



K O S K E
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

RAPORTTEJA 53

HANKASALMI, JOUTSA, JYVÄSKYLÄ, JÄMSÄ,
KANNONKOSKI, KARSTULA, KEURUU, KINNULA,
KIVIJÄRVI, KONNEVESI, KUHMÖINEN, KYJJÄRVI,
LAUKAA, LUHANKA, MULTIA, MUURAME,
PETÄJÄVESI, PIHTIPUDAS, SAARIJÄRVI,
TOIVAKKA, UURAINEN,
VIITASAARI JA ÄÄNEKOSKI

**KESKI-SUOMEN SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUKSEN
SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
VUODELTA 2021**

EIJA HIEKKA
SIVI TALVENSOLA
TARU PAAVOLAINEN

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Raportteja 53

Osoite:

Matarankatu 4
40100 Jyväskylä

koskeverkko.fi

ISBN 978-952-5477-56-6

ISSN 1459-479X (verkkojulkaisu)

Jyväskylä 2022

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Hiekka Eija, Paavolainen Taru & Talvensola Sivi
Raportin nimi	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2021
Kustantaja	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Vuosi	2022
Sivumäärä	53 sivua + 3 liitettä
Sarjanro	Raportteja 53

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiestoiminta on ulottunut vuodesta 2015 koko Keski-Suomen maakuntaan ja edelleen myös Kuhmoisiin. Sosiaaliasiamiehen työaluetta on julkinen ja yksityinen sosiaalihuolto sekä varhaiskasvatus. Kosken sosiaaliasiamiehen selvitys koostuu maakunnallisesta tarkastelusta ja kuntakohtaisesta osuudesta.

Sosiaaliasiamiehelle tuli vuonna 2021 sopimuskunnista selvitettäväksi 439 eri asiaa (401 vuonna 2020). Yleisimmin yhteydenotto liittyi nytkin lastensuojeluun, josta tuli 121 (122) asiaa. Iäkkäiden palveluja käsiteltiin 82 (89) kertaa. Kolmanneksi eniten selvitettävää tuli vammaispalveluista, 65 (61) asiaa. Työikäisten asiointi lisääntyi 56 (48) samoin kuin perheoikeudelliset 31 (23) ja Kelan asiat 29 (12). Varhaiskasvatukseen liittyi 8 (2) asiointia. Päihdehuollon yhteydenotot puolittuivat viiteen asiointiin. Selvitys sisältää asiakaskokemuksia lastensuojelusta, iäkkäiden palveluista ja vammaispalveluista.

Tyytymättömyys palvelun toteuttamiseen ja sosiaalityöhön lisääntyi selvästi edellisvuodesta. Sosiaalityöllä on suuri merkitys useissa sosiaalihuollon palvelutehtävissä, erityisesti lastensuojelussa ja vammaispalveluissa. Asiamäärä vaihtelee vuosittain, nyt asiointi lisääntyi Jyväskylässä, Jämsässä ja Keuruulla, mutta Laukaassa ja Äänekoskella se väheni.

Tulevaisuuden Soten ja hyvinvointialueen valmistelu työllistää kuntien sosiaalihuoltoa, joten sosiaalihuollon osa-alueiden tilaa koskevassa kuntakyselyssä kysyttiin vain edellisestä selvityksestä seuranneet toimet sekä asiakkaiden vuonna 2021 käyttämien oikeusturvakeinojen määrä ja tulokset. Sosiaalipalveluista tehtyjä muistutuksia käsiteltiin kunnissa 78 (70 vuonna 2020). Sosiaalihuollon asiakkaat kantelivat aluehallintovirastoon 75 asiasta, joista aluehallintovirasto siirsi kuntiin 27 käsiteltäväksi muistutuksina. Viranhaltijapäätöksiin tehtiin 247 oikaisuvaatimusta, joita lautakunta/jaosto hyväksyi 26 (25). Hallinto-oikeuteen valitettiin 37 (63) lautakuntien päätöksestä ja niistä hallinto-oikeus hyväksyi 11 (16). Hallinto-oikeudessa hyväksyttyjen valitusten osuus oli varsin suuri eli lähes 30 %.

Toimenpidesuositukset painottuvat asioihin, jotka tulisi ottaa huomioon hyvinvointialueen valmistelussa: Yhtenäistetään maakunnan sosiaalipalvelut huomioiden ensisijaisesti asiakkaiden yksilöllinen etu. Järjestetään helposti hahmotettavia palvelukokonaisuuksia. Ehkäistään palvelujen kapea-alaistumista ja minimoidaan tarve palvelusta toiseen ohjailuun. Palvelun laatua varmistaa huolellinen kysyntätarkastelu: mihin tarpeeseen ja millaista apua ja tukea asiakkaat itse kokevat tarvitsevänsä. Turvataan asiakkaille oikeus laadukkaaseen sosiaalityöhön, jossa on pysyvyyttä ja jatkuvuutta. Turvataan sosiaalialan ammattilaisille mahdollisuus tehdä lakien mukaista, eettisesti kestävää työtä. Hyödynnetään muistutus-, kantelu- ja muita palaute- sekä muutoksenhakutietoja tehokkaasti palveluja kehitettäessä. Valmistellaan kyseisiä tietoja ajantasaisesti kerryttävä seuranta sekä suojatut sähköiset muistutus- ja hakemusjärjestelmät. Turvataan sosiaalihuollon erilaisia asumispalveluja tarvitseville mahdollisimman itsenäinen ja yksilöllinen asuminen riittävän pienissä yksiköissä ja lähellä omia verkostoja. Kehitetään myös perhehoitoa. Vahvistetaan tutkimusta, koulutusta, kehittämistä ja innovatiivisuutta, jotta palvelujen käyttö- ja taloustietojen lisäksi kertyy tietoa tukitoimien vaikuttavuudesta, ja se tieto hyödynnetään ammattitaidon ja palveluiden kehittämisessä.

SISÄLLYS

1	SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN PERUSTA	3
	OSA 1. MAAKUNNALLINEN TARKASTELU	5
2	TILASTOJEN KERTOMAA	5
2.1	Yhteydenotot lisääntyivät vuonna 2021	5
2.2	Miksi sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä?	8
2.3	Sosiaaliasiamiesyhteydenotot palvelutehtävittäin	9
2.4	Ihmisten kokemukset esiin numeroiden takaa	11
3	SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYKSEN VAIKUTTAVUUS	22
4	MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU	24
5	YHTEENVETO JA POHDINTAA	26
6	TOIMENPIDESUOSITUKSIA HYVINVOINTIALUEELLE	29
	OSA 2. KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU	30
	HANKASALMI	31
	JOUTSA	32
	JYVÄSKYLÄ	33
	JÄMSÄ JA KUHMOINEN	36
	KEURUU	37
	KINNULA	38
	KONNEVESI	39
	LAUKAA	40
	LUHANKA	41
	MULTIA	42
	MUURAME	43
	PETÄJÄVESI	44
	SOTE-KUNTAYHTYMÄ / PERUSTURVA-LIIKELAITOS SAARIKKA	45
	TOIVAKKA	47
	UURAINEN	48
	WIITAUNIONI: PIHTIPUDAS JA VIITASAARI	49
	ÄÄNEKOSKI	50
	LÄHTEET JA VIITTEET	51
	LIITTEET	54
	Liite 1. Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2021 selvitystä varten	54
	Liite 2. Sosiaaliasiamiehen tilastointilomake 2021	55
	Liite 3. Sosiaalihuollon palvelutehtävät sosiaaliasiamiestilastossa kunnittain vuonna 2021 (2020)	61

1 SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN PERUSTA

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) eli asiakaslain on tarkoitus edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja oikeusturvaa. Erityisesti huomiota kiinnitetään paljon hoivaa ja huolenpitoa tarvitsevien, kuten lasten, kehitysvammaisten henkilöiden ja vanhusten asemaan ja oikeuksiin. Asiakslakia sovelletaan julkiseen ja yksityiseen sosiaalihuoltoon.

Asiakaslaisissa säädetään kunnille velvollisuus nimetä sosiaalihuollon lainsäädäntöön perehtynyt, riippumaton ja puolueeton asiakkaan näkökulmaan huomiota kiinnittävä sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

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

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on asiakkaitten ohjaus ja neuvonta sosiaalihuollon kysymyksissä siten, että asiakkaat pääsevät paremmin oikeuksiinsa. Hän voi toimia sovittelijana ja välittäjänä asiakkaan suostumuksella, mutta ei tehdä palveluja ja etuuksia koskevia päätöksiä eikä hän ole velvollinen toimimaan asiakkaan asiamiehenä. Toiminta ulottuu sosiaalihuollon lisäksi varhaiskasvatukseen, mutta ei Kelan, työ- ja elinkeinotoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluihin.

Tulevaisuudesta: STM on teettänyt potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminnan lainvalmistelun tueksi selvityksen¹ ja koonnut taustaryhmän. Suunnitelmien mukaan **potilas- ja sosiaaliasiamiestoimintoja koskeva lakiluonnos tulee lausunnoille keväällä 2022 ja voimaan 1.1.2024**. Laissa säädetään mm. sukupuolineutraali nimike, järjestäjätaho (sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen sekä pääsääntöisesti myös julkisen ja yksityisen terveydenhuollon osalta hyvinvointialue), tehtävät, kelpoisuus, henkilötietojen käsittely, rekisterinpito ja valvonta.

Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa ja muissa sosiaalialan osaamiskeskuksissa

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Koske) on järjestänyt sosiaaliasiamiestoimintaa vuodesta 2004. Palvelu on kattanut heinäkuusta 2015 alkaen kaikki Keski-Suomen 22 kuntaa sekä nykyään Pirkanmaahan kuuluvan Kuhmoisen. Päätoimisena sosiaaliasiamiehenä on koko Kosken sosiaaliasiamiestoiminnan ajan työskennellyt YTM, erikoissosiaalityöntekijä Eija Hiekka. Kesällä 2021 lomat sijaistettiin vuorotellen Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskus SONetBOTNIA:n sosiaaliasiamiehen kanssa. Asiamiespalvelut ovat asiakkaalle maksuttomia kuntien kustantaessa niiden järjestettäväksi säädetyn toiminnan asukaslukunsa mukaisessa suhteessa.

Maassamme on vuodesta 2002 alkaen toiminut 11 lakisääteistä sosiaalialan osaamiskeskusta, joista seitsemän tuottaa sosiaaliasiamiestoimintaa. Sosiaalialan osaamiskeskus sopii verkostoituneena kehittäjäorganisaationa hyvin sosiaaliasiamiehen taustayhteisöksi. Synergiahyödyt ovat ilmeisiä, kun tavoitteet ovat pitkälle yhteneväiset – pyrkimys kohti kansalaisten hyvinvointia yhä laadukkaammalla sosi-

¹ Kumpula 2020

aalihuollolla. Asiakkaiden oikeudellisen aseman vahvistamiseen painottuva sosiaaliasiamiestyö linkittyy rakenteellisella sosiaalityöllä sosiaalialan osaamiskeskusten tehtäviin. Yksilötyö voimistuu yleiseksi vaikuttamiseksi, joka edistää hyvinvointia ja ehkäisee hyvinvointieroja. Sosiaaliasiamiestyö vahvistaa sosiaalialan tiedonmuodostusta ja sosiaalista strategiaa sekä edistää osallisuutta ovatpa kyseessä asiakkaat ja heidän läheisensä, järjestötoimijat tai julkiset/yksityiset sote-alan palveluntuottajat. Paljon puhutaan myös tiedolla johtamisesta. Palvelupalaute sekä muistutus- ja muutoksenhakutiedot osoittavat palvelujärjestelmän kipupisteitä. Tieto niistä on tarpeen sote-palveluista päättävillä ja palvelujen järjestäjille, tuottajille, kehittäjille kuin myös ammattilaisten kouluttajille.

Seitsemässä osaamiskeskuksissa työskenteli vuonna 2021 kymmenen sosiaaliasiamiestä, joista osa sosiaali- ja potilasasiamiehenä. Osaamiskeskusten asiamiestyöhön kuuluu 110 kuntaa ja noin 1,7 milj. asukasta (seuraava taulukko) ja vuonna 2021 yhteydenottoja sosiaaliasiamiehille tuli 2644.

Taulukko 1. Sosiaalialan osaamiskeskusten sosiaaliasiamiesten toiminta-alueet ja yhteydenottomäärät vuonna 2021.

Osaamiskeskus	Asiamiehiä	Kuntia	Asukkaita	Yhteydenottoja	Sosiaaliasiamies/ potilasasiamies
SONetBotnia: Etelä-Pohjanmaa	1	17	189000	332	Sam
Vasso: Varsinais-Suomi	1	13	130000	183	Sam ja Pam
Verso: Päijät-Häme	1	12	209000	302	Sam
Itä-Uusimaa	1	5	94000	93	Sam ja Pam
Pikassos: Kanta-Häme (11) ja Pirkanmaa (2)	1	13	192000	428	Sam
Socom: Etelä-Karjala	1	9	130000	161	Sam ja Pam
Kaakkois-Suomi	1	6	165000	265	Sam ja Pam
Sosiaalitaito: Länsi- ja Keski- Uusimaa	2	12	334000	422	Sam ja Pam
Koske: Keski-Suomi ja Kuhmoinen	1	23	275000	458	Sam
Yhteensä	10	110	1718000	2644	10 / 6

Kosken sosiaaliasiamies on nimetty sosiaalialan osaamiskeskusten edustajaksi STM:n asettamaan Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisen seurantaryhmään, jonka ensimmäinen toimikausi kestää 1.9.2021–31.12.2023. Tavoitteena on muuttaa lainsäädäntöä niin, että asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus toteutuu mahdollisimman täysimääräisesti. Samalla tulee kehittää toimintatapoja, jotta asiakkaan ja potilaan osallisuus lisääntyy ja rajoitustoimenpiteiden käyttö vähenee, sekä vakiinnuttaa hyviä käytäntöjä osaksi päivittäistä asiakas- ja potilastyötä.

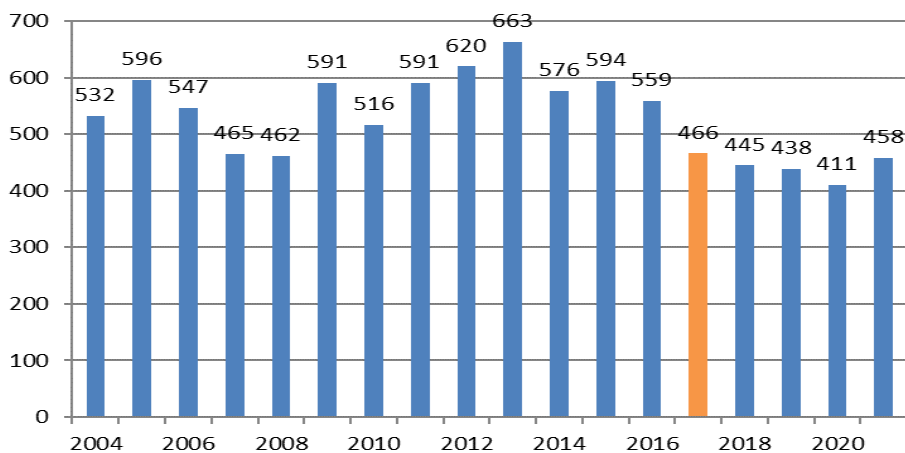
OSA 1. MAAKUNNALLINEN TARKASTELU

2 TILASTOJEN KERTOMAA

- Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrä lisääntyi vuonna 2021, useita vuosia jatkuneen vähenemisen jälkeen.
- Yleisimmin yhteydenoton taustalla on tyytymättömyys, jota ilmaistiin vuonna 2021 enemmän kuin edeltävinä vuosina.
- Yleisimpiä syitä palvelun toteuttaminen, tietotarpeet tai päätökset
- Lastensuojelu, iäkkäiden palvelut ja vammaispalvelut olivat edelleen yleisimmät yhteydenottojen aiheet. Eniten kasvoi Kela-asioiden määrä, mutta myös työikäisten, perheoikeudellisten palveluiden sekä lapsiperheiden asiat lisääntyivät. Samoin kävi sivistystoimeen kuuluvalla varhaiskasvatukselle, kun taas päihdehuoltoa koskeva asiointi väheni.

2.1 Yhteydenotot lisääntyivät vuonna 2021

Sosiaaliasiamiehelle tuli vuonna 2021 Keski-Suomen sopimuskunnista 439 yhteydenottoa (oikeammin asiatapahtumaa²), kun vuotta aiemmin niitä tuli 401. Kaikkiaan asiatapahtumia kertyi 458. Kuva 2 osoittaa asiamäärän kehityksen vuosina 2004–2021. Vaikka asiamäärä lisääntyi, se ei yllä lukemiin, joita nähtiin ennen vuonna 2017 toteutettua perustoimeentulotuen käsittelyn siirtoa kunnilta Kelalle³. Samoin kuin kunnissa, myös sosiaaliasiamiestyössä vapautui etuusasioilta kipeästi kaivattua tilaa muille sosiaalihuollon asioille.

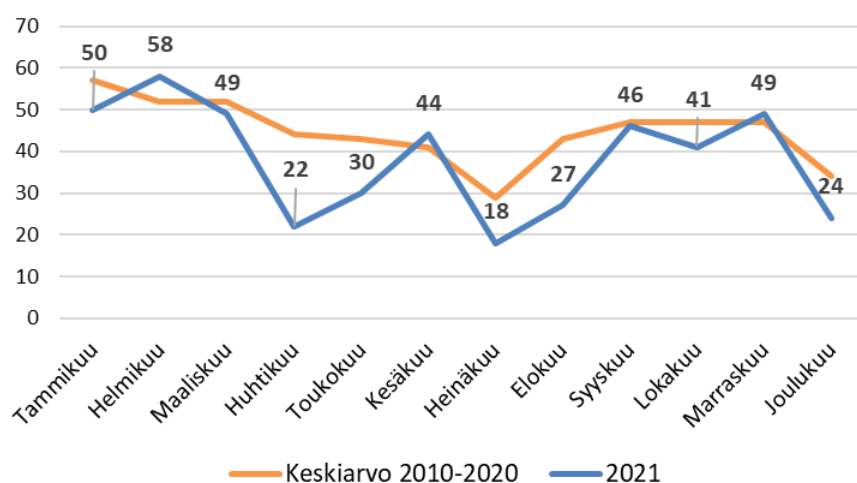


Kuva 2. Kosken sosiaaliasiamiesasioiden määrän kehitys vuosina 2004–2021 yhteensä vuonna 2021 (lkm). Vuosi 2017 korostettu oranssilla värillä.

² Yksi asiatapahtuma sisältää kaikki samaa asiaa koskevat yhteydenotot ja asioinnit, olipa niitä yksi tai kymmeniä.

³ Kela on yhdenmukaistanut laskennallisen toimeentulotuen käsittelyä ja tarkentaa noin 220-sivuista soveltamisohjeistoa koko ajan. <https://www.kela.fi/documents/10192/3464829/Toimeentulotuki.pdf>

Kuukausittain asiatapahtumia oli 18–58 (kuva 3), keskimäärin 38. Alkuvuonna asiointi on vilkkainta.



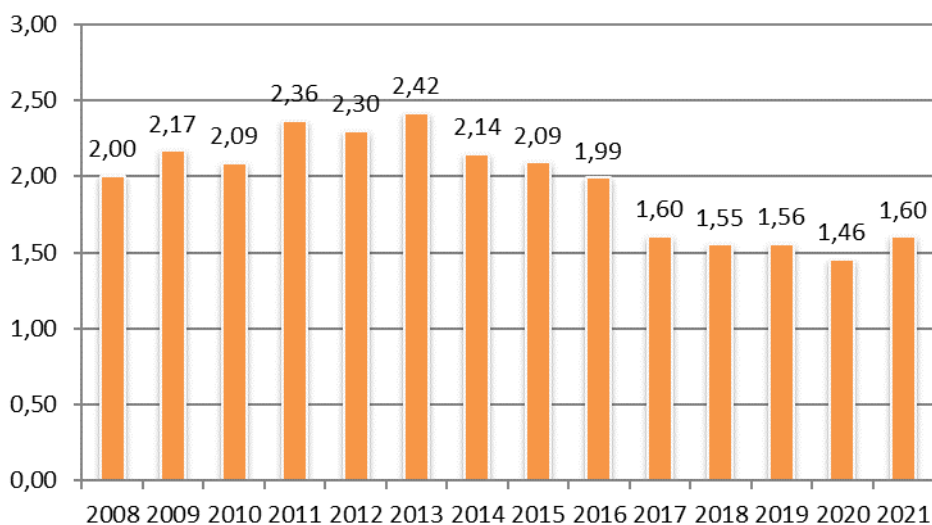
Kuva 3. Sosiaaliasiamiestapahtumat kuukausittain vuonna 2021 (lkm) ja keskiarvo vuosilta 2010–2020 (lkm).

Taulukkoon 2 on koottu Kosken sosiaaliasiamiesasiat kunnittain vuosilta 2017–2021. Kuntakohtaisia tietoja käsitellään tarkemmin selvityksen osassa 2.

Taulukko 2. Kosken sosiaaliasiamiehen asiakasasioiden määrä kunnittain vuosina 2017–2021 (lkm)

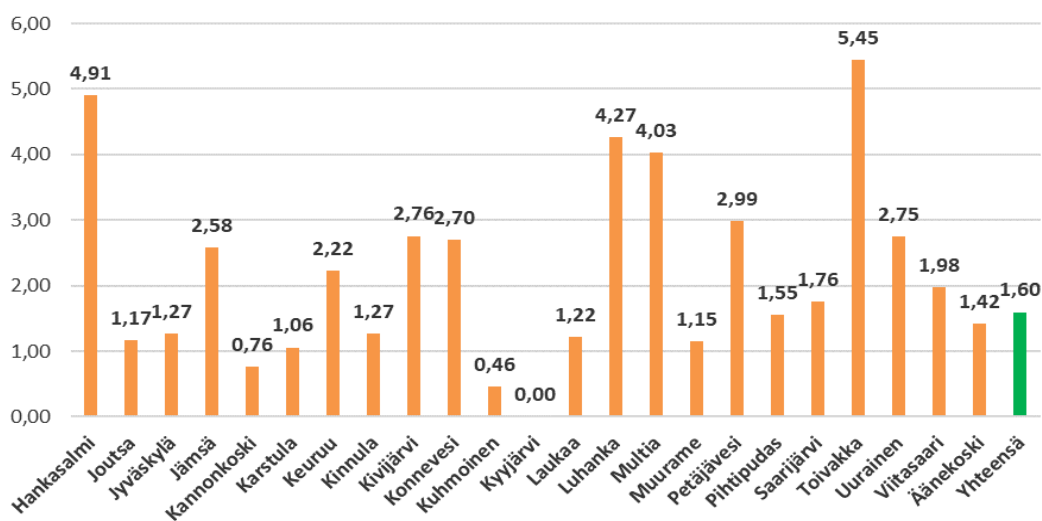
Kunta	2017	2018	2019	2020	2021
Hankasalmi	11	17	18	19	23
Joutsa	14	16	15	8	5
Jyväskylä	201	178	172	161	183
Jämsä	32	18	35	32	51
Kannonkoski	0	2	1	1	1
Karstula	2	4	1	4	4
Keuruu	3	12	7	11	21
Kinnula	8	6	5	4	2
Kivijärvi	1	2	5	2	3
Konnevesi	3	5	4	2	7
Kuhmoinen	0	3	2	0	1
Kyyjärvi	0	2	1	2	0
Laukaa	43	42	40	29	23
Luhanka	1	0	0	2	3
Multia	10	4	4	4	6
Muurame	19	20	12	17	12
Petäjävesi	10	7	9	9	11
Pihtipudas	5	2	10	1	6
Saarijärvi	23	19	18	15	16
Toivakka	5	1	4	7	13
Uurainen	2	4	5	9	10
Viitasaari	12	17	19	14	12
Äänekoski	38	47	42	48	26
Muu kunta	23	17	9	10	19

Kuva 4 näyttää asiatahtumamäärän suhteessa Kosken sosiaaliasiamiesopimuskuntien asukaslukuun. Tarkastelu osoittaa asiamäärän nousseen vuonna 2021 vuoden 2017 tasoon, sillä tuhatta asukasta kohden oli jälleen 1,6 asiaa⁴.



Kuva 4. Sosiaaliasiamiesasioiden määrä Kosken sopimuskunnissa tuhatta asukasta kohden vuosina 2008–2021

Kuva 5 havainnollistaa kuntien välisiä suuria asiamääräeroja 1000 asukasta kohden. Samalla on hyvä muistaa, että asiamäärä voi vaihdella kunnassa vuosittain varsin paljon.



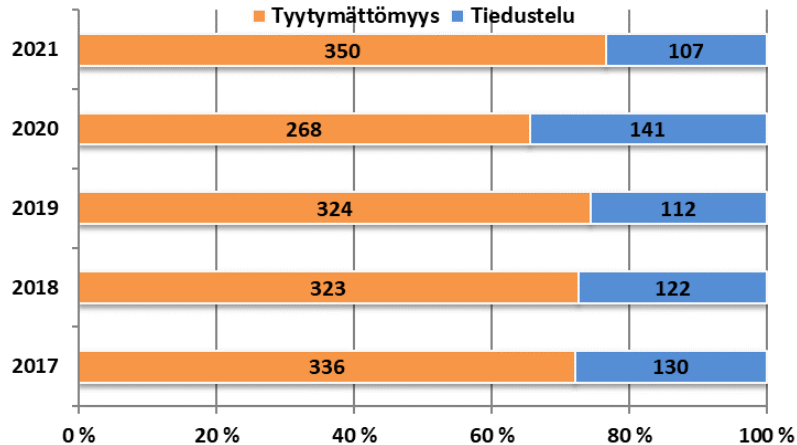
Kuva 5. Sosiaaliasiamiestapahtumat kunnittain 1000 asukasta kohden vuonna 2021

Yhteydenottaja oli useimmiten asiakas. Asiakkaat ottivat itse yhteyttä hieman edellisvuotta enemmän (63 % > 55 %), kun taas omaiset, läheiset tai muut edustajat asioivat harvemmin kuin edellisenä vuonna (26 % < 32 %). Henkilöstö oli yhteydenottajina 6 % asioinneista, ja lähes saman verran yhteyttä ottivat muut tahot, kuten palveluntuottajat, järjestöt tai muun alan henkilöstö (5 %).

⁴ Kosken sosiaaliasiamieskuntien asukasluku oli vuoden 2021 lopussa lähes 275 000.

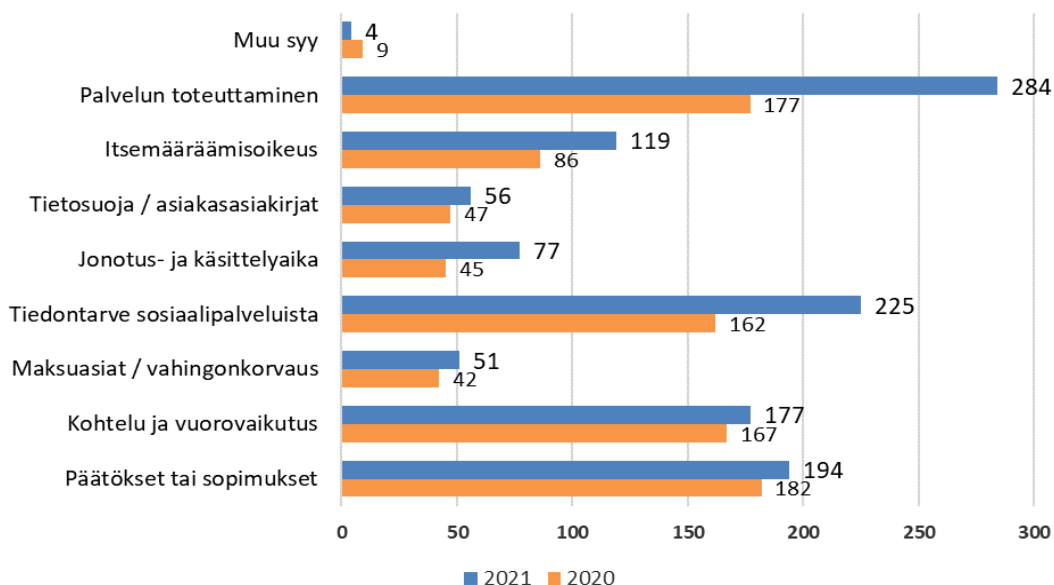
2.2 Miksi sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä?

Yhteydenotoissa korostuu tyytymättömyys sosiaalipalveluihin (kuva 6). Tyytymättömyyttä sisältävien yhteydenottojen määrä kasvoi vuodesta 2020 lähes sadalla, kun taas tiedustelutyypisten yhteydenottojen määrä laski vuonna 2021. Niiden osuus on lähes neljännes kaikista yhteydenotoista ja eniten tietoja kaivattiin vanhuspalveluista, aikuissosiaalityöstä ja lastensuojelusta. Viiden vuoden seuranta-jakso osoittaa, kuinka tyytymättömyys on lisääntynyt hivuttautumalla ja nousi yhden selvästi matalamman vuoden jälkeen vuonna 2021 entistä suurempiin lukemiin. Lähes kolmannes tyytymättömyydestä kohdistui lastensuojeluun, mutta myös vammaispalveluihin ja iäkkäiden palveluihin oltiin sangen usein tyytymättömiä



Kuva 6. Asiakasyhteydenottojen luonne vuosina 2017–2021 (lkm, %)

Palvelun toteuttaminen, tiedontarve sosiaalipalveluista ja päätökset olivat tyypillisimpiä yhteydenottoja (kuva 7). Näistä palvelun toteuttamiseen ja tiedontarpeeseen liittyvät asiat kasvoivat määrällisesti eniten ja jonotus- ja käsittelyaika suhteellisesti eniten vuoteen 2020 verrattuna.



