



K O S K E
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

RAPORTEJA 52

HANKASALMI, JOUTSA, JYVÄSKYLÄ, JÄMSÄ,
KANNONKOSKI, KARSTULA, KEURUU, KINNULA,
KIVIJÄRVI, KONNEVESI, KUHMÖINEN, KYJJÄRVI,
LAUKAA, LUHANKA, MULTIA, MUURAME,
PETÄJÄVESI, PIHTIPUDAS, SAARIJÄRVI,
TOIVAKKA, UURAINEN,
VIITASAARI JA ÄÄNEKOSKI

**KESKI-SUOMEN SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUKSEN
SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
VUODELTA 2020**

**EIJA HIEKKA
TARU PAAVOLAINEN
SIVI TALVENSOLA**

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Raportteja 52

Osoite:

Matarankatu 4
40100 Jyväskylä

koskeverkko.fi

ISBN 978-952-5477-55-9

ISSN 1459-479X (verkkojulkaisu)

Jyväskylä 2021

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Hiekka Eija, Paavolainen Taru & Talvensola Sivi
Raportin nimi	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaali- asiamiehen selvitys vuodelta 2020
Kustantaja	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Vuosi	2021
Sivumäärä	91 sivua + 3 liitettä
Sarjanro	Raportteja 52

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on ollut voimassa 20 vuotta. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus on tuottanut sosiaali-asiamiestoimintaa alueen kunnille julkiseen ja yksityiseen sosiaalihuoltoon vuodesta 2004 alkaen.

Sosiaaliasiamiehelle tuli vuonna 2020 sopimuskunnista selvitettäväksi 401 asiaa (429 vuonna 2019). Tiedustelun osuus asioinnissa lisääntyi ja tyytymättömyys väheni. Yleisimmin yhteydenotto liittyi nytkin lastensuojelun palvelutehtävään, josta tuli 122 (119) asiaa. Iäkkäiden palveluja käsiteltiin 89 (73) kertaa, ja lisäys on tuntuva. Kolmanneksi eniten selvitettävää tuli vammais-
palveluista, 61 (73) joskin selvästi edellisvuotta vähemmän. Perheoikeudellisista syistä asiointi väheni 23 (30) kertaan ja samoin kävi Kelan toimeentulotukiasioille, niitä tuli 12 (29). Päihdehuollon yhteydenotot lisääntyivät, niitä tuli 11 (5). Pula sosiaalialan ammattilaisista pahenee ja vaarantaa lakisääteiset palvelut. Moni asiakaspalaute kohdistui henkilöstön vaihtuvuuteen.

Kuntakyselyssä selvitettiin asiakasturvallisuussuunnitelmien tilaa, omatyöntekijätilannetta tehostetussa palveluasumisessa sekä palvelusetelin käyttöä. Sosiaalihuollon asiakasturvallisuussuunnitelma oli laadittu noin joka toisessa Keski-Suomen kunnassa, ja niissä on kehitettävää. Useimmat alueen kunnat kertoivat nimenneensä jokaiselle tehostetun palveluasumisen asiakkaalle sosiaalihuoltolain mukaisen omatyöntekijän. Palveluseteliä käytetään yleisesti sosiaalipalvelujen järjestämiseen, etenkin iäkkäille, vammaisille henkilöille tai lapsiperheille. Palvelusetelin arvo on tavallisimmin tulosidonnainen.

Muistutuksia käsiteltiin 70 (75 vuonna 2019). Aluehallintovirastoon kanneltiin 54 asiasta, niistä 25 siirrettiin kuntiin muistutuskäsittelyyn. Viranhaltijoiden päätöksiin tehtiin 258 (253) oikaisuvaatimusta. Ne olivat edellisvuotta tuloksellisempia, sillä lautakunnat hyväksyivät vaatimuksista 25 (17). Lautakuntien päätöksistä lähti hallinto-oikeuteen 63 (69) valitusta ja vaikka määrä hieman laski, valituksia hyväksyttiin 16 (12), muutama edellisvuotta enemmän.

SISÄLLYS

1	SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN PERUSTA	4
	OSA 1. MAAKUNNALLINEN TARKASTELU	5
2	TILASTOJEN KERTOMAA	5
2.1	Vähemmässä asiamäärässä enemmän palvelupalautetta vuonna 2020	5
2.2	Miksi sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä?	8
2.3	Sosiaaliasiamiesyhteydenotot palvelutehtävittäin	10
3	KUNTAKYSELYN TULOKSET	14
3.1	Asiakasturvallisuussuunnitelmat	14
3.2	Tehostetun palveluasumisen asiakkaat ja omatyöntekijätilanne	16
3.3	Palveluseteli	19
3.4	Seurakuntien diakoniatyön näkökulmia sosiaalihuollon asiakkaiden asemaan	24
3.5	Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus	25
4	MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU VUONNA 2020	27
5	YHTEENVETOA JA POHDINTAA	29
6	TOIMENPIDESUOSITUKSIA	34
	OSA 2. KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU	35
	HANKASALMI	35
	JOUTSA	38
	JYVÄSKYLÄ	41
	JÄMSÄ JA KUHMOINEN	49
	KEURUU	52
	KINNULA	55
	KONNEVESI	58
	LAUKAA	61

LUHANKA	65
MULTIA	67
MUURAME	70
PETÄJÄVESI	73
SOTE-KUNTAYHTYMÄ / PERUSTURVA-LIIKELAITOS SAARIKKA	76
TOIVAKKA	79
UURAINEN	81
WIITAUNIONI: PIHTIPUDAS JA VIITASAARI	84
ÄÄNEKOSKI	88
 LÄHTEET JA VIITTEET	 91
 LIITTEET	 92
Liite 1. Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2020 selvitystä varten	92
Liite 2. Sosiaaliasiamiehen tilastointilomake 2020	95
Liite 3. Sosiaalihuollon palvelutehtävät sosiaaliasiamestilastossa kunnittain vuonna 2020 (2019)	101

1 SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN PERUSTA

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) eli asiakaslain on tarkoitus edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luotamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja oikeusturvaa. Erityisesti huomiota kiinnitetään paljon hoivaa ja huolenpitoa tarvitsevien, kuten lasten, kehitysvammaisten henkilöiden ja vanhusten asemaan ja oikeuksiin. Asiakslakia sovelletaan julkiseen ja yksityiseen sosiaalihuoltoon.

Asiakslaisissa säädetään kunnille velvollisuus nimetä sosiaalihuollon lainsäädäntöön perehtynyt, riippumaton ja puolueeton asiakkaan näkökulmaan huomiota kiinnittävä sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- neuvoa asiakkaita asiakslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta kohtelua koskevan muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamies ei tee palveluja ja etuuksia koskevia päätöksiä eikä hän ole velvollinen toimimaan asiakkaan asiamiehenä. Tehtävänä on asiakkaitten ohjaus ja neuvonta sosiaalihuollon kysymyksissä ja hän voi toimia sovittelijana ja välittäjänä asiakkaan suostumuksella. Toiminta ulottuu sosiaalihuollon lisäksi varhaiskasvatukseen, mutta ei Kelan, työ- ja elinkeinotoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluihin.

Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Koske) on järjestänyt sosiaaliasiamiestoimintaa vuodesta 2004. Palvelu on kattanut heinäkuusta 2015 alkaen kaikki 23 Keski-Suomen kuntaa. Asiamiespalvelut ovat asiakkaalle maksuttomia kuntien kustantaessa niiden järjestettäväksi säädetyn toiminnan asukaslukunsa mukaisessa suhteessa.

Päätoimisena sosiaaliasiamiehenä työskenteli YTM Eija Hiekka. Lomasijaisina toimivat lastensuojelun erityissosiaalityöntekijä YTM Matleena Ullner ja erikoissuunnittelija YTM Sivi Talvensola. Kaikilla kolmella on sosiaalityöntekijän koulutus. Lisäksi syys–marraskuussa tehtävässä sijaisti sosiaalityön pääaineopiskelija YTK Päivi Estola.

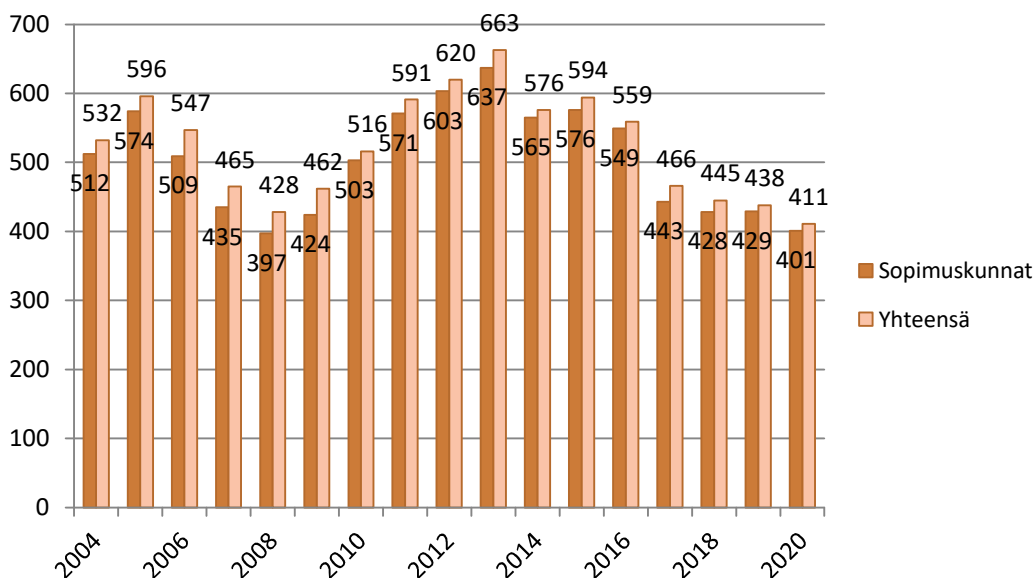
OSA 1. MAAKUNNALLINEN TARKASTELU

2 TILASTOJEN KERTOMAA

- Sosiaaliasiamiehelle tuli hieman vähemmän yhteydenottoja vuonna 2020, etenkin keväällä koronapandemian alussa, mutta asiat olivat monisyisempiä ja pitkäkestoisempia.
- Yleisimmin yhteydenoton taustalla on tyytymättömyys, mutta tiedustelun määrä kasvoi vuonna 2020.
- Yhteydenotot koskivat useimmiten päätöksiä, palvelun toteuttamista tai kohtelua ja vuorovaikutusta.
- Lastensuojelu, iäkkäiden palvelut ja vammaispalvelut olivat edelleen yleisimmät yhteydenottojen aiheet. Eniten asiamaäärä kasvoi iäkkäiden palveluissa.

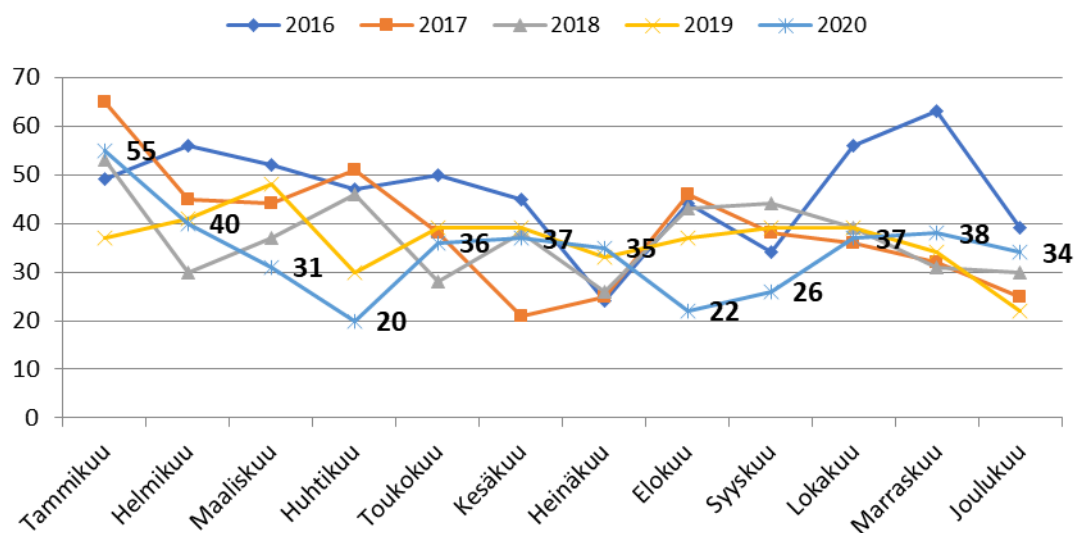
2.1 Vähemmässä asiamaäärässä enemmän palvelupalautetta vuonna 2020

Sosiaaliasiamiehelle tuli vuonna 2020 Keski-Suomen sopimuskunnista 401 yhteydenottoa, kun vuotta aiemmin niitä tuli 429. Kaikkiaan asiatapahtumia kertyi vuoden aikana 411 (ks. kuva 1).



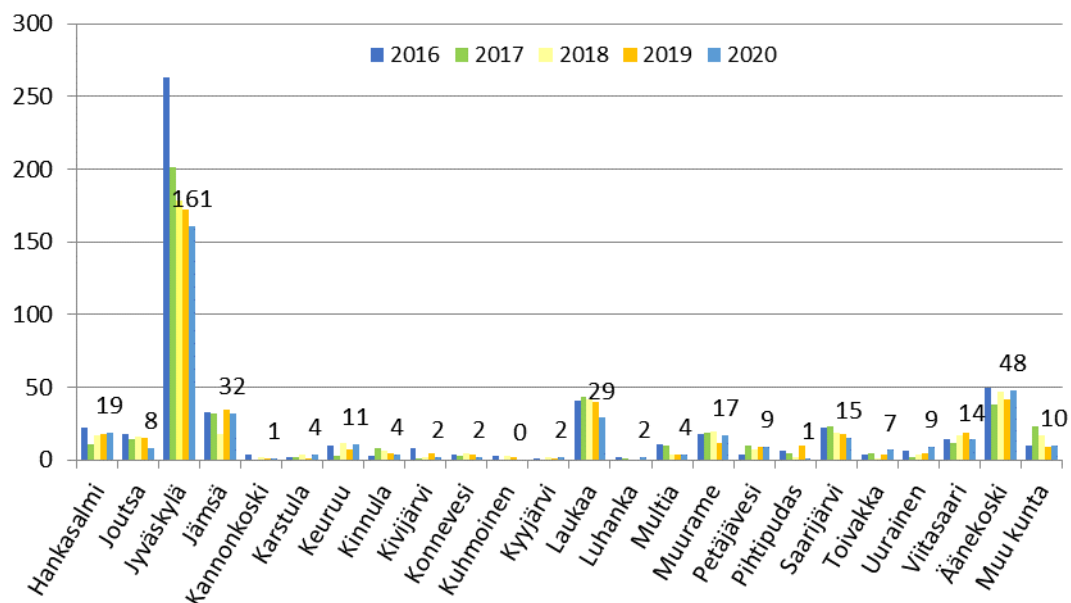
Kuva 1. Kosken sosiaaliasiamiesasioiden määrä yhteensä ja sopimuskunnissa vuosina 2004–2020 (lkm)

Kuukausittain yhteydenottoja oli 20–55 (kuva 2), keskimäärin 34. Yhteydenottomäärät laskivat keväällä koronapandemian alussa, mutta asiointi vilkastui kesää kohden.



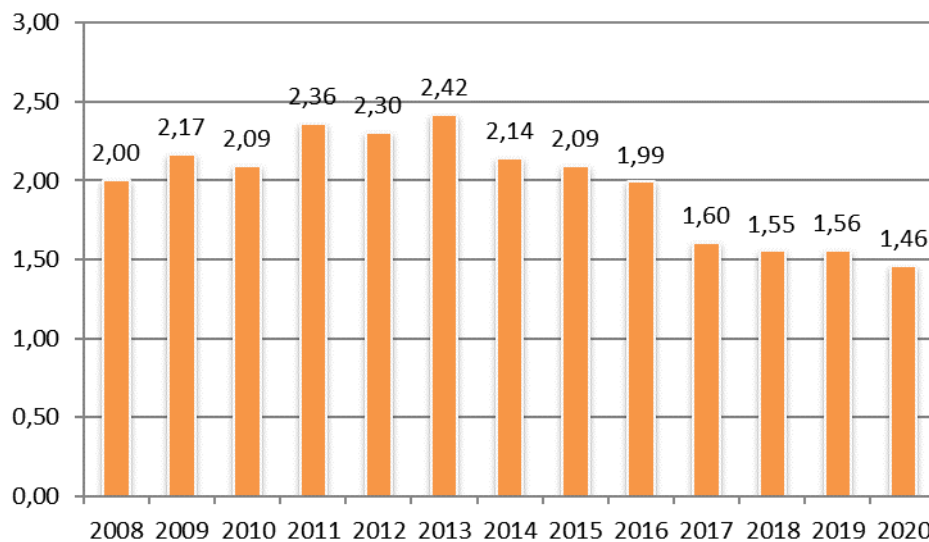
Kuva 2. Sosiaaliasiamiestapahtumat kuukausittain vuosina 2016–2020 (lkm)

Kuvaan 3 on koottu Kosken sosiaaliasiamiesasiat kunnittain vuosilta 2016–2020. Kuntakohtaisia tietoja käsitellään tarkemmin raportin luvussa 4.



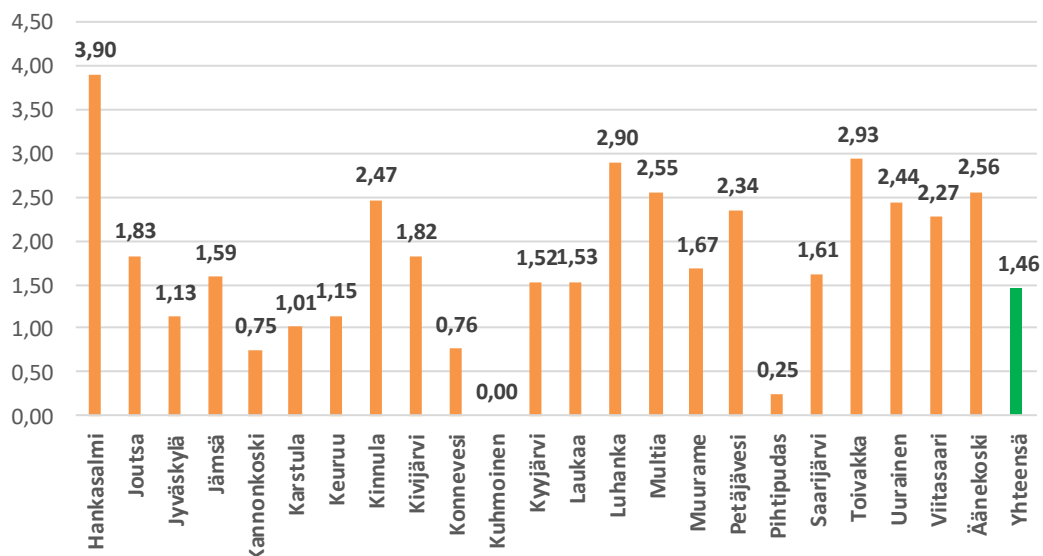
Kuva 3. Kosken sosiaaliasiamiehen asiakasasioiden määrä kunnittain vuosina 2016–2020 (lkm)

Kuva 4 näyttää asiatapahtumamäärän suhteessa Kosken sosiaaliasiamiesso-pimuskuntien asukaslukuun. Asiamäärä näyttää näin kuvattuna vakiintuneen neljän viimeisen vuoden aikana varsin samalle tasolle. Vuonna 2020 asioita oli 1,46 tuhatta asukasta kohden. Keski-Suomen 23 kunnan yhteenlaskettu asukasluku oli vuoden 2020 lopussa hieman yli 275 000. Asukasluku on las-kenut viimeisten neljän vuoden ajan.



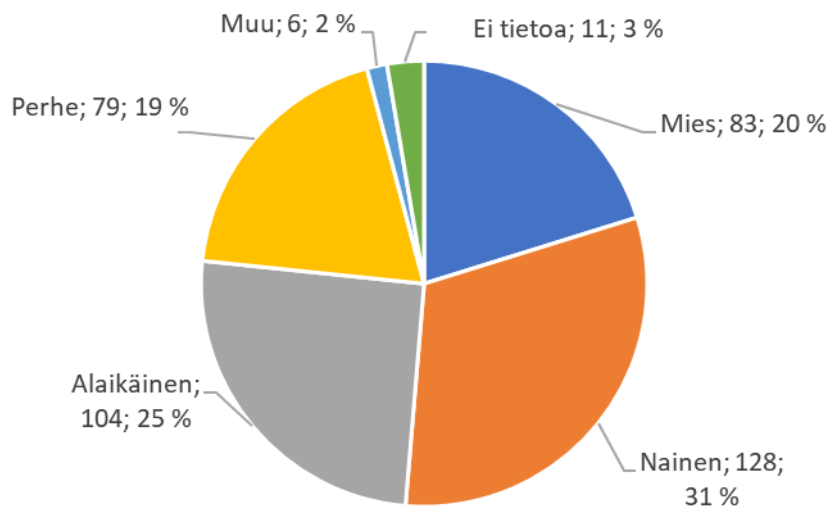
Kuva 4. Sosiaaliasiamiesasioiden määrä Kosken sopimuskunnissa tuhatta asu-kasta kohden vuosina 2008–2020

Keskimääräisessä asiamäärässä 1000 asukasta kohden on vuosittain suuria eroja kuntien kesken ja kuntakohtaisesti (kuva 5):



Kuva 5. Sosiaaliasiamiestapahtumat kunnittain 1000 asukasta kohden vuonna 2020

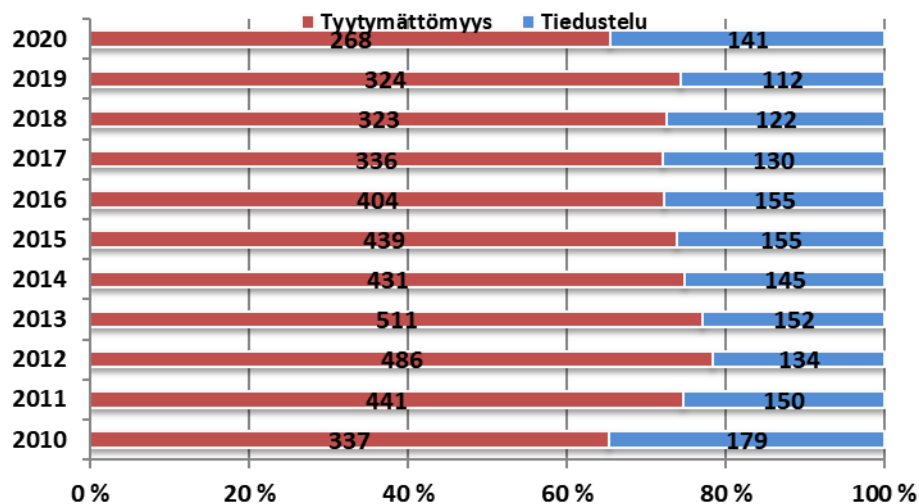
Sosiaaliasiamiesasioiden asiakasjakaumassa ei tyypillisesti ole suuria muutoksia (kuva 6). Kuten aiempinakin vuosina, lähes kolme neljästä asiakastapahtumasta koskee yksittäistä henkilöä, aikuista miestä, naista tai alaikäistä lasta. Asiakkaat ottivat itse yhteyttä hieman viime vuotta vähemmän (55 % < 57 %), kun taas omaiset, läheiset tai muut edustajat asioivat yhtä usein kuin edellisenä vuonna (32 %). Henkilöstö oli yhteydenottajina 7 % asioinneista, samoin kuin muut tahot, kuten palveluntuottajat, järjestöt tai muun alan henkilöstö.



Kuva 6. Kosken sosiaaliasiamiesasioiden asiakasjakauma vuonna 2020 (hlöä, % asiatapahtumista)

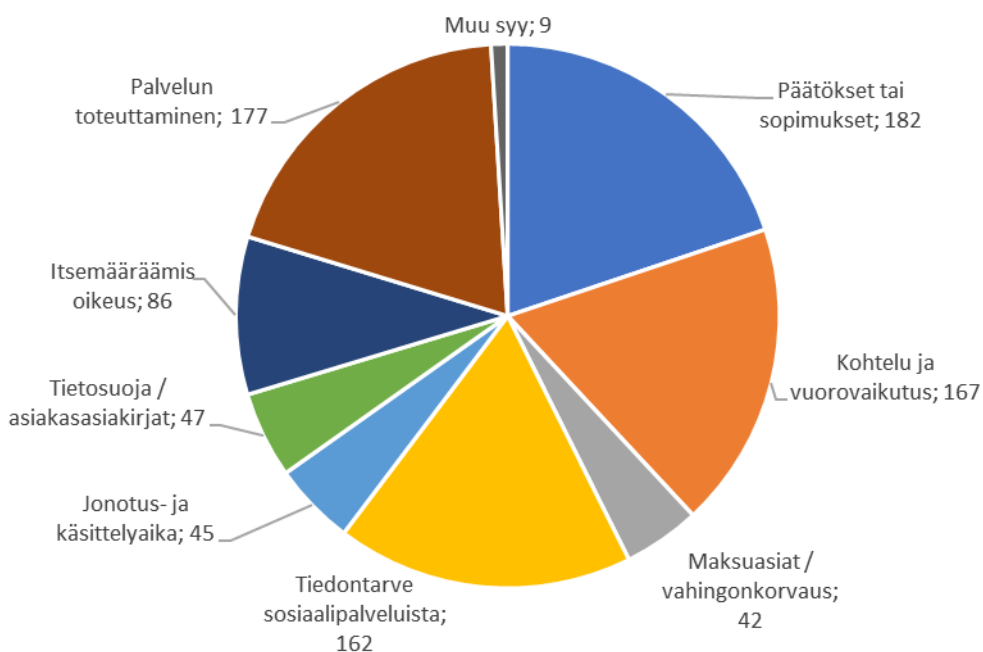
2.2 Miksi sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä?

Yhteydenotoissa korostuu tyytymättömyys sosiaalipalveluihin (kuva 7). Tiedustelutyypisiä yhteydenottoja oli vuonna 2020 kuitenkin enemmän kuin aikaisempina vuosina. Näiden osuus oli noin kolmannes asioinneista, kun tyypillisesti osuus on ollut noin neljännes. Etenkin iäkkäiden palveluja koskeva tiedustelu lisääntyi selvästi. Vuosikymmenen tarkastelujaksolla tyytymättömyys- ja tiedustelutyypisten asiointien osuudet ovat vakiintuneet varsin samalle tasolle, vaikka yhteydenottomäärät ovat vaihdelleet.

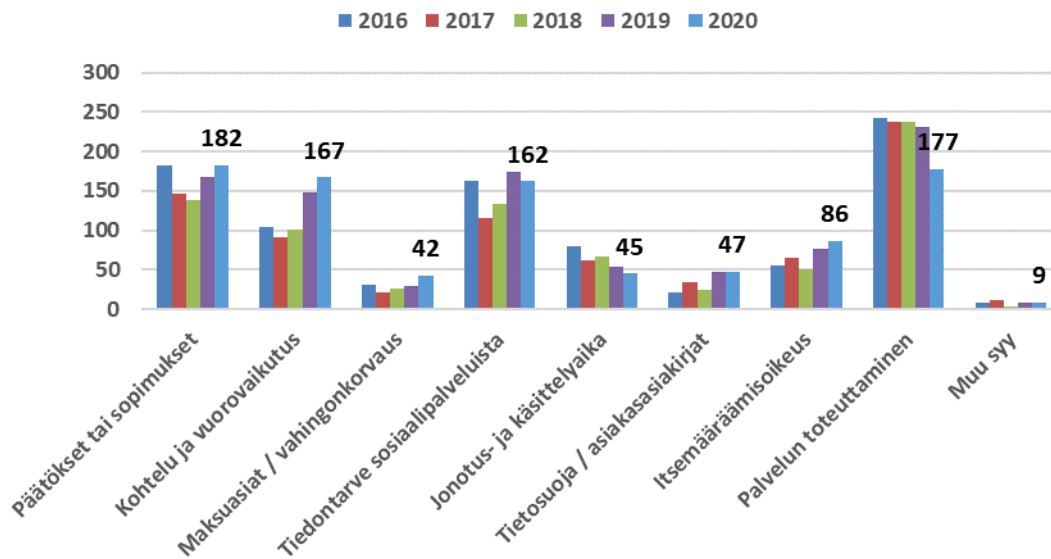


Kuva 7. Asiakasyhteydenottojen luonne vuosina 2010–2020 (lkm, %)

Palvelun toteuttaminen, päätökset, kohtelu ja tiedontarve sosiaalipalveluista olivat tyypillisimpiä yhteydenottosyytä edellisvuosien tapaan (kuva 8). Näistä päätöksiin ja kohteluun liittyvät asiat kasvoivat määrällisesti eniten (kuva 9): Palvelun toteuttamisesta, joka on aiemmin ollut yleisin yhteydenottosyy, sen sijaan tuli huomattavasti vähemmän palautetta edellisiin vuosiin verrattuna.



Kuva 8. Yhteydenottosyyt vuonna 2020 (lkm)



Kuva 9. Yhteydenottojen syyt vuosina 2016–2020 (lkm)

Valtaosa palautteesta kohdistui tänäkin vuonna kunnalliseen toimintaan. Yksityistä palvelua koskevaa palautetta tuli lähes yhtä paljon kuin vuonna 2019 (32 kpl). Kela-palautteen määrä puolittui edellisestä vuodesta: sitä tuli vain neljässä (4) prosentissa yhteydenotoista. Muita kuin sosiaalipalveluja koski 10 prosenttia asioista.

2.3 Sosiaaliasiamiesyhteydenotot palvelutehtävittäin

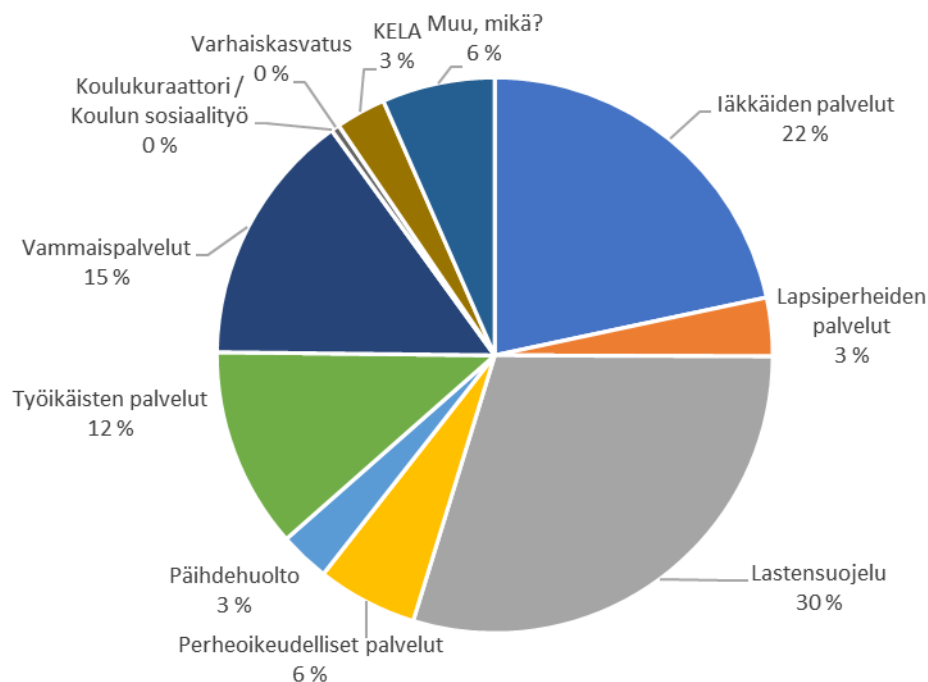
Koske testasi vuonna 2019 valtakunnallisen sosiaalipalvelujen luokituksen soveltuvuutta sosiaaliasiamiestoiminnan tilastointiin. Yhteydenottoja ryhdyttiin tilastoimaan palvelutehtävittäin sekä niihin liittyvin sosiaalipalveluin¹. Tilastointitapaa jatkettiin vuonna 2020.

Kuvaan 10 on koottu yhteydenotot palvelutehtävittäin sekä niihin kuulumattomat, mutta sosiaaliasiamiestyöhön kuuluvat koulun sosiaalityö, varhaiskasvatuksen palvelut ja yhteydenotoissa usein esiintyvät Kelan palvelut

¹ Sosiaalihuollon *palvelutehtäviä* on seitsemän: iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, päihdehuolto, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut. Lisäksi käytännöllisistä syistä palvelutehtävien yhteydessä tilastoidaan koulun sosiaalityön, varhaiskasvatuksen, Kelan ja muita yhteydenottoja. *Sosiaalipalveluja* on 49 (tilanne 24.2.2021). Tilastointilomakkeeseen lisättiin käytännön syistä kolme muuta palvelua, joita tiedettiin yhteydenotoissa esiintyvän. Sosiaalihuollon palvelutehtävistä ja sosiaalipalveluista lisätietoa Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen sivuilta osoitteesta: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/sosiaalihuollon-tiedonhallinta/palvelutuotannon-toiminnalliset-maarittelyt/sosiaalihuollon-palvelutehtavat-ja-sosiaalipalvelut>

sekä muut palvelut, kuten terveydenhuolto ja edunvalvonta. Toimeentulotuki luokitellaan sosiaalipalveluksi, jota voi antaa eri palvelutehtävissä eikä sitä näy kuvassa 10.

Lastensuojelu, iäkkäiden palvelut ja vammaispalvelut olivat edelleen yleisimmät yhteydenottojen aiheet (kuva 10). Eniten asiamaäärä kasvoi iäkkäiden palveluissa (89 > 73). Lastensuojeluasioita tuli hieman edellisvuotta enemmän, kun taas vammaispalvelujen määrä väheni tuntuvasti.



Palvelutehtävä	2020	2019	Palvelutehtävä / Muu	2020	2019
Iäkkäiden palvelut	89	73	Vammaispalvelut	61	73
Lapsiperheiden palvelut	14	16	Koulukuraattori / Koulun sosiaalityö	0	0
Lastensuojelu	122	119	Varhaiskasvatus	2	1
Perheoikeudelliset palvelut	24	30	KELA	12	29
Päihdehuolto	12	5	Muu	27	50
Työikäisten palvelut	48	42			

Kuva 10. Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin ja muut näihin kuulumattomat palvelut (kuva vuonna 2020 %; taulukko vuonna 2020, 2019 lkm)

Sosiaalityö oli jälleen useimmiten yhteydenoton aiheena. Sitä koskevaa palautetta annettiin 151 asiassa (158 v. 2019) ja niistä lähes 80 % ilmaisi tyytymättömyyttä. Ylivoimaisesti eniten sosiaalityö liittyi lastensuojeluun, 102 tapauksessa, verrattuna vammaispalvelujen (14), työikäisten palvelujen tai perheoikeudellisiin (10) palvelutehtäviin.

Lastensuojelun moninaisuutta kuvaa hyvin se, että siihen tilastoitiin yhdistyväksi 19 eri sosiaalipalvelua. Tänäkin vuonna useimmiten kyse oli lastensuojelun sosiaalityöstä ja/tai sijaishoidosta, etenkin perhehoidosta. Kytöks lastensuojelun ja perheoikeudellisten palveluiden välillä oli myös edelleen nähtävissä.

Iäkkäiden palveluissa eniten asiointia aiheutti tehostettu palveluasuminen ja esille tulivat myös koronasta johtuvat tapaamisrajoitukset. Moni odotti pääsyä tehostettuun palveluasumiseen ja paikan saaneiden vanhusten omaiset ihmettelivät suuria asiakasmaksuja. Kotihoidon laatu mietitytti saman verran kuin edellisvuonna, mutta ja nyt myös vanhusten raha-asoiden hoito nousi iäkkäiden palvelujen aiheissa kärkikolmikkoon.

