



**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS  
KAINUUN SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON KUNTAYHTYMÄLLE  
VUODELTA 2019**



## SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA VUONNA 2019

Sosiaaliasiamiestoiminta on ollut kuntien lakisääteinen tehtävä vuodesta 2001. Tehtäväkuva on tarkemmin määritelty laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Niin sanottu asiakaslaki on yleislaki, jossa säädetään asiakkaan osallisuuteen, kohteluun sekä oikeusturvaan liittyvistä keskeisistä oikeudellisista periaatteista, kuten oikeudesta hyvään huoltoon ja kohteluun sekä oikeudesta tietoon. Asiakaslaki ei säädi asiakkaan oikeuksista palveluihin tai etuuksiin vaan kyseessä on menettelytapoja sekä mm. sosiaalihuollon asiakkaan tietosuojaa koskeva laki, jolla pyritään mahdollisimman hyvään palveluun asiakasprosessin aikana.

Sosiaaliasiamiespalvelua käyttävät Kajaanin, Sotkamon, Kuhmon, Paltamon, Ristijärven, Hyrynsalmen sekä Suomussalmen asukkaat. Sosiaaliasiamiehen voivat olla yhteydessä asiakas, hänen omaisensa, muu läheinen tai henkilökunnan edustaja. Sosiaaliasiamiehen tulee olla riippumaton ja puolueeton toimija.

Valmisteilla ollut laki uudeksi potilas- ja asiakaslaiksi ei tullut voimaan maakunta- ja sote uudistuksen kaatuessa. Uuden lain yhtenä painopistealueena olisi ollut selkeyttää itsemääräämisoikeutta koskevia säännöksiä, parantaa asiakkaan perusoikeuksia sekä antaa myös työntekijöille selkeitä sääntöjä oman toiminnan tueksi toteutettaessa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja.

Sosiaaliasiamiehen selvitys on vuosittain laadittava julkinen asiakirja jossa pohditaan asiakkaan oikeusturvaan liittyviä kysymyksiä. Selvitys on myös yksi osa asiakaspalautejärjestelmää. Monimuotoisen palautejärjestelmän kautta on mahdollisuus kehittää ja suunnitella toimintaa, sekä lisätä asiakkaiden osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuutta.

Selvityksen tarkoituksena ei ole arvostella tai loukata kenenkään tekemää työtä vaan tuoda näkyväksi asiakkaiden kokemuksia asiakasprosessista ja pohtia palautteen kautta saatua palvelujärjestelmään sisältyvää problematiikkaa sekä toiminnan kehittämistä. Selvitys kuvaa sosiaalipalvelujen tilaa sellaisena kun se palautteen perusteella välittyy sosiaaliasiamiehelle.

Asiakkaille on edelleenkin epäselvää mihin tahoihin heidän tulisi olla yhteydessä jos asiaan hoidossa viranomaisten kanssa on selvitettävää. Usein asiakkaat ovat ensikädessä yhteydessä valvovaan viranomaiseen kuten aluehallintovirastoon, Valviraan tai sosiaali- ja terveysministeriöön, joista asiakkaan asia siirretään tarpeen mukaan käsiteltäväksi paikalliselle tasolle.

Vuonna 2019 asiakasyhteydenottoja oli yhteensä 465, joista yksittäisiä asiakkaita oli 180. Yhteydenottojen määrä oli suunnilleen samalla tasolla edellisvuoteen verrattuna, jolloin yhteydenottoja yhteensä oli 480, joista yksittäisten asiakkaiden osuus oli 177. Yhteydenotot liittyivät edellisvuosien tapaan mm. palveluiden ja etuuksien hakemiseen, kielteisiin päätöksiin sekä muutoksenhakuun, asian viivytyksettömään käsittelyyn sekä muihin menettelytapoihin sosiaalihuollossa.

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymässä tavoitellut säästöt vaikuttavat myös asiakkaiden arkeen. Erilaisilla säästöjä tuovilla ratkaisuilla ja linjanvedoilla tulisi kuitenkin arvioida niiden pidemmän aikavälin vaikutuksia eri näkökulmista säästöjen todellisten vaikutusten arvioimiseksi.



## MUISTUTUKSET JA KANTELUT

**Muistutusmenettelyn** tarkoituksena on ratkaista menettelyyn liittyviä kysymyksiä paikallisella tasolla suhteellisen nopealla aikataululla, sekä kiinnittää huomio sosiaalihuollon palvelujen laatuun. Muistutusten kautta on myös mahdollisuus saada tietoa mahdollisista sosiaalihuollon järjestämisen epäkohdista ja antaa vastaus asiakkaan kokemaan epäkohtaan.

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta tekemästä kantelua asiassaan. Valvontaviranomainen voi kuitenkin siirtää sille osoitetun kantelun käsiteltäväksi ensisijaisesti muistutuksena sille sosiaalihuollon toimintayksikölle, jota asia koskee. Muistutuksen käsittelyaika on vakiintuneen käytännön mukaan 1-4 viikkoa ja asian vaatiessa enemmän selvitystyötä 1-2 kuukautta.

Sosiaalihuollon vastuualueilta saatujen tietojen mukaan muistutuksia käsiteltiin yhteensä 11 ja kaikkiin annettiin vastaus määräaikojen sisällä. Vammaispalveluiden osalta luku voi olla puutteellinen. Annettujen tietojen mukaan käsiteltyjen muistutusten määrä oli huomattavasti pienempi kuin edellisvuonna, jolloin vastaava luku oli 23.

Vanhuspalveluiden ympärivuorokautiset hoivapalvelut käsitteli yhteensä 3 muistutusta ja kotiin annettavien palveluihin liittyviä muistutuksia ei ollut. Myöskään ostopalvelut ja palveluohjausvastuualueen palveluihin liittyviä muistutuksia ei ollut.

Aikuissosiaalityössä käsiteltiin yhteensä 2 muistutusta. Lastensuojelun vastuualueella oli yhteensä 3 muistutusta, joista 2 koski lastensuojelutyötä ja 1 sosiaalipäivystystä. Kehitysvammahuollossa käsiteltiin yksi muistutus, jossa asiakkaan tekemä kantelu siirrettiin käsiteltäväksi ensisijaisesti muistutuksena. Vammaispalveluista saadun tiedon mukaan siellä käsiteltiin 2 muistutusta.

Pohjois-Suomen aluehallintovirastossa ratkaistiin yhteensä 13 **hallintokantelua**, joista 3 liittyi lastensuojeluun, 1 lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen, 2 toimeentulotukeen, 2 kehitysvammaisten erityishuoltoon ja 4 liikkumista tukeviin palveluihin. Edellisvuonna kanteluratkaisuja annettiin yhteensä 18. Muiden laillisuusvalvojien kanteluratkaisusta koskien Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän sosiaalihuollon toimintaa ei ole tietoa.

## MUUTOKSENHAKU

**Oikaisuvaatimuksia** käsiteltiin yksilöasiainjaostossa yhteensä 50. Toimeentulotukea koskevia oikaisuvaatimuksia tehtiin yhteensä 16 ja yksi koski sosiaalista luottoa. Lastensuojelun avohuollon tukitoimiin liittyviä oikaisuvaatimuksia oli 3, koskien mm. tukihenkilö- ja tukiperhetoimintaa.

Vammaispalvelujen osalta oikaisuvaatimuksia tehtiin yhteensä 18 ja ne koskivat mm henkilökohtaista apua, kuljetuspalveluja ja asunnon muutostöitä. Lisäksi vammaispalveluissa tehtyihin omaishoidon tukea koskeviin päätöksiin haettiin oikaisua 7 kertaa, näistä 2 koski omaishoidon tuen vapaiden järjestämistä. Ikäihmisten palveluihin liittyviä oikaisuvaatimuksia oli yhteensä 4.

Oikaisuvaatimusten määrässä oli pientä kasvua edellisvuoteen verrattuna jolloin vastaava luku oli 44.



Laki oikeudenkäynnistä hallintoasioissa tuli voimaan 1.1.2020 jolla korvattiin aikaisempi hallintolainkäyttölaki. Merkittävä muutos sosiaalihuollon asiakkaita koskien liittyy nyt jatkovalitukseen; Nykyisin HAO:n päätöksiin saa hakea muutosta vain jos KHO antaa valitusluvan. Tämä koskee myös kunnan erityiseen järjestämisvelvollisuuteen kuuluvia palveluja. Tahdonvastaisessa huostaanotossa säilyy kuitenkin nykyinen valituslupamenettely.

YAJ teki 15.5.19 päätöksen, jonka mukaan hallinto-oikeuden tai korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisut menevät suoraan vastuualueille. 15.5.19 mennessä HAO oli ratkaissut 2 ja KHO 3 vammaispalveluja koskevaa valitusta. Myöhemmistä hallintotuomioistuinten ratkaisuksista ja ratkaisujen asiasisällöstä ei tässä asiakirjassa ole tarkempaa tietoa.

Päätöksenteossa sekä hallintotuomioistuinten ratkaisuihin merkittävää on se, kuinka tärkeästä palvelusta tai etuudesta asiakkaalle kussakin tapauksessa on kyse ja miten yksilölliset tarpeet ja olosuhteet huomioidaan. Kunkin palvelun tai etuuden tarvitsevuutta voidaan kuitenkin tulkita monin tavoin.

## KUNTAKOHTAISET ASIAKASYHTEYDENOTOT

Yhteydenotot	Kajaani	Sotkamo	Kuhmo	Paltamo	Hyrnsalmi	Ristijärvi	Suomussalmi	Yhteensä
Aikuissosiaalityö	12	3	2	0	1	0	4	22
Vanhuspalvelut	19	4	8	5	0	2	15	53
Vammaispalvelut	17	4	5	0	0	0	9	35
Kehitysvammahuolto	4	3	2	0	0	0	0	9
Lastensuojelu	10	4	2	3	0	0	3	22
Lapsen huolto ja tapaamisoikeus	7	4	3	0	0	0	0	14
Muu	14	2	2	1	0	2	4	25
<b>Yhteensä</b>	<b>83</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>26</b>	<b>180</b>

## Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityön osalta asiakasyhteydenottoja oli hieman vähemmän kuin edellisvuonna ja suurin osa niistä liittyi ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen kielteisiin päätöksiin sekä siihen liittyvään muutoksenhakuun. Joissain tapauksissa yhteydenottaja oli naapuri, sukulainen tai muu läheinen, joka oli huolissaan henkilön selviytymisestä kodissaan muistisairaudesta, päihdeongelman, häiritsevän käyttäytymisen tai muun syyn vuoksi. Haasteellista näissä tilanteissa on se, että usein apua tarvitseva henkilö ei itse näe tarvetta minkäänlaiseen ulkopuoliseen apuun.

Edellisvuosien tapaan asumisen ongelmat, velkaantuminen, heikko talouden hallinta ja päihdeongelmat näyttivät todennäköisinä syinä asiakkaiden huonoon elämänhallintaan ja taloudelliseen ahdinkoon joko yhdessä tai erikseen. Työllisyyttä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta ei yhteydenottoja edellisvuosien tapaan ollut.



## **Ikäihmisten palvelut**

Valtakunnan tasolla vanhustenhuollossa havaittujen epäkohtien keskiössä olivat yksityiset asumispalveluja tuottavat hoivayritykset. Kainuun soten alueella sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa tämä ei juurikaan näkynyt. Yhteydenotot koskivat ainoastaan neljää yksityistä asumispalvelujen tuottajaa ja näistä useat koskivat yhtä yksityistä palveluntuottajaa. Kaikista vanhustenhuollon yhteydenotoista (53) asumispalvelujen osuus oli 19. Yhteydenottaja oli joko asiakkaan omainen, muu läheinen tai joku palveluyksiön henkilökunnasta. Huolenaiheeksi nousivat mm. henkilökunnan riittävyys, hoidon laatu, asiakkaiden turvallisuus tai tarpeen mukainen terveydenhuollon palveluihin pääsy jos asiakkaan voinnissa tai terveydentilassa havaittiin muutoksia.

Asumispalvelujen järjestäminen toimivanana kokonaisuutena on monitasoinen ja laaja-alainen; siihen liittyy mm toimiva esimiestyö, työ- ja toimintakäytäntöjen jatkuva kehittäminen, henkilökunnan riittävyys suhteessa palvelutarpeeseen, tiedonkulku sekä omavalvontasuunnitelman käyttöönotto käytännön tasolla.

Kotiin annettavien palvelujen osalta edellisvuosin tapaan sille nousi kotiin annettavien palvelujen riittävyys. Viranomaisilla, asiakkaalla ja asiakkaan omaisilla voi olla eriävä näkemys kotiin annettavien palvelujen riittävydestä. Myös kotihoidon tukipalvelujen riittävydestä käytiin keskustelua. Asiakstarvetta arvioitaessa tulisi miettiä asiakkaan kokonaistilanne sekä milloin asiakkaan kotona asuminen tuettunakaan ole asiakkaan edun mukaista.

Vaikka palvelujärjestelmää on uudistettu viime vuosikymmenillä siten, että palveluja tarjotaan entistä enemmän asiakkaan kotiin, on erilaisilla asumispalveluratkaisuilla edelleenkin keskeinen asema koko palvelujärjestelmässä. Myös vanhuspalvelulain yleisissä periaatteissa mainitaan keskeisinä laadukkaat, riittävät ja oikea-aikaiset palvelut.

Muut vanhustenhuollon yhteydenotot koskivat palvelutarpeen arvioimista, edunvalvontaa, edunvalvontavaltuutusta sekä omaisen oikeutta saada asiakasta koskevia asiakirjoja. Vanhuspalvelujen alla tehtyjä omaishoidon tukea koskevia yhteydenottoja oli yhteensä 10, jotka liittyivät lähinnä omaishoidon tuen hakemiseen sekä vapaapäivien järjestämiseen.

## **Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto**

Yhteydenotot koskivat vammaispalvelulain mukaisten palvelujen hakemista, muutoksenhakua tai edunvalvonnan päätöksen lakkauttamista. Omaishoidon tuen osalta kysymykset liittyivät päätöksenteon viivästymistä, lakisääteisten vapaapäivien määrää sekä järjestämistapaa. Muita kysymyksiä olivat työntekijöiden tavoitettavuus, henkilökohtaisen avun työsuhteeseen liittyvät kysymykset sekä palveluasumisen järjestäminen ja siihen liittyvät palvelut. Kehitysvammahuoltoon liittyen kysymyksiä nousi mm erityishuolto-ohjelman sisältö sekä asumispalvelut.

## **Lastensuojelu**

Useat yhteydenotot koskivat lastensuojeluilmoituksia sekä lastensuojeluprosessia; Asiakkailta saattaa olla käsitys, että ilmoituksen tekeminen automaattisesti johtaa lastensuojelun toimenpiteisiin. Ilmoituksen johdosta viranomaisilla on kuitenkin velvollisuus selvittää mahdollinen lastensuojelun tarve, jos se ei ole ilmeisen tarpeetonta. Ilmoitukseen liittyen usein kysyttiin myös oikeudesta tietää ilmoittajan henkilöllisyys ilmoittajan ollessa yksityishenkilö,



asiakkaan oikeusturvakeinoista perättömissä ilmoituksissa sekä ilmoittajan oikeudesta saada tietoja lastensuojelun toimenpiteistä tekemänsä ilmoituksen johdosta.

Asiakassuunnitelman tekeminen ja sisältö olivat myös esillä; Huolellisesti tehty asiakassuunnitelma selkeyttää asiakasprosessin menetelmiä ja tavoitteita, jonka perusteella on hyvä arvioida asetettujen tavoitteiden toteutumista. Se myös mahdollistaa asiakkaan osallisuuden ja on osa asiakkaan oikeusturvaa.

Asiakkaiden toiveena oli, että työntekijöillä olisi enemmän aikaa perheille ja yhteydenpitoa asiakasperheen ja työntekijöiden välillä toivottiin enemmän. Esillä olivat myös yhteydenpidon tavat lasta koskevissa asioissa. Muut yhteydenotot koskivat mm. yhteistyön toimivuutta, asiakasneuvottelujen tallentamista sekä itsenäistymisvarojen maksamista jälkihuollon päättyessä.

### **Lapsen huolto ja tapaamisoikeus**

Yhteydenotot koskivat lapsen huollon järjestämistä eron jälkeen, huoltoriitoja, tapaamisten toteutumista sekä valvottujen tapaamisten järjestämistä. Valitettavasti usein käy niin, että riitatilanteissa vanhempien välit ovat tulehtuneet ja ratkaisut lasta koskevissa asioissa joudutaan tekemään silloin kun kriisi on pahimmillaan. Riitaisissa eroissa voi olla vaikea nähdä tulevaisuuteen ja toimia lapsen edun mukaisesti. Vakiintuneet ratkaisut ja sovitut tapaamiskäytännöt pian eron jälkeen olisi lapsen kannalta hyvä ratkaisu.

Tiedonsaannin merkitys ja saadun tiedon ymmärtäminen korostuu silloin kun ollaan sopimassa lapsen huoltoa, tapaamista tai elatusta koskevia asioita. Ennen sopimusten tekemistä olisi hyvä varmistaa että asiasta sopivat osapuolet ovat varmasti ymmärtäneet ja hyväksyvät sen mitä ovat allekirjoittamassa.

Lapsenhuoltolain uudistus tuli voimaan 1.12.19. Uudistuneen lain tarkoituksena on parantaa lapsen edun toteutumista huolto- ja tapaamisoikeutta koskevissa asioissa. Muutoksia ovat mm. vuoroasumisesta sopiminen joko sopimuksella lastenvalvojien luona tai tuomioistuimen päätöksellä. Huoltajien velvollisuutena on myös myötävaikuttaa tapaamisten toteutumiseen sekä vaalia lapselle tärkeitä ihmissuhteita. Tuomioistuimen päätöksellä on mahdollisuus turvata tapaamisoikeuden toteutuminen uhkasakolla, jos vanhemman aikaisemman toiminnan perusteella voidaan epäillä, että tapaamiset eivät muutoin tule onnistumaan.

**Muut yhteydenotot** liittyivät edellisvuosien tapaan Kelan etuuksiin, edunvalvontaan sekä terveydenhuollon palveluihin. Kyselyjä tuli runsaasti myös edunvalvontavaltuutuksesta, jonka huolelliseen tekemiseen tulee kiinnittää huomio jotta se vastaisi tarkoitustaan.

22.3.2020 sosiaaliasiamies Tiina Komulainen