



KOSKE
Keski-Suomen sosiaalialan
osaamiskeskus

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS 2023

Asiakkaiden aseman ja oikeuksien
tarkastelua Keski-Suomen
hyvinvointialueen kunnissa

Eija Hiekka

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Eija Hiekka
Raportin nimi	Sosiaaliasiamiehen selvitys 2023
Vuosi	2024
Sivumäärä	28 + 1 liite

Käsillä on Keski-Suomen hyvinvointialueen ensimmäistä toimintavuotta 2023 koskeva sosiaaliasiamiehen selvitys. Yhteydenottoja tuli 423 (417 vuonna 2022). Valtaosa asioista oli kertaluonteisia, mutta jatkoasiointia tarvitsi ainakin kerran 176 (42 %). Sosiaaliasiamiehen mittareilla arvioiden hyvinvointialueen aloitus onnistui Keski-Suomessa kohtuullisen hyvin.

Yhteydenottojen aiheet liittyivät yleisimmin lastensuojeluun 116 (133) ja entistä enemmän myös työikäisten palveluihin 98 (77), jossa koettiin tyytymättömyyttä harkinnallisen toimeentulotuen päätöksiin. Iäkkäiden palveluista palautetta tai kysyttävää tuli 64 (58) kertaa. Vammaispalveluista asiointi väheni 49 (57), samoin perheoikeudellisissa 11 (23) sekä lapsiperheiden palveluissa 4 (11). Eniten tyytymättömyyttä aiheutti palvelun toteuttaminen, päätökset ja kohtelu.

Keski-Suomen hyvinvointialueen yksilöasiajaosto käsitteli 132 (218) viranhaltijapäätöksiä oikeasuvaatimusta hyväksyen niistä kahdeksan (39). Oikeasuvaatimuksista 56 itseoikaistiin eivätkä ne edenneet jaostoon. Jaostokäsittelyn 132 asiasta suurin osa kohdistui vammaispalveluihin (mm. 26 kuljetuspalveluun). Omaishoidontuki tuotti 31 ja täydentävä/ehkäisevä toimeentulotuki 28 oikeasuvaatimusta. Asiakas-/tukipalvelumaksuihin haettiin toistakymmentä muutosta ja muiden yksittäisten oikeasuvaatimusten aihekirjo oli suuri. Valittaminen hallinto-oikeuteen väheni: yksilöasioiden 13 valitusta on noin kolmasosa edellisvuotisesta. Hallinto-oikeuden kokonaan tai osittain hyväksymät neljä valitusta on pienin määrä kahteenkymmeneen vuoteen.

Keski-Suomen 22 kunnan varhaiskasvatussivuilta löytyi muistutuksesta ja kantelumahdollisuudesta vähän tietoa. Muistuttamista ei ole tehty asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi, vaikka varhaiskasvatustien 54 § sitä edellyttää. Muistutustietojen, lomakkeiden ja sosiaaliasiavastaavan yhteystietojen täydennys- ja päivitystarvetta on jokaisen Keski-Suomen kunnan varhaiskasvatustien palvelussa.

Selvityksen 5. luku päättyy muutamiin huomioihin, joista viimeisin kuuluu:

Oleellista on saada asiakaslaki ja sen henki sosiaalihuollon toteutukseen: Asiakkaan hyvä palvelu ja kohtelu, itsemääräämisoikeus ja mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

SISÄLLYS

1	SOSIAALIASIAMIES ASIAKKAIDEN ASEMAN EDISTÄJÄNÄ	4
2	TILASTOJEN KERTOMAA	5
2.1	Sosiaaliasiamiesasioiden määrä	5
2.2	Miksi sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä?	8
2.3	Sosiaaliasiamiesyhteydenotot palvelutehtävittäin	9
2.4	Palvelutehtäviin kohdistunut tyytymättömyys syineen	11
3	VARHAISKASVATUS	14
3.1	Hyvinvointialue järjestää sosiaaliasiavastaavan toiminnan varhaiskasvatuspalveluun	14
3.2	Muistutus ja kantelu varhaiskasvatuksessa	15
3.3	Varhaiskasvatuksen ammattilaisilla on velvollisuus epäkohtailmoituksen tekemiseen	16
3.4	Oikeusturvakeinojen näkyvyys Keski-Suomen kuntien varhaiskasvatuksen sivuilla	16
4	MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU	18
4.1	Muistutusmenettely	18
4.2	Kantelut aluehallintovirastoon	19
4.3	Muutoksenhaku	20
5	YHTEENVETOA, ASIAKASKOKEMUKSIA JA POHDINTAA	22
	LÄHTEET	28
	LIITTEET	29
	Liite 1. Sosiaaliasiamiehen tilastointilomake 2023	29

1 SOSIAALIASIAMIES ASIAKKAIDEN ASEMAN EDISTÄJÄNÄ

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) eli asiakaslain on tarkoitus edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun julkisessa ja yksityisessä sosiaalihuollossa. Laki korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja oikeusturvaa. Erityisesti huomiota kiinnitetään paljon hoi-
vaa ja huolenpitoa tarvitsevien lasten, kehitysvammaisten henkilöiden ja vanhusten asemaan.

Aiemmin asiakaslaki ja 1.1.2024 alkaen uusi laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaa-
vista¹ säättää hyvinvointialueelle velvollisuuden nimetä sosiaalihuollon lainsäädäntöön perehty-
nyt, riippumaton ja puolueeton asiakkaan näkökulmaan huomiota kiinnittävä sosiaaliasiavas-
taava. Uuden lain 8 § säättää tehtävät aiempaa laajemmin ja täsmällisemmin:

- neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) ja varhaiskasvatustalain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoo ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä
- neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- koota tietoa yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edis-
tämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiavastaava voi toimia sovittelijana asiakkaan suostumuksella, mutta ei tehdä palve-
luja ja etuuksia koskevia päätöksiä eikä toimia asiakkaan asiamiehenä. Tehtäviin kuuluu sosi-
aalihuolto ja varhaiskasvatus, mutta eivät Kelan, työ- ja elinkeinotoimiston, terveydenhuollon,
talous- ja velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palvelut. Asiamiesneuvonta on asiakkaalle mak-
sutonta hyvinvointialueen kustantaessa järjestettäväkseen säädetyn toiminnan.

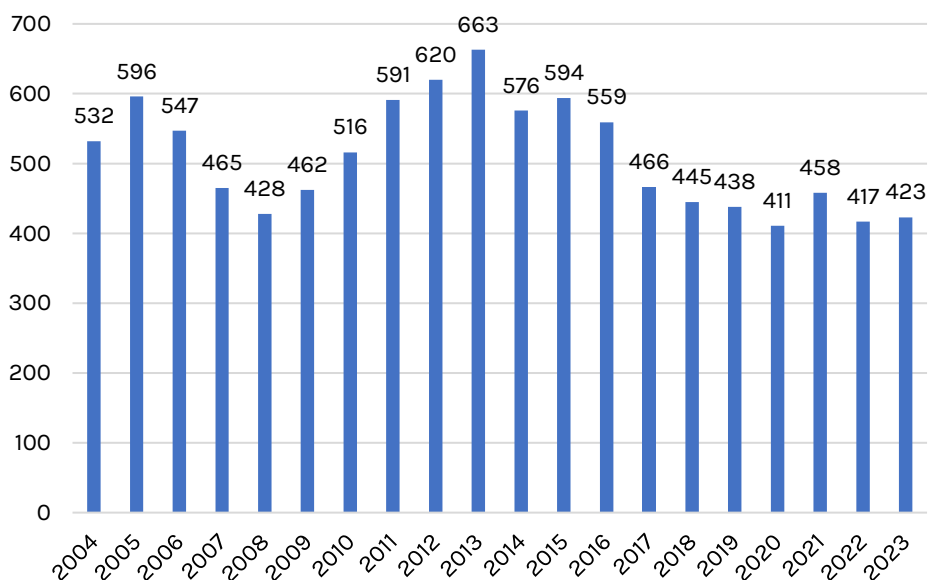
Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus on tuottanut sosiaaliasiamiestoimintaa vuodet
2004–2023. Uuden asiavastaavalain myötä Keski-Suomen hyvinvointialue alkoi järjestää sekä
potilas- että sosiaaliasiavastaavatoiminnat yhtenä hallinnollisena kokonaisuutena omana tuo-
tantona ja sosiaaliasiamies siirtyi 1.1.2024 liikkeenluovutuksena hyvinvointialueelle sosiaali-
asiavastaavaksi.

¹ Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230739>

2 TILASTOJEN KERTOMAA

2.1 Sosiaaliamiesasioiden määrä

Sosiaaliamiehelle tuli vuonna 2023 Keski-Suomesta 375 yhteydenottoa (asiatapahtumaa²), kun vuotta aiemmin niitä tuli 395. Kaikkiaan eri asiatapahtumia kertyi 423³ (417 vuonna 2022). Kuva 1 osoittaa asiamäärän kehityksen vuosina 2004–2023 (koko Keski-Suomi mukana toiminnassa vuodesta 2015). Kuukausittain asiatapahtumia oli 17–51, keskimäärin 35 (kuva 2 seuraavalla sivulla). Lukujen tarkastelussa on hyvä tietää se, että sosiaaliamiehellä oli toiminnan tuottajamuutokseen valmistautumisen vuoksi syyskaudella lomina ja vastaavasti vähemmän työpäiviä, millä seikalla on ollut vaikutusta asiamääriin ja tilastoihin. Tälläkin varauksella voi silti todeta, että sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrällä ja sisällöllä arvioituna hyvinvointialueen aloitus sujui Keski-Suomessa yleisesti katsoen kohtuullisen hyvin.

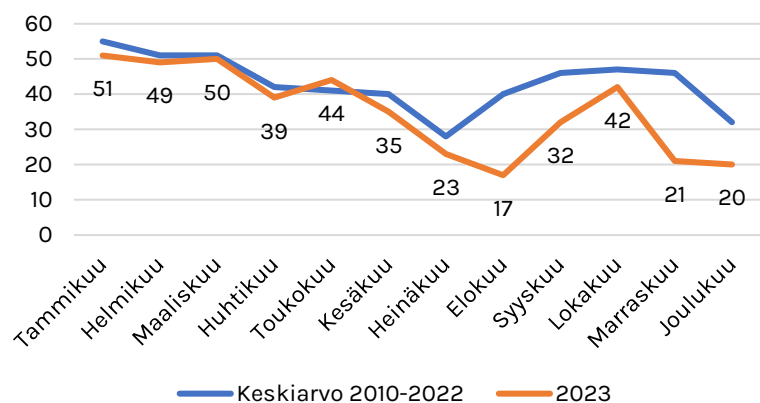


Kuva 1. Kosken sosiaaliamiesasioiden määrän kehitys vuosina 2004–2023 (lkm).

Seurannassa kokeiltiin nyt selvittää myös toistuvan asiointin määrää. Tilastoinnissa huomioitiin vain yksi samaan asiakkuuteen liittyvä toistuva asiointi, sillä kaikkien yhteydenottojen tilastointi olisi vienyt liikaa aikaa. Valtaosa asiointista on kertaluonteista (423), mutta 176 eli noin 42 % jatkui jollakin tavalla. Usein jatkoasiointia on parin-kolmen puhelun, sähköpostin tai kerta-palaverin/tapaamisen verran, mutta vuosittain on myös joitakin kymmenen tai jopa kymmenien yhteydenottojen asiointiprosesseja. Seuranta vahvisti käsitystä siitä, että jatkoasiointi liittyi yleisimmin lastensuojeluun (44 %), vammaispalveluihin (19 %), työikäisten (13 %) ja iäkkäiden (11 %) palveluihin.

² Yksi asiatapahtuma sisältää kaikki samaa asiaa koskevat yhteydenotot ja asiointit.

³ Useimmat Muu kunta -tilastoinnit liittyvät Keski-Suomeen, vaikka kunnan nimeä ei ole kerrottu.



