistä keskeisistä oikeudellisista periaatteista.

Myös sosiaaliamiespalvelusta on säädetty asiakaslaissa. Sen mukaan jokaisen kunnan on nimettävä alueelleen sosiaaliamies. Sosiaaliamiehen tehtävänä on neuvoa sosiaalipalvelujen asiakkaita sosiaalihuollon asiakslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista, avustaa asiakkaita muistutuksen laatimisessa sekä seurata sosiaalihuollon asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehitystä toiminta-alueella ja antaa siitä vuosittain selvitys.

Sosiaaliamies työskentelee neuvonta- ja tiedottamistehtävässään puolueettomana tahona. Sosiaaliamies ei tee päätöksiä sosiaalipalveluista, valvo sosiaalihuollon toimintaa tai anna määräyksiä siitä, miten työntekijöiden tulisi yksittäisissä asiakastilanteissa toimia. Sosiaaliamiehen tehtäväalueeseen kuuluvat julkiset ja yksityiset sosiaalihuollon palvelut sekä varhaiskasvatus, mutta eivät kuitenkaan esimerkiksi Kelan, TE-palvelujen tai edunvalvonnan palvelut. Jälkimmäisiä toimijoita koskevissa yhteydenotoissa sosiaaliamies ohjaa yhteydenottajan oikean viranomaistahon puoleen.

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso -liikelaitos tuottaa sosiaaliamiespalvelua Päijät-Hämeen alueelle. Lisäksi Verso tuottaa sosiaali- ja potilasiamiespalvelua itäisen Uudenmaan alueen kuntien perusterveydenhuollon toimintayksiköille. Potilasiamiespalvelua tuotetaan itäisellä Uudellamaalla myös yhdelle työterveyden palveluntuottajalle sekä kahdelle yksityiselle terveystalvontuottajalle.

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

Ihmisten on mahdollista ottaa yhteyttä Verson asiamiehiin sekä anonymisti että omalla nimellään tiedustellakseen oikeuksistaan ja asemasta sosiaalihuollon palvelujen käyttäjänä. Myös työntekijät voivat konsultoida sosiaaliamiestä sosiaalihuollon asiakkaiden asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä siten, ettei asiakkaan henkilöllisyys tule sosiaaliamiehen tietoon. Sosiaaliamies tarjoaa neuvontaa ja toimii yhteydenottajan asiassa sen pohjalta, mitä yhteydenottaja haluaa tilanteestaan sosiaaliamiehelle kertoa. Sosiaaliamiespalvelu ei ole sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) määritelty sosiaalipalvelu ja sen vuoksi sosiaaliamies ei kirjaa yhteydenottajista tietoja sosiaalihuollon asiakastietorekisteriin (tai muihin henkilötietorekistereihin), eikä muutoinkaan käytä työssään sosiaalihuollon asiakastietoja, ellei asiakas itse niitä sosiaaliamiehelle esitä.

Sosiaaliamies toimii useammalla eri tasolla. Sosiaaliamiestyön perusta on välittömässä asiakastyössä, joka muodostuu sosiaaliamiehelle tulevista asiakasyhteydenotoista. Sosiaaliamies tarjoaa yhteydenottajille neuvontaa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista, sosiaalipalveluista sekä sosiaalihuollon toimintaperiaatteista ja avustaa asiakkaita tarvittaessa sosiaalihuollon muistutusten laatimisessa. Neuvontaa annetaan esimerkiksi asiakkaan itsemääräämisoikeudesta, henkilörekisteritietojen käyttöön liittyvistä oikeuksista, hyvän hallinnon toimintaperiaatteista sekä hallintopäätösten muutoksenhausta tai muista asiakkaiden käytössä olevista oikeusturvakeinoista. Neuvontatyön lisäksi sosiaaliamies selvittää ja sovittelee asiakkaan asiaa hänen apunaan.

Sosiaaliamiestyön toisella tasolla sosiaaliamies toimii asiakkaiden oikeuksien edistäjänä yksittäisiä asiakastapauksia laajemmassa ympäristössä. Sosiaaliamiehen tehtävänä on tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja pyrkiä edistämään niiden toteutumista. Tiedottamistehtävää toteutetaan esimerkiksi siten, että Verson sosiaaliamiehet järjestävät toiminta-alueensa henkilöstölle koulutustilaisuuksia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja käyvät puhumassa aiheesta erilaisissa tilaisuuksissa. Tiedottamistyötä tehdään myös sosiaalisen media avulla. Verson sosiaaliamiehet avasivat toukokuussa 2020 Instagram-tilin (@verson-sosiaaliamiehet), jonka kautta tiedotetaan sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista ja muista sosiaalihuollon ajankohtaisista asioista tehden samalla sosiaaliamiespalvelua tunnetuksi. Vuoden 2020 aikana uusittiin myös Verson sosiaali- ja potilasiamiespalveluista kertovat verkkosivut. Sivuille on koottu tietoa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista ja amiespalvelusta aiempaa enemmän. Sosiaaliamiehet osallistuvat työssään aktiivisesti myös erilaisiin ammattilaisverkostoihin ja sosiaalipalvelujen kehittämistyöryhmiin pyrkien edistämään niissä tehtävän työn avulla sosiaalihuollon palvelujen laatua ja asiakkaiden oikeuksien toteutumista palveluissa.

Kolmannella tasolla sosiaaliamiestyössä tehdään rakenteellista sosiaalityötä ja sosiaalihuollon asiakkaiden aseman edistämiseen liittyvää laajempaa vaikuttamistyötä. Sosiaaliamies kerää ja tuottaa tietoa sosiaalihuollon palvelujen käyttäjien kokemuksista ja palveluissa havaituista epäkohdista tehden niiden pohjalta ehdotuksia palvelutoiminnan kehittämiseen. Siten sosiaaliamiespalvelulla on vahva kytkös sosiaali- ja terveydenhuollossa tehtävään laatu- ja kehittämistyöhön. Valtakunnallisella tasolla sosiaaliamies tekee sosiaalihuollon asiakkaiden asemaan liittyvää vaikuttamistyötä osallistumalla esimerkiksi sosiaalihuoltoon koskevien lakiesitysten valmisteluun (mm. lakiluonnoksista lausuminen).

1.2 Sosiaaliamiehen vuosittainen selvitysraportti

Nyt lukemasi raportti on lakisäteinen sosiaaliamiehen toiminta-alueensa kuntien kunnanhallituksille antama vuosittainen selvitys sosiaalihuollon asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehityksestä toiminta-alueella. Selvitys perustuu asiakkaiden, heidän edustajiensa ja henkilöstön vuoden 2020 aikana tekemiin yhteydenottoihin sosiaaliamiehen sekä asioihin, joita on muutoin tullut esille sosiaaliamiestyössä.

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

Sosiaaliamiehen selvityksen pohjalta ei voi päätellä sosiaalihuollon kokonaistilaa toiminta-alueella, koska vain hyvin pieni osa sosiaalihuollon palvelujen käyttäjistä on yhteydessä sosiaaliamieheen. Lisäksi sosiaaliamiehen selvitystä värittää se, että sosiaaliamieheen otetaan yhteyttä tavallisesti vain silloin, kun palvelunkäyttäjä on tyytymätön sosiaalihuollon palvelutoimintaan tai henkilöllä on tiedontarve sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista. Sosiaaliamiehen kautta ei yleensä anneta palautetta positiivisista palvelukokemuksista tai tyytyväisyydestä palvelujen toimivuuteen.

Sosiaaliamiehelle tulleita yhteydenottoja tarkastellaan tässä selvitysraportissa siten, että luvussa 2. kuvataan yhteydenottojen määrää, yhteydenottajatahoja, yhteydenottotapaa, yhteydenottojen jakautumista eri palvelutehtävien välillä sekä sosiaaliamiehen toimenpiteitä koko Päijät-Hämeen alueen tasolla. Luvussa 3. tarkastellaan tarkemmin Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelta tulleita yhteydenottoja, jonka jälkeen luvussa 4. tarkastellaan Heinolan ja luvussa 5. Sysmän alueelta tulleita yhteydenottoja. Tämä yhteydenottojen tarkastelutapa on valittu siksi, että Heinola ja Sysmä vastaavat itsenäisesti sosiaalipalvelujen järjestämisestä alueellaan. Muiden alueen kuntien sosiaalipalvelujen järjestämisestä vastaa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä. Selvityksen luvussa 6. esitetään sosiaalihuollon muistutusten, hallintokantelujen, hallintopäätösten muutoksenhakujen, henkilöstön tekemien epäkohtailmoitusten sekä asiakkaiden hoidon ja huolenpidon turvaavien päätösten määrät Päijät-Hämeen alueella. Selvityksen viimeisessä, eli luvussa 7. on esitetty sosiaaliamiehen huomioita ja kehittämissuhteita palvelujen laadun kehittämiseksi.

2 Sosiaaliamiehen yhteydenottoilastot vuodelta 2020

Sosiaaliamiehen selvityksessä esitetyt tiedot perustuvat sosiaaliamiehelle tulleisiin yhteydenottoihin. Yhdeksi yhteydenotoksi kirjataan yhteydenottajan asian koko kokonaisuus. Sosiaaliamieheen yhteyttä ottaneen henkilön asia saattaa selvitä heti ensimmäisellä yhteydenotolla. Toisinaan yhteydenotto vaatii esimerkiksi lisätietojen hankintaa ja asian muuta selvittelytyötä, konsultointia, asiakkaan avustamista tai vaikkapa asiakkaan ja työntekijän sekä sosiaaliamiehen yhteistä tapaamista. Yhden asiakokonaisuuden hoitamisesta tehdään kuitenkin tilastoon aina vain yksi tilastomerkinä. Tässä selvityksessä esitetyt tiedot pohjautuvat pääasiassa näihin tilastomerkinä. Suomessa ei ole valtakunnallisesti yhtenäistä sosiaaliamiespalvelun tilastointimallia.

Sosiaaliamiehen selvityksen aineistona ovat sosiaaliamiehelle saapuneiden yhteydenottojen lisäksi sosiaaliamiehen työssään tekemät havainnot ja sosiaaliamiehen tietoon tulleet muistutukset. Lisäksi aineistona on Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymään, Heinolaan ja Sysmään joulukuussa 2020 lähetetyn kuntakyselyn vastaukset. Kyselyssä tiedusteltiin sosiaalihuollon muistutusten ja kanteluiden, sosiaalihuollon palveluista tehtyjen hallintopäätösten muutoksenhakujen sekä sosiaalihuollon henkilöstön tekemien epäkohtailmoitusten määrää.

2.1 Yhteydenottojen määrä

Vuonna 2020 Päijät-Hämeen alueen sosiaaliamiehelle tehtiin yhteensä 312 yhteydenottoa. Niistä 279 tuli Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueen kunnista. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueen yhteydenottojen määrä laski edellisestä vuodesta 45 yhteydenotolla (14 %). Heinolasta sosiaaliamieheen otettiin yhteyttä vuonna 2020 yhteensä 17 kertaa, joka oli neljä yhteydenottoa (19 %) vähemmän kuin edellisenä vuonna. Myös Sysmästä sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrä laski vuoteen 2019 verrattuna kolmella yhteydenotolla (33 %), niitä ollen vuonna 2020 yhteensä kuusi. Lisäksi sosiaaliamiehelle tuli kymmenen yhteydenottoa Päijät-Hämeen alueen ulkopuolelta.

Sosiaaliamiehelle tulleista yhteydenotoista tilastoitiin vuonna 2020 ensimmäistä kertaa myös yhteydenottojen kokonaismäärä, joka kuvaa sosiaaliamiespalvelun asiakasyhteydenottojen kokonaisvolyyymia. Päijät-Hämeen alueen sosiaaliamiehelle tuli vuonna 2020 yhteensä 615 yhteydenottoa. Luku osoittaa sen, että ihmiset ovat asiassaan yhteydessä sosiaaliamieheen usein useamman kuin vain yhden kerran.

Seuraavassa taulukossa (Taulukko 1.) esitetään sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueella, Heinolassa ja Sysmässä viimeisen kymmenen vuoden ajalta. Heinola, Sysmä sekä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueet ovat asukasluvultaan hyvin erikokoisia. Yhteydenottomäärien vertailemiseksi taulukossa on esitetty myös alueen asukasluvun ja yhteydenottomäärän suhdeluku tuhatta asukasta kohden. Tämän selvityksen luvussa *3.1 Yhteydenottojen jakautuminen kunnittain* on tarkasteltu tarkemmin Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelta tulleiden yhteydenottojen määrää yhtymän eri kunnissa.

Taulukko 1. Yhteydenottojen määrä alueittain v. 2011 – 2020 ja yhteydenottojen suhdeluku 1 000 asukasta kohden v. 2020

Kunta/ kuntayhtymä	Asukas- luku **	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Yht.ottoja 1 000 asukasta kohti
PHHYKY	187 733	261	216	258	187	204	367	216	302	324	279	1,5
Heinola	18 667	32	29	14	16	34	49	21	18	21	17	0,9
Sysmä	3 657	4	4	7	2	0	7	1	8	9	6	1,6
Muut kunnat /alueet	-	*	*	*	*	*	*	*	*	10	10	-
Yhteensä	210 057	297	249	279	205	238	423	238	328	364	312	1,4

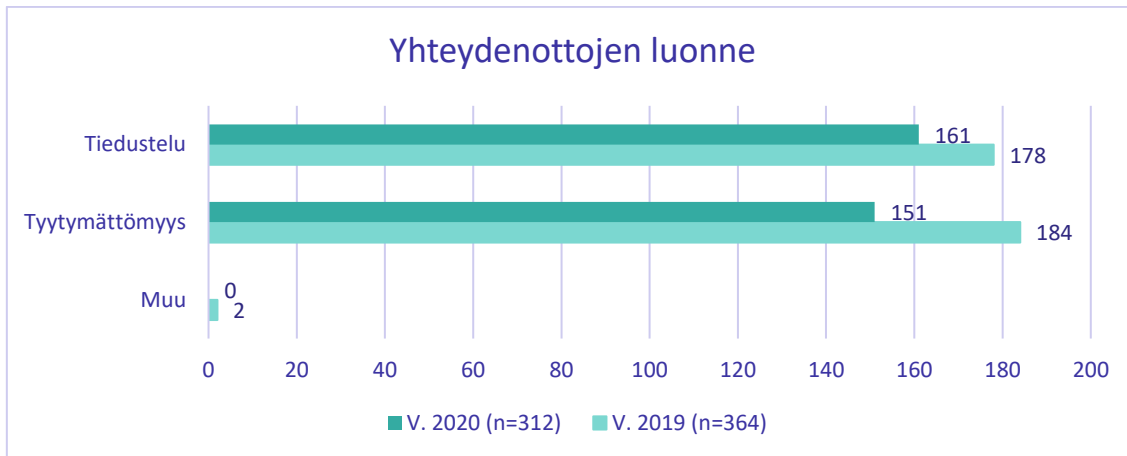
* Ei tietoa.

** Lähde: Tilastokeskus 31.12.2019

Vuosien 2011 – 2020 aikana yhteydenottoja sosiaaliamiehen on ollut eniten vuonna 2016. Seuraavana vuonna yhteydenottojen määrä väheni huomattavasti, koska perustoimeentulotuen Kela-siirto toteutui vuoden 2017 alussa. Ennen perustoimeentulotuen Kela-siirtoa olivat toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot määrällisesti suurin syy ottaa yhteyttä sosiaaliamiehen. Sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrä kasvoi Päijät-Hämeessä vuosina 2018 ja 2019, mutta laski jälleen vuonna 2020.

Yhteydenottojen määrän laskuun vuonna 2020 ei ole nimettävissä selkeää syytä. Vammaispalveluja koskevissa yhteydenotoissa oli selkeä pudotus vuoden 2019 yhteydenottomäärään verrattuna. Yleisesti yhteydenottojen määrään laskuun on voinut vaikuttaa koronaviruspandemian aiheuttama tilanne Suomessa. Poikkeustilanteen julistaminen Suomeen maaliskuussa 2020 aiheutti sosiaaliamiehelle tulleissa yhteydenotoissa muutaman viikon kestäneen hyvin hiljaisen jakson. Arvelen, että ihmisten ajatukset ja huomio ovat olleet etenkin poikkeustilanteen alussa muissa aiheissa kuin sosiaaliamiehen tehtäväkenttään kuuluvissa asioissa. Poikkeustilanteen aikana joidenkin ihmisten osalta saattoi sosiaalipalvelujen käytössä olla taukoa, tai yhteydenpitoa asiakkaan ja työntekijän välillä oli mahdollisesti vähemmän kuin normaalitilanteessa. Tämä on saattanut osaltaan vähentää ihmisten tarvetta ottaa yhteyttä myös sosiaaliamiehen. Ylipäätään voi todeta, että koronaviruspandemian vaikutukset näkyivät sosiaaliamiehelle tulleissa yhteydenotoissa verraten vähän. Koronaviruspandemiaan liittyviä yhteydenottoja on käsitelty tarkemmin tämän selvityksen luvussa 7.1. *Koronaviruspandemian vaikutuksista*.

Sosiaaliamiehelle saapuneiden yhteydenottojen luonne tilastoidaan jakaen karkeasti kahdeksi: tiedusteluksi tai tyytymättömyyden ilmaisuksi. Vuoden 2020 yhteydenotot jakautuivat siten, että tiedusteluluonteisia yhteydenottoja oli kymmenen enemmän kuin tyytymättömyyden ilmaisuja (Kuva 1.). Tiedustelutyypisiä yhteydenottoja oli yhteensä 161 kpl ja tyytymättömyyden ilmaisuja oli 151 kpl. Myös vuonna 2019 yhteydenotot jakautuivat lähes puoliksi tiedustelutyypisten ja tyytymättömyyden ilmauksista luokiteltujen yhteydenottojen kesken, mutta silloin tyytymättömyyden ilmaisuja oli kuitenkin hieman enemmän kuin tiedusteluja.

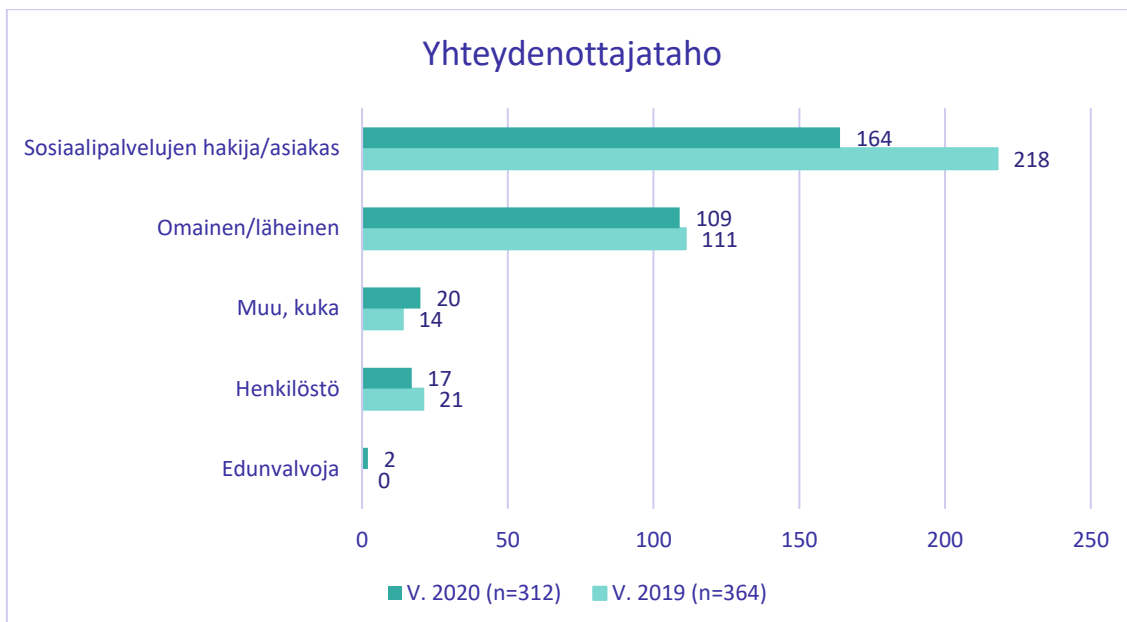


Kuva 1. Päijät-Häme: Yhteydenottojen luonne v. 2019 ja 2020

2.2 Yhteydenottajatahot ja yhteydenottotapa

Vuonna 2020 hieman reilu puolet sosiaaliamiehelle saapuneista yhteydenotoista (164 kpl) tuli sosiaalipalveluja hakevilta tai saavilta asiakkaita. Reilu kolmasosa (109 kpl) yhteydenotoista tuli asiakkaiden omaisilta tai muilta heidän läheisiltään. Omaisten/läheisten tekemiä yhteydenottoja oli lähes saman verran kuin vuonna 2019. Asiakkailta itseltään tulleiden yhteydenottojen määrä laski selvästi edelliseen vuoteen verrattuna. Henkilöstö otti sosiaaliamieheen yhteyttä vuonna 2020 yhteensä 17 asiassa ja kahdesti yhteydenottajana oli asiakkaan edunvalvoja. Aiempina vuosina edunvalvojen yhteydenottoja ei ole tilastoitu erikseen vaan sen on merkitty tilastossa kohtaan *Muu taho*. Vuonna 2020 muilta tahoilta tuli yhteensä 20 yhteydenottoa ja ne tulivat pääasiassa terveydenhuollon palvelujen käyttäjiltä, viranomaistahoilta sekä kolmannen sektorin toimijoilta.

Seuraavassa kuvassa (Kuva 2.) on esitetty sosiaaliamieheen yhteyttä ottaneet tahot ja yhteydenottomäärät vuosina 2019 ja 2020.

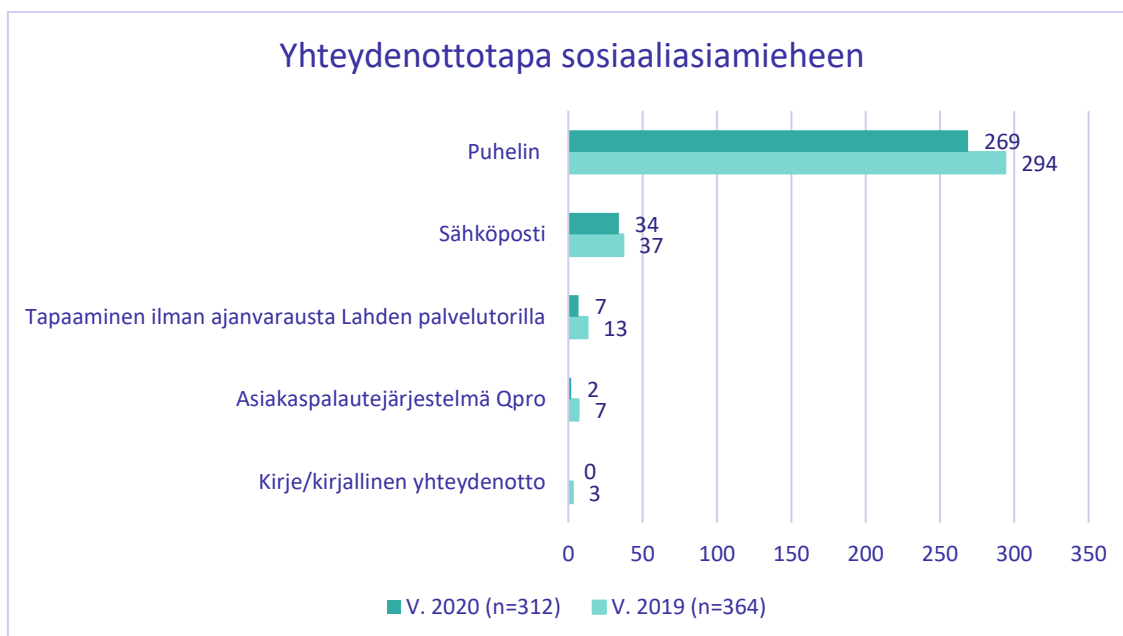


Kuva 2. Päijät-Häme: Yhteydenottajatahot sosiaaliamieheen v. 2019 ja 2020

Sosiaaliamiespalvelua tarjotaan asiakkaille monen eri palvelukanavan kautta. Sosiaaliamieheen voi ottaa yhteyttä puhelimitse, kirjepostilla, tietoturvaisella sähköpostilla (ns. turvapostiyhteys) tai tavallisella sähköpostilla. Lisäksi sosiaaliamieheen voi tavata henkilökohtaisesti ilman ajanvarausta keskiviikkoamupäivisin Lahdessa kauppakeskus Triossa sijaitsevalla Lahden palvelutorilla tai ennakkoon sovitulla tapaamisella.

Sosiaaliamiehen kanssa voi asioida myös tietoturvallisen sähköisen etävastaanoton kautta ennalta varatulla ajalla. Etävastaanotolle asiakas voi osallistua mobiililaitteen tai tietokoneen avulla. Sosiaaliamieheen saa yhteyden ja hänelle voi lähettää palautetta myös Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän verkkosivujen sähköisen QPro-palautejärjestelmän kautta. Lisäksi Verson sosiaaliamiehiin saa yhteyden Instagram-tilin, @versonsosiaaliamiehet kautta.

