



ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 2019 SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS KUNNANHALLITUKSILLE

Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Pälkäne, Tampere,
Valkeakoski, Vesilahti ja Ylöjärvi

Laura Helovuori ja Taija Mehtonen 29.1.2020

sosiaaliasiamies@tampere.fi

Sisällysluettelo

1. Tiivistelmä.....	2
2. Aluksi.....	3
3. Asiatapahtumat.....	3
3.1 Toiminta-alue.....	3
3.2 Yhteydenoton syyt.....	4
3.3 Yhteydenoton tehtäväalueet	5
3.3.1 Toimeentulotuki ja Kelan ja kuntien välinen yhteistyö.....	6
3.3.2 Aikuissosiaalityö	8
3.3.3 Lastensuojelu	10
3.3.4 Lapsiperheiden sosiaalityö	14
3.3.5 Lapsiperheiden kotipalvelu	15
3.3.6 Kasvatus- ja perheneuvola	17
3.3.7 Vammaispalvelu.....	18
3.3.8 Ikäihmisten asumispalvelut ja ikäihmisten palveluiden valvonta.....	21
4. Muistutukset	24
5. Selvityksen vaikuttavuus	26
6. Lopuksi	27
7. Liitteet.....	28
Kuntien asiatapahtumat.....	28
Kuntakysely vuoden 2019 tilanteesta sosiaaliasiamiehen vuosiselvitystä varten.....	33

1. Tiivistelmä

Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamiehen toiminta-alue koostuu kymmenestä kunnasta. Kuntia ovat Tampere, Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Vesilahti, Ylöjärvi, Valkeakoski ja Pälkäne. Sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä viime vuoden aikana yhteensä 955 kertaa.

Sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä eniten lastensuojeluun liittyvissä asioissa. Seuraavaksi suurimmat yhteydenoton aiheet ovat kunnan harkinnanvarainen toimeentulotuki ja vammaispalvelut. Tampereen seutukunnat ovat viime vuosina saaneet vähennettyä lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaiden määriä työntekijää kohti. Samalla kun kunnissa on keskitytty näiden palveluiden parantamiseen, ovat aikuissosiaalityö ja vammaispalvelut jääneet kunnissa vähemmälle huomiolle. Aikuissosiaalityö on lisäksi jäänyt Kela-uudistuksen jalkoihin haastavien asiakkaidensa kanssa ja vammaispalveluissa ollaan jääty odottelemaan uudistuvaa lainsäädäntöä.

Sosiaalihuollon valvonta on yhä merkittävämmässä roolissa nykypäivänä, koska kunnat eivät itse pysty järjestämään kaikkia palveluitaan. Kunnat ovatkin viime vuosina panostaneet valvontasuunnitelmiin ja siten suunnitelmalliseen valvontaan. Tästä huolimatta eduskunnan oikeusasiamies on vuonna 2019 antanut monta kanteluratkaisua, joissa tuodaan esiin valvontaan liittyviä epäkohtia. Merkittävänä asiana ratkaisussa on ollut lapsiin ja nuoriin kohdistetut rajoitustoimenpiteet lastensuojeluyksiköissä ja kuntien lastensuojelun yksiköihin kohdistama valvonta. Useat kunnat ympäri Suomea saivat vuonna 2019 huomautuksia mm. siitä, että lastensuojelun valvontaa oli laiminlyöty, vaikka osassa tapauksista lapset ja nuoret itse olivat tehneet ilmoituksia yksiköistä kuntiin. Eduskunnan oikeusasiamiehen kanteluratkaisujen mukaan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on oltava perillä lapsen asioista, tavattava lasta riittävän usein ja tiedettävä, mitä sijoitetulle lapselle tai nuorelle kuuluu. Sen lisäksi, että kunnan tulisi kohdistaa lastensuojelun yksikköön valvontaa, tulee myös lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijä olla hyvin perillä lapsen tilanteesta.

Jonoajat kasvatus- ja perheneuvolaan ylittävät useamman Tampereen seutukunnan osalta kolmen kuukauden rajan, jonka kuluessa palvelu tulisi saada.

Mediassa käyty keskustelu ikäihmisten palveluiden laadusta ja myös mediassa esiintuodut valvontaviranomaisten valvontatoimet toivat sosiaaliasiamiehelle ja myös potilasasiamiehelle lisääntyneitä yhteydenottoja ikäihmisten asumispalveluihin liittyen. Yhä useampi omainen toi asiamiehelle esiin näkemystään siitä, että asukkaan hoidon laiminlyönti tai hoidossa saatu vamma on aiheuttanut surua ja rahallista menetystä. Yhä useampi toivoi rahallista korvausta tilanteesta, mutta nykyiset järjestelmät harvoin kuitenkaan taipuvat korvauksien maksamiseen.

2. Aluksi

Sosiaaliasiamiestoiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliasiamiehinä ovat toimineet HM Laura Helovuo ja YTM Taija Mehtonen. Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamiehet tarjoavat oikeusturvaneuvonta- ja ohjauspalveluita kuntalaisille ja henkilöstölle. Asiamiehet tuottavat tietoa palveluiden toimivuudesta ja havaitsemistaan kehittämistarpeista toimintayksiköille ja hallintoon läpi vuoden. Sosiaaliasiamiehillä on lakisääteinen velvollisuus antaa vuosittain toiminta-alueensa kunnanhallituksille selvitys sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä kunnassa. Sosiaaliasiamiehet tekevät toiminta-alueen kuntiin käynnin selvitysvaiheessa.

Selvitys ei ole kokonaiskuvaus asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä, eikä sosiaalihuollon palveluiden tilasta alueella. Selvityksessä esitetyt tiedot perustuvat asiakkaiden, heidän edustajiensa sekä henkilöstön yhteydenottoihin, sosiaaliasiamiesten kunnille tekemään kyselyyn sekä asioihin, jotka ovat tulleet esille muussa sosiaaliasiamiestoiminnassa. Lisäksi sosiaaliasiamiehet ovat käyneet läpi seutukuntaa koskevat muistutukset.

Kuntien strategiat ja vuosisuunnitelmat ovat lainsäädännön ohella kaiken kunnassa tehtävän työn lähtökohtia. Sosiaaliasiamiehellä on rooli asiakkaan ja kunnan yhteistyökumppanina edistää kuntien strategioiden toteutumista esimerkiksi tämän vuosittaisen selvityksen muodossa ja kuntiin vuoden aikana toimitetun palautteen avulla.

3. Asiatapahtumat

3.1 Toiminta-alue

Sosiaaliasiamiehen toiminta-alue käsittää kymmenen kuntaa (ks. taulukko 1). Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueen kunnista Tampere tuottaa Oriveden, Pirkkala Vesilahden ja Kangasala Pälkäneen sosiaalipalvelut. Sosiaaliasiamiehelle tulevat yhteydenotot tallennetaan Sampaset -tilastointiohjelmaan asiatapahtumina. Yksi asiatapahtuma sisältää kaikki yhteydenotot koskien samaa asiaa.

Yhteydenottajista (956) on ollut asiakkaita 728, heidän edustajiaan 172 ja henkilöstöä 55. Sosiaaliasiamiehelle tulleista asiatapahtumista tyytymättömyyden ilmaisu on 78 % ja tiedustelua 22 %.

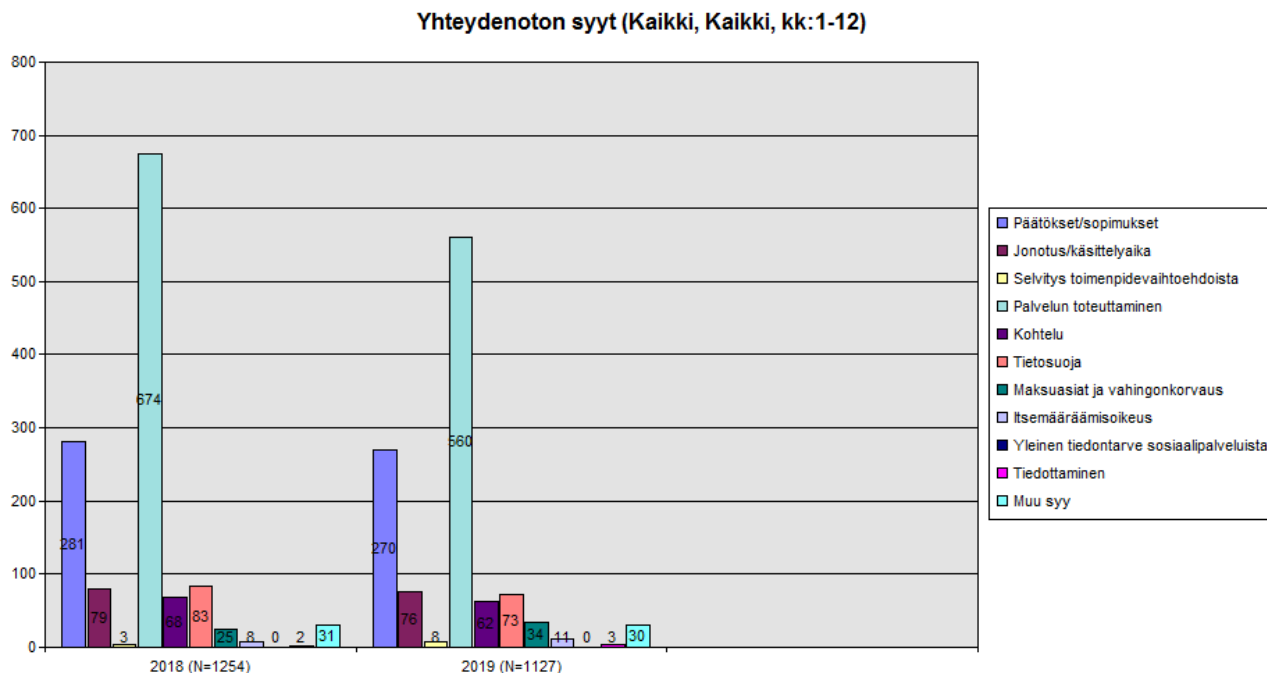
Taulukko 1: Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueen kuntien asukasmäärä ja asiatapahtumien määrä Tilastokeskuksen Px-Web-tietokannan mukaan.

Kunta	Asukasluku	asiatapahtumia 2017	asiatapahtumia 2018	asiatapahtumia 2019
Tampere	237 937	684	692	627
Nokia	33 828	78	53	40
Ylöjärvi	33 176	45	63	51
Kangasala	31 831	40	66	47
Lempäälä	23 394	45	37	21
Valkeakoski	20 976	83	41	43
Pirkkala	19 579	68	44	67
Orivesi	9177	20	19	21
Pälkäne	6469	15	17	11
Vesilahti	4397	11	2	3
muu/ei tietoa		16	33	24
Yhteensä	420 764	1105	1067	955

3.2 Yhteydenoton syyt

Sosiaaliasiamiehet tilastoivat yhteydenoton syitä. Tarvittaessa niitä tilastoidaan useampia. Palvelun toteuttamisesta ja päätöksistä otetaan sosiaaliasiamieheen eniten yhteyttä. Palvelun toteuttamisella tarkoitetaan hallintolain menettelyihin liittyviä asioita, lukuun ottamatta käsittelyaikaa, joka tilastoidaan erikseen. Sosiaaliasiamies on vuonna 2019 vinyt kuntiin viestiä hallintolain menettelyiden ja oikeusperiaatteiden tärkeydestä ja esittänyt kunnille toiveen kouluttaa työntekijöitä substanssilainsäädännön ohella myös hallintomenettelystä.

Taulukko 2: Koko toiminta-alueen yhteydenottojen syyt



Huonoon kohteluun liittyvät kokemukset ovat hieman tilastossa laskeneet edelliseen vuoteen verrattuna mutta suhteutettuna laskeneeseen asiatapahtumien määrään on tilanne pysynyt suurin piirtein samanlaisena kuin edellisenä vuonna.

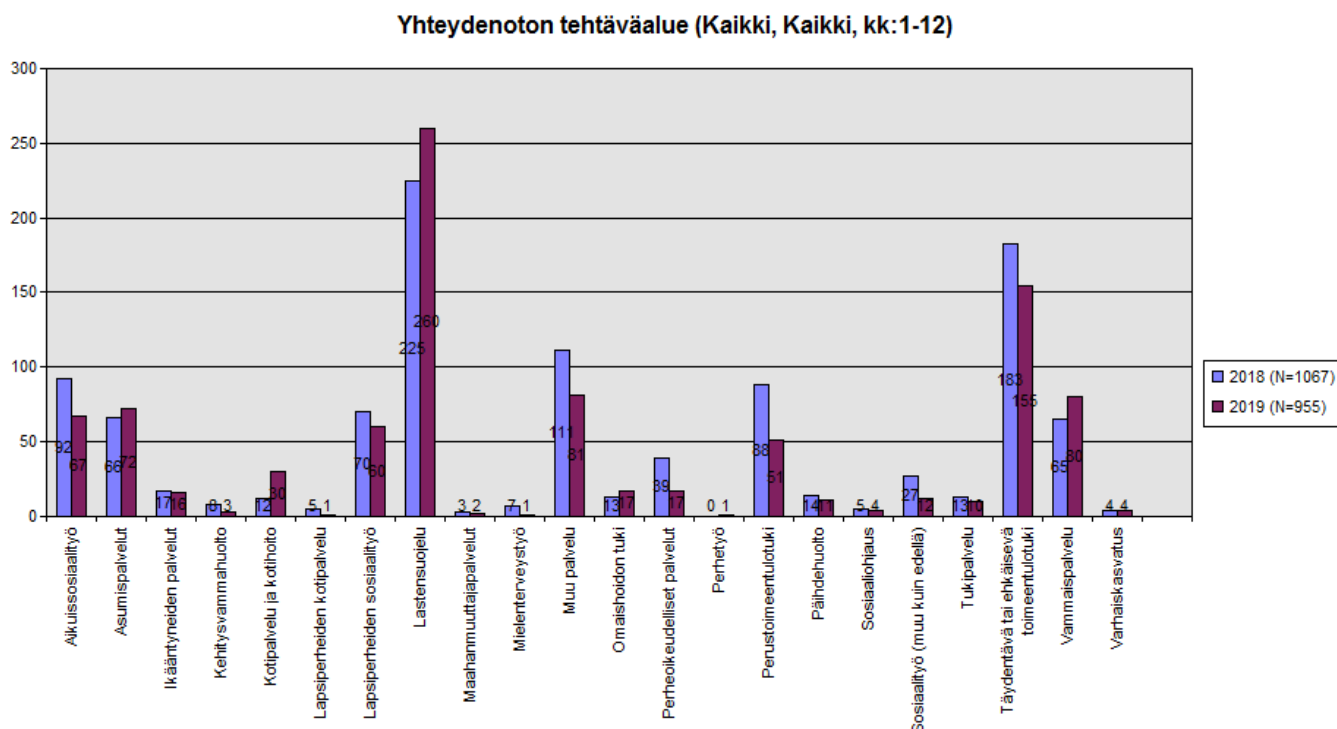
Maksuasioihin liittyvien asiatapahtumien määrä on merkittävästi noussut viime vuodesta. Erilaisista maksuasioihin liittyvistä asioista on keskusteltu mm. asumispalveluihin, lastensuojelun palveluihin ja vammaispalveluihin liittyen.

3.3 Yhteydenoton tehtäväalueet

Sosiaaliasiamieheen otetaan eniten yhteyttä lastensuojeluun liittyvissä asioissa. Seuraavaksi suurin yhteydenoton aihe on kunnan harkinnanvarainen toimeentulotuki, kolmanneksi muu palvelu ja neljänneksi vammaispalvelut. Jonkin verran myös asumispalveluja koskevien yhteydenottojen määrä on noussut. Asumispalveluiden yhteydenottojen määrän lisääntyminen näkyi erityisesti silloin, kun mediassa keskusteltiin ikäihmisten asumispalveluiden laadusta ja valvontaviranomaiset sulki ikäihmisten asumispalveluyksiköitä valvontatoimenpiteenään muualla Suomessa. Muulla palvelulla tarkoitetaan niitä kysymyksiä, jotka eivät kuulu sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen, mutta joissa sosiaaliasiamies kuitenkin neuvoo asiakasta asiassa etenemisessä.

