

Turun sosiaaliasiamiehen selvitys 2016

Sisällys

Tiivistelmä	2
1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista	3
2. Sosiaaliasiamiestoiminta Turussa	4
3. Lainsäädännön muutoksia vuosina 2015-2016	5
4. Sosiaaliamiehen asiakkaiden esille tuomat asiat 2016	6
4.1. Yhteydenottojen taustatiedot	6
4.2. Yhteydenottojen syyt	7
4.3. Yhteydenotot palveluittain	8
Toimeentulotuki	
Lastensuojelu	
Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto	
Ikäihmisten palvelut	
Kotihoito	
Lapsiperheiden kotipalvelu	
Perheasiat	
Päihdehuolto	
Muut sosiaalipalvelut	
Muut palvelut	
5. Sosiaaliamiehen toimenpiteet asiakkaiden asioissa	17
6. Muistutuksen ja kantelut	18
7. Lopuksi	20
Lähteet	

Tiivistelmä

Sosiaalihuollon asiakaslain (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista) mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Laissa on säädetty asiakkaan oikeudesta saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista, oikeudesta päätökseen sekä palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Laissa säädetään mm. myös salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan kunnan on järjestettävä asukkaillaan sosiaaliasiamiehen palvelut. Lain mukaan kelpoinen sosiaaliasiamiehen tehtävään on sosiaalityöntekijä tai henkilö, jolla on tehtävään soveltuva ylempi korkeakoulututkinto ja alan tuntemus. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoo-antava. Sosiaaliasiamies neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista sosiaalihuollossa. Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen kuuluvat kunnan järjestämät sosiaalipalvelut sekä yksityiset sosiaalipalvelut.

Sosiaaliasiamiehen tulee antaa vuosittain selvitys kunnanhallitukselle asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksestä.

Turun sosiaaliasiamiehen selvitys perustuu asiakkaiden, heidän edustajiensa ja ammattihenkilöiden yhteydenotoista kerättyihin tietoihin. Vuonna 2016 yhteydenottoja oli 360 kappaletta, mikä on noin 30 % vähemmän kuin vuonna 2015 (542kpl). Vuonna 2016 otettiin edelleen eniten yhteyttä toimeentulotukea koskevista asioista, joita oli lähes puolet yhteydenotoista. Noin 20 prosenttia yhteydenotoista koski lastensuojelua. Vähennys tapahtui pääosin toimeentulotukea ja lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa. Yhteydenotot koskivat pääosin asiakkaan saamaa sosiaalihuollon päätöstä, palvelun toteuttamista sekä asiakkaan tarvetta saada informaatiota sosiaalipalveluista.

Vuonna 2016 sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin 56 ja vuonna 2015 niitä tehtiin 37. Vain osa asiakkaista ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen halutessaan tehdä muistutuksen saamastaan sosiaalihuollon palvelusta. Turun kaupungin internetsivuilla on saatavilla ohjeet ja lomake muistutuksen tekemiseen.

1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (asiakaslaki) säädetään asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvistä keskeisistä oikeudellisista periaatteista.

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun ilman syrjintää. Hyvä kohtelu edellyttää sitä, että asiakkaan ihmisarvoa ei loukata ja että asiakkaan arvokkuus säilytetään kaikissa tilanteissa. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaalla on

- oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää
- oikeus saada toivomuksensa, mielipiteensä, etunsa ja yksilölliset tarpeensa huomioon otetuksi sosiaalihuollon toteutuksessa
- oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista
- oikeus saada päätös tai yksityisessä sosiaalihuollossa kirjallinen sopimus
- oikeus saada palvelu- tai hoitosuunnitelma
- oikeus saada ja tarkastaa itseään koskevia tietoja
- oikeus tehdä muistutus saamastaan palvelusta tai kohtelusta
- velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot.

Lakia sovelletaan sekä julkisen että yksityisen järjestämään sosiaalihuoltoon. Palveluita ovat sosiaalihuoltolaissa ja erillislaeissa määritellyt palvelut kuten toimeentulotuki, päihdehuolto, lastensuojelu, lapsen huolto- ja tapaamisoikeus, vanhustenhuolto, vammais- ja kehitysvammapalvelut, kotihoito ja lasten päivähoito.

Viranomaisen järjestämää sosiaalihuoltoa ovat valtion, kunnan tai kuntayhtymän järjestämä sosiaalihuolto. Kunnan järjestämää sosiaalihuoltoa on myös yksityisen palveluntuottajan toteuttama sosiaalihuolto silloin kun järjestämisen perusteena on ostopalvelusopimus, kunnan toimeksianto tai maksusitoumus. Yksityisesti järjestetyllä sosiaalihuollolla tar-

koitetaan asiakkaan ja yksityisen sosiaalihuollon toteuttajan väliseen sopimukseen perustuvia sosiaalihuollon palveluja ja tukitoimia. Yksityisiin palveluihin sovelletaan myös kuluttajansuojaa koskevia normeja.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa.

Sosiaaliasiamiehen tulee olla puolueeton ja riippumaton. Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen kuuluvat sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon palvelut.

Asiakaslaki astui voimaan vuonna 2001. Vuoden 2015 alussa asiakaslakia muutettiin siten, että valvontaviranomainen eli Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira tai aluehallintovirasto voi siirtää sille tehdyn kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena toimintayksikössä (esimerkiksi sosiaalikeskuksen lastensuojelussa).

2. Sosiaaliasiamiestoiminta Turussa

Turun pitkäaikaisena sosiaaliasiamiehenä toimi Turun kaupunginhallituksen päätöksellä VTM, sosiaalityöntekijä Rita Salviander 1.1.2001 alkaen 30.11.2016 asti. Hänen seuraajakseen sosiaaliasiamiehen virkaan valittiin VTM, sosiaalityöntekijä Sari Huusko. Hallinnollinen sijoituspaikka on Turun kaupungin hyvinvointitoimialan yleishallinto.

Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen puhelinaikana maanantaista torstaihin kello 10-12, jolloin voi tarvittaessa varata tapaamisajan. Sosiaaliasiamiehen toimisto on osoitteessa Yliopistonkatu 30. Sosiaaliasiamies voi myös asiakkaan pyynnöstä osallistua asiakkaan ja viranomaisten välisiin neuvotteluihin.

Tietoa sosiaaliasiamiestoiminnasta ja Turun sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat Turun kaupungin www-sivuilla. Sivulla on tulostettavassa muodossa oleva muistutuslomake sekä asiakkaan rekisteritietoihin liittyviä lomakkeita.

Turun kaupungin nettisivuilla asiakkaille esitellään sosiaaliasiamiehen tehtäviä ja palveluita seuraavasti: ”Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa. Hän avustaa tarvittaessa sosiaalihuollon palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä.

Sosiaalihuollon palveluita ovat muun muassa ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki, lastensuojelu, päihdehuolto, vanhustenhuolto, vammaispalvelut, kotihoito, omaishoidon tuki, lasten päivähoito ja lapsen huoltoon ja elatukseen liittyvät kunnan palvelut.

Sosiaaliasiamies on puolueeton ja riippumaton. Hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuk-
sia. Sosiaaliasiamies ei vastaa mm. Kelan, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, velka-
neuvonnan tai edunvalvonnan palveluista.”

3. Lainsäädännön muutoksia vuosina 2015-2016

Uuden, vuoden 2015 keväällä voimaan tulleen sosiaalihuoltolain tavoitteena on edistää sosiaalihuollon yhdenvertaista saatavuutta ja saavutettavuutta, siirtää sosiaalihuollon painopistettä korjaavista toimista hyvinvoinnin edistämiseen ja varhaiseen tukeen, vahvistaa asiakaslähtöisyyttä ja kokonaisvaltaisuutta asiakkaan tarpeisiin vastaamiseksi sekä turvata tuen saantia asiakkaan omassa ympäristössä. Laki lisää yhteistyötä sosiaalihuollon ja eri toimijoiden välillä asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi ja ylläpitämiseksi.

4. Sosiaaliasiamiehen asiakkaiden esille tuomat asiat vuonna 2016

4.1 Yhteydenottojen taustatiedot

Asiakkaiden yhteydenottojen tilastoinnissa on käytetty valtakunnallisia ohjeita, joiden mukaan yhteydenotot on jaoteltu palveluittain.

Yhteydenottoja oli 360 vuonna 2016. Vuonna 2015 niitä oli 542, vuonna 2014 yhteydenottoja oli 507 ja 2013 yhteydenottoja oli 634. Linja on siis ollut selkeästi vähenevä. Vuodesta 2015 tapahtunut määrän väheneminen saattaa osaltaan johtua sosiaaliasiamiehen vaihtumisesta. Väheneminen onkin ollut jyrkempää vuoden jälkipuoliskolla. Tuttuun sosiaaliasiamieheen saattaa olla helpompi ottaa yhteyttä niin asiakkaan kuin työntekijänkin. Myös yhteydenottojen tilastoiminen on saattanut poiketa aiemmasta.

Yhteydenotoista on kerätty erikseen yhteydenoton syy sekä sosiaalipalvelu, jota yhteydenotto koskee. Lisäksi on eritelty yhteydenoton tapa (puhelimitse, kirjeitse; lähinnä sähköpostitse) sekä palveluntuottaja (julkinen, yksityinen, ostopalvelu) sekä yhteydenottokieli. Lisäksi on eritelty, onko yhteydenottaja asiakas tai muu (omainen) tai henkilöstön edustaja. Muita syitä, jotka tilastoitiin, olivat käsittelyajat, tietosuoja, maksuasiat, kohtelu, itsemääräämisoikeus ja selvitys toimenpidevaihtoehdoista.

Seuraavassa esitellään yhteydenottojen taustoja. Prosenttien jälkeen suluissa ilmoitetaan vuoden 2015 yhteydenottojen luvut.

Vuoden 2016 yhteydenottajista 78% (vuonna 2015 80%) otti yhteyttä omassa tai perheensä asiassa. Asiakkaan edustaja oli yhteydenottajana 20%:ssa asioista (v. 2015 14%). Asiakkaiden edustajat olivat täysi-ikäisten lasten vanhempia ja iäkkäiden vanhempien lapsia, jotka halusivat selvittää sosiaalipalvelujen järjestämistä läheisensä puolesta. Työntekijöiden yhteydenottoja asiakkaan asiassa oli 3% (5%). Työntekijät olivat muun muassa diakoneja ja sosiaalityöntekijöitä. Yhteydenotoista 86% (83%) koski kaupungin järjestämää sosiaalihuoltoa ja 2% (4%) ostopalveluja. Kuntayhtymän palveluja ja yksityisiä sosiaalihuollon palveluja koski vuonna 2016 vain kaksi yhteydenottoa. Muita kuin kunnan sosiaalihuollon palveluja koskevia yhteydenottoja oli molempina vuosina 11% yhteydenotoista.

Näihin kuuluivat muun muassa Kelan palvelut. Kelan palveluista kysymykset koskivat työmarkkinatukea, asumistukea ja eläkkeensaajan hoitotukea. Nämä yhteydenotot on tilastoitu kohtaan ”muu” myös kaikissa muissa tilastoluokissa.

