

***Sosiaaliasiamiesten selvitys
kaupunginhallitukselle vuodelta 2017***

***Sari Herlevi ja Anne Kuvaja
6.4.2018***



Sisällysluettelo

Tiivistelmä	3
1 Johdanto	3
2 Sosiaaliasiamiestoiminta	4
3 Yhteydenotot sosiaaliasiamiehiin vuonna 2017.....	5
3.1. Yhteydenottojen määrät ja aiheet.....	5
3.2. Yhteydenotot asiakasryhmittäin.....	7
3.3. Yhteydenottajat	7
3.4. Yhteydenotot palvelutahon mukaan	8
4 Perhe- ja sosiaalipalvelut.....	9
4.1. Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö.....	9
4.2. Lastensuojelu	10
4.3. Vammaistyö	11
5 Sairaala-, kuntoutus-, ja hoivapalvelut.....	11
6 Terveys- ja päihdepalvelut.....	12
7 Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut	13
8 Johtopäätökset	14



Tiivistelmä

Vuonna 2017 Helsingin sosiaaliasiamiehiin otettiin yhteyttä 853 kertaa kaikkiaan 1088 asiasta. Yhteydenottojen määrä laski jonkin verran edellisvuodesta, ja ne kohdentuivat edelleen valtaosin perhe- ja sosiaalipalveluihin. Vaikka nuorten palveluja ja aikuissosiaalityötä koskevat yhteydenotot vähenivät vuoteen 2016 nähden merkittävästi, sosiaaliasiamiehille uutena ilmiönä tulivat tiedustelut Kelan perustoimeentulotuesta sekä Kelan ja kunnan välisestä työnjaosta toimeentulotuen käsittelyssä. Lastensuojelua sekä sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluja koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi edellisvuodesta. Myös vammaistyöstä sekä psykiatria- ja päihdepalveluista otettiin hieman aiempaa useammin yhteyttä.

Toimeentulotukiasiakkaat olivat tyytymättömiä toimeentulotuen hajautettuun käsittelyyn Kelan ja sosiaalitoimen kesken sekä tuen pienenemiseen tai loppumiseen Kela-siirron seurauksena. Lastensuojeluasiakkaat kertoivat vaikeuksista tavoittaa työntekijöitä sekä arvosittelivat riittämätöntä tiedonsaantia ja dokumentointia sekä vuorovaikutuksen toimimattomuutta. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluja koskevat yhteydenotot painottuivat ympärivuorokautiseen hoitoon pääsyn vaikeuteen ja huoleen iäkkään omaisen kotona selviytymisestä. Vammaispalvelujen asiakkaat ilmaisivat tyytymättömyytensä henkilökohtaiseen apuun, kuljetuspalveluihin ja omaishoidontuen muuttuneisiin kriteereihin. Psykiatria- ja päihdepalveluja tarvitsevat helsinkiläiset olivat huolissaan tuetusta asumisesta ja päihdepalvelujen piiriin pääsystä.

Sosiaaliasiamiehille tulleiden yhteydenottojen valossa erityisesti toimeentulotukea tarvitsevien asiakkaiden asema näyttää heikentyneen edellisvuodesta. Myös muiden sosiaalihuollon asiakkaiden lisääntyneet yhteydenotot viittaavat siihen, että palvelujärjestelmä ja asiakkaiden tarpeet eivät kohtaa toisiaan riittävästi.

1 Johdanto

Sosiaaliasiamiehet seuraavat sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa sekä antavat siitä vuosittain selvityksen kunnanhallitukselle. Tässä vuotta 2017 koskevassa selvityksessä tarkastellaan sosiaalimiehille tulleiden yhteydenottojen määriä ja aiheita, tuodaan esille havaintoja palvelujen toimivuudesta ja kuvataan sosiaaliasiamiestoimintaa. Lisäksi selvitykseen sisältyy tietoa sosiaali- ja terveystoimeen tulleista muistuksista ja kanteluista.

Suurimpana sosiaalitoimen asiakkaita koskevana muutoksena oli vuoden 2017 alussa voimaan tullut laki perustoimeentulotuen siirrosta Kelalle. Kunnille jäi täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsittely. Muutoksen tavoitteena oli parantaa perustoimeentulotuen



asiakkaiden yhdenvertaisuutta, helpottaa asiakkaiden asiointia ja tehostaa viranomaistointia. Kelan ja kuntien on tehtävä yhteistyötä toimeentulotukiasioissa, ja Kelan on tarvittaessa ohjattava asiakas sosiaalihuollon palveluihin. Kela teki vuonna 2017 lähes 19 500 palvelutarveilmoitusta Helsingin sosiaali- ja terveystoimelle, mikä oli 45 % Uudenmaan kuntien vastaavista ilmoituksista.

