

Sosiaaliasiamiehen selvitys sosiaalisen raportoinnin välineenä

Pamela Stenberg

Erikoissosiaalityöntekijän
koulutus

Rakenteellisen sosiaalityön
erikoisalayliopisto

Jyväskylän yliopisto

2020

Sisällys

Tiivistelmä	3
1. JOHDANTO	4
1. RAKENTEELLINEN SOSIAALITYÖ	7
2.1 Sosiaalinen raportointi.....	8
2. SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA	10
3.1 Sosiaaliasiamiestoiminta rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta.....	11
3. POIMINTOJA AIKAISEMISTA TUTKIMUKSISTA JA SELVITYKSISTÄ.....	13
4. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	15
5.1 Aineiston analyysi	16
5.2 Tutkimustulosten luotettavuus ja eettisyys.....	17
5. TUTKIMUSTULOKSET	18
6.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema, oikeudet ja palvelukokemus	19
6.2 Sosiaalihuollon henkilöstöresurssit	21
6.3 Talous	22
6.4 Sosiaalipalveluiden valvonta yhteistyönä	23
6.5 Sosiaalihuollon ilmiöt palvelutehtävittäin.....	23
6.5.1 Iäkkäiden palvelut	24
6.5.2 Vammaispalvelut	25
6.5.3 Lastensuojelu	26
6.5.4 Perheoikeudelliset palvelut	27
6.5.5 Työikäisten palvelut.....	28
6.5.6 Lapsiperheiden palvelut.....	29
6.5.6 Omaishoito.....	29
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	30
8 POHDINTA.....	34
LÄHTEET.....	37
Liite 1. Aineistossa käytetyt sosiaaliasiamiehen selvitykset.....	40

Tiivistelmä

Tarkastelen rakenteellisen sosiaalityön erikoisalan lopputyössäni sosiaaliasiamiesten selvityksiä sosiaalisen raportoinnin välineenä. Pyrin selvittämään, nouseeko niistä sellaisia sosiaalityön ilmiöitä esille, joiden kautta sosiaalihuollon palveluita voisi kehittää ilmiölähtöisemmin sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien näkökulmasta. Tutkimusaineistoni perustui sosiaaliasiamiesten selvityksiin vuodelta 2019 (20 kpl). Aineiston analysoimiseen olen käyttänyt temaattista analyysiä.

Sosiaaliasiamiehet tuovat selvityksissään esille paljon tietoa, joka voisi olla hyödynnettävissä asiakkaiden aseman ja oikeuksien edistämiseksi rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta. Selvityksissä tuodaan sosiaalisen raportoinnin kautta tietoa sosiaalipalveluista asiakkaiden näkökulmasta. Strategista työtä ajatellen selvityksissä nousee esille myös esimerkiksi lainsäädännössä havaittuja puutteita ja asiakkaiden asemaa eriarvoistavia toimintatapoja. Selvityksissä pohditaan ratkaisuehdotuksia havaittujen epäkohtien korjaamiseksi, esimerkiksi koulutusten lisäämisen kautta tai neuvontapalvelujen kehittämiseksi. Inklusiotyön edistämiseen pyrittiin asiakkaiden osallisuuden mahdollistamisen korostamisena selvityksissä. Sosiaaliasiamiestoiminta on ennen kaikkea oikeudenmukaisuustyötä ja se näkyy, että selvityksissä korostettiin vahvasti asiakkaiden oikeuksia. Selvitysten kautta pyritään vaikuttamaan kunnan sosiaalipoliittiseen työhön antamalla selvitys tiedoksi kunnanhallitukselle. Miten selvityksen tietoa hyödynnetään päätöksenteossa ja johtamistyössä ja miten selvityksen kautta voisi täten vaikuttaa myös rakenteellisesti, on edelleen kunnissa vaihtelevalla tasolla.

Sosiaaliasiamiesten selvitysten kautta voidaan tuoda esille sosiaalihuollon epäkohtia ja kehittämistarpeita asiakkaiden näkökulmasta täydentämään muista tilastoista, tutkimuksista ja raporteista saatua tietoa. Mikäli sosiaaliasiamiesten tilastointitapa ja selvitykset olisivat yhtenäiset ja tieto kerättäisiin yhteen kansallisesti, niin uskon että niin laajasti toteutetusta sosiaalisesta raportoinnista olisi hyötyä palveluiden kehittämisessä asiakasnäkökulmasta asiakkaiden asemaa ja oikeuksia vahvistaen.

1. JOHDANTO

Olen työskennellyt sosiaali- ja potilasasiamiehenä noin kahden vuoden ajan Sosiaalialan osaamiskeskus Versossa. Hakeuduin erikoissosiaalityöntekijän koulutukseen, koska sosiaaliasiamiehen tehtävänkuvassa yhdistyy useita keskeisiä rakenteellisen sosiaalityön tehtäviä. Minua kiinnosti myös sosiaaliasiamiestoiminnan ja siihen liittyvän vuosittaisen sosiaaliasiamiehen selvityksen hyödyntäminen ja vaikuttavuuden kehittäminen, ja lopulta päädyin myös valitsemaan sosiaaliasiamiehen selvitykset lopputyöni aiheeksi. Työelämässä ajankohtaisina asioina on myös ollut mm. sosiaalisen raportoinnin kehittäminen ja tiedolla johtaminen sosiaalipalveluissa. Tiedolla johtamisella tarkoitetaan organisaatioiden päätöksentekoa parhaan mahdollisen tiedon pohjalta, mikä näkyy kansalaisille paremmin toimivina ja tehokkaampina palveluina. Voisiko sosiaaliasiamiehen selvityksissä olevaa asiakaslähtöistä tietoa hyödyntää enemmän ja paremmin kun kehitetään sosiaalihuollon palveluja, erityisesti rakenteellisen sosiaalityön ja sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien näkökulmasta?

Sosiaaliasiamiestoiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliasiamiehen tulee olla perehtynyt sosiaalihuoltoa koskevaan lainsäädäntöön, sosiaalihuollon asiakkaan oikeusasemaan ja muihin sosiaalihuollon vastuu- ja oikeusturvakysymyksiin, jotta hän voi parhaalla mahdollisella tavalla neuvoa asiakkaita ja myös kuntien eri sosiaalipalveluiden työntekijöitä. Sosiaaliasiamiehen tulee myös seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä alueensa kunnissa ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle. Tarkastelun painopiste kohdistuu yleensä niihin sosiaalihuoltoon liittyviin ilmiöihin, joissa olisi eniten kehitettävää sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella. Selvityksissä voidaan lisäksi kohdistaa huomiota myös muihin, asiakkaiden oikeuksiin ja asemaan heijastuviin ilmiöihin, esimerkiksi siihen miten eri palveluja on järjestetty tai miten määrärahoja on varattu eri palvelujen järjestämiseen.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänkuvassa yhdistyy niitä keskeisiä tehtäviä mitä rakenteellisessa sosiaalityössä on, eli tiedon tuottamista asiakkaiden tarpeista sosiaalihuollon asiakastyöhön ja päätöksentekijöille, toimenpide-ehdotusten antamisesta sosiaalisten ongelmien korjaamiseksi ja edistämiseksi, sekä yhteistyön ja osallisuuden edistämistä sosiaalityössä palvelu- ja tukivalikoimaa kehittäen. Sosiaaliasiamies toimii omalta osaltaan palvelujen käyttäjien ja palvelujen tuottajien vuorovaikutusta edistävänä kanavana ja tiedontuottajana.

Koen, että tietoa jota sosiaaliasiamiehen selvityksissä tulee esille voisi ja tulisi hyödyntää vielä enemmän kunnissa, kun palveluja kehitetään ja asiakkaiden ääntä halutaan kuuluviin. Palveluita tulisi kehittää ja seurata entistäkin enemmän asiakasosallisuutta edistäen ja kuullen. Suurena ongelmana koen sen, että suurimmassa osassa kunnissa selvitys merkitään ainoastaan tiedoksi, sekä sosiaali- ja terveyslautakunnissa, että kunnanhallituksessa. Seuranta ja kunnan toimenpiteet selvityksessä esille tuotujen epäkohtien korjaamiseksi jäävät puuttumaan. Selvityksen arviointi tai miten se on vaikuttanut kunnan toimintaan, jää siten myös puuttumaan.

