

# SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS

## 2017

---

KATI LAMMI, OTM

SOSIAALI- JA POTILASASIAMIES

Kaarina

Koski TI

Kustavi

Laitila

Lieto

Raisio

Rusko

Sauvo

Somero

Taivassalo

Vehmaa



Oy Vasso Ab

VARSINAIS-SUOMEN SOSIAALIALAN OSAAMISKESKUS

## Sisällys

Saate kunnanhallitukselle .....	3
1. Johdanto .....	4
1.1. Sosiaalihuollon asiakaslaki .....	4
1.2. Sosiaaliasiamiestoiminta .....	4
2. Yleisiä huomioita kaikista vuonna 2017 tulleista yhteydenotoista sosiaaliasiamiehelle .....	5
2.1. Yhteydenottojen määrä .....	5
2.2. Tilastointitapa .....	5
2.3. Yhteydenottojen jakautuminen kuntien välillä .....	6
2.4. Yhteydenottojen luonne .....	8
2.5. Yhteydenottojen syyt .....	8
2.6. Yhteydenoton tehtäväalue; toimeentulotuki .....	9
2.7. Yhteydenoton tehtäväalue; lastensuojelu .....	10
2.8. Yhteydenoton tehtäväalue; iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden palvelut .....	11
2.9. Yhteydenoton tehtäväalue; muut sosiaalihuollon palvelut .....	12
2.10. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet .....	12
3 Kaarina .....	13
4 Koski Tl .....	14
5 Kustavi .....	15
7 Laitila .....	16
8 Lieto .....	17
9 Raisio ja Rusko .....	18
10 Sauvo .....	19
10 Somero .....	20
11 Taivassalo .....	21
13 Vehmaa .....	22

## Saate kunnanhallitukselle

Sosiaaliasiamiehen lakisääteinen tehtävä on seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle. Vuoden 2017 selvitys annetaan Kaarinan, Koski Tl:n, Kustavin, Laitilan, Liedon, Raison, Ruskon, Sauvon, Someron, Taivassalon ja Vehmaan osalta yhtenä yhteisenä selvityksenä koko sosiaaliasiamiehen toimialueelta. Kuntakohtaiset tilastot ovat selvityksen lopussa.

Sosiaaliasiamiehen selvitykseen ei tänä vuonna ole pyydetty kunnilta erikseen mitään ennakkotietoja tai tehty perinteistä kuntakyselyä. Osaltani vuoden 2017 selvitys on neljäs selvitys, jonka sosiaaliasiamiehenä laadin. Asiamiehenä olen halunnut selvityksissäni korostaa yleisellä tasolla vuoden aikana esiin tulleita asiatai lainsäädännöllisiä kokonaisuuksia enkä niinkään ole käsitellyt kuntatasolla esiin tulleita yksittäisiä asiakastapauksia. Katson tämän toimintatavan palvelevan yhteistyötäni kuntien kanssa rakentavalla tavalla ja toteutan samalla asiamiehelle säädettyä velvollisuutta tiedottaa asiakkaan oikeuksista. Asiakkaan yhteydenotossa ja siitä mahdollisesti seuranneesta viranomaisyhteydenotossa asiamies toimii yksittäisen asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi hänen asiassaan, mutta asiayhteydestä riippuen asian käsittelyllä voi olla vaikutusta laajemminkin kuntaorganisaatiossa.

Sosiaaliasiamiestoiminnan yksi keskeisimmistä tehtäväalueista on neuvoa asiakasta sosiaalihuollon asiakaslain (22.9.2000/812) soveltamiseen liittyvistä tehtävistä. Asiakaslaissa turvataan asiakkaan asema ja oikeudet sosiaalihuollon palvelujen käyttäjänä. Lain tavoitteena on ollut jo 18 vuoden ajan vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta sosiaalipalveluja toteutettaessa. Viranomaiselle on säädetty velvollisuus edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta. Asiakasta on lain mukaan kohdeltava hyvin, hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Kuluneen vuoden aikana keskustelin useamman sosiaalialaa opiskelevan opiskelijan ja sosiaalialan töissä jo montakin vuotta toimineiden sosiaalityöntekijöiden kanssa asiakaslain sisällöstä. Päällimmäiseksi hämmennykseksi keskusteluista jäi käsitys, että sosiaalialan opiskelijat ja työntekijät niin kunnissa kuin yksityisiä sosiaalihuollon palveluja tuottavissa yksiköissäkin kokivat tuntevansa melko heikosti asiakaslain sisältöä. Vuoden 2017 selvityksessä keskityn lyhyesti asiakaslain sisältöön ja toivon kuntien aktiivisuutta ottaa asiamiehen yhteyttä asiakaslaista työntekijöille kouluttamisen merkeissä.

Turussa 10.4.2017

Yhteistyöstä kiittäen,

Kati Lammi, OTM

Sosiaaliasiamies

Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Vasso Ab

# 1. Johdanto

## 1.1. Sosiaalihuollon asiakaslaki

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sisältää asiakkaan oikeusturvaan, kohteluun ja osallistumiseen liittyvät keskeiset periaatteet. Lain tarkoituksena on turvata asiakkaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun ilman syrjintää, vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta sekä lisätä asiakassuhteen luottamuksellisuutta. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada selvitys eri toimenpidevaihtoehdoista asiassaan ja asiakasta on neuvottava sosiaalipalveluiden hakemisessa. Selvitys ja neuvonta on annettava asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla. Asiakkaalle haetuista sosiaalihuollon palvelusta on tehtävä kirjallinen, muutoksenhakukelpoinen päätös, josta selkeästi ilmenee mitä ja miten palvelua on myönnetty tai jätetty myöntämättä sekä päätöksen asiaperustelut. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu ja asiakkaan oikeus osallistua häntä koskevien palveluiden suunnitteluun. Sosiaalihuollon asiakkuudesta syntyvien tietojen dokumentoinnissa ja asiakirjojen laatimisessa on noudatettava hyvää hallintotapaa ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annettua lakia. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä asiakaslain mukainen muistutus saamastaan kohtelusta ja muistutukseen on vastattava kirjallisesti kohtuullisessa ajassa.

## 1.2. Sosiaaliasiamiestoiminta

Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) 24 §:ssä säädetään sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämisestä ja asiamiehen tehtävistä. Jokaisella kunnalla on oltava sosiaaliasiamies; kahdella tai useammalla kunnalla voi olla yhteinen asiamies. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- . 1) Neuvoa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä tehtävissä;
- . 2) avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä;
- . 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi; sekä
- . 4) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Asiamiehen kelpoisuusvaatimukseksi on säädetty sosiaalityöntekijän kelpoisuus tai tehtävään soveltuva ylempi korkeakoulututkinto ja alan tuntemus. Sosiaaliasiamiehelle laissa säädettyjen tehtävien johdosta kysymyksessä on korostetusti oikeusturvatehtävä, jota hoidettaessa korostuu tehtäviä hoitavan henkilön oikeudellinen asiantuntemus. Sosiaaliasiamiehen puolueettomuuden ja riippumattomuuden turvaamiseksi asiamies ei saa toimia sosiaalihuollon asiakastyössä tai päätöksiä tekemässä.

Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Vasso Ab on tuottanut vuonna 2017 sosiaaliasiamiespalvelut yhdelletoista kunnalle/kaupungille; Kaarina, Koski Tl, Kustavi, Laitila, Lieto, Raisio,

Rusko, Sauvo (1.3.2017 lähtien), Somero, Taivassalo ja Vehmaa. Lisäksi Härkätien Sote- yhteistoiminta-alue teki vuoden 2014 alusta sopimuksen potilasasiamiestoiminnan osalta Vasson kanssa. Väestöpohja on yhteensä yli 130 000 asukasta, kun yhteen on laskettu potilas- että sosiaaliasiameistoimintaan kuuluvat kunnat. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävää hoitaa yksi päätoiminen asiamies, Kati Lammi. Asiamiehellä on ylempi oikeustieteen korkeakoulututkinto (OTM).

Oy Vasso Ab:n toimitilat sijaitsevat Turussa, osoitteessa Läntinen Pitkäkatu 21-23 E, 20100 Turku. Asiamies vastaa yhteydenottoihin pääsääntöisesti puhelinaikoina (ma klo 12-14, ti-to klo 9-11). Asiakkaalla on myös mahdollisuus tavata asiamies Vasson toimitiloissa tai asiakkaan kotikunnassa erikseen sovitussa paikassa ja ajankohtana. Vuosilomien aikana sosiaalialan osaamiskeskusten sosiaaliasiamiehet sijaistavat pääsääntöisesti toisiaan.

## 2. Yleisiä huomioita kaikista vuonna 2017 tulleista yhteydenotoista sosiaaliasiamiehelle

### 2.1. Yhteydenottojen määrä

Vuonna 2017 sosiaaliasiamiehelle kertyi 197 tilastoitua yhteydenottoa koko toiminta-alueelta. Yhteydenottojen määrä laski viime vuodesta noin kolmanneksen (2016/273, 2015/178, 2014/207). Vertailun vuoksi Turun kaupungin sosiaaliasiamies sai 252 yhteydenottoa vuonna 2017 (Turun väkilukuun 189 669 suhteutettuna yhteydenottojen osuus väestöstä on 0,13 %. Vasson sosiaaliasiamiehen toiminta-alueella vastaavan suhdeluvun keskiarvo oli 0,21 %). Tämän lisäksi asiamiehelle tulee joitakin kymmeniä asiakasyhteydenottoja, joita ei viedä tilastoihin esim. syystä, että sitä ei pysty kohdentamaan yhteenkään asiamiehen toiminta-alueen kuntaan. Myös eri viranomaisten tai yhteistyöverkostojen kautta tulleet yhteydenotot jäävät useimmiten tilastoinnin ulkopuolelle. Tilastoimattomien yhteydenottojen määrä on ollut jonkin verran kasvussa viime vuosina (arvio).

Sosiaaliasiamiehelle tulee useita yhteydenottoja myös kuntien henkilöstöltä tai muilta tahoilta esim. omaisilta, edunvalvojalta, terveydenhuollon henkilöstöltä. Asiamiehenä pidän erittäin hyvänä, että henkilöstö ottaa yhteyttä heitä askarruttavissa kysymyksissä ja asiamiehen vaikuttamistoiminta ulottuu näin myös kuntien päätöksentekotasolle. Henkilöstöltä tulevissa yhteydenotoissa korostuu lainsäädännön tulkintaan liittyvät kysymykset.

### 2.2. Tilastointitapa

Sosiaaliasiamiehen asiakasyhteydenottoihin perustuva tilastointi esitetään siinä valossa kuin asiakkaat, heidän edustajansa tai omaisensa sekä henkilöstö kunnissa tai muu taho ottaa asiamieheen yhteyttä. Yhteydenottotilastoista ei siten voi johtaa absoluuttista totuutta kunnan sosiaalipalveluiden tilanteesta. Toki selvitys ja esitetyt luvut antavat oikeutuksen vetää joitain johtopäätöksiä, mutta pitää myös muistaa, että

esim. monissa asiakasryhmissä (vanhus-, mielenterveys- ja päihdehuolto) asiakkaan yhteydenotto, ainakaan hänen itsensä ottamana yhteydenottona, ei ole ollenkaan niin itsestään selvä asia ja silloin ko. asiakasryhmä jää ikään kuin tilastoinnin varjoon.

Sosiaaliasiamiehen tilastointimalli pohjaa sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallisen kehittämishankkeen, 1.5.2007-31.10.2009, tuottamaan malliin. Hankkeen pohjalta syntynyt tilastointimalli on suositus eikä se ole käytössä kaikilla asiamiehillä, valtakunnallista vertailevaa tietoa ei siten ole käytettävissä asiamiestoiminnasta. Asiamiehen tässä selvityksessä esittämien tilastojen valossa voi tehdä vain varovaisesti johtopäätöksiä yksittäisen kunnan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, koska läheskään kaikki yhteydenotot asiakkaan oikeusturvaan tai kohteluun tai sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyen eivät suinkaan tule asiamiehen tietoisuuteen. Tilastojen ja yhteydenottoon johtaneiden syiden valossa on kuitenkin perusteltua nostaa kunnissa esille asiakkaan aseman ja oikeuksien parantamiseen ja kehittämiseen liittyviä kysymyksiä, jotka asiakastilastoinnin perusteella näyttävät aiheuttavan asiakkaalle haasteellisia tai ongelmallisia tilanteita sosiaalihuollossa.

Asiakkaan yhteydenotto tilastoidaan yhtenä (1) asiatapahtumana per tehtäväalue. Yhtenä asiakastapahtumana tilastoitu yhteydenotto voi sisältää yhden yhteydenoton tai useita yhteydenottoja samalta asiakkaalta samaa asiaa koskien tai asiamiehen yhteydenottoja asian selvittämiseksi. Yhteydenotto voi koskea myös useampaan sosiaalihuollon tehtäväaluetta, jolloin kukin tehtäväalue tilastoidaan erikseen.

Sosiaaliasiamiehellä ei ole toimivaltaa tehdä asiakkaiden oikeuksia ja etuuksia koskevia päätöksiä. Asiamiehen ensisijaisena tehtävänä on antaa asiakkaalle neuvontaa ja ohjausta hänen kysymässään asiassa. Usein yhteydenotto vaatii laajempaakin selvittelyä tai palaveriin osallistumista yhdessä asiakkaan kanssa (vaatii asiakkaan suostumuksen). Ensisijaisesti asiakkaan kanssa yritetään löytää ratkaisuja neuvotteluin, mutta tarvittaessa asiakas saa ohjauksen myös muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käyttämisestä. Asiamiehen tulee toimia puolueettomasti eikä asiamies voi ottaa asiakkaan asiaa asianajollisesti hoitaakseen. Mikäli asia ei kuulu sosiaalipalvelujen alaan (Kela, edunvalvonta, TE-toimisto, terveydenhuolto, velkaneuvonta) asiakas ohjataan asioimaan oikeaan viranomaiseen.

### 2.3. Yhteydenottojen jakautuminen kuntien välillä

Yhteydenotot painottuvat kuukausitasolla niin, että vuoden alusta tammikuu ja helmikuu ja kesälomakauden jälkeen syyskuu ja lokakuu olivat vilkkaimpia asiakasyhteydenottokuukausia. Yhteydenotoista 33 % tuli Raisiosta, 22 % Kaarinasta, 15 % Liedosta, 12 % Laitilasta, muiden sopimuskuntien prosenttiosuudet jakautuivat 0,5 – 6 %. Alla olevasta taulukosta näkyy yhteydenottojen määrä suhteutettuna kunnan väkilukuun.

