

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS

2019

KAARINA

RUSKO

KOSKI TL

SAUVO

KUSTAVI

SOMERO

LAITILA

TAIVASSALO

LIETO

UUSIKAUPUNKI

RAISIO

VEHMAA

KATI LAMMI, OTM

SOSIAALI- JA POTILASASIAMIES

OY VASSO AB

VARSINAIS-SUOMEN SOSIAALIALAN OSAAMISKESKUS



1 Johdanto	1
1.1 Sosiaalihuollon asiakaslaki.....	1
1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta.....	1
2 Sosiaalihuollon toteuttaminen laadukkaasti edellyttää lainsäädännön tuntemista.....	3
2.1 Sosiaalihuoltolaki ja asiakaslaki – asiakas keskiössä.....	3
2.2 Omaavonta asiakkaan etua ja hyvää kohtelua turvaamassa.....	5
3 Muistutuksen käsittely kunnissa.....	8
3.1 Muistutusmenettely.....	8
3.2 Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä kunnissa vuonna 2019.....	10
3.3 Muistutusasiakirjojen säilyttäminen.....	10
4 Kuntien palaute sosiaaliasiamiestoiminnasta ja toiminnan kehittämisestä.....	15
4.1 Kuntien ja sosiaaliasiamiehen välinen yhteistyö	15
5 Sosiaaliasiamiehelle vuonna 2019 tulleet yhteydenotot.....	17
5.1 Tilastoinnista.....	17
5.2 Yhteydenottomäärät.....	17
6 Liitteet.....	20
6.1 Kuntakohtaiset yhteydenottomäärät sosiaalihuollon palveluittain	20

SAATE KUNNANHALLITUKSELLE

Viime vuonna esiin nousseet laajat epäkohdat vanhustenpalveluissa kiihdyttivät valvoville viranomaisille tehtyjen kanteluiden määrää ja saivat ketjureaktion omaisesti liikkeelle epäkohtailmoitusten ja kanteluiden suman, jotka kohdistettiin muihinkin sosiaalihuollon palveluita toteuttaviin toimintayksiköihin. Lastensuojelun, vammaispalvelujen, päihde- ja mielenterveyspalveluiden osalta esiin nousi vakavia puutteita mm. toiminnan toteutuksen, mitoituksen ja asiakasturvallisuuden laadun osalta.

Valvira ja aluehallintovirastot ovat laatineet sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman vuosille 2020–2023. Vuonna 2020 valvontaviranomaisten suunnitelmallinen valvonta sosiaalihuollon osalta kohdistuu erityisesti vanhuspalveluihin ja lastensuojelun sijaishuoltoon. Viranomaisvalvonnan painopiste on toimintayksiköiden omavalvonnan edistämässä, tukemisessa ja varmistamisessa. Kunnat vastaavat alueensa asukkaiden perusoikeuksien ja oikeusturvan toteutumisesta ja kuntien tehtävänä onkin ensikädessä valvoa sekä tuottamiensa ja ostopalvelujen kautta tuotettujen palvelujen laatua ja sisältöä; myös kuntien palveluiden kilpailuttamisessa painopisteen jo tarjouksia pyydetessä pitäisi siirtyä enemmän palvelun laadullisia elementtejä korostavaksi eikä palvelun hinta saisi olla yksistään ratkaisuja ohjaava tekijä, kun tuottaja valitaan. Kuntien tulee tarkastella omia valvontakäytänteitään ja kiinnittää huomiota siihen, että valvonnan toteutukseen on riittävästi resurssia henkilöstöstä. Kuntien yhteistyön mahdollisuuksia keskenään valvonnan toteuttamisessa olisi varmasti syytä laajentaa. Aluehallintovirastot ja Valvira tukevat, edistävät ja varmistavat kunnissa tehtävää valvontaa.

Sosiaaliasiamies toimii kunnissa asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Toimintakenttä kattaa koko sosiaalihuollon laajan palvelukokonaisuuden. Yhteistyö kuntien kanssa on ollut sujuvaa. Haluan omalla toiminnallani olla vahvistamassa kuntien asiakastyötä sisällön ja laadun parantamiseksi ja rohkaisen kuntia käyttämään sosiaaliasiamiehen asiantuntijuutta osana kuntien omaa asiantuntemusta.

Turussa 23.3.2020

Kati Lammi, OTM

Sosiaali- ja potilasasiamies

Oy Vasso Ab

1 JOHDANTO

1.1 SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAKI

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sisältää asiakkaan oikeusturvaan, kohteluun ja osallistumiseen liittyvät keskeiset periaatteet. Lain tarkoituksena on turvata asiakkaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalihooltoon ja kohteluun ilman syrjintää, vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta sekä lisätä asiakassuhteen luottamuksellisuutta. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada selvitys eri toimenpidevaihtoehdoista asiassaan ja asiakasta on neuvottava sosiaalipalveluiden hakemisessa. Selvitys ja neuvonta on annettava asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla. Asiakkaalle haetusta sosiaalihuollon palvelusta on tehtävä kirjallinen, muutoksenhakukelpoinen päätös, josta selkeästi ilmenee mitä ja miten palvelua on myönnetty tai jätetty myöntämättä sekä päätöksen asiaperustelut.

Sosiaalihoitoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu ja asiakkaan oikeus osallistua häntä koskevien palveluiden suunnitteluun. Sosiaalihuollon asiakkuudesta syntyvien tietojen dokumentoinnissa ja asiakirjojen laatimisessa on noudatettava hyvää hallintotapaa ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annettua lakia (254/2015). Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä asiakaslain mukainen muistutus saamastaan kohtelusta ja muistutukseen on vastattava kirjallisesti kohtuullisessa ajassa.

1.2 SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

Sosiaalihuollon asiakaslain 24 §:ssä säädetään sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämisestä ja asiamiehen tehtävistä. Jokaisella kunnalla on oltava sosiaaliasiamies; kahdella tai useammalla kunnalla voi olla yhteinen asiamies. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

1. Neuvoa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä tehtävissä;
2. Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä;
3. Tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi; sekä
4. Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Asiamiehen kelpoisuusvaatimukseksi on säädetty sosiaalityöntekijän kelpoisuus tai tehtävään soveltuva ylempi korkeakoulututkinto ja alan tuntemus. Sosiaaliasiamiehelle laissa säädettyjen tehtävien johdosta kysymyksessä on erityisesti asiakkaan oikeusturvaa edistävä tehtävä, jota hoidettaessa korostuu tehtäviä hoitavan henkilön oikeudellinen asiantuntemus. Sosiaaliasiamiehen puolueettomuuden turvaamiseksi asiamies ei voi toimia sosiaalihuollon asiakastyössä tai olla päätöksiä tekemässä.

Varsinais- Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Vasso Ab on tuottanut vuonna 2019 sosiaaliasiamiespalvelut kahdelletoista kunnalle/kaupungille/yhtymälle; Kaarina, Koski Tl, Kustavi, Laitila, Lieto, Raisio, Rusko, Sauvo, Somero, Taivassalo, Uusikaupunki ja Vehmaa. Lisäksi Härkä-tien Sote yhteistoiminta-alue teki vuoden 2014 alusta ja Someron kaupunki 1.7.2019 lähtien Someron perusturvan terveystalvakuista sopimuksen potilasasiamiestoiminnan osalta Vasson kanssa. Väestöpohja on yhteensä lähes 160 000 asukasta, kun yhteen on laskettu sekä sosiaali- että potilasasiamiestoimintaan kuuluvat kunnat. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävää hoitaa yksi päätoiminen asiamies, Kati Lammi. Asiamiehellä on ylempi oikeustieteen korkeakoulututkinto (OTM).

Oy Vasso Ab:n toimitilat sijaitsevat Turussa, osoitteessa Läntinen Pitkäkatu 21-23 E, 20100 Turku. Asiamies vastaa yhteydenottoihin pääsääntöisesti puhelinaikoina (ma klo 12-14, ti-to klo 9-11). Asiakkaalla on myös mahdollisuus tavata asiamies Vasson toimitiloissa tai asiakkaan kotikunnassa erikseen sovitussa paikassa ja ajankohtana. Vuosilomien aikana sosiaalialan osaamiskeskusten sosiaaliasiamiehet sijaistavat pääsääntöisesti toisiaan.

