

**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS VUODESTA 2022 SALON
KAUPUNGINHALLITUKSELLE SEKÄ VARSINAIS-SUOMEN
HYVINVOINTIALUEEN ALUEHALLITUUKSELLE**

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 2022.....	5
3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS.....	6
3.1. Yleistä.....	6
3.2. Salon kaupungin asiakastilastot.....	6
3.3 Varsinais-Suomen hyvinvointialueen asiakastilastot.....	8
3.4 Merikratoksen asiakaskuntien asiakastilastot	9
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
4.1. Yleistä.....	11
4.2. Asiakkaan asema ja oikeudet Salon kaupungissa.....	12
4.2.1. Asiakkaan asema ja oikeudet sosiaalihuollossa	12
4.2.2. Asiakkaan asema ja oikeudet varhaiskasvatuksessa.....	14
4.3. Asiakkaan asema ja oikeudet Merikratoksen asiakaskunnissa	14
4.3.1 Asiakkaan asema ja oikeudet sosiaalihuollossa	14
4.3.2 Asiakkaan asema ja oikeudet varhaiskasvatuksessa.....	21
5. LOPUKSI.....	23
6. LIITTEET	24

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 viranomaisien 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.

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

Sosiaaliasiamiehen puolueettomuus takaa mahdollisuuden tarkastella objektiivisesti syntyneitä päätöksiä. Onko viranomainen tehnyt päätöksensä asiapohjalta eikä esimerkiksi henkilökohtaisten syiden perusteella? 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
- 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 verkostopalaveriinsa.

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 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 2022

Merikratoksen sosiaali- ja potilasasiamiespalveluista ja niihin liittyvistä Case-työnohjauksista on vuonna 2022 vastannut johtava lakimies Anna Nyrhinen.

Sosiaali- ja potilasasiamiehenä ovat toimineet:

Maija-Kaisa Sointula (stt)
Jarno Heino (OTM)

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

Joonas Aukeenpää (OTM)

Sopimushallinnasta, laskutuksesta ja muista hallinnollisista 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.

Tilastoissa mukana myös SAM-työ. SAM-yhteydenpitoihin on laskettu kuntapalaverit, Aluehallintovirastojen työkokoukset sekä muut sosiaaliasiamiestoimintaan liittyvät viranomaisyhteydenpidot. Lisäksi tähän kategoriaan on laskettu sellaiset asiakasyhteydennotot, joissa esitetty asia ei kuulu sosiaaliasiamiehen toimi- tai tehtäväalueeseen

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 tämän takia 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 sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenpitoja sosiaaliasiamieheen tehtiin yhteensä 107 kpl. Varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenpitoja tehtiin 6 kpl ja SAM-yhteydenpitoja tehtiin 14 kpl. Kaiken kaikkiaan yhteydenpitoja tehtiin 127 kpl vuonna 2022. Yhteydenpitoja tehtiin noin 2,5 kpl 1000 asukasta kohden, kun kaikkien Merikratoksen asiakaskuntien yhteydenpitojen mediaani oli 2,3 vuonna 2022. Yhteydenpidoista 12 on ollut viranomaisyhteydenpitoja, yhteydenpitoja palveluntuottajaan on ollut kaksi kertaa, asiakastapaamisia on ollut viisi kertaa sekä osallistumisia asiakaspalaveriin on ollut kolme kertaa vuonna 2022. Yhteydenpidoissa on annettu muistutusneuvontaa 10 kertaa ja kanteluneuvontaa viisi kertaa sekä viisi kertaa on annettu kirjallista avustamista.

Eniten yhteydenpitoja tehtiin lastensuojeluun liittyen. Yhteydenpidoissa on käsitelty asiakasprosesseja ja selvitetty niitä asiakkaille. Työntekijöiden vaihtuvuutta ja sen vaikutusta asiakasprosesseihin aiheuttaen asioiden käsittelyn viivästymistä, sovittujen käytäntöjen muuttumista sekä asiakassuunnitelman siirtymistä yli kaksi vuotta. Jälkihuollon järjestelyjä on käyty läpi asiakkaan kanssa. Tietojen tarkastuksen käytäntöä selvitetty asiakkaalle, sekä selvitetty tietopyyntöön vastaamisen pitkittymistä useiksi kuukausiksi. Tapaamisjärjestelyjen haasteita tapaavalle vanhemmalle. Asiakkaan oikeuksia ja oikeusturvaa ja päätöksiä on käyty

läpi ja neuvottu niissä asiakasta. Asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua käsitelty. Ohjattu asiakasta muutoksenhaussa sekä muistutusten ja kanteluiden teossa.

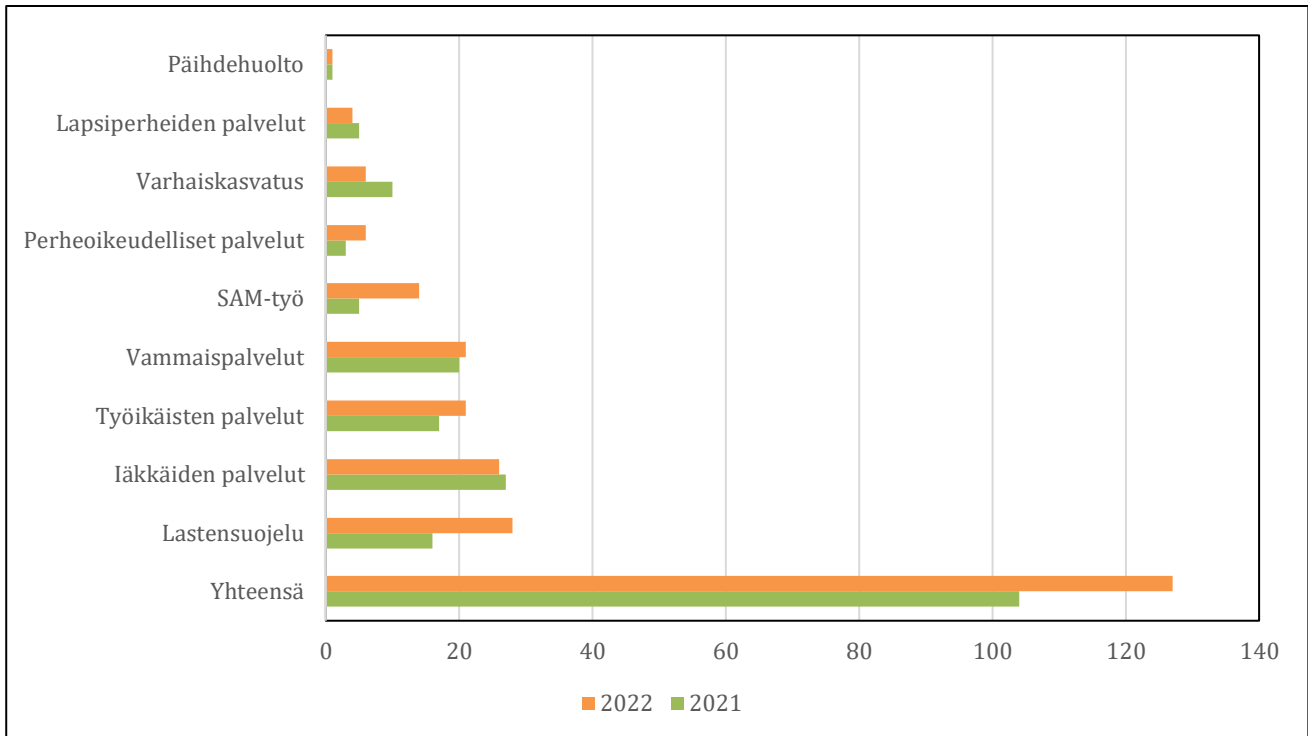
Toiseksi eniten yhteydenpitoja tehtiin iäkkäiden palveluihin liittyen. Yhteydenpidoissa käsitelty palveluasumiseen, kotihoitoon, liikkumista tukeviin palveluihin sekä toimeentulotukeen liittyviä asioita. Yhteydenpidoissa tullut esiin asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu palveluasumisessa sekä puutteet asiakkaan saamassa hoidossa ja hitaus hoitoon lähettämässä. Huoli-ilmoitusten käsittelyssä esiin tulleita ongelmia. Asiakasmaksun määrittelyn virheellisyyksiä. Asiakkaan ohjausta ja neuvontaa haettu virkailijoiden yhteystietoja ja neuvottu palveluiden piiriin asiakkaita.

Kolmanneksi eniten yhteydenpitoja tehtiin työikäisten palveluihin ja vammaispalveluihin liittyen. Työikäisten palveluihin liittyvissä yhteydenpidoissa käsitelty toimeentulotukeen ja asumiseen liittyviin palveluihin liittyviä asioita. Yhteydenpidoissa tullut esiin asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, yhteydenottopyyntöihin ei ole vastattu. Useissa yhteydenotoissa neuvottu asiakasta sosiaalipalveluissa ja etsitty sopivaa yhteystietoa asiakkaalle

Vammaispalveluissa yhteydenpidot ovat liittyneet henkilökohtaiseen apuun, kehitysvammahuoltoon, päivä/työtoimintaan, liikkumista tukeviin palveluihin ja palveluasumiseen. Yhteydenpidoissa on tullut esiin haasteet kehitysvammaisen lapsen huoltajan työsää käymisen haasteet ja lapsen hoidon järjestäminen työssäoloaikana, työosuusrahojen maksamatta jääminen, avustustuntien vähentäminen. Yhteydenpidoissa mukana kaksi pitkittynyttä asiakastapahtumaa.

SAM-yhteydenpidoissa asiakasyhteydenpitoja (11 kpl), joissa etsitty asiakkaalle, sosiaalitoimesta sopiva yhteystaho.