Vammaispalveluissa asiointia kohdistui eniten kehitysvammahuoltoon², henkilökohtaiseen apuun, sosiaalityöhön ja liikkumista tukeviin palveluihin. Vammaispalvelujen monipuolisuutta kuvaa se, että niiden yhteydessä määritettiin 18 eri sosiaalipalvelua.

Työikäisten palvelutehtäviin liittyy usein toimeentulotuen ja sosiaalityön tarve yhdistyneenä muihin toimintakykyä ja työllistymistä tukeviin palveluihin.

Perheoikeudellisissa palveluissa kehitys vaikutti suotuisalta, sillä asiamäärä väheni ja niin kävi etenkin huollon ja tapaamisoikeuden turvaamistarpeelle. Lastenvalvoja-sosiaalityötä kohtaan esitetty kritiikki väheni edellisvuodesta, mutta elatusapuasiat mietityttivät nyt enemmän.

Lapsiperheiden palvelut yhdistyvät useimmin sosiaalityöhön, perhetyöhön ja kotipalveluun.

Päihdehuollon palvelutehtävät ja niihin liittyvät sosiaalipalvelut tulivat paremmin sosiaaliasiamiehen näkyville. Muutamilla palvelutarve yhdistyi mielenterveystyöhön, palveluasumiseen ja muihin palveluihin.

Kelan palveluja koskevien yhteydenottojen määrä väheni jälleen selvästi, alle puoleen edellisvuoden lukemasta. Toimeentulotuki on syy useimpiin yhteydenottoihin, mutta myös muita etuuksia koskevia kysymyksiä esitetään.

Taulukkoon 1 on koottu palvelutehtävät ja niihin yleisimmin liittyvät sosiaalipalvelut sekä Kelaa koskeneet yhteydenotot.

² Kehitysvammahuolto ei sisälly viralliseen sosiaalipalveluluokitukseen, mutta on haluttu pitää sosiaaliasiamiestilastoinnissa omana luokkanaan kehitysvammaisten asioiden tilan seuraamisen vuoksi.

Taulukko 1. Yhteydenotot palvelutehtävittäin ja niiden kolme tyypillisintä sosiaalipalvelua sekä Kelaan liittyvät yhteydenotot vuonna 2020 ja 2019 (lkm)

Palvelutehtävä	2020	2019
Lastensuojelu 2020: 122 2019: 119	1. Sosiaalityö (102 asiaa) 2. Sijaishoito (38) 3. Perhehoito (17)	1. Sosiaalityö (100 asiaa) 2. Sijaishoito (39) 3. Lapsen huollon ja ta-paamisoikeuden turvaa-minen (23)
lääkkäiden palvelut 2020: 89 2019: 73	1. Tehostettu palveluasumi-nen (31) 2. Kotihoito (15) 3. Asiakkaan raha-asioden hoitaminen (14)	1. Tehostettu palveluasumi-nen (24) 2. Kotihoito (14) 3. Palveluasuminen (9)
Vammaispalvelut 2020: 61 2019: 73	1. Kehitysvammahuolto (19) 2. Henkilökohtainen apu (17) 3. Sosiaalityö (14)	1. Henkilökohtainen apu (24) 2. Sosiaalityö (21) 3. Liikkumista tukeva palve-lu (18)
Työikäisten palvelut 2020: 48 2019: 42	1. Toimeentulotuki (29) 2. Sosiaalityö (12) 3. Muu palvelu (7)	1. Toimeentulotuki (23) 2. Muu palvelu (11) 3. Sosiaalityö (5)
Perheoikeudelliset palvelut 2020: 24 2019: 30	1. Lapsen huollon ja ta-paamisoikeuden turvaa-minen (15) 2. Sosiaalityö (10) 3. Lapsen elatusavun tur-vaaminen (10)	1. Lapsen huollon ja ta-paamisoikeuden turvaa-minen (25) 2. Sosiaalityö (18) 3. Lapsen elatusavun tur-vaaminen (4) ja Tapaa-misten valvonta (4)
Lapsiperheiden palvelut 2020: 14 2019: 16	1. Sosiaalityö (5) 2. Perhetyö (3) 3. Kotipalvelu (3)	1. Kotipalvelu (7) ja Sosiaa-lityö (7) 2. Perhetyö (3), Toimeentu-lotuki (3), Tukipalvelu (3), Muu palvelu (3)
Päihdehuolto 2020: 12 2019: 5	1. Mielenterveystyö ³ (5) 2. Palveluasuminen (4) 3. Muu palvelu (4)	1. Muu palvelu (5) 2. Sosiaalityö (2) 3. Sosiaaliohjaus (1)
KELA 2020: 12 2019: 29	1. Perustoimeentulotuki (9) 2. Muu palvelu (5)	1. Perustoimeentulotuki (24) 2. Muu palvelu (7) 3. Lapsen huollon ja ta-paamisoikeuden turvaa-minen (2)

³ Mielenterveystyö ei sisälly viralliseen sosiaalipalveluluokitukseen, mutta on haluttu pitää sosiaaliasiamies-tilastoinnissa omana luokkana mielen-terveysasioiden tilan seuraamisen vuoksi.

3 KUNTAKYSELYN TULOKSET

- Sosiaalihuollon asiakasturvallisuussuunnitelma oli laadittu noin joka toisessa Keski-Suomen kunnassa.
- Useimmat keskisuomalaiset kunnat ovat nimenneet jokaiselle tehostetun palveluasumisen asiakkaalle sosiaalihuoltolain mukaisen omatyöntekijän. Viisi kuntaa ilmoitti, ettei omatyöntekijää ole nimetty.
- Palveluseteli oli käytössä enemmistössä Keski-Suomen kuntia ja sen arvo on usein tulosidonnainen. Palvelusetelin avulla järjestetään monia sosiaalihuollon palveluja, useimmiten iäkkäille tai vammaisille henkilöille tai lapsiperheille.

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin asiakasturvallisuuden tilaa Keski-Suomessa, omatyöntekijätilannetta tehostetun palveluasumisen asiakkailla iäkkäiden palveluissa sekä palvelusetelin käyttöä. Lisäksi kysyttiin edellisestä selvityksestä seuranneita toimia sekä seurantavuoden muistutus- ja muutoksenhakutiedot.

3.1 Asiakasturvallisuussuunnitelmat

”Potilas- ja asiakasturvallisuus on sitä, että henkilön saamat hoito, hoiva ja palvelut edistävät hänen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan ja näistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa”⁴.

Potilas- ja asiakasturvallisuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja. Tarkoituksena on varmistaa hoidon, hoivan ja palvelujen turvallisuus sekä suojata asiakkaita tai potilaita vahingoittumasta. Potilas- ja asiakasturvallisuus kattaa ehkäisevät, hoitavat ja korjaavat sekä kuntouttavat sosiaali- ja terveystalvet. Siihen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon osaava henkilökunta, tilo-

⁴ Suomalainen potilas- ja asiakasturvallisuuden toimintaohjelma 2017–2021 Valtioneuvoston periaatepäätös. Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021 Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:9 s.12 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3963-9>

jen, laitteiden, tarvikkeiden ja lääkkeiden tarpeenmukaisuus ja oikea käyttö sekä turvattu dokumentointi ja tiedonkulku.

Sosiaali- ja terveysministeriö päivitti monen tahon yhteistyöllä potilasturvallisuusstrategian potilas- ja asiakasturvallisuusstrategiaksi. Vuosien 2017–2021 strategian on tarkoitus auttaa kehittämään suomalaista sosiaali- ja terveydenhuoltoa kohti yhtenäistä turvallisuuskulttuuria ja edistää sen toteutumista. Sosiaalihuollon asiakasturvallisuuden tietotuotanto on terveydenhuollon potilasturvallisuustietoa merkittävästi ohuempaa ja sosiaalihuollon asiakasturvallisuutta kuvaavaa tietoa tulisi lisätä⁵.

Strategia palvelee sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjiä ja tuottajia, henkilöstöä, potilaita, asiakkaita sekä heidän omaisiaan turvallisen ja vaikuttavan hoidon toteuttamisessa ja sitä toteutetaan julkisessa sekä yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sote-uudistus luo uusia mahdollisuuksia turvallisuuskulttuurin vahvistamiseen, turvallisuutta edistävien käytäntöjen yhtenäistämiseen sekä potilas- ja asiakasturvallisuuden ja laadun parantamiseen. Potilas- ja asiakasturvallisuus on osa julkista palvelulupausta.

Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian toimeenpanosuunnitelmassa⁶ korostetaan ennakoivan riskienhallinnan, potilas- ja asiakasturvallisuusosaamisen varmistamisen sekä omavalvonnan merkitystä. Suunnitelma sisältää myös ehdotuksia potilas- ja asiakasturvallisuuden raportoinnin, seurannan ja valvonnan kehittämiseksi sekä asukkaiden osallisuuden vahvistamiseksi.

Valtioneuvosto rahoittaa hanketta, jonka tavoitteena on selvittää potilas- ja asiakasturvallisuuden valtakunnallinen tilannekuva ja kehittää tutkimustietoon perustuva seurantamalli. Kansallisesta tilannekuvasta on jo julkaisu⁷ ja hankkeen loppuraportti valmistuu vuoden 2021 lopussa.

Saarikan liikelaitoksen viisi kuntaa huomioon ottaen puolet Keski-Suomen kunnista on laatinut sosiaalihuoltoon asiakasturvasuunnitelman tai vastaavan. Joissakin kunnissa ei ollut erillistä suunnitelmaa, vaan asiakasturvallisuuteen liittyvät seikat on huomioitu omavalvontasuunnitelmissa. Kansalli-

⁵ Vrt. Asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiskeskus:

<https://www.vaasankeskussairaala.fi/potilas-ja-asiakasturvallisuuden-kehittamiskeskus/tietoa-meista/>

⁶ Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021: Toimeenpanosuunnitelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:1 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4133-5>

⁷ Potilas- ja asiakasturvallisuuden kansallinen tilannekuva: viranomaisorganisaatioiden roolit ja tietopohja Tüürinki, Hanna; Syrjä, Vesa. THL (2020) [URN ISBN 978-952-343-596-4.pdf \(1.045Mt\)](https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-596-4.pdf)

siin tavoitteisiin nähden Keski-Suomen sosiaalihuollon asiakasturvallisuussuunnitelmissa on vielä runsaasti kehittämistarvetta.

Taulukko 2. Keski-Suomen kuntien sosiaalihuollossa laaditut asiakasturvallisuussuunnitelmat

Kunta / yhteistoiminta-alue	Onko alueenne sosiaalihuollossa laadittu asiakasturvallisuussuunnitelma tai vastaava?
Hankasalmi	Ei
Joutsa	Ei
Jyväskylä	Kyllä
Jämsä ja Kuhmoinen	Ei
Keuruu	Kyllä
Kinnula	Ei
Konnevesi	Ei
Laukaa	Ei
Luhanka	Ei
Multia	Ei
Muurame	Kyllä
Petäjävesi	Ei
Pihtipudas	Kyllä
Saarikka	Kyllä
Toivakka	Kyllä
Uurainen	Ei
Viitasaari	Kyllä
Äänekoski	Kyllä

3.2 Tehostetun palveluasumisen asiakkaat ja omatyöntekijätilanne

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa lain 3 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö, mutta omatyöntekijänä voi toimia myös terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö, kun se on asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta perusteltua. Erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain tarkoittama sosiaalityöntekijä.

Omatyöntekijän tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää 38 §:n 2 ja 3 momentin toteuttamista sekä toimia tarvittaessa muissa sosiaalihuoltolain säättämissä tehtävissä. Sosiaalihuoltolain 38 §:n perusteella palvelut järjestetään palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Kun henkilön tuen tarve on pysyvä tai pitkäaikainen, omatyöntekijän on pyrittävä turvaamaan palvelujen jatkuvuus, ellei palvelujen muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista. Vuodesta 2017 omatyöntekijänä on voinut toimia sosiaalihuollon ammattihenkilön lisäksi terveydenhuollon ammattihenkilö. Muutokseen johtaneen hallituksen esityksen⁸ perusteluissa todetaan, että jos asiakas tarvitsee sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluja, on tärkeää, että molemmilla sektoreilla on yhteistyötä tekevät vastuutahot. Näin omatyöntekijä ja terveydenhuollosta vastuussa oleva taho yhdessä huolehtivat siitä, että asiakas saa sekä tarvitsemansa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Lähtökohtaisesti omatyöntekijä tulee nimetä aina, ellei kyseessä ole tilapäinen avuntarve tai ellei asiakkaalle ole nimetty muun lain perusteella vastuutyöntekijää.

Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen mukaan kunnissa on epätietoisuutta siitä, milloin muistisairaalle vanhukselle tulisi nimetä omatyöntekijä samoin kuin siitä, kuka voi toimia iäkkään henkilön omatyöntekijänä⁹. Myös se vaihtelee, millä kriteereillä iäkäs asiakas voitaisiin katsoa erityistä tukea tarvitseväksi henkilöksi. Määrittelystä riippuu, tulisiko omatyöntekijän tai hänen työparinsa olla sosiaalityöntekijä. Koska muistisairaat vanhukset ovat erityisen haavoittuvassa asemassa eivätkä itsenäisesti kykene valvomaan omaa etuaan, on ongelmallista, jos se henkilö, jonka pitäisi huolehtia siitä, että asiakas saa riittävät sosiaalipalvelut, ei ole sosiaalialan ammattihenkilö. Tällöin on riski, ettei asiakkaalle ja omaisille tai läheisille anneta riittävästi tietoa eri palveluista palvelutarpeen muuttuessa ja asiakas voi jäädä ilman tarvitsemiaan palveluja.

Tehostettu palveluasuminen on sosiaalipalvelu, jonka yhteydessä on tärkeää turvata myös riittävät terveydenhuollon palvelut sekä henkilöstön osaaminen. Kunnissa voi sekoittua palveluasumisyksikössä nimetty oma- tai vastuuhoitaja ja sosiaalihuoltolaissa tarkoitettu omatyöntekijä, tai katsotaan, ettei molempia tarvita. Ottaen huomioon laissa omatyöntekijälle määritetyt tehtävät asiakkaan palvelukokonaisuudesta vastaavana työntekijänä sekä sen, että kyseessä on kunnallinen viranhaltija, yksityisen palveluasumisyksikön työntekijä ei voi toimia muistisairaana vanhuksen omatyöntekijänä eikä

⁸ HE 218/2016 vp

⁹ EOA: Laitos- ja palveluasumisen laadun valvonta vanhustenhuollossa
<https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4944/2019>

hän voi korvata omatyöntekijää. Palveluasumisyksikön työntekijän ei voi edellyttää vastaavan siitä, että asiakas siirtyisi tarvittaessa toiseen palveluyksikköön taikka etsivän tälle korvaavia palveluja.

Apulaisoikeusasiamies pitää virheellisenä kuntien tulkintaa, jonka mukaan omatyöntekijän nimeäminen ei ole tarpeen, jos muistisairas vanhus asuu laitoksessa tai tehostetun palveluasumisen yksikössä. Lainsäädännön lähtökohtana on, että kaikilla asiakkailta on oikeus saada omatyöntekijä. Omatyöntekijän nimeämättä jättäminen erityisen haavoittuvassa asemassa oleville muistisairaille asiakkaille ei siten ole lainmukaista.

Taulukko 3. Omatyöntekijän nimeäminen tehostetun palveluasumisen asiakkaille Keski-Suomen kunnissa.

Kunta/yhteistoiminta-alue	Onko jokaiselle tehostetun palveluasumisen asiakkaalle nimetty sosiaalihoitolain 42 §:ssä mainittu omatyöntekijä?
Hankasalmi	Kyllä
Joutsa	Kyllä
Jyväskylä	Kyllä
Jämsä ja Kuhmoinen	Ei
Keuruu	Kyllä
Kinnula	Kyllä
Konnevesi	Kyllä
Laukaa	Kyllä
Luhanka	Ei
Multia	Kyllä
Muurame	Kyllä
Petäjävesi	Kyllä
Pihtipudas	Ei
Saarikka	Kyllä
Toivakka	Kyllä
Uurainen	Kyllä
Viitasaari	Ei
Äänekoski	Kyllä

Yllä olevaan taulukkoon koottujen vastausten mukaan useimmat keskisuomalaiset kunnat ovat nimenneet jokaiselle tehostetun palveluasumisen asiakkaille sosiaalihoitolain mukaisen omatyöntekijän. Viisi kuntaa: Jämsä, Kuhmoinen, Luhanka, Pihtipudas ja Viitasaari ilmoitti, ettei omatyöntekijää ole nimetty. Mahdollista on, että myös Keski-Suomessa tulkinta on lakia laveampaa ja asiakkaan omatyöntekijäksi käsitetään esimerkiksi yksikön

omahoitaja. Iäkkäiden asioista sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella voi päätellä, että gerontologisen sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen tarve on suuri. Sekä iäkkäiden henkilöiden että heidän omaistensa tiedon tarve sosiaalihuollon palveluista ja muuttuvien tilanteiden vaikutuksista lisääntyy ja tietoa on saatavilla aivan liian vähän.

3.3 Palveluseteli

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä¹⁰ säädettiin vuonna 2009 lisäämään asiakkaan ja potilaan valinnan mahdollisuuksia, parantamaan palvelujen saatavuutta ja edistämään kuntien sosiaali- ja terveystoimen sekä elinkeinotoimen ja yksityisten palvelujen tuottajien yhteistyötä.

Palveluseteli on järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalvelun saajalle myöntämä sitoumus korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Tulositonaisen palvelusetelin arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai sen arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain mukaisesti. Asiakkaan maksettavaksi jää omavastuuosuus, jos kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata yksityisen palvelujen tuottajan palvelun hintaa.

Kunta päättää minkä sosiaali- ja terveystalveluiden järjestämiseen se käyttää palveluseteliä ja hyväksyy ne yksityiset palvelujen tuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää kunnan myöntämää palveluseteliä. Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista ja tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

Kunta voi hyväksyä vain palvelujen tuottajan, joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin ja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalityalveluista ja terveydenhuollosta annetuissa laeissa asetetut vaatimukset. Talvelun on vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Talvelun tuottajalla on oltava potilasvakuutuslain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan talvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutusikäytäntöä ja joka täyttää

¹⁰ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090569#P14>

kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään, laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Asiakkaan asemaa määrittää palvelusetelilaissa pykälä 6. Sen mukaan asiakkaan mielipide palvelusetelin saamisesta tulee ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon silloin, kun kunnassa käytetään palveluseteliä asiakkaan tarvitseman palvelun järjestämiseen. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun antamisesta. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelujen tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Sopimuksen luonne vaikuttaa siihen mikä taho käsittelee palveluja tai maksuja koskevia valituksia ja riitatilanteita. Ostopalveluna hankitun palvelun laadusta vastaa kunta. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hän voi tehdä muistutuksen kunnalle tai kantelun aluehallintovirastoon. Palvelusetelin saaneen asiakkaan ja palvelun tuottajan väliseen sopimukseen sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja periaatteita. Sopimukseen liittyvissä erimielisyyksissä (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai vahinko) voi ottaa yhteyttä kuluttajaviranomaisiin, kuten kuluttajavirastoon, kuluttaja-asiamieheen ja kuluttajaneuvontaan sekä saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Asiakas voi myös nostaa kanteen asiasta käräjäoikeudessa.

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava tieto, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia, varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. Palvelusetelilain 6 §:n lisäksi asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakaslakia ja terveydenhuollon potilaslakia.

Kunnan tulee määrätä **palvelusetelin arvo** niin, että se on asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa on otettava huomioon kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalle vastaavan palvelun tuottamisesta kunnan omana tuotantona tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus. Asiakkaalle maksuttomiksi sää-

dettyjen sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että asiakkaalle ei jää maksettavaksi omavastuusuutta (poikkeuksena lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinehankinta). Jos palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta on annettava päätös asiakkaalle. Palvelusetelin arvoa on korotettava, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Myös palvelusetelin arvon korottamisesta on tehtävä päätös.

Taulukko 4. Palvelusetelin käyttö sosiaalipalvelujen järjestämisessä ja sen arvon tulosidonnaisuus Keski-Suomen kunnissa

Kunta/yhteistoiminta- alue	Käytetäänkö alueellanne palvelujen järjestämiseen palveluseteliä?	Onko palvelusetelin arvo tulosidonnainen?
Hankasalmi	Kyllä	Kyllä
Joutsa	Kyllä	Ei
Jyväskylä	Kyllä	Kyllä
Jämsä ja Kuhmoinen	Kyllä	Ei
Keuruu	Kyllä	Kyllä
Kinnula	Kyllä	Ei
Konnevesi	Kyllä	Ei
Laukaa	Kyllä	Kyllä
Luhanka	Ei	-
Multia	Ei	-
Muurame	Kyllä	Ei
Petäjävesi	Kyllä	Kyllä
Pihtipudas	Kyllä	Kyllä
Saarikka	Ei	-
Toivakka	Kyllä	Kyllä
Uurainen	Ei	-
Viitasaari	Kyllä	Kyllä
Äänekoski	Kyllä	Kyllä

Oheisesta taulukosta on nähtävissä palvelusetelin olevan laajasti käytössä Keski-Suomen sosiaalihuollossa. Luhanka, Multia, Uurainen ja Saarikan liikelaitos eivät käytä palvelusetelijärjestelmää ja Petäjävedellä sitä käytetään varhaiskasvatuksessa. Palvelusetelin arvo oli kunnissa usein tulosidonnainen. Tulosidonnaisuus saattoi liittyä vain osaan palvelusetelillä saatavista palveluista, kuten vastaukset palvelusetelin avulla järjestettävistä palveluista

kertovat (taulukko 5). Esimerkiksi omaishoidon ja säännöllisen kotihoidon palveluseteleihin liittyi usein tulosisidonnaisuus.

Taulukko 5. Palvelusetelin avulla järjestettävät sosiaalihuollon palvelut Keski-Suomen kunnissa

Kunta/yhteistoiminta-alue	Mitä palveluja palvelusetelin avulla järjestetään?
Hankasalmi	Tehostettua palveluasumista ikäihmisille
Joutsa	Palveluasumista, tehostettua palveluasumista ja kotihoitoa
Jyväskylä	Tulosidonnaisia: • Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen palveluseteli • Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli • Lapsiperheiden säännöllisen kotipalvelun palveluseteli • Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli • Lyhytaikaisen palveluasumisen palveluseteli • Omaishoidon vapaa lyhytaikaisessa palveluasumisessa • Omaishoidon muu lyhytaikainen palveluasuminen • Omaishoidon tuen palveluseteli • Säännöllisen kotihoidon palveluseteli, päiväaikainen kotihoito • Säännöllisen kotihoidon palveluseteli, ympärivuorokautinen kotihoito Ei tulosidonnaisia: • Kehitysvammaisten ja autismikirjon palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen palveluseteli • Kehitysvammaisten tilapäisen asumispalvelun palveluseteli • Lasten ja nuorten neuropsykiatrisen tuen palveluseteli • Neuvonta- ja terapiapalveluiden palveluseteli • Vaikeavammaisten henkilökohtaisen avun palveluseteli • Vaikeavammaisten henkilökohtaisen avun palveluseteli (ammattillinen) • Vammaisten hoitoavun palveluseteli
Jämsä ja Kuhmoinen	Vammaispalvelut; VPL:n mukainen henkilökohtainen apu ja kehitysvammaisten asumispalvelut, lapsiperheiden kotipalvelu sekä asiointipalveluseteli vanhuspalveluissa.
Keuruu	Kotipalvelu/-sairaanhoidon palveluseteli, tehostetun palveluasumisen palveluseteli, lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli (huom. tämä ei tulosidonnainen)
Kinnula	Palveluasumista ja tukipalveluja.
Konnevesi	Yksityiseltä ostettava tehostettu palveluasuminen muistisairaille.

Laukaa	Palvelusetelit vanhusten palveluissa: • Tilapäinen kotihoito • Säännöllinen kotihoito • Kotihoidon yöhoito • Kotihoidon asiakkaiden asiointiapu ja saattajapalvelu • Omaishoitajan vapaan järjestäminen kotona • Omaishoitajan vapaan järjestäminen palvelukodissa • Vanhusten lyhytaikainen palveluasuminen • Vanhusten pitkäaikainen palveluasuminen Sosiaalipalveluissa: • lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu (Tulosidonnaisia on vain säännöllinen kotihoito ja pitkäaikainen asumispalvelu.)
Luhanka	Käytössä ei ole palveluseteliä eikä tehostettua palveluasumista, muutoksia asiaan tulossa tänä keväänä
Multia	Multian kunnalla ei ole palvelusetelikäytäntöä.
Muurame	Lapsiperheiden kotipalvelu, ei tulosidonnainen. Vanhusten siivouspalveluseteli, on tulosidonnainen.
Petäjävesi	Varhaiskasvatus
Pihtipudas	Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu, tehostettu asumispalvelu, omaishoitajien vapaapäiviä, kotihoidon hoivapalveluja (mm. siivous, asiointi).
Saarikka	-
Toivakka	Tehostettu palveluasuminen
Uurainen	-
Viitasaari	SHLn mukaista kuljetuspalvelua, tehostettua asumispalvelua, omaishoitajien vapaapäiviä, kotihoidon hoivapalveluja, tukipalveluja (mm. siivous ja asiointi)
Äänekoski	Kotihoito, palveluasuminen, siivous

Palvelusetelin avulla kunnissa järjestetään monia sosiaalihuollon palveluja, useimmiten iäkkäille tai vammaisille henkilöille tai lapsiperheille. Palvelusetelin avulla järjestetään myös esimerkiksi varhaiskasvatuksen ja lasten ja nuorten neuropsykiatrisen tuen palveluja.

Palvelusetelin käyttö on yleistynyt kuntien sosiaalihuollossa ja hyvin toimissaan se paitsi täydentää julkista sosiaalihuoltoa, tarjoaa myös sille varteenotettavan vaihtoehdon. Järjestelmä on kuitenkin vielä varsin uusi ja tuonut mukanaan myös ikäviä yllätyksiä. Kunnat ovat pyrkineet vastaamaan informointivelvoitteeseen huolellisesti ja laatineet palveluseleiden käytöstä kymmenien sivujen sääntökirjoja. Ennen palvelusetelin vastaanottamista ja sopimuksen tekemistä sääntöihin kannattaa tutustua huolella ja kysyä kunnista tarvittaessa yksilöllistä neuvontaa ja tulkinta-apua. Sosiaaliasiamiehen tietoon on tullut muutamia ongelmallisia tilanteita, joissa on näkynyt se, että

vaikka palvelusetelijärjestelmässä kunta ei ole sopimusosapuoli, sen toiminnalla voi olla suuri merkitys palvelun edellytyksiin ja jatkuvuuteen. Joskus ikävään välikäteen on joutunut asiakas, joskus palvelun tuottaja ja niinkin on käynyt, että lopulta kunta on joutunut etsimään asiakkaan palvelutarpeisiin vastaamiseen muita tapoja.

3.4 Seurakuntien diakoniatyön näkökulmia sosiaalihuollon asiakkaiden asemaan

Näkemyistä yhteistyön toimivuuteen, kunnallisten sosiaalipalveluiden riittävyyteen ja asiakkaiden asemaan kysyttiin sähköpostilla myös seurakuntien diakoniatyöstä, monien ns. viimeiseksi luukuksi mieltämältä taholta. Samat kysymykset esitettiin yleiseen edunvalvontaan, mutta tällä erää sieltä ei ilmeisesti ehditty vastata.

Asiat ovat hoituneet hyvin, yhteistyössä olemme pystyneet tukemaan monia ihmisiä ja perheitä.

Diakoni

Vastanneiden diakonien mukaan seurakunnista on luontevat ja avoimet kontaktit kunnan sosiaalitoimeen. Osa asiakkaista on yhteisiä ja etenkin pienissä kunnissa yhteistyö on tärkeää ja siitä on hyötyä kaikille osallisille. Diakonit tekevät yhteistyötä sosiaaliohjaajan kanssa esimerkiksi toimeentulovaikeuksissa olevien asiakkaiden asioissa ja akuuteissa tilanteissa, joissa kunnasta ei enää ole mahdollista saada avustusta. Toisaalta kokemus oli osoittanut, että yleensä pienessä kunnassa saa kohtuullisen nopeasti apua sosiaalipalveluista. Joskus diakoni saa asiakkaalta käsityksen, ettei kunnasta olisi avustettu, mutta kun asiakkaan luvalla selvittää asiaa, syynä on puuttuva hakemus tai muu tieto, tai tukea on myönnetty tarpeeseen nähden riittävästi.

Yhdestä seurakunnasta todettiin yhteistyön lisääntyneen kuluneena vuonna kunnan aikuissosiaalityön ja perhetyön kanssa. Ystävätoiminnan, vanhusten virkistyspäivän ja yksinelävien ja omaishoitajien ja hoidettavien jouluruokailun järjestäminen ovat diakonien ja sosiaalitoimen yhteistyömuotoja, joskin koronan vuoksi tilaisuuksia on jouduttu vähentämään. Seurakunnat muistavat kotihoidon asiakkaita jouluisin ja kirkon diakoniarahaston ja muissakin anomus- ja hakemusasioissa tarvitaan sosiaalihuollosta lausuntoja. Joillakin paikkakunnilla EU-ruokakasseja jaetaan kunnan ja seurakunnan yhteistyönä.

Asiakkaat ovat kertoneet diakoneille sosiaalityöntekijöiden suuresta vaihtuvuudesta ja siitä seuranneista haitoista. Asioita on jäänyt kunnassa kesken eivätkä kaikki edellisen työntekijän kanssa suunnitellut palvelut ole toteutuneet työntekijän vaihduttua. Diakonit kantoivat huolta varsinkin lapsiperheistä ja erityisesti niistä, joissa on vammaisia lapsia ja joissa vanhemmat ovat väsyneitä ja turhautuneita ponnisteluihin saada lakisääteisiä palveluja ja ohjausta.

Kunnan ikäihmisten palveluiden suhteen yhteistyössä on vielä kehittämistä. Siellä ei aina tahdota muistaa, että seurakunnan diakoniatyössä/ muissa tilanteissa kohtaamme paljon ikäihmisiä. Esimerkki: koronatilanteen alussa kunta laittoi postia kaikille yli 70-vuotiaille kuntalaisille. Olisimme mielellämme laittaneet kirjeeseen mukaan seurakunnan tervehdyksen, mutta emme tienneet, että tällaiset kirjeet lähtevät. Samoin kävi omaishoitajien joulupostien kanssa.

Diakoni

Korona-aika on lisännyt erityisesti ikäihmisten ja mielenterveyskuntoutujien yksinäisyyden ja toivottomuuden tunnetta. Puhelu on ainoa turvallinen yhteydenpitokeino ja kotikäyntejä tehdään vain akuuteissa tilanteissa ja ellei asia selviä puhelimitse. Diakoniatyössä on noussut esiin asiakkaiden digitaitojen heikkous samoin kuin tarve oikeaan kohtaamiseen. Asiakkaat kertovat Kelan ja sosiaalitoimen vuoropuhelun vaikeuksista ja niiden seurauksista omaan arkeen. Tietämättömyys palveluista on arkipäivää ja neuvonnalle on suuri tarve. Myös nuorten levottomuuden lisääntyminen on pantu diakoniatyössä merkille.

3.5 Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus

Kunnista pyydettiin palautetta sosiaaliasiamiestoiminnasta ja selvityksen vaikuttavuudesta. Vuoden 2019 selvitys tehtiin koronapandemian alkuvaiheessa keväällä 2020 ja toimenpiteiksi suositeltiin:

Koronaviruksen takia kuluva vuodesta on tullut hyvin vaativa ja toisenlainen kuin odotimme. Sosiaalihuollossa voimat on keskitettävä vielä tavallistakin enemmän jokapäiväisessä elämässä tarvittavan tuen, avun, ja hoivan järjestämiseen kuin myös pidempiaikaisten haittojen ehkäisyyn.

Vakava tartuntatauti ja sen seuraukset lisäävät palvelutarvetta pitkään, joissakin sosiaalipalveluissa jopa vuosien ajan. Palvelutarvehuipun jälkeen kunnissa on hyvä

selvittää ja ryhtyä niihin toimiin, mitä tarvitaan kuntien havaitsemien sosiaalihuollon palvelujen toteuttamista haittaavien asioiden korjaamiseksi.

Sosiaalihuoltolain toteutumisen arviointiin ja monien kohtien kohentamiseen on jatkuva tarve. Kuntakyselyvastausten perusteella voi suositella, että kaikille erityisen tuen tarpeessa oleville nimetään sosiaalihuoltolain hengessä toimivat omatyöntekijät, lapsiperheiden tarpeisiin varataan enemmän kotipalvelua ja että perheneuvolaan pääsee ajantasaisemmin. Kuntien olisi myös hyvä lisätä sosiaalipalvelujen valvontayhteistyötä.

Sosiaalihuollon ammattilaiset turvaavat avun tarpeessa olevien eri ikäisten keski-suomalaisten arkea koronankin aikana 24/7. Työ tehdään kodeissa, erilaisissa palveluyksiköissä kuin myös toimistoissa. Asiakkaiden aseman ja oikeuksien turvaaminen edellyttää, että sosiaalialan ammattilaisille järjestetään riittävät toiminta-edellytykset ja heille ja heidän työnsä annetaan sille kuuluva arvo. Sosiaalialan vahvuuksille: välittämiselle, vuorovaikutukselle ja toivon ylläpidolle, on nyt tavallistakin suurempi yhteiskunnallinen tarve.

Kuntakyselyn vastauksissa näkyvät koronapandemian aiheuttamat haasteet. Työn kuvaillaan muuttuneen kuormittavammaksi ja toimintoja jouduttiin sopeuttamaan, siirtämään etäyhteyksien varaan tai lopettamaan taudin leviämistä vuoksi. Lisäksi haasteita on tuottanut henkilöstön vaihtuvuus sekä rekrytointivaikeudet: ongelmia on ollut esimerkiksi ikääntyneiden palvelujen tilapäisen henkilökunnan saatavuudessa sekä lastensuojelun työntekijöiden rekrytoinnissa.

Sosiaaliasiamiehen edellisen raportin toimenpidesuosituksen seurauksena kunnissa on kiinnitetty huomiota moniin seikkoihin. Kunnat ovat käynnistäneet valvontayhteistyötä maakunnallisesti ja jo olemassa olevaa yhteistyötä on vahvistettu lähikuntien kanssa. Erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden omatyöntekijöiden nimeämiseen on kiinnitetty huomiota, ja kunnat kertovat vastauksissaan omatyöntekijöiden olevan sosiaalityöntekijöitä tai palveluohjaajia. Lapsiperheiden kotipalveluun ja perhetyöhön on joissakin kunnissa pystytty lisäämään resursseja ja palveluja on kehitetty.

Asiakasosallisuuden kehittämiseen on myös kiinnitetty huomiota. Asiakaspalautetta on käsitelty työyhteisöissä ja kyselyjä on tehty niin lapsiperhe-, vammais- ja vanhuspalveluissa toiminnan kehittämiseksi. Tiedottamista on parannettu ja esimerkiksi kuntien kotisivuja päivitetty sekä lisätty mahdollisuuksia antaa palautetta.

Henkilökunnan hyvinvointiin on kiinnitetty varsinkin koronapandemian aikana huomiota. Kyselyjä on teetetty henkilökunnalle ja tarkasteltu henkilökuntamitoituksia ja niiden toteutumista. Työntekijöiden määrää on saatu lisättyä joissakin palveluissa ja henkilöstön kuormittuneisuutta on arvioitu.