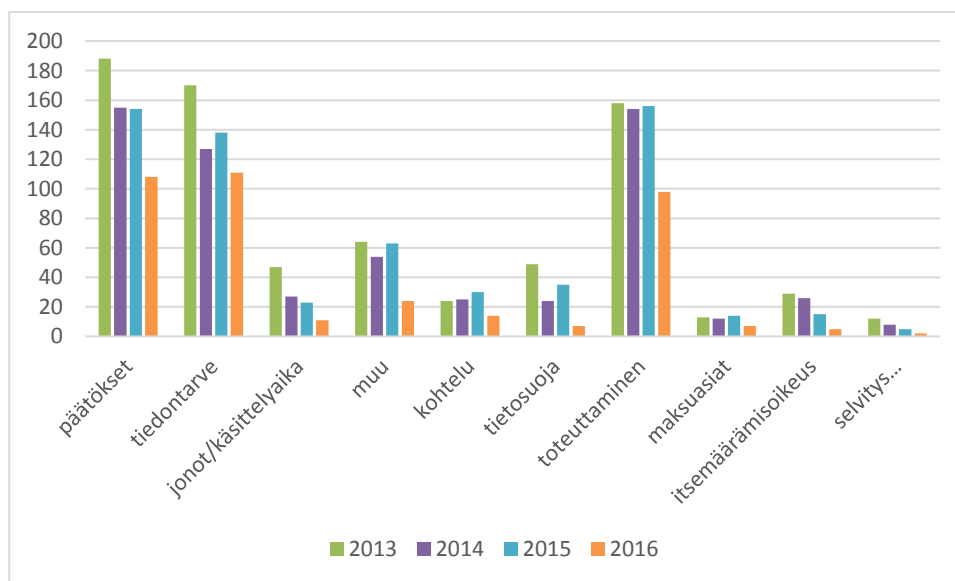
Yleensä asiakkaat ottivat yhteyttä puhelimitse. Sähköpostitse tuli 60 yhteydenottoa. Tarvittaessa järjestettiin tapaaminen sosiaaliamiehen toimistossa tai asiakkaan pyynnöstä sosiaaliamies osallistui asiakaspalaveriin sosiaalitoimistossa tai muussa paikassa. Asiakastapaamisia sosiaaliamiehen toimistossa oli 49 kertaa vuoden 2016 aikana.

4.2. Yhteydenottojen syyt

Sosiaaliamiehelle tulleet yhteydenotot on luokiteltu ja tilastoitu kolmeen eri luokkaan eli syyhyn: tiedon tarve, sosiaalihuollon päätökset sekä palvelun toteuttaminen.

Turussa vuoden 2016 aikana yhteydenoton syynä oli enimmäkseen tiedon tarve (111 kpl) noin 29 % yhteydenotoista johtui tiedon tarpeesta. Sosiaalihuollon päätökset olivat yhteydenoton syynä 108:ssa yhteydenotossa eli noin 28%:ssa. Palvelun toteuttaminen oli kyseessä 98:ssa tapauksessa eli noin 25%:ssa yhteydenotoista.

Yhteydenottojen syyt vuosina 2013-2016

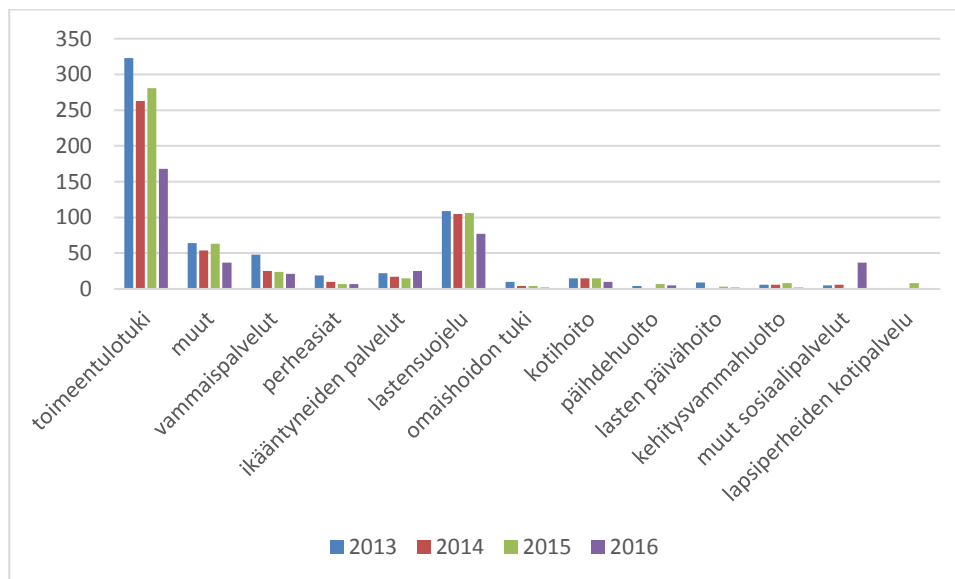


4.3. Yhteydenotot palveluittain

Sosiaaliamiehen tehtäväalueeseen kuuluvat kunnan järjestämisvastuulla olevat sosiaalihuollon palvelut. Tässä selvityksessä ovat mukana kunnalliset sosiaalipalvelut sekä erityislainsäädännön nojalla myönnettäviä palveluja (kehitysvammahuolto).

Vuonna 2016 yhteydenotoista lähes puolet eli 47 % (168 kpl) koski toimeentulotukea. Edellisenä vuonna osuus on ollut 52 %. Vuonna 2016 lastensuojelua koski 21 % (76 kpl) yhteydenotoista. Vuonna 2015 määrä on ollut lähes sama eli 20 %. Edellisvuoden tapaan muita kuin kunnan järjestämisvastuulla olevia palveluita (esimerkiksi Kelan palveluita) koskevia yhteydenottoja oli 10 % kaikista yhteydenotoista.

Yhteydenotot palveluittain 2013-2016



Yhteydenotoista suurin osa eli 309 kappaletta käsitteli kunnan eli Turun kaupungin omia palveluja. Kunnan ostopalvelua koski 8 yhteydenottoa ja täysin yksityistä palvelua vain yksi yhteydenotto. Toiseksi eniten (41 kpl) tuli yhteydenottoja, jotka koskivat muuta kuin sosiaalihuoltolain mukaista palvelua, lähinnä Kelan ja työvoimahallinnon palveluita. Jonoja ja käsittelyaikoja koski 11 yhteydenottoa.

Toimeentulotuki

Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä suoriutumista.

Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. Toimeentulotukea maksetaan perustoimeentulotukena, täydentävänä toimeentulotukena ja ehkäisevänä toimeentulotukena.

Vuonna 2016 toimeentulotuki kuului vielä kunnan järjestämisvastuulle, siirtyen 1.1.2017 Kelan vastuulle. Asiakas haki toimeentulotukea etuuskäsittelystä toimittamalla sinne hakemuksen. Myös suullinen hakemus oli mahdollinen.

Turussa aloitettiin loppuvuodesta 2015 toimeentulotuen sähköinen hakemusmenettely.

