SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS 2022

KAARINA
KOSKI TL
KUSTAVI
LAITILA
LIETO
MARTTILA
RAISIO
RUSKO
SAUVO
SOMERO
TAIVASSALO
UUSIKAUPUNKI
VEHMAA

KATI LAMMI, OTM
SOSIAALI- JA POTILASASIAMIES
OY VASSO AB
VARSINAIS-SUOMEN SOSIAALIALAN OSAAMISKESKUS

VASSO

SAATE KUNNANHALLITUKSILLE **1**

1 JOHDANTO **2**

1.1 Sosiaalihuollon asiakaslaki 2
1.2 Sosiaaliasiamiestoiminnasta 2

2 HYVINVOINTIALUEELLA ASIAKKAAN OIKEUSTURVAN TURVAAMISEKSI HUOMIOON OTETTAVIA ASIOITA **3**

2.1 Kuntien ja hyvinvointialueen yhteistyö ja rajapinnat 3
2.2 Opiskeluhuollon palvelut 4
2.3 Kehitysvammalakiin tehty muutos aamu- ja iltapäivätoiminnasta 5
2.4 Palveluiden saatavuus ja saavutettavuus 5
2.5 Palveluiden hakemista ja saamista koskevat ohjeistukset ja lomakkeet 6
2.6 Moniammatilliset tiimit apuna asiakkaan palveluihin ohjautumisessa 7
2.6.1 Sosiaalihuoltolain mukainen moniammatillinen yhteistyö 7
2.6.2 Henkilökohtainen asiakasohjaus 7
2.6.3 Soihtu-tiimit 8

3 VUODEN 2023 AIKANA VOIMAAN TULLEITA TAI TULEVIA LAINMUUTOKSIA **8**

3.1 Iäkkäiden henkilöiden palvelut 8
3.1.1 Iäkkäiden henkilöiden kotiin annettavat palvelut 8
3.1.2 Iäkkään henkilön toimintakyvyn arviointi 9
3.1.3. Iäkkäiden henkilöiden asumispalvelut 9
3.1.4 Palveluista tehtävä päätös ja toimeenpanoon liittyvä muutos 10
3.1.5 Omatyöntekijän nimeäminen 11
3.2 Päihde- ja mielenterveyslainsäädännön uudistus 11
3.2.1 Palveluiden yhteensovittaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa 11
3.2.2 Hoitotakuun määräaikojen muutokset 12
3.3 Taloudellinen sosiaalityö 12
3.3.1 Uusi sosiaalihuollon palvelu taloudellisen toimintakyvyn edistämiseksi 13
3.3.2 Sosiaalinen luototus 13
3.3.3 Asiakasmaksun alentaminen 14
3.4 Vammaispalvelulain uudistus 15
3.4.1 Uusi vammaispalvelulaki voimaan 1.10.2023 15
3.4.2 Päätösten tekeminen 16
3.5 Sosiaaliasiamiestoiminta hyvinvointialueella 16
3.5.1 Sosiaalihuollon asiakaslain 24 §:n säädösmuutos 16
3.5.2 Laki sosiaali- ja potilasasiavastaavista ja varhaiskasvatuslain 53 §:n muuttamisesta 17

4 KUNTAKOHTAISET TILASTOT **19**

LIITE 1 YHTEENVETO VUODEN 2022 YHTEYDENOTOISTA **20**

LIITE 2 YHTEYDENOTOT KUNTAKOHTAISESTI **21**

SAATE KUNNANHALLITUKSILLE

Hyvinvointialueet aloittivat toimintansa 1.1.2023 ja sosiaalihuollon palveluiden järjestämisvastuu siirtyi kunnilta täällä Varsinais-Suomen alueella Varhan vastuulle. Tämä on siten viimeinen ja järjestyksessään 10. kunnanhallituksille antamani sosiaaliasiamiehen selvitys. Jatkossa selvitykset annetaan hyvinvointialueelle ja tiedoksi kunnanhallituksille.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on seurata sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehitystä toimialueellaan. Perinteisesti selvitykset kohdentuvat vahvasti menneeseen toimintavuoteen. Tämä selvitys suuntaa katseen enemmän tulevaisuuteen ja kuluvana vuonna voimaan tulleisiin lainsäädäntömuutoksiin, joita tietenkin on sosiaalihuollonkin osalta määrällisesti paljon enemmän kuin mitä selvitykseen on mahdollista nostaa esiin.

Selvitykset ovat kooste edellisen toimintavuoden aikana sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista, niiden jakautumisesta eri sosiaalihuollon tehtäväalueisiin ja syistä yhteydenottojen takana. Selvityksissä olen pitänyt tärkeänä tehdä nostoja asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvästä lainsäädännöstä ja kuvata hyvän hallinnon vaatimuksia.

Tähän selvitykseen olen koonnut joitain tämän vuoden aikana jo voimaan tulleita ja muutamia tulevia lainsäädännön uudistuksia, joihin hyvinvointialueella on jo pitänyt tai pikaisesti tulee valmistautua. Haasteet toimivan sosiaalihuollon asiakasprosessin varmistamiseksi ovat moninaiset.

Kuntakohtaiset tiivistelmät asiakastilastoinnista on esitetty selvityksen lopussa. Enimmät asiakasyhteydenotot tulivat ikääntyneiden palveluista, lastensuojelusta ja vammaispalveluista. Epäasiallisen kohtelun kokemukset ja tyytymättömyys päätöksiin nousivat prosentuaalisesti yhteydenotoissa edellisestä vuodesta.

Kiitän kuntia menneistä toimintavuosista ja toivotan avoimin mielin yhteistyön alkaneeksi Varhan kanssa.

Turussa 19.4.2023

Kati Lammi, OTM
Sosiaali- ja potilasasiamies
Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 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 sosiaalihuoltoon 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.

Sosiaalihuoltoa 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 Sosiaaliasiamiestoiminnasta

Sosiaalihuollon asiakaslain 24 §:ssä säädetään sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämisestä ja asiamiehen tehtävistä (voimassa 31.12.23 asti). Hyvinvointialueen on nimettävä sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- Neuvoa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä tehtävissä;
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä;
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi: sekä
- 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.

Sosiaalialan osaamiskeskukset tuottavat valtakunnallisesti sosiaaliasiamiespalvelua vastaten alueensa asiamiestoiminnan tuottamisesta sopimuskuntiensa kanssa. Varsinais- Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Vasso Ab on tuottanut vuonna 2022 sosiaaliasiamiespalvelut 13 kunnalle/kaupungille/yhtymälle; Kaarina, Koski Tl, Kustavi, Laitila, Lieto, Marttila, Raisio, Rusko, Sauvo, Somero, Taivassalo, Uusikaupunki ja Vehmaa. Lisäksi Härkätien Sote yhteistoiminta-alue teki vuoden 2014 alusta ja Someron kaupunki 1.7.2019 lähtien Someron perusturvan terveyspalveluista 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.

2 HYVINVOINTIALUEELLA ASIAKKAAN OIKEUSTURVAN TURVAAMISEKSI HUOMIOON OTETTAVIA ASIOITA

2.1 Kuntien ja hyvinvointialueen yhteistyö ja rajapinnat

Sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisvastuun siirtyminen kunnilta hyvinvointialueille ei katkaissut hyvinvointialueiden ja kuntien välistä lakisääteistä sote-yhteistyötä. Kunnan asukas, joka samalla käyttää tai on sosiaalihuollon palvelujen piirissä, on monelle tapaa sidoksissa kotikuntansa elinympäristöön ja sen suomiin mahdollisuuksiin tai mahdottomuuksiin, jolla asiakkaalle toteutetaan sosiaalihuollon palveluita lähellä siinä arjessa missä hän asuu. Koulu- ja varhaiskasvatus, asuminen ja liikenne esimerkkeinä kytkeytyvät läheisesti niihin päivittäisiin toimintoihin, jotka kunnan asukkaan lähellä järjestettyinä ja toimivina palveluina turvaavat myös sosiaalihuollon asiakkaan palveluiden näkökulmasta sitä oikeutta, mihin hänellä sosiaalihuoltoa koskevien lakien nojalla on oikeus.

Sosiaalihuoltolaissa säädetään rakenteellisesta sosiaalityöstä. Rakenteellisella sosiaalityöllä on huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittymisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu mm. sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuominen osaksi hyvinvointialueen muiden toimialojen ja kunnan suunnittelua sekä yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa paikallista sosiaalityötä sekä muuta palvelu- ja tukivalikoimaa kehittäen.

Kunnan asukkaan ja sosiaalihuollon palveluita käyttävän asiakkaan kannalta palveluiden ”paikallisuudella” voi olla iso merkitys. Hyvinvointialueuudistuksen iso palvelulupaus yhdenvertaisista palveluista, saavutettavasti ja laadukkaasti toteutettuna on mahdollista toteuttaa vain hyvällä kuntien ja hyvinvointialueen välisellä yhteistyöllä, jossa kunta on kiinnostunut asukkaansa hyvinvoinnista ja pärjäämisestä koulussa tai omassa kodissa asumisestaan ja hyvinvointialue osaltaan edistää ja turvaa lakisääteisten tehtäviensä mukaisesti jokaisen asiakkaan palvelut siellä missä asiakas niitä tarvitsee.

