

Sisällysluettelo

OSALJAOS, 10.6.2020 12:30, Pöytäkirja

§ -3 Pöytäkirjan kansilehti (läsnäolijat)	1
§ -1 Pöytäkirjan kansilehti (vakiopykälät)	3
§ 24 Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2019	4
Liite: Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2019	7
§ 25 Lahden kaupungin vammaispoliittisen ohjelman päivitys 2021- 2024	62
Liite: Vammaisneuvoston esitys vammaispoliittisten linjausten päivittämisestä yhteistyössä ohjelmanteossa mukana olleiden kanssa	64
Liite: Vammaispoliittinen ohjelma 2017-2020	65
§ 26 Tiedoksi merkittävät asiat	88
§ 27 Muut asiat	89
§ 9998 Oikaisuvaatimusohjeet ja valitusosoitus	90

Osallisuuden ja hyvinvoinnin jaosto
Pöytäkirja

n:o 4/2020

Aika: 10.06.2020 klo 12.30 – 13.41

Paikka: Sähköinen kokous Teams-etäyhteyden välityksellä

Läsnä:

Varsinaiset jäsenet:

Sirkku Hildén, puheenjohtaja
Juha Rostedt, varapuheenjohtaja
Aleksi Mäntylä
Maria Mäkynen
Marju Markkanen
Francis McCarron

Puheenjohtajat:

Hannu Rahkonen

kaupunginvaltuuston puheenjohtaja

Viranhaltijat:

Mikko Komulainen

hyvinvointijohtaja

Poissa:

Mika Kari
Antti Holopainen
Jarkko Nissinen
Pekka Timonen

kaupunginvaltuuston I vpj
kaupunginvaltuuston II vpj
kaupunginvaltuuston III vpj
kaupunginjohtaja

Asiantuntijat:

Päivi Pitkänen
Tarja Laukkanen

erityisasiantuntija
sosiaaliasiamies, PHHYKY, asiantuntijaesittely
klo 12.33 – 12,57, sosiaaliasiamiehen selvitys
vuodelta 2019

Kirsikka Vaajakallio

johtava palvelumuotoilija, Hellon Oy,
asiantuntijaesittely klo 12.57-13.21, Lahden
osallisuus- ja lähidemokratiamalliluonnos

Tia Mäkinen

osallisuuskoordinaattori, asiantuntijaesittely klo
12.57-13.21, Lahden osallisuus- ja
lähidemokratiamalliluonnos

Pöytäkirjanpitäjä:

Tuula Seljas

valmistelusihteeri

OSALLISUUDEN JA HYVINVOINNIN JAOSTON puolesta:

Sirkku Hildén

Tuula Seljas

Pöytäkirja tarkastettu ja hyväksytty Lahdessa kesäkuun 15. päivänä 2020

Juha Rostedt

Marju Markkanen

Pöytäkirja on ollut nähtävillä Lahden kaupungin yleisessä tietoverkossa osoitteessa <http://www.lahti.fi>, kesäkuun 16. päivänä 2020; todistaa

Tuula Seljas

valmistelusihteeri

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Päätös: Puheenjohtaja totesi kokouksen lailliseksi ja päätösvaltaiseksi.

Pöytäkirjan tarkastajien valinta

Puheenjohtajan ehdotuksesta tämän pöytäkirjan tarkastajiksi valittiin osallisuuden ja hyvinvoinnin jaoston jäsenet Juha Rostedt ja Marju Markkanen.



Lahden kaupunki
Osallisuuden ja hyvinvoinnin jaosto

Päätöspäivämäärä
10.06.2020 § 24

Sosiaaliamiehen selvitys vuodelta 2019

D/1145/05.16.00.00/2020

Asian valmistelija /
Lisätietojen antaja

Erityisasiantuntija Päivi Pitkänen, puh. 044 482 0590

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Päätösehdotus

Hyvinvointijohtaja Mikko Komulainen

Osallisuuden ja hyvinvoinnin jaosto merkitsee tiedoksi sosiaaliamiehen selvityksen vuodelta 2019 ja lähettää sen edelleen tiedoksi kaupunginhallitukselle.

Perusteluosa

Sosiaaliamiehen lakisääteinen tehtävä on seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle. Sosiaaliamiehen selvitys perustuu asiakkaiden, heidän edustajiensa ja henkilöstön yhteydenottoihin sekä asioihin, joita on vuoden aikana tullut esille sosiaaliamiestoiminnassa. Selvitys ei siten ole alueen sosiaalihuollon kokonaiskuvaus eikä kuvaus sosiaalipalveluiden tilasta.

Sosiaaliamiehen tehtävänä (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 24 §) on neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta 23 §:n 1 momentissa tarkoitetun muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Vuosittaisen selvityksen välityksellä sosiaaliamies antaa asiakasyhteydenottojen kautta välittyvää palautetta ja sosiaalihuollon palveluita koskevia kehittämistarpeita. Sosiaaliamies toimii Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä Sosiaalialan osaamiskeskus Versossa. Verso tuottaa sosiaaliamiespalvelua koko Päijät-Hämeen alueelle sekä muutamille Itä- Uudenmaan kunnille.

Selvitys vuodelta 2019

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän alueelta otettiin yhteyttä sosiaaliamieheen 324 kertaa ja ne koskivat pääosin



Lahden kaupunki
Osallisuuden ja hyvinvoinnin jaosto

Päätöspäivämäärä
10.06.2020 § 24

hyvinvointikuntayhtymän omaa toimintaa ja palveluja. Yhteydenotoksi kirjataan yhden asiakokonaisuuden muodostava tapahtuma. Yhteydenottomäärät lisääntyivät 22 yhteydenotolla vuodesta 2018. Koko Päijät-Hämeen yhteydenotoista 71 prosenttia tuli Lahdesta. Yleisin yhteydenottotapa oli edelleen puhelinkontakti. Yhteydenotot jakautuivat lähes puoliksi tyytymättömyyden ja tiedustelun luonteisten yhteydenottojen kesken.

Asiakastyön tilastojen perusteella sosiaaliasiamiehen työ painottuu yleiseen neuvontaan. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot on tilastoitu vuonna 2019 sosiaalihuollon palvelutehtäväluokituksen mukaisesti. Eniten yhteydenottoja tuli Päijät-Hämeessä vammaispalveluista (22%), iäkkäiden palveluista (17 %) ja työikäisten palveluista (16 %). Varhaiskasvatukseen tai oppilas- ja opiskelijahuollon kuraattoripalveluihin liittyviä yhteydenottoja ei tullut yhtään vuonna 2019. Lähes 2/3 yhteydenotoista tuli sosiaalihuollon asiakkailta, palveluita hakevilta henkilöiltä tai niistä tiedustelevilta henkilöiltä.

Neuvonnan, ohjauksen ja asiakkaan asioiden selvittämistyön lisäksi sosiaaliasiamies avustaa tarvittaessa asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten laatimisessa sekä neuvoo muiden oikeusturvakeinojen käyttämisessä. Sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n mukaisten muistutusten määrä laski Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän osalta vuonna 2019. Muistutuksia oli 76 (v. 18 yht. 92). Kanteluita tehtiin hyvinvointikuntayhtymän alueella yhteensä 28, kun niitä vuonna 2018 oli 27. Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaista epäkohtaa tai ilmeistä epäkohdan uhkaa koskevia ilmoituksia tehtiin yhteensä viisi. Oikaisuvaatimusten määrä oli Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä vuonna 2019 yhteensä 167. Sosiaalihuollon palveluja koskevien viranhaltijapäätösten kokonaismäärä oli vuonna 2019 yhteensä 40.225.

Selvityksen luvussa 5 on sosiaaliasiamiehen huomioita ja kehittämisehdotuksia Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymää, Heinolaa ja Sysmää koskien. Huomiot ja kehittämisehdotukset koskevat palvelutarpeen arviointia, omatyöntekijyyttä, asiakastyön dokumentointia, työntekijöiden tavoitettavuutta sekä omaishoidon ja lapsiperheille tarjottavaa tukea. Selvitystä tullaan käsittelemään toimialojen esimies- ja henkilöstökokouksissa.

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto



3 (3)

Lahden kaupunki
Osallisuuden ja hyvinvoinnin jaosto

Päätöspäivämäärä
10.06.2020 § 24

Toimenpiteet Kaupunginhallitus

Liitteenä 1. Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2019

Hallitus

82 §

Sosiaaliasiamiehen selvitys 2019

D/858/05.00.02.00/2020

Perusteluosa

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (asiakaslaki) 2000/812 24 §:n mukaan kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies. Kahdella tai useammalla kunnalla voi olla yhteinen sosiaaliasiamies. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä sosiaaliasiamiespalvelut tuottaa sosiaalialan osaamiskeskus Verso – liikelaitos. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on mm. seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle. Liitteenä sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2019.

Sosiaaliasiamiehen selvitys perustuu asiakkaiden, heidän edustajiensa ja henkilöstön vuoden 2019 aikana tekemiin yhteydenottoihin sosiaaliasiamieheen sekä asioihin, joita on tullut muutoin esille asiainhoitotoiminnassa. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot antavat tietoa asiakkaiden kokemukista epäkohdista sosiaalihuollon palveluissa. Sosiaaliasiamiehen selvityksestä ei voi kuitenkaan päätellä sosiaalihuollon kokonaistilaa alueella, koska vain hyvin pieni osa sosiaalihuollon asiakkaita on yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Selvitystä tarkasteltaessa on huomioitava myös, että sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä vain silloin, kun palvelunkäyttäjä on jollain tapaa tyytymätön palvelutoimintaan tai tarvitsee tietoja sosiaalihuollon palveluista tai palvelunkäyttäjän oikeuksista. Sosiaaliasiamiehelle tulevat yhteydenotot ja niistä raportointi voidaan nähdä yhtenä tapana kerätä asiakaspalautetta sosiaalihuollon palveluista. Selvitys antaa tietoa asiakkaan näkökulmista ja ongelmalliseksi koetuista tilanteista sekä viitteitä ajankohtaiseksi nousseista asioista ja ilmiöistä. Sosiaaliasiamiehen selvitys on yksi tapa toteuttaa rakenteellista sosiaalityötä ja välittää asiakkaiden kokemuksia päättäjille, kuntalaisille, virkamiehille ja henkilöstölle.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän alueelta otettiin yhteyttä sosiaaliasiamieheen 324 kertaa ja ne koskivat pääosin hyvinvointikuntayhtymän omaa toimintaa ja palveluja. Yhteydenotoksi kirjataan yhden asiakokonaisuuden muodostava tapahtuma. Yhteydenottomäärät lisääntyivät 22 yhteydenotolla

vuodesta 2018. Koko Päijät-Hämeen yhteydenotoista 71 prosenttia tuli Lahdesta. Yleisin yhteydenottotapa oli edelleen puhelinkontakti. Yhteydenotot jakautuivat lähes puoliksi tyytymättömyyden ja tiedustelun luonteisten yhteydenottojen kesken. Asiakastyön tilastojen perusteella sosiaaliasiamiehen työ painottuu yleiseen neuvontaan. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot on tilastoitu vuonna 2019 sosiaalihuollon palvelutehtäväluokituksen mukaisesti. Eniten yhteydenottoja tuli Päijät-Hämeessä vammaispalveluista (22%), iäkkäiden palveluista (17 %) ja työikäisten palveluista (16 %). Varhaiskasvatukseen tai oppilas- ja opiskelijahuollon kuraattoripalveluihin liittyviä yhteydenottoja ei tullut yhtään vuonna 2019. Lähes 2/3 yhteydenotoista tuli sosiaalihuollon asiakkailta, palveluita hakevilta henkilöiltä tai niistä tiedustelevilta henkilöiltä.

Neuvonnan, ohjauksen ja asiakkaan asioiden selvittämistyön lisäksi sosiaaliasiamies avustaa tarvittaessa asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten laatimisessa sekä neuvoo muiden oikeusturvakeinojen käyttämisessä. Sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n mukaisten muistutusten määrä laski Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän osalta vuonna 2019. Muistutuksia oli 76 (v. 18 yht. 92). Muistutuksista 2/3 annettiin vastaus kuukauden aikana. Kanteluita tehtiin hyvinvointikuntayhtymän alueella yhteensä 28, kun niitä vuonna 2018 oli 27. Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaista epäkohtaa tai ilmeistä epäkohdan uhkaa koskevia ilmoituksia tehtiin yhteensä viisi. Oikaisuvaatimusten määrä oli Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä vuonna 2019 yhteensä 167. Sosiaalihuollon palveluja koskevien viranhaltijapäätösten kokonaismäärä oli vuonna 2019 yhteensä 40.225. Hallinto-oikeuteen tai korkeimpaan hallinto-oikeuteen tehtiin 21 valitusta (v. 18 yht. 58).

Selvityksen luvussa 5 on sosiaaliasiamiehen huomioita ja kehittämissuhteita Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymää, Heinolaa ja Sysmää koskien. Huomiot ja kehittämissuhteet koskevat palvelutarpeen arviointia, omatyöntekijyyttä, asiakastyön dokumentointia, työntekijöiden tavoitettavuutta sekä omaishoidon ja lapsiperheille tarjottavaa tukea. Selvitystä tullaan käsittelemään toimialojen esimies- ja henkilöstökokouksissa. Yhteistyötä tehdään myös sosiaaliasiamiehen kanssa toimintavuoden aikana.

Sosiaaliasiamies Tarja Laukkanen on esittelemässä sosiaaliasiamiehen selvitystä kokouksessa.

Hallitus

Liitteenä	Sosiaaliasiamiehen selvitys 2019
Esittelijä	Toimitusjohtaja Marina Erhola
Päätösehdotus	Hallitus merkitsee tiedoksi liitteenä olevan sosiaaliasiamiehen selvityksen ja edellyttää, että toimialojen toiminnassa ja kehittämistyössä huomioidaan selvityksessä esille nostettuja asioita. Selvitys toimenpiteistä tuodaan hallitukselle 30.9.2020 mennessä. Selvitys lähetetään kuntiin sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen lautakunnalle tiedoksi.
Päätös	Ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.
Asian valmistelija / Lisätietojen antaja	Toimialajohtajat Mika Forsberg puh. 044 719 5630 ja Anu Olkkonen-Nikula puh. 044 729 7982, sähköposti: etunimi.sukunimi@phhyky.fi
Toimenpiteet	Ote: Mika Forsberg, Anu Olkkonen-Nikula, kuntien kirjaamot, Kirsi Hännikäinen, Tiina-Leena Turkulainen
Muutoksenhaku	Muutoksenhakukielto

Otteen oikeaksi todistaa Lahdessa 18.05.2020

Arkistonhoitaja Armi Ingström

Lähettäjä: Laukkanen Tarja <Tarja.Laukkanen@phhyky.fi>

Lähetetty: 2. huhtikuuta 2020 11:45

Vastaanottaja: 'kirjaamo@sysma.fi' <kirjaamo@sysma.fi>; 'kirjaamo@heinola.fi' <kirjaamo@heinola.fi>; Kirjaamo <Kirjaamo@phhyky.fi>

Kopio: Veistilä Minna <minna.veistila@sysma.fi>; Leino, Eija <Eija.Leino@heinola.fi>;

'riitta.west@heinola.fi' <riitta.west@heinola.fi>; Olkkonen-Nikula Anu <Anu.Olkkonen-Nikula@phhyky.fi>;

'pirjo.manninen@heinola.fi' <pirjo.manninen@heinola.fi>; Forsberg Mika <Mika.Forsberg@phhyky.fi>;

Kuusinen-James Kirsi <Kirsi.Kuusinen-James@phhyky.fi>

Aihe: Sosiaaliasiamiehen v. 2019 selvitys tiedoksi kunnanhallitukselle/yhtymähallitukselle

Hei,

sosiaaliasiamiehen lakisääteinen tehtävä on seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Lähetän Heinolan kaupungille, Sysmän kuntaan ja Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle sosiaaliasiamiehen selvitysraportin vuodelta 2019 ja pyydän välittämään selvityksen tiedoksi kunnanhallitukselle/yhtymähallitukselle. Kiitän samalla kuntien ja hyvinvointiyhtymän henkilöstöä ja esimiehiä hyvästä yhteistyöstä menneellä toimintakaudella.

Selvityksestä voi antaa palautetta tämän linkin kautta:

<https://link.webropolsurveys.com/S/5E41F98492B5EE7D>

Palautekyselyyn vastaaminen vie aikaa vain pari minuuttia. Palaute annetaan nimettömästi.

Sosiaaliasiamiehen v. 2019 selvitys ja linkki palautekyselyyn julkaistaan myös Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän sosiaaliasiamiespalvelusta kertovilla verkkosivuilla.

ystävällisin terveisin

Tarja Laukkanen

Sosiaaliasiamies

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso -liikelaitos

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä

Puhelin: 044 729 7989

Sähköposti: tarja.laukkanen@phhyky.fi

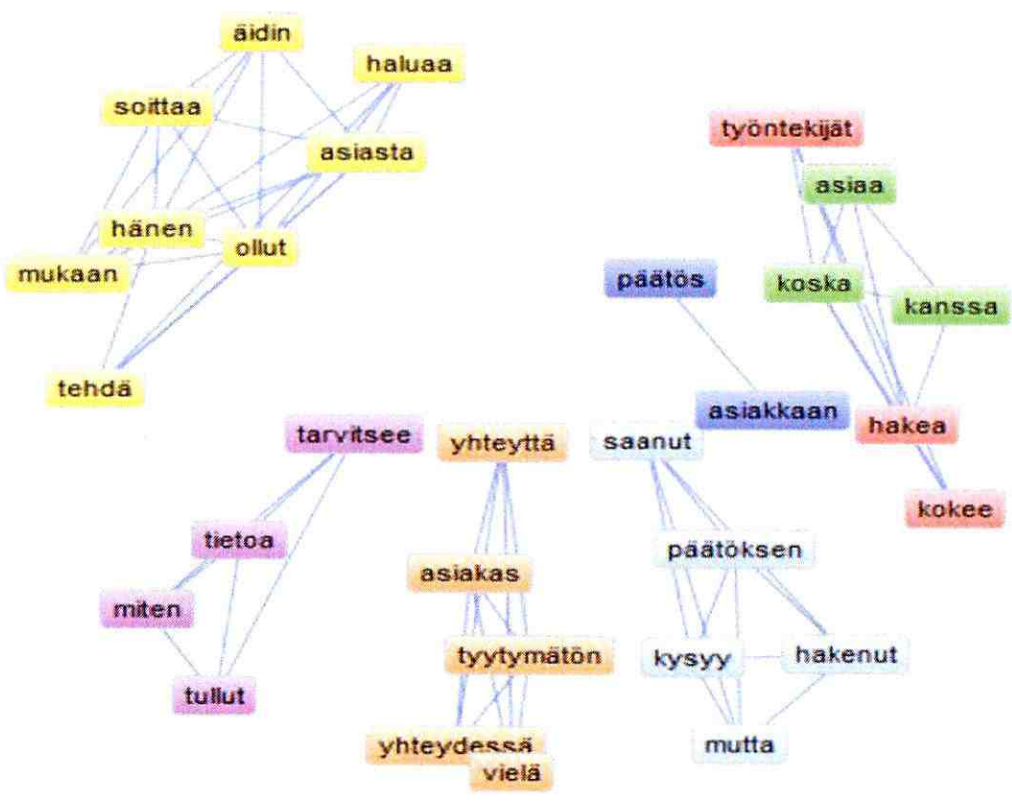
Voit lähettää sosiaaliasiamiehelle sähköpostia tietoturvasuojatulla yhteydellä osoitteessa:

<https://www.turvaposti.fi/viesti/sosiaaliasiamies.phhyky>

PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIKUNTAYHTYMÄ
02.04.2020
D/858/05.00.02.00/2020
Saap. Dno.

Sosiaaliasiamiehen selvitys 2019

Päijät-Häme



Sosiaaliasiamies Tarja Laukkanen
Sosiaalialan osaamiskeskus Verso -liikelaitos
31.3.2020



1050

1

Saate kunnanhallitukselle/yhtymähallitukselle

Tämä selvitys on sosiaaliasiamiehen laatima lakisääteinen vuosiraportti ja sen tarkoituksena on antaa sosiaaliasiamiespalvelun näkökulmasta yhteenveto sosiaalihuollon asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehityksestä Päijät-Hämeen alueella. Selvitys perustuu asiakkaiden, heidän edustajien ja henkilöstön vuoden 2019 aikana tekemiin yhteydenottoihin sosiaaliasiamieheen sekä asioihin, joita on tullut muutoin esille asiamiestoiminnassa.

Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot antavat tietoa asiakkaiden kokemista epäkohdista sosiaalihuollon palveluissa. Sosiaaliasiamiehen yhteydenottoilastosta ei voi päätellä sosiaalihuollon kokonaistilaa toiminta-alueella, koska vain hyvin pieni osa sosiaalihuollon asiakkaista on yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Lisäksi sosiaaliasiamiehen selvitystä värittää se, että sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä vain silloin, kun palvelunkäyttäjä on jollain tapaa tyytymätön sosiaalihuollon palvelutoimintaan tai sosiaaliasiamiehellä halutaan kysyä tietoja sosiaalihuollon palveluista tai palvelunkäyttäjien oikeuksista. Sosiaaliasiamiehen kautta ei juurikaan anneta palautetta positiivisista ja onnistuneista asiakaskokemuksista tai tyytyväisyydestä palvelujen toimivuuteen.

Sosiaalihuollon palveluilla vaikutetaan ihmisten sosiaaliseen hyvinvointiin, turvallisuuteen, toimintakykyyn ja osallisuuteen. Sosiaalihuollon palveluilla autetaan ihmisiä, joilla on syystä tai toisesta vaikeuksia selvitä arjessa. Ikääntymisen mukanaan tuomat haasteet koskettavat suurta joukkoa kansalaisia. Ikääntyneiden palvelut ovatkin sosiaalihuollon valtavirtaa. Lapsista ja työikäisestä väestöstä puhuttaessa sosiaalipalvelut koskettavat pienempää osaa kansalaisia ja osassa sosiaalipalveluita niiden käyttäjäryhmät ovat marginaalisia verrattuna esimerkiksi iäkkäiden henkilöiden kotona asumista edistävän kotihoidon käyttäjämääriin. Sosiaalihuollon asiakkaat eivät usein pidä itsestään kovaa ääntä tai vaadi parempia palveluja. Tästä syystä sosiaalihuoltoon liittyvät ilmiöt, palvelut ja niiden sisältö jäävät ihmisille etäisiksi ja niistä on vaikea keskustella. Myöskään kuntapäätäjillä ei aina ole sosiaalityöstä ja sen sisällöstä riittävästi tietoa. (Saikkonen, Blomgren, Karjalainen ja Kivipelto, 2015.)

Sosiaaliasiamiehen selvityksessä ovat äänessä sosiaalihuollon palvelujen käyttäjät, sillä yli 90 prosenttia sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa yhteydenottajana oli sosiaalihuollon asiakas tai hänen edustajansa. Sosiaaliasiamiehelle tulevat yhteydenotot ja niistä raportointi voidaan nähdä yhtenä tapana kerätä asiakaspalautetta sosiaalihuollon palveluista. Sosiaaliasiamiehen selvitys on samalla myös yksi tapa toteuttaa rakenteellista sosiaalityötä ja sen avulla on mahdollista välittää tietoa asiakkaiden kokemuksista kunnallisen/maakunnallisen päätöksenteon tueksi kuntapäätäjille, kuntalaisille, virkamiehille ja sosiaalihuollon henkilöstölle. Selvityksessä esiin tuotua tietoa on mahdollista hyödyntää sosiaalipalvelujen tuottamisessa, kehittämisessä ja laadun parantamisessa.

Sosiaalialan osaamiskeskus Verson asiamiehet kiittävät asiakkaita, heidän edustajiaan, henkilöstöä sekä muita yhteistyökumppaneita hyvästä yhteistyöstä vuonna 2019!

Lahdessa 31.3.2020

Tarja Laukkanen, sosiaaliasiamies

Sisällysluettelo

1. Johdanto	3
2. Sosiaaliasiamiehen yhteydenottoilastot vuodelta 2019	4
2.1. Yhteydenottojen määrä Päijät-Hämeessä	5
2.2. Päijät-Hämeen alueen yhteydenottojen jakautuminen kunnittain	6
2.3. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet	8
2.4. Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin Päijät-Hämeessä	10
3. Yhteydenottojen tarkastelu alueittain	11
3.1. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä	11
3.2. Heinola	24
3.3. Sysmä	28
4. Oikeusturvakeinojen käyttö	31
4.1. Sosiaalihuollon muistutus	31
4.2. Hallintokantelu	33
4.3. Oikaisuvaatimukset ja valitukset	36
4.4. Ilmoitukset henkilöstön havaitsemista epäkohdista ja niiden uhkasta	38
5. Sosiaaliasiamiehen huomiot ja kehittämissuhteet	39
5.1. Oikeus riittävän laajaan ja ammattitaidolla laadittuun palvelutarpeen arviointiin	39
5.2. Oikeus omatyöntekijään ja omatyöntekijän roolin vahvistaminen	42
5.3. Laadukas asiakastyön dokumentointi	43
5.4. Työntekijöiden tavoitettavuus ja tiedusteluihin vastaaminen	44
5.5. Omaishoidon kehittäminen	46
5.6. Asiakaslähtöinen tuki lapsiperheille	47
LÄHTEET	48

1. Johdanto

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso -liikelaitos tuottaa sosiaaliasiamiespalvelua Päijät-Hämeen sekä itäisen Uudenmaan alueille. Versossa työskentelee kaksi asiamiestä. Pamela Stenberg (VTM, laillistettu sosiaalityöntekijä ja sosionomi) toimii tehtävässä itäisellä Uudellamaalla ja Tarja Laukkanen (VTM, laillistettu sosiaalityöntekijä ja sosionomi) työskentelee Päijät-Hämeessä.

Päijät-Hämeen alueen sosiaaliasiamies palvelee Heinolan, Sysmän sekä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän kuntien (Asikkala, Hartola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Myrskylä, Orimattila, Padasjoki ja Pukkila) asukkaita. Itäisen Uudenmaan alueen sosiaaliasiamies palvelee Askolan, Lapinjärven, Loviisan, Porvoon ja Sipoon kuntien asukkaita. Vuoden 2019 alusta alkaen Verso on tuottanut myös potilasasiamiespalvelun edellä mainituille viidelle itäisen Uudenmaan kunnalle sekä kahdelle yksityiselle palveluntuottajalle.

Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) on kirjattu sosiaalihuollossa noudatettavat periaatteet ja tavoitteet. Lain mukaan asiakkailla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Asiakkailla on oikeus saada selvitys eri toimenpidevaihtoehdoista asiassaan ja asiakkaita on neuvottava sosiaalipalvelujen hakemisessa. Asiakkaille on tehtävä perusteltu, muutoksenhakukelpoinen päätös heidän hakemistaan sosiaalipalveluista. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaan kanssa on laadittava asiakassuunnitelma. Lisäksi asiakaslaissa säädetään siitä, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinakin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä asiakaslain mukainen muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalipalveluissa tai kannella epäkohdista sosiaalihuollon palvelutoimintaa valvoville viranomaisille.

Myös sosiaaliasiamiespalvelusta on säädetty sosiaalihuollon asiakaslaissa. Asiakslain mukaan jokaisen kunnan on nimettävä alueellensa sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiestoiminnan tavoitteena on tarjota kuntalaisille ja sosiaalihuollon henkilöstölle neuvontaa sosiaalihuollon asiakslain soveltamisesta, tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista ja velvollisuuksista sekä tuottaa tietoa sosiaalipalveluiden toimivuudesta ja kehittämistarpeista antamalla vuosittain selvitys kunnanhallitukselle sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä toiminta-alueella. Lisäksi sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa ja tarvittaessa myös avustaa asiakkaita sosiaalihuollon muistutusten laatimisessa ja antaa neuvontaa muista sosiaalihuollon asiakkaiden käytössä olevista oikeusturvakeinoista. Sosiaaliasiamies toimii puolueettomasti, ei tee päätöksiä tai ole valvontaviranomainen. Sosiaaliasiamies ei siten voi antaa määräyksiä kunnille/kuntayhtymille tai yksityisille sosiaalipalvelujen tuottajille.

Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen kuuluvat julkiset ja yksityiset sosiaalihuollon palvelut, varhaiskasvatus ja oppilashuollon kuraattoripalvelut. Sosiaaliasiamiehen tehtäviin eivät kuulu esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen, TE-toimiston, edunvalvonnan, talous- ja velkaneuvonnan tai terveydenhuollon palvelut. Näitä toimijoita koskevissa yhteydenotoissa sosiaaliasiamies ohjaa yhteydenottajan oikean viranomaisen puoleen.

Sosiaaliasiamiespalvelu ei ole sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) määritelty sosiaalipalvelu ja sen vuoksi sosiaaliasiamies ei kirjaa tietoja sosiaalihuollon asiakasrekisteriin tai muihin henkilörekistereihin eikä muutoinkaan käytä työssään sosiaalihuollon henkilörekisteritietoja. Sosiaaliasiamies antaa neuvontaa ja toimii yhteydenottajan asiassa sen pohjalta, mitä yhteydenottaja itse tilanteestaan sosiaaliasiamiehelle kertoo ja esittää. Sosiaaliasiamiehen on mahdollista ottaa yhteyttä myös anonymisti ja saada yleistä neuvontaa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista ja velvollisuuksista. Myös sosiaalihuollon työntekijät voivat konsultoida sosiaaliasiamiestä asiakslain mukaisiin oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvissä kysymyksissä siten, ettei kyseessä olevan asiakkaan henkilöllisyys paljastu sosiaaliasiamiehelle.

Sosiaaliasiamiespalvelua toteutetaan useammalla eri tasolla. Sosiaaliasiamiestyön perusta on välittömässä asiakastyössä, joka muodostuu sosiaaliasiamiehelle tulevista yhteydenottoista. Sosiaaliasiamies tarjoaa yhteydenottajille neuvontaa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista, sosiaalihuollon toimintaperiaatteista sekä sosiaalipalveluista ja avustaa tarvittaessa sosiaalihuollon muistutusten laatimisessa. Neuvontaa annetaan esimerkiksi asiakkaan itsemääräämisoikeudesta, henkilörekisteritietojen käyttöön liittyvistä oikeuksista ja hyvän hallinnon toimintaperiaatteista sekä hallintopäätösten muutoksenhausta. Neuvontatyön lisäksi sosiaaliasiamies selvittää ja etsii yhdessä asiakkaan kanssa ratkaisuja asiakkaan asiaan hänen yksilöllisen tarpeensa mukaan.

Sosiaaliasiamiestyön toisella tasolla sosiaaliasiamies toimii asiakkaiden oikeuksien edistäjänä yksittäisiä asiakkaita laajemmalla tasolla. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja pyrkiä edistämään niiden toteutumista. Tiedottamista toteutetaan käytännössä siten, että sosiaaliasiamies käy kertomassa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sosiaalihuollon henkilöstölle suunnatuissa tilaisuuksissa sekä kuntalaisille esimerkiksi kolmannen sektorin järjestötoimijoiden tilaisuuksissa. Lisäksi sosiaaliasiamies osallistuu ammattilaisten yhteistyöverkostoihin ja sosiaalipalvelujen kehittämisyöryhmiin pyrkien edistämään niissä tehtävän tuon avulla sosiaalihuollon palvelujen laatua ja asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

Kolmannella tasolla sosiaaliasiamiestyössä tehdään rakenteellista sosiaalityötä. Sosiaaliasiamies tuottaa tietoa sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneiden asiakkaiden kokemuksista sosiaalihuollon palvelujen käyttämisestä, tuo esiin tietoa palveluissa havaituista epäkohdista ja tekee ehdotuksia palvelujen kehittämiseksi. Sosiaaliasiamies tekee sosiaalihuollon asiakkaiden asemaan liittyvää vaikuttamistyötä osallistumalla esimerkiksi sosiaalihuollon toimintaa ohjaavien lakiesitysten valmisteluun (mm. lakiluonnoksista lausuminen) pitäen esillä erityisesti asiakkaiden oikeuksien toteutumisen ja vahvistamisen näkökulmaa. Sosiaaliasiamiehen työpanosta ja asiantuntemusta olisi mahdollista hyödyntää nykyistä enemmän myös paikallisesti esimerkiksi sosiaalipalvelujen myöntämisperusteiden ja toimintaa säätelevien lakien soveltamisohjeiden laadintaprosesseissa. Sosiaalihuollon palvelujen käyttäjiä päivittäin kohtaavana, sekä sosiaalihuollon toimintakenttää ja toimintaperiaatteita laajasti tuntevana toimijana sosiaaliasiamiehellä on mahdollisuus tarkastella uusia lainsäädäntöhankkeita tai olemassa olevien lakien paikallista soveltamista puolueettomasti palvelujen käyttäjän ja palvelun järjestämisestä vastaavan tahon välimaastosta.

Sosiaaliasiamiespalvelusta tarvitaan nykyistä enemmän tietoa ja näkyvyyttä, jotta ihmiset osaisivat ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja hyödyntää palvelua. Keväällä 2019 julkaistuun Suomen hallitusohjelmaan on kirjattu yhdeksi toimenpiteeksi sosiaali- ja potilasasiamespalvelun kehittäminen. Hallitusohjelman kirjauksen pohjalta STM on käynnistänyt valtakunnallisen sosiaali- ja potilasasiamesmiestoiminnan nykytilaa ja tulevaisuutta käsittelevän selvityksen, jonka on tarkoitus valmistua keväällä 2020. Sosiaali- ja potilasasiamespalvelun kehittäminen tukee jo valmisteilla olevaa potilas- ja asiakasturvallisuuden strategiaa sekä toisaalta myös hallitusohjelman tavoitetta omavalvonnan ja yleisesti sosiaali- ja terveyspalvelujen valvonnan kehittämisestä.