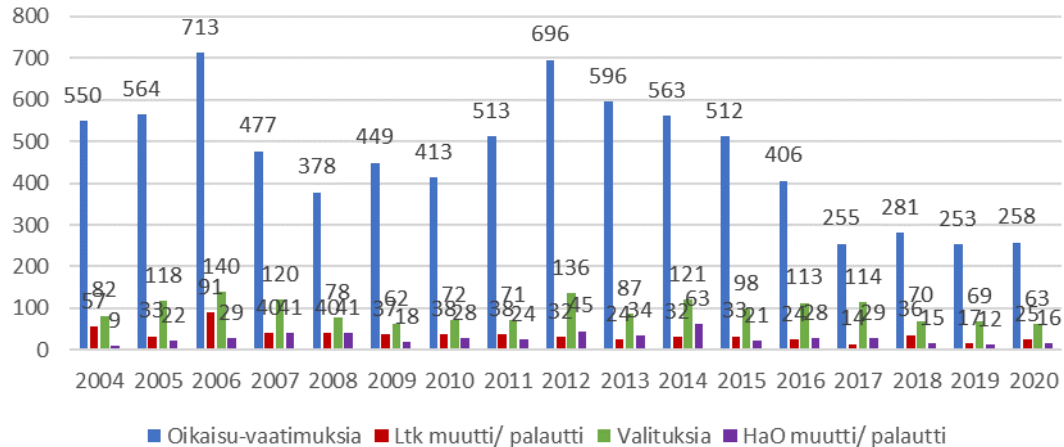
4 MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU VUONNA 2020

- Muistutuksia käsiteltiin 70 (75 vuonna 2019) ja niiden määrä nousi selvästi Jyväskylässä ja Laukaassa.
- AVlin kanneltiin 54 asiasta, niistä 25 siirrettiin kuntiin muistutuskäsittelyyn ja kymmenen sai kanteluselvityksen. Kirjevastaukset olivat yleisiä.
- Oikaisuvaatimuksia tehtiin 258 (253) ja ne olivat edellisvuotta tuloksellisempia, sillä lautakunnat hyväksyivät niistä 25 (17).
- Hallinto-oikeuteen jätettiin 63 (69) valitusta. Niiden määrä laski hieman, mutta valituksia hyväksyttiin 16 (12), mikä on muutama edellisvuotta enemmän.

Asiakaslain mukaisia palveluun, kohteluun tai menettelyyn liittyviä muistutuksia kunnat ilmoittivat vuonna 2020 tulleen 70 (75 vuonna 2019). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto sai Keski-Suomesta 54 kantelua, joista se siirsi 25 (35) kuntiin muistutuksena vastattavaksi, kymmenen päätyi kanteluselvitykseen ja kirjevastauksia annettiin 15. Kanteluja tuli kahdestatoista kunnasta, 21 Jyväskylältä, Keuruulta kuusi ja Jämsältä, Viitasaarelta ja Äänekoskelta viisi. Yleisimmin, 28 kertaa, kantelut liittyivät lasten asioihin, etenkin lastensuojeluun ja muutaman kerran myös lastenvalvojan toimintaan. Toiseksi eniten laillisuusvalvontaa haettiin vanhustenhuoltoon, 14 kertaa. Vammaispalveluista kanneltiin seitsemän kertaa. Muusta sosiaalihuollosta tuli lähinnä yksittäisiä kanteluja. Useimmat kantelut eivät johtaneet selvittämistä ja kirjevastausta pidemmälle, kaksi kertaa ratkaisuna oli huomion kiinnittäminen.

Kunnat ilmoittivat viranhaltijoiden päätöksiin kohdistuvia oikaisuvaatimuksia käsitellyn paikallisessa luottamuselimessä 258 (253 vuonna 2019) ja niistä hyväksyttiin 25 eli 9,7 prosenttia (vuonna 2019 vastaavat luvut olivat 17 ja

6,7 %). Luottamuselimen päätöksistä ilmoitettiin tehdyksi 63 (69) valitusta ja hallinto-oikeus hyväksyi 16 (12) valitusta. Hyväksytyjen valitusten osuus oli 25,4 prosenttia (17,4 %). Korkein hallinto-oikeus antoi alueelle 15 päätöstä, joista yksi ratkaistiin asiakkaan eduksi (16/2).



Kuva 11. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Kosken asiamieskunnissa vuosina 2004–2020

Taulukko 6. Sosiaalihuollon muistutukset, muutoksenhaut ja valitukset kunnittain vuonna 2020 (vuosi 2019)

	Muistutukset	Oikaisu-vaatimuksia	Ltk muutti/ palautti	Valituksia hallinto-oikeuteen	Hallinto-oikeus muutti/ palautti	KHO päätöksiä / asiakkaan eduksi
Hankasalmi	1 (0)	5 (4)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	1/0 (1/0)
Joutsa	0 (5)	1 (8)	0 (4)	1 (5)	2 (2)	0/0 (1/0)
Jyväskylä	31 (21)	136 (143)	17 (8)	34 (28)	13 (7)	8/1 (9/1)
Jämsä ja Kuhmoinen	3 (5)	28 (14)	2 (2)	3 (4)	0 (2)	1/0 (0)
Keuruu	3 (2)	12 (7)	1 (0)	0 (1)	0 (0)	1/0 (0)
Kinnula	0 (2)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Konnevesi	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (2)	0 (0)	0 (0)
Laukaa	7 (1)	10 (12)	0 (1)	3 (0)	0 (0)	0 (1/0)
Luhanka	0 (3)	0 (3)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Multia	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Muurame	1 (3)	4 (4)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)
Petäjävesi	0 (3)	15 (13)	2 (0)	6 (2)	0 (0)	0 (0)
Pihtipudas ja Viitasaari	7 (10)	8 (5)	0 (1)	0 (2)	0 (1)	1/0 (0)
Saarikka	6 (10)	26 (24)	1 (0)	11 (24)	0 (0)	1/0 (2/0)
Toivakka	0 (0)	2 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1/1)
Uurainen	2 (0)	1 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)
Äänekoski	9 (9)	6 (12)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	2/0 (1/0)
YHTEENSÄ	70 (75)	258 (253)	25 (17)	63 (69)	16 (12)	15/1 (16/2)

Taulukkoon on koottu Kosken asiamieskuntien vuoden 2020 muistutus- ja muutoksenhakuluvut ja kuva näyttää pidemmän ajan muutoksenhakumääriä ja tuloksia. Oikeuslaitoksen pitkien käsittelyaikojen vuoksi osa ratkaisuisista siirtyy seuraavaan vuoteen, mutta koska tarkastelutapa on pysynyt samana, seuranta kertoo sosiaalihuollon yksilöasioiden muutoksenhaun ja sen tuloksellisuuden kehityksestä eri muutoksenhakuasteissa. Muutoksenhakumäärissä näkyy selvästi perustoimeentulotuen käsittelyn siirto Kelalle vuonna 2017.

5 YHTEENVETO JA POHDINTAA

Sosiaalihuollon asiakaslain ja sosiaaliasiamiestoiminnan 20 vuoteen sisältyy tuhansia tosia tarinoita. Sosiaalipalveluja hakevien ja niitä käyttävien ihmisten kokemusten kuuleminen on tärkeää ja samalla tarjoutuu tilaisuus kerryttää yksilöllistä ja yleistä tietoa lakien ja niihin perustuvien palvelujen toimivuudesta sekä eri kuntien käytännöistä. Sosiaaliasiamies tekee kerroksellista rakenteellista sosiaalityötä, käytännössä kaikkia Anneli Pohjolan jäsentämistä rakenteellisen sosiaalityön neljästä osa-alueesta¹¹. Sosiaaliasiamies tekee tietotyötä neuvomalla asiakkaita ja heidän läheisiään sekä tuottamalla ja välittämällä tietoa esimerkiksi vuosittaisella selvityksellä. Sosiaalisen raportoinnin lisäksi asiamiestyössä on vahva sosiaalisen hyvinvoinnin ja inklusioiden, kansalaisten osallisuuden vahvistamista edistävä strategia. Tieto-, strategia- ja inklusiotyön lisäksi sosiaaliasiamiestyöhön kytkeytyy oikeudenmukaisuustyö, varsinkin huonoimmassa asemassa olevien auttaminen pääsemään paremmin oikeuksiinsa.

Sopimuskunnista tuli vuonna 2020 selvitettäväksi 401 asiaa (429 vuonna 2019). Sosiaaliohjausta muistuttavan informoivan sosiaaliasiamiestyön osuus vaihtelee kunnittain, mutta keskimäärin sitä on ollut noin neljännes tehtävistä ja muissa asioinneissa syy on tyytymättömyys sosiaalihuollon päätöksiin tai palveluun. Vuonna 2020 tyytymättömyyden osuus väheni ja tiedustelu lisääntyi noin kolmasosaan yhteydenotoista.

Vuonna 2019 aloitettua sosiaaliasiamiehen yhteydenottojen uutta tilastointitapaa jatkettiin. Yhteydenotoista tilastoidaan sosiaalihuollon palvelutehtävät ja niihin liittyvät sosiaalipalvelut¹². Yleisimmin yhteydenotto liittyi nytkin

¹¹ Hiekka, Eija: [Sosiaaliasiamies ja rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaaliasiamiesten näkemyksiä työstään ja sen tulevaisuudesta](#) Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, raportteja 50/2020

¹² Sosiaalihuollon *palvelutehtäviä* on seitsemän: iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, päihdehuolto, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut. Palvelutehtävien yhtey-

lastensuojelun palvelutehtävään, josta tuli 122 (119) asiaa. Iäkkäiden palvelujen yhteydenotot lisääntyivät ja niitä tuli yhteensä 89 (73). Kolmanneksi eniten selvitetävää tuli vammaispalveluista, 61 (73) asiaa, mikä on selvästi edellisvuotta vähemmän. Perheoikeudellisista syistä asioitiin 23 (30) kertaa. Odotettavissa on, että maakunnalliseen suuntaan kehittyvä perheoikeudellinen yksikkö tulee vähentämään yhteydenottoja. Kelan toimeentulotukiasiat vähenivät edelleen, niitä tuli 12 (29). Huomionarvoista on päihdehuollon yhteydenottojen lisääntyminen, niitä tuli 11 (5).

Lastensuojelussa tilastoitiin 22:een eri sosiaalipalveluun liittyvää yhteydenottoa. Useimmiten kyse oli lastensuojelun sosiaalityöstä ja/tai sijaishoidosta. Perhehoito nousi kolmanneksi yleisimmäksi aiheeksi.

Iäkkäiden palveluissa eniten asiointia aiheuttivat edelleen tehostettu palveluasuminen ja kotihoito. Koronatilanteesta johtuvat tapaamisrajoitukset nousivat esille moneen kertaan samoin kuin asiakkaan raha- ja muiden asioiden hoitaminen. Sosiaaliasiamiestä huolettaa iäkkäiden henkilöiden saamien palvelujen määrä ja laatu. Kotihoidon käynti on verkkaiselle vanhukselle usein aivan liian lyhyt. Työntekijän on suoriuduttava pikaisesti välttämättömistä toimenpiteistä eikä asiakkaan kanssa tehtäviin virkistäviin ja kuntouttaviin toimiin ole juuri aikaa, saati ulkoiluun. Palveluasumisyksiköihin on jonoa eikä sinne pääsykään valitettavasti takaa sitä, että vanhuksen tarpeisiin pystyttäisiin vastaamaan kovin hyvin. Korona-ajan vierailurajoitukset ovat lisänneet omaisten huolia iäkkäiden läheisten asemasta: vierailut ovat olleet minimissä verrattuna aikaan, jolloin esimerkiksi lähellä asuva puoliso pystyi käymään auttamassa ruokailussa, lukemassa lehteä ja ulkoiluttamassa. Jos luottamus palveluun on ollut jo valmiiksi koetuksella, huoli kiireisten hoitajien varaan jääneiden vanhusten asemasta tuntuu entistäkin suuremmalta.

Vammaispalveluissa asiointi kohdistui eniten kehitysvammahuoltoon (ei ole virallisessa sosiaalipalveluluokituksessa), johon tilastoitiin 19 asiaa. Sen lisäksi yhteydenotot liittyivät henkilökohtaiseen apuun ja sosiaalityöhön. Vammaispalvelujen monipuolisuutta kuvaa se, että niiden yhteydessä maimittiin 18 eri sosiaalipalvelua.

Vaikka *varhaiskasvatus* siirrettiin muutamia vuosia sitten sosiaalihuollosta sivistystoimeen, se kuuluu varhaiskasvatuslain perusteella edelleen sosiaali-

teen on lisätty koulun sosiaalityö, varhaiskasvatus, Kela ja muut yhteydenotot. *Sosiaalipalveluja* on 49 (tilanne 12.3.2020) ja niihin lisättiin käytännön syistä kolme muuta palvelua, joita tiedettiin yhteydenotoissa esiintyvän (jälkihuolto, kehitysvammahuolto, mielenterveystyö). Sosiaalihuollon palveluprosessiluokitusta ei tässä vaiheessa sisällytetty tilastointiin.

asiamiehen tehtäviin ja muistutusjärjestelmän piiriin. Palvelun laajuuteen nähden varhaiskasvatuksesta tulee vähän palautetta, vuonna 2020 vain kaksi yhteydenottoa koko alueelta, saman verran kuin edellisvuonna.

Yhteydenottoseurantaa täydentää **kuntakysely**, jolla paitsi selvitetään jotakin yksittäistä palvelun tilaa, myös haastetaan palveluista vastaavia viranomaisia arvioimaan ja kehittämään palveluja. Tällä kertaa kuntakyselyssä selvitettiin sosiaalihuollon asiakasturvallisuussuunnitelmia, tehostetun palveluasumisen asiakkaiden sosiaalihuoltolain mukaisten omatyöntekijöiden tilannetta sekä kuntien palvelusetelikäytäntöjä.

Noin puolet Keski-Suomen kunnista on laatinut **sosiaalihuoltoon asiakasturvassuunnitelman tai vastaavan**. Joissakin kunnissa ei ollut erillistä suunnitelmaa, vaan asiakasturvallisuuteen liittyvät seikat on huomioitu omavalvontasuunnitelmissa. Kansallisiin tavoitteisiin nähden Keski-Suomen sosiaalihuollon asiakasturvallisuussuunnitelmissa on vielä runsaasti kehittämistarvetta.

Useimmat keskisuomalaiset kunnat ovat **nimenneet jokaiselle tehostetun palveluasumisen asiakkaille sosiaalihuoltolain mukaisen omatyöntekijän**. Viisi kuntaa: Jämsä, Kuhmoinen, Luhanka, Pihtipudas ja Viitasaari ilmoitti, ettei omatyöntekijää ole nimetty. Mahdollista on, että myös Keski-Suomessa tulkinta on lakia laveampaa ja asiakkaan omatyöntekijäksi käsitteään esimerkiksi yksikön omahoitaja. Iäkkäiden asioista sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella voi päätellä, että gerontologisen sosiaalitoimen, sosiaaliohjauksen sekä sosiaalipalveluja koskevan tiedon tarve on suuri iäkkäillä itsellään sekä heidän läheisillään. Asiakasmaksulain osittaisuudistus tuo 1.7.2021 monia muutoksia ja sen voi ennakoida lisäävän sekä hallinnollista että asiakaskohtaista työtä.

Palveluseteli on otettu laajasti käyttöön Keski-Suomen sosiaalihuollossa. Palvelusetelin arvo on useimmiten tulosidonnainen, mutta menettely vaihtelee eri palveluissa. Palvelusetelillä järjestetään monia palveluja, yleisimmin iäkkäille, vammaisille henkilöille tai lapsiperheille. Järjestelmä on kuitenkin vielä varsin uusi ja tuonut paikoin ikäviä yllätyksiä eri osapuolille. Palvelusetelin käyttöä varten kunnissa on laadittu sääntökirjoja, joihin asiakkaiden on hyvä tutustua huolella ja tarvittaessa pyytää kunnasta yksilöllistä neuvontaa ennen palvelusetelin vastaanottamista ja sopimusten tekemistä.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku: Asiakaslain mukaisia muistutuksia kunnat kertoivat tulleen 70, kun vuonna 2019 vastaava luku oli 75. AVI sai Keski-Suomesta 54 hallintokantelua, joista se siirsi 25 (35) kuntiin muistutuksena vastattavaksi. Kymmenen asiaa päättyi kanteluselvitykseen ja

kirjevastauksia annettiin 15. Yleisimmin kantelut liittyivät lasten asioihin, kuten lastensuojeluun ja lastenvalvojan toimintaan. Myös vanhustenhuollosta ja vammaispalveluista tuli useampi kantelu. Yleensä kantelut eivät johtaneet selvittämistä ja kirjevestausta pitemmälle, kaksi kertaa ratkaisuna oli huomion kiinnittäminen. Viranhaltijoiden päätösten oikaisuvaatimuksia käsiteltiin luottamuselimissä 258 (253) ja niistä hyväksyttiin 25 (17). Hallinto-oikeuteen valitettiin 63 (69) asiasta ja siellä hyväksyttiin 16 (12) valitusta.

Seurakuntien *diakoniatyöstä* kysyttiin sähköpostilla näkemyksiä yhteistyön toimivuuteen, kunnallisten sosiaalipalveluiden riittävyyteen ja asiakkaiden asemaan. Vastanneiden diakonien mukaan seurakunnista on luontevat ja avoimet kontaktit kunnan sosiaalitoimeen. Kuluneena vuonna yhteistyö oli paikoin lisääntynyt aikuissosiaalityön ja perhetyön kanssa ja vaikka yhteistyötä on eniten ikäihmisten asioissa, siinä on edelleen kehitettävää. Diakoneille näkyy asiakkaiden digitaitojen heikkous sekä tarve oikeaan kohtaamiseen. Asiakkaat eivät tiedä palveluista tarpeeksi ja heitä haittaa sosiaalityöntekijöiden suuri vaihtuvuus sekä Kelan ja sosiaalitoimen vuoropuhelun vaikeus. Nuorten levottomuus näyttää lisääntyneen ja korona-aika on lisännyt erityisesti ikäihmisten ja mielenterveyskuntoutujien yksinäisyyden ja toivotomuuden tunnetta.

Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus: Lähes kaikki kunnat kertoivat sosiaaliasiamiehen vuoden 2019 selvityksestä seuranneen toimia. Kunnat ovat käynnistäneet maakunnallista valvontayhteistyötä ja jo olemassa olevaa valvontaa oli vahvistettu lähikuntien kanssa. Erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden omatyöntekijöiden nimeämiseen on kiinnitetty huomiota. Lapsiperheiden kotipalveluun ja perhetyöhön on joissakin kunnissa pystytty lisäämään resursseja ja palveluja on kehitetty. Kuntien kotisivuja on päivitetty ja tiedottamista tehostettu. Kyselyjä on teetetty niin eri palvelujen asiakkaille kuin henkilöstölle.

Koronapandemia on aiheuttanut suuria haasteita kunnille ja huolta henkilöstön kuormittuneisuudesta. Monet kunnat kertovat palvelujen järjestyneen poikkeusajoista huolimatta, ja palveluja on muutettu etäyhteyksillä toteutettaviksi. Huoli asiakkaista ja etenkin perheiden taloudellisesta tilanteesta on suuri. Korona on kuormittanut sosiaalihuoltoa suuresti niissäkin kunnissa, joissa sairastumisia ja altistumisia on ollut vähän. Pandemian vuoksi toimintatapoja on jouduttu muuttamaan kaikissa sosiaalihuollon palveluissa ja hyvällä taidolla ja tahdolla uudet järjestelyt ovat onnistuneet jopa odotettua sujuvammin. Asiakkaita ja työntekijöitä on turvattu muun muassa tarkalla hygienialla, suojainten käytöllä ja maskien jakamisella. Työaikoja ja tilojen käyttöä on porrastettu ja siirretty etätöihin niissä tehtävissä, joissa se on

mahdollista. Sairastumisten, altistumisien ja karanteenien vuoksi työvuoroja on onnistuttu järjestelemään pikaisesti uudelleen. Samalla kun pandemiasta on seurannut huolta, pelkoa, epätietoisuutta, viivettä palvelutarpeisiin vastaamisessa, ylimääräistä työtä ja lisäkustannuksia, poikkeusolot ovat pakottaneet oppimaan uutta ja tekemään toisin. Valitettavasti joissakin asumisyksiköissä oli tartuntoja eikä menehtymisiltäkään ole voitu välttyä.

Sosiaaliasiamiehelle tuli huhtikuussa 2020 tavallista vähemmän yhteydenottoja, mutta sen jälkeen korona on tullut mainituksi lähes kaikissa asioinneissa. Etätyötä lukuun ottamatta asiamiehen työskentely on jatkunut tuttuun tapaan, työpäivät täyttyvät puhelin- ja sähköpostikeskusteluista ja tiedon hakemisesta ja välittämisestä. Asiakastapaamisia ja palaverieita on ollut kunnissa vähemmän ja osa niistä, kuten myös kokoukset ja koulutukset, on järjestetty sähköisesti verkossa. Asiakkaat ovat suhtautuneet videopalaveriihin myönteisesti ja sähköinen asiointi on säästänyt aikaa ja matkakustannuksia. Vaikka etätyö on ekoteko ja jonkinlainen hybridityö lienee tullut jäädäkseen, poikkeusaika on myös osoittanut sosiaalisen kohtaamisen ja vuorovaikutuksen tärkeyden.

Lopuksi on mainittava yksi sosiaaliasiamiehen suurimmista ja pysyvimmistä huolista: Keski-Suomea riivaa **krooninen pula suunnilleen kaikista sosiaalialan ammattilaisista**. Ilman työntekijöitä ei ole palveluja ja asiakkaiden ongelmat pahenevat. Silloinkin kun virkoja ja toimia on riittävästi, työntekijöiden vaihtuvuus on esihenkilöitä myöten suurta. Rekrytointi ja perehdytys kuormittaa työyhteisöjä, ja asiakkaita turhauttaa, kun on kerta toisensa jälkeen tutustuttava uusiin työntekijöihin ja aloitettava vuorovaikutuksen ja luottamuksen rakentaminen alusta. Pitkään äärirajoilla toimittaessa palvelun laatu kärsii ja tukitoimista katoaa tehoa. Rahkeita on vaikea saada riittämään palvelujen kehittämiseen, niin välttämätöntä kuin se juuri nyt tulevaisuuden sosiaali- ja terveystalouden suunniteltaessa olisi. Vaikuttaa siltä, että osa kunnista on jo luovuttanut eikä edes yritä enää rekrytoida henkilöstöä. Sosiaaliasiamiehen näkökulmasta sosiaalityöntekijäpulasta kärsivien kuntien sosiaalityötä koskevat yhteistyösopimukset ovat virkahätäapua kiireelliseen tarpeeseen ja turvaavat lähinnä menettelyjen juridista kestävyyttä, jos sitäkään. Tavoitteellisen ja pitkäjänteisen asiakkaiden kanssa tehtävän muutokseen tähtäävän sosiaalityön, saati rakenteellisen sosiaalityön kanssa sillä tuskin on paljoakaan tekemistä. Sosiaaliasiamies on yhteistyön kannalla ja suorastaan perää sitä, mutta tällainen yhteistyö on niukkuuden jakamista. On vaikea uskoa kunnilla olevan sellaista sosiaalityön reserviä, että toisen kunnan viranhaltijoiden lakisääteisissä tehtävissä työskentely onnistuisi omien töiden siitä kärsimättä. Jos luotetaan hyvään onneen ja odotetaan sotea pe-

lastajaksi, riskit ovat suuret. Olisi toimittava niin, ettei Keski-Suomen hyvinvointialueen tarvitsisi aloittaa kovin pitkältä takamatkalta.

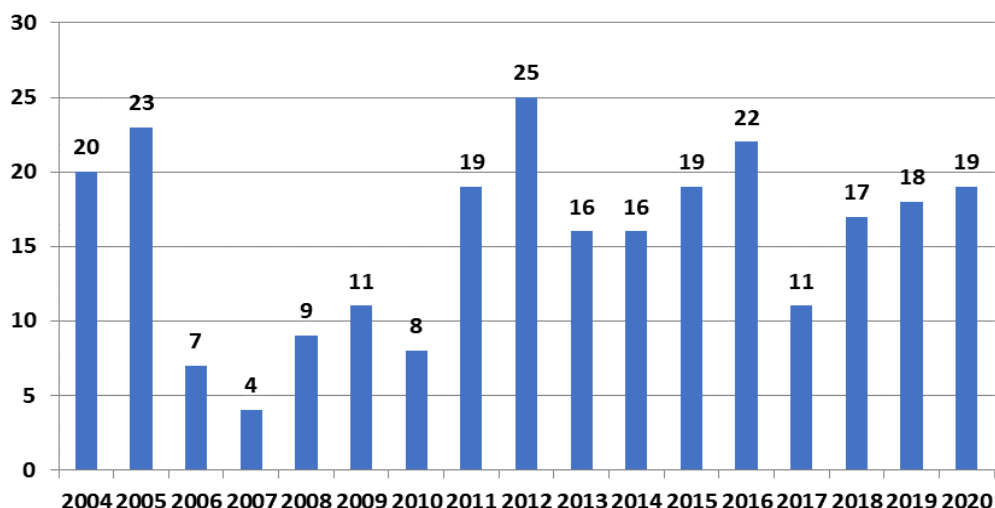
6 TOIMENPIDESUOSITUKSIA

1. Sosiaalihuollon asiakasturvallisuussuunnitelmia kehitetään maakunnallisella yhteistyöllä Potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiskeskuksen viitoittamaan suuntaan.
2. Vahvistetaan iäkkäiden ihmisten sosiaalista tukea, lisätään gerontologista sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta. Neuvotaan iäkkäitä kotihoidon ja palveluasumisen asiakkaita ja heidän läheisiään laatimaan edunvalvontavaltuutus ajoissa ja varmistamaan sujuva asiointi.
3. Hakemuslomakkeita ja palvelujen ja tukitoimien myöntämiskriteerejä valmistellaan yhteistyössä yli kunta- ja hallintokuntarajojen. Asiakasrekisteritietojen tarkastus- ja korjauspyyntölomakkeet laitetaan helposti saataville.
4. Sosiaalihuollon palvelujen saatavuus turvataan riittävällä henkilöstöllä ja kohentamalla henkilöstön asemaa ja työskentelyedellytyksiä.
5. Varhaiskasvatus tiedottaa palveluntuottajia ja palvelunkäyttäjiä muutetusmenettelystä ja sosiaaliasiamiestoiminnasta.

OSA 2. KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU

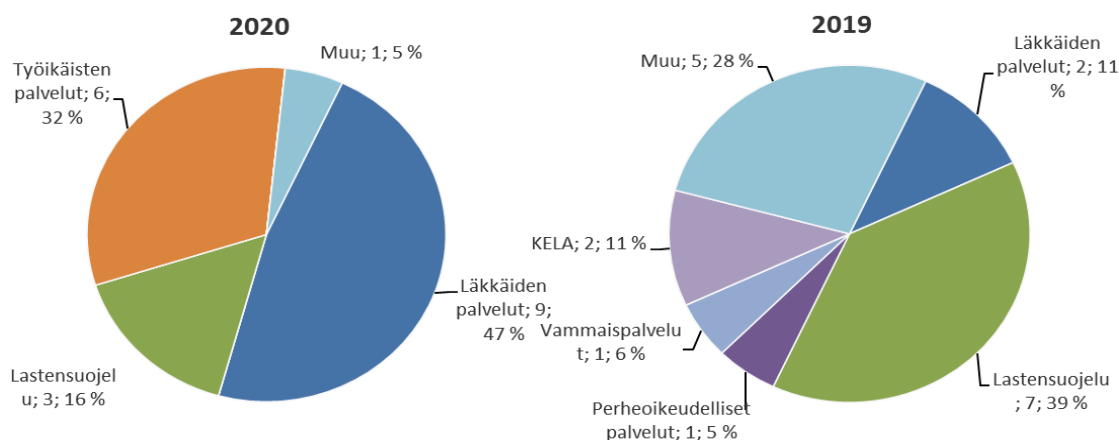
HANKASALMI

Hankasalmella otettiin sosiaaliasiamieheen vuonna 2020 yhteyttä 19 eri asiassa (kuva alla). Sosiaalihuollon asiakas oli yhteydenottajana kahdeksassa, omainen tai vastaava kuudessa ja henkilöstö neljässä tilanteessa. Nyt jo viidentenä peräkkäisenä vuonna asiointinissa painottui selvästi tiedon tarve, sillä tiedusteluasioita oli 16 ja tyytymättömyyttä ilmaisevia ainoastaan kolme.



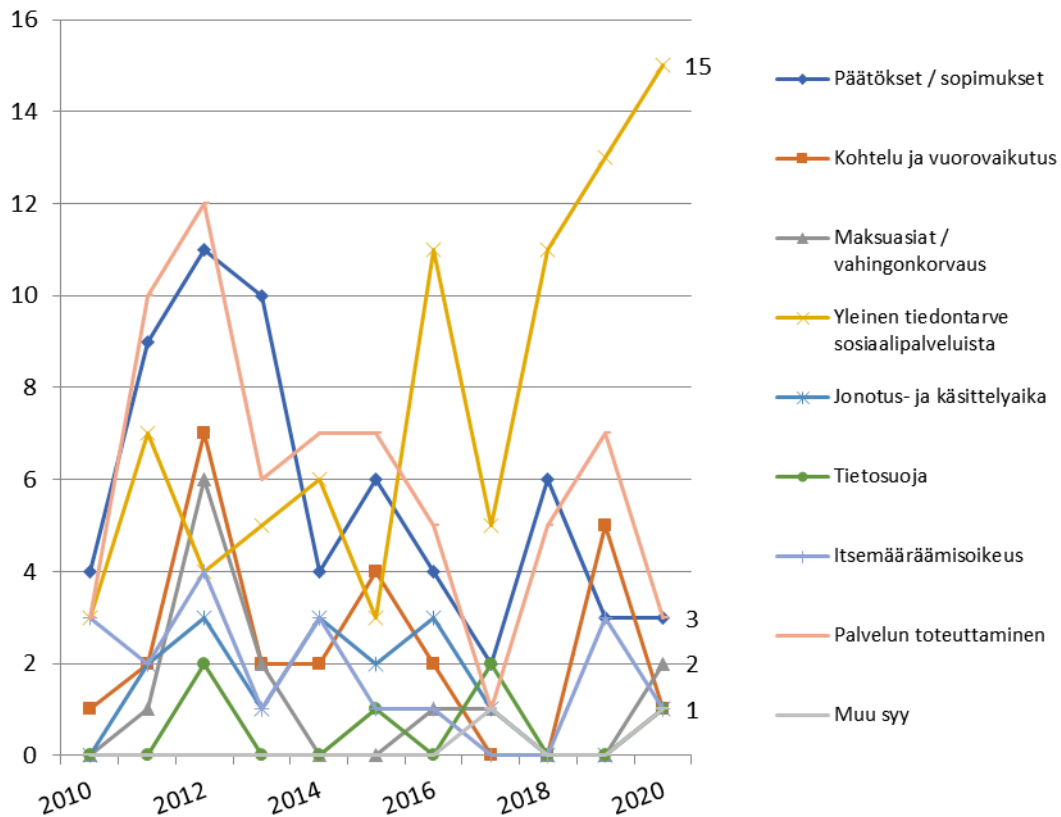
Kuva 12. Hankasalmi: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004–2020 (lkm)

Yhteydenotoista 17 liittyi kunnan omaan sosiaalipalveluun, yksi ostopalveluun ja yksi muuhun kuin sosiaalipalveluun.



Kuva 13. Hankasalmi: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2020 ja 2019 (lkm; %)

Palvelutehtävittäin tarkasteltuna useimmiten kyse oli iäkkäiden palveluista. Myös työikäisten palveluja ja lastensuojelua koskevia yhteydenottoja tuli vuoden aikana. Sosiaalipalveluista useimmiten esillä olivat sosiaalityö (6), toimeentulotuki, asiakkaiden raha-asioiden hoito ja omaishoidon tuki (3).



Kuva 14. Hankasalmi: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2020 (lkm)

Yhdessä asiointissa voi olla monta syytä. Useimmiten asiointin syy oli tiedontarve sosiaalipalveluista. Palvelun toteuttaminen ja käsittelyajat olivat taustalla kolmessa ja maksuasiat kahdessa yhteydenotossa. Muihin tilastoitaviin kohtiin liittyi vähintään yksi asiointi.

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin sosiaalihuollossa laadittuja asiakasturvallisuussuunnitelmia, tehostetun palveluasumisen asukkaille nimettyjä sosiaalihuoltolain mukaisia omatyöntekijöitä ja palvelusetelien käyttöä kunnissa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelystä.

Sosiaalihuollossa **ei** ole Hankasalmella laadittu **asiakasturvallisuussuunnitelmaa**.

Hankasalmella jokaiselle tehostetun palveluasumisen asiakkaalle **on nimetty** sosiaalihuoltolain mukainen **omatyöntekijä**.

Taulukko 7. Hankasalmi: Palvelusetelin käyttö, sen arvon tulosidonnaisuus ja sillä järjestettävät palvelut kunnassa.

Käytetäänkö alueellanne palvelujen järjestämiseen palveluseteliä?	Kyllä
Onko palvelusetelin arvo tulosidonnainen?	Kyllä
Mitä palveluja palvelusetelin avulla järjestetään?	Tehostettua palveluasumista ikäihmisille

Hankasalmella on käytössä palveluseteli ikääntyneiden tehostetussa palveluasumisessa. Palvelusetelin arvo on tulosidonnainen.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2019 selvityksen vuoksi Hankasalmella on oltu mukana käynnistämässä maakunnallista valvontayhteistyötä. Asiakkaille on nimetty omatyöntekijät ja lapsiperheiden kerrotaan saavan tarvitsemansa palvelut.

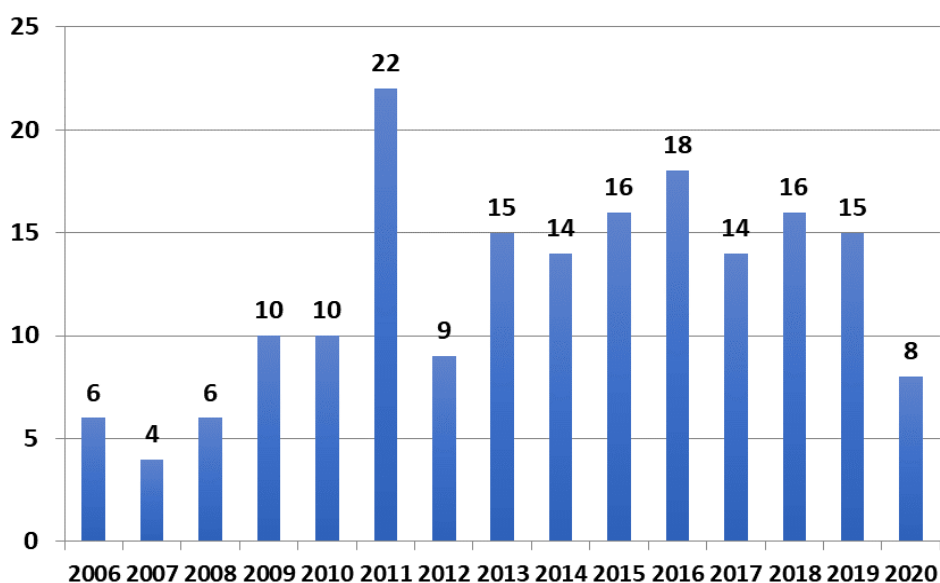
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Kunta sai yhden Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston kääntämän hallintokantelun sosiaalihuollon asiakaslain mukaisena muistutuksena käsiteltäväksi (vuonna 2019 muistutuksia ei tehty ollenkaan). Oikaisuvaatimuksia viranhaltijapäätöksiin tehtiin 5 (4), mutta lautakunta ei hyväksynyt niitä. Valituksia hallinto-oikeuteen tehtiin yksi (0), ja hallinto-oikeus hyväksyi niin ikään yhden valituksen. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi yhden asian, josta ei asiakkaan eduksi.