2.2 Opiskeluhuollon palvelut

Yksi merkittävä raja- ja yhdyspinta kuntien ja hyvinvointialueiden välille syntyi lasten ja nuorten palveluissa, kun opiskeluhuollon palveluiden järjestämisvastuu (kuraattorit/psykologit) siirtyi kunnilta hyvinvointialueille. Opiskeluhuoltolakia valmisteltaessa kannettiin, syystäkin, huolta oppilashuoltopalveluiden etääntymisestä koulun arjesta.

Opiskeluhuoltopalvelut on opiskeluhuoltolain mukaan kuitenkin järjestettävä lähipalveluna ensisijaisesti oppilaitoksessa tai oppilaitoksen välittömässä läheisyydessä, myös syrjäseuduilla ja pienissä oppilaitoksissa. Koulutuksen (kunnan) järjestäjän vastuulla on, että opiskeluhuollosta muodostuu toimiva kokonaisuus. Tämä edellyttää, että koulutuksen järjestäjä ja hyvinvointialue sopivat yhteisistä toimintatavoista.

Kuraattori on koulussa ja oppilaitoksessa sosiaalialan asiantuntijana. Kuraattori tekee yhteistyötä opettajien ja opiskeluhuoltopalvelujen ammattilaisen kanssa ja hyvinvointialueelle siirtymisen myötä kuraattorin työyhteisöön kuuluvat jatkossa hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset. Kaikki tämä parantaa oppilaiden ja opiskelijoiden oikeuksien toteutumista tuen ja palvelujen saamisessa sekä kuraattorin mahdollisuuksia tuen tarjoamisessa.

Opiskeluhuollon palveluiden siirtyessä sosiaalihuoltolain mukaisiksi palveluiksi, ne tulivat samalla myös osaksi sosiaaliasiamiestoimintaa. Hyvinvointialueen tulee tiedottaa asiasta oppilaitoksia, jotta kaikilla opiskeluhuollon toimipaikoilla on tietoa sosiaaliasiamiestoiminnasta.

Osana lasten ja nuorten hyvinvoinnin seuraamista ja edistämistä hyvinvointialueen ja kunnan viranomaisten on yhteistyössä seurattava ja edistettävä lasten ja nuorten hyvinvointia sekä poistettava kasvuolojen epäkohtia ja ehkäistävä niiden syntymistä.

Sosiaalihuollosta vastaavan viranomaisen on välitettävä tietoa lasten ja nuorten kasvuoloista ja sosiaalisista ongelmista sekä annettava asiantuntija-apua muille viranomaisille samoin kuin hyvinvointialueen asukkaille ja hyvinvointialueella toimiville yhteisöille.

2.3 Kehitysvammalakiin tehty muutos aamu- ja iltapäivätoiminnasta

Kehitysvammaisten lasten aamu- ja iltapäivätoimintaa, mukaan lukien loma-aikojen toiminta, voidaan edelleen järjestää hyvinvointialueen ja kuntien välisenä yhteistyönä kehitysvammalakiin tehdyn muutoksen myötä. Muutoksen tarve liittyi uuden vammaispalvelulain vireillä oloon hetkellä, kun hyvinvointialueille siirryttiin vuodenvaihteessa.

Kehitysvammalakiin lisättiin kirjaus, jonka mukaan kunta voi tuottaa erityishuoltoon kuuluvana tarkoitettua yksilöllistä hoitoa ja muuta huolenpitoa siltä osin kuin se on hyvinvointialueen ja kunnan tehtäväkokonaisuuksien toteuttamisen kannalta tarkoituksenmukaista. Muutoksella turvattiin kehitysvammaisten lasten oikeus saada koulupäivien yhteydessä aamu- ja iltapäivätoimintaa laajempana kuin mitä perustusopetuslain nojalla kunnat järjestävät. (Kuntaliiton taustamuistio 18.1.22)

2.4 Palveluiden saatavuus ja saavutettavuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon historiallisen uudistuksen tavoitteena on luoda tasa-arvoisempi palvelujen saatavuus ja vähentää ihmisten välisiä terveys- ja hyvinvointieroja. Sote-järjestämislain (612/2021) 4 §:n mukaan: Hyvinvointialueen on suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisena kuin asiakkaiden tarve edellyttää. Asiakkaan yksilöllisestä palvelutarpeen ja hoidon tarpeen arvioinnista säädetään erikseen. Palvelut on toteutettava yhdenvertaisesti, yhteen sovitettuina palvelukokonaisuuksina sekä hyvinvointialueen väestön tarpeet huomioon ottaen lähellä asiakkaita.

Sosiaalihuollon asiakkaan näkökulmasta edellä mainittu yleislauseke sisältää kaiken olennaisen perustan sosiaalihuollon palveluiden saamiselle ja palveluprosesseille. Järjestämislain pykälä todentaa kuitenkin jo aiemminkin voimassa olleet sosiaalihuoltolaissa ja sitä täydentävissä erityislaeissa olevat yleisperiaatteet.

Palveluiden tasa-arvoisuutta määrittäessä tulee huolehtia siitä, että asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita ei ohiteta palvelujen tasapäistämisen kautta. Asiakkaan (ja tarvittaessa hänen läheisensä) mielipide on selvitettävä ja asiakkaan näkemykset on otettava huomioon päätöksenteossa. Palveluiden myöntämisen lähtökohtana on riittävällä tarkkuudella tehty palvelutarpeen arviointi ja sitä täydentävä asiakassuunnitelma. Kiireellisistä ja hoidon ja huollon turvaavista palvelupäätösten tekemisestä on huolehdittava asianmukaisesti ja kaikkina vuorokauden aikoina.

Palveluissa asiointi tulee varmistaa hyvinvointialueella siten, että palveluihin pääsy ei esty syystä, ettei asiakas löydä tapaa hakea tai saada palveluita. Lähipalvelut ja kasvokkain tapahtuvat asiakastapaamiset ovat varmasti lähes jokaisen asiakkaan toivelistalla. Samalla etäpalvelut tai sähköiset palvelut tavoittavat jo monet palveluita käyttävät asiakkaat. Ehkä ns. hybridi-malli toimii joissain palveluissa, mutta pääsääntöisesti sosiaalihuollon palveluissa asiakkaan

tilanteeseen ja tarpeisiin vastaaminen vaatii asiakkaan henkilökohtaista tapaamista.

Sosiaalihuollon ammattilainen on koulutettu asiantuntija havaitsemaan ja tunnistamaan asiakkaan palveluiden tarpeita ja tekemään yhteistyötä asiakkaan kanssa. Kun työntekijän on vielä varmistettava asiakaslainkin mukaan, että asiakas riittävästi ymmärtää hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan, on tätä tehtävää vaikea hahmottaa tehtäväksi vailla minkäänlaista kasvokkain tapahtuvaa asiakastapaamista.

2.5 Palveluiden hakemista ja saamista koskevat ohjeistukset ja lomakkeet

Olen aiempien vuosien selvityksissä kiinnittänyt kuntien huomiota erilaisiin lomakkeisiin, joilla asiakkaat ohjataan hakemaan jotakin palveluita. Lomakkeita on laadittu myös esim. erilaisten tietopyyntöjen tekemiseen.

Pidän hyvänä asiana, että erilaisia lomakkeita on tarjolla. Niihin liittyy se vaara, että jos lomakkeita on vain joihinkin palveluihin saatavilla, niin joku palvelu saattaa jäädä asiakkaalta tiedostamatta, jos siihen ei ole omaa lomaketta eikä palvelusta hänelle erikseen työntekijän toimesta esim. kerrota. Lomakkeissa on voinut myös olla tietokohtia, joilla ei ko. palvelun saannin kannalta ole merkitystä eli on kerätty asiakastietoa yli sen mitä lain mukaan palvelun saannin kannalta välttämättä saadaan kerätä.

Varhan verkkosivuilla on ollut joitain lomakkeita jo saatavilla, mutta ei suinkaan kaikista sosiaalihuollon palveluista eivätkä ne ole kovin asiakasystävällisesti löydettävissä. Kiinnitin huomiota myös siihen, että lomakkeiden palautuksen osalta oli puutteita siinä ohjeistuksessa, että asiakastietoa sisältävien lomakkeiden palautuksen saattoi laittaa menemään myös suojaamattomassa sähköpostissa.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutus-lomaketta ei ole tätä selvitystä kirjoittaessani vielä Varhan netti-sivuilla saatavilla. Asiakkaalta ei voida edellyttää valmiin lomakepohjan käyttämistä saadakseen sosiaalihuollon asiansa vireille. Muistutuksien hallinnollinen käsittelyprosessi hyvinvointialueella on vielä epäselvä.
Sosiaalihuollon palveluista tulee sosiaalihuolto- ja hallintolain mukaan tehdä perusteltu päätös. Päätöksen perusteluissa tulee ottaa kantaa hakemuksen mukaisesti kaikkiin tuen tarpeisiin ja viitata kaikkiin päätöksen taustalla tai perusteeksi esitettyihin selvityksiin. Päätökset tulee yksilöidä minkä lain pykälän perusteella ne on tehty.

Mikäli ja kun Varhalla on palvelukohtaisia ohjeistuksia tai linjauksia (myöntämiskriteereitä) sosiaalihuollon palveluiden myöntämiselle, tulee niiden olla paitsi julkisesti nähtävillä, niin myös yksilökohtaisissa päätöksissä ne tulee mainita, kun niillä on ollut vaikutusta päätökseen.