	Väkiluku 31.12.2017	Yhteydenotot/kpl	Osuus väestöstä (%)
Kaarina	33 099	43	0,13
Koski Tl	2 359	12	0,51
Kustavi	923	1	0,11
Laitila	8 610	24	0,23
Lieto	19 596	29	0,15
Raisio ja Rusko	30 497	65	0,21
Sauvo	3 007	1 (1.4.-31.12.18)	0,03
Somero	8 919	8	0,09
Taivassalo	1 654	6	0,36
Vehmaa	2 316	7	0,30
Yhteensä	110 980	197	0,21 (keskiarvo)

Lähde: Tilastokeskus ja Oy Vasso Ab

Suurin osa yhteydenotoista tulee puhelimitse. Asiakkaita tavataan ajanvarauksella tarvittaessa joko heidän kotikunnassaan tai Vasson toimitiloissa. Asiakkaat laittavat myös sähköpostia suojaamattomassa sähköpostissa, mutta näihin yhteydenottoihin ei vastata sähköpostitse vaan asiakas yritetään tavoittaa muuta kautta. Asiakkailla on mahdollisuus käyttää asioimiseensa suojattua sähköpostia asiointitilin (suomi.fi) kautta, mutta tämä asiointitapa ei ole saavuttanut vuosien saatossa suurta menestystä ja sen käyttö on jäänyt vähäiseksi. Vasson nettisivuilta löytyy yhteystiedot ja toimintatavat asioimiseen. Samat tiedot pitäisi löytyä myös kuntien nettisivuilta.

Noin puolet yhteydenottajista on sosiaalihuollon palveluja hakevia tai käyttäviä asiakkaita. Lähes 40 % yhteydenotoista tulee kuitenkin muilta kuin asiakkaita itseltään eli yleensä omaiselta, sukulaiselta, edustajalta. Tämä huomio on ollut näkyvissä tilastoinnissa aina. Luku selittyy sillä, että monessa sosiaalihuollon palvelussa asiakas ei itse kykene tai halua toimia asiassaan vaan ensimmäisen yhteydenoton tekee joku muu esim. läheinen henkilö. Asiakkailla on etenevässä määrin myös nimettynä asiointinsa hoitoon henkilöitä/edustajia ja silloin on luonnollista, että yhteydenottojana on usein muu kuin asiakas. Henkilöstön osuus kaikista yhteydenotoista on reilu 10 %, mutta luku jakautuu todella epätasaisesti eri kuntien välillä. Olen jo aiemmissakin selvityksissä esittänyt toiveen, että henkilöstö voisi ottaa useamminkin asiamieheen yhteyttä heitä askarruttavissa asioissa ja vähintäänkin ottaa puheeksi asiakkaan kanssa tarvittaessa esim. mahdollisuuden pyytää asiamies asiakaspalaveriin.

Yhteydenottojen sukupuolijakauma on selkeä; 80 % on naisia. Herää silti kysymys, näyttäytykö tämä sukupuolittunut jako sosiaalihuollon asiakkuudessa samassa suhteessa myös palveluja hakevien ja saavien

keskuudessa? Toki tuossa 80 %:ssa on useita yhteydenottoja, jotka koskevat miehiä mutta asiasta yhteydenoton asiamiehelle tekee nainen. Naisten suhteellisen enemmistö näyttää pysyvän korkealla joka tapauksessa vuosi toisensa jälkeen mitä tulee sukupuolten väliseen jakaumaan yhteydenotoissa.

## 2.4. Yhteydenottojen luonne

Yhteydenottojen luonne tilastoidaan joko ”tiedusteluna” tai ”tyytymättömyytenä”. Kaikista yhteydenotoista 27 % tilastoitiin tyytymättömyyden ilmoitukseksi joko itsenäisenä ilmoituksena tai toisen yhteydenoton syyn lisäksi. Tyytymättömyys tilastoitiin, kun yhteydenotto koski asiakaslain mukaista palvelun laatua tai kohtelua ja asiassa annettiin asiakkaalle muistutusneuvontaa. Tyytymättömyys ei kohdistu pelkästään asiakkaan kokemukseen saamastaan kohtelusta vaan tyytymättömyyttä esiintyi myös esim. palvelujen järjestämistapaan, asiakkaan vaikuttamis- ja kuulemismahdollisuuksiin, ylipäätään asiakaslain edellyttämiin asiakkaan oikeuksiin saada laadultaan hyvää sosiaalihuollon palvelua joista asiakaslaisissa säädetään. Asiakaslakiinhan on sisällytetty ja avattu pykälittäin valtava määrä toimintaohjeita viranomaiselle, joissa palvelun laatu varmistetaan asiakkaalle. Asiamiehenä koen erittäin tärkeäksi, että viranomaiset ja sosiaalihuollon työntekijät tunsivat asiakaslain sisällön ja pitäisivät sitä päivittäisenä työrukkasenaan hoitaessaan asiakkaidensa asioita.

## 2.5. Yhteydenottojen syyt

Yhteydenottoon johtaneissa syissä yleisen tiedontarpeen ohella nousi eniten esiin tarve saada konsultaatiota johonkin sosiaalihuollon päätökseen. Käsitykseni mukaan hallintopäätökset palveluista useimmiten tehdään, asiakkailla korostuukin enemmän tarve saada ulkopuolinen näkemys päätöksen sisällöstä. Päätösten tekemiseen liittyy vahvasti asiakkaan oikeusturva, koska ilman päätöstä asiakas ei voi käyttää muutoksenhakekeinoja hyväkseen. Muutamassa asiamiehelle tullessa yhteydenotossa selviteltiin, oliko asiakkaan tekemä suullinen hakemus hyväksytty tai kirjattu sosiaalihuollossa hakemukseksi ja asia siten saatettu vireille. Tällaiset tapahtumat olivat seurausta joko siitä, että asiakas oli puhelimitse keskustellut työntekijän kanssa ja ymmärtänyt sen keskustelun riittävän asiansa eteenpäin saattamiseksi. Tai sitten asiakassuunnitelmapalaverissa oli käyty asiakkaan kanssa läpi eri palveluita, asiakassuunnitelma oli annettu asiakkaalle ja mahdollisesti hän oli sen ”hyväksynyt” allekirjoituksellaan, mutta hän oli jättänyt kirjallisesti erikseen hakematta suunnitelmaan sisällytetyistä palveluista päätöstä. Asiakkaan ohjaus ja neuvonta korostuu näissäkin tapauksissa ja työntekijän täytyy pitää huoli ja avustaa asiakasta saattamaan asiansa vireille.