2 SOSIAALIHUOLLON TOTEUTTAMINEN LAADUKKAASTI EDELLYTTÄÄ LAINSÄÄDÄNNÖN TUNTEMISTA

2.1 SOSIAALIHUOLTOLAKI JA ASIAKASLAKI – ASIAKAS KESKIÖSSÄ

Sosiaalihuollon asiakaslain yhtenä tarkoituksena on selkeyttää asiakkaan ja sosiaalihuollon henkilöstön vuorovaikutusta ja yhteistyötä. Sosiaalihuoltoa tulee järjestää yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta tulee korostaa asiakastyössä. Sosiaalihuollossa työskentelevän henkilöstön toiminta- ja ajattelutavan perustana tulee olla ensi sijassa asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset sellaisina kuin hän ne ilmaisee. Asiakas on nähtävä itseään koskevaan päätöksentekoon osallistuvana yksilönä.

Oikeus osallistua itseään koskevien asioiden suunnitteluun ja saada tietoa on keskeinen yksilön perusoikeus. Osallistumismahdollisuuksien ja tietojensaannin lisääminen edistää vuorovaikutuksen ja luottamuksen syntymistä asiakassuhteessa. Sosiaalihuoltolain uudistuksen yhteydessä käynnistyi laaja kehittämiskeskustelu asiakkaan osallisuuden parantamiseksi ja monialaisen yhteistyön kehittämiseksi.

Asiakasosallisuus ja monitoimijaisuus nähtiin uusina tulevaisuuden työkaluina, joita kehittämällä sosiaalityön vaikuttavuus yksilötasolla parantuu. Tämä tulokulma asiakastyöhön ja myös sen kirjaaminen uuteen lakiin oli erittäin tärkeä nosto sosiaalihuoltolain uudistuksen tavoitteiden kannalta; lain yhtenä tarkoituksena on edistää osallisuutta, asiakaskeskeisyyttä ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa sekä parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä.

On merkille pantavaa, että pääosin kumottu, vanha sosiaalihuoltolaki, ei säätänyt oikeastaan sanallakaan mitään asiakkaan kanssa tehtävästä yhteistyöstä ja asiakkaan osallisuudesta. Vanhan lain henki sosiaalihuoltopalveluja toteutettaessa oli hyvin yksisuuntainen, viranomaisen toimintaa säätelevä ja asiakasta objektisoiva. Sosiaalihuollon henkilöstöstä moni on kuitenkin saanut koulutuksensa vanhan sosiaalihuoltolain voimassaolon aikana. On selvää, että rakenteisiin ja säädöksiin sisällytetty ”lain henki” toteuttaa asiakastyötä muokkaavat henkilöstön tapaa tehdä työtään.

Uusi sosiaalihuoltolaki on ollut voimassa nyt noin neljä vuotta ja laki toi säädöstekstiin selkeitä parannuksia ja sisältöjä, joilla asiakkaan oikeutta ja mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa omien

asioidensa käsittelyyn parannettiin. Asiakkaan etu on määritelty laissa. Sosiaalihuollon toimintatavoissa ja ratkaisussa on kiinnitettävä huomiota asiakassuhteen luottamuksellisuuteen ja yhteistoimintaan asiakkaan kanssa. Asiakkaan kuulemisesta ennen päätöksen tekoa säädetään nyt sosiaalihuoltalaissa. Laki ohjaa ja velvoittaa viranomaistoimintaa hyvin laajasti jo ennen sosiaalihuollon asiakkuuden alkamista aina asiakkuuden päättymisen jälkeenkin.

Sosiaalihuoltolain voimaan tulon jälkeen kunnissa on käytetty paljon aikaa uuden lain mukanaan tuomien muutosten ymmärtämiseksi ja uusien toimintakäytänteiden löytämiseksi. Muistan sen hämmennyksen mitä kunnissa käytiin mm. palveluntarpeen arviointiin, asiakkuuden alkamisen määrittelyyn tai ns. huoli-ilmoituksen käsittelyyn liittyen. Erilaisia lomakkeita alettiin työstää, jokainen kunta tietenkin omanlaisiaan, muutoksenhakuohjeistustakin oli päivitettävä. Asiakkuuksia siirrettiin erityisesti lastensuojelusta sosiaalihuollon palveluiden piiriin. Puhuttiin työntekijöiden pätevyysvaatimuksista ja heidän oikeudestaan ja mahdollisuudesta toimia milläkin koulutustaustalla asiakkaan omatyöntekijänä. Oli paljon ”mekaanista”, rakenteellista työtä.

Perustellusti voidaan kuitenkin kysyä, unohtuiko asiakas sittenkin? Kuinka paljon on kiinnitetty huomiota organisaation ja työntekijöiden ajattelutapaan ja resursseihin ja niissä oleviin mahdollisuuksiin tehdä asiakastyötä sosiaalihuoltolain tarkoittamassa, asiakaslähtöisessä tuen tarpeiden määrittelyssä? Toteutuuko asiakkaan osallisuus ja vaikuttaminen omassa asiassaan? Toimiiko monialainen yhteistyö? Saavatko asiakkaat tarvitsemiaan ja välttämättömiä sosiaalihuollon palveluita oikea-aikaisesti? Arvioidaanko sosiaalihuollon palvelujen laatua sisällöllisesti mitenkään tai riittävästi? Miten ja kenen toimesta sosiaalihuollon palveluiden vaikuttavuutta arvioidaan?

Edellä esittämiini kysymyksiini löytynee useita vastauksia. Jokaisen kunnan tulisi vastauksissaan arvioida toimintaansa sosiaalihuollon asiakaslaista käsin; asiakkaan osallistuminen, kohtelu ja oikeusturvan toteutuminen tulee konkretisoida jokaisen asiakkaan sosiaalihuollon palvelua toteutettaessa ja niitä pitää seurata koko asiakkuuden ajan. Asiakkaan kanssa pitää tehdä yhteistyötä luottamuksellisessa vuorovaikutuksessa ja häntä on tarvittaessa autettava ilmaisemaan mielipiteensä. Asiakkaan etua punnittaessa, asiakkaan mielipiteille tulee antaa merkitystä kun asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan ja palveluita myönnetään. Asiakasta on ehdottomasti kohdeltava kunnioittavasti. Työntekijän on työssään noudatettava sosiaalihuollon ammattieettisiä toimintatapoja ja periaatteita. Asiakkaan oikeusturva edellyttää, että hänelle kerrotaan erilaisista vaihtoehdoista palvelujen toteuttamisen näkökulmasta, hän saa hallintolain mukaiset,

perustellut päätökset myönnytyistä palveluistaan ja päätökset toimeenpannaan lain edellyttämissä aikarajoissa.

2.2 OMAVALVONTA ASIAKKAAN ETUA JA HYVÄÄ KOHTELUA TURVAAMASSA

Yksityisiä sosiaalihuollon palveluja ja julkisia vanhuspalveluita tuottavien palveluntuottajien on täytynyt laatia toiminnastaan omavalvontasuunnitelma vuodesta 2012 lähtien. Julkisia sosiaalihuollon palveluntuottajia veloitettiin laatimaan vastaava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuoltolain uudistamisen yhteydessä. Vuodesta 2015 lähtien myös kunnat ovat kaikessa omassa sosiaalihuollon palveluita tuottamassaan toiminnassaan olleet velvollisia suunnitelmallisesti esittämään toimintansa laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisen kriteerit omavalvontasuunnitelman muodossa.

Omavalvonta kohdistetaan palveluprosesseihin ja se tulee laatia myös sosiaalitoimitoissa annettaviin palveluihin mm. toimeentulotuen, sosiaalityön, lastensuojelu-, päihde- ja vammaispalveluihin. Mainittakoon jo tässä kohtaa, että yksityisiä varhaiskasvatusta tarjoavien palveluntuottajien on lakisääteisesti niin ikään laadittava omavalvontasuunnitelma, vaikka varhaiskasvatusta ei pidetä enää sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna. Julkisen puolen vastaavassa toiminnassa suunnitelman laatiminen perustuu varhaiskasvatusta valvovien viranomaisten suositukseen.

Omavalvonta on palveluntuottajan työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä asiakastyössä. Omavalvonnan perusidea on siinä, että toimintayksikölle on laadittu kirjallinen suunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Sosiaalipalvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakasturvallisuudesta. Valvonnasta ovat vastuussa myös kunnat, aluehallintovirastot ja Valvira. Eduskunnan oikeuskansleri ja oikeusasiamies valvovat ylimpinä laillisuusvalvojina viranomaisen toiminnan lainmukaisuutta.

Valvonnassa arvioidaan mm. onko toiminta säädösten mukaista ja täytyvätkö asiakkaiden perusoikeudet palveluja annettaessa.

