

**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS VUODESTA 2021 SALON  
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 2021 .....	5
3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS .....	5
3.1. Yleistä.....	5
3.2. Salon kaupungin asiakastilastot.....	6
3.3 Merikratoksen asiakaskuntien asiakastilastot.....	7
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	9
4.1. Yleistä.....	9
4.2. Asiakkaan asema ja oikeudet Salon kaupungissa.....	10
4.2.1. Asiakkaan asema ja oikeudet sosiaalihuollossa .....	10
4.2.2. Asiakkaan asema ja oikeudet varhaiskasvatuksessa .....	11
4.3. Asiakkaan asema ja oikeudet Merikratoksen asiakaskunnissa.....	12
4.3.1 Asiakkaan asema ja oikeudet sosiaalihuollossa .....	12
4.3.2 Asiakkaan asema ja oikeudet varhaiskasvatuksessa .....	20
5. LOPUKSI.....	22
6. LIITTEET.....	23

## 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) neuvoo 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 neuvoo 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.

Sosiaaliasiamiehen työ on suurimmalta osin tulkkina toimimista sosiaalihuollon asiakkaiden ja viranomaisten välillä. Asiakkailta on varsin usein vaikeuksia ymmärtää saamiensa päätösten oikeellisuutta (perusteluja) ja niiden sisältöä usein vaikeine käsitteineen.

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

Sosiaaliasiamies asioi ensisijaisesti aina suoraan asiakkaan itsensä kanssa, mutta yhteydenottaja voi olla myös varsinaisen asiakkaan huoltaja, omainen tai edunvalvoja. Yleisellä tasolla neuvoja voidaan antaa myös muille. Merikratoksen sosiaaliasiamiehet pyytävät aina luvan asiakkaitaan koskevien tietojen käsittelemistä varten esim. kunnan viranhaltijan kanssa.

## 2. MERIKRATOS OY:n SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

### 2.1. Merikratos Oy:n sosiaaliasiamiespalvelun palvelukuvaus

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

Sosiaaliasiamieheen saa yhteyden:

- a) soittamalla numeroon 050 3415244 (päivystysajat tiistaisin klo: 12-15 ja keskiviikkoisin sekä torstaisin klo: 10-13)
- b) ottamalla yhteyttä sähköpostitse osoitteeseen [sosiaaliasiamies@merikratos.fi](mailto:sosiaaliasiamies@merikratos.fi)
- c) ottamalla yhteyttä muilla mahdollisilla tavoilla kuten kirjeitse tai VIRTU-palvelussa

Asiakkaalla on mahdollisuus sosiaaliasiamiehen tapaamiseen myös kasvotusten tai etäyhteyksin. Tapaamisista tulee kuitenkin sopia aina erikseen edellä mainittuja yhteydenottotapoja käyttämällä. Koska puhelinpalveluun soittaminen maksaa, sosiaaliasiamiespalvelussa toimivat ottavat vastaan soittopyyntöjä niin puhelimitse kuin sähköpostitse / kirjeitse. Myös kuntien viranhaltijat ovat välittäneet soittopyyntöjä tarvittaessa. Näin asiakkaan varattomuus ei tule esteeksi puhelinneuvonnan saamiseksi. Sosiaaliasiamiehillä on myös mahdollisuus tietoturvallisen TLS-suojatun sähköpostiyhteyden käyttämiseen asiakasasioissa.

Mikäli sosiaaliasiamiehet eivät ehdi vastaamaan kaikkiin päivystysaikana tulleisiin puheluihin, soitetaan yhteydenottajille takaisin aina viimeistään seuraavan arkipäivän aikana. Sähköpostitse tulleisiin tiedusteluihin vastaamme viiden arkipäivän kuluessa.

Sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan asema ja oikeudet sekä niiden toteutuminen ovat sosiaaliasiamiestyön keskiössä. Asiantuntijat neuvovat ja ohjaavat asiakasta hänen oikeuksissaan ja tarvittaessa avustavat häntä esimerkiksi muistutuksen teossa. Sosiaaliasiamiehet voivat asiakkaan pyynnöstä myös osallistua hänen verkostopalaverihinsa.

Annamme tarvittaessa neuvontaa ja ohjausta myös sosiaali- ja varhaiskasvatuksen viranomaisille sekä palveluntuottajille. Asiakasasioissa näihin tahoihin ollaan Merikratoksen puolelta yhteydessä kuitenkin vain asiakkaan pyynnöstä tai luvalla.

Kuntakäynneillä/ -palavereissa käydään keskustelua kunnan sosiaaliviranomaisten kanssa sosiaaliasiamiestoiminnan periaatteista ja toimintatavoista, yhteydenottojen sisällöistä ja niistä

nousseista kehittämistarpeista sekä yhteistyömuodoista. Lisäksi sosiaaliasiamiehet tekevät yhteystyötä 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 kerättyä tilastoa yhteydenottojen määrästä ja aihealueista. Asiakkailla 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 2021

Merikratoksen sosiaali- ja potilasasiamiespalveluista ja niihin liittyvistä Case-työnohjauksista on vuonna 2021 vastannut toimitusjohtaja Henna Komonen 5.9.2021 asti, ja samaan päivämäärään asti sosiaaliasiamiesten lähiesimiehenä on toiminut Satu Deraz. 6.9.2021 alkaen mainituista tehtävistä on vastannut johtava lakimies Anna Nyrhinen.

Sosiaali- ja potilasasiamiehenä ovat toimineet:

Maija-Kaisa Sointula (stt)  
Heidi Vainio (VTM, stt) 10.9.2021 saakka  
Jarno Heino (OTM) 6.9.2021 lähtien

Sosiaali- ja potilasasiamiesten sijaisina ovat tarvittaessa voineet toimia Merikratoksen työntekijät:

Katja Mäkelä (YTM stt)  
Anna-Liisa Valkama (YTK, sijaispätevä sosiaalityön opiskelija) 31.8.2021 saakka  
Joonas Aukeenpää (OTM) 6.9.2021 lähtien

Sopimushallinnasta, laskutuksesta ja muista hallinnollisista asioista ovat vastanneet toimistoassistentti Lumi Honkakangas ja toimitusjohtaja Henna Komonen 5.9.2021 asti. 6.9.2021 alkaen näistä asioista ovat vastanneet toimistoassistentti Henna Keihäs ja johtava lakimies Anna Nyrhinen. Merikratoksessa sosiaaliasiamiestyö on organisoitu niin, että työtä tehdään asiantuntijajoukkona, eikä pelkästään yksilönä toiminnan haavoittuvuuden minimoimiseksi. Sosiaaliasiamiehille on järjestetty säännölliset palaverit toiminnasta vastaavan henkilön kanssa.

## 3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS

### 3.1. Yleistä

Merikratos tilastoi kaikki yhteydenpidot sen omaan tietojärjestelmään. Yhteydenpitojen ohella tilastoidaan myös sitä, mihin asiaan yhteydenpidot ovat liittyneet, ja minkälaista palvelua asiakkaalle on sosiaaliasiamiehen toimesta annettu. Seuraavissa alaluvuissa käsitellään näiden tietojen pohjalta koottuja yhteenvetoja siten, että ensiksi käydään läpi raportin kohteena olevan kunnan tietoja. Tämän jälkeen erillisessä alaluvussa esitetään vielä tilastoja Merikratoksen sosiaaliasiamiestoiminnasta

kokonaisuudessaan. Näiden tietojen pohjalta kunta voi suuntaa antavasti peilata oman alueensa tilannetta suhteessa muihin alueisiin.

Mainitun seikan ohella kuntakohtaisesti erittelemättömään alalukuun on hyvä kiinnittää huomiota siitä syystä, ettei kaikkia teemoja voida käsitellä kuntakohtaisessa alaluvussa asiakkaiden yksityisyyden suojaamiseksi. Erityisesti pienemmillä paikkakunnilla erilliset nostot saattaisivat henkilöityä, ja tästä johtuen tällaisia seikkoja nostetaan esiin toimikentän tilannetta laajemmin käsittelevässä alaluvussa. Nostoissa korostetaan sellaisia seikkoja, joissa mahdollisesti kehittämisen tarvetta on ilmennyt useampien kuntien alueilla. Näiltä osin on siis hyvä nostaa pohdinnan kohteeksi, onko asiat järjestetty omassa kunnassa asianmukaisella tavalla.

### 3.2. Salon kaupungin asiakastilastot

Salon kaupungin sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenpitoja sosiaaliamiehen tehtiin yhteensä 90 kpl. Varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenpitoja 10 kpl. Muita yhteydenpitoja 5 kpl eli kaiken kaikkiaan 105 kpl. Yhteydenpitoja tehtiin noin 2,0 kpl 1000 asukasta kohden, kun kaikkien Merikratoksen asiakaskuntien yhteydenpitojen mediaani oli 2,1 vuonna 2021. Muut yhteydenpidot sisältävät sosiaaliamiesten ja viranomaisten yhteistyöpalaverin sekä yhteydenpitoja, joissa annettu esim. Kelan tai potilasiamiehen yhteystietoja. Yhteydenpidot lisääntyivät edellisestä vuodesta noin 22 %. Yhteydenpidoissa kaksi viranomaisyhteydenpitoa, yksi yhteydenpito palveluntuottajan kanssa, yksi viranomaistapaaminen sekä yksi asiakastapaaminen. Yhteydenpidoissa on annettu muistutus- ja kanteluneuvontaa 44 kertaa, muutoksenhakuneuvontaa 4 kertaa sekä muuta neuvontaa. Kirjallista avustamista on annettu 4 kertaa.

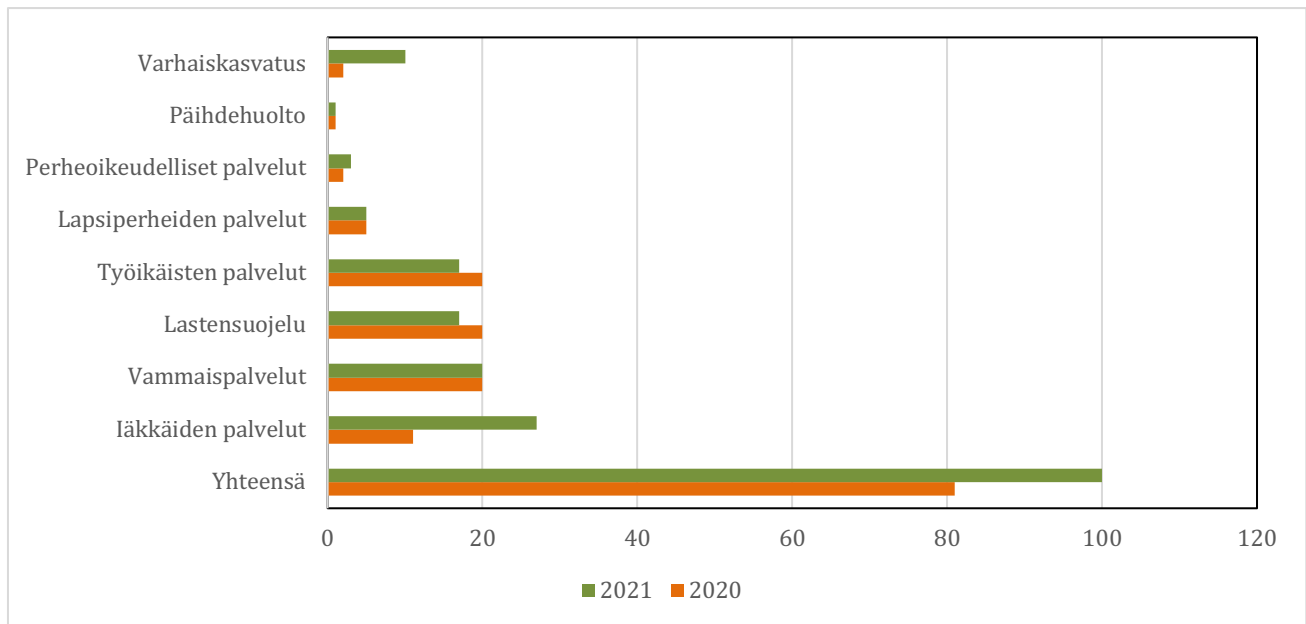
Eniten yhteydenpitoja tehtiin iäkkäiden palveluihin liittyen. Yhteydenpidot liittyivät toimeentulotukeen, palveluasumiseen sekä laitospalveluihin, asumiseen liittyviin palveluihin, kotihoitoon, omaishoittoon ja liikkumista tukeviin palveluihin. Yhteydenpidoissa on käsitelty mm. huoli-ilmoitusten tekemistä, hautajaisavustusta, asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, palveluasumiseen jonottamista. Asiakkaille annettu muistutusneuvontaa ja muuta neuvontaa.