Oli myös tilanteita, joissa asiakkaalta oli suullisesti evätty jokin hänen haluamansa palvelu ajatuksella, että ”ei sitä tulla sinulle myöntämään, kriteerit ei täyty”, jolloin asiakas ei hakenut palvelua, ei saanut päätöstä ja asia jäi sillensä. Tämä ei kuitenkaan ole lainmukainen toimintatapa. Asiakas on näissäkin tapauksissa ohjattava hakemaan palvelua ja jos myöntämisen edellytykset eivät täyty niin hakemuksesta on tehtävä perusteltu kielteinen muutoksenhakukelpoinen hallintopäätös. Eli näin toimimalla asiakas saa asiansa muutoksenhaun alaiseksi ja pystyy lukemaan päätöksestä mihin seikkoihin viitaten viranomaisen on hylännyt hänen hakemuksensa. Joitakin tapauksia liittyi päätösten kohtuullisessa ajassa tekemiseen. Jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Kun otetaan huomioon, että



päätös on toimeenpantava pääsääntöisesti kolmen kuukauden kuluttua asian vireille tulosta ja lainkin mukaan asia on ratkaistava heti kun päätöksen tekemiseen tarvittavat selvitykset on saatu, on selvää, että asian päätökseen asti saattamatta jättäminen viranomaisessa on kohtuutonta asiakkaan näkökulmasta.

Palvelun toteuttamiseen, sen järjestämistapaan liittyen tuli useita yhteydenottoja. Asiakas oli saattanut olla alun perin jo tyytymätön siihen tapaan tai toteutukseen millä palvelua hänelle järjestettiin. Tai sitten hän olisi halunnut muuttaa jo käyttämäänsä palvelua toisella tapaa järjestetyksi, esim. vaihtaa asumisyksikköä. Näitä tilanteita oli varsinkin iäkkäiden henkilöiden asumispalveluissa ja omaishoidon tuella hoidettavien asiakkaiden kanssa. Asiakas olisi tullut jälleen kerran ohjata hakemaan palvelun järjestämistavasta uutta päätöstä, ei siis itse palvelusta. Tämä asia ei kuitenkaan ole selvästi työntekijöiden tiedossa tai ainakin asiamiehenä koen asian näin, koska asiakkailta välittyy käsitys, että he kokevat kerran palvelupäätöksen saatuaan olevan kiinni siinä palvelussa mitä heille on annettu eivätkä tiedosta mahdollisuutta palvelun toteuttamistavan uudelleen arviointiin. Muutama asiakas (tai omainen) ilmaisi suoranaisen pelkonsa ilmoittaa halunsa palvelun toteuttamisen muuttamiseen liittyen, koska he ajattelivat sen olevan haitaksi/esteenä heidän jatkossa tarvitsemien palveluiden saamiselle tai kohtelulle.

Asumispalveluihin liittyvistä asiakasmaksuista tulee tasaisesti kyselyitä asiamiehelle. Kuntien kotihoidon asiakasmaksuista ja maksujen alentamisesta tai perimättä jättämisen mahdollisuudesta asiakas kuulee usein vasta asiamieheltä. Tältä osin on erityisen toivottava, että asiakasmaksulain uudistaminen etenisi ja hallituksen esitys uudeksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulaiksi voitaisiin antaa eduskunnalle keväällä 2018.

Viime vuoden selvityksessä kävin laajasti läpi sosiaalihuollon tietosuojan, henkilötietojen ja asiakasasiakirjojen käsittelemiseen liittyviä kysymyksiä. Samat teemat korostuivat yhteydenottojen syissä tänäkin vuonna, suuntaus on ollut havaittavissa jo useamman vuoden ajan. Asiakkaat haluavat tietää kaiken mitä heistä on kirjoitettu tai arkistoitu sosiaalihuollon viranomaisissa. Asiakkaan esittämien asiavirheiden korjaaminen tuntuu olevan työläs prosessi. Asiamiehenä yritän avata asiakkaalle kirjaamisen liittyvää lainsäädäntöä, enkä voi ottaa kantaa mikä on asiavirhe tai asiakkaan (kenties eriävä) näkemys, mielipide. Yhtä kaikki, asiakasasiakirjoista pitää löytyä virheettömät tiedot ja selkeä asiavirhe on korjattava.

Asiakkaan asioita on usein hoitamassa hänen itsensä lisäksi joku läheinen tai omainen tai edustaja/asiamies, usein toinen viranomaisenkin. Asiakkaan tietojen käsittelyssä on noudatettava erityistä huolellisuutta, jotta salassa pidettävistä asioista ei lausuta ulkopuolisille ilman lakiin perustuvaa oikeutusta. Asiamiehelle tuli useita kysymyksiä asiakastietojen luovuttamiseen tai saamiseen liittyen. Viranomaisen toiselle viranomaiselle tehdyssä tietopyynnössä ei aina osata perustaa tietopyyntöä oikeaan lakipykälään tai luovuttajataho antaa ”kaiken hallussaan” olevan tiedon ajattelematta lain välttämättömyyden ja tarpeellisuuden kriteereitä tietoluovutuksessaan. Työntekijöiden keskuudessa ja varsinkin erilaisissa hoitolaitoksissa tietopyyntötilanteet aiheuttavat työntekijöille haasteita, kun asiakkaan asioita hoidetaan edustajan tai omaisen toimesta ja sosiaalihuollon salassa pidettävistä asioista keskustellaan muiden kuin asiakkaan kanssa ja mietittäväksi tulee mitä tietoja esim. asiakkaan omaiselle voidaan antaa.

## 2.6. Yhteydenoton tehtäväalue; toimeentulotuki

Asiakasyhteydenottomäärän lasku oli ennakoitavissa jo edellisenä vuonna ja suurimpana selittäväenä tekijänä siihen oli toimeentulotuen Kela-siirron vaikutus, jonka myötä toimeentulotuen perusosaan liittyvät kyselyt

siirtyivät suurelta osin Kelaan. Silti, hieman yllätyksellistä oli huomata, että edelleen suhteellisesti suurin osa (23 %) kaikista yhteydenotoista koski tehtäväalueenaan juurikin toimeentulotukea. Siten vuoden 2017 aikana mikään toinen sosiaalihuollon tehtäväalue ei vielä vienyt ykköspaikkaa toimeentulotuelta mitä tulee yhteydenottojen tehtäväalueittain jaoteltuun kohdentamiseen tältä osin.

Sosiaalihuollon asiakaslakia ei sovelleta Kelan toimintaan eikä sosiaaliasiamiehellä ole toimivaltaa perustoimeentulotukeen liittyvissä asioissa. Hallintolain ja sosiaalihuoltolain mukaisesti sosiaaliasiamies kuitenkin ohjaa ja neuvoo asiakkaita yleisellä tasolla edelleen perustoimeentulotukiasioissakin. Toimeentulotuen Kela-siirron myötä asiakkailla on ollut selvästi alkuhankaluuksia sekä tuen hakemisessa että muuttuneiden soveltamiskäytäntöjen kanssa. Erityisesti perustoimeentulotuen laskelmassa hyväksytyjen asumismenojen muuttumiseen ja ylimääräisiin terveydenhuollon kustannuksiin liittyvät kysymykset näkyivät asiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa. Epäselvyyttä ilmeni niin ikään em. kustannusten maksamisesta täydentävästä tai ehkäisevästä toimeentulotuesta. Selvästi monessa kunnassa vuosien saatossa käytössä ollut yksilön lähtökohdista ilmennyt tarveharkintainen toimeentulotuki sai väistyä Kelan toimintalinjausten myötä ja tämä muutos aiheutti asiakkaille ymmärrettävästi vähintäänkin tunteen väärinkohdelluksi tulemisesta.