Vuosina 2019 ja 2020 sosiaaliamieheen otettiin yhteyttä pääsääntöisesti puhelimitse (Kuva 3.). Ensivaiheen yhteydenotoista puhelinkontakteja oli 269 kpl (86 %). Turvapostilla tai tavallisella sähköpostiyhteydellä sosiaaliamieheen otettiin yhteyttä vuonna 2020 yhteensä 34 kertaa (11 %). Ilman ajanvarausta kerran viikossa Lahden palvelutorilla toimivaa sosiaaliamiehen vastaanottoa käytettiin ensimmäisessä yhteydenotossa yhteydenottotapana vähän, vain seitsemän kertaa vuonna 2020. Huomioitavaa asiassa on se, että ilman ajanvarausta toimivaa vastaanottoa ei kuitenkaan järjestetty koronaviruspandemiasta aiheutuneiden poikkeusolojen aikana. Ilman ajanvarausta toimivan vastaanoton lisäksi sosiaaliamies tapasi asiakkaita palvelutorin tiloissa ennalta sovitusti ajanvarauksella. Sosiaaliamieheen otettiin yhteyttä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän sähköisen QPro-palautejärjestelmän kautta vuonna vain kahdesti. Perinteisellä kirjepostilla sosiaaliamiestä ei lähestytty vuonna 2020 lainkaan.



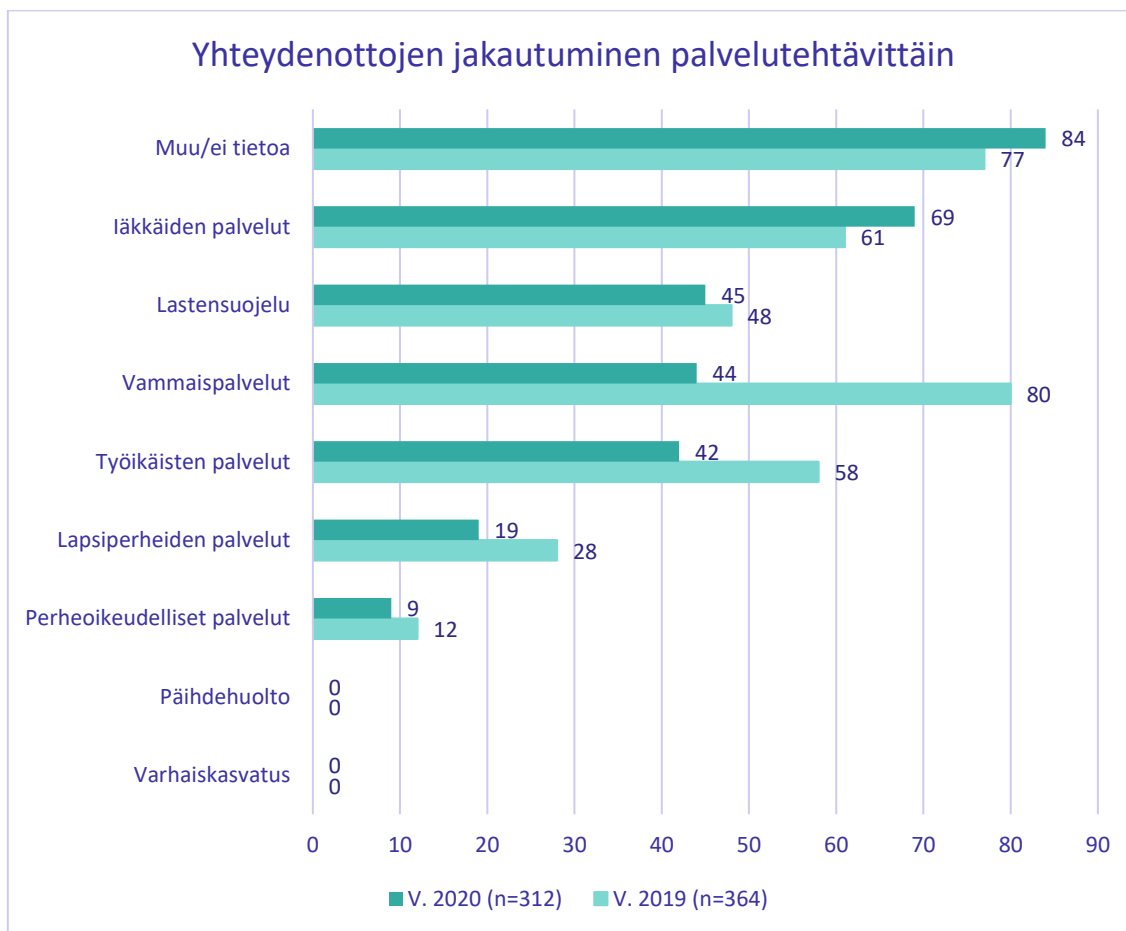
Kuva 3. Päijät-Häme: Yhteydenottotapa ensimmäisellä yhteydenotokerralla v. 2019 ja 2020

2.3 Yhteydenotot palvelutehtävittäin

Sosiaaliamiehelle tulleet yhteydenotot on tilastoitu Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määrittämän sosiaalihuollon palvelutehtävuokituksen mukaisesti kahden viimeisen vuoden ajan. Erikseen tilastoidaan lisäksi varhaiskasvatusta koskevat yhteydenotot. Varhaiskasvatusta koskevia yhteydenottoja ei kuitenkaan ole tullut Päijät-Hämeen alueelta yhtään vuonna 2020, kuten ei edellisenkään vuonna. Todennäköistä on, että varhaiskasvatuspalveluja käyttävät perheet eivät tunne riittävästi mahdollisuuttaan hyödyntää sosiaaliamiespalvelua varhaiskasvatuksen laatuun liittyvissä kysymyksissä tai ongelmatilanteissa. Aiemmin varhaiskasvatus on ollut osa sosiaalihuoltoa, mutta vuonna 2013 se siirrettiin opetus- ja kulttuuriministeriön alaiseksi toiminnaksi. Sosiaalihuollon säännöksiä ei enää pääosin sovelleta varhaiskasvatukseen, vaan lähes kaikki varhaiskasvatukseen liittyvät säännökset löytyvät varhaiskasvatuslaista (540/2018) ja asetuksesta (753/2018). Varhaiskasvatuslakiin on kuitenkin liitetty säännös (53 §) siitä, että sosiaalihuollon asiakaslaissa mainittu sosiaaliamies tarjoaa myös varhaiskasvatuspalvelujen käyttäjille neuvontaa palvelun käyttäjien oikeuksista ja avustaa tarvittaessa muistutuksen laatimisessa.

Vuonna 2020 vajaa yksi kolmasosa Päijät-Hämeen alueen sosiaaliamiehelle tulleista yhteydenotoista koski muita kuin sosiaalihuollon palveluja (Kuva 4.). Muita toimijoita koskevat yhteydenotot pitivät sisällään Kelan palveluja ja etuuksia koskevia yhteydenottoja, joista suurin osa koski perustoimeentulotukea. Toiseksi eniten muissa yhteydenotoissa oli kyse terveydenhuoltoon koskevista asioista. Lisäksi muissa yhteydenotoissa oli esimerkiksi holhoustoimen edunvalvontaa, talous- ja velkaneuvontaa, TE-palveluja, seurakunnan diakoniatyötä ja järjestötoimijoita koskevia yhteydenottoja.

lääkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevat yhteydenotot nousivat hieman vuonna 2020 verrattuna edelliseen vuoteen. Muiden sosiaalihuollon palvelutehtävien kohdalla yhteydenotot laskivat. Huomion arvoista on se, että vammaispalvelujen palvelutehtävää koskevat yhteydenotot lähes puolittuivat vuonna 2020 verrattuna edellisen vuoden yhteydenottomäärään. Vuonna 2019 vammaispalveluja koskevia yhteydenottoja oli eniten kaikista palvelutehtävistä. Päihdehuoltoa koskevia yhteydenottoja ei tullut lainkaan vuonna 2020, kuten ei myöskään edellisenä vuonna.



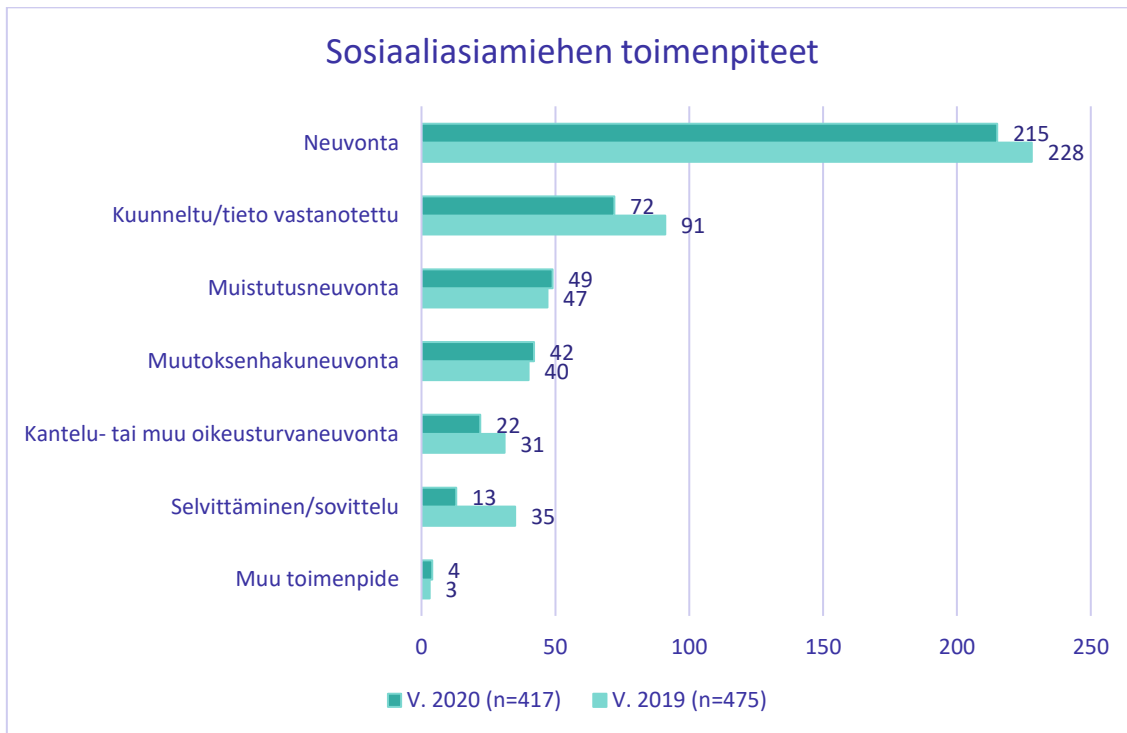
Kuva 4. Päijät-Häme: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävistä sekä varhaiskasvatuksesta v. 2019 ja 2020

2.4 Sosiaaliamiehen toimenpiteet

Sosiaaliamiehen rooli on neuvova ja sovittava. Sosiaaliamiehellä ei ole toimivaltaa muuttaa viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä, tarkastaa toimintaa, valvoa palvelujen laatua tai antaa huomautuksia henkilöstölle. Sosiaaliamiehen tärkein tehtävä on neuvoa asiakasta hänen oikeuksistaan sekä toimia niiden toteutumisen edistämiseksi.

Vuonna 2020 Päijät-Hämeen alueen sosiaaliamieheen otettiin yhteyttä yhteensä 312 asiassa ja näiden yhteydenottojen perusteella sosiaaliamiehen toimenpiteitä tilastoitiin yhteensä 405 kappaletta. Seuraavassa

kaaviossa (Kuva 5.) on esitetty, miten sosiaaliamiehen eri toimenpiteet jakautuvat vuosina 2019 ja 2020. Ja-kaumassa ei ole suurta eroa näiden vuosien välillä.



Kuva 5. Päijät-Häme: Sosiaaliamiehen toimenpiteet yhteydenottojen perusteella v. 2019 - 2020

Myös sosiaaliamiehen yhteydenottotilastot osoittavat, että sosiaaliamiehen työ painottuu vahvasti neuvontaan. Vuonna 2020 sosiaaliamies antoi yleistä neuvontaa yhteensä 215 yhteydenottajille. Yleinen neuvonta liittyi yleisimmin 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. Tämän tyyppisten palvelutiedustelujen olisi sosiaaliamiespalvelun sijasta ollut tarkoituksenmukaisempaa ohjautua suoraan sosiaalihuollon ohjaus- ja neuvontapalveluihin. Toisinaan yhteydenottajat haluavat kuitenkin saada ensin yleisemmällä tasolla tietoa palveluista ja niiden järjestämistavoista, ennen kuin ottavat yhteyttä siihen yksikköön, mistä palvelua käytännössä haetaan.

Osa yhteydenottajista halusi kuulla sosiaaliamiehen näkemyksen siihen, onko yhteydenottaja oikeutettu johonkin sosiaalipalveluun. Sosiaaliamiehen tehtävänä ei kuitenkaan ole arvioida yksittäisen asiakkaan tilannetta palvelujen järjestämistarpeen näkökulmasta. Näissä tilanteissa sosiaaliamies käy yhteydenottajan kanssa läpi sitä, mitä lainsäädännössä palveluista säädetään ja millaisia yleisiä ohjeita asiasta on mahdollisesti olemassa. Usein sosiaaliamies kertoo yhteydenottajille myös sosiaalihuollon palveluprosessin eri vaiheista: asian vireille laitosta ja palvelun hakemisesta, palvelutarpeen arvioinnista, omatyöntekijän nimeämisestä, asiakkaan oikeudesta saada kirjallinen ja perusteltu päätös palvelusta, asiakassuunnitelman laatimisesta, palvelun järjestämisestä sekä palvelujen vaikutusten ja suunnitelman toteutumisen arvioinnista.

Sosiaalihuollon muistutuksen laatimiseen liittyvää neuvontaa sosiaaliamies antoi vuonna 2020 yhteensä 49 yhteydenottajalle ja kantelumenettelyyn liittyvää neuvontaa 22 yhteydenottajalle. Lisäksi sosiaaliamies antoi hallintopäätöksen muutoksenhakuneuvontaa 42 yhteydenottajalle. Neuvonnan lisäksi yhteydenottajat pyytävät usein sosiaaliamiestä auttamaan päätöksen muutoksenhaun kanssa siten, että sosiaaliamies laatisi muutoksenhakukirjelmän yhteydenottajan puolesta hänen kertomiensa seikkojen perusteella. Sosiaaliamiehen tehtävänä ei kuitenkaan ole toimia sosiaalihuollon asiakkaiden asiamiehenä tai asianajajana siten, että sosiaaliamies laatisi oikaisuvaatimuksia tai valituksia asiakkaiden hallintopäätöksistä. Sosiaaliamies tiedottaa ja neuvoo asiakkaita muutoksenhakuun liittyvissä asioissa, jotta asiakas voisi laatia muutoksenhaun itse tai jonkun 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 järjestötoimijoista tarjoaa jäsenilleen lainopillista apua hallintopäätösten muutoksenhakuun.

Neuvonnan lisäksi toinen sosiaaliasiamiestyössä usein toistuva toimenpide on asiakkaan kuuntelu. Monilla sosiaaliasiamiehen yhteyttä ottaneilla on kokemuksia siitä, että heitä ei ole kohdattu ja kuunneltu palveluissa riittävällä tavalla. Sen vuoksi on tärkeää, että sosiaaliasiamiehellä on mahdollisuus kuulla ja keskustella yhteydenottajien kanssa kiireettömästi. Usein yhteydenottajat ovat hyvin kiitollisia pelkästään jo siitä, että heillä on mahdollisuus kertoa tilanteestaan ja kokemuksistaan jollekin, jolla on tietoa ja ymmärrystä sosiaalihuollon toimintaperiaatteista ja lainsäädännöstä. Yhteydenottajan kuuntelu ja hänen asiastaan keskustelu tilastoitiin sosiaaliasiamiehen toimenpiteeksi vuonna 2020 yhteensä 72 kertaa. Yhteydenottajan kuunteluun liittyy usein myös neuvontaa jostain asiakkaan tilanteeseen liittyvästä asiasta.

Muina sosiaaliasiamiehen toimenpiteinä tilastoitiin yhteydenottajan asian selvittäminen/sovittelu. Vuonna 2020 sosiaaliasiamies selvitti asiakkaan pyynnöstä asiakkaan asiaa sosiaalihuollon palveluyksikön työntekijöiden, esmiesten tai muun tahon kanssa 13 asiassa. Muita sosiaaliasiamiehen toimenpiteitä oli neljä ja ne sisälsivät asiakkaan avustamista hänen asiansa hoitamisessa.

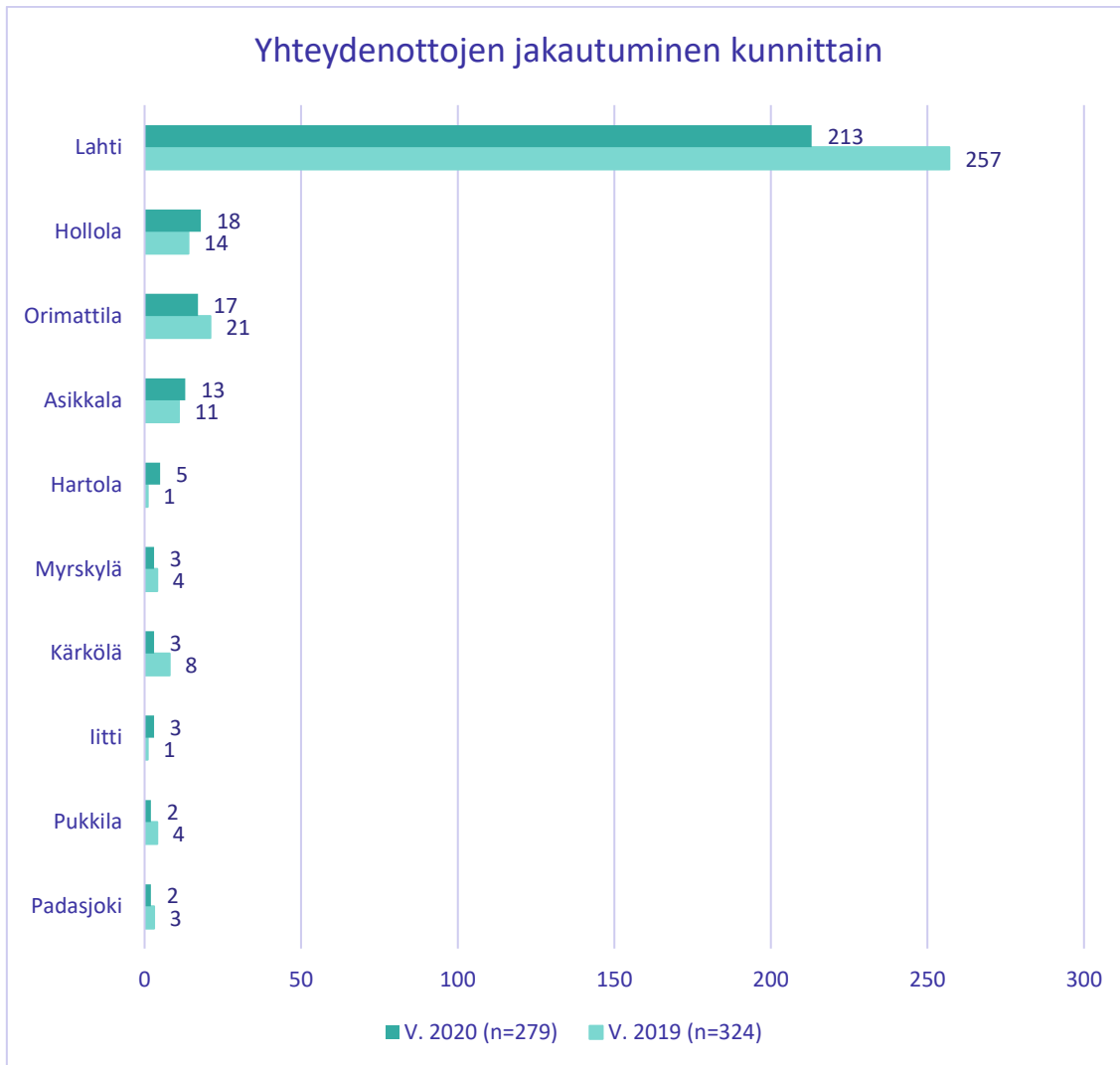
3 Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä

3.1 Yhteydenotot kunnittain

Vuonna 2020 Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelta otettiin yhteyttä sosiaaliasiamieheen 279 asiakokonaisuudessa. Edelliseen vuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä laski 45 yhteydenotolla (14 %), sillä vuonna 2019 yhteydenottoja oli Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelta yhteensä 324.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelta tulleista yhteydenotoista suurin osa eli 213 yhteydenottoa tuli Lahdesta, missä on myös selkeästi alueen suurin asukasmäärä. Vuoden 2019 yhteydenottomäärään verrattuna Lahdesta tulleiden yhteydenottojen määrä laski 44 yhteydenotolla. Vuonna 2020 Hollolasta tuli 18 yhteydenottoa ja niiden määrä nousi neljällä edelliseen vuoteen verrattuna. Orimattilasta tuli 17 yhteydenottoa ja niiden määrä laski viidellä. Asikkalasta tulleiden yhteydenottojen määrä oli 13 ja niiden määrä kasvoi kahdella yhteydenotolla. Hartolasta, Myrskylästä, Kärkölästä, Iitistä, Pukkilasta ja Padasjoelta tuli kustakin alle kymmeneen yhteydenottoa vuonna 2020. Myös edellisenä vuonna näistä kunnista tulleiden yhteydenottojen määrä oli jokaisen kunnan osalta alle kymmenen.

Seuraavassa kuvassa (Kuva 6.) on esitetty Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän kunnista sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrä kunnittain vuosina 2019 ja 2020.



Kuva 6. PHHYKY: Yhteydenotot kunnittain v. 2019 - 2020

Seuraavassa taulukossa (Taulukko 2.) on esitetty Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän kunnat, niiden asukasluku, sosiaaliammattilaisille v. 2020 tulleiden yhteydenottojen määrä kunnittain sekä yhteydenottojen määrä suhteutettuna 1 000 asukasta kohti.

Taulukko 2. Hyvinvointiyhtymän kuntien yhteydenottomäärä ja yhteydenottojen suhdeluku 1 000 asukasta kohden v. 2020

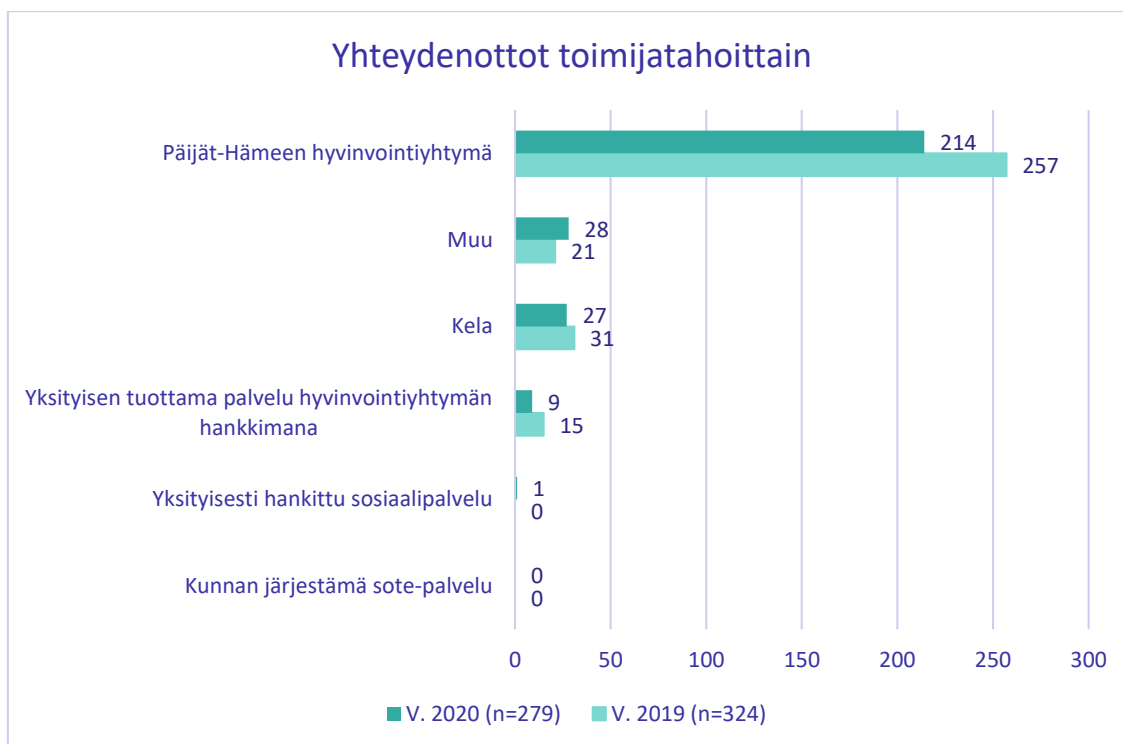
	Asukasluku *	Yhteyden- ottomäärä v. 2020	Yhteydenottoja 1 000 asukasta kohti
Asikkala	8 083	13	1,6
Hartola	2 697	5	1,9
Hollola	23 410	18	0,8
Iitti	6 711	3	0,4
Kärkölä	4 368	3	0,7
Lahti	119 823	213	1,8
Myrskylä	1 882	3	1,6
Orimattila	16 003	17	1,1
Padasjoki	2 896	2	0,7
Pukkila	1 860	2	1,1

Lähde: Tilastokeskus 31.12.2019

Korkein yhteydenottojen määrän suhdeluku on Hartolassa, mistä on tullut 1,9 yhteydenottoa tuhatta asukasta kohti. Matalin suhdeluku on Iitissä, mistä tuli 0,4 yhteydenottoa tuhatta asukasta kohden. Kaiken kaikkiaan suhdeluissa on vain pieniä eroja ja niiden tarkastelussa on hyvä huomioida se, että yhteydenottomäärän ollessa monessa kunnassa matala, vaikuttavat jo pienetkin satunnaisvaihtelut tuloksiin.