Perustoimeentulotuen yhteydenotot ovat edelleen laskeneet merkittävästi edellisistä vuosista. Vuonna 2017 palvelu rajattiin sosiaaliasiamiehen toimintakentän ulkopuolelle Kela-siirron myötä. Perustoimeentulotuen asioissa on tarpeen mukaan edelleen neuvottu, jos perustoimeentulotuen ja harkinnanvaraisen tuen yhteensovitus on sitä vaatinut.

Taulukko 3: Koko toiminta-alueen yhteydenottojen tehtäväalueet



3.3.1 Toimeentulotuki ja Kelan ja kuntien välinen yhteistyö

Vuodesta 2017 perustoimeentulotuki on ollut Kelassa ja harkinnanvarainen toimeentulotuki kunnilla. Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamies on parin vuoden aikana osallistunut kuntien ja Kelan yhteistyön kehittämiseen. Sosiaaliasiamiehet osallistuivat vuonna 2019 ProSos-hankkeen alaiseen Kelan ja kunnan yhteistyön kehittämiseen ja STM:n oikeudelliseen asiantuntijaryhmään. STM:n oikeudellisen asiantuntijatyöryhmän loppuraportti on tarkoitus julkaista vuoden 2020 alkupuolella.

Sosiaaliasiamies pyysi kuntakyselyssään kuntia kuvaamaan lyhyesti vuoden 2019 yhteistyön pääkohtia Kelan kanssa. Kunnista tuotiin esiin seuraavanlaisia asioita. Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueen vastauksen mukaan Kela lähettää kuntaan täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksia ja työntekijöillä on näkyvyys Kelan etuustietopalvelu Kelmun. Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueen vastauksen mukaan edelleen tehdään Kelan suuntaan jatkuvaa neuvottelua ja selvittelyä asiakkaiden asioissa. Käytössä on erilaisia yhteistyön kanavia ja välineitä kuten esim. Skype. ProSos-hankkeen johdolla on vuonna 2019 kehitetty yhteistyötä.

Nokialta todettiin, että Kela välittää asiakkaiden hakemukset ja ilmoitukset asianmukaisesti. Pohdintaa on tehty lähinnä kiireellisyysmerkintöjen osalta, sillä kaikilta osin Kelan kiireellisyysmerkintöjä ei ole kunnassa nähty kiireellisenä ja vastaavasti Kela ei ole omalta osaltaan kiirehtinyt hakemuksen käsittelyä kunnan työntekijän pyynnöstä. Kelan etuustietopalvelussa Kelmussa on ollut jonkin verran Nokialla vuonna 2019 teknisiä

ongelmia, jotka ovat aiheuttaneet kunnassa haasteita, koska hakemukset liitteineen eivät ole siirtyneet kunnan käsiteltäväksi. Kelmun kautta on siirretty hakemuksia kuntaan huomattavasti myöhemmin kuin päätöksen päivämäärä antaisi ymmärtää. Hakemuksia ja liitteitä joudutaan pyytämään erikseen, mikä puolestaan viivästyttää kunnassa asian käsittelyä.

Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueella yhteistyö Kelan kanssa koetaan pääosin helpoksi, mutta vaihtelua yhteistyössä on paljon. Kelan päätöksenteon koetaan parantuneen, mutta edelleen tulee vastaan päätöksiä, jotka koetaan asiakkaalle kohtuuttomiksi. Näitä ovat yhteistoiminta-alueen vastauksen mukaan esim. kolmen palkkatulon huomioiminen yhdelle kuukaudelle, vuokravakuuden saamiseen ja takautuvaan käsittelyyn liittyvät haasteet ja tuloylijäämien vyöryttäminen asiakkaan kannalta epäedullisesti. Kelalta odotetaan yhteistoiminta-alueella enemmän ymmärrystä viimesijaisen etuuden myöntämiseen liittyviin tilanteisiin sekä marginaalissa olevien asiakkaiden elämäntilanteen ymmärtämistä. Kelan päätöksenteko näyttäytyy yhteistoiminta-alueelle kiireiseltä ja vaikuttaa myös siltä, ettei asiakkaiden tilanteisiin ole perehdytty tarpeeksi, eikä asiakkaiden nykytilannetta ole aina huomioitu. Kelan päätöksentekoa kuvataan epäjohdonmukaiseksi ja välillä jopa kovaksi.

Valkeakoskella yhteistyö oman Kelan työntekijän kanssa on sujunut erinomaisesti. Muutoin yhteistyön Kelan kanssa kuvataan olleen vaihtelevaa. Haasteina on ollut mm. se, että Kela ei ole ymmärtänyt hakemuksen käsittelyn kiireellisyyttä, vaikka työntekijä on sitä perustellut sekä se, että Kela ei ole maksanut laskuja aina suoraan laskuttajalle, vaikka asiakas olisi sitä pyytänyt ja tämän vuoksi laskut ovat jääneet asiakkaalta maksamatta. Tämä rasittaa kuntataloutta esim. vuokratien muodossa. Ylöjärvellä Kelan kanssa tehtävän yhteistyö liittyy pääasiallisesti perusosan alentamisiin, jonkin verran asuntoasioihin ja palvelutarpeen arviointiin. Kunnassa tehdään edelleen Kela-asiointiin liittyvää ohjausta ja neuvontaa paljon sekä kiirehditään asiakkaan puolesta päätöksentekoa tai pyydetään virheellisen päätöksen oikaisua.

Lempäälän kokemukset Kelan kanssa tehtävästä yhteistyöstä olivat positiivisia. Asiakastyön osalta tehtävä yhteistyö on tiivistä. Sähköinen työkalu toimii ja puhelimellakin saa hyvin yhteyttä puolin ja toisin. Kunnassa saadaan Kelalta hyvin palvelua.

Kuntakyselyssä pyydettiin kuntia lisäksi antamaan ehdotuksia Kelalle yhteistyön parantamiseksi. Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueelta toivotaan Kelalta lisää luottamusta asiakkaiden antamiin selvityksiin sekä sosiaalityöstä annettuihin lausuntoihin. Lisää yhteistyötä toivottaisiin mm. sosiaalityön erityiskysymysten käsittelyyn. Kelalta toivottaisiin tasalaatuisuutta sekä vuokranmaksun tarkistamista tiliotteelta. Kuntakyselyvastauksen mukaan Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueelta ehdotetaan Tampereen kaupungin ja Kelan yhteistyöryhmää.

Nokialta ehdotettiin Kelalle yhteistyötä ja yhdessä kehittämistä. Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueella jatketaan Kelan vakuutuspiirin kanssa yhteistyöpalavereja, joissa keskinäistä ymmärrystä pyritään lisäämään. Valkeakoskella Kelalta toivotaan enemmän sosiaalityön kuuntelemista ja ylipäättään yhteistyön ja molemminpuolisen ymmärryksen lisäämistä. Ylöjärveltä ehdotettiin Kelalle, että Kelalla ohjausta ja neuvontaa kehitettäisiin edelleen ja monipuolistettaisiin. Ylöjärvellä nähtiin tärkeänä henkilökohtaisen palvelun mahdollisuus, joka tulisi turvata sitä tarvitseville asiakkaille. Tällöin tilannekohtainen yhteistyö kunnan palvelujen kanssa mahdollistuisi nykyistä useammin. Lempäälässä todettiin, että vuokratien määrä on kasvanut selkeästi. Kunnasta toivottaisiin, että hakemusta käsiteltäessä Kelassa tarkistettaisiin, että onko vuokra maksettu. Kelalle kuuluvaa perustoimeentulotuen ohjausta ja neuvontaa tulee jonkin verran kuntaan. Tämän vahvistaminen Kelan osalta vähentäisi Kelalle kuuluvan työn valumista kuntien suuntaan.

3.3.2 Aikuissosiaalityö

Perustoimeentulotuen siirryttyä Kelalle kolme vuotta sitten, ajateltiin, että kunnilla on yhä enenevässä määrin mahdollisuus panostaa aikuissosiaalityöhön. Aikuisten sosiaalipalvelut sisältävät aikuisasiakkaiden kanssa tehtävän kuntouttavan ja suunnitelmallisen sosiaalityön. Aikuissosiaalityön tavoitteena on tukea asiakkaiden sosiaalista hyvinvointia, toimintakykyä sekä omatoimista suoriutumista. Aikuissosiaalityötä pyritään kehittämään yhä enemmän moniammatillisen ja asiakaslähtöisen näkökulman pohjalta. Samaan aikaan aikuissosiaalityön asiakaskunta on muuttumassa ja asiakkaiden tilanteet ovat yhä monimutkaisempia ja haastavampia. Asiakkaat saattavat olla pitkäkestoisesti päihdehuollon asiakkaita ja myös mielenterveyspuolen asiakkaita. Osa asiakkaista saattaa kuitenkin olla sellaisessa tilanteessa, että mielenterveyspalveluita on jo vuosia käytetty, mutta koska niiden vaikutus on jäänyt heikoksi, niin kunnat eivät enää tarjoa näitä palveluita asiakkaalle. Tällöin terveydenhuollossa saatetaan ajatella asiakkaan hyötyvän vain lähinnä sosiaalihuollon palveluista. Joskus asiakas itse ei puolestaan koe hyötyvänsä millään tavoin mielenterveyspuolen palveluista ja tämän vuoksi jättäytyy kokonaan palveluiden ulkopuolelle. Osalla asiakkaista on myös niin paha ja vuosia kestänyt päihdeongelma, ettei mielenterveyspuolen palveluista katsota asiakkaan hyötyvän. Monella aikuissosiaalityön asiakkaalla saattaa myös olla runsasta muiden palveluiden käyttö, esim. terveydenhuollossa. Edellä mainituissa tilanteissa olisi äärimmäisen tärkeää tehdä monialaista yhteistyötä terveydenhuollon ja erityisesti mielenterveyspuolen kanssa.

Asiakkaiden tilanteiden ollessa yhä haastavampia, vaatii kuntouttava ja suunnitelmallinen sosiaalityö yhä enemmän myös aikuissosiaalityöntekijältä. Kunnat eivät kuitenkaan ole viime vuosina juuri panostaneet aikuissosiaalityöhön ja yhdellä sosiaalityöntekijällä saattaa olla asiakkuudessa paljon asiakkaita. Lastensuojelun tai lapsiperheiden sosiaalityön aikuisten kanssa tehtävä aikuissosiaalityö on myös tärkeä kuntien tehtävä, jota usein hoidetaan lasten asiakkuuden ohessa. Tämä johtaa siihen, että lasten asiat hoidetaan, mutta aikuisten asioihin ei välttämättä edelleenkään ehditä kunnolla perehtymään. Sosiaaliasiamiehet pyysivät kuntia kuntakyselyssä kuvaamaan aikuissosiaalityön suurimpia haasteita.

Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alue kuvaa yhdeksi haasteekseen resurssit ja tilakysymykset, sillä sisäilmaongelmien vuoksi aikuissosiaalityössä ollaan väistötiloissa. Kuntakyselyvastauksen mukaan haastavasti asioivien ja tarvitsevien asiakkaiden määrä jatkuvasti kasvaa. Aikuissosiaalityöhön ohjataan asiakkaiksi henkilöitä, jotka eivät sitoudu esimerkiksi mielenterveys- ja päihdepalveluihin tai palveluissa katsotaan, että hoitovastetta ei ole. Lisäksi asiakkaaksi ohjautuu henkilöitä, jotka hyötyisivät perustason mielenterveyspalveluista. Yksi haasteellinen ryhmä on yhteistoiminta-alueen vastauksen mukaan neuropsykiatrisia erityispiirteitä omaavat nuoret ja aikuiset.

Nokialta tuotiin kuntakyselyssä esiin, että nykyinen kahden ”luukun” malli ei ole tarkoituksenmukainen, sillä asiakkaiden ohjautuminen oikean palvelun piiriin on välillä haastavaa. Asiakas kuuluu Kelaan ensisijaisesti perustoimeentulotuen osalta ja aikuissosiaalityö tulee vasta perustoimeentulotuen saannin jälkeen. Edelleen jossakin määrin asiakkaat turvautuvat aikuissosiaalityöhön perustoimeentulotukiasioissa. Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueella aikuissosiaalityön haasteeksi todettiin rakenteellisen sosiaalityön ja sosiaalisen raportoinnin puute. Molemmat nähdään tärkeänä osana kehittämistä ja päätöksentekoa. Sosiaalseen raportointiin on pyritty löytämään helppoa ja nopeaa sovellusta ja selvitystyötä yhteistoiminta-alueella jatketaan. Toisena haasteena koettiin, että nuorten tulottomien ja syrjäytyneiden tavoittaminen on kunnissa haastavaa. Heistä on Kangasala ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueen mukaan muodostumassa uusi marginaali, jotka eivät ole missään palveluissa. Lisäksi velkaantumiseen ja pelaamiseen liittyvät ongelmat ovat yhteistoiminta-alueella lisääntyneet.

Valkeakoskella isoin haaste on suuri asiakasmäärä, joka aiheuttaa monenlaisia ongelmia, mm. sen, että asiakas ei välttämättä saa apua silloin, kun sitä tarvitsisi tai ainakaan niin nopeasti kuin olisi tarpeen. Toisena haasteena on se, että kunnassa ei ole tarjolla kaikkia asiakkaiden tarvitsemia palveluita. Ylöjärvellä näyttäytyy kaikilla perussosiaalityön tehtäväalueilla osaavan henkilöstön saatavuuden heikkeneminen, joka vaikeuttaa työn sisällön systemaattista kehittämistä. Sote-uudistuksen venyminen on osaltaan hidastanut aikuissosiaalityön asemointia ja tehtäväsisältöjen määrittämistä sosiaalipalvelujen kokonaisuudessa. Ylöjärvellä nähdään tärkeänä, että aikuissosiaalityön asiakkaiden moninaiset ongelmat, taloudellisen tuen tarve, päihde- ja peliongelmat, kohtuuhintaisten asuntojen niukkuus ja asumisen ongelmat edellyttäisivät monen toimijan yhteistyötä toimivien ratkaisujen löytämiseksi.

Lempäälässä aikuissosiaalityössä pyritään vahvistamaan suunnitelmallisen työn osuutta. Haasteellista on, että asiakkaiden tilanteisiin ei päästä paneutumaan kunnolla vaan työn luonne on pitkälti akuuttia asioiden hoitoa. Varsinainen muutostyö koetaan hyvin ohueksi. Aikuissosiaalityön työryhmä on ollut poissaoloista, niukasta resurssista ja vaihtuneista työntekijöistä johtuen pitkään kuormittuneessa tilassa, joten aikuissosiaalityön kehittäminen on hidasta. Lempäälässä yhteistyötä eri aikuisten kanssa toimivien yhteistyökumppaneiden kanssa pyritään vahvistamaan, jotta päällekkäistä työtä vähennettäisiin. Pirkkalan ja

Lempäälän yhteistoiminta-alueella koettiin haasteelliseksi työntekijöiden työhön rekrytoiminen.

Oheisessa taulukossa kuvattuna aikuissosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden määriä seutukunnissa.

