



# ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

sosiaaliasiamiehen selvitys kaupunginhallitukselle  
vuodesta 2018

Sosiaaliasiamies Sari Huusko  
[Sähköpostiosoite]

# Sisällysluettelo

## 1. Tiivistelmä

<b>1</b>	<b>Johdanto</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Sosiaaliasiamiehen tehtävä</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Sosiaaliasiamiehen asiakkaiden yhteydenotot vuonna 2018</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Yhteydenottojen syyt ja luonne</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Yhteydenotot tehtäväalueittain</b>	<b>8</b>
<b>5.1</b>	<b>Toimeentulotuki</b>	<b>8</b>
<b>5.2</b>	<b>Lastensuojelu ja sijaishuolto</b>	
<b>5.3</b>	<b>Perheoikeudelliset palvelut</b>	<b>12</b>
<b>5.4</b>	<b>Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto</b>	
<b>5.5</b>	<b>Vanhuspalvelut ja kotihoito</b>	
<b>5.6</b>	<b>Sosiaalityö</b>	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiakkaiden asioissa</b>	<b>16</b>
<b>7</b>	<b>Sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset ja kantelut sekä muutoksenhaut</b>	<b>16</b>
<b>8</b>	<b>Huomiota asiakkaan asemasta ja oikeuksista vuonna 2018</b>	<b>18</b>
<b>8.1</b>	<b>Sosiaalihuollon laadun valvonta</b>	
<b>8.2</b>	<b>Taloudellinen asema</b>	
<b>8.3</b>	<b>Sosiaalityön ja sosiaalialan työn asema</b>	
	<b>Lähteet</b>	<b>19</b>

## **1. Johdanto**

Tämä Turun sosiaaliasiamiehen selvitys perustuu asiakkaiden, heidän edustajiensa ja ammattihenkilöiden yhteydenotoista vuoden 2018 aikana saatuun informaatioon sosiaalihuollon palveluista Turussa. Selvityksen antaminen perustuu sosiaalihuollon asiakaslakiin, jonka mukaan kunnan nimeämän sosiaaliasiamiehen tulee antaa vuosittain selvitys kunnanhallitukselle asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksestä kunnassa.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Laissa säädetään asiakkaan oikeudesta saada selvitys toimenpidevaihtoehtoista, oikeudesta päätökseen sekä palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Laissa säädetään myös muun muassa salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta.

## **2. Sosiaaliasiamiehen tehtävä**

Sosiaalihuollon asiakaslain (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista) mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan kunnan on järjestettävä asukkaillaan sosiaaliasiamiehen palvelut.

Kunnan sosiaaliasiamies toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi

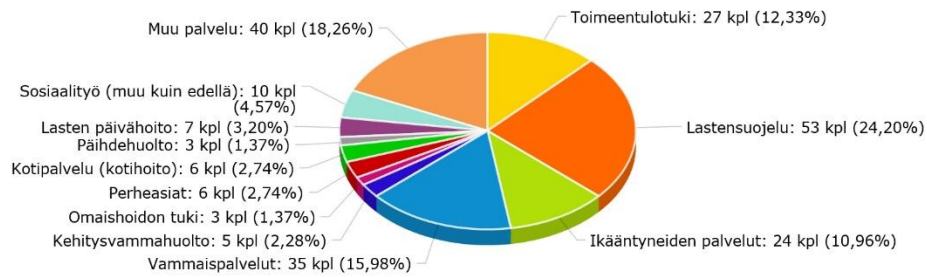
- tiedottamalla asiakkaan oikeuksista
- neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvomalla muistutuksen laatimisessa
- raportoimalla asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistämällä muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista.

Turun sosiaaliasiamiehenä toimii VTM, laillistettu sosiaalityöntekijä Sari Huusko. Sosiaaliasiamies toimii Hyvinvointitoimialan hallintopalveluissa osoitteessa Yliopistonkatu 30. Turun sosiaaliasiamiehen tehtäviin on sisällytetty myös lakisääteisen vammaisneuvoston esittelijäsihteerin tehtävät. Työnkuvassa vammaisneuvoston sihteerin tehtäviin on määritelty 20% työajasta.

### **3. Sosiaaliasiamiehen asiakkaiden yhteydenotot vuonna 2018**

Tämä Turun sosiaaliasiamiehen selvitys perustuu asiakkaiden, heidän edustajiensa ja ammattihenkilöiden yhteydenotoista kerättyihin tietoihin. Yhteydenottoja ja niiden sisältöä käsitellään nimettömänä. Sosiaaliasiamieheen otettiin vuonna 2018 yhteyttä 201 kertaa, kun yhteydenotot lasketaan kerran/ asia (252 kertaa v. 2017). Yhteydenottojen määrässä on jo usean vuoden ajan tapahtunut laskua: suurinta lasku oli vuodesta 2016 vuoteen 2017, jolloin perustoimeentulotuen käsittely siirtyi Kelan hoidettavaksi, eivätkä siten enää kuulu sosiaaliasiamiehen neuvonnan piiriin. Ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen käsittely ja päätöksenteko pysyi kunnilla ja siten myös sosiaaliasiamiehen tehtäväkentässä eikä niitä voi eikä tulekaan jättää pois neuvonnan ja selvittelyn piiristä.

Tehtäväalueittain tarkasteltuna asiakkaat ottivat eniten yhteyttä sosiaaliasiamieheen lastensuojelua koskevissa asioissa (53 yhteydenottoa, 24% yhteydenotoista). Ehkäisevään ja täydentävään toimeentulotukeen liittyviä yhteydenottoja tuli 27 kappaletta eli noin 12% kaikista yhteydenotoista.

