

# Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodesta 2023

SARI HUUSKO

## Sisällys

|   |   |
|---|---|
| Johdanto.....   | 2 |
| Asiakkaan asema ja oikeudet.....                                  | 2 |
| Sosiaaliamiehen tehtävän järjestäminen Varhassa vuonna 2023 ..... | 2 |
| Sosiaaliamiehen tehtävät .....                                    | 3 |
| Yhteydenottojen määrä sosiaaliamiehelle vuonna 2023 .....         | 4 |
| Yhteydenottojen syyt.....   | 4 |
| Yhteydenottojen tehtäväalueet ja yhteydenottojen sisältö .....    | 5 |
| Sosiaaliamiehen toimenpiteet.....                                 | 6 |
| Muistutusneuvonta.....  | 6 |
| Kanteluneuvonta .....   | 7 |
| Oikaisumenettely .....  | 7 |
| Lopuksi .....   | 7 |

## Johdanto

Tämä selvitys asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä on tehty Turun kaupungin alueella asuvien Varsinais-Suomen hyvinvointialueen (Varhan) asiakkaiden ja omaisten vuoden 2023 aikana tekemien yhteydenottojen pohjalta. Sosiaaliasiamiespalvelua Varhan alueella hoitivat lisäksi Merikratos Oy lokakuuhun 2023 asti sekä Vasso Oy marraskuuhun 2023 asti. Vasso Oy sekä Merikratos Oy ovat tehneet omat erilliset selvitykset vuoden 2023 sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisesta heille tulleiden yhteydenottojen pohjalta. Selvityksen antaminen hyvinvointialueen aluehallitukselle perustuu vuoden 2023 loppuun voimassa olleeseen Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja selvityksessä käytetään vielä vuonna 2023 käytössä ollutta nimikettä sosiaaliasiamies.

## Asiakkaan asema ja oikeudet

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista mukaan asiakkaan oikeuksia ovat mm. oikeus laadultaan hyvää sosiaalihuoltoon ja kohteluun; oikeus käyttää suomen tai ruotsin kieltä; syrjimättömyys; oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista; oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä; oikeus saada palvelu- ja hoitosuunnitelma. Asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan palvelusta muistutus tai kantelu. Nämä oikeudet koskevat sosiaalihuollon asiakkaiden lisäksi myös varhaiskasvatuksen asiakkaita.

## Sosiaaliasiamiehen tehtävän järjestäminen Varhassa vuonna 2023

Sosiaaliasiamiehen tehtävästä on vuodesta 2001 vuoden 2023 loppuun asti säädetty Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Vuoteen 2023 asti kuntien tuli nimetä sosiaaliasiamies, jonka tehtävään kuului antaa vuosittain selvitys asiakkaan aseman ja oikeuksien kunnanhallitukselle. Selvitys on annettu vuosittain edellisen vuoden sosiaalihuollon asiakkaiden, heidän omaistensa ja läheistensä sekä henkilökunnan yhteydenottojen pohjalta.

Vuonna 2023 sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestäminen siirtyi hyvinvointialuille. Varsinais-Suomessa sosiaaliasiamiehen tehtäviä oli vuoteen 2023 asti hoidettu siten, että Turun kaupungilla on oma sosiaaliasiamies ja muut kunnat järjestivät sosiaaliasiamiehen tehtävät ostopalveluina. Merikratos Oy hoiti kuntien Kemiönsaari, Aura, Paimio, Loimaa, Naantali, Masku, Mynämäki, Nousiainen, Oripää, Parainen, Pöytyä, Salo ja Vasso Oy hoiti kuntien Kaarina, Koski TI, Kustavi, Laitila, Lieto, Marttila, Raisio, Rusko, Sauvo, Somero, Taivassalo, Uusikaupunki, Vehmaa sosiaaliasiamiestehtävät.

Ostopalvelut päätettiin Merikratoksen osalta lokakuun alussa 2023 ja Vasson osalta marraskuun alussa 2023, jolloin näiden kuntien asukkaiden asiat siirtyivät Varhan sosiaaliasiamiehen tehtäväksi. Varhalla toimi syyskaudella vakituisen sosiaaliasiamiehen lisäksi määräaikainen sosiaaliasiamies sekä osa-aikaisesti kolmas sosiaaliasiamies lokajoulukuussa. Vasso Oy sekä Merikratos Oy ovat tehneet omat erilliset selvitykset vuoden 2023 sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisesta heille tulleiden yhteydenottojen pohjalta.

## Sosiaaliasiamiehen tehtävät

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti asiakkailla ja heidän omaisillaan ja läheisillään on oikeus sosiaaliasiamiehen palveluihin. Sosiaalihuollon palveluita ovat sosiaalityö, lastensuojelu, lapsiperhepalvelut, päihdepalvelut, vammaispalvelut, ikääntyneiden palvelut, omaishoito, kotihoito sekä kuntouttava työtoiminta. Sosiaaliasiamiehen neuvonta muistutusasioissa koskee sosiaalihuollon palveluiden lisäksi myös varhaiskasvatuksen palveluita, joiden järjestäjä on kunta.

Sosiaaliasiamies antaa neuvontaa Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista liittyen sekä antaa neuvontaa sekä tarittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä.

Em. laissa sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu myös selvityksen antaminen sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisesta. Tässä kunnanhallitukselle annettavassa selvityksessä on ollut tapana ilmoittaa sosiaalihuollon asiakkaiden, omaisten ja läheisten sekä henkilökunnan tekemien yhteydenottojen määrä, tehtäväalue, yhteydenottojen syyt ja muita muuttujia.

## Yhteydenottojen määrä sosiaaliasiamiehelle vuonna 2023

Yhteydenottoja sosiaaliasiamiehelle tuli 347 kappaletta (tilastoitu tapauksina, ei kaikkia yksittäisiä yhteydenottoja, jos ne koskivat samaa asiaa). Ikääntyneiden palveluissa yhteydenottaja on usein asiakkaan sijasta omainen; puoliso tai asiakkaan lapsi. Lapsiperhepalveluiden ja lastensuojelun yhteydenotoista ei vuoden 2023 aikana tullut yhtään yhteydenottoa alaikäisiltä, vaan yhteydenottaja oli lapsen vanhempi tai huoltaja. Yhteydenotoista 267 koski Varhan järjestämiä palveluja. Varhaiskasvatuksen osalta (palvelun järjestäjä Turun kaupunki) tuli alle viisi yhteydenottoa, joista kaikki koskivat Turun kaupungin omia yksiköitä.

## Yhteydenottojen syyt

Yhteydenottojen syinä olivat tavallisimmin sosiaalihuollon päätökset tai sopimukset, tiedon tarve ja palvelun toteuttaminen. Sosiaaliasiamies antoi neuvontaa siitä, miten asiakas voi laittaa oikaisuvaatimuksen vireille ollessaan tyytymätön saamaansa päätökseen. Sosiaaliasiamiehelle tuli alkuvuonna 2023 muutama vuoden 2022 aikana Turun kaupungin palveluissa tehdyn päätöksen oikaisuvaatimus ja joissa käsittely oli kestänyt yli kolme kuukautta. Hallintolain mukaisesti oikaisuvaatimus on käsiteltävä kiireellisenä.

Kohteluun tai palvelun laatuun tyytymätön asiakas voi ensisijaisesti keskustella palvelun järjestäjän tai viranomaisen kanssa tai tehdä kirjallisen sosiaalihuollon muistutuksen tai kantelun. Asiakas voi tehdä muistutuksen myös ilman sosiaaliasiamiehen antamaa neuvontaa joko sähköisessä palvelussa tai käyttämällä lomaketta tai vapaamuotoisesti.

Tietosuojaan liittyviä yhteydenottoja tuli 39 kpl. Tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä asiakkaat tiedustelivat mm. rekisteritietoja koskevista luovutuksista tai pyynnöistä.

Omien sosiaalihuollon rekisteritietojen pyytämisestä ja korjausvaatimuksista Varhassa neuvoo Asiakirjahallinto.

## Yhteydenottojen tehtäväalueet ja yhteydenottojen sisältö

Tehtäväalueista enemmistössä yhteydenotoissa oli kyse lastensuojelusta; joko avohuollon, sijaishuollon asiakkuuteen ja palveluun liittyvistä asioista jälkihuoltoa koskevien yhteydenottojen ollessa harvinaisempia.

Lastensuojelun avohuoltoon liittyvissä yhteydenotoissa esiintyi tiedon tarve sekä lastensuojelun palveluiden ja prosessien monimutkaisuuden tuottama epätietoisuus. Osassa lastensuojelun avohuoltoa ja sijaishuoltoa koskevissa yhteydenotoissa tiedusteltiin mahdollisuutta sosiaalityöntekijän vaihtamiseen huoltajan ollessa tyytymätön sosiaalityöntekijän käytökseen tai esimerkiksi palvelun hitauteen. Sijaishuollon jälkihuollon yhteydenotoissa tiedusteltiin itsenäistymisvarojen kertymisestä ja maksamisesta.

Vanhuspalveluita koskevia yhteydenottoja tuli toiseksi eniten. Vanhuspalveluiden yhteydenotoissa ympärivuorokautisen hoidon kohdalla esille tuli asiakkaan itsemääräämisoikeuteen liittyviä kysymyksiä. Myös omaisen/omaisten osuudesta asiakkaan palveluiden suunnittelussa ja arvioinnissa tuli yhteydenottoja. Kotihoitoon liittyvissä yhteydenotoissa tuli esille palvelun laatuun liittyviä seikkoja, kuten lääkkeiden jakoon liittyvät haasteet ja työntekijöiden vaihtuvuus ja kiire. Pääosin yhteydenotot koskivat Varhan tuottamia palveluja.

Varha on kouluttanut työntekijöitään vuoden 2023 aikana ikääntyneiden itsemääräämisoikeudesta ympärivuorokautisessa hoidossa, mikä on positiivista itsemääräämisoikeuden toteutumisessa haastavassa ympäristössä. Koulutuksella voidaan vaikuttaa ennaltaehkäisevästi laitospöytäselvityksen kehittymistä sekä purkaa laitospöytäselvitystä ja laittomia ratkaisuja ja rajoituksia.

Vammaispalveluiden osalta yhteydenottajien tiedustelut ja huolet liittyivät palveluasumisen kysymyksiin, kuten asiakassuunnitelman ja palvelu- ja hoitosuunnitelman sisältöön ja käytäntöön. Palveluasumisen asiakkaat tiedustelivat ja pyysivät neuvoa itsemääräämisoikeuden toteutumiseen liittyvissä asioissa. Asiakkaan näkökulmasta itsemääräämisoikeus ei aina toteudu päiväjärjestyksen ja aikataulujen osalta sekä avun ja tuen keston ja laadun saamisessa. Vammaispalveluiden osalta asiakkaiden yhteydenotot koskivat vammaispalveluiden vallitsevasta järjestämistavasta johtuen ostopalveluja.

Erityishuollossa ruotsinkielisten asiakkaiden palveluista oli epäselvyyttä Varhaan siirryttäessä ja organisaatioiden ja palvelunjärjestämisen muuttuessa.

Myös päihdepalveluiden ja mielenterveyspalveluiden asiakkaiden yhteydenotot koskivat itsemääräämisoikeuden haasteita, kuten esimerkiksi ruokailuihin osallistumista. Asumisyksiköissä ruokailuihin osallistuminen nähdään osana kuntoutumista, mutta yksittäiset asiakkaat saattavat kokea ruokailuihin osallistumisen itsemääräämisoikeuttaan rajoittavana.

Perheoikeudellisten palveluiden osalta yhteydenottoja tuli muutamia ja niiden aiheena ovat pääosin asiakkaan tarpeet saada tietoa ja jäsentää saamansa palveluiden ja prosessien kulkua.

Sosiaaliasiamiehelle tulee myös yhteydenottoja, jotka koskevat muuta kuin sosiaalihuollon palvelua, kuten Kelaa, työvoimapalveluja ja Digi- ja väestövirastoa. Nämä eivät kuulu sosiaaliasiamiehen tehtävään.

## Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet

Sosiaaliasiamiehen toimivaltuuteen kuuluu neuvoa Sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, sekä antaa muistutusneuvontaa sekä neuvoa, miten asiakas voi saada asiansa käsiteltäväksi.

Sosiaaliasiamies on antanut yhteydenottajille neuvontaa Lain sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta liittyvissä asioissa.

Sosiaaliasiamies voi neuvoa yhteydenottajaa olemaan yhteydessä palveluntuottajaan, esimerkiksi yksikön esimieheen tai sosiaalityöntekijäänsä asian selvittämiseksi keskustelun avulla. Sosiaaliasiamies voi myös asiakkaan luvalla osallistua asian selvittämiseen. Sosiaaliasiamies voi antaa neuvontaa muistutuksen tekemisessä.

## Muistutusneuvonta

Sosiaaliasiamiehen toimivaltuuteen kuuluu neuvoa Sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, sekä antaa muistutusneuvontaa sekä neuvoa, miten asiakas voi saada asiansa käsiteltäväksi.

Sosiaaliasiamies on antanut yhteydenottajille neuvontaa Lain sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta liittyvissä asioissa. Varhan sosiaaliasiamies on antanut muistutusneuvontaa vuoden 2023 aikana 81 kertaa ja oikeudellista neuvontaa eli Lakiin sosiaaliasiakkaan asemasta ja oikeuksista sisällyvistä asiakkaan oikeuksista 151 kertaa. Muistutusneuvontaa on annettu puhelimitse, sähköisen palvelun kautta sekä ennakkoon sovituilla tapaamisilla sosiaaliasiamiehen toimistossa silloin, kun tapaaminen on ollut asiakkaan kohdalla tarpeellista. Tapaamiset ovat tarpeellisia silloin, kun asiakkaalle on haasteellista ymmärtää, kuulla tai muutoin toimia omassa asiassaan.

Sosiaaliasiamies ei vastaa muistutuksiin vaan vastaaminen kuuluu palvelusta vastuussa olevalle viranomaiselle. Varhan organisaatiossa sosiaalihuollon muistutusprosessi muodostettiin ja sitä kehitettiin kevään 2023 aikana. Muistutusvastaukseen kirjallisen vastauksen antaa sosiaalityön johtaja.

## Kanteluneuvonta

Muistutuskäytäntö on ensisijainen, kun asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun. Asiakkaalla on oikeus tehdä asiassaan kantelu valvovalle viranomaiselle (Aluehallintovirasto, Valvira, Oikeuskansleri, Eduskunnan oikeusasiamies).

## Oikaisumenettely

Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa sosiaalihuollon päätökseen, sosiaaliasiamies on antanut Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisesti neuvontaa siinä, miten asiakas voi saada asiansa vireille viranomaisessa. Sosiaalihuollon päätöksissä tulee olla muutoksenhakuohje, mutta asiakas voi myös halutessaan kääntyä sosiaaliasiamiehen puoleen. Sosiaaliasiamies ei ota kantaa päätöksiin eikä voi tehdä tai muuttaa päätöksiä.

## Lopuksi

Valtakunnan tasolla Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista kannalta sosiaaliasiamiehen (1.1.2024 alkaen sosiaaliasiavastaavan) tehtävässä on keskeistä turvata sosiaaliasiamiehen tehtävän riippumattomuus palvelun järjestäjistä ja tuottajista sekä hyvinvointialueiden päätöksentekokeleistä. Toimijuus sosiaalihuollon asiakkaan

oikeuksia koskevissa asioissa kuten muistutuksen tai kantelun tekemisessä tai oikaisuvaatimusasioissa on asiakkaalla tai hänen laillisella edustajallaan; ei sosiaaliasiamiehellä. Asiakkaan tulee voida nauttia luottamusta sosiaaliasiamieheen sekä salassapidon että riippumattomuuden suhteen. Vaikka sosiaaliasiamies ei varsinaisesti työssään sovelle sosiaalihuollon lakeja, sosiaaliasiamiehen asiantuntijuuden ylläpitäminen sosiaalihuollon lainsäädännön kehityksessä ja muutoksissa on asiakkaan aseman ja oikeuksien kannalta keskeistä.

Osa sosiaalihuollon asiakkaista ja heidän omaisistaan ja läheisistään ovat tietoisia sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja mm. oikeudesta tehdä kirjallinen muistutus saamastaan palvelusta tai kohtelusta. Kaikki muistutuksen tekijät eivät siis tarvitse eivätkä käytä sosiaaliasiamiehen palveluita, vaan tekevät muistutuksen itsenäisesti. Sähköisen asioinnin kautta (suomi.fi, vahva tunnistautuminen) kirjallisen muistutuksen tekeminen on useille asiakkaille vaivatonta. Osa asiakkaista ja heidän omaisistaan ja läheisistään kuitenkin tarvitsee neuvontaa ja osalla asiakkaista ei ole kykyä tai mahdollisuutta käyttää sähköisiä kanavia. Hyvinvointialueena Varha on maantieteellisesti melko suuri ja myös sosiaaliasiamiehen palveluissa tulee varmistaa alueen asiakkaiden yhdenvertainen mahdollisuus sosiaaliasiamiehen tapaamiseen tarpeen vaatiessa.