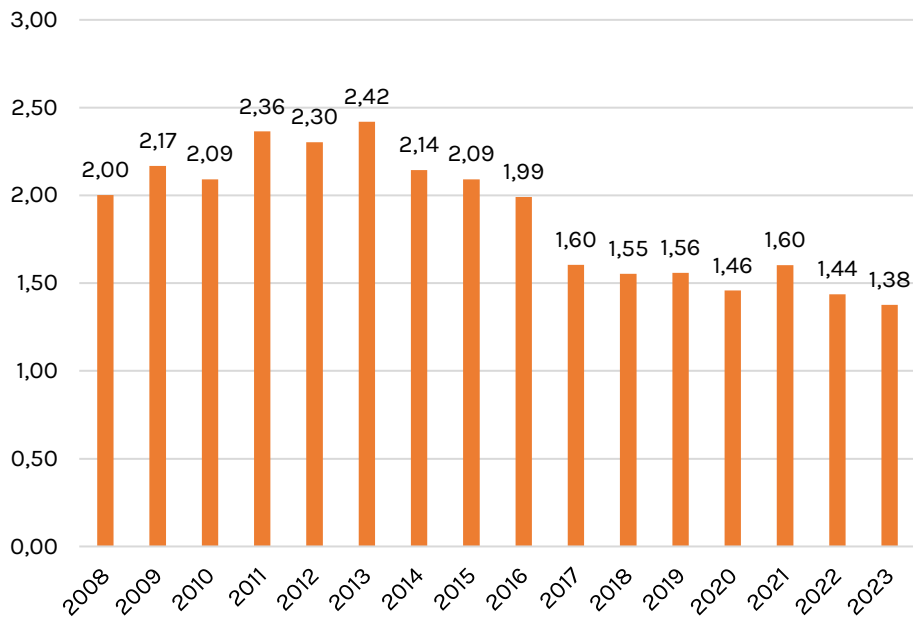
Kuva 2. Sosiaaliasiamiestapahtumat kuukausittain vuonna 2023 (Ikm) ja keskiarvo vuosilta 2010–2022 (Ikm).

Taulukkoon 1 on koottu Kosken sosiaaliasiamiesasiat kunnittain vuosilta 2019–2023. Kunnan asiamäärä pysyy usein samalla tasolla vuosia, vaikka palaute voi kohdistua eri vuosina eri palveluihin. Kannonkoskelta, Kyyjärveltä ja Luhangasta ei asioitu vuonna 2023 lainkaan ja kuudessa kunnassa asiat sopivat yhden käden sormiin. Vuosittaiset yhteydenottomäärät voivat myös vaihdella herkästi suuntaan tai toiseen. Hankasalmen asiamäärä puolittui edellisvuodesta ja Jämsässä, Petäjavedellä, Toivakassa sekä Viitasaarella asiat vähenivät selvästi. Viiden vuoden seurannalla Keuruulta tuli nyt asioita eniten ja samoin kävi Jyväskylässä.

Taulukko 1. Kosken sosiaaliasiamiehen asiakasasioiden määrä kunnittain vuosina 2019–2023 (Ikm).

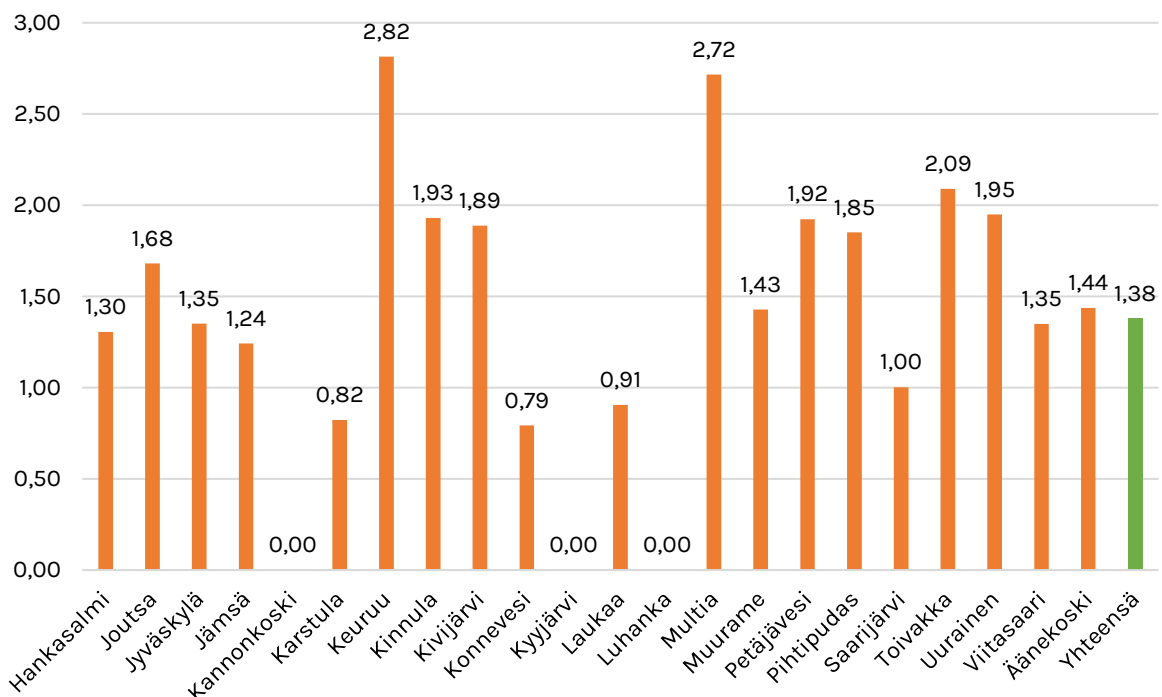
Kunta	2019	2020	2021	2022	2023
Hankasalmi	18	19	23	12	6
Joutsa	15	8	5	5	7
Jyväskylän	172	161	183	163	197
Jämsä	35	32	51	33	24
Kannonkoski	1	1	1	1	0
Karstula	1	4	4	3	3
Keuruu	7	11	21	21	26
Kinnula	5	4	2	5	3
Kivijärvi	5	2	3	3	2
Konnevesi	4	2	7	3	2
Kuhmoinen	2	0	1	0	
Kyyjärvi	1	2	0	1	0
Laukaa	40	29	23	18	17
Luhanka	0	2	3	1	0
Multia	4	4	6	8	4
Muurame	12	17	12	14	15
Petäjavesi	9	9	11	19	7
Pihtipudas	10	1	6	5	7
Saarijärvi	18	15	16	10	9
Toivakka	4	7	13	15	5
Uurainen	5	9	10	9	7
Viitasaari	19	14	12	18	8
Äänekoski	42	48	26	28	26
Muu kunta	9	10	19	22	48

Kuva 3 näyttää asiamäärän suhteessa Kosken sosiaaliasiamiesopimuskuntien asukaslukuun. Määrä oli vuonna 2023 pitkän tarkastelujakson matalin, tuhanta asukasta kohden 1,38 asiaa⁴.



Kuva 3. Sosiaaliasioiden määrä Kosken sopimuskunnissa tuhanta asukasta kohden vuosina 2008–2023.

Kuva 4 havainnollistaa kuntien välisiä asiamääräeroja 1000 asukasta kohden ja se voi vaihdella vuosittain varsin paljon.



Kuva 4. Sosiaaliasiamiestapahtumat kunnittain 1000 asukasta kohden vuonna 2023.

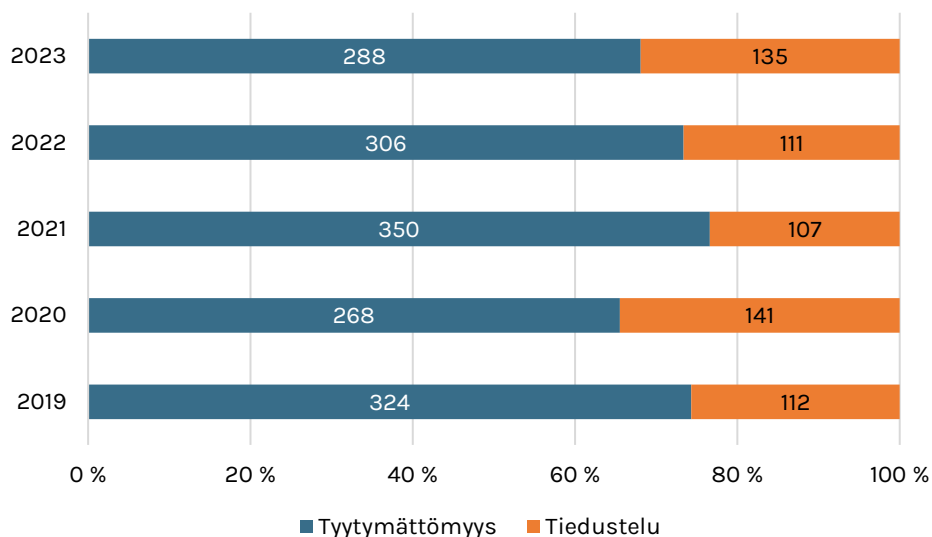
⁴ Kosken sosiaaliasiamieskuntien asukasluku oli vuoden 2023 alussa n. 272 000.

Yhteydenottaja oli useimmiten asiakas (61 %) tai omainen (26 %). Henkilöstön yhteydenottoja oli 4 % ja muiden tahojen, kuten palveluntuottajien, järjestöjen tai muun alan henkilöstön asioinnin osuus lisääntyi ollen 9 % (4 %).

2.2 Miksi sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä?

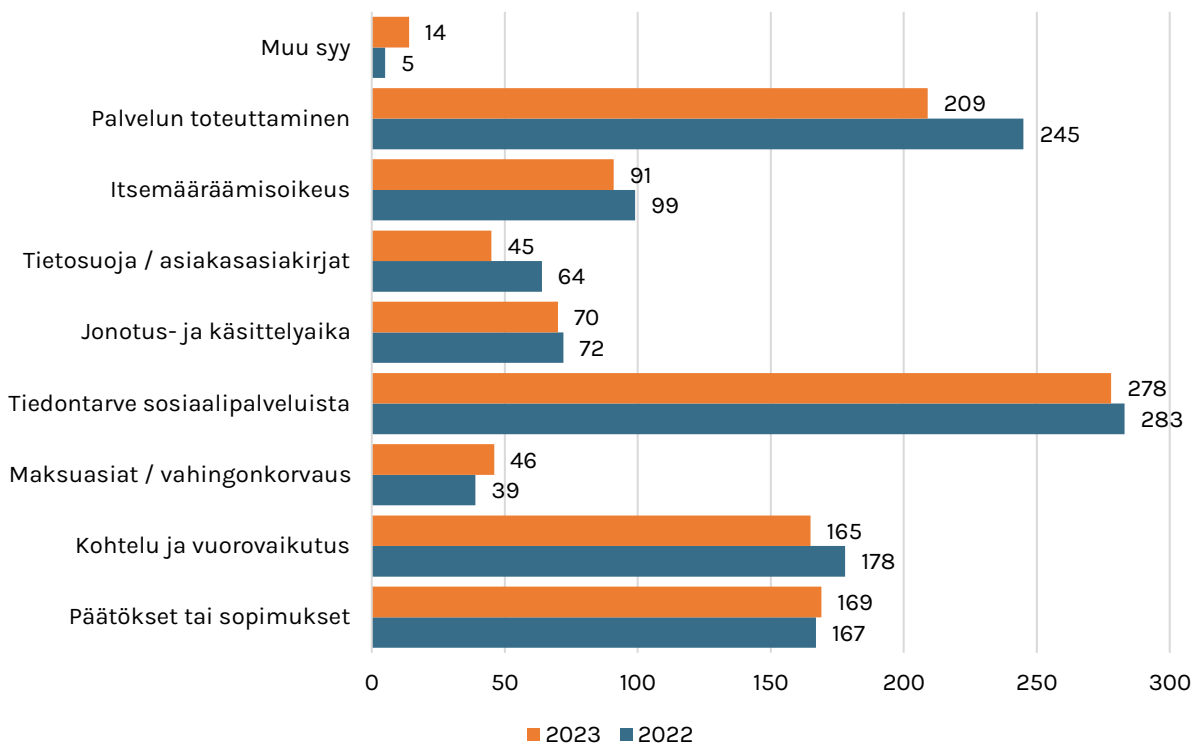
Yhteydenotoissa korostuu tyytymättömyys sosiaalipalveluihin (kuva 5). Tyytymättömyyttä sisältävien yhteydenottojen määrä kuitenkin laski vuodesta 2022 lähes parilla kymmenellä asialla ja tiedustelut lisääntyivät saman verran. Tiedon tarvetta oli nyt 32 % eli noin kolmannes asiainnista ja edellisvuoden tavoin se kohdistui useimmin työikäisten palveluihin ja siellä toimeentulotukseen. Toisena tietotarpeissa tulivat muut asiat; muun muassa terveydenhuolto, digi- ja väestötietovirasto, vakuutukset, eläkkeet, edunvalvonta, asuntoasiat, poliisi, koulu jne. Sosiaalihuollon vanhuspalveluista ja lastensuojelusta oli kysyttävää saman verran kummastakin.

Tyytymättömyydestä yli kolmannes kohdistui edellisvuoden tavoin lastensuojeluun (99 asiaa), toisena tuli nyt työikäisten palvelut (56), kolmantena iäkkäiden palvelut (47) ja neljänneksi eniten tyytymättömyyttä ilmaistiin vammaispalveluista (38).



Kuva 5. Asiakasyhteydenottojen luonne vuosina 2019–2023 (Ikm, %).