Kela-siirron myötä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsittelyä laajennettiin toimialan aikuissosiaalityöstä lastensuojeluun, vammaistyöhön sekä vanhusten sosiaali- ja lähityöhön. Aikuissosiaalityössä aloitti sosiaalineuvonta ja etsivää työtä lisättiin.

Sosiaali- ja terveystoimessa panostettiin vahvasti palvelujen uudistamiseen. Kesäkuussa Itä-Helsinkiin avattiin ensimmäinen perhekeskus, joka tarjoaa lapsiperheille sosiaali- ja terveydenhuollon perus- ja erityispalveluja sekä järjestöjen palveluja. Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -palvelu laajeni koko kaupunkiin. Aikuisasiakkaita laajasti palvelevan Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen helmikuussa 2018 toteutunutta käyttöönottoa valmisteltiin, samoin kehitettiin ikääntyneiden palveluneuvontaa ja asiakasohjausta osana monipuolisen palvelukeskuksen toimintaa. Joulukuussa 2017 aloitti ruotsinkielinen keskitetty ikääntyneiden palveluneuvonta, Seniori-info, joka laajeni helmikuussa 2018 suomenkieliseksi palveluksi.

2 Sosiaaliasiamiestoiminta

Sosiaaliasiamiehen tehtävät määräytyvät laista sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ([Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2002](#), 24 §). Asiamiehen rooli on puolueeton, ohjaava ja neuvova. Hän ei tee sosiaalihuollon päätöksiä eikä itse ole muutoksenhaku- tai kanteluviranomainen. Sen sijaan hän antaa asiakkaille mm. muistutuksiin ja kanteluihin liittyvää neuvontaa ja ohjausta sekä on asiakkaan pyynnöstä ja luvalla tarvittaessa yhteydessä palveluyksikköön. Asiamiehelle voi varata henkilökohtaisen tapaamisajan. Lisätietoja: <https://www.hel.fi/sote/toimipisteet-fi/aakkosittain/asiamiehet/>

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu myös edellistä laajempi toiminnastaan sekä asiakkaiden asemasta tiedottaminen. Vuonna 2017 asiamies oli mm. tavattavissa Myllypuron ja Hurstin leipäjonoissa noin kerran kuukaudessa. Jalkautumisen tarkoituksena on paitsi olla helposti leipäjonoissa kävijöiden tavoitettavissa myös madaltaa asiakkaan kynnystä myöhempään mahdolliseen yhteydenottoon.

Asiamiestoiminta siirrettiin Helsingin kaupungin toimialauudistuksessa 1.6.2017 sosiaali- ja terveysviraston lakipalveluista sosiaali- ja terveystoimen viestintäpalveluiden osallisuus- ja vuorovaikutus -alayksikköön. Lokakuun 2017 alussa asiamiestoiminta yhdennettiin, jolloin asiamiehet siirtyivät palvelemaan sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon asiakkaita.



Tuolloin otettiin käyttöön yksi yhteinen sosiaali- ja potilasasiamiesten asiakaspalvelunumero. Vuoden 2018 sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta laaditaan yhteinen selvitys.

Sosiaaliasiamiehinä ovat vuonna 2017 toimineet Sari Herlevi, Jaana Iivonen 20.9.2017 asti, Anneli Ahola 2.10.2017 alkaen sekä Anne Kuvaja (Jaana Iivosen sijainen) 1.11.2017 alkaen.

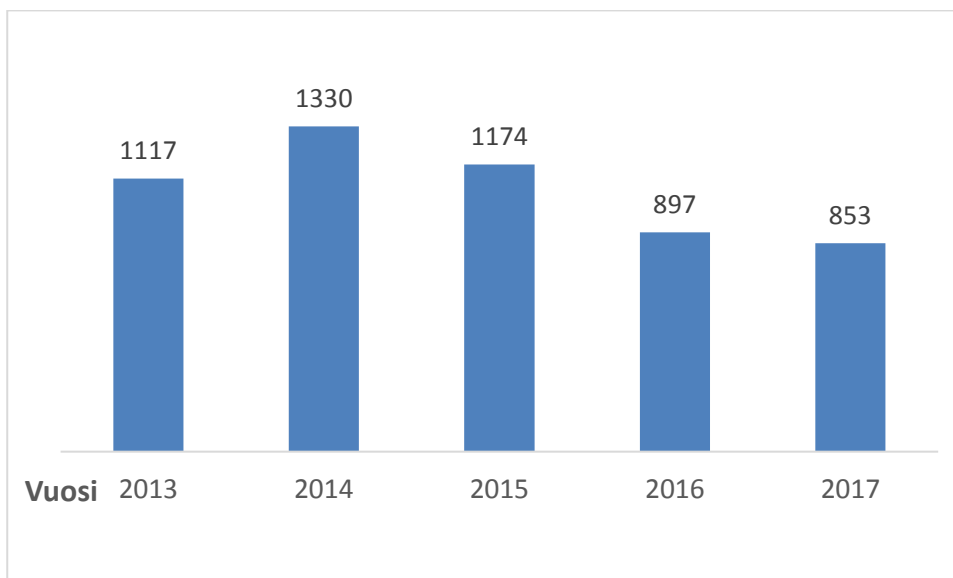
Valtaosa, 92 %, vuoden 2017 yhteydenotoista oli käsiteltävissä lyhytkestoisella, korkeintaan tunnin kestäväällä neuvonnalla ja ohjauksella. Kuitenkin noin 27 % yhteydenottajista otti samassa tai uudessa asiassa yhteyttä useammin kuin kerran. Asiakkaiden ongelmat ovat monimutkaistuneet ja heidän asioittensa edistäminen saattaa vaatia useita puheluita, tapaamisia, sähköposteja ja muuta aikaavievää selvittelytyötä.