Taulukko 4: Aikuissosiaalityön asiakasmäärät

Kunta	Kuinka monta aikuissosiaalityön asiakasta on keskimäärin joulukuussa 2019 sosiaalityöntekijää kohti?	Kuinka monta aikuissosiaalityön asiakasta on enimmillään joulukuussa 2019 sosiaalityöntekijää kohti?
Tampere Orivesi	80	120
Nokia	40	45
Ylöjärvi	40	50
Kangasala Pälkäne	45	50
Lempäälä	50-100	100
Valkeakoski	94	103
Pirkkala	80	120
Vesilahti	40	40

3.3.3 Lastensuojelu

Sosiaalihuoltolain heinäkuussa 2017 julkaistun soveltamisoppaan mukaan sosiaalityöntekijät pystyvät tekemään lastensuojelutyötä laadukkaasti ja lainmukaisesti, jos asiakkaita on 30–40 yhtä työntekijää kohden. Jos asiakkaita on merkittävästi enemmän, kunnassa on selvitettävä, miten lastensuojelun lakisääteisistä tehtävistä selviydytään. Lukumäärät ovat suuntaa antavia. Jos yhdellä työntekijällä on useita kriisiytyneessä tilanteessa olevia asiakkaita, voi olla mahdotonta toimia lainmukaisesti 30 lapsen vastuusosiaalityöntekijänä. Vastaavasti asiakasmäärä voi olla suurempi kuin 30, jos osa asiakkaista tarvitsee muita vähemmän tukea tai tuen antamisesta vastaa useampi työntekijä. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen raportteja ja muistioita 2019:4 loppuraportissa Selvityshenkilön ehdotukset lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi, Aulikki Kananoja ja Kristiina Ruuskanen toteavat, että kohtuullisena asiakasmääränä pidetään käytyjen keskustelujen perusteella 25 asiakasta sosiaalityöntekijää kohti. Sosiaaliasiamies kysyi edellisten vuosien tapaan kuntakyselyssään lastensuojelun ja lapsiperheiden asiakasmääriä sosiaalityöntekijää kohden. Asiakkaiden määrät ovat viime vuosina vähentyneet työntekijää kohden. Myös lastensuojelun määräraajojen toteutumista kysyttiin kuntakyselyssä.

Taulukko 5: Lastensuojelun tunnuslukuja

Kunta	Lastensuojelu-ilmoitusten käsittely% 7 arkipäivässä	Palvelutarpeen arviointi% 3 kk:ssa	Lasta/työntekijä keskimäärin ja enimmillään
Tampere Orivesi	95,7	84,3	ka 40, max 62, luvut eivät sisällä selvityksiä
Nokia	99,8	99,8	ka 35, max 49 luvut sisältävät selvitykset
Ylöjärvi	94,7	91,5	ka 51 max 65, luvut eivät sisällä selvityksiä
Kangasala Pälkäne	93,2	88,7	ka 55 + 9 jälkihuolto lasta/nuorta, luvut eivät sisällä selvityksiä
Lempäälä	100	99	ka 35, max 40 luvut eivät sisällä esim.olosuhdeselvityksiä
Valkeakoski	100	100	ka 40, max 45 + jälkihuoltonuoret
Pirkkala	96	82	ka 40, max 50 luvut eivät sisällä selvityksiä
Vesilahti	91	88	ka 50, max 60 luvut eivät sisällä selvityksiä

Kuntakyselyssä kysyttiin uudelleen vuoden 2018 tapaan, että onko kunnissa käytössä lastensuojelun systeeminen malli ja onko siitä kokemuksia. Systeeminen lastensuojelun toimintamalli pyrkii kohti vuorovaikutteisempaa ja kohtaavampaa lastensuojelutyötä. Malli tarjoaa vaihtoehdon lastensuojelun sosiaalityön kokonaisvaltaiseen kulttuurin muutokseen ja ihmissuhdetyön palauttamiseen lastensuojelun sosiaalityön keskeiseksi menetelmäksi. Toimintamalli edellyttää lastensuojelun tiimikäsitteen uudistamista ja monitoimijaisuutta. Tärkeintä mallissa on työntekijöiden kyky ja taito luoda ja ylläpitää luottamuksellista yhteistyösuhdetta asiakasperheisiin. Kokonaisvaltainen työkulttuurin muutos edellyttää muutosta myös organisaatorakenteissa ja johtamisessa.

Tampere-Oriveden yhteistoiminta-alueella systeeminen toimintamalli on käytössä mutta henkilöstökoulutuksia lukuunottamatta melko alkuvaiheessa. Kaikki tiimit sekä sosiaalityön että tehostetun perhetyön osalta ovat saaneet koulutuksen ja ovat aloittaneet systeemistä työskentelyä yksittäisten lasten ja perheiden kanssa. Lännen alueella on Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueella edistytty jo pidemmälle. Tampere kuvaa, että suurten asiakasmäärien vuoksi läheskään kaikkia asiakasperheitä ei ole vielä saatu systeemisen mallin piiriin. Systemaattisesti kerättyä palautetta asiakaskokemuksista ei vielä ole, mutta yksittäiset palautteet ovat olleet yhteistoiminta-alueella pääsääntöisesti erittäin myönteisiä. Tampere kuvaa, että henkilöstön keskuudessa mallista ollaan innostuneita ja siinä nähdään paljon mahdollisuuksia sekä sosiaalityön että uudenlaisen monitoimijaisen yhteistyön suhteen.

Nokialla ovat kaikki lastensuojelun työntekijät ja lapsiperheiden sosiaalityön sosiaalityöntekijät osallistuneet systeemisen lastensuojelutyön koulutukseen vuoden 2019

aikana. Kunnassa on systeemisen mallin käyttöä harjoiteltu noin 10 asiakastapauksessa. Kokemukset ovat olleet hyviä sekä asiakkaiden että työntekijöiden mielestä. Asiakkaat ovat kokeneet tulleet paremmin kuulluiksi. Nokialla mallia on tarkoitus jatkaa ja laajentaa, mikäli resurssit sitä mahdollistavat. Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueella ei vielä systeemistä lastensuojelun mallia ole, mutta siihen liittyvä koulutus alkaa syksyllä 2020.

Valkeakoskella systeeminen malli on ollut käytössä vuoden 2019 ajan. Mallista on saatu hyviä kokemuksia ja sen avulla on voitu päättää asiakkuuksia ja jopa ehkäistä muutamia huostaanottoja. Nykyisellä asiakasmäärällä jokainen sosiaalityöntekijä pystyy kunnan vastauksen mukaan pitämään yhtä asiakasperhettä kerrallaan systeemisessä mallissa. Yhteistyötä muiden tahojen kanssa hiotaan edelleen. Tarkoituksena on tehdä kysely, jossa yhteiskumppaneiden näkemyksiä osallistumisen helpottamiseksi kartoitetaan. Vuoden 2019 aikana on ollut info-tilaisuus yhteistyökumppaneille.

Ylöjärvellä lasten ja perheiden sosiaalityöntekijät on koulutettu systeemisen lastensuojelun malliin keväällä 2018 ja mallin mukaista työskentelyä on vähitellen aloitettu. Systeemistä mallia varten kunta on rekrytoinut lastensuojelun tiimiin perheterapeutin ja koordinaattorin. Kunnan kuntakyselyvastauksen mukaan sosiaalityöntekijöiden suuresta asiakasmäärästä johtuen työskentely ei ole lähtenyt toivotusti käyntiin ja myös konsultoivan sosiaalityöntekijän roolin kanssa on ollut käynnistysvaikeuksia. Lempäälässä lastensuojelun systeemiseen toimintamallin käyttöönotto on tarkoitus vakiinnuttaa helmikuun 2020 aikana. Lempäälässä kaikki sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat ja perhetyöntekijät on koulutettu mallin käyttöön, perheterapeutti on nimetty ja tiimit suunniteltu. Myös yhteistyökumppaneille on järjestetty koulutusta. Pirkkala-Vesilahden yhteistoiminta-alueella osallistutaan systeemisen lastensuojelumallin koulutukseen vuonna 2020, sillä malli ei ole vielä käytössä.

Eduskunnan oikeusasiamies on vuonna 2019 panostanut lastensuojeluyksiköiden valvontaan. Vuonna 2019 antamissaan ratkaisussa eduskunnan oikeusasiamies on tutkinut erityisesti sijoitettujen lasten ja nuorten oikeuksia ja niiden toteutumista sekä käynyt keskusteluja laitoksiin sijoitettujen lasten ja nuorten kanssa. Merkittävänä asiana ratkaisussa on ollut lapsiin ja nuoriin kohdistetut rajoitustoimenpiteet ja kuntien lastensuojelun yksiköihin kohdistama valvonta. Useat Suomen kunnat saivat huomautuksia mm. siitä, että valvontaa oli laiminlyöty, vaikka osassa tapauksista lapset ja nuoret itse olivat tehneet ilmoituksia kuntiin yksiköistä. Eduskunnan oikeusasiamiehen kanteluratkaisujen mukaan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on oltava perillä lapsen asioista, tavattava lasta riittävän usein ja tiedettävä, mitä sijoitetulle lapselle tai nuorelle kuuluu. Tämän seurauksena sosiaaliasiamies päätti kysyä kuntakyselyssään seutukunnilta, että onko kuntien lastensuojelun yksiköiden valvonta suunnitelmallista ja miten valvontaa käytännössä toteutetaan.

Nokian kuntakyselyvastauksen mukaan valvonta on suunnitelmallista ja perustuu perusturvalautakunnan hyväksymään valvontasuunnitelmaan. Valvontaa toteutetaan tarkastuskäynneillä ja yhteistyössä muiden kuntien, laitospalvelut Luotsin ja

aluehallintoviraston kanssa. Joka vuosi Nokialta tehdään sijaintikunnan valvontakäynti kaikkiin yksiköihin. Valvontakäynnistä vastaa sosiaalityön johtaja. Tämän lisäksi tehdään myös ennalta ilmoittamattomia käyntejä. Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueella valvonta on suunnitelmallista ja lastensuojeluyksiköiden osalta sitä toteutetaan vuosittain. Vuonna 2019 kaikki lastensuojelun ympärivuorokautiset yksiköt tarkastettiin ennalta ilmoittamatta vähintään kerran. Valvontaa toteuttivat sosiaalityön johtaja ja johtava sosiaalityöntekijä.

Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueella jokaisessa kaupungin omassa sosiaalihuollon ja lastensuojelun yksikössä on omavalvontasuunnitelma. Lastensuojelun asiakasohjaus Luotsi vastaa suunnitelmallisesta yksityisten lastensuojeluyksiköiden valvonnasta ja asiakasohjauksesta sijaishuoltopaikkoihin. Luotsi tarkastaa ja valvoo käytössä olevia sijaishuoltoyksiköitä ja niiden toimintaa lastensuojelulain mukaisesti. Kaupungin omia sijaishuoltoyksiköitä valvoo keskitetty ohjaus- ja valvontatiimi. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä vastaa siitä, että lastensuojelun asiakkaana oleva lapsi saa tarvitsemansa palvelut ja tuen. Lastensuojelulaki korostaa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän valvovaa roolia koko lastensuojeluasiakkuuden ajan. Valkeakoskella valvontaa pyritään tekemään suunnitelmallisesti ja sitä on pyritty entisestään tehostamaan. Sijoitettujen lasten osalta pidetään asiakassuunnitelmanneuvottelu vähintään kaksi kertaa vuodessa ja aina tarvittaessa. Valvontaa suoritetaan osana asiakassuunnitelmanneuvottelua sekä matalalla kynnyksellä aina, jos jotakin huolta ilmenee. Osa lapsista on pakon edessä jouduttu sijoittamaan hyvin kauas Pirkanmaalta ja valvonta on varsin aikaa vievää. Valkeakosken kuntakyselyvastauksen mukaan valvontaa tehdään olemassaolevalla henkilöstöllä ja on pois jostakin muusta työstä. Lastensuojelun avohuollon ja sijaishuollon nykyistä organisointia tullaan Valkeakoskella pohtimaan vuoden 2020 aikana. Ylöjärvellä vastauksen mukaan valvontatehtävä on irrotettu johtavan sosiaalityöntekijän tehtäväkokonaisuudesta ja siirretty erillisenä tehtävänä sosiaalityön asiantuntijan tehtäviin kuuluvaksi. Pirkkalan ja Vesilahden yhteistoiminta-alueen vastauksen mukaan Pirkkalassa ei ole lastensuojelun yksikköä ja Vesilahdella on yksi, jossa käydään vuosittain. Valvontasuunnitelmassa kuvataan, miten eri sosiaalipalvelujen valvontaa toteutetaan. Hyvinvointilautakunnalle annetaan vuosittain raportti valvonnan toteuttamisesta.

Lastensuojelulain uudistukset astuivat voimaan vuoden 2020 alussa. Uusi lastensuojelulaki edellyttää, että sijoitetulle lapselle ja hänen vanhemmalleen tulee antaa tiedot käytettävissä olevista oikeussuojakeinoista. Sosiaaliasiamiehet kysyvät kuntakyselyssään, miten kunnat ovat varautuneet lakimuutokseen. Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueella lakimiesyksikkö järjestää säännöllisesti koulutuksia sekä voimassaolevaan lainsäädäntöön että lakimuutoksiin liittyen. Vastauksen mukaan yhteistoiminta-alueen lastensuojelussa perustyöhön ja hyvään työtapaan kuuluu neuvoa asiakasta esim. sosiaaliasiamieheltä saatavaan apuun, muistutusten tai kanteluiden tekoon. Asiakasta voidaan myös omaaloitteisesti kehottaa hankkimaan itselleen lakimies, jos tilanteen katsotaan sitä edellyttävän. Ensisijaisesti pyritään toimimaan siten, että toiminta on ymmärrettävää silloinkin, kun asioista ei olla samaa mieltä. Nokialla lastensuojelun lain muutoksiin on varauduttu siten,

lastensuojelun päätökset on päivitetty ja tehtäväjakoa on muutettu. Nokialta osallistuttiin laajasti aluehallintoviraston koulutukseen syksyllä 2019. Kunnassa on tarkoitus järjestää lakikoulutuksia vuoden 2020 aikana. Ylöjärvi on kouluttanut lakimuutoksesta kaikki työntekijänsä ja Kangasala Pälkäneen yhteistoiminta-alueella osa työntekijöistä on koulutettu. Valkeakoskella perhekeskusryhmässä käydään alku vuonna läpi useita toimijoita koskevat muutokset. Kaikki sosiaalipalveluiden työntekijät on koulutettu räätälöidyllä lakimiehen pitämällä koko päivän koulutuksella. Lempäälässä työntekijöitä on osallistunut AVI:n lakikoulutuksiin ja tiimeissä on käyty läpi lakimuutosten vaikutuksia. Pirkkalan ja Vesilahden yhteistoiminta-alueella lakimuutokset on käyty lävitse lapsiperheissä.

Sosiaaliasiamiehet kannustavat kuntia hankkimaan lastensuojelulain muutokoulutusten lisäksi koulutusta varsinaisista oikeusturvakeinoista, joista nyt uuden lainsäädännön myötä tulee asiakasta sosiaalityöstä neuvoa. Ohjaaminen sosiaaliasiamiehelle ei ole enää uuden lainsäädännön mukaan riittävää.

3.3.4 Lapsiperheiden sosiaalityö

Sosiaaliasiamies selvitti kuntakyselyssään lapsiperheiden sosiaalityön resurssitilannetta aikaisempien vuosien tapaan. Asiakkaiden määrät työntekijää kohti ovat pääosin pienentyneet aiemmista vuosista.