Tiedontarve sosiaalipalveluista, palvelun toteuttaminen, päätökset ja kohtelu olivat tyypillisimpiä yhteydenottoja (kuva 6 seuraavalla sivulla), joskin sekä palvelun toteuttamiseen ja kohteluun liittyvät palautteet samoin kuin itsemääräämisoikeuteen liittyvät asiat vähenivät jonkin verran. Tietosuojaan ja asiakasasiakirjoihin kohdistuvat asiat vähenivät niin ikään, mutta asiakasmaksu- tai vahingonkorvauskysymykset lisääntyivät hieman.



Kuva 6. Yhteydenottoesityt vuosina 2023 ja 2022 (Ikm).

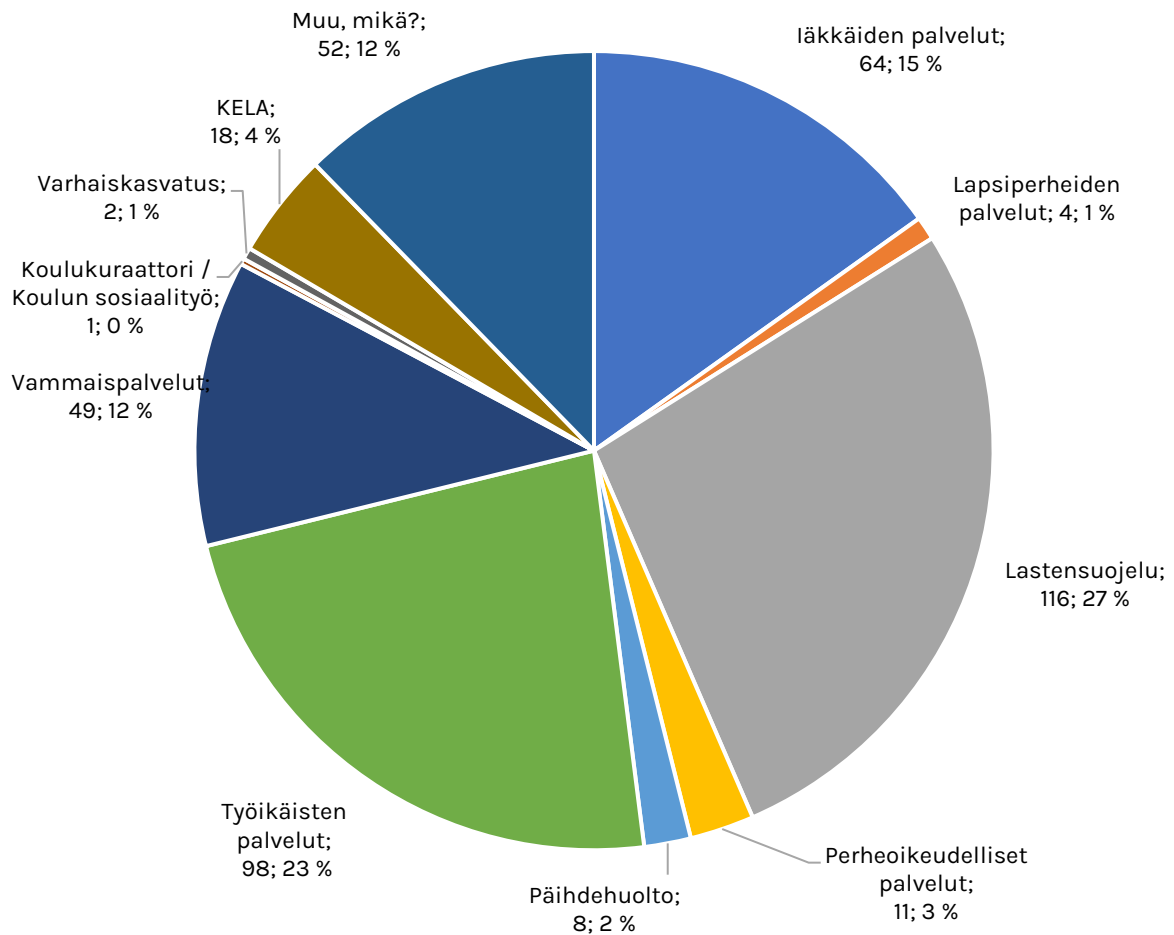
Valtaosa palautteesta kohdistui hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon, yleensä omaan (75 %) tai yksityiseltä ostettuun palveluun (8 %). Kela-palautteen osuus oli kuusi prosenttia ja muita kuin sosiaalipalveluja koski kymmenesosa asioista (mm. terveydenhuolto, oikeuslaitos, varhaiskasvatus, koulu, TE-toimisto, Digi- ja väestötietovirasto, työeläkeyhtiö).

2.3 Sosiaaliasiamiesyhteydenotot palvelutehtävittäin

Koske alkoi vuonna 2019 testata valtakunnallisen sosiaalipalvelujen luokituksen soveltuvuutta sosiaaliasiamiestoiminnan tilastointiin. Yhteydenottoja seurattiin palvelutehtävittäin ja niihin liittyvin sosiaalipalveluin⁵ myös vuonna 2023.

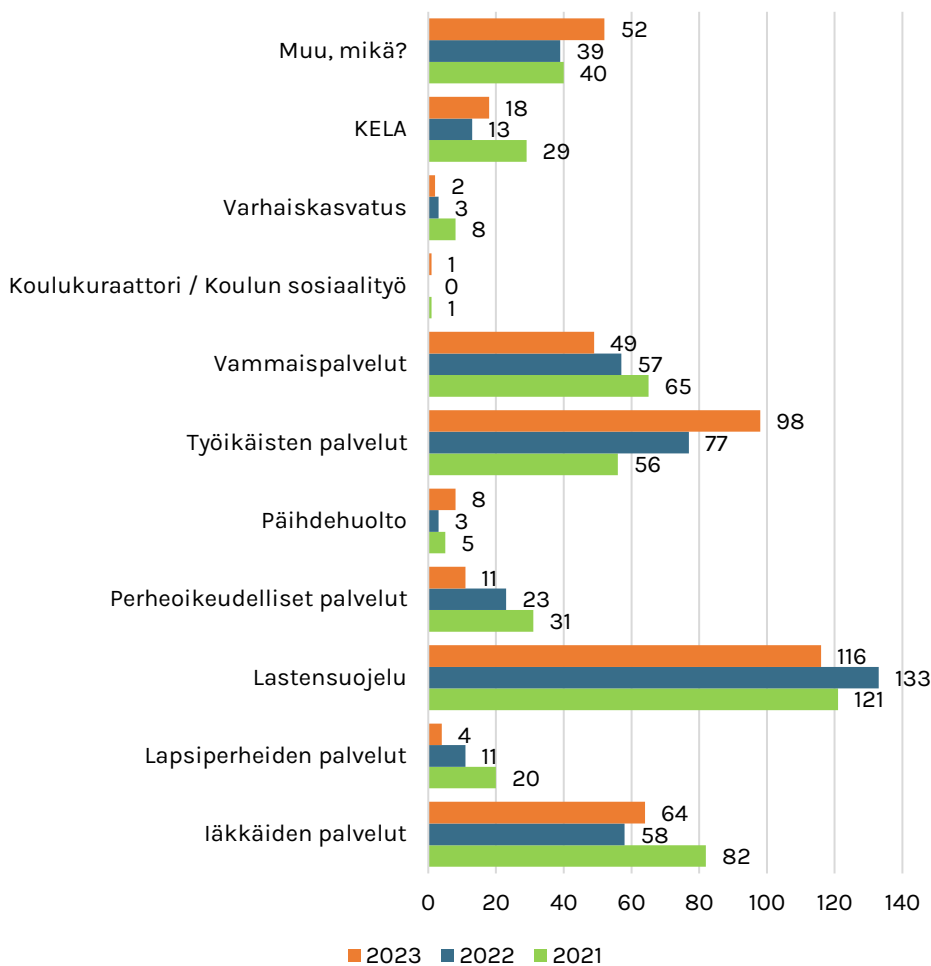
Kuvaan 7 (seuraavalla sivulla) on koottu yhteydenotot palvelutehtävittäin täydennettynä koulun sosiaalityöllä ja varhaiskasvatuksella. Lisäksi on eritelty yhteydenotoissa usein esiintyvät Kelan palvelut sekä muut toimialat. Toimeentulotukea voi myöntää eri palvelutehtävissä eikä sitä siksi näy kuvioissa. Laskennallinen perustoimeentulotuki on kuitenkin usein aiheena Kelaa koskevissa yhteydenotoissa ja harkinnanvarainen täydentävä tai ehkäisevä toimeentulotuki hyvinvointialueen työikäisten palveluja koskevassa asiointissa.

⁵ Sosiaalihuollon palvelutehtäviä on seitsemän: iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, päihde- ja riippuvuustyö, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut. Lisäksi tilastoidaan koulun sosiaalityön, varhaiskasvatuksen, Kelan ja muita yhteydenottoja. Sosiaalipalveluja on 57 (tilanne 1.1.2023). Tilastointilomakkeeseen lisättiin kolme muuta palvelua, joita tiedettiin yhteydenotoissa esiintyvän. Sosiaalihuollon palvelutehtävistä ja sosiaalipalveluista lisätietoa [THL:n sivuilta](#).



Kuva 7. Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin ja muut näihin kuulumattomat palvelut vuonna 2023 (%).

Kuva 8 (seuraavalla sivulla) kertoo sosiaalihuollon palvelutehtäviin liittyvien yhteydenottomäärien kehityksen vuosina 2021–2023. Vuonna 2023 yhteydenottojen aiheet liittyivät yleisimmin lastensuojeluun ja työikäisten palveluihin. Lastensuojelusta tuli 116 asiaa, mikä on vähemmän kuin vuoden 2022 luku 133. Työikäisten palveluja koskevat yhteydenotot sen sijaan lisääntyivät edelleen ollen nyt 98, kun vuotta aiemmin niitä tuli 77 ja vuonna 2021 luku oli 56. Taustalla on usein yllättävä tai pitkittävä työttömyys, sairaus ja monen vastoinkäymisen summana kertyneet taloudelliset huolet. Iäkkäiden palveluista palautetta tai kysyttävää tuli kolmanneksi eniten, kun taas vammaispalveluissa asiointi oli edellisvuoden tapaan laskevaa.



Kuva 8. Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin ja muut näihin kuulumattomat palvelut vuosina 2021–2023 (lkm).

2.4 Palvelutehtäviin kohdistunut tyytymättömyys syineen

Lastensuojelun 116 asiasta 99 ilmaisi tyytymättömyyttä, edelleen yleisimmin palvelun toteutukseen, kohteluun ja vuorovaikutukseen sekä päätöksiin. Palaute koski tavallisimmin sosiaalityön laatua mutta myös laitoshoidtoa, ammatillista perhehoitoa, perhekuntoutusta, perhehoitoa, jälkihuoltoa, turvakotipalvelua ja tukisuhdetoimintaa.

lääkäiden palveluiden 64 asiassa tyytymättömyys painottui 47 kertaa. Eniten asiointia aiheutti tyytymättömyys ympärivuokautiseen palveluasumiseen ja kotihoitoon. Tyytymättömyyttä aiheuttivat etenkin palvelun toteuttaminen, kohtelu ja vuorovaikutus, päätökset, itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden puute, asiakasmaksut ja jonotus palveluun.

Vammaispalvelujen 49 asiassa tyytymättömyys oli aiheena 38 kertaa. Tyytymättömyys liittyi useimmin sosiaalityöhön, kehitysvammahuoltoon tai henkilökohtaiseen apuun, mutta myös liikkumisen tukeen, palveluasumiseen, omaishoidontukeen ja päivätoimintaan. Tyytymättömyyttä aiheuttivat päätökset, palvelun toteuttaminen, kohtelu ja itsemääräämisoikeuskysymykset.

Työikäisten palvelujen lisääntyneessä asiointissa 98 yhteydenottoa jakautui lähes puoliksi tiedon tarpeeseen ja tyytymättömyyteen. Tyytymättömyys painottui 56 asiassa ja niistä puolet tuli Jyväskylästä. Kymmenestä kunnasta tuli korkeintaan kolme asiointia, Laukaasta ja Jämsästä kummastakin viisi. Tyytymättömyys liittyi edellisen vuoden tavoin toimeentulotukeen (67 %) ja sosiaalityöhön (53 %) ja kohdistui ensisijaisesti päätöksiin (82 %) ja palvelun toteuttamiseen (64 %). Moni koki jääneensä ilman tarvitsemaansa tietoa (62 %) ja kokemusta oli myös kohteluongelmista (52 %), käsittelyviiveistä (25 %) ja itsemääräämisoikeuspuutteista (11 %).

Perheoikeudellisissa palveluissa asiämäärä jatkoi vähenemistä ja puolittui edellisvuodesta olleen nyt 11. Niistäkin valtaosa oli ennakoivan tiedon hakua, sillä tyytymättömyyttä kirjattiin kolme kertaa sosiaalityöhön ja lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaamiseen liittyvissä asioissa. Tyytymättömyyttä aiheutui sopimuksista, kohtelusta, asiakirjoista ja palvelun toteuttamisesta.

