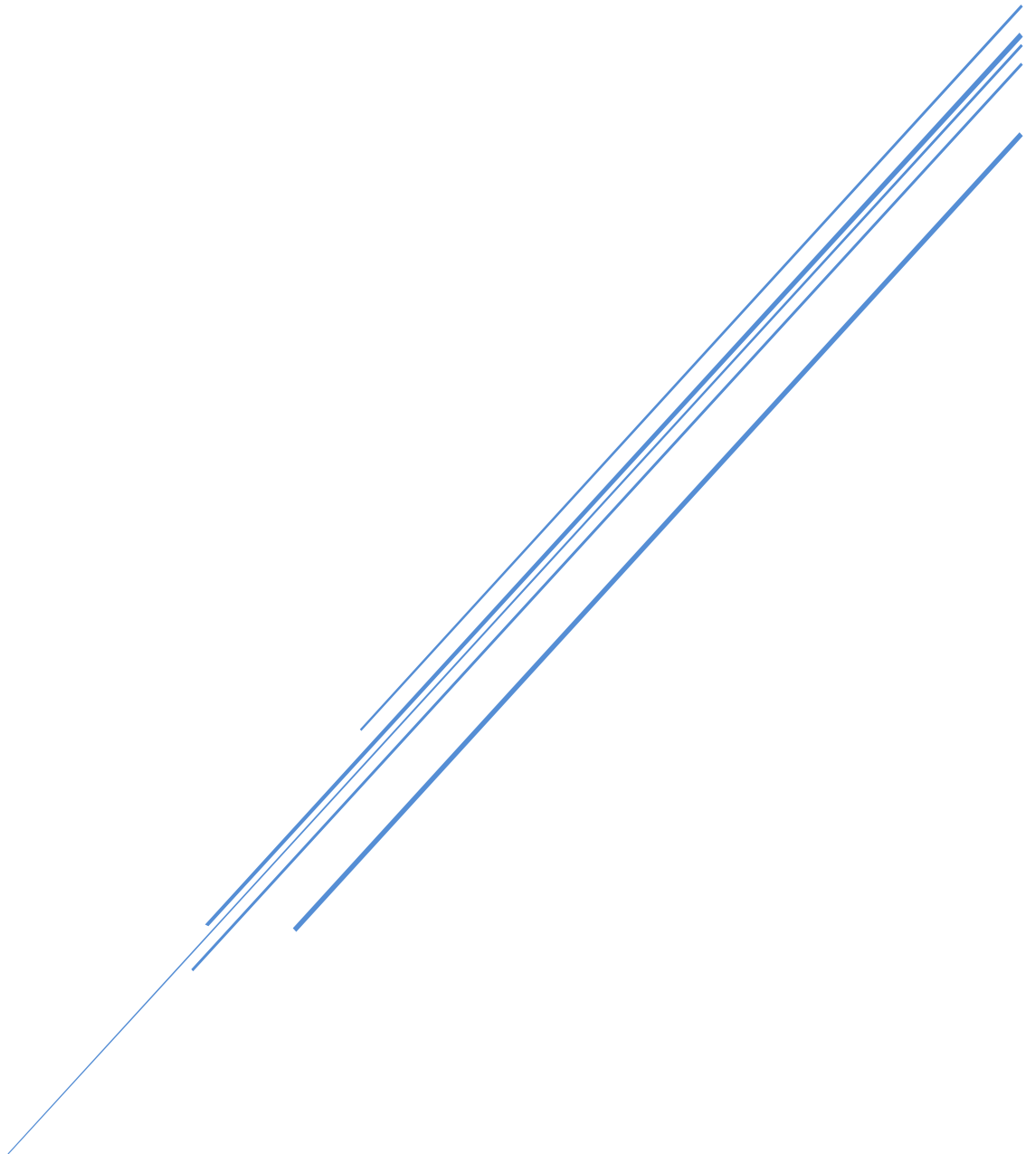


SOSIAALIASIEHEN SELVITYS TURUN  
KAUPUNGINHALLITUKSELLE ASIAKKAIDEN OIKEUKSIEN  
TOTEUTUMISESTA VUONNA 2019



Sari Huusko  
Sosiaaliasiamies

## 1. Johdanto

Tämä Turun sosiaaliasiamiehen selvitys perustuu asiakkaiden, heidän edustajiensa ja eri ammattihenkilöiden yhteydenottoihin vuoden 2019 aikana.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Laissa säädetään lisäksi asiakkaan oikeudesta saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista, oikeudesta päätökseen sekä palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Laissa säädetään myös muun muassa salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta.