2.6 Moniammatilliset tiimit apuna asiakkaan palveluihin ohjautumisessa

Sosiaalihuoltolaissa on jo vuosia ollut moniammatilliseen asiakastyöhön veloittava oma pykälänsä. Asiakkaan palvelutarpeen tunnistaminen on ollut vahvasti sosiaalihuollon ammattilaisen varassa ja vaatinut sen, että asiakas on saavuttanut tiedon sosiaalihuollon palvelusta ja ehkä hakenut jotain palveluja tai työntekijä on saanut tiedon sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä.

2.6.1 Sosiaalihuoltolain mukainen moniammatillinen yhteistyö

Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen.

Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin sosiaalihuoltolaissa tarkemmin säädetään.

Moniammatillinen yhteistyö on viranomaisvastuista – ja vetoista. Asiakkaalla on oikeus saada palveluntarpeensa moniammatillisesti tehdyksi ja toimintaa pitää koordinoida omatyöntekijän toimesta. Moniammatillinen yhteistyö ei kuitenkaan käytännössä kaikilta osin ole saavuttanut sosiaalihuoltolain esitöiden mukaisia tavoitteita.

2.6.2 Henkilökohtainen asiakasohjaus

Hyvinvointialueella ollaan kehittämässä asiakkaan palvelutarpeen kartoittamiseksi ja palveluiden oikea-aikaisuuden tavoittamiseksi erilaisia malleja, joilla asiakas ensiksikin tunnistetaan monialaisesti palveluja tarvitsevaksi, että myös löydetään ne konkreettiset yhteistoimijat, joilla hänet saadaan ohjatuksi tarvitsemiensa palvelujen piiriin. Erityisesti terveydenhuollon puolella on onnistuneesti pilotoitu Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeen (Tulsote/henkilökohtainen asiakasohjauspilotti) yhteydessä mallinnusta, jossa työntekijät tunnistavat monialaista palvelua tarvitsevat asiakkaat ja heidän intensiivinen asiakasohjaus toteutetaan monialaisena sote-työpari-työskentelynä.

Työparina, asiakasvastaavina, toimii terveyden- ja sosiaalihuollon ammattilaiset, jotka ovat saaneet oman perehdytyksen ja koulutuksen tähän työskentelymalliin. Ratkaisematta on ilmeisesti vielä, missä hallinnollisessa rakenteessa, sosiaali- vai terveydenhuollossa, sosiaalihuollon ammattilainen työskentelee. Asialla on merkitystä, koska sosiaalihuollon palveluiden päätösvalta on sosiaalihuollon viranomaisella ja asiakkaalle olisi todennäköistä hyötyä saada palvelukohtaisia päätöksiä jo tässä asiakasohjauksen prosessissa.

2.6.3 Soihtu-tiimit

Toinen hyvinvointialueen ratkaisu asiakkaan palvelupolun lähtökohdaksi on ns. alkupalvelut (Soihtu-tiimit), joiden kautta asiakas ohjataan niihin palveluihin mitkä jo tässä vaiheessa alkupalveluissa on voitu kartoittaa, että asiakas niitä tarvitsee. Soihtu-tiimeissä tehdään sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaiset palvelutarpeen arvioinnit. Työskentely tapahtuu jo lähtökohtaisesti moniammatillisesti myös tässä rakenteessa.

Sosiaaliasiamiehenä toivon, että tästä toimintamallista kerätään kokemustietoa asiakkailta. Asiakastiedon siirtyminen ja asiakkaan siirtyminen paikasta toiseen (Soihtu-tiimistä → esim. vammaispalveluihin) ovat aina sellaisia nivelkohtia, että riski asiakkaan kokemaan oman asiansa ”uudelleen kerrontaan” ja tietojen kulkematta jäämiseen matkan varrelle, eivät ole omiaan luomaan luottamusta viranomaisen toimintaan eivätkä välttämättä sitouta asiakasta itseään omaan prosessiinsa.

3 VUODEN 2023 AIKANA VOIMAAN TULLEITA TAI TULEVIA LAINMUUTOKSIA

3.1 Iäkkäiden henkilöiden palvelut

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemista koskevaa lainsäädäntöä on muutettu usealla olemassa olevaa lainsäädäntöä tarkentavalla ja uusilla pykälillä.

3.1.1 Iäkkäiden henkilöiden kotiin annettavat palvelut

Iäkkäiden henkilöiden kotiin annettavien palvelujen osuutta on haluttu lisätä ajatuksena, että henkilön asuminen omassa kodissaan voisi jatkua mahdollisimman pitkään. Kotiin annettavia palveluja olisivat kotihoito ja tukipalvelut sekä uutena sosiaalipalveluna turva-auttamispalvelu.

Tukipalvelut (ateria, vaatehuolto, siivous, asiointi, osallisuutta edistävä toiminta) erotettiin sosiaalihuoltolain kotipalvelua koskevasta pykälästä erilliseksi sosiaalipalveluksi. Tukipalveluja koskevan sääntelyn täsmentämisen tarkoitus on edistää sitä, että näiden palvelujen tarve otetaan nykyistä paremmin huomioon asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa, palvelusuunnitelmassa ja palvelujen myöntämisestä päätettäessä.

Kunnilla on ollut lakisääteinen velvollisuus järjestää tukipalveluja tähänkin asti, mutta kaikki kunnat eivät näytä olevan tietoisia velvollisuudestaan, vaan asiakkaita on saatettu ohjata kääntymään suoraan yksityisten palvelun tuottajien puoleen. Myös eduskunnan oikeusasiamies on kiinnittänyt vuosien saatossa useasti huomiota iäkkäiden henkilöiden kotiin annettavissa tukipalveluissa oleviin epäkohtiin.

Siitä huolimatta, että turva-auttamispalvelua koskeva yksityiskohtainen sääntely ei toteutunut uudistuksen tässä vaiheessa, hyvinvointialueet voivat järjestää turvapalveluja sosiaalihuoltolaissa tarkoitettuna muuna asumista tukevana palveluna, kuten nykyisinkin.

Iäkkäiden henkilöiden palveluiden järjestämisen osalta korostuu palvelujen saamisen oikea-aikaisuus ja riittävyys sekä turvallisuus. Kotihoidon laadun ja riittävyyden varmistamiseksi sosiaalihuoltolakiin on lisätty säännökset kotikäyntien suunnittelusta ja kotihoidon toteuttamisesta teknologiaa hyödyntäen sekä kotihoidon henkilöstön riittävyyden turvaamisesta ja toimenpiteistä työvoiman vajaukseen puuttumiseksi. Kotihoitoa olisi järjestettävä asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta, siis myös öisin.

3.1.2 Iäkkään henkilön toimintakyvyn arviointi

Asiakkaan oikeuksien toteutumisen kannalta on tärkeää, että palvelujen saantikriteerit ovat täsmälliset ja asiakkaan todellinen palvelujen tarve arvioidaan mahdollisimman luotettavasti. Iäkkään henkilön palvelutarpeiden viivytyksettömästä selvittämisestä säädetään sekä sosiaalihuolto- että vanhuspalvelulaeissa. Selvittämisen yhteydessä on arvioitava iäkkään henkilön toimintakyky monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Vanhuspalvelulakiin siirtymäsäännöksellä lisätty velvollisuus käyttää iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa RAI-arviointivälineistöä on pitänyt aloittaa viimeistään 1.4.2023.

3.1.3. Iäkkäiden henkilöiden asumispalvelut

Iäkkäiden henkilöiden asumispalveluiden järjestämisestä säädetään sosiaalihuoltolaissa, johon on tehty asumista koskevia muutoksia. Asumispalveluina järjestetään tilapäistä ja tuettua asumista (säännökset pysyneet asiasisällöltään ennallaan) sekä yhteisöllistä asumista ja ympärivuorokautista palveluasumista (korvanneet aiemman palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen).

Henkilömitoitusta koskevat lakimuutokset koskevat ympärivuorokautista palveluasumista, mutta vanhuspalvelulain mukaan muissakin toimintayksikössä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävärakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelun tarvetta ja joka turvaa heille laadukkaat palvelut.

Monimuotoisten asumis- ja palvelukokonaisuuksien edistämiseksi lakiin on lisätty säännökset, joilla mahdollistetaan erilaisten asumismuotojen toteuttaminen samassa toiminnallisessa kokonaisuudessa. Kohteessa voisi olla yhteisöllistä asumista ja ympärivuorokautista palveluasumista sekä asumista tavalliseen asuntokantaan kuuluvissa asunnoissa. Tarkoitus on edistää ja vahvistaa jo ennen lain muutoksiakin asumispalveluissa tapahtuneita toiminnallisia muutoksia ja parantaa iäkkäiden henkilöiden mahdollisuutta elää loppuelämänsä samassa asunnossa ilman tarvetta muuttaa muualle saadakseen toimintakykynsä heikentymisen vuoksi tarvitsemansa palvelut.