Sosiaalihuollossa palvelun laatutekijät tulevat lainsäädännöstä. Palveluntuottajien on tunnettava asiakkaidensa lakisääteiset oikeudet ja toimintaansa säätelevät velvoitteensa. Omavalvontasuunnitelmaan on määriteltävä miten asiakkaan oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun toteutetaan käytännössä kussakin toimintayksikössä. Tämä tarkoittaa mm. yksittäisen työntekijän velvollisuutta tehdä yksikössä yhteisesti sovitulla tavalla työtä. Yksikön johtamiskulttuuri tulee tukea asiakaslähtöistä ja kehittämismyönteistä työilmapiiriä missä kaikkia kohdellaan kunnioittavasti ja työtä tehdään lain ja sopimusten mukaisesti.

Nostan omavalvontasuunnitelman laatimisen tärkeyden tähän vuosittaiseen sosiaaliasiamiehen selvitykseen siksi, että hyvin tehdyllä suunnitelmalla voidaan oikeasti puuttua toimintayksiköissä olevien asiakkaiden päivittäiseen hoitoon ja huolenpitoon tai asiakkaan saamaan palveluun sosiaalitoimistossa. Sosiaalihuoltolaissa on säädetty asiakkaan palveluprosessiin kuuluvista, palvelun laatuun ja asiakkaan oikeuksiin liittyvistä asioista, joiden toteuttaminen turvataan omavalvonnalla.

On tärkeätä, että toimintayksiköt mieltävät suunnitelman olevan toiminnan jatkuvan kehittämisen työkalu, jota seurataan ja päivitetään. Kun suunnitelma on laadittu soveltuvin osin Valviran ohjeistuksen mukaisesti (Valviran määräys 1/2014, voimaan 1.1.2015), olkoonkin että määräys kohdistuu yksityisiin sosiaalihuollon palveluntuottajiin ja julkisiin vanhuspalveluyksiköihin, ja käytännön työtä tehdään näin laaditun suunnitelman pohjalta, voidaan perustellusti odottaa asiakkaiden taholta tulevien ja palvelun toteuttamiseen liittyvien tyytymättömyyden ilmoitusten vähenevän. Osaltaan myös laillisuusvalvojen ja valvontaviranomaisten antamat kantelu- ja valvontaratkaisujen määrät voivat pienentyä. Voidaan siten todeta, että omavalvontasuunnitelman laatimista ei tule tulkita lain ”pakolliseksi” kirjaimeksi vaan aidoksi palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden jatkuvan kehittämisen työkaluksi, jolla toimintayksiköt voivat jopa tulevaisuudessa kilpailla asiakkaistaan.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää löytyä kirjattuna taho, jolle asiakaslain mukaiset muistutukset osoitetaan. Suunnitelmaan on kirjattava myös sosiaaliasiamiehen ja kuluttajaneuvonnan yhteystiedot. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä, miten palvelua koskevat muistutukset, kantelu ja muut valvontapäätökset käsitellään ja miten annetut päätökset otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä.

Muistutan erikseen, että varhaiskasvatustilain 53 ja 54 §:ien mukaan varhaiskasvatuksen toiminnasta voidaan edelleen, varhaiskasvatuksen olematta sosiaalihuollon palveluksi katsottava palvelu, tehdä asiakaslain mukainen muistutus palveluun liittyvästä toiminnasta. Omavalvontasuunnitelman laatiminen varhaiskasvatuksen osalta velvoittavasti koskee vain yksityisiä varhaiskasvatuksen palveluntuottajia; julkiselle sektorille suunnitelman laatiminen on suositeltavaa. Kuntien varhaiskasvatuksesta vastaavan toimielimen (sivistystoimi) on osaltaan tiedotettava varhaiskasvatuspalveluissaan asiakaslain soveltumisesta kaikkeen varhaiskasvatuksen toimintaan.

3 MUISTUTUKSEN KÄSITTELY KUNNISSA

3.1 MUISTUTUSMENETTELY

Sosiaalihuollossa tehtäviin hallintopäätöksiin on mahdollista hakea muutosta sosiaalihuolto-laissa ja erityislainsäädännössä säädetyin tavoin. Niissäkin tapauksissa, joissa valitusoikeutta ei ole, asiakkaalla on aina mahdollisuus kantelun avulla reagoida asiansa käsittelyyn. Asiakkaan käytettävissä on myös rikoslain ja vahingonkorvauslain mukaiset oikeusturvakeinot.

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta tai palvelusta. Viranomaistoiminnassa on huomioitava, että yksittäisen hallintopäätöksen tekemisessä tai muistutukseen vastaamisessa on noudatettava hyvää hallintotapaa ja hallintolaista ilmenevää palveluperiaatetta. Aineellisesti oikean päätöksen tekeminen ja sisällöllisesti asiakkaan tarpeet kattava päätös ei yksistään vielä riitä turvaamaan sitä, että itse hallintomenettely täyttäisi hyvän hallinnon ja asiakkaan oikeusturvan vaatimukset, mikäli asian käsittely viranomaisessa olisi vaikkapa kestänyt kohtuuttoman kauan. Tämän vuoksi kunnissa on jatkuvasti pidettävä huolta siitä, että organisaation ja työntekijän tasolla huolehditaan riittävästä osaamistaidosta ja koulutuksesta myös hallintoa ohjaavasta yleislainsäädännöstä.

Muistutuksen käsittelyssä on soveltuvin osin noudatettava hallintolain menettelysääntöksiä. Hallintolain tarkoituksena on toteuttaa hyvä hallintoa ja oikeusturvaa hallintoasioissa sekä edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta. Tämä tarkoittaa mm. sitä, että asiointi ja asian käsittely viranomaisessa tapahtuu siten, että asiakas saa asioidessaan asiallista ja tasapuolista kohtelua, asiakkaalle annetaan hallintoasiansa hoitamiseen neuvontaa ja hänen asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin vastataan ja asiointikieli on ymmärrettävää ja asiallista. Asian käsittelyn viivytyksettömyyden vaatimus tulee hallintolaista.

Valvira on antanut vuonna 2010 ohjeen (8/2010) muistutusmenettelyn käytöstä sosiaalihuollossa. Ohje on ajantasainen sillä lisäyksellä, että asiakaslakiin tehtiin muutos (12.12.2014/1100, uusi pykälä 23 a §), jossa valvontaviranomaiselle annettiin mahdollisuus siirtää kantelu kunnan muistutusmenettelyyn ensiksi käsiteltäväksi. Ohjeistuksessa kiinnitetään huomiota siihen, että muistutukset ohjataan käsiteltäväksi sellaisille viranhaltijoille tai vastuuhenkilöille, joilla on mahdollisuus toimivaltansa nojalla vaikuttaa tilanteen muuttamiseen, mikäli muistutus antaa siihen aiheutta.

Asiakaslakia sovelletaan myös yksityisen järjestämään sosiaalihuoltoon ja yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetun lain mukaan yksityisiä sosiaalipalveluja antavalla toimintayksiköllä on oltava palveluista vastaava henkilö, joka vastaa siitä, että palvelutoiminta täyttää sille asetetut vaatimukset. Kunnan järjestämistä kuuluville sosiaalihuollon palveluista tehtävät muistutukset on syytä osoittaa kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle vastattavaksi silloin kun ne kohdistuvat yksityisiin sosiaalihuollon palvelun tuottajiin.

Valvira toteaa, että ensisijaisesti asiakasta tulee ohjata selvittämään asiaansa niiden työntekijöiden ja tarvittaessa esimiesten kanssa ketkä hänen asiaansa ovat hoitaneet. Jos ongelmat eivät ratkea keskustelemalla tai asiakas ei halua tai suostu näin toimimaan, asiakasta on ohjattava tai neuvottava miten hän saa asiansa muistutuksen avulla käsiteltäväksi. Asiakasta ei saa kuitenkaan missään tapauksessa eikä millään tavoin estää käyttämästä oikeusturvaansa täysimääräisesti. Tiedon, ohjauksen tai neuvonnan antamatta jättäminen voidaan tulkita, että se kaventaa tai heikentää asiakkaan oikeusturvaa.

Sosiaaliasiamiehellä on asiakaslain mukaan velvollisuus neuvoa ja avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä; asia, jonka asiamiehenä toivon kuntien huomioivan, kun muistutuksia saavat käsiteltäväkseen. Sosiaaliasiamiehenä korostan omassa toiminnassani kuitenkin aina ensisijaisesti asiakkaan kanssa käytävää neuvottelua heti ongelmien tai kysymysten esiin noustessa. Sosiaaliasiamies on asiakkaille ja asiakkaan suostumuksella työntekijöiden pyynnöstä käytettävissä asiakasneuvotteluissa.

