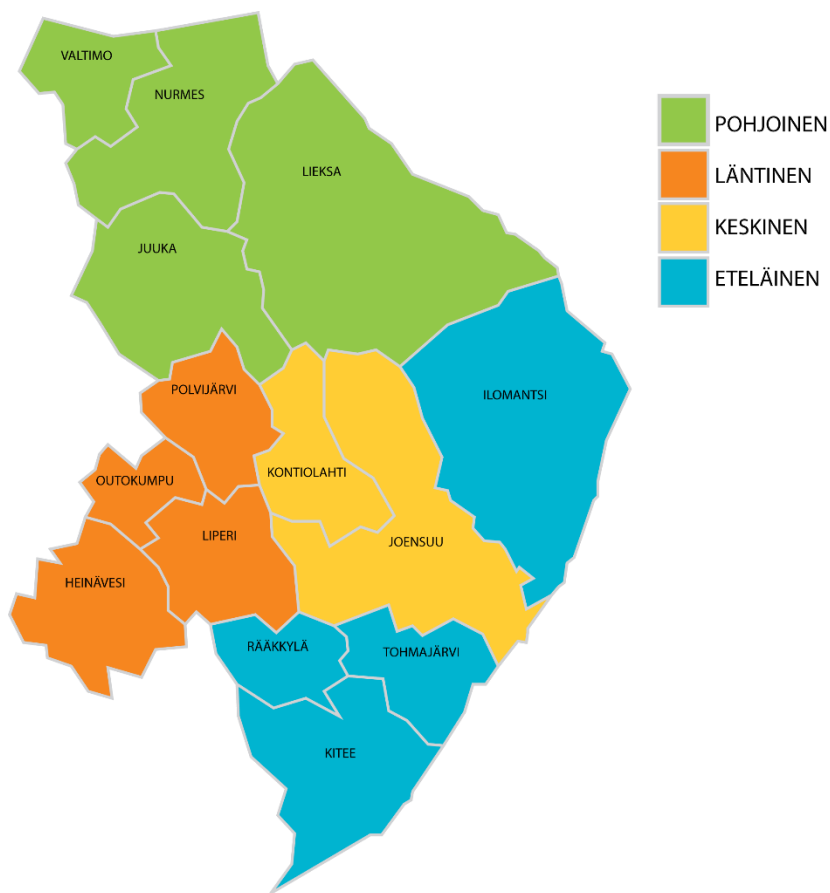




Siun sote – Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä



## Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 24 §:n mukainen sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys kunnanhallituksille toimintavuodesta 2018

Sosiaali- ja potilasasiamies Leena Viinisalo-Heiskanen

Sosiaali- ja potilasasiamies Lea Kilpeläinen

30.4.2019

## Tiivistelmä

Sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleista yhteydenotoista eniten lisääntyivät ikääntyneiden palveluihin, vammaispalveluun ja lastensuojeluun liittyvät yhteydenotot. Valtaosa ikääntyneiden palvelujen yhteydenotoista liittyi palveluasumisessa tai tehostetussa palveluasumisessa olevien iäkkäiden hoivan, hoidon ja asumisen toteuttamisessa havaittuihin epäkohtiin. Epäkohdiksi mainittiin tavallisimmin ikääntyneiden palvelutarpeisiin nähden riittämätön hoito ja huolenpito kuten puutteet hygienian hoidossa ja vaatehuollossa, liian vähäinen henkilökunnan määrä, kohtuuttoman suuriksi nousevat asiakasmaksut, asukkaan vähäinen/olematon mahdollisuus päästä ulkoilemaan sekä epäasialliseksi ja työkeäksi koettu kohtelu. Vammaispalvelussa yhteydenotot liittyivät tavallisimmin henkilökohtaisen avun järjestämiseen, päätösten tekemiseen ja niiden perusteluihin, palvelutarpeitten arviointiin ja asiakkaan kuulemiseen. Lastensuojelussa ongelmaksi nähtiin lastensuojelutyöntekijöiden suuri vaihtuvuus ja työntekijäpula. Yhteydenotoissa tuotiin esille huolta lapsen edun toteutumisesta. Lastensuojelun työntekijäpula ja siitä aiheutuvat ongelmat nousivat esille myös kuntakyselyvastauksissa. Näistä syistä esimerkiksi lastensuojelulain (LSL 26 §) mukaisten palvelutarpeen arviointien valmistumisen todettiin viivästyvän.

Terveystenhuollon yhteydenotoissa näkyy selvimmin erikoissairaanhoidtoa koskevien yhteydenottojen lisääntyminen. Operatiivista aluetta koskevat yhteydenotot ovat usein potilasvahinkoepäilyjä, joista jokainen tapaus voi aiheuttaa useamman yhteydenoton potilasasiamieheen. Konservatiivista aluetta koskevien yhteydenottojen lisääntymistä voi selittää osittain reumapoliklinikan hankala tilanne ja potilaiden hoitoon pääsyn viiveet. Yhteydenotoissa on myös potilasvahinkoepäilyjä.

Siun sote myy potilasasiamiespalveluja myös yksityisille terveydenhuollon toimijoille. Vuoden 2018 lopussa asiakkaina oli 74 yksityistä terveydenhuollon toimijaa. Näitä yrityksiä ja ammatinharjoittajia koskevia yhteydenottoja tulee vuosittain erittäin harvoin.

Sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasyhteydenotoissa sekä henkilökunnan yhteydenotoissa samoin kuin myös varhaiskasvatukseen liittyvissä vanhempien ja hoitajien yhteydenotoissa kaivattiin lisää neuvontaa ja ohjausta palveluissa.

## Johdanto

Väestömäärä Siun soten - Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymän alueella, johon kuuluu Pohjois-Karjalan maakunta ja Heinäveden kunta, on vähentynyt ja ennusteiden mukaan edelleen vähenee. Siun soten alueen väestömäärä oli vuoden 2017 lopussa 166 440 ja vuoden 2018 lopussa (ennuste) 165 494. Väestö vähenee, mutta haasteelliseksi palvelujen tuottamisen kannalta tilanteen tekee se, että väestö myös vanhenee.

Siun sote - Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä aloitti toimintansa vuoden 2017 alussa. Vuosi 2018 oli siis Siun soten toinen toimintavuosi. Kuntayhtymään kuuluvat Heinäveden, Ilomantsin, Joensuun, Juuan, Kiteen, Kontiolahden, Lieksan, Liperin, Nurmeksen, Outokummun, Polvijärven Rääkkylän, Tohmajärven ja Valtimon kuntien sosiaali- ja terveyspalvelut. Maantieteellisesti Siun soten alue on jaettu neljään alueeseen, joita johtavat kunkin toimialueen palvelujohtajat. Aluejako on:

- Pohjoinen alue: Valtimo, Nurmee, Juuka, Lieksa
- Läntinen alue: Polvijärvi, Outokumpu, Heinävesi, Liperi
- Keskinen alue: Kontiolahti, Joensuu
- Eteläinen alue: Rääkkylä, Tohmajärvi, Kitee, Ilomantsi

Tämä selvitys koostuu kahdesta osasta: sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleiden yhteydenottojen tarkastelusta sekä kuntakyselyvastausten esittelystä. Vuotta 2018 koskevaan kuntakyselyyn saatiin vastaukset keskitetysti Siun soten ja kuntien kautta hyvissä ajoin. Kiitos kaikille kyselyn toteutuksen organisoijille, vastaajille, tietojen kerääjille ja lähettäjiille. Osa saadusta tiedosta on raportoitu selvityksessä kuntakohtaisesti, osaa tiedoista ei voitu saada kunnittain. Selvityksessä tarkastellaan lyhyesti myös kuntien varhaiskasvatuksesta tulleita yhteydenottoja. Kuntakyselyssä emme kysyneet varhaiskasvatukseen liittyviä kysymyksiä.

Vaikka asiakaslaki 24 § edellyttää selvityksen tekemistä kunnanhallitukselle vain sosiaaliasiamiehen toiminnasta, on tähän selvitykseen liitetty tietoa myös potilasasiamiehen toiminnasta.

Vuonna 2018 sosiaali- ja potilasasiamiehinä ovat toimineet Leena Viinisalo-Heiskanen, Lea Kilpeläinen ja Helena Juvonen 3.4.2018 alkaen (31.3.2019 saakka). Helena Juvonen osallistui vuoden 2018 kuntakyselyn kysymysten laadintaan. Kiitämme lämpimästi Helenaa tästä merkittävästä avusta.

## Sisällysluettelo

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tiivistelmä.....                                                                               | 1  |
| Johdanto .....                                                                                 | 2  |
| 1. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet sosiaali- ja potilasasiamiehen työn perustana ..... | 4  |
| 1.1 Sosiaali- ja potilasasiamiehen lakisääteiset tehtävät .....                                | 4  |
| 1.2 Asiakkaan ja potilaan oikeudet.....                                                        | 5  |
| 2. Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiamiehiin .....                                          | 7  |
| 2.1 Yhteydenottojen syyt sosiaalihuollossa .....                                               | 10 |
| 2.2 Sosiaalihuollon yhteydenotot palveluittain.....                                            | 11 |
| 2.2.1 Ikääntyneiden palvelut .....                                                             | 11 |
| 2.2.2 Vammaispalvelu .....                                                                     | 13 |
| 2.2.3 Lastensuojelu.....                                                                       | 15 |
| 2.2.4 Muu palvelu .....                                                                        | 17 |
| 2.2.5 Täydentävä tai ehkäisevä toimeentulotuki .....                                           | 17 |
| 2.2.6 Aikuissosiaalityö .....                                                                  | 18 |
| 2.2.7 Mielenterveystyö.....                                                                    | 18 |
| 2.2.8 Varhaiskasvatus .....                                                                    | 18 |
| 2.2.9 Yhteenvedo sosiaalihuollon yhteydenotoista .....                                         | 20 |
| 2.3 Terveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot .....                                               | 21 |
| 3. Asiakkaan ja potilaan oikeusturvakeinot.....                                                | 25 |
| 3.1 Sosiaalihuollon muistutukset ja kantelut .....                                             | 25 |
| 3.2 Muistutukset ja kantelut terveydenhuollossa.....                                           | 27 |
| 4. Sosiaali- ja potilasasiamiehen toimenpiteet.....                                            | 29 |
| 5. Kuntakyselyn sosiaalihuoltoa koskevat vastaukset.....                                       | 31 |
| 5.1 Sosiaalihuoltolaki (SHL) .....                                                             | 31 |
| 5.2 Toimeentulotuki .....                                                                      | 32 |
| 5.3 Omaishoito .....                                                                           | 36 |
| 5.4 Ikäihmisten palvelut .....                                                                 | 36 |
| 5.5 Lastensuojelu.....                                                                         | 38 |
| 6. Kuntakyselyn terveydenhuoltoa koskevat vastaukset .....                                     | 44 |
| 7. Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvityksen 2017 käsittely Siun sote alueella .....          | 46 |
| Pohdinta .....                                                                                 | 47 |
| LÄHTEET .....                                                                                  | 48 |

# 1. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet sosiaali- ja potilasasiamiehen työn perustana

## 1.1 Sosiaali- ja potilasasiamiehen lakisääteiset tehtävät

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävät perustuvat lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 24 §) ja lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992, 11 §). Kuntien on nimettävä alueelleen sosiaaliasiamies ja terveydenhuollon toimintayksikölle on nimettävä potilasasiamies. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävään kuuluvat sekä julkisen, että yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon asiat sekä varhaiskasvatus (Varhaiskasvatuslaki 540/2018, 53 §). Yhteydenottoja tulee myös Kelan etuuksista, edunvalvonnasta, vakuutus- ja eläkeasioista, asuntoasioista, jne. mutta ne eivät kuulu asiamiehen tehtäviin.

Asiamiehen tehtäviin sisältyy asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämistä monimuotoisesti. Sosiaali- ja potilasasiamiesten työhön liittyvä neuvonta on laajaa ja kohdistuu asiakkaiden ja omaisten lisäksi kuntien ja yksityisten palveluntuottajien henkilöstöön. Käytännössä se tarkoittaa koko sosiaalihoitoa ja terveydenhoitoa kaikkine palveluineen ja niihin liittyvine erityislakeineen mukaan lukien varhaiskasvatuslaki ja -palvelut. Asiamies neuvoo ja avustaa asiakkaita ja potilaita muun muassa muistutusten ja muiden asiakkaiden käytössä olevien oikeusturvakeinojen kuten oikaisuvaatimusten, valitusten ja potilasvahinko-ilmoitusten osalta. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävä on neuvoa ja ohjata palvelunkäyttäjiä sekä tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista. Tehtävään sisältyy asiakkaan ja potilaan kuuntelemista, asiakkaan tai potilaan ja viranomaisen välistä sovittelua sekä asiakkaiden ja potilaiden kirjallista avustamista oikeusturvakeinojen asiakirjojen laadinnassa. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tulee koko ajan arvioida, mitä asiakkaiden yhteydenotot kertovat sosiaalihoitoon ja terveydenhuoltoon palveluista ja rakenteesta. Tehtävänä on seurata palvelunkäyttäjien oikeuksien ja aseman kehittymistä ja antaa siitä selvitys kunnanhallitukselle vuosittain. Tavoitteena on, että selvitys käsiteltäisiin kunnissa ja kuntayhtymän hallintoelimissä, jotta palveluja kehitettäessä kiinnitettäisiin huomiota asiamiesten palvelujen järjestämisessä havaitsemiin epäkohtiin ja ongelmiin. Vuoden 2017 selvitys on lähetetty pyynnöstä Itä-Suomen aluehallintovirastoon, Terveyden- ja hyvinvoinnin laitokselle sekä eduskunnan oikeusasiamiehen kansliaan.

Sosiaali- ja potilasasiamiehet työskentelevät Siun soten hallintopalveluissa, sillä roolin on tarkoitus olla mahdollisimman puolueeton ja organisaatiosta riippumaton. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä hänellä ole päätösvaltaa muuttaa viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä. Sosiaali- ja potilasasiamies ei myöskään valvo viranomaisten toimintaa. Valvovina viranomaisina toimivat Siun soten omat valvontapäälliköt, aluehallintovirasto (AVI), sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira), eduskunnan oikeusasiamies ja oikeuskansleri.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tulee tiedottaa palvelunkäyttäjiä heidän oikeuksistaan. Sosiaali- ja terveysministeriön (2008, 25) mukaan tiedottaminen tulisi nähdä ennalta ehkäisevänä siten, että sekä asiakkaat että toisaalta viranomaiset tuntevat asiakaslain säädökset siten, että mahdollisten ongelmien syntyä voidaan ehkäistä. Siun soten kuntien alueella on tiedottamistehtävää toteutettu vuonna 2018 mm. pitämällä luentoja oppilaitoksissa, erilaisten järjestöjen ja yhdistysten tilaisuuksissa sekä Siun soten omissa tilaisuuksissa. Lisäksi on sähköpostitse lähetetty Siun soten henkilökunnalle tiedoksi lainsäädännön soveltamisesta hallinto-oikeuden, korkeimman hallinto-oikeuden ja oikeuskanslerin päätöksiä sekä eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuja. Sosiaaliasiamiehen tehtävien esittelyn ja tiedotuksen kehittämiseksi myös kuntien varhaiskasvatuksessa, lähestyttiin vuoden loppupuolella varhaiskasvatuksen esimiehiä sähköpostitse.

## 1.2 Asiakkaan ja potilaan oikeudet

Sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvät periaatteet on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000; nk. asiakaslaki, SHAL).

Asiakaslakiin on koottu ne periaatteet, joiden tarkoitus on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan osallisuutta, asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Laista poimittuja, keskeisiä teemoja, joita haluamme nostaa esiin, ovat esimerkiksi seuraavat asiat:

- Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.
- Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista.
- Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.
- Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista.
- Asiakkaalla on oikeus hakea päätökseen muutosta.
- Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus.
- Sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä, ovat salassa pidettäviä.

### Varhaiskasvatuslaki (540/2018)

Seuraavassa keskeisiä poimintoja varhaiskasvatuslaista:

- Varhaiskasvatukseen oikeutetun lapsen vanhemmille tai muille huoltajille on kunnan järjestettävä neuvontaa ja ohjausta heidän käytettävissään olevista varhaiskasvatuspalveluista.
- Varhaiskasvatusta suunniteltaessa, toteutettaessa ja arvioitaessa on lapsen mielipide ja toivomukset selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehityksensä edellyttämällä tavalla. Lapsen vanhemmille tai muille huoltajille on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa lapsensa varhaiskasvatuksen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin.
- Varhaiskasvatuksen laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä lapsen vanhemmalla tai muulla huoltajalla on oikeus tehdä muistutus.
- Varhaiskasvatuksen järjestämisen tulee perustua kunnan tekemään päätökseen tai yksityisen palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen tai molempiin.
- Varhaiskasvatusoikeutta ja varhaiskasvatukseen ottamista koskevaan päätökseen voi hakea muutosta.
- Varhaiskasvatuksessa lasta koskevat tiedot ja varhaiskasvatussuunnitelma ovat salassa pidettäviä.

Terveydenhuollossa potilaan oikeudet perustuvat lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992; nk. potilaslaki, PotL).

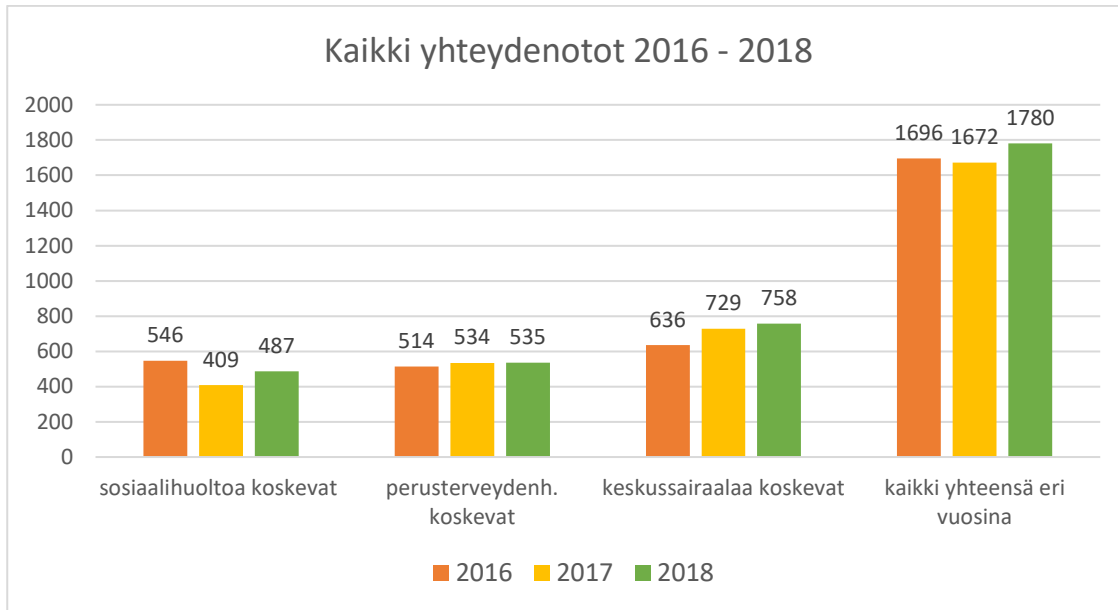
Laki vastaa monin paikoin sosiaalihuollon asiakaslakia. Keskeisiä poimintoja potilaslaista ovat esimerkiksi seuraavat asiat:

- Lain mukaan potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun.
- Hoitoon tarvitaan potilaan suostumus ja hoidon on tapahduttava yhteisymmärryksessä potilaan kanssa.
- Potilaalla on oikeus tarkistaa hänestä potilasasiakirjoihinsa tallennetut tiedot.
- Jos potilas on ilmaissut tahtonsa, "hoitotahto", hänelle ei saa antaa sellaista hoitoa, joka on vastoin hänen tahtoaan.
- Terveyden- ja sairaanhoitoon tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus.
- Potilasasiakirjoihin sisältyvät tiedot ovat salassa pidettäviä.

## 2. Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiamiehiin

Vuonna 2018 kasvoi yhteydenottojen määrä yli sadalla yhteydenotolla. Eniten kasvoivat erikoissairaanhoidon koskevien yhteydenottojen määrä ja sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen määrä. Sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen määrässä suurimman muutoksen aiheuttaa ikääntyvien ihmisten, vammaispalvelujen ja lastensuojelun yhteydenottojen määrän kasvu. Erikoissairaanhoidon yhteydenottojen määrä on kasvanut vuosittain, eikä yhtä selittävää tekijää ole.

Kuvio 1. Kaikki yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiamiehiin vuosina 2016 - 2018

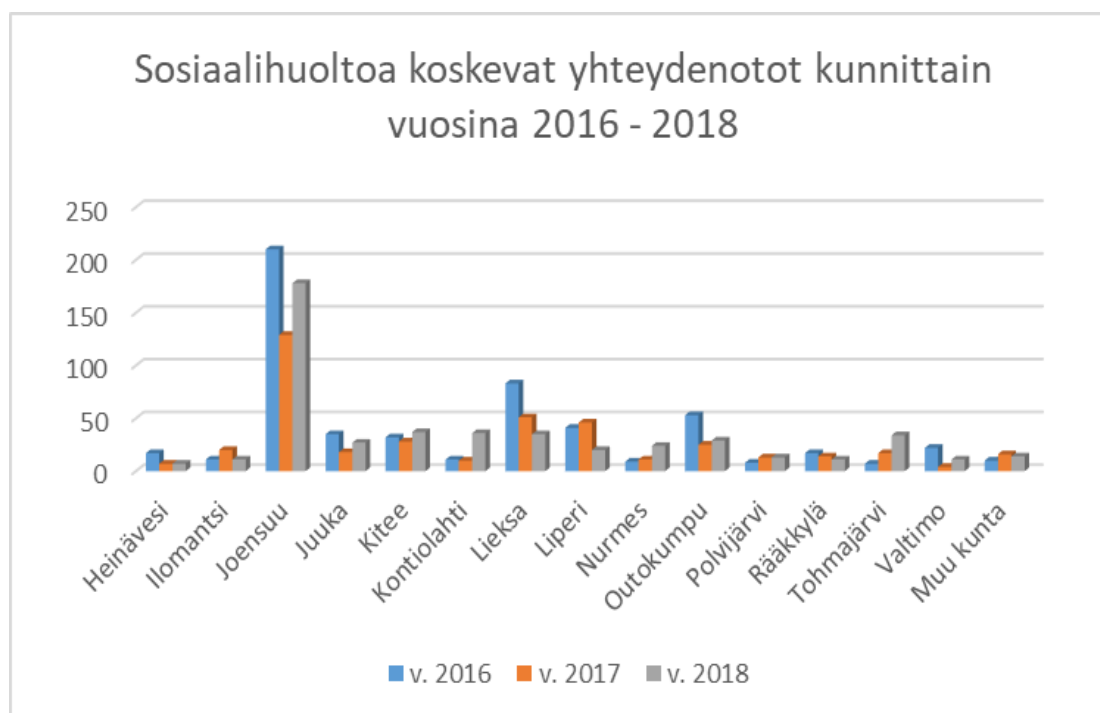


Taulukkoon 1 ja kuvioon 2 on koottu sosiaalihuoltoa koskevat yhteydenotot kunnittain vuosina 2016 – 2018.