Yleiset toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

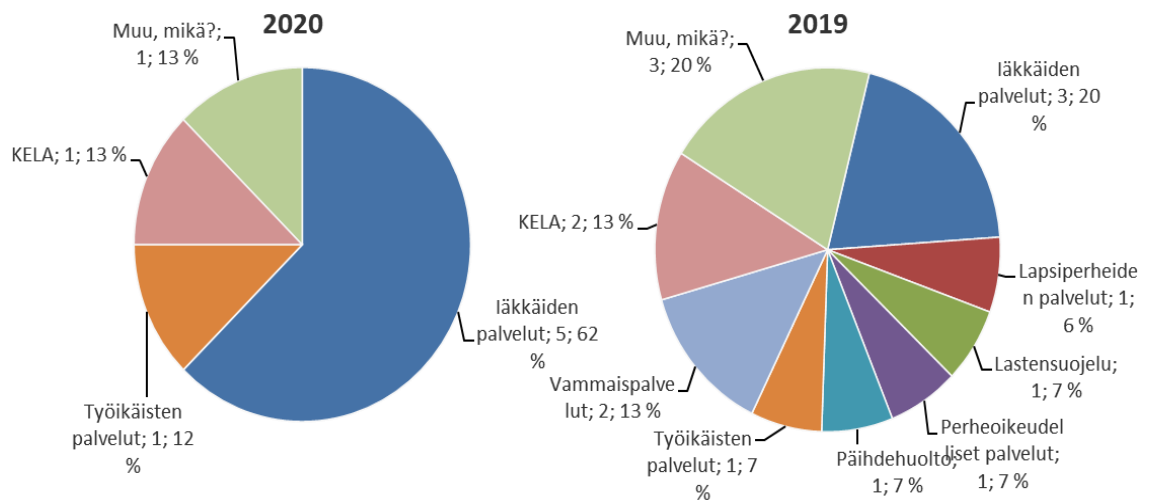
JOUTSA

Vuonna 2020 Joutsasta tuli sosiaaliasiamiehelle selvästi edellisvuosia vähemmän asioita. Kahdeksasta eri asiaa koskevasta yhteydenotosta (ks. kuva alla) kolme tuli asiakkaalta itseltään, neljä asiakkaan edustajalta ja yksi muualta. Kuudessa asiassa syynä oli tyytymättömyys palveluun ja kaksi oli tiedustelua.



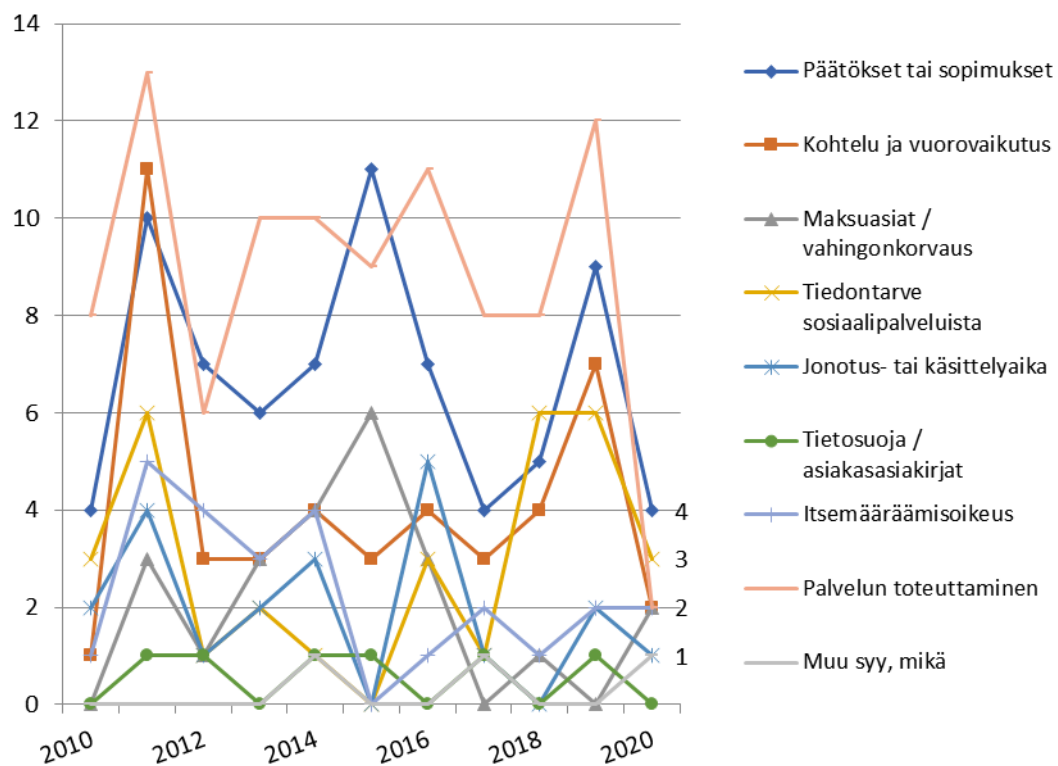
Kuva 15. Joutsa: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2006–2020 (lkm)

Joutsalaisten yhteydenotoissa korostuivat vuonna 2020 iäkkäiden palvelut (ks. seuraava kuva). Lisäksi tuli yksittäiset Kelaan, työikäisten palveluihin ja muihin asioihin liittyvät yhteydenotot. Sosiaalipalveluittain tarkasteltuna palaute koski useimmiten tehostettua palveluasumista ja asiakkaiden raha-asoiden hoitamista. Lisäksi tuli yksittäisiä asioita mm. sosiaalityöstä ja palveluasumisesta.



Kuva 16. Joutsa: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2020 ja 2019 (1km; %)

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenottosyyt vuosilta 2010–2020. Yhden asioinnin taustalla voi olla monta syytä. Päätöksiin liittyvää palautetta tuli tänä vuonna eniten (4), joskin syyt jakautuivat tasaisemmin kuin aiempina vuosina. Erityisesti vähenivät palvelun toteuttamiseen liittyvät yhteydenotot.



Kuva 17. Joutsa: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2020

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin sosiaalihuollossa laadittuja asiakasturvallisuussuunnitelmia, tehostetun palveluasumisen asukkaille nimettyjä sosiaalihuoltolain mukaisia omatyöntekijöitä ja palvelusetelien käyttöä kunnissa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelystä.

Joutsan sosiaalihuollossa **ei** ole laadittu **asiakasturvallisuussuunnitelmia**, mutta kylläkin jokaiselle tehostetun palveluasumisen asiakkaalle **on nimetty** sosiaalihuoltolain mukainen **omatyöntekijä**.

Taulukko 8. Joutsa: Palvelusetelin käyttö, sen arvon tulosidonnaisuus ja sillä järjestettävät palvelut kunnassa.

Käytetäänkö alueellanne palvelujen järjestämiseen palveluseteliä?	Kyllä
Onko palvelusetelin arvo tulosidonnainen?	Ei
Mitä palveluja palvelusetelin avulla järjestetään?	Palveluasumista, tehostettua palveluasumista ja kotihoitoa

Joutsassa on käytössä palveluseteli, jonka avulla järjestetään palveluasumista, tehostettua palveluasumista ja kotihoitoa. Palvelusetelin arvo ei ole tulosidonnainen.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2019 selvityksen vuoksi Joutsassa on uudistettu lapsiperheiden kotipalvelua ja palvelun saatavuutta. Omatyöntekijät erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille on nimetty. Yhteistyötä eri toimijoiden kanssa tiivistetään lisää, josta yksi esimerkki on syksyllä 2020 alkanut perhekeskustoiminta. Joutsasta kerrotaan, että koronapandemiasta riippumatta palvelut on pystytty järjestämään hyvin poikkeusaikana.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

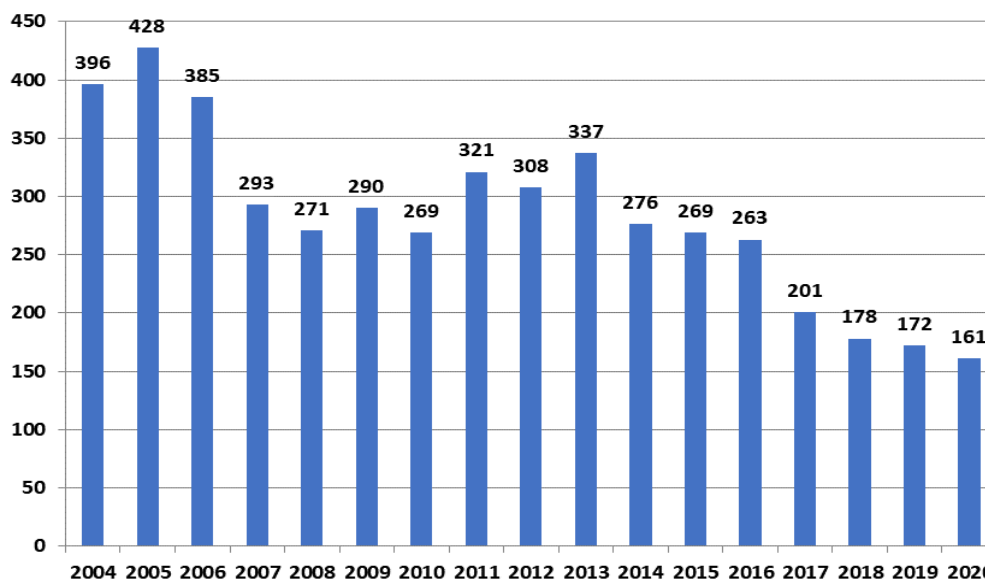
Joutsassa ei tehty sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia vuonna 2020 (5 vuonna 2019) eikä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon kanneltu (9 vuonna 2019).

Kunnasta saatujen muutoksenhakutietojen mukaan yhteen viranhaltijapäätökseen haettiin oikaisua (8 vuonna 2019), mutta lautakunta ei hyväksynyt sitä (4). Hallinto-oikeuteen valitettiin yhdestä (5) lautakunnan päätöksestä ja hallinto-oikeus hyväksyi vuoden 2020 aikana kaksi (2) valitusta. Korkein hallinto-oikeus ei käsitellyt joutsalaisia sosiaalihuollon valituksia.

Yleiset toimenpidesuosituksset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

JYVÄSKYLÄ

Jyväskylältä tuli vuonna 2020 sosiaaliasiamiehelle 161 yhteydenottoa, mikä on 6 % edellisvuotta vähemmän. Jos tarve yhteydenottoihin on vähentynyt, kehityssuunta on myönteinen. Kuukausittaiset asiointimäärät vaihtelivat huhtikuun viidestä tammikuun 25:een yhteydenottoon.



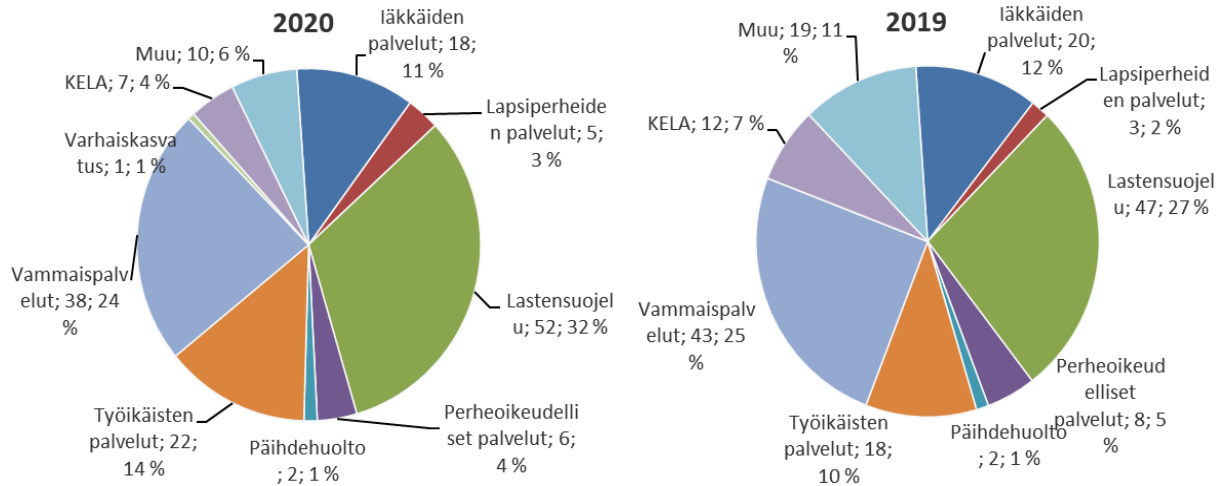
Kuva 18. Jyväskylä: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004–2020 (2004–2008 lukumäärät sisältävät Korpilahden ja Jyväskylän maalaiskunnan tiedot)

Asiakkaiden yhteydenotot vähenivät, omaisten ja henkilökunnan pysyivät jokseenkin samalla tasolla. Asiakkailta tuli yhteydenottoja tänä vuonna 87 (103 vuonna 2019), omaisilta 60 (58) ja henkilöstöltä kahdeksan (5). Muilta kuin edellä mainituilta tuli kuusi yhteydenottoa. Yhteydenoton luonne noudatti edellisvuosien jakaumaa, sillä tiedustelujen ja tyytymättömyyden osuudet olivat lähes samat kuin aiempana vuonna: tiedusteluja 22 ja tyytymättömiä 78 prosenttia.

Asiointi liittyi tyypillisesti kunnan omaan sosiaalipalveluun (116 kertaa). Kunnan ostamaan yksityiseen sosiaalipalveluun palaute kohdistui 15 kertaa. Kelasta tuli kymmenen palautetta ja 20 kertaa oli kyse muusta kuin sosiaalihuollosta, kuten terveydenhuollosta tai edunvalvonnasta.

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenotot luokiteltuna **sosiaalihuollon palvelutehtävittäin** sekä Kelan ja muihin palveluihin. Eniten yhteydenottoja tuli lastensuojelusta, yhteensä 52 asiointia (47 vuonna 2019). Vammais- palveluasointia tuli kaikkiaan 38, muutama vähemmän kuin edellisessä vuonna (43). Iäkkäiden ja työikäisten palveluihin liittyviä yhteydenottoja tuli

puolestaan muutama enemmän kuin vuonna 2019. Kelan yhteydenotot koskivat yleisimmin perustoimeentulotukea ja muu-kohta sisältää mm. kunnan muiden toimialojen palveluja.



Kuva 19. Jyväskylä: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2020 ja 2019 (lkm; %)

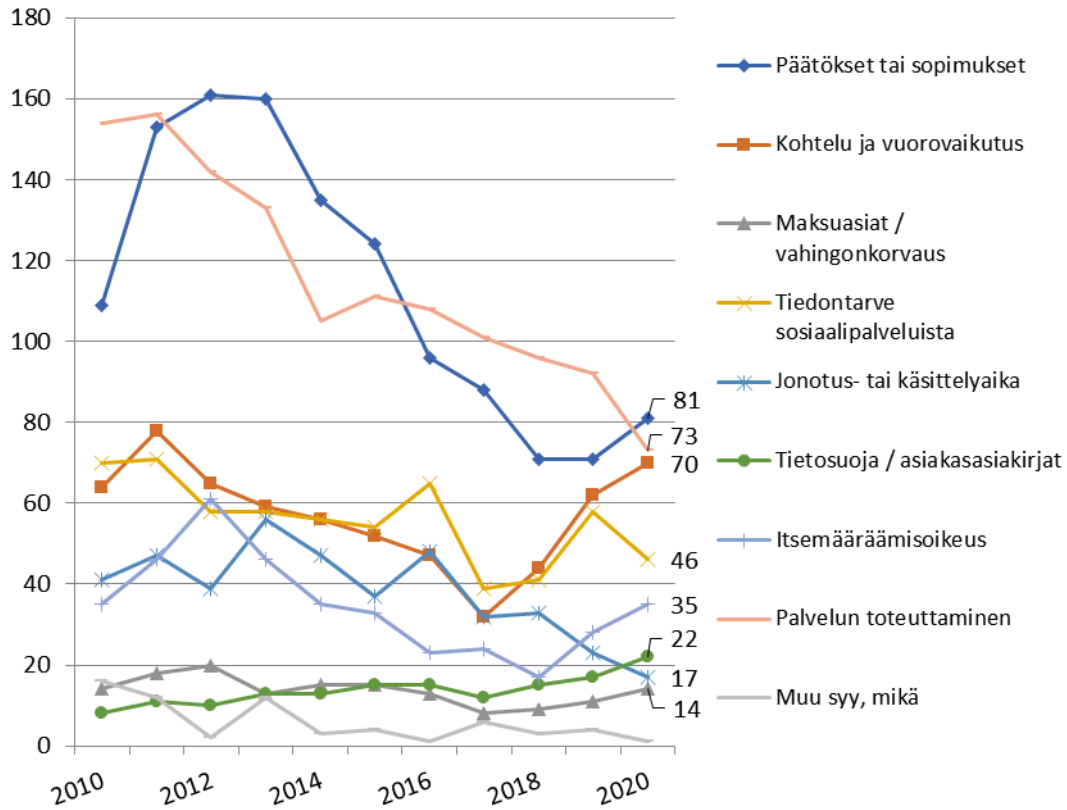
Taulukkoon 9 on koottu yleisin palvelutehtäväpalaute sosiaalipalveluittain.

Taulukko 9. Tyypillisimpien palvelutehtävien yleisimmät sosiaalipalvelut yhteydenotoissa Jyväskylässä vuonna 2020 ja 2019 (lkm)

Palvelutehtävä	2020	2019
Lastensuojelu 2020: 52 2019: 47	1. Sosiaalityö (42 asiaa) 2. Sijaishoito (18) 3. Perhehoito (7)	1. Sosiaalityö (42) 2. Sijaishoito (13) 3. Lapsen huollon ja taapaaamisoikeuden turvaaminen (8)
Vammaispalvelut 2020: 38 2019: 43	1. Henkilökohtainen apu (11) ja Kehitysvammahuolto¹³ (11) 2. Liikkumista tukeva palvelu (9) 3. Sosiaalityö (8)	1. Henkilökohtainen apu (15) ja Sosiaalityö (15) 2. Liikkumista tukeva palvelu (14) 3. Kehitysvammahuolto (9)
lääkkäiden palvelut 2020: 18 2019: 20	1. Tehostettu palveluasuminen (6) 2. Asiakkaan raha-asioiden hoito (5) 3. Kotipalvelu (4)	1. Kotihoito (6), 2. Tehostettu palveluasuminen (5) ja Muu (5) 3. Kotipalvelu (3)
Työikäisten palvelut 2020: 22 2019: 18	1. Toimeentulotuki (13) 2. Sosiaalityö (6) 3. Kuntouttava työtoiminta (5)	1. Toimeentulotuki (7) 2. Muu palvelu (6) 3. Sosiaaliohjaus (3)

¹³ Ei kuulu THL:n määrittelemään sosiaalipalveluluokitukseen. Kohta on lisätty Keski-Suomen sosiaaliasiamiestilastointiin käytännön tietotarpeiden vuoksi.

Yleisimmäksi **yhteydenoton syyksi** Jyväskylän sosiaalihuollossa nousi päätöksiin liittyvä palaute. Palvelun toteuttamiseen liittyneiden yhteydenottojen määrä väheni edelleen. Kohtelu- ja vuorovaikutuspalautea sekä itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita tuli jälleen edellisvuotta enemmän. Yhteen yhteydenottoon voi sisältyä useita yhteydenottoja.



Kuva 20. Jyväskylä: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2020

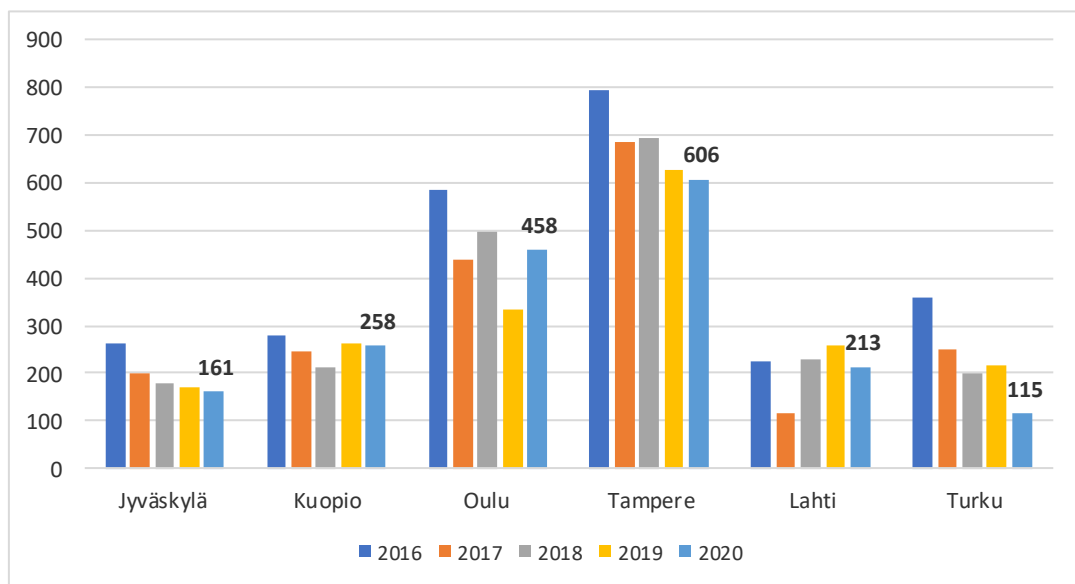
Palauteen perusteella palvelun toteuttamisessa kehittämistarvetta koetaan olevan eniten lastensuojelussa 31 (36 vuonna 2019), vammaispalveluissa 18 (20) ja iäkkäiden palveluissa 10 (8). Päätöksiä koskevasta palautteesta 29 tuli lastensuojelusta, 25 vammaispalveluista ja 11 työikäisiltä, täydentävästä toimeentulotuesta. Kohtelupalautteista 37 suuntautui lastensuojeluun, 14 vammaispalveluihin ja iäkkäiden sekä työikäisten palveluihin kuusi kumpaankin.

Kaupunkivertailua

Seuraaviin kuviin kootut vertailutiedot saatiin Oulun ja Tampereen sosiaaliasiamiesten selvityksistä¹⁴ ja yhteydenottomäärät kysyttiin Kuopiosta,

¹⁴ Kati Koivunen ja Mirva Makkonen: Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2020

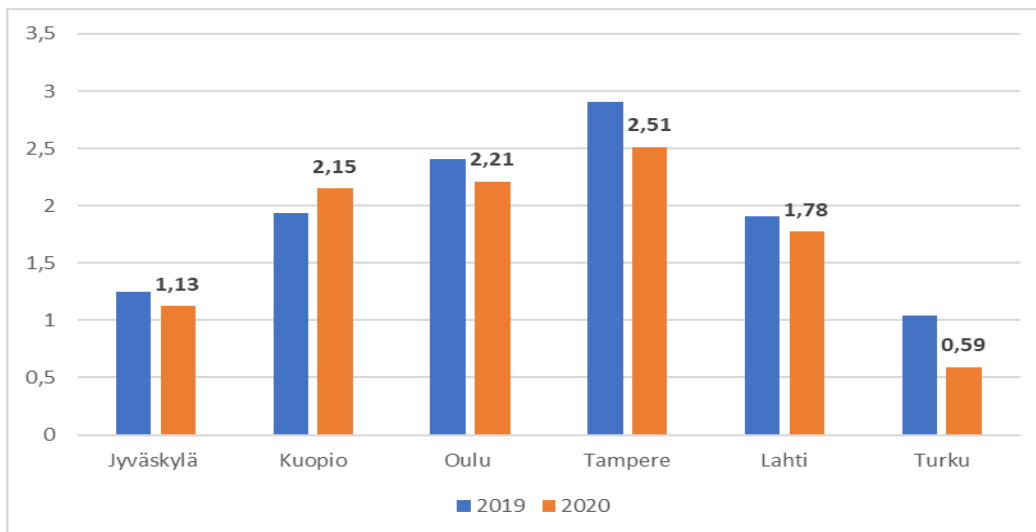
Lahdesta ja Turusta. Tampereella suurin asiamäärä tulee lastensuojelusta, toisena on täydentävä toimeentulotuki ja kolmantena aikuissosiaalityö. Iäkkäiden palveluista tulee sosiaaliasiamiehelle verraten vähän yhteydenottoja, sillä niitä ohjautuu myös Tampereen kaupungin vanhusasiamiehelle. Oulussa lastensuojelu työllistää sosiaaliasiamiestä eniten, vuonna 2020 eri asioita oli 191, kun toisella sijalla olevan vammaispalvelun asiamäärä oli 101. Oulussa yhteydenotot lisääntyivät, useimmissa vertailukaupungeissa suunta oli Jyväskylän tapaan laskeva ja Turussa asiamäärä lähes puolittui. Kun ottaa huomioon sen, että vuonna 2016 koko toimeentulotuki kuului vielä kunnan järjestämisvastuulle, perustoimeentulotuen Kelalle siirron vaikutus asiamäärään oli Kuopiossa ja Lahdessa lyhytaikainen. Asukasmäärään suhteutettuna sosiaaliasiamiehelle tulee Jyväskylästä yhteydenottoja vertailukaupungeista toiseksi vähiten ja vain Turussa määrä on etenkin viime vuoden voimakkaan muutoksen vuoksi selvästi pienempi



Kuva 21. Sosiaaliasiamiesasioiden määrä eri kaupungeissa vuosina 2016–2020 (lkm)

Hailuoto, Kempele, Liminka, Lumijoki, Muhos, Oulu, Tyrnävä

Helovuori, Laura & Mehtonen, Taija: Selvitys kunnanhallitukselle sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä 11.3.2021 Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Pälkäne, Tampere, Valkeakoski, Vesilähti ja Ylöjärvi <https://tampere.cloudnc.fi/download/noname/%7Bdc2da1e3-a525-4653-9c00-b27e127fd9fc%7D/4817992>



Kuva 22. Sosiaaliasiamiestapahtumat eri kaupungeissa 1000 asukasta kohden vuosina 2019 ja 2020

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin sosiaalihuollossa laadittuja asiakasturvallisuussuunnitelmia, tehostetun palveluasumisen asukkaille nimettyjä sosiaalihuoltolain mukaisia omatyöntekijöitä ja palvelusetelien käyttöä kunnissa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelystä.

Jyväskylässä **on** laadittu sosiaalihuollossa **asiakasturvallisuussuunnitelma**.

Jyväskylässä jokaiselle tehostetun palveluasumisen asiakkaalle **on nimetty** sosiaalihuoltolain mukainen **omatyöntekijä**.

Jyväskylässä on käytössä palveluseteli, jonka avulla järjestetään monia ikääntyneiden, lapsiperheiden ja vammaisten palveluja. Palvelusetelin arvon tulosisidonnaisuus riippuu palvelusta: esimerkiksi monet ikääntyneiden palveluissa käytössä olevat palvelusetelit ovat tulosisidonnaisia, kun taas lasten ja nuorten neuropsykiatrisen tuen ja neuvonta- ja terapiapalveluiden palvelusetelien arvon ei ole tuloista riippuvainen.

Taulukko 10. Jyväskylä: Palvelusetelin käyttö, sen arvon tulosidonnaisuus ja sillä järjestettävät palvelut

Käytetäänkö alueellanne palvelujen järjestämiseen palveluseteliä?	Kyllä
Onko palvelusetelin arvo tulosidonnainen?	Kyllä
Mitä palveluja palvelusetelin avulla järjestetään?	Tulosidonnaisia: • Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen palveluseteli • Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli • Lapsiperheiden säännöllisen kotipalvelun palveluseteli • Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli • Lyhytaikaisen palveluasumisen palveluseteli • Omaishoidon vapaa lyhytaikaisessa palveluasumisessa • Omaishoidon muu lyhytaikainen palveluasuminen • Omaishoidon tuen palveluseteli • Säännöllisen kotihoidon palveluseteli, päiväaikainen kotihoito • Säännöllisen kotihoidon palveluseteli, ympärivuorokautinen kotihoito Ei tulosidonnaisia: • Kehitysvammaisten ja autismlirjon palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen palveluseteli • Kehitysvammaisten tilapäisen asumispalvelun palveluseteli • Lasten ja nuorten neuropsykiatrisen tuen palveluseteli • Neuvonta- ja terapiapalveluiden palveluseteli • Vaikeavammaisten henkilökohtaisen avun palveluseteli • Vaikeavammaisten henkilökohtaisen avun palveluseteli (ammatillinen) • Vammaisten hoitoavun palveluseteli • Yksityistä varhaiskasvatusta ja kerhoja

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2019 selvityksen johdosta Jyväskylässä on tehty seuraavia toimia:

1. Jatkuvaa valvontaa vaativien nepsy-lapsien hoito järjestetään koulujen loma-aikoina myöntämällä harkinnalla lapsiperheiden kotipalvelua joissakin tilanteissa. Lisäksi VERTTI-toiminnalla voidaan vastata hoidon järjestämisen tarpeeseen. Sivistyksen ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyötä on tiivistetty, mutta selkeän tuen rakenteen koetaan puuttuvan.
2. Lapsiperheille on tarjolla sekä kotipalvelua että perhetyötä. Kummankin palvelun piirissä kerrotaan olevan huomattava määrä perheitä. Määrässä näkyy koronapandemian vaikutukset sekä perheiden tu-

en tarpeiden vaativuus, kun taas lyhyemmät prosessit ovat vähentyneet.

3. Perheneuvolan odotusajat ovat lyhentyneet keskimääräisestä 6,9 viikosta (2019) 4,7 viikkoon (2020). Vuoden 2020 alussa Jyväskylässä siirryttiin uudenlaiseen asiakasprosessin alkuvaiheen käytäntöön, jossa vastaanottotiimi tarjosi ensimmäisen vastaanottoajan puhelimessa ja ohjattujen asiakkaiden yhteistyöverkoston tapaamisille oli valmiiksi katsottuja aikoja. Muutoksen vaikutukset näkyivät selvästi odotusaikojen lyhenemisenä.
4. Valvontaa on keskitetty ja siihen on lisätty resursseja. Valvontakoordinaattoreiden määrää lisättiin yhdellä ja sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnalle perustettiin keskitetty tiimi.
5. Lapsiperheiden palveluohjaukseen, palvelutarpeen arviointiin ja lastensuojelutarpeen selvityksiin perustetaan keskitetty monialainen tiimi vuodesta 2021 alkaen.
6. Keskitetty alueellinen perheoikeudellisen palvelun yksikkö aloittaa toimintansa asteittain vuoden 2021 alusta lähtien. Valmistelutyötä on tehty yhdessä Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeen kanssa. Yksikön avulla pystytään takaamaan paremmin lastenvalvojatyön osaaminen, tasalaatuisuus ja resurssi myös pienemmissä maakunnan kunnissa.
7. Nepsy-konsultaatiotiimi aloitti toimintansa vuoden 2020 alussa. Monialainen tiimi toimii apuna erityisesti diagnosoinnin ja kuntoutuksen kysymyksissä.
8. Vuoden 2020 aikana on toteutettu palvelujen uudelleenjärjestelyä: palvelutarpeen arviointi on siirretty perheiden ennaltaehkäiseviin palveluihin, jolloin lastensuojelun tarpeen arviointi tehdään ennen sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja. Lastensuojelun asiakkuus alkaa selvityksen perusteella lastensuojelun avohuollon aluetyössä. Lastensuojelun avohuollon lähimiestyötä on vahvistettu.
9. Kaikilla asiakkailla on sosiaalihuoltolain mukainen nimetty omatyöntekijä.
10. Asumispalveluissa jokaiselle asiakkaalle on tehty palvelutarpeen arviointi, valituskelpoinen palvelupäätös ja asiakassuunnitelmat on laadittu tarvittavassa laajuudessa. Koronapandemiasta huolimatta asiakkailla on kyetty järjestämään heidän tarvitsemansa palvelut.
11. Jokaisessa yksikössä päivitettiin omaavaltontasuunnitelmat sekä lääkahoitosuunnitelmat.
12. Valvontakoordinaattori on tehnyt valvontakäyntejä eri yksiköihin vuoden 2020 aikana ja työskentelyssä on käytetty myös vertaisarviointia.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Jyväskylässä tehtiin 31 (21 vuonna 2019) sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta.

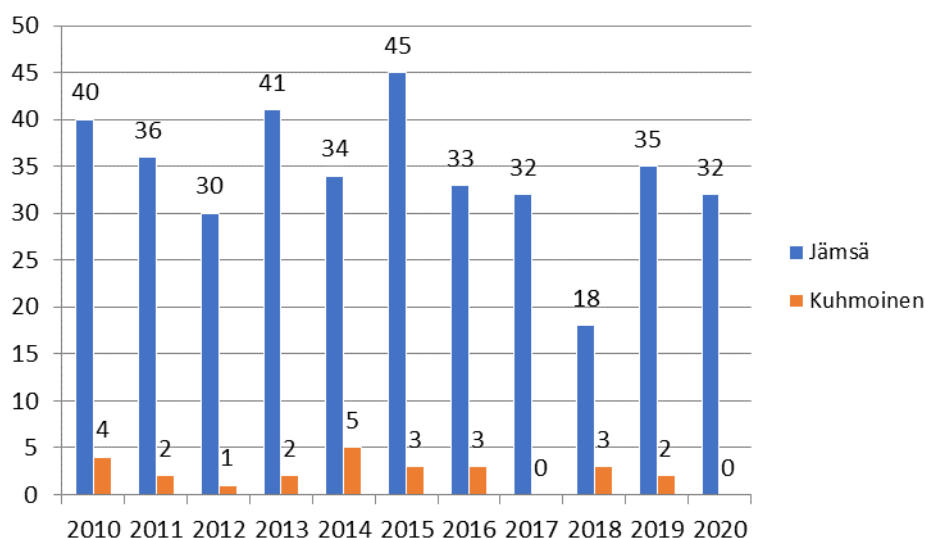
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla oli käsittelyssä 21 (25) Jyväskylästä tullutta kantelua, joista kymmenen (13) siirrettiin kunnan muistutuskäsittelyyn, neljä (12) käsiteltiin hallintokanteluna ja muihin annettiin kirjevastaus. Avin käsittelemistä asioista noin puolet koski lastensuojelua, kuusi vammaispalveluja, kolme vanhustenhuoltoa ja lastenvalvojatyöstä ja mielen-terveystyöstä kanneltiin kerran kummastakin. Kuten aiemminkin, yleisimpiä kantelusyitä olivat palvelun laatu ja sisältö sekä menettelytapavirhe. Kante-
luista ei seurannut kirjevastauksia raskaampia seuraamuksia.

Yksilöasiainjaosto käsitteli 136 viranhaltijan päätöksestä tehtyä oikaisuvaatimusta (143 vuonna 2019) ja hyväksyi niistä 17 joko muuttamalla päätöksen tai palauttamalla asian uudelleen käsiteltäväksi (8 vuonna 2019). Yksilöasiainjaoston päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen 34 (28) kertaa ja vuonna 2020 hyväksyttiin 13 (7) valitusta. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi kahdeksan (9) jyvaskyläläistä valitusta, joista yhden (1) asiakkaan eduksi.

Yleiset toimenpidesuosituksset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

JÄMSÄ JA KUHMOTINEN

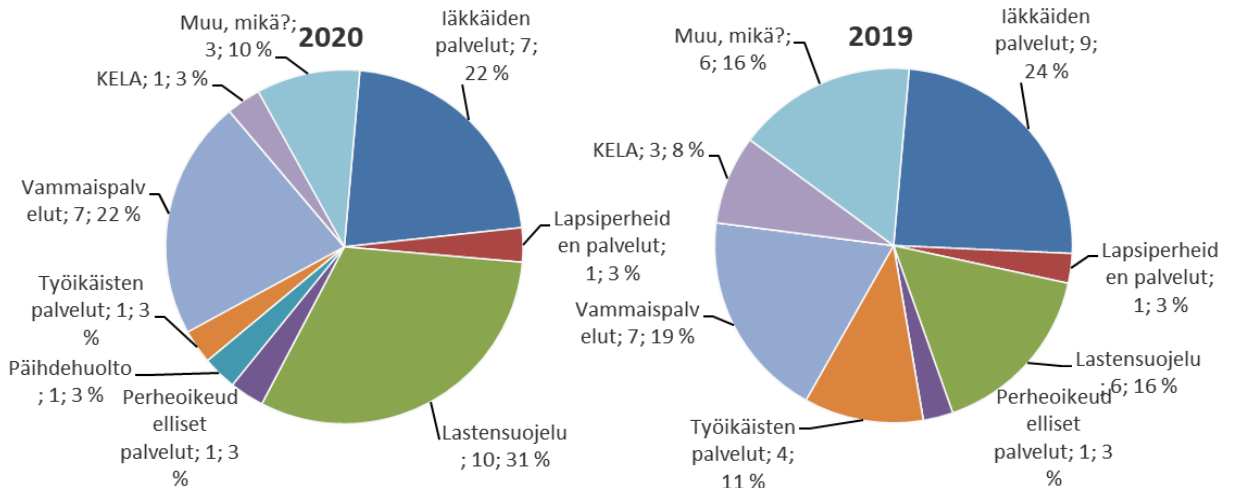
Yhteistoiminta-alueen yhteydenotot sosiaaliasiamieheen pysyivät lähes ennallaan, Jämsästä asiointeja tuli 32 (35 vuonna 2019) ja Kuhmoisista ei vuonna 2020 tullut lainkaan yhteydenottoja (kaksi vuonna 2019, ks. seuraava kuva). Yhteydenottojen luonteesta tiedustelujen osuus kasvoi hieman, mutta pääsyyinä on edelleen tyytymättömyys yli 60 prosentin osuudella. Kunnan palvelusta oli kyse 23 kertaa ja kunnan ostopalvelusta tuli neljä asiointia.



Kuva 23. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2010–2020 (kpl)

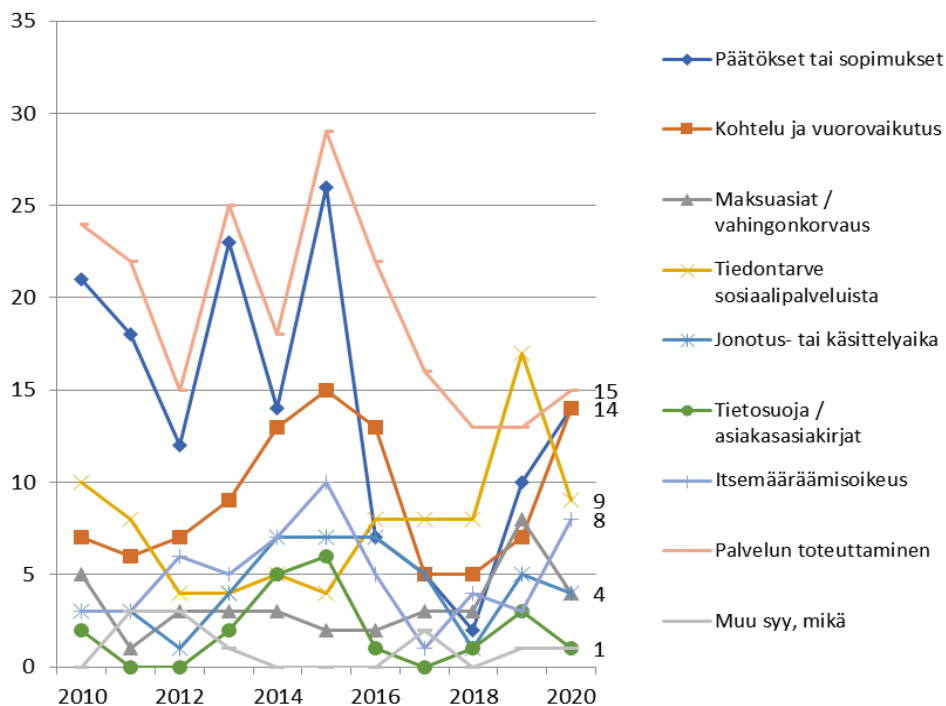
Kuvaan 24 on koottu yhteydenotot jaoteltuna **sosiaalihuollon palvelutehtäviin** vuonna 2020 ja 2019. Useimmin asia koski vuonna 2020 lastensuojelua (10 kertaa), iäkkäiden palveluja (7) tai vammaispalveluja (7). Vuoteen 2019 verrattuna lastensuojeluasioiden määrä kasvoi. Iäkkäiden palveluja koskevien samoin kuin Kelan asioiden määrä väheni hieman, ja vammaispalveluasioinnit pysyivät samalla tasolla edelliseen vuoteen verrattuna.

Sosiaalipalveluista palaute koski yleensä sosiaalityötä (12), palveluasumista (6), sijaishuoltoa (4) tai tehostettua palveluasumista (3). Ammatillinen perhehoito, kehitysvammahuolto, liikkumista tukeva palvelu ja toimeentulotukipalvelu olivat aiheena kahdessa yhteydenotossa.



Kuva 24. Jämsä ja Kuhmoinen: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2020 ja 2019 (lkm; %)

Yhdessä asiointissa voi olla monta syytä. Yleisimmiksi yhteydenottosyiksi vuonna 2020 nousivat palvelun toteuttaminen, kohtelu ja vuorovaikutus sekä päätökset ja sopimukset. Kohteluasiat jopa kaksinkertaistuivat edellisvuoteen verrattuna.



Kuva 25. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt yhteensä vuosina 2010–2020

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin sosiaalihuollossa laadittuja asiakasturvallisuussuunnitelmia, tehostetun palveluasumisen asukkaille nimettyjä sosiaalihuoltolain mukaisia omatyöntekijöitä ja palvelusetelien käyttöä kunnissa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelystä.

Jämsässä ja Kuhmoisissa **ei** ole laadittu sosiaalihuollossa **asiakasturvallisuussuunnitelmia**.

Jämsästä ja Kuhmoisista kerrotaan, **ettei kaikille** tehostetun palveluasumisen asukkaille **ole nimetty** sosiaalihuoltolain mukaista **omatyöntekijää**.

Taulukko 11. Jämsä ja Kuhmoinen: Palvelusetelin käyttö, sen arvon tulosidonnaisuus ja sillä järjestettävät palvelut

Käytetäänkö alueellanne palvelujen järjestämiseen palveluseteliä?	Kyllä
Onko palvelusetelin arvo tulosidonnainen?	Ei
Mitä palveluja palvelusetelin avulla järjestetään?	Vammaispalvelut; VPL:n mukainen henkilökohtainen apu ja Kehitysvammaisten asumispalvelut, Lapsiperheiden kotipalvelu sekä asiointipalveluseteli vanhuspalveluissa.

Jämsässä ja Kuhmoisissa on käytössä palveluseteli, jolla järjestetään esimerkiksi vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua ja lapsiperheiden kotipalvelua. Ikääntyneiden palveluissa on myös käytössä asiointipalveluseteli. Palvelusetelin arvo ei ole tulosidonnainen.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2019 selvityksen ja koronaviruspandemian vuoksi sosiaalihuollon resurssit ja voimavarat alueella keskitettiin tavallista enemmän arjessa tarvittavan tuen, avun ja hoivan järjestämiseen.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin kolme (5 vuonna 2019).

Vuonna 2020 Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tuli alueelta viisi hallintokantelua (7 vuonna 2019), joista yksi tutkittiin kanteluna, toinen siirrettiin kuntaan muistutuksena käsiteltäviksi ja muihin annettiin kirjevastaus. Kanteluista kolme kohdistui vanhustenhuoltoon ja kaksi lastensuojeluun.

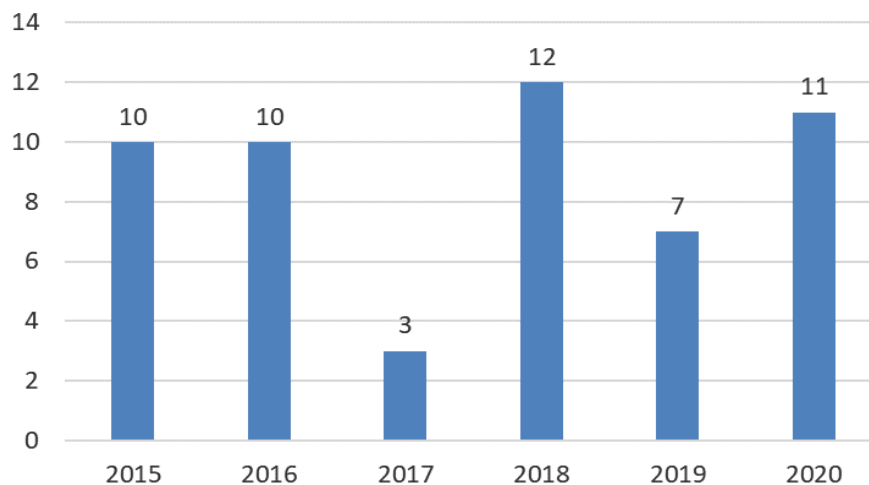
Lautakunta käsitteli Jämsän yhteistoiminta-alueella 28 (14 vuonna 2019) oikaisuvaatimusta ja muutti tai palautti uudelleenkäsiteltäväksi kaksi (2) päätöstä.

Hallinto-oikeuteen lähti lautakunnan päätöksistä kolme (4) valitusta, mutta hallinto-oikeus ei hyväksynyt niistä yhtään (2). Korkeimmassa hallinto-oikeudessa käsiteltiin yksi valitus, mutta sitä ei ratkaistu asiakkaan eduksi.

Yleiset toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

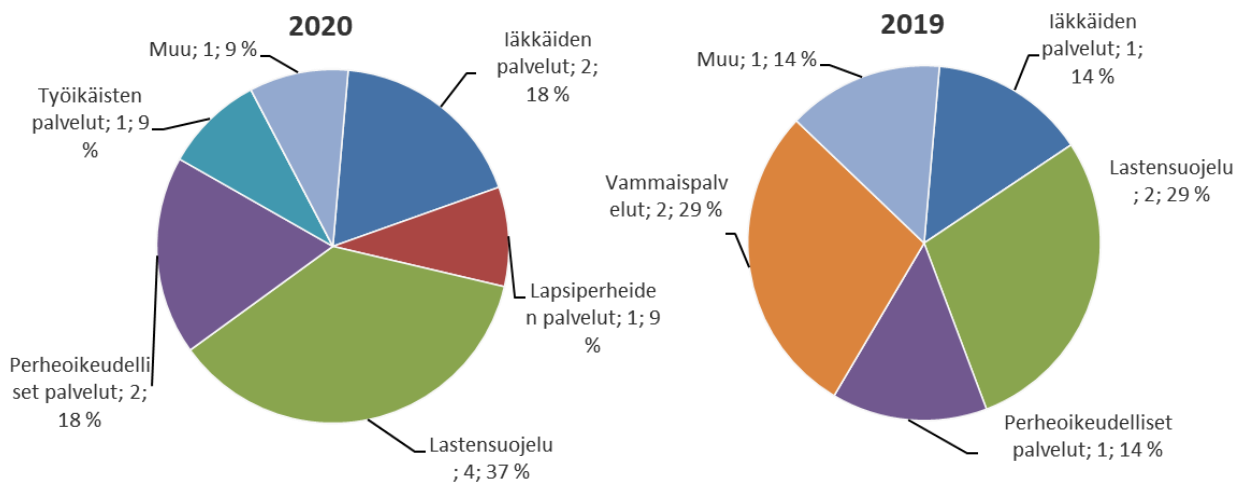
KEURUU

Keuruulta tuli sosiaaliasiamiehelle 11 (7 vuonna 2019) yhteydenottoa ja niistä 9 koski kunnan omaa palvelua, yksi ostopalvelua ja yksi muuta kuin sosiaalihuoltoa. Palautteista kahdeksassa ilmaistaan tyytymättömyyttä ja loput olivat tiedustelutyypisiä yhteydenottoja.



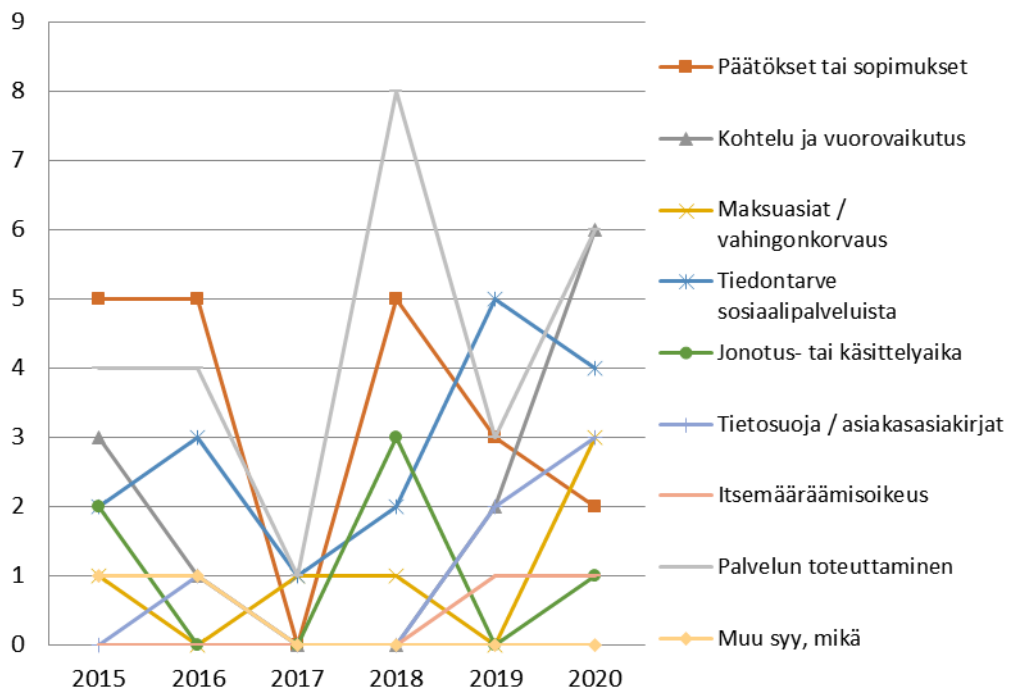
Kuva 26. Keuruu: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 7/2015–2020 (lkm)

Seuraavaan kuvaan on koottu asiointit **palvelutehtävittäin** luokiteltuna. Lastensuojeluun liittyviä yhteydenottoja tuli neljä. Työikäisten ja perheoikeudellisiin palveluihin liittyi kaksi asiointia, muut olivat yksittäisiä palautteita. **Sosiaalipalveluittain** tarkasteltuna eniten palautetta annettiin sosiaalityöstä (6) ja lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaamisesta (3).



Kuva 27. Keuruu: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2020 ja 2019 (lkm; %)

Sosiaaliasiamiesyhteydenoton taustalla voi olla monia syitä. Kohteluun ja palvelun toteuttamiseen liittyvää palautetta tuli Keuruulta eniten. Etenkin kohteluun ja vuorovaikutukseen liittyvien asioiden määrä kasvoi edellisestä vuodesta.



Kuva 28. Keuruu: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuonna 2015–2020

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin sosiaalihuollossa laadittuja asiakasturvallisuussuunnitelmia, tehostetun palveluasumisen asukkaille nimettyjä sosiaalihuoltolain mukaisia omatyöntekijöitä ja palvelusetelien käyttöä kunnissa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelyistä.

Keuruulla on laadittu sosiaalihuollossa **asiakasturvallisuussuunnitelma**.

Keuruulla jokaiselle tehostetun palveluasumisen asiakkaalle on nimetty sosiaalihuoltolain mukainen **omatyöntekijä**.

Taulukko 12. Keuruu: Palvelusetelin käyttö, sen arvon tulosisidonnaisuus ja sillä järjestettävät palvelut

Käytetäänkö alueellanne palvelujen järjestämiseen palveluseteliä?	Kyllä
Onko palvelusetelin arvo tulosisidonnainen?	Kyllä
Mitä palveluja palvelusetelin avulla järjestetään?	Kotipalvelu/-sairaanhoidon palveluseteli, Tehostetun palveluasumisen palveluseteli, lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli (huom. tämä ei tulosisidonnainen)

Keuruulla on käytössä palveluseteli ja sen avulla järjestetään kotipalvelua ja -sairaanhoidoa sekä tehostettua palveluasumista. Palvelusetelin arvon tulosisidonnaisuus riippui palvelusta. Esimerkiksi lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin arvo ei ollut tuloista riippuvainen.

Vuoden 2019 sosiaaliasiamiehen selvityksen vuoksi Keuruulla on lisätty työntekijä lapsiperheiden kotipalveluun vuoden 2021 budjettiin. Kunnassa on myös meneillään mielenterveyspalveluasumisessa omatyöntekijöiden nimeäminen ja palveluprosessin muutos.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin kolme (2 vuonna 2019). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto sai Keuruulta kuusi (4) hallintokantelua ja niistä puolet liittyi lastensuojeluun. Kaksi kantelua johti huomion kiinnittämiseen ja yksi jätettiin tutkimatta.

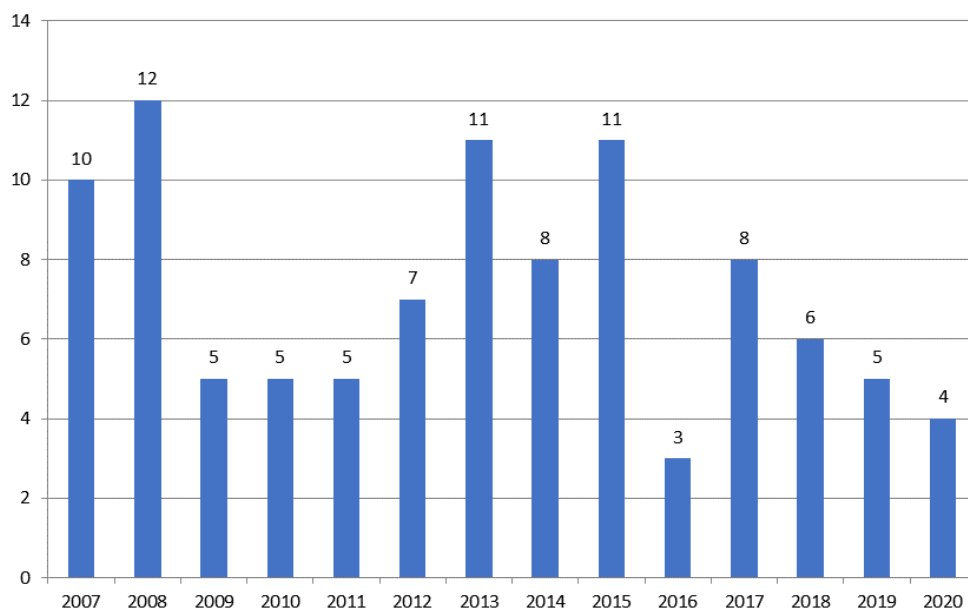
Lautakunta käsitteli 12 (7) viranhaltijan päätöksestä tehtyä oikaisuvaatimusta, joista se hyväksyi yhden (0).

Hallinto-oikeuteen ei valitettu vuonna 2020. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi yhden valituksen, ei kuitenkaan asiakkaan eduksi.

Yleiset toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

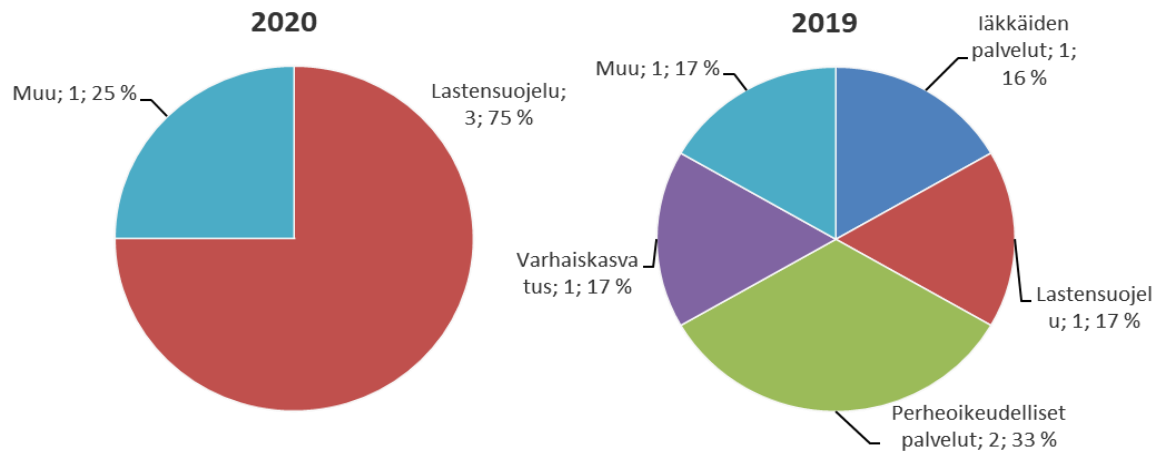
KINNULA

Kinnulasta tuli neljä sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2020 (5 vuonna 2019). Yhteydenotoista puolet ilmensi tyytymättömyyttä ja puolet oli tiedustelutyyppisiä asioita. Asiakas oli yhteydenottajana kolmessa, omainen yhdessä tilanteessa.



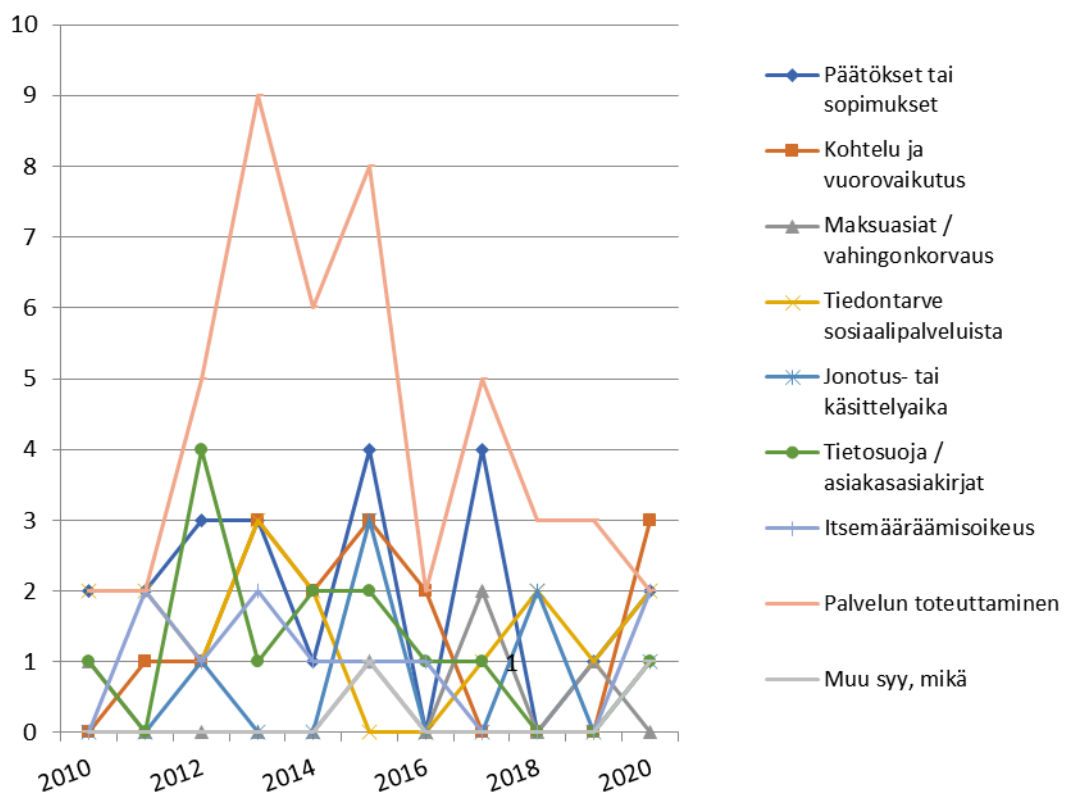
Kuva 29. Kinnula: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2007–2020

Seuraavaan kuvaan on koottu vuosien 2020 ja 2019 yhteydenotot **palvelutehtävittäin**. Lastensuojeluun liittyneitä yhteydenottoja tuli kolme ja muihin kuin sosiaalihuoltoon yksi. **Sosiaalipalveluittain** tarkasteltuna asiat koskivat useimmin sosiaalityötä. Lisäksi ne koskivat sijaishoitoa, perhehoitoa ja muita kuin sosiaalipalveluja.



Kuva 30. Kinnula: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2020 ja 2019 (lkm; %)

Seuraavan kuvan yhteydenottosyyt ovat vuosilta 2010–2020. Samassa asiassa voi olla monta syytä. Vuonna 2020 tyytymättömyyttä aiheuttivat eniten kohteluun ja vuorovaikutukseen liittyvät asiat.



Kuva 31. Kinnula: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2020

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin sosiaalihuollossa laadittuja asiakasturvallisuussuunnitelmia, tehostetun palveluasumisen asukkaille nimettyjä sosiaalihuoltolain mukaisia omatyöntekijöitä ja palvelusetelien käyttöä kunnissa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelystä.

Kinnulassa **ei** ole laadittu sosiaalihuollossa **asiakasturvallisuussuunnitelmaa**.

Kinnulassa jokaiselle tehostetun palveluasumisen asiakkaalle **on nimetty** sosiaalihuoltolain mukainen **omatyöntekijä**.

Taulukko 13. Kinnula: Palvelusetelin käyttö, sen arvon tulosidonnaisuus ja sillä järjestetyt palvelut kunnassa

Käytetäänkö alueellanne palvelujen järjestämiseen palveluseteliä?	Kyllä
Onko palvelusetelin arvo tulosidonnainen?	Ei
Mitä palveluja palvelusetelin avulla järjestetään?	Palveluasumista ja tukipalveluja.

Kinnulassa on käytössä palveluseteli, jonka arvo ei ole tulosidonnainen. Palvelusetelin avulla kunnassa järjestetään palveluasumista ja tukipalveluja.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2019 selvityksen jälkeen Kinnulaan saatiin kokoaikainen työntekijä perhetyöhön, jotta lapsiperheiden tarpeisiin pystyttäisiin vastaamaan paremmin. Vuoden kerrotaan olleen kunnassa haastava henkilökunnassa tapahtuneiden vaihdosten ja koronapandemian aiheuttaman poikkeusajan vuoksi. Esimerkiksi perhetyöntekijän käyntejä on peruuntunut perheiden flunssaoireiden vuoksi. Perheiden taloudellisen tilanteen kerrotaan vaikeutuneen, sillä täydentävän ja ehkäisevän toimentulotuen asiakkaiden määrä on lisääntynyt vuoden 2019 jälkeen, ja asiakkuuksien kes- to on pidentynyt.

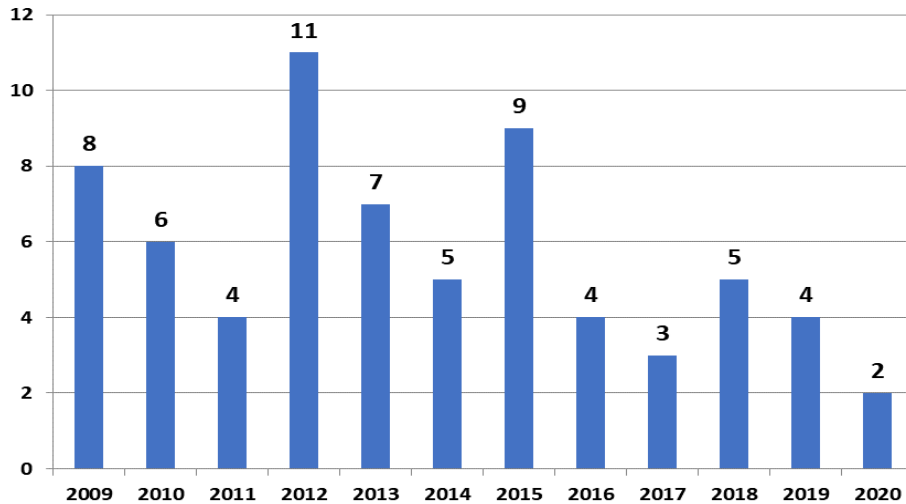
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Kinnulassa ei tehty vuoden aikana yhtään sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta (2 vuonna 2019). Lautakunnalle käsiteltäväksi tuli yksi (1) oikaisuvaatimus, jonka se hyväksyi (0). Oikeusasteissa ei ollut valitusasioita. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tuli Kinnulasta yksi hallintokantelu, joka siirrettiin kunnan muistutuskäsittelyyn (1 vuonna 2019).

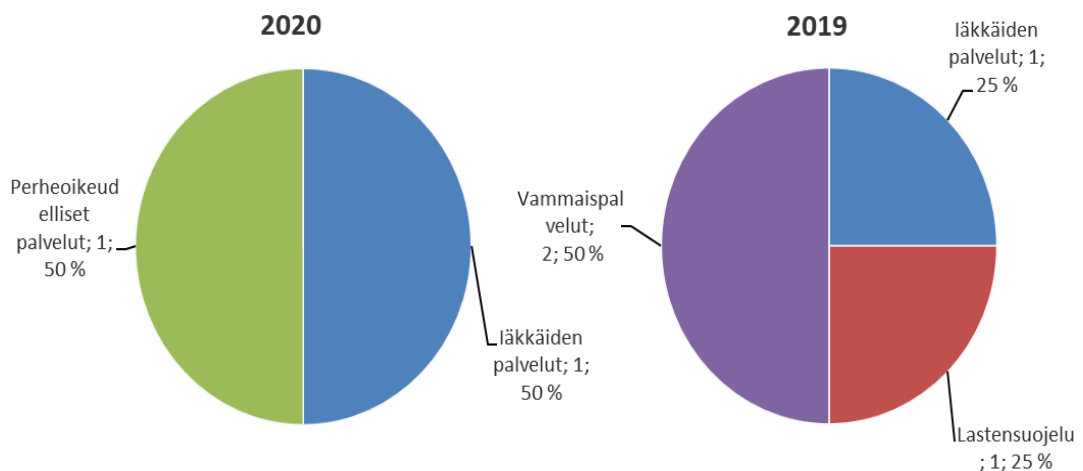
Yleiset toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

KONNEVESI

Konnevedeltä otettiin yhteyttä sosiaaliasiamieheen kahdesti vuonna 2020 (4 vuonna 2019) ja kummassakin asiassa oli kyse tyytymättömyydestä kunnan sosiaalipalveluun.



Kuva 32. Konnevesi: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2009–2020

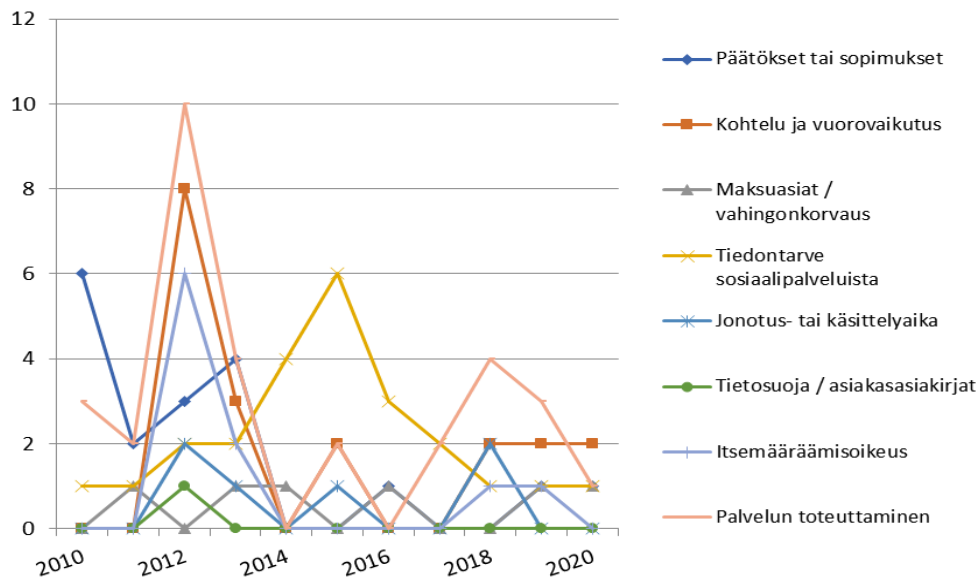


Kuva 33. Konnevesi: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2020 ja 2019 (lkm; %)

Sosiaalihuollon palvelutehtävittäin tarkasteltuna (edellinen kuva) asiat liittyivät iäkkäiden sekä perheoikeudellisiin palveluihin. Sosiaalipalveluista yhteydenotot koskivat kotihoitoa ja huolto- ja tapaamisoikeutta.

Yhteydenottojen syyt vuosilta 2010–2020 on koottu seuraavaan kuvaan. Samassa asiainnissa voi olla useita yhteydenottosyitä. Näitä olivat kohtelu ja

vuorovaikutus, päätökset, maksuasiat, palvelun toteuttaminen ja tiedontarve sosiaalipalveluista.



Kuva 34. Konnevesi: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2020

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin sosiaalihuollossa laadittuja asiakasturvallisuussuunnitelmia, tehostetun palveluasumisen asukkaille nimettyjä sosiaalihuoltolain mukaisia omatyöntekijöitä ja palvelusetelien käyttöä kunnissa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelystä.

Konnevedellä sosiaalihuollossa **ei ole** laadittu **asiakasturvallisuussuunnitelmaa**.

Konnevedellä jokaiselle tehostetun palveluasumisen asiakkaalle **on nimetty** sosiaalihuoltolain mukainen **omatyöntekijä**.

Taulukko 14. Konnevesi: Palvelusetelin käyttö, sen arvon tulosidonnaisuus ja sillä järjestettävät palvelut kunnassa

Käytetäänkö alueellanne palvelujen järjestämiseen palveluseteliä?	Kyllä
Onko palvelusetelin arvo tulosidonnainen?	Ei
Mitä palveluja palvelusetelin avulla järjestetään?	Yksityiseltä ostettava tehostettu palveluasuminen muistisairaille.

Konnevedellä on käytössä palveluseteli, jonka arvo ei ole tulosidonnainen. Sen avulla järjestetään yksityiseltä toimijalta ostettava tehostettu palveluasuminen muistisairaille henkilöille.