Toiseksi eniten yhteydenpitoja tehtiin vammaispalveluihin liittyen. Yhteydenpidot liittyivät henkilökohtaiseen apuun, liikkumista tukeviin palveluihin, omaishoittoon, kehitysvammahuoltoon, kotihoitoon ja palveluasumiseen. Yhteydenpidoissa on käsitelty mm. viranhaltijan tekemiä päätöksiä, käsittelyaikojen pitkittymistä ja palvelutarpeen arviointia. Yhteydenpidoissa annettu muistutus- ja kanteluneuvontaa, muutoksenhakuneuvontaa sekä muuta neuvontaa.

Kolmanneksi eniten yhteydenpitoja tehtiin lastensuojeluun liittyen. Yhteydenpidoissa käsiteltiin viranhaltijan tekemiä päätöksiä, asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän puuttumista, asiakkaan oikeusturvaa, tietosuojaa, perhekuntoutusta, jälkihuoltoa sekä tiedonsaantia ja tarkastusoikeutta. Asiakkaille annettu muistutus- ja kanteluneuvontaa, muutoksenhakuneuvontaa ja muuta neuvontaa.

Neljänneksi eniten yhteydenpitoja tehtiin työikäisten palveluihin liittyen. Yhteydenpidot liittyivät toimeentulotukeen, asumiseen liittyviin palveluihin, palveluasumiseen, kuntouttavaan työtoimintaan ja edunvalvontaan sekä viranhaltijan tekemiin päätöksiin ja asiakkaan kokemaan epäasialliseen kohteluun. Yhteydenpidoissa annettu muistutus- ja kanteluneuvontaa, muutoksenhakuneuvontaa ja muuta neuvontaa.

lääkäiden palvelut	27
Vammaispalvelut	20
Lastensuojelu	17
Työikäisten palvelut	17
Lapsiperheiden palvelut	5
Perheoikeudelliset palvelut	3
Päihdehuolto	1
Varhaiskasvatus	10
<b>Yhteensä</b>	<b>100</b>



**Kaavio 1: Yhteydenpitojen jaottelu palvelutehtävittäin mukaan lukien varhaiskasvatus 2020/2021**

### 3.3 Merikratoksen asiakaskuntien asiakastilastot

Yhteydenpitoja Merikratoksen sosiaaliasiamieheen vuonna 2021 oli valtakunnallisesti 1049 kertaa. Palvelun piirissä olevaan väkilukuun suhteutettuna yhteydenpidot vähentyivät edellisestä vuodesta.

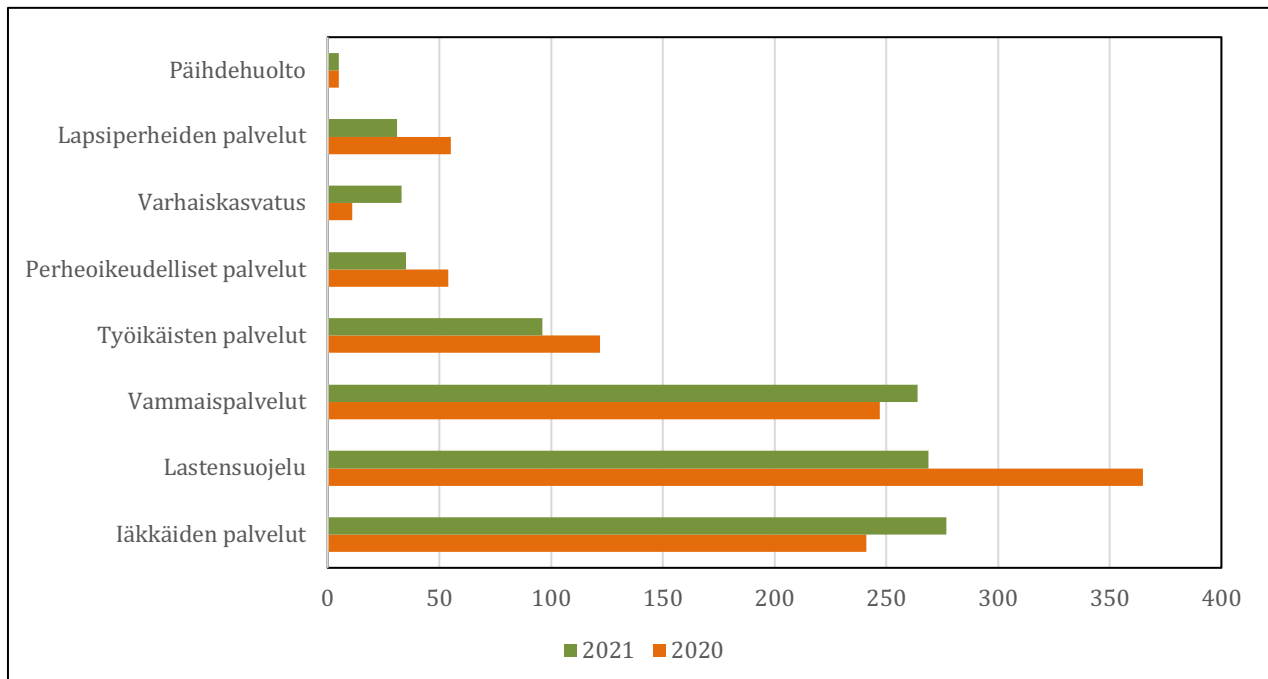
Kaikista yhteydenpidoista 3,7 %:a (39 kpl) tilastoitiin kategoriaan ”muut yhteydenpidot”. Tähän luokkaan kuuluvat kuntapalaverit, Avi:en työkokoukset, muut sosiaaliasiamiestoimintaan liittyvät viranomaisyhteydenpidot sekä sellaiset asiakasyhteydennotot, joissa esitetty asia ei kuulu sosiaaliasiamiehen toimi- tai tehtäväalueeseen. Tällaisia ovat esimerkiksi yhteydennotot, joissa on asiakkaalle etsitty potilasasiamiehen tai muun, ei-kunnalliseen sosiaalihuoltoon kuuluvan tahon yhteystietoja. Mainituista yhteydenpidoista 18 oli viranomaisyhteistyötä ja 21 asiakasyhteydenottoja.

Yhteydenpitojen vähentymiseen johtuvista syistä ei ole tiedossa selkeää syytä. Yhteydenpitojen sisällöt ovat olleet saman suuntaisia kuin aiemminkin. Ne ovat liittyneet suurelta osin päätöksentekoon, yleiseen neuvontaan ja asiakkaiden kokemaan epäasialliseen kohteluun. Yhtenä kasvavana yhteydenpitoperusteena ovat olleet työntekijöiden saavuttamattomuus sekä päätösten ja vastausten viipyminen. Asiakkaiden kertomasta on noussut esiin huoli siitä, etteivät työntekijät reagoi sähköposteihin ja soittopyyntöihin hallinto-oikeudellisen palveluperiaatteen edellyttämällä tavalla.

Palvelutehtäviin liittyvistä yhteydenpidoista 14 oli asiakastapaamisia, 11 asiakaspalaveriä osallistumisia, 55 yhteydenpitoa viranhaltijan kanssa ja 16 yhteydenpitoa palveluntuottajan kanssa.

Tapaamiset lisääntyivät jonkin verran edellisestä vuodesta. Korona on kuitenkin estänyt joitakin henkilökohtaisia tapaamisia erityisesti ikäihmisten kanssa. Toisaalta palavereihin on osallistuttu enenevässä määrin etäyhteyksien välityksellä.

Kirjallista avustamista yhteydenpitoihin liittyen annettiin 60 kertaa. Kirjallinen avustaminen tarkoittaa käytännössä muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten teossa avustamiseen.



**Kaavio 2: Yhteydenpitojen jaottelu palvelutehtävittäin, mukaan lukien varhaiskasvatus 2020/2021**

Valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenpidoista koski iäkkäiden palveluja (27 %). Näihin liittyvien yhteydenottojen määrän lisääntymiseen vaikutti osaltaan ainakin asiakasmaksulain 1.7.2021 voimaan tullut muutos. Asiakkaiden asiakasmaksuja oli muutettu ilman erillisiä päätöksiä, tai päätöksiä oli tehty takautuvasti. Lisäksi Merikratoksen toiminta-alueella oli sovellettu sellaisia kaavoja, jotka johtivat laissa säädettyjä enimmäiseuromääriä suurempien asiakasmaksujen määräämiseen. Näiltä osin asiakkaita on neuvottu ja tarvittaessa autettu oikaisuvaatimusten teossa ja toisaalta on oltu yhteydessä myös kuntiin selkeimpien epäkohtien korjaamiseksi.