Näen myös, että sosiaaliasiamiehille tulleista yhteydenotoista kerättyä tietoa voitaisiin hyödyntää enemmän kansallisesti. Se edellyttäisi yhtenäistä tiedonkeruuta, jota ei tällä hetkellä ole käytössä. Terveiden ja hyvinvointilaitoksen julkaisemassa Kantaan liittymiseen tueksi tarkoitettussa oppaassa asiakasasiakirjojen kontekstista, sosiaaliasiamiestoiminta on lyhyesti huomioitu, eli jollain tavalla on varmasti ajateltu, että tietoja tulevaisuudessa kerätään myös laajemmin. Aluehallintovirasto on myös ajoittain kerännyt yhteen sosiaaliasiamies selvityksissä esille nousseita asioita, mutta mitään säännöllistä yhtenäistä tiedonkeräämistä ei sosiaaliasiamiestoiminnasta ole. Sosiaali- ja terveysministeriö on myös kevään 2020 aikana teettänyt selvityksen liittyen sosiaali- ja potilasasiamiestyöhön, perustuen hallitusohjelman mainintaan sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan parantamisesta.

Sosiaalisen raportoinnin kehittäminen on ollut ajankohtainen aihe sosiaalialan osaamiskeskuksissa. Sosiaaliasiamiehen selvitys on tällä hetkellä ainoa lakisääteinen sosiaalisen raportoinnin väline. Koska itseäni kiinnostaa sosiaaliasiamiestyön ja siihen liittyvän vuosittaisen sosiaaliasiamiehen selvityksen hyödyntämisen ja vaikuttavuuden kehittäminen, niin projektityön aiheeni on kirjallisuuskatsauksena selvittää, mitkä tärkeimmät sosiaalityön ilmiöt nousevat esille eri maakunnissa sosiaaliasiamiehen selvitysten perusteella vuodesta 2019. Aineistona käytän eri maakuntien sosiaaliasiamiehen selvitykset vuodelta 2019 ja niistä ensisijaisesti sosiaaliasiamiehen huomiot/esille nostetut asiat liittyen heille tulleisiin yhteydenottoihin.

Karjalainen ym. (2019) ovat selvityksessään koskien aikuissosiaalityön tulevaisuutta tuoneet esille sen, että sosiaalityötä olisi kehitettävä ilmiölähtöiseksi ja sektorirajat ylittäväksi työksi, joka välttää asioiden ongelmalähtöistä käsittelyä. Ilmiölähtöinen sosiaalityö pystyy löytämään ongelmien juurisyitä, joilla on merkitystä työn vaikuttavuuden ja varhaisen tukemisen kannalta. Sosiaalityön ilmiöt ovat ajassa muuttuvia ja ne ovat kokonaisvaltaisia. Karjalainen ym. (2009) korostavat myös selvityksessään sitä, että rakenteellinen sosiaalityö tulisi vakiinnuttaa jatkuvasti käytössä olevaksi toimintamuodoksi. Rakenteellinen sosiaalityö tunnistaa ajalle tyypillisiä tai paikallisia ilmiöitä parantaen palvelujen kohdentumista ja tavoitteenmukaisuutta. Tästä syystä tulisi luoda

toimintakäytännöt, jotka mahdollistavat rakenteellisen sosiaalityön ja sosiaalisen raportoinnin tuottaman tiedon hyödyntämisen päätöksenteossa. Sosiaalityö kohtaa usein varhaisessa vaiheessa ajalle tyypillisiä tai paikallisia ilmiöitä, ja sen vuoksi sosiaalityö voi haastaa olemassa olevia rakenteita parantaen palvelun osuvuutta ja tavoitteenmukaisuutta. Heikkojen signaalien tunnistaminen auttaa sanoittamaan uudentyyppisiä ja tulossa olevia ilmiöitä.

Tutkimuskysymykseni on: Mitkä tärkeimmät sosiaalityön ilmiöt nousevat esille sosiaaliasiamiehen selvitysten perusteella vuodelta 2019?

1. RAKENTEELLINEN SOSIAALITYÖ

Anneli Pohjolan (2018) mukaan rakenteellisella sosiaalityöllä on pitkät juuret. Rakenteellisen sosiaalityön käsite on lähtöisin 1970-luvulta. Rakenteellinen sosiaalityö pyrkii toimimaan huono-osaisten asianajajana ja tukemaan heidän valtaistumistansa. Tavoitteena on ihmisille epäsuotuisien tilanteiden ja olosuhteiden parantaminen. Rakenteellisella sosiaalityöllä pyritään myös toimimaan siten, että yhteiskunnan rakenteet tarvittaessa muutetaan.

Rakenteellisesta sosiaalityöstä tuli lakisääteinen tehtävä vuoden 2015 sosiaalihuoltolain myötä. Laki määrittelee kolme tehtävää rakenteelliselle sosiaalityölle; tuotetaan tietoa asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisesta merkityksestä, määritellään tavoitteelliset toimet ongelmien korjaamiseksi, jotka voivat olla pieniäkin muutoksia työn järjestämisessä ja tuodaan sosiaalityön asiantuntemus politiikan ja päätöksenteon avuksi (Sosiaalihuoltolaki 1304/2014, 7 §).

Rakenteellisen sosiaalityön tarkoituksena on havainnoida ja analysoida ilmiöitä sekä kehittää toimintatapoja, jotka vaikuttavat ihmisten sosiaaliseen hyvinvointiin. Rakenteellinen sosiaalityö pyrkii myös ennaltaehkäisemään sosiaalisia ongelmia. Rakenteellisen sosiaalityön avulla halutaan tunnistaa ajoissa sellaisia tekijöitä, joiden vuoksi ihmiset joutuvat turvautumaan erityispalveluihin tai heistä tulee sosiaalityön pitkäaikaisia asiakkaita.

Pohjola (2018) määrittelee rakenteellisen sosiaalityön neljään tehtäväalueeseen; tietotyö, strategiatyö, inkluusiotyö ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Tietotyö sisältää sosiaalityöhön tiedon tuottamista ja välittämistä. Sosiaalityöntekijän, joka tekee tietotyötä, tehtävät jakautuvat Pohjolan mukaan sosiaalialalyttikon työhön, yhteiskuntakriitikon työhön ja julkisuustyöhön. Sosiaalialalyttikkona tuotetaan tietoa käytännöstä tutkivan työotteen kautta tai tieteellisen tutkimuksen kautta. Tietoa tuotetaan sosiaalisista elinolosuhteista, hyvinvoinnista ja yhteiskunnan palveluista. Tiedon tuottaminen yksittäisten sosiaalisten epäkohtien osoittaminen ja yleisemmin yhteiskunnan omatuntona toimiminen on sosiaalityöntekijän tehtävä, kun hän toimii yhteiskuntakriitikkona. Tiedon jakamiseen tarvitaan julkisuustyötä viestinnän tai sosiaalisen raportoinnin kautta, jotta tieto menee päättäjien ja kaikkien kansalaisten tietoon.

Pohjolan määritelmään strategiseen työhön kuuluu visioiva, ennakoiva, kehittävä ja reformityö. Visioivaan työhön kuuluu sosiaalityöntekijän yhteistyössä muiden kanssa toteuttama suunnittelu- ja strategiatyö. Yhteistyötä tehdään muiden toimijoiden kanssa, kuten järjestöjen ja muiden

viranomaisten kanssa. Ennakoivassa työssä ennakoidaan ja arvioidaan sosiaalisia vaikutuksia. Kehittävässä työssä etsitään uusia ratkaisuja kehittämisestä. Reformityön kautta sosiaalityöntekijä on mukana kehittämässä uusia toimintatapoja tai yhteistyömuotoja ongelmien ratkaisemiseksi.