Taulukko 6: Lapsiperheiden sosiaalityön tunnuslukuja

Kunta	Montako palvelutarpeen selvitystä lapsiperhepalveluiden työntekijällä on ollut enimmillään yhtä aikaa vireillä 2018?	Montako selvitystä ja lasta yhdellä työntekijällä on ollut enimmillään joulukuussa 2018?	Montako palvelutarpeen selvitystä lapsiperhepalveluiden työntekijällä on ollut enimmillään yhtä aikaa vireillä 2019?	Montako selvitystä ja lasta yhdellä työntekijällä on ollut enimmillään joulukuussa 2019?
Tampere	29	84	44	55
Orivesi	29	84	44	55
Nokia	24	51	24	45
Ylöjärvi	30	30	41	66
Kangasala	17	19	38	81
Pälkäne	7	6	ei tietoa	42
Lempäälä	70	51	67 (2-4 työntekijällä)	20-30
Valkeakoski	50-60	50	40	30-40
Pirkkala	20	45	25	56
Vesilahti	8	47	15	45

Sosiaaliasiamies kysyi kuntakyselyssään edellisen vuoden tapaan, miten kunnissa on järjestetty jatkuvaa valvontaa vaativien nepsy-lasten koulujen loma-ajan hoito ja kuka palvelua tarjoaa. Sosiaaliasiamiehen havaintojen mukaan vuonna 2018 valtakunnan tasolla

oli kovin vähän tietoa siiten, miten lasten loma-ajan hoito tulisi järjestää ja käytännöt vaihtelivat kunnittain. Nokialla ei ole asiasta konkreettista suunnitelmaa, mutta perhetyössä järjestetään päiväleirejä ja osalle perheistä vammaispalvelun tukea. Tavoitteena on Nokialla syksyyn 2020 mennessä suunnitella nepsy-lasten tukea osana laajempaa varhaisen tuen suunnitelmaa. Varhaiskasvatuksessa päivystysajan/ loma-aikojen palvelua tarjotaan kaikille perheille tarvetta vastaavasti eli perheet ilmoittavat palvelun tarpeestaan ja palvelua tarjotaan heille ennakkovarauksen mukaisesti. Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueella ajalla 30.12.2019-3.1.2020 pidettiin ensimmäinen nepsy-lasten ryhmä. Suunnitelmissa on järjestää toinen ryhmä kesällä ja kustannukset tulevat sosiaalityöhön.

Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueella kasvatus- ja opetuspalvelut tarjoavat erityisen tuen lapsille hoitoa koko kesän ajan lukuun ottamatta heinäkuun kahta ensimmäistä viikkoa. Asiasta on tiedotettu hyvissä ajoin mm. vammaisjärjestöjä, jotta huoltajilla on mahdollisuus käyttää muita palveluja tämän kahden viikon aikana. Muutoin hoitoa tarjotaan kaikkina koulujen loma-aikoina mukaan lukien syysloma, joululoma, talviloma ja pääsiäisloma. Jouluna hoitoa ei kuitenkaan tarjottu joulun pyhinä, eikä vuoden viimeisinä päivinä. Sosiaalipalveluissa keinoja ja palveluita mietitään tarpeen mukaan aina tapauskohtaisesti ja laajasti lapsen kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Valkeakoskella joidenkin nepsy-lasten loma-ajan palvelut järjestyvät vammaispalveluiden kautta. Ylöjärvellä järjestelyt on toteutettu vammaispalvelujen tehtäväalueella, lähinnä omassa palvelutuotannossa tarvittaessa lisähenkilöstöä palkkaamalla. Lempäälässä hoitoa järjestetään lapsen tarpeen mukaan, sillä omaa erityistä palvelua loma-aikaiseen hoitoon kunnassa ei ole. Pirkkalassa vaativien nepsy-lasten koulujen loma-ajan hoito on järjestetty sosiaalipalvelujen ja koulutoimen yhteistyönä. Kyseessä ovat olleet yksittäiset tapaukset. Vesilahdella kunta järjestää tarvittaessa koulujen loma-ajan hoidon.

3.3.5 Lapsiperheiden kotipalvelu

Muutamissa seutukuntaa koskevissa puheluissa sosiaaliasiamiehelle vuonna 2019, nousi esiin lapsiperheiden kotipalvelun saatavuuden haasteet. Tämän vuoksi sosiaaliasiamies halusi kuntakyselyssä laajemmin selvittää lapsiperheiden kotipalvelun tilannetta seutukunnissa.

Taulukko 7: Lapsiperheiden kotipalvelun tunnuslukuja

Kunta	Kuinka moni perhe on saanut kotipalvelua?	Missä ajassa palvelu voidaan aloittaa?	Kuinka paljon kotipalvelua voidaan max järjestää yhden viikon aikana?
Tampere Orivesi	945	Samana tai seuraavana päivänä	Asiakkaan tarpeen mukaan
Nokia	140	Kiireellisissä tilanteissa viipymättä joko omalla palvelulla tai palvelusetelillä. Kiireettömissä 2-3 viikkoa.	Akuuteissa kriisitilanteissa 3-4 h/pv 5 x vk:ssa
Ylöjärvi	160	Palvelu pyritään aloittamaan 1-30 päivän kuluessa	Lapsiperheiden kotipalvelussa työskentelee 4 työntekijää. Työntekijällä on päivittäin 1-3 käyntiä riippuen tilausten määrästä
Kangasala	168	Kiireellisissä tilanteissa muutamassa päivässä, muutoin yleensä viikon sisään tarpeen arvioinnista.	Keskimäärin 2 krt viikossa. Käynnit vaihtelevat 2-4 tuntiin. On perheitä, joissa käydään hetkellisesti joka päivä esim. vauvannostokielto leikkauksen jälkeen. Käyntien määrä vaihtelee asiakkaiden tarpeiden mukaan 1-5 krt/ viikossa.
Pälkäne	9	Ks. Kangasala	Ks. Kangasala
Lempäälä	111 (oma palvelu)	Asiakkaan tarpeen mukaan omana palveluna tai ostettuna	Tarpeen mukaan, enimmäismäärä ei ole määritetty
Valkeakoski	17	Ei tarvita palvelutarpeen arviota, palvelu voidaan aloittaa viikon sisään.	Voidaan tarjota noin viidelle eri perheelle, joille kullekin voidaan myöntää palvelua noin 2h/vko. Palvelua on pystytty tarjoamaan kaikille haluaville perheille. Lisäksi vuoden 2019 aikana ollut kotipalveluryhmä, jonne on voinut viedä lapsen hoitoon kerran viikossa 2,5h.
Pirkkala	70	Heti	Kotipalvelua järjestetään palvelutarpeen ja käytettävissä olevien resurssien mukaan
Vesilahti	12	Järjestetään heti kun on tarpeen	Kotipalvelua järjestetään palvelutarpeen ja käytettävissä olevien resurssien mukaan

3.3.6 Kasvatus- ja perheneuvola

Sosiaaliasiamieheen otetaan harvoin yhteyttä liittyen kasvatus- ja perheneuvolan palveluihin. Aina aika ajoin sosiaaliasiamies kuitenkin saa viestiä siitä, että jonotusaika kasvatus- ja perheneuvolan palveluihin on pitkä. Tämän vuoksi sosiaaliasiamies halusi kuntakyselyssä selvittää jonotusaikoja ja millainen asiakkaan oikeusturva on, jos palveluun ei heti pääsekään.

Taulukko 8: Kasvatus- ja perheneuvolan jonotusaika ja päätöksentekomenettely

Kunta	Kuinka monta pitkä on jonotusaika kasvatus- ja perheneuvolan palveluihin?	Tehdäänkö palvelusta kirjallinen päätös, jos joutuu odottamaan palveluun pääsyä?
Tampere Orivesi	Jonossa 120 asiakasta, näistä hoitotakuujonossa 39, jonotusaika 6vko-3kk. 19 mennyt yli 3kk. Lastenpsykiatrin paikkaa ei ole saatu täytettyä.	Ei päätöstä, päätös tehdään vain asiakkaan sitä toivoessa.
Nokia	Vaihtelee 2 vk - 2 kk. Tällä hetkellä määräaikaista sijaisia lopettanut työnsä, mikä pidentänyt jonoa 2 kk:n	Ei tehdä, annetaan suullinen arvio jonotusajasta
Ylöjärvi	Kiireettömät tilanteet ka 36 päivää, tilanne parantunut alkuvuodesta, jolloin ka 48 päivää	Ei tehdä päätöstä, annetaan suullinen arvio jonotusajasta
Kangasala	Seitsemän kuukauden jono, kiireelliset asiakastilanteet hoidetaan muutaman viikon sisällä yhteydenotosta	tehdään päätös, jos palvelua ei myönnetä. Ei jonopäätöstä.
Pälkäne	Ks. Kangasala	Ks. Kangasala
Lempäälä	Kriisitilanteet heti, ensikäynti n. 3 viikon kuluessa, varsinaiseen asiakkuuteen useita kuukausia.	Ei tehdä
Valkeakoski	2 viikkoa	Ei tehdä, koska ainakaan toistaiseksi ei ole ollut tilannetta, jossa asiakas ei pääsisi palveluun. Odotusaika ei myöskään ole pitkä.
Pirkkala	Alkuvuodesta 2019 asiakkaat pystyttiin ottamaan heti, loppuvuodesta yksittäistilanteissa pisimmillään 4kk	Kielteiset päätökset tehdään. Odotusajasta ei tehdä päätöstä, mutta pyritään ohjaamaan muiden palveluiden piiriin.
Vesilahti	2,5 kk	ks. Pirkkala

Sosiaalihuollossa päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 3 kuukaudessa asian vireille tulosta. Jos palvelua ei ole mahdollista saada säädetyssä kohtuullisessa ajassa, olisi

asiakkaalle annettava kielteinen päätös, josta on mahdollisuus valittaa. Asiakkaalle tulisi tehdä kielteinen päätös palvelusta, jos 3 kk täyttyy.

3.3.7 Vammaispalvelu

Vammaispalveluiden asiatapahtumien määrä selvästi nousi vuodesta 2018. Alkuvuodesta sosiaaliasiamiehelle tuli paljon yhteydenottoja liittyen asiakkaiden kuljetuspalveluiden sujuvuuteen. Ongelmat kyytien saatavuudessa alkoivat vuoden 2018 lopulla ja jatkuivat alkuvuoteen 2019. Tuomi Logistiikka sai kuitenkin ongelmansa korjattua ja loppuvuonna ei sosiaaliasiamiehelle yhteydenottoja asiasta tullut. Vammaispalveluiden asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä mm. päätöksiin, henkilökohtaisen avun toimivuuteen sekä oikaisuvaatimusten käsittelyaikoihin. Käsittelyajoissa ongelmia vuonna 2019 oli erityisesti Tampereella, jossa asiakas joutui odottamaan päätöstä oikaisuvaatimukseensa useampia kuukausia. Sosiaaliasiamies selvitti kuntakyselyssään, kuinka monta asiakasta yhdellä vammaispalveluiden sosiaalityöntekijällä oli joulukuussa 2019. Kuntakyselyn vastausten mukaan yhdellä kunnan vammaispalveluiden sosiaalityöntekijällä on hyvin suuri määrä asiakkaita vuoden aikana.

Taulukko 9: Vammaispalveluiden asiakasmäärät

Kunta	Kuinka monta vammaispalvelun asiakasta on sosiaalityöntekijää kohti?
Tampere	230-338
Orivesi	
Nokia	300
Ylöjärvi	Vammaispalvelu 899 Kehitysvammahuolto 150, aktiivisessa asiakkuudessa 50-70 asiakasta kuukaudessa
Kangasala	Vammaispalvelu 250 Kehitysvammahuolto 200
Pälkäne	
Pirkkala	247 (1 sosiaalityöntekijä ja 2 palveluohjaajaa yhteismäärää jakamassa)
Vesilahti	62
Lempäälä	426 (2 sosiaalityöntekijää ja palveluohjaaja jakamassa yhteismäärää)
Valkeakoski	Asiakkaiden yhteismäärä 400, kunnassa sosiaalityöntekijä ja 2 sosiaalihojaajaa, yhdellä työntekijällä 134

Lisäksi sosiaaliasiamies pyysi seutukuntia kuvaamaan kuntakyselyssään, mitkä ovat vammaispalvelun ja kehitysvammahuollon suurimmat haasteet. Tampereen kaupungin ja Oriveden kaupungin yhteistoiminta-alueen vammaispalveluissa ja kehitysvammahuollossa isoimmat haasteet ovat riittävän työntekijäresurssien saaminen ja työntekijöiden vaihtuvuuden pienentäminen. Vastausten mukaan yhteistoiminta-alueella työntekijöiden vaihtuvuus on suurta, palveluissa on ongelmia saada päteviä sijaisia ja sijaisten työsuhteet ovat lyhyitä. Vammaispalveluissa työntekijäkohtainen asiakasmäärä on suuri, mitä voidaan pitää omalta osaltaan kuormittavana tekijä. Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueen mukaan määrääajoissa pysyminen on ollut heikompaa kuin aikaisempina vuosina ja

palvelusuunnitelmien tekeminen asiakkaille ja niiden päivittäminen on pitkittynyt. Uusien asiakkaiden palvelutarpeenarviointi on ruuhkautunut. Näillä edellä mainituilla asioilla on ollut vastausten mukaan merkittävä vaikutus palvelukokonaisuuksien järjestämiseen. Lisäksi Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueella haastetta tuo sopivien asumispalvelujen puute erityisesti haasteellisten kehitysvammaisten asiakkaiden tehostetun palveluasumisen paikoista. Vammaispalveluiden asumispalvelujen puolella on ollut puutetta arvioivan asumisen paikoista sekä paikoista asiakkaille, joilla on runsas avun tarve sekä muita asumiseen vaikuttavia erityistarpeita. Vammaisten lasten ja nuorten koulun sekä opiskelun jälkeiseen elämäntilanteeseen sopivien vaihtoehtojen löytäminen on ollut hankalaa ja nuorissa on asumispaikkoihin jonottajia. Sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden saatavuuden puute on lisännyt hakemuksia vammaispalveluihin ja samalla myös oikaisuvaatimusten määrä on yli kaksinkertaistunut vuoden aikana.

Nokialla vammaispalveluissa todettiin haastavaksi rajanveto vammaispalveluiden yleisten ja erityisten palvelujen välillä sekä itsemääräämisoikeuteen ja rajoitustoimenpiteisiin liittyvät käytännöt kehitysvammahuollossa. Nokialla koettiin, että palvelun laadun ja sopimusten valvonnassa olisi tarve maakunnalliselle valvontayksikölle. Nykyisin asumispalveluiden palveluntuottajien laadun ja sopimusten mukaisen toiminnan valvonta vaatii yhä enemmän työtä, resursseja ja osaamista. Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueella vammaispalveluissa todettiin haasteeksi vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain, toimeentulotukilain ja lastensuojelulakien sovittaminen ja soveltaminen käytännössä organisaation sisäisten toimijoiden ja ulkoisten yhteistyötahojen välillä. Nepsylapset ja –nuoret ovat kasvava palveluidenhakijaryhmä vammaispalvelussa. Heille sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ovat ensisijaisia, mutta jos palveluita ei ole, hakemukset kasaantuvat vammaispalveluun. Asunnonmuutostöiden osalta olisi tarvetta rakennusteknisten kysymysten osajalla, samoin kilpailutusten hoitoon kaivattaisiin täsmennettyä osaamista. Yhteistoiminta-alueella koetaankin tarvetta omalle maakunnalliselle apuväline- ja asunnonmuutostyökeskukselle. Henkilökohtaisen avun määrän arvioiminen on kunnissa haastavaa. Yhteistoiminta-alueella kehitysvammahuollon osalta työvalmentajan palveluita tarvittaisiin nykyistä enemmän. Yhteistoiminta-alueen mukaan nykyinen ostopalvelusopimus ison yrityksen kanssa on haastavaa, sillä ongelmia on paljon ja palvelun laatu on heikkoa. Vastaavasti asumispalveluiden palveluntuottajien laadun ja sopimusten mukaisen toiminnan valvonta vaatii yhä enemmän työtä, resursseja ja osaamista. Sopivien asumispalveluiden löytäminen lähialueelta ja kauempaakin on vaikeaa ja erityisesti ikääntyvien kehitysvammaisten, autististen asiakkaiden sekä muiden runsasta ohjausta vaativien kehitysvammaisten asumispalveluista on pulaa. Haastavaa on myös silloin, jos kehitysvammaisella henkilöllä on erityisiä tarpeita, esim. päihde- ja mielenterveysongelmia, sillä silloin sopivia palveluita on vaikea löytää. Yhteistoiminta-alueella nähtiin tärkeänä, kuten Nokiallakin, että palvelun laadun ja sopimusten valvonnassa olisi tarve maakunnalliselle valvontayksikölle.

Valkeakoskella haasteiksi koettiin uuden vammaispalvelulain voimaan tulon viivästyminen. Valkeakoskella työntekijöiden välisiä tehtäväjakoja on tarkasteltu vuoden 2019 aikana.