Lapsiperheiden palveluissa yhteydenotot vähenivät kolmasosaan edellisvuodesta. Neljästä asiasta kolmeen sisältyi tyytymättömyyttä päätöksiin, kohteluun, itsemääräämisoikeuteen, jonotukseen, tietosuojaan ja ylipäänsä palvelun toteuttamiseen.

Päihde- ja riippuvuustyön asiointi lisääntyi kahdeksaan asiaan, joista viisi painottui tyytymättömyyteen. Kaikilla viidellä oli ollut ongelmia palvelun toteutuksessa, neljä oli jonottanut hoitoon/kuntoutukseen pääsyä ja päätöksissä, itsemääräämisoikeuden toteutumisessa, kohtelussa sekä asiakasmaksuissa oli ollut hankaluuksia.

Kelan palveluista tuli 18 yhteydenottoa, joista 15 tyytymättömyyden ilmausta kuudesta kunnasta kohdistuen ensisijaisesti toimeentulotukipäätöksiin, mutta myös asumistuki-, eläke- ja sairauspäivärahopäätöksiin.

Varhaiskasvatuksesta tuli kaksi asiaa kahdesta eri kunnasta ja kummankin aihe tyytymättömyys esikouluikäisen lapsen varhaiskasvatuksen toteutukseen, keinottomuuteen, resursseihin ja asian käsittelyaikaan.

Sosiaalityö johti edelleen sosiaalipalvelujen yhteydenottotilastoa. Palautetta annettiin 186 asiassa (205 vuonna 2022). Yhteydenottojen luonteen suhde pysyi ennallaan: 84 % ilmaisi tyytymättömyyttä ja 16 % tiedon tarvetta. Tyytymättömyys kohdistui mm. sosiaalityön toteutukseen, kohteluun ja vuorovaikutukseen, päätöksiin ja itsemääräämisoikeuskysymyksiin. Jonotus ja käsittelyviiveet sekä asiakirjamerkinnät mainittiin sosiaalityön yhteydenotoissa myös kymmeniä kertoja. Ylivoimaisesti eniten, 95 kertaa (126 vuonna 2022) palautetta annettiin lastensuojelun sosiaalityöstä. Määrä kuitenkin laski selvästi ja suuntaus oli sama myös muilla sosiaalityön osaluilla: työikäisten 30 (35), vammaispalvelujen 15 (22) ja perheoikeudellisessa sosiaalityössä 3 (11). Lapsiperheiden palveluista tuli kolme ja iäkkäiden sosiaalityöstä viisi yhteydenottoa.

Taulukkoon 2 (seuraavalla sivulla) on koottu palvelutehtävät ja niihin yleisimmin liittyvät sosiaalipalvelut vuosina 2022–2023.

Taulukko 2. Yhteydenotot palvelutehtävittäin ja niiden kolme tyypillisintä sosiaalipalvelua vuonna 2023 ja 2022 (lkm)

Palvelutehtävä	2023	2022
Lastensuojelu 2023: 116 2022: 133	1. Sosiaalityö (109 asiaa) 2. Laitospalvelu (18) 3. Perhehoito (8)	1. Sosiaalityö (126 asiaa) 2. Laitospalvelu (13) 3. Perhehoito (11)
lääkkäiden palvelut 2023: 64 2022: 58	1. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen (25) 2. Kotihoito (20) 3. Muu palvelu (17)	1. Kotihoito (26) 2. Tehostettu palveluasuminen (17) 3. Muu palvelu (7)
Vammaispalvelut 2023: 49 2022: 57	1. Sosiaalityö (18) 2. Kehitysvammahuolto ⁶ (15) ja muu palvelu (15) 3. Henkilökohtainen apu (13)	1. Sosiaalityö (22) 2. Henkilökohtainen apu (21) 3. Liikkumista tukeva palvelu (13) ja kehitysvammahuolto (13)
Työikäisten palvelut 2023: 98 2022: 77	1. Toimeentulotukipalvelu (72) 2. Sosiaalityö (36) 3. Muu palvelu (17)	1. Toimeentulotuki (50) 2. Sosiaalityö (35) 3. Muu palvelu (11)
Perheoikeudelliset palvelut 2023: 11 2022: 23	1. Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen (7) 2. Sosiaalityö (6) 3. Vanhemmuuden selvittäminen (3)	1. Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen (13) 2. Sosiaalityö (11) 3. Lapsen elatusavun turvaaminen (9)
Lapsiperheiden palvelut 2023: 4 2022: 11	1. Sosiaalityö (4) 2. Kehitysvammahuolto (1), perhetyö (1) ja muu palvelu (1)	1. Perhetyö (5) ja sosiaalityö (5) 2. Kotipalvelu (4)
Päihdehuolto 2023: 8 2022: 3	1. Muu palvelu (6) 2. Sosiaalityö (2) ja tuettu asuminen (2) 3. Laitospalvelu (1)	1. Muu palvelu (3) 2. Mielenterveystyö ⁷ (2)
KELA 2023: 18 2022: 13	1. Toimeentulotukipalvelu (16) 2. Muu palvelu (6) 3. Sosiaalityö (1)	1. Toimeentulotuki (12) 2. Muu palvelu (5) 3. Sosiaalityö (1)
Varhaiskasvatus 2023: 2 2022: 3 2021: 8	1. Muu palvelu (2)	1. Muu palvelu (3)

⁶ Kehitysvammahuolto ei sisälly viralliseen sosiaalipalveluluokitukseen, mutta on haluttu pitää sosiaali-asiamiestilastoinnissa omana luokkana.

⁷ Mielenterveystyö ei sisälly viralliseen sosiaalipalveluluokitukseen, mutta on haluttu pitää sosiaali-asiamiestilastoinnissa omana luokkana mielen-terveysasioiden tilan seuraamisen vuoksi.

3 VARHAISKASVATUS

3.1 Hyvinvointialue järjestää sosiaaliasiavastaavan toiminnan varhaiskasvatuspalveluun

Varhaiskasvatuksen valtakunnallinen ohjaus siirtyi sosiaali- ja terveysministeriöstä opetus- ja kulttuuriministeriöön jo vuonna 2013. Tällöin sosiaalipalveluihin kuulunut lasten päivähoito otettiin osaksi kasvatus- ja koulutusjärjestelmää. Siirron yhteydessä katsottiin kuitenkin tarpeelliseksi soveltaa varhaiskasvatukseen edelleen sosiaalihuollon lainsäädäntöä soveltuvin osin, koska opetustoimessa ei ollut vastaavia säännöksiä ja varhaiskasvatuslaki oli vasta valmisteilla. Ratkaisulla haluttiin varmistaa se, ettei varhaiskasvatuspalvelujen asiakkaiden ja henkilöstön asema heikkene. Katsottiin tarkoituksenmukaiseksi, että sosiaaliasiamies toimisi edelleen myös varhaiskasvatuksessa, koska sivistystoimessa ei ole viranomaistahoa, joka hoitaisi sosiaaliasiamiehelle kuuluvien tehtävien tapaisia tehtäviä. Asia säädettiin varhaiskasvatustlain 53 §:ssä⁸.

Tilannetta arvioitiin jälleen uuden asiavastaavalain valmistelussa⁹. Asia sai kohtalaisesti kritiikkiä lausuntokierroksella kuten oli käynyt jo varhaiskasvatuslakia laadittaessa. Opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnonalalla ei ollut mahdollisuutta perustaa pikaisesti omaa vastaavaa järjestelmää. Hyvinvointialueen hoitamaa sosiaaliasiavastaavan tehtävää varhaiskasvatuksessa perusteltiin saavutettavilla synergiaeduilla, toiminnan yhtenäisyydellä ja paremmin turvatulla riippumattomuudella. Niinpä tulokseksi tuli se, että asiavastaavalain 8 § säätelee sosiaaliasiavastaavan tehtäviin varhaiskasvatustlain nyt tasaveroisesti sosiaalihuollon asiakaslain rinnalle¹⁰. Sosiaaliasiavastaavan neuvonta-, muistutusavustamis- ja muu asiakkaan oikeusturvaan liittyvä neuvonta ulottuu yhtä lailla sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) ja varhaiskasvatustlain (540/2018) soveltamiseen. Kyse on varhaiskasvatuksen asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämisestä. Hyvinvointialueiden on järjestettävä sosiaaliasiavastaavien toiminta kuntien ja yksityisten järjestämissä ja tuottamissa varhaiskasvatuspalveluissa.

Keski-Suomessa varhaiskasvatusta saa vuosittain noin 10 000 lasta¹¹. Kyseessä on tärkeä ja sangen laaja palvelu, jota tuotetaan kymmenissä kunnallisissa ja yksityisissä päiväkodeissa sekä lukuisissa perhepäivähoitajien kodeissa. Sosiaaliasiamiehelle varhaiskasvatuksesta tulee erittäin vähän asioita, viime aikoina 2–8 vuosittain. Ilmiö ei ole keskisuomalainen, sillä valtakunnallinen kehitys on ollut samansuuntaista. Selittäviä seikkoja on useita alkaen lakimuutoksista: elokuussa 2020 lapsille palautettiin subjektiivinen oikeus kokoaikaiseen varhaiskasvatukseen ja myöhemmin myös asiakasmaksujen tulorajoja on nostettu. Varhaiskasvatus on yhä useammalle maksutonta tai edullisempaa ja se lienee yksi syy siihen, että paikat ovat täynnä ja

⁸ Varhaiskasvatuslaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20180540>

⁹ Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista sekä varhaiskasvatustlain 53 §:n muuttamisesta: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/HE_300+2022.pdf

¹⁰ Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230739>

¹¹ Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2022 varhaiskasvatukseen osallistui Keski-Suomessa 10731 lasta: <https://stat.fi/tilastotieto>

nuorimmillekin lapsille haetaan paikkaa. Monia kuntia vaivaavasta varhaiskasvatuksen henkilöstöpulasta huolimatta on pidetty erittäin tärkeänä kyetä vastaamaan myös Ukrainasta tulleiden lasten ja perheiden tarpeisiin, paikoin noin kolmannes on varhaiskasvatusikäisiä.

Vuosien varrella sosiaaliasiamiesasioinnin aiheina ovat olleet mm. vuoropäivähoidon järjesty misvaikeudet, lasten keskinäiset riitatilanteet, lapsen ja/tai vanhemman henkilökunnalta saama kohtelu, kulkemisvaikeudet tarjottuun päiväkotiin, tietojensaantioikeudet, lastensuojeluilmoitukset, palvelusetelikäytännöt, allergisen lapsen ruokavalio, asiakasmaksut, lapset erityiset tukitarpeet, kuntouttava varhaiskasvatus, varahoitojärjestelyt, asiakkaan oikeudet erilaisissa palvelujen nivelkohdissa jne. Yhteydenottoja on tullut sekä asiakkailta että henkilöstöltä. Sosiaaliasiamies on osallistunut muutaman kerran asiakaspalaveriin ja tavallisempaa on ollut muistutus-, muutoksenhaku tai muu neuvonta. Sosiaaliasiamiehellä ei ole tietoa siitä, missä määrin varhaiskasvatuksesta on tehty muistutuksia tai epäkohtailmoituksia eikä myöskään siitä onko päätöksiin ja asiakasmaksuihin haettu muutoksia ja millä menestyksellä.

On pelkästään hyvä, jos varhaiskasvatuksen asiakkailla ei ole tarvetta asioida sosiaaliasiamiehen kanssa. Tilanne on toinen, jos tarvetta olisi, mutta ei tietoa yhteydenottomahdollisuudesta. Ensisijaista toki on selvittää mietityttäviä kysymyksiä suoraan palvelusta vastaavan tahon ja tarvittaessa esihenkilön kanssa. Menettelyyn on hyvä tilaisuus päivittäisissä kohtaamisissa.

3.2 Muistutus ja kantelu varhaiskasvatuksessa

Varhaiskasvatuslaki säätelee muistutus- ja kantelumenettelyistä:

54 § Muistutus ja kantelu

Varhaiskasvatuksen laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä lapsen vanhemmalla tai muulla huoltajalla on oikeus tehdä muistutus toiminnasta vastaavalle päiväkodin johtajalle, toimipaikan vastuuhenkilölle tai varhaiskasvatuksen johtavalle viranhaltijalle. Toimipaikan on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Muistutus on kirjattava ja käsiteltävä asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta oikeuteen kannella asiastaan valvoville viranomaisille.

Kanteluun sovelletaan, mitä hallintolain 8 a luvussa säädetään hallintokantelusta.

Jos asiassa ei ole tehty muistutusta ja valvontaviranomainen arvioi, että kantelu on tarkoituksen mukaisinta käsitellä muistutuksena, viranomainen voi siirtää asian asianomaiseen toimipaikkaan tai varhaiskasvatuksen johtavan viranhaltijan käsiteltäväksi. Siirto on tehtävä välittömästi arvion tekemisen jälkeen. Siirrosta on ilmoitettava kantelun tekijälle. Toimipaikan on annettava tieto siirrettyyn asiaan annetusta vastauksesta siirron tehneelle valvontaviranomaiselle. Jos asia siirretään, kantelun tutkimatta jättämisestä ei tehdä päätöstä.