Kolmas tehtäväalue on inklusiotyö. Inklusiotyön tärkein tehtävä on saada kansalaiset osallistumaan ja itse olemaan mukana vaikuttamassa asioihin, jotka vaikuttavat heidän hyvinvointiinsa. Inklusiotyötä voi tehdä yhteisötyön, osallisuustyön ja verkostoituvan työn kautta. Sosiaalityöntekijä voi toteuttaa inklusiotyötä eri tavoin toimintaympäristössään, esimerkiksi vaikuttamalla yhdessä kansalaisten ja yhteisöjen kanssa ekologisen sosiaalityön tai yhdyskuntatyön kautta. Inklusiotyön ideana on kehittää sosiaalisen hyvinvoinnin rakenteita kansalaisten osallisuuden edistämisen kautta.

Pohjolan määrittelemä neljäs ja rakenteellisen sosiaalityön tehtäväalue on oikeudenmukaisuustyö. Oikeudenmukaisuustyön kautta sosiaalityöntekijä seuraa ja edistää kansalaisten oikeuksien toteutumista ja nostaa esille ja tuo esille kansalaisten tasa-arvoista kohtelua vaarantavat asiat. Sosiaalityöntekijän tulee edistää yhteiskunnassa käytävää arvo- ja moraalikeskustelua. Oikeudenmukaisuustyön kautta sosiaalityöntekijä myös valvoo kansalaisten perusoikeuksien ja sosiaalisten oikeuksien toteutumista hyvinvointia edistävissä palveluissa.

Tällä hetkellä eri organisaatiot toteuttavat rakenteellista sosiaalityötä eri tavoin. Rakenteellisen työn kannalta on myös merkittävää toimintaympäristön sosiaalipoliittisella näkemyksellä ja siinä, miten johtaminen on organisoitu. Organisaatioissa usein korostetaan, että ollaan pidemmällä rakenteellisen sosiaalityön toteuttamisessa, kun mitä sitä oikeasti ollaan. Rakenteellista sosiaalityötä kuitenkin tarvitaan, johtuen maailmanlaajuisesti tapahtuvista muutoksista, sekä vaikuttavuus ja tilivelvollisuusvaateitten takia. Pohjola (2018) toteaaakin, jotta rakenteellista sosiaalityötä voidaan toteuttaa kunnissa, niin se edellyttää sosiaalityön uudistamista, riittävää resursointia ja rakenteellisen orientaation organisoimista. Työntekijöiltä vaaditaan myös kriittistä muutostyötä omaan työhön ja toimintaympäristöön nähden.

2.1 Sosiaalinen raportointi

Pohjola (2018) mukaan tarvitaan rakenteellisessa sosiaalityössä tiedon jakamista, jotta tieto menisi eteenpäin päätöksentekijöille ja kaikille kansalaisille. Tiedon jakaminen sosiaalisen raportoinnin

kautta on yksi rakenteellisen sosiaalityön keskeisimmistä menetelmistä. Sosiaaliasiamiehen vuosittainen selvitys on maamme ainoa lakisääteinen sosiaalinen raportointi.

Sosiaalisen raportoinnin menetelmän kehittäminen alkoi Suomessa vuonna 1998 ja menetelmää käytettiin ensimmäisen kerran vuonna 2000 Helsingissä, jolloin sosiaalityön työryhmä raportoi sosiaalityössä koetuista epäkohdista ja huolistaan poliittisille päättäjille. Tämän jälkeen sosiaalinen raportointi on kehittynyt sosiaalityön kentän tarpeiden mukaan. Raportoinnin tavoitteena on ollut tiedon tuottaminen parempien palvelujen kehittämiseksi. (Hussi 2005, 22)

Hussi (2005, 23–24) jakaa sosiaalisen raportoinnin tuottaman tavoitteen kolmeen tasoon. Asiakasraportoinnin tavoite on tuottaa tietoa, jonka avulla on mahdollista kehittää työyhteisön tuottamia palveluja. Asiakkailta kerätään asiakaspalautetta, sekä ideoita ja näkemyksiä palvelujen kehittämiseksi. Toisen tason tavoite on horisontaalinen raportointi, eli pyritään kehittämään palveluja ja palveluketjuja yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Kolmannella tasolla, vertikaalisella raportoinnilla, tavoitteena on parantaa palveluja ja poistaa esille tulleet epäkohdat koskien sosiaalihuollon asiakkaiden elinoloja ja palvelujen toimivuutta. Nämä toimenpiteet vaativat päätöksiä organisaation tasolla. Vertikaalisella tasolla kootaan tietoa yhdessä palvelujen tuottajien ja päättäjien, joilla on päätösvaltaa käsiteltävien asioiden suhteen, kuten organisaation johto ja poliittiset päättäjät.

Sosiaaliseen raportointiin kuuluu tiedon kerääminen, muokkaaminen ja raportointi. Sosiaalisen raportoinnin kautta pyritään tuomaan esille sosiaalityön asiakastyöstä tärkeää tietoa. Sosiaalinen raportointi voi olla tilastollista, indikaattoreihin perustuvaa tiedonkeruuta tai asiakastyöstä kerättyä laadullista tietoa, tai näitä eri tavoin yhdistävää tietoa. Tietoja kerätään esimerkiksi sosiaalipalveluiden käyttäjiltä, viranomaisilta tai kolmannen sektorin toimijoilta. Tietoa tarvitaan, jotta voitaisiin nopeasti reagoida toimintaympäristössä tapahtuviin muutoksiin, jotka tuovat uusia haasteita ja tarpeita sosiaalityöhön ja sosiaalipalveluihin. Kuntien tiedontuotanto on runsasta, mutta usein tieto on määrällistä ja mitattavissa olevia indikaattoreita (ikäjakauma, työllisyysaste, asiakasmäärät jne.), mitkä eivät selitä ilmiöitä tai niiden muutoksia. Sosiaalisen raportoinnin kautta saatua tietoa voidaan myös käyttää, jotta saadaan syventävää tietoa määrällisesti kerättävistä tilastoista. (Hussi 2005, 9)

Sosiaalisen raportoinnin kautta työntekijöiden tieto asiakkaista saadaan hyödynnettyä entistä paremmin. Sosiaalityöntekijöiden tehtäviin kuuluu tiedon tuottaminen ja sen tarjoaminen päätöksenteon tueksi, ja he ovat avainasemassa asiakastyöstä kumpuavan tiedon tuottamisessa. Sosiaalisen raportoinnin onnistuminen, edellyttää kuitenkin, että työyhteisö on motivoitunut vastaamaan kyselyyn, eli heillä on halua tuottaa tietoa ja raportoida siitä. Oikein hyödynnettynä

sosiaalinen raportointi voi toimia innostavana, koska se luo pohjan kehittää ajankohtaisia asioita ja antaa ajankohtaista tietoa toimivista käytännöistä sosiaalityön asiakastyöstä. ja epäkohdista laadullisen tiedon tuottamisesta asiakastyöstä käsin. Onnistuneen sosiaalisen raportoinnin kautta voidaan hyödyntää sosiaalityön asiantuntemusta osaksi muuta kunnallista suunnittelua, valmistelua ja päätöksentekoa. Sosiaalisen raportoinnin avulla voi tehdä näkyväksi sosiaalihuollon asiakkaiden ongelmia, tarpeita ja vahvuuksia ja niiden suhteita yhteisöön ja yhteiskuntaan. Saadun tiedon avulla voidaan kehittää sosiaalihuollon sisältöä, kohdentaa toimenpiteitä vaikuttavasti ja parantaa sosiaalihuollon ja kunnan muun hyvinvointia edistävän toiminnan vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta. (Hussi 2005)

Täytyy kuitenkin muistaa, että sosiaalisen raportoinnin käyttö ei kuitenkaan poista sosiaalihuoltolain mukaista henkilökunnan ilmoitusvelvollisuutta työssään havaitsemista epäkohdista. Ilmoitusvelvollisuus merkitsee sitä, että sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on viipymättä ilmoitettava toimintayksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Toiminnasta vastaavan on ilmoitettava asiasta edelleen kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. (Sosiaalihuoltolaki 48 §)

2. SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812, myöhemmin asiakaslaki) on säädetty sosiaalihuollossa noudatettavat periaatteet ja tavoitteet. Lain mukaan asiakkailla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Asiakkailta on oikeus saada selvitys eri toimenpidevaihtoehdoista asiassaan ja asiakkaita on neuvottava sosiaalipalvelujen hakemisessa. Asiakkaille on tehtävä perusteltu, muutoksenhakukelpoinen päätös heidän hakemistaan sosiaalipalveluista. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaan kanssa on laadittava asiakassuunnitelma ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide, sekä muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä asiakaslain mukainen muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalipalveluissa tai kannella epäkohdista sosiaalihuollon palvelutoimintaa valvoville viranomaisille.

