

Etelä-Pohjanmaan sosiaaliamiehen selvitys 2022

Alajärvi, Alavus, Evijärvi, Ilmajoki, Isojoki, Isokyrö, Karijoki, Kauhajoki, Kauhava, Kuortane,
Kurikka, Lappajärvi, Lapua, Seinäjoki, Soini, Teuva, Vimpeli ja Ähtäri

Seinäjoen ammattikorkeakoulu/SONet BOTNIA

Anne Viita

Sisällysluettelo

1 Johdanto	3
Sosiaaliasiamiespalvelu	4
Sosiaaliasiamiehen toiminta ja tehtävät Etelä-Pohjanmaalla.....	4
Yhteydenottokeinot.....	5
Yhteydenottojen kirjaaminen	6
Yleistä vuoden 2022 yhteydenotoista.....	7
2 Yhteydenotot palvelutehtävittäin	12
lääkäiden palvelut	12
Lapsiperheiden palvelut	14
Lastensuojelu	14
Perheoikeudelliset palvelut	18
Työikäisten palvelut	19
Vammaispalvelut.....	19
3 Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien näkökulmasta	22
Sosiaalihuollon asiakkaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun	22
Sosiaalihuollon asiakkaan etu, toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet palveluja annettaessa ja oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.....	25
Sosiaalihuollon asiakkaan oikeus saada kirjallinen päätös asiassaan	27
Sosiaalihuollon asiakkaan oikeus omiin tietoihin ja oikeus pyytää tietoja muutettavaksi	30
4 Pohdinta	32

1 Johdanto

Asiakkaan asemaa sosiaalihuollossa säätelee laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), *jäljempänä asiakaslaki*, joka tuli voimaan 1.1.2001. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Asiakslain mukaan kunnan (1.1.2023 alkaen hyvinvointialueen) on nimettävä sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on sosiaalihuoltoon ja varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa neuvoa asiakkaita asiakslain soveltamisen kysymyksissä, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle (1.1.2023 alkaen hyvinvointialueelle). Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa antava. Asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa. Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen eivät kuulu esimerkiksi KELA:n, työvoimatoimen, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palvelut.

Tämän selvityksen ensimmäisessä luvussa kerrotaan sosiaaliasiamiehen toiminnasta Etelä-Pohjanmaalla ja käydään läpi yhteydenottokeinot ja yhteydenottojen kirjaamiseen liittyvät periaatteet. Luvussa käsitellään yleisesti vuoden 2022 yhteydenottoja ja taulukoissa 1–4 esiteellään yhteydenotot kuukausittain, palvelutehtävittäin, kunnittain sekä palvelutehtävittäin eri kunnissa. Toisessa luvussa tarkastellaan sosiaaliasiamiehelle vuonna 2022 tulleita sosiaalihuoltoon liittyneitä yhteydenottoja palvelutehtävittäin. Luvussa on tarkoitus kertoa tiivistetysti, millaisia asioita kyseisen palvelutehtävän yhteydenotoissa on erityisesti noussut esille. Jos palvelutehtävään liittyneitä yhteydenottoja on tullut alle viisi kappaletta, yhteydenottojen sisältöjä ei ole avattu tunnistettavuuden ehkäisemiseksi (koskee päihdetyötä, oppilashuoltoa ja varhaiskasvatusta). Kolmannessa luvussa tarkastellaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiamiehelle vuonna 2022 tulleita yhteydenottoja asiakslain mukaisten oikeuksien toteutumisen näkökulmasta.

Viimeisessä luvussa on vuoden 2022 yhteydenottojen ja niiden tarkastelun perusteella tehtyjä havaintoja siitä, mitä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon palveluissa olisi yhteydenottojen perusteella hyvä ottaa jatkossa huomioon. Luvussa kerrotaan lyhyesti myös siitä, millaisia muutoksia Etelä-Pohjanmaan sosiaaliasiamiespalveluun on lähitulevaisuudessa tulossa hyvinvointialueelle siirtymisen ja tulevan lakiuudistuksen näkökulmista.

1 Sosiaaliasiamiespalvelu

Tässä luvussa kerrotaan sosiaaliasiamiehen toiminnasta ja tehtävästä Etelä-Pohjanmaalla sekä yhteydenottokeinoista ja yhteydenottojen kirjaamisesta. Lopuksi käydään läpi yleistä asiaa vuoden 2022 yhteydenotoista ja taulukoissa 1–4 esitetään yhteydenotot kuukausittain, palvelutehtävittäin, kunnittain ja palvelutehtävittäin eri kunnissa.

Sosiaaliasiamiehen toiminta ja tehtävät Etelä-Pohjanmaalla

Etelä-Pohjanmaan sosiaaliasiamiespalvelun järjestämisessä on tapahtunut viimeisten vuosien aikana muutoksia. Vuoden 2020 loppuun saakka sosiaaliasiamiespalvelu järjestettiin Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymän tuottamana palveluna. 1.1.2021 alkaen palvelun on tuottanut Seinäjoen ammattikorkeakoulu Oy (SeAMK) / Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskus SONet BOTNIA ja tuolloin vakituksena sosiaaliasiamiehenä aloitti yhteiskuntatieteiden maisteri, laillistettu sosiaalityöntekijä Taina Holappa. 1.12.2021 alkaen vakituisen sosiaaliasiamiehen sijaisena on toiminut yhteiskuntatieteiden maisteri, laillistettu sosiaalityöntekijä Anne Viita. Seuraava järjestämistä koskeva muutos on tulossa 1.4.2023, kun sosiaaliasiamiespalvelu siirtyy Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen omaksi palveluksi.

Etelä-Pohjanmaan sosiaaliasiamiehen toiminta-alueeseen kuuluivat vuonna 2022 seuraavat kunnat: Alajärvi, Alavus, Evijärvi, Ilmajoki, Isojoki, Isokyrö, Karijoki, Kauhajoki, Kauhava, Kuortane, Kurikka, Lappajärvi, Lapua, Seinäjoki, Soini, Teuva, Vimpeli ja Ähtäri. Isokyrö siirtyi Etelä-Pohjanmaan maakuntaan vuoden 2021 alusta ja tuli mukaan Etelä-Pohjanmaan sosiaaliasiamiehen toiminta-alueeseen vuoden 2022 alusta. Näin ollen vuonna 2022 Etelä-Pohjanmaan sosiaaliasiamiehen toiminta-alueen väkiluku vastasi koko Etelä-Pohjanmaan väkilukua, joka vuonna 2021 oli 191 762 henkilöä. Väkiluvultaan Etelä-Pohjanmaa on Suomen yhdeksänneksi suurin maakunta. Suurin kunta on Seinäjoki (64 736 henkilöä) ja pienin kunta on Karijoki (1 192 henkilöä). (Väestötiedot haettu Etelä-Pohjanmaan liiton nettisivuilta.)

Vuonna 2022 loma-aikojen sijaistaminen on järjestetty yhteistyössä Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (Koske) kanssa. Kosken sosiaaliasiamies Eija Hiekka on sijaistanut SONet BOTNIA:n sosiaaliasiamiestä ajalla 20.6.–15.7.2022 ja vastaavasti SONet BOTNIA:n sosiaaliasiamies on sijaistanut Kosken sosiaaliasiamiestä ajalla 18.7.–24.8.2022. SONet BOTNIA ja Koske ovat sopineet erillisistä korvauksista eripituisten sijaisjärjestelyiden tasaamiseksi.

Vuoden 2022 aikana on järjestetty sähköisesti kaksi sosiaaliasiamiehen ja kuntien/kuntayhtymien yhteistapaamista. Sosiaaliasiamies kutsui tapaamisen koolle 30.5.2022 ja 27.9.2022. Tapaamiseen olivat kutsuttuina kuntien ja kuntayhtymien sosiaalihuollon johtavat sekä vastaavat työntekijät. Tapaamisella käytiin läpi kunta- ja palvelukohtaisia tilastoja, käytiin keskustelua palvelujen kehittämisestä sekä tiedotettiin ajankohtaisista asioista.

Asiakastyön ja kuntayhteistyön lisäksi sosiaaliasiamies on mahdollisuuksien mukaan tehnyt yhteistyötä myös järjestötoimijoiden ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Sosiaaliasiamies on esimerkiksi yhdessä Invalidiliiton, Seamk:n ja Ep-soteuudistuksen edustajien kanssa järjestänyt SONet BOTNIAssa käynnistetyn Vammaissosiaalityön klubin keväällä ja syksyllä vuonna 2022. Vammaissosiaalityön klubi on Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaissosiaalityöntekijöille (ml. johtavat sosiaalityöntekijät) ja sosiaaliohjaajille, terveystyöntekijöille, vammaisjärjestöjen aluetyöntekijöille, hanketyöntekijöille sekä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaisneuvoston jäsenille suunnattu tapahtuma. Kevään 2022 klubissa osallistajat valmistelivat yhteisen kannanoton hyvinvointialueen valmistelijoiden ja päätöksentekijöiden tueksi. Kannanotossa toivottiin vahvaa vammaisten henkilöiden osallisuutta, henkilöstön veto- ja pitovoiman vahvistamista sekä vammaispalveluiden riittävää resursointia hyvinvointialueelle siirryttäessä.

Sosiaaliasiamies on tehnyt yhteistyötä myös Lakeuden omaishoitajat ry:n Oivaltajat-hankkeen työntekijöiden kanssa. Yhteistyössä on muun muassa loppuvuodesta 2022 suunniteltu ja toteutettu podcast siitä, mitä sosiaaliasiamiehen työhön kuuluu ja milloin sosiaaliasiamiehen voi olla yhteydessä. Tämän podcastin ensimmäinen jakso on julkaistu Oivaltajat-hankkeen blogissa helmikuussa 2023 ja seuraava, muistutusta käsittelevä jakso on tarkoitus julkaista maaliskuussa 2023 aikana. Suunnitteilla on myös muutoksenhakuun liittyvän jakson julkaiseminen. Tavoitteena on tiedottaa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvistä asioista sekä sosiaaliasiamiespalvelusta ja madaltaa yhteydenottokynnystä.

Etelä-Pohjanmaalla on yksi sosiaaliasiamies ja (verkosto)yhteistyö muiden sosiaaliasiamiesten kanssa on ollut tärkeää tiedon jakamisen ja kollegiaalisen tuen vuoksi. Sosiaaliasiamies on vuoden 2022 aikana tiivistänyt yhteistyötä myös Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin potilasasiamiesten kanssa, sillä jatkossa (1.4.2023 alkaen) sosiaali- ja potilasasiamespalvelu sijoittuvat samaan toimintayksikköön Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella. Ajankohtaisen ja päivitetyn tiedon varmistamiseksi myös erilaisiin koulutuksiin ja alueellisiin työryhmiin osallistuminen on ollut tärkeää. Sosiaaliasiamies on osallistunut myös Valviran, aluehallintovirastojen ja sosiaaliasiamiesten yhteiseen neuvotteluun. Lisäksi sosiaaliasiamies on pyynnöstä käynyt kertomassa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaaliasiamiehen työtehtävästä Seamk:n sosionomiopiskelijoille. Tampereen yliopiston sosiaalityön opiskelija suoritti ohjatun syventävien opintojen kolmen kuukauden harjoittelun sosiaaliasiamiestyössä keväällä 2022.

Yhteydenottokeinot

Asiakkaat tavoittavat sosiaaliasiamiehen puhelimitse puhelinaikoina. Puhelinajat ovat olleet lokakuun 2022 loppuun saakka tiistaisin klo 12–13 ja keskiviikkoisin klo 8.30–10. Marraskuun 2022 alusta alkaen suorat puhelinajat ovat laajentuneet ja olleet maanantaista torstaihin klo 9–11. Uudet puhelinajat on

päivitetty SONet BOTNIA:n nettisivuille ja asiasta on tiedotettu sosiaalipalvelujohtajia ja johtavia sosiaalityöntekijöitä syyskuun kuntatapaamisessa ja sähköpostitse marraskuussa 2022. Tietoja ei ole päivitetty kuntien ja kuntayhtymien sivuille loppuvuoden aikana. Puhelinaikojen ulkopuolella puhelinnumerossa on käytössä vastaaja, johon on voinut jättää soittopyynnön takaisinsoittoa varten. Soittopyynnön on voinut jättää myös tekstiviestillä tai sähköpostilla. Lisäksi arkaluonteisten viestien vaihtamista varten käytössä on ollut myös tietoturvallinen turvasähköposti.

Sosiaaliasiamiehen toimitila sijaitsee (31.3.2023 saakka) SeAMKin sosiaali- ja terveystalon yksikön ja SONet BOTNIA:n yhteydessä Kampustalolla Seinäjoella ositteessa Kalevankatu 35. Sosiaaliasiamies voi ottaa asiakkaita vastaan toimistolla Seinäjoella tai muissa alueen kunnissa erikseen sovittavissa tiloissa. Vastaanotot ovat toteutuneet ajanvarauksella. Jos toimistolla asiointi ei ole ollut asiakkaalle mahdollista, sosiaaliasiamies on tarvittaessa tehnyt myös kotikäyntejä asiakkaiden luokse. Periaatteena on ollut, että palvelu järjestetään asiakkaalle sopivalla tavalla.