Toimeentulotukihakemusten käsittelyaikoja saattoi seurata www.turku.fi -sivulla.

Toimeentulotukilain mukaan ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää mm. tuen saajan aktivointia tukeviin toimenpiteisiin, asumisen turvaamiseksi, ylivelkaantumisesta tai taloudellisen tilanteen äkillisestä heikentymisestä aiheutuvien vaikeuksien lieventämiseksi sekä muihin tuen saajan omatoimista suoriutumista edistäviin tehtäviin. Ehkäisevää toimeentulotukea kunta myöntää päättämiensä perusteiden mukaisesti. Turun peruspalvelulautakunta oli päättänyt ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisperusteista 11.1.2012. Toimeentulotuessa on aiemmin ollut voimassa perhekohtainen ansiotulovähennys, joka on 20 % tuloista ja enintään 150 € kuukaudessa. Ansiotulovähennys muutettiin pysyväksi 1.1.2015 ja samalla se muutettiin tulonsaajakohtaiseksi. Toimeentulotuen perusosan määrä oli 485,50 €.

Toimeentulotukipäätökset

Turussa toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista vuonna 2016 32% koski asiakkaan saamaa päätöstä (vuonna 2015 lähes puolet). Tietoa toimeentulotuesta tarvitsi 25 % yhteydenottajista (vuonna 2015 29%). Tiedontarve koski yleistä informaatiota toimeentulotuesta sekä omaa ja perheen tilannetta. Asiakkaan yhteydenotto saattoi koskea useampaa syytä, jolloin se on tilastoitu pääasiallisten syiden perusteella esimerkiksi päätökseen ja palvelun toteuttamiseen.

. Yleensä sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä, kun asiakas oli saanut osittain tai kokonaan kielteisen päätöksen. Asiakkaat toivoivat saavansa selvityksen, miten päätöksen lopputulokseen on päädytty. Asiakkaat halusivat neuvoja, minkälaisia perusteluja kannattaisi mahdolliseen muutoksenhakuun tehdä. Osalla yhteydenottajista oli merkittäviä ongelmia ymmärtää toimeentulotukihakemuksen tai -päätöksen sisältöä tai päätöksen perusteluja.

Terveystuella kustannuksista toimeentulotukimenona tulee yleensä vuosittain yhteydenottoja runsaasti. Vuoden alussa yhteydenotot koskevat usein siitä, että pienituloisilla henkilöillä on vaikeuksia kustantaa lääkkeitään ennen maksukatontäyttymistä. Asiat koskivat usein maksusitoumuksen myöntämistä apteekkiin. Vuonna 2016 toimeentulo-ongelmia aiheuttivat myös suunterveydenhuollon kustannukset.

Lainaus vuoden 2015 sosiaaliasiamiehen selvityksestä koskee myös vuotta 2016: ”Aiempien vuosien tapaan asiakkaat ottivat yhteyttä asumiseen liittyvistä asioista. Asiat koskivat kohtuullisia asumiskustannuksia, muutosta aiheutuvia kustannuksia ja vuokravakuutta uuteen asuntoon muutettaessa. Asumisen järjestäminen vaikeutuu huomattavasti henkilöillä ja perheillä, joilla on vuokratästejä, luottohäiriömerkintä ja/tai merkintä häiriön tuottamisesta aiemmassa asumisessa.

Asiakkaat ottivat yhteyttä saatuaan kielteisen päätöksen vuokratästejä koskevaan toimeentulotukihakemukseen. Usein kielteisen päätöksen perusteluna oli se, että pitkäaikaisesti toimeentulotukea saaneen henkilön toimeentulotukipäätökseen oli kuukausittain jo sisällytetty asumiskustannukset.”

Palvelun toteuttaminen toimeentulotuessa

Palvelun toteuttamiseen on tilastoitu asiat, jotka koskevat asian käsittelytapaa sekä päätöksen saamiseen ja viranomaisten yhteydenpitoon liittyviä ongelmia. Vuotta 2015 koskevassa sosiaaliasiamiehen selvityksessä todetaan asiakkaiden yhteydenottojen koskeneen pääosin etuuskäsittelyn pyytämiä lisäselvityksiä toimeentulotukipäätöstä tehtäessä. Asiakkaat olivat toivoneet, että asiakkaan selvittämät asiat kirjattaisiin näkyvästi niin, että esimerkiksi päätös Kelan hoitotuesta näkyisi päätöksentekijälle eikä niitä pyydetä toistuvasti. Tällaista edellä kerrottua palautetta ei loppuvuodesta 2016 juurikaan enää tullut.

Vuoden 2016 heinäkuusta lähtien ei tullut yhteydenottoja, joissa olisi pyydetty selvittämään, mitä liitteitä toimeentulotukihakemukseen tarvitaan. Myöskään lapsiaan tapaavien etävanhempien yhteydenottoja vuokran huomioimisesta toimeentulotukihakemuksessa ei tullut. Yhteydenottoja tuli asiakkailta, joiden vuokra ylitti toimeentulotukilaskelmassa huomiotavan kohtuullisen vuokran ja jotka eivät olleet löytäneet tai saaneet kohtuullisen hintaista asuntoa.

Sosiaaliasiamiehen selvityksessä vuodesta 2015 kerrotaan asiakkaiden ottaneen sosiaaliasiamiehen yhteyttä kiireellisissä asioissa, kun eivät olleet tavoittaneet omaa sosiaalityöntekijäänsä tai omaa työntekijää ei ollut nimetty. Tällaisia tapauksia ei 2016 loppupuolella ollut. Parissa yhteydenotossa sekä vuonna 2015 ja 2016 asiakas kertoi toimeentulo-ongelmistaan ja koki, ettei osaa hakea toimeentulotukea tai että sitä ei myönnetä. Taustalla saattoi olla esimerkiksi kielteisen päätöksen saaminen aiemmin.