3.2 Yhteydenotot toimijatahoittain

Suurin osa, eli 214 kappaletta Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelta tulleista yhteydenotoista koski Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän omaa palvelutoimintaa (Kuva 7.). Hyvinvointiyhtymän järjestämisvastuulla, mutta hyvinvointiyhtymän yksityiseltä palvelutuottajalta hankkimia palveluja koskevia yhteydenottoja tuli yhdeksän ja asiakkaan itsenäisesti hankkimaan yksityiseen sosiaalipalveluun kohdistui yksi yhteydenotto. Kelaä koskevia yhteydenottoja oli 27 kappaletta. Muita toimijoita (esim. terveydenhuolto, edunvalvonta, seurakunta, kunta, TE-palvelut ja yhdistystoiminta) koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 28 kappaletta.



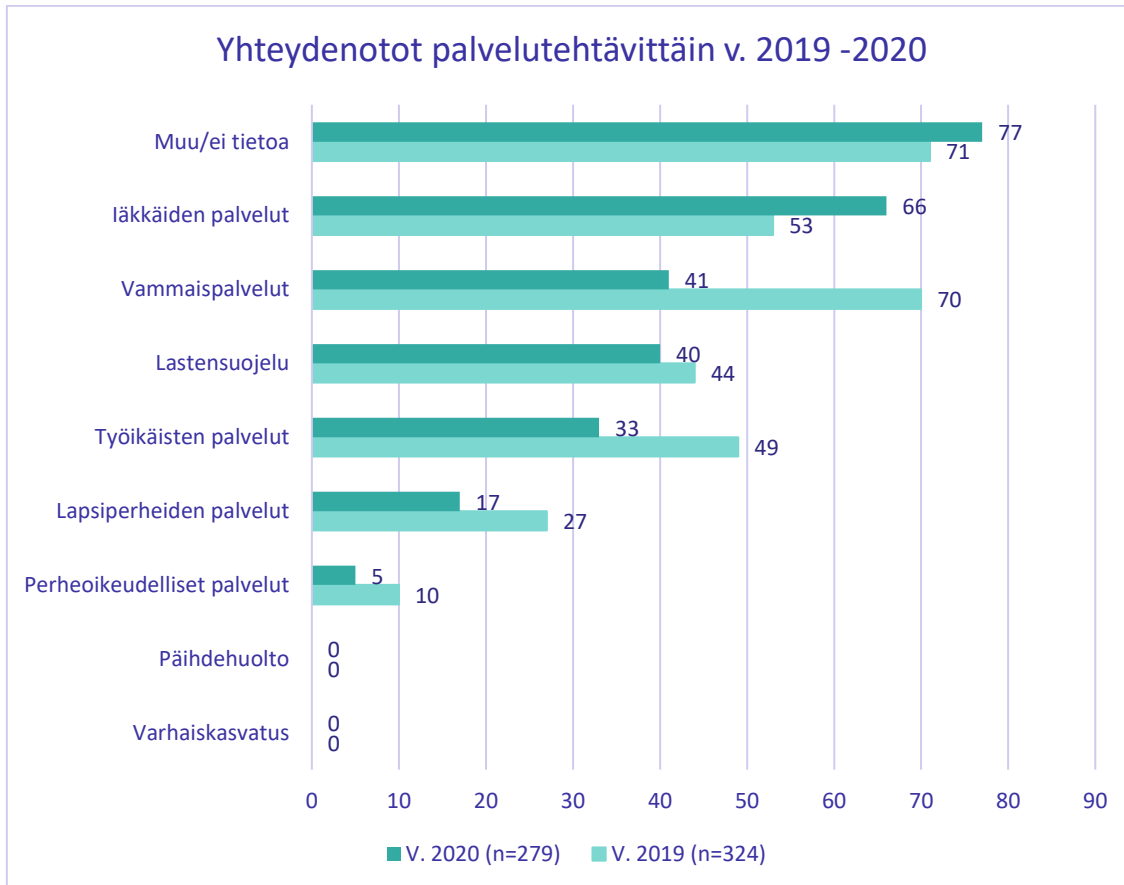
Kuva 7. PHHYKY: Yhteydenottojen jakautuminen eri toimijatahojen kesken v. 2019 ja 2020

3.3 Yhteydenottojen tarkastelu palvelutehtävittäin

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueen 279 yhteydenoton kokonaismäärästä tuli eniten yhteydenottoja iäkkäiden palvelujen palvelutehtävään liittyen (Kuva 8.). Iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi v. 2020 edelliseen vuoteen verrattuna. Muita palvelutehtäviä koskevat yhteydenottomäärät laskivat tai pysyivät samalla tasolla vuoden 2019 yhteydenottomääriin verrattuna.

Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli vammaispalvelujen palvelutehtävästä. Niiden määrä laski kuitenkin huomattavasti edellisen vuoden yhteydenottomäärään verrattuna. Kolmanneksi eniten tuli lastensuojelun palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja. Myös niiden määrä laski hieman edelliseen vuoteen verrattuna. Myös työikäisten palvelujen sekä lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävää koskevat yhteydenotot vähenivät. Perheoikeudellisten palvelujen palvelutehtävää koskevat yhteydenotot puolittuivat edellisestä vuodesta. Päihdehuollon palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja ei ollut lainkaan vuosina 2019 ja 2020. Myöskään varhaiskasvatusta koskevia yhteydenottoja ei ole tullut kumpanakaan vuonna.

Sosiaalihuollon palvelutehtäviä koskevien yhteydenottojen lisäksi sosiaaliasiamiehelle tuli Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelta 77 yhteydenottoa, jotka eivät koskeneet sosiaaliasiamiehen tehtäväkenttää. Ne jakautuivat seuraavasti: terveydenhuolto (25 kpl), muu/ei tietoa (20 kpl), Kela/perustoimeentulotuki (15 kpl), Kela/muu etuus tai palvelu (12 kpl), Digi- ja väestötietovirasto/edunvalvonta (4 kpl) ja vakuutusyhtiöiden asiat (1 kpl).

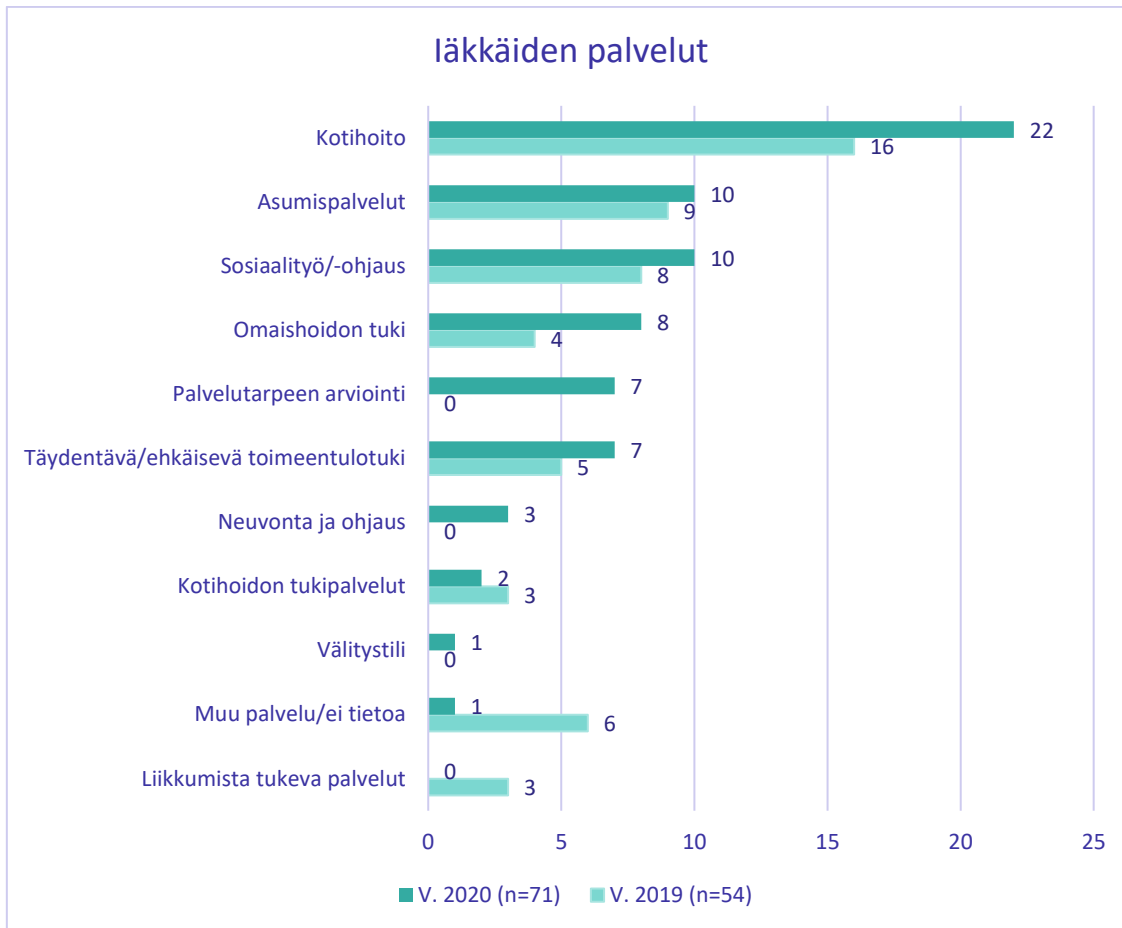


Kuva 8. PHHYKY: Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävien kesken v. 2019 - 2020

3.3.1 Iäkkäiden palvelut

Iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle vuonna 2020 yhteensä 66 kappaletta. Vuonna 2019 niitä oli 53 kappaletta. Yhteydenottojen määrä siis kasvoi 13 yhteydenotolla.

Yksi sosiaaliasiamiehelle tullut yhteydenotto on saattanut koskea samalla kertaa useampaa eri palvelua ja tästä syystä sosiaalipalveluja koskevia yhteydenottoja on iäkkäiden palvelujen palvelutehtävän osalta tilastoitu vuonna 2020 olleen 71 kappaletta ja vuonna 2019 yhteensä 54 kappaletta. Seuraavassa kaaviossa (Kuva 9.) on kuvattu iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen jakautuminen eri sosiaalipalvelujen kesken vuosina 2019 ja 2020.



Kuva 9. PHHYKY: Iäkkäiden palvelujen palvelutehtävän yhteydenotot sosiaalipalveluittain v. 2019 - 2020

HUOM. *Palvelutarpeen arviointia* sekä *Neuvontaa ja ohjausta* ei ole tilastoitu erikseen v. 2019. Palvelutarpeen arviointia sekä neuvontaa ja ohjausta koskevat yhteydenotot merkitty silloin kohtaan *Sosiaalityö/-ohjaus*.

Iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevista yhteydenotoista suurin osa liittyi kotihoidon palveluun ja niiden määrä lisääntyi edelliseen vuoteen verrattuna. Reilu puolet kotihoitoa koskevista yhteydenotoista oli tiedustelutyyppeissä yhteydenottoja ja loput yhteydenotoista luokiteltiin tyytymättömyyden ilmaisuiksi. Tiedustelutyyppeissä yhteydenotoissa kysyttiin tietoja siitä, minkälaista apua iäkkäille ihmisille on tarjolla kotona asumisen tueksi. Lisäksi tiedusteltiin kotihoidon maksujen määräytymisperusteista sekä sitä, mistä ja miten kotihoidon palvelua voi hakea ja millä perusteilla sitä voi saada. Tiedustelutyyppeissä yhteydenotoissa nousi esiin myös kysymyksiä kotihoidon palvelusetelimallista.

Muutama yhteydenottaja toi esiin epäselvyyttä siinä, mikä tahon kanssa he voivat selvittää kotihoidon palvelussa esiin nousseita epäkohtia. Yhteydenottajat kokivat jääneensä ilman apua ja yksin selvittämään epäselvyyksiä palveluntuottajan kanssa. Eräässä tapauksessa palvelusetelin perusteella toimiva kotihoidon palveluntuottaja oli lopettanut käynnit asiakkaan luona yllättäen ilman palvelusopimuksen irtisanomista. Asiakas tiedusteli oikeuksistaan ja siitä, millainen irtisanomisaika asiakassuhteen päättämiseksi olisi pitänyt olla. Yhteydenottaja oli saanut asiakasohjauksesta neuvon etsiä itse uusi palveluntuottaja, mutta asiakas ei ollut sitä löytänyt. Yhteydenottaja jäi tästä syystä joksikin aikaa kokonaan ilman palvelua. Hän koki jääneensä asiassa yksin ja vaille viranomaisten apua. Myös toinen yhteydenottaja toi esiin kokemuksiaan siitä, että oli jäänyt yksin ja apua siinä kohtaa, kun hän oli vastaanottanut kotihoidon palvelusetelin. Yhteydenottajan mukaan häntä oli ohjeistettu etsimään ja valitsemaan hyvinvointiyhtymän hyväksymä palveluntuottaja. Yhteydenottaja toi kuitenkin esiin, että hän olisi tarvinnut valintansa perusteeksi tarjolla olevaa enemmän tietoa eri palveluntuottajista ja suositteluja hyvistä palveluntuottajista.

Muutamilta kotihoidon asiakkaiden omaisilta tuli yhteydenottoja vuoden 2020 alussa, koska kotihoidon palvelusetelimalliin oli tullut muutoksia, mikä oli aiheuttanut asiakkaiden omaan maksusuuteen reilun korotuksen.

Yhteydenottajat antoivat palautetta myös siitä, että palvelusetelimallin muutoksesta oli tiedotettu asiakkaita huonosti. Muutoksista ei ollut keskusteltu asiakkaiden kanssa, eikä heille ollut tehty asiakassuunnitelmia tai niitä tarkistettu, vaikka asiakkaille oli tehty palvelun tuntimäärään lisäyksiä.

Tyytymättömyyden ilmaisuiksi tilastoiduissa yhteydenotoissa oli kyse myös siitä, että iäkkäälle henkilölle oli haettu kotihoidon palvelua, mutta palvelua ei ole myönnetty, koska palvelun myöntämisperusteiden ei katsottu kyseisten ihmisten kohdalla täyttyneen. Yhteydenottajat halusivat saada tietoa siitä, millä keinoin asiaan voisi vielä vaikuttaa ja, mitä muita palveluja olisi mahdollisesti olemassa iäkkään henkilön kotona-asumisen tueksi. Yhteydenotoissa tuli esiin myös se, että asiakkaat eivät olleet aina saaneet kirjallista ja perusteltua päätöstä siitä, että kotihoidon palvelua ei myönnetä heille.

Osa iäkkäiden ihmisten tehostettua palveluasumista koskevista yhteydenotoista koski asukkaiden omaisille herännyttä huolta asumisyksikössä toteutettavan hoidon ja huolenpidon laadusta. Kaikissa näissä tapauksissa omaiset olivat yrittäneet selvittää yksikön toiminnassa havaittuja epäkohtia ensin yksikön johtajan/vastuutyöntekijän kanssa. Omaiset kokivat, että he eivät kuitenkaan olleet saaneet esiin tuotuihin asioihin riittäviä selvityksiä, eikä yksikön toiminta ollut parantunut epäkohtien esiin tuomisen jälkeen. Omaiset kaipasivat tietoa siitä, miten asioita olisi vielä mahdollista selvittää, kuka toimintaa valvoo ja, miten asumisyksiköiden toiminnan laatua saataisiin parannettua pikaisesti. Eräessä yhteydenotossa omainen kertoi käyneensä asumisyksikön työntekijän kanssa keskustelua yksikön niukoista työntekijäresursseista ja omaisen mukaan myös työntekijä oli tuonut esiin huolta yksikön henkilöstön riittävydestä ja työntekijöiden mahdollisuuksista huolehtia yksikön asukkaiden tarpeista. Asumispalveluja koskevista yhteydenotoista tiedusteltiin myös koronaviruspandemian vuoksi asumisyksiköissä toteutetuista rajoitustoimenpiteistä. Näitä yhteydenottoja on kuvattu tarkemmin tämän selvityksen luvussa *7.1 Koronaviruspandemian vaikutuksista*.

Muutamissa asumispalveluihin liittyvissä yhteydenotoissa tiedusteltiin myös siitä, miten ja mistä iäkkäälle ihmiselle voi hakea asumispalvelua ja, millä perusteilla palvelua on mahdollista saada. Lisäksi kysyttiin tietoja tehostetun palveluasumisen asiakasmaksujen määrätymisperusteista ja oikeudesta hakea maksuun poistoa.

Suurin osa sosiaalityön ja sosiaalihoitajien palveluja koskevista yhteydenotoista oli tiedustelutyyppisiä yhteydenottoja siitä, millaisia taloudellisen tuen muotoja on olemassa sekä siitä, miten ja mistä taloudellista tukea voi hakea. Lisäksi kysyttiin neuvoja siitä, miten asiakkaan kannattaa valmistautua siihen, että työntekijä on tulossa kotikäynnille tekemään palvelutarpeen arviointia/tilannekartoitusta ja tiedusteltiin asiakkaan oikeuksista arvioinnin lopputulokseen liittyen. Kolmessa yhteydenotossa annettiin palautetta siitä, että gerontologisen sosiaalityön tiimin työntekijöitä on ollut vaikea tavoittaa, puheluihin ei ole vastattu työntekijöiden ilmoittamalla puhelinajalla eikä jätettyihin soittopyyntöihin ole aina vastattu. Lisäksi annettiin palautetta siitä, että sosiaalityöntekijä on vaihtunut usein ja se on vaikeuttanut asiakkaan asioiden hoitamista. Yksittäisessä yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä asiakkaalle tehtyyn asiakasmaksun alentamisen/poiston päätökseen ja erityisesti siihen, millä tavalla asiakkaan taloudellista tilannetta ja maksuvaraa oli päätöksessä arvioitu.

Muutamassa omaishoidon tukea koskevassa yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä siihen, että omaishoidon tuen hakemus oli hylätty. Lisäksi sosiaaliammattilaisilta tiedusteltiin sitä, miten ja mistä omaishoidon tukea voi hakea. Yhdessä yksittäisessä yhteydenotossa tuotiin esiin huolta omaishoitajan omasta jaksamisesta. Omaishoitaja ei ollut pystynyt pitämään lakisääteisiä omaishoitajan vapaita koronaviruspandemian vuoksi, koska hoidettavan huolenpitoa oli vaikea saada järjestymään asumisyksikköön asetetun vierailukiellon vuoksi. Toisessa omaishoitajan vapaiden järjestämistä koskevassa yhteydenotossa oli kyse siitä, että omaishoitaja oli tyytymättömän hoitojärjestelyihin vapaiden aikana, koska hän piti niitä hoidettavan edun vastaisina.

Kaikissa palvelutarpeen arviointiin liittyvissä yhteydenotoissa yhteydenottajana oli iäkkään henkilön omainen. Yhteydenotoissa oli pääasiassa kyse arvioinnin laatimistapaan, sisältöön ja merkitykseen liittyvästä tiedontarpeesta. Eräessä yhteydenotossa puolisonsa kanssa yhdessä asuva ikäihminen ihmetteli sitä, miksi pariskunnan kotona käynyt palvelutarpeen arviointia tehnyt työntekijä ei kysynyt toiselta puolisoilta tilanteesta mitään ja kartoitti vain toisen puolison tilanteen. Yhteydenottajan mukaan työntekijä oli haastatellut ainoastaan muistisairasta puolisoa, joka oli vastannut työntekijän esittämiin kysymyksiin: *"Hyvin täällä pärjätään"*. Yhteydenottajan

mielestä palvelutarpeen arviointi toteutettiin liian suppeasti ja kiirehtien, vain toista puolisoa haastatellen ja pariskunnan kokonaistilanne sivuuttaen. Yhteydenottaja oli harmissaan siitä, että palvelusta ollaan tekemässä päätöstä puutteellisten tietoja perusteella. Yhteydenottaja kysyi oikeudesta vaatia uutta palvelutarpeen arviointia.

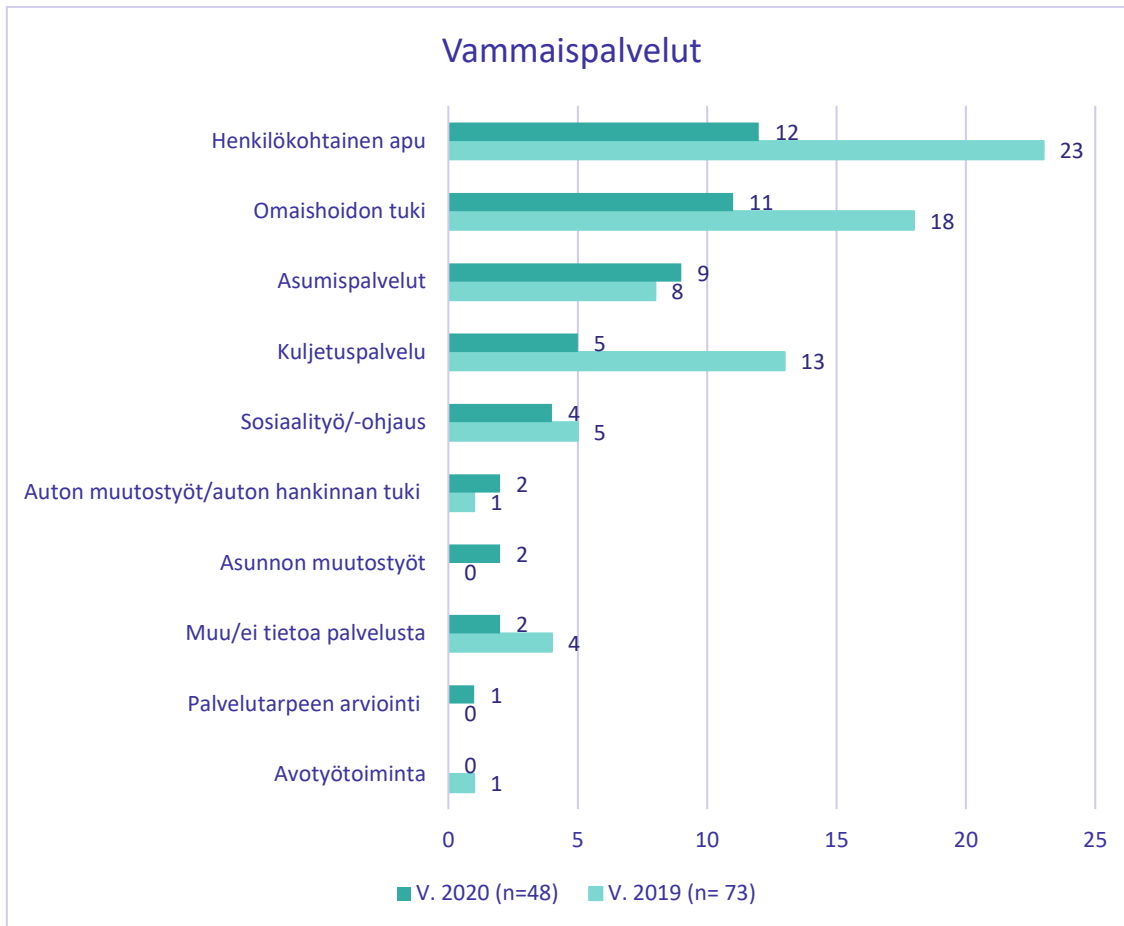
Muutamassa yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä siihen, millä tavoin työntekijän oli palvelutarpeen arviointikäynnin yhteydessä kertonut asiakkaalle eri palveluvaihtoehtoista olemassa olevista palveluista ja niiden vaikutuksista asiakkaan asemaan ja tilanteeseen. Yhden yhteydenottajan mukaan työntekijä ei ollut selvittänyt asiakkaalle ja hänen omaiselleen riittävällä tavalla sitä, miten palvelujen (kotihoito ja ateriapalvelu) hinnat määräytyvät eikä työntekijä ollut selvittänyt, onko asiakkaalla varaa hankkia palveluja tai mitä asiakas voi tehdä, jos hänen rahansa eivät riitä tarvittavien palvelujen hankkimiseen. Toisessa yksittäisessä yhteydenotossa omainen koki saaneensa palvelutarpeen arviointia tehneeltä työntekijältä huonoa kohtelua ja koki työntekijän syyllistäneen omaista siitä, että omainen ei auttanut riittävästi palvelutarpeen arvioinnin toteuttamisessa. Omainen kertoi työntekijän kanssa asiasta käydyn puhelinkeskustelun päättyneen siten, että työntekijä oli niin sanotusti lyönyt luurin korvaan.

Kolmessa täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskevassa yhteydenotossa oli kyse toimeentulotuen määräytymisperusteisiin ja hakemiseen liittyvästä tiedontarpeesta. Neljässä muussa yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä asiakkaalle tehtyyn hylkäävään toimeentulotukipäätökseen tai siihen, miten asiakas koki tulleen kohdelluksi työntekijän taholta, kun asiakkaan toimeentulotukiasiaa oli käsitelty. Yhteydenotoissa oli mainintoja kokemuksista siitä, että sosiaalitoimen työntekijän toimesta asiakasta pompoteltiin turhaan Kelan ja sosiaalitoimen välillä sekä pyydettiin useamman eri kerran toimittamaan lisäselvityksiä sama toimeentulotukihakemuksen käsittelyä varten. Kahdessa yhteydenotossa tuotiin esiin kokemuksia työntekijän ja asiakkaan kohtaamisen ja vuorovaikutuksen epäonnistumisesta. Yhteydenotoissa asiakkaat kertoivat kokemuksistaan siitä, että työntekijän käytös puhe oli vaikuttanut asiakkaista ylimielisestä ja loukkaavalta. Toinen yhteydenottajista kuvasi kokemuksiaan myös siitä, että hän ei ollut tullut kuulluksi asiassaan eikä työntekijä suostunut kuuntelemaan, mitä asiakas olisi halunnut kertoa tilanteestaan. Asiakkaan mukaan työntekijä vaiensi hänet tylästi ja tois-teli vain sitä, että asiakas tulee saamaan toimeentulotukipäätöksen tiedoksi postitse kotiin.