Sosiaaliasiamies on vuoden 2022 aikana palvellut myös kuntien ja kuntayhtymien työntekijöitä antaen ohjausta ja neuvontaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliasiamiestä on voinut tarvittaessa konsultoida anonymisti asiakkaiden oikeuksia koskevissa asioissa joko puhelimitse tai sähköpostitse. Viranomaisasiointiin on olemassa erillinen numero, mutta käytännössä myös viranomaisasiointi on tapahtunut sosiaaliasiamiehen asiakasnumerosta.

Yhteydenottojen kirjaaminen

Sosiaaliasiamiehelle tulevat yhteydenotot kirjataan Webropol-pohjaiselle lomakkeelle. Kirjaamiset tehdään tietoturvallisesti. Yhteydenottojen kirjaamista varten on laadittu EU:n yleisen tietosuojasetuksen ja tietosuojalain (1050/2018) mukainen tietosuojaseloste. Webropolia käytetään täysin anonymien tilastotietojen keräämiseen, jolloin kerättävät tiedot eivät aiheuta vaaraa rekisteröidyille eikä niissä kysytä suoria tunnistetietoja, varsinaisia henkilötietoja tai muuta vastaavaa. Tietoja yhdistelemällä ei ole mahdollista saada henkilöä selville. Myös kuntatieto tehdään tunnistamattomaksi käyttämällä numerosarjoja satunnaisessa järjestyksessä.

Lomakkeelle kirjataan yhteydenottokuukausi, yhteydenottajan rooli (esim. asiakas, omainen), onko tapahtuman kohteena oleva henkilö alaikäinen vai täysi-ikäinen, ensimmäinen yhteydenottotapa, asiointinassa käytetty kieli, tapahtuman kohteena olevan palvelun tuottaja (esim. kunta, kuntayhtymä, yksityinen), järjestämisvastuussa oleva kunta, yhteydenoton palvelutehtävä, yhteydenoton aiheena oleva sosiaalipalvelu, yhteydenoton luonne (tyytymättömyys, tiedustelu), yhteydenoton aihe (esim. päätös/sopimus, kohtelu, palvelun toteuttaminen, käsittelyaika), tehdyt toimenpiteet yhteydenoton johdosta sekä yhteydenoton muu sisältö pääpiirteittäin.

Kun yhteydenotto liittyy yhteen palvelutehtävään, asiakokonaisuus kirjataan yhdeksi yhteydenotoksi, vaikka se samanaikaisesti koskisi useampaa sosiaalipalvelua ja asian hoitaminen sisältäisi useampia yhteydenottoja ja toimeksiantoja. Esimerkiksi vammaispalveluun liittyvä yhteydenotto voi sisältää tyytymättömyyttä henkilökohtaiseen apuun ja kuljetuspalveluun, ja yhteydenotto voi johtaa sekä oikaisuvaatimusten että muistutuksen tekemisessä avustamiseen. Jos yhteydenotto liittyy kahteen tai useampaan palvelutehtävään (esim. vammaispalvelu ja lastensuojelu), yhteydenotot kirjataan erikseen. Vuoden vaihtuessa edelliseltä vuodelta jatkuvat asiat merkitään myös seuraavan vuoden tilastoon.

Samalta asiakkaalta voi vuoden aikana tulla myös useampi yhteydenotto ja nämä yhteydenotot tilastoidaan palvelutehtävittäin pääsääntöisesti vain kerran, mikäli ne koskevat samaa palvelutehtävää ja sosiaalipalvelua kuin aiemmat yhteydenotot (esim. useampi kielteinen päätös samasta haetusta palvelusta). Jos myöhemmin uudelleen yhteyttä ottavan asiakkaan asia koskee samaa palvelutehtävää, mutta eri sosiaalipalvelua kuin aikaisempi yhteydenotto, kirjataan tästä oma tilastomerkintä (esim. lastensuojeluasiassa ensin avohuollon tukitoimi ja vasta myöhemmin sosiaalityön kirjaukset).

Yleistä vuoden 2022 yhteydenotoista

Vuoden 2022 aikana kirjattuja yhteydenottoja on tullut sosiaaliamiehelle yhteensä 261. Se on 71 yhteydenottoa vähemmän kuin vuonna 2021. Yhteydenottojen pienempi määrä selittyy ainakin osin eri työntekijöiden erilaisilla tilastointitavoilla. Joka tapauksessa näyttää siltä, että yhteydenottomäärät eivät ole kasvaneet vuoden 2022 aikana. Yksi kirjattu yhteydenotto voi sisältää useita (yhdestä kymmeneen) kontakteja (sähköpostit, puhelut, tapaamiset). Kontaktien määriä ei erikseen tilastoida.

Suurin osa, yhteensä 211, ensimmäisistä yhteydenotoista on tullut puhelimitse. Puhelimitse tulleiksi kirjatut yhteydenotot sisältävät suorina puhelinaikoina tulleet yhteydenotot sekä vastaajaan ja tekstiviesteillä jätetyistä yhteydenottopyynnöistä seuranneet puhelut. Ensimmäinen yhteydenotto on tullut sähköpostitse vuoden 2022 aikana 50 kertaa. Muita ensimmäisen yhteydenoton tapoja ei ole ollut. Kaikki yhteydenotot ovat tapahtuneet suomen kielellä ja kaikki yhteydenottajat ovat olleet täysi-ikäisiä.

Etelä-Pohjanmaan sosiaaliamies on sijaistanut Keski-Suomen sosiaaliamiestä 18.7.–24.8.2022. Keski-Suomen alueelta yhteydenottoja tuli heinäkuussa (18.7-31.7.2022) 12 kappaletta ja elokuussa (1.8-24.8.2022) 18 kappaletta. Heinä- ja elokuun aikana tulleet Keski-Suomen alueen yhteydenotot eivät näy tilastossa. Taulukossa 1 esitellään Etelä-Pohjanmaan sosiaaliamiehelle tulleet yhteydenotot kuukausittain. Suluissa on vuodelle 2021 kirjatut yhteydenotot.

Taulukko 1. Yhteydenotot kuukausittain

2022 (2021)	n	prosentti
Tammikuu	32 (27)	12,3 % (8,1 %)
Helmikuu	25 (24)	9,6 % (7,2 %)
Maaliskuu	29 (46)	11,1 % (13,9 %)
Huhtikuu	12 (19)	4,6 % (5,7 %)
Toukokuu	23 (25)	8,8 % (7,5 %)
Kesäkuu	24 (24)	9,2 % (7,2 %)
Heinäkuu	16 (26)	6,1 % (7,8 %)
Elokuu	18 (28)	6,9 % (8,5 %)
Syyskuu	19 (32)	7,3 % (9,7 %)
Lokakuu	26 (27)	10,0 % (8,1 %)
Marraskuu	22 (24)	8,4 % (7,2 %)
Joulukuu	15 (30)	5,7 % (9,1 %)
Koko vuosi	261 (332)	100 %

Sosiaaliammattilaisille vuoden 2022 aikana tulleista 261 yhteydenotosta 230 koski sosiaalihuoltoa (ml. oppilashuolto) ja varhaiskasvatusta. Yhteyttä on ottanut useimmiten (75 %) joku muu, kuin asiakas itse. Sosiaalihuoltoa koskeneet yhteydenotot ovat koskeneet useammin (66 %) täysi-ikäistä kuin alaikäistä (34 %). Sosiaalihuoltoa koskeneet yhteydenotot ovat olleet luonteeltaan useammin (71 %) tyytymättömyyttä kuin tiedustelua (29 %). Taulukossa 2 esitellään Etelä-Pohjanmaan sosiaaliammattilaisille tulleita sosiaalihuoltoon liittyneitä yhteydenotot palvelutehtävittäin. Suluissa vuoden 2021 tilastoluvut.

Taulukko 2. Yhteydenotot palvelutehtävittäin

2022 (2021)	n	prosentti
Lapsiperheiden palvelut	7 (2)	3,0 % (0,7 %)
Lastensuojelu	42 (62)	18,3 % (20,9 %)
Työikäisten palvelut	36 (29)	15,7 % (9,8 %)
lääkäiden palvelut	38 (33)	16,5 % (11,1 %)
Perheoikeudelliset palvelut	19 (19)	8,3 % (6,4 %)
Vammaispalvelut	83 (145)	36,1 % (48,8 %)
Päihdehuolto	3 (4)	1,3 % (1,3 %)
Varhaiskasvatus	1 (3)	0,4 % (1,0 %)
Oppilashuolto	1 (0)	0,4 % (0,0 %)
Yhteensä	230 (297)	100 %

Muita, kuin sosiaalihuoltoon liittyneitä yhteydenottoja on tullut 31 (vuonna 2021 muita yhteydenottoja oli 35). Nämä yhteydenotot ovat liittyneet-pääsääntöisesti terveydenhuoltoon. Myös Kelaan ja sivistystoimen palveluihin liittyviä yhteydenottoja on tullut. Pääsääntöisesti sosiaaliamies on ohjannut yhteydenottajat oikeaan viranomaiseen, mutta tapauskohtaisesti sosiaaliamies on voinut myös auttaa asiakasta asian selvittämisessä esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakas on jo yrittänyt selvittää asiaa, mutta ei ole onnistunut.

Sosiaaliamiehelle tulevien yhteydenottojen määrä vaihtelee kuntien väestömäärän mukaan; eniten yhteydenottoja tulee suurista kunnista, pienistä kunnista yhteydenottoja tulee vähän. Tämän vuoksi yhteydenottojen määrät (n) eivät ole suoraan vertailukelpoisia keskenään, vaan prosentteina esitetyt kuntakohtaiset yhteydenotot (%) tulee suhteuttaa kunnan väestön osuuteen alueen kokonaisväkiluvusta (vertailuluku). Mitä suurempi prosenttiluku on vertailulukuun nähden, sitä enemmän yhteydenottoja on alueen kokonaisväkilukuun suhteutettuna ollut. Vastaavasti, mitä pienempi prosenttiluku on vertailulukuun nähden, sitä vähemmän yhteydenottoja on alueen kokonaisväkilukuun suhteutettuna ollut. Kun luvut ovat lähellä toisiaan, yhteydenottoja on väkilukuun suhteutettuna tasapainoinen määrä.

Taulukossa 3. esitellään sosiaalihuoltoa koskeneet yhteydenotot kunnittain. Kahdeksassa sosiaalihuoltoa koskeneessa yhteydenotossa kuntatieto ei syystä tai toisesta selvinnyt, joten taulukossa 3 esitellään vain ne sosiaalihuoltoa koskeneet yhteydenotot, joiden kohdalla kunta on tiedossa. Suluissa on vuoden 2021 tiedot.

Taulukko 3. Sosiaalihuollon yhteydenotot kunnittain 2022

	n 222 (286)	% / n	Kunnan väestön osuus alueen kokonaisväkiluvusta
Alajärvi	19 (18)	8,56 % (6,29 %)	4,86 % (5,07 %)
Alavus	18 (30)	8,11 % (10,49 %)	5,84 % (6,08 %)
Evijärvi	1 (1)	0,45 % (0,35 %)	1,25 % (1,29 %)
Ilmajoki	16 (1)	7,21 % (0,35 %)	6,44 % (6,50 %)
Isojoki	1 (5)	0,45 % (1,75 %)	0,99 % (1,03 %)
Isokyrö	3 (-)	1,35 % (-)	2,34 % (-)
Karjajoki	3 (6)	1,35 % (2,10 %)	0,62 % (0,66 %)
Kauhajoki	13 (21)	5,86 % (7,34 %)	6,73 % (6,99 %)
Kauhava	19 (10)	8,56 % (3,50 %)	7,99 % (8,33 %)
Kuortane	4 (10)	1,80 % (3,50 %)	1,84 % (1,88 %)
Kurikka	26 (25)	11,71 % (8,74 %)	10,54 % (10,96 %)
Lappajärvi	2 (3)	0,90 % (1,05 %)	1,51 % (1,59 %)
Lapua	21 (42)	9,46 % (14,69 %)	7,40 % (7,57 %)
Seinäjoki	52 (80)	23,42 % (27,97 %)	33,74 % (33,80 %)
Soini	3 (1)	1,35 % (0,35 %)	1,04 % (1,09 %)
Teuva	6 (12)	2,70 % (4,20 %)	2,58 % (2,69 %)
Vimpeli	2 (6)	0,90 % (2,10 %)	1,44 % (1,50 %)
Ähtäri	13 (15)	5,86 % (5,24 %)	2,86 % (2,98 %)
Yhteensä	222 (286)	-	-

Lopuksi taulukossa 4. esitellään Etelä-Pohjanmaan sosiaaliammattilaisille tulleet yhteydenotot kunnittain ja palvelutehtävittäin (varhaiskasvatus ja oppilashuolto yhdistetty). Kahdeksassa sosiaalihuoltoa koskeneessa yhteydenotossa kuntatieto ei syystä tai toisesta selvinnyt, joten taulukossa 4 esitellään vain ne sosiaalihuoltoa koskeneet yhteydenotot, joiden kohdalla kunta on tiedossa.