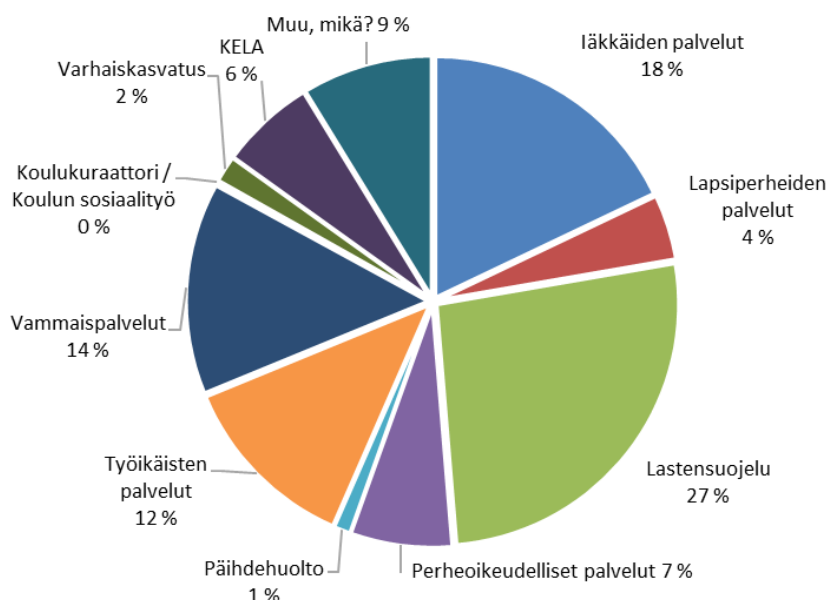
Kuva 7. Yhteydenottosyyt vuosina 2021 ja 2020 (lkm)

Valtaosa palautteesta kohdistui tänäkin vuonna kunnalliseen toimintaan, yleensä kunnan omaan palveluun (73 %) tai kunnan yksityiseltä ostamaan palveluun (7 %). Kela-palaute lisääntyi neljästä seitsemään prosenttiin ja muita kuin sosiaalipalveluja koski 12 prosenttia asioista, muun muassa terveydenhuoltoa, koulua, edunvalvontaa, asuntoasioita, TE-toimistoa, ulosottoa jne.

2.3 Sosiaaliasiamiesyhteydenotot palvelutehtävittäin

Koske alkoi vuonna 2019 testata valtakunnallisen sosiaalipalvelujen luokituksen soveltuvuutta sosiaaliasiamiestoiminnan tilastointiin. Yhteydenottojen tilastoimista palvelutehtävittäin ja niihin liittyvin sosiaalipalveluin⁵ jatkettiin vuonna 2021.

Kuvaan 8 on koottu yhteydenotot palvelutehtävittäin sekä niihin kuulumattomat, mutta sosiaaliasiamiestyöhön kuuluvat koulun sosiaalityö ja varhaiskasvatus. Lisäksi on eritelty yhteydenotoissa usein esiintyvät Kelan palvelut sekä muut toimialat. Toimeentulotuki on luokiteltu sosiaalipalveluksi, jota voi myöntää eri palvelutehtävissä eikä sitä näy kuvassa.



Palvelutehtävä	2021	2020	Palvelutehtävä / Muu	2021	2020
iäkkäiden palvelut	82	89	Vammaispalvelut	65	61
Lapsiperheiden palvelut	20	14	Koulun sosiaalityö	0	0
Lastensuojelu	121	122	Varhaiskasvatus	8	2
Perheoikeudelliset palvelut	31	24	KELA	29	12
Päihdehuolto	5	12	Muu	40	27
Työikäisten palvelut	56	48			

Kuva 8. Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin ja muut näihin kuulumattomat palvelut (kuva vuonna 2021, %; taulukko vuonna 2021 ja 2020, lkm)

⁵ Sosiaalihuollon palvelutehtäviä on seitsemän: iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, päihdehuolto, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut. Lisäksi tilastoidaan koulun sosiaalityön, varhaiskasvatuksen, Kelan ja muita yhteydenottoja. *Sosiaalipalveluja* on 48 (tilanne 22.2.2022). Tilastointilomakkeeseen lisättiin kolme muuta palvelua, joita tiedettiin yhteydenotoissa esiintyvän. Sosiaalihuollon palvelutehtävistä ja sosiaalipalveluista lisätietoa osoitteesta: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/sosiaalihuollon-tiedonhallinta/palvelutuotannon-toiminnalliset-maarittelyt/sosiaalihuollon-palvelutehtavat-ja-sosiaalipalvelut>

Lastensuojelu, iäkkäiden palvelut ja vammaispalvelut olivat edelleen yleisimmät yhteydenottojen aiheet ja vaikka iäkkäiden asiat vähenivät ja vammaispalveluasiat lisääntyivät, yleisimpien palvelutehtävien asiamäärät pysyivät lähes edellisvuoden tasolla. Eniten vuodessa kasvoi Kelaa koskeva asiamäärä (40 > 27), mutta myös työikäisten (56 > 48), perheoikeudelliset (31 > 24) sekä lapsiperheiden (20 > 14) sosiaaliasiamiesasiat lisääntyivät. Samoin kävi sivistystoimeen kuuluvalla varhaiskasvatukselle (8 > 2). Päihdehuollon yhteydenotot vähenivät huomattavasti (5 < 12).

Sosiaalityö kirvoitti jälleen eniten yhteydenottoja. Palautetta annettiin 188 asiassa (151 v. 2020) ja niistä lähes 90 % ilmaisi tyytymättömyyttä sosiaalityöhön, sen riittävyyteen tai työntekijöiden vaihtuvuuteen. Ylivoimaisesti eniten sosiaalityö liittyi lastensuojeluun, 110 tapauksessa, verrattuna vammaispalvelujen (23), työikäisten (18) tai perheoikeudellisiin (13) palvelutehtäviin. Sosiaalityön laadun ja saatavuuden lisäksi lastensuojelussa asiointi koski usein joko huostaanottoa tai ammatilliseen perhehoitoon tai perhehoitoon sijoitetun lapsen tapaamismahdollisuuksia tai muita lapsen kodin ulkopuoliseen sijoitukseen liittyviä olosuhteita.

Iäkkäiden palveluissa eniten asiointia aiheutti edelleen tehostettu palveluasuminen. Paikkoja jonotetaan pitkään, valinnanvaraa ei juuri ole, eikä palveluasumisen laatu suinkaan aina tyydytä. Myös kotihoidon laatu mietitytti ja asiakasmaksulain muutoksesta huolimatta vanhusten raha-asioiden hoito ja tulojen riittäminen on monille iso huolen aihe. On myös yleistä, että jos vanhuksella on omaisia, he asuvat kaukana ja asioista huolehtiminen on jo pelkästään käytännön syistä vaikeaa. Sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen puute näkyi myös vanhuspalveluissa.

Vammaispalveluissa asiointi koski useimmin sosiaalityötä, palveluasumista ja henkilökohtaista apua, joskin edellisvuonna yleisin kehitysvammahuolto tuli 16 asialla nytkin lähes kannoille.

Työikäisten palvelutehtäviin liittyy usein toimeentulotuen ja sosiaalityön tarve yhdistyneenä muihin toimintakykyä ja työllistymistä tukeviin palveluihin.

Perheoikeudellisissa palveluissa yhteydenotot lisääntyivät eniten lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaamisasioissa. Niissä sekä elatussopimusten sorvaamisessa sosiaalityöntekijän rooli on merkittävä.

Lapsiperheiden palvelut yhdistyvät useimmin sosiaalityöhön, kotipalveluun ja täydentävään tai ehkäisevään toimeentulotukeen.

Päihdehuollon palvelutehtävät ja niihin liittyvät sosiaalipalvelut jäivät vähiin sosiaaliasiamiesyhteydenotoissa. Palaute koski pääasiassa päihdekuntoutusta, mutta myös sosiaalityötä ja mielenterveys-työtä.

Kelan palveluja koskevien yhteydenottojen määrä yli kaksinkertaistui edellisestä vuodesta. Perustoimeentulotuki on yleisin aihe, mutta kysymyksiä tuli myös muista Kelan etuuksista.

Taulukkoon 3 on koottu palvelutehtävät ja niihin yleisimmin liittyvät sosiaalipalvelut sekä Kelaa koskeneet yhteydenotot.

Taulukko 3. Yhteydenotot palvelutehtävittäin ja niiden kolme tyypillisintä sosiaalipalvelua sekä Kelaan liittyvät yhteydenotot vuonna 2021 ja 2020 (lkm)

Palvelutehtävä	2021	2020
Lastensuojelu 2021: 121 2020: 122	1. Sosiaalityö (110 asiaa) 2. Ammatillinen perhehoito (24) 3. Perhehoito (19)	1. Sosiaalityö (102 asiaa) 2. Sijaishoito (38) 3. Perhehoito (17)
lääkkäiden palvelut 2021: 82 2020: 89	1. Tehostettu palveluasuminen (23) 2. Kotihoito (19) 3. Asiakkaan raha-asoiden hoitaminen (14)	1. Tehostettu palveluasuminen (31) 2. Kotihoito (15) 3. Asiakkaan raha-asoiden hoitaminen (14)
Vammaispalvelut 2021: 65 2020: 61	1. Sosiaalityö (23) 2. Palveluasuminen (21) 3. Henkilökohtainen apu (18)	1. Kehitysvammahuolto ⁶ (19) 2. Henkilökohtainen apu (17) 3. Sosiaalityö (14)
Työikäisten palvelut 2021: 56 2020: 48	1. Toimeentulotuki (32) 2. Sosiaalityö (18) 3. Muu palvelu (9)	1. Toimeentulotuki (29) 2. Sosiaalityö (12) 3. Muu palvelu (7)
Perheoikeudelliset palvelut 2021: 31 2020: 24	1. Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen (24) 2. Sosiaalityö (13) 3. Lapsen elatusavun turvaaminen (10)	1. Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen (15) 2. Sosiaalityö (10) 3. Lapsen elatusavun turvaaminen (10)
Lapsiperheiden palvelut 2021: 20 2020: 14	1. Sosiaalityö (11) 2. Kotipalvelu (7) 3. Toimeentulotuki (7)	1. Sosiaalityö (5) 2. Perhetyö (3) 3. Kotipalvelu (3)
Päihdehuolto 2021: 5 2020: 12	1. Muu palvelu (4) 2. Sosiaalityö (2) 3. Mielenterveystyö ⁷ (1)	1. Mielenterveystyö (5) 2. Palveluasuminen (4) 3. Muu palvelu (4)
KELA 2021: 29 2020: 12	1. Perustoimeentulotuki (21) 2. Muu palvelu (10)	1. Perustoimeentulotuki (9) 2. Muu palvelu (5)

2.4 Ihmisten kokemukset esiin numeroiden takaa

Tässä luvussa muutama henkilö eri puolilta maakuntaa avaa näkymää sosiaalihuollon asiakkaan arkeen. Vastaavia kysymyksiä ja kuvauksia on vuosittain satoja, osa lyhyitä ja kertaluonteisia, monet pitkiä, toistuvia ja asiointiprosessin edetessä eri asioihin kohdistuvia. Lukuun on koottu muutama tunnistamattomaksi tehty sähköpostilainaus tai kirjaus kolmesta yleisimmästä palvelutehtävästä: lastensuojelusta, lääkäiden palveluista ja vammaispalveluista.

⁶ Kehitysvammahuolto ei sisälly viralliseen sosiaalipalveluluokitukseen, mutta on haluttu pitää sosiaaliasiamestilastoinnissa omana luokkana kehitysvammaisten asioiden tilan seuraamisen vuoksi.

⁷ Mielenterveystyö ei sisälly viralliseen sosiaalipalveluluokitukseen, mutta on haluttu pitää sosiaaliasiamestilastoinnissa omana luokkana mielensterveysasioiden tilan seuraamisen vuoksi.

2.4.1. Hoidon ja tuen saamisen vaikeudet lapsille ja perheille

Lastensuojelusta suurin osa toteutuu yhteistyössä avohuollon palveluna ja moni saa tarvitsemaansa apua. Sosiaaliasiamieheen otetaan eniten yhteyttä huostaanotettujen lasten ja sijaishuollon tilanteista. Monille vanhemmille yhteistä on vaikeus saada lapselle neuropsykiatrista tai -psykologista hoitoa ja perheen arkeen tukea. Vaikuttaa siltä, että nykyään lastensuojeluun päädytään yhä useammin muista kuin vanhemmuuteen liittyvistä syistä. Jos takavuosina päihdehoitoon pääsy edellytti asiakkaalta vahvaa motivaatiota ja jo lähes päihitteettömyyttä, nyt vastaavaa ehtoa tapaa toisessa yhteydessä: lapselle saa psykiatrista hoitoa vasta sitten, kun lapsi voi paremmin ja uupuneet vanhemmat ovat jälleen voimissaan. Hoitavan tahon kannalta järjestyksessä voi olla järkeä, lapsen, perheen ja lastensuojelun kannalta ei ehkä niinkään. Viime aikoina lasten ja nuorten omat yhteydenotot sosiaaliasiamieheen ovat lisääntyneet. On surullista kuulla nuoren katuvaan sitä, että hän haki itse apua ahdistukseensa ja pahaan oloonsa ja että ei olisi sitä tehnyt, jos olisi tiennyt seuraukset niin itselle kuin perheelle ja kuinka tilanne lähti omasta hallinnasta. Vanhemmat kertovat hakeneensa pitkään apua, ja kun sitä viimein saa, se ei olekaan tarpeeseen nähden riittävää tai sopivaa. Lastensuojeluun kohdistuu suuria odotuksia ja tunteita. Seuraavissa kuvauksissa painottuvat vanhempien kokemukset teini-ikäisten lastensa lastensuojelusta.

Sitoutumisongelmia?

Haluaisin pitää Teamsin välityksellä asiakassuunnitelmapalaverin huostaanotetun nuoren asioista, koska 18 v. lähestyy, alle 2 kk päästä. Minulle voi ehdottaa aikoja pikaisesti maaliskuun loppuun tai huhtikuun alkuun. Edellinen onkin... syyskuulta 2020? Olen syksystä 2020 asti toivonut, että joku terapia tms. muoto jatkuisi päättäneen toimintaterapian takia, mutta tilalle ei tullut muuta ehdotusta kuin 2 kk juttelua vieraan psykiatrisen sairaanhoitajan kanssa, hoito kun muuttuu aikuispuolelle ja vastassa taas uudet ihmiset. Kenen vastuulle kuuluu kertoa ne mahdollisuudet, mitä nuorelle olisi kuntoutumisen tiimoilta tarjolla? Että pääsisi esim. kouluun, kun sinne meno ahdistaa fyysisesti? Mitä vaihtoehtoja tällaiselle neopsykologin koulutukselle on tarjolla? Kelakin kieltäytyy Nuottivalmennuksesta, ehdotuksena jatkaa yksityistä keskustelua lasun henkilöiden kanssa. Niitä on ollut kymmenittäin hetken mukana 3 vuoden aikana, joten eiköhän tässä ole keskusteltu tarpeeksi, samat asiat aina uudestaan ja uudestaan. Kerrataanpa: nuorisokodit: Myllyjärvi, Palokka, Hovilax3, Lotila ja Lauste Turku. Nyt Tuusula. Lisäksi 5 sairaanhoitopiirin tyypit Jyväskylä, Kuopio, Turku, Järvenpää ja Helsinki. Tarkennettuna psykan osasto ja poli, reumapoli, diabetespoli, vaihtuva sijaishuollon porukka, huostaanoton porukka, kesäsijaiset, jälkihuolto ja vanhemmille perhetyö, jonka tyypit ei koskaan edes tavanneet nuorta. Onko joku, jolle vielä pitäisi jutella?

Nuori meidän muiden perheenjäsenten kera tympääntyi jatkuvasti vaihtuviin ihmissuhteisiin hoitokontakteissa. Lyhytkestoisuuteen ja siihen, että kaikkea hoitoa ja apua on pitänyt pyytää, vaatia, taistella ja perätä omin voimin. Lasusta neuronkirjon perheelle ei ole ollut yhtään mitään hyötyä. Vuoden aikana 2 krt erityisessä huolenpidossa, siihen kyllä saatiin monialainen joukko koolle! Todella kiltistä tytöstä tekeytyi huonossa seurassa kaupungin pelätyin nuori, jota ei huolinut yksikään nuorisokoti eikä psykan osasto. Eipä sillä, vanhemmilla on ollut neuronkirjon hoidosta, lääkityksestä ja reagoinnista enemmän tietoa kuin erikoislääkäreillä. Mitenkäs se, että tyttö oli 2,5 kk yhtäjaksoisesti psykan osastolla 2019-2020 eikä kertaakaan tavannut edes psykologia.

Tiedättekö, että sijoituksella avautui kiitotie helvettiin, kuluneita vuosia nyt perataan ehdollisten vankeusrangaistusten merkeissä. Miten siitä pidätte huolen, käsittelemättä on vielä yksi törkeä ryöstö? Ja mitä kuuluu tuomiolle, joka tuli poliisin puremisesta? Kotiin ei ainakaan siitä ole otettu mitään yhteyttä.

Olen myös pettynyt yhteydenpitoon tytön asioissa, lähinnä häneen itseensä päin. Mitä siellä Lastensuojelun käsikirjassa lukee lasun ja nuoren yhteydenpidosta? Onko ihan lakipykälää asioista? On siel-

lä, sen verran tuttu opus jo itsellekin. Sosiaalityöntekijältä oli tullut nuorisokotiin viesti, että heippa sitten, 2 kk ennen täysi-ikäisyyttä. Ei näin. Tytöltä vaaditaan sitoutumista, siitä kirjoitetaan JOKA AINOASSA LASUN PAPERISSA, miten hän ei sitoudu. Tyttö osaa varmasti tehdä myös yhteistyötä, omaohjaajahetket nuorisokodissa on toteutuneet ymmärtääkseni yleensä hyvin. Kuten myös keskustelut eri nuorisokodeissa. Aikuiset voisi näyttää esimerkkiä, samaa sitoutumista toivon loppuun asti lasulta Meidän perhe on niin klassinen esimerkki siitä, mikä kaikki menee vikaan, kun asioita lähdetään viemään lasun arsenaalilla eteenpäin. Ei paljon kiitosta heru myöskään sairaanhoitopiirille.

ADHD – hoitoa ja tukea tarvitseva nuori ja niitä hänelle vaativat vanhemmat

Tilanne 2021

Tarvitsisin nyt puolueettoman näkökannan meidän nuoren sijoitusta koskien. Nuori on ollut sijoitettuna viime syksystä asti ja nyt on hallinto-oikeudessa käsittelyssä huostaanotto. Sijoituksen ja huostaanoton perusteina oli nuoren hatkaaminen ja päihteily sekä se, kun ei asetu sääntöihin. Alkuun oli sijoitettuna nuorisokodilla ja joulun aikoihin muutti yksityiseen ostopalveluyksikköön.

Tilanne nuoren kanssa on tällä hetkellä se, että ei ole päihteitä käyttänyt (puhtaat seulat n. 8kk, eikä ole huolta muutenkaan), ei ole hatkaillut eli on noudattanut sovittuja menoja, ja koulunkäyntiin sai nyt sujuvuutta, kun sai lyhennetyn kouluviikon. Käytös on muuttunut erittäin paljon ja tällä hetkellä meillä vanhemmilla on erittäin hyvä keskusteluyhteys poikaan. Lyhyesti voisi sanoa, että toimii asiat pojan kanssa hyvin ja ollaan saatu palautumaan molemmiin puolinen keskusteluyhteys sekä luottaminen.

Mutta ongelmana on se, että kun kotona asiat sujuu hyvin, on pojan vaikea asettua nuorisokotiin. Sekä pojan että meidän vanhempien toive on saada poika kotiutumaan mahdollisimman pian. Ja tämä on se syy, miksi poika on jaksanut tehdä tosi paljon asioita paremmin. Mutta nyt alkaa näkymään sekä pojassa että vanhemmissa tämä asioiden hoitaminen kahdessa osoitteessa. Siis ihan semmoisena, että emme muista ilmoittaa jotain lomalla oloja tai vastaavia, kun se on oman perheen kesken käsitelty. Haluaisimme tietää, onko olemassa vielä perusteita jatkaa pojan sijoittamista sillä perusteella, että ei asetu nuorisokodille?

Nyt sitten tähän vedoten pojalle laitettiin 7vrk lvr (liikkumisvapauden rajoitus), jotta asettuisi laitokseen. Koska kuulema kotiin pääsyä ei voi harkita ennen kuin pojan on saanut asettumaan laitokseen. Voiko tämä näin mennä? Poika ei ole hölmöillyt tänä aikana. Ainoa, ettei sopeudu sinne laitokseen. Ei viihdy siellä. Sanoo myös, ettei pysty siellä nukkumaan hyvin. Maanantai-iltana poikaa alkoi asiat ahdistamaan, ei pystynyt menemään ahdistuksen takia laitokseen vaan tuli kotiin yöksi. Illan jutteli meidän vanhempien kanssa asioista (laitoksessa olisi vain lukkiutunut omaan huoneeseen ahdistuksen kera). Tiistaina oli kova päänsärky eikä kyennyt kouluun lähteä. Kävi kuitenkin puolen päivän maissa isänsä kyydillä hoitamassa koulupsykologilla käynnin, päänsärystä huolimatta. Ja tänään, vaikka lvr ahdisti, hoiti hienosti aamusta hammashoitajalla käynnin ja siitä kouluun. Tosin laittoi viestiä, että tällä hetkellä ahdistaa niin paljon, ettei mistään tule mitään, mutta katsotaan.

Aikaisemmin minun on ollut erittäin helppo työskennellä ohjaajien kanssa, mutta nyt olen huomannut, että tekemiseni saa heiltä tosi paljon kritiikkiä, se vähän aiheuttaa näin erityisherkkänä ihmisenä tunteen, etteivät halua auttaa vaan haluavat kritisoida.

Esimerkkinä: Tämä meidän nuori on viimeiset 2 v syönyt iltapainotteisesti. Aamupala ei maistu ja kouluruoka harvoin. Koska työssäni olen nähnyt paljon anoreksiaa sairastavia ja kuinka hoitajat katsovat lapusta, mitä pitää syödä ja katsovat mitä nuori syö, ajattelin auttaa nuorta opettelemaan syömään aamupalan. Ajatuksena, että sen myötä siitä tulee hänelle tapa, kunhan kroppa oppii, että tarvitsee sen aamupalan. Toimin asiassa niin, että iltavuoro- ja vapaapäivinä vein nuoren kouluun ja

autoon varasin esim. kahvikupin, kolmioleivän ja mehun. Ja saatoin antaa eväspussin vielä kouluun. Näinä päivinä ei tullut nuorelta kesken päivän viestiä, että ei pysty olemaan koulupäivää loppuun, kun on niin kova nälkä ja vituttaa ja ahistaa kaikki. Mutta pari viikkoa sitten soitti nuorisokodista kaksi ohjaaja, että tulisivat juttelemaan kanssani. Ajattelin, että onpa kiva, kun viitsivät käydä meillä, ettei meidän aina tarvitse lähteä sinne. Mutta ei ollut kiva kokemus ollenkaan. Sain kuulla, että minun toimintani haittaa nuoren ikätasoista kehitystä ja että en saa enää hänelle kyytiä kouluun tarjota tai eväitä aamulla laittaa. Ja kun puhuttiin pojan ahdistuneisuudesta, en kuulema saisi olla neuvomassa poikaa, kuinka tulisi toimia, vaan pojan pitäisi hoitaa tilanteet itse tai olla yhteydessä ohjaajiin. Tämän käynnin jälkeen minun on ollut erittäin vaikea luottaa ohjaajiin, koska minä en näe siinä mitään ikätasoista kehitystä haittaavaa, jos olen tukena ja auttamassa siinä, että löytää keinot hallita ahdistuksiin sekä että oppisi esim. oikean ruokailurytmin. Tiedän, että vastuu oppimisesta on hänellä itsellään, mutta ihminen tarvitsee uudessa tilanteessa apua ja ohjausta.

Sosiaalityöntekijän kanssa emme voi puhua kotiutuksesta, koska hän on vakaasti sitä mieltä, että nuoren tulee olla laitoksessa, koska ei suostu asettumaan aikuisen asettamiin rajoihin. Tässä tapauksessa: kun ei suostu asettumaan sinne nuorisokodille vaan hakeutuu mieluummin kotiin. Eikä suostu kertomaan huolia ja murheita pelkistään ohjaajille vaan kertoo ne pelkistään vanhemmille.

Avohuollon tukimuodoista meillä ei oikein ole käsitystä, että mitä ne voisivat olla eli meille ei niistä ole missään vaiheessa ennen sijoitusta tai sijoituksen aikana kerrottu. Ainut tukimuoto ennen sijoitusta oli, kun meillä kävi avopalvelun työntekijä kotona keskustelemassa kerran viikossa vanhempien kanssa ja kerran viikossa nuoren kanssa. Mutta tämä oli siinä kaikkein pahimmassa vaiheessa, jolloin nuori ei ollut vastaanottavainen millekään keskusteluille.

Tilanne 2022

Nuori on nyt kotona. On ollut kohta vuoden ajan. Kun ei asettunut laitokseen ja kotona meni hyvin, soitin kaikki mahdolliset tahot läpi, jotta saatiin nuori kotiin. Alussahan meillä vaihtui sosiaalityöntekijä vähän väliä ja kerta toisensa jälkeen poika nähtiin vain hatkailevana ja päihteilevänä nuorena, koska niin oli jossain vaiheessa papereihin kirjattu. Palaveri toisensa jälkeen alkoi samoilla sanoilla, vaikka ei ollut enää pelkoa hatkailusta eikä päihteilystä ja nuori oli useamman kuukauden antanut puhtaat seulat ja käyttäytynyt hyvin. Yrittänyt tsempata kaikessa, missä vaadittiin.

Palokan nuorisokodilla nuorta ja meitä vanhempia kuunneltiin ja tuettiin. Kun nuori siirtyi yksityiseen laitokseen, vanhempia ei kuunneltu eikä meidän tekemää työtä nuoren eteen arvostettu. Ja kun saimme kotona asiat toimimaan ja päivärytmiä vähän edes parempaan suuntaan, minulta kiellettiin nuoren päivärytmiin, koulukyyteihin ja ruokailuun "puuttuminen", koska kuulema haittasin toiminnallani nuoren ikätasoista kehitystä. Perustelin toimintani heille, mutta he olivat sitä mieltä, että nuoren olisi pitänyt pystyä nämä asiat hoitaa ihan itse. Auttamatta.

Koen, että meidän nuori ei ole saanut tarvitsemaansa apua ja tukea. Ja koska minusta on erittäin kohutuntoa, että vanhemmat joutuvat venymään enemmän kuin olisi edes mahdollista, jotta lapselle/nuorelle saa apua. Ja siis jos mietti, että meillä on ollut ongelmana koulupoissaolot ja vuorokausirytm. Ja nyt 3 vuotta siitä, kun olemme ensimmäisiä kertoja apuja pyytänyt, on tilanne se, että edelleen on samat ongelmat ja poika on ollut laitoksessa sekä joutunut vaikka ja mihin ongelmiin. Eli emme ole saanut apua siihen mihin sitä olisi alun perin tarvittu. Pari vuotta odotettiin, että nuorelle tehdään adhd-tutkimukset ja vuosi niiden tekemisen jälkeen saadaan kuulla, että niitä ei ole edes tehty oikein, eli osa tutkimuksista onkin tekemättä. Saatiin loppusyksyllä add:n takia lääkitys, joka koulun päätöksellä lopetettiin alkuvuodesta, kun nuori ei herännyt kouluun. Samoin lyhennetty kouluviikko lopetettiin, koska nuori ei herännyt kouluun. Lääkityksen lopettamisessa ei kysytty nuorelta tai vanhemmilta, onko hyödyttänyt. Terveyskeskuslääkäri teki lähetteen lastenneurolle, mutta lähete tuli

bumerangina takaisin. Koululääkäri ei suostu uudestaan lähetettää kirjoittamaan, mutta nuorisovastaanotolta voivat vielä ehkä yrittää.

Saatiin vihdoin pojalle asioita hoitava sosiaalityöntekijä, toivottavasti hänen kanssaan saadaan asiat hoidettua niin, että poika saa apuja. Mutta taas oli tehty pojasta lastensuojeluilmoitus. Poika ei herännyt koululääkärin ajalle, joten lääkäri teki lasun. Syinä päihhteily (josta jo tehty kk sitten lasu, kun poliisit toivat pojan kotiin ja asia käsitelty myös soston kanssa), koulupoissaolot (tekee tehtäväpaketteja kotona sovitusti), vuorokausirytmii (on ollut koulun ja soston tiedossa viimeiset 2v, että tämä teettää töitä) sekä äidin ristiriitaiset lausunnot (mies kertoi, ettei poika herännyt lääkäriin, koska ei ollut ketään herättämässä, ja minä ehdin laittaa viestiä, että olen yrittänyt herättää, mutta ei vaan herää millään). Ja siis pakko sanoa, että tuntuu ihan hiton pahalta, että kaikki tahot syyllistää minua, vaikka tiedän tasan tarkkaan, ettei meidän tilanne olisi näin hyvä, jos en hoitaisi pojan asioita ja yrittäisi löytää apuja. Kun mitään apuja meille ei ole tarjottu ilman vaatimista. Tai no, perhetyöntekijän keskusteluapu tarjottiin. Mutta adhd testit tehtiin (vaihdaa) vasta sen jälkeen, kun yhdessä etäpalaverissa huusin pallo punaisena, että ettekö te ihan oikeasti tajua, että tuo poika tarvitsee apuja, että pärjää. Kun tiedossa on, mitä kaikkea adhd hoitamattomana voi aiheuttaa ja kun tänä päivänä on keinoja auttaa. Muutakin kuin lääkkeitä. Mutta se mitä ihan ensin tarvitaan, olisi että jokainen nuoren kohtaava aikuinen unohtaisi omat asiansa hetkeksi ja antaisi aikaa kohtaamalleen nuorelle. Kuuntelisi. Olisi läsnä. Olisi luottamuksen arvoinen sille nuorelle.