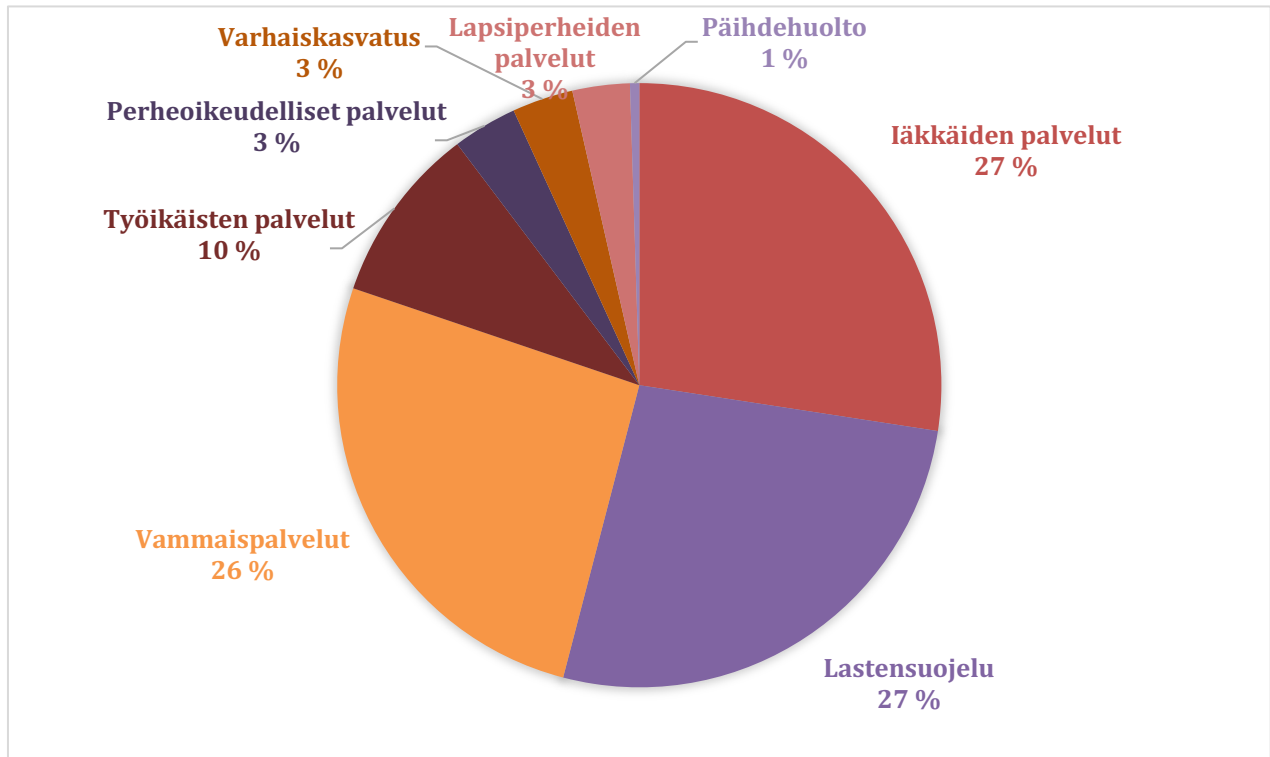
Toiseksi eniten yhteydenpitoja tehtiin lastensuojeluun liittyen (27 %). Vuoteen 2020 verrattuna lastensuojelun yhteydenpidot vähentyivät 26 prosenttia. Näin suureen laskuun ei ole tiedossa selvää syytä tiedossa. Yhteydenpidot liittyivät enimmäkseen päätöksentekoon, asiakkaan oikeusturvaan, asiakkaan kokemaan epäasialliseen kohteluun sekä tiedonsaanti ja tarkastusoikeuteen.

Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli vammaispalveluihin liittyen (26 %). Vuoteen 2020 verrattuna yhteydenotot lisääntyivät 7 prosenttia. Yhteydenotot liittyivät suurelta osin päätöksentekoon, henkilökohtaiseen apuun, muutoksenhakuun sekä asumiseen liittyviin palveluihin.

Varhaiskasvatukseen liittyvät yhteydenotot olivat vielä vähäisiä, mutta pientä lisääntymistä edellisestä vuodesta oli kuitenkin havaittavissa. Kunnissa niin työntekijöiden kuin varhaiskasvatuksen asiakkaiden tietoisuus sosiaaliasiamiestoiminnasta on lisääntyneet edellisistä vuosista, ja varhaiskasvatus myös tiedottaa omilla kanavillaan sosiaaliasiamiestoiminnasta.



Päihdehuoltoon liittyviä yhteydenottoja on edelleen suhteellisen vähän. Mietittäväksi jää, onko päihdehuollon asiakkaan saatavilla tietoa sosiaaliamiespalveluista ja ohjataan 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.



**Kaavio 3: Yhteydenottojen prosentuaalinen jako palvelutehtävittäin, mukaan lukien varhaiskasvatus vuonna 2021**

#### 4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

##### 4.1. Yleistä

Merikratos on tehnyt kuntakohtaisesti kaksi kyselyä, joista toinen käsitteli sosiaalihuoltoon ja toinen varhaiskasvatukseen liittyviä kysymyksiä. Menettelyllä pyritään lisäämään vastauksien saamista ja yhteistyötä myös suoraan varhaiskasvatuksen ja sosiaaliamiehen välillä.

Kyselyt lähetettiin kaikkiin Merikratoksen sosiaaliamiesasiakaskuntiin. Vastausprosentti sosiaalihuollon kyselyyn oli 82 prosenttia ja varhaiskasvatuksen kyselyyn 62 prosenttia.

Kuntakyselyssä kysyttiin asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyviä sekä varsinaiseen palvelutehtävään liittyviä kysymyksiä, ja tiedusteltiin palautetta sekä toiveita sosiaaliamiestoimintaa koskien.

Seuraavissa alaluvuissa tarkasteltavat tiedot pohjautuvat kuntakyselyissä saatuihin vastauksiin. Ensin käsitellään yksittäistä kuntaa koskevat, ja tämän jälkeen laajemmin Merikratoksen valtakunnallista toimintakenttää koskevat yhteenvedot. Kummassakin kategoriassa tarkastellaan ensin asiakkaan asemaa ja oikeuksia sosiaalihuollon, ja tämän jälkeen erikseen varhaiskasvatuksen piirissä.

## 4.2. Asiakkaan asema ja oikeudet Salon kaupungissa

### 4.2.1. Asiakkaan asema ja oikeudet sosiaalihuollossa

Salon kaupungin sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia on tehty seuraavasti:

lääkäiden palvelut	1
Lapsiperheiden palvelut	1
Lastensuojelu	7
Työikäisten palvelut	1
Vammaispalvelut	4
Yhteensä	14

Kaikkiin muistutuksiin annettiin vastaus, suosituksen mukaisesti kuukauden sisällä vuonna 2021. Sosiaalihuoltoa koskevia kanteluita tehtiin seuraavasti:

lääkäiden palvelut	1
Lastensuojelu	3
Vammaispalvelut	1
Yhteensä	5

Salon kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalle tehtiin sosiaalihuoltoa koskevia oikaisuvaatimuksia seuraavasti:

lääkäiden palvelut	7
Lapsiperheiden palvelut	2
Lastensuojelu	1
Päihdehuolto	1
Työikäisten palvelut	6
Vammaispalvelut	26
Yhteensä	44

Salon sosiaali- ja terveyslautakunta ei muuttanut sosiaalihuollon viranomaispäätöksiä vuonna 2021. Sosiaalihuollon viranhaltija teki yhden itseoikaisun vammaispalveluihin liittyen. Hallinto-oikeus muutti yhden Salon kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöksen vammaispalveluihin liittyen. Muistutusten, kanteluiden ja oikaisujen myötä on Salon kaupungin sosiaalihuollossa ryhdytty henkilökunnan koulutukseen vuonna 2021.

Salon kaupungin sosiaalihuollon asiakas saa aina halutessaan henkilökohtaisen tapaamisajan sosiaaliohjaajalle tai -työntekijälle joko vastaanotolle tai etäyhteydellä, tapaamisaika on järjestynyt 3–4 arkipäivässä vuonna 2021.

Kaikissa Salon kaupungin sosiaalihuollon yksiköissä on omavalvontasuunnitelmat tehtynä/päivitetynä ja ne ovat olleet julkisesti asiakkaiden nähtävillä vuonna 2021.

Salon kaupungissa on ollut hankaluuksia saada kelpoisuusvaatimukset täyttäviä sosiaalityöntekijöitä avoimena oleviin virkoihin. Syynä katsotaan olevan valtakunnallinen tilanne sosiaalityöntekijöitä on liian vähän maassamme, asiakasmäärät ovat nousseet.

Salon kaupungin sosiaalihuoltoon on tehty 51 lapsiperheitä koskevaa yhteydenottoa ja 17 ilmoitusta sosiaalihuollon tuen tarpeen arvioimiseksi (SHL 35 §) vuonna 2021 (Yhteydenotot ja ilmoitukset koskevat lapsia). Kaikki lapsiperheitä koskevat palvelutarpeen arvioinnit (SHL 36 §) eivät ole

valmistuneet viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireilletulosta vuonna 2021. Syynä resurssivaje ja virheet prosessissa.

Lastensuojeluilmoituksia on tehty 1836 kpl vuoden 2021 aikana. Lastensuojeluilmoitusten käsittelyajat ovat ylittäneet lainmukaisen 7 arkipäivän käsittelyajan 0,16 %:ssa ilmoituksista vuonna 2021. Kaikki lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnit eivät ole valmistuneet viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireilletulosta vuonna 2021. Vuoden lopussa (15.12.2021) oli lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä 50 lasta asiakkaana. Lasten asioista vastaava sosiaalityöntekijä on tavannut sijoituksessa olevia asiakkaitaan henkilökohtaisesti 2–3 kertaa vuoden 2021 aikana.

Kaikki toimeentulotukihakemukset käsiteltiin lakisääteisen 7 arkipäivän määräajassa vuonna 2021.

Salon kaupungin iäkkäiden palveluihin on tehty 286 vanhuspalvelulain 25 §:n mukaista ilmoitusta sekä muut yhteydenotot iäkkään henkilön palvelutarpeesta vuonna 2021. Salon kaupungissa ei ole ollut riittävästi sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen hoito- ja asumispaikkoja vuonna 2021. Salon kaupungissa ei ole riittävästi tehostetun palveluasumisen paikkoja, koska Salossa on edelleen paljon sosiaalihuoltolain mukaista laitoshoidtoa. Kokonaisuudessaan paikkamäärä on riittävä odotusajat huomioiden. Vuoden lopussa (31.12.2021) oli 28 iäkästä henkilöä odottamassa paikkaa tehostettuun palveluasumiseen ja 3 iäkästä henkilöä hoivakotiin (SHL:n mukainen laitoshoidto). Jonotusaika palveluasumisiin oli 1–3 kuukautta vuonna 2021. Iäkkäiden henkilöiden hoito- ja asumispaikan valinnassa on pystytty huomioimaan iäkkään henkilön oma tai hänen läheisensä toive vuonna 2021. Salon kaupungin iäkkäiden palveluiden kotihoidossa on ollut riittävät kotihoidon resurssit vuonna 2021. Salon kaupungin palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen henkilöstöresurssit ovat olleet riittävät vuonna 2021. Salon kaupungissa on saatu tehostetun palveluasumisen henkilömitoituksen 0,6 nosto(1.1.2021) toteutettua hoiva-avustajien rekrytoinnin avulla. 0,7 noston (1.4.2023) riskinä on, että paikkamäärää joudutaan vähentämään henkilöstön haastavan saatavuuden takia.

Kaikki omaishoidon tuen kriteerit täyttäneet hakijat saivat omaishoidon tukea vuonna 2021. 86 % hakijoista iäkkäiden palveluista ja 71,2 % vammaispalveluiden hakijoista täyttivät vaadittavat kriteerit.