Tiedontarve

Vuonna 2016 ei juurikaan tullut yhteydenottoja toimeentulotukihakemusten käsittelyajoista. Marras-joulukuussa tuli muutamia yhteydenottoja koskien toimeentulotuen käsittelyn siirtymistä Kelaan vuoden 2017 alussa. Asiakkaat halusivat tietoa, miten toimia jatkossa tai varmistusta sosiaalityöntekijältä tai etuuskäsittelijältä saamaansa tietoon. Toimeentulotuen asiakkailta tuntui olevan ylipäättään hyvä tietämys toimeentulotuen siirtymisestä Kelaan ja toimintaohjeista siihen liittyen. Asiakkaan informointi julkisuudessa ja sosiaalitoimistoissa vaikutti onnistuneen hyvin.

Asiakkaat ottivat yhteyttä muun muassa koskien Turussa sovellettavia toimeentulotukiohjeita. Asiat koskivat muun muassa kohtuullisiksi katsottuja asumiskuluja. Työkokeilussa olevien kulukorvauksen huomioimisesta toimeentulotuen laskelmassa tuli kaksi yhteydenottoa.

Käsittelyajat

Toimeentulotukilain mukaan toimeentulotukiasia on kiireellisessä tilanteessa käsiteltävä samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä. Muussa kuin kiireellisessä tilanteessa toi-

meentulotukipäätös on tehtävä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Jos hakemus on puutteellinen, lisäselvitystä on pyydettävä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä saapumisesta. Hakemuksen täydentämisen jälkeen päätös on annettava viivytyksettä tai viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä määräajan päättymisestä.

Toimeentulotukilain mukaan asiakkaalle on järjestettävä mahdollisuus päästä keskustelemaan henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on tätä pyytänyt. Keskustelu voidaan järjestää myös puhelimitse.

Käsittelyajoista oli yhteydenottoja vähän. Käsittelyaikoja koskevien yhteydenottojen määrä on vuosittain vähentynyt. Aiempina vuosina sosiaaliamiehen yhteydenotoissa on selvinnyt, että kiireelliset toimeentulotukipäätökset tehtiin toimeentulotukilain mukaisesti hakemuspäivänä tai seuraavana arkipäivänä.

Muut syyt yhteydenottoihin toimeentulotuessa

Kohtelusta toimeentulotuessa oli viisi yhteydenottoa. Nämä koskivat asiakkaan kokemusta työntekijän käytöksestä tapaamisella tai puhelimesta. Joissain tapauksissa asiakas koki sosiaalityöntekijän vaihtumisen kohtelun huonontumisena.

Vuonna 2016 vaikeudesta tavoittaa toimeentulotuen sosiaalityöntekijä tai etuuskäsittelijä tuli kolme yhteydenottoa.

Lastensuojelu

Lastensuojelulain mukaan lastensuojelun tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua toteutetaan kunnassa tekemällä asiakassuunnitelma ja järjestämällä avohuollon tukitoimia. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua ovat myös lapsen kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä niihin liittyvä sijaishuolto ja jälkihuolto. Kunta järjestää lastensuojelun lisäksi ehkäisevää lastensuojelua silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana.

Ehkäisevää lastensuojelua on tuki ja erityinen tuki, jota annetaan esimerkiksi opetuksessa, nuorisotyössä, päivähoidossa, äitiys- ja lastenneuvolassa sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Uuden sosiaalihuoltolain astuttua voimaan 1.4.2015 lapsiperheille tuli oikeus saada kotipalvelua silloin kun se on välttämätöntä lapsen hyvinvoinnin turvaamiseksi. Sosiaalihuoltolain nojalla on lapsiperheiden kotipalvelun lisäksi mahdollista saada perhetyötä, tukihenkiloitä ja -perheitä sekä vertaisryhmiä ilman lastensuojelun asiakkuutta. Lastensuojelun avohuollon tukitoimenpiteitä ovat toimeentulotuen, ehkäisevän toimeentulotuen ja lasten päivähoidon lisäksi muun muassa tuki lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseen, lapsen taloudellinen ja muu tukeminen (esimerkiksi koulunkäynnissä, ammatin ja asunnon hankkimisessa, harrastuksissa ja läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisessä) lapsen kuntoutumista tukevia hoitoja terapiapalveluja, tehostettua perhetyötä, perhekuntoutusta sekä muita lasta ja perhettä tukevia palveluja (THL, Lastensuojelun käsikirja).

Uusitun lastensuojelulain mukaisesti lapselle on voitu 1.4.2015 alkaen järjestää kiireellinen avohuollon sijoitus.

Vuonna 2016 lastensuojeluun liittyviä yhteydenottoja tuli 76. Vuonna 2015 lastensuojeluun liittyviä yhteydenottoja oli 106 ja vuonna 2014 yhteydenottoja oli 105. Osa asiakkaista otti yhteyttä uudestaan, joskus muutamaankin kertaan tilanteen muuttuessa.

Usein yhteydenotot koskivat sitä, että vanhempien ja sijaisvanhempien oli vaikeaa tavoittaa sosiaalityöntekijöitä ja saada palaveriaikoja. Lastensuojelun asiakkaiden yhteydenotoissa sosiaaliamiehen ilmeni monenlaista neuvonnan, keskusteluavun ja henkisen tuen tarvetta, jotka liittyivät huostaanottoihin, kohteluun, tiedonsaantiin ja tapaamisten rajoittamiseen sekä edellä mainittuihin asioihin liittyviin päätöksiin.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalvelulain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Vammaisella henkilöllä tarkoitetaan laissa henkilöä, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoritu-

tua tavanomaisista elämän toiminnoista. Vammaispalvelulain mukaan kunnan on huolehdittava siitä, että vammaisille tarkoitetut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää ja että palveluja ja tukitoimia järjestettäessä on otettava huomioon asiakkaan yksilöllinen avun tarve.

[\(19.12.2008/981\)](#)

Vammaispalvelulain mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, päivätoimintaa, henkilökohtaista apua sekä palveluasuminen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista.

