

**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS VUODESTA 2020 NAANTALIN  
KAUPUNGINHALLITUKSELLE**

Viite: Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

## SISÄLLYSLUETTELO

1. LAKI .....	3
1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuollon asiakaslaki.....	3
1.2. Sosiaaliasiamiehen tehtävät.....	3
2. MERIKRATOS OY:n SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA .....	4
2.1. Merikratos Oy:n sosiaaliasiamiespalvelun palvelukuvaus.....	4
2.2. Merikratoksen sosiaaliasiamiesyhteisö 2020 .....	5
2.3. Sosiaaliasiamiestoiminta Naantalın kaupungissa.....	5
3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN .....	5
3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti vuonna 2020.....	5
3.2. Naantalın kaupungin asiakastilastot vuonna 2020.....	8
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	9
4.1. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelua Merikratos Oy: asiakaskunnissa kuntakyselyn vastauksien valossa.....	9
4.1.1. Sosiaalihuoltoon liittyvän kuntakyselyn tarkastelua Merikratos Oy:n asiakaskunnissa.....	10
4.1.2. Varhaiskasvatukseen liittyvän kuntakyselyn tarkastelua Merikratoksen asiakaskunnissa vuonna 2020 .....	14
4.2. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelu Naantalın kaupungissa vuoden 2020 aikana kuntakyselyn mukaan .....	16
4.2.1. Sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen tarkastelua vuonna 2020 kuntakyselyn pohjalta.....	16
4.2.2. Varhaiskasvatuksen asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen tarkastelua kuntakyselyn mukaan.....	17
5. LOPUKSI.....	17
6. LIITTEET .....	18

## 1. LAKI

### 1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuollon asiakaslaki

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuli voimaan 1.1.2001. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki koskee asiakkaan asemaa ja oikeuksia niin viranomaisten kuin yksityisten palveluntuottajien järjestämässä sosiaalihuollossa.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Sosiaalihuoltoa toteuttaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeuksien lisäksi myös velvoitteita. Asiakas on esimerkiksi velvollinen antamaan viranhaltijalle ne tiedot, jotka ovat välttämättömiä sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Itsemääräämisoikeutta koskevassa säännöksessä on korostettu sitä, että sosiaalihuollon toimista tulisi toteuttaa valittavista olevista vaihtoehdoista se, mikä parhaiten vastaa asiakkaan tarpeita. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

### 1.2. Sosiaaliasiamiehen tehtävät

Laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta (22.9.2000/812) määrittelee sosiaaliasiamiehen tehtävät seuraavasti (5 luku, 24 §):

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- 1) neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) avustaa asiakasta 23 §:n 1 momentissa tarkoitettussa asiassa (muistutus);
- 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista;
- 4) toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi; sekä
- 5) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kaupungissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kaupunginhallitukselle

Lain mukaan kunnan tulee nimetä sosiaaliasiamies, joka voi olla kahden tai useamman kunnan yhteinen. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita asioissa, jotka liittyvät asiakaslakiin. Hänen tulee myös avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista. Hänen tulee toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kaupungissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehellä ei ole laissa annettua itsenäistä päätösvaltaa. Hänen työhönsä kuuluu neuvonta ja neuvottelu viranhaltijoiden ja asiakkaan kanssa. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on tiedottaa asiakkaan oikeuksista asiakkaille, sosiaalihuollon henkilöstölle ja mahdollisille muille tahoille. Tiedottamisessa on pyrittävä aktiiviseen tiedonvälittämiseen niin, ettei tiedon puuttuminen estäisi asiakkaan oikeuksien toteutumista. Epäkohtia ja puutteita havaitessaan sosiaaliasiamiehen tulee saattaa asia aluehallintoviraston tai perusturvalautakunnan tietoisuuteen mahdollisia toimenpiteitä varten. Vuosittaisessa selvityksessään kunnanhallitukselle sosiaaliasiamies voi yleisellä tasolla puuttua niihin ongelmiin ja epäkohtiin, joita on työssään havainnut.

Sosiaaliamies ei toimeensa ryhdy asiakkaiden avustajaksi esimerkiksi valitusasiassa, vaan hän pidättäytyy yleisneuvojan asemassa ja tarvittaessa ohjaa asiakkaan esimerkiksi yleiselle oikeusavustajalle. Jos asiakas kuitenkin on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, voi sosiaaliamies asiakkaan pyynnöstä tarvittaessa ryhtyä toimimaan sosiaalihuollon henkilöstön ja asiakkaan välisenä sovittelijana ja välittäjänä. Jotta sosiaaliamiehen puolueettomuus ja riippumattomuus voidaan turvata, hän ei saa olla asiakastyössä päätöksiä tekemässä. Sosiaaliamiehen palveluiden tulee olla kuntalaisille kaikissa tilanteissa maksuttomia.

Sosiaaliamiehen työ on suurimmalta osin tulkkinä toimimista sosiaalihuollon asiakkaiden ja viranomaisien välillä. Asiakkailla on varsin usein vaikeuksia ymmärtää saamiensa päätösten oikeellisuutta (perusteluja) ja niiden tekstuaalista sisältöä usein vaikeine käsitteineen.

Sosiaaliamiehen täydellinen puolueettomuus takaa mahdollisuuden tarkastella objektiivisesti syntyneitä päätöksiä. Onko viranomaisen tehnyt päätöksensä asiapohjalta eikä esimerkiksi henkilökohtaisten syiden perusteella? Erityisen oleellista on, että luottamuksensuojan periaate pidetään sosiaalitoimen päätöksenteossa esillä. Tämä tarkoittaa, että kuntalaiset voivat luottaa viranomaisen toiminnan oikeellisuuteen ja virheettömyyteen sekä päätösten pysyvyyteen.

Lähtökohta on, että sosiaaliamies asioi suoraan asiakkaan kanssa. Sosiaaliamieheen tapahtuvat yhteydenotot tulee tapahtua aina henkilön itsensä tai tämän huoltajan toimesta. Muulloin on oltava kirjallinen valtakirja. Vain näin yksityisyyden suoja säilyy. Merikratoksen sosiaaliamiehet pyytävät aina luvan asiakkaitaan koskevien tietojen käsittelemistä varten.

## 2. MERIKRATOS OY:n SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

### 2.1. Merikratos Oy:n sosiaaliamiespalvelun palvelukuvaus

Merikratoksen sosiaaliamiehet päivystät pääsääntöisesti vuoroviikoin ja tarvittaessa esim. lomien aikana on voitu käyttää sijaisia.

- a) soittamalla numeroon 050 3415244 (vastataan tiistaina 12-15 sekä keskiviikko – torstai klo 10–13)
- b) ottamalla yhteyttä sähköpostitse [sosiaaliamies@merikratos.fi](mailto:sosiaaliamies@merikratos.fi).
- c) ottamalla yhteyttä Virtu.fi -verkkoneuvonnan kautta

Koska puhelinpalveluun soittaminen maksaa, sosiaaliamiespalvelussa toimivat ottavat vastaan soittopyyntöjä niin puhelimitse kuin sähköpostitse / kirjeitse. Myös kuntien viranhaltijat ovat välittäneet soittopyyntöjä tarvittaessa. Näin asiakkaan varattomuus ei tule esteeksi puhelinneuvonnan saamiseksi. Meidän on myös mahdollista lähettää TLS-suojattua sähköpostia tietoturvallisesti.

Sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan asema ja oikeudet sekä niiden toteutuminen ovat työmme keskiössä. Neuvomme ja ohjaamme asiakasta hänen oikeuksissaan ja tarvittaessa avustamme esim. muistutuksen teossa.

Tarvittaessa tapaamme asiakasta hänen asiansa selvittämiseksi tai siinä avustamiseksi. Voimme asiakkaan pyynnöstä osallistua asiakkaan verkostopalaveriin. Viranhaltijaan olemme yhteydessä asiakkaan asioissa vain asiakkaan pyynnöstä ja luvalla.

Annamme tarvittaessa neuvontaa ja ohjausta myös kunnan sosiaali- ja varhaiskasvatuksen viranomaisille sekä sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen palveluntuottajille.

Kuntakäynneillä/ -palavereissa käymme keskustelua kunnan sosiaaliviranomaisten kanssa sosiaaliamiestoiminnan periaatteista ja toimintatavoista, yhteydenottojen sisällöistä ja niistä nousseista kehittämistarpeista sekä yhteistyömuodoista.

Teemme yhteistyötä Aluehallintoviraston sekä muiden valvontaviranomaisten kanssa.

Kaikki sosiaaliasiamiestyö kirjataan Merikratoksen omaan tietojärjestelmään kunnittain. Yhteydenoton yhteydessä sosiaaliasiamies selvittää, mitä kuntaa asiakkaan asia koskee. Yhteydenottojen kirjauksiin ei kirjata asiakkaan henkilötietoja kuin erityistapauksissa ja silloinkin vain asiakkaan suostumuksella. Kirjausten avulla saadaan asiakaskunnille ja kuntayhtymille kerätty tilastoa yhteydenottojen määrästä ja aihealueista. Asiakkailta on oikeus anonyymiyteen, eikä heidän henkilöllisyyttään ilmoiteta raporteissa.