Taulukko 1. Sosiaalihuoltoa koskevat yhteydenotot kunnittain vuosina 2016 - 2018

|                    | v. 2016 | v. 2017 | v. 2018    |
|--------------------|---------|---------|------------|
| <b>Heinävesi</b>   | 17      | 7       | <b>7</b>   |
| <b>Ilomantsi</b>   | 11      | 20      | <b>11</b>  |
| <b>Joensuu</b>     | 210     | 129     | <b>178</b> |
| <b>Juuka</b>       | 35      | 18      | <b>27</b>  |
| <b>Kitee</b>       | 32      | 28      | <b>37</b>  |
| <b>Kontiolahti</b> | 11      | 10      | <b>36</b>  |
| <b>Lieksa</b>      | 83      | 51      | <b>35</b>  |
| <b>Liperi</b>      | 41      | 46      | <b>20</b>  |
| <b>Nurmes</b>      | 9       | 11      | <b>24</b>  |
| <b>Outokumpu</b>   | 53      | 25      | <b>29</b>  |
| <b>Polvijärvi</b>  | 8       | 13      | <b>13</b>  |
| <b>Rääkkylä</b>    | 17      | 14      | <b>11</b>  |
| <b>Tohmajärvi</b>  | 7       | 17      | <b>34</b>  |
| <b>Valtimo</b>     | 22      | 4       | <b>11</b>  |
| <b>Muu kunta</b>   | 10      | 16      | <b>14</b>  |
| <b>yht.</b>        | 546     | 409     | <b>487</b> |

Kuvio 2. Sosiaalihuoltoa koskevat yhteydenotot kunnittain vuosina 2016 – 2018



Kuten taulukko 1 ja kuvio 2 osoittavat, tuli sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenottoja vuonna 2018 eniten Joensuusta. Joensuusta tulleiden yhteydenottojen määrä kasvoi vuoteen 2017 verrattuna. Myös Kontiolahdelta, Tohmajärveltä ja Kiteeltä tuli aikaisempia vuosia enemmän yhteydenottoja. Muissa kunnissa vaihtelut yhteydenottojen määrissä suuntaan tai toiseen olivat suhteessa pienempiä.

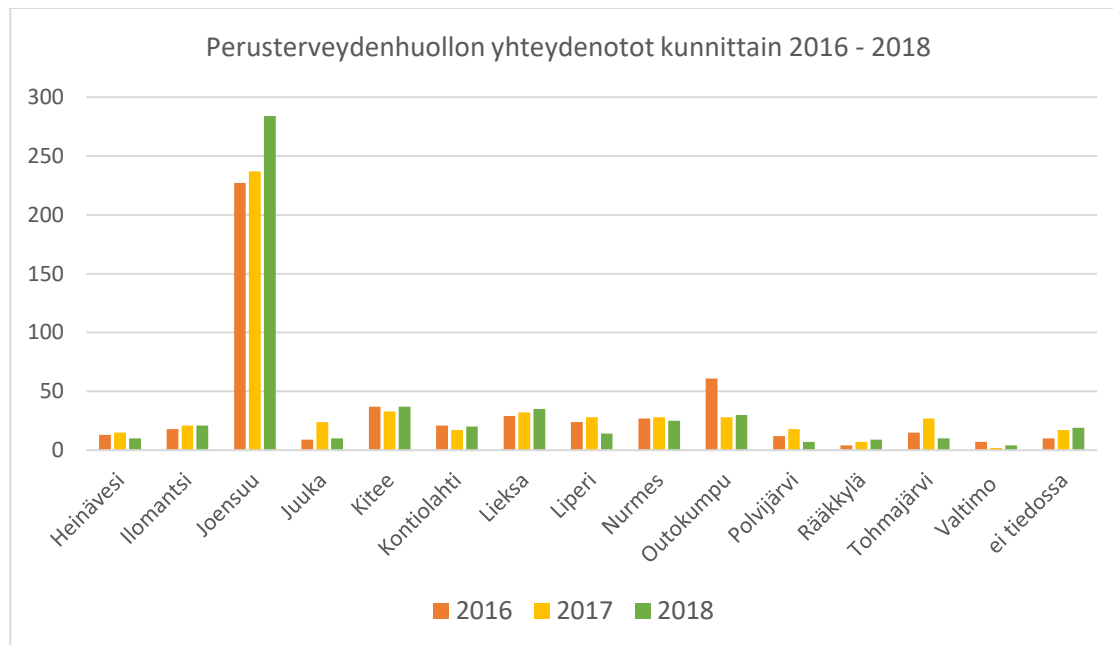
Perusterveydenhuoltoa koskevien yhteydenottojen määrä on pysynyt vuosittain melko samana. Joensuun lukuihin sisältyvät myös Siilaisen sairaalaa koskevat yhteydenotot kuten aiempinakin vuosina.

Taulukko 2. Perusterveydenhuoltoa koskevien yhteydenottojen määrät kunnittain 2016 - 2018

|             | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------|------|------|------|
| Heinävesi   | 13   | 15   | 10   |
| Ilomantsi   | 18   | 21   | 21   |
| Joensuu     | 227  | 237  | 284  |
| Juuka       | 9    | 24   | 10   |
| Kitee       | 37   | 33   | 37   |
| Kontiolahti | 21   | 17   | 20   |
| Lieksa      | 29   | 32   | 35   |
| Liperi      | 24   | 28   | 14   |
| Nurmes      | 27   | 28   | 25   |
| Outokumpu   | 61   | 28   | 30   |
| Polvijärvi  | 12   | 18   | 7    |
| Rääkkylä    | 4    | 7    | 9    |
| Tohmajärvi  | 15   | 27   | 10   |
| Valtimo     | 7    | 2    | 4    |
| ei tiedossa | 10   | 17   | 19   |

Perusterveydenhuoltoa koskevissa yhteydenotoissa suurimman kasvun aiheuttaa joensuulaisten perusterveydenhuollon yhteydenotot. Muista kunnista tulleiden yhteydenottojen määrät vaihtelevat vuosittain vain vähän. Kunnista tulleisiin yhteydenottoihin sisältyvät myös 40 yksityisiä terveydenhuollon palveluja koskevat yhteydenotot, joita tulee eri kunnista.

Kuvio 3. Perusterveydenhuoltoa koskevien yhteydenottojen määrät vuosina 2016 - 2018



Erikoissairaanhoidon koskevien yhteydenottojen määrät ovat kasvaneet vuosittain tasaisesti. Suurin lisäys oli vuonna 2018 konservatiivista ja ensiavun aluetta koskevissa yhteydenotoissa. Ensihoito on taulukoitu omana kohtanaan ja sitä koskevien yhteydenottojen määrä oli pieni.

Sosiaali- ja potilasasiamiesten käytössä oleva tilastointiohjelma ei noudata samaa klinikkajakoa kuin keskussairaalamme on, mutta tätä jakoamme käyttäen luvut ovat vuosittain vertailukelpoisia.

Taulukko 3. Erikoissairaanhoidon koskevat yhteydenottojen määrät 2016 - 2018

|                        | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------|------|------|------|
| operatiivinen          | 319  | 333  | 355  |
| konservatiivinen       | 78   | 87   | 111  |
| ensiavun               | 51   | 69   | 96   |
| psykiatrinen           | 70   | 80   | 92   |
| aistisairauksien       | 41   | 67   | 44   |
| kuntoutumisen          | 29   | 32   | 22   |
| lasten ja nuorten      | 12   | 12   | 20   |
| ensihoito              | 13   | 19   | 8    |
| kliinisten tutkimusten | 1    | 1    | 1    |
| liikelaitokset         | 3    | 5    | 5    |

Pylväskaaviona yhteydenotoissa tapahtuneet muutokset näkyvät suuruusjärjestyksessä alla. Operatiivinen klinikkaryhmä hallitsee yhteydenottojen määrää edelleen.

Kuvio 4. Erikoissairaanhoidon yhteydenotot 2016 - 2018



Kasvua erikoissairaanhoidon yhteydenotoissa on ortopedian, konservatiivisen, ensiavun, psykiatrian sekä lasten ja nuorten sairaanhoidon alueilla. Vähemmän yhteydenottoja 2018 tuli aistisairauksien, kuntoutumisen ja ensihoidon alueilta. Kuntoutumisen alle tässä luokituksessa kuuluu myös neurologia.

## 2.1 Yhteydenottojen syyt sosiaalihuollossa

Taulukossa 4 on lueteltu ne sosiaalihuoltoon liittyvät syyt, joiden vuoksi asiamiehiin otettiin useimmin yhteyttä.

Taulukko 4. Sosiaalihuollon yhteydenottojen tavallisimmat syyt vuosina 2016 – 2018

|                               | v. 2016 | v. 2017 | v. 2018    |
|-------------------------------|---------|---------|------------|
| Päätökset/sopimukset          | 231     | 135     | <b>151</b> |
| Palvelun toteuttaminen        | 221     | 157     | <b>142</b> |
| Kohtelu                       | 57      | 34      | <b>106</b> |
| Muu syy                       | 70      | 86      | <b>97</b>  |
| Tiedottaminen                 | 34      | 12      | <b>24</b>  |
| Maksuasiat ja vahingonkorvaus | 46      | 24      | <b>21</b>  |
| Tietosuoja                    | 23      | 12      | <b>17</b>  |
| Itsemääräämisoikeus           | 10      | 9       | <b>14</b>  |

Lukuja vertailtaessa on otettava huomioon, että samassa yhteydenotossa saatettiin tuoda esille useampia syitä. Tavallisin yhteydenoton syy liittyi päätöksiin tai palvelun toteuttamiseen. Päätöksiin liittyvissä yhteydenotoissa tuotiin esille puutteet päätösten perusteluissa tai päätöstä ei ole tehty ollenkaan tai se on viivästynyt. Palvelun toteuttamiseen liittyviä epäkohtia olivat esimerkiksi: asiakkaalla oli kokemus, ettei häntä oltu kuultu palveluja suunniteltaessa ja/tai niitä järjestettäessä, viranhaltijan tai työntekijän antama neuvonta oli koettu puutteelliseksi tai sitä ei saatu lainkaan, asiakas- tai palvelusuunnitelmaa ei ole tehty tai asiakas oli tyytymätön asiakassuunnitelman sisältöön. Kohteluun liittyvä syy saattaa olla esimerkiksi epäasialliseksi koettu viranhaltijan käytös. Muihin syihin on kirjattu muun muassa Kelan perustoimeentulotukeen ja etuuksiin liittyvät yhteydenotot. Tiedottamiseen on kirjattu sosiaalipalvelujen järjestämiseen tms. liittyvät yhteydenotot. Maksuasioihin ja vahingonkorvauksiin on kirjattu asiakasmaksuihin ja erilaisiin esinevahinkoihin tms. liittyvät yhteydenotot. Tietosuojaan on kirjattu omien asiakastietojen tarkastamiseen ja niiden korjaamiseen liittyvät yhteydenotot. Itsemääräämisoikeuteen puolestaan esimerkiksi lastensuojelulakiin ja kehitysvammalakiin liittyvät itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyvät yhteydenotot.

## 2.2 Sosiaalihuollon yhteydenotot palveluittain

Seuraavassa taulukossa 5 esitetään ne sosiaalihuollon palvelut, joista sosiaali- ja potilasasiamiehiin otettiin yhteyttä enemmän kuin kymmenen kertaa vuoden 2018 aikana. Nämä palvelut olivat: ikääntyneiden palvelut, vammaispalvelu, lastensuojelu, muu palvelu, täydentävä tai ehkäisevä toimeentulotuki, aikuissosiaalityö ja mielenterveystyö. Näiden lisäksi yksittäisiä yhteydenottoja tuli muun muassa kehitysvammahuollosta, kotihoidosta, omaishoidon tuesta sekä varhaiskasvatuksesta.

Taulukossa on esitettyä myös näiden yhteydenotoissa useimmin esiintyneiden palveluiden kahden aiemman vuoden yhteydenottojen määrät.

Taulukko 5. Sosiaalihuollon yhteydenotot palveluittain vuosina 2016 - 2018

|                                          | v. 2016 | v. 2017 | v. 2018    |
|------------------------------------------|---------|---------|------------|
| Ikääntyneiden palvelut                   | 91      | 72      | <b>108</b> |
| Vammaispalvelu                           | 94      | 61      | <b>95</b>  |
| Lastensuojelu                            | 39      | 61      | <b>86</b>  |
| Muu palvelu                              | 34      | 52      | <b>66</b>  |
| Täydentävä tai ehkäisevä toimeentulotuki | 4       | 41      | <b>43</b>  |
| Aikuissosiaalityö                        | 17      | 11      | <b>13</b>  |
| Mielenterveystyö                         | 7       | 4       | <b>13</b>  |

Sosiaalihuollon palveluja koskevia yhteydenottoja ja niiden sisältöjä käsitellään seuraavassa tarkemmin omien otsikoiden alla.

### 2.2.1 Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluista sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleet yhteydenotot lisääntyivät 50 %:lla vuoteen 2017 verrattuna. Yhteydenottajina olivat pääasiassa omaiset ja ystävät, mutta yhteydenottoja tuli myös viranhaltijoilta ja vanhoilta ihmisiltä itseltään.

Suurin osa yhteydenotoista liittyi palveluasumisessa tai tehostetussa palveluasumisessa olevien iäkkäiden hoivan, hoidon ja asumisen toteuttamisessa havaittuihin epäkohtiin. Epäkohdiksi mainittiin tavallisimmin ikääntyneiden palvelutarpeisiin nähden riittämätön hoito ja huolenpito kuten puutteet hygienian hoidossa ja vaatehuollossa, liian vähäinen henkilökunnan määrä, kohtuuttoman suuriksi nousevat asiakasmaksut,

asukkaan vähäinen/olematon mahdollisuus päästä ulkoilemaan sekä epäasialliseksi ja työkeäksi koettu kohtelu.

Henkilökunnan yhteydenottojen syynä oli useimmiten huoli asiakkaiden hoidosta ja työntekijöiden jaksamisesta tilanteessa, jossa henkilökuntaa on liian vähän, sijaisia ei joko oteta tai heitä ei saada.

Julkinen keskustelu vanhustenhuollon tilanteesta on kuluneen talven aikana lisääntynyt. Tästä syystä on perusteltua viime vuoden tapaan tarkastella sosiaalihuoltolain säädöksiä henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta ja toimenpiteistä ilmoituksen johdosta.

Sosiaalihuoltolain 48 ja 49 §:ssä säädetään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta ja toimenpiteistä ilmoituksen johdosta. Ilmoitusvelvollisuus koskee sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivia. Edellä tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle toimenpiteitä varten. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Edelleen sosiaalihuoltolain 49 §:n mukaan, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä, henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastoon. Niina Kaukonen (2018) pitää asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä, asiakkaalle vahingollisia toimia esimerkkeinä epäkohdista. Hän jakaa epäkohdat edelleen kolmeen ryhmään:

- 1) Resursseihin ja osaamiseen liittyvät epäkohdat kuten: työntekijät tekevät sellaista, mihin ei ole lupaa tai osaamista, ammattitaito ei riitä, asiakkaiden oikeuksille aiheutuu vahinkoa alimitoitetusta henkilöresurssista, esim. asiakas jää hoitamatta tai heitteille, taloudelliset tekijät vaikuttavat asiakkaiden perustarpeiden tyydyttämiseen, asiakas ei saa riittävästi ruokaa juomaa, lämpöä, virikkeitä jne.
- 2) Asiakkaiden kohteluun liittyvät epäkohdat kuten: kaltoin kohtelua, epäkunnioittavaa kohtelua, ammattietiikan, lain ja säädösten tai työyhteisön ohjeistuksen/omavalvonnan kanssa ristiriidassa olevaa kohtelua tai itsemääräämisoikeuden, yksityisyyden ja osallisuuden toteutumisessa aiheutuvia puutteita.
- 3) Toimintaympäristöön liittyvät epäkohdat kuten: asiakkaille aiheutuvat vaaratilanteet, jotka johtuvat työyhteisössä havaituista vakavista päihde- tai mielenterveysongelmista tai toimimattomasta tai vääristellystä tiedonvälityksestä tai puutteellisista tai virheellisistä toimintatavoista jne.

**Sosiaalihuoltolain 48 § velvoittaa kunnan ja yksityisen palveluntuottajan tiedottamaan henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan.**

Sosiaali- ja potilasasiamiehiin otettujen yhteydenottojen perusteella näyttää edelleen siltä, ettei sosiaalihuoltolain 48 §:ää vielä riittävästi tunneta keinona vaikuttaa vanhusten eikä muidenkaan asiakkaiden palvelujen laadun parantamiseksi.

lääkkäät asiakkaat olivat itse yhteydenotoissaan lähinnä huolissaan ja peloissaan omasta tulevaisuudestaan tilanteessa, jossa heille on ilmoitettu, että heidät siirretään toiseen hoito- ja asuinpaikkaan.

Muutamissa yhteydenotoissa tiedusteltiin, mitkä ovat asiakkaiden oikeudet liikkeen luovutuksen yhteydessä hoivakodin omistuksen vaihtuessa. Kysyjien mukaan asiakkaille tai omaisille ei ole kerrottu mitään. Kysyjät olivat huolissaan, koska kyse voi olla poliittisista päätöksistä.

Vanhuspalvelulain 14 §:n 2 ja 3 momentissa säädetään:

*”Pitkäaikaisen hoidon ja huolenpidon toteuttamista ohjaavat periaatteet*

...

*Pitkäaikaista hoitoa ja huolenpitoa turvaavat sosiaali- ja terveystyöpalvelut on toteutettava niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan. Iäkkäille avio- ja avopuolisoille on järjestettävä mahdollisuus asua yhdessä.*

*Kunnan on turvattava iäkkään henkilön pitkäaikaisen hoitojärjestelyn pysyvyys, jollei järjestelyä ole aiheellista muuttaa iäkkään henkilön toivomuksen tai hänen palveluntarpeidensa muutoksen johdosta taikka muusta erityisen painavasta ja perustellusta syystä.”*

Kyseistä pykälää koskevassa hallituksen esityksessä (HE: 160/2012) todetaan seuraavasti:

*”Pitkäaikainen hoito ja huolenpito tulee pykälän 2 momentin mukaan toteuttaa niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvalliseksi. Kun iäkäs henkilö on muuttanut omasta kodistaan esimerkiksi tehostetun palveluasumisen yksikköön, hänen tulisi voida elää siellä tarvitsematta pelätä tutun elinympäristön ja siihen liittyvien ihmissuhteiden menettämistä. Kotiutuminen uuteen ympäristöön ja tottuminen uusiin ihmisiin on yksilöllistä, mutta erityisen haasteellista se on muistisairaille henkilöille. Pykälän 3 momentissa säädettäisiin kunnan velvollisuudesta turvata iäkkään henkilön pitkäaikaisen hoitojärjestelyn pysyvyys. Järjestelyä voitaisiin kuitenkin muuttaa, jos iäkäs henkilö itse sitä toivoo tai jos se on tarpeen hänen palveluntarpeidensa muutoksen johdosta. Säännös mahdollistaa hoitojärjestelyn muuttamisen esimerkiksi silloin, kun iäkkään henkilön toimintakyky on heikentynyt niin, ettei hänen hoitoaan voida jatkaa turvallisesti hänen yksityiskodissaan. Hoitojärjestelyä voitaisiin muuttaa muustakin erityisestä syystä. Hoitopaikan vaihtaminen voi tulla kysymykseen esimerkiksi, jos iäkkään henkilön laadukasta hoitoa ei enää voida turvata siinä yksikössä, jossa hän asuu. Hoidon pysyvyyden turvaaminen liittyy myös palvelujen kilpailuttamiseen. Kilpailuttaminen ei sellaisenaan muodostaisi erityistä syytä, jonka perusteella hoidon pysyvyydestä voitaisiin poiketa, vaan asiaa tulisi tarkastella asiakkaan kokonaistilanteen kannalta.*

*Kuntaliiton oppaassa Palveluasumisen järjestäminen ja kilpailuttaminen (2012) on suositus, jonka mukaan myös kilpailutetussa palveluasumisessa tulee pyrkiä asiakkaan pitkäaikaiseen ja pysyvään asumiseen. Kilpailutuksen seurauksena on syntynyt tilanteita, joissa kunnan ostopalvelusopimus nykyisen palveluntuottajan asumisyksikössä on vaihtunut ostopalvelusopimukseen toisen palveluntuottajan asumisyksikössä. Aukkaat ovat kunnan päätöksin joutuneet siirtymään toiseen yksikköön. Oppaan mukaan suositeltavaa on, että kunta jatkaisi ostopalvelusopimusta nykyisessä yksikössä niiden asukkaiden osalta, jotka sitä toivovat. Oppaan mukaan kunnan tulee tarvittaessa harkita julkisista hankinnoista annetun lain (348/2007) 67 §:n mukaisen suorahankinnan käyttämistä asiakkaan asumisen ja asianmukaisen hoivan turvaamiseksi. Suorahankinta voidaan tehdä, jos tarjouskilpailun järjestäminen olisi asiakkaan kannalta merkittävän hoito- tai asiakassuhteen turvaamiseksi ilmeisen kohtuutonta tai erityisen epätarkoituksenmukaista.”*

## 2.2.2 Vammaispalvelu

Myös vammaispalveluun liittyvät yhteydenotot lisääntyivät huomattavasti vuodesta 2017. Suurin osa vammaispalvelua koskevista yhteydenotoista liittyi henkilökohtaisen avun järjestämiseen. Henkilökohtaista apua ei joko oltu myönnetty tai myönnetyt tunnit olivat riittämättömiä asiakkaan kokemaan palvelutarpeeseen nähden. Tyytymättömyyttä esitettiin myös viranhaltijan päätöksen viivästymisestä. Asiakkaat kertoivat viranhaltijoiden todenneen heille, että aikaa päätöksen tekemiseen on kolme kuukautta.