Asiamiehelle tulleista yhteydenotoissa välittyi myös sellainen käsitys, että kielteisen päätöksen Kelasta saanut asiakas oli haluttomampi lähtemään valituksen kautta hakemaan muutosta päätökseen, koska asiakas koki Kelan olevan liian ”suuri vastustaja”. Tämä puolestaan lisäsi painetta hakea toimeentulotukea täydentävänä tai ehkäisevänä kunnasta. Mikäli menoerä oli perustoimeentulotuella katettavaa menoa, kunta ei myöntänyt toimeentulotukea. Samanlaista ongelmaa ilmeni myös tilanteissa, joissa asiakkaan perustoimeentulotuen laskelman ylijäämä jäi hieman plussan puolelle mutta asiakkaan tosiasialliset käyttövarat eivät silti riittäneet esim. tarpeellistenkaan lääkekustannusten kattamiseen. Asiakkaan kokemus prosessista oli huono ja joissakin tapauksissa ehkä oikeusturvakin oli epätydyttävällä tasolla. Asiakkaan ohjaukseen ja neuvontaan on jatkossakin kiinnitettävä erityistä huomiota toimeentulotuen menettelytapoihin liittyen.

Vuosi oli haasteellinen myös Kelalle. Eduskunnan oikeusasiamiehelle tehtiin satoja kanteluja vuonna 2017 toimeentulotukeen liittyen (tarkka luku ei tiedossa, EOA:n toimintakertomusta vuodelta 2017 ei vielä käytettävissä), joissa useassa jo ratkaisuun päätyneissä kanteluissa oikeusasiamies näki puutteita Kelan toiminta- ja menettelytavoissa. Sittemmin Kela on muuttanut useita käytänteitään ja parantanut asiakkaiden asioimismahdollisuuksia. Kelalla on käytössään heidän laatimansa toimeentulotuen yleinen soveltamisohje ratkaisu- ja neuvontakäytäntöihin. Sosiaali- ja terveysministeriössä on valmisteilla ajantasainen soveltamisohje kuntiin jääneeseen täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyen. Perustoimeentulotuen käsittelyn siirtyminen Kelaan on niin ikään mahdollistanut valtakunnallisen, hyvin ajantasaisen tilastokannan ylläpitämisen Kelassa ja vertailukelpoisen tiedon tuottamisen toimeentulotuen asiointiin liittyen.

## 2.7. Yhteydenoton tehtäväalue; lastensuojelu

Tehtäväalueittain toiseksi eniten yhteydenottoja tuli lastensuojelun asioista (16 %). Yhteydenottajina ovat vanhemmat, isovanhemmat, lapselle läheiset henkilöt, sijaishuollon edustajat, ei juuri koskaan lapsi itse. Erityisesti avohuollon tukitoimet nousivat kysymyksissä esille. Avohuollon tukitoimien vaikuttavuudesta, saatavuudesta tai asiakkaan kokemasta näennäisestä vapaaehtoisuudesta tukitoimiin osallistumisessa

puhuttiin asiamiehen kanssa. Lastensuojelussa korostuu asiakkaan ja työntekijöiden välinen henkilökemia ja asiakkaan kokema luottamus työntekijään tuntuu olevan usein koetuksella. Lastensuojelun asiakkaat esim. ilmaisevat muita herkemmin halunsa vaihtaa prosessissa mukana olevia työntekijöitä.

Lastensuojelun palveluiden järjestämiseen ja toteutukseen liittyvät erimielisyydet asiakkaiden ja viranomaisen välillä ovat haasteellisia yhteydenottoja asiamiehelle, koska asiakkaan kokemana lastensuojelun asiakkuus on usein hyvin tunnepitoinen ja subjektiivinen asia. Lastensuojelun prosessissa, jos missään, korostuu hyvän hallinnon periaatteet ja asiakaslain ja lastensuojelulain prosessuaaliset velvoitteet asiakkuuden hoidossa.

## 2.8. Yhteydenoton tehtäväalue; iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden palvelut

Iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden palveluista otettiin kummastakin ryhmästä saman verran yhteyttä (14 % kummastakin). Iäkkäiden henkilöiden kohdalla nousi isoimmaksi asiaksi asumiseen ja terveydenhuollon järjestämiseen liittyvät asiat. Palvelutarpeen arviointia ei ehkä tehdä siinä laajuudessa tai sitä ei tarkisteta riittävän usein, jotta huomattaisiin ajoissa palveluiden muutostarpeet ja niihin kyettäisiin oikea-aikaisesti myös vastaamaan. Fyysinen ja psyykinen asumisturvallisuus sekä kotona että palveluasumisen eri muodoissa nousivat useasti esille keskusteluissa, joita käytiin lähinnä asiakkaan omaisen tai läheisen kanssa.

Vammaispalvelulain erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvista palveluista, subjektiivisista oikeuksista, tulee kaikista tasaisesti yhteydenottoja. Kuljetuspalveluiden määristä ja henkilökohtaisen avustajaan myönnettyistä tunteista tulee paljon kyselyitä. Vammaispalveluasetus määrittää myönnetyille asiointi- ja vapaa-ajan kuljetuspalveluille vähimmäismäärän (pois lukien työ- ja opiskelumatkat), 18 yhdensuuntaista matkaa, mutta jos asiakas haluaa tätä enemmän matkoja niin hänen on perusteltava matkojen välttämättömyys ja että ne kohdentuvat tavanomaisiin elämäntoimintoihin. Näistä vaatimuksista ja tulkinnoista syntyi helposti erimielisyyksiä asiakkaiden ja kuntien välillä. Asetus edellyttää kuitenkin kunnan myöntämään matkoja vähimmäismäärää (18) enemmän, jos asiakkaan esittämästä selvityksestä ja olosuhteista asiakas niitä välttämättä tarvitsee.

Henkilökohtaisen avustajan tuntimäärää määriteltäessä asiakkaan olosuhteille ja omalle mielipiteelle on annettava erityinen merkitys. Tuntimäärään on otettava kantaa jo vaikeavammaiselle henkilölle tehtävässä palvelusuunnitelmassa. Asiakas on vammaispalvelulain mukaan oikeutettu saamaan harrastuksiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämiseen henkilökohtaista apua vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jollei tätä pienempi määrä turvaa asiakkaan välttämätöntä avun tarvetta. Tuntirajauksissa asiakas ja viranomainen saattavat tulkita välttämättömän avun tarvetta hyvinkin erilaisista lähtökohdista. Yhteydenotoissa kiinnitin huomiota siihen, että asiakas tunsu, ettei hänen harrastustaan tai asiointiaan pidetty työntekijän kannalta niin välttämättömänä tai oikeana tai asiakkaalle hyvänä toimintana kuin asiakas itse asian koki. Asiakkaalla on kuitenkin itsemääräämisoikeus sen suhteen mihin hän henkilökohtaista avustajaa haluaa käyttää. Kunta voi ottaa kantaa avun välttämättömyyteen tai tarpeellisuuteen, mutta ei toiminnan järjestyksen tai hyväksyttävyyteen sinänsä.