Kaikki vammaispalvelulain mukaiset palvelutarpeen selvitykset on pystytty aloittamaan 7 arkipäivän määräajassa vuonna 2021. Kaikkia vammaispalvelulain mukaisia hallintopäätöksiä ei ole annettu lain määräämän kolmen kuukauden määräajan puitteissa. 12,9 % hallintopäätöksistä ylittyi työntekijäresurssin takia. Vammaispalveluissa haasteita on aiheuttanut asunnon muutostöiden selvitysprosessit ovat olleet liian pitkäkestoisia. Salon kaupungilla ei ole ollut omaa teknistä resurssia käytössä arviointiin, vaan asiakkaan on täytynyt itse toimittaa kustannusarvioinnit. Kaikki asiakkaat eivät ole kyenneet tähän.

Salon kaupungin sosiaalihuollossa on lisätty lastensuojelun ja perheiden SHL-palveluiden vakanssien määrää edellisen sosiaaliamiehen selvityksen (2020) myötä.

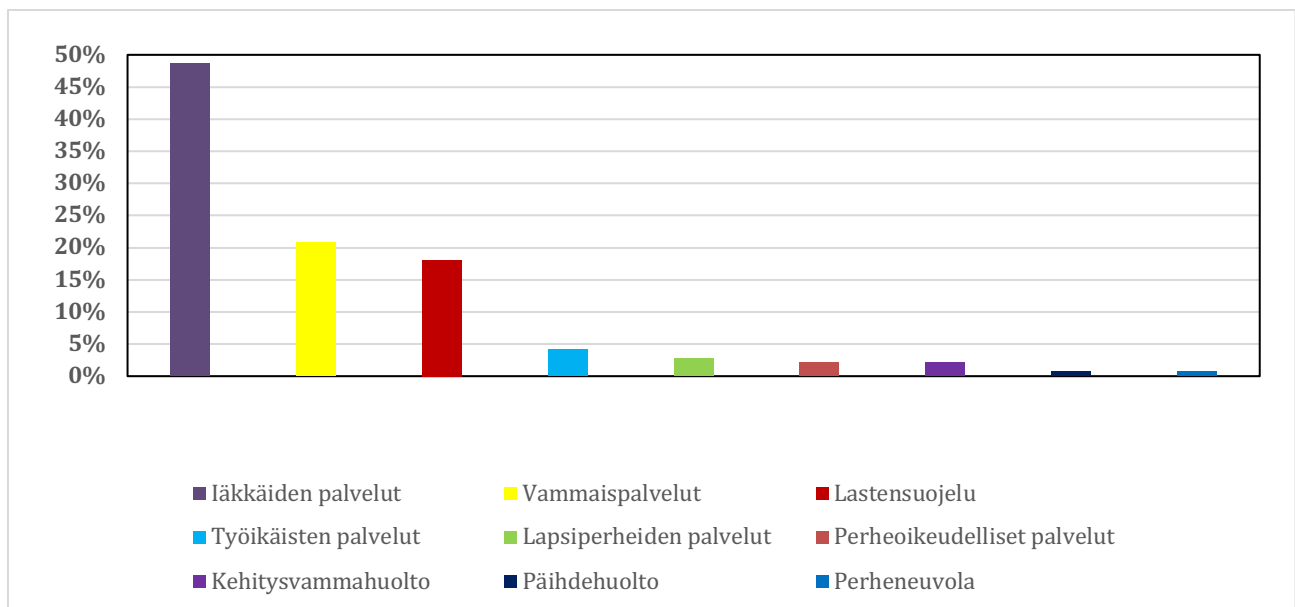
#### **4.2.2. Asiakkaan asema ja oikeudet varhaiskasvatuksessa**

Salon kaupungin varhaiskasvatusta koskevia muistutuksia tehtiin 1 kpl ja kanteluita tehtiin 1 kpl vuonna 2021. Muistutukseen annettiin vastaus alle kuukaudessa. Varhaiskasvatusta koskevia oikaisuvaatimuksia tehtiin 1 kpl vuonna 2021. Salon kaupungin omissa varhaiskasvatussyksiköissä ei ole tehtynä omavalvontasuunnitelmia, koska kaupunki ei edellytä niiden tekemistä. Lakisääteisten henkilömitoitusten toteutumista varhaiskasvatussyksiköissä on valvottu asiakirjoista vuonna 2021. Yksityisten varhaiskasvatuksen palveluntuottajien henkilökunnan kelpoisuusvaatimusten toteutumista on valvottu asiakirjoista vuonna 2021. Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat asiakkaiden nähtävillä varhaiskasvatuksen toimintayksikön ilmoitustaululla

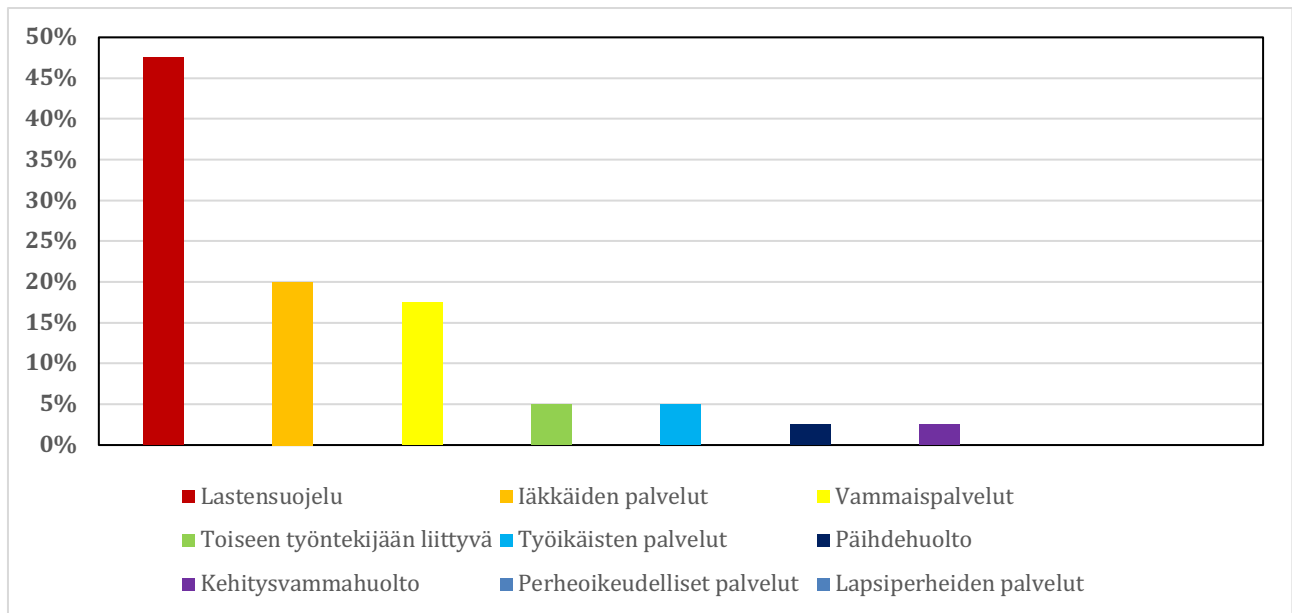
### 4.3. Asiakkaan asema ja oikeudet Merikratoksen asiakaskunnissa

#### 4.3.1 Asiakkaan asema ja oikeudet sosiaalihuollossa

Sosiaalihuollon muistutukset kohdistuivat suurelta osin iäkkäiden palveluihin, vammaispalveluihin ja lastensuojeluun. Asiakasyhteydenpitojen mukaan muistutusten aiheina ovat useimmiten olleet asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, päätösten viivästyminen, heikko tiedonkulku, palveluasumisen laatu ja koronaan liittyvät käytännöt ja ohjeistukset. Vastaavasti myös kantelut kohdistuivat eritoten edellä mainittuihin palvelualueisiin, joskin niiden väliset osuudet vaihtelivat alla esitetystä taulukosta ilmenevällä tavalla. Myös kanteluiden aihealueet vastasivat pitkälti muistutusten osalta esitettyä.

