



KESKI-SUOMEN SOSIAALIALAN OSAAMISKESKUKSEN SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS VUODELTA 2022

Hankasalmi, Joutsa, Jyväskylä, Jämsä, Kannonkoski,
Karstula, Keuruu, Kinnula, Kivijärvi, Konnevesi,
Kuhmoinen, Kyyjärvi, Laukaa, Luhanka, Multia,
Muurame, Petäjävesi, Pihtipudas, Saarijärvi, Toivakka,
Uurainen, Viitasaari ja Äänekoski

Eija Hiekka
Taru Paavolainen
Maija Huikko

Raportteja 55

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Raportteja 55

Osoite

Matarankatu 6
40100 Jyväskylä

koskeverkko.fi

ISBN 978-952-5477-58-0
ISSN 1459-479X (verkkajulkaisu)

Jyväskylä 2023

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Hiekka Eija, Paavolainen Taru & Huikko Maija
Raportin nimi	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2022
Kustantaja	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Vuosi	2023
Sivumäärä	58 + 3 liitettä
Julkaisusarja	Raportteja 55

Sosiaaliasiamiehelle vuonna 2022 tulleiden asiämäärien valossa keskisuomalaisten sosiaalihuollon asiakkaiden asema on kehittynyt myönteisesti, vaikka selvitykseen valituista sosiaalihuoltolain mukaisten lapsiperheiden palvelujen, työikäisten palvelujen ja iäkkäiden palvelujen asiakaskokemuksista voisi muuta päätellä. Keski-Suomen sosiaaliasiamiehelle tuli 417 asiaa (458 vuonna 2021). Paitsi asiämäärä, myös tyytymättömyyden osuus väheni ja tiedon tarve lisääntyi. Ikävää on asioinnin kohdistuminen entistäkin enemmän lastensuojelun palvelutehtävään, josta tuli 133 (121) eri asiaa. Toiseksi eniten, 77 (56) kertaa, asioitiin työikäisten palveluista. Iäkkäiden asiointi väheni yllättävästi: 58 (82) asiaa. Yhteydenotot vähenivät edellisvuodesta myös vammaispalveluissa 57 (65), perheoikeudellisissa palveluissa 23 (31), lapsiperheiden palveluissa 11 (20), varhaiskasvatuksessa 3 (8) ja päihdehuollossa 3 (5) asiaan.

Viranhaltijoiden päätöksiin haettiin edellisvuotta vähemmän muutoksia (218 < 247). Ensiasteen muutoksenhaussa lautakunnat/jaostot hyväksyivät 39 (26) oikaisuvaatimusta, mikä luku on lähivuosien suurin. Luottamuselimen päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen jo toisena peräkkäisenä vuonna aiempaa vähemmän, 36 (37) kertaa - määrä on viidessä vuodessa puolittunut. Hallinto-oikeus hyväksyi seitsemän (11) valitusta. Valitusten kehityssuunta voi kertoa keinottomuudesta tai toivottomuudesta, mutta myös lakienmukaisemmasta päätöksenteosta, toimivammasta itseoikaisukäytännöstä, ensiasteen muutoksenhaun toimivuudesta ja valitustarkkuudesta.

Hyvinvointialue voi olla kuntayhteistyön tärkeyden kannalta rakenteelliselle sosiaalityölle uhka, mutta silti enemmän mahdollisuus. Ison sote-organisaation vuoksi rakenteellinen sosiaalihuollon palvelutarpeita ehkäisevä työ vaatii suunnitelmallisuutta ja verkostoituvaa yhteistyötä niin soten sisällä kuin kuntien hyvinvointityöhön ja järjestöihin päin. Maakunnallisiin perus- ja erikoistason sote-sisältöihin on mahdollista vaikuttaa tehokkaasti ja tietotyön ja sosiaalisen raportoinnin merkitys kasvaa. Asiakaslain mukaiset muistutukset tuottavat kuntakohtaisen palautteen sijasta maakunnallista palvelukohtaista kehittämispalautetta. On odotettavissa, että hyvinvointialueella muistutus-, valvonta-, oikaisuvaatimus-, valitus- ja kantelujärjestelmät tehostuvat. Muistutuksille tarvitaan sähköisesti täytettävä lomake ja hyvinvointialueen kirjaimoon suojattu sähköpostiosoite. Useimmat edellisen selvityksen toimenpidesuosituksista ovat yhä ajankohtaisia eikä uusia kehityskohteita muotoutuvalla hyvinvointialueelle ehdoteta.

SISÄLLYS

1	SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN PERUSTA	5
	Osa 1. MAAKUNNALLINEN TARKASTELU	6
2	TILASTOJEN KERTOMAA	7
	2.1 Sosiaaliasiamiesasioiden määrä	7
	2.2 Miksi sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä?	10
	2.3 Sosiaaliasiamiesyhteydenotot palvelutehtävittäin	11
3	IHMISTEN KOKEMUKSIA ESIIN NUMEROIDEN TAKAA	15
	3.1 Lapsiperheiden palvelut ja kolme perhettä	15
	3.2 Työikäisten sosiaalipalveluissa ”Kirjava keto kesällä, ihmiselo kirjavampi”	18
	3.3 Iäkkäiden palvelut: ”Pelottaa vanheneminen, jos se on tällaista”	21
4	SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYKSEN VAIKUTTAVUUS	27
5	MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU	29
6	YHTEENVETOA JA POHDINTAA	32
	Osa 2. KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU	37
	HANKASALMI	38
	JOUTSA	39
	JYVÄSKYLÄ	40
	Kaupunkivertailua	42
	JÄMSÄ JA KUHMOINEN	43
	KEURUU	44
	KINNULA	45
	KONNEVESI	46
	LAUKAA	47
	LUHANKA	48
	MULTIA	49
	MUURAME	50
	PETÄJÄVESI	51
	SoTe-KUNTAYHTYMÄ/ PERUSTURVALIIKELAITOS SAARIKKA	52
	TOIVAKKA	54
	UURAINEN	55
	WIITAUNIONI: PIHTIPUDAS JA VIITASAARI	56
	ÄÄNEKOSKI	57
	LÄHTEET JA VIITTEET	58
	LIITTEET	59
	Liite 1. Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2022 selvitystä varten	59
	Liite 2. Sosiaaliasiamiehen tilastointilomake 2022	60
	Liite 3. Sosiaalihuollon palvelutehtävät sosiaaliasiamiestilastossa kunnittain vuonna 2022 (2021) (lkm, %)	63

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 sekä varhaiskasvatukseen.

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

- neuvoo 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 ja antaa siitä selvitys vuosittain hyvinvointialueelle.

Sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoo asiakkaita, jotta heidän oikeutensa toteutuisivat paremmin. Hän voi toimia sovittelijana ja välittäjänä asiakkaan suostumuksella, mutta ei tehdä palveluja ja etuuksia koskevia päätöksiä, eikä hän ole velvollinen toimimaan asiakkaan asiamiehenä. Toimintaan kuuluu sosiaalihuollon lisäksi varhaiskasvatus, mutta eivät Kelan, työ- ja elinkeinotoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palvelut. Sosiaaliasiamiehen nimitys muuttuu ja on 1.1.2024 alkaen sosiaaliasiavastaava¹.

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Koske) on tuottanut sosiaaliasiamiestoimintaa vuodesta 2004. Palvelu on kattanut heinäkuusta 2015 alkaen Keski-Suomen 22 kuntaa sekä nykyiseltä Pirkanmaalta Kuhmoisen. Alusta saakka päätoimisena sosiaaliasiamiehenä on työskennellyt YTM Eija Hiekka. Asiamiespalvelut ovat asiakkaalle maksuttomia kuntien ja 1.1.2023 alkaen hyvinvointialueen kustantaessa järjestettäväkseen säädetyn toiminnan.

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.

¹<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230739>

OSA 1. MAAKUNNALLINEN TARKASTELU

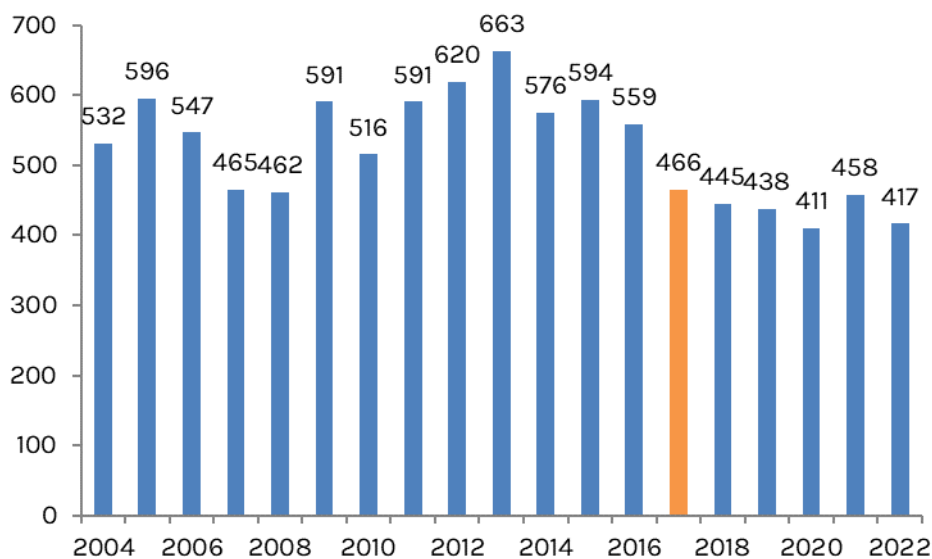


2 TILASTOJEN KERTOMAA

- Vuonna 2022 sosiaaliamiehelle tulleet asiamäärät vähenivät lähes kaikissa sosiaalihuollon palvelutehtävissä edellisvuodesta – paitsi lastensuojelussa (133 > 121) ja työikäisten palveluissa (77 > 56), jotka olivat myös useimmin yhteydenoton aiheena.
- Yleisimmin yhteydenoton taustalla on tyytymättömyys, ja syinä tiedontarve sosiaalipalveluista, palvelun toteuttaminen, kohtelu ja päätökset.

2.1 Sosiaaliamiesasioiden määrä

Sosiaaliamiehelle tuli vuonna 2022 Keski-Suomen kunnista 395 yhteydenottoa (oikeammin asiatapahtumaa²), kun vuotta aiemmin niitä tuli 439. Kaikkiaan asiatapahtumia kertyi 417. Kuva 1 osoittaa asiamäärän kehityksen vuosina 2004–2022 (koko Keski-Suomi on ollut toiminnan piirissä vuodesta 2015). Viime vuosien asiamäärät eivät yllä lukemiin, joita nähtiin ennen vuonna 2017 toteutettua perustoimeentulotuen käsittelyn siirtoa kunnilta Kelalle³.

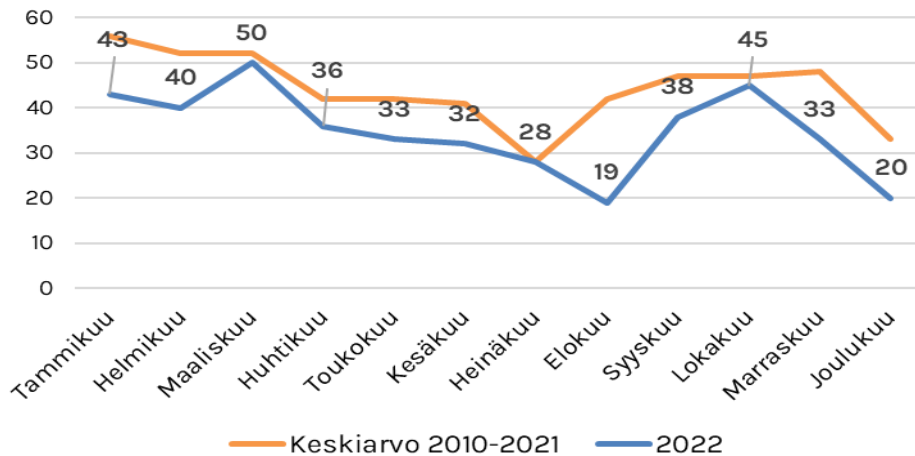


Kuva 1. Kosken sosiaaliamiesasioiden määrän kehitys vuosina 2004–2022 (Ikm). Toimeentulotuen siirtymävuosi 2017 korostettu oranssilla värillä.

² Yksi asiatapahtuma sisältää kaikki samaa asiaa koskevat yhteydenotot ja asioinnit, olipa niitä yksi tai kymmeniä. Vuosittain tulee muutamia yhteydenottoja muualta Suomesta. Myös Muu kunta -tilastoinnit liittyvät yleensä Keski-Suomeen, vaikka kunnan nimeä ei ole kerrottu.

³ Kela on yhdenmukaistanut laskennallisen toimeentulotuen käsittelyä ja tarkentaa noin 220-sivuista soveltamisohjeistoa usein. <https://www.kela.fi/etti/Toimeentulotuki.pdf?version=1678500367777>

Kuukausittain asiatapahtumia oli 19–50 (kuva 2), keskimäärin 35.



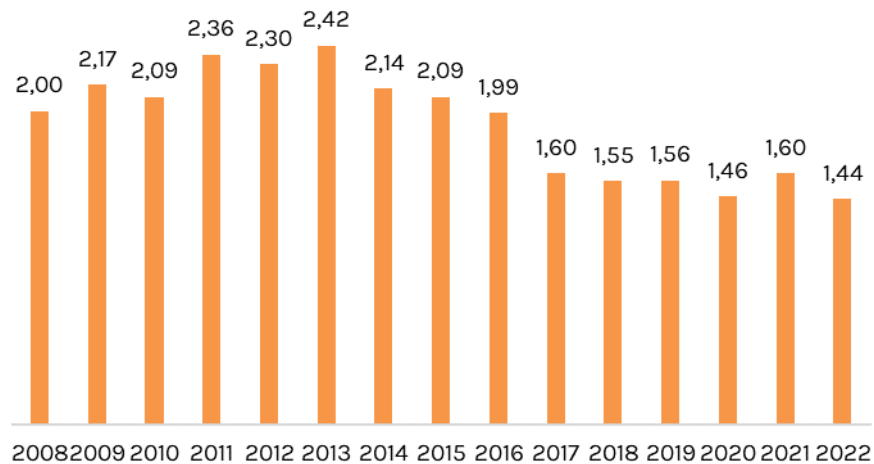
Kuva 2. Sosiaaliasiamiestapahtumat kuukausittain vuonna 2022 (Ikm) ja keskiarvo vuosilta 2010–2021 (Ikm).

Taulukkoon 1 on koottu Kosken sosiaaliasiamiesasiat kunnittain vuosilta 2018–2022. Kuntakohtaisia tietoja käsitellään tarkemmin selvityksen osassa 2.

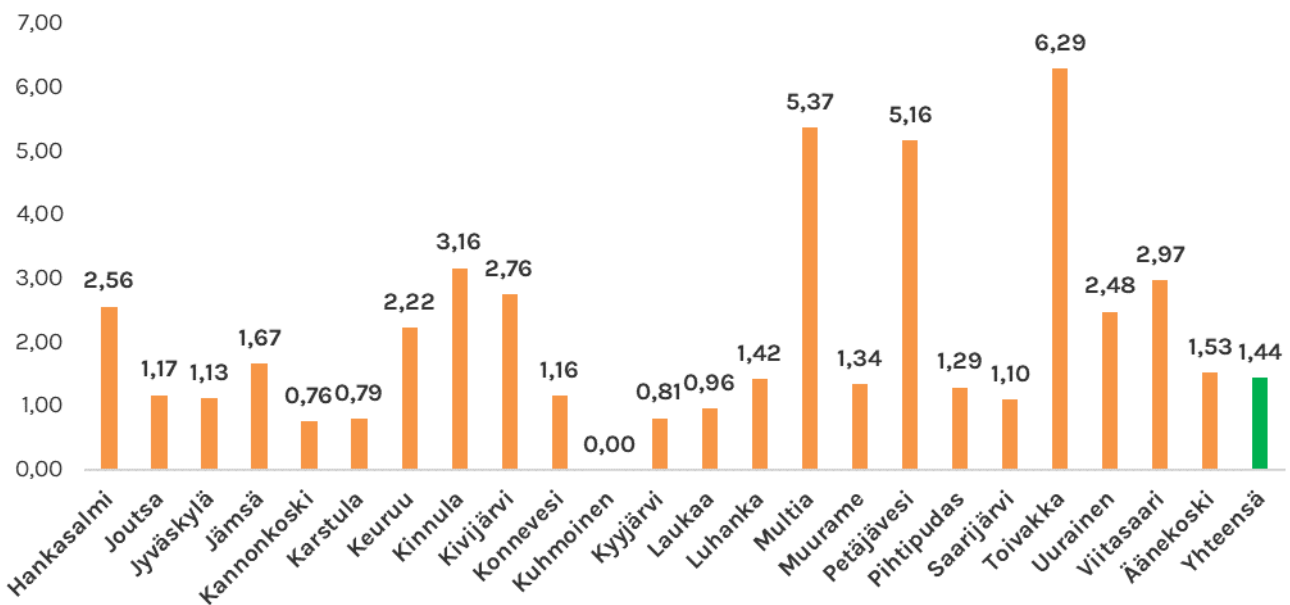
Taulukko 1. Kosken sosiaaliasiamiehen asiakasasioiden määrä kunnittain vuosina 2018–2022 (Ikm).

Kunta	2018	2019	2020	2021	2022
Hankasalmi	17	18	19	23	12
Joutsa	16	15	8	5	5
Jyväskylä	178	172	161	183	163
Jämsä	18	35	32	51	33
Kannonkoski	2	1	1	1	1
Karstula	4	1	4	4	3
Keuruu	12	7	11	21	21
Kinnula	6	5	4	2	5
Kivijärvi	2	5	2	3	3
Konnevesi	5	4	2	7	3
Kuhmoinen	3	2	0	1	0
Kyyjärvi	2	1	2	0	1
Laukaa	42	40	29	23	18
Luhanka	0	0	2	3	1
Multia	4	4	4	6	8
Muurame	20	12	17	12	14
Petäjävesi	7	9	9	11	19
Pihtipudas	2	10	1	6	5
Saarijärvi	19	18	15	16	10
Toivakka	1	4	7	13	15
Urainen	4	5	9	10	9
Viitasaari	17	19	14	12	18
Äänekoski	47	42	48	26	28
Muu kunta	17	9	10	19	22

Kuva 3 näyttää asiämäärän suhteessa Kosken sosiaaliasiamiesopimuskuntien asukaslukuun. Tarkastelu osoittaa asiämäärän palautuneen vuonna 2022 vuoden 2020 tasoon, sillä tuhatta asukasta kohden oli 1,44 asiaa⁴.



Kuva 3. Sosiaaliasioiden määrä Kosken sopimuskunnissa tuhatta asukasta kohden vuosina 2008–2022.



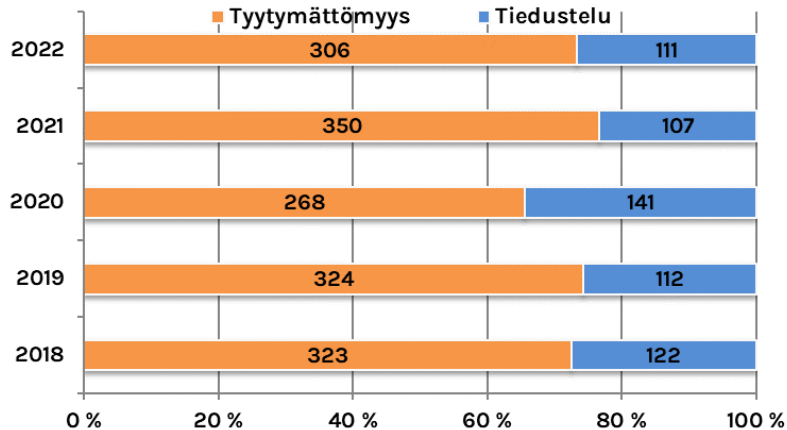
Kuva 4. Sosiaaliasiamiestapahtumat kunnittain 1000 asukasta kohden vuonna 2022.

Kuva 4 havainnollistaa kuntien välisiä asiämääräeroja 1000 asukasta kohden. On hyvä muistaa, että asiämäärä voi vaihdella kunnassa vuosittain varsin paljon. Yhteydenottaja oli useimmiten asiakas. Asiakkaiden oma asiointi väheni hieman (62 % < 63 %), mutta omaiset, läheiset tai muut edustajat asioivat vastaavasti enemmän (27 % > 26 %). Henkilöstön yhteydenottoja oli 6 % asioinneista ja muiden tahojen, kuten palveluntuottajien, järjestöjen tai muun alan henkilöstön osuus väheni aavistuksen (4 % < 5 %).

⁴ Kosken sosiaaliasiamieskuntien asukasluku oli vuoden 2022 lopussa lähes 275 000.

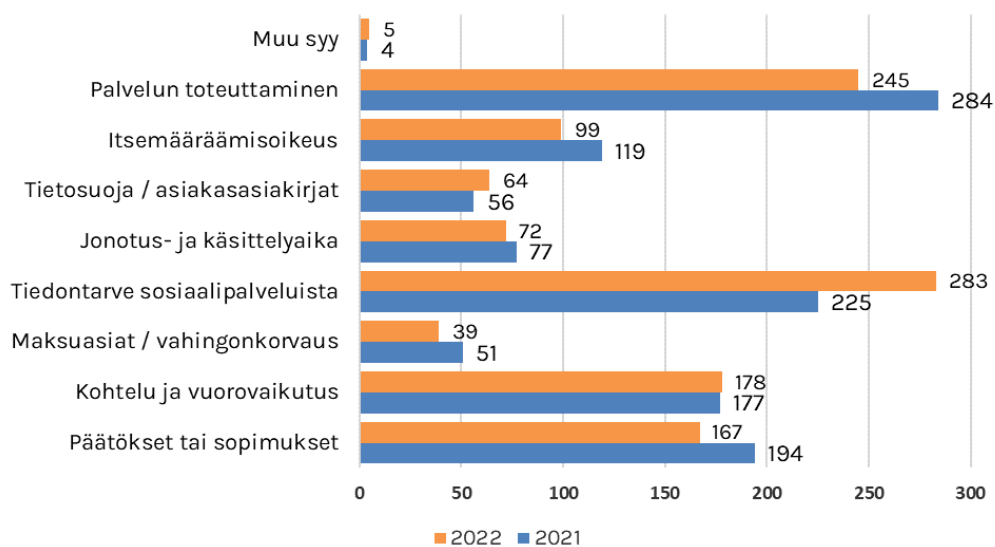
2.2 Miksi sosiaaliamiehen otetaan yhteyttä?

Yhteydenotoissa korostuu tyytymättömyys sosiaalipalveluihin (kuva 5). Tyytymättömyyttä sisältävien yhteydenottojen määrä laski vuodesta 2021 lähes viidelläkymmenellä asialla, kun taas tiedustelevat yhteydenotot kasvoivat hieman vuonna 2022. Niiden osuus on lähes neljännes kaikista yhteydenotoista ja eniten tietoja kaivattiin työikäisten palveluista, vanhuspalveluista ja lastensuojelusta. Yli kolmannes tyytymättömyydestä kohdistui lastensuojeluun, mutta myös vammaispalveluihin ja iäkkäiden palveluihin oltiin tyytymättömiä.



Kuva 5. Asiakasyhteydenottojen luonne vuosina 2018–2022 (lkm, %).

Tiedontarve sosiaalipalveluista, palvelun toteuttaminen ja kohtelu olivat tyypillisimpiä yhteydenottoesityitä (kuva 6). Näistä tiedontarpeet kasvoivat määrällisesti eniten ja hieman myös tietosuojaan/asiakasasiakirjoihin liittyvät asiat. Hyvänä suuntauksena voi pitää sitäkin, että palvelun toteuttamiseen samoin kuin päätöksiin liittyviä yhteydenottoja tuli selvästi vuotta 2021 vähemmän. Myös itsemääräämisoikeutta, jonotus- ja käsittelyaika sekä asiakasmaksuja koskevat asiat vähenivät. Kohtelupalaute pysyi kuitenkin edellisvuoden lukemissa.



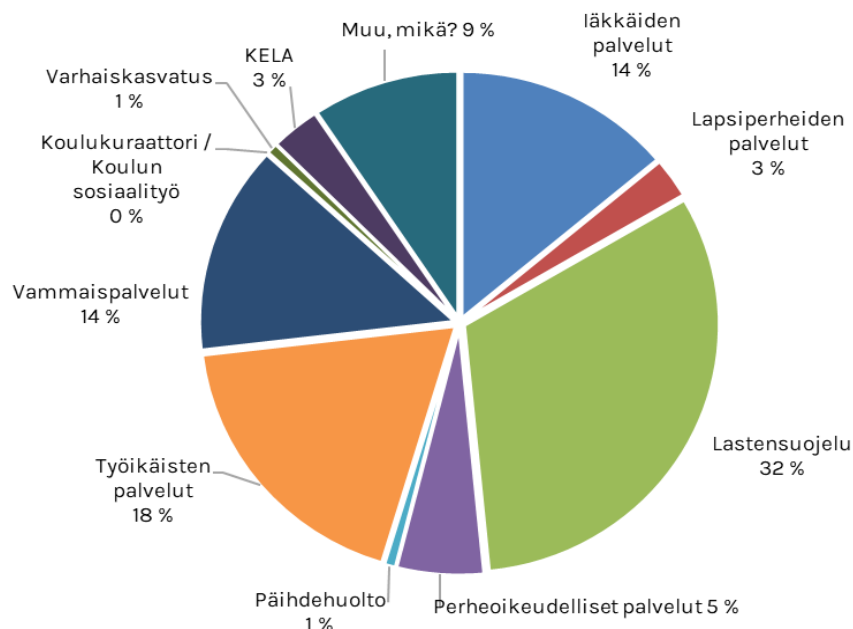
Kuva 6. Yhteydenottosyyt vuosina 2022 ja 2021 (lkm).

Valtaosa palautteesta kohdistui tänäkin vuonna kunnalliseen toimintaan, yleensä kunnan omaan (77 %) tai kunnan yksityiseltä ostamaan palveluun (5 %). Kela-palaute väheni seitsemästä viiteen prosenttiin ja muita kuin sosiaalipalveluja koski 11 prosenttia asioista. Nämä liittyivät mm. terveydenhuoltoon, varhaiskasvatukseen, asuntoasioihin edunvalvontaan ja ulosottoon.

2.3 Sosiaaliamiesyhteydenotot palvelutehtävittäin

Koske alkoi vuonna 2019 testata valtakunnallisen sosiaalipalvelujen luokituksen soveltuvuutta sosiaaliamiestoiminnan tilastointiin. Yhteydenottojen tilastoimista palvelutehtävittäin ja niihin liittyvin sosiaalipalveluin⁵ jatkettiin vuonna 2022.