Vammaispalvelujen keskeinen tulkintakysymys ja vammaispalveluiden piiriin pääsemisen edellytys on, että henkilöä voidaan pitää ylipäättään lain mukaisena vaikeavammaisena henkilönä ja erityisesti vielä haettavaan palveluun tai tukitoimeen nähden. Päätöksiä edeltävissä selvityksissä lähes poikkeuksetta tarvitaan jonkin terveydenhuollon osa-alueen todistus tai lausunto, joissa pääsääntöisesti otetaan kantaa asiakkaalle

sosiaalihuollosta haettavana olevaan palveluun tai tukitoimeen. En varsinaisesti pidä huonona sitä, että terveydenhuollon edustaja esittää näkemyksensä jonkin palvelun tarpeellisuudesta tai sen suotuisasta vaikutuksesta asiakkaan (terveyden)hoidon kannalta, mutta toivoisin selkeämpää ohjausta asiakkaan suuntaan siinä mielessä, että vallitseva käytäntö aiheuttaa asiakkaalle mielikuvan lääkärin määräämästä palvelusta ja kuitenkin kysymys on sosiaalihuollon päätöksenteon tueksi tarvittavasta osaselvityksestä.

## 2.9. Yhteydenoton tehtäväalue; muut sosiaalihuollon palvelut

Muut yhteydenotot jakaantuivat perheasioiden 7 %, kotipalvelun (kotihoito) 6 %, kehitysvammahuollon 5 %, sosiaalityön 3 %, omaishoidon tuen 2 %, lasten päivähoiton 2 % ja päihde- ja mielenterveyspalveluiden 2 % kesken. Lähes 18 %:ssa yhteydenotossa oli kyse sosiaalihuollon tehtäväalueeseen kuuluvan palvelun lisäksi jostain muusta kuin sosiaaliasiamiehen toimenkuvaan liittyvästä tehtävästä (edunvalvonta, terveydenhuolto, Kela, TE-toimisto, muut yksityisoikeudelliset asiat).

## 2.10. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet

Sosiaaliasiamiehen pääasiallinen toimenpide yhteydenotosta oli neuvonta ja ohjaus puhelimitse. Muistutuksen tekemiseen liittyvää neuvontaa annettiin 20 %:ssa kaikista yhteydenotoista. Tämä tarkoittaa sitä, että joka viides yhteydenotto sisälsi asiakkaan ilmoittaman tyytymättömyyden saamansa palvelun laatuun tai kohteluunsa. Sosiaaliasiamiehenä pidän tätä liian suurena lukuna. Varsinkin kun asiamiehelle ei tule läheskään kaikista muistutuksen tekemiseen asti päätyneistä asioista edes tietoa. Asiakkaan tekemät muistutukset ja niihin annetut kuntien vastaukset eivät myöskään päädy asiamiehelle asiakkaiden itsensä tai kuntien lähettämänä. Tämä olisikin mahdollista vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksella ja sittenkin asiakirjat päätyisivät takaisin rekisterinpitäjän eli kunnan arkistoitavaksi, asiamiehen asiakasasiakirjoiksi muistutukset eivät jää.

### 3 Kaarina

Asiakastapahtumia Kaarinassa oli yhteensä 43 kappaletta. Tapahtumien määrässä tapahtui selvä lasku viime vuoteen 2016 verrattuna, jolloin tapahtumia tilastoitiin 65 kappaletta. Vuonna 2014 luku oli 55 ja vuonna 2015 se oli 36 (89/2013). Suurin osa yhteydenotoista tapahtui puhelimitse asiakkaan taholta. Joitakin yhteydenottoja tuli asiakkailta kirjeellä tai sähköpostilla. Myös Kaarinan kaupungin henkilöstö otti useasti yhteyttä sosiaaliamiehen asiakasasioissa.

Yhteydenoton pääasiallinen syy oli kaikissa tapahtumissa tiedustelu. Yksitoista (11) tapahtumaa sisälsi myös tyytymättömyyden ilmoituksen tiedustelua koskevan yhteydenottoon johtaneen syyn lisäksi, mikä on kaikista Kaarinan yhteydenotoista suhteellisen paljon, 25,5 %. Valtaosiltaan yhteydenotot kohdistuivat kunnan omaan sosiaalipalveluun. Yksi asiakastapahtuma saattoi pitää sisällään useampia syitä ottaa yhteyttä. Yleisen neuvonnan ja tiedontarpeen lisäksi yleisin yhteydenottoon johtanut syy oli sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimukseen liittyvät asiat, 14 kappaletta. Itsemääräämisoikeuden tehtäväalueeseen tilastoitiin seitsemän (7) asiakastapahtumaa. Tietosuoja-asioita käsiteltiin kuudessa (6) asiakastapahtumassa. Muina yhteydenoton syinä oli palvelun toteuttaminen (5), kohtelu (3), selvitys toimenpidevaihtoehdoista (2), jonotus (2), maksuasiat (1).

Yhteydenotot tilastoitiin sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Toimeentulotukeen, 11 kappaletta, ja vammaispalveluihin, 13 kappaletta, liittyviä yhteydenottoja tehtiin eniten. Näistä tehtäväalueista tuli myös viime vuonna eniten yhteydenottoja. Lastensuojelusta tuli kuusi (6) yhteydenottoa. Muista sosiaalihuollon tehtäväalueista yhteydenottoja kertyi kehitysvammahuollosta kaksi (2), omaishoidon tuesta yksi (1), perheasioista yksi (1), sosiaalityöstä yksi (1) ja muista palveluista viisi (5) kappaletta. Muihin tehtäväalueisiin tilastoitiin sellaisia palveluita, jotka eivät kuulu sosiaaliamiehen toimialaan, mutta joista annetaan kuitenkin vähintään palveluohjausta asiakkaille.

Sosiaaliamiehen toimenpiteet ovat olleet pääosin palveluun liittyvää neuvontaa, joka sisältää useimmiten lainsäädäntöön liittyvää ohjausta. Muistutuksen tai kantelun tekemiseen liittyvää neuvontaa annettiin silloin kun yhteydenotto sisälsi tyytymättömyyden ilmoituksen tai asiassa oli tarpeen pohtia valvontaviranomaisten roolia (aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies). Sosiaaliamiehen toimenpiteisiin kuului myös muu oikeusturvaneuvonta (oikaisuvaatimus, hallintovalitus).

## 4 Koski TI

Asiatapahtumia Koski TL:ssä oli vuoden 2017 aikana yhteensä 12 kappaletta. Määrä kasvoi viime vuoteen verrattuna merkittävästi, sillä vuonna 2016 tapahtumia tilastoitiin 4 kappaletta (6/2015, 0/2014, 9/2013). Kaikki yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse sosiaalihuollon asiakkaan taholta.

Yleisen tiedontarpeen lisäksi yhteydenottojen syinä olivat päätöksiin (1), jonotus- tai käsittelyaikaan (1), palvelun toteuttamiseen (1), maksuasioihin (1), itsemääräämisoikeuteen liittyvät (2) tai muihin syihin liittyivät asiat (1). Neljässä (4) yhteydenotossa ilmaistiin myös tyytymättömyyttä, mikä on prosentuaalisesti 33 % kaikista yhteydenotoista ja lukuna siis melkoisen korkea. Kaikki yhteydenotot kohdistuivat kunnan omaan sosiaalipalveluun.