Neuvontaa ja ohjausta koskevissa asioissa oli kyse tiedon tarpeesta olemassa olevista palveluista ja siitä, miten niitä voi hakea. Itse Siirin palveluneuvontaa koskevia yhteydenottoja ei sosiaaliamiehelle tullut lainkaan. Kotihoidon tukipalveluja koskevissa asioissa on molemmissa ollut kyse tiedustelutyypisistä yhteydenotoista iäkkään henkilön mahdollisuudesta saada siivousapua kotiinsa. Yksittäinen yhteydenotto koski tyytymättömyyttä iäkkäällä henkilöllä olevaan välitystilipalveluun, koska asiakkaan asioiden hoitaminen välitystilin avulla ei yhteydenottajan mukaan sujunut sovitulla tavalla silloin, kun asiakkaan ”oma välitystilinhoitaja” oli poissa töistä. Yhteydenottajan mukaan asiakkaalle oli tullut maksettavaksi viivästysmaksuja laskuista, jotka sosiaalitoimen oli pitänyt maksaa laskuttajalle asiakkaan välitystilillä olevista rahavaroista, mutta laskujen maksu oli jäänyt hoitamatta ajallaan sosiaalitoimen toiminnasta johtuvasta syystä.

3.3.2 Vammaispalvelut

Vammopalvelujen palvelutehtäviä koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2020 yhteensä 41 ja vuonna 2019 yhteensä 70 eli yhteydenottojen määrä laski huomattavasti. Osa yhteydenotoista on liittynyt samalla kertaa useampaan eri palveluun. Tästä syystä eri sosiaalipalveluja koskevia yhteydenottoja on vammaispalvelujen palvelutehtävän osalta tilastoitu vuonna 2020 olleen 48 kappaletta ja vuonna 2019 yhteensä 73 kappaletta. Yhteydenottojen jakautuminen vuosina 2019 ja 2020 eri sosiaalipalvelujen kesken on esitetty tarkemmin alla olevassa kuvassa (Kuva 10.).



Kuva 10. PHHYKY: Vammaispalvelujen palvelutehtävän yhteydenotot sosiaalipalveluittain v. 2019 - 2020

Henkilökohtaista apua koskevien yhteydenottojen määrä puolittui vuonna 2020 edelliseen vuoteen verrattuna. Lähes kaikki henkilökohtaista apua koskevat yhteydenotot liittyivät tilanteeseen, jossa asiakkaan henkilökohtaisen avun palvelun hakemus oli hylätty tai palvelua oli myönnetty tuntimäärällisesti vähemmän kuin asiakas koki tarvitsevansa. Monen yhteydenottajan mielestä päätökseen tai asiakkaan muihin asiakasasiakirjoihin on kirjattu virheellisiä tietoja asiakkaan tilanteesta ja toimintakyvystä. Se oli saanut yhteydenottajat epäilemään asiakkaan tilanteesta laaditun palvelutarpeen arvioinnin luotettavuutta ja hylkäävän päätöksen perusteita. Yhteydenottajat antoivat palautetta myös saamiensa päätösten hyvin lyhyistä perusteluista. Ne vaikeuttivat sen ymmärtämistä, miksi asiakkaan palveluhakemus oli hylätty. Yksittäisessä henkilökohtaisen avun palvelua koskevassa yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä henkilökohtaisen avun palveluntuottajan toimintaan ja palvelun laatuun.

Myös omaishoidon tukea koskevien yhteydenottojen määrä laski vuonna 2020 selvästi verrattuna edelliseen vuoteen. Omaishoidon tuen yhteydenotoissa oli pääsääntöisesti kyse tilanteesta, jossa omaishoitoa koskeva hakemus oli hylätty tai tuki oli myönnetty alimman maksuluokan mukaisesti. Muutama yhteydenottaja toi esiin sen, että heille oli myönnetty toisella paikkakunnalla omaishoidon tukea, mutta nyt hyvinvointiyhtymän alueella asuttaessa tuki oli hylätty kokonaan tai hoidettavan tuen tarve oli katsottu olevan vain tuen alimman maksuluokan mukainen. Aiemmillä asuinpaikkakunnalla asiakkaan hoidon ja huolenpidon tarve oli nähty olevan suurempi. Yhteydenottajat ihmettelivät, miten asia voi olla näin. Asiakkaan tilanne on kuitenkin pysynyt samana tai tuen tarpeet ajan myötä lisääntyneet, eivät vähentyneet. Muutamassa yhteydenotossa tuotiin esiin myös ongelmia omaishoitajan lakisääteisten vapaiden järjestämisessä koronavirustilanteen vuoksi. Näitä yhteydenottoja on käsitelty tässä selvityksessä tarkemmin luvussa 7.1 *Koronaviruspandemian vaikutuksista*.

Asumispalveluja koskevissa yhteydenotoissa tuotiin esiin huolta asumispalveluissa asuvien henkilöiden hoidon ja huolenpidon laadusta sekä tiedusteltiin koronaviruspandemian torjumiseksi yksiköissä käytettyjen rajoitustoi-
mien laillisuudesta. Myös niitä on kuvattu edellä mainitussa luvussa 7.1.

Asumispalveluja koskevat yhteydenotot tulivat kaikki asumispalvelujen asukkaiden omaisilta. Erästä omaista mietitytti, annetaanko asukkaalle asumisyksikössä psyykenlääkkeitä vain sen vuoksi, että asukas olisi ns. helppo-hoitoisempi ja rauhallisempi. Lisäksi huolta herätti yhteydenottajissa mm. asumisyksikön työntekijöiden vaihtuminen ja siitä aiheutuvat katkokset tiedonkulussa asukkaiden tilanteesta ja avuntarpeista. Huolta herätti myös työntekijäresurssien riittävyys. Yhteydenottajia mietitytti, pystytäänkö asumisyksikössä takaamaan asukkailla turvalliset olosuhteet myös yöaikaan, jolloin työntekijöitä on hyvin vähän töissä ja työntekijät vastaavat yksin useamman eri asuintalon asukkaiden hyvinvoinnista seurannasta ja asukkaiden avustamisesta. Eräs omainen kertoi myös asumisyksikön työntekijän todenneen, että työntekijäresurssit ovat yksikössä niukat, minkä vuoksi työntekijät eivät ehdi viettää asukkaiden kanssa aikaa ja asukkaat joutuvat olemaan paljon yksin. Muutamassa yhteydenotossa tuotiin esiin myös tyytymättömyyttä siihen, että vammaisen henkilön asumispalvelupaikkaa ei katsottu olevan perusteita vaihtaa omaisten vaatimuksista huolimatta.

Kuljetuspalvelua, asunnon muutostöitä sekä auton hankinnan tukea/muutostöitä koskevat yhteydenotot liittyivät kaikki tilanteeseen, jossa asiakas oli hakenut jotain mainituista palveluista, mutta asiakkaan hakemus oli hylätty. Yhteydenottajat tiedustelivat palvelujen myöntämisperusteista ja halusivat neuvoja päätöksen muutoksenhakuun. Yhdessä yksittäisessä kuljetuspalvelua koskevassa yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyys kuljetuspalvelumatkojen välityskeskukseen toimintaan. Yhteydenottaja kertoi joutuneensa odottamaan 45 minuuttia ennen kuin oli saanut yhteyden välityskeskukseen.

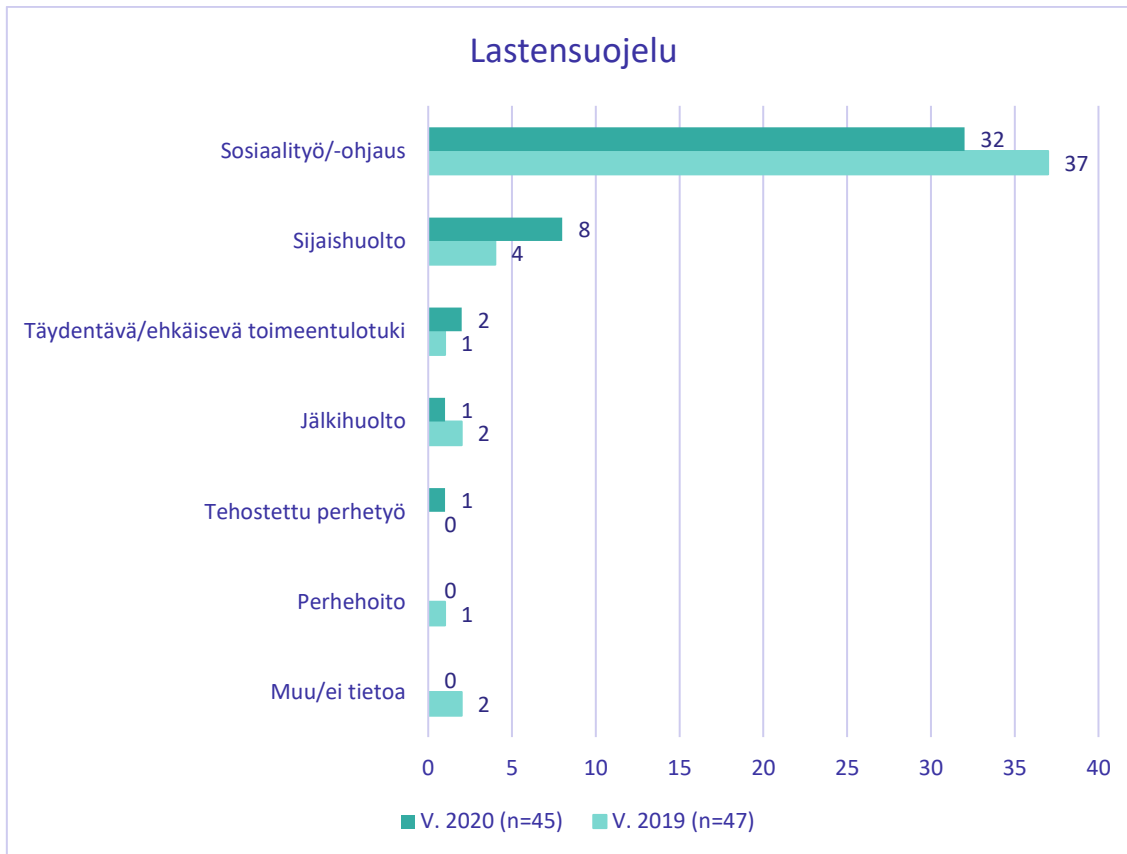
Kahdessa sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta koskevissa yhteydenotoissa asiakas koki tulleen yllätetyksi siinä, millainen lopputulos palvelutarpeen arvioinnilla oli heidän asiassaan ollut. Asiakkaat kokivat pettymyksenä ja yllätyksenä sen, että he olivat saaneet postin välityksellä hylkäävän päätöksen hakemastaan palvelusta. Yhteydenottajille oli jäänyt työntekijän kanssa käydystä keskustelusta käsitys, että heillä oli työntekijän kanssa yhtenäinen näkemys asiakkaan palvelutarpeesta ja palvelun järjestämisestä. Yhteydenotoissa kyseenalaistettiin myös ns. tiimipäätökset. Vammaispalvelujen työntekijät olivat kertoneet asiakkailleen, että asiakkaan hakemus käsitellään työntekijän suorittaman palvelutarpeen arvioinnin jälkeen vielä tiimissä ja vasta tämän jälkeen työntekijä tekee asiasta kirjallisen päätöksen. Yhteydenottajia mietitytti se, millaisten tietojen varassa tiimit tekevät asiakkaiden asioista linjauksia ja, välittykö tiimille riittävästi tietoa asiakkaan yksilöllisistä tarpeista ja tilanteesta. Yhteydenottajat toivat esiin myös tyytymättömyyttä sosiaalityössä laadittuihin asiakasasiakirjoihin. Niissä koettiin olevan virheitä, joiden pelättiin vaikuttavan palvelujen myöntämiseen nyt tai mahdollisesti myöhemmin tulevaisuudessa.

Muutamissa yhteydenotoissa tuotiin esiin myös kokemuksia siitä, että vammaisten ihmisten oikeudet eivät toteudu hyvinvointiyhtymän alueella riittävällä tavalla. Erään yhteydenottajan näkemyksen mukaan YK:n vammaissopimuksen periaatteet eivät toteudu Päijät-Hämeessä, eivätkä vammaiset henkilöt ole alueella yhdenvertaisessa asemassa muiden ihmisten kanssa, koska vammaispalvelujen saamiseen on asetettu alueella liian korkea kynnys.

Yksi yksittäinen yhteydenotto liittyi palvelutarpeen arvioinnin laatimiseen. Yhteydenottaja kertoi olevansa tyytymättömän sosiaalityöntekijän tapaan selvittää palvelutarvetta ja kohdata asiakas. Yhteydenottaja koki työntekijän olleen asenteeltaan hyökkäävä ja kyseenalaistaneen asiakkaan avun tarpeet. Asiakas kuvasi, että vuorovaikutus työntekijän kanssa ei toiminut, koska asiakas koki työntekijän vähättelevän asiakkaan näkemystä avuntarpeistaan. Yhteydenottaja kertoi, että hänen henkiset voimavaransa ja jaksamisensa ovat ääriarjoilla ja hän olisi toivonut saavansa työntekijältä apua ja tukea, ei vastoinkäymisiä työntekijän kanssa.

3.3.3 Lastensuojelu

Lastensuojelun palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2020 yhteensä 40 kappaletta ja vuonna 2019 yhteensä 44 kappaletta. Osa yhteydenotoista on liittynyt samalla kertaa useampaan palveluun ja tämän vuoksi eri sosiaalipalveluja koskevia yhteydenottoja on lastensuojelun palvelutehtävän osalta tilastoitu vuonna 2020 olleen 44 kappaletta ja vuonna 2019 yhteensä 47 kappaletta. Yhteydenottojen jakautuminen sosiaalipalvelujen kesken on esitetty tarkemmin seuraavassa kuvassa (Kuva 11.).



Kuva 11. PHHYKY: Lastensuojelun palvelutehtävän yhteydenotot sosiaalipalveluittain v. 2019 - 2020

Reilussa kolmasosassa sosiaalityöhön ja sosiaaliohjaukseen liittyvissä yhteydenotoissa oli aiheena lastensuojelun asiakastiedot ja asiakasasiakirjat. Näistä yhteydenotoista puolet olivat tiedustelutyypisiä yhteydenottoja siitä, millaisia oikeuksia lastensuojeluasiakkuudessa olevan lapsen huoltajalla tai vanhemmalla on lapsen asiakastietoihin. Yhteydenottajat tiedustelivat myös, miten heidän tulee käytännössä toimia saadakseen luettavakseen lasta koskevat asiakirjat.

Puolet yhteydenottajista oli tyytymättömiä lastensuojelussa kirjattuihin lapsen asiakastietoihin tai siihen, että huoltaja ei pyynnöstään huolimatta ollut saanut tietoja ja niiden toimittaminen oli viivästynyt. Yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä siihen, että asiakastiedoissa oli yhteydenottajien mukaan selkeitä asiavirheitä. Työntekijöiden epäiltiin ymmärtäneen asiakkaan kertomia asioita väärin ja sen vaikuttaneen myös asioista tehtyihin virheellisiin kirjauksiin. Lisäksi palautetta annettiin siitä, että yhteydenottajien mielestä tärkeitä, lapsen tilanteeseen oleellisesti vaikuttavia asioita, oli jätetty kokonaan kirjaamatta tai kirjaukset oli tehty niin lyhyesti tai asiayhteydestään irrottaen, että asiat näyttivät kirjauksissa toiselta kuin todellisuudessa olivat. Tämän koettiin loukkaavan vakavasti asianosaisten oikeuksia. Pelkoa herätti se, miten virheellisenä pidetyt asiakastiedot vaikuttavat tulevaisuudessa palvelujen saamiseen tai muiden lastensuojelutoimenpiteiden käyttöön. Asiakastietoihin liittyvissä yhteydenotoissa tuotiin esiin myös tyytymättömyyttä siihen, että kirjausten koettiin olevan puolueellisia lapsen toista vanhempaa kohtaan. Yhteydenottajilla oli kokemuksia, että työntekijät olivat kirjanneet lapsen toisen vanhemman esiin tuomia asioita selkeästi enemmän kuin toisen vanhemman tai, toisen vanhemman tilanteesta oli kirjoitettu asioita eri tavoin tai sävyyn kuin toisen. Esimerkiksi toisen vanhemman tilanteesta oli kirjattu positiivisia asioita, mutta toisen vanhemman ei. Tämän epäiltiin olevan tarkoituksenhakuista ja koettiin rikkovan asiakkaiden yhdenvertaisen kohtelun vaatimusta.

Kolmasosa sosiaalityöhön liittyvistä yhteydenotoista koski lastensuojelun päätöksiä: mm. lapsen kiireellinen sijoitus, sen jatkaminen tai lapsen huostaanotto ja sijaishuoltoon sijoittaminen taikka sen päättäminen. Yhteydenotoissa tiedusteltiin sitä, millaisia oikeuksia asianosaisilla on edellä mainituissa lastensuojelun prosesseissa. Yhteydenottajilla oli myös tarve saada keskustella jonkun sosiaalihuollon toimintaa tunnevan henkilön kanssa siitä,

mitä lastensuojelun päätöksiä ja toimenpiteitä heidän lastensa asiassa on tehty ja, miten viranomaisten tulee lainsäädännön mukaan toimia näitä asioita hoitaessaan.

Sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta koskevia yhteydenottoja tuli myös siitä, ettei lapsi tai perhe saa sellaista apua, joka heitä arjessa oikeasti auttaisi. Yhteydenotoissa mainittiin myös kokemuksista perheiden pompottelusta terveyden- ja sosiaalihuollon palveluyksiköiden välillä. Yhteydenotoissa peräänkuulutettiin ammattilaisten välisen yhteistyön merkitystä, jotta perheet saisivat helposti tarvitsemaansa apua. Palvelujen etsimisen ja vaatimisen koettiin kuluttavan voimavaroja ja mutkistavan asioita entisestään.

Muutamissa yhteydenotoissa kerrottiin vaikeuksista tavoittaa yhteydenottopyynnöistä huolimatta lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijää tai hänen esimiestään. Näitä yhteydenottoja oli kuitenkin selvästi vähemmän kuin edellisenä vuonna. Lisäksi muutama yksittäinen yhteydenotto liittyi oheishuoltajan asemaan ja oikeuksiin saada taloudellista tukea oheishuollossa olevan lapsen menoihin tilanteessa, jossa oheishuoltajajärjestelyllä on vältetty lapsen sijaishuollon tarve.

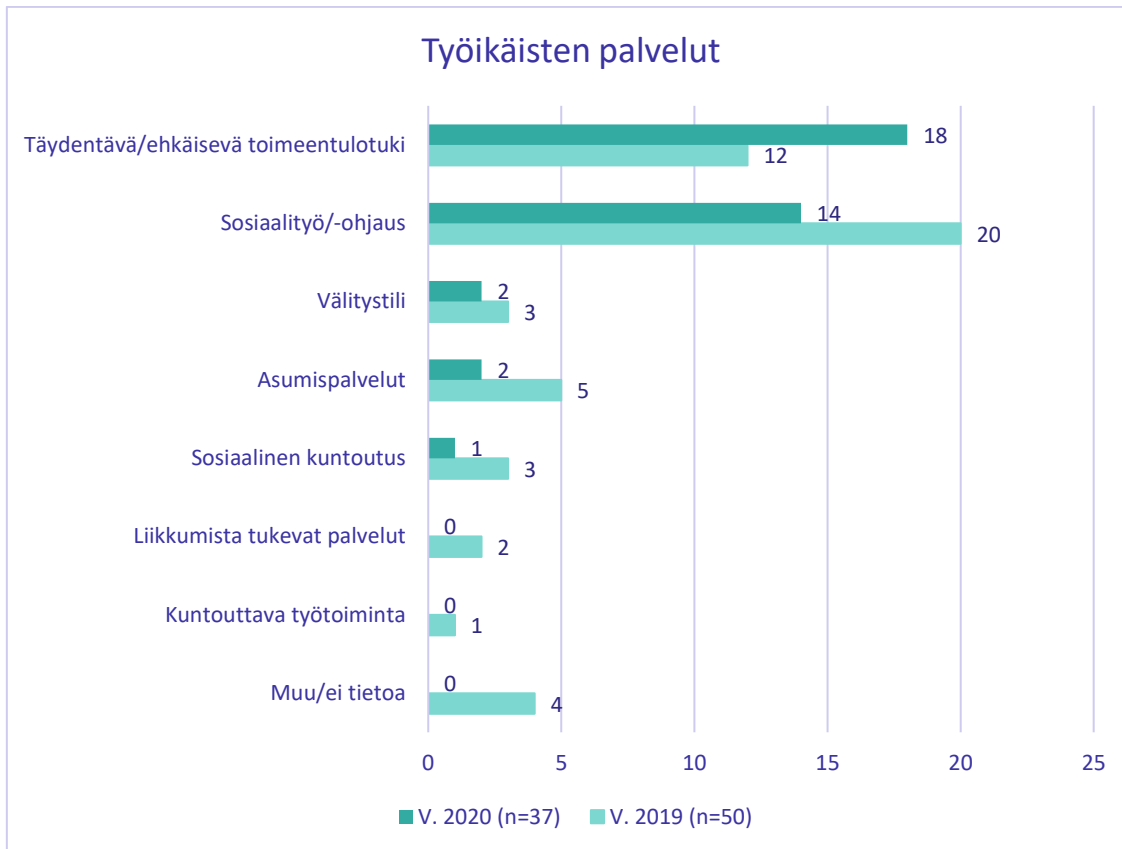
Kahdessa lapsen sijaishuoltoon liittyvässä yhteydenotossa tiedusteltiin, miten sijaishuoltopaikan muutosprosessi etenee, mitä vaiheita prosessissa on sekä sitä, miten lapsen huoltajan ja muiden lapselle läheisten henkilöiden mielipide asiassa huomioidaan. Kolmas sijaishuoltoon liittyvä yhteydenotto sisälsi edellisen kaltaista tiedontarvetta lapsen huostaanoton purkamisesta ja siitä, miten lapselle sijaishuollon aikana tärkeiksi tulleiden ihmissuhteiden jatkuminen turvataan sijaishuollon päättymisen jälkeen. Neljännessä sijaishuoltoon liittyvässä yhteydenotossa tiedusteltiin lapsen oikeudesta pitää yhteyttä läheisiin ihmisiin sijaishuollon aikana ja siitä, miten lapsen tapaamiset voidaan järjestää turvallisesti.

Kahdessa täydentävään/ehkäisevää toimeentulotukea koskevassa yhteydenotossa tiedusteltiin toimeentulotuen määräytymisperusteista tilanteesta, jossa yhteydenottajan tekemä toimeentulotukihakemus oli hylätty. Lastensuojelun jälkihuoltoon liittyvässä yhteydenotossa tiedusteltiin itsenäistymisvarojen kertymisestä ja niiden maksamiskäytännöistä nuoren jälkihuollon aikana.

Yksittäisessä tehostettua perhetyötä koskevassa yhteydenotossa annettiin palautetta siitä, että perhetyöntekijöiden suhtautuminen lapsen ja perheen tilannetta kohtaan koettiin asenteelliseksi. Työntekijöiden koettiin uhkailevan lapsen huostaanotolla, eikä työntekijöiden koettu yrittävän aidosti auttaa perhettä ja tarjoavan perheelle tukea ongelmien ratkaisemiseksi.

3.3.4 Työikäisten palvelut

Vuonna 2020 työikäisten palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen kokonaismäärä oli 33 kappaletta ja vuonna 2019 yhteensä 49 kappaletta. Osa yhteydenotoista koski samalla kertaa useampaa eri palvelua. Tästä syystä yhteydenottoja sosiaalipalveluja osalta on työikäisten palvelutehtävissä tilastoitu olleen 37 kappaletta vuonna 2020 ja sitä edellisenä vuonna yhteensä 50 kappaletta. Työikäisten palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen jakautuminen eri sosiaalipalvelujen kesken on esitetty tarkemmin alla olevassa kuvassa (Kuva 12.).