Kehitysvammalain (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta) muutokset astuivat voimaan 10.6.2016, yhtä aikaa YK:n vammaissopimuksen kanssa. Muutosten taustalla oli tarve saattaa kansallinen lainsäädäntö YK:n vammaissopimuksen edellyttämälle tasolle. Kehitysvammalakiin tehtyjen muutosten myötä Suomi pystyi ratifioimaan YK:n vammaissopimuksen. Muutosten tarkoituksena on vahvistaa erityishuollossa olevan henkilön itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista sekä vähentää rajoitustoimenpiteiden käyttöä erityishuollossa.

Kehitysvammalakiin säädettiin uudet säännökset itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja itsenäisen suoriutumisen tukemisesta. Sen lisäksi tuli uudet säännökset rajoitustoimenpiteiden käytön vähentämisestä, rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksistä sekä menettelyistä, jota noudatetaan rajoitustoimenpiteestä päätettäessä. Samoin säädettiin uudet säännökset mm. rajoitustoimenpiteiden kirjaamisesta ja jälkiselvittelystä, rajoitustoimenpiteitä koskevasta selvitys- ja tiedoksiantovelvollisuudesta, virka- ja vahingonkorvausvastuusta sekä tehostetusta viranomaisvalvonnasta ja tahdosta riippumattomasta erityishuollosta.

Vuonna 2016 sosiaaliasiamieheen oltiin yhteydessä vammaispalvelulain mukaisista asioista 21 kertaa. Useimmiten yhteydenotto perustui tiedontarpeeseen, johon asiakas olisi saanut vastauksen vammaispalvelutoimistosta. Ilmeisesti asiakkaat eivät joko tiedä, mistä heidän tulisi tiedustella palveluihinsa liittyvistä asioista tai sosiaaliasiamies on helpommin

tavoitettavissa. Kuljetuspalveluiden kriteereistä tuli muutamia kysymyksiä. Kehitysvammahuoltoon liittyviä yhteydenottoja oli kaksi.

Vanhuspalvelut

Vanhuspalveluihin liittyviä yhteydenottoja oli 22 ja niistä kaikki olivat vanhuksen omaisen tai tuttavien tekemiä. Enimmäkseen yhteydenotot koskivat tyytymättömyyttä vanhuksen hoitopaikassa saamaan kohteluun tai huolenpitoon. Kahdessa tapauksessa yhteydenottaja ei ollut tyytyväinen omaisensa saamaan palvelutaloon/vanhainkotiin. Vanhuspalvelulain mukaan asiakkaan tulee saada ei-kiireelliset sosiaalipalvelut viimeistään kolmen kuukauden kuluttua saatuaan myönteisen päätöksen palvelun järjestämisestä. Tällaisia yhteydenottoja, joissa kolme kuukautta oli ylittynyt, oli yksi. Aiempien vuosien tapaan yhteydenottoja siitä, että asiakas ei pääse pitkäaikaishoidon jonoon, ei tullut.

Kotihoito

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain mukaisen kotipalvelun ja terveydenhuoltolain mukaisen kotisairaanhoidon. Kotihoitoa annetaan erityisesti vanhuksille ja vammaisille sekä pitkäaikaissairaille henkilöille, jotka tarvitsevat sairauden tai alentuneen toimintakyvyn vuoksi apua kotiin selviytyäkseen arkipäivän askareista ja henkilökohtaisista toiminnoista. Kotihoito on sosiaalihuollon palvelu, vaikka siihen sisältyy myös terveydenhuollon palveluja. Kotihoitopalvelut perustuvat asiakkaan toimintakyvyn arviointiin ja sen perusteella laadittavaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Palvelun järjestämisestä ja maksusta on tehtävä päätös.

Kotihoidon tukipalveluita ovat mm. turvapalvelu eli turvapuhelin, tukipalveluiden kaupparinki, saunapalvelu sekä palvelusetelillä maksettava siivouspalvelu.

Kotihoitoa ja tukipalveluja voidaan Turussa järjestää kaupungin oman kotihoidon lisäksi asiakkaalle myönnettävällä palvelusetelillä. Kaupungin ohjeen mukaan palvelusetelin saanut asiakas vertailee palveluntuottajia osoitteessa parastapalvelua.fi. Kirjautumalla järjestelmään asiakas pääsee katsomaan omia palvelusetelitään, tietojaan ja palvelutapahtumiaan. Asiakas, hänen omaisensa tai edustajansa ottaa yhteyttä haluamaansa kunnan hy-

väksymään palveluntuottajaan. Asiakas ja palveluntuottaja tekevät keskinäisen sopimuksen, johon kirjoitetaan sovitut asiat ja oikeudet sekä velvollisuudet. Sopimus kuuluu kuluttajansuojalain piiriin.

Palveluntuottaja laskuttaa kuntaa kuukausittain palvelusetelien arvon osalta ja asiakkaalta asiakkaan omavastuuosuuden. Asiakas voi halutessaan ostaa palveluntuottajalta lisäpalveluita, jotka asiakas maksaa itse. Palveluntuottajien tulee suorittaa omavalvontaa Valviran 1(2014) antaman määräyksen mukaisesti.

Palvelusetelillä hankittavista siivouspalveluista tuli kolme yhteydenottoa, joista kaksi koski sitä, että palvelusetelit eivät olleet (alkuvuodesta) tulleet asiakkaalle ja yksi asiakkaan kokemusta sähköisen järjestelmän sopimattomuudesta itselleen.

Kolmessa yhteydenotossa oli kyseessä asiakkaan tai omaisen kokemus, että kotihoidon (kaupungin oman) maksut olivat liian korkeita palvelusta saatuun hyötyyn tai palvelun tuottamaan turvaan nähden.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 1§: mukaisesti kunta voi alentaa tai jättää perimättä sosiaalihuollon palveluista määrättyjä maksuja.

Asiakasmaksupolitiikan tavoitteena on, että maksut ovat kohtuullisia eivätkä ole esteenä palveluihin hakeutumiselle. Sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut ovat joko maksuttomia, asiakasmaksu on kaikille sama tai asiakasmaksu määräytyy tulojen ja perhesuhteiden mukaan.