Kuntalainen voi tarvittaessa olla yhteydessä kuntansa nimeämään sosiaaliasiamieheen saadakseen neuvontaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista.

## 2. Sosiaaliasiamiehen tehtävä

Sosiaalihuollon asiakaslain (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista) mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Kunnan sosiaaliasiamies toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi:

- tiedottamalla asiakkaan oikeuksista
- neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvomalla muistutuksen laatimisessa
- raportoimalla asiakkaan aseman ja oikeuksien kehitymisestä 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. Turun sosiaaliasiamiehen työnkuvassa vammaisneuvoston sihteerin tehtävien hoitoon on määritelty 20% työajasta.

Sosiaalihuollon palveluita ovat seuraavat:

Aikuissosiaalityö

Lapsiperhesosiaalityö

Lastensuojelu

Etuuskäsittely ja asiakasneuvonta

Päihdepalvelut

Vanhuspalvelut

Kotihoito

Vammaispalvelut

Varhaiskasvatus

Kuntouttava työtoiminta

Koulukuraattorin palvelut

Kasvatus- ja perheneuvola

Kelan palvelut ja etuudet, vakuutusasiat ja asuntoasiat eivät kuulu sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita palveluiden saatavuuteen ja laatuun liittyvissä kysymyksissä sekä sosiaalihuollon asiakkaan

oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä, kuten muutoksenhaut päätöksiin sekä kantelut ylempille valvontaviranomaisille. Myös sosiaalihuollon työntekijät ja muut em. asioita kohtaavat voivat olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen.

Sosiaaliasiamies ei voi tehdä eikä muuttaa päätöksiä.

Sosiaaliasiamies neuvoo sekä julkisten että yksityisten sosiaalipalveluita tarjoavien yksiköiden asiakkaita. Palvelusetelillä ostettavat palvelut kuuluvat kuluttajasuojalain piiriin, mutta kunnalla on velvollisuus valvoa alueellaan olevia palveluntuottajia.

Sosiaalihuollon yksiköissä tulee tarvittaessa neuvoa asiakasta kääntymään sosiaaliasiamiehen puoleen ja sosiaaliasiamiehen yhteystiedot tulee olla asiakkaiden saatavilla.

Sosiaaliasiamiehen palvelut ja neuvonta on maksutonta.

Valtaosa yhteydenotoista tulee sosiaaliasiamiehelle puhelimitse. Myös neuvonta on useimmiten mahdollista toteuttaa puhelimitse. Tarvittaessa asiakkaalle varataan puhelimesta vastaanottoaika ja neuvontaa annetaan vastaanotolla sosiaaliasiamiehen toimistossa. Myös sähköpostitse tulee enenevässä määrin yhteydenottoja. Sosiaaliasiamies tekee myös kotikäyntejä tai laitospäyntejä tarvittaessa, jos asiakkaalla on vaikeuksia tulla vastaanotolle; kuten iäkkäät tai vaikeavammaisat henkilöillä, jotka joutuvat käyttämään taksia tai kuljetuspalvelua.

Sosiaaliasiamiehellä on mahdollisuus auttaa asiakkaita esimerkiksi muistutusten tai muiden asiakirjojen kirjoittamisessa, jos asiakkaalla on niiden tekemisessä haasteita. Myös tulkkia käytetään tarvittaessa.

### 3. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen vuonna 2019

Sosiaaliasiamiehen tilastointiin merkittiin vuonna 2019 215 yhteydenottoa. Vuonna 2018 yhteydenottoja tuli 200. Sähköpostitse otetaan enenevästi yhteyttä, mutta myös henkilökohtaiset tapaamiset ovat lisääntyneet.