Sosiaaliasiamiestoiminta perustuu asiakaslakiin. Asiakslain 24 §:n mukaan kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies alueelleen. Sosiaaliasiamiesyhdistyksen arvion mukaan sosiaaliasiamiehiä on

Suomessa alle 50 ja sosiaaliasiamiestoiminta kattaa koko Suomen. Asiakslain mukaan jokaisen kunnan on nimettävä alueellensa sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamieheltä edellytetään sosiaalityöntekijän kelpoisuutta tai tehtävään soveltuvaa ylempää korkeakoulututkintoa. Sosiaaliasiamiestoiminnan tavoitteena on tarjota kuntalaisille ja sosiaalihuollon henkilöstölle neuvontaa sosiaalihuollon asiakslain soveltamisesta, tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista ja velvollisuuksista sekä tuottaa tietoa sosiaalipalveluiden toimivuudesta ja kehittämistarpeista antamalla vuosittain selvitys kunnanhallitukselle sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä toiminta-alueella. Sosiaaliasiamiehen kunnalle antama selvitys ei ole kokonaiskuvaus kunnan sosiaalihuollosta, eikä kattava kuvaus sosiaalihuollon palveluiden tilasta tai laadusta. Sosiaaliasiamieheen otetaan pääsääntöisesti yhteyttä vain silloin kun palveluissa tai päätöksissä on asiakkaan näkökulmasta ongelmia. Asiakas kokee, että hän on jäänyt ilman apua tai tukea, palvelu ei ole vastannut asiakkaan odotuksia tai asiakkaan kokema kohtelu on ollut hänen mukaansa epäoikeudenmukaista. Sosiaaliasiamies on useimmiten mukana sosiaalipalveluiden prosesseissa, joissa asiakas tai hänen edustajansa kokee tyytymättömyyttä jollain tavalla.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on myös neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakkaita sosiaalihuollon muistutusten laatimisessa ja antaa neuvontaa muista sosiaalihuollon asiakkaiden käytössä olevista oikeusturvakeinoista. Sosiaaliasiamies toimii puolueettomasti, ei tee päätöksiä tai ole valvontaviranomainen. Sosiaaliasiamies ei siten voi antaa määräyksiä kunnille/kuntayhtymille tai yksityisille sosiaalipalvelujen tuottajille.

Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen kuuluvat julkiset ja yksityiset sosiaalihuollon palvelut, varhaiskasvatus ja oppilashuollon kuraattoripalvelut. Sosiaaliasiamiehen tehtäviin eivät kuulu esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen, TE-toimiston, edunvalvonnan, talous- ja velkaneuvonnan tai terveydenhuollon palvelut. Sosiaaliasiamiestoiminta ei ole sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) määritelty sosiaalipalvelu ja sen vuoksi sosiaaliasiamies ei kirjaa tietoja sosiaalihuollon asiakasrekisteriin tai muihin henkilökistereihin, eikä muutoinkaan käytä työssään sosiaalihuollon henkilökisteritietoja.

3.1 Sosiaaliasiamiestoiminta rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta

Sosiaaliasiamiestoiminta sisältää paljon Anneli Pohjolan (2018) määrittelemiä rakenteellisen sosiaalityön tehtäväalueita. Sosiaaliasiamiestoiminnassa tietotyö näkyy vuosittaisena sosiaaliasiamiehen selvityksenä kunnanhallitukselle. Sosiaaliasiamies seuraa asiakkaiden aseman kehitystä kunnassa ja hänellä on asiakslain mukaan siitä vuosittainen raportointivelvoite

kunnanhallitukselle. Jotta tämä on mahdollista, työn tekeminen edellyttää jonkinlaista kirjaamista ja tilastointia niistä yhteydenotoista, joita asiamiehelle tulee. Kumpulan (2020, 27) tekemän selvityksen mukaan kirjaaminen ja tilastointi on olennainen osa asiamiestyötä, mutta tämä voidaan tehdä monella tapaa. Suurin osa asiamiehistä tilastoi yhteydenotot asiakastapausten tai yhteydenottomäärien tilastointiin. Mitään yhtenäistä tapaa ei ole olemassa, myös variaatioita tilastoida yhteydenottoja on erilaisia. Vuosina 2007–2009 toimineessa valtakunnallisessa sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin kehittämishankkeessa pyrittiin luomaan yhtenäistä tilastointimallia, joka soveltuisi kaikille sosiaali- ja potilasasiamiehille. Mallin käyttöönotto jäi toteutumatta laajasti, mutta useat asiamiehet tilastoivat tämän mallin mukaan. Jos sosiaaliasiamiesten laatimat vuosittaiset selvitykset sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista kunnissa olisivat yhtenäiset koko maassa ja tilastointi kansallisesti yhteiset, niin ne olisivat myös hyviä tiedontuottamisen välineitä rakenteellisen sosiaalityön kannalta.

Tietotyönä voidaan sosiaaliasiamiestoiminnassa myös pitää sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuteen liittyvien asioiden tiedottamisen esimerkiksi kuntien työntekijöille eri kanavia pitkin tai koulutusten järjestäminen. Digitalisaatio ja media ovat tuoneet myös sosiaalityölle ja sosiaaliasiamiehille uusia työvälineitä ja rakenteellista sosiaalityötä ajatellen tiedon kerääminen ja julkaiseminen on myös helpottunut. Sosiaaliasiamiehet hyödyntävät esimerkiksi sosiaalista mediaa kuten Facebookia ja Instagramia sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuteen liittyvien asioiden tiedottamiseen.

Rakenteelliseen strategiseen sosiaalityöhön kuuluu sosiaaliasiamiestoiminnassa yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa toteuttamaa suunnittelu- ja strategiatyötä tai kehittämistyötä uusien ratkaisujen tai toimintatapojen löytämiseksi. Inklusiotyötä sosiaaliasiamiehentoiminnassa on esimerkkinä Päijät-Hämeen sosiaaliasiamies, joka on ollut mukana käynnistämässä esimerkiksi sosiaalipalveluihin asiakasraatia asiakasosallisuuden edistämiseksi. Sosiaaliasiamies osallistuu myös vaikuttamistyöhön selvityksen kautta nostamalla eri sosiaalityön ilmiöitä esille. Kumpula (2020, 29) nostaa esille vaikuttamistyönä myös tiedottamisen eri sidosryhmille ja keskustelut eri viranomaistahojen kanssa keskeisenä vaikuttamistyönä.

Oikeudenmukaisuustyötä sosiaaliasiamies tekee asiakastyössä asiakkaiden asioiden hoitamisessa, sekä tuottamalla tietoa sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneiden asiakkaiden kokemuksista sosiaalihuollon palvelujen käyttämisestä. Sosiaaliasiamies tuo esiin tietoa palveluissa havaituista epäkohdista ja tekee ehdotuksia palvelujen kehittämiseksi. Sosiaaliasiamies tekee sosiaalihuollon

asiakkaiden asemaan liittyvää vaikuttamistyötä osallistumalla esimerkiksi sosiaalihuollon toimintaa ohjaavien lakiesitysten valmisteluun lausumalla lakiluonnoksista pitäen näin esillä erityisesti asiakkaiden oikeuksien toteutumisen ja vahvistamisen näkökulmaa. Sosiaaliasiamiehet ovat myös osallistuneet paikallisten sosiaalipalvelujen myöntämisperusteiden ja toimintaa säätelevien lakien soveltamisohjeiden laadintaan.