Lastensuojelu	28
Iäkkäiden palvelut	26
Työikäisten palvelut	21
Vammaispalvelut	21
SAM-työ	14
Perheoikeudelliset palvelut	6
Varhaiskasvatus	6
Lapsiperheiden palvelut	4
Päihdehuolto	1
Yhteydenottoja yhteensä	127

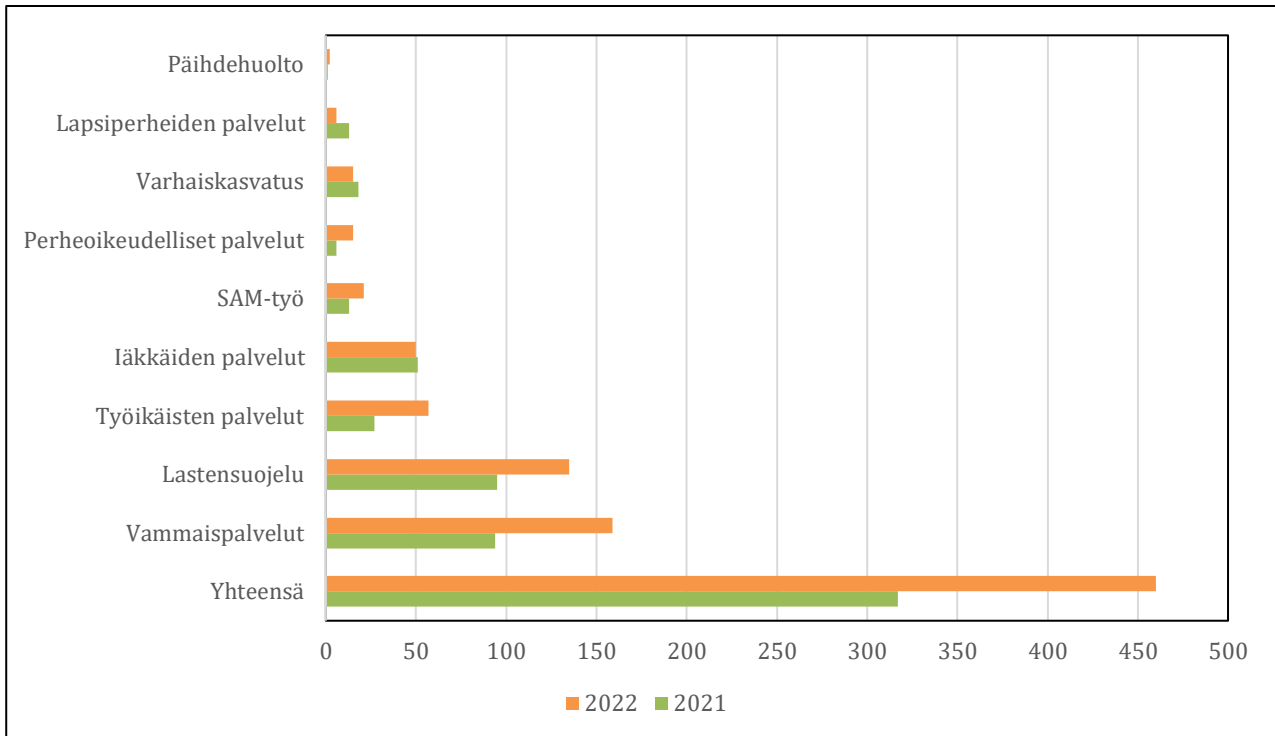


Kaavio 1: Yhteydenpitojen jaottelu palvelutehtävittäin mukaan lukien varhaiskasvatus 2021/2022 (kunta)

3.3 Varsinais-Suomen hyvinvointialueen asiakastilastot

Merikratos Oy:n sosiaaliasiamiestoiminnalla oli 13 asiakaskuntaa, joissa asukkaita oli yhteensä noin 156 313 vuonna 2022. Sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenpitoja tehtiin 424 kpl, varhaiskasvatusta koskevia yhteydenpitoja tehtiin 15 kpl sekä SAM-yhteydenpitoja tehtiin 21 kpl, kaiken kaikkiaan yhteydenpitoja tehtiin 460 kpl vuonna 2022. Yhteydenpitoja tehtiin noin 2,8 kpl 1000 asukasta kohden, kun kaikkien Merikratoksen asiakaskuntien yhteydenpitojen mediaani oli 2,3 vuonna 2022. SAM-yhteydenpidoissa oli kuusi viranomaisyhteydenpitoa. Varhaiskasvatukseen liittyen oli yksi asiakastapaaminen sekä yksi viranomaisyhteydenpito. Sosiaalihuoltoa koskevissa yhteydenpidoissa oli 26 asiakastapaamista, Verkostoneuvotteluja oli 11 kpl, viranomaisyhteydenpitoja oli 41 kpl sekä yhteydenpitoja palveluntuottajiin oli 9 kpl vuonna 2022. Kirjallista avustamista annettiin 24 kertaa vuonna 2022. Eniten yhteydenpitoja tehtiin vammaispalveluihin liittyen, joukossa pari pitkittynyttä asiakastapausta. Toiseksi eniten yhteydenpitoja tehtiin lastensuojeluun liittyen.

Vammaispalvelut	159
Lastensuojelu	135
Työikäisten palvelut	57
Iäkkäiden palvelut	50
SAM-työ	21
Perheoikeudelliset palvelut	15
Varhaiskasvatus	15
Lapsiperheiden palvelut	6
Päihdehuolto	2
Yhteensä	460



Kaavio 2: Yhteydenpitojen jaottelu palvelutehtävittäin, mukaan lukien varhaiskasvatus 2021/2022 (Varha)

3.4 Merikratoksen asiakaskuntien asiakastilastot

Yhteydenpitoja Merikratoksen sosiaaliamiehen kanssa vuonna 2022 oli valtakunnallisesti 1087 kertaa. Palvelun piirissä olevaan väkilukuun suhteutettuna yhteydenpidot hieman lisääntyivät edellisestä vuodesta.

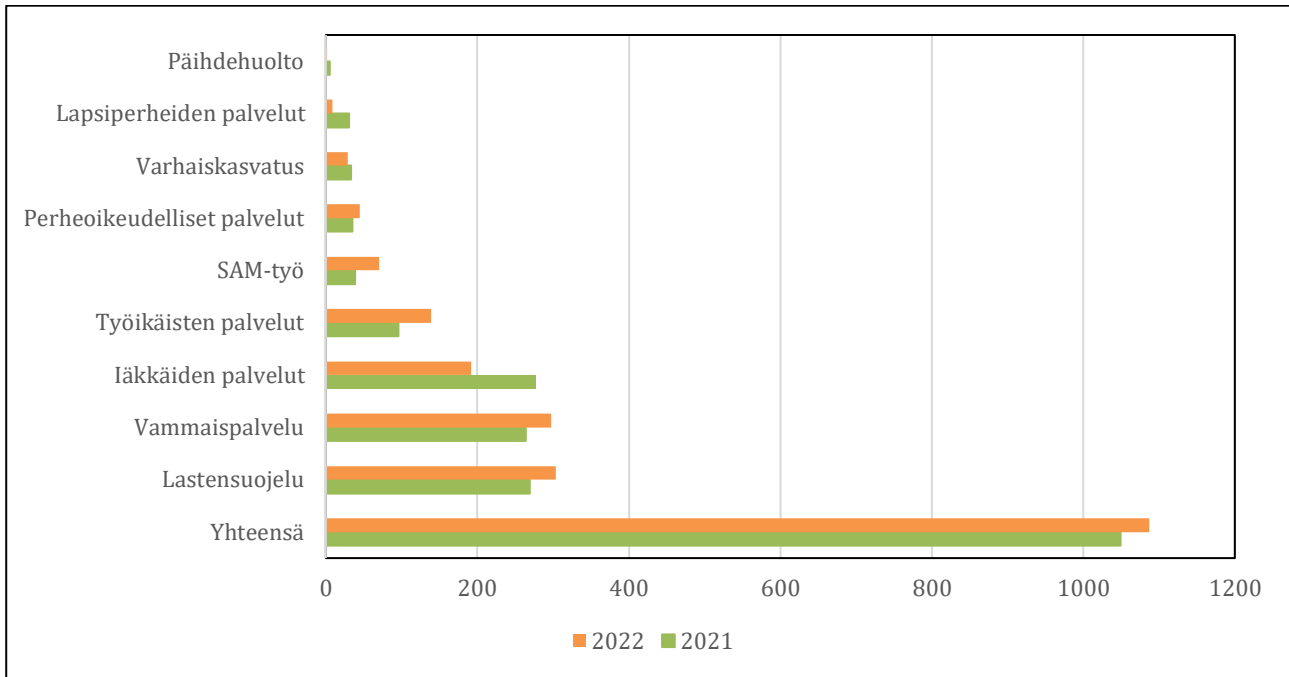
Kaikista yhteydenpidoista 6,4 %:a (70 kpl) tilastoitiin kategoriaan ”SAM-yhteydenpidot”. Aluehallintovirastojen työkokoukset sekä muut sosiaaliamiestoimintaan liittyvät viranomaisyhteydenpidot. Lisäksi tähän kategoriaan on laskettu sellaiset asiakasyhteydennot, joissa esitetty asia ei kuulu sosiaaliamiehen toimi- tai tehtäväalueeseen. Tällaisia ovat esimerkiksi yhteydennot, joissa on asiakkaalle etsitty potilasiamiehen tai jonkin muun tahon yhteystietoja. Mainituista yhteydenpidoista 17 oli viranomaisyhteistyötä ja 53 asiakasyhteydenottoja.