Uudessa yhteisöllisessä asumisessa asuminen ja palvelut on eriytetty toisistaan. Koska palveluasumisen sisältöä muutettiin uudistuksessa, pidettiin tarpeellisena muuttaa myös asumismuodon nimike yhteisölliseksi asumiseksi. Yhteisöllinen asuminen sosiaalipalveluna käsittäisi hyvinvointialueen järjestämän asumisen sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa tarjoavassa, turvallisessa ja esteettömässä asumisyksikössä, jossa henkilöllä on käytössään tarpeisiinsa soveltuva asunto. Palvelut järjestettäisiin erikseen tukipalveluina, kotihoitona ja tarvittaessa muina sosiaalipalveluina. Laissa ei edellytettäisi, että kohteessa on oma henkilöstö sen asukkaiden palveluja varten. Yhteisöllistä asumista järjestettäisiin henkilölle, joka tarvitsee tällaista asumismuotoa alentuneen toimintakykynsä ja lisääntyneen hoidon ja huolenpidon tarpeensa perusteella.

Vanhuspalvelulakiin on myös lisätty informatiiviset säännökset asumisen strategisesta suunnittelusta ja ennakoinnista. Laista poistettaisiin mahdollisuus järjestää iäkkäiden henkilöiden pitkäaikainen laitoshoito sosiaalihuollon laitosyksiköissä, mutta tämä muutos on tarkoitettu tulla voimaan vasta vuoden 2028 alusta.

Lakimuutosten valmisteluvaiheessa kiinnitettiin huomiota siihen, että ikääntyneen väestön neuvontapalveluissa asiakkaan kanssa keskusteltaisiin ennakoivasti ja kannustavasti mahdollisuudesta hakeutua omatoimisesti hyvissä ajoin sellaiseen asumismuotoon, jossa on mahdollista asua myös toimintakyvyn heikennyttyä. Tässä on selvä yhtymäkohta myös iäkkäiden henkilöiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja tukemisesta.

3.1.4 Palveluista tehtävä päätös ja toimeenpanoon liittyvä muutos

Lopuksi vielä kaksi merkittävää lakimuutosta, jotka parantavat iäkkäille henkilöille myönnettävien sosiaalipalvelujen saatavuutta ja heidän oikeuttaan palveluihin. Aiemmin voimassa olleen lain mukaan iäkkäiden henkilöiden muita kuin kiireellisiä palveluita koskeva päätösten toimeenpanovelvollisuus alkoi hallintopäätöksen teosta, kun nyt toimeenpanoon on ryhdyttävä yhdenmukaisesti sosiaalihuoltolain päätöksiä koskevan toimeenpanonpykälän mukaisesti viimeistään kolmessa kuukaudessa asian vireille tulosta.

3.1.5 Omatyöntekijän nimeäminen

Toinen merkittävä lisäys vanhuspalveluiden asiakkaiden oikeuksien toteutumiseen tähtäävästä muutoksesta on vanhuspalvelulakiin tehty lisäys iäkkäiden henkilöiden oikeudesta omatyöntekijään. Omatyöntekijästä on säädetty jo sosiaalihuoltolaissa, mutta omatyöntekijän nimeäminen iäkkäiden henkilöiden palveluissa, varsinkin asumispalveluissa oleville asiakkaille, on ollut puutteellista. Myös eduskunnan oikeusasiamies on kiinnittänyt huomiota tähän toimintatapaan ja pitänyt riittämättömänä esim. käytäntöä, jossa asiakkaalla ei nimetä omatyöntekijää, kun asumisyksikössä asiakkaalla on nimettynä omahoitaja.

Iäkkäiden henkilöiden omatyöntekijän tulee seurata asiakkaan palvelukokonaisuutta ja tarvittaessa reagoida puutteisiin tai epäasiamukaisuuksiin palveluiden järjestämisessä. Omatyöntekijän tulee esimerkiksi neuvoa ja tukea asiakasta, seurata hänen asiakassuunnitelmansa toteutumista ja palveluiden muutoksia sekä olla yhteydessä palvelujen järjestäjään ja tuottajaan palvelujen saannin ja laadun varmistamiseksi. Omatyöntekijän rooli korostuu erityisesti kotihoidon, tukipalvelujen ja yhteisöllisen asumisen asiakkaiden palvelukokonaisuuden koordinoinnissa ja hallinnassa.

3.2 Päihde- ja mielenterveyslainsäädännön uudistus

Vuoden 2023 alusta mielenterveyden hoidosta, päihde- ja riippuvuushoidosta sekä sosiaalihuollon mielenterveys- ja päihdetyöstä on säädetty ensisijaisesti terveydenhuoltolaissa ja sosiaalihuoltolaissa. Mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin on jäänyt vain tahdosta riippumatonta hoitoa ja valtion mielisairaaloita koskeva sääntely. Sekä sosiaalihuoltolakiin että terveydenhuoltolakiin on lisätty päihteiden ongelmakäytön ja päihdehäiriöiden lisäksi muu riippuvuuskäyttäytyminen.

3.2.1 Palveluiden yhteensovittaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa

Päihde- ja mielenterveyspalveluista otetaan sosiaaliasiamieheen yhteyttä yllättävän vähän verrattuna siihen, kuinka sirpaleisesta ja vaikeasti asiakkaita tavoittavasta sosiaalihuollon (ja terveydenhuollon) palvelusta on kyse. Asiakasryhmän voidaan olettaa olevan yksi merkittävämmin sote-uudistuksen ja moniammatillisen työskentelyn voittajista, kun päihde- ja mielenterveyden toimintatapoja ja palveluja järjestetään jatkossa.

Tavoitteena on taata asiakkaalle sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoimijuus, yksilöllisen palvelutarpeen kartoittaminen ja katkeamaton hoito ja palvelut asiakkuuden ajaksi. Palveluiden monimuotoisuutta korostetaan, jotta tavoitettavuus paranee ja kynnys palveluihin hakeutumiselle madaltuu. Päihde- ja mielenterveyspalvelut tulee olla luonteva osa kaikissa ikäryhmissä.

Uudistuksella on haluttu selkeyttää sosiaalihuollon ja terveydenhuollon vastuita. Aiemmin järjestämisvastuussa olevan hallinnollisen tahon löytyminen on voinut

olla todella haastavaa ja epäselvää. Lailla määritellään nyt aikaisempaa selkeämmin esimerkiksi sosiaalihuollon vastuulla olevat päihteiden käyttäjille kohdennetut erityiset sosiaalipalvelut sekä terveydenhuollon vastuulla olevan päihdehoito.

Sosiaalihuoltolaissa tarkennetaan, mitä sosiaalipalveluja hyvinvointialueen tulee järjestää päihde- ja riippuvuustyön erityisinä palveluina ja mielenterveystyön palveluina. Päihde- ja riippuvuustyön erityisinä palveluina on järjestettävä ainakin sosiaalityötä, sosiaaliohjausta, sosiaalista kuntoutusta sekä asumispalveluja. Psyykkiseen toimintakyvyn heikkenemiseen vastaavina, mielenterveystyön kohdennettuina palveluina tulee järjestää ainakin asumispalveluja sekä niiden osana annettavaa sosiaalityötä, sosiaaliohjausta ja sosiaalista kuntoutusta.

Sosiaalihuoltolaissa vahvistetaan yhteisösosiaalityötä ja etsivää työtä. Uudeksi sosiaalipalvelun muodoksi sosiaalihuoltolakiin on lisätty päihteitä ongelmallisesti käyttäville henkilöille päihdetyön erityisenä palveluna tarjottava päiväkeskuspalvelu (muutos voimaan 1.7.2023).

3.2.2 Hoitotakuun määräaikojen muutokset

Perusterveydenhuollon kiireettömään hoitoon pääsyn enimmäisaikoja tiukennetaan portaittain. 1.9.2023 alkaen hoitotakuu on perusterveydenhuollossa 14 vuorokautta ja suun terveydenhuollossa neljä kuukautta.

1.11.2024 alkaen hoitotakuu perusterveydenhuollossa on 7 vuorokautta ja suun terveydenhuollossa kolme kuukautta.

Tiukennettu hoitotakuu koskee hoitoa, jossa on kysymys sairastumisesta, vammasta, pitkäaikaissairauden vaikeutumisesta, uusista oireista tai toimintakyvyn alenemasta. Hoitotakuu koskee sekä fyysisiä että psyykkisiä terveysongelmia ja siis päihde-, mielenterveys- ja riippuvuushoitoa yhtä lailla.

Eduskunta ei hyväksynyt kansalaisaloitetta terapiatakuusta (KAA 10/2019 vp), jossa terapiaan pääsyn enimmäisajasta olisi säädetty erikseen. Eduskunta kuitenkin edellytti, että hallitus selvittää erilaisten psykososiaalisten menetelmien ja lyhytpsykoterapian määritelmien täsmentämistarpeet, arvioi näiden hoitomuotojen käyttöä ja toteutusta sekä tarvittaessa ryhtyy toimenpiteisiin näiden hoitomuotojen saatavuuden turvaamiseksi.

Hoitotakuun tiukentamisen myötä, mikäli terveydenhuollon palvelut saadaan tosiasiallisesti järjestettyä määräajoissa, korreloinee tulevaisuudessa myös sosiaalihuollon palveluiden parempaan vaikuttavuuteen päihde- ja mielenterveydentyön asiakastyössä.

3.3 Taloudellinen sosiaalityö

Viime vuosien yhteiskunnalliset haasteet kriiseineen ja yhä jatkuva taloudellinen epävarmuus näkyy sosiaalihuollon asiakkaan asemassa ja kehityksessä.