Taulukko 4. Kuntakohtaiset yhteydenotot palvelutehtävittäin

	lääkäiden palvelut	Lapsiperheiden palvelut	Lastensuojelu	Perheoikeudelliset palvelut	Päihdehuolto	Työikäisten palvelut	Vammaispalvelut	varh.kasv. ja oppilashuolto	Yhteensä
Alajärvi	2 (0)	1 (0)	3 (0)	1 (2)	0 (0)	1 (0)	11 (16)	0 (0)	19 (18)
Alavus	4 (2)	1 (0)	2 (2)	0 (3)	0 (0)	1 (2)	10 (21)	0 (0)	18 (30)
Evijärvi	1 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)
Ilmajoki	4 (0)	0 (0)	2 (0)	3 (0)	1 (0)	6 (1)	0 (0)	0 (0)	16 (1)
Isojoki	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (4)	0 (0)	1 (5)
Isokyrö	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	3 (-)	0 (-)	3 (-)
Karjajoki	1 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (5)	0 (0)	3 (6)
Kauhajoki	1 (3)	0 (0)	1 (2)	2 (2)	0 (0)	5 (2)	4 (12)	0 (0)	13 (21)
Kauhava	4 (0)	2 (0)	1 (2)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	10 (7)	0 (0)	19 (10)
Kuortane	2 (4)	0 (0)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (5)	0 (0)	4 (10)
Kurikka	3 (4)	1 (0)	11 (11)	4 (1)	1 (2)	3 (5)	3 (2)	0 (0)	26 (25)
Lappajärvi	1 (1)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	2 (3)
Lapua	1 (4)	0 (0)	5 (16)	2 (1)	1 (0)	2 (2)	9 (19)	1 (0)	21 (42)
Seinäjoki	8 (11)	2 (1)	8 (19)	5 (3)	0 (1)	14 (12)	15 (33)	0 (0)	52 (80)
Soini	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	3 (1)
Teuva	1 (1)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (11)	0 (0)	6 (12)
Vimpeli	0 (1)	0 (0)	0 (2)	0 (2)	0 (0)	0 (1)	2 (0)	0 (0)	2 (6)
Ähtäri	5 (2)	0 (0)	1 (3)	0 (3)	0 (0)	0 (0)	6 (4)	1 (3)	13 (15)
Yhteensä	38 (33)	7 (1)	38 (61)	18 (17)	3 (3)	35 (27)	81 (141)	2 (3)	222 (286)

2 Yhteydenotot palvelutehtävittäin

Tässä luvussa kuvataan sosiaaliasiamiehelle tulleiden sosiaalihuoltoa koskeneiden yhteydenottojen sisältöjä palvelutehtävittäin. Lisäksi selvitykseen on nostettu käsiteltävään aiheeseen liittyvää tuoretta oikeuskäytäntöä. Päihdepalveluihin, varhaiskasvatukseen ja oppilashuoltoon liittyneitä yhteydenottoja on tullut niin vähän, että yhteydenottojen sisältöjä ei avata lainkaan tunnistettavuuden ehkäisemiseksi.

lääkkäiden palvelut

lääkkäiden palveluita koskevia yhteydenottoja on tullut 38 kpl. Yhteydenottaja on ollut lähes aina omainen tai läheinen (32 yhteydenottoa). Vain neljässä tapauksessa yhteydenottaja on ollut asiakas itse. Kahdessa yhteydenotossa yhteydenottaja on ollut joku muu. Yhteydenotot ovat olleet luonteeltaan sekä tiedustelua (42 %) että tyytymättömyyttä (58 %). Yhteydenotot ovat yleisimmin liittyneet palveluasumiseen ja tehostettuun palveluasumiseen, omaishoidon tukeen ja kotihoitoon.

lääkkäiden palveluita koskevat yhteydenotot ovat usein koskeneet asiakasmaksuja. Yhteydenotot ovat liittyneet niin asiakasmaksun määrittelyyn ja sen suuruuteen, lakisääteisen käyttövaran toteutumiseen kuin maksukaton kertymiseen. Tehostetun palveluasumisen asiakasmaksun määräytymiseen liittyneissä yhteydenotoissa on ollut tyytymättömyyttä siihen, miten menot on hyväksytty laskelmissa. Asiakkailla on ollut tilanteita, että laskelmassa hyväksyttävät menot ovat olleet asiakkaasta johtumattomista syistä suuremmat kuin laskelmassa on hyväksytty. Koska asiakas ei ole voinut vaikuttaa tosiasiallisten menojen suuruuteen, laskelman perusteella määritellyt asiakasmaksut on koettu kohtuuttomiksi varsinkin, jos oikeus lakisääteiseen käyttövaraansa ei ole toteutunut. Kun yhteydenottaja on ollut sitä mieltä, että asiakasmaksu on määritelty virheellisesti tai asiakkaan toimeentulo vaarantuu ja oikeus käyttövaraansa ei toteudu, yhteydenottaja on ohjattu hakemaan kirjallisesti maksun alentamista sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 11 §:n (221/2003) mukaisesti.

Sosiaaliasiamiehelle on tullut yhteydenottoja myös palveluseteliin liittyen. Yhteydenottajat ovat olleet huolissaan siitä, että palvelusetelin arvoon ei ole reagoitu palveluntuottajan hintojen nostamisen yhteydessä, jolloin asiakkaan oikeus lakisääteiseen käyttövaraansa ei ole tosiasiallisesti toteutunut. Yhteydenottojen perusteella Etelä-Pohjanmaan kunnissa ja kuntayhtymissä on ollut erilaisia käytäntöjä lakisääteisen käyttövaran varmistamisessa tilanteissa, joissa asiakkaalle ei tosiasiallisesti ole jäänyt käyttövara siksi, että palvelusetelin arvo on palvelun hintaan nähden liian pieni. Näissä tilanteissa sosiaaliasiamies on neuvonut hakemaan kirjallisesti palvelusetelin arvon korottamista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) 7 ja 8 pykälien mukaisesti.

Sosiaaliasiamiehelle on tullut myös yksittäisiä omaisten huolestuneita yhteydenottoja siitä, onko iäkkäällä omaisella riittävät palvelut kotona asumisen turvaamiseksi ja selviääkö iäkäs omainen kotonaan.

Yhteydenotoissa tilanne on ollut se, että tuen ja palveluiden tarve on ollut tiedossa sekä iäkkäiden palveluissa että omaisilla, mutta iäkäs henkilö on itse kokenut pärjäävänsä kotonaan ja kieltäytynyt hänelle ehdotetuista palveluista. Omaisilla on ollut huolta siitä, onko asiakas kykenevä tekemään itseään koskevia päätöksiä. Näissä yhteydenotoissa ovat korostuneet asiakkaan itsemääräämisoikeuteen, turvallisuuteen, terveyteen ja näiden keskinäiseen suhteeseen liittyvät kysymykset.

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin on käsitellyt kanteluasian, jossa on selvitetty, onko iäkkään, psykiatrista sairautta sairastaneen henkilön oikeus välttämättömään huolenpitoon toteutunut tilanteessa, jossa asiakkaalla on ollut sairautensa vuoksi erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaalipalveluja (on mm. itse kieltäytynyt palveluista, vaikka tuen tarve on ollut ilmeinen). Ratkaisussaan Sakslin on korostanut eri viranomaisten velvollisuutta huolehtia siitä, että erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden oikeus perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaiseen välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon sekä 19 §:n 3 momentin mukaisiin riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin toteutuu.

Ratkaisussa asiaa on pohdittu sekä asiakkaan itsemääräämisoikeuden että välttämättömän huolenpidon toteutumisen näkökulmista. Sakslin on yleisesti korostanut ratkaisussaan, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen edellyttää myös sitä, että asiakkaalle annetaan riittävästi tietoa käytettävissä olevista palveluista ja oikeaa tietoa hänelle lainsäädännön mukaan kuuluvista oikeuksista. Oikean ja riittävän tiedon antaminen edellyttää, että sosiaalitoimen työntekijöillä on riittävä tieto asiakkaan tilanteesta ja hänen tarpeistaan. Jotta tarpeettomilta muutoksilta voitaisiin välttyä, on erityisen tärkeää, että palvelujen tarpeen arvioinnissa on alusta alkaen riittävästi asiantuntemusta ja asiakkaan mielipiteen selvittämiseen varataan riittävästi aikaa.

Sakslin toteaa, että lähtökohtaisesti sosiaalipalvelujen ottaminen vastaan on vapaaehtoista. Jos asiakkaan välttämättömän huolenpidon toteutuminen on vaarassa, syntyy sosiaalihuollon viranomaisille kuitenkin toimintavelvollisuus. Jos asiakkaalla on erityisiä vaikeuksia ottaa vastaan hänelle tarjottavaa apua, on viranomaisten otettava tämä toiminnassaan huomioon. Erityistä tukea tarvitseva asiakas tarvitsee todennäköisesti tavanomaista enemmän aikaa sopeutuakseen palveluissa tapahtuviin muutoksiin.

EOAK/6600/2021

Itsemääräämisoikeus liittyy kiinteästi perustuslain (731/1999) 10 §:n säännöksiin yksityiselämän suojasta ja se voidaan ymmärtää osaksi yleisperusoikeutena turvattua oikeutta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Perusoikeusuudistuksen esitöiden mukaan henkilökohtainen vapaus on luonteeltaan yleisperusoikeus, joka suojaa ihmisen fyysisen vapauden ohella myös hänen

tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilön perusoikeuksia voidaan rajoittaa vain laissa erikseen säännellyissä tilanteissa ja niin vähän kuin on välttämätöntä. Niitä yhteydenottajia, joilla on ollut huoli iäkkään omaisen kotona pärjäämisestä, sosiaaliasiamies on ohjannut neuvottelemaan tilanteesta sekä omaisen että iäkkäiden palveluita järjestävän tahon kanssa. Sosiaaliasiamies on neuvonut ilmaisemaan huolensa ja näkemyksensä iäkkään omaisen tilanteesta (esim. ilmoitus sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä) sekä osallistumaan iäkkään omaisen asiassa järjestettävään asiakassuunnitelmaneuvoitteluun tai pyytämään sellaisen järjestämistä. Tarvittaessa sosiaaliasiamies on ohjannut tekemään muistutuksen.

Lapsiperheiden palvelut

Lapsiperheiden palveluita koskevia yhteydenottoja on tullut 7 kpl, joista yksi oli luonteeltaan tiedustelu ja yhteydenottajaa ohjattiin olemaan suoraan yhteydessä palvelunjärjestäjään. Yhteydenottoihin sisältyi sekä tiedustelua (40 %) että tyytymättömyyttä (60 %) ja tyytymättömyys koski palvelun (perhetyö, sosiaalityö) toteuttamista, saatua kohtelua, kirjausten laatua ja käsittelyaikaa.

Yhteydenotoista yli puolet koski eroperheitä. Näissä yhteydenotoissa raportoitiin tyytymättömyyttä kirjaamiskäytäntöihin ja työntekijöiden puolueettomuuden toteutumiseen. Yhteydenottojen perusteella toisen huoltajan näkemys on joko suorassa asiakastyössä tai kirjausten perusteella saanut asiakkuudessa suuremman painoarvon, eikä lasten tosiasiallista tilannetta ole selvitetty riittävän tarkasti. Vieraannuttaminen ja sen tunnistamiseen liittyvät vaikeudet ja puutteet ovat nousseet yhteydenotoissa myös esille. Yhteydenottoihin on liittynyt tyytymättömyyttä myös siihen, että sopivaa tai riittävää palvelua ei riitaisissa erotilanteissa ole ollut saatavilla. Näissä tilanteissa sosiaaliasiamies on kannustanut yhteydenottajaa olemaan yhteydessä lapsiperhepalveluihin oman näkemyksen esille tuomiseksi ja/tai palvelun hakemiseksi kirjallisesti. Tarvittaessa sosiaaliasiamies on ohjannut tekemään muistutuksen. Virheellisiin tai puutteellisiin kirjauksiin liittyen yhteydenottajia on neuvottu, miten voi pyytää omia tietoja oikaistaviksi tai täydennettäväksi.

Lastensuojelu

Lastensuojelua koskevia yhteydenottoja on tullut yhteensä 42 kpl, joista 38 tapauksessa soittaja ilmoitti kunnan olevan Etelä-Pohjanmaan alueella. Yhteydenotot olivat luonteeltaan pääosin tyytymättömyyttä (80 %). Yhteydenottajista 63 % olivat tyytymättömiä saamaansa kohteluun ja 44 % palvelun (yleensä sosiaalityö) toteuttamiseen. Tyytymättömyyttä raportoitiin myös kirjauksiin liittyen ja tietoa haluttiin saada mm. huollettavan tietojen tarkastamis- oikaisemismahdollisuuksista (20 %). Yhteydenottajista 17 % olivat

tyytymättömiä lastensuojeluasiassa tehtyihin päätöksiin. Myös tavoitettavuus, jonotus ja käsittelyaika ovat aiheuttaneet tyytymättömyyttä (12 %).