Sosiaaliasiamiehen kunnalle antama raportti ei ole kokonaiskuvaus kunnan sosiaalihuollosta eikä kattava kuvaus kunnan sosiaalihuollon palveluiden tilasta ja laadusta. Sosiaalihuollossa tehdään paljon erilaisia päätöksiä. Sosiaaliasiamieheen taas voittopuolisesti otetaan yhteyttä vain silloin, kun tässä prosessissa asiakkaan näkökulmasta ilmenee ongelmia: asiakas on jäänyt avun tai tuen ulkopuolelle, palvelu ei ole vastannut asiakkaan odotuksia tai kohtelu on ollut hänen näkemyksensä mukaan epäoikeudenmukaista. Sosiaaliasiamies on useimmiten osana prosessia vain siis niissä tapauksissa, joissa eri osapuolilla / jollakin osapuolella on tullut kokemus, että prosessi ei ole edennyt toivotulla tavalla. Sosiaaliasiamies ei juurikaan ole osallisena prosesseissa, joissa kaupungin viranhaltijaprosessit toimivat moitteettomasti ja hyvin. Tämä luonnollisesti rajoittaa sosiaaliasiamiehen näkökulmaa.

## 2.2. Merikratoksen sosiaaliasiamiesyhteisö 2020

Merikratoksen sosiaaliasiamiespalveluista on vastannut toimitusjohtaja Henna Komonen. Sosiaaliasiamiesten lähiesimiehenä on toiminut Satu Deraz. Case-työnohjauksesta on vastannut Henna Komonen (sosiaalityöntekijä, lakimies ).

Sosiaaliasiamiehenä toimi:

Sanna Saarinen (VTK sijaispätevä sosiaalityön opiskelija) 31.10.2020 asti

Maija-Kaisa Sointula (stt)

Heidi Vainio (VTM stt) 1.9.2020 lähtien

Sosiaaliasiamiesten sijaisina on tarvittaessa voitu käyttää Merikratoksen työntekijöitä:

Katja Mäkelä (YTM stt)

Anna-Liisa Valkama (YTK, sijaispätevä sosiaalityön opiskelija) 29.12.2020 lähtien

Sosiaaliasiamiehille on järjestetty säännölliset palaverit esimiehen ja toimitusjohtajan kanssa. Sopimushallinnasta, laskutuksesta ja muista hallinnollisista asioista ovat vastanneet toimistoassistentti Lumi Honkakangas ja toimitusjohtaja Henna Komonen. Merikratoksessa työ on organisoitu niin, että sosiaaliasiamiestyötä tehdään asiantuntijajoukkona, eikä pelkästään yksilönä toiminnan haavoittuvuuden minimoimiseksi.

## 2.3. Sosiaaliasiamiestoiminta Naantalissa kaupungissa

Naantalissa sosiaaliasiamiehenä ovat toimineet Sanna Saarinen, Maija-Kaisa Sointula ja Heidi Vainio vuonna 2020

## 3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN

### 3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti vuonna 2020

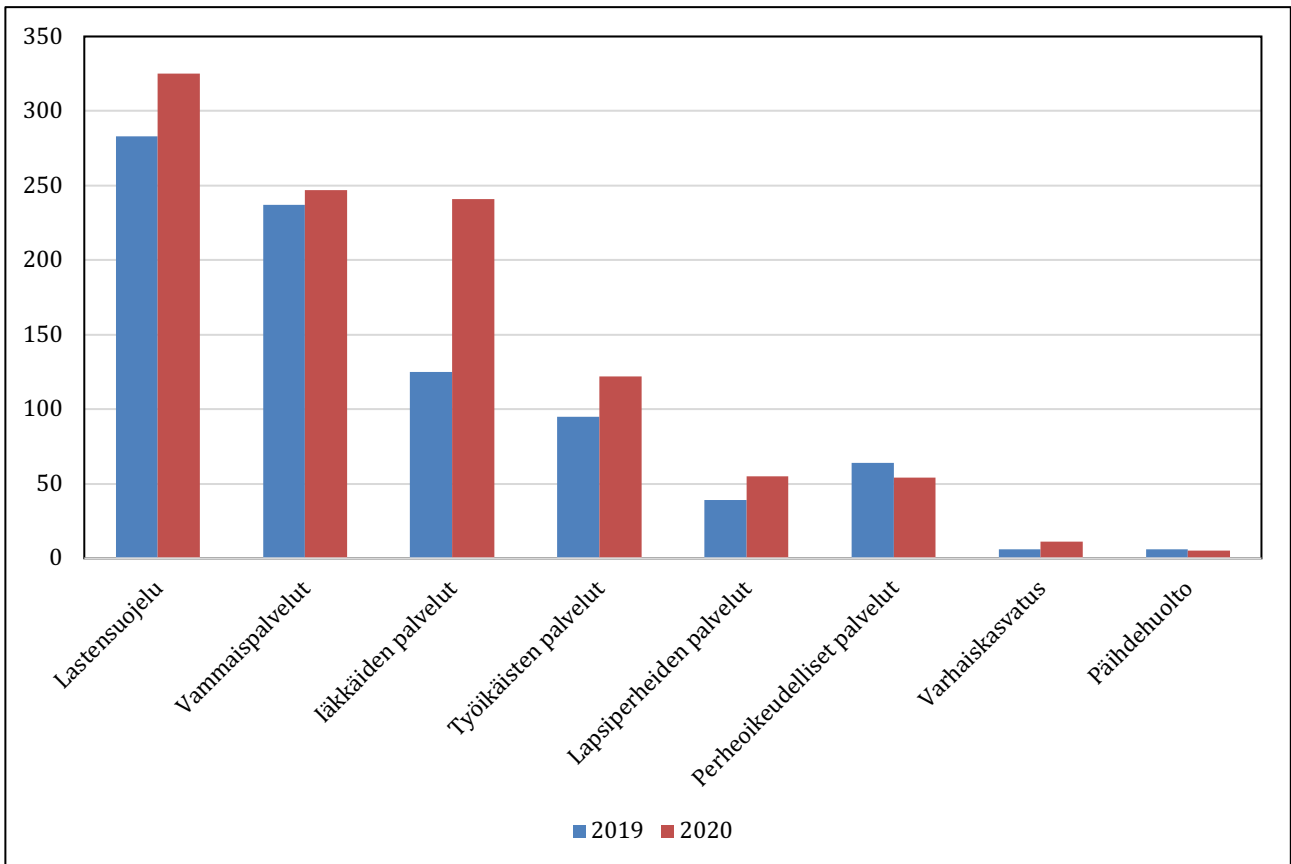
Vuonna 2020 otettiin sosiaaliasiamieheen valtakunnallisesti 1099 kertaa yhteyttä. Edelliseen vuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä nousi 185:lla. Merikratoksen sosiaaliasiamiespalvelun piirissä olevien kuntien määrä ei lisääntynyt vuoden 2020 aikana. Kaikista yhteydenotoista 3.5 % (38 kpl) olivat muita (Sam-yhteydenotot) yhteydenottoja/tapaamisia. Näihin yhteydenottoihin on laskettu

kuntakäynnit sekä yhteydenotot, jotka eivät varsinaisesti ole kuuluneet sosiaaliasiamiehen toimi- tai tehtäväalueeseen. Näissä yhteydenotoissa on asiakkaalle etsitty esim. potilasasiamiehen yhteystiedot tai jonkin muun tahon yhteystietoja.

Vuonna 2019 muutimme tilastointikäytäntöämme siten, että pystymme paremmin saamaan tilastointitietoa yhteydenotoista. Yhteydenotot on jaoteltu palvelutehtävän mukaan ja niiden sisällä palveluihin ja muihin yhteydenottojen syihin.

Vuodesta 2019 lähtien emme ole enää tilastoinnissa jaotelleet yhteydenottoja sen mukaan, ovatko ne tapahtuneet puhelimitse vai sähköpostitse. Voidaan kuitenkin arvioida, että edelleen suurin osa yhteydenotoista tapahtuu puhelimitse, mutta sähköpostin välityksellä otettujen yhteydenottojen määrä on suhteessa lisääntynyt jonkin verran. Henkilökohtaisissa tapaamisissa asioita selvitettiin 2.8 % yhteydenotoista. Tapaamiset lisääntyivät jonkin verran edellisestä vuodesta, vaikka niiden prosentuaalinen osuus pieneni jonkin verran edellisestä vuodesta. Korona on kuitenkin estänyt joitakin henkilökohtaisia tapaamisia erityisesti ikäihmisten kanssa. Palavereihin olemme osallistuneet myös etäyhteyden välityksellä.