Muistutukseen on vastattava kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Oikeusasiamies on vuosien varrella antanut useita ratkaisuja, joissa kohtuulliseksi ajaksi on määritelty 2-4 viikkoa. Ylipäätään muistutuksiin on vastattava kirjallisesti; mikäli viranomaiselle jää epäselväksi asiakkaalta saamansa palaute, viranomaisen pitää tiedustella haluaako asiakas asiansa muistutuksena käsiteltäväksi. Vastauksen tulee olla asiallinen ja sisältää perustelut mihin toimenpiteisiin muistutuksessa esiin tuotujen kysymysten tai epäkohtien osalta on ryhdytty tai miten asia on muutoin ratkaistu. Toimintayksikön toiminnasta vastaava johtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti, objektiivisesti ja asianmukaisesti.

Sosiaalihuollon toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmissa on oltava kirjaukset siitä, miten asiakkaiden itsemääräämisoikeutta yksikössä vahvistetaan ja miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan. Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava, miten yksikössä kerätään palvelujen sisältöön, riittävyyteen ja

asiakasturvallisuuteen liittyvää palautetta ja miten palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Muistutusten asiasisällöt kohdentuvat usein omasuunnitelmissa huomioitaviin seikkoihin. Muistutuksissa esiin nousevia aiheita tuleekin käsitellä osana palvelun laadun ja kehittämisen mittaamisessa yksiköissä.

3.2 SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAIN MUKAISTEN MUISTUTUSTEN MÄÄRÄ KUNNISSA VUONNA 2019

Kuntakyselyn vastausten perusteella, kuntien ilmoitusten mukaan (Kustavi ei vastannut kuntakyselyyn), muistutuksia kunnissa vuonna 2019 tehtiin yhteensä 43 kappaletta (vuonna 2018 44 kappaletta). Tilastoiduista sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista, jotka sisälsivät yhteydenoton yhtenä syynä asiakkaan tyytymättömyyden sosiaalihuollon palveluun, oli kaikista 200 yhteydenotosta 68 kappaletta eli 34 %.

Kaarina	18	Raisio/Rusko	6	Koski TI	0
Sauvo	3	Kustavi	-	Somero	4
Laitila	0	Taivassalo	0	Lieto	4
Uusikaupunki	6	Vehmaa	2		

Taulukko 1. Muistutusten määrä (kpl) vuonna 2019, kunnan oma ilmoitus.

3.3 MUISTUTUSASIAKIRJOJEN SÄILYTTÄMINEN

Muistutukseen liittyvät asiakirjat eivät ole sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja eikä niitä liitetä asiakkaan asiakasasiakirjoihin. Niitä ei siten myöskään viedä tulevaan Kanta-arkistoon. Muistutusasiakirjoja pitääkin käsitellä osana kunnallista hallintomenettelyä ja arkistoida arkistolain säännöksiä noudattaen ottaen huomioon tietosuojalaki ja tietosuoja-asetus.

Asiakaslain 26 §:ssä viitataan sosiaali- ja terveysministeriön mahdollisuuteen antaa asiakirjojen käsittelemisestä ja säilyttämisestä yleisiä ohjeita. Muistutusasiakirjojen säilyttämisestä ei ole STM:n taholta annettu ohjeita. Valviran ohjeessa sanotaan, että niitä on käsiteltävä asiakastietojen käsittelylle asetettujen vaatimusten mukaisesti ja että asiakirjat on syytä pitää erillään sosiaalihuollon palvelujen antamista kuvaavista asiakasasiakirjoista. Laissa sosiaalihuollon

asiakasasiakirjoista ja sen liitteessä säädetään sosiaalihuollon palvelutehtävissä syntyneiden asiakasasiakirjojen säilyttämisestä, mutta muistutusasiakirjojen säilyttämiseen ei tämä laki sovellu. Muistutusasiakirjojen säilytysaika määrittyy kunnissa ilmeisemmin arkistolain säännösten mukaisesti.

Asiakirjoihin, jotka sisältävät henkilötietoja, on sovellettava tietosuojalain asetusta. Tietosuojalain mukaisesti henkilötietoja on säilytettävä muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin se on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten eikä henkilötietoja saa säilyttää pidempään kuin on tarpeen. Siltä osin kuin tietosuojalain ei tule sovellettavaksi, arkistonmuodostaja määrittelee arkistolain mukaan asiakirjojen säilytysajat- ja tavat ja pitää niistä yllä arkistonmuodostussuunnitelmaa. Tiedonhallintalaista (voimassa 1.1.2020 läht.) löytyy perusteet tietoaineistojen ja asiakirjojen säilytystarpeen määrittämiselle ja säilytysajalle, milloin niistä ei ole erikseen säädetty laissa. Huomioon on otettava mm. asiakirjojen alkuperäisen käyttötarkoituksen mukainen tarpeellisuus viranomaisen toiminnassa sekä luonnollisen henkilön etujen, oikeuksien, velvollisuuksien tai oikeusturvan toteuttaminen ja todentaminen.

Asiakirjojen säilytysajoista on säädetty sekä lain- että asetustasoisesti. Hallituksen esityksessä eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä eräistä siihen liittyvistä laeista on lausuttu perustuslakivaliokunnan käsityksiä asiakastietojen säilyttämisestä. Perustuslakivaliokunnan mukaan henkilötietojen pysyvä säilyttäminen ei ole henkilötietojen suojan mukaista, ellei siihen ole tietojärjestelmän luonteeseen tai tarkoitukseen liittyviä perusteita. Valiokunnan kannanottojen mukaan säilytysaikaa koskevan sääntelyn tulee lain tasolla olla kattavaa ja yksityiskohtaista. Säilytysaikaa koskevissa säännöksissä (laki/asetus) on oltava aikamääre. Pysyvää säilyttämistä voi puoltaa se, että tiedot ovat osin muuttumattomia tai hitaasti muuttuvia eikä niitä päivitetä pelkän ajan kulumisen vuoksi, ja niiden pysyvä säilyttäminen on tarpeellista tehtävien hoitamiseksi. Valiokunta on pitänyt viiden vuoden säilytysaikaa arkaluonteisten tietojen osalta pitkänä ja edellyttänyt lain valmistelussa huomioon otettavaksi säilytysajoihin liittyvän tarkoituksenmukaisuuden vaatimuksen täyttymisen. Tietojen pysyvä säilyttäminen on perustuslakivaliokunnan näkemyksen mukaan harvoin perusteltua.

Kunta viranomaisena toimii arkistolain mukaisena arkistonmuodostajana. Arkistotoimen järjestäminen kunnassa kuuluu kunnanhallitukselle. Arkistonmuodostajan on määrättävä, miten sen arkistotoimen suunnittelu, vastuu ja käytännön hoito järjestetään. Arkistonmuodostajan on

määrättävä tehtävien hoidon tuloksena kertyvien asiakirjojen säilytysajat ja -tavat sekä ylläpidettävä niistä arkistonmuodostamissuunnitelmaa.

Arkistotointa on hoidettava siten, että se tukee arkistonmuodostajan tehtävien suorittamista sekä yksityisten ja yhteisöjen oikeutta saada tietoja julkisista asiakirjoista siten, että yksityisten ja yhteisöjen oikeusturva samoin kuin tietosuoja on otettu asianmukaisesti huomioon. Asiakirjojen säilytysaikoja määrättäessä on otettava huomioon, mitä niistä on erikseen säädetty tai määrätty. Arkistolaitos, ei siis esim. kunta arkistomuodostajana, määrää, mitkä asiakirjat tai asiakirjoihin sisältyvät tiedot säilytetään pysyvästi. Arkistolaitoksen toimivaltaan ei kuulu asiakirjojen säilytysajoista päättäminen muiden asiakirjojen osalta.

Tätä vuosiselvitystä varten kysyin kunnilta muistutusasiakirjojen säilyttämisaajoista ja mihin oikeusperusteeseen viitaten säilytysaika oli määritelty. Arkistolaitos ei ole käsitykseni mukaan määrännyt asiakaslain mukaisesti tehtyjä muistutuksia pysyväissäilytykseen. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista ei koske muistutuksia ja siten em. laissa määrättyt säilytysajat eivät tule sovellettavaksi muistutusasiakirjojen säilyttämiseen. Asiakasasiakirjalain säilytysaikoja koskevassa liitteessä mainitaan sosiaaliasiamiestoiminnassa syntyneiden asiakasasiakirjojen säilytysajaksi 30 vuotta, mutta muistutusasiakirjat eivät ole sosiaaliamiehen toiminnasta tai asiamiehelle osoitettuja asiakirjoja, joten tämäkään liite ei sovellu säilytysajan määrittelyyn. Myöskään asiakaslain pykälästä ei saa osviittaa säilyttämiseen.

Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta säättää, että jos asiakirja saapuu viranomaiselle muussa kuin sähköisessä muodossa, se on muutettava sähköiseen muotoon, jos asiakirja on säädetty pysyvästi säilytettäväksi taikka lailla tai lain nojalla arkistoitavaksi. Tiedonhallintalaissa säädetään myös asiakirjojen säilytystarpeen määrittelyssä huomioitavista seikoista silloin, kun säilytysajasta ei ole laissa säädetty. Jäljelle jää arkistolain mukainen arkistonmuodostajan määräys säilytysajasta. Muistutuksia arkistoidaan kunnissa tätä vastaan hyvin erilaisilla arkistonmuodostamissuunnitelmilla ja säilytysajat vaihtelevat suurestikin.

Muistutusasiakirjat sisältävät aina tiedon henkilön sosiaalihuollon asiakkuudesta ja sitä kautta sisältävät salassa pidettävää ja arkaluonteisiakin henkilötietoja. Muistutusasiakirjaa on siis käsiteltävä tietosuojan ja arkistoinnin kannalta käyttötarkoitussidonnaisesti. Muistutuksia voidaan yleisellä tasolla verrata laillisuusvalvojille tehtäviin kanteluihin. Kanteluita, jotka koskevat kahta vuotta vanhempia asioita ei yleensä tutkita. Kun otetaan huomioon muistutusasiakirjojen luonne asiakkaan mahdollisuutena tehdä sosiaalihuollon laadusta ja saamastaan kohtelusta

muistutus, samainen kahden vuoden käsittelysäntö on kohtuullinen. Tätä vanhempien asioiden selvittäminen muistutusmenettelyssä on jo hyvin vaikeaa ja asiakkaan kannalta hänen etunsa, oikeutensa tai oikeusturvansa eivät enää välttämättä vaadi selvittelyä.

Arkistoinnin osalta ei myöskään voida lähteä siitä, että henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja säilytetään yli sen mihin alkuperäiseen käyttötarkoitukseen nähden ne on laadittu. Pysyväisluonteiseen määräykseen muistutusasiakirjojen säilyttämisestä ei kunnissa voitaisi edes päätyä ilman arkistolaitoksen määräystä. Muistutusasiakirjojen säilyttämisaikojen määrittämisessä kunnissa olisi hyvä kiinnittää huomio siihen, miten säilytysaika suhteutuu yksilön henkilötietosuojan vaatimuksiin ja kunnan oikeuteen säilyttää salassa pidettäviä henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja. Henkilötietojen säilytysaika ja säilytysajan määrittämisen kriteerit tulee antaa myös rekisteröidylle.

Kaarina	Pysyvästi	Raisio/Rusko	10	Koski TI	10
Sauvo	10	Kustavi	-	Somero	30
Laitila	Pysyvästi	Taivassalo	10	Lieto	25
Uusikaupunki	10	Vehmaa	5		

Taulukko 2. Muistutusasiakirjojen säilytysaika vuosina, kunnan oma ilmoitus.

<p>KAARINA</p> <p>Asiakirjat säilytetään pysyvästi. Tuo 100 vuotta on asiakirjojen salassapitoaika, joka lasketaan asiakirjan valmiiksi tulemisesta. Perustuu arkistointilaitoksen päätökseen 3.9.2001 KA 158/43/01 (lähde tiedonhallintajärjestelmä)</p>	<p>KOSKI TL</p> <p>Säilytys perustuu Arkistolakiin</p>
<p>KUSTAVI</p> <p>-</p>	<p>LAITILA</p> <p>Asiakirjat säilytetään pysyvästi. Menevät Sosiaali- ja terveystieteiden tiedoksi merkittäviksi, eli pöytäkirjan liitteiksi.</p>
<p>LIETO</p> <p>Säilytys perustuu Kuntaliiton säilytysaikasuositukseen (oikaisuvaatimukset ja muutoksenhaku -kohta).</p>	<p>RAISIO & RUSKO</p> <p>Säilytys perustuu Kuntaliiton suositukseen. Muistutukset vertautuvat oikaisuvaatimukseen ja kanteluihin.</p>
<p>SAUVO</p> <p>Ei varmuutta eikä selkeää ohjetta. Kuntaliitto on ohjeistanut säilytysaikoja.</p>	<p>SOMERO</p> <p>Säilytys perustuu Lakiin sosiaalihuollon asiakirjoista sekä Arkistolakiin.</p>
<p>TAIVASSALO</p> <p>Säilytys ohjeistuksen mukaan.</p>	<p>UUSIKAUPUNKI</p> <p>Säilytys perustuu kunnan omaan harkintaan. Ei käsitellä toimielimessä, johtavan viranhaltijan vastaus, ei ole oikeutta valittaa/tehdä oikaisuvaatimusta. Ei säilytetä asiakasasiakirjojen yhteydessä.</p>
<p>VEHMAA</p> <p>Säilytys perustuu hyvään hallintotapaan.</p>	

Taulukko 3. Kuntakohtaiset perusteet säilytyksen oikeusperusteista.

4 KUNTIEN PALAUTE SOSIAALIASIAMIESTOIMINNASTA JA TOIMINNAN KEHITTÄMISESTÄ

4.1 KUNTIEN JA SOSIAALIASIAMIEHEN VÄLINEN YHTEISTYÖ

Kuntakyselyssä kysyttiin palautetta sosiaaliasiamiestoiminnasta ja toiminnan kehittämisestä. Kiitos kaikille vastanneille kunnille, ihan kaikki kunnat eivät kyselyyn vastanneet. Vastanneet kunnat olivat tyytyväisiä sosiaaliasiamiestoimintaan ja esittivät hyviä toimintamalleja tiiviimmän yhteistyön takaamiseksi. Sosiaaliasiamies ei ole kunnissa vain asiakkaiden ”käytettävissä” vaan olen näissä selvityksissäkin nostanut aina esille sitä teemaa, että henkilöstöllä tulee olla yhtä lailla mahdollisuus ottaa asiamieheen yhteyttä sosiaalihuollon palveluihin liittyvissä kysymyksissä ja kovasti rohkaisen myös työntekijöitä tähän käytänteeseen. Työntekijä tarvitsee lähtökohtaisesti asiakkaan suostumuksen yhteydenottoon, mikäli asiassa on tarpeellista paljastaa asiakkaan henkilötieto. Anonyymisti yhteydenotto on mahdollista ilman suostumustakin. Edellä mainittu lainalaisuus koskee myös sosiaaliasiamiehen yhteydenottoa kuntaan.

Sosiaaliasiamies ei tee kunnissa päätöksiä eikä toimi asiakastyössä asiakkaan palvelun tarpeen määrittämisessä. Sosiaaliasiamies ei myöskään toimi asiakkaan lakimiehenä, asianajajana, tai edes hallintolain mielessä asiamiehenä, avustajana. Asiamiehen rooli on konsultoida juridisesti kestäväällä tavalla asiassa esiin tulevista seikoista niitä vaihtoehtoja, mitä asiassa ratkaisuun pääsemiseksi olisi syytä huomioida. Sosiaaliasiamies on sekä henkilöstön että asiakkaiden käytettävissä. Asiamiehen lakisääteiseen tehtävään kuuluu antaa riittävä oikeusturvaneuvonta asiakaslain mukaisesti. Asiamies toimii usein sovittelijan omaisesti asiakkaan ja kunnan välissä, joko asiakaspalaverissa tai muussa yhteydenotossa, kun asiakkaan kanssa selvitetään hänen asiansa. Sosiaaliasiamiehen tehtävä ei ole valita puolta ketä hän asiakkaan asiassa edustaa, ja toivonkin ettei kunnissa oleteta asiamiehen toimivan kuntaa ”vastaan”.

Sosiaalihuollon henkilöstöllä pitää tietysti olla tarpeellinen tieto sosiaaliasiamiestoiminnasta ja työntekijöiden täytyy jo yleisen viranomaiseen kohdistuvan neuvontavelvollisuudenkin takia tietää ja tunnistaa työssään tilanteet, joissa esim. asiakkaalle on annettava sosiaaliasiamiehen yhteystiedot. Sosiaalihuollon asiakaslain sisällön tuntemukseen on kunnissa syytä kiinnittää huomiota ja henkilöstön osaamista ja kouluttautumista täytyy ylläpitää säännöllisesti.