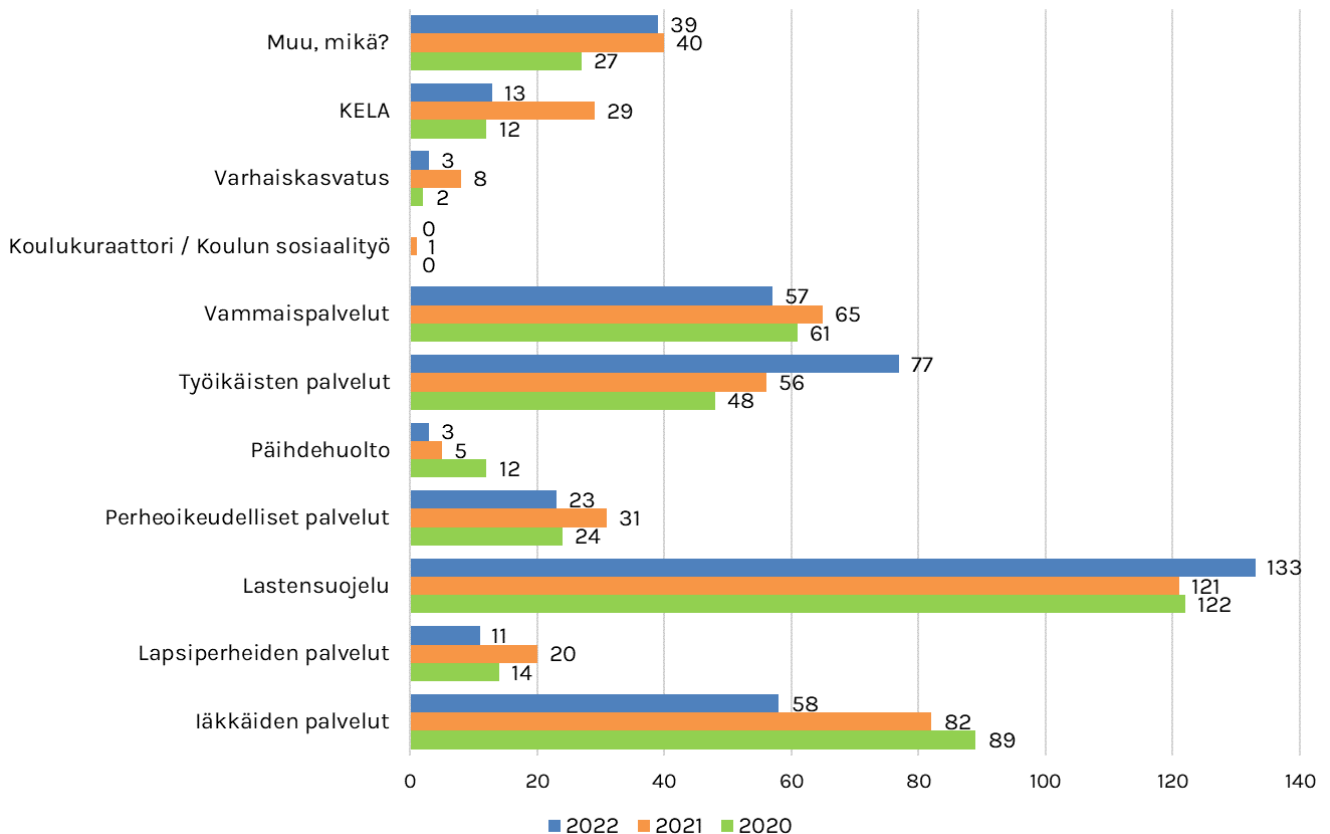
Kuvaan 7 on koottu yhteydenotot palvelutehtävittäin sekä niihin vuonna 2022 kuulumattomat, mutta sosiaaliamiestyöhön kuuluvat koulun sosiaalityö ja varhaiskasvatus. Lisäksi on eritelty yhteydenotoissa usein esiintyvät Kelan palvelut sekä muut toimialat. Toimeentulotuki on luokiteltu sosiaalipalveluksi, jota voi myöntää eri palvelutehtävissä, eikä sitä näy kuvassa.



Kuva 7. Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin ja muut näihin kuulumattomat palvelut vuonna 2022 (%).

Vuonna 2022 yhteydenottojen aiheet liittyivät yleisimmin lastensuojeluun ja työikäisten palveluihin. Lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi edellisvuodesta (133 > 121), mutta työikäisten palveluja koskevien yhteydenottojen määrä lisääntyi eniten (77 > 56). Asiamäärät muissa palvelutehtävissä vähenivät tuntuvasti, iäkkäiden palveluissa määrällisesti eniten (58 < 82). Lisäksi yhteydenotot koskien Kelaa (13 < 29) ja varhaiskasvatusta (3 < 8) vähenivät edellisvuodesta. Koulun sosiaalityöstä ei tullut tänäkään vuonna yhteydenottoja.

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 57 (tilanne 1.1.2023). Tilastointilomakkeeseen lisättiin kolme muuta palvelua, joita tiedettiin yhteydenotoissa esiintyvän. Sosiaalihuollon palvelutehtävistä ja sosiaalipalveluista lisätietoa [THL:n sivuilta](#).



Kuva 8. Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin ja muut näihin kuulumattomat palvelut vuosina 2020–2022 (lkm).

Palvelutehtäviin kohdistunut tyytymättömyys ja sen syyt

Lastensuojelun 133 asiasta 112 toi esiin tyytymättömyyttä. Useimmin oli kyse palvelun toteutuksesta (90 %), kohtelusta ja vuorovaikutuksesta (80 %) sekä tietotarpeista (75 %). Vasta neljännellä sijalla olivat päätökset (45 %) ja viidentenä asiakasasiakirjamerkinnot (38 %). Valtaosa palautteesta liittyi sosiaalityön laatuun (avo-, sijais- ja jälkihuolto), mutta myös laitoshoitoon, ammatilliseen perhehoitoon, perhehoitoon, perhekuntoutukseen ja jälkihuoltoon.

lääkkäiden palveluissa tyytymättömyys painottui 36 asiassa ja 22 kertaa kyse oli tiedon tarpeesta. Eniten asiointia aiheutti tyytymättömyys kotihoitoon. Sosiaalipalveluista toisella sijalla oli tehostettu palveluasuminen ja useita mainintoja saivat myös palveluasuminen, sosiaalityö, omaishoidontuki, läheistään hoitavan henkilön vapaat, sosiaaliohjaus, toimeentulotuki, liikkumisen tuki, kotipalvelu ja henkilökohtainen apu.

lääkkäiden palveluissa tyytymättömyyttä aiheuttivat palvelun toteuttaminen (78 %), tiedon puute (67 %), kohtelu ja vuorovaikutus (58 %), päätökset (42 %), itsemääräämisoikeus (33 %) ja asiakasmaksut (25 %). Jonotus tuli esille vain muutamia kertoja (8 %).

Vammaispalveluissa tyytymättömyys oli aiheena 50 kertaa ja kuusi asiaa oli tiedustelua. Tyytymättömyys liittyi useimmin sosiaalityöhön (42 %) tai henkilökohtaiseen apuun (38 %). Yleisimpien sosiaalipalvelujen joukkoon nousivat tällä kertaa myös kehitysvammahuolto (26 %), liikkumista tukeva palvelu (22 %) ja palveluasuminen (18 %). Muutamia tyytymättömiä mainintoja herättivät lisäksi asunnon muutostyöt, sosiaaliohjaus, omaishoidontuki ja siihen liittyvät vapaat.

Työikäisten palveluissa tyytymättömyys painottui 51 asiassa, tiedusteluja oli 26. Tyytymättömyys liittyi edellisen vuoden tavoin usein toimeentulotukeen (67 %) ja sosiaalityöhön (53 %). Asiamäärä kummassakin sosiaalipalvelussa kasvoi tuntuvasti. Pari asiaa liittyi myös kuntouttavaan työtoimintaan, tuettuun asumiseen, asiakkaan raha-asioiden hoitamiseen, mielenterveystyöhön ja sosiaaliseen kuntoutukseen. Yksittäisiä mainintoja tuli lisäksi muutamiin muihin sosiaalipalveluihin sekä asuntoasioihin, edunvalvontaan ja ulosottoon. Työikäisillä tyytymättömyys kohdistui ensisijaisesti päätöksiin (65 %), palvelun toteuttamiseen (57 %) ja moni koki jääneensä ilman tarvitsemaansa tietoa (53 %). Kohteluongelmia (37 %), käsittelyaikaviiveitä (20 %) ja itsemääräämisoikeustilanteita (18 %) käsiteltiin myös joitakin kertoja.

Perheoikeudellisissa palveluissa asiamäärä (23 < 31) ja myös tyytymättömyys vähenivät. Tyytymättömyyttä kirjattiin 14 asiassa ja ennakoivan tiedon hakijoita oli yhdeksän. Ongelmien koettiin liittyneen sosiaalityöhön (64 %), lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaamiseen (57 %) sekä lapsen elatusavun turvaamiseen (43 %).

Tyytymättömyyden taustasy syy oli lähes poikkeuksetta palvelun toteuttaminen (93 %), mutta myös tiedontarve (71 %), kohtelussa ja vuorovaikutuksessa koetut ongelmat (64 %) tai päätökset ja sopimukset (50 %). Jono ja käsittelyaika haittasivat myös jonkin verran (29 %).

Lapsiperheiden palveluissa yhteydenotot puolittuivat (11 < 20), kolmesti kyse oli ennakkolisesta tietotarpeesta ja neljästä kunnasta tuli yhteensä kahdeksan tyytymättömyyden ilmaisu. Tyytymättömyys kohdistui sosiaalipalveluista perhetyöhön (63 %), sosiaalityöhön (63 %) ja kotipalveluun (50 %). Lisäksi mainintoja saivat omaishoidontuki, läheistään hoivaavan henkilön vapaa, kehitysvammahuolto, liikkumisen tuki, perhekuntoutus, tilapäishoito, jälkkäri, tukisuhdetoiminta ja kriisityö. Yhteydenoton syynä oli useimmin palvelun toteuttaminen (88 %), tiedon tarve (75 %) tai päätökset (63 %).

Päihdehuollon palvelutehtävästä tuli sosiaaliasiamiehelle kolme yhteydenottoa, joista kaksi erittäin täsmällistä kuvausta päihdekuntoutujan omaiselta ja yksi henkilöstön huolenilmaus. Kaksi kertoi tyytymättömyyttä: kumpikaan ei ollut tyytyväinen päihdekuntoutuksen toteuttamiseen. Palaute kohdistui myös mielenterveystyöhön ja lisäksi koettiin itsemääräämisoikeusongelmia ja annettiin kohtelu- ja vuorovaikutuspalautetta. Suora päihdepalvelupalaute on edelleen harvinaista, vaikka päihdehuollon tarve, olemassa oleva asiakkuus tai palvelukokemus kerrotaan muissa asiayhteyksissä.

Kelan palveluja koskevat yhteydenotot puolittuivat edellisestä vuodesta (13 < 29). Samoin kävi kielteiselle palautteelle, joita tuli viidestä eri kunnasta yhteensä seitsemän. Perustoimeentulotuki oli yleisin aihe, mutta kysymyksiä tuli muistakin Kelan etuuksista, päätöksistä ja muutoksenhaista.

Varhaiskasvatuksen yhteydenotot vähenivät vuonna 2022 (3 < 8) ja niistäkin vain yksi tyytymättömyyden ilmaus tuli Keski-Suomen alueelta.

Taulukkoon 2 (seuraavalla sivulla) on koottu palvelutehtävät ja niihin yleisimmin liittyvät sosiaalipalvelut sekä Kelaa koskeneet yhteydenotot.

Taulukko 2. Yhteydenotot palvelutehtävittäin ja niiden kolme tyypillisintä sosiaalipalvelua sekä Kelaan liittyvät yhteydenotot vuonna 2022 ja 2021 (lkm)

Palvelutehtävä	2022	2021
Lastensuojelu 2022: 133 2021: 121	1. Sosiaalityö (126 asiaa) 2. Laitospalvelu (13) 3. Perhehoito (11)	1. Sosiaalityö (110 asiaa) 2. Ammatillinen perhehoito (24) 3. Perhehoito (19)
lääkäiden palvelut 2022: 58 2021: 82	1. Kotihoito (26) 2. Tehostettu palveluasuminen (17) 3. Muu palvelu (7)	1. Tehostettu palveluasuminen (23) 2. Kotihoito (19) 3. Asiakkaan raha-asioiden hoitaminen (14)
Vammaispalvelut 2022: 57 2021: 65	1. Sosiaalityö (22) 2. Henkilökohtainen apu (21) 3. Liikkumista tukeva palvelu (13) ja kehitysvammahuolto ⁶ (13)	1. Sosiaalityö (23) 2. Palveluasuminen (21) 3. Henkilökohtainen apu (18)
Työikäisten palvelut 2022: 77 2021: 56	1. Toimeentulotuki (50) 2. Sosiaalityö (35) 3. Muu palvelu (11)	1. Toimeentulotuki (32) 2. Sosiaalityö (18) 3. Muu palvelu (9)
Perheoikeudelliset palvelut 2022: 23 2021: 31	1. Lapsen huollon ja tapaamisoi- keuden turvaaminen (13) 2. Sosiaalityö (11) 3. Lapsen elatusavun turvaami- nen (9)	1. Lapsen huollon ja tapaamisoi- keuden turvaaminen (24) 2. Sosiaalityö (13) 3. Lapsen elatusavun turvaami- nen (10)
Lapsiperheiden palvelut 2022: 11 2021: 20	1. Perhetyö (5) ja sosiaalityö (5) 2. Kotipalvelu (4)	1. Sosiaalityö (11) 2. Kotipalvelu (7) 3. Toimeentulotuki (7)
Päihdehuolto 2022: 3 2021: 5	1. Muu palvelu (3) 2. Mielenterveystyö ⁷ (2)	1. Muu palvelu (4) 2. Sosiaalityö (2) 3. Mielenterveystyö (1)
KELA 2022: 13 2021: 29	1. Toimeentulotuki (12) 2. Muu palvelu (5) 3. Sosiaalityö (1)	1. Perustoimeentulotuki (21) 2. Muu palvelu (10)
Varhaiskasvatus 2022: 3 2021: 8	1. Muu palvelu (3)	1. Muu palvelu (8) 2. Perhetyö (1), kotipalvelu (1)

Sosiaalityö johti edelleen sosiaalipalvelujen yhteydenottotilastoa. Palautetta annettiin 205 asiassa (188 v. 2021), joista 85 % ilmaisi tyytymättömyyttä ja 15 % tiedon tarvetta. Tyytymättömyys kohdistui mm. sosiaalityön toteutukseen 154 kertaa, saatuun kohteluun ja vuorovaikutukseen 123, päätöksiin 90 ja itsemääräämisoikeuskysymyksiin 65 kertaa. Jonotus ja käsittelyviiveet sekä asiakirjamerkinnät mainittiin sosiaalityön yhteydenotoissa myös kymmeniä kertoja. Ylivoi-
maisesti eniten sosiaalityö liittyi lastensuojeluun, 126 tapauksessa, verrattuna työikäisten (35),
vammaispalvelujen (22) tai perheoikeudellisiin (11) palvelutehtäviin.

⁶ Kehitysvammahuolto ei sisälly viralliseen sosiaalipalveluluokitukseen, mutta on haluttu pitää sosiaali-
asiamiestilastoinnissa omana luokkana mielensterveysasioiden tilan seuraamisen vuoksi.

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

3 IHMISTEN KOKEMUKSIA ESIIN NUMEROIDEN TAKAA

Tässä luvussa sosiaalihuollon asiakkaat ja heidän edustajansa kertovat palvelukokemuksiaan tunnistamattomiksi tehdyillä lyhennetyillä sähköposteilla ja kirjauksilla. Vastaavia kuvauksia on vuosittain satoja, lyhyitä ja pitkiä, kertaluonteisia ja toistuvia, ja asian edetessä eläviä. Tyypistetyt kuvaukset lieventävät todellisten tilanteiden vakavuutta, mutta kertovat kuitenkin enemmän kuin yhteydenottoluvut. **Vaikka lastensuojelu työllistää sosiaaliasiamiestä eniten, sitä ai-
hetta on käsitelty selvityksissä paljon ja nyt keskitytään kolmeen sosiaalihuoltolain mukaiseen
palvelutehtävään: lapsiperheiden, työikäisten ja iäkkäiden palveluihin.**

Kuvauksista on nähtävissä, kuinka sosiaalihuollon omat palvelut liittyvät toisiinsa, samoin kuin sote- ja monet muutkin palvelut voivat edellyttää toinen toistaan. **Surullisen usein käy niin, että
yrityksistä huolimatta sosiaalihuollossa yhteistyö sekä asiakkaiden että muiden palveluntuot-
tajien kanssa ja jopa sosiaalihuollon sisällä kangertelee. Yhdessä asiakkaan kanssa tehtävän
palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman merkitystä ei voi liikaa korostaa. Kun yhtei-
nen tavoite on tiedossa, todennäköisemmin löytyvät myös oikeat keinot ja yhteinen sävel.**

3.1 Lapsiperheiden palvelut ja kolme perhettä

**Moni perhe ihmettelee viimeisimmän esimerkkiperheen tavoin sitä, onko sosiaalitoimen tarkoi-
tus tukea lapsiperhettä kuormittavassa kriisitilanteessa vai aiheuttaa perheelle lisää kuormi-
tusta. Jos apua myönnetään, se ei vielä takaa avun saamista. Palvelun toteutus tuntuu jäykältä
ja hitaalta, käytettävissä olevat tukimuodot tarpeisiin nähden suppeilta ja tukipäätökset ly-
hyiltä. Palvelusta toiseen siirtymä voi vaikuttaa tarpeettomalta byrokratialta. Sosiaalihuollossa
mikään inhimillinen ei ole vierasta, mutta silti olemassa olevat palvelut voivat taipua yllättävän
huonosti asiakkaiden tarpeisiin. Ensimmäisen esimerkkiperheen asiointi ulottuu hyvinvointi-
alueen ajalle ja toivottavasti ennakoi uutta aikaa. Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut sujuvasti
ja ajallaan saatuina "satavat yhteiseen laariin".**

”Jospa tästä selvittäisiin jotenkin ja lapset aikuisina muistelisivat lapsuuttaan hymyillen”

Sain sinusta tiedon kriisikeskus Mobilesta. Perheeseemme kuuluu 13-vuotias, taaperoikäinen ja me vanhemmat. Tammikuussa 2021 teini sai viimein ADHD-diagnoosin. Koululääkäri ei suostunut kirjoittamaan ADHD-lääkettä, koska lapsen mieli oli synkkä ja lääkäri halusi, että se hoide-
taan ensin. Lapsi oli tavannut perheneuvolan psykologia jo puolisen vuotta ja jatkoi hänen kans-
saan työskentelyä. Koulussa tukitoimia pohdittiin - pohdittiin ja pohdittiin. Koulukiusaamista
vastaan taisteltiin. Lapsi erottui porukasta käytöksellään.

Tammikuussa 2022 lapsesta tehtiin lastensuojeluilmoitus, koska hän viilteli itseään. Koululää-
käri ei vielä kukaan suostunut ADHD-lääkkeeseen vaan kirjoitti lähetteen nuorisopsykiatriselle. Se
tuli sieltä bumerangina takaisin heidän erikoislääkäriinsä ohjeilla, että ADHD-lääkitys täytyy

saada aloitettua, koulun ja kodin tukitoimet kuntoon. Ilmoitin asiasta saman tien koululääkärille, joka totesi, että meidän pitää mennä päivystykseen hakemaan uusi lähete. Menimme. Lapsi puhui nyt yhdennentoista (11.) ihmisen kanssa mielialastaan ja hankalaa oli. Päivystävä lääkäri teki uuden lähetteen ja sen seurauksena meidät otettiin tarkistuskäynnille psykalle. Siellä koin lähinnä syyttävää "no miksi ADHD-lääkettä ei ole aloitettu. Oletteko tehneet kaikki mitä erikoislääkäri kirjasi tehtäväksi. Miksi ette. Lääke pitää aloittaa." Heiltä kysyin, että mistä minä tempaisen sen lääkärin, joka sen määrää, kun koululääkäri ei sitä suostu määräämään. Hänen kuulemma pitää. Entä kun ei kerta kaikkiaan suostu. Hänen pitää. Tuosta käynnistä ei ollut mitään apua, vain syytökset äidille, kun ei löydä lääkkeen määrääjää tai nuorisopsykiatria auttamaan lasta pahassa olossa.

Tuon rumban aikana meille aloitettiin perhe- ja sosiaalipalvelujen lapsi ja perhetyö. Saimme ihan huikean perheohjaajan työskentelemään lapsen ja perheemme kanssa. Koko perheen vointi parani huomattavasti ja parisuhteen yllä talven leijunut ajatus erilleen muutosta poistui. Tuo perhetyöntekijä sai meille ajan myös perheneuvolan lastenpsykiatrille, joka viimein kirjoitti ADHD-lääkkeen. Taivas aukeni. Meille tuli jutteleva ja silmiin katsova nuori, joka kesti ohjausta. Myös ohjauksen tarve sulii pienemmäksi. Rauha laskeutui koko perheen ylle.

Harmiksemme kesäkuussa perhetyöntekijämme poistui sosiaalihuollosta ja jäimme odottamaan uutta. Onneksi ymmärsin hakea apua lapsiperheiden kotipalvelusta ja saimmekin kotipalvelun "hyvän haltijattaren" avuksi jaksamiseen, 1-2 kertaa viikossa, 2-4 tuntia kerrallaan. Olen saanut vähän hengähtää irti taaperosta - ja koko huushollin pyörittämisestä. Kotipalvelu ei kuitenkaan korvaa perhetyötä, jonka tarve on suuri edelleen. Olen tehnyt perhetyön venymisestä rekламаation, johon sain pahoittelevan vastauksen. Syksyllä ADHD-lääkitys lakkasi toimimasta ja meillä on taas "helvetti irti". Me tarvitaan apua.

-Tilanne keväällä 2023:

Heti vuodenvaihteen jälkeen sote-uudistuksen tullessa, meille löytyi perhetyöntekijä. Ymmärtääkseni kun työntekijät ei olleet enää "karsinoissa" niin kuin "lasun työntekijä", "ennakoivan perhetyön työntekijä" - niin resurssia löytyi sieltä naapurikarsinasta. Pahoittelen väärää termejäni, en ole ihan kartalla oikeista mutta ehkä ymmärrät.

Meillä on ollut siis työntekijä apuna ja tukena pian 5kk. Lopetuspalaveri on tulossa. En koe, että perhe olisi vielä mitenkään kasassa henkisesti mutta tiedän perhetyöntekijöiden pulan ja meillä käykin nyt harvennetusti työntekijä. Olen onnellinen tästä avusta mitä saimme. Tässäpä nykytila. Jospa tästä selvittäisiin jotenkin ja lapset aikuisena muistelisivat lapsuuttaan hymyillen.

”Jatkuvaa arviointia ja pätkäpäätöksiä, vaikka tiedossa pitkä kotipalvelun tarve”

Isä kertoo haasteista kotipalvelun kanssa. Vaimo sairas, lapsi puolivuotias ja itsellä opinnot kesken. Kotipalvelua 2-3 kk kerrallaan ja jatkuva epävarmuus. Tiimipalaverissa suositeltu konkreettista tukea. Palveluseteliyrityksellekin raskasta, kun viime metreillä selviää jatko. Todenneet toiminnan haastavaksi lapsiperheiden kanssa kyseisessä kunnassa. Kotipalvelu syyttää yrittäjää asiakkaan asian ajamisesta ja puolen pitämisestä. Lastensuojeluasiakkuus on, mutta

kotipalvelu päättää. Miten vaikea tilanteen pitää olla, että lastensuojelu voi päättää tukitoimista ja myös kotipalvelusta? Luvattu joulukuun asti jonkinlaista palvelua, mutta arviointi elokuussa. Päätös tehty syyskuun puoliväliin, jatkuvaa arviointia ja pätkäpäätöksiä, vaikka tiedossa pitkä tarve ja vaimon jaksaminen ääri rajoilla ja isä tavallaan omaishoitajan asemassa. Verkostoa ei ole kartoitettu, mutta mieltivät onko laskettu työelämässä olevien isovanhempien varaan. Kokevat, että ei ajatella asiakasperheen etua ja ahdistavaa soittaa kotipalveluun. Eikö lastensuojelun sosiaalityöntekijän kuuluisi hoitaa asiaa perheen puolesta, ettei itse tarvitsisi siihen käyttää voimia? On raskasta toimia näin.

”Lapsiperheiden palveluissa ei tarve ja tarjonta yhtään kohtaa eikä lasten etu paina”

Äiti kokee, että kunnan lapsiperheiden palveluissa ei tarve ja tarjonta yhtään kohtaa eikä lasten etu paina. Onko sosiaalitoimi ajan tasalla tehtävissään? Myönnetty tuntimäärä on pieni avun tarpeeseen nähden, ei saa täsmäapua tarpeeseen. Jos olisi helpot lapset, saisi ilmeisesti apua, vaikeaan tilanteeseen ei. Mikään, mitä perhe tarvitsee (lasten kanssa olo, kotityöt, hoito), ei käy, vaan kunta määrittää.

Perheen kymmenestä lapsesta kuusi nuorinta asuu kotona, viidellä aistiyliherkkyys ja nuorin on Down-lapsi. Äiti kotiäitinä, isällä 3-vuorotyö toisella paikkakunnalla. Lapsilla runsaasti fyysisiä sairauksia ja asiointia terveydenhuollossa. Äidillä jäi koronainfektiosta pitkäaikaisia oireita eikä fyysinen suorituskyky ole palautunut ennalleen. Lasten hengitystieinfektiot muuttuivat rajummiksi koronan jälkeen. Vuosina 2021–22 kotona on tarvittu ambulanssia 13 kertaa, vuonna 2022 lasten lääkärikäyntejä oli yli 50 (ilman tavallisia neuvola-, hammashoitoseuranta- ja laboratorio-käyntejä).

Kotipalvelua ollut 2 h/vko kuukauden kerrallaan ja 3 vkoa nuorimman syntyessä, mikä riittämättömyyttä. Kunta määrittelee tarpeen ja miten siihen vastataan, ei kuulla perhettä. Perhe kehittänyt arjen rutiinit, jotka kääntyvät heitä vastaan. Kun päivä- ja ruokarytmi kunnossa, ei avun tarvetta - siitä huolimatta, että äiti valvonut ½ vuotta. Kunta vaihtoi tuottajaksi kunnan työntekijän, jolla työaika ma-to 9–17. Perhe tarvitsi lastenhoitoapua juuri aamuisin klo 8–10, kun pojat ovat energisimmillään ja äidillä menee eniten aikaa nuorimmaisen hoitoon ja ruoanvalmistukseen. Jos pojilla olisi toimintaa aamulla, koko loppupäivä olisi helpompaa. Äiti itse harvoin ehtii ulos heidän kanssaan aamupäivän töiltä, mikä heijastuu koko päivään lasten levottomuutena. Iltapäivällä koululaiset kotiutuvat eikä äidillä ole aikaa palautumiseen. Lopulta perhetyöntekijä tarjosi viestillä aikoja ke klo 8–10 ja ti ja to klo 14–16. Äiti kertoi olevansa vauvan kanssa neuvolassa ti klo 14, mutta isä olisi kotona muiden lasten kanssa ja hoitaja voisi tulla, mutta äiti hyötyisi enemmän mistä tahansa muusta päivästä. Hoitaja viestitti etsivänsä sopivaa päivää myöhemmin. Neuvolassa äiti kertoi tilanteesta ja kokemuksestaan siitä miten kuormittavalta tuntuu, kun ensin luvataan apua ja ei tulla ja taas luvataan ja viikon ajan saadaankin hyvää apua ja sitten kaikki taas perutaan ja muutetaan. Neuvolapsykologi päätyi tekemään äidin voimien perusteella lastensuojeluilmoituksen, jotta perhe saisi kotiapua 6 h/viikko ja äidin vointi kohenesi.

Apua myönnettiin ensin palvelusetelillä 6 h/vko, josta toteutui 2 h/vko, koska jonkun perheestä sairastaessa apu ei tullut ja lopulta sairastui hoitaja. Kunta vaihtoi tuottajaksi kunnan työntekijän ja jatkui perhetyönä pari kuukautta, mutta työntekijä irtisanoutui. Hän ei myöskään

pärjännyt edes kolmen lapsen kanssa, äitiä tarvittiin kohtaustilanteisiin. Isäkään ei pärjää yksin kuuden lapsen kanssa. Kunta ei hyväksy kolmelle nuorimmalle tukiperheeksi tuttua lapsetonta sukulaisperhettä, sukulaisuus estää toimimisen palveluntuottajana. Kunta kysyy miksi eivät vain vie sinne lapsia, mutta perhe haluaa avusta virallista. Äiti kertoo kaikkien muiden olevan sitä mieltä, että ei ole epäamisperusteita, mutta sosiaalityöntekijä päättää asian. Vanhemmat miettivät estääkö laki yksilöllisen avun. Eikö kunnalla ole vaihtoehtoja, voivatko nostaa kädet pystyyn? Neuvottu viemään päiväkotiin, jossa yksi lapsi on ja toinen ekaluokalla. Perhe tietää päivähoiton aloituksen haasteet aiemmista kokemuksista, lapset entistäkin enemmän sairaana ja kotona äidin hoidettavina. Omaishoidontuki nuorimmaiselle hylätty, koska myönnetty perhetyötä, valinnanvapauteen vedoten.

Ollut vaikeuksia tavoittaa kunnan työntekijää ja muutakin viivettä mm. yli puoli vuotta kesti lapsen tukiviittomien aloitus. Jatkuva vaihtuvuus ja kerrottava yksityiset asiat uudelleen. Sukulaisen elokuussa 2021 tekemä lastensuojeluilmoitus käsitelty ilmeisesti vasta keväällä -22, kun perhe haki itse apua. Miksi heinäkuun palaverissa todettiin perheen tilanne vaikeaksi, mutta kaikki lapsiperhepalvelut päätettiin lopettaa?