2. Sosiaaliasiamiehen yhteydenottotilastot vuodelta 2019

Sosiaaliasiamiehen selvityksessä esitetyt tiedot perustuvat sosiaaliasiamiehelle tulleisiin yhteydenottoihin. Yhteydenotoksi kirjataan yhden asiakokonaisuuden muodostava tapahtuma. Sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneen henkilön asia saattaa selvitä heti ensimmäisellä yhteydenotolla. Toisinaan yhteydenotto vaatii lisätietojen hankintaa, asian selvittelytyötä, konsultointia, avustamista, asiakkaan ja sosiaaliasiamiehen tapaamisia tai asiakkaan, työntekijän ja sosiaaliasiamiehen yhteistä tapaamista. Yhden asiakokonaisuuden hoitamisesta tehdään kuitenkin tilastoon vain yksi yhteydenottomerkintä.

Sosiaaliasiamiehen selvityksen aineistona ovat sosiaaliasiamiehelle saapuneiden yhteydenottojen lisäksi sosiaaliasiamiehen työssään tekemät havainnot ja sosiaaliasiamiehen tietoon tulleet

sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset. Lisäksi aineistona on Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymään, Heinolaan ja Sysmään joulukuussa 2019 lähetetyn kyselyn vastaukset. Kyselyssä tiedusteltiin sosiaalihuollon muistutusten ja kanteluiden, sosiaalihuollon yksilöasioista tehtyjen hallintopäätösten muutoksenhakujen määriä ja sosiaalihuollon henkilöstön tekemisen epäkohtailmoitusten määrää.

Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot ovat tärkeä tietolähde asiakkaiden ja heidän asiassaan yhteyttä ottaneiden henkilöiden havaitsemista ja kokemista epäkohdista ja puutteista sosiaalihuollon palveluissa. Epäkohdat on tärkeää tuoda esiin, jotta mahdolliset virheelliset toimintatavat ja muut epäselvyydet palveluissa voidaan selvittää ja kehittää palvelujen laatua.

2.1. Yhteydenottojen määrä Päijät-Hämeessä

Seuraavassa taulukossa kuvataan sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrän kehitys Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueella, Heinolassa ja Sysmässä vuosien 2011 – 2019 aikana. Tarkastelujaksolla yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen on ollut eniten vuonna 2016. Sitä seuraavana vuonna yhteydenottojen määrä väheni huomattavasti, koska perustoimeentulotuen Kela-siirto toteutettiin vuoden 2017 alussa. Aiemmin toimeentulotukeen liittyvät asiat olivat määrällisesti suurin sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen aihe.

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrä on ollut Päijät-Hämeessä kasvussa vuosina 2018 ja 2019 verrattuna aiempiin vuosiin pois lukien vuosi 2016. Vuonna 2019 yhteydenottojen määrän kasvu ei kuitenkaan ollut enää yhtä voimakasta kuin vuonna 2018.

Vuonna 2019 hyvinvointiyhtymän alueelta sosiaaliasiamiehelle tuli yhteensä 324 yhteydenottoa. Yhteydenottojen määrä kasvoi edellisestä vuodesta 22 yhteydenotolla. Heinolasta sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä vuonna 2019 yhteensä 21 kertaa eli kolmen yhteydenoton verran enemmän kuin edellisenä vuonna. Sysmästä sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa oli nousua yhden yhteydenoton verran eli vuonna 2019 Sysmästä sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä yhdeksässä eri asiassa.

Taulukko 1. Yhteydenottojen lukumäärät Päijät-Hämeessä vuosina 2011 – 2019 ja alueen väkiluku.

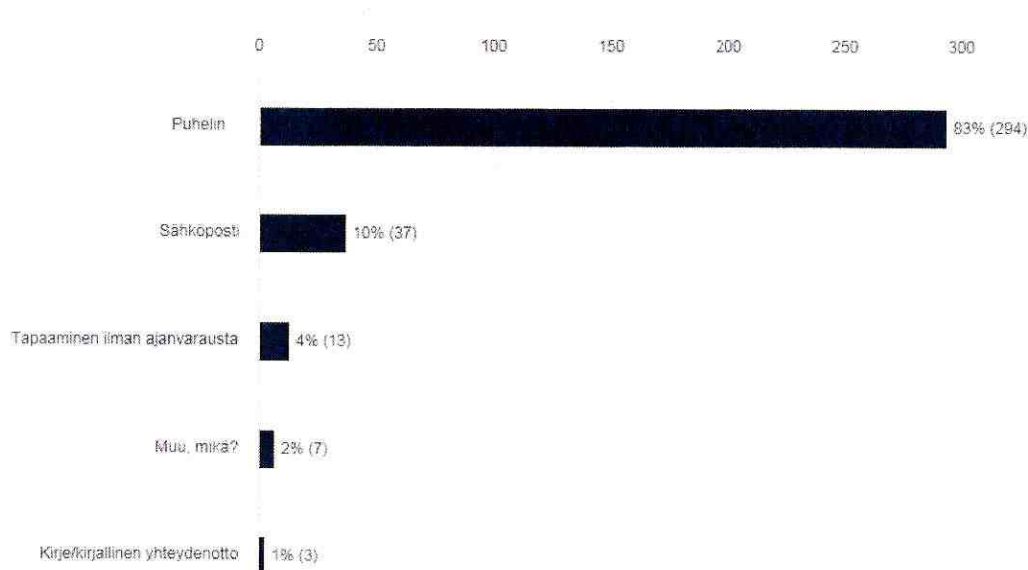
Kunta/ kuntayhtymä	Väkiluku (Tilastokeskus: tilanne 31.12.2018)	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä	188 573	261	216	258	187	204	367	216	302	324
Heinola	18 889	32	29	14	16	34	49	21	18	21
Sysmä	3 753	4	4	7	2	0	7	1	8	9
Yhteensä	211 215	297	249	279	205	238	423	238	328	354

Sosiaaliasiamiespalvelua tarjotaan Päijät-Hämeen alueella monen eri palvelukanavan kautta. Sosiaaliasiamieheen voi ottaa yhteyttä yhteyttä puhelimitse, kirjepostilla, tietoturvalisella sähköpostilla (ns. turvapostiyhteys), tavallisella sähköpostilla tai henkilö voi asioida sosiaaliasiamiehen vastaanotolla henkilökohtaisesti. Sosiaaliasiamiehelle voi myös lähettää palautetta Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän verkkosivujen sähköisen palautejärjestelmän (QPro) kautta. Sosiaaliasiamieheen on voinut syksystä 2019 alkaen olla yhteydessä myös tietoturvalisän etävastaanoton kautta. Etävastaanotto tarkoittaa ennalta sovittuna aikana tapahtuvaa sähköistä näkö- ja puheyhteyttä

sosiaaliasiamieheen yhteydenottajan omalta tietokoneelta tai mobiililaitteelta. Etävastaanotolla on mahdollista myös jakaa sähköisessä muodossa olevia asiakirjoja. Etävastaanotto ei ole vielä tavoittanut asiakkaita kovin hyvin eli käyttökokemukset sosiaaliasiamiehen etävastaanotosta ovat vielä toistaiseksi vähäisiä. Palvelun käyttöä kuitenkin jatketaan ja kerätään kokemuksia siitä, miten etävastaanotto soveltuu asiakkaan ja työntekijän väliseen yhteydenpitoon sosiaaliasiamiespalvelussa.

Vuonna 2019 sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä yleisimmin puhelimitse, sillä 83 prosenttia ensimmäisistä yhteydenotoista sosiaaliasiamieheen tehtiin Päijät-Hämeen alueella puhelimitse. Reilu kymmenen prosenttia ensiyhteydenotoista tehtiin sähköpostilla joko turvapostia tai tavallista sähköpostiyhteyttä käyttäen. Ilman ajanvarausta asiakasohjaus Siirissä Lahdessa toiminutta sosiaaliasiamiehen vastaanottoa käytettiin ensimmäisessä yhteydenotossa yhteydenottotapana koko vuoden aikana yhteensä 13 kertaa, joka on noin 3,5 prosenttia kaikista yhteydenotoista. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän sähköisen QPro-palautejärjestelmän kautta sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä seitsemän kertaa, joka on noin kaksi prosenttia yhteydenotoista. Perinteisellä kirjepostilla sosiaaliasiamiestä lähestyttiin kolmesti, joka on vajaa yksi prosentti kaikista yhteydenotoista.

Vastaajien määrä: 354



Kuva 1. Yhteydenottotapa sosiaaliasiamieheen ensimmäisellä yhteydenotolla. n=364

2.2. Päijät-Hämeen alueen yhteydenottojen jakautuminen kunnittain

Koko Päijät-Hämeen alueen yhteydenotoista 71 prosenttia eli 257 yhteydenottoa tulivat Lahdesta, mikä on väestömäärältään selkeästi alueen suurin kunta. Toiseksi eniten eli 21 yhteydenottoa, tulivat sekä Orimattilasta että Heinolasta. Hollolasta tehtiin 14 yhteydenottoa ja Asikkalasta 11 yhteydenottoa. Väestömäärältään pienemmistä kunnista tulleiden yhteydenottojen määrät jäivät kymmenen tai sen alle. Päijät-Hämeen alueen kuntien yhteydenottojen lisäksi sosiaaliasiamiehelle tuli kymmenen yhteydenottoa Sosiaalialan osaamiskeskus Verson toiminta-alueen ulkopuolisista kunnista.

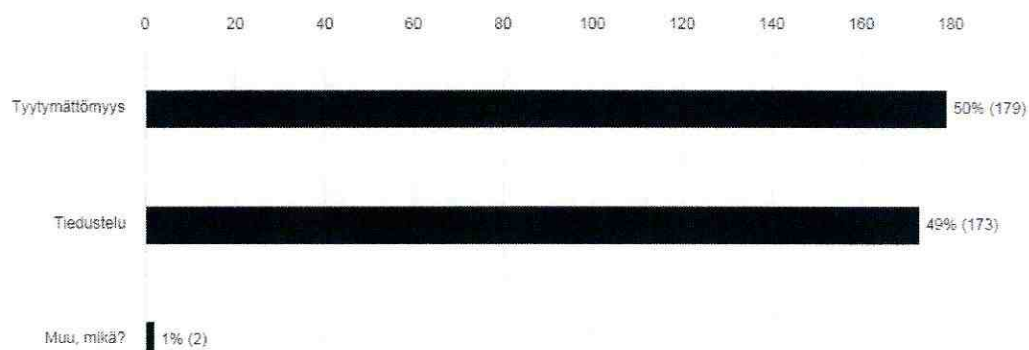
Vastaajien määrä: 364



Kuva 2. Vuoden 2019 yhteydenottojen jakautuminen kunnittain. n=364

Sosiaaliasiamiehelle saapuneiden yhteydenottojen luonne tilastoidaan *tiedusteluna*, *tyytymättömyytenä* tai *muuna syynä*. Päijät-Hämeen alueelta vuoden 2019 aikana sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot jakoutuivat lähes puoliksi tyytymättömyyden ja tiedustelun luonteisten yhteydenottojen kesken. Tyytymättömyyden ilmaisuja oli 179 yhteydenottoa ja 173 yhteydenotoista olivat tiedustelua. Kaksi yhteydenottoa tilastoitiin muuna yhteydenottona. Vuoteen 2018 verrattuna tiedustelutyyppisten yhteydenottojen määrä kasvoi ja tyytymättömyyden ilmaisuiksi luokiteltujen yhteydenottojen määrä vastaavasti väheni vuonna 2019. Vuonna 2018 tyytymättömyyden ilmaisuiksi luokiteltuja yhteydenottoja oli 201 kappaletta ja tiedustelun luonteisia yhteydenottoja 126 kappaletta. Yksi yhteydenotto tilastoitiin silloin muuksi yhteydenotoksi.

Vastaajien määrä: 354



Kuva 3. Yhteydenottojen luonne vuonna 2019 Päijät-Hämeessä. n=354

2.3. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet

Yksi tilastoitu yhteydenotto sosiaaliasiamieheen saattaa sisältää useita toimenpiteitä, jotka tarkoittavat sosiaaliasiamiehen toimia yhteydenoton vuoksi. Viime vuonna koko Päijät-Hämeen alueelta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä yhteensä 354 eri asiassa ja näiden yhteydenottojen perusteella sosiaaliasiamiehen toimenpiteitä tilastoitiin yhteensä 475 kappaletta.

Sosiaaliasiamiehen välittömän asiakastyön tilastot osoittavat, että sosiaaliasiamiehen työ painottuu vahvasti neuvontaan. Vuonna 2019 Päijät-Hämeen alueella sosiaaliasiamies antoi yhteydenottajille yleistä neuvontaa 228 asiakokonaisuudessa. Kun kaikki neuvonnan luonteiset sosiaaliasiamiehen toimenpiteet lasketaan yhteen, on sosiaaliasiamies antanut erityyppistä neuvontaa 346 asiakokonaisuudessa. Tämän perusteella voidaan sanoa, että neuvonta on liittynyt jossain määrin lähes kaikkiin sosiaaliasiamiehelle tulleisiin yhteydenottoihin.

Yleistä neuvontaa sosiaaliasiamies antoi yhteydenottajille saatavilla olevista sosiaalipalveluista tai siitä, mistä ja miten palvelua voi hakea ja missä tilanteissa palvelua on mahdollista saada. Sosiaaliasiamiespalvelun sijasta näiden yhteydenottojen olisi ollut tarkoituksenmukaisempaa ohjautua suoraan sosiaalihuollon ohjaus ja neuvontapalveluihin, joita esimerkiksi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä ovat Asiakasohjaus Siiri (ikäntyneiden neuvonta) ja Sosiaalihuollon ohjaus ja neuvonta Polku (lapsiperheiden, työikäisten ja vammaisten sosiaalipalvelujen neuvonta). Sosiaaliasiamiehen on mahdollista neuvoa yhteydenottajia hyvin yleisellä tasolla eri palvelujen ja etuuksien hakemisessa, mutta sosiaaliasiamiehen on kuitenkin ohjattava asiakkaita ottamaan yhteyttä kyseessä olevan palvelun omaan neuvontanumeroon, jotta asiakas voi saada asiansa vireille sosiaalipalveluissa ja tarkempaa tietoa kyseisestä palvelusta. Neuvontapalveluista asiakkaan asia ohjautuu vielä kerran eteenpäin palvelutarpeen arviointia tekeville työntekijöille. Asiakkaiden pompotellun minimoimiseksi sosiaaliasiamies on toiminut tarpeen mukaan myös viestien ja yhteydenotto-pyyntöjen välittäjänä asiakkaan ja neuvontapalvelujen välillä, jotta asiakkaan ei ole tarvinnut ottaa asiassaan itse yhteyttä moneen eri paikkaan.

Yleisen neuvonnan lisäksi sosiaaliasiamiehelle tuli tiedustelutyypisiä yhteydenottoja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista, velvollisuuksista ja sosiaalihuollon yleisistä toimintaperiaatteista, joista tiedottaminen ja neuvonta kuuluvat vahvasti sosiaaliasiamiehen ydintehtäviin. Joskus yhteydenottajat halusivat saada tietää sosiaaliasiamiehen näkemyksen siitä, millaisissa tilanteissa henkilö voisi olla oikeutettu tiettyyn palveluun ennen kuin ottivat itse yhteyttä siihen yksikköön, mistä palvelua haetaan. Näissä tilanteissa sosiaaliasiamies voi käydä yhteydenottajan kanssa yhdessä läpi sitä, mitä lainsäädännössä ja erilaisissa ohjeissa on asiasta säädetty. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä ei kuitenkaan ole arvioida asiakkaan tilannetta palvelujen järjestämistarpeen näkökulmasta.

Usein sosiaaliasiamieheltä tiedusteltiin myös sitä, mitä eri vaiheita sosiaalihuollon palvelujen hakemiseen liittyy ja silloin sosiaaliasiamies antoi tietoa mm. asiakkaan oikeudesta palvelutarpeen arviointiin, sosiaalipalvelun hakemiseen ja asian käsittelyyn liittyvistä määräajoista, hallintopäätösmenttelystä, hallintopäätöksen perusteluvelloitteesta ja asiakkaan mahdollisuudesta hakea samaansa päätökseen tarvittaessa muutosta. Lisäksi yhteydenottajilla oli tarve saada tietoa sosiaalihuollon palvelujen asiakasmaksuista ja maksujen määräytymisperusteista. Sosiaaliasiamiehelle tuli jonkin verran myös tiedusteluja siitä, miten sosiaalipalvelujen asiakas tai asiakkuudessa olevan lapsen vanhempi voi tarkistaa itseään tai lastaan koskevat sosiaalihuollon asiakastiedot ja vaatia tarvittaessa virheellisten tai puutteellisten tietojen korjaamista.

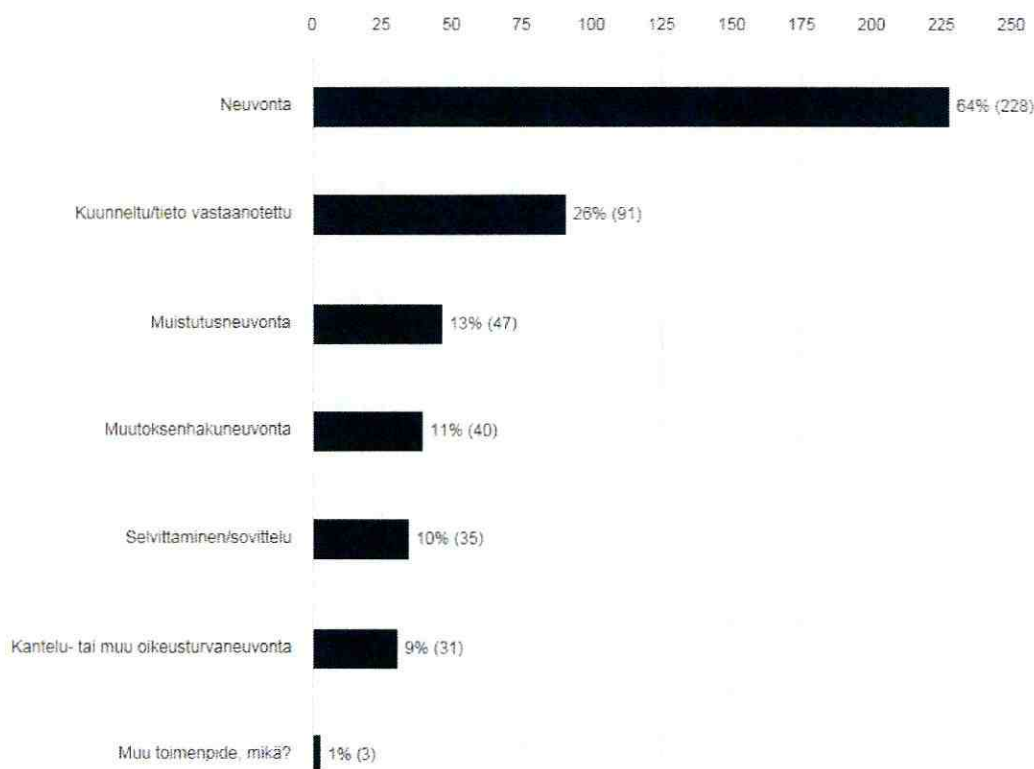
Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutuksen laatimiseen liittyvää neuvontaa sosiaaliasiamies antoi 47:lle yhteydenottajalle ja kantelumenettelyyn liittyvää neuvontaa 31:lle yhteydenottajalle. Lisäksi sosiaaliasiamies antoi hallintopäätösten muutoksenhakuneuvontaa 40:lle yhteydenottajalle. Usein hallintopäätökseen tyytymättömät yhteydenottajat pyytävät sosiaaliasiamiestä auttamaan oikaisuvaatimuksen tekemisessä tai laatimaan muutoksenhakukirjelmän heidän asiassaan, koska kynnys oikaisuvaatimuksen tekemiseen on monelle sosiaalihuollon lainsäädäntöä tarkemmin tuntemattomalle ihmiselle korkea. Sosiaaliasiamies ei kuitenkaan toimi sosiaalihuollon

asiakkaiden lainopillisena avustajana tai asianajajan tehtävässä, eikä sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuulu oikaisuvaatimusten tai valitusten laatiminen. Sosiaaliasiamies tiedottaa ja neuvoo asiakkaita hallintopäätösten muutoksenhakuun liittyvissä asioissa, jotta asiakas voisi laatia muutoksenhaun itse tai läheisen henkilön avustamana. Jos asiakas ei jostain syystä kykene tai halua laatia muutoksenhakua itse, voi hän ottaa yhteyttä oikeusaputoimistoon tai yksityisiin asianajotoimistoihin. Myös joidenkin järjestötoimijoiden kautta on mahdollista saada lainopillista apua hallintopäätöksen muutoksenhakuun.

Neuvonnan lisäksi toinen sosiaaliasiamiestyössä usein toistuva toimenpide on asiakkaan kuuntelu. Monilla sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneilla on kokemuksia siitä, että heitä ei ole kohdattu palveluissa riittävällä tavalla eikä heidän mielipidettään palvelujen järjestämiseen ole selvitetty riittävästi tai sitä ei ole asiakkaan kokemuksen mukaan huomioitu. Tästä syystä on hyvin tärkeää, että sosiaaliasiamiehellä on aikaa ja mahdollisuus kuulla yhteydenottajia kiireettömästi ja keskustella asiakkaiden kanssa rauhassa. Usein yhteydenottajat ovat hyvin kiitollisia pelkästään jo siitä, että he ovat voineet kertoa asiastaan ja kokemuksistaan jollekin, jolla on ymmärrystä sosiaalihuollon palvelukentästä ja lainsäädännöstä. Yhteydenottajan kuuntelu ja hänen asiastaan keskustelu tilastoitiin sosiaaliasiamiehen toimenpiteeksi 91 asiassa. Kuunteluun ja keskusteluun yhteydenottajan kanssa liittyy yleensä myös neuvontaa jostain asiasta.

Muina sosiaaliasiamiehen toimenpiteinä tilastoitiin yhteydenottajan asian selvittäminen/sovittelu. Vuonna 2019 sosiaaliasiamies selvitti asiakkaan asiaa työntekijöiden tai sosiaalihuollon palveluyksikön esimiesten tai muun tahon kanssa tai toimi ratkaisun löytämiseksi sovittelijana asiakkaan ja työntekijöiden välillä 31 yhteydenotossa. Muita sosiaaliasiamiehen toimenpiteitä oli vain kolme ja ne olivat yhteydenottoja sosiaalityöhön, jotta asiakkaan sosiaalihuollon palvelutarve arvioitaisiin ja sosiaaliasiamiehelle toimitetun tiedon toimittamista oikealle taholle.

Vastaajien määrä: 354, valittujen vastausten lukumäärä: 475



Kuva 4. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet Päijät-Hämeen alueella. n=475

2.4. Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin Päijät-Hämeessä

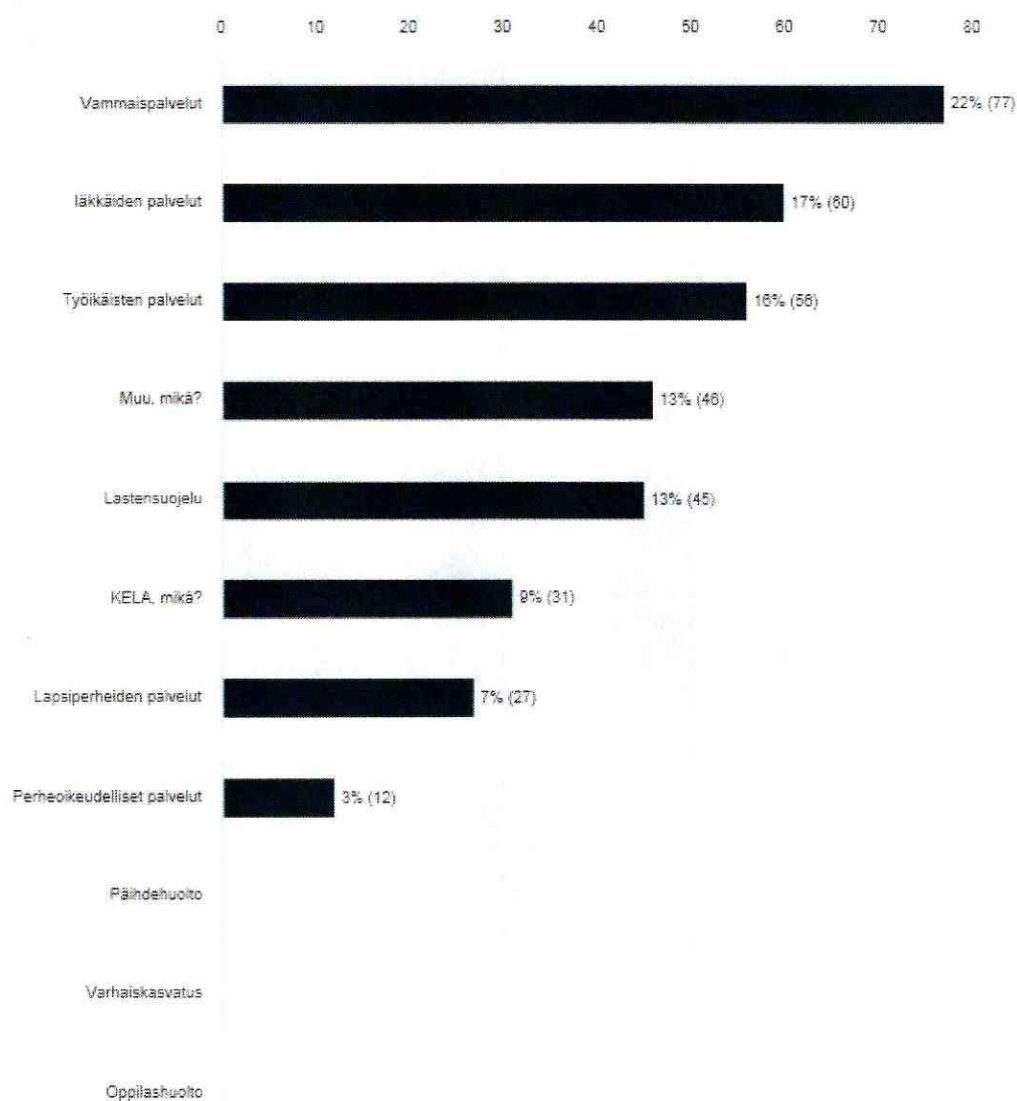
Vielä vuonna 2018 sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot tilastoitiin yhteydenottojen tehtäväalueiden osalta samalla tilastointitavalla kuin kahtena edellisellä vuonna. Vuoden 2019 osalta tilastointitapaa muutettiin vastaamaan Terveystieteiden ja hyvinvointilaitoksen (THL) antamaa määräystä sosiaalihuollon palvelutehtäväluokituksista. Tästä syystä vuoden 2019 yhteydenottojen jakautumista eri palvelutehtävien kesken ei ole mahdollista vertailla edellisten vuosien yhteydenottoihin.

Asiakastyön tilastojen tarkastelussa on tässäkin kohtaa selvitystä vielä hyvä korostaa, että yhteydenottomäärät sosiaaliasiamieheen ovat erittäin pieniä verrattuna sosiaalihuollon palvelujen hakija- ja käyttäjämääriin ja sosiaaliasiamiehellä on usein tiedossaan vain palvelun käyttäjän kertomat tiedot ja kokemukset asiasta. Sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista ei siten voi tehdä yleistyksiä siitä, että sosiaalipalvelujen laatu olisi kauttaaltaan huonoa Päijät-Hämeessä.

Huomionarvoista on myös se, että sosiaaliasiamieheen ei vuonna 2019 otettu kertaakaan yhteyttä varhaiskasvatukseen tai oppilas- ja opiskelijahuollon kuraattoripalvelun asioihin liittyen. Samoin oli myös vuonna 2018. Syynä tähän saattaa olla se, että kyseisten palvelujen käyttäjät eivät tiedä mahdollisuudestaan hyödyntää sosiaaliasiamiehen palvelua. Vuodesta 2013 alkaen varhaiskasvatus ei enää ole ollut sosiaalihuoltoa vaan se on siirtynyt opetus- ja kulttuuriministeriön alaiseksi toiminnaksi. Sosiaalihuollon säädöksiä ei enää pääosin sovelleta varhaiskasvatukseen vaan lähes kaikki varhaiskasvatuksen järjestämiseen liittyvät asiat löytyvät varhaiskasvatuslaista (540/2018) tai asetuksesta (753/2018). Varhaiskasvatuslakiin on kuitenkin liitetty säädös (53 §) siitä, että sosiaalihuollon asiakaslain mukainen kunnan sosiaaliasiamies tarjoaa myös varhaiskasvatuspalvelujen käyttäjille neuvontaa palvelun käyttäjien oikeuksista ja avustaa tarvittaessa muistutuksen laatimisessa.

Päihdehuollon palvelujen käyttäjien on mahdollista olla yhteydessä myös päihdeasiamieheen asiakkaiden oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Päihdeasiamies toimii päihdeasiakkaiden edunvalvojana ja auttaa asiakkaita päihdepalveluihin liittyvissä asioissa. Päihdeasiamiehen toiminta-alue on koko maa ja palvelun tuottaa tällä hetkellä Ehyt ry. Lisätietoja: www.paihdeasiamies.fi. Päihdeasiamiespalvelun olemassaolo saattaa vaikuttaa sosiaaliasiamiehelle tulevien päihdehuollon palveluihin liittyvien yhteydenottojen määrään. Vuonna 2019 sosiaaliasiamiehelle ei tullut yhtään yhteydenottoa päihdehuollon palvelutehtävästä Päijät-Hämeen alueella.

Vastaajien määrä: 354



Kuva 5. Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin Päijät-Hämeessä n=354

3. Yhteydenottojen tarkastelu alueittain

Tässä luvussa tarkastellaan sosiaaliamiehelle tulleita yhteydenottoja tarkemmin erikseen Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä, Heinolassa ja Sysmässä.

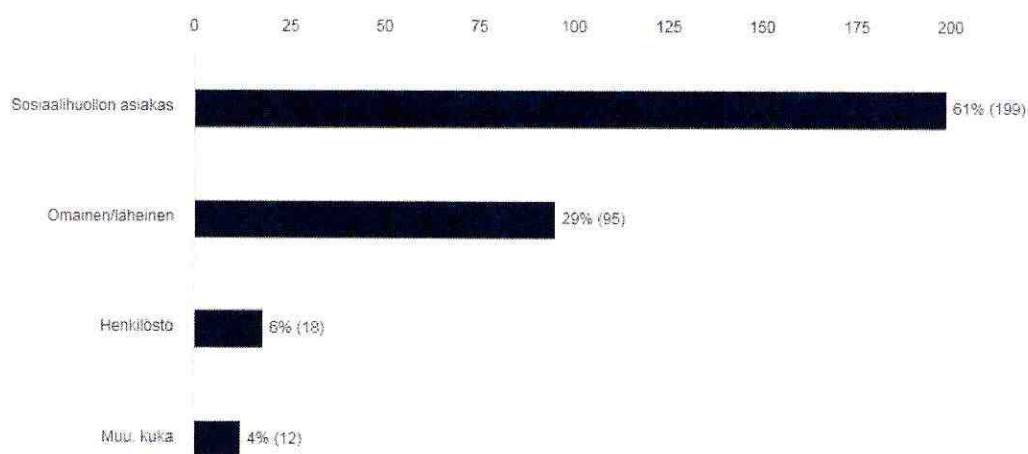
3.1. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä

Vuonna 2019 Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelta sosiaaliamieheen otettiin yhteyttä 324 eri asiakokonaisuudessa. Edelliseen vuoteen verrattuna eri asioiden yhteydenottojen määrä nousi 22 yhteydenotolla (noin seitsemällä prosentilla), sillä vuonna 2018 yhteydenottoja hyvinvointiyhtymän alueella oli yhteensä 302.

Yhteensä 167 yhteydenottoa sosiaaliasiamieheen tilastoitiin tyytymättömyyden ilmaisuksi ja 155 yhteydenottoa tilastoitiin tiedusteluiksi. Kaksi yhteydenottoa merkittiin tilastointikohtaan *Muu, mikä?*

Lähes kaksi kolmasosaa sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista tulivat sosiaalihuollon asiakailta, palveluita hakevilta henkilöiltä tai niistä tiedustelevilta henkilöiltä. Vajaa kolmasosa yhteydenotoista tulivat asiakkaiden omaisilta tai läheisiltä. Pieni osa yhteydenotoista tuli hyvinvointiyhtymän henkilöstöltä sekä muilta tahoilta, joita olivat mm. poliisi, Valviran edustaja, Kelan palvelujen asiakas, lapsen sijaisvanhempi ja terveydenhuollon potilas.