Taloudellisen tuen tarve on kasvanut sellaisillakin ihmisillä ja perheillä, jotka aiemmin ovat kyenneet selviytymään esim. säästöjensä turvin heitä kohdanneesta taloudellisesta haasteesta. Tässä ryhmässä on todennäköisesti ollut suurimmat haasteet hakea ja saada myös viimesijaista toimeentuloa esim. Kelasta. Totta kai, kipeimmin taloudellinen epävarmuus on kohdistunut niihin, joiden toimeentulo on ennestään ollut toimeentulotuen tai muun välttämättömän sosiaaliturvan varassa.

3.3.1 Uusi sosiaalihuollon palvelu taloudellisen toimintakyvyn edistämiseksi

Sosiaalihuolto vastaa täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisestä sekä taloudellisen tuen myöntämiseen liittyvästä sosiaalityöstä. Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta.

Tarkoitusta ei voida saavuttaa kaikissa tilanteissa ainoastaan aineellisen tuen myöntämisellä vaan tarvitaan myös sosiaalityön keinoja tukea asiakkaan taloudellista toimintakykyä. Tästä syystä palvelusta taloudellisen toimintakyvyn edistämiseksi säädetään jatkossa uutena palveluna sosiaalihuoltolaissa.

Säännöksellä pyritään vakiinnuttamaan taloudellisen kokonaistilanteen tukemisen laaja-alainen tehtävä osaksi sosiaalihuollon yleislainsäädäntöä. Tehtävä ei ole sosiaalihuollolle uusi, vaan tuo paremmin esiin jo tehtävän työn asiakkaan tukemiseksi tämän taloudellisessa tilanteessaan muutenkin, kuin toimeentulotukea myöntämällä.

Yksilökohtaisen sosiaalityön ohella kyse on työskentelystä perheen ja yhteisöjen kanssa, rakenteellisesta sosiaalityöstä ja monialaisesta yhteistyöstä. Työssä voidaan käyttää hyväksi taloudellisen tuen myöntämisen välineitä, tukea asiakasta hänen omien tulojen ja varojen tarkoituksenmukaisempaan käyttöön sekä viime kädessä tehtävään kuuluu myös arvioida asiakkaan taloudellisen toimintakyvyn riittävyyttä suhteessa edunvalvonnan kriteereihin.

3.3.2 Sosiaalinen luototus

Sosiaalisen luototuksen myöntämisestä tulee 1.8.23 lähtien hyvinvointialueella velvoittavampaa kuin tähän asti. Sosiaalisella luototuksella on tarkoitus yhtenä sosiaalihuollon palveluna ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää henkilön ja perheen itsenäistä suoriutumista. Parhaimmillaan sosiaalinen luotto on suunnitelmallisen taloussosiaalityön työkalu (STM 24:2021).

Hyvinvointialueen tulee määritellä sosiaalisen luoton myöntämisen perusteet ottaen huomioon, mitä sosiaalisesta luototuksesta annetussa laissa säädetään. Hyvinvointialueen tulee varata talousarviossaan riittäväksi arvioimansa määrä varoja sosiaaliseen luototukseen, ja harkita toiminnan laajuus paikallisten tarpeiden perusteella. Hyvinvointialueen harkintaa tässä kuitenkin sitoo

sosiaalisesta luototuksesta annetun lain säännökset, kuten lain tavoitteet ja niiden tulkinnassa huomioon otettavat yleiset oikeusperiaatteet.

Sosiaaliseen luottoon ei ole subjektiivista oikeutta. Ennen sosiaalisen luoton myöntämistä tulee selvittää hakijan oikeus saada toimeentulotuesta annetun lain mukaista toimeentulotukea. Henkilön oikeutta saada toimeentulotukea ei voi kuitenkaan rajata tai tuen määrää alentaa sen vuoksi, että hänellä olisi mahdollisuus saada sosiaalinen luotto. Sosiaalisen luototuksen tulisi edelleenkin olla asiakasta kannustava ja toimeentulotukea sekä muuta sosiaaliturvaa täydentävä tukimuoto.

Sosiaalinen luototus on sosiaalihuollon palvelu, jossa tulee noudattaa yleislakina sosiaalihuoltolakia. Hallinto-oikeudelliset periaatteet ja asiakaslain velvoitteet koskevat sosiaalisen luototuksen palveluprosessia niin ikään. Sosiaalisen luototuksen asiakkaalla on oikeus saada palvelutarpeen arviointi tehdyksi, tavata henkilökohtaisesti sosiaalihuollon ammattihenkilö ja asiakkaan taloudellinen neuvonta ja ohjaus tulee järjestää koko asiakkuuden ajaksi.

Hyvinvointialueen määrittämät myöntämisperusteet luototukselle olisi hyvä olla julkisesti saatavilla. Sosiaalisen luototuksen asiakastyö vaatii verkostomaista työotetta ja moniammatillista yhteistyötä, jotta asiakas pystytään ohjaamaan hänelle kokonaistilanne huomioiden tarkoituksenmukaisimman palvelun pariin.

3.3.3 Asiakasmaksun alentaminen

Yhtenä taloudellisena sosiaalihuollon muotona voidaan pitää myös asiakasmaksun alentamiseen tai perimättä jättämiseen liittyvää harkintaa ja päätöksentekoa. Asiakasmaksulain uudistuksen yhteydessä taannoin korostettiin erityisesti tätä jo ennestäänkin laissa ollutta kohtaa, mutta joka oli epäyhtenäisesti ja varsin huonosti tiedostettu tai käytetty kunnissa yhtenä keinona helpottaa asiakkaan maksukykyä tietyissä tilanteissa.

Asiakasmaksulain alentamista koskevaa pykälää tulee soveltaa niin kuin se on kirjoitettu ja huomioida, että maksun alentaminen tai perimättä jättäminen on tehtävä, mikäli maksu vaarantaa asiakkaan tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista. Hyvinvointialueen harkintaan jää asiakasmaksut, jotka ovat muita kuin tulosidonnaisia (esim. terveydenhuollon tasamaksut) tai muut asiakkaaseen liittyvät huollolliset syyt puoltavat maksun alentamista tai poistamista.
Asiakasmaksulain uudistuksen yhteydessä lakiin lisättiin velvoite hyvinvointialueelle siitä, että asiakkaalle on annettava tieto maksun alentamisesta ja perimättä jättämisestä.

Tieto on annettava ennen ensimmäistä palvelutapahtumaa tai sen yhteydessä. Jos tiedon antaminen ei ole mahdollista ennen palvelutapahtumaa tai sen yhteydessä, sen voi antaa myöhemmin, kuitenkin viimeistään maksua perittäessä. Tieto on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen

sisällön. Tietoa annettaessa asiakkaalle on annettava sen tahon nimi ja yhteystiedot, jolta asiakas voi tarvittaessa pyytää lisätietoja. Riittävä informaationa ei voida pitää pelkästään asiakasmaksupäätöksessä olevaa mainintaa asiasta vaan laadultaan hyvä sosiaalihuollon palvelu edellyttää asiasta kertomista jo palvelua haettaessa.

3.4 Vammaispalvelulain uudistus

Vammaispalvelulain vuosia jatkunut uudistaminen on saavuttanut yhden kulminaatiopisteen, kun eduskunta hyväksyi 1.3.2023 uuden vammaispalvelulain (HE 191/2022, StVM 52/2022, EV 328/2022, presidentin vahvistus 14.4.2023). Laki tulee voimaan 1.10.2023.

3.4.1 Uusi vammaispalvelulaki voimaan 1.10.2023

Vammaispalvelulain tarkoituksena on toteuttaa vammaisen henkilön yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja osallistumista yhteiskunnassa sekä ehkäistä ja poistaa niiden toteutumisen esteitä, tukea vammaisen henkilön itsenäistä elämää ja itsemääräämisoikeuden toteutumista sekä turvata vammaisen henkilön yksilöllisen tarpeen ja edun mukaiset, riittävät sekä laadultaan hyvät palvelut. Oikeus palveluihin määrittyy tarpeen, ei diagnoosin perusteella. Palvelut säilyvät edelleen pääosin maksuttomina.

Uudella lailla tavoitellaan myös vammaisten henkilöiden keskinäistä yhdenvertaisuutta sekä vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden edistämistä suhteessa vammattomiin henkilöihin, jotta vammaisten henkilöiden oikeus osallistua ja tehdä samanlaisia valintoja kuin muut kansalaiset toteutuisivat nykyistä paremmin. Uuden lain sisältöön on vahvasti vaikuttanut YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista.

Uusia vammaispalvelulain mukaisia palveluita ovat erityinen osallisuuden tuki, tuettu päätöksenteko ja vaativa moniammatillinen tuki. Tässä selvityksessä en näe tarkoituksenmukaisena lähteä tarkemmin erittelemään uudessa laissa olevia muutoksia käsitteistön tai palvelujen osalta. Totean, että uusi laki vaatii hyvinvointialueelta ja sen työntekijöiltä vammaispalvelujen järjestämisen ja vammaisten henkilöiden oikeuksien toteuttamisen turvaamiseksi kokonaisvaltaista uudelleen ajattelua, jossa pitää entistä paremmin huomioida asiakkaan osallisuus ja taata yksilölliset, riittävät palvelut.