Miksi sosiaalipäivystysasiaa ei käsitelty tuoreeltaan kaikkien osapuolien kanssa niin, että se olisi ollut tuoreessa muistissa? Miksi asian käsittely lopulta päätettiin ilman, että sitä käsiteltiin perheen kanssa? Kestääkö sosiaalitoimessa henkilötietojen luovutus aina yli puolitoista kuukautta ja pitääkö itse kysellä niiden perään? Miksi perheen sairastamiset aina automaattisesti peruvat kaikki tapaamiset sosiaalitoimen kanssa, vaikka moni niistä olisi mahdollista hoitaa etäyhteydellä tai suojattuna tai esimerkiksi perheen pihalla? Neuvolan terveydenhoitajan kotikäyntikin toteutettiin vastasyntyneelle, vaikka perhe oli koronaeristyksessä. Onko alueen tartuntataudeista vastaavaa lääkäriä konsultoitu silloin, kun sosiaalitoimeen on laadittu ohjeita liittyen kotikäynteihin tartuntatautilanteissa? Miten perhettä autetaan tilanteessa, missä kuormitus johtuu nimenomaan jatkuvasta lasten sairastelusta ja lukuisista sairaalakäynneistä? Onko sosiaalitoimen tarkoitus tukea lapsiperhettä kuormittavassa kriisitilanteessa vai aiheuttaa perheelle lisää kuormitusta? Mitä ajattelette perheen luottamuksesta sosiaalitoimeen näiden kokemusten perusteella ja halukkuudesta yhteistyöhön?

3.2 Työikäisten sosiaalipalveluissa ”Kirjava keto kesällä, ihmiselo kirjavampi”

Työikäisten sosiaalipalvelujen lisääntyneissä yhteydenotoissa korostuu harkinnallisen täydentävän toimeentulotuen tarve, mutta myös sosiaalityön tarve. Avun tai tuen tarpeen taustalla on muun muassa työttömyyttä, pienituloisuutta, sairauksia, asumisen kalleutta ja asunnottomuutta, velkaantumista, ihmissuhdekriisejä - yleensä muutoksia ja monen tekijän summaa. Joillakin oli kokemus aiemmasta sosiaalitoimistoasiakkuudesta, silloin edellytettiin käyntiä kuukausittain, nyt sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan luo on vaikea päästä. Joku haluaa kuntouttavaan työtoimintaan, toinen ei. Sosiaalihuoltolain mukaista erityisen tuen tarvetta on myös, sillä monilla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön tai muun riippuvuuskäyttäytymisen, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan synn vuoksi, eikä tuen tarve liity korkeaan ikään.

- Työttömyyspäivärahalla oleva monen lapsen yksinhuoltaja on tyytymätön kielteiseen täydentävän tuen päätökseen, jota käsitelty kahdesti tiimissä. Yksi lapsi ylä- ja viisi alakoulussa, öljylämmitteinen talo, vesivahingossa avustettu vakuutuksen omavastuu ja öljylaskuun, vaikka on muitakin menoja ja tiukkaa. Kelalta viimeksi tukea maaliskuussa. Kunnasta hakenut tukea nuorimpien lasten luokkaretkiin (4x40 € ja 1x10 €), mutta evätty, koska tuettu jo hiihtolomalla kolmea lasta koulun järjestämälle liikuntaleirille eikä yhdenvertaisuussyistä avusteta kuin yksi harrastus/vapaa-ajan toiminta/vuosi. Ohjattu kunnasta seurakuntaan, jossa ihmetelty menettelyä ja evätty määrärahasyistä. Kokee kielteisyyttä, etsittävä itse tietoa, ei kerrota, ellei tiedä kysyä.
- Mies ongelmassa, "taas kyntää aika lailla", sähkökatko uhkaa, ja jos ehtii tulla, tulee lisämaksuja. Kelalta tyssi, tarvitsee kunnalta täydentävää. Asuu yksityisellä eikä halua, että vuokranantajalle soitetaan, haluaa hoitaa itse asiansa. Ei varaa lääkkeisiin. Käynyt "koppiajalla" sosiaalityöntekijän luona, soittanut 3x, mutta ei soiteta takaisin.
- Nainen on tyytymätön sosiaalityöhön, josta huoli-ilmoituksen perusteella otettu yhteyttä 112 ja ambulanssi hakenut M1-arvioon. Palannut taksilla kotiin samana päivänä. Pitää tuntemansa henkilön tekemää huoli-ilmoitusta ja aggressiivisuusepäilyä keksittyinä, psykoosiepäilyä ylireagointina sekä monen tunnin vastaanotolla odottelua nöyryyttävänä. Kritiikkiä sekä sosiaali- että terveydenhuoltoon, kokee ettei sosiaalityöntekijä ottanut kunnolla vastuuta eikä testannut huoli-ilmoituksen asioiden todenperäisyyttä. Huolissaan, ettei Mobile enää päivystä yötä päivää. Asumisoikeus loppumassa, vuokranantaja myymässä talon alta eikä vielä tiedä jatkoa. Tulossa palaveri ja kokee kuin raiskattu joutuisi kohtaamaan tekijän, kun joutuu tapaamaan sosiaalityöntekijän. Haluaa kivusta, särystä ja kunnianloukkauksesta korvausta.
- Avovaimo soittaa tilanteesta: miehellä ollut aivoverenvuoto ja kotiutunut edellispäivänä. Tulossa iso sairaalalasku, ovat pienituloisia. Entä toimeentulotukioikeuden selvittäminen ja tarvittaessa maksusuunnitelma, jos haluavat välttää ulosoton. Toipumisesta riippuvat muut tukitoimet. Mies käyttää päihteitä eikä suostu päihdekuntoutukseen. Vaimo pettynyt, kun päihteet käytössä heti kotiuduttua. Oli toivonut vakavan sairauden ja pitkän sairaalajakson pysäyttävän. Kertoo puolison aiheuttomasta mustasukkaisuudesta. Ei aio suostua omaishoitajaksi ja miettii suhteen tulevaisuutta, omilleen muuttamista. Erimielisyyksiä myös puolison lasten kanssa, kokee heidän kävelevän ylitse. Raha-asiasta avautui isompi ongelmallinen elämäntilanne.
- Sähköt katkaistu 9 päivää sitten ja sosiaalityöntekijä on juuri soittanut kielteisestä päätöksestä, sillä kerran aiemmin jo harkinnalla avustettu vastaavassa tilanteessa. Myöskään Kela ei tue, vaikka rästi on kertynyt huomautuslististä, joita Kela ei ole ottanut laskelemissa huomioon. Alun perin pieni summa on kasvanut ja kasvaa yhä. Sosiaalitoimesta tarjottu viikon päähän keskusteluaikaa. Kokee, että ei ole lainmukaista ja kohtelu on tyyliä, vaikea tulla sähkölämmitteisessä talossa toimeen ilman sähköä, kun ei ruuanlaitto onnistu eikä vesipumppu eikä vessa toimi.
- Sairaala oli ohjannut muualla asuvaa omaista soittamaan 25-v. henkilön tilanteesta, hoitaa valtakirjalla tämän asioita. Oli edellispäivänä kirjoitettu kahden viikon

sairaalajaksolta ulos kadulle. Asunnoton, ei paikkaa säilyttää insuliinia, miten hygienia, ruokailut, tulehdusten hoito? Ollut pari kertaa kuukauden teholla. Omainen kysyy eikö terveydellisistä syistä löytyisi asuntoa. Sairaala ei ilmeisesti ole tehnyt huoli-ilmoitusta. Henkilö on masentunut, ei vastaa tuntemattomille, ei tietoa olinpaikasta. Tuloina työmarkkinatuki ja toimeentulotuki, ei vuokravelkaa, mutta luottohäiriö. Vanhaa osoitetta ei voi poistaa, ellei uutta. Henkilöllä erityisen tuen tarve ja asiakassuunnitelmaoikeus.

- Vanhempi soittaa 21 v. nuoresta, jolle kolmisen vuotta sitten diagnosoit Asperger ja ADD, OCD-taipumus ja masennus. Nuori on älykäs, hyvä yo-todistus. Sosiaaliset ja tunnetaidot vuosia jäljessä, yksinäinen. Ollut Nuotti-valmennusta, aikuissosiaalityön Nepsy-valmentaja yrittänyt työskentelyä, mutta nuori ei sitoudu vuorovaikutukseen perustuvaan työskentelyyn. Asperger-nuori ei motivoitu noin, tarvitsee tekemällä onnistumisen kokemusia. On aikuissosiaalityön asiakas, siirretty nuorten palveluihin, jossa ohut asiointisuhde. Ei muista mennä, vanhemmat herättelevät neljäkin kertaa päivässä, vievät, muulloin nukkuu päivät ja valvoo yöt. Aikuispsykiatria odottaa nuoren omaa motivoitumista. Tarvitsisi vahvan struktuurin, tuetun asumisen, jossa olisi taitavaa motivointia ja osaaamista. Vedotaan itsemääräämisoikeuteen, mutta entä kun vuosia yritetty ja nuoren tilanne vain huononee? Asperger-ihminen on muutosvastarintainen, on turha odottaa itseltä aloitteellisuutta ja omaa osuutta, ainakaan tässä kunnossa olevalta. Ei toimi normaali vuorovaikutus eikä itsemääräämisoikeus. Ei sovi tähän maailmaan, saako hiipua pois?
- Henkilö tiedustelee oikeuksistaan, tulossa aktivointisuunnitelman teko. Kertoo olevan rajoitteita, mutta on työkykyinen eikä koe olevansa pitkäaikaistyötön, koska työsopimus, tosin 0-tuntia, kun nyt ei töitä. Kokee elämänsä mielekkääksi, avustaa läheisiään, tekee vapaaehtoistyötä ja toimii yhteiskunnan hyväksi. Kertoo ettei lähde mihinkään toimintaan 9 euron orjakorvauksella, ihmettelee valtion oikeutta orjuuttaa. Pettyy, kun en tunne tarkasti sanktioiden perusteita. ”Sinusta ei ole apua, mutta kiitos kuitenkin” ja päättää puhelun. En ehtinyt kertoa THL:n sivujen Kuntouttavan työtoiminnan käsikirjasta ja yritän soittaa saman tien. Kun puheluun ei vastata, lähetän lisätietoa tekstiviestillä ja pikavastaus: En tarvitse kuntouttavan orjuuden käsikirjaa, vaan ihmisoikeuksia ja ihmisarvoa. Olen työ- ja toimintakykyinen ihminen, jolla ei ole talouden eikä elämänhallinnan ongelmia.
- Aikuissosiaalityön ja kuntakokeilun asiakas kysyy neuvoja asiansa etenemiseen. Haluaisi kuntouttavaan työtoimintaan ja vaikka paljon tapahtunut ja asiat edistyneet, pettynyt siihen, ettei silti sosiaalinen kuntoutus ja työllistyminen etene. Sosiaalityöntekijää vaikea tavoittaa, ei ole saanut noin 3 kk kiinni, lupaa hoitaa, mutta ei hoida vaan siirtää tehtäviä asiakkaalle. Toissa viikolla tavoitti ja sopivat ajan, mutta peruuntui kun asiakas sairas, uutta aikaa ei ole ja sosiaalityöntekijä jäämässä viikoiksi pois ja vain kiireellisissä tilanteissa voisi vaihtaa työntekijää.
- Asiakas kertoo laskujen laahaavan perässä, ei osaa laittaa netin kautta Kelaan liitteitä. Hankkinut työpaikan ja Kela siirsi sähkölaskujen tuen seuraavan kuukauden tuloksi. Tuloissa suorasähkölämmitys, ollut välillä 2 kk ilman rahaa, kun maksanut rästejä. Olisi harkinnallisen tuen tarve, joskus kunnan työntekijä auttanut tuen hakemisessa.

- Asiakas ollut kuivilla 10 vuotta ja kouluttautuu ammattiin. Velkasaneeraus hylätty, koska liian pieni velkamäärä. Onko kunnassa sosiaalinen luotto? Ei vielä ole. Menee 560/kk ulosottoon, käytännössä korkoihin. Miten integroida vapaaehtoinen velkajärjestely palveluihin ja tukitoimiin? Harmittelee ettei markkinoida sosiaalista luottoa. Tietää vanhusten ottavan pikavippejä lääkemenoihin.

3.3 Iäkkäiden palvelut: ”Pelottaa vanheneminen, jos se on tällaista”

Yhteydenotoissa toistuu etäällä asuvien omaisten huoli ja keinottomuus, kun suvun vanhusten kunto huononee. Mitä tarkoittaa itsemääräämisoikeus ja onko siihen kykyä? Mitä on kotihoito, miten sitä saa, milloin se riittää ja mitä se maksaa? Kotihoidon työntekijöitä on paljon, he vaihtuvat usein eikä heitä opi tuntemaan. Huoli-ilmoituksen tekemisestä haluttiin tietoa ja niitä oli tehty, vaihtelevin tuloksin. Ympäri vuorokautiseen palveluasumiseen on yleisesti jonoa, samoin omaishoidon vapaiden aikaiseen hoitoon. Vaikka iäkkäiden palveluista tuli edellisvuotta vähemmän asioita, seuraavista tilannekuvauksista välittyä huoli yhä huonokuntoisempina kotonaan asuvien vanhusten asemasta kuin myös kotihoidon ja palveluasumisen laadusta ja riittäväydestä.

Lisääntyvässä määrin mietityttää myös vanhusten asema kuluttajina. Palvelupalautteen yhteydessä moni mainitsi iäkkään ihmisen tekemistä hankinnoista, kuten lehti- tai muista tilauksista. Myös monenlainen remonttimarkkinointi on aktiivista. Pari vanhusta oli tullut tilanneeksi taloihinsa viemäriin sukutukset (16 000 ja 18 000 €) ja omaisten oli työlästä saada kaupat peruiksi. Toisessa kohteessa perusteellinen putkiremontti oli jo tehty muutama vuosi sitten.

- Puolisoa hoitava omaishoitaja on ollut silmäleikkauksessa. Miettii eikö olisi säästöä kotihoidolle, jos puolisoa tilapäisesti hoitava palvelusetelihoitaja tiputtaisi omaishoitajallekin silmätipat? Kunnasta oli vastattu, ettei tehdä lyhytaikaisia sopimuksia. Saisi 250 €/kk seteleitä, vuositasolla käyttänyt n. 600/3000 €. Omaishoidon vapaat lähes pitämättä, tytär käynyt tekemässä joitakin viikonloppuja 80 € /kerta.
- Henkilö kertoo kunnan joutuvan palauttamaan Hallinto-oikeuden päätöksellä lähes 4000 € asiakasmaksuja. Ei olisi valittanut, ellei kunta olisi laskenut yksipuolisesti ja väärin perustein puolison palveluluokkaa. Päätöksen jälkeen asiakassuunnitelma tarkistettu. Puoliso mieltää paikan kodikseen, "ollaan täällä, kun tämä on ostettu". Yritys irtisanonut palvelusetelisopimuksen kunnan kanssa, kunnan menettely ei sovi liikeideaan. Miettinyt muita vaihtoehtoja, mutta annettu ymmärtää, että puoliso saa jatkaa nykyisessä paikassa. Kokee, että asiakkaan asema on huono, kun tällaisia menettelyjä joutuneet kokemaan ja epävarmuutta voi olla jatkossakin.
- Omainen huolissaan yli 70-vuotiaan palvelutaloasukkaan tilanteesta, nyt on erikseen edunvalvojakin, mutta ei ota asiaan kantaa. Tehty 11 huoli-ilmoitusta, henkilö maannut sohvalta umpimasentuneena 3–4 vuotta, ei käy kaupassa eikä ota lääkkeitä, haluaa kuolla. Puolison kuoltua jätti asiat hoitamatta, antoi pankkikortin sivullisille ja menetti omaisuutensa. Kotihoito käy 3 x viikossa, siivooja 1 x kk, lämmin lounas tulee, kerää ne

jääkaappiin, josta omainen heittää homeisina pois. Aukkaan mielestä kukaan ei auta. Omainen pohtii itsemääräämisoikeutta, tällaisessa menettelyssä ei toteudu avun tarpeessa olevan etu eikä näytä palvelujen laatu hyvältä.

- Iäkäs monisairas henkilö miettii vammaispalvelulain matkojen hakemusta, 2 x hylätty, kykenee kävelemään 6 m. Taloyhtiöön alkaa remontti ja tarvitsee väistöasunnon. On palliatiivisessa hoidossa ja oletti pääsevänsä terveyskeskukseen, mutta ei oteta sinne eikä päiväsairaalassa voi yöpyä. Pettynyt, kun pitäisi löytää asunto itse tai omaisten avulla. Kerrottu, että ikääntyneiden sosiaalityö rajattu vain kotihoidon ja palveluasumisen asiakkaille, siitä ei tähän apua.
- Edunvalvontavaltuutettu kysyy voiko tehostetun palveluasumisen yksikkö vaatia asiakasta ostamaan käyttövarallaan hygienihaalarin? Kyse ei ole vaatteesta vaan sairauksiin (Alzheimer, inkontinenssi) liittyvästä hoitotarvikkeesta. Omainen asuu yksityisessä yksikössä kunnan ostopalveluna. Kunnan sivuilta ei löydy asiasta tietoa, mutta toiselta alueelta löytänyt tiedon hygienihaalarin sisällyttämisestä asiakasmaksuun. Pitää kohtuuttomana käyttövaran kulumista hoitotarvikkeeseen, jonka toisaalla saa maksutta.
- Yli 90-vuotias muistisairas lähiomaiseni kuoli sosiaalitoimen hoivakodissa. Hoidin kaikki hänen asiansa. En jaksanut loppusuoralla enää pyytää apua mistään, siksi ilmoitan vasta nyt. Vakavimmat hoitoratkaisut tehtiin omaista kuulematta. Mm. elvytyskielto ja tehohoitokielto kirjattiin pelkästään ilmoitusasioina hoitajan välikäden kautta. Tiedän ja ymmärrän täysin näiden ratkaisujen taustat, mutta menettely oli vastoin asiakkaan oikeuksia. Epäilen, että sama merkintä on tehty rutiininomaisesti kaikille talon asukkailla. Muistisairaajat eivät kyseissä paikoissa saa asianmukaista huolenpitoa, syynä ainakin ilmeinen resurssipula. Esim. otsalohkodementiaa sairastava lääkitään käypä hoito -suosituksen vastaisesti psykoosilääkkeillä resurssipulan ja ahtaiden tilaratkaisujen vuoksi. Perusteluina kirjataan käytöshäiriöt, vaikka muistisairaalla ne ovat sairauden normaaleja oireita. Silloin kun resurssit ja osaaminen ovat kohdallaan, lääkkeetön hoito olisi oikea hoito. Kyseinen yksikkö on nykyään liian heikosti resursoitu. Sosiaalityön apua ei ole saatavilla eikä omainen saa ketään läheisensä puolestapuhujaksi.
- Puhelu 91-v. muistisairaana äidin tilanteesta, kuntaan ollut yhteydessä useamman kerran, ehkä seuraavaksi AVI, muistutusta ei pidä riittävänä. Kunnasta ei saa kotihoitoa käymään, kun asuu liian etäällä, pitää kotihoitoa laiminlyövä, eriarvoisena. Äiti oli hiljattain kaatunut 11 maissa, klo 15 tutkittiin ja klo 17 kotiin. Äiti elää omassa maailmassaan, ei juo eikä muista syödä, vaikka ruokaa tuodaan 4 x vko. Ajanut itse puolitoista vuotta viikoittain etäältä äitiä auttamaan, käyttää päiväkeskuksessa pesulla. Muuten lähellä asuva sukulaisperhe auttaa, mutta on heillekin sitovaa ja uuvuttavaa, eivät taida nähdä läheltä tilanteen haastavuutta. Äiti ei muista käyttää vaippoja, vaatteet märät, ei suostu suihkuun. Lääkeautomaatti on, mutta pystyy ottamaan lääkkeen vain silloin kun joku käy. Ei pysty myöskään laittamaan silmätippoja. Soittaja kertoo sovelluksesta, jossa joku nainen puhuttaa vanhusta - kokee rahan palavan leikkikalukokeilussa. Äiti ei kuule laitetta, talo pimeänä, ei saa yhteyttä, ”aivan hirveä laite omaiselle”. Toisessa kunnassa käytössä olevia ruoka-automaatteja pitää koneellisena heitteillejättönä. Kokee, ettei kyse ole vain äidistä, vaan muitakin on samassa tilanteessa eikä heidän osansa ole lakien mukainen

eikä tasa-arvoinen. Kertoo, että sosiaalijohtaja on ottanut koppia, mutta mitään ei tapahtu. Palveluasumista eivät ole hakeneet. Äiti haluaa asua kotona, mutta mieltivät onko se enää hänen etunsa mukaista. Jättänyt 2 huoli-ilmoitusta, ei vie asiaa yhtään mihinkään, jää omaisten varaan. Toivoo, että olisivat ottaneet äidin kaatumisen jälkeen sairaalaan muutamaksi päiväksi.

- Omainen hakenut iäkkäälle miehelle intervallipaikkaa, mutta sitä ei myönnetä, koska kokemusten mukaan on vaikeuksia sopeutua palveluyksikköön ja kaikilla asukkailla on sen jälkeen rauhatonta. Tarjottu tehostetun palveluasumisen paikkaa, mutta sitä ei halua henkilö itse eikä vielä omainenkaan, joka ei ole virallisesti omaishoitaja. Lepoa kuitenkin tarvitsisi, mutta sitä ei saa. "Pitäishän minuakin tukea jotenkin".
- Omainen soittaa ulkomailta, hoitaa omakotitalossa yksin asuvan monisairaana dementoituneen ja aggressiivisen vanhemman asioita valtuutuksella. Tilinkäyttöoikeutta hänellä ei ole ja vanhemman laskuja on mennyt ulosottoon, edunvalvojaa on haettu ja siihen kuukausien jono. Ostoslistan teko ei onnistu, joten kauppapalvelu ei toimi. Kauppa- ja siivouspalvelut hoitaa yksityinen yritys, jonka laskuja maksamatta. Siivousjälki ollut hyvä, mutta kuinka on sopimuksen noudattamisen laita, kun suunniteltu kerran viikossa 2 h kauppakäynti ja avustamista ½-1 h/päivä, mutta laskutettu 44 h/3 viikkoa? Pyytänyt erittelyä, ei vielä saanut. Mietti palveluntuottajan vaihtamista ja riittääkö valtuutus siihen. Selvittely-yritys tyrehtynyt toteamukseen: "Ei aikaa keskustella. Meitä ei tarvitse tulla opettamaan meidän töissä". Kotitalousvähennyksestä ei apua, kun ei veroja. Jos irtisanoo yrityksen sopimuksen, tekeekö vanhempi uuden ja millaisen? Kokee ongelmiksi sen, että hänen tiedetään asuvan kaukana ja vanhempi on riippuvainen yrittäjästä. Hiljattain tapahtuneen kaatumisen ja sairaalajakson jälkeen käy kunnallinen kotihoito 3 x päivässä varmistamassa aliravitun diabeetikon ravitsemusta. Missä itsemääräämisoikeuden ja heitteillejätön raja? Mikä on kunnallisen kotihoidon tehtävärajaus? Neuvotellut kunnan palveluohjaajan kanssa toimivan suunnitelman, mutta pitääkö, kun vanhus on asioista omaa mieltään?
- Omaishoitaja soittaa puolison olleen 3 kk palvelutalossa, sairastanut pitkään Parkinsonia. Nyt kerrottu, että ensisijaisesti käytetään kunnan omia yksiköitä ja pitäisi muuttaa sellaiseen. Muutto on kummallekin sokki. Onko mitään tehtävissä? Kerrottu, ettei kesken päivän kuitenkaan siirretä eikä juuri nyt missään vapaata paikkaa. Nykyinen yksikkö suhteellisen lähellä, puoliso käy 2 x viikossa kotona, muina päivinä käy itse puolison luona. Päätös tehostetusta asumisesta toistaiseksi voimassa, mutta paikkaa ei määritelty. Kerran ehti pitää omaishoidon vapaita viikonlopun ennen korona-aikaa. Missä yksilöllinen harkinta?
- Läheinen kertoo iäkkään omaisille jäävän ison palveluaukon täytettäväksi, vaikka palveluohjaajan mukaan "vanhempasi tulee päivittäisissä toimissa hyvin toimeen". Niin tulee, kun omainen käy, hoitaa ja on kotonaan 3 km päässä valmiudessa, toinen omainen naapuripitäjässä samoin. Odottaisi kotihoidolta käyntiä viikoittain ja että alkaisivat ottaa enemmän hoidettavakseen asioita. Ei omien sairauksiensa vuoksi kykene eikä ala omaishoitajaksi, mutta käynyt tilaisuudessa, jossa kunta oli markkinoinut apua saavan, kunhan pyytää. Kokee, että käytännössä apua on vaikea saada. Annetaan yksityisten

toimijoiden numeroita, joista vanhus ei kykene ottamaan selvää ja apu jää saamatta, ellei omainen huolehdi. Laittanut palautetta toimialajohtajalle ja odottanut vastausta, mutta sitä ei ole tullut.

- Omainen antaa palautetta kotihoidosta. Asuu itse satojen kilometrien päässä ja pystyy käymään harvoin, mutta soittaa päivittäin sukulaiselleen, joka ei ole vielä kovin iäkäs, mutta nukkuu päivät pitkät ja on yötä päivää samoissa vaatteissa. Työntekijät vaihtuvat jatkuvasti, 3 kk aikana 40 eri henkilöä käy muistisairaana kotona, ei tunne ketään heistä, ei luottohenkilöä, joka toinen ulkomaalainen. Kotihoito käy 3 x päivässä, aloitettu laastarihoito muistisairauteen. Diabeetikko, ei muista mitä juonut, pitäisi saada riittävästi nestettä munuaisvaivan takia, mutta nestelista revitty, sitä ”ei tarvita kotona”. Ruuanlämmitys voi olla puolilta päivin ja hoitaja voi olla 2 h myöhässä. Pitää ikääntyneiden asemaa huonona, iäkkäältä saa sellaisen vastauksen kuin kysyy, ei kerro epäkohdista vieraille. Kannellut AViin kahdesti, joista toinen muistutuskäsittelyyn ja toinen hitaassa tutkimuksessa, sanottu ettei konkreettista apua sieltä tulossa. Kokee, ettei mikään auta.
- Vapaaehtoistyöntekijä kysyy, onko totta, että jos 90-vuotiaalla on säästöhenkivakuutus, ei saa toimeentulotukea eikä pysty tililtä saamaan käyttöönsä varojaan. Henkilön on vaikea päästä liikkumaan pankkiin toiseen kuntaan, ei pysty matkustamaan tavallisessa autossa, ei asioimaan automaateilla eikä omista kuvallista henkilökorttia. Ei uskalla ottaa tarjottua ateriapalvelua, koska ei varaa maksaa 300 €. Jäänyt aikanaan varhennetulle eläkkeelle ja eläke pieni, keskimäinen hoitotuki on. Vanhuksella muisti ja järki pelaa, kuulo huono. Eikö kunnan kotihoidosta löydy tällaisen jumin ratkaisemiseen apua, eikö joku voisi asiaa vanhuksen kanssa/puolesta hoitaa? Arvelee, että vaikka kotihoito käynyt vuosia, tuskin tietävät oikeaa tilannetta.
- Kotihoito miettii varakkaan muistisairaana avioparin asemaa, hyväksikäyttöriskiä ja kotihoidon vastuuta: kuinka tarkkaan edunvalvojaa päätettäessä arvioidaan edunvalvojan sopivuus? Voiko asiakkaille palveluja tuottava yrittäjä ryhtyä edunvalvojaksi?
- Kunnassa on pitkään ollut vaikeuksia omaishoidossa. Nyt väsyneet omaishoitajat eivät saa heille kuuluvaa lomaa, koska hoidettaville ei ole tarjota paikkoja. Tämä on lakiin kirjattu oikeus, eikä varmaan ole tarkoitus tehdä omaishoitajasta myös potilasta?

Palautetta papan palveluista

”**Papalla ei ole ruokaa**”. 92-vuotias Isäni on ollut kotihoidon asiakkaana useamman vuoden ja lisäksi on tullut päivittäiset ateriat. Viimeisten parin kuukauden aikana kunto on heikentynyt ja kotihoito on joutunut lähettämään hänet lukuisia kertoja ambulanssilla päivystykseen. Sairaalassa vietettyjä viikon tai pidempiä jaksoja on ollut useita ja kotona hän on selvinnyt vain joitain päiviä. Papalla on perussairauksien lisäksi mm. Alzheimerin tauti. Yksi tärkeimmistä kotihoidon tehtävistä on varmistaa muistisairaana papan ateriat. Pappa kotiutettiin Novasta taas kerran viikon jakson jälkeen. Kotiutustiimi (1 henkilö) oli sairaalan järjestämänä paikalla, samoin omainen. Kotihoito käynnistää ja katkaisee ateriapalvelut, kun asiakas joutuu sairaalaan. Varmistin kotiutustiimiläiseltä ateriapalvelujen järjestämisen ja sain vastauksen, että asia on hoidettu. Ruoka tuodaan 2 kertaa viikossa, tiistaisin ja perjantaisin, ja ateriapalvelu toikin tiistain ateriat.

Nähtävästi kotiutustiimi ei kuitenkaan varmistanut aterioiden tuloa kotiutuspäivän jälkeen eikä ruokaa ole todennäköisesti tuotu kolmena kertana. Tästä meillä omaisilla ei ollut mitään tietoa eikä muistisairas meille ymmärtänyt kertoa, vaikka kävimme tuona aikana luonaan useamman kerran ja käytimme häntä sekä kotonamme että mökillä. Viimeksi olimme paikalla perjantaina puolen päivän jälkeen, jolloin totesimme, että ateriapalvelun ruoka on kyllä lopussa, mutta olettimme uutta tulevan normaalisti iltapäivällä. Tarkoitus oli lauantaina täydentää kaupasta hedelmiä ja voileipätarpeita yms.

Lauantaiaamuna pappa soitti, ettei ole ruokaa. Ihmettelin eikö perjantaina tullut ruokaa. Paikalle mentyä selvisi, ettei ateriapalvelu ole toimittanut ruokaa pitkään aikaan. Kotihoidon työntekijä kertoi, että hän on käynyt jo useampi päivä sitten eikä ollut silloin muuta kuin kananmunia, joita työntekijä oli keittänyt! Yli viikon ajan kotihoito on siis käynyt 4 kertaa päivässä siten, että yksi tärkeimmistä tehtävistä olisi ollut ruokailun varmistaminen - eikä kotona ole ollut normaalia ruokaa! Eikä kellekään juolahtanut mieleen selvittää, miksei ruokaa ole tai kysyä esimieheltään miksi ateriapalvelu ei ole toiminut, tai soittaa asiasta omaiselle. Ei tällainen voi olla totta! Kyseessä ei ole yhden henkilön huolimattomuus, käynneillä on täytynyt olla lukuisia eri kotihoidon työntekijöitä. Kyseessä on asiakas, jolla on vuosia ollut jääkaapissa vähintään kaksi, yleensä enemmänkin ateriapalvelun pääaterioita ja jälkiruokia yms., joista kotihoito on ruokaa lämmitänyt. Lieneekö sama tapahtunut jo aiempien sairaalajaksojen jälkeen ilman että ongelma on tullut tietoomme? Mielestäni kyseessä on vakava hoitovirhe, sekä kotiutustiimin että kotihoidon toistuneiden käyntien osalta.

Kotiuttaminen sairaalasta, kotiutustiimi. Olen ymmärtänyt, että kotiutustiimillä on tärkeä tehtävä asiakkaan kotiutuessa sairaalasta: avata avaimillaan ovi jolloin esim. Kela-taksilla tuotu henkilö pääsee sisään, hoitaa lääke- ja hoitomuutokset kotipalvelun käyntiritiineihin ja varmistaa ateriat, suihkupäivät yms. Kotiuttamisessa pääosa lienee onnistunut, mutta ateriapalvelun ja viikoittaisen suihkupäivän varmistaminen epäonnistui. Aiemman hoitajaksoilta kotiutumisen yhteydessä minulle sairaalasta ilmoitettiin kotiutustiimin saapumisaika klo 14 ja noudin itse papan sairaalasta. Odottelimme kotona useamman tunnin eikä kukaan saapunut. Vasta tuntien päästä kotihoidon työntekijä tuli sisään, katsoi ovelta papan olevan lepäämässä ja häipyi sanoen, että illalla joku tuo iltalääkkeitä. Miten Kela-taksin tuoma asiakas olisi päässyt sisään? Koko tiimin työ jäi tekemättä.

Invataksipalvelut sinänsä ovat nekin aika ongelmallisia. Taksikeskus ottaa kyllä lisämaksusta tilauksen tiettyyn aikaan tapahtuvaksi noudoksi ja myös vastaavaksi sovitun ajan paluukyydiksi. Vaikka maksetaan ennakkotilausmaksu, taksi tulee erityisesti paluukyytiin välillä tuntejaikin myöhässä. Syyksi sanotaan, että taksikeskus antaa järjestelmäänsä kuskeille paluukyydin vasta kun kyytiä lähenee eikä kyytiä sidota esim. menomatkan autolle. Käytännössä joku kuski ottaa joskus kyydin, jos arvioi ettei kannattavampia keikkoja tule. Anopilta jäi joitain matkoja kokonaan tekemättä, vaikka kyytiläinen istui pyörätuolissa tunteja odottamassa. Berner onnistui pilaamaan toimivan järjestelmän.

Kotihoidon tehtävien määrittely. Keväällä saimme allekirjoitettavaksi päivitetyn palvelusopimuksen. Se on jo aiemminkin ollut omituinen kooste vuosien varrella kirjatuihin sekalaisista ja epämääräisistä asioista eikä siinä ole kunnolla määritelty kotihoidon käyntien tehtäviä ja sisältöä. Katsoimme veljeni kanssa dokumentin läpi ja totesimme siinä olevan selkeitä virheitä ja

puutteita. Teimme kirjallisen muistion korjattavista asioista ja edellytimme korjaukset tehtäviksi. Saimme ”korjatun” version, jossa siinäkin läheskään kaikkia tarkistuksia ei ollut tehty. Jätin asiaa hoitaneelle henkilölle soittopyynnön. Kerroin, että sopimus pitää täydentää ja korjata. Hän ilmoitti, ettei siihen tarvitse tehtäviä kokonaisuudessaan kirjata!?! Sopimus on mielestämme yhä epäselvä.

Kaksi käytännön tapausta: Kesällä papan kauppa-asioita hoitaessani tuli kotihoidon nuori, ystävällinen ja avulias naishenkilö käynnille. Hänellä ei ollut aavistustakaan mitä hänen pitäisi tehdä. Kävin läpi perusasioita hänen kanssaan. Toinen esimerkki voisi olla tuo epäonnistuneen kotiutustiimin jälkeinen kotihoidon käynti, jossa työntekijä kurkisti ovesta ja totesi että pappa nukkuu ja häipyi. Mitään tekemättä. Mistä maksoimme tuossa käynnissä? Tehtäviin kuuluisi mm. vaatehuoltoa eri muodoissa, astianpesukoneen täyttö ja tyhjennys yms. Näitä esimerkkejä riittää. Jos sopimuksesta ei selviä mitä kotihoidon tehtävät ovat, miten työntekijät osaisivat ne hoitaa, tai me omaiset valvoa asiaa? Jonkinlainen selkeä kaikkien päivän käyntikertojen tehtäväluettelo ja käyntiaikataulu on syytä määritellä ja tulostaa listaus asiakkaan kotiin näkyvälle paikalle, josta sekä kotihoito että me asiakkaan omaiset pystymme näkemään mitä kotihoidon pitäisi tehdä. Asiakas maksaa näistä käynneistä!

Mielestämme **kotihoidon toiminnassa, resurssien riittävydessä, ammattitaidossa ja tehtävien organisoinnissa on selkeitä puutteita**. Niihin tulisi puuttua pikaisesti. Pääosa kotihoidon käynneistä tapahtuu ilman omaisten läsnäoloa, vain murto-osasta käyntejä omaisilla on kokemuksia. Kun näitä meille ilmenneitä ongelmia on näinkin paljon, mikä onkaan kokonaistilanne! Käyntejä on jäänyt käymättä, työtehtäviä hoitamatta jne. Toki myös onnistumisia ja hyvää hoitoa mahtuu käynteihin. Tilannetta hankaloittaa ja kuormittaa resurssipula, työntekijöiden suuri vaihtuvuus ja koronatilanne. Paine on varmasti kova. Ongelmat pitää kuitenkin pystyä ratkaisemaan ja vanhuksille on taattava hyvä, turvallinen ja kunnioittava hoito.

Tilanne: Pappa asuu nykyään palvelutalossa.

4 SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYKSEN VAIKUTTAVUUS

Selvityksessä on vuosittain ehdotettu kunnille sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa kohentavia toimenpiteitä. Vuoden 2021 selvitys evästi hyvinvointialueen valmistelua seuraavasti:

- Yhtenäistetään maakunnan sosiaalipalvelut ottamalla huomioon lainmukaisuus, taroituksenmukaisuus 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 kohtuullistaminen jne.
- Järjestetään helposti hahmotettavia palvelukokonaisuuksia. Ehkäistään palvelujen kaipa-alaistumista ja minimoidaan tarve palvelusta toiseen ohjailuun. Palvelun laatua varmistaa huolellinen kysyntätarkastelu: mihin tarpeeseen ja millaista apua ja tukea asiakkaat itse kokevat tarvitsevansa. 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 palveluja 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.

Vuoden 2022 selvitystä taustoitettiin kysymällä kuntien sosiaalihuollosta **Käsityksenne hyvinvointialueen suunnittelusta: Missä määrin valmistelussa on otettu huomioon sosiaaliamiehen vuoden 2021 selvityksen suosituksia?**

- Hyvinvointialueen valmistelu on venynyt ja asioita on jouduttu hoitamaan todella kii-reellä ja viime tipassa. Pyrkimyksenä valmistelutyössä kuitenkin on näkemykseni mukaan palveluiden yhtenäistäminen ja asiakasturvallisuus.
- Suosituksia on pidetty hyvinä, ohjanneet toimintaa.
- Sosiaaliamiehen suositukset eivät tule erityisesti mitenkään tai ainakaan selkeästi näkyviksi hyvinvointialueen toimintojen suunnittelussa.

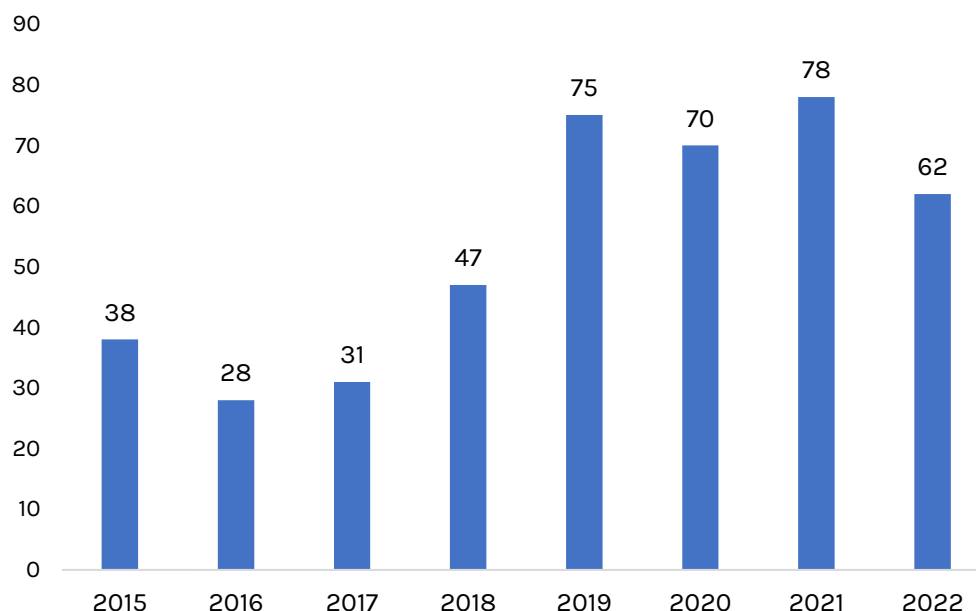
- Siirtymäaika on pääsääntöisesti 1 vuosi nykyisten asiakkaiden palvelusuunnitelmien päivittämiseen, palvelutarpeen uudelleen arviointiin sekä palvelupäätösten tekemiseen uusien myöntämiskriteerien pohjalta.
- Perhehoidon kehittäminen nähdään tärkeäksi. Lisätään valmennuksia ja laajennetaan kattavuutta ja kiinnostusta (ikäntyneet, vammaiset ja lastensuojelun asiakkaat).
- Tunne on jäänyt, että palvelut järjestetään siilomaisesti. Lastensuojelussa ei synny pitkäkestoista asiakassuhdetta, kun eri työntekijät hoitavat avohuoltoa ja sijaishuoltoa.
- Tiedottaminen ja nettisivut kattavat. Sähköistä hakemista on laajennettu mm. sosiaalihuollon, lastensuojelun, toimentulotuen ja vammaispalveluiden osalta (Omapalvelu).
- Sähköinen huoli-ilmoitus on otettu käyttöön.
- Palveluissa myöntämisperusteita ja asiakasmaksuja on yhtenäistetty hva-tasoisiksi.
- Oima-maksatusjärjestelmä laajenee omais-, perhehoidon ja henkilökohtaisen avun palkkioihin.
- Lasten, nuorten ja perheiden palveluja on koottu hallinnollisesti yhteen.
- Laaja-alainen sotekeskus integroi sosiaali- ja terveystaloudelliset tiimit. Toisaalta on vielä hyvin keskeneräinen eikä ainakaan tietoa saatavilla.
- Ikäntyneiden kotiin vietävät - ja tukipalvelut yhtenäistyvät.
- Talousvalmistelussa 2023 on huomioitu lastensuojelun, lapsiperheiden sosiaalihuollon ja opiskeluhuollon mitoitus- ja palvelutakuuvaatimukset sosiaalityön resursseissa.
- Muistutukset, kantelut, oikaisupyynnöt ja palautteet käsitellään palveluissa.
- Asumispalvelut: Assi2-hankkeen avulla on ennaltaehkäisty ja vähennetty asunnottomuutta. Hanke ja tavoitteet laajenevat maakunnallisiksi.
- Sosiaalihuollon professiovastaava eli sosiaalihuollon johtaja valittu. Tutkimus, koulutus, kehittäminen ja vaikuttavuus on hyvin nostettu keskeiseksi asiaksi. Valmisteltu TKK-yksikköä, jossa mukana myös sosiaalihuollon osaamista.
- Kaikki sosiaaliamiehen suositukset ovat jollain tavalla olleet mukana hyvinvointialueen suunnittelussa. Valmistelussa on tuotettu erittäin runsas määrä tietoa maakunnan palvelujen tilasta ja säädöspohjasta. Tietoa on mahdollista hyödyntää koulutuksessa ja perehdyttämisessä. Integraatioryhmiin tuotettu tieto on myös lisännyt tietoa eri palveluista.
- Palvelustrategiaa tehdään vasta keväällä 2023, tällöin luodaan pidemmälle meneviä linjauksia. Valmistelussa keskityttiin lähinnä siihen, että täytetään lainsäädännön vaatimukset. Suositukset ovat olleet tiedossa, mutta käytännössä työntekijät ja esimiehet ovat tuoneet hyvinvointialueelle omat toimintakulttuurinsa. Tulevaisuus näyttää kuinka niitä todellisuudessa otetaan huomioon.

Edelle satunnaisessa järjestyksessä poimitut ja osin yhdistellyt kuntien vastaukset ovat hyvin erilaisia. Niistä heijastuu se, etteivät kaikki vastaajat ehkä ole osallistuneet hyvinvointialueen suunnitteluun tai ainakaan kokeneet olleensa järkevästi osallisina siinä. Vaikuttaa siltä, että moni aiemmista suosituksista on yhä ajankohtainen ja odottaa toteutumista. Uusien kehittämisehdotusten sijasta sosiaaliamies päätyy viittaamaan edellä kerrattuihin ehdotuksiin antaen hyvinvointialueelle aikaa rakentua ja saada palvelut tehokkaasti tuotantoon.

5 MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU

- Muistutuksia käsiteltiin 62 (78 vuonna 2021).
- AVlin kanneltiin 86 asiasta, niistä 22 siirrettiin toimintayksikköön muistutuskäsittelyyn, 20 sai täysimittaisen ja 4 tiivistetyn kantelukäsittelyn. Kirjevastaukset olivat yleisiä.
- Oikaisuvaatimuksia tuli 218 (247), lautakunnat hyväksyivät niistä 39 (26).
- Hallinto-oikeuteen valituksia jätettiin 36 (37), ja niistä hyväksyttiin 7 (11).

Asiakaslain mukaisia palveluun, kohteluun tai menettelyyn liittyviä muistutuksia kunnat ilmoittivat vuonna 2022 tulleen 62 (78 vuonna 2021).



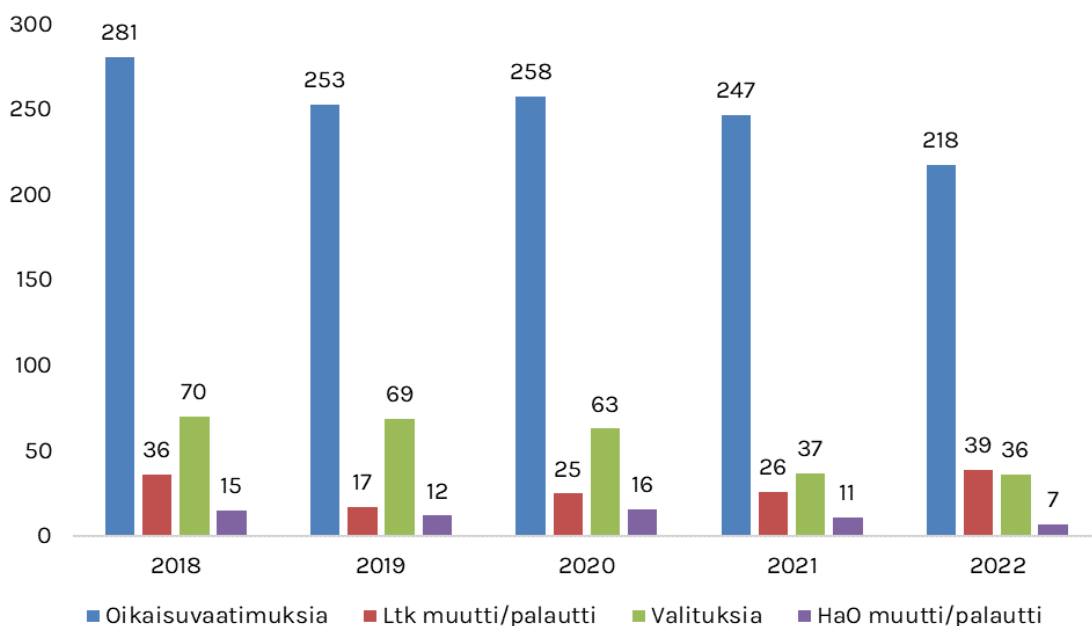
Kuva 9. Sosiaalihuollon muistutukset Keski-Suomen kunnissa vuosina 2015–2022 (Ikm).

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto sai Keski-Suomesta 86 (75) kantelua, joista se siirsi 22 (27) toimintayksikköön muistutuskäsittelyyn ja kaksi Valviraan selvitettäväksi. Kanteluista 20 (5) sai täysimittaisen kantelukäsittelyn, neljä käsiteltiin tiivistetysti, 29 (20) kirjevastauksella, yksi jätettiin tutkimatta ja loput asiat olivat vielä vireillä. Kanteluja tuli kolmestatoista kunnasta, eniten Jyväskylästä ja muista kunnista muutamia. Edellisvuoden tavoin kantelu liittyi yleisimmin lastensuojeluun, muutama koski vanhustenhuoltoa ja vammaispalveluja, muilta toimialoilta kantelut olivat usein yksittäisiä. Eniten laillisuusvalvontaa aiheuttivat palvelun laatu ja sisältö (24), menettelytavat (13), päätöksenteko (10), epäasiallinen käytös tai kohtelu (10), mutta myös hoidon/palvelun saatavuus, kirjaukset, tietosuoja ja ammattihenkilön ammattitaito. Useimmat kantelut eivät johtaneet selvittämistä ja kirjevestausta pidemmälle, neljä kertaa ratkaisuna oli huomion kiinnittäminen ja niistä kaksi koski lastensuojelun menettelytapavirheitä ja yksi vanhustenhuollon päätöksentekoa.

Kunnat ilmoittivat viranhaltijoiden päätöksiin kohdistuvia oikaisuvaatimuksia käsitellyn paikallisessa luottamuselimestä 218 (247 vuonna 2021) ja niistä hyväksyttiin 39 eli 17,9 prosenttia (vuonna 2021 vastaavat luvut olivat 26 ja 10,5 %). Luottamuselimen päätöksistä ilmoitettiin tehdyksi 36 (37) valitusta, joista hallinto-oikeus hyväksyi 7 (11). Hyväksytyjen valitusten osuus oli 19,4 prosenttia (29,7 %). Korkein hallinto-oikeus antoi alueelle viisi päätöstä, joista yhtään ei ratkaistu asiakkaan eduksi (9/0).

Kuvaan 10 on koottu Keski-Suomen sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia vuosilta 2018–2022. Viranhaltijapäätöksistä tehtyjen oikaisuvaatimusten määrä asettui perustoimeentulotuen vuoden 2017 Kela-siirron jälkeen Keski-Suomessa vuosittain noin 250 kappaleeseen, mutta vuonna 2022 vaatimusmäärä väheni selvästi (218 < 247). Lautakunnat tai jaostot ovat hyväksyneet vuosittain 17–39 oikaisuvaatimusta ja vuoden 2022 luku 39 on viisivuotisen tarkastelujakson suurin. Valitukset hallinto-oikeuteen ovat vähentyneet vuoden 2017 jälkeen (70, 69, 63, 37) ja vuoden 2022 valitusmäärä 36 on jo toisena peräkkäisenä vuonna aiempaa pienempi. Hallinto-oikeus hyväksyi valituksista seitsemän, mikä luku on Kosken sosiaaliamieshistorian pienin.

Valitusprosessien kehityssuunta voi kertoa paitsi asiakkaiden keinottomuudesta tai toivottoisuudesta, myös lakienmukaisemmasta päätöksenteosta, toimivammasta itseoikaisukäytännöstä sekä ensiasteen muutoksenhaun toimivuudesta samoin kuin myös suuremmasta valitus-tarkkuudesta, ts. on valitettu silloin, kun päätöksenteko on ollut lainvastaista. Sosiaalihuollon viranhaltijoiden suureen hallintopäätösmäärään kätkeytyy silti aina tilanteita, joissa asiakas on päätökseen tyytymätön, mutta ei eri syistä kykene hakemaan muutosta. Keski-Suomessa on ollut useita kuntia, joissa oikaisuvaatimuksia ei ole juurikaan tehty, tai jos onkin, lautakunta on sangen harvoin niitä hyväksynyt. Odotettavissa on, että hyvinvointialueen yhtenäisempi hakemus- ja päätösmenettely samoin kuin keskitetympi muutoksenhakujen käsittely lisäävät asukkaiden yhdenvertaisuutta.



Kuva 10. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Kosken asiamieskunnissa vuosina 2018-2022.

Taulukkoon 3 on koottu Kosken asiamieskuntien vuosien 2022 ja 2021 muistutus- ja muutoksenhaakuluvut. Oikeuslaitoksen pitkien käsittelyaikojen vuoksi osa ratkaisuista siirtyy seuraavaan vuoteen, mutta tarkastelutavan pysyessä samana seuranta kertoo sosiaalihuollon yksilöasioiden muutoksenhaun ja sen tuloksellisuuden kehityksestä eri muutoksenhaasteissa.

Taulukko 3. Sosiaalihuollon muistutukset, muutoksenhaut ja valitukset kunnittain vuonna 2022 (vuonna 2021).

	Muistutuksia	Oikaisu-vaatimuksia	Lautakunta muutti/palautti	Valituksia hallinto-oikeuteen	HaO muutti/palautti	KHO päätöksiä / asiakkaan eduksi
Hankasalmi	3 (4)	7 (5)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Joutsa	1 (0)	3 (3)	3 (0)	1 (0)	0 (1)	0 (0)
Jyväskylä	28 (28)	121 (150)	25 (20)	21 (17)	3 (4)	0 (1/0)
Jämsä ja Kuhmoinen	5 (9)	18 (16)	2 (2)	6 (3)	3 (3)	0 (1/0)
Keuruu	1 (1)	9 (6)	0 (0)	2 (4)	0 (0)	1/0 (0)
Kinnula	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Konnevesi	0 (3)	0 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Laukaa	2 (6)	8 (14)	2 (0)	2 (3)	0 (0)	0 (2/0)
Luhanka	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Multia	1 (1)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Muurame	3 (0)	10 (9)	2 (1)	0 (1)	1 (0)	0 (0)
Petäjävesi	1 (2)	11 (12)	1 (0)	1 (5)	0 (3)	2/0 (0)
Pihtipudas ja Viitasaari	3 (5)	6 (11)	1 (0)	0 (2)	0 (0)	0 (0)
Saarikka	5 (9)	11 (8)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (2/0)
Toivakka	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Uurainen	2 (2)	3 (2)	0 (2)	2 (1)	0 (0)	0 (0)
Äänekoski	6 (7)	9 (8)	1 (1)	1 (1)	0 (0)	2/0 (3/0)
YHTEENSÄ	62 (78)	218 (247)	39 (26)	36 (37)	7 (11)	5/0 (9/0)

6 YHTEENVETOA JA POHDINTAA

Sosiaaliamiehen otetaan yhteyttä yleensä jonkin sosiaalihuollon palvelutarpeen yhteydessä, joko tiedon tarpeen ja/tai tyytymättömyyden vuoksi. Siksi sosiaaliamiehen selvityksestä välittyy kielteisempi kuva asiakkaan asemasta ja oikeuksien toteutumisesta kuin jos tarkasteltaisiin kaikkien sosiaalihuollossa asioineiden palautetta. Selvitys antaa tärkeää tietoa sosiaalipalvelujen epäkohdista ja kehittämiskohteista.

Sosiaaliamiehelle vuonna 2022 tulleiden asiämäärien valossa keskisuomalaisien sosiaalihuollon asiakkaiden asema on kehittynyt myönteisesti, vaikka asiakaskokemuksista ja palautteista voisi muuta päätellä. Keski-Suomen sosiaaliamiehelle tuli 417 asiaa (458 vuonna 2021), joista 395 (439) tuli sopimuskunnista. Myös Muu kunta -osuuden 22 asiaa kohdistui pääosin Keski-Suomeen, vaikka kuntaa ei aina mainittu. Paitsi asiämäärä, myös tyytymättömyyden osuus väheni ja tiedon tarve lisääntyi. Ikävää on asiointin kohdistuminen entistäkin enemmän lastensuojelun palvelutehtävään, josta tuli 133 (121) eri asiaa. Toiseksi eniten, 77 (56) kertaa, asiointiin työkäisten palveluista. Iäkkäiden asiointi väheni yllättävästi 58 (82) asiaan. Yhteydenotot vähenivät edellisvuodesta myös vammaispalveluissa 57 (65), perheoikeudellisissa palveluissa 23 (31), lapsiperheiden palveluissa 11 (20), varhaiskasvatuksessa 3 (8) ja päihdehuollossa 3 (5) asiaan.

Asiakkaan asia tilastoidaan yhteydenottomäärästä riippumatta pääsääntöisesti vain kerran ja asiointia on tilastoituun määrään nähden moninkertaisesti. Tilanteiden selvittely ja neuvonta vaatii usein pitkiä puheluita, sähköpostikeskusteluja ja tapaamisia. Käytännössä lähes kaikkiin sosiaaliamiehelle tuleviin yhteydenottoihin sisältyy asiakkaan oikeudellista asemaa koskevaa neuvontaa. Yleisessä neuvonnassa painottuvat sosiaalihuollon palvelut ja tukitoimet, lakien sisällöt ja toimeenpano sekä asiakkaiden oikeudet ja velvollisuudet. Eritellystä neuvonnasta muistutusneuvonta oli vuonna 2022 yleisempää kuin muutoksenhakuneuvonta ja vähiten tarvetta vaikutti olevan kanteluneuvonnalle. Sosiaaliamiehen työpäivät täyttyivät suunnilleen puoliksi Jyväskylän ja muun maakunnan asioista. Yleistynyt etäisyyksistä riippumaton Teams-asiointi on mahdollistanut sen, että sosiaaliamies on voinut yhä useammin osallistua asiakkaiden toivomuksesta heidän viranomaispalaverihinsa.

Selvitystä on taustoitettu vuosittain sosiaalihuollon eri osa-alueisiin puretuvalla kuntakyselyllä. Kun sote-palvelujen järjestämisvastuu on äskettäin siirtynyt kunnilta hyvinvointialueelle, päädyttiin pelkistettyyn kyselyyn. Kunnista pyydettiin tiedot vuonna 2022 käytetyistä oikeusturvakeinoista ja niiden tuloksellisuudesta. Lisäksi pyydettiin arvioimaan sosiaaliamiehen edellisen selvityksen vaikuttavuutta.

Viranhaltijoiden päätöksiin haettiin edellisvuotta vähemmän muutoksia (218 < 247). Ensiasteen muutoksenhaussa lautakunnat/jaostot hyväksyivät 39 (26) oikaisuvaatimusta, mikä luku on lähivuosien suurin. Luottamuselimen päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen jo toisena peräkkäisenä vuonna aiempaa vähemmän, 36 (37) kertaa - määrä on viidessä vuodessa puolittunut. Hallinto-oikeus hyväksyi seitsemän (11) valitusta. Valitusten kehityssuunta voi kertoa paitsi asiakkaiden keinottomuudesta tai toivottomuudesta, myös lakienmukaisemmasta

päätöksenteosta, toimivammasta itseoikaisikäytännöstä ja ensiasteen muutoksenhausta sekä suuremmasta valitustarkkuudesta, ts. on valitettu silloin, kun päätöksenteko on ollut lainvas- taista.

Sosiaaliasiamiehen edellisen selvityksen vaikuttavuuden arvioinnissa kuntien vastaukset ja- kautuivat siinä, miten esitettyjä toimenpidesuosituksia ([linkki suositukseen, pdf](#)) on huomioitu hyvinvointialueen suunnittelussa. Suositusten siirtymistä käytäntöön epäiltiin ja toisaalta nii- den arvioitiin olleen mukana hyvinvointialueen suunnittelussa, joskin vasta tulevaisuus näyttää, kuinka niitä todellisuudessa otetaan huomioon. Kiireisessä hyvinvointialueen valmistelussa oli keskitytty lähinnä täyttämään lainsäädännön vaatimukset ja suunnitteluun osallistuneiden ta- hojen arveltiin tuoneen kunnista hyvinvointialueelle omat toimintakulttuurinsa. Palvelustrate- giaa ja linjauksia tehdään keväällä 2023. Kuntien vastauksista, käytännön kokemuksista ja eri tahojen kanssa käydyistä keskusteluista päätellen vaikuttaa siltä, että suuri osa aiemmin esite- tyistä toimenpidesuosituksista on yhä ajankohtaisia eikä uusia kehityskohteita kannata muo- toutuvalle hyvinvointialueelle nyt ehdottaa.

Asiakaskokemukset ja sosiaalihuoltolain toimeenpanon vah- vistamisen tarve

Lähes kymmenen vuotta sitten perusteellisesti päivitetty sosiaalihuoltolaki on tarkoitettu sosi- aalipalvelujen vahvaksi yleislaki. Uudistetun lain toimeenpano ja soveltaminen kangertelee edelleen ja voi olla vaikea tunnistaa, onko kyse sosiaalihuoltolain vai sosiaalihuollon jonkin eri- tyislain mukaisesta toiminnasta. Tästä lähtökohdasta asiakaskokemuksia kuvaaviksi palvelu- tehtäviksi valikoituivat nyt ensisijaisesti sosiaalihuoltolakiin perustuvat lapsiperheiden palve- lut, työikäisten palvelut sekä iäkkäiden palvelut. Jos sosiaalihuoltolain ulottuvuudet kyetään ot- tamaan nykyistä tehokkaampaan käyttöön, osa erikoislakien mukaisten palvelujen kuin myös terveydenhuollon tarpeen kasvusta voisi leikkautua pois.

Mikäli sote-palvelutuotannossa ohjenuorana ovat asiakkaiden tarpeiden mukaiset mittatilaus- palvelut ja tukitoimet, palvelut ovat oikea-aikaisempia, vaikuttavampia, resurssit riittävät pa- remmin ja sekä asiakkaat että työntekijät ovat tyytyväisempiä. Palvelut olisi muotoiltava parem- min asiakkaiden tarpeisiin vastaaviksi sen sijaan, että asiakkaan edellytetään sopivan palvelu- järjestelmään. Ulkopuoliselle tarkkailijalle herää usein kysymys, voisiko jopa vähemmän tukitoi- mia auttaa enemmän, jos palvelujen osumatarkkuus olisi suurempi ja tehtäisiin sitä, mitä asi- akkaat kertovat tarvitsevansa?

Palveluiden näennäinen saavutettavuus

Heidi Vanjusov, OTT, sosiaali oikeuden yliopistonlehtori Itä-Suomen yliopistosta on tutkinut päih- depalvelujen saavutettavuutta ⁸ ja todennut, että päihdepalveluiden asiakkaiden

⁸Vanjusov, Heidi SAATAVILLA, MUTTA EI SAAVUTETTAVISSA? SOSIAALIOIKEUDELLINEN TUTKIMUS PÄIHDEPAL- VELUIHIN PÄÄSYSTÄ <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-4625-6>
Asiakkaan oikeuksien turvaamisen näennäisyys <https://www.eapn.fi/wp-content/uploads/2022/11/Heidi-Vanjusov-UEF-esitys-EAPN-Fin-yleiskokous-2022.pdf>

palvelutarpeisiin vastataan heidän oikeuksiensa toteutumisen näkökulmasta usein varsin näennäisesti ilman, että huomioidaan riittävän kokonaisvaltaisesti asiakkaan tarpeita.

- päihdehuollossa toteutetaan kategorisia ratkaisuja, jotka eivät välttämättä huomioi yksilöllisiä tarpeita ja sen seurauksena asiakkaan palvelutarve ei tyydyty
- asiakkaan mielipidettä ei välttämättä oteta huomioon tai oteta vakavasti, eikä hänen itsemääräämisoikeuttaan siten kunnioiteta
- tällöin ei myöskään tavoiteta asiakkaan todellista tarvetta, kun asiaa ei selvitetä yhdessä asiakkaan kanssa
- asiakkaaseen suhtaudutaan holhoavasti. Asiakkaan odotetaan käyttäytyvän tietyllä tavalla ja saavan ihanteellisella tavalla vastetta tarpeilleen palveluista, jotka eivät välttämättä vastaa hänen tarpeitaan. Ihanteesta poikkeava käytös ja palveluiden vaikutukset voivat saada aikaan asiakkaaseen kohdistuvan torjuntareaktion järjestelmässä. Asiakkaalle annetaan ahdas rooli, johon hänen pitäisi mahtua
- päihdeiden ongelmallisen käytön ja päihderiippuvuuden luonnetta ja vaikutusmekanismeja ei välttämättä hyväksytä osaksi päihdetyön todellisuutta, eikä siten pystytä realistisesti huomioimaan sen aiheuttamia erityistarpeita
- vaihtoehtoisia toimintatapoja ei ole määritelty tilanteisiin, joissa huomataan, ettei valittu toimintatapa toimi

Kaikkea Vanjusovin päihdepalveluista toteamaa tapaa myös muussa sosiaalihuollossa, ja voinee sanoa, että yleisemminkin sote-palveluissa. Vuodesta toiseen sosiaaliasiamiestyössä huomio kiinnittyy samoihin kohtaanto-ongelmiin ja häiriökysyntään. Sote-palveluissa kyse ei ole vain asioiden tehokkaasta tuottamisesta, vaan vuorovaikutuksellisesta kyvystä kohdata asiakkaan yksilöllinen tarve. Näin toimimalla asiakkaat saavat palvelua ja ovat siihen tyytyväisempiä sekä hyvinvointialueella työkuorma ja kustannukset pysyvät paremmin hallinnassa.

Kohti vahvempaa rakenteellista työtä

Hyvinvointialue voi olla kuntayhteistyön tärkeyden kannalta rakenteelliselle sosiaalityölle uhka, mutta silti enemmän mahdollisuus. Ison sote-organisaation vuoksi rakenteellinen, esimerkiksi sosiaalihuollon palvelutarpeita ehkäisevä sekä vaikuttavuutta ja osallisuutta lisäävä työ vaatii suunnitelmallisuutta ja verkostoituvaa yhteistyötä niin soten sisällä kuin kuntien hyvinvointityöhön ja järjestöihin päin, monia muita kumppaneita kuten esimerkiksi palvelujen tuottajia, koulutuksen järjestäjiä, TE-palveluja ja Kelaa unohtamatta. Maakunnallisiin perus- ja erikoistason sote-sisältöihin on mahdollista vaikuttaa aiempaa tehokkaammin ja tietotyön ja sosiaalisen raportoinnin merkitys kasvaa.

Muistutus- ja muu palautejärjestelmä tehostuu

Keskitetyn palautejärjestelmän voi ajatella toimivan aiempaa paremmin niin yksittäisissä selvittelyä vaativissa tilanteissa kuin myös tuovan entistä näkyvämmiin esiin palvelujen kehittämiskohteita. Voikin odottaa, että hyvinvointialueelle siirtyminen auttaa kehittämään melko vähän käytettyä ja paikoin tehottomaksi miellettyä muistutusjärjestelmää lainsäätäjän tarkoittamaan suuntaan. Asiakaslain mukaiset muistutukset tuottavat kunnittaisen palautetiedon

sijasta maakunnallista palvelukohtaista kehittämispalautetta. On odotettavissa, että hyvinvointialueella paitsi muistutus-, myös valvonta-, oikaisuvaatimus-, valitus- ja kantelujärjestelmät tehostuvat.

Muistutuksen sisältö kuuluu selvittää huolellisesti. Lukuisiin muistutusvastauksiin vuosien varrella tutustuneena voi todeta vastausten laadun kohentuneen asiakaslain alkuvuosista. Paikoin vastaukset ovat huolella laadittuja, palautteen jokaista kohtaa analysoivia, kehittämisorientoituneita sekä asiakkaiden kokemuksia ymmärtäviä ja pahoittelevia - sanalla sanoen erinomaisia. Toisaalta on myös voitu todeta: ”Muistutuksen sisältöä pidän aiheettomana eikä se aiheuta toimenpiteitä avohuollon sosiaalityössä.” Lainaus on asiakkaan saamasta vastauksesta ja malli siitä, miten ei tule menetellä. Muistutusvastauksen saatuaan asiakkaalla ei saisi olla lyöty olo. Hyvinvointialueen myötä muistutusmenettelyä on tilaisuus hyödyntää palvelujen kehittämiseen ja vastaaminen on hyvä mallintaa. Muistutuksille tarvitaan sähköisesti täytettävä lomake ja hyvinvointialueen kirjaamoon suojattu sähköpostiosoite salassa pidettävien yksilöasioiden kuten muistutusten ja oikaisuvaatimusten lähettämistä varten. Kun sähköinen kantelu Aviin, Valviraan tai eduskunnan oikeusasiamiehelle on helppoa ja nopeaa, moni voi ensisijaisemmaksi tarkoitetun muistutuksen sijasta kääntyä suoraan valvontaviranomaisten puoleen.

Strategiatyöstä

Lastensuojelu on jo vuosia ollut sosiaaliasiamiehille työllistävän sosiaalihuollon osa-alue. Tilanne on sama myös Keski-Suomessa ja siksi hyvinvointialueen strategioista erityisen kiinnostava on lastensuojelun strategia. Palautetta tulee paljon nimenomaan sijaishuollon ajalta, eli ajalta, jolloin lapsi asuu muualla kuin kotonaan. Tämä herättää toistuvasti kysymään: pystyykö lastensuojelu vastaamaan riittävästi lasten ja perheiden lastensuojelullisiin tarpeisiin, ja nimenomaan koko asiakkuuden aikana?

Kun jälkihuolto-oikeuskin on pidentynyt useita vuosia, on helppo kannattaa lastensuojelun strategiassa mainittuja henkilöstöressurssien lisäystä sijais- ja jälkihuoltoon, sijaishuollon ohjaus- ja tukitiimin vahvistamista sekä perhehoidon kehittämistä. Alle 12-vuotiaiden lasten laitoshoidon paikkojen lisääminen on välttämätöntä, sillä nykyiset vähät paikat ovat usein täynnä ja se vaikeuttaa laadukasta lastensuojelua. Sijaishuollossa olevien lasten osallisuuden vahvistaminen ja vertaisarviointimallin laajentaminen on kannatettavaa puhumattakaan yhteistyön tiivistämisestä yhteisasiakkuuksissa (mm. vammaispalvelut, erikoissairaanhoido). Nämä tavoitteet edistävät painopisteen siirtämistä varhaiseen tukeen, jolloin avohuolto riittää useammin ja uusien asiakkaiden määrä sekä sijaishuollon tarve vähenee. Tällaista yhteisasiakkuutta voisi tiivistää myös sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen samoin kuin esimerkiksi varhaiskasvatuksen, koulutuksen järjestäjien ja nuorisotyön suuntaan. Sosiaaliasiamiehestä lastensuojelun strategia vaikuttaa hyvältä, kunhan lastensuojelua ei vähennetä tilastoteknisin keinoin ja lastensuojelun tarpeessa olevat pääsevät lastensuojeluun. Strategiaa toteuttamaan tarvitaan myös riittävästi sosiaalialan ammattihenkilöitä ja muita palveluntuottajia.

Välttämätön askel on otettu ja matka on alussa

Uusi hyvinvointialue tarvitsee rakenteensa. Perustettu organisaatio on mittava ja hakee vielä pitkään muotoaan, toimintatapojaan ja integraation paikkoja. Uusiin rakenteisiin siirtymään tarvitaan aikaa ja jonkinlaista asettumista. Vasta sen jälkeen voi odottaa otollisuutta sellaiselle objektiiviselle arvioinnille ja joustavuudelle, joita kokemusten ja palvelupalautteen huomioon ottaminen toiminnan kehittämiseltä edellyttää. Kun samaan yhteyteen tulee esim. vammaispuolustuksen kokoinen lakiuudistus⁹ ja kunnille on siirtymässä työllisyyden tehtäviä, etenkin sosiaalihuollon toimintaympäristö tulee jälleen pian muuttumaan monella suunnalla ja vaikeasti ennakoitavalla tavalla. Henkilöstö tarvitsee riittävästi koulutusta tueksi muutosten varrelle, ja eritoten sitä tarvitsevat uusissa puitteissa toimivat esihenkilöt, lähiesihenkilöitä myöten. Iso välttämätön askel hyvinvointialueelle on otettu. Matka on alussa ja taittuu askel kerrallaan, yhdessä pitemmälle kuin yksin.

⁹ <https://stm.fi/-/vammaispuolustuksen-lakiuudistus-voimaan-1.10.2023>

OSA 2. KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU



HANKASALMI

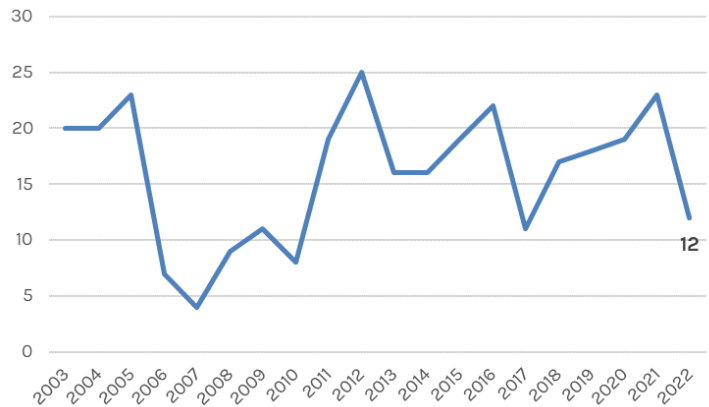
Hankasalmella otettiin vuonna 2022 sosiaaliamiehen yhteyttä 12 eri asiassa (kuva 11). Sosiaalihuollon asiakas oli yhteydenottajana yhdeksässä, henkilöstö yhdessä ja joku muu tahossa kahdessa tilanteessa. Tiedustelu- ja tyytymättömyysasioita oli kumpiakin kuusi.

Yhteydenotoista kahdeksan liittyi kunnan omaan sosiaalipalveluun, kaksi Kelaan, yksi yksityiseen sosiaalipalveluun ja kaksi muuhun kuin sosiaalipalveluun.

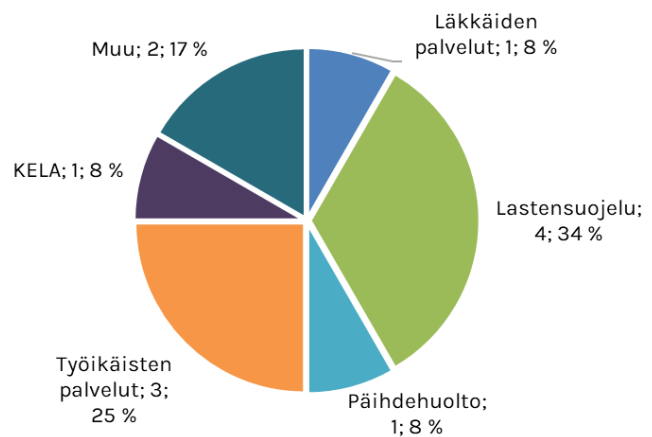
Palvelutehtävittäin tarkasteltuna useimmiten kyse oli lastensuojelusta tai työikäisten palveluista. Lääkäiden palveluihin, päihdehuoltoon ja Kelaan liittyviä yhteydenottoja oli jokaista yksi. Sosiaalipalveluista useimmiten esillä olivat sosiaalityö (5) ja toimeentulotuki (4). Kotihoito, kotipalvelu ja perhehoito olivat yksittäisten yhteydenottojen aiheina.

Yhdessä asiointissa voi olla monta syytä. Useimmiten asiointin syynä oli tiedontarve sosiaalipalveluista. Palvelun toteuttaminen oli taustalla neljässä, päätökset tai sopimukset kolmessa ja tietosuoja kahdessa yhteydenotossa. Kaikki yhteydenotossyyt on koottu oheiseen kaavioon (kuva 13).

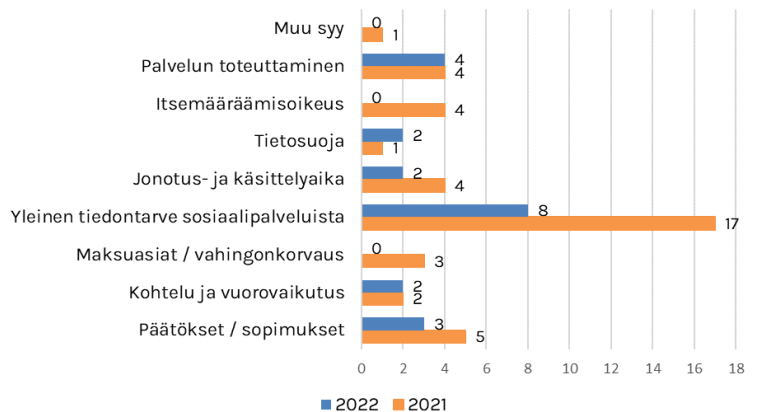
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 5](#).



Kuva 11. Hankasalmi: Sosiaaliamiesasioiden määrä vuosina 2004–2022 (1km)



Kuva 12. Hankasalmi: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2022 (1km; %)



Kuva 13. Hankasalmi: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenotossyyt vuosina 2022 ja 2021 (1km)

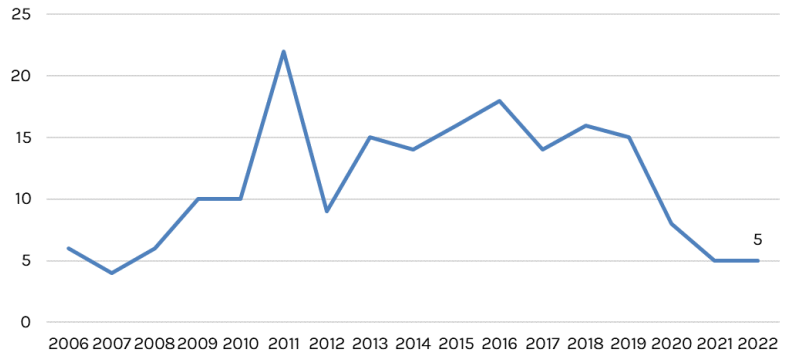
JOUTSA

Sosiaaliamiehelle tuli Joutsasta vuonna 2022 yhtä monta yhteydenottoa kuin edellisellä vuotena (5, ks. kuva 14). Niistä kaksi tuli asiakkaalta itseltään, kaksi asiakkaan edustajalta ja yksi henkilöstöltä. Kolmessa asiassa syynä oli tyytymättömyys palveluun ja kaksi oli tiedustelua.

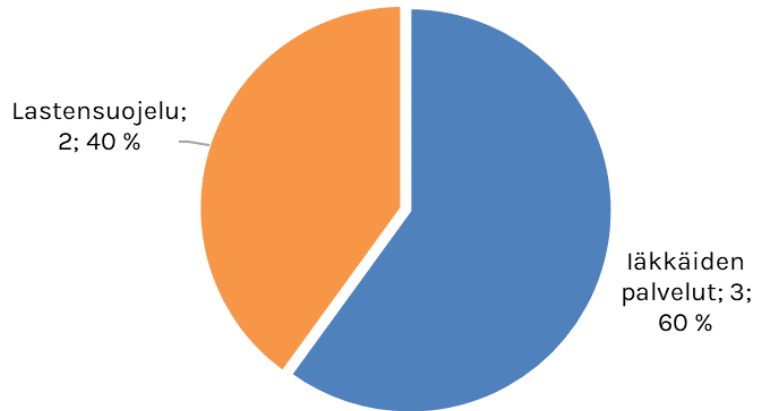
Joutsalaiset ottivat yhteyttä iäkkäiden palveluihin ja lastensuojeluun liittyen (ks. kuva 15). Sosiaalipalveluista yhteydenotot koskivat sosiaalityötä ja tehostettua palveluasumista kahdessa asiassa ja yhdessä kotihoitoa. Muihin kuin sosiaalihuollon palveluihin liittyi yksi asia.

Kuvaan 16 on koottu yhteydenottosyyt vuosilta 2022 ja 2021. Yhden asiain taustalla voi olla monta syytä. Tiedontarve sosiaalipalveluista kasvoi edellisestä vuodesta (5 > 1). Sen lisäksi yhteydenottojen syynä oli useimmiten päätökset, palvelun toteuttaminen tai itse määräämisoikeus.

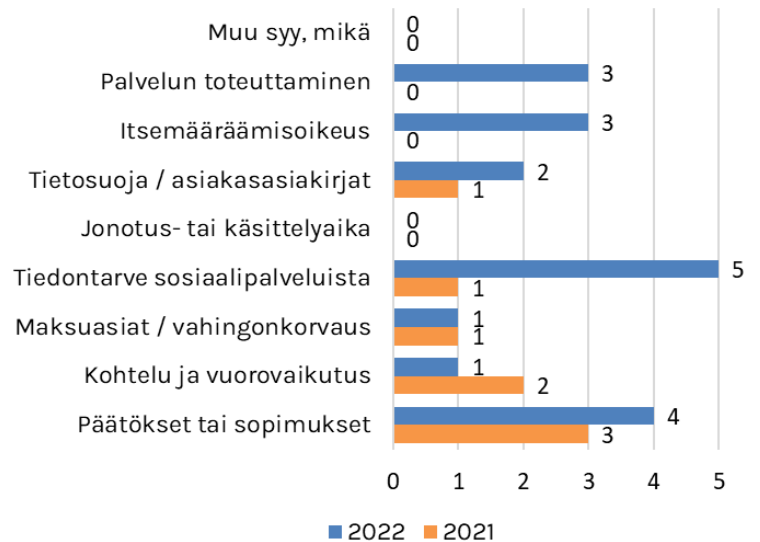
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaikutiedot on koottu [lukuun 5](#).



Kuva 14. Joutsa: Sosiaaliamiesasioiden määrä vuosina 2006–2022 (Ikm)



Kuva 15. Joutsa: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2022 (Ikm; %)



Kuva 16. Joutsa: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2022 ja 2021 (Ikm)

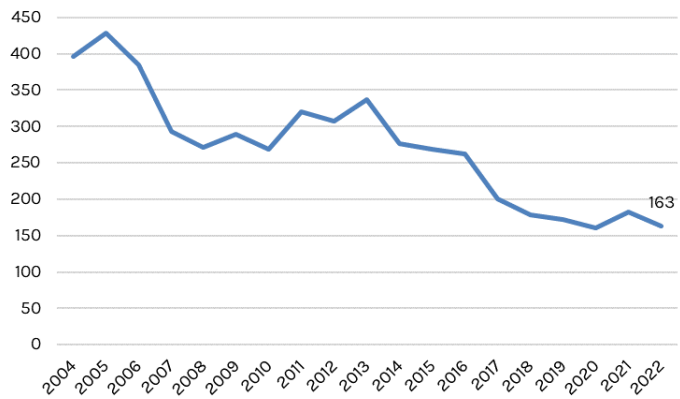
JYVÄSKYLÄ

Jyväskylästä tuli vuonna 2022 sosiaali-asiainmiehelle 163 yhteydenottoa (183 vuonna 2021). Kuukausittaiset asiointimäärät vaihtelivat heinäkuun seitsemän ja lokakuun 21 yhteydenoton välillä.

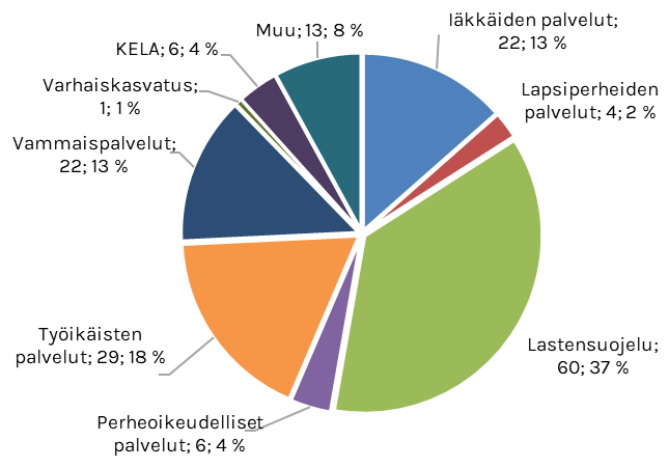
Asiakailta tuli vuonna 2022 yhteydenottoja sosiaali-asiainmiehelle 110 (119 vuonna 2021), omaisilta 42 (46) ja henkilöstöltä viisi (5). Muilta kuin edellä mainituilta tuli kuusi yhteydenottoa. Tiedustelun osuus yhteydenottojen luonteesta kasvoi edellisestä vuodesta: tiedustelua oli 19 prosenttia yhteydenottoista (13 % vuonna 2021) ja tyytymättömyyttä 81 prosenttia (87 %).

Asiointi liittyi tyypillisesti kunnan omaan sosiaalipalveluun (119 kertaa). Kunnan ostamaan yksityiseen sosiaalipalveluun palaute kohdistui 13 asiassa ja Kelaan 12 asiassa. Muusta kuin sosiaalihuollosta, kuten terveydenhuollosta, sivistystoimesta tai ulosotosta, oli kyse 19 asiainnissa.

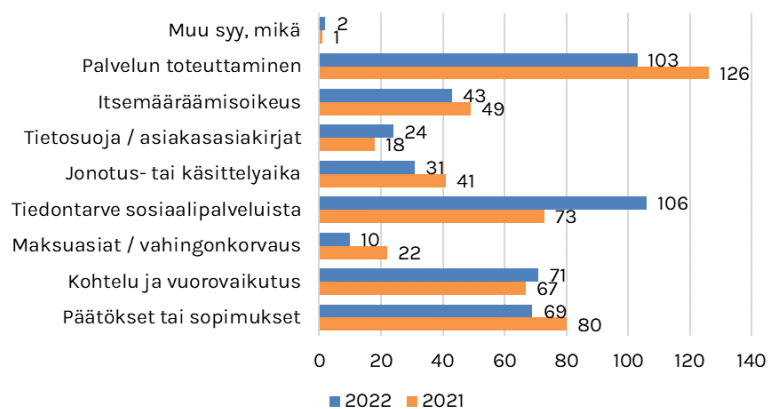
Kuvaan 18 on koottu yhteydenotot luokiteltuna **sosiaalihuollon palvelutehtävittäin** sekä Kelan ja muihin palveluihin. Eniten yhteydenottoja tuli lastensuojelusta, yhteensä 60 asiointia (50 vuonna 2021). Työikäisten palveluja koskevia yhteydenottoja tuli 29, selvästi edellistä vuotta enemmän (17), kun taas vammaispalveluasioden määrä väheni (22 < 33). Iäkkäiden palveluihin liittyvät yhteydenotot lisääntyivät hieman (22 > 19). Lapsiperhepalveluihin, perheoikeudellisiin palveluihin, varhaiskasvatukseen ja Kelan palveluihin liittyvät asiat vähenivät edellisestä vuodesta. Taulukkoon 4 (seuraavalla sivulla) on koottu tyypillisin palvelutehtävien palaute sosiaalipalveluittain.



Kuva 17. Jyväskylä: Sosiaali-asiainmiehiasioiden määrä vuosina 2004–2022 (2004–2008 lukumäärät sisältävät Korpilahden ja Jyväskylän maalaiskunnan tiedot)



Kuva 18. Jyväskylä: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2022 (lkm; %)



Kuva 19. Jyväskylä: Sosiaali-asiainmiehiasioiden yhteydenotto-syyt vuosina 2022 ja 2021 (lkm)

Taulukko 4. Tyypillisimpien palvelutehtävien yleisimmät sosiaalipalvelut yhteydenotoissa Jyväskylässä vuonna 2022 ja 2021 (lkm)

Palvelutehtävä	2022	2021
Lastensuojelu 2022: 60 2021: 50	1. Sosiaalityö (55 asiaa) 2. Laitospalvelu (10) 3. Muu palvelu (7)	1. Sosiaalityö (47 asiaa) 2. Ammatillinen perhehoito (11) 3. Laitoshoito (10)
Vammaispalvelut 2022: 22 2021: 33	1. Henkilökohtainen apu (12) 2. Sosiaalityö (11) 3. Kehitysvammahuolto (5) ¹⁰ , palveluasuminen (5) ja muu palvelu (5)	1. Palveluasuminen (14) 2. Sosiaalityö (12) 3. Henkilökohtainen apu (11)
Iäkkäiden palvelut 2022: 22 2021: 19	1. Kotihoito (7) 2. Muu palvelu (6) 3. Tehostettu palveluasuminen (5)	1. Kotihoito (8) 2. Tehostettu palveluasuminen (4) 3. Asiakkaan raha-asioiden hoito (3) ja sosiaaliohjaus (3)
Työikäisten palvelut 2022: 29 2021: 17	1. Toimeentulotuki (20) 2. Sosiaalityö (14) 3. Muu palvelu (5)	1. Toimeentulotuki (10) ja sosiaalityö (10) 2. Sosiaaliohjaus (6)

Yleisimmäksi **yhteydenoton syyksi** (kuva 19 edellisellä sivulla) Jyväskylän sosiaalihuollossa nousi tiedontarve sosiaalipalveluista (106), jonka määrä lisääntyi huomattavasti edellisestä vuodesta (73 vuonna 2021). Sen sijaan palvelun toteuttamiseen liittyvien yhteydenottojen määrä väheni selkeästi viime vuodesta (103 < 126). Seuraavaksi eniten yhteydenoton syynä olivat kohtelu tai vuorovaikutus (71 kertaa), päätökset tai sopimukset (69), itsemääräämisoikeus (43) ja jonotus- tai käsittelyaika (31). Maksuasioihin tai vahingonkorvauksiin liittyvien asioiden määrä puolittui vuodesta 2021 (10 < 22). Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita yhteydenottoesityitä.

Palautteen perusteella tietoa sosiaalipalveluista koetaan tarvittavan eniten lastensuojelusta (43), työikäisten palveluista (19) ja iäkkäiden palveluista (18). Palvelun toteuttamisessa kehittämistarvetta koetaan selkeästi eniten lastensuojelussa 51 (47 vuonna 2021),

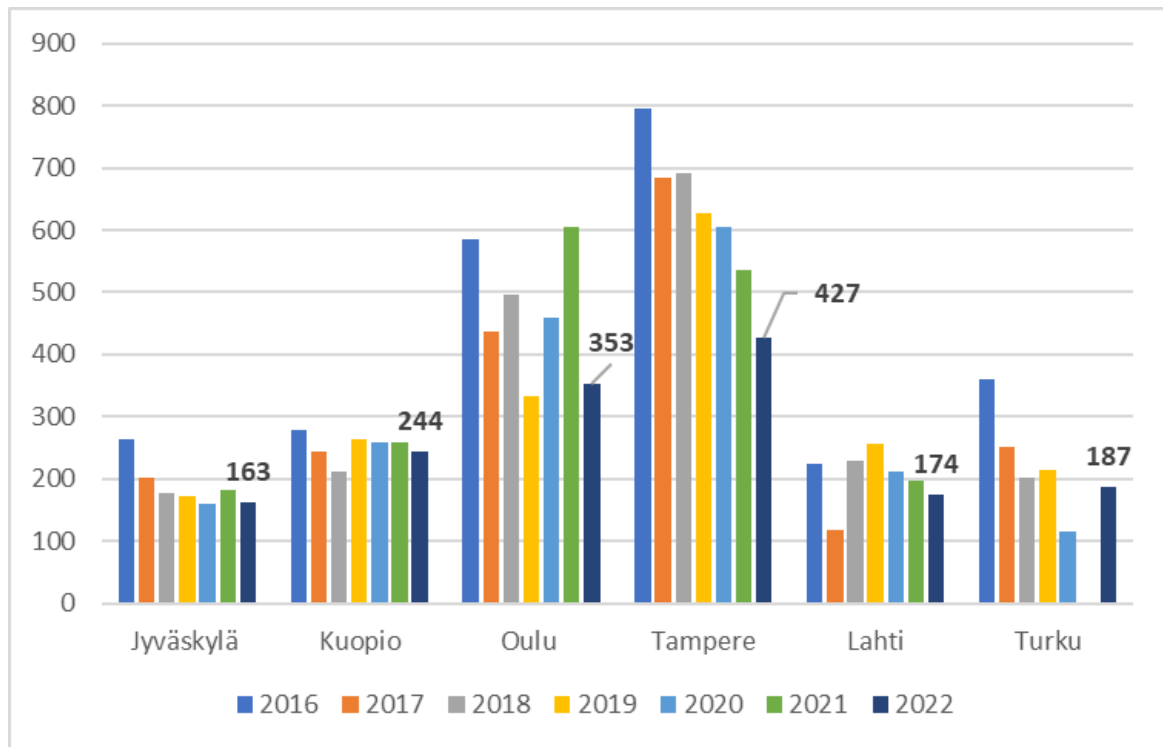
työikäisten palveluissa 15 (9) ja vammaispalveluissa 13 (25). Palvelutehtävittäin tarkasteltuna palvelun toteuttaminen hiersi useimmin sosiaalityössä (70 mainintaa 2022), toimeentulotuessa (8), kotihoidossa (7) ja henkilökohtaisessa avussa (7). Muut kuin sosiaalipalvelut olivat mainittu palvelun toteuttamista koskevassa palautteessa 24 kertaa. Kohtelua ja vuorovaikutusta käsittelevät yhteydenotot koskivat useimmiten lastensuojelua (44) ja vammaispalveluja (9), Päätöksiä koskevasta palautteesta 21 tuli lastensuojelusta, 15 työikäisten palveluista ja 15 vammaispalveluista.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 5](#).

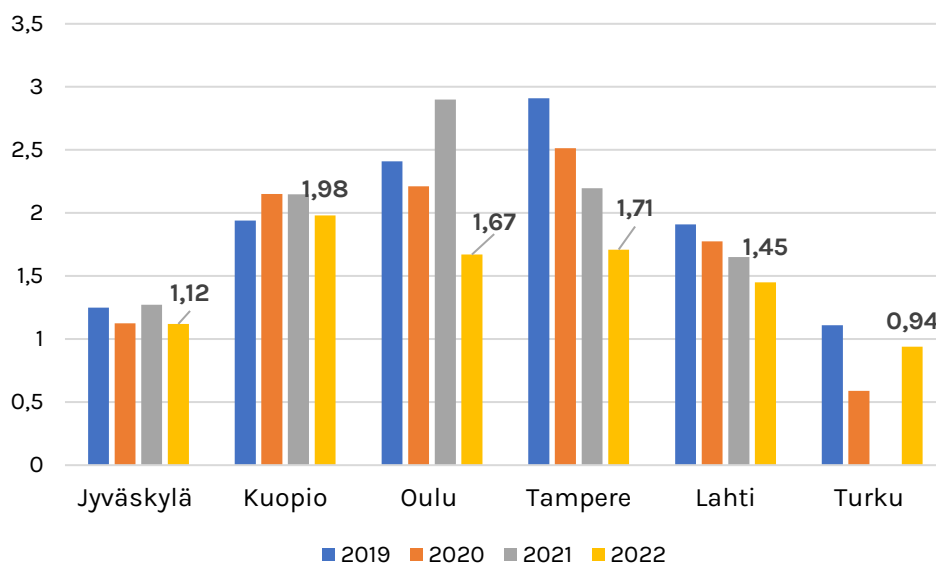
¹⁰ Ei kuulu THL:n määrittelemään sosiaalipalveluluokitukseen. Kohta on lisätty Keski-Suomen sosiaaliasiamiestilastointiin käytännön tietotarpeiden vuoksi.

Kaupunkivertailua

Seuraaviin kuviin kootut vertailutiedot kysyttiin Kuopiosta, Lahdesta, Oulusta, Tampereelta ja Turusta. Useimmissa kaupungeissa sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrä laski vuonna 2022. Jyväskylässä eri asioita tuli 163, Lahdessa 174, Turussa 187. Kuopiossa 244, Oulussa 353 ja Tampereella 427. Asukasmäärään suhteutettu Jyväskylän luku 1,12 sosiaaliasiamiesasiaa tuhatta asukasta kohden on kuuden vertailukaupungin joukossa toiseksi pienin, kun Turun luku on 0,94.



Kuva 20. Sosiaaliasiamiesasioiden määrä eri kaupungeissa vuosina 2016–2022 (lkm)



Kuva 21. Sosiaaliasiamiestapahtumat eri kaupungeissa 1000 asukasta kohden vuosina 2019–2022

JÄMSÄ JA KUHMOINEN

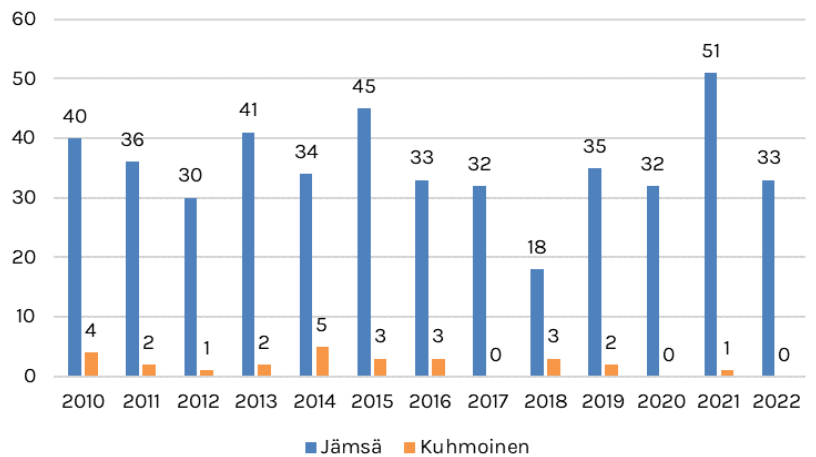
Yhteistoiminta-alueelta tuli asioita sosiaaliamiehelle selvitetäväksi yhteensä 33, jotka olivat kaikki Jämsästä (vuonna 2021 Jämsä 51 ja Kuhmoinen 1). Yhteydenotoista 26 oli kyse tyytymättömydestä, taas luonteeltaan tiedustelua oli 7 asiaa.

Kuvaan 23 on koottu yhteydenotot ja oteltuna **sosiaalihuollon palvelutehtäviin** vuonna 2022. Useimmin asia koski lastensuojelua (14 kertaa), vammaispalveluja (9) tai työikäisten palveluja (7). Kahdessa asiassa oli kyse muista palveluista ja yhdessä perheoikeudellisista palveluista.

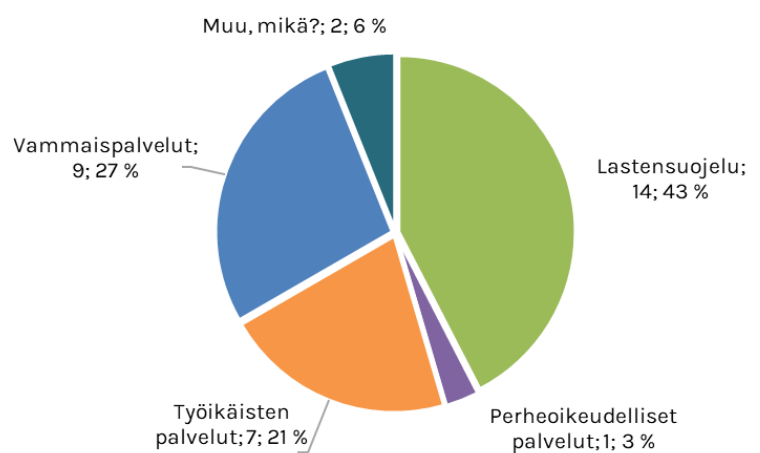
Sosiaalipalveluista palaute koski yleensä sosiaalityötä (18 kertaa), toimeentulotukea (7), palveluasumista (3), liikkumista tukevasta palvelusta (3), henkilökohtaisesta avusta (3) tai asiakkaan raha-asioiden hoitamisesta (3). Yhteydenotoissa esiintyi kaikkiaan 14 eri sosiaalipalvelua sekä muita, sosiaalihuoltoon kuulumattomia palveluja.

Yhdessä asiointinnissa voi olla monta syytä. Yleisimmäksi yhteydenottosyiksi vuonna 2022 nousi tiedontarve sosiaalipalveluista (23 kertaa). Usein taustalla oli myös palvelun toteuttaminen (18), päätökset (18) tai kohtelu (14). Palvelun toteuttamiseen liittyvä palaute lähes puolittui vuodesta 2021.

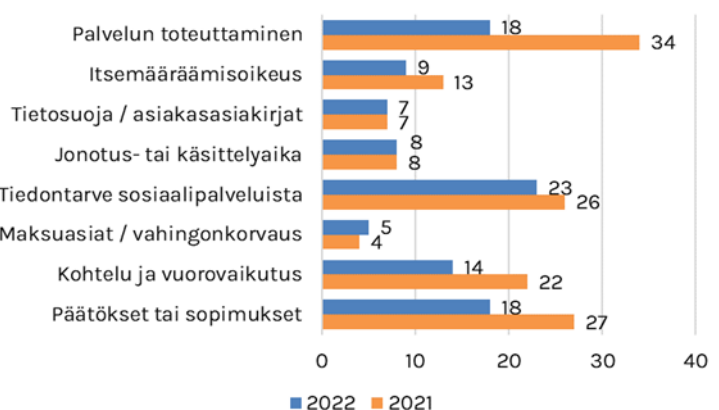
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 5.](#)



Kuva 22. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2010-2022 (Ikm)



Kuva 23. Jämsä ja Kuhmoinen: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2022 (Ikm; %)



Kuva 24. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt yhteensä vuosina 2022 ja 2021

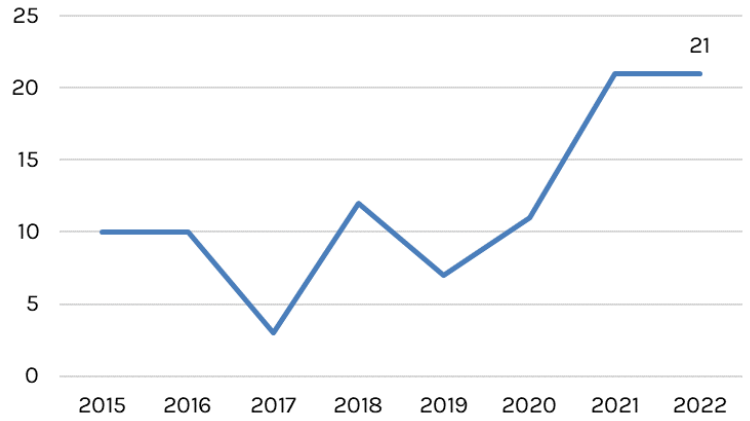
KEURUU

Keuruulta tuli sosiaaliamiehelle 21 (21 vuonna 2021) yhteydenottoa ja niistä 17 koski kunnan omaa palvelua, yksi Kelaa ja kolme muuta kuin sosiaalihuoltoa. 12 palautteessa ilmaistiin tyytymättömyyttä ja loput olivat tiedustelutyypisiä yhteydenottoja.

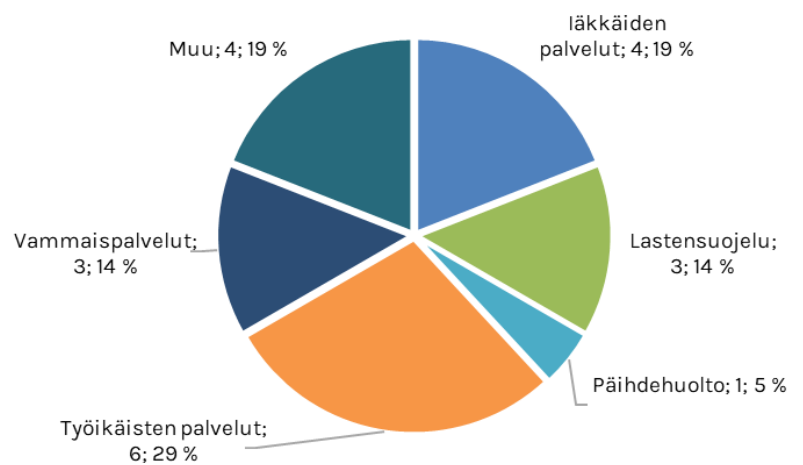
Kuvaan 26 on koottu asiointit **palvelutehtävittäin** luokiteltuna. Työikäisten palveluihin liittyi kuusi yhteydenottoa. Iäkkäiden palvelut olivat taustalla neljässä asiassa, vammaispalvelut ja lastensuojelu kolmessa. Yksi asia liittyi päihdehuoltoon. **Sosiaalipalveluittain** tarkasteltuna palautetta annettiin eniten sosiaalityöstä (6), kotihoidosta (3), palveluasumisesta (2) ja toimeentulotuen palveluista (2). Monet asiat liittyivät muihin kuin sosiaalipalveluihin (8).

Sosiaaliamiesyhteydenoton taustalla voi olla monia syitä. Useimmiten taustalla oli tiedontarve sosiaalipalveluista (16), palvelun toteuttaminen (10) tai itsemääräämisoikeus (8). Kohteluun ja päätöksiin liittyvä palaute väheni selkeästi edellisestä vuodesta.

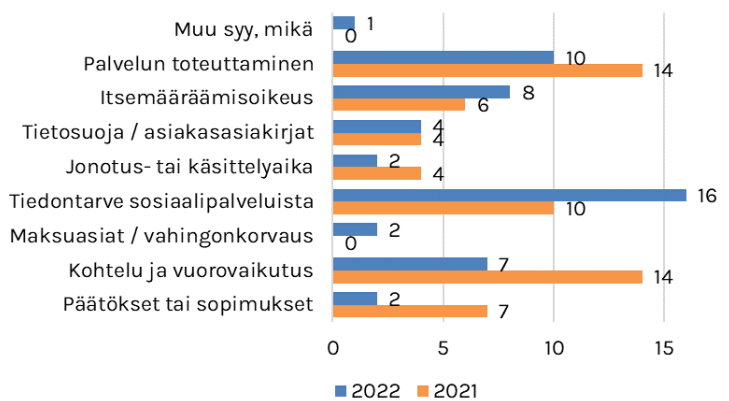
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 5](#).



Kuva 25. Keuruu: Sosiaaliamiesasiat vuosina 7/2015-2022 (Ikm)



Kuva 26. Keuruu: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2022 (Ikm; %)



Kuva 27. Keuruu: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenotto-syyt vuosina 2022 ja 2021 (Ikm)

KINNULA

Kinnulasta tuli viisi sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2022 (2 vuonna 2021). Niistä kaikissa kyse oli tyytymättömyydestä.

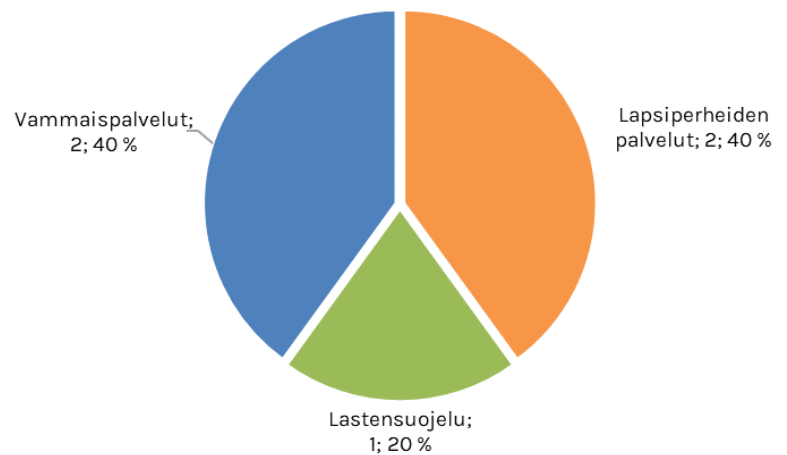
Yhteydenotoissa kyse oli vammaispalveluista (2), lapsiperheiden palveluista (2) tai lastensuojelusta (1) (ks. kuva 29). Sosiaalipalveluittain tarkasteltuna asiat koskivat kehitysvammahuoltoa, kotipalvelua, lapsen huollon ja tapamisoikeuden turvaamista, perhetyötä ja sosiaalityötä.

Yhteydenotossa voi olla monta syytä (ks. kuva 30). Vuonna 2022 asiointia aiheuttivat useimmiten palvelun toteuttaminen, tiedontarve sosiaalipalveluista ja päätökset.

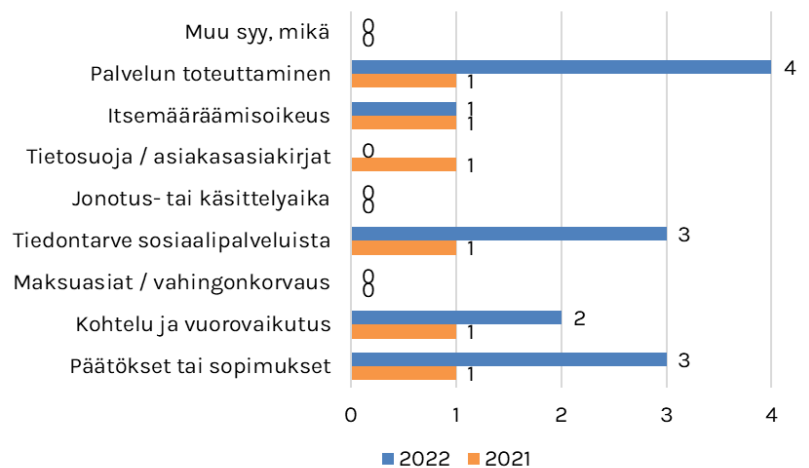
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 5](#).



Kuva 28. Kinnula: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2007-2022



Kuva 29. Kinnula: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2022 (lkm; %)



Kuva 30. Kinnula: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottoisuus vuosina 2022 ja 2021 (lkm)

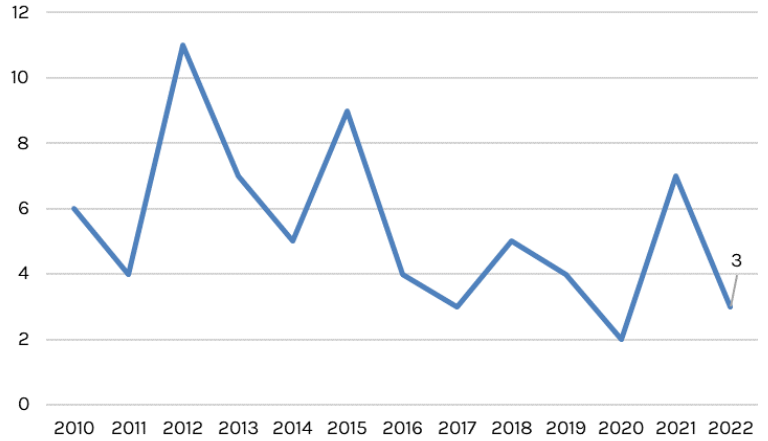
KONNEVESI

Konnevedeltä otettiin yhteyttä sosiaali-asiemieheen kolme kertaa vuonna 2022 (7 vuonna 2021), joista kahdessa oli kyse tyytymättömyydestä sosiaalipalveluihin ja yksi oli luonteeltaan tiedustelua.

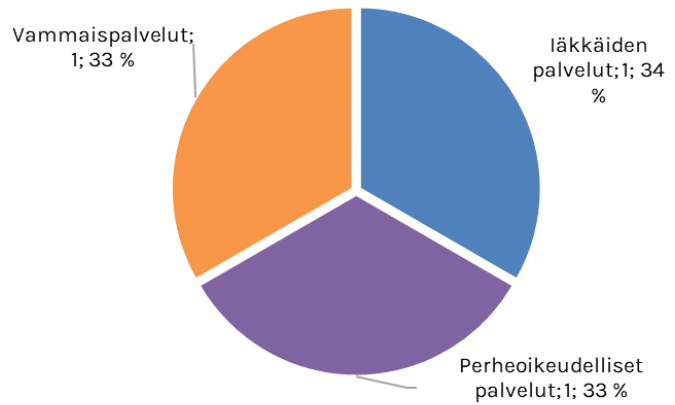
Sosiaalihuollon palvelutehtävittäin tarkasteltuna (ks. kuva 32) asiat liittyivät vammaisten ja iäkkäiden palveluihin sekä perheoikeudellisiin palveluihin. **Sosiaalipalveluista** yhteydenotot koskivat sosiaalityötä, lapsen huolto- ja tapaamisoikeuksia sekä tehostettua palveluasumista.

Yhteydenottojen syyt vuosilta 2022 ja 2021 on koottu kuvaan 33. Samassa asiointissa voi olla useita yhteydenotto-syitä. Useimmiten syynä olivat tiedontarve sosiaalipalveluista, kohtelu, palvelun toteuttaminen ja maksuasiat.

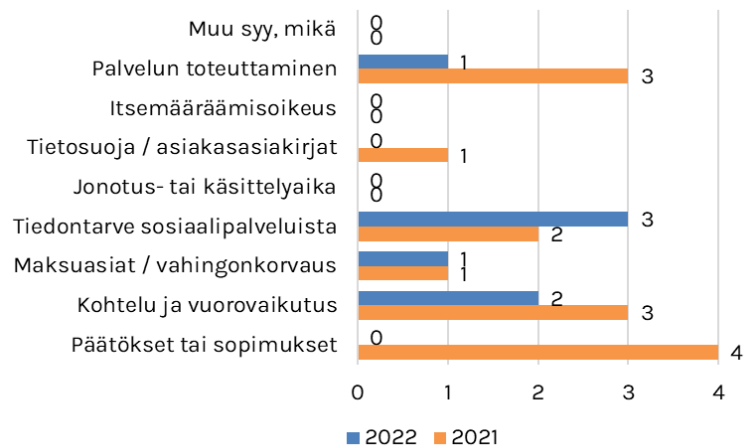
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 5.](#)



Kuva 31. Konnevesi: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2009-2022



Kuva 32. Konnevesi: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2022 (lkm; %)



Kuva 33. Konnevesi: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenotto-syyt vuosina 2022 ja 2021 (lkm)

LAUKAA

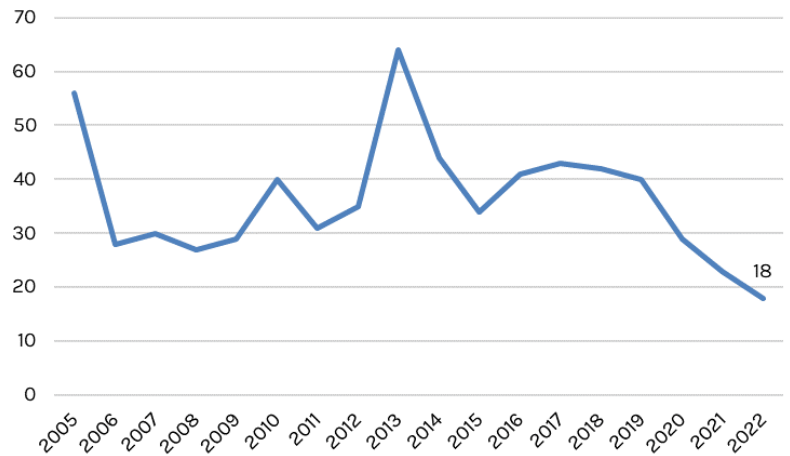
Laukaasta tuli 18 sosiaaliasiamiesyh-
teydenottoa vuonna 2022. Asiamäärä
väheni edelleen edellisvuodesta (kuva
34). Tyytymättömyys palveluun oli
syytä 12 kertaa ja 6 asiointia oli luon-
teeltaan tiedustelua.

Sosiaalihuollon palvelutehtävittäin
tarkasteltuna (kuva 35) yhteyden-
otoista viisi koski iäkkäiden palveluja,
neljä työikäisten palveluja, kolme vam-
maispalveluja ja kaksi lastensuojelua.
Yhteyttä otettiin myös Kelaan, perheoi-
keudellisiin palveluihin ja muihin pal-
veluihin liittyvissä asioissa.

