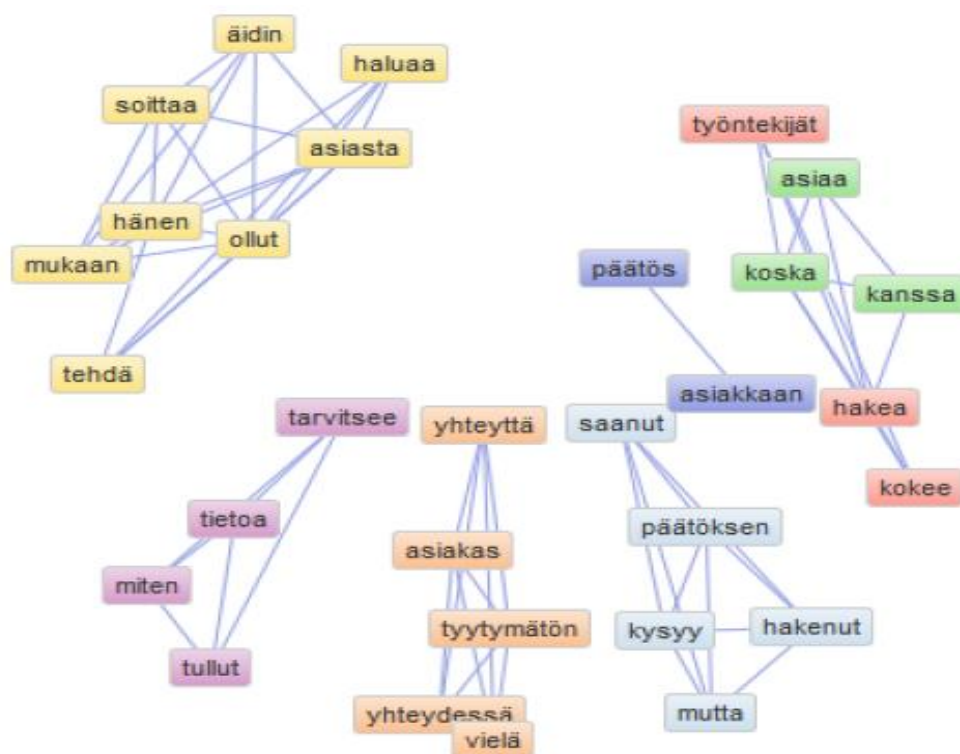


# Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys 2019



Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Porvoo ja Sipoo

Sosiaali- ja potilasasiamies Pamela Stenberg

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso -liikelaitos

## **SAATTEEKSI KUNNANHALLITUKSELLE**

Sosiaaliasiamiehen selvitys on lakisääteinen ja sen tarkoituksena on antaa vuosittainen yhteenveto sosiaalihuollon aseman ja oikeuksien kehityksestä kunnassa asiamiehen näkökulmasta. Itäisen Uudenmaan kuntien selvitykseen on yhdistetty myös tietoja alueen potilasasiamiestoiminnasta. Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan tavoitteena on tarjota kuntalaisille ja henkilökunnalle ohjausta ja neuvontaa, oikeusturvaneuvontaa sekä tietoa palveluiden toimivuudesta ja kehittämistarpeista, jotka ovat nousseet esille asiamiestyössä. Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä tai ole valvontaviranomainen, eikä voi siten antaa määräyksiä kunnille tai yksityisille toimijoille.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys perustuu asiakkaiden/potilaiden, heidän edustajiensa ja henkilöstön yhteydenottoihin sosiaali- ja potilasasiamiehelle vuoden 2019 aikana sekä asioihin, joita on vuoden aikana muutoin tullut esille asiamiestoiminnassa. Sosiaali- ja potilasasiamiehelle saapuneet yhteydenotot antavat tietoa epäkohdista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Yhteydenottotilastoista ei kuitenkaan voi päätellä sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaistilaa toiminta-alueella. Vain hyvin pieni osa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaista tai heidän läheisistään on yhteydessä asiamieheen ja toteutuneet yhteydenotot ovat suurelta osin luonteeltaan tyytymättömyyden ilmaisuja. Tilastojen ja yhteydenottoon johtaneiden syiden valossa on kuitenkin perusteltua nostaa esille asiakkaan ja potilaan aseman ja oikeuksien parantamiseen ja kehittämiseen liittyviä kysymyksiä, jotka asiakastilastoinnin perusteella näyttävät aiheuttavan haasteellisia tai ongelmallisia tilanteita palveluiden järjestämisessä.

Suosittelavaa olisi, että merkityksensä tiedoksi sosiaali- ja potilasasiamiehen selvityksen kaupungin/kunnanhallitus edellyttäisi samalla, että toimialojen toiminnassa ja kehittämisessä huomioitaisiin selvityksessä esille nostetut asiat ja suoritetuista kehittämistoimenpiteistä raportoitaisiin hallitukselle vuoden lopulla.

Sosiaalialan osaamiskeskus Verson sosiaali- ja potilasasiamiehet kiittävät asiakkaita, heidän omaisiaan ja asioidenhoitajiaan, henkilöstöä sekä muita yhteistyökumppaneita hyvästä yhteistyöstä vuonna 2019!

## SISÄLLYS

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>JOHDANTO</b> .....  | <b>1</b>  |
| <b>2</b> | <b>SOSIAALI- JA POTILASASIAMIESTOIMINNAN TILASTOINTI</b> ..... | <b>3</b>  |
| 2.1      | Yhteenveto sosiaalihuoltoa koskevista yhteenotoista .....      | 3         |
| 2.2      | Yhteydenoton syyt .....  | 5         |
| 2.3      | Yhteydenoton tehtäväalueet .....                               | 8         |
| <b>3</b> | <b>KUNTAKOHTAISET TIEDOT</b> .....                             | <b>11</b> |
| 3.1      | Askola .....   | 11        |
| 3.1.1    | Yhteydenotot liittyen sosiaalihuoltoon .....                   | 11        |
| 3.1.2    | Yhteydenotot liittyen terveydenhuoltoon .....                  | 11        |
| 3.2      | Loviisa ja Lapinjärvi .....                                    | 11        |
| 3.2.1    | Yhteydenotot liittyen sosiaalihuoltoon .....                   | 11        |
| 3.2.2    | Yhteydenotot liittyen terveydenhuoltoon .....                  | 14        |
| 3.3      | Porvoo .....   | 16        |
| 3.3.1    | Yhteydenotot liittyen sosiaalihuoltoon .....                   | 16        |
| 3.3.2    | Yhteydenotot liittyen terveydenhuoltoon .....                  | 19        |
| 3.4      | Sipoo .....  | 21        |
| 3.4.1    | Yhteydenotot liittyen sosiaalihuoltoon .....                   | 21        |
| 3.4.2    | Yhteydenotot liittyen terveydenhuoltoon .....                  | 23        |
| <b>4</b> | <b>ASIAKKAAN JA POTILAAN OIKEUSTURVAKEINOT</b> .....           | <b>26</b> |
| 4.1      | Muistutukset .....   | 26        |
| 4.1.1    | Sosiaalihuoltoa koskevat muistutukset ja kantelut .....        | 28        |
| 4.1.2    | Terveydenhuoltoa koskevat muistutukset ja kantelut .....       | 31        |
| 4.2      | Oikaisuvaatimukset .....                                       | 33        |
| <b>5</b> | <b>ASIAMIEHEN HUOMIOT JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET</b> .....        | <b>36</b> |
| <b>6</b> | <b>RAKENTEELLINEN SOSIAALITYÖ</b> .....                        | <b>41</b> |
| 6.1      | Sosiaalisen raportoinnin kysely .....                          | 43        |
| 6.1.1    | Kyselyn tulokset .....   | 43        |
| 6.1.2    | Kaikki kyselyn kysymykset ja vastaukset kunnittain.....        | 45        |
|          | <b>LÄHTEET</b> .....   | <b>56</b> |

## 1 JOHDANTO

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso tuottaa kahden työntekijän toimesta sosiaaliasiamiespalvelua Päijät-Hämeen sekä itäisen Uudenmaan alueille. VTM, laillistettu sosiaalityöntekijä ja sosionomi Pamela Stenberg toimii tehtävässä itäisellä Uudellamaalla ja VTM, laillistettu sosiaalityöntekijä ja sosionomi Tarja Laukkanen Päijät-Hämeessä.

Päijät-Hämeen alueen sosiaaliasiamies palvelee Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän kuntien (Asikkala, Hartola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Myrskylä, Orimattila, Padasjoki ja Pukkila) sekä Heinolan ja Sysmän asukkaita. Itäisen Uudenmaan alueen sosiaaliasiamies palvelee Askolan, Lapinjärven Loviisan, Porvoon ja Sipoon kuntien asukkaita. Vuodesta 2019 alkaen sosiaali- ja potilasasiamiestoimintaa tarjotaan yhdistetysti kaikissa itäisen Uudenmaan kunnissa, sekä kahdelle yksityiselle palveluntuottajalle. Tiedot potilasasiamiestoiminnasta on mukana tässä selvityksessä.

Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) ja laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (1992/785). Palvelu ovat lakisääteistä ja jokaisen kunnan on nimettävä kuntaansa sosiaaliasiamies ja/tai jokaisella julkisella ja yksityisellä terveydenhuollon yksiköllä tulee olla nimettynä potilasasiamiies.

Itäisen Uudenmaan sosiaali- ja potilasasiamiies on vuoden 2019 aikana asiakas- ja potilastyön lisäksi käynyt yhdessä osaamiskeskuksen johtajan ja suunnittelijan tapaamassa itäisen Uudenmaan kuntien sosiaali- ja terveystoimen johtoryhmiä ja keskustelemassa heidän toiveistaan liittyen asiamiestoimintaan alueella. Sosiaali- ja potilasasiamiies on myös osallistunut alueen eri sosiaalityön verkostoihin (esim. ikäihmisten palvelut, vammaispalvelut, maa-hanmuuttajapalvelut, lapsiperheiden palvelut ja lastensuojelu, mielenterveys- ja päihdetyön verkosto, kirjaamisvalmentaja verkosto ja omaistoiminnan neuvottelukunta) ja eri yhteistyöverkostoihin sosiaali- ja potilasasiamiieskollegojen kanssa. Sosiaali- ja potilasasiamiies on ollut mukana koulutusten järjestämisessä alueella, joista asiakkaan oikeusturvan kannalta tärkeitä ovat olleet erityisesti yhteistyössä Aluehallintoviraston kanssa on järjestetty tilaisuus sosiaalihuollon valvonnasta toukokuussa ja lapsen edunvalvontaan lastensuojelu- ja rikosasioissa liittyvä koulutus marraskuussa.

Asiakasosallisuuden edistäminen on yksi osaamiskeskuksen tärkeimmistä tavoitteista. Sosiaali- ja potilasasiamiies on osallistunut mielenterveys- ja päihdeasumisasumispalveluiden ohjaus- ja neuvontakäynteihin tavoitteena asiakasosallisuuden edistäminen. Sosiaali- ja

potilasasiamies on käynneillä keskustellut palveluja käyttävien asiakkaiden kanssa. Sosiaali- ja potilasasiamies on myös osallistunut alueellisen kuljetuspalveluiden kilpailutuksen asiakkaiden kuulemistilaisuuteen.

Sosiaali- ja potilasasiamies on laatinut huhtikuussa valmistuneen selvityksen sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien työntekijätilanteesta itäisen Uudenmaan kunnissa, joka on lähetetty kuntien esimiehille ja esitelty alueen työntekijöille. Selvitys tehtiin kuntien toiveesta johtuen alueen rekrytointiongelmista. Rekrytointihaasteet ja työntekijöiden vaihtuvuus heijastuu vahvasti myös asiakkaisiin. Selvitys tehtiin kahden kyselyn perusteella. Ensimmäinen kysely lähetettiin koko alueen sosiaalityöntekijöille ja -ohjaajille. Vastauksia tuli 61. Palvelutehtävien esimiehille lähetettiin kysely liittyen palkkaukseen ja asiakasmääriin. Selvityksessä nostettiin esille sekä myönteiset asiat, että kehittämistarpeessa olevat asiat. Asiakasmäärät olivat osalle kunnista haastavaa toimittaa, samoin työntekijöiden palkoissa oli kuntien välillä eroja. Palkkoihin on kuitenkin reagoitua lähes kaikissa kunnissa tämän vuoden aikana, ainakin sosiaalityöntekijöiden osalta. Muut merkittävimmät kehittämiskohteet olivat työn johtamiseen liittyvät asiat, kuten esimerkiksi työprosessien ja rakenteiden selkeyttäminen ja läpikäyminen sekä vuorovaikutus ja kommunikaation parantaminen työyhteisössä ja työyhteisöjen välillä.

Sosiaalityöntekijöiden rekrytoinnin ongelmaan liittyen on sosiaalialan ammattijärjestö Talentia tiedotteessaan 27.9.2019 todennut, että Suomessa on noin 2500 sosiaalityöntekijää enemmän kuin kunnissa on sosiaalityöntekijöiden vakansseja. Yli 7200 sosiaalityöntekijää on liittynyt Valviran ylläpitämään ammattihenkilörekisteri Suosikkiin. Kunnissa sosiaalityöntekijöiden vakansseja on noin 4700 ja järjestöissä reilu 200. Tiedotteessa todetaan, että näin ollen joissakin kunnissa koettu sosiaalityöntekijäpula ei johdu siitä, että sosiaalityöntekijöitä olisi koulutettu liian vähän, vaan todelliset syyt siihen, että kolmannes sosiaalityöntekijöistä ei hakeudu kuntiin asiakastyöhön johtuvat puutteellisista resursseista, valtavista asiakasmääristä, johtamisen ongelmista ja palkasta, joka ei vastaa työn vaativuutta. Jos sosiaalityöntekijäpula halutaan aidosti ratkaista, tulee työntekijöille antaa mahdollisuudet tehdä eettisesti kestävä sosiaalityötä mm. asiakasmääriä rajaamalla ja tarjoamalla riittävät resurssit. Myös palkkaus ja työhyvinvointi tulee laittaa kuntoon.

## **2 SOSIAALI- JA POTILASASIAMIESTOIMINNAN TILASTOINTI**

Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvityksessä esitetyt tilastotiedot perustuvat asiamiehelle tulleisiin yhteydenottoihin. Yhteydenotoksi kirjataan yhden asiakokonaisuuden muodostava tapahtuma. Asiasta riippuen asiamieheen yhteyttä ottaneen henkilön asia saattaa selvitä heti ensimmäisellä yhteydenotolla. Toisinaan asian selvittäminen vaatii ensimmäisen yhteydenoton lisäksi esimerkiksi asian selvittelytyötä, puheluja, konsultointia, asiakkaan ja sosiaali-asiamiehen tapaamista tai asiakkaan, työntekijän ja sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteistä tapaamista. Yhden asiakokonaisuuden hoitamisesta tehdään kuitenkin vain yksi yhteydenotomerkintä tilastoon. Yhteydenotto voi koskea myös useampaa tehtäväaluetta, jolloin kukin tehtäväalue tilastoidaan erikseen.

Potilasasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen tilastointitapa on vaihdellut eri kunnissa ja siksi tilaston kokoaminen on ollut haasteellista. Jatkossa tilastointi perustuu pääosin sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallisen kehittämishankkeen loppuraportissa 1.5.2007–31.10.2009 esitettyyn tilastomalliin. Sosiaali- ja potilasasiamiestoimintaa liittyvää valtakunnallista tilastomallia ei ole, ainoastaan tämä suositus. Valtakunnallisesti vertailtavaa tietoa asiamiestoiminnasta ei siten ole käytettävissä.

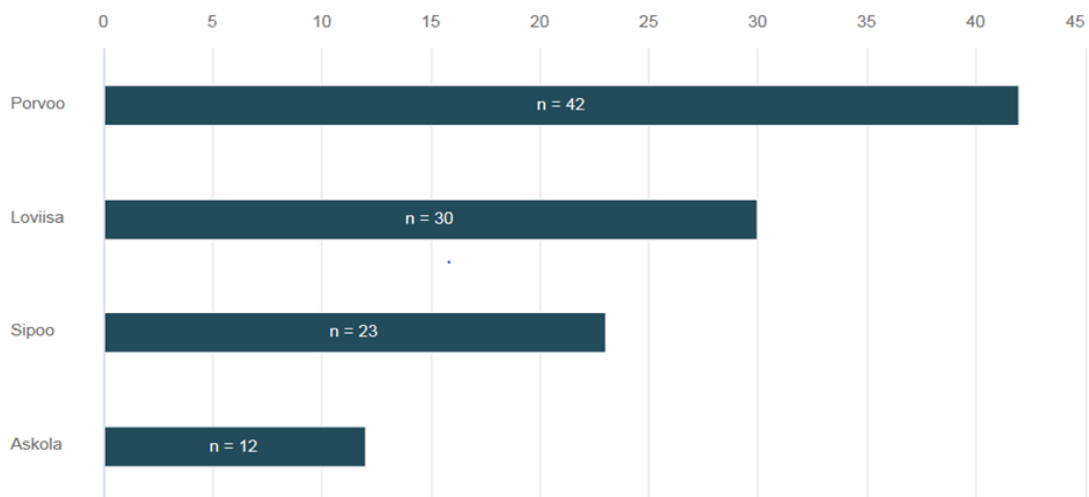
### **2.1 Yhteenvedo sosiaalihuoltoa koskevista yhteenotoista**

Itäisen Uudenmaan kuntien (Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Porvoo ja Sipoo) alueelta tuli vuonna 2019 yhteensä 107 yhteydenottoa koskien sosiaalihuoltoa. Yhteydenottojen määrä laski edellisestä vuodesta 15 yhteydenotolla (2018: 122). Yhteydenottajista 53 oli asiakkaita, 37 heidän edustajia ja 10 henkilöstöä. Muita yhteydenottajia oli 7 (perhehoitajia, ystäviä ja kuolinpesän hoitaja). Suomenkielisiä yhteydenottoja oli 99 ja ruotsinkielisiä 8. Yhteydenottojen luonne oli 71 yhteydenotossa ollut tyytymättömyys ja 35 oli ollut luonteeltaan tiedusteluja. Yksi yhteydenotto oli koskenut sosiaalihuollon epäkohtailmoitusta.

Suurin osa yhteydenotoista (88) oli koskenut kunnan palveluja. Kelan palveluihin tuli 10 yhteydenottoa, 2 yksityistä tehostettua asumispalvelua, 1 vakuutusyhtiötä ja 1 kuntayhtymän tai muun vastaavan palvelua.

Eniten yhteydenottoja tuli itäisellä Uudellamaalla Porvoosta 42 yhteydenottoa. Loviisasta ja Lapinjärveltä yhteensä 30, Sipooosta 23 ja Askolasta 12. Asiakkaista 74 otti yhteyttä ensimmäisen kerran sosiaaliasiamieheen ja 33 otti yhteyttä samassa tai toisessa uudestaan.

Vastaajien määrä: 107



**Kuva 1. Vuoden 2019 sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen jakautuminen itäisellä Uudellamaalla kunnittain. n=107**

Seuraavassa taulukossa esitetään yhteydenottojen määrän kehitys itäisellä Uudellamaalla. Loviisa tuottaa sosiaali- ja terveystalvet Lapinjärvelle ikäihmisten palveluita lukuun ottamatta. Edellisinä vuosina yhteydenotot on yhdistetty, joten vertailtavuuden vuoksi ne esitellään myös tässä yhdessä.