### 3.1 Toimeentulotuki

Toimeentulotuen osalta sosiaaliasiamiehelle tuli kolmekymmentä yhteydenottoa. Monet yhteydenotot liittyivät Kelan perustoimeentulotukeen ja lähinnä Kelan kielteisiin päätöksiin. Sosiaaliasiamies antoi neuvontaa sekä muutoksenhakuun että ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen hakemiseen. Vaikka perustoimeentulotuki on siirtynyt Kelalle jo vuoden 2017 alusta, edelleen asiakkailta on vaikeutta hahmottaa Kelan perustoimeentulotuen ja kunnan harkinnanvaraisen toimeentulotuen eroa ja miten asiakkaan tulisi toimia. Asiakkaita on pitänyt ohjeistaa hakemaan neuvontaa Kelasta ja/tai Etuuskäsittelystä. Tilanne on joillekin asiakkaille monimutkainen ja kuormittava ja asiakkaat kokevat joutuvansa luukulta luukulle-tilanteeseen.

Näyttää siltä, että Kela ei ohjeista asiakkaita tarvittavassa määrin muutoksenhaussa eikä ehkäisevän/täydentävän toimeentulotuen hakemiseen.

### 3.2 Lastensuojelu

Lastensuojelua koskevia yhteydenottoja tuli 62, mikä on 9 yhteydenottoa enemmän kuin vuonna 2018. Yhteydenotoissa korostui sijaishuollon osalta lapsen vastuusosiaalityöntekijän puuttuminen kokonaan. Sijoitetulla lapsella ja hänen vanhemmillaan ei näissä tapauksissa ollut tiedossa lapsen vastuusosiaalityöntekijää ja /tai he eivät tavoittaneet tätä.

Vastuusosiaalityöntekijän puutuessa johtava sosiaalityöntekijä toimi näiden lasten vastuusosiaalityöntekijänä, mutta asiakkailta oli vaikeuksia tavoittaa myöskään tätä.

Lapsen asiakassuunnitelman päivittäminen viivästyi useissa tapauksissa .

Asiakassuunnitelmaa on arvioitava ja tarkistettava aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Asiakassuunnitelman tulee sisältää kirjaukset lapsen ja perheen palvelujen ja tuen tarpeesta, niistä olosuhteista ja asioista, joihin pyritään vaikuttamaan, palveluista ja muista tukitoimista, joilla tuen tarpeeseen pyritään vaikuttamaan, arvioidusta ajasta, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan, asianosaisten eriävistä näkemyksistä tuen tarpeeseen ja tukitoimien järjestämiseen

sekä sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän henkilökohtaisista tapaamisista.

Asiakkaiden yhteydenotoissa tuli esille, että asiakassuunnitelman päivittäminen viivästyi joissain tapauksissa jopa kuudella kuukaudella. Yhteydenottajat, eli lasten vanhemmat tai lapset itse, eivät saaneet myöskään tietoa siitä, milloin heidän asiakassuunnitelmansa tullaan päivittämään.

Lastensuojelun sijaishuollon mukaan syitä asiakassuunnitelmien päivittämisen ja yhteydenottojen viivästymisiin oli syynä sosiaalityöntekijöiden puute, sosiaalityöntekijöiden vaihtuminen sekä kiire. Ellei sijoitetulla lapsella ollut hänen asioistaan vastaavaa sosiaalityöntekijää, lapsen asioista vastasi johtava sosiaalityöntekijä. Vuoden 2019 keväällä yhdestätoista sosiaalityöntekijästä oli pahimmillaan työssä vain neljä.

Yhteydenotoissa ilmenevät asiat liittyvät lapsen oikeuksiin, joita lastensuojelulain on tarkoitus turvata:

”Lapsen oikeus tavata sosiaalityöntekijää

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän täytyy huolehtia, että lapsi saa sijaishuollossa tietoa omasta tilanteestaan ja voi tavata sosiaalityöntekijäänsä kahden kesken. Näin lapsi voi keskustella itseään ja sijaishuoltoaan koskevista asioista luottamuksellisesti.

Sijoittava työntekijä saa tapaamisissa tietoa lapsen sijaishuollosta ja voi valvoa lapsen edun toteutumista. Velvollisuus koskee sekä huostaanotettua että kiireellisesti sijoitettua lasta.”