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 37 oli asiakastapaamisia, 14 asiakaspalaveriiniin osallistumisia, 90 yhteydenpitoa viranhaltijan kanssa ja 17 yhteydenpitoa palveluntuottajan kanssa. Muita yhteydenpitoja 14 kpl.

Tapaamiset lisääntyivät jonkin verran edellisestä vuodesta. Koronan myötä tapaamisia erityisesti ikäihmisten kanssa on ollut vähemmän. Toisaalta palavereihin on osallistuttu enenevässä määrin etäyhteyksien välityksellä.

Kirjallista avustamista yhteydenpitoihin liittyen annettiin 43 kertaa. Kirjallinen avustaminen tarkoittaa käytännössä muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten teossa avustamista.



Kaavio 3: Yhteydenpitojen jaottelu palvelutehtävittäin, mukaan lukien varhaiskasvatus 2021/2022 (Merikratos kaikki)

Valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenpidoista koski lastensuojelua (30 %). Monien eri yhteydenpitojen syiden joukosta nousi esiin työntekijöiden vaihtuvuus ja sen vaikutus tiedonkulkuun ja prosessien keskeytymiseen. Työntekijöiden saavutettavuus, työntekijä ei vastaa yhteydenottoihin eikä soittopyyntöihin. Myös tiedonsaantiin ja tarkastusoikeuteen liittyviä yhteydenottoja.

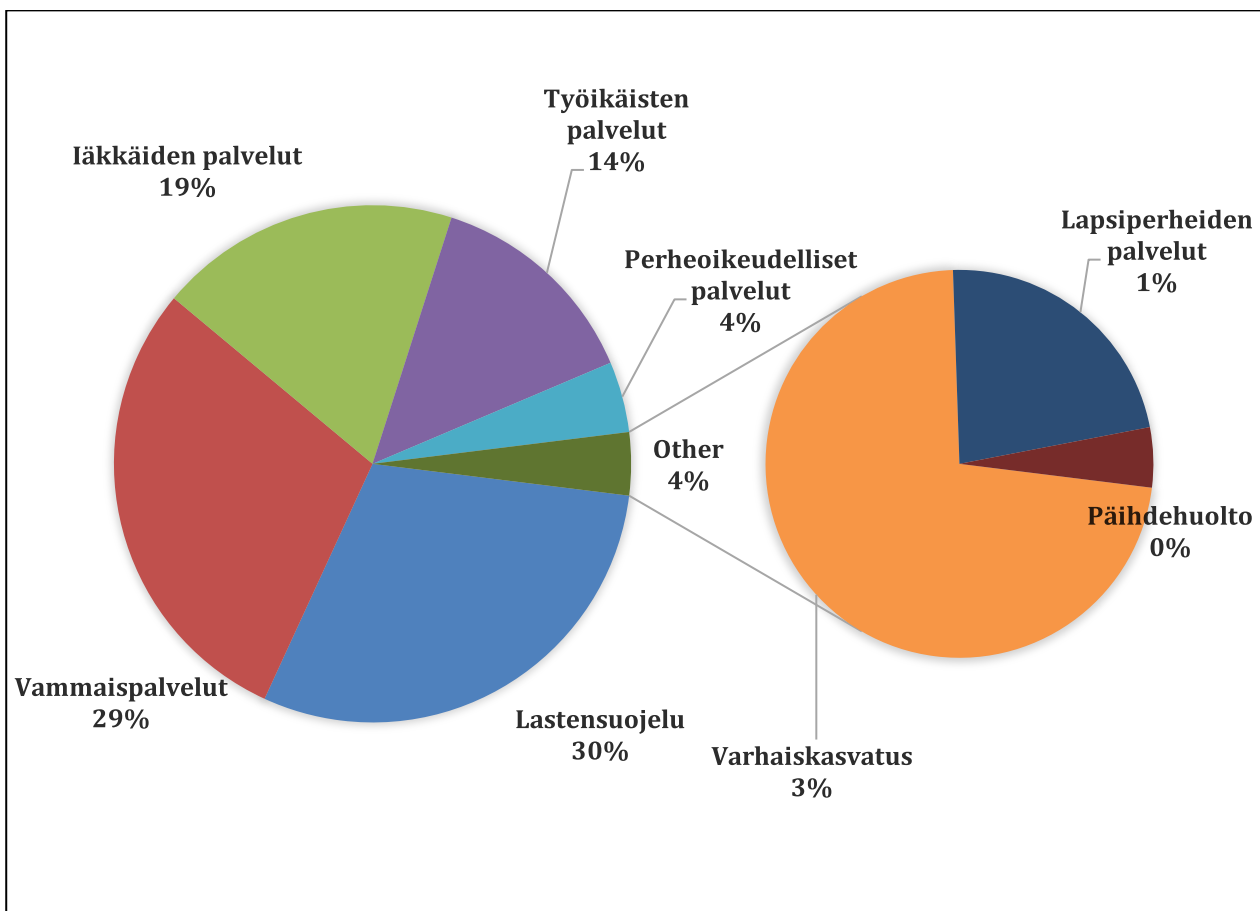
Toiseksi eniten yhteydenpitoja tehtiin vammaispalveluihin liittyen (30 %). Suuri osa yhteydenpidoista liittyi henkilökohtaiseen apuun. Avustajista tuntuu olevan laajasti pulaa. Avustajien työvuorojärjestelyihin ja muihin käytäntöihin liittyviä haasteita. Kehitysvammahuoltoon liittyvissä yhteydenpidoissa tuli erityisesti esiin autismikirjon lasten haasteet oikeuksiinsa saada kehitysvammahuollon mukaisia palveluja. Palveluasumisen laatuun ja käytäntöihin liittyviä yhteydenpitoja. Muutoksenhauissa on avustettu suhteellisen usein.

Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli iäkkäiden palveluihin liittyen (19 %). Vuoteen 2021 verrattuna yhteydenpidot vähentyivät. Tähän vaikutti osaltaan se, että edellisenä vuonna yhteydenpidot lisääntyivät asiakasmaksulain uudistuksen myötä ja tänä vuonna ei juurikaan ole ollut maksuihin liittyviä yhteydenpitoja. Suuri osa yhteydenpidoista liittyi palveluasumiseen. Palveluasumisen laatuun, asiakkaiden ja omaisten kohteluun henkilökunnan vaihtuvuuteen ja vähyyteen. Palveluasumisen paikkoja ei kaikissa kunnissa

ole ollut riittävästi tarjolla ja asiakkaalle on tehty kielteisiä päätöksiä, vaikka perusteena ei saisi olla vapaiden paikkojen uupuminen.

Varhaiskasvatukseen liittyvät yhteydenotot olivat vielä vähäisiä. 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 sosiaaliasiamiespalveluista ja ohjataanko heitä työntekijöiden toimesta olemaan tarvittaessa yhteydessä sosiaaliasiamieheen, kuten monissa muissa palveluissa voi olla käytäntönä. Oleellista kuitenkin on, että päihdehuollon asiakas saa tarvittaessa riittävästi tietoa asemastaan ja oikeuksistaan päihdehuollon palveluihin liittyen.



Kaavio 4: Yhteydenottojen prosentuaalinen jako palvelutehtävittäin, mukaan lukien varhaiskasvatus vuonna 2022

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 sosiaaliasiamiehen välillä.

Kyselyt lähetettiin kaikkiin Merikratoksen sosiaaliamiesasiakaskuntiin. Vastausprosentti sosiaalihuollon kyselyyn oli 51 prosenttia ja varhaiskasvatuksen kyselyyn 64 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:

Iäkkäiden palvelut	3
Lastensuojelu	14
Yhteensä	17

Kaikkiin muistutuksiin annettiin vastaus, suosituksen mukaisesti kuukauden sisällä vuonna 2022. Sosiaalihuoltoa koskevia kanteluita tehtiin seuraavasti:

Iäkkäiden palvelut	3
Lastensuojelu	2
Yhteensä	5

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

Iäkkäiden palvelut	2
Lastensuojelu	4
Perheoikeudelliset palvelut	1
Päihdehuolto	3
Työikäisten palvelut	7
Vammaispalvelut	17
Yhteensä	34

Salon sosiaali- ja terveyslautakunta ei muuttanut sosiaalihuollon viranomaispäätöksiä vuonna 2022. Hallinto-oikeus muutti Salon kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöksiä seuraavasti:

Lapsiperheiden palvelut	2
Vammaispalvelut	2
Yhteensä	4

Muistutusten, kanteluiden ja oikaisujen myötä on Salon kaupungin sosiaalihuollossa ryhdytty työn kehittämiseen, informaation tarkentamiseen, muistuttamiseen ja työntekijöiden ohjaukseen vuonna 2022.

Salon kaupungin sosiaalihuollon asiakas saa aina halutessaan henkilökohtaisen tapaamisajan sosiaaliohjaajalle tai -työntekijälle joko vastaanotolle tai etäyhteydellä, tapaamisaika on järjestynyt vuonna 2022 seuraavasti:

Lastensuojelu	1–2 päivässä, mikäli ei ole tietty työntekijä
Työikäisten palveluissa	5–7 päivässä, asiakkaan toivoma ajankohta ei sovi
Vammaispalveluissa	5–7 päivässä, jos asia on kiireellinen

Kaikissa Salon kaupungin sosiaalihuollon yksiköissä on omavalvontasuunnitelmat tehtynä/päivitettyinä ja ne ovat olleet julkisesti asiakkaiden nähtävillä vuonna 2022.

Salon kaupungissa on ollut hankaluuksia saada kelpoisuusvaatimukset täyttäviä sosiaalityöntekijöitä avoinna oleviin virkoihin. Syynä katsotaan olevan valtakunnallinen tilanne, sosiaalityöntekijöitä on liian vähän, sekä salon maantieteellinen sijainti.