Aloimme alkuvuodesta 2020 tilastoimaan myös eri palvelutehtäviin liittyviä yhteydenottoja, joissa asia liittyi jollakin lailla koronaan. Sitä ei erikseen kyselty, mutta asiakkaan tuodessa sen esiin, se tilastoitiin. Tämä ei kuitenkaan anna mitenkään kattavaa kuvaa, kuinka paljon korona on vaikuttanut asiakkaiden tilanteeseen, koska se ei ole aina varmaan ollut asiakkaankaan tiedossa. Loppuvuodesta 2020 korona saattoi jo olla niin kiinteä osa todellisuutta, ettei sitä asiakas aina erikseen maininnut. Korona tuli esiin 5 % (53kpl) palvelutehtäviin liittyvissä yhteydenotoissa. Korona liittyi vammaispalvelun palveluasumisen rajoitteisiin, ikäihmisten palveluasumisen vierailurajoituksiin, toimintaohjeiden noudattamiseen ja koronakaranteenin aikaiseen hoitoon pääsyyn. Yleisesti korona vaikutti tiedonkulkuun, päätöksien ja suunnitelmien viivästymiseen sekä tapaamisaikojen peruuntumiseen.

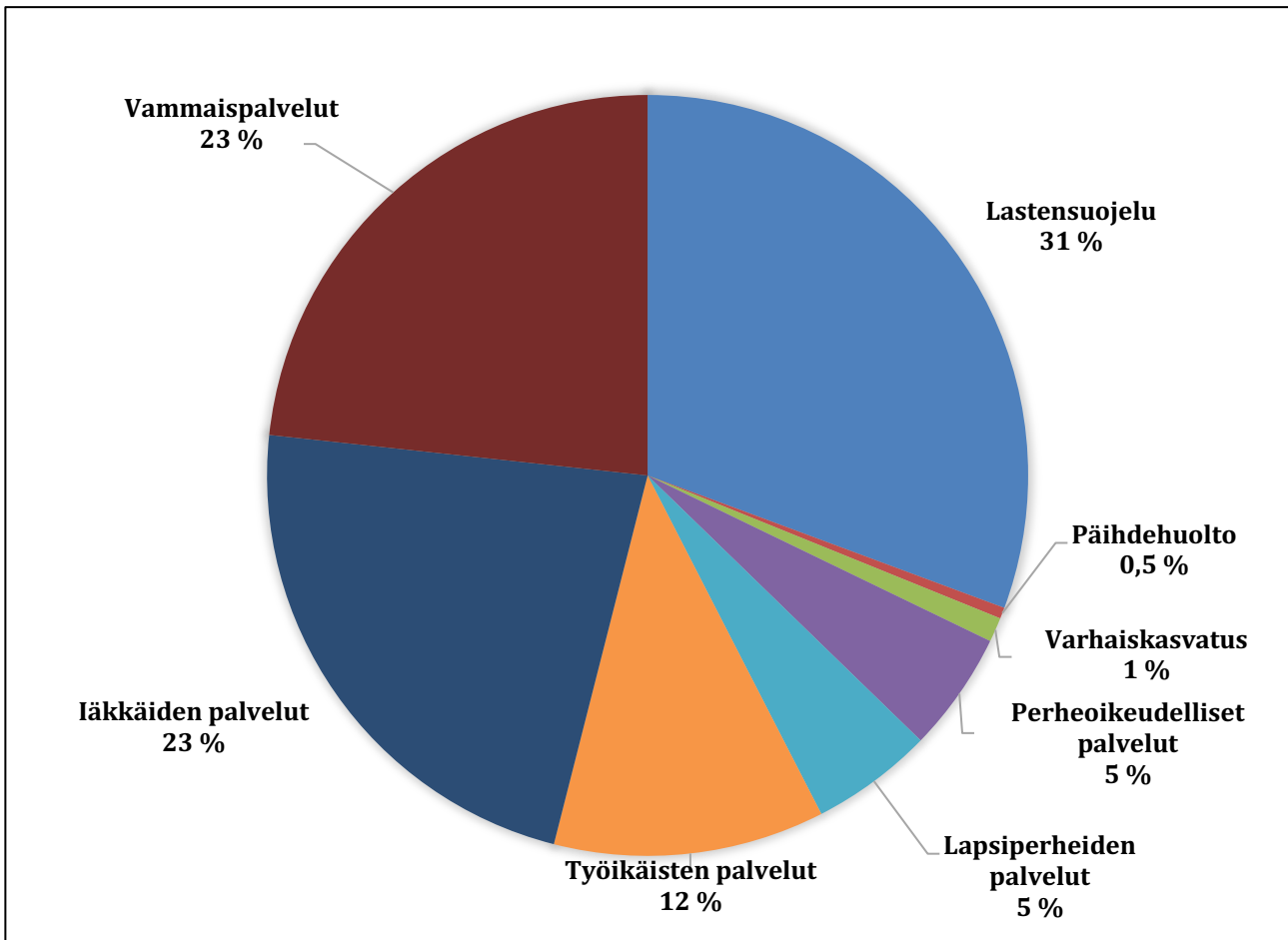


**Kaavio 1: Yhteydenottojen jaottelu palvelutehtävittäin, mukaan lukien varhaiskasvatus 2019/2020**

Valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa Merikratoksen sosiaaliamiehelle tulleista yhteydenotoista koski lastensuojelua (31 %). Vuoteen 2019 verrattuna lastensuojelun yhteydenotot lisääntyivät 15 %. Yhteydenotot liittyivät suurelta osin päätöksentekoon, yleiseen neuvontaan ja asiakkaiden kokemaan kohteluun.

Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli vammaispalveluihin liittyen (23 %). Vuoteen 2019 verrattuna yhteydenotot lisääntyivät 4 %. Yhteydenotot suurelta osin liittyivät päätöksentekoon, henkilökohtaiseen apuun, muutoksenhakuun ja omaishoittoon. Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli iäkkäiden palveluihin liittyen (23 %), Vuoteen 2019 verrattuna yhteydenotot lisääntyivät 93 %. Yhteydenotot suurelta osin liittyivät palveluasumiseen, päätöksiin ja sopimuksiin sekä yleiseen neuvontaan.

Varhaiskasvatukseen liittyvät yhteydenotot ovat vielä vähäisiä, mutta pientä lisääntymistä edellisestä vuodesta kuitenkin on. Yhteydenottojen perusteella kunnissa niin työntekijöillä kuin asiakkailla on vielä epätietoisuutta sosiaaliamiehen toiminnasta ja palvelun koskevan myös varhaiskasvatuksen toimintaa. Aluehallintovirastot yhdessä Valviran kanssa ovat järjestäneet koulutuksia varhaiskasvatuksen valvontaan liittyen. Näissä koulutuksissa on myös sosiaaliamiehillä ollut puheenvuoroja, joissa ovat voineet esitellä omaa toimintaansa. Näiden koulutuksien myötä tietoisuus sosiaaliamiestoiminnastakin on toivottavasti lisääntymässä.



**Kaavio 2: Yhteydenottojen prosentuaalinen jako palvelutehtävittäin, mukaan lukien varhaiskasvatus vuonna 2020**

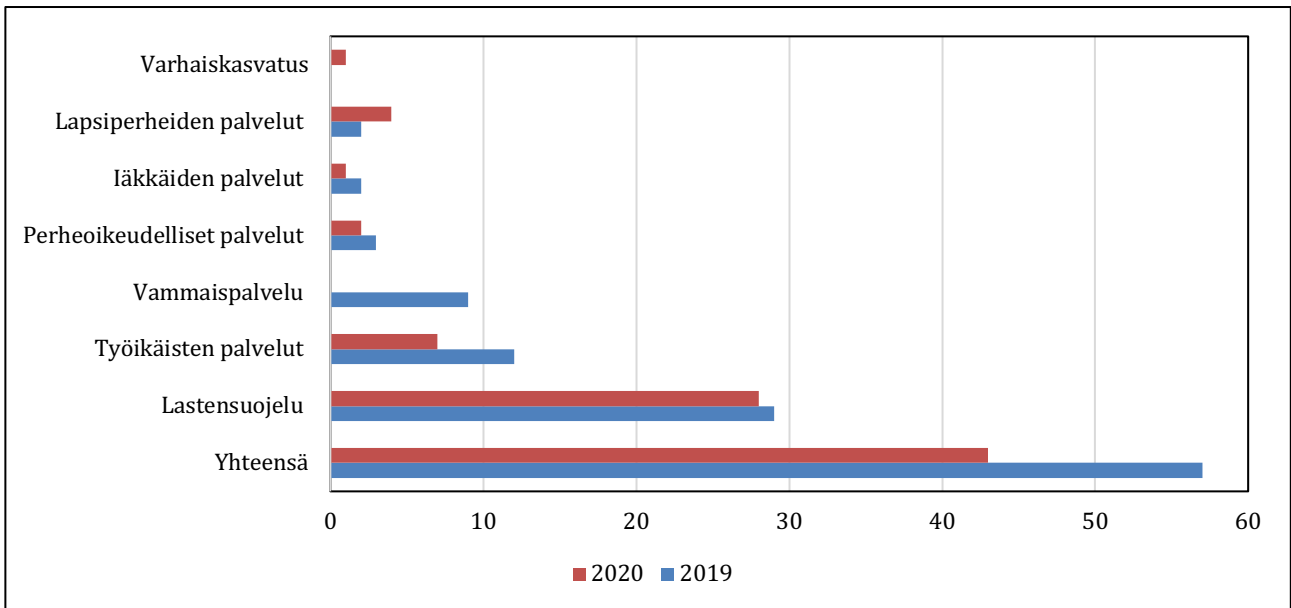
Päihdehuoltoon liittyviä yhteydenottoja on edelleen suhteellisen vähän, näistä yhteydenotoista suurin osa on jonkun muun kuin itse asiakkaan tekemä yhteydenotto. Mietittävää on, onko päihdehuollon asiakkaan saatavilla tietoa sosiaaliamiespalveluista ja ohjataanko heitä työntekijöiden toimesta olemaan tarvittaessa yhteydessä sosiaaliamieheen, kuten monissa muissa palveluissa voi olla käytäntönä. Oleellista kuitenkin on, että päihdehuollon asiakas saa tarvittaessa riittävästi tietoa asemastaan ja oikeuksistaan päihdehuollon palveluihin liittyen.