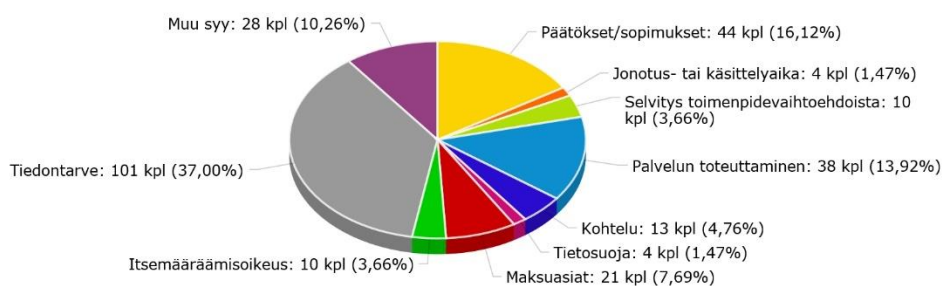


Kuva: Yhteydenoton tehtäväalueittain vuonna 2018

#### 4. Sosiaaliamiehen asiakkaiden yhteydenottojen syyt ja luonne

##### 5.

Yhteydenottojen syissä ei juuri ole tapahtunut muutosta aiempiin vuosiin verrattuna. Yli kolmasosassa yhteydenotoista oli kyse jonkinlaisesta tiedontarpeesta palveluiden tai tukien suhteen. Kaksikolmasosaa yhteydenotoista voidaan katsoa johtuneen tyytymättömyydestä palveluun tai päätökseen/sopimukseen. Kohtelusta tuli 13 yhteydenottoa, itsemääräämisoikeudesta 10.



Kuva: yhteydenoton syyt vuonna 2018

## 6. Yhteydenottojen määrät tehtäväalueittain

Vuoden 2018 aikana sosiaaliamiehen otettiin yhteyttä eniten lastensuojelun/sijaishuollon asioista (53 kertaa). Seuraavaksi eniten yhteydenottoja tuli vammaispalveluista (35 kertaa). Ikäntyneiden palveluja koskevia yhteydenottoja oli 24 kertaa joista kotihoitoa koskevia oli kuusi. Toimeentulotukiasioissa yhteydenottoja tuli 27.

Muut palvelut-kategorian yhteydenottoja tuli 40 kpl (18% yhteydenotoista). Ne koskevat erilaisia Kelan palveluita, terveyspalveluita, velkaneuvontaa ja asuntoasioita eli muita kuin sosiaalihuollon palveluita.

## 5.1 Toimeentulotuki

Toimeentulotukea saa henkilö tai perhe, joka on tuen tarpeessa ja jonka käytettävissä olevat muut keinot, kuten tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin menoihin. Kunta voi myöntää tukea myös omatoimisen suoriutumisen tukemiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi.

Perustoimeentulotuen myöntämisen ja maksamisen siirryttyä kelaan vuoden 2017 alussa kuntien tehtäväksi jäi edelleen ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen myöntäminen. Turussa toimeentulotuen neuvontaa ja ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen käsittelyä ja maksamista hoitaa Asiakasneuvonta ja etuuskäsittely.

Ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen päätöksessä on mukana muutoksenhakuohje. Hankalassa taloudellisessa tilanteessa ollessaan asiakas voi tarvita neuvontaa kirjallisen muutoksenhaun tekemisessä ja saattaa siinä tilanteessa ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Myös Kelasta saamaansa (kielteisen) perustoimeentulotukipäätöksen saatuaan asiakas saattaa olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Näitä asiakkaita neuvotaan tekemään muutoksenhaku tai ohjataan tarvittaessa muutoinkin. Kelan asiakkaiden neuvonta ei siis ole kokonaan siirtynyt pois sosiaaliasiamieheltä. Tilanne on sama sosiaaliasiamiehille muissakin kunnissa. Kelan päätöksenteko tapahtuu valtakunnallisesti, joten asiakkaalla ei ole mahdollisuutta keskustella päätöksensä tehneen virkailijan kanssa. Kela on pyrkinyt kehittämään niin toimeentulotukiasiakkaitensa kuin muidenkin asiakkaiden palvelua ja neuvontaa järjestämällä puhelinaikoja ja tapaamisia ajanvarauksella.

Täydentävään toimeentulotukeen sisältyvät erityismenot, joita ovat ylimääräiset asumismenot, erityisistä tarpeista tai olosuhteista aiheutuvat menot kuten pitkäaikaisesta toimeentulotuen saamisesta tai pitkäaikaisesta tai vaikeasta sairaudesta aiheutuvat menot sekä lasten harrastusmenot. Kunnat myöntävät myös ehkäisevää toimeentulotukea, jonka perusteista kunnat päättävät itse toimeentulotukilain nojalla. Tuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen omatoimista suoriutumista ja ehkäistä syrjäytymistä. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää esimerkiksi ylivelkaantumisesta tai taloudellisen tilanteen äkillisestä heikentymisestä aiheutuvien vaikeuksien lieventämiseksi (esim. <https://stm.fi/toimeentulotuki>). Turun kaupungin

nettisivuilla ei ole löydettävissä tietoa siitä, mihin ehkäisevää ja täydentävää toimeentulotukea voi saada.

Vuoden 2018 aikana perustoimeentulotukea sekä ehkäisevää ja täydentävää toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja tuli 21. Näihin liittyi useimmissa tapauksissa monia elämänmuutoksia ja elämönhallinnan vaikeuksia. Usein taustalla oli sairauslomia ja sairauskuluja tai Kelan perustoimeentulotuen hyväksymää vuokratilaa kalliimassa asunnossa asuminen. Yhteyttä ottaneilla henkilöillä oli siten selkeä tarve toimeentulon turvaamisen lisäksi sosiaalipalveluille, sosiaaliohjaukselle- ja työlle. Erityisesti taloussosiaalityön tarve oli ilmeinen. Osalla näistä asiakkaista, jotka olivat hakenneet ehkäisevää tai täydentävää toimeentulotukea sosiaalikeskuksesta ja saaneet kielteisen päätöksen, oli erittäin hankala taloudellinen tilanne ja kiireellinen sosiaalityön tarve. Osa em. yhteydenottajista oli myös talous- ja velkaneuvonnan asiakkaita, mutta kaikki eivät kokeneet jaksavansa hakeutua velkaneuvontaan.