3.3 Varhaiskasvatuksen ammattilaisilla on velvollisuus epäkohtailmoituksen tekemiseen

Varhaiskasvatuslain¹² 57 a §:n mukaan työ- tai virkasuhteisen varhaiskasvatuksessa työskentelevän henkilön on ilmoitettava viipymättä varhaiskasvatuksen toimipaikan toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan lapsen varhaiskasvatuksen toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä kirjallisesti. Ilmoitusvelvollisia ovat varhaiskasvatuksen opettaja, sosionomi, lastenhoitaja ja erityisopettaja sekä perhepäivähoitaja. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta varhaiskasvatuksen johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen tekijällä on oikeus saada tietää, mihin toimenpiteisiin hänen ilmoituksensa perusteella on ryhdytty. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on laadittava kirjallisena ja pidettävä julkisesti nähtävillä.

Ammattiliitto JHL:n kyselyn¹³ mukaan vuonna 2021 voimaan tullut ilmoitusvelvollisuus ei ole vakiintunut käyttöön muun muassa siksi, että ilmoitusvelvollisuutta ei tunneta tai sen tulkitaan koskevan vain henkilöstön määrään liittyviä epäkohtia. Ilmoitus tulee kuitenkin aina tehdä, mikäli varhaiskasvatuksen tavoitteet eli esim. lapsen hyvinvoinnin tai kasvun tai kehityksen tai oppimisen edellytykset ovat vaarantuneet. Ilmoitusta edellytetään, jos toiminta tai olosuhteet voivat johtaa varhaiskasvatuslain tai sen tavoitteiden toteutumisen vastaiseen tilanteeseen. Tällaisia voivat olla palvelun laadussa ilmenevät puutteet, lapsen epäasiallinen tai sopimaton kohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvät lapselle vahingolliset toimet.

3.4 Oikeusturvakeinojen näkyvyys Keski-Suomen kuntien varhaiskasvatuksen sivuilla

Varhaiskasvatuslain uudistuttua vuonna 2018 varmistui sosiaaliasiamiestoiminnan ja varhaiskasvatuksen yhteistyön jatko. Sosiaaliasiamies lähetti kuntiin tiedotteen kotisivuille ja varhaiskasvatustyksiköihin välitettäväksi. Monien viimeaikaisten muutosten jälkeen on tarpeen tiedottaa varhaiskasvatuksen asiakkaiden oikeussuojakeinoista sekä päivittää yhteystiedot.

Taulukkoon 3 koottu katselmus Keski-Suomen 22 kunnan varhaiskasvatuksen kotisivuille osoitti sen, että muistutuksesta ja kantelumahdollisuudesta löytyi ainakin sähköisessä muodossa varsin vähän tietoa. Harvassa kunnassa tiedotus on riittävää. Koska muistutuslomake oli sähköisesti saatavilla vain kuudessa kunnassa, ei muistutuksen tekemistä ole tehty asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi, vaikka varhaiskasvatuslain 54 § sitä edellyttää. Sosiaaliasiamies tai -asiavastaava mainittiin vain kahdessa kunnassa ja niissäkin oli osittain vanhaa tietoa. Muistutustietojen, lomakkeiden ja sosiaaliasiavastaavan yhteystietojen täydennys- ja päivitystarvetta on jokaisen Keski-Suomen kunnan varhaiskasvatuspalvelussa.

¹² Varhaiskasvatuslaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20180540>

¹³ Ville Miettinen: JHL:n kysely: Päiväkotien epäkohtia jää hämärään, ilmoitusvelvollisuus ei toimi. Kuntalehti 10.1.2023: <https://kuntalehti.fi/uutiset/opetus-ja-kulttuuri/jhln-kysely-paivakotien-epakohtia-jaa-hamaraan-ilmoitusvelvollisuus-ei-toimi/>

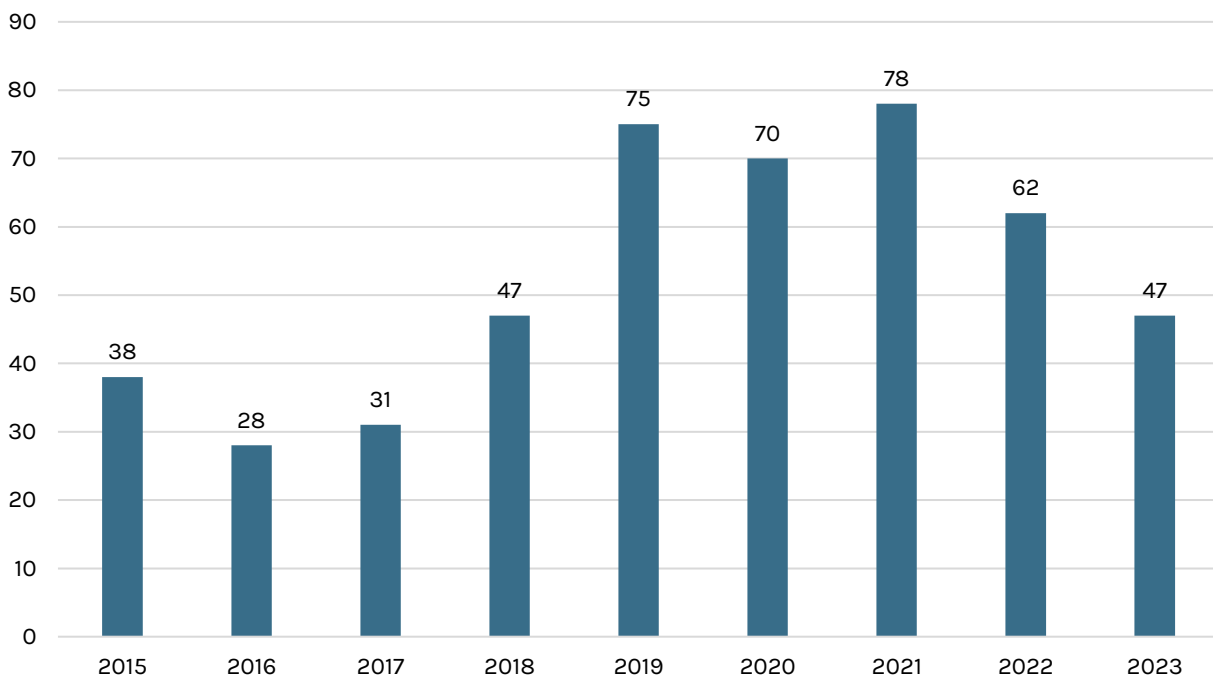
Taulukko 3. Oikeusturvakeinojen näkyvyys Keski-Suomen kuntien varhaiskasvatuksen sivuilla maaliskuussa 2024.

Kunta	Sosiaaliasiamiehen yhteystieto	Muistutuslomake	Muita huomioita
Hankasalmi	-	-	
Joutsa	-	On	Muistutus kunnallisen varhaiskasvatuksen toiminnasta.
Jyväskylä	-	On	Varhaiskasvatuksen epäkohtailmoitus/muistutus
Jämsä	-	-	
Kannonkoski	-	-	Muistutuksesta hyvä tieto ja viittaus varhaiskasvatuslain 54 §, mutta lomake puuttuu.
Karstula			
Keuruu	-	-	Muistutus tai kantelu varhaiskasvatuksesta. Jos olet tyytymätön varhaiskasvatuksen laatuun tai turvallisuuteen -> linkki Valviran ohjeisiin
Kinnula	-	On	
Kivijärvi	-	-	
Konnevesi	-	-	
Kyyjärvi	-	-	
Laukaa	-	On	
Luhanka	-	-	
Multia	-		
Muurame	On	On	Muistutus/epäkohtailmoitus Yksityisestä varhaiskasvatuspalvelusta. Sosiaaliasiamiehen linkki Kosken sivuille.
Petäjävesi	-	-	
Pihtipudas	-	-	
Saarijärvi	-	On	
Toivakka	-	-	
Uurainen	On	-	Sosiaaliasiamiehen vanha yhteystieto
Viitasaari	-	-	
Äänekoski	-	-	

4 MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU

4.1 Muistutusmenettely

Asiakaslain mukaisia palveluun, kohteluun tai menettelyyn liittyviä muistutuksia Keski-Suomen hyvinvointialue ilmoitti vuonna 2023 tulleen 47 (62 vuonna 2022). Muistutusten seurantamenettely perustettiin kesken vuotta ja siitä saattaa puuttua hyvinvointialueen ensimmäisiä muistutuksia. Vuoden vaihteen tienoilla tehtyjä muistutuksia on voitu käsitellä vielä kuntapohjaisesti ja alkuvuoden muistutuksia on myös saattanut ohjautua luovuttajaorganisaatioilta ohi hyvinvointialueen kirjaamon suoraan palvelujen esihenkilöille selvitettäväksi ja vastattaviksi.



Kuva 9. Sosiaalihuollon muistutukset Keski-Suomen hyvinvointialueen kunnissa vuosina 2015–2023 (Ikm).

Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioon ottaen. Valvontaviranomaiset pitävät muistutuksen kohtuullisena vastausaikana yhtä kuukautta, monimutkaisessa selvittelyä vaativassa asiassa voi kulua kaksi kuukautta. Toimintayksikön vastuuhenkilön tai johtavan viranhaltijan on huolehdittava siitä, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja viivytyksittä. Valvira¹⁴ ohjeistaa kirjaamaan muistutuksen saapuneeksi, minkä jälkeen alkaa välitön selvittely. Mitä suurempi merkitys ratkaisun lopputuloksella on asianosaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä nopeammin asia pitäisi käsitellä.

¹⁴ Valvira. Ohjeita sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikölle muistutuksen käsittelyyn: <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ohje-muistutuksen-kasittelyyn>

Viitattu 22.3.2024.

Hyvässä vastauksessa kuvataan keskeiset tapahtumat aikajärjestyksessä tiivistetysti ja vastaan muistutuksessa esitettyihin kysymyksiin ja kommentteihin. Vastauksessa on myös hyvä arvioida, onko toimittu oikein tai onko menettelyssä havaittu puutteita tai muita epäkohtia. Sekin on hyvä kertoa, jos muistutus antaa aihetta kehittämistoimiin.

Valviran mukaan hyvä muistutusvastaus on ymmärrettävä, selkeäkielinen ja asiallinen eikä se sisällä vierasperäisiä sanoja. Hyvä vastaus on puolueeton ja perustuu asiakirjoihin sekä palveluun osallistuneilta ammattihenkilöiltä hankittuun selvitykseen. Asiaa voi lakien lisäksi perustella myös toimintaohjeilla ja suosituksilla.

Huolellisesti selvitetty muistutus ja palautteeseen paneutuva vastaus voi korjata vaurioituneita asiakassuhteita sekä johtaa toiminnan nopeaan kohentamiseen, mikä on ollut myös lainsäätäjän alkuperäinen tavoite. Laadukkaalla muistutusmenettelyllä voidaan välttää työläämpiä ja hitaampia kanteluprosesseja.

4.2 Kantelut aluehallintovirastoon

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto sai Keski-Suomesta 71 (86 vuonna 2022) sosiaalihuoltoa koskevaa kantelua, joista parikymmentä kohdistui yksityiseen toimijaan ja loput hyvinvointialueen yksiköihin. Yli puolet kanteluista koski lastensuojelua. Toinen suuri ryhmä oli iäkkäiden palvelut, joista kanneltiin 11 kertaa. Vammaispalveluihin ja kehitysvammahuoltoon kohdistui kumpaankin neljä kantelua ja muutamista muista aiheista oli laadittu lähinnä yksittäisiä kanteluja. Aluehallintovirasto siirsi 28 (22) kantelua toimintayksikköön muistutuskäsittelyyn ja päättyi muissa tilanteissa useimmiten antamaan kirjevastauksen. Kymmenen kantelua eteni tiiviiseen käsittelyyn ja saman verran täysimittaiseen kantelukäsittelyyn.

Avi voi antaa kantelupäätöksessä hallinnollista ohjausta taholle, jonka toiminnasta on kanneltu. Se voi todeta menettelyn olleen lainvastaista

- saattamalla kantelun kohteen tietoon käsityksen lainmukaisesta menettelystä
- kiinnittämällä kantelun kohteen huomiota menettelyynsä niin, että se on jatkossa lain tai hyvän hallintotavan mukaista
- antamalla huomautuksen vastaisen toiminnan varalle.