### 3.2. Naantalın kaupungin asiakastilastot vuonna 2020

Naantalın kaupungin sosiaalihuoltoon liittyviä yhteydenottoja sosiaaliamieheen tehtiin 42 yhteydenottoa, varhaiskasvatukseen liittyen tehtiin 1 yhteydenotto ja lisäksi oli vielä 3 yhteydenottoa, joista kaksi on ollut muuta neuvontaa ja yksi on ollut sosiaaliamiesten ja varhaiskasvatuksen yhteistyöpalaveri. Kaiken kaikkiaan yhteydenottoja oli 46 kpl vuonna 2020. Yhteydenottoja tehtiin noin 2,4 kpl, kun kaikkien Merikratoksen asiakaskuntien yhteydenottojen mediaani oli 2,3 vuonna 2020. Yhteydenotoissa oli 4 viranomaisyhteydenottoa, 3 asiakastapaamista sekä 3 asiakaspalaveriin osallistumista. Yhteydenotot vähenivät edellisestä vuodesta 22 %. Muistutusneuvontaa annettiin 5 kertaa ja muutoksenhakuneuvontaa annettiin 2 kertaa. Eniten yhteydenottoja tehtiin lastensuojeluun liittyen aiheina sijaishuolto, perhetyö, tiedonsaanti /tarkastusoikeus; päätökset /sopimukset, oikeusturva ja kohtelu. Sosiaaliamies on antanut neuvontaa, muistutusneuvontaa, tavannut asiakasta, osallistunut palaveriin ja ollut yhteydessä viranhaltijoihin. Yhteydenotoissa tullut esiin mm. asiakkaan kokemukset työntekijöiden puolueellisuudesta, kuulluksi tulemattomuudesta ja tietosuojan rikkomisesta.



Lastensuojelu	28
Työikäisten palvelut	7
Lapsiperheiden palvelut	4
Perheoikeudelliset palvelut	2
lääkkäiden palvelut	1
Varhaiskasvatus	1
Yhteydenotot yhteensä	43



**Kaavio 3: Yhteydenottojen jaottelu palvelutehtävittäin mukaan lukien varhaiskasvatus 2019/2020**

#### 4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

##### 4.1. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelua Merikratos Oy: asiakaskunnissa kuntakyselyn vastauksien valossa.

Tänä vuonna kuntiin tehtiin kaksi kuntakyselyä, joista toinen käsitteli sosiaalihuoltoon liittyviä kysymyksiä ja toinen varhaiskasvatukseen liittyviä kysymyksiä. Halusimme näin varmistaa vastauksien saamista myös varhaiskasvatuksen puolelta ja lisätäksemme suoraa yhteydenpitoa myös varhaiskasvatuksen toimijoiden kanssa.

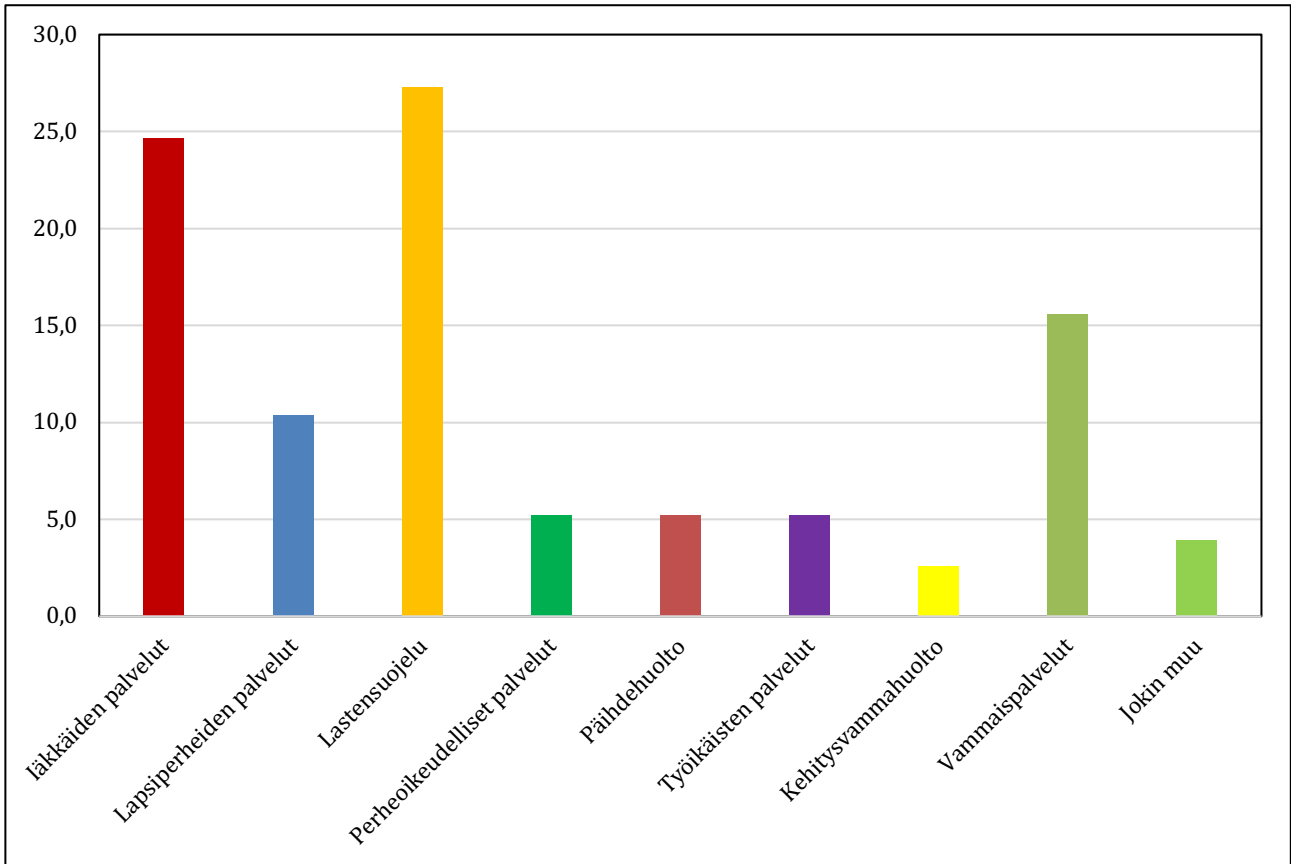
Kyselyt lähetettiin 52 kuntaan ja vastauksia saatiin sosiaalihuollon kyselyyn 50 kunnasta eli vastausprosentti oli hienot 96,2 %. Kaikki vastanneet eivät kuitenkaan vastanneet kaikkiin kysymyksiin. Varhaiskasvatuksen kyselyyn saimme vastauksen 34 kunnasta eli vastausprosentti oli 65,4 %

Kuntakyselyssä kysyttiin asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyviä kysymyksiä sekä varsinaiseen palvelutehtävään liittyviä kysymyksiä sekä pyydettiin palautetta ja toiveita sosiaaliasiamestointiaan liittyen.