Sosiaaliasiamiehen voi pyytää kuntien yhteistyöverkostoihin ja yksikötason yleis- tai asiakaspalaveriinkin. Tapaamisia kuntien edustajien kanssa voidaan järjestää sen mukaan, miten kunnat

kokevat tarpeellisiksi ja haluavat tapaamisia järjestettäväksi. Seudullisesti toimivat kaksi eri vammaispalvelujen yhteistyöverkoston, joissa sosiaaliasiamies on kutsuttuna edustajana mukana, on yksi hyvä esimerkki kuntien kanssa tehtävästä yhteistyömuodosta ja se toteuttaa oivasti sosiaaliasiamiehelle kuuluvaa tehtävää toimia asiakkaan oikeuksien toteuttamiseksi ja edistämiseksi. Muissakin sosiaalihuollon palvelutehtävissä pidän erittäin mahdollisena ja toivottavanakin, että sosiaaliasiamies olisi vastaavissa verkostoissa mukana, ja kunnat voisivat koonpanoja luodessaan huomioida asiamiehenkin läsnäolon. Kunnat voisivat harkita myös sosiaaliasiamiehen mukanaoloa tekemillään valvontatarkastuskäynneillään sosiaalihuollon palveluksiköihin.

5 SOSIAALIASIAMIEHELLE VUONNA 2019 TULLEET YHTEYDENOTOT

5.1 TILASTOINNISTA

Sosiaaliasiamiehen asiakasyhteydenottoihin perustuva tilastointi esitetään siinä valossa kuin asiakkaat, heidän edustajansa tai omaisensa sekä henkilöstö kunnissa tai muu taho ottaa asiamieheen yhteyttä. Yhteydenottotilastoista ei siten voi johtaa absoluuttista totuutta kunnan sosiaalipalveluiden tilanteesta. Toki selvitys ja esitetyt luvut antavat oikeutuksen vetää joitain johtopäätöksiä, mutta pitää myös muistaa, että esim. monissa asiakasryhmissä (vanhus-, mielen-terveys- ja päihdehuolto) asiakkaan yhteydenotto, ainakaan hänen itsensä ottamana yhteydenotona, ei ole ollenkaan niin itsestään selvä asia ja silloin ko. asiakasryhmä jää ikään kuin tilastoinnin varjoon.

Sosiaaliasiamiehellä ei ole toimivaltaa tehdä asiakkaiden oikeuksia ja etuuksia koskevia päätöksiä. Asiamiehen ensisijaisena tehtävänä on antaa asiakkaalle neuvontaa ja ohjausta hänen kysymässään asiassa. Usein yhteydenotto vaatii laajempaakin selvittelyä tai palaveriin osallistumista yhdessä asiakkaan kanssa (vaatii asiakkaan suostumuksen). Ensisijaisesti asiakkaan kanssa yritetään löytää ratkaisuja neuvotteluin, mutta tarvittaessa asiakas saa ohjauksen myös muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käyttämisestä. Asiamiehen tulee toimia puolueettomasti eikä asiamies voi ottaa asiakkaan asiaa asianajollisesti hoitaakseen. Mikäli asia ei kuulu sosiaalipalvelujen alaan (Kela, edunvalvonta, TE-toimisto, terveydenhuolto, velkaneuvonta) asiakas ohjataan asioimaan oikeaan viranomaiseen.

Sosiaaliasiamiehelle tulee useita yhteydenottoja myös kuntien henkilöstöltä tai muilta tahoilta esim. omaisilta, edunvalvojalta, terveydenhuollon henkilöstöltä. Asiamiehenä pidän erittäin hyvänä, että henkilöstö ottaa yhteyttä heitä askarruttavissa kysymyksissä ja asiamiehen vaikuttamistoiminta ulottuu näin myös kuntien päätöksentekotasolle. Henkilöstöltä tulevissa yhteydenotoissa korostuu lainsäädännön tulkintaan liittyvät kysymykset.

5.2 YHTEYDENOTTOMÄÄRÄT

Vuonna 2019 sosiaaliasiamiehelle kertyi 200 kpl tilastoitua yhteydenottoa (v.2018/222 kpl). Asiakkaan yhteydenotto tilastoidaan asiakastapahtumana, joka voi sisältää useita yhteydenottoja asiakkaalta tai asiamieheltä asian selvittämiseksi, tapaamiseksi tai esim. asiakaspalaveriin

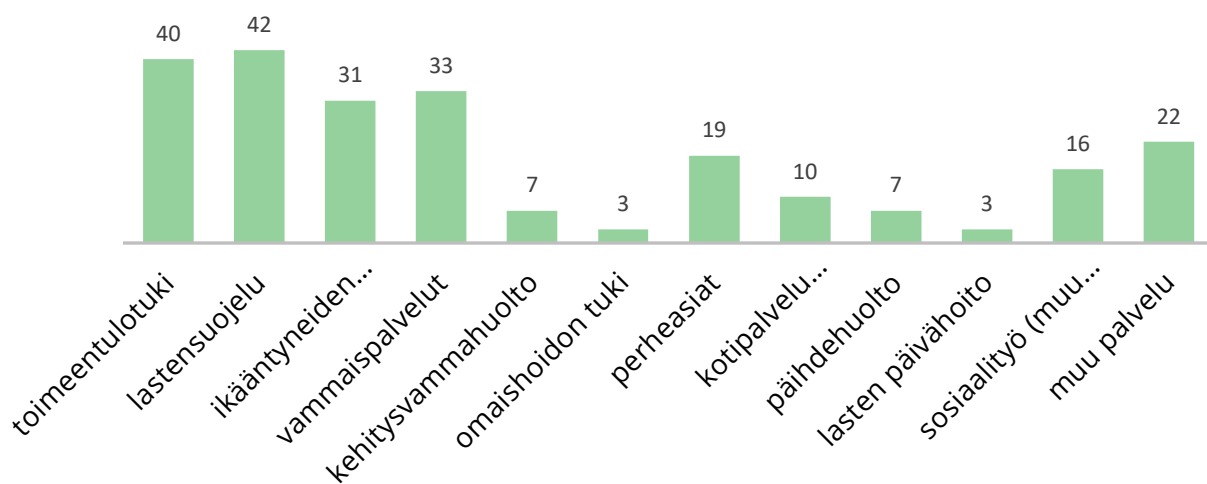
osallistumisesta. Prosentuaalisesti eniten, 42 % kaikista yhteydenotoista tuli lastensuojelusta. Yllättävästi toimeentulotuesta tulee Kela-siirrosta huolimatta edelleen runsaasti yhteydenottoja, 40 % kaikista yhteydenotoista. Luku sisältää sekä perus- että täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot. Seuraavaksi eniten yhteydenottoja tuli vammaispalveluista 33 %, ikääntyneiden palveluista 31 %, perheoikeudellisista palveluista 19 % ja kotipalveluista 10 %. Alla olevista taulukoista näkyvät yhteydenottojen suhteellinen määrä per kunnan asukasluku vuonna 2019 (sekä vertailulukuna Turun yhteydenottomäärä). Kuntakohtaiset yhteydenottomäärät per sosiaalihuollon palvelu on esitetty selvityksen lopussa liitteissä.

KUNTA	VÄKILUKU 12/2019	YHTEYDENOTTOJEN MÄÄRÄ	OSUUS VÄESTÖSTÄ (%)
Kaarina	33 931	38	0,11
Koski Tl	2 308	3	0,13
Kustavi	953	2	0,20
Laitila	8 593	20	0,23
Lieto	20 011	27	0,13
Raisio & Rusko	30 392	45	0,15
Sauvo	2 945	11	0,37
Somero	8 712	10	0,11
Taivassalo	1 636	18	1,10
Uusikaupunki	15 514	16	0,10
Vehmaa	2 294	10	0,44
Turku vrt.	193 246	215	0,11

Taulukko 4. Kuntien yhteydenottomäärät vuonna 2019.