Muutamia loppuvuoden kanteluja oli selvityksen laatimisen aikaan vielä vireillä. Ratkaisuihinsa aluehallintovirasto ilmaisi käsityksen kolme kertaa. Niistä kaksi liittyi lastensuojelun sosiaalitoimen avohuollon tukitoimiin ilman kodin ulkopuolista sijoitusta ja yksi iäkkäiden kotona asumisen tuen palveluihin. Huomion kiinnittäminen oli tuloksena kahdessa kantelussa, joista kumpikin kohdistui mielenterveyskuntoutujien palveluihin, toinen tuettuun asumiseen ja toinen asumispalveluissa tapahtuvaan lääkehoidon toteuttamiseen. Huomautuksia ei ratkaisuihinsa nähty nyt lainkaan. Hyvänä lainopillisena lukuvinkkinä mainittakoon, että aluehallintovirasto on jo joidakin vuosia julkaissut Uutishuone-sivullaan kantelujen päätöslyhennelmiä¹⁵.

¹⁵ Aluehallintovirasto. Kanteluiden päätöslyhennelmät, sosiaalihuolto 2023: <https://avi.fi/paatoslyhennelmat/kantelut#accordion-n9b4SkvabcJs>

4.3 Muutoksenhaku

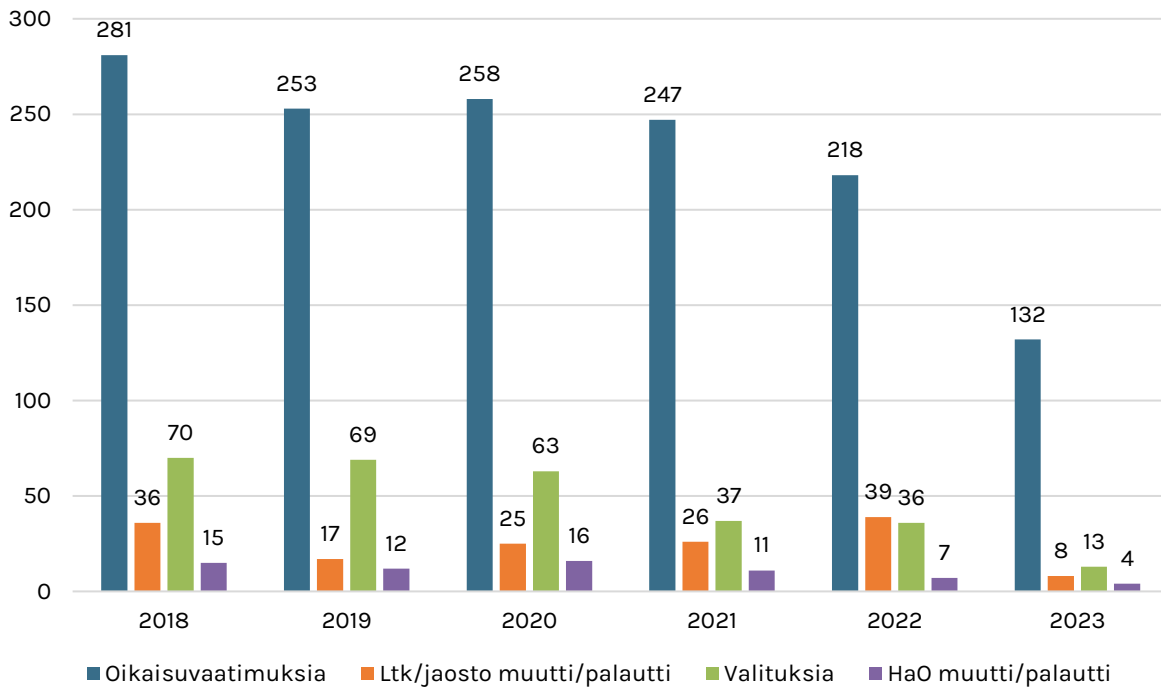
Sosiaalihuollon viranhaltijapäätöksistä tehtyjen oikaisuvaatimusten käsittelymäärä väheni jo vuonna 2022 ja vuonna 2023 hyvinvointialueella niitä käsiteltiin 132, mikä on huomattavasti edellisvuotta vähemmän. Myös sosiaaliamiehenä muutoksenhakuneuvonta väheni vuonna 2023, jolloin sitä tilastoitui 63 kertaa edellisvuoden luvun oltua 84. Tuolloin eniten neuvoja kysyttiin lastensuojelun oikeuskäsittelyihin ja lähes yhtä usein vammaispalveluasioden muutoksenhakuun, nyt niitä tarvittiin toimeentulotuen oikaisuvaatimusmenettelyyn lastensuojelun ollessa toisena ja vammaispalvelun kolmantena. Tulos on muuten linjassa hyvinvointialueen muutoksenhakutietojen kanssa, vain omaishoidontuen muutoksenhakutarve ei tullut sosiaaliamiehelle näkyviin yhtä vahvasti kuin mitä muutoksia oli haettu.

Keski-Suomen hyvinvointialueen yksilöasiajaosto hyväksyi kahdeksan oikaisuvaatimusta, mikä sekin on selvästi vähemmän kuin mitä kuntien luottamuselimissä hyväksyttiin. Huomionarvoista on tietää, että 56 viranhaltijapäätöstä itseoikaistiin eivätkä ne edenneet jaostoon. Jaoston käsittelemistä 132 asiasta 31 koski omaishoidontukea ja 28 täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea. Vammaispalveluista luottamuselinkäsittelyyn tuli 26 kuljetuspalveluasiasiaa, 11 henkilökohtaisen avun päätöstä, viisi asunnonmuutosasiaa ja samoin viisi harkinnanvaraista taloudellista tukipäätöstä sekä muutamia muita yksittäisiä oikaisuvaatimuksia. Sosiaalihuoltolain mukaisesti asiakas- tai tukipalvelumaksuihin haettiin muutoksia toistakymmentä kertaa ja yksittäisten oikaisuvaatimusten aiheiden kirjo oli varsin suuri.

Valitukset hallinto-oikeuteen ovat myös vähentyneet ja suuntaus jatkui vuonna 2023. Sosiaalihuollon yksilöasioista valitettiin 13 kertaa ja luku on noin kolmasosa edellisvuoden valitusmäärästä. Hallinto-oikeus hyväksyi kolme kunta-ajan valitusta ja puuttui lisäksi yhteen tukimaksatusmenettelyyn. Neljä hyväksyttyä valitusta on pienin määrä kahteenkymmeneen vuoteen.

Toivottavasti muutoksenhaun kehityssuunta ei kerro asiakkaiden keinottomuudesta tai toivottomuudesta, vaan tarpeisiin vastaavasta lainmukaisesta päätöksenteosta, toimivasta itseoikaisukäytännöstä sekä ensiasteen muutoksenhaun käsittelyn laadusta.

Kuvaan 10 (seuraavalla sivulla) on koottu Keski-Suomen sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia vuosilta 2018–2023. Luottamuselinkäsittelyn ja varsinkin oikeuslaitoksen pitkien käsittelyaikojen vuoksi osa ratkaisuista siirtyy usein seuraavaan vuoteen. Samana pysynyt tarkastelutapa kertoo kuitenkin sosiaalihuollon yksilöasioiden muutoksenhaun ja sen tuloksellisuuden kehityksestä eri muutoksenhakuasteissa.



Kuva 10. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Keski-Suomen hyvinvointialueen kunnissa vuosina 2018-2023.

5 YHTEENVETOA, ASIAKASKOKEMUKSIA JA POHDINTAA

Keski-Suomen sosiaaliasiamiehelle tuli 423 uutta asiatapahtumaa (417 vuonna 2022), joista 375 (395) tuli sopimuskunnista. Myös Muu kunta -osuuden 48 (22) asiaa kohdistui pääosin Keski-Suomeen, vaikka kuntaa ei aina mainittu. Lukuihin liittyy satunnaista vuosittaista vaihtelua, joten ne ovat suuntaa antavia. Viime vuoden lukuihin lisävarauksen tuo sosiaaliasiamiestoiminnan siirron valmistelu hyvinvointialueelle. Ns. vanhojen lomien vuoksi työpäiviä oli syyskaudella tavallista vähemmän ja se näkyi myös tilastoissa.

Jatkoasiointia seurattiin nyt ensimmäistä kertaa, näppituntumaa paremman tiedon tarpeessa. Kun asiatapahtumia oli 423, niistä 176 eli noin 42 % jatkui vähintään kerran ja monissa asiointi jatkui lukuisia kertoja jopa kuukaudesta toiseen. Kaikkia eri yhteydenottoja ei edelleenkään tilastoitu omiksi toimenpiteikseen, vaikka jokainen viesti, puhelu ja palaveri vei oman aikansa. Toistuva asiointi liittyi selvästi useimmin lastensuojeluun, mutta myös vammaispalveluihin, työikäisten tai iäkkäiden palveluihin.

Uuden hyvinvointialueen perustaminen ja sen myötä tulleet palvelumuutokset eivät ainakaan ensimmäisenä toimintavuonna näkyneet suuresti sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenottomäärissä. Epätietoisuutta sekä pettymystä palvelujen ja tukitoimien yhdenmukaistettuihin myöntämiskriteereihin tuli kyllä esiin, mutta toistaiseksi - ja onneksi - ennakoitua vähemmän.

Palvelukohtaista kehityksen tarkastelua: Toimeentulotukiasiointi lisääntyi

Sosiaaliasiamiehellä asiointin selvin kasvu näkyi työikäisten sosiaalityön ja etenkin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen asiointimäärissä. Ongelmia koettiin myös kuntouttavan työtoiminnan muuttuneessa matkakorvauskäytännössä. Jos jo harkinnanvaraisen viimesijaisen toimeentulotuen myöntämiskriteerien yhtenäistäminen mitä ilmeisimmin lisäsi yhteydenottoja, mitkä ovat vaikutukset, kun yleisen asumistuen ja työttömyysetuuksien leikkaukset tulevat voimaan¹⁶. Muutokset heikentävät pienituloisimman väestön taloudellista ja sosiaalista asemaa. Vaikka työllisyysvaikutuksia tavoitellaan, seuraukset voivat olla joillekin kohtuuttomia ja jopa kohtalokkaita. Eikä poissuljettua ole sekään, että seuraa muuttoaaltoja ja asunnottomuus lisääntyy. Ensin muutos lisää Kelan laskennallisen perustoimeentulotuen tarvetta ja sen jälkeen vaikeimmat asiat siirtyvät hyvinvointialueille sosiaalityön yksilölliseen tarveharkintaan ja tavoitteelliseen asiakassuunnitteluun.

¹⁶ Kelan yleiseen asumistukeen ja työttömyystukiin tulee 1.4.2024 useita eduskunnan hyväksymiin lakimuutoksiin perustuvia leikkauksia, jotka vaikuttavat noin puolen miljoonan asiakkaan tukiin. Työttömyystukien leikkaus vähentää asiakkaiden saamaa tukea heti huhtikuussa. Yleisen asumistuen saajien tuki pienenee seuraavan tarkistuksen yhteydessä, viimeistään maaliskuussa 2025.

Kela: <https://www.kela.fi/ajankohtaista/6139140/yleisen-asumistuen-ja-tyottomyystukien-leikkaukset-koskevat-noin-500-000ta-kelan-asiakasta-muutokset-tulevat-voimaan-14>

Lastensuojelusta edelleen eniten yhteydenottoja

Lastensuojeluasioita tuli 116 (133) ja vaikka määrä laski, aihe oli edelleen sosiaaliasiamiestä työllistävin sosiaalihuollon palvelutehtävä monine palveluineen ja vaiheikkaine prosesseineen. Asiointi koski usein lastensuojeluilmoituksiin liittyvää tiedontarvetta ja huolta, yllättäviä kiireellisiä sijoituksia, jonotusta lastensuojeluun, huostaanottoprosesseja oikeudenkäynteineen, sijaishuollon ongelmia, huostaanoton purkuun liittyviä kysymyksiä, jälkihuoltoa unohtamatta. Asiakaiden kokemukset kertovat vahvasta osallisuuden puutteesta lastensuojeluasioinnissa. Vaikka valtaosa lastensuojelun avohuollosta ja sijaishuollostakin sujuu kohtuullisen hyvässä yhteistyössä, kohennettavaa on niin palvelun toteuttamisen ja kirjaamisen laadussa kuin palveluvalikoimassa ja henkilöstöresursseissa. Sijaishuollon tarvetta on runsaasti ja aiheesta kertyy paljon palautetta.