Sosiaalityön toteuttamiseen liittyneet yhteydenotot ovat olleet tyytymättömyyttä (esiintyvyys esitetyssä järjestyksessä) mm. puutteellisiin asiakastyön perusteluihin, puutteellisiin/virheellisiin kirjauksiin, puutteelliseen yhteistyöhön läheisten tai muiden toimijoiden kanssa, epäloogiseen toimintaan, puuttuviin tai puutteellisiin asiakassuunnitelmiin ja epäsopivan ja/tai riittämättömän avohuollon palvelun myöntämiseen. Kohteluun liittyneet yhteydenotot ovat olleet mm. tyytymättömyyttä kohtaamistilanteeseen (esim. puhetyyli, arvostus), puolueettomuuden toteutumiseen, tavoitettavuuteen (vastaamattomuus) ja asiakkaan mielipiteiden huomioimiseen.

Lastensuojelun yhteydenottoihin on usein liittynyt epätietoisuus siitä, mihin lastensuojeluasiassa tehdyt huolet ja toimenpiteet perustuvat. Huoltajat ovat kokeneet, ettei heille ole riittävän selkeästi kerrottu, mitä heiltä odotetaan ja mihin tavoitteeseen työskentelyllä pyritään. Epämääräiseksi jääneet huolet ja epäselvät tavoitteet ovat aiheuttaneet epäluottamusta lastensuojeluviranomaiseen. Lisäksi tyytymättömyyttä on ollut asiakkuuden hoidon epäloogisuuteen, nopeasti muuttuviin suunnitelmiin ja siihen, että asiakkaan ja/tai huoltajien/vanhempien näkemystä ja toiveita ei ole otettu huomioon työskentelyssä. Yhteydenottajilla on ollut kokemusta myös siitä, että asioita olisi sovittu ennalta, eikä esimerkiksi asiakassuunnitelma- neuvotteluissa ole ollut todellista mahdollisuutta vaikuttaa palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kokemuksia epäsopivista tai epätarkoituksenmukaisista palveluista on myös noussut esille.

Näissä tilanteissa sosiaaliasiamies on neuvonut ottamaan yhteyttä sosiaalityöntekijään, jotta hän voi tarkentaa epäselviksi jääneitä asioita. Lisäksi sosiaaliasiamies on neuvonut tarkistamaan asiakassuunnitelman ja kertonut, että huolet, työskentelyn tavoitteet ja tarvittavat palvelut tulee löytyä asiakassuunnitelmasta. Asiakassuunnitelmassa on oltava näkyvillä myös huoltajien näkemys tuen tarpeesta sekä tarvittavista palveluista ja tukitoimista. Mikäli ajantasaista asiakassuunnitelmaa ei ole ollut tai suunnitelma on ollut puutteellinen, sosiaaliasiamies on neuvonut asiakasta pyytämään asiakassuunnitelman päivittämistä sekä varmistamaan ja tarkistamaan, että asiat tulevat kirjatuiksi seuraavaan suunnitelmaan. Sosiaaliasiamies on neuvonut valmistautumaan neuvotteluun mm. tekemällä muistilistan käsittelyyn toivottavista asioista. Tarvittaessa sosiaaliasiamies on ohjannut ja neuvonut muistutuksen tekemisessä.

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin toteaa lapsen asiakassuunnitelman laatimista, yhteydenpidon rajoittamista ja asiakirjapyynnön käsittelyä koskevassa kanteluratkaisussaan, että lastensuojelun järjestämisen tulee lähtökohtaisesti aina perustua asiakkaalle laadittuun suunnitelmaan. Asiakassuunnitelma on asiakkaan kanssa yhdessä keskusteltu suunnitelma, jonka pohjalta sosiaalityötä käytännössä toteutetaan ja jonka tavoitteena on selkeyttää

osapuolille sosiaalityön keinoja ja tavoitteita lapsen tilanteen parantamiseksi. Viranomaisen on toimitettava asiakassuunnitelma tiedoksi huoltajille ja muille asianosaisille omaaloitteisesti ilman aiheetonta viivästyä.

Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja hänen perheensä tuen tarve, palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan, sekä arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan. Asiakassuunnitelmaan on kirjattava myös asianomaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimen järjestämisestä. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Huostaan otettua lasta koskevaan asiakassuunnitelmaan kirjataan lisäksi sijaishuollon tarkoitus ja tavoitteet, erityisen tuen järjestäminen lapselle, hänen vanhemmilleen, huoltajilleen tai muille lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaaville henkilöille sekä se, miten lapsen terveydenhuolto, varhaiskasvatus, perusopetus ja muu lapsen opetus järjestetään. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan, miten toteutetaan lapsen yhteydenpito ja yhteistoiminta hänen vanhempiansa ja muiden hänelle läheisten henkilöiden kanssa ja miten samalla otetaan hänen etunsa mukaisella tavalla huomioon tavoite perheen jälleenyhdistämisestä.
EOAK/7949/2021

Kuten lapsiperhepalveluihin liittyneissä yhteydenotoissa, myös lastensuojeluun liittyneissä yhteydenotoissa esille on tullut eroperheisiin liittyneet erityishaasteet mm. puolueettomuuden toteutuminen ja toista huoltajaa koskevien yksityisasioiden päätyminen toiselle huoltajalle. Näissä tilanteissa sosiaaliamies on kannustanut ottamaan kokemukset puheeksi työntekijän kanssa ja tarvittaessa ohjannut ja neuvonut muistutuksen tekemiseen.

Oikeusasiamiehen kansliaan on tullut kanteluita liittyen lastensuojelun menettelyyn vaikeissa huoltoriitatilanteissa. Kantelut ovat liittyneet mm. lastensuojelun riittämättömään puuttumiseen esimerkiksi tilanteissa, joissa koettuun vieraannuttamiseen ei ole pystytty puuttumaan. Toisaalta oikeusasiamiehen kansliaan on kanneltu, joskin harvemmin, lastensuojelun liiallisesta puuttumisesta huoltoriitatilanteessa, jolloin asiat ovat vain vaikeutuneet. Kanteluissa on tyypillisesti raportoitu lastensuojeluviranomaisen puolueellisesta menettelystä ja jopa liittoutumisen kokemuksista. Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin on omasta aloitteestaan ottanut selvitettäväksi, olisiko asiassa (lastensuojelun menettely vaikeissa huoltoriitatilanteissa) perusteltua tehdä sosiaali- ja terveysministeriölle esitys valtakunnallisten ohjeiden laatimiseksi siitä, miten lastensuojelu voisi auttaa ja tukea lapsia sekä heidän vanhempiaan vaikeiden huoltoriitojen aikana.

Tekemänsä selvityksen perusteella Sakslin esittää, että sosiaali- ja terveysministeriö valmistelisi ohjeet sosiaalihuoltoa ja lastensuojelua varten sellaisista tukitoimenpiteistä ja palveluista, joita voitaisiin tarjota lapsille ja heidän vanhemmilleen vaikeiden huoltoriitojen aikana. Sakslinin näkemyksen mukaan tuen ja avun tulisi olla moniammatillista ja pitkäjänteistä niin, että se mahdollistaisi myös koko oikeudenkäynnin ajalle ulottuvat johdonmukaiset auttamis- ja tukitoimenpiteet mukaan lukien tuomioistuimen päätöksen noudattamiseen liittyvän tuen ja seurannan. Tarvittaessa tukipalveluiden tulisi myös seurata muutoksenhaku- ja täytäntöönpanovaiheita. Ohjeissa tulisi erityisesti kiinnittää huomiota lapsen tarvitsemaan henkilökohtaiseen tukeen ja apuun koko riitaprosessin ajan. (EOAK/4063/2022)

Sosiaaliasiamiehelle on tullut yhteydenottoja liittyen tilanteeseen, jossa huoltaja on kokenut tullessa uhkailluksi lapsen/lasten kiireellisellä sijoituksella. Yhteydenottojen perusteella jokin avohuollon tukitoimi on kiireellisen sijoituksen pelossa jouduttu ottamaan ”pakotettuna” vastaan, vaikka tukitoimea ei ole nähty tarpeellisena tai perusteltuna. Yhteydenottajat ovat tuoneet myös esille, että välittömän vaaratilanteen poistuttua asian hoitaminen on voinut pitkittyä ja ”pakotettuna” vastaanotetun avohuollon tukitoimen keston ja tavoitteen määrittely on jäänyt puutteelliseksi. Sosiaaliasiamies on käynyt yhteydenottajien kanssa läpi kiireellisen sijoituksen kriteerit sekä keskustellut tilanteesta ja olemassa olevista vaihtoehtoista yhteydenottajan kanssa. Sosiaaliasiamies on kannustanut käymään tilannetta läpi sosiaalityöntekijän kanssa, neuvonut pyytämään selvitystä tapahtumiin sekä asiakassuunnitelman päivittämistä. Tarvittaessa sosiaaliasiamies on ohjannut ja neuvonut muistutuksen tekemisessä.

Jälkihuoltoa ja/tai itsenäistymisvaroja koskevia yhteydenottoja on tullut neljä. Yhteydenotot ovat koskeneet sekä jälkihuollon asiakkuuden suunnittelua, toteuttamista että itsenäistymisvaroja. Sosiaaliasiamies on neuvonut hakemaan palveluita/etuuksia kirjallisesti ja ohjannut muistutuksen tekemiseen, mikäli asiakas on kokenut jälkihuollon toteuttamisessa epäselvyyksiä tai puutteita. Sosiaaliasiamies on painottanut jälkihuoltosuunnitelman merkitystä suunnitelmallisen ja kuntouttavan asiakastyön työkaluna ja neuvonut asiakkaita olemaan yhteydessä asioistaan vastaavaan työntekijään jälkihuoltosuunnitelman tekemiseksi/päivittämiseksi.

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin on 10.12.2021 antamassaan ratkaisussa painottanut jälkihuoltosuunnitelman merkitystä. Ratkaisussa todetaan, että ”jälkihuollon järjestäminen ja sen sisältö perustuu lastensuojelulain 30 §:n 5 momentin mukaan lapsen tai nuoren kanssa laadittavaan jälkihuoltosuunnitelmaan. Jälkihuollon tarve kartoitetaan ja arvioidaan jälkihuoltosuunnitelmassa, johon on kirjattava lapsen tai nuoren tarvitseman erityisen tuen ja avun tarve sekä käytettävissä olevat palvelut ja tukitoimet”. Suunnitelman korostetun merkityksen (lastensuojelulaki 76 §) vuoksi lapsen ja nuoren kannalta on oleellisen tärkeää,

että hänen yksilölliset tarpeensa kirjataan asiakassuunnitelmaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti. (EOAK/566/2021)

Perheoikeudelliset palvelut

Perheoikeudellisia palveluita koskevia yhteydenottoja on tullut yhteensä 19 kpl, joista 18 tapauksessa soittaja ilmoitti kunnan olevan Etelä-Pohjanmaan alueella. Yhteydenotot ovat useimmiten (72 %) liittyneet lapsen elatuksen turvaamiseen, mm. elatusavun suuruuden määrittämiseen ja elatustukioikeuden muodostumiseen.

Apulaisoikeuskansleri on todennut, että ohje lapsen elatusavun suuruuden arvioimiseksi on osin vanhentunut, koska elatustukiasioiden käsittely ja elatustuen maksaminen on siirtynyt kunnilta Kansaneläkelaitokselle. Apulaisoikeuskansleri on pyytänyt oikeusministeriötä ja sosiaali- ja terveysministeriötä arvioimaan, tulisiko lapsen elatusavun suuruuden arvioimista koskeva ohje uudistaa vastaamaan lainsäädäntömuutoksia, lastenvalvonnan siirtymistä hyvinvointialueille sekä muun muassa yleistyneeseen vuoroviikkoasumiseen liittyviä tilanteita. OKV/546/10/2021

Yhteydenotoista tyytymättömyyttä oli 65 % ja tiedustelua 35 %. Tyytymättömyys koski yleisimmin saatua kohtelua (42 %) ja jonotusta/käsittelyaikaa (32 %). Kohteluun liittyviä tyytymättömyyden aiheita olivat puolueettomuuden toteutuminen, riittävän selvityksen/perusteluiden saaminen sekä tuen saaminen sopimusneuvotteluihin. Palvelun saamisen pitkät jonotus- ja käsittelyajat tarkoittivat joissakin tapauksissa kuukausia sekä sitä, että asiakkaasta johtumattoman syyn vuoksi peruuntuneen ajan siirtymistä viikkojen päähän.