**Taulukko 1. Sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen lukumäärät itäisellä Uudellamaalla vuosina 2011 – 2019**

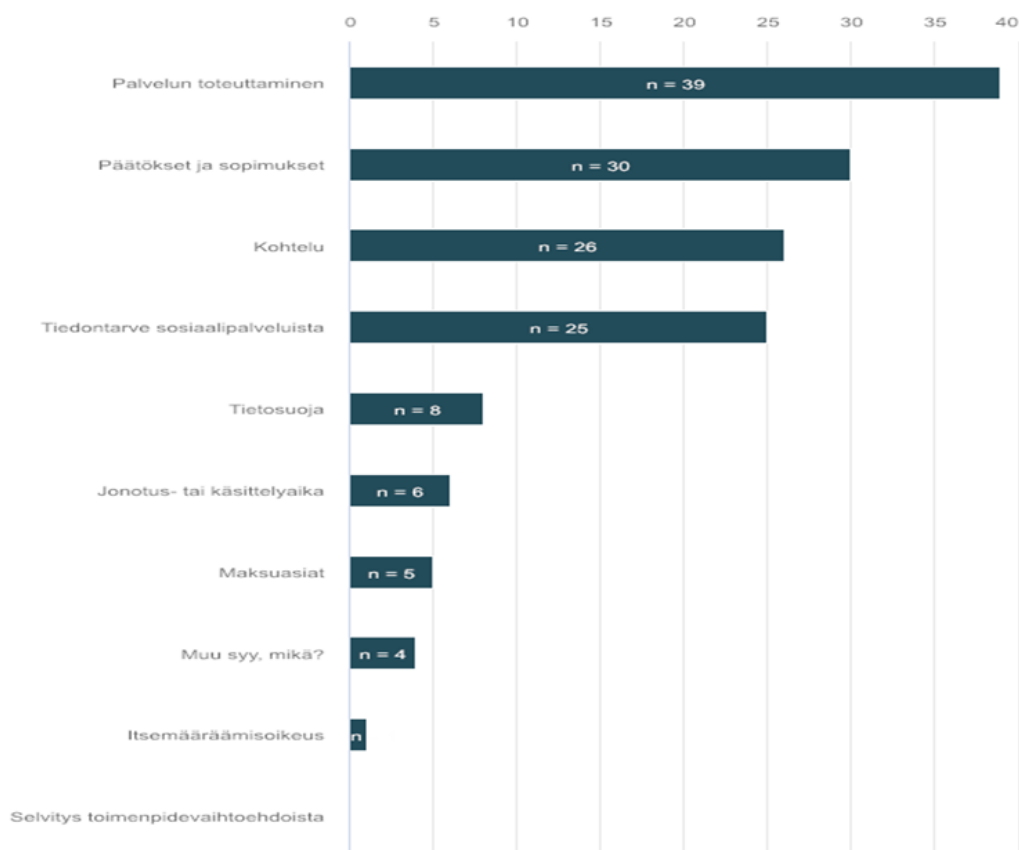
| Kunta                        | Asukas-luku (31.12. 2017) | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019       |
|------------------------------|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------------|
| <b>Askola</b>                | 4 995                     | 7    | 5    | 12   | 9    | 14   | 12   | 8    | 8    | <b>12</b>  |
| <b>Loviisa ja Lapinjärvi</b> | 17 804                    |      | 25   | 19   | 29   | 38   | 44   | 61   | 38   | <b>30</b>  |
| <b>Porvoo</b>                | 50 172                    | 23   | 37   | 33   | 27   | 27   | 61   | 34   | 40   | <b>42</b>  |
| <b>Sipoo</b>                 | 20 310                    | 22   | 24   | 35   | 29   | 26   | 17   | 10   | 36   | <b>23</b>  |
| <b>YHTEENSÄ</b>              | 93 300                    |      | 91   | 99   | 94   | 105  | 134  | 113  | 122  | <b>107</b> |

Sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen yleisin yhteydenottotapa oli puhelimitse, sillä 87 yhteydenotosta sosiaaliamieheen tehtiin puhelimitse. Lisäksi sosiaaliamieheen otettiin yhteyttä jonkin verran sähköpostilla, 17 kertaa. Sosiaaliamiehelle on kevästä 2018 lähtien voinut lähettää myös turvapostia. Kaikki asiakastapaamiset ovat olleet ajanvarauksella. Syksystä 2019 sosiaaliamieheen on voinut olla yhteydessä myös VideoVisit- etävastaanoton kautta. Vuoden 2019 sosiaaliamiehen pääasiallisin toimenpide yhteydenotosta oli neuvontaa (69 %), muistutus-/kantelu tai muu oikeusturvaneuvonta (26 %), sekä asioiden selvittämistä (19 %).

## 2.2 Yhteydenoton syyt

Sosiaaliamiehet tilastoivat tarvittaessa useampia yhteydenoton syitä. Eniten sosiaaliamieheen otetaan yhteyttä liittyen palvelun toteuttamiseen, päätöksiin tai kohteluun liittyvissä asioissa. Yhteydenottojen syynä on myös ollut syynä tiedontarve sosiaalihuollon palveluista.





**Kuva 2. Sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen syyt itäisellä Uudellamaalla. n=107**

Yhteydenotot liittyen palvelun/hoidon toteuttamisessa ovat useimmiten liittyneet siihen, että palvelun/hoidon saaminen on viivästynyt, palvelun toteuttamisesta ei ole saatu riittävästi tietoa tai asiakassuunnitelma on jäänyt tekemättä. Palvelun toteuttamistapaa tai järjestämistä on myös kyseenalaistettu. Asiakkaat ovat kokeneet, että he eivät ole saaneet riittävästi tietoa tai neuvoja työntekijöiltä, tai tiedonkulku on ollut puutteellista työntekijöiden vaihtuessa.

Hallintolain mukaan asiakkaan kysymyksiin ja tiedusteluihin on vastattava viivytyksettä. Tällöin asiakas tietää, että hänen asiansa on kuultu. Asiakasta on neuvottava, mitä seuraavaksi tapahtuu tai mitä hänen tulee tehdä.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on joulukuussa 2019 kiinnittänyt huomion siihen, että lastensuojelussa on toimittu virheellisesti joissakin kunnissa liittyen palvelutarpeen arviointiin. Kolmen kuukauden määräaika on aloitettu laskemaan ajankohdasta, jolloin ilmoituksen johdosta on päätetty ryhtyä arvioimaan lastensuojelutarvetta. Lain mukaan arvioinnin tulee olla valmis kolmen kuukauden kuluessa asian vireille tulosta eli ilmoituksen kuntaan saapumisen ajankohdasta.

Virheellisesti on menetelty myös palvelutarpeen valmistumisen määrittelyssä. Lastensuojelun palvelutarpeen arviointi on katsottava valmiiksi vasta, kun asiakas on saanut kirjallisen yhteenvedon asiassaan. (Etelä-Suomen aluehallintovirasto tiedote 12/2019)

Palvelutarpeen arviointi tulee myös pääsääntöisesti tehdä kaikille. Sosiaalihuoltolain mukainen ohjaus ja neuvonta (6§) annetaan hallintoasian hoitamiseen liittyvissä asioissa, kysymyksiin ja tiedusteluihin vastattaessa, kun ohjataan oikean viranomaisen puoleen, jos ei kuulu kyseisen viranomaisen valtaan, tiedottaessa asiakkaan oikeuksista ja etuuksista, kun ohjataan oikean palvelun tai tuen piiriin (esim. Kela, terveydenhuolto) tai kotikäynnillä esim. terveydenhuollon kanssa, jos tarkoitus ns. ennaltaehkäisevästi ohjata asiakasta palvelujen piiriin. Tämä ohjaus ja neuvonta liittyy usein ikäihmisiin. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017:5)

Asiakkaan kiireellisen avun tarve on arvioitava välittömästi. Palvelutarpeen arviointi (36 §) tehdään pääsääntöisesti kaikille ja viipymättä, jos sosiaalihuollon tuen tarpeessa sosiaalihuoltolain 11 §:n mukaan. Arvioinnin tekeminen aloitettava viipymättä seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustaja on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi, jos asiakas on yli-75 vuotias, saa vammaistuen ylintä hoitotukea taion erityistä tukea tarvitseva lapsi, eli lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai lapsi itse käyttäytymisellä vaarantaa terveyttä tai kehitystä. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017:5)

Asiakkaalla on oikeus saada palvelun tarpeensa selvitettyä, eli se tulee tehdä, vaikka viranomaisen mielestä ei tarvetta ja asiakas haluaa. Mikäli palvelutarpeen arviointia ei tässä tapauksessa tehdä, tulee asiasta tehdä muutoksenhakukelpoinen päätös. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017:5)

Mikäli palvelutarpeen arviointia ei tehdä, ei myöskään päästä lain henkeen siitä, että palveluita ja tukea voidaan myöntää asiakkaille jo varhaisemmassa vaiheessa. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017:5)

Palvelutarpeen arviointi tulee tehdä elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa ja saatettava loppuun viipymättä. Palvelutarpeen arvio voi jättää tekemättä vain, jos se on ilmeisen tarpeetonta. Ilmeisen tarpeetonta sen katsotaan olevan vain, jos palvelutarpeen arviointi on vastikään tehty tai kyseessä on tilapäinen yksittäinen tuen tarve. Lastensuojelulakia ja

vammaispalvelulakia tulee noudattaa lastensuojelutarpeen tai vammaispalveluiden tarpeiden osalta, eli tulee aina pääsääntöisesti tehdä. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017:5)

Päätöksiin liittyvissä yhteydenotoissa on useammassa ollut kyseessä päätöksiä, jossa asuminenot ovat olleet suuremmat, kun mitä päätöksenteossa on huomioitu. Päätöksen perustelut ovat myös olleet riittämättömät tai epäselviä. Asiakkaille aiheuttaa myös epäselvyyttä eri palvelujen myöntämiseen liittyvät kriteerit, kuten esimerkiksi kuka on erityisen tuen tarpeessa oleva lapsi tai kuka on oikeutettu vaikeavammaisten kuljetuspalveluun. Hautausavustus ja sen myöntämisen kriteereitä on myös koettu epäselväksi. Asiakkaat ovat myös ottaneet yhteyttä tilanteissa, joissa päätöksistä on puuttunut muutoksenhakuohjeita tai niissä on ollut virheitä.

Vammaispalveluiden käsikirjassa on laadittu muistilista sosiaalityöntekijöille selkeämpien päätösten kirjoittamisen tueksi. Muistilistaa voi soveltaa myös muissa palvelutehtävissä. Päätösten tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä. Tavoitteena on, että vammaispalvelupäätökset ovat helppolukuisia ja että työntekijän päätöksenteossa käyttämä harkinta on kirjoitettu näkyviin. Asiakkaan ja työntekijän välinen onnistunut vuorovaikutus edellyttää sitä, että käytetään sellaista kieltä, jota molemmat ymmärtävät. Hyvä viranomaispäätös on selkeä, kirjoitettu ystävällisellä kielellä, yksilöllisesti perusteltu, lyhyt ja sisältää silti kaiken olennaisen tiedon. (Vammaispalveluiden käsikirja.)

### **2.3 Yhteydenoton tehtäväalueet**

Vuonna 2018 sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot tilastoitiin yhteydenottojen tehtäväalueiden osalta samalla tilastointitavalla kuin kahtena edellisenä vuonna. Vuoden 2019 osalta tilastointitapaa muutettiin vastaamaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen antamaa määräystä sosiaalihuollon palvelutehtäväluokituksista. Tilastointiin vaikuttaa myös se, että aikaisempina vuosina toimeentulotuki, omaishoito ja kotihoito on tilastoitu erikseen. Jatkossa perustoimeentulotuki tilastoidaan Kelan alle ja täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, sekä kotihoito sen palvelutehtävän alle, joka asiakkaan asiaa hoitaa. Huomioitavaa on myös, että asiakkaat eivät aina tiedä onko palvelu lapsiperheiden palveluihin kuuluvaa tai lastensuojelua.

Yhteydenottotilastojen tarkastelussa on hyvä huomioida, että yhteydenottomäärät sosiaaliasiamiehen ovat hyvin pieniä verrattuna sosiaalihuollon palvelujen käyttäjämääriin. Tästä syystä yhteydenotoista esiin nousevista epäkohdista ei voi tehdä yleistyksiä siitä, että

palveluja tuotettaisiin aina tai edes usein moitittavalla tavalla tai sosiaalipalvelujen laatu olisi laajasti huonoa.

**Taulukko 2. Yhteydenottojen tehtäväalueet itäisellä Uudellamaalla vuonna 2019. n=107**

|                                 | ASKOLA    | LAPINJÄRVI<br>(Ikäihmisten<br>palvelut) | LOVIISA (+<br>LAPINJÄRVI) | PORVOO    | SIPOO     | Yhteensä   |
|---------------------------------|-----------|---|---------------------------|-----------|-----------|------------|
| Lapsiperheiden palvelut         | 1         |   | 0                         | 7         | 2         | 10         |
| Lastensuojelu                   | 3         |   | 7                         | 3         | 10        | 23         |
| Työikäisten palvelut            | 4         |   | 11                        | 11        | 5         | 31         |
| Ikäntyneiden palvelut           | 0         |   | 3                         | 12        | 1         | 16         |
| Vammaispalvelut                 | 3         |   | 5                         | 4         | 2         | 14         |
| Perheoikeudelliset palvelut     | 0         |   | 1                         | 1         | 0         | 2          |
| Päihde ja mielenterveyspalvelut | 0         |   | 0                         | 0         | 0         | 0          |
| Muu                             | 1         |   | 4                         | 4         | 2         | 11         |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>12</b> | <b>0</b>                                | <b>30</b>                 | <b>42</b> | <b>12</b> | <b>107</b> |

Yhteydenottojen määrä on ollut suurin liittyen **työikäisten palveluihin** (31). Yhteydenotot ovat koskeneet täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea (21), sosiaalityötä tai -ohjausta (9) tai muuta (4) kuten sosiaalista luototusta, työllisyyteen liittyviä asioita tai vakuutusyh-tiötä. Yhteydenotot ovat koskeneet asumista ja asumiskustannuksiin liittyviä asioita, työntekijöiden tavoitettavuutta ja hautausavustuksen myöntämiseen liittyviä epäselvyyksiä.

Kun lähiomainen kuolee, on paljon muistettavaa ja tehtävää surun keskellä. Kunnissa olisi hyvä olla selkeästi tiedotettu siitä, miten sosiaalitoimesta hakea avustusta varattoman henkilön hautaus menoihin. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli liittyen **lastensuojeluun** (23). Muut yhteydenotot koskivat sosiaalityön ohjausta (9), sijaishuoltoa (9), perhehoitoa (3) ja muuta (3), oheishuoltajuutta ja tiedonsaantioikeutta.

**Lastensuojelua** koskevat yhteydenotot ovat liittyneet eniten kohteluun (8) ja palvelun toteuttamiseen (8). Asiakkaat ovat kokeneet tyytymättömyyttä yhteistyöhön sosiaalityöntekijän kanssa ja että vanhempia on kohdeltu eriarvoisesti lapsen asiaa käsiteltäessä. Tyytymättömyyttä aiheuttaa myös se, kun työntekijöitä ei tavoita.

**Vammaispalveluihin** liittyviä yhteydenottoja on tullut koko alueelta 14. yhteydenotot ovat suurimmaksi osaksi liittyneet palvelun toteuttamiseen (6) tai päätöksiin ja sopimukseen (4). Yhteydenotot ovat liittyneet henkilökohtaiseen apuun (6) ja vaikeavammaisten kuljetuspalveluihin (5), sekä muihin yksittäisiin palveluihin. Yhteydenotot ovat liittyneet mm.

vaikeavammaisuuden määrittelyyn, sekä kuljetuspalveluihin ja liikkumista tukevien palveluiden järjestämiseen.

### **3 KUNTAKOHTAISET TIEDOT**

#### **3.1 Askola**

##### **3.1.1 Yhteydenotot liittyen sosiaalihoitoon**

Vuonna 2019 sosiaaliasiamieheen otettiin Askolasta yhteyttä 12 kertaa (vuonna 2018 yhteydenottoja oli 8). Kaikki yhteydenotot koskivat kunnan omaa toimintaa.

Yhteensä yhdeksän yhteydenottoa koski tyytymättömyyttä ja kolme oli tiedustelua. Kaksi yhteydenottoa oli henkilöstöltä ja kymmenen asiakkailta tai heidän omaisilta.

Yhteydenottoista neljä liittyi työikäisten palveluihin, neljä lapsiperheiden palveluihin ja lastensuojeluun, kolme vammaispalveluihin ja yksi koski sosiaalista luototusta.

Yhteydenotoissa oli asiakkaiden tyytymättömyyttä koskien sosiaalityötä ja -ohjausta (5), täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea (4), sekä lapsen hoitoon ja tapaamiseen sekä sosiaaliseen luototukseen liittyviä asioita.

Yhteydenotoissa tiedontarve oli liittynyt henkilökohtaiseen apuun ja palveluseteliin, vaikeavammaisten kuljetuspalvelun hakemukseen sekä perhehoitoon liittyviin kuntien välisiin asioihin.

##### **3.1.2 Yhteydenotot liittyen terveydenhoitoon**

Vuonna 2019 potilasasiamieheen otettiin Askolasta yhteyttä kolme kertaa (vuonna 2018 yhteydenottoja oli 14). Yhteydenottajina ovat olleet potilaan omaiset/läheiset.

Yhteydenotot ovat koskeneet kunnan terveystalusta ja avosairaanhoidon tai useampaa yksikköä. Yhteydenotossa tyytymättömyyttä on aiheuttanut hoitoon pääsy tai viivästynyt tietojensaantiin ja asiakirjojen luovutus.

#### **3.2 Loviisa ja Lapinjärvi**

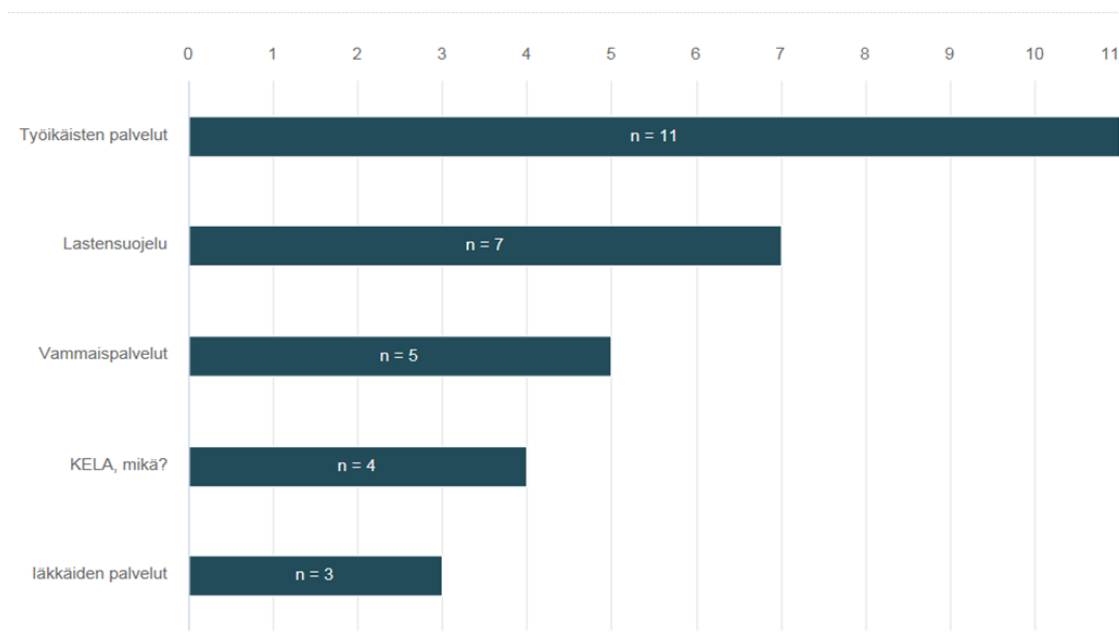
##### **3.2.1 Yhteydenotot liittyen sosiaalihoitoon**

Loviisan kaupunki vastaa sosiaalipalveluista Lapinjärven kunnan alueella ikäihmisten palveluita lukuun ottamatta. Erityistä tukea tarvitsevat ikäihmiset saavat kuitenkin myös palveluita Loviisan työikäisten palveluista.