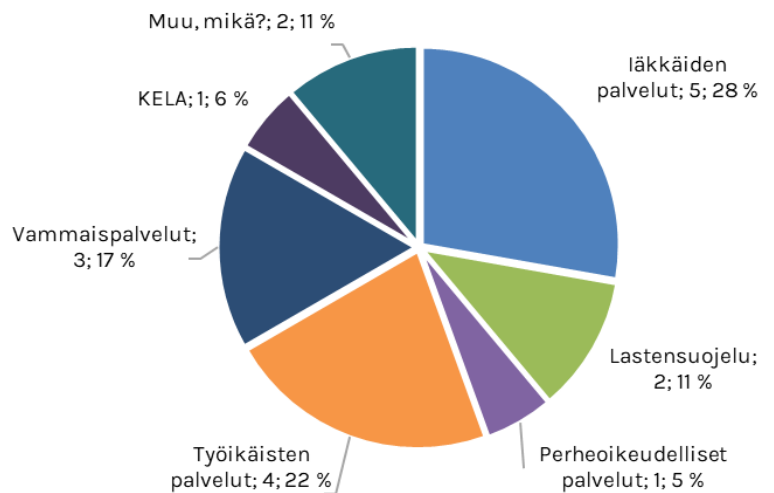
Sosiaalipalveluista palaute koski tyy-
pillisimmin toimeentulotukea (5), sosi-
aalityötä (4), kotipalvelua (3), kotihoi-
toa (2), henkilökohtaista apua (2) ja lä-
heistään hoivaavan henkilön vapaata
(2). Kaikkiaan palautetta tuli 11 eri sosi-
aalipalvelusta.

Kuvaan 36 on koottu vuosien 2022 ja
2021 yhteydenottosyyt, joita voi olla
useita samassa asiassa. Tavallisimmin
asioinnin taustalla oli tiedontarve sosi-
aalipalveluista tai palvelun toteutta-
mistapa. Palautetta tuli myös päätök-
sistä, kohtelusta ja itsemääräämisoi-
keusasioista.

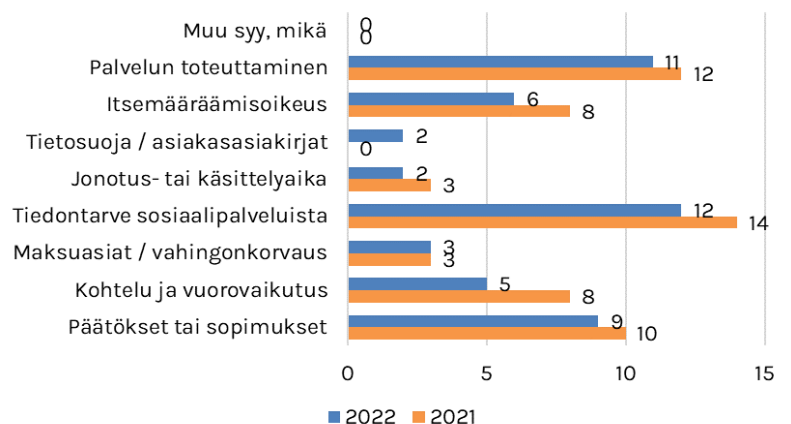
**Muistutukset, kantelut ja muutok-
senhakutiedot** on koottu [lukuun 5](#).



Kuva 34. Laukaa: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2022



Kuva 35. Laukaa: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2022 (Ikä, %)

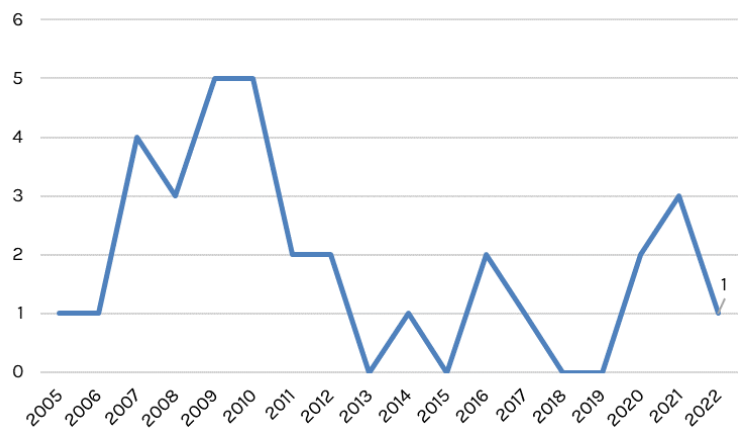


Kuva 36. Laukaa: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2022 ja 2021 (Ikä)

LUHANKA

Luhangasta tuli vuonna 2022 yksi sosiaaliamiesyhteydenotto (3 vuonna 2021), joka oli luonteeltaan tyytymättömyyttä kolmeen sosiaalipalveluun, tarkemmin sanottuna niissä koettuun palvelun toteuttamiseen ja kohteluun.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 5.](#)



Kuva 37. Luhanka: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2004-2022

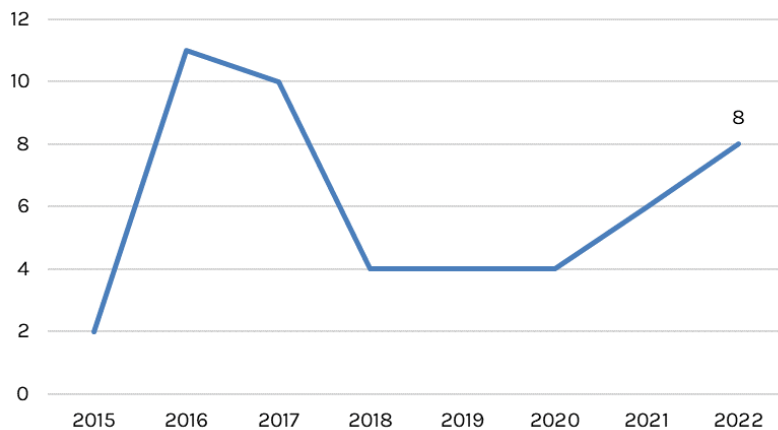
MULTIA

Multialta tuli kahdeksan sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2022 (kuusi vuonna 2021). Yhteydenotoista kuusi kuvasti tyytymättömyyttä ja kaksi oli tiedustelutyypisiä. Seitsemän palautetta kohdistui kunnan omiin sosiaalipalveluihin ja yksi yleiseen edunvalvontaan.

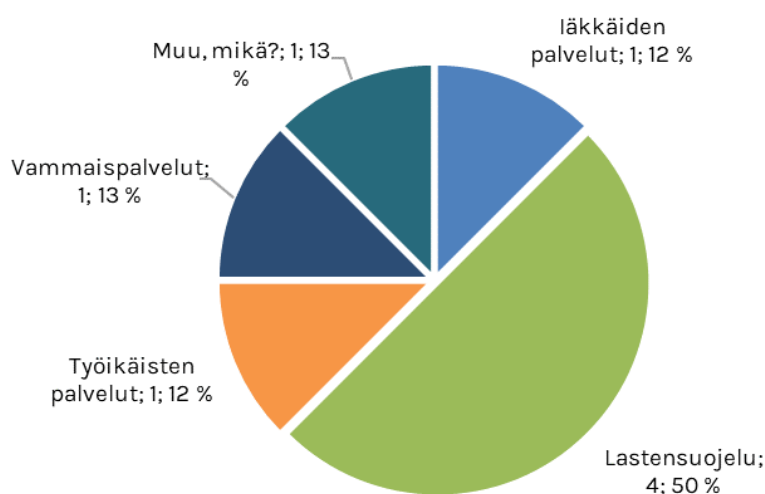
Palvelutehtävistä asiointia aiheuttivat lastensuojelu neljästi ja iäkkäiden palvelut, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut olivat jokainen kertaalleen asiointin aiheena (kuva 39). **Sosiaalipalveluittain** tarkasteltuna asioinneissa oli useimmiten kyse sosiaalityöstä (4) ja jälkihuollosta (2). Asiakkaan raha-asioiden hoitaminen, asunnon muutostyö, kotipalvelu, tehostettu palveluasuminen ja työtoiminta olivat jokainen aiheena kerran.

Yhteydenottojen taustalla oli tyytymättömyyttä pääasiassa palvelun toteuttamiseen sekä tiedontarve sosiaalipalveluista (kuva 40). Tiedontarpeeseen (6 > 3) ja itsemääräämisoikeuteen (4 > 1) liittyvien yhteydenottojen määrä kasvoi vuodesta 2021. Yksi asiointi voi sisältää monta yhteydenottoa.

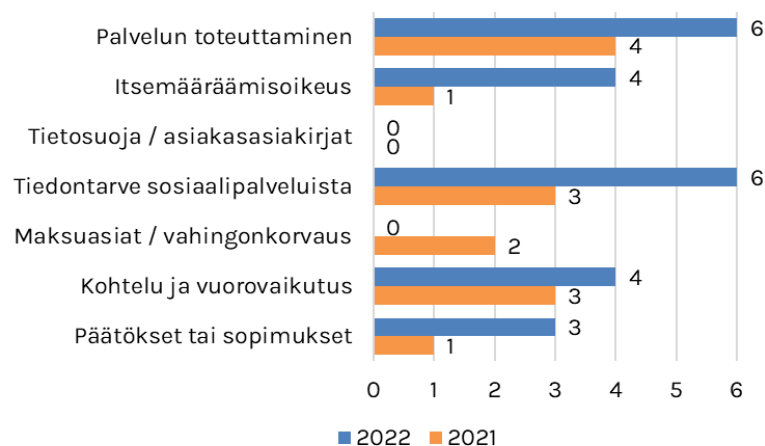
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 5](#).



Kuva 38. Multia: Sosiaaliasiamiesasiat ajalla 1.7.2015-2022



Kuva 39. Multia: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2022 (lkm, %)



Kuva 40. Multia: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottoesityt vuosina 2022 ja 2021 (lkm)

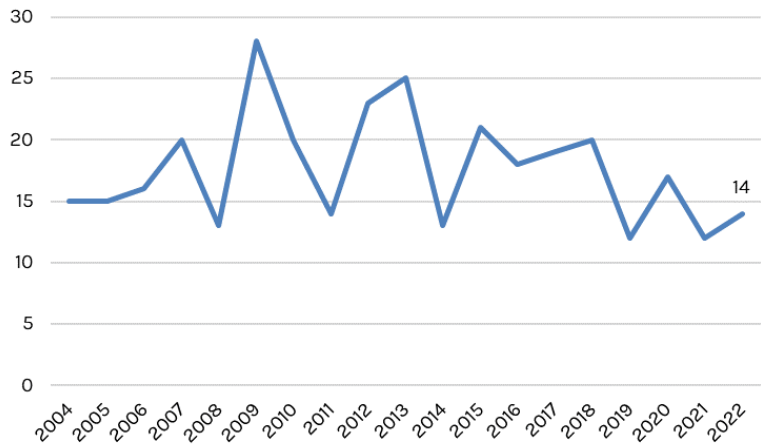
MUURAME

Muuramesta tuli 14 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2022 (12 vuonna 2021). Kolme asiaa oli luonteeltaan tiedustelua ja loput 11 yhteydenottoa tyytymättömyyden ilmaisuja.

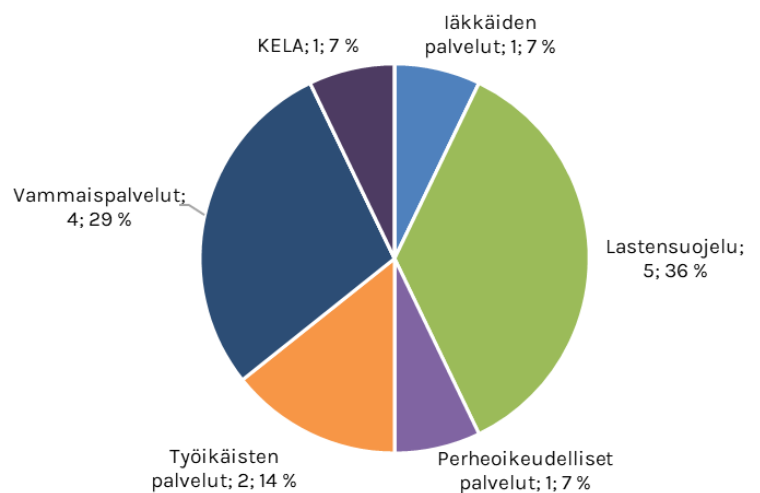
Kuvaan 42 on koottu yhteydenotot **palvelutehtävittäin**. Viidessä asiassa kyse oli lastensuojelusta, neljässä vammaispalveluista ja kahdessa työikäisten palveluista. Iäkkäiden palvelut, perheoikeudelliset palvelut ja Kela olivat jokainen aiheena yhdessä asiassa. **Sosiaalipalveluittain** tarkasteltuna asiointi koski useimmiten sosiaalityötä (8 kertaa) sekä kehitysvammahuoltoa (2), lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaamista (2), omaishoidon tukea (2), sosiaaliohjausta (2) ja turvakotipalvelua (2). Asioinnit koskivat 12 eri sosiaalipalvelua sekä muita palveluja.

Samassa asiassa voi olla monta yhteydenoton syytä. Syyt vuosilta 2022 ja 2021 on koottu kuvaan 43. Tavallisimmin palaute kohdistui tiedontarpeeseen sosiaalipalveluista (10 kertaa) sekä palvelun toteuttamiseen (9). Useiden yhteydenottojen takana oli myös päätökset (6 kertaa), kohtelu (5) ja itsemääräämisoikeus (4).

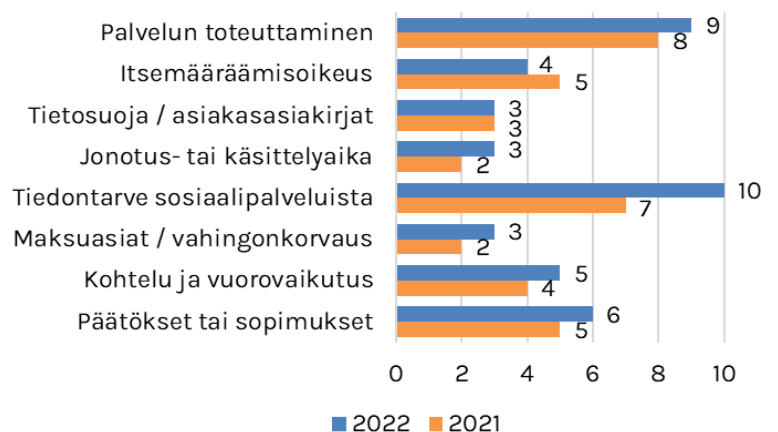
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaikutiedot on koottu [lukuun 5](#).



Kuva 41. Muurame: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004-2022 (Ikm)



Kuva 42. Muurame: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2022 (Ikm, %)



Kuva 43. Muurame: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottoesityt vuosina 2022 ja 2021 (Ikm)

PETÄJÄVESI

Petäjäviedeltä tuli vuonna 2022 yhdeksäntoista sosiaaliamiesasiaa (11 vuonna 2021), 15 asiassa kyse oli tyytymättömyydestä ja neljä painottui tiedontarpeeseen.

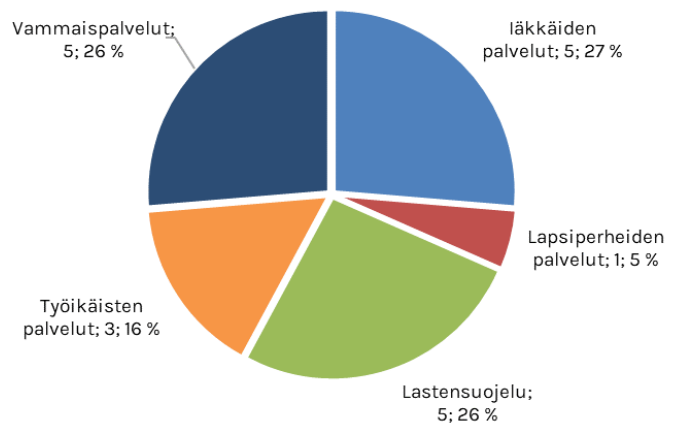
Sosiaalihuollon palvelutehtävittäin tarkasteltuna (kuva 45) asioinnit koskivat viisi kertaa iäkkäiden palveluja, lastensuojelua ja vammaispalvelua. Kolmesti kyse oli työkäisten palveluista ja yhden asioinnin aiheena oli lapsiperheiden palvelut. Sosiaalipalveluista useimmin esillä olivat sosiaalityö (12 kertaa), tehostettu palveluasuminen (5), toimeentulotuki (3), henkilökohtainen apu (2), kotihoito (2), perhekuntoutus (2) ja sosiaaliohjaus. Palautetta annettiin yhteensä 16 eri sosiaalipalvelusta sekä muista palveluista.

Yhden yhteydenoton taustalla voi olla useita syitä. Vuonna 2022 yhteydenottojen syynä oli useimmiten palvelun toteuttaminen, tiedontarve sosiaalipalveluista, kohtelu tai päätökset, joista jokainen oli syynä 13 kertaa. Edellä mainittuja syitä koskevat yhteydenotot kaksinkertaistuivat vuodesta 2021. Lisäksi kuuden asioinnin taustalla oli kyse itsemääräämisoikeudesta, ja jonotus- tai käsittelyaika sekä maksuasiat olivat syynä neljässä asiointissa.

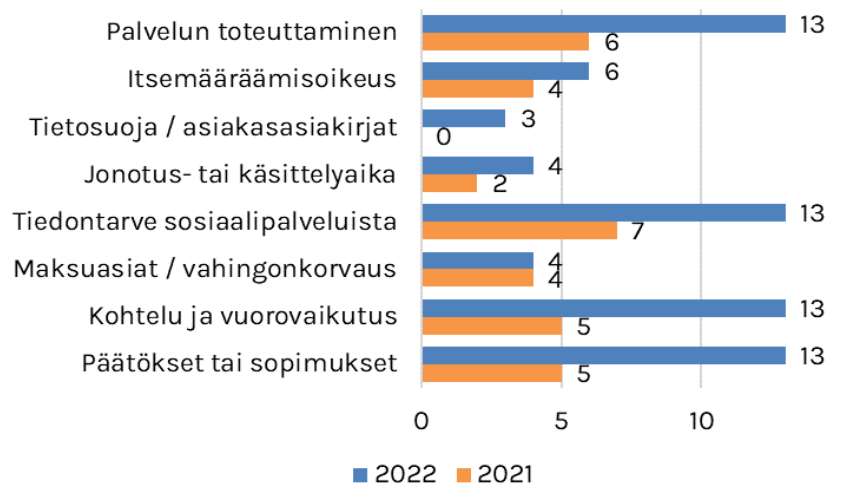
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 5](#).



Kuva 44. Petäjävesi: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2004-2022



Kuva 45. Petäjävesi: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2022 (lkm, %)



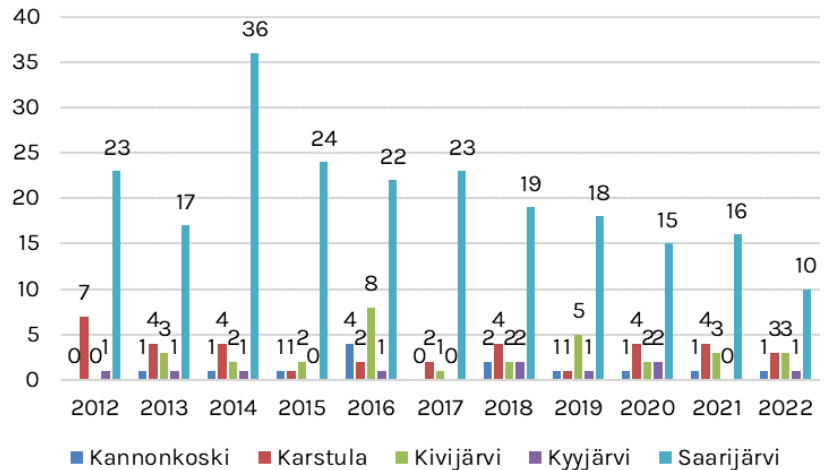
Kuva 46. Petäjävesi: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottoesityt vuosina 2022 ja 2021 (lkm)

SoTe-KUNTAYHTYMÄ/ PERUSTURVALIIKELAIT OS SAARIKKA

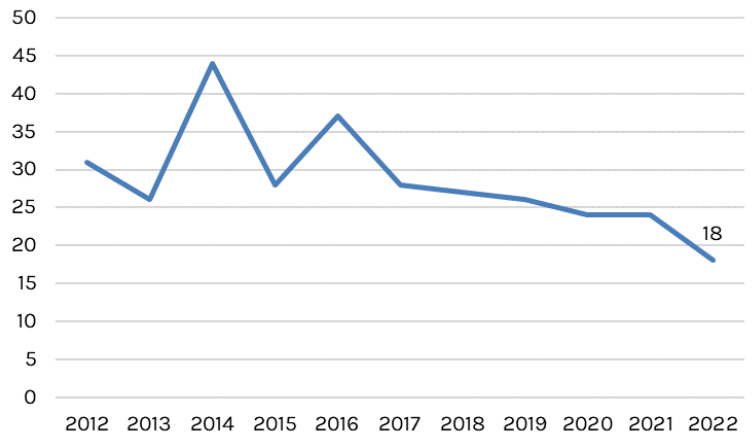
SoTe-kuntayhtymä / Perusturvaliikelaitos Saarikkaan on kuulunut viisi pohjoisen Keski-Suomen kuntaa: Kannonkoski, Karstula, Kivijärvi, Kyyjärvi ja Saarijärvi. Saarikan alueelta otettiin vuonna 2022 yhteyttä sosiaaliasiamieheen 18 kertaa (24 vuonna 2021). Asiasta 10 tuli Saarijärveltä, kolme Karstulasta ja kolme Kivijärveltä. Kannonkoskelta ja Kyyjärveltä tuli yksi asia. Suurin osa (13) yhteydenotoista ilmaisi tyytymättömyyttä sosiaalipalveluihin, kun taas viisi yhteydenotoista oli tiedustelua.

Kuvaan 49 on koottu Saarikan yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2022. Eniten hiersivät iäkkäiden palveluihin liittyvät asiat, joista tuli 6 palautetta. Lastensuojelusta oli kyse neljässä yhteydenotossa, työikäisten palveluista kolmessa ja lapsiperheiden palvelut sekä Kela olivat kummatkin aiheena yhdessä palautteessa.

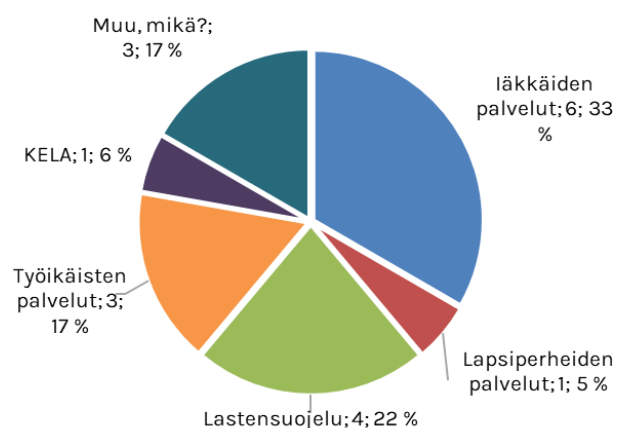
Sosiaalipalveluittain tarkasteltuna useimmin palautetta tuli sosiaalityöstä (10 kertaa) ja siitä suurin osa liittyi lastensuojelun tai iäkkäiden palveluihin. Palautetta tuli myös toimeentulotuesta (6) ja kotihoidosta (5). Palautetta annettiin kaikkiaan 13 sosiaalipalvelusta.



Kuva 47. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliasiamiesasiat kunnittain vuosina 2012-2022



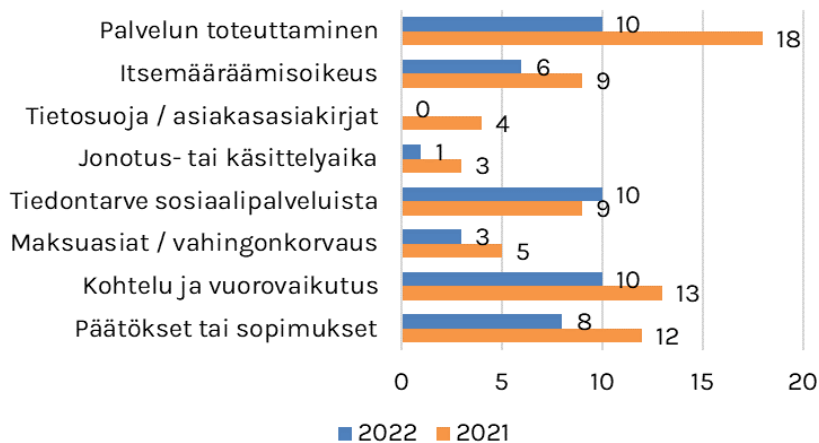
Kuva 48. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä yhteensä vuosina 2012-2022



Kuva 49. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2022

Samassa asiassa voi olla monta yhteydenoton syytä (kuva 50). Yleisimmät palautteen syyt olivat palvelun toteuttaminen, tiedontarve sosiaalipalveluista ja kohtelu. Palvelun toteutustapaan liittyvän palautteen määrä lähes puolittui edellisestä vuodesta. Palautteen määrä väheni kaikissa yhteydenoton syissä lukuun ottamatta sosiaalipalveluita koskevaa tiedontarvetta.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 5.](#)



Kuva 50. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2022 ja 2021 (lkm)

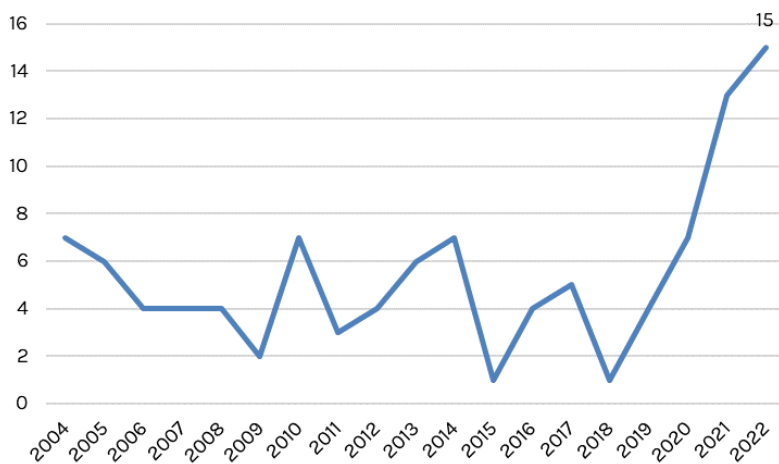
TOIVAKKA

Toivakasta tuli sosiaaliasiamiehelle 15 yhteydenottoa (13 vuonna 2021). Niistä yhdeksän oli luonteeltaan tyytymättömyyttä palveluihin ja kuusi tiedontarpeita sosiaalipalveluista.

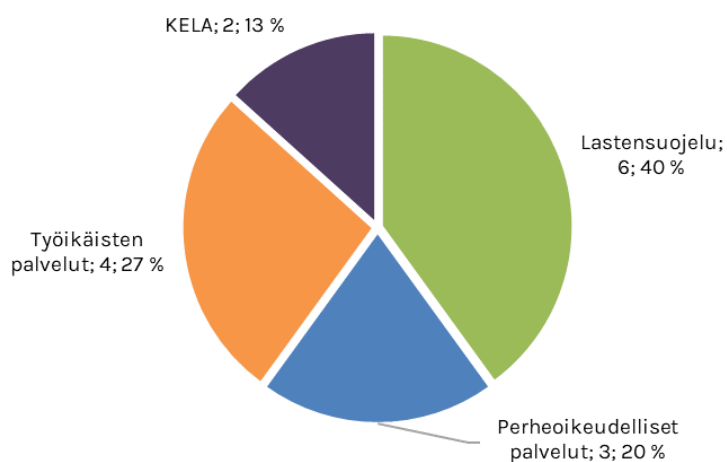
Asioinneista kuusi koski lastensuojelua, neljä työikäisten palveluja ja kolme perheoikeudellisia palveluja. Kela oli asioinnin aiheena kahdessa asiassa. **Sosiaalipalveluittain** tarkasteltuna kahdeksan asiaa liittyi sosiaalityöhön, neljä toimeentulotukeen ja lapsen elatusavun turvaamiseen, kolme lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaamiseen, ja kaksi perhehoitoon. Muina aiheina olivat kertaalleen ammatillinen perhehoito, sosiaalinen luototus, sosiaalipäivystys ja turvakotipalvelu.