Kunnallisten sosiaali- ja terveystaloudellisten palveluiden enimmäismaksut määritellään laissa ja asetuksessa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista. Kunta voi päättää ottaa käyttöön niitä pienemmät maksut tai antaa palvelun maksutta. Kunta ei saa periä palveluista niiden tuotantokustannuksia suurempaa maksua. (<http://stm.fi/sotehuollon-asiakasmaksut>)

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista mukaisesti ”Sosiaalihuollon palveluista määrätty maksu ja terveydenhuollon palveluista henkilön maksukyvyn mukaan määrätty maksu on jätettävä perimättä tai sitä on alennettava siltä osin kuin maksun periminen vaarantaa henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista.

Palvelun tuottava kunta tai kuntayhtymä voi päättää, että muitakin kuin 1 momentissa tarkoitettuja maksuja voidaan jättää perimättä tai alentaa 1 momentissa tarkoitetuilla perusteilla tai että maksuja voidaan alentaa tai jättää perimättä, jos siihen on syytä huollolliset näkökohdat huomioon ottaen.

Perheasiat

Perheille annettaviin sosiaalihuollon palveluihin kuuluvat mm. lastenvalvojan palvelut (isyyden tunnustaminen, elatussopimukset ja tapaamisoikeusasiat).

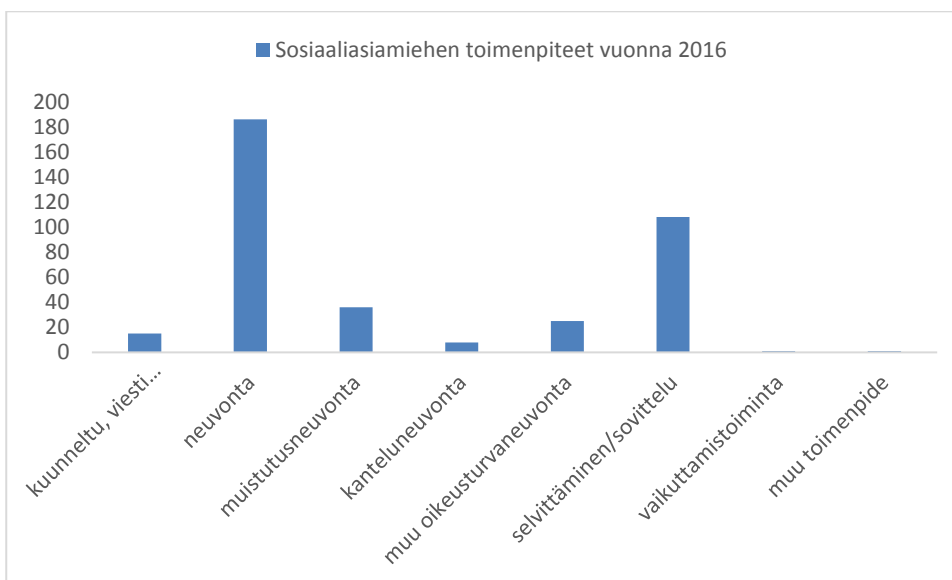
Perhepalveluihin liittyviä tiedusteluja tuli vuoden aikana seitsemän. Kuudessa tapauksessa oli kyse elatusavusta, jonka tasosta tai määrittelystä kysyttiin joko etukäteen ja tai haluttiin varmistaa elatusavun oikeellisuus jälkikäteen.

5.Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiakkaan yhteydenoton johdosta luokitellaan seuraavasti:

- kuunneltu, viesti vastaanotettu
- neuvonta
- muistutusneuvonta
- kanteluneuvonta
- muu oikeusturvaneuvonta
- selvittäminen/sovittelu
- vaikuttamistoiminta
- muu toimenpide

Hieman yli 50% toimenpiteistä oli erilaista neuvontaa, 30 %:iin liittyi selvittämistä ja/tai sovittamista. Kymmenen prosenttia toimenpiteistä oli muistutusneuvontaa. Selvittäminen/sovittaminen sisälsi yhteydenottoja ja selvittelyä sekä neuvotteluja eri viranomaisten kanssa; pääasiassa etuuskäsittelyn ja lastensuojelun kanssa asiakkaan luvalla. Näissä pyritään selvittämään asiakkaalle epäselviksi jääneitä ratkaisuja ja päätöksiä tai ristiriitatilanteita. Asiakkaalle jää aina näiden jälkeenkin mahdollisuus tehdä muistutus oikaisupyyntö tai muistutus.



6. Muutoksenhaut

Sosiaalihuollon palveluja hakevalla on oikeus saada hakemukseensa kirjallinen päätös perusteluineen. Mikäli asiakas on saamaansa viranhaltijan päätökseen tyytymätön, hän voi hakea päätökseen muutosta saattamalla asian sosiaali- ja terveyslautakunnan yksilöjaoston käsiteltäväksi. Jos kyseessä on perhe- ja yksilökohtaisen lastensuojelun järjestämiseen liittyvästä valitusasiasta, se käsitellään hallinto-oikeudessa ja korkeimmassa hallinto-oikeudessa.

Viranomaisen voi korjata aiemmin tehdyn päätöksen.

Tiedot muutoksenhauista, muistutuksista ja kanteluista on saatu kaupungin asianhallinta-järjestelmästä.

Vuonna 2016 lastensuojelun päätöksiin haettiin muutosta kahdeksassa tapauksessa, vanhus- ja vammaispalveluiden päätöksiin 99 tapauksessa ja sosiaalitoimen päätöksiin 358 tapauksessa. Muutoksenhakuja ei vuonna 2016 oltu jaoteltu tarkemmin. Muutoksenhakujen perumisista ei ole käytettävissä tilastotietoa vuodelta 2016.

6. Muistutukset ja kantelut

Asiakas- ja potilaslakien muutoksella vuonna 2015 asetettiin muistutukset ensisijaiseksi kanteluihin nähden sekä julkisella että yksityisellä sektorilla.

Jos asiakas tai potilas on tyytymätön saamaansa hoitoon tai hoivaan, niiden laatuun tai niihin liittyvään kohteluun, hän voi tehdä asiasta muistutuksen toimintayksikköön tai kantelun valvontaviranomaiselle. Vuoden 2015 alusta alkaen valvontaviranomainen, eli sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto tai aluehallintovirasto, voi siirtää sille tehdyn kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena toimintayksikössä.