Hyvinvointialueella tulee ripeästi aloittaa valmistautuminen lain mukanaan tuomiin muutoksiin vammaisten henkilöiden palvelujen järjestämisen osalta sekä työntekijöiden intensiivisen koulutuksen järjestämiseksi ja mahdollistamiseksi. Uuden vammaispalvelulain sisällöstä on kerrottava asiakkaalle ja palvelutarpeen arviointiin ja asiakkaan palveluiden kartoittamiseen tulee varata riittävästi aikaa ja resursseja.

3.4.2 Päätösten tekeminen

Vammaispalvelulain siirtymäsäännösten mukaan uuden lain voimaan tullessa vireillä olevat hakemukset, oikaisuvaatimukset ja muutoksenhakuasiat käsitellään vanhan vammaispalvelulain mukaisesti. Pääsääntöisesti vanhan lain mukaan tehdyt päätökset pysyvät voimassa niiden voimassaolo ajan, kuitenkin enintään kolme vuotta uuden lain voimaantulosta. Päätökset voidaan myös siirtymäaikana saattaa uuden lain mukaisiksi vammaisen henkilön aloitteesta aina tai hyvinvointialueen aloitteesta silloin, kun vammaisen henkilön palvelutarve sitä edellyttää.

Päätöksiin liittyvät asiakasmaksut kulkevat ”käsi kädessä” siten, että jos palvelua koskeva päätös on tehty vanhan lain mukaan, asiakasmaksu on asiakasmaksulain vanhojen säännösten mukainen. Jos taas päätös on tehty uuden lain mukaan, asiakasmaksu määräytyy uusien asiakasmaksulain säännösten mukaan.

Uuden lain myötä tähän asti vakiintuneet toimintatavat, lain tulkinnat ja tuomioistuinten ja valvovien viranomaisten ratkaisut menettävät osittain myös merkityksensä, koska ne perustuvat luonnollisesti vanhaan kumottuun vammaispalvelulakiin. THL:n ylläpitämää Vammaispalvelun käsikirjaa tullaan päivittämään pikaisesti ja sitä mukaa kun esim. ratkaisukäytäntöä uudesta laista syntyy. STM järjestää uudesta laista koulutuksia kevään 2023 aikana.

3.5 Sosiaaliasiamiestoiminta hyvinvointialueella

Hyvinvointialueiden on järjestettävä sosiaalivastaavien toiminta hyvinvointialueen järjestämissä ja tuottamissa sosiaalihuollon palveluissa. Sosiaaliasiamiestoiminta kattaa myös kuntien ja yksityisten järjestämät ja tuottamat sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuspalvelut.

3.5.1 Sosiaalihuollon asiakaslain 24 §:n säädösmuutos

Sosiaaliasiamiestoiminnasta säädetään sosiaalihuollon asiakaslain 24 §:ssä. Pykälää on viime syksynä muutettu siten, että 1.1.2023 alkaen hyvinvointialue nimeää sosiaaliasiamiehen.

Pykälämuutosta koskevassa HE:n perusteluissa (HE 56/2021) todetaan; aiemmin voimassa olleessa pykälässä annettu mahdollisuus kahden tai useamman kunnan yhteisen sosiaaliasiamiehen nimittämiseen, ei muutoksen jälkeen ole mahdollista. Useamman hyvinvointialueen laajuinen toimintakenttä ei ole sosiaaliasiamiehen toimintamahdollisuuksia ajatellen perusteltua, koska se muuttaisi olennaisesti sosiaaliasiamiehen toimintamahdollisuuksia ja työn sisältöä. Sosiaaliasiamiehen on haluttu toimivan lähellä asiakasta. Samoin kuin nykylain mukaan on ollut mahdollista, että kunnassa voi toimia useitakin sosiaaliasiamiehiä, niin myös hyvinvointialueella voi olla useita sosiaaliasiamiehiä.

Mielenkiintoisen tästä muutoksesta tekee se, että sosiaali- ja potilasasiavastaavista säädetty laki voimaan tullessaan antaa hyvinvointialueille

mahdollisuuden tehdä yhteistyötä muiden hyvinvointialueiden kanssa ja hankkia näiltä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien palveluja hyvinvointialueesta annetun lain mukaisesti.

Varhan alueella toimii tällä hetkellä yksi sosiaaliasiamies Varhan työntekijänä sekä kaksi asiamiestä ostopalvelusopimuksin (sopimukset siirtyneet kunnilta Varhalle; Vasso: toimialue sopimuskunnat Varhan alueella, Merikratos: toimialue koko Suomi).

3.5.2 Laki sosiaali- ja potilasasiavastaavista ja varhaiskasvatuslain 53 §:n muuttamisesta

1.1.2024 tulee voimaan (HE 300/2022, presidentin vahvistus 14.4.2023) kokonaan uusi laki sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta. Allekirjoittanut oli yhtenä asiantuntijana mukana STM:n lainvalmistelutyötä tukevassa epävirallisessa asiantuntijatyöryhmässä ja eduskunnan sosiaali- ja terveysvaliokunnan kuultavana.

Uudessa laissa säädetään mm. toiminnan järjestämisestä, asiavastaavien riippumattomuudesta, asiavastaavan tehtävistä, toiminnassa syntyvien asiakirjojen käsittelystä ja kelpoisuudesta.

Samalla muutetaan sosiaaliasiamiehen nimike sukupuolineutraaliksi, sosiaaliasiavastaavaksi. Asiakaslaista tullaan kumoamaan siten sosiaaliasiamiehen nimeämisestä ja sosiaaliasiamiehen kelpoisuudesta säädetyt 24 ja 24 a §:t ja niistä säädetään jatkossa asiavastaavista koskevassa laissa. Asiakaslakia ei olla tässä kohtaa kumoamassa muuten ja esimerkiksi muistutusta ja kantelua koskevat pykälät säilyvät asiakaslaissa.

Hyvinvointialue vastaa sosiaaliasiavastaavan toiminnan järjestämisestä ja toiminta tulee hyvinvointialueella järjestää yhtenäisenä hallinnollisena kokonaisuutena erillään hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvistä tehtävistä.

Toiminnan paikantamisessa hyvinvointialueella, mikäli se järjestetään hyvinvointialueen omana toimintana, on tarkasti pidettävä huolta siitä, ettei asiavastaavien hallinnollisessa rakenteessa, mukaan lukien asiavastaavien hallinnollinen esihenkilö, ole mitään sellaista, joka vaarantaa asiavastaavan tehtävien tekemisen puolueettomuuden ja riippumattomuuden vaatimuksia. Toiminta on mahdollista järjestää jatkossakin yksityisiltä ostopalveluna tuotettuna, vastuuhenkilön nimittäminen pois lukien.

Uuteen lakiin on erikseen otettu oma pykälä asiavastaavien puolueettomuuden ja riippumattomuuden varmistamisesta, koska toimintaan tai asiavastaavaan ei saa kohdistaa epäasiallista vaikuttamista hänen työtehtäviinsä liittyvissä asioissa tai perusteetonta uhkaa työntekijän tai ostopalvelusopimusten irtisanomisesta.

Hyvinvointialueen on nimettävä sosiaaliasiavastaavia riittävästi siten, että sosiaaliasiavastaavien palveluja on saatavilla asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti. Lain esitöissä viitattiin 100 000 – 150 000 asukasta/1 htv /sosiaaliasiavastaava resurssiin. Valvovat viranomaiset kiinnittivät HE:n lausuntopalautteissaan erityistä huomiota riittävään henkilöstön resurssointiin hyvinvointialueilla. Lain esitöissä todetaan, että potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnassa hyvinvointialueilla on huomioitava uuden lain mukanaan tuoma asiavastaavien laajentunut tehtäväalue, mikä edellyttää lisääntyneiden tehtävien myötä myös lisäresursseja.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävistä säädetään jatkossa asiavastaavista säädetyssä laissa. Varhaiskasvatus jäi edelleen asiavastaavan tehtäviin, vaikka se ei olekaan sosiaalihuollon palvelu.

Asiavastaavien toiminnan yhtenäistämiseksi ja palvelun laadun varmistamiseksi sekä toiminnan kehittämiseksi, hyvinvointialueen on nimettävä lisäksi sosiaaliasiavastaavien ja potilasasiavastaavien toiminnan vastuuhenkilö, jos sosiaaliasiavastaavien (potilasasiavastaavien) tehtäviä hoitaa useampi kuin yksi henkilö. Vastuu asiavastaava voidaan nimetä erikseen sosiaaliasia- ja potilasasiavastaavien toimintaan. Varhan kokoisella (n. ½ milj. asukasta) hyvinvointialueella on perusteltua olla vastuu asiavastaavat erikseen nimettynä.

Vastuuhenkilön tehtävänä on lain mukaan:

1) ohjata ja koordinoida potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toimintaa;
2) kehittää osaltaan potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien osaamista ja toimintaa;
3) seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota siitä yhdessä potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien kanssa vuosittain selvitys aluehallitukselle; sekä
4) tehdä yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen viranomaisten ja palveluntuottajien kanssa asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Uudessa laissa määritellään asiavastaavien työssä syntyneistä asiakirjoista, niiden rekisteröinnistä ja säilyttämisestä. Toiminnassa muodostuvan tietoaineiston kuten asiakirjojen ja muiden tietojen hallinta on järjestettävä tiedonhallintalain mukaisesti. Asiakirjat, jotka lain mukaan kirjataan, eivät ole sosiaali- tai terveydenhuollon asiakasasiakirjoja tai potilasasiakirjoja. Kirjaaminen ja sen käytänteiden muotoutuminen tulee lisäämään merkittävästi asiavastaavien työmäärää.