Samassa asiassa voi olla monta yhteydenoton syytä. Useimmiten kyse oli sosiaalipalveluihin liittyvästä tiedontarpeesta (13 kertaa). Seuraavaksi eniten asioinnin syynä oli palvelun toteuttaminen (6), kohtelu (5), päätökset (4) ja jonotus- tai käsittelyaika (1).

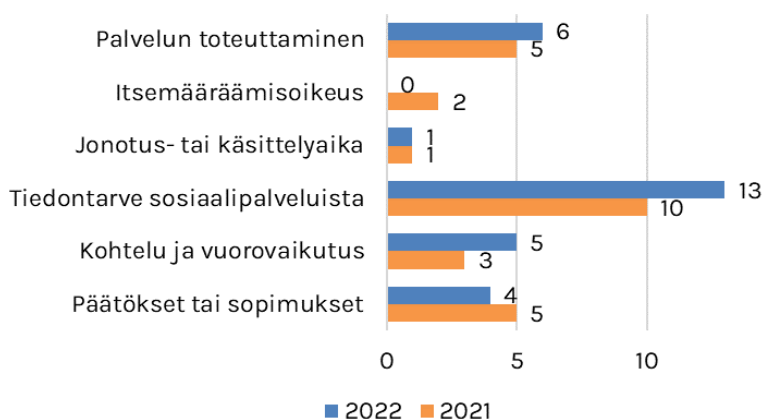
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 5](#).



Kuva 51. Toivakka: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004-2022



Kuva 52. Toivakka: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2022 (lkm, %)



Kuva 53. Toivakka: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2022 ja 2021 (lkm)

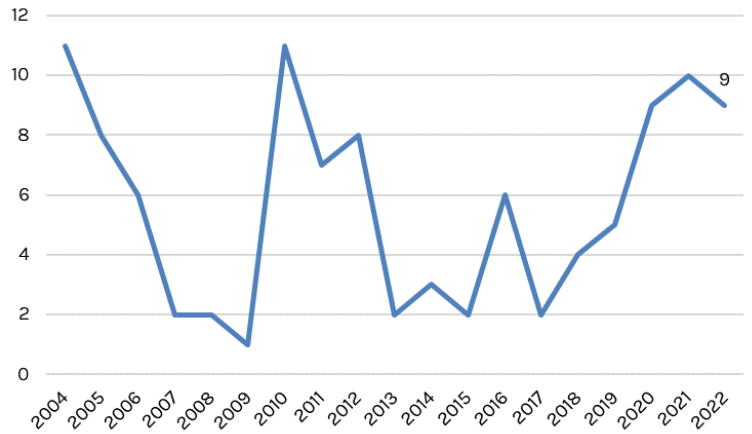
UURAINEN

Uuraisilta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä yhdeksän kertaa vuonna 2022 (10 vuonna 2021). Niistä viisi kuvasti tyytymättömyyttä ja neljä oli tiedustele- vaa asiointia. Palautteista seitsemän koski kunnan sosiaalipalveluja, yksi kunnan yksityiseltä toimijalta ostamaa sosiaalipalvelua ja yksi Kelan palveluja.

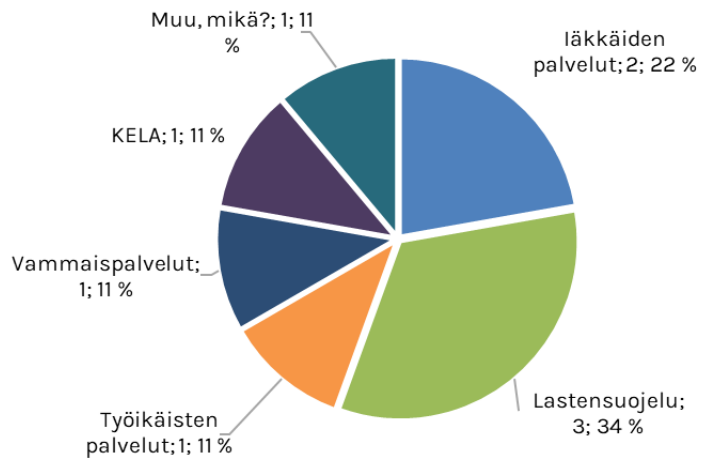
Sosiaalihuollon palvelutehtävittäin tarkasteltuna asiointit koskivat lastensuojelua (3 kertaa) tai iäkkäiden palveluja (2 kertaa). Työkäisten palvelut, vammaispalvelut ja Kela olivat jokai- nen kerran palautteen kohteena.

Samassa asiassa voi olla monta yhtey- denoton syytä (kuva 56). Yleisimmin asiointin taustasyynä oli tiedontarve sosiaalipalveluista (8 kertaa). Palvelun toteuttaminen tuli esiin viidessä pa- lautteessa, kohtelu neljässä. Itsemää- räämisoikeutta, tietosuoja ja päätök- siä koskevaa palautetta tuli jokaista kaksi kertaa. Päätöksiä koskevan pa- lautteen määrä laski edellisestä vuo- desta (5 vuonna 2021).

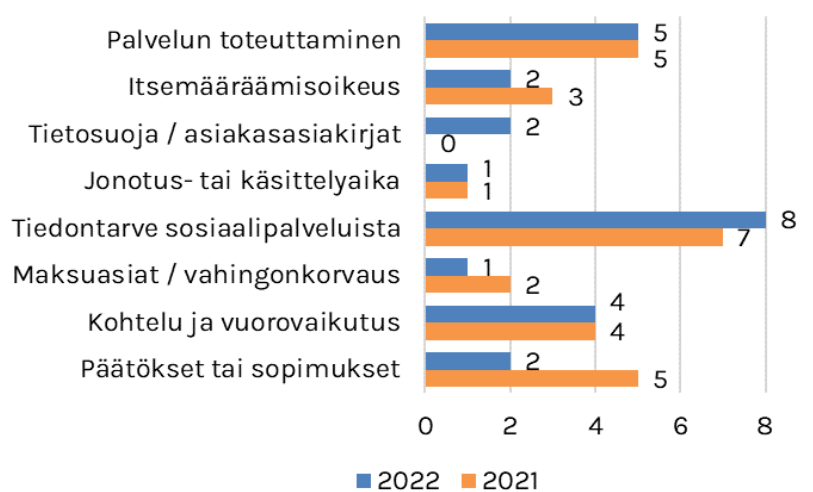
Muistutukset, kantelut ja muutok- senhakutiedot on koottu [lukuun 5](#).



Kuva 54. Uurainen: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004-2022.



Kuva 55. Uurainen: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2022 (lkm, %)



Kuva 56. Uurainen: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenotossyyt vuosina 2022 ja 2021 (lkm)

WIITAUNIONI: PIHTIPUDAS JA VIITASAARI

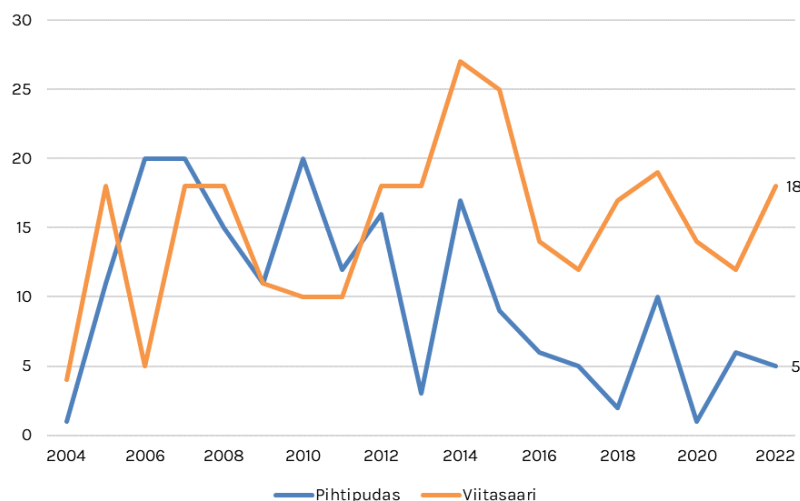
Sosiaaliamiesasioiden määrä kasvoi Wiitaunionissa hieman vuonna 2022: Pihtiputaalta otettiin yhteyttä viisi kertaa ja Viitasaarelta tuli 18 yhteydenottoa eli yhteensä 23 (yhteensä 18 kertaa vuonna 2021). Tiedustelusta oli kyse kuudessa yhteydenotossa ja tyytymättömyys palveluihin aiheutti 17 asiointia. Suurin osa (18) asioista koski kuntien omia sosiaalipalveluja.

Kuva 58 näyttää Wiitaunionista tulleet asiat sosiaalihuollon palvelutehtävittäin. Suurin osa yhteydenotoista (9) koski lastensuojelua. Työikäisten palvelut olivat kyseessä kuudessa palautteessa ja iäkkäiden palvelut kolmessa. Päihdehuolto ja perheoikeudelliset palvelut olivat kummatkin esillä yhdessä asiointissa.

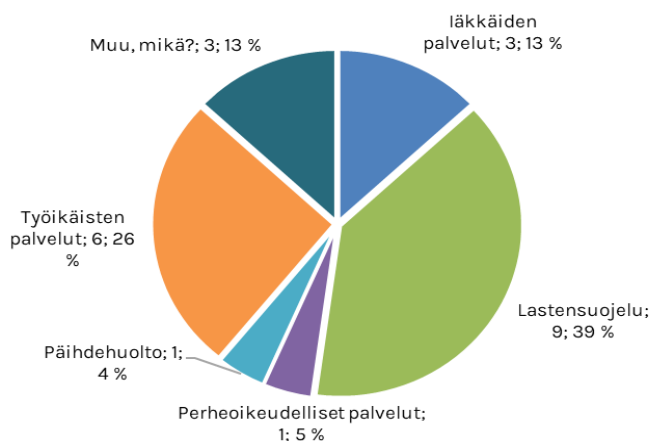
Sosiaalipalveluittain tarkasteltuna yhteydenotto kohdentui useimmiten sosiaalityöhön (14 kertaa). Mielenterveystyö oli kyseessä neljässä tilanteessa, kotihoito ja toimeentulotuki kolmessa. Sosiaaliohjaus tuli esiin kaksi kertaa. Palautetta annettiin yhteensä 11 sosiaalipalvelusta. Muista palveluista oli kyse viidessä tilanteessa.

Samassa asiointissa voi olla useita yhteydenottoon johtaneita syitä. Sosiaalipalveluja koskeva tiedontarve (15 kertaa) ja palvelun toteuttaminen (13) olivat useimmiten yhteydenottojen syynä. Kolmanneksi yleisin syy oli kohtelu ja vuorovaikutus (12 kertaa), jonka määrä on kolminkertaistunut edellisestä vuodesta (4 vuonna 2021). Myös jonotus- tai käsittelyaikaa koskevan palautteen määrä kasvoi vuodesta 2021 (9 > 5).

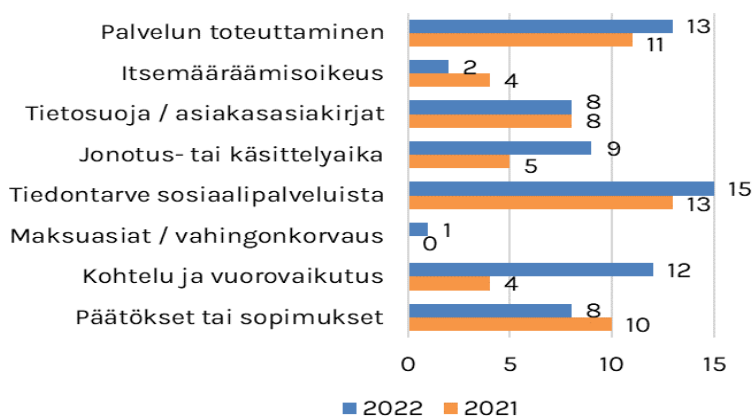
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu lukuun 5.



Kuva 57. Wiitaunioni: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2004-2022



Kuva 58. Wiitaunioni: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2022 (Ikm, %)



Kuva 59. Wiitaunioni: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenotto-syyt yhteensä vuosina 2022 ja 2021.

ÄÄNEKOSKI

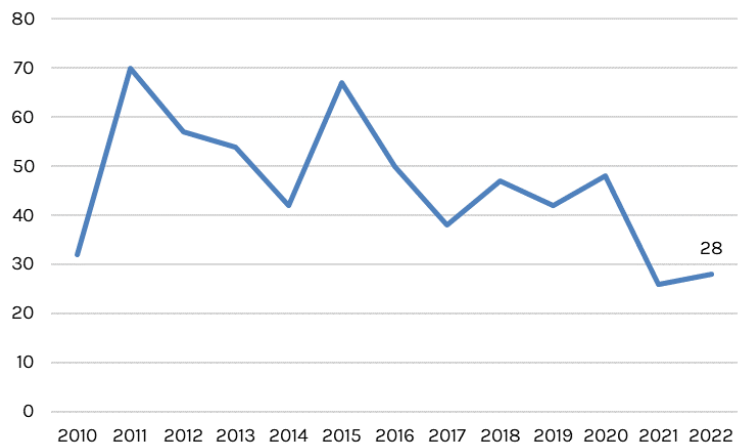
Äänekoskelta sosiaaliamiehelle tuli 28 asiaa vuonna 2022 (26 vuonna 2021). Asiain luonne oli tiedustelua 11 ja tyytymättömyyttä 17 asiassa. Kunnan omasta sosiaalipalvelusta oli kyse 24 kertaa ja neljässä kyse oli muista palveluista kuten terveydenhuollosta tai talous- ja velkaneuvonnasta.

Äänekoskella palaute koski sosiaalialan palvelutehtävistä useimmiten perheoikeudellisia palveluja (6 kertaa) tai työikäisten palveluja (6). Lastensuojelua ja iäkkäiden palvelut olivat kummatkin yhteydenottojen taustalla neljä kertaa. Lastensuojelun osuus palautteesta on laskenut edellisestä vuodesta, jolloin se oli aiheena lähes puolessa yhteydenotoista (46 % ja 12 kertaa vuonna 2021). Lisäksi lapsiperheiden palvelut olivat taustalla kolmessa asiassa ja vammaispalvelut kahdessa.

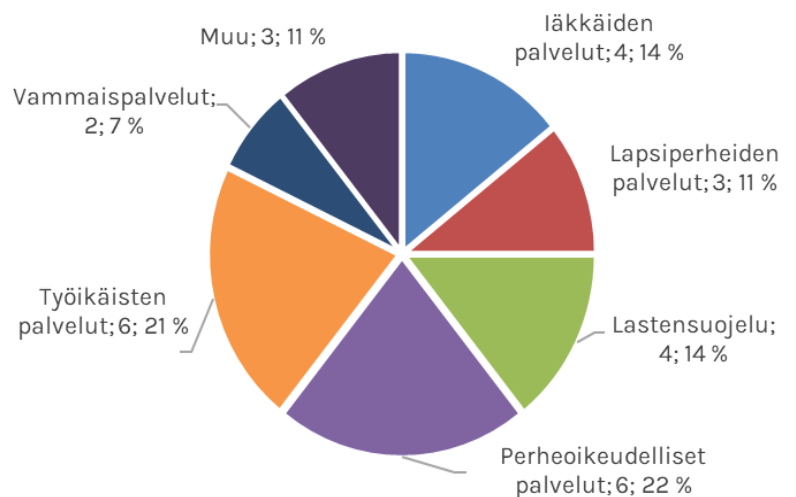
Sosiaalipalveluittain tarkasteltaessa eniten palautetta tuli sosiaalityöstä (13), joista 6 liittyi perheoikeudellisiin palveluihin. Lapsen huollon ja tapausoikeuden turvaamiseen sekä toimeentulotukeen liittyvää palautetta tuli kummissakin neljässä asiassa. Asiakkaan raha-asioiden hoitaminen, kotihoito ja omaishoidon tuki olivat jokainen aiheena kolme kertaa. Kaikkiaan palautetta tuli 16 eri sosiaalipalvelusta.

Kuvaan 62 on koottu yhteydenottosyyt vuosilta 2022 ja 2021. Yhdessä asiassa voi olla monia yhteydenottosyytiä. Tiedontarve sosiaalipalveluista oli yleisin syy yhteydenottoon (18 kertaa), palvelun toteuttaminen (17), kohtelu ja vuorovaikutus (15) ja päätökset yhdeksän kertaa.

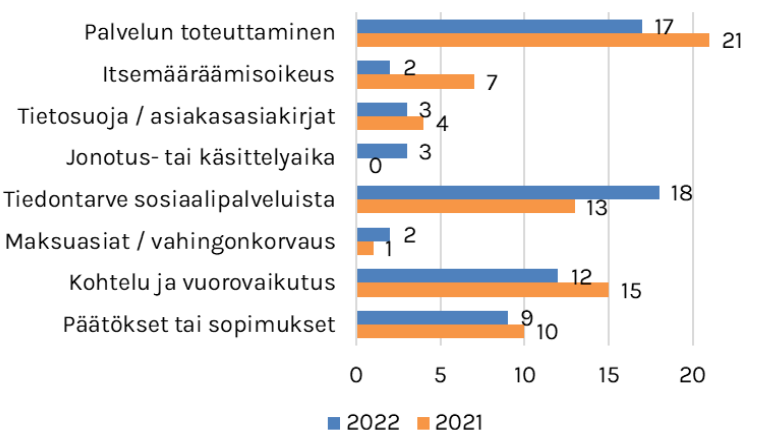
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakutiedot on koottu [lukuun 5](#).



Kuva 60. Äänekoski: Sosiaaliamiesasiat vuosina 5/2010-2022



Kuva 61. Äänekoski: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2022 (Ik, %)



Kuva 62. Äänekoski: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2022 ja 2021 (Ik)

LÄHTEET JA VIITTEET

Finlex. Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista. Katsottavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230739>

Kela 2023. Toimeentulotuki. Katsottavissa: <https://www.kela.fi/etti/Toimeentulotuki.pdf?version=1678500367777>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2023. Vammaispalvelulain uudistus voimaan 1.10.2023. Katsottavissa: <https://stm.fi/-/vammaispalvelulain-uudistus-voimaan-1.10.2023>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Asiakirjojen syntykonteksti. Katsottavissa: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/sosiaalihuollon-tiedonhallinta/palvelutuotannon-toiminnalliset-maarittelyt/sosiaalihuollon-palvelutehtavat-ja-sosiaalipalvelut>

Vanjusov, Heidi 2022. Saatavilla, mutta ei saavutettavissa? Sosiaalioikeudellinen tutkimus päihdepalveluihin pääsystä. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies, 281. Katsottavissa:

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-4625-6>

Diaesitys: <https://www.eapn.fi/wp-content/uploads/2022/11/Heidi-Vanjusov-UEF-esitys-EAPN-Fin-yleiskokous-2022.pdf>

LIITTEET

Liite 1. Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2022 selvitystä varten

Muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettely

1. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2022 (kpl)
2. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää oikaisuvaatimusta lautakunta/jaosto käsitteli vuonna 2022 (kpl)
3. Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta/jaosto muutti/palautti uudelleenkäsittelyyn vuonna 2022 (kpl)
4. Kuinka monesta lautakunnan/jaoston päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen vuonna 2022 (kpl)
5. Kuinka monta lautakunnan/jaoston päätöstä hallinto-oikeus muutti/palautti vuonna 2022 (kpl)
6. Kuinka monta kuntanne sosiaalihuollon asiakkaan tekemää valitusta vuonna 2022 korkein hallinto-oikeus
 - a. ratkaisi (kpl)
 - b. joista asiakkaan eduksi (kpl)
7. Käsityksenne hyvinvointialueen suunnittelusta: Missä määrin valmistelussa on otettu huomioon sosiaaliasiamiehen vuoden 2021 selvityksen suosituksia ([linkki suositukseen, pdf](#))?
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. Sosiaaliamiehen tilastointilomake 2022

1. Päivämäärä

2. Kuukausi

3. Yhteydenottaja

- a. Sosiaalihuollon asiakas
- b. Omainen / läheinen / edustaja
- c. Henkilöstö
- d. Muu, kuka?

4. Yhteydenottotapa

- a. Puhelin
- b. Sähköposti, Turvaposti, Suomi.fi-asiointitili
- c. Tapaaminen ilman ajanvarausta
- d. Kirje/kirjallinen yhteydenotto
- e. Muu, mikä?

5. Yhteydenottajan kieli

- a. Suomi
- b. Ruotsi
- c. Englanti
- d. Muu, mikä?

6. Tapahtuman kohde

- a. Mies
- b. Nainen
- c. Alaikäinen
- d. Perhe
- e. Muu, kuka?
- f. Ei tietoa

7. Kunta

8. Sosiaalihuollon palvelutehtävä

- a. Iäkkäiden palvelut
- b. Lapsiperheiden palvelut
- c. Lastensuojelu
- d. Perheoikeudelliset palvelut
- e. Päihdehuolto
- f. Työikäisten palvelut
- g. Vammaispalvelut
- h. Koulukuraattori / koulun sosiaalityö
- i. Varhaiskasvatus
- j. KELA
- k. Muu, mikä?

9. Julkinen / yksityinen sosiaalipalvelu

- a. Kunnan sosiaalipalvelu
- b. Kunnan toiselta kunnalta ostama sosiaalipalvelu
- c. Kuntayhtymän tai vastaavan sosiaalipalvelu
- d. Yksityinen sosiaalipalvelu kunnan ostopalveluna

- e. Yksityinen sosiaalipalvelu
- f. KELA
- g. Muu, mikä?
- h. Ei tietoa

10. Sosiaalipalvelut (voit valita useita samaan palvelutehtävään kuuluvia)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Adoptioneuvonta | <input type="checkbox"/> Palveluasuminen |
| <input type="checkbox"/> Ammatillinen perhehoito | <input type="checkbox"/> Perheasioiden sovittelu |
| <input type="checkbox"/> Asiakkaan raha-asioiden hoitaminen | <input type="checkbox"/> Perhehoito |
| <input type="checkbox"/> Asunnon muutostyö | <input type="checkbox"/> Perhekuntoutus |
| <input type="checkbox"/> Ensikotipalvelu | <input type="checkbox"/> Perhetyö |
| <input type="checkbox"/> Henkilökohtainen apu | <input type="checkbox"/> Puolison elatusavun turvaaminen |
| <input type="checkbox"/> Isyyden selvittäminen | <input type="checkbox"/> Päivätoiminta |
| <input type="checkbox"/> Jälkihuolto * | <input type="checkbox"/> Sijaishoito |
| <input type="checkbox"/> Kasvatus- ja perheneuvonta | <input type="checkbox"/> Sopeutumisvalmennus |
| <input type="checkbox"/> Kehitysvammahuolto * | <input type="checkbox"/> Sosiaalinen kuntoutus |
| <input type="checkbox"/> Kotihoito | <input type="checkbox"/> Sosiaalinen luototus |
| <input type="checkbox"/> Kotipalvelu | <input type="checkbox"/> Sosiaaliohjaus |
| <input type="checkbox"/> Kotoutumisen edistäminen | <input type="checkbox"/> Sosiaalipäivystys |
| <input type="checkbox"/> Kriisityö | <input type="checkbox"/> Sosiaalityö |
| <input type="checkbox"/> Kuntouttava työtoiminta | <input type="checkbox"/> Tapaamisten valvonta |
| <input type="checkbox"/> Kuntoutusohjaus | <input type="checkbox"/> Tehostettu palveluasuminen |
| <input type="checkbox"/> Laitospalvelu | <input type="checkbox"/> Tehostettu perhetyö |
| <input type="checkbox"/> Lapsen elatusavun turvaaminen | <input type="checkbox"/> Tilapäinen asuminen |
| <input type="checkbox"/> Lapsen huollon ja tapaamiskohteen turvaaminen | <input type="checkbox"/> Toimeentulotukipalvelu |
| <input type="checkbox"/> Lapsen yksityisen sijoituksen valvonta | <input type="checkbox"/> Tuettu asuminen |
| <input type="checkbox"/> Liikkumista tukeva palvelu | <input type="checkbox"/> Tukisuhdetoiminta |
| <input type="checkbox"/> Lomanviettopalvelu | <input type="checkbox"/> Turvakotipalvelu |
| <input type="checkbox"/> Läheistään hoivaavan henkilön vapaa | <input type="checkbox"/> Työhönvalmennus |
| <input type="checkbox"/> Mielenterveystyö * | <input type="checkbox"/> Työllistymistä tukeva toiminta |
| <input type="checkbox"/> Omaishoidon tuki | <input type="checkbox"/> Työtoiminta |
| | <input type="checkbox"/> Vertaistukitoiminta |
| | <input type="checkbox"/> Äitiyden selvittäminen |
| | <input type="checkbox"/> Muu, mikä? |

11. Yhteydenoton luonne

- a. Tiedustelu
- b. Tyytymättömyys
- c. 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. Toimenpiteet 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 2022 (2021) (lkm, %)

	lääkäiden palvelut	Lapsiperheiden palvelut	Lastensuojelu	Perheoikeudelliset palvelut	Päihdehuolto	Työikäisten palvelut	Vammaispalvelut	Koulun sosiaalityö	Varhaiskasvatus	KELA	Muu palvelu	Yhteensä	%
Hankasalmi	1 (8)	0 (0)	4 (2)	0 (0)	1 (0)	3 (8)	0 (2)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (3)	12 (23)	3,03 %
Joutsa	3 (1)	0 (0)	2 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (2)	5 (5)	1,26 %
Jyväskylä	22 (19)	4 (9)	60 (50)	6 (10)	0 (2)	29 (17)	22 (33)	0 (0)	1 (6)	6 (19)	13 (18)	163 (183)	41,26 %
Jämsä	0 (5)	0 (1)	14 (17)	1 (1)	0 (0)	7 (11)	9 (11)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (5)	33 (51)	8,35 %
Kannonkoski	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0,25 %
Karstula	0 (2)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	3 (4)	0,75 %
Keuruu	4 (6)	0 (0)	3 (3)	0 (4)	1 (0)	6 (1)	3 (4)	0 (0)	0 (0)	0 (2)	4 (1)	21 (21)	5,31 %
Kinnula	0 (0)	2 (1)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (2)	1,26 %
Kivijärvi	1 (2)	0 (0)	1 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	3 (3)	0,75 %
Konnevesi	1 (1)	0 (0)	0 (1)	1 (2)	0 (1)	0 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	3 (7)	0,75 %
Kuhmoinen	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 %
Kyyjärvi	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0,25 %
Laukaa	5 (5)	0 (2)	2 (4)	1 (1)	0 (0)	4 (2)	3 (3)	0 (0)	0 (0)	1 (4)	2 (2)	18 (23)	4,55 %
Luhanka	0 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (3)	0,25 %
Multia	1 (5)	0 (0)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	8 (6)	2,02 %
Muurame	1 (3)	0 (1)	5 (3)	1 (2)	0 (0)	2 (2)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	14 (12)	3,54 %
Petäjävesi	5 (4)	1 (1)	5 (2)	0 (1)	0 (0)	3 (0)	5 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	19 (11)	4,81 %
Pihtipudas	0 (2)	0 (0)	2 (4)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	5 (6)	1,26 %
Saarijärvi	4 (4)	0 (0)	2 (4)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (3)	0 (0)	0 (1)	1 (0)	1 (3)	10 (16)	2,53 %
Toivakka	0 (5)	0 (1)	6 (1)	3 (0)	0 (0)	4 (4)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (1)	15 (13)	3,79 %
Uurainen	2 (4)	0 (0)	3 (3)	0 (1)	0 (2)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	9 (10)	2,27 %
Viitasaari	3 (0)	0 (3)	7 (7)	0 (0)	1 (0)	5 (0)	0 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	18 (12)	4,55 %
Äänekoski	4 (4)	3 (0)	4 (12)	6 (3)	0 (0)	6 (2)	2 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (3)	28 (26)	7,08 %
Yhteensä	58 (81)	11 (20)	126 (115)	21 (28)	3 (5)	75 (53)	53 (63)	0 (1)	1 (8)	13(26)	34 (39)	395 (439)	
Kunnat %	14,68 %	2,78 %	31,89 %	5,31 %	0,75 %	18,98 %	13,41 %	0 %	0,25 %	3,29	8,60 %	100 %	
Muu kunta	0 (1)	0 (0)	7 (6)	2 (3)	0 (0)	2 (3)	4 (2)	0 (0)	2 (0)	0 (3)	5 (1)	22 (19)	
Kaikki yht.	58 (82)	11 (20)	133 (121)	23 (31)	3 (5)	77 (56)	57 (65)	0 (1)	3 (8)	13 (29)	39 (40)	417 (458)	
Kaikki yht. %	13,90 %	2,63 %	31,89 %	5,51 %	0,71 %	18,46 %	13,66 %	0 %	0,71 %	3,11 %	9,35 %	100 %	