3. POIMINTOJA AIKAISEMMISTA TUTKIMUKSISTA JA SELVITYKSISTÄ

Sosiaaliasiamiestoiminnasta tai sosiaalisesta raportoinnista ei löydy kovinkaan paljon tutkimuksia tai selvityksiä. Jonkin verran löytyy eri tason opinnäytetöitä. Olen tähän lukuun koonnut näistä osan, jotka liittyvät sosiaaliasiamiestoimintaan, sosiaaliasiamiehen selvitykseen ja sosiaaliseen raportointiin ja jotka koen, että ovat tuoneet esille asioita, jotka liittyvät minun projektityössäni tutkittavana olevaan aiheeseen.

Vanhimpia julkaisuja sosiaaliasiamiestoiminnasta ovat Stakesin selvitys sosiaaliasiamiestoiminnan käynnistymisestä vuodelta 2003, Sosiaali- ja terveysministeriön selvitys Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämistä vuodelta 2008 ja Etelä-Suomen aluehallintoviraston laatima yhteenveto sosiaaliasiamiesten selvityksistä vuodelta 2015.

Neljä osaamiskeskusta on myös laatinut yhteisesti kuntakyselyn Osaamiskeskussosiaaliasiamiesten koontiraportti vuodelta 2012, joka kattaa yli miljoonan asukkaan alueen.

Hallitusohjelman kirjauksen pohjalta sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut valtakunnallisen sosiaali- ja potilasasiamestojen nykytilaa ja tulevaisuutta käsittelevän selvityksen, joka on valmistunut lokakuussa 2020 nimellä Selvitys sosiaali- ja potilasasiamestojen toiminnasta - Asiamestojen toiminnan tausta, nykytila ja tulevaisuus (Kumpula 2020).

Marja Kekki (2015) on pro gradututkielmassaan Tikku kynnen alla vai lastu laineilla? - Sosiaaliasiamiestoiminta asiakkaan oikeuksien edistäjänä Itä-Suomen alueella tuonut esille sosiaaliasiamiesten turhautuneisuutta siitä, että selvitys on iso ja työläs tehdä, mutta tietoja ei hyödynnetä siinä mittakaavassa, kuin sitä voitaisiin. Hän nostaa myös esille yhtenäisen tilastoinnin ja raportointimallin kehittämisen sosiaaliasiamiesten työssä.

Tuija Nummela (2011) on tuonut väitöskirjassaan Asiakkaan asema ja oikeudet aikuissosiaalityössä esille sen, että jota asioihin voidaan vaikuttaa, tulee yksittäisten asiakkaiden ongelmat viedä koko väestön tasolle ja tulee tutkia ja osoittaa miten erilaiset rakenteelliset epätasa-arvon ongelmat aiheuttavat ongelmia. Nummelan mukaan tarvitaan tietoa asiakkaan hyvinvoinnin muutoksista ja sosiaalityön tulosten näkyvyydestä. Tähän tarvitaan myös hänen mukaansa mittareita, joilla työn tulokset tulevat näkyville.

Liisa Hokkanen (2012, 146–149) kirjoittaa sosiaalitoimistojen asiakastyytyväisyyskyselyiden tulkinnasta ja tuo esille sen näkökulman, että erityinen huomio tulisi kiinnittää tyytymättömien määrään. Sosiaaliasiamiehiin ottaa useimmiten yhteyttä palvelunsa takia kohteluunsa tyytymättömät. Hokkanen näkee myös ilmiötuntemuksen tärkeänä. Hän toteaa, että asiakkaiden osallisuus palveluissa tulee olla muutakin, kun asiakastyytyväisyyskyselyihin vastaamista.

Tuija Nummela (2005, 102) on tutkimuksessaan haastatellut sosiaaliasiamiehiä. Vuonna 2005 sosiaaliasiamiestoiminta on ollut varsin uutta toimintaa ja hän pohtii, tuleekohan sosiaaliasiamiesten selvityksistä vuosien myötä sosiaalihuollon palvelujen yhteinen kehittämisväline.

4. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuskysymykseni on: Mitkä tärkeimmät sosiaalityön ilmiöt nousevat esille sosiaaliasiamiehen selvitysten perusteella vuodelta 2019?

Tutkimusaineistoni koostuu sosiaaliasiamiesten selvityksistä vuodelta 2019. Selvitykset on valittu niin, että jokaisesta maakunnasta on yksi selvitys, paitsi Uudeltamaalta, josta on yksi pääkaupunkiseudulta ja yksi selvitys koskien pienempiä kuntia. Tutkimukseen en ottanut mukaan itse laatimaani selvitystä vuodelta 2019.

Aineisto kattaa yli 200 kuntaa Suomessa, yhteensä Suomessa on 310 kuntaa. Yli puolet Suomen suurimmista kaupungeista (yli 100 000 asukasta) ovat aineistossa mukana (Kuntaliitto 2020).

Selvitykset oli laadittu eri kokoisille alueille, johon kuului kunnat, kuntayhtymät tai yksityisen palvelutuottajan toiminta-alue. Selvitykset kattoivat pienimillään yhtä isoa kaupunkia ja laajimmillaan 23 eri kuntaa. Osan selvityksistä oli kirjoittanut yksi sosiaaliasiamies/sosiaali- ja potilasasiamies ja osan useampi.

Aineistosta kaksi oli ruotsinkielisiä ja 18 suomenkielisiä selvityksiä. Selvitysten laajuus vaihteli. Samoin selvitysten sivumäärät olivat kymmenestä sivusta 108 sivuun. Osasta selvityksiin oli yhdistetty potilasasiamiestoiminnan tiedot. Sosiaaliasiamiesten tilastointitavat vaihtelevat osittain, samoin tilastojen esittely selvityksissä. Iso ero tilastoinnissa on myös siinä, että osa sosiaaliasiamiehistä tilastoivat palvelutehtävien mukaan ja toiset 2007–2009 toimineen valtakunnallisen sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin kehittämishankkeen ohjeen mukaan tai muun vastavan tavan mukaisesti. Toiset tilastoivat tapahtumat asiakastapahtumien mukaan ja toiset yhteydenottomäärän. Osa sosiaaliasiamiehistä ovat myös tehneet erilliset kuntakyselyt.

Suurin osa sosiaaliasiamiehen selvityksistä löytyivät internetistä Google-hakukoneen avulla. Jos samasta maakunnasta löytyi useampia selvityksiä, valitsin sen, joka kattoi suuremman asukasmäärän. Pyysin selvitykset suoraan yhdeksältä sosiaaliasiamieheltä, joiden alueita koskevia selvityksiä en löytänyt netistä. Syy siihen, että niitä ei ollut netistä löydettävissä oli se, että osa näistä oli vielä julkaisematta tai en osannut etsiä selvitystä oikeasta paikasta netissä.

Osassa selvityksissä tuli selkeästi esille sosiaaliasiamiehen huomioita eri sosiaalihuollon ilmiöistä tai kehittämiskohteista, toisissa kehittämisehdotukset ja ilmiöt oli poimittava tilastojen esittelyteksteistä tai selvityksen johdannosta tai yhteenvedosta.