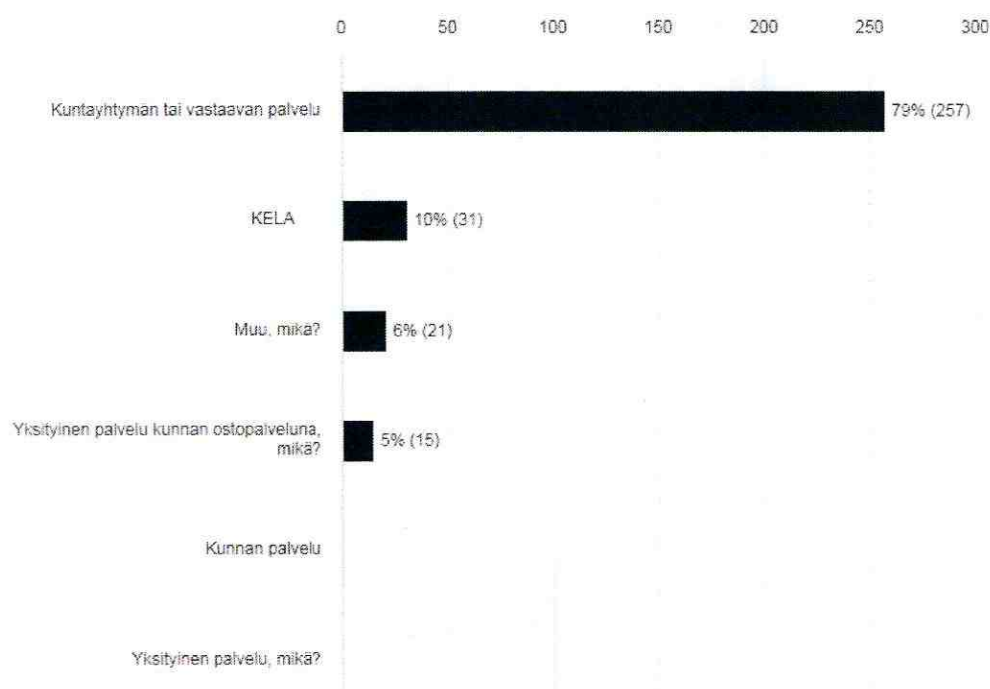
Vastaajien määrä: 324



Kuva 6. Yhteydenottajat sosiaaliasiamieheen Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueella. n=324

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueella suurin osa, eli yhteensä 257 yhteydenottoa koskivat hyvinvointiyhtymän omaa toimintaa ja palveluja. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän järjestämisvastuulla olevista, mutta hyvinvointiyhtymän yksityisiltä palveluntuottajilta hankkimista palveluista tuli yhteensä 15 yhteydenottoa. Kelan toimintaa koskevia yhteydenottoa oli yhteensä 31. *Muu, mikä?*-kohtaan tilastoidut 21 yhteydenottoa koskivat muita toimijoita, kuten terveydenhuoltoa, potilasvaikutuskeskusta, maistraattia/edunvalvontaa, poliisia, vuokranantajan ja vuokralaisen välisiä sopimusasioita, asunto-osaakeyhtiön asioita sekä potilasjärjestötoimintaa.

Vastaajien määrä: 324



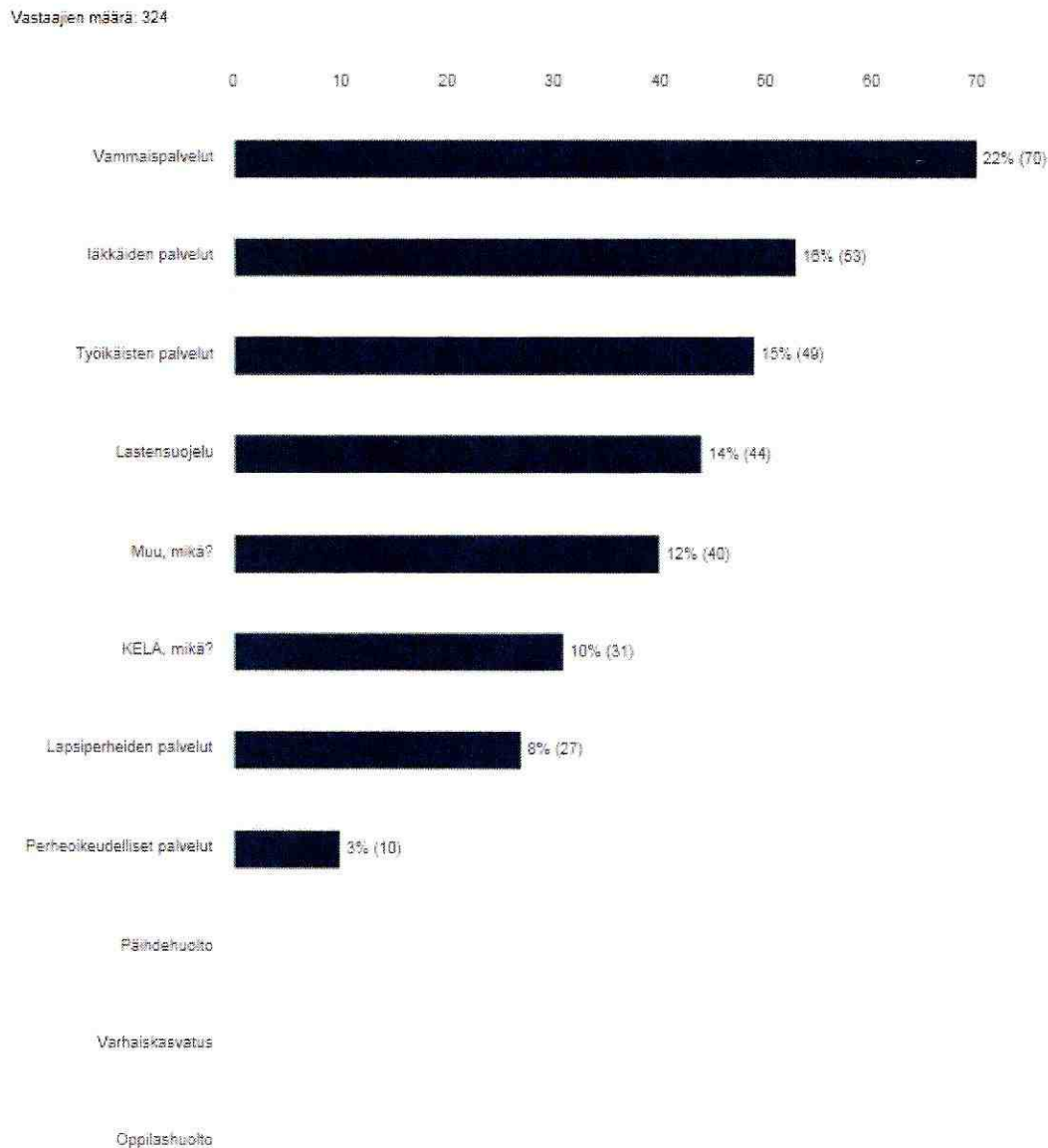
Kuva 7. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueen yhteydenottojen jakautuminen eri toimijatahojen kesken. n=324.

Hyvinvointiyhtymän 324 yhteydenoton kokonaismäärästä vammaispalvelujen palvelutehtävää koski yhteensä 70 yhteydenottoa. Vammaispalveluja koskevia yhteydenottoja tuli sosiaaliamiehelle eniten vuonna 2019 samoin kuin sitä edellisessä vuonna, jolloin vammaispalveluja koskevia yhteydenottoja tehtiin 66 eri asiassa. Vammaispalveluja koskevien yhteydenottojen määrä nousi siis muutamalla yhteydenotolla edellisestä vuodesta.

Toiseksi eniten eli 53 yhteydenottoa tuli iäkkäiden palvelujen palvelutehtävään liittyen. Työikäisten palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja tehtiin 49 eri asiassa ja lastensuojelua koskevia yhteydenottoja oli 44 eri asiassa. Lapsiperhepalvelujen palvelutehtävään sisältyneitä yhteydenottoja oli yhteensä 27 ja perheoikeudellisten palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli yhteensä kymmenen koko vuoden aikana.

Kelan palveluja ja toimintaa koskevista 31 yhteydenotosta noin yksi kolmannes koski perustoi-meentulotukea. Muissa Kelaa koskevissa yhteydenotoissa oli kyse Kelan asiakaspalvelun toimivuudesta, sv-matkakorvauksista, eläkkeensaajan hoitotuesta ja yksittäisistä muista Kelan myöntämistä sosiaalietuuksista. Huomioitavaa on se, että Kelan palvelut eivät kuitenkaan kuulu sosiaaliamiehen toimintakenttään. Monet Kelan palveluista sosiaaliamieheen yhteyttä ottavat henkilöt tuovat esiin, että myös Kelan asiakkaat tarvitsisivat sosiaaliamiespalvelun kaltaista apua ja neuvontaa Kelan asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi.

Kuten aiemmin on jo mainittu, ei päihdehuollon palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja tullut hyvinvointiyhtymän alueelta sosiaaliamiehelle vuoden 2019 aikana yhtään. Myöskään varhaiskasvatusta ja oppilashuollon kuraattoritoimintaa koskevia yhteydenottoja ei ollut lainkaan.

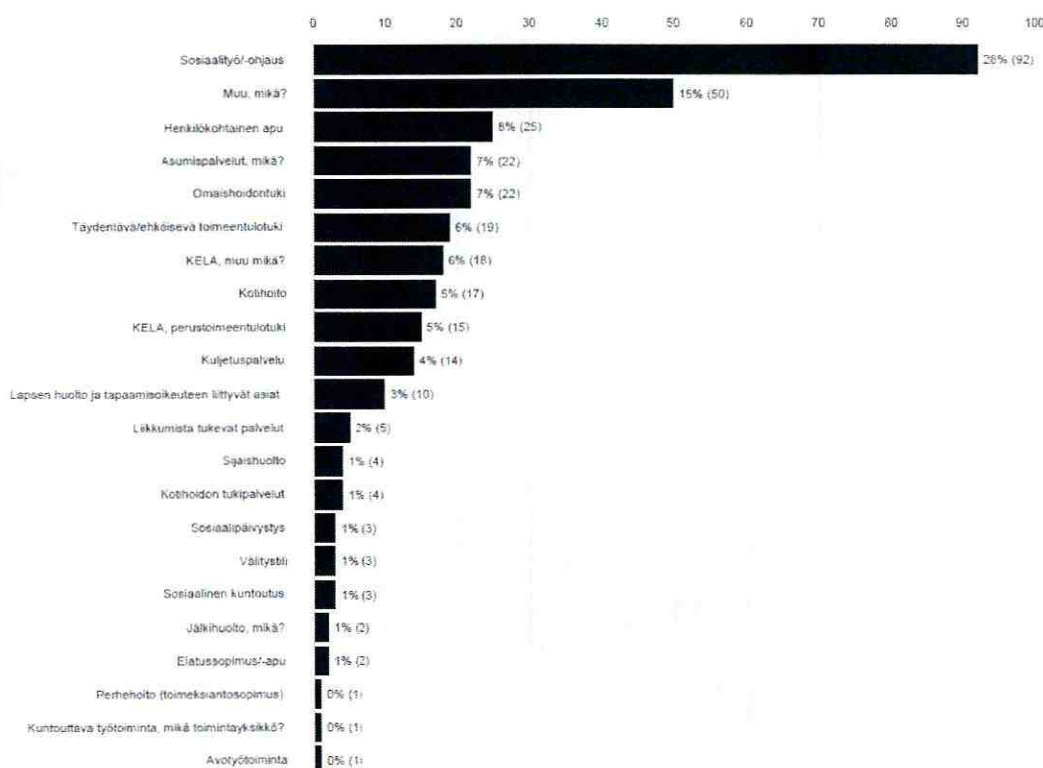


Kuva 8. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueen yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin. n=324

Vuonna 2019 sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot tilastoitiin sosiaalihuollon palvelutehtäväluokituksen lisäksi myös sosiaalipalvelujen mukaan. Yhdessä yhteydenotossa saattoi olla kyse useammasta palvelusta. Hyvinvointiyhtymän alueella vajaassa kolmanneksessa, eli 92 yhteydenotossa oli kyse sosiaalityön tai sosiaalihojauksen palvelusta. Henkilökohtaisen avun palvelua, asumispalveluja, omaishoidon tukea, täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea, kotihoitoa ja kuljetuspalvelua koskevia yhteydenottoja tuli kutakin jonkin verran yli tai ali 20 yhteydenottoa. Lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyviä yhteydenottoja tuli kymmenen. Tämän lisäksi sosiaaliasiamiehelle tuli yksittäisiä yhteydenottoja monista eri sosiaalipalveluista.

Seuraavassa kuvassa on esitetty tarkemmin se, miten Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelta tulleet yhteydenotot kohdistuvat eri palveluihin. *Muu, mikä?* -kohtaan tilastoidut 50 yhteydenottoa eivät koskeneet sosiaalihuollon palveluja. Kuvassa on eroteltu myös Kelan palveluja ja toimintaa koskevat yhteydenotot, joita oli yhteensä 33 kappaletta.

Vastaajien määrä: 324 , valittujen vastausten lukumäärä: 333



Kuva 9. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueen yhteydenottojen jakautuminen palvelujen kesken n=333

Vammaispalvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen tarkastelu

Vammaispalvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle vuoden 2019 aikana yhteensä 70. Noin kolmasosa niistä koski henkilökohtaisen avun palvelua. Henkilökohtaisen avun palveluun liittyvissä yhteydenotoissa asiakkaat toivat esiin tyytymättömyyttä tilanteissa, joissa palvelua ei oltu myönnetty hakijalle lainkaan, tai palvelua oli myönnetty määrällisesti vähemmän kuin aiemmin. Yhteistä yhteydenottajien tilannekuvauksissa oli se, että asiakkaat eivät kokeneet oman tilanteensa, terveydentilansa, vammansa tai toimintakykynsä parantuneen eikä palvelutarpeensa vähentyneen, mutta silti heidän palvelutarpeensa nähtiin työntekijöiden taholta vähentyneen. Yhteydenottajia mietitytti myös se, että vammaispalvelulakiin ei ollut tullut muutoksia ja siitä huolimatta heille myönnettiin palvelua aiempaa vähemmän.

Sosiaaliasiamieheltä tiedusteltiin myös vaikeavammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeudesta ja siitä, onko henkilökohtaista apua saavien asiakkaiden pakko suostua vammaispalvelujen aloitteesta vireille tulleeseen avun tarpeen arviointijaksoon. Yhteydenottajat kertoivat, että vammaispalveluista oli otettu yhteyttä joihinkin henkilökohtaista apua saaviin asiakkaisiin ja tiedotettu, että asiakkaiden luona suoritetaan noin viikon - kahden viikon mittainen arviointijakso. Asiakkaille oli kerrottu, että arvioinnin tekee asiakkaan kotona hyvinvointiyhtymän osoittama yksityinen palveluntuottaja. Sosiaaliasiamiehen yhteyttä ottaneet henkilöt eivät tienneet, oliko heidän suostuttava arviointijaksoon, eikä heillä ollut tietoa siitä, miten arviointijaksosta kieltäytyminen tulisi mahdollisesti vaikuttaa asiakkaan palveluihin. Yhteydenottajat olivat tyytymättömiä siihen, että he olivat saaneet vammaispalveluista huonosti tietoa arviointijakson toteutuksesta. Yhteydenottajat toivat esiin, että he eivät olleet saaneet riittävästi tietoa siitä, mistä arvioinnissa on kyse, kuka ja miten sitä asiakkaan kodissa toteutetaan, mitä materiaalia arviointijaksolta mahdollisesti tuotetaan, miten arviointijakson tuloksia raportoidaan ja mikä merkitys arviointijakson tuloksilla on asiakkaiden palveluista päätettäessä. Useat yhteydenottajat kokivat ahdistavana ajatuksena sen, että tuntematon henkilö olisi tulossa asiakkaan kotiin usean päivän ajaksi arvioimaan ja raportoimaan jotakin, josta

asiakkaalla ei ollut riittävästi tietoa. Yhteydenottajilla oli epäselvyyttä myös siinä, onko asiakkaalla oikeus nähdä ja tutustua siihen materiaaliin, jota arviointijaksolla asiakkaasta tuotetaan ja miten asiakkaat voivat saada materiaalin nähtäväkseen.

Muutamit henkilökohtaisen avun asiakkaat ottivat yhteyttä sosiaaliasiamieheen, koska he olivat tyytymättömiä hyvinvointiyhtymän hankkiman yksityisen henkilökohtaisen avun palveluntuottajan toimintaan. Erään vaikeavammaisen, henkilökohtaisen avun asiakkaan lähiomainen kertoi, että avustettavan luona oli käynyt kahden viikon aikana seitsemän eri avustajaa, joista kukaan ei tuntenut asiakkaan tilannetta, toimintakykyä ja avuntarpeita. Vaihtuneiden avustajien perehdyttäminen oli jäänyt kokonaan omaisen tehtäväksi, koska palveluntuottaja ei huolehtinut työntekijöiden perehdyttämisestä. Toinen vaikeavammaisen, henkilökohtaisen avun asiakas kertoi, että hänen luonaan oli käynyt lyhyen ajan sisällä 12 eri avustajaa, joita asiakas ei tuntenut eikä palveluntuottaja ollut huolehtinut avustajien perehdyttämisestä kyseisen asiakkaan tilanteeseen ja avuntarpeisiin. Asiakas kertoi, että vaihtuvista työntekijöistä oli pidetty palveluntuottajan edustajan kanssa neuvottelua, mutta asiakas ei tuntenut tulleeensa kuulluksi asiassa.

Noin neljäsosa vammaispalveluja koskevista yhteydenotoista liittyi omaishoidon tuen palveluun. Sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä mm. hylkäävien omaishoidon tuen päätösten vuoksi. Osa yhteydenottajista oli kiinnittänyt huomiota siihen, että heidän lapsensa hoidon ja huolenpidon järjestämiseksi oli perheen aiemmalla asuinpaikkakunnalla myönnetty omaishoidon tukea, mutta Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelle muuton jälkeen omaishoidon tuen hakemus oli kokonaan hylätty. Yhteydenottajat ihmettelivät, miten omaishoidon tuen lain soveltaminen ja oikeus omaishoidon tukeen voi olla riippuvaista henkilön asuinpaikkakunnasta. Tämä tuntui yhteydenottajista hyvin epäoikeudenmukaiselta. Yksittäinen yhteydenotto koski tilannetta, jossa hoidettavalle oli haettu tilapäistä asumispalvelua omaishoitajan jaksamisen tukemiseksi ja vapaiden lisäämiseksi tilanteessa, jossa omaishoitaja oli hyvin kuormittunut hoidettavan tarvitsevuuden vuoksi, mutta hakemus oli hylätty.

Omaishoidon tukeen liittyvissä yhteydenotoissa tuotiin myös esiin omaishoitajien uupumusta ja tuen vähäisyyttä sekä ongelmia omaishoitajien vapaiden järjestämisessä. Moni omaishoitajana toimiva yhteydenottaja toi esiin kokevansa, että toimivat tehtävässään hyvin yksin, täysin vailla tukia ja läheisverkostoa ja viranomaistahon tukea. Lapsiaan hoitavat omaishoitajat kuvasivat, että he kokevat joutuvansa taistelemaan lastensa oikeuksien toteutumiseksi, kun tarvittavia palveluja suunnitellaan ja järjestetään. Yhteydenotoissa tuotiin myös esiin, että omaishoitajat eivät olleet pystyneet pitämään lakisääteisiä vapaitaan, koska hoidettaville ei ollut järjestynyt sopivaa hoitopaikkaa/hoitajaa vapaiden ajaksi. Epäselvyyttä oli myös siinä, milloin omaishoitaja voi vapaitaan pitää. Voiko omaishoitaja itse määrittellä vapaiden ajankohdan omien ja hoidettavansa tarpeiden mukaan, vai määrittäykö vapaiden ajankohta sen mukaan, milloin hoidettavalle on tarjolla vapaa paikka asumispalveluyksiköstä, jossa hoidettavan hoito ja huolenpito järjestetään omaishoitajan vapaiden aikana. Erään asiakkaan kohdalla omaishoitajan vapaiden pitämiseen liittyvien asioiden selvittämisessä oli myös havaittavissa asiakkaan pallottelua toiselta työntekijältä toiselle. Omaishoitajaa kehoitettiin ottamaan asiassa yhteyttä vuorotellen vammaispalvelujen asiakasohjauksen, palvelukoordinaation sekä asumisen tuen työntekijöihin ja esimiehiin.

Vammaispalvelulain mukaista vaikeavammaisten kuljetuspalvelua koskevissa yhteydenotoissa oli suurimmaksi osaksi kyse tyytymättömyydestä siihen, että asiakkaalle ei oltu myönnetty kuljetuspalvelua. Osa yhteydenottajista ei ollut vielä saanut asiasta kirjallista päätöstä, mutta työntekijä oli todennut keskustelussa, että asiakas ei tilanteessaan ole oikeutettu kuljetuspalveluun. Yhteydenottajat halusivat keskustella sosiaaliasiamiehen kanssa hylkäävien päätösten perusteluista ja he tiedustelivat päätöksen muutoksenhakuprosessista sekä siitä, milloin asiakas voi hakea palvelua uudelleen. Muutamissa yhteydenotoissa oli puhtaasti kyse neuvonnan tarpeesta liittyen kuljetuspalvelun hakemiseen ja palvelun myöntämisperusteisiin. Kahdessa yhteydenotossa tuotiin esiin huolta siitä, että kuljetuspalvelun käytäntöihin on tulossa palvelun käyttäjien kannalta epäinhimillisiä käytäntöjä, kun hyvinvointiyhtymä vuoden 2019 aikana kilpailuttaa kuljetusten välitystoiminnan ja kuljetuspalvelujen hankinnan.

Vammaispalveluihin liittyvissä yksittäisissä yhteydenotoissa oli myös kyse mm. tyytymättömyydestä avotyötoimintaan osallistuvalla maksettaviin korvauksiin, vaikeavammaisen kodin muutostöitä koskeviin päätöksiin, asumispalveluihin ja sosiaalityön/sosiaalihoituksen palveluihin. Jotkut yhteydenottajat toivat esiin, että heidän asioitaan hoitavat vammaispalvelujen asiakasohjauksen työntekijät olivat vaihtuneet usein eikä asiakkaille ole ilmoitettu, kuka heidän työntekijänsä tällä hetkellä on. Yhteydenottajat toivat esiin, että työntekijöiden vaihtuminen on hidastanut palvelujen järjestämistä ja asiakkaat kokivat usein toistuvat työntekijävaihdokset raskaina, koska uudella työntekijällä ei ollut riittävästi tietoa asiakkaan tilanteesta ja palvelutarpeista. Yhteydenottajat antoivat palautetta myös siitä, että vammaispalvelujen työntekijät eivät aina vastaa asiakkaiden yhteydenotto-opyntöihin ja työntekijöiden tavoittaminen on sen vuoksi vaikeaa. Lisäksi tuotiin esiin, että vammaispalvelujen palveluprosessit ovat epäselviä, monimutkaisia ja asioiden hoitaminen on hidasta. Yhteydenotoissa oli mainintoja myös siitä, että asiakkaiden palvelusuunnitelmia ei oltu tarkistettu pitkään aikaan. Yhdessä yksittäisessä yhteydenotossa tuotiin esiin, että asiakkaan palvelusuunnitelman tarkistus oli tehty vanhan suunnitelman päälle ja suunnitelmaan oli jäänyt paljon vanhentuneita ja siten virheellisiä tietoja. Asiakas koki kuormittavana sen, että saadakseen asianmukaisen ja ajantasaisen palvelusuunnitelman, hänen täytyy vaatia virheellisten tietojen korjaamista kirjallisesti ja ikään kuin kirjoittaa suunnitelma itse eli ”tehdä työntekijän työt”.

lääkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen tarkastelu

lääkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle vuoden aikana yhteensä 53 kappaletta. Vajaa kolmannes yhteydenotoista koski kotihoidon palvelua. Suurin osa yhteydenotoista oli yleistä ohjausta ja neuvontaa kotihoidon palvelusta, palvelun hakemisesta ja kotihoidon asiakasmaksun määräytymisperusteista. Yleisen neuvonnan lisäksi sosiaaliasiamiehen otettiin yhteyttä kotihoidon asiakasmaksuihin liittyvissä epäselvyyksissä. Joissakin yhteydenotoissa tuli esiin, että kotihoidon palvelua hakeneen asiakkaan palvelutarpeen arviointi oli tehty hyvin suppeasti lähinnä vain yhden palvelun arvioinnin näkökulmasta. Lisäksi yhteydenotoissa oli mainintoja siitä, että asiakas ei ollut saanut itselleen palvelutarpeen arviointia kirjallisessa muodossa eikä kirjallista päätöstä kotihoidon palvelusta. Vain yhdessä yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä hyvinvointiyhtymän yksityiseltä palveluntuottajalta hankkiman kotihoidon palvelun laatuun.

Asumispalveluja koskevia yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle iäkkäiden palveluista yhteensä yhdeksän. Muutamilla yhteydenottajilla oli tarve saada tietoa siitä, miten tehostettuun asumispalveluun on mahdollista voi hakeutua, millä perusteilla asumispalveluihin on mahdollista päästä ja, missä tilanteessa voidaan katsoa, että asiakkaan kotiin vietävät palvelut eivät ole enää asiakkaalle riittäviä ja asiakas tarvitsee asumispalvelua. Kahdessa yhteydenotossa tuotiin esiin, että työntekijä oli käynyt asiakkaan kotona arvioimassa hänen palvelutarvettaan ja omaiset olivat esittäneet työntekijälle näkemyksensä siitä, että asiakkaalle tulisi järjestää tehostettua palveluasumista, mutta asia ei ollut edennyt työntekijän käynnin jälkeen millään tavoin. Asiakas ei ollut saanut työntekijän käynnistä mitään kirjallista dokumenttia (palvelutarpeen arviointia tai asiakassuunnitelmaa) tai päätöstä asumispalvelujen järjestämisestä. Näiden yhteydenottojen lisäksi muutamassa sosiaaliasiamiehelle tullessa yhteydenotoissa tiedusteltiin tehostetun palveluasumisen maksuista ja maksujen määräytymisperusteista.

Alkuvuodesta 2019 valtakunnallisella tasolla uutisoitiin näkyvästi iäkkäiden asumispalveluyksiköiden toimintaa liittyvistä epäkohdista. Valtakunnallinen uutisointi ei kuitenkaan lisännyt iäkkäiden asumispalveluja koskevia yhteydenottoja sosiaaliasiamiehelle. Sosiaaliasiamiehelle tuli koko vuonna vain kolme yhteydenottoa, joissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä iäkkäiden asumispalveluyksiköiden toimintaan.

Vuoden 2019 aikana sosiaaliasiamiehelle tuli yhteydenottoja (esim. ikäihmiseltä itseltään, poliisilta, vuokranantajalta ja taksinkuljettajalta), joissa tuotiin esiin huolta ikääntyneen henkilön tilanteesta ja tiedusteltiin, mistä henkilölle voisi saada apua. Näissä tilanteissa sosiaaliasiamies ohjasi

yhteydenottajaa ottamaan yhteyttä ikääntyneiden asiakasohjaukseen, gerontologisen sosiaalityön tiimin työntekijöihin tai välitti yhteydenottopyynnön näille tahoille.

Toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle iäkkäiden palvelutehtävästä yhteensä viisi. Neljässä yhteydenotossa tiedusteltiin sitä, mistä ja miten voi hakea täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea. Yhdessä yksittäisessä yhteydenotossa kysyttiin neuvoja täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen päätöksen muutoksenhakuun.

Kahdessa omaishoitoa koskevassa yhteydenotoissa tuotiin esiin huolta omaishoitajan jaksamisesta ja selviytymisestä tehtävässään. Molemmissa yhteydenotoissa yhteydenottajana oli ulkopuolinen henkilö, joka oli seurannut omaishoitajan sekä hoidettavan tilannetta ja oli huolissaan siitä, saako omaishoitaja riittävästi tukea tehtävässään. Yhteydenottajat tiedustelivat, millaista apua omaishoitajalle ja hoidettavalle voisi olla saatavilla ja mihin palveluihin heillä on lainsäädännön mukaan oikeus. Kaksi muuta omaishoitoa koskevaa yhteydenottoa liittyivät asiakkaiden saamiin hylkääviin omaishoidon tuen päätöksiin. Toisessa tapauksessa tuotiin esiin myös tyytymättömyyttä päätöksen perusteluihin, jotka olivat yhteydenottajan mielestä riittämättömät. Yhteydenottajan mukaan päätös oli perusteltu vain hyvin lyhyesti "lakifraasein" eikä päätökseen oltu kirjattu asiakkaan tilanteeseen pohjautuvia yksilökohtaisia perusteluja siitä, miten voimassa olevia lakeja ja ohjeistuksia on sovellettu kyseisen asiakkaan kohdalla. Yhteydenottaja oli myös tyytymätön siihen, että työntekijä ei ollut kotikäynnillä suostunut ottamaan vastaan uutta omaishoidon tuen hakemusta, koska asiasta oli tehty asiakkaalle päätös vähän aikaa sitten.

Liikkumisen tuen palvelua koskevissa yhteydenotoissa oli kyse tiedon tarpeesta siitä, millä perusteilla liikkumisen tuen palvelua myönnetään sekä, mistä ja miten sitä haetaan.

Työikäisten palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen tarkastelu

Työikäisten palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle vuoden aikana yhteensä 49 kappaletta. Useammassa yhteydenotossa oli kyse siitä, että yhteydenottajalla oli huoli täysi-ikäisestä henkilöstä. Huoli-ilmaisun tyyppisiä yhteydenottoja tuli täysi-ikäisten ihmisten vanhemmilta, muilta läheisiltä sekä vuokranantajilta. Yhteydenottajilla oli huolta ihmisten mielenterveyden tilasta ja heidän kyvystään huolehtia päivittäisistä asioista, kuten asumisesta, taloudesta, työllistymisestä ja terveydestä. Sosiaaliasiamieheltä kysyttiin neuvoja, mistä ja minkälaista apua aikuisille ihmisille voi hakea ja saada. Yhteydenottajien kanssa käytiin keskustelua myös täysi-ikäisten ihmisten itsemääräämisoikeudesta ja siitä, että avun järjestäminen on niissä tilanteissa vaikeaa, jos ihminen ei halua ottaa apua vastaan ja hän on kuitenkin kykenevä itse arvioimaan tilannettaan ja päättämään asioistaan.

Tiedustelutyypisissä yhteydenotoissa oli kyse sosiaalihuollon asiakastietojen sekä asiakastietojärjestelmän lokitietojen tarkistamisoikeudesta sekä oikeudesta vaatia virheellisten tai puutteellisten tietojen korjaamista sekä siitä, missä ajassa viranomaisten on vastattava henkilörekisteritietojen tarkastus- ja korjaamisvaatimukseen.

Muutamassa yhteydenotossa tuotiin esiin se, että asiakkaan on ollut vaikea tavoittaa omaa sosiaalityöntekijää ja asiakkaan asioiden hoitaminen ei ole toiminut silloin, kun työntekijä on pois töistä. Sosiaaliasiamiestä pyydettiin selvittämään asiakkaan asioita esimerkiksi Kelan kanssa sen vuoksi, että asiakas ei ole tavoittanut omatyöntekijäänsä tämän poissaolon vuoksi.

Työikäisten palvelujen palvelutehtävässä täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea koskevissa yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä asiakkaille annettuihin hylkääviin toimeentulotukipäätöksiin. Yhteydenottajat halusivat keskustella sosiaaliasiamiehen kanssa päätösten sisällöstä ja perusteluista. Lisäksi yhteydenottajat kysyivät neuvoja päätösten muutoksenhausta. Muutamassa asiassa sosiaaliasiamies oli asiakkaan pyynnöstä yhteydessä toimeentulotuen käsittelijään ja välitti työntekijälle lisätietoja asiakkaan tilanteesta toimeentulotukiasian käsittelyn tueksi tai asian uudelleen arvioimiseksi.

Yksittäisiä tiedustelun luonteisia yhteydenottoja sosiaaliasiamiehelle tuli työikäisten palvelutehtävistä esimerkiksi asiakkaan itsemääräämisoikeudesta välitystilipalvelua suunniteltaessa. Asiakas tiedusteli, onko hänen suostuttava työntekijän ehdottamaan välitystilipalveluun vai, voiko siitä kieltäytyä. Lisäksi sosiaaliasiamieheltä tiedusteltiin asiakkaan oikeudesta saada tiedot siitä, keiden palveluntuottajien kanssa hyvinvointiyhtymällä on hankintasopimukset mielenterveyskuntoutujille suunnattujen asumispalvelujen hankinnasta ja mitä yksiköitä hyvinvointiyhtymä ensisijaisesti käyttää järjestäessään asumispalveluja asiakkailleen. Sosiaaliasiamieheltä tiedusteltiin myös kanteluna tehdyn ja sosiaalihuollon muistutuksena käsiteltävän vastauksen perään tilanteessa, jossa vastausaika oli yhteydenottajan mukaan venynyt pitkäksi. Yksittäinen asiakas tiedusteli asemastaan ja oikeuksistaan verkostoneuvottelussa, johon oli osallistumassa asiakkaan lisäksi monta eri alan asiantuntijaa. Asiakasta mietitytti, mitkä ovat hänen mahdollisuutensa osallistua omien palvelujensa suunnitteluun ja, miten hänen oma mielipiteensä tulee huomioiduksi, kun hänen asiaansa käsitellään isossa työryhmässä monien eri ammattilaisten kesken ja asiakas edustaa tilanteessa yksin itseään.

Yksi yksittäinen yhteydenotto sosiaaliasiamieheen koski kuntouttavan työtoiminnan palvelua ja asiakkaan omatyöntekijän vaihtumista työikäisten palveluissa. Asiakkaan mukaan hänelle ei oltu ilmoitettu omatyöntekijän vaihtumisesta mitään. Lisäksi asiakas koki, että häntä oli vaadittu lisäämään työtoimintapäiviä kovalla kiireellä ilman, että asiakas olisi pystynyt ensin suunnittelemaan, miten hän sovitaa perhe-elämäänsä liittyvät vaatimukset ja tehtävät lisääntyviin työtoimintapäiviin. Yhteydenottaja antoi myös palautetta siitä, että kuntouttavan työtoiminnan sisältö ei aina vastannut toiminnalle asetettuja tavoitteita. Toinen yksittäinen yhteydenotto koski hyvinvointiyhtymän ostopalveluna hankkiman sosiaalisen kuntoutuksen palvelun työntekijän toimintaa.