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin on käsitellyt kantelun, jossa lapsen isyyden vahvistaminen oli kestänyt kohtuuttoman pitkään. Tapauksessa lastenvalvoja oli lähettänyt elokuussa syntyneen lapsen jo neuvolassa tehdyt isyyden tunnustamisasiakirjat vahvistettavaksi vasta helmikuussa. Sakslin on lapsen isyyden vahvistamista koskevassa kanteluasiassa todennut, että isyyden vahvistamista koskevat asiat on käsiteltävä kiireellisinä (isyyslaki 58 §). Sakslinin mukaan isyyttä koskevat asiat kuuluvat niihin asioihin, joiden käsittely on ensisijaista muiden asioiden joukossa. EOAK/813/2021

Tapauksessa, jossa ajan saaminen lastenvalvojalle oli kestänyt yli neljä kuukautta ja uuden sopimuksen vahvistamisen viivästyminen vaikutti suoraan lapsiperheen taloudelliseen asemaan, apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin on antanut kuntayhtymälle eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n mukaisen huomautuksen. Lisäksi Sakslin esitti, että

kuntayhtymä harkitsisi, miten se voi hyvittää kantelijalle hänen oikeuksiensa loukkauksesta aiheutuneen menetyksen ja vaivan. EOAK/602/2021

Toimenpiteet perheoikeudellisiin palveluihin liittyneissä yhteydenotoissa on pääsääntöisesti ollut ohjausta ja neuvontaa (90 %). Sosiaaliasiamies on pyrkinyt selventämään huoltoon, asumiseen, tapaamiseen ja elatukseen liittyviin epäselvyyksiä. Lisäksi sosiaaliasiamies on käynyt läpi lastenvalvojan toimivaltaan liittyviä kysymyksiä ja tarvittaessa ohjannut ja neuvonut muistutuksen tekemisessä.

Työikäisten palvelut

Työikäisten palveluita koskevia yhteydenottoja on tullut yhteensä 36 kpl, joista 35 tapauksessa soittaja ilmoitti kunnan olevan Etelä-Pohjanmaan alueella. Yhteydenotoista tyytymättömyyttä on ollut 61 % ja tiedustelua 39 %. Yhteydenoton aiheena on ollut useimmiten toimeentulotukipalvelu (64 %), sosiaalityö/sosiaaliohjaus (24 %) ja asiakkaan raha-asioiden hoitaminen (18 %).

Noin kolmasosa yhteydenottajista on kokenut, että heidän kokonaistilannettaan ei ole otettu riittävällä tavalla huomioon. Aikuissosiaalityön asiakkaalla (tai hänen perheenjäsenellään) on esimerkiksi voinut olla asiakkuutta muihinkin tahoihin (terveydenhuollon palvelut, edunvalvoja, vammaispalvelut, perheiden palvelut) ja asiakas on kokenut, että eri toimijoiden välinen yhteistyö ei ole ollut riittävää tai tarjottujen palveluiden yhteensovittaminen ei ole ollut onnistunutta. Osa yhteydenottajista on kokenut, että heiltä on vaadittu toimintakykyyn suhteutettuna kohtuuttomia toimia esimerkiksi oman taloudellisen tilanteen helpottamiseksi. Asiakkailla on ollut kokemuksia myös ohjauksen ja neuvonnan puutteellisuudesta tai epäohjonmukaisuudesta (esim. välitystili).

Myös aikuissosiaalityön yhteydenottajilla on ollut tyytymättömyyttä saatuun kohteluun. Yhteydenottajat ovat muun muassa kokeneet, että heidän taustansa tai jokin ominaispiirre vaikuttaisi palveluiden saamiseen ja siihen, kuinka tosissaan heidän omat toiveensa ja mielipiteet otetaan. Aikuissosiaalityön yhteydenottajia sosiaaliasiamies on pääsääntöisesti ohjannut ja neuvonut kirjallisten hakemusten, oikaisuvaatimusten ja muistutusten tekemisessä.

Vammaispalvelut

Sosiaaliasiamiehelle on tullut eniten yhteydenottoja koskien vammaispalveluita. Vammaispalveluita koskevia yhteydenottoja on tullut yhteensä 83 kpl, joista 81 tapauksessa soittaja ilmoitti kunnan olevan Etelä-Pohjanmaan alueella. Yhteydenotoista tiedustelua on ollut 21 prosenttia ja tyytymättömyyttä koskevia yhteydenottoja on ollut 79 prosenttia. Yhteydenoton aiheena on ollut useimmiten henkilökohtainen apu (47 %), omaishoidon tuki (20 %) sekä liikkumista tukevaa palvelu (14 %).

Yhteydenotot ovat liittyneet useimmiten päätöksiin ja sopimuksiin (49 %), palvelun toteuttamiseen (38 %) ja saatuun kohteluun (27 %).

Henkilökohtaiseen apuun liittyvissä yhteydenotoissa on selvästi ollut nähtävissä henkilökohtaisten avustajien vaikea saatavuus alueella ja valtakunnallisestikin. Sosiaaliasiamiehelle on tullut useampia yhteydenottoja tilanteissa, joissa myönnetty henkilökohtaisen avun palvelu ei toteudu täysimääräisesti ja palvelua paikataan/korvataan kotihoidon tai vastaavan palvelulla. Näissä tilanteissa erityinen haaste on ollut se, että kotihoidon palvelut eivät vastaa henkilökohtaisen avun palvelua paitsi määrällisesti myöskään sisällöllisesti. Erimielisyyttä on ollut erityisesti siitä, tuleeko henkilökohtaista apua korvaava kotihoidon palvelu järjestää henkilökohtaisen avun periaatteiden vai kotihoidon periaatteiden mukaisesti (mitä työnkuvaan kuuluu ja mitä ei). Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella kotihoidon palvelut toteutuvat kotihoidon linjausten mukaisesti, jolloin asiakkaan oikeus henkilökohtaiseen apuun ei toteudu edes silloin, kun korvaavaa palvelua on onnistettu järjestämään.

Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin on eräässä kanteluratkaisussaan (ei julkaistu) korostanut, että vammaispalvelulain 8 §:n 2 momentin mukaisen henkilökohtaisen avun järjestäminen on luonteeltaan kunnan (hyvinvointialueen) erityisen järjestämisvastuuseen kuuluva palvelu. Palvelua on siten järjestettävä määrärahoista riippumattomana vaikeavammaiselle kuuluvana palveluna. Tämä merkitsee sitä, että kunnan (hyvinvointialueen) on huolehdittava siitä, että vaikeavammaiselle henkilölle kuuluvat oikeudet tulevat edellytysten täytyessä täysimääräisesti järjestettyä.

Saksinin ratkaisun mukaan kunnan (hyvinvointialueen) toiminta ei saa aiheuttaa vaikeavammaiselle henkilölle kuuluvien oikeuksien kaventumista tai niiden toteutumisen estymistä. Kunnan (hyvinvointialueen) on huolehdittava vaikeavammaisen henkilön yksilölliset tarpeet ja elämäntilanne huomioon ottaen siitä, että myönnettyt palvelut tulevat myös palvelun keskeytys- tai häiriötilanteessa järjestettyä. Saksin on korostanut, että kunnallisen toimielimen ja sen viranhaltijoiden on ryhdyttävä viipymättä asianmukaisiin toimenpiteisiin, mikäli järjestettävän palvelun laadussa on puutteita tai, jos palvelun järjestäminen vaarantaa asiakkaana olevan henkilön yksilöllisen edun toteutumisen.

Vammaispalveluissa omaishoidon tukeen liittyneitä yhteydenottoja on tullut yhteensä 15, joista alaikäisiä koskevia asioita on ollut 5. Sekä täysi-ikäisten että alaikäisten omaishoidon tukeen liittyneet yhteydenotot ovat koskeneet kielteisiä päätöksiä, palvelun lakkauttamista, hoitopalkkion pienentämistä ja vapaiden järjestämistä. Omaishoidon tukea koskevissa asioissa on ollut joitakin menettelyllisiä epäselvyyksiä. Omaishoitoon liittyneissä tyytymättömyystilanteissa sosiaaliasiamies on ohjannut ja neuvonut

muutoksenhakuun ja sopimuksen päivittämistarpeisiin liittyvissä kysymyksissä tilanteen mukaan. Tarvittaessa sosiaaliasiamies on avustanut muutoksenhaussa.

Tapio Rädyn mukaan omaishoidon tukea koskevaa asia voidaan saattaa valituksena hallinto-oikeuden käsiteltäväksi. Jos kysymys on omaishoidon tukea koskevasta *sopimuksesta*, saatetaan se hallintoriitana hallinto-oikeuden käsiteltäväksi. Tällaisia hallintoriita-asioita ovat mm. omaishoidon tuen maksamista koskevat asiat, oikeus vapaapäivään sekä se, missä vapaan aikaista hoitoa hoidettavalle annetaan, sopimuksen irtisanomista ja purkamista koskevat asiat.

Tapio Rädyn mukaan omaishoidon tukea koskevaa voimassa olevaa *päätöstä* voidaan muuttaa vain, mikäli olosuhteet ovat muuttuneet tai esimerkiksi omaishoidon tuen suuruudessa tai niiden perusteissa tapahtuu muutoksia. Päätöksenteko tällaisessa tilanteessa edellyttää, että sosiaalihuollon asiakasta kuullaan, siten kuin hallintolaissa säädetään. Sosiaalihuollon asiakkaalla on mahdollisuus saattaa asia tämän jälkeen niin halutessaan tuomioistuimen tutkittavaksi. Mikäli kunnan (hyvinvointialueen) vahvistamat uudet omaishoidon tuen järjestämistä koskevat ohjeet vaikuttavat omaishoitajan ja hoidettavan oikeusasemaan, on siis omaishoitosopimusta ja päätöstä muutettava. (Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö 2017, s. 656)

Erityisesti vapaiden järjestämiseen liittyneissä yhteydenotoissa on tullut esille asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisten omaishoidon tuen vapaiden järjestämiseen liittyvät kysymykset. Sosiaaliasiamies on ohjannut ja neuvonut asiakkaita tarkistamaan, mitä omaishoitosopimukseen on kirjattu ja, onko sopimus ajantasainen. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella esimerkiksi vapaiden järjestämistä ei aina ole riittävän yksityiskohtaisesti kirjattu omaishoitosopimukseen.

Tapio Rädyn mukaan esimerkiksi omaishoitolain tarkoittamasta vapaasta on nimenomaisesti sovittava sopimuksessa. Sopimuksessa on määriteltävä, miten ja missä vapaat järjestetään. Riittävää ei ole se, että sopimuksessa yleisesti todetaan vapaan järjestämisestä tai sopimuksessa mainitaan, että vapaan järjestämisestä sovitaan yhdessä erikseen. (Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö 2017, s. 640)

Liikkumisen tukeen liittyneet yhteydenotot ovat olleet pääsääntöisesti tyytymättömyyttä saatuun kielteiseen päätökseen. Näissä tilanteissa sosiaaliasiamies on ohjannut ja neuvonut muutoksenhakuun liittyvissä kysymyksissä ja tarvittaessa avustanut muutoksenhaussa.

3 Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien näkökulmasta

Tässä luvussa tarkastellaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiamiehelle vuonna 2022 tulleita yhteydenottoja asiakaslain mukaisten oikeuksien toteutumisen näkökulmasta.

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun

Asiakaslain 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Sosiaaliasiamiehelle tulevista yhteydenotoista suuri osa koskee saatua kohtelua ja palvelun laatua. Näissä yhteydenotoissa tyytymättömyyttä ilmaistaan useimmin *käytökseen, tavoitettavuuteen tai puolueettomuuteen* liittyen. Haastavimmillaan asiakassuhde on voinut kärjistyä niin, että asiakas kokee yhteistyön tekemisen yksittäisen työntekijän kanssa mahdottomaksi.

Saatuun kohteluun ja palvelun laatuun tyytymätöntä asiakasta sosiaaliasiamies ohjaa pääsääntöisesti muistutuksen tekemiseen. Jos ohjaus ja neuvonta ei ole riittävää, tarvittaessa sosiaaliasiamies voi myös avustaa muistutuksen tekemisessä. Sosiaaliasiamies on kannustanut asiakkaita antamaan muistutuksen avulla palautetta havaitsemistaan epäkohdista ja pyytämään tarkennuksia asioidensa hoitoon liittyen, mikäli riittäviä tietoja ei ole asiakastyön yhteydessä saatu. Lisäksi sosiaaliasiamies on kannustanut asiakkaita kirjaamaan muistutukseen omia ehdotuksia asiantilan ratkaisemiseksi. Muistutusohjauksen ja -neuvonnan yhteydessä sosiaaliasiamies on pääsääntöisesti käynyt läpi myös kantelun tekemisen mahdollisuuden.