5.1 Aineiston analyysi

Laadullista aineistoa voidaan analysoida monin tavoin ja tulee valita sellainen analyysitapa, joka parhaiten tuo vastauksia tutkimusongelmaan tai -tehtävään. Selittämiseen pyrkivässä lähestymistavassa käytetään usein tilastollista analyysiä ja päätelmien tekoa ja ymmärtämiseen pyrkivässä lähestymistavassa käytetään tavallisesti laadullista analyysiä ja päätelmien tekoa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 141–143)

Käytän aineistoni analyysissä temaattista analyysiä. Temaattinen analyysi muistuttaa sisällön analyysiä. Molemmat voidaan tehdä aineisto tai teorialähtöisesti. Aineistolähtöinen analyysi perustuu aineistoon ja teoria lähtöinen analyysi käyttää viitekehyksenä esimerkiksi jotakin mallia tai teoriaa. Temaattisessa analyysissä tutustutaan aineistoon ja tehdään muistiinpanoja. Tämän jälkeen aineistosta kerätään kiinnostavat seikat yhteen, pelkistetään se ja järjestetään aineisto potentiaalisiin teemoihin. Teemojen sisällä pohditaan miten ne liittyvät toisiinsa ja mikä on suhde teemojen välillä tai löytyykö niiden sisällä ala tai yläteemoja. Lopuksi tarkistetaan, että aineisto sopii teemoihin, teemat määritellään ja nimetään. Teemat eivät nouse aineistosta, vaan tulkitseminen riippuu ennen kaikkea tutkijasta. Tämä tarkoittaa sitä, että samasta aineistosta voidaan saada hyvinkin erilaisia tulkintoja. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 141–143)

Olen laatinut aineistosta taulukon Word-tekstinkäsittelyohjelmaan. Taulukossa on useampi sarake, johon olen kerännyt selvityksistä tietoa. Ensimmäisessä sarakkeessa on maakunta ja toisessa sarakkeessa kunnat, joita selvitys koskee. Kolmannessa sarakkeessa oli ensin tietoa selvityksen laatineen sosiaaliamiehen koulutuksesta, mutta sen jätin varhaisessa vaiheessa pois, koska sitä tietoa ei ollut kuin muutamassa selvityksessä. Itseäni olisi kiinnostanut tämä tieto, koska pohdin, saattaisiko selvityksissä ilmetä eroja sen kannalta, että onko sosiaaliamiehellä sosiaalialan koulutus vai joku muu, kun tarkastelee, miten sosiaalihuollon ilmiöitä on nostettu selvityksessä esille.

Neljänteen sarakkeeseen olen kirjoittanut suoraan lainaukset sosiaaliamiesten selvityksistä esiin tulleista ilmiöistä/huolenaiheista/kehittämiskohteista. Viidenteen sarakkeeseen olen nostanut esille mikä ilmiö esiintyy ja minkä palvelutehtävän alla erityisesti. Olen tässä käyttänyt Terveyden ja hyvinvointilaitoksen sosiaalihuollon palvelutehtävuokitusta (Terveyden ja hyvinvointilaitos 2016).

Kuudenteen sarakkeeseen laitoin ensin merkinnän siitä, löytyykö kunnan esityslistasta konkreettisesti asetettuja tavoitteita sosiaalipalvelujen kehittämiseksi sosiaaliamiehen selvityksen perusteella, mutta sekin osoittautui kovin työlääksi, koska eri kunnat käsittelevät erikseen asian omassa

kunnanhallituksessaan ja yksi selvitys voi koskea useampaakin eri kuntaa ja päädyin jättämään pois tämän tiedon tutkimuksesta.

Minulla on ollut lista maakunnista kirjoitettuna vihkoon. Etsin ensin niitä selvityksiä, joita tiesin työelämän kautta mistä löydän ne, esim. Osaamiskeskusten ja isoimpien kuntien nettisivuilta. Jos on ollut epäselvää mitä maakuntaa selvitys edustaa, niin olen tarkistanut asian Suomen kartalta. Kun olin löytänyt selvityksen ja kirjoittanut tiedot sarakkeisiin Word asiakirjaan, merkitsin maakuntalistaani, että kyseinen maakunta on ok. Taulukkoja tuli yhteensä 24 sivua paperin ollessa vaakatasossa.

Olen analysoinut aineistoa temaattisen analyysin avulla. Siinä laadullista aineistoa pilkotaan ja ryhmitellään erilaisten aihepiirien teeman sisällön mukaisesti, sen mukaan mitä teemasta on sanottu tai mitä asioita siihen katsotaan sisältyvän. Alustavan luokittelun jälkeen aineistosta etsitään siis varsinaisia teemoja. Teemojen tueksi voidaan tehdä teemakortisto, johon aineisto pilkotaan eri aihealueittain. Ideana on etsiä aineistosta tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. Nämä näkemykset viedään sitten kortistoon sitä kuvaavan teeman alle. Näin saadaan luokiteltua sisällöllisiä näkemuseroja, joita eri teemoilla on. Teemojen muodostamisessa voidaan käyttää apuna koodausta ja/tai kvantifiointia. Koodauksen voi tehdä eri värien avulla ja tekstinkäsittelyn ohjelmassa hyödyntäen "leikkaa-liimaa" -toimintoa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 141–143)

Järjestelin teemoittain tekstin neljään sarakkeeseen. Kirjoitin suorat lainaukset sosiaaliasiamiesten selvityksistä esille tulleista ilmiöistä/huolenaiheista/kehittämiskohteista, niin että kaikilla palvelutehtävillä oli eri väri, esimerkiksi lastensuojelua koskevat asiat merkitsin vihreällä ja työikäisten palveluita koskevat asiat sinisellä. Lisäksi muodostui ryhmä muut, johon keräsin kaikkia palvelutehtäviä koskevia asioita. Muut-ryhmästä nousi myös omaksi teemakseen omaishoito.

Eniten aiheita muodostui muut-ryhmän alle. Toiseksi eniten otettiin kantaa iäkkäiden palveluita vammaispalveluun ja lastensuojeluun koskeviin asioihin. Kolmanneksi eniten perheoikeudellisiin palveluihin, työikäisten palveluihin ja lapsiperheiden palveluihin. Neljänneksi nousi omaishoito. Pähdehuoltoon, varhaiskasvatukseen tai kuraattoripalveluihin liittyvät asiat eivät nousseet erityisemmin esille selvityksissä.

5.2 Tutkimustulosten luotettavuus ja eettisyys

Osassa selvityksistä tuli selkeästi esille sosiaaliasiamiehen huomioita, toisissa kehittämissuhteet ja ilmiöt oli tulkittava tilastojen ja tekstien perusteella. Koska olen tutkijana itse poiminut tiedot, niin

aineiston tulkinta on ollut ennen kaikkea minusta itsestäni tutkijana kiinni, kuten on tyypillistä temaattiselle analyysille. Samasta aineistosta olisi mahdollista saada myös eri tulkintoja.

Sosiaaliasiamiehille tulleet yhteydenotot ovat syntyneet tilanteissa, joissa asiakas, omainen tai työntekijä eivät ole tiedneet mitä tehdä tai ovat olleet tyytymättömiä saamaansa kohteluun tai palveluun. Nämä ovat juuri niitä tilanteita, joita ei toivoisi sosiaalipalveluissa olevan. Selvityksessä esille nostetut asiat perustuvat myös yksittäisten sosiaaliasiamiesten tulkintoihin heille tulleista yhteydenotoista ja toiminta-alueensa tilanteesta.

Kaikki sosiaaliasiamiehet eivät myöskään vielä käytä selvityksissään Terveyden ja hyvinvointilaitoksen määräyksen mukaisia palvelutehtäviä ja niiden nimiä. Tarkasteluni kannalta tulee siitä syystä myös huomioida se, että osa lapsiperheiden palveluiden tai perheoikeudellisten palveluiden alle kuuluvista asioista on edelleen kirjattu lastensuojelun alle.

5. TUTKIMUSTULOKSET

Sosiaaliasiamiehen työhön kuuluu neuvonta ja ohjaus sosiaalihuollon asiakaslain soveltamisesta, sekä tiedottaminen sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista ja velvollisuuksista. Suurin osa sosiaaliasiamiesten selvityksissä esille nostamat asiat koskivatkin juuri näitä aihepiirejä eli sosiaalihuollon asiakkaan asemaa, oikeuksia ja asiakkaiden palvelukokemuksia. Toiseksi eniten sosiaaliasiamiehet nostivat esille huolensa sosiaalihuollon henkilöstöresursseihin liittyen. Tämä huoli liittyy taloudellisiin asioihin, joka oli kolmas tema tai ilmiö, joka nousi esille. Neljäntenä sosiaaliasiamiehet olivat nostaneet esille sosiaalipalveluiden valvonnan toteuttamisen ja yhteistyöhön siihen liittyen.