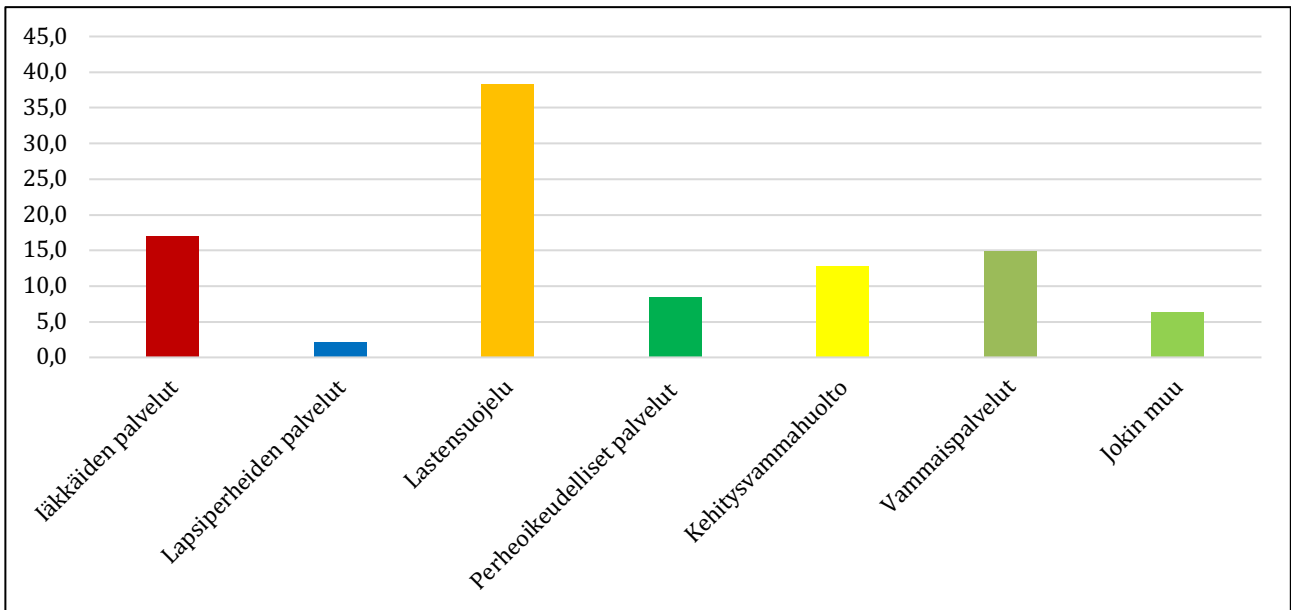
#### 4.1.1. Sosiaalihuoltoon liittyvän kuntakyselyn tarkastelua Merikratos Oy:n asiakaskunnissa.

Sosiaalihuollon muistutukset jakautuivat suurelta osin lastensuojeluun, iäkkäiden palveluihin ja vammaispalveluihin. Asiakasyhteydenottojen mukaan muistutusten aiheina ovat useimmiten olleet asiakkaan kokema asiaton kohtelu, päätösten viivästyminen, heikko tiedonkulku, palveluasumisen laatu ja koronaan liittyvät käytännöt ja ohjeistukset.

Sosiaalihuoltoon liittyvät kantelut jakautuivat saman suuntaisesti kuin muistutukset, mutta tasaisemmin. Aihealueet kanteluissa olivat asiakasyhteydenottojen mukaan saman tyyppiset kuin muistutuksissakin.

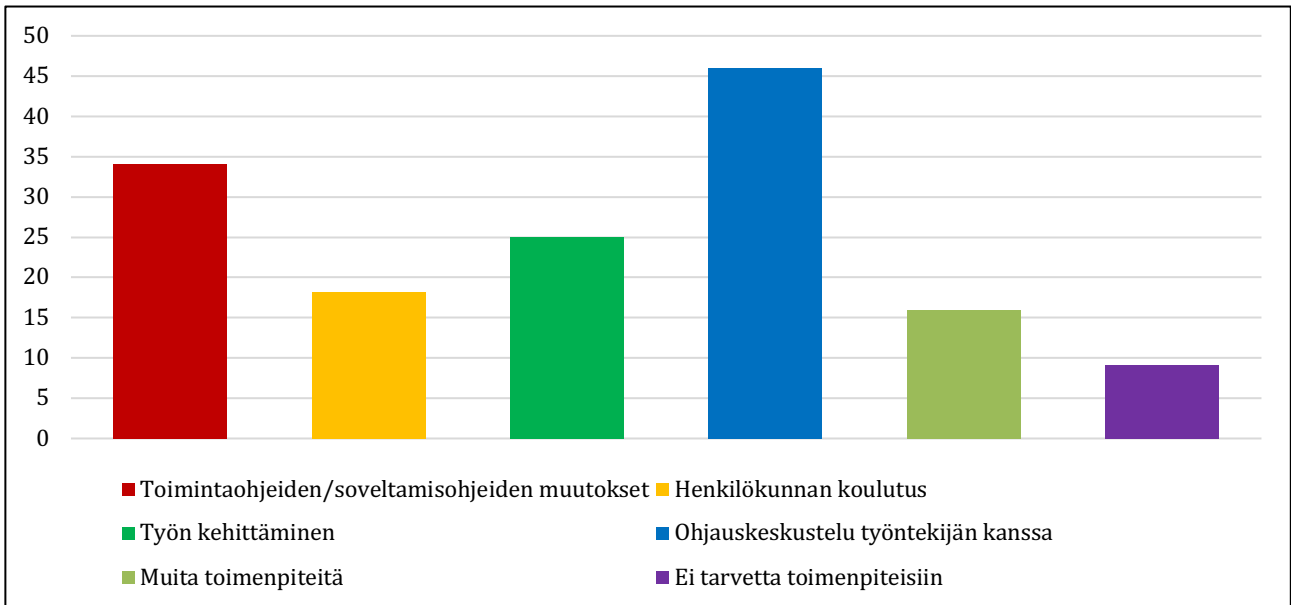


**Kaavio 4: Suuntaa antava kaavio muistutusten prosentuaalisesta jakautumisesta palvelutehtävittäin vuonna 2020**



**Kaavio 5: Suuntaa antava kaavio kanteluiden prosentuaalisesta jakautumisesta palvelutehtävittäin vuonna 2020**

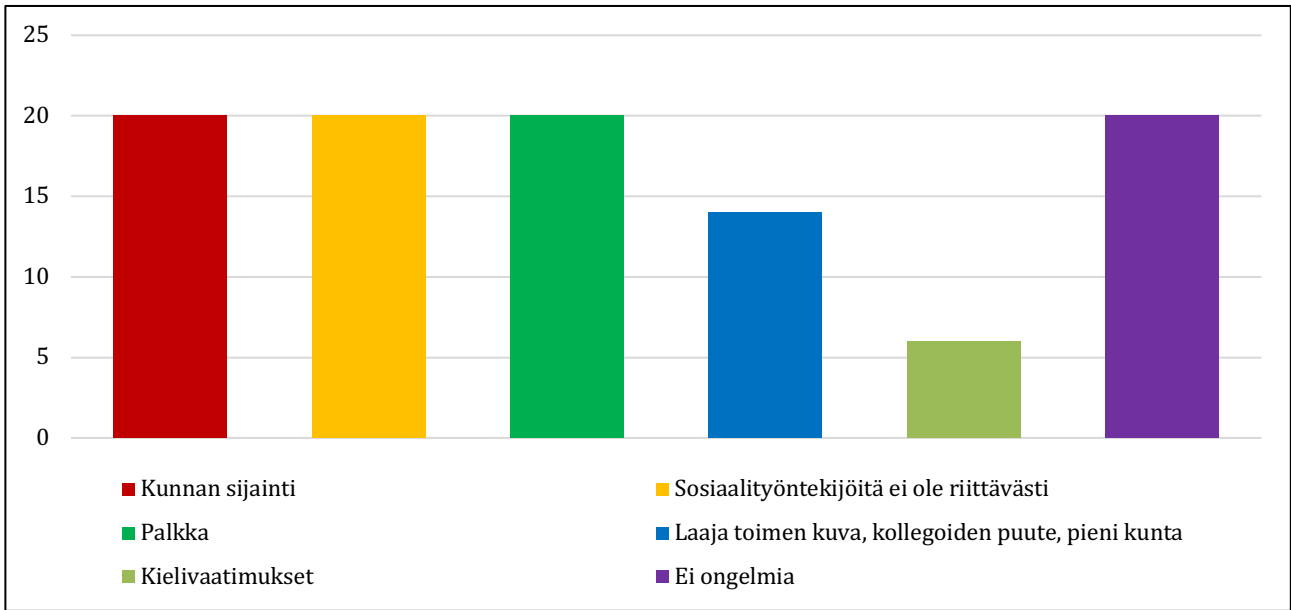
Muistutusten ja kanteluiden sekä oikaisuvaatimusten johdosta on kunnissa ryhdytty useimmiten ohjauskeskusteluihin työntekijän kanssa ja/tai toimintaohjeiden / soveltamisojeiden muutoksiin. Vaikuttaa siltä, että sosiaalihuollossa toiminnan laadullisessa kehittämisessä huomioidaan myös muistutukset, kanteluvastaukset sekä oikaisuvaatimukset ja niiden päätökset.



**Kaavio 6: Prosentuaalinen jaottelu toimenpiteistä, joihin kuntien sosiaalihuollossa on ryhdytty muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten johdosta**

Vastanneista kunnista 75 % oli kokenut sosiaalityöntekijöiden avoimien virkojen täyttämisen haasteelliseksi. Sosiaalityöntekijöiden saatavuuteen koettiin vaikuttavan eniten sosiaalityöntekijöiden palkkataso verrattuna työn haasteellisuuteen, kunnan sijainti sekä ettei sosiaalityöntekijöitä ole riittävästi. Kuntien välisen palkkakilpailun koettiin myös jossain määrin hankaloittavan alueellisesti pätevien sosiaalityöntekijöiden saamista avoinna oleviin virkoihin. Erityisesti pienissä kunnissa sosiaalityöntekijöiden laaja toimenkuva koettiin vaikeuttavan avoimien virkojen täyttämistä.