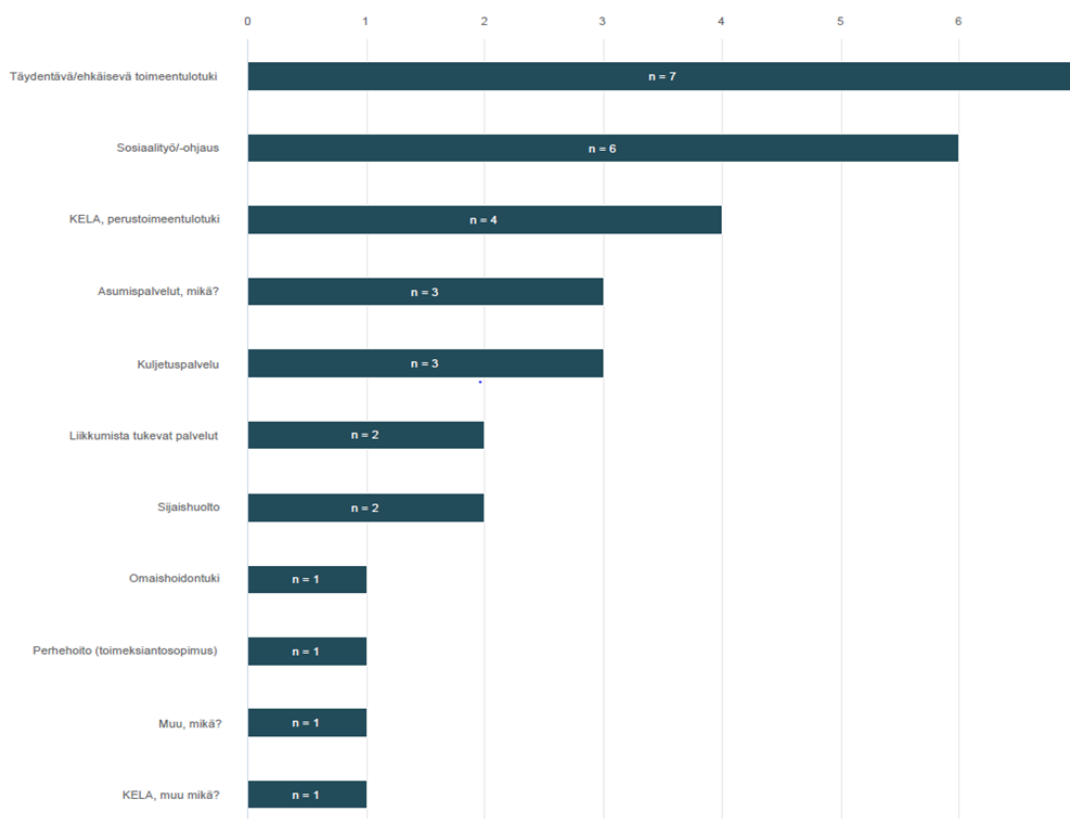
Vuonna 2019 sosiaaliasiamieheen tuli Loviisan ja Lapinjärven yhteistoiminta alueelta yhteensä 30 yhteydenottoa (vuonna 2018 oli 38 yhteydenottoa). Kaikki yhteydenotot koskivat Loviisan järjestämistä palveluista.

Yhteydenotoista 19 koski tyytymättömyyttä ja 11 oli luonteeltaan tiedusteluja. Yhteydenotaja oli useimmiten sosiaalihuollon asiakas itse tai hänen omainen. Henkilökunnan tai muun toimijan yhteydenottoja oli ainoastaan kaksi.

Suurin osa eli 23 yhteydenottoa koski kunnan järjestämiä palveluja, kaksi kunnan ostamaa tehostettua asumispalvelua yksityiseltä toimijalta ja viisi yhteydenottoa koskien Kelaa.



**Kuva 3. Sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen tehtäväalue. n=30**



**Kuva 4. Sosiaalipalvelu, jota yhteydenotto on koskenut. n=31**

**Työikäisten palveluita** koskevissa yhteydenotoissa (11) osassa oli syynä se, että työntekijää ei tavoiteta ja asioiden käsittely on viivästynyt. Yhteydenotot ovat myös johtuneet asiakkaiden huolesta liittyen taloudellisiin asioihin, kuten vuokrarästeistä tai takuuvuokrasta. Myös hautausavustuksen myöntämiseen on liittynyt epäselvyyttä. Yhteydenottoja on myös tullut omaisilta/läheisiltä, jotka ovat olleet huolissan täysi-ikäisen omaisen puolesta ja asiakkaalta, joka ollut tyytymätön asumispalveluun.

**Lastensuojelua** koskevissa yhteydenotoissa (7) on omaiset/läheiset olleet tyytymättömiä viidessä yhteydenotossa. He ovat kokeneet, että eivät ole tulleet kuulluksi, työntekijä ei ole kohdellut huoltajia tasavertaisesti, asiakas ei saa vastusta muistutukseen tai päätökset eivät vastaa asiakassuunnitelma neuvotteluissa sovittua. Tiedontarve on liittynyt siihen, miten voi vaihtaa työntekijää tai miten huostaanottoon voi hakea purkua.

**Vammaispalvelua** koskevissa yhteydenotoissa (5) tuotiin esille tyytymättömyyttä liittyen kuljetuspalvelun päätöksiin ja siihen että työntekijöihin ei saa yhteyttä. Yhteydenotoissa on ollut myös tiedontarvetta liittyen apuvälineisiin ja kuljetuspalveluihin.



Yhteydenotot (3) koskien **iäkkäiden palveluja** ovat koskeneet tehostettua asumispalveluja ja liikkumista tukevia palveluita. Yhteydenotot liittyen asumispalveluun ovat koskeneet työntekijöiden vaihtuvuutta ja palvelun toteuttamista. Epäselvyyttä on ollut vuokranmaksuun liittyen ja tyytymättömyyttä siihen, että omainen on ollut tehostetussa asumispalvelussa yöpuvussa jo klo 17 aikaan. Iäkkäiden liikkumista tukevassa päätöksessä ei ole arvioitu palvelun tarvetta, vaan päätös on tehty ainoastaan asiakkaan tulojen perusteella.

**Kelaan** liittyvät yhteydenotot ovat koskeneet perustoimeentulotukea (3) ja eläkeasioita (1).

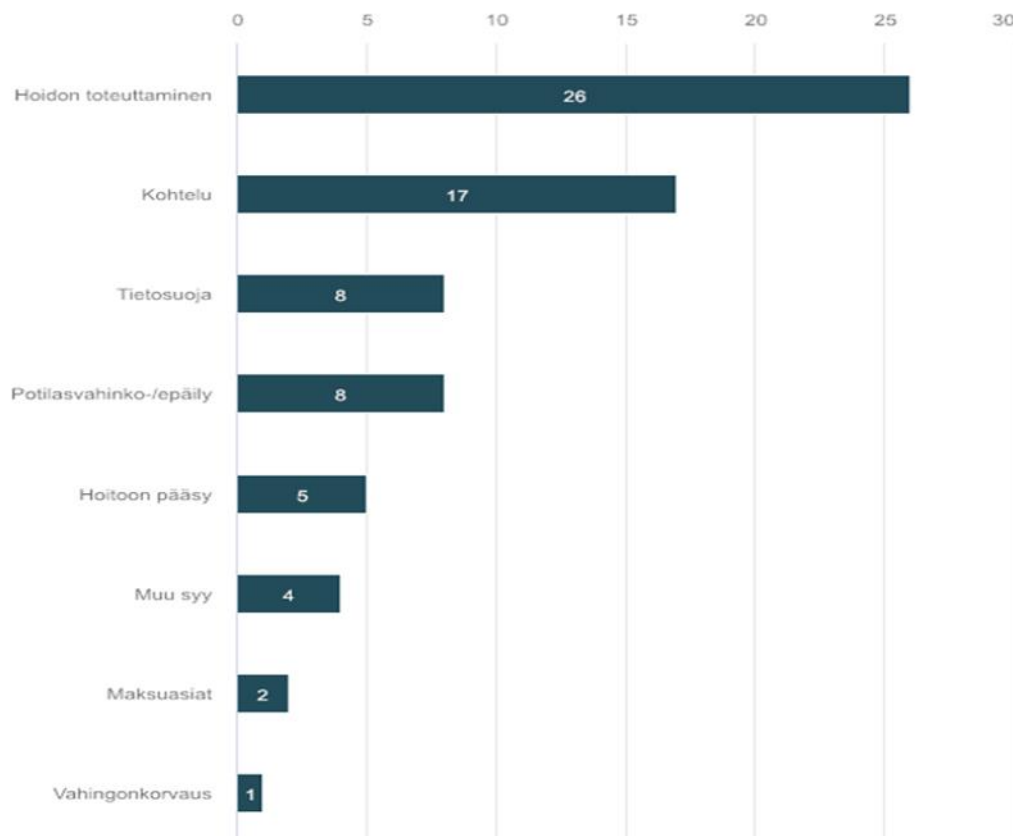
### **3.2.2 Yhteydenotot liittyen terveydenhuoltoon**

Loviisan ja Lapinjärven potilasasiamiestoiminta siirtyi Sosiaalialan osaamiskeskus Verson sosiaali- ja potilasasiamiehelle 1.6.2018 alkaen. Potilasasiamiesten tilastointitapa on ollut erilainen ja jatkossa tilastointi perustuu pääosin Sosiaali- ja potilasasiamiestöiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallisen kehittämishankkeen loppuraportissa esitettyyn tilastomalliin.

Vuonna 2019 potilasasiamieheen otettiin Loviisasta ja Lapinjärveltä yhteyttä yhteensä 48 kertaa (vuonna 2018 39 kertaa). Yhteydenottajista 35 oli potilaita, 10 omaisia/läheisiä ja kolme henkilökuntaa.

Suurin osa yhteydenotoista koski kunnan järjestämisvastuulla olevia terveystalvveluita (41). Yksityisiä terveydenhuoltopalveluja koskevia yhteydenottoja oli neljä ja sairaanhoitopiiriä koskevia yhteydenottoja oli kolme.

Yhteydenotoista 25 koski avosairaanhoidoa, lääkärin tai sairaanhoitajan vastaanottoa. Suun terveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja oli viisi, joista kolme koski kunnallista terveydenhuoltoa ja kaksi yksityistä palveluntuottajaa. Viisi yhteydenottoa koski päihdehuoltoa. Yksittäisiä yhteydenottoja tuli myös liittyen neuvolapalveluihin, mielenterveystyöhön, laboratoripalveluihin, terveyskeskuksen vuodeosastoon ja erikoissairaanhoidoa.



**Kuva 5. Terveydenhuoltoa koskevien yhteydenottojen syyt vuonna 2019. n=71**

Yksi tilastoitu yhteydenotto potilasasiamieheen saattaa johtua useista eri syistä. Vuonna 2019 kaikki yhteydenotot kohdassa muu syy ovat olleet muistutuksiin liittyviä.

Yhteydenotot koskien hoidon toteuttamista ovat johtuneet siitä, että potilas tai omainen/läheinen on kokenut, että potilas on jätetty tutkimatta tai hoitamatta. Hoidon toteuttamiseen liittyvissä yhteydenotoissa on myös koettu, että potilas on saanut väärän diagnoosin, lääkitystä on muutettu virheellisesti tai hoito-ohjeet ovat olleet virheelliset. Yhteyttä on myös otettu, kun on koettu terveystarkastuksen olleen epäasiallinen tai näyte tai lähete ei ole mennyt sovitusti eteenpäin. Päihdehuollossa myös vaihtuvat työntekijät ja vaikeudet päästä lääkärin vastaanotolle sekä hoidon toteuttamiseen liittyvät asiat ovat olleet syynä yhteydenotoille.

Kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli 17. Potilaat ovat ottaneet yhteyttä, kun ovat kokeneet huonoa kohtelua pääsääntöisesti terveyskeskuksen lääkärin vastaanotolla. Yhteydenotoissa on koettu, että lääkärin käytös on ollut epäasiallisesta ja että he eivät ole tulleet kuulluksi. Osa potilaista tai omaisista/läheisistä ovat kokeet vastaanotolla saamansa kohtelun

alentavana ja asiattomana. Päihdehuoltoon liittyvissä yhteydenotoissa on koettu, että potilaat ovat eriarvoisessa asemassa.

**Taulukko 3. Terveysthuoltoa koskevien yhteydenottojen syyt vuosina 2017-2019.**

| <b>LOVIISA</b>                 | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Hoidon toteuttaminen</b>    | 3           | 20          | 26          |
| <b>Kohtelu</b>                 | 3           | 8           | 17          |
| <b>Potilasvahinko /-epäily</b> | 5           | 7           | 8           |
| <b>Hoitoon pääsy</b>           |             |             | 5           |
| <b>Tietosuoja</b>              |             |             | 8           |
| <b>Maksuasiat</b>              |             |             | 2           |
| <b>Vahingonkorvaus</b>         |             |             | 1           |
| <b>Itsemääräämisoikeus</b>     |             |             |             |
| <b>Muu syy</b>                 | 6           | 13          | 4           |

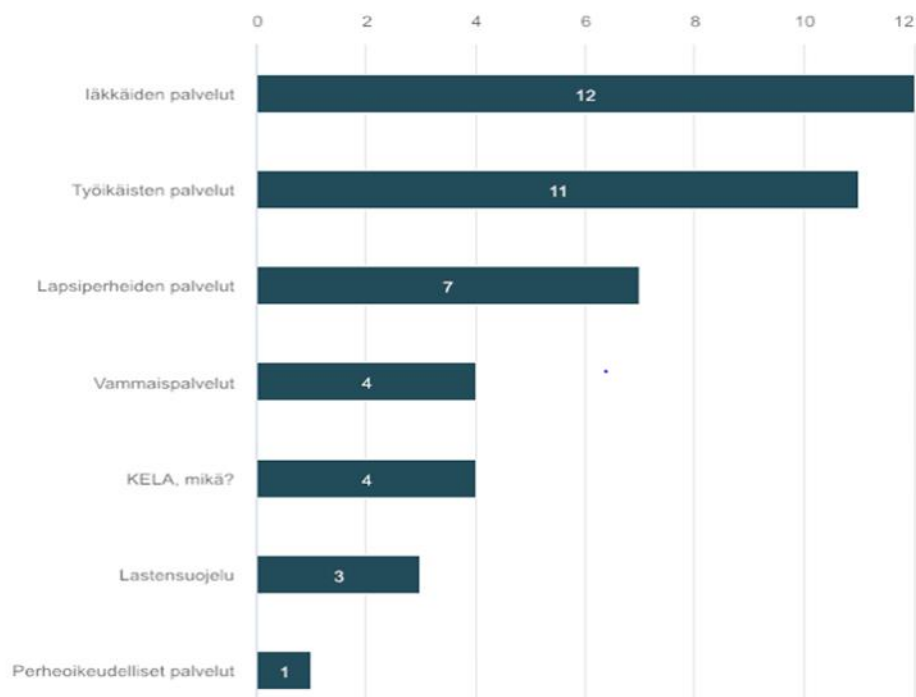
### **3.3 Porvoo**

#### **3.3.1 Yhteydenotot liittyen sosiaalihoitoon**

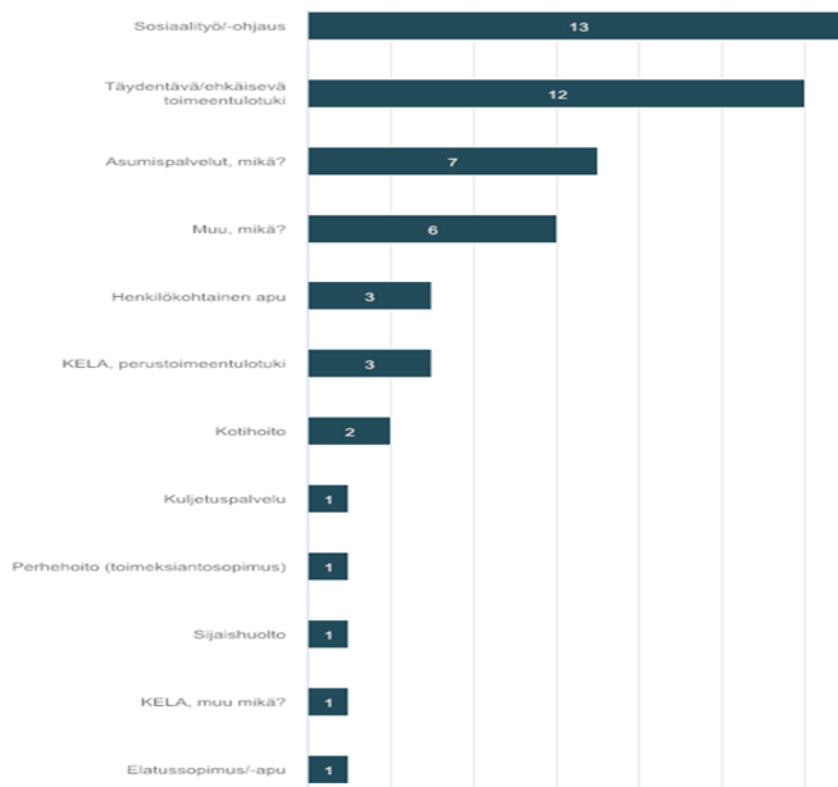
Vuonna 2019 Porvoosta tuli sosiaaliasiamiehelle yhteensä 42 yhteydenottoa (vuonna 2018 yhteydenottoja oli 40).

Yhteydenotoista 28 koski tyytymättömyyttä ja 14 oli luonteeltaan tiedustelua. Yhteydenotaja oli useimmiten sosiaalihoitoon asiakas itse tai hänen omainen (30). Henkilökunnan yhteydenottoja oli kolme ja muiden kolme (perhehoitajia ja kuolinpesäselvittäjiä).

Suurin osa eli 33 yhteydenottoa koski kunnan järjestämiä palveluja ja neljä yhteydenottoa Kelan palveluita ja etuuksia. Kaksi yhteydenottoa koski yksityistä palveluntuottajaa, jolta kunta ostaa palvelua ja kaksi muuta yhteydenottoa muita toimijoita.



Kuva 6. Sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen tehtäväalue. n=42



Kuva 7. Sosiaalipalvelu, jota yhteydenotto on koskenut. n=51

**Iäkkäiden palveluita** koskevista yhteydenotoista seitsemän koski tyytymättömyyttä ja viisi olivat luonteeltaan tiedusteluja.

Iäkkäiden asumispalveluihin liittyviä yhteydenottoja oli kuusi. Ne koskivat tyytymättömyyttä kunnan asumispalveluyksiköissä ja kahdessa yksityisessä palveluntuottajan asumispalveluyksikössä. Yhteydenotoissa on ollut huolta esimerkiksi yksikön vaihtuvista sijaisista tai henkilökunnan puutteesta, puutteellisesta lääkehoidosta, yksikössä ei ole saattohoitoa, hälytysnappi puuttunut omaisella, ei tarjoilla riittävästi ruokaa tai asiakkaita ei käytetä suihkussa.

Iäkkäiden sosiaalityöhön ja ohjaukseen liittyvät yhteydenotot koskivat tiedontarvetta liittyen sosiaalihuoltolain mukaiseen yhteydenottoon ja iäkkään ihmisen asumiseen. Tyytymättömyyttä aiheutti päätös ja omaisen kokema epäasiallinen kohtelu, kun asiaa oli selvitelty työntekijän kanssa.

Kotihoitoa koskevat yhteydenotot ovat liittyneet lääkehoitoon ja omaisen kokemaan epäasialliseen kohteluun, kun asiaa oli selvitelty työntekijän kanssa.