Salon kaupungin sosiaalihuoltoon on tehty 95 lapsiperheitä koskevaa yhteydenottoa sosiaalihuollon tuen tarpeen arvioimiseksi (SHL 35 §) vuonna 2022. Kaikki lapsiperheitä koskevat palvelutarpeen arvioinnit (SHL 36 §) eivät ole valmistuneet viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta vuonna 2022. Syynä työntekijätilanne tai asiakkaasta johtuva syy.

Lastensuojeluilmoituksia on tehty 1822 kpl vuoden 2022 aikana. Lastensuojeluilmoitusten käsittelyajat ovat ylittäneet lainmukaisen 7 arkipäivän käsittelyajan vuonna 2022. Syynä on ollut tarkkaamattomuus tai asiakkaasta johtuva syy. Kaikki lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnit eivät ole valmistuneet viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta vuonna 2022. Vuoden lopussa (15.12.2022) oli lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä 33 lasta asiakkaana. Sijaishuollon sosiaalityöntekijöillä on myös jälkihuollon asiakkaita. Lasten asioista vastaava sosiaalityöntekijä on tavannut sijoituksessa olevia asiakkaitaan henkilökohtaisesti 2–3 kertaa vuoden 2022 aikana. Vakansseja nykyiseen asiakasmitoituksen noudattamiseksi on ollut tarpeeksi, mutta lastensuojelussa on ollut pitkään hankaluuksia saada sosiaalityöntekijöitä virkoihin. Jälkihuollon tilanne näyttäytyy kriittisenä, koska jälkihuollon ikärajan nosto 25 vuoteen on hidastanut asiakkuuksien vaihtumista ja lisännyt kokonaisasiakasmäärää.

Kaikki toimeentulotukihakemukset käsiteltiin lakisääteisen 7 arkipäivän määräajassa vuonna 2022.

Salon kaupungissa ei ole ollut riittävästi sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen hoito- ja asumispaikkoja vuonna 2022. Salon kaupungissa on riittävästi tehostetun palveluasumisen paikkoja, mutta palvelurakenne on edelleen laitospainotteinen. Vuoden lopussa (30.11.2022) oli 42 iäkästä henkilöä odottamassa paikkaa tehostettuun palveluasumiseen. Jonotusaika palveluasumisiin oli 1–3 kuukautta vuonna 2022. Iäkkäiden henkilöiden hoito- ja asumispaikan valinnassa on pystytty huomioimaan iäkkään henkilön oma tai hänen läheisensä toive vuonna 2022. Salon kaupungin iäkkäiden palveluiden kotihoidossa ei ole ollut riittävät kotihoidon resurssit vuonna 2022. Kotihoidossa on pääosin kaikki vakituiset vakanssit olleet täytettynä, mutta sijaisuuksiin ei ole saatu työntekijöitä. Salon kaupungin palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen henkilöstöresurssit ovat olleet riittävät muuten, mutta yhdessä yksikössä on ollut suuria haasteita rekrytointien

kanssa ja tästä syystä on jouduttu vähentämään asiakaspaikkoja vuonna 2022. Salon kaupungin alueella on vähän kotihoidon palvelusetelituottajia, suurin osa palvelusta on tuotettu kaupunginomana palveluna vuonna 2022.

Kaikki omaishoidon tuen kriteerit täyttäneet hakijat saivat omaishoidon tukea vuonna 2022. 90 % hakijoista iäkkäiden palveluista ja 62 % vammaispalveluiden hakijoista täyttivät vaadittavat kriteerit. Myöntämiskriteereitä on alettu yhdistämään hyvinvointialueen kriteereihin.

Kaikki vammaispalvelulain mukaiset palvelutarpeen selvitykset on pystytty aloittamaan 7 arkipäivän määräajassa vuonna 2022. Kaikki vammaispalvelulain mukaiset hallintopäätökset annettiin lain määräämän kolmen kuukauden määräajan puitteissa. Vammaispalveluissa haasteita on aiheuttanut palveluiden puuttuminen tai sopimattomuus asiakastarpeeseen sekä peruspalveluiden toimimattomuus.

Kommentit vuoden 2021 kuntaselvitykseen: Salon kaupungin sosiaalihuollossa on palvelutarpeiden arviointiajat saatu lainmukaiseksi vuoden 2022 aikana. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden virkoja on ollut asiakasmitoituksen määrä, mutta koska virat ovat olleet täyttämättä, asiakasmitoitus ei ole toteutunut kaikilta osin. Tehostetun palveluasumisen paikkamäärä on lisääntynyt Iot Campuksen paikkojen myötä.

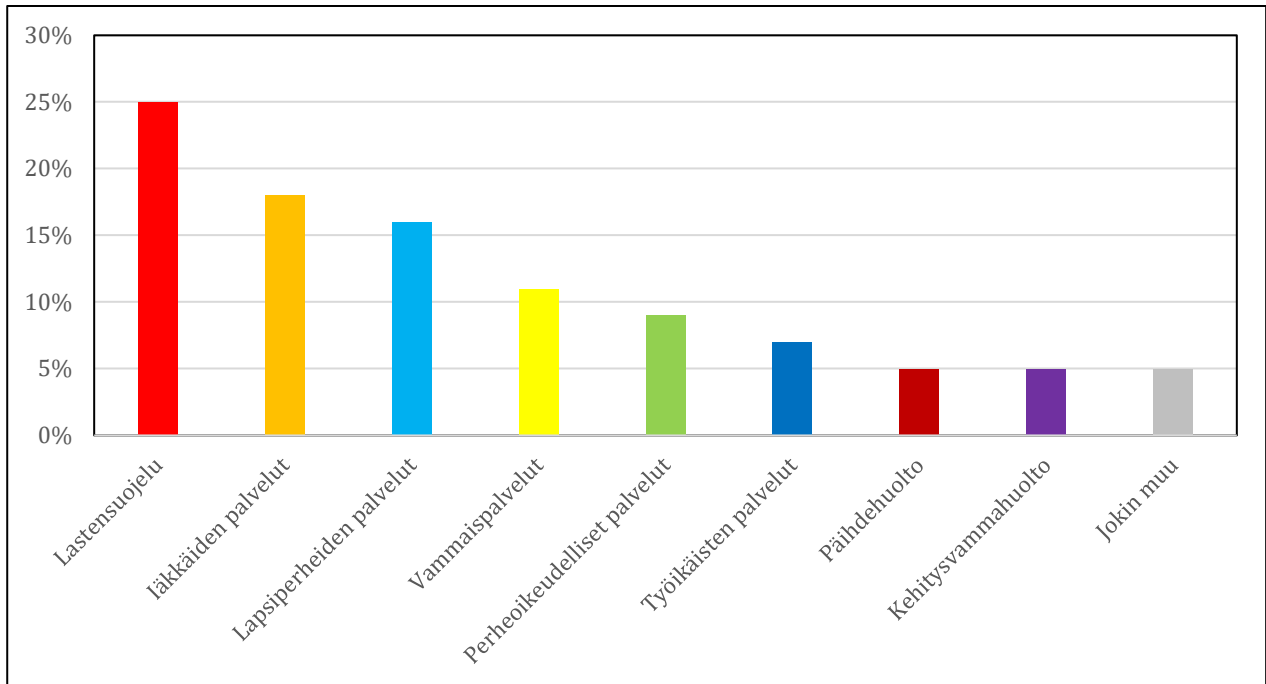
4.2.2. Asiakkaan asema ja oikeudet varhaiskasvatuksessa

Salon kaupungin varhaiskasvatusta koskevia muistutuksia tehtiin 1 kpl, joka liittyi varhaiskasvatustyksikön toimintaan ja kanteluita ei tehty lainkaan vuonna 2022. Muistutukseen annettiin vastaus alle kuukaudessa. Varhaiskasvatusta koskevia oikaisuvaatimuksia tehtiin 1 kpl vuonna 2022. Salon kaupungin sivistyslautakunta ei muuttanut varhaiskasvatuksen viranhaltijan päätöstä vuonna 2022. Muistutuksen ja oikaisuvaatimuksen myötä on Salon kaupungin varhaiskasvatuksessa ryhdytty työn kehittämiseen vuonna 2022. Salon kaupungin omissa varhaiskasvatustyksiköissä ei ole tehtynä omavalvontasuunnitelmia, koska kaupunki ei edellytä niiden tekemistä. Salon kaupungissa varhaiskasvatuksen yksityisillä palveluntuottajilla on ollut omavalvontasuunnitelmat tehtynä vuonna 2022. Lakisääteisten henkilömitoitusten toteutumista varhaiskasvatustyksiköissä on valvottu asiakirjoista vuonna 2022. Yksityisten varhaiskasvatuksen palveluntuottajien henkilökunnan kelpoisuusvaatimusten toteutumista on valvottu asiakirjoista vuonna 2022. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat asiakkaiden nähtävillä varhaiskasvatuksen toimintayksikön ilmoitustaululla