Yhteydenotot tilastoidaan sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Toimeentulotuen yhteydenottoja tehtiin kaksi (2) kertaa, lastensuojelusta kaksi (2), ikääntyneiden palveluista kolme (3), perheasioista kaksi (2) ja muista palveluista kolme (3) kertaa.

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet ovat olleet pääosin palveluun liittyvää neuvontaa, joka sisältää useimmiten lainsäädäntöön liittyvää ohjausta. Muistutuksen tai kantelun tekemiseen liittyvää neuvontaa annettiin silloin kun yhteydenotto sisälsi tyytymättömyyden ilmoituksen tai asiassa oli tarpeen pohtia valvontaviranomaisten roolia (aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies). Sosiaalimiehen toimenpiteisiin kuului myös muu oikeusturvaneuvonta (oikaisuvaatimus, hallintovalitus).

## 5 Kustavi

Kustavista otettiin vuonna 2017 yhteyttä yhden (1) kerran. Viime vuonna tapahtumia tilastoitiin kolme (3) eli yhteydenottojen ovat määrät ovat varsin maltillisia (3/2016, 0/2015, 3/2014). Yhteydenotto koski toimeentulotuen tehtäväaluetta ja muuta palvelua. Yhteydenotosta annettiin palveluun liittyvää neuvontaa ja lainsäädännöllistä ohjausta. Tyytymättömyyden ilmoituksia Kustavista ei tullut.

## 7 Laitila

Asiakastapahtumia Laitilassa tilastoitiin 24 kappaletta, viime vuoden vastaava luku oli 21 (21/2016, 30/2015, 22/2014). Yhteydenotot tapahtuivat pääasiassa puhelimitse ja kirjallisesti. Yhteyttä ottivat sosiaalihuollon asiakkaat, edustajat ja henkilöstö. Yhteydenotot kohdistuivat pääosin kunnan omaan sosiaalihuollon palveluun, muutama yksityiseen palvelun tuottajaan.

Yleisen tiedontarpeen lisäksi yhteydenottojen syinä olivat päätöksiin (7), jonotus- tai käsittelyaikaan (1), palvelun toteuttamiseen (5), tietosuojaan (1), maksuasioihin (2), itsemääräämisoikeuteen (1) tai muihin syihin liittyvät asiat (2). Tyytymättömyyden ilmoituksia tilastoitiin 6 kappaletta eli kaikista yhteydenotoista se on prosentuaalisesti 25 %. Pidän lukua varsin korkeana.

Yhteydenotot tilastoidaan sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Enimmät yhteydenotot koskivat toimeentulotukea viisi (5) kertaa, ikääntyneiden palveluja viisi (5) kertaa, lastensuojelua viisi (5) kertaa, vammaispalvelua kolme (3), kehitysvammahuoltoa yksi (1), omaishoitoa yksi (1), perheasioita kaksi (2), sosiaalityötä yksi (1) ja muita syitä kolme (3) kertaa.

Sosiaaliamiehen toimenpiteet ovat olleet pääosin palveluun liittyvää neuvontaa, joka sisältää useimmiten lainsäädäntöön liittyvää ohjausta. Muistutuksen tai kantelun tekemiseen liittyvää neuvontaa annettiin silloin kun yhteydenotto sisälsi tyytymättömyyden ilmoituksen tai asiassa oli tarpeen pohtia valvontaviranomaisten roolia (aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies). Sosiaalimiehen toimenpiteisiin kuului myös muu oikeusturvaneuvonta (oikaisuvaatimus, hallintovalitus).



## 8 Lieto

Asiatapahtumia Liedossa oli yhteensä 29 kappaletta. Tapahtumien määrässä tapahtui selvä lasku viime vuoteen verrattuna (40/2016, 18/2015, 18/2014). Yhteydenotot tulivat sosiaalihuollon asiakkailta, edustajilta ja henkilöstöltä.

Yleisen tiedontarpeen lisäksi yhteydenottojen syinä olivat päätöksiin (6), jonotus- tai käsittelyaikaan (1), palvelun toteuttamiseen (2), tietosuojaan (3), maksuasioihin (5), itsemääräämisoikeuteen (3) tai muihin syihin liittyivät asiat (3). Tyytymättömyyden ilmoituksia tilastoitiin 10 kappaletta eli kaikista yhteydenotoista se on prosentuaalisesti 34,5 %. Pidän lukua varsin korkeana ja se oli selkeästi yli kaikkien kuntien yleisen keskiarvon (20 % kaikista asiamiehelle vuonna 2017 tulleista yhteydenotoista sisälsi tyytymättömyyden ilmoituksen).

Valtaosiltaan yhteydenotot kohdistuivat kunnan omaan sosiaalipalveluun. Yhteydenotot tilastoidaan sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Enimmät yhteydenotot koskivat toimeentulotukea viisi (5) kertaa, ikääntyneiden palveluja neljä (4), lastensuojelua viisi (5), vammaispalvelua kaksi (2), perheasioita neljä (4), kotipalvelua viisi (5), päihde- ja mielenterveyspalveluita yksi (1), lasten päivähoitoa yksi (1) ja muita syitä kuusi (6) kertaa.

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet ovat olleet pääosin palveluun liittyvää neuvontaa, joka sisältää useimmiten lainsäädäntöön liittyvää ohjausta. Muistutuksen tai kantelun tekemiseen liittyvää neuvontaa annettiin silloin kun yhteydenotto sisälsi tyytymättömyyden ilmoituksen tai asiassa oli tarpeen pohtia valvontaviranomaisten roolia (aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies). Sosiaalimiehen toimenpiteisiin kuului myös muu oikeusturvaneuvonta (oikaisuvaatimus, hallintovalitus).

## 9 Raisio ja Rusko

Asiakastapahtumia Raisiossa ja Ruskossa oli yhteensä 64 kappaletta. Viime vuonna vastaava luku oli 79 eli yhteydenottojen määrässä oli selkeä lasku (79/2016, 54/2015, 61/2014). Yhteydenotot tulivat pääsääntöisesti puhelimitse, mutta myös kirjallisesti yhteyttä otettiin useasti. Yhteydenottajina olivat sosiaalihuollon asiakkaat, usein myös edustajat tai henkilöstö.

Yleisen tiedontarpeen lisäksi yhteydenottojen syinä olivat päätöksiin (10), jonotus- tai käsittelyaikaan (3), selvitykseen toimenpidevaihtoehdoista (3), palvelun toteuttamiseen (5), tietosuojaan (10), maksuasioihin (5), itsemääräämisoikeuteen (6) tai muihin syihin liittyivät asiat (5). Tyytymättömyyden ilmoituksia tilastoitiin 12 kappaletta eli kaikista yhteydenotoista se on prosentuaalisesti 18,5 %. Luku lähentelee prosentuaalisesti kaikkien kuntien yleistä keskiarvoa tyytymättömyyden ilmoituksissa (20 % kaikista asiamiehelle vuonna 2017 tulleista yhteydenotoista sisälsi tyytymättömyyden ilmoituksen).