Aluehallintovirastossa otetaan suoraan viranomaiskäsitelyyn vakavat asiat, kuten epäilyt vakavasta virheestä ammattitoiminnassa. Muutoin kannustetaan siihen, että asiat käsitellään siinä toimintayksikössä, johon asiakkaan tai potilaan moite on kohdistunut. Tämä antaa toimintayksiköille mahdollisuuden myös valvoa paremmin oman toimintansa laatua.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain nojalla kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus sosiaalihuollon vastuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas toimittaa muistutuksen kirjallisena hyvinvointitoimialan kirjaamoon. Muistutukseen on annettava vastaus ”kohtuullisessa ajassa”. Aluehallintoviraston ohjeessa kohtuullisena aikana muistutukseen vastaamisessa pidetään neljää viikkoa (<https://www.avi.fi/web/avi/muistutus#.WTe90Hq2UsM>).

Vuonna 2016 Turussa tehtiin yhteensä 56 sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta, joista 10 koski toimeentulotukea, 30 koski vanhus- ja vammaispalveluita (kolme kotihoitoa, neljä asumispalveluita). Tarkempia erittelyjä ei ole saatavilla. Vuonna 2015 muistutuksia oli tehty 37, Vuonna 2014 muistutuksia tehtiin 19 ja vuonna 2013 niitä tehtiin 23.

Vuoden 2016 muistutuksista neljä oli asiakas alun perin laatinut kanteluiksi, jotka aluehallintovirasto oli lähettänyt käsiteltäviksi muistutuksina. Vuonna 2016 yksi muistutus oli lähetetty sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnan lisäksi Valviraan.

7. Lopuksi

Tarkasteltavana olevaan vuoteen vaikuttavat eräät lainsäädännön muutokset, joilla on pyritty vaikuttamaan sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja hyvinvointiin.

Uusi sosiaalihuoltolaki vuodelta 2015 korostaa asiakkaan edun huomioonottamista myös kunnan päättäessä toiminnan organisoimisesta. Laki edellyttää, että omavalvonnan kautta myös henkilöstöllä on mahdollisuus antaa palautetta mahdollisuuksistaan toimia lainmukaisesti. Toimintaa on tarvittaessa kehitettävä asiakaspalautteiden mukaisesti. Ellei työntekijä koe voivansa toimia asiakkaan edun mukaisesti lain edellyttämällä tavalla, eikä työn edellytyksiä muuteta omavalvonnan kautta, työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa asiasta toiminnasta vastaavalle henkilölle, jolla on puolestaan velvollisuus toimia.

Laissa korostetaan hyvinvoinnin edistämisen ja ennaltaehkäisyn näkökulmaa. Asiakasprosessissa tulee kiinnittää huomiota asiakkaan ja hänen perheensä kokonaistilanteeseen ja on toimittava asiakkaan kanssa yhteistyössä siten, että voidaan torjua hyvinvointia uhkaavia riskejä sekä ehkäistä uusien ongelmien syntymistä ja jo syntyneiden ongelmien pitkittymistä.

Uuden sosiaalihuoltolain astuttua voimaan vuonna 2015 lapsiperheille tuli oikeus saada kotipalvelua silloin kun se on välttämätöntä lapsen hyvinvoinnin turvaamiseksi.

Vuonna 2016 sosiaalihuollon lainsäädännössä muutoksia tuli vammaispalvelulakiin ja lakiin sosiaalihuollon ammattihenkilöistä.

Vammaispalvelulaissa tavoitteena on ollut kehitysvammaisten itsemääräämisoikeuden lisääminen mm. itsenäisemmän asumisen mahdollistamisena laitoshoidon sijaan.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä tuli voimaan 1.3.2016. Laissa säädetään sosiaali-
huollon keskeisten ammattiryhmien ammatinharjoittamisoikeuden myöntämisestä, amma-
tinharjoittamisoikeuden rekisteröinnistä, sosiaalihuollon ammattihenkilöiden ohjauksesta ja
valvonnasta sekä valvontaviranomaisten tehtävistä ja työnjaosta. Laissa säädetään myös
oikeudesta käyttää sosiaalihuollon ammattihenkilön ammattinimikettä. Lain tarkoituksena
on edistää asiakasturvallisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuol-
toon ja kohteluun. Tähän pyritään varmistamalla ja valvomalla, että sosiaalihuollon ammat-
tihenkilöillä on ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, riittävä ammatillinen pätevyys ja
ammattitoiminnan edellyttämät valmiudet sekä mahdollisuus kehittää ja ylläpitää ammatti-
taitoaan.

Valvira pitää yllä sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriä vastaavalla tavalla
kuin aiemmin terveydenhuollon ammattihenkilöiden osalta.

Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen vähenivät edelliseen vuoteen verrattuna. Muistutusten
määrässä oli kasvua vuoteen 2015 verrattuna, jota saattaa selittää vuoden 2015 lainsää-
dännön muutos, jossa muistutusmenettely tuli ensisijaiseksi kanteluihin nähden.

Turussa 14.6.2017

Sari Huusko

Sosiaaliasiamies

Lähteet:

<http://stm.fi/sotehuollon-asiakasmaksut>

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734#P15>

(<https://www.avi.fi/web/avi/muistutus#.WTe90Hq2UsM>).

<http://www.finlex.fi/http://stm.fi/sosiaalihuollon-asiakkaan-oikeudet>

[/fi/laki/alkup/2015/20150817#Pidp431342320](http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817#Pidp431342320)

https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/lait_oppaat/ajankohtaista_lainsaadannossa

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja

Toimeentulotuki: opas toimeentulotukilain soveltajille. <http://urn.fi/URN:NBN:fi->

[fe201309236228](http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201309236228)

http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/uusi-sosiaalihuoltolaki-ja-siihen-liittyvat-keskeiset-muut-lainsaadantomuutokset

Salviander, Rita: Turun sosiaaliasiamiehen selvitys sosiaalihuollon asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehityksestä 2015. <http://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/palvelun-laatu-ja-saataavuus/sosiaaliasiamies>