Yhteydenottojen perusteella muistutuksen tekeminen koetaan joskus ongelmalliseksi, sillä asiakkaat pelkäävät tai epäilevät, että muistutuksesta seuraa negatiivisia toimenpiteitä tai suhtautumista. Asiakkaiden esiin nostama huoli on inhimillinen ja ymmärrettävä, mutta sosiaaliasiamies on yrittänyt vakuuttaa, että muistutuksesta ei voi seurata vastatoimenpiteitä, eikä sellaisista ole sosiaaliasiamiehelle raportoitu (joitakin yksittäisiä poikkeavia kokemuksia on ollut). Sosiaalihuollossa on oltava muistutuskäytäntöön rakentavasti ja ammatillisesti suhtautuva toimintakulttuuri.

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin on omaishoitajan oman tuen tarpeeseen liittyneessä kanteluratkaisussaan korostanut, että virkamiehen tulee kestää itseensä kohdistuva arvostelu. Moitteista ei saa provosoitua, eikä antaa niiden vaikuttaa lainmukaiseen menettelyyn. Hän korostaa, että hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen on käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. EOAK/2036/2021

Sosiaaliasiamiehen tiedossa oleviin muistutuksiin on pääsääntöisesti vastattu viimeistään noin kuukauden kuluessa muistutuksen jättämisestä, mutta joitakin viivästyksiä on ollut. Viivästyksiä on perusteltu mm. vuosiloman aikaisella vähäisemmällä resurssilla ja työtehtävien ruuhkautumisella.

Valvira on antanut oman ohjeensa kunnille ja kuntien yhteistoiminta-alueille muistutusmenettelyn käytöstä sosiaalipalveluissa. Valviran ohjeessa kohtuullisena vastausaikana muistutukseen on pidetty yleensä 1–4 viikkoa. (Ohje 21.6.2010, 8/2010)

Myös eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisukäytännössä kohtuullisena aikana muistutusvastauksen antamiseen on pidetty pääsääntöisesti yhtä kuukautta, tai kahta, jos asia on erittäin ongelmallinen ja vaatii selvitystyötä. Olemassa olevan ratkaisukäytännön mukaan kohtuullisuutta tulee tämän ohella arvioida suhteessa hallintolain 23 §:n sääntelyyn. Pykälän 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Hallintolain esitöiden (HE 72/2002 vp) mukaan asian ratkaisemiseksi tarvittavat selvitykset tulisi hankkia riittävän varhaisessa vaiheessa sekä mahdollisimman yksinkertaisia keinoja käyttäen. Hallintolain säännös asian viivytyksettömästä käsittelystä merkitsee muun muassa sitä, että asian tultua vireille, sitä on välittömästi alettava selvittää. Mitä suurempi merkitys ratkaisun lopputuloksella on asianosaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä ripeämpään käsittelyyn asiassa tulisi pyrkiä. EOAK/2263/2019

Asiakkaat eivät ole aina olleet tyytyväisiä saamaansa muistutusvastaukseen. Jotkut asiakkaat ovat kokeneet, että muistutuksessa esiin nostettuihin asioihin ei ole vastattu lainkaan ja/tai muistutus on voinut vaikuttaa kaikille asiakkaille annettavalta automaattivastaukselta, eikä asiakkaan asiaan ole perehdytty riittävästi. Tyytymättömyyttä on aiheuttanut myös se, jos muistutusvastauksesta ei ole ilmennyt, miten muistutus on käsitelty ja mihin toimenpiteisiin muistutuksen myötä on ryhdytty.

Jo edellä mainitun Valviran ohjeen mukaan asiakkaan tulee saada muistutukseen selkeä ja asiallinen vastaus, josta on käytävä muun ohella ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia muuten on ratkaistu. Ratkaisu on aina perusteltava. Asiakkaalle tulee kertoa, että muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta, mutta asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotain uutta. Lisäksi Valvira suosittaa, että toimintayksiköt analysoivat säännöllisesti muistutukset ja yhteydenotot ja hyödyntävät saatua tietoa palvelujensa laadun kehittämisessä. Toimintayksikön toimin nasta vastaava johtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti, objektiivisesti ja asianmukaisesti. (Ohje 21.6.2010, 8/2010)

Valvira on antanut ohjeet myös terveydenhuollon toimintayksikölle muistutuksen käsittelemiseksi. Annettu ohjeessa on vielä tarkemmin avattu, millainen hyvä vastaus on. Hyvän vastauksen periaatteet koskevat myös sosiaalihuoltoa koskevia muistutusvastauksia.

Ohjeen mukaan hyvä vastaus on selkeäkielinen, sävyiltään asiallinen eikä sisällä vierasperäisiä sanoja. Hyvä vastaus on objektiivinen ja perustuu tosiasioihin. Siinä kuvataan aikajärjestyksessä keskeiset tapahtumat tiivistetysti, ja vastataan muistutuksessa esitettyihin kysymyksiin/kommentteihin. Hyvä vastaus sisältää arvion siitä, onko toimittu oikein vai onko hoidossa havaittu puutteita tai muita epäkohtia. Lisäksi on syytä kertoa, onko toimintayksikössä tarpeen ryhtyä kehittämistoimenpiteisiin ja jos on, niin minkälaisiin ja millä aikataululla. [Muistutukseen vastaaminen - Valvira](#)

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella myös muiden asioiden (esimerkiksi tiedusteluihin vastaaminen ja päätöksen teko) viivytyksetön käsittely ei aina toteudu ja syynä on voinut olla ruuhkautuneen työtilanteen ohella esimerkiksi työntekijävaihdos. Viranomaisen tavoitettavuudesta ja asioiden viivytyksettömästä käsittelystä on olemassa paljon ratkaisuja ja vakiintuneen oikeuskäytännön mukaan esimerkiksi vuosilomista tai muista syistä johtuva resurssipula tai työtehtävien ruuhkautuminen eivät ole hyväksyttäviä syitä asian käsittelyn viivästymisille.

Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen toteaa sosiaalitoimen vastuulle kuulujen tehtävien hoitamista koskevassa ratkaisussaan, että kunnan sosiaaliviranomaisen tehtävänä on huolehtia siitä, että sillä on käytössään riittävästi ammattitaitoista henkilökuntaa ja että se voi tehdä hakemuksiin päätökset lain edellyttämällä tavalla viivytyksettä. Henkilökunnan vähäisyys ei oikeuta palveluja koskevien hakemusten tai muiden asioiden käsittelyn viivästykseen. Viranomainen ei voi hyväksyttävällä tavalla perustella asioiden käsittelyn viivästykseen myöskään sosiaalityön rekrytointiongelmilla tai työntekijävaihdoksilla. Käsittelyaikoja on myös oma-aloitteisesti seurattava viranomaisessa, jotta laissa säädetyt käsittelyajat eivät ylitä ja asiat muutenkin tulevat käsitellyiksi ilman aiheetonta viivytystä.
EOAK/2490/2021

Sosiaaliasiamiehen on oltu yhteydessä myös tilanteissa, joissa asiakkaan ja työntekijän väliset erimielisyydet ja luottamuksen puute ovat muodostuneet esteeksi yhteistyön tekemiselle. Yhteydenottojen perusteella vastuutyöntekijän vaihtaminen onnistuu vaihtelevasti, riippuen mm. kyseessä olevasta palvelutehtävästä ja kyseisessä tiimissä olevien työntekijöiden määrästä. Tilanteissa, joissa vastuusosiaalityöntekijän vaihto ei ole pyynnöistä huolimatta onnistunut tai vaatimukseen ei ole reagoitu asianmukaisesti, sosiaaliasiamies on ohjannut pyytämään työntekijän vaihtoa muistutusmenettelyn kautta.

Alla oleva ratkaisu koskee lastensuojelua, mutta vastaavalla tavalla vastuutyöntekijän vaihtamisen mahdollisuutta tulisi arvioida asiakkaan edun näkökulmasta myös täysi-ikäisen asiakkaan kohdalla.

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin on lastensuojeluasiaan liittyvässä ratkaisussaan todennut sosiaalityöntekijän vaihtamiseen liittyen, että pelkästään se, että asianosaiset ovat erimielisiä jostain seikasta lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa, ei vielä merkitse estettä työn jatkamiselle. Erimielisyydet tai erityisesti luottamuksen puute voivat kuitenkin muodostua sellaiseksi esteeksi sosiaalityön tekemiselle, ettei edellytyksiä lapsen ja sosiaalityöntekijän väliselle yhteistyölle enää ole. Sosiaalityöntekijän vaihtaminen on kuitenkin aina viranomaisen harkinnassa. Tässä harkinnassa tulee ensisijaisesti arvioida sitä, mikä vaihtoehto parhaiten toteuttaa lapsen edun. Joka tapauksessa vaatimus vastuutyöntekijän vaihtamisesta on käsiteltävä hallintolain mukaisesti viivytyksettä ja asian käsittelystä on tehtävä merkinnät asiakirjoihin. EOAK/4425/2018

Ristiriitatilanteissa sosiaaliasiamies on tarvittaessa toiminut ns. välimiehenä asiakkaan ja työntekijän välillä. Näissä tilanteissa on ollut tarkoitus varmistaa, että asiakkaan mielipide ja toivomukset sekä näkemyksensä yksilöllisistä tarpeistaan tulevat huomioiduiksi. Tavoite kuitenkin on, että sosiaaliasiamies ei ole jatkuvaluonteisesti mukana yksittäisen asiakkaan asiassa. Tärkeää on tavalla tai toisella päästä tilanteeseen, jossa asiakassuhde perustuu avoimuuteen ja luottamukseen ja jossa asiakkaan oikeudet toteutuvat tarkoituksenmukaisella tavalla ilman sosiaaliasiamiehen jatkuvaa osallistumista.

Sosiaalihuollon asiakkaan etu, toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet palveluja annettaessa ja oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen

Sosiaaliasiamiehelle on tullut yhteydenottoja liittyen siihen, että asiakkaan omaa näkemystä ei aina ole otettu huomioon asiakkuutta suunniteltaessa ja toteutettaessa tai palveluita myönnettäessä. Yhteydenottajilla on ollut kokemusta esimerkiksi siitä, että jokin palvelu on pitänyt ottaa vastaan pakotettuna tai siitä, että haetun palvelun tilalle on ehdotettu jotain toista, asiakkaan tarpeisiin vastaamatonta palvelua. Tyytymättömyyttä on ilmaistu myös siitä, että myönnettyä palvelua ei ole suostuttu järjestämään asiakkaan yksilöllisiä tarpeita vastaavalla tavalla.

Asiakaslain 8 §:ssä säädetään asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja osallistumisesta. Asiakaslain 8 §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa. Lisäksi asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Yksi tärkeä työväline asiakkaan osallistumisen varmistamiseksi sekä toivomusten, mielipiteiden ja yksilöllisten tarpeiden huomioimiseen ja näkyväksi tekemiseen on asiakassuunnitelma. Asiakaslain 7 §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa sekä tarvittaessa asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa taikka asiakkaan ja hänen omaisensa tai muun läheisensä kanssa.

Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Mikko Sarja on lastensuojelun asiakassuunnitelman laatimista ja lähettämistä koskevassa ratkaisussaan todennut, että asiakassuunnitelman avulla asiaan osalliset voivat osallistua lapsen ja tarvittaessa myös oman sosiaalihuoltonsa järjestämiseen siten kuin sosiaalihuollon asiakaslain 8 §:ssä on säädetty. Hänen mukaansa asiakassuunnitelma on merkityksellinen asiakirja asiakkaan neuvonnan, tiedonsaannin ja oikeusturvan kannalta muun muassa tarpeellisten tukitoimien toteutumisen ja myös niiden vaikutusten arvioimiseksi.

Sarjan mukaan asiakkaan kannalta olennaista on myös se, että esimerkiksi erimielisyystilanteessa asiakkaan oma käsitys palveluiden tarpeesta voidaan kirjata asiakassuunnitelmaan. Sosiaalihuollon asiakkaan kannalta on tärkeää, että hän tietää millaisiin toimenpiteisiin viranomaisen hänen asiassaan mahdollisesti ryhtyy. Sosiaalihuollon asiakkaan on tiedettävä myös ne vaihtoehtoiset toimintatavat, joita viranomaisella asiassa mahdollisesti on, sekä se, millä tavoin hänen on itsensä meneteltävä toimiakseen asiakassuunnitelmassa esitettyjen tavoitteiden ja siinä asetettujen edellytysten mukaisella tavalla.

Mikäli asiaan osallisille ei toimiteta asiakassuunnitelmaa tai sen toimittaminen viivästyy, voi asiaan osallisten sitoutuminen tarjottuun tukeen ja järjestettävään sosiaalityöhön heikentyä tai vaarantua. Tällöin uhkana on, että sosiaalityötä ei voida tehdä, sen tavoitteita ei voida toteuttaa tai sen tekeminen saattaa joka tapauksessa vaarantua. (EOAK/2136/2021)

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella asiakkaiden kokonaistilannetta ja yksilöllisiä tarpeita ei aina huomioida riittävästi. Asiakkaan saamassa kielteisessä päätöksessä on voitu vedota muun muassa yhdenvertaisuuteen, kun palvelu evätään yksilöllisten perusteluiden sijaan yhteiseen, kaikkia koskevaan linjaukseen perustuen. Tähän voi sisältyä ristiriita, sillä tosiasiallisesti samanlainen kohtelu (tarjotaan samaa kaikille) voi vahvistaa olemassa olevaa eriarvoisuutta, jos ihmisten erilaisia lähtökohtia ja mahdollisuuksia palvelujen käyttäjinä ei oteta huomioon. Tosiasiallinen yhdenvertaisuus (jokaiselle tarpeen mukaan) toteutuu esimerkiksi silloin, kun käytetään positiivista erityiskohtelua, jossa

otetaan paremmin huomioon ihmisten erilaiset yksilölliset tarpeet. Yhdenvertaisuuslain (1325/2014) tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjintää sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa. Yhdenvertaisuuslain mukaan viranomaisilla on velvollisuus toiminnassaan edistää yhdenvertaisuutta.

Yhteydenottajilla on ollut tyytymättömyyttä myös siitä, että heille ei ole riittävän selkeästi kerrottu erilaisista vaihtoehdoista ja niiden seurauksista omassa asiassaan. Yhteydenottojen perusteella joskus vaihtoehdot on kerrottu tavalla, joka on koettu uhkailuksi. Tiedon puute ja siitä johtuva ymmärtämättömyys ovat aiheuttaneet yhteydenottajissa epäluuloisuutta ja epäluottamusta viranomaista kohtaan. Esimerkiksi toimivaltakysymyksiin ja odotettavissa mahdollisesti oleviin jatkotoimenpiteisiin liittyvä epätietoisuus on koettu ahdistavaksi.

Asiakaslain 5 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Varsinkin silloin, kun asiakkaana on erityistä tukea tarvitseva ja haavoittuvassa asemassa oleva henkilö, on viranomaisella korostettu velvollisuus varmistaa, että sen asiakkaalle antama neuvonta on lakiin perustuvaa, paikkansapitävää ja yksiselitteistä. Jotta itsemääräämisoikeus ja oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen voivat tosiasiallisesti toteutua, asiakkaalla on oltava asian kannalta oleelliset tiedot käytettävissään.

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeus saada kirjallinen päätös asiassaan

Asiakaslain 6 §:n mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen. Noin kolmasosa sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista on koskenut tyytymättömyyttä saatuun päätökseen. Päätös on voinut olla kokonaan tai osittain kielteinen tai jo olemassa oleva palvelu on lakkautettu uudella päätöksellä.

Hallintolain (434/2003) 44 §:n mukaan kirjallisesta päätöksestä on käytävä selvästi ilmi muun muassa päätöksen perustelut ja yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu tai miten asia on muutoin ratkaistu. Hallintolain 45 §:n mukaan päätös on perusteltava. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset. Sosiaaliasiamiehen on otettu yhteyttä tilanteissa, joissa päätöksen perustelut on koettu puutteellisiksi tai virheellisiksi. Kielteisen päätöksen kohdalla sosiaaliasiamies on ohjannut ja neuvonut muutoksenhakuun liittyvissä asioissa ja tarvittaessa avustanut oikaisuvaatimuksen tekemisessä. Yksittäisen myönteisen, mutta puutteellisesti tai virheellisesti perustellun päätöksen kohdalla asiakas on pyynnöstä saanut uuden,

tarkemmin perustellun päätöksen edellisen tilalle. Myös hallintolain 51 §:n mukaisen kirjoitusvirheen korjaamisen mahdollisuutta on tarvittaessa selvitetty.

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin on omaishoitajan omaan tukeen liittyneessä kanteluratkaisussaan tarkentanut päätöksen perusteluvollisuutta. Sakslinin mukaan päätöksen perusteluvollisuuden tarkoituksena on varmistaa, että asianosainen saa tiedon paitsi ratkaisun lopputuloksesta myös sen perusteista. Päätöksen oikeellisuus on jälkikäteen mahdollista tarkistaa ainoastaan asianmukaisten perusteluiden kautta. Perusteluilla on siis keskeinen merkitys muutoksenhakuoikeuden ja oikeussuojan toteutumisen kannalta. Perusteluiden avulla asianosainen voi arvioida tarvettaan turvautua muun muassa muutoksenhakukeinoihin. Perustelut myös ohjaavat muutoksenhakijaa kiinnittämään huomioita niihin seikkoihin, joilla on tai saattaa olla merkitystä muutoksenhakua ratkaistaessa. Riittävät perustelut lisäävät myös luottamusta annettujen päätösten sisältöön. Perustelujen puuttuminen saattaa oleellisesti vaikeuttaa hallinnon asiakkaan mahdollisuuksia ja edellytyksiä muutoksenhakukeinojen käyttämiseen. EOAK/2036/2021

Sosiaaliasiamiehelle on tullut joitakin yhteydenottoja menettelyllisiin kysymyksiin liittyen. Hallintolain 34 §:n mukaan asianosaiselle on ennen asian ratkaisemista varattava tilaisuus lausua mielipiteensä asiasta sekä antaa selityksensä sellaisista vaatimuksista ja selvityksistä, jotka saattavat vaikuttaa asian ratkaisuun. Yksittäisissä tapauksissa palvelu on kuitenkin lakkautettu kuulematta asiakasta tai ilman, että asiakkaan olosuhteista olisi tehty yksilöllinen arviointi. Yhteydenottajat ovat kokeneet, että palvelut on lakkautettu ilman riittäviä perusteita tilanteissa, joissa olosuhteet eivät ole muuttuneet kuin korkeintaan huonompaan suuntaan. Näissä tilanteissa sosiaaliasiamies on ohjannut ja neuvonut muutoksenhakuun liittyvissä asioissa ja tarvittaessa avustanut oikaisuvaatimuksen tekemisessä.

Sakslin toteaa edellä mainitussa omaishoitajan omaan tukeen liittyneessä kanteluratkaisussaan myös sen, että sosiaalihuollon palveluja järjestettäessä on otettava huomioon hallintolain 6 §:än perustuva periaate luottamuksen suojasta. Sen mukaan asiakkaan tulee voida luottaa viranomaisen toiminnan oikeellisuuteen, virheettömyyteen ja viranomaisten tekemien hallintopäätösten pysyvyyteen. Hallintopäätöksen pysyvyyden takia viranomainen ei voi yleensä peruuttaa ilman asiakkaan suostumusta tälle myöntämänsä etua tai oikeutta tai edes vähentää sitä, ellei laissa ole säädetty esimerkiksi palvelun tai tukitoimien edellytysten tarkistamisesta. Päätöksiä voidaan muuttaa asiakkaalle epäedullisiksi muun muassa silloin kun asiakkaan olosuhteissa on tapahtunut palvelun järjestämiseen ja myöntämisedellytyksiin vaikuttavia muutoksia. Niiden osoittaminen edellyttää, että uusista olosuhteista tehdään kutakin päätöstä varten yksilöllinen arviointi. EOAK/2036/2021

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella varsinkin huolimattomuus tai epätarkkuus päätöksentekomenettelyssä voi aiheuttaa siinä määrin epäluottamusta ja yhteistyön tekemisen ongelmia, että lopullisen päätöksen odottamisen aika voi muodostua haastavaksi myös asiakkuuden hoitamisen näkökulmasta. Epävarmuutta lisää usein tieto siitä, että valitus- ja kanteluasioiden käsitteleminen voi kestää pitkään ja aina edes pitkään odotettu päätös tai ratkaisu ei ratkaise tilannetta. Lainmukaisten ja huolellisten päätöksentekoprosessien varmistamisella voitaisiin mahdollisesti joissakin tapauksissa estää muutoksenhaku- valituskierteen syntyminen.

Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen on tarkastellut hallinto-oikeuksissa kiireellisinä käsiteltäväksi säädettyjen asioiden käsittelyä selvittääkseen sen, kuinka suuri osa hallinto-oikeuksiin tulevista ja siellä ratkaistavista asioista on eri laeissa säädetty käsiteltäväksi kiireellisinä. Selvityksen perusteella Vaasan hallinto-oikeuden kiireellisten asioiden keskimääräinen käsittelyaika on vuonna 2021 ollut 7,1 kuukautta. Ei-kiireellisten asioiden keskimääräinen käsittelyaika Vaasan hallinto-oikeudessa on vuonna 2021 ollut 18,6 kuukautta, mikä selvityksen perusteella on hallinto-oikeuksien pisin keskimääräinen käsittelyaika. EOAK/8164/2020

Sosiaaliasiamiehelle on tullut joitakin yhteydenottoja päätöksen saamisen hankaluuteen (ml. viivästyminen) liittyen. Sosiaaliasiamiehelle on tullut vain yksi yhteydenotto, että asiakas ei olisi saanut lainkaan muutoksenhakukelpoista päätöstä asiassaan. Tässä tapauksessa sosiaaliasiamies on ollut viranhaltijaan yhteydessä kirjallisen päätöksen tekemiseksi. Muissa tapauksissa asiakkaat ovat saaneet päätöksen, mutta joissakin tapauksissa vasta määräajan (vammaispalvelulain (380/1987) 3 a §:n (981/2008) mukainen 3 kk) ylittymisen jälkeen. Sosiaaliasiamies on ohjannut asiakkaita tiedustelemaan asian käsittelyn aikataulua suoraan vastuutyöntekijältä ja tarvittaessa sosiaaliasiamies on ohjannut ja neuvonut muistutuksen ja/tai kantelun tekemisessä.

Hallintolain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Lisäksi viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Kuten jo todettu, viranomaisen tavoitettavuudesta ja asioiden viivytyksettömästä käsittelystä on olemassa paljon ratkaisuja ja vakiintuneen oikeuskäytännön mukaan esimerkiksi vuosilomista tai muista syistä johtuva resurssipula tai työtehtävien ruuhkautuminen eivät ole hyväksyttäviä syitä asian käsittelyn viivästymisille.

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeus omiin tietoihin ja oikeus pyytää tietoja muutettavaksi

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella sosiaalihuollon asiakkailla on melko hyvin tiedossa oikeus pyytää itseä ja huollettavaa koskevat sosiaalihuollon rekisteritiedot. Yhteydenottajat ovat enemmänkin tiedustelleet sitä, miten tiedot voi pyytää ja mistä tarvittavan lomakkeen löytää. Sosiaaliasiamies on tarvittaessa lähettänyt lomakkeen tietojen pyytämistä varten, mikäli lomaketta ei kunnan tai kuntayhtymän sivuilta ole löytänyt. Tarvittaessa sosiaaliasiamies on myös avustanut lomakkeen täyttämässä. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella pyydetyt tiedot on pääsääntöisesti luovutettu, mutta tietopyyntöjen käsittelyaika ja tietojen luovuttaminen on usein viivästynyt lakisääteisistä määräajoista. Näissä tilanteissa sosiaaliasiamies on kertonut muistutuksen tekemisen mahdollisuudesta.

Asiakaslain 11 §:n mukaan asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa oikeus saada tieto asianosaisena ja oikeus saada tieto asiakasta itseään koskevasta asiakirjasta määräytyy siten kuin viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 3 luvussa säädetään. Lisäksi asiakkaalla on oikeus tarkastaa häntä itseään koskevat sosiaalihuollon henkilörekisteriin talletetut tiedot myös tietosuoja-asetuksen 15 artiklan perusteella. Edellä mainitun julkisuuslain 12 §:n mukainen oikeus saada tieto itseään koskevasta asiakirjasta ja tietosuoja-asetuksen 15 artiklaan perustuva tarkastamisoikeus voivat kohdistua myös samoihin tietoihin. Muun muassa tietopyynnön käsittelyaika, tiedon antamisen rajoitukset ja oikeusturvakeinot poikkeavat kuitenkin toisistaan, ja ne riippuvat siitä, kummalla perusteella tieto on tehty.

Sosiaaliasiamiehelle on tullut useita yhteydenottoja liittyen saatuihin kirjauksiin. Monet yhteydenottajat ovat kokeneet, että sosiaalihuollon kirjaukset ovat yksipuolisia ja asiakkaan näkemys puuttuu kokonaan tai lähes kokonaan. Osa yhteydenottajista on kertonut, kuinka he eivät tunnista itseään tai läheisiään kirjauksista ja joskus kirjaukset on koettu tarkoitushakuisiksi ja vain sosiaalihuollon näkemyksiä ja toimenpiteitä puoltaviksi. Kirjauksiin liittyen yhteydenottajat ovat olleet tyytymättömiä myös kirjausten virheellisyyteen, epätarkkuuteen ja puolueellisuuteen (esim. huoltoriitatilanteet). Sosiaaliasiamieheltä on kysytty, onko asiakastietoja mahdollista muuttaa ja miten siinä tapauksessa tulee toimia.