[Lastensuojelulaki 53 § \(Finlex\)](#)(Lainaus Lastensuojelun käsikirjasta)

Vuoden 2019 aikana sijaishuollon henkilöstömäärää pyrittiin lisäämään ja samalla siirryttiin systeemiseen työhön. Lisäksi vuoden 2019 alussa aloitti toimintansa lastensuojelun sijaishuollon tukipalvelut-yksikkö, jonka tehtäviä ovat: ympärivuorokautisten lastensuojelupalvelujen valvonta ja tarkastuskäynnit, ilmoituksenvaraisten palveluntuottajien toiminnan valvonta, sosiaalityön ja

lastensuojelun palvelupyyntöjen koordinointi, tukiperheiden ja perhehoitajien rekrytointi, valmennus ja kouluttaminen sekä perhetukikeskusten sosiaalityö.

Lounais-Suomen aluehallintovirasto pyysi 22.2.2019 Turun kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalta selvitystä lastensuojelun sijaishuollon tilanteesta ja kyvystä selviytyä tehtävistään. Lounais-Suomen aluehallintovirastolle annetussa selvityksessä todetaan mm.että, ”sijaishuollon sosiaalityön avoinna oleviin vakansseihin rekrytoidaan aktiivisesti sosiaalityöntekijöitä ja ohjaajia. Yksikön vaikeaan työtilanteeseen haetaan ratkaisuja niin akuutisti tilapäisten vakanssien lisäämisellä kuin pidemmällä tähtäyksellä henkilöstösuunnittelussa. Sosiaalityöntekijöiden työkuormaa pyritään kohtuullistamaan palkkaamalla yksikköön lisää sosiaaliohjaajia, joiden saatavuus nykyisessä rekrytointitilanteessa on sosiaalityöntekijöitä parempi. Tarkoituksenmukaisella työnjaolla pystytään jatkossa parantamaan niin sosiaalityöntekijän mahdollisuutta tavata lasta kuin asiakassuunnitelmien saattamista ajan tasalle.”

Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen 17.12.2018 antaman Pohjolakotiin 17.4.-18.4.2018 tehdyn päätöksen johdosta (EOAK/3673/2018) Turun sosiaali- ja terveyslautakunta ilmoitti 28.12.2018 seuraavista toimenpiteistä:

(Sijaishuollon) ”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.”

Vuonna 2019 sijaishuollossa oli 11 sosiaalityöntekijän vakanssia, joista kolme on tilapäisiä 31.12.2020 saakka.

### 3.3 Vanhuspalvelut

Vanhuspalveluissa valtakunnallisesti alkoi jo vuoden 2018 aikana paljastua epäkohtia palveluiden laadussa. Palvelun laadun puutteista tehtiin Suomessa muistutuksia ja kanteluja sekä kotihoidosta että suuressa määrin asumispalveluista myös vuonna 2019.

Sosiaaliamiehelle tuli vuoden 2019 aikana 28 ikääntyneiden palveluita koskevaa yhteydenottoa, joista puolet oli tiedusteluja ja puolet tyytymättömyyttä palveluun. Muistutusneuvontaa sosiaaliamies antoi yhdeksän kertaa eli noin kolmasosassa yhteydenottoista. Huomattakoon, että ikääntyneiden palveluita koskevia muistutuksia ja kanteluita tehdään myös ilman yhteydenottoa sosiaaliamieheen.

### 3.4 Vammaispalvelut

Vammaispalveluita koskevia yhteydenottoja sosiaaliamiehelle tuli 28 kpl (vuonna 2018 35 kpl). Yhteydenottojen yleisin syy oli tyytymättömyys palvelun toteuttamiseen ja seuraavaksi yleisin syy tyytymättömyys päätökseen. Eniten oltiin tyytymättömiä sekä vammaispalvelulain että sosiaalihuoltolain mukaisiin kuljetuspalvelupäätöksiin.