Kelan maksamassa perustoimeentulotuessa Turun vuoden 2018 vuokratilat kuukaudessa olivat yhden hengen taloudessa 540e, kahden hengen taloudessa 620e, kolmen hengen taloudessa 721e ja 861e ja 104e lisähenkeä kohti (<https://www.kela.fi/documents/10180/0/Asumismenot+toimeentulotuki+2018.pdf/b2316c14-c74c-4c00-a5af-d496edc72086>).

## **5.2 Lastensuojelu ja sijaishuolto**

Sijaishuollossa asiakkaiden yhteydenottojen aiheet olivat useimmiten aiemmin tapahtuneisiin huostaanottoihin liittyviä. Asiakas halusi esimerkiksi varmistua päätöksen tai toimenpiteen laillisuudesta ja perusteluista. Tilanteet ovat asiakkaille kuormittavia. Joi-tain kysymyksiä tuli rajoitustoimenpiteistä ja niistä valittamisesta.



Vuonna 2018 tiedotusvälineissä kerrottiin lastensuojelulaitoksissa havaituista epäkohdista. Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ennalta ilmoittamattomat tarkastukset Pohjolakotiin ja siellä tehdyt nuorten haastattelu toivat esille mm. laittomia rajoitustoimenpiteitä ja alaikäisiin kohdistuvaa huonoa kohtelua.

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies totesi päätöksessään (EOAK/3673/2018) 17.12.2018, että lapsen asioista vastaavien sosiaalityöntekijöiden työmäärä oli Turun Hyvinvointitoimialalla liian suuri. Apulaisoikeusasiamiehen arvion mukaan tämä on ainakin osaltaan vaikuttanut siihen, etteivät sosiaalityöntekijät ole havainneet EOA:n tarkastuskäynnillä havainnoimia ongelmia tai epäkohtia. EOAK tähdensi, että Turun kaupungin vastuussa olevan toimielimen ja lastensuojelutyöstä vastuussa olevien esimiesten tulee varmistua siitä, että sijaishuollosta vastaavalla sosiaalityöntekijällä on tosiasiallinen mahdollisuus suoriutua lakisääteisestä tehtävästään.

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies kiinnitti päätöksessään Turun hyvinvointitoimialan vakavaa huomiota edellä esitettyihin havaintoihin ja korosti, että kysymys on myös sijoitetun lapsen oikeudesta saada tarpeenmukaista sijaishuoltoa.

Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen päätöksestä seuranneet Turun kaupungin valmistelemat toimenpiteet ovat nähtävissä sosiaali- ja terveyslautakunnan 13.3.2019 pöytäkirjasta. Pöytäkirjan mukaan Turussa on tehty tai on valmisteilla seuraavia toimenpiteitä:

- Yksikön henkilöstöä lisätään niin akuutisti kuin henkilöstösuunnitelmassa tarvetta huomioiden.
- Työjärjestelyillä varmistetaan lakisääteisten tehtävien hoitaminen myös tilanteissa, joissa on vaikeita rekrytointiongelmia.
- Sosiaalityöntekijöiden tehtäväkohtaista palkkaa on korotettu 1.1.2019 alkaen (KVTES paikallinen järjestelyerä)
- Päätöksessä esitettyjen huomioiden mukaisesti on muutettu yksikön toimintatapoja ja käytäntöjä yhteydenpidossa lapseen
- Sijoituspaikkojen valvontaa tiivistetään ja kehitetään

EOA:lle 19.2.2019 annetussa selvityksessä todetaan sosiaalityöntekijän asiakasmäärän olleen 40-45 asiakasta, mutta saatu laskettua vuoden 2019 alussa noin 30:een. Sijaishuollon yksikköön rekrytoitiin vuonna 2018 kahden sosiaalityöntekijän lisäksi avustaviin tehtäviin sosiaalityöntekijä ja kaksi toimistosihteeriä. Vuoden 2019 alussa sijaishuollon yksikössä toteutettiin organisaatiomuutos, jossa mm. perustettiin uusi tukipalvelut yksikkö. Sijaishuollosta muualle siirtyneiden sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa on todettu lähtemisen syyksi suuri työmäärä, johtamiseen liittyvät haasteet ja työn vaatavuuteen nähden liian pieni palkka.

<http://ah.turku.fi/sosterla/2019/0313005x/3869680>.

Kodin ulkopuolelle sijoitetuilla lapsille on lastensuojelulain mukaisesti oltava vastuu-sosiaalityöntekijä. Oikeusasiamiehen raportin mukaisesti sijoitetulla lapsella on oltava tiedossa oman sosiaalityöntekijän nimi ja yhteystiedot ja mahdollisuus olla sosiaalityöntekijäänsä yhteydessä ilman henkilökunnan läsnäoloa. Sosiaalityöntekijän on tavattava lasta sijoituspaikassa.

Vuoden 2018 loppupuolella sekä asiakkailta että sijaishuolloilta saadun tiedon mukaan useilta turkulaisilta sijaishuollossa olevilta lapsilta puuttui nimetty vastuusosiaalityöntekijä. Sijaishuollosta annetun tiedon mukaan näiden ilman sosiaalityöntekijää olevien lasten asioista vastasi johtava sosiaalityöntekijä.