Tehtäväkuvia on laajennettu siten, että mikään palvelu ei ole vain yhden työntekijän osaamisen varassa. Lisäksi osaamista on lisätty räätälöidyllä koulutuksella. Valkeakoskella haasteellista on, että asumispalveluita sekä päiväaikaisen toiminnan palveluita on liian vähän suhteessa tarvitsijoihin. Asiakkaita joudutaan ohjaamaan muille paikkakunnille, vaikka heistä suurin osa haluaisi asua kotipaikkakunnalla. Valkeakosken vastauksen mukaan joissakin tilanteissa henkilökohtaisella avulla yritetään paikata jotakin muuta palvelua ja muun toimijan voi olla vaikea hahmottaa henkilökohtaisen avun toimintaperiaatteita. Myös asiakkuuksien rajapinnat aiheuttavat välillä haastavia tilanteita.

Ylöjärvellä vammaispalveluiden asiakkaiden palvelutarpeet kasvavat väestön ikääntymisen seurauksena sekä lasten ja nuorten lähinnä neurologisten häiriöiden lisääntyneen diagnosoinnin seurauksena. Lisääntynyt kysyntä aiheuttaa ajoittain palvelujärjestelmän rajapinnoilla (esim. ikääntyneiden palvelut, lasten ja perheiden palvelut, sosiaalihuoltolainpalvelut) hankalia tilanteita. Vammaispalvelulain uudistaminen on lykkääntynyt, joka hidastaa osaltaan palvelujärjestelmän muotoilua vastaaman paremmin nykyisiin haasteisiin. Palvelujärjestelmä nojaa suurelta osin hoivan tuottamisessa yksityisiin palveluntuottajiin, jotka eivät kaikilta osin kykene vastaamaan tarpeisiin. Asiakkaiden tarpeita ja toiveita vastaavan palveluasumisen järjestämisessä on ollut vaikeuksia, myöskään nykyinen lupakäytäntö ei kaikilta osin tue asiakaslähtöistä palvelujen järjestämistä. Lempäälässä vammaispalveluissa haastavaksi koettiin määrärahojen riittämättömyys asiakasmäärän kasvuun nähden. Joidenkin asiakasryhmien osalta tapahtuu palveluista putoamista. Lempäälässä koettiin kuten Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueellakin, että mielenterveysongelmallisille vammaisille tai kehitysvammaisille on haastavaa saada asiakkaiden tarvitsemiensa palveluja.

Pirkkalan ja Vesilahden yhteistoimin-alueella on liian vähän vammaisille asiakkaille asumisyksiköitä. Koko seudulla on 3-4 palveluntuottajaa. Kehitysvammaisten osalta puuttuu erityisesti haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden asumisyksiköjä sekä työ- ja päivätoimintapaikkoja. Nykyiset asumisyksiköt ovat pääasiassa yksityisten palveluntuottajien yksiköitä, jotka valikoivat asiakkaansa. Seudulle tarvittaisiin yhteistoiminta-alueen näkemyksen mukaan toinen kuntien yhteinen haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden asumisyksikkö. Yhteistoiminta-alueella haasteeksi koetaan, että haastavien asiakkaiden ja omaisten asioiden hoitamiseen kuluu valtaosa työajasta. Myös edunvalvontaan liittyy ongelmia. Maistraatti ei myönnä vaikeastikaan kehitysvammaisille asiakkaille edunvalvojaa kun ”asiat hoituvat muutenkin”. Tämä on heidän mukaansa juridisesti ongelmallinen tilanne, koska aikuisen ihmisen asioista päättää vanhempi ilman valtuutusta. Tämä aiheuttaa Pirkkalan ja Vesilahden yhteistoiminta-alueen kuntakyselyvastauksen mukaan selkeitä itsemääräämisoikeuden loukkauksia ja jopa erimuotoista hyväksikäyttöä omaisten puolelta. Niihin on erittäin vaikea puuttua nykytilanteessa. Omaisten toimintaan puuttuminen on erityisesti kehitysvammaispuolella tabu, jota ei ole Pirkkalan ja Vesilahden yhteistoiminta-alueen mukaan uskallettu nostaa riittävästi esille. Palveluverkoston laajuus ja hajanaisuus aiheuttavat haasteita, eikä aina ole riittävästi aikaa asiakkaiden ohjaukseen. Lisäksi

haasteena on lisääntynyt oikaisuvaatimusten määrä ja sitä myöten vastakkainasettelu asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa.

3.3.8 Ikäihmisten asumispalvelut ja ikäihmisten palveluiden valvonta

Mediassa käyty keskustelu ikäihmisten palveluiden laadusta ja myös mediassa esiintuodut valvontaviranomaisten valvontatoimet toivat sosiaaliasiamiehelle ja myös potilasasiamiehelle lisääntyneitä yhteydenottoja ikäihmisten asumispalveluihin liittyen. Tamperetta ja Orivettä koskien osa yhteydenotoista on mennyt myös vanhusasiamiehelle. Yhä useampi omainen toi asiamiehelle esiin näkemystään siitä, että asukkaan hoidon laiminlyönti tai hoidossa saatu vamma on aiheuttanut surua ja rahallista menetystä. Omaiset katsoivat asumispalveluissa syntyneiden erilaisten tilanteiden olleen niin vakavia, että vaativat asumispalveluissa olevalle omaiselleen hyvitystä tapahtuneesta vahingosta. Konkreettisimmillaan toivottiin esim. ylimääräisten sairaalamaksujen hyvitystä. Osassa keskusteluissa päädyttiin myös siihen, että omaiset päättivät lähteä viemään asiaa eteenpäin potilasvahinkona. Vahingot tavanomaisissa päivittäisissä toiminnoissa avustamisessa (esim. kotiapupalvelu ja palveluasuminen), eivät kuitenkaan ole potilasvahinkolain tarkoittamaa terveyden- ja sairaanhoitoa. Myöskään vanhainkodeissa niin sanottuun kodinomaiseen asumiseen liittyvää avustamista ja valvontaa ei katsota potilasvahinkolain alaiseksi toiminnaksi. Teoreettinen mahdollisuus kodinomaisissa olosuhteissa potilasvahinkolain tarkoittamalle potilasvahingolle syntyy silloin, jos terveydenhuollon ammattihenkilö terveydenhuollon toimenpidettä tehdessään aiheuttaa asiakkaalle henkilövahingon. Omaiset mieltävät epäreiluna tilanteen, ettei potilasvahingon kautta voi pääsääntöisesti saada korvausta asumispalveluissa. Osa yhteydenottajista piti toisaalta ikävänä sitä, että joissakin tilanteissa palvelutalojen vastuuvakuutukset edellyttävät, että korvausta haetaan ensin potilasvahingon kautta, sitten odotellaan ratkaisua useita kuukausia, jossa korvauksen saamisen mahdollisuus on äärimmäisen pieni ja vasta sen jälkeen palvelutalot käsittelevät vahingonkorvausvastuutaan muulla tavoin. Potilasvahinkoprosessi kestää potilasvakuutuskeskuksessa 8 kuukautta, joten aikaa voidaan pitää varsin pitkänä tilanteessa, jossa päätös useimmiten on kielteinen, koska vahinko on tapahtunut kodinomaisissa olosuhteissa.

Omaisista on sosiaali- ja potilasasiamiesten taholta ensisijaisesti neuvottu tekemään annetusta hoidosta muistutus ja esittämään samalla vahingonkorvauslain mukainen vahingonkorvausvaade, jos omainen päätyy asiamiehen kanssa keskusteltuaan viemään rahallista korvauspyyntöä eteenpäin. Vahingonkorvauslainsäädännöllä voidaan joissakin tilanteissa kattaa esim. esine- ja henkilövahinkoja. Suomen nykyinen lainsäädäntö taipuu huonosti vastaamaan ikäihmisten palveluissa lisääntyneisiin korvausvaateisiin. Joissakin tilanteissa saattaa vahinko tulla korvattavaksi palvelutalon oman vastuuvakuutuksen kautta. Seutukunnilla on useita ostopalveluna hankittuja tehostetun tai palveluasumisen paikkoja ja julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja palveluhankinnoissa noudatettaessa, palveluntuottajalla tulisi olla lakisääteiset ja muut palvelun tuottamisen kannalta tarpeelliset vakuutukset. Vastuuvakuutuksen tulee olla riittävä suhteessa palvelun tuottamiseen liittyviin riskeihin. Valvontaa näiden vakuutusten olemassa olosta tulisi tarkentaa kilpailutusvaiheessa

palvelusopimuksia laadittaessa. Palvelusopimusvaiheessa tulisi olla selkeästi myös kuvattuna ne prosessit, joiden mukaan kunnassa/palvelutalossa toimitaan vahingonkorvausvaadetilanteissa. Sosiaaliasiamies selvitti kuntakyselyssään, onko kunnissa pohdittu menettelyä liittyen ikäihmisten asumispalveluissa tapahtuneisiin ns. potilasvahinkoihin, jotka eivät tule potilasvahinkolain kautta korvattaviksi.

Nokialta todettiin, ettei kirjallista suunnitelmaa tilanteisiin ole erikseen laadittu. Tapauskohtaisesti aina arvioidaan, mitä asiakkaalle korvataan ja kuka korvausvastuussa on. Lähtökohtaisesti palvelun tuottaja vastaa kuitenkin korvauksista toiminnassa asiakkaalla aiheutuneista vahingoista. Pääasiassa esiin tulleet korvausasiat ovat liittyneet esinevahinkoihin mm. rikkoutuneisiin/kadonneisiin proteeseihin. Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueelta todettiin, että menettelyn pohdinta on ajankohtaista. Yhteistoiminta-alueella asukkaan ja/tai hänen läheisensä ja yksikön väliset erimielisyydet käsitellään heti hoitotilanteessa vahingon jälkeen yhteisymmärrykseen pyrkien. Mikäli tämä ei onnistu, Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueella hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymätön asukas tai hänen läheisensä voi tehdä epäkohtailmoituksen, jonka johdosta asianosaiset saavat selvitykseen perustuvan vastineen. Asiakkaalla ja hänen läheisellään on mahdollisuus tehdä muistutus terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (ylilääkärille) tai vanhustyön johtajalle. Tarvittaessa heitä ohjataan tekemään kantelu asiasta aluehallintovirastoon, sosiaali- ja terveysalan valvontavirastoon (Valvira) sekä julkisen terveydenhuollon alaan liittyvästä palveluista eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille.

Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueelta sekä Nokialta todetaan, että jos asumispalvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, voidaan sitä pitää virheellisenä. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palvelun tuottajalla. Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueen mukaan asiakkaalla on oikeus esim. purkaa palveluun liittyvä sopimus. Kun pohditaan asiakkaan oikeutta korvaukseen, edellytetään näyttöä välittömästä vahingosta. Vahinko, virhe tai viivästys on oltava palveluntuottajan vaikutusmahdollisuuksien sisällä. Asiassa huomioidaan myös, että asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäännä. Vahingon kärsinyt asiakas voi halutessaan nostaa vahingonkorvauskanteen käräjäoikeudessa. Yhteistoiminta-alueelta myös todetaan, että potilas tai potilaan omaiset voivat myös tehdä tutkintapyyntöä poliisille, jos he katsovat, että hoidossa on syyllistytty virkavelvollisuuden rikkomiseen ja/tai vamman tai sairauden tai kuoleman tuottamiseen.

Pirkkalan ja Vesilahden yhteistoiminta-alueella ja Nokialla asumispalveluyksiköiden asiakkaita ohjataan ottamaan kotivakuutus, jolloin omaisuuteen kohdistuvat vahingot tulevat korvattavaksi asiakkaan omasta vakuutuksesta. Yksityisillä palveluntuottajilla on vastuuvakuutus, jolloin ns. potilasvahingot tulevat korvattavaksi siitä. Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelun tuottajan

vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palvelun tuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Pirkkalan ja Vesilahden yhteistoiminta-alueelta vastattiin, ettei kunnilla ole lakisääteistä veloitetta ottaa erillisiä vastuuvakuutuksia vanhusten hoivalaitoksiin. Valkeakoskella ei ole menettelytavoista sovittu, koska kuntakyselyn mukaisia tilanteita ei ole ollut. Ylöjärvellä tilanteet on käsitelty tapauskohtaisesti. Lempäälässä toivottaisiin ohjeistusta asiaan, sillä asiaa ei ole mietitty.

Lisäksi sosiaaliasiamies selvitti kuntakyselyssään seutukunnilta, että onko kuntien ikäihmisten asumisyksiköiden valvonta suunnitelmallista ja miten valvontaa toteutetaan. Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueella valvonta perustuu valvontasuunnitelmaan. Tampereen kaupungin alaisuudessa toimii ohjaus- ja valvontatiimi, jonka valvontakoordinaattorit toteuttavat valvontaa yhteistyössä eri palvelulinjojen kanssa. Painopiste on ennakoidussa ja vuorovaikutteisessa valvonnassa ja ohjauksessa, jonka tavoitteena on lisätä valvonnan vaikuttavuutta ja läpinäkyvyyttä. Käynneillä kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaiden asemaan ja oikeuksiin, henkilöstön riittävyteen, lääkehoitoon, itsemääräämisoikeuteen sekä omavalvontasuunnitelmien laatuun. Valvonnan ja ohjaustoiminnan tavoitteena on reagoida nopeasti ja ennakoidusti palvelutoiminnassa havaittuihin poikkeamiin, mikäli palvelusopimuksissa sovitut palvelut eivät toteudu ja aiheuttavat asiakkaalle ongelmia. Tällaisissa tilanteissa palveluntuottajalle annetaan mahdollisuus tilanteen korjaamiseen. Selvityspyyntöjä ja valvontakäyntejä ikäihmisten palveluihin Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueella on tehty sekä valvontasuunnitelman että palautteiden perusteella. Palautteet tulevat pääsääntöisesti asiakkaalta, omaiselta tai henkilöstöltä. Valvontakäynneillä mahdollisesti esiin nousseisiin puutteisiin ja epäkohtiin on annettu korjauskehotuksia. Vakavissa sopimusrikkomuksissa on palveluyksikköön tehty seurantakäynti. Erityisesti tilanteissa, joissa on selvästi ollut palveluntuottajan toiminnassa puutteita ja korjattavaa, valvontatiimi ja Ikäihmisten palvelulinjan asiantuntijat ovat tehneet tiivistä yhteistyötä. Palvelun puutteet ja niiden korjaaminen on otettu esille myös sopimusneuvotteluissa. Ohjaus- ja valvontatiimi raportoi kerran vuodessa Sosiaali- ja terveyslautakunnalle edellisen vuoden valvontakäynnit ja epäkohdat. Vakavissa laatu-poikkeamissa on tehty tiivistä yhteistyötä Länsi- ja Sisä-Suomen Aluehallintoviraston kanssa.

Nokian mukaan valvonta on suunnitelmallista ja perustuu perusturvalautakunnan hyväksymään valvontasuunnitelmaan. Joka vuosi kunnasta tehdään sijaintikunnan valvontakäynti kaikkiin yksiköihin. Valvontakäynnistä vastaa vanhustyön johtaja ja kaupungin puolelta käynnillä paikalla on myös sosiaalityöntekijä. Lisäksi tehdään myös ennalta ilmoittamattomia käyntejä. Vuonna 2019 tehtyjen tarkastusten määrä oli yhteensä 11 (yksikköjä 6). Nokialla on tehty jatkoseurantaa useiden yksiköiden osalta valvontakäyntien jälkeen. Joissakin ”yksinkertaisimmissa” tapauksissa voidaan Nokialla pyytää myös erillistä kirjallista selvitystä.

Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueella valvonta on suunnitelmallista, ja sitä ohjaa valvontasuunnitelma. Jokaisessa yksikössä tehdään vuosittain suunnitelmallinen valvontakäynti, jonka lisäksi ennalta-ilmoittamattomia tai reaktiivisia valvontakäyntejä tehdään tarpeen mukaan eri vuorokauden aikoina. Valvontatehtävää toteuttaa palveluesimies, jolla on sosiaalialan koulutusta. Valvontakäynnit toteutetaan pääsääntöisesti kahden henkilön toimesta. Mukana valvontakäynnillä on myös terveydenhuollon ammattilainen esim. osastonhoitaja, vanhustyön johtaja, hoitotyön johtaja tai johtava ylilääkäri. Valkeakoskella hyväksyttiin vuonna 2019 ikäihmisten palvelujen valvontasuunnitelma, jonka mukaisesti valvontaa toteutetaan. Ylöjärvellä valvonta on suunnitelmallista. Asumisyksiköihin tehdään sekä ennalta ilmoittamattomia että ilmoitettuja käyntejä. Esimerkiksi vuonna 2019 kaikkiin yksiköihin tehtiin kaksi käyntiä tai enemmän. Valvontaan on resursoitu 50% yhden työntekijän työajasta 1.8.2019 alkaen.

Lempäälässä valvontakäyntejä pyritään toteuttamaan vähintään kerran vuodessa ja tämän lisäksi ollaan puhelimitse yhteydessä ja kuullaan myös omaisia. Lempäälässä reagoidaan tilanteen mukaisesti. Pirkkala ja Vesilahden yhteistoiminta-alueella asumisyksiköiden valvonta on suunnitelmallista ja sitä toteutetaan valvontasuunnitelman mukaisesti. Valvontasuunnitelman toteutumisesta raportoidaan 1 x vuodessa hyvinvointilautakunnalle. Valvontaa toteutetaan suunnitelman mukaisilla valvonta/arviointikäynneillä sekä ennalta ilmoittamattomilla käynneillä (yksityiset palveluntuottajat). Valvontakäynneistä laaditaan aina raportti aluehallintovirastolle. Osa valvontakäynneistä tehdään yhdessä aluehallintoviraston tarkastajan kanssa. Omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti nähtävillä kaikissa asumispalveluyksiköissä sekä kunnan Internet -sivuilla.

4. Muistutukset

Sosiaalihuollon asiakkaan tai hänen omaisensa ollessaan tyytymätön palveluun tai kohteluun on suositeltavaa selvittää asiaa ensin palvelun esimiehen kanssa. Mikäli keskustelusta ei ole apua, voi asiakas tai omainen kääntyä sosiaaliasiamiehen puoleen. Jos sosiaaliasiamiehen neuvonta tai selvittely ja sovittelu ei tuota toivottua lopputulosta, voi asiaa selvittää vielä kirjallisesti muistutuksella. Kirjallinen muistutus perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Muistutusmenettely ja muut kirjalliset menettelyt pyritään pitämään viimesijaisina keinoina. Ongelmatilanteet selviävät useimmiten parhaiten vuorovaikutuksessa sosiaaliasiamiehen selvitellessä ja sovitellessa asiaa. Kaikki muistutusneuvontaa saaneet eivät ole tehneet muistutusta ja toisaalta muistutuksia on tehty paljon ottamatta yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Sosiaaliasiamiehet ovat antaneet vuonna 2019 muistutusneuvontaa koko toiminta-alueella 31 kertaa. Muistutusten yhteismäärä alueella oli 124 kappaletta.

Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamiehet käyvät läpi vuosittain toiminta-alueensa kuntien muistutukset ja niihin annetut vastaukset sekä tarvittaessa tuovat esiin epäkohtia tai korjausehdotuksia. Tamperetta koskevia sosiaalihuollon muistutuksia tehtiin 91 kappaletta.

Muistutuksista 32 on koskenut lastensuojelua, 28 ikäihmisten palveluasumista, 12 vammaispalvelua, viisi lapsiperheiden sosiaalityötä, kaksi aikuissosiaalityötä ja kaksi kunnan myöntämää toimeentulotukea. Kehitysvammahuollon asumisyksikköä, mielenterveyskuntoutujien asumisyksikköä, kotihoitoa, sosiaalipäivystystä, kehitysvammahuoltoa, adoptiota, valvottuja tapaamisia, perhetyötä, perheoikeudellisia palveluja ja vanhainkotiä koskevia muistutuksia on tullut yksi kutakin.

Valkeakoskea koskevia muistutuksia oli tehty 7 kappaletta: neljä koskien lastensuojelua, yksi koskien vammaispalveluja, päihdekuntoutusta ja aikuissosiaalityötä. Kangasala-Pälkäneen yhteistoiminta-aluetta koskien oli tehty kaksi lastensuojelun ja yksi perheneuvolaa koskeva muistutus. Nokiaa koskevista muistutuksista kolme koski ikäihmisten palveluasumista. Ikäihmisten lyhytaikaisyksikköä ja perheoikeudellisia palveluita koskevia muistutuksia oli kumpaakin yksi. Ylöjärveä koskevia muistutuksia oli 7: kolme koskien lastensuojelua, yksi perheoikeudellisista palveluista ja kolme vanhustenhuollosta. Pirkkala-Vesilahden - yhteistoiminta-aluetta koskevia muistutuksia oli neljä lastensuojelua koskien, kaksi vammaispalvelua koskien, yksi aikuissosiaalityötä koskien ja yksi lastensuojelun ja vammaispalvelun yhteistyötä ja hallintomenettelyä koskien. Pirkkala-Vesilahden muistutuksista osan on tehnyt sama asiakas samaan ongelmatilanteeseen liittyen. Ainoastaan Pirkkala-Vesilahden-toiminta-alueella on käsitelty yksi suullinen muistutus. Lempäälää koskevia muistutuksia oli vanhustenhuoltoa, kehitysvammahuoltoa ja lastensuojelua koskien kutakin yksi.

Muistutus tulee käsitellä ilman aiheetonta viivettä. Eduskunnan oikeusasiamiehen mukaan kohtuullinen aika on pääsääntöisesti noin kuukauden tai enimmillään kaksi kuukautta asian ollessa erittäin ongelmallinen ja vaatiessa laajempaa selvitystyötä. Suurin osa muistutuksista oli käsitelty alle kahdessa kuukaudessa. Tamperetta koskevien muistutusten osalta voi todeta, että kohtuuttoman pitkiä käsittelyaikoja oli vammaispalveluiden ja lastensuojelun palveluista, joista muutenkin on tullut paljon yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen. Heikon resurssitilanteen voi nähdä lisäävän muistutusten tekemistä ja muistutuksiin vastaaminen lisää entisestään työpainetta. Ikäihmisten palveluasumisen yhteydenottomäärät ja muistutukset eivät korreloi samalla tavalla. Tämän palvelun osalta voisi pohtia, että onko ohjaus palveluista kirjalliseen menettelyyn aina tarkoituksenmukainen vai voitaisiinko osa asioista selvittää ja sovittaa ilman kirjallista menettelyä.

Muistutusvastauksissa on pääsääntöisesti pahoiteltu asiakkaan epämieluisaa kokemusta. Tarvittaessa asiakkaalta tulisi myös pyytää anteeksi. Kaikkiin asianmukaisiin muistutuksissa esitettyihin kysymyksiin tulisi vastata. Lisäksi vastauksessa tulisi ilmetä, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia muuten on ratkaistu.

Osasta muistutusratkaisuista puuttui muutoksenhakuohje. Sosiaaliasiamies pyytää kaikkia kuntia käyttämään jatkossa seuraavaa muutoksenhakuohjetta: Muistutukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta

ja oikeuksista, 23 §). Muistutus voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotain uutta.

Muistutuksia ja niihin tehtyjä vastauksia olisi hyvä käsitellä organisaation eri tasoilla asiasta riippuen välittömästi tai vähintään kerran vuodessa. Muistutusten asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä. Sosiaaliasiamiehet ovat tarjonneet kunnille apuaan myös tältä osin ja edelleen on mahdollista käyttää sosiaaliasiamiesten osaamista erilaisten palautteiden läpikäymiseen kehittämisenäkökulmasta ketään syyllistämättä.

5. Selvityksen vaikuttavuus

Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyssä varmistetaan edellisen vuoden selvityksen vaikuttavuutta.

Taulukko 10: Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus

Kunta	Miten sosiaaliasiamiehen selvitystä vuodelta 2018 on käsitelty ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta on ryhdytty?
Tampere Orivesi	Selvitystä on käsitelty eri palveluiden johtoryhmissä ja yksiköissä. Selvitys on käsitelty Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnassa ja kaupunginhallituksessa.
Nokia	Systeemisen lastensuojelutyön mallin käyttöönottoa on tuettu johdon taholta ja resursointia lisätään vuoden 2020 aikana.
Ylöjärvi	Selvitys on käsitelty perusturvalautakunnassa ja kaupunginhallituksessa. Raportissa esitetyt huomiot on pyritty ottamaan mahdollisuuksien mukaan huomioon palveluja kehitettäessä ja talousarviovalmistelussa resurssilisäyksiä esitettäessä.
Kangasala Pälkäne	Muistutusten vastauksissa on huomioitu sosiaaliasiamiehen antama ohjeistus kantelumenettelyyn, mikäli asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen. Asiakkaiden ohjaukseen ja neuvontaan on kiinnitetty huomioita ja yritetty parantaa sekä tapaamisilla että puhelimessa tapahtuvaa ”kohtaamista”. Selvitys on käyty yhteistoiminta-alueella läpi sosiaali- ja terveyslautakunnassa ja annettu tiedoksi kaupunginhallitukselle. Lisäksi se on käyty läpi eri työryhmissä.
Lempäälä	Selvitys käsiteltiin poliittisissa päätöksentekoeleimissa ja työryhmissä. Nostot on huomioitu työn suunnittelussa ja resurssien allokoinnissa.
Valkeakoski	Lastensuojeluun on lisätty sosiaalityöntekijän vakanssi ja asiakasmääriä on saatu alemmaksi.
Pirkkala Vesilahti	Selvitys on käsitelty hyvinvointilautakunnassa ja annettu tiedoksi kunnanhallitukselle, ja käsitelty tarvittaessa tulosalueiden johtoryhmissä.

6. Lopuksi

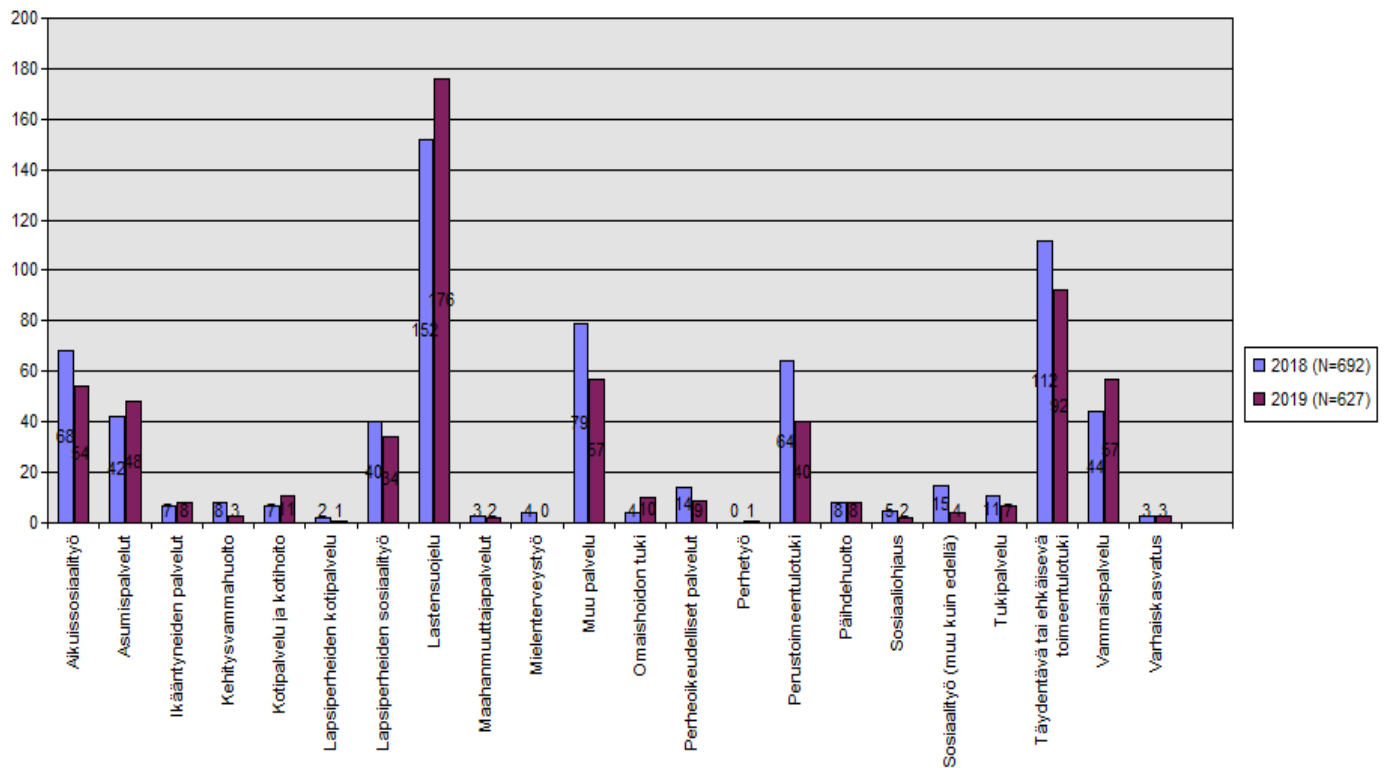
Sosiaaliasiamiehet pyytävät kunkin kunnan sosiaalilautakuntaa tai vastaavaa antamaan oman kuntansa kunnanhallitukselle selvityksen vuoden 2019 osalta siitä, mihin toimiin se on ryhtynyt selvityksessä esiintyvien asioiden kehittämiseksi. **Kunnissa tulisi pohtia erityisesti taulukoissa esitettyjä kuntien kuntakyselyvastauksia, joita sosiaaliasiamies on taulukkoon korostanut.**

Sosiaaliasiamiehet kiittävät asiakkaitaan, henkilöstöä ja muita yhteistyökumppaneitaan yhteistyöstä.

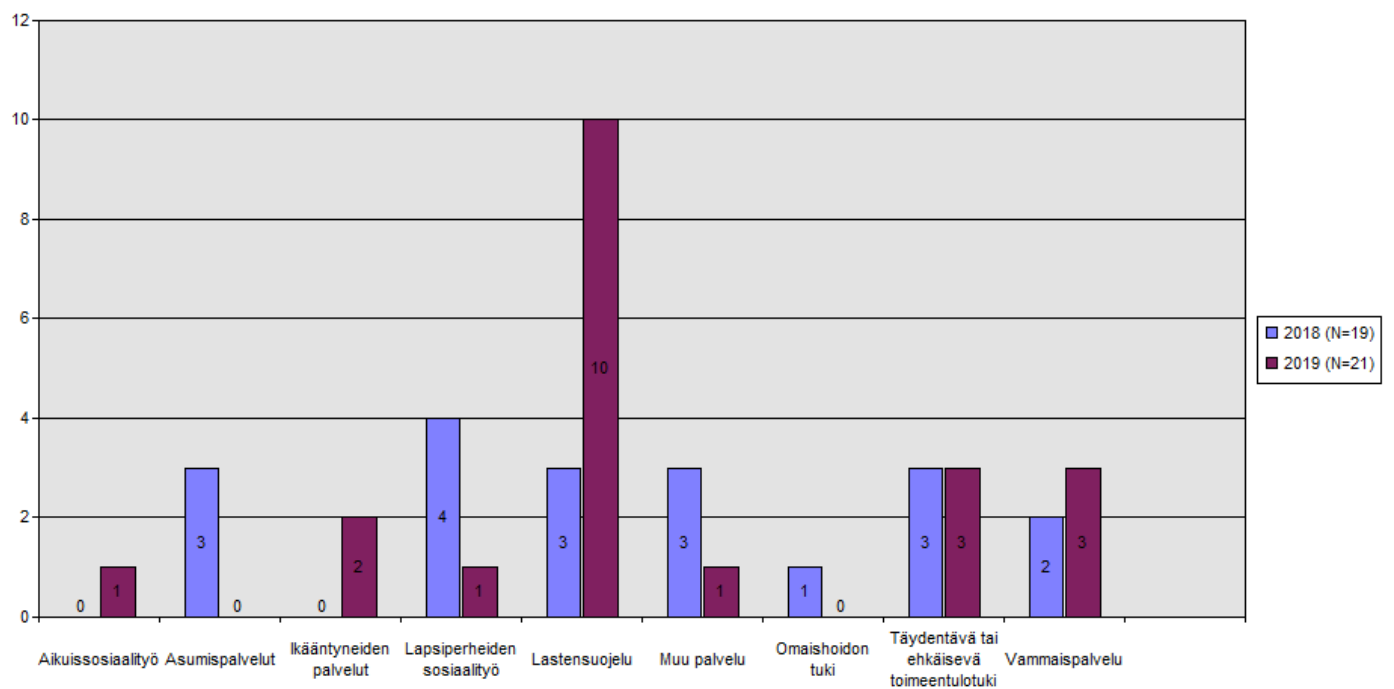
7. Liitteet

Kuntien asiatapahtumat

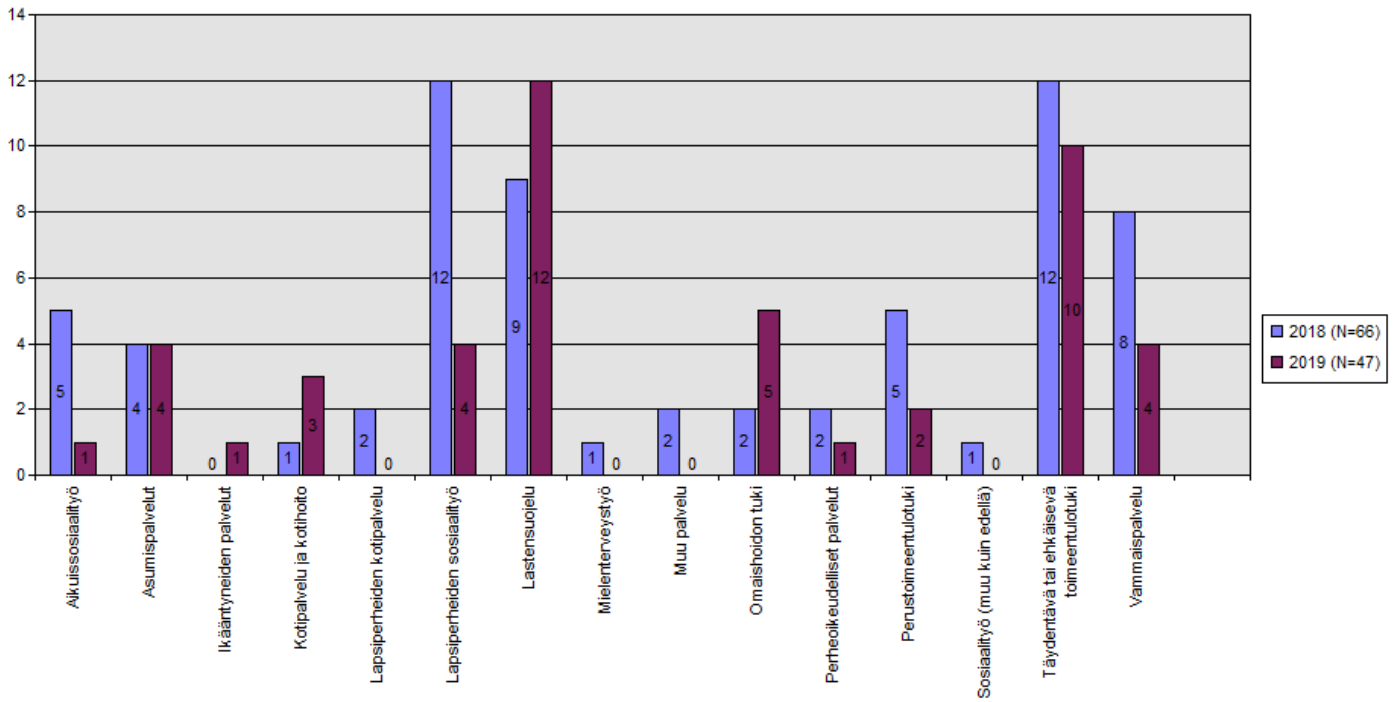
Yhteydenoton tehtäväalue (Tampere, Kaikki, kk:1-12)



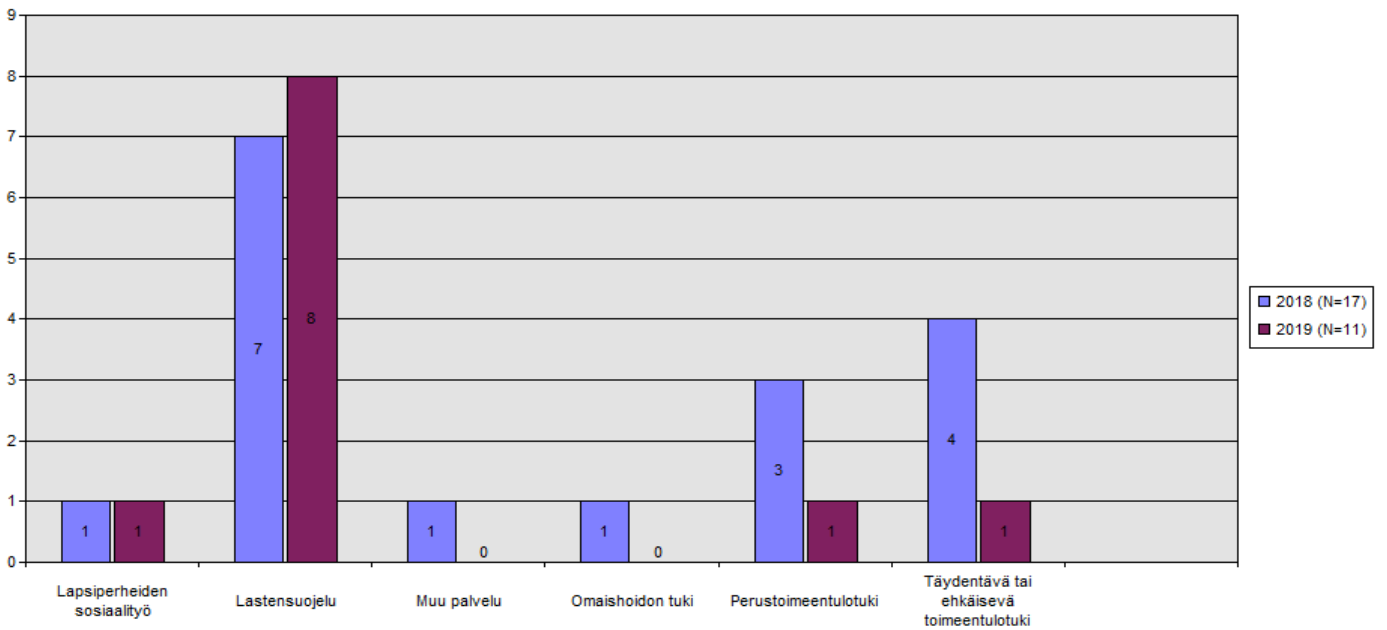
Yhteydenoton tehtäväalue (Orivesi, Kaikki, kk:1-12)



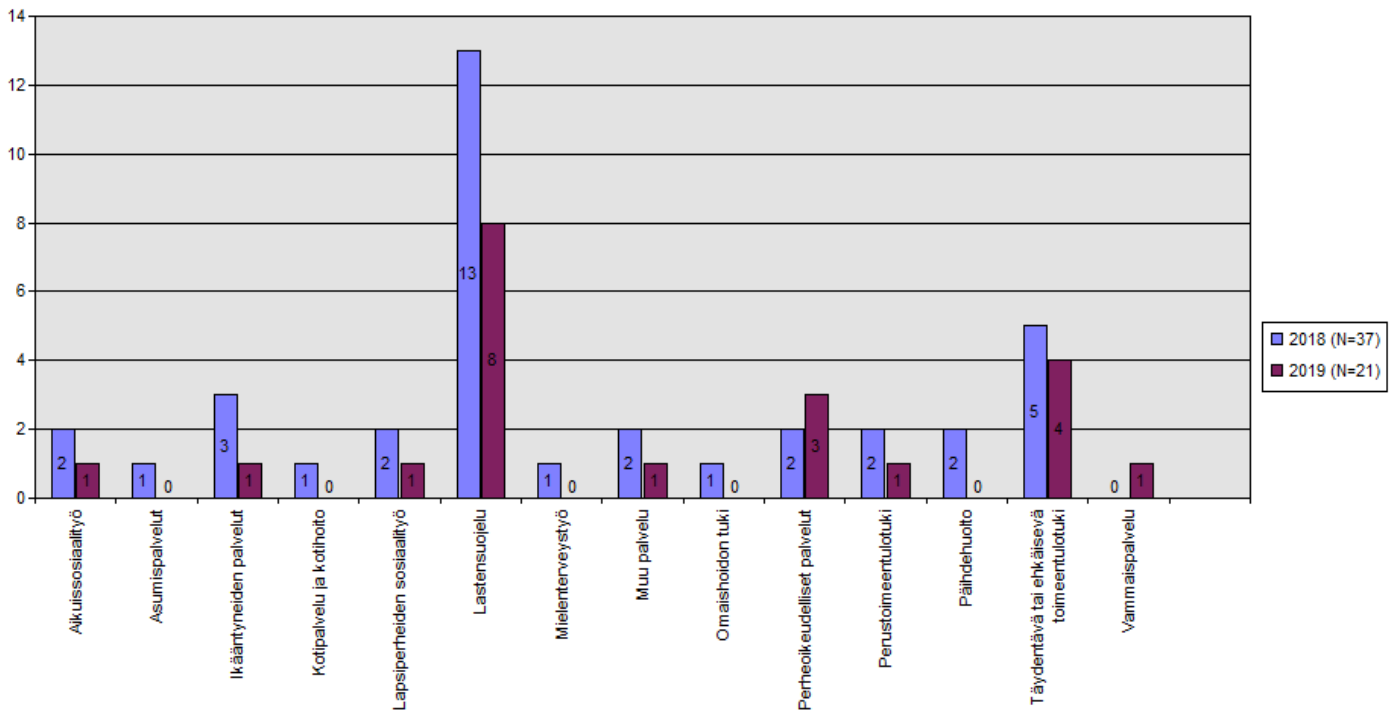
Yhteydenoton tehtäväalue (Kangasala, Kaikki, kk:1-12)



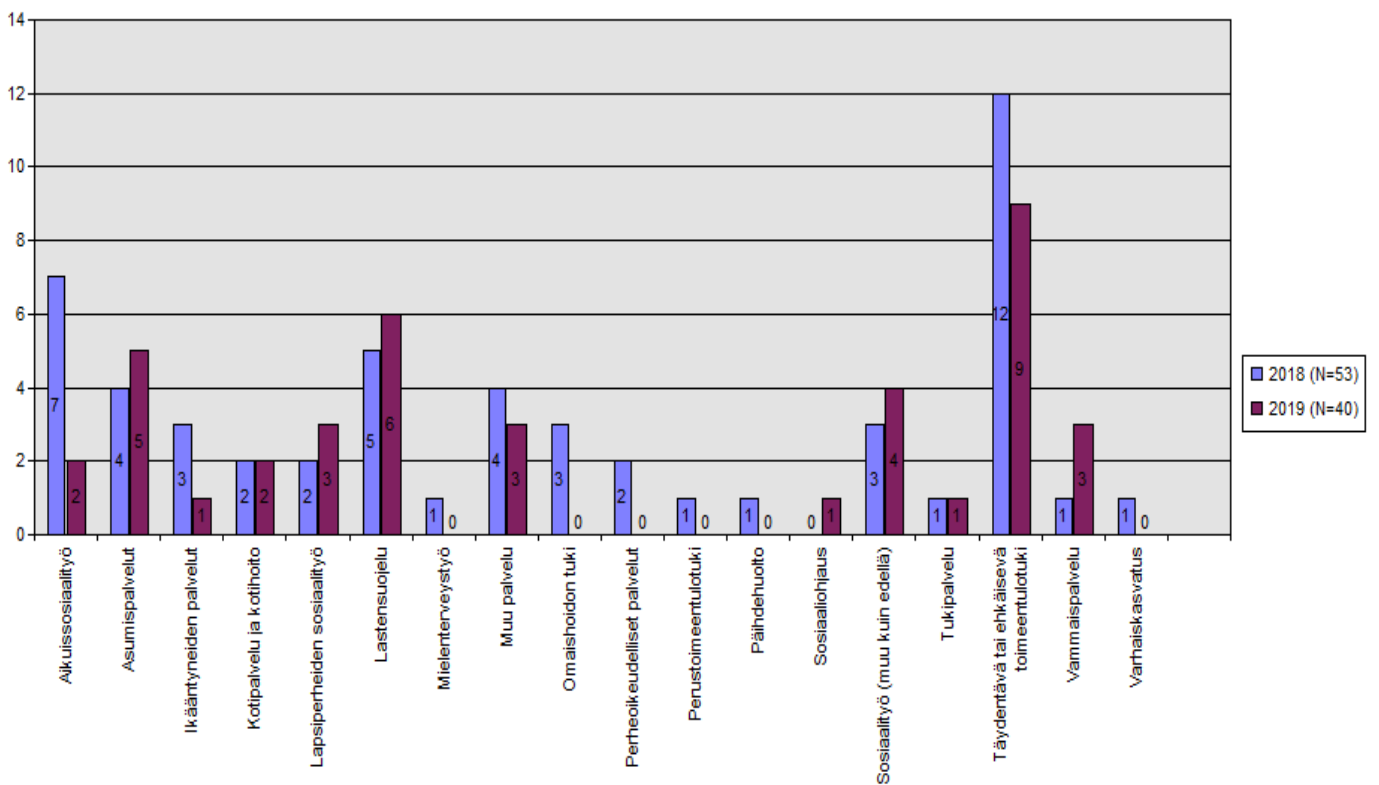
Yhteydenoton tehtäväalue (Pälkäne, Kaikki, kk:1-12)



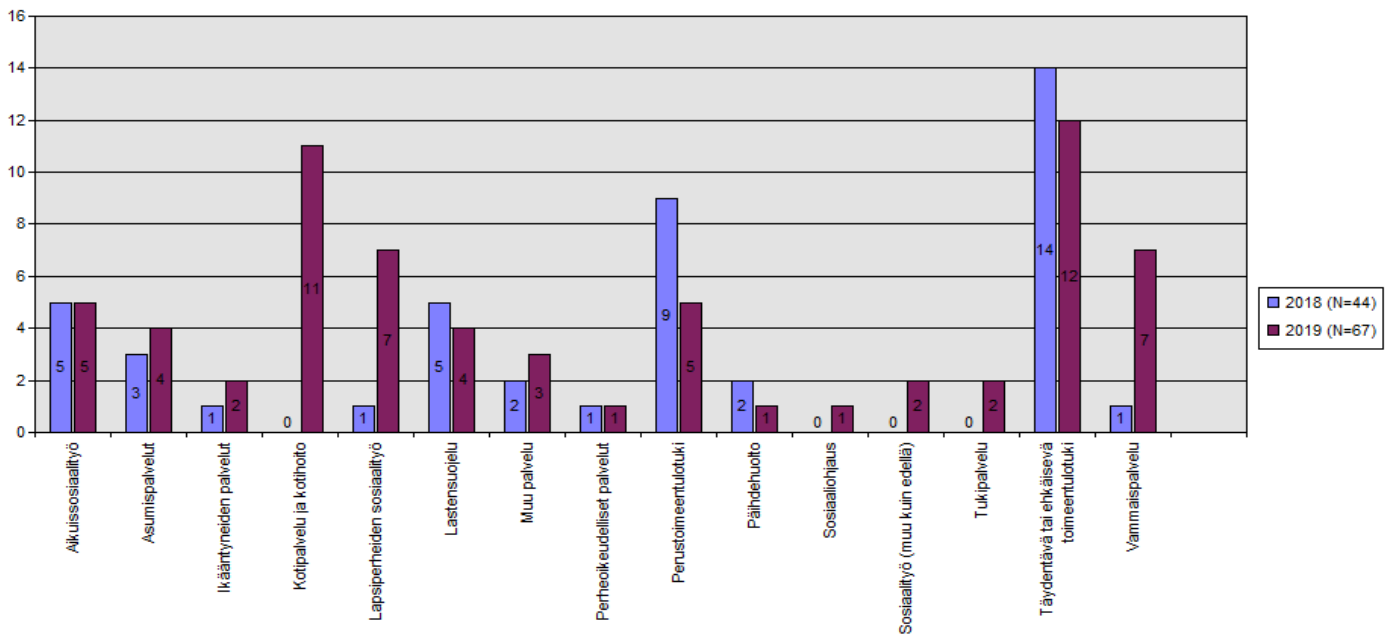
Yhteydenoton tehtäväalue (Lempäälä, Kaikki, kk:1-12)



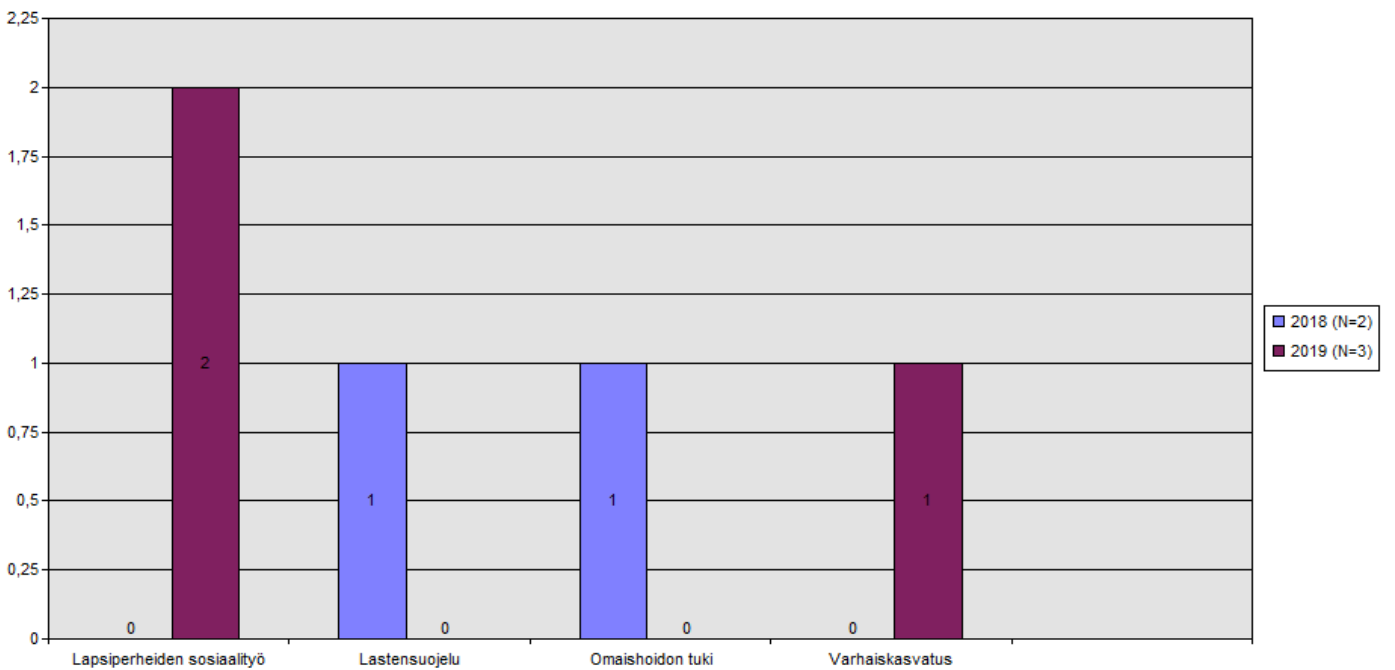
Yhteydenoton tehtäväalue (Nokia, Kaikki, kk:1-12)



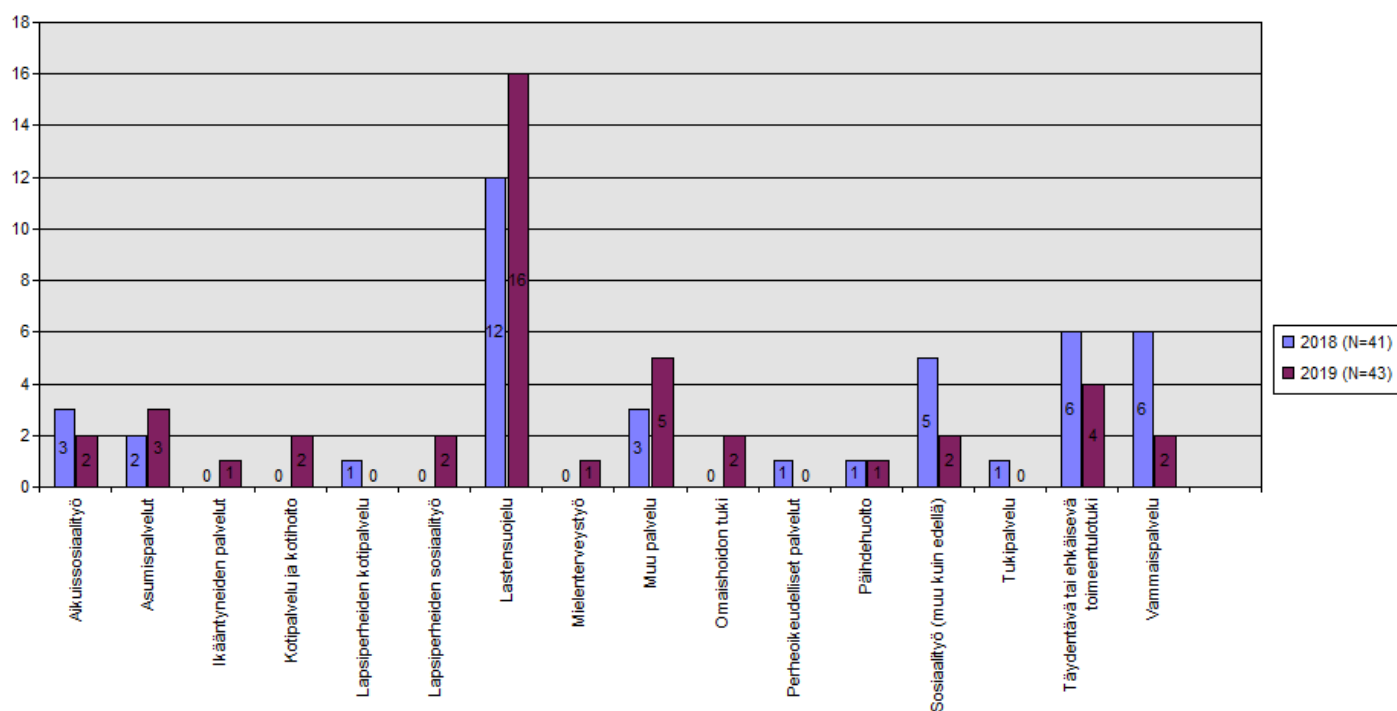
Yhteydenoton tehtäväalue (Pirkkala, Kaikki, kk:1-12)



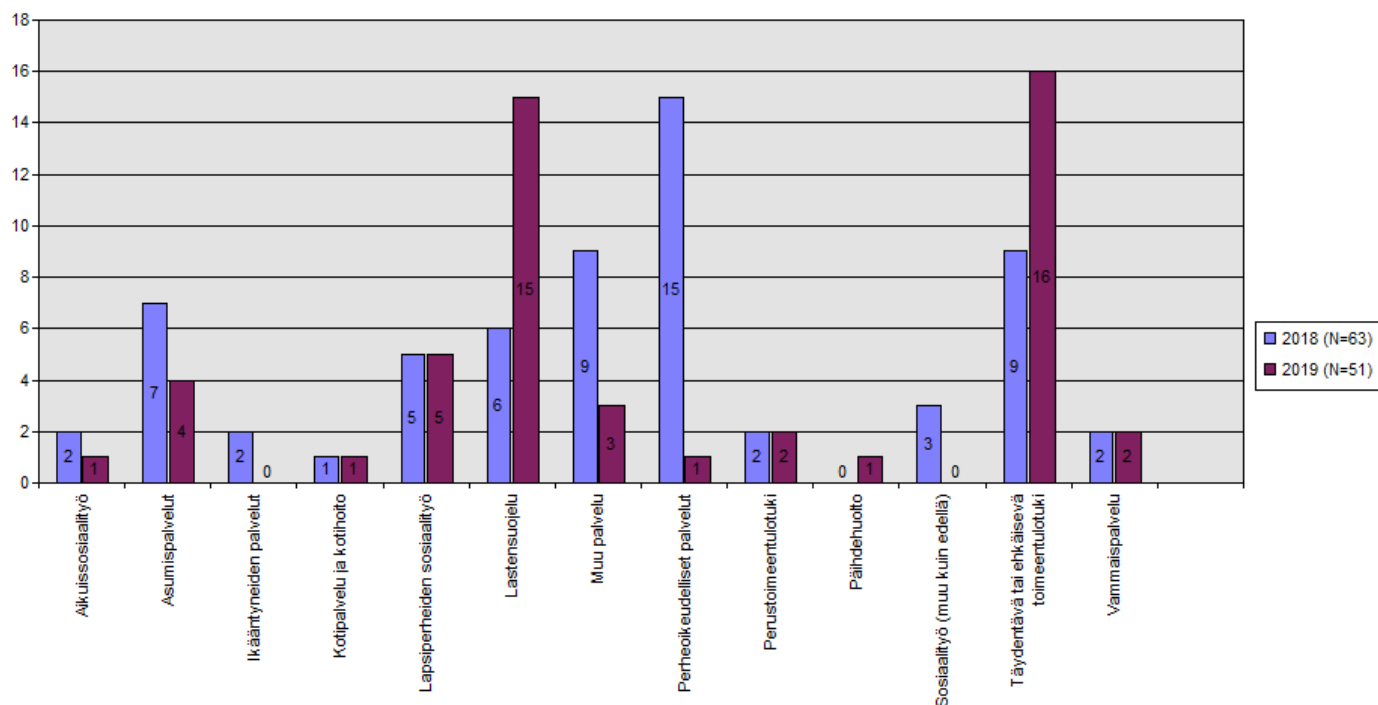
Yhteydenoton tehtäväalue (Vesilahti, Kaikki, kk:1-12)



Yhteydenoton tehtäväalue (Valkeakoski, Kaikki, kk:1-12)



Yhteydenoton tehtäväalue (Ylöjärvi, Kaikki, kk:1-12)



Kuntakysely vuoden 2019 tilanteesta sosiaaliasiamiehen vuosiselvitystä varten

Toimeentulotulotuki

1. Kuva lyhyesti pääkohdat yhteistyöstä Kelan kanssa kuluneena vuonna 2019 toimeentulotuen osalta
2. Ehdotuksia Kelalle yhteistyön parantamiseksi

Aikuissosiaalityö

3. Kuinka monta asiakasta yhdellä aikuissosiaalityöntekijällä on keskimäärin kunnassanne ja kuinka paljon enimmillään?
4. Mitkä ovat aikuissosiaalityön suurimmat haasteet tällä hetkellä?

Vammaispalvelu

5. Kuinka monta asiakasta yhdellä vammaispalveluiden tai kehitysvammahuollon sosiaalityöntekijällä on keskimäärin kunnassanne ja kuinka paljon enimmillään?
6. Mitkä ovat vammaispalveluiden ja kehitysvammahuollon suurimmat haasteet tällä hetkellä?

Lastensuojelu

7. Kuinka monta prosenttia lastensuojeluilmoituksista käsiteltiin v. 2019 lain vaatimassa seitsemässä päivässä?
8. Kuinka monta prosenttia lastensuojelutarpeen selvityksistä valmistui kunnassanne v. 2019 kolmen kuukauden määräajassa?
9. Kuinka monta lasta lastensuojelun sosiaalityöntekijällä on keskimäärin kunnassanne ja kuinka paljon enimmillään?
Pitäkö annettu luku sisällään myös lastensuojelutarpeen selvityksessä olevat lapset?
10. Onko kunnassanne käytössä systemisen lastensuojelun malli? Miten malli on toiminut? Jos käytössä ei vielä ole systemistä mallia aiotaanko siihen siirtyä?
11. Kerro miten lastensuojelulain muutoksiin on varauduttu kunnassanne. Onko suunnitelmissa kouluttaa työntekijöitä oikeusturvakeinoista?
12. Onko lastensuojelun yksiköiden valvonta suunnitelmallista, miten valvontaan toteutetaan?

Lapsiperheiden sosiaalityö

13. Kuinka monta prosenttia lapsiperheiden palvelutarpeen selvityksistä valmistui kunnassanne v. 2019 kolmen kuukauden määräajassa?
14. Montako palvelutarpeen selvitystä lapsiperhepalveluiden työntekijällä on ollut enimmillään yhtä aikaa vireillä?
Montako selvitystä ja lasta yhdellä työntekijällä on ollut enimmillään joulukuussa 2019?
15. Miten kunnassanne on järjestetty jatkuvaa valvontaa vaativien nepsy-lasten koulujen loma-ajan hoito? Kuka palvelua tarjoaa?

Lapsiperheiden kotipalvelu

16. Kuinka moni perhe on saanut lapsiperheiden kotipalvelua vuonna 2019?
17. Missä ajassa palvelutarpeen arvioinnin jälkeen voidaan palvelu aloittaa perheissä?
18. Kuinka paljon kunnassanne on mahdollista saada lapsiperheiden kotipalvelua yhden viikon aikana?

Kasvatus- ja perheneuvola

19. Kuinka pitkä jono kunnassanne on kasvatus- ja perheneuvolaan?
20. Tehdäänkö palvelusta kirjallinen kielteinen päätös, jos asiakas ei pääse palveluun tai joutuu odottamaan palvelua?

Ikäihmisten asumispalvelut

21. Onko ikäihmisten asumisyksiköiden valvonta suunnitelmallista, miten valvontaan toteutetaan?
22. Onko kunnassa pohdittu menettelyä liittyen ikäihmisten asumispalveluissa tapahtuneisiin ns. potilasvahinkoihin, jotka eivät tule potilasvahinkolain kautta korvattaviksi? Minkälainen menettely?

Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus

23. Mihin toimenpiteisiin kunnassa on ryhdytty sosiaaliasiamiehen vuoden 2018 selvityksen osalta?
24. Mitä palautetta ja kehittämisehdotuksia on sosiaaliasiamiehelle?

Muistutukset

25. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä kunnassanne vuoden 2019 aikana?
26. Kuinka monta suullisesti esitettyä muistutusta kunnassanne on vastaanotettu vuonna 2019?
27. Kuinka monta kantelua valvontaviranomaiset ovat siirtäneet muistutuskäsittelyyn kuntaanne 2019?

Pyydämme toimittamaan kopiot muistutuksista vastineineen sosiaaliasiamiehelle (Tampere-Orivesi yhteistoiminta-alueen ei tarvitse toimittaa). Mikäli asiakas ei ole antanut suostumusta tietojen luovutukseen, kopiot toimitetaan ilman henkilötietoja (henkilötiedot peitetty/poistettu).

Päiväys
____/____ 2020

Pyydämme palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse viimeistään 13.1.2020 mennessä, jotta kuntanne vastaukset ehtivät vuosiselvitykseen.

Kiitos yhteistyöstä!

Laura Helovuo ja Taija Mehtonen
Sosiaaliasiamies,
Tampereen kaupunki, Hyvinvoinnin palvelualue
PL 487, 33101 Tampere
Puh. 040 800 4186, 040 800 4187, Sähköposti: sosiaaliasiamies@tampere.fi