Viidesosa vastanneista kunnista ei ollut kokenut vaikeuksia sosiaalityöntekijöiden avoimien virkojen täyttämässä vuonna 2020.



**Kaavio 7: Vastaajien kokemat syyt sosiaalityöntekijöiden huonoon saatavuuteen kunnan virkoihin ja sijaisuuksiin vuonna 2020**

Valvira selvitti vuonna 2019 sijaishuoltoyksiköihin lähetetyllä kyselyllä sijaishuoltoon sijoitettujen lasten ja nuorten oikeuksien toteutumista. Puutteita oli erityisesti mm. lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tavoitettavuudessa ja kuntien sijaishuoltoyksiköihin kohdistaman valvonnan toteuttamisessa. 1.1.2020 voimaan tulleen lastensuojelulain muutoksilla mm. vahvistetaan kodin ulkopuolelle sijoitetun lapsen ja hänen huoltajansa oikeusturvaa, lasten kuulemistä ja kuulluksi tulemistä, sekä tehostetaan valvontaa. Sosiaalihuollon valvontaohjelmassa vuodelle 2020 oli edelleen yhtenä osa-alueena lastensuojelun sijaishuolto.

Lastensuojelulain 29 §:n 1 momentin mukaan tulee lastensuojelua toteutettaessa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän (esimerkiksi perhetyöntekijä, sosiaaliohjaaja) tavata lapsi riittävän usein henkilökohtaisesti. Lastensuojelulain 53 §:n mukaan lapselle on aina järjestettävä riittävä mahdollisuus tavata henkilökohtaisesti hänen asioistaan vastaavaa sosiaalityöntekijää tai muuta lastensuojelun työntekijää. Säännös oikeuttaa lapsen tapaamaan omaa työntekijäänsä muiden läsnä olematta ja keskustelemaan itseään ja sijaishuollon toteuttamista koskevista asioista hänen kanssaan.

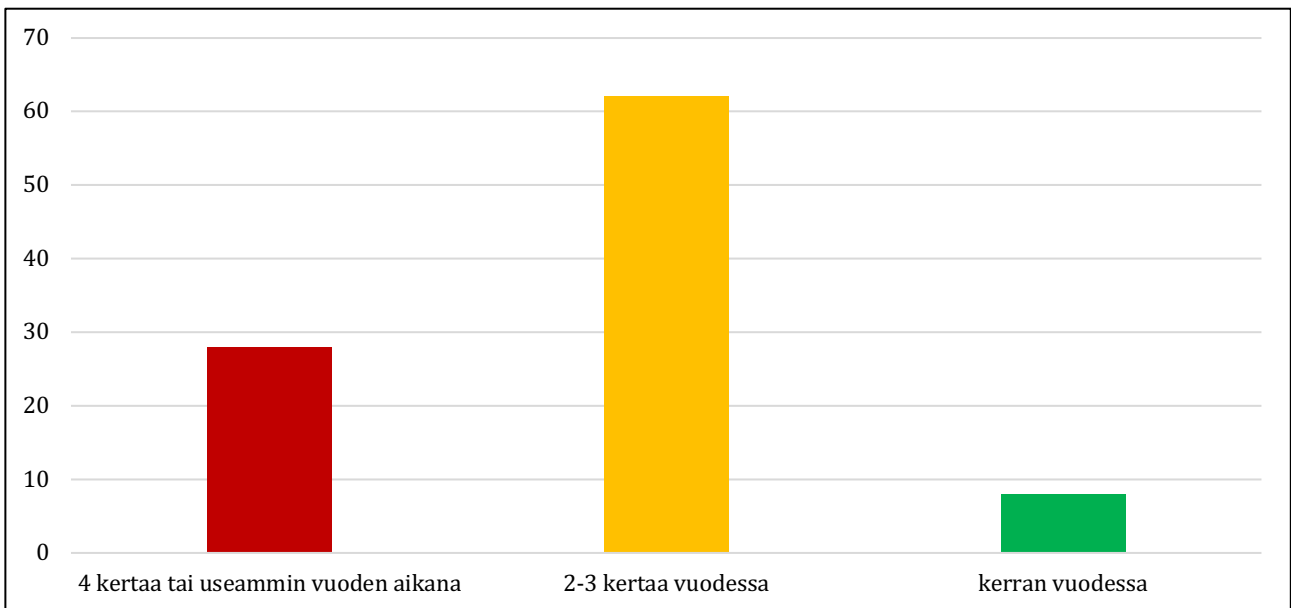
Vastuussa olevan toimielimen ja lastensuojelutyöstä vastuussa olevien esimiesten tulee varmistua siitä, että sijaishuollosta vastaavalla sosiaalityöntekijällä on tosiasiallinen mahdollisuus suorittaa lakisääteisistä tehtävistään. Kysymys on sijoitetun lapsen oikeudesta saada tarpeenmukaista sijaishuoltoa. (EOAK/3684/2018)

Pääministeri Marinin hallitus on antanut eduskunnalle syysistuntokaudelle 2021 hallituksen esityksen lastensuojelun sosiaalityöhön säädettäväksi vähimmäishenkilömitoitus (35 lasta/sosiaalityöntekijä).

11 prosentilla vastanneiden kuntien lastensuojelun vastuusosiaalityöntekijöillä oli enemmän kuin 35 asiakasta ja 65 prosentilla vastanneiden kuntien vastuusosiaalityöntekijöillä oli asiakkaita myös muista sosiaalipalveluista.

Kuntiin tehdyssä kyselyssä vain 28 % vastanneista kunnista kertoi vastuusosiaalityöntekijöidensä keskimäärin tapaavan sijaishuollossa olevaa lasta 4 kertaa tai useammin vuoden 2020 aikana. 8 %

vastanneista kunnista kertoi vastuusosiaalityöntekijöidensä keskimäärin tapaavan sijaishuollossa olevaa lasta kerran vuoden 2020 aikana.



### **Kaavio 8: Vastuusosiaalityöntekijöiden henkilökohtaiset tapaamiskerrat sijaishuollossa olevan lapsen kanssa prosentuaalisesti jaoteltuna vuonna 2020**

Sosiaalihuollon valtakunnallisessa valvontaohjelmassa oli vuodelle 2020 oli yhtenä valvontakohteena vanhuspalvelut, erityisesti kotiin annettavat palvelut sekä lääkäri- ja muut terveydenhuoltopalvelut.

Kunnan on järjestettävä ikääntyneen väestön sosiaalipalvelut sisällöltään, laadultaan ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnan ikääntyneen väestön hyvinvointi, sosiaalinen turvallisuus ja toimintakyky edellyttävät. Palvelut on järjestettävä niin, että ne ovat kunnan ikääntyneen väestön saatavissa yhdenvertaisesti. Kunnan on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveystalvueluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista, 28.12.2012/980 )

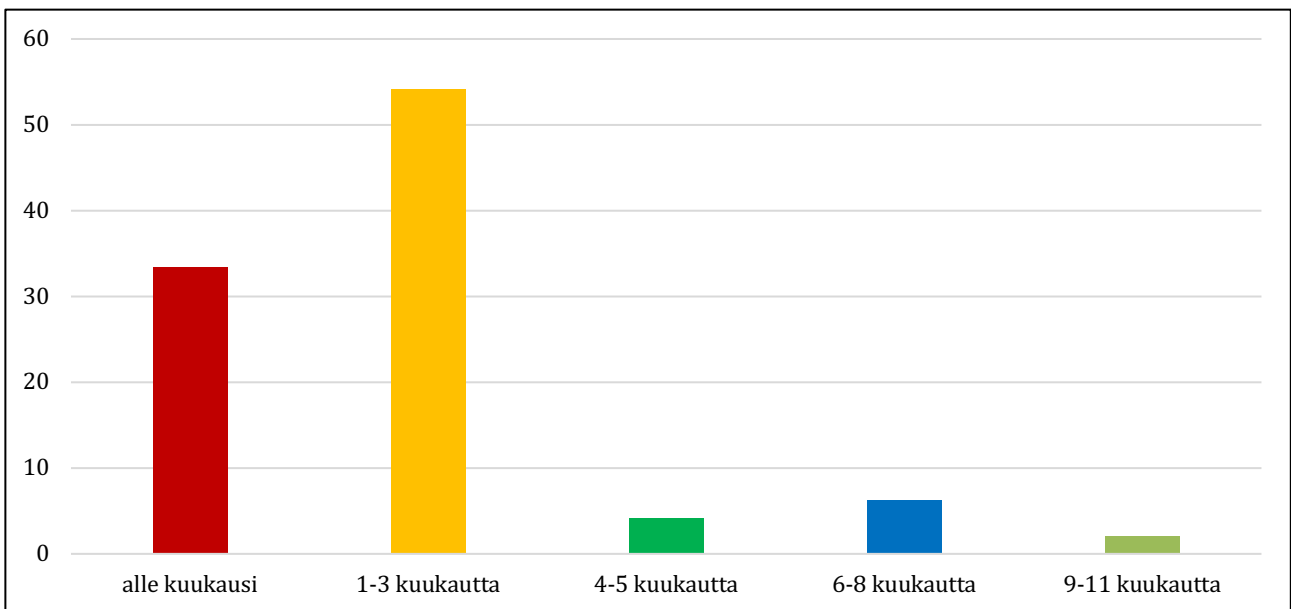
Kotiin annettavissa palveluissa työskennellään usein yksin asiakkaan kotona, joten omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja varmistaminen on haasteellisempaa kuin asumispalveluyksiköissä. Kotiin annettavien palvelujen ohjaukseen, omavalvontaan ja valvontaan tulee kiinnittää erityistä huomiota, jotta asiakkaiden asiakas- ja potilasturvallisuus varmentuu. Kunnan lakisäateisenä tehtävänä on valvoa sekä omia sosiaalipalveluja että kaikkia alueellaan toimivia yksityisiä sosiaalipalvelujen tuottajia riippumatta siitä, ostaako kunta palveluja kyseiseltä palvelujen tuottajalta vai ei. Hankkiessaan palveluja yksityiseltä palvelujen tuottajalta kunnan tai kuntayhtymän on varmistuttava siitä, että ilmoituksenvaraiset palvelut tuotetaan sosiaalihuoltolain ja yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain tarkoittamalla tavalla. Huomiota on kiinnitettävä siihen, että kotiin annettavien palveluiden toimintaedellytysten arviointi on tehty riittävän huolellisesti ottaen huomioon asiakkaiden oikeudet laadukkaisiin sosiaalihuollon palveluihin ja palveluiden lainmukaiseen järjestämiseen. (Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020–2023)