Pettymys terveydenhuollon, koulun ja sosiaalityön toimintaan

Meillä tilanne tyttö 15v. sijoitettu kiireellisesti kaksi viikkoa sitten, syy itsensä viiltely. Ei ole saanut täällä asiaan kuuluvaa hoitoa tai tukea. Meidät vanhempina syyllistetty asiasta. Nyt vaikka ollut sijoituksessa, niin sama jatkuu. Olen erittäin pettynyt ja vihainen sosiaalityön toimintaan, ja koulun, josta ei edes oteta yhteyttä meihin, vaikka tyttö viiltelee itseään koulupäivän aikana. Meidät vanhempina ja sisarukset on jätetty ihan yksin tämän asian kanssa. Tyttö voi todella huonosti nyt varsinkin, kun joutuu olemaan sisaruksista ja lemmikeistään erossa. Ja viimeiseksi: voiko sosiaalityöntekijät vaihtaa, joiden kanssa nyt asioidaan, en pidä siitä, että tämä ihminen suoraan sanottuna huutaa puhelimesta. Jos voisit soittaa minulle näistä asioista.

Puhelu: Äiti kokee, että sosiaalityöntekijä ei ole asiallinen, on hyökkäävä ja tulee paha mieli, pitää kaikkea vanhempien syynä. Perhetyöntekijä käynyt ja hän on ok, mutta ei psykiatrian ammattilainen, jota pyytäneet puoli vuotta ja vain yksi nettiyhteys saatu. Sosiaalityöntekijä ei pidä ajan tasalla. Äiti kokee, että ainoa toimija on diakoni, joka tajuaa, millainen kriisi tilanne on koko perheelle. Somekysymyksillä ilmeisesti osuutta tyttären tilanteeseen. Kuraattori vaikuttaa enemmän tytön kaverilta kuin työntekijältä.

Sijaishuollossa tehdään mitä voidaan

Äiti kertoo 15 v. pojan tilanteesta: huostaan 4 vuotta sitten, ensin sijoitus perhekotiin, jossa ei enää pärjätty ja syyskuussa siirto uuteen yritykseen toiseen kuntaan. Pojalla on kehitysviivästymää, 8.lk käy avustajan avulla 3 h/pv, kehityksessä alempana kuin pari vuotta nuorempi sisarus. Asiointia ollut 7-vuotiaasta asti mm. lasten- ja nuorisopsykalla, ei apua. Poika ei suostu seuloihin: kannabis, viina ja tupakka käyttöön puolen vuoden sisään. Ei uskalla kouluun enää velkojen takia, liikkuu n. 30 hengen porukassa, jossa iso osa yli 20-vuotiaita. Erityisen huolenpidon kriteerit eivät täyty, äiti pyytänyt niitä kirjallisena sosiaalityöntekijältä. Kokee ettei sosiaalityö tee mitään, vastuun siirtelyä, sillä sosiaalityö vastuuttaa ohjaajia ja ohjaajat poikaa. Poika ei ole halunnut enää kotilomille ja estää äidin, ollut edellisviikolla palaveri ja luvattu infota äitiä, mutta ei saanut kutsua. Äiti on tottunut siihen, että saa tapella palveluista koko ajan. Ei usko sovittelun auttavan pojalle, on ollut pahoinpitelyjä, on vaarallinen itselleen ja muille. Kotona ylä- ja alakouluikäiset lapset, äiti opiskelee, isä yrittäjä. Ottanut yhteyttä oikeusasiamieheen, joka ohjannut AVI:iin, josta ohjattiin sosiaaliasiamiehelle.

2.4.2. Omaisten huoli iäkkäistä sukulaisistaan

Iäkkäiden palveluissa yhteydenotot tulevat yleisimmin omaisilta, usein hyvin kaukana asuvilta. Vanhusten olosuhteissa on suurta kohentamistarvetta niin kotihoidossa kuin erilaisissa asumisyksiköissä. Iäkäs tarvitsee tutun kävijän ja inhimillisen kohtaamisen, seurustelua, huolenpitoa, ulkoilua, toimintakyvyn ja mielenvireyden ylläpitoa, välttämättömän perushoidon lisäksi. Kotihoito tekee arvokasta työtä ja hyvää tulosta käytettävissä olevilla resursseilla, mutta silti moni vanhus on yksin, turvaton, vähällä yksipuolisella ruualla, masentuneena kuin kotinsa vankina. Omaishoitoa tuetaan epätasaisesti ja riittämättömästi, harva pystyy käyttämään lakisääteiset vapaansa ja omaishoitajien ikääntyminen lisää tukitoimien tarvetta. Palveluasumiseen joutuu moni odottamaan aivan liian pitkään ja tarvetta on myös kevyemmille paikoille kuin mitä tehostettu palveluasuminen on. Voisiko perhehoito täydentää palveluvalikoimaa nykyistä enemmän?

Tehostettuun palveluasumiseen jonotetaan:

Sairaaloissa: Yhteydenottaja kertoo 90 v. äidin maanheen terveyskeskussairaalassa useita kuukausia odottamassa jatkopaikkaa, kauanko kestää?

Kotona: Vaikka äidin tapaus on todettu kiireelliseksi ja hän on saanut hyväksytyt päätökset ympärivuorokautisesta hoidosta, soveltaa kunta toimissaan lain kohtaa, jonka mukaan kiireettömissä tapauksissa päätöksen saaneella henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnetty palvelut viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksen teosta. Kyse on kuitenkin tilanteesta, jossa iäkäs henkilö on vailla asianmukaista hoitoa ja jossa hänen perustarpeensa eivät tule huolehdituksi ihmisarvoisella tavalla.

Tehostetun palveluasumisen laadusta vakava huoli

Kaukana asuva poika käynyt katsomassa kesän aikana muutaman kerran 94 v. vuorokautisessa palvelutalossa ja arvelee, että äiti kuihtuu, kun ei pääse liikkumaan eikä viedä ulos. Maininnut hoitajalle äidin märeistä vaipasta ja huoneen pahasta hajusta. Äiti oli kuivitettu ja pääsivät lähtemään ulos, huone oli sillä välin siivottu. Mietti kantelemista hoidon tasosta, huolena myös korona-ajan vaikutukset ja työntekijöiden vähyys.

Eläkkeellä oleva omainen hoitaa satojen kilometrien päästä monisairaalan henkilön asioita ja on tyytymättömän kotihoidon laatuun pitäen suorastaan kaltoinkohteluna. Asiakas oli jätetty kotiin, vaikka syke korkea, verenpaine vaihtelee eikä itse osaa hälyttää apua. Huolena verensokerin seuranta, hygienia, ruuan riittävyys ja lämmitys. 40 eri henkilöä kävi 3 kk aikana, joten tiedon ja kirjausten merkitys korostuu. Diabeetikko oli joulunpyhinä ruuatta, kun kotihoito ei voi käydä kaupassa. Kertoo, että pakko ilmoittaa laiminlyönneistä vastuutahoille. Asiakkaan luona oli käynyt varkaita, luullut kahta naista hoitajiksi. Soittaja miettii, voiko työntekijä tehdä huoli-ilmoituksen nimettömänä.

Kaukana asuva omainen soittaa tehostetussa palveluasumisessa 3 vuotta olleen 87-vuotiaan äidin tilanteesta. Äidin asuttamalla puolella on 11 asukasta ja heistä 10 käytännössä vuoteisiin hoidettavia. Äiti on ollut kävelevä, mutta toistuvia kaatumisia ja nyt käytännössä sänkyyn hoidettava. Äidillä on elämänhalua, tuntee läheiset, kokee ajan pitkäksi, itkee kohtaloaan, kaatumisen jälkeen masentunut. Todettu, että olisi hyvä houkutella hänet edes kerran päivässä istumaan pyörätuoliin ja liikkeelle. Omainen ei tiedä toteutuuko, epäilee. Videopuheluissa käynyt ilmi, että äidillä usein kova jano eikä ylety juomamukiin.

Omainen on puhunut huolta henkilökunnan riittävyydestä palvelutalon johtajalle, jonka mukaan aikaa on eikä pitäisi olla kiire, silti ei tunnu kohenevan tilanne. Omainen on tutustunut omavalvonta-

suunnitelmaan ja se on hieno, ei vain näy arjessa. Mietti Rava- ym. testien kertomaa ja päivitetäänkö tilannetta riittävän usein, onko ajantasaista tietoa asukkaiden hoidon tarpeesta? Henkilökunta ja omat havainnot sekä lähempänä asuvien kommentit viestivät riittämätöntä mitoitusta. Vanhustyön johtaja vastannut viestiin viriketoiminnasta, että linjattu henkilöstön huolehtivan siitä. Henkilöstö kertoo, ettei ehdi. Aiemmin toiminta on ilmeisesti ollut ulkopuolisten varassa. Omaista stressaa, kun ei haluaisi valittaa eikä voi itse paljoakaan, ei välimatkan eikä koronan takia pysty käymään, eikä tiedä tilannetta ja muuttuuko se ja mihin suuntaan. Mietti sitäkin, onko yksikössä oikeasti kolme sairaanhoitajaa, ovat sukulaisten kesken siinä käsityksessä, että olisi yksi?

Näinkö vanhuksen terveydellisiin, taloudellisiin ja sosiaalisiin tarpeisiin vastataan?

Omainen soittaa toisesta maakunnasta iäkkään äidin vaikeasta tilanteesta. Äidin tililtä on loppunut kate eikä ole rahaa ruokaan, maksuja rästissä noin 3000 €. Todellisuus selvinnyt, kun käynyt äidin luona ja nähnyt laskut. Kunnasta todettu, että omaiset usein maksavat. Tällä omaisella ei mahdollisuutta avustaa enempää, tehnyt jo mitä voinut, on itsekin fyysisesti vakavasti sairas eikä saisi rasitusta.

Äiti on huolissaan tilanteesta ja omainen pettynyt, kun uskoi enemmän kunnan työntekijöitä kuin äitiä. Kunnasta todettu: "jos totta puhutaan, mitä hän tekee luottotiedoilla?" Äidille ylpeysasia, ja omaiselle myös. Diabetes on nyt paremmassa tasossa, mutta ateriointi edelleen yksipuolista.

Äidille aloitettua mielialälääkitystä ihmetteli, sillä äidillä oli aitoja huolia. Lääkityksen sai purettua ja miettii yhteydenottoa potilasasiamieheen ja muistutusta. Äidille on myyty liian kalliita palveluja, joista ei ole voinut tilansa vuoksi kieltäytyä: tulot 1000 €, menot 2000 €. Todettu, että tulot riittäisivät, ellei olisi niin paljon menoja - mutta niitä on. Kun selvittänyt asiaa, todettu äidin saavan kunnalta kaiken ja ettei kohtuullistamiseen perusteita. Kokee, ettei voi pitää paikkaansa, miten esim. hygienia, jalkahoito, apteekkimenot? Mikä elämänlaatu, ellei ole varaa mihinkään?

Kotihoito käy kolmesti päivässä eikä kuitenkaan vastaa äidin tarpeisiin, tarkkailee vain ruokailua, äiti itse annostelee ja pistää insuliinin. Sosiaaliohjaajan mukaan omaisen tehtävä hakea toimeentulotukea ja asiakas on jo edunvalvojajonossa. Yksityinen palvelu ei tyydytä: tuottaa ruuan, ilmeisen halvalla, vaaleaa leipää ja rasvaista leikkelettä, kotihoito laittaa koko annoksen salaatteineen mikroon, tarjotaan makkaraa ja kalaa päällekkäin. Uusi hoitaja unohtanut lääkkeet, äiti muisti itse. Onko käytettävä kalista palvelua, jos siitä on enemmän vaivaa kuin apua?

Itsemääräämisoikeus ja mihin saakka se ulottuu

Marraskuisena torstaina huolestuin naapuristani, joka on vanhempi mies. Häntä ei ollut näkynyt useaan päivään ja kun kurkkasin postilaatikkoon, siellä oli useamman päivän postit hakematta. Päätin lähteä koputtelemaan ja kyselemään onko hänellä kaikki hyvin. Hän tuli avaamaan oven konttaamalla ja kun hän nousi seisomaan, hän pyörtyi. Sain hänestä kuitenkin kiinni ennen kaatumista ja vedin hänet tuolille istumaan. Asunto oli kylmä ja siellä on ainoastaan puulämmitteinen takka lämmönlähteenä. Mies ei ollut pystynyt hakemaan puita.

Apua en saanut pyytää, kun sanoin että soitan apua. Soitin miehen omaiselle toiselle paikkakunnalle, hän oli käsittääkseni ollut yhteydessä joko sosiaalitoimistoon, vanhuspalveluun tms. Sieltä oli sanottu, että asiahan on kiireinen ja että se hoidetaan. Kului hetki, niin sieltä soitettiin takaisin ja kerrottiin, että ei ole nyt ketään, ketä sinne pistäisi ja että soittakaa ambulanssi. Näin toimittiin ja menin itse ambulanssihenkilöstön kanssa vanhuksen luo. Hän ei ensihoidon pyynnöistä huolimatta lähtenyt sairaalaan ja hoitajat sanoivat, etteivät voi pakottaakaan. Lähtiessämme pois ensihoitajat sanoivat kuitenkin tekevänsä huoli-ilmoituksen, koska tuon tasoinen asunto ei sovellu sairaalle vanhukselle alkuunkaan.

Kului perjantai, lauantai, sunnuntai ja maanantaina ajattelin, että eihän siellä ole vielä kukaan käynyt kukaan ja se talokin vaan kylmenee koko ajan. Olin itse yhteydessä sosiaalitoimistoon maanantaina ja sanoin, että käykää nyt jo katsomassa, miten vanhus siellä pärjää. Mitään ei tapahtunut iltaan mennessä, joten vaimo sitten soitti hälytyskeskukseen, josta paikalle laitettiin poliisi. Mikäs on käytäntö näissä asioissa, kun apua pyydetään? Miksei niihin reagoida?

2.4.2. Elämää vammaispalvelujen avulla ja ilman

Jos perheessä on kehitysvammainen tai muuten erityistä tukea tarvitseva lapsi tai nuori, tai pitkäaikaissairas tai vammautunut apua tarvitseva perheenjäsen, jonkun perheestä on hyvä kyetä perehtymään lähes koko sosiaalihuollon palveluvalikoimaan substanssilakeineen ja etuuksineen, usein lisäksi tarvittavilta osin myös terveydenhuoltoon, sivistystoimeen ja Kelaan. Etenkin autismikirjon asiakkaiden vanhemmat joutuvat monesti pitämään lastensa ja perheidensä puolia ja venymään uskomuksiin suorituksiin. Vammaispalveluissa tarvittaisiin lastensuojelun tavoin asiakkaan oma sosiaalityöntekijä, ja vaikka monilla sellainen on, asiakaskokemuksista välittyy suuri huoli palvelun riittävästä.

Riittääkö sosiaalihuoltolain mukainen aikuissosiaalityö?

Vanhempi on vasta kuullut sosiaaliasiamiehestä ja kertoo 26 v. Asperger-pojan tilanteesta. Onko laillinen linjaus, että täysi-ikäisenä ei kuulu enää vammaispalveluun, jossa ollut aiemmin kehitysvammapalveluissa? Pitäisi asioida aikuissosiaalityössä, jossa taas ei tarvittavaa asiantuntemusta. Lakimies ihmetellyt menettelyä. Poika jatkuvasti jumissa, voi istua tuntikausia, ei hinkua ihmisten ilmoille, usein sairas, parhaillaan nuhassa ja se esti etsivän nuorisotyöntekijän käynnin. Entä sosiaalihuoltolaki ja erityisen tuen tarve?

Diagnoosi 4-vuotiaana, lukiossa alkaneet suuret vaikeudet toiminnanohjauksessa ja tunteiden säätelyssä, jäi yksin, masentui, koulumenestys romahti. Opiskeli Spesiassa tutkinnon, jolla ei työllistyt ja on työtön työnhakija. Asuu vuokralla, saastan keskellä, tuet usein hakematta, ei pärjäisi elleivät vanhemmat auttaisi. Sosiaalista isännöintiä kokeiltu, tulossa Verve-jakso, etsivä nuorisotyö? Vanhempi kokee, että "kunnan puolelle ei ole eksynyt Asperger-osaajia". Ei edunvalvontaa, ei ulottuisi henkilöön. Käyttörahaa 300/kk, kuolisi nälkään, ellei äiti tukisi, valtakirjat joka paikkaan. Toimintaterapia päättyessä, arvioi olevan henkilökohtaisen avun tarve.

Kokevat, että lait kunnossa, käytäntö ei. Pallottelu vie voimat: ei empatiaa, nykymaailmassa kukaan ei rakasta ketään Palvelusuunnitelma? Erityishuolto-ohjelma? Tukihakemus? Kuka tutustuu henkilöön ja juoksee kokoon palvelut ja tuet? Mietti, kelpaako aihe YLE:lle?

Itsemääräämisoikeus

Äiti kertoo 52-vuotiaan skitsofreniaa sairastavan 13–15-vuotiaan tasolla olevan henkilön tilanteesta. Kokee, että painostettu tuettuun asuntoon, vaikka halunnut ja kykenee asumaan yksin kotihoidon ja äidin tukemana. Kolmen vuoden jonotuksen jälkeen sai ihanan vuokra-asunnon, jossa viihtyy hyvin, vain joskus säänmukainen pukeutuminen ongelmana. Kertoo laitosmaisten olosuhteiden kammottavan, nyt normaalimpi palvelu ja huomattavasti edullisempi myös yhteiskunnalle.

Vammainen henkilö vanhusten asumisyksikössä

Työntekijä kysyy neuvoja vammaispalveluasukkaan asioiden edistämiseen, jotta osaisivat toimia oikein. Talossa enimmäkseen vanhuksia ja leikkauksesta kuntoutuvan asukkaan palvelut eivät yhtä

tuttuja kuin vanhusten asiat. Kokee, että kunnan vammaispalvelusta ei ole ollut kovin helppoa saada vastauksia ja kestää kauan. Asukkaalla ja viranomaisilla ollut näkemyseroja palvelusuunnitelmatilanteessa, VPL-matkat ja henkilökohtainen apu 15 h/kk myönnetty, avustaja haussa. Asukas pettynyt kuntoutuksen tasoon, sillä odotetaan kuntoutuvan käveleväksi, vaikka yksikössä ei ole yksilölliseen kuntoutukseen eikä myöskään perusterveydenhuollossa vaativaan lääkinnälliseen kuntoutukseen resursseja.

Erityisen tuen ja oman sosiaalityöntekijän tarve

Nuori mies pahoinpidelty ja saanut keskivaikean aivovamman, palveluasumisasiakkaana yksityisessä yksikössä. Ohjaajat neuvoneet sosiaaliamiehelle, sillä on talossa ainoa, joka asuu palveluasumisessa toimeentulotuella, eikä kenenkään tilanteen selvittäminen kunnan kanssa ole ollut yhtä monimutkaista. Asiakas on erityisen tuen tarpeessa, mukana vammaispalvelua, mielenterveys- ja päihdehuoltoa sekä aikuissosiaalityötä, terveydenhuollon lisäksi. Asiakas on asumisyksikköön ja Kelaan tyytyväinen, mutta kuntaan ei.

Liikkumisen tuki, ei auta VPL eikä SHL

82 v. nainen hakenut kuljetuspalvelua, käyttänyt yli 10 vuotta rollaattoria, pahat nivelkulumat polvis- sa eikä voi leikata sydänvian vuoksi. Sosiaalihuoltolain matkojen tuloraja ylittyy hieman ja vammaispalvelulain matkat hylätty. Ollut aktiivinen ja järjestänyt toimintaa, mutta tilapäisasumisen ja koronan vuoksi liikkuminen jäänyt vähin. Kertoo kissan pitäneen hänet hengissä. Haluaisi tehdä itse kauppao- stokset, mutta ei pääse kulkemaan.

Läkäs henkilö ja asunnonmuutostyöt

Omaishoitaja kysyy, onko äiti vaikeavammaisen? Ikää 92 v., sairautena Alzheimer, jalka amputoitu ja käyttää jatkossa pyörätuolia. Asuu yksin rintamamiestalossa ja haluaa asua kotona loppuun saakka. Talossa piti tehdä WC- ja pesutilaremonttia, jotta pystyi kotiutumaan (kustannusarvio 8000e, ylittyi harkitusti). Äiti oli 3 kk sairaalassa ja on nyt pärjännyt 4 kk kotona, aluksi kotisairaalan turvin. Pape- reissa väärää tietoa, tilanne kuvattu todellista huonommaksi: kotihoito 2 x päivässä, oikeasti 2 x kuu- kaudessa, äiti käyttää vaippoja (ei käytä), ei syö itse (syö itse). Kun omaisen soittanut ja kiirehtinyt remonttia, oli sosiaalityöntekijä ollut alusta saakka epäilevä. Omainen oli kuullut puhelun päättyttyä vielä avoinna olleelta linjalta sosiaalityöntekijän toteamuksen: "törkeää - tuon ikäiset kuuluvat van- hainkotiin". Sosiaalityöntekijä kävi kotona, kun äiti oli vielä sairaalassa, ja hylkäsi asunnonmuutostyöt näkemättä asiakasta. Omaishoitaja haki muutosta, sai 3 kk kuluttua luottamuselimitystä hylkäävän pää- töksen ja tarvitsee neuvoja valitukseen.

Sosiaalityön laatu: neuvonnan ja palvelusuunnitelman päivityksen puute, etuuden menetys

Edunvalvojanvanhempi kertoo, että Kela pyytää kehitysvammaisen pojan vuokrasopimusta, mutta sitä ei löydy mistään, ei kotoa eikä asumisyksiköstä. Olisi ollut mitä ilmeisimmin 4 vuotta oikeus eläk- keensaajan asumistukeen, jäänyt 380 €/kk tukea saamatta (puoli vuotta takautuvasti mahd.). Vuokra n. 500, eivät ole tiedneet, että olisi ollut oikeus tukeen, pitävät informoinnin puutetta ja palvelusuun- nitelman päivitserästä sosiaalityöntekijän virheenä.

Lapsiperhe lakien ja palvelujen väliinputoajana: ei löydy soveltuvaa palveluntuottajaa

Perheessä kolme erityislasta, vanhin lukiossa, keskimäinen yläkoulussa ja vaikeimmin vammaisen nuorin alakoulussa. Lapsilla autismia ja kommunikoinnin vaikeutta. Perhe ei ole saanut päätösten mukaisesti apua, koska kriteerejä on tiukennettu, eikä kunta voi enää hankkia apua tehtäviä aiemmin onnistuneesti hoitaneilta opiskelijoilta.

Yksityinen yrittäjä on todennut, ettei yksi palveluntuottaja pysty vastaamaan kahden lapsen tarpeisiin. Palveluntuottaja olisi valmis käyttämään epäpäteviä avustajia, mutta kunta ei sitä hyväksy. Kumpikin lapsi tarvitsee käytännössä yhden aikuisen huomion koko ajan. Linjattu myös siten, että vanhempi/vanhemmat eivät voi olla kotona samaan aikaan, kun siellä on hoitaja/avustaja/kaksi ulkopuolista. Vammaispalvelu ohjaa lastensuojeluun, mutta siellä todetaan, ettei ole lastensuojelutarvetta eikä soveltuvia palveluja. Perheen tilanne on kohtuuton.

Työntekijäpula vaikeuttaa henkilökohtaisen avun toteutumista

Puoliso toimii ALS-tautia sairastavan omaishoitajana. Henkilökohtainen apu yksityisestä firmasta, mutta työntekijäpulan takia jäänyt viikkojen ajan runsaasti apua saamatta ja puolison vaikea päästä omiin töihinsä. Tilanne kuormittaa puolin ja toisin koko ajan, vaikka puolisoilla pitäisi olla lähinnä vain yöt ja viikonloput hoitovastuulla. Hakevat lisätunteja.

Kunnasta luvattu tarkistaa tuntien riittävyys, kunhan nykyiset toteutuisivat. Omaishoitaja joutuu seuraamaan tarkasti avustajatuntien toteutumista ja laskutusta, koska niissä on ollut oikaisutarvetta. Kerroo, että kunta tyrkyttää palveluseteliä ja arvelee, että kunta voisi pestä kätensä ja ongelmat jäisivät sen jälkeen asiakkaan ja yrittäjän väliseksi. Pitää muutoksenhakuohjetta sekavana eikä käy ilmi se, että sosiaalasioissa ei peritä oikeudenkäyntimaksua.

Palveluasuminen ja henkilökohtainen apu

Palvelutalossa asuva pyörätuolilla liikkuva nainen tiedustelee mahdollisuutta henkilökohtaiseen apuun, jotta pääsisi myös talon ulkopuolelle asioimaan ja virkistymään.

Autistinen henkilö, vammaispalvelut vai aikuissosiaalityö?

Erityisoppilaitoksen työntekijä soittaa 18 vuotta täyttäneen työhön ja itsenäiseen elämään valmentavaa Telma-koulutusta käyvän kotona asuvan nuoren tilanteesta, pitää sitä byrokraattisena limbona. Nuori on aikuissosiaalityössä, vaikka koulun mielestä kuuluisi vammaispalveluihin, mutta se on hylätty samoin kuin oikaisuvaatimukset. Nuori on autistinen, hänelle on selektiivinen mutismi (puhuu vain perheelle), tarvitsee kaikkien apua, myös heräämiseen ja nukkumaan menoon. Ovat olleet koululta sosiaalityöhön yhteydessä monta kertaa ja pöyristyneitä siitä, ettei ole vammaispalvelujen asiakas. Soittanut 5–6 eri instanssia, myös mielenterveyspalveluihin: pallottelua ja erimielisyyttä siitä, kenen kuuluisi hoitaa. Kun nuori täytti 18 vuotta, jäi väliinputoajaksi.

Autistisen lapsen akuutti avuntarve, milloin joku taho ottaa kopin?

Omaishoitajavanhempi soittaa 14 v. vaikeahoitoisen autistisen pojan tilanteesta: ei löydy paikkaa eikä oteta koppia missään lääkityksen tarkistamiseksi. Tammikuussa hakeneet tuettua asumista, huhtikuussa ei päätöstä. Saa raivokohtauksia, viety koulusta ambulanssilla päivystykseen, vartijan avustamana nuorisopsykiatrian osastolle, sieltä kotiin, kun ei kykene puhumaan. Vammaispalveluista ei käytännössä apua, asumista selvitetään? Lähetä Vaalijalaan, jossa on ollut ennenkin, mutta lienee kuukausien odotus, vaikka akuutti asia.

Huoli kauanko pärjäävät kotona, vanhemmat vuorottelevat lapsen kanssa. Ovat tehneet ls- ilmoituksen, samoin koulu ja sairaala, mutta lastensuojelu ei voi tehdä mitään. Vanhempi pelkää, että lapselta lähtee henki, kun pumpataan lääkkeitä. Joka paikasta sylkäistään ulos: ei neurologista eikä psykiatrasta. Seuraavassa kuussa pitkäaikaisaivosähkökäyrä, mutta siihen on "helvetin pitkä aika". Kaksi nuorempaa sisarusta kärsivät tilanteesta, kun vanhemmilta ei mitään riitä heille.

Lapsi menee kiihtyvällä tahdilla alaspäin, pienikokoinen, ei toimivaa lääkitystä löydetty. Lapsen omaa mielipidettä ei pysty selvittämään. Vaikea kehitysvamma ja autismi todettu 4-vuotiaana. Kerta toisensa jälkeen selvitetään, ei saa päätöstä, josta voisi edes valittaa. Jos hoitajakäyntejä lisätään, mistä hoitaja? Kotipalvelu ei pärjää lapsen kanssa. Ostopalvelua ollut kahdesta paikasta ja selvittävät löytävätkö tekijän, ei varmuutta, viimeksi keskeytyi. Pitävät erikoisena, ettei vanhempi saisi olla kotona etätöissä, jos lapsella siellä ulkopuolinen hoitaja.

Syrjintäkokemus

Nainen aikoo muuttaa 11 v. kehitysvammaisen lapsen kanssa kuntaan, mutta saanut käsityksen, että heitä ei oteta vastaan, tulisivat kalliiksi kunnalle. Pyörätuolia käyttävän lapsen vuoksi tarvitsevat esteettömän riittävän tilavan asunnon, mutta sellaista ei tunnu löytyvän. Kun soittanut, sopiva asunto mennyt, Kun tuttu soitti, oli vapaana. Pitää erityislapsen syrjintänä.

Kuuluuko vanhemman koordinoida autistisen lapsen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut?

Meidän kuuluu olla tässä asiassa aivan normaalit vanhemmat. En ole eikä minun kuulu olla lapseni opettaja, tukiopetuksen järjestäjä, kuntouttaja, terapeutti, hoitaja, lääkäri eikä sosiaalityöntekijä. Koen, että tämän pompottelun myötä olen aika ajoin noihin kaikkiin rooleihin haluamattani joutunut. Nyt se saa loppua ja lapsen kuuluu saada apua tähän asiaan. Minun pitää myös olla avun saaja eikä kaiken tämän koordinoija.

Kysymys sekä sosiaali- että terveydenhuoltoon: Tähän jokainen taho sanoo, että em. on totta, mutta miksi edelleen tilanne on se, että minä koordinoin kaikkea? Kysymyksiä sosiaalihuoltoon: Kuka on lapsen SHL 42§:n mukainen omatyöntekijä ja kuinka hän työskentelee asiassa? Kysymys nuorisopsykiatrialle: Lapsi on tähän saakka ollut vakavasti väkivaltainen (esim. päähän lyömistä/potkimista, uhkailua keittiöveitsellä) jo ainakin viisi kertaa. Mitkä ovat nuorisopsykiatrisen hoidon kriteerit? Montako kertaa lapsen tulee olla väkivaltainen eri tahoilla, jotta hoitoa sieltä saa?