4.3. Asiakkaan asema ja oikeudet Merikratoksen asiakaskunnissa

4.3.1 Asiakkaan asema ja oikeudet sosiaalihuollossa

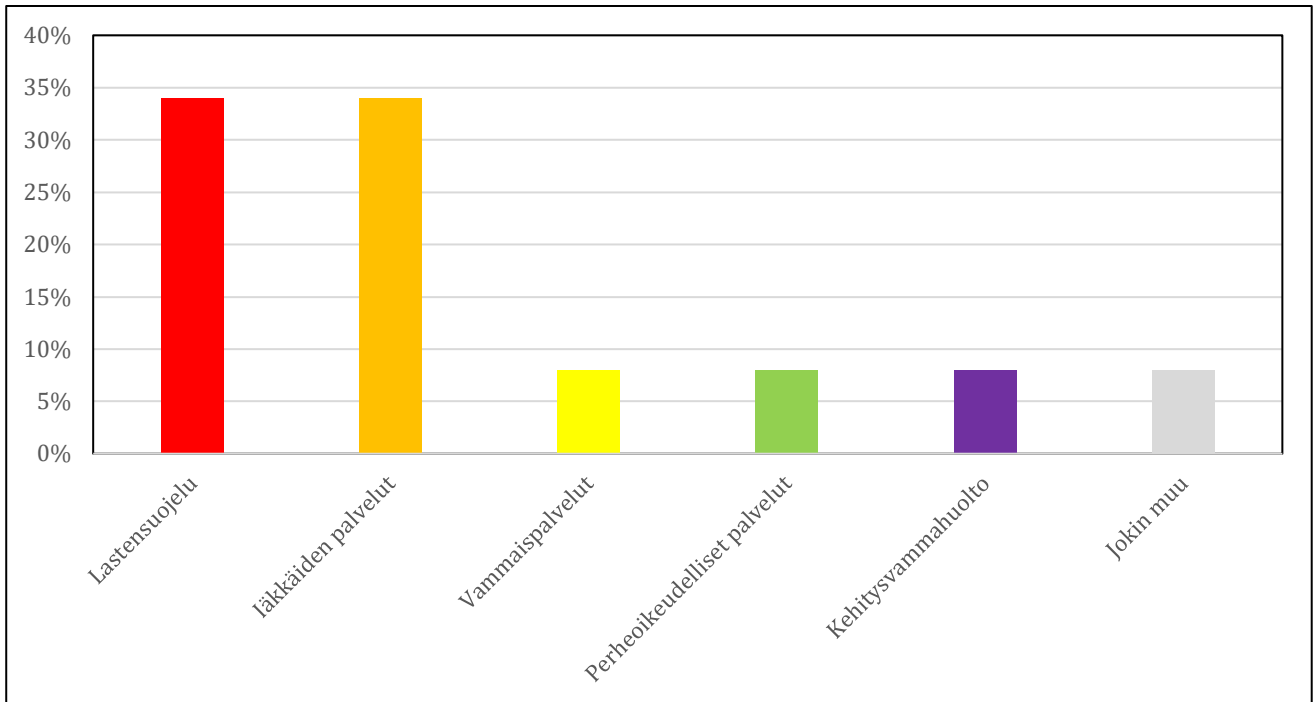
Sosiaalihuollon muistutukset kohdistuivat suurelta osin lastensuojeluun, iäkkäiden palveluihin ja lapsiperheiden palveluihin. Asiakasyhteydenpitojen mukaan muistutusten aiheina ovat useimmiten olleet asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, päätösten viivästyminen, työntekijöiden heikko saavutettavuus, heikko tiedonkulku sekä palveluasumisen laatu.



Kaavio 5: Suuntaa antava kaavio muistutusten prosentuaalisesta jakautumisesta palvelutehtävittäin vuonna 2022

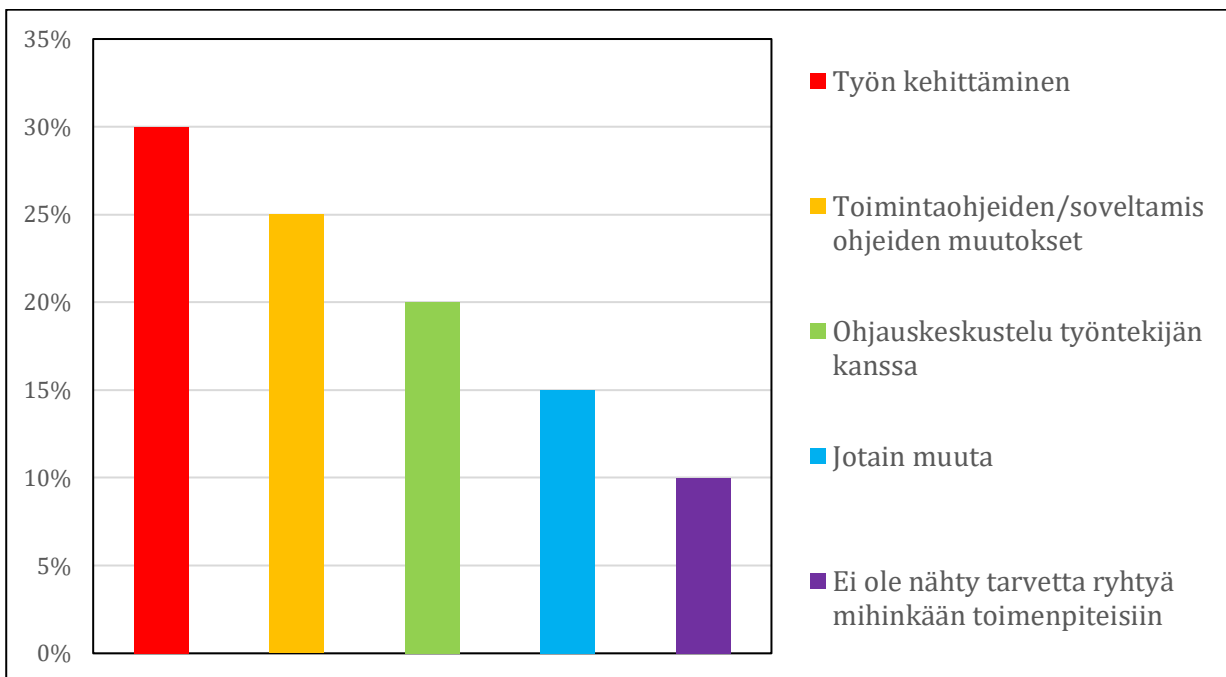
Kantelut kohdistuivat ensisijaisesti lastensuojeluun ja iäkkäiden palveluihin. Myös kanteluiden aihealueet vastasivat pitkälti muistutusten osalta esitettyä.

Monella asiakkaalla on huoli siitä vaikuttaako muistutus tai kantelu asiakkaan kohteluun negatiivisesti jatkossa. Tätä mietittiin erityisesti silloin kun kyse oli omaisen tilanteeseen liittyvästä muistutuksesta/kantelusta. Usein koettiin myös kanteluiden käsittelyajan 1–2 vuotta ja joskus pitempikin niin pitkäksi, ettei sillä enää ole korjaavaa vaikutusta oman asian suhteen, mutta jos se sitten auttaisi muita.



Kaavio 6: Suuntaa antava kaavio kanteluiden prosentuaalisesta jakautumisesta palvelutehtävittäin vuonna 2022

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



Kaavio 7: Prosentuaalinen jaottelu toimenpiteistä, joihin kuntien sosiaalihuollossa on ryhdytty muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten takia vuonna 2022

Vastanneista kunnista 82:ssa prosentissa oli koettu sosiaalityöntekijöiden avoimien virkojen täyttämisen olevan haasteellista. Sosiaalityöntekijöiden saatavuuteen nähtiin vaikuttavan eniten palkkaus, pula sosiaalityöntekijöistä kaiken kaikkiaan sekä kunnan sijainti. Palkkaus katsotaan edelleen monessa kunnassa olevan liian alhainen työn määrään ja vaatimuksiin suhteutettuna. Laajan toimenkuvan ja yksin työskentelyn koettiin vaikeuttavan avoimien virkojen täyttämistä erityisesti pienillä paikkakunnilla.

Erityisesti kunnissa jo pitkään vallinnut resurssipula pätevistä lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä on seikka, jonka merkitystä lastensuojelulle ei voi aliarvioida. Mikäli lastensuojelupalveluja järjestävien kuntien krooniseen resurssiongelmaan ei löydetä kestävää ratkaisua, on todennäköistä, että kuntien lastensuojelupalvelut tulevaisuudessa kriisiytyvät. Lastensuojelulain vuoden 2022 alusta tulleessa muutoksessa säädetään lastensuojelun sosiaalityön henkilöstömitoituksesta. Yhdellä lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä saisi olla vastuullaan enintään 30 lasta vuosina 2022 ja 2023 ja enintään 25 lasta vuodesta 2024. (Valvira, Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020–2023)

Omavalvontasuunnitelmat olivat tehtynä ja päivitettyinä kaikissa kyselyyn vastanneissa kunnissa, mutta osalla ne eivät olleet julkisesti asiakkaiden nähtävillä.