Työikäisten palveluista tuli sosiaaliasiamiehelle vuoden aikana yhdeksän yhteydenottoa henkilöstöltä. Yhteydenotot olivat pääsääntöisesti luonteeltaan konsultaatiota asiakasasioista. Työntekijät pohtivat sosiaaliasiamiehen kanssa ratkaisuja asiakkaiden tilanteisiin. Yhteydenotot liittyivät usein tilanteisiin, joissa sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottanut työntekijä haki vahvistusta omalle näkemykselleen siitä, mihin asiakkaalla on lainsäädännön mukaan oikeus. Työntekijät olivat havainneet, että asiakkaan asiaa ei käsitellä jossain toisessa sosiaalihuollon palveluyksikössä siten kuin lainsäädäntö edellyttäisi ja he halusivat löytää tilanteeseen asiakkaan edun mukaisen ratkaisun. Näissä tilanteissa työntekijöiden voi nähdä tehneen asiakkaan hyväksi asianajotyötä varmistaessaan, että asiakkaan oikeudet toteutuvat lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Lastensuojelun palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen tarkastelu

Sosiaaliasiamiehelle tuli vuoden 2019 aikana yhteensä 44 lastensuojelun palvelutehtävää koskevaa yhteydenottoa. Yhteydenottojen määrän tarkastelussa on huomioitava, että asiakkaat eivät aina välttämättä osaa erottaa ja kertoa, ovatko he sosiaalihuoltolain mukaisen perhesosiaalityön vai lastensuojelun asiakkaita. Sen vuoksi lastensuojelun palvelutehtävää koskevat yhteydenotot saattavat sekoittaa sosiaaliasiamiespalvelun tilastoinnissa lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen kanssa.

Valtaosa sosiaaliasiamiehelle tulleista lastensuojelua koskevista yhteydenotoista koskivat viranomaistyötä eli lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden tekemää työtä tai lastensuojelun palveluprosessia. Yhteydenotoissa tiedusteltiin usein myös lastensuojeluasiakkuudessa olevien lasten tai heidän vanhempiansa oikeuksista. Sosiaaliasiamieheltä kysyttiin näkemystä mm. siihen, toimivatko lastensuojelussa työskentelevät työntekijät lapsen asiassa lainsäädännön mukaisesti toteuttaessaan lastensuojelutyötä ja -toimenpiteitä. Sosiaaliasiamieheltä tiedusteltiin myös sitä, miten lapsen huostaanotto prosessi etenee, mitä eri vaiheita siinä on ja, mitkä ovat lapsen ja hänen vanhempansa mahdollisuudet vaikuttaa päätökseen siitä, otetaanko lapsi huostaan ja, mikä lapsen sijaishuoltopaikka tulee olemaan. Lisäksi sosiaaliasiamieheltä tiedusteltiin sitä, miten vanhempi voi esittää lapsensa huostaanoton purkamista, miten huostaanoton purkuprosessi etenee ja, mitkä ovat asianosaisten oikeudet asiassa.

Muutamissa yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä lapselle tehtyihin sijaishuoltoapaikan muutospäätöksiin. Tyytymättömyys kohdistui päätöksen perusteisiin, jotka eivät yhteydenottajien mukaan olleet paikkaansa pitäviä sekä siihen, miten lapsen sijaishuoltoapaikan muutosasia oli valmisteltu ja toteutettu. Yhteydenottajan mukaan asiaa ei valmisteltu yhteistyössä lapsen ja lapselle läheisten ihmisten kanssa. Yksi yhteydenottaja toi esiin, että hänet oli asianosaisena jätetty perusteetta kuulematta ja yhteydenottaja oli saanut tietää lapsen sijaishuoltoapaikan vaihtumisesta vasta sen jälkeen, kun muutos oli jo toteutettu.

Sosiaaliasiamiehen otettiin yhteyttä myös sen vuoksi, että sijaishuoltoon sijoitetun lapsen asiakassuunnitelma ei ollut enää ajan tasalla ja sosiaaliasiamieheltä tiedusteltiin, kuinka usein suunnitelma tulee tarkistaa, minkälaiset oikeudet lapsen huoltajalla on vaatia suunnitelman tarkistamista, mistä asioista suunnitelmanneuvottelussa on mahdollista sopia ja, mitä asioita suunnitelmaan voi vaatia kirjattavaksi.

Kahdessa yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä siihen, että lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ei kerro ja tiedota sijaishuollossa olevan lapsen tilanteesta ja asioista lapsen huoltajalle riittävän nopeasti tai lainkaan. Epäselvyyttä oli esiintynyt myös siinä, minkä tahon, sijaishuoltoapaikan henkilöstön vai sosiaalityöntekijän, vastuulla on tiedottaa ja kertoa lapsen asioista tämän huoltajalle. Toinen yhteydenottajista oli saanut tietää lapselleen sattuneesta vakavasta asiasta useita päiviä tapahtuman jälkeen. Toisen yhteydenottajan mielestä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ei pidä yhteyttä riittävästi lapseen eikä lapsen vanhempaan. Vanhempi kertoi kuulevansa sosiaalityöntekijän tekemistä lasta koskevista suunnitelmista ja päätöksistä joko lapseltaan tai sijaishuoltoapaikan henkilökunnalta.

Noin neljäsosassa lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa tuotiin esiin vaikeus tavoittaa lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä. Yhteydenottajan kuvasivat, että he eivät pääse kysymään neuvoja, keskustelemaan ja sopimaan asioista sosiaalityöntekijän kanssa, koska työntekijät eivät vastaa puheluihin, viesteihin tai muihin yhteydenottopyyntöihin. Eräs asiakas kuvasi, että työntekijöitä ei tavoita, tiedusteluihin ja yhteydenottopyyntöihin ei vastata ja sen vuoksi lapsen asioihin saa selvyyttä eikä lapsi saa tarvitsemaansa apua. Toinen asiakas totesi asiasta näin: *"Aiemmin sosiaalityöntekijän kanssa oli vaikea tehdä yhteistyötä, mutta nykyään se on täysin mahdotonta, koska häntä ei tavoita"*. Yhteydenotoissa oli myös mainintoja siitä, että sosiaalityöntekijä oli luvannut hoitaa jonkin asian, mutta asia jäänyt tekemättä työntekijän poissaolon tai jonkun muun syyn vuoksi, eikä kukaan toinen työntekijä tiennyt asiasta tai hoitanut asiaa eteenpäin.

Osa yhteydenottajista tiedusteli oikeuksistaan vaatia sosiaalityöntekijän vaihtamista. Yhteydenottajat kertoivat, että nykyisen työntekijän kanssa ei ole keskusteluyhteyttä tai, että he ovat menettäneet luottamuksen työntekijän toimintaan, koska työntekijä ei ole pitänyt kiinni sovituista asioista ja hoitanut ajallaan niitä asioita, joita työntekijän oli sovittu tekevän. Yhteydenotoissa oli mainintoja myös siitä, että usein vaihtuvat sosiaalityöntekijät olivat estäneet asiakkaan ja työntekijän välisen luottamussuhteen rakentumista. Eräs yhteydenottaja kertoi, että lastensuojelun sosiaalityöntekijä on vaihtunut kolmen vuoden aikana yhteensä kahdeksan kertaa.

Yhteydenottajat kokivat luottamuspulaa työntekijöiden toimintaa kohtaan myös osallisuuden kokemuksen puuttumisen vuoksi. Yhteydenottajilla oli kokemuksia siitä, että lapsen asioita ei ole viety eteenpäin yhdessä lapsen huoltajan kanssa siten, että asioista olisi keskusteltu yhdessä ennen lasta ja koko perhettä koskevien ratkaisujen tekoa. Yhteydenotoissa tuotiin esiin kokemuksia siitä, että työntekijät toimivat ja tekevät päätöksiä asiakkaiden selän takana eikä asioista keskustella riittävästi yhdessä asiakkaiden kanssa. Useat yhteydenottajat toivat esiin, että he kaipaavat nykyistä enemmän työntekijöiden tapaamisia ja suoraan keskusteluyhteyttä sosiaalityöntekijöihin. Eräs yhteydenottajan perheen sosiaalityöntekijä oli vaihtunut juuri ja yhteydenottaja kuvasi tilannetta näin: *"Yhteistyö uuden työntekijän kanssa ei toimi. Työntekijä määrää, eikä pyri ratkaisemaan asioita keskustellen"*. Yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä myös siitä, että työntekijät lähettävät asiakkaille asioita tiedoksi lyhyesti tekstiviestillä eivätkä soita asiakkaalle, jonka vuoksi asiakkaat eivät pääse kysymään, keskustelemaan ja sopimaan asioista työntekijöiden kanssa.

Noin neljäsosaan lastensuojelua koskevista yhteydenotoista liittyi mainintoja asiakastyön kirjauksista. Sosiaaliasiamieheltä kysyttiin neuvoja siitä, miten lasta koskevat asiakirjat on mahdollista saada tarkistettavaksi ja, miten asiakkaan mielestä virheellisiä tai puutteellisia asiakastietoja voi vaatia korjattavaksi. Muutamissa yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä siihen, että pyydettyjen asiakirjojen toimittamisaika oli venynyt hyvin pitkäksi. Pyydettyjen tietojen toimittamisessa oli kulunut aikaa useita kuukausia ja asiakkaat olivat joutuneet kyselemään tietopyyntönsä käsittelyn perään monia kertoja. Eräs asiakas kertoi tiedustelleensa 2,5 kuukauden kuluttua tietopyynnön laatimisen jälkeen yksikön esimieheltä, milloin asiakkaan pyytämät asiakirjat toimitetaan hänelle ja esimies oli yhteydenottajan mukaan todennut, että ne toimitetaan sitten, kun ehditään. Toisessa yhteydenotossa yhteydenottaja kertoi pyydettyjen tietojen odotusajan olevan sosiaaliasiamieheen yhteyttä otettaessa jo lähes neljä kuukautta.

Sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä myös siihen, että asiakastietoihin oli kirjattu yhteydenottajien mielestä virheellisiä tietoja tai perheen tilanteesta oli kirjattu tietoja valikoiden ja suuremmista asiayhteyksistä pieniä otteita lainaten, jolloin tietojen merkitys muuttui ja lastensuojelun asiakirjoihin kirjatusta tiedosta sai virheellisen käsityksen asiasta. Yhteydenottajat kertoivat kokevansa, että työntekijät ovat kirjanneet tietoja puolueellisesti vahvistaen lapsen toisen vanhemman näkemyksiä tai kirjatun enemmän tietoja toisen vanhemman tilanteesta tai esiin tuomista asioista. Yhteydenotoissa tuli esiin kokemuksia myös siitä, että asiakastietokirjaukset eivät vastaa todellisuutta ja paikkansa pitämättömät tiedot luovat vääristyneen kuvan lasten ja perheiden tilanteesta. Yhteydenottajat kertoivat kokevansa ahdistavana ja ihmisten perusoikeuksia rikkovana sen, että heistä on kirjattu sosiaalihuollon asiakastietoihin sellaisia asioita, jotka eivät pidä paikkaansa ja, joilla saattaa olla pitkäkestoisia vaikutuksia palvelujen ja lastensuojelun toimenpiteiden järjestämiseen. Yhteydenottajilla oli kokemuksia myös siitä, että käytännössä asiakkaan on vaikea saada asiakastietoja muutettua jälkikäteen, koska asiakkaiden tekemät tietojen korjaamis- tai täydennysvaatimukset eivät tuota tulosta.

Muutamissa yhteydenotoissa tuotiin esiin kokemuksia työntekijöiden puolueellisesta toiminnasta. Tyytymättömyyttä aiheutti kokemukset siitä, että lastensuojelu ei auta ja puutu riittävästi tilanteeseen, joissa toisen vanhemman taholta tapahtuu tietoista lapsen vierottamista toisesta vanhemmasta. Yhteydenotoissa puhuttiin myös tilanteista, joissa lapsen vanhempi kokee lapsen olosuhteet toisen vanhemman luona lapsen hyvinvointia ja turvallisuutta vaarantavina, mutta vanhemman huolta lapsen tilanteesta ei lastensuojelussa kuulla eikä lapsen tilanteeseen puututa riittävällä tavalla. Yhteydenottajilla oli huoli lastensa hyvinvoinnista ja heitä mietitytti se, mitä heidän lastensa pitää vielä nähdä ja kokea, jotta lapsen toisen vanhemman esiin tuomat huolet otetaan vakavasti ja lapsen tilanteeseen vaikuttaville asioille tehdään jotain.

Vain yksi yksittäinen yhteydenotto koski lapsen sijaishuoltoyksikön toiminnan laatua. Kyseisessä yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä yksikön toimintaa lapsen arkielämään liittyvien asioiden hoitamisessa. Toinen yksittäinen yhteydenotto koski lastensuojelun jälkihuoltoa. Yhteydenotossa jälkihuollossa olevan nuoren omainen toi esiin tyytymättömyyttä nuoren jälkihuoltopalveluihin. Yhteydenottaja koki jälkihuollon tarjoaman tuen olevan riittämätöntä ja kertoi joutuvansa sen vuoksi hoitamaan nuoren asioita, koska nuori ei niitä itsekään osaa hoitaa.

Lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen tarkastelu

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelta tuli sosiaaliasiamiehelle vuoden 2019 aikana yhteensä 27 yhteydenottoa lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävästä. Yhteydenottomäärän tarkastelussa on hyvä huomioida, etteivät asiakkaat aina osaa erotella, onko heidän asiakkuutensa sosiaalitoimessa sosiaalihuoltolain mukaisessa perhesosiaalityössä vai lastensuojelutyön puolella, minkä vuoksi lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävää koskevat yhteydenotot saattavat sekoittaa sosiaaliasiamiespalvelun tilastoinnissa lastensuojelun palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen kanssa.

Suurin osa eli yhteensä 22 lapsiperhepalveluita koskevista yhteydenotoista koskivat sosiaalityön tai -ohjauksen palveluja tai sosiaalityön palveluprosessia ja työkäytäntöjä. Muutamissa

yhteydenotoissa oli kyse yleisestä neuvonnan tarpeesta liittyen lapsiperheiden sosiaalipalvelujen hakemiseen, sosiaalihuollon toimintaperiaatteisiin sekä asiakkaiden oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Sosiaaliasiamiehen näkemystä tiedusteltiin mm. siihen, onko lapsen vanhemman pakko osallistua palvelutarpeen arviointiin liittyviin työntekijätapaamisiin, jos vanhempi katsoo, ettei perhe ole sosiaalihuollon palvelujen tarpeessa tai, onko lapsen palvelutarvetta selvittävillä työntekijöillä oikeus tavata lasta ilman vanhemman läsnäoloa sekä, mistä ja minkälaisia tietoja ja selvityksiä työntekijöillä on oikeus perheen tilanteesta oikeus tiedustella tai, onko asiakkaalla oikeus vaihtaa sosiaalityöntekijää (omatyöntekijää).

Yhteydenotoissa tuotiin esiin myös kokemuksia työntekijöiden puolueellisesta toiminnasta lapsen vanhempien välillä tilanteessa, jossa lapsen vanhemmat ovat eronneet ja työntekijät selvittävät lapsen ja koko perheen tilannetta ja palvelutarpeita. Yhteydenottajilla oli kokemuksia siitä, että lapsen toista vanhempaa kuullaan enemmän kuin toista ja toisen vanhemman esiin tuomia asioita kirjataan sosiaalihuollon asiakastietoihin enemmän kuin toisen. Lisäksi yhteydenottajilla oli kokemuksia siitä, että työntekijät suorittavat puolueellista valikointia siitä, mitä asioita asiakastietoihin kirjataan. Joidenkin yhteydenottajien mielestä kirjauksista ei tullut tasapuolisesti esiin lapsen molempien vanhempien näkemykset käsittelyssä olleeseen asiaan. Kirjattuihin asiakastietoihin esitettiin kritiikkiä myös siitä, että osa asiakastietoihin kirjatusta asiasta eivät perustuneet tosiasioihin vaan ne olivat yhteydenottajien mukaan lapsen toisen vanhemman kertomia asioita, jotka eivät kuitenkaan pitäneet paikkaansa, eivätkä työntekijät olleet selvittäneet kirjattujen asioiden todenperäisyyttä. Yhteydenottajien mukaan kirjauksista ei myöskään tullut selkeästi ilmi se, että kirjattu tieto perustuu ainoastaan lapsen toisen vanhemman kertomiin näkemyksiin.

Kuusi sosiaaliasiamiehelle tullutta lapsiperhepalveluja koskevaa yhteydenottoa liittyivät puhtaasti pelkästään sosiaalihuollon asiakastietoihin. Yhteydenottajat kysyivät sosiaaliasiamieheltä neuvoja oikeuksistaan tarkistaa heidän perhettään ja lastaan koskevat sosiaalihuollon asiakastiedot ja tiedustelivat, miten heidän tulee käytännössä toimia saadakseen tiedot. Osa yhteydenottajista oli jo käyttänyt oikeuttaan tietojen tarkistamiseen ja ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä sen vuoksi, että yhteydenottajan mielestä asiakastiedoissa oli virheitä tai, tietoja oli kirjattu asiakasasiakirjoihin valikoiden ja puutteellisesti. Näissä tilanteissa yhteydenottajat tiedustelivat oikeuksistaan vaatia virheellisten tietojen korjaamista tai puutteellisten tietojen täydentämistä. Yhteydenotoissa tuotiin esiin myös kokemuksia pyydettyjen asiakastietojen pitkistä toimitusajasta.

Sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa oli mainintoja myös ongelmista tavoittaa työntekijöitä ja asiakkaiden turhautumista siihen, että sosiaalityöntekijät vaihtuivat eikä vaihdoksista ilmoitettu asiakkaalle mitään. Tämä vaikeutti työntekijöiden tavoitettavuutta ja avun saamista. Yhteydenottajat antoivat palautetta myös siitä, että työntekijät eivät vastaa puhelimeen ja heille jätettyihin soittopyyntöihin. Myös hankaluuksista tavoittaa sosiaalityöntekijöiden esimiehiä annettiin palautetta. Sosiaaliasiamiehen kanssa käydyissä keskusteluissa yhteydenottajat sanoivat ymmärtävänsä sen, että työntekijät ja esimiehet eivät välttämättä pysty juuri sillä hetkellä vastaamaan puhelimeen, kun asiakas yrittää häntä tavoittaa, mutta useisiin yhteydenottopyyntöihin vastaamattomuutta ei pidetty hyväksyttävänä. Joissain tilanteissa asiakkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä vain sen vuoksi, että he pyysivät sosiaaliasiamieheltä apua sosiaalityöntekijän tai esimiehen tavoittamiseen, koska eivät olleet siinä itse onnistuneet useista yrityksistä huolimatta.

Sosiaaliasiamiehelle tuli muutamia yhteydenottoja yksinhuoltajilta, joilla oli vaikea tilanne. Yhteydenottajat kertoivat uupumuksestaan, vaikeuksistaan saada nukuttua ja levätyä, lasten vaikeista tilanteista, läheisverkoston puuttumisesta ja heikosta taloudellisesta tilanteesta, jonka koettiin painavan mieltä koko ajan. Yhteydenottajat olivat yrittäneet saada apua tilanteeseensa lapsiperheiden sosiaalityöstä, mutta yhteydenottajilla oli yhteinen kokemus siitä, että konkreettisen avun saaminen on hyvin vaikeaa ja hidasta. Yhteydenottajat kuvasivat, että asioiden selvittelyvaihe on sosiaalitoimessa liian hidas eikä asiat etene siten, että perheille oli järjestynyt sellaista konkreettista apua, josta he olisivat kokeneet itse hyötyvänsä. Yksi yhteydenottaja kuvasi, että työntekijöiden kanssa järjestyy keskusteluja, joskin hitaasti, mutta järjestyy kuitenkin, mutta tarvittavaa apua ei saa. Yhteydenotoissa oli mainintoja myös siitä, että perheitä pompotellaan eri toimijatahojen välillä ja

ohjataan ottamaan yhteyttä toiseen paikkaan, josta ohjataan taas eteenpäin. Konkreettista apua ei kuitenkaan järjesty mistään. Asiakkaan kokivat raskaana myös sen, että usein vaihtuvien työntekijöiden ja eri toimijatahojen moninaisuuden vuoksi he joutuvat kertomaan tilanteestaan aina uudelleen ja uudelleen eri työntekijälle ja luottamuksellisen suhteen luominen asiakkaan ja työntekijän välille on vaikeaa.

Yhdessä yksittäisessä lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävää koskevassa yhteydenotossa oli kyse asiakkaan tyytymättömyydestä saamansa täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen päätökseen, jossa asiakkaan hakemus oli hylätty. Kolme muuta lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävää koskevaa yhteydenottoa koskivat sosiaalipäivystystä. Yksi niistä koski muistutusasian käsitteilyä ja kahdessa tuotiin esiin tyytymättömyys sosiaalipäivystyksen työntekijän toimintaan.

Perheoikeudellisten palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen tarkastelu

Perheoikeudellisia palveluja koskevia yhteydenottoja tuli Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelta yhteensä 10. Muutama näistä yhteydenotoista oli yleisen neuvonnan tarvetta siitä, miten vanhempien tulee toimia erotilanteessa sopiakseen lastensa asioista ja, mitkä oikeudet lapsilla ja vanhemmillä ovat vanhempien erotilanteessa. Sosiaaliamieheltä kysyttiin myös neuvoa, miten jo olemassa olevaa lapsen elatussopimusta voi muuttaa. Yhdessä yksittäisessä yhteydenotossa oli kyse siitä, että lapsen vanhempi ei ollut saanut lastenvalvojalta ymmärrettävää selvitystä lapsen elatusavun määräytymisperusteista ja elatusavun määrittämiseksi laaditussa laskelmassa oli yhteydenottajan mukaan virheitä, joita hän ei ollut saanut oikaistuksi lastenvalvojan kanssa käymisensä keskusteluissa.

Alkuvuodesta 2019 sosiaaliamiehelle tulleissa Päijät-Hämeen perheoikeudellisten palvelujen yksikköä koskevissa yhteydenotoissa tuotiin esiin palautetta siitä, että lastenvalvojen tavoittaminen on vaikeaa. Asiakkaat kertoivat yrittäneensä soittaa yksikön asiakaspalvelunumeroon ja jättäneensä yksittäisille työntekijöille yhteydenottopyyntöjä, mutta niihin ei asiakkaiden mukaan vastattu. Tämän tyyppistä palautetta ei sosiaaliamiehelle kuitenkaan tullut enää lainkaan loppuvuodesta.

Muutamassa perheoikeudellisia palveluja koskevissa yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä lastenvalvojan toimintaan lapsen huoltoon, asumiseen, tapaamisoikeuteen, elatukseen ja niistä sopimiseen liittyvässä työskentelyssä. Yhteydenottajilla oli kokemus siitä, että lastenvalvojat eivät toimi työssään puolueettomasti lapsen vanhempien kesken vaan asettuvat tukemaan enemmän toisen vanhemman näkemyksiä, mikä vaikeuttaa vanhempien yhteisen näkemyksen löytämistä asioihin ja asioista sopimista. Yhteydenotoissa korostui kokemus siitä, että yhteyttä ottanut vanhempi koki jääneensä ikään kuin altavastajaksi asioiden käsittelyssä. Yhteydenottajat toivat esiin, että heitä ei kuultu riittävästi, eivätkä he olleet saaneet työntekijältä tukea siihen, että erilaisista vaihtoehdoista olisi keskusteltu vanhempien välillä enemmän ja pyritty löytämään kaikkia osapuolia tyydyttäviä ratkaisuja käsiteltäviin asioihin. Yhteydenottajat toivat esiin, että he olivat kokeneet jotkut työntekijöiden sanomat asiat hyvin loukkaavina ja toista vanhempaa väheksyvinä. Yhteydenottajat peräänkuuluttivat ja odottivat sitä, että lastenvalvojat toimisivat tehtävässään puolueettomina vanhempien välillä ja ottaisivat molempien vanhempien näkemykset asioista huomioon tasavertaisesti.

Muutamassa yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyys tuomioistuimen pyynnöstä perheoikeudellisissa palveluissa laadittuihin olosuhdeselvityksiin. Yhteydenottajien mukaan selvityksiin oli kirjattu virheellisiä tietoja eikä niitä ollut mahdollista korjata ennen asian käsittelyä käräjäoikeudessa. Yksittäinen yhteydenottaja toi esiin kokemuksensa siitä, tuomioistuimessa ei haluttu huomioida lapsen vanhemman viestiä siitä, että perheoikeudellisesta yksiköstä annetussa olosuhdeselvityksessä on virheitä. Yhteydenottaja kertoi käräjäoikeuden tuomarin todenneen, että hän luottaa siihen, että viranomaisen antamassa selvityksessä ovat tiedot oikein. Yhteydenottajan mukaan hänelle oli kerrottu olosuhdeselvitysprosessin alkaessa, että selvityksen valmistuessa vanhempien kanssa käydään loppukeskustelut, jossa selvitys käydään yhdessä läpi ennen kuin se toimitetaan tuomioistuimelle. Tätä loppukeskustelua ei yhteydenottajan kanssa kuitenkaan oltu koskaan pidetty ja

tuomioistuimelle oli yhteydenottaja mukaan toimitettu selvitys, joka sisälsi paljon asiavirheitä. Toisessa yksittäisessä yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä olosuhdeselvitykseen, koska selvitys oli yhteydenottajan mukaan annettu pelkästään työntekijöillä aiemman asiakassuhteen perusteella käytössä olleiden tietojen perusteella, eivätkä työntekijät olleet tavanneet yhteydenottajaa lainkaan sen jälkeen, kun tuomioistuin on selvitystä pyytänyt.

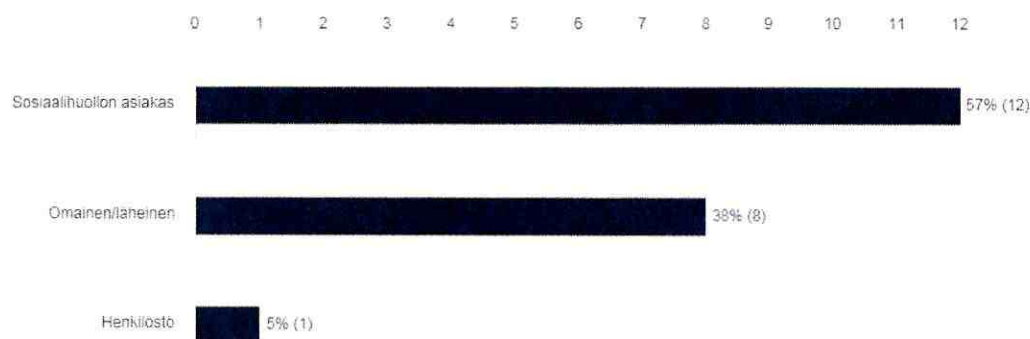
3.2. Heinola

Sosiaaliasiamieheen otettiin vuoden 2019 aikana Heinolasta yhteyttä yhteensä 21 asiassa. Edelliseen vuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä nousi muutamalla yhteydenotolla, sillä vuonna 2018 yhteyttä otettiin 18 eri asiassa.

Yhteydenotoista 12 asiaa tilastoitiin tyytymättömyyden ilmaisuksi ja yhdeksän yhteydenottoa tilastoitiin tiedusteluiksi.

Noin kahdessa kolmasosassa yhteydenotoissa yhteydenottajana oli sosiaalihuollon palvelujen asiakas tai palveluja hakeva henkilö. Noin yhdessä kolmasosassa yhteydenotoista yhteydenotto tuli asiakasta edustavalta henkilöltä, jotka kaikki olivat asiakkaiden omaisia. Sosiaalihuollon henkilöstöltä tuli yksi yhteydenotto sosiaaliasiamieheen vuoden 2019 aikana.

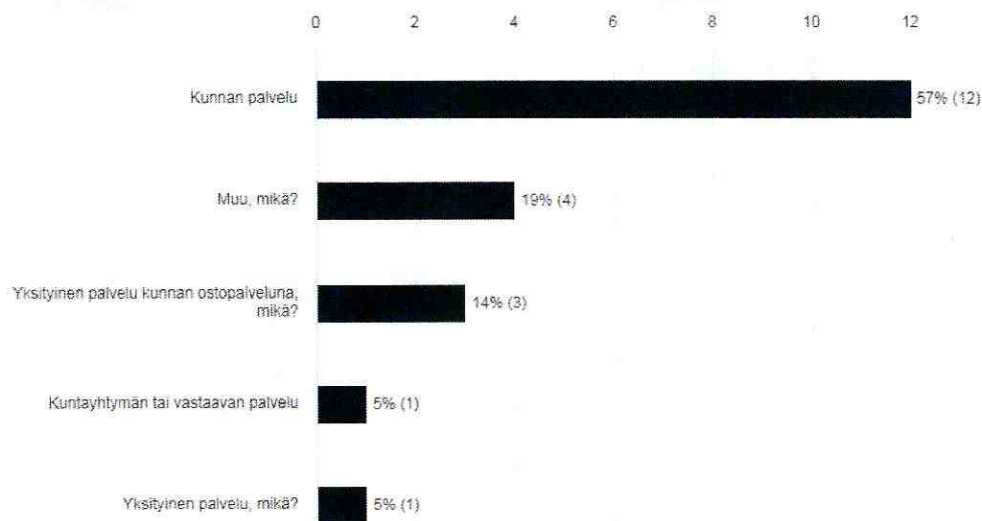
Vastaajien määrä: 21



Kuva 10. Yhteydenottajat sosiaaliasiamieheen Heinolan alueella. n=21

Heinolasta sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista suurin osa eli 12 yhteydenottoa koski Heinolan kaupungin omia sosiaalihuollon palveluja. Kolme yhteydenottoa liittyi kunnan hankkimaan ostopalveluun (asumispalvelut). Yksi yhteydenotto koski Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän tuottamia perheoikeudellisia palveluja. Toinen yksittäinen yhteydenotto liittyi asiakkaan itsenäisesti hankkimaan yksityiseen sosiaalipalveluun. *Muu, mikä?* -kohtaan tilastoidut kolme yhteydenottoa eivät koskeneet sosiaalihuollon palvelutoimintaa. Neljäs tähän kohtaan tilastoitu yhteydenotto koski lapsen ja hänen vanhempansa valvottuja tapaamisia järjestävän palveluyksikön toimintaa (ei Päijät-Hämeen alueella toimiva yksikkö).

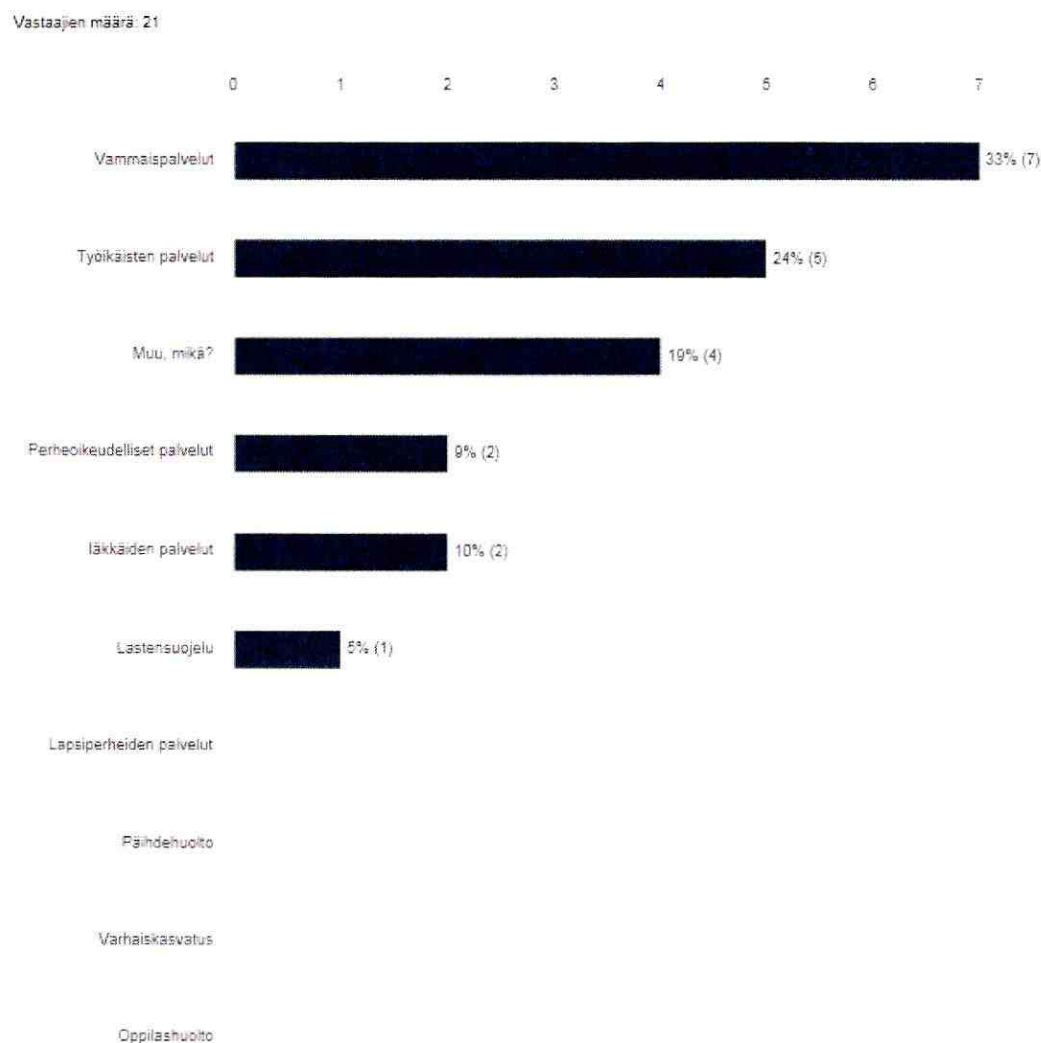
Vastaajien määrä: 21



Kuva 11. Heinolan alueen yhteydenottojen jakautuminen eri toimijatahojen kesken. n=21

Vuoden 2019 aikana Heinolasta sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot jakautuivat THL:n määrittelmien sosiaalihuollon palvelutehtävien kesken siten, että eniten yhteydenottoja tuli vammaispalvelujen palvelutehtävästä. Niitä oli yhteensä seitsemän. Työikäisten palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja tuli viisi. Perheoikeudellisia palveluja ja iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja tuli molempia kaksi. Lastensuojelun palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja tuli yksi.