**Työikäisten palveluita** koskevat 11 yhteydenottoa johtuivat kaikki tyytymättömyydestä. Suurin syy yhteydenottoihin liittyi täydentävään tai ehkäisevään toimeentulotukeen ja asumiskuluihin. Asiakkailla oli isot asumismenot tai vuokravelkaa, joita ei oltu huomioitu päätöksissä.

Yksi yhteydenotto koski asiakasmaksua tehostetussa asumispalvelussa ja yksi tyytymättömyyttä liittyen hautausavustuksen määrään ja siitä tiedottamiseen asiakkaille. Yksi yhteydenotto johtui luottamuspulasta työntekijän ja asiakkaan välillä.

**Lapsiperheiden** palveluihin liittyvistä yhteydenotoista viisi ovat johtuneet tyytymättömyydestä ja kaksi ovat olleet luonteeltaan tiedusteluja. Kahdessa yhteydenotossa tyytymättömyyttä ovat aiheuttaneet puutteelliset tai epäselvät palvelutarpeen arvioinnit. Tyytymättömyyttä on aiheuttanut myös se, että päätös tai palvelun saaminen on viivästynyt tai päätöksestä on puuttunut muutoksenhakuohje. Yhteyttä on otettu myös liittyen mm. asumiseen, toimeentulotukeen ja vanhempien epäily työntekijöiden kohtelevan huoltajia epätasa-arvoisesti.

**Vammaispalveluihin** liittyneistä neljästä yhteydenotosta kolme koski henkilökohtaista apua ja yksi kuljetuspalvelua, toimeentulotukea tai muuta tiedontarvetta. Kaksi ovat olleet

luonteeltaan tiedusteluja ja kaksi tyytymättömyyden ilmaisuja. Henkilökohtaiseen apuun liittyvät yhteydenotot ovat koskeneet palvelun järjestämistapaan liittyviä asioita.

**Kelaan** liittyvät neljä yhteydenottoa ovat koskeneet perustoimeentulotukea, perintää ja hoitotukea.

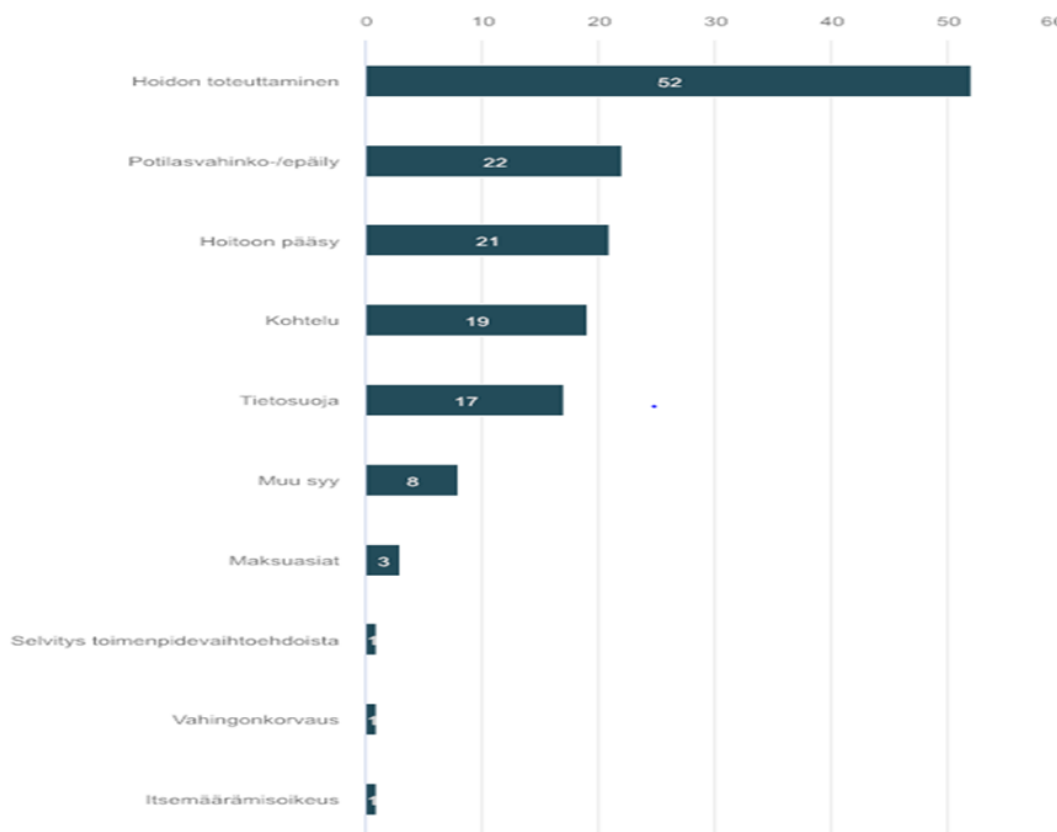
**Lastensuojeluun ja perheoikeudellisiin** palveluihin liittyviä yhteydenottoja on ollut yhteensä neljä. Tyytymättömyyttä ovat aiheuttaneet virheelliset tiedot asiakirjoissa, laatimaton asiakassuunnitelma, työntekijöiden negatiivinen asenne, tai asiakas ei ole mielestään saanut riittävästi tietoa tai työntekijällä ei ole ollut asiakkaasta riittävästi tietoa. Perhehoitoon liittyvä yhteydenotto on liittynyt tiedonsaantiin palvelun toteuttamisessa.

### **3.3.2 Yhteydenotot liittyen terveydenhuoltoon**

Vuonna 2019 potilasasiamiehelle tuli yhteensä 91 yhteydenottoa (vuonna 2018 yhteydenottoja oli 100). Yhteydenottajista 67 oli potilaita, 23 läheisiä ja yksi henkilökunnasta. Yhteydenotot voi olla yksi tapahtuma, jossa yhteydenottaja saa puhelimesta yhdellä soitolla saman tien vastauksen esittämiinsä kysymyksiin. Yhteydenotto voi myös johtaa esimerkiksi selvittelyyn, tapaamisiin ja/tai avustamiseen oikeusturvaan liittyvissä asioissa.

Yhteydenotoista 71 koski kunnan järjestämää terveystalveta, 15 sairaanhoitopiiriin, kolme yksityistä palveluntuottajaa kunnan ostopalveluna ja kaksi yhteydenottoa yksityistä palveluntuottajaa tai muuta.

Suurin osa yhteydenotoista koski avosairaanhoidoa, lääkärin tai sairaanhoitajan vastaanottoa (41), suun terveydenhuoltoa (13) ja terveyskeskuksen osastohoidoa (12). Muita yksittäisiä yhteydenottoja tuli koskien kotisairaanhoidoa, kotihoitoa, kuntoutustoimintaa, laboratoriota, kuvantamista, mielenterveystyötä sekä sairaankuljetusta ja ensihoitoa.



**Kuva 8. Terveydenhuoltoa koskevien yhteydenottojen syyt vuonna 2019. n=145**

Yksi tilastoitu yhteydenotto potilasasiamiehelle saattaa johtua useista eri syistä. Kohdassa muu, yhteydenoton syynä ovat olleet hoitotarvikkeet, muistutuksiin liittyviä asioita, edunvalvonta tai hoitopaikan valinta.

Yhteydenotot liittyen hoidon toteuttamiseen koskivat tilanteita, joissa potilas on kokenut jääneensä hoitamatta tai tukimatta. **Hoidon toteuttamiseen** on myös tilastoitu tyytymättömyys lääkehoitoon tai hoitovirheisiin liittyvät epäilyt. Yhteydenotoissa useat tilanteet ovat liittyneet kiirevastaanottoon. Omaisilla on myös ollut huolta liittyen omaisen kotiuttamiseen.

Yhteydenotot liittyen **hoitoon pääsyyn** ovat kasvaneet verrattuna viime vuoteen. Ne ovat lähes kaikki liittyneet kiirevastaanottoon tai suun terveydenhuoltoon. Kiirevastaanotossa potilaat ovat tyytymättömiä siihen, että odotusaika on pitkä ja siihen, että lääkärille ei aina pääse tai lääkärillä ei ole aikaa tutkia potilasta kunnolla. Tutkimatta jättäminen on myös aiheuttanut potilasvahinkoepäilyjä.

Yhteydenotoissa liittyen **kohteluun** yhteydenottajat olivat kokeneet epäasiallista käytöstä terveydenhuollon henkilökunnalta. Potilas oli kokenut alentavaa kohtelua tai häntä ei oltu kuultu.

**Tietosuojaan** liittyviin yhteydenottoihin tilastoidaan myös tietosuojaan liittyvien asioiden lisäksi potilasasiakirjoihin liittyvät asiat. Useammassa yhteydenotossa on kysytty tietoa siitä, miten voi saada kopiot potilasasiakirjoista tai potilasasiakirja merkinnöissä on epäselvyyttä.

**Suun terveydenhuoltoon** liittyvissä yhteydenotoissa on asia koskenut hammasproteeseihin liittyviä asioita, hoidon toteuttamista tai ajan saamista.

Osastohoitoon liittyvät yhteydenotot ovat tänä vuonna merkittävästi vähentyneet. Yhteydenotot ovat liittyneet lääkehoitoon, perushoidon ja kuntoutuksen toteuttamiseen, sekä omaisen huoleen koskien potilaan kotiuttamiseen.

**Taulukko 4. Terveydenhuoltoa koskevien yhteydenottojen syyt vuosina 2017-2019.**

|                                | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------------------------|------|------|------|
| <b>Hoidon toteuttaminen</b>    | 12   | 41   | 52   |
| <b>Kohtelu</b>                 | 14   | 30   | 19   |
| <b>Potilasvahinko /-epäily</b> | 22   | 32   | 22   |
| <b>Hoitoon pääsy</b>           |      | 3    | 21   |
| <b>Tietosuoja</b>              | 5    | 12   | 17   |
| <b>Maksuasiat</b>              |      | 3    | 3    |
| <b>Vahingonkorvaus</b>         |      | 1    | 1    |
| <b>Itsemääräämisoikeus</b>     |      | 0    | 1    |
| <b>Muu syy</b>                 | 17   | 6    | 9    |

## 3.4 Sipoo

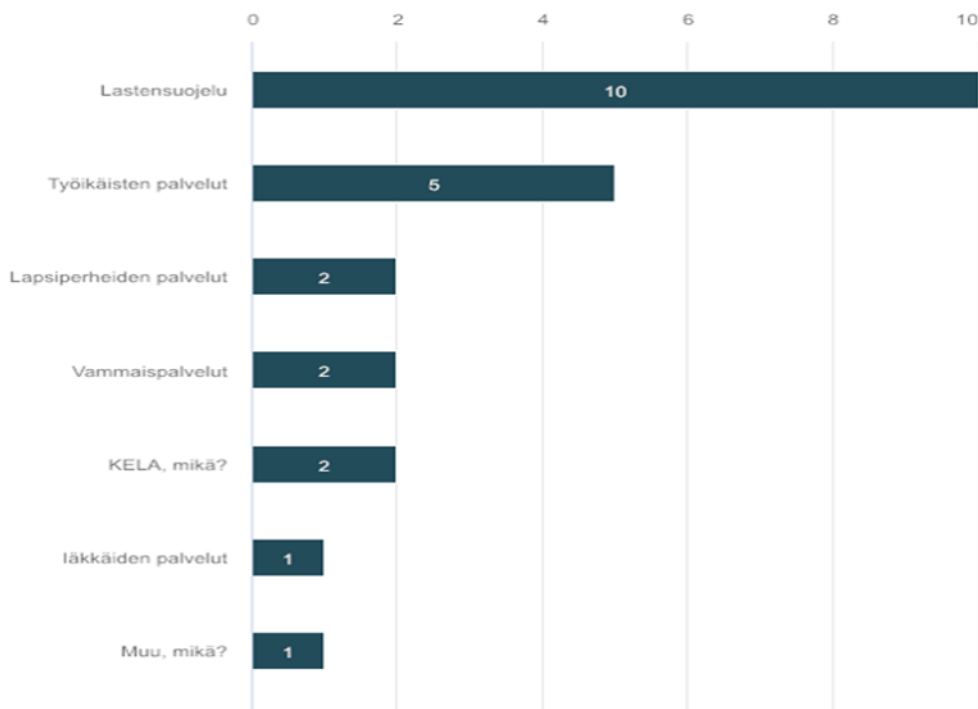
### 3.4.1 Yhteydenotot liittyen sosiaalihoitoon

Vuonna 2019 Sipoosta tuli sosiaaliasiamiehelle yhteensä 23 yhteydenottoa (vuonna 2018 yhteydenottoja oli 36). 16 yhteydenottoa olivat luonteeltaan tyytymättömyyden ilmaisua ja seitsemän tiedustelua.

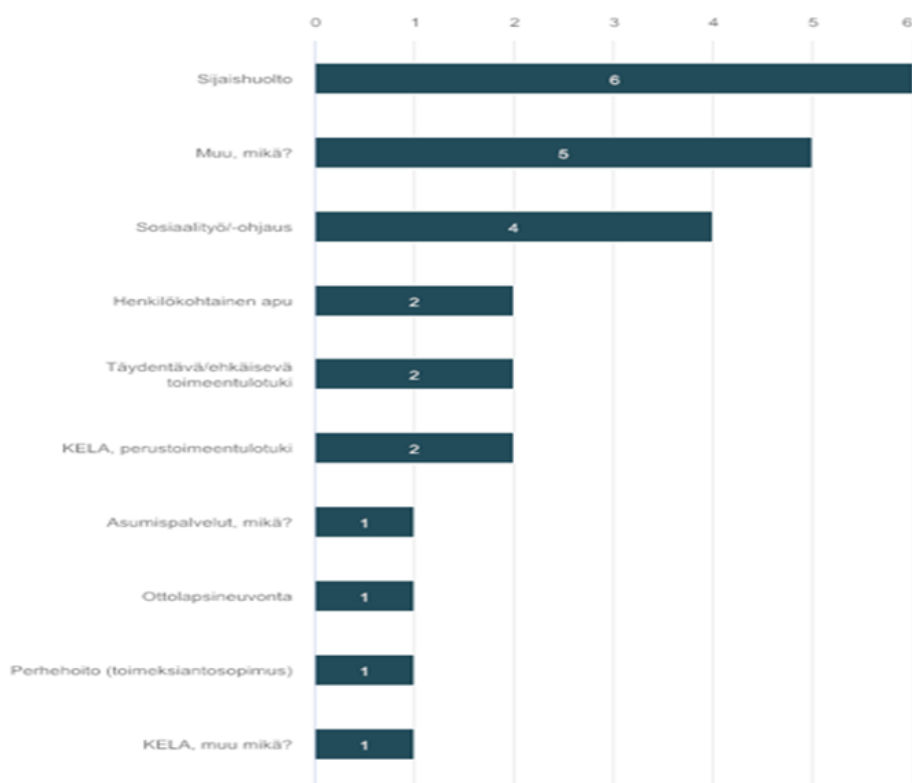
Yhteydenottajista 11 oli sosiaalihoitoon asiakkaita ja seitsemän asiakkaan omaista/läheistä. Henkilökunnan yhteydenottoja oli ainoastaan yksi.

Suurin osa eli 20 yhteydenottoa koski kunnan järjestämiä palveluja, yksi yhteydenotto kuntayhtymän tai vastaavan palvelua, yksi Kelan palvelua ja yksi vakuutusyhtiötä.





Kuva 9. Sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen tehtäväalue. n =23



Kuva 10. Sosiaalipalvelu, jota yhteydenotot ovat koskeneet. n =25

Lastensuojeluun liittyvissä yhteydenotoissa kahdeksan koski tyytymättömyyttä ja kaksi yhteydenottoa on ollut luonteeltaan tiedustelua. Yhteydenotot liittyen tyytymättömyyteen koskivat yhteistyötä sijaishuollon ja lastensuojelun työntekijöiden kanssa, työntekijöiden tavoitettavuuteen, asiakassuunnitelma neuvottelujen viivästymiseen, oheishuoltajuuteen liittyviin taloudellisiin tukiin, toista vanhempaa koskevien tietojen antamiseen toiselle vanhemmalle ja muistutusvastauksen viipymiseen. Tiedustelut ovat koskeneet tiedontarvetta oikeudesta saada asiakirjoja ja sijaishuollossa olevan lapsen tapaamiseen liittyen.

Työikäisten palveluihin liittyvissä yhteydenotoissa kolme yhteydenottoa on tilastoitu tyytymättömyytenä ja kaksi tiedusteluna. Tyytymättömyyttä on ilmaistu koskien päätöksiä, työntekijöiden tavoitettavuutta ja tiedonsaantipyyntöä koskien terveydenhuollon tietoja ilman asiakkaan suostumusta. Tiedustelut ovat kokeneet taloudellista tukea ja oikeudellista avun saamista asiakkaalle.

Vammaispalvelujen yhteydenottoja oli kaksi liittyen henkilökohtaisen avun järjestämiseen. Niissä asiakas on ollut tyytymätön siihen, miten asiakkaan asioita oli käsitelty työntekijöiden kesken. Tyytymättömyyttä aiheutti myös yksilöjaoston päätös, joka oli kirjoitettu sekä suomen että ruotsin kielellä ja siitä puuttui muutoksenhakuohjeet.

Yhteydenotot liittyen lapsiperheiden palveluihin koskivat tyytymättömyyttä työntekijän tavoitettavuuteen ja asian viivästyneeseen käsittelyyn. Yksi yhteydenotto oli tietojen luovutukseen liittyvä tiedustelu.

Ikääntyneiden palveluissa yhteydenotto on liittynyt perhehoitoon ja palvelun toteuttamiseen, sekä asiakassuunnitelman puuttumiseen.

Kelaa ja muuta koskevat yhteydenotot ovat liittyneet toimeentulotukeen ja vakuutusasioihin.

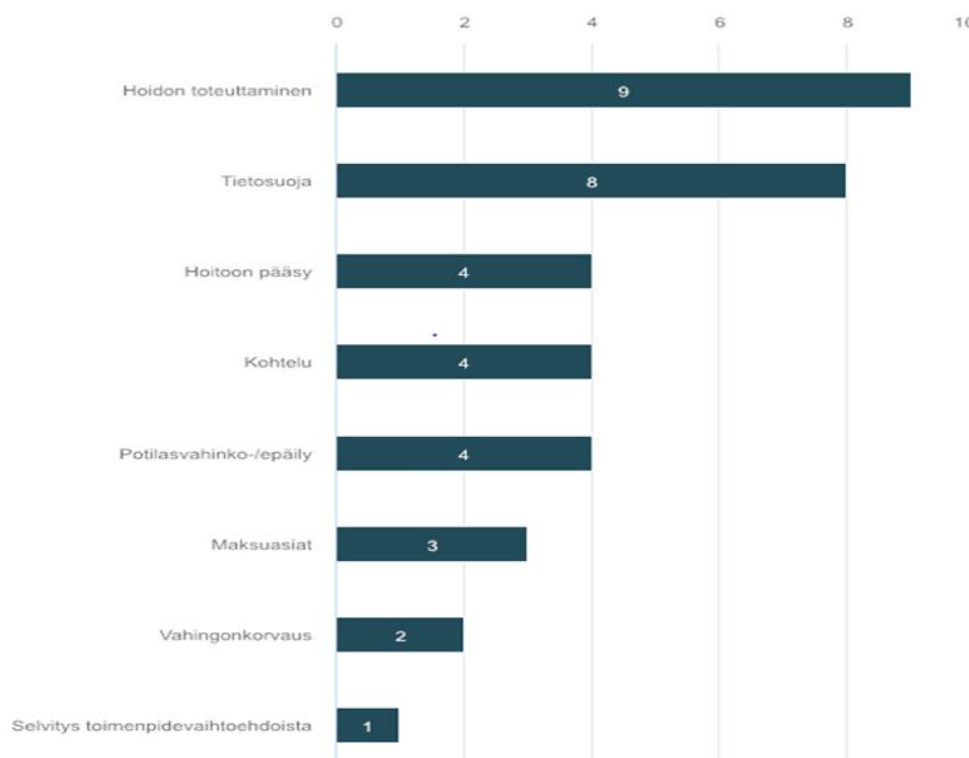
### **3.4.2 Yhteydenotot liittyen terveydenhuoltoon**

Sipoon potilasasiamiestoiminta siirtyi Sosiaalialan osaamiskeskus Verson sosiaali- ja potilasasiamiehelle 1.1.2019 alkaen.