Merikratoksen sosiaaliamiesasiakaskunnille tehdyssä kyselyssä 82 % vastanneista kunnista arvioi, että kotihoidon iäkkäiden henkilöiden kotiin annettavissa palveluissa oli riittävät resurssit vuonna 2020. Kunnissa, joissa oli resurssivajetta, on se johtunut rekrytoinnin haasteista, sijaisten puuttumisesta ja että asiakastarve on kasvanut nopeammin kuin työntekijäresurssit.

Kyselyyn vastanneista kunnista 71 % arvioi kunnassaan olevan riittävästi palveluasumispaikkoja ikäihmisille vuonna 2020. Palveluasumispaikkojen pulaa on selitetty palvelutarpeen kasvulla sekä asumispaikkojen vähyydellä. Joissakin kunnissa on pulaa tehostetun palveluasumisen paikoista ja joissakin tavallisista palveluasumisen paikoista.

Kunnan on tehtävä päätös iäkkään henkilön kiireellisesti tarvitsemien sosiaalipalvelujen myöntämisestä kirjallisen tai suullisen hakemuksen johdosta ja järjestettävä myönnettyt palvelut viipymättä siten, ettei iäkkään henkilön oikeus välttämättömään huolenpitoon vaarannu. Päätös muiden kuin kiireellisten sosiaalipalvelujen myöntämisestä on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun kirjallinen tai suullinen hakemus on tullut vireille. Iäkkäällä henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnettyt muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksen teosta. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista, 28.12.2012/980, §18 )

Merikratoksen sosiaaliamieskunnille tehdyssä kyselyssä 13 % vastanneista kunnista vastasi, että ikäihminen on joutunut odottamaan paikkaa palveluasumiseen yli 4 kuukautta, joista osa jopa yli 9 kuukautta.



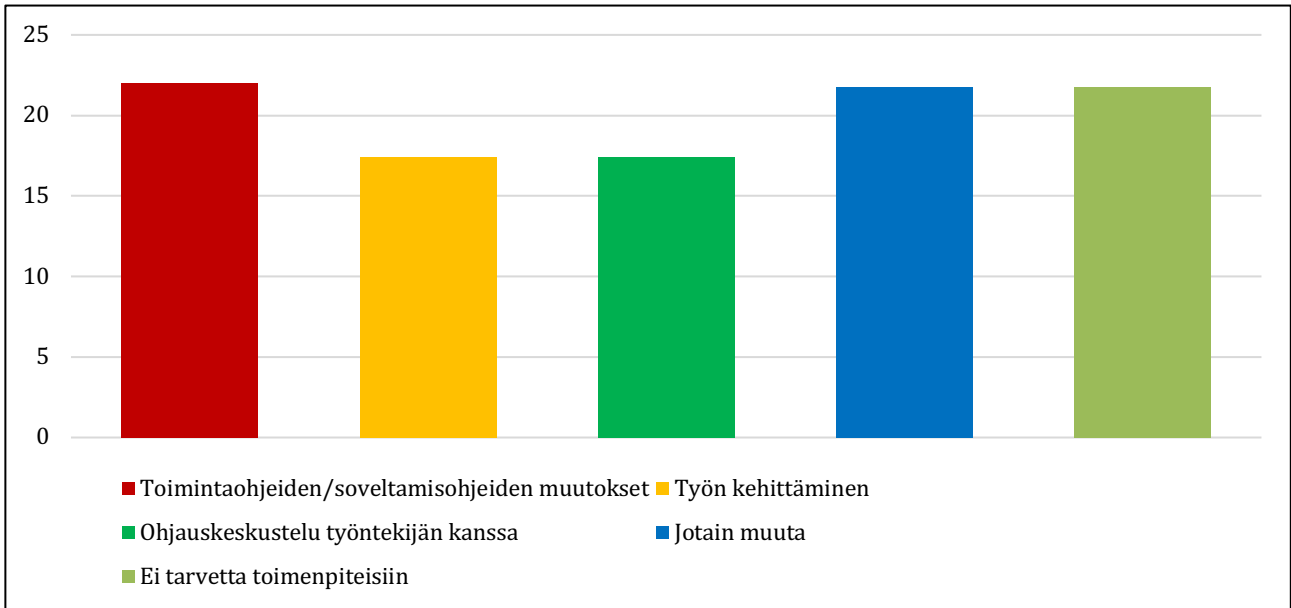
**Kaavio 9: Ikäihmisten keskimääräiset jonotusajat palveluasumiseen prosentuaalisesti jaoteltuna kunnittain kuntakyselyn mukaan vuonna 2020**

#### 4.1.2 Varhaiskasvatukseen liittyvän kuntakyselyn tarkastelua Merikratoksen asiakaskunnissa vuonna 2020

Varhaiskasvatus on 1.9.2018 lähtien kuulunut sosiaaliamiespalveluiden piiriin. Kyselyssä saamamme tiedon mukaan sosiaaliamiehen rooli ja tehtävät ovat vielä monille varhaiskasvatuksen vastuuhenkilöille epäselviä. Sosiaaliamiehen yhteystiedot olivat 62 % vastanneiden kuntien varhaiskasvatusyksiköiden ilmoitustauluilla. Osalla vastanneista kunnista yhteystiedot olivat kuitenkin varhaiskasvatuksen nettisivuilla.

Muistutuksia on tehty 12 % vastanneista kunnista ja kanteluita 23 % vastanneista kunnista. Muistutuksien ja kanteluiden määrät ovat olleet vähäisiä.

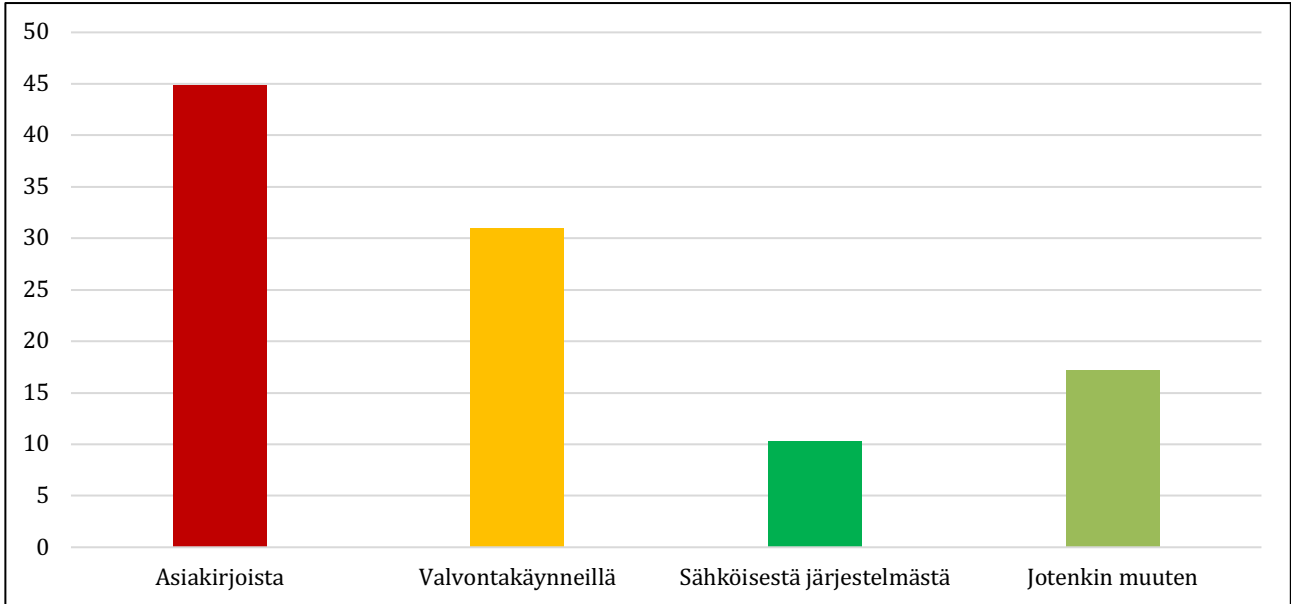
Muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten johdosta on ryhdytty toimintaohjeiden / soveltamisohjeiden muutoksiin, ohjauskeskusteluihin työntekijän kanssa sekä työn kehittämiseen.