Palvelutehtäviin luokiteltuna suurin osa esille nostetuista sosiaalialan ilmiöistä liittyvät iäkkäiden palveluihin, vammaispalveluihin ja lastensuojeluun. Kolmanneksi eniten otettiin kantaa perheoikeudellisiin palveluihin, työikäisten palveluihin ja lapsiperheiden palveluihin. Neljänneksi nousi eri palvelutehtäviin liittyvä omaishoito omana ryhmänä.

6.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema, oikeudet ja palvelukokemus

Useampi sosiaaliasiamies nosti esille sosiaalihuoltolain mukaisen asiakasprosessin mukaisen työskentelyn vahvistamista kuntien sosiaalipalveluissa. Kehitettävää löytyy useassa asiakasprosessin vaiheessa. Neuvonnan ja perussosiaalityön tärkeyttä korostettiin useammassa selvityksessä ja erityisesti palvelutarpeen arviointiin liittyvää koulutusta peräänkuulutettiin.

”Yhteydenottojen perusteella asiakkaiden neuvontavelvollisuuden toteuttamisessa on edelleen kehitettävää sosiaalihuollon kaikissa palveluissa.”

”Yhä lisääntyvä määrä yhteydenottajista tarvitsisi tuekseen ennemminkin perussosiaalityön menetelmiä. Monelle vanhukselle, vammaiselle tai omaishoitajalle on ollut täysin mahdotonta selviytyä yksin edes palvelujen hakuprosessista.”

”Pidän tärkeänä, että asiakkaita informoidaan huolellisesti päätösten perusteista sekä kirjallisesti että suullisesti, jotta epäselvyyksiä ei jää. Asiakslain mukaan asiakkaalle on kerrottava mahdollisimman selkeästi ja ymmärrettävästi hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan.”

Sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointia laadittaessa yhdessä asiakkaan kanssa selvitetään, tarvitseeko hän omatyöntekijää. Tarvittaessa omatyöntekijä nimetään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Sosiaalihuoltolaissa lähtökohtana on, että omatyöntekijä nimetään aina, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijän keskeisin tehtävä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti varmistaa, että asiakkaan palvelut järjestetään palvelutarpeen arvioinnin tai asiakassuunnitelman mukaisesti. Sosiaaliasiamiesten selvityksissä kiinnitettiin myös huomioita siihen, että omatyöntekijän tehtäviä, roolia ja tunnettavuutta tulisi kehittää. Sosiaaliasiamiehiin oli ottanut yhteyttä asiakkaita, jotka eivät tienneet kuka heidän asioitaan hoitaa. Erityisen tärkeänä pidettiin sitä, että erityisen tuen tarpeessa oleville nimetään sosiaalihuoltolain hengessä toimivat omatyöntekijät. Erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat ovat myös ne heikoimmassa asemassa olevat. Heistä moni kuuluu myös niihin, jotka ovat sellaisessa tilanteessa, että eivät osaa tai pysty valittamaan palvelusta, jonka saavat, tai palvelusta, joka jää heiltä saamatta. Kaikilla ei myöskään ole omaista tai läheistä, joka voisi olla näissä tilanteissa apuna ja tukena.

Sosiaaliasiamiehet korostavat selvityksissään sitä, miten tärkeää asiakkaille on olla osallisena omien palveluiden ja asiakassuunnitelmien laadinnassa. Asiakkaat haluavat tulla kuulluksi ja toimiva vuorovaikutus työntekijän kanssa on tärkeää hyvän palvelukokemuksen saavuttamiseksi.

”Asiakkaiden kokemus oli, että heidän mielipidettään palveluiden ja tukitoimien järjestämisestä voidaan kysyä, mutta usein on kysymys lähinnä muodollisesta kysymyksestä. Sama asia välittyy myös niiden omaisten mielipiteistä, jotka kantavat huolta dementoituneen vanhusomaisensa, vaikeasti vammaisen lapsensa, päihdeongelmaisen omaisensa tai mielenterveys-kuntoutuja-läheisensä puolesta.”

”Mikäli aikaa löytyisi riittävästi asiakassuunnitelman laatimiseen yhdessä asiakkaan kanssa, se pitkällä tähtäimellä ehkä auttaisi myös käyttämään resursseja järkevästi. Asiakassuunnitelma saattaisi myös vähentää työn määrää, kun työskentelyä asiakkaan kanssa ei tarvitsisi aina aloittaa alusta työntekijöiden vaihtuessa. Asiakkaan ja työntekijän yhteinen käsitys ja näkemys päämäärästä lisäisi myös asiakkaiden tyytyväisyyttä ja sitoutumista sekä todennäköisesti vähentäisi valituksia.”

Laadukasta dokumentointia nostettiin esille myös tärkeänä osana sosiaalihuollon asiakkaan oikeusturvan toteutumista. Asiakkaita osallistava dokumentoinnin ja riittävän kirjaamiskoulutuksen järjestämistä työntekijöille katsottiin olevan tärkeä kehittämisen kohde kaikissa palvelutehtävissä. Sosiaaliasiamiesten näkemysten mukaan asiakkaiden oikeusturvan kannalta tärkeää olisi myös hyvä, että kuntien verkkosivuilla olisi selkeät ohjeet ja lomakkeet koskien julkisuuslain mukaisia tietopyyntöjä. Myös asiakirjojen mahdollista maksullisuutta koskeva linjaus perusteluineen olisi hyvä julkaista.

”Sosiaalihuollon ammattilaisten tekemään työhön tulee osoittaa sellaiset resurssit (aika ja välineet) ja ammattilaisten työ tulee organisoida siten, että tarpeelliset asiakastiedot on mahdollista kirjata viipymättä.”

”Asiakkaita osallistavan kirjaamisen käytäntöjä tulee ottaa käyttöön kaikissa palvelutehtävissä ja työntekijöille järjestetään koulutusta osallistavien kirjaamismenetelmien käytöstä. Sosiaalihuollon asiakastietojen laadun varmistamiseksi kehitetään seurantamalli/järjestelmä, jonka avulla asiakasasiakirjojen laatua voidaan arvioida ja kehittää.”

Sosiaaliasiamiehet toteavat, että tietojen korjausvaatimus on hidas ja asiakkaalle raskas prosessi, joka myös kuormittaa palvelujärjestelmää. Korjausvaatimuksilta vältytään, mikäli tiedot pystytään kirjaamaan alun perin mahdollisimman virheettömästi. Virheettömät asiakas- ja potilasmerkinnät ovat tärkeitä asiakkaan oikeusturvan sekä potilas- ja asiakasturvallisuuden kannalta. Yhdessä ja yhteistyössä kirjaaminen vahvistaa myös asiakasosallisuuden periaatteen toteutumista ja se edellyttää riittävää työntekijäresurssia suhteessa asiakasmäärään.

”Toisinaan asiakassuunnitelma on työntekijän laatima eikä asiakas itse tunnista lainkaan mitä sinne on kirjattu.”

6.2 Sosiaalihuollon henkilöstöresurssit

Laadukkaiden ja asiakaslähtöisten sosiaalipalveluiden tuottamista haittaa sosiaalihuollon henkilöstön vaihtuvuus, työntekijävaje ja pätevien sosiaalihuollon työntekijöiden puute. Osa sosiaaliasiamiehistä kokee, että kiristyneen talous- ja henkilöstöresurssitilanteen myötä vaikuttaa siltä, että sosiaalihuollossa työntekijöiden aika menee pitkälti päätösten valmisteluun ja lakisääteisistä velvollisuuksista selviytymiseen.