Kaiken kaikkiaan perheen ja lapsen näkökulmasta näyttää siltä, että Keski-Suomen alueella lapsen, jolla on autismin kirjon häiriö (autismi ja monimuotoiset oppimisen vaikeudet) ja siihen liittyen väkivaltaista käytöstä, hoito ja palvelu ei ole koordinoitu kokonaisuus. Se näyttäytyy minulle lokeroiduista irrallisista palasista koostuvana palettina, jossa jokainen sektori katsoo asiaa vain omasta erityisalueen näkökulmasta. Tämän myötä lapsi, joka on yksi kokonaisuus, eikä vain psykiatrinen diagnoosi tai vammainen, jää vaille oikea-aikaista palvelua. Tahtomattani minusta on tehty lapseni palvelukoordinaattori sekä kaikkien tahojen silmissä räksyttävä, hankala vanhempi.

3 SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYKSEN VAIKUTTAVUUS

Kunnista pyydettiin palautetta sosiaaliasiamiestoiminnasta ja selvityksen vaikuttavuudesta. Sosiaaliasiamiestä kiitettiin hyvästä selvityksestä, jota on käsitelty lautakunnissa, kunnanhallituksissa sekä liikelaitosten hallinnossa. Seuraavassa on kooste vuoden 2020 selvityksen viidestä toimenpidesuositukskohdasta ja kuinka kunnat kertoivat niihin reagoineensa:

1. Sosiaalihuollon asiakasturvallisuussuunnitelmia kehitetään maakunnallisella yhteistyöllä Potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiskeskuksen viitoittamaan suuntaan.

Potilas- ja asiakasturvallisuutta viedään kansallisen kehittämiskeskuksen viitoittamaan suuntaan kehittämällä sosiaalihuollon asiakasturvallisuussuunnitelmia maakunnallisella yhteistyöllä systemaattisesti. Asiakasturvallisuussuunnitelmat päivitetään vuosittain ja raportoidaan lautakunnalle. Omavalvonta nostettu keskeiseksi toimintamalliksi koko perusturvan palvelualueella ja omavalvontasuunnittelu on päivitetty palveluittain. Valvontatyötä keskitettiin yhteen yksikköön ja lisättiin monialaista resurssia. Laiteturvallisuutta kehitettiin laiteturvallisuusluettelo päivittämällä, on tehty osaamiskartoitukset ja henkilöstö suoritti laiteajokortit. Marraskuussa 2021 toteutetun TUKU eli turvallisuuskulttuurikyselyn tuloksia hyödynnetään asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämisessä. Johtamisessa on kiinnitetty erityistä huomiota asiakasturvallisuuteen osaamisen ja tietoon perustuvien työmenetelmien sekä työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin vahvistamisella.

2. Vahvistetaan iäkkäiden ihmisten sosiaalista tukea, lisätään gerontologista sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta. Neuvotaan iäkkäitä kotihoidon ja palveluasumisen asiakkaita ja heidän läheisiään laatimaan edunvalvontavaltuutus ajoissa ja varmistamaan sujuva asiointi.

Moni kunta kertoi vahvistaneensa iäkkäiden henkilöiden asiakasohjausta. Sosiaalista tukea on vahvistettu lisäämällä gerontologista sosiaalityötä, sosiaaliohjausta ja muistikoordinaattori. Keskitettyssä asiakas- ja palveluohjauksessa on sosiaalialan ammattilainen (sosionomi amk) tai geronomi. Sosiaaliohjauksen työnjakoa on selkeytetty, järjestetty edunvalvontavaltuutusinfoja. Edunvalvonnasta keskustellaan herkästi havaittaessa raha-asioiden hoidossa vaikeuksia ja edunvalvontavaltuutusneuvonta on entistä aktiivisempaa. Kotihoidossa on palkattu ohjaajia tukemaan iäkkäiden ihmisten hoitoa ja sujuvaa asiointia. On perustettu uusia hoiva-avustajien toimia ja rekrytoitu työntekijöitä ja sekä lähihoitajia että hoiva-avustajia koulutetaan oppisopimuksella.

3. Hakemuslomakkeita ja palvelujen ja tukitoimien myöntämiskriteerejä valmistellaan yhteistyössä yli kunta- ja hallintokuntarajojen. Asiakasrekisteritietojen tarkastus- ja korjauspyyntölomakkeet laitetaan helposti saataville.

Muutama kunta totesi asiakasrekisteritietojen tarkastus- ja korjauspyyntölomakkeiden samoin kuin muidenkin lomakkeiden olevan saatavilla kunnan nettisivuilta ja tuli myös lupauksia, että ne laitetaan helposti saataville. Muutamat kunnat kertoivat osallistuvansa maakunnalliseen palvelujen ja tukitoimien yhteiskehittämiseen. Yhteiskehittäminen on tehostunut hyvinvointialueen valmistelun myötä, joskin yhdenmukaisten toimintatapojen kehittäminen lähti liikkeelle jo ennen sote-päätöstä. Hyvinvointialueen valmistelussa erilaiset kipukohdat ja haasteet on nostettu esille ja kirjattu. Todettiin myös, että ProConsona OMNI 360 -asiakaskertomuksia koskeva päivitys synnytti erittäin paljon ja hyödyllistä keskustelua yhteisistä määrittelyistä ja tavoista dokumentoida.

4. Varhaiskasvatus tiedottaa palveluntuottajia ja palvelunkäyttäjiä muistutusmenettelystä ja sosiaaliasiamiestoiminnasta.

Varhaiskasvatuksen Pedanetistä löytyy ohjeet muistutusmenettelyyn sekä sosiaaliasiamiehen yhteystiedot, toisaalla tietoja oltiin päivittämässä varhaiskasvatuksen sivuille.

5. Sosiaalihuollon palvelujen saatavuus turvataan riittävällä henkilöstöllä ja kohentamalla henkilöstön asemaa ja työskentelyedellytyksiä.

Paikoin sosiaalihuollon henkilöstöä on tilapäisesti lisätty palvelutarpeen arviointiin ja esitys sosiaalityöntekijäresurssin lisäämisestä on hyväksytty vuodelle 2022. Sosiaalihuollon palvelujen saatavuutta on turvattu henkilöstöresursseja lisäämällä esim. lastensuojeluun, sosiaaliohjaukseen ja sosiaalihuollollisiin palveluihin. Aikuissosiaalityötä oli vahvistettu sosiaalityöntekijä–sosiaaliohjaaja työparilla. Lastensuojelun sosiaaliohjaajan määräaikainen toimi vakinaistettiin vuonna 2022 ja viime vuonna tuli ohjaaja tukisuhdetyöhön. Henkilöstöä on vaikea saada varsinkin ikäihmisten palveluihin ja myös sosiaalityöntekijän rekrytointi tuntuu olevan sitä vaikeampaa mitä etäämpänä kunta sijaitsee maakuntakeskuksesta. Korona on vaikuttanut ja vaikuttaa edelleen työskentelyedellytyksiin ja henkilöstön jaksamiseen.

Henkilöstön hyvinvointia on pyritty kehittämään monin tavoin ja kerrottiin työntekijöitä olevan maakunnallistuvien palvelujen kehittämissryhmissä erittäin kattavasti. Neuvontaan ja ohjaukseen on kiinnitetty huomioita, palvelun selkiyttämiseksi ja täsmentämiseksi puhelinaikoja on yhdenmukaistettu ja määritelty eri viranhaltijaryhmille. Maakunnallisiin kehittämishankkeisiin osallistutaan aktiivisesti, jotta saadaan niin työntekijöille kuin asiakkaillekin uusia toimintamalleja ja tapoja edistää asiakas- / perhekeskeisyyttä, mutta myös työtyytyväisyyttä. Lisäksi kerrottiin kiinnitetyn huomiota viranhaltijapäätösten perusteluihin ja lain tulkintoihin ja tarvittaessa on pohdittu asioita sosiaaliasiamiehen kanssa. Koko perusturvan alueella on pyritty tiedolla johtamiseen, jolloin sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon tilastoja käydään kuukausittain läpi esihenkilöiden ja lautakunnan jäsenten kanssa; mitä tilastot kertovat ja miten siihen reagoidaan toiminnalla. On keskusteltu miten päätöksiä olisi mahdollista selkeyttää ymmärrettävämmiksi ja panostaa yhä enemmän päätösten selittämiseen asiakkaille, jotta turhilta valituksilta ja oikaisupyynnöiltä välttyttäisiin.

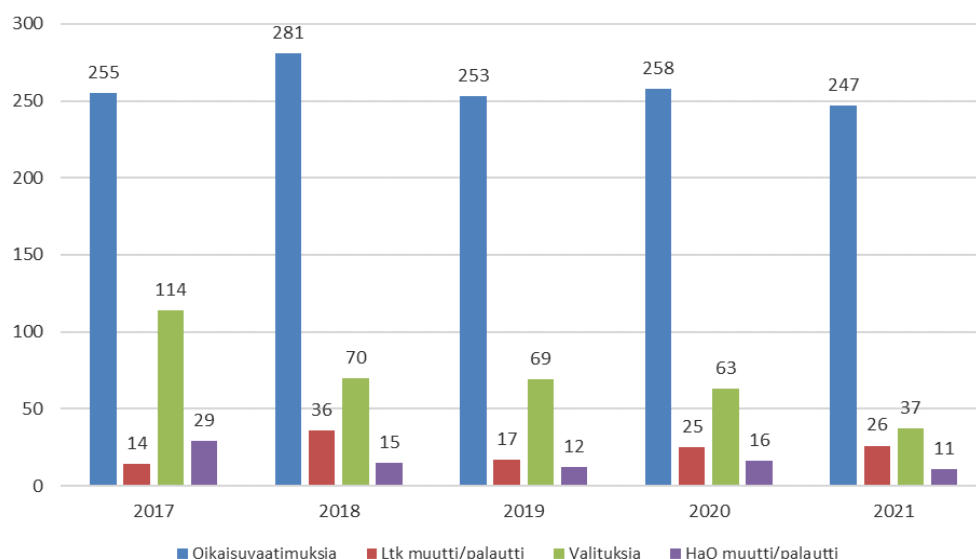
4 MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU

- Muistutuksia käsiteltiin 78 (70 vuonna 2020).
- AVIin kanneltiin 75 asiasta, niistä 27 siirrettiin kuntiin muistutuskäsittelyyn ja viisi sai kanteluselvityksen. Kirjevastaukset olivat yleisiä.
- Oikaisuvaatimuksia tuli 247 (258), lautakunnat hyväksyivät niistä 26 (25).
- Hallinto-oikeuteen valittaminen väheni lähes puoleen edellisvuodesta, valituksia jätettiin 37 (63). Valituksista hyväksyttiin 11 (16). Vaikka valitusten määrä väheni, niiden hyväksymisprosentti 29,7 (25,4) nousi.

Asiakaslain mukaisia palveluun, kohteluun tai menettelyyn liittyviä muistutuksia kunnat ilmoittivat vuonna 2021 tulleen 78 (70 vuonna 2020). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto sai Keski-Suomesta 75 (54) kantelua, joista se siirsi 27 (25) kuntiin muistutuksena vastattavaksi. Kanteluista viisi käsiteltiin, 20:een annettiin kirjevastaus ja muut olivat vielä vireillä. Kanteluja tuli kuudestatoista kunnasta, useimmin Jyväskylästä (28), Jämsästä (10), Viitasaarelta (7), Petäjävedeltä (6) ja Äänekoskelta (5). Yleisimmin, 43 kertaa, kantelut liittyivät lastensuojeluun. Toiseksi eniten laillisuusvalvontaa haettiin vanhustenhuoltoon, 12 kertaa. Vammaispalveluista kanneltiin kuusi kertaa. Muusta sosiaalihuollosta tuli lähinnä yksittäisiä kanteluja. Useimmat kantelut eivät johtaneet selvittämistä ja kirjevastauksista pidemmälle, kaksi kertaa ratkaisuna oli huomautus.

Kunnat ilmoittivat viranhaltijoiden päätöksiin kohdistuvia oikaisuvaatimuksia käsitellyn paikallisessa luottamuselimestä 247 (258 vuonna 2020) ja niistä hyväksyttiin 26 eli 10,5 prosenttia (vuonna 2020 vastaavat luvut olivat 25 ja 9,7 %). Luottamuselimen päätöksistä ilmoitettiin tehdyksi 37 (63) valitusta ja hallinto-oikeus hyväksyi 11 (16) valitusta. Hyväksytyjen valitusten osuus oli 29,7 prosenttia (25,4 %). Korkein hallinto-oikeus antoi alueelle yhdeksän päätöstä, joista yhtään ei ratkaistu asiakkaan eduksi (15/1).

Kuvaan 9 on koottu Keski-Suomen alueen sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia vuosina 2017–2021. Vuonna 2017 perustoimeentulotuen käsittely siirtyi Kelaan ja kunnissa muutoksenhaku väheni selvästi. Lautakuntaan tehtyjen oikaisuvaatimusten määrä on Kela-siirron jälkeen ollut Keski-Suomessa vuosittain varsin samoissa lukemissa, noin 250 kappaleen paikkeilla. Hyväksytyjen oikaisuvaatimusten määrän on vaihdellut vuosittain 14–36. Vuoden 2017 muita suuremmassa hallinto-oikeuden valitusmäärässä (114) näkyy todennäköisesti vielä toimeentulotukimuutoksen vaikutusta, sillä sen jälkeen valitusmäärä laski selvästi (70, 69 ja 63), ja laski edelleen vuonna 2021, jolloin valitusmäärä 37 oli koko Kosken sosiaaliamieshistorian pienin. Vastaavasti hallinto-oikeuden hyväksymien valitusten osuus oli viisivuotisjakson suurin 29,7 prosenttia, mistä voi varovasti päätellä, että valitustarkkuus on parantunut, ts. on valitettu silloin, kun päätöksenteko on ollut lainvastaista.



Kuva 9. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Kosken asiamieskunnissa vuosina 2017–2021

Taulukkoon 4 on koottu Kosken asiamieskuntien vuosien 2021 ja 2020 muistutus- ja muutoksenhakuluvut. Oikeuslaitoksen pitkien käsittelyaikojen vuoksi osa ratkaisusta siirtyy seuraavaan vuoteen, mutta koska tarkastelutapa on pysynyt samana, seuranta kertoo sosiaalihuollon yksilöasioiden muutoksenhaun ja sen tuloksellisuuden kehityksestä eri muutoksenhakuasteissa.

Taulukko 4. Sosiaalihuollon muistutukset, muutoksenhaut ja valitukset kunnittain vuonna 2021 (vuosi 2020)

	Muistutukset	Oikaisu- vaatimuksia	Lautakunta muutti/ palautti	Valituksia hallinto- oikeuteen	Hallinto- oikeus muutti/ palautti	KHO päätöksiä / asiakkaan eduksi
Hankasalmi	4 (1)	5 (5)	0 (0)	0 (1)	0 (1)	0 (1/0)
Joutsa	0 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (1)	1 (2)	0 (0)
Jyväskylä	28 (31)	150 (136)	20 (17)	17 (34)	4 (13)	1/0 (8/1)
Jämsä ja Kuhmoinen	9 (3)	16 (28)	2 (2)	3 (3)	3 (0)	1/0 (1/0)
Keuruu	1 (3)	6 (12)	0 (1)	4 (0)	0 (0)	0 (1/0)
Kinnula	1 (0)	0 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Konnevesi	3 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Laukaa	6 (7)	14 (10)	0 (0)	3 (3)	0 (0)	2/0 (0)
Luhanka	0 (3)	0 (3)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Multia	1 (0)	0 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Muurame	0 (1)	9 (4)	1 (1)	1 (1)	0 (0)	0 (0)
Petäjävesi	2 (0)	12 (15)	0 (2)	5 (6)	3 (0)	0 (0)
Pihtipudas ja Viitasaari	5 (7)	11 (8)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)
Saarikka	9 (6)	8 (26)	0 (1)	0 (11)	0 (0)	2/0 (1/0)
Toivakka	0 (0)	1 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1/1)
Uurainen	2 (2)	2 (1)	2 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)
Äänekoski	7 (9)	8 (6)	1 (0)	1 (2)	0 (0)	3/0 (2/0)
YHTEENSÄ	78(70)	247 (258)	26 (25)	37 (63)	11 (16)	9/0 (15/1)

5 YHTEENVETOA JA POHDINTAA

Sopimuskunnista tuli vuonna 2021 selvitettäväksi 439 asiaa (401 vuonna 2020). Tyytymättömyyden osuus asioinnissa lisääntyi ja tiedustelu väheni. Yhteydenotoista tilastoidaan sosiaalihuollon palvelutehtävät ja niihin liittyvät sosiaalipalvelut. Palautteen kolmen kärki pysyi yllättävän samoissa lukemissa edellisvuoteen nähden ja yleisimmin asiointi liittyi jälleen lapsiin ja vanhuksiin. Selvästi eniten asiointia kohdistui lastensuojelun palvelutehtävään, josta tuli 121 (122) asiaa. Iäkkäiden palvelujen yhteydenotot vähenivät hieman, niitä tuli 82 (89). Kolmanneksi eniten selvitettävää tuli vammaispalveluista, 65 (61) asiaa. Perheoikeudellisilla perusteilla tilastoitiin 31 (23) asiatapahtumaa. Kelan asiat nousivat aiemmalle tasolle, niitä tuli 29 (12). Varhaiskasvatukseen liittyi kahdeksan (2) asiointia. Päihdehuolto puolittui viiteen (11) asiaan. Asiakkaan asia tilastoidaan yhteydenottomäärästä riippumatta pääsääntöisesti vain kerran ja asiointia on huomattavasti tilastoitua määrää enemmän, noin 2–3-kertaisesti. Puhelut, sähköpostit ja tapaamiset ovat pitkiä ja sosiaaliasiamiehen työpäivät täyttyvät suunnilleen puoliksi Jyväskylän ja muun maakunnan asioista.

Selvityksen muutaman vuoden seurantaluvut antavat varovaista suuntaa alueen sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä. Koska hyvinvointialueen valmistelu työllistää kuntien väkeä, kuntakyselyä ei ulotettu sosiaalihuollon osa-alueisiin ja nyt tyydyttiin kysymään edellisen selvityksen vaikuttavuutta sekä oikeusturvakeinojen käyttöä ja tuloksellisuutta. Entä mitä asiakkaille ja sosiaalihuoltoon muuten kuuluu? Sitä kuvaavat selvitykseen sisällytetyt asiakkaiden palvelukokemukset lastensuojelusta, iäkkäiden asioista ja vammaispalveluista. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten sosiaaliasiamies- ja muistutusjärjestelmien luonteeseen kuuluu se, että huomiota kiinnitetään etenkin palvelujen kehittämistarpeisiin. Lukuisista vaihtoehdoista valikoitui muutama aihe pohdintaan ja toimenpidesuosituksiin.

Lähes koko maakuntaa palveleva perheoikeudellinen yksikkö avasi polkua hyvinvointialueelle. Ensimmäinen toimintavuosi ei vielä vähentänyt tarvetta asiamiesyhteydenottoihin ja osa palautteesta menikin ehkä tuoreen muutoksen tiliin. Toisaalta vuosittain on satunnaista vaihtelua ja kuntien lastenvalvojatyö olisi voinut tuottaa enemmän asiointia. Asiakaspalautteessa tätä palvelun keskittämistä ja paikoin omalta paikkakunnalta etäännyttämistä ei tuotu esiin kielteisessä valossa, **muutos nähtiin mahdollisuutena, yhdenvertaisuutta edistävänä ja luottamusta lisäävänä laatutekijänä.**

Vuodesta toiseen **sosiaaliasiamies työllistyy eniten lastensuojelusta ja vammaispalveluista**, kummallekin palvelulle on ominaista asiakkuuden pitkäkestoisuus ja toistuva asiointitarve. Yhteistä on myös sosiaalityön suuri osuus, erityislakien soveltaminen ja yksilöpäätösten teko. Mitä monimutkaisempi yhteiskunta ja palvelujärjestelmä on ja mitä vähemmän asiakkaalla on omaa toimintakykyä, sitä enemmän sosiaalityötä tarvitaan ja sitä enemmän siltä odotetaan. Sosiaalityöntekijältä tarvitaan muun muassa neuvoja, tukea, asioiden jäsentelyä, suunnitteluapua, keskustelu-aikaa, kuuntelemista, ymmärtävää ja ystävällistä empaattista suhtautumista, tavoitettavuutta, pysyvyyttä, asiakkaan edun mukaista tilanteen haltuunottoa sekä palvelujen kokoamista ja koordinoitua. Tätä moni myös saa, mutta eivät kaikki. Lähtökohdat tulokselliselle yhteistyölle eivät ole parhaat mahdolliset, jos tuen sijasta tarjolla on työntekijän tavoittamisvaikeuksia, kiireen tuntua, osallisuuden puutetta, kielteistä/virheellistä kirjaamista, tiedon panttausta, epäluottamusta, kontrollia ja kielteisiä, riittämättömiä tai tahdosta riippumattomia päätöksiä. Sosiaalityöntekijät vaihtuvat jatkuvasti, tai työntekijää ei saa vaihdettua, vaikka haluaisi. Ja sosiaalityöntekijä voi olla joko liian nuori ja kokematon, tai niin kokenut ja vankan viranomaistiedon omaava, ettei asiakkaalta tarvitse juuri mitään kysellä.

Se, että **sosiaalityö tuottaa sosiaalipalveluista ylivoimaisesti eniten palautetta**, on ymmärrettävää ja samalla hyvin surullista. Sosiaalityö on vaativaa virkavastuulla tehtävää ihmissuhdetyötä. Siihen kuuluu usein julkisen vallan käyttöä ja työ on nykyään tarkasti säänneltyä, eriytyneitä ja täyteen ahdet-

tua. Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemukset herättävät kysymään onko ammatillinen kehitys kääntynyt jo sosiaalityön tarkoitusta vastaan? Onko yksilöllinen asiakaslähtöinen ja asiakkaiden arvostama kokonaisvaltainen sosiaalityö pirstaleisissa palvelurakenteissa enää edes mahdollista? Raja, mihin saakka sosiaalihuoltolain mukainen tuki ulottuu ja mistä ehkäisevä lastensuojelu alkaa, voi olla veteen piirretty - ja samalla lähes ylittämätön. Välinputoajia on myös vammaispalveluissa ja aikuissosiaalityössä.

Sote-palvelujärjestelmää on verrattu flipperiin: asiakas voi kokea tulevansa tuupituksi puolelta toiselle, joka asiaan on oma luukkunsa eikä kopin ottajaa tahdo löytyä. Keskisuomalainen rinnastus voisi olla täällä kehitetty klassikkopeli Fortuna⁸. On taidon, sisun ja onnen kauppaa millaiseen palvelujärjestelmän koloon asioineen osuu. Liian moni pompahtaa kevyin kosketuksin sektorilta toiselle ja päättyy pisteittä pelin alalaitaan, pärjäämään omillaan, tai miettimään montako palloa jaksaa kerta toisensa jälkeen sysätä liikkeelle ja miten se pitäisi osata tehdä.

On kohtuutonta edellyttää, että erityislasten uupunut vanhempi tai asunnoton monisairas mielenterveyskuntoutuja kokoa itse auttajatahot ja hallitsee kokonaisuuden, ts. tekee sosiaaliviranomaiselle kuuluvaa työtä. Jos jo sosiaalihuollon palvelutehtävien väliltä löytyy yhteistyön sijasta railoja, miten sujuu yhteistyö terveydenhuollon puolelle? Yhtäällä pyritään integroimaan sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja toisaalla eriytetään. Onko riski, että sosiaalihuollon palvelut viritetään hyvinvointialueella liian hienojakoisiin ja erikoistuneisiin siiloihin? Kehityksestä on huolestuttavia merkkejä jo nyt. Miten rakennetaan hyvinvointialueelle joustavat, moniammatilliset, riittävät sote-lähipalvelut ja vältetään siilojen riskit?

Häiriökysyntä (failure demand) on kiinnostava käsite, jota Hermann Hyytiälä⁹ ja Martti Kekomäki¹⁰ ovat tarkastelleet etenkin terveydenhuollossa. Häiriökysyntä syntyy, kun asiakas ei saa odotuksiaan vastaavaa palvelua, se on vääränlaista tai huonolaatuista ja hän palaa palvelun piiriin yhä uudelleen. Seurauksena on molemminpuolista tyytymättömyyttä, inhimillistä kärsimystä, kasvavia kustannuksia ja palvelujen kuormitusta. Häiriökysyntää tapaa myös sosiaalihuollossa. **Yleisin yhteydenoton syy sosiaaliasiamicheille tulevissa asioissa on palvelun toteuttaminen (62 %) – palvelua on saatu, mutta jotakin koetaan menneen pieleen.** Tiedon tarpeet (49 %), päätökset (42 %), kohtelu/vuorovaikutus (39 %), itsemääräämisoikeus (26 %) ja jonotus/käsittelyaika (17 %) tulevat kaukana takana, mutta niissäkin on **häiriökysynnän** piirteitä ja **huolellinen kysyntätarkastelu voi paljastaa palveluorganisaation valuvikoja.** Häiriökysyntää voi vähentää kiinnittämällä huomiota siihen, mihin ja millaista apua ja tukea asiakkaat itse kokevat tarvitsevänsä. Sote-palveluissa kyse ei ole vain asioiden tehokkaasta tuottamisesta, vaan vuorovaikutuksellisesta kyvystä kohdata asiakkaan yksilöllinen tarve. Näin toimimalla työkuorma ja kustannukset eivät alati kasva, palvelua on saatavilla ja asiakkaat ovat tyytyväisiä.

Hyytiälän näkemys asiakkaiden tarpeiden ymmärtämisen merkityksestä käy hyvin yksiin sosiaali-asiamiestyössä kertyneiden kokemusten kanssa. Palvelut voivat olla virtaviivaisia, mutta elämälle vieraita. Työntekijä saa toimintamalleista ja näyttöön perustuvista käytännöistä tukea, mutta sosiaalihuollossa asiakkaat tarvitsevat enemmän mittatilaustyötä kuin valmiita kaavoja. Hyytiälä suosittelee hierarkkisista päätöksentekorakenteista, jäykistä työjaoista ja palveluiden standardoinnista luopumista, koska ne vaikeuttavat toiminnan sovittamista asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin ja kasvattavat riskiä häiriökysyntään. Samalla kannattaa varautua siihen, että uudistuksiin liittyy alkukankeutta ja tarvi-

⁸ <https://www.juhojussila.fi/history/>

⁹ <https://soteuudistus.fi/-/kuinka-opimme-tekemaan-sote-palveluissa-parempia-asioita-ei-vain-vanhoja-asioita-paremmiin->

¹⁰ <https://www.laakarilehti.fi/ajassa/nakokulmat/kustannusten-kasvu-johtuu-jarjestelman-hairioista/?public=4d169bb29d37cafe2ddad15fa91c0e7b>

taan koulutusta ja muutakin resurssien vahvistusta, jotta päästään myönteistä kehitystä ruokkiviin tuloksiin. Resurssointi ei tarkoita aina lisää työtä ja kuluja, vähemmän voi olla enemmän, kunhan vastaa täsmällisemmin tarpeeseen. Siksi yhteinen palvelun laadun arviointi on tärkeää. Laatu ja tehokkuus ovat samaa asiaa, toista ei ole ilman toista.

Lainsäädännön ja/vai toimeenpanon kehittämistarpeet? Sosiaalihuoltoon on tulossa runsaasti lakimuutoksia ja niitä edeltäviä lakiluonnosten lausumismahdollisuuksia. Ajan tasalla pysyminen vaatii lakeihin ja niiden perusteisiin perehtymistä. Sosiaaliasiamiehen näkökulmasta jo nykyiset lait kykenisivät turvaamaan asiakkaille huomattavasti paremmat palvelut, jos lakeja käytettäisiin ja sovellettaisiin huolellisemmin lainsäätäjien tarkoittamalla tavalla. Lakipohjassakin on kohennettavaa, mutta oikeudelliset ongelmat painottuvat toimeenpanoon. On myös odotettavissa, että samoin kuin hyvinvointialueen palveluprosessien uudistuksen jälkeen käytäntö hakee jonkin aikaa linjaansa, sama näkyy lakien uudistuksen jälkeen päätöksenteossa ja lisääntyvinä muutoksenhakuina.

Vuoden 2020 selvityksessä kartoitettiin palvelusetelin olevan yleisesti käytössä iäkkäiden, vammaisten henkilöiden tai lapsiperheiden sosiaalipalvelujen järjestämisessä. Palveluseteli voi olla hyvä tapa järjestää sosiaalipalveluja, etenkin jos alueella toimii useita laadukkaita palveluntuottajia. Palveluseteli voi olla myös liian vaativa palvelutapa. Siksi mietityttääkin, tunnistaako järjestäjä aina asiakkaan kyvyn toimia kuluttajana, ja pystyykö asiakas aina itsekään sitä arvioimaan? Palvelusetelitoimintaa määrittävät sääntökirjat ovat yksityiskohtaisia, mutta vieläkin suurempi tarkkuus ja tuki sopimiseen olisi tarpeen. Sekä asiakkaat että palveluntuottajat voivat kohdata ikäviä yllätyksiä ja jäädä pulassa yksin, jos jotakin tarpeellista jää sopimatta.