**Kaavio 10: Kunnissa tehdyt toimenpiteet muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten johdosta kuntakyselyn mukaan vuonna 2020**

Valtakunnallisen valvontaohjelman tavoitteena on yhdenmukaistaa varhaiskasvatuksen ohjausta ja valvontaa. Vuonna 2020 valvonta kohdistui erityisesti varhaiskasvatuksen henkilöstömitoitukseen.

Merikratoksen asiakaskunnissa valvontaa toteutettiin suurimmaksi osaksi asiakirjoista ja valvontakäynneillä, vuonna 2020.



**Kaavio 11: Lakisääteisten henkilömitoitusten valvontakäytäntöjen jakautuminen prosentuaalisesti kuntakyselyn mukaan vuonna 2020.**

## **4.2. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelu Naantalın kaupungissa vuoden 2020 aikana kuntakyselyn mukaan**

### **4.2.1. Sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen tarkastelua vuonna 2020 kuntakyselyn pohjalta**

Naantalın kaupungin sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia tehtiin 7 kpl, jotka liittyivät lapsiperheiden palveluihin, lastensuojeluun, päihdehuoltoon ja vammaispalveluihin. Muistutukseen annettiin vastaus alle kuukaudessa. Sosiaalihuoltoa koskevia kanteluita tehtiin 1 kpl ja se liittyi lastensuojeluun. Sosiaalihuoltoa koskevia oikaisuvaatimuksia tehtiin 12 kpl ja ne liittyivät iäkkäiden palveluihin, työikäisten palveluihin sekä vammaispalveluihin. Itseoikaisuja ei tehty lainkaan. Sosiaali ja terveyslautakunta ei muuttanut yhtään viranomaispäätöstä, vuonna 2020. Hallinto-oikeus muutti yhden sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöksen, joka liittyi vammaispalveluihin. Muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten johdosta on Naantalın sosiaalihuollossa ryhdytty ohjauskeskusteluihin työntekijöiden kanssa.

Naantalın kaupungin sosiaalihuollossa on asiakas saanut aina halutessaan henkilökohtaisen tapaamisajan sosiaaliohjaajalle tai -työntekijälle. Tapaamisaika on järjestynyt 3–4 päivässä vuonna 2020.

Naantalın kaupungin sosiaalihuollon yksiköissä on omavalvontasuunnitelmat olleet tehtynä, ja ne ovat olleet julkisesti asiakkaiden nähtävillä.

Naantalın sosiaalihuoltoon tehtiin 105 lapsiperheitä koskevaa yhteydenottoa sosiaalihuollon tuen tarpeen selvittämiseksi. Kaikki lapsiperheitä koskevat palvelutarpeen arvioinnit valmistuivat viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta vuonna 2020.

Naantalın kaupungin sosiaalihuoltoon tehtiin 585 lastensuojeluilmoitusta vuonna 2020. Lastensuojeluilmoitusten käsittelyajat eivät ylittyneet ja lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnit valmistuivat kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta. Vuoden lopussa (15.12.2020) oli 22 lastensuojeluasiakkuudessa olevaa lasta, lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden. Vastuusosiaalityöntekijällä on myös muita sosiaalihuollon asiakkuuksia. Vastuusosiaalityöntekijä on tavannut henkilökohtaisesti sijaishuollossa olevan lapsen kanssa 2–3 kertaa vuonna 2020.

Toimeentulotukihakemusten käsittely on ylittynyt lakisääteisen 7 arkipäivän käsittelyajan vuonna 2020. Kolme hakemusta on ylittänyt yhdellä päivällä lakisääteisen käsittelyajan.

Naantalın kaupungin sosiaalihuoltoon tehtiin 30 vanhuspalvelulain 25 §:n mukaisia ilmoituksia iäkkään henkilön palvelutarpeesta vuonna 2020. Naantalın kaupungilla on riittävästi iäkkäille henkilöille sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen paikkoja. Ikäihmiset ovat joutuneet odottamaan paikkaa palveluasumiseen 1–3 kuukautta vuonna 2020. Koronan todetaan vaikeuttaneen tilannetta. Iäkkään henkilön hoito- ja asumispaikan valinnassa pystytty huomioimaan iäkkään henkilön oma tai hänen läheisensä toive. Naantalın kaupungissa on ollut riittävät kotihoidon resurssit vuonna 2020.

Kaikista omaishoidon tuen hakijoista 95 %:lle myönnettiin omaishoidon tukea vuonna 2020. Yksi kielteinen päätös johtui määrärahojen puuttumisesta, vuonna 2020.

Kaikki vammaispalvelulain mukaiset palvelutarpeen selvitykset on pystytty aloittamaan lain vaatimassa 7 arkipäivässä vuonna 2020. Kaikki vammaispalvelulain mukaiset hallintopäätökset annettiin lain vaatiman 3 kuukauden määräajan puitteissa vuonna 2020. Naantalın vammaispalveluissa on ollut työntekijäpuolia, valtakunnallinen ongelma.



#### 4.2.2. Varhaiskasvatuksen asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen tarkastelua kuntakyselyn mukaan.

Naantalın kaupungin varhaiskasvatusta koskevia muistutuksia 1 kpl ja kanteluita ei tehty lainkaan vuonna 2020. Muistutuksiin vastatiin alle kuukaudessa. Varhaiskasvatusta koskevia itseoikaisuja ei tehty lainkaan ja sivistyslautakuntaan tehtiin 1 oikaisuvaatimus varhaiskasvatuksen viranhaltijapäätökseen. Sivistyslautakunta ei tehnyt muutoksia viranhaltijapäätökseen vuonna 2020. Muistutusten, kanteluiden ja oikaisujen myötä on Naantalın kaupungin varhaiskasvatuksessa ryhdytty toimintaohjeiden/soveltamisohjeiden muutoksiin.

Naantalın kaupunki ei edellytä omilta varhaiskasvatuksen yksiköiltä omavalvontasuunnitelman tekemistä. Yksityisillä varhaiskasvatuksen palveluntuottajilla on omavalvontasuunnitelmat tehtynä.

Lakisääteisten henkilömitoitusten toteutumista seurataan asiakirjoista.

Varhaiskasvatuksen henkilökunnan kelpoisuusvaatimusten toteutumista yksityisillä palveluntuottajilla valvotaan asiakirjoista.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat asiakkaiden nähtävillä varhaiskasvatuksen toimintayksiköissä.

## 5. LOPUKSI

Sosiaaliamiehen tietoon ei ole tullut mitään hälyttävää koskien Naantalın kaupungin sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa.

Kiitokset kaikille kuntakyselyyn vastanneille aktiivisuudesta, vastausprosentti oli sosiaalihuoltoon liittyvässä kyselyssä 96,2 % ja varhaiskasvatukseen liittyvässä kyselyssä 65,4 %.

Kuntakyselyssä jotkut kunnat esittivät toiveen enemmästä yhteistyötä sosiaaliamiehen kanssa. Otamme mielellämme toiveita vastaan. Olemme vuosittain tarjonneet kunnille mahdollisuutta kuntakäyntiin/-palaveriin, jossa on käsitelty sosiaaliamiestoiminnan periaatteita, toimintatapoja yhteistyömuotoja sekä yhteydenotoissa esille tulleita kehittämistarpeita ja muita ajankohtaisia asioita. Kokemukset näistä palaverista ovat olleet, saamamme palautteen mukaan, molemmin puolin hyviä. Siksi tarjoamme tätä mahdollisuutta tänäkin vuonna ja toivomme yhä useampien kuntien tarttuvan tähän mahdollisuuteen. Toivomme kunnilta yhteydenottoja tarkemman ajankohdan sopimiseksi.

Lopuksi haluamme vielä muistuttaa, että olemme vaihtaneet päivystysnumeromme, joka on nykyään 050 3415244. Huolehdittehan, että numeromme on korjattuna kuntanne internetsivuilla sekä yksiköidenne ilmoitustauluilla. Muidenkin tietojen osalta toivoisimme, teidän tarkistavan ja päivittävän yhteystietomme ajan tasalle.

Voitte halutessanne esittää kommentteja ja toivomuksia, niin tämän raportin kuin kuntakyselyn suhteen sähköpostiin [sosiaaliamies@merikratos.fi](mailto:sosiaaliamies@merikratos.fi), kiitos jo etukäteen.

6.4.2021

Maija-Kaisa Sointula  
sosiaaliamies  
Merikratos Oy

**6. LIITTEET**

- 1 Rekisteriseloste
- 2 Esite