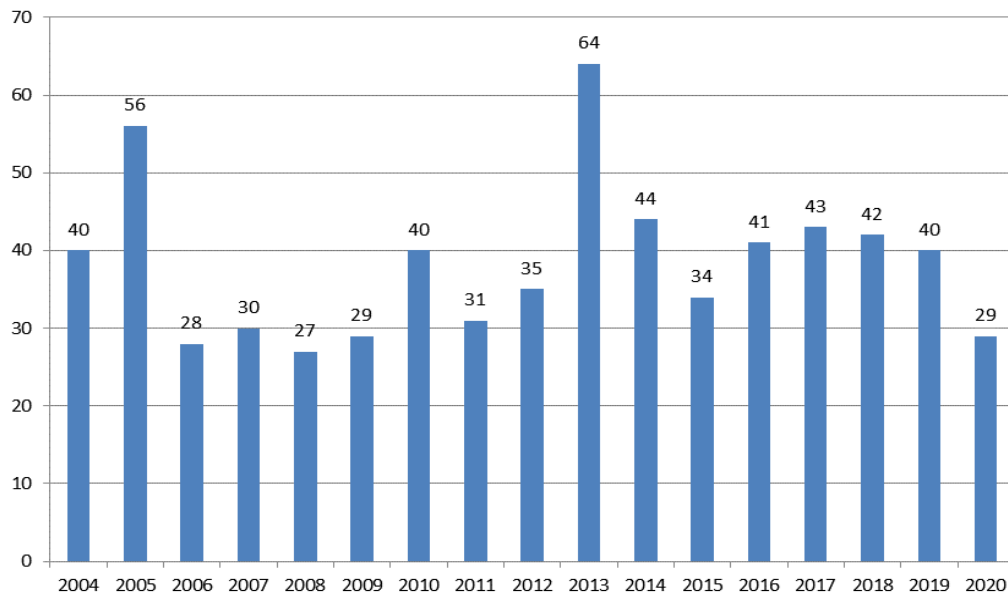
Sosiaaliasiamiehen vuoden 2019 selvityksen vuoksi Konnevedellä on nimetty sosiaalihuollon asiakkaille omatyöntekijä tai muu palveluista vastaava työntekijä. Lapsiperheiden kotipalvelua on pyritty järjestämään ja kehittämään, mutta koronapandemia on vienyt kotihoidon resurssit lähes yksinomaan vanhuspalveluihin. Kuntarajat ylittävää valvontayhteistyötä on tehty esimerkiksi sijaishuollon ja vammaispalvelujen osalta.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku. Konnevedellä ei tehty vuoden aikana yhtään sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta (1 vuonna 2019), lautakunnalle ei tullut käsiteltäväksi oikaisuvaatimuksia (0) eikä oikeusasteissa ollut valitusasioita. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon ei myöskään tullut Konnevedeltä hallintokanteluja (vuonna 2019 yksi).

Yleiset toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

LAUKAA

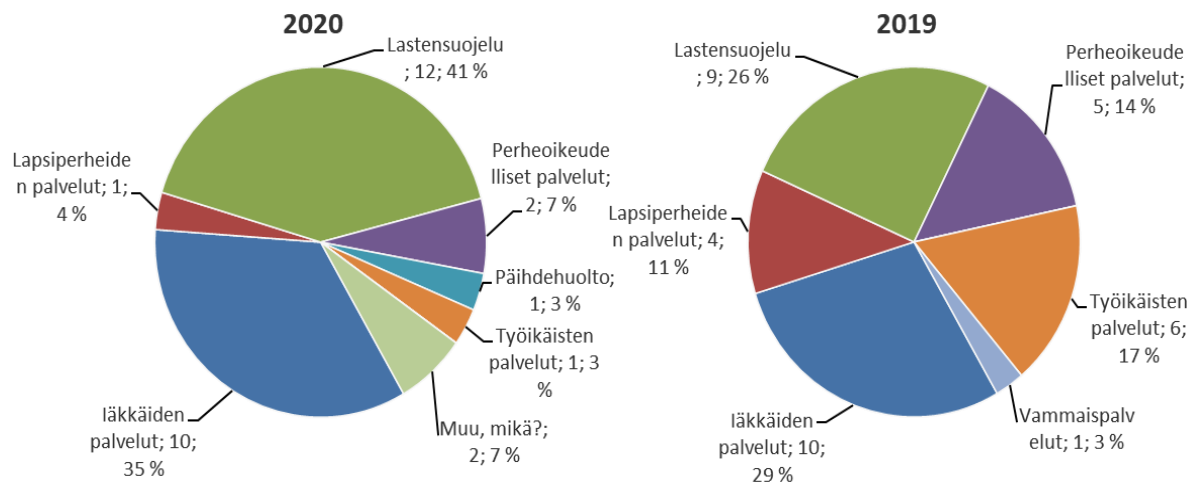
Laukaasta tuli 29 sosiaaliasiamiesyhteydenottoa vuonna 2020, vähemmän kuin kymmeneen vuoteen (kuva alla). Tyytymättömyys palveluun oli syynä vain 16 (31 vuonna 2019) kertaa ja 13 asiointia oli luonteeltaan tiedustelua. Aiemmin tyytymättömyyden osuus on ollut noin 80 prosentin luokkaa.



Kuva 35. Laukaa: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2020

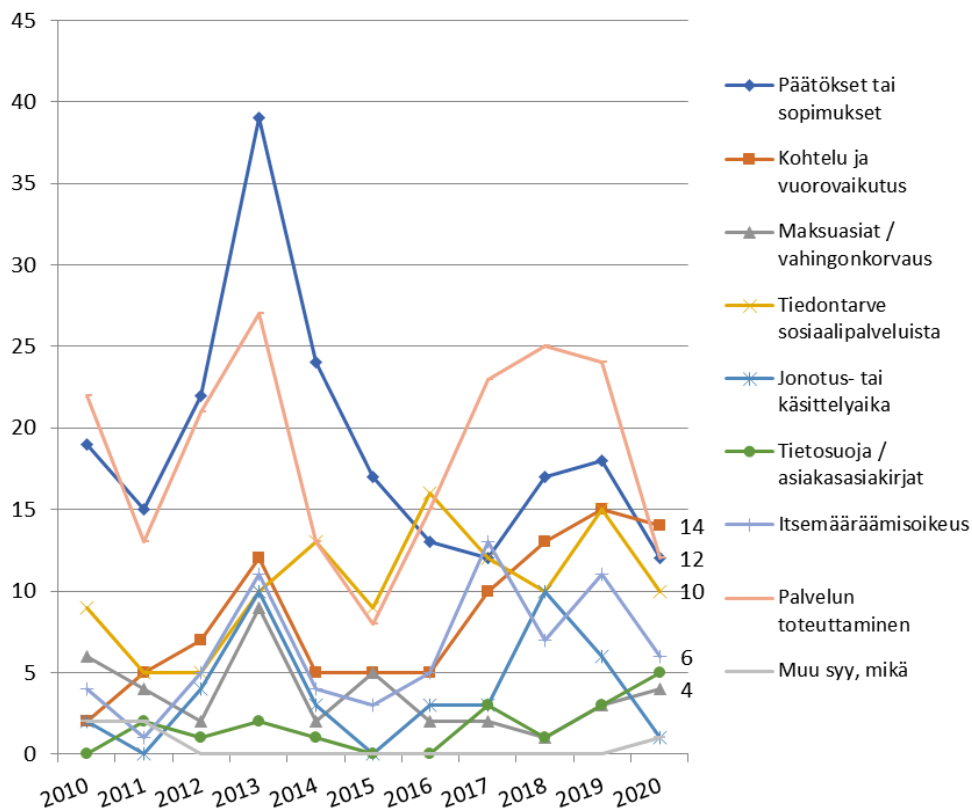
Sosiaalihuollon palvelutehtävittäin tarkasteltuna (seuraava kuva) yhteydenotoista 12 koski lastensuojelua ja kymmenen iäkkäiden palveluja. Yhteyttä otettiin myös päihdehuoltoon, työikäisten, perheoikeudellisiin ja lapsiperheiden sekä muihin palveluihin liittyvissä asioissa.

Sosiaalipalveluista palaute koski jälleen tyypillisimmin sosiaalityötä (13), lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaamista (5) sekä Kelan tai muita palveluja (5). Palvelutehtävittäin tarkasteltuna lastensuojelussa palaute koski pääsääntöisesti sosiaalityötä (10). Lisäksi kaksi kertaa esiintyivät lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen, turvakotipalvelu, sijaishoito ja perhehoito. Iäkkäiden palveluissa kyse oli asumiseen liittyvistä palveluista. Yhteydenotot koskivat useimmin tehostettua palveluasumista ja omaishoidon tukea (3).



Kuva 36. Laukaa: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2020 ja 2019 (lkm; %)

Seuraavaan kuvaan on koottu vuosien 2010–2020 yhteydenottosyyt, joita voi olla useita samassa asiassa. Tavallisimmin palaute kohdistui palvelun toteuttamistapaan, mutta sitä tuli lähes puolet vähemmän kuin edellisessä vuonna. Kohtelupalautetta tuli eniten, joskin määrällisesti lähes saman verran kuin vuonna 2019. Päätöksiin liittyvien asiointien määrä väheni, kun taas asiakasasiakirjoja koskeva palaute on tullut entistä selvemmin näkyviin.



Kuva 37. Laukaa: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2020

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin sosiaalihuollossa laadittuja asiakasturvallisuussuunnitelmia, tehostetun palveluasumisen asukkaille nimettyjä sosiaalihuoltolain mukaisia omatyöntekijöitä ja palvelusetelien käyttöä kunnissa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelystä.

Laukaassa sosiaalihuollossa **ei ole** laadittu **asiakasturvallisuussuunnitelmia**.

Laukaassa jokaisella tehostetun palveluasumisen asiakkaalla **on** sosiaalihuoltolain mukainen **omatyöntekijä**.

Taulukko 15. Laukaa: Palvelusetelin käyttö, sen arvon tulosidonnaisuus ja sillä järjestettävät palvelut

Käytetäänkö alueellanne palvelujen järjestämiseen palveluseteliä?	Kyllä
Onko palvelusetelin arvo tulosidonnainen?	Kyllä
Mitä palveluja palvelusetelin avulla järjestetään?	Palvelusetelit vanhusten palveluissa: • Tilapäinen kotihoito • Säännöllinen kotihoito • Kotihoidon yöhoito • Kotihoidon asiakkaiden asiointiapu ja saat-tajapalvelu • Omaishoitajan vapaan järjestäminen koto-na • Omaishoitajan vapaan järjestäminen palvelukodissa • Vanhusten lyhytaikainen palveluasuminen • Vanhusten pitkäaikainen palveluasuminen Sosiaalipalveluissa: • Lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu. Tulosidonnaisia on vain säännöllinen kotihoito ja pitkäaikainen asumispalvelu.

Laukaassa on käytössä palveluseteli, jolla järjestetään etenkin ikääntyneiden palveluja sekä lapsiperheiden tilapäistä kotipalvelua. Palvelusetelin arvon tulosidonnaisuus riippuu palvelusta: tulosidonnaisia ovat vain säännöllinen kotihoito ja pitkäaikainen asumispalvelu.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2019 selvityksen vuoksi Laukaassa esitettiin vuoden 2021 talousarvioon kokoaikaista valvontakoordinaattorin virkaa ja virka saatiin. Lisäksi henkilöstön kuormittuneisuutta suhteessa asiakasmää-

riin ja työn haasteisiin arvioitiin, jonka pohjalta tehtiin muutosesityksiä. Laukaasta kerrotaan, että haasteita on vuonna 2020 ollut vanhuspalveluissa ja sosiaalityössä etenkin sosiaalityöntekijöiden osalta. Koronapandemia on näkynyt työn kuormittavuudessa ja tilapäisen henkilökunnan tarpeena vanhuspalveluissa. Poikkeusaikana on kuitenkin pystytty kehittämään toimintoja ja luomaan etäpalveluja asiakkaille niin, että koronan tuomiin vaikutuksiin asiakkaan elämässä on vastattu nopeasti ja akuutit tilanteet on pystytty hoitamaan hyvin.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

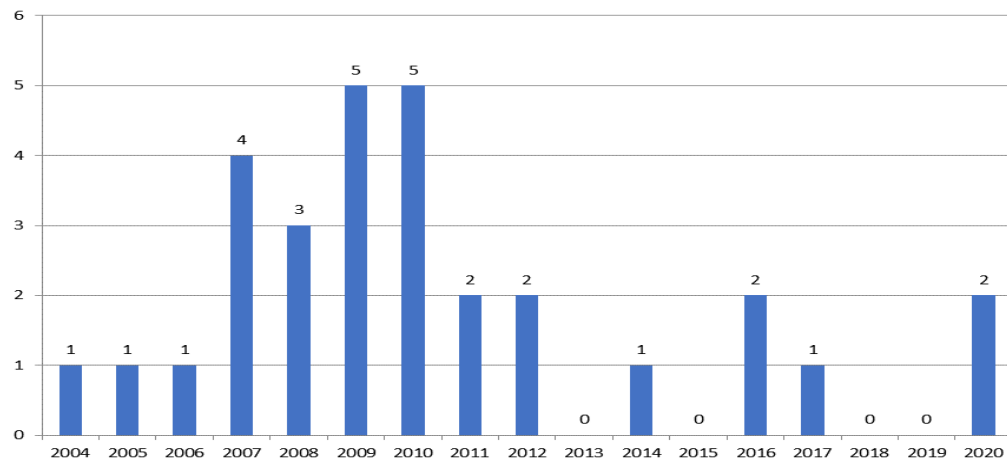
Laukaassa tehtiin seitsemän sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta (1 vuonna 2019). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto sai Laukaasta viisi hallintokantelua, joista kaksi siirrettiin kuntaan muistutuskäsittelyyn ja kahteen annettiin kirjevastaus. Kolmessa aiheena oli lastensuojelu, yhdessä vanhuspalvelut ja yksi liittyi vammaispalveluihin.

Viranhaltijapäätöksistä tehtiin kymmenen oikaisuvaatimusta (12 vuonna 2019), joista lautakunta ei hyväksynyt yhtään. Lautakunnan päätöksistä tehtiin kolme (0) valitusta hallinto-oikeuteen, joista hallinto-oikeus ei muuttanut/palauttanut yhtään. Korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei tullut valituksia käsiteltäväksi vuonna 2020.

Yleiset toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

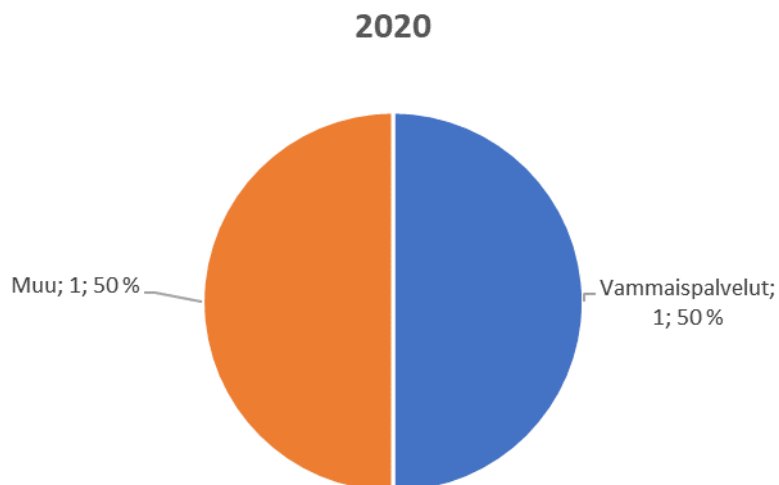
LUHANKA

Luhangasta tuli vuonna 2020 kaksi sosiaaliasiamiesyhteydenottoa, joista kumpikin oli tiedustelutyypisiä.



Kuva 38. Luhanka: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2020

Sosiaalihuollon palvelutehtävittäin tarkasteltuna (seuraava kuva) asiat liittyivät vammaispalveluihin sekä muihin kuin sosiaalihuollon palveluihin. Sosiaalipalveluista yhteydenotot koskivat perhehoitoa ja sosiaalityötä. Yhteydenoton taustasyitä olivat kohtelu, itsemääräämisoikeus, palvelun toteuttaminen sekä muu syy.



Kuva 39. Luhanka: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2020 (lkm; %)

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin sosiaalihuollossa laadittuja asiakasturvallisuussuunnitelmia, tehostetun palveluasumisen asukkaille nimettyjä sosiaalihuoltolain mukaisia omatyöntekijöitä ja palvelusetelien käyttöä kunnissa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelystä.

Luhangassa **ei ole** laadittu **asiakasturvallisuussuunnitelmia** sosiaalihuollossa.

Luhangasta kerrotaan, **ettei jokaiselle** tehostetun palveluasumisen asiakkaalle **ole nimetty** sosiaalihuoltolain mukaista **omatyöntekijää**.

Taulukko 16. Luhanka: Palvelusetelin käyttö, sen arvon tulosisännäisyys ja sillä järjestettävät palvelut kunnassa

Käytetäänkö alueellanne palvelujen järjestämiseen palveluseteliä?	Ei
Onko palvelusetelin arvo tulosisännäinen?	Ei
Mitä palveluja palvelusetelin avulla järjestetään?	Käytössä ei ole palveluseteliä eikä tehostettua palveluasumista, muutoksia asiaan tulossa tänä keväänä

Luhangassa ei ole käytössä palveluseteliä, mutta muutoksia tilanteeseen on tulossa keväällä 2021.

Luhangassa on **sosiaaliasiamiehen vuoden 2019 selvityksen** vuoksi kiinnitetty huomiota asiakasturvallisuuteen ja henkilökuntamitoitukseen. Korona-ajan turvallisuus on myös ollut tärkeää. Kunnasta kerrotaan, että yhteistyötä ja tiedottamista kehitetään. Lisäksi hallintosääntöä muutetaan niin, että se palvelee parhaiten asiakasta.

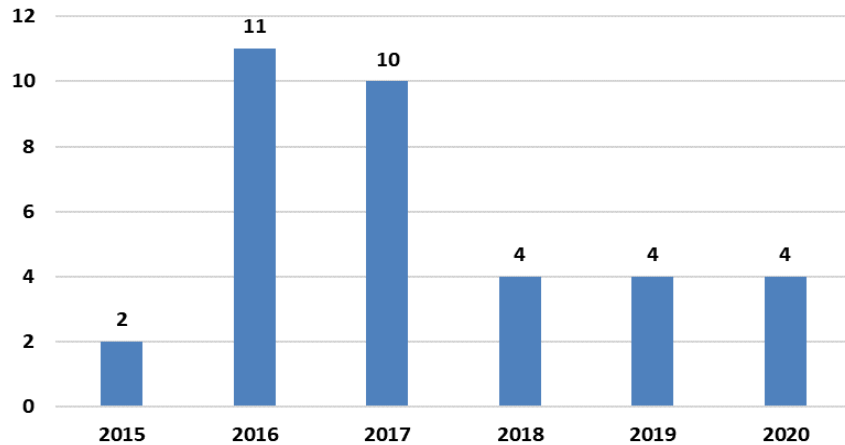
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Kunnassa ei tehty yhtään sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta vuoden aikana (3 vuonna 2019). Viranhaltijapäätöksiin ei haettu oikaisuja (3) eikä ollut muitakaan valitusasioita. Myöskään Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla ei ollut kanteluja käsiteltävänä, kuten ei edellisinäkin vuosina.

Yleiset toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

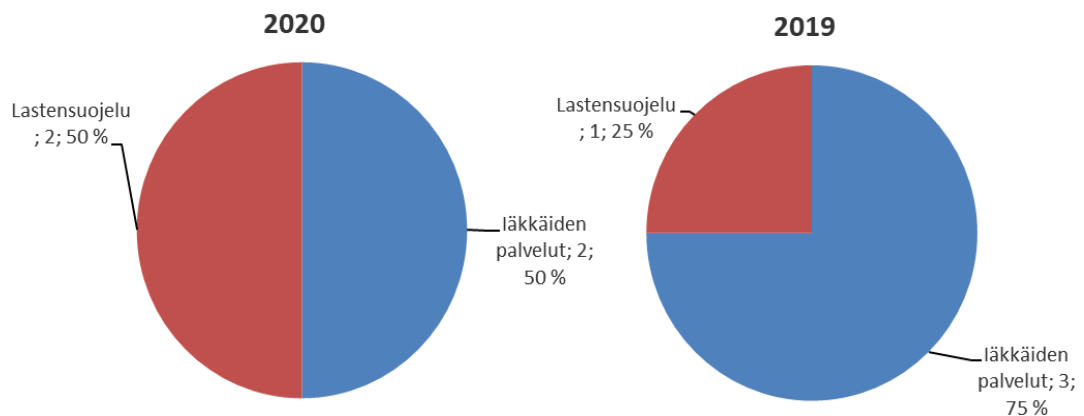
MULTIA

Multialta tuli jälleen neljä sosiaaliasiamiesasiaa (seuraava kuva). Kaikki yhteydenotot kuvastivat tyytymättömyyttä, joista kolme kohdistui kunnan omiin sosiaalipalveluihin ja yksi ostopalveluun.



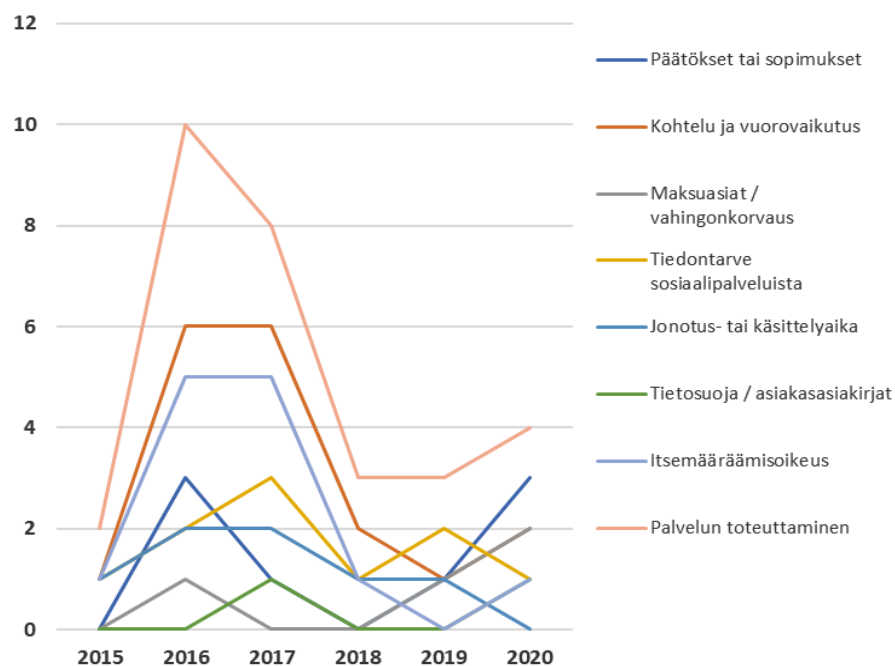
Kuva 40. Multia: Sosiaaliasiamiesasiat ajalla 1.7.2015–2020

Palvelutehtävistä asiointia aiheuttivat iäkkäiden palvelut ja lastensuojelu, kumpikin kaksi kertaa (kuva alla). Sosiaalipalveluittain tarkasteltuna asioinneissa oli kyse tehostetusta palveluasumisesta, sosiaalityöstä sekä asiakkaan raha-asoiden hoitamisesta.



Kuva 41. Multia: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2020 ja 2019 (lkm; %)

Yhteydenottojen taustalla oli tyytymättömyyttä pääasiassa palvelun toteuttamiseen, päätöksiin, kohteluun ja maksuasioihin (seuraava kuva). Yksi asiointi voi sisältää monta yhteydenottosyytä.



Kuva 42. Multia: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenotto syitä vuosina 2015–2020

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin sosiaalihuollossa laadittuja asiakasturvallisuussuunnitelmia, tehostetun palveluasumisen asukkaille nimettyjä sosiaalihuoltolain mukaisia omatyöntekijöitä ja palvelusetelien käyttöä kunnissa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelystä.

Multialla **ei ole** laadittu **asiakasturvallisuussuunnitelmia** sosiaalihuollossa.

Multialla jokaiselle tehostetun palveluasumisen asiakkaalle **on nimetty** sosiaalihuoltolain mukainen **omahoitaja**.

Taulukko 17. Multia: Palvelusetelin käyttö, sen arvon tulosidonnaisuus ja sillä järjestettävät palvelut kunnissa.

Käytetäänkö alueellanne palvelujen järjestämiseen palveluseteliä?	Ei
Onko palvelusetelin arvo tulosidonnainen?	-
Mitä palveluja palvelusetelin avulla järjestetään?	Multian kunnalla ei ole palvelusetelikäytäntöä.

Multialla ei ole käytössä palveluseteliä.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2019 selvityksen vuoksi Multialla on kehitetty kunnan Internet-sivuja, jonne on lisätty myös mahdollisuus antaa palautetta. Lisäksi kunnassa on toteutettu lapsiperhe- ja vammaispalvelukyselyt sekä vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyskysely. Myös henkilöstölle on tehty kyselyjä ja kehityskeskusteluja on toteutettu vuosittain.

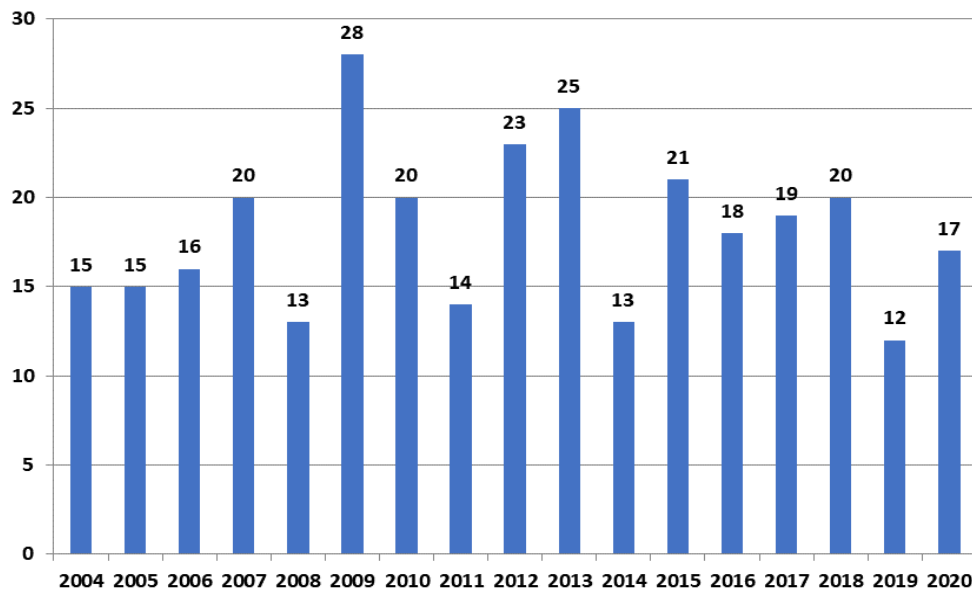
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku: Multialta ilmoitettiin, että vuonna 2020 ei tehty asiakaslain mukaisia muistutuksia eikä hallintokanteluja, joskin kunnassa sijaitsevasta yksiköstä AVI teki kantelun johdosta selvityksen. Viranhaltijoiden päätöksiin ei haettu muutoksia eikä tehty valituksia.

Kehittämistoimista ja pienestä tilastoitavasta asiamäärästä huolimatta sosiaaliasiamiehellä on huoli Multian sosiaalihuollosta ja asiakkaiden asemasta ja sen kehityksestä. Yhteydenottoja on asiamäärää enemmän ja niistä on välitynyt huolta vanhusten tehostetun palveluasumisen laadusta ja siitä ovatko henkilöstön määrä, koulutus ja muut työolosuhteet kohdillaan. Toinen huoli on siitä, kuinka multialaisten oikeus sosiaalityöhön voi toteutua ostopalvelun varassa. Perusturvajohtajan monitoimitehtävä kunnan ainoana sosiaalityöntekijänä on ollut paitsi kuormittava, myös haavoittuva. Naapurikuntien kanssa tehty yhteistyösopimus ja lastenvalvojatyön siirto maakunnalliseen perheoikeudelliseen yksikköön auttaa jonkin verran, mutta paikalliseen pitkäjänteiseen ehkäisevään, rakenteelliseen sen paremmin kuin akuuttiin ja korjaavaan monen eri lain edellyttämään sosiaalityöhön ostopalvelulla tuskin kyetään vastaamaan. Ainoan sosiaalityöntekijän viran lakkauttaminen ja perusturvajohtajan irtisanoutuminen on jättänyt kunnan lakisääteisiin palveluihin ja sosiaalitoimen hallintoon liian isot aukot ja ne pitäisi täyttää ensi tilassa.

Yleiset toimenpidesuosituksset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

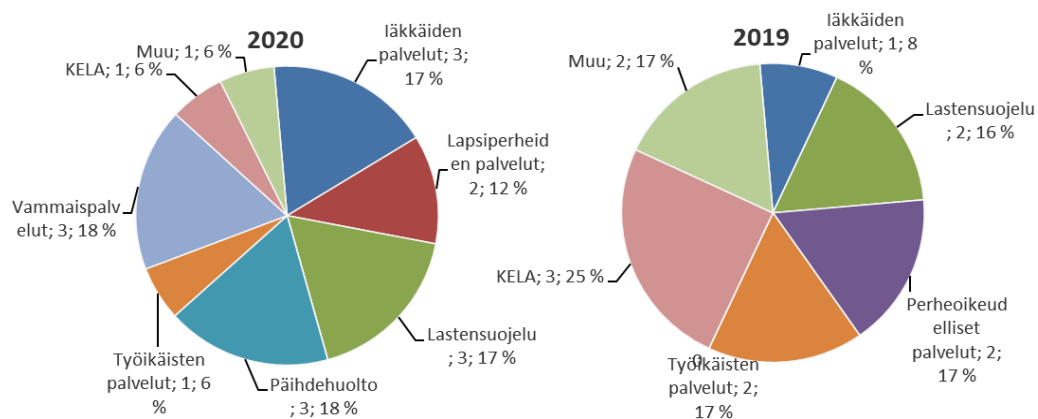
MUURAME

Muuramesta tuli 17 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2020 (12 vuonna 2019). Tiedusteluja oli yhdeksän ja tyytymättömyyden ilmaisuja loput kahdeksan yhteydenottoa.



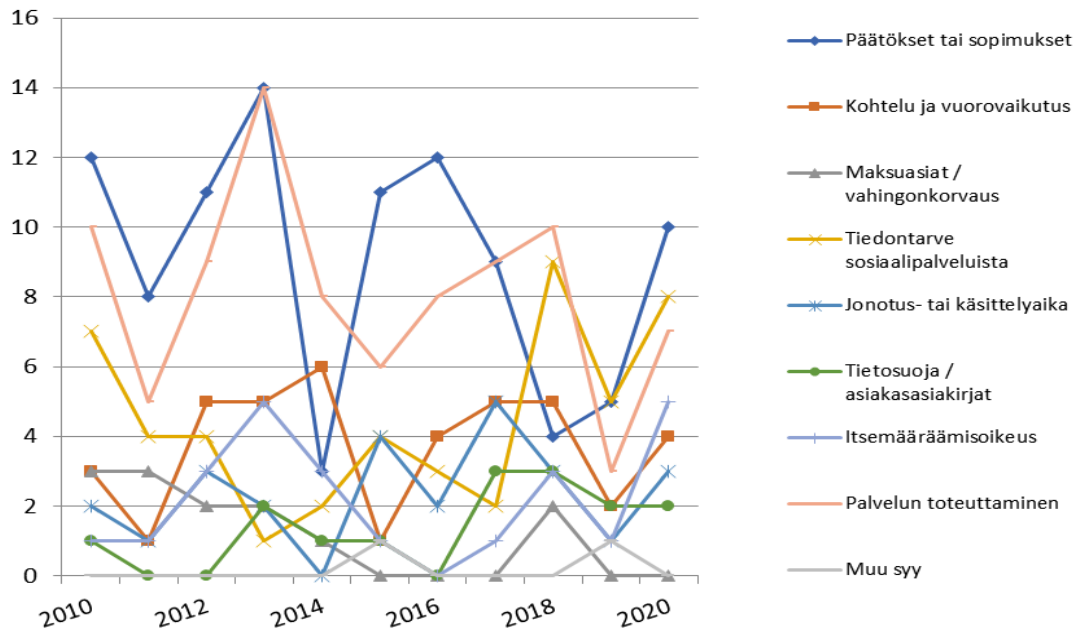
Kuva 43. Muurame: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2020

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenotot palvelutehtävittäin. Palautetta tuli kaikista palvelutehtävistä perheoikeudellisia palveluja lukuun ottamatta. Sosiaalipalveluittain tarkasteltuna asiointi koski sosiaalityötä (4 kertaa), toimeentulotukea, tukisuhdetoimintaa ja henkilökohtaista apua (3), kotipalvelua (2) sekä kehitysvammahuoltoa, laitospalvelua, päivätoimintaa, sosiaaliohjausta ja tehostettua perhetyötä (1). Lisäksi muihin kuin sosiaalihuoltoon liittyviä asioita esiintyi viidessä yhteydenotossa.



Kuva 44. Muurame: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2020 ja 2019 (lkm; %)

Samassa asiassa voi olla monta yhteydenoton syytä. Syyt vuosilta 2010–2020 on koottu seuraavaan kuvaan. Tavallisimmin palaute kohdistui edellisen vuoden tapaan päätöksiin sekä tiedontarpeeseen sosiaalipalveluista. Palvelun toteuttamiseen ja itsemääräämisoikeuteen liittyvät palautteet lisääntyivät myös.



Kuva 45. Muurame: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2020

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin sosiaalihuollossa laadittuja asiakasturvallisuussuunnitelmia, tehostetun palveluasumisen asukkaille nimettyjä sosiaalihuoltolain mukaisia omatyöntekijöitä ja palvelusetelien käyttöä kunnissa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelystä.

Muuramessa **on laadittu potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma**, joka on tehty vuonna 2017.

Muuramessa jokaiselle tehostetun palveluasumisen asiakkaalle **on nimetty sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä**.

Taulukko 18. Muurame: Palvelusetelin käyttö, sen arvon tulosidonnaisuus ja sillä järjestettävät palvelut kunnassa.

Käytetäänkö alueellanne palvelujen järjestämiseen palveluseteliä?	Kyllä
Onko palvelusetelin arvo tulosidonnainen?	Ei
Mitä palveluja palvelusetelin avulla järjestetään?	Lapsiperheiden kotipalvelu, ei tulosidonnainen. Vanhusten siivouspalveluseteli, on tulosidonnainen.

Muuramessa on käytössä kaksi palveluseteliä, joilla järjestetään lapsiperheiden kotipalvelua ja vanhusten siivouspalvelua. Lapsiperheiden kotipalveluun tarkoitettu palveluseteli ei ole tulosidonnainen, mutta vanhusten siivouspalvelusetelin arvo on tuloista riippuvainen.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2019 selvityksen vuoksi Muuramessa on vahvistettu valvontayhteistyötä lähikuntien kanssa. Jyväskylän kaupungilta on ostettu perheneuvolapalveluja, jotka on jalkautettu Muurameen kaksi kertaa kuukaudessa.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

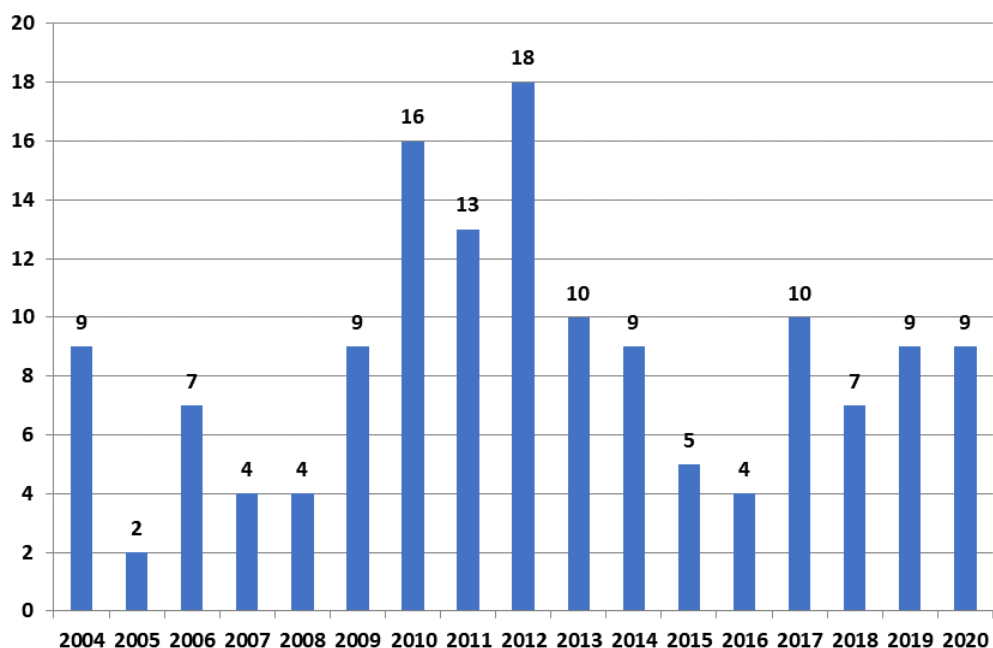
Muurame käsitteli yhden asiakaslain mukaisen muistutuksen (3 vuonna 2019). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon ei tullut alueelta hallintokanteluja tutkittavaksi.