Lapsiperheiden palvelujen ja päihdehuollon palvelutehtäviä koskevia yhteydenottoja ei tullut vuonna 2019 Heinolasta lainkaan. Myöskään varhaiskasvatuksen tai oppilashuollon kuraattoritointaan liittyviä yhteydenottoja ei ollut yhtään.



Kuva 12. Heinolan alueen yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävien kesken. n=21

Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot jakautuivat eri sosiaalipalvelujen kesken siten, että eniten, eli viisi yhteydenottoa tuli sekä sosiaalityöhön/sosiaaliohjaukseen että asumispalveluihin liittyen. Sosiaalityötä/sosiaaliohjausta koskevista yhteydenotoista neljä tilastoitiin tiedustelutyyppiseksi yhteydenotoksi ja yksi yhteydenotto tilastoitiin tyytymättömyyden ilmaisuksi. Tiedustelutyyppiset yhteydenotot pitivät sisällään tiedontarvetta sosiaalityön palvelusta. Yhdessä yhteydenotossa kyse oli siitä, että omainen oli huolissaan täysi-ikäisen henkilön tilanteesta. Omainen kertoi yrittäneensä hakea apua läheiselleen sekä sosiaali- että terveydenhuollosta, mutta avun saaminen on ollut vaikeaa. Omainen kysyi neuvoja, mistä hän voisi kysyä apua läheiselleen ja, minkälaiset oikeudet omaisella on hoitaa toisen henkilön asioita sosiaalitoimen kanssa. Toinen yhteydenotto sisälsi tiedustelua siitä, millaisiin sosiaaliturvaetuksiin henkilö voisi tilanteessaan olla oikeutettu. Kolmas tiedustelutyyppinen yhteydenotto koski sosiaalityössä tehtäviä hallintopäätöksiä sosiaalipalveluista. Asiakas oli kysynyt palvelua, jota ei luvattu järjestää hänelle. Asiasta ei kuitenkaan oltu tehty asiakkaalle kirjallista päätöstä. Asiakas tiedusteli sosiaaliasiamieheltä oikeuksistaan vaikuttaa asiaan. Neljäs sosiaalityötä/sosiaaliohjausta koskeva yhteydenotto koski asiakkaiden oikeuksia lastensuojeluasiassa. Viidennessä sosiaalityötä/sosiaaliohjausta koskevassa yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä vammaispalvelujen toimintaan. Yhteydenottajan mielestä hänen asiansa käsittely ja sovittujen toimenpiteiden toteutus olivat edenneet hitaasti ja monimutkaisesti.

Yhdessä yksittäisessä asumispalveluja koskevassa yhteydenotossa oli kyse siitä, että asiakkaalle oli tehty päätös tehostetusta palveluasumisesta ilman perusteluita eikä asiakas ollut tyytyväinen päätökseen. Asiakkaalle ei myöskään oltu tehty kirjallista palvelutarpeen arviointia tai asiakassuunnitelmaa eikä asiakkaan, hänen puolisonsa tai asiakkaan edunvalvojana toimivan omaisen mielipidettä oltu selvitetty ennen päätöksentekoa. Kahdessa asumispalveluita koskevassa yhteydenotossa oli kyse tyytymättömyydestä kahden eri tehostetun asumispalveluyksikön toimintaan ja asiakkaan kohteluun yksiköissä. Kahdessa muussa asumispalveluja koskevassa yhteydenotossa oli kyse tiedustelutyypisistä yhteydenotoista. Toisessa henkilöstön edustaja konsultoi asiakkaan itsemääräämisoikeudesta tehostetun palveluasumisen järjestämiseen liittyvästä asiasta. Toisessa yhteydenotossa asiakas tiedusteli oikeuksistaan vaihtaa tehostetun palveluasumisen yksikköä.

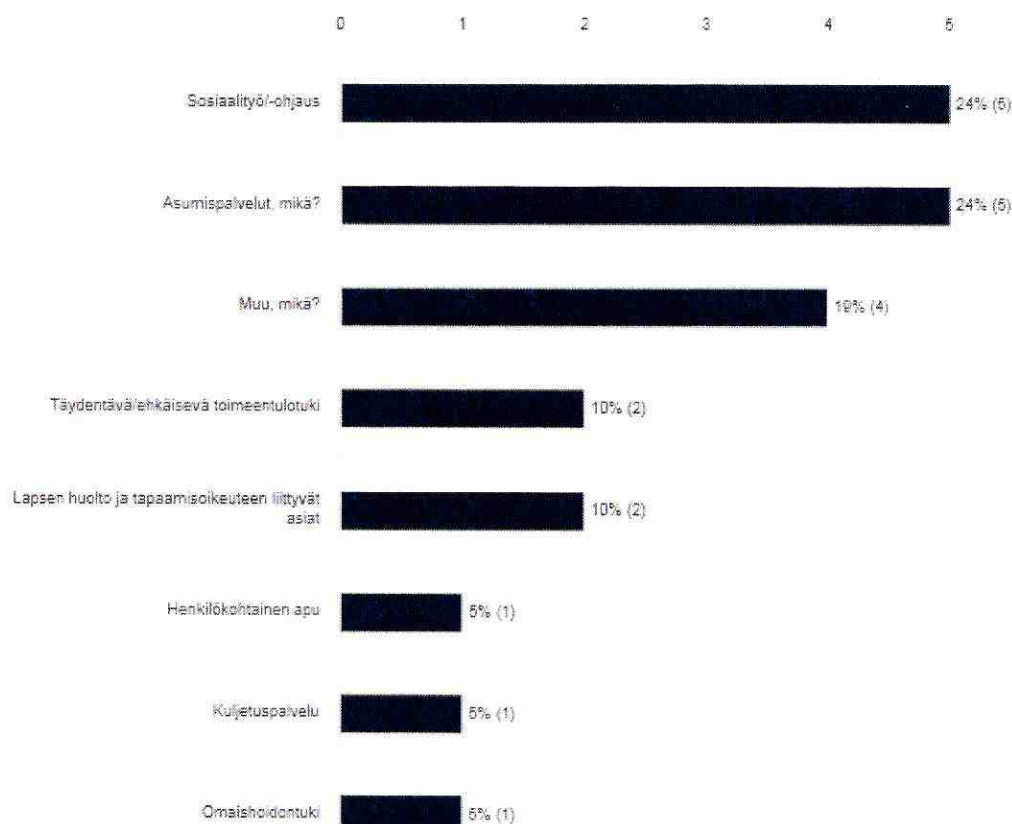
Täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea koski kaksi yhteydenottoa. Molemmissa tapauksissa asiakas oli saanut hylkäävän päätöksen toimeentulotukihakemukseensa ja asiakkaat olivat tyytymättömiä tilanteeseen. Toinen asiakas koki myös toimeentulotuen hakemiseen liittyvän neuvonnan ja hänen taloudellisen tilanteensa selvittämisen olleen puutteellista.

Lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyviä asioita oli myös kaksi. Toisessa yhteydenotossa oli kyse siitä, että asiakas oli asioinut lastenvalvojan vastaanotolla, mutta asiasta ei oltu tehty kirjauksia sosiaalihuollon asiakastietoihin ja asialla oli vaikutusta perheen tämän hetkiseen tilanteeseen. Toinen yhteydenotto liittyi lapsen ja hänen vanhempansa välisiä tuettuja ja valvottuja tapaamisia järjestävän yksikön henkilöstön toimintaan (yksikkö ei sijaitse Päijät-Hämeen alueella).

Yksittäiset yhteydenotot koskivat henkilökohtaisen avun palvelua, kuljetuspalvelua sekä omaishoidon tukea. Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palveluun liittyvässä yhteydenotossa oli kyse asiakkaan omaisen yhteydenotosta ja tyytymättömyydestä myönnetyn henkilökohtaisen avun palvelun tuntimäärään. Myös vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua koskevassa yhteydenotossa oli kyse siitä, että asiakasta oli tyytymätön samaansa hylkäävään päätökseen kuljetuspalvelusta. Omaishoitoa koskevassa yhteydenotossa oli kyse omaishoitajan lakisääteisten vapaiden järjestämisestä sekä hoidettavan avustamisesta omaishoitajan vapaiden aikana.

Heinolasta saapuneista yhteydenotoista neljä ei kohdistunut lainkaan sosiaalipalveluihin vaan koskivat yleisen edunvalvojan ja TE-palvelujen toimintaa, yksityisen asumispalveluyksikön maksuja sekä potilasvakuutuskeskuksen potilasvahinkoilmoitukseen liittyvää asiaa.

Vastaaajien määrä: 21, valittujen vastausten lukumäärä: 21



Kuva 13. Heinolan alueen yhteydenottojen jakautuminen palvelujen kesken. n=21

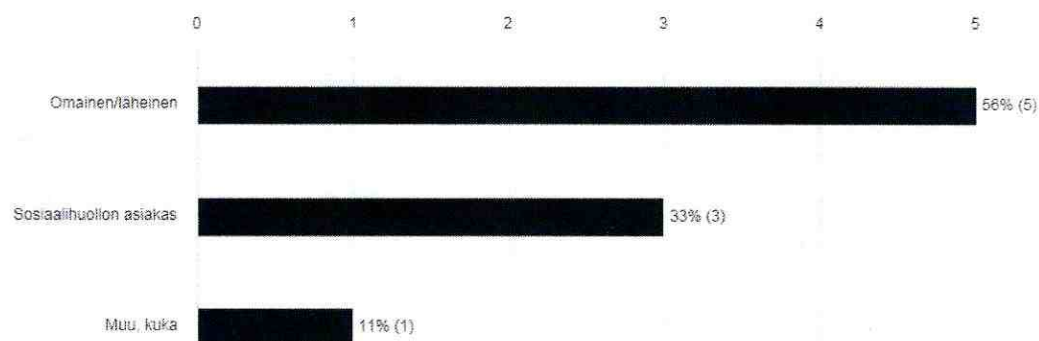
3.3. Sysmä

Sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä Sysmästä vuoden 2019 aikana yhdeksässä asiassa. Yhteydenottoja oli yksi enemmän kuin edellisellä vuonna.

Kaikki vuoden 2019 aikana saapuneista yhteydenotoista tilastoitiin tiedustelutyypiksi yhteydenotoiksi. Yhteydenotoissa oli kyse lähinnä palvelujen hakemiseen ja käyttöön liittyvästä neuvonnasta. Yhteydenottojen joukossa ei siis ollut yhtään tyytymättömyyden ilmaisua sosiaalihuollon palvelutoiminnasta.

Kolmessa asiassa sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä sosiaalihuollon palvelujen asiakas tai palveluja mahdollisesti hakeva henkilö. Viidessä asiassa yhteydenotto tuli asiakkaan tai palvelua mahdollisesti hakevan/tarvitsevan henkilön omaiselta ja muulta läheiseltä. Yksi yhteydenotto tuli ”huolestuneelta sivulliselta henkilöltä”.

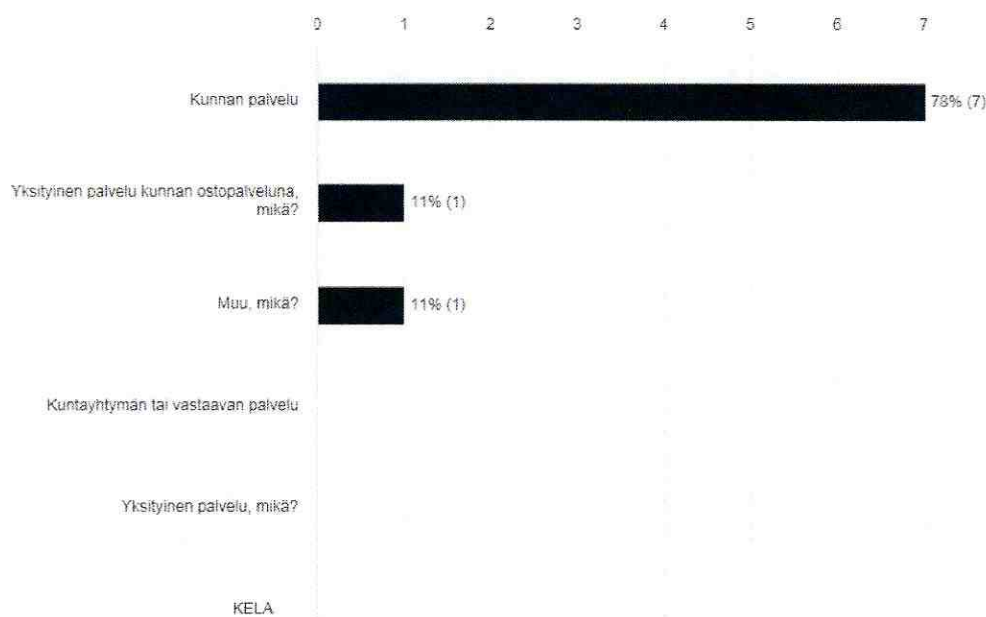
Vastaajien määrä: 9



Kuva 14. Yhteydenottajat sosiaaliamieheen Sysmän alueella. n=9

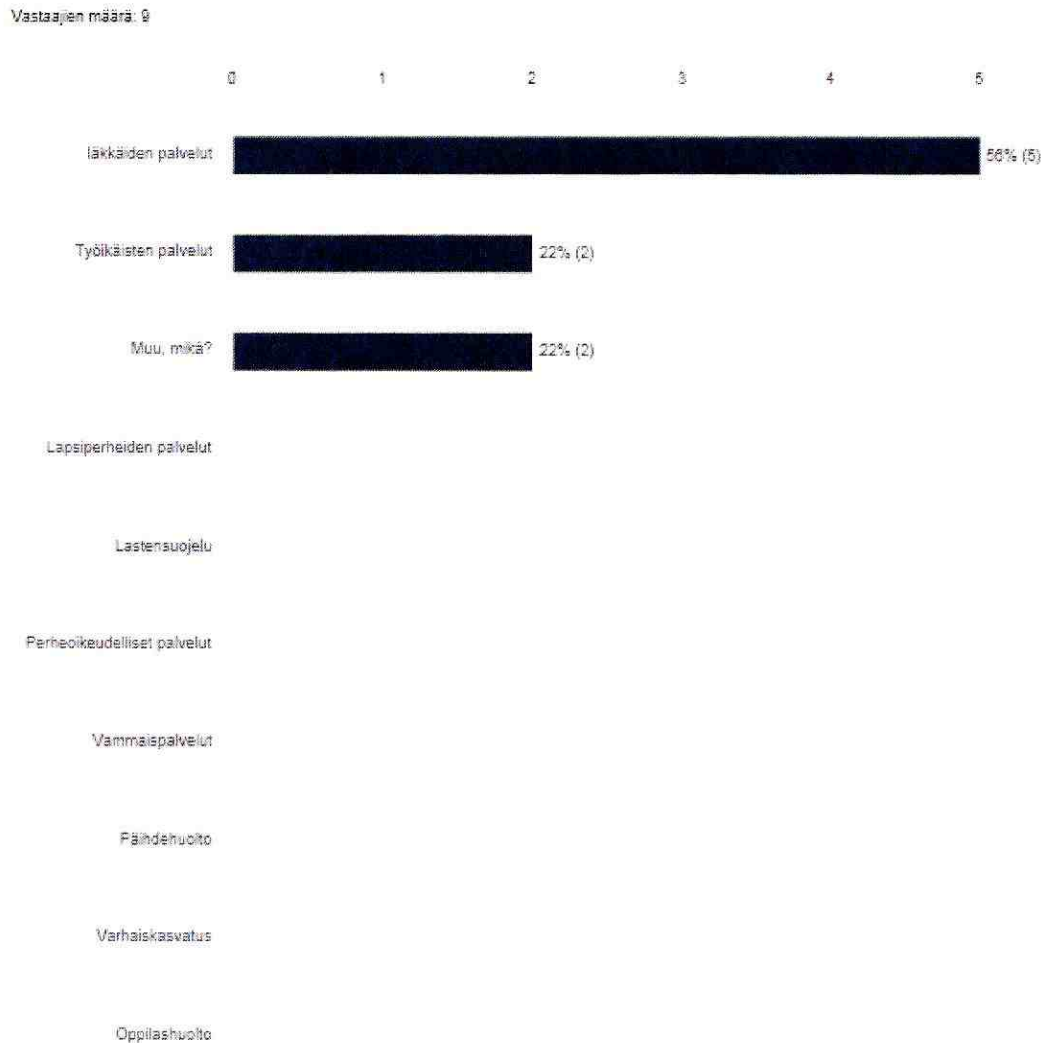
Sysmästä sosiaaliamiehelle tulleista yhteydenotoista seitsemän koski kunnan omia sosiaalipalveluja. Yksi yhteydenotto koski Sysmän kunnan Terveystalolta hankkimaa terveydenhuollon palvelua. *Muu, mikä?* -kohtaan tilastointiin yksi yhteydenotto, joka liittyi kuolinpesän perunkirjoitukseen.

Vastaajien määrä: 9



Kuva 15. Sysmän alueen yhteydenottojen jakautuminen eri toimijatahojen kesken. n=9

Yhdeksän yhteydenoton kokonaismäärästä iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää koski viisi yhteydenottoa. Työikäisten palvelujen palvelutehtävää koski kaksi yhteydenottoa. *Muu, mikä?* -kohtaan tilastointiin kaksi yhteydenottoa, koska ne eivät koskeneet mitään sosiaalihuollon palvelutehtävää.



Kuva 16. Sysmän alueen yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävien kesken. n=9

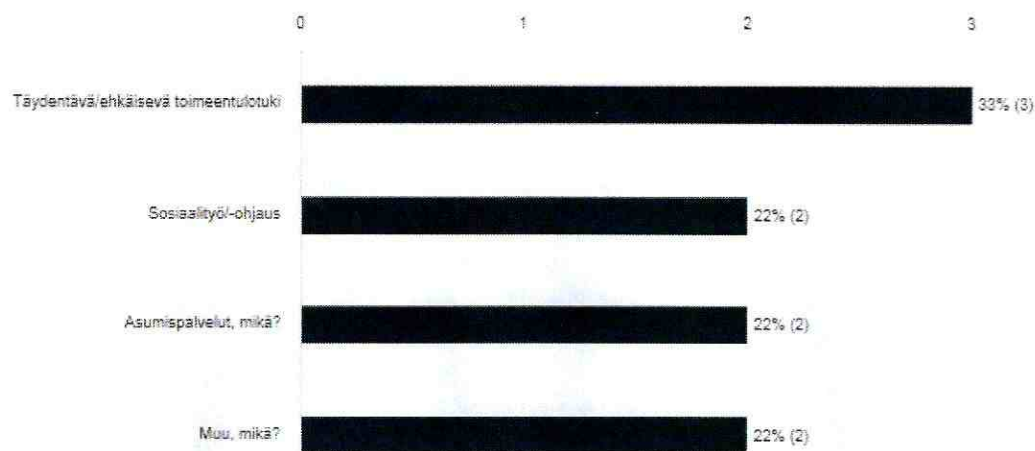
Yhteensä kolmessa yhteydenotossa oli kyse täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen palvelusta. Kahdessa yhteydenotossa tiedusteltiin sitä, mistä ja miten voi hakea taloudellista tukea vainajan hautauskustannuksiin. Kolmannessa yhteydenotossa oli kyse neuvonnan tarpeesta liittyen toimeentulotuen hakemiseen ja myöntämisperusteisiin.

Kaksi yhteydenottoa tilastoitiin koskemaan sosiaalityön/-ohjauksen palvelua, joskin näiden yhteydenottojen voi nähdä kytkeytyvän myös kotiin vietäviin palveluihin (esimerkiksi kotihoito). Toisessa yhteydenotossa omainen toi esiin huoltaan Sysmässä asuvista ikääntyneistä läheisistään, jotka eivät kuitenkaan halua ottaa vastaan palveluja. Omaisen kanssa keskusteltiin mm. ihmisten itsemääräämisoikeudesta. Toisessa yhteydenotossa oli kyse siitä, että yhteydenottaja oli havainnut avun tarpeessa olevan ikäihmisen ja halusi välittää ihmisen tilanteesta tiedon sosiaalihuoltoon palvelujen järjestämiseksi.

Myös asumispalveluja koski kaksi yhteydenottoa. Toisessa niistä oli kyse siitä, että omainen kartoitti vaihtoehtoja iäkkäiden ihmisten asumisen ja muiden palvelujen järjestämiseksi. Omainen tiedusteli, miten asumispalveluihin on mahdollista hakeutua ja, miten tehostetun palveluasumisen asiakasmaksut määräytyvät. Toisessa asumispalveluja koskevassa yhteydenotossa omainen tiedusteli palvelukodissa (tehostettu palveluasuminen) asuvan henkilön omatyöntekijän yhteystietoja ja asukkaan oikeutta saada pidettyä asiakassuunnitelman tarkistustapaaminen palvelukodissa.

Kaksi muuta yhteydenottoa eivät koskeneet sosiaalipalveluja. Toisessa niistä kysyttiin neuvoja kuolinpesän perunkirjoitusasiaan ja toisessa yhteydenotossa tiedusteltiin ulkomaanmatkaan tarvittavista rokotuksista eli kyse oli terveydenhuollon toimintaa koskevasta asiasta.

Vastaajien määrä: 9, valittujen vastausten lukumäärä: 9



Kuva 17. Sysmän alueen yhteydenottojen jakautuminen palvelujen kesken. n=9

4. Oikeusturvakeinojen käyttö

Esimerkiksi perustuslaki, hallintolaki, laki oikeudenkäynnistä hallintoasioissa, sosiaalihuoltolaki ja sosiaalihuollon asiakaslaki määrittävät sosiaalihuollon asiakkaiden oikeusturvaan liittyviä keskeisiä periaatteita. Sosiaalihuollossa asiakkaan oikeusturva voidaan jakaa ennaltaehkäisevään ja jälkikäteiseen oikeusturvaan. Hallinnon menettelyperiaatteet kuuluvat ennaltaehkäisevään oikeusturvaan ja jälkikäteisen oikeusturvan ydintä ovat hallintotuomioistuinten ja valvontaviranomaisten antamat ratkaisut.

Muistutus- ja kantelumenettely sekä oikeus hakea muutosta hallintopäätökseen ovat sosiaalihuollon asiakkaan jälkikäteisen oikeusturvan toteutusmuotoja. Myös sosiaalihuollon henkilöstön tekemien epäkohtailmoitusten on tarkoitus osaltaan turvata asiakkaiden oikeutta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoon ja kohteluun.

4.1. Sosiaalihuollon muistutus

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (23 §) säädetään asiakkaan oikeudesta tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon palvelussa. Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuushenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Edellä mainituilla tahoilla on arvioitu olevan parhaat mahdollisuudet toimivaltansa nojalla vaikuttaa tilanteen muuttamiseksi, jos muistutus antaa siihen aiheen. Muistutus voidaan tehdä sekä julkisesta että yksityisestä sosiaalihuollon palvelusta.

Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen hakea muutosta sosiaalihuoltoon koskeviin päätöksiin tai oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoon valvovalle viranomaiselle. Muistutusmenettelyn tarkoituksena on, että asiakkaan esiin tuoma asia käsitellään nopeasti siinä

toimintayksikössä ja sen henkilön toimesta, joka voi ratkaisullaan vaikuttaa havaittujen epäkohtien korjaamiseen. Muistutuksessa esiin tuotujen epäkohtien julki tuomisen avulla asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita. Muistutusmenettely antaa samalla toimintayksiköille mahdollisuuden valvoa oman toimintansa laatua.

Muistutusten määrä väheni vuonna 2019 koko Päijät-Hämeen alueella verrattuna edelliseen vuoteen. Sysmässä ei tehty yhtään sosiaalihuollon muistutusta vuonna 2019, kuten ei edellisenkään vuonna. Heinolassa muistutuksia tehtiin seitsemän, joka on yksi muistutus vähemmän kuin vuonna 2018. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä muistutusten määrä laski 83 muistutukseen. Edellisenä vuonna muistutuksia tehtiin 92 kappaletta.

Seuraavassa taulukossa on esitetty vuoden 2019 aikana saapuneiden sosiaalihuollon muistutusten määrä palvelutehtävittäin eroteltuna Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä, Heinolassa ja Sysmässä.

Taulukko 2. Vuonna 2019 saapuneiden sosiaalihuollon muistutusten kappalemäärä palvelutehtävittäin. Vuoden 2018 määrät on merkitty sulkuihin.

	PHHYKY	Heinola	Sysmä	Yhteensä
Lapsiperheiden palvelut	14 (6)	2 (0)	0 (0)	16 (6)
Työikäisten palvelut	3 (8)	0 (0)	0 (0)	3 (8)
lääkäiden palvelut	36 (43)	3 (1)	0 (0)	39 (44)
Lastensuojelu	12 (15)	0 (4)	0 (0)	12(19)
Perheoikeudelliset palvelut	2 (3)	0 (0)	0 (0)	2 (3)
Vammaispalvelut	6 (15)	1 (2)	0 (0)	7 (17)
Päihdehuolto	3 (1)	1 (0)	0 (0)	4 (1)
Muu	0 (1*)	0 (1**)	0 (0)	0 (2)
Yhteensä	76 (92)	7 (8)	0 (0)	83 (100)

* Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu (psykososiaaliset palvelut)

** Useaa eri palvelutehtävää koskeva muistutus

Asiakkaalla on sosiaalihuollon asiakaslakiin perustuva oikeus saada muistutukseensa kirjallinen vastaus. Lisäksi asiakaslaissa säädetään siitä, että muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa. Kohtuullista vastausaikaa ei kuitenkaan ole lainsäädännössä täsmennetty. Valvira on antanut ohjeen (8/2010) muistutusmenettelyn käytöstä sosiaalipalveluissa. Valviran ohjeessa kohtuullisena vastausaikana muistutukseen on pidetty yhden - neljän viikon vastausaikaa. Ylimpien laillisuusvalvojien ratkaisukäytännössä kohtuullisena aikana vastata muistutukseen on vakiintuneesti pidetty noin yhtä kuukautta tai yhtä – kahta kuukautta asian ollessa erittäin ongelmallinen ja vaa- tiessa paljon selvitystyötä.

Sosiaalihuollon asiakaslain perustelujen (HE 137/1999 vp) mukaan asiakkaan tulisi aina saada selkeä ja asiallinen vastaus muistutukseensa. Erityistä huomiota olisi kiinnitettävä vastauksen ymmärrettävyyteen asiakkaan kannalta. Vastauksesta olisi myös käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen vuoksi on mahdollisesti ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa.

Seuraavassa taulukosta on nähtävissä, missä ajassa Päijät-Hämeen alueella sosiaalihuollon muistutuksiin on vastattu vuonna 2019. Suurimpaan osaan muistutuksista on vastattu alle kuukaudessa

tai kahdessa. Vain yksittäisten muistutusten vastausaika on venähtänyt yli kahden kuukauden mittaiseksi

Taulukko 3. Vuonna 2019 saapuneiden sosiaalihuollon muistutusten kappalemäärä vastausajan mukaisesti eriteltynä.

	Vastaus- aika 1 kk tai alle	Vastaus- aika yli 1kk – 2 kk	Vastaus- aika yli 2 kk – 3 kk	Vastaus- aika yli 3 kk	Asian kä- sittely kes- ken (ti- lanne 31.12.2019)	Muistutuk- sia yh- teensä v. 2019
PHHYKY/ Lapsiperhepal- velut	7	4	0	2*	1	14
PHHYKY/ Työ- ikäisten palve- lut	3	0	0	0	0	3
PHHYKY/ läk- käiden palvelut	27	7	1	1	-	36
PHHYKY/ Las- tensuojelu	5	2	0	1	4	12
PHHYKY/ Per- heoikeudelliset palvelut	1	1	0	0	0	2
PHHYKY/ Vam- maispalvelut	5	1	0	0	0	6
PHHYKY/ Päih- dehuolto	2	1	0	0	0	3
Heinola	4	3	0	0	0	7
Sysmä	0	0	0	0	0	0
Yhteensä	54	19	1	4	5	83

* Toiseen muistutuksista saapunut useita lisämuistutuksia, joihin kaikkiin vastattu kerralla.

4.2. Hallintokantelu

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä sosiaalihuollon palveluissa havaitsemistaan epäkohdista, huonosta kohtelusta, viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai laiminlyönnistä hallintokantelun aluehallintovirastoon, Valviraan, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille. Kantelun avulla sosiaalihuollon palvelussa koettu epäkohta on mahdollista saada valvovan viranomaisen tietoon.

Aluehallintovirastot ohjaavat ja valvovat julkista sekä yksityistä sosiaalihuollon toimintaa omilla alueillaan. Päijät-Häme kuuluu Etelä-Suomen aluehallintoviraston toimialueeseen. Valvira puolestaan on sosiaalihuollon valtakunnallinen ohjaus-, lupa- ja valvontaviranomainen. Valviran tehtävänä on ohjata aluehallintovirastoja niin, että sosiaalihuollon lupahallinto, ohjaus ja valvonta ovat mahdollisimman yhdenmukaisia koko maassa. Valvira ja aluehallintovirastot toteuttavat sosiaalihuollon suunnitelmallista, valvontaohjelmassa kuvattua kuntien ja toimintayksiköiden valvontaa keskenään sopimansa työnjaon mukaisesti. (Valviran verkkosivut, 2020.)

Sosiaalihuoltoa koskevat kantelut käsitellään ensisijaisesti aluehallintovirastoissa. Valvira käsittelee sosiaalihuoltoa koskevan kantelun, jos siinä on kysymys periaatteellisesti merkittävästä ja laajakantoisesta asiasta tai silloin, jos kantelu liittyy Valvirassa vireillä olevaan terveydenhuollon valvonta-asiiaan. Aluehallintovirastot valvovat ensisijaisesti myös sosiaalihuollon ammattihenkilöitä omilla alueillaan. Valvira käsittelee ne sosiaalihuollon ammattihenkilöitä koskevat valvonta-asiat, joissa sosiaalihuollon ammattihenkilön ammatinharjoittamisoikeus mahdollisesti poistetaan, sitä rajoitetaan tai ammattihenkilölle annetaan kirjallinen varoitus. (Valviran verkkosivut, 2020.)

Valtioneuvoston oikeuskansleri ja eduskunnan oikeusasiamies ovat Suomen kaksi ylintä laillisuusvalvojaa. He valvovat viranomaisten sekä virkamiesten toiminnan laillisuutta ja heidän tehtävänsä ja toimivaltansa ovat pääosin samat. Kantelun voi tehdä periaatteessa kummalle tahansa. Heidän tehtävänsä jaossa on joitakin pieniä eroja, jotka vaikuttavat siihen kumpi kantelun lopulta tutkii. Oikeusasiamies ja oikeuskansleri eivät tutki yhtä aikaa samaa asiaa. Jos kantelu on lähetetty molemmille tahoille, sen tutkii yleensä laillisuusvalvojista se, jolle kantelu on saapunut ensin. (Eduskunnan oikeusasiamiehen verkkosivut, 2020.)

Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Kantelun tekeminen ei perusta tekijälle asianosaisasemaa, eikä se ole sidottu määrämukseen. Sosiaalihuollon toimintaa ja palveluja koskevia kanteluja tehdään muun muassa palvelujärjestelmän ja toimintayksiköiden toimivuudesta, henkilöstön riittävästä, menettelytavoista ja työkäytännöistä, asiakkaan huonosta kohtelusta ja palvelujen riittämättömyydestä tai saatavuudesta. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivut, 2020.)

Jos kanteluasiasta ei ole tehty muistutusta, aluehallintovirasto voi sosiaalihuollon asiakaslakiin perustuen siirtää kantelun asianomaiseen toimintayksikköön tai sosiaalihuollon johtavan viranhaltija käsiteltäväksi. Tämä edellyttää sitä, että valvontaviranomainen arvioi kantelun olevan tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena. Siirrosta on ilmoitettava kantelun tekijälle. Toimintayksikön on annettava tieto siirrettyyn asiaan annetusta vastauksesta siirron tehneelle valvontaviranomaiselle.

Kantelun ratkaiseva taho kertoo päätöksessään, onko kantelun kohde kantelun käsittelijätahon käsityksen mukaan toiminut asiassa oikein vai ei. Jos kantelun kohteen toiminnassa on ilmennyt moitittavaa, lievin seuraamus voi olla hallinnollinen ohjaus tai opastus toimintatapojen korjaamiseksi. Vakavampi seuraamus on viranomaisen tai viranhaltijan saama huomautus. Valvova viranomainen voi määrätä huomautuksen saajalle uhkasakon. Se lankeaa maksettavaksi, jos huomautuksen saaja ei korjaa menettelyään tai ei määräajassa ryhdy asiassa toimiin. Oikeusasiamies ja oikeuskansleri voivat epäkohdan havaittuaan antaa yleisiä ohjeita hyvästä hallinnosta. He voivat tarvittaessa tehdä korjausehdotuksia myös lainsäädännössä ilmenneisiin epäkohtiin. Oikeuskansleri tai -asiamies voi tehdä viranomaiselle ehdotuksen erimielisyyden sopimiseksi tai epäkohdan korjaamiseksi tai suositella viranomaista hyvittämään aiheuttamansa vahingon. (Suomi.fi -verkkotoimitus, 2020.)