Kuva 12. PHHYKY: Työikäisten palvelujen palvelutehtävän yhteydenotot sosiaalipalveluittain v. 2019 - 2020

Yli puolessa täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea koskevista yhteydenotoissa oli kyse tilanteesta, jossa asiakas oli hakenut sosiaalitoimesta toimeentulotukea, mutta hakemus oli hylätty kokonaan tai tukea oli myönnetty vähemmän kuin asiakas oli hakenut. Muutamissa yhteydenotoissa tuotiin esiin myös tyytymättömyyttä toimeentulotukipäätöksen perusteluihin tai niiden niukkuuteen. Muissa täydentävään/ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvissä yhteydenotoissa oli kyse tiedustelutyypistä yhteydenotoista. Useammassa yhteydenotossa tiedusteltiin kuolinpesän mahdollisuutta hakea toimeentulotukea varattomana kuolleen vainajan hautauskuluihin. Lisäksi sosiaaliamieheltä tiedusteltiin myös muita toimeentulotuen rakenteeseen, sisältöön ja määräytymisperusteisiin liittyviä asioita sekä sitä, mistä ja miten täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea on mahdollista hakea. Monet yhteydenottajat antoivat palautetta siitä, että ns. harkinnanvaraisen toimeentulotuen hakemisesta on tehty asiakkaan kannalta monimutkaista ja hidasta. Toimeentulotukilaki edellyttää asiakasta hakemaan pääsääntöisesti ensin perustoimeentulotukea Kelasta ennen kuin hänen on mahdollista hakea täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea sosiaalitoimesta.

Useassa sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta koskevassa yhteydenotossa oli kyse siitä, että yhteydenottaja oli erehtynyt ottamaan asiassaan yhteyttä sosiaaliamieheen sosiaalityön sisältöihin kuuluvissa asioissa. Nämä yhteydenotot tulivat niin sanotusti väärään paikkaan. Yhteydenotoissa tuotiin esiin myös huolta läheisen henkilön tilanteesta ja tiedusteltiin, mistä henkilölle voi hakea apua ja, mitä sosiaalihuollon palveluja on saatavilla.

Muutamassa yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan työskentelyyn asiakkaan asian hoitamisessa. Yhteistä palautteissa oli yhteydenottajien kokemus siitä, ettei työntekijä ollut selvittänyt tai huomionnut riittävällä tavalla asiakkaan tilannetta ja asiakkaan omaa näkemystä tilanteestaan. Asiakkaat kokivat, että he eivät olleet tulleet kuulluiksi asiassaan.

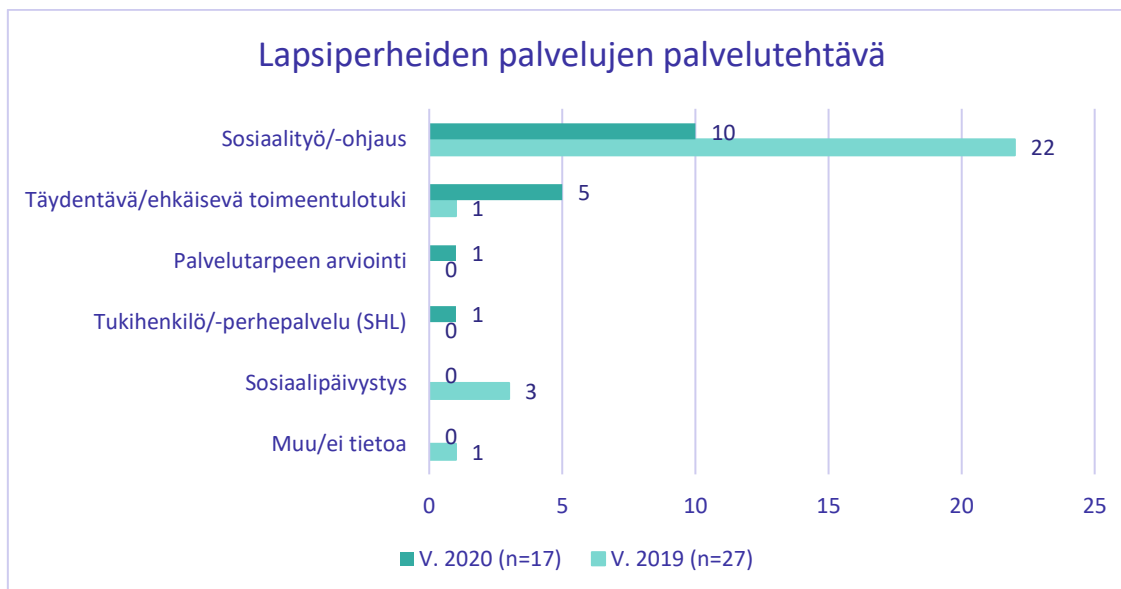
Asumispalveluita koskevista yhteydenotoista toinen oli yleistä tiedustelua olemassa olevista yhteisöllisistä asumispalveluista. Toisessa yhteydenotossa oli kyse tilanteesta, jossa asumispalveluissa pitkään asuneen henkilön asumisyksikkö oli vaihtumassa asiakkaasta johtumattomista syistä. Yhteydenottaja tiedusteli itsemääräämiskeudestaan ja siitä, miten hänen oma mielipiteensä uuden asumisyksikön järjestämisessä tulisi ottaa huomioon.

Toisessa välitystilipalvelua koskevassa yhteydenotossa annettiin palautetta siitä, että asiakkaan raha-asioiden hoitaminen ei suju sovitulla ja asiakkaan toivomalla tavalla silloin, kun asiakkaan välitystiliiä vakituisesti hoitava työntekijä on poissa työstään. Yhteydenottajan mukaan työntekijän poissaolon aikana asiakkaalta on vaadittu sellaisten kirjallisten selvitysten toimittamista, joita välitystilin ns. vakituinen hoitaja ei asiakkaalta vaadi. Yhteydenottaja piti tätä tahallisenä kiusantekona, koska toinen työntekijä on pystynyt hoitamaan asiakkaan asioita ilman näitä selvityksiä. Toisessa välitystiliiä koskevassa yhteydenotossa oli kyse tyytymättömyydestä siihen, että asiakkaan rahavaroja hoidetaan välitystilipalvelun avulla. Asiakas tiedusteli oikeuksistaan luopua palvelusta. Asiakas toi esiin myös kokemuksiaan siitä, ettei hänen omatyöntekijänsä ole riittävästi huomionnut asiakkaan mielipidettä siinä, millä tavalla hänen raha-asioitaan välitystilin avulla hoidetaan.

Yksi yksittäinen yhteydenotto koski sosiaalisen kuntoutuksen palvelua ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta palvelun toteuttamisessa. Yhteydenottaja halusi keskustella sosiaaliamiehen kanssa siitä, onko hänen otettava palvelua vastaan sillä mallilla kuin palvelua hänelle tarjotaan ja, onko asiakkaalla oikeus kieltäytyä työntekijöiden tapaamisista tilanteesta, jossa asiakas ei koe hyötyvänsä työntekijöiden tarjoamasta tuesta. Yhteydenottaja ei kuitenkaan halunnut lopettaa palvelua kokonaan, vaan halusi osallistua sosiaalisen kuntoutuksen ryhmätoimintaan.

3.3.5 Lapsiperheiden palvelut

Vuonna 2020 lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli 17 kappaletta ja vuonna 2019 yhteensä 27 kappaletta. Lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen jakautuminen eri sosiaalipalvelujen kesken on esitetty tarkemmin seuraavassa kuvassa (Kuva 13.).



Kuva 13. PHHYKY: Lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävän yhteydenotot sosiaalipalveluittain v. 2019 - 2020

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

Useassa sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta koskevassa yhteydenotossa tuotiin esiin kokemuksia siitä, että työntekijät eivät kohtele lapsen (ei yhdessä asuvia) vanhempia tasapuolisesti perheen kanssa työskennellessään. Esiin tuotiin kokemuksia siitä, että asiakas on kokenut työntekijän puheet loukkaavina ja lapsen toisen vanhemman arvoa ja merkitystä ylentävinä ja toista alentavina. Yhteydenottajat peräänkuuluttivat työntekijöiltä asiakkaiden tasapuolista ja arvostavaa kohtaamista sekä aikaa yhteiselle keskustelulle. Yhteydenotoissa tuotiin esiin kokemuksia siitä, että työntekijät vaikuttavat joskus kiireisiltä, eivätkä tunnu ehtivän paneutua asiakkaan asiaan riittävästi. Muutamassa yhteydenotossa mainittiin kokemuksista siitä, että asiakkaat eivät ole saaneet sosiaalityöstä riittävästi kaipaamiaan neuvoja ja sellaista apua, jota asiakkaat kokivat itse tarvitsevansa.

Yhteydenotoissa tuotiin esiin myös kokemuksia siitä, että asiakasperheet ovat kokeneet joutuneensa etsimään tarvitsemiaan palveluja terveydenhuollon sekä sosiaalihuollon eri palveluyksiköiden välillä ja avun saaminen on ollut vaikeaa.

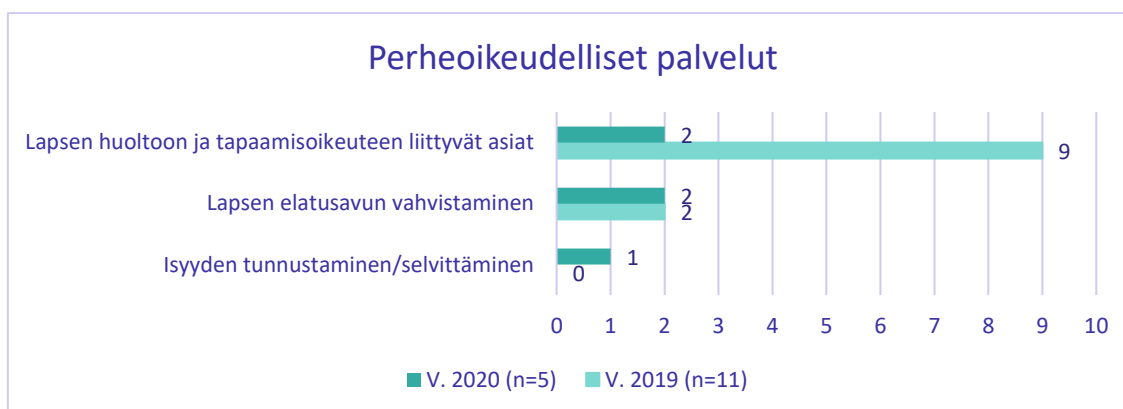
Muutamassa sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta koskevassa yhteydenotossa oli pääasiallisesti kyse asiakastiedoista. Yhteydenottajat antoivat palautetta siitä, että sosiaalityössä kirjatuiissa asiakastiedoissa on asiavirheitä, työntekijöiden tekemiä virheellisiä tulkintoja asioista sekä puutteellisesti kuvattuja asioita ja tapahtumia. Yhteydenottajien mielestä asioita on kirjattu asiakasasiakirjoihin irrallaan asiayhteydestä, jonka vuoksi kirjaukset luovat asioista erilaisen kuvan kuin ne ovat olleet. Yhteydenottajat antoivat palautetta myös siitä, että työntekijät ovat kirjanneet asiakastietoihin asiakkaiden kertomia asioita on monesti liian lyhyesti, jolloin väärinymmärryksen riski kasvaa siitä, miten asiakirjoihin kuvatut tapahtumat ovat todellisuudessa edenneet tai asia on työntekijälle kerrottu. Asiakastietoja koskevissa yhteydenotoissa tiedusteltiin myös asiakkaan oikeuksista tarkistaa omat ja lapsensa sosiaalihuollon asiakastiedot sekä vaatia virheellisten ja puutteellisten tietojen oikaisua.

Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskevissa yhteydenotoissa oli kyse toimeentulotuen määräytymisperusteisiin liittyvästä tiedontarpeesta sekä tyytymättömyydestä asiakkaan saamaan hylkäävään täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen päätökseen. Tukiperhepalveluja koskevassa yhteydenotossa oli kyse tiedustelusta tukiperheelle maksettavien korvausten tasosta Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä.

Palvelutarpeen arviointia koskevassa yhteydenotossa yhteydenottaja toi esiin tyytymättömyytensä sosiaalityössä laadittuun palvelutarpeen arviointiin. Yhteydenottajan kokemuksen mukaan työntekijät eivät ole toimineet tasapuolisesti lapsen vanhempien välillä palvelutarpeen arviointia laatiessaan. Yhteydenottaja kertoi tuoneensa esiin huolta lapsen hyvinvoinnista toisen vanhemman luona, mutta näitä asioita ei ole käsitelty lainkaan palvelutarpeen arvioinnissa tai niitä ei ole kirjattu näkyviin palvelutarpeen arvioinnin asiakirjaan.

3.3.6 Perheoikeudelliset palvelut

Perheoikeudellisten palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2020 viisi, joka on puolet vähemmän kuin edellisenä vuonna. Vuonna 2019 yksi yhteydenotto on koskenut kahta eri palvelua ja tästä syystä sosiaalipalveluja koskevia yhteydenottoja on perheoikeudellisten palvelujen palvelutehtävän osalta tilastoitu olevan vuonna 2019 yhteensä 11 kappaletta ja vuonna 2020 viisi kappaletta. Perheoikeudellisten palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen jakautuminen eri sosiaalipalvelujen kesken on esitetty tarkemmin seuraavassa kuvassa (Kuva 14.).



Kuva 14. PHHYKY: Perheoikeudellisten palvelujen palvelutehtävän yhteydenotot sosiaalipalveluittain v. 2019 - 2020

Yksi perheoikeudellisia palveluja koskevasta yhteydenotoista oli tiedustelutyypinen yhteydenotto, jossa kysyttiin tietoja lapsen isyyden tunnustamisen prosessista. Neljässä muussa yhteydenotossa tuotiin esiin kokemuksia siitä, että asiakkaiden oli ollut vaikeata saada yhteyttä perheoikeudellisten palvelujen yksikön työntekijöihin. Palautetta annettiin myös siitä, että perheoikeudellisten palvelujen puhelinpalveluajat ovat liian suppeat eikä neuvontapalvelua ole tarjolla perjantaisin. Lisäksi yhdessä yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä

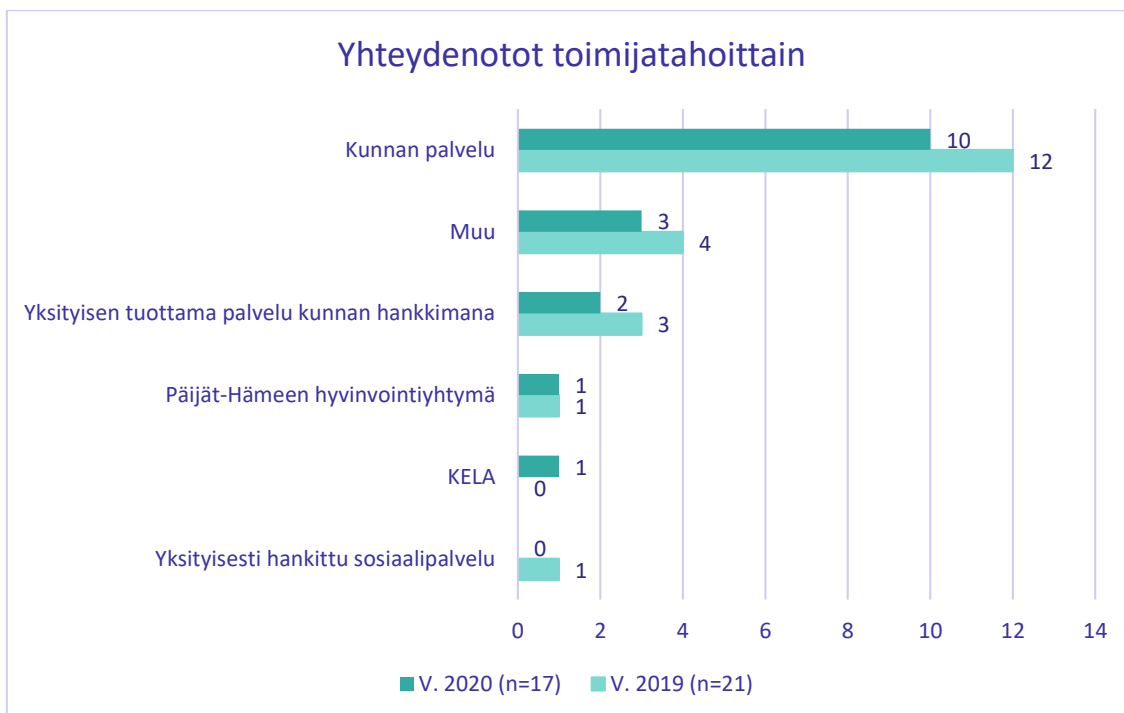
siihen, että lastenvalvojan vastaanotolle pääsyn odotusaika on liian pitkä. Kyseinen yhteydenottaja oli saanut ajan lastenvalvojan vastaanotolle lähes kolmen kuukauden mittaisen odotusajan päähän.

Yhdessä yhteydenotossa tuotiin lisäksi esiin tyytymättömyys perheoikeudellisissa palveluissa tuomioistuimen pyynnöstä laadittuun lapsen olosuhdeselvitykseen. Yhteydenottajan mukaan selvityksessä on selkeitä virheitä ja yhteydenottajalla oli kokemus, että työntekijät olivat laatineet selvityksen puolueellisesti suosien lapsen toista vanhempaa.

4 Heinola

4.1 Yhteydenotot toimijatahoittain

Sosiaaliasiamieheen otettiin Heinolasta yhteyttä vuonna 2020 yhteensä 17 kertaa, joka on neljä yhteydenottoa vähemmän kuin edellisellä vuonna (Kuva 15). Vuonna 2020 sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista suurin osa eli kymmenen yhteydenottoa koski Heinolan kaupungin omia sosiaalipalveluja. Yksityisen palveluntuottajan tuottamaa, mutta Heinolan kaupungin hankkimaa sosiaalipalvelua koski kaksi yhteydenottoa. Lisäksi yksittäiset yhteydenotot kohdistuivat Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän tuottamaan sosiaalipalveluun sekä Kelan palveluihin. Muita toimijatahoja koskevia yhteydenottoja oli kolme. Asiakkaan itsenäisesti hankkimia yksityisiä sosiaalipalveluja koskevia yhteydenottoja ei ollut lainkaan vuonna 2020.



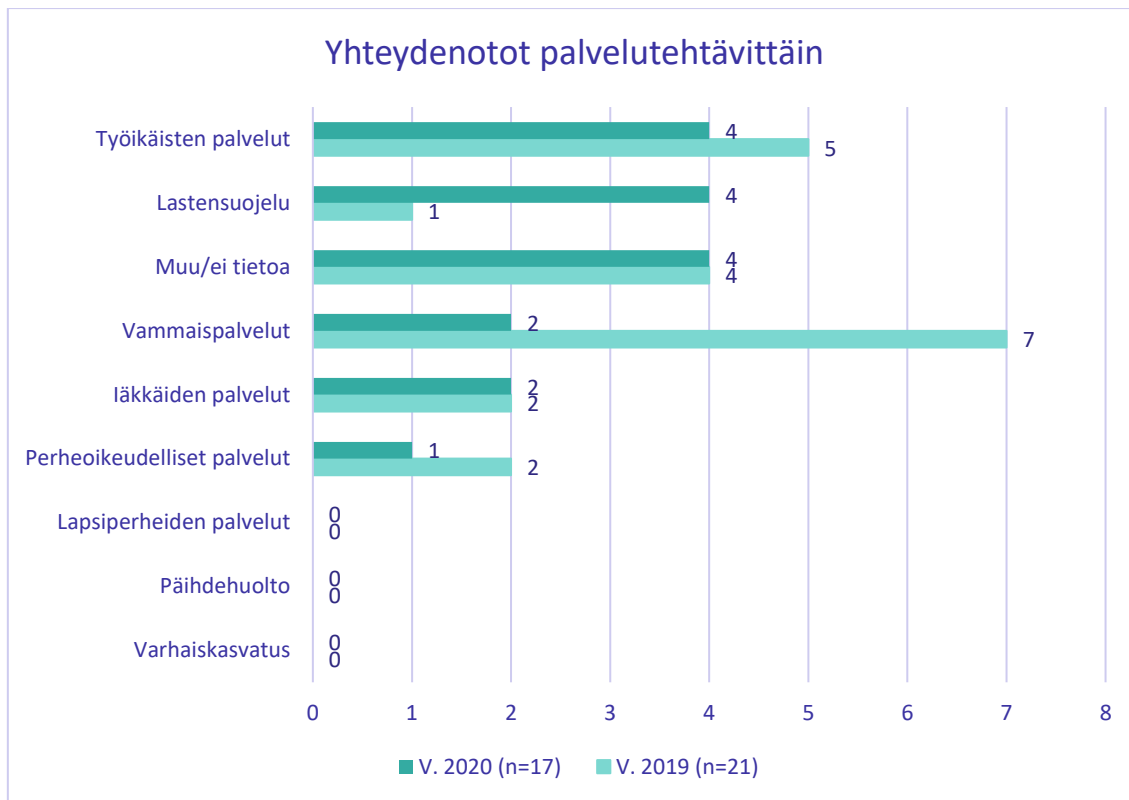
Kuva 15. Heinola: Yhteydenottojen jakautuminen eri toimijatahojen kesken v. 2019 - 2020

4.2 Yhteydenottojen tarkastelu palvelutehtävittäin

Vuonna 2020 Heinolasta sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot jakautuvat sosiaalihuollon palvelutehtävien välillä siten, että eniten yhteydenottoja tuli työikäisten palvelujen ja lastensuojelun palvelutehtävistä, joita molempia koski neljä yhteydenottoa (Kuva 16.). Työikäisten palvelujen palvelutehtävän osalta yhteydenottojen määrä laski yhdellä yhteydenotolla verrattuna vuoteen 2019. Lastensuojelun palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen määrä puolestaan nousi kolmella.

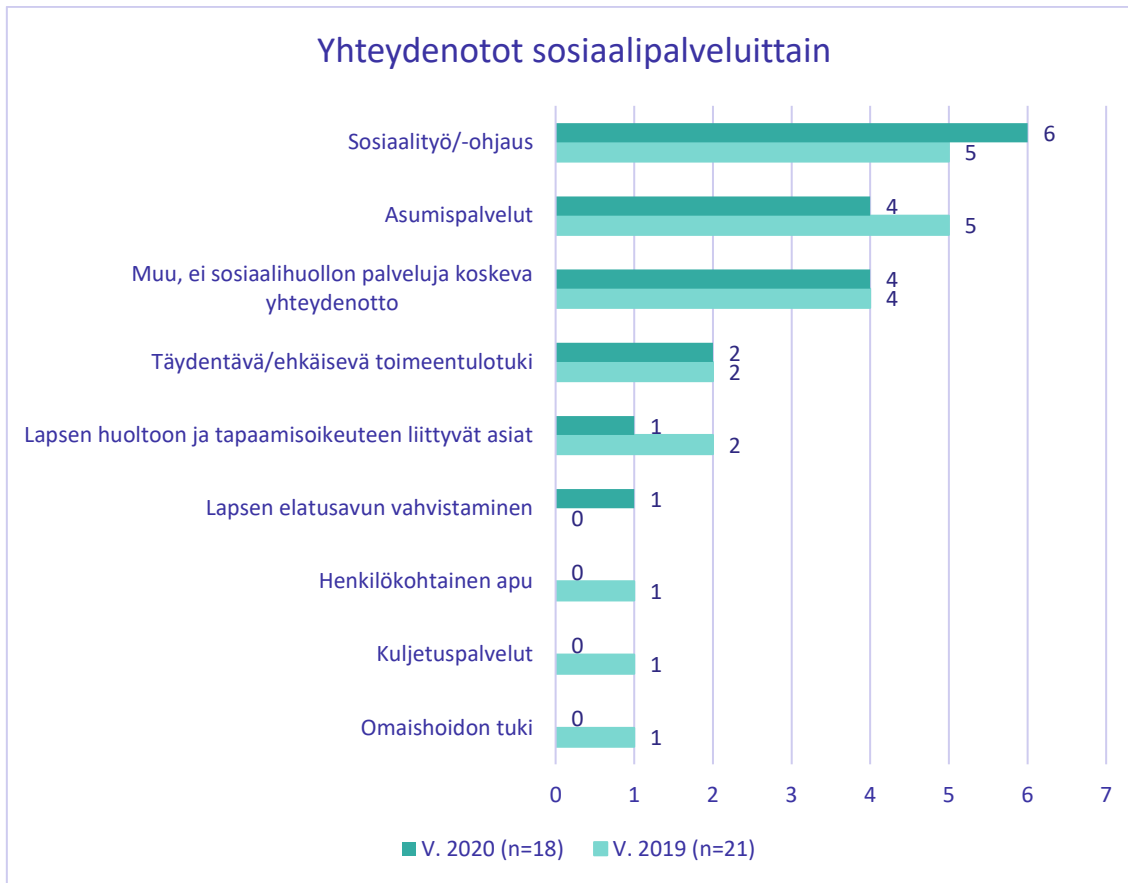
Vammaispalvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2020 yhteensä kaksi ja ne laskivat edelliseen vuoteen verrattuna viidellä yhteydenotolla. Myös iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2020 yhteensä kaksi, niiden määrän pysyessä samana kuin edellisenä vuonna. Perheoikeudellisten palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2020 yksi ja edellisenä vuonna kaksi. Lapsiperheiden palvelujen ja päihdehuollon palvelutehtäviä tai varhaiskasvatuspalveluja koskevia yhteydenottoja ei ollut yhtään vuosina 2019 ja 2020.

Yhteensä neljä yhteydenottoa tehtiin kokonaan muista kuin sosiaalihuollon palveluista. Nämä yhteydenotot koskivat terveydenhuollon, Kelan sekä Digi- ja väestötietoviraston/edunvalvonnan toimintaa.



Kuva 16. Heinola: Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävien kesken v. 2019 - 2020

Tässä selvityksessä ei tarkastella Heinolasta tulleita yhteydenottoja yksitellen palvelutehtävien mukaan, kuten edellä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelta tulleita yhteydenottoja on kuvattu. Tämä rajausta on tehty Heinolasta tulleiden yhteydenottojen verraten pienen määrän vuoksi. Seuraavaksi esitetään kuitenkin Heinolasta tulleiden yhteydenottojen kokonaismäärän jakautuminen eri sosiaalipalvelujen välillä vuosina 2019 ja 2020 (Kuva 17.).