3 Yhteydenotot sosiaaliasiamiehiin vuonna 2017

3.1. Yhteydenottojen määrät ja aiheet

Vuonna 2017 sosiaaliasiamiehiin otettiin yhteyttä 853 kertaa, mikä oli hieman vähemmän kuin vuonna 2016 ja selvästi vähemmän kuin aiempina vuosina (kuvio 1). Sama yhteydenotto voi kuitenkin sisältää useita eri aiheita, joita vuonna 2017 oli kaikkiaan 1088 ja edellisvuonna 1079. Yhteydenottajien esille tuomien tyytymättömyyden aiheiden määrän voi siten katsoa pysyneen lähes ennallaan edellisvuoteen nähden.

Kuvio 1. Yhteydenotot sosiaaliasiamiehiin vuosina 2013-2017





Suurin osa yhteydenotoista koski sosiaalipalvelujen neuvonnan tarvetta (19 % yhteydenotoista), tyytymättömyyttä viranhaltijan päätökseen (17 %) sekä tyytymättömyyttä palveluun (15 %) tai palveluprosessiin (10 %). Viranhaltijan päätöksiä koskevat yhteydenotot laskivat neljä prosenttiyksikköä edellisvuoteen nähden. Myös palveluprosessin toimivuutta koskevat yhteydenotot vähenivät selvästi. Sen sijaan hoitoa ja hoitotulosta sekä oikeusturvakeinojen neuvonnan tarvetta koskevat yhteydenotot kasvoivat edellisvuodesta. Muita aiheita, kuten Kelan päätöksiä, ulosottoa ja velkoja sekä asumista koskevat yhteydenotot lisääntyivät vuodesta 2016. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Yhteydenottojen aiheet vuonna 2017

Yhteydenoton aihe	Lukumäärä	% yhteydenotoista
Asiakasmaksut	16	1 %
Dokumentointi/asiakirjat/lausunnot/todistukset	40	4 %
Itsemääräämisoikeus, edunvalvonta	2	0 %
Kiitos	1	0 %
Läheisen/omaisen tiedonsaantioikeus	7	1 %
Muistutusmenettelyn neuvonnan tarve	38	3 %
Muu	40	4 %
Muutoksenhaun neuvonnan tarve	39	4 %
Määräajat	5	0 %
Oikeusturvakeinojen neuvonnan tarve	49	5 %
Palvelun piiriin pääsy, lähetteet	21	2 %
Potilasvahinko- ja/tai lääkevahinkoepäily	6	1 %
Riittämätön tiedonsaanti	21	2 %
Sosiaalipalvelujen neuvonnan tarve	205	19 %
Syrjintä	2	0 %
Tietosuoja/tietoturva	7	1 %
Tyytymättömyys hoitoon/hoitotulokseen	41	4 %
Tyytymättömyys kohteluun	75	7 %
Tyytymättömyys palveluprosessiin	112	10 %
Tyytymättömyys palveluun	168	15 %
Tyytymättömyys viranhaltijan tekemään päätökseen	180	17 %
Vahingonkorvausasiat	13	1 %
yhteensä	1088	100 %



3.2. Yhteydenotot asiakasryhmittäin

Suurin osa, 39 %, yhteydenotoista kohdentui työikäisten asioihin, missä oli kuitenkin laskua edellisvuoteen nähden viisi prosenttiyksikköä. Vanhusten asioihin yksilöidyt yhteydenotot (25 %) kasvoivat selvästi vuodesta 2016, samoin kuin yhteydenotot lasten asioissa (12 %). Perheiden asioista (12 % yhteydenotoista) oli aihetta kääntyä asiamiesten puoleen edellisvuotta vähemmän. Nuorten asioista tuli vain vähän (3 %) yhteydenottoja, kuten aiemminkin. (Taulukko 2.)