Sosiaaliamies ohjeisti asiakasta muutoksenhaussa viidessä tapauksessa. Muistutusneuvontaa sosiaaliamies antoi kahdeksassa tapauksessa. Asioiden sovittelua ja selvittelyä asiakkaan asiassa sosiaaliamies antoi yhdeksässä tapauksessa eli kolmasosassa yhteydenottotapauksista. Selvittelyn kohteena oli mm. taloudellinen tilanne, toimeentulotuki, eläkkeet ja vakuutukset, vammaispalvelut, vammaispalvelupäätökset ja asuntoasiat. Yhteydenottajilla -vammaispalvelun asiakkailla- saattoi olla erittäin suuria haasteita asioittensa hoitamisessa, jaksamisessa ja ymmärtämisessä. Vammaispalvelun asiakkaiden sosiaalinen ja taloudellinen tilanne on usein erittäin monimutkainen ja ongelmat laaja-alaisia. sosiaalityön. Tämän vuoksi myös sosiaalityön tulisi olla monialaista, helposti saatavilla ja vammaisen henkilön osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta tukevaa.



Tämä asia on huomioitu myös mm. STM:n selvityksessä Tiekartta 2030 Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys ([http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161612/R41\\_19\\_Tiekartta\\_2030.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161612/R41_19_Tiekartta_2030.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Sosiaalisen tuen ja neuvonnan tarve on)

### 3.5 Aikuissosiaalityö

Yhteydenottoja aikuissosiaalityön osalta tuli kolmekymmentä. Yhteydenotoista 25:ssä oli kyseessä jonkinlaisen tiedon tarve ja viidessä tyytymättömyys palveluun. Tyytymättömyyden syitä oli sosiaalityöntekijöiltä tai sosiaalitoimistosta saadun neuvonnan laatu ja päätösten muuttuminen asiakkaan sosiaalitoimiston vaihduttua.

Aikuissosiaalityötä koskevassa 21.5.2019 annetussa vastauksessa sosiaali- ja terveyslautakunnan selvityspyyntöön on todettu aikuissosiaalityön asiakasmäärän olleen vuoden 2019 maaliskuun lopussa 1217 asiakasta. Vastauksessa todetaan, että alkuvuoden 2019 aikana uudet asiakkaat joutuivat odottamaan ensimmäistä aikaa sosiaalityöntekijälle liian pitkään. Tämän vuoksi toimintakäytäntöjä muutettiin siten, että Palveluohjausyksikkö ottaa vastaan kaikki uudet asiakkaat, antaa alkuvaiheen ohjausta ja neuvontaa sekä tekee alkuvaiheen arvioinnin asiakkaasta. Tässä vaiheessa myös arvioidaan asiakkaan pitkäaikaisemman sosiaalityön tarve ja tarvittaessa ohjataan sosiaalityöntekijän asiakkaaksi.

(Selvityspyyntö aikuissosiaalityön tilanteesta  
<http://ah.turku.fi/sosterla/2019/0522009x/3910483.htm>)

### 4. Muistutukset ja kantelut sekä oikaisupyynnöt

Sosiaalipalveluiden asiakkaalla tai muulla henkilöllä on oikeus tehdä muistutus palvelun vastuhenkilölle. Asiakasta tulee informoida muistutuksen tekemisen mahdollisuudesta. Sosiaaliasiamies voi antaa neuvontaa muistutuksen tekemisessä. Muistutus on parasta tehdä kirjallisena. Ohjeet muistutuksen tekemiseen löytyvät mm. osoitteesta [www.turku.fi/sosiaaliasiamies](http://www.turku.fi/sosiaaliasiamies).

Sosiaalipalveluita koskevia muistutuksia kirjattiin vuonna 79 kpl. Näistä 22 kpl saapui Lounais- Suomen aluehallintovirastosta siirrettynä käsiteltäväksi muistutuksena.

Muistutukset jaoteltuna palvelun mukaan:

perhe- ja sosiaalipalvelut	13 kpl
vammais- ja vanhuspalvelut	9
kotihoito	9
vammaispalvelut	2
vanhuspalvelut	11
lastensuojelu	4
sosiaalipäivystys	3
lastenvalvoja	4
perheoikeudellinen yksikkö	2
kouluterveydenhoito	2
neuvola	1
jälkihuolto	1

Muistutusten määrä 2017-2019

vuosi	kpl
2017	56
2018	63
2019	79

Vuoden 2019 aikana kirjaamoon saapuneet oikaisupyynnöt:

Toimeentulotuki 36 kpl

Vammaispalvelulain mukainen

kuljetuspalvelu 26

Vammaispalvelu 24

Lastensuojelu 2

Vuoden 2019 aikana Hallinto-oikeudesta tulleet päätökset:

toimeentulotuki 4 kpl

kuljetuspalvelut 4

vammaispalvelut 4

perhe- ja sosiaalipalvelut 3

omaishoidontuki 3

asiakirjajulkisuus 1

Valvirasta päätöksiä tai selvityspyyntöjä oli kirjattu yhteensä 6pkl. Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuja oli kirjattu lastensuojelua koskevia kolme ja yksi toimeentulotukea ja asumista koskeva. (Tiedot saatu Hyvinvointitoimialan kirjaamosta)

## 5. Sosiaalipalveluiden valvonta

Kunnalla on palvelujen järjestäjänä ja alueensa yksityisen palveluntuotannon valvojana ensisijainen ja keskeisin rooli 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 sopimuksen ja asiakassuunnitelman mukaisesti.

Vuonna 2018 valvonnan puuttumiseen havahduttiin kunnissa ympäri Suomen. Vuonna 2019 valmisteltiin Hyvinvointitoimialan käyttöön Yksityisten sosiaalipalveluiden valvontasuunnitelma, jonka sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi kokouksessaan 20.1.2020.

Vuonna 2019 Turun sosiaalihuollon toimintayksiköissä päivitettiin omavalvontasuunnitelmia. Tärkeä osa toimintayksikön omavalvontasuunnitelmaa on, että siihen sisältyy tietoa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta ja siitä kuinka ilmoitusvelvollisuutta toteutetaan. Ilmoitusvelvollisuuden täyttäminen on osa omavalvontaa ja työnantajan tulee hyödyntää sitä toiminnan kehittämisessä.

(<https://www.valvira.fi/-/sosiaalihuollon-henkilostolla-on-velvollisuus-ilmoittaa-havaitsemistaan-epakohdista>)

## 6. Sosiaaliasiamiehen huomioita

Lapsella on erityisiä oikeuksia sijaishuollon aikana. Lastensuojelulain mukaan näitä ovat muun muassa oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja tarpeita vastaavaan sijaishuoltopaikkaan, oikeus hyvään kohteluun, oikeus tavata hänelle läheisiä ihmisiä, oikeus tavata sosiaalityöntekijää, oikeus saada tietoa omasta tilanteestaan ja oikeus saada käyttövaroja.

Lapsen oikeuksien toteutumisesta vastaavat sijoittajakunnan sosiaaliviranomaiset, sijaishuoltopaikka ja lapsen vanhemmat. Kaikilla osapuolilla on velvollisuus toimia lapsen oikeuksien toteutumiseksi.

Lastensuojelulaki 52 § (Finlex)

Turun lastensuojelun sijaishuollossa vuoden 2019 aikana pyrittiin vahvistamaan sijaishuollon toimintaa perustamalla uusia virkoja sekä tekemällä muutoksia organisaation sisällä.

Tietyt sosiaalihuollon ja lastensuojeluntehtävät kuuluvat lakisääteisesti vain viranomaiselle, eikä niitä voida siirtää muualle. Tämän vuoksi, sekä lastensuojelunlaadun ja pysyvyyden takaamiseksi on huolehdittava sosiaalityöntekijöiden saatavuudesta, riittävydestä ja jaksamisesta.

Vammaispalveluiden osalta merkille pantavaa on kuljetuspalvelupäätösten muutoksenhakujen määrä. Osalla vammaispalveluiden asiakkaista on suuria vaikeuksia asioiden hoitamisessa ja he tarvitsevat asioidensa hoitoon sosiaalihuollon ammattilaisen apua. Esimerkiksi erilaisten aivotapahtumien jälkeen asiakas tarvitsee enemmän kuin tavanomaista ohjausta erilaisten lomakkeiden täyttämässä.

Ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki on asiakkaille usein vaikeasti hahmotettava kokonaisuus. Muutoksenhaun tekeminen sekä Kelan että etuuskäsittelyn kielteisiin päätöksiin on monimutkaista ja käsittely vie aikaa. Turun kaupungin ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisen perusteita ei ole asiakkaan löydettävissä Turun kaupungin nettisivuilta.