Kuva 17. Heinola: Yhteydenottojen jakautuminen sosiaalipalveluittain v. 2019 - 2020

Sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta koskevia yhteydenottoja tuli vuonna 2020 yhteensä kuusi. Määrä laski yhdellä yhteydenotolla vuoteen 2019 verrattuna. Muutamassa sosiaalityöhön ja sosiaaliohjaukseen liittyvissä yhteydenottoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä sosiaalityössä kirjattuihin asiakastietoihin. Kirjauksissa koettiin olevan virheitä ja puutteita. Yksittäinen asiakas toi myös esiin, että hän ei ole saanut sosiaalitoimesta vastausta tekemäänsä asiakasasiakirjatietojen korjaamispyyntöön. Epäselvyyttä oli myös ollut siinä, miten arkaluonteisia henkilötietoja voi päätyä lapsen asiakkuuden kautta kolmannen osapuolen tietoon. Yhteydenotoissa tiedusteltiin myös lastensuojelun prosessien vaiheista ja lastensuojelun asiakkuudessa olevien perheiden (asianosaisten) oikeuksista. Esiin tuotiin myös tyytymättömyyttä sosiaalityöntekijän vaihtumiseen ja siihen, että yhteistyö ei toiminut uuden työntekijän kanssa asiakkaan odottamalla tavalla. Muutamassa yhteydenotossa yhteydenottajat kertoivat hakeneensa sosiaalitoimesta tarvitsemiaan palveluja, mutta hakemukset oli hylätty. Yhteydenottajat kokivat jääneensä sen jälkeen kokonaan ilman apua. Esiin tuotiin myös kokemuksia siitä, että asiakasta on pomoteltu eri tahojen välillä, kuten esimerkiksi sosiaalityön, Kelan sekä TE-palvelujen välillä.

Kaikki neljä asumispalveluihin liittyvää yhteydenottoa olivat luonteeltaan tiedustelutyypisiä. Kahdessa niistä oli kyse asukkaan itsemääräämisoikeuteen liittyvistä asioista. Kolmas yhteydenotto sisälsi tiedustelua tehostetun palveluasumisten asiakasmaksujen määräytymisestä ja neljäs yhteydenotto liittyi asumisyksikön toimintakäytänteisiin asukkaiden lääkehoidon toteuttamisessa.

Täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja oli kaksi. Toisessa niistä tuotiin esiin tyytymättömyys asiakkaan saamaan hylkäävään toimeentulotukipäätökseen. Toisessa yhteydenotossa oli kyse tiedontarpeesta toimeentulotuen määräytymisperusteista ja siitä, mistä ja miten täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea voi hakea.

Yksittäinen yhteydenottaja antoi palautetta siitä, että hänen lapsensa huoltoon, tapaamisoikeuteen ja elatusavun vahvistamiseen liittyvä asia oli ollut vireillä perheoikeudellisissa palveluissa jo pitkään, mutta asia ei ollut edennyt, vaikka työntekijä oli luvannut asiaa hoitaa. Yhteydenottaja toi esiin myös sen, että hänen oli vaikea

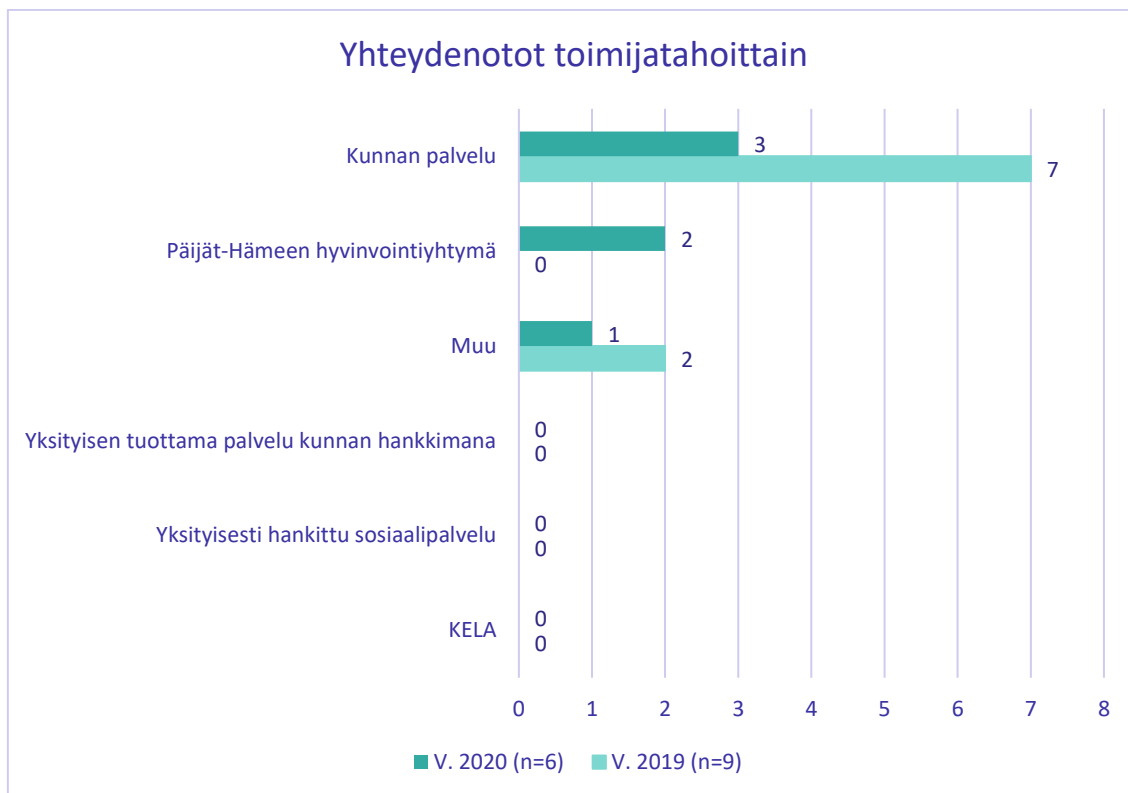
tavoittaa asiaa hoitavaa työntekijää ja hänen esimiestään, eikä asiakkaan jättämiin yhteydenottopyyntöihin ole vastattu.

Muita kuin sosiaalipalveluja koskevissa yhteydenotossa oli ollut kyse tyytymättömyydestä terveydenhuollon toimintaan (kaksi yhteydenottoa), edunvalvojan hakemisesta sekä Kelan vaatimien asiakirjojen toimittamisvelvollisuudesta.

5 Sysmä

5.1 Yhteydenotot toimijatahoittain

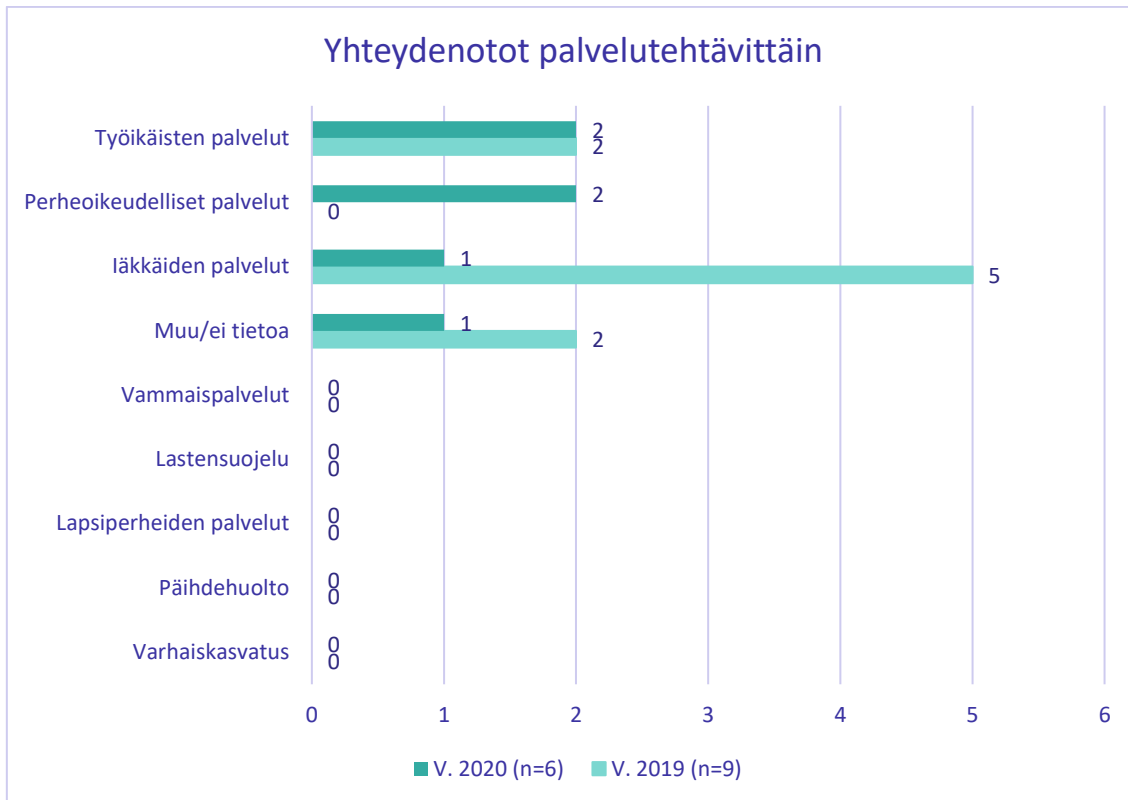
Vuonna 2020 Sysmästä otettiin yhteyttä sosiaaliasiamieheen yhteensä kuusi kertaa (Kuva 18.). Yhteydenottojen määrä väheni kolmella yhteydenotolla edellisen vuoden yhteydenottomäärään verrattuna. Vuoden 2020 yhteydenotoista kolme koski Sysmän kunnan omia sosiaalipalveluja ja kaksi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän tuottamaa sosiaalipalvelua. Yksi yksittäinen yhteydenotto liittyi terveydenhuollon toimintaan.



Kuva 18. Sysmä: Yhteydenottojen jakautuminen eri toimijatahojen kesken v. 2019 - 2020

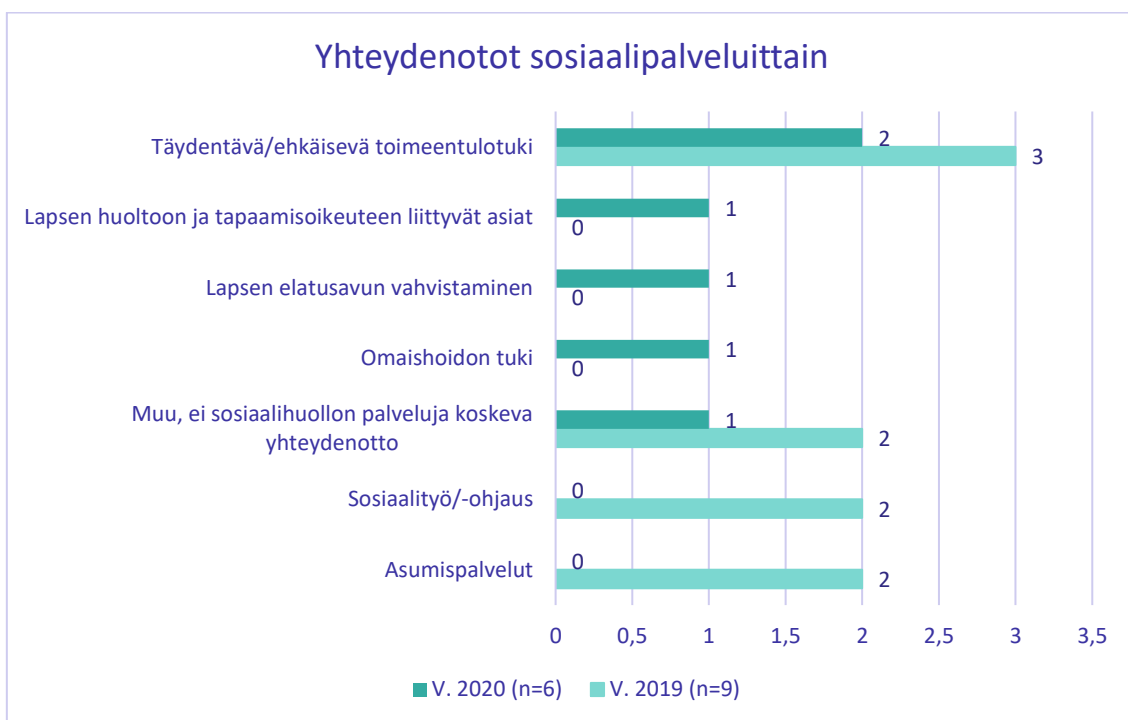
5.2 Yhteydenottojen tarkastelu palvelutehtävittäin

Sysmästä tulleet yhteydenotot jakautuvat palvelutehtävittäin siten, että työikäisten palvelujen ja perheoikeudellisten palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli molempia kaksi (Kuva 19.). Iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli yksi. Muita kuin sosiaaliasiamiehen tehtäväkenttään kuuluvia yhteydenottoja oli yksi. Vammaispalvelujen, lastensuojelun, lapsiperheiden palvelujen ja päihdehuollon palvelutehtäviä koskevia yhteydenottoja ei tullut Sysmästä yhtään vuonna 2020. Myöskään varhaiskasvatustalouteihin liittyviä yhteydenottoja ei sosiaaliasiamiehelle tullut.



Kuva 19. Sysmä: Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävien kesken v. 2019 - 2020

Kuten Heinolasta tulleiden yhteydenottojen kohdalla, ei tässä selvityksessä tarkastella myöskään Sysmästä tulleita yhteydenottoja eriteltynä palvelutehtävittäin samalla tavalla kuin Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelta tulleita yhteydenottoja on käsitelty. Tämä rajaus on tehty Sysmästä tulleiden yhteydenottojen pienen määrän vuoksi. Seuraavaksi (Kuva 20.) tarkastellaan kuitenkin Sysmästä tulleiden yhteydenottojen jakautumisen eri sosiaalipalvelujen välillä vuosina 2019 ja 2020.



Kuva 20. Sysmä: Yhteydenottojen jakautuminen sosiaalipalveluittain v. 2019 - 2020

Kaksi täydentävään/ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvää yhteydenottoa olivat tiedustelutyyppejä yhteydenottoja siitä, mistä ja miten täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea haetaan. Lisäksi yhteydenottajat tiedustelivat toimeentulotuen määräytymisperusteista.

Toisessa perheoikeudellisia palveluja koskevassa yhteydenotossa yhteydenottaja tiedusteli, miten ja missä on mahdollista hoitaa avioliiton päättymisen jälkeen lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyviä asioita. Toisessa yhteydenotossa asiakkaalla oli ollut jo usean kuukauden ajan lapsen elatusapua koskeva asia vireillä perheoikeudellisissa palveluissa, mutta asian käsittely ei ollut edennyt. Asiakas ja häntä asiassa avustanut työntekijä olivat olleet useamman kerran asiasta yhteydessä perheoikeudellisiin palveluihin ja yrittäneet tiedustella, mistä asian käsittelyn viivästys johtuu. Asiaan ei kuitenkaan ollut saatu selvyyttä ja tilanteen ratkaisemiseen kysyttiin apua sosiaaliasiamieheltä.

Omaishoidon tukea koskevassa yhteydenotossa tiedusteltiin omaishoitoa koskevista säännöksistä ja tuen myöntämisperusteista. Muussa, ei sosiaalihuollon palveluja koskevassa yhteydenotossa oli kyse terveydenhuollon potilastiedoista.

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. Muistutuksen voi tehdä julkisesta sekä yksityisestä sosiaalihuollon palvelusta.

Muistutusmenettelyn tarkoituksena on, että muistutuksessa asiakkaan esiin tuomat asiat tulevat käsitellyksi nopeasti siinä toimintayksikössä ja sen vastuuhenkilön toimesta, joka voi ratkaisullaan tosiasiasa vaikuttaa mahdollisten epäkohtien korjaamiseen.

Sosiaaliasiamiehen lakisääteisenä tehtävänä on avustaa asiakasta muistutuksen laatimisessa. Sosiaaliasiamies ei muutoin käsittele muistutuksia, eikä hänellä ole lainsäädäntöön perustuvaa tiedonsaantioikeutta asiakkaiden tekemiin muistutuksiin tai niihin annettuihin vastauksiin. Kuntien/kuntayhtymien käyttämissä valmiissa muistutuslomakkeissa on osassa erikseen kohta, jossa asiakas voi itse antaa suostumuksensa siihen, että muistutus ja siihen annettu vastaus lähetetään tiedoksi myös sosiaaliasiamiehelle. Sosiaaliasiamiehelle kertyy tietoa asiakkaiden kokemuksista palvelunkäyttäjinä näin myös muistutusten avulla.

Sosiaalihuollon muistutusten määrä kasvoi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä vuonna 2020 verrattuna edelliseen vuoteen. Hyvinvointiyhtymän alueella muistutuksia tehtiin v. 2020 yhteensä 86 kappaletta. Vuonna 2019 niitä oli 76 kappaletta. Heinolassa muistutuksia tehtiin vuonna 2020 vain yksi. Niiden määrä väheni siten kuudella edelliseen vuoteen verrattuna. Sysmässä ei tehty yhtään sosiaalihuollon muistutusta vuonna 2020, kuten ei edellisenkään vuonna. Seuraavassa taulukossa (Taulukko 3.) on esitetty vuonna 2019 ja 2020 aikana saapuneiden sosiaalihuollon muistutusten määrä palvelutehtävittäin Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä, Heinolassa ja Sysmässä (tiedot saatu em. tahoilta).

Taulukko 3. Sosiaalihuollon muistutusten kappalemäärät v. 2019 ja v. 2020

	PHHYKY		HEINOLA		SYSMÄ		YHTEENSÄ	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Lapsiperheiden palvelut	14	8	2	0	0	0	16	8
Työikäisten palvelut	3	5	0	0	0	0	3	5
lääkäiden palvelut	36	35	3	0	0	0	39	35
Lastensuojelu	12	20	0	1	0	0	12	21
Perheoikeudelliset palvelut	2	3	0	0	0	0	2	3
Vammaispalvelut	6	15	1	0	0	0	7	15
Päihdehuolto	3	0	1	0	0	0	4	0
Yhteensä	76	86	7	1	0	0	83	87

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 laillisuusvalvojen 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 sosiaalihuollon muistutuksiin on asiakkaalle annettu vastaus Päijät-Hämeen alueella vuonna 2020.

Taulukko 4. V. 2020 saapuneiden sosiaalihuollon muistutusten kappalemäärä vastausajan mukaisesti eriteltynä

	Vastausaika 1 kk tai alle (kpl)	Vastausaika yli 1kk–2 kk (kpl)	Vastausaika yli 2 kk–3 kk (kpl)	Vastausaika yli 3 kk (kpl)	Asian käsittely kesken (kpl)	Muistutus- ten määrä yhteensä (kpl)
PHHYKY/ Lapsiperheiden palvelut	2	3	1	1	1	8
PHHYKY/ Työikäisten palvelut	4	1	-	-	-	5
PHHYKY/ lääkäiden palvelut	24	8	2	-	1	35
PHHYKY/ Lastensuojelu	1	7	3	5	4	20
PHHYKY/ Perheoikeudelliset palvelut	2	1	-	-	-	3
PHHYKY/ Vammaispalvelut	13	2	-	-	-	15
HEINOLA/ Lastensuojelu	1	-	-	-	-	1
Yhteensä	47	22	6	6	6	87

Reilu puolet (54 %) muistutusvastauksista on annettu kuukauden kuluessa muistutuksen tekemisestä ja suurimpaan osaan (79 %) muistutuksista on vastattu kahden kuukauden kuluessa. Reilussa kymmenesosassa (14 %) muistutusvastauksen antamiseen on kulunut enemmän kuin kaksi kuukautta. Tietojen keruuhetkellä muistutusasian käsittely on ollut kesken kuudessa tapauksessa (7 %).

Näkemiäni muistutusvastausten perusteella voin ilolla todeta, että vastausten laatu on ollut pääsääntöisesti hyvä. Asiakkaille annetut muistutusvastaukset ovat olleet usein seikkaperäisiä ja perusteltuja. Niissä on selvitetty ne asiat, joihin muistutuksen tekijä on muistutuksessaan kiinnittänyt huomiota ja vastattu esitettyihin kysymyksiin. Lisäksi vastauksissa on usein kerrottu, mihin toimenpiteisiin muistutus on johtanut tai tulee mahdollisesti johtamaan. Monesti muistutusvastauksissa on myös pahoiteltu asiakkaiden huonoja palvelukokemuksia tai pyydetty asiakkaalta anteeksi, jos palvelutoiminnassa on havaittu olleen virheitä tai puutteita. Usein asiakasta on vastauksessa myös kiitetty hänen antamastaan palautteesta. Minä puolestani esitän muistutusten käsittelijöille kiitokset siitä, että asiakkaiden muistutuksissa esiin tuomat asiat on selvitetty kunnolla ja asiakkaat ovat saaneet heille tärkeisiin asioihin hyvin perusteltuja vastauksia.

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 menettelyä virheellisenä. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa.

Kantelun avulla sosiaalihuollon palvelussa koettu epäkohta on mahdollista saada sosiaalihuollon toimintaa valvovan viranomaisen tietoon. Sosiaalihuoltoa koskevia kanteluja tehdään esimerkiksi palvelujärjestelmän ja toimintayksiköiden toimivuudesta, henkilöstön riittävydestä, menettelytavoista ja työkäytännöistä, asiakkaan huonosta kohtelusta ja palvelujen riittämättömyydestä tai saatavuudesta. (THL:n verkkosivut, 2021).

Sosiaalihuollon palvelutoiminnasta voi kannella aluehallintovirastoon, Valviraan, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille.

Sosiaalihuoltoa koskevat kantelut käsitellään ensisijaisesti aluehallintovirastoissa. Valvira käsittelee sosiaalihuoltoa koskevan kantelun, jos siinä on kysymys periaatteellisesti merkittävästä ja laajakantoisesta asiasta tai silloin, jos kantelu liittyy Valvirassa vireillä olevaan terveydenhuollon valvonta-asiaan. Aluehallintovirastot valvovat ensisijaisesti myös sosiaalihuollon ammattihenkilöitä omilla alueillaan. Valvira käsittelee ne sosiaalihuollon ammattihenkilöitä koskevat valvonta-asiat, joissa sosiaalihuollon ammattihenkilön ammatinharjoittamisoikeus mahdollisesti poistetaan, sitä rajoitetaan tai ammattihenkilölle annetaan kirjallinen varoitus. (Valviran verkkosivut, 2021.)

Valtioneuvoston oikeuskansleri ja eduskunnan oikeusasiamies ovat Suomen kaksi ylintä laillisuusvalvojaa. Oikeuskansleri ja oikeusasiamies valvovat viranomaisten, virkamiesten, julkisyhteisön työntekijöiden ja muiden julkista tehtävää hoitavien tahojen toiminnan laillisuutta. Oikeuskanslerin ja oikeusasiamiehen tehtävät ja toimivalta ovat pääosin samat, mutta ne eivät tutki yhtä aikaa samaa asiaa. (Eduskunnan oikeusasiamiehen verkkosivut, 2021)

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 korjausehdotuksia myös lainsäädännössä ilmenneisiin epäkohtiin. Oikeuskansleri tai -asiamies voi myös tehdä viranomaiselle ehdotuksen erimielisyyden sopimiseksi

tai epäkohdan korjaamiseksi tai suositella viranomaista hyvittämään aiheuttamansa vahingon. (Suomi.fi -verkkoimitus, 2021)

Vuonna 2019 julkisuudessa keskusteltiin laajasti iäkkäiden asumispalvelujen laadussa havaituista puutteista sekä asumispalvelujen valvonnasta. Kanteluja käsittelevät valvontatahot raportoivat vuonna 2020, että sosiaalihuollon toimintaa koskevien kantelujen määrä oli noussut vuonna 2019 huomattavasti koko valtakunnan tasolla. Päijät-Hämeen alueella kantelujen määrän nousu ei näkynyt vielä vuonna 2019. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelta tehtyjen kantelujen määrä nousi kuitenkin selvästi vuonna 2020 edelliseen vuoteen verrattuna (Taulukko 5.). Heinolassa kantelujen määrä puolestaan laski vuonna 2020. Sysmässä ei ole tehty sosiaalihoitoa koskevia kantelua vuosina 2019 ja 2020.

Taulukko 5. Sosiaalihuollon kantelujen kappalemäärät palvelutehtävittäin v. 2019 ja 2020

	PHHYKY		HEINOLA		SYSMÄ		YHTEENSÄ	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Lapsiperheiden palvelut	0	2	3	0	0	0	3	2
Työikäisten palvelut	2	4	1	0	0	0	3	4
Ikäkkäiden palvelut	18	24	1	1	0	0	19	25
Lastensuojelu	5	11	0	1	0	0	5	12
Perheoikeudelliset palvelut	0	1	0	0	0	0	0	1
Vammaispalvelut	3	13	2	2	0	0	5	15
Päihdehuolto	0	0	0	0	0	0	0	0
Yhteensä	28	55	7	4	0	0	35	59

6.3 Oikaisuvaatimukset ja valitukset

Hallintolain (434/2003) 7 luvun säännöksiin ja sosiaalihuoltolain 45 §:ään perustuen 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, miksi päätös on ratkaistu tietyllä tavalla ja mitä lainkohtia päätöksenteossa on sovellettu.