Valvirassa sosiaalihuollon valvonta-asioiden määrä oli kaksinkertaistunut (1 056) ja kanteluiden määrä kolminkertaistunut (360) vuonna 2019 edellisvuoteen verrattuna. Lisäksi Valvirassa oli vuonna 2019 vireillä kahden suuren vanhustenhuollon palveluntuottajan koko toimintaa koskeva organisaatiovalvonta-asia. Vuoden 2019 kevään aikana valvontaviranomaiset keskeyttivät kolmen toimintayksikön toiminnan (2 Valviran päätöksellä ja 1 Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston päätöksellä). Syinä keskeytyksiin olivat muun muassa riittämätön henkilökunnan määrä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen sekä lääkehoidossa, henkilöstön osaamisessa ja toimintayksikön vastuuhenkilön toiminnassa havaitut puutteet. Vanhuspalveluiden kriisi heijastui myös muuhun sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaan. Keskeyttämispäätöksistä seuranneen julkisuuden myötä vuoden 2019 aikana iäkkäiden henkilöiden palveluista tulleiden epäkohtailmoitusten määrä kasvoi merkittävästi. Ilmoitusten vuoksi valvontaviranomaiset sekä kunnat kohdistivat runsaasti valvontaa vanhuspalveluihin. Valvira teki ennalta ilmoittamattomat tarkastuskäynnit suuren yksityisen

palvelujen tuottajan kymmeneen toimintayksikköön eri puolille Suomea riskiperusteisesti aluehallintovirastolta tietoonsa saamien epäkohtailmoitusten perusteella. (Valviran tilinpäätös vuodelta 2019.)

Päätös hoivakodin toiminnan keskeyttämisestä ja päätöstä seurannut voimakas julkinen keskustelu lisäsivät valvontaviranomaisten vastaanottamien, erityisesti sosiaalihuoltoon liittyvien epäkohtailmoitusten ja kanteluiden määrää Valvirassa vuonna 2019. Asumispalveluyksiköiden lisäksi epäkohtailmoituksia ja kanteluja tuli myös kotiin annettavista palveluista. Muun ohella oli käynyt ilmi, että edellä mainituissa palveluissa käytetään ammattikouluttamatonta henkilökuntaa. Valvira toteutti elo-lokakuussa 2019 vartija- ja turvapalveluiden sekä yleisemmin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattiin kouluttamattomien työntekijöiden käyttöä sosiaalihuollossa koskevan kuntakyselyn. Kyselytuloksista kävi ilmi, että vartija- ja turvapalveluita käytetään edelleen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöille kuuluvissa tehtävissä, tyypillisimmin vanhustenhuollon kotiin annettavissa palveluissa. Kanteluiden ja epäkohtailmoitusten määrä kasvoi sosiaalihuollossa myös vammaispalvelu- ja lastensuojeluasioissa, samoin terveydenhuollon valvonnan puolella. (Valviran tilinpäätös vuodelta 2019.)

Sosiaalihuollon ammattihenkilövalvontaan asioita oli tullut Valvirassa vireille vuonna 2019 vähemmän (71) kuin edellisenä vuonna (85 + 109). Vuonna 2018 valvonta-asioiden kokonaismäärää lisäsi se, että Suosikki-rekisteriin merkitseminen käsiteltiin valvonta-asiana niiden 109 lähihoitajan osalta, jotka ennen sosiaalihuollon ammattihenkilölain voimaantuloa olivat menettäneet oikeutensa käyttää lähihoitaja-ammattinimikettä terveydenhuollon ammattihenkilölain nojalla. (Valviran tilinpäätös vuodelta 2019.)

Kantelujen määrä lisääntyi vuonna 2019 myös aluehallintovirastoissa ja vireille tulleiden sosiaalihuollon valvonta-asioiden määrä kasvoi merkittävästi aiemmista vuosista. Sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia kanteluja tuli vuonna 2019 vireille Aluehallintovirastoihin yhteensä 3 249 kappaletta, kun edellisen vuoden määrä oli ollut 2 715. Aluehallintovirastoille ilmoitetuista epäkohdista suurin osa liittyi vanhustenhuoltoon. Mielenterveys- ja päihdepalveluista tuli vähän asiakkaiden ja omaisten yhteydenottoja, mutta valvontojen yhteydessä oli havaittu lisävalvonnan tarvetta ja vastaavia epäkohtia kuin vanhus- ja vammaispalveluissa. Palveluntuottajien vastuullisuus sekä viranomaisten valvonnan toimivuus ja kyky puuttua ongelmatilanteisiin korostuivat palveluntuottajien omavalvonnan pettäessä. Kunnissa tehty valvonta oli osoittanut, että osa kunnista ei tiedosta velvollisuuttaan valvoa ostopalveluita. Kuntien vähäinen valvonta oli näkynyt aluehallintovirastoon tulleiden epäkohtailmoitusten ja kantelujen määrässä. (Aluehallintoviraston verkkosivut -Tiedotteet, 2020.)

Eduskunnan oikeusasiamiehelle oli tullut vuonna 2019 ennätykselliset 6 265 kantelua, mikä on lähes 700 kantelua enemmän kuin vuonna 2018. Suurimmat oikeusasiamiehelle tulleet kantelumäärät kohdistuivat sosiaalihuoltoon (1 112), poliisiin (748) ja terveyteen (697). Oikeusasiamies oli ratkaissut viime vuoden aikana yhteensä 6 057 kantelua ja niistä sosiaalihuoltoon liittyviä ratkaisuja oli ollut yhteensä 1 088. Kanteluiden määrän suuresta kasvusta huolimatta oikeusasiamiehen kanslia oli panostanut myös oikeusasiamiehen oma-aloitteiseen toimintaan. Oikeusasiamies oli tehnyt viime vuonna yhteensä 104 tarkastusta. Tarkastustoimintaa oli kohdennettu erityisesti lasten, vanhusten, vammaisten henkilöiden ja vapautensa menettäneiden oikeuksien valvontaan. (Eduskunnan oikeusasiamiehen verkkosivut -Tiedotteet, 2020.)

Seuraavassa taulukossa esitetään vuonna 2019 tehtyjen kantelujen määrä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä, Heinolassa ja Sysmässä (tiedot kantelujen määrästä on saatu em. tahoilta). Vuoden 2018 vertailuluvut on merkitty sulkumerkein. Valtakunnallisesta kehityksestä poiketen sosiaalihuoltoa koskevien kantelujen määrä ei näiden lukujen perusteella ole Päijät-Hämeen alueella noussut vuoden 2018 kantelumääriin verrattuna. Sosiaalihuollon kanteluja tehtiin koko Päijät-Hämeessä vuonna 2019 yhteensä 35 kappaletta ja sitä edellisenä vuonna yhteensä 37 kappaletta.

Taulukko 4. Vuonna 2019 tehtyjen kanteluiden kappalemäärät Päijät-Hämeessä. Vuoden 2018 määrät on merkitty sulkuihin.

Kantelut	PHHYKY	Heinola	Sysmä	Yhteensä
Lapsiperheiden palvelut	0 (0)	3 (0)	0 (0)	3 (0)
Työikäisten palvelut	2 (1)	1 (1)	0 (0)	3 (2)
lääkkäiden palvelut	18 (12)	1 (2)	0 (0)	19 (14)
Lastensuojelu	5 (6)	0 (6)	0 (0)	5 (12)
Perheoikeudelliset palvelut	0 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (2)
Vammaispalvelut	3 (5)	2 (1)	0 (0)	5 (6)
Päihdehuolto	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (1)
Yhteensä	28 (27)	7 (10)	0 (0)	35 (37)

4.3. Oikaisuvaatimukset ja valitukset

Sosiaalihuollon palveluja hakevilla henkilöillä on oikeus saada hakemukseensa perusteltu hallintopäätös kirjallisesti. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä asiat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun, sekä mainittava sovelletut säännökset. Päätöksessä tulee olla selkeästi yksilöitynä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu taikka miten asia on muutoin ratkaistu.

Mikäli päätös on asiakkaalle myönteinen, on se pantava täytäntöön hallintolain mukaisesti ilman aiheutonta viivästystä. Eduskunnan apulaisoikeusasiamies (3944/4/10) on 2.3.2012 antamassaan kanteluratkaisussa tuonut näkemyksensä esiin, että mikäli kunta tekee myönteisen palvelua koskevan päätöksen siten, että hakija asetetaan jonoon odottamaan päätöksen täytäntöönpanoa, on kyse tosiasiallisesti asiakkaan näkökulmasta kielteisestä päätöksestä. Samanlainen tilanne on silloin, jos asiakkaan esittämää sosiaalihuollon palvelua tai tukitoimea koskevaa hakemusta ei käsitellä ollenkaan ja päätöksen sijasta hakija asetetaan kunnan ilmoituksella jonoon odottamaan hakemuksensa käsittelyä. Apulaisoikeusasiamiehen mielestäni kunnan käytäntö myönteisen päätöksen täytäntöönpanon lykkäämisestä siten, että myönteisen päätöksen saaneet henkilöt joutuvat odottamaan (määrärahasyistä) vapautuvaa tukea, on ollut hallintolain vastaista. Kunnan tulee varata riittävät määrärahat lakisääteisiin tehtäviinsä. Määrärahat on varattava tiedossa olevaa palvelun tai tukitoimen tarvetta vastaavalla tavalla.

Hallinnollinen päätös sosiaalihuollon palvelusta tai etuudesta on annettava tiedoksi asianosaisille. Jos henkilö on tyytymätön saamaansa päätökseen, on hänellä oikeus hakea siihen muutosta. Sosiaalihuollon viranhaltijan antamaan päätökseen on päätöksen mukaan mahdollisuus hakea muutosta joko oikaisuvaatimuksella kunnan asianomaiselta toimielimeltä (esimerkiksi sosiaalilautakunta) tai valittamalla hallinto-oikeuteen. Päätökseen tulee aina sisältyä muutoksenhakuohje. Mikäli päätökseen ei voi hakea muutosta, on päätöksessä oltava mukana ilmoitus muutoksenhakukiellosta. Ilmoituksessa on mainittava, mihin säännökseen kiello perustuu.

Kunnan toimielimen antamasta päätöksestä on mahdollista valittaa hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeuden antamasta päätöksestä on tietyissä asioissa mahdollisuus valittaa suoraan korkeimmalle hallinto-oikeudelle ja osassa asioita asian käsittely korkeimmassa hallinto-oikeudessa edellyttää valituslupaa. Sosiaalihuollon hallintopäätösten muutoksenhakumenettely on tärkeä osa asiakkaan oikeusturvaa.

Vuonna 2019 Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä tehtiin yhteensä 40 225 viranhaltijapäätöstä sosiaalihuollon palveluista. Muutosta haettiin vain alle 200 päätökseen eli vain noin 0,5 prosenttiin

päätöksistä. Sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa tuodaan usein esiin tyytymättömyyttä siihen, että muutoksenhaku sosiaalihuollon päätöksiin on asiakkaalle aivan liian hidas keino yrittää vaikuttaa asiaan. Oikaisuvaatimuksen käsittelyssä kuluu aikaa usein noin kaksi - kolme kuukautta. Jos asiakas valittaa oikaisuvaatimukseen annetusta päätöksestä hallinto-oikeuteen, kuluu valituksen käsittelyyn aikaa useita kuukausia, joskus jopa vuosi tai pidempäänkin. Asiakkaat kokevat, että muutoksenhakuprosessin hitaus haittaa heidän oikeusturvansa toteutumista ja ihmisillä on huoli siitä, miten he tulevat toimeen arjessaan. Monet asiakkaat ovat sitä mieltä, että he hakevat tarvitsemaansa palvelua jonkin ajan kuluttua uudelleen ennemmin kuin lähtevät hakemaan saamaansa päätökseen muutosta.

Apulaisoikeusasiamies (1656/2019) on 23.1.2020 antamassaan perustoimeentulotuen hakemuksen ja oikaisuvaatimuksen käsittelyaikaa Kelassa ja hallinto-oikeudessa koskevassa ratkaisussa todennut, että viranomaistoiminnassa ratkaisutoiminnan joutuisuus on yksilön oikeusturvan kannalta erityisen tärkeää. Mitä suurempi merkitys ratkaisulla on asianomaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä joutuisampaan käsittelyyn asiassa tulee pyrkiä. Kun kysymys on välttämättömän huolenpidon tai muiden perusoikeuksien turvaamisesta, on käsittelyn viivytyksettömyydelle annettava erityistä merkitystä.

Seuraavaan taulukkoon on koottu tiedot vuonna 2019 saapuneiden oikaisuvaatimusten määristä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä, Heinolassa ja Sysmässä.

Taulukko 5. Vuonna 2019 saapuneiden oikaisuvaatimusten kappalemäärä. Sulkuihin on merkitty asiakkaan oikaisuvaatimuksen johdosta tehtyjen viranhaltijan itseoikaisupäätösten kappalemäärä.

	PHHYKY	HEINOLA	SYSMÄ	Yhteensä
Asumis- palvelut	3 (3)	2 (0)	0 (0)	5 (3)
Henkilökohtainen apu	62 (0)	6 (0)	0 (0)	72
Kuljetus- palvelu	33 (0)	2 (0)	0 (0)	35
Muut vamm.palv. päätökset	0 (0)	8 (0)	0 (0)	8
Liikkumisen tuki (SHL)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0
Kotihoito / kotipalvelu	6 (1)	0 (0)	0 (0)	6 (1)
Omaishoidon tuki	13 (9)	3 (0)	0 (0)	16 (9)
Päihde- huolto	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0
Sosiaalihuollon asiakasmaksut	8 (8)	0 (0)	0 (0)	8 (8)
Täyd./ehkäisevä toimeentulotuki	42 (13)	2 (1)	2 (0)	46 (13)
Muut päätökset	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0
Yhteensä	167 (34)	23 (1)	2 (0)	192 (35)

Seuraavassa taulukossa on esitetty hallinto-oikeudelle ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen vuonna 2019 tehtyjen valitusten määrä palveluittain Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä, Heinolassa ja Sysmässä.

Taulukko 6. Vuonna 2019 hallinto-oikeuteen ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen tehtyjen valitusten määrä palveluittain. Vuoden 2018 määrät on merkitty sulkuihin.

	PHHYKY	HEINOLA	SYSMÄ	Yhteensä
Asumis- palvelut	0 (2)	1 (1)	0 (0)	1 (3)
Henkilökohtainen apu	0 (19)	2 (1)	0 (0)	2 (20)
Kuljetus- palvelu	0 (5)	2 (1)	0 (0)	2 (6)
Muut vammais- palvelut	0 (4)	6 (2)	0 (0)	6 (6)
Kotihoito / kotipalvelu	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)
Lastensuojelu	16 (11)	1 (0)	0 (0)	17 (11)
Liikkumisen tuki (SHL)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (1)
Omaishoidon tuki	1 (5)	1 (0)	0 (0)	2 (5)
Päihde- huolto	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Sosiaalihuollon asiakasmaksut	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Täyd./ehkäisevä toimeentulotuki	3 (11)	0 (1)	0 (0)	3 (12)
Muut palvelut	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Yhteensä	21 (58)	13 (6)	0 (0)	34 (64)

4.4. Ilmoitukset henkilöstön havaitsemista epäkohdista ja niiden uhkasta

Vuoden 2016 alusta alkaen sosiaalihuollon henkilöstöllä on ollut sosiaalihuoltolakiin (48 §) perustuva velvollisuus ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelujen tuottajia. Ohjeet ilmoituksen tekemisestä tulee kirjata toimintayksikön omavalvontasuunnitelmaan. Henkilöstö voi tehdä ilmoituksen salassapitosäädösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen tarkoitus on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmissa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutumista ja edistää heidän hyvinvointiaan. Epäkohta voi liittyä esimerkiksi asiakasturvallisuuteen liittyvään puutteeseen, asiakkaan kaltoin kohteluun tai yksikön toimintakulttuuriin sisältyvään asiakkaalle vahingolliseen toimintatapaan. Ilmoitusvelvollisuusmenettelyn tavoitteena on, että sosiaalihuollossa havaitut epäkohdat sekä niiden uhat tulisivat nopeasti tietoon ja niihin voitaisiin puuttua heti.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata viivytyksettä, tulee ilmoituksen tehneen henkilön ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle. Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä.

Seuraavaan taulukkoon on koottu tiedot sosiaalihuollon henkilöstön tekemistä epäkohtailmoituksesta Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä, Heinolassa ja Sysmässä vuonna 2019. Ilmoitusten määrä on alhainen, sillä niitä oli tehty koko maakunnassa vuoden aikana yhteensä vain seitsemän. Ilmoitusten pieni määrä voi kertoa siitä, että henkilöstön havaitsemia epäkohtia ratkotaan

työntekijöiden ja esimiesten kesken yhteistyössä eikä työntekijöillä ole tarvetta käyttää kirjallista ilmoitusmenettelyä epäkohtien esiin tuomisessa.

Taulukko 7. Sosiaalihuollon henkilöstön tekemien epäkohtailmoitusten kappalemäärä vuonna 2019.

	PHHYKY	Heinola	Sysmä	Yhteensä
Lapsiperheiden palvelut	0	0	0	0
Työikäisten palvelut	0	0	0	0
lääkkäiden palvelut	5	1	1*	7
Lastensuojelu	0	0	0	0
Perheoikeudelliset palvelut	0	0	0	0
Vammaispalvelut	0	0	0	0
Päihdehuolto	0	0	0	0
Yhteensä	5	1	1	7

* Super tehnyt epäkohtailmoituksen suoraan aluehallintovirastoon.

5. Sosiaaliasiamiehen huomiot ja kehittämissuositukset

Sosiaaliasiamiehen huomioiden ja kehittämissuositusten on tarkoitus tuoda esille asioita, jotka edistävät sosiaalihuollon palvelujen käyttäjien oikeuksia ja parantavat sosiaalihuollon palvelujen laatua. Huomioissa painottuu asiakkaiden oikeus laadultaan hyvää sosiaalihuoltoon. Huomioissa ja kehittämissuosituksissa toistuvat osittain samat teemat kuin edellisen vuoden sosiaaliasiamiehen selvityksessä esiin nostetut kehittämissuositukset.

5.1. Oikeus riittävän laajaan ja ammattitaidolla laadittuun palvelutarpeen arviointiin

Sosiaalihuollon tarpeessa olevan henkilön kiireellisen avun tarve tulee sosiaalihuoltolain 36 §:n mukaan arvioida välittömästi. Lisäksi henkilöllä on lain mukaan oikeus palvelutarpeen arviointiin, jollei sen tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Ilmeisen tarpeetonta arviointi voi olla, jos kyseessä on selvästi tilapäinen yksittäisen palvelun tarve tai jos vastaavanlainen selvitys on jo tehty. Sosiaalihuoltolain mukaan arviointi tulee tehdä asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa.

Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaalle tulee selvittää sosiaalihuollon yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet, erilaiset vaihtoehdot palvelujen järjestämisessä sekä muut seikat, joilla on merkitystä asiakkaan asiassa. Sosiaalihuollon asiakkaan kannalta on tärkeää, että hän tietää, millaisiin toimenpiteisiin viranomainen voi asiakkaan asiassa ryhtyä ja, mitä vaikutuksia erilaisilla toimenpiteillä asiakkaan tilanteeseen voi olla. Palvelutarpeen arvioinnin tekeminen edellyttää sosiaalihuollon ammattilaisilta valmiutta ja herkkyyttä tunnistaa asiakkaan kokonaistilanteeseen vaikuttavia tekijöitä ja kertoa myös niistä asiakkaan kokonaistilannetta

auttavista tai parantavista palveluista, joita asiakas itse ei välttämättä osaa tai tiedä edes kysyä (STM, 2017).

Sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tai muulloin asiakkuuden aikana tulee kartoittaa asiakkaan suostumuksella myös asiakkaan läheisverkosto. Läheisverkoston kartoituksella on tarkoitus selvittää, miten omaiset tai muut asiakkaalle läheiset henkilöt osallistuvat asiakkaan tukemiseen. Laissa erikseen mainituissa tilanteissa läheisverkosto voidaan kartoittaa myös ilman asiakkaan suostumusta. Samalla tulee tarvittaessa kartoittaa myös omaisten ja läheisten mahdollinen tuen tarve. Lapsen kohdalla selvitetään myös lastensuojelun tarve, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta. Lisäksi tulee selvittää asiakkaan hoidossa olevan lapsen tai muun henkilön hoidon ja tuen tarve, jos asiakkaan kyky täysipainoisesti huolehtia lapsen tai muun henkilön hoidosta tai kasvatuksesta on heikentynyt tai kun asiakas aloittaa tutkintavankeuden tai vankeusrangaistuksen suorittamisen.

Lisäksi sosiaalihuoltolaki edellyttää tekemään jo palvelutarpeen arviointivaiheessa tarvittaessa monialaista yhteistyötä. Lain mukaisesti sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista, kun henkilön palveluntarvetta arvioidaan, tehdään päätöksiä tai toteutetaan palveluja.

Kun kaikki edellä mainitut palvelutarpeen arviolle asetetut vaatimukset kootaan yhteen, tulee esiin, että palvelutarpeen arviointi on vaativa ja moniulotteinen tehtävä, joka hyvin tehtynä antaa vahvan perustan palvelujen toteuttamiselle yhteistyössä asiakkaan verkoston kanssa.

STM julkaisi vuonna 2019 *Sosiaalityön tulevaisuus - Sosiaalityö julkisena hallintotehtävänä* -selvityksen, jossa todetaan, että sosiaalihuoltolain (36 § ja 41 §) mukaan palvelutarpeen arvioinnista vastaa virkasuhteinen sosiaalihuollon ammattihenkilö. Erityistä tukea tarvitsevat henkilöt ovat ainoa sosiaalihuoltolain mukainen asiakasryhmä, jossa palvelutarpeen arviointi on säädetty nimenomaisesti virkasuhteisen sosiaalityöntekijän vastuulle (SHL 36 §). Säännöksen tarkoituksena on, että asiakkaan perusoikeuksien toteuttamisen kannalta erityisen merkityksellisten ja erityisasiantuntemusta edellyttävien palvelujen tarpeen arvioinnin tekisi aina henkilö, jolla on riittävä kokemus ja koulutus. (Liukko ja Nykänen, 2019.)

Myös STM:n julkaisemassa *Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa* (2017) todetaan, että palvelutarpeen arviointi on sosiaalihuoltoon kuuluva keskeinen palvelutehtävä ja sen vuoksi palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteinen sosiaalihuollon ammattihenkilö, jolla on tehtävään tarkoituksenmukainen koulutus.

Edellä mainitun *Sosiaalityön tulevaisuus - Sosiaalityö julkisena hallintotehtävänä* -selvityksen mukaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella laaditaan asiakirja, joka sisältää yhteenvedon asiakkaan tilanteesta, sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta sekä sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä. Lisäksi arviointi lähtökohtaisesti sisältää asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan sekä asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön arvion omatyöntekijän tarpeesta. Palvelutarpeen arviointi on selvityksen mukaan sosiaalihuollon keskeinen palvelutehtävä, joka sisältää julkisen vallan käyttöä. Arvioinnissa ratkaistaan käytännössä, mitä palveluja ja minkälaista tukea asiakkaalle tulisi myöntää. Vaikka palvelutarpeen arviointi ei ole sitova asiakirja tai päätös, se vaikuttaa kuitenkin olennaisella tavalla asiakkaan asemaan ja määrittää hänen palvelujensa kokonaisuutta. Lisäksi se on merkityksellinen esimerkiksi kanteluiden ja valitusten arvioinnin näkökulmasta siinä tilanteessa, kun jälkikäteen on tarve arvioida, onko asiakas saanut tarpeidensa mukaisia palveluja. Palvelutarpeen arviointia ei näin ollen voida organisatorisesti erottaa palvelujen myöntämisestä koskevasta päätöksenteosta. Vastuun

palvelutarpeen arvioinnista ja sen pohjalta tehtävistä päätöksistä tulee selvityksen mukaan olla samalla taholla. (Liukko ja Nykänen, 2019.)

Myös Etelä-Suomen aluehallintovirasto otti kesällä 2019 kantaa viranomaistehtäviä sisältävien sosiaalipalvelujen järjestämiseen ja lähetti alueensa kunnille ohjauskirjeen (19590/2019) viranomais-tehtävien hoitamisesta kunnallisessa sosiaalihuollossa. Aluehallintovirasto totesi kirjeessään, että kunta ei voi hankkia sosiaalityötä yksityiseltä palvelujen tuottajalta siltä osin kuin tehtävään sisältyy julkisen vallan käyttöä. Lisäksi aluehallintovirasto antoi kunnille ohjausta siitä, että hallintopäätöksenteon lisäksi ne valmistelutehtävät, joilla on merkittävä vaikutus päätöksentekoon, voivat sisältää julkisen vallan käyttöä. Aluehallintovirasto nimesi tällaisiksi tehtäviksi esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman laatimisen.

lääkäiden ihmisten kohdalla myös sosiaali- ja terveyspalvelujen tarpeen selvittämisestä voi vastata joko sosiaalihuollon tai terveydenhuollon ammattilainen. Vanhuspalvelulain (980/2012) 15 §:ssä säädetään siitä, että sosiaali- ja terveyspalvelutarpeiden selvittämisestä vastaa iäkkään henkilön tarpeiden kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö, jolla on laaja-alaista asiantuntemusta. Lisäksi vanhuspalvelulaissa sanotaan, että palvelutarpeiden selvittämisestä vastaavan työntekijän on toimittava iäkkään henkilön tarpeita vastaavasti yhteistyössä muiden asiantuntijoiden kanssa.

Osasta sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista heräsi kysymyksiä siitä, onko asiakkaan tilanne, erilaisten sosiaalipalvelujen tarve, olemassa olevat palveluvaihtoehdot ja niiden vaikutukset asiakkaan oikeuksiin ja tilanteeseen, sekä asiakkaan sosiaalinen verkosto selvitetty riittävän tarkasti ja riittävällä laajuudella palvelutarpeen arvioinnissa. Huomiota on tarpeellista kiinnittää myös siihen, arvioidaanko esimerkiksi iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden tilannetta riittävästi siitä näkökulmasta, onko kyseessä erityistä tukea tarvitseva henkilö, jonka palvelutarpeen arvion laatii aina sosiaalityöntekijä. Osa sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista viittasi siihen, että monimutkaisissa elämäntilanteissa olevien ihmisen tilanne ja tuen tarpeet oli kartoitettu hyvin suppeasti, käytännössä vain yhden palvelun kriteerien täyttymisen arvioinnin näkökulmasta, eivätkä ihmiset olleet aina saaneet apua tilanteeseensa.

Myös palvelutarpeen arvioinnin kirjaamisessa ja tietojen toimittamisessa asiakkaalle vaikuttaisi olevan kehitettävää. Asiakkaat toivat esiin, että he eivät olleet aina saaneet palvelutarpeen arvioinnista kirjallista dokumenttia tai se oli hyvin suppeasti kirjattu. Sama näkyi myös joillekin asiakkaille laadituissa suunnitelmissa. Jos työntekijän näkemys asiakkaan palvelutarpeesta poikkesi asiakkaan omasta tai hänen omaisensa näkemyksestä, saattoivat kirjaukset asiakkaan ja omaisen näkemyksistä asiaan puuttua kokonaan. Silloin arvioinnista ei voinut nähdä sitä, että asiakkaan ja muiden arvioinnissa läsnä olleiden henkilöiden näkemykset palvelutarpeista ovat eronneet työntekijän arviointituloksesta. Joissain tapauksissa työntekijän näkemykseksi asiakkaan palvelutarpeesta oli kirjattu, että asiakkaan asia (hakemus palvelusta) viedään seuraavaan tiimikokoukseen käsiteltäväksi. Näissä tilanteissa palvelutarpeen arviointia tehneen työntekijän näkemystä asiakkaan tuen tarpeista ei voinut jälkikäteen todeta ja tarkistaa mistään. Asiakkaat toivat myös esiin palautetta siitä, että kotikäynnillä palvelutarpeen arvioinnissa tai suunnitelman tarkistustapaamisessa työntekijät olivat kertoneet, että he eivät voi päättää palvelun myöntämisestä vaan asia viedään ensin tiimin käsiteltäväksi ja vasta sen jälkeen työntekijä tekee asiasta päätöksen. Työntekijän oma näkemys asiakkaan palvelutarpeesta oli näissä tilanteissa jäänyt asiakkaille epäselväksi ja asiakkaat olivat jääneet odottamaan kasvottoman työntekijätiimin päätöstä asiakkaalle järjestettävistä palveluista.

KEHITTÄMISEHDOTUS:

1. Palvelutarpeen arviointia kehitetään ja sen merkitystä vahvistetaan sosiaalihuollon palveluprosessien kehittämistyössä.
2. Varmistetaan, että erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden henkilöiden palvelutarpeen arvioi aina sosiaalityöntekijä.
3. Luodaan toimivat rakenteet monialaiselle yhteistyöllä sosiaalihuollon eri palvelutehtävien sekä sosiaali- ja terveydenhuollon välillä.
4. Työntekijöille järjestetään koulutusta palvelutarpeen arvioinnista ja sen dokumentoinnista.

5.2. Oikeus omatyöntekijään ja omatyöntekijän roolin vahvistaminen

Sosiaalihuoltolaki on yleislaki, jonka mukaisesti sosiaalihuollon palvelut ensisijaisesti järjestetään. Sosiaalihuoltolaki painottaa yksilökohtaista asiakasprosessia ja sosiaalihuollon ammattihenkilön kokonaisvaltaista vastuuta siitä. Sosiaalihuoltolaissa lähtökohtana on, että asiakkaalle nimetään omatyöntekijä aina koko asiakkuuden ajaksi, joten asiakkaan oikeus omatyöntekijään on vahva. Omatyöntekijää ei kuitenkaan tarvitse nimetä niissä tilanteissa, joissa se on ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijän nimeäminen voi olla tarpeetonta esimerkiksi silloin, kun sosiaalihuollon asiakkuus on todennäköisesti hyvin lyhytaikaista tai asiakkaalla on olemassa jo joku muu tärkeä tukea tarjoava henkilö tai työntekijä. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas, 2017.)

Sosiaalihuoltolain mukaan omatyöntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö. Omatyöntekijänä saa toimia mainitussa pykälässä tarkoitettuna ammattihenkilön sijaan terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö, jos se on asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta perusteltua. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä.

Sosiaalityön tulevaisuus - Sosiaalityö julkisena hallintotehtävänä -selvityksessä (2019) todetaan, että omatyöntekijällä on kokonaisvaltainen vastuu asiakkuudesta, minkä vuoksi hänen tulee työskennellä sosiaalihuollon toteuttamisesta vastaavassa organisaatiossa. Omatyöntekijän toiminnassa vuorovaikutteinen, asiakaslähtöinen työskentely kytkeytyy julkisen vallan käyttöä sisältäviin viranomaistehtäviin, kuten palvelujen järjestämiseen palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti, asiakassuunnitelman laatimiseen ja työskentelyn edellyttämään päätöksentekoon. Lisäksi omatyöntekijä arvioi palvelujen ja tukitoimien vaikuttavuutta, päivittää tarvittaessa arviointia tai suunnitelmaa sekä neuvoo ja ohjaa asiakasta tarpeen mukaan. Monialaisessa työskentelyssä omatyöntekijä sovittaa yhteen asiakkaan palvelu- ja tukiverkoston sekä tukee asiakasta asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa ja asiakkaan omien voimavarojen vahvistamisessa ja käyttämisessä. (Liukko ja Nykänen, 2019.)

Sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista on nähtävissä, että läheskään aina sosiaalipalvelujen asiakkailla ei ole omatyöntekijää, joka tukisi asiakasta asiakassuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa sekä omien voimavarojen vahvistamisessa, edistäisi asiakkaan palvelujen järjestämistä ja niiden kokoamista sekä varmistaisi asiakkaiden oikeuksien toteutumista. Sosiaalihuollon asiakkaiden tilanteissa näkyy sosiaalipalvelujen järjestämisen siiloutuminen eri palvelutehtävien, sosiaalipalvelujen, toimintayksiköiden ja hallinnollisten rajojen kesken. Työtä tehdään vielä paljon yhden palvelun näkökulmasta eikä asiakas saa aina tarvitsemaansa apua verkoston ja palvelukokonaisuuden kokoamiseen, seurantaan ja arviointiin. Omatyöntekijän merkitys koordinoivana ja kokonaisvastuun ottavana tahona tulee tulevaisuudessa kuitenkin vain edelleen kasvamaan, joten omatyöntekijän tehtävän kehittämiseen ja resursointiin tulee panostaa.

KEHITTÄMISEHDOTUS:

1. Sosiaalihuoltolain määrittämän asiakasprosessin mukaista työskentelyä vahvistetaan ja sosiaalipalvelujen asiakkaille nimetään aina palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä omatyöntekijä/vastuutyöntekijä, mikäli se ei ole ilmeisen tarpeeton.
2. Omatyöntekijän tehtäviä, roolia sekä tunnettavuutta kehitetään ja vahvistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteissa ja tulevaisuuden sote-keskusvalmistelussa.
3. Monialaisen yhteistyön rakenteiden ja toimintamallien luominen/vahvistaminen eri toimijatahojen kanssa.

5.3. Laadukas asiakastyön dokumentointi

Sosiaalihuollon ammattihenkilöt sekä muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö ovat sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (254/2015) 4 §:n mukaisesti velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina sekä tallettamaan ne siten kuin THL on erikseen määrännyt. Velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa, kun työntekijä on saanut tiedon henkilön palvelutarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Lisäksi asiakasasiakirjalaki edellyttää, että kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Asiakastyön kirjaaminen on samalla sosiaalihuollon henkilöstön lakisääteinen velvollisuus sekä tärkeä osa ammattitaitoa. Asiakastietojen huolellinen laatiminen on ratkaisevan tärkeää hyvän hallinnon periaatteiden ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeusturvan toteutumisen kannalta. Asiakastyön kirjaamista voi pitää yhtä tärkeänä sosiaalihuollon asiakastyön osa alueena kuin asiakkaan kohtamista.