Osana ehdotettavan lain toimeenpanoa on tarkoitus toteuttaa potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan valtakunnallinen tilastointi vuoden 2025 alusta alkaen. Valtakunnallisena tilastointiviranomaisena toimisi Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tilastoinnin toimeenpano edellyttäisi Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksessa tilastointijärjestelmän luomista. Kun ehdotettava laki on hyväksytty, tiedonkeruun tarkka sisältö ja keruutapa

suunnitellaan yhteistyössä eri tahojen kanssa (esimerkiksi valvontaviranomaisten ja palvelunjärjestäjien kanssa).

Uutena järjestelynä tulee olemaan valtakunnallinen rekisteri, jota Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) pitää potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista. Valvira on kerännyt kyselyllä sosiaaliasiamiehiltä tietoa, miten toiminnan käynnistäminen ja muistutusmenettely ja asiavastaavien puolueettomuus ja riippumattomuus ovat toteutuneet hyvinvointialueille siirtymisen yhteydessä.

4 KUNTAKOHTAISET TILASTOT

Sosiaaliasiamiehelle tuli 169 yhteydenottoa vuonna 2022. Yksi tilastoitu yhteydenotto voi sisältää useita yhteydenottoja asian selvittämiseksi. Vuosittain tulee useita tilastoimattomia yhteydenottoja myös muista kuin sosiaalihuollon palveluista tai anonyymisti. Yhteydenotto tulee lähes aina puhelimitse. Asiamiehellä on käytössään myös suomi.fi-palvelu. Yhteydenottoja tulee enemmän alkuvuodesta ja loppuvuodesta.

Lastensuojelusta, vammaispalveluista ja iäkkäiden henkilöiden palveluista tuli eniten yhteydenottoja. Lähes puolet yhteydenotoista sisälsi tyytymättömyyden kokemuksen (mukaan lukien epäasiallinen kohtelu) sosiaalihuollon asiakasprosessiin tai sosiaalihuollon palvelun laatuun. Yhteyttä sosiaaliasiamieheen ottavat yli puolessa tapauksissa asiakkaat omaiset ja läheiset. Naisten osuus yhteydenottajista on kaksi kolmasosaa kaikista yhteydenottajista.

Yhteyttä otettiin useimmiten sosiaalihuollon palveluihin koskeviin päätöksiin ja palvelun toteuttamiseen liittyen. Käsittelyaika ja yhteyden saanti viranomaiseen olivat yhteydenoton syinä myös useasti. Itsemääräämisoikeuden toteuttamiseen, tietosuojaan ja maksuasioihin liittyvät yhteydenotot lisääntyvät tasaisesti vuodesta toiseen.

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteinä annettiin ohjausta ja neuvontaa lähes jokaiselle yhteydenottajalle. Muistutus- ja hallintokantelumenettelyn käytöstä tiedotettiin lähes puolessa yhteydenotossa. Muuta oikeusturvaneuvontaa (päätösten muutoksenhaku, vahingonkorvaus, Kela-asiat, DVV, Valvira, holhoustoimi ym.) annettiin kolmasosassa kaikista yhteydenotoista.

Liite 1 Yhteenveto vuoden 2022 yhteydenotoista

Taivassalosta ei tullut yhteydenottoja vuonna 2022.

		n	Prosentti
Kunta	Kaarina	27	16,10 %
	Koski Tl	7	4,20 %
	Kustavi	4	2,40 %
	Laitila	19	11,40 %
	Lieto	41	24,50 %
	Marttila	2	1,20 %
	Raisio	24	14,40 %
	Rusko	3	1,80 %
	Sauvo	9	5,40 %
	Somero	7	4,20 %
	Uusikaupunki	16	9,60%
	Vehmaa	8	4,80%
Yhteydenottajan rooli asiassa	Sosiaalihuollon asiakas	75	44,40 %
	Edustaja/muu	86	50,90 %
	Henkilöstö	11	6,50 %
Yhteydenottaja	Nainen	122	72,20 %
	Mies	52	30,80 %
Yhteydenoton luonne	Tiedustelu	169	100 %
	Tyytymättömyys	83	49,10 %
Julkinen/yksityinen sosiaalipalvelu	Kunnan tai kuntayhtymän sosiaalipalvelu	143	84,60 %
	Yksityinen sosiaalipalvelu kunnan ostopalveluna	13	7,70 %
	Yksityinen sosiaalipalvelu kunnan ostopalveluna	13	7,70 %
	Kela	16	9,50 %
	Ei sosiaalihuollon palvelu	36	21,30 %
Asiakastapahtuman syy	Päätös tai sopimus	103	61,30 %
	Jonotus- tai käsittelyaika	28	16,70 %
	Toimenpide-vaihtoehdot	19	11,30 %
	Palvelun toteuttaminen	77	45,80 %
	Kohtelu	37	22,00 %
	Tietosuoja	23	13,70 %
	Maksuasiat ja vahingonkorvaus	18	10,70 %
	Itsemääräämisoikeus	25	14,90 %
	Yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista	141	83,90 %
	Sosiaaliasiamiehen toimintaan liittyvä muu syy	2	1,20 %
	Muu syy	9	5,40 %

Liite 2 Yhteydenotot kuntakohtaisesti

Taivassalosta ei tullut yhteydenottoja vuonna 2022.

KAARINA		
Yhteydenottojen määrä		27
Yhteydenoton luonne	Tiedustelu	27
	Tyytymättömyys	10
Sosiaalipalvelu	Toimeentulotuki	5
	Lastensuojelu	6
	Ikääntyneiden palvelut	6
	Vammaispalvelut	5
	Kehitysvammapalvelut	1
	Omaishoidon tuki	-
	Perheoikeudelliset asiat	2
	Kotipalvelu (kotihoito)	1
	Päihde- ja mt-palvelut	1
	Varhaiskasvatus	-
	Sosiaalityö (muu kuin edellä)	3
	Muu palvelu	4
Asiakastapahtuman syy	Päätös tai sopimus	16
	Jonotus- tai käsittelyaika	5
	Toimenpidevaihtoehdot	3
	Palvelun toteuttaminen	8
	Kohtelu	6
	Tietosuoja	4
	Maksuasiat ja vahingonkorvaus	2
	Itsemääräämis-oikeus	4
	Yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista	24
	Sosiaaliasiamiehen toimintaan liittyvä muu syy	-
	Muu syy	-

KOSKI TL		
Yhteydenottojen määrä		7
Yhteydenoton luonne	Tiedustelu	7
	Tyytymättömyys	3
Sosiaalipalvelu	Toimeentulotuki	1
	Lastensuojelu	1
	Ikääntyneiden palvelut	1
	Vammaispalvelut	2
	Kehitysvammapalvelut	-
	Omaishoidon tuki	1
	Perheoikeudelliset asiat	1
	Kotipalvelu (kotihoito)	-
	Päihde- ja mt-palvelut	-
	Varhaiskasvatus	-
	Sosiaalityö (muu kuin edellä)	-
	Muu palvelu	1
Asiakastapahtuman syy	Päätös tai sopimus	4
	Jonotus- tai käsittelyaika	1
	Toimenpidevaihtoehdot	-
	Palvelun toteuttaminen	3
	Kohtelu	-
	Tietosuoja	-
	Maksuasiat ja vahingonkorvaus	1
	Itsemääräämis-oikeus	1
	Yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista	7
	Sosiaaliasiamiehen toimintaan liittyvä muu syy	-
	Muu syy	1

KUSTAVI		
Yhteydenottojen määrä		4
Yhteydenoton luonne	Tiedustelu	4
	Tyytymättömyys	3
Sosiaalipalvelu	Toimeentulotuki	2
	Lastensuojelu	-
	Ikääntyneiden palvelut	1
	Vammaispalvelut	-
	Kehitysvammapalvelut	-
	Omaishoidon tuki	-
	Perheoikeudelliset asiat	-
	Kotipalvelu (kotihoito)	-
	Päihde- ja mt-palvelut	-
	Varhaiskasvatus	-
	Sosiaalityö (muu kuin edellä)	1
	Muu palvelu	1
Asiakastapahtuman syy	Päätös tai sopimus	4
	Jonotus- tai käsittelyaika	1
	Toimenpidevaihtoehdot	-
	Palvelun toteuttaminen	2
	Kohtelu	-
	Tietosuoja	-
	Maksuasiat ja vahingonkorvaus	-
	Itsemääräämis-oikeus	-
	Yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista	3
	Sosiaaliasiamiehen toimintaan liittyvä muu syy	-
	Muu syy	-

LAITILA		
Yhteydenottojen määrä		19
Yhteydenoton luonne	Tiedustelu	19
	Tyytymättömyys	6
Sosiaalipalvelu	Toimeentulotuki	1
	Lastensuojelu	7
	Ikääntyneiden palvelut	3
	Vammaispalvelut	1
	Kehitysvammapalvelut	-
	Omaishoidon tuki	2
	Perheoikeudelliset asiat	1
	Kotipalvelu (kotihoito)	-
	Päihde- ja mt-palvelut	-
	Varhaiskasvatus	-
	Sosiaalityö (muu kuin edellä)	4
	Muu palvelu	5
Asiakastapahtuman syy	Päätös tai sopimus	13
	Jonotus- tai käsittelyaika	2
	Toimenpidevaihtoehdot	5
	Palvelun toteuttaminen	9
	Kohtelu	3
	Tietosuoja	3
	Maksuasiat ja vahingonkorvaus	3
	Itsemääräämis-oikeus	6
	Yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista	17
	Sosiaaliasiamiehen toimintaan liittyvä muu syy	-
	Muu syy	3

LIETO		
Yhteydenottojen määrä		41
Yhteydenoton luonne	Tiedustelu	41
	Tyytymättömyys	21
Sosiaalipalvelu	Toimeentulotuki	4
	Lastensuojelu	5
	Ikääntyneiden palvelut	12
	Vammaispalvelut	7
	Kehitysvammapalvelut	3
	Omaishoidon tuki	-
	Perheoikeudelliset asiat	1
	Kotipalvelu (kotihoito)	2
	Päihde- ja mt-palvelut	3
	Varhaiskasvatus	1
	Sosiaalityö (muu kuin edellä)	5
	Muu palvelu	2
Asiakastapahtuman syy	Päätös tai sopimus	22
	Jonotus- tai käsittelyaika	6
	Toimenpidevaihtoehdot	1
	Palvelun toteuttaminen	19
	Kohtelu	8
	Tietosuoja	8
	Maksuasiat ja vahingonkorvaus	7
	Itsemääräämis-oikeus	6
	Yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista	32
	Sosiaaliasiamiehen toimintaan liittyvä muu syy	-
	Muu syy	2

MARTTILA		
Yhteydenottojen määrä		2
Yhteydenoton luonne	Tiedustelu	2
	Tyytymättömyys	1
Sosiaalipalvelu	Toimeentulotuki	-
	Lastensuojelu	1
	Ikääntyneiden palvelut	-
	Vammaispalvelut	1
	Kehitysvammapalvelut	-
	Omaishoidon tuki	-
	Perheoikeudelliset asiat	-
	Kotipalvelu (kotihoito)	-
	Päihde- ja mt-palvelut	-
	Varhaiskasvatus	-
	Sosiaalityö (muu kuin edellä)	-
	Muu palvelu	-
Asiakastapahtuman syy	Päätös tai sopimus	-
	Jonotus- tai käsittelyaika	-
	Toimenpidevaihtoehdot	-
	Palvelun toteuttaminen	-
	Kohtelu	-
	Tietosuoja	-
	Maksuasiat ja vahingonkorvaus	-
	Itsemääräämis-oikeus	-
	Yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista	2
	Sosiaaliasiamiehen toimintaan liittyvä muu syy	1
	Muu syy	-

RAISIO		
Yhteydenottojen määrä		24
Yhteydenoton luonne	Tiedustelu	24
	Tyytymättömyys	10
Sosiaalipalvelu	Toimeentulotuki	4
	Lastensuojelu	4
	Ikääntyneiden palvelut	4
	Vammaispalvelut	5
	Kehitysvammapalvelut	1
	Omaishoidon tuki	2
	Perheoikeudelliset asiat	3
	Kotipalvelu (kotihoito)	1
	Päihde- ja mt-palvelut	-
	Varhaiskasvatus	-
	Sosiaalityö (muu kuin edellä)	1
	Muu palvelu	1
Asiakastapahtuman syy	Päätös tai sopimus	18
	Jonotus- tai käsittelyaika	6
	Toimenpidevaihtoehdot	4
	Palvelun toteuttaminen	11
	Kohtelu	5
	Tietosuoja	1
	Maksuasiat ja vahingonkorvaus	1
	Itsemääräämis-oikeus	3
	Yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista	22
	Sosiaaliasiamiehen toimintaan liittyvä muu syy	-
	Muu syy	1

RUSKO		
Yhteydenottojen määrä		3
Yhteydenoton luonne	Tiedustelu	3
	Tyytymättömyys	2
Sosiaalipalvelu	Toimeentulotuki	-
	Lastensuojelu	-
	Ikääntyneiden palvelut	1
	Vammaispalvelut	1
	Kehitysvammapalvelut	-
	Omaishoidon tuki	-
	Perheoikeudelliset asiat	-
	Kotipalvelu (kotihoito)	-
	Päihde- ja mt-palvelut	-
	Varhaiskasvatus	-
	Sosiaalityö (muu kuin edellä)	-
	Muu palvelu	1
Asiakastapahtuman syy	Päätös tai sopimus	1
	Jonotus- tai käsittelyaika	-
	Toimenpidevaihtoehdot	-
	Palvelun toteuttaminen	2
	Kohtelu	1
	Tietosuoja	1
	Maksuasiat ja vahingonkorvaus	-
	Itsemääräämis-oikeus	-
	Yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista	3
	Sosiaaliasiamiehen toimintaan liittyvä muu syy	-
	Muu syy	-

SAUVO		
Yhteydenottojen määrä		9
Yhteydenoton luonne	Tiedustelu	9
	Tyytymättömyys	5
Sosiaalipalvelu	Toimeentulotuki	1
	Lastensuojelu	4
	Ikääntyneiden palvelut	2
	Vammaispalvelut	4
	Kehitysvammapalvelut	-
	Omaishoidon tuki	-
	Perheoikeudelliset asiat	1
	Kotipalvelu (kotihoito)	-
	Päihde- ja mt-palvelut	-
	Varhaiskasvatus	-
	Sosiaalityö (muu kuin edellä)	-
	Muu palvelu	-
Asiakastapahtuman syy	Päätös tai sopimus	7
	Jonotus- tai käsittelyaika	2
	Toimenpidevaihtoehdot	2
	Palvelun toteuttaminen	5
	Kohtelu	1
	Tietosuoja	1
	Maksuasiat ja vahingonkorvaus	2
	Itsemääräämis-oikeus	1
	Yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista	7
	Sosiaaliasiamiehen toimintaan liittyvä muu syy	-
	Muu syy	1

SOMERO		
Yhteydenottojen määrä		7
Yhteydenoton luonne	Tiedustelu	7
	Tyytymättömyys	7
Sosiaalipalvelu	Toimeentulotuki	1
	Lastensuojelu	3
	Ikääntyneiden palvelut	2
	Vammaispalvelut	3
	Kehitysvammapalvelut	-
	Omaishoidon tuki	-
	Perheoikeudelliset asiat	-
	Kotipalvelu (kotihoito)	-
	Päihde- ja mt-palvelut	-
	Varhaiskasvatus	-
	Sosiaalityö (muu kuin edellä)	-
	Muu palvelu	-
Asiakastapahtuman syy	Päätös tai sopimus	4
	Jonotus- tai käsittelyaika	1
	Toimenpidevaihtoehdot	-
	Palvelun toteuttaminen	3
	Kohtelu	3
	Tietosuoja	3
	Maksuasiat ja vahingonkorvaus	-
	Itsemääräämis-oikeus	1
	Yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista	2
	Sosiaaliasiamiehen toimintaan liittyvä muu syy	-
	Muu syy	-

UUSIKAUPUNKI		
Yhteydenottojen määrä		16
Yhteydenoton luonne	Tiedustelu	16
	Tyytymättömyys	8
Sosiaalipalvelu	Toimeentulotuki	3
	Lastensuojelu	4
	Ikääntyneiden palvelut	4
	Vammaispalvelut	1
	Kehitysvammapalvelut	-
	Omaishoidon tuki	-
	Perheoikeudelliset asiat	2
	Kotipalvelu (kotihoito)	-
	Päihde- ja mt-palvelut	2
	Varhaiskasvatus	1
	Sosiaalityö (muu kuin edellä)	-
	Muu palvelu	3
Asiakastapahtuman syy	Päätös tai sopimus	6
	Jonotus- tai käsittelyaika	1
	Toimenpidevaihtoehdot	1
	Palvelun toteuttaminen	8
	Kohtelu	6
	Tietosuoja	2
	Maksuasiat ja vahingonkorvaus	1
	Itsemääräämis-oikeus	1
	Yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista	13
	Sosiaaliasiamiehen toimintaan liittyvä muu syy	-
	Muu syy	-

VEHMAA		
Yhteydenottojen määrä		8
Yhteydenoton luonne	Tiedustelu	8
	Tyytymättömyys	6
Sosiaalipalvelu	Toimeentulotuki	3
	Lastensuojelu	1
	Ikääntyneiden palvelut	-
	Vammaispalvelut	2
	Kehitysvammapalvelut	-
	Omaishoidon tuki	-
	Perheoikeudelliset asiat	-
	Kotipalvelu (kotihoito)	-
	Päihde- ja mt-palvelut	2
	Varhaiskasvatus	-
	Sosiaalityö (muu kuin edellä)	-
	Muu palvelu	-
Asiakastapahtuman syy	Päätös tai sopimus	6
	Jonotus- tai käsittelyaika	2
	Toimenpidevaihtoehdot	2
	Palvelun toteuttaminen	5
	Kohtelu	3
	Tietosuoja	-
	Maksuasiat ja vahingonkorvaus	-
	Itsemääräämis-oikeus	2
	Yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista	7
	Sosiaaliasiamiehen toimintaan liittyvä muu syy	1
	Muu syy	-