Kunnassa tehtiin viranhaltijapäätöksistä neljä oikaisuvaatimusta (4 vuonna 2019), joista lautakunta hyväksyi yhden (0). Hallinto-oikeuteen tehtiin yksi (0) valitus, mutta vuoden aikana sieltä ei palautunut hyväksyttyjä valituksia kuten ei korkeimmasta hallinto-oikeudestakaan.

Yleiset toimenpidesuosituksset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

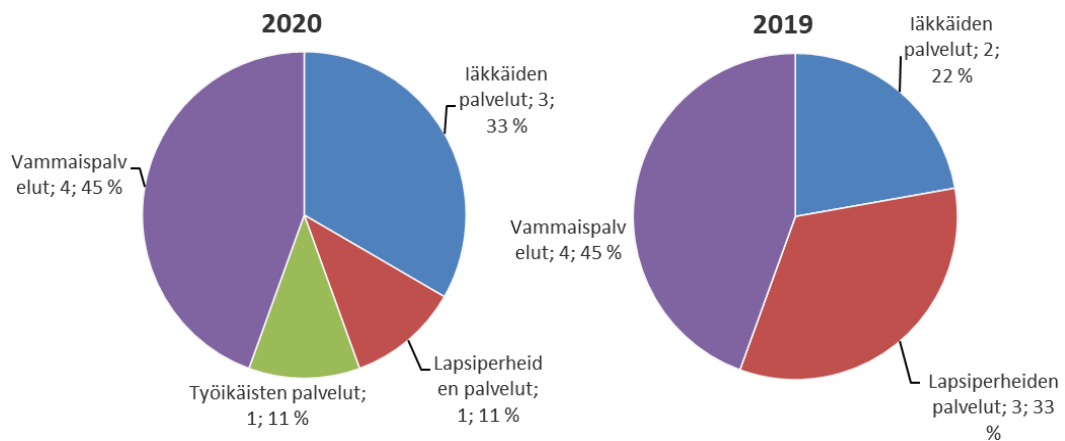
PETÄJÄVESI

Petäjävedeltä tuli myös vuonna 2020 yhdeksän sosiaaliasiamiesasiaa, joskin moniin niistä liittyi lukuisasti yhteydenottoja. Kaksi kertaa kyseessä oli ensisijaisesti tiedontarve, seitsemässä yhteydenotossa ilmaistiin tyytymättömyyttä kunnan omiin sosiaalipalveluihin. Petäjäveden sosiaalihuollon henkilöstövaihdokset ja työntekijäpuutteet heijastuivat monin tavoin asiakkaiden asemaan ja saivat ongelmista osansa yhteistyötahotkin.



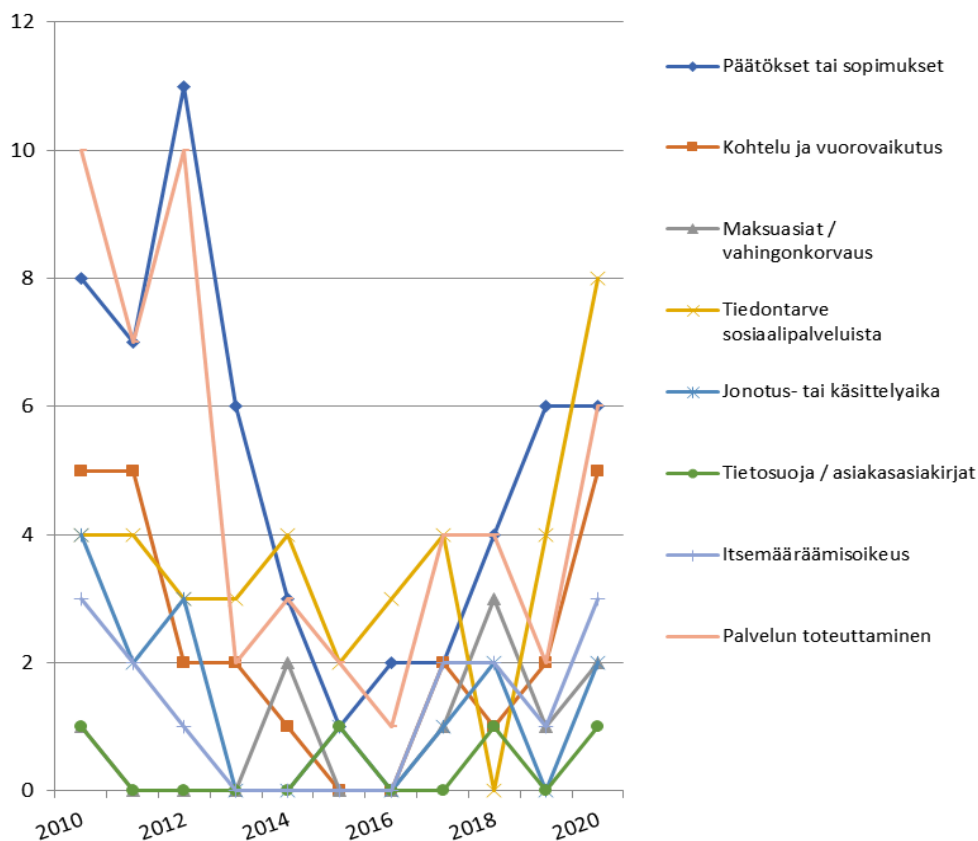
Kuva 46. Petäjävesi: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2020

Sosiaalihuollon palvelutehtävittäin tarkasteltuna (seuraava kuva) asiointit koskivat neljä kertaa vammaispalveluja, kolmesti lastensuojelua ja kerran työikäisten ja lapsiperheiden palveluja. Sosiaalipalveluista useimmin esillä olivat sosiaalityö (4), kotipalvelu (3), henkilökohtainen apu, omaishoidon tuki ja palveluasuminen (2). Myös asunnonmuutostyöt, kotihoito, liikkumista tukeva palvelu, perhehoito, perhetyö, sosiaaliohjaus, tehostettu palveluasuminen, tukisuhdetoiminta ja työtoiminta tulivat yhteydenotoissa kertaalleen esiin.



Kuva 47. Petäjävesi: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2020 ja 2019 (lkm; %)

Yhden yhteydenoton taustalla voi olla useita syitä. Seuraava kuva näyttää yhteydenottojen vuosittaisen vaihtelun. Vuonna 2020 Petäjävedellä esiintyi eniten tiedontarvetta sosiaalipalveluista. Palvelun toteuttaminen, päätökset sekä kohtelu johtivat myös palautteisiin.



Kuva 48. Petäjävesi: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottojen syyt vuosina 2010–2020

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin sosiaalihuollossa laadittuja asiakasturvallisuussuunnitelmia, tehostetun palveluasumisen asukkaille nimettyjä sosiaalihuoltolain mukaisia omatyöntekijöitä ja palvelusetelien käyttöä kunnissa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelystä.

Petäjävedellä **ei ole laadittu asiakasturvallisuussuunnitelmaa** sosiaalihuollossa.

Petäjävedellä jokaiselle tehostetun palveluasumisen asiakkaalle **on nimetty** sosiaalihuoltolain mukainen **omatyöntekijä**.

Taulukko 19. Petäjävesi: Palvelusetelin käyttö, sen arvon tulosidonnaisuus ja sillä järjestettävien palvelut kunnassa.

Käytetäänkö alueellanne palvelujen järjestämiseen palveluseteliä?	Kyllä
Onko palvelusetelin arvo tulosidonnainen?	Kyllä
Mitä palveluja palvelusetelin avulla järjestetään?	Varhaiskasvatus

Petäjävedellä on käytössä palveluseteli, jonka avulla järjestetään varhaiskasvatusta. Palvelun arvo on tulosidonnainen.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2019 selvityksen vuoksi Petäjävedeltä ei kerrottu tehdyksi toimia.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

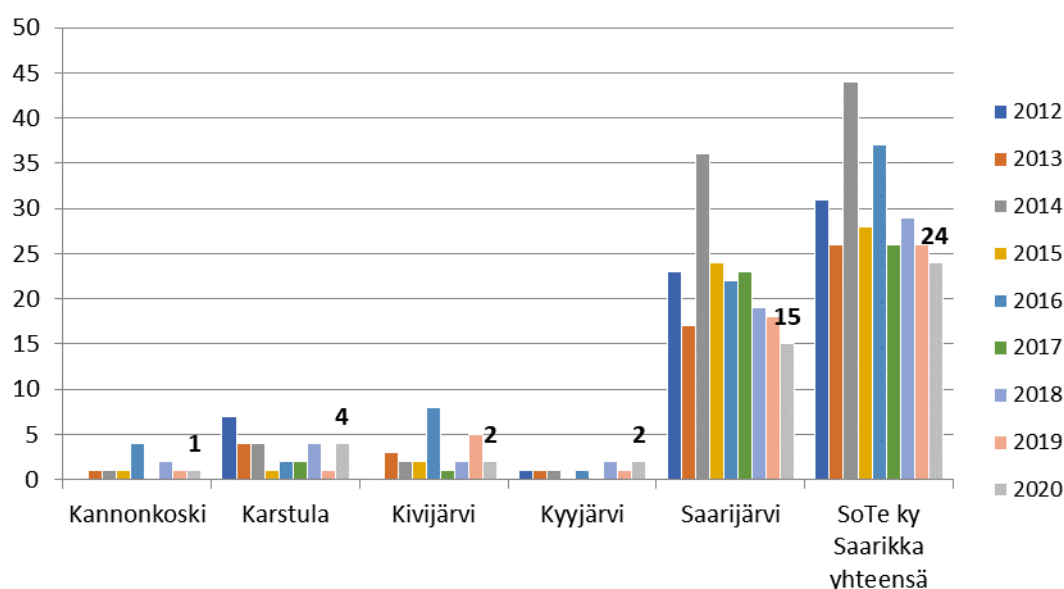
Kunnalle ei tehty vuonna 2020 yhtään sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta (3 vuonna 2019) eikä myöskään Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ollut Petäjävettä koskevia kanteluja (9 vuonna 2019).

Viranhaltijapäätöksistä tehtiin 15 (13) oikaisuvaatimusta ja hyvinvointilautakunta hyväksyi kaksi (0). Hallinto-oikeuteen tehtiin kuusi (2) valitusta, oikeusasteista ei palautunut valituksia.

Yleiset toimenpidesuosituksset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

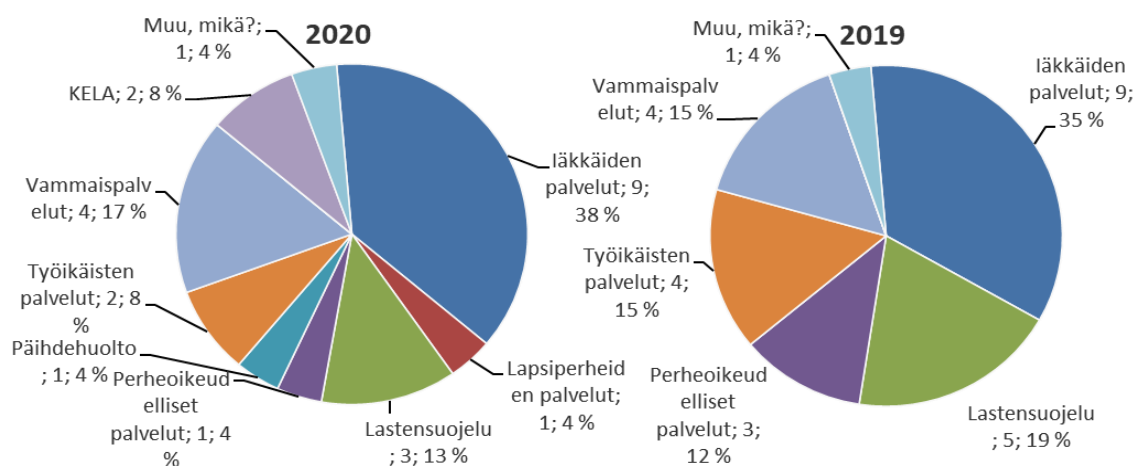
SOTE-KUNTAYHTYMÄ / PERUSTURVA- LIIKELAITOS SAARIKKA

SoTe kuntayhtymä/Perusturvaliikelaitos Saarikkaan kuuluu viisi pohjoisen Keski-Suomen kuntaa: Kannonkoski, Karstula, Kivijärvi, Kyyjärvi ja Saarijärvi. Saarikan alueelta otettiin vuonna 2020 yhteyttä sosiaaliasiamieheen 24 kertaa (26 vuonna 2019). Asiointi on noussut ja laskenut vuorovuosin, mutta nyt nähtiin toinen peräkkäinen yhteydenottomäärän pienen laskun vuosi. Asioista 15 tuli Saarijärveltä, neljä Karstulasta, kaksi Kivijärveltä ja Kyyjärveltä sekä yksi asia Kannonkoskelta. Nyt seitsemän (9 v. 2019) asiointia oli luonteeltaan tiedustelua ja 17 (17) ilmaisi tyytymättömyyttä sosiaalipalveluihin. Tiedustelun ja tyytymättömyyden suhde oli 29 % / 71 %.



Kuva 49. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2012–2020

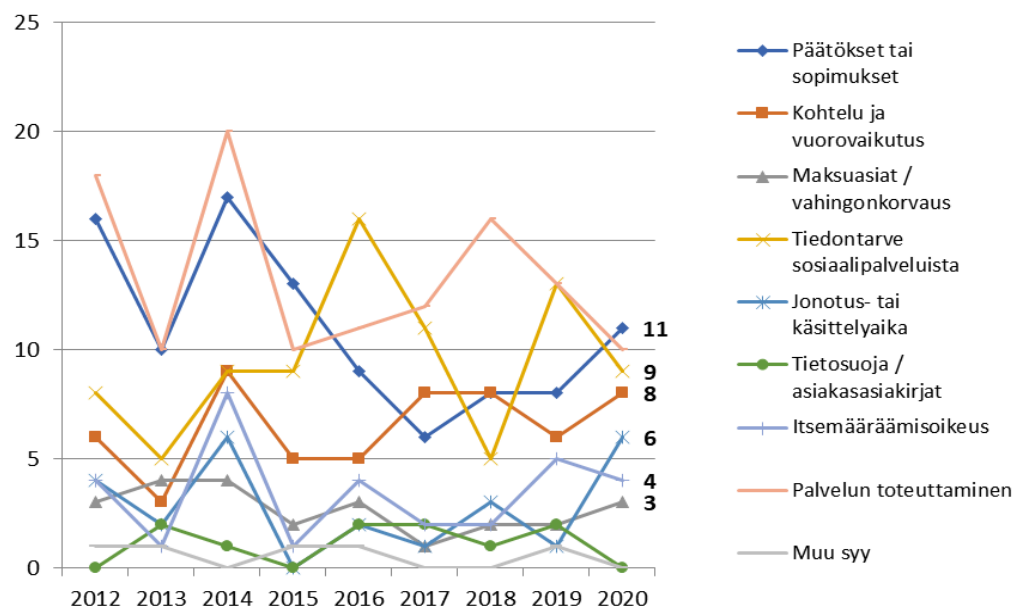
Seuraavaan kuvaan on koottu Saarikan yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuosina 2020 ja 2019. Eniten hiersivät jälleen iäkkäiden palveluihin liittyvät asiat, joista tuli 9 palautetta. Vammaispalveluista oli kyse neljässä yhteydenotossa, lastensuojeluasioista kolmessa, työikäisten palveluista ja KELAn palveluista kahdessa. Muista sosiaalihuollon palvelutehtävistä tuli palautetta kerran.



Kuva 50. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2020 ja 2019 (lkm; %)

Sosiaalipalveluittain tarkasteltuna useimmin palautetta tuli sosiaalityöstä (7 kertaa). Sosiaalityö esiintyi kaikissa lastensuojelupalautteissa. Lääkkäiden palvelupalaute koski useimmin tehostettua palveluasumista ja kotihoitoa (3). Vammaispalveluissa kyse oli tyypillisesti kehitysvammahuollosta (3) ja tuestusta asumisesta (2). Palautetta annettiin kaikkiaan 21 sosiaalipalvelusta.

Samassa asiassa voi olla monta yhteydenoton syytä (seuraava kuva). Yleisintä oli päätöksiin liittyvä palaute (11 kertaa). Sosiaalipalveluihin liittyvä tiedontarve ja palvelun toteuttamista koskevat asiat vähenivät edellisvuodesta. Eniten vuoden takaisesta lisääntyivät jonotukseen ja käsittelyaikoihin sekä päätöksiin ja kohteluun liittynyt palaute.



Kuva 51. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2012–2020

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin sosiaalihuollossa laadittuja asiakasturvallisuussuunnitelmia, tehostetun palveluasumisen asukkaille nimettyjä sosiaalihuoltolain mukaisia omatyöntekijöitä ja palvelusetelien käyttöä kunnissa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelyistä.

Saarikassa on laadittu potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma. Suunnitelmassa kerrotaan, että ”Potilasturvallisuussuunnitelma on Saarikan turvallisuustyön perusta, jossa kuvataan potilasturvallisuuspolitiikka, potilasturvallisuusjärjestelmä ja keskeisimmät potilasturvallisuuden varmistamiseen liittyvät käytännöt ja menetelmät. Suunnitelma pitää sisällään myös asiakas- ja asukasturvallisuuden Saarikan organisaatiossa”.

Saarikassa jokaiselle tehostetun palveluasumisen asiakkaalle on nimetty sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä.

Taulukko 20. Saarikka: Palvelusetelin käyttö, sen arvon tulosidonnaisuus ja sillä järjestettävät palvelut kunnassa.

Käytetäänkö alueellanne palvelujen järjestämiseen palveluseteliä?	Ei
Onko palvelusetelin arvo tulosidonnainen?	Ei
Mitä palveluja palvelusetelin avulla järjestetään?	-

Saarikassa ei ole palvelusetelikäytäntöä.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2019 selvityksen vuoksi Saarikassa omatyöntekijä on joko sosiaalityöntekijä tai palveluohjaaja. Lapsiperheiden palveluisa on kaksi perhetyöntekijää ja lomien aikana on sijainen. Saarikasta kerrotaan, että perheneuvolaan ei ole jonoa, ja kuntayhtymä on lähtenyt mukaan maakunnalliseen valvonnan kehittämiseen.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

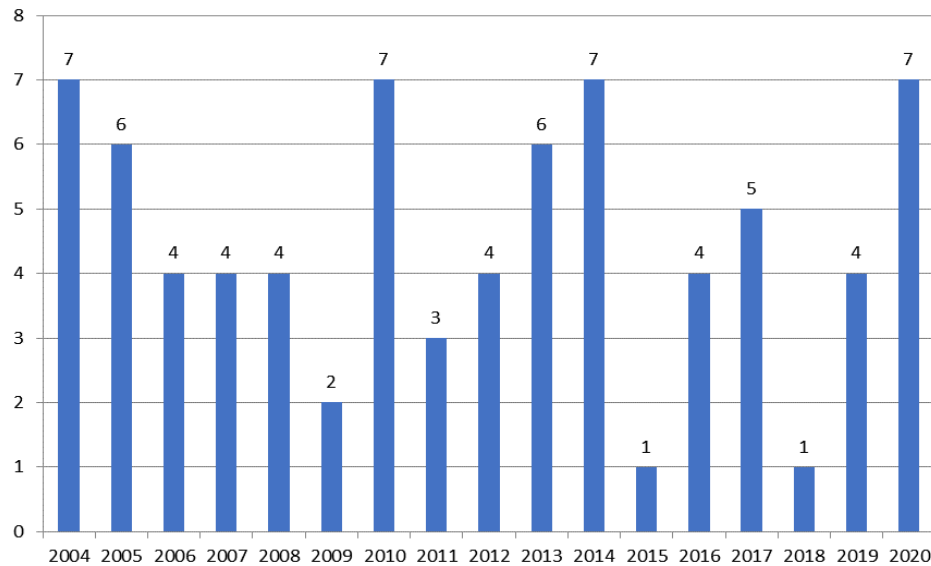
Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tuli Saarikkaan kuusi (10 vuonna 2019). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto sai alueelta yhden hallintokantelu omaishoidontuesta ja se siirrettiin muistutuskäsittelyyn.

Viranhaltijoiden päätöksistä tehtiin luottamuselimeen 26 oikaisuvaatimusta (24 vuonna 2019), joista yksi (0) hyväksyttiin. Hallinto-oikeuteen lähti 11 valitusta (24 vuonna 2019). Korkein hallinto-oikeus ratkaisi yhden valituksen (2). Oikeusasteista ei palautunut hyväksyttyjä valituksia.

Yleiset toimenpidesuosituksset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

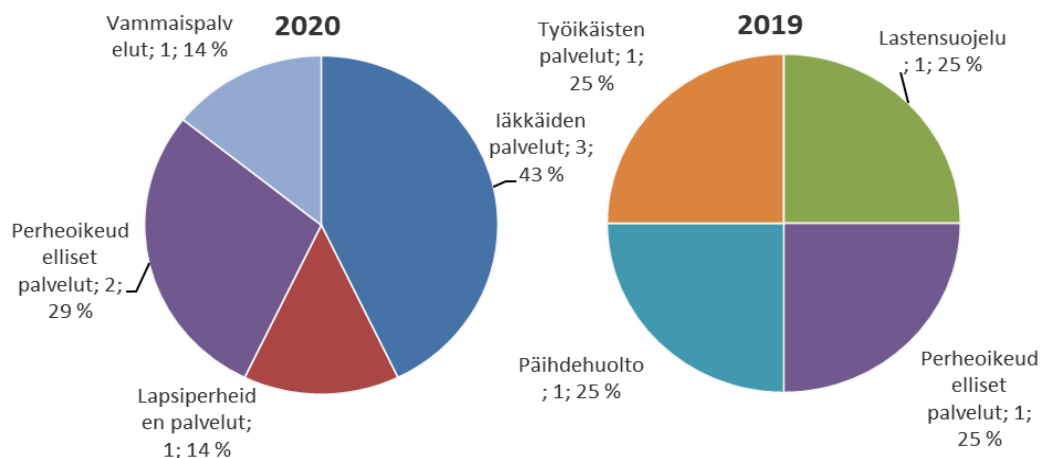
TOIVAKKA

Toivakasta tuli seitsemän yhteydenottoa (4 vuonna 2019). Niistä vain yksi oli luonteeltaan tyytymättömyyttä palveluihin ja kuusi tiedustelutyyppisiä tiedontarpeita sosiaalipalveluista. Kaikki koskivat kunnan omia sosiaalipalveluja. Yhteydenottojen taustalla oli myös kohteluun, päätöksiin, itsemääräämisoikeuteen ja palvelun toteuttamiseen liittyviä syitä.



Kuva 52. Toivakka: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2020

Asioinneista kolme koski iäkkäiden palveluja, kaksi perheoikeudellisia palveluja ja yksi vammaispalveluja sekä lapsiperheiden palveluja. Sosiaalipalveluittain tarkasteltuna kaksi asiaa liittyi liikkumista tukeviin palveluihin. Muina aiheina olivat kertaalleen sosiaalityö, perhetyö, lapsen elatusavun turvaaminen, huolto- ja tapaamisoikeus, kotihoito sekä palveluasuminen



Kuva 53. Toivakka: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2020 ja 2019 (1km; %)

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin sosiaalihuollossa laadittuja asiakasturvallisuussuunnitelmia, tehostetun palveluasumisen asukkaille nimettyjä sosiaalihuoltolain mukaisia omatyöntekijöitä ja palvelusetelien käyttöä kunnissa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelyistä.

Toivakasta kerrotaan, **ettei** kunnan sosiaalihuollossa **ole laadittu erillistä asiakasturvallisuussuunnitelmaa**. Asiakasturvallisuuteen liittyvät seikat on huomioitu omavalvontasuunnitelmissa.

Toivakassa jokaiselle tehostetun palveluasumisen asiakkaalle **on nimetty** sosiaalihuoltolain mukainen **omatyöntekijä**.

Taulukko 21. Toivakka: Palvelusetelin käyttö, sen arvon tulosidonnaisuus ja sillä järjestettävät palvelut kunnassa.

Käytetäänkö alueellanne palvelujen järjestämiseen palveluseteliä?	Kyllä
Onko palvelusetelin arvo tulosidonnainen?	Kyllä
Mitä palveluja palvelusetelin avulla järjestetään?	Tehostettu palveluasuminen

Toivakassa on käytössä palveluseteli, jonka arvo on tulosidonnainen. Sen avulla järjestetään tehostetun palveluasumisen palveluja.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2019 selvityksen vuoksi Toivakassa erityisen tuen tarpeessa olevien henkilöiden omatyöntekijäksi nimetään sosiaalityöntekijä. Korona-aikana kiinnitetään huomiota, että lapsiperheiden kotipalvelu voidaan turvata myös erityisolosuhteissa. Perheneuvolaan Toivakassa pääsee ajantasaisesti. Valvontayhteistyötä on tiivistetty muiden kuntien kanssa.

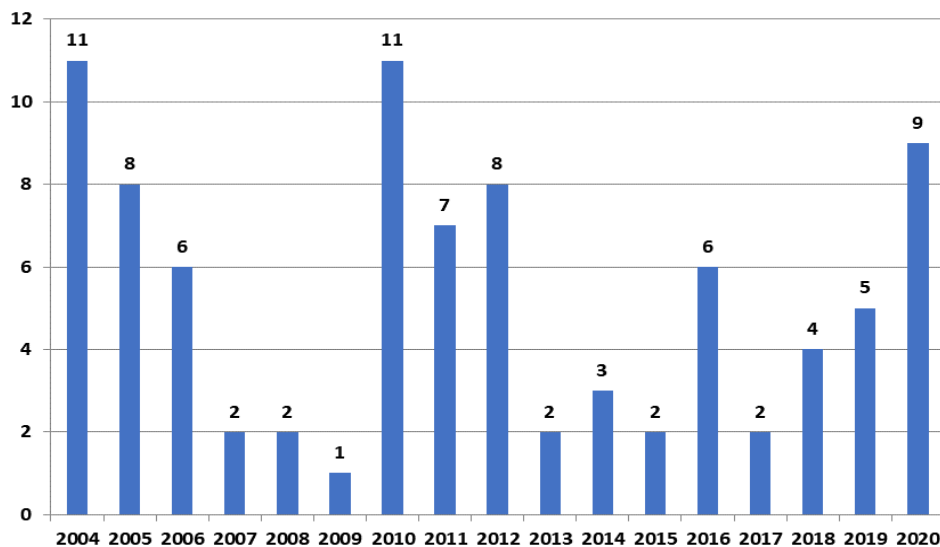
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty vuonna 2020, mutta yhteen vanhusten asumispalvelua koskevaan kanteluun Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto antoi kirjevastauksen. Viranhaltijoiden päätöksistä tehtiin kaksi oikaisuvaatimusta (2 vuonna 2019), mutta niitä ei hyväksytty eikä hylkypäätöksistä valitettu.

Yleiset toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

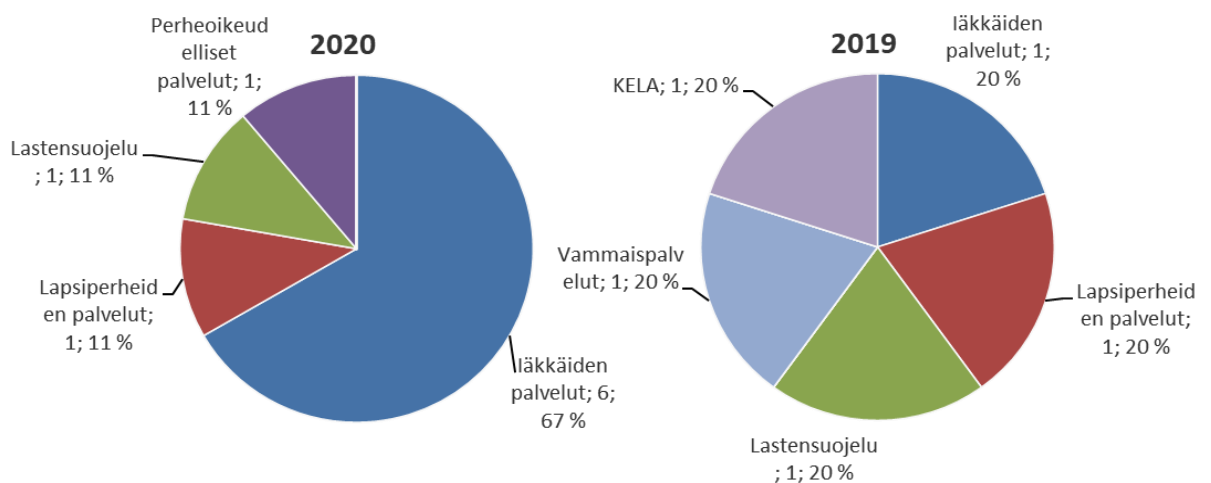
UURAINEN

Uuraisilta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä yhdeksän kertaa vuonna 2020 (5 vuonna 2019). Niistä neljä kuvasti tyytymättömyyttä ja viisi oli tiedusteluvaa asiointia. Palautteista kahdeksan koski kunnan sosiaalipalveluja ja yksi kunnan ostopalvelua.



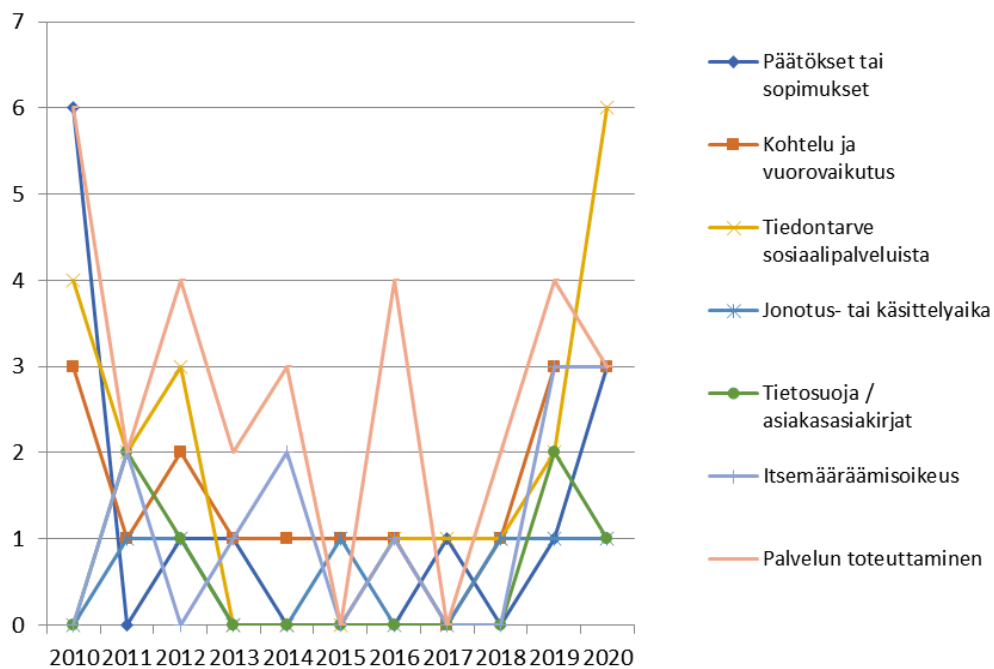
Kuva 54. Uurainen: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2020

Sosiaalihuollon palvelutehtävittäin tarkasteltuna asioinnit koskivat useimmiten iäkkäiden palveluja. Näissä kyse oli tyypillisesti tehostetusta palveluasumisesta (5 kertaa). Lisäksi palautetta tuli kertaalleen omaishoidon tuesta ja perhehoidosta. Lastensuojelusta, lapsiperheiden palveluista ja perheoikeudellisista palveluista tuli jokaisesta yksi palaute.



Kuva 55. Uurainen: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2020 ja 2019 (lkm; %)

Samassa asiassa voi olla monta yhteydenoton syytä (seuraava kuva). Yleisimmin asioinnin taustasyynä oli tiedontarve sosiaalipalveluista. Palvelun toteuttaminen, päätökset sekä kohtelu ja itsemääräämisoikeus tulivat esiin kukin kolmessa palautteessa.



Kuva 56. Uurainen: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2020

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin sosiaalihuollossa laadittuja asiakasturvallisuussuunnitelmia, tehostetun palveluasumisen asukkaille nimettyjä sosiaalihuoltolain mukaisia omatyöntekijöitä ja palvelusetelien käyttöä kunnissa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelyistä.

Uuraisilla **ei ole laadittu asiakasturvallisuussuunnitelmaa** sosiaalihuollossa.

Uuraisilla jokaiselle tehostetun palveluasumisen asiakkaalle **on nimetty** sosiaalihuoltolain mukainen **omatyöntekijä**.

Taulukko 22. Uurainen: Palvelusetelin käyttö, sen arvon tulosidonnaisuus ja sillä järjestettävät palvelut kunnassa.

Käytetäänkö alueellanne palvelujen järjestämiseen palveluseteliä?	Ei
Onko palvelusetelin arvo tulosidonnainen?	-
Mitä palveluja palvelusetelin avulla järjestetään?	-

Uuraisilla ei ole käytössä palveluseteliä.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2019 selvityksen jälkeen Uuraisille on saatu rekrytoitua johtava sosiaalityöntekijä lastensuojeluun. Koronapandemia on vaikuttanut eniten vanhustyöhön, mutta konkreettisen perhetyön antaminen on jatkunut lähes häiriöttä poikkeusajoista huolimatta.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

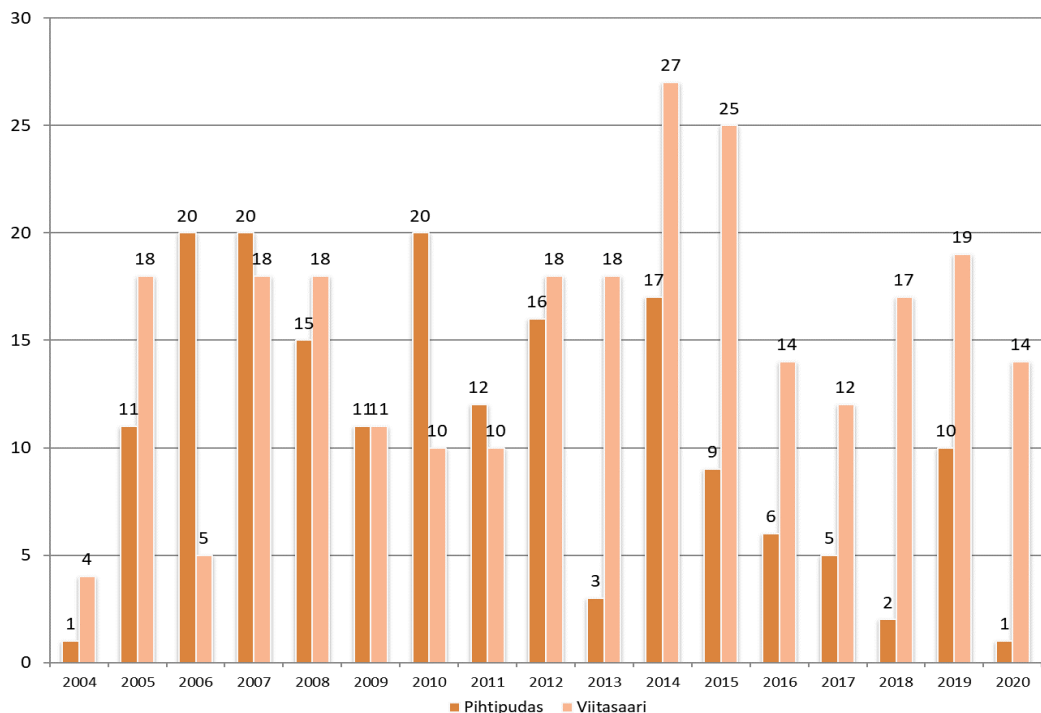
Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin kaksi (0 vuonna 2019). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto sai Uuraisilta kolme (1) hallintokantelua, kaksi vanhustenhuollon asumispalveluista ja yhden lastensuojelusta. Niistä kahteen annettiin kirjevastaus ja yksi siirrettiin kuntaan muistutuskäsittelyyn. Yhteen viranhaltijan päätökseen haettiin muutosta, mutta sitä ei myönnetty. Hallinto-oikeuteen tehtiin yksi (0) valitus. Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaistavana ei ollut valituksia.