LAPE:n selvitysmiehen Aulikki Kananojan 2019 antamassa loppuraportissa, [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161379/Selvityshenkilön\\_edellytykset\\_lastensuojelun.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161379/Selvityshenkilön_edellytykset_lastensuojelun.pdf?sequence=4&isAllowed=y) todetaan kuntien valvontavelvollisuudesta seuraavaa:

” Lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on valvontavastuu sijaishuollossa lapselle ja nuorelle annettavasta hoidosta ja kasvatuksesta. Lastensuojelulaissa ei ole tarkempia säännöksiä tai määräyksiä siitä, miten sijaishuoltoapaikan valvonnan tulisi käytännössä tapahtua, mutta eduskunnan apulaisoikeusasiamies toteaa, että valvonnan määrän ja valvonnassa käytettävän menettelyn tulisi riippua yksilöllisesti lapsesta, hänen iästään ja hänen elämäntilanteestaan sekä myös siitä, minkälaista hoitoa antavaan sijaishuollon yksikköön lapsi on päätetty sijoittaa. Käytännössä valvonta toteutuu sosiaalityöntekijän arvioidessa sijoituksen tavoitteiden toteutumista lapsen ja nuoren saamassa hoidossa ja huolenpidossa sijaishuoltoapaikassa. Tosiasi-

allisesti lapsen asioista vastaavat sosiaalityöntekijät eivät siis valvo annettavaa sijaishuoltoa vaan arvioivat mahdollisuuksiensa mukaan säännöllisesti tai epäsäännöllisesti lapsen ja nuoren tilannetta sijaishuollossa. Valvonnallisesti asioihin tartutaan kun ja jos niitä esiin tulee. Apulaisoikeusasiamies on arvioinut, että sosiaalityöntekijöiden vastuulla olevien asiakasperheiden suuri määrä estää tai ainakin vaikeuttaa sijaishuoltopaikkojen valvontaa. Osassa kunnista on perustettu lapsen asioista vastaavien sosiaalityöntekijöiden avuksi ja lisäksi turvaamaan sijaishuollossa asuvien lasten ja nuorten oikeuksia, oma yksikkönsä sijaishuollon valvontaan ja osassa sitä toteuttavat esim. sopimusasioista yksikköjen kanssa vastaavat tahot.

Apulaisoikeusasiamies on todennut, että lapsen sijoittaneella kunnalla on oikeus päättää siitä, miten valvonta järjestetään ja miten se käytännössä toteutetaan, mutta valvonnan tulee olla jatkuvaa, riippumatta siitä, onko sijaishuoltopaikan osalta ilmennyt aihetta erityiseen huoleen. Sijoittajakunta voi antaa valvontatehtäviä esimerkiksi erilliselle valvontayksikölle, joka suorittaa sijoituspaikoissa valvontaa mm. valvontakäynnein, ja tällainen menettely valvonnassa on hyväksyttävää ja palvelee sijoitetun lapsen edun toteutumista ja sijaishuollon laadun varmistusta. Apulaisoikeusasiamies korostaa, että lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän velvollisuutena on kuitenkin varmistua siitä, että sijaishuoltopaikka vastaa hänen vastuullaan olevan sijoitetun lapsen etua. Vastuussa olevan toimielimen ja lastensuojelutyöstä vastuussa olevien esimiesten tulee varmistua siitä, että sijaishuollosta vastaavalla sosiaalityöntekijällä on tosiasiallinen mahdollisuus suoriutua lakisääteisistä tehtävistään.

37 EOAK/3674/2018

38 Eduskunnan apulaisoikeusasiamies. Tiedote 2.10.2018”

Turussa sijaishuollon valvontaa on vuoden 2019 alusta siirretty sijaishuollon sosiaalityöntekijöiltä tukipalvelut-yksikölle.

Lastensuojelun yksiköissä asuvilla lapsilla tulee olla tieto sosiaaliamiehestä, sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tosiasiallinen mahdollisuus ottaa häneen yhteyttä. Laitos- tai perhesijoituksessa olevalla lapselle tulee taata tieto omista oikeuksistaan ja oikeus ja mahdollisuus ottaa oikeuksiinsa ja kohteluunsa liittyvissä asioissa laitoksen tai perheen ulkopuoliseen henkilöön; ensisijaisesti omaan sosiaalityöntekijään ja sen lisäksi sosiaaliamieheen.

### 5.3 Perheoikeudelliset palvelut

Perheoikeudellisissa asioissa sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä huoltoriita- ja tapamisriita-asioissa. Yhteydenotoissa ei varsinaisesti ollut kyse palveluiden laatuun, saatavuuteen tai kohteluun liittyvistä asioista. Yhteydenottajat olivat jo erilaisten palveluiden piirissä asiassaan. Perheoikeudellinen yksiköstä voidaan tarvittaessa ohjata asiakas avioliittolain mukaiseen perheasioiden sovitteluun Turun kasvatus- ja perheneuvolaan tai SPR:n läheissovitteluun, jossa ko. yksikön työntekijän työparina toimii perheoikeudellisen yksikön eropalveluohjaaja tai lastenvalvoja. Perheoikeudellisessa yksikössä on käytössä ns. sovitteleva työote.

Uutena palveluna mainittakoon Puhutaan erosta-illat, joita on toteutettu 2018–2019 Skanssin Monitorissa. Illoissa on mukana eri järjestöjä, käräjäoikeus, seurakunnat ja lastenvalvojat.

### 5.4 Vammaispalvelut

Vammaispalveluiden osalta yhteydenotot koskivat asumispalveluiden palvelun sisältöä ja kohtelua. Nuorten ja työikäisten vammaisasiakkaiden asumispalvelut ostetaan yksityisiltä palveluntuottajilta. Asiakkaiden ja omaisten yhteydenotoissa esiin nousi erimielisyyksiä ja epäselvyyksiä palvelu- ja asiakassuunnitelmien sisällöstä ja tulkinnasta sekä kohtelusta. Lisäksi ilmeni asiakkaiden kokemaa epäselvyyttä oman asian etenemisessä vammaispalveluissa sekä viivettä oman sosiaalityöntekijän tavoittamisessa. Kielteisistä kuljetuspalvelupäätöksistä tuli muutamia yhteydenottoja oikaisuvaatimuksen tekemiseen liittyen.

YK:n Yleissopimuksessa vammaisten henkilöiden oikeuksista (artikla 19)

Suomi on muiden sopijamaiden mukana sitoutunut varmistamaan mm. että vammaisilla henkilöillä on yhdenvertaisesti muiden kanssa mahdollisuus valita asuinpaikkansa sekä se, missä ja kenen kanssa he asuvat, eivätkä he ole velvoitettuja käyttämään tiettyä asuinjärjestelyä.

Yleissopimuksella on sovittu myös että koko väestölle tarkoitettujen yhteisön palvelut ja järjestelyt ovat vammaisten henkilöiden saatavissa yhdenvertaisesti muiden kanssa ja vastaavat heidän tarpeitaan. 20 artiklassa: ”Sopimuspuolet toteuttavat tehokkaat toimet varmistaakseen vammaisille henkilöille mahdollisimman itsenäisen henkilökohtaisen liikkumisen, muun muassa: a) helpottamalla vammaisten henkilöiden henkilökohtaista liikkumista sillä tavalla kuin ja silloin kun he haluavat sekä kohtuulliseen hintaan; b) helpottamalla laadukkaiden liikkumisen apuvälineiden, laitteiden, apuvälineteknologian sekä erilaisten avustajien ja välittäjien saatavuutta vammaisille henkilöille, muun muassa tarjoamalla niitä kohtuulliseen hintaan”.

Vammaispalveluiden henkilöstössä on ollut vaihtuvuutta ja rekrytoinnissa haasteita. Vammaispalveluiden sosiaalityö ja sosiaaliohjaus sisältävät haastavaa, ammattitaitoa vaativaa asiakastyötä ja arviointia. Lisäksi vammaissosiaalityössä on esimerkiksi palveluasumisesta päätettäessä kyse elämänmittaisista palveluista.

Kolmessa perheessä lasten, joilla on erityishuollon päätös ja tarve kuntouttavalle päivähoitolle, iltapäivähoitolle ja kuljetuspalvelulle, palveluiden järjestäminen ja päätösten saaminen kesti kauan ja lasten vanhemmat joutuivat pyytämään sosiaaliamiehen apua saadakseen tietoa palveluista ja maksuista. Sosiaalihuoltolain 33§:n mukaan ”tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla”.

## **5.5 Vanhuspalvelut ja kotihoito**

Vanhuspalvelut - erityisesti vanhusten palveluasuminen ja kotihoito - olivat paljon esillä julkisuudessa vuoden 2018 syksystä alkaen. Sosiaaliamiehelle asiakkailta tai omisilta tuli kuitenkin vain muutamia yhteydenottoja. Kanteluja Lounais-Suomen aluehal-

lintovirastoon oli tehty ja AVI:n selvityspyyntöjä oli vuoden 2018 aikana tullut Hyvinvointitoimialan kirjaamoon 2 kpl. Vuonna 2016 tehty kotihoidon ostopalvelusopimus Luolavuori-Koivulan kotihoidossa päättyi tuottajapuolen irtisanoessa sopimuksen 2019 alkuvuodesta.

## **5.6 Sosiaalityö**

Sosiaalityöllä tarkoitetaan tässä aikuissosiaalityötä sosiaalitoimistoissa. Yhteydenottoja oli 7; syinä olivat mm. kohtelu sekä pitkät odotusajat sosiaalityöntekijän vastaanotolle pääsyssä. Sosiaaliamiehen toimenpiteitä olivat neuvonta ja muistutusneuvonta.

## **7. Sosiaaliamiehen toimenpiteitä vuonna 2018**

Sosiaaliamiehen toimenpiteitä ovat mm. neuvonta, muistutusneuvonta, asioiden selvittely asiakkaan kanssa eri viranomaisissa ja yksiköissä. Oikeusturvaneuvontaa voidaan antaa esimerkiksi neuvomalla asiakasta muutoksenhaun tekemisessä. Erityisesti Kelan muutoksenhaun tekemisissä asiakkaat tarvitsivat tukea siihen, että asiakas jaksoi tehdä tarpeelliseksi kokemansa muutoksenhaun. Muutostenhakujen pitkät käsittelyajat huolettivat asiakkaita. Sosiaaliamies voi myös ohjata asiakasta palvelujen piiriin tai hakemaan tiettyä etuutta.

Asiakkaille annetaan neuvontaa muistutuskäytännön ja kantelun eroista sekä eri valvontaviranomaisten, kuten Aluehallintoviraston, Valviran ja Eduskunnan oikeusasiamiehen toiminnan ja tehtävien painotuksesta.

Sosiaaliamies on vierailut kutsuttuna eri yksiköissä ja yhdistyksissä tiedottamassa sosiaaliamiehen palveluista ja tehtävästä ja muistutuskäytännöstä.

## 8. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset ja kantelut vuonna 2018

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista nojalla kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla tai muulla henkilöllä on oikeus tehdä asiasta muistutus. Muistutus tehdään kirjallisena sosiaalihuollon vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Yksityistä sosiaalihuoltoa koskeva muistutus tehdään kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuskäytännön tavoitteena on, että asiakkaalla on joustava ja nopea keino esittää mielipiteensä sille taholle, jolla on mahdollisuudet vaikuttaa tilanteen korjaamiseen. Muistutuksen tekemisessä asiakas voi saada neuvoa sosiaaliasiamieheltä, mutta asiakas itse tai hänen edustajansa on muistutuksen tekijä. Myös omainen voi tehdä muistutuksen.

Asiakkaan tulee saada kirjalliseen muistutukseensa selkeä ja asiallinen vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulisi käydä myös ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on mahdollisesti ryhdytty tai miten asia muuten on tarkoitus hoitaa. Kohtuullisena aikana muistutukseen vastaamiselle pidetään AVI:n ja oikeuskanslerin ohjeen mukaan neljää viikkoa.

Valvira ohjaa aluehallintovirastojen toimintaa niiden toimintaperiaatteiden, menettelytapojen ja ratkaisukäytäntöjen yhdenmukaistamiseksi sosiaalihuollon ohjauksessa ja valvonnassa. Lisäksi Valvira ohjaa ja valvoo sosiaalihuoltoa erityisesti silloin, kun kysymyksessä ovat: periaatteellisesti tärkeät tai laajakantoiset asiat, usean aluehallintoviraston toimialuetta tai koko maata koskevat asiat, asiat, jotka liittyvät Valvirassa käsiteltävään terveydenhuoltoon tai terveydenhuollon ammattihenkilöä koskevaan valvonta-asiaan ja asiat, joita aluehallintovirasto on esteellinen käsittelemään.