Keski-Suomen hyvinvointialue palveluineen alkaa hahmottua. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uuden palvelujärjestelmän rakentaminen parinkymmenen kunnan lukuista asiantuntijaorganisaatioista on vaativa tehtävä. Paljon on valmiina, tyhjistä ei ole tarvinnut eikä voinut aloittaa. Valmistelu-aika voi osoittautua lyhyeksi ja uudistuksesta tulee joka tapauksessa vaiheikas. Kehitys edellyttää taitoa itsereflektioon ja uskallusta nostaa esiin myös kriittiset arviot palvelujen tilasta.

Uudistus on välttämätön ja se parantaa mahdollisuuksia oikea-aikaisiin, vaikuttaviin ja yhdenvertaisiin palveluihin. Sosiaaliasiamies on nähnyt eri kuntien epätasa-arvoiset palvelut samoin kuin hyvät käytännöt ja vuosittain suositellut selvityksissä, työkokouksissa ja kuntatapaamisissa kuntia lisäämään yhteistyötä. On tuntunut resurssien tuhlaukselta suunnitella lähes joka kunnassa erikseen lakisääteiset palvelut, informointi, hakemukset, myöntämiskriteerit ja muut menettelyt. Jos yhtenäistäminen on ollut hidasta, nyt vauhti voi huimata. Sosiaaliasiamies on osaltaan valmiina niin palvelujen suunnitteluun ja neuvontaan kuin seuraamaan asiakkaiden asemaa sekä ottamaan vastaan muutoksien nostattamaa hämmennystä ja kehittämispalautetta.

Aivan kuin ilmastokriisissä, koronassa ja sote-uudistuksessa ei olisi tarpeeksi haastetta, itänaapuri päätyi havittelemaan lisää valtaa ja alueita Ukrainasta. Sota on jo kuukaudessa johtanut suunnattomiin tuhoihin ja kärsimyksiin, ja miljoonat ihmiset ovat joutuneet pakenemaan maastaan. Sodan vaikutukset ulottuvat kauas ja monin tavoin myös Keski-Suomeen, muun muassa vastaanottokeskusten perustamisena ja muuna auttamistarpeena. Korona-ajan alkaessa keväällä 2020 pystyi lohduttautumaan, ettei sentään ole sota ja yhteiskunta toimii, mutta enää siitäkään ei voi olla yhtä varma.

Siitä huolimatta ja juuri sen vuoksi, nousevat taas mieleen Juice Leskisen sanat: Toivossa on taikaa!

6 TOIMENPIDESUOSITUKSIA HYVINVOINTIALUEELLE

Selvityksessä on vuosittain ehdotettu sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa kohentavia toimenpiteitä ja niin tehdään tälläkin kertaa. Tarjolla on eri kokoisia toimia, käytännön ratkaisusta laajoihin kokonaisuuksiin.

Yhtenäistetään maakunnan sosiaalipalvelut ottamalla huomioon lainmukaisuus, tarkoituksenmukaisuus ja oikeudenmukaisuus. Valmistellaan sähköinen hakemusjärjestelmä. Menettelyssä huomioidaan ensisijaisesti asiakkaiden etu ja yksilölliset tarpeet sekä riittävä informointi ja tarvittaessa myös riittävä siirtymäaika. Esimerkkeinä omaishoidon tuki, välitystilikäytäntö, sosiaalinen luototus, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, vammaispalvelut, työ- ja päivätoiminta, palvelusetelikäytännöt, itsenäistymisvarojen kerryttäminen, perhehoidon palkkiot ja kulukorvaukset, asiakasmaksut ja niiden koh-
tuullistaminen jne.

Järjestetään helposti hahmotettavia palvelukokonaisuuksia. Ehkäistään palvelujen kapea-alaistumista ja minimoidaan tarve palvelusta toiseen ohjailuun. Palvelun laatua varmistaa huolellinen kysyntä-
kastelu: mihin tarpeeseen ja millaista apua ja tukea asiakkaat itse kokevat tarvitsevänsä. Kiinnitetään huomiota palvelujen häiriökysynnän syihin.

Turvataan asiakkaille oikeus laadukkaaseen sosiaalityöhön, jossa on pysyvyyttä ja jatkuvuutta. Turvataan sosiaalialan ammattilaisille mahdollisuus tehdä lakien mukaista, eettisesti kestävä työtä.

Hyödynnetään muistutus-, kantelu- ja muita palaute- sekä muutoksenhakutietoja tehokkaasti palvelu- ja kehitettäessä. Valmistellaan kyseisiä tietoja ajantasaisesti kerryttävä seuranta sekä suojatut sähköiset muistutus- ja palautejärjestelmät.

Turvataan sosiaalihuollon erilaisia asumispalveluja tarvitseville mahdollisimman itsenäinen ja yksilöllinen asuminen riittävän pienissä yksiköissä ja lähellä omia verkostoja. Kehitetään myös perhehoitoa.

Vahvistetaan tutkimusta, koulutusta, kehittämistä ja innovatiivisuutta, jotta palvelujen käyttö- ja taloustietojen lisäksi kertyy tietoa tukitoimien vaikuttavuudesta, ja se tieto hyödynnetään ammattitaidon ja palveluiden kehittämisessä.

OSA 2. KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU

Hankasalmi

Hankasalmella otettiin sosiaaliasiamieheen vuonna 2021 yhteensä 23 eri asiassa (kuva 10). Sosiaalihuollon asiakas oli yhteydenottajana neljässätoista, omainen tai vastaava seitsemässä ja joku muu taho kahdessa tilanteessa. Kuudentena peräkkäisenä vuonna asiointissa painottui selvästi tiedon tarve, sillä tiedusteluasioita oli 16 ja tyytymättömyyttä ilmaisevia ainoastaan seitsemän.

Yhteydenotoista 20 liittyi kunnan omaan sosiaalipalveluun ja kolme muuhun kuin sosiaalipalveluun.

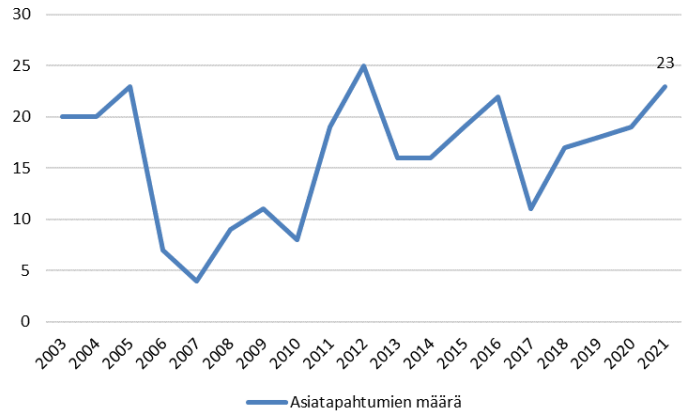
Palvelutehtävittäin tarkasteltuna useimmiten kyse oli iäkkäiden ja työikäisten palveluista. Lastensuojelua ja vammaispalveluja koskevia yhteydenottoja tuli molempia kaksi. Sosiaalipalveluista useimmiten esillä olivat toimeentulotuki (9), sosiaalityö (3) sekä liikkumista tukeva palvelu ja omaishoidon tuki (2).

Yhdessä asiointissa voi olla monta syytä. Useimmiten asiointin syynä oli tiedontarve sosiaalipalveluista. Päätökset tai sopimukset olivat taustalla viidessä ja palvelun toteuttaminen, itsemääräämisoikeus sekä käsittelyajat olivat taustalla neljässä yhteydenotossa. Kaikki yhteydenottosyyt on koottu oheiseen kaavioon (kuva 12).

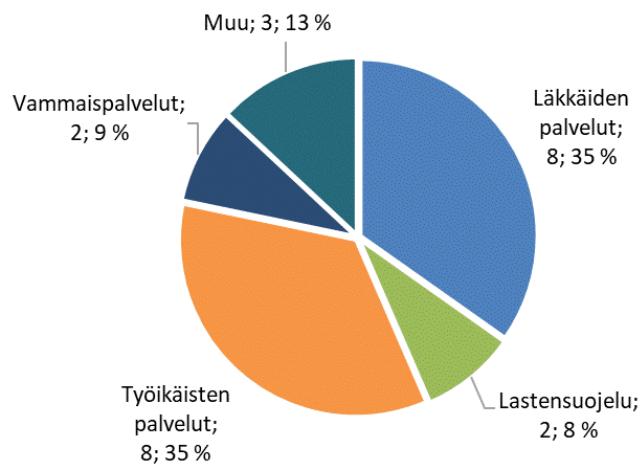
Sosiaaliasiamiehen vuoden 2020 selvityksen myötä Hankasalmella on järjestetty edunvalvontavaltuutusinfoja. Kunnassa on panostettu työntekijäresursseihin: Keskitettyyn asiakas- ja palveluohjaukseen on rekrytoitu sosiaalialan ammattilainen (sosionomi amk) sekä uusia hoiva-avustajien toimia perustettu ja rekrytoitu. Kunta kouluttaa oppisopimuksella lähihoitajia ja hoiva-avustajia.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 4.](#)

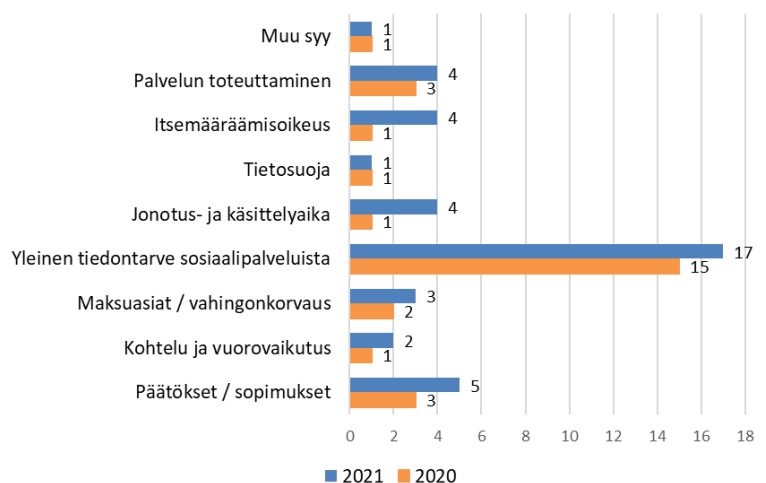
Yleiset toimenpidesuosituks ovat selvityksen maakunnallisen osan [luvussa 6.](#)



Kuva 10. Hankasalmi: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004–2021 (lkm)



Kuva 11. Hankasalmi: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2021 (lkm; %)



Kuva 12. Hankasalmi: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2020 ja 2021 (lkm)

Joutsa

Vuonna 2021 Joutsasta tuli sosiaaliasiamiehelle jälleen edellisvuosia vähemmän asioita. Viidestä eri asiaa koskevasta yhteydenotosta (ks. kuva 13) kolme tuli asiakkaalta itseltään, yksi asiakkaan edustajalta ja yksi henkilöstöltä. Kahdessa asiassa syynä oli tyytymättömyys palveluun ja kolme oli tiedustelua.

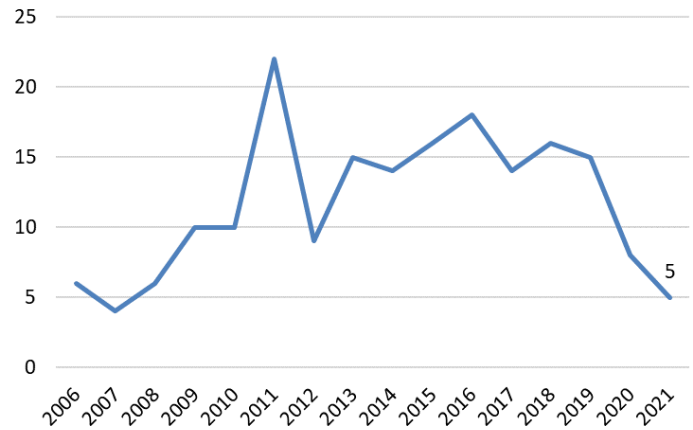
Joutsalaiset ottivat yhteyttä iäkkäiden, perheoikeudellisissa ja työikäisten palveluissa sekä muissa kuin sosiaalihuollon palveluissa (ks. kuva 14). Sosiaalipalveluista yhteydenotoissa esiintyivät kertaalleen sosiaalityö, lasten huolto- ja tapaamisasiat, toimeentulotuki. Muita kuin sosiaalihuollon palveluja koski kaksi asiaa.

Kuvaan 15 on koottu yhteydenottosyyt vuosilta 2010–2021. Yhden asioinnin taustalla voi olla monta syytä. Päätöksiin liittyvää palautetta tuli eniten.

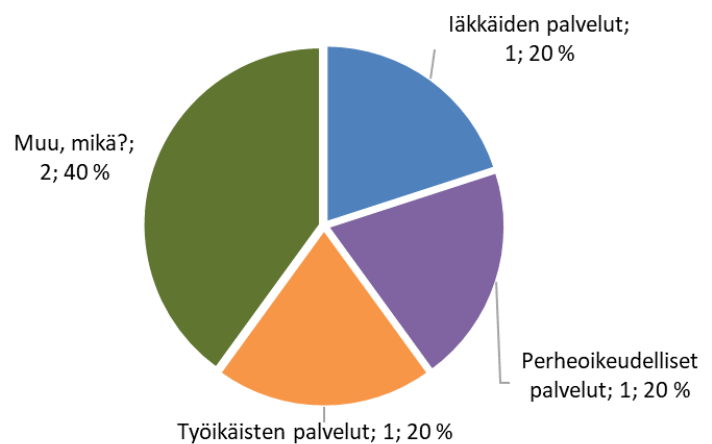
Sosiaaliasiamiehen vuoden 2020 selvityksen vuoksi Joutsassa on ikäihmisten palveluissa lisätty palveluohjausta sekä palveluohjauksen prosessia on selkiytetty. Sosiaalityöhön on palkattu yksi sosiaaliohjaaja lisää. Sosiaalityöntekijää ei kuntaan saatu pitkästä rekrytoinnista huolimatta.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 4.](#)

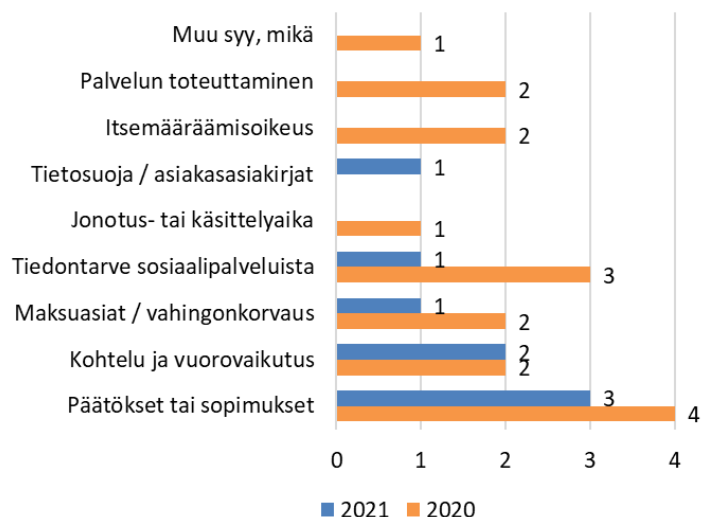
Yleiset toimenpidesuosituks ovat selvityksen maakunnallisen osan [luvussa 6.](#)



Kuva 13. Joutsa: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2006–2021 (lkm)



Kuva 14. Joutsa: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2021 (lkm; %)



Kuva 15. Joutsa: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2020 ja 2021 (lkm)

Jyväskylä

Jyväskylältä tuli vuonna 2021 sosiaaliamiehelle 183 yhteydenottoa (161 vuonna 2020). Kuukausittaiset asiointimäärät vaihtelivat joulukuun neljästä marraskuun 23:een yhteydenottoon.

Asiakkailta tuli vuonna 2021 yhteydenottoja sosiaaliamiehelle 119 (87 vuonna 2020), omaisilta 46 (60) ja henkilöstöltä viisi (8). Muilta kuin edellä mainituilta tuli kolmesta yhteydenottoa. Tyytymättömyyden osuus yhteydenottojen luonteesta kasvoi edellisestä vuodesta: tiedustelua oli 13 prosenttia yhteydenotoista (22 % vuonna 2020) ja tyytymättömyyttä 87 prosenttia (78 %).

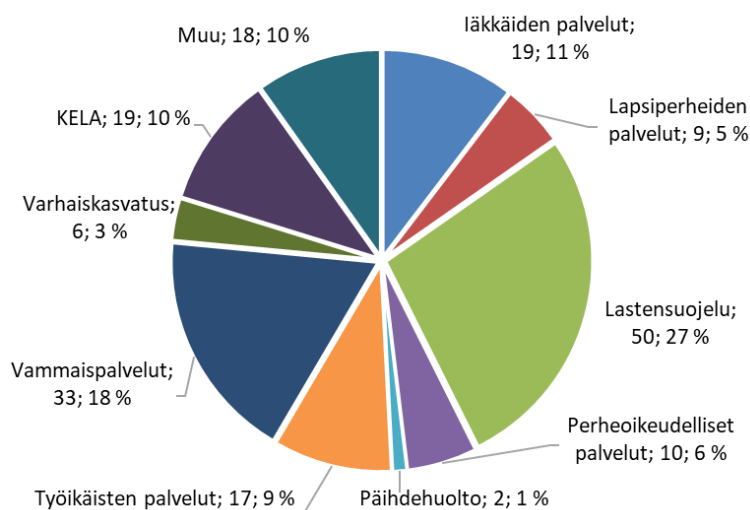
Asiointi liittyi tyypillisesti kunnan omaan sosiaalipalveluun (119 kertaa). Kunnan ostamaan yksityiseen sosiaalipalveluun sekä Kelaan kumpaankin palaute kohdistui 20 kertaa. Muusta kuin sosiaalihuollosta, kuten terveydenhuollosta tai edunvalvonnasta, oli kyse 24 asiointissa.

Kuvaan 17 on koottu yhteydenotot luokiteltuna **sosiaalihuollon palvelutehtävinä** sekä Kelan ja muihin palveluihin. Eniten yhteydenottoja tuli lastensuojelusta, yhteensä 50 asiointia (52 vuonna 2020). Vammaispalveluasointia tuli kaikkiaan 33, muutama vähemmän kuin edellisellä vuonna (38). Iäkkäiden ja työikäisten palveluihin liittyvien yhteydenottojen määrä puolestaan laski hieman vuodesta 2020. Kela oli yhteydenoton aiheena 19 kertaa, mikä on kasvanut selkeästi (7 vuonna 2020). Taulukkoon 5 (seuraavalla sivulla) on koottu tyypillisin palvelutehtävien palaute sosiaalipalveluista.

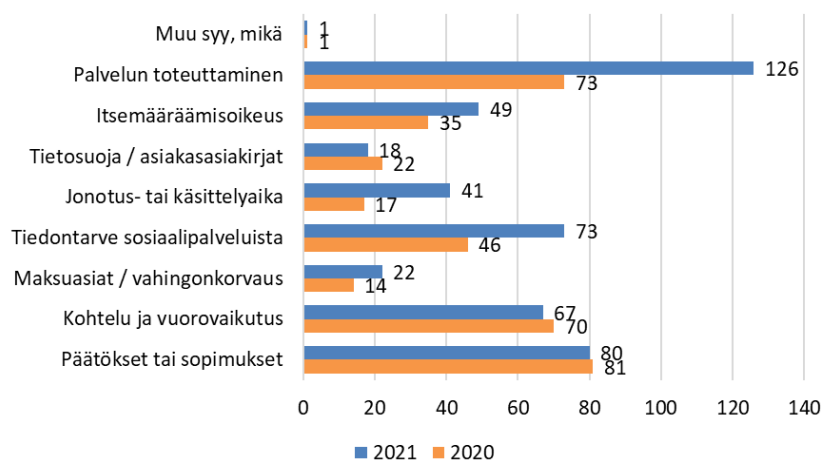
Yleisimmäksi **yhteydenoton syyksi** Jyväskylän sosiaalihuollossa nousi palvelun toteuttamiseen liittyvä palaute (126 kertaa) ja määrä kasvoi myös suuresti edellisestä vuodesta (73 vuonna 2020). Seuraavaksi eniten yhteydenoton syynä olivat päätökset (80 kertaa), tiedontarve sosiaalipalveluista (73) ja kohtelu (67). Myös tiedontarpeeseen liittyvässä asiointissa oli selkeää kasvua verrattuna edelliseen vuoteen (46). Jonotus- ja käsittelyaikaa koskevien palautteiden määrä (41) kaksinkertaistui vuodesta 2020 (17). Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita yhteydenottoja.



Kuva 16. Jyväskylä: Sosiaaliamiesasioiden määrä vuosina 2004–2021 (2004–2008 lukumäärät sisältävät Korpilahden ja Jyväskylän maalaiskunnan tiedot)



Kuva 17. Jyväskylä: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävinä vuonna 2021 (lkm; %)



Kuva 18. Jyväskylä: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2020 ja 2021 (lkm)

Taulukko 5. Tyypillisimpien palvelutehtävien yleisimmät sosiaalipalvelut yhteydenotoissa Jyväskylässä vuonna 2021 ja 2020 (lkm)

Palvelutehtävä	2021	2020
Lastensuojelu 2021: 50 2020: 52	1. Sosiaalityö (47 asiaa) 2. Ammatillinen perhehoito (11) 3. Laitoshoido (10)	1. Sosiaalityö (42) 2. Sijaishoido (18) 3. Perhehoito (7)
Vammaispalvelut 2021: 33 2020: 38	1. Palveluasuminen (14) 2. Sosiaalityö (12) 3. Henkilökohtainen apu (11) ja Kehitysvammahuolto ¹¹ (9) 4. Liikkumista tukeva palvelu (5)	1. Henkilökohtainen apu (11) ja Kehitysvammahuolto ¹² (11) 2. Liikkumista tukeva palvelu (9) 3. Sosiaalityö (8)
Iäkkäiden palvelut 2021: 19 2020: 18	1. Kotihoito (8) 2. Tehostettu palveluasuminen (4) 3. Asiakkaan raha-asioiden hoito (3) 4. Sosiaaliohjaus (3)	1. Tehostettu palveluasuminen (6) 2. Asiakkaan raha-asioiden hoito (5) 3. Kotipalvelu (4)
Työikäisten palvelut 2021: 17 2020: 22	1. Toimeentulotuki (10) 2. Sosiaalityö (10) 3. Sosiaaliohjaus (6)	1. Toimeentulotuki (13) 2. Sosiaalityö (6) 3. Kuntouttava työtoiminta (5)

Palautteen perusteella palvelun toteuttamisessa kehittämistarvetta koetaan olevan eniten lastensuojelussa 47 (31 vuonna 2020), vammaispalveluissa 25 (18) ja iäkkäiden palveluissa 14 (10). Palvelutehtävittäin tarkasteltuna palvelun toteuttaminen hiersi useimmin sosiaalityössä (73 mainintaa), palveluasumisessa (13), lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaamisessa (11), laitospalvelussa (10) ja ammatillisessa perhehoidossa (10). Päätöksiä koskevasta palautteesta 29 (29) tuli lastensuojelusta ja 17 (25) vammaispalveluista.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2020 selvityksen johdosta Jyväskylässä on tehty seuraavia toimia:

1. Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmia:
 - a. Sosiaalihuollon asiakasturvallisuussuunnitelmia kehitetään maakunnallisella yhteistyöllä. Omavalvontasuunnitelmasuunnitelmat on päivitetty palveluittain. Valvontatyötä keskitettiin yhteen yksikköön ja lisättiin monialaista resurssia.
 - b. Laiteturvallisuutta kehitettiin laiteturvallisuusluettelo päivittämällä. Osaamiskartotukset on tehty ja henkilöstö suoritti laiteajokortit. Marraskuussa 2021 toteutetun TUKU eli turvallisuuskulttuurikyselyn tuloksia hyödynnetään asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämisessä.

- c. Potilas- ja asiakasturvallisuutta viedään kansallisen kehittämiskeskuksen viitoittamaan suuntaan.
2. Oiva-keskuksessa on vahvistettu iäkkäiden ihmisten sosiaalista tukea lisäämällä gerontologista sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta. Kotihoitoon on palkattu ohjaajia tukemaan iäkkäiden ihmisten hoitoa ja sujuvaa asiointia.
 3. Hakemuslomakkeita (Omapalvelu) sekä palvelujen ja tukitoimien myöntämiskriteerejä valmistellaan yhteistyössä yli kunta- ja hallintokuntarajojen. Asiakasrekisteritietojen tarkastus- ja korjauspyyntölomakkeet laitetaan helposti saataville. Lomakkeet ovat löydettävissä Jyväskylän www-sivuilta.
 4. Sosiaalihuollon palvelujen saatavuutta on turvattu henkilöstöresursseja lisäämällä esim. lastensuojelupalveluissa ja sosiaalihuollollisissa palveluissa. Edelleen on vaikeuksia saada henkilöstöä esim. ikäihmisten palveluihin. Korona on vaikuttanut henkilöstön jaksamiseen ja työskentelyedellytyksiin.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 4](#).

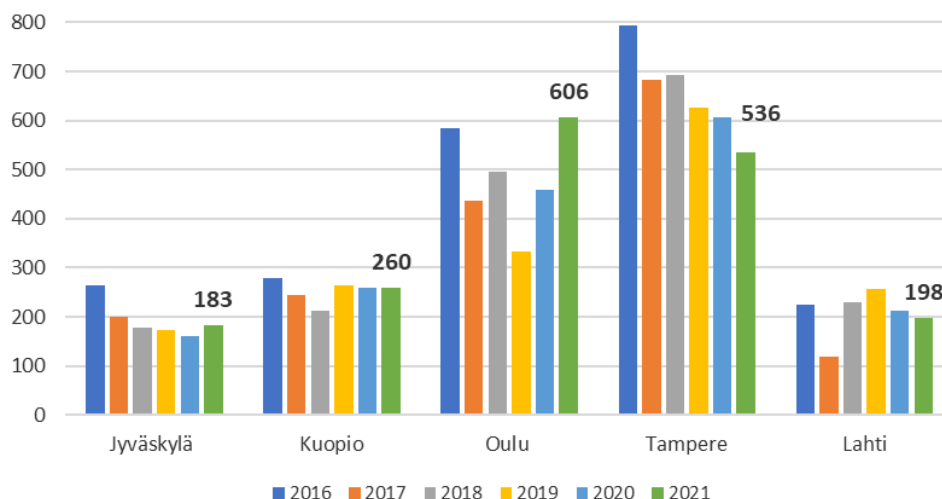
Yleiset toimenpidesuositukset ovat selvityksen maakunnallisen osan [luvussa 6](#).

¹¹ Ei kuulu THL:n määrittelemään sosiaalipalveluluokitukseen. Kohta on lisätty Keski-Suomen sosiaaliasiamiestilastointiin käytännön tietotarpeiden vuoksi.

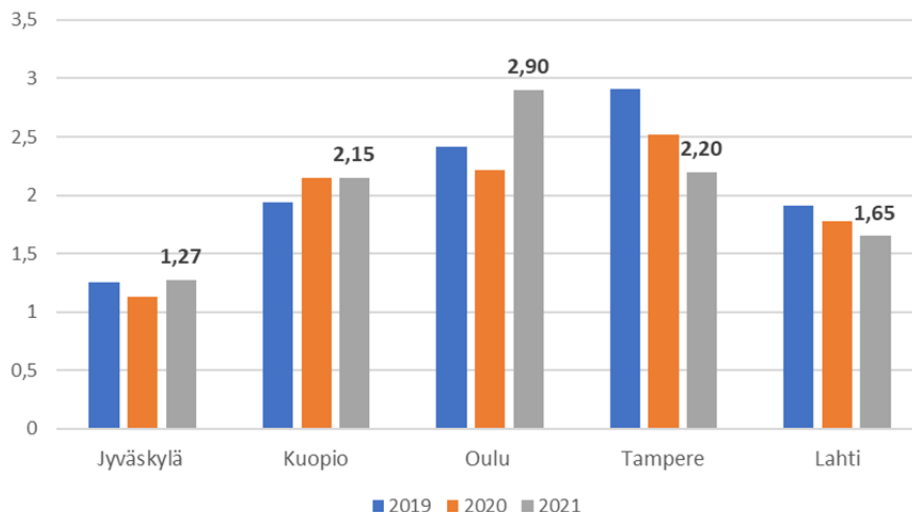
¹² Ei kuulu THL:n määrittelemään sosiaalipalveluluokitukseen. Kohta on lisätty Keski-Suomen sosiaaliasiamiestilastointiin käytännön tietotarpeiden vuoksi.

Kaupunkivertailua

Seuraaviin kuviin kootut vertailutiedot kysyttiin Kuopiosta, Lahdesta, Oulusta ja Tampereelta¹³. Tampereella suurin asiamäärä tulee lastensuojelusta (226), toisena on täydentävä toimeentulotuki (123) ja kolmantena aikuissosiaalityö (82) ja seuraavana vammaispalvelut (76). Iäkkäiden palveluista (21) ja kotipalvelusta ja kotihoitosta (26) tulee sosiaaliasiamiehelle varsin vähän yhteydenottoja osan ohjautuessa Tampereen kaupungin vanhusasiamiehelle. Oulussa yhteydenotot lisääntyivät edelleen, Tampereella määrä laski ja muissa vertailukaupungeissa pysyttiin lähellä vuoden 2020 lukemia. Asukasmäärään suhteutettuna Jyväskylän luku 1,27 sosiaaliasiamiesasiaa tuhatta asukasta kohden on viiden vertailukaupungin joukossa pienin. Lahdessa lukema on 1,65 ja muissa selvästi yli 2.