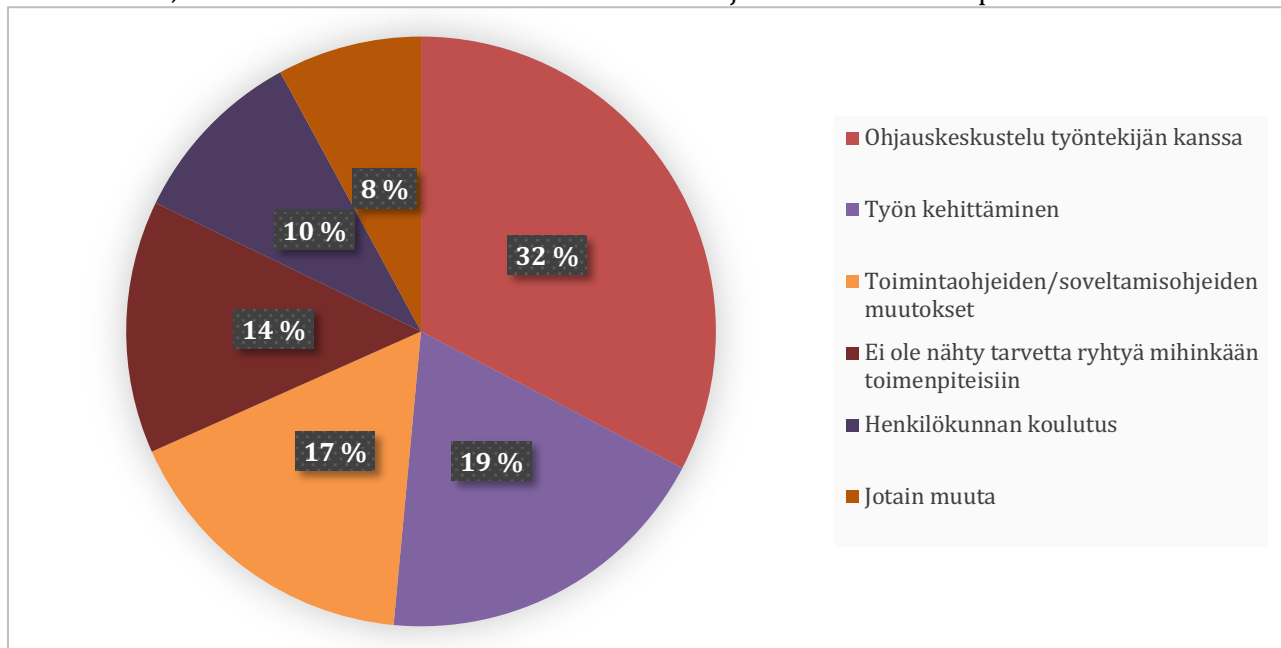


**Kaavio 4: Suuntaa antava kaavio muistutusten prosentuaalisesta jakautumisesta palvelutehtävittäin vuonna 2021**



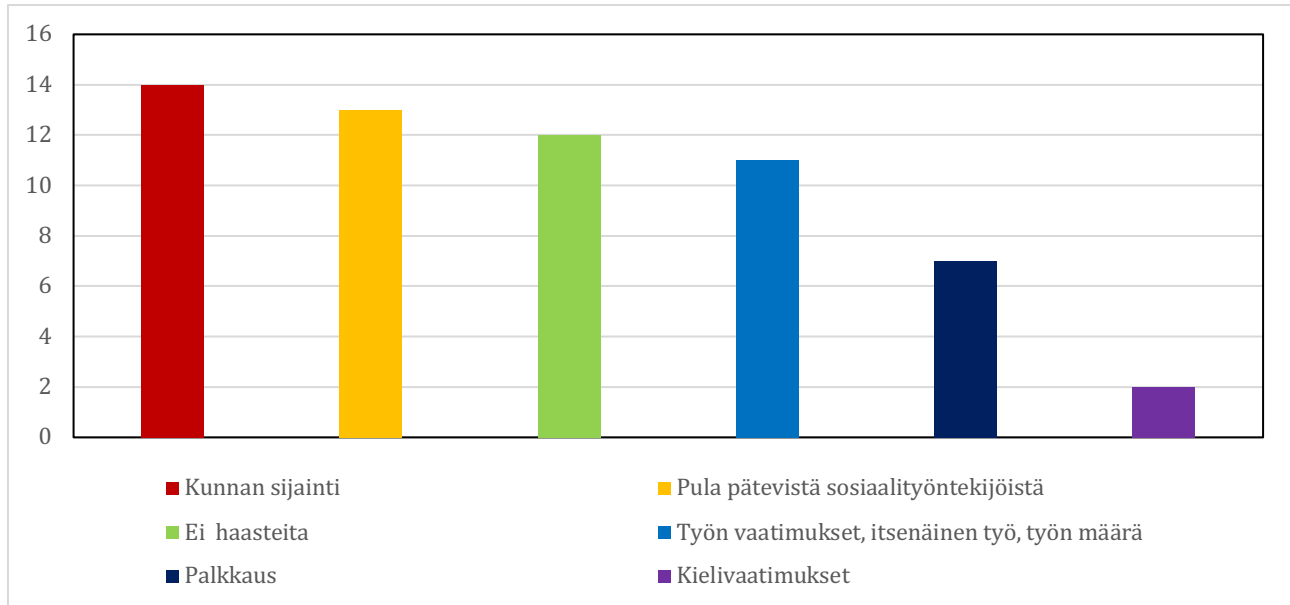
**Kaavio 5: Suuntaa antava kaavio kanteluiden prosentuaalisesta jakautumisesta palvelutehtävittäin vuonna 2021**

Muistutusten ja kanteluiden sekä oikaisuvaatimusten johdosta on kunnissa ryhdytty useimmiten ohjauskeskusteluihin työntekijän kanssa ja/tai toimintaohjeiden / soveltamisoheiden muutoksiin. Vaikuttaa siltä, että sosiaalihuollossa toiminnan laadullisessa kehittämisessä osataan hyödyntää myös muistutuksia, kanteluvastauksia sekä oikaisuvaatimuksia ja niihin annettavia päätöksiä.



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

Vastanneista kunnista 73:ssa prosentissa oli koettu sosiaalityöntekijöiden avoimien virkojen täyttämisen olevan haasteellista. Sosiaalityöntekijöiden saatavuuteen nähtiin vaikuttavan eniten kunnan sijainti, etäällä kasvukeskuksista tai huonojen liikenneyhteyksien takana sekä pula sosiaalityöntekijöistä kaiken kaikkiaan. Lisäksi syinä nostettiin esiin työn haasteet, yksin työskentely, työn suuri määrä osaamisen vaaatimukset. Palkkaus katsotaan edelleen monessa kunnassa olevan liian alhainen työn määrään ja vaatimukseen suhteutettuna. Laajan toimenkuvan ja yksin työskentelyn koettiin vaikeuttavan avoimien virkojen täyttämistä erityisesti pienillä paikkakunnilla.



**Kaavio 7: Vastaajien kokemat syyt sosiaalityöntekijöiden huonoon saatavuuteen kunnan virkoihin ja sijaisuuksiin vuonna 2021**

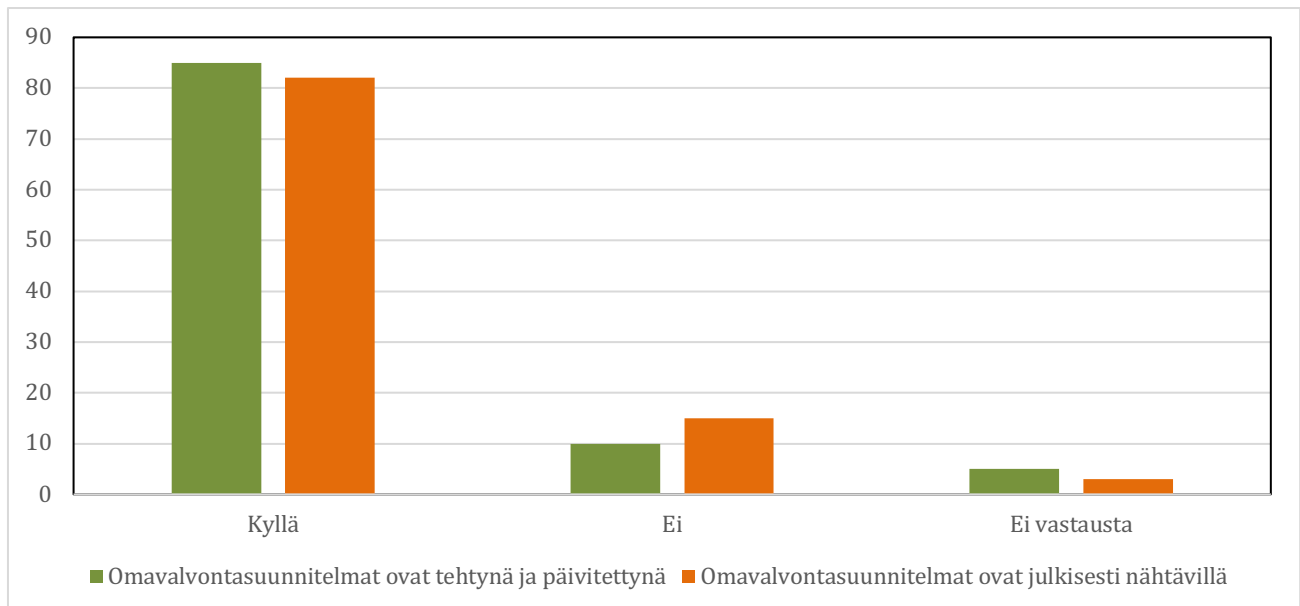
Valvonnan tärkein muoto on omavalvonta, joka tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin, kun omavalvonta ei riitä. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. (Valvira)

Valvontaviranomaisten tavoitteena on ennen kaikkea edistää ja varmistaa palveluja järjestävien ja tuottavien omavalvontaa. Omavalvonnan tarkoituksena on tunnistaa toiminnan asiakas- ja potilasturvallisuusriskit, ennaltaehkäistä ongelmia ja korjata mahdolliset ongelmat nopeasti. Omavalvonta on koko valvontaohjelmakauden kantava teema.

Valvontaohjelma ja sen painopisteet kattavat vain osan valvontaviranomaisten työstä.

Valvontaviranomaiset tekevät paljon työtä myös muissa valvontakohteissa ja -asioissa, mutta ohjelman tavoitteena on varmistaa toiminnan kehittyminen erityisesti kunkin vuoden painopisteissä. (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaohjelma 2020–2023)

Omavalvontasuunnitelmat olivat tehtynä ja päivitettyinä 85:llä %:lla ja ne olivat julkisesti nähtävillä 83:lla %:lla kyselyyn vastanneista kunnista.



**Kaavio 8: Oma-avontasuunnitelmien tilanne kunnissa prosentuaalisesti jaoteltuna vuonna 2021**

Vuoden 2021 sosiaalihuollon valvontaohjelmassa on yhtenä osa-alueena ollut lastensuojelun sijaishuolto, jossa valvottiin erityisesti, että lapset pääsevät psykiatriin palveluihin, mukaan lukien päihdepalvelut, ja että lasten oikeudet ja itsemääräämisoikeus toteutuvat. Lisäksi valvontakohteena on ollut rajoitustoimenpiteiden käytön asianmukaisuus.

Valviran ylitarkastaja Elina Uusitalo toi esiin tekstissään Lastensuojelun suunnitelmallista valvontaa toteutettu valvontaohjelman mukaisesti, 29.12.2021:

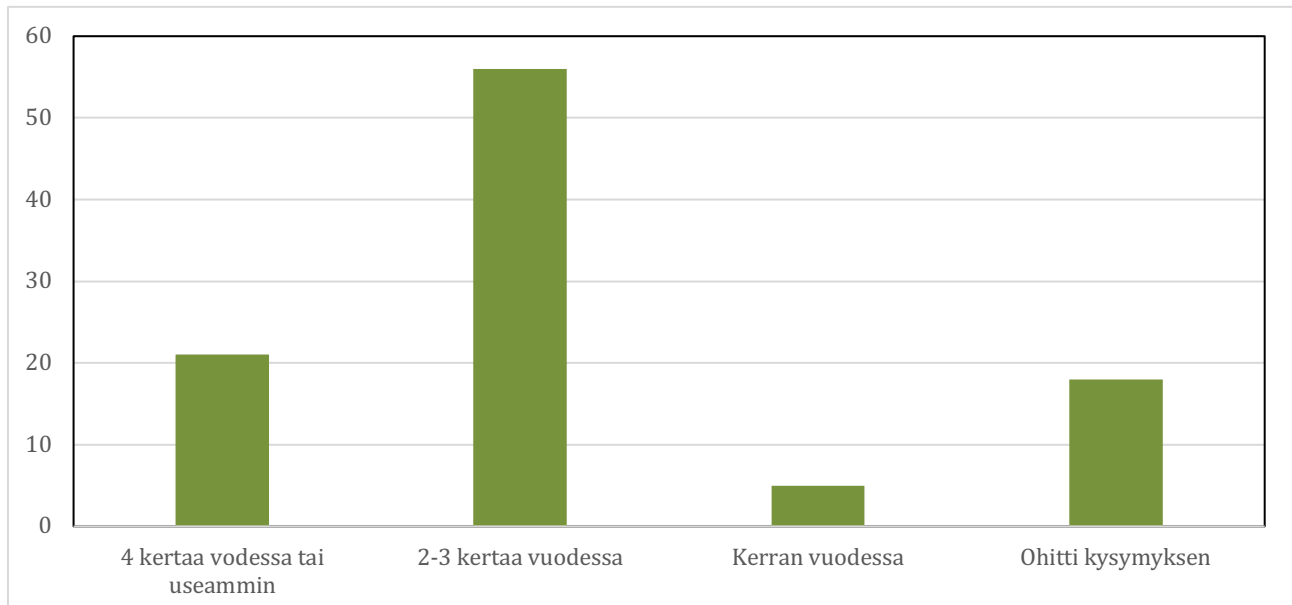
Valvontaviranomaiset painottivat kuntien lastensuojelun asiantuntijoille sosiaalityöntekijän roolia ensisijaisena valvojana. Uusitalon mukaan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tehtävä on valvoa lapsen edun toteutumista sijaishuollossa, joten hän on lapselle erittäin tärkeä henkilö. ”Lapsen asioista vastavan sosiaalityöntekijän on arvioitava lapsen kokonaistilannetta koko sijoituksen ajan. Hänellä on vastuu lapsikohtaisesta valvonnasta sijaishuollon aikana, mikä edellyttää, että sosiaalityöntekijä tapaa lasta riittävän usein.” Sijaishuoltopaikan on ilmoitettava lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle, jos lapseen on kohdistettu rajoituksia. Sosiaalityöntekijän on keskusteltava lapsen kanssa häneen kohdistettujen rajoituksista. Mikäli lapseen kohdistetaan useita, peräkkäisiä, yhtäaikaista tai pitkäkestoisia rajoituksia, sosiaalityöntekijän on arvioitava, onko lapsen sijoituspaikka hänelle sopiva ja vastaavatko sijaishuoltopaikan henkilöstön määrä ja osaaminen sekä tilat lapsen tarpeita.