Jos henkilö on tyytymätön saamaansa päätökseen, on hänellä oikeus hakea siihen muutosta. Sosiaalihuollon viranhaltijan antamaan päätökseen on mahdollisuus hakea muutosta joko oikaisuvaatimuksella kunnan/kuntayhtymän asianomaiselta toimielimeltä (esimerkiksi sosiaali- ja terveyslautakunta) tai valittamalla hallinto-oikeuteen. Päätökseen tulee aina sisältyä muutoksenhakuohje, josta ilmenee mm. oikea muutoksenhakuviranomainen ja muutoksenhaku-aika. Mikäli päätökseen ei voi hakea muutosta, on päätöksessä oltava mukana ilmoitus muutoksenhakukiellosta. Ilmoituksessa on mainittava, mihin säännökseen kielto perustuu.

Kunnan/kuntayhtymän toimielimen antamasta päätöksestä on mahdollista valittaa hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeuden antamasta päätöksestä on tietyissä asioissa mahdollisuus valittaa suoraan korkeimmalle hallinto-oikeudelle, mutta pääosa asioista edellyttää valituslupaa ennen korkeimman hallinto-oikeuden käsittelyä. Kokonaisuudessaan sosiaalihuollon hallintopäätösten muutoksenhakumenettely muodostaa tärkeän osan asiakkaan oikeusturvaa.

Vuonna 2020 Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän sosiaalipalveluissa tehtiin yhteensä 30 005 viranhaltijapäätöstä. Näistä päätöksistä asiakkaan hakemuksen kokonaan hylkääviä päätöksiä oli 4 797 kappaletta. Vuonna 2020 asiakkaat hakivat oikaisuvaatimuksella muutosta vain 183 päätökseen eli vain 0,6 prosenttiin päätösten kokonaismäärästä ja 3,8 prosenttiin hylkäävistä päätöksistä. Tämä osoittaa, että sosiaalipalveluja hakevat asiakkaat eivät käytä kovin usein mahdollisuutta hakea hallintopäätökseen muutosta.

Sosiaaliamiehelle tulleissa yhteydenotoissa tuodaan usein esiin se, että muutoksenhaun palvelusta annettuun päätökseen koetaan olevan asiakkaalle liian hidas keino yrittää vaikuttaa palvelun saamiseen. 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 haettua palvelua eikä nykyhetken tuo helpotusta tietoa siitä, että asiaan saattaa mahdollisesti tulla muutos joskus pitkän ajan kuluttua, kun muutoksenhakuvaatimus on käsitelty.

Seuraavaan taulukkoon (Taulukko 6.) on koottu sosiaalipalveluista annettuja päätöksiä koskevien oikaisuvaatimusten määrät Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä, Heinolassa ja Sysmässä vuosina 2019 ja 2020. Taulukkoon on merkitty sulkumerkein myös oikaisuvaatimuksen perusteella tehtyjen viranhaltijoiden itseoikaisupäätösten määrät. Oikaisuvaatimusten määrä on kasvanut Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä ja Heinolassa tarkastelujakana.

Taulukko 6. Sosiaalipalvelujen hallintopäätöksiä koskevien oikaisuvaatimusten määrä v. 2019 ja 2020

Oikaisuvaatimuksen perusteella tehtyjen viranhaltijoiden itseoikaisupäätösten määrä on merkitty sulkumerkein.

	PHHYKY		HEINOLA		SYSMÄ		YHTEENSÄ	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Asumispalvelut	3 (3)	2 (1)	2 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (3)	3 (1)
Henkilökohtainen apu	62(0)	35 (2)	6 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	72 (0)	37 (2)
Kuljetuspalvelu	33 (0)	34 (3)	2 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	35 (0)	38 (3)
Muut vammaispalveluja koskevat päätökset	0 (0)	26 (5)	8 (0)	20 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (0)	46 (5)
Kotihoito	6 (1)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (1)	1 (3)
Lastensuojelun avo- huollon sijoitus	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)
Lastensuojelun tehos- tettu perhetyö	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)
Lastensuojelun tukisuh- detoiminta	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)
Omaishoidon tuki	13 (9)	32 (7)	3 (0)	3 (0)	0 (0)	1 (0)	16 (9)	36 (7)
Sosiaalipalvelujen asia- kasmaksut	8 (8)	4 (4)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (8)	7 (4)
Täydentävä/ehkäisevä toimeentulotuki	42 (13)	44 (9)	2 (1)	10 (0)	2 (0)	0 (0)	46 (13)	54 (9)
Yhteensä	167 (34)	183 (35)	23 (1)	43 (0)	2 (0)	1 (0)	192 (35)	227 (35)

Alla olevassa taulukossa (Taulukko 7.) on esitetty hallinto-oikeudelle vuonna 2020 tehtyjen valitusten määrä palveluittain Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä, Heinolassa ja Sysmässä. Niiden määrä on noussut selkeästi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä ja Heinolassa vuonna 2020 verrattuna edellisen vuoden määriin. Sysmässä ei ole ollut sosiaalihuollon palvelupäätöksistä annettuja valituksia kumpanakaan vuonna. Korkeimpaan hallinto-

oikeuteen on tehty vuonna 2020 tehty kaksi valitusta (lapsen huostaanotto ja sijaishuoltoon sijoittaminen) koko Päijät-Hämeen alueelta. Määrä oli sama myös edellisenä vuonna, jolloin asiat koskivat vammaispalveluja.

Taulukko 7. Hallinto-oikeuteen tehtyjen valitusten määrä palvelutehtävittäin v. 2019 ja 2020

Korkeimpaan hallinto-oikeuteen vuonna 2020 tehtyjen valitusten määrä on merkitty sulkumerkein.

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

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

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 epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelujen tuottajia.

Ilmoitettava epäkohta voi liittyä esimerkiksi asiakasturvallisuuteen liittyvään puutteeseen, asiakkaan kaltoin kohteluun 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.

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

Seuraavaan taulukkoon (Taulukko 8.) on koottu tiedot sosiaalihuollon henkilöstön tekemistä epäkohtailmoituksesta Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä, Heinolassa ja Sysmässä vuosina 2019 ja 2020. Ilmoitusten kokonaismäärä on molempina vuosina pieni: 7 ja 11 ilmoitusta koko Päijät-Hämeen alueella. Sosiaaliamiehelle tuli vuonna 2020 yksi tiedusteluluonteinen yhteydenotto henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta.

Taulukko 8. Henkilöstön tekemien epäkohtailmoitusten määrät v. 2019 ja 2020

	PHHYKY		HEINOLA		SYSMÄ		YHTEENSÄ	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Lapsiperheiden palvelut	0	0	0	0	0	0	0	0
Työikäisten palvelut	0	0	0	0	0	0	0	0
lääkäiden palvelut	5	9	1	0	1*	0	7	9
Lastensuojelu	0	2	0	0	0	0	0	2
Perheoikeudelliset palvelut	0	0	0	0	0	0	0	0
Vammaispalvelut	0	0	0	0	0	0	0	0
Päihdehuolto	0	0	0	0	0	0	0	0
Yhteensä	5	11	1	0	1	0	7	11

* Ammattiliitto Super tehnyt epäkohtailmoituksen suoraan aluehallintovirastoon

6.5 Hoidon ja huolenpidon turvaavat päätökset

Sosiaalihuoltolain 46 §:ssä säädetään päätöksentekomenettelystä, jolla voidaan turvata erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai erityistä tukea tarvitsevan muun henkilön välitön huolenpito ja toimeentulo sekä terveys ja kehitys. Säännöksen perusteella sosiaalihuollolla on ehdoton velvollisuus huolehtia siitä, että haavoittuvassa asemassa olevan asiakas saa tilanteensa kannalta välttämättömät sosiaalipalvelut. Päätöksentekomenettelyä on käytettävä, jos se on asiakkaan edun mukaista. Säännöstä voidaan toteuttaa tekemällä yksi kokoava päätös asiakkaan tarvitsemista palveluista tai samassa yhteydessä useampia erillisiä päätöksiä.

Laissa säädetään myös tarkasti siitä, kuka voi tehdä asiakkaan hoidon ja huolenpidon turvaavat päätökset. Laki edellyttää, että asiasta päättää omatyöntekijän kanssa asiakastyötä tekevä virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. Toimeentulotukea koskevat päätökset voi kuitenkin tehdä toimeentulotuesta vastaava viranhaltija ottaen huomioon asiakkaan tai hänen perheenjäsenensä omatyöntekijän tai muun asiakkaan palveluista vastaavan työntekijän arvion tuen tarpeesta.

Päätöksentekijän tulee ottaa huomioon asiakkaan asiakassuunnitelmassa esitetty arvio palvelujen välttämättömyydestä sekä suunnitelmat niistä terveydenhuollon, opetustoimen tai työ- ja elinkeinohallinnon palveluista, jotka ovat välttämättömiä asiakkaan huolenpidon, toimeentulon, terveyden tai kehityksen kannalta.

Hoidon ja huolenpidon turvaavista päätöksistä säädettiin sosiaalihuoltolain uudistuksen yhteydessä ja lainkohta tuli voimaan 1.1.2016 alkaen. Hoidon ja huolenpidon turvaaviin päätöksiin liittyvää tietoa lainkohdan soveltamistilanteista tai päätösmenettelyn käytöstä ylipäätään on julkaistu hyvin vähän. Sosiaali- ja terveysministeriön (2017:5) julkaisemassa *Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa* asiaa on käsitelty lyhyesti reilun sivun verran. Asiakkaan hoidon ja huolenpidon turvaaviin päätöksiin liittyvästä päätöksentekomenettelystä ei ole käyty myöskään julkista keskustelua eikä aihe ole ollut näkyvästi esillä myöskään ammattilaisten kesken käydyissä valtakunnan tason keskusteluissa. Raportoitua tietoa hoidon ja huolenpidon turvaavien päätösten määrästä ei myöskään ole olemassa. Tästä syystä Verson sosiaaliasiamiehet tiedustelivat asiaa omilta toiminta-alueiltaan tätä selvitystä varten.

Kyselyyn saatujen vastausten mukaan Verson toiminta-alueella (Päijät-Häme ja Itä-Uusimaa) ei ole tehty vuonna 2020 yhtään asiakkaan hoidon ja huolenpidon turvaavaa päätöstä. Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa kerrotaan, että hoidon ja huolenpidon turvaavat päätökset voivat tulla kyseeseen esimerkiksi lastensuojelun, perhepalveluiden tai päihde- ja mielenterveyskuntoutujien kohdalla. Oppaassa korostetaan kunnan vastuuta haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan huolenpidon ja toimeentulon turvaamisessa sekä sitä, että asiakkaan oikeusturva paranee, kun päätöksen tekee muu työntekijä kuin asiakkaan omatyöntekijä. Koska päätöksiä ei ole tehty lainkaan, herää kysymys, onko sosiaalihuoltolakiin kirjattu asiakkaan kannalta tärkeä oikeus jäämässä lain kuolleeksi kirjaimiksi. Kysymyksiä herää myös siitä, miksi päätöksiä ei ole tehty tai miksi päätösmenettely ei ole juurtunut sosiaalityöhön vakiintuneeksi välineeksi järjestää haavoittuvassa asemassa oleville asiakkaille heidän tarvitsemiaan palveluja. Saadaanko asiakkaalle järjestettyä hänen tarvitsemansa palvelut muulla tavoin? Vai jäävätkö haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat jossain tilanteessa ilman palveluja? Vastausten saaminen kysymyksiin vaatisi lisää keskustelua aiheesta sekä tutkimukseen perustuvaa tietoa.

7 Huomiot ja kehittämisehdotukset

Tässä selvitysraportissa esitetyjen huomioiden ja kehittämisehdotusten on tarkoitus tuoda esille asioita, jotka edistävät sosiaalihuollon palvelujen käyttäjien oikeuksia ja parantavat sosiaalihuollon palvelujen laatua. Esiin nostetuissa asioissa painottuu näkökulma asiakkaiden oikeudesta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja asiakkaiden oikeuksien toteutuminen.

Vuoden 2019 sosiaaliasiamiehen selvityksessä nostettiin esiin kuusi kehittämisehdotusteemaa:

1. Oikeus riittävän laajaan ja ammattitaidolla laadittuun palvelutarpeen arviointiin
2. Oikeus omatyöntekijään ja omatyöntekijän roolin vahvistaminen
3. Laadukas asiakastyön dokumentointi
4. Työntekijöiden tavoitettavuus ja tiedusteluihin vastaaminen
5. Omaishoidon kehittäminen
6. Asiakaslähtöinen tuki lapsiperheille

Havaintoni mukaan organisaatioissa on huomioitu ja käsitelty edellisen vuoden sosiaaliasiamiehen selvityksessä esiin nostettuja kehittämisehdotuksia ja yhteistyötä sosiaaliasiamiehen kanssa on lisätty. Uutena toimintamallina sosiaaliasiamies osallistuu säännöllisesti esimerkiksi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialan johtoryhmän kokouksiin yhdessä hyvinvointiyhtymän potilasasiamiehen sekä potilasturvallisuuskoordinaattoreiden kanssa. Yhteistyötapaamisissa keskustellaan palvelutoiminnassa esille nousseista ajankohtaisista asioista, palvelujen käyttäjiltä tulleesta palautteesta sekä toiminnan tavoitteiden toteutumista. Sosiaaliasiamies on myös mukana suunnittelemassa ja arvioimassa hyvinvointiyhtymässä tehtävää laadunhallintaa sekä asiakas- ja potilasturvallisuustyötä toimien hyvinvointiyhtymän Laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden ohjausryhmän jäsenenä.

Sosiaalihuollossa tehtiin Päijät-Hämeen alueella vuonna 2020 paljon hyvää kehittämistyötä, joka kytkeytyi monin tavoin myös sosiaaliasiamiehen selvityksessä esiin nostettuihin kehittämisteemoihin. Yhtenä sosiaalityön kehittämistyön kärkenä alueella on ollut sosiaalihuollon omatyöntekijäisyys. Olen saanut olla sosiaaliasiamiehen

roolissa tässä kehittämistyössä mukana. Työskentely on osoittanut, että henkilöstöllä on paljon osaamista ja vahva halu kehittää palvelutoimintaa asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Laajat, koko palvelutoiminnan läpileikkaavat kehittämisteemat (esimerkiksi omatyöntekijäisyys ja palvelutarpeen arviointi sosiaalihuollossa) kytkeytyvät moneen muuhun teemaan ja asiat eivät siten tule heti valmiiksi. Sosiaalihuollon kehittämistyö jatkuu alueella edelleen monin tavoin.

Yksittäisenä nostona haluan tuoda esiin sen, että työntekijöiden huonoon tavoitettavuuteen liittyviä yhteydenottoja tuli vuonna 2020 selvästi vähemmän kuin edellisellä vuonna, joten myös tämä asia on kehittynyt positiiviseen suuntaan.

Seuraavaksi nostan esiin huomioita ja esitän toiminnan kehittämissuunnitelmia, jotka perustuvat sosiaaliammattilaisille vuonna 2020 tulleisiin yhteydenottoihin. Huomiot ja kehittämissuunnitelmat eivät koske kaikilta osin suoraan kaikkia alueen toimijatahoja ja toimintayksiköitä. Eri paikoissa korostuvat eri asiat. Esittämistäni huomioista ja kehittämissuunnitelmista voi kuitenkin jokainen toimija käydä keskustelua ja arvioida, miten kyseiset asiat ovat järjestetty omassa toimintayksikössä ja, onko niiden osalta tarpeen tehdä jotain toimenpiteitä.

Kiitän tässä kohtaa jokaista sosiaaliammattilaiseen yhteyttä ottanutta henkilöä. Koen, että olen saanut tehdä työtäni hyvässä yhteistyössä sekä yhteyttä ottaneiden asiakkaiden että henkilöstön ja yksiköiden esimiesten kanssa.

7.1 Koronaviruspandemian vaikutuksista

Selvää on, että vuosi 2020 jää elämään koronavuotena. Koronaviruspandemia leimasi vuotta monella tavalla ja sosiaali- ja terveydenhuolto oli yksi suurimpia sektoreita, joihin pandemia on vaikuttanut. Siksi on mielenkiintoista, että koronaviruspandemia näkyi sosiaaliammattilaisyhteistyössä melko vähän. Päijät-Hämeen alueelta sosiaaliammattilaisille tulleista yhteydenotoista vain 16 yhteydenottoa koski jollain tapaa koronaviruspandemiaa. Itäiselle Uudellemaalle tulleista sosiaaliammattilaisen yhteydenotoista viisi ja potilasammattilaiselle tulleista yhteydenotoista yhdeksän koski tavalla tai toisella koronaviruspandemiaa.

Koronaviruspandemia ja viruksen leviämisen ehkäisemiseen tähdänneet laajat sulkua- ja rajoitustoimet olivat uusi tilanne kaikille, niin kuntalaisille kuin ammattilaisille. Tämä näkyi sosiaaliammattilaisille tulleissa koronavirukseen liittyvissä yhteydenotoissa. Vaikka yhteydenottoja ei ollut määrällisesti kovin paljon, niissä näkyi pandemiatilanteen moninaiset vaikutukset ihmisten elämään ja oikeuksiin.

Rajoitustoimenpiteiden alkaessa sosiaaliammattilaisille tuli tiedustelutyypisiä yhteydenottoja. Niissä kysyttiin esimerkiksi peruskoululaisten sekä ammatillisessa oppilaitoksessa opiskelevien nuorten kouluruokailujen järjestämisestä ja nuorten oikeuksista saada ateriat koulusta etäopetusjakson aikana. Yhteyttä ottaneilla oli myös huolta siitä, miten perheiden rahat riittävät kasvaviin ruokamenoihin lasten ollessa koko ajan kotona. Lisäksi huolta herätti se, miten lasten koulupäivät sujuvat kotona etäopetuksen aikana ja, miten koulutehtävät tulevat hoidetuksi. Samalla tiedusteltiin, mitä tukea ja palveluja lapsiperheille on saatavissa, jos arki ei ota sujuakseen etäopetuksen aikana.

Sosiaaliammattilaisille tuli tiedustelija myös siitä, onko iäkkäille ja riskiryhmiin kuuluville henkilöille saatavilla kauppa- tai muuta asiointiapua ja mistä apua voi lähteä kysymään. Muutamaa yhteydenottajaa mietitytti se, tuleeko lapsen ja etävanhemman välisiä tapaamisia toteuttaa tapaamisoikeussopimuksessa sovitun tai tuomioistuimen päätöksen mukaisesti myös poikkeusaikana. Voiko lähivanhempi kieltää lapsen vierailut toisen vanhemman luo koronaviruksen leviämisen ehkäisemiseksi tai toisin päin, voiko etävanhempi vaatia lapsen tapaamisten toteuttamista voimassa olevan tapaamissopimuksen tai -päätöksen mukaisesti koronaviruksen leviämistä ehkäisevistä rajoituksista huolimatta?

Uudenmaan maakuntarajan ylittämistä koskeva liikkumisvapauden rajoitus otettiin käyttöön maaliskuun lopulla 2020 ja se kesti huhtikuun puoliväliin saakka. Maakuntarajan sulkeminen vaikutti esimerkiksi sijaishuollossa olevien lasten ja heille läheisten ihmisten välisten tapaamisten toteutumiseen. Suljetun rajan yli kulkemiselle oli

tarve esimerkiksi silloin, kun lapsen sijaishuoltoyksikkö sijaitsi Uudenmaan alueella ja lasta tapaavat henkilöt asuivat muualla maassa. Rajan ylitystä vartioiville poliiseille tuli esittää luotettava selvitys siitä, mistä Uudenmaan rajan ylitystarve johtuu. Jos lasta tapaavilla henkilöillä ei ollut antaa heti tällaista selvitystä ja sen hankkimiseen kului aikaa, oli lasten tapaamisia jouduttu perumaan.

Koronaviruspandemiaa koskevat rajoitukset vaikuttivat myös omaishoitajiin ja heidän hoidossaan oleviin henkilöihin. Syksyllä 2020 maishoitajilta alkoi tulla yhteydenottoja siitä, että he olivat joutuneet jättämään käyttämättä oikeutensa lakisääteisiin vapaapäiviin tai hoidettavan ns. intervallijaksot asumisyksiköissä eivät olleet toteutuneet. Syynä tähän oli se, että hoitoa tarvitsevia henkilöitä ei ollut mahdollista viedä vapaiden ajaksi asumispalveluyksikköön yksiköiden asettamien vierailukiellojen tai muiden vastaavien rajoitusten vuoksi. Omaishoitajien mukaan asumisyksiköistä oli sanottu, että yksiköt välttävät vaihtuvien asukkaiden vastaan ottamista turvatakseen yksikön muiden asukkaiden ja työntekijöiden terveenä pysymistä. Osa omaishoitajista oli ymmärtänyt tämän olevan ehdoton linjaus, josta ei ole mahdollista poiketa yksilöllisen tilanteen ja tarpeen mukaan. Osa yhteydenottajista kertoi selvittäneensä asiaa tarkemmin monelta eri taholta ja saaneensa tietää, että kyse ei ole kuitenkaan ollut ehdottomasta kiellosta vaan tapauskohtaisen harkinnan ja erityisjärjestelyjen avulla olisi omaishoitajien vapaiden aikainen hoito voitu joissakin yksiköissä järjestää. Asiaan oli tullut erilaisia vastauksia eri tahoilta. Erityisjärjestelyinä oli mainittu esimerkiksi negatiivisen koronatestituloksen esittäminen sekä riittävän pitkä kotona pysyminen ja kodin ulkopuolisten henkilöiden tapaamisista pidättäytyminen ennen asumisyksikköön menoa. Erityisjärjestelynä oli ehdotettu, ja myös käytetty, asukkaan pysyttelyä omassa huoneessaan ja lähikontaktien välttelyä toisten ihmisten kanssa asumisyksikköön tulon jälkeen jopa kahden viikon ajan.

Myös asumispalveluissa vakituisesti asuvien henkilöiden omaisilta tulleissa yhteydenotoissa tuotiin esiin kokemuksia karanteenin tai eristyksen omaisten keinojen käytöstä asumisyksiköissä. Yksiköissä oli tulkittu asiaa mm. niin, että asumispalveluyksikköön tulevien asukkaiden tulee viettää 14 vuorokautta omassa huoneessaan ennen kuin he voivat liikkua yksikön yhteisissä tiloissa ja tavata muita asukkaita. Myös kontaktit työntekijöiden kanssa oli minimoitu vain välttämättömiin avustamis- ja hoitotilanteisiin. Myöhemmin ns. karanteeniaikaa oli lyhennetty 10 vuorokauteen. Yhteydenottajien mukaan tätä pidettiin sääntönä, josta tuli pitää kiinni yksikön muiden asukkaiden ja työntekijöiden terveydentilan turvaamiseksi. Osa omaishoitajista ja asumispalvelujen vakinaisten asukkaiden omaisista olivat tehneet ratkaisun, että he hoitivat läheisiään luonaan kokoaikaisesti, koska asumisyksiköissä käytettyjä rajoittamistoimenpiteitä pidettiin liian ankarina asukkaiden hyvinvoinnin kannalta.

Vaikka asumisyksiköiden asukkaiden liikkumista rajoittavien sääntöjen tarkoitusperät ovat ymmärrettävät ja yksiköillä on tartuntatautilain mukaan velvollisuus ryhtyä toimenpiteisiin koronaviruksen leviämisen ehkäisemiseksi, ei ihmisten liikkumista rajoittaville toimenpiteille kuitenkaan ole ollut laillisia perusteita. Tartuntatautilain mukaisen päätöksen karanteenista voi tehdä vain virkasuhteinen kunnan tai sairaanhoitopiirin kuntayhtymän tartuntataudeista vastaava lääkäri, jos henkilön epäillään altistuneen infektiolle. Lisäksi tartuntataudeista vastaava lääkäri voi päättää sairastuneen potilaan eristämisestä.

Poikkeusolojen alussa vierailut asumisyksiköissä kiellettiin kokonaan, myöhemmin kesällä tapaamisia järjestettiin ulkona rajatun mittaisina (esim. 15 minuuttia). Joissain tapauksissa työntekijät olivat olleet valvomassa tapaamisia, jotta niissä noudatettaisiin annettuja hygienia- ja turvaväliohjeita. Eräs omainen kertoi, että hän ei saanut tavata läheistään seitsemän viikon aikana lainkaan, eikä asukkaan annettu lähteä asumisyksiköstä omaisen luo. Asukkaalle ja omaiselle oli järjestetty vain kahdesti mahdollisuus yhteydenpitoon sähköisellä videokuvaa-änyhteydellä. Myös muilta asumispalvelujen asukkaiden omaisilta tuli palautetta siitä, että asukkaita oli kielletty lähtemästä vierailulle sukulaistensa luo tai palaamaan vierailulta omaan kotiinsa asumisyksikköön. On kuitenkin todettu, että oikeudelliselta luonteeltaan tartuntatautilakiin (17 §) perustuvat vierailukiellot sosiaalihuollon toimintayksiköihin eivät ole sitovia siten, että pelkästään sillä perusteella vierailijoiden sisäänkäynti asumisyksikköön oli voitu estää. Vierailukiello ei myöskään koske asiakkaan liikkumista asumisyksiköstä ulos.