Esimerkiksi henkilökohtaista apua hakevan vammaisen näkökulmasta kolmen kuukauden määräajan käyttäminen (tarpeettomasti) päätöksentekoon on liian pitkä aika. Vammaispalvelulain 3 a §:ssä säädetään:

*”Tämän lain mukaisia palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammainen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitointa koskevan hakemuksen, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittelyaikaa.” (VPL 3 a §, 3 mom.)*

Tapio Rädyn (2017, 139) mukaan käsittelyajan viivytyksettömyyttä arvioitaessa on otettava huomioon asian merkitys palvelua tai tukitointa hakevalle henkilölle. *”Mitä suurempi merkitys ratkaisulla on asianomaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä joutuisampaan käsittelyyn asiassa tulee pyrkiä.”*

Yhteydenotoissaan asiakkaat tiedustelivat myös henkilökohtaisen avustajan tehtävien sisältöä. Epätietoisuutta esiintyi henkilökohtaisen avustajan tehtävien suhteesta omaishoitajan tehtäviin.

Vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun liittyvissä yhteydenotoissa asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytymättömiä saamiinsa kielteisiin päätöksiin kuljetuspalvelun ohisoitto-oikeudesta. Yleisesti vammaispalveluja koskien ilmaistiin edelleen jonkin verran tyytymättömyyttä työntekijöiden vaihtuvuuteen ja tavoittamattomuuteen. Näitä yhteydenottoja oli kuitenkin vähemmän kuin vuonna 2017. Ehkä 1.2.2018 käyttöön otettu vammaispalveluiden keskitetty puhelinneuvonta on osaltaan parantanut asiakkaiden yhteydensaantia vammaispalveluun.

Vammaispalvelujen asiakkaat esittivät tyytymättömyyttään myös siihen, ettei viranhaltija ole päätöstä tehdessään ottanut huomioon kaikkia asiakkaan hakemuksessa esittämiä asioita. Rädyn (2017, 133) mukaan kaikkiin hakemuksessa esitettyihin vaatimuksiin ja väitteisiin on päätöksessä otettava kantaa.

Vammaispalveluja, erityisesti henkilökohtaista apua ja kotiin järjestettyä palveluasumista, koskevissa yhteydenotoissa asiakkaat toivat esille, että heidän toivomuksensa, mielipiteensä ja yksilölliset palvelutarpeensa on palvelutarpeita arvioitaessa ohitettu. Myös palvelusuunnitelmakirjausten mainittiin jääneen epätarkoiksi. Asiakkaat kokivat, ettei heitä ole tosiasiallisesti kuultu eikä heidän palvelujen tarvettaan ole uskottu. Heille ei ole annettu mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen vaan palvelut on määrätty heille viranhaltijan taholta ”ylhäältä” päin. Samassa yhteydessä asiakkaat toivat esille myös puutteita neuvonnassa ja toimenpidevaihtoehtojen selvittämisessä.

Sosiaaliamieheissä asiakkaiden esiintuomat epäkohdat herättävät huolta asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisesta käytännössä. Lainsäädännössä kuten myös sosiaalialan ammattihenkilön eettisissä ohjeissa (2017) palvelujen järjestämisen lähtökohtana pidetään asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan osallisuuden edistämistä. Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) 1 §:ssä todetaan, että asiakaslain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 1 §:n 4 kohdassa on korostettu asiakaskeskeisyyttä. Hallituksen esityksen sosiaalihuoltolaiksi (164/2014) 1 §:n yksityiskohtaisissa perusteluissa todetaan, että asiakaskeskeisyydettä voidaan pitää yhtenä keskeisimmistä lain valmistelua linjanneista periaatteista.

*”Asiakaskeskeisyydessä on kyse sosiaalihuollon toiminnan arvoperustasta, jonka mukaan jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä. Asiakaskeskeisyyden keskeinen ominaisuus on, ettei palveluja järjestetä pelkästään organisaation, vaan juuri asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi. Asiakaskeskeisessä toiminnassa asiakas osallistuu itse alusta asti palvelutoiminnan*

*suunnitteluun yhdessä palvelun tarjoajien kanssa. Asiakaskeskeisen palvelutoiminnan tulisi alkaa asiakkaan esittämistä asioista ja kysymyksistä sekä olla vastavuoroista. Tämä edellyttää asiakkaalta ja palvelutarjoajalta vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan olemassa olevien palvelumahdollisuuksien kannalta tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakaskeskeisyyden toteutumisen kannalta keskeisessä asemassa ovat hyvä palvelu ja kohtelu sosiaalihuollossa. Jos asiakas ei saa tietoa omista oikeuksistaan, eikä hänen yksilöllistä tilannettaan huomioida, ei asiakaslähtöisyys voi toteutua.”(HE:164/2014).*

### 2.2.3 Lastensuojelu

Lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa korostuivat määrällisesti edellisten vuosien tapaan neuvonnan ja tiedon saannissa koetut puutteet. Yhteydenottajat, jotka useimmiten olivat lasten vanhempia/huoltajia, kysyivät neuvoa, miten tulee menetellä ja mitä tapahtuu sen jälkeen, kun lapsesta on tehty lastensuojeluilmoitus ja/ tai hänet on kiireellisesti sijoitettu. Usein, ainakin erillään asuvat vanhemmat/huoltajat kokivat, etteivät lastensuojelun työntekijät ole riittävästi selvittäneet heille (molemmille) toimenpidevaihtoehtoja ja heidän oikeuksiaan. Tietoa kaivattiin myös esimerkiksi lapselle tehtävän asiakassuunnitelman samoin kuin huostaan otetun lapsen vanhemmille laadittavan asiakassuunnitelman sisällöstä ja merkityksestä. Asiakaslain 5 §:n 1 - 2 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista ja asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista siten, että asiakas riittävästi ymmärtää selvityksen sisällön ja merkityksen.

Yhteydenottajat ilmaisivat tyytymättömyyttään myös lastensuojelutyöntekijöiden jatkuvaan vaihtumiseen. He katsoivat sen osaltaan vaikeuttavan sekä tiedon saantia että myös luottamuksellisen suhteen syntymistä lapsen, vanhempien/huoltajien ja työntekijän välille. Yhteydenottojen mukaan aina ei ole edes tiedossa, kuka on lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Työntekijöiden vaihtumisen katsotaan vaikeuttavan lapsen edun toteutumista. Työntekijöiden vaihtuvuus ja puute lastensuojelutyöntekijöistä tulivat esille myös vuoden 2018 kuntakyselyyn saamissamme vastauksissa lähes kaikkien kuntien osalta. Ongelmat on havaittu myös valtakunnallisesti (Kuntaliitto 2017).

Tyytymättömyyttä ilmaistiin myös lastensuojelusta tehtyihin päätöksiin ja niiden riittämättömiin perusteluihin. Vanhemmat/huoltajat kertoivat myös kokeneensa, ettei heitä eikä heidän lastaan/lapsiaan ole tosiasiallisesti kuultu lastensuojelua toteutettaessa. Osa yhteydenotoista liittyi koettuihin vaikeuksiin sijaishuollossa olevan lapsen ja hänen vanhempiansa/huoltajiensa ja muiden lapselle läheisten henkilöiden yhteydenpidossa. Tyytymättömyys kohdistui esimerkiksi lapsen tapaamisten rajoittamiseen sekä lastensuojelun ja sijaishuoltopaikan puutteelliseksi koettuun toimintaan yhteydenpidon tukemisessa ja edistämisessä.

Lastensuojelulain (LSL) 54 §:n 1 momentin nojalla on sijaishuollossa turvattava lapselle hänen kehityksensä kannalta tärkeät, jatkuvat ja turvalliset ihmissuhteet:

*”Lapsella on oikeus tavata vanhempiaan, sisarusiaan ja muita hänelle läheisiä henkilöitä vastaanottamalla vieraita tai vierailemalla sijaishuoltopaikan ulkopuolella sekä pitää heihin muuten yhteyttä käyttämällä puhelinta tai lähettämällä ja vastaanottamalla kirjeitä tai niihin rinnastettavia muita luottamuksellisia viestejä taikka muita lähetyksiä.”*

Yhteydenpitoa voidaan erityisistä syistä (LSL 62 §, 1-2 mom.) rajoittaa ja silloin on tehtävä yhteydenpidon rajoittamista koskeva päätös (LSL 63 §).

Sosiaaliasiamiehille asiakkaiden yhteydenottojen kautta tietoon tulleet tapaamisiin liittyvät ongelmat on havaittu myös laajemmin lastensuojelussa. Viranomaisia lastensuojeluasioissa konsultoivana ja avustajana toimiva lakimies Mirjan Araneva (2018, 19) toteaa, että sijaishuollossa olevan lapsen oikeus pitää yhteyttä

vanhempaisensa ja siihen kiinteästi liittyvän perheen jälleenyhdistämisen tavoitteen huomioiminen on saatava nykyistä paremmalle tasolle. Ongelmat ilmenevät ja korostuvat hänen mukaansa etenkin lastensuojelun perhehoidon puolella.

Useissa lastensuojeluun liittyvissä asiakasyhteydenotoissa tiedusteltiin lastensuojelupalaverien muistiinpanojen ja asiakassuunnitelmien kirjallisten versioiden lähettämisestä asianosaisille. Näiden asiakirjojen saamisessa kerrottiin olevan pitkiä viiveitä. Asiakassuunnitelmasta ja sen sisällöstä säädetään lastensuojelulain 30 ja 47 §:ssä. Siitä, kuinka nopeasti asiakassuunnitelman kirjallinen versio tulee lähettää asianosaisille, ei laissa varsinaisesti säädetä. Laki edellyttää kuitenkin viranomaiselta hyvää palvelua ilman viivyttelyä.

Yhteydenotoissa kysyttiin myös huostaanotetun lapsen huoltajan oikeuksista. Millainen puhevalta on huoltajalla lapselle merkittävissä asioissa kuten terveydenhuollossa ja opetuksessa? Aranevan (2016, 318-319) mukaan huoltajan oikeuksia ei tule kaventaa enempää kuin huostaanoton tarkoitus osoittaa ja lapsen edun kannalta on välttämätöntä. **Lähtökohtana toiminnassa on yhteistoiminta lapsen ja hänen huoltajansa kanssa.**

*”Tästä syystä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on kaikissa tilanteissa ensisijaisesti tiedusteltava huoltajan suostumusta esimerkiksi lapsen opetuksen järjestämiseen liittyvään valintaan tai lääketieteellisen toimenpiteen toteuttamiseen. Vasta jos lapsen huoltajaa ei tavoiteta, tai hän kieltää lapsen edun mukaisen toimen, siirtyy sijaishuollon tosiasialliseen toteuttamiseen liittyvä oikeus päättää lapsen henkilöön liittyvästä asiasta lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. (Araneva 2016, 319)*

Esimerkkinä lapsen henkilöön liittyvistä terveydenhuoltoon tai sairaanhoitoon liittyvistä asioista ovat lääketieteelliset toimenpiteet kuten lääkityksen määrääminen tai sen muuttaminen, leikkaukset ja rokotukset. Näistä lapsen vastaavalla sosiaalityöntekijällä on oikeus päättää yhteistyössä terveydenhuollon ammattilaisen kanssa. Sijaishuollossa olevan lapsen kohdalla on lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä potilaslain (785/1992) 7 §:n 2 momentissa tarkoitettu ”muu laillinen edustaja”, joka päättää lapsen hoidosta, jos lapsi ei siihen ikänsä ja kehitystasonsa vuoksi kykene. Samoin lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä päättää viimekädessä myös kaikista lapsen opetukseen liittyvistä ratkaisuista ja valinnoista huostaanoton tarkoituksen osoittamassa laajuudessa sekä valvoo, että lapsi suorittaa oppivelvollisuutensa. Velvollisuus huolehtia siitä, että lapsen oppivelvollisuus tulee perusopetuslain (628/1998) mukaisesti suoritettua, on lapsen huoltajalla (POL 26 § 2 mom.). Tämän vuoksi lapsen lukukausitodistuksen, joka on osoitus oppivelvollisuuden suorittamisesta, allekirjoittaa joko lapsen huoltaja tai huoltajat taikka lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä lastensuojelulain 45 §:n 1 momentin mukaisen toimivallan nojalla. Samoin opetuksen järjestämiseen liittyvät pedagogiset asiakirjat (pedagoginen arvio, oppimissuunnitelma jne.) allekirjoittaa joko huoltaja tai huoltajat taikka lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Lastensuojelulain 45 §:n 1 momentin nojalla lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on viimesijainen oikeus päättää muistakin lapsen vastaisen elämän kannalta merkityksellisistä asioista. Kyseisen lainkohdan mukaista oikeutta päättää lapsen terveydenhuollosta, opetuksesta ja muista merkityksellisistä lapsen tulevaisuuteen vaikuttavista henkilökohtaisista asioista ei voida siirtää perhehoitajalle tai laitoksen edustajalle, koska kysymyksessä on perustuslain 124 §:ssä tarkoitettun julkisen vallan käyttäminen. (Araneva 2016, 318 – 319)

Useissa lastensuojeluun liittyvissä yhteydenotoissa kysyttiin vanhempien/huoltajien/lapsen oikeudesta käyttää asiakasneuvotteluissa avustajaa tai tukihenkilöä. Hallintolain 12 §:n 1 momentin mukaan asianosaisella on oikeus käyttää asiamiestä tai avustajaa hallintoasiassa. Tukihenkilön käyttämisestä Araneva (2016, 406) toteaa, että jos tukihenkilön tosiasiallinen tarkoitus on tukea asianosaista henkisesti viranomaiskontakteissa ilman, että hän osallistuu aktiivisesti asian varsinaiseen käsittelyyn, ei tukihenkilön läsnäoloa voida perustellusti kieltää. Tukihenkilö on asian käsittelyyn nähden passiivinen osapuoli. On huomattava, että tukihenkilön oikeus olla paikalla salassapidettävää asiaa käsiteltäessä perustuu

viranomaisessa läsnä olevan asianosaisen tai muun asiaan osallisen ilmaisemaan tahtoon ja siihen, että hän kokee tarvitsevänsä tukea muusta kuin asian käsittelyyn liittyvästä syystä.

#### 2.2.4 Muu palvelu

Yli kolmasosa sosiaali- ja potilasasiamiesten muuhun palveluun kirjaamista yhteydenotoista liittyi Kelan etuuksiin, useimmiten perustoimeentulotuen myöntämisessä ilmenneisiin epäkohtiin ja hankaluuksiin. Asiakkaat olivat tyytymättömiä Kelasta saamiinsa päätöksiin ja ohjeisiin. Toimeentulotukilaskelmissa oli virheitä eivätkä asiakkaat ymmärtäneet päätösten tekstejä. Edellisvuoden tapaan asiakkaiden huoli liittyi usein lääkemaksusitoumusten saannin vaikeuteen. Yhteydenottajissa oli asiakkaita, joiden toimeentulotukilaskelma jäi juuri ja juuri niin sanotusti plussan puolelle. Toisin sanoen laskelmassa tulot jäivät muutaman euron menoja suuremmiksi. Tuolloin Kela ei myöntänyt lääkemaksusitoumusta. Koska asiakkaiden lääkekulut kuitenkin ovat jatkuvasti suuret, ei heillä itsellään ollut mahdollisuutta lääkkeitä ostaa. Huolta yhteydenottajissa aiheuttivat myös Kelan edellyttämät lisäselvitykset aiemmin jo vuosien ajan käytössä olleiden lääkkeiden tarpeellisuudesta ja välttämättömyydestä sekä erityisesti Kelan rajaukset olla myöntämättä maksusitoumusta joihinkin lääkkeisiin. Yhteydenottajien mukaan rajaukset aiheuttivat heille hoitavan lääkärin tarpeelliseksi katsoman lääkehoidon katkeamisen.

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on kanteluratkaisussaan EOAK/6468/2017 todennut, että terveydenhuoltomenot kuuluvat perustoimeentuloon ja ovat osa ihmisarvoisen elämän kannalta välttämätöntä toimeentuloa. Asiakirjaselvitysten perusteella apulaisoikeusasiamies kertoo tulleen esille, että Kela on kantelujen perusteella joissakin päätöksissä arvioinut toimeentulotukiasiakkaan terveydentilan toisenlaiseksi, kuin millaiseksi asiakasta henkilökohtaisesti hoitanut lääkäri on hoitosuhteessa terveydentilan arvioinut. Apulaisoikeusasiamies toteaa, ettei toimeentulotukilaissa ole säädetty Kelalle toimivaltaa lääkemenon tarpeellisuuden arviointia laajempaan toimeentulotuen hakijan terveydentilan lääketieteelliseen selvittämiseen. Hän painottaa, ettei Kelan palveluksessa oleva asiantuntijalääkäri tai lääkekäsittelijä ole toimeentulotukiasiakkaan hoitava lääkäri, jolla voisi olla oikeus päättää asiakkaan taudinmäärityksestä tai lääkehoidosta.

Apulaisoikeusasiamies viittaa mainitussa ratkaisussaan Kelan julkiseen ilmoitukseen, että muutetulla ohjeella pyritään myös puuttumaan lääkkeiden väärinkäyttöön. Hän toteaa, ettei toimeentulotukilaissa kuitenkaan ole säädetty Kelalle toimeentulotukena myönnettävien terveydenhuollon ammattihenkilöiden lääkkeiden määräämiskäytäntöjä koskevaa valvontatehtävää. Kela voi tehdä terveydenhuollon ammattihenkilön toimintaan liittyvistä havaitsemistaan puutteista ilmoituksen valvovalle viranomaiselle (Valvira).

Osa muuhun palveluun kirjatusta yhteydenotoista liittyi edunvalvontaan. Asiakkaat tai heidän läheisensä kysyivät edunvalvonnan hakemisesta tai he olivat tyytymättömiä nykyiseen edunvalvojaan. Useimmiten tyytymättömyys liittyi päämiehen (= henkilö, jonka etua valvotaan) ja/tai läheisen ja edunvalvojan eriäviin näkemyksiin päämiehen rahojen käytöstä tai asumisen/hoidon järjestämisestä. Näissä tilanteissa asiamiehiltä kysyttiin, mitkä ovat edunvalvojan tehtävät ja voiko edunvalvojaa vaihtaa. Myös edunvalvontavaltuutukseen liittyviä asioita tiedusteltiin.

Muuhun palveluun on kirjattu myös asiakasmaksuihin liittyvät yhteydenotot. Yhteydenottajat pyysivät neuvoa maksujen alentamisen tai poistamisen hakemiseen. Osa yhteydenottajista kertoi, että he olivat saaneet perintätoimistolta karhukirjeen, vaikka alkuperäistä laskua ei heille ollut tullutkaan. Muut muuhun palveluun kirjatut yhteydenotot liittyivät ulosotto-, asunto-, eläke- ja vakuutusasioihin.

#### 2.2.5 Täydentävä tai ehkäisevä toimeentulotuki

Suurin osa täydentävään tai ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvissä yhteydenotoissa oli kyse joko rästiintyneistä sähkö- tai sairaalalaskuista. Osassa yhteydenottoja tiedusteltiin mahdollisuutta saada lääkemaksusitoumuksia vielä sosiaalitoimistosta täydentävänä tai ehkäisevänä toimeentulotukena. Syynä

olivat edellä esitellyt vaikeudet lääkemaksusitoumuksen saannissa Kelalta. Osalle asiakkaista oli sosiaalitoimistosta ehdotettu välitystiliä. He kertoivat, että vaikka sosiaalitoimistossa oli heille kerrottu välitystilin käytöstä ja sen vapaaehtoisuudesta, he eivät ymmärtäneet, mitä se heidän tilannettaan auttaisi. Sen vuoksi he halusivat vielä keskustella sosiaaliasiamiehen kanssa välitystilin käytöstä.

#### 2.2.6 Aikuissosiaalityö

Sosiaali- ja potilasasiamiehiin otetuissa aikuissosiaalityöhön liittyvissä yhteydenotoissa oli useimmiten syynä se, ettei asiakas joko tavoittanut hänen asioitaan hoitavaa aikuissosiaalityöntekijää tai hän ei tiennyt mihin/keneen hän voi ottaa asiassaan yhteyttä. Osa yhteydenotoista liittyi asiakkaan tietojen käsittelyyn aikuissosiaalityössä.

#### 2.2.7 Mielenterveystyö

Mielenterveystyöhön liittyvissä yhteydenotoissa asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytymättömiä asumisyksiköstään saamiinsa palveluihin. Päivätoiminta ja/tai kuntouttava toiminta oli joko lakkautettu tai sitä oltiin lakkauttamassa tai vähentämässä. Suunnitelmat palvelun siirtämisestä tutulta palveluntuottajalta Siun soten palveluiksi aiheuttivat yhteydenottajissa ahdistusta ja epätietoisuutta tulevasta. Myös viranhaltijapäätösten viivästyminen sekä päätösten ja asiakassuunnitelmapalaverissa sovittujen asioiden vastaamattomuus olivat aiheuttaneet ylimääräistä hankaluutta ja epätietoisuutta. Osa asiakkaista kertoi myös saaneensa asumisyksikössään epäasiallista ja tylyä kohtelua.