Iäkkäiden palveluja koskeva asiointi on todennäköisesti aliedustettua

Ikääntyneiden palveluja tarvitsevilla on monenlaisia huolia ja kohtuuttomia kokemuksia. Yhteydenottoja kertyi 64 (58) tilanteesta ja vaikka määrä hieman nousi, ei kuitenkaan vuoden 2021 tasolle (82). Kaikilla vanhuksilla ei ole omaista huolehtimassa ja vaikka olisikin, sote-asiakkaan asemassa voi olla paljon parantamisen varaa. Siitä esimerkkinä yksi yhteydenotto:

Omainen kertoo jatkuvista ongelmista ympärivuorokautisen yksikön asukkaalleen tilaamissa paa-ritaksikyvydeissä. Taksifirmasta laskutusasiaa oli pidetty alihankkijan ongelmana. Laskutuslisät 5-8 €/kyyti tekevät yli 100 € ylimääräistä maksukattoihin kuulumatonta menoa vuosittain. (Paikallisen taksin palvelu ensiluokkaista ja jättää laskun hoitajille, jolloin ei tule lisää.) Viikonloppuna Kela-taksi ei tullut, odottivat kaksi tuntia vertavuotavan potilaan pääsyä sairaalaan, soittivat ambulanssin, joka ei ottanut kyytiin ja 2,5 tunnin kuluttua klo 22.30 tuli Kela-taksi. Ihmettelee saavatko Kela-taksit valita kyytinsä. Aiemmin odottivat hammashoitolassa 4 tuntia muutaman kilometrin kyytiä. Kun taksi tuli, kertoi järjestelmästä nähneensä iäkkään henkilön joutuneen odottamaan jo pitkään, 4 taksia oli jättänyt tilauksen ottamatta. Soittaja pitää tilannetta vanhoille ja sairaille ihmisille aivan kohtuuttomana. Asumisyksiköstä ei saa saattajaa mukaan, matkoilla apu omaisten varassa. Lääkärin määräämiä lääkkeitä ja lisäravinteita jäänyt antamatta vanhukselle, sillä niitä jää yli. Hoitotukihakemus kesti pitkään ja tukea jäi usealta kuukaudelta saamatta. Pitää myös vuokraa kalliina, siisteystasoa minimaalisena ja nimikoinnista huolimatta vaatteet vaihtuvat usein. Antanut palautetta ja pidetty kolme palaveria, vaatimattomin tuloksin. Vanhukselle oli tehty ilmeisesti Novassa DNR-päätös kertomatta siitä omaisille. Saivat sattumalta tietää, kun vanhus vietiin Novasta tiputukseen toisen kunnan terveyskeskuksen, jossa lääkäri kertoi päätöksen olevan edelleen voimassa. Omainen ihmetteli mistä päätöksestä kyse ja sai tietää sen tehdyksi jo puoli vuotta aiemmin. Teki muistutuksen ja 9 kk kuluttua tuli vastaus, jonka mukaan lääkäriillä on oikeus tehdä päätös. Odottaa, että hyvinvointialueella huolellisuus, hoidon taso ja laatu paranee.

Toinen tilanne kuvaa ikääntyneiden mielenterveyskuntoutujien asemaa:

Keski-Suomen hyvinvointialue on linjannut uusissa kriteereissään, että tehostetussa palveluasumisessa asuville kuntoutujille ei myönnetä enää sosiaalihuoltolain kuljetuspalveluita. Jos kuntoutuja on yli 65-vuotias, ei hänellä ole mahdollisuutta myöskään vammaispalvelulain kuljetuspalveluihin.

Toiminta-ajatuksena on kuntouttava ja kuntoutumista tukeva toipumisorientaatio, jonka pohjalta asukas hoitaa kaikki omat asiansa ja yhteiskunnallisen osallistumisen itse tai ohjattuna. Nyt tämä ei mahdollistu, koska mikään kuljetuspalvelu ei tue tätä. Käytännössä asukkaat voivat asioida vain kävelymatkan päässä ja olennaisimmat palvelut (pankit, vaateostokset ym.) ovat useiden kilometrien matkoissa. Psykoottisten sairauksien vuoksi suurin osa ei pysty käyttämään julkisia kulkuvälineitä tai heillä on fyysinen este tai alentunut liikuntakyky.

Kuka näiden asiakkaiden puolia pitää? Kaikki kuljetuspalveluhakemukset ovat palautuneet hylättyinä tämän vuoden alusta alkaen. Pyrimme kuntouttamaan asiakkaita kevyempiin asumismuotoihin, mutta nythän tämä systeemi taannuttaa heidät täysin. Eli ikääntyvät mielenterveyskuntoutujat putoavat tässäkin väliin. Ei ole mahdollista elää aktiivista elämää, vaikka fyysistä toimintakykyä olisi.

Kolmas tapaus liittyy säännöllisen kotihoidon asiakasmaksuun:

Parempituloisen puolison kuoltua lesken on vaikea pärjätä tuloillaan. On velkajärjestelyssä ja senioriasunnon vuokraan menee 1900 euron eläkkeestä yli 700/kk. Säännöllinen kotihoito maksaa yli 500 ja on vaikea saada raha riittämään ruokaan ja terveydenhuollon menoihin. Kysynyt maksualennusta, mutta kerrottu ettei velkajärjestelyä oteta huomioon, ulosotto huomioitaisiin. Kysyy surullisena, onko tämä totta ja onko kohtuullista vaatia vammaista asiansa hoitavaa vanhusta ulosottoon? Kirjallinen päätös on vain maksusta, ei kohtuullistamishakemuksen käsittelystä. Päätös kannattaa pyytää. Riittäisikö, jos asiakasmaksun määräämisessä käyttäisi ulosoton suojaosuussummaa, ikään kuin asia olisi jo ulosotossa? Kohtuullisemmalta ja asiakkaan edun mukaiselta se ainakin vaikuttaisi. Jos menettely ei toimisi, ulosotto olisi käytettävissä.

Vammaispalvelujen moninaisuus

Vammaispalveluissa asiointi väheni edellisvuoden tavoin. Eri asiakkailta tuli 49 (57) asiaa, joista puolet Jyväskylästä ja muut kahdeksasta eri kunnasta. Myönteisestä määrällisestä kehityksestä huolimatta kohtuuttomimpien tilanteiden helpottumista ei valitettavasti ole vielä näköpiirissä. Moni kaipasi ymmärtäväisempää ja paremmin tavoitettavissa olevaa sosiaalityötä. Liikkumisen tuki eli tutummin kuljetuspalvelu oli tuottanut monille pettymyksen, sitä ei joko ollut myönnetty tai jos olikin, taksin tuloon ei ollut luottamista. Palveluasuminen, henkilökohtaisen avun kielteiset ja riittämättömät päätökset sekä vaikeudet avun toteutumisessa ovat vammaispalvelun kestoaiheita. Ongelmia liittyi myös työ- ja päivätoiminnan saamiseen. Ennakkotieto vammais- ja työkykyisten työtoiminnan vähentämisestä alkoi todentua vuoden 2024 puolella. Asiakkaat, läheiset ja palveluntuottajat ihmettelivät menettelyä: Miten niiltä, joilla muutenkin on vähän, voidaan vähentää tai jopa lakkauttaa välttämättömäksi koettu työtoiminta, joka kuntouttaa, ylläpitää toimintakykyä, tuo elämään sisältöä ja arkeen järjestystä sekä sosiaalisia suhteita.

Kehitysvammaisen henkilön asemasta oli kyse 15 kertaa ja niissä on tyypillistä moniammatillisuuden ja yksilöllisten ratkaisujen tarve. Lastensuojelun tavoin myös vammaispalveluasiakkaat tarvitsevat oman sosiaalityöntekijän, jonka asiakasmäärä pitäisi pysyä kohtuudessa. Jos asiakkaita on liikaa, siitä seuraa viiveitä, huolta ja haittaa kaikille asiassa jotenkin osallisille. Pari asiakaskokemusta:

Yksinhuoltajan 8-vuotiaalla lapsella Asperger/ADHD ja kesällä hoitopaikan tarve vanhemman ansiotyön vuoksi. Kerrottu, että ei kuulu varhaiskasvatukseen vaan vammaispalveluun, josta kerrottu, ettei kuulu heillekään.

Aluehallintovirasto oli ohjannut vanhemman ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Kyse on alakoulukäisen kehitysvammaisen lapsen koulunkäynnistä, iltapäivätoiminnasta ja riittämättömästä henkilökohtaisesta avusta. Toistuvasti ehdotettu yrittäjävanhemman kotiin jäämistä. Työssä käyvät eronneet vanhemmat vuorottelevat ja huolehtivat lasten asiat. Päätoksen mukaan lapsi voi jatkaa 10-vuotiaaksi päiväkodissa. Onko jatko Vaalijalassa (noin 50 lapsen eli yli vuoden jono) vai Valteri Onervassa, johon koulu ei ole pyytännyt ohjaussopimusta? Pitäisivät itse jälkimmäistä parempana, mutta ilmeisesti haussa Vaalijala. Vanhempi perää lapselle oikeutta oppimiseen ja sosiaaliin suhteisiin. Koulussa lasta pidetty koulun ullakolla 2 viikkoa "eristyksessä" muista oppilaista. Isossa moniammatillisessa palaverissa koki asioiden jääneen auki. Mikä on koulun perusopetuksen ja iltapäivätoiminnan ja mikä vammaispalvelun ja sosiaalihuollon asiaa?

Päihdeistä ja riippuvuuksista johtuvia palvelutarpeita näkyviin

Päihdehuollon palautetta tulee vähän ja silloinkin se kuuluu usein terveydenhuoltoon. Nyt asiointi lisääntyi suhteellisesti paljon, kun asiatapahtumia tuli 8 (3). Muutama oli aloittanut päihdekuntoutuksen yksityisesti ja olisi tarvinnut jatkokuntoutusta. Tuettua päihdeetöntä asumista tarvittaisiin enemmän ja esille tuli myös iäkkään henkilön päihdeongelma ja siihen liittyvä läheisen kuin myös hoitotahon keinottomuus.

Asiakas oli ollut päihdekuntoutuksessa ja tarvitsee tuetun päihdeettömän asunnon. Kertoo tulleensa siirretyksi sosiaalityöntekijöiltä toisille eikä ole saanut maksusitoumusta kuntoutusyksikköön, jossa tietää olevan paikan. Kuntoutus päättyi muutama päivä sitten ja kokee jääneensä tyhjän päälle, pelkää retkahdusta, ellei saa pian paikkaa ja joutuu olemaan kavereilla. Äiti tehnyt myös huoli-ilmoituksen. Asiakkaalla on sosiaalityöntekijän numero, siihen kannattaa ottaa yhteyttä ja pyrkiä kiirehtimään. Niin on jo tehnyt, mutta jäänyt käsitys ainakin parin viikon odotusajasta, mitä pitää liian pitkänä, vaikka oma motivaatio raittiuteen on vahva.

Perheoikeudellisten palvelujen asiakkaiden vähenevä asiointi

Sosiaaliasiamiesyhteydenottojen valossa perheoikeudellisten palvelujen kehitys näyttää myönteiseltä. Lastensuojelun tavoin myös perheoikeudellisissa asioissa ratkaisut ovat kauaskantoisia ja vaikutukset ulottuvat muihinkin kuin varsinaisiin asianosaisiin. Vuonna 2023 lastenvalvojan tehtäviin liittyviä yhteydenottoja tuli 11 (23), määrä siis puolittui edellisvuodesta. Kun kehitys on ollut laskeva jo muutaman vuoden, kyseessä ei ehkä enää ole pelkkä vuosittainen vaihtelu. Vuonna 2021 asioita oli vielä 31 ja kun prosessit ovat usein pitkiä ja mutkikkaita, todellinen yhteydenottomäärä oli tuolloin vähintään kaksinkertainen. Takavuosina tuli lukuisia tyytymättömiä yhteydenottoja yksittäisten kuntien lastenvalvojatyöstä. Toiminta oli usein yhden lastenvalvojan varassa ja moni tiedusteli mahdollisuutta muualla asiointiin. Joskus kumpikin vanhempi toistensa asioinnista tietämättä kertoi luottamuspulasta, puolueellisuuden kokemuksesta ja sopimisen edistymisen hankaluuksista. Ainakin sosiaaliasiamiestyön kokemusten perusteella perheoikeudellisen palvelun perustaminen on menestystarina, jossa ammattitaitoisella henkilöstöllä sekä resurssien lisäämisellä lienee osansa. Varsinainen vaikutusten arviointi edellyttäisi toki laajempaa asiakasnäkökulmaa, lastenvalvojien kokemusten, asiantuntija-avusteisten sopimusten kuin myös oikeuskäsittelykehityksen selvittämistä.

Varhaiskasvatus hyvinvointialueen sosiaaliasiamiestyössä

Sosiaaliasiamiehelle varhaiskasvatuksesta tulee erittäin vähän asioita, viime aikoina 2–8 vuositte. On hyvä, jos asioinnin vähäisyys kertoo ongelmien puuttumisesta. Tilanne on toinen, jos tarvetta olisi, mutta ei tietoa yhteydenottomahdollisuudesta. Ensisijaista toki on selvittää asiaa suoraan palvelusta vastaavan tahon ja tarvittaessa esihenkilön kanssa.