Yleiset toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

WIITAUNIONI: PIHTIPUDAS JA VIITASAARI

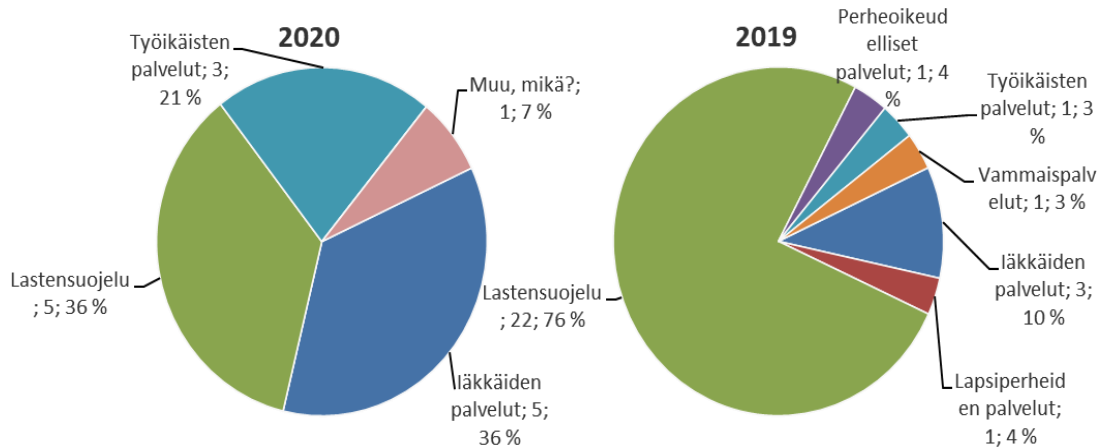
Yhteistoiminta-alueen asioiden tarkastelun helpottamiseksi Pihtiputaan ja Viitasaaren sosiaalihuolto on selvityksessä joiltakin osin yhdistetty, kuten on tehty myös Jämsän ja Kuhmoisten sekä Saarikan kuntien osuuksissa.

Wiitaunionin sosiaaliasiamiesasiat puolittuivat edellisvuodesta, vuonna 2020 tapahtumia oli yhteensä 15 (29 vuonna 2019). Pihtiputaalta otettiin yhteyttä kerran ja Viitasaareltä tuli 14 yhteydenottoa. Tiedustelusta oli kyse viidesti ja tyytymättömyys palveluihin aiheutti 10 asiointia. Kahta asiaa lukuun ottamatta yhteydenotot koskivat kuntien omia sosiaalipalveluja.



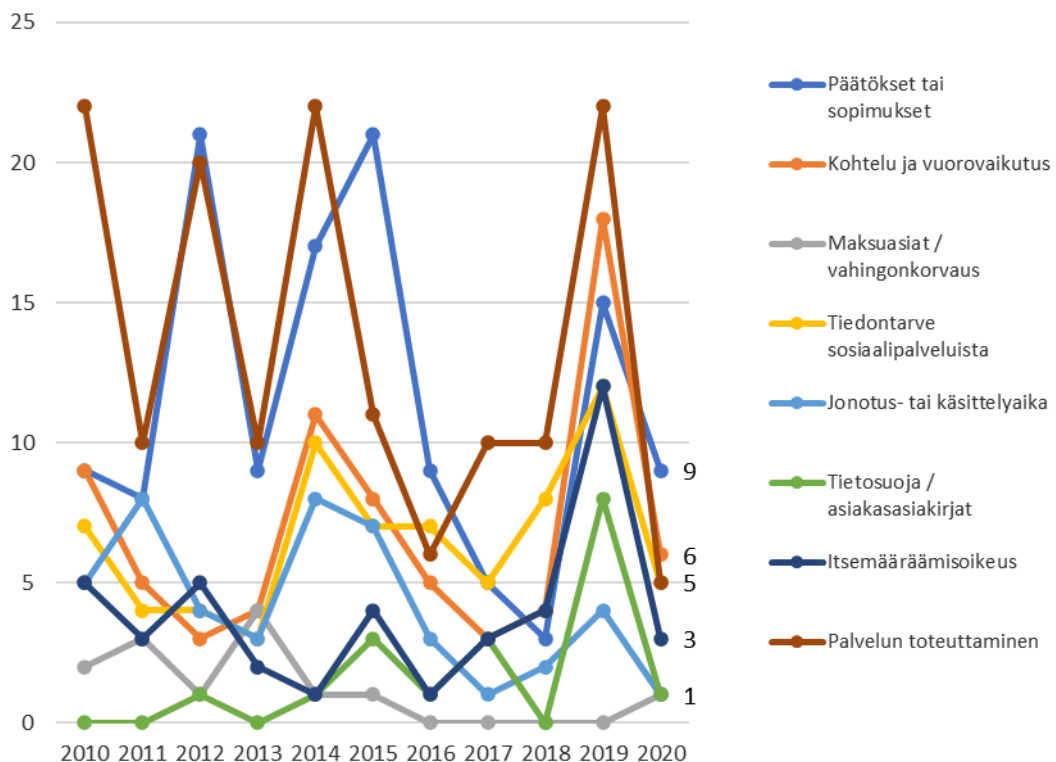
Kuva 57. Wiitaunioni: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2020

Seuraava kuva näyttää Wiitaunionista tulleet asiat sosiaalihuollon palvelutehtävittäin. Lastensuojeluun ja iäkkäiden palveluihin kohdistui kumpaankin viisi yhteydenottoa. Työikäisten palvelut olivat esillä kolmessa ja muut kuin sosiaalipalvelut yhdessä asiointissa.



Kuva 58. Wiitaunioni: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2020 ja 2019 (lkm; %)

Sosiaalipalveluittain tarkasteltuna yhteydenotto kohdentui sosiaalityöhön sekä ehkäisevään tai täydentävään toimeentulotukeen kolmessa tilanteessa. Jälkihuolto, omaishoidon tuki ja tehostettu palveluasuminen tulivat jokainen esiin kaksi kertaa. Kaikkiaan asiointit liittyivät 12 eri sosiaalipalveluun.



Kuva 59. Wiitaunioni: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt yhteensä vuosina 2010–2020

Asiamäärän puolittuminen näkyy selvästi tilastoitujen yhteydenottosyyden määrän kehityksessä (edellinen kuva). Päätöksiin liittyviä asiointeja tuli eni-

ten (9). Kohtelu- ja vuorovaikutuspalautetta annettiin kuudessa asiassa. Palvelun toteuttamiseen liittyi nyt ainoastaan viisi yhteydenottoa. Yhtä monta kertaa kyse oli sosiaalipalveluihin liittyvästä tiedontarpeesta. Samassa asiainnissa voi olla useita yhteydenottoon johtaneita syitä.

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin sosiaalihuollossa laadittuja asiakasturvallisuussuunnitelmia, tehostetun palveluasumisen asukkaille nimettyjä sosiaalihuoltolain mukaisia omatyöntekijöitä ja palvelusetelien käyttöä kunnissa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelystä.

Wiitaunionissa on laadittu potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma.

Wiitaunionissa jokaiselle tehostetun palveluasumisen asiakkaalle ei ole nimetty sosiaalihuoltolain mukaista omatyöntekijää.

Taulukko 23. Wiitaunioni: Palvelusetelin käyttö, sen arvon tulosidonnaisuus ja sillä järjestettävät palvelut

	Pihtipudas	Viitasaari
Käytetäänkö alueellanne palvelujen järjestämiseen palveluseteliä?	Kyllä	Kyllä
Onko palvelusetelin arvo tulosidonnainen?	Kyllä	Kyllä
Mitä palveluja palvelusetelin avulla järjestetään?	Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu, tehostettu asumispalvelu, omaishoitajien vapaapäiviä, kotihoidon hoivapalveluja (mm. siivous, asiointi).	SHLn mukaista kuljetuspalvelua, tehostettua asumispalvelua, omaishoitajien vapaapäiviä, kotihoidon hoivapalveluja, tukipalveluja (mm. siivous ja asiointi)

Wiitaunionin alueella on käytössä palveluseteli, jonka arvo on tulosidonnainen. Sen avulla järjestetään esimerkiksi tehostettua palveluasumista, sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua ja kotihoidon hoivapalveluja.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2019 selvityksen jälkeen Wiitaunionin alueella on tehty toimia ammattitaitoisen henkilöstön saamiseksi. Keinoja ovat olleet esimerkiksi yhteistyö oppilaitosten kanssa, oppisopimuskoulutukset ja työkokeilut. Käynnissä on jatkuva rekrytointi.

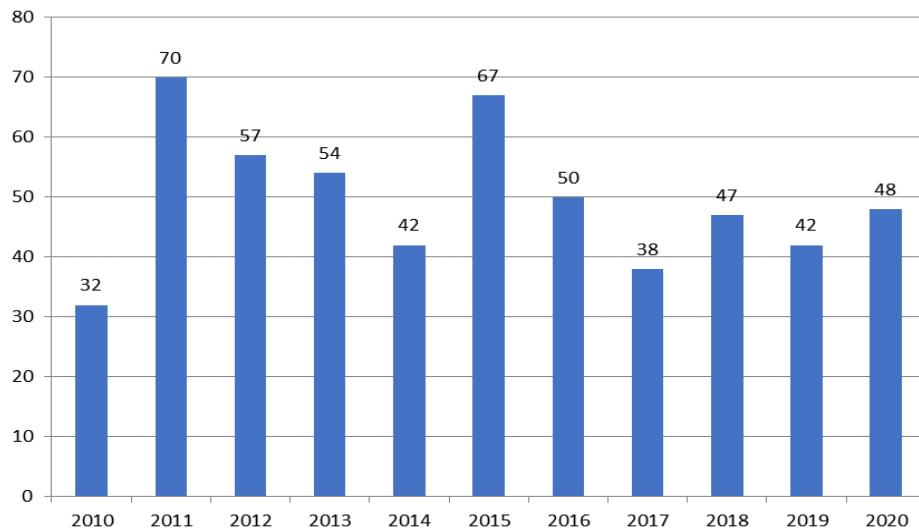
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Wiitaunioniin tuli seitsemän (10 vuonna 2019) sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta, Pihtiputaalta yksi (3) ja Viitasaarelta kuusi (7). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto sai alueelta viisi (3) hallintokantelua, joista kolme vanhustenhuollosta ja muut koskivat lastensuojelua ja vammaispalveluja. Avi käsitteli yhden kanteluna, siirsi kaksi kantelua kuntaan muistutuksena vastattaviksi ja antoi kaksi kirjevastausta. Lautakunta käsitteli Wiitaunionissa kahdeksan (5) oikaisuvaatimusta, mutta ei hyväksynyt niistä yhtään (1). Hallinto-oikeuteen ei tehty valituksia. Korkeimmassa hallinto-oikeudessa käsiteltiin yksi (0) valitus, jota ei ratkaistu asiakkaan eduksi.

Yleiset toimenpidesuosituksset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

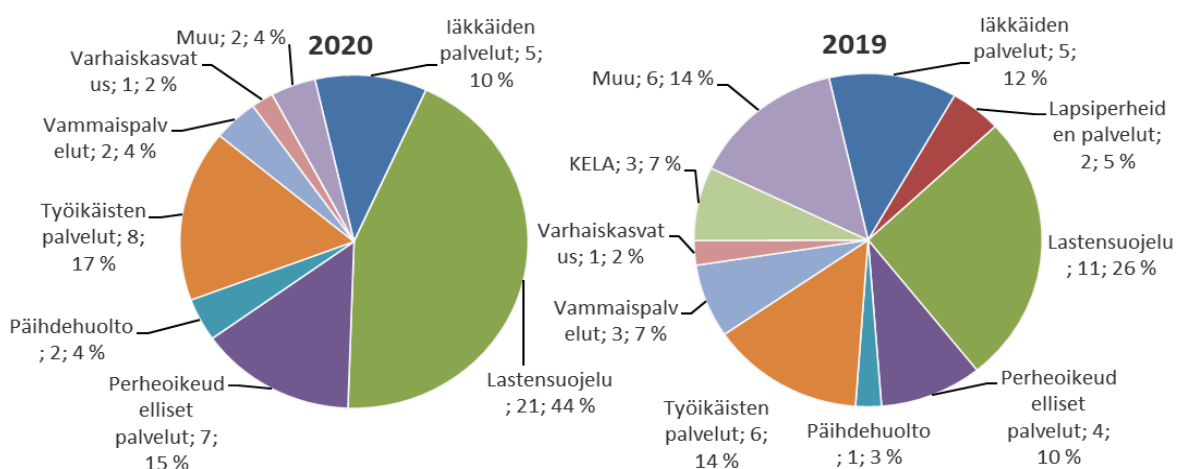
ÄÄNEKOSKI

Äänekoskelta tuli vuonna 2020 sosiaaliasiamiehelle 48 asiaa (42 vuonna 2019). Asioinnin luonne oli tiedustelua 18 ja tyytymättömyyttä 30 asiassa. Kunnan omasta sosiaalipalvelusta oli kyse 42 kertaa, ostopalvelusta kahdes-
sa, Kelan palvelusta yhdessä ja muista asioista kolmessa yhteydenotossa.



Kuva 60. Äänekoski: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 5/2010–2020

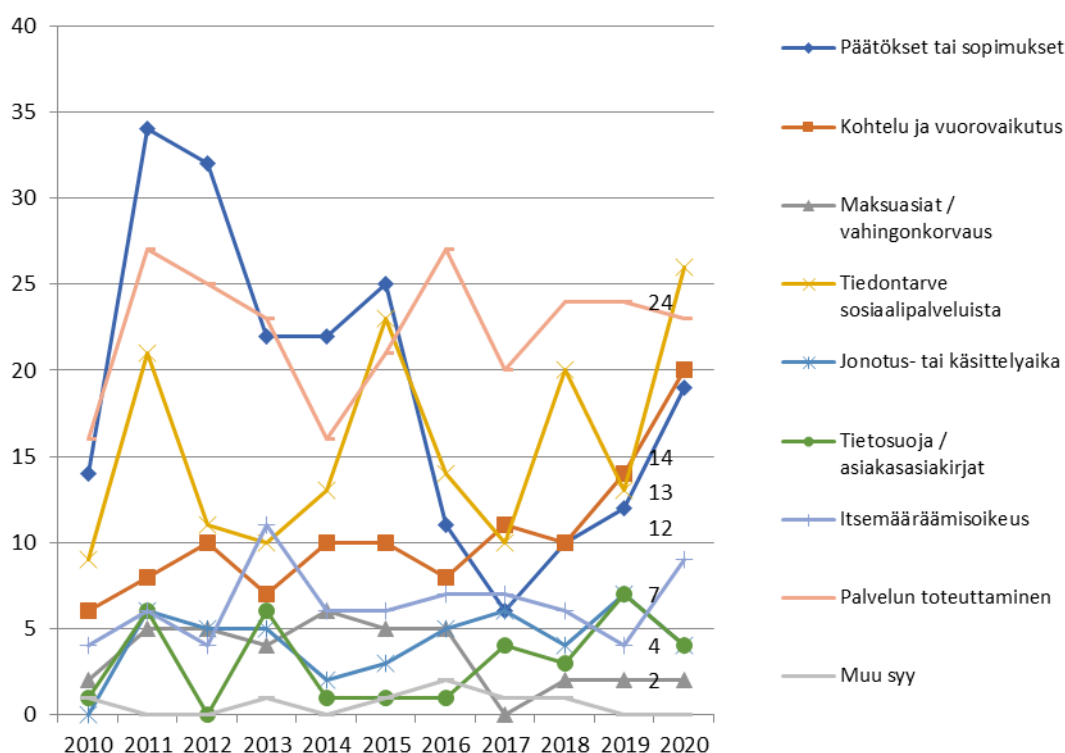
Äänekoski sai palautetta kuudesta sosiaalihuollon palvelutehtävästä (seuraava kuva). Lisäksi tuli yhteydenottoja varhaiskasvatuksesta sekä muista kuin sosiaalipalveluista. Useimmiten kyseessä oli lastensuojelu, josta tuli 21 asiointia ja määrä lähes kaksinkertaistui edellisestä vuodesta. Työikäisten palveluista tuli kahdeksan ja perheoikeudellisista palveluista seitsemän asiaa.



Kuva 61. Äänekoski: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2020 ja 2019 (lkm; %)

Sosiaalipalveluittain tarkasteltaessa ylivoimaisesti eniten palautetta tuli sosiaalityöstä (24), joista 19 liittyi lastensuojeluun. Sijaishuoltoon liittyvää palautetta tuli kahdeksassa asiassa ja toimeentulotukipalautetta seitsemän kertaa. Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen oli aiheena kuudesti. Kaikkiaan palautetta tuli 25 eri sosiaalipalvelusta.

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenottosyyt vuosilta 2010–2020. Yhdessä asiassa voi olla monia yhteydenottoja. Sosiaalipalveluja koskeva tiedontarve oli yleisin syy yhteydenottojen takana ja sen määrä kaksinkertaistui edellisestä vuodesta. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli palvelun toteuttamisesta. Seuraavaksi yleisimmät syyt olivat kohtelu ja vuorovaikutus sekä päätökset tai sopimukset, joiden määrä kasvoi vuoteen 2019 verrattuna.



Kuva 62. Äänekoski: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 5/2010–2020

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin sosiaalihuollossa laadittuja asiakasturvallisuussuunnitelmia, tehostetun palveluasumisen asukkaille nimettyjä sosiaalihuoltolain mukaisia omatyöntekijöitä ja palvelusetelien käyttöä kunnissa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelystä.

Äänekoskella sosiaalihuollossa **on laadittu asiakasturvallisuussuunnitelma.**

Äänekoskella **jokaiselle** tehostetun palveluasumisen asiakkaalle **on nimetty** sosiaalihoitolaik mukainen **omatyöntekijä.**

Taulukko 24. Äänekoski: Palvelusetelin käyttö, sen arvon tulosidonnaisuus ja sillä järjestettävät palvelut kunnassa.

Käytetäänkö alueellanne palvelujen järjestämiseen palveluseteliä?	Kyllä
Onko palvelusetelin arvo tulosidonnainen?	Kyllä
Mitä palveluja palvelusetelin avulla järjestetään?	Kotihoito, palveluasuminen, siivous

Äänekoskella on käytössä palveluseteli, jonka arvo on tulosidonnainen. Palvelusetelin avulla järjestetään kotihoitoa, palveluasumista sekä siivousta.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2019 selvityksen vuoksi Äänekoskella on kiinnitetty huomiota asiakasosallisuuden parempaan toteutumiseen hoito- ja palvelusuunnittelussa. Asiakaspalautetta on käyty läpi työntekijöiden kesken ja henkilöstöä on koulutettu hallintoasioissa.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Kuntaan tuli edellisvuoden tavoin yhdeksän asiakaslain mukaista muistutusta. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto sai Äänekoskelta viisi (3) hallintokantelua, joista useimmat koskivat lastensuojelussa koettua palvelun laatua ja sisältöä. AVI siirsi kantelut kuntaan muistutuksena vastattaviksi.

Viranhaltijapäätöksiin tehtiin kuusi (12) oikaisuvaatimusta, joista yksilöasiainjaos ei hyväksynyt yhtään (0). Kahdesta (1) päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen, kuten myös korkeimpaan hallinto-oikeuteen (1). Oikeusasteista ei palautunut hyväksyttyjä valituksia.

Yleiset toimenpidesuosituksset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

LÄHTEET JA VIITTEET

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiskeskus:

<https://www.vaasankeskussairaala.fi/potilas--ja-asiakasturvallisuuden-kehittamiskeskus/tietoa-meista/>

EOA: Laitos- ja palveluasumisen laadun valvonta vanhustenhuollossa

<https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4944/2019>

HE 218/2016 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain ja sosiaalihuoltolain 42 §:n muuttamisesta

Helovuori, Laura ja Mehtonen, Taija (2021) Selvitys kunnanhallitukselle sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä 11.3.2021 Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Pälkäne, Tampere, Valkeakoski, Vesilahti ja Ylöjärvi

<https://tampere.cloudnc.fi/download/noname/%7Bdc2da1e3-a525-4653-9c00-b27e127fd9fc%7D/4817992>

Hiekka, Eija: [Sosiaaliasiamies ja rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaaliasiamiesten näkemyksiä työstään ja sen tulevaisuudesta](#) Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, raportteja 50/2020

Koivunen, Kati ja Makkonen, Mirva (2021) Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2020 Hailuoto, Kempele, Liminka, Lumijoki, Muhos, Oulu, Tyrvävä

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090569#P14>

Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021: Toimeenpanosuunnitelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:1 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4133-5>

Suomalainen potilas- ja asiakasturvallisuuden toimintaohjelma 2017–2021 Valtioneuvoston periaatepäätös. Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021 Julkaisusarjan nimi ja numero Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:9 s.12

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3963-9>

Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/sosiaalihuollon-tiedonhallinta/palvelutuotannon-toiminnalliset-maarittelyt/sosiaalihuollon-palvelutehtavat-ja-sosiaalipalvelut>

Tiirinki, Hanna; Syrjä, Vesa. THL (2020) Potilas- ja asiakasturvallisuuden kansallinen tilannekuva: viranomaisorganisaatioiden roolit ja tietopohja

[URN ISBN 978-952-343-596-4.pdf \(1.045Mt\)](#)

LIITTEET

Liite 1. Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2020 selvitystä varten

Asiakasturvallisuus

1.

Onko alueenne sosiaalihuollossa laadittu asiakasturvallisuussuunnitelma tai vastaava?

Jos asiakasturvallisuussuunnitelma on, pyydän liittämään sen vastaukseen.

☐ Kyllä

☐ Ei

2. Liitä kunnan asiakasturvallisuussuunnitelma tähän

lääkäiden palvelut

3. Onko jokaiselle tehostetun palveluasumisen asiakkaalle nimetty sosiaalihuoltolain 42 §:ssä mainittu omatyöntekijä?

☐ Kyllä

☐ Ei

Palveluseteli

4. Käytetäänkö alueellanne palvelujen järjestämiseen palveluseteliä?

☐ Kyllä

☐ Ei

5. Onko palvelusetelin arvo tulosidonnainen ?

☐ Kyllä

☐ Ei

6. Mitä palveluja palvelusetelin avulla järjestetään?

Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus

7. Mitä toimia kunnassa on tehty sosiaaliasiamiehen vuoden 2019 selvityksen johdosta?

Muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettely

8. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2020 (kpl)

9. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää oikaisuvaatimusta lautakunta/jaosto käsitteli vuonna 2020 (kpl)

10. Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta/jaosto muutti/palautti uudelleenkäsitteilyyn vuonna 2020 (kpl)

11. Kuinka monesta lautakunnan/jaoston päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen vuonna 2020 (kpl)

12. Kuinka monta lautakunnan/jaoston päätöstä hallinto-oikeus muutti/palautti vuonna 2020 (kpl)

13. Kuinka monta kuntanne sosiaalihuollon asiakkaan tekemää valitusta vuonna 2020 korkein hallinto-oikeus

ratkaisi (kpl)

joista asiak-
kaan eduksi
(kpl)

14. Voitte tarkentaa vastauksia, kertoa toimialan ajankohtaisia kuulumisia ja kehittämistarpeita sekä antaa palautetta sosiaaliasiamiehelle:

TAUSTATIEDOT

15. Kunta / yhteistoiminta-alue *

- ☐ Hankasalmi
- ☐ Joutsa
- ☐ Jyväskylä
- ☐ Jämsä
- ☐ Keuruu
- ☐ Kinnula
- ☐ Konnevesi
- ☐ Kuhmoinen
- ☐ Laukaa
- ☐ Luhanka
- ☐ Multia
- ☐ Muurame
- ☐ Petäjävesi
- ☐ Pihtipudas
- ☐ Saarikka
- ☐ Toivakka
- ☐ Uurainen
- ☐ Viitasaari
- ☐ Äänekoski

16. Vastaajan yhteystiedot

Etunimi	
Sukunimi	
Matkapuhelin	
Sähköposti	

Kiitos vastauksestanne!

Liite 2. Sosiaaliasiamiehen tilastointilomake 2020

1. Päivämäärä *

pp.kk.vvvv

2. Kuukausi *

- ☐ Tammikuu
- ☐ Helmikuu
- ☐ Maaliskuu
- ☐ Huhtikuu
- ☐ Toukokuu
- ☐ Kesäkuu
- ☐ Heinäkuu
- ☐ Elokuu
- ☐ Syyskuu
- ☐ Lokakuu
- ☐ Marraskuu
- ☐ Joulukuu

3. Yhteydenottaja *

- ☐ Sosiaalihuollon asiakas
- ☐ Omainen / läheinen / edustaja
- ☐ Henkilöstö
- ☐ Muu, kuka?

4. Yhteydenottotapa *

- ☐ Puhelin
- ☐ Sähköposti, Turvaposti, Suomi.fi-asiointitili

- ☐ Tapaaminen ilman ajanvarausta
- ☐ Kirje/kirjallinen yhteydenotto
- ☐ Muu, mikä?

5. Yhteydenottajan kieli

- ☐ Suomi
- ☐ Ruotsi
- ☐ Englanti
- ☐ Muu, mikä?

6. Tapahtuman kohde *

- ☐ Mies
- ☐ Nainen
- ☐ Alaikäinen
- ☐ Perhe
- ☐ Muu, kuka?
- ☐ Ei tietoa

7. Kunta *

- ☐ Hankasalmi
- ☐ Joutsa
- ☐ Jyväskylä
- ☐ Jämsä
- ☐ Kannonkoski
- ☐ Karstula
- ☐ Keuruu
- ☐ Kinnula
- ☐ Kivijärvi
- ☐ Konnevesi

- ☐ Kuhmoinen
- ☐ Kyyjärvi
- ☐ Laukaa
- ☐ Luhanka
- ☐ Multia
- ☐ Muurame
- ☐ Petäjävesi
- ☐ Pihtipudas
- ☐ Saarijärvi
- ☐ Toivakka
- ☐ Uurainen
- ☐ Viitasaari
- ☐ Äänekoski
- ☐ Muu, mikä?
- ☐ Ei tietoa / ei kerrottu

8. Sosiaalihuollon palvelutehtävä

- Tilastoi jokainen palvelutehtävä omana yhteydenottonaan, mikäli asiakkaalla eri palvelutehtäviä koskevaa palautetta
- Jos kyse KELAn perustoimeentuluesta, valitse "KELA" ja kysymyksessä 10. valitse sosiaalipalveluksi "Toimeentulotukipalvelu" *

- ☐ Iäkkäiden palvelut
- ☐ Lapsiperheiden palvelut
- ☐ Lastensuojelu
- ☐ Perheoikeudelliset palvelut
- ☐ Päihdehuolto
- ☐ Työikäisten palvelut
- ☐ Vammaispalvelut
- ☐ Koulukuraattori / Koulun sosiaalityö
- ☐ Varhaiskasvatus
- ☐ KELA
- ☐ Muu, mikä?

9. Julkinen / yksityinen sosiaalipalvelu *

- ☐ Kunnan sosiaalipalvelu
- ☐ Kunnan toiselta kunnalta ostama sosiaalipalvelu
- ☐ Kuntayhtymän tai vastaavan sosiaalipalvelu
- ☐ Yksityinen sosiaalipalvelu kunnan ostopalveluna
- ☐ Yksityinen sosiaalipalvelu
- ☐ KELA
- ☐ Muu, mikä?
- ☐ Ei tietoa

10. Sosiaalipalvelut

Voit valita useita SAMAA PALVELUTEHTÄVÄÄN kuuluvia *

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ Adoptioneuvonta | ☐ Ammatillinen perhehoito | ☐ Asiakkaan raha-asioiden hoitaminen |
| ☐ Asunnon muutostyö | ☐ Ensikotipalvelu | ☐ Henkilökohtainen apu |
| ☐ Isyyden selvittäminen | ☐ Jälkihuolto * | ☐ Kasvatus- ja perheneuvonta |
| ☐ Kehitysvammahuolto * | ☐ Kotihoito | ☐ Kotipalvelu |
| ☐ Kotoutumisen edistäminen | ☐ Kriisityö | ☐ Kuntouttava työtoiminta |
| ☐ Kuntoutusohjaus | ☐ Laitospalvelu | ☐ Lapsen elatusavun turvaaminen |
| ☐ Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen | ☐ Lapsen yksityisen sijoituksen valvonta | ☐ Liikkumista tukeva palvelu |
| ☐ Lomanviettopalvelu | ☐ Läheistään hoivaavan henkilön vapaa | ☐ Mielenterveystyö * |
| ☐ Omaishoidon tuki | ☐ Palveluasuminen | ☐ Perheasioiden sovittelu |

☐ Perhehoito	☐ Perhekuntoutus	☐ Perhetyö
☐ Puolison elatusavun turvaaminen	☐ Päivätoiminta	☐ Sijaishoito
☐ Sopeutumisvalmennus	☐ Sosiaalinen kuntoutus	☐ Sosiaalinen luototus
☐ Sosiaaliohjaus	☐ Sosiaalipäivystys	☐ Sosiaalityö
☐ Tapaamisten valvonta	☐ Tehostettu palveluasuminen	☐ Tehostettu perhetyö
☐ Tilapäinen asuminen	☐ Toimeentulotukipalvelu	☐ Tuettu asuminen
☐ Tukisuhdetoiminta	☐ Turvakotipalvelu	☐ Työhönvalmennus
☐ Työllistymistä tukeva toiminta	☐ Työtoiminta	☐ Vertaistukitoiminta
☐ Äitiyden selvittäminen	☐ Muu, mikä?	

11. Yhteydenoton luonne *

☐ Tiedustelu
☐ Tyytymättömyys
☐ Muu, mikä?

12. Yhteydenoton syyt *

☐ Päätökset tai sopimukset
☐ Kohtelu ja vuorovaikutus
☐ Maksuasiat / vahingonkorvaus
☐ Tiedontarve sosiaalipalveluista
☐ Jonotus- tai käsittelyaika
☐ Tietosuoja / asiakasasiakirjat
☐ Itsemääräämisoikeus
☐ Palvelun toteuttaminen
☐ Muu syy, mikä

13. Toimenpiteen yhteydenoton johdosta *

- ☐ Kuunneltu / tieto vastaanotettu
- ☐ Neuvonta
- ☐ Muistutusneuvonta/-avustaminen
- ☐ Muutoksenhakuneuvonta/-avustaminen
- ☐ Kantelu- tai muu oikeusturvaneuvonta
- ☐ Selvittäminen / sovittelu
- ☐ Vaikuttamistoiminta
- ☐ Muu toimenpide, mikä

14. Yhteydenoton sisältö

Liite 3. Sosiaalihuollon palvelutehtävät sosiaaliasiamiestilastossa kunnittain vuonna 2020 (2019) (lkm, %)

	lääkäiden palvelut	Lapsi- perheiden palvelut	Lasten- suojelu	Perhe- oikeudelliset palvelut	Päihde- huolto	Työ- ikäisten palvelut	Vammais- palvelut	Koulun sosiaalityö	Varhais- kasvatus	KELA	Muu palvelu	Yhteensä	%
Hankasalmi	9 (2)	0 (0)	3 (7)	0 (1)	0 (0)	6 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (2)	1 (5)	19 (18)	4,2 %
Joutsa	5 (3)	0 (1)	0 (1)	0 (1)	0 (1)	1 (1)	0 (2)	0 (0)	0 (0)	1 (2)	1 (3)	8 (15)	2,0 %
Jyväskylä	18 (20)	5 (3)	52 (47)	6 (8)	2 (2)	22 (18)	38 (43)	0 (0)	1 (0)	7 (12)	10 (19)	161 (172)	40,1 %
Jämsä	7 (9)	1 (1)	10 (5)	1 (1)	1 (0)	1 (4)	7 (7)	0 (0)	0 (0)	1 (3)	3 (3)	32 (35)	8,0 %
Kannonkoski	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0,2 %
Karstula	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (1)	1,0 %
Keuruu	2 (1)	1 (0)	4 (2)	2 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	11 (7)	2,7 %
Kinnula	0 (1)	0 (0)	3 (1)	0 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	1 (1)	4 (6)	1,0 %
Kivijärvi	1 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (5)	0,5 %
Konnevesi	1 (1)	0 (0)	0 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (4)	0,5 %
Kuhmoinen	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (2)	0,5 %
Kyyjärvi	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (1)	0,5 %
Laukaa	10 (10)	1 (4)	12 (9)	2 (5)	1 (0)	1 (6)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (3)	2 (2)	29 (40)	7,2 %
Luhanka	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (0)	0,5 %
Multia	2 (3)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (4)	1,0 %
Muurame	3 (1)	2 (0)	3 (2)	0 (2)	3 (0)	1 (2)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (3)	1 (2)	17 (12)	4,2 %
Petäjävesi	3 (2)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	4 (4)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (9)	2,2 %
Pihtipudas	0 (1)	0 (0)	1 (9)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (10)	0,2 %
Saarijärvi	6 (8)	0 (0)	2 (5)	1 (1)	0 (0)	2 (3)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (1)	15 (18)	3,7 %
Toivakka	3 (0)	1 (0)	0 (1)	2 (1)	0 (1)	0 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (4)	1,7 %
Uurainen	6 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	9 (5)	2,2 %
Viitasaari	5 (2)	0 (1)	4 (13)	0 (1)	1 (0)	3 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	14 (19)	3,5 %
Äänekoski	5 (5)	0 (2)	21 (11)	7 (4)	2 (1)	8 (6)	2 (3)	0 (0)	1 (1)	0 (3)	2 (6)	48 (42)	12,0 %
Yhteensä	88 (71)	14 (16)	119 (117)	23 (30)	11 (5)	47 (41)	60 (71)	0 (0)	2 (2)	12 (29)	25 (47)	401 (428)	
Kunnat %	22,0 %	3,5 %	29,7 %	5,7 %	2,7 %	11,7 %	15,0 %	0 %	0,5 %	3,0 %	6,2 %	100 %	
Muu kunta	1 (2)	0 (0)	3 (2)	1 (0)	1 (0)	1 (1)	1 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (2)	10 (10)	
Kaikki yht.	89 (73)	14 (16)	122 (119)	24 (30)	12 (5)	48 (42)	61 (73)	0 (0)	2 (2)	12 (29)	27 (49)	411 (438)	
Kaikki yht. %	21,7 %	3,4 %	29,7 %	5,8 %	2,9 %	11,7 %	14,8 %	0 %	0,5 %	2,9 %	6,6 %	100 %	



K O S K E
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Osoite:

Matarankatu 4
40100 Jyväskylä

koskeverkko.fi