SOSIAALIHUOLLON PALVELU	OSUUS YHTEYDEN- OTOISTA	YHTEYDENOTTOJEN MÄÄRÄ
Toimeentulotuki	17,1%	40
Lastensuojelu	18,0%	42
Ikääntyneiden palvelut	13,3%	31
Vammaispalvelut	14,1%	33
Kehitysvammahuolto	3,0%	7
Omaishoidontuki	1,3%	3
Perheasiat	8,1%	19
Kotipalvelu (kotihoito)	4,3%	10
Päihdehuolto	3,0%	7
Lasten päivähoido	1,3%	3
Sosiaalityö (muu kuin edellä)	6,9%	16
Muu palvelu	9,4%	22

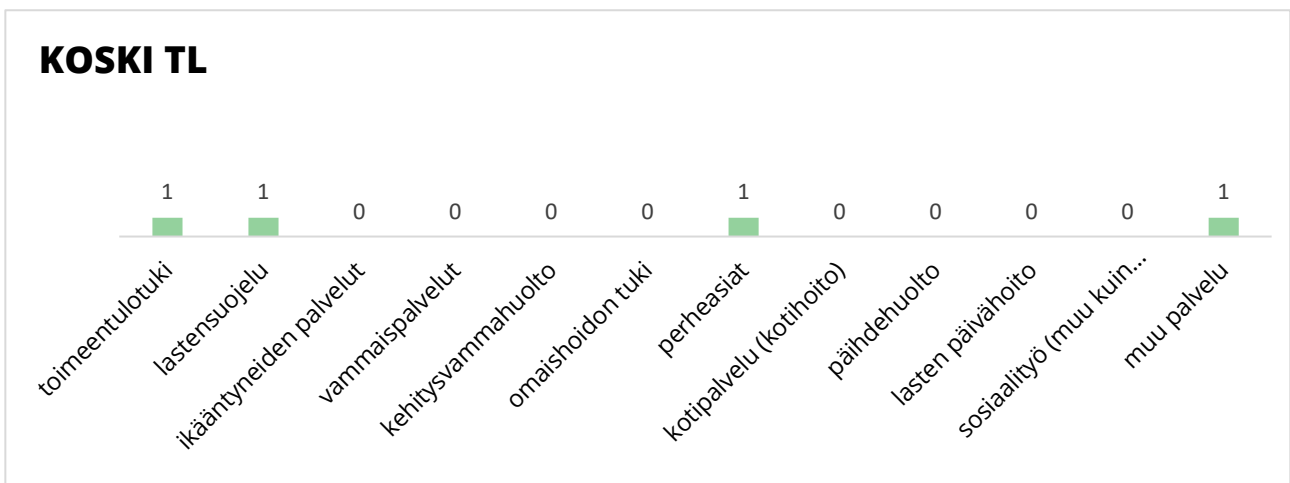
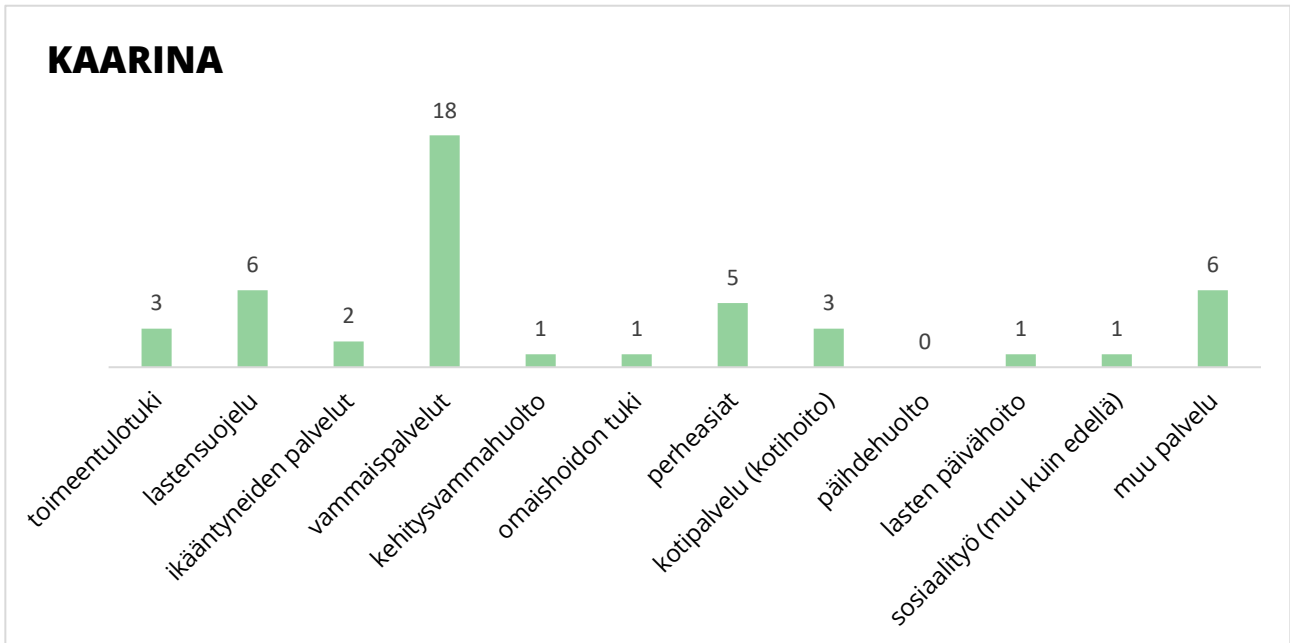
Taulukko 5. Yhteydenottojen määrät tehtäväalueittain, prosenttien ja kappalemäärien mukaan vuonna 2019.



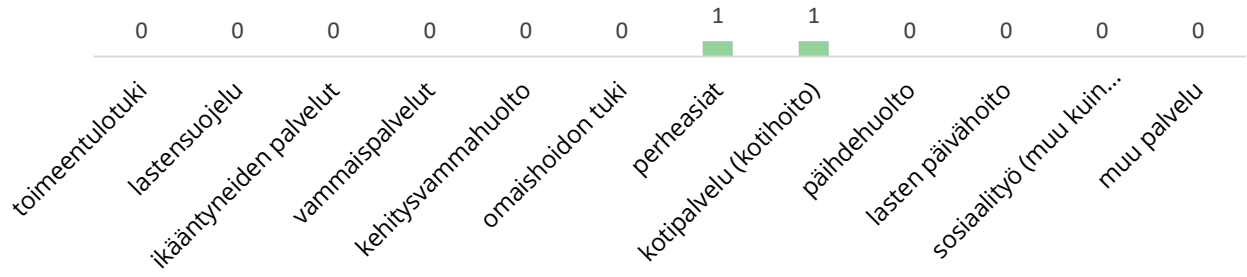
Taulukko 6. Yhteydenoton tehtäväalueet vuonna 2019, kaikki kunnat.