Vuonna 2019 potilasasiamieheen otettiin Sipoosta yhteyttä yhteensä 25 kertaa. Yhteydenottajista 20 oli potilaita, neljä omaisia/läheisiä ja yksi henkilökunnasta.

Suurin osa yhteydenotoista koski kunnan järjestämisvastuulla olevia terveystalouksia (20). Yksityisiä terveydenhuoltopalveluja koskevia yhteydenottoja oli yksi ja sairaanhoitopiiriä koskevia yhteydenottoja oli neljä.

Yhteydenotoista 14 koski avosairaanhoidoa, lääkärin tai sairaanhoitajan vastaanottoa. Suun terveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja oli kolme. Sairaanhoidopiirin tuottamaa terveyspalvelua koski neljä yhteydenottoa. Yksittäisiä yhteydenottoja tuli myös liittyen neuvolapalveluihin, laboratoriopalveluihin, terveyskeskuksen osastohoitoon ja koskien yksityistä terveyspalvelutuottajaa.



**Kuva 11. Terveystenhuoltoa koskevien yhteydenottojen syyt vuonna 2019. n=35**

**Yksi tilastoitu yhteydenotto potilasasiainhoon saattaa johtua useista eri syistä.**

Yhteydenotot koskien hoidon toteuttamista (9) ovat johtuneet siitä, että potilas tai omainen/läheinen on kokenut, että potilas on jätetty tutkimatta tai hoitamatta. Hoidon toteuttamiseen liittyvissä yhteydenotoissa on myös epäselvyyttä lääkehoitoon liittyen.

Tietosuojaan liittyviä yhteydenottoja oli kahdeksan. Tietosuojaan liittyviin yhteydenottoihin tilastoidaan myös tietosuojaan liittyvien asioiden lisäksi potilasasiakirjoihin liittyvät asiat. Epäselvyyttä liittyen potilasasiakirjoihin, kirjaamiseen ja Omakantaan liittyvä yhteydenottoja oli seitsemän ja yksi yhteydenotto koski salassapitoa ja tietojen luovuttamista.

Kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli neljä. Potilaat ovat ottaneet yhteyttä, kun ovat kokeneet, että eivät ole tulleet riittävästi kuulluksi eri terveydenhuollon yksiköissä.

Yhteydenotot liittyen maksuasioihin koskivat asiakasmaksujen maksukattoa, alentamista tai poistamista.

## 4 ASIAKKAAN JA POTILAAN OIKEUSTURVAKEINOT

Potilaiden ja sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa sekä oikeuksia turvataan eri laeissa. Laeissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan potilaita ja sosiaalihuollon asiakkaita on kohdeltava.

Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehdoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Potilasta ja sosiaalihuollon asiakasta on kohdeltava loukaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään.

Asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvaa määrittävät esimerkiksi perustuslaki, hallintolaki, hallintolainkäyttölaki ja sosiaalihuollon asiakaslaki ja potilaslaki.

Asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvaa voidaan jakaa ennaltaehkäisevään oikeusturvaan ja jälkikäteiseen oikeusturvaan. Hallinnon menettelyperiaatteet kuuluvat ennaltaehkäisevään oikeusturvaan ja jälkikäteiseen oikeusturvan ydintä ovat hallintotuomioistuinten ja valvontaviranomaisten toiminta.

Asiakkaat ja potilaat, erityisesti haavoittuvassa asemassa olevat, voivat vastatoimien pelossa jättää käyttämättä oikeusturvakeinoja. Suomessa on myös vahva usko viranomaiseen ja meidän kulttuuriin ei myöskään kuulu niin sanottu turhasta valittaminen.

Yhteenvedot asiakkaiden ja potilaiden käyttämistä oikeusturvakeinoista itäisen Uudenmaan kunnissa on laadittu niiden tietojen perusteella mitä sosiaali- ja potilasasiamiehelle on toimitettu.

### 4.1 Muistutukset

Sekä sosiaalihuollon asiakaslaissa, että potilaslaissa säädetään asiakkaan ja potilaan mahdollisuudesta muistutuksen tekemiseen. Niiden mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuoltoonsa, sen laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus asiassa.

**Sosiaalihuollossa** muistutus tehdään julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. **Terveydenhuollon** julkisessa tai yksityisessä toimintayksikössä muistutus tehdään terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Jos asiakas tai potilas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai

jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

Lain mukaan toimintayksikön on tiedotettava asiakkaille ja potilaille muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen heille mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Esimerkiksi asiakkaan tai potilaan korkea ikä voi puoltaa suullisen muistutuksen tekemistä.

Muistutus on käsiteltävä asiamukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Muistutukseen vastatessa tulee kaikkiin muistutuksessa esille tulleisiin epäkohtiin ottaa kantaa ja selvittää onko sosiaali- ja terveydenhuolto ollut riittävän laadukasta tai onko kohtelu ollut hyväksyttävää. Vastauksesta tulisi myös käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin on muistutuksen johdosta mahdollisesti ryhdytty tai miten asia on tarpeen hoitaa. Muistutuksessa esiin tuotujen epäkohtien julki tuomisen avulla asiakkaalla tai potilaalla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita/potilaita.

Muistutukseen ei voi hakea muutosta, eikä se korvaa muita käytettävissä olevia oikeusturvakeinoja tai rajoita oikeutta kannella asiasta valvoville viranomaisille.

Suurin osa muistutuksen tehneistä asiakkaista/potilaista toivovat, että heidän muistutuksessa esille tuomat epäkohdat ja ongelmat voitaisiin jatkossa ehkäistä. He myös haluavat, että mahdolliset virheet myönnetään ja kerrotaan mihin toimiin ryhdytään, miten toimintaa tullaan jatkossa kehittämään ja miten voidaan estää vastaavia tapahtumia jatkossa, jos epäkohdia tai moitittavaa menettelyä on havaittu. Suurimmalla osalla muistutuksen tekijöistä on tunne, että heitä ei ole kuultu ja he tarvitsevat tietoa ja ymmärrystä tapahtuneesta.

Koska muistutuksen tekeminen on monelle asiakkaalle/potilaalle iso kynnys, olisi toivottavaa, että myös muistutuksenvastaaja osoittaisi vastauksessaan, että **palaute on oikeasti huomioitu ja asiakas/potilas on tuullut kuulluksi**. Esimerkiksi virheellisten lakipykäliden ja samojen lomake pohjien käyttö ei anna sitä vaikutelmaa. Jos potilas tekee muistutuksen potilaslain perusteella, ei vastauksessa tule viitata asiakaslakiin. Esimerkiksi vastauksessa kotisairaalan potilaalle ei ole tarvetta kirjoittaa, että ”asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta annetun lain 23 §:n mukaisesti”, vaan viittauksen tulisi olla lakiin potilaan asemasta ja oikeudesta lain 10 §:n mukaisesti.

Hyvällä muistutusvastauksella on mahdollista välttää asian työläs ja aikaa vievä viranomaiskäsittely. Muistutuksista saa haittatapahtumailmoitusten tavoin tietoa yksikön toiminnan kehittämiseen. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toiminnassa on asiakas-/potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja, on asiaan puututtava heti omavalvonnan keinoin ja korjattava toimintaa. Tarvittaessa on tehtävä ilmoitus valvontaviranomaiselle, ellei asiakas-/potilasturvallisuutta voida omilla toimenpiteillä varmistaa. Mikäli potilasvahinkoa tai virhettä epäillään tai todetaan, on muistutuksessa hyvä ohjata asiakas ottamaan yhteyttä potilasasiamieheen, jotta varmistetaan että asiakas saa myös tiedon mahdollisuudesta hakea korvausta Potilasvakuutuskeskukselta.

#### 4.1.1 Sosiaalihuoltoa koskevat muistutukset ja kantelut

**Taulukko 5. Sosiaalihuollon muistutusten määrä palvelutehtävittäin itäisellä Uudellamaalla vuonna 2019. Vuoden 2018 luvut suluissa.**

| Palvelutehtävä              | Askola | Loviisa +<br>Lapinjärvi | Porvoo | Sipoo |
|-----------------------------|--------|-------------------------|--------|-------|
| Lapsiperheiden palvelut     |        |                         | 2      |       |
| Työikäisten palvelut        | 1      |                         | 3      |       |
| Ikääntyneiden palvelut      |        |                         | 6      |       |
| Lastensuojelu               | 9      | 1                       | 1      |       |
| Perheoikeudelliset palvelut |        |                         |        |       |
| Vammaispalvelut             |        |                         | 1      |       |
| Päihdehuolto                |        |                         |        |       |
| Sosiaalipäivystys           |        |                         | 1      |       |
| Perheneuvola                |        |                         |        |       |
| <b>YHTEENSÄ</b>             | 10 (0) | 1 (2)                   | 14 (6) | 0 (2) |

**Askolan** sosiaalihuoltoa koskevat muistutukset ovat koskeneet tietosuojaan ja salassapitoon liittyviä asioita liittyen lastensuojeluun ja palveluiden toteuttamista. Työikäisten palveluissa tehty muistutus on liittynyt taloudellisten asioiden hoitoon.

**Loviisan ja Lapinjärven** sosiaalihuoltoa koskeva muistutus on koskenut palvelun toteuttamista lastensuojelussa. Palvelutarpeen arviota ei oltu tehty ja koetaan, että perheen tuen tarvetta ei näin ollen ole selvitetty riittävästi.

**Porvoossa** sosiaalihuollon muistutukset ovat koskeneet ikääntyneiden palveluissa palvelunohjausta, sosiaalityötä- ja ohjausta, kotihoitoa ja tehostettua asumispalvelua. Asiakkaat tai omaiset ovat olleet tyytymättömiä saamaansa ohjaukseen/neuvontaan, palvelutarpeen arvioinnin toteuttamiseen tai päätöksiin. Asiakkaat tai omaiset ovat kokeneet, että työntekijän osaaminen on ollut puutteellista tai asiakas on jäänyt hoitamatta. Omaiset ovat olleet huolissaan läheisensä turvallisuuteen ja hoitajien väliseen tiedonkulkuun liittyviin asioihin. Myös kaupungin tiedottamiseen on toivottu parannusta liittyen toiminnan muutoksiin ja palvelujen myöntämiskriteereihin.

Työikäisten palveluihin liittyvissä muistutuksissa asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä aikojen saamisen, päätösten käsittelyaikoihin, lisäselvityspyyntöihin, jotka viivästyttävät asian käsittelyä sekä koettuun epäasialliseen kohteluun ja tietosuojaan liittyviin asioihin.

Lapsiperheiden palveluissa tyytymättömyyttä on aiheuttanut palvelujen toteuttaminen ja palvelujen saamisen viivästymien sekä kirjausten puuttuminen. Asiakkaille on ollut myös epäselvää palvelujen myöntämiskriteerit. Lastensuojelussa tyytymättömyyttä on aiheuttanut yhteistyön toimimattomuus ja työntekijän epäasiallinen käytös.

Vammaispalveluissa muistutus on liittynyt palvelun toteuttamiseen ja päätöksiin.

Sosiaalipäivystystä koskevassa muistutuksessa tyytymättömyyttä on aiheuttanut mm. se, että sosiaalipäivystys ei ole muistutuksen mukaan selvittänyt kyseistä asiaa riittävästi, kun se on tullut heidän tietoon.

**Taulukko 6. Muistutukset koskien sosiaalihuoltoa vuosina 2016–2019**

|                              | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> |
|------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Askola</b>                |             |             |             | 10          |
| <b>Loviisa ja Lapinjärvi</b> | 10          | 7           | 7           | 1           |
| <b>Porvoo</b>                | 3           | 6           | 4           | 14          |
| <b>Sipoo</b>                 | 0           | 1           | 2           | 0           |



Kantelulla tarkoitetaan ylemmälle viranomaiselle tehtyä ilmoitusta tai ilmiäntoa virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä. Viranomaisen voi kanteluun perehdyttyään antaa hallinnollista ohjausta sille taholle, jonka toiminnasta kantelussa on kyse.

Kanteluita tutkitaan useissa eri viranomaisissa. Kanteluita käsittelee aluehallintoviraston lisäksi mm. oikeuskansleri, eduskunnan oikeusasiamies ja Valvira (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto). Lainsäädännössä on tarkemmin määritelty eri asioissa toimivaltainen viranomaisen.

**Taulukko 7. Kantelut (AVI ja Valvira) koskien sosiaalihuoltoa vuosina 2016–2019**

|                       | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------------|------|------|------|------|
| Askola                |      |      |      | 1    |
| Loviisa ja Lapinjärvi | 2    | 0    | 0    | 2    |
| Porvoo                | 5    | 2    | 2    | 7    |
| Sipoo                 | 1    | 1    | 1    | 2    |

**Taulukko 8. Muut kantelut (Eduskunnan oikeusasiamies) koskien sosiaalihuoltoa vuosina 2016–2019**

|                       | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------------|------|------|------|------|
| Askola                |      |      |      |      |
| Loviisa ja Lapinjärvi | 0    | 2    | 0    | 0    |
| Porvoo                | 1    | 0    | 1    | 3    |
| Sipoo                 | 0    | 0    | 1    | 0    |

#### 4.1.2 Terveydenhuoltoa koskevat muistutukset ja kantelut

Taulukko 9. Terveydenhuollon muistutukset tehtäväalueittain vuodelta 2019. Suluissa vuoden 2018 määrät

|   | Askola           | Loviisa<br>+ Lapinjärvi | Porvoo             | Sipoo    |
|---|------------------|-------------------------|--------------------|----------|
| <i>Avosairaanhoido, lääkärin tai hoitajan vastaanotto, myös kiirevastaanotot)</i> | 1                | 11                      | 13                 | 5        |
| <i>Neuvolapalvelut</i>  |                  |                         | 1                  |          |
| <i>Oppilashuolto</i>  |                  |                         | 1                  |          |
| <i>Kotisairaanhoido/kotihoito</i>   |                  |                         |                    |          |
| <i>Fysioterapia ja muu kuntoutusterapia</i>                                       |                  |                         | 1                  |          |
| <i>Puhe-, ravitseminen ja toimintaterapia</i>                                     |                  |                         |                    |          |
| <i>Suun terveydenhuolto</i>   |                  | 1                       | 2                  |          |
| <i>Mielenterveystyö</i>   |                  |                         |                    |          |
| <i>Päihdehuolto</i>   |                  | 1                       |                    |          |
| <i>Kuvantaminen, laboratorio</i>  |                  |                         |                    |          |
| <i>Terveyskeskusten osastot</i>   |                  | 1                       | 3                  | 1        |
| <b>YHTEENSÄ</b>   | <b>1<br/>(5)</b> | <b>14<br/>(17)</b>      | <b>21<br/>(10)</b> | <b>6</b> |

**Askolassa** terveydenhuoltoa koskeva muistutus (1) on koskenut lääkärin toimintaa.

**Loviisassa ja Lapinjärven** terveydenhuoltoa koskevat muistutukset (14) ovat liittyneet hoidon toteuttamiseen, kirjaamiseen potilasasiakirjoihin, lääkehoidon toteuttamiseen, hoitovirhe-epäilyihin, potilaan epäasialliseen kohteluun ja hoitoon pääsyyn. Yksi sosiaalihuollon tehostettua asumispalveluysikköä koskeva muistutus on käsitelty terveydenhuollon muistutuksena ja ylläolevan taulukoon kirjattu avosairaanhoidoa koskevaan sarakkeeseen. Asia

on koskenut sosiaalihuollon tehostetussa asumispalvelussa asiakaan hoidon toteuttamista ja kirjaamista.

Hoidon toteuttamisessa potilaat ovat kokeneet puutteita lääkärin tekemässä tutkimuksessa tai lääkärin osaamisessa. On myös koettu, että potilas on jäänyt hoitamatta tai ei ole saatu lähetettä jatkohoitoon tai -tutkimuksiin. Hoidon laatuun ja tavoitteisiin toivotaan myös jatkossa kiinnitettävän enemmän huomiota.

Kohteluun liittyvissä asioissa potilaat ovat kokeneet lääkärin käytöksen potilasta kohtaan epäasiallisena, kuten esimerkiksi syyllistävänä tai aggressiivisena. Lääkehoitoon liittyviä potilaiden esille tuomia epäkohtia ovat esimerkiksi lääkkeestä väärän tiedon saaminen tai lääkkeiden antoon liittyviä asioita.

Potilaat ovat myös muistutuksissaan tuoneet esille virheellisiä kirjauksia ja sekavilta vaikuttavia potilasasiakirjamerkintöjä.

Muistutuksen tehnyt potilas tai omaisen toiveena on useimmiten se, että kenellekään muulle ei tapahtuisi vastaava ja siksi muistutusvastauksissa tulisi ilmetä mihin toimenpiteisiin on muistutuksen johdosta mahdollisesti ryhdytty tai miten asia on tarpeen hoitaa. Seitsemässä muistutusvastauksessa on ryhdytty toimenpiteisiin.

**Porvoossa** terveydenhuoltoa koskevat muistutukset (21) liittyneet hoidon toteuttamiseen, lääkehoidon toteuttamiseen, potilasasiakirjoihin, hoitovirhe-epäilyihin, potilaan epäasialliseen kohteluun ja hoitoon pääsyyn. Kaksi sosiaalihuollon tehostettua asumispalveluyksikköä koskevaa muistutusta on käsitelty terveydenhuollon muistutuksena ja ylläolevan taulukoon kirjattu avosairaanhoitoa koskevaan sarakkeeseen. Asiat ovat koskeneet sosiaalihuollon tehostetussa asumispalvelussa asiakkaiden hoidon toteuttamista.

Hoidon toteuttamisessa liittyvissä muistutuksissa on mm. koettu, että potilas on jäänyt hoitamatta tai ei ole tutkittu riittävästi. Potilas tai omainen/läheinen on myös kokenut, että ei ole saanut riittävästi tietoa sairaudesta tai saanut osallistua omaisen hoitoon liittyviin asioihin riittävästi. Tyytymättömyyttä on aiheuttanut myös aikojen saaminen lääkärille ja kiirevastaanoton toimimattomuus. Muistutuksissa on myös tuotu esille tyytymättömyyttä lääkehoitoon liittyviin asioihin, kuten lääkkeen saamisen viivästymisestä asumispalveluyksikössä, epäselvyyksiä reseptien uusinnoissa tai lääkeaineiden sopivuudessa henkilölle.

**Sipoossa** terveydenhuoltoa koskevat muistutukset (6) ovat liittyneet potilaan hoidon toteuttamiseen, hoitoon pääsyyn, lääkehoitoon, kirjaamiseen ja potilaan turvallisuuteen.

Hoidon toteuttamisessa potilaat ovat kokeneet, että potilasta ei ole tutkittu kunnolla, diagnoosi on ollut virheellinen tai läheteissä on ollut epäkohtia, jotka ovat potilaan mielestä vaikuttanut hoitoon.

Kirjaus potilasasiakirjoissa on myös koettu epätarkaksi tai virheelliseksi.

Muistutuksessa esiin tuotujen epäkohtien julki tuomisen avulla asiakkaalla tai potilaalla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita/potilaita. Sipoon muistutusvastauksissa on otettu kantaa kaikkiin muistutuksessa esille tuotuihin asioihin ja kahdessa muistutusvastauksessa on tapahtuneen johdosta myös ryhdytty toimenpiteisiin.