#### 2.2.8 Varhaiskasvatus

Vaikka varhaiskasvatuksesta tulleiden yhteydenottojen määrä jäi alle kymmeneen, on silti syytä lyhyesti tarkastella varhaiskasvatusta sosiaaliasiamieheen otettujen yhteydenottojen näkökulmasta.

Varhaiskasvatus on kuulunut jo aiemman varhaiskasvatuslain (19.1.1973/36) nojalla sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen, sillä sen 13 a §:ssä säädettiin varhaiskasvatukseen sovellettavaksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000). Uusi varhaiskasvatuslaki (540/2018) astui pääosin voimaan 1.9.2018. Lain 53 §:n 2 momentissa säädetään edelleen sosiaaliasiamiehen tehtävistä varhaiskasvatuksessa:

*”Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 24 §:ssä tarkoitetun kunnan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on myös varhaiskasvatuksen osalta neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.”*

Varhaiskasvatuslain (540/2018) 54 §:ssä säädetään muistutuksen teko-oikeudesta:

*”Varhaiskasvatuksen laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä lapsen vanhemmalla tai muulla huoltajalla on oikeus tehdä muistutus toiminnasta vastaavalle päiväkodin johtajalle, toimipaikan vastuuhenkilölle tai varhaiskasvatuksen johtavalle viranhaltijalle. Toimipaikan on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.*

*Muistutus on kirjattava ja käsiteltävä asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta oikeuteen kannella asiastaan valvoville viranomaisille.”*

Käsityksemme mukaan muistutus ja sosiaaliasiamiehen tehtävät ovat melko tuntemattomia varhaiskasvatuksen henkilökunnalle ja asiakkaille. Jotta mahdollisuus muistutuksen tekemisestä ja sosiaaliasiamiehen palvelujen käyttämisestä tulisi tutuksi myös varhaiskasvatuksessa, lähestyimme asiassa vuoden 2018 loppupuolella kuntien varhaiskasvatuksen esimiehiä sähköpostitse.

Tavoitteena on, että kuntien varhaiskasvatuksen sivuilla tiedotettaisiin lain mukaisesti muistutuksen tekemahdollisuudesta, miten muistutus tehdään - vapaamuotoisella lomakkeella vai onko kunnassa käytössä oma lomakepohja (linkki mahdolliseen lomakkeeseen) - ja mihin muistutus kunnassa lähetetään. Kyseisiltä sivuilta tulisi olla myös linkki sosiaaliasiamiehen sivuille.

Sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleissa varhaiskasvatukseen liittyvissä yhteydenotoissa tuotiin esille esimerkiksi vanhempien ja päiväkodin henkilökunnan välisessä yhteistyössä ilmenneitä hankaluuksia kuten puutteita vanhempien tietojen saannissa, varhaiskasvatussuunnitelmissa sekä tietosuojaan liittyvissä asioissa. Lisäksi kysyttiin erityisen tuen tarpeessa olevien lasten mahdollisuudesta saada päivähoitoon avustaja vammaispalvelusta.

Lapsen varhaiskasvatussuunnitelmasta säädetään varhaiskasvatuslain (540/2018) 23 §:ssä seuraavasti:

*”Päiväkodissa tai perhepäivähoidossa olevalle lapselle on laadittava henkilökohtainen varhaiskasvatussuunnitelma lapsen kasvatuksen, opetuksen ja hoidon toteuttamiseksi. Lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaan on kirjattava tavoitteet lapsen varhaiskasvatuksen toteuttamiseksi lapsen kehitystä, oppimista ja hyvinvointia tukevalla tavalla sekä toimenpiteet tavoitteiden toteuttamiseksi. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan lapsen tuen tarve, tukitoimenpiteet ja niiden toteuttaminen.*

*Lapsen varhaiskasvatussuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilöstön ja lapsen vanhemman tai muun huoltajan kanssa. Sen laatimiseen osallistuvat lapsen opetuksesta, kasvatuksesta ja hoidosta vastaavat henkilöt. Päiväkodeissa sen laatimisesta vastaa varhaiskasvatuksen opettajaksi kelpoinen henkilö. Varhaiskasvatuksen erityisopettaja osallistuu lapsen tuen tarpeen, tukitoimenpiteiden tai niiden toteuttamisen arviointiin tarpeen mukaan. Varhaiskasvatuksen sosionomin osaamista voidaan hyödyntää erityisesti lasten ja perheiden palvelujärjestelmän tuntemuksen osalta. Lapsen mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon varhaiskasvatussuunnitelmaa laadittaessa. Lapsen varhaiskasvatussuunnitelman laatimiseen voivat osallistua lapsen kehitystä ja oppimista tukevat muut viranomaiset, asiantuntijat ja muut tarvittavat tahot. Jos tuen tarpeen arviointi edellyttää sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisten asiantuntemusta, on näiden osallistuttava arvioinnin tekemiseen varhaiskasvatuksen järjestäjän pyynnöstä.*

*Lapsen varhaiskasvatussuunnitelman toteutumista sekä lapsen tuen tarvetta, riittävyyttä ja tarkoituksenmukaisuutta on arvioitava, ja suunnitelma on tarkistettava vähintään kerran vuodessa. Tätä useammin se on tarkistettava, jos lapsen tarpeet sitä edellyttävät.”*

Vammaisen tai muuten tuen tarpeessa olevan lapsen huomioon ottaminen mainitaan päiväkodin henkilöstön mitoituksen kohdalla (Varhaiskasvatuslaki 540/2018, 35 § 2 mom.):

*”Jos päiväkodissa on yksi tai useampi vammaisen tai muuten tuen tarpeessa oleva lapsi, on tämä otettava huomioon lasten taikka 1 momentissa tarkoitettujen henkilöitten lukumäärässä, jollei päiväkodissa ole tällaista lasta varten avustajaa. Avustajaa ei lueta 1 momentissa tarkoitettuun mitoitukseen.”*

### 2.2.9 Yhteenveto sosiaalihuollon yhteydenotoista

Yhteenvetona kiinnitämme huomiota kahteen yhteydenotoissa havaittuun asiaan, viranomaisen neuvontavelvollisuuteen ja asianosaisten kuulemiseen ennen päätöksentekoa.

Sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleiden yhteydenottojen perusteella voidaan todeta, että sosiaalihuollon viranhaltijat neuvovat asiakasta esimerkiksi päätösten muutoksenhaun menettelytavoista. He myös neuvovat asiakasta tarvittaessa ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamiehiin.

Yhteydenottojen perusteella asiakkaiden neuvontavelvollisuuden toteuttamisessa on kuitenkin edelleen kehitettävää sosiaalihuollon kaikissa palvelussa. Viranomaisten neuvontavelvollisuuden perustana ovat hallintolain 8 § ja sosiaalihuollon asiakaslain 5 §.

Edellä yksittäisiä palveluja tarkasteltaessa viittasimme yhteydenotoissa esitettyihin asiakkaiden kokemuksiin siitä, että heidän kuulemisensa on ollut vain pelkkä muodollisuus eikä heillä tosiasiallisesti ole ollut mahdollisuutta osallistua itseään koskevan asian käsittelyyn ja vaikuttaa asian ratkaisemiseen. Tällaiset yhteydenotot koskivat erityisesti lastensuojelua ja vammaispalveluja. Yhteydenottojen mukaan puutteita on ollut sekä kuulemisesta ilmoittamisessa (ei eritelty, mistä halutaan selvitystä ja mitä asiassa on vireillä) sekä varsinaisen kirjallisen ja/tai suullisen kuulemisen toteuttamisessa.

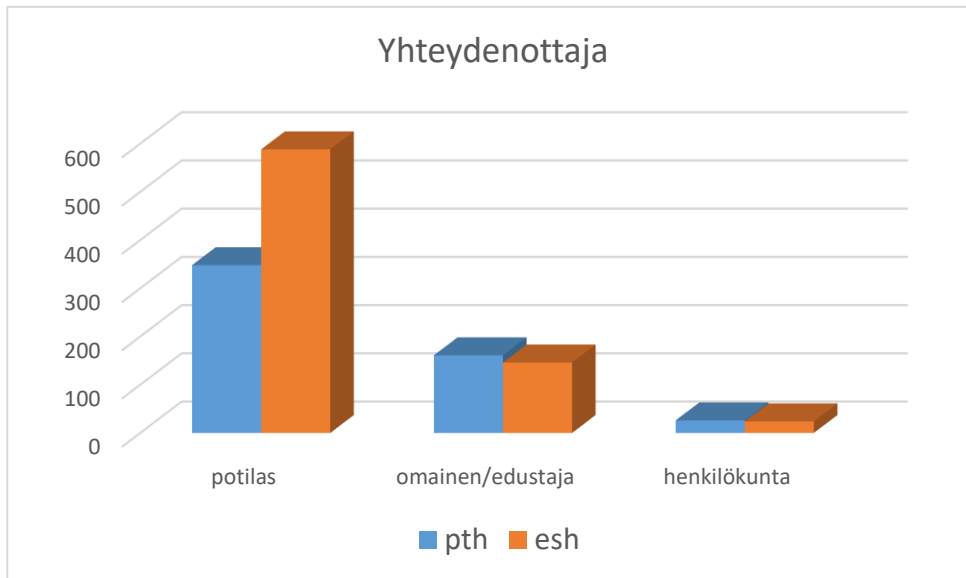
Oikeus tulla kuulluksi ennen oikeuksiinsa, etuihinsa tai velvollisuuksiinsa vaikuttavan päätöksen tekemistä on perustuslain 21 §:n 2 momentissa jokaiselle turvattu oikeusturvan toteutumisen tae. Asianosaisen kuulemisesta on säädetty hallintolain 34 §:ssä. Araneva (2016, 474) mainitsee kuulemiselle kolme tarkoitusta:

- 1) antaa asianosaiselle tilaisuus kertoa käsityksensä valmisteltavana olevan päätöksen lopputuloksesta, sen perusteista ja muista seikoista sekä päätöksenteon taustalla olevista tosiseikkoja osoittavista selvityksistä ja lausunnoista,
- 2) antaa asianosaiselle mahdollisuus esittää oma asiaan liittyvä selityksensä (selityksellä tarkoitetaan asianosaisen vastausta, joka voi sisältää asianosaisen tahdonilmaisun, vastavaatimuksen, suostumuksen tai vastustuksen sekä asiaan liittyvää selvitystä, esimerkiksi asiantuntijoiden lausuntoja, jotka koskevat vaatimuksen perusteena olevia tosiseikkoja)
- 3) turvata asianosaisen mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omaan asiaansa (asianosaisen kuulemisen yhteydessä selityksenään esittämä mielipide ja selvitykset on otettava huomioon päätöksenteossa)

### 2.3 Terveysthuoltoon koskevat yhteydenotot

Terveysthuoltoon koskevia yhteydenottoja sosiaali- ja potilasasiamiehiin tulee eniten potilailta itseltään. Omainen tai muu potilaan edustaja ottaa yhteyttä silloin, kun potilas itse ei jostain syystä ole kykenevä tai halukas yhteydenottoon. Myös henkilökunta ottaa yhteyttä joko potilaan puolesta tai muuten neuvoa kysyäkseen.

Kuvio 5. Terveysthuollon asioissa yhteydenottajat sosiaali- ja potilasasiamiehiin 2018



Eniten terveysthuoltoon koskevia yhteydenottoja tulee sosiaali- ja potilasasiamiehille hoidon toteuttamista koskevissa asioissa. Potilas ei jostain syystä ole tyytyväinen saamaansa hoitoon, ei pidä sitä riittävänä, olisi halunnut jotain muuta tai lisää tutkimuksia. Jos asiaan liittyy koettua huonoa kohtelua, johtaa se väärinymmärrykseen.

Potilasvahinkoepäily on toinen tärkeä syy ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamiehiin. Silloin, kun hoidossa on tapahtunut potilasvahinkolain mukainen poikkeama, on aiheutunut henkilövahinko, on potilaalla oikeus saada korvauksia hänelle koituneista ylimääräisistä kuluista ja haitoista, jotka vahingosta on seurannut. Näissä tapauksissa potilasasiamies neuvoa potilasvahinkoilmoituksen teon ja tarvittaessa avustaa potilasta sen tekemisessä.

Potilasvahinkoepäilyjen takia yhteydenottojen määrä on kasvanut edellisvuoteen verrattuna lähes sadalla yhteydenotolla. Valtakunnan tasolla Siun sotien alueella ei kuitenkaan ole korvattavia potilasvahinkoja merkittävästi enemmän, vaan korvattujen vahinkojen vuosittainen määrä on melko vakioasti noin 80 korvattua vahinkoa/vuosi. Luku ei kuitenkaan kerro samana vuonna sattuneista tapauksista, sillä vahinkoilmoituksen voi tehdä kolmen vuoden kuluessa vahinkotapahtumasta ja vahinkoilmoituksen käsittelykin kestää noin kahdeksan kuukautta.

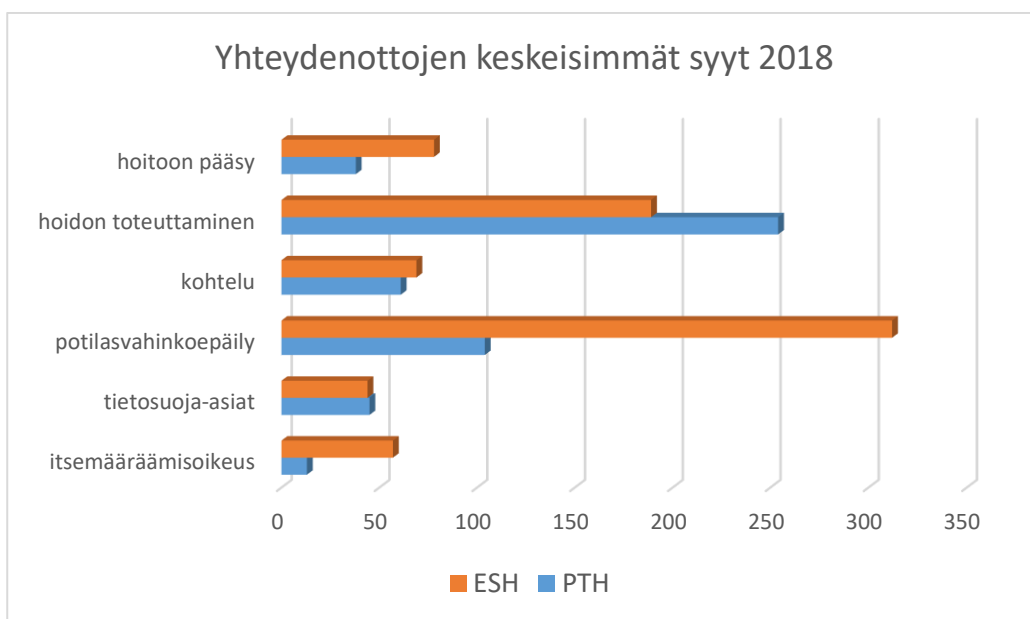
*On ollut ilahduttavaa huomata, että potilaita on ohjattu ottamaan yhteyttä potilasasiamieheen epäiltäessä potilasvahinkoa. Tällainen menettely lisää potilaiden luottamusta terveysthuollon toimijoihin, vaikka vahinko olisikin sattunut. Tärkeää potilaan oikeuksien toteutumiseksi on, että myös potilasasiakirjoissa on selkeät merkinnät tapahtuneesta.*

Hoitoon pääsyyn liittyvissä asioissa yhteyttä otettiin edellisvuosien tapaan. Perusterveyshoidossa keskeisin ongelma on lääkäriaikojen puute. Silloin, kun aikaa ei saa edes pidemmällä odotusajalla, kokee potilas jäävänsä heitteille. Terveysthuoltoon harmia potilaille aiheutuu myös jatkuvasti vaihtuvista lääkäreistä,

jolloin kukaan ei ota kokonaisvastuuta hoidosta tai edes suunnittele jatkohoitoa. Terveysasemien vaihtoja tehdään paljon siitä syystä, että toisella terveysasemalla oletetaan lääkäriin päästävän kohtuullisemmassa ajassa ja jos toisella terveysasemalla on ”pysyviä lääkäreitä”.

Erikoissairaanhoidossa keskeisimpinä ongelmina pidetään pitkiä odotusaikoja, aikojen siirtymisiä, peruuntumisia ja lisäksi erikoissairaanhoidossa läheteiden palautumista perusterveydenhoitoon. Potilaan jäädessä vaille erikoissairaanhoidon tutkimuksia ja hoitoa, korostuu jatkotoimenpiteissä hänen omat taloudelliset resurssinsa. Mikäli potilaalla on rahaa, hän hakeutuu yksityispuolen palveluihin ja saa tarvitsemansa hoidon sieltä. Vähävaraisella henkilöllä tähän ei ole mahdollisuutta ja hän joutuu elämään epävarmuuden ja koetun sairauden ja kipujen kanssa ilman, että olisi saanut tarpeelliseksi kokemaansa hoitoa. Erikoissairaanhoidon valinnanvapaus on tuonut potilaalle hieman uusia mahdollisuuksia päästä haluamaansa ja tarvitsemaansa hoitoon.

Kuvio 6. Terveystenhuoltoa koskevien yhteydenottojen keskeisimmät syyt 2018



Potilaiden omien yhteydenottojen lisäksi yhteyttä potilasasiamieheen ottavat myös omaiset. Omaisten huoli kohdistuu usein henkilökunnan vähyyteen, yöaikaisen valvonnan puutteeseen eritasoisissa hoitoyksiköissä ja turvallisuusongelmiin muistamattomien potilaiden hoitoyksiköissä, soittokellojen puutteeseen tai soittokellojen pois siirtämiseen potilaan ulottumattomiin.

Harmia potilaille aiheuttavat myös ”turhat käynnit” poliklinikoilla tai vastaanotolla. Tällaisiksi käynneiksi potilas kokee käynnit, joissa hänen asiansa ei edisty mitenkään, tutkimustulokset puuttuvat tai asian arvioimiseen olisi tarvittu erikoisosaamista, mitä ei ole ollut käytettävissä. Turhana potilas kokee myös käynnit, joilla hänen vaivansa hoitamiseksi päätetään olla tekemättä mitään. Potilas saa käynnistään laskun ja se koetaan kohtuuttomaksi hinnaksi tyhjästä. ”Turha käynti” on myös se, kun potilas menee poliklinikalle suunniteltua toimenpidettä varten, mutta toimenpiteen vaatimia välineitä ei olekaan saatavilla. Näistäkin käynneistä saatu lasku aiheuttaa harmia ja vaatii potilaalta aktiivisuutta ja osaamista laskun pois saamiseksi.

Asiakasmaksuasioissa ollaan sosiaali- ja potilasasiamiehiin yhteydessä monesta syystä. Aina maksua ei koeta turhaksi, mutta ison sairaalalaskun maksaminen voi olla haasteellista. *Onneksi asiakasmaksutiimit toimivat joustavasti ja potilas voi saada laskuille maksuaikaa ja ison summan voi jakaa pienempiin eriin. Kiitosta saa myös se, että nykyisin laskussa on selkeästi puhelinnumero, josta kaikki laskuun liittyvät epäselvyydet saa hoidettua kerralla kuntoon.*

Potilaan oikeuksien kannalta on tärkeää, että hänen etuisuuksiensa saamiseksi välttämättömät B-todistukset tai muut asiakirjat toimitetaan nopeasti potilaalle, Kelalle tms. Esimerkiksi työkyvyttömyyden vuoksi tarvittavan B-todistuksen kirjoittaminen ei voi kestää useita viikkoja. Potilaan saamiin korvauksiin muodostuu silloin aivan liian pitkä katkos, jolloin hänen taloutensa romahtaa kokonaan. Kirjoitetun lausunnon, useimmiten B-todistuksen, tulisi olla niin huolellisesti laadittu, että myös Kela hyväksyisi sen. Puutteellisesti täytetty lomake johtaa Kelalla hylkäävään päätökseen ja potilas jää ilman sairauspäivärahaa.

Hoitotahto-asioissa yhteydenottoja tulee potilasasiamiehelle tasaisesti pitkin vuotta.

Tyytymättömyyttä ja yhteydenottoja potilasasiamieheen on vuoden 2018 aikana aiheuttanut saattohoitopäätösten tekeminen ilman, että asiasta olisi neuvoteltu riittävästi potilaan tai omaisen kanssa. Kun potilas itse tai omainen saa tiedon tehdystä päätöksestä, on se hänelle melkoinen järkytys. Näitä päätöksiä on myöhemmin saatu peruttua, mutta luottamus terveydenhuollon toimintaan on horjunut pahasti.

Runsaasti yhteydenottoja on potilasasiamiehelle tullut ikääntyneiden potilaiden omaisilta siitä, kun vanhus on keskussairaalaan siirretty toiselle puolelle maakuntaa terveyskeskukseen, minne omaisella ei ole minkäänlaista mahdollisuutta päästä käymään vierailulle. Siirto lähemmäksi omaisia ei ole ongelmatonta eivätkä useat siirrot tue potilaan kuntoutumista. Lisäksi eräissä terveyskeskussairaaloissa oli keksitty sääntö, ettei vasta tullutta potilasta voi siirtää kahteen viikkoon mihinkään. Tällainen sääntö toki kumottiin heti sen tultua tietoon. Potilaiden sijoittumista jatkohoitoon on kehitettävä paremmin asiakkaan, potilaan tarpeita vastaamaan.

Mikä tahansa ruuhkautuminen terveydenhuollon toiminnossa aiheuttaa myös lisätyötä potilasasiamiehelle. Ohjausta, neuvontaa ja avustamista potilaat tarvitsevat, jotta heidän oikeutensa toteutuisivat. Paljon yhteydenottoja ja avustamisen tarvetta on syntynyt reumapolin tilanteen takia. Asioiden ruuhkautuminen ja entisten asiakkaiden läpikäynti viivästyttivät uusien asiakkaiden poliklinikalle pääsyn. Ymmärrystä kuitenkin löytyi, kun potilaat saivat oikeaa tietoa tilanteesta.

Henkilökunnan yhteydenottojen määrä sosiaali- ja potilasasiamieheen on vuosittain pieni. Useimmiten työntekijät kysyvät toimintaohjeita potilasvahinko- tai vahingonkorvausasioissa. Vaikka Siun soten ohjeistuksissa onkin paljon toimintaohjeita, on kunkin potilaan asia aina yksilöllinen ja monesti myös moniongelmainen. On erinomainen asia, että henkilökunta ottaa rohkeasti yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamiehiin, näin ongelma saadaan yleensä ratkaistua tai asian selvittely aloitetaan.

Uutena asiana henkilökunnan yhteydenotoissa vuoden 2018 aikana tuli esille henkilökunnan oma huoli asiakkaidensa, potilaidensa hoidon laadusta ja henkilökunnan toimintaedellytyksistä. Yhteydenottoja potilasasiamiehelle tuli sekä yksityiseltä että julkiselta sektorilta. Terveyskeskusten lainsäädäntö ei tunne samanlaista henkilökunnan ilmoitusvelvollisuutta epäkohdista asiakkaan terveydenhoidossa, mikä on sosiaalihuoltolaissa sosiaalipalvelujen toteuttamisesta (SHL 48§).

Vuonna 2018 potilasasiamies pyydettiin mukaan myös eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian Siun soten psykiatrialoon tekemän, laajan toimintaan ja tiloihin kohdistuneen tarkastuskäynnin loppupalaveriin.

Tietosuoja-asioissa yhteydenottoja tulee tasaisesti. Yleisimmin potilaat kysyvät neuvoa, miten virheellisen tai väärän tiedon saa muutettua asiakirjoista. Potilaat huomaavat Kanta-palvelussa tekstissään virheellisen tiedon tai tiedon, joka ei voi koskea heitä itseään ollenkaan. Näissä asioissa potilasta ohjataan tekemään muutosesitys kirjallisesti, valmista lomaketta käyttäen.

Lokitietoja potilas haluaa tarkastaa, mikäli hänelle on herännyt epäily siitä, että joku sivullinen käy lukemassa hänen sairauskertomustietojaan. Yhteydenotto tietosuojavastaavaan on silloin paikallaan ja potilas voi selvittää asian hänen kanssaan.

Potilaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvät kysymykset ovat hieman lisääntyneet vuosittain, vaikka kokonaismäärä ei olekaan suuri (70kpl). Potilaat ovat tänä päivänä tietoisempia tutkimus- ja hoitomenetelmistä ja osaavat myös vaatia niitä. Pettymys onkin suuri, jos potilas ei saa haluamiaan tutkimuksia, lääkkeitä tai toimenpiteitä. Myös tahdosta riippumattomaan hoitoon joutuminen, vaikka vain tarkkailujaksolle, on potilaalle rankka kokemus, varsinkin, jos hoidon tarvetta laitoksessa ei olekaan. Itsemääräämisoikeus ja rajoittamistoimenpiteet ovat olleet lainlaatijallekin iso haaste, eikä kauan kaivattua itsemääräämislakia ole vielääkään saatu.

Itsemääräämistä sivuaa myös potilaan valinnanvapaus. Vaikka voimassa oleva terveydenhuoltolaki (1326/2010) tuntee valinnanvapauden (47§, 48§ ja 49§), eivät potilaat sitä tunne. Tarvittaessa potilasasiamies neuvoo potilasta myös valinnanvapaussasioissa.

### 3. Asiakkaan ja potilaan oikeusturvakeinot

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaalla ja potilaalla on mahdollisuus tehdä asiakaslain 23 §:ään tai potilaslain 10 §:ään perustuva muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakasta ja potilasta on neuvottava muistutuksen tekemisessä. Muistutusmenettelyn tarkoitus on olla nopea tapa, jonka avulla asiakas voi reagoida sosiaali- ja terveydenhuollossa kohtaamiinsa epäkohtiin. Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan ja potilaan oikeuteen hakea muutosta päätöksiin tai kannella sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Sekä asiakas- että potilaslain mukaan asiakkaan tulee saada muistutukseen selkeästi perusteltu kirjallinen vastaus, josta käy ilmi mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten ratkaistu. Muistutus tulee käsitellä siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee ja yksikön johdon tulee vastata muistutukseen kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. **Aluehallintovirasto pitää muistutukseen vastaamisessa kohtuullisena aikana enintään neljää viikkoa.** (<https://www.avi.fi/web/avi/muistutus1>).

Siun sotessa muistutuksen voi tehdä ”*Miunpalvelut*” -lomakkeissa sähköisesti, pankkitunnuksilla kirjautuen. Myös paperilomake löytyy nettisivuilta, asiakkaan ja potilaan oikeuksien alta. Muistutuslomakkeen voi saada myös sosiaali- ja potilasasiamiehiltä paperiversiona ja kotiin postitettuna.

Asiakkaiden tekemät muistutukset osoitetaan Siun soten kirjaamoon, jossa ne kirjataan vastaanotetuiksi. Asiainhallinnasta saadun tiedon mukaan käsittelyaikaa seurataan ja tarvittaessa muistutuksiin vastaamista kiirehditään. Näin pyritään nopeuttamaan asiakkaan muistutusvastauksen saantia. Sosiaali- ja potilasasiamiehille tulneiden yhteydenottojen perusteella muistutusvastausten saaminen näyttäisikin nopeutuneen aikaisemmista vuosista. Muistutuksen vastaukseen tyytymätön voi jatkaa asian käsittelyä tekemällä kantelun aluehallintovirastoon.

Muistutusmenettely on ensisijainen. Jos asiassa ei ole tehty muistutusta, valvontaviranomainen, voi harkintansa perusteella siirtää sille tehdyn kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena toimintayksikössä.

Kantelusta säädetään asiakaslain 23 a ja potilaslain 10a §:ssä sekä hallintolain 8 a luvussa. Kantelukäsittelyyn otetaan suoraan vakavat asiat, kuten epäilyt vakavasta virheestä ammattitoiminnassa. Muutoin aluehallintovirasto kannustaa käsittelemään asiat siinä toimintayksikössä, johon asiakkaan moite on kohdistunut. Tämä antaa toimintayksiköille mahdollisuuden nopeasti reagoida korjaamista vaativaan menettelyyn sekä myös paremmin valvoa toimintansa laatua ja asiakkaiden sekä heidän läheistensä kohtelua. (<https://www.avi.fi/web/avi/muistutus1>).

Mikäli asiakas on tyytymätön viranhaltijan päätökseen (esim. täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen päätökseen), hän voi hakea päätökseen oikaisua sosiaali- ja terveyslautakunnalta (Siun sotella nimeltään yksilöasioiden jaosto). Sosiaali- ja terveyslautakunnan (Siun sotella yksilöasioiden jaoston) päätöksestä puolestaan voi valittaa hallinto-oikeuteen.

Viranhaltija voi poistaa virheellisen päätöksen ja ratkaista asian uudelleen (Hallintolain 8 luku).

#### 3.1 Sosiaalihuollon muistutukset ja kantelut

Sosiaalihuollon, samoin kuin myös terveydenhuollon muistutusten ja kantelujen lukumäärät eri palveluissa, kokosimme Siun soten keräämistä tilastotiedoista.

Taulukko 6. Sosiaalihuoltoa koskevat muistutukset palveluitten vuonna 2018

|                                      | v 2017    | v 2018    |
|--------------------------------------|-----------|-----------|
| Ikääntyneiden palvelut*              | 15        | 29        |
| Terveyskeskussairaalahoito           |           | 11        |
| Ennaltaehkäisevät lapsiperhepalvelut | 4         | 9         |
| Lastensuojelu                        | 16        | 9         |
| Aikuissosiaalityö                    | 9         | 9         |
| Vammaispalvelu                       | 6         | 7         |
| Ulkopuolinen taho                    |           | 1         |
| Mielenterveys ja päihdepalv.         | 1         | 0         |
| <b>Yhteensä</b>                      | <b>50</b> | <b>75</b> |

\*v. 2017 sisältää tehostetusta palveluasumisesta, hoiva-asumisesta ja kotihoidosta tehdyt muistutukset  
v. 2018 samoin kuin edellä, lisäksi sisältää myös ikääntyneiden palvelut, Attendoa koskevat muistutukset<sup>1</sup>

Muistutuksia tehtiin eniten ikääntyneiden palveluista, josta tuli myös eniten yhteydenottoja sosiaali- ja potilasasiamiehiin. Kaikista muistutuksista yhteensä 17 kpl eli 23 % johti joko ohjeeseen tai toimenpiteeseen puutteen tai epäkohdan korjaamiseksi. Muistutusten keskimääräinen käsittelyaika oli 30,7 päivää.

Taulukko 7. Sosiaalihuoltoa koskevat kantelut eri palveluissa vuonna 2018

|                                      | päättyneet | keskeneneräiset | YHTEENSÄ  |
|--------------------------------------|------------|-----------------|-----------|
| Lastensuojelu                        | 7          | 9               | 16        |
| Vammaispalvelu                       | 4          | 3               | 7         |
| Aikuissosiaalityö                    | 2          | 1               | 3         |
| Ikääntyneiden palvelut*              | 1          | 3               | 4         |
| Ennaltaehkäisevät lapsiperhepalvelut | 0          | 1               | 1         |
| Omaishoito                           | 0          | 1               | 1         |
| <b>Yhteensä</b>                      | <b>14</b>  | <b>18</b>       | <b>32</b> |

\*sisältää tehostetusta palveluasumisesta tehdyt kantelut

Taulukosta voi nähdä, että kanteluja tehtiin eniten lastensuojelusta. Sosiaali- ja terveydenhuollon kantelujen käsittelyaika on Itä-Suomen aluehallintovirastossa 9 kk (<https://www.avi.fi/web/avi/avi-ita-suomi/asioiden->

<sup>1</sup> Vuonna 2017 siirsimme terveyskeskussairaanhoitoa koskevien muistutusten määrät terveydenhuollon muistutuksiin. Vuoden 2018 osalta ne näkyvät sosiaalihuollossa, koska terveyskeskussairaanhoidon muistutukset tilastoidaan Siun sotella sosiaalihuollon puolelle.

[kasittelyajat;jsessionid=5D3AA6CCB705810B97A30C1514BF9B19?p\\_p\\_id=122\\_INSTANCE\\_aluevalinta&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_r\\_p\\_564233524\\_resetCur=true&p\\_r\\_p\\_564233524\\_categoryId=14400](#)), joten taulukon lukuihin saattaa sisältyä vuonna 2017 tehtyjen kantelujen käsittelyä.

### 3.2 Muistutukset ja kantelut terveydenhuollossa

*Siun soten aikana on terveydenhuollon muistutuksiin vastattu pääsääntöisesti lain mukaisessa ajassa ja potilasasiamiehen tietoon tulleet vastaukset ovat olleet yleensä erittäin asiallisia ja niihin on paneuduttu huolellisesti.*

Taulukko 8. Terveydenhuoltoa koskevat muistutukset 2017 - 2018

|                             | 2017 | 2018 |
|-----------------------------|------|------|
| <b>perusterveydenhuolto</b> | 117  | 120  |
| <b>erikoissairaanhoido</b>  | 150  | 154  |

Muistutusten määrä on vuosittain pysynyt lähes samana, vain pienoista nousua on määrissä ollut vuosittain. Terveydenhuoltoa koskevia muistutuksia tehtiin Siun soten alueella 2018 yhteensä 274 kappaletta. Näistä 32 % johti johonkin toimenpiteeseen, ohjeistukseen tai vastaavaan seuraamukseen. *Muistutusten tekemisellä on siis oletettavasti merkitystä potilaan saaman palvelun ja kohtelun laatuun.*

Muistutusneuvonta on potilasasiamiehen työssä päivittäistä toimintaa. Useimmiten potilaat ovat tyytymättömiä saamaansa kohteluun, mikä ilmenee hoidossa välinpitämättömyytenä, tönkeynäkseen kohteluna, potilaan vaivojen vähättelynä, potilasta ei kuunnella, hänen sanomistaan ei uskota.

Muistutuksen sijaan potilas voi tehdä myös vahingonkorvausvaatimuksen Siun sotelle, mikäli tyytymättömyys hoitoon koskee esimerkiksi kadonneita vaatteita, arvoesineitä, silmälasia, tekohampaita tms. Hakemus johtaa myönteisen korvauspäätöksen tekemiseen, jos tavaroiden vastaanottamisesta löytyy merkinnät, mutta potilasta kotiutettaessa tavaroita ei enää löydykään.

Vuonna 2018 heinäkuussa tuli muutos Kela-taksikyytien tilaamiseen ja tuolloin tapahtui virheitä taksien tilaamisessa. Kun taksi oli henkilökunnan toimesta tilattu väärin, koitui potilaalle maksettavaksi koko taksimaksun hinta. Kela ei näissä tapauksissa osallistunut kustannuksiin mitenkään. Selvissä virhetapauksissa potilas sai ohjeen tehdä vahingonkorvausvaatimus Siun sotelle. Ohjeistusten tarkentamisella ja tiedottamalla muutoksesta, saatiin asia kuntoon syksyyn mennessä.

Suoran palautteen antaminen on yksi sosiaali- ja potilasasiamiesten neuvontatyön lähtökohdista. Kaikista asioista ei tarvitse tehdä muistutusta ja suora yhteydenotto on myös nopeampi tapa ottaa asia puheeksi. Julkisen puolen toimintaa koskien on potilaiden ja omaisten helpompi ottaa yhteyttä suoraan toimintayksikköihin; selvästi ongelmallisempaa koetaan yhteydenotto yksityisen palveluntuottajan henkilökuntaan. Ikäihmisten hoitokodeissa on omaisten ja asukkaiden pelkona jonkinlainen kosto, jos asukas tai omainen ottaa esille epäkohtia. Ikäihmisten palveluita koskevissa yhteydenotoissa tämä pelko tulee esille usein.

Ikäihmisten palveluita koskevissa asioissa asukkaat ja omaiset ottavat usein yhteyttä potilasasiamieheen, vaikka palvelu hallinnollisesti kuuluukin sosiaalipalveluihin. Yhteiset asiakkaat ovatkin sosiaali- ja potilasasiamiehen työssä arkipäivää. Laaja lainsäädännön tunteminen on välttämätöntä asiakkaiden auttamiseksi. Vuoden 2018 lopulla julkiseenkin keskusteluun nousseet vanhuspalveluiden henkilöstömitoitukset ovat keskeinen teema yhteydenotoissa. Selviä puutteita mitoitusten toteutumisessa

on sekä julkisissa että yksityisissä palveluissa. Näissä asioissa on yhteistyötä tehty myös Siun soten ikäihmisten palveluiden valvontapäällikön kanssa.

Potilaslain mukaan muistutus on ensisijainen tyytymättömyyden osoituskeino eikä muistutuksen vastauksesta voi valittaa. Jos potilas on kuitenkin tyytymätön saamaansa muistutuksen vastaukseen, on hänellä mahdollisuus jatkaa asian käsittelyä tekemällä kantelu Aluehallintovirastoon (AVI) ja vakavimmissa tapauksissa Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon (VALVIRA).

Taulukko 9. Terveystenhuoltoa koskevat kantelut 2017 – 2018

|                             | 2017 | 2018 |
|-----------------------------|------|------|
| <b>perusterveydenhuolto</b> | 6    | 11   |
| <b>erikoissairaanhoido</b>  | 17   | 16   |

Siun soten alueella kanteluja tehtiin vuonna 2018 yhteensä 27 kappaletta. Niistä 11 kohdistui perusterveydenhuoltoon mukaan lukien työterveyshuollon ja yhteispäivystyksen. Erikoissairaanhoidon kanteluista kohdistui 16 kappaletta. Potilasasiamiehen tietoon tulleista kanteluista osa on ollut muistutuksen vastaukseen tyytymättömien potilaiden asian jatkokäsittelyä varten tekemiä kanteluja ja osa kanteluista on koskenut esimerkiksi kokonaisen toimintayksikön huonoa palvelukykyä. Kanteluiden tekemisessä sosiaali- ja potilasasiamiehet avustavat tarvittaessa.

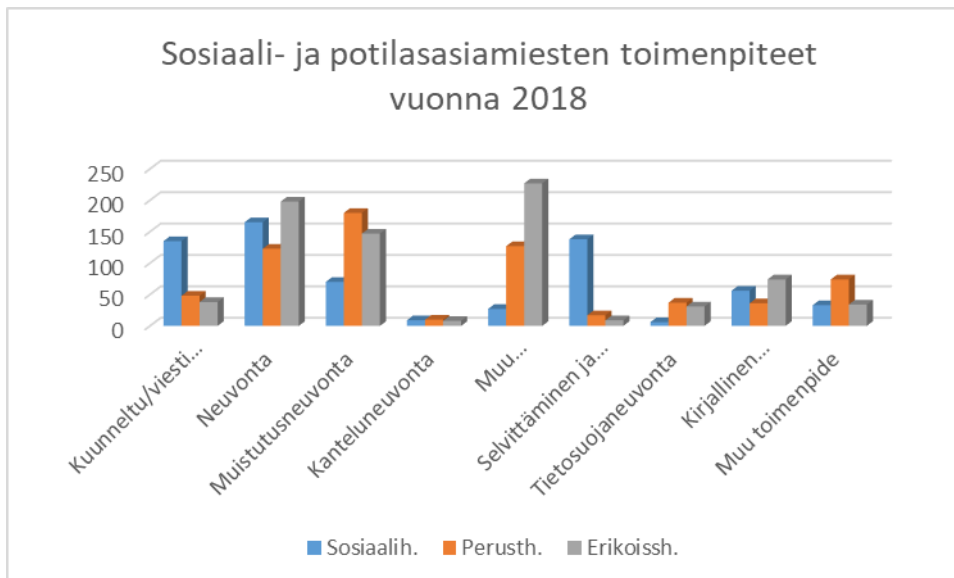
## 4. Sosiaali- ja potilasasiamiehen toimenpiteet

Sosiaali- ja potilasasiamiehen työn keskeisimmät toimenpiteet on lueteltu taulukossa 10. Taulukko on havainnollistettu kuviossa 7.

Taulukko 10. Sosiaali- ja potilasasiamiehen toimenpiteet vuonna 2018

|                                | Sosiaalih. | Perusth. | Erikoissh. |
|--------------------------------|------------|----------|------------|
| Kuunneltu/viesti vastaanotettu | 135        | 48       | 38         |
| Neuvonta                       | 165        | 123      | 198        |
| Muistutusneuvonta              | 70         | 180      | 147        |
| Kanteluneuvonta                | 9          | 10       | 8          |
| Muu oikeusturvaneuvonta        | 27         | 127      | 227        |
| Selvittäminen ja sovittelu     | 138        | 17       | 9          |
| Tietosuojaneuvonta             | 6          | 37       | 31         |
| Kirjallinen avustaminen        | 56         | 36       | 74         |
| Muu toimenpide                 | 33         | 74       | 34         |

Kuvio 7. Sosiaali- ja potilasasiamiehen toimenpiteet vuonna 2018



Sosiaalihuollon yhteydenotoissa painottui asiamiesten toiminta puhelimitse ja asiakastapaamisissa annettuun neuvontaan (esimerkiksi päätösten muutoksenhakuun ja lainsäädäntöön liittyen), selvittämiseen ja sovitteluun, kirjalliseen avustamiseen ja muistutusneuvontaan. Selvittäminen ja sovittelu voi tarkoittaa joko puhelimitse tai suojatulla sähköpostitse tapahtuvaa yhteydenottoa viranhaltijaan ja/tai osallistumista esimerkiksi asiakkaan asiakassuunnitelmapalaveriin ja/tai muuhun neuvotteluun tai asiakkaan

kuulemistilaisuuteen. Oikeusturvaneuvonta sisältää potilasvahinkoasiat, vahinkoasiat, vahingonkorvaus sekä tarvittaessa ohjauksen toiselle viranomaiselle kuten esimerkiksi oikeusaputoimistoon tai yksityisvakuutuksissa FINE –vakuutus- ja rahoitusneuvontaan.

Terveystenhuoltoon liittyvissä yhteydenotoissa yleisin toimenpide oli puhelimitse ja asiakastapaamisissa annettu neuvonta. Se voi sisältää oikeusturvaneuvontaa sekä kirjallista avustamista.

Sekä sosiaalihuoltoa että terveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot voivat johtaa useisiin asiakastapaamisiin ja asian pitkäaikaiseen käsittelyyn ja selvittämiseen. Lisäksi kirjalliseen avustamiseen saattaa kulua paljon aikaa.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen toimintaa tilastoidaan seuraavasti:

- Kuunneltu/viesti vastaanotettu: asiamies kuuntelee yhteydenottajan asian ja/tai lukee saapuneen kirjallisen viestin ja selvittää, onko siinä/niissä asiamiehen tehtäviin kuuluvia asioita ja tarvittaessa ohjaa yhteydenottajan eteenpäin.
- Neuvonta: asiamies neuvoo asiakasta hänen tarpeisiinsa vastaavista sosiaali- ja tai terveyspalveluista ja informoi häntä lainsäädännöstä ja tulkinnoista sekä neuvoo vastaisen varalle tai ohjaa neuvonnan päätteeksi jollekin muulle taholle.
- Muistutus- ja kanteluneuvontaan sisältyy muistutuksen ja kantelun tekemisen neuvonta.
- Muu oikeusturvaneuvonta tarkoittaa asiamiehen antamaa neuvontaa esimerkiksi sosiaalihuollon päätösten muutoksenhaussa (oikaisuvaatimukset yksilöasioiden jaostolle ja valitukset hallinto-oikeuteen sekä valituksiin liittyvät vastineet). Terveystenhuollon puolella tähän kuuluu potilasvahinkolain soveltamiseen liittyvä neuvonta. Tavallisimmin tämä sisältää Potilasvahinkokeskukselle lähetettävän vahinkoilmoituksen sekä potilasvahingon korvaushakemuksen täyttämisen neuvontaa.
- Neuvontaan voi liittyä myös asiakkaan tai potilaan kirjallista avustamista.
- Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtäviin kuuluu myös selvittäminen/sovittelu, joka voi tarkoittaa yhteydenottamista asiakkaan asiaa hoitavaan viranhaltijaan tai osallistumista asiakkaan asioissa järjestettävään yhteiseen neuvotteluun tai neuvotteluihin viranhaltijoiden ja työntekijöiden kanssa.

## 5. Kuntakyselyn sosiaalihuoltoa koskevat vastaukset

Seuraavassa esittelemme kuntakyselyssä saamiimme sosiaalihuoltoa koskevia vastauksia.

Asiakkaan oikeusturvaan liittyvät kysymykset ja niihin saadut vastaukset:

- Ovatko sosiaaliasiamiehen ajantasaiset yhteystiedot asiakkaiden saatavilla 1) esimerkiksi ilmoitustauluilla kaikissa toimipisteissä ja 2) ovatko sosiaaliasiamiehen ajantasaiset yhteystiedot helposti asiakkaiden saatavilla kuntanne internetsivuilla?
  - Kaikkien kuntien osalta vastattiin sosiaaliasiamiehen yhteystietojen olevan ilmoitustauluilla sekä kunnan nettisivuilla. Pääsy sosiaaliasiamiehen yhteystietoihin kunnan sivujen kautta on tärkeää, koska muualla Suomessa asuva omainen tai ystävä ei välttämättä tiedä Siun sote - nimeä ja hän etsii sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystietoja kunnan sivuilta.
- Kuinka monta sosiaalihuoltoa koskevaa oikaisuvaatimusta asiakkaat tekivät yksilöasioiden jaostolle vuoden 2018 aikana?
  - 207 kpl
- Kuinka monta kertaa yksilöasioiden jaosto muutti viranhaltijan päätöstä (asiakkaan tekemän oikaisuvaatimuksen johdosta)?
  - Yksilöasioiden jaosto ei muuttanut yhtään viranhaltijan päätöstä, mutta uudelleen valmisteltavaksi se palautti 5 päätöstä.
- Kuinka monta yksilöasioiden jaoston yksilöhuoltoa koskevaa päätöstä hallinto-oikeus muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi?
  - Saatujen vastausten perusteella hallinto-oikeus ei muuttanut Siun soten alueella (kuntakohtaisia tietoa ei ole saatavilla) yhtään yksilöasioiden jaoston yksilöhuoltoa koskevaa päätöstä. Uudelleen käsiteltäväksi se palautti yhteensä 19 kpl (13 kpl v. 2016 ja 24 kpl v. 2017).

### 5.1 Sosiaalihuoltolaki (SHL)

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47 §:ssä säädetään sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokoonaisuudesta vastaavan tahon velvollisuudesta laatia omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, lupaehtojen, laatusuositusten ja palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset (Kaukonen, 2018).

Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan (STM 2017, 138) mukaan omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on osaltaan tukea sosiaalihuollon henkilöstöä laadukkaiden, turvallisten ja asianmukaisten palvelujen toteuttamisessa, edistää toiminnan kehittymistä, mahdollistaa epäkohtiin puuttuminen aiemmin ja ehkäistä jälkikäteen oikeusturvan tarvetta. Omavalvonnan tulisi olla osa koko henkilökunnan jokapäiväistä toimintaa.

Kuntakyselyssä kysyimme, onko sosiaalihuollon toimintayksiköissä tehty sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaiset omavalvontasuunnitelmat ja ovatko ne julkisesti nähtävillä. Vastausten mukaan kaikkien kuntien sosiaalihuollon yksiköissä omavalvontasuunnitelmat on tehty ja ne ovat julkisesti nähtävillä. Lain mukainen omavalvontasuunnitelmien nähtävillä olo näyttäisi toteutuvan. Tärkeää on, että omavalvontasuunnitelmiin

kirjatut asiat ovat käytössä myös päivittäisessä työssä eivätkä ne jää vain ideoiksi ja suunnitelmiksi paperille.

Sosiaalihuoltolain 47 §:ää koskien kysyimme, onko kyseisen pykälän mukaisesti kerätty palautetta vuoden 2018 aikana asiakkailta ja toimintayksikön henkilökunnalta. Jatkokysymyksenä kysyimme, että mikäli vastaus palautteen keräämiseen on myönteinen, kuinka toimintaa on kehitetty saadun palautteen perusteella.

Vastausten mukaan asiakas- ja henkilökuntapalautetta kerättiin vuoden 2018 lopussa kaikista Siun soten alueen kunnista. Asiakaspalautetta saatiin kaikista muista kunnista, niin kutsuttuja Attendo kuntia Rääkkylää ja Tohmajärveä, lukuun ottamatta. Palautteen perusteella kehitetään sosiaalihuollon puhelinpalvelua (esim. takaisinsoittajärjestelmää) sekä lisätään tietoa sosiaalityöstä nettisivuille.

Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä myös sosiaalihuoltolain 48 §:ssä säädetyn henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet. Kyseisen pykälän mukaan:

*”Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.*

*Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.”*

Kysyimme, kuinka monta sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaista (henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus) ilmoitusta vuonna 2018 tehtiin. Vastausten mukaan ilmoituksia oli tehty 2 kpl Outokummusta.

## 5.2 Toimeentulotuki

Perustoimeentulotuen siirryttyä vuoden 2017 alusta Kelalle, jäi täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki edelleen kuntien hoidettavaksi. Kysyimme kuntakyselyssä, onko täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotukihakemusten käsittely ylittynyt kunnassanne lakisääteisen seitsemän arkipäivän käsittelyajan vuonna 2018? Jos lakisääteinen käsittelyaika on ylittynyt, niin miksi?

Juuan, Kiteen, Lieksan, Nurmeksien, Polvijärven ja Rääkkylän osalta vastauksissa todettiin, ettei käsittelyaika ole ylittynyt. Muissa kunnissa käsittelyajan ylittymisen vastattiin johtuneen yleisimmin seuraavista syistä:

- ”odotettu Kelan päätöstä”
- ”varattu aika palvelutarpeen arvioon ennen päätöksen tekoa”
- ”pyydetty asiakkaalta lisäselvityksiä, mutta unohdettu laittaa rasti eli merkintä lisäselvitysten pyytämisestä tietokoneohjelmaan”
- ”pyydetty asiakkaalta lisäselvityksiä, joiden saaminen viipynyt” tai
- ”annettu päätös asiakkaalle tiedoksi tapaamisessa, mutta päätöksen antaminen on unohtunut kirjaamatta”

Toimeentulotukilain (1412/1997) 14e §:n mukaan asiakkaalle tulee järjestää mahdollisuus keskustella sosiaaliohjaajan tai -työntekijän (taikka perustoimeentulotuen myöntämisen osalta Kansaneläkelaitoksen toimihenkilön) kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on tätä pyytänyt. Mahdollisuus keskusteluun voidaan toteuttaa muillakin tavoin kuin sosiaaliohjaajan tai -työntekijän vastaanotolla (esim. tapaaminen asiakkaan kotona; sosiaaliohjaaja tai -työntekijä voi puhelinkeskustelun perusteella varata asiakkaalle ajan, mikäli tämä katsotaan tarpeelliseksi). Henkilökohtainen tapaaminen muodostaa kuitenkin perustan hyvälle asiakassuhteelle, josta johtuen tapaamista voidaan pitää erityisen tärkeänä ainakin silloin, kun toimeentulotukea haetaan ensi kertaa.

Kysyimme kuntakyselyssä, saako asiakas aina halutessaan henkilökohtaisen tapaamisajan sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän vastaanotolle, mikäli asiakas kokee, että puhelinkontakti tai kirjallinen hakemismenettely ei ole riittävä. Jos tapaamisaikaa ei saa, niin mistä asia johtuu?

Yhteisesti kaikkien kuntien kohdalla vastattiin, että henkilökohtaisen tapaamisajan saa joissain tilanteissa jo samalle päivälle ja viimeistään seuraavalle viikolle. Joensuun kohdalla vastattiin, että neuvonta on avoinna klo 9-12 välillä joka arkipäivä, jolloin asiakas voi asioida henkilökohtaisesti ilman ajanvarausta tai varata ajan iltapäivälle tai seuraavalle päivälle. Neuvonnassa palvelee sosiaaliohjaaja.

Toimeentulotuen työnjaon muutoksella vuoden 2017 alussa – perustoimeentulotuen siirtämisellä Kelalle ja täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen jättämisellä edelleen kuntien hoidettavaksi - haettiin yhtenäistä perustoimeentulotuen käsittelyä. Muutoksen katsottiin varmistavan myös kuntien sosiaalialan ammattilaisten resurssien kohdistamisen sosiaalityön tekemiseen, turvaavan tavoiteltua hallinnollista tehokkuutta ja tuovan selkeyttä Kansaneläkelaitoksen ja kunnan väliseen työnjakoon. Lisäksi tavoitteena oli kuntien toimeentulotukimenojen kasvun hillintä. (HE 217/2016 vp)

Kysyimme, millä tavalla perustoimeentulotuen Kela-siirto on parantanut tai huonontanut asiakkaiden asemaa. Vastaukset on koottu taulukkoon 11.

Taulukko 11. Perustoimeentulotuen Kela-siirron vaikutukset asiakkaiden asemaan

|                    | Perustoimeentulotuen Kela-siirron vaikutukset asiakkaiden asemaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Heinävesi</b>   | Asiakkaat tulevat sosiaalitoimeen kysymään tulkintaa päätöksestä. Asiakkaat tulevat kysymään apua lomakkeen täytössä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Ilomantsi</b>   | Asiakkaat tarvitsevat jonkin verran sosiaalityön ohjausta ja neuvontaa perustoimeentulotuen hakemisessa. Henkilökohtaista ajanvarausta on hankala saada Kelaan. Erityisesti maksusitoumusten saaminen reseptilääkkeisiin on ollut haastavaa ja työllistänyt sosiaalityötä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Joensuu</b>     | Sähkölaskuja ja vuokria on jäänyt paljon maksamatta, koska Kela ei maksa niitä tuesta suoraan vaikka asiakas pyytää. Tämän vuoksi asiakkaat tarvitsevat entistä enemmän välitystilipalvelua, joka on ruuhkautunut.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Kontiolahti</b> | Asiakkaat tulevat sosiaalitoimeen kysymään tulkintaa päätöksestä. Asiakkaat tulevat kysymään apua lomakkeen täytössä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Outokumpu</b>   | Edelleen virheellisiä päätöksiä asiakkaalle, vaikka sama tilanne kuin edellisessä kuukaudessa. Asiakkaat tulevat sosiaalitoimeen kysymään tulkintaa päätöksestä. Asiakkaat tulevat kysymään apua lomakkeen täytössä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Juuka</b>       | Asiakkaat tarvitsevat apua, ohjausta ja neuvontaa, Juuassa ei Kelan toimipistettä, joten apua haetaan sosiaalitoimelta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Kitee</b>       | Asiakkaat tarvitsevat jonkin verran sosiaalityön ohjausta ja neuvontaa perustoimeentulotuen hakemisessa. Kelan toimipiste on suljettu asiakkailta. Ohjaus kunnantalon yhteis palvelupisteessä kahtena päivänä viikossa, pitkät jonot (3-4vko).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Lieksa</b>      | Asiakasohjausta lomakkeen täyttämiseen jopa kotikäynneillä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Liperi</b>      | Huonontanut asiakkaiden asemaa: asiakkaat eivät ymmärrä/osaa lukea Kelan päätöksiä, rahat tilillä ennen kuin päätös tiedossa asiakkaalle - rahat käytetty ennen kuin päätös tullut.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Nurmes</b>      | Asiakkaat tarvitsevat ohjausta ja neuvontaa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Polvijärvi</b>  | Polvijärvellä ei ole Kelan toimipistettä tai yhteis palvelupistettä. Kunnan käsitellessä perustoimeentulotukihakemukset asiakkaat saivat neuvontaa ja ohjausta lähipalveluna sekä saivat tehdä hakemukset toimistolla ja kopioida liitteitä. Nyt lähipalvelua ei ole polvijärveläisille Kelan puolesta. Jos asiakas haluaa olla yhteydessä Kelaan, on sinne soitettava, josta aiheutuu kuluja. Kelaan on hankalaa saada yhteyttä puhelimitse. Lisäksi kuluja aiheutuu postittamisesta ja kopioimisesta. Polvijärvellä ei ole myöskään julkista pistettä asiakkaille, jossa voisi kopioida hakemuksen liitteitä. Jos haluaa henkilökohtaista face to face palvelua Kelasta, on lähdettävä Outokumpuun, jonne ei ole julkisia kulkuyhteyksiä. Toinen vaihtoehto on lähteä Joensuuhun. Asiakkaille on epäselvää se, mikä kuuluu perustoimeentulotukeen ja mikä täydentävään toimeentulotukeen. |
| <b>Rääkkylä</b>    | Asiakkaat tarvitsevat jonkun verran sosiaalityön ohjeistusta perustoimeentulotuen hakemisessa (vuokravakuus, hammasproteesi, silmälasit). Ei yhteis palvelupistettä eikä Kelan toimipistettä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Tohmajärvi</b>  | Asiakkaat tarvitsevat edelleen melko paljon sosiaalityön ohjeistusta perustoimeentulotuen hakemisessa ja päätösten tulkitsemisessa. Ei yhteis palvelupistettä eikä Kelan toimipistettä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Valtimo</b>     | Asiakkaat tarvitsevat ohjausta ja neuvontaa. Valtimolla ei Kelan toimipistettä, joten apua haetaan sosiaalitoimelta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

Kuntakyselymme vastauksissa tuotiin esille tekijöitä, joiden perusteella perustoimeentulotukiasiakkaista osan asema näyttäisi heikentyneen Kela-siirron myötä. Tämä on todettu myös Kuntaliiton (2018) Manner-Suomen kunnille osoittaman kyselyn tulosten tarkastelussa. Kyselyn johtopäätöksissä todetaan, että

*”Heikon toimintakyvyn omaavilla ihmisillä on vaikeuksia suoriutua uudessa järjestelmässä... Vaikka vaikuttaa siltä, että suuri osa toimeentulotuen tarpeessa olevista ihmisistä saa asiansa hoidettua sujuvasti, aiempaa helpommin ja yhdestä paikasta, on toimeenpanossa sekä ihmisten toimintakykyyn, että yhdenvertaisuuteen ja Kelan palvelukanavien kattavuuteen liittyviä ongelmia.*

*Alueelliset erot Kelan palvelupisteiden kattavuudessa vaikuttavat kyselyn tulosten perusteella siihen, minkä verran eri kunnissa joudutaan tekemään ensisijaisesti Kelalle kuuluvia ohjaus- ja neuvontatehtäviä. Näiden tehtävien tekeminen korostuu kunnissa, joissa ei ole Kelan toimipistettä tai joissa toimipisteet eivät ole auki joka päivä. Vain puhelimitse tai sähköisesti tarjolla olevat palvelut eivät ole kaikkien toimeentulotuen asiakkaiden saavutettavissa.”*

Kelan toimeentulotukikäsittelyn ongelmien katsottiin heikentäneen perheiden taloudellista selviytymistä ja tuottaneen lisätyötä ei ainoastaan aikuissosiaalityöhön vaan myös lastensuojeluun, sillä Kuntaliiton lastensuojelukyselytulosten (1.2.2018) mukaan lastensuojelussa asiakkaat ja perheet tarvitsivat apua hakemusten teossa ja toimeenpanopäätösten tulkitsemisessa ja monenlaisten asioiden selvittelyssä Kelan kanssa.

Taulukkoon 11 kootuista vastauksista ilmenee, että asiakkaat tarvitsevat ohjausta ja neuvontaa esimerkiksi toimeentulotukihakemustensa tekemiseen ja päätösten tulkintaan. Vuodelta 2017 tekemässämme sosiaali- ja potilasasiamiehen selvityksessä totesimme, etteivät asiakkaat kokeneet saaneensa Kelasta riittävää ohjausta ja neuvontaa. Vastausten, samoin kuin sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleiden yhteydenottojen perusteella voidaan todeta, etteivät asiakkaat myöskään vuonna 2018 kokeneet saaneensa Kelasta riittävää ohjausta ja neuvontaa. Asiakkailla oli vaikeuksia ymmärtää saamiaan Kelan toimeentulotukipäätöksiä ja he kysyivät neuvoa sosiaalityöstä sekä myös sosiaali- ja potilasasiamiehiltä. Vastausten mukaan asiakkailla oli ollut vaikeuksia saada Kelasta lääkemaksusitoumuksia reseptilääkkeisiin. Muun muassa näiden asioiden selvittely työllisti sosiaalityötä. Asioiden hoitaminen Kelassa on Siun soten alueen kunnissa hankaloitunut pidentyneiden välimatkojen vuoksi, sillä Kelan toimistoja ja yhteispalvelu- tai asiointipisteitä on edelleen vähennetty. Asiakkaalla ei useinkaan ole käytettävissä julkisia kulkuyhteyksiä eikä omaa autoa. Tätä selvitystä kirjoitettaessa (huhtikuussa 2019) on Kelan omia palvelupisteitä Heinävedellä, Joensuussa, Lieksassa, Nurmeksessa ja Outokummussa. Kiteellä Kela toimii asiointipisteen yhteydessä, siellä on Kelan ajanvarauspalvelua kahtena päivänä viikossa. Kelan avustavia palveluja saa myös Kesälahden, Ilomantsin, Juuan ja Liperin asiointipisteiltä. Ilomantsista ja Juuasta on myös etäyhteys Kelaan. (Valkonen 2019) Polvijärvellä, Rääkkylässä, Tohmajärvellä eikä Valtimolla ole Kelan toimipistettä. Kela ohjaa asiakkaitaan asioimaan verkossa. Kaikilla asiakkailla ei kuitenkaan ole käytettävissä sähköisiä palveluja. Puhelimitse Kelaan on hankala saada yhteyttä. Kelaan soitettaessa asiakas joutuu usein jonottamaan ja pitkistä puhelinjonotuksista aiheutuu hänelle lisäkustannuksia.

Edelleen kysyimme, työllistivätkö perustoimeentulotukiasiat vielä vuonna 2018 Siun soten sosiaalityötä ja jos työllistivät, niin missä asioissa. Kuten jo esitellystä taulukosta 11 voi todeta, perustoimeentulotukiasiat työllistivät edelleen sosiaalityötä kaikissa Siun soten alueen kunnissa. Useimmista kunnista todettiin, että vaikka parannusta vuoteen 2017 verrattuna on tapahtunut, on sosiaalityö edelleen asiakkaan puolestapuhuja Kelan suuntaan. Vastauksissa todettiin yleisesti:

*”Annetaan paljon ohjausta ja neuvontaa Kelan perustoimeentulotuen hakemisessa, autetaan hakemusten tekemisessä ja liitteiden toimittamisessa, autetaan asiakkaita hakemaan tarkistusta/oikaisua puutteellisesti/virheellisesti tehtyihin päätöksiin. Kaikilla mahdollisilla tavoilla mitä toimeentulotukeen liittyy.”*

Joensuun vastauksessa tuotiin esille välitystilipalvelun<sup>2</sup> ruuhkautuminen:

*”Neuvontaa ja entistä enemmän asiakkaita on jouduttu ottamaan välitystilille Kelan heikon palvelun vuoksi. Vaikka asiakas pyytää, (että laskut maksettaisiin Kelalta suoraan) ei makseta laskuja, kerran maksetaan, toisen kerran ei, asiakkaat ovat aivan sekaisin... Kelan virheellisten päätösten korjaaminen on liian hidasta, joudumme välissä myöntämään tukea jne...”*

### 5.3 Omaishoito

Omaishoitoon liittyen kysyimme kuntakyselyssä, saivatko kaikki omaishoidon tuen kriteerit täyttävät omaishoidon tukea vuonna 2018. Edelleen kysyimme, kuinka monelle omaishoidon kriteerit täyttävälle on tehty kielteinen päätös määrärahojen puutteessa.

Vastausten perusteella kaikkien alueen kuntien kaikki omaishoidon tuen kriteerit täyttävät saivat omaishoidon tukea vuonna 2018.

### 5.4 Ikäihmisten palvelut

Kysyimme kuntakyselyssä:

- Kuinka monta vanhuspalvelulain 25 §:n mukaista ilmoitusta iäkkään henkilön palvelutarpeesta on kunnassanne tehty vuonna 2018?
- Toteutuuko vanhuspalvelulain 25 §:n 2 mom. mainittu ilmoitusvelvollisuus iäkkään henkilön kotiuttamisessa terveydenhuollon laitoshoidosta? Jos ei toteudu, mistä syystä?
- Onko kuntanne ikäihmisille käytettävissä riittävästi sopivia a) palveluasumisen, b) tehostetun palveluasumisen ja c) perhehoidon hoitopaikkoja?
- Jos sopivia palveluasumisen, tehostetun palveluasumisen tai perhehoidon hoitopaikkoja ei ole ollut riittävästi vuonna 2018, mistä asia johtuu?
- Kuinka moni ikäihminen oli jonottamassa paikkaa palveluasumiseen, tehostettuun palveluasumiseen tai perhehoitoon 31.12.2018?
- Onko kunnassanne riittävät kotihoidon resurssit ikäihmisten kotiin annettavissa palveluissa?
- Pystytäänkö ikäihmisen hoito- tai asuinpaikan valinnassa huomioimaan ikäihmisen oma tai hänen läheistensä toive? Jos ei pystytä, niin mistä asia johtuu?

Sosiaalihuoltolain 35 § velvoittaa eri viranomaisia, mikäli nämä ovat tehtävässään saaneet tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen, ottamaan yhteyttä kunnallisesta sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, jotta tuen tarve arvioitaisiin. Iäkkään henkilön palvelutarpeesta ilmoittamisessa on lisäksi noudatettava, mitä vanhuspalvelulain 25 §:ssä säädetään.

Vanhuspalvelulain 25 §:n (1 mom.) mukaan *terveydenhuollon ammattihenkilö, kunnan sosiaalitoimen, alueen pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa oleva, joka on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- ja terveydenhuollon tarpeesta olevasta iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan*

---

<sup>2</sup> Välitystilipalvelussa on kyse asiakkaan ja sosiaalitoimen välisestä sopimuksesta raha-asioiden hoidossa. Asiakas ei ole tällöin holhouksen alaisena tai yleisen edunvalvonnan piirissä. Välitystilin avulla autetaan asiakasta, jolla on toistuvasti vakavia ongelmia raha-asioidensa hoitamisessa. Välitystilipalvelussa asiakas sitoutuu vapaaehtoisesti palveluun, jossa hänen tulonsa ohjautuvat sosiaalitoimen hallinnassa olevalle tilille. Tililtä hoidetaan asiakkaan päivittäiset menot ja raha-asiat yhdessä sovitun mukaisesti. Asiakkaalle annetaan hänen jäljelle jäävistä varoistaan käyttöraha. (<https://www.siunsote.fi/valitystilipalvelu>)

omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Säännöksen ensisijaisena tarkoituksena on varmistaa, että iäkäs henkilö saa tarvitsemansa huolenpidon silloinkin, kun hän ei itse osaisi tai ymmärtäisi sitä pyytää. Ilmoitus voi olla tarpeellinen myös sellaisissa tapauksissa, että iäkäs henkilö olisi jo esimerkiksi kotipalvelun tai asumispalvelun piirissä, sillä palvelut saattavat olla liian niukkoja tai muuten sopimattomia hänen tarpeisiinsa nähden. (HE: 160/2012)

*Edellä mainitun lisäksi (25 § 2 mom.) terveydenhuollon ammattihenkilön on ilmoitettava kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle iäkkään henkilön kotiuttamisesta terveydenhuollon laitoshoidosta. Ilmoitus on tehtävä hyvissä ajoin ennen kotiuttamista. Lain kohdan tavoitteena on varmistaa, että iäkäs henkilö saa riittävät, turvalliset ja kuntoutumistaan edistävät palvelut kotiutuksen jälkeen (HE: 160/2012).*

Taulukko 12. Vanhuspalvelulain 25 §:n mukaiset ilmoitukset, hoitopaikkojen riittävyys palveluasumisessa, tehostetussa palveluasumisessa ja perhehoidossa sekä palveluasumiseen tai tehostetun palveluasumiseen jonottaneiden määrä 31.12.2018

|             | Kuinka monta vanhuspalvelulain 25 §:n mukaista ilmoitusta iäkkään henkilön palvelutarpeesta on kunnassanne tehty |         |         | Onko kuntanne ikäihmisille ollut käytettävissä riittävästi sopivia palveluasumisen, tehostetun palveluasumisen ja perhehoidon hoitopaikkoja? |                  |            | Kuinka moni ikäihminen oli jonottamassa palvelu- asumisen tai tehostetun palvelu- asumisen hoitopaikkaa 31.12.2018? |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | v. 2016                                                                                                          | v. 2017 | v. 2018 | Palveluasum.                                                                                                                                 | Tehost. palv.as. | Perhehoito |                                                                                                                     |
| Heinävesi   | 82                                                                                                               | 75      | 91      | Kyllä                                                                                                                                        | Kyllä            | Kyllä      | 0                                                                                                                   |
| Ilomantsi   | 3                                                                                                                | 3       | 255     | Kyllä                                                                                                                                        | Kyllä            | Kyllä      | 2                                                                                                                   |
| Joensuu     | 16                                                                                                               | 17      | 1245    | Ei*                                                                                                                                          | Kyllä**          | Kyllä      | 77                                                                                                                  |
| Kontiolahti | 0                                                                                                                | 1       | 331     | Ei*                                                                                                                                          | Kyllä**          | Ei         | 5                                                                                                                   |
| Outokumpu   | 2                                                                                                                | 312     | 311     | Kyllä                                                                                                                                        | Ei***            | Ei         | 10                                                                                                                  |
| Juuka       | 2                                                                                                                | 234     | 85      | Kyllä                                                                                                                                        | Kyllä            | Kyllä      | 4                                                                                                                   |
| Kitee       | 0                                                                                                                | 2       | 267     | Kyllä                                                                                                                                        | Kyllä            | Kyllä      | 13                                                                                                                  |
| Lieksa      | 78                                                                                                               | 167     | 149     | Kyllä                                                                                                                                        | Ei****           | Kyllä      | 27                                                                                                                  |
| Liperi      | 8-10                                                                                                             | 389     | 145     | Kyllä                                                                                                                                        | Ei***            | Ei         | 17                                                                                                                  |
| Nurmes      | 2                                                                                                                | 165     | 124     | Kyllä                                                                                                                                        | Kyllä            | Ei         | 5                                                                                                                   |
| Polvijärvi  | 10                                                                                                               | 139     | 147     | Kyllä                                                                                                                                        | Ei***            | Ei         | 6                                                                                                                   |
| Rääkkylä    | 2                                                                                                                | 2       | 51      | Kyllä                                                                                                                                        | Kyllä            | Ei         | 0                                                                                                                   |
| Tohmajärvi  | 0                                                                                                                | 2       | 47      | Kyllä                                                                                                                                        | Kyllä            | Ei         | 0                                                                                                                   |
| Valtimo     | 5                                                                                                                | 64      | 38      | Kyllä                                                                                                                                        | Kyllä            | Ei         | 3                                                                                                                   |

\*ei ole ollenkaan, on vain tehostettua palveluasumista

\*\* ajoittain tulee jonotusta ja tällöin odotusaika lähentelee 3 kk

\*\*\* omien ja yksityisten asumispalveluiden vapaat paikkamäärät vähentyivät loppuvuodesta 2018

\*\*\*\* ajoittain tulee enemmän jonotusta

Taulukko 12 osoittaa, että vanhuspalvelulain 25 §:n mukaisten ilmoitusten määrä on kunnissa pääsääntöisesti lisääntynyt aikaisempiin vuosiin verrattuna. Kaikkien kuntien kohdalla vastauksissa todettiin, että vanhuspalvelulain 25 §:n 2 momentin mukainen ilmoitusvelvollisuus iäkkään henkilön kotiuttamisesta terveydenhuollon laitoshoidosta toteutuu. Tämä selittää ainakin osittain ilmoitusten määrän

lisääntymistä. Taulukossa 12 on korostusvärillä erotettu palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen hoitopaikkojen määrään liittyvät ei-vastaukset ja tähtien määrällä on merkitty selvityksenä annettu vastaus. Perhehoitopaikkojen vähyys johtuu vastausten mukaan perhehoitajiksi halukkaiden riittämättömästä määrästä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2018) kunnille, kuntayhtymille ja yhteistoiminta-alueille lähettämän kyselyn tulosten mukaan entistä useampi kuntien vanhuspalveluista vastaava kantaa huolta kotihoidon riittävydestä. Vain noin puolet (54 %) vastaajista (vastaukset kattavat lähes kaikki Manner-Suomen kunnat) ovat sitä mieltä, että alueella on riittävästi kotihoidon palveluja. Tilanteen katsotaan heikentyneen vuodesta 2016. Kysyimme kotihoidon resurssitilannetta ikäihmisten kotiin annettavissa palveluissa Siun soten alueen kunnissa. Vastauksissa todettiin, että kotihoidon resurssit ovat riittävät kaikissa alueen kunnissa.

Kysymykseen, pystytäänkö ikäihmisen hoito- tai asumispaikan valinnassa ottamaan huomioon ikäihmisen tai hänen läheisensä toive, vastattiin myös kaikkien kuntien osalta myönteisesti. Joensuun ja Kontiolahden kohdalla todettiin, että *”pääsääntöisesti kyllä, asumispaikoissa rajallisuutta”*. Myös Ilomantsin, Kiteen, Rääkkylän ja Tohmajärven vastauksissa mainittiin lisäyksenä, että asumispaikkoja on rajallisesti tarjolla.

## 5.5 Lastensuojelu

Kysyimme kuntakyselyssä:

- Kuinka monta lastensuojeluasiakkuudessa olevaa lasta kunnassanne oli lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden 15.12.2018?
- Kuinka monta lastensuojelun sosiaalityöntekijän virkaa (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015) oli täyttämättä 15.12.2018?
- Kuinka monta lastensuojeluilmoitusta (LsL 25 §) on tullut kuntaanne vuonna 2018?
- Kuinka monta yhteydenottoa sosiaalihuollon tuen tarpeen arvioimiseksi (LsL 25a §) on tullut kuntaanne vuonna 2018?
- Kuinka monta ennakollista lastensuojeluilmoitusta (LsL 25c §) on tullut kuntaanne vuonna 2018?
- Kuinka monta palvelutarpeen arviointia (LsL 26 §) kunnassanne on tehty vuonna 2018?
- Kuinka monta lastensuojelun tarpeen selvittämiseen (LsL 26 §) liittyvää sosiaalihuoltolain 36 §:n mukaista palvelutarpeen arviointia kunnassanne on tehty vuonna 2018?
- Ovatko kaikki kunnassanne tehdyt palvelutarpeen arvioinnit (LsL 26 §) valmistuneet viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta? Jos eivät ole valmistuneet, niistä mistä asia johtuu?
- Kuinka monta lasta oli sijoitettu kodin ulkopuolelle omaan tai muuhun kuntaan 15.12.2018?

Vastaukset on koottu taulukoihin 13 ja 14.

Taulukko 13. Lastensuojelussa asiakkaana olevien lasten määrä lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden, täyttämättä olleiden ls-sosiaalityöntekijöiden virkojen määrä 15.12.2018, sekä lastensuojeluilmoitusten ja palvelutarpeen arviointien määrä kunnittain eriteltynä.

|                    | Kuinka monta lastensuojelun asiakkaana olevaa lasta kunnassanne oli <b>15.12.</b> lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden? |                                                                                   | Kuinka monta lastensuojelun sosiaalityöntekijän virkaa (Laki sos.huollon ammattihenkilöistä 817/2015) oli täyttämättä 15.12.2018 | Lastensuojelu-ilmoitusten määrä (LsL 25 §), kpl |         |             | Palvelutarpeen arviointien määrä (LsL 26 §), kpl |            |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------|-------------|--------------------------------------------------|------------|
|                    | v. 2017                                                                                                                                 | v. 2018                                                                           |                                                                                                                                  | v. 2016                                         | v. 2017 | v. 2018     | v. 2017                                          | v.2018     |
| <b>Heinävesi</b>   | 31 (0,5 sostt)                                                                                                                          | <b>42,3 (koko läntinen alue)*<sup>i</sup></b>                                     | <b>1 (läntisen alueen vastaanottotiimin virka)</b>                                                                               | 28                                              | 37      | <b>57</b>   | 8                                                | 19         |
| <b>Ilomantsi</b>   | 36                                                                                                                                      | <b>29</b>                                                                         | <b>0</b>                                                                                                                         | 67                                              | 83      | <b>70</b>   | 10                                               | 11         |
| <b>Joensuu</b>     | sijh. (4,5 sostt) 47, avohuolto 29                                                                                                      | <b>40,25 (avohuolto) 51,0 (sijaishuolto)</b>                                      | <b>2</b>                                                                                                                         | 1133                                            | 1610    | <b>1635</b> | 369                                              | <b>379</b> |
| <b>Kontiolahti</b> | sijh. (0,5 sostt.) 14 avohuolto 30                                                                                                      | <b>35 (avohuolto), 4,6 (sijaishuolto)</b>                                         | <b>1</b>                                                                                                                         | 101                                             | 243     | <b>334</b>  | 68                                               | 85         |
| <b>Outokumpu</b>   | 45, joka sis. Okun avoh. 43 + P-järven avoh. 13, Okun sijais- ja jälkih. 32 + P-järven sijais- ja jälkih. 2 (yht. 2 sostt)*             | <b>42,3 (koko läntinen alue)*<sup>i</sup></b>                                     | <b>1 (läntisen alueen vastaanottotiimin virka)</b>                                                                               | 203                                             | 160     | <b>173</b>  | 46                                               | 93         |
| <b>Juuka</b>       | 26 asiakasta 0,55 työntekijää kohden (keskiarvo 49 asiakasta työntekijää)                                                               | <b>28 asiakasta/0,5 työntekijää Juuka/Nurmes/Valtimo 52 asiakasta/työntekijää</b> | <b>0</b>                                                                                                                         | 28                                              | 88      | <b>66</b>   | 31                                               | 29         |
| <b>Kitee</b>       | 25                                                                                                                                      | <b>22,5</b>                                                                       | <b>0</b>                                                                                                                         | 156                                             | 229     | <b>229</b>  | 57                                               | 54         |
| <b>Lieksa</b>      | 30                                                                                                                                      | <b>42</b>                                                                         | <b>1</b>                                                                                                                         | 125                                             | 171     | <b>209</b>  | 39                                               | 100        |
| <b>Liperi</b>      | 50, joka sis. Liperin avoh. 46+52 ja sijais- ja jälkih. 41 + Polvijärven sijais- ja jälkih. asiakkaista 11 (yht. 3 sostt)**             | <b>42,3 (koko läntinen alue)*<sup>i</sup></b>                                     | <b>1 (läntisen alueen vastaanottotiimin virka)</b>                                                                               | 274                                             | 332     | <b>297</b>  | 37                                               | 117        |
| <b>Nurmes</b>      | 67 asiakasta 1,35 työntekijää kohden (keskiarvo 49 asiakasta työntekijää kohden)                                                        | <b>59 asiakasta/1,3 työntekijää Juuka/Nurmes/Valtimo 52 asiakasta/työntekijää</b> | <b>0</b>                                                                                                                         | 82                                              | 78      | <b>180</b>  | 36                                               | 45         |
| <b>Polvijärvi</b>  | avoh. 13, sij+jälkihuolto 13 (ei omaa sostt)* ks. Oku                                                                                   | <b>42,3 (koko läntinen alue)*<sup>i</sup></b>                                     | <b>1 (läntisen alueen vastaanottotiimin virka)</b>                                                                               | 33                                              | 81      | <b>86</b>   | 19                                               | 45         |
| <b>Rääkkylä</b>    | 14**                                                                                                                                    | <b>18+ 21 (sama työntekijä Rääkkylässä ja Tohmajärvellä)</b>                      | <b>0</b>                                                                                                                         | 36                                              | 34      | <b>32</b>   | 5                                                | 6          |
| <b>Tohmajärvi</b>  | 30**                                                                                                                                    | <b>22</b>                                                                         | <b>0</b>                                                                                                                         | 114                                             | 125     | <b>84</b>   | 23                                               | 14         |
| <b>Valtimo</b>     | 5 asiakasta 0,1 työntekijää kohden (keskiarvo 49 asiakasta/työntekijää)                                                                 | <b>8 asiakasta/0,2 työntekijää Juuka/Nurmes/Valtimo 52 asiakasta/työntekijää</b>  | <b>0</b>                                                                                                                         | 18                                              | 22      | <b>44</b>   | 16                                               | 19         |
| <b>yht.</b>        | 0                                                                                                                                       | 0                                                                                 | 5                                                                                                                                | 2398                                            | 3293    | <b>3496</b> | 764                                              | 1016       |

\*Outokummun avohuollon sosiaalityöntekijä hoitaa Polvijärven avohuollon. Liperin ja Outokummun sijais- ja jälkihuollon sosiaalityöntekijät ovat jakaneet Polvijärven sijais- ja jälkihuollon asiakkaat. \*\*Rääkkylän sosiaalityöntekijä työskentelee myös Tohmajärvellä

\*<sup>i</sup> läntiseltä alueelta ei vastauksissa saatu kuntakohtaisia lasten määriä

Lastensuojelulain 13b §:n mukaan:

*”Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on nimettävä hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä (lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä), jonka tulee olla sosiaalihuollon ammattihenkilöstä annetussa laissa (817/2015) tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilö.”*

Taulukossa 13 näkyy Siun soten kuntayhtymän toiminnan alkamisen myötä tapahtunut muutos lastensuojelutyöntekijöiden sijoittumisessa eri kuntien alueelle. Kysymykseemme lastensuojeluasiakkuudessa olevien lasten määrästä lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden saimme vastaukseksi vuoden 2017 tavoin desimaalilukuja ja keskiarvoja. Lisäselvityksenä kerrottiin, että lastensuojelutyöntekijöiden työpanos jakaantuu aluejaon mukaisesti eli pohjoinen (Juuka, Lieksa, Nurmes ja Valtimo), läntinen (Heinävesi, Liperi, Outokumpu ja Polvijärvi), keskinen (Kontiolahti ja Joensuu) ja eteläinen (Ilomantsi, Kitee, Rääkkylä ja Tohmajärvi). Se, kuinka monta prosenttia kullekin työntekijälle on laskettu eri kuntien asiakkaita, vaihtelee. Lastensuojeluasiakkaiden määrä lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden on kasvanut vuonna 2018 edelliseen vuoteen verrattuna lähes kaikissa kunnissa. Ainoastaan Ilomantsissa ja Tohmajärvellä on tilastointipäivänä 15.12.2018 lapsiasiakkaiden määrä sosiaalityöntekijää kohden ollut hieman pienempi kuin vuonna 2017.

Jotta lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä voi hallita lapsen asioita, hänellä tulisi Talentian suositusten mukaisesti olla korkeintaan 40 lapsiasiakasta.

([https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2017/06/Mitoituksen\\_linjaus.pdf](https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2017/06/Mitoituksen_linjaus.pdf))

Sosiaali- ja terveysministeriön asettaman selvityshenkilön päätelmien mukaan kuntien, kuntayhtymien tai yhteistoiminta-alueiden toteuttamassa lastensuojelussa työntekijäkohtainen asiakasmäärä ylittää noin 40 %:ssa valtakunnallisen keskimäärän (30 lasta tai vähemmän per sosiaalityöntekijä) (STM 2018).

Taulukko 13 osoittaa lastensuojeluilmoitusten (LsL 25 §) määrän lisääntyneen vuoden 2018 aikana useissa kunnissa kahteen edelliseen vuoteen verrattuna. Ilomantsissa, Juuassa, Liperissä, Rääkkylässä ja Tohmajärvellä on lastensuojeluilmoitusten määrä vähentynyt. Vuonna 2018 tehtiin Siun soten alueella lastensuojeluilmoituksia 203 kpl eli noin 6,2 % edellisvuotta enemmän. Vuoteen 2016 verrattuna lisäys oli 1098 kpl eli 45,8 %.

Lastensuojeluilmoitusten määrät ovat lisääntyneet myös valtakunnan tasolla. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) valtakunnallisen tilastoraportin (17/2018) mukaan vuonna 2017 lastensuojeluilmoitusten määrä kasvoi 15 % vuoteen 2016 verrattuna. (Vuoden 2018 tietoja ei ole vielä käytettävissä, koska lopullinen aineisto julkaistaan myöhemmin keväällä 2019.)

Ennakollisia lastensuojeluilmoituksia (Lastensuojelulaki 25c §) Siun soten alueen kunnissa yhteensä 59 kappaletta. Määrä on täsmälleen sama kuin vuonna 2017. Valtakunnallisesti ennakollisten lastensuojeluilmoitusten määrä kasvoi 7 % vuoteen 2016 verrattuna (THL 17/2018).

Sosiaalihuollon tuen tarpeen arvioimispyyntöjä (LSL 25a §) tehtiin kunnissa vuonna 2018 yhteensä 37. Vuonna 2017 arvioimispyyntöjen määrä oli yhteensä 52.

*Lastensuojelulain 26 §:n mukaan*

*”Lastensuojeluasia tulee vireille hakemuksesta tai kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä on saanut muutoin tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta. Lastensuojelun vireille tulon jälkeen sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän on arvioitava välittömästi lapsen mahdollinen kiireellinen sijoituksen tarve.*

*Lisäksi on tehtävä sosiaalihoitolain 36 §:n mukainen palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitetään lastensuojelun tarve, ellei asia ole selvästi luonteeltaan sellainen, ettei lastensuojelun tukitoimia tarvita... Palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä on noudatettava, mitä sosiaalihoitolain 36 §:ssä säädetään. Arvio on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheutonta viivytystä. Arvio on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta.*

Lastensuojelun tarpeen selvittämiseen (LSL 26 §) liittyviä sosiaalihoitolain 36 §:n mukaisia palvelutarpeen arviointeja tehtiin Siun soten alueen kunnissa yhteensä 101 kpl vuoden 2018 aikana.

Kysymyksiimme, ovatko kaikki kunnassanne tehdyt palvelutarpeen arvioinnit (LSL 26 §) valmistuneet viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta ja mikäli eivät ole valmistuneet, niin mistä asia johtuu, saadut vastaukset on koottu taulukkoon 14.

Taulukko 14. Palvelutarpeen arviointien (LsL 26 §) valmistuminen ja syyt arviointien viivästymiseen kunnittain vuosina 2017 ja 2018

|             | Ovatko kaikki palvelutarpeen arvioinnit (LsL 26 §) valmistuneet 3 kk:ssa vireilletulosta? V. 2017 |    | Jos ei, mistä asia johtuu v. 2017                                                                       | Ovatko kaikki palvelutarpeen arvioinnit (LsL 26 §) valmistuneet 3 kk:ssa vireilletulosta? v. 2018 |    | Jos ei, mistä asia johtuu v. 2018                                                                                                                |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | Kyllä                                                                                             | Ei |                                                                                                         | Kyllä                                                                                             | Ei |                                                                                                                                                  |
| Heinävesi   |                                                                                                   | x  | resurssipula                                                                                            |                                                                                                   | x  | Resurssivaje, työntekijöiden vaihtuvuus ja poissaolot                                                                                            |
| Ilomantsi   |                                                                                                   | x  | loma-aikoina sijaistamisongelmat                                                                        |                                                                                                   | x  | Työntekijävaihdokset                                                                                                                             |
| Joensuu     |                                                                                                   | x  | resurssipula, poliisitutkinta, työntekijänvaihdos                                                       |                                                                                                   | x  | Resurssivaje, vaikeus sopia tapaamisaikoja asiakkaiden kanssa, poliisitutkinnan viivästyminen, kirjallisten töiden venyminen työmäärästä johtuen |
| Kontiolahti |                                                                                                   | x  | resurssipula, poliisitutkinta, työntekijänvaihdos, työntekijä ei saanut sovituksi aikoja perheen kanssa |                                                                                                   | x  | Resurssivaje, vaikeus sopia tapaamisaikoja asiakkaiden kanssa, poliisitutkinnan viivästyminen, kirjallisten töiden venyminen työmäärästä johtuen |
| Outokumpu   |                                                                                                   | x  | resurssipula                                                                                            |                                                                                                   | x  | Resurssivaje, työntekijöiden vaihtuvuus ja poissaolot                                                                                            |
| Juuka       |                                                                                                   | x  | resurssipula                                                                                            |                                                                                                   | x  | Resurssivaje                                                                                                                                     |
| Kitee       |                                                                                                   | x  | laskentavirhe, ilmoituspv/päätöspv                                                                      |                                                                                                   | x  | Ennakoimattomat sairauspoissaolot                                                                                                                |
| Lieksa      |                                                                                                   | x  | resurssipula                                                                                            |                                                                                                   | x  | Resurssivaje                                                                                                                                     |
| Liperi      |                                                                                                   | x  | resurssipula                                                                                            |                                                                                                   | x  | Resurssivaje, työntekijöiden vaihtuvuus ja poissaolot                                                                                            |
| Nurmes      | x                                                                                                 |    |                                                                                                         |                                                                                                   | x  | Resurssivaje                                                                                                                                     |
| Polvijärvi  |                                                                                                   | x  | resurssipula                                                                                            |                                                                                                   | x  | Resurssivaje, työntekijöiden vaihtuvuus ja poissaolot                                                                                            |
| Rääkkylä    | x                                                                                                 |    |                                                                                                         | x                                                                                                 |    |                                                                                                                                                  |
| Tohmajärvi  |                                                                                                   | x  | 1 tapaus, laskentavirhe                                                                                 | x                                                                                                 |    |                                                                                                                                                  |
| Valtimo     | x                                                                                                 |    |                                                                                                         |                                                                                                   | x  | Resurssivaje                                                                                                                                     |

Vastaukset osoittavat, että palvelutarpeen arviointien valmistuminen on ylittänyt määräajan kaikissa muissa kunnissa Rääkkylää ja Tohmajärveä lukuun ottamatta. Vastaukset ovat samansuuntaiset vuoden 2017 selvitykseen saatujen vastausten kanssa. Määräajan ylittämisen syyksi on yleisimmin mainittu resurssivaje. Toisin sanoen lastensuojelun työntekijöiden puute ja työntekijöiden vaihtuvuus. Myös asiakkaat kokivat lastensuojelutyöntekijöiden vaihtumisen ongelmalliseksi kuten edellä sosiaali- ja potilasasiamiehen lastensuojeluun liittyviä yhteydenottoja tarkasteltaessa tuli esille. Tekemämme havainnot ovat yhdensuuntaisia Kuntaliiton loppuvuodesta 2017 toteutetussa lastensuojelukyselyssä saatujen tulosten kanssa. Kyselyn mukaan 43 prosenttia järjestäjätahoista arvioi olevansa tilanteessa, jossa heiltä joko kokonaan puuttuu tarvittava sijaisresurssi tai sitä on täysin riittämättömästi. (Kuntaliiton kyselyyn vastasi 92,3 prosenttia kaikista Suomen 180 lastensuojelun järjestäjätahoista, jotka edustivat 278 kuntaa.) (<https://www.kuntaliitto.fi/tiedotteet/2018/kuntaliiton-lastensuojelukysely-lastensuojelun-tilanne-vaikeutunut> )

Viimeisenä lastensuojeluun liittyvänä kysymyksenä kysimme kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten lukumäärää 15.12.2018. Yhteensä kodin ulkopuolelle omaan tai muuhun kuntaan oli kunnista sijoitettu 377 lasta<sup>3</sup>. Valtaosa kodin ulkopuolelle sijoitetuista lapsista oli sijoitettu Joensuussa, 192 lasta. Outokummussa ja Lieksassa oli sijoitettu 25 lasta ja Kontiolahdella ja Liperissä 23 lasta. Muissa kunnissa sijoitettujen lasten määrä oli tätä pienempi. Valtimolla ei oltu sijoitettu yhtään lasta.

Koska käytössämme ei ole tilastotietoa kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten lukumääristä Siun sotien alueen kunnista edellisiltä vuosilta, ei ole mahdollista tehdä vertailua eri vuosien välillä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) valtakunnallisen tilastoraportin (17/2018) mukaan kodin ulkopuolelle sijoitettuna oli vuoden 2017 aikana 17 956 lasta ja nuorta.<sup>4</sup> Lukumäärän todettiin kasvaneen 3 %:lla edellisestä vuodesta, mikä johtui pääasiallisesti kiireellisten sijoitusten määrän kasvusta. Vuoden 2018 kyseisiä tilastotietoja ei ole vielä käytössä.

<sup>3</sup> Sijoitettujen lasten ja nuorten lukumääriin sisältyvät huostassa olleiden ja kiireellisesti sijoitettujen lasten lisäksi myös avohuollon tai jälkihuollon tukitoimin sijoitetut lapset ja nuoret.

<sup>4</sup> Sijoitettujen lasten ja nuorten lukumääriin sisältyvät huostassa olleiden ja kiireellisesti sijoitettujen lasten lisäksi myös avohuollon tai jälkihuollon tukitoimin sijoitetut lapset ja nuoret.

## 6. Kuntakyselyn terveydenhuoltoa koskevat vastaukset

Kuntakyselyn, 2018, terveydenhuoltoa koskevassa osuudessa kysyttiin hoidonporrastuksen toimivuutta erikoissairaanhoidosta kotiin tai terveyskeskuksiin ja sitä, pystytäänkö jatkohoitoon sijoittumisessa huomioimaan potilaan tai hänen läheisensä toive. Lisäksi kysyttiin tarkentavalla kysymyksellä sitä, sijoitetaanko potilaita jatkohoitopaikkoihin toiveiden vastaisesti.

Lisäksi kysyimme, toteutuuko vanhuspalvelulain 25 § 2 momentin mukainen ilmoitusvelvollisuus iäkkään henkilön kotiuttamisesta terveydenhuollon laitoshoidosta.

Näihin kysymyksiin päädyimme edellisen kuntakyselyn perusteella, sillä vuoden 2017 raporttiin kerätyssä tiedossa näytti siltä, että jatkohoitopaikkoihin sijoittaminen oli ongelmaton ja potilaiden ja omaisten toiveiden mukaista. Sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleen palautteen perusteella asiassa nähtiin kuitenkin isoja ongelmia.

Vuoden 2018 kuntakyselyssä saimme vakuuttavaa tietoa todellisesta tilanteesta. Hoidonporrastus erikoissairaanhoidosta kotiin tai jatkohoitopaikkaan toimii hyvin. Potilaiden tai omaisten kannalta tilanne ei kuitenkaan ole yhtä valoisa. Taulukossa 15 on kootusti nähtävissä kuntakohtaisesti, miten potilaat sijoittuvat jatkohoitoon omaan tai toiseen kuntaan ja pystytäänkö sijoittelussa huomioimaan potilaan ja omaisen toive.

Taulukko 15. Potilaan sijoittuminen jatkohoitoon omaan tai toiseen kuntaan.

| Pystytäänkö potilaan tai omaisen toive huomioimaan jatkohoitopaikan valinnassa? |       |    |                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------|----|-------------------------------------------------------------------------|
| Kunta                                                                           | Kyllä | Ei | Mistä asia johtuu?                                                      |
| Heinävesi                                                                       |       | x  | 6-paikkainen hoitosolu, 65% hoitojaksoista muualla kuin omassa kunnassa |
| Ilomantsi                                                                       | x     |    |                                                                         |
| Joensuu                                                                         |       | x  | 20% hoitojaksoista muualla kuin omassa kunnassa                         |
| Kontiolahti                                                                     |       | x  | 34% hoitojaksoista muualla kuin omassa kunnassa                         |
| Outokumpu                                                                       |       | x  | 24% hoitojaksoista muualla kuin omassa kunnassa                         |
| Juuka                                                                           |       | x  | 29% hoitojaksoista muualla kuin omassa kunnassa                         |
| Kitee                                                                           |       | x  | 25%hoitojaksoista muualla kuin omassa kunnassa                          |
| Lieksa                                                                          | x     |    |                                                                         |
| Liperi                                                                          |       | x  | 27% hoitojaksoista muualla kuin omassa kunnassa                         |
| Nurmes                                                                          | x     |    |                                                                         |
| Polvijärvi                                                                      |       | x  | 6-paikkainen hoitosolu, 83% hoitojaksoista muualla kuin omassa kunnassa |
| Rääkkylä                                                                        | x     |    |                                                                         |
| Tohmajärvi                                                                      | x     |    |                                                                         |
| Valtimo                                                                         |       | x  | Kunnassa ei omaa terveyskeskussairaala                                  |

Kuten taulukosta 15 on nähtävissä, sijoittuu suuri osa potilaista jatkohoitoon jonnekin muualle kuin omaan kuntaan. Tämä tilanne on potilaiden ja omaisten kannalta sietämätön ja asialle tulisi tehdä jotain.

Koska terveydenhuoltoa koskevat kysymykset suunnattiin vain erikoissairaanhoidon ja Siilaisen sairaalaan, vastaukseen vanhuspalvelulain 25 § 2 momentin toteutumisesta saimme vastaukseksi, että Siilaisen sairaalassa asia on kunnossa ja ilmoitukset kotiutumisista toteutuvat. Sosiaalipalveluja koskevissa vastauksissa todettiin asian olevan kunnossa myös muissa kunnissa.

Vanhuspalvelulain 25 § 2 momentin sisältöä ja käytännön toteutusta on kysytty sosiaali- ja potilasasiamiehiltä useammasta Siun soten toimipisteestä, sillä henkilökunnalle ei ole ollut selvää, mitä tuo lain kohta tarkoittaa ja keneen heidän oikeasti pitää olla yhteydessä potilaan kotiutumisasioista. Asiaa on selkiytetty ikäihmisten palvelujen kanssa yhteistyössä ja kaikilla Siun soten yksiköillä pitäisi nyt olla tieto oikeasta toimintatavasta ikäihmisen kotiutustilanteessa.

## 7. Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvityksen 2017 käsittely Siun sote alueella

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 24 §) säädetään:

*”Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:*

*5) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.”*

Yhteisenä kysymyksenä kysyimme suoraan kunnista, onko sosiaali- ja potilasasiamiehen vuodelta 2017 tekemä selvitys käsitelty kunnan eri toimielimissä. Samaa kysyimme myös Siun soten hallinnosta. Vastaukset on koottu taulukkoon 16.

Taulukko 16. Sosiaali- ja potilasasiamiehen vuoden 2017 selvityksen käsittely kunnissa

|             | Kunnanhallituksen kokouksessa |    | Siun sote - neuvottelukunnan kokouksessa |    | Muussa yhteydessä, missä |    |
|-------------|-------------------------------|----|------------------------------------------|----|--------------------------|----|
|             | Kyllä                         | Ei | Kyllä                                    | Ei | Kyllä                    | Ei |
| Heinävesi   | x                             |    | x                                        |    |                          | x  |
| Ilomantsi   |                               | x  |                                          | x  | x<br>kunnanvaltuusto     |    |
| Joensuu     | x                             |    | x                                        |    |                          | x  |
| Kontiolahti | x                             |    |                                          | x  |                          | x  |
| Outokumpu   | x                             |    | x                                        |    | x<br>tarkastuslautakunta |    |
| Juuka       | x                             |    |                                          |    |                          |    |
| Kitee       | x                             |    |                                          | x  | x<br>kaupunginvaltuusto  |    |
| Lieksa      | x                             |    |                                          | x  |                          |    |
| Liperi      | x                             |    |                                          |    |                          |    |
| Nurmes      | x                             |    | x                                        |    |                          | x  |
| Polvijärvi  |                               | x  |                                          | x  |                          | x  |
| Rääkkylä    | x                             |    |                                          |    |                          |    |
| Tohmajärvi  | x                             |    |                                          | x  |                          | x  |
| Valtimo     | x                             |    |                                          | x  |                          | x  |

Vastausten mukaan sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2017 on käsitelty lähes kaikissa kunnissa kunnanhallituksen ja/tai kunnanvaltuuston tai lautakunnan kokouksissa. Siun sotella selvitystä ei ole käsitelty hallituksessa eikä valtuustossa eikä muussakaan yhteydessä.

## Pohdinta

Vuoden 2018 aikana tuli uutena asiana henkilökunnan yhteydenotoissa esille henkilökunnan oma huoli asiakkaitten ja potilaiden hoidon laadusta ja henkilökunnan toimintaedellytyksistä. Yhteydenottoja tuli sekä yksityiseltä että julkiselta sektorilta. Jos kyseessä oli sosiaalipalvelu, yhteydenottajia ohjattiin tekemään sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitus. Puutteellisia henkilökuntaresursseja koskevat yhteydenotot kohdistuivat erityisesti ikääntyneiden palveluihin. Huolta henkilöresursseista toivat esille henkilökunnan ohella myös omaiset.

Vaikka väestö vähenee, haasteelliseksi palvelujen tuottamisen kannalta tilanteen tekee se, että väestö myös vanhenee.

Pitkät välimatkat, yksinäisyys ja julkisten kulkuyhteyksien puuttuminen ovat iso haaste. Miten tuetaan harvaan asutulla alueella asukkaiden mahdollisuutta liikkua silloin, kun henkilö esimerkiksi sairauden vuoksi menettää tilapäisesti autolla ajo-oikeuden tai jos ei omista autoa. Eri-ikäisiä kuljetuksen tarvitsijoita on paljon. Koska sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut eivät ole kaikkien kuljetusta tarvitsevien käytössä, miten heidän liikkumismahdollisuutensa voitaisiin turvata?

Kuntakyselyssä tuli esille lastensuojelun henkilöstöresurssien vähyys. Lisäksi asiakkaat yhteydenotoissaan ovat olleet huolestuneita lastensuojelutyöntekijöiden vaihtuvuudesta ja samalla lapsen edun toteutumisesta. Erityisesti lastensuojeluun ja ikääntyneiden palveluihin tarvitaan lisää resurssia, jotta asiakkaille ja potilaille pystytään turvaamaan heidän tarvitsemansa palvelut, hoiva ja hoito laadukkaasti, ilman aiheutonta viivästystä. Lastensuojelun yhteydenotoista havaitsimme, ettei vanhemmilla/hoitajilla ole riittävästi tietoa lastensuojelulain soveltamisesta. Heille tarvittaisiin lisää ohjausta ja neuvontaa.

Avopalvelujen puute välittyi mielenterveys- ja päihdeasiakkaitten ja potilaiden yhteydenotoissa. On harmillista, että asiakas, joka tarvitsee apua ja tukea, ei saa sitä tai apu on tarjolla vasta pitkän ajan kuluttua.

Toimeentulotuen Kela-siirto työllistää edelleen sosiaalityöntekijöitä sekä sosiaali- ja potilasasiamiehiä, vaikka Kelan etuudet eivät sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtäviin kuulukaan. Asiakkaat eivät pärjää yksin pelkästään sähköisiä palveluja käyttäen. Sähköisiä palveluja laajasti kehitettäessä ei saa unohtaa henkilökohtaisten palvelujen tarjontaa. Keskuudessamme on edelleen paljon asiakkaita ja potilaita, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää sähköisiä palveluja. Myös Siun soten asiakkaat ja potilaat tarvitsevat lisäksi henkilökohtaista avustamista asiakirjojen laadinnassa.

Hämmästyttävän paljon yhteydenottoja on tullut sosiaali- ja potilasasiamiehille huonosta kohtelusta sosiaalihuollon palveluissa. Kohteluun liittyvien yhteydenottojen määrä on kolminkertaistunut vuoteen 2017 verrattuna. Asiakslain mukaan asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Sosiaalihuollon palveluissa onkin hyvä keskustella, millä toimenpiteillä asiakkaiden kohtelua parannettaisiin.

Terveystieteiden valinnanvapaudesta tarvitaan lisää ohjausta ja neuvontaa. Asiakkailla ja potilailla ei ole tietoa tällä hetkellä lain mahdollistamasta valinnanvapaudesta.

Erityisen suurta huolta ovat omaiset esittäneet vanhuspotilaiden siirtelystä kauas omasta kunnasta ja omaisista. Onko pitkät etäisyydet vain hyväksyttävä tehokkuus ja taloudellisuus edellä menen, vai voisiko tilanteeseen etsiä muita ratkaisuja? Onko Pohjois-Karjalassa, Siun sotessa hyväksyttävä se, että Heinävedeltä kotoisin oleva potilas sijoitetaan Ilomantsiin tai Kiteeltä oleva potilas Nurmekseen? Etäisyyksiä verrattaessa tarkoittaisi se sitä, että helsinkiläinen potilas sijoitettaisiin hoitoon Lempäälään tai Kouvolaan tai Mäntyharjulle tai Tampereen taakse. Hyväksyisikö helsinkiläinen potilas tai hänen omaisensa tämän?

## LÄHTEET

- Aluehallintovirasto. Muistutus ja kantelu. <https://www.avi.fi/web/avi/muistutus1>
- Araneva, Mirjam (2016). Lapsensuojelu - Toteuttaminen ja päätöksenteko. Talentum pro. Helsinki.
- Eduskunnan apulaisoikeusasiamies Pasi Pölösen ratkaisu 27.3.2018. EOAK/6468/2017
- Eduskunnan oikeusasiamies Petri Jääskeläisen ratkaisu 12.12.2017. EOAK/6675/2016.
- Hallintolaki 434/2003
- Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemista sekä iäkkäiden sosiaalipalveluista sekä laiksi terveydenhuoltolain 20 §:n kumoamisesta. (HE: 160/2012).
- Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi (164/2014).
- Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi toimeentulotuesta annetun lain ja toimeentulotuesta annetun lain muuttamisesta annetun lain sekä eräiden niihin liittyvien lakien muuttamisesta. HE 217/2016.
- Itä-Suomen aluehallintovirasto. Keskeisten asiaryhmien käsittelyajat – Itä-Suomi. [https://www.avi.fi/web/avi/avi-ita-suomi/asioiden-kasittelyajat;jsessionid=5D3AA6CCB705810B97A30C1514BF9B19?p\\_p\\_id=122\\_INSTANCE\\_aluevalinta&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_r\\_p\\_564233524\\_resetCur=true&p\\_r\\_p\\_564233524\\_categoryId=14400](https://www.avi.fi/web/avi/avi-ita-suomi/asioiden-kasittelyajat;jsessionid=5D3AA6CCB705810B97A30C1514BF9B19?p_p_id=122_INSTANCE_aluevalinta&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_r_p_564233524_resetCur=true&p_r_p_564233524_categoryId=14400)
- Kaukonen Niina (2018). Mistä omavalvonnassa ja sen edistämisessä on kyse? Mikkelin kesäyliopisto, 27.3.2018. Luentomateriaali.
- Kuntaliitto (Ellen Vogt) (2017). Kuntien kustannus- ja resurssikysely Kela-siirrossa 1-8/2017. Erilliskyselyjen keskeisimpiä tuloksia.
- Kuntaliitto. Aila Puustinen-Korhonen. Lastensuojelun 2017 kuntakyselyn tuloksia. Tiedotustilaisuus 1.2.2018 Raportti. [https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Lastensuojelun%20kuntakyselyn%20keskeisimm%C3%A4t%20tulokset%20raportti%2001022018\\_LIITE.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Lastensuojelun%20kuntakyselyn%20keskeisimm%C3%A4t%20tulokset%20raportti%2001022018_LIITE.pdf)
- Kuntaliiton lastensuojelukysely: lastensuojelun tilanne vaikeutunut. Kuntaliitto tiedottaa 1.2.2018. <https://www.kuntaliitto.fi/tiedotteet/2018/kuntaliiton-lastensuojelukysely-lastensuojelun-tilanne-vaikeutunut>
- Kuntaliitto (2018) Kunnat ovat onnistuneet tavoitellussa henkilöstörakenteen muutoksessa Kela-siirrossa 23.3.2018 <https://www.kuntaliitto.fi/ajankohtaista/2018/kunnat-ovat-onnistuneet-tavoitellussa-henkilostorakenteen-muutoksessa-kela>
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012. (nk. vanhuspalvelulaki)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 (nk. potilaslaki)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 (nk. asiakaslaki, SHAL)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015)
- Laki toimeentulotuesta 1412/1997 (TOTUL)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987. (Vammaispalvelulaki)
- Lastensuojelulaki 417/2007 (LSL)
- Perusopetuslaki 628/1998
- Räty, Tapio (2017). Vammaispalvelut - Vammaispalvelujen soveltamiskäytännöt. Kynnys ry. Riika Siun sote välitystilipalvelut (<https://www.siunsote.fi/valitystilipalvelu>).
- Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet.
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301 (SHL)
- Sosiaalihuoltolaki 710/1982 (SHL)
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2008:17. Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittäminen.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2017:5. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas.

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) Tiedote 28/2018. Selvityshenkilö Kananoja: Perheelle varhain annettu tuki keventää lastensuojelutyön kuormittavuutta. [https://stm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/selvityshenkilo-kananoja-perheelle-varhain-annettu-tuki-keventaa-lastensuojelutyon-kuormittavuutta](https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/selvityshenkilo-kananoja-perheelle-varhain-annettu-tuki-keventaa-lastensuojelutyon-kuormittavuutta)

Suomen perustuslaki 731/1999

Talentian linjaukset sosiaalihuollon henkilöstön mitoittamisesta. ([https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2017/06/Mitoituksen\\_linjaus.pdf](https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2017/06/Mitoituksen_linjaus.pdf))

Terveydenhuoltolaki 1326/2010

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018. Lastensuojelu 2017. Tilastoraportti 17/2018.

<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018052524627> (luettu 16.4.2019)

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL) Vanhuspalvelujen tila maakunnissa. Päivitetty 13.12.2018.

<https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/toimivat-vanhuspalvelut/vanhuspalvelujen-tila/vanhuspalvelujen-tila-maakunnissa#tulokset>

Toimeentulotukilaki 1412/1997

Uudistuva lastensuojelu. Koko persoonalla lapsen oikeuksien puolesta. Mirjam Aranevan haastattelu lehdessä nro 1/2018, 18-19.

Valkonen, Päivi. Pohjois-Karjalan palveluryhmän päällikkö Kela, Itäinen asiakaspalveluyksikkö. sähköpostiviesti 15.4.2019.

Varhaiskasvatuslaki 36/1973

Varhaiskasvatuslaki 540/2018