Asunnottomuus väestömäärään suhteutettuna oli vuonna 2019 ARA:n tilaston mukaan Turussa toiseksi suurinta (2,2 asunnotonta tuhatta asukasta kohti) Helsingin

(2,6) jälkeen. (Tampere 1,4). Asunnottomuus väheni vuodesta 2018 vuoteen 2019 eniten Helsingissä ja Turussa. Asunnottomuuteen tai asunnottomuuden uhkaan liittyviä yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle muutamia ja asunnottomuus oli syy tai seuraus yhteydenottajien erittäin haastaville sosiaalisille ongelmille. Yhteydenottajien asunnottomuus oli yleensä pitkäaikaista; useiden kuukausien mittaista.

Asunnottomuus aiheuttaa lisääntyvänä palveluiden tarpeena kustannuksia terveydenhuollolle ja sosiaalihuollolle. Toisaalta puutteet terveydenhuollon- etenkin mielenterveyspalveluiden, päihde- ja sosiaalihuollon palveluiden puute lisäävät asunnottomuuden riskiä.

Yhteydenottojen vertailu 2018 ja 2019				
	2019		2018	
	kpl	%	kpl	%
Päätökset/sopimukset	<a href="#">43</a>	20%	44	21,9%
Jonotus- tai käsittelyaika	<a href="#">12</a>	5,6%	4	2%
Selvitys toimenpidevaihtoehdoista	<a href="#">3</a>	1,4%	10	5%
Palvelun toteuttaminen	<a href="#">61</a>	28,4%	38	18,9%
Kohtelu	<a href="#">18</a>	8,4%	13	6,5%
Tietosuoja	<a href="#">10</a>	4,7%	4	2%
Maksuasiat	<a href="#">5</a>	2,3%	21	10,4%
Itsemääräämisoikeus	<a href="#">14</a>	6,5%	10	5%
Tiedontarve	<a href="#">88</a>	40,9%	101	50,2%
Muu syy	<a href="#">13</a>	6%	28	13,9%
<a href="#">Yhteydenoton tehtäväalue</a>	lkm.	%	vert.lkm.	%
Toimeentulotuki	<a href="#">30</a>	14%	27	13,4%
Lastensuojelu	<a href="#">62</a>	28,8%	53	26,4%
Ikääntyneiden palvelut	<a href="#">28</a>	13%	24	11,9%
Vammaispalvelut	<a href="#">28</a>	13%	35	17,4%
Kehitysvammahuolto	<a href="#">4</a>	1,9%	5	2,5%
Omaishoidon tuki	<a href="#">1</a>	0,5%	3	1,5%
Perheasiat	<a href="#">8</a>	3,7%	6	3%
Kotipalvelu (kotihoito)	<a href="#">8</a>	3,7%	6	3%
Päihdehuolto	<a href="#">4</a>	1,9%	3	1,5%
Lasten päivähoito	0	0%	7	3,5%
Sosiaalityö (muu kuin edellä)	<a href="#">30</a>	14%	10	5%
Muu palvelu	<a href="#">25</a>	11,6%	40	19,9%
<a href="#">Toimenpiteet</a>	lkm.	%	vert.lkm.	%

Kuunneltu/viesti vastaanotettu	<u>7</u>	3,3%	4	2%
Ohjaus/neuvonta	<u>96</u>	44,7%	127	63,2%
Muistutusneuvonta	<u>45</u>	20,9%	39	19,4%
Kanteluneuvonta	<u>7</u>	3,3%	5	2,5%
Muu oikeusturvaneuvonta	<u>27</u>	12,6%	28	13,9%
Selvittäminen/sovittelu	<u>49</u>	22,8%	44	21,9%
Vaikuttamistoiminta	<u>5</u>	2,3%	5	2,5%
Muu toimenpide	<u>4</u>	1,9%	7	3,5%
<u>Yhteydenottaja</u>	lkm.	%	vert.lkm.	%
Sosiaalihuollon asiakas	<u>120</u>	55,8%	98	48,8%
Edunsaaja/muu	<u>1</u>	0,5%	11	5,5%
Henkilöstö	<u>7</u>	3,3%	16	8%
Muu	<u>87</u>	40,5%	76	37,8%
<u>Yhteydenotto</u>	lkm.	%	vert.lkm.	%
Puhelimitse	<u>143</u>	66,5%	132	65,7%
Sähköpostilla	<u>27</u>	12,6%	40	19,9%
Kirjeellä	<u>1</u>	0,5%	1	0,5%
Muu	<u>41</u>	19,1%	28	13,9%
Ei valittu	3	1,4%	0	0%
	lkm.	%	vert.lkm.	%



<u>Yhteydenoton luonne</u>					
Tiedustelu	<u>121</u>	56,3%	115	57,2%	
Tyytymättömyys	<u>92</u>	42,8%	83	41,3%	
Ei valittu	2	0,9%	3	1,5%	
Jonotus- tai käsittelyaika	<u>12</u>	5,6%	4	2%	
Selvitys toimenpidevaihtoehdoista	<u>3</u>	1,4%	10	5%	
Palvelun toteuttaminen	<u>61</u>	28,4%	38	18,9%	
Kohtelu	<u>18</u>	8,4%	13	6,5%	
Tietosuoja	<u>10</u>	4,7%	4	2%	
Maksuasiat	<u>5</u>	2,3%	21	10,4%	
Itsemääräämisoikeus	<u>14</u>	6,5%	10	5%	
Tiedontarve	<u>88</u>	40,9%	101	50,2%	
Muu syy	<u>13</u>	6%	28	13,9%	

<u>Yhteydenoton tehtäväalue</u>	lkm.	%	vert.lkm.	%
Toimeentulotuki	<u>30</u>	14%	27	13,4%
Lastensuojelu	<u>62</u>	28,8%	53	26,4%
Ikääntyneiden palvelut	<u>28</u>	13%	24	11,9%
Vammaispalvelut	<u>28</u>	13%	35	17,4%
Kehitysvammahuolto	<u>4</u>	1,9%	5	2,5%
Omaishoidon tuki	<u>1</u>	0,5%	3	1,5%
Perheasiat	<u>8</u>	3,7%	6	3%
Kotipalvelu (kotihoito)	<u>8</u>	3,7%	6	3%
Päihdehuolto	<u>4</u>	1,9%	3	1,5%
Lasten päivähoido	0	0%	7	3,5%
Sosiaalityö (muu kuin edellä)	<u>30</u>	14%	10	5%
Muu palvelu	<u>25</u>	11,6%	40	19,9%

	lkm.	%	vert.lkm.	%
--	------	---	-----------	---

<b><u>Toimenpiteet</u></b>				
Kuunneltu/viesti vastaanotettu	<u>7</u>	3,3%	4	2%
Ohjaus/neuvonta	<u>96</u>	44,7%	127	63,2%
Muistutusneuvonta	<u>45</u>	20,9%	39	19,4%
Kanteluneuvonta	<u>7</u>	3,3%	5	2,5%
Muu oikeusturvaneuvonta	<u>27</u>	12,6%	28	13,9%
Selvittäminen/sovittelu	<u>49</u>	22,8%	44	21,9%
Vaikuttamistoiminta	<u>5</u>	2,3%	5	2,5%
Muu toimenpide	<u>4</u>	1,9%	7	3,5%

<b><u>Yhteydenottaja</u></b>	lkm.	%	vert.lkm.	%
Sosiaalihuollon asiakas	<u>120</u>	55,8%	98	48,8%
Edunsaaja/muu	<u>1</u>	0,5%	11	5,5%
Henkilöstö	<u>7</u>	3,3%	16	8%
Muu	<u>87</u>	40,5%	76	37,8%

<b><u>Yhteydenotto</u></b>	lkm.	%	vert.lkm.	%
Puhelimitse	<u>143</u>	66,5%	132	65,7%
Sähköpostilla	<u>27</u>	12,6%	40	19,9%
Kirjeellä	<u>1</u>	0,5%	1	0,5%
Muu	<u>41</u>	19,1%	28	13,9%
Ei valittu	3	1,4%	0	0%

<b><u>Yhteydenoton luonne</u></b>	lkm.	%	vert.lkm.	%
Tiedustelu	<u>121</u>	56,3%	115	57,2%
Tyytymättömyys	<u>92</u>	42,8%	83	41,3%
Ei valittu	2	0,9%	3	1,5%

Vuoden 2019 N=228kpl, koska valittu useampi vaihtoehto/yhteydenotto