**Taulukko 10. Terveydenhuoltoa koskevat kantelut vuonna 2019**

|                              | 2019 |
|------------------------------|------|
| <b>Askola</b>                |      |
| <b>Loviisa ja Lapinjärvi</b> | 2    |
| <b>Porvoo</b>                | 4    |
| <b>Sipoo</b>                 | 4    |

## 4.2 Oikaisuvaatimukset

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

Mikäli päätös on asiakkaalle myönteinen, on se pantava täytäntöön hallintolain mukaisesti ilman aiheetonta viivästystä. Mikäli kunta tekee myönteisen palvelua koskevan päätöksen siten, että hakija asetetaan jonoon odottamaan päätöksen täytäntöönpanoa, on kyse tosiasiasa kielteisestä päätöksestä. Samanlainen tilanne on silloin, jos asiakkaan esittämää sosiaalihuollon palvelua tai tulitoimea koskevaa hakemusta ei käsitellä ollenkaan ja päätöksen sijasta hakija asetetaan kunnan ilmoituksella jonoon odottamaan hakemuksen käsittelyä. (AOM 2.3.2012)

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

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

**Taulukko 11. Tiedot vuonna 2019 tehtyjen oikaisuvaatimusten määristä. Vuoden 2018 määrät suluissa, jos tiedossa.**

|                         | Oikaisuvaatimukset<br>sosiaalilautakunnalle | Viranhaltijan<br>itseoisut<br>asiakkaan pyynnön<br>mukaan | Muutoksenhaku<br>hallinto-oikeudelle | Muutoksenhaku<br>korkeimpaan<br>hallinto-oikeudelle |
|-------------------------|---|---|--------------------------------------|---|
| Askola                  | 1   |   | (1)                                  |   |
| Loviisa +<br>Lapinjärvi | 9 (4)                                       |   | 3                                    | 0   |
| Porvoo                  | 36 (23)                                     |   | 5 (1)                                | 0 (2)   |
| Sipoo                   | 5 (6)                                       | 1 (1)   | 0 (1)                                | 0 (1)   |

Oikaisuvaatimuksia on itäisen Uudenmaan alueella tehty eniten liittyen toimeentulotukeen (19), omaishoidontukeen (12), kuljetuspalveluun (8), henkilökohtaiseen apuun (3) ja asumispalveluihin (3).

Taulukko 12. Tiedot vuonna 2017- 2019 tehtyjen oikaisuvaatimusten määristä Loviisassa ja Lapinjärvellä.

| <i>Loviisa ja Lapinjärvi</i> | Oikaisuvaatimukset sosiaalilautakunnalle | Viranhaltijan itseoikaisut asiakkaan pyynnön mukaan | Muutoksenhaku hallinto-oikeudelle | Muutoksenhaku korkeimpaan hallinto-oikeudelle |
|------------------------------|--|---|-----------------------------------|---|
| <b>2017</b>                  | ei tietoa                                | ei tietoa   | 2                                 | ei tietoa                                     |
| <b>2018</b>                  | 4  | ei tietoa   | 1                                 | 0   |
| <b>2019</b>                  | 9  | ei tietoa   | 3                                 | 0   |

Taulukko 13. Tiedot vuonna 2017-2019 tehtyjen oikaisuvaatimusten määristä Porvoossa.

| <i>Porvoo</i> | Oikaisuvaatimukset sosiaalilautakunnalle | Viranhaltijan itseoikaisut asiakkaan pyynnön mukaan | Muutoksenhaku hallinto-oikeudelle | Muutoksenhaku korkeimpaan hallinto-oikeudelle |
|---------------|--|---|-----------------------------------|---|
| <b>2017</b>   | ei tietoa                                | ei tietoa   | 8                                 | ei tietoa                                     |
| <b>2018</b>   | 23                                       | ei tietoa   | 1                                 | 2   |
| <b>2019</b>   | 36                                       | ei tietoa   | 5                                 | 0   |

Taulukko 14. Tiedot vuonna 2017-2019 tehtyjen oikaisuvaatimusten määristä Sipoossa.

| <i>Sipoo</i> | Oikaisuvaatimukset sosiaalilautakunnalle | Viranhaltijan itseoikaisut asiakkaan pyynnön mukaan | Muutoksenhaku hallinto-oikeudelle | Muutoksenhaku korkeimpaan hallinto-oikeudelle |
|--------------|--|---|-----------------------------------|---|
| <b>2017</b>  | ei tietoa                                | ei tietoa   | 3                                 | ei tietoa                                     |
| <b>2018</b>  | 6  | 1   | 1                                 | 1   |
| <b>2019</b>  | 5  | 1   | 0                                 | 0   |

## 5 ASIAMIEN HUOMIOT JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Asiamiehen huomiot ja kehittämisehdotukset liittyvät kunnissa ajankohtaisiin aiheisiin sosiaali- ja terveydenhuollon. Huomiot ja kehittämisehdotusten tarkoitus on tuoda esille asioita, joiden huomioiminen, edistää asiakkaan/potilaan oikeusturvaa sosiaali- ja terveystaloudessa.

### ➤ Rajapintakirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen kirjaaminen ja tietojen näkyminen Omakanta-palvelussa on tänä vuonna ollut myös yhtenä syynä yhteydenottoihin. Rajapintakirjaamisen osalta ei ole vielä tullut toivottuja lakimuutoksia ja voimassa on edelleen Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ohje vuodelta 2013.

Koskien esimerkiksi kotihoitoa tulee ensin selvittää rekinterinpitäjältä, onko kyseessä terveyden- vai sosiaalihuollon yksikkö. Mikään laki ei määrää tätä ja molempia vaihtoehtoja on. Mikäli yksikkö on terveydenhuollon, on kirjattava tieto terveydenhuollon potilastietoa ja se kirjataan Kantaan.

Jos kyseessä on sosiaalitoimen yksikkö terveydenhuollon ammattilaiset (kuten lähihoitajat, sairaanhoitajat jne.) toteuttaessaan tutkimusta, hoitoa ym. sairaanhoidollista, kirjaavat sosiaalihuollon potilastietoa (tämä velvoite tulee potilaslaista ja -asetuksesta). Muu kirjattava tieto on sosiaalihuollon asiakastietoa eli terveydenhuollon ammattilaisilla tulee kirjattavaksi sekä sosiaalihuollon potilastietoa että asiakastietoa.

Käytännössä on usein vaikea tarkkarajaisesti sanoa, mikä on sosiaalihuollon potilastietoa ja mikä taas - asiakastietoa. Joskus esimerkiksi asiakkaan kokonaistilanteen seuranta ja siihen liittyvä tieto on tarpeen kirjata molempiin rekistereihin. Usein rajapintapalveluissa käytössä on potilastietojärjestelmiä, jotka eivät juurikaan mahdollista sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaamista tai se jää vähäiselle huomiolle.

Kunnissa tulee kuitenkin huomioida se, että näitä edellä mainittuja rekistereitä ei saa yhdistää. Sosiaalihuollon potilastietoa ei saa tallentaa terveydenhuollon Kantapalveluihin.

Mikäli esimerkiksi palveluohjaaja on sosiaalihuollon toimintayksikön työntekijä, hän kirjaa sosiaalihuollon asiakastietoa.

Rajapintapalveluissa pyydetään usein asiakkaan suostumus tietojen käyttöön esim. palveluohjauksen selvittäessä asiakkaan tilannetta laajasti. Asiakkaan suostumuksella tietoja voidaan siirtää.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain 7§ ja 8§ mahdollistavat kirjaamisen monialaisesta yhteistyöstä.

(Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 6/2013, Kansakoulu-hanke)



## ASIAKAS- JA POTILASTIETOA MÄÄRITTÄVÄT TEKIJÄT

| TOIMINTA-YKSIKKÖ                   | REKISTERIN-PITÄJÄ                      | KIRJAAVA HENKILÖ                | OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ   | SYNTYVÄ ASIAKAS-/ POTILASTIETO   | KANTA POTILASTIEDON ARKISTO |
|------------------------------------|--|---------------------------------|--|--|-----------------------------|
| SOSIAALI-HUOLLON TOIMINTA-YKSIKKÖ  | Sosiaali-huollosta vastaava toimielin  | Sosiaalihuollon ammattihenkilö  | Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki   | Sosiaalihuollon asiakastietoa  | Ei                          |
|                                    |  | Avustava henkilö                |  | Sosiaalihuollon asiakastietoa  | Ei                          |
|                                    |  | Terveydenhuollon ammattihenkilö | Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki, Potilasasiakirja-asetus, laki potilaan asemasta ja oikeuksista | Sosiaalihuollon potilastietoa (asiakkaan terveydentilaa, tutkimusta ja hoitoa koskeva tieto). Osarekisteri erotettuna sosiaalihuollon asiakastiedoista | Ei                          |
|                                    |  |                                 |  | Sosiaalihuollon asiakastietoa  | Ei                          |
| TERVEYDEN-HUOLLON TOIMINTA-YKSIKKÖ | Terveyden-huollosta vastaava toimielin | Terveydenhuollon ammattihenkilö | Laki potilaan asemasta ja oikeuksista sekä potilasasiakirja-asetus                                   | Terveydenhuollon potilastietoa   | Kyllä                       |

Kirjaaminen sosiaali- ja terveydenhuollon rajapinnalla

1

KIRJAAMISVALMENNUS

**Kuva 12. Asiakas- ja potilastietoa määrittävät tekijät. Kuva Kansa-koulu-hankkeesta.**

### ➤ Vastaukset muistutuksiin

Suurin osa muistutuksen tehneistä asiakkaista/potilaista toivovat, että heidän muistutuksessa esille tuomat epäkohdat ja ongelmat voitaisiin jatkossa ehkäistä. He myös haluavat, että mahdolliset virheet myönnetään ja kerrotaan mihin toimiin ryhdytään, miten toimintaa tul- laan jatkossa kehittämään ja miten voidaan estää vastaavia tapahtumia jatkossa, jos epäkoh- tia tai moitittavaa menettelyä on havaittu. Suurimmalla osalla muistutuksen tekijöistä on tunne, että heitä ei ole kuultu ja he tarvitsevat tietoa ja ymmärrystä tapahtuneesta.

Koska muistutuksen tekeminen on monelle asiakkaalle/potilaalle iso kynnys, olisi toivotta- vaa, että myös muistutuksenvastaaja osoittaisi vastauksessaan, että **palaute on oikeasti**



**huomioitu ja asiakas/potilas on tuullut kuulluksi.** Esimerkiksi virheellisten lakipykälien ja samojen lomake pohjien käyttö ei anna sitä vaikutelmaa. Jos potilas tekee muistutuksen potilaslain perusteella, ei vastauksessa tule viitata asiakaslakiin. Esimerkiksi muistutusvastauksessa avosairaanhoidon tyytymättömälle potilaalle ei ole tarvetta kirjoittaa, että ”asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sosiaalihuollon asiakaan asemasta ja oikeudesta annetun lain 23 §:n mukaisesti”, vaan viittauksen tulisi olla lakiin potilaan asemasta ja oikeudesta lain 10 §:n mukaisesti.

➤ **Liikkumista tukevat palvelut (Shl 23 §)**

Kunnissa on laadittu soveltamisohjeita koskien liikkumista tukevista palveluista, joista on säännös sosiaalihuoltolain 23 §:ssä. Lain mukaan esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne mukaan lukien kutsu- ja palveluliikenne on ensisijainen tapa järjestää kaikille soveltuva liikkuminen.

Liikkumisen tukea järjestetään sellaisille ikääntyneille henkilöille, jotka tarvitsevat tukea ikääntymiseen liittyvän toimintakyvyn heikentymisen johdosta sekä muille liikkumisessa erityistä tukea tarvitseville henkilöille, jotka eivät ole oikeutettuja vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista annetun lainsäädännön mukaisiin (vaikeavammaisten)kuljetuspalveluihin. Oikeudesta vammaisuuden perusteella järjestettäviin kuljetuspalveluihin ja muuhun liikkumisen tukeen säädetään vammaispalvelulaissa. **Kuntien tulee ohjastuksissaan huomioida, että yksilöllisiä kuljetuspalveluja ei siis järjestetä henkilölle, joka on oikeutettu kuljetuksiin tai niiden kustannusten korvaamiseen muun lain nojalla (vaikeavammaisten kuljetuspalvelu).**

Liikkumisen tukea voidaan järjestää eri tavoilla. Joillekin liikkumisessa tukeva tarvitsevalle toisen henkilön apu saattajapalveluna voi mahdollistaa julkisen liikennevälineiden käytön.

Henkilö, jonka vamma ei edellytä vammaislainsäädännön mukaisia kuljetuspalveluja saattaa kyetä käyttämään julkisia kuljetusvälineitä edellyttäen, että saa niiden käyttöön riittävän ohjauksen ja mahdollisuuden harjoitella liikennevälineiden käyttämistä toisen henkilön tukeamana. Liikkumisen tukea voidaan järjestää myös taksikuljetuksina, kutsutaksina, yhteiskuljetuksina, palvelulinjoilla, matkojen yhdistelynä keskusten avulla tai edellä mainittujen järjestämistapojen yhdistelmänä. Etenkin ikääntyneet henkilöt tarvitsevat kuitenkin usein yksilöllisesti toteutetun palvelun esimerkiksi taksilla tai invataksilla.

Liikkumisen tuen määrästä ei ole laissa tarkempia säännöksiä, vaan sen järjestämisen laajuus riippuu asiakkaan arvioidusta yksilöllisestä palveluntarpeesta. Kyseessä on niin sanottu määrärahasidonnainen palvelu, mutta palvelun myöntäminen ei ole kokonaan harkinnanvaraista. Palvelun tarvetta arvioitaessa on otettava huomioon muun muassa sosiaalihuoltolain 11, 12 ja 21 §, joiden mukaisesti palvelua kohdennetaan sitä eniten tarvitseville. Palveluja on toteutettava siten, että jokaiselle turvataan ihmisarvoisen elämän edellytykset. **Kuntien ohjeistuksissa mitään asiakasryhmää ei voida kokonaan sulkea palvelun ulkopuolelle kunnan ohjeistuksen perusteella, vaan jokaisen kohdalla on arvioitava palveluntarve. Esimerkiksi henkilön tuloja ei ole laissa säädetty ainoaksi perusteeksi arvioida palvelun tarvetta.** Liikkumisen tuki voi olla välttämätön palvelu, jotta kotona asuminen olisi mahdollista.

➤ **Palveluasumisesta perittävät maksut**

Palveluasumisesta ja tehostetusta palveluasumisesta (sosiaalihuoltolaki 21 §) perittävistä maksuista ei ole säädetty laissa. Kunnat, kuntayhtymät ja yhteistoiminta-alueet voivat näin ollen määrittää asumispalveluista perittävät maksut päättämällään tavalla. Palvelusta perittävä maksu ei saa ylittää palvelun tuotantokustannuksia, eikä asiakasmaksun periminen saa vaarantaa asiakkaan toimeentuloa. **Tällä hetkellä kuntien erilaiset käytännöt ja ohjeet palveluasumisen määräämisessä aiheuttavat sen, että asiakkaat ovat eriarvoisessa asemassa ja heidän oikeusturvansa vaarantuu.** Puutteet maksujen määrittelyssä voivat vaarantaa asiakkaan toimeentulon ja johtaa siihen, että asiakkaalla ei ole varaa käyttää tarvitsemiin palveluihin. Itäisen Uudenmaan kunnissa myös asiakkaalle jäävä käyttövara vaihtelee ja asettaa myös asiakkaat eriarvoiseen asemaan. Esimerkiksi vuonna 2019 henkilökohtainen käyttövara oli Porvoossa 160 euroa kuukaudessa ja Sipoossa 254 euroa kuukaudessa. Käyttövara on tarkoitettu asiakkaan henkilökohtaisiin jokapäiväisiin menoihin, kuten lääkekuluihin lääkekaton ylittävältä osalta, hygieniatarvikkeisiin, puhelinkuluihin, terveydenhuollon asiakasmaksuihin, vaate menoihin, harrastus menoihin, kulkemiseen liikennevälineissä, parturi- ja kampaamo menoihin jne. Tehostetussa palveluasumisessa asuvat ne kaikkien eniten apua tarvitsevat, johtuen esimerkiksi ikääntymisestä, sairaudesta ja päihde- tai mielenterveysongelmista.

➤ **Sosiaalihuollon asiakkaan on tunnistettava opiskelijat**

Asiakasturvallisuus ja asiakkaan oikeusturva sosiaalihuollossa koostuvat monesta eri asiasta. asiakasturvallisuuden käsite on laaja ja yksi sen tärkeimmistä elementeistä on

ammattillisesti osaavat ja koulutetut ammattihenkilöt. Asiakasturvallisuudessa keskeistä on ammatillista vastuuta korostava ammattitaito. Sosiaalihuollon tehtävät ovat julkisia hallintotehtäviä ja niissä käytetään julkista valtaa. Sosiaalihuollon ammattihenkilöt toimivat viranomaisvastuulla, jota ohjaa laillisuusperiaate ja asiakkaan oikeuksien toteutuminen. Julkisen vallan käyttö limittyy palvelutoimintaan erottamattomasti. Erityinen asiakasturvallisuuden kysymys alalla on vastuu heikossa tai haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten tilanteista. Sosiaalihuollon ammattihenkilölain (817/2015) tavoitteena on asiakasturvallisuuden toteutuminen. (Pohjola ym. 2019)

Asiakkaiden asiakasturvallisuutta lisäisi ja selkeyttäisi se, että sosiaalihuollossa työskentelevät sosiaalityön tai sosionomi opiskelijat käyttäisivät nimikkeenä ammattijärjestö Talentian suositusta sosionomiopiskelija ja sosiaalityöntekijäopiskelija. Tämä yhtenäistäisi käytännöt terveydenhuollon kanssa ja lisäisi sekä asiakkaan että opiskelijan oikeusturvaa. Opiskelijasijaisella tulee olla myös nimetty ohjaaja, jonka johdon ja valvonnan alaisena opiskelija työskentelee. Opiskelija voi toimia tilapäisesti laillistetun sosiaalialan ammattihenkilön ammatissa enintään yhden vuoden ajan. työnantajan on huolehdittava siitä, ettei laissa säädettyä enimmäisaikaa ylitetä ketjuttamalla sijaisuuksia epätarkoituksenmukaisesti. (Talentia 7/2019).

### ➤ **Hautausavustus**

Kunnalle kuuluu viime sijassa vainajan hautaaminen, jos kukaan muu ei sitä hoida. Hautausavustus myönnetään yleensä täydentävänä toimeentulotukena perintäpäätöksellä kuolinpesän varoista tai varattomien kohdalla ilman perintää. Toimeentulotukilain mukaan ennen täydentävän toimeentulotuen päätöksen tekemistä, tulee hakea perustoimeentulotukipäätös Kelalta. Omaisille tilanne on usein raskas; läheisen menetys on tunteidentäyteistä ja hautaukseen liittyvät järjestelyt kiireellisiä. Omaisiet ehtivät sopia kalliit hautauskulut, kun prosessi eri toimijoiden välillä kestää tai kun ei ole riittävästi etukäteen tietoa liittyen hautausavustukseen. Omaisille voi myös olla epäselvää kenelle kuuluu esimerkiksi sopimusten irtisanominen (vuokra, sähkö ym.), tuleeko mahdolliset vuokravelat maksaa ja kuka hoitaa asunnon tyhjentämisen?

**Kunnissa olisi hyvä olla selkeät ohjeistukset hautauksen hoitamiseen ja hautausavustuksen myöntämiseen liittyen**, joka olisi helposti kuntalaisten saatavilla ja tärkeimpien yhteistyökumppaneiden (poliisi, sosiaalipäivystys, sairaalat, hautaustoimistot, Kela ym.) tiedossa.

## 6 RAKENTEELLINEN SOSIAALITYÖ

Sosiaaliasiamiesten kuntakyselyn ajatuksena on saada tietoa ajankohtaisista asioista kunnissa ja myös kerätä kunnille tietoa, jota he halutessaan voisivat käyttää toimintansa kehittämisen tueksi.