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 suoriutua lakisäätteisistä tehtävistään. Kysymys on sijoitetun lapsen oikeudesta saada tarpeenmukaista sijaishuoltoa. (EOAK/3684/2018)

Vuoden 2021 lopulla (22.12.2021) on lastensuojelulain pykälään 13 b § kirjattu enimmäisasiakasmääräksi 30 lasta lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden. 21 prosentilla vastanneiden kuntien lastensuojelussa lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijöillä (ainakin osalla heistä) oli enemmän kuin 35 sijaishuollossa olevaa lasta asiakkaana ja 69 prosentilla vastanneiden kuntien lastensuojelussa lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijöillä oli asiakkaita myös muista sosiaalipalveluista.

Kuntiin tehdyssä kyselyssä vain 21 prosenttia vastanneista kertoi lasten asioista vastaavien sosiaalityöntekijöidensä tapaavan sijaishuollossa olevaa asiakaslastaan keskimäärin neljä kertaa tai useammin vuoden 2021 aikana. Viisi prosenttia vastanneista kunnista kertoi lasten asioista vastaavien sosiaalityöntekijöidensä tavanneen sijaishuollossa olevaa lasta keskimäärin kerran vuoden 2021 aikana. 18 prosenttia vastaajista ohitti kysymyksen.



**Kaavio 9: Vastuusosiaalityöntekijöiden henkilökohtaiset tapaamiskerrat sijaishuollossa olevan lapsen kanssa prosentuaalisesti jaoteltuna vuonna 2021**

Sosiaalihuollon valtakunnallisessa valvontaohjelmassa oli vuodelle 2021 yhtenä valvontakohteena vanhuspalvelut, erityisesti kotiin annettavien palvelujen järjestämisen, kotihoidon palvelujen sisällön ja rekisteröinnin sekä vanhuspalvelujen terveydenhuollon valvontaan. Uutena valvontakohteena tänä vuonna on uuden ikääntyneiden ruokasuosituksen käyttöönotto.

Valvira ja aluehallintovirastot ovat ohjauskirjeessään ”**Kunta vastaa asumispalveluiden hyvästä laadusta ja perusoikeuksien toteutumisen turvaamisesta**” 27.4.2021; tuonut esiin mm. seuraavaa: ”Kunnan tulee laissa säädetyn mukaisesti järjestää iäkkäille henkilöille heidän tarpeisiinsa nähden riittäviä ja oikea-aikaisia sosiaali- ja terveystalvueluja. Näin ollen myös vanhusten asumispalveluiden tulee kaikissa tilanteissa vastata vanhusasiakkaiden palvelujen tarvetta. Vanhuspalvelulain 1.10.2020 voimaan tulleiden tehostetun palveluasumisen ja pitkäaikaisen laitoshoidon henkilöstön vähimmäismitoitusta koskevien muutosten tavoitteena on vahvistaa palvelun laatua sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Lainsäädännön uudistamista jatketaan hallitusohjelman mukaisesti kehittämällä erilaisia palvelumuotoja, kuten perhehoitoa ja muita välimuotoisia ratkaisuja. Kunnissa on toimittava sosiaalihuollon asumispalveluja järjestettäessä asiakaslähtöisesti siten, että iäkkäiden asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen varmistetaan siten kuin lainsäädäntö edellyttää palvelun järjestämistavasta riippumatta. Toiminnasta vastaavien tahojen on tunnettava omaa alaansa koskeva lainsäädäntö ja noudatettava myös perustuslakia ja kansainvälisiä ihmisoikeussopimuksia. Toimijoiden on osattava noudattaa käytännössä lakisidonnaisuuden, oikeasuhtaisuuden sekä yhdenvertaisuuden periaatteita.



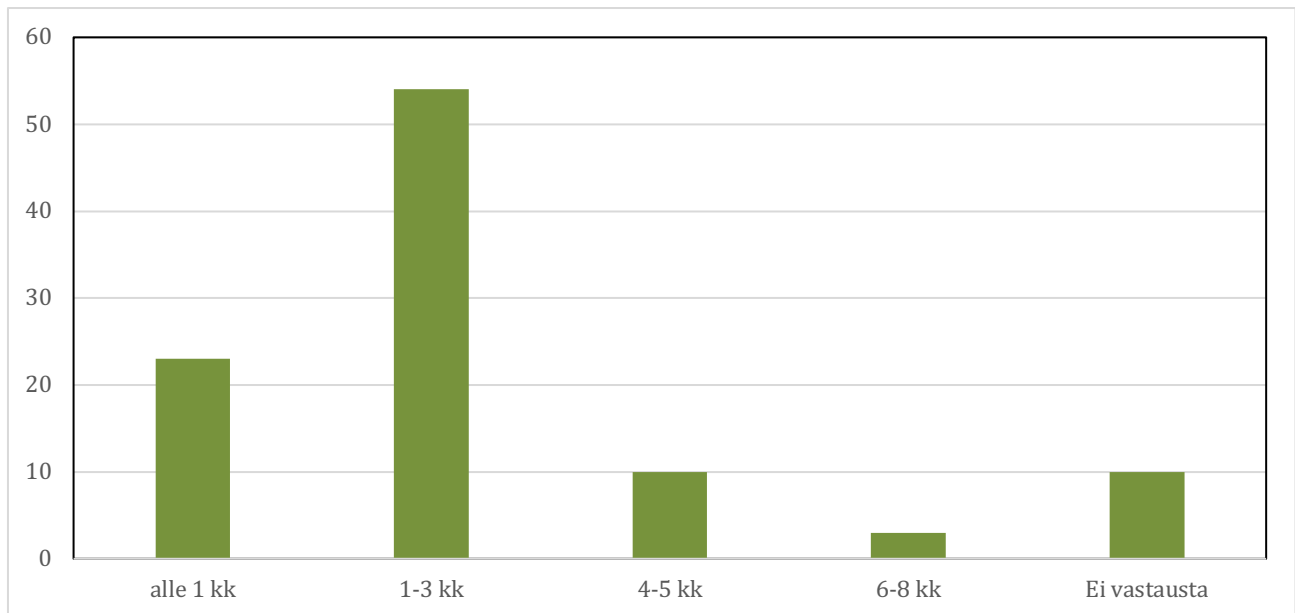
Julkisen vallan on turvattava perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Tämän tulee olla keskiössä myös palveluhankinnoissa. Julkisen vallan on niin ikään turvattava jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Kunta vastaa sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä kuntalaisilleen siinä laajuudessa, kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Iäkkään henkilön sosiaali- ja terveyspalvelujen on oltava laadukkaita sekä hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä ja niiden on turvattava asiakkaalle hyvä hoito ja huolenpito. Kunnalla on velvollisuus osoittaa riittävät voimavarat ikääntyneen väestön toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseen sekä iäkkäille henkilöille järjestettäviin sosiaalipalveluihin, jotka ovat kunnan peruspalvelujen valtionosuuden perusteena. Iäkkäille henkilöille tarkoitetut palvelut, mukaan lukien asumispalvelut, on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta sekä ennaltaehkäisevät muiden palvelujen tarvetta. Keskeisiä laadun osatekijöitä ovat riittävä ja ammattitaitoinen henkilöstö, osaava johtaminen ja asianmukaiset toimitilat. Asumispalveluissa henkilöstön määrän, koulutuksen ja tehtäväkentän on vastattava palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelujen tarvetta kaikkina vuorokauden aikoina. Asumispalveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen kunnioitetaan ja hän saa tarpeenmukaiset kuntoutus- ja terveydenhuollon palvelut.”

Merikratoksen sosiaaliamiesasiakaskunnille tehdyssä kyselyssä 77 prosenttia vastanneista kunnista arvioi, että kotihoidon iäkkäiden henkilöiden kotiin annettavissa palveluissa oli riittävät resurssit vuonna 2021. Kunnissa, joissa oli resurssivajetta, sen on katsottu johtuneen pitkistä välimatkoista, rekrytoinnin haasteista, sijaisten puuttumisesta sekä siitä, etteivät ostopalvelut ole pystyneet vastaamaan kasvavaan kysyntään.

Kyselyyn vastanneista kunnista 77 prosenttia arvioi kunnassaan olevan riittävästi palveluasumispaikkoja ikäihmisille vuonna 2021. Palveluasumispaikkojen pulaa on selitetty esimerkiksi asiakasmäärän kasvulla, johon on reagoitu liian hitaasti. Lisäksi SOTE-uudistus on hidastanut toimenpiteitä, ostopalvelujen ostoa vähennetty ja välimuotoisten yksiköistä on ollut pulaa. Joissakin kunnissa pulaa on tehostetun ja joissakin tavallisen palveluasumisen paikoista.

Kunnan on tehtävä päätös iäkkään henkilön kiireellisesti tarvitsemien sosiaalipalvelujen myöntämisestä kirjallisen tai suullisen hakemuksen johdosta ja järjestettävä myönnetty 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 myönnetty muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksen teosta. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista, 28.12.2012/980, §18 )

Merikratoksen sosiaaliamieskunnille tehdyssä kyselyssä 13 prosenttia vastanneista kunnista vastasi, että ikäihminen on joutunut odottamaan paikkaa palveluasumiseen yli neljä kuukautta vuonna 2021.