Kuva 19. Sosiaaliasiamiesasioiden määrä eri kaupungeissa vuosina 2016–2021 (lkm)



Kuva 20. Sosiaaliasiamiestapahtumat eri kaupungeissa 1000 asukasta kohden vuosina 2019-2021

}

¹³ https://www.tampere.fi/material/attachments/uutiskeskus/tampere/s/sUFR959jD/sosiaaliasiamiehen_selvitys2021.pdf
 Helovuola Laura ja Mehtonen Taija Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamiehet Selvitys kunnanhallitukselle sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä vuonna 2021 Tampere-Orivesi yhteistoiminta-alue, Pirkkala-Vesilahti yhteistoiminta-alue, Kangasala-Pälkäne yhteistoiminta-alue, Lempäälä, Valkeakoski, Ylöjärvi ja Nokia 4.2.2022

Jämsä ja Kuhmoinen

Yhteistoiminta-alueen yhteydenotot sosiaaliasiamieheen kasvoivat aiemmista vuosista. Jämsästä asiointeja tuli 51 (32 vuonna 2020) ja Kuhmoisista yksi (0, ks. kuva 21). Yhteydenotoissa yli 80 prosentissa oli kyse tyytymättömyydestä, kun aiempina vuosina tyytymättömien osuus suhteessa tiedusteluihin on ollut 60 % luokkaa. Kunnan palvelusta oli kyse 41 asiassa ja kunnan ostopalvelusta tuli viisi asiointia.

Kuvaan 22 on koottu yhteydenotot jaoteltuna **sosiaalihuollon palvelutehtäviin** vuonna 2021. Useimmin asia koski lastensuojelua (17 kertaa), työikäisten palveluja (11) tai vammaispalveluja (11). Kaikkia edellä mainittuja palvelutehtäviä kokevan palautteen määrä kasvoi vuodesta 2020. Työikäisten palveluista tuli 10 yhteydenottoa enemmän kuin edellisvuonna.

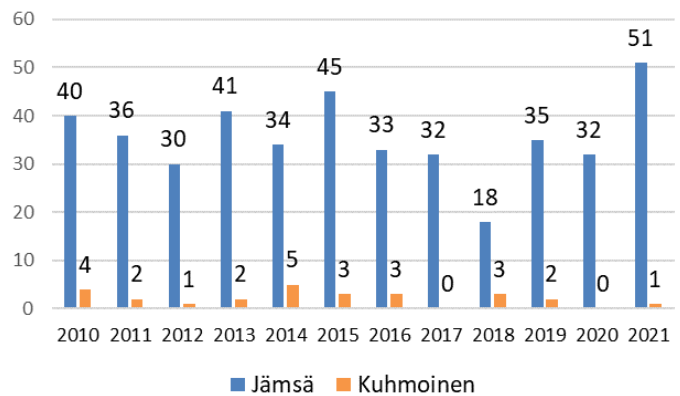
Sosiaalipalveluista palaute koski yleensä sosiaalityötä (18), toimeentulotukea (11) ja palveluasumista (5). Yhteydenotoissa esiintyi kaikkiaan 23 eri sosiaalipalvelua sekä muita, ei sosiaalihuoltoon kuuluvia palveluja.

Yhdessä asiointinnissa voi olla monta syytä. Yleisimmiksi yhteydenottosyiksi vuonna 2021 nousivat palvelun toteuttaminen, päätökset ja sopimukset sekä tiedontarve palveluista. Kohteluasioita koskeva palaute kasvoi toista vuotta peräkkäin.

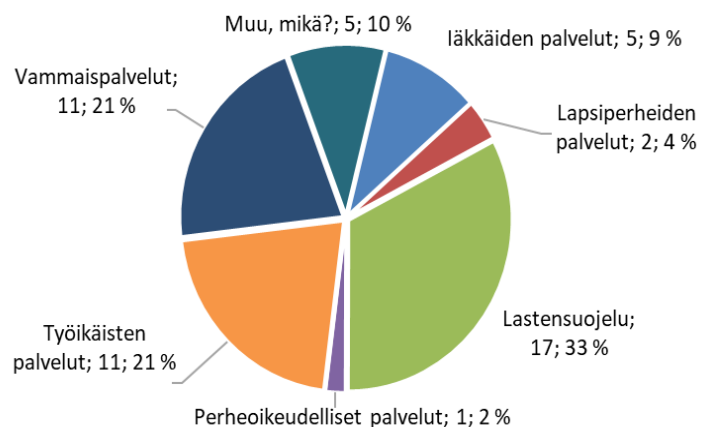
Sosiaaliasiamiehen vuoden 2020 selvityksen johdosta Jämsän yhteistoiminta-alueelta ei kerrottu tehdyksi toimia.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 4.](#)

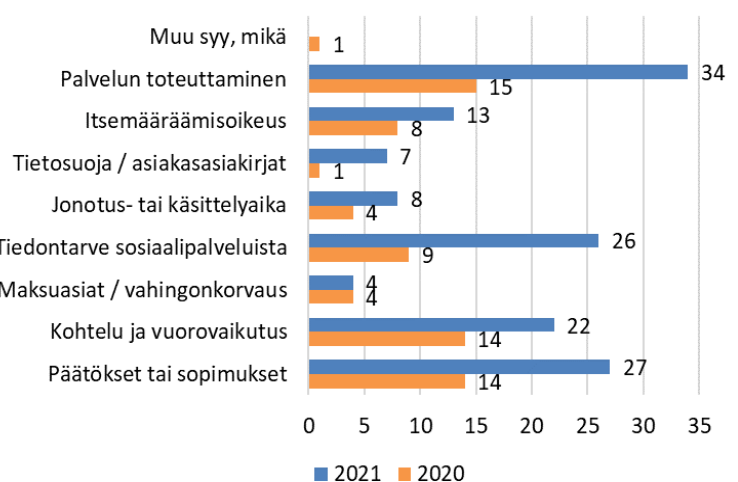
Yleiset toimenpidesuosituks ovat selvityksen maakunnallisen osan [luvussa 6.](#)



Kuva 21. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2010–2021 (kpl)



Kuva 22. Jämsä ja Kuhmoinen: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2021 (lkm; %)



Kuva 23. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt yhteensä vuosina 2021 ja 2020 (lkm)

Keuruu

Keuruulta tuli sosiaaliasiamiehelle 21 (11 vuonna 2020) yhteydenottoa ja niistä 17 koski kunnan omaa palvelua, kaksi Kelaa ja kaksi muuta kuin sosiaalihuoltoa. Palautteista 16:ssa ilmaistiin tyytymättömyyttä ja loput olivat tiedustelutyyppisiä yhteydenottoja.

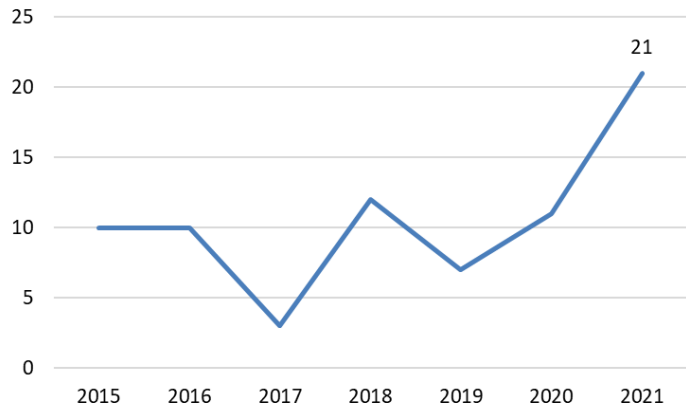
Kuvaan 25 on koottu asiointit **palvelutehtävittäin** luokiteltuna. Lääkäiden palveluihin liittyi kuusi yhteydenottoa. Perheoikeudellisiin palveluihin ja vammaispalveluihin liittyi kumpaankin neljä asiointia, lastensuojeluun kolme. **Sosiaalipalveluittain** tarkasteltuna eniten palautetta annettiin sosiaalityöstä (7), tehostetusta palveluasumisesta (4) ja lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaamisesta (4). Asiat koskivat 16 eri sosiaalipalvelua sekä Kelan palveluja.

Sosiaaliasiamiesyhteydenoton taustalla voi olla monia syitä. Kohteluun ja palvelun toteuttamiseen liittyvää palautetta tuli Keuruulta jälleen eniten ja enemmän kuin edellisenä vuonna. Myös tiedontarve palveluista lisääntyi aiempaan vuoteen verrattuna.

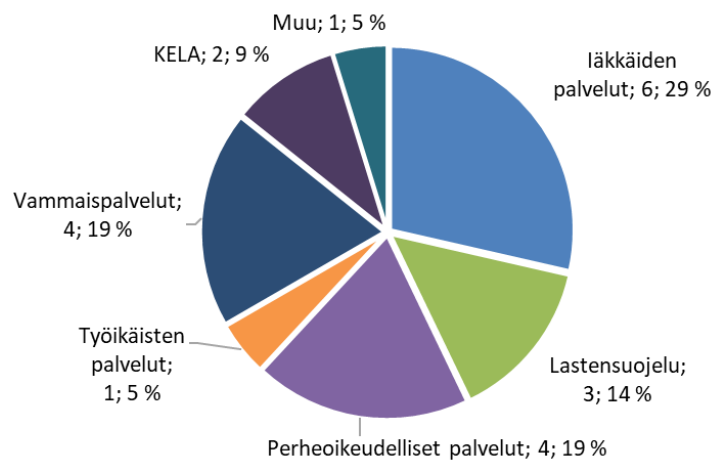
Vuoden 2020 sosiaaliasiamiehen selvityksen johdosta Keuruulla on kehitetty systemaattisemmin asiakasturvallisuutta. Aikuissosiaalityötä on vahvistettu sosiaalityöntekijä–sosiaaliohjaaja työparilla

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 4.](#)

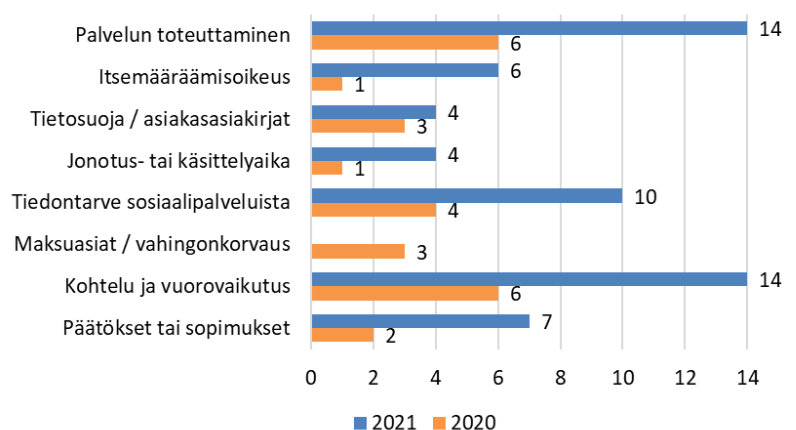
Yleiset toimenpidesuosituks ovat selvityksen maakunnallisen osan [luvussa 6.](#)



Kuva 24. Keuruu: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 7/2015–2021 (lkm)



Kuva 25. Keuruu: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2021 (lkm; %)



Kuva 26. Keuruu: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenotto sytyt vuonna 2020 ja 2021 (lkm)

Kinnula

Kinnulasta tuli kaksi sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2021 (4 vuonna 2020). Kummasakin oli kyse tyytymättömyydestä ja yhteydenotto tuli asiakkaalta.

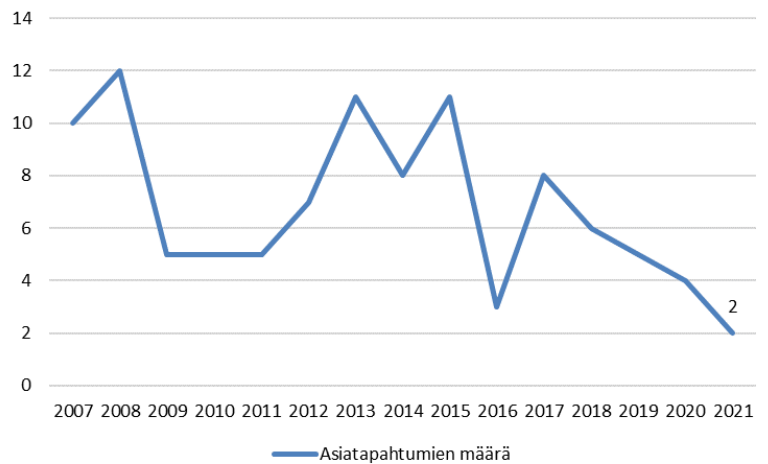
Yhteydenotoissa toisessa oli kyse lastensuojelusta, toisessa lapsiperhepalveluissa (ks. kuva 28). Kumpikin asia koski sosiaalityötä.

Yhteydenotossa voi olla monta syytä (ks. kuva 29). Vuonna 2021 asiointia aiheuttivat palvelun toteuttaminen, itsemääräämisoikeus, tietosuoja ja asiakirjat, tiedontarve palveluista, kohtelu ja vuorovaikutus sekä päätökset ja sopimukset.

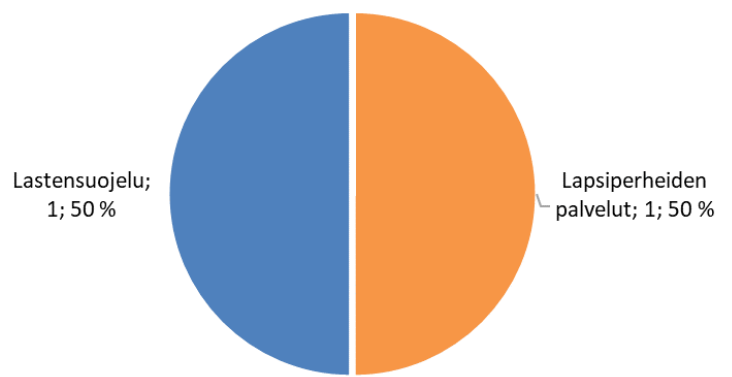
Sosiaaliasiamiehen vuoden 2020 selvityksen johdosta Kinnulasta ei kerrottua tehdyksi toimia.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 4.](#)

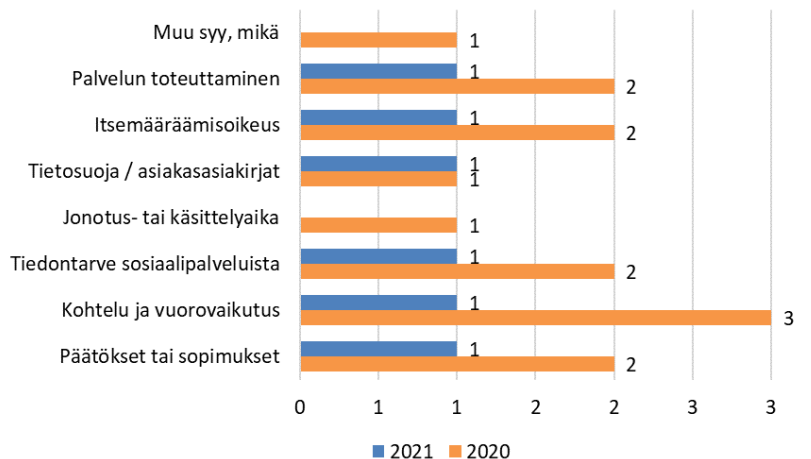
Yleiset toimenpidesuosituks ovat selvityksen maakunnallisen osan [luvussa 6.](#)



Kuva 27. Kinnula: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2007–2021



Kuva 28. Kinnula: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2021 (lkm; %)



Kuva 29. Kinnula: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenotto syyt vuosina 2020 ja 2021 (lkm)

Konnevesi

Konnevedeltä otettiin yhteyttä sosiaaliasiamieheen seitsemän kertaa vuonna 2021 (2 vuonna 2020) ja niissä oli useimmiten kyse tyytymättömyydestä kunnan sosiaalipalveluun.

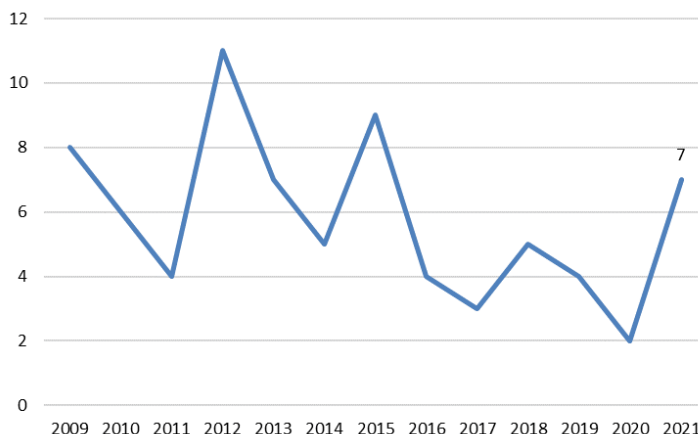
Sosiaalihuollon palvelutehtävittäin tarkasteltuna (ks. kuva 31) asiat liittyivät useisiin palvelutehtäviin sekä varhaiskasvatukseen. Sosiaalipalveluista yhteydenotot koskivat sosiaalityötä, lapsen huolto- ja tapaamisoikeuksia, perheasioiden sovittelua, mielen-terveysystyötä sekä tehostettua palveluasumista.

Yhteydenottojen syyt vuosilta 2021 ja 2020 on koottu kuvaan 32. Samassa asiainnissa voi olla useita yhteydenottoja. Useimmiten syynä olivat päätökset ja sopimukset, palvelun toteuttaminen ja koh- telu.

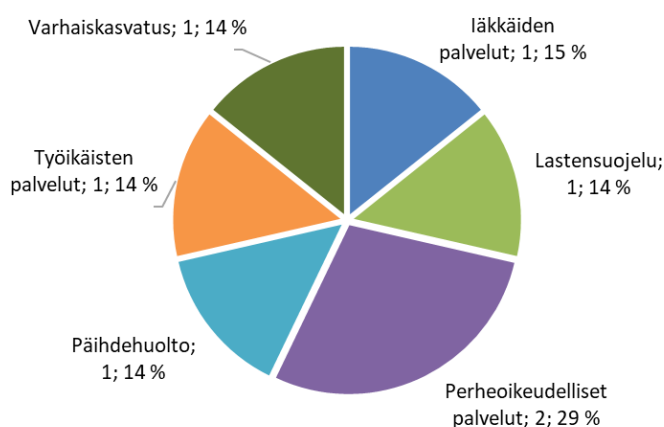
Sosiaaliasiamiehen vuoden 2020 selvi-tyksen vuoksi Konnevedellä on panostet- tu iäkkäiden palveluohjaukseen ja toimin- ta kehitetään. Kunnassa työskentelee geronomi. Iäkkäiden palveluissa edunval- vonnasta keskustellaan herkästi, jos huo- mataan, että raha-asioiden hoidossa on vaikeuksia. Kunta osallistuu sote- kehittämishankkeisiin ja hyvinvointialueen valmisteluun yhdessä muiden kuntien kanssa (palvelujen yhdenmukaistaminen). Varhaiskasvatuksen Peda.netistä löytyy ohjeet muistutusmenettelyyn sekä sosiaali- asiamiehen yhteystiedot.

Muistutukset, kantelut ja muutoksen- hakutiedot on koottu [lukuun 4.](#)

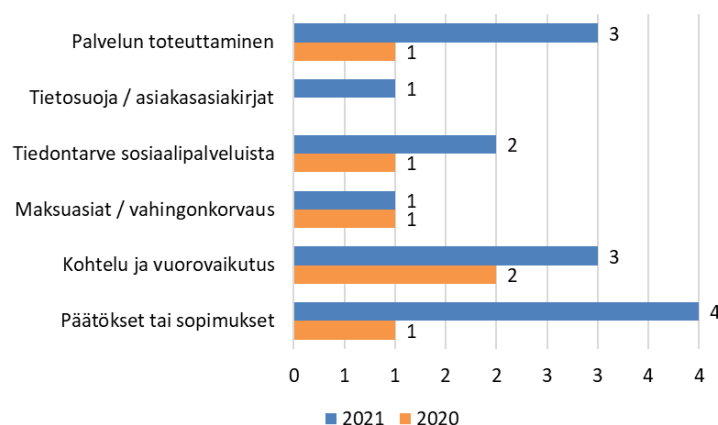
Yleiset toimenpidesuosituks ovat selvityksen maakunnallisen osan [luvussa 6.](#)



Kuva 30. Konnevesi: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2009–2021



Kuva 31. Konnevesi: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2021 (lkm; %)



Kuva 32. Konnevesi: Sosiaaliasiamiesasioiden yhtey- denottosyyt vuosina 2020 ja 2021 (lkm)

Laukaa

Laukaasta tuli 23 sosiaaliasiamiesyhteydenottoa vuonna 2021. Asiamäärä väheni edellisvuodesta (kuva 33). Tyytymättömyys palveluun oli syynä vain 15 (16 vuonna 2020) kertaa ja 8 asiointia oli luonteeltaan tiedustelua. Tyytymättömien osuus oli 65 %.

Sosiaalihuollon palvelutehtävittäin tarkasteltuna (kuva 34) yhteydenotoissa esiintyivät kaikki paitsi päihdehuollon asiat. Yhteydenotoista viisi koski iäkkäiden palveluja, neljä lastensuojelua ja kolme vammaispalveluja. Yhteyttä otettiin myös Kelaan, työikäisten, perheoikeudellisiin ja lapsiperheiden sekä muihin palveluihin liittyvissä asioissa.

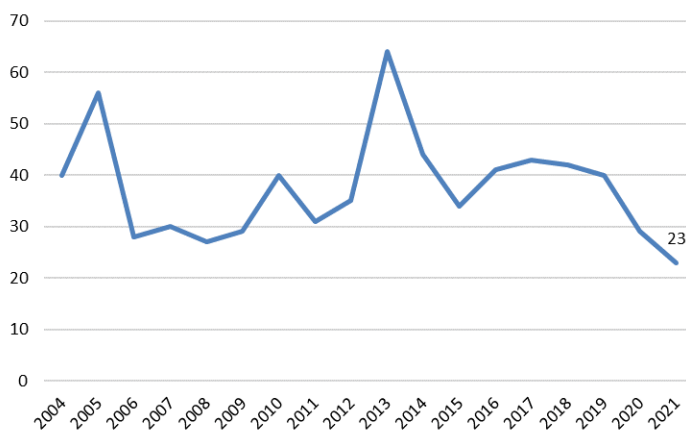
Sosiaalipalveluista palaute koski tyypillisimmin toimeentulotukea (9), sosiaalityötä (5), Kelan tai muita palveluja (5) sekä kotihoitoa. Kaikkiaan palautetta tuli 14 eri sosiaalipalvelusta.

Kuvaan 35 on koottu vuosien 2021 ja 2020 yhteydenottoesitykset, joita voi olla useita samassa asiassa. Tavallisimmin asiointin taustalla oli tiedontarve sosiaalipalveluista tai palvelun toteuttamistapa. Päätöksiin sekä kohteluun ja itsemääräämisoikeuteen liittyntä palautetta tuli myös runsaasti, joskin kohtelupalautteen määrä lähes puollittui viime vuodesta.

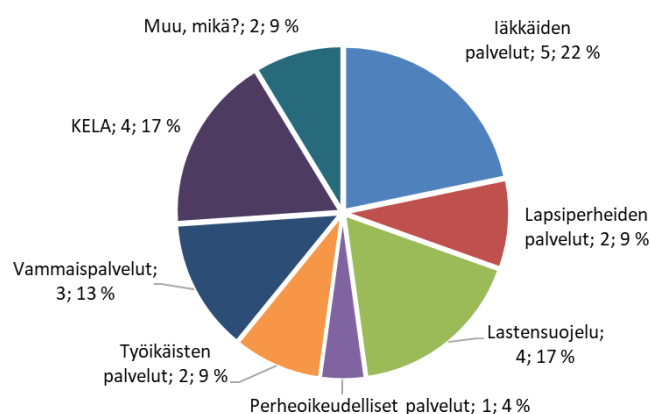
Sosiaaliasiamiehen vuoden 2020 selvityksen johdosta on Laukaassa omavalvonta nostettu keskeiseksi toimintamalliksi koko perusturvan palvelualueella. Uusi muistikoordinaattorin toimi on mahdollistanut hyvin mm. edunvalvontavaltuutuksen tiedottamisen asiakkaille.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 4.](#)

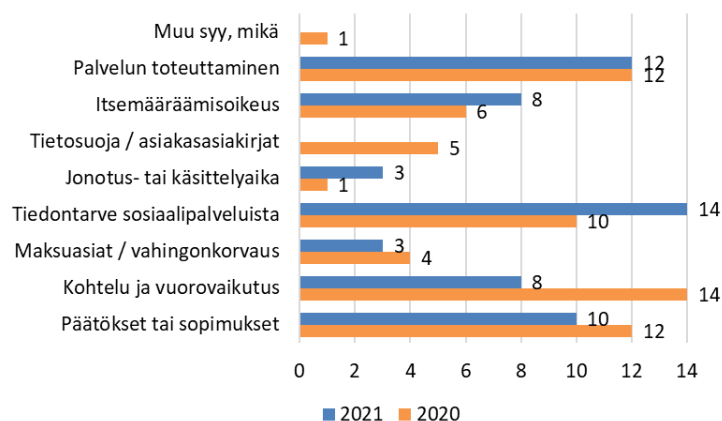
Yleiset toimenpidesuosituks ovat selvityksen maakunnallisen osan [luvussa 6.](#)



Kuva 33. Laukaa: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2021



Kuva 34. Laukaa: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2021 (lkm; %)



Kuva 35. Laukaa: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottoesitykset vuosina 2020 ja 2021 (lkm)

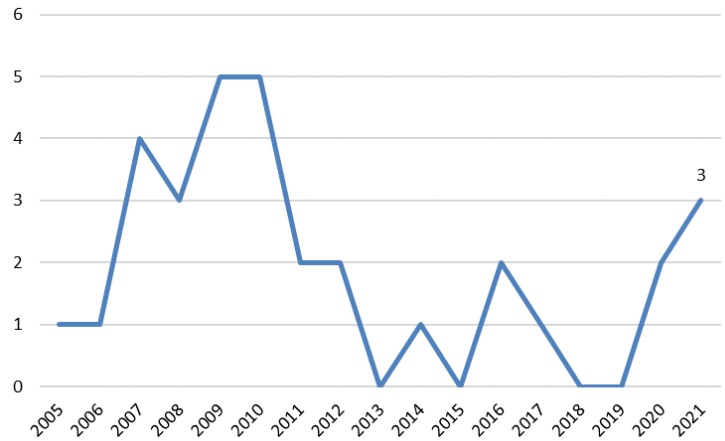
Luhanka

Luhangasta tuli vuonna 2021 kolme sosiaaliasiamiesyhteydenottoa, joista kaikki olivat tiedustelutyypisiä.

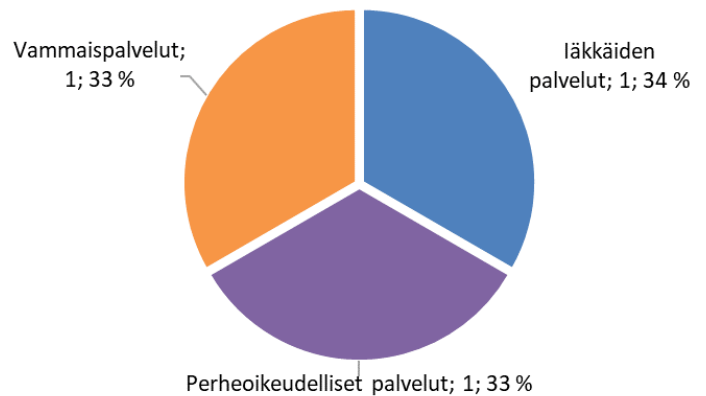
Sosiaalihuollon palvelutehtävittäin tarkasteltuna (kuva 37) asiat liittyivät vammaispalveluihin, iäkkäiden sekä perheoikeudellisiin palveluihin. Sosiaalipalveluista yhteydenotot koskivat liikkumista tukevia palveluja ja muita kuin sosiaalipalveluja. Yhteydenoton taustasyitä olivat tiedontarve sosiaalipalveluista, palvelun toteuttaminen sekä muu syy.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 4.](#)

Yleiset toimenpidesuosituks ovat selvityksen maakunnallisen osan [luvussa 6.](#)



Kuva 36. Luhanka: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2021



Kuva 37. Luhanka: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2021 (lkm; %)

Multia

Multialta tuli kuusi sosiaaliasiamiesasiaa (kuva 38). Yhteydenotoista neljä kuvasti tyytymättömyyttä ja kaksi oli tiedustelutyyppisiä. Viisi palautetta kohdistui kunnan omiin sosiaalipalveluihin ja yksi ostopalveluun.

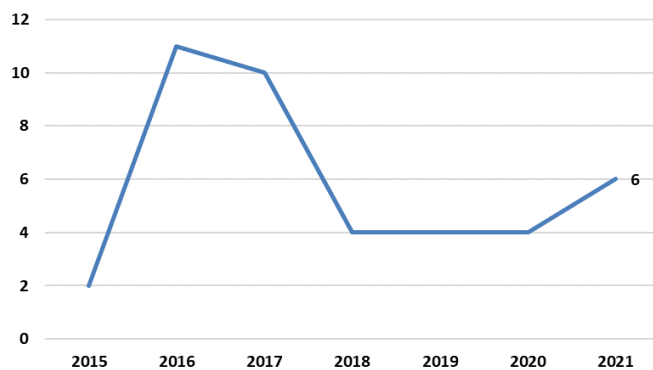
Palvelutehtävistä asiointia aiheuttivat iäkkäiden palvelut viidesti ja lastensuojelu kerran (kuva 39). Sosiaalipalveluittain tarkasteltuna asioinneissa oli kyse tehostetusta palveluasumisesta (3), asiakkaan raha-asioiden hoitamisesta (2), sosiaalityöstä, mielenterveyspalveluista, perhetyöstä sekä muista kuin sosiaalipalveluista.