Sosiaaliasiamies on kertonut asiakkaille oikeudesta pyytää itseä tai huollettavaa koskevien epätarkkojen ja virheellisten tietojen korjaamista. Sosiaaliasiamies on myös neuvonut, miten asiassa tulee toimia (kirjallisesti suoraan rekisterinpitäjälle oikaistava tieto sanatarkasti, ehdotettava muutos sanatarkasti, perustelut ehdotettaville muutoksille, nimi ja yhteystiedot). Sosiaaliasiamies on kertonut asiakkaille, että selkeät asiavirheet voi ja kannattaa pyytää korjattaviksi, mutta asiakkaan ja sosiaalihuollon viranomaisen näkemuserojen muuttamiseen ei ole samanlaisia perusteita. Näkemuserotilanteessa sosiaaliasiamies on neuvonut asiakkaita pyytämään sitä, että tietoja täydennettäisiin myös asiakkaan näkökulmalla, jotta molemmat näkökulmat olisivat kirjattuina myös rekisteritiedoissa. Sosiaaliasiamies on kannustanut

asiakkaita tutustumaan tietosuojavaltuutetun internetsivuihin, mistä löytyy selkeää ja hyvää ohjeistusta henkilötietoja koskevista oikeuksista.

Lokitietoja, niiden pyytämistä ja niiden käyttöön liittyviä selvityspyyntöjä koskevia yhteydenottoja on sosiaaliasiamiehelle tullut vain yksittäisiä. Yhteydenottajilla on ollut tiedossa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (784/2021) määritellyt oikeudet. Yhteydenotot ovat liittyneet lokitietojen sisältöihin ja niiden tulkintaan liittyviin vaikeuksiin/epäselvyyksiin. Näissä tapauksissa sosiaaliasiamies on ohjeistanut asiakasta pyytämään asiaan selvitystä suoraan rekisterinpitäjältä. Sosiaaliasiamies on myös ohjeistanut olemaan yhteydessä tietosuojavastaavaan ja/tai tietosuojavaltuutettuun ja tekemään tarvittaessa muistutuksen. Muistutuksen myötä palvelunantajalla on mahdollisuus saada mahdolliset lainvastaisuudet tietoonsa ja ko. lain mukaan, jos palvelunantaja arvioi tietojen käsittelyn olleen lainvastaista, sen on oma-aloitteisesti ryhdyttävä välttämättömiin toimenpiteisiin.

4 Pohdinta

Sosiaaliasiamiehen yhtenä tehtävänä on seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa siitä selvitys vuosittain hyvinvointialueelle. Muutokset sosiaaliasiamiespalvelussa Etelä-Pohjanmaalla aiheuttavat sen, että eri vuosien selvitykset eivät ole täysin vertailtavissa ja alueen asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä on vaikea tehdä johtopäätöksiä. Tässä selvityksessä on kuvattu Etelä-Pohjanmaan sosiaaliasiamiespalvelun toteutumista vuonna 2022 ja rinnastuksia vuoden 2021 tilastoihin on tehty taulukoissa. Selvityksessä on kuvattu sosiaaliasiamiehelle tulleita yhteydenottoja sekä yleisesti että sosiaalihuollon palvelutehtävittäin. Lisäksi selvityksessä on tarkasteltu sosiaaliasiamiehelle tulleita yhteydenottoja sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien sekä olemassa olevan, mahdollisimman tuoreen oikeuskäytännön näkökulmista.

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella sosiaalihuoltoon syystä tai toisesta tyytymättömät asiakkaat ovat pääsääntöisesti valmiita niin sanotusti aloittamaan alusta, mikäli heidän kokemuksensa epäkohdista otettaisiin tosissaan, asia käsiteltäisiin avoimesti ja mahdolliset virheet korjattaisiin ensi tilassa. Muistutusmenettelystä oli sosiaalihuollon asiakaslakia säädettäessä tarkoitus luoda asiakkaalle helppo, joustava ja nopea keino esittää mielipiteensä sille taholle, jolla on mahdollisuudet vaikuttaa tilanteen pikaiseen korjaamiseen. Sosiaaliasiamies pitää tärkeänä, että niiden asiakkaiden kohdalla, jotka usein pitkänkin harkinnan jälkeen rohkaistuvat antamaan palautetta esimerkiksi muistutuksen muodossa, vastuutyöntekijät pysähtyisivät pohtimaan, mistä asiakkaan tyytymättömyys johtuu ja miten tilanteen voisi korjata niin, että edellytykset rakentavalle ja hyvälle asiakassuhteelle voisivat toteutua. Sosiaaliasiamies esittää myös, että muistutusvastauksen antajat varmistaisivat jokaisen muistutusvastauksen kohdalla, täytyvätkö hyvän muistutusvastauksen edellytykset. Lisäksi muistutusmahdollisuudesta olisi informoitava niin, että asiakkaille syntyy kuva turvallisesta ja asiakaspalveluun myönteisesti vaikuttavasta menettelytavasta (ks. Valviran ohje 21.6.2010, 8/2010).

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskevan lain (HE 299/2022) on määrä tulla voimaan vuoden 2024 alussa. Lain tavoitteena on uudistaa ja selkeyttää valvonnan toimintatapoja sekä tukea sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä ja palvelujen tuottamista. Esityksellä vahvistettaisiin palvelunjärjestäjien ja palveluntuottajien omavalvontaa. Omavalvonnan kohteena olisivat palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Käytännössä edellä oleva tarkoittaa esimerkiksi sitä, että aluehallintovirastolle osoitetut kantelut siirrettäisiin ensisijaisesti hyvinvointialueiden valvontayksiköihin käsiteltäviksi. Sosiaaliasiamies onkin korostanut muistutuksen tekemisen matalaa kynnystä ja hyvinvointialueella sen merkitys tulee korostumaan.

Koska sosiaalialan työ on suhdeperustaista työtä, ja työn onnistumisen perustana on asiakkaan ja työntekijän välinen luottamuksellinen suhde, on selvää, että joskus tyytymättömyys palvelun tai kohtelun laatuun voi johtua yksinkertaisesti vain siitä, että asiakkaan ja työntekijän ”kemat eivät kohtaa”. Pahimmillaan tilanne voi johtaa niin sanottuun lumipalloeefektiin, jossa väärinymmärrykset seuraavat toisiaan ja asiakassuhde ajautuu umpikujaan. On selvää, että pelkästään asianosaisten erimielisyys asioista ei vielä merkitse estettä työn jatkamiselle, mutta jos tilanteessa yhteistyön tekemisestä on tullut mahdotonta, luottamusta ei ole ja asiat henkilöityvät, olisi tärkeä voida miettiä yhtenä vaihtoehtona vastuutyöntekijän vaihtamisen mahdollisuutta. Sosiaaliamies pitää tärkeänä, että hyvinvointialueen myötä työntekijän vaihtamisen mahdollisuus helpottuu tilanteissa, joissa asian puheeksi ottaminen ja käsitteleminen ei ratkaise tilannetta. Lisäksi tällaisia tilanteita varten olisi hyvä olla olemassa jokin hyvinvointialueen yhteinen toimintamalli.

On tärkeää suhteuttaa sosiaaliamiehelle tietoon tulleet epäkohdat koko sosiaalihuollon asiakasmäärään. Vaikka sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella voitaneen sanoa, että sosiaalihuollon asiakkaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun ei aina toteudu, suurin osa sosiaalihuollon asiakkaista on todennäköisesti tyytyväisiä saamaansa palveluun ja kohteluun. Jotta palvelu on lainmukaista, asiakaslähtöistä, suunnitelmallista ja vaikuttavaa, muun muassa päätöksentekoprosessien ja kirjaamiskäytäntöjen tulee toteutua lain edellyttämällä tavalla. Avainasemassa ovat myös asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja osallisuuden varmistaminen. Näihin on jatkossakin tärkeää kiinnittää huomiota asiakastyön lisäksi myös perehdyttämisessä sekä koulutuksia suunniteltaessa ja toteuttaessa, sillä parhaassa tapauksessa näin ehkäistään tarpeettomia ja kaikkia osapuolia kuluttavia muutoksenhaku-, valitus- ja kantelukierteitä.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue on aloittanut toimintansa 1.1.2023. Sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen ja sosiaaliamiehen tekemien havaintojen perusteella yhtenäistämistyö, joka on alkanut jo ennen hyvinvointialueen toiminnan alkamista, on jatkunut suuremmilla ongelmilla muutoksen jälkeenkin. Hyvinvointialueen myötä toimintakäytännöt yhdenmukaistuvat ja monet asiat kehittyvät parempaan suuntaan, esimerkiksi oikaisuvaatimusten ja muistutusten käsittelyprosessit on yhdenmukaistettu koko alueella, ja lomakkeet tulevat löytymään kootusti Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Internetsivuilta. Sosiaaliamiehelle on tullut yksittäisiä yhteydenottoja, joiden perusteella muutos olisi mahdollisesti vaikuttamassa asiakkaan asemaan palveluita tai etuja heikentävästi. Muutos on kuitenkin vasta alussa ja tietoa siitä, miten se vaikuttaa sosiaalihuollon asiakkaiden asemaan saadaan vasta myöhemmin.

Myös sosiaaliamiespalvelu kehittyy, kun se 1.4.2023 siirtyy Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen omaksi palveluksi. Tulevaa muutosta on valmisteltu loppuvuoden 2022 ja alkuvuoden 2023 aikana. Sosiaaliamies sijoittuu Hallinto- ja strategiapalveluihin, jossa Hallintopalveluissa olevaan Ohjaus- ja

valvontapalveluiden yksikköön. Samassa yksikössä työskentelevät myös potilasasiamiehet ja valvontakoordinaattorit, ja jatkossa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiehet sijaistavat toisiaan. Sosiaaliasiamiehen puhelinnumero säilyy samana, mutta muista muutoksista, kuten muut yhteydenottotavat ja fyysinen sijoittuminen (toimistotilat), tiedotetaan myöhemmin.

Yksi sosiaaliasiamiespalvelussa tapahtuva muutos on kirjaamiskäytännön muuttuminen. Tähän asti sosiaaliasiamies on tehnyt yhteydenotoista vain tilastomerkinnot, joista yksittäistä asiakasta ei ole voinut tunnistaa. Jatkossakin yhteydenotot tilastoidaan, mutta sen lisäksi sosiaaliasiamiehellä tulee 1.4.2023 alkaen olemaan käytössään asiakasrekisteri, johon sosiaaliasiavastaavien toiminnassa muodostuvat asiakirjat rekisteröidään. Muutos vastaa uuden potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista säädetyn lain (HE 300/2022) vaatimuksia dokumentointi- ja rekisteröintivelvollisuudesta. Rekisterin sisältämät asiakirjat liittyvät ainoastaan sosiaaliasiamiesten tehtävien mukaiseen käyttötarkoitukseen. Dokumentointi- ja rekisteröintivelvollisuus ei kuitenkaan koske sosiaaliasiamiehen antamaa yleistä neuvontaa.

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (HE 300/2022) astuu voimaan 1.1.2024. Lain tarkoituksena on yhdenmukaistaa ja tehostaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toimintaa sekä parantaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavien riippumattomuutta ja osaamista. Henkilötietojen käsittelyn lisäksi laissa säädetään potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä sekä riippumattomuudesta, kelpoisuudesta ja tehtävistä, jotka vastaavat pitkälti nykyisiä potilas- ja sosiaaliasiamiesten tehtäviä. Asiakaslain mukaiset tehtävät kuuluvat jatkossakin sosiaaliasiamiehelle myös kunnan ja yksityisen järjestämissä ja tuottamissa varhaiskasvatuksen palveluissa. Lisäksi nykyisten asiamies-nimikkeiden sijaan otetaan käyttöön sukupuolineutraalit nimikkeet potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava.

Kaiken toiminnan kehittämisen kannalta palveluiden käyttäjien palaute ja kehitysideat ovat ensiarvoisen tärkeitä. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen internetsivuilla on mahdollisuus antaa palautetta. Palautetta voi antaa potilaana, asiakkaana sekä omaisena tai läheisenä joko nimettömänä tai jättää yhteystiedot. Palautetta keräämällä halutaan kehittää hyvinvointialueemme tarjoamaa hoitoa ja palvelua entistä paremmaksi. Palautteet käsitellään yksiköissä ja käytetään toiminnan arvioimisessa ja välittömässä parantamisessa sekä kehittämiskohteiden tunnistamisessa. Kaikki palautteet käsitellään luottamuksellisesti. Myös sosiaaliasiamiespalvelua koskeva palaute on tervetullutta, jotta palvelua voidaan kehittää entistä paremmaksi.

Lopuksi sosiaaliasiamies haluaa kiittää asiakkaitaan yhteydenotoista ja luottamuksesta. Lisäksi sosiaaliasiamies kiittää sosiaaliasiamiespalvelun sopimuskuntia, sopimuskuntien sosiaalijohtoa, sosiaalialan työntekijöitä sekä muita toimijoita hyvästä yhteistyöstä. Lopuksi kiitokset myös Seinäjoen

ammattikorkeakoululle ja SONet BOTNIAlle, jotka ovat reilun kahden vuoden ajan toimineet luotettavana hallinnollisena kotipesänä sosiaaliasiamiespalvelulle.