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, laaturyötä ja hyvää asiakaspalvelua. (Valvira, Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020–2023)

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. (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaohjelma 2020–2023)

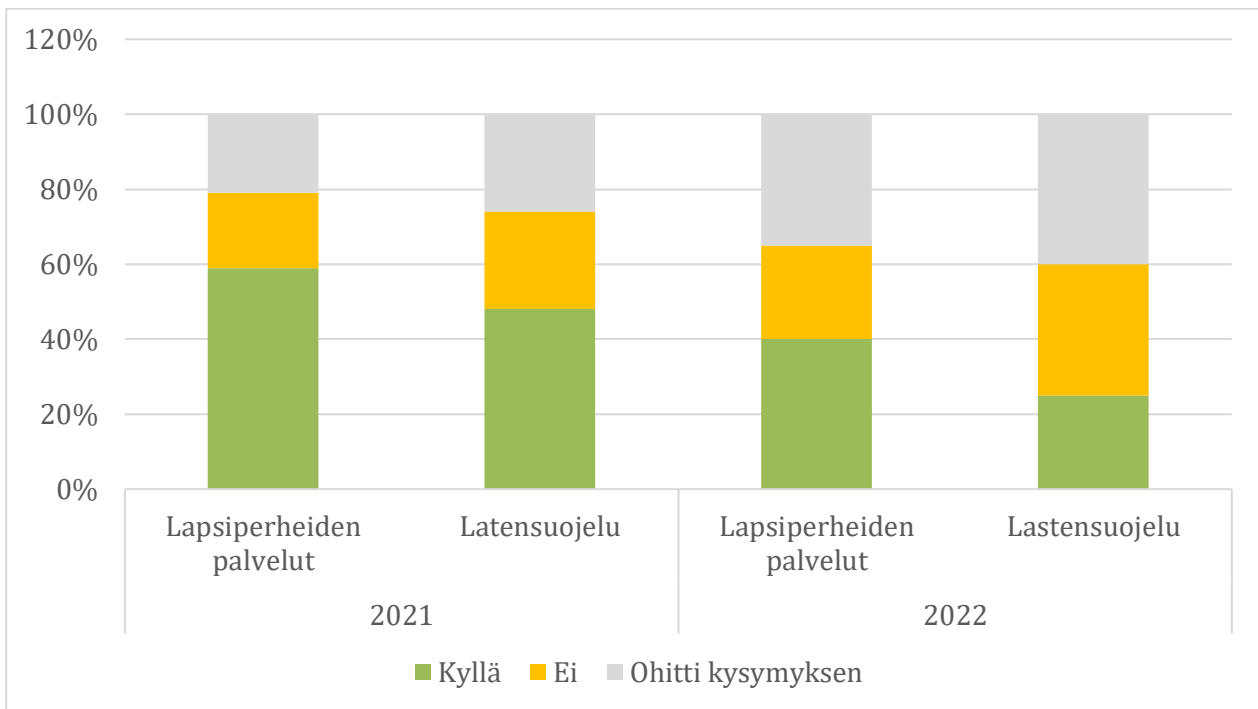
Vastanneista kunnista 82:ssa prosentissa oli koettu sosiaalityöntekijöiden avoimien virkojen täyttämisen olevan haasteellista. Sosiaalityöntekijöiden saatavuuteen nähtiin vaikuttavan eniten palkkaus, pula sosiaalityöntekijöistä kaiken kaikkiaan sekä kunnan sijainti. Palkkaus katsotaan edelleen monessa kunnassa olevan liian alhainen työn määrään ja vaatimuksiin suhteutettuna. Laajan toimenkuvan ja yksin työskentelyn koettiin vaikeuttavan avoimien virkojen täyttämistä erityisesti pienillä paikkakunnilla.

Erityisesti kunnissa jo pitkään vallinnut resurssipula pätevistä lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä on seikka, jonka merkitystä lastensuojelulle ei voi aliarvioida. Mikäli lastensuojelupalveluja järjestävien kuntien krooniseen resurssiongelmaan ei löydetä kestävää ratkaisua, on todennäköistä, että kuntien lastensuojelupalvelut tulevaisuudessa kriisiytyvät. Lastensuojelulain vuoden 2022 alusta tulleessa muutoksessa säädetään lastensuojelun sosiaalityön henkilöstömitoituksesta.

Lastensuojelun lakisääteisten määräaikojen valvontaa on tehty systemaattisesti ja vakiintuneesti jo vuosia valvontaohjelman ulkopuolella. Valvira arvioi olevan todennäköistä, että jo nyt havaittavissa olevat koronaepidemian negatiiviksi arvioitavat vaikutukset lasten ja perheiden tilanteisiin ja kuntien lastensuojelupalveluihin tulevat jatkossa lisääntymään, sekä

muuttumaan vakavammiksi. (Valvira, Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020–2023)

Vuoden 2022 alusta tulee voimaan lastensuojelulain 13 b §:n muutos. Sen mukaan yhdellä lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä saa olla enintään 35 lasta asiakkaanaan. Vuoden 2024 alusta enimmäismäärä on 30 lasta lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden. Asiakasmäärä koskee vain lastensuojelun asiakkaana olevia lapsia, joten määrään ei lasketa jälkihuollossa olevia nuoria. (Lastensuojelun käsikirja, THL)



Kaavio 8: Kaikkien palvelutarpeen arvioiden valmistuminen kolmen kuukauden määräajassa lapsiperheiden palveluissa ja lastensuojelussa prosentuaalisesti jaoteltuna vuonna 2021/2022

Lapsiperhepalveluissa ja lastensuojelussa määräajoissa pysyminen on vastauksien mukaan heikentynyt edellisestä vuodesta. Syiksi viivästymisiin vastauksissa on annettu resurssipula, työntekijöiden vaihtuvuus sekä haasteet yhteisen ajan sopimisessa asiakkaan kanssa ja kirjausvirheet.

Eduskunnan oikeusasiamies on kanteluratkaisussaan ottanut kantaa määrärajojen ylityksiin seuraavasti: Henkilökunnan vähäisyys ei oikeuta palveluja koskevien hakemusten tai muiden asioiden käsittelyn viivästykseen. Viranomaisen ei voi hyväksyttävällä tavalla perustella asioiden käsittelyn viivästystä myöskään sosiaalityön rekrytointiongelmilla tai työntekijävaihdoksilla. Käsittelyaikoja on myös oma-aloitteisesti seurattava viranomaisessa, jotta laissa säädetyt käsittelyajat eivät ylity ja asiat muutenkin tulevat käsitellyiksi ilman aiheetonta viivytystä. (EOAK/2490/2021)

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaohjelman yhtenä painopistealueena on lastensuojelun henkilöstömitoituksen toteutuminen sekä palvelutarpeen arviointien käsittelyajat.

Merikratoksen sosiaaliasiamiesasiakaskunnille tehdyssä kyselyssä 53 prosenttia vastanneista kunnista arvioi, että kotihoidon iäkkäiden henkilöiden kotiin annettavissa palveluissa oli riittävät resurssit vuonna 2022. Kunnissa, joissa oli resurssivajetta, sen on katsottu johtuneen pitkistä välimatkoista, rekrytoinnin haasteista, sijaisten puuttumisesta sekä siitä, etteivät ostopalvelut ole pystyneet vastaamaan kasvavaan kysyntään. Pitempien välimatkojen päässä asuvat asiakkaat eivät saa samanarvoista palvelua kuin lähempänä asuvat asiakkaat saavat. Osassa kunnissa yöhoito puuttuu kokonaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon yhtenä painopistealueena vuonna 2023 on kotihoidon henkilöstön määrä ja osaaminen sekä palvelun laatu

Kyselyyn vastanneista kunnista 73 % arvioi kunnassaan olevan riittävästi palveluasumispaikkoja ikäihmisille vuonna 2022. Palveluasumispaikkojen pulaa on selitetty esim. henkilöstöpulalla, jolloin ei ole voitu täyttää kaikkia vapaita paikkoja.

Palveluasumisen henkilöstöresurssit on 73 % vastaajista arvioinut riittämättömäksi vuonna 2022. Syynä henkilöstön riittämättömyyteen on yksikertaisesti ollut koulutetun henkilökunnan puuttuminen. Kunnissa on jouduttu jättämään asukaspaikkoja täyttämättä, henkilöstöpulan takia.

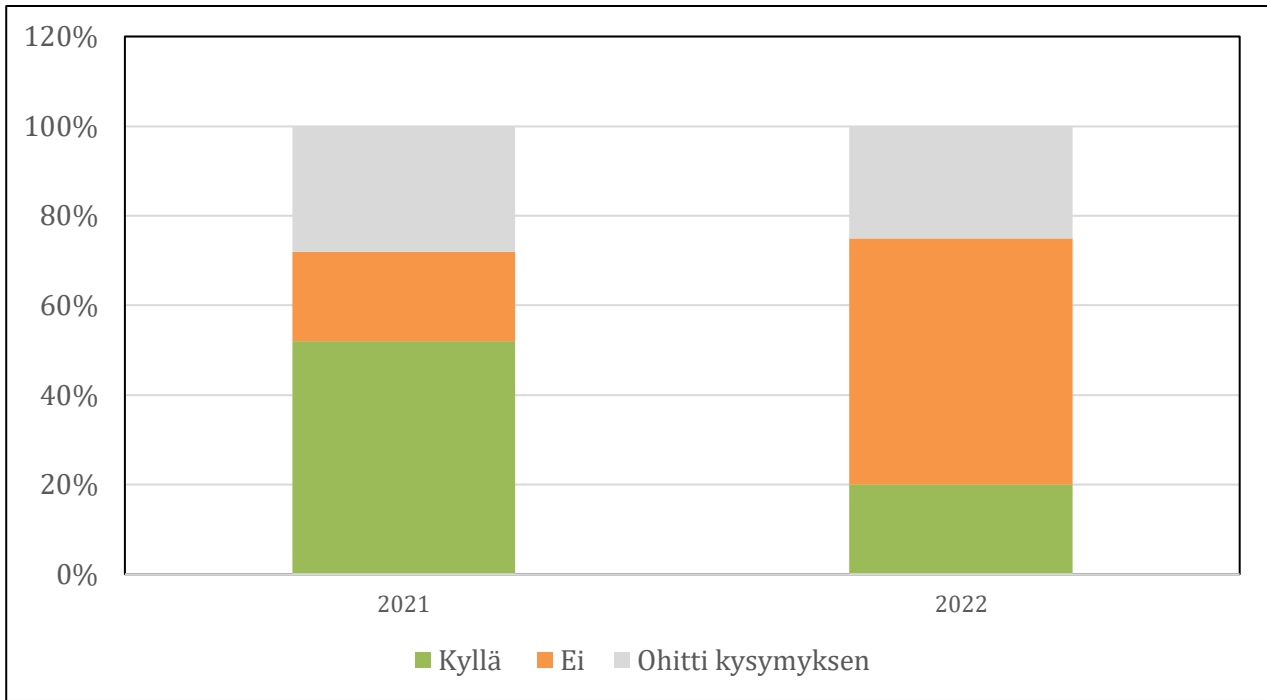
Toimintayksikössä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävä rakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelun tarvetta ja joka turvaa heille laadukkaat palvelut.