6 LIITTEET

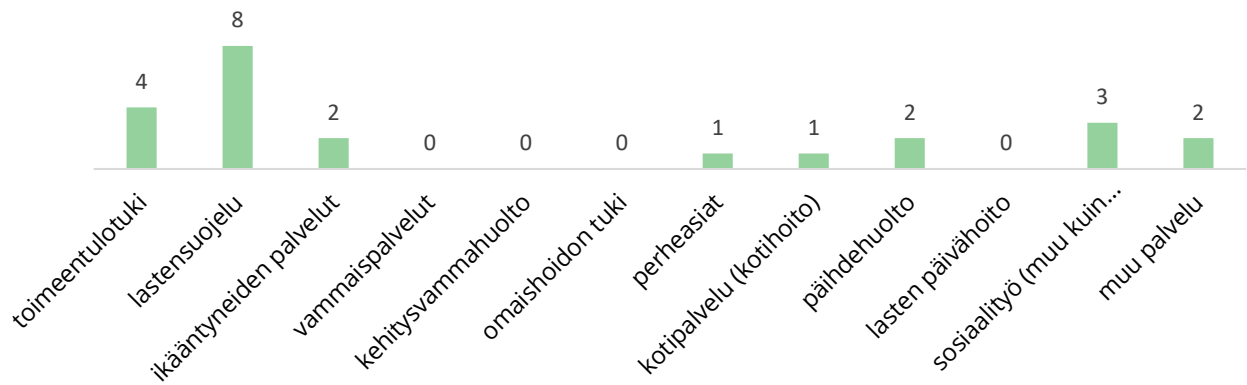
6.1 KUNTAKOHTAISET YHTEYDENOTTOMÄÄRÄT SOSIAALIHUOLLON PALVELUITTAIN



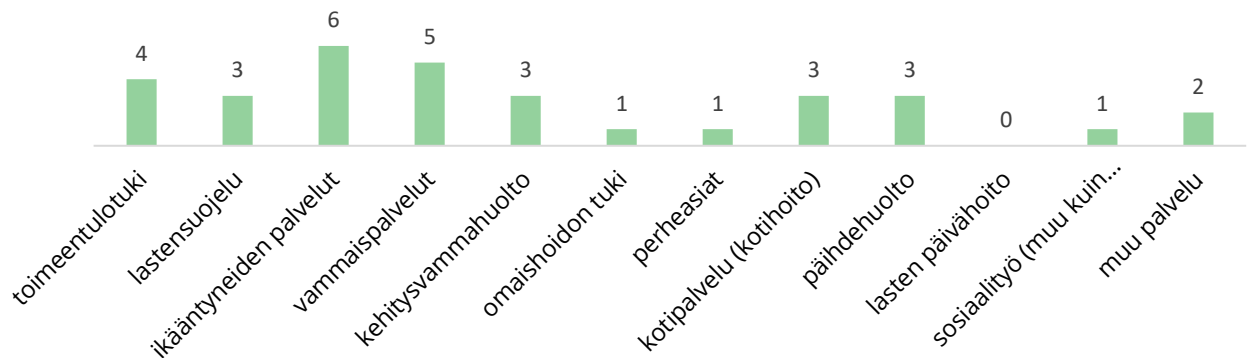
KUSTAVI



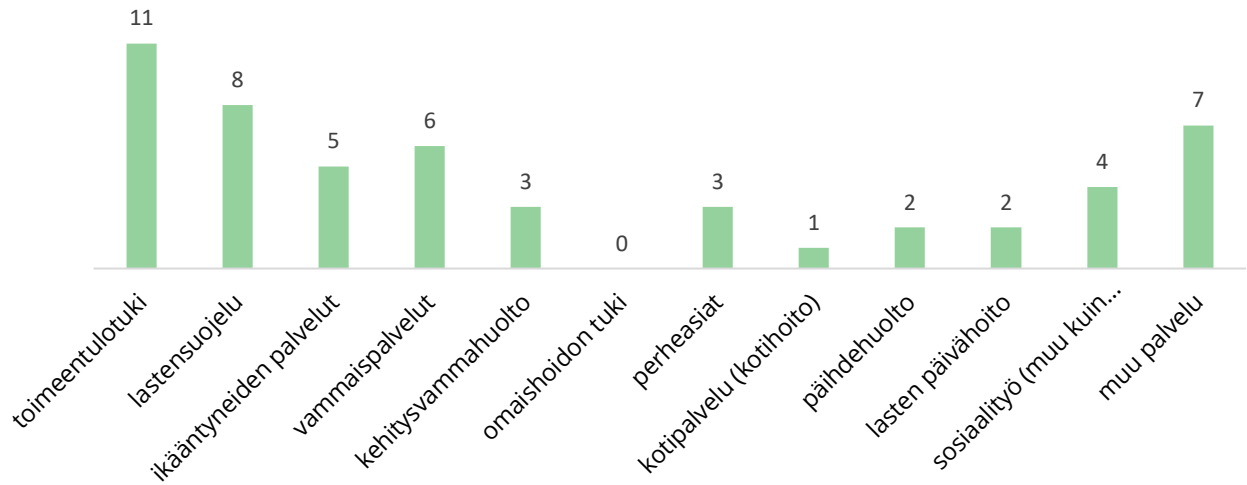
LAITILA



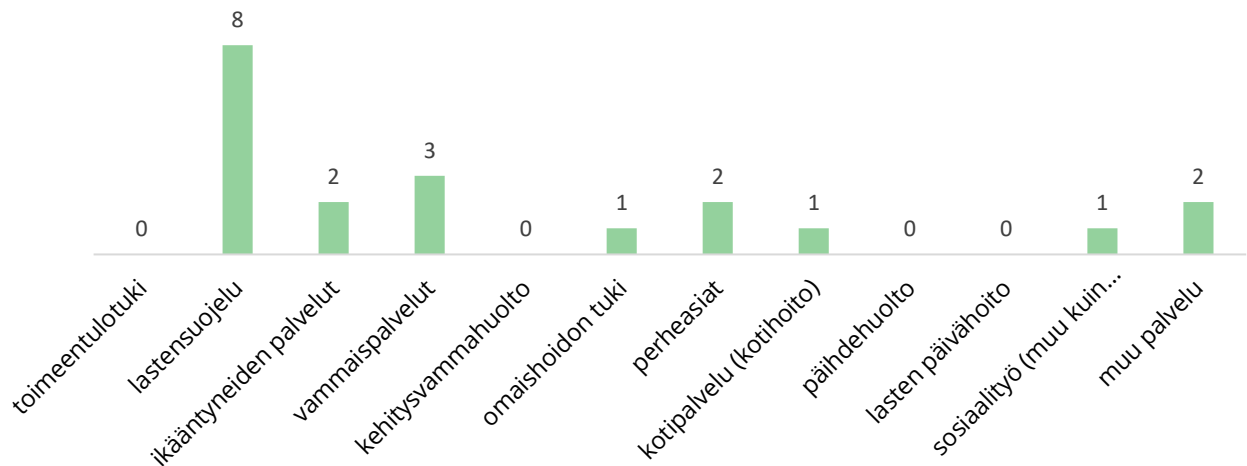
LIETO



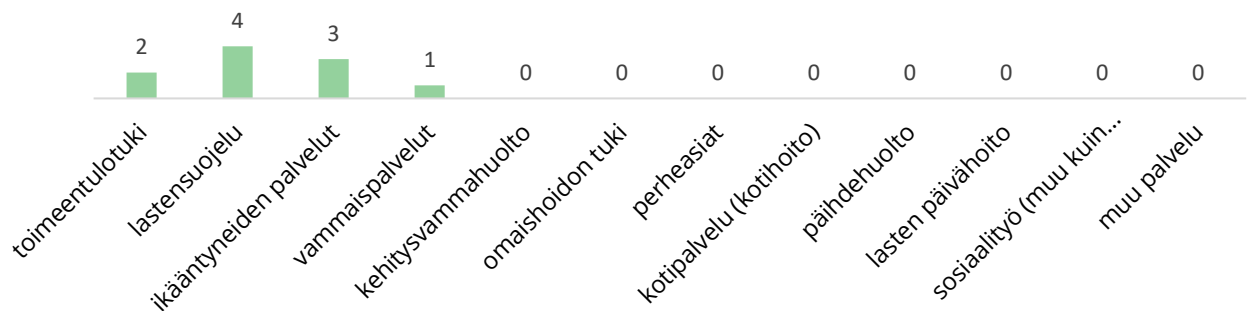
RAISIO



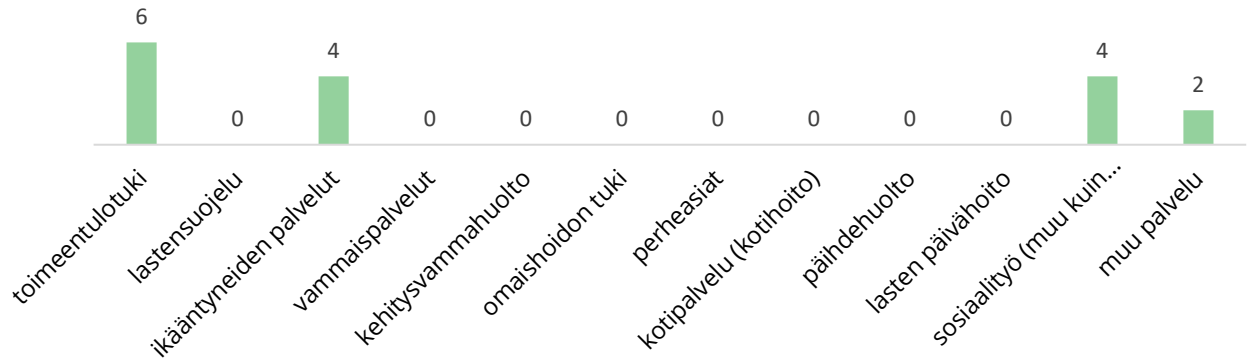
SAUVO



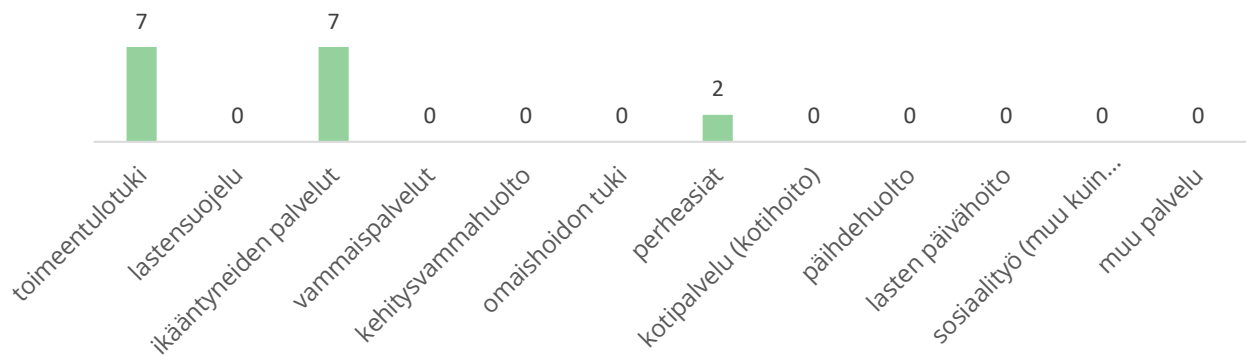
SOMERO



TAIVASSALO



UUSIKAUPUNKI



VEHMAA