(<https://thl.fi/en/web/vammaispalvelujen-kasikirja/johtaminen-valvonta-ja-tilastot/vammaisalan-viranomaiset-ja-valvonta/sosiaalihuollon-valvonta>)

Aluehallintovirastossa ja Valvirassa sekä muissa valvontaviranomaisissa asian käsittely voi kestää useita kuukausia. Ylemmät valvontavirastot eivät käsittele samaa yksittäistä tapausta. Valvira ei siis käsittele Aluehallintovirastossa käsitellyssä olevaa asiaa. Aluehallintovirasto voi siirtää sinne tulleen kantelun käsiteltäväksi muistutuksena kunnassa. Sosiaaliasiamies voi antaa asiakkaalle neuvontaa siinä, mikä on kyseessä olevassa asiassa oikea viranomaistaho. Asiakkaalla on kuitenkin aina oikeus tehdä kantelu muistutuksen sijasta.

Turun Hyvinvointitoimialan kirjaamoon saapuneet muistutukset:

vuonna 2018	63 kpl
vuonna 2017	56 kpl

Hyvinvointitoimialan kirjaamossa muistutukset jaoteltiin 1. vanhus- ja vammaispalveluihin ja 2. perhe- ja sosiaalipalveluihin. Vanhus- ja vammaispalveluiden muistutuksista kolme kohdistui ostopalveluina järjestettäviin palveluihin. Perhe- ja sosiaalipalveluita koskevia muistutuksia oli 34, joista 20 kohdistui lastensuojelun eri yksiköihin tai toimijoihin.

Lounais-Suomen aluehallintovirastoon sosiaalihuollon palveluista tehtyjä kanteluita, jotka on sieltä siirretty Turun kaupungin hyvinvointitoimialalle käsiteltäväksi muistutuksena oli 12 kpl (13 kpl vuonna 2017).

Valvira siirsi Turun hyvinvointitoimialalle muistutuksena käsiteltäväksi 3 kantelua. Määrän nousun perusteella muistutuskäytännöstä tiedottamista tulee lisätä, jotta asiat käsiteltäisiin ensin asianomaisessa yksikössä ja asiakas saisi asiansa nopeammin käsittelyyn.

Aluehallintovirastosta tuli 19 selvityspyyntöä asiakkaiden kanteluiden johdosta. Näistä 13 koski vanhus- ja vammaispalveluita (16 pyyntöä vuonna 2017). Eduskunnan oikeusasiamieheltä tuli perhe- ja sosiaalipalveluiden kanteluiden johdosta seitsemän selvityspyyntöä.



## 9. Huomioita asiakkaan oikeuksista ja asemasta vuonna 2018

### 9.1 Sosiaalihuollon valvonta

Kunnalla on palvelujen järjestäjänä ja lisäksi alueensa yksityisen palveluntuotannon valvojana vastuu asiakkaiden perusoikeuksien toteutumisen turvaamisessa myös valvonnan keinoin.

Kunnan tehtävänä on valvoa, että kunnan asiakkaat saavat hoito- ja palvelusuunnitelman ja tehtyjen palvelupäätösten mukaiset palvelut. Kunnan tulee valvoa alueellaan sijaitsevien sosiaalipalveluyksiköiden toimintaa, eli sitä, pystyykö toimintayksikkö tarjoamaan asiakkaan tarvitseman hoidon ja palvelun.

Myös sosiaalihuollon asiakaslakiin perustuvalla muistutus- ja sosiaaliasiamiesjärjestelmällä on tärkeä rooli palvelujen tosiasiallisessa valvonnassa.

Vuonna 2018 huomio kiinnittyi valtakunnallisesti yksityisen sosiaalihuollon laatuun ja valvontaan erityisesti vanhusten palveluasumisessa. Etupäässä vanhusasiakkaiden omaiset tekivät eri valvontaviranomaisille kanteluita havaitsemistaan puutteista ja erityisesti hoitajien määrän vähyydestä.

Valvontaviranomaiset selvittivät lastensuojeluyksiköiden toimintaa. Tunnetuin tapaus vuonna 2018 oli eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen Pohjolakotiin tekemä ennalta ilmoittamaton tarkastus, joka johti selvityspyyntöihin ja eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuihin usean palvelunjärjestäjän osalta.

Myös päivähoidossa todettiin tiedotusvälineiden mukaan erityisesti pääkaupunkiseudulla ongelmia ja puutteita: lastentarhanopettajia oli liian vähän sekä kuntien että yksityisten tuottajien päiväkodeissa. Turussa varhaiskasvatuksen muistutukset käsitellään sivistystoimialalla.

Kunnilla on vastuu järjestämiensä ja ostamiensa palveluiden valvonnasta. Yksityisten, ostopalveluna ja palvelusetelinä järjestettävien palveluiden valvonnassa on havaittu puutteita; joko valvontaa ei ole, se on puutteellisesti järjestetty ja toteutettu tai siihen ei ole osoitettu tarpeeksi resursseja. Resurssin puute ilmenee sekä kunnissa että ylemmissä valvontaorganisaatioissa (esim. <https://www.uusisuomi.fi/kotimaa/271186-totuus-vanhustenhuollon-valvonnasta-selvisi-mina-olen-ainoa-joka-tee-tata-koko>). On ilmeistä, että palveluntuottajien omavalvontaan ja sopimuksiin on luotettu liiaksi. Omavalvonta on tärkeä tapa laadun varmistamiseksi, mutta sen tulee olla toimivaa ja oikein tehtyä ja henkilökunnan tulee olla osallisena omavalvonnan suunnittelussa ja sitoutua siihen.