Yhteydenottojen taustalla oli tyytymättömyyttä pääasiassa palvelun toteuttamiseen ja kohteluun (kuva 40). Lisäksi korostui tiedontarve sosiaalipalveluista. Yksi asiointi voi sisältää monta yhteydenottosyytä.

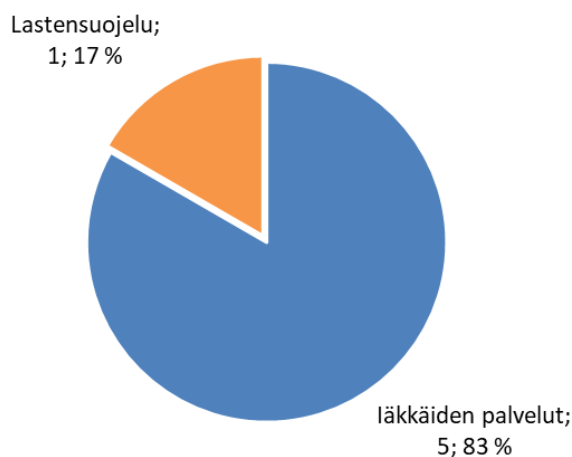
Sosiaaliasiamiehen vuoden 2020 selvityksen johdosta Multialla ei kerrottu tehdyksi toimia.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 4.](#)

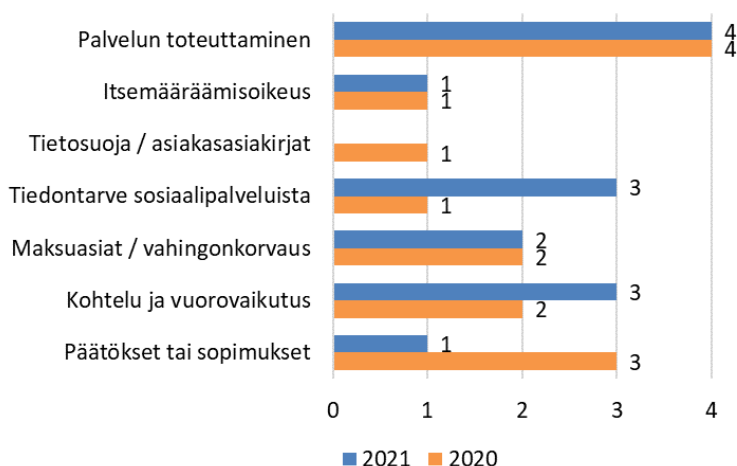
Yleiset toimenpidesuosituks ovat selvityksen maakunnallisen osan [luvussa 6.](#)



Kuva 38. Multia: Sosiaaliasiamiesasiat ajalla 1.7.2015–2021



Kuva 39. Multia: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2021 (lkm; %)



Kuva 40. Multia: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2020 ja 2021 (lkm)

Muurame

Muuramesta tuli 12 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2021 (17 vuonna 2020). Tiedustelua oli yhdeksän ja tyytymättömyyden ilmaisuja loput kolme yhteydenottoa.

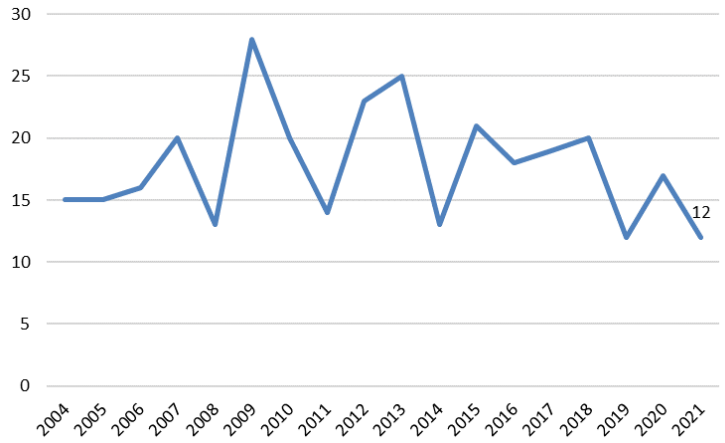
Kuvaan 42 on koottu yhteydenotot palvelutehtävittäin. Palautetta tuli kaikista palvelutehtävistä päihdepalveluja lukuun ottamatta. Sosiaalipalveluittain tarkasteltuna asiointi koski useimmiten sosiaalityötä (5 kertaa) sekä ammatillista perhehoitoa, raha-asoiden hoitoa, elatusapua, huolto- ja tapaamisasioita (2). Asioinnit koskivat 12 eri sosiaalipalvelua sekä muita palveluja.

Samassa asiassa voi olla monta yhteydenoton syytä. Syyt vuosilta 2021 ja 2020 on koottu kuvaan 43. Tavallisimmin palaute kohdistui palvelun toteuttamiseen sekä tiedontarpeeseen sosiaalipalveluista. Päätöksiä koskevaa palautetta tuli puolet vähemmän.

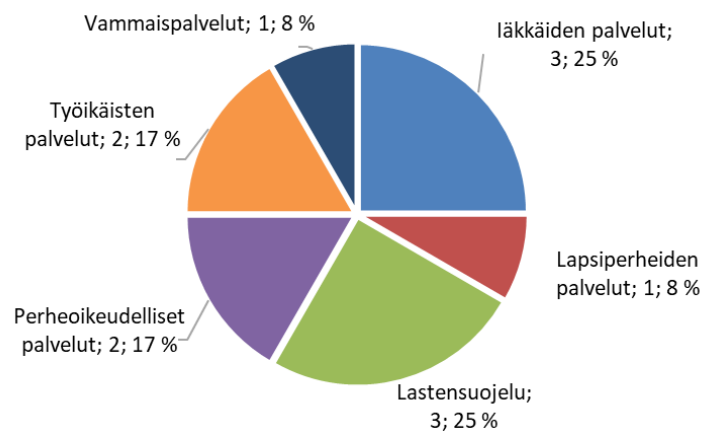
Sosiaaliasiamiehen vuoden 2020 selvitys on Muuramessa käsitelty hyvinvoinnin ja palveluiden lautakunnassa sekä Hyvinvointi -liikelaitoksen johtokunnassa. Varhaiskasvatuksen nettisivuille ollaan päivittämässä sosiaaliasiamiehen yhteystietoja.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 4](#).

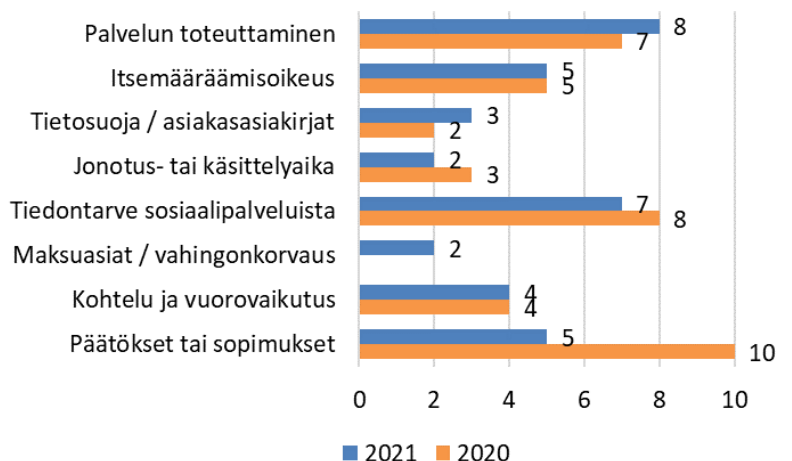
Yleiset toimenpidesuosituks ovat selvityksen maakunnallisen osan [luvussa 6](#).



Kuva 41. Muurame: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2021 (lkm)



Kuva 42. Muurame: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2021 (lkm; %)



Kuva 43. Muurame: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2020 ja 2021 (lkm)

Petäjävesi

Petäjävedeltä tuli vuonna 2021 yksitoista sosiaaliasiamiesasiaa (yhdeksän vuonna 2020), joista muutamiin liittyi lukuisia yhteydenottoja. Seitsemässä asiassa kyse oli tyytymättömyydestä kunnan sosiaalipalveluihin ja neljä painottui tiedontarpeeseen. Kuntaa piinannut sosiaaliviranomaisten vaihtuvuus väheni ja tilanne koheni niiltä osin vuoden mittaan.

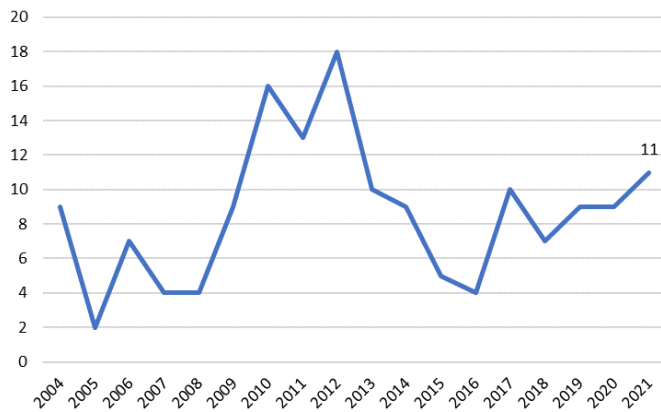
Sosiaalihuollon palvelutehtävittäin tarkasteltuna (kuva 45) asioinnit koskivat neljä kertaa iäkkäiden palveluja, kahdesti vammaispalveluja sekä lastensuojelua. Perheoikeudelliset palvelut, lapsiperheiden palvelut ja muut palvelut olivat kyseessä yksittäisissä yhteydenotoissa. Sosiaalipalveluista useimmin esillä olivat sosiaalityö (7), asunnon muutostyöt (2), perhetyö (2) ja tuettu asuminen (2). Myös asiakkaan raha-asioiden hoitaminen, kehitysvammahuolto, kotihoito ja -palvelu, lapsen elatusavun turvaaminen, perhehoito, sosiaaliohjaus, toimeentulotukipalvelu, työtoiminta tulivat yhteydenotoissa kertaalleen esiin.

Yhden yhteydenoton taustalla voi olla useita syitä. Vuonna 2021 Petäjävedellä esiintyi eniten tiedontarvetta sosiaalipalveluista (7) kuten edellisenäkin vuonna. Palvelun toteuttaminen, kohtelu ja vuorovaikutus ja päätökset tai sopimukset johtivat myös palautteisiin.

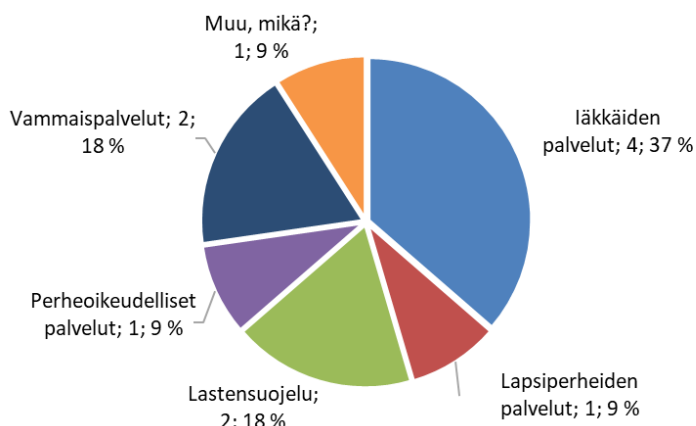
Sosiaaliasiamiehen vuoden 2020 selvityksen johdosta Petäjävedellä on syksyllä keskusteltu sosiaalitiimin kanssa, kuinka päätöksiä olisi mahdollista selkeyttää ymmärrettävämmiksi ja panostaa yhä enemmän päätösten selittämiseen asiakkaille, jotta turhilta valituksilta ja oikaisupyynnöiltä vältyttäisiin. Lisäksi kunnasta kerrottiin, että perusturvajohtaja on vaihtunut vuoden aikana ja helmi–elokuussa tehtävää hoitivat sivistystoimenjohtaja ja varhaiskasvatusjohtaja.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 4.](#)

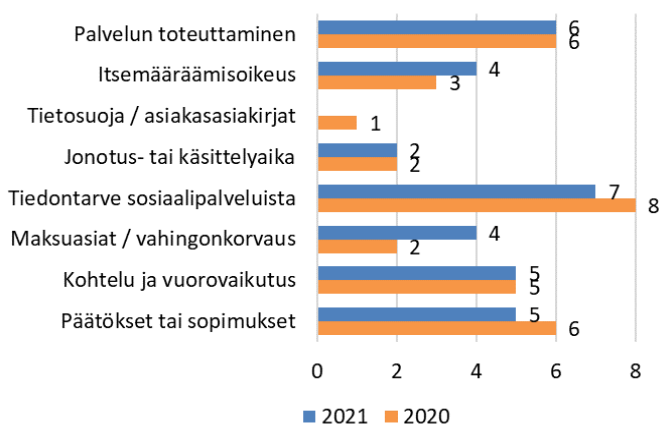
Yleiset toimenpidesuosituks ovat selvityksen maakunnallisen osan [luvussa 6.](#)



Kuva 44. Petäjävesi: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2021



Kuva 45. Petäjävesi: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2021 (lkm; %)



Kuva 46. Petäjävesi: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2020 ja 2021 (lkm)

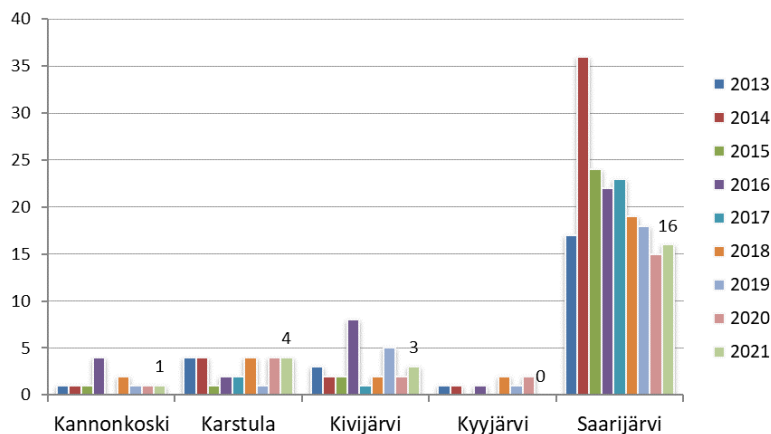
SoTe-kuntayhtymä / Perusturva-liikelaitos Saarikka

SoTe kuntayhtymä/Perusturvaliikelaitos Saarikkaan kuuluu viisi pohjoisen Keski-Suomen kuntaa: Kannonkoski, Karstula, Kivijärvi, Kyyjärvi ja Saarijärvi. Saarikan alueelta otettiin vuonna 2021 yhteyttä sosiaaliamieheen 24 kertaa (24 vuonna 2020). Asiointi on noussut ja laskenut vuorovuosin, mutta nyt yhteydenottojen määrä on tasaantunut. Asioista 16 tuli Saarijärveltä, neljä Karstulasta, kolme Kivijärveltä ja yksi asia Kannonkoskelta. Kyyjärveltä ei otettu sosiaaliamieheen yhteyttä vuonna 2021. Suurin osa (21) yhteydenotoista ilmaisi tyytymättömyyttä sosiaalipalveluihin, kun taas kolme yhteydenotoista oli tiedustelua.

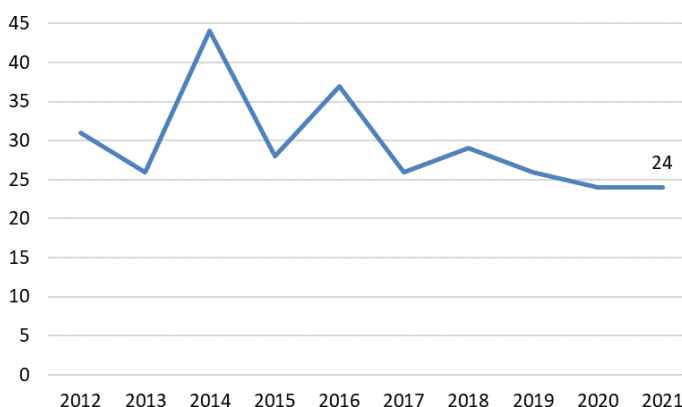
Kuvaan 49 on koottu Saarikan yhteydenotot sosiaalihuollon **palvelutehtävittäin** vuonna 2021. Eniten hiersivät iäkkäiden palveluihin liittyvät asiat, joista tuli 8 palautetta. Lastensuojelusta ja työikäisten palveluista oli kyse neljässä yhteydenotossa, vammaispalveluista kolmessa, ja varhaiskasvatus sekä perheoikeudelliset palvelut olivat palautteena aiheena kerran. Muista sosiaalihuollon palvelutehtävistä tuli palautetta kolmesti.

Sosiaalipalveluittain tarkasteltuna useimmin palautetta tuli sosiaalityöstä (8 kertaa) ja siitä suurin osa jakautui tasan lastensuojeluun ja aikuissosiaalityöhön. Iäkkäiden palvelupalaute koski useimmin omaishoidontukea, tehostettua palveluasumista ja kotihoitoa. Palautetta annettiin kaikkiaan 19 sosiaalipalvelusta.

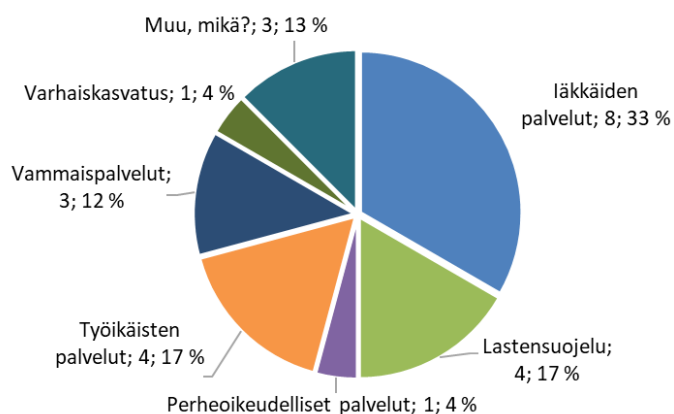
Samassa asiassa voi olla monta yhteydenoton syytä (kuva 50 seuraavalla sivulla). Yleisintä oli palvelun toteuttamiseen liittyvä palaute (18 kertaa), jonka määrä on kasvanut selkeästi edellisestä vuodesta (10 kertaa vuonna 2020). Palautteen määrä kasvoi kaikissa yhteydenoton syissä lukuun ottamatta jonotus- ja käsittelyaikaa sekä tiedontarvetta sosiaalipalveluista.



Kuva 47. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliamiesasiat kunnittain vuosina 2012–2021



Kuva 48. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliamiesasioiden määrä yhteensä vuosina 2012–2021

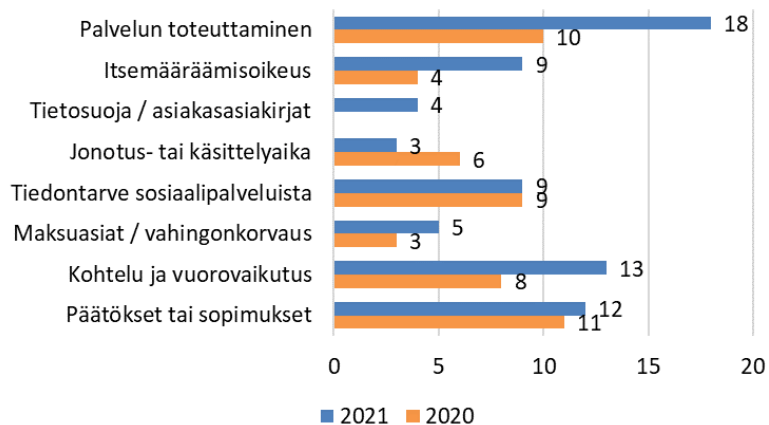


Kuva 49. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2021 (lkm; %)

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2020 selvityksen toimenpide-ehdotusten osalta Saarikassa lastensuojeluun tuli sosiaaliohjaajan määräaikainen toimi, joka vakinaistettiin vuodelle 2022 vakinaistettiin. Viime vuonna tuli myös ohjaaja tukisuhdetyöhön. Ikäihmisten palveluissa palveluohjaajat tekevät neuvontaa ja ohjausta edunvalvonta-asioissa. He tekevät myös ilmoituksia edunvalvojan tarpeessa olevista henkilöistä. Asiakasrekisteritietojen tarkastus- ja korjauspyyntölomakkeet ovat olleet usean vuoden ajan Saarikan nettisivuilla.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 4.](#)

Yleiset toimenpidesuosituks ovat selvityksen maakunnallisen osan [luvussa 6.](#)



Kuva 50. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottoa vuosina 2020 ja 2021 (lkm)

Toivakka

Toivakasta tuli kolmestoista yhteydenottoa (7 vuonna 2020). Niistä viisi oli luonteeltaan tyytymättömyyttä palveluihin ja kahdeksan tiedustelutyyppisiä tiedontarpeita sosiaalipalveluista.

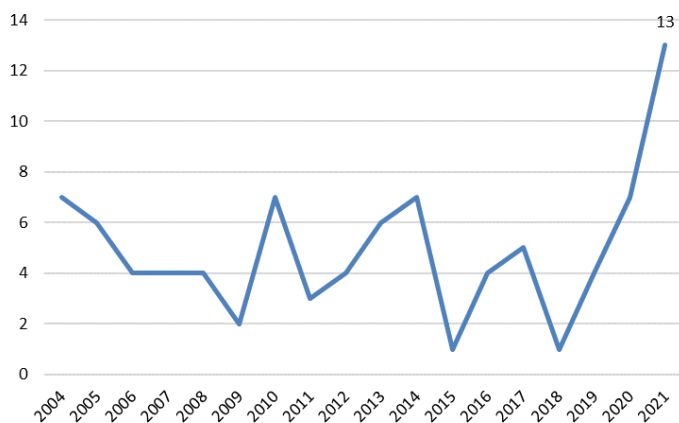
Asioinneista viisi koski iäkkäiden palveluja ja neljä työikäisten palveluja. Lastensuojelusta, lapsiperheiden palveluista, KELASTA ja muista palveluista oli kyse yhdessä yhteydenotossa. Sosiaalipalveluittain tarkasteltuna neljä asiaa liittyi toimeentulotukipalveluun, kaksi asiakkaan raha-asioden hoitamiseen, kaksi kotihoitoon ja kaksi sosiaalityöhön. Muina aiheina olivat kertaalleen kotipalvelu, mielenterveystyö, palveluasuminen ja perhehoito.

Samassa asiassa voi olla monta yhteydenoton syytä. Useimmiten kyse oli sosiaalipalveluihin liittyvästä tiedontarpeesta (10 kertaa). Vuonna 2021 kasvua oli kaikissa yhteydenottoesityksissä: eniten lisääntyivät palvelun toteuttamiseen ja päätöksiin liittyvät yhteydenotot, joiden määrä kasvoi kummassakin yhdestä viiteen.

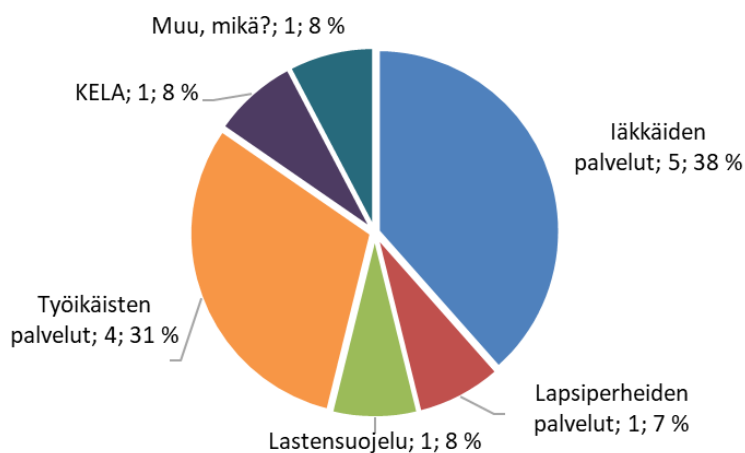
Sosiaaliasiamiehen vuoden 2020 selvityksen johdosta Toivakassa on kiinnitetty johtamisessa erityistä huomiota asiakas- ja turvallisuuden osaamisen ja tietoon perustuvien työmenetelmien sekä työturvallisuuden ja -hyvinvoinnin vahvistamisella. Kunnassa on selkeytetty iäkkäiden sosiaaliohjauksen työnjakoa. Lisäksi on huomioitu iäkkäiden asiakkaiden ja heidän omaistensa edunvalvontavaltuutuksen tekemisen neuvonta entistä aktiivisemmin. Asiakasrekisteritietojen tarkastus- ja korjauspyyntöomakkeet ovat saatavilla kunnan nettisivuilta. Alueellinen kehittämistyö vahvistaa kunnan toimintamalleja.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 4.](#)

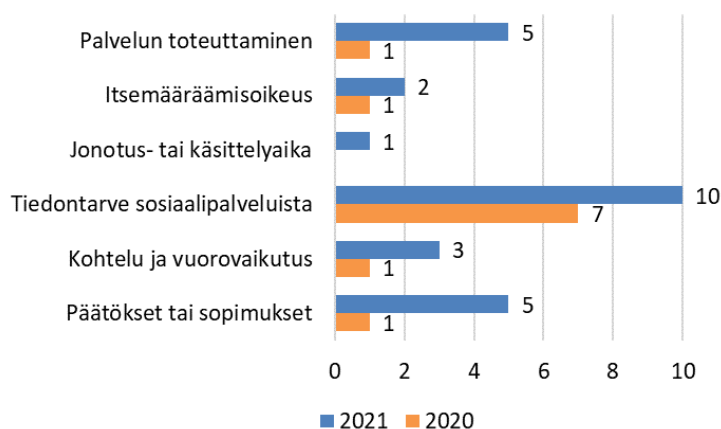
Yleiset toimenpidesuosituks ovat selvityksen maakunnallisen osan [luvussa 6.](#)



Kuva 51. Toivakka: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2021



Kuva 52. Toivakka: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2021 (lkm; %)



Kuva 53. Toivakka: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottoesitykset vuosina 2020 ja 2021 (lkm)

Uurainen

Uuraisilta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä kymmenen kertaa vuonna 2021 (9 vuonna 2020). Niistä seitsemän kuvasti tyytymättömyyttä ja kolme oli tiedustelemaa asiointia. Palautteista kahdeksan koski kunnan sosiaalipalveluja ja yksi kunnan ostopalvelua.

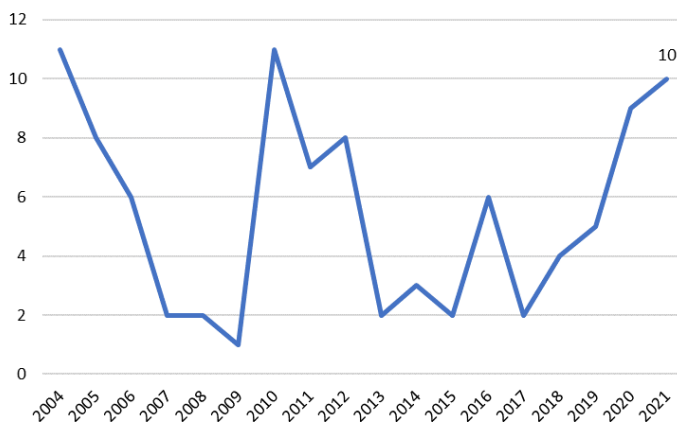
Sosiaalihuollon palvelutehtävittäin tarkasteltuna asiointitapa koskivat useimmiten iäkkäiden palveluja (4 kertaa). Lisäksi palautetta tuli lastensuojelusta (3 kertaa) ja päihdehuollosta (2 kertaa). Perheoikeudelliset palvelut olivat kerran palautteen kohteena.

Samassa asiassa voi olla monta yhteydenoton syytä (kuva 56). Yleisimmän asioinnin taustasyynä oli tiedontarve sosiaalipalveluista (7 kertaa). Palvelun toteuttaminen ja päätökset tulivat esiin viidessä palautteessa, kohtelu neljässä ja itsemääräämisoikeus kolmessa. Jonotus- ja käsittelyaika oli yhteydenoton syynä kerran.