Valtaosiltaan yhteydenotot kohdistuivat kunnan omaan sosiaalipalveluun ja muutama yhteydenotto kohdistui yksityiseen sosiaalihuollon palveluihin. Yhteydenotot tilastoidaan sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Eniten yhteyttä otettiin toimeentulotuesta, 19 kertaa. Muista tehtäväalueista yhteyttä otettiin ikääntyneiden palveluista seitsemän (7), lastensuojelusta yksitoista (11), vammaispalveluista kuusi (6), kehitysvammahuollosta seitsemän (7), omaishoidontuesta kaksi (2), perheasioista neljä (4), kotipalvelusta kolme (3), päihde- ja mielenterveyspalveluita yksi (1), lasten päivähoidosta kolme (3), sosiaalityöstä kaksi (2) ja muista syistä neljätoista (14) kertaa.

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet ovat olleet pääosin palveluun liittyvää neuvontaa, joka sisältää useimmiten lainsäädäntöön liittyvää ohjausta. Muistutuksen tai kantelun tekemiseen liittyvää neuvontaa annettiin silloin kun yhteydenotto sisälsi tyytymättömyyden ilmoituksen tai asiassa oli tarpeen pohtia valvontaviranomaisten roolia (aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies). Sosiaalimiehen toimenpiteisiin kuului myös muu oikeusturvaneuvonta (oikaisuvaatimus, hallintovalitus).

## 10 Sauvo

Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Vasso Ab on tuottanut Sauvolle sosiaaliasiamiespalvelut 1.3.2017 lähtien. Sauvosta otettiin vuonna 2017 henkilöstön toimesta yhden (1) kerran yhteyttä omaishoidon tehtäväalueeseen liittyen. Tyytymättömyyden ilmoituksia ei tullut yhtään.

## 10 Somero

Asiakastapahtumia Somerolla oli 8 kappaletta. Viime vuoden vastaava luku oli 12, joten asiakastapahtumien määrässä oli lievää laskua (12/2016, 13/2015, 11/2014, vrt. vuonna 2013, jolloin tapahtumia oli 47). Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse ja kirjallisesti. Yhteyttä ottivat asiakkaat ja edustajat sekä henkilöstö. Yhteydenotot kohdentuivat kaikki kunnan sosiaalihuollon palveluihin.

Yleisen tiedontarpeen lisäksi yhteydenottojen syinä olivat päätöksiin (3), jonotus- tai käsittelyaikaan (2), selvitykseen toimenpidevaihtoehdoista (3), palvelun toteuttamiseen (4), tietosuojaan (1) tai itsemääräämisoikeuteen (2) liittyivät asiat (5). Tyytymättömyyden ilmoituksia tilastoitiin 6 kappaletta eli kaikista Someron yhteydenotoista se on prosentuaalisesti 75 %. Pidän lukua aivan liian suurena ja asiaan on syytä kiinnittää erityistä huomiota kunnassa. Somerolla oli myös viime vuonna 2016 kuudessa (6) kaikista kahdessa toissa (12) asiamiehelle tullessa yhteydenotossa tyytymättömyyden ilmoitus eli prosentuaalisesti 50 %:ssa asiakastapahtumia. (Vrt. vuonna 2017 kaikkien kuntien yhteenlasketuista yhteydenotoista asiamiehelle 20 % sisälsi tyytymättömyyden ilmoituksen).

Yhteydenotot tilastoidaan sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Yhteydenotot koskivat ikääntyneiden palveluja kaksi (2), lastensuojelua kaksi (2), perheasioita kaksi (2) ja omaishoidon tukea kaksi (2) kertaa.

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet ovat olleet pääosin palveluun liittyvää neuvontaa, joka sisältää useimmiten lainsäädäntöön liittyvää ohjausta. Muistutuksen tai kantelun tekemiseen liittyvää neuvontaa annettiin silloin kun yhteydenotto sisälsi tyytymättömyyden ilmoituksen tai asiassa oli tarpeen pohtia valvontaviranomaisten roolia (aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies). Sosiaalimiehen toimenpiteisiin kuului myös muu oikeusturvaneuvonta (oikaisuvaatimus, hallintovalitus).

## 11 Taivassalo

Asiakastapahtumia Taivassalosta oli 6 kappaletta. Määrä on pysynyt edellisten vuosien tapaan maltillisena (2/2016, 4/2015, 9/2014). Kaikki yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse ja yhteydenottajina olivat sosiaalihuollon asiakkaat ja henkilöstö. Yhteydenotot kohdistuivat kunnan omaan sosiaalipalveluun.

Yleisen tiedontarpeen lisäksi yhteydenottojen syinä olivat selvitys toimenpidevaihtoehdoista (1), maksuasiat (2), itsemääräämisoikeuteen liittyvät kysymykset (1) tai muut syyt (1).

Yhteydenotot tilastoidaan sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Yhteydenotot koskivat kotipalvelua kolme (3), päihde- ja mielenterveyspalvelua yhden (1), sosiaalityötä yhden (1) ja muuta palvelua kaksi (2) kertaa.

Sosiaaliamiehen toimenpiteet ovat olleet pääosin palveluun liittyvää neuvontaa, joka sisältää useimmiten lainsäädäntöön liittyvää ohjausta. Sosiaaliamiehen toimenpiteisiin kuului myös muu oikeusturvaneuvonta (oikaisuvaatimus, hallintovalitus). Taivassalosta ei tullut yhtään tyytymättömyyden ilmoitusta vuonna 2017 eikä muistuksiin tai kanteluun liittyvää neuvontaa annettu.

## 13 Vehmaa

Asiakastapahtumia Vehmaalta oli 7 kappaletta. Aiempina vuosina asiakastapahtumia on ollut vuonna 2016 12 kappaletta, vuonna 2015 kolme (3) kappaletta ja vuonna 2014 neljä (4) kappaletta (vrt. vuosi 2013/15). Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse ja kirjallisesti. Yhteyttä ottivat sekä asiakkaat, edustajat että henkilöstö. Yhteydenotot kohdistuivat kunnan sosiaalipalveluihin.

Yleisen tiedontarpeen lisäksi yhteydenottojen syinä olivat päätöksiin liittyvät syyt kaksi (2) kertaa ja jonotus- tai käsittelyaikaan liittyvät syyt kaksi (2) kertaa. Tyytymättömyyden ilmoituksia tilastoitiin 3 kappaletta eli kaikista Vehmaan yhteydenotoista se on prosentuaalisesti 43 % eli suhteellisen korkea ja asiaan on syytä kunnassa kiinnittää erityistä huomiota. (Vrt. vuonna 2017 kaikkien kuntien yhteenlasketuista yhteydenotoista asiamiehelle 20 % sisälsi tyytymättömyyden ilmoituksen).

Yhteydenotot tilastoidaan sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Yhteyttä otettiin toimeentulotuesta yhden (1) kerran, ikääntyneiden palveluista yhden (1), vammaispalveluista neljä (4), sosiaalityöstä yhden (1) ja muusta syytä yhden (1) kerran.

Sosiaaliamiehen toimenpiteet ovat olleet pääosin palveluun liittyvää neuvontaa, joka sisältää useimmiten lainsäädäntöön liittyvää ohjausta. Muistutuksen tai kantelun tekemiseen liittyvää neuvontaa annettiin silloin kun yhteydenotto sisälsi tyytymättömyyden ilmoituksen tai asiassa oli tarpeen pohtia valvontaviranomaisten roolia (aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies). Sosiaaliamiehen toimenpiteisiin kuului myös muu oikeusturvaneuvonta (oikaisuvaatimus, hallintovalitus).