Huolellisella asiakastietojen kirjaamisella edistetään sosiaalihuollon palvelujen järjestämistä asiakkaalle ja varmistetaan työntekijätoiminnan asianmukaisuuden jälkikäteinen arviointi. Mikäli tärkeitä tietoja jää kirjaamatta, mahdolliset erimielisyydet asiakkaan ja työntekijän välillä voivat jäädä selvittämättä. Tästä syystä ajan tasalla olevat ja asianmukaisesti laaditut sosiaalihuollon asiakastiedot ovat tärkeitä sekä asiakkaan että työntekijöiden oikeusturvan toteutumisen kannalta. Tämän lisäksi riittävät ja asianmukaiset asiakastiedot edistävät luottamuksellisen suhteen syntymistä asiakkaan ja työntekijän välillä. Kirjauksia tekevä työntekijä vastaa myös siitä, että sen ylläpitämät asiakirjat tai päätösmerkinnät eivät aiheuta sosiaalihuollon asiakkaalle hänen etujensa menetystä tai niiden kaventumista.

Vaikka sosiaalihuollon asiakastietojen määrämuotoinen kirjaaminen lisääntyy kansallisen sosiaalihuollon asiakastietoarkiston käyttöönoton myötä, jää sosiaalihuollon ammattilaisille kuitenkin edelleen käytännössä suuri harkintavaltta siihen, mitkä tiedot ovat vaihtuvissa asiakastilanteissa tarpeellista ja riittävää kirjata.

Sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa tuodaan toistuvasti esiin tyytymättömyyttä sosiaalihuollon asiakastietoihin. Asiakkaat kokevat, että kirjatuissa asiakastiedoissa on virheitä, asiakkuuteen ja palvelujen järjestämiseen liittyviä oleellisia tietoja puuttuu kirjatuista tiedoista kokonaan, tietoja on kirjattu valikoiden ja suuremmista kokonaisuuksista lyhentäen tai irrottaen niin, että kirjattujen asioiden merkitys on muuttunut alkuperäisen lähteen tiedoista. Asiakkailta on myös kokemuksia siitä, että sosiaalihuollon asiakastietoja ja asiakkuuteen liittyviä asiakirjoja laaditaan viiveellä eivätkä tiedot ole silloin ajan tasalla. Viive tietojen kirjaamisessa lisää myös riskiä siihen, että

työntekijä ei enää muista asioita tarkasti ja kirjattavien tietojen virheellisyys kasvaa. Sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa tuotiin esiin myös kokemuksia siitä, että sosiaalihuollon asiakastietoja on jälkikäteen vaikea saada muutetuksi, koska työntekijöiden näkemys kirjattujen tietojen virheellisyydestä tai puutteellisuudesta eroaa asiakkaan näkemyksestä. Asiakkaat kokevat, että virheellisillä tiedoilla voi olla pitkäaikaisia vaikutuksia heille itselleen tai heidän lapsilleen järjestettävissä palveluissa tai ihmisten itsemääräämisoikeuteen puuttuvissa toimenpiteissä. Tästä syystä asiakastietojen virheettömyys koetaan hyvin olennaiseksi ja tärkeäksi asiaksi sosiaalihuollon asiakkuudessa ja viranomaistoiminnan luotettavuudessa.

Erityisesti lapsiperheiden palvelujen sekä lastensuojelun palvelutehtäviin liittyvissä yhteydenotoissa tuli esiin, että asiakastietojen kirjaaminen on näissä palvelutehtävissä erityisen herkkää. Sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneet henkilöt toivat esiin kokemuksiaan mm. siitä, että sosiaalityössä työntekijät suorittavat puolueellista valikointia siitä, mitä asioita asiakastietoihin kirjataan ja kenen esiin tuomia asioita kirjataan tai jätetään kirjaamatta. Yhteydenottajat toivat monesti esiin kokemuksiaan siitä, että (erillään asuvia) lasten vanhempia ei kohdella palveluissa tasavertaisesti. Yhteydenottajat kokivat, että työntekijät toimivat puolueellisesti ja se näkyy heidän puheessaan, toiminnassaan ja asiakastietojen kirjaamisessa. Asiaan olisi sosiaalityössä tarpeen kiinnittää ennistä enemmän huomiota ja vahvistaa työskentelyssä asiakkaita osallistavia ja yhteisen ymmärryksen löytymiseen tähtäviä toimintamalleja ja työmenetelmiä.

KEHITTÄMISEHDOTUS:

1. Sosiaalihuollon ammattilaisten tekemään työhön tulee osoittaa sellaiset resurssit (aika ja välineet) ja ammattilaisten työ tulee organisoida siten, että tarpeelliset asiakastiedot on mahdollista kirjata viipymättä.
2. Asiakkaita osallistavan kirjaamisen käytäntöjä tulee ottaa käyttöön kaikissa palvelutehtävissä ja työntekijöille järjestetään koulutusta osallistavien kirjaamisen menetelmien käytöstä.
3. Työntekijöiden ammattitaitoa ylläpidetään säännöllisesti järjestettävien kirjaamisvalmennusten avulla.
4. Sosiaalihuollon asiakastietojen laadun varmistamiseksi kehitetään seuranta-malli/järjestelmä, jonka avulla asiakasasiakirjojen laatua voidaan arvioida ja kehittää.

5.4. Työntekijöiden tavoitettavuus ja tiedusteluihin vastaaminen

Hallintolain (434/2003) 8 §:n mukaan viranomaisen on vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Lisäksi viranomaisen on hallintolain 23 §:n perusteella esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Laillisuusvalvontakäytännössä on vakiintuneesti todettu, että hallintolaissa säädettyyn hyvän hallintotavan mukaiseen viranomaismenettelyyn kuuluu se, että viranomaisen toimialaan ja tehtäviin liittyviin asianmukaisiin tiedusteluihin vastataan kohtuullisessa ajassa (Oikeuskanslerinvirasto 1049/1/2017). Hyvän hallinnon periaatteiden mukaista on myös ilmoittaa yhteydenottajalle, milloin hänen esittämänsä tiedusteluun voidaan vastata tai jos vastaus viivästyy, viivästymisen syyt ja milloin yhteydenottaja voi odottaa vastauksen saamista.

Apulaisoikeuskansleri (1385/1/2019) antoi loppuvuodesta 2019 kanteluratkaisun, joka koski viranomaisen vastaamista sähköpostiviesteihin. Kantelija oli lähettänyt sairaalan ylilääkärille sähköposteja, jotka liittyivät hänen edesmenneen puolisonsa hoitoon. Ylilääkäri ei ollut vastannut näihin viesteihin, koska sairaalan ohjeiden mukaan potilastietoja ei voida käsitellä sähköpostitse. Apulaisoikeuskansleri totesi ratkaisussaan, että hyvä hallinto edellyttää asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin vastaamista. Kansleri kiinnitti ylilääkärin huomiota hallintolaissa säädettyyn

viranomaisen vastausvelvollisuuteen. Se voidaan toteuttaa viranomaisen tarkoituksenmukaiseksi katsomalla ja asian vaatimalla tavalla, joka tässä tapauksessa olisi saattanut olla esimerkiksi keskusteluajan järjestäminen kantelijalle. Tämän mukaisesti myöskään sosiaalipalveluissa ei voida ohittaa asiakkaiden sähköpostitse lähettämiä viestejä sillä perusteella, että sosiaalihuollon asiakastietoja ei voida lähettää suojaamattomalla sähköpostiyhteydellä. Mikäli asiakas lähettää työntekijälle sähköpostia, tulee sähköpostilla tulleeseen tiedusteluun vastata muilla tavoilla, mikäli viestin lähettäjän yhteystiedot ovat työntekijän tiedossa. Sähköpostiviesteihin on mahdollista vastata yleisellä tasolla ja viestin lähettäjä voi esimerkiksi pyytää ottamaan yhteyttä muulla tavoin asian selvittämiseksi tai kysyä viestin lähettäjän muita yhteystietoja, jotta asiaa voidaan selvittää hänen kanssaan muulla tavoin kuin sähköpostilla.

Myös eduskunnan apulaisoikeusasiamies (4617/2017) on todennut 28.6.2018 antamassaan kanteluratkaisussa, että viranomaisen vastaamisvelvollisuuden suhteen ei ole eroa siinä, onko tiedustelu tullut kirjepostina vai sähköisesti, vaan näitä yhteydenottoja tulee käsitellä tasapuolisesti. Hallintolain 23 §:n mukaan asiat on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Hallintolain perusteluissa on tuotu esiin, että pelkästään viranomaiselle tulevien kysymysten ja tiedustelujen suuri määrä ei ole hyväksyttävä perustelu sille, että vastaaminen viipyy kohtuuttomasti. Apulaisoikeusasiamies on kanteluratkaisussaan lausunut, ettei vaikeakaan työtilanne oikeuta jättämään tiedusteluihin kokonaan vastaamatta. Kun tiedustelu on saapunut viranomaiselle, sen on käsiteltävä asia ja oma-aloitteisesti valittava palveluperiaatteen näkökulmasta tehokkain vastaamisen tapa, joko kirjallinen vastaus kirjeenä tai sähköpostilla tietosuojanäkökohdat huomioon ottaen tai, yhteydenotto asiakkaaseen puhelimitse.

Sosiaaliamiehelle tulleissa yhteydenotoissa tuotiin verraten paljon esiin kokemuksia siitä, että asiakkaiden on vaikea tavoittaa työntekijöitä. Sosiaaliamiehelle kerrottiin siitä, että työntekijöitä ei tavoita puhelimella eivätkä työntekijät vastaa heille jätettyihin puhelinvastaajaviesteihin, tekstiviesteihin tai sähköposteihin. Asiakkaat toivat esiin, että joidenkin työntekijöiden puhelinvastaajaviesteissä luvataan ottaa yhteyttä kolmen arkipäivän kuluessa asiakkaaseen, jos hän jättää vastaajaan soittopyynnön. Useampi asiakas kertoi, että käytännössä tämä palvelulupaus ei kuitenkaan toteudu. Lisäksi havaintoja oli tehty siitä, että työntekijöiden puhelinvastaajissa oli vanhentuneita tiedoteviestejä, joissa kerrottiin virheellistä tietoa työntekijöiden poissaoloista ja työhön palaamisen aikatauluista.

Kun työntekijät ovat tavoittamattomissa, eivät asiakkaat saa apua ja vastauksia kysymyksiinsä. Usean tuloksettoman yhteydenottoyrityksen jälkeen asiakkaan pettyvät, turhautuvat ja kokevat, että he eivät pysty hoitamaan asioitaan yhteistyössä työntekijän kanssa. Tämän jälkeen luottamuksellisen yhteistyö- ja vuorovaikutussuhteen rakentaminen asiakkaan ja työntekijän välille voi olla vaikeaa ja asioiden hoitaminen yhdessä hankalaa. Luottamus ja luotettavuus ovat vuorovaikutuksen kulmakiviä. Epäluottamuksellisessa suhteessa asiakkaan energia kohdentuu varmistamiseen, tarkkailuun, epäilemiseen ja varuillaan oloon.

Sosiaaliamiehelle tulleen palautteen perusteella ei ole mahdollista tehdä päätelmiä siitä, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet siihen, että asiakkaiden on vaikea tavoittaa työntekijöitä. Onko kyse yksittäisten työntekijöiden toimintatavoista vai, onko kyse mahdollisesti työntekijäresurssien niukkuudesta, jonka vuoksi työntekijät joutuvat priorisoimaan työtään ja pystyvät hoitamaan vain tärkeimmiksi katsomansa kiireelliset työt.

KEHITTÄMISEHDOTUS:

1. Huomio perusasioihin:

- Kaikki sosiaalihuollon asiakastyötä tekevät työntekijät ja esimiehet ottavat käyttöön vastaajapalvelun työpuhelimiansa.

- Työntekijän poissaoloista tieto puhelinvastaajaan ja sähköpostiin. Samalla tiedotetaan siitä, keneen työntekijän poissaolon aikana voi tarvittaessa olla yhteydessä.
 - Yhteydenottopyyntöihin vastataan palvelulupauksen mukaisesti.
2. Sosiaalityön työprosesseja kehitetään niin, että asiakkaiden yhteydenottoihin vastaamiseen on varattavissa riittävästi aikaa.
 3. Systeemisen toimintamallin levittäminen ja käyttöönotto sosiaalityössä kaikissa palvelutehtävissä.
 4. Usein työntekijään yhteyttä ottavien asiakkaiden kanssa sovitaan yhdessä yhteydenpidon tavoista sekä toteuttamista ja sovitut toimintatavat kirjataan asiakassuunnitelmaan.

5.5. Omaishoidon kehittäminen

Sosiaaliasiamiehelle on tullut yhteydenottoja vammaisten lasten ja aikuisten sekä iäkkäiden henkilöiden omaishoitajilta. Yhteydenottojen perusteella herää huoli omaishoitajien jaksamisesta ja hoidettavien tilanteesta. Jos omaishoitaja voi huonosti, näkyy se varmasti aina jossain määrin myös hoidettavan tilanteessa. Sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa ihmeteltiin mm. sitä, miten omaishoidon tuen hakemus on voitu kokonaan hylätä, vaikka yhteydenottajat olivat aiemmin toisella paikkakunnalla asuessaan tukea saaneet. Yhteydenottajien mietitytti myös omaishoidon tuen alhaiset euromäärät sekä hoidettavien hoidon ja huolenpidon järjestäminen omaishoitajan vapaiden aikana. Omaishoitajien lakisääteisten vapaiden pitämistä näyttää yhteydenottojen perusteella estävän se, että hoidettavalle vapaiden ajaksi tarjottu hoito ei ole asiakkaiden mielestä hoidettavalle soveltuva. Omaishoitajat kertoivat yrittäneensä kysyä vaihtoehtoisia tapoja hoidon järjestämiseen, mutta kokivat, ettei sopivia vaihtoehtoja ole haluttu etsiä ja järjestää.

Osa sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneista omaishoitajista kuvasivat, että he joutuvat jatkuvasti taistelemaan työntekijöiden kanssa hoidettavan oikeuksien toteutumiseksi. Omaishoitajat kertoivat tuntevansa olonsa uupuneeksi ja yksinäiseksi. Taistelu-sanan käyttö työntekijän kanssa asioimista kuvattaessa viittaa siihen, että asiakkaan ja työntekijän välinen asiakassuhde ei perustu avoimeen yhteistyöhön ja luottamukseen. Omaishoitajat tarvitsisivat kuitenkin myös työntekijöiltä kaiken mahdollisen tuen ja kannustamisen, jotta pystyvät toimimaan tehtävässään.

Yksilöiden hyvinvoinnin kasvun lisäksi omaishoidon kehittäminen on järkevää myös talouden näkökulmasta, koska omaishoidon lisäämisen avulla pystytään hillitsemään kalliimpien hoivapalvelujen kustannusten kasvua. Keväällä 2019 julkaistuun Suomen hallitusohjelmaan on kirjattu sanat: *kehitetään omaishoitoa*. Lisäksi hallitusohjelmasta löytyy sosiaali- ja terveystieteiden uudistuksen toimenpiteitä listaavasta kohdasta kirjaus: *Ympäri vuorokautisen hoivan vahvistamisen rinnalla turvataan kotihoidon resurssien riittävyys ja kehitetään omaishoitoa*. Tähän työhön hallitusohjelmassa luvataan rahaa 45 miljoonaa euroa. Valtakunnallisen tason kehittämistyöllä ja lainsäädäntötyöllä olisi tarpeen vaikuttaa ainakin siihen, että kaikilla kansalaisilla olisi yhtäläinen mahdollisuus omaishoitoon ja työstä maksettaisiin omaishoitajille yhdenmukainen korvaus koko maan tasolla. Tällä hetkellä mahdollisuus omaishoitoon ja siitä maksettavat korvaukset vaihtelevat henkilön asuinpaikasta riippuen ja omaishoidon tuen paikalliset käytännöt aiheuttavat eriarvoisuutta ihmisten välillä.

Omaishoitoon tarvitaan myös yksilökohtaista räätälöityä tukea ja joustavia toimintamalleja, joilla edistetään hoidettavien ja omaishoitajien hyvinvointia sekä hoitajien suoriutumista tehtävästään. Liian monessa sosiaaliasiamiehelle tulleessa yhteydenotossa tuotiin esiin omaishoitajan väsyminen tehtävässään. STM julkaisemassa (2019) omais- ja perhehoidon kehitystä vuosina 2015 – 2018 kuvaavassa selvityksessä yhtenä omaishoidon toimenpide-ehdotuksena esitetään, että

omaishoitajien vapaiden pitämistä voidaan lisätä vapaiden sijaistamistapoja monipuolistamalla ja siten, että hoidettava voi olla omassa kodissaan omaishoitajan vapaiden aikana ja tarvittava hoito tuodaan henkilön omaan kotiin. Selvityksessä mainitaan, että esimerkiksi kiertäviä perhehoitajia olisi syytä rekrytoida ja kouluttaa lisää. Myös uusia digitaalisia palveluja olisi hyvä kehittää omaishoitajien tueksi, sillä m. vertaistukea olisi mahdollista tuoda helposti saataville digitaalisten kanavien kautta.

KEHITTÄMISEHDOTUS:

1. Omaishoitoa tukevien palvelujen kehittäminen ja niiden joustava käyttö omaishoitajien jaksamisen tukemiseksi.
2. Omaishoidon tuen paikallisten myöntämisperusteiden tarkistaminen.
3. Valtakunnallinen kehittämistyö ja lainsäädäntötyö omaishoidon järjestämiseksi kansalaisille yhdenvertaisesti samoin perustein ja samansuuruisena tukena.

5.6. Asiakaslähtöinen tuki lapsiperheille

Sosiaaliasiamiehelle tuli muutama huolta herättävä yhteydenotto lapsiperheiden vanhemmilta tilanteessa, jossa perheet kokivat jäävänsä ilman apua vaikeassa tilanteessaan. Yhteydenottoja ei ollut määrällisesti kovin montaa, mutta niistä heräsi kysymys siitä, oliko kyse vain yksittäisistä yhteydenottoista vai, onko vastaavissa tilanteissa olevia lapsiperheitä alueella enemmänkin. Yhteydenottoissa samankaltaista oli se, että yhteydenottajat olivat yksinhuoltajia, kärsivät uupumuksesta, perheen taloudellinen tilanne oli vaikea, eikä perheillä ollut arjessaan apuna minkäänlaista lähiverkostoa. Yhteydenottajat kertoivat hakeneensa apua tilanteeseensa lapsiperheiden sosiaalityöstä, mutta jääneensä vaille tarvitsemaansa apua, tai avun saaminen on ollut hidasta, vaikeaa ja monimutkaista. Yhteydenottajat kertoivat kokeneensa, ettei heidän avun tarvettaan kuultu sosiaalityössä siten, että heille olisi järjestetty sellaista konkreettista apua, josta perheet olisivat itse kokeneet hyötyneensä.

KEHITTÄMISEHDOTUS:

1. Palvelutarpeen arviointiprosessia kehitetään ja sosiaalihoitolain mukaisia palveluja vahvistetaan oikea-aikaisen ja tarpeisiin vastaavan avun järjestämiseksi lapsiperheille.
2. Lapsiperheiden matalan kynnyksen ja varhaisen tuen palvelujen kehittämistoimintaa jatketaan.

LÄHTEET

Aluehallintovirasto - Tiedotteet 2020. Valvonnalla ja ohjauksella parempia palveluja niin vanhuksille kuin lapsille - vuosi 2019 aluehallintoviraston toiminnassa. [viitattu 11.3.2020]. Saatavissa: https://www.avi.fi/web/avi/tiedotteet-2020/-/asset_publisher/UNKeWEF40g5w/content/valvonnalla-ja-ohjauksella-parempia-palveluja-niin-vanhuksille-kuin-lapsille-vuosi-2019-aluehallintoviraston-toiminnassa?redirect=https%3A%2F%2Fwww.avi.fi%2Fweb%2Favi%2Ftiedotteet-2020%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_UNKeWEF40g5w%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-8%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin 2.3.2012. Päätöksenteon viivytyksettömyys ja jonoon asettaminen. Dnro: 3944/4/10. Saatavissa: <https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/3944/2010>

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen 23.1.2020. Toimeentulotukihakemuksen käsittelyaika hallinto-oikeudessa. Dnro: 1656/2019. Saatavissa: <https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/1656/2019>

Eduskunnan oikeusasiamies Petri Jääskeläinen 28.6.2018. Viranomaisen ei voi yleisesti kieltäytyä vastaamasta kaikkiin sähköpostiviesteihin. Dnro: EOAK/4617/2017.

Eduskunnan oikeusasiamies. Tiedotteet 22.1.2020. Oikeusasiamiehelle ennätysmäärä kanteluja vuonna 2019. [viitattu 18.2.2020]. Saatavissa: <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/FI/-/oikeusasiamiehelle-ennatysmaara-kanteluja-vuonna-2019>

Eduskunnan oikeusasiamies -verkkosivut. Oikeusasiamies ja oikeuskansleri. [viitattu 18.2.2020]. Saatavissa: <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/oikeusasiamies-ja-oikeuskansleri>

Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Kirje 24.6.2019. Viranomaistehtävien hoitaminen kunnallisessa sosiaalihuollossa. ESAVI/19590/2019. [viitattu 30.3.2020]. Saatavissa: <http://www.avi.fi/documents/10191/12616769/Ohjauskirje+kunnat+viranomaisteht+sos240619/2cf68902-056b-41af-826b-94dbb9d5ba74>

Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuoltolain muuttamisesta ja eräksi niihin liittyviksi laeiksi. HE 137/1999 vp.

Liukko, Eeva ja Nykänen, Eeva. Sosiaalityön tulevaisuus: Sosiaalityö julkisena hallintotehtävänä. Sosiaali- ja terveysministeriö 06.06.2019. Julkaisusarja: Raportteja ja muistioita 2019:47. [viitattu 20.3.2020]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4091-8>

Oikeuskanslerinvirasto. Dnro: OKV/1049/1/2017. Tiedusteluun vastaaminen. [viitattu 20.3.2020]. Saatavissa: https://www.okv.fi/media/filer_public/f7/82/f78267ff-ad52-489c-9ce3-4240d4f3515c/okv_1049_1_2017.pdf

Oikeuskanslerinvirasto. Dnro: OKV/1385/1/2019. Viranomaisen vastausvelvollisuus. [viitattu 20.3.2020]. Saatavissa: https://www.okv.fi/media/filer_public/4b/98/4b980db9-55e1-48f1-9bd4-38108270704c/okv_1385_1_2019.pdf

Saikkonen, Paula; Blomgren, Sanna; Karjalainen, Pekka ja Kivipelto, Minna. Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta? Tutkimusjulkaisu-sarja: 89. Kaks: Kunnallisan alan kehittämissäätö. 2015. [viitattu 20.3.2020]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-7072-35-6>

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Helsinki 2017.

Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2018:61. Omais- ja perhehoidon kehitys vuosina 2015–2018. Päätelemät ja suositukset jatkotoimenpiteiksi. Helsinki 2019.

Suomi.fi -verkkotoimitus. Mihin kantelu voi johtaa. [viitattu 12.3.2020]. Saatavissa: <https://www.suomi.fi/kansalaiselle/oikeudet-ja-velvollisuudet/lainsaadanto-ja-oikeus-turva/opas/nain-teet-kantelun/mihin-kantelu-voi-johtaa>

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL). Omatyöntekijä. [viitattu 24.3.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/omatyontekija>

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL). Vammaispalvelujen käsikirja. Muutoksenhaku, muistutus ja kantelu. [viitattu 18.2.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakas-prosessi/paatoksenteke/muutoksenhaku-muistutus-ja-kantelu#kantelu>

Valvira.fi -verkkosivut. Sosiaalihuolto. [viitattu 18.2.2020]. Saatavissa: <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto>

Valviran antama ohje 8/2010: Muistutusmenettelyn käyttö sosiaalipalveluissa. Dnro 4476/05.00.04/2010. 21.6.2010.

Valviran tilinpäätös vuodelta 2019. [viitattu 11.3.2020]. Saatavissa: https://www.valvira.fi/documents/14444/398591/Valvira_toimintakertomus_2019.pdf/3e9cb957-c8ca-06d5-a224-8900c1a170ea?t=1582717003311

Hallitus

MUUTOKSENHAKUKIELTO

Oikaisuvaatimus / Kunnallisvalitus

Liitetään pöytäkirjanotteeseen

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä Koska päätös koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa, kuntalain 136 §:n nojalla tästä päätöksestä ei saa tehdä oikaisuvaatimusta eikä kunnallisvalitusta. Muu peruste, mikä

Asianosainen: Mika Forsberg, Anu Olkkonen-Nikula, kuntien kirjaamot, Kirsi Hännikäinen, Tiina-Leena Turkulainen

 Annettu tiedoksi sähköisesti, pvm: Lähetetty tiedoksi kirjeellä, joka on annettu postin kuljettavaksi, pvm:
(kuntalaki 139 §) Tiedoksiantaja: Luovutettu asianosaiselle
Paikka ja pvm: Muulla tavoin, miten Tweb_____
Vastaanottajan allekirjoitus



Lahden kaupunki
Osallisuuden ja hyvinvoinnin jaosto

Päätöspäivämäärä
10.06.2020 § 25

Lahden kaupungin vammaispoliittisen ohjelman päivitys 2021- 2024

D/1161/00.01.02.01.01/2020

Asian valmistelija /
Lisätietojen antaja Erityisasiantuntija Päivi Pitkänen, puh. 044 482 0590

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin.

Päätösehdotus Hyvinvointijohtaja Mikko Komulainen

Osallisuuden ja hyvinvoinnin jaosto valtuuttaa hyvinvointijohtaja Mikko Komulaisen nimeämään työryhmän Lahden kaupungin vammaispoliittisen ohjelman päivitykseen 2021 – 2024.

Perusteluosa Lahden kaupungin vammaispoliittinen ohjelma, Lahti, kaupunki kaikille, on päivitetty viimeksi vuonna 2017 huomioiden toimintaympäristön muutokset (liite 1). Ohjelman tavoitteena on mahdollistaa toimintarajoitteisille asukkaille mahdollisuus hyvään ja mielekkääseen elämään omien kykyjensä, tarpeidensa ja tavoitteidensa mukaisesti sekä turvata heidän omatoimisuutensa, itsemääräämisoikeutensa ja valinnanvapautensa. Toimintarajoitteisten asukkaiden oikeudenmukainen asema turvataan puuttumalla epäkohtiin konkreettisin korjaus- ja kehittämistoimenpitein. Lahden kaupungin vammaisneuvoston tehtävänä on seurata ohjelman toteutumista sekä uusia se valtuustokausittain. Vammaisneuvosto tekee yhteistyötä myös hyvinvointiyhtymän kanssa, tekee aloitteita ja seuraa toimintarajoitteisten palvelujen uudistamista.

Lahden kaupungin vammaisneuvostolta on tullut osallisuuden ja hyvinvoinnin jaostolle päätös (14.5.2020 28 §, liite 2) koskien vammaispoliittisen ohjelman päivitystä. Vammaisneuvosto pitää erittäin tärkeänä Lahden kaupungin vammaispoliittisten linjauksien päivittämistä yhteistyössä ohjelmateossa mukana olleiden tahojen kanssa.

Vammaispoliittisen ohjelman valmistelussa on aiemmin olleet edustajat seuraavilta tahoilta: Lahden kaupungin vanhusneuvosto, seurakunta, LINK- järjestökeskus, Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä sekä kaupungin palvelualueet (mm. konsernipalvelut, sivistyksen palvelualue, kaupunkiympäristön palvelualue). Vammaispoliittisen ohjelman päivitystä varten on tarpeen pyytää edellä mainittuja tahoja nimeämään edustajansa



2 (2)

Lahden kaupunki

Osallisuuden ja hyvinvoinnin jaosto

Päätöspäivämäärä

10.06.2020 § 25

työryhmään. Nimetty työryhmä aloittaa päivitystyön kesän jälkeen ja tavoitteena on saada ohjelma valmiiksi alkuvuodesta 2021.

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimus

Toimenpiteet

Ote: Vammaisneuvosto/ Tiina Häyrinen, Mikko Komulainen, Päivi Pitkänen

Liitteenä

1. Vammaispoliittinen ohjelma 2017 – 2020
2. Vammaisneuvoston päätös 14.5.2020 28 §

Vammaisneuvosto

Hyvinvoinnin ja osallisuuden jaosto

Vammaisneuvosto 14.5.2020

28 § Vammaispoliittiset linjaukset – päivitystyö

Lahden kaupungilla on voimassaolevat vammaispoliittiset linjaukset vuosille 2017-2020. Vammaisneuvosto keskusteli 27.2.2020 ja uudelleen tässä kokouksessa Lahden kaupungin vammaispoliittisen ohjelman tarpeellisuudesta ja sen päivitystyön aloittamisesta.

Päätös:

Vammaisneuvosto pitää erittäin tärkeänä Lahden kaupungin vammaispoliittisten linjauksien päivittämistä yhteistyössä ohjelmateossa mukana olleiden tahojen kanssa.

Lahti 18.5.2020

Marja-Leena Taavila, puheenjohtaja





**Lahden kaupungin
vammaispoliittinen
ohjelma**

Julkaisija Lahden kaupunki, Osallisuus ja hyvinvointipalvelut,
Vammaisneuvosto

Painopaikka

SISÄLLYSLUETTELO

Esipuhe	
Rajaus	
Tavoitteet ja visio	
Viestintä.....	
Esteetön elinympäristö	
Varhaiskasvatus ja koulutus	
Työ ja työllistyminen.....	
Tuki ja palvelut	
Kulttuuri, liikunta ja vapaa-aika	
Poliittinen päätöksenteko	
Lahden vammaisneuvosto, LINK Lahden järjestökeskus ry sekä vammais- ja potilasjärjestöt	

ESI PUHE

Lahti, kaupunki kaikille on toimintarajoitteisia koskeva ohjelma vuosille 2017 – 2020. Tavoitteena on mahdollistaa toimintarajoitteisille asukkaille mahdollisuus hyvään ja mielekkääseen elämään omien kykyjensä, tarpeidensa ja tavoitteidensa mukaisesti sekä turvata heidän omatoimisuutensa, itsemääräämisoikeutensa ja vallinnanvapautensa.

Toimintarajoitteisten asukkaiden oikeudenmukainen asema turvataan puuttumalla epäkohtiin konkreettisin korjaus- ja kehittämistoimenpitein. Vammaisneuvosto tekee aloitteita ja seuraa toimintarajoitteisten palvelujen uudistamista. Sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta tehdään yhteistyötä hyvinvointiyhtymän kanssa, koska palvelujen järjestämis- ja tuottamisvastuu on siirtynyt Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän vastuulle.

Lahden kaupungin vammaispoliittisessa ohjelmassa linjataan lähi vuosien konkreettiset tavoitteet ja toimenpide ehdotukset. Verrattuna aiempaan toimintaohjelmaan, osa tavoitteista on siirtynyt toisen organisaation vastuulle ja ne otetaan huomioon yhteistyöta- paamisissa.

Lahti, kaupunki kaikille on työväline suunnittelulle ja päätöksenteolle. Lahden kaupungin vammaisneuvoston tehtävänä on seurata toimintarajoitteisia koskevan ohjelman toteutumista sekä uusia se valtuustokausittain.

Hyvä vammaispolitiikka edellyttää sitä, että tekijät ovat vastuussa toimintansa vaikutuksista. Tällaisen ajattelutavan muutokseen ja vammaisnäkökulman sisäistämiseen ohjelma tähtää. Parhaita asiantuntijoita toimintarajoitteisiin liittyvissä asioissa ovat toimintarajoitteiset itse.

Rajaus ja toimintarajoitteisen käsite

Tämä ohjelma ei korvaa voimassaolevaa lainsäädäntöä ja ohjeita kuten maankäyttö- ja rakennuslakia, perusopetuslakia, sosiaalihuoltolakia, vammaispalvelulakia, terveydenhuoltolakia, jne. Ohjelma tukee kaupungin muita tavoite- tai toimenpideohjelmia ja pyrkii vaikuttamaan niihin. Yksittäisten diagnoosiryhmien erityistarpeet eivät sisälly tähän ohjelmaan, vaan se koskee kaikkia toimintarajoitteisia henkilöitä.

Toimintarajoitteella tarkoitetaan fyysisen, psyykkisen tai älyllisen toimintakyvyn alenemista, kuten näkövammaa tai kehityshäiriötä.

Toimintarajoite ei ole yksilön ominaisuus, vaan kyseessä on yksilön ja ympäristön keskinäinen suhde. Toimintarajoite merkitsee, ettei henkilö kykene osallistumaan yhteiskunnan toimintaan tasavertaisin ehdoin muiden kanssa. Toimintarajoitteiseksi katsotaan muun muassa henkilöt, joilla on pysyviä fyysisiä, psyykkisiä, älyllisiä tai aisteihin liittyviä toimintarajoitteita.

"Lahti, kaupunki kaikille" – ohjelma on käsitelty osallisuuden ja hyvinvoinnin jaostossa.

TAVOITTEET

Lahti, kaupunki kaikille

Lahden kaupungin keskeisiä vetovoimatekijöitä ovat hyvinvointi, elinympäristö ja kuntalaisten vaikuttaminen.

- Asukkaiden peruspalveluista huolehditaan ja palveluja järjestetään asiakaslähtöisesti yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.
- Kuntalaiset osallistuvat omaan elämäänsä ja asuinympäristöönsä vaikuttavaan päätöksentekoon.
- Lahdesta rakennetaan monipuolisesti kehittyvä asukasystävällinen ympäristökaupunki, joka on henkisesti ja fyysisesti esteetön. Esteettömyys on mukana kaupungin kaikissa prosesseissa ja se on osa kaupungin strategiaa. Sitä kehitetään yhteistyössä eri toimijoiden ja asukkaiden kanssa. Lahti on esteetön kaupunki 2025.
- Lisätään tietoa toimintarajoitteista ja vaikutetaan osaltamme toimintarajoitteisten mahdollisuuksiin hyvään ja mielekkäseen elämään omien kykyjensä, tarpeidensa ja tavoitteidensa mukaisesti.
- Julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin sekä vammaisneuvostojen seudullista yhteistyötä voimistetaan ja lujitetaan sekä tehdään yhteistyötä sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajien kanssa.

VISI O 2025

Lahti on viihtyisä ja monipuolisesti kehittyvä, kestävää tulevaisuutta rakentava kaupunki.

Lahdessa on monien kulttuurien suvaitseva ja erilaisuuden huomioiva kaupunkiyhteisö ja hyvä yhteenkuuluvuuden tunne.

VIESTINTÄ

Tiedotusta on annettava sellaisessa muodossa ja sellaisella kielellä, että kaikki ymmärtävät sen toimintarajoitteeseen katsomatta. Lahden kaupungin tulee käyttää tiedotustoimintaansa eri viestintäkanavia. Kaupungin verkkosivusto ja sosiaaliset mediat, kuten Facebook ja Twitter, ovat esimerkkejä mahdollisista viestintäkanavista. Kunnallista tiedotusta on saatava vaihtoehtoisissa muodoissa, kuten selkokielenä tekstinä tai puhuttuna.

Avoin, eri muodoissa tapahtuva ja esteetön viestintä, jossa on selkeät kontrastit, sekä tiedonsaanti kaupungin suunnitelmista, palvelujen ja asukkaiden elinolojen kehittämistä ovat perusedellytyksenä täysivaltaiselle osallistumiselle ja vaikuttamiselle.

Parhaita asiantuntijoita vammaisuuteen liittyvässä viestinnässä ovat vammaiset itse.

Tavoitteet

Viestintä Lahden kaupungin alueella tavoittaa kaikki kuntalaiset. Vammaisilla kuntalaisilla tulee olla muiden kuntalaisten kanssa yhdenvertaiset mahdollisuudet saada tietoa. Tiedottamisen pitää olla selkokielistä, avointa ja ymmärrettävää. Sähköinen viestintä tulee olla selkeää ja eteneminen verkossa tulee olla helppoa.

Tiedon saavutettavuutta lisätään käyttämällä hyväksi tietotekniikkaa: ääntä, kuvaa, tekstiä sekä selkeitä värejä. Sosiaalisen median käyttöä sekä muuta vuorovaikutuksellista tiedottamista lisätään. Aina pitää olla mahdollisuus saada henkilökohtaista neuvontaa.

Parannetaan kaupungin asiakaspalvelun saatavuutta, Lahtipisteen tulee sijaita linja-autoyhteyksien lähellä esimerkiksi torin lähellä. Terveyskioskin tulee olla myös apuvälineitä käyttävien helposti saavutettavissa ja lähellä linja-autopysäkkiä.

Palvelupisteissä on asiakkaiden käyttöön tarkoitettuja tietokoneita, esim. asiakaspalvelutiloissa.

Toimenpiteet	Toteuttaja Aikataulu Seuranta
<ul style="list-style-type: none"> • Viestinnässä otetaan huomioon aistivammaiset ja muut toimintarajoitteiset käyttämällä selkokieltä ja uutta teknologiaa 	Konsernipalvelut, palveluntuottajat jatkuva Vammaisneuvosto
<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalvelupisteiden työntekijöitä koulutetaan huomiomaan toimintarajoitteisten henkilöiden erityistarpeet 	Palvelualueet, Konsernipalvelut; henkilöstöpalvelut, palveluntuottajat jatkuva, Vammaisneuvosto
<ul style="list-style-type: none"> • Palveluoppaita laadittaessa on huomioitava selkokieliisyys ja nykyteknologian hyödyntäminen 	Palvelualueet, Konsernipalvelut; henkilöstöpalvelut, palveluntuottajat jatkuva, Vammaisneuvosto
<ul style="list-style-type: none"> • Kaupunginvaltuutetuille ja uusille päättäjille järjestetään tiedotustilaisuus vammaisuudesta ja Lahden toimintarajoitteisia koskevasta ohjelmasta 	Vammaisneuvosto jatkuva Vammaisneuvosto

ESTEETÖN ELINYMPÄRISTÖ

Toimintarajoitteisten henkilöiden tasavertaiset osallistumis- ja liikkumismahdollisuudet muihin kuntalaisiin verrattuna edellyttävät esteetöntä ympäristöä. Elinympäristön terveellisyys, turvallisuus ja viihtyisyys ovat väestön fyysisen ja psyykkisen terveyden ylläpitämisen edellytyksiä. Perustan tähän luo kuntasuunnittelu, kaavoitus, rakennetun ja sosiaalisen ympäristön virikkeet, työelämä, palvelujen määrä, laatu ja sijainti, liikennejärjestelyt, imago ja arvokysymykset.

Kuntalaisten hyvinvoinnin edistäminen edellyttää jatkuvaa valpasta ja monisektorista verkostoituvaa toimintaa.

Ratkaisut, jotka palvelevat toimintarajoitteisia, palvelevat myös muita, kuten vanhuksia ja lapsiperheitä. Asuntojen tulee soveltua asukkailleen heidän kaikissa elämänvaiheissaan.

Tavoitteet

'Lahti, kaupunki kaikille' edellyttää toimintarajoitteisten tarpeet huomioon ottavaa asennetta kaikessa kaupunki- ja palvelusuunnittelussa.

Kaupunkiympäristön palvelualue pyytää vammaisneuvostolta lausunnon kaikista merkittävistä kaava- ja rakennushankkeista. Suunniteltaessa rakennusten valaistusta, värien käyttöä, kontrasteja ja akustiikkaa on toimintarajoitteisten tarpeet huomioitava.

Tavoitteena on, että opastetauluissa huomioidaan riittävä värikontrasti ja kehitetään muitakin liikkumista auttavia toimenpiteitä. Liikuntaesteet poistetaan kaikista julkisista tiloista ja kaduilta koko kaupungin alueella. Lisätään kaupungin alueella liikuntaesteisten luontoliikkumismahdollisuuksia.

Toimenpiteet	Toteuttaja Aikataulu Seuranta
<ul style="list-style-type: none"> • Kaupunkialueen liikuntaesteet kartoitetaan ja kunnostusta tarvitsevat kohteet korjataan. Pyritään vaikuttamaan valtakunnallisella tasolla myös yksityisen rakentamisen esteettömyyteen. 	Kaupunkiympäristön palvelualue, Lahden seurakuntayhtymä, järjestöt Jatkuva Vammaisneuvosto LINK Lahden järjestökeskus ry
<ul style="list-style-type: none"> • Liikuntaesteet poistetaan kaikista julkisista rakennuksista 	Kaupunkiympäristön palvelualue, Kela, Työvoimahallinto Jatkuva Vammaisneuvosto
<ul style="list-style-type: none"> • Jalkakäytävien, inva pysäköintipaikkojen, kevyen liikenteen väylien sekä bussipysäkkien kunnossapitoa parannetaan, etenkin talvella 	Kaupunkiympäristön palvelualue Jatkuva Kaupunkiympäristön lautakunnat
<ul style="list-style-type: none"> • Lahden kaupunki varaa tarvittavat määrärahat kiireellisesti muutettavien liikuntaesteiden poistamiseen 	Kaupunkiympäristön palvelualue, 2017 - 2020 Kaupunkiympäristön lautakunnat
<ul style="list-style-type: none"> • Pyöräteitä kehitetään niin, että ne on selvästi erotettu jalkakäytävästä 	Kaupunkiympäristön palvelualue Jatkuva Kaupunkiympäristön lautakunnat
<ul style="list-style-type: none"> • Parannetaan kaupungin työntekijöiden ja asukkaiden vuorovaikutusta 	Konsernipalvelut 2017 jatkuva Vammaisneuvosto

VARHAISKASVATUS JA KOULUTUS

Kasvatus ja koulutus ovat tavoitealueita, joilla kaikille lapsille ja nuorille on luotava hyvät kasvuedellytykset eikä ketään saa jättää ulkopuolelle. Kaikille oppilaille on annettava mahdollisuus saavuttaa voimavarojaan vastaavat tulokset. Aikuisopiskelijoiden on voitava saavuttaa tavoitteensa yksilöllisen opintosuunnitelman mukaisesti.

Lahdessa järjestetään opetus lasten ikäkauden ja edellytysten mukaisesti, osallisuutta ja tervettä kasvua ja kehitystä edistäen. Opetuksen järjestämisessä arvioidaan jokaisen lapsen yksilöllinen tarve opetuksen järjestämiseksi yhteistyössä vanhempien kanssa. Varhaiskasvatuksessa lapsen kehitystä ja oppimista tuetaan lapsen tarpeiden edellyttämällä tavalla. Kehityksen ja oppimisen tuki on osa laadukasta varhaiskasvatuksen toimintaa ja kuuluu kaikille sitä tarvitseville lapsille. Riittävän aikaisella ja oikein kohdennetulla tuella voidaan edistää lapsen kehitystä, oppimista ja hyvinvointia. Samalla voidaan ehkäistä lapsen ongelmien syntymistä, kasvamista ja monimuotoistumista.

Lahden varhaiskasvatuksessa toiminta sekä kehityksen ja oppimisen tuen järjestäminen perustuvat hyvälle arjen pedagogiikalle ja laadukkaan varhaiskasvatuksen toteuttamiselle. Tuen tarvetta ennaltaehkäistään pedagogisilla, rakenteellisilla ja lapsen hyvinvointia tukevilla järjestelyillä muun muassa toiminnan eriyttämällä sekä ryhmien ja oppimisympäristöjen joustavalla muokkaamisella.

Tavoitteet

Oppilaitosten tulee olla esteettömiä ja mahdollistaa erilaisten ihmisten opiskelu. Viittomakielisten kuulovammaisten henkilöiden oikeus opiskella omalla äidinkielellään on turvattava.

Toimintarajoitteisen henkilön ohjauksen tarve tulee kaikissa olosuhteissa huomioida ja tarvittaessa tulee olla mahdollisuus saada tehostettua ja erityistä tukea. Tavoitteena on turvata sosiaalinen ja henkinen kehitys.

Ammatinvalinnanohjauksen ja erityistyövoimaneuvonnan tulee kiinnittää erityistä huomioita toimintarajoitteiselle soveltuvan koulutuksen ja ammatin löytymiseen.

Toimenpiteet	Toteuttaja Aikataulu Seuranta
<ul style="list-style-type: none"> Lahden kaupungin varhaiskasvatussuunnitelman ja esi- ja perusopetuksen opetussuunnitelman toteutumisen seuranta 	Sivistyksen palvelualue Jatkuva Sivistyslautakunta
<ul style="list-style-type: none"> Kehityksen, kasvun ja oppimisen tuen seuranta 	Sivistyksen palvelualue Jatkuva Sivistyslautakunta
<ul style="list-style-type: none"> Vaikeavammaisen nuoren tulee saada tarvittavaa jatko-opetusta perusopetuksensa jälkeen 	Sivistyksen palvelualue Jatkuva Sivistyslautakunta
<ul style="list-style-type: none"> Riittävä laadullinen ja määrällinen erityisen tuen resurssi sekä esteettömät tilat on turvattava. 	Sivistyksen palvelualue, koulutuskeskukset, ammattiopistot Jatkuva Sivistyslautakunta

TYÖ ja TYÖLLISTYMINEN

Esteettömyyttä on parannettava kaupungin toiminnassa ja Lahden työntekijäkunnan moninaisuutta on pyrittävä lisäämään. Toimintarajoitteisten työntekijöiden määrää tulee lisätä uusien aloitteiden avulla. Yhteistyötä viranomaisten kanssa tulee laajentaa tällä alueella ja käyttöön tulee ottaa uusia tukimuotoja.

Henkilön vammaisuus ei saa olla työnsaannin este. Usein vammaisten henkilöiden työllistymistä vaikeuttavat asenteiden lisäksi ympäristötekijät sekä apuvälineiden ja avustajapalveluiden saannin hankaluus.

Kokopäiväisten töiden lisäksi tulee vammaisille järjestää myös mahdollisuus osa-aikaiseen, projektiluonteiseen sekä etätöihin. Vammaisille tulee olla riittävästi työtoimintaa, joka valmentaa avoimille työmarkkinoille. Työ- ja toimintakeskustoimintaa ja muuta työtoimintaa kuten kehitysvammaisten avotyöllistämistä tulee kehittää kaupungin eri työkohteisiin ja muiden toimijoiden työpaikoille. Mahdollisuuksia palkkasuhteiseen työhön on lisättävä.

Tavoitteet

Toimintarajoitteisilla on muiden ihmisten kanssa yhdenvertaiset mahdollisuudet tuottavaan työhön, sosiaaliin suhteisiin, kanssakäymiseen, yhdessä tekemiseen ja yhdessä olemiseen.

Kaupunki työllistää itse ja yhdessä vammaisjärjestöjen kanssa kannustaa työnantajia työllistämään toimintarajoitteisia henkilöitä.

Toimintarajoitteisten yrittäjien toimintamahdollisuuksia edistetään.

Lahden kaupunki työnantajana kiinnittää huomiota toimintarajoitteisten ja osatyökykyisten vakinaiseen työllistämiseen ja osoittaa työllistämismäärärahoista osan toimintarajoitteisten tukityöllistämiseen. Työnantajalle tarjotaan työntekijöiden palkkaamiseen lisärahoitusta sekä tietoa apuvälineiden hankinnasta mm. työvoimatoimistosta tai Kelalta.

Toimenpiteet	Toteuttaja Aikataulu Seuranta
<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="151 436 710 515">• Kaupunki työllistää toimintarajoitteisia henkilöitä	Konsernihallinto, Jatkuva Vammaisneuvosto
<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="151 638 710 806">• Lahden kaupunki huomioi työllistämispalveluissa toimintarajoitteisten tukityöllistämisen	Kaupunginvaltuusto, Konsernihallinto, 2017 jatkuva Vammaisneuvosto, Työllisyystoimikunta

TUKI JA PALVELUT

Vammaisten tulee muiden kuntalaisten tavoin saada pääsääntöisesti tarvitsemansa palvelut kaupungin yleisistä palvelupisteistä. Lahden kaupungin tulee tarjota laadukkaita kunnallisia palveluja, kuten esteettömiä asuntoja, liikunta- ja joukkoliikennepalveluja jne. Sosiaali- ja terveystyö on järjestetty 1.1.2017 lukien Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymässä.

Lahden kaupungin tulee tuen ja palvelujen avulla luoda toimintarajoitteisille edellytykset aktiiviseen elämään ja ehkäistä aktiivisesti ulkopuolisuutta. Kaupungin on taattava tuen ja palvelujen saataavuus.

Julkiseen liikenteeseen on kehitettävä uusia esteettömiä kulkuneuvoja sekä pysäkkejä ja terminaaleja, joita kaikki voivat käyttää. Niille, jotka jonkin toimintarajoitteen johdosta eivät kykene käyttämään yleisiä kulkuneuvoja, on järjestettävä erityistä joukkoliikennettä, joka korvaa julkisen liikenteen. Palveluliikenne HELMILLÄ ja NESTORILLA täydennetään yleistä joukkoliikennettä. Ne kattavat jo koko Lahden, sekä Nastolan kaupunginosan alueet. HELMI on tarkoitettu kaikille yli 60-vuotiaille lahtelaisille sekä kuljetuspalveluasiakkaille lukuun ottamatta erityisluvan saaneita.

Tavoitteet

Nestorista tehdään esteetön liikuntaväline. Julkisen liikenteen kalustoa uudistettaessa on otettava huomioon vammais-, vanhus- ja lapsiperheikäiset korvaamalla poistuva kalusto matalalattiabusseilla myös pitkän matkan liikenteessä. Paikalliseen reittiliikenteen aikatauluun on merkitty matalalattia-bussien kulkureitit koko kaupungin alueella.

Toimenpiteet	Toteuttaja Aikataulu Seuranta
<ul style="list-style-type: none">• Kaupungin tilojen käyttöä yhdistystoimintaan edistetään• Palvelu- ja joukkoliikennettä kehitetään edelleen vastaamaan toimintarajoitteisten asukkaiden tarpeisiin	Palvelualueet, Tilakeskus 2017 – 2020 Vammaisneuvosto Kaupunkiympäristö, 2017 – 2020 Vammaisneuvosto

KULTTUURI , LIIKUNTA JA VAPAA-AIKA

Liikunta tarjoaa kaikille kuntalaisille, myös toimintarajoitteisille henkilöille, mahdollisuudet fyysisesti virkistävään toimintaan, joka ylläpitää myös henkistä kuntoa.

Toimintarajoitteisen henkilön tulee voida osallistua erilaisiin yleisiin vapaa-ajan toimintoihin ja saada tarvittaessa sen mahdollistavat erityispalvelut.

Ohjattua liikuntaa liikuntarajoitteisille ja muille erityisryhmille ovat järjestäneet Lahden Validia kuntoutuskeskus, LINK Lahden järjestökeskus ry, Lahden seurakuntayhtymä sekä eri vammaisjärjestöt sekä Lahden kaupungin liikuntatoimisto asukkaille, asiakkailleen sekä jäsenilleen.

Tavoitteet

Kaikkien on voitava käyttää kaupungin kulttuuri- ja vapaa-ajankohteita. Tämä on otettava lähtökohdaksi uusia toimitiloja suunniteltaessa ja vanhoja korjattaessa.

Lahden kaupungin on järjestettävä toimintarajoitteisille mahdollisuus päästä osallisiksi kulttuuritarjonnasta eri tavoin.

Toimintarajoitteisten henkilöiden on voitava käyttää kaupungin vapaa-aika – ja liikuntakohteita niin harjoittajina kuin yleisönäkin.

Eri-ikäisille ja erilailla toimintarajoitteisille henkilöille soveltuvia ulkokuntoilualueita, ulkoliikuntapaikkoja ja esteettömiä ulkoilureittejä tulee olla lähiliikunta alueina eri kaupunginosissa.

Lisätään toimintarajoitteisten henkilöiden edullisia liikuntamahdollisuuksia.

Kehitetään mahdollisuuksia avustajien mukana oloon maksutta erilaisiin tapahtumiin esim. elokuvaan, urheilutapahtumiin jne.

Toimenpiteet	Toteuttaja Aikataulu Seuranta
<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="151 470 774 716">• Lahden vammaisneuvosto yhteistyössä järjestöjen ja sivistyksen palvelualueen kanssa kehittää avustajien mahdollisuuksia päästä maksutta mukaan erilaisiin tapahtumiin<li data-bbox="151 806 774 929">• Avustajat otetaan huomioon kulttuuripalveluissa ja erityisliikunnassa nykyistä enemmän	<p data-bbox="813 470 1428 593">Vammaisneuvosto, sivistyspalvelut 2017 - jatkuva Vammaisneuvosto</p> <p data-bbox="813 806 1428 963">Sivistyspalvelut, liikunta- ja kulttuuripalvelut 2017 – jatkuva Vammaisneuvosto</p>

POLIITTINEN PÄÄTÖKSENTEKO

Suomen kunnilla on laaja poliittinen ja taloudellinen itsehallinto. Kunnilla on vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä. Yksityinen palvelutuotanto täydentää palvelujen kokonaisuutta. Vammaisjärjestöt ovat kiinnittäneet huomiota siihen, että palvelujen määrä, sisältö, laatu ja kustannukset vaihtelevat kunnittain. Sosiaali- ja terveystalouden osalta yhteistyö on alkanut Päijät-Hämeen alueella 1.1.2017. Hyvinvointiyhtymän on tarkoitus saada koko Päijät-Hämeen alueelle yhtenevät käytännöt vammaisten sosiaali- ja terveystalouteen. Maakuntauudistus vuoden 2020 alussa tulee omalta osaltaan vaikuttamaan poliittiseen päätöksentekoon. Vammaisneuvosto seuraa uudistuksen etenemistä.

Vammaisjärjestöjä tulee kuulla kaikessa päätöksenteossa ja toiminnan seurannassa, joka liittyy toimintarajoitteisia koskeviin suunnitelmiin ja ohjelmiin, tai jotka vaikuttavat heidän taloudelliseen ja sosiaaliseen asemaansa. Vammaisneuvostoa tulee kuulla ja toimia sen kanssa yhteistyössä myös sosiaali- ja terveystalouden kehittämisessä ja linjaamisessa.

Hyvinvointikuntayhtymän ja kaupungin suunnittelussa, lautakuntatyössä ja päätöksenteossa on mukana toimintarajoitteisia tai asiaan perehtyneitä henkilöitä.

Tavoitteet

Lahden vammaisneuvosto, LINK Lahden järjestökeskus ry sekä vammaisjärjestöt tekevät yhteistyötä kaupungin eri toimijoiden kanssa niin, että jo suunnitteluvaiheessa otetaan huomioon toimintarajoitteisten näkemykset ja vältytään turhilta lisäkustannuksilta.

Strategian mukaisesti järjestöjen ja 3. sektorin toimijoiden kanssa yhteistyössä edistetään osallisuutta ja hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä.

Toimenpiteet	Toteuttaja Aikataulu Seuranta
<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="151 432 754 595">• Vammais- ja potilasjärjestöjä tuetaan tärkeänä 3. sektorin toimijana mm. järjestöavustuksia myöntämällä<li data-bbox="151 685 754 804">• Tehostetaan kuntien välistä yhteistyötä toimintarajoitteisten hyväksi	<p data-bbox="818 432 1425 551">Kaupunginhallitus Jatkuva Lahden vammaisneuvosto</p> <p data-bbox="818 685 1313 804">Vammaisneuvosto, Jatkuva Vammaisneuvosto</p>

LAHDEN VAMMAISNEUVOSTO, LINK LAHDEN
JÄRJESTÖKESKUS RY
SEKÄ VAMMAIS- JA POTILASJÄRJESTÖT

Vammais- ja potilasjärjestöissä sekä Lahden seurakuntayhtymässä tehdään merkittävää sosiaali- ja terveyspalveluja täydentävää työtä. Vammais- ja potilasjärjestöt tulee ottaa kolmannen sektorin kumppaneina osaksi Lahden hyvinvointistrategian toteuttamista. LINK Lahden järjestökeskus ry on n. 25 vammais- ja potilasjärjestön perustama yhdistys, joka toimii yhteistyössä Lahden kaupungin vammaisneuvoston sekä kaupungin muiden tahojen kanssa toimintatarjoihteisiin liittyvissä asioissa.

Lahden kaupungin vammaisneuvosto toimii toimintatarjoihteisten henkilöiden, heidän omaistensa, vammaisjärjestöjen sekä kaupungin eri palvelualueiden yhteistyöelimenä. Se toimii mahdollisimman tiiviissä yhteistyössä Lahden kaupungin päättäjien kanssa. Yhteistyö ja paikallistuntemus ovat paras tae siitä, että vammaisten henkilöiden tarpeet ja näkökannat tulevat riittävän ajoissa huomioituiksi.

Vanhus- ja vammaisneuvoston yhteisiä kokouksia pidetään vuosittain ja osallistutaan maakunnallisen vammaisneuvoston toimintaan.

Tavoitteet

Lahden kaupungin kaikissa toiminnoissa päätöksenteosta toteutukseen hyödynnetään vammaisjärjestöjen monipuolista asiantuntemusta toimintatarjoihteisiin liittyvissä kysymyksissä.

Lahden toimintatarjoihteisia koskevassa ohjelmassa on esitetty useita konkreettisia toimenpide-ehdotuksia, jotka kuitenkin vaativat edelleen työstämistä ja yksityiskohtaista käsittelyä. Tämä voidaan toteuttaa vammaisneuvoston ja eri yhteistyötahojen toimintana. Lisäksi vammaisneuvosto seuraa toimenpide-ehdotusten toteuttamista sekä tarkistaa ohjelman toteutumista vuosittain.

Kolmannen sektorin merkitys yhteistyökumppanina on huomioitava myös varaamalla tarvittavat määrärahat yhdistyksille. Nämä yhdistykset tuottavat palveluja; mm. kulttuuria ja liikuntaa. Tukemalla vertaistukea antavia ja itsenäiseen elämään valmentavia toimijoita mahdollistetaan vertaistuen, omavastuun ja naapuriavun käyttäminen.

Toimenpiteet	Toteuttaja Aikataulu Seuranta
<ul style="list-style-type: none"> • Järjestöjen asiantuntemus otetaan huomioon toimintojen suunnittelussa • Lahden kaupungin toimintatavoitteisia koskeva ohjelma päivitetään valtuustokauden päättyessä. • Ylläpidetään Neuvokas-sivuja 	<p>Järjestöt, vammaisneuvosto, vanhusneuvosto, LINK Lahden järjestökeskus ry, Hyvinvointiyhtymä, Lahden seurakuntayhtymä</p> <p>Jatkuva Vammaisneuvosto</p> <p>Järjestöt, kaupungin eri palvelualueet, vammaisneuvosto</p> <p>Vammaisneuvosto</p> <p>LINK Lahden järjestökeskus ry</p> <p>Jatkuva Järjestöt</p>

Vammaisneuvoston yhteystiedot:

puheenjohtaja Marja-Leena Taavila p. 050 322 8402
sähköposti: mltaavila@gmail.com

sihteeri Tiina Häyrinen p. 040 183 4334
sähköposti: tiina.hayrinen@lahti.fi



1 (1)

Lahden kaupunki
Osallisuuden ja hyvinvoinnin jaosto

Päätöspäivämäärä
10.06.2020 § 26

Tiedoksi merkittävät asiat

D/9/07.01.03.00.02/2020

Asian valmistelija /
Lisätietojen antaja Valmistelusihteri Tuula Seljas, puh. 050 3836 501

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin.

Päätösehdotus Hyvinvointijohtaja Mikko Komulainen

Jaosto merkitsee asiat tiedoksi.

Perusteluosa Jaostolle tuodaan tiedoksi seuraavat asiat:

Työ- ja elinkeinoministeriön päätös 28.4.2020:
Kunnille maahanmuuttajien osaamiskeskustoimintaan myönnettävän
erityisavustuksen hakeminen ja omarahoitusosuuden myöntäminen
Lahden kaupungin OSKE-hankkeeseen
D/463/00.01.05.02/2020

Asiakirjat ovat nähtävillä luottamushenkilöiden extrassa.

Muutoksenhaku Muutoksenhakukielto

Toimenpiteet -

Liitteenä -



Lahden kaupunki
Osallisuuden ja hyvinvoinnin jaosto

Päätöspäivämäärä
10.06.2020 § 27

Muut asiat

D/13/00.02.03.00.00/2020

Asian valmistelija /
Lisätietojen antaja -

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin.

Päätösehdotus Hyvinvointijohtaja Mikko Komulainen
Jaosto merkitsee asiat tiedoksi.

Perusteluosa Hyvinvointijohtajan ajankohtaiset asiat

Muutoksenhaku -

Toimenpiteet

Liitteenä -

OIKAISUVAATIMUSOHJEET JA VALITUSOSOITUS

Liitetään pöytäkirjaan

Lahden kaupunki

Kunnallisasiat

Toimielin:

Kokouspäivämäärä:

Osallisuuden ja hyvinvoinnin jaosto

10.06.2020

MUUTOKSENHAKUKIELLOT

Kieltojen perusteet	Seuraavista päätöksistä ei saa tehdä kuntalain 136 §:n mukaan oikaisuvaatimusta eikä kunnallisvalitusta, koska päätös koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa. Pykälät: 24, 26, 27
	Hallintolainkäyttölaki 5 § 1 mom. /muun lainsäädännön mukaan seuraaviin päätöksiin ei saa hakea muutosta valittamalla. Pykälät ja valituskieltojen perusteet Pöytäkirjan §:n osalta muutoksenhakuoikeus on siten rajoitettu, että kunnallisen virkaehtosopimuksen 26 §:n mukaan viranhaltija ei saa valittamalla hakea muutosta viranomaisen päätökseen tai saattaa sitä oikaisuvaatimuksin tai hallintovalitusasiana käsiteltäväksi siltä osin kuin päätös koskee viranhaltijan palvelussuhteen ehtoja, jos hänellä tai viranhaltijayhdistyksellä on oikeus panna asia vireille työtuomioistuimessa.

OIKAISUVAATIMUSOHJEET

Oikaisuvaatimusviranomaisen ja -aika	Kuntalain 89 §:n 1 mom. mukaan päätöksiin ei saa hakea muutosta valittamalla, mikäli niistä voidaan tehdä kirjallinen oikaisuvaatimus. Seuraaviin päätöksiin tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen.
	Viranomaisen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, ja sen yhteystiedot: Toimielin: Osallisuuden ja hyvinvoinnin jaosto Postiosoite: PL 202, 15101 Lahti Käyntiosoite: Lahden Palvelutori, Lahti-Piste, Kauppakeskus Trio, 2. krs, Aleksanterinkatu 18 Puh.: (03) 814 11 Faksi: (03) 814 2244 Sähköpostiosoite: kirjaamo@lahti.fi Aukioloaika: klo 9-18 Pykälät: 25 Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Valituksen teko on oikeutetun katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa. Oikaisuvaatimusaika taloudellisin ja tuotannollisin perustein tehdystä irtisanomista koskevasta päätöksestä alkaa kulua vasta irtisanomisajan päättymisestä.
Oikaisuvaatimuksen sisältö	Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteluineen sekä sen tekijä ja yhteystiedot.

VALITUSOSOITUS

Valitusviranomaisen ja valituksen	Seuraaviin päätöksiin voidaan hakea muutosta kirjallisella valituksella. Oikaisuvaatimuksen johdosta annettuun päätökseen saa hakea muutosta kunnallisvalituksin vain se, joka on tehnyt oikaisuvaatimuksen. Mikäli päätös on oikaisuvaatimuksen johdosta muuttunut, saa päätökseen
--	---

tusaika	hakea muutosta kunnallisvalituksin myös asianosainen sekä kunnan jäsen.	
	<p>Valitusviranomaisen ja sen yhteystiedot</p> <p>Hämeenlinnan hallinto-oikeus www.oikeus.fi/hao/hameenlinna Raatihuoneenkatu 1 13100 Hämeenlinna 029 56 42200 Telekopio 029 56 42269 hameenlinna.hao(at)oikeus.fi <i>Valituksen voi tehdä myös hallinto- ja erityistuomioistuinten asiointi-palvelussa osoitteessa</i> https://asiointi2.oikeus.fi/hallintotuomioistuimet</p> <p>Kunnallisvalitus, pykälät:</p>	Valitusaika: 30 päivää
	<p>Valitusviranomaisen ja sen yhteystiedot:</p> <p>Hämeenlinnan hallinto-oikeus www.oikeus.fi/hao/hameenlinna Raatihuoneenkatu 1 13100 Hämeenlinna 029 56 42200 Telekopio 029 56 42269 hameenlinna.hao(at)oikeus.fi <i>Valituksen voi tehdä myös hallinto- ja erityistuomioistuinten asiointi-palvelussa osoitteessa</i> https://asiointi2.oikeus.fi/hallintotuomioistuimet</p> <p>Hallintovalitus, pykälät:</p>	Valitusaika: 30 päivää
	Valitusaika alkaa päätöksen tiedoksisaannista. Kunnallisvalituksen tekoon oikeutetun katso-taan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa. Valitusaikaa laskettaessa tiedoksisaantipäivää ei oteta lukuun.	
Valituskir-jelmä	<p>Valitus tehdään kirjallisesti. Valituskirjelmässä, joka on osoitettava valitusviranomaiselle, on ilmoitettava</p> <ul style="list-style-type: none"> - päätös, johon haetaan muutosta - miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi; sekä - perusteet, joilla muutosta vaaditaan. <p>Valituskirjelmässä on ilmoitettava valittajan tai kirjelmän muun laatijan nimi ja kotikunta sekä postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset valittajalle voidaan toimittaa.</p> <p>Valittajan, laillisen edustajan tai asiamiehen on allekirjoitettava valituskirjelmä.</p> <p>Valituskirjelmään on liitettävä</p> <ul style="list-style-type: none"> - päätös, johon haetaan muutosta, alkuperäisenä tai jäljennöksenä - todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta - asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu viranomaiselle. <p>Asiamiehen on tarvittaessa esitettävä valtakirja (HLL 21 §).</p>	
Valitus-asiakirjojen toimittaminen	<p>Valitusasiakirjat on toimitettava valitusviranomaiselle valitusajan kuluessa ennen sen viimeisen päivän virka-ajan päättymistä. Jos valitusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa valitusasiakirjat toimittaa ensimmäisenä sen jälkeisenä arkipäivänä.</p> <p>Omalla vastuulla valitusasiakirjat voi lähettää postitse tai lähetin välityksellä. Postiin valitusasia-kirjat on jätettävä niin ajoissa, että ne ehtivät perille valitusajan viimeisenä päivänä ennen viras-ton aukioloajan päättymistä.</p>	
Tuomiois-	Tuomioistuinmaksulain (1455/2015) 2 §:n mukaan peritään hallinto-oikeudessa ja markkinaoi-	

tuinmaksut	keudessa oikeudenkäyntimaksuja ja hakemusmaksuja korvauksena asian käsittelystä ja suorite- tuista toimenpiteistä tuomioistuimissa 4 ja 5 §:n poikkeuksia lukuun ottamatta. Valituksen käsitte- lyn maksullisuudesta saa tietoja valitusviranomaiselta.
Lisätiedot	Yksityiskohtainen oikaisuvaatimusohje / valitusosoitus liitetään pöytäkirjanotteeseen. Hankinta-asioita (pykälät) koskeva oikaisuohje ja valitusosoitus on pöytäkirjan erillisenä liitteenä.