Sosiaaliamiehen tietoon on tullut ja tiedotusvälineissä uutisoitiin, että yksityisten, kunnille ostopalveluna vanhusten asumispalvelua tarjoavien yritysten listoilla on ollut ns. haamuhoitajia. Yksityisten yritysten työntekijöitä on kielletty ilmoittamasta epäkohdista ja työntekijämitoituksen vajeesta tai muista epäkohdista.

Sosiaalihuoltolaissa on ollut jo yli kolmen vuoden ajan henkilöstöä koskeva epäkohdista ilmoittamisen velvoite. ”Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvalla on ollut ns. ilmoitusvelvollisuus 1.1.2016 alkaen sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa. Tarkoituksena on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisia että yksityisiä toimijoita.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Vanhuksen kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ikäihmisen ihmisarvoa alentava kohtelu. Epäkohdista on voitava ilmoittaa seuraamuksia pelkäämättä---Työntekijöiden oikeussuoja ei saa

vaarantua ilmoituksen vuoksi, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Henkilöstö on aiemmin saattanut jättää ilmoittamatta havaitsemiaan epäkohtia pelätessään oman asemansa puolesta. Havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta voi ilmoittaa salassapitosäännösten sitä estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata välittömästi, tulee ilmoituksen tehneen henkilön ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.” <https://www.valvira.fi/-/sosiaalihuollon-henkilostolla-on-velvollisuus-ilmoittaa-havaitsemistaan-epakohdista>

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on kerrottava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen toteuttamisesta. Valviran ohjeen mukaan Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä toimintayksikön omavalvontasuunnitelmaan. Turun vanhuspalveluiden omavalvonta-suunnitelmassa tämä mainitaan ja lisäksi mainitaan asiaan liittyvä lisäohje.

Valvira ja THL ovat laatineet ohjeita sosiaalipalveluiden palveluntuottajien valvontaa sekä ostopalvelusopimusten tekemiseen. Sopimuksissa tulee sopia myös valvonnan käytänteistä.

Vammaispalveluiden neuvottelupäivillä 5.6.2019 käsiteltiin palveluntuottajien valvontaa sekä ostopalvelusopimusten tekemistä. Ohessa Valviran lakimies Riitta Husson ohje valvontaan sekä lakimies Susanna Lehden ohje ostopalvelusopimusten tekemiseen.

<https://thl.fi/documents/470564/1669818/Riitta+Husso+VPN+esitys+5.6.2019.pdf/84087d47-b663-4056-81ee-00c04cc32a7b>

<https://thl.fi/documents/470564/1669818/Palveluntuottajan+valvonta+vammaispalveluissa+Lehti+05062019+.pdf/443d7ac4-b346-4d84-8caa-8e8896c0c2a9>

Valviran näkökulmasta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Vanhuspalvelulaissa säädettiin julkisille palvelujen tuottajille velvollisuus ottaa käyttöön suunnitelmallinen

omavalvonta vuoden 2015 alussa. Vastaava velvollisuus tuli kaikille yksityisille sosiaalipalveluille jo vuonna 2012. Uudessa sosiaalihuoltolaissa omavalvonta säädettiin otettavaksi käyttöön kaikissa sosiaalihuollon palveluissa 1.4.2015 alkaen.

Turussa sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköiden omavalvontasuunnitelmien tekemistä ja päivittämistä seuraa ja ohjeistaa Potilas- ja asiakasturvallisuusneuvottelukunta.

On muistettava, että lastensuojelun, vanhus- ja vammaispalveluiden yksiköiden kohdalla on kyse kaikkein heikoimmassa asemassa olevista asiakkaista, joiden mahdollisuudet puolustaa asemaansa ja oikeuksiaan on erityisen heikko. Lastensuojelun kohdalla lapsen oikeuksien toteutumisen valvontaa heikentää se, että lapsella ei välttämättä ole vanhempia tai muita omaisia valvomassa lapsen oikeuksia tai että myös lapsen vanhempien ja omaisten asema voi olla erittäin heikko.

Sekä julkisissa että yksityisissä sosiaalihuollon yksiköissä tulisi lisätä muistutuskäytännöstä tiedottamista. Muistutuskäytännön ensisijaisuutta kanteluun nähden tulee edelleen lisätä, koska se nopeuttaa asiakkaan asian käsittelyä.

## **9.2 Taloudellinen asema**

Vuosi 2018 ei tuonut ratkaisuja huonossa taloudellisessa tilanteessa olevien selviytymiseen. Yhteydenottajilla taloudelliseen ahdinkoon johtavia syitä olivat ylivelkaantuminen, jota pahensi työkyvyttömyys, sairauslomat ja terveydenhuoltomenot. Monen yhteydenottajan taloudellista tilannetta vaikeutti vuokranormiin nähden liian suuret asumiskustannukset ja jopa asumiskustannuksiltaan halvempaan asuntoon muuttaminen, kun asiakas ei saanutkaan muuttoavustusta tai joutui maksamaan kaksi vuokraa kuukauden aikana.

Kelan maksamassa perustoimeentulotuessa Turun vuoden 2018 vuokrat rajat kuukaudessa olivat yhden hengen taloudessa 540e, kahden hengen taloudessa 620e, kolmen hengen taloudessa 721e ja 861e ja 104e lisähenkeä kohti

(<https://www.kela.fi/documents/10180/0/Asumismenot+toimeentulo-tuki+2018.pdf/b2316c14-c74c-4c00-a5af-d496edc72086>).

Turku otti käyttöön sosiaalisen luototuksen lokakuussa 2018. Vuoden 2019 aikana saadaan tietoa ja kokemuksia luototuksen vaikutuksesta asiakkaiden tilanteeseen ja selviytymiseen.

Sosiaaliasiamies sai vuonna 2018 kutsun osallistua Takuusäätiön Toivo-hankkeeseen, joka on koonnut yhteen ylivelkaantuneiden parissa toimivia järjestöjä. Kolmas sektori huolehtii laajasti ja antaa palveluja, jotka eivät kuulu lakisääteisiin palveluihin.

Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän diakoniatyön asema kiireellisen taloudellisen avun antamisessa on vuosikaudet ollut merkittävä.