Sosiaalialan osaamiskeskus Verson sosiaaliasiamiehet lähettivät viime vuonna kuntiin kyselyn toiminta-alueidensa kuntien sosiaalipalveluihin kyselyn, jossa kartoitettiin tietoja sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmia, sosiaalihuoltolain mukaisista epäkohtailmoituksista, asiakasosallisuudesta ja asiakaspalautetiedon keräämisestä ja käytöstä, sekä sähköisten palvelujen käyttöönotosta sosiaalipalveluissa.

Tänä vuonna kuntakysely on lähetetty sosiaalisen raportoinnin kyselynä kaikille sosiaalihuollon ammattihenkilöille itäisen Uudenmaan kunnissa. Sosiaalinen raportointi on yksi rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannon menetelmä, jota on kehitetty myös muissa sosiaalialan osaamiskeskuksissa.

Rakenteellisen sosiaalityön avulla pyritään tuomaan esille tietoa sosiaalisesta hyvinvoinnista ja sosiaalisista ongelmista. Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu:

1. sosiaalihuollon asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muun sosiaalihuollon vaikutuksista;
2. tavoitteelliset toimet ja toimenpide-ehdotukset sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä kunnan asukkaiden asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi;
3. sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuominen osaksi kunnan muiden toimialojen suunnittelua sekä yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa paikallista sosiaalityötä sekä muuta palvelu- ja tukivalikoimaa kehittäen.

Sosiaalisen raportoinnin avulla pyritään tuomaan esille sosiaalityön asiakastyöstä tärkeää tietoa, jota tarvitaan, jotta voidaan nopeasti vastata muuttuviin haasteisiin ja tarvittaessa kehittää palveluja. Kuntien tiedontuotanto on runsasta, mutta usein tieto on määrällistä ja mitattavissa olevia indikaattoreita (ikäjakauma, työllisyysaste, asiakasmäärät jne.), mitkä eivät

selitä ilmiöitä tai niiden muutoksia. Sosiaalisen raportoinnin kautta voidaan syventää määrällisestä tilastoinnista saatavaa tietoa.

Sosiaalisen raportoinnin avulla voi tehdä näkyväksi sosiaalihuollon asiakkaiden ongelmia, tarpeita ja vahvuuksia ja niiden suhteita yhteisöön ja yhteiskuntaan. Saadun tiedon avulla voidaan kehittää sosiaalihuollon sisältöä, kohdentaa toimenpiteitä vaikuttavasti ja parantaa sosiaalihuollon ja kunnan muun hyvinvointia edistävän toiminnan vaikuttavuutta ja tulokellisuutta. Onnistuneen sosiaalisen raportoinnin kautta voidaan hyödyntää sosiaalityön asiantuntemusta osaksi muuta kunnallista suunnittelua, valmistelua ja päätöksentekoa.

Myös sosiaalihuollon työntekijä/asiakas tulee kuulluksi systemaattisen toteutetun sosiaalisen raportoinnin kautta. Raportoinnin onnistumien edellyttää kuitenkin, että työyhteisö on motivoitunut vastaamaan kyselyyn eli heillä on halua tuottaa tietoa ja raportoida siitä. Oikein hyödynnettynä sosiaalinen raportointi voi toimia innostavana, koska se luo pohjan kehittää ajankohtaisia asioita sekä antaa ajankohtaista tietoa toimivista käytännöistä ja epäkohdista laadullisen tiedon tuottamisesta asiakastyöstä käsin. Tavoitteena asiakkaiden elämäntilanteiden parantaminen, omien palvelujen ja yhteistyöverkostojen kehittämisen avulla. (Hussi 2005, Sosiaalihuoltolaki 7 §)

Sen avulla on huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittämisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi.

Sosiaalityöntekijöiden tehtäviin kuuluu tiedon tuottaminen ja sen tarjoaminen päätöksenteon tueksi. Yhteiskunnan rakenteiden pohtiminen on osa työtä arjen konkretian rinnalla.

Inhimillinen auttamistyö ja rakenteellinen sosiaalityö liittyvät yhteen. Sosiaalityöntekijät ovat avainasemassa asiakastyöstä kumpuavan tiedon tuottamisessa. Ihmisten elämäntilanteiden ja asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen ei yksin riitä, tarvitaan myös tekoja, toimenpiteitä, asiakkaiden tarpeita vastaavia palveluita, sosiaalisten ongelmien ehkäisemistä ja korjaamista.

Sosiaalisen raportoinnin käyttö ei kuitenkaan poista sosiaalihuoltolain mukaista henkilökunnan ilmoitusvelvollisuutta työssään havaitsemista epäkohdista. Ilmoitusvelvollisuus merkitsee sitä, että sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on viipymättä ilmoitettava toimintayksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa

epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Toiminnasta vastaavan on ilmoitettava asiasta edelleen kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

## **6.1 Sosiaalisen raportoinnin kysely**

Sosiaalisen kyselyn pilotoinnista on sovittu Sosiaalialan osaamiskeskus Verson itäisen Uudenmaan neuvottelukunnassa syksyllä 2019. Tavoitteena on, että kysely voitaisiin jatkossa toteuttaa kaksi kertaa vuodessa. Kysely perustuu HUOMIS-barometrin kysymyksiin.

Sosiaalialan Osaamiskeskus lähetti kyselyn kuntiin joulukuun lopulla ja muistutuksen tammikuun puolessa välissä. Vastausaikaa oli noin neljä viikkoa. Kysely lähetettiin asiakastyötä tekeville sosiaalihuollon ammattihenkilöille, koska he ovat avainasemassa asiakastyötä kumpuavan tiedon tuottamisessa. Kyselyyn sai vastata nimettömästi. Vastauksia tuli koko alueelta 17.

Seuraavassa kappaleessa esitellään ne sosiaaliset ilmiöt, jotka nousivat vastausten perusteella esille. Kappaleessa 6.1.2 on tarkemmat vastaukset kunnittain. Askolan, Loviisan ja Lapinjärven vastaukset ovat yhdistetty, koska vastauksia oli niin vähäinen määrä. Osa vastauksista on tiivistetty.

Kysely osoittaa sen, että samankaltaisia ilmiöitä esiintyy koko itäisellä Uudellamaalla riippumatta siitä mistä palvelutehtävästä on kyse. Sosiaalityö on perinteisesti organisoitu esimerkiksi ikäperusteisesti, alueperustaisesti tai tiettyjen ongelmakategorioiden mukaisesti. Ilmiölähtöisessä lähestymistavassa pyritään laaja-alaiseen, ylisektoriseen tarkasteluun, joka välttää ongelmalähtöistä asioiden käsittelyä. Tunnistettujen ilmiöiden mukaisesti suunnattu työ avaa uudentyyppisiä keinoja sekä yksilökohtaisessa työssä että monialaisessa työskentelyssä. Se mahdollistaa mm. laajempien asiakokonaisuuksien tarkastelun ja auttaa löytämään ongelmien juurisyitä, joilla on merkitystä työn vaikuttavuuden kannalta. (Tiekartta 2030, 78)

### **6.1.1 Kyselyn tulokset**

#### **1. Sosiaalinen ilmiö, joka herättää huolta sosiaalihuollon asiakkaiden arjessa:**

Asuminen

Talous

Yksinäisyys

Erityistä tukea tarvitsevien riittämättömät palvelut

## 2. Sosiaalinen ilmiö / tuen tarve, joka tällä hetkellä erityisesti korostuu sosiaalipalveluissa:

Mielenterveysongelmat (94 %)

Sosiaalinen syrjäytyminen (65 %)

Arjen haasteet (53 %)

## 3. Huoli liittyen omaan työhön:

Riittämättömät resurssit.

Liian suuret asiakasmäärät vaikuttavat laadukkaan sosiaalihuollon palveluiden toteuttamiseen. Työntekijöiden jaksaminen on koetuksella, eikä asiakkaat saa tarvitsemaansa apua tai tukea tilanteeseensa.

## 4. Huoli liittyen sosiaalihuollon palveluihin:

- Palvelujen saatavuus
- Palveluketjujen yhteistyö

## 5. Ratkaisuehdotuksia huolta herättävien asioiden korjaamiseksi:

- **Ohjaamo** eri-ikäisille/kohderyhmille – matalan kynnyksen palvelu  
Kaikki eivät esimerkiksi osaa käyttää sähköisiä palveluja tai täyttää viranomaisille tarvittavia lomakkeita
- **Yhteisneuvotteluja** muiden palveluiden/toimijoiden kanssa tiedonkulun ja yhteistyön toimivuuden lisäämiseksi (Kela, mielenterveyspalvelut, muut sosiaalipalvelut)
- **Henkilöstöressurssien** lisääminen
- ”**Köyhyyden ymmärtäminen** hyvinvoinnin ja sosiaalisen toimivuuden kannalta”
- **Nuorisoasema** – nuorille mielenterveys- ja päihdepalveluja
- **Asiakkaiden ja työntekijöiden aito osallisuus** palvelujen kehittämisessä

## **6. Hyvin toimivaa sosiaalihuollon asiakkaiden arjessa?**

Vertaistuki, läheisverkoston tuki.

Toimiva, moniammatillinen yhteistyö toimii, kun asiakkaille saadaan oikea-aikainen ja riittävä apu ja tuki.

Maahanmuuttajaa tukee hyvä koulutus pohja ja sosiaaliset taidot

Sosiaali- ja terveystalvet saman katon alla; edistää moniammatillisuutta.

Nuorten ohjaamo ja nuorten asumisohjaus

Walk in ja päivystysajat

Välitystilat

## **7. Hyvin toimivaa omassa työssä:**

Hyvä ja tiivis työyhteisö

Selkeät käytännöt ja työnkuva

Yhteistyö ja verkostot

Kehittämismyönteisyys ja halu tehdä laadukasta työtä

Työskentelyolosuhteet (oma työhuone, etätyömahdollisuus, työvälineet)

## **8. Mikä toimii hyvin sosiaalihuollon asiakkaiden palvelujärjestelmässä:**

### **6.1.2 Kaikki kyselyn kysymykset ja vastaukset kunnittain**

Sipoosta vastaajia oli seitsemän, Porvoosta kuusi ja Loviisasta ja Askolasta neljä. Osa vastauksista on lyhennetty tai tiivistetty.

### **Kysymys: Mikä herättää mielessäsi huolta sosiaalihuollon asiakkaiden arkeen liittyen?**

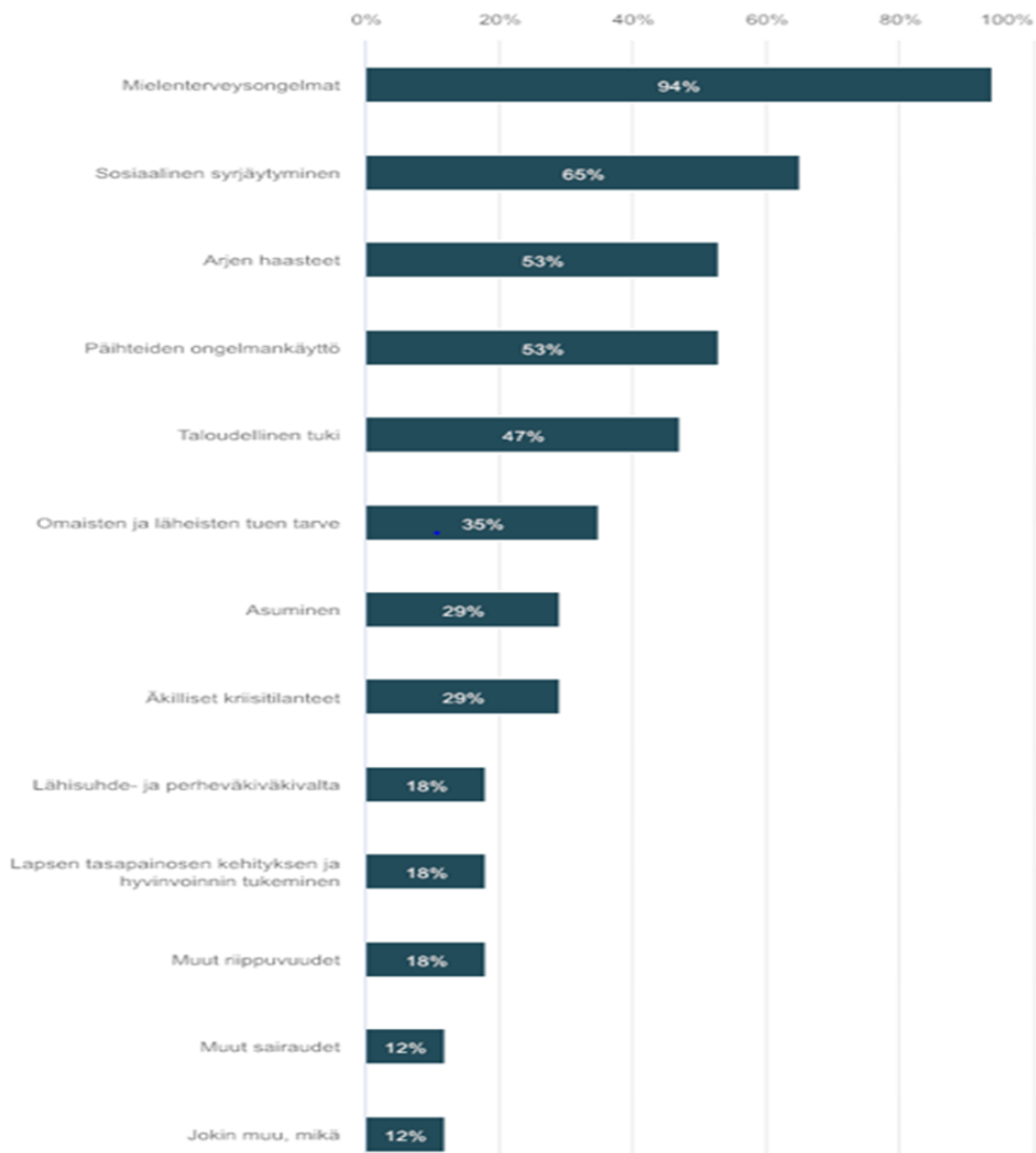
Esimerkiksi liittyen terveyteen, asumiseen, työllisyyteen, koulutukseen, päihteisiin, lähiverkoston, harrastuksiin tai muuhun toimitaan.



Taulukko 15. Huolet liittyen sosiaalihuollon asiakkaiden arkeen. Kuntakohtaiset vastaukset.

| Kunta ja palvelutehtävät   | Huolet liittyen sosiaalihuollon asiakkaiden arkeen   |
|--|--|
| <b>Askola ja Loviisa</b><br><i>iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut</i> | <p>Asuminen</p> <p>Velkaantuminen ja taloudellisten ongelmien seuraukset ihmisen elämässä.</p> <p>Vanhemmuuden haasteet; lasten rajojen ja rutiinien puuttuminen</p>   |
| <b>Porvoo</b><br><i>iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, työikäisten palvelut ja mahanmuuttajapalvelut</i>                     | <p>Huoli erityistä tukea tarvitsevista asiakkaista:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-moni työtön työnhakija ei ole oikeasti työkuntoinen, mutta ei oikeutettu sairauspäivärahaan tai eläkkeeseen</li> <li>-asiakkailta ei ole sosiaalityöntekijää vastuutyöntekijänä</li> <li>-asiakkaiden aggressiivisuus</li> <li>-päihde-, peli ja mielenterveysongelmat</li> <li>-kielikursseille pääsyn hitaus ja sitä kautta kotoutumisen viivästyminen</li> <li>-asunnottomuus</li> <li>-yksinäisyys ja toimettomuus</li> </ul> <p>Huoli lasten ja nuorten koulunkäyntimotivaatiosta.</p>  |
| <b>Sipoo</b><br><i>iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut</i>             | <p>Päihde- ja mielenterveysongelmien kasvu.</p> <p>Sähköinen asiointi ei sovi kaikille, asioita vaikea hoitaa, kun pitkät välimatkat Kelaan, TE-toimistoon, talous- ja velkaneuvontaan</p> <p>Kelassa tarvitaan apua lomakkeiden ym. täyttämiseen</p> <p>Paljon nuoria erityisen tuen tarpeessa olevia aikuisia muuttaneet kuntaan, koska edullisia vuokra-asuntoja.</p> <p>Osatyökykyisillä huonot mahdollisuudet työllistyä.</p> <p>Ikääntyneiden yksinäisyys</p> <p>Omaishoitajien jaksaminen</p> <p>Yhteistyö erityistä tukevien asioissa ajoittain haasteellista.</p> <p>Niukka tarjonta harrastusmahdollisuuksia omalla kotipaikkakunnalla vammaisille ja kehitysvammaisille</p> <p>Vanhemmuuden haasteet, lasten rajojen ja rutiinien puuttuminen</p> |

**Kysymys: Sosiaalinen ilmiö / tuen tarve, joka tällä hetkellä erityisesti korostuu työssäsi? (Shl 11 §), voit valita useamman vaihtoehdon.**



**Kuva 13. Kyselyn vastausten jakautuminen työssä erityisesti korostuvien sosiaalisten ilmiöiden / tuen tarpeiden kesken.**

Jokin muu, mikä: työttömyys, koulu ja päiväkoti

**Kysymys: Mikä herättää mielessäsi huolta liittyen omaan työhösi?**

Esimerkiksi liittyen toiminnan resursseihin, palvelun laatuun, palvelun riittävyyteen, työmenetelmiin, työssä saatuun tukeen jne.

**Taulukko 16. Huolet liittyen sosiaalihuollon ammattilaisen omaan työhön. Kuntakohtaiset vastaukset.**

| <b>Kunta ja palvelutehtävät</b>  | <b>Huolet liittyen sosiaalihuollon ammattilaisen omaan työhön</b>  |
|--|--|
| <p><b>Askola ja Loviisa</b><br/><i>iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut</i></p> | <p>Riittämättömät resurssit<br/>Toiminnan resurssit<br/>Asiakasmäärä vs. työntekijämäärä</p>   |
| <p><b>Porvoo</b><br/><i>iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, työikäisten palvelut ja maahanmuuttajapalvelut</i></p>                    | <p>Asiakasmäärät suuret, vaikuttaa palvelun laatuun.<br/>Asiakkailta on pakko velvoittaa työnhakuun Kelan tiukkojen linjausten takia, vaikka olisivat selkeästi muiden palveluiden tarpeessa.<br/>Resurssit ja ajan puute vaikuttaa suunnitelmallisen työn toteutumiseen.<br/>Ajanpuute vaikuttaa työn laatuun.<br/>Asiakkaiden raskaat elämäntilanteet tekevät työstä henkisesti raskaan.<br/>3-vuorotyö välillä haasteellista omaohjaajatyön kannalta.<br/>Toiminnan resurssit riittämättömät; koskee sekä henkilöstöä, taloutta että työmenetelmiä.<br/>Asiakkaiden tilanne ei muutu, koska ei ole aikaa tehdä työtä.<br/>Työntekijöille enemmän tukea työhön.<br/>Tosiasialliseen asiakastyöhön käytetty aika vähenee koko ajan.<br/>Henkilöstöresurssit, erityisesti lapsiperheiden sosiaalityössä, lastensuojelussa ja jälkihuollossa.</p> |
| <p><b>Sipoo</b><br/><i>iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut</i></p>             | <p>Liian vähäiset/väärin kohdennetut työntekijäresurssit johtavat siihen, etteivät sosiaalihuoltolain mukaiset velvoitteet täysin toteudu.<br/>Ennaltaehkäisevää työtä ei voi tarjota koska liian vähän resursseja tai väärin kohdennettu.<br/>Lähiesimiehen tuki olematon, esimies ei ota kantaa kohtuuttomaan asiakas- ja työmäärään.<br/>Työjaon tulisi olla asiakasmäärien perusteella ja myös työryhmän sisällä selvää.<br/>Aika ei riitä antaa laadukasta hoivaa.<br/>Hoivatyössä liian vähän työntekijäresurssia, työtä tehdään liikaa yksin.</p>   |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Vaativaa ja kuormittavaa työtä tehdään yksin, pienellä palkalla.<br/>Oma jaksaminen huolettaa yksin työskentelyssä.<br/>Resurssit.</p> |
|--|---|

**Kysymys:** Mikä herättää mielessäsi huolta liittyen sosiaalihuollon palveluihin? Esimerkiksi liittyen palvelujen yhteensopivuuteen, palveluketjuihin, yhteistyöhön, päätöksiin, palvelujen kohdentumiseen, palvelujen riittävyteen ja saatavuuteen jne.