Toteutuneen henkilöstömitoituksen tehostetun palveluasumisen ja pitkäaikaisen laitoshoidon toimintayksikössä, jolla on yhteiset toimitilat ja oma työvuorosuunnittelu 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.

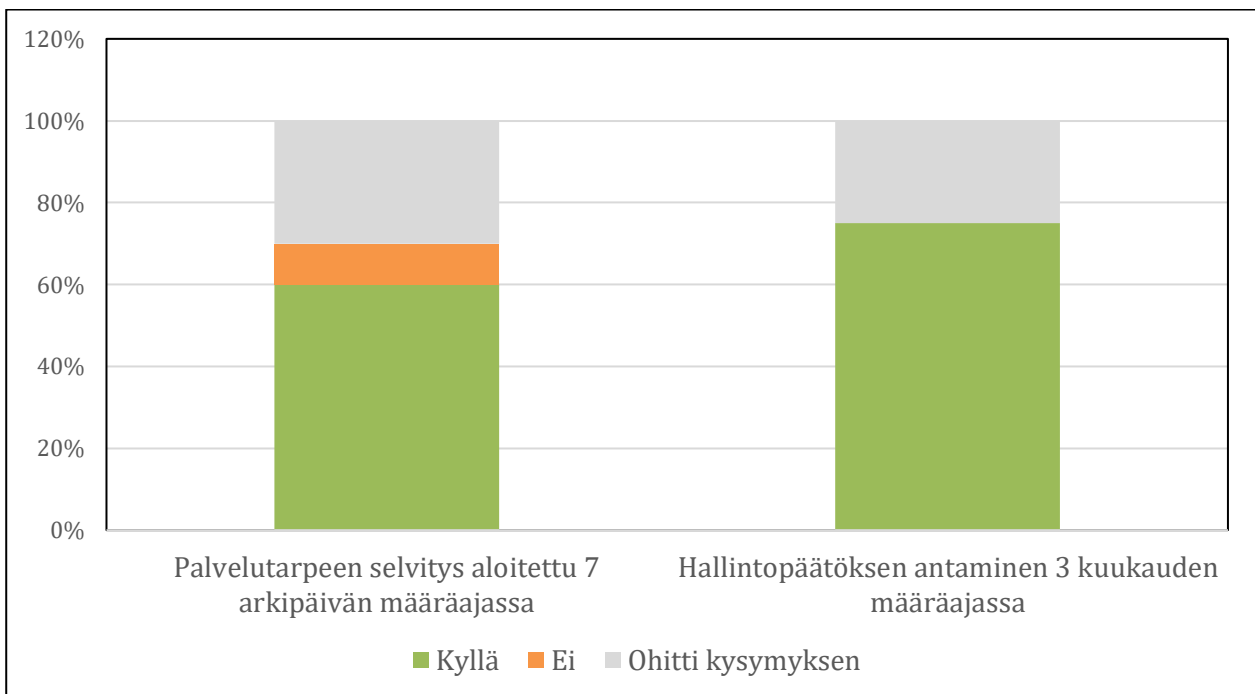
Välillistä työtä ei oteta huomioon henkilöstömitoituksessa. [\(9.7.2020/565\)](#) (Vanhuspalvelulaki 20§)

Vanhuspalvelulakiin on tehty uusi aikataulutus henkilöstöresurssin nostoon seuraavasti: Vuonna 2022 henkilöstöresurssin on pitänyt olla vähintään 0,60 työntekijää asiakasta kohden, mutta 1.4.2023 sen tulisi olla 0.65 ja 1.12.2023 henkilöstöresurssin tulisi olla 0,7 työntekijää asiakasta kohden.



Kaavio 9: Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen henkilöstöresurssien riittävyys prosentuaalisesti jaoteltuna kuntakyselyn mukaan vuonna 2021/2022

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 henkilöstöresurssien riittävyys.

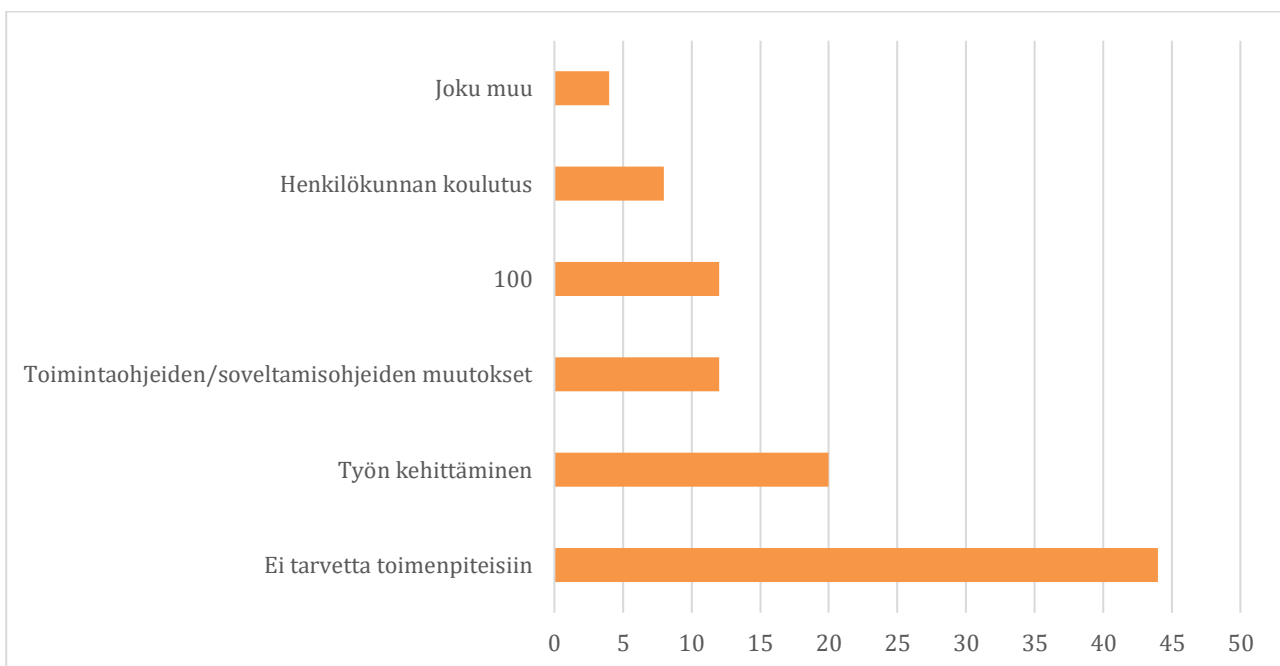


Kaavio 10: Vammaispalvelulain mukaisten palvelutarpeen selvitysten aloittaminen 7 päivän määräajassa sekä vammaispalvelulain mukaisten hallintopäätösten antaminen 3 kuukauden määräajassa prosentuaalisesti jaoteltuna kuntakyselyn vastausten mukaan vuonna 2022

4.3.2 Asiakkaan asema ja oikeudet varhaiskasvatuksessa

Sosiaaliasiamiehen varhaiskasvatusta koskevaan kuntakyselyyn vastasi 64 prosenttia Merikratoksen sosiaaliasiamiespalvelun asiakaskunnista. Kaikissa kyselyyn vastanneissa kunnissa on sosiaaliasiamiehen yhteystiedot nähtävillä varhaiskasvatussyksiköiden ilmoitustauluilla tai jotenkin muuten asiakkaiden saatavilla.

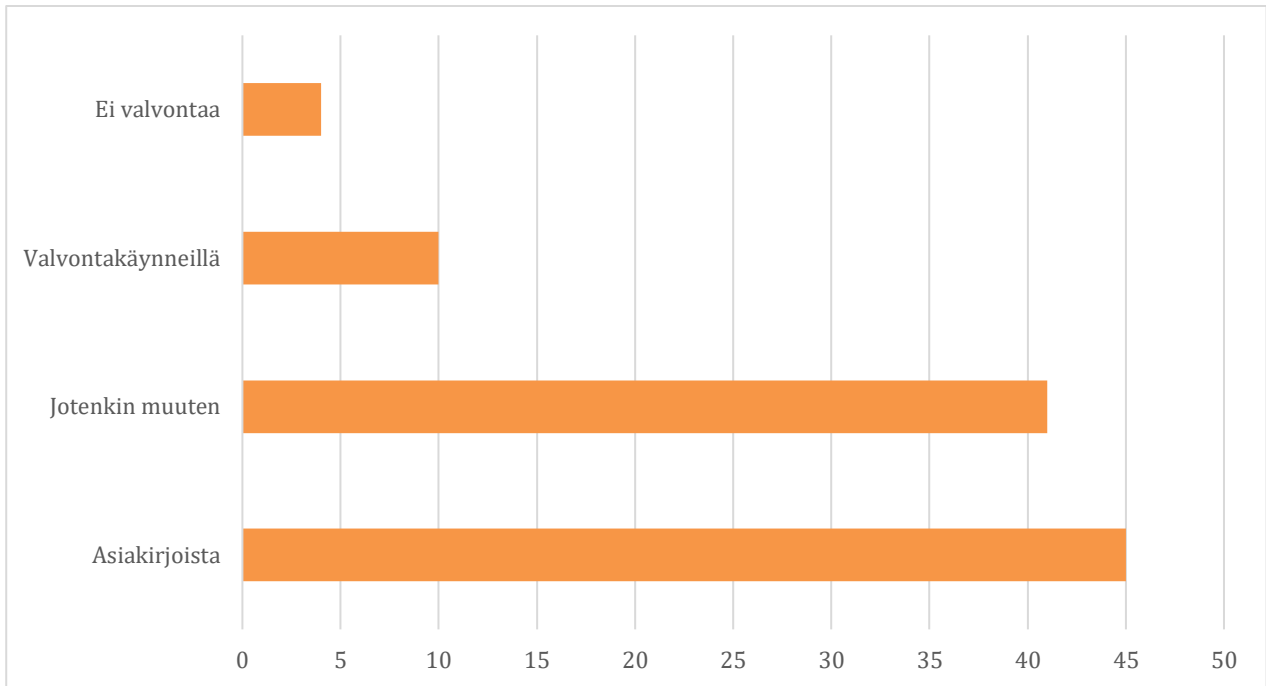
Muistutuksia on tehty 29 prosentille ja kanteluita 15 prosentille vastanneista kunnista. Muistutusten ja kanteluiden määrät ovat olleet edelleen vähäisiä. Muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten johdosta on ryhdytty toimintaohjeiden / soveltamisohjeiden muutoksiin ja kertaamiseen, ohjauskeskusteluihin työntekijän kanssa sekä työn kehittämiseen alla esitetystä taulukosta ilmenevin määrin.