**Kaavio 10: Ikäihmisten keskimääräiset jonotusajat palveluasumiseen prosentuaalisesti jaoteltuna kunnittain kuntakyselyn mukaan vuonna 2021**

Lokakuun 1. päivänä vuonna 2020 tehtiin lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista lisäys henkilöresursseihin liittyen iäkkäiden henkilöiden toimintayksikössä seuraavasti:

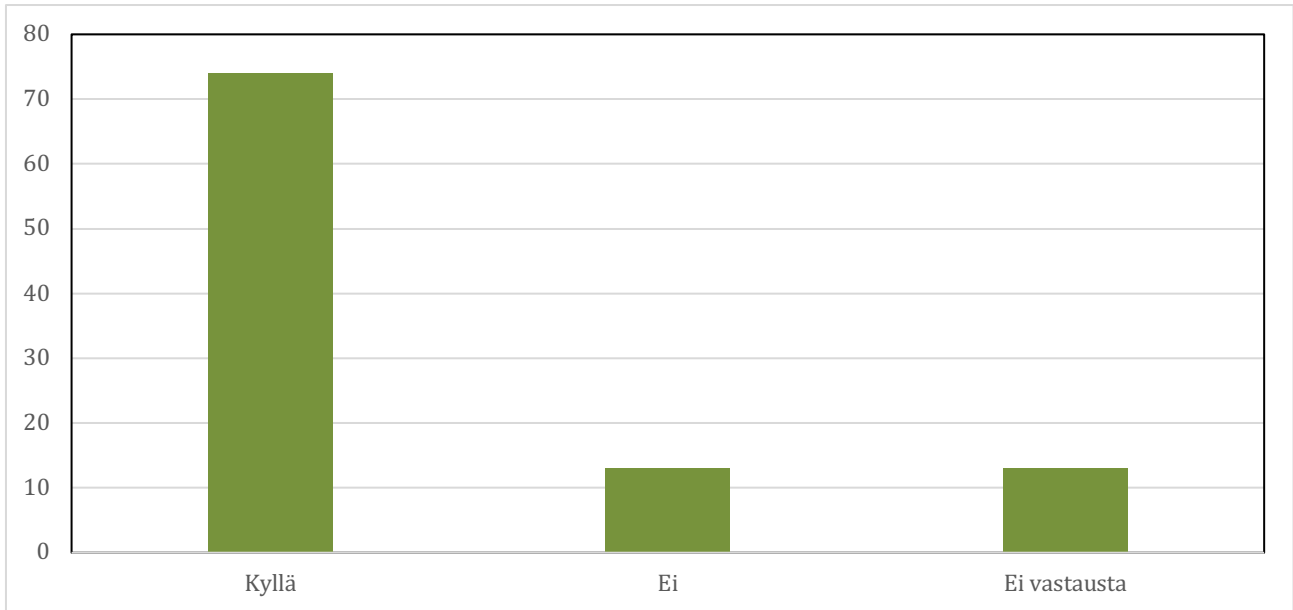
”20 § Toimintayksikössä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävärakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelun tarvetta ja joka turvaa heille laadukkaat palvelut.

Toteutuneen henkilöstömitoituksen tehostetun palveluasumisen ja pitkäaikaisen laitoshoidon toimintayksikössä, jolla on yhteiset toimitilat ja oma työvuorosunnittelu ja joka toimii yhden esimiehen alaisuudessa, on oltava vähintään 0,7 työntekijää asiakasta kohti. [\(9.7.2020/565\)](#)

Toteutunut henkilöstömitoitus tarkoittaa toimintayksikössä paikalla olevien välitöntä asiakastyötä tekevien 3 a §:ssä tarkoitettujen työntekijöiden työpanosta suhteessa toimintayksikössä kolmen viikon seurantajakson aikana olevien asiakkaiden määrään. Välillistä työtä ei oteta huomioon henkilöstömitoituksessa. [\(9.7.2020/565\)](#)”

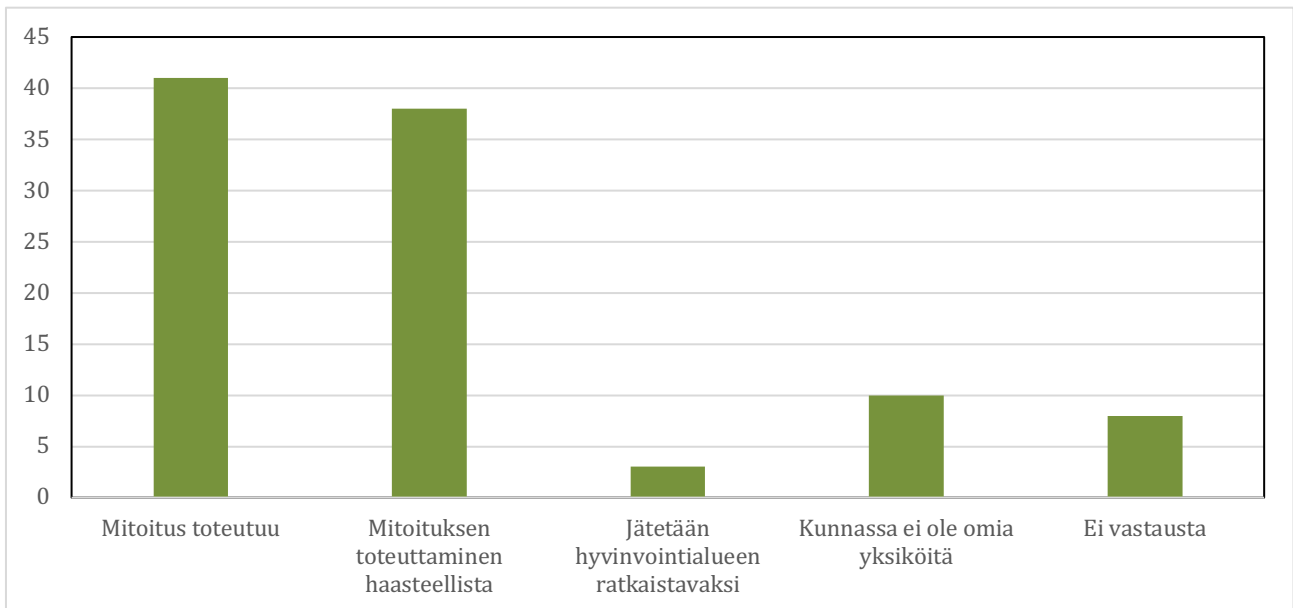
Henkilömitoituksen nostosta sovittiin porrastus siten, että tämän vuoden alusta (1.1.2022) henkilömitoitus on vähintään 0,6 työntekijää asiakasta kohden ja 1.4.2023 henkilöstömitoitus olisi lain vaatima vähintään 0,7 työntekijää asiakasta kohden. Jos toimintayksikön tiloissa hoidettavana olevan iäkkään henkilön toimintakyky on alentunut siten, että hän tarvitsee huolenpitoa vuorokaudenajasta riippumatta, toimintayksikössä on oltava riittävästi henkilöstöä kaikkina vuorokauden aikoina.

Vastanneista kunnista 74 prosenttia kertoi palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen henkilöstöresurssien olevan tällä hetkellä riittävät.



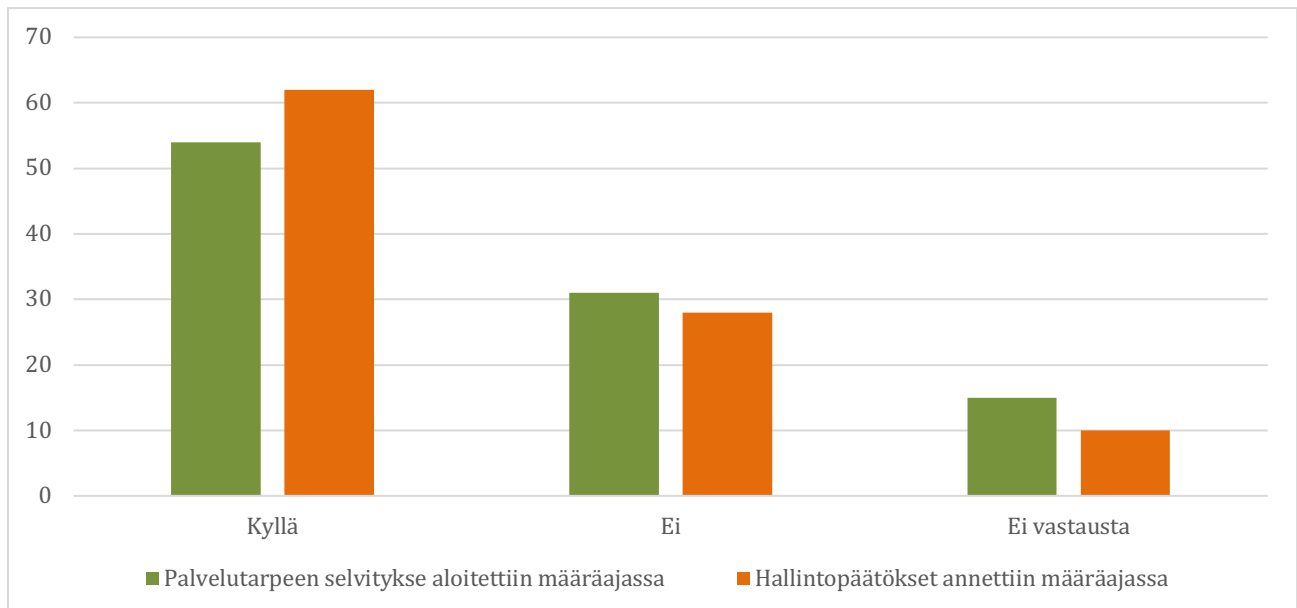
**Kaavio 11: Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen henkilöstöressurssien riittävyys prosentuaalisesti jaoteltuna kuntakyselyn mukaan vuonna 2021**

Vastanneista kunnista 41 prosenttia arvioi, että tuleva hoitomitoituksen nosto ei tule aiheuttamaan enempää haasteita. Monissa kunnissa on resurssin nostoa ennakoitu jo pidemmällä aikajänteellä.



**Kaavio 12: Kuntien arvioita tulevan henkilömitoituksen korotuksen toteutumisen onnistumisesta prosentuaalisesti jaoteltuna vuonna 2021**

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisessa valvontaohjelmassa v. 2020–2023 on vuoden 2022 osalta nostettu valvontakohteena esiin vammaispalvelut, ja niissä erityisesti vammaispalvelulain mukaisten määräaikojen noudattaminen, palvelusuunnitelmien asianmukainen laatiminen ja vammaissosiaalityön henkilöstöressurssien riittävyys.



**Kaavio 13: Vammaispalvelulain mukaisten palvelutarpeen selvitysten aloittaminen 7 päivän määräajassa sekä vammaispalvelulain mukaisten hallintopäätösten antaminen 3 kuukauden määräajassa prosentuaalisesti jaoteltuna kuntakyselyn vastausten mukaan vuonna 2021**

Kuten yllä esitetystä taulukosta ilmenee, laissa säädetyt määräajat ovat ylittyneet useissa kunnissa. Ylittymisiä on kuntakyselyyn annetuissa vastauksissa perusteltu henkilöstöressivajeella, koronalla, työntekijöiden lomilla, työntekijöiden suurella työmäärällä, työntekijävaihdoilla, viivästyneillä pyydytyillä lisäselvityksillä sekä tapaamisaikojen sopimisen haasteilla.