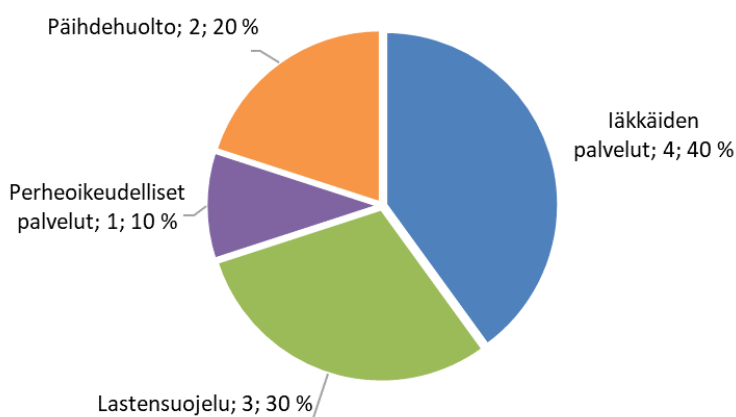
Sosiaaliasiamiehen vuoden 2020 selvityksen johdosta Uuraisilta ei kerrottu tehdyksi toimia.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 4.](#)

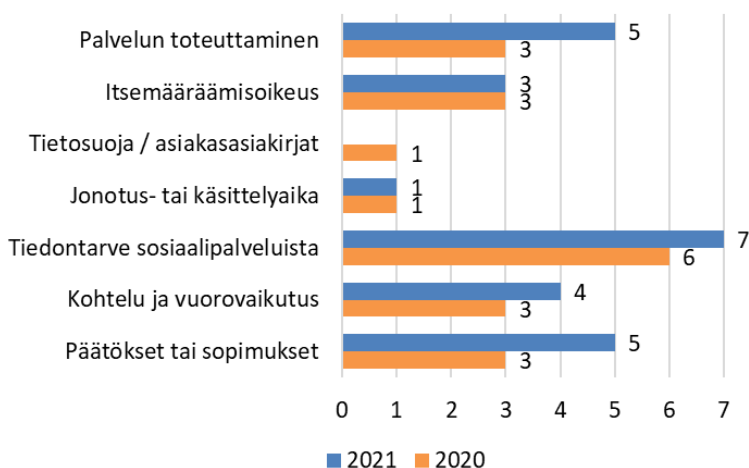
Yleiset toimenpidesuosituks ovat selvityksen maakunnallisen osan [luvussa 6.](#)



Kuva 54. Uurainen: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2021



Kuva 55. Uurainen: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2021 (lkm; %)



Kuva 56. Uurainen: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottoja vuosina 2020 ja 2021 (lkm)

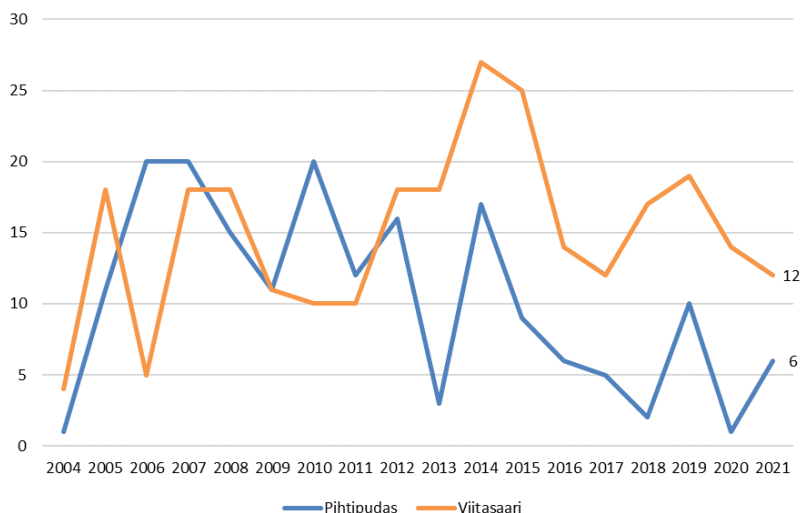
Wiitaunioni: Pihtipudas ja Viitasaari

Sosiaaliamiesasioiden määrä kasvoi Wiitaunionissa hieman vuonna 2021: Pihtipudalta otettiin yhteyttä kuusi kertaa ja Viitasaarelta tuli 12 yhteydenottoa (yhteensä 15 kertaa vuonna 2020). Tiedustelusta oli kyse seitsemässä yhteydenotossa ja tyytymättömyys palveluihin aiheutti 11 asiointia. Kaikki yhteydenotot koskivat kuntien omia sosiaalipalveluja.

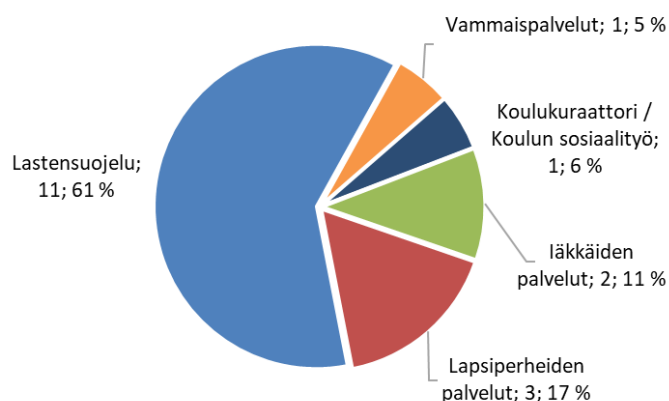
Kuva 58 näyttää Wiitaunionista tulleet asiat sosiaalihuollon palvelutehtävittäin. Suurin osa yhteydenotoista (11 kertaa) koski lastensuojelua. Lapsiperheiden palvelut olivat kyseessä kolmessa palautteessa ja iäkkäiden palvelut kahdessa. Vammais- palvelut ja koulukuraattori / koulun sosiaalityö olivat kummatkin esillä yhdessä asiointissa.

Sosiaalipalveluittain tarkasteltuna yhteydenotto kohdentui useimmiten sosiaalityöhön (11 kertaa). Ammatillinen perhehoito oli kyseessä neljässä tilanteessa ja kotihoito sekä tuettu asuminen kahdessa. Asiakkaan raha-asioiden hoito, henkilökohtainen apu, jälkihuolto, kotihoito, läheistään hoivaavan henkilön vapaa, omaishoidon tuki, perhehoito, perhetyö ja toimeentulotukipalvelu tulivat jokainen esiin kaksi kertaa. Muista palveluista oli kyse kolmessa tilanteessa.

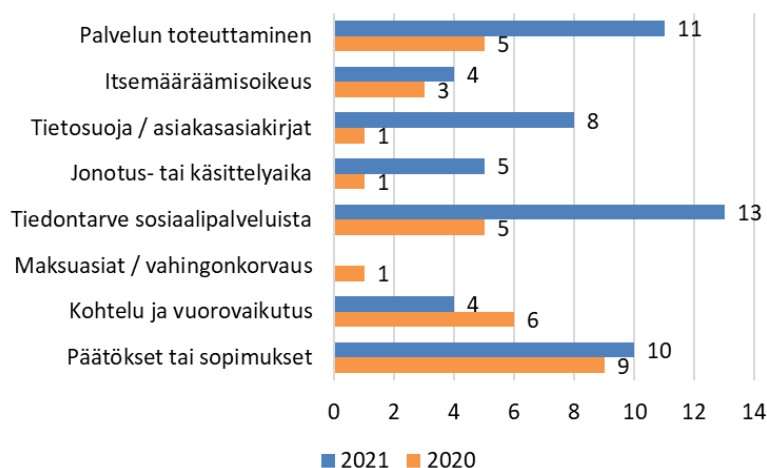
Samassa asiointissa voi olla useita yhteydenottoon johtaneita syitä. Sosiaalipalveluja koskeva tiedontarve oli useimmiten yhteydenottojen syynä (13 kertaa), ja sitä koskevat asioinnit kasvoivat määrällisesti eniten verrattuna edelliseen vuoteen (5 kertaa vuonna 2020). Myös tietosuojaan tai asiakasasiakirjoihin (8 kertaa) sekä palvelun toteuttamiseen (11 kertaa) liittyvät asioinnit lisääntyivät selkeästi (1 ja 5 vuonna 2020). Päätökset olivat syynä kymmenessä asiointissa ja jonotus- ja käsittelyaika viidessä. Kohtelu sekä itsemääräämisoikeus kummatkin olivat yhteydenoton syynä neljä kertaa.



Kuva 57. Wiitaunioni: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2004–2021



Kuva 58. Wiitaunioni: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2021 (lkm; %)



Kuva 59. Wiitaunioni: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenotto-syyt yhteensä vuosina 2020 ja 2021 (lkm)

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2020 selvityksen johdosta Wiitaunionin alueella on kiinnitetty huomiota viranhaltijapäätösten perusteluihin ja lain tulkintoihin. Tarvittaessa on pohdittu asioita sosiaaliasiamiehen kanssa. Koko perusturvan alueella on pyritty tiedolla johtamiseen, jolloin sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon tilastoja käydään kuukausittain läpi esihenkilöiden ja lautakunnan jäsenten kanssa; mitä tilastot kertovat, miten me siihen reagoimme toiminnalla. Asiakasturvallisuussuunnitelmat päivitetään vuosittain, raportti myös lautakunnalle. Henkilöstön saatavuudessa on edelleen haasteita. Asiakasohjaukseen on panostettu etenkin iäkkäiden osalta. Wiitaunionin alueella asiakasohjaajia on yhteensä neljä. Wiitaunioni on aktiivisesti mukana maakunnallisissa kehittämishankkeissa, joiden kautta saadaan niin työntekijöille kuin asiakkaillekin uusia toimintamalleja ja tapoja edistää asiakas-/perhekeskeisyyttä, mutta myös työtyytyväisyyttä, jonka osalta Wiitaunionissa on käynnissä oma Kevan rahoittama hanke.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 4.](#)

Yleiset toimenpidesuosituks ovat selvityksen maakunnallisen osan [luvussa 6.](#)

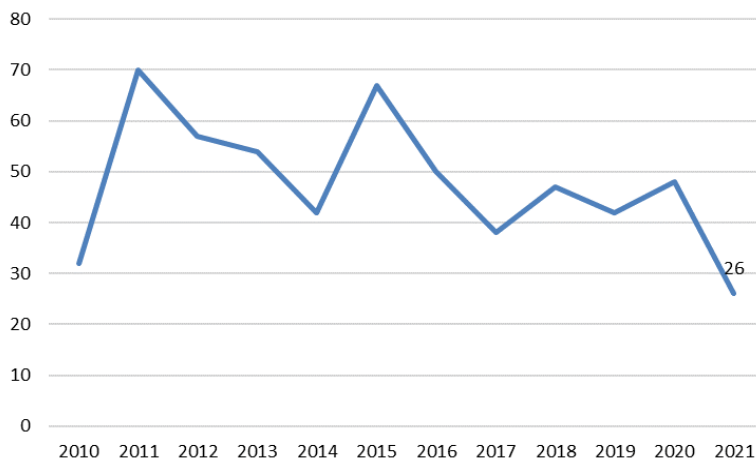
Äänekoski

Äänekosken sosiaaliasiamiesasiat vähenivät huomattavasti vuonna 2021, jolloin niitä tuli 26 (48 vuonna 2020). Asioinnin luonne oli tiedustelua neljässä ja tyytymättömyyttä 22 asiassa. Kunnan omasta sosiaalipalvelusta oli kyse 21 kertaa, ostopalvelusta kahdesti ja muista asioista kolmesti.

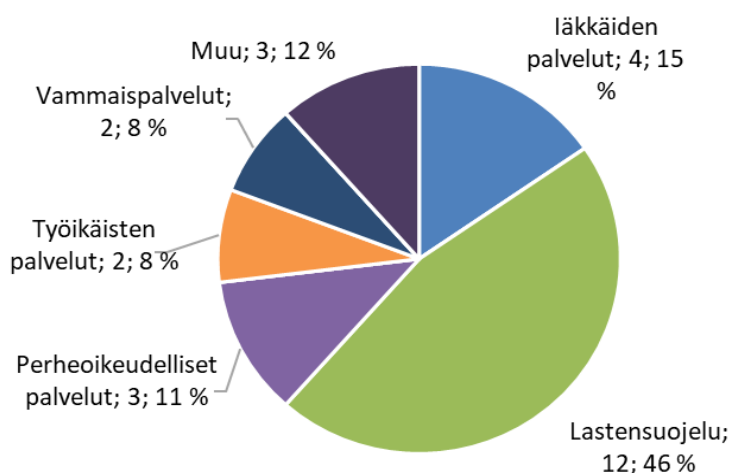
Äänekoskella palaute koski sosiaalialan palvelutehtävistä useimmiten lastensuojelua (12 kertaa), mutta sitä koskevan palautteen määrä lähes puolittui edellisestä vuodesta (21 asiointia vuonna 2020). Iäkkäiden palveluja koski neljä palautetta, perheoikeudellisia palveluja kolme ja työikäisten palveluja sekä vammaispalveluja kumpiakin kaksi palautetta. Muita palveluja koski kolme yhteydenottoa.

Sosiaalipalveluittain tarkasteltaessa eniten palautetta tuli sosiaalityöstä (15), joista 10 liittyi lastensuojeluun. Asiakkaan raha-asioiden hoitamiseen sekä lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaamiseen liittyvää palautetta tuli kummissakin neljässä asiassa. Ammatillinen perhehoito, mielenterveystyö ja toimeentulotukipalvelu olivat jokainen aiheena kolme kertaa. Perhehoidosta, sosiaaliohjauksesta ja tehostetusta palveluasumisesta oli kyse kahdessa asiointissa. Kaikkiaan palautetta tuli 16 eri sosiaalipalvelusta. Seitsemän yhteydenoton aiheena oli muu palvelu.

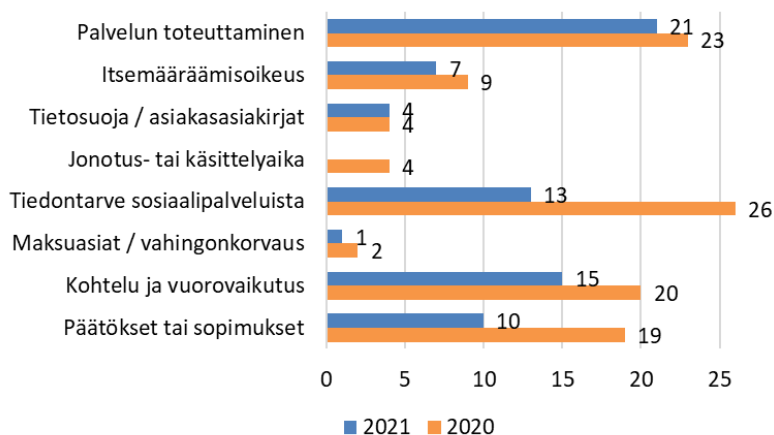
Kuvaan 62 on koottu yhteydenottosyyt vuosilta 2020 ja 2021. Yhdessä asiassa voi olla monia yhteydenottosyytiä. Palvelun toteuttaminen oli yleisin syy yhteydenottojen takana (21 kertaa). Seuraavaksi eniten yhteydenottojen syynä oli kohtelu (15), tiedontarve sosiaalipalveluista (13) ja päätökset (10). Sosiaalipalveluja koskevan tiedontarpeen ja päätösten määrä yhteydenottojen syynä on kummassakin tapauksessa puolittunut vuodesta 2020. Laskua on lähes kaikissa yhteydenoton syissä lukuun ottamatta tietosuoja tai asiakasasiakirjoja, joiden määrä pysyi samana (4).



Kuva 60. Äänekoski: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 5/2010–2021



Kuva 61. Äänekoski: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2021 (lkm; %)



Kuva 62. Äänekoski: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2020 ja 2021 (lkm)

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2020 selvityksen johdosta Äänekoskella on aloitettu maakunnallinen palvelujen myöntämiskriteerien yhdenmukaistaminen iäkkäiden palveluissa ja yhteiskehittäminen on tehostunut hyvinvointialueen valmistelun myötä. Neuvontaan ja ohjaukseen on kiinnitetty huomioita, palvelun selkiyttämiseksi ja täsmentämiseksi puhelinaikoja on yhdenmukaistettu ja määritelty eri viranhaltijaryhmille. Sosiaalihuollon henkilöstöä on tilapäisesti lisätty palvelutarpeen arviointiin ja esitys sosiaalityöntekijäresurssin lisäämisestä on hyväksytty vuodelle 2022. Yhdenmukaisten toimintatapojen kehittäminen on lähtenyt kunnassa liikkeelle jo ennen sote-päätöstä. Hyvinvointialueen valmistelussa erilaiset kipukohdat ja haasteet on nostettu esille ja kirjattu. Työntekijöitä on mukana kehittämissyryhmissä erittäin kattavasti. ProConsona OMNI 360 -asiakaskertomuksia koskeva päivitys synnytti erittäin paljon ja hyödyllistä keskustelua yhteisistä määrittelyistä ja tavoista dokumentoida.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 4.](#)

Yleiset toimenpidesuosituks ovat selvityksen maakunnallisen osan [luvussa 6.](#)

LÄHTEET JA VIITTEET

Helovuola Laura ja Mehtonen Taija Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamiehet Selvitys kunnanhallitukselle sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä vuonna 2021 Tampere-Orivesi yhteistoiminta-alue, Pirkkala-Vesilahti yhteistoiminta-alue, Kangasala-Pälkäne yhteistoiminta-alue, Lempäälä, Valkeakoski, Ylöjärvi ja Nokia 4.2.2022. Saatavana osoitteessa:

[Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamiehen selvitys 2021 \(pdf\)](#)

Historia. Fortunalla on osansa. Oy Juho Jussila. Saatavana osoitteessa:

<https://www.juhojussila.fi/historia/>

Hyytiälä, Hermann: **Kuinka tehdä sote-palveluissa parempia asioita, ei vain vanhoja asioita paremmin?** Sosiaali- ja terveysministeriö 10.6.2021. Saatavana osoitteessa:

<https://soteuudistus.fi/-/kuinka-opimme-tekemaan-sote-palveluissa-parempia-asioita-ei-vain-vanhoja-asioita-paremmi->

Hyytiälä, Hermann & Kekomäki, Martti. Kustannusten kasvu syntyy järjestelmän häiriöistä. Lääkäri-lehti. Näkökulma. 17.11.2017/46/2017 vsk 72s. 2664–2665. Saatavana osoitteessa:

<https://www.laakarilehti.fi/ajassa/nakokulmat/kustannusten-kasvu-johtuu-jarjestelman-hairioista/?public=4d169bb29d37cafe2ddad15fa91c0e7b>

Kela, lait ja ohjeet. Toimeentulotuki

<https://www.kela.fi/documents/10192/3464829/Toimeentulotuki.pdf> 25.3.2022

Kumpula, Tuomas (2020) Selvitys sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta Asiamiestoiminnan tausta, nykytila ja tulevaisuus. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2020:13.

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-9874-2>

Sosiaalihuollon palvelutehtävät ja sosiaalipalvelut. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana osoitteessa: [https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-](https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/sosiaalihuollon-tiedonhallinta/palvelutuotannon-toiminnalliset-maarittelyt/sosiaalihuollon-palvelutehtavat-ja-sosiaalipalvelut)

[ohjaus/sosiaalihuollon-tiedonhallinta/palvelutuotannon-toiminnalliset-maarittelyt/sosiaalihuollon-palvelutehtavat-ja-sosiaalipalvelut](https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/sosiaalihuollon-tiedonhallinta/palvelutuotannon-toiminnalliset-maarittelyt/sosiaalihuollon-palvelutehtavat-ja-sosiaalipalvelut)

LIITTEET

Liite 1. Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2021 selvitystä varten

Muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettely

1. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2021 (kpl)
2. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää oikaisuvaatimusta lautakunta/jaosto käsitteli vuonna 2021 (kpl)
3. Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta/jaosto muutti/palautti uudelleenkäsitteilyyn-vuonna 2021 (kpl)
4. Kuinka monesta lautakunnan/jaoston päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen vuonna 2021 (kpl)
5. Kuinka monta lautakunnan/jaoston päätöstä hallinto-oikeus muutti/palautti vuonna 2021 (kpl)
 1. Kuinka monta kuntanne sosiaalihuollon asiakkaan tekemää valitusta vuonna 2021 korkein hallinto-oikeus
 - a. ratkaisi (kpl)
 - b. joista asiakkaan eduksi (kpl)
7. Mitä toimia kunnassa on tehty sosiaaliasiamiehen vuoden 2020 selvityksen johdosta?
8. Voitte tarkentaa vastauksia, kertoa toimialan ajankohtaisia kuulumisia ja kehittämistarpeita sekä antaa palautetta sosiaaliasiamiehelle:

TAUSTATIEDOT

- |
9. Kunta / yhteistoiminta-alue *
 10. Vastaajan yhteystiedot

Kiitos vastauksestanne!

Liite 2. Sosiaaliasiamiehen tilastointilomake 2021

1. Päivämäärä *

pp.kk.vvvv

2. Kuukausi *

- ☐ Tammikuu
- ☐ Helmikuu
- ☐ Maaliskuu
- ☐ Huhtikuu
- ☐ Toukokuu
- ☐ Kesäkuu
- ☐ Heinäkuu
- ☐ Elokuu
- ☐ Syyskuu
- ☐ Lokakuu
- ☐ Marraskuu
- ☐ Joulukuu

3. Yhteydenottaja *

- ☐ Sosiaalihuollon asiakas
- ☐ Omainen / läheinen / edustaja
- ☐ Henkilöstö
- ☐ Muu, kuka?

4. Yhteydenottotapa *

- ☐ Puhelin
- ☐ Sähköposti, Turvaposti, Suomi.fi-asiointitili

- ☐ Tapaaminen ilman ajanvarausta
- ☐ Kirje/kirjallinen yhteydenotto
- ☐ Muu, mikä?

5. Yhteydenottajan kieli

- ☐ Suomi
- ☐ Ruotsi
- ☐ Englanti
- ☐ Muu, mikä?

6. Tapahtuman kohde *

- ☐ Mies
- ☐ Nainen
- ☐ Alaikäinen
- ☐ Perhe
- ☐ Muu, kuka?
- ☐ Ei tietoa

7. Kunta *

- ☐ Hankasalmi
- ☐ Joutsa
- ☐ Jyväskylä
- ☐ Jämsä
- ☐ Kannonkoski
- ☐ Karstula
- ☐ Keuruu
- ☐ Kinnula
- ☐ Kivijärvi
- ☐ Konnevesi

- ☐ Kuhmoinen
- ☐ Kyyjärvi
- ☐ Laukaa
- ☐ Luhanka
- ☐ Multia
- ☐ Muurame
- ☐ Petäjävesi
- ☐ Pihtipudas
- ☐ Saarijärvi
- ☐ Toivakka
- ☐ Uurainen
- ☐ Viitasaari
- ☐ Äänekoski
- ☐ Muu, mikä?
- ☐ Ei tietoa / ei kerrottu

8. Sosiaalihuollon palvelutehtävä

- Tilastoi jokainen palvelutehtävä omana yhteydenottonaan, mikäli asiakkaalla eri palvelutehtäviä koskevaa palautetta

- Jos kyse KELAn perustoimeentulotuesta, valitse "KELA" ja kysymyksessä 10. valitse sosiaalipalveluksi "Toimeentulotukipalvelu" *

- ☐ Iäkkäiden palvelut
- ☐ Lapsiperheiden palvelut
- ☐ Lastensuojelu
- ☐ Perheoikeudelliset palvelut
- ☐ Päihdehuolto
- ☐ Työikäisten palvelut
- ☐ Vammaispalvelut
- ☐ Koulukuraattori / Koulun sosiaalityö
- ☐ Varhaiskasvatus
- ☐ KELA
- ☐ Muu, mikä?

9. Julkinen / yksityinen sosiaalipalvelu *

- ☐ Kunnan sosiaalipalvelu
☐ Kunnan toiselta kunnalta ostama sosiaalipalvelu
☐ Kuntayhtymän tai vastaavan sosiaalipalvelu
☐ Yksityinen sosiaalipalvelu kunnan ostopalveluna
☐ Yksityinen sosiaalipalvelu
☐ KELA
☐ Muu, mikä?
☐ Ei tietoa

10. Sosiaalipalvelut

Voit valita useita SAMAN PALVELUTEHTÄVÄÄN kuuluvia *

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ Adoptioneuvonta | ☐ Ammatillinen perhehoito | ☐ Asiakkaan
raha-asioiden
hoitaminen |
| ☐ Asunnon
muutostyö | ☐ Ensikotipalvelu | ☐ Henkilökohtainen
apu |
| ☐ Isyyden
selvittäminen | ☐ Jälkihuolto * | ☐ Kasvatus- ja
perheneuvonta |
| ☐ Kehitysvammahuolto * | ☐ Kotihoito | ☐ Kotipalvelu |
| ☐ Kotoutumisen
edistäminen | ☐ Kriisityö | ☐ Kuntouttava
työtoiminta |
| ☐ Kuntoutusohjaus | ☐ Laitospalvelu | ☐ Lapsen
elatusavun
turvaaminen |
| ☐ Lapsen huollon ja
tapaamisoikeuden
turvaaminen | ☐ Lapsen yksityisen
sijoituksen valvonta | ☐ Liikkumista
tukeva palvelu |
| ☐ Lomanviettopalvelu | ☐ Läheistään hoivaavan
henkilön vapaa | ☐ Mielenterveystyö
* |
| ☐ Omaishoidon tuki | ☐ Palveluasuminen | ☐ Perheasioiden
sovittelu |

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ Perhehoito | ☐ Perhekuntoutus | ☐ Perhetyö |
| ☐ Puolison elatusavun turvaaminen | ☐ Päivätoiminta | ☐ Sijaishoito |
| ☐ Sopeutumisvalmennus | ☐ Sosiaalinen kuntoutus | ☐ Sosiaalinen luototus |
| ☐ Sosiaaliohjaus | ☐ Sosiaalipäivystys | ☐ Sosiaalityö |
| ☐ Tapaamisten valvonta | ☐ Tehostettu palveluasuminen | ☐ Tehostettu perhetyö |
| ☐ Tilapäinen asuminen | ☐ Toimeentulotukipalvelu | ☐ Tuettu asuminen |
| ☐ Tukisuhdetoiminta | ☐ Turvakotipalvelu | ☐ Työhönvalmennus |
| ☐ Työllistymistä tukeva toiminta | ☐ Työtoiminta | ☐ Vertaistukitoiminta |
| ☐ Äitiyden selvittäminen | ☐ Muu, mikä?
<input type="text"/> | |

11. Yhteydenoton luonne *

- ☐ Tiedustelu
☐ Tyytymättömyys
☐ Muu, mikä?

12. Yhteydenoton syyt *

- ☐ Päätökset tai sopimukset
☐ Kohtelu ja vuorovaikutus
☐ Maksuasiat / vahingonkorvaus
☐ Tiedontarve sosiaalipalveluista
☐ Jonotus- tai käsittelyaika
☐ Tietosuoja / asiakasasiakirjat
☐ Itsemääräämisoikeus
☐ Palvelun toteuttaminen
☐ Muu syy, mikä

13. Toimenpiteen yhteydenoton johdosta *

- ☐ Kuunneltu / tieto vastaanotettu
- ☐ Neuvonta
- ☐ Muistutusneuvonta/-avustaminen
- ☐ Muutoksenhakuneuvonta/-avustaminen
- ☐ Kantelu- tai muu oikeusturvaneuvonta
- ☐ Selvittäminen / sovittelu
- ☐ Vaikuttamistoiminta
- ☐ Muu toimenpide, mikä

14. Yhteydenoton sisältö

Liite 3. Sosiaalihuollon palvelutehtävät sosiaaliasiamiestilastossa kunnittain vuonna 2021 (2020) (lkm, %)

	lääkäiden palvelut	Lapsi- perheiden palvelut	Lasten- suojelu	Perhe- oikeudelliset palvelut	Päihde- huolto	Työ- ikäisten palvelut	Vammais- palvelut	Koulun sosiaalityö	Varhais- kasvatus	KELA	Muu palvelu	Yhteensä	%
Hankasalmi	8 (9)	0 (0)	2 (3)	0 (0)	0 (0)	8 (6)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (1)	23 (19)	5,2 %
Joutsa	1 (5)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	2 (1)	5 (8)	1,1 %
Jyväskylä	19 (18)	9 (5)	50 (52)	10 (6)	2 (2)	17 (22)	33 (38)	0 (0)	6 (1)	19 (7)	18 (10)	183 (161)	41,7 %
Jämsä	5 (7)	1 (1)	17 (10)	1 (1)	0 (1)	11 (1)	11 (7)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	5 (3)	51 (32)	11,6 %
Kannonkoski	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0,2 %
Karstula	2 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (4)	0,9 %
Keuruu	6 (2)	0 (1)	3 (4)	4 (2)	0 (0)	1 (1)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	1 (1)	21 (11)	4,8 %
Kinnula	0 (0)	1 (0)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	2 (4)	0,5 %
Kivijärvi	2 (1)	0 (0)	0 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (2)	0,7 %
Konnevesi	1 (1)	0 (0)	1 (0)	2 (1)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (2)	1,6 %
Kuhmoinen	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0,2 %
Kyyjärvi	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (2)	0,0 %
Laukaa	5 (10)	2 (1)	4 (12)	1 (2)	0 (1)	2 (1)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)	2 (2)	23 (29)	5,2 %
Luhanka	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	3 (2)	0,7 %
Multia	5 (2)	0 (0)	1 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (4)	1,4 %
Muurame	3 (3)	1 (2)	3 (3)	2 (0)	0 (3)	2 (1)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (1)	12 (17)	2,7 %
Petäjävesi	4 (3)	1 (1)	2 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (1)	2 (4)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	11 (9)	2,5 %
Pihtipudas	2 (0)	0 (0)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (1)	1,4 %
Saarijärvi	4 (6)	0 (0)	4 (2)	0 (1)	0 (0)	1 (2)	3 (2)	0 (0)	1 (0)	0 (2)	3 (0)	16 (15)	3,7 %
Toivakka	5 (3)	1 (1)	1 (0)	0 (2)	0 (0)	4 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	13 (7)	3,0 %
Uurainen	4 (6)	0 (1)	3 (1)	1 (1)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	10 (9)	2,3 %
Viitasaari	0 (5)	3 (0)	7 (4)	0 (0)	0 (1)	0 (3)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	12 (14)	2,7 %
Äänekoski	4 (5)	0 (0)	12 (21)	3 (7)	0 (2)	2 (8)	2 (2)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	3 (2)	26 (48)	5,9 %
Yhteensä	81 (88)	20 (14)	115 (119)	28 (23)	5 (11)	53 (47)	63 (60)	1 (0)	8 (2)	26 (12)	39 (25)	439 (401)	
Kunnat %	18,5 %	4,6 %	26,2 %	6,4 %	1,1 %	12,0 %	14,4 %	0,2 %	1,8 %	5,9 %	8,9 %	100 %	
Muu kunta	1 (1)	0 (0)	6 (3)	3 (1)	0 (1)	3 (1)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	3 (0)	1 (2)	19 (10)	
Kaikki yht.	82 (89)	20 (14)	121 (122)	31 (24)	5 (12)	56 (48)	65 (61)	1 (0)	8 (2)	29 (12)	40 (27)	458 (411)	
Kaikki yht. %	17,9 %	4,3 %	26,4 %	6,8 %	1,1 %	12,2 %	14,2 %	0,2 %	1,7 %	6,3 %	8,7 %	100 %	



K O S K E
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Osoite:

Matarankatu 4
40100 Jyväskylä

koskeverkko.fi