”Sosiaalipalveluita kehitettäessä on tärkeää huomioida perustyön riittävä resursointi, jotta myös kaikkein hankalimmassa asemassa olevien asiakkaiden tilanteisiin pystytään perehtymään ja tarpeisiin vastaamaan tarkoituksenmukaisella sekä tehokkaalla tavalla.”

Selvityksissä nousi esille myös se, että koetaan perinteisen sosiaalityön aseman kaventuneen, vaikka sen tarve koko ajan selkeästi lisääntyy. Syy tähän katsotaan olevan ammattitaitoisten työntekijöiden puute. Kuntien työntekijäresurssit ovat niukat ja työntekijöillä on kiire. Päätösten tekeminen ja vastausten saaminen viivästyy, asiakaskirjauksissa on puutteita, työntekijöiden tavoitettavuus on vaikeaa ja asiakkaat kokevat, että he joutuvat kertomaan tilanteestaan yhä uudestaan ja uudestaan.

”Laadukkaiden palveluiden tuottamista haittaa monessa sosiaalitoimessa työntekijävaje, suuri vaihtuvuus sekä pätevien työntekijöiden puute.”

”Asiakkaat ja omaiset ovat myös olleet huolissaan henkilökunnan vaihtuvuudesta vammaispalveluissa. Erityisesti lasten vanhemmat ovat kuormittuneita siitä, että lapsen ja perheen tilanteesta joutuu kertoa usein uudelle työntekijälle ja rakennettava uudestaan luottamussuhde. ”

Myös toimivan monialaisen yhteistyön lisääminen ja edistäminen katsottiin edistävän sosiaalihuollon asiakkaan saamaa palvelukokemusta.

”Luodaan toimivat rakenteet monialaiselle yhteistyöllä sosiaalihuollon eri palvelutehtävien sekä sosiaali- ja terveydenhuollon välillä. ”

6.3 Talous

Useampi sosiaaliasiamies toi selvityksessään esille huolensa siitä, miten kuntien heikentynyt taloudellinen tilanne vaikuttaa sosiaalihuollon asiakkaiden arkeen. Toivottiin, että erilaisilla säästöjä tuovilla ratkaisuilla ja linjavedoilla tulisi arvioida eri vaikutuksia pidemmällä aikavälillä säästöjen todellisten vaikutusten arvioimiseksi.

Sosiaaliasiamiehet olivat myös reagoineet siihen, että lain edellyttämää ja määrittelemää vähimmäispalvelua tulkittiin monessa kunnassa enintään palveluksi. Tätä perusteltiin kunnissa sillä, että se turvaa yhdenvertaisen palvelun kunnan asukkaille. Selvityksissä muistutettiin, että yhdenvertaisuuden toteutumisen kannalta palvelut tulee kuitenkin määräytyä ihmisen elämäntilanteen ja avuntarpeen mukaan. Huolta aiheutti myös palvelujen toteuttaminen ja minkä verran talous ohjaa sitä. Esimerkiksi kotiin annettavat palvelut lisääntyvät koko ajan, mutta tulee samalla muistaa, että eri asumispalveluvaihtoehtoja tarvitaan myös ja niillä on edelleen hyvin keskeinen asema koko palvelujärjestelmässä.

”Erilaisilla säästöjä tuovilla ratkaisuilla ja linjavedoilla tulisi kuitenkin arvioida niiden pidemmän aikavälin vaikutuksia eri näkökulmista säästöjen todellisten vaikutusten arvioimiseksi. ”

”Taloudellinen tilanne ajoi monissa kunnissa jakamaan sama niukkuutta sosiaalitoimen asiakkaille. Se, että lain määrittelemä vähimmäispalvelu tulkittiin monissa kunnissa ”enintään” palveluksi tuntui monissa tapauksissa hyvin ikävältä. ”

6.4 Sosiaalipalveluiden valvonta yhteistyönä

Sosiaaliasiamiesten näkemyksen mukaan kuntien olisi myös hyvä lisätä sosiaalipalvelujen valvontaan liittyvää yhteistyötä. Sosiaalihuollon palvelujen valvonnassa korostetaan kuntien ja yksiköiden omaa vastuuta asiakasturvallisuusasioissa. Heidän tulee myös itse jatkuvasti varmistaa, että toiminta on asianmukaista ja palvelut laadukkaita.

Selvityksissä nostetaan esille sosiaalipalvelujen lakisääteinen omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelman todetaan olevan tärkeä palvelujen, sekä niiden seurannan ja kehittämisen työkalu. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Selvityksissä todettiin, että omavalvontasuunnitelma on useimmiten laadittu, mutta siinä millä tavalla sitä osataan hyödyntää käytännön työssä laadukkaan työn edistämiseksi, on vielä parannettavaa monessa sosiaalihuollon yksikössä.

6.5 Sosiaalihuollon ilmiöt palvelutehtävittäin

Sosiaalihuollossa asiakkaalle tarjottavaa tukea kuvataan palvelutehtävinä ja niissä annettavina sosiaalipalveluina. Palvelutehtävät ovat sosiaalipalvelujen ja muun tuen kokonaisuuksia erityyppisiin tuen tarpeisiin.

Lain sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) nojalla THL on antanut määräyksen palvelutehtävien luokituksista: lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, iäkkäiden palvelut, perheoikeudelliset palvelut, päihdehuolto, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut. Sosiaaliasiamiehet tuottavat palveluja myös varhaiskasvatuksen ja kuraattoritoiminnan asiakkaille, mutta niihin liittyviä yhteydenottoja oli vain yksittäisiltä asiakkailta.

Palvelutehtäviin luokiteltuna suurin osa esille nostetuista sosiaalialan ilmiöistä liittyivät iäkkäiden palveluihin, vammaispalveluihin ja lastensuojeluun. Kolmanneksi eniten otettiin kantaa perheoikeudellisiin palveluihin, työikäisten palveluihin ja lapsiperheiden palveluihin. Neljänneksi nousi eri palvelutehtäviin liittyvä omaishoito omana ryhmänä.

Seuraavaksi esittelen sosiaaliasiamiesten selvityksissä esille nousseet ilmiöt palvelutehtävittäin.

6.5.1 Iäkkäiden palvelut

Sosiaaliasiamiesten selvityksissä on myös huomattu se, että väestön nopea ikääntyminen eri alueilla asettaa isoja haasteita palvelujen kehittämiseksi.

Yhteydenottojen perusteella on huolta iäkkäiden oikeusturvasta palveluiden päätöksenteossa ja niiden muutoksenhaussa. Jossain tilanteissa asia hoidetaan tiedotteilla, vaikka asiakkaalla olisi oikeus saada perusteltu päätös, johon hän voisi halutessaan hakea muutosta.

Palvelutarpeenarvio, sekä asiakas- tai muu vastaava suunnitelma ovat tärkeitä työkaluja myös iäkkäiden palveluissa. Viranomaisilla on velvollisuus selvittää asiakkaalle eri toimenpiteiden vaikutuksia ja eri palvelujen saantiin liittyviä edellytyksiä, jotka vaikuttavat asiakkaan oikeuksiin. Näitä voivat esimerkiksi olla maksuttomat vammaispalvelulain mukaiset palvelut.

Sosiaaliasiamiehet saavat iäkkäiden palveluihin liittyen usein yhteydenottoja iäkkään henkilön omaiselta tai läheiseltä. Omaiset ovat huolissaan siitä, kun heitä ei kuulla ikääntyneen asiassa tai ikääntyvää koskevassa päätöksenteossa. Erityisen suuri huoli on kuitenkin niistä ikääntyneistä, joilla ei ole ketään läheistä.

”Omaiset kokevat usein, ettei heitä kuulla tilanteessa, joissa heitä pitäisi kuulla läheisensä sijaispäättäjinä. Kysymys on tärkeistä hoitoon ja huolenpitoon liittyvistä ratkaisuista, joissa sekä potilaslain, että sosiaalihuollon asiakaslain mukaan on kuultava hänen läheisiään. