

**114 §****Sosiaaliasiamiehen selvitys 2022**

HA/1418/05.00.02.00/2023

## Perusteluosa

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2002) on säädetty sosiaalihuollon palvelujen asiakkaiden osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvistä keskeisistä oikeudellisista periaatteista. Lain 24 §:n mukaan hyvinvointialueen on nimettävä alueelleen sosiaaliasiamies. Päijät-Hämeessä Sosiaalialan osaamiskeskus Verso -liikelaitos tuotti sosiaaliasiamiespalvelun 31.12.2022 saakka. Vuoden 2023 alusta alkaen sosiaali- ja potilasasiamiespalvelu tuotetaan hyvinvointialueen omana toimintana järjestämisen tuen yksikössä.

Sosiaaliasiamiehen lakisääteisinä tehtävinä on neuvoa sosiaalipalvelujen asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista, avustaa asiakkaita muistutuksen laatimisessa sekä seurata sosiaalihuollon asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehitystä toiminta-alueella ja antaa siitä vuosittain selvitys hyvinvointialueelle. Liitteenä on sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2022.

Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot ovat tärkeä tietolähde asiakkaiden kokemista epäkohdista sosiaalihuollon palveluissa. Epäkohdat on tärkeä tuoda esiin, jotta mahdolliset virheelliset ja lainvastaiset toimintatavat, asiakkaiden huono kohtelu tai muut epäselvyydet palveluissa voidaan selvittää ja palvelujen laatua parantaa. Sosiaaliasiamiehen selvityksen pohjalta ei voi päätellä sosiaalipalvelujen tilaa Päijät-Hämeessä, koska vain hyvin pieni osa sosiaalihuollon palvelujen käyttäjistä on yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Lisäksi huomioon tulee ottaa se, että sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä tavallisesti vain silloin, kun palvelunkäyttäjä on tyytymätön sosiaalihuollon palvelutoimintaan tai henkilöllä on tiedontarve sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista.

Sosiaaliasiamiehen selvityksen aineistona ovat sosiaaliasiamiehelle saapuneiden yhteydenottojen lisäksi sosiaaliasiamiehen työssään tekemät muut havainnot ja sosiaaliasiamiehen tietoon tulleet palvelutoimintaa koskevat muistutukset. Sosiaaliasiamiehelle tulevien yhteydenottojen tilastoinnista ei ole olemassa

valtakunnallisesti yhtenäistä mallia. Päijät-Hämeen alueella sosiaaliasiamiehelle tulevat yhteydenotot on tilastoitu vielä vuonna 2022 siten, että yhdestä asiatapauksesta tehdään yksi tilastomerkintä.

Tilastointia on kehitetty kuluvan vuoden alusta alkaen siten, että jatkossa sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleista yhteydenotoista tuotetaan tietoa yhdenmukaisesti. Tietoa raportoidaan kvartaaleittain, ja kerran vuodessa tuotetaan tarkempi selvitys asiamiehille tulleista yhteydenotoista.

Vuoden 2022 aikana Päijät-Hämeen alueen sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä 257 asiakokonaisuudessa. Yhteydenottojen määrä laski 45 yhteydenotolla vuodesta 2021. Yhteydenottojen määrä on laskenut viimeisen kolmen vuoden ajan. Laskuun ei ole nimettävissä selkeää syytä. Hyvinvointiyhtymän toiminnan vakiintuminen voi kuitenkin selittää asiakkaiden vähentyneitä tarvetta olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen.

Päijät-Hämeen alueelta tuli eniten iäkkäiden, lastensuojelun ja työikäisten palvelutehtäviä koskevia yhteydenottoja. Yhteydenottojen aiheet jakautuivat vuonna 2022 seuraavasti:

- Kohtelu 17 %
- Tiedontarve sosiaalipalveluista 16 %
- Palvelun toteuttaminen 16 %
- Hallintopäätökset ja sopimukset 14 %
- Tietosuoja 10 %
- Itsemääräämisoikeus 5 %
- Asiakasmaksuasiat 5 %
- Palveluun pääsy tai asian käsittelyaika 1 %
- Muu 16 %

Asiakkaalla on lakiin perustuva oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön sosiaalihuollon palvelujen laatuun tai asiakkaan kohteluun palveluissa. Muistutuksia tehtiin vuonna yhteensä 95. Niiden määrä kasvoi yhdeksällä edelliseen vuoteen verrattuna. Muistutuksia tehtiin eniten iäkkäiden palveluista ja toiseksi eniten lastensuojelusta. Kanteluita tehtiin hyvinvointiyhtymän alueella yhteensä 36. Niiden määrä kasvoi kahdeksalla edelliseen vuoteen verrattuna, mutta kantelujen määrä oli 19 kantelua pienempi kuin vuonna 2020. Kantelut koskevat pääosin lastensuojelua ja iäkkäiden palveluja.

Sosiaalihuollon henkilöstön tekemiä epäkohtailmoituksia oli vuonna 2022 yhteensä 26. Niiden määrä nousi edellisestä vuodesta 19 ilmoituksella. Sosiaalihuollossa tehtiin vuoden 2022 aikana yhteensä 40 881 asiakaskohtaista hallintopäätöstä. Niihin kohdistui yhteensä 200 ensivaiheen muutoksenhakua (179 oikaisuvaatimusta ja 21 valitusta), joka on 0,5 % sosiaalihuollon hallintopäätösten kokonaismäärästä. Hallinto-oikeudelle tehtyjen valitusten määrä laski vuonna 2022.

Sosiaaliasiamiehen selvityksen luvussa 7 on esitetty sosiaaliasiamiehen huomioita ja kehittämissuhteita. Kehittämissuhteet liittyvät asiakkaan itsemääräämisoikeuteen ja osallisuuden vahvistamiseen, velvollisuuteen informoida asiakasta tietojen käsittelystä ja asiakkaan oikeudesta virheettömiin asiakastietoihin, hallintopäätöksiin ja sähköisen muistutuksen käyttöön. Selvitystä tullaan käsittelemään toimialojen esihenkilö- ja henkilöstökokouksissa. Edellisten vuosien tapaan hallitukselle annetaan selvitys 31.10.2023 mennessä siitä, miten toimialojen toiminnassa ja kehittämissuhteissa on huomioitu selvityksessä esille nousseita asioita. Yhteistyötä tehdään sosiaali- ja potilasasiamiesten kanssa toimintavuoden aikana.

Sosiaali- ja potilasasiamies Tarja Laukkanen on esittelemässä sosiaaliasiamiehen selvitystä kokouksessa. Selvitys julkaistaan valmistelussa olevilla sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan verkkosivuilla.

|  |  |
|--|--|
| Liitteenä                                | Liite 1, Sosiaaliasiamiehen selvitys 2022  |
| Esittelijä                               | Hyvinvointialuejohtaja Petri Virolainen  |
| Päätösehdotus                            | Hallitus merkitsee tiedoksi liitteenä olevan sosiaaliasiamiehen selvityksen ja edellyttää, että toimialojen toiminnassa ja kehittämissuhteissa huomioidaan selvityksessä esille nostettuja asioita. Selvitys toimenpiteistä tuodaan hallitukselle 31.10.2023 mennessä. Selvitys lähetetään kuntiin tiedoksi. |
| Päätös                                   | Ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.   |
| Asian valmistelija / Lisätietojen antaja | Järjestämisen tuen johtaja Ismo Rautiainen, puhelin 044 7297982 ja sosiaali- ja potilasasiamies Tarja Laukkanen, puhelin 044 0773513   |
| Toimenpiteet                             | Ote: toimialajohtaja Anu Olkkonen-Nikula, toimialajohtaja Mika   |

Päijät-Hämeen aluehallitus

---

Forsberg, tulosaluejohtaja Eija Kallio, tulosaluejohtaja Pirkko Valtanen, tulosaluejohtaja Eija Leino, tulosaluejohtaja Heli Peltola, tulosaluejohtaja Corinne Soini, tulosaluejohtaja Piritta Mattila, tulosaluejohtaja Terttu Leivo, tulosaluejohtaja Merja Valjakka-Heimola, tulosaluejohtaja Veli-Pekka Hakanen, hyvinvointialueen kunnat / kirjaamo

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto



# Sosiaaliasiamiehen selvitys 2022

Päijät-Häme

24.3.2023  
Tarja Laukkanen  
Sosiaaliasiamies



Sosiaalialan osaamiskeskus  
Verso -liikelaitos

---

# Sisällys

|  |    |
|--|----|
| 1 Johdanto.....  | 3  |
| 1.1 Sosiaaliamiespalvelu.....                                | 3  |
| 1.2 Sosiaaliamiehen vuosittainen selvitys.....               | 4  |
| 2 Sosiaaliamiehen yhteydenottoilaston tarkastelua.....       | 5  |
| 2.1 Yhteydenottojen määrän kehitys.....                      | 5  |
| 2.2 Yhteydenottomäärät kunnittain.....                       | 6  |
| 2.3 Yhteydenottojen luonne.....                              | 7  |
| 2.4 Yhteydenottajatahot ja yhteydenottotapa.....             | 8  |
| 2.5 Sosiaaliamiehen toimenpiteet.....                        | 9  |
| 3 Päijät-Sote.....   | 10 |
| 3.1 Yhteydenotot palvelutehtävittäin.....                    | 10 |
| 3.2 Iäkkäiden palvelut.....                                  | 11 |
| 3.3 Lastensuojelu.....                                       | 13 |
| 3.4 Työikäisten palvelut.....                                | 15 |
| 3.5 Vammaispalvelut.....                                     | 16 |
| 3.6 Lapsiperheiden palvelut.....                             | 18 |
| 3.7 Perheoikeudelliset palvelut.....                         | 19 |
| 4 Heinola.....   | 21 |
| 4.1 Yhteydenotot palvelutehtävittäin.....                    | 21 |
| 4.2 Yhteydenotot sosiaalipalveluittain.....                  | 22 |
| 5 Sysmä.....   | 23 |
| 5.1 Yhteydenotot palvelutehtävittäin.....                    | 23 |
| 5.2 Yhteydenotot sosiaalipalveluittain.....                  | 24 |
| 6 Oikeusturvakeinojen käyttö.....                            | 26 |
| 6.1 Muistutus.....   | 26 |
| 6.2 Hallintokantelu.....                                     | 27 |
| 6.3 Hallintopäätökset, oikaisuvaatimukset ja valitukset..... | 28 |
| 6.4 Henkilöstön tekemät epäkohtailmoitukset.....             | 30 |
| 7 Huomiot ja kehittämissuhteet.....                          | 32 |
| Lähteet.....   | 34 |
| Liitteet.....  | 35 |

# 1 Johdanto

## 1.1 Sosiaaliamiespalvelu

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (2000/812, myöhemmin asiakaslaki) on säädetty sosiaalihuollon palvelujen asiakkaiden osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvistä keskeisistä oikeudellisista periaatteista. Myös sosiaaliamiespalvelusta on säädetty asiakaslaissa. 1.1.2023 voimaan tulleen asiakaslain muutoksen myötä hyvinvointialue nimeää alueelleen sosiaaliamiehen.

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso -liikelaitos tuotti pitkään sosiaaliamiespalvelua Päijät-Hämeessä alueen kunnille. Lisäksi Verso tuotti sosiaaliamiespalvelua Itä-Uudenmaan alueen viidelle kunnalle sekä potilas-asiamespalvelua Itä-Uudenmaan viiden kunnan perusterveydenhuollon toimintayksiköille, kahdelle yksityiselle terveyspalveluntuottajalle sekä yhdelle työterveyshuollon palveluntuottajalle. Versossa työskenteli kaksi asiamiestä. Päijät-Hämeen alueen sosiaaliamies palveli Heinolan, Sysmän sekä Päijät-Soten (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän) kuntien eli Asikkalan, Hartolan, Hollolan, Iitin, Kärkölan, Lahden, Myrskylän, Orimattilan, Padasjoen ja Pukkilan asukkaita. Itä-Uudenmaan alueen sosiaali- ja potilasasiames palveli Askolan, Lapinjärven, Loviisan, Porvoon ja Sipoon kuntien asukkaita ja edellä mainittujen terveydenhuollon toimintayksiköiden asiakkaita ja potilaita.

Verson tuottama sosiaali- ja potilasasiamespalvelu päättyi 31.12.2022. Vuoden 2023 alusta alkaen sosiaali- ja potilasasiamespalvelut tuotetaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueella alueen omana toimintana. Sosiaali- ja potilasasiamesmiehet työskentelevät jatkossa hyvinvointialueella aluehallituksen toimialalla järjestämisen tuen palveluissa omavalvonnan tiimissä.

Sosiaaliamiehen lakisääteisinä tehtävinä on neuvoa sosiaalipalvelujen asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista, avustaa asiakkaita muistutuksen laatimisessa sekä seurata sosiaalihuollon asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehitystä toiminta-alueella ja antaa siitä selvitys hyvinvointialueelle (31.12.2022 saakka kunnanhallitukselle) vuosittain. Sosiaaliamiehen tehtäväalueeseen kuuluvat julkiset ja yksityiset sosiaalihuollon palvelut sekä varhaiskasvatus, mutta eivät kuitenkaan esimerkiksi valtion virastojen ja laitosten tuottamat palvelut, kuten Kansaneläkelaitoksen, TE-palvelujen tai Digi- ja väestötietoviraston järjestämät edunvalvonnan palvelut. Varhaiskasvatuspalvelut olivat aiemmin osa sosiaalihuoltoa, mutta ne siirtyivät vuonna 2013 sosiaali- ja terveysministeriön alaisuudesta opetus- ja kulttuuriministeriön toiminnaksi. Varhaiskasvatuslaissa (540/2018) on kuitenkin edelleen voimassa säännös (53 §) siitä, että sosiaaliamies tarjoaa varhaiskasvatuspalvelujen käyttäjille neuvontaa palvelun käyttäjien oikeuksista ja avustaa tarvittaessa varhaiskasvatuspalvelujen käyttäjiä muistutuksen laatimisessa.

Sosiaaliamies työskentelee neuvonta-, tiedottamis- ja asiakkaiden oikeuksien toteutumisen edistämistehtävässään puolueettomana tahona. Sosiaaliamies ei tee päätöksiä sosiaalipalveluista, muuta jo annettuja päätöksiä, valvo sosiaalihuollon toimintaa tai anna määräyksiä siitä, miten työntekijöiden tulisi ratkaista yksittäisiä tapauksia.

Sosiaaliamiestoiminta toteutuu usealla eri tasolla. Sosiaaliamiestoiminnan perusta on välittömässä yksilötyössä, joka muodostuu sosiaaliamiehelle tulevista asiakasyhteydenotoista. Sosiaaliamies tarjoaa yhteydenottajille neuvontaa esimerkiksi asiakkaiden itsemääräämisoikeudesta, osallistumisoikeudesta, oikeuksista hyvään palvelun laatuun ja kohteluun, sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvistä oikeuksista, hallintomenettelyistä ja hyvän hallinnon perusteista, sosiaalihuollon asiakasprosessien vaiheista sekä hallintopäätösten muutoksenhausta ja muista asiakkaiden käytössä olevista oikeusturvakeinoista. Myös työntekijät ja esihenkilöt konsultoivat sosiaaliamiestä näistä asioista. Neuvontatyön lisäksi sosiaaliamies selvittää ja sovittelee tarpeen mukaan asiakkaan apuna hänen asiaansa.

Työn toisella tasolla sosiaaliamies toimii asiakkaiden oikeuksien edistäjänä yksittäisiä asiakastapauksia laajemmassa ympäristössä. Sosiaaliamiehen tehtävänä on tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja

---

edistää niiden toteutumista. Tiedottamistehtävää toteutetaan esimerkiksi siten, että Verson sosiaaliasiamiehet järjestävät säännöllisesti henkilöstölle koulutustilaisuuksia mm. viranomaistyöhön liittyvästä hallintomenettelystä sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lisäksi sosiaaliasiamiehet käyvät kertomassa asiakkaiden oikeuksista myös erilaisissa tilaisuuksissa, kuten järjestöjen ja yhdistysten tilaisuuksissa tai työntekijöiden työpaikkapalaverissa. Tiedottamistyötä tehdään vakiintuneesti myös sosiaalisessa mediassa. Verson sosiaaliasiamiehet ylläpitävät Instagram-tiliä *@sosiaalijapotilasasiemiehet*, jonka kautta tiedotetaan sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista ja sosiaalihuollon ajankohtaisista asioista tehden samalla sosiaaliasiamiespalvelua tunnetuksi. Sosiaaliasiamiehet osallistuvat työssään aktiivisesti myös erilaisiin ammattilaisverkostoihin ja sosiaalihuollon kehittämistyöhön pyrkien edistämään niissä tehtävän työn avulla sosiaalihuollon palvelujen laatua ja asiakkaiden oikeuksien toteutumista palveluissa.

Päijät-Hämeen alueen sosiaaliasiamies oli vuonna 2022 mukana mm. Päijät-Soten laatu-, asiakas- ja potilasasiakasturvallisuustyössä sekä Päijät-Sotessa toteutettavan asiakasosallisuustoiminnan vahvistamiseen liittyvässä kehittämistyössä. Lisäksi sosiaaliasiamies jatkoi jo vuonna 2019 alkanutta työtä työikäisten sosiaalipalvelujen asiakasraatitoiminnan kehittämisen fasilitoijana, osallistui sosiaalityön eri kehittämistyöryhmiin ja sosiaalihuollon kirjaamisiantuntijaverkoston sekä jatkoi kokeilua, jossa sosiaaliasiamies osallistuu erityisesti asiakkaiden oikeuksien asiantuntijan roolissa palvelutoiminnan ohjaus- ja valvontakäynneille.

Kolmannella tasolla sosiaaliasiamiestoiminnassa tehdään rakenteellista sosiaalityötä ja sosiaalihuollon asiakkaiden aseman edistämiseen liittyvää laajempaa vaikuttamistyötä. Sosiaaliasiamies tuottaa tietoa sosiaalihuollon palvelujen käyttäjien kokemuksista ja palveluissa havaituista epäkohdista tehden niiden pohjalta ehdotuksia palvelutoiminnan kehittämiseen. Sosiaaliasiamiehen vuosittainen selvitysraportti toimitetaan asiakaslaissa säädetyn mukaisesti hyvinvointialueelle (31.12.2022 saakka kunnanhallitukselle). Selvityksen tarkoituksena on antaa tietoa asiakkaiden kokemista epäkohdista, jotta niihin voidaan kiinnittää huomiota ja tehdä tarvittaessa kehittämistoimenpiteitä. Siten sosiaaliasiamiestoiminnalla on vahva kytkös sosiaali- ja terveydenhuollossa tehtävään laatu- ja kehittämistyöhön. Valtakunnallisella tasolla sosiaaliasiamies tekee sosiaalihuollon asiakkaiden asemaan liittyvää vaikuttamistyötä osallistumalla esimerkiksi sosiaalihuoltoa koskevien lakiesitysten valmisteluun (mm. lakiluonnoksista lausuminen).

Tätä selvitysraporttia kirjoittaessa eduskunta on juuri hyväksynyt uuden lain potilas- ja sosiaaliasiavastaavista (HE 300/2022 vp.). Laissa säädetään asiamiesten uusista sukupuolineutraaleista nimikkeistä: potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava. Lisäksi laissa säädetään mm. potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisvastuusta, asiavastaavien riippumattomuudesta, kelpoisuudesta ja tehtävistä. Uuden lain on tarkoitus tulla pääosin voimaan 1.1.2024 alkaen.

## 1.2 Sosiaaliasiamiehen vuosittainen selvitys

Tämä raportti on lakisääteinen sosiaaliasiamiehen hyvinvointialueelle antama vuosittainen selvitys sosiaalihuollon asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehityksestä hyvinvointialueella. Sosiaaliasiamiehen antama selvitys perustuu asiakkaiden ja henkilöstön yhteydenottoihin sosiaaliasiamieheen sekä asioihin, joita on muutoin tullut esille sosiaaliasiamiestyössä. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot ovat tärkeä tietolähde asiakkaiden kokemista epäkohdista ja ongelmista sosiaalihuollon palveluissa. Asiakkaiden antama palaute on tärkeää tuoda esiin, jotta virheelliset tai toimimattomat toimintatavat, asiakkaiden huono kohtelu tai muut epäselvyydet palveluissa tulevat tietoon, ne voidaan selvittää ja palvelujen laatua parantaa.

Sosiaaliasiamiehen selvityksen pohjalta ei voi päätellä sosiaalihuollon kokonaistilaa Päijät-Hämeessä, koska vain hyvin pieni osa sosiaalihuollon palvelujen käyttäjistä tai heidän omaisistaan ja läheisistään on yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Lisäksi on huomioitava sosiaaliasiamiehelle tulevien yhteydenottojen luonne. Sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä tavallisesti silloin, kun palvelunkäyttäjä on jollain tavoin tyytymätön sosiaalihuollon palvelutoimintaan tai henkilöllä on tiedontarve sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista. Sosiaaliasiamiehen kautta ei yleensä anneta positiivista palautetta, tai muutoinkaan anneta tunnustusta palvelujen hyvästä laadusta ja toimivuudesta. Tämä aiheuttaa sen, että asiakkaiden kokemukset hyvin toimivista palveluista ja hyvästä kohtelusta sekä muu positiivinen palvelupalaute eivät tule esiin sosiaaliasiamiehen selvityksessä.



## 2 Sosiaaliamiehen yhteydenottoilaston tarkastelua

Sosiaaliamiehelle tulevien yhteydenottojen tilastoinnista ei ole olemassa valtakunnallisesti yhtenäistä mallia. Päijät-Hämeen alueella sosiaaliamiehelle tulevat yhteydenotot on tilastoitu siten, että yhdestä asiatapauksesta tehdään yksi tilastomerkintä. Yhteydenottajan asia saattaa ratketa jo ensimmäisen yhteydenoton perusteella. Toisinaan asiakas saattaa olla sosiaaliamieheen yhteydessä samasta asiasta useamman kerran. Tästä kaikesta tehdään kuitenkin vain yksi tilastomerkintä. Uusi tilastomerkintä saman henkilön asiasta tehdään vain niissä tilanteissa, joissa asiakas ottaa yhteyttä täysin uudessa asiassa.

Sosiaaliamiehen selvityksen aineistona ovat sosiaaliamiehelle saapuneiden yhteydenottojen lisäksi sosiaaliamiehen työssään tekemät muut havainnot ja sosiaaliamiehen tietoon tulleet sosiaalipalveluja koskevat muistutukset. Lisäksi aineistona ovat Päijät-Sotelle, Heinolalle ja Sysmälle joulukuussa 2022 lähetetyn kyselyn vastaukset. Kyselyssä tiedusteltiin mm. sosiaalihuollon muistutusten ja kanteluiden, sosiaalihuollon palveluista tehtyjen hallintopäätösten muutoksenhakujen sekä sosiaalihuollon henkilöstön tekemien epäkohtailmoitusten määriä.

Vuonna 2022 Päijät-Hämeessä sosiaalihuollon järjestämisvastuutahoja olivat Päijät-Sote, Heinola ja Sysmä. Tästä syystä vuotta 2022 koskevassa sosiaaliamiehen selvityksessä esitetyt tilastotiedot annetaan vielä eriteltynä Päijät-Soten, Heinolan ja Sysmän osalta.

### 2.1 Yhteydenottojen määrän kehitys

Vuonna 2022 Päijät-Hämeen alueen sosiaaliamiehelle tuli yhteensä 257 yhteydenottoa. Yhteydenottojen kokonaismäärä laski kolmatta vuotta peräkkäin. Vuoden 2022 yhteydenottomäärä oli 45 yhteydenottoa vähemmän kuin vuonna 2021 ja 55 yhteydenottoa vähemmän kuin vuonna 2020. Yhteydenottojen määrän väheneminen näkyi vuonna 2022 erityisesti sellaisten yhteydenottojen vähenemisenä, jotka koskivat muita kuin sosiaaliamiehen toimintakenttään kuuluvia tahoja tai palveluja. Yhteydenottomäärän vähenemiseen on voinut vaikuttaa myös Päijät-Soten toiminnan vakiintuminen. Seuraavassa taulukossa (Taulukko 1.) esitetään sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrä Päijät-Soten alueella, Heinolassa ja Sysmässä viimeisen kymmenen vuoden ajalta. Tänä aikana korkein yhteydenottomäärä on ollut vuonna 2016.

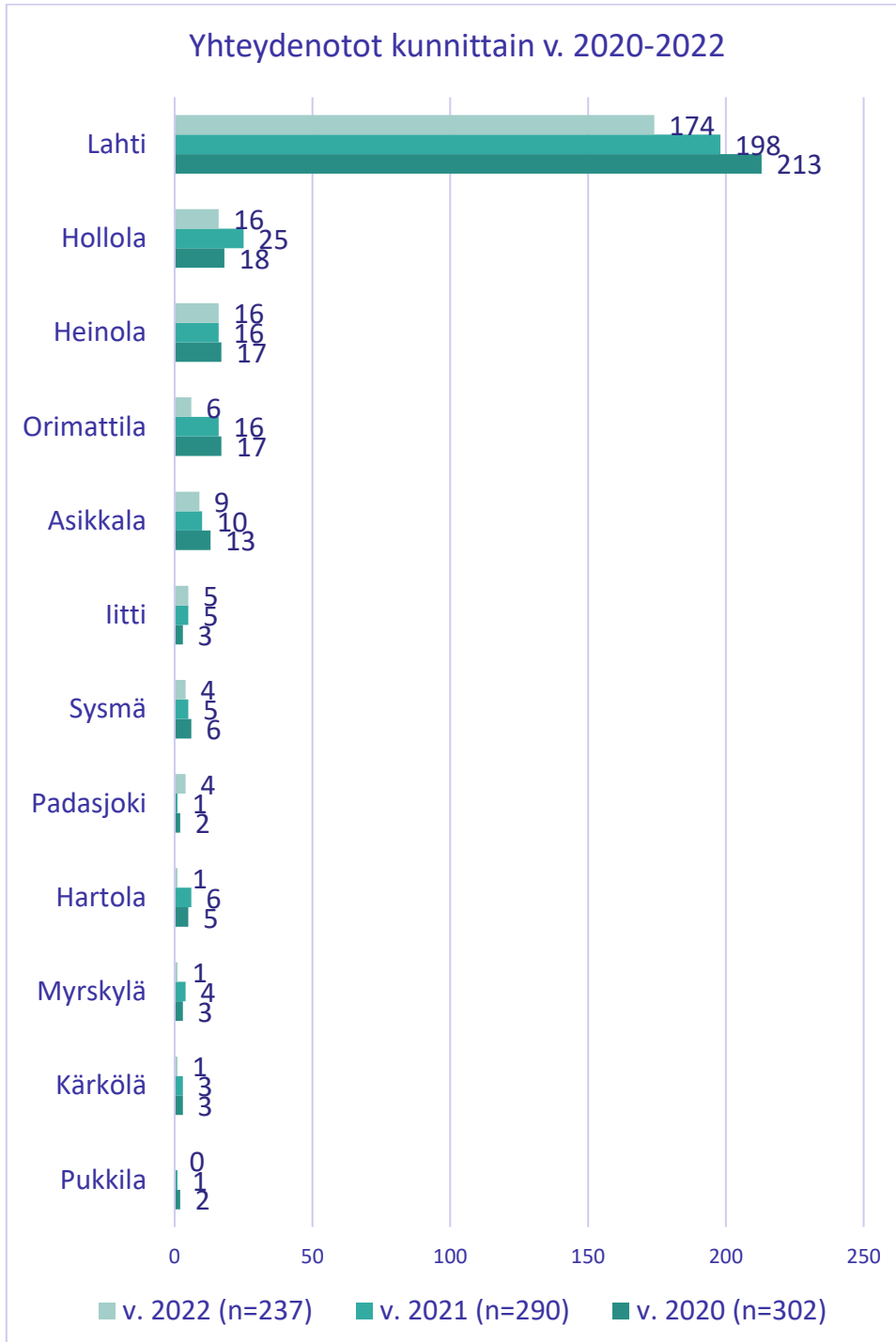
**Taulukko 1. Yhteydenottojen kokonaismäärä alueittain vuonna 2013–2022**

| Kunta/<br>kunta-<br>yhtymä | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Päijät-Sote                | 258  | 187  | 204  | 367  | 216  | 302  | 324  | 279  | 269  | 217  |
| Heinola                    | 14   | 16   | 34   | 49   | 21   | 18   | 21   | 17   | 16   | 16   |
| Sysmä                      | 7    | 2    | 0    | 7    | 1    | 8    | 9    | 6    | 5    | 4    |
| Muut<br>kunnat             | *    | *    | *    | *    | *    | *    | 10   | 10   | 12   | 20   |
| Yhteensä                   | 279  | 205  | 238  | 423  | 238  | 328  | 364  | 312  | 302  | 257  |

\* Ei tietoa.

## 2.2 Yhteydenottomäärät kunnittain

Seuraavassa kuvassa (Kuva 1.) on kuvattu sosiaaliasiamiehelle vuosina 2020–2022 tulleet yhteydenotot kunnittain. Tarkastelusta on jätetty pois ne yhteydenotot, jotka tulivat muualta kuin Päijät-Hämeen sosiaaliasiamiehen toiminta-alueelta.



**Kuva 1. Yhteydenottojen määrä kunnittain vuonna 2020–2022**

Sosiaaliasiamiehille tulevista yhteydenotoista ei ole olemassa valtakunnallista vertailutietoa, koska sosiaaliasiamiestoiminnasta ei ole olemassa yhtenäistä tilastointitapaa. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrää voi kuitenkin tarkastella Päijät-Hämeen alueen kuntien välillä yhdenottojen määrän ja kunnan asukasluvun välisen suhdeluvun avulla. Seuraavassa taulukossa (Taulukko 2.) esitetään Päijät-Soten alueen kuntien,

Heinolan ja Sysmän asukaslut, sosiaaliasiamiehelle vuonna 2022 tulleiden yhteydenottojen määrä kunnittain sekä yhteydenottojen määrä suhteutettuna 1 000 asukasta kohti. Suhdelukutarkastelusta on jätetty pois alueen ulkopuolelta tulleet yhteydenotot.

**Taulukko 2. Yhteydenottomäärät kunnittain, kuntien asukaslut ja yhteydenottojen suhdeluku 1 000 asukasta kohti vuonna 2022**

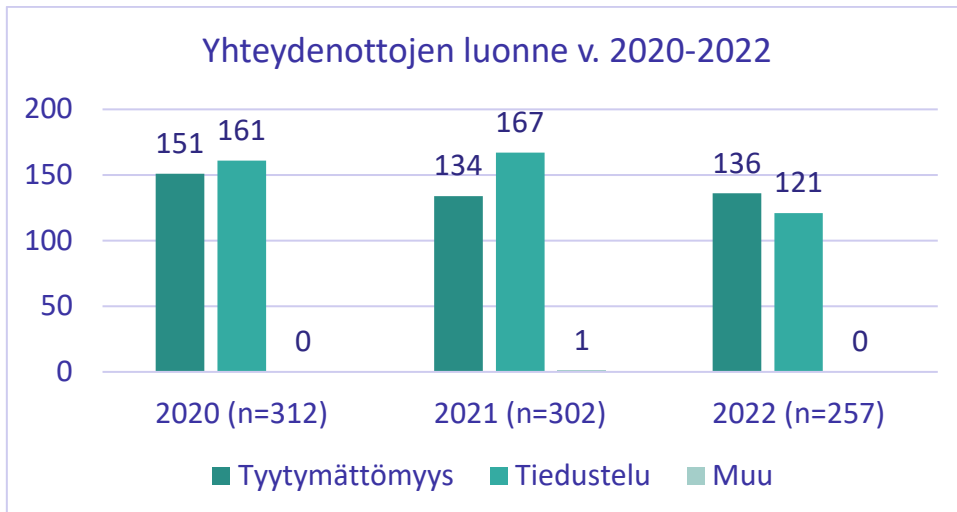
|                 | Yhteydenottomäärä v. 2022 | Asukasluku *   | Yhteydenottoja 1 000 asukasta kohti v. 2022 |
|-----------------|---------------------------|----------------|---|
| Asikkala        | 9                         | 8 033          | 1,1   |
| Hartola         | 1                         | 2 621          | 0,4   |
| Heinola         | 16                        | 18 344         | 0,9   |
| Hollola         | 16                        | 23 090         | 0,7   |
| Iitti           | 5                         | 6 559          | 0,8   |
| Kärkölä         | 1                         | 4 245          | 0,2   |
| Lahti           | 174                       | 120 027        | 1,2   |
| Myrskylä        | 1                         | 1 816          | 0,6   |
| Orimattila      | 6                         | 15 808         | 0,4   |
| Padasjoki       | 4                         | 2 813          | 1,4   |
| Pukkila         | 0                         | 1 848          | 0   |
| Sysmä           | 4                         | 3 584          | 1,1   |
| <b>Yhteensä</b> | <b>237</b>                | <b>208 788</b> | <b>1,1</b>                                  |

\* Lähde Tilastokeskus: kuntien väestömäärä 31.12.2021

Suhteessa asukaslukuun vuonna 2022 otettiin sosiaaliasiamieheen eniten yhteyttä Padasjoelta (1,4/1000) ja vähiten Pukkilasta, mistä ei tullut yhteydenottoja lainkaan. Suhteutettuna toiseksi vähiten yhteydenottoja tuli Kärkölästä (0,2/1000). Kaiken kaikkiaan suhdelukutarkastelun perusteella voi todeta, että yhteydenottomäärät sosiaaliasiamieheen ovat olleet matalia koko alueella. Yhteydenottojen suhdeluku ei ole minkään kunnan osalta noussut edes 1,5:een tuhatta asukasta kohden. Suhdelukujen tarkastelussa on hyvä huomioida myös se, että yhteydenottomäärän ollessa alhainen, vaikuttavat jo pienetkin satunnaisvaihtelut tuloksiin.

### 2.3 Yhteydenottojen luonne

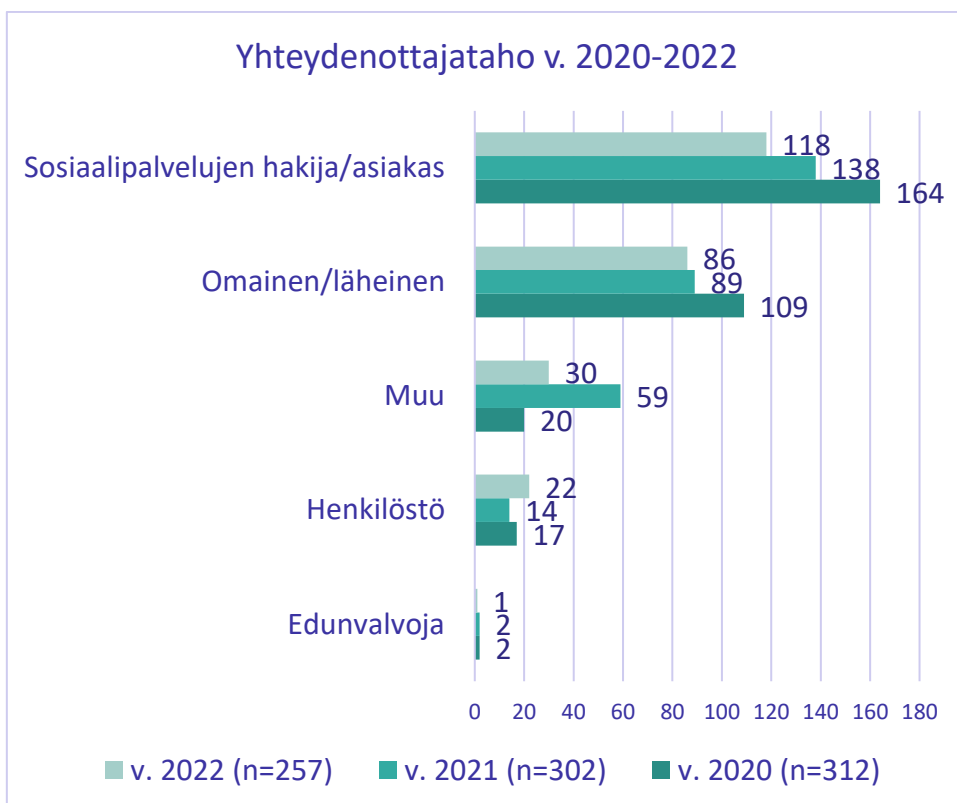
Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen luonne on tilastoitu karkeasti jakaen tiedusteluksi, tyytymättömyyden ilmaisuksi tai muuksi yhteydenotoksi (Kuva 2.). Vuonna 2022 tyytymättömyyden ilmaisuksi luokiteltuja yhteydenottoja oli hieman enemmän kuin tiedustelutyypisiä yhteydenottoja. Kahtena edellisenä vuonna tilanne oli toisinpäin, tiedustelutyypisiä yhteydenottoja oli silloin jonkin verran enemmän kuin tyytymättömyyden ilmaisuksi luokiteltuja yhteydenottoja.



Kuva 2. Sosiaaliamiehelle tulleiden yhdenottojen luonne vuonna 2020–2022

## 2.4 Yhteydenottajatahot ja yhteydenottotapa

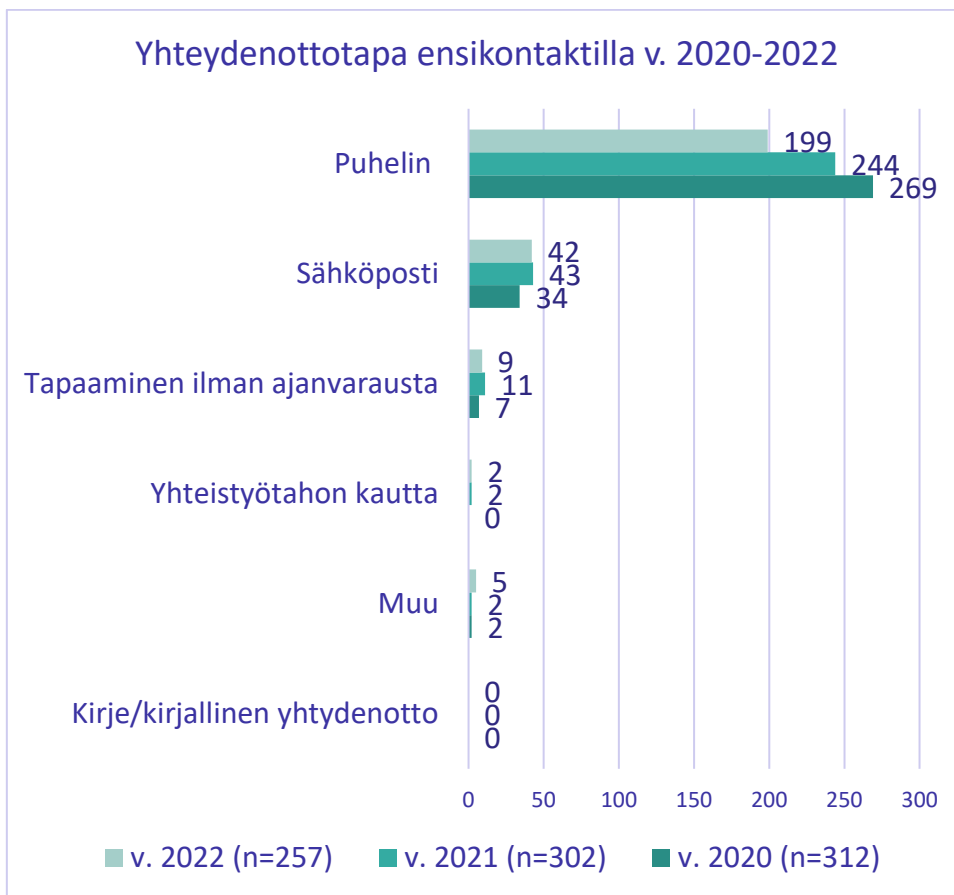
Sosiaalihuollon palveluja hakemassa olevat asiakkaat tai palveluja jo käyttävät asiakkaat ovat suurin yhteydenottajaryhmä sosiaaliamieheen yhteyttä ottavista tahoista, sillä lähes puolet yhteydenotoista tuli asiakkailta tai palveluja hakemassa olevilta henkilöiltä. Kolmannes yhteydenotoista tuli asiakkaiden omaisilta tai muilta läheisiltä. Henkilöstöltä tulevien yhteydenottojen määrä kasvoi hieman vuonna 2022 verrattuna edellisiin vuosiin, mutta niiden määrä on edelleen vähäinen, koska vain alle kymmenesosa yhteydenotoista tuli henkilöstöltä. Asiakkaan edunvalvoja oli yhteydenottajana sosiaaliamieheen vuonna 2022 vain kerran. Reilu kymmenesosa yhteydenotoista tuli muilta tahoilta, joita olivat esimerkiksi terveydenhuollon palvelujen käyttäjät, Kelan tai edunvalvonnan asiakkaat sekä yksityisten sosiaalihuollon toimintayksiköiden työntekijät. Seuraavassa kuvassa (Kuva 3.) on esitetty tarkemmin sosiaaliamieheen yhteyttä ottaneet tahot ja yhteydenottomäärät vuosina 2020–2022.



Kuva 3. Yhteydenottajatahot sosiaaliamieheen vuonna 2020–2022

Sosiaaliamiespalvelua on tarjottu asiakkaille usean eri palvelukanavan kautta. Sosiaaliamieheen on voinut ottaa yhteyttä puhelimitse, tekstiviestillä, sähköpostilla, niin sanotulla turvapostiyhteydellä tai kirjepostilla. Sosiaaliamiehen kanssa on voinut tarvittaessa sopia kasvokkaisen tai videovälitteisen tapaamisajan. Lisäksi sosiaaliamieheen saa yhteyden Instagram-tilin *@sosiaalijapotilasiamiehet* kautta. Asiakkaiden on myös ollut mahdollista saada yksinkertaisiin sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksia koskeviin kysymyksiin vastauksia Päijät-Soten verkkosivuilla toimivan chatbot-neuvontapalvelun kautta. Chatbot palvelee asiakkaita ympäri vuorokauden.

Sosiaaliamieheen otettiin vuonna 2022 yhteyttä pääsääntöisesti puhelimitse, kuten myös aiempina vuosina (Kuva 4.). Ensikontakti sosiaaliamieheen tehtiin vuonna 2022 soittamalla puhelimella lähes neljässä viidestä yhteydenotosta. Turvapostilla tai tavallisella sähköpostiyhteydellä sosiaaliamieheen otettiin yhteyttä reilussa kymmenesosassa yhteydenotoista. Ilman ajanvarausta toimivaa sosiaaliamiehen vastaanottoa keskiviikkoamupäivisin Lahden palvelutorilla käytettiin ensikontaktilla yhteydenottotapana yhdeksän kertaa vuoden ensimmäisen puoliskon aikana. Ilman ajanvarausta toiminut vastaanotto lopetettiin heinäkuussa 2022 vähäisen asiakasmäärän vuoksi. Yhteistyötahon kautta vireille tulleita yhteydenottoja oli koko vuoden aikana kaksi.



Kuva 4. Yhteydenottotapa ensimmäisellä yhteydenottokontaktilla vuonna 2020–2022

## 2.5 Sosiaaliamiehen toimenpiteet

Sosiaaliamiehen tehtävänä on tarjota neuvontaa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista sekä toimia niiden toteutumisen edistämiseksi. Asiakastyössä sosiaaliamiehen rooli on kuunteleva, neuvova ja sovittava. Päijät-Hämeen alueen sosiaaliamieheen otettiin vuonna 2022 yhteyttä 257 eri asiassa. Näiden yhteydenottojen perusteella sosiaaliamiehen toimenpiteitä tilastoitiin yhteensä 390 kappaletta. Seuraavasta kuvasta (Kuva 5.) on nähtävissä, että neuvonta korostuu sosiaaliamiehen toimenpiteenä asiakaskontakteissa. Myös asiakkaan kuuntelu ja kohdatuksi tuleminen ovat tärkeä elementti sosiaaliamiehen toteuttamassa asiakastyössä, koska asiakkailla on monesti kokemuksia siitä, etteivät he koe tullessaan riittävästi kuulluiksi palveluissa.

Sosiaaliamiehen tehtävässä asiakkaan kuuntelu on kuitenkin vain harvoin ainoa sosiaaliamiehen toimenpide. Neuvonta eri muodoissaan liittyy lähes kaikkiin sosiaaliamiehelle tuleviin yhteydenottoihin.

Sosiaaliamiehen toimenpiteistä tilastoituja tietoja tarkasteltaessa on hyvä huomioida, että yhteydenotto merkitään tilastoon pääsääntöisesti asiakkaan ensimmäisen yhteydenoton jälkeen. Siinä vaiheessa ei aina ole tiedossa, mihin eri toimenpiteisiin ja miten pitkäkestoiseen prosessiin yhteydenotto tulee johtamaan. Tästä syystä sosiaaliamiehen toimenpidetilasto on vain suuntaa antava.



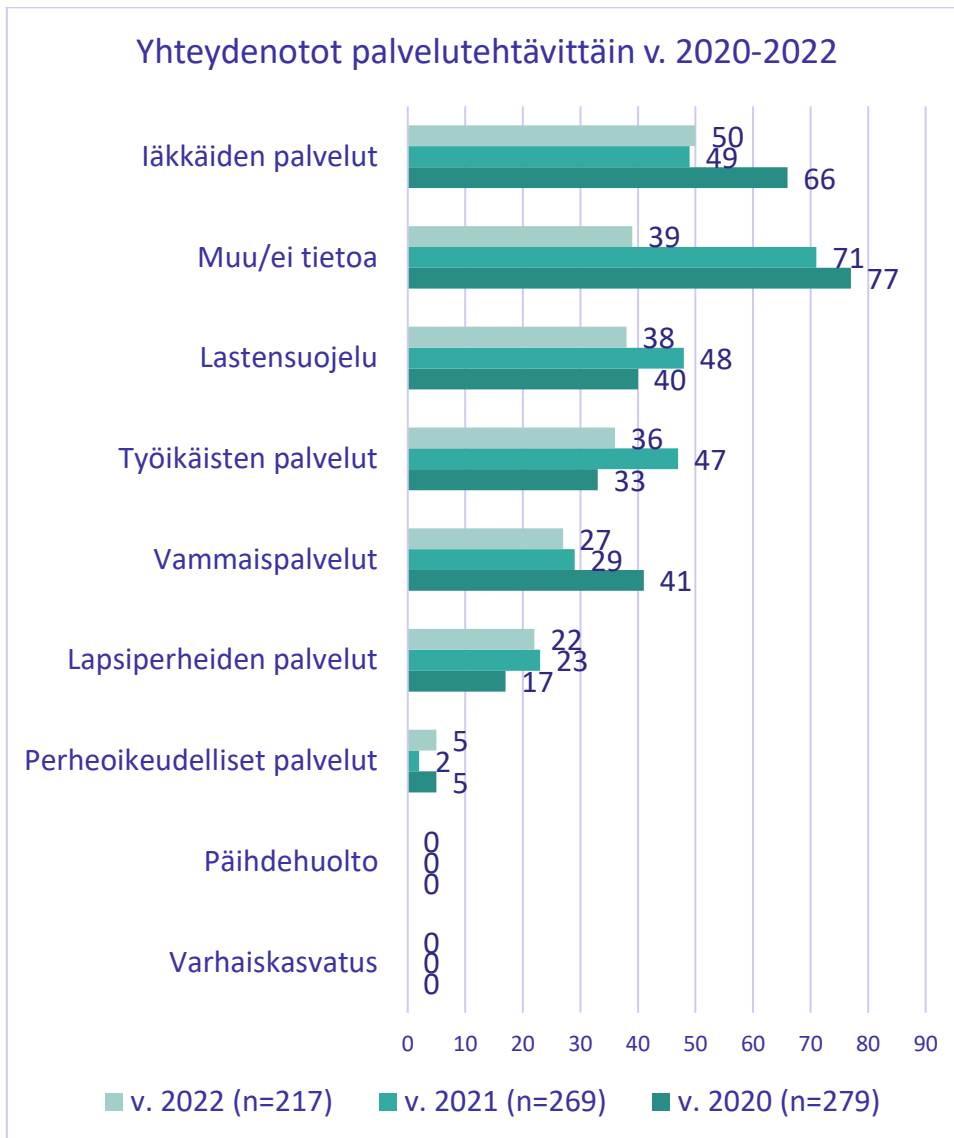
Kuva 5. Sosiaaliamiehen toimenpiteet yhteydenottojen perusteella vuonna 2020–2022

## 3 Päijät-Sote

### 3.1 Yhteydenotot palvelutehtävittäin

Päijät-Sotea koskevat yhteydenotot jakautuivat vuonna 2022 sosiaalihuollon palvelutehtävuokituksen mukaisen jaon perusteella siten, että eniten tuli iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli sellaisista asioista, jotka eivät kuulu sosiaaliamiehelle. Niiden määrä oli kuitenkin selkeästi laskenut edellisten kahden vuoden määrästä. Sosiaalihuollon palvelutehtävistä toiseksi eniten tuli lastensuojelun palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja. Lähes saman verran tuli työikäisten palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja. Vammaispalvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen määrä jatkoi vuonna 2022 laskuaan. Lisäksi vuonna 2022 yhteydenottoja tuli jonkin verran myös lapsiperheiden palvelujen sekä perheoikeudellisen palvelujen palvelutehtävistä. Päihdehuollon palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja ei tullut lainkaan. Myöskään varhaiskasvatusta koskevia yhteydenottoja ei tullut yhtään vuonna 2022, kuten ei myöskään kahtena edellisellä vuonna. Seuraavasta kuvasta (Kuva 6.) on nähtävissä tarkemmin, miten

Päijät-Soten alueelta tulleet yhteydenotot jakautuvat eri sosiaalihuollon palvelutehtävien välillä vuosina 2020–2022.

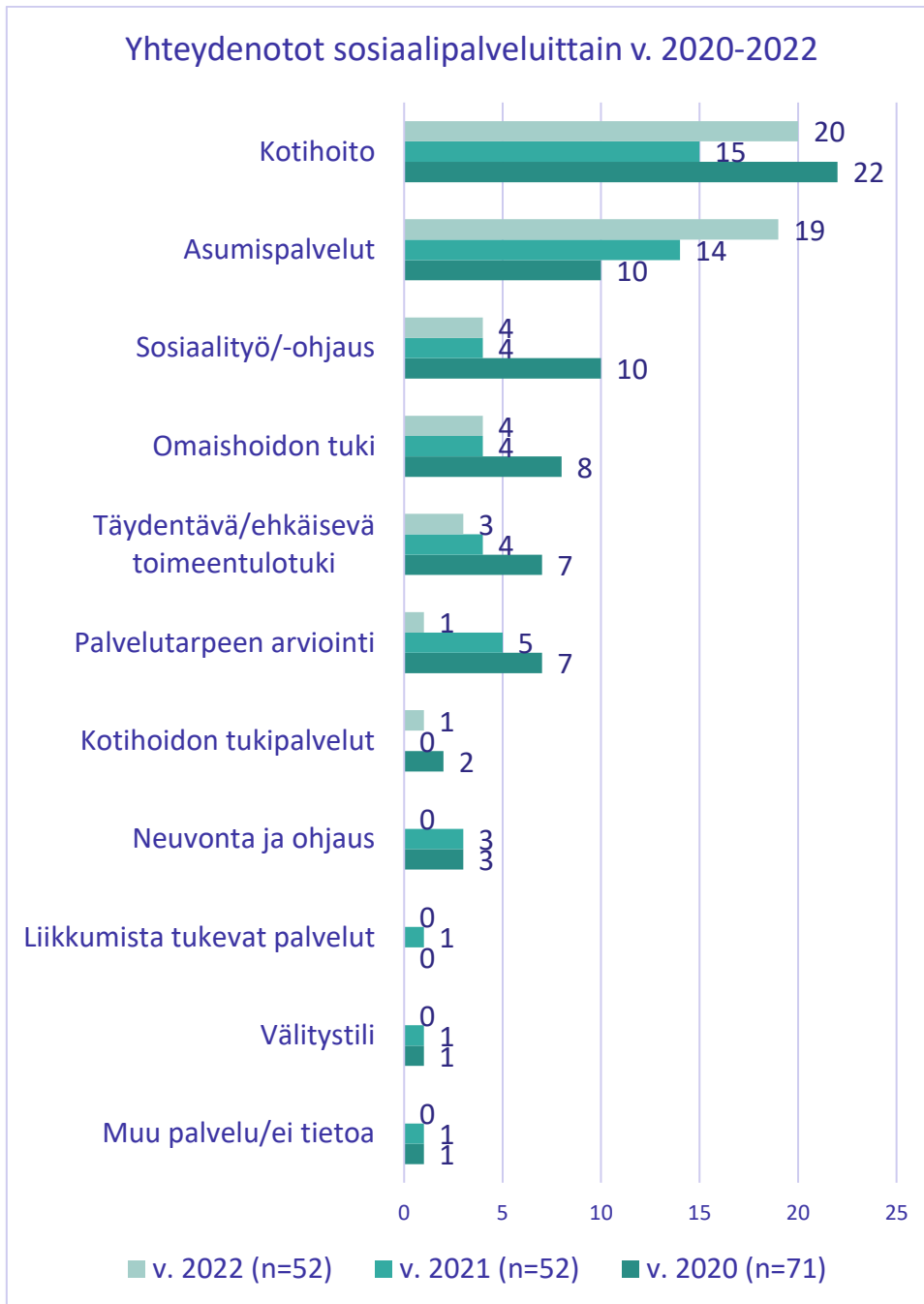


Kuva 6. Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin vuonna 2020–2022

Vuonna 2022 Päijät-Soten alueelta tulleista yhteydenotoista kolme neljäsosaa koski Päijät-Soten omaa palvelutoimintaa. Päijät-Soten järjestämisvastuulla olevia, mutta yksityisen palvelutuottajan tuottamia palveluja koskevia yhteydenottoja oli noin kahdeksan prosenttia yhteydenottojen kokonaismäärästä ja palvelusetelillä hankittuja palveluja noin yksi prosentti yhteydenotoista. Alle viidesosa yhteydenotoista koski sosiaaliasiamiehen tehtäväkenttään kuulumattomia toimijatahoja, kuten Kelaa, terveydenhuoltoa ja Digi- ja väestötietoviraston edunvalvontatoimintaa.

### 3.2 Iäkkäiden palvelut

Vuonna 2022 sosiaaliasiamiehelle tuli 50 iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevaa yhteydenottoa. Edellisenä vuonna niitä tuli yksi vähemmän. Vuonna 2020 yhteydenottoja tuli 66 kappaletta. Seuraavassa kuvassa (Kuva 7.) esitetään iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen jakautuminen eri sosiaalipalvelujen välillä vuosina 2020–2022. Huomioitavaa on, että yksi sosiaaliasiamiehelle tullut yhteydenotto on saattanut koskea samalla kertaa useampaa eri sosiaalipalvelua.



**Kuva 7. Iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevat yhteydenotot sosiaalipalveluittain vuonna 2020–2022**

Vuonna 2022 iäkkäiden palveluja koskevasta 50 yhteydenoton kokonaismäärästä tiedustelutyypisiä yhteydenottoja oli 60 prosenttia (30 kpl), ja tyytymättömyyden ilmaisuiksi luokiteltuja yhteydenottoja oli 40 prosenttia (20 kpl). Seuraavaan taulukkoon (Taulukko 3.) on koottu tiedot siitä, mitä aiheita iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevat yhteydenotot koskivat vuonna 2022.



**Taulukko 3. Iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen aiheet vuonna 2022**

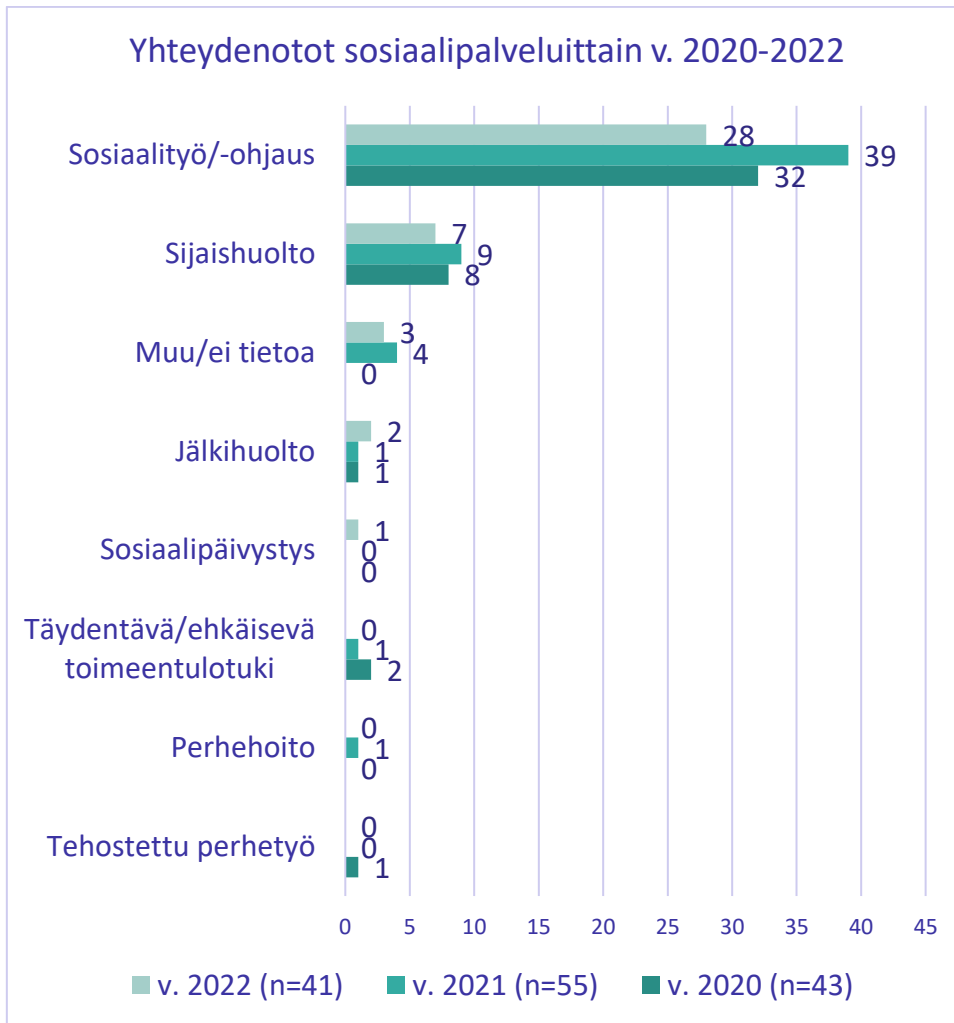
| Yhteydenoton aihe               | Määrä (kpl) |
|---------------------------------|-------------|
| Tiedontarve sosiaalipalveluista | 16          |
| Palvelun toteuttaminen          | 12          |
| Kohtelu                         | 9           |
| Asiakasmaksut                   | 9           |
| Itsemääräämisoikeus             | 5           |
| Tietosuoja                      | 4           |
| Päätökset ja sopimukset         | 3           |
| Jonotus- tai käsittelyaika      | 0           |
| Muu syy                         | 6           |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>64</b>   |

HUOM. Osa yhteydenotoista sisältänyt useampia eri aiheita.

Eniten yhteydenotot koskivat tiedontarvetta tarjolla olevista palveluista tai sitä, miten palveluihin hakeudutaan ja millä perusteilla palveluja voi saada. Toiseksi eniten yhteydenotoissa oli kyse palvelun toteuttamisesta. Suurin osa näistä yhteydenotoista koski tyytymättömyyttä palvelun laatuun. Myös kohteluun liittyvissä yhteydenotoissa oli kyse tyytymättömyydestä siihen, miten asiakasta oli kohdeltu palveluissa. Asiakasmaksuihin liittyvissä yhteydenotoissa oli kyse sekä asiakasmaksujen määräytymiseen liittyvästä tiedontarpeesta että tyytymättömyydestä asiakkaalle määrättyyn asiakasmaksuun tai siihen, että asiakkaalle ei ole kerrottu riittävän selkeästi ja ymmärrettävästi, millä perusteilla asiakasmaksut määrätään. Palautetta annettiin myös siitä, että asiakkaan saaman asiakasmaksulaskun tiedot olivat epäselvät ja puutteelliset, eikä laskusta tullut ymmärrettävällä tavalla ilmi, mihin veloittavat summat perustuivat. Kahdessa asiakkaan itsemääräämisoikeuteen liittyvässä yhteydenotossa oli kyse työntekijän konsultoinnista asiakasasiassa. Kolme muuta itsemääräämisoikeuteen liittyvää yhteydenottoa tulivat asiakkaan omaisilta. Niissä pohdittiin mm. iäkkään henkilön oikeutta kieltäytyä ottamasta vastaan palveluja. Suurin osa tietosuojaan liittyvistä yhteydenotoista oli tiedustelua asiakkaan oikeuksista omiin tietoihinsa. Yksi yhteydenotto koski työntekijöiden tekemää konsultointia asiakasta koskevien tietojen luovuttamisesta asiakkaan läheiselle henkilölle. Kaikissa kolmessa päätöksiä koskevassa yhteydenotossa oli kyse tilanteesta, jossa asiakkaan palveluhakemus oli hylätty.

### 3.3 Lastensuojelu

Päijät-Soten alueelta tuli vuonna 2022 lastensuojelun palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja yhteensä 38 kappaletta. Vuonna 2021 yhteydenottoja oli 48 kappaletta ja vuonna 2020 yhteensä 40 kappaletta. Seuraavassa kuvassa (Kuva 8.) esitetään, miten lastensuojelun palvelutehtävää koskevat yhteydenotot ovat jakautuneet viimeisen kolmen vuoden aikana eri sosiaalipalvelujen kesken. Lukujen tarkastelussa tulee huomioida, että yksi yhteydenotto on saattanut koskea useampaa eri sosiaalipalvelua.



**Kuva 8. Lastensuojelun palvelutehtävää koskevat yhteydenotot sosiaalipalveluittain vuonna 2020–2022**

Vuonna 2022 lastensuojelun palvelutehtävää koskevasta 38 yhteydenoton kokonaismäärästä tiedustelutyypisiä yhteydenottoja oli 21 prosenttia (8 kpl) yhteydenotoista ja 79 prosenttia (30 kpl) oli tyytymättömyyden ilmaisiksi luokiteltuja yhteydenottoja. Alla olevasta taulukosta (Taulukko 4.) on nähtävissä, mitä aiheita lastensuojelun palvelutehtävää koskevat yhteydenotot sisälsivät vuonna 2022.

**Taulukko 4. Lastensuojelun palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen aiheet vuonna 2022**

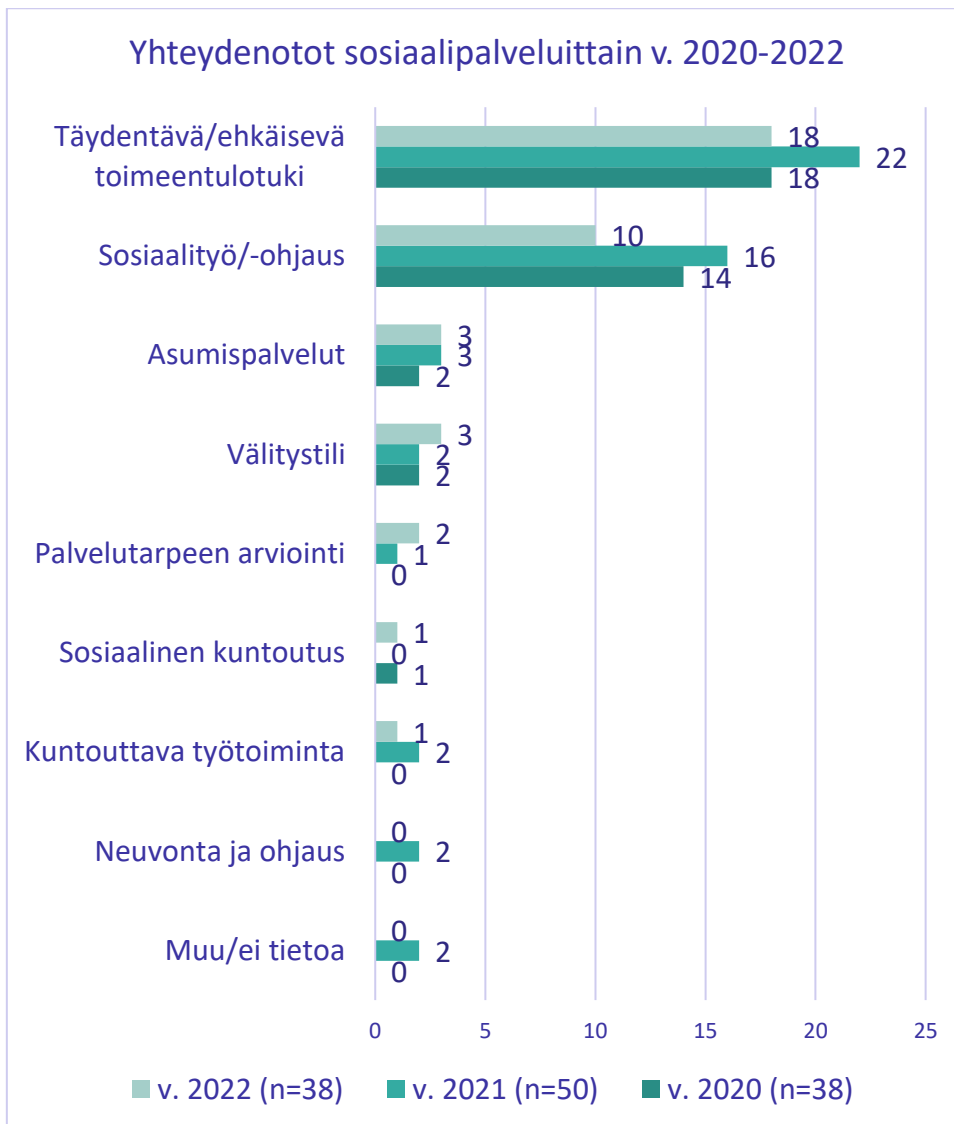
| Yhteydenoton aihe               | Määrä (kpl) |
|---------------------------------|-------------|
| Kohtelu                         | 19          |
| Palvelun toteuttaminen          | 14          |
| Tietosuoja                      | 11          |
| Päätökset ja sopimukset         | 10          |
| Tiedontarve sosiaalipalveluista | 6           |
| Itsemääräämisoikeus             | 1           |
| Asiakasmaksuasiat               | 1           |
| Jonotus- tai käsittelyaika      | 0           |
| Muu syy                         | 3           |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>65</b>   |

HUOM. Osa yhteydenotoista sisältänyt useampia eri aiheita.

Eniten yhteydenotot koskivat asiakkaan kohteluun ja palvelun toteuttamiseen liittyvää tyytymättömyyttä. Tietosuojaan liittyvissä yhteydenotoissa oli eniten kyse tilanteesta, jossa huoltajan mukaan lapsen asiakirjoihin oli kirjattu virheellisiä tietoja tai tiedot olivat puutteellisia. Tietosuojaan liittyi myös muutama tiedustelu huoltajan oikeuksista lasta koskeviin asiakastietoihin. Päätöksiin liittyvät yhteydenotot olivat yhtä lukuun ottamatta tyytymättömyyttä lastensuojelussa tehtyihin palvelu- tai toimenpidepäätöksiin. Lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa sosiaalipalveluihin liittyvä tiedontarve koski lähinnä neuvonnan tarvetta lastensuojelunprossin eri vaiheista ja vaiheisiin liittyvistä asiakkaiden oikeuksista, kuten esimerkiksi asianosaisten kuulemisesta ennen päätöksentekoa. Itsemääräämisoikeuteen liittyvässä yhteydenotossa oli kyse lapsen huostaanoton valmistelun aloittamiseen liittyvästä asiasta. Asiaksmaksuja koskeva yhteydenotto oli tiedustelutyyppinen yhteydenotto lapsen sijaishuollosta perittävistä maksuista.

### 3.4 Työikäisten palvelut

Työikäisten palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle vuonna 2022 yhteensä 36 kappaletta. Määrä laski vuoden 2021 yhteydenottomäärästä, sillä silloin yhteydenottoja oli 47 kappaletta. Vuonna 2020 yhteydenottoja oli 33 kappaletta. Yhteydenottojen jakautuminen eri sosiaalipalvelujen kesken on esitetty seuraavassa kuvassa (Kuva 9.). Huomioitavaa lukujen tarkastelussa on, että yksi yhteydenotto on saattanut koskea useampaa eri sosiaalipalvelua.



**Kuva 9. Työikäisten palvelujen palvelutehtävää koskevat yhteydenotot sosiaalipalveluittain vuonna 2020–2022**

Työikäisten palveluja koskevat 36 yhteydenottoa vuonna 2022 jakautuivat siten, että 39 prosenttia (14 kpl) yhteydenotoista olivat tiedustelutyypisiä yhteydenottoja ja 61 prosenttia (22 kpl) yhteydenotoista olivat tyytymättömyyden ilmaisuja. Seuraavaan taulukkoon (Taulukko 5.) on koottu tiedot siitä, mitä aiheita yhteydenotot sisälsivät.

**Taulukko 5. Työikäisten palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen aiheet vuonna 2022**

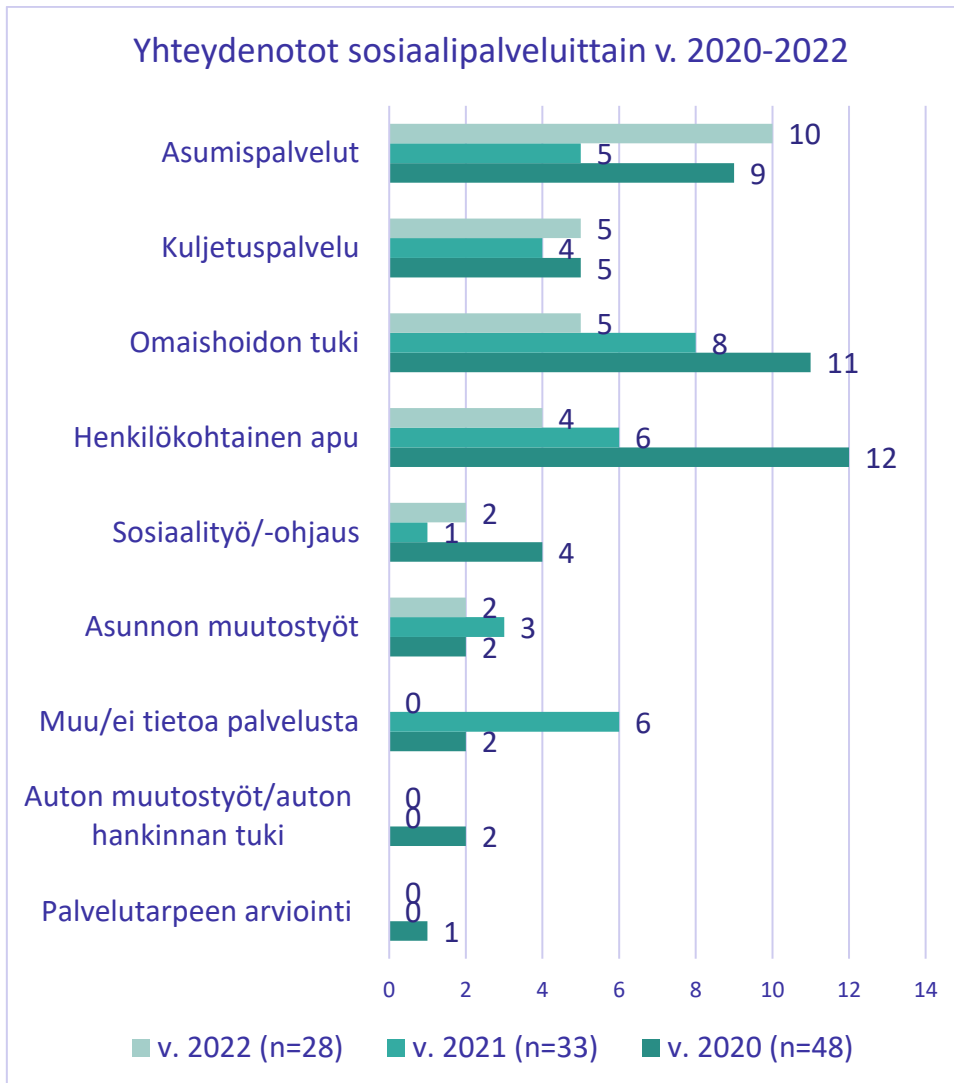
| Yhteydenoton aihe               | Määrä (kpl) |
|---------------------------------|-------------|
| Päätökset ja sopimukset         | 12          |
| Tiedontarve sosiaalipalveluista | 8           |
| Palvelun toteuttaminen          | 7           |
| Kohtelu                         | 7           |
| Tietosuoja                      | 5           |
| Itsemääräämisoikeus             | 3           |
| Jonotus- tai käsittelyaika      | 1           |
| Muu syy                         | 3           |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>46</b>   |

HUOM. Osa yhteydenotoista sisältänyt useampia eri aiheita.

Kaikissa päätöksiin ja sopimukseen liittyvissä yhteydenotoissa oli kyse tyytymättömyydestä täydentävästä tai ehkäisevästä toimeentulotuesta annettuun päätökseen. Sosiaalipalveluja koskeviin tiedontarpeisiin liittyneissä yhteydenotoissa sosiaaliasiamieheltä tiedusteltiin esimerkiksi hallintomenettelyyn ja sosiaalihuollon prosesseihin liittyviä tietoja sekä sosiaalipalvelujen sisältöön liittyviä kysymyksiä. Suurimmassa osassa palvelun toteuttamiseen liittyneissä yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä palvelutoimintaan tai yksittäisen työntekijän toimintaan. Myös kohteluun liittyneissä yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä tietyn yksittäisen työntekijän toimintaan. Kahdessa tietosuojaan liittyneessä tapauksessa oli kyse työntekijän tekemästä konsultoinnista asiakastietojen käsittelystä. Muissa tietosuojaan liittyneissä yhteydenotoissa oli kyse asiakastietojen salassapitovelvollisuudesta. Asiakkaan itsemääräämisoikeuteen liittyvät yhteydenotot käsittelivät asumispalveluissa asuvan henkilön ja välitystiliasiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä sosiaalihuollon palvelujen käytön vapaaehtoisuutta. Jonotus- tai käsittelyaikaan liittyvässä yksittäisessä yhteydenotossa oli kyse toimeentulotukiasian käsittelyajasta.

### 3.5 Vammaispalvelut

Vammaispalvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen määrä on laskenut selkeästi kolmen viimeisen vuoden ajan. Vuonna 2019 vammaispalveluja koskevia yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle 70 kappaletta, vuonna 2020 yhteensä 49 kappaletta, vuonna 2021 yhteensä 29 kappaletta ja vuonna 2022 yhteensä 27 kappaletta. Seuraavassa kuvassa (Kuva 10.) esitetään, miten vammaispalvelujen palvelutehtävää koskevat yhteydenotot jakautuvat eri sosiaalipalvelujen kesken. Huomioitavaa on, että yksi yhteydenotto on saattanut koskea samalla kertaa useampaa sosiaalipalvelua.



**Kuva 10. Vammaispalvelujen palvelutehtävää koskevat yhteydenotot sosiaalipalveluittain vuonna 2020–2022**

Vuonna 2022 vammaispalvelujen palvelutehtävää koskevasta 27 yhteydenoton kokonaismäärästä tiedustelutyypisiä yhteydenottoja oli 30 prosenttia (8 kpl) yhteydenotoista ja 70 prosenttia (19 kpl) yhteydenotoista oli tyytymättömyyden ilmaisuja. Seuraavaan taulukkoon (Taulukko 6.) on koottu tiedot vammaispalvelujen palvelutehtävään kohdistuneiden yhteydenottojen määrästä aiheittain.

**Taulukko 6. Vammaispalvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen aiheet vuonna 2022**

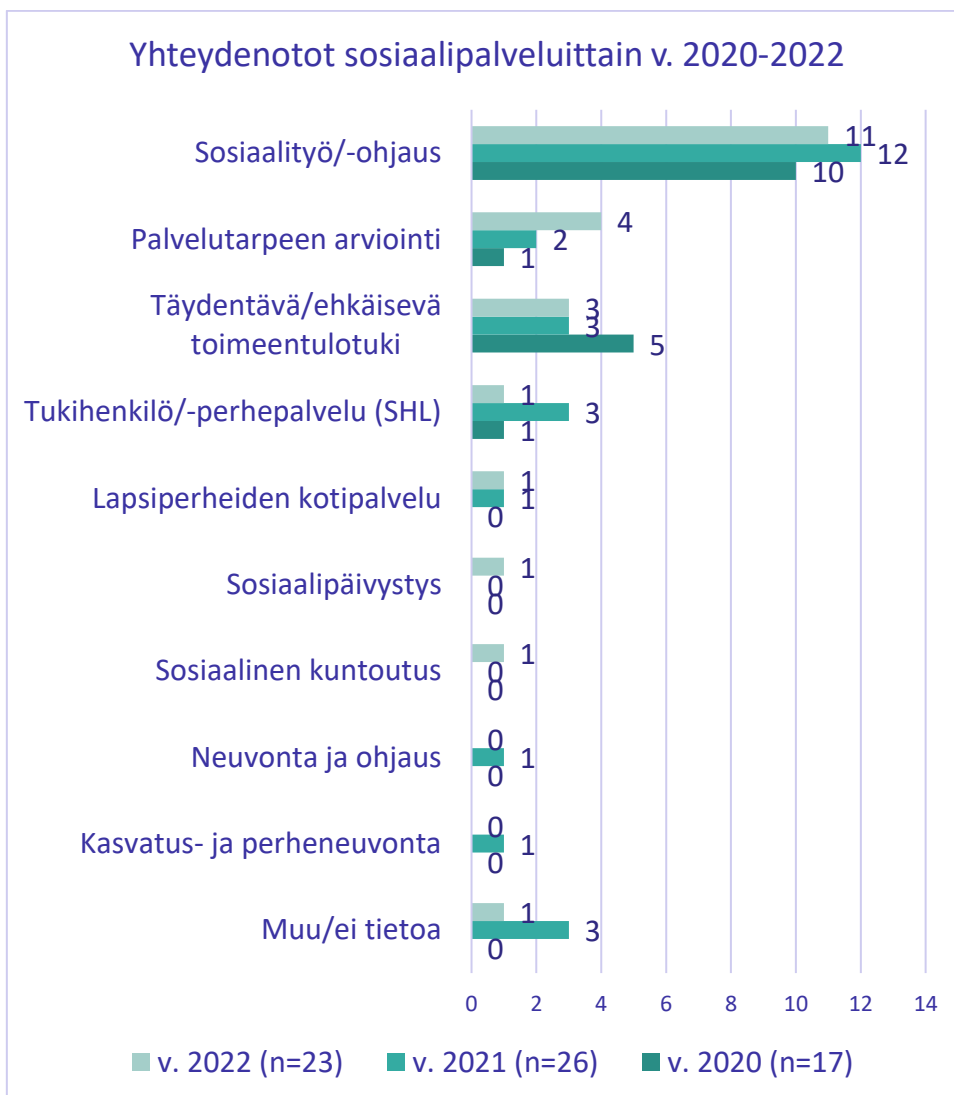
| Yhteydenoton aihe               | Määrä (kpl) |
|---------------------------------|-------------|
| Päätökset ja sopimukset         | 11          |
| Palvelun toteuttaminen          | 8           |
| Kohtelu                         | 8           |
| Itsemääräämisoikeus             | 2           |
| Tietosuoja                      | 1           |
| Jonotus- tai käsittelyaika      | 1           |
| Tiedontarve sosiaalipalveluista | 1           |
| Asiakasmaksuasiat               | 1           |
| Muu syy                         | 3           |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>36</b>   |

HUOM. Osa yhteydenotoista sisältänyt useampia eri aiheita.

Lähes kaikki päätöksiin liittyneet yhteydenotot koskivat tilannetta, jossa asiakas oli saanut hylkäävän päätöksen palveluhakemukseensa. Palvelun toteuttamiseen liittyvissä yhteydenotoissa tuotiin esiin mm. tyytymättömyyttä sosiaalipalvelujen laatuun tai siihen, että palvelu ei ole toteutunut sovitulla tavalla. Puolet kohteluun liittyvistä yhteydenotoista liittyi asiakkaan kohteluun asumispalveluissa. Tyytymättömyyttä esitettiin myös asiakkaan kohteluun sosiaalityössä. Toisessa asiakkaan itsemääräämisoikeuteen liittyneessä yhteydenotossa oli kyse asukkaan asettamisesta karanteeniin asumisyksikön toimesta, ja toisessa tapauksessa oli kyse omaisen oikeudesta vierailla asumispalveluyksikössä asuvan henkilön luona. Tietosuojaan liittyneessä yhteydenotossa asiakkaan edunvalvojana toimiva omainen tiedusteli oikeuksistaan saada tarkastaa asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakastiedot. Asian käsittelyaikaa koskevassa yksittäisessä yhteydenotossa tiedusteltiin siitä, missä ajassa vammaispalveluja koskeva palveluhakemus on lain mukaan ratkaistava. Toisessa yksittäisessä sosiaalipalveluihin liittyvässä tiedontarvetapauksessa oli kyse neuvonnan tarpeesta palvelun hakemiseen. Asiakasmaksuihin liittynyt yhteydenotto koski tiedontarvetta palvelusta määrätyn maksun määräytymisperusteista.

### 3.6 Lapsiperheiden palvelut

Vuonna 2022 lapsiperhepalvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle yhteensä 22 kappaletta. Edellisenä vuonna yhteydenottoja oli 23 kappaletta ja sitä edellisenä vuonna 17 kappaletta. Seuraavasta kuvasta (Kuva 11.) on nähtävissä, miten yhteydenotot ovat jakautuneet sosiaalipalvelujen välillä. Huomioitavaa on, että yksi yhteydenotto on saattanut koskea samalla useampaa eri palvelua.



Kuva 11. Lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävää koskevat yhteydenotot sosiaalipalveluittain vuonna 2020–2022

Lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävän 22 yhteydenoton kokonaismäärä vuonna 2022 jakautui siten, että 32 prosenttia (7 kpl) yhteydenotoista oli tiedustelutyypisiä yhteydenottoja ja 68 prosenttia (15 kpl) yhteydenotoista oli tyytymättömyyden ilmaisuiksi luokiteltuja yhteydenottoja. Seuraavaan taulukkoon (Taulukko 7.) on koottu tiedot siitä, mitä aiheita yhteydenotot sisälsivät vuonna 2022.

**Taulukko 7. Lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen aiheet vuonna 2022**

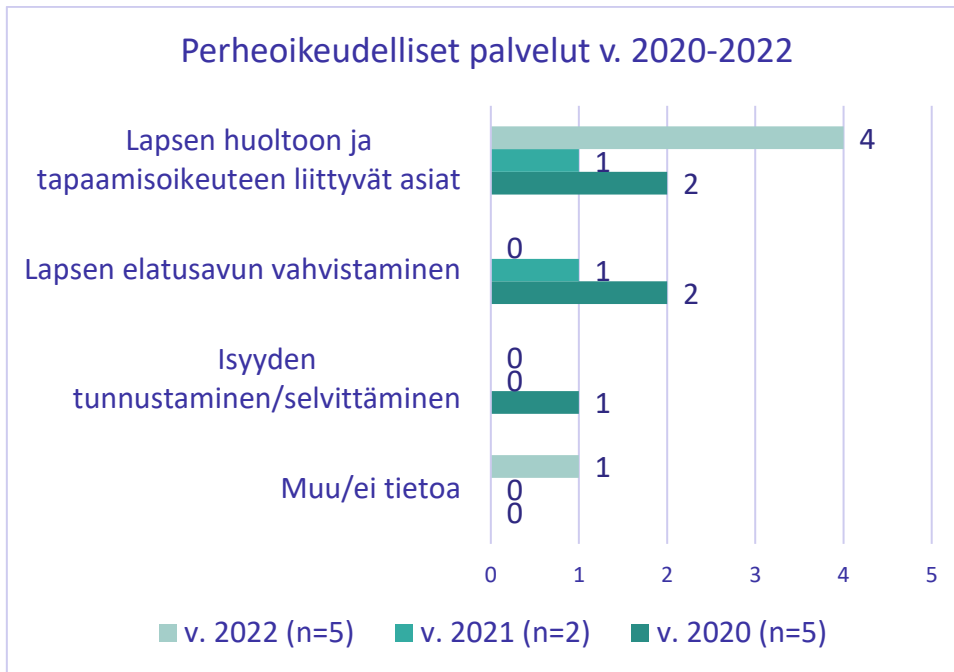
| Yhteydenoton aihe               | Määrä (kpl) |
|---------------------------------|-------------|
| Palvelun toteuttaminen          | 10          |
| Tietosuoja                      | 7           |
| Tiedontarve sosiaalipalveluista | 7           |
| Kohtelu                         | 6           |
| Päätökset ja sopimukset         | 2           |
| Asiaksmaksuasiat                | 1           |
| Itsemääräämisoikeus             | 0           |
| Jonotus- tai käsittelyaika      | 0           |
| Muu syy                         | 4           |
| Yhteensä                        | 37          |

HUOM. Osa yhteydenotoista sisältänyt useampia eri aiheita.

Yleisin yhteydenottojen aihe lapsiperhepalvelujen palvelutehtävää koskevissa yhteydenotoissa oli palvelun toteuttaminen. Näissä yhteydenotoissa tuotiin suurimmaksi osaksi esiin tyytymättömyyttä siihen, miten asioita oli hoidettu sosiaalityössä. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli tietosuojaan liittyvistä asioista. Niissä oli kyse esimerkiksi asiakkaan oikeudesta vaatia virheellisten tietojen oikaisua ja tietopyyntöihin vastaamisessa esiintyneistä viiveistä. Lisäksi asiakkaalla oli tiedontarve siitä, missä palveluissa tuotettujen tietojen käyttöön sosiaalityössä työskentelevillä työntekijöille on oikeus. Kolmanneksi yleisin lapsiperhepalvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen aihe oli tiedontarve sosiaalipalveluista. Yhteydenotoissa tiedusteltiin mm. sosiaalityön asiakasprosessin sisällöstä ja vaiheista sekä siitä, miten lapsiperheille suunnattuja palveluja voi hakea. Kohteluun liittyneissä yhteydenotoissa oli kyse asiakkaiden kokemuksista siitä, että lapsen vanhempia ei kohdella sosiaalityössä tasapuolisesti. Lisäksi muutamassa kohteluun liittyneessä yhteydenotossa annettiin palautetta siitä, että työntekijät tai esihenkilöt eivät vastaa heille jätettyihin yhteydenottopyyntöihin. Päätöksiin liittyvissä yhteydenotoissa oli kyse tyytymättömyydestä asiakkaan saamaan hylkäävään täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen päätökseen. Lisäksi lapsiperhepalvelujen palvelutehtävää koski yksi yksittäinen tiedustelutyypinen maksuasia.

### 3.7 Perheoikeudelliset palvelut

Perheoikeudellisten palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2022 viisi kappaletta. Vuonna 2021 yhteydenottoja oli kaksi ja sitä edellisenä vuonna myös viisi kappaletta. Seuraavasta kuvasta (Kuva 12.) on nähtävissä, miten nämä yhteydenotot ovat jakautuneet eri sosiaalipalvelujen kesken.



**Kuva 12. Perheoikeudellisen palvelujen palvelutehtävää koskevat yhteydenotot sosiaalipalveluittain vuonna 2020–2022**

Perheoikeudellisten palvelujen palvelutehtävää vuonna 2022 koskeneista viidestä yhteydenotosta 60 prosenttia (3 kpl) oli tiedustelutyypisiä yhteydenottoja ja 40 prosenttia (2 kpl) oli tyytymättömyyden ilmaisuiksi luokiteltuja yhteydenottoja. Seuraavasta taulukosta (Taulukko 8.) on nähtävissä, mitä aiheita nämä viisi yhteydenottoa koskivat.

**Taulukko 8. Perheoikeudellisten palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen aiheet vuonna 2022**

| Yhteydenoton aihe               | Määrä (kpl) |
|---------------------------------|-------------|
| Tiedontarve sosiaalipalveluista | 2           |
| Kohtelu                         | 2           |
| Jonotus- tai käsittelyaika      | 1           |
| Tietosuoja                      | 1           |
| Itsemääräämisoikeus             | 0           |
| Asiakasmaksut                   | 0           |
| Päätökset ja sopimukset         | 0           |
| Palvelun toteuttaminen          | 0           |
| Muu syy                         | 1           |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>7</b>    |

HUOM. Osa yhteydenotoista sisältänyt useampia eri aiheita.

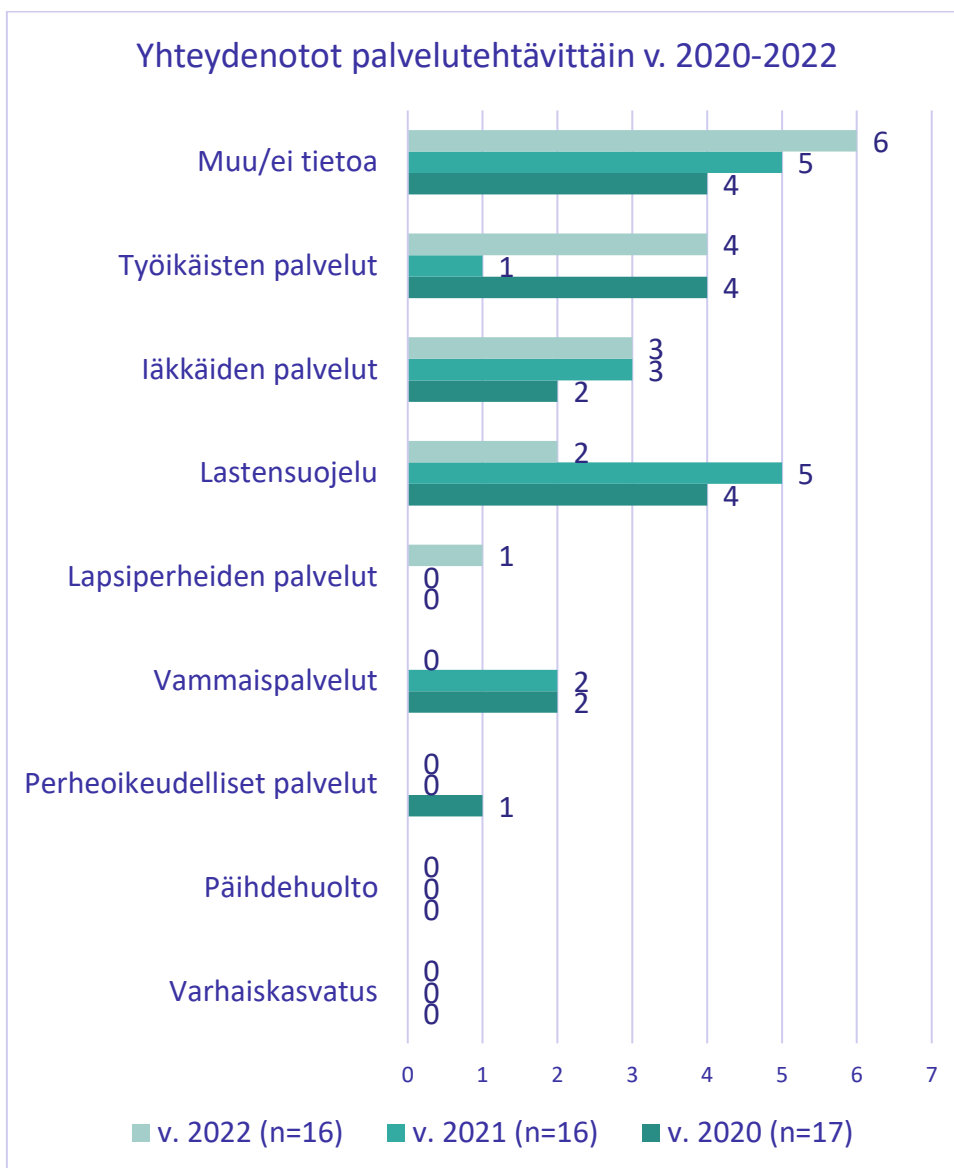
Sosiaalipalveluja koskevaan tiedontarpeeseen liittyvät yhteydenotot olivat tiedustelua valvottujen tapaamisten palvelun järjestämisestä sekä tiedustelua siitä, miten lapsen etävanhemman tulisi toimia voidakseen tavata lapsiaan. Asiakkaan kokemuksia huonosta kohtelusta oli kaksi. Yksi yksittäinen yhteydenotto liittyi tyytymättömyyteen asian käsittelyaikaan. Tietosuojaan liittynyt tiedustelu liittyi yhteydenottajan oikeuteen omiin tietoihinsa.



## 4 Heinola

### 4.1 Yhteydenotot palvelutehtävittäin

Sosiaaliamiehelle tuli vuonna 2022 Heinolaa koskevia yhteydenottoja yhteensä 16, mikä oli saman verran kuin edellisellä vuonna. Vuonna 2020 yhteydenottoja tuli yksi enemmän eli 17 kappaletta (Kuva 13.). Vuonna 2022 Heinolasta sosiaaliamiehelle tulleet yhteydenotot jakautuvat sosiaalihuollon palvelutehtävien välillä siten, että eniten yhteydenottoja tuli työikäisten ja iäkkäiden palvelujen palvelutehtävistä. Lastensuojelun palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli kaksi ja lapsiperheiden palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli yksi. Vammaispalvelujen, perheoikeudellisten palvelujen ja päihdehuollon palvelutehtäviä tai varhaiskasvatusta koskevia yhteydenottoja ei tullut lainkaan vuonna 2022. Sosiaaliamiehelle tuli Heinolasta vuonna 2022 kuusi yhteydenottoa, jotka koskivat muita kuin sosiaaliamiehelle kuuluvia toimijoita: terveydenhuoltoa, Kelan myöntämää perustoimeentulotukea sekä Digi- ja väestötietoviraston alaista edunvalvontatoimintaa.

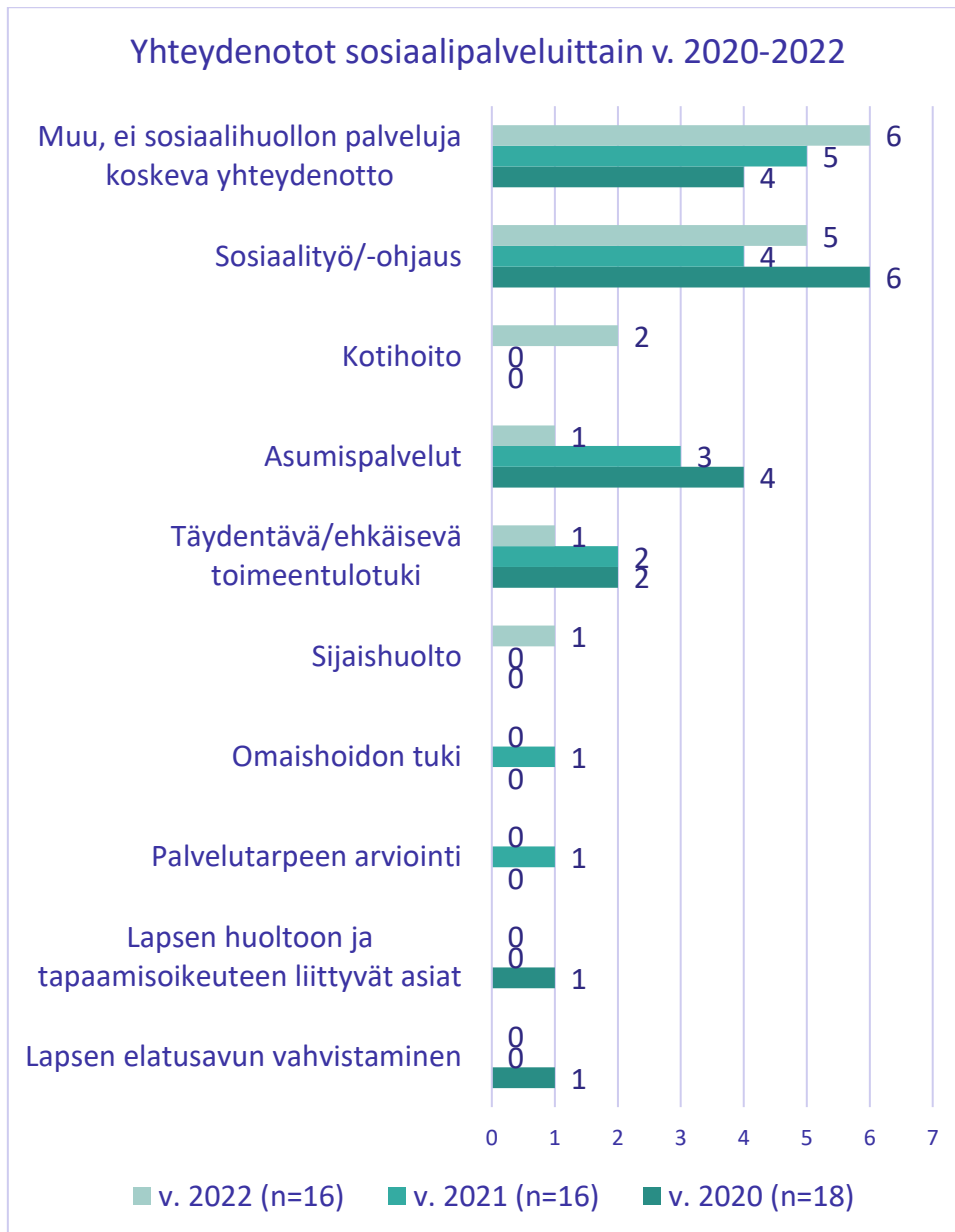


Kuva 13. Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin vuonna 2020–2022

Tässä selvityksessä ei tarkastella Heinolasta tulleita yhteydenottoja tarkemmin palvelutehtävien mukaan jaoteltuna, kuten Päijät-Soten alueelta tulleita yhteydenottoja on edellä kuvattu. Tämä rajaus on tehty Heinolasta tulleiden yhteydenottojen pienen kokonaismäärän vuoksi.

## 4.2 Yhteydenotot sosiaalipalveluittain

Heinolasta sosiaaliamiehelle vuonna 2022 tulleet 16 yhteydenottoa jakautuivat eri sosiaalipalvelujen välillä siten, että eniten tuli sosiaalityötä/-ohjausta ja kotihoitoa koskevia yhteydenottoja. Asumispalveluja, täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea ja lastensuojelun sijaishuoltoa koskevia yhteydenottoja tuli yksi kutakin. Seuraavassa kuvassa (Kuva 14.) on esitetty yhteydenottojen jakautuminen eri sosiaalipalvelujen kesken viimeisen kolmen vuoden aikana.



**Kuva 14. Yhteydenottojen jakautuminen sosiaalipalveluittain vuonna 2020–2022**

Vuoden 2022 aikana Heinolasta tulleista 16 yhteydenotosta 31 prosenttia (5 kpl) oli tiedustelutyypisiä yhteydenottoja, ja 69 prosenttia (11 kpl) yhteydenotoista oli tyytymättömyyden ilmaisuja. Seuraavaan taulukkoon (Taulukko 9.) on koottu tiedot siitä, mitä aiheita yhteydenotot sisälsivät.

**Taulukko 9. Heinolasta vuonna 2022 tulleiden yhteydenottojen aiheet**

| Yhteydenoton aihe               | Määrä (kpl) |
|---------------------------------|-------------|
| Kohtelu                         | 4           |
| Päätökset ja sopimukset         | 3           |
| Asiakasmaksut                   | 3           |
| Palvelun toteuttaminen          | 1           |
| Itsemääräämisoikeus             | 1           |
| Tietosuoja                      | 1           |
| Tiedontarve sosiaalipalveluista | 1           |
| Jonotus- tai käsittelyaika      | 0           |
| Muu syy                         | 5           |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>19</b>   |

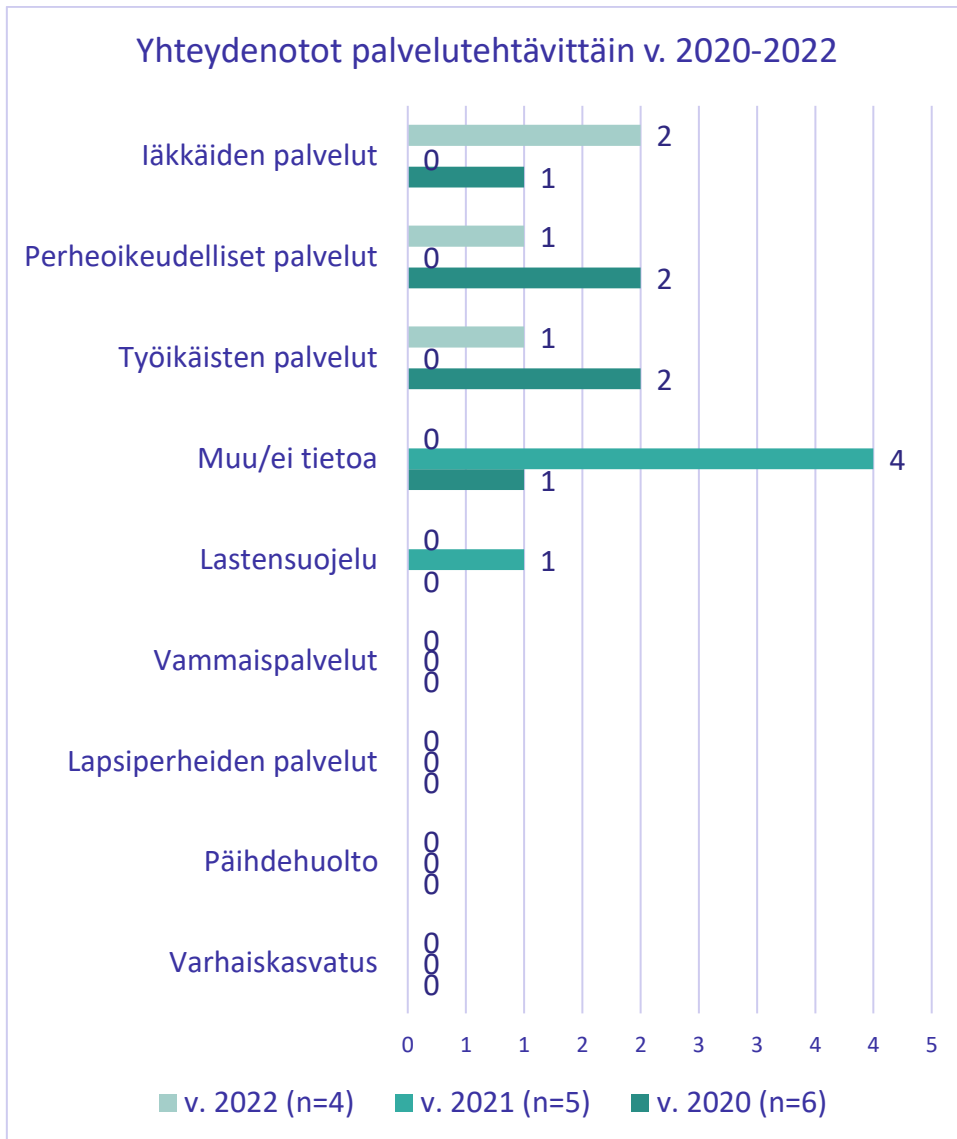
HUOM. Osa yhteydenotoista sisältänyt useampia eri aiheita.

Eniten yhteydenotot koskivat tyytymättömyyttä asiakkaan kohteluun palveluissa. Kahdessa päätöksiin ja sopimukseen liittyneessä yhteydenotossa oli kyse tyytymättömyydestä asiakkaan saamaan toimeentulotukipäätökseen. Kolmas päätöksiin ja sopimukseen liittynyt yhteydenotto koski toimeksiantosopimusasiaa. Asiakasmaksuja koskevat yhteydenotot olivat maksuihin liittyviä tiedusteluja. Yksittäisessä palvelun toteuttamiseen liittyneessä yhteydenotossa oli kyse tyytymättömyydestä kotihoidon palveluun. Toinen yksittäinen yhteydenotto koski asiakkaan itsemääräämisoikeutta asumisasiassa. Kolmannessa yksittäisessä tietosuojaan liittyneessä yhteydenotossa työntekijä konsultoi sosiaaliamiestä mahdollisuudesta luovuttaa tietyssä tilanteessa salassa pidettäviä asiakastietoja ilman asiakkaan suostumusta. Neljäs yksittäinen yhteydenotto oli tiedustelutyyppinen yhteydenotto asiakkaalle soveltuvasta palvelukokonaisuudesta.

## 5 Sysmä

### 5.1 Yhteydenotot palvelutehtävittäin

Vuonna 2022 Sysmästä otettiin yhteyttä sosiaaliamieheen yhteensä neljä kertaa (Kuva 15.). Yhteydenottojen määrä oli yhden vähemmän kuin vuonna 2021 ja kaksi vähemmän kuin vuonna 2020. Vuoden 2022 aikana tulleista yhteydenotoista iäkkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevia yhteydenottoja oli kaksi. Kolmas yhteydenotto koski perheoikeudellisten palvelujen palvelutehtävää ja neljäs yhteydenotto työikäisten palvelujen palvelutehtävää. Muihin sosiaalihuollon palvelutehtäviin tai varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenottoja ei ollut lainkaan vuonna 2022.



**Kuva 15. Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin vuonna 2020–2022**

Tässä selvityksessä ei tarkastella Sysmästä tulleita yhteydenottoja tarkemmin palvelutehtävien mukaan jaoteltuna, kuten Päijät-Soten alueelta tulleita yhteydenottoja on edellä kuvattu. Tämä rajaus on tehty Sysmästä tulleiden yhteydenottojen vähäisen määrän vuoksi.

## 5.2 Yhteydenotot sosiaalipalveluittain

Sysmästä vuonna 2022 sosiaaliasiamiehelle tulleet neljä yhteydenottoa jakautuivat sosiaalipalvelujen välillä siten, että kaksi yhteydenottoa koski toimeentulotukea, yksi yhteydenotto lapsen elatusavun vahvistamista sekä yksi yhteydenotto kotihoitoa (Kuva 16.).



**Kuva 16. Yhteydenottojen jakautuminen sosiaalipalveluittain vuonna 2020–2022**

Kaikki neljä Sysmästä vuonna 2022 tullutta yhteydenottoa olivat tiedustelutyypisiä yhteydenottoja. Kahdessa yhteydenotossa oli kyse taloudellisen tuen hakemiseen liittyvästä tiedontarpeesta (Taulukko 10.). Kolmas yhteydenotto koski lapsen elatukseen ja tapaamisoikeusasiaan liittyvää tiedontarvetta. Asiakasmaksuihin liittyneessä yhteydenotossa oli kyse kotihoidon asiakasmaksun määräytymistä koskevasta tiedustelusta.

**Taulukko 10. Sysmästä vuonna 2022 tulleiden yhteydenottojen aiheet**

| Yhteydenoton aihe               | Määrä (kpl) |
|---------------------------------|-------------|
| Tiedontarve sosiaalipalveluista | 3           |
| Asiakasmaksut                   | 1           |
| Palvelun toteuttaminen          | 0           |
| Kohtelu                         | 0           |
| Itsemääräämisoikeus             | 0           |
| Tietosuoja                      | 0           |
| Päätökset ja sopimukset         | 0           |
| Jonotus- tai käsittelyaika      | 0           |
| Muu syy                         | 0           |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>4</b>    |

## 6 Oikeusturvakeinojen käyttö

### 6.1 Muistutus

Muistutusmenettelystä säädetään sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:ssä. Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutusmenettelyn tarkoituksena on, että muistutuksessa asiakkaan esiin tuomat asiat tulevat tietoon ja käsitellyksi nopeasti sellaisen toiminnasta vastuussa olevan toimesta, joka voi ratkaisullaan tosiasiasa vaikuttaa mahdollisten epäkohtien korjaamiseen.

Sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia tehtiin vuonna 2022 Päijät-Soten alueella yhteensä 95 kpl. Muistutusten määrä kasvoi yhdeksällä muistutuksella verrattuna edellisten kahden vuoden määriin. Heinolassa muistutuksia tehtiin vuonna 2022 yhteensä neljä, joka on sama määrä kuin edellisenä vuonna ja kolme muistutusta enemmän kuin vuonna 2020. Sysmässä ei tehty yhtään sosiaalihuollon muistutusta vuonna 2022, kuten ei kahtena edellisenäkään vuonna. Seuraavassa taulukossa (Taulukko 11.) on esitetty vuonna 2020–2022 aikana saapuneiden sosiaalihuollon muistutusten määrät palvelutehtävittäin Päijät-Sotessa, Heinolassa ja Sysmässä.

**Taulukko 11. Sosiaalihuollon muistutusten kappalemäärät palvelutehtävittäin vuonna 2020–2022**

|                          | Päijät-Sote |      |      | Heinola |      |      | Sysmä |      |      | Yhteensä |      |      |
|--------------------------|-------------|------|------|---------|------|------|-------|------|------|----------|------|------|
|                          | 2020        | 2021 | 2022 | 2020    | 2021 | 2022 | 2020  | 2022 | 2022 | 2020     | 2021 | 2022 |
| Lapsiperheiden palvelut  | 8           | 10   | 1    | 0       | 1    | 1    | 0     | 0    | 0    | 8        | 11   | 2    |
| Työikäisten palvelut     | 5           | 7    | 5    | 0       | 0    | 0    | 0     | 0    | 0    | 5        | 7    | 5    |
| lääkäiden palvelut       | 35          | 48   | 62   | 0       | 0    | 3    | 0     | 0    | 0    | 35       | 48   | 65   |
| Lastensuojelu            | 20          | 14   | 17   | 1       | 3    | 0    | 0     | 0    | 0    | 21       | 17   | 17   |
| Perheoikeudelliset palv. | 3           | 3    | 3    | 0       | 0    | 0    | 0     | 0    | 0    | 3        | 3    | 3    |
| Vammais-palvelut         | 15          | 4    | 7    | 0       | 0    | 0    | 0     | 0    | 0    | 15       | 4    | 7    |
| Päihdehuolto             | 0           | 0    | 0    | 0       | 0    | 0    | 0     | 0    | 0    | 0        | 0    | 0    |
| Yhteensä                 | 86          | 86   | 95   | 1       | 4    | 4    | 0     | 0    | 0    | 87       | 90   | 99   |

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaan tekemä muistutus tulee käsitellä asianmukaisesti ja siihen tulee antaa perusteltu kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastausajan pituudesta ei kuitenkaan ole säädetty laissa tarkemmin. Valvira on antanut ohjeen (8/2010) muistutusmenettelyn käytöstä sosiaalipalveluissa. Valviran ohjeen mukaan kohtuullinen vastausaikana muistutukseen on 1–4 viikkoa. Myös ylimpien laillisuusvalvojien antamissa kanteluratkaisuissa kohtuullisena vastausaikana muistutukseen on vakiintuneesti pidetty yhtä kuukautta tai enintään kahta kuukautta niissä tilanteissa, joissa asian käsittely ja vastauksen antaminen on vaatinut erityisen paljon selvittelytyötä.

Seuraavaan taulukoon (Taulukko 12.) on koottu tiedot siitä, kuinka pitkän ajan kuluessa Päijät-Sotessa ja Heinolassa on annettu asiakkaalle vastaus vuoden 2022 aikana saapuneisiin sosiaalihuoltoa koskeviin muistutuksiin. Sysmää koskevia tietoja ei taulukossa ole, koska Sysmässä ei ollut vuonna 2022 lainkaan sosiaalihuollon palveluja koskevia muistutuksia.

**Taulukko 12. Vuonna 2022 saapuneiden sosiaalihuollon muistutusten kappalemäärät vastausajan mukaisesti eriteltynä**

|  | Vastaus-<br>aika 1 kk<br>tai sen<br>alle | Vastaus-<br>aika yli<br>1 kk–2 kk | Vastaus-<br>aika yli<br>2 kk–3 kk | Vastaus-<br>aika yli<br>3 kk | Asian<br>käsittely<br>kesken | Muistu-<br>tusten<br>määrä<br>yhteensä |
|--|--|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|------------------------------|--|
| Päijät-Sote/<br>Lapsiperheiden palvelut      | 0  | 1                                 | 0                                 | 0                            | 0                            | 1                                      |
| Päijät-Sote/<br>Työikäisten palvelut         | 4  | 1                                 | 0                                 | 0                            | 0                            | 5                                      |
| Päijät-Sote/<br>lääkäiden palvelut           | 49                                       | 12                                | 0                                 | 0                            | 1                            | 62                                     |
| Päijät-Sote/<br>Lastensuojelu                | 0  | 7                                 | 3                                 | 2                            | 5                            | 17                                     |
| Päijät-Sote/Perhe-<br>oikeudelliset palvelut | 3  | 0                                 | 0                                 | 0                            | 0                            | 3                                      |
| Päijät-Sote/<br>Vammaispalvelut              | 6  | 1                                 | 0                                 | 0                            | 0                            | 7                                      |
| Heinola/<br>Lapsiperheiden palvelut          | 0  | 1                                 | 0                                 | 0                            | 0                            | 1                                      |
| Heinola/<br>lääkäiden palvelut               | 2  | 1                                 | 0                                 | 0                            | 0                            | 3                                      |
| Muistutusten<br>määrä yhteensä               | 64                                       | 24                                | 3                                 | 2                            | 6                            | 99                                     |

Yllä olevasta taulukosta on nähtävissä, että noin kaksi kolmasosaa (65 %) kaikista muistutusvastauksista on annettu kuukauden kuluessa siitä, kun muistutus on saapunut käsiteltäväksi, ja suurimpaan osaan (89 %) muistutuksista on vastattu kahden kuukauden kuluessa. Viidessä (5 %) tapauksessa muistutusvastauksen antamiseen on kulunut enemmän kuin kaksi kuukautta. Tietojen keräyshetkellä muistutusasian käsittely on ollut kesken kuudessa (6 %) tapauksessa.

## 6.2 Hallintokantelu

Hallintokantelusta (myöhemmin kantelu) säädetään sosiaalihuollon asiakaslain 23 a §:ssä sekä hallintolain 8 a luvussa. Viranomaisen, siihen palvelussuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi tehdä kantelun toimintaa valvovalle viranomaiselle. Kantelun tekijän tulee esittää käsityksensä siitä, millä perusteilla tämä pitää kantelun kohteen menettelyä virheellisenä. Kanteluratkaisussa voidaan ottaa kantaa myös tarkoituksenmukaisuuskysymyksiin tai toiminnan laatuun, asiakkaan kohteluun tai muihin kantelun yhteydessä esille tulleisiin kysymyksiin (Vammaispalvelujen käsikirja 2023). Oikeutta kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa.

Kantelun avulla sosiaalihuollon palvelussa havaittu epäkohta tai lainvastainen toiminta on mahdollista saada sosiaalihuollon palvelutoimintaa valvovan viranomaisen tietoon. Sosiaalihuoltoa koskevia kanteluja tehdään esimerkiksi palvelujärjestelmän ja toimintayksiköiden toimivuudesta, henkilöstön riittävyydestä, menettelytavoista ja työkäytännöistä, asiakkaan huonosta kohtelusta ja palvelujen riittämättömyydestä tai saatavuudesta. (Vammaispalvelujen käsikirja 2023.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa koskevan kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon, Valviraan ja eduskunnan oikeusasiamiehelle. Aiemmin sosiaali- ja terveydenhuollon yksilöasioita koskevia kanteluja käsitteli

myös valtioneuvoston oikeuskansleri, mutta 1.10.2022 voimaan tulleen valtioneuvoston oikeuskanslerin ja eduskunnan oikeusasiamiehen tehtävien jaosta annetun lain (330/2022) perusteella yksilön oikeuksien toteutumista käsittelevät kantelut on keskitetty eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Kantelun ratkaiseva valvontaviranomainen kertoo päätöksessään, onko kantelun kohde kantelun ratkaisijan käsityksen mukaan toiminut asiassa lainmukaisesti ja oikein. Jos kantelun kohteen toiminnassa on ilmennyt moitittavaa, lievin seuraamus voi olla hallinnollinen ohjaus ja opastus toimintatapojen korjaamiseksi. Valvontaviranomaisen käytössä on myös muita seuraamuslajeja.

Alla olevaan taulukkoon (Taulukko 13.) on koottu Päijät-Soten, Heinolan ja Sysmän sosiaalihuoltoa koskevien kantelujen määrät palvelutehtävittäin vuosilta 2020–2022. Päijät-Soten alueella tehtyjen kantelujen määrä nousi vuonna 2022 edellisen vuoden määrään verrattuna, mutta määrä pysyi edelleen pienempänä kuin vuonna 2020. Heinolassa kantelujen määrä laski yhteen kanteluun vuonna 2022. Sysmässä ei ole tehty sosiaalihuollon palvelutoimintaa koskevia kanteluja lainkaan vuosina 2020–2022. Taulukosta 13. on nähtävissä, että erityisesti vammaispalveluja koskevien kantelujen määrä on laskenut tarkastelujaksolla.

**Taulukko 13. Sosiaalihuoltoa koskevien kantelujen kappalemäärät palvelutehtävittäin vuonna 2020–2022**

|                          | Päijät-Sote |      |      | Heinola |      |      | Sysmä |      |      | Yhteensä |      |      |
|--------------------------|-------------|------|------|---------|------|------|-------|------|------|----------|------|------|
|                          | 2020        | 2021 | 2022 | 2020    | 2021 | 2022 | 2019  | 2020 | 2022 | 2020     | 2021 | 2022 |
| Lapsiperheiden palvelut  | 2           | 1    | 1    | 0       | 0    | 0    | 0     | 0    | 0    | 2        | 1    | 1    |
| Työikäisten palvelut     | 4           | 1    | 4    | 0       | 0    | 0    | 0     | 0    | 0    | 4        | 1    | 4    |
| lääkäiden palvelut       | 24          | 6    | 17   | 1       | 1    | 0    | 0     | 0    | 0    | 25       | 7    | 17   |
| Lastensuojelu            | 11          | 10   | 12   | 1       | 3    | 1    | 0     | 0    | 0    | 12       | 13   | 13   |
| Perheoikeudelliset palv. | 1           | 3    | 1    | 0       | 0    | 0    | 0     | 0    | 0    | 1        | 3    | 1    |
| Vammais- palvelut        | 13          | 6    | 1    | 2       | 1    | 0    | 0     | 0    | 0    | 15       | 7    | 1    |
| Päihdehuolto             | 0           | 1    | 0    | 0       | 0    | 0    | 0     | 0    | 0    | 0        | 1    | 0    |
| Yhteensä                 | 55          | 28   | 36   | 4       | 5    | 1    | 0     | 0    | 0    | 59       | 33   | 37   |

### 6.3 Hallintopäätökset, oikaisuvaatimukset ja valitukset

Sosiaalihuollon julkisia palveluja hakevilla henkilöillä on oikeus saada hakemukseensa perusteltu kirjallinen hallintopäätös (hallintolaki 7 luku, sosiaalihuoltolaki 45 § ja sosiaalihuollon asiakaslaki 6 §). Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä asiat ja selvitykset ovat vaikuttaneet päätösratkaisuun. Päätöksessä on mainittava myös sovelletut säännökset. Päätöksessä tulee olla selkeästi yksilöitynä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu, taikka miten asia on muutoin ratkaistu. Päätöksestä palvelun hakija saa tiedon siitä, minkä säännöksiin päätös perustuu ja, mihin seikkoihin viranhaltija perustaa antamansa hallintopäätöksen.

Seuraavassa taulukossa (Taulukko 14.) esitetään Päijät-Sotessa, Heinolassa ja Sysmässä tehtyjen, muutoksenhakumahdollisuuden sisältävien päätösten kokonaismäärä sekä hylkäävien päätösten määrä vuonna 2022.



**Taulukko 14. Sosiaalihuollossa tehtyjen muutoksenhakukelpoisten hallintopäätösten määrä vuonna 2022**

|                      | Päijät-Sote |        | Heinola |       | Sysmä |      |
|----------------------|-------------|--------|---------|-------|-------|------|
|                      | 2021        | 2022   | 2021    | 2022  | 2021  | 2022 |
| Myöntävät päätökset  | 35 921      | *      | 4 212*  | 3 163 | 700   | 659  |
| Hylkäävät päätökset  | 5 332       | *      | 139*    | 435   | 37    | 25   |
| Päätösmäärä yhteensä | 41 253      | 40 881 | 4 351*  | 3 598 | 737   | 684  |

\* Tietojärjestelmämuutos on vaikuttanut käytettävissä oleviin tietoihin.

Jos henkilö on tyytymätön saamaansa hallintopäätökseen, on hänellä oikeus hakea siihen muutosta. Arkikielellä ilmaistuna asiakas voi valittaa saamastaan päätöksestä. Sosiaalihuollon viranhaltijan antamaan päätökseen on ensivaiheessa mahdollista hakea muutosta asiasta riippuen oikaisuvaatimuksella kunnan/kuntayhtymän (1.1.2023 alkaen hyvinvointialueen) asianomaiselta toimielimeltä tai aluehallintovirastolta tai valittamalla hallinto-oikeuteen. Asiakkaalle annettavaan hallintopäätökseen tulee aina sisältyä muutoksenhakuohje, josta ilmenee muun muassa oikea muutoksenhakuviranomainen ja muutoksenhaku-aika päätökseen. Mikäli päätökseen ei voi hakea muutosta, on päätöksessä oltava mukana ilmoitus muutoksenhakukiellosta. Ilmoituksessa on mainittava, mihin kielto perustuu. Muutosta ei saa hakea esimerkiksi sellaiseen päätökseen, joka koskee asian valmistelua.

Kunnan/kuntayhtymän (1.1.2023 alkaen hyvinvointialueen) toimielimen oikaisuvaatimuksen perusteella antamasta päätöksestä on mahdollista valittaa hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeuden antamasta päätöksestä on tietyissä asioissa mahdollisuus valittaa vielä suoraan korkeimmalle hallinto-oikeudelle, mutta pääosa asioista edellyttää valitusluvan hakemista ja saamista ennen korkeimman hallinto-oikeuden käsittelyä. Asiakkaan on siis mahdollista saattaa viranhaltijan laatiman hallintopäätöksen lainmukaisuus tuomioistuimen arvioitavaksi. Kokonaisuudessaan sosiaalihuollon hallintopäätösten muutoksenhakumenettely muodostaa tärkeän osan asiakkaan oikeusturvaa ja varmistaa perustuslaillisen oikeusvaltioperiaatteen toteutumista.

Vuonna 2022 Päijät-Sotessa tehtiin yhteensä 40 881 muutoksenhakumahdollisuuden sisältävää sosiaalihuollon hallintopäätöstä. Päätöksistä tehtiin ensivaiheen muutoksenhakuja yhteensä 200 kappaletta (179 oikaisuvaatimusta ja 21 valitusta). Näin ollen muutosta haettiin 0,5 prosenttiin sosiaalihuollon hallintopäätösten kokonaismäärästä. Asiakkaan tekemän oikaisuvaatimuksen perusteella hallintopäätös päätettiin oikaista viranhaltijan itseoikaisupäätöksellä 70 tapauksessa.

Heinolassa tehtiin vuonna 2022 yhteensä 3 598 muutoksenhakuoikeuden sisältävää hallintopäätöstä sosiaalihuollon yksilöasioista. Kokonaismäärästä hylkääviä päätöksiä oli 435 kappaletta. Vuonna 2022 asiakkaat hakivat muutosta oikaisuvaatimuksella 30 päätökseen. Yksi oikaisuvaatimus kuitenkin peruttiin myöhemmin. Näin ollen ensivaiheen muutoksenhakuja kohdistui 0,8 prosenttiin hallintopäätösten kokonaismäärästä. Asiakkaiden tekemien oikaisuvaatimusten perusteella oli päädytty tekemään kahdeksan viranhaltijan itseoikaisupäätöstä, eli Heinolan kaupungin yksilöjaoston käsittelyyn eteni 19 oikaisuvaatimusta ja kahden oikaisuvaatimuksen käsittely siirtyi vuoden vaihteessa Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle.

Sysmässä tehtiin vuonna 2022 yhteensä 684 muutoksenhakumahdollisuuden sisältävää sosiaalihuollon hallintopäätöstä. Näistä päätöksistä hylkääviä päätöksiä oli 25 kappaletta. Vuonna 2022 asiakkaat hakivat oikaisuvaatimuksella muutosta kuuteen hallintopäätökseen eli muutoksenhaku kohdistui 0,9 prosenttiin päätösten kokonaismäärästä. Oikaisuvaatimusten perusteella ei tehty viranhaltijan itseoikaisupäätöksiä.

Tämän selvitysraportin liitteeseen 1. on koottu sosiaalipalveluista annettuja päätöksiä koskevien oikaisuvaatimusten määrät palvelukohtaisesti Päijät-Sotessa, Heinolassa ja Sysmässä viimeisen kolmen vuoden ajalta. Liitteeseen on merkitty myös oikaisuvaatimuksen perusteella tehtyjen viranhaltijoiden itseoikaisupäätösten määrät.

---

Vuonna 2022 hallinto-oikeuteen oli Päijät-Soten alueelta tehty sosiaalihuollon hallintopäätöksiin kohdistuvia ensivaiheen tai muutoksenhakuprosessin toisen vaiheen valituksia yhteensä 42 kappaletta. Valitusten määrä on ollut viime vuosina laskusuunnassa Päijät-Sotessa ja Heinolassa, sillä vuonna 2021 Päijät-Soten alueella valituk- sia oli tehty yhteensä 55 kappaletta ja vuonna 2020 yhteensä 73 kappaletta. Vuonna 2022 Heinolasta oli tehty sosiaalihuollon päätöksistä kaksi valitusta hallinto-oikeudelle. Edellisenä vuonna niitä oli tehty yhdeksän kapp- letta ja vuonna 2020 yhteensä 20 kappaletta. Sysmässä niitä ei ole ollut lainkaan viimeisen kolmen vuoden ai- kana. Liitteeseen 2. on koottu tiedot vuosilta 2020–2022 hallinto-oikeuteen ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen Päijät-Soten, Heinolan ja Sysmän alueilta tehtyjen valitusten määristä.

Sosiaalihuollon hallintopäätösten ja niihin kohdistuvien muutoksenhakujen määrän tarkastelu osoittaa, että so- siaalihuollon asiakkaat eivät käytä kovin usein mahdollisuuttaan hakea saamaansa hallintopäätökseen muu- tosta. Sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa asiakkaat tuottavat usein puhetta siitä, että päätösten muutoksenhakuprosessin koetaan olevan liian hidas keino yrittää vaikuttaa palvelun saamiseen. Ensivaiheessa oikaisuvaatimuksen käsittelyssä kuluu aikaa usein noin kaksi tai kolme kuukautta. Jos asiakasta katsoo tarpeel- liseksi valittaa oikaisuvaatimukseen annetusta päätöksestä edelleen hallinto-oikeuteen, kuluu valituksen käsitte- llyyn aikaan useita kuukausia, monesti vuosi tai pidempäänkin. Asiakkaat kokevat, että muutoksenhakuprosessin hitaus haittaa heidän oikeusturvansa toteutumista.

## 6.4 Henkilöstön tekemät epäkohtailmoitukset

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvilla, vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatin- harjoittajina toimivilla on sosiaalihuoltolain 48 §:ään perustuva velvollisuus ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos työntekijä huomaa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhkan asiakkaan sosiaalihuol- lon toteuttamisessa. Ilmoituksesta käytetään tässä raportissa nimeä *epäkohtailmoitus*. Ilmoitusvelvollisuus kos- kee julkisten ja yksityisten sosiaalihuollon palveluntuottajien palveluksessa olevaa henkilöstöä.

Ilmoitettava epäkohta tai sen ilmeinen uhka voi liittyä esimerkiksi asiakasturvallisuuteen liittyvään puutteeseen, asiakkaan kaltoinkohteluun tai yksikön toimintakulttuuriin sisältyvään asiakkaalle vahingolliseen toimintata- paan. Ilmoituksen tarkoitus on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmissa asemassa olevien asiakkaiden hy- vän hoidon ja huolenpidon toteutumista sekä edistää heidän hyvinvointiaan. Ilmoitusvelvollisuusmenettelyn tavoitteena on, että sosiaalihuollossa havaitut epäkohdat sekä niiden uhat tulisivat nopeasti tietoon ja niihin voitaisiin puuttua heti. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017.)

Sosiaalihuoltolain 49 §:n mukaisesti ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhkan poistamiseksi. Asiasta on ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä aluehal- lintovirastolle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. Sosiaalihuollon toimintaa valvovina viranomaisina aluehallintovirasto tai Valvira voivat selvittää asiaa ja antaa tarvittaessa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä.

Työntekijä voi tehdä epäkohtailmoituksen salassapitosäädösten estämättä. Ohjeet ilmoituksen tekemisestä tu- lee kirjata toimintayksikön omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Päijät-Sotessa otettiin 1.5.2022 käyttöön SPro-järjestelmä, jonka kautta Päijät-Soten henkilöstö on voinut tehdä epäkohtailmoituksen sähköisesti. Ilmoituksen tekeminen on pyritty tekemään työntekijälle mahdollisimman hel- poksi. Järjestelmä ei vaadi työntekijältä erillisiä käyttäjätunnuksia tai järjestelmään kirjautumista. Seuraavaan taulukkoon (Taulukko 15.) on koottu kolmen viimeisen vuoden ajalta sosiaalihuollon henkilöstön tekemistä epä- kohtailmoitusten määristä Päijät-Sotessa, Heinolassa ja Sysmässä. Vuosittaiset ilmoitusmäärät ovat hyvin mata- lia. Ilmoitusten määrä kuitenkin kasvoi vuonna 2022 Päijät-Sotessa verrattuna kahden edellisen vuoden määriin. Määrän kasvuun on todennäköisesti vaikuttanut sähköisen ilmoituskanavan käyttöönotto.