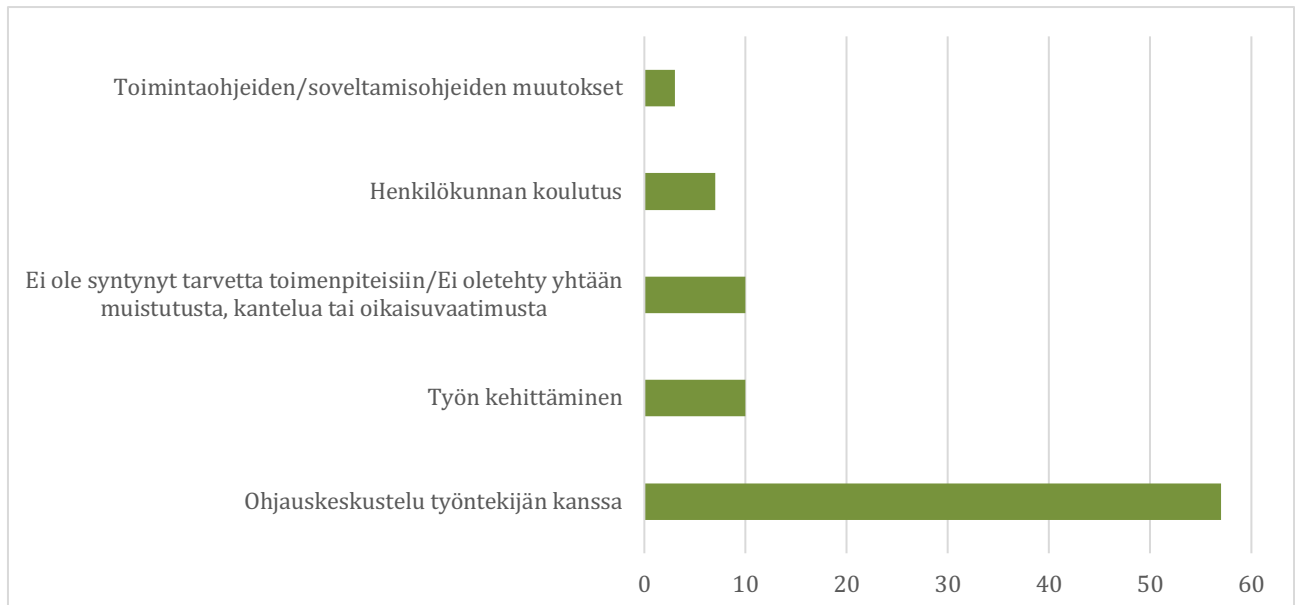
Usean kunnan vastauksissa, kysyttäessä eri haasteista vammaispalvelujen järjestämisessä, nousivat esiin vaikeudet saada asiakkaille henkilökohtaisia avustajia. Esiin tuli myös kehitysvammaisille sopivien tilapäishoidon ja palveluasumisen järjestämisen haasteet, erityisesti alaikäisille kehitysvammaisille ja haastavasti käyttäytyville kehitysvammaisille.

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 lakisääteisenä tehtävänä on valvoa sekä omia sosiaalipalveluja että kaikkia alueellaan toimivia yksityisiä sosiaalipalvelujen tuottajia riippumatta siitä, ostaako kunta palveluja kyseiseltä palvelujen tuottajalta vaiko ei. Hankkiessaan palveluja yksityiseltä palvelujen tuottajalta kunnan tai kuntayhtymän on varmistuttava siitä, että ilmoituksenvaraiset palvelut tuotetaan sosiaalihuoltolaissa ja yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa tarkoitetulla 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)

#### 4.3.2 Asiakkaan asema ja oikeudet varhaiskasvatuksessa

Sosiaaliasiamiehen varhaiskasvatusta koskevaan kuntakyselyyn vastasi 62 prosenttia Merikratoksen sosiaaliasiamiespalvelun asiakaskunnista. Kaikissa kyselyyn vastanneissa kunnissa on sosiaaliasiamiehen yhteystiedot nähtävillä varhaiskasvatussyksiköiden ilmoitustauluilla tai jotenkin muuten asiakkaiden saatavilla.

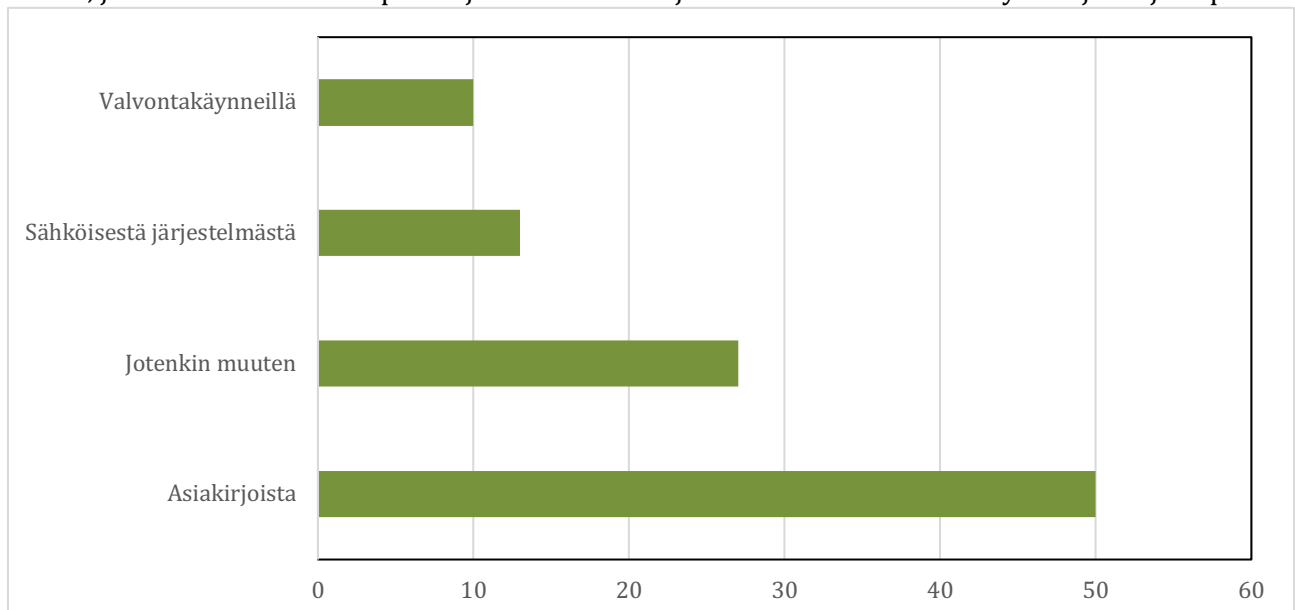
Muistutuksia on tehty 16 prosentille ja kanteluita 13 prosentille vastanneista kunnista. Muistutuksien ja kanteluiden määrät ovat olleet edelleen vähäisiä. Muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten johdosta on ryhdytty toimintaohjeiden / soveltamisohjeiden muutoksiin, ohjauskeskusteluihin työntekijän kanssa sekä työn kehittämiseen alla esitetystä taulukosta ilmenevin määrin.



**Kaavio 14: Kunnissa tehdyt toimenpiteet prosentuaalisesti jaoteltuna muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten johdosta kuntakyselyn mukaan vuonna 2021**

Valtakunnallisen valvontaohjelman tavoitteena on yhdenmukaistaa varhaiskasvatuksen ohjausta ja valvontaa. Vuoden 2021 valvontakohteena ovat olleet kunnallisten päiväkotien henkilöstömitoitus ja ryhmäkoko.

Merikratoksen asiakaskunnissa valvontaa toteutettiin vuonna 2021 suurimmaksi osaksi asiakirjojen pohjalta ja valvontakäynneillä. Merikratoksen sosiaaliamiespalvelun piirissä on myös paljon pieniä kuntia, joissa varhaiskasvatuspaikkoja on vain vähän ja siksi valvonta on läsnä työn arjessa joka päivä.



**Kaavio 15: Lakisääteisten henkilömitoitusten valvontakäytäntöjen jakautuminen prosentuaalisesti kuntakyselyn mukaan vuonna 2021**

## 5. LOPUKSI

### Sosiaaliamiehen huomiot:

- Kaikki lapsiperheitä koskevat palvelutarpeen arvioinnit (SHL 36 §) eivät ole valmistuneet viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireilletulosta vuonna 2021. Ylitykset johtuneet resurssivajeesta ja virheistä prosessissa. *Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.* Viranomaisesta johtuvat syyt eivät saa estää laissa säädetyn määräajan noudattamista. Salon kaupungin sosiaalihuollossa tulee etsiä keinoja resurssivajeen korjaamiseksi.
- Osa lastensuojeluilmoitusten käsittelyajoista ylittivät lainmukaisen 7 arkipäivän määräajan vuonna 2021. Syynä resurssivaje ja virheet prosessissa. Vuoden lopussa (15.12.2021) oli lasten asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä 50 lasta asiakkaana. *Lastensuojelun sosiaalityö on vaativaa erityistason asiantuntijatyötä. Lastensuojelulaissa mainituista velvollisuuksista useimmat koskevat juuri lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää, jolla on kokonaisvastuu siitä, että asiakkaana olevan lapsen oikeus tasapainoiseen kehitykseen ja hyvinvointiin turvataan lastensuojelulain 4 a § 1 momentin mukaisesti. HE 170/2021 vp.* Lastensuojelulain 13 b §:n 2 momentissa säädettyä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän asiakkaiden enimmäismäärää sovelletaan 1 päivästä tammikuuta 2024. Siihen asti lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä saa olla enintään 35 lasta asiakkaana. Salon kaupungin sosiaalihuollossa on tehtävä kaikki mahdollinen tilanteen korjaamiseksi.
- Salon kaupungin iäkkäiden palveluissa ei ole riittävästi tehostetun palveluasumisen paikkoja. Salon kaupungin iäkkäiden palveluissa on edelleen paljon sosiaalihuoltolain mukaista laitoshoidoa. *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. (VanhPL 7 §). Iäkkäällä henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnetyt muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksen teosta (VanhPL 18 §). Vanhuspalvelulain 14 §:n ja 14 a §:n mukaan kunnan on toteutettava iäkkään henkilön pitkäaikainen hoito ja huolenpito ensisijaisesti hänen kotiinsa annettavilla ja muilla sosiaali- ja terveydenhuollon avopalveluilla. Pitkäaikaista laitoshoidoa voidaan järjestää vain, jos siihen on lääketieteelliset perusteet tai asiakasturvallisuuteen tai potilasturvallisuuteen liittyvät perusteet.* Salon kaupungin sosiaalihuollossa tulee hakea ratkaisuja tilanteen korjaamiseksi.
- Kaikkia vammaispalvelulain (3 a §) mukaisia hallintopäätöksiä ei annettu lain vaatiman 3 kuukauden määräajassa vuonna 2021. Määräajat ylittyivät työntekijäresurssien takia. *Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.* Viranomaisesta johtuvat syyt eivät saa estää laissa säädetyn määräajan noudattamista. Salon kaupungin sosiaalihuollossa tulee etsiä keinoja resurssivajeen korjaamiseksi.

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

Kiitokset aktiivisuudesta kaikille kuntakyselyyn vastanneille.

Kuntakyselyssä jotkut kunnat esittivät toiveen enemmästä yhteistyötä sosiaaliasiamiehen kanssa. Otamme mielellämme toiveita vastaan. Olemme vuosittain tarjonneet kunnille mahdollisuutta kuntakäyntiin/-palaveriin, jossa on käsitelty sosiaaliasiamiestoiminnan periaatteita, toimintatapoja yhteistyömuotoja sekä yhteydenotoissa esille tulleita kehittämistarpeita ja muita ajankohtaisia asioita. Kokemukset näistä palavereista 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.

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

16.3.2022

Maija-Kaisa Sointula  
sosiaaliasiamies

Merikratos Oy

## 6. LIITTEET

- |   |                      |
|---|----------------------|
| 1 | Informointiasiakirja |
| 2 | Esite                |