Koronaviruspandemian aiheuttamat poikkeusolot vaikuttivat myös siihen, miten ihmisten tilannetta ja palvelutarvearviointia sosiaalihuollossa käytännössä toteutettiin. Muutamassa sosiaaliammattilaiselle tulleessa yhteydenotossa mainittiin siitä, että palveluja hakeneiden ihmisten palvelutarpeen arviointi suoritettiin puhelinkeskustelun avulla, koska työntekijät eivät tehneet kotikäyntejä asiakkaiden luo koronavirustartuntojen

ehkäisemiseksi. Yhteydenottajat olivat tähän tyytymättömiä ja toivat esiin, että heidän kokonaistilanteensa ja avun tarpeensa ei tule riittävän hyvin esille, jos työntekijä ei tapaa asiakasta lainkaan.

Kuvatut tapahtumat kertovat siitä, että koronaviruspandemialla ja sen torjumiseen tarkoitetuilla rajoituksilla on ollut ihmisille monia vaikutuksia ja ihmisten perusoikeuksien toteutumista on supistettu pandemiaoloissa monella tapaa. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä ei helpottanut se, että sosiaali- ja terveysministeriö antoi 20.3.2020 ohjeen, jossa kuntia kehoitettiin ohjeistamaan alueensa ympärivuorokautisen hoivan yksikköjen johtajia asettamaan vierailukieltoja asumisyksiköihin tartuntatautilain 17 §:n mukaisesti. Myöhemmin esimerkiksi eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia on useissa kanteluratkaisuissa todennut ohjeen lain vastaiseksi (kts. esim. EOAK/4477/2020). Myös Korkein hallinto-oikeus on tuoreessa vuosikirjaratkaisussaan (KHO 2021:1) todennut asetettujen vierailukieltojen sosiaalihuollon asumisyksiköihin olleen lainvastaisia. Myöhemmin myös ministeriö on korostanut ohjeissaan rajoitusten vapaaehtoisuutta sekä tapauskohtaisen harkinnan merkitystä rajoitusten käytössä.

Ihmisten perusoikeuksien rajoittaminen on sallittua vain, jos rajoittaminen perustuu lakiin, joka on riittävän täsmällinen ja sisältää asianmukaiset oikeussuojakeinot. Asumispalveluyksiköissä asuvien ihmisten sekä heidän läheistensä välistä yhteydenpitoa ja vierailuja varten on mahdollista laatia turvallisuutta edistäviä ohjeita, mutta niitä ei voida kuitenkaan käyttää yhteydenpidon ja tapaamisten ehdottomaan rajoittamiseen. Koronavuoden 2020 kokemuksista on jo opittu paljon ja näitä oppeja on mahdollista käyttää myös muissa tilanteissa, joissa on kyse haavoittuvassa asemasta olevien ihmisten oikeuksien toteutumisesta. Esimerkiksi eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian antamiin lukuisiin korona-ajan kanteluratkaisuihin tutustumalla saa paljon tietoa siitä, missä kohtaa käytetyillä rajoittamistoimilla on menty liian pitkälle ja, millä lainmukaisilla perusteilla ihmisten perusoikeuksien rajoittaminen on mahdollista. On tärkeää pitää aina mielessä, että poikkeuksellisissa olosuhteissa ihmisten liikkumista tai muita perusoikeuksia ei voida rajoittaa perusteetta tai ylimitoitusti.

Kehittämisehdotus:

Koronaviruspandemia on aiheuttanut muutoksia sosiaalihuollon toimintayksiköiden arjen toimintaan. Itsemääräämisoikeuden tukeminen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaisuus ovat osa yksiköiden omavalvontaa ja omavalvontasuunnitelmaa. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat on tarpeellista tarkistaa ja päivittää, jotta ne ovat ajan tasalla myös asiakasturvallisuuteen ja asiakkaiden oikeuksien toteutumiseen liittyvien toimintakäytäntöjen osalta.

7.2 Velvollisuus ilmoittaa epäkohdista

Tämän selvityksen luvussa 6.4. *Henkilöstön tekemät epäkohtailmoitukset* tuodaan esiin työntekijöiden tekemien ns. epäkohtailmoitusten (sosiaalihuoltolaki 48 §) pieni määrä. Tämän vuoksi muistutan sosiaalihuollon henkilöstön velvollisuudesta puuttua asiakkaiden palveluissa havaittuihin epäkohtiin tai niiden uhkaan. Työntekijöillä on asiakkaiden lisäksi paras käsitys siitä, miten asiakkaiden kanssa arjessa toimitaan. Jos työntekijä huomaa, että asiakkaiden oikeudet eivät toteudu palveluissa tai työntekijällä on siitä edes epäily, on asia tuotava esiin. Yksi keino siihen on tehdä sosiaalihuoltolaissa mainittu epäkohtailmoitus.

Työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta sosiaalihuollon palvelutoiminnassa on ollut voimassa vuodesta 2016 alkaen eli noin viisi vuotta. Työntekijät eivät kuitenkaan välttämättä vielä tunne ilmoitusvelvollisuuttaan kovin hyvin. Asia ei ole ollut kovin paljon esillä edes sosiaalihuollon oman ammattikunnan kesken käytävissä julkisissa keskusteluissa. Aihe ei ole myöskään noussut esiin esimerkiksi sosiaalihuollon valvontaviranomaisten antamissa kantelu- ja valvontaratkaisuissa. Lisäksi työntekijät saattavat arkailla ilmoituksen tekemistä oman työnantajansa toimintaan liittyvästä asiasta. Hyvässä tilanteessa ilmoitusten vähäinen määrä voi johtua siitä, että työntekijöiden havaitsemia epäkohtia ratkotaan työyhteisöissä työntekijöiden ja esimiesten kesken hyvin toimivassa yhteistyössä, eikä työntekijöillä ole silloin tarvetta käyttää kirjallista ilmoitusmenettelyä epäkohtien esiin tuomiseen. Toimintayksiköissä saattaa myös olla käytössä muita tapoja tuoda esiin asiakkaiden asemaan ja palvelujen laatuun liittyviä kehittämiskohteita.

On kuitenkin tärkeää, että toimintayksiköihin on laadittu ohjeet työntekijöitä varten siitä, miten he voivat toteuttaa ilmoitusvelvollisuuttaan havaituista epäkohdista tai niiden uhkasta. Myös sosiaalihuoltolaki velvoittaa siihen, että kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Lisäksi ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä toimintayksikön omavalvontasuunnitelmaan.

Kehittämisehdotus:

Toimintayksikköön luotu toimintamalli työntekijän havaitsemien epäkohtien ilmoitusvelvollisuudesta sisällytetään uusien työntekijöiden perehdytykseen ja henkilöstöä tiedotetaan ilmoitusvelvollisuudesta säännöllisesti esimerkiksi omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

7.3 Palvelusetelin tuoma valinnan vapaus ja vaikeus

Palveluseteli on yksi tapa järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Palvelusetelilain (569/2009) mukaan palvelusetelin on tarkoitus lisätä asiakkaan valinnan mahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta sekä edistää sosiaali- ja terveystoimen, elinkeinotoimen ja yksityisten palvelujen tuottajien yhteistyötä. Kunnilla/kuntayhtymillä on oikeus päättää niistä sosiaali- ja terveystoimen palveluista, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan/kuntayhtymän tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestettyjen palvelujen piiriin.

Palveluseteliä käyttävän asiakkaan tulee tehdä palveluntuottajan kanssa sopimus palvelun antamisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeuseriaa. Lain mukaan kunnan viranomaistahon on selvitettävä asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelujen tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Muutamissa sosiaaliamiehelle tulleissa yhteydenottoissa tuotiin esiin epäselvyyksiä palvelusetelin käytössä. Vaikka palvelusetelin käyttöön liittyviä yhteydenottoja ei ollut määrällisesti kovin paljon, on palaute tärkeä nostaa esiin, koska palvelusetelin avulla järjestettävien palvelujen määrä on kasvanut alueella. Keskeistä palautteissa oli se, että palveluseteliä käyttävät asiakkailla tai heidän omaisillaan ei selvästikään ollut riittävästi tietoa palvelusetelin käytöstä. Yhteistä yhteydenottoille oli se, että ihmisten oli vaikea ymmärtää, miten palvelusetelillä hankittava palvelu eroaa kunnan/kuntayhtymän itse tuottamista palveluista ja muista ostopalveluista. Epäselvyyksiä esiintyi myös siinä, mikä osuus kustannuksista jää asiakkaan maksettavaksi, kun palvelua hankintaan palvelusetelillä.

Palvelusetelin vastaanottaneilla asiakkailla oli myös tarve saada apua palveluntuottajan valintaan, koska se tuntui yhteydenottajista vaikealta. Asiakkaat toivat esiin, että heitä oli neuvottu katsomaan tietyltä verkkosivulta palveluntuottajien valikoima ja valitsemaan joku tarjolla olevista yrityksistä. Yhteydenottajat kaipasivat palveluntuottajista, palvelujen sisällöstä ja laatutekijöistä enemmän tietoa kuin mitä käytettävissä on. Yhteydenottajat pyysivät myös sosiaaliamiestä suosittelemaan palveluntuottajia valintansa helpottamiseksi: *”Sano sinä, mikä on hyvä (palveluntuottaja), sinä näistä asioista enemmän tiedät kuin minä”*.

Lisäksi palvelusetelin käytössä oli tiedon puutetta siinä, miten ja kenen kanssa palvelussa esiintyneitä ongelmia ratkotaan tilanteessa, jossa palvelun laatu ei vastaa sitä, mitä asiakas odotti saavansa. Epäselvää oli, onko palvelusetelin myöntäneellä viranomaistaholla velvollisuus puuttua ongelmatilanteisiin ja yrittää ratkaista niitä asiakkaan apuna vai, onko kyse sellaisesta yksityisen kuluttajan ja palveluntuottajan välisestä asiakassuhteesta, joka ei kuulu viranomaisille. Eräältä sosiaaliamieheen yhteyttä ottaneelta asiakkaalta puuttui kokonaan palveluntuottajan kanssa tehty palvelusopimus, josta ilmeneviin sopimusehtoihin asiakas olisi voinut ongelmatilanteessa tukeutua. Asiakkaalla ei ollut tietoa siitä, että hänen olisi tullut tehdä palvelusopimus palveluntuottajan kanssa, kun asiakassuhde oli alkanut. Myöskään palveluntuottaja ei ollut asiasta huolehtinut.

Sosiaaliamiehelle tulleista yhteydenotoista herää kysymys, ovatko palvelusetelin valinneet asiakkaat olleet riittävän tietoisia palvelusetelin käyttöön liittyvistä tekijöistä ja, ovatko he ymmärtäneet, mitä vaikutuksia palvelusetelillä on heidän asemaansa sosiaalihuollon palvelujen käyttäjänä, kun he ovat valinneet setelin palvelun järjestämistavaksi. On myös hyvä kiinnittää huomiota siihen, että asiakkaan kannalta valintojen tekeminen on hankalaa, jos käytettävissä ei ole riittävästi palvelujen vertailuun tarvittavaa tietoa. Silloin asiakas ei välttämättä saa hänelle parasta ja soveltuvinta palveluntuottajaa eikä palvelua. (Kts. lisää Kuusinen-James, 2016).

Valintojen tekeminen on vaikeaa tai jopa mahdotonta myös silloin, jos asiakkaan toimintakyky on laskenut huomattavasti. On jopa kyseenalaista korostaa asiakkaan vapautta valita palveluntuottaja, jos asiakas on itse kykenemätön ymmärtämään asian merkityksen ja arvioimaan valintojensa perusteita. Näin voi olla esimerkiksi muistisairaana henkilön kohdalla. Jos asiakas ei itse kykene arvioimaan, mikä on hänelle parhaiten sopiva tapa palvelujen järjestämiseen, eikä kykene tekemään valintoja itselleen sopivan palveluntuottajan suhteen, on toisten henkilöiden näkemyksillä asiassa suuri merkitys. Asiakkaan valinnan vapautta käyttää tällöin hänen puolestaan esimerkiksi avuntarvitsijan omainen tai muu läheinen. Toisen henkilön tekemä ratkaisu asiassa ei kuitenkaan välttämättä ole aina asiakkaan kannalta paras ratkaisu ja tästä syystä myös palvelujen järjestämisvastuussa olevan viranomaistahon tulee olla tilanteessa valppaana ja valvoa, että asiakkaan etu tulee huomioiduksi palvelujen järjestämisessä. (Leander & Lehmus, 2019).

Kehittämisehdotus:

Kun palveluseteliä tarjotaan asiakkaille, tiedotetaan asiakkaita kaikista niistä vaikutuksista, joita palvelusetelillä on asiakkaan asemaan ja pyritään varmistamaan se, että asiakas ymmärtää annetut tiedot. Riittävän laaja-alaisen neuvonnan varmistamiseksi voi työntekijöiden työvälineeksi luoda esimerkiksi tarkistuslistan niistä asioista, joista asiakasta on tarpeen tiedottaa. Asiakkaalle on myös tärkeää tarjota kirjallista materiaalia palvelusetelin käytöstä, jotta asiakkaat voivat palata ohjeisiin tarpeen mukaan myöhemmin. Myös työntekijöiden osaaminen asiassa tulee varmistaa ja heille tulee taata riittävästi aikaa tietojen välittämiseen ymmärrettävästi asiakkaalle.

7.4 Sähköinen asiointimahdollisuus myös muistutusmenettelyyn

Sosiaali- ja terveyspalveluissa on nykyisin käytössä monia sähköisiä palveluja sekä palvelukanavia ja niitä kehitetään koko ajan lisää. Monet organisaatiot tarjoavat tällä hetkellä sosiaalihuollon asiakkaille esimerkiksi mahdollisuuden hakea sosiaalipalveluja sähköisen asiointikanavan kautta tai ilmoittaa sosiaalihuollon palvelujen tarpeesta olevasta henkilöstä sähköisellä yhteydellä. Lisäksi kuntien/kuntayhtymien sekä sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden verkkosivuilta löytyy jo aika vakiintuneesti mahdollisuus antaa palautetta palveluista sähköisten palauttekanavien kautta.

Sosiaalihuollon asiakaslain (23§) mukaisesti asiakkaalle on järjestettävä muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Päijät-Hämeen alueella ei ole mahdollisuutta laatia muistutusta sähköisen kanavan kautta tai toimittaa muistutusta käsiteltäväksi tietoturvalisella sähköisellä yhteydellä. Moni sosiaaliamieheen yhteyttä ottanut on kuitenkin kysynyt mahdollisuudesta tehdä sähköisesti. Muistutuslomakkeiden tulostaminen paperille ja niiden toimittaminen kirjepostina vaikuttaa monista yhteydenottajista vanhanaikaiselta, jäykältä ja hitaalta tavalta hoitaa asia. Tällä hetkellä ainoa keino on lähettää muistutus suojaamattomalla yhteydellä sähköpostilla kunnan/kuntayhtymän kirjaamoon. Suojaamattomassa sähköpostiyhteydessä asiakkaiden tietosuojaa kuitenkin vaarantuu. Näin ollen asiakkaan itsensä varaan jää se, onko hänellä käytössään turvapistiyhteyttä, joka mahdollistaa viestin tietoturvalisella lähettämisen.

Kehittämisehdotus:

Sähköisiä palveluja kehitettäessä huomioidaan myös sosiaalihuollon muistutusmenettely ja luodaan asiakkaille mahdollisuus laatia tai toimittaa muistutus käsiteltäväksi tietoturvalisella sähköisellä asiointikanavaa tai sähköpostiyhteyttä käyttäen.

7.5 Palvelumaksujen alentaminen ja perimättä jättäminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 11 §:n mukaan sosiaalihuollon palveluista määrätty maksu ja terveydenhuollon palveluista henkilön maksukyvyn mukaan määrätty maksu on jätettävä perimättä tai sitä on alennettava siltä osin kuin maksun periminen vaarantaa henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista.

Sosiaaliamiehelle tullessa sosiaalipalvelujen asiakasmaksuja koskevissa yhteydenotoissa yhteistä oli se, että yhteydenottajilla ei ollut tietoa mahdollisuudesta hakea sosiaalihuollon palvelusta määrättyyn maksuun poistoa tai sen alentamista. Yhteydenottajat kertoivat, että heille ei ole kerrottu tästä oikeudesta, kun he olivat selvittäneet työntekijöiden kanssa asiakasmaksuasioitaan. Myöskään organisaatioiden sosiaalihuollon palveluista tai sosiaalihuollon asiakasmaksusta kertovilla verkkosivuilta ei ole tiedotettu asiasta.

Suurimmaksi osaksi näyttäisi myös siltä, että ainakaan julkisesti ei ole saatavilla ohjeita siitä, millaista toimintamallia noudattaen työntekijät arvioivat asiakkaalle määrätyn maksun alentamista tai perimättä jättämistä. Asiakkaan taloudellisen tilanteen arvioimisessa vaikuttaa olevan käytössä hyvin erilaisia laskentatapoja. Tässä yhteydessä on toki tarpeen kiinnittää huomiota myös siihen, että asiassa tehtävää ratkaisua varten on aina tarpeen käyttää myös tapauskohtaista harkintaa, ei pelkästään jotain ennalta sovittua mekaanista taloudellisen tilanteen laskukaavaa. Asiaan liittyvien ohjeistusten puuttuminen kokonaan voi kuitenkin asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan asiassa tehtävien ratkaisujen osalta.

Kehittämisehdotus:

Asiakkaita tiedotetaan oikeudesta hakea sosiaalihuollon palveluista määrättyyn maksuun poistoa tai sen alentamista kertomalla asiasta esimerkiksi organisaatioiden verkkosivuilla ja viedään verkkosivuille lomakepohja, jonka avulla asiakas voi laittaa asian helposti tarvittaessa vireille. Lisäksi asiakkaita tiedotetaan siitä, mihin tahoon/tahoihin asiakas voi eri palvelujen osalta olla yhteydessä saadakseen asiaan liittyvää neuvontaa ja tietoa asiansa käsittelyn etenemisestä.

7.6 Oikeus virheettömiin asiakastietoihin

Edellisen vuoden tapaan kiinnitän huomiota sosiaalihuollon asiakastietoihin. Aihe on edelleen ajankohtainen, koska sosiaaliamiehelle tulevissa yhteydenotoissa vähintään sivutaan sosiaalihuollon asiakastietoja verraten usein. Lisäksi sosiaalihuollon asiakastietojen arkiston, Kanta-palvelujen käyttöönotto etenee. Asiakkaiden näkökulmasta se tarkoittaa mm. sitä, että tulevaisuudessa myös sosiaalihuollon asiakastiedot ovat nähtävissä sähköisesti Kanta-palveluista samaan tapaan kuin terveydenhuollon potilastiedot tällä hetkellä ovat. Asiakastietojen helppo tavoitettavuus tulee varmasti lisäämään sosiaalihuollon asiakkaiden tietoisuutta omista oikeuksistaan asiakastietojensa suhteen.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetussa laissa (254/2015) säädetään asiakastietojen kirjaamisesta ja siihen liittyvistä velvoitteista sosiaalihuollossa. Mainitun lain 4 §:n mukaan sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina sekä tallettamaan ne siten, kuin terveyden ja hyvinvoinnin laitos on erikseen määrännyt.

Lisäksi lastensuojelulain (417/2007) 33 §:ssä säädetään siitä, että lastensuojelun työntekijöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojeluasian vireille tulosta lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot.

Sosiaalihuollon asiakasta koskeviin asiakirjoihin ei voida kerätä muita kuin palveluun vaikuttavia seikkoja. Käytännössä edellä mainitut säännökset jättävät kuitenkin käytännössä työntekijöille paljon harkintavaltaa siihen, mitkä kaikki tiedot he arvioivat riittäviksi ja tarpeellisiksi kirjata. Selvää kuitenkin on, että viranomaisen laatimien asiakasasiakirjojen tulee olla virheettömiä.

Tarpeelliset, riittävät sekä virheettömät asiakastietomerkinnot vahvistavat sosiaalihuollon asiakkaan oikeusturvaa sekä edistävät osaltaan luottamuksellisen suhteen syntymistä sosiaalihuollon asiakkaan ja työntekijän välillä. Työntekijällä on vastuu siitä, että sen laatimat asiakirjat perustuvat todelliseen asiaan vaikuttavaan tietoon. Työntekijä vastaa myös siitä, että sen ylläpitämät asiakirjat tai päätösmerkinnät eivät aiheuta sosiaalihuollon asiakkaalle hänen etujensa menetystä tai niiden kaventumista. (Kts. esim. EOA 4847/4/14).

Asiakasasiakirjamerkinnoilla on merkitystä sosiaalihuollon toimenpiteistä ja sosiaalipalvelujen järjestämisestä päätettäessä. Asiakkaiden oikeusturvan toteutumiseksi asiakastietojen tulee siten olla virheettömiä, asianmukaisesti laadittuja ja ajan tasalla. Asiakasmerkintöjen tehtävänä on myös mahdollistaa viranomaisen toiminnan asianmukaisuuden jälkikäteisarviointi. Siten niillä on merkitystä myös työntekijöiden oikeusturvan toteutumisen kannalta.

Kehittämisehdotus:

Kehitetään edelleen osallistavaa, asiakkaan kanssa yhteistyössä tehtävää asiakastietojen kirjaamista. Järjestetään työntekijöille säännöllisesti koulutusta asiakastietojen kirjaamisesta ja huolehditaan, että työntekijöillä on käytössään riittävästi aikaa kirjaamistyöhön.

7.7 Asia ratkaistaan antamalla päätös

Sosiaalihuollon asiakaslain 6 §:n ja sosiaalihuoltolain 45 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon järjestämisestä päätös. Hallintolain 7 luvussa on yleiset säännökset päätöksen muodosta, sisällöstä ja päätöksen perustelemisesta. Sosiaaliasiamiehen työssä on tullut esiin, että velvoittavista säännöksistä huolimatta sosiaalihuollon asiakkaan tekemään palveluhakemukseen ei aina vastata päätöksellä. Tilanne voi olla tämä etenkin silloin, jos asiakas esittää hakemuksensa suullisesti. Päätöksenteon sijasta asiakkaalle voidaan keskustelun lomassa ilmoittaa, että hänellä ei ole oikeutta haettavaan palveluun tai palvelua ei ole saatavilla. Sosiaaliasiamiehen tietoon on myös tullut, että asiakkaiden hakemuksia on vain hävitetty sen jälkeen, kun hakemukset ovat odottaneet käsittelyä tarpeeksi kauan, eikä palvelua ei ole ollut tarjota asiakkaille.

Sosiaaliasiamiehelle tulee aika ajoin tietoon myös tilanteita, joissa asiakkaiden saamat päätökset eivät ole hallintolain edellyttämällä tavalla perusteltuja, eikä asiakas saa sen vuoksi selvää, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun tai, miten asiassa on sovellettu säännöksiä. Esiin on tullut myös tilanteita, joissa asiakkaalle tehtyjä päätöksiä ei ole annettu lainkaan asiakkaalle itselleen tiedoksi.

Lainvastaiset toimintatavat päätösmenettelyssä estää asiakkaan oikeusturvan toteutumista ja mahdollisuuden hakea tarvittaessa päätökseen muutosta.

Kehittämisehdotus:

Työntekijöille järjestetään koulutusta hallintopäätösmenttelystä sosiaalihuollossa.

Lähteet

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies. Hoivakodin menettely. 21.12.2020. EOAK/4477/2020. [viitattu 17.3.2021] Saatavilla: <https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4477/2020>

Eduskunnan oikeusasiamies. Vastaus kaupungin vammaispalvelujen menettelyä koskevaan ryhmäkanteluun. 11.12.2015. EOA/4847/4/14. [viitattu 17.3.2021] Saatavilla: <https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4847/2014>

Eduskunnan oikeusasiamies. Oikeusasiamies ja oikeuskansleri. [viitattu 15.3.2021] Saatavilla: <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/oikeusasiamies-ja-oikeuskansleri>

Korkein hallinto-oikeus (KHO). Vuosikirjapäätökset 2021:1. [viitattu 17.3.2021] Saatavilla: <https://www.kho.fi/fi/index/paatokset/vuosikirjapaatokset/1609743947251.html>

Kuusinen-James Kirsi. Setelipeliä. Tutkimus palveluseteliä säännöllisessä kotihoidossa käyttävien iäkkäiden henkilöiden valinnanvapaudesta. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 2016:32. Helsingin yliopisto.

Leander Nina & Lehmus Kirsi. Valinnanvapaus ja tasavertaisuus - Palveluseteli ikääntyneiden kotihoidossa Vantaalla. Diakonia-ammattikorkeakoulu 2019.

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

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). Sosiaali- ja terveysministeriön ohje 20.3.2020 (päivitetty 16.4.2020): Covid-19 aiheuttaman poikkeustilan huomioiminen perustason sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toiminnassa.

Suomi.fi -verkkotoimitus. Mihin kantelu voi johtaa. [viitattu 15.3.2021] Saatavilla: <https://www.suomi.fi/kansalaiselle/oikeudet-ja-velvollisuudet/lainsaadanto-ja-oikeusturva/opus/nain-teet-kantelun/mihin-kantelu-voi-johdtaa>

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL). Muutoksenhaku, muistutus ja kantelu. [viitattu 15.3.2021] Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/paatoksenteko/muutoksenhaku-muistutus-ja-kantelu#kantelu>

Valvira. Sosiaalihuollon valvonta. [viitattu 15.3.2021] Saatavilla: <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta>

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

Lait ja asetukset:

Hallintolaki 434/2003

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 612/1999

Lastensuojelulaki 417/2007

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Varhaiskasvatustaki 540/2018 ja varhaiskasvatusasetus 753/2018