Taulukko 2. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen asiakasryhmittäin 2017

Kenen asia	Lukumäärä 2017	%	Lukumäärä 2016	%
Lapsi	102	12 %	74	8 %
Nuori	23	3 %	24	3 %
Perhe	106	12 %	145	16 %
Työikäinen	329	39 %	395	44 %
Vanhus	209	25 %	151	17 %
Asiakysymys	77	9 %	103	12 %
Tieto puuttuu	7	1 %	5	1 %
Yhteensä	853	100 %	897	100 %

3.3. Yhteydenottajat

Useimmiten yhteydenottajana sosiaaliasiamieheen oli asiakas itse (596 henkilöä, 70 % yhteydenotoista). Asiakkaiden omat yhteydenotot laskivat vuoteen 2016 verrattuna kahdella prosenttiyksiköllä, kun taas omaisten ja läheisten yhteydenotot kasvoivat neljällä prosenttiyksiköllä 24 %:iin (203 henkilöön). Valtaosa omaisten ja läheisten yhteydenotoista koski vanhusten palveluja, kuten kotihoitoa ja ympärivuorokautista hoitoa. Henkilökunta ja muut tahot ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä harvoin ja muodostivat kumpikin 3 % yhteydenotoista.

Yhteydenottajista suurin osa (72 %, 614 henkilöä) oli uusia asiakkaita. Uudestaan tai toistuvasti sosiaaliasiamiehiin ottaneita henkilöitä oli 233 (27 %).

Valtaosa, 71 %, yhteydenotoista sosiaaliasiamieheen tapahtui puhelimitse. Sähköpostin kautta asioi 26 % asiakkaista ja kirjeitse asioivia oli vain 2 %. Asiointitavoissa ei ollut juuri muutoksia edellisvuoteen nähden.

Yhteydenotoista 99 % tapahtui suomenkielellä. Ruotsinkielisiä yhteydenottoja oli ainoastaan neljä ja muunkielisiä seitsemän. Maahanmuuttajat ottavat sosiaaliasiamiehiin erittäin vähän yhteyttä ottaen huomioon heidän osuutensa Helsingin väestöstä.

3.4. Yhteydenotot palvelutahon mukaan

Kuviosta 2 ilmenee yhteydenotot sosiaaliasiamiehiin palvelutahon mukaan. Yhteydenotot perhe- ja sosiaalipalveluista vähenivät merkittävästi edellisvuoteen nähden, kun taas muuta palvelutahoa koskevien asioiden määrä kasvoi merkittävästi. Kansaneläkelaitos oli ylivoimaisesti suurin muu taho, jonka palvelusta ja etuuksista asiakkaat olivat yhteydessä sosiaaliasiamiehiin. Myös sairaala- kuntoutus- ja hoivapalveluja koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi vuoteen 2017 verrattuna.

Kuvio 2. Yhteydenotot sosiaaliasiamiehiin palvelutahon mukaan vuosina 2016-2017





4 Perhe- ja sosiaalipalvelut

Perhe- ja sosiaalipalveluja koskevia yhteydenottoja oli yhteensä 505, selvästi vähemmän kuin vuonna 2016, jolloin yhteydenottoja oli 725. Suurin osa (57 %) yhteydenotoista koski nuorten palveluja ja aikuissosiaalityötä, kuten aikaisempinakin vuosina. Nuorten palveluihin ja aikuissosiaalityöhön kohdistuneet yhteydenotot kuitenkin laskivat selvästi vuodesta 2016, kun taas lastensuojelua ja vammaistyötä koskevien yhteydenottojen määrä ja suhteellinen osuus kasvoi edellisvuodesta. (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Yhteydenotot sosiaaliasiamiehin perhe- ja sosiaalipalveluista vuosina 2016-2017

Perhe- ja sosiaalipalvelut (Peso)	Yhteydenotot 2017	% Peson yht.otoista 2017	Yhteydenotot 2016	% Peson yht.otoista 2016
Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys	18	4 %	17	2 %
Lastensuojelu	129	26 %	107	15 %
Nuorten palvelut ja aikuis-sosiaalityö	288	57 %	542	75 %
Vammaistyö	69	14 %	57	8 %
Yksikkötieto puuttuu	1	0 %	2	0 %
yhteensä	505	100 %	725	100 %

Lapsiperheiden hyvinvoinnin ja terveyden palveluihin kohdentui edelleen vain vähän yhteydenottoja. Joissakin yhteydenotoissa tuotiin esille huolta lapsiperheiden tietosuojasta ja oikeusturvasta silloin, jos työntekijä tulkitsee väärin toisessa sosiaali- ja terveystoimen yksikössä laadittuja asiakas- tai potilastietojärjestelmän kirjauksia ja ryhtyy virheellisen tiedon pohjalta sosiaalihuollollisiin toimenpiteisiin, tekee esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen.

4.1. Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö

Nuorten palveluita ja aikuissosiaalityötä koskevat 288 yhteydenottoa sisälsivät 331 eri ai-
hetta. Yhteydenottojen määrät laskivat toimeentulotuen Kela-siirron vuoksi edellisvuodesta, jolloin niitä oli 546. Toisaalta Kelan perustoimeentulotuen asiakkaat ottivat aktiivisesti yhteyttä sosiaaliasiamieheen, joten toimeentulotukea koskevan neuvonnan tarve ei käytännössä vähentynyt.

Yleisimmät yhteydenottojen aiheet olivat sosiaalipalvelujen neuvonnan tarve (90 yhteydenottoa), tyytymättömyys viranhaltijan päätökseen (83) sekä tyytymättömyys palveluun (55) tai



palveluprosessiin (28). Kohtelua koskevia yhteydenottoja oli 26 ja muutoksenhaun neuvontaa tarvitsi 17 henkilöä. Vuoteen 2016 verrattuna suurin muutos oli yhteydenottojen huomattava väheneminen viranhaltijoiden päätöksistä, samoin palveluprosessiin tyytymättömien määrä laski selvästi. Sen sijaan palveluun tyytymättömien ja sosiaalipalvelujen neuvontaa tarvitsevien suhteellinen osuus kasvoi edellisvuoteen nähden.

Suurin osa yhteydenotoista koski perustoimeentulotuen ja täydentävän toimeentulotuen myöntämistä tai käsittelyä. Yhteydenottajat kokivat kuormittavaksi hajautetun toimeentulotukikäsittelyn ja tarvitsivat tietoa siitä, kummalle viranomaistaholle toimeentulotukiasian käsittely kuuluu. Toimeentulotuen hakijoiden kokemuksen mukaan heitä on pompoteltu Kelan ja sosiaalitoimen välillä, ja he kokivat joutuneensa ahdinkoon erityisesti terveydenhoitomenojensa suhteen. Lisäksi Kelan päätökset näyttäytyivät yhteydenottajille usein virheellisinä ja asiakkaat kertoivat oikaisemisyritysten vievän heiltä paljon aikaa ja voimavaroja.

Toimeentulotuen lisäksi sosiaaliasiamiehiin otettiin yksittäisissä tapauksissa yhteyttä tilapäismajoituksesta, kuntouttavasta työtoiminnasta ja etuuden välityksestä.

Osaa asiakkaista oli jäänyt askarruttamaan työntekijöiden ja lähiesimiesten taholta koettu epäasiallinen kohtelu, työntekijöiden ja esimiesten huono tavoitettavuus ja lupauksen paikkansapitämättömyys.

4.2. Lastensuojelu

Lastensuojelua koskevia yhteydenottoja oli yhteensä 129, kun niitä oli 107 vuonna 2016. Yhteydenoton syynä oli useimmiten tyytymättömyys palveluun (36 yhteydenotossa) tai tyytymättömyys palveluprosessiin (24 tapauksessa). Kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli 22. Muita syitä yhteydenotoille olivat sosiaalipalveluiden neuvonnan tarve (11 tapauksessa) sekä dokumentointi ja asiakirjat (11 yhteydenottoa).

Lastensuojelusta yhteyttä ottaneet olivat tyytymättömiä työntekijöiden tavoitettavuuteen, arvostelivat riittämätöntä tiedonsaantia, kokivat lastensuojelun toiminnan puolueelliseksi sekä kertoivat vuorovaikutusongelmista vastuusosiaaliryöntekijän kanssa. Lisäksi yhteydenotoissa kysyttiin dokumentoinnista ja asiakirjojen saamisesta sekä pyydettiin neuvontaa muistutuksen tekemistä varten tai harkittiin kantelua.

Yhteydenottajien mukaan yhteydenpidon rajoittamisesta lapseen ei aina oltu saatu päätöstä, vaikka käytännössä lastensuojelu oli rajoittanut yhteydenpitoa eri tavoin. Dokumentoinnin kerrottiin olevan puolueellista, virheellistä tai puuttuvan kokonaan. Esimerkiksi asiakasuunnitelmaa ei oltu aina tehty tai päivitetty. Myös asiakirjojen saamisessa koettiin olevan



ongelmia. Joissakin yhteydenotoissa tuli esille lastensuojelun kustannusvastuun epäselvyyden vaikutus lapsen ja perheen vaikean tilanteen pitkittymiseen. Esimerkiksi jos Helsinki ja toinen kunta olivat maksuvastuusta erimielisiä, selvittelyn aikana lapsen tai perheen asioiden hoito ei edennyt tai saatu tuki oli riittämätöntä.

4.3. Vammaistyö

Vammaistyötä koskevia yhteydenottoja oli yhteensä 69. Vuonna 2016 yhteydenottoja oli 57. Yhteyttä otettiin eniten (25 kertaa) tyytymättömyydestä palveluun tai palveluprosessiin. Viranhaltijan päätökseen oltiin tyytymättömiä 13 yhteydenotossa, ja muutoksenhaun ja oikeusturvakeinojen neuvonnan tarvetta oli 10 tapauksessa. Yhteydenotot koskivat henkilökohtaista apua, henkilökohtaisen avun järjestämistä, kuljetuspalveluja sekä omaishoidontuen muuttuneita kriteereitä. Vaikeavammaisella henkilöllä saattoi olla vaikeuksia saada selville, kuka päättää mm. täydentävän toimeentulotuen myöntämisestä. Yhteydenottajat kertoivat myös vaikeuksista saada perustoimeentulotukea Kelasta silloin kun terveydenhoitokuluja on paljon, mutta tulot ylittävät hieman hyväksytyt menot.

Jotkut lapsiperheet ottivat yhteyttä tilanteesta, jossa aiemmin vammaispalveluna järjestetty maksuton kotipalvelu oli muutettu maksulliseksi lapsiperheiden kotipalveluksi. Tämä muutos koski perheitä, joissa ei arvioitu olevan erityisen tuen tarvetta.

5 Sairaala-, kuntoutus-, ja hoivapalvelut

Sairaala-, kuntoutus-, ja hoivapalveluita koskevia yhteydenottoja oli yhteensä 144, kun edellisvuoden vastaava määrä oli 97 (taulukko 4).

Taulukko 4. Yhteydenotot sosiaaliasiamiehiin sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluista vuosina 2016-2017

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut (SKH)	Yhteydenotot 2017	% SKH:n yht.otoista 2017	Yhteydenotot 2016	% SKH:n yht.otoista 2016
Etelän palvelualue	16	11 %	16	16 %
Idän palvelualue	36	25 %	19	20 %
Lännen palvelualue	20	14 %	14	14 %
Pohjoisen palvelualue	11	8 %	10	10 %
Kaupunginsairaala	21	15 %	6	6 %
Kuntoutuksen osaamiskeskus	3	2 %	0	0 %
Selvitys, arviointi ja sijoitus	24	17 %	24	25 %
Yksikkötieto puuttuu	13	9 %	8	8 %
yhteensä	144	100 %	97	100 %



Tyytymättömyys palveluun tai palveluprosessiin oli kyseessä 38 yhteydenotossa ja tyytymättömyys hoitoon tai hoitotulokseen 25 tapauksessa. Yhteyttä otettiin useimmiten ympärivuorokautisen hoidon tasosta tai toteuttamisesta sekä kotihoidon riittämättömyydestä tai toteuttamisesta. Kotihoitoon yksilöitäviä yhteydenottoja tuli eri alueilta kaikkiaan 33.

Yhteydenotoissa omaiset kertoivat vaikeudesta saada ikääntynyttä omaista ympärivuorokautiseen hoitoon. Tällöin omainen oli usein vuoroin kotona ja vuoroin sairaalassa eikä kotona asuminen omaisten arvion mukaan onnistunut kotihoidon turvin. Omaisilla saattoi myös olla huoli siitä, pystyykö kotihoito vastaamaan asiakkaiden hoidosta ja huolenpidosta. Osassa yhteydenotoista omainen jo oli ympärivuorokautisessa hoidossa, mutta hoidon tasoon tai toteuttamiseen oltiin tyytymättömiä. Usein kysyttiin myös omaisten tiedonsaamisoi-keudesta liittyen asiakkaan asiakirjoihin.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto otti oma-aloitteisesti valvontakohteekseen Helsingin kaupungin kotihoidon ja teki arviointikäynnin 15.8.2017. Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi asiassa lausunnon 19.12.2017. (<https://dev.hel.fi/paatokset/asia/hel-2017-011267/>)

Helsingissä uudistettiin omaishoidontuen myöntämisperusteita helmikuussa 2017. Kevään aikana tuli joitakin yhteydenottoja niiltä omaishoitajilta tai omaishoidettavilta, joiden tuki lakasi tai siihen tuli muutoksia. Omaishoidontuen muutokset valmisteltiin uudestaan ja lopullisesti ne hyväksyttiin sosiaali- ja terveyslautakunnassa marraskuussa 2017. Uudistuksen myötä Helsingissä siirryttiin lähemmäksi Espoon ja Vantaan mallia. Hoitoisuusryhmiä (maksuluokkia) on kolme ja lapsille ja nuorille on omat myöntämisperusteet, jotka eroavat 18 vuotta täyttäneiden myöntämisperusteista.

6 Terveys- ja päihdepalvelut

Terveys- ja päihdepalvelut kuuluvat suurelta osin potilaslain piiriin ja niistä otetaan yleensä yhteyttä potilasasiamieheen. Sosiaaliasiamiehille tuli 47 terveys- ja päihdepalveluita koskevaa yhteydenottoa, ja niiden määrä laski edellisvuodesta. (Taulukko 5.)



Taulukko 5. Yhteydenotot sosiaaliasiamiehiin terveys- ja päihdepalveluista vuosina 2016-2017

Terveys- ja päihdepalvelut (Tepa)	Yhteydenotot 2017	% Tepan yht.otoista 2017	Yhteydenotot 2016	% Tepan yht.otoista 2016
Psykiatria- ja päihdepalvelut	25	53 %	16	28 %
Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka	15	32 %	7	12 %
Päivystys	3	6 %	0	0 %
Suun terveydenhoito	2	4 %	2	3 %
Yksikkötieto puuttuu	2	4 %	33	57 %
Yhteensä	47	100 %	58	100 %

Yhteydenotoista 17 koski tyytymättömyyttä palveluun tai palveluprosessiin. Kuten aiempiinkin vuosina, yhteydenotoissa painottui tuettu asuminen, kuten tukiasunnon saaminen ja asunnon kuntoon liittyvät kysymykset, sekä päihdehoitoon pääseminen.

7 Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut

Sosiaali- ja terveystoimelle osoitettiin yhteensä 548 muistutusta, kantelua ja viranomaisten selvityspyyntöä, missä oli hieman laskua edellisvuoden 573 vastaavaan määrään nähden. Kuten vuonna 2016, muistutukset ja kantelut kohdentuivat valtaosin terveys- ja päihdepalveluihin. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluja koskevat muistutukset ja kantelut lisääntyivät selvästi edellisvuodesta, kun taas perhe- ja sosiaalipalveluihin kohdistuneet valitukset vähenivät. (Taulukko 6.)

Taulukko 6. Muistutusten, kanteluiden ja viranomaisten selvityspyyntöjen määrät vuosina 2016-2017

Palvelukokonaisuus	Lukumäärä 2017	%	Lukumäärä 2016	%
Perhe- ja sosiaalipalvelut	115	21	165	29
Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut	125	23	72	12
Terveys- ja päihdepalvelut	308	56	336	59
Yhteensä	548	100 %	573	100 %



Muistutuksen tai kantelun tekijä oli asianomainen 334 tapauksessa ja omainen tai läheinen 175 tapauksessa. Muistutus tai kantelu kohdistui tyytymättömyyteen hoidossa tai hoitotuloksessa 157 tapauksessa, tyytymättömiä kohteluun oli 79 henkilöä sekä tyytymättömiä palveluun 77 henkilöä. Viranomaisen selvityspyyntöjä tilastoitiin aluehallintoviranomaiselle 59, Valviralle 15 ja eduskunnan oikeusasiamiehelle 12.

Vuoden 2016 selvityksessä sosiaaliasiamiehet esittivät, että tilastojen avulla seurattaisiin muistutusvastauksen antamisaikaa. Esityksen taustalla oli asiakkaiden yhteydenotot, joiden mukaan he eivät aina saaneet vastausta kohtuullisena pidettävänä aikana 1-2 kuukauden kuluessa. Vastaamisajan seuranta ei ole kuitenkaan toteutunut. Asiakkailta tulee edelleen jonkin verran yhteydenottoja, joissa kysytään käsittelyaikaa tai kerrotaan, ettei kirjallista vastausta ole saatu.

Asiakkaiden oikeusturvan toteutumisen kannalta on tärkeää, että muutoksenhakujen käsittelyaika on kohtuullinen. Muutostenhakujen käsittelyaika oli pitkittynyt sosiaali- ja terveystoimessa niin, että Etelä-Suomen aluehallintovirasto määräsi huhtikuussa 2017 sosiaali- ja terveysviraston ryhtymään toimenpiteisiin, joilla varmistetaan oikaisuvaatimusten viivytyksetön käsittely ja asiakkaiden tasapuolinen kohtelu muutoksenhakujen valmistelussa. Sosiaali- ja terveyslautakunnan 15.8.2017 antaman selvityksen mukaan muutoksenhakujen keskimääräinen käsittelyaika oli saatu lyhennettyä keskimäärin 3,6 kuukaudeksi, mikä on lähellä eduskunnan oikeusasiamiehen linjaamaa kolmea kuukautta. Organisaatiomuutoksen jälkeen 1.6.2017 lukien kaikki muutoksenhaut käsitellään yhdessä jaostossa aiemman kolmen jaoston sijasta. (Sosiaali- ja terveyslautakunta 15.8.2017, § 194 Asia/6.)

8 Johtopäätökset

Sosiaaliasiamiehen yhteydenotoista valtaosa koski edelleen toimeentulotukea siitä huolimatta, että perustoimeentulotuki Kelan etuutena ei kuulu sosiaaliasiamiehen toimialaan. Yhteydenottajilla oli kuitenkin selvä tarve kääntyä asiamiesten puoleen, koska kyseessä on elintärkeä, viimesijainen etuus eikä Kelasta saatuun neuvontaan välttämättä luotettu. Erityisen haastava tilanne oli keväällä 2017, jolloin toimeentulotuen asiakaspalvelu oli ruuhkautunut Kelassa eikä sieltä saatu päätöksiä määrääjassa.

Sosiaaliasiamiehiin yhteyttä ottaneiden, samoin kuin leipäjonoissa tavattujen toimeentulotukiasiakkaiden asema näyttää usealla tavalla heikentyneen edellisvuodesta. Tämä koskee sekä toimeentulotuen määrää sekä toimeentulotuen käsittelyprosessia ja siitä asiakkaille koitunutta ahdinkoa.



Asiakkaat toivat esille, että ennen Kela-siirtoa terveydenhoitokuluihin oli voitu myöntää toimeentulotukea sosiaalitoimesta, kun taas Kela-siirron jälkeen niihin ei saatu välttämättä tukea kummaltakaan taholta. Tämä muutos kohdentuu erityisesti muutoinkin heikossa asemassa oleviin pienituloisiin ja työelämän ulkopuolella oleviin vanhuksiin, sairaisiin ja vammaisiin henkilöihin.

Perustoimeentulotuen Kela-siirron yhtenä tavoitteena oli madaltaa kynnystä toimeentulotuen hakemiseen. Yhteydenottajille oli kuitenkin epäselvää, mikä taho myöntää mihinkin asiaan tukea. Kela ohjasi hakemaan täydentävää toimeentulotukea kunnasta, joka taas hylkäsi hakemuksen sillä perusteella, että asia kuuluu Kelan vastuulle. Osa asiakkaista joutui kohtuuttoman tiukoille, kun päätöksenteko ei ollut riittävän sujuvaa ja oikeellista. Erityisesti ikäihmisten oli vaikea hahmottaa Kelan ja kunnan välistä työnjakoa, ja he välittivät sosiaaliasiamiehille viestiä köyhien vanhusten huonosta palvelusta ja asemasta.

Perustoimeentulotuen Kela-siirron myötä oli odotuksia sosiaalialan ammattilaisten työajan vapautumiselle suunnitelmalliseen sosiaalityöhön. Tämä ei kuitenkaan toteutunut niille asiakkaille, jotka eivät saaneet toivomaansa tapaamisaikaa sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle. Sosiaaliasiamiehille muodostuneen käsityksen mukaan erityisesti aikuissosiaalityössä suuri osa työntekijöiden työajasta menee edelleen toimeentulotukiasioiden käsitteilyyn, kuten yhteydenottoihin Kelaan ja Kelan päätösten tulkintaan asiakkaille. Onkin ehdotoman tärkeää, että päästään tilanteeseen, jossa Kelan ja kunnan välinen työnjako on selkeä. Tällöin sosiaalialan ammattilaisille jää aikaa suunnitelmallisesti työskennellä asiakkaiden kanssa muutoksen aikaansaamiseksi tai asiakkaan tukemiseksi.

Sosiaalitoimen toimeentulotukiasiakkaille syntyi Kela-siirron myötä paitsi rajapinta Kelaan, myös toimialan sisälle. Kun toimeentulotuen päätösoikeus laajeni aikuissosiaalityöstä vammaistyöhön, ikääntyneiden sosiaalityöhön ja lastensuojeluun, useaa palvelua tarvitsevalla asiakkaalla ei ollut käsitystä siitä, kuka eri sosiaalityöntekijöistä toimii päätöksentekijänä tai vastuusosiaalityöntekijänä. Tässä prosessissa näyttäisi vielä olevan kehitettävää.

Edelleen monissa toimeentulotuen, vammaistyön tai lastensuojelun asioita koskevissa yhteydenotoissa nostettiin esiin toive työntekijän vaihtamisesta. Olisiko syytä mahdollistaa tämä entistä useammin, jos vuorovaikutusongelmat estävät työskentelyn?

Ympäri vuorokautiseen hoitoon pääsy näyttäytyy sosiaaliasiamiehille tulleiden yhteydenottojen perusteella erittäin vaikealta. Ikääntyneiden omaiset ovat huolissaan myös omaisensa pärjäämisestä yksin kotona, kun ympärivuorokautista paikkaa haetaan tai paikkaa jo odotetaan. Olisi tärkeää turvata hoitoon pääsy riittävän ajoissa.

Lastensuojelun yhteydenotoissa näyttäytyvät vanhempien väliset huoltoriidat ja yhteydenottajien toiveet siitä, että lastensuojelu näissä tilanteissa ratkaisisi vanhempien keskinäiset



ongelmat. Yhteydenottajat kertoivat, etteivät ole saaneet riittävästi ohjausta ja neuvontaa asioissaan ja että lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä on vaikea tavoittaa tai useisiinkaan yhteydenottoihin ei vastattu.

Sosiaalisessa raportoinnissa vuonna 2017 nousi esille asiakkaiden asumiseen liittyvät vaikeudet ja tarve monipuolisemmille asumisvaihtoehdoille, toimeentuloon ja velkaantumiseen liittyvät kysymykset sekä palvelujärjestelmän sirpaleisuus erityisesti päihde- ja mielenterveysongelmaisten kohdalla. Päihde- ja psykiatriapalveluista tulleet yhteydenotot vahvistavat näitä havaintoja.