Toivo-hankkeeseen osallistuvilla järjestöillä on vahvaa näyttöä merkittävien taloudellisten ongelmien ja kriisien syistä. Näitä ovat etupäässä erilaiset pikavipit ja muut korkeakorkoiset lainat. Näiden Takuusäätiön ”sikavipeiksi” nimeämien vakuudettomien lainojen kustannukset velallisille ja yhteiskunnalle ovat merkittävät ja niiden suitsiminen lainsäädännöllä on ehdottoman tärkeää. Sosiaalisella luototuksella saattaa olla pikavippeihin turvautumista ja siten ongelmien syvenemistä ehkäisevä vaikutus.

Muita Toivo-hankkeen järjestöjen esiin tuomia ilmiöitä ovat uusien eläkeläisten eli vastikään eläkkeelle jääneiden velkaantuminen.

Kulutustottumuksilla ja talousosaamisen puutteilla on luonnollisesti yhteys toimeentulon ongelmiin ja velkaantumiseen. Terveystuonon kustannukset, etenkin maksukattoon kuulumattomien kustannusten kuten hammashoidon maksut sekä työttömyys ja sairauslomat ja työkyvyttömyys ovat myös merkittäviä taloudellisten ongelmien aiheuttajia. Uudistuvassa asiakas- ja potilasmaksulaissa maksukattoon sisällytetään julkisen hammashoidon lisäksi muitakin terveystuonon palveluja.

Seurakunnan diakoniatyölle ja järjestöille näyttää siirtyneen paljon vastuuta taloudellisen avun antamisen lisäksi myös erittäin haastavien taloudellisten ongelmien selvittämisessä ja taloussosiaalityön tekemisessä. Toimeentulotuen käsittely Kelassa jättää edelleen osan asiakkaista ilman tarpeellista palvelu- ja sosiaaliohjausta ja sosiaalityöntekijän palveluita. Aikuissosiaalityön ja etuuskäsittelyn asiakasneuvonnan mahdollisuuksia, keinoja ja vastuuta asiakkaan auttamisessa tulee edelleen kehittää.

### 9.3 Sosiaalityön ja sosiaalialan työn asema

Sosiaalityössä rekrytoinnin haasteet ovat yhteisiä kaikille isoimmille kaupungeille. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuli voimaan jo 2016; siitä saakka opiskelijoita ei ole voitu käyttää vuotta pidemmissä sijaisuuksissa. Turun Yliopisto kaksinkertaisti sosiaalityön aloituspaikkamäärän jo vuonna 2013 joten sosiaalityöntekijöitä on valmistunut ja valmistuu tällä hetkellä työmarkkinoille, mutta heistä on silti kilpailua. Organisaation muutoksilla ja työnkuvien terästämisellä koulutusta vastaaviksi voidaan turvata sosiaalityön ammattilaisten mahdollisuus keskittyä ydintehtäviin. Aikuissosiaalityössä ja sijaishuollossa muutoksia on tehty vuoden 2019 alussa. Tällä hetkellä rekrytoinnissa on haasteita mm. sijaishuollossa ja vammaispalveluissa.

Koulutetun ja pätevän työvoiman saanti ja pysyvyys ovat ongelma myös hoiva-alalla; erityisesti vanhustenhoidossa ja kotihoidossa. Työolot ja työssä viihtyminen ovat merkittäviä tekijöitä alan houkuttelevuuden takaamiseksi.

Vuonna 2015 annettu Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä alkaa: ”Tämän lain tarkoituksena on edistää asiakasturvallisuutta sekä sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun: 1) varmistamalla, että tässä laissa tarkoitetulla sosiaalihuollon ammattihenkilöllä on ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät valmiudet sekä mahdollisuus kehittää ja ylläpitää ammattitaitoaan;2) edistämällä sosiaalihuollon ammattihenkilöiden yhteistyötä ja tarkoituksenmukaisen tehtävärakenteen muodostamista asiakkaiden palvelutarpeet huomioon ottaen;”

Lakitekstissä katsotaan, että asiakasturvallisuutta ja asiakkaan oikeuksia edistetään varmistamalla sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tarvittava koulutus ja lisäksi mahdollisuus ammattitaidon kehittämiseen ja ylläpitämiseen. Lisäksi lain tarkoitus on edistää tarkoituksenmukaisen tehtävärakenteen muodostamista kuitenkin asiakkaiden tarpeet huomioiden.

Sosiaalihuollon palvelut, esimerkiksi sosiaalityö ja -ohjaus, lasten hoitaminen ja ohjaaminen tai vanhuksen hoitaminen kotihoidossa tai palvelutalossa on aina ihmisen; koulutetun, ammattitaitoisen ihmisen tekemää työtä. Asiakkaan oikeuksien toteutuminen sosiaalihuollossa voidaan taata vain varmistamalla ja ammattitaitoisen työvoiman saanti, työntekijöiden työhyvinvointi ja pysyvyys.

Lopuksi

Lähteet

<http://stm.fi/potilasasiamies-sosiaaliasiamies>

Sosiaalihuoltolaki <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp447036112>

[https://www.oikeusasiamies.fi/fi\\_FI/-/sosiaalityontekijoiden-kohtuuton-tyotaakka-vaarantaa-sijaishuollon-valvonnan-ja-kodin-ulkopuolelle-sijoitetun-lapsen-oikeuksien-to-teutumisen](https://www.oikeusasiamies.fi/fi_FI/-/sosiaalityontekijoiden-kohtuuton-tyotaakka-vaarantaa-sijaishuollon-valvonnan-ja-kodin-ulkopuolelle-sijoitetun-lapsen-oikeuksien-to-teutumisen)

LAPE:n selvitysmiehen Aulikki Kananojan 2019 antamassa loppuraportti  
[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161379/Selvityshenki-  
lon\\_edellytykset\\_lastensuojelun.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161379/Selvityshenki-<br/>lon_edellytykset_lastensuojelun.pdf?sequence=4&isAllowed=y)