**Taulukko 17. Huolta liittyen sosiaalihuollon palveluihin. Kuntakohtaiset vastaukset.**

| <b>Kunta ja palvelutehtävät</b>   | <b>Huolta liittyen sosiaalihuollon palveluihin</b>  |
|---|---|
| <p><b>Askola ja Loviisa</b><br/><i>iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, työikäisten palvelut ja vammais-palvelut</i></p> | <p>Palvelujen riittävyys ja palveluihin pääseminen mietityttä; jonot.<br/>Yhteistyökumppanien erilainen käsitys meidän työstä.<br/>palvelujen riittävyteen etenkin pienessä kunnassa.<br/>Kelan ja kunnan palveluketjun toimimattomuus.</p>   |
| <p><b>Porvoo</b><br/><i>iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, työikäisten palvelut ja maahanmuuttajapalvelut</i></p>                     | <p>Palveluketjun yhteistyö.<br/>Psykiatrian poliklinikan vaikea tavoitettavuus, tiukat asiakkuuskriteerit ja uloskirjaus ilman kunnollista jatkohoitoa/seurantaa.<br/>Asiakkaat, joista työntekijä on tehnyt sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoituksen, eivät ole saaneet aikaa sosiaalityöntekijälle vaan heidät ohjataan sosiaaliohjaajalle.<br/>Asiakkaita tulee paljon kunnan ulkopuolelta. Riippuen asiakkaan kotikunnasta, palveluiden saatavuudessa voi olla suuriakin eroja. Aina tuen tarve ja tuen saatavuus omassa kotikunnassa ei kohtaa, kun asiakkuus meillä loppuu.<br/>Sosiaali- ja terveystalvelujen yhteistyössä on edelleen parantamisen varaa.<br/>Terveystalvelun ammattilaisten tietoisuus pakolaisasiakkaista ja kulttuuriosaamine kaipaisi päivitystä.<br/>Mielenterveystalvelut saatava vieläkin matalammalla kynnyksellä tavoitettavaksi; pidemmät puhe-linajat, lyhyemmät jonot ym.<br/>Palvelujen saatavuus pitkälti kiinni asiakkaan/asiakkaan lähiomaisen omasta aktiivisuudesta.<br/>Ei palvelunantajien yhteistyö ja tiedottaminen tulisi jatkuvasti kehittää/parantaa koska muuten</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>päällekkäistä työtä, väärinymmärryksiä, asiakkaita pompotellaan ym.</p> <p>Hallinnolla ei todellista tietoa työtilanteesta tai työn sisällöstä. Hallinto koetaan ns. ”asiakkaaksi”, joka työllistää työntekijöitä ja määrittää painopisteen. Välillä on vaikeaa saada esim. perhetyön palveluita, koska ostopalveluissakin on ruuhkaa/resurssipulaa. Sijaishuolto paikat ovat myös varsin varattuja ja niitä on välillä vaikea saada sopivilta etäisyyksiltä.</p>   |
| <p><b>Sipoo</b><br/> <i>iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, työikäisten palvelut ja vammais-palvelut</i></p> | <p>Palveluasumiseen sijoittamisessa ei kunnissa oteta huomioon asuinpaikan perimää ateriamaksua asukkaalta. Tämä johtaa toistuvaan harkinnanvaraisen toimeentulotuen tarpeeseen kattamaan ruokamenoja. Yhteistyö Kelan kanssa on viranomaisnäkökulmasta haastavaa ja aikaa vievää ja asiakkaiden asiointi myös yhä byrokraattisempaa.</p> <p>Päihdetyön vähäinen resurssointi ja yhteistyö päihdepuolen kanssa.</p> <p>Ikääntyvien taloudelliset ongelmat kotona asuessaan, kun ei ole varaa maksaa kaikkia tarvittavia palveluja. Kun muuttaa palveluasumiseen tilanne helpottaa.</p> <p>Yhteistyö ikääntyneen asiakkaan hoidossa esim., kun asiakas on intervallissa, niin heillä ei ole riittävästi tietoa asiakkaasta.</p> <p>Palveluihin pääsy vaikeaa.</p> <p>Perheneuvontaan on kohtuuttoman pitkät jonot.</p> <p>Lastensuojelussa joudutaan ostamaan palveluita, kun ei ole omia. Nuorille ei ole päihde- ja mielen-terveyspalveluita.</p> <p>Kunnassa ei ole, kun yksi päihdetyöntekijä, joka ei pysty jalkautumaan.</p> <p>Ymmärrys siitä muille sosiaali- ja terveysalan ihmisille, että vammaispalvelun laki on toissijainen laki.</p> |

### **Kysymys: Ratkaisuehdotuksia huolta herättävien asioiden korjaamiseksi?**

Taulukko 18. Ratkaisuehdotuksia huolta herättävien asioiden korjaamiseksi? Kuntakohtaiset vastaukset.

| <b>Kunta ja palvelutehtävät</b>   | <b>Ratkaisuehdotuksia huolta herättävien asioiden korjaamiseksi?</b>  |
|---|---|
| <p><b>Askola ja Loviisa</b><br/> <i>iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut</i></p> | <p>Basic universal income.<br/>           Köyhyyden ymmärtäminen hyvinvoinnin ja sosiaalisen toimivuuden kannalta.<br/>           Yhteneväiset linjaukset olisivat hyvä muiden kuntien kanssa. Palveluja tulisi tuoda myös pienille kunnille.<br/>           Mistä saisi lisää työntekijöitä?</p>   |
| <p><b>Porvoo</b><br/> <i>iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, työikäisten palvelut ja maahanmuuttajapalvelut</i></p>                    | <p>Yhteisneuvottelua Kelan kanssa perustoimeentulotuen linjauksista, esimerkiksi onko asianmukaista, että päihitteiden sekakäyttäjältä vaaditaan työhaun olemassaoloa.<br/>           Yhteistyöneuvottelut psyk. palveluiden kanssa.<br/>           Lisää sosiaalialan resursseja.<br/>           Asiakkaat tarvitsevat psykiatrian poliklinikan lomakkeiden kanssa. Jos heillä oma sosiaaliohjaaja niin antaisi lisätietoa myös asiakkaan toimintakyvystä (miten ymmärtää käsitteitä, miten kirjoittaa, muodostaa lauseita ym.), kun täyttäisivät näitä yhdessä.<br/>           Lisää henkilöstöresursseja.<br/>           Kotoutumiskoulutukseen tulisi päästä nopeammin.<br/>           Kielikurssien ryhmäkokojen tulisi olla pienemmät, jotta kurssit toteutuisivat nopeammin. Myös opetuksen laatuun kiinnitettävä huomiota. Kilpailutus ei välttämättä takaa parasta mahdollista opetuksen laatua.<br/>           Työharjoittelupaikkoja tulisi lisätä, kunnilta velvoite ottaa työharjoitteluun?<br/>           Työntekijöiden ja asiakkaiden kuuleminen palvelujen toimivuudesta ja kehittämisestä. Tulee oikeasti kuunnella ja kehittää palveluja/käytännön työtä sen mukaisesti eikä vaan esim. politiikan tavoitteiden mukaisesti.<br/>           Köyhyysfoorumi olisi hyvä.<br/>           Ohjaamo eri ikäryhmille/kohderyhmille olisi tarpeellista.</p> |

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Sipoo</b><br/>iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut</p> | <p>Ateriamaksujen huomioimatta jättäminen palveluasumiskustannuksia laskettaessa koskee monia kuntia ja monissa kunnissa asuvia henkilöitä, asiaan tulisi puuttua yhteisellä foorumilla.</p> <p>Tiedotetaan eläkkeensaajan hoitotuesta ja huolehditaan, että se on ajan tasalla. Yksilölliset ”nollapäätökset”.</p> <p>Pyydetään kotihoidosta ”tietopaketti” ennen uuden intervalliasiakkaan saapumista. Perehdytään asiakaisiin ennakkoon paremmin.</p> <p>Terveystieteiden, sivistystoimen ja sosiaalipalveluiden systemiseen työskentelymalliin pitäisi siirtyä tai ainakin alkaa harjoittelemaan sitä</p> <p>Lisää henkilökuntaa.</p> <p>Henkilökunnan motivoituminen tulemaan ja pysymään töissä. (palkka, työolot, kiireettömyys).</p> <p>Oma nuorisosaama.</p> <p>Vammaispalvelulain ymmärtäminen.</p> |
|---|---|

**Kysymys: Mikä toimii hyvin sosiaalihuollon asiakkaiden arjessa?**

Esimerkiksi mitkä ovat asiakkaiden selviytymiskeinot, voimavarat, resurssit jne.

**Taulukko 19. Hyvin toimivaa sosiaalihuollon asiakkaiden arjessa. Kuntakohtaiset vastaukset.**

| <b>Kunta ja palvelutehtävät</b>   |  |
|---|--|
| <p><b>Askola ja Loviisa</b><br/>iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut</p> | <p>Vertaistuki, tukea heille myönnettyistä palveluista esim. perhetyö</p> <p>viranomaisen tavoittaa hyvin</p> <p>Verkoston tuki on tärkeä.</p>   |
| <p><b>Porvoo</b><br/>iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, työikäisten palvelut ja maahanmuuttajapalvelut</p>                    | <p>Osa asiakkaista osaa hyödyntää hyvin palveluita ja jakaa tietoa palveluista omissa verkostoissa.</p> <p>Tulkki, omaajanvaraus, omaa kieli ohjaus ja neuvonta, kotikäynti</p> <p>infotilaisuus, koulu</p> <p>Toimiva yhteistyö, oikea-aikainen, asiakkaalle sopiva ja tarpeellinen apu ja tuki.</p> <p>Perhe on tärkeä voimavara, yksinasuvilla ei sitä turververkkoa. Hyvä koulutus pohja avaa paremmat mahdollisuudet esim. kielen oppimiseen. Sosiaaliset taidot auttavat esim. uusien ystävien tai työpaikan löytymisessä.</p> |

|  |   |
|--|---|
|  | Välitystili toimii hyvin, nuorten asumisen palveluohjaus, ohjaamo nuorille, nykyisten ostopalvelupaikkojen palvelut toimivat  |
| <b>Sipoo</b><br><i>iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut</i> | <p>Hyvä ja toimiva monialainen yhteistyö.</p> <p>Vaikuttaa siltä, että aika monella nuorilla aikuisilla on läheisverkostoa, mikä kannattelee heitä.</p> <p>Asiakkaat ovat hyvin löytäneet Walk In ajan ja joka päiväisen päivystyksen klo 9-10 välillä, mikä on hyvä asia</p> <p>Nikkilässä asuvien asiakkaiden palvelut ovat lähellä Terveys- ja sosiaalipuolen palvelut ovat saman katon alla</p> <p>Kuntouttavaa työtä tarjotaan ja pyritään löytämään kunnassa sopivia paikkoja näille asiakkaille. Räättälöivät ratkaisut.</p> <p>Meillä vanhustenhoivassa pyritään huomioimaan asiakas yksilönä ja tarjoamaan yksilöllistä hoivaa.</p> <p>Pienen kunnan etuna asiakkaat pyritään huomioimaan yksilöinä, mm. vanhusten ympärivuorokautiseen hoivaan sijoittaminen, intervallihoivaa asiakkaan omaisen jaksaminen huomioiden (tarjotaan jaksoja enemmän kuin laki velvoittaa, asiakkaan tarpeita kuunnellen).</p> <p>Moniammatilliset asiakastyöryhmät.</p> |

### **Kysymys: Mikä toimii tällä hetkellä hyvin työssäsi?**

Esimerkiksi toimivat menetelmät, työmallit, projektit jne.

**Taulukko 20. Työssä hyvin toimivaa. Kuntakohtaiset vastaukset.**

| <b>Kunta ja palvelutehtävät</b>  | <b>Mikä toimii tällä hetkellä työssäsi hyvin?</b>  |
|--|--|
| <b>Askola ja Loviisa</b><br><i>iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut</i> | Tiivis työyhteisö helpottaa asioiden hoitamista ja lisää sujuvuutta<br>Selkeitä käytäntöjä, joiden mukaan työskennellä. Oma työnkuva on selkeä itselle.  |
| <b>Porvoo</b><br><i>iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, työikäisten palvelut ja maahanmuuttajapalvelut</i>                    | Työryhmä ja selvät roolit.<br>Yhteistyö terveydenhuollon kanssa (=yksikköön sijoitettu osa-aikainen terveydenhoitaja), joskin lisäyhteistyölle olisi huutava tarve (lähinnä jatkuvasti vähenevän th-resurssin vuoksi). |



|  |   |
|--|---|
|  | <p>Ryhmätyö parityö, yhteistyö verkoston kanssa.,<br/>Työtiimi toimii hyvin, esimiestyö myös.</p>   |
| <p><b>Sipoo</b><br/><i>iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut</i></p> | <p>Hyvä yhteishenki ja kehittämismyönteisyys<br/>Pystyn hyvin vastaamaan siihen, että tapaan asiakkaan 7 vrk sisällä yhteydenotosta, mutta isojen asiakasmäärien takia en pysty tapaamaan asiakkaita niin usein kun olisi tarvetta sen jälkeen, erityisen tuen tarpeessa olevia asiakkaita on niin paljon että heitä pystyy tapaamaan n 2 kk välein, jos sitäkään, mikä on aivan liian harvoin<br/>Yhteistyö eri verkostojen kanssa mm. yksityiset palveluntarjoajat asukkaillemme (mm. musiikkiterapia)<br/>Joustava ja avoin työilmapiiri yksikössämme<br/>Hyvä ja laadukas hoiva vanhuksille yksikössämme. Kuntoutus toimii osana hoivatyötä hyvin.<br/>Yhteishenki ja tahtotila on korkealla. Kaikki tahtovat tehdä hyvää ja laadukasta työtä. Palvelutarpeiden arvioinnit kuitenkin aivan liian ohuita ja kapeita. Pitäisi tehdä paljon kattavammin ja ottaa verkostot ja läheiset mukaan!<br/>Minulla on oma työhuone ja toimivat välineet (kännykkä ja läppäri).<br/>Minulla on mahdollisuus tehdä etätyötä.<br/>Aiemmin sain myös johtavalta sosiaalityöntekijältä riittävästi tukea, mutta nyt hän on ylemmän johdon vaatimusten vuoksi liian kiireinen, eikä ehdi olla meille arjessa läsnä ja tukena.<br/>Moniammatillinen työryhmä. yhteistyö kuntayhtymä työntekijöiden kanssa.<br/>Verkostotyö Itä-Uusimaa.</p> |

**Kysymys: Mikä toimii kunnassasi tällä hetkellä hyvin sosiaalihuollon asiakkaiden palvelujärjestelmässä?**

Esimerkiksi palvelujen laatu, niillä aikaan saatu vaikuttavuus, hyvät yhteistyökäytännöt, palvelujen saatavuus ja riittävyys jne.

Taulukko 21. Hyvin toimivaa sosiaalihuollon asiakkaiden palvelujärjestelmässä. Kuntakohtaiset vastaukset.

| Kunta ja palvelutehtävät  | Mikä toimii hyvin sosiaalihuollon asiakkaiden palvelujärjestelmässä?   |
|---|--|
| <p><b>Askola ja Loviisa</b><br/>iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut</p> | <p>Saatavuus.<br/>Yhteistyö on sujuvaa ja toimivaa.<br/>Yhteistyökumppanit lähellä.</p>  |
| <p><b>Porvoo</b><br/>iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, työikäisten palvelut ja maahanmuuttajapalvelut</p>                    | <p>Asiakkaat pääsevät meille joka päivä ilman ajanvarausta (walk-in 9-12) ja tämä on selkeästi ollut hyvä keino tavoittaa asiakasryhmä, jolla ajanvarauksiin sitoutuminen on haaste. Lisäksi kiitosta on tullut siitä, että ajanvarauksen saa nopeasti ja työtoiminnan voi aloittaa käytännössä heti kun haluaa, koska tilaa paikoissa on. Olemme saaneet lisättyä yhteistyötä myös päihdepalveluihin.<br/>Hyvä yhteistyö lastensuojelun kanssa.<br/>Tiivis yhteistyö ja palveluiden vaikuttavuus, helppo lähestyttävyyys.<br/>Ohjausta ja neuvontaa saa useasta paikasta ja yleensä lyhyellä varoitusaajalla, kolmannen sektorin osuus myös tärkeä.<br/>katso edelliset kohdat + yhteistyö ikäihmisten palveluiden ja vammaispalveluiden kanssa on parantunut</p>   |
| <p><b>Sipoo</b><br/>iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut</p>             | <p>Monialainen yhteistyö.<br/>Mielestäni asiakkaita kohdataan hyvin, ystävällisesti ja ammattitaitoisesti, valttina myös pitkälti kaksikielinen työryhmä. Huolenaiheena on riittämättömät työntekijä resurssit ja se ettei millään pysytä määrärajoissa esim. palvelutarpeen arvioinneissa. Myös asiakassuunnitelmat pitkälti tekemättä, muistiinpanoja pystyn kuitenkin pitämään suht ajantasaisena<br/>Yksilöllisyys asiakaspalvelussa<br/>Palvelua saa, kun sitä tarvitsee, myös muilla sos. huollon alueilla, kuin vanhustenhuolto (Sipoossa asuvien mielihoidon)<br/>Palvelut onnistutaan järjestämään suht lyhyellä aikataululla. Jonoa ei käytännössä ole lainkaan<br/>Yhteistyö terveyskeskuksen kanssa toimii, ja saamme tarvittaessa hyvin asiakkaille aikoja ja palveluita.<br/>Asiakkaan saavat päätöksen ajallaan 3kk:den aikana.<br/>Verkostotyö muiden prosessien kanssa.</p> |

## LÄHTEET

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin 2.3.2012. Päätöksenteon viivytyksettömyys ja jonoon asettaminen. Dnro 3944/4/10

Etelä-Suomen aluehallintovirasto tiedote 12/ 2019; Sosiaalityöntekijöiden rekrytointivaikeudet ja henkilöstön suuri vaihtuvuus vaikeuttavat lastensuojelulain noudattamista, myös määräaikojen laskennassa epäselvyyksiä

HUOMIS-barometrikysely. SOCCA:n ja Heikki Varis instituutin julkaisusarja 4/2005.

Hussi, Taina (2005) Sosiaalinen raportointi tiedon rakentajana – menetelmäkuvaus ja käytännön kokemukset

Pohjola, Anneli, Lähteinen, Sanna ja Aini Pehkonen (2019). Asiakasturvallisuus sosiaalityössä. Teoksessa Tutkiva sosiaalityö. Muuttuvat rajat ja vastuut- globaali ja lokaali sosiaalityössä, s. 75-87

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

Talentia 7/2019. Suositus nimikkeisiin. s. 40

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 6/2013. Ohje sosiaalihuollossa syntyvien potilastietojen erottamisesta terveydenhuollon potilasrekistereihin kuuluvista ja valtakunnalliseen potilastiedon arkistoon tallentavista potilastiedoista. 4.2.2014

Vammaispalvelujen käsikirja. Saatavilla: <https://thl.fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/paatoksenteko/vammaispalvelupaatoksen-kirjoittaminen>

Tiekartta 2030. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Sosiaali- ja terveysministeriö 2019: 41