Kaavio 11: Kunnissa tehdyt toimenpiteet prosentuaalisesti jaoteltuna muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten takia, kuntakyselyn mukaan vuonna 2022

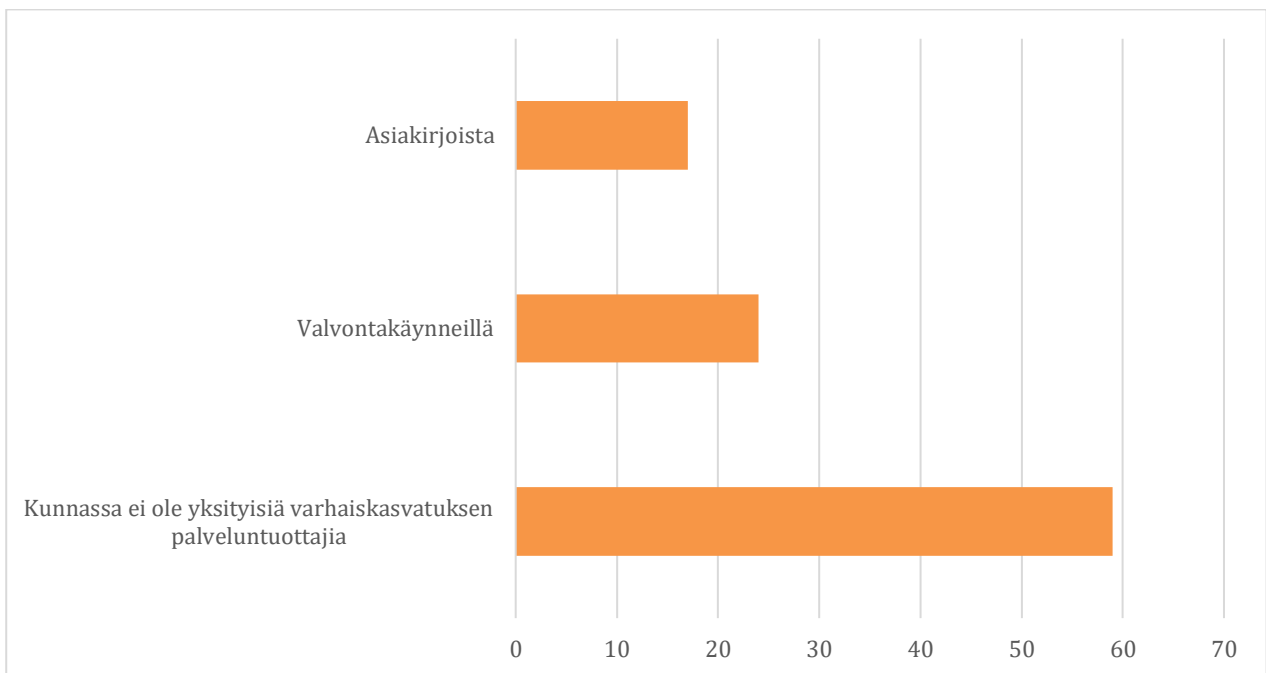
Valtakunnallisen valvontaohjelman tavoitteena on yhdenmukaistaa varhaiskasvatuksen ohjausta ja valvontaa. Vuoden 2022 valvontakohteena ovat olleet henkilöstömitoitus ja ryhmän enimmäiskoon valvonta, joka on kohdennettu niihin kuntiin, joissa vuosien 2020 ja 2021 tarkastelussa on todettu epäkohtia henkilöstömitoituksessa tai ryhmän enimmäiskoossa. Syksyllä 2022 valvonnan kohteena on ollut myös Steiner päiväkotien opettajien ja vastuuhenkilöiden kelpoisuudet.

Merikratoksen asiakaskunnissa valvontaa toteutettiin vuonna 2022 suurimmaksi osaksi asiakirjojen pohjalta ja valvontakäynneillä. Merikratoksen sosiaaliasiamiespalvelun piirissä on myös paljon pieniä kuntia, joissa varhaiskasvatuspaikkoja on vain vähän ja siksi valvonta on läsnä työn arjessa joka päivä. Kaaviossa Jotenkin muuten- kohdassa vastaajat ovat kertoneet toteuttavan valvontaa esim. sähköisen järjestelmän avulla.



Kaavio 12: Lakisääteisten henkilömitoitusten valvontakäytäntöjen jakautuminen prosentuaalisesti kuntakyselyn mukaan vuonna 2022

Kaikissa Merikratoksen asiakaskunnissa ei ole yksityistä varhaiskasvatusta. Suurimmassa osassa vastanneista asiakaskunnistamme henkilökunnan kelpoisuusvaatimusten valvontaa toteutettiin valvontakäyntien muodossa.



Kaavio 13: Varhaiskasvatuksen henkilökunnan kelpoisuusvaatimusten toteutumisen yksityisillä palveluntuottajilla valvontakäytäntöjen jakautuminen prosentuaalisesti kuntakyselyn mukaan vuonna 2022

5. LOPUKSI

Sosiaaliasiamiehen huomiot:

- Kaikki lapsiperheitä koskevat palvelutarpeenarvioinnit sekä lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnit eivät ole valmistuneet viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta. *Henkilökunnan vähäisyys ei oikeuta palveluja koskevien hakemusten tai muiden asioiden käsittelyn viivästyksiin. Viranomainen ei voi hyväksyttävällä tavalla perustella asioiden käsittelyn viivästyksiä myöskään sosiaalityön rekrytointiongelmilla tai työntekijävaihdoilla. Käsittelyaikoja on myös omaaloitteisesti seurattava viranomaisessa, jotta laissa säädetty käsittelyajat eivät ylity ja asiat muutenkin tulevat käsitellyiksi ilman aiheetonta viivytystä.* EOAK/2490/2021
- Iäkkäiden palveluissa kotihoidon resurssit eivät ole olleet riittävät. *Vanhuspalvelulain mukaan sen lisäksi, mitä terveydenhuoltolain 4 §:n 1 momentissa säädetään voimavarojen osoittamisesta terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen sekä terveydenhuollon palveluihin, kunnan on vanhuspalvelulain 5 §:ssä tarkoitetun suunnitelman toteuttamiseksi riittävät voimavarat ikääntyneen väestön toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseen sekä iäkkäille henkilöille järjestettäviin sosiaalipalveluihin, jotka ovat kunnan peruspalvelujen valtionosuuden perusteena (9 §:n 1 mom.).* EOAK/3230/2018
- Iäkkäiden palveluissa palveluasumisen henkilöstöresurssit eivät ole olleet riittävät, jonka seurauksena osa asuinpaikoista on pitänyt jättää täyttämättä.
- Iäkkäiden palveluihin, lapsiperheiden palveluihin, lastensuojeluun, perheoikeudellisiin palveluihin ja työikäisten palveluihin liittyvissä yhteydenpidoissa on tullut esiin asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. *Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.* (EOAK/3166/2021) *Vanhuspalvelulain mukaan iäkkäälle henkilölle tarjottavien sosiaali- ja terveystalvelujen on oltava laadukkaita ja niiden on turvattava hänelle hyvä hoito ja huolenpito (19 §). Laadukkaiden ja hyvän hoidon turvaavien palvelujen keskeiset elementit ovat riittävä ja ammattitaitoinen henkilöstö, josta säädetään 20 §:ssä, ja osaava johtaminen, josta säädetään 21 §:ssä.* (EOAK/3166/2021)
- Tietopyyntöön vastaaminen on kestänyt useamman kuukauden. Suositus on, että asiakirjat tulisi toimittaa kahden viikon sisällä.
- Työntekijöiden vaihtuvuus viivästyttänyt asiakkaiden päätösten täytäntöönpanoa ja tuonut haasteita asiakasprosesseihin. Työyhteisöissä olisi hyvä olla rakenne, millä turvataan tietojen siirto ja töiden jatkumo työntekijän irtisanoutumisenkin jälkeen. Tärkeää on tehdä kaikki tarvittava sen eteen, että asiakas kärsisi työntekijöiden vaihtuvuudesta mahdollisimman vähän.

Sosiaaliasiamiehen 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, kiitos jo etukäteen.

30.3.2023

Maija-Kaisa Sointula
sosiaaliasiamies

Merikratos Oy

6. LIITTEET

- 1 Informointiasiakirja
- 2 Esite