**Taulukko 15. Henkilöstön tekemien epäkohtailmoitusten määrä palvelutehtävittäin vuonna 2020–2022**

|                          | Päijät-Sote |      |      | Heinola |      |      | Sysmä |      |      | Yhteensä |      |      |
|--------------------------|-------------|------|------|---------|------|------|-------|------|------|----------|------|------|
|                          | 2020        | 2021 | 2022 | 2020    | 2021 | 2022 | 2020  | 2021 | 2022 | 2020     | 2021 | 2022 |
| Lapsiperheiden palvelut  | 0           | 1    | 11   | 0       | 0    | 0    | 0     | 0    | 0    | 0        | 1    | 11   |
| Työikäisten palvelut     | 0           | 0    | 3    | 0       | 1    | 0    | 0     | 0    | 0    | 0        | 1    | 3    |
| lääkäiden palvelut       | 9           | 1    | 5    | 0       | 0    | 0    | 0     | 0    | 0    | 9        | 1    | 5    |
| Lastensuojelu            | 2           | 3    | 6    | 0       | 1    | 0    | 0     | 0    | 0    | 2        | 4    | 6    |
| Perheoikeudelliset palv. | 0           | 0    | 0    | 0       | 0    | 0    | 0     | 0    | 0    | 0        | 0    | 0    |
| Vammais-<br>palvelut     | 0           | 2    | 1    | 0       | 0    | 1    | 0     | 0    | 0    | 0        | 2    | 2    |
| Päihdehuolto             | 0           | 0    | 0    | 0       | 0    | 0    | 0     | 0    | 0    | 0        | 0    | 0    |
| Yhteensä                 | 11          | 7    | 26   | 0       | 2    | 1    | 0     | 0    | 0    | 11       | 9    | 27   |

## 7 Huomiot ja kehittämisehdotukset

Uudet hyvinvointialueet ovat hiljattain aloittaneet toimintansa. Alueilla on katse tulevaisuudessa, ja palvelutoimintaa kehitetään uusissa rakenteissa. Käänän silti katseen menneeseen. Sosiaaliamiehen selvitysraportissa on aiempina vuosina esitetty sosiaaliamiehelle tullessiin yhteydenottoihin perustuvia huomioita tai kehittämisehdotuksia. En esitä tässä uusia kehittämisehdotuksia vaan nostan esiin kahden edellisen vuoden sosiaaliamiehen selvitysraporteista asioita, jotka ovat edelleen ajankohtaisia:

1. Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallisuuden vahvistaminen hänen omassa palvelussaan
2. Velvollisuus informoida asiakasta tietojen käsittelystä
3. Asiakkaan oikeus virheettömiin asiakastietoihin
4. Hallintoasia ratkaistaan antamalla perusteltu päätös
5. Sähköisesti tehtävä muistutus mahdolliseksi

Toivon, että yllä olevista asioista käydään toimintayksiköissä keskustelua ja arvioidaan sitä, miten asiat toteutuvat omassa yksikössä ja, minkä asioiden suhteen tulisi tehdä vielä kehittämistoimenpiteitä.

### Taulukko 16. Sosiaaliamiehen esittämät huomiot ja kehittämisehdotukset

|           |   |
|-----------|---|
| <b>1.</b> | <b>Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallisuuden vahvistaminen hänen omassa palvelussaan</b><br><br>Jokaisella sosiaalihuollon palveluja käyttävällä asiakkaalla on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.<br><br>Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. (Valvira - Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma 2022.)<br><br>Asiakkaan osallistuminen omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen edellyttää, että asiakkaalla on riittävästi tietoa oman mielipiteensä muodostamiseen ja valintojensa pohjalle.<br><br>KEHITTÄMISEHDOTUKSET:<br><ol style="list-style-type: none"><li>1. Kiinnitetään huomiota asiakkaan itsemääräämisoikeuteen puuttuvien tilanteiden ja itsemääräämisoikeutta rajoittavien toimien tunnistamiseen kaikessa palvelutoiminnassa.</li><li>2. Lisätään keskustelua ja kirjataan yksikön omavalvontasuunnitelmaan, miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden ja osallistumisoikeuden toteutuminen ja toimitaan sovitun mukaisesti.</li><li>3. Laaditaan lain edellyttämällä tavalla asiakassuunnitelma sekä tarvittaessa myös palvelun toteuttamissuunnitelma yhdessä asiakkaan ja tarpeen tullen myös hänen omaistensa/läheistensä kanssa.</li></ol> |
| <b>2.</b> | <b>Velvollisuus informoida asiakasta tietojen käsittelystä</b><br><br>Lainsäädäntö velvoittaa informoimaan asiakasta oma-aloitteisesti asiakastietojen käsittelystä ja siitä, miten asiakas voi käyttää tietosuojalaisa ja EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa tarkoitettuja oikeuksia.<br><br>KEHITTÄMISEHDOTUKSET:<br><ol style="list-style-type: none"><li>1. Varmistetaan, että työntekijät tuntevat riittävällä tavalla asiakastietojen käsittelyyn liittyvät velvoitteet ja periaatteet.</li><li>2. Asiakkaita informoidaan aktiivisesti tietosuojaan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvistä oikeuksista.</li></ol>   |

|                  |  |
|------------------|--|
| <p><b>3.</b></p> | <p><b>Asiakkaan oikeus virheettömiin asiakastietoihin</b></p> <p>Sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä asiakastyöhön osallistuva avustava henkilöstö ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Käytännössä henkilöstöllä on paljon harkintavaltaa arvioida sitä, mitkä tiedot ovat riittävää ja tarpeellista kirjata. Selvää kuitenkin on, että asiakasasiakirjamerkintöjen tulee olla virheettömiä, sillä ne ovat tärkeä osa asiakkaiden sekä työntekijöiden oikeusturvaa.</p> <p>Tulevaisuudessa sosiaalihuollossa kirjattavat asiakastiedot tulevat asiakkaiden saataville Kanta-palveluihin samalla tavoin kuin terveydenhuollon potilastiedot ovat nyt luettavissa OmaKanta-palvelusta. Tämä tulee lisäämään sosiaalihuollon palveluja käyttävien asiakkaiden tietoisuutta asiakastiedoista ja niiden sisällöstä.</p> <p>KEHITTÄMISEHDOTUKSET:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pehdytetään ja koulutetaan henkilöstöä asiakastietojen kirjaamiseen.</li> <li>2. Vahvistetaan asiakkaita mukaan ottavan osallistavan kirjaamisen työtapojen käyttöä.</li> </ol> |
| <p><b>4.</b></p> | <p><b>Hallintoasia ratkaistaan antamalla perusteltu päätös</b></p> <p>Asiakkaalla on oikeus saada perusteltu päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Päätös tulee antaa kirjallisena. Päätöksestä tulee tulla ilmi, mitä viranomainen on päättänyt asiakkaan edusta, oikeudesta tai velvollisuudesta. Päätöksessä on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset. Perusteluja tarkastelemalla asiakas voi arvioida päätöksen oikeellisuutta ja hakea tarvittaessa päätökseen muutosta.</p> <p>KEHITTÄMISEHDOTUKSET:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Järjestetään henkilöstölle tarvittaessa koulutusta hyvän hallinnon toimintaperiaatteista sekä hallintopäätösmenettelystä.</li> <li>2. Seurataan hyvinvointialueella annettujen hallintopäätösten laatua.</li> </ol>  |
| <p><b>5.</b></p> | <p><b>Sähköisesti tehtävä muistutus mahdolliseksi</b></p> <p>Päijät-Hämeen hyvinvointialueella ei ole käytössä tietoturvallista sähköistä kanavaa, jonka kautta voisi tehdä sosiaali- tai terveydenhuollon palvelutoimintaa koskevia muistutuksia. Asiakkaat tiedustelevat tästä mahdollisuudesta kuitenkin lähes päivittäin.</p> <p>KEHITTÄMISEHDOTUKSET:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selvitetään mahdollisuudet ottaa käyttöön sähköinen kanava, jossa voisi tarvittaessa tehdä sosiaali- tai terveydenhuollon palvelutoimintaa koskevan muistutuksen.</li> </ol>  |

---

## Lähteet

Hallintolaki 434/2003

HE 300/2022 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista sekä varhaiskasvatuslain 53 §:n muuttamisesta

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Laki valtioneuvoston oikeuskanslerin ja eduskunnan oikeusasiamiehen tehtävien jaosta 330/2022

Muistutusmenettelyn käyttö sosiaalipalveluissa. Ohje 8/2010. Valvira. Dnro 4476/05.00.04/2010. 21.6.2010.

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

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Vammaispalvelujen käsikirja. Muutoksenhaku, muistutus ja kantelu. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL). 2023. [viitattu 6.3.2023] Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/paatoksenteko/muutoksenhaku-muistutus-ja-kantelu>

Valvira - Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma 2022. [viitattu 8.3.2023] Saatavilla: [https://www.valvira.fi/documents/14444/3646731/Sosiaalipalvelujen\\_omavalvontasuunnitelma.docx](https://www.valvira.fi/documents/14444/3646731/Sosiaalipalvelujen_omavalvontasuunnitelma.docx)

Varhaiskasvatuslaki 540/2018

## Liitteet

Liite 1. Sosiaalipalvelujen hallintopäätöksiä koskevien oikaisuvaatimusten määrä v. 2020–2022

Oikaisuvaatimuksen perusteella tehtyjen viranhaltijoiden itseoikaisupäätösten määrä on merkitty sulkumerkein. Puuttuva tieto merkitsee sitä, että itseoikaisupäätöksiä ei ole tehty.

|                             | Päijät-Sote |             |             | Heinola |      |           | Sysmä |      |       | Yhteensä    |             |             |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|---------|------|-----------|-------|------|-------|-------------|-------------|-------------|
|                             | 2020        | 2021        | 2022        | 2020    | 2021 | 2022      | 2020  | 2021 | 2022* | 2020        | 2021        | 2022        |
| Asumis-<br>palvelut         | 2<br>(1)    | 4<br>(1)    | 6           | 1       | 0    | 2         | 0     | 1    | 0     | 3<br>(1)    | 5<br>(1)    | 8<br>(1)    |
| Henkilökohtai-<br>nen apu   | 35<br>(2)   | 29<br>(7)   | 12<br>(2)   | 2       | 1    | 3         | 0     | 0    | 1     | 37<br>(2)   | 30<br>(7)   | 16<br>(4)   |
| Kuljetus-<br>palvelu        | 34<br>(3)   | 28          | 29<br>(4)   | 4       | 3    | 1         | 0     | 0    | 0     | 38<br>(3)   | 31          | 30<br>(4)   |
| Muut vam-<br>maispalvelut   | 26<br>(5)   | 15<br>(2)   | 9<br>(1)    | 20      | 0    | 6<br>(1)  | 0     | 0    | 0     | 46<br>(5)   | 15<br>(2)   | 15<br>(4)   |
| Kotihoito                   | 1<br>(3)    | 2           | 2<br>(1)    | 0       | 0    | 0         | 0     | 0    | 0     | 1<br>(3)    | 2           | 2<br>(1)    |
| Avohuollon si-<br>joitus    | 1           | 1           | 0           | 0       | 0    | 0         | 0     | 0    | 0     | 1           | 1           | 0           |
| Lastensuojelun<br>avohuolto | 4<br>(1)    | 2           | 1<br>(1)    | 0       | 0    | 0         | 0     | 0    | 0     | 4<br>(1)    | 2           | 1<br>(1)    |
| Hoidon kor-<br>vaukset      | 0           | 0           | 1           | 0       | 0    | 0         | 0     | 0    | 0     | 0           | 0           | 1           |
| Jälkihuolto                 | 0           | 1           | 0           | 0       | 0    | 0         | 0     | 0    | 0     | 0           | 1           | 0           |
| Itsenäistymis-<br>varat     | 0           | 1           | 1           | 0       | 0    | 0         | 0     | 0    | 0     | 0           | 1           | 1           |
| Tukiperhe-<br>palvelu       | 0           | 3           | 0           | 0       | 0    | 0         | 0     | 0    | 0     | 0           | 3           | 0           |
| Liikkumisen<br>tuki         | 0           | 2<br>(1)    | 1           | 0       | 0    | 0         | 0     | 0    | 0     | 0           | 2<br>(1)    | 1           |
| Omaishoidon<br>tuki         | 32<br>(7)   | 13<br>(3)   | 25<br>(3)   | 3       | 1    | 2         | 1     | 0    | 1     | 36<br>(7)   | 14<br>(3)   | 28<br>(3)   |
| Päihdehuolto                | 0           | 3           | 0           | 0       | 0    | 0         | 0     | 0    | 0     | 0           | 3           | 0           |
| Asiakasmaksut               | 4<br>(4)    | 51<br>(40)  | 64<br>(46)  | 3       | 4    | 4<br>(2)  | 0     | 0    | 3     | 7<br>(4)    | 55<br>(40)  | 71<br>(47)  |
| Toimeentulo-<br>tuki        | 44<br>(9)   | 33<br>(5)   | 28<br>(12)  | 10      | 7    | 10<br>(4) | 0     | 1    | 1     | 54<br>(9)   | 41<br>(5)   | 39<br>(12)  |
| Muu/<br>ei tietoa           | 0           | 0           | 0           | 0       | 0    | 2<br>(1)  | 0     | 0    | 0     | 0           | 0           | 2<br>(1)    |
| Yhteensä                    | 183<br>(35) | 188<br>(59) | 179<br>(70) | 43      | 16   | 30<br>(8) | 1     | 2    | 6     | 227<br>(35) | 206<br>(59) | 215<br>(78) |

\* Osa oikaisuvaatimusten/muutoksenhakujen käsittelystä siirtynyt Päijät-Hämeen hyvinvointialueen yksilöasioi-  
den jaoston käsiteltäväksi, koska Sysmän kunnan sote-jaoston viimeinen kokous ollut 20.12.2022.

Liite 2. Hallinto-oikeuteen ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen tehtyjen valitusten määrä palvelutehtävittäin v. 2020–2022

Korkeimpaan hallinto-oikeuteen tehtyjen valitusten määrä on merkitty sulkumerkein. Puuttuva tieto merkitsee sitä, että valituksia ei ole edennyt korkeimpaan hallinto-oikeuteen saakka.

|                                    | Päijät-Sote |           |           | Heinola |      |          | Sysmä |      |      | Yhteensä  |           |           |
|------------------------------------|-------------|-----------|-----------|---------|------|----------|-------|------|------|-----------|-----------|-----------|
|                                    | 2020        | 2021      | 2022      | 2020    | 2021 | 2022     | 2020  | 2021 | 2022 | 2020      | 2021      | 2022      |
| Asumis-<br>palvelut                | 1           | 0         | 1         | 0       | 0    | 0        | 0     | 0    | 0    | 1         | 0         | 1         |
| Henkilökohtai-<br>nen apu          | 14          | 15        | 5         | 2       | 0    | 0        | 0     | 0    | 0    | 16        | 15        | 5         |
| Kuljetus-<br>palvelu               | 10          | 4         | 6         | 2       | 2    | 0<br>(2) | 0     | 0    | 0    | 12        | 6         | 6<br>(2)  |
| Muut vammais-<br>palvelut          | 6           | 6         | 1         | 5       | 2    | 0<br>(1) | 0     | 0    | 0    | 11        | 8         | 1<br>(1)  |
| Kiireellinen<br>sijoitus           | 4           | 0         | 5         | 0       | 0    | 0        | 0     | 0    | 0    | 4         | 0         | 5         |
| Lapsen huost.-<br>otto ja sijoitus | 2<br>(2)    | 9<br>(4)  | 7<br>(3)  | 1       | 3    | 0<br>(3) | 0     | 0    | 0    | 3<br>(2)  | 12<br>(4) | 7<br>(6)  |
| Sijaishuoltopai-<br>kan muutos     | 4           | 5         | 6         | 0       | 1    | 0        | 0     | 0    | 0    | 4         | 6         | 6         |
| Yht.pid. rajoitus<br>sijaishuolto  | 4           | 3         | 3         | 0       | 0    | 0        | 0     | 0    | 0    | 4         | 3         | 3         |
| Omaishoidon<br>tuki                | 17          | 2         | 1         | 1       | 0    | 1        | 0     | 0    | 0    | 18        | 2         | 1         |
| Asiakas-<br>maksut                 | 0           | 0         | 3         | 0       | 0    | 1        | 0     | 0    | 0    | 0         | 0         | 5         |
| Toimeentulo-<br>tuki               | 11          | 11<br>(2) | 4         | 9       | 1    | 0        | 0     | 0    | 0    | 20        | 12<br>(2) | 8         |
| Muu/<br>ei tietoa                  | 0           | 0         | 0         | 0       | 0    | 0        | 0     | 0    | 0    | 0         | 0         | 1         |
| Yhteensä                           | 73<br>(2)   | 55<br>(6) | 42<br>(3) | 20      | 9    | 2<br>(6) | 0     | 0    | 0    | 93<br>(2) | 64<br>(6) | 44<br>(9) |



Päijät-Hämeen aluehallitus

**MUUTOKSENHAKUKIELTO**  
Oikaisuvaatimus / Aluevalitus

Liitetään pöytäkirjanotteeseen

**Päijät-Hämeen hyvinvointialue**

Koska päätös koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa, hyvinvointialuelain 141 §:n nojalla tästä päätöksestä ei saa tehdä oikaisuvaatimusta eikä aluevalitusta.

Muu peruste, mikä

Asianosainen: toimialajohtaja Anu Olkkonen-Nikula, toimialajohtaja Mika Forsberg, tulosaluejohtaja Eija Kallio, tulosaluejohtaja Pirkko Valtanen, tulosaluejohtaja Eija Leino, tulosaluejohtaja Heli Peltola, tulosaluejohtaja Corinne Soini, tulosaluejohtaja Piritta Mattila, tulosaluejohtaja Terttu Leivo, tulosaluejohtaja Merja Valjakka-Heimola, tulosaluejohtaja Veli-Pekka Hakanen, hyvinvointialueen kunnat/kirjaamo

Annettu tiedoksi sähköisesti, pvm:

Lähetetty tiedoksi kirjeellä, joka on annettu postin kuljettavaksi, pvm:  
(hyvinvointialuelaki 144 §) Tiedoksiantaja:

Luovutettu asianosaiselle  
Paikka ja pvm:

\_\_\_\_\_  
Vastaanottajan allekirjoitus

Muulla tavoin, miten Tweb 3.5.2023