Taulukon 3 katselmus Keski-Suomen 22 kunnan varhaiskasvatuksen kotisivuille osoitti sen, että muistutuksesta, kantelumahdollisuudesta ja henkilöstön epäkohtailmoitusvelvollisuudesta löytyi ainakin sähköisessä muodossa varsin vähän tietoa. Koska muistutuslomake oli sähköisesti saatavilla vain kuudessa kunnassa, ei muistutuksen tekemistä ole tehty asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi, vaikka varhaiskasvatuslain 54 § sitä edellyttää. Sosiaaliasiamies mainittiin vain kahden kunnan kotisivuilla ja silloinkin tieto oli osittain vanhentunutta. Muistutustietojen, lomakkeiden ja sosiaaliasiavastaavan yhteystietojen täydennys- ja päivitystarvetta on jokaisessa Keski-Suomen kunnassa.

Muutoksenhaku väheni

Viranhaltijoiden päätöksistä tehtyjä oikaisuvaatimuksia käsiteltiin 132 (218), huomattavasti edellisvuotta vähemmän. Osansa vähennykseen lienee sillä, että 56 asiaa korjattiin itseoikaisulla ilman luottamuselinkäsittelyä. Omaishoidontuki, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki sekä vammaispalvelun kuljetuspalvelut/liikkumisen tuki antoivat useimmin aiheutta oikaisuvaatimuksiin. Ensiasteen muutoksenhaussa hyvinvointialueen yksilöasiajaosto hyväksyi kahdeksan (39) oikaisuvaatimusta. Luottamuselimen päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen jo kolmantena peräkkäisenä vuonna aiempaa vähemmän, 13 (36) kertaa. Hallinto-oikeus hyväksyi ainakin osittain neljä (7) valitusta. Toivottavasti muutoksenhaun kehityssuunta ei kerro asiakkaiden keinottomuudesta tai toivottomuudesta, vaan tarpeisiin vastaavasta lainmukaisesta päätöksenteosta, toimivasta itseoikaisukäytännöstä sekä ensiasteen muutoksenhaun käsitteilyn laadusta.

Muistutus- ja muu palautejärjestelmä kehittyi

Edellisessä selvityksessä¹⁷ odotettiin keskitetyn palautejärjestelmän kehittämistä ja siitä seuraavaa tehokkuutta paitsi tiedon muodostukseen, myös käytettävyyteen, hyötyyn ja palveluvaihtuksiin. Keski-Suomen hyvinvointialueella on nyt sähköisesti täytettävä muistutuslomake ja suojattu sähköpostiosoite kirjaamoon salassa pidettävien yksilöasioiden kuten muistutusten ja oikaisuvaatimusten lähettämistä varten.

Tarvitaan myös monialaista tutkimusta. Hiljattain Jyväskylän yliopistoon ja Keski-Suomen hyvinvointialueelle nimetty sosiaalityön työelämäprofessori Minna Kivipelto peräsi aloitusesitelmässään¹⁸ aiheellisesti sote-palveluiden yhteistoiminnan vaikuttavuuden tutkimusta. Sosiaali- ja terveydenhuollon kriisi ei ratkea pelkällä terveydenhuollon kehittämisellä, vaikka yleisestä

¹⁷ Hiekka Eija, Paavolainen Taru & Huikko Maija (2023) Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2022. Saatavilla: <https://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2023/05/Sosiaaliasiamiehen-selvitys-2022.pdf>

¹⁸ Minna Kivipelto: Vaikuttavat sosiaalipalvelu tasaavat terveydenhuollon kustannuksia. Keskisuomalainen 27.1.2024

keskustelusta voi saada sen käsityksen. Sote-järjestelmän mahdollisuuksista huolimatta maassamme on kymmeniä tuhansia sairaalajaksoja, joita voitaisiin vähentää nykyistä paremmilla sosiaalipalveluilla. Kivipellon mainitsema tutkimusaihe on kovin ajankohtainen: on tutkittava myös sosiaalipalvelujen vaikuttavuutta terveydenhuollon kustannusten tasaajana.

Lopuksi huomioita

- Muutoksenhaku väheni ja itseoikaisu toimi. Muistutuksia tärkeä hyödyntää kehittämisessä.
- Asiointitarve sosiaaliasiamiehelle lisääntyi jonkin verran (tilastossa 11 kk asiat, määrä olisi ollut n. + 20).
- Kuntien varhaiskasvatuksen sivuilta puuttuu tietoa asiakkaiden oikeussuojakeinoista.
- Täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen tarve lisääntyy ja näkyy sosiaalityön ja -ohjauksen kysynnässä.
- Miten vastata paremmin iäkkäiden ihmisten palvelutarpeisiin ja tukea liikkumista ja toimintakykyä?
- Omaishoitoon tarvitaan lisää vaihtoehtoja hoitajan vapaiden pitämiseen.
- Onko lastensuojelun avohuollossa riittävä henkilöstö ja käytettävissä tehokas valikoima tukitoimia?
- Perheoikeudelliset palvelut, monisyinen menestystarina? Asiointi ko. palveluista edelleen vähentynyt.
- Riittävätkö vammaispalveluissa sosiaalityön ja -ohjaukset resurssit?
- **Oleellista on saada asiakaslaki ja sen henki sosiaalihuollon toteutukseen:** Asiakkaan hyvä palvelu ja kohtelu, itsemääräämisoikeus ja mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

LÄHTEET

- Aluehallintovirasto. Päätöslyhennelmät, sosiaalihuolto 2023. Saatavilla: <https://avi.fi/paatoslyhennemat/kantelut#accordion-n9b4SkvabcJs> (Viitattu 21.3.2024)
- Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista sekä varhaiskasvatuslain 53 §:n muuttamisesta. Saatavilla: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/HE_300+2022.pdf (Viitattu 26.3.2024)
- Hiekka Eija, Paavolainen Taru & Huikko Maija 2023. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2022. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen raportteja 55. Saatavilla: <https://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2023/05/Sosiaaliasiamiehen-selvitys-2022.pdf> (Viitattu 26.3.2024)
- Kela. Yleisen asumistuen ja työttömyystukien leikkaukset koskevat noin 500 000:ta Kelan asiakasta – muutokset tulevat voimaan 1.4. Saatavilla: <https://www.kela.fi/ajankoh-taista/6139140/yleisen-asumistuen-ja-tyottomyystukien-leikkaukset-koskevat-noin-500-000ta-kelan-asiakasta-muutokset-tulevat-voimaan-14> (Viitattu 26.3.2024)
- Kivipelto, Minna 2024. Vaikuttavat sosiaalipalvelu tasaavat terveydenhuollon kustannuksia. Keski-suomalainen 27.1.2024
- Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230739> (Viitattu 26.3.2024)
- Miettinen, Ville 2023. JHL:n kysely: Päiväkotien epäkohtia jää hämärään, ilmoitusvelvollisuus ei toimi. Kuntalehti 10.1.2023. Saatavilla: <https://kuntalehti.fi/uutiset/opetus-ja-kulttuuri/jhl-n-kysely-paivakotien-epakohtia-jaa-hamaraan-ilmoitusvelvollisuus-ei-toimi/> (Viitattu 26.3.2024)
- THL. Asiakirjojen syntykonteksti. Saatavilla: <https://thl.fi/aiheet/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/sosiaalihuollon-tiedonhallinta/palvelutuotannon-toiminnalliset-maarittelyt/asiakirjojen-syntykonteksti> (12.3.2024)
- Tilastokeskus: Varhaiskasvatukseen osallistuneiden lasten määrä vuonna 2022 <https://stat.fi/tilastotieto>
- Valvira. Ohjeita sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikölle muistutuksen käsittelyyn. Saatavilla: <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ohje-muistutuksen-kasittelyyn> (Viitattu 22.3.2024)
- Varhaiskasvatuslaki. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20180540> (Viitattu 26.3.2024)
- Varhaiskasvatuslaki, 53 § Ohjaus, neuvonta ja sosiaaliasiavastaava. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20180540#L10P53> (Viitattu 26.3.2024)

LIITTEET

Liite 1. Sosiaaliamiehen tilastointilomake 2023

1. Uusi vai jatkuva asiakastapahtuma
2. Päivämäärä
3. Kuukausi
4. Yhteydenottaja
 - a. Sosiaalihuollon asiakas
 - b. Omainen / läheinen / edustaja
 - c. Henkilöstö
 - d. Muu, kuka?
5. Yhteydenottotapa
 - a. Puhelin
 - b. Sähköposti, Turvaposti, Suomi.fi-asiointitili
 - c. Tapaaminen ilman ajanvarausta
 - d. Kirje/kirjallinen yhteydenotto
 - e. Muu, mikä?
6. Yhteydenottajan kieli
 - a. Suomi
 - b. Ruotsi
 - c. Englanti
 - d. Muu, mikä?
7. Tapahtuman kohde
 - a. Mies
 - b. Nainen
 - c. Alaikäinen
 - d. Perhe
 - e. Muu, kuka?
 - f. Ei tietoa
8. Kunta
9. Sosiaalihuollon palvelutehtävä
 - a. Iäkkäiden palvelut
 - b. Lapsiperheiden palvelut
 - c. Lastensuojelu
 - d. Perheoikeudelliset palvelut
 - e. Päihdehuolto
 - f. Työikäisten palvelut
 - g. Vammaispalvelut
 - h. Koulukuraattori / koulun sosiaalityö
 - i. Varhaiskasvatus
 - j. KELA
 - k. Muu, mikä?

10. Julkinen / yksityinen sosiaalipalvelu

- a. Hyvinvointialueen sosiaalipalvelu
- b. Hyvinvointialueen toiselta hyvinvointialueelta ostama sosiaalipalvelu
- c. Yhteistyöalueen (YTA) sosiaalipalvelu
- d. Yksityinen sosiaalipalvelu hyvinvointialueen ostopalveluna
- e. Yksityinen sosiaalipalvelu
- f. KELA
- g. Muu, mikä?
- h. Ei tietoa

11. Sosiaalipalvelut (voit valita useita samaan palvelutehtävään kuuluvia)

** merkityt vuoden 2023 alussa voimaan tulleita palveluja

* merkityt eivät virallisia sosiaalipalveluja, mutta tilastoinnin kannalta merkityksellisiä

- Adoptioneuvonta
- Ammatillinen perhehoito
- Asiakkaan raha-asioiden hoitaminen
- Asunnon muutostyö
- Ensikotipalvelu
- Henkilökohtainen apu
- Jälkihuolto *
- Kasvatus- ja perheneuvonta
- Kehitysvammahuolto *
- Kotihoito
- Kotipalvelu
- Kotoutumisen edistäminen
- Kriisityö
- Kuntouttava työtoiminta
- Kuntoutusohjaus
- Laitospalvelu
- Lapsen elatusavun turvaaminen
- Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen
- Lapsen yksityisen sijoituksen valvonta
- Lapsiperheen kotipalvelu **
- Liikkumista tukeva palvelu
- Lomanviettopalvelu
- Läheistään hoivaavan henkilön vapaa
- Mielensterveystyö *
- Omaishoidon tuki
- Opiskeluhoollon kuraattoripalvelu **
- Osallisuutta edistävä palvelu **
- Palveluasuminen
- Perheasioiden sovittelu
- Perhehoito
- Perhekuntoutus
- Perhetyö
- Puolison elatusavun turvaaminen

- Päivätoiminta
- Sijaishoito
- Sopeutumisvalmennus
- Sosiaalinen kuntoutus
- Sosiaalinen luototus
- Sosiaaliohjaus
- Sosiaalipäivystys
- Sosiaalityö
- Tapaamisten valvonta
- Tehostettu perhetyö
- Tilapäinen asuminen
- Toimeentulotukipalvelu
- Tuettu asuminen
- Tukisuhdetoiminta
- Turvakotipalvelu
- Työhönvalmennus
- Työllistymistä tukeva toiminta
- Työtoiminta
- Vanhemmuuden selvittäminen **
- Vertaistukitoiminta
- Yhteisöllinen asuminen **
- Ympäri vuorokautinen asuminen **
- Muu sosiaalipalvelu **
- Muu, mikä?

12. Yhteydenoton luonne

- a. Tiedustelu
- b. Tyytymättömyys
- c. Muu, mikä?

13. Yhteydenoton syyt

- Päätökset tai sopimukset
- Kohtelu ja vuorovaikutus
- Maksuasiat / vahingonkorvaus
- Tiedontarve sosiaalipalveluista
- Jonotus- tai käsittelyaika
- Tietosuoja / asiakasasiakirjat
- Itsemääräämisoikeus
- Palvelun toteuttaminen
- Muu syy, mikä?

14. Toimenpiteet yhteydenoton johdosta

- Kuunneltu / tieto vastaanotettu
- Neuvonta
- Muistutusneuvonta / -avustaminen
- Muutoksenhakuneuvonta / -avustaminen
- Kantelu- tai muu oikeusturvaneuvonta
- Selvittäminen / sovittelu

- Vaikuttamistoiminta
- Muu toimenpide, mikä?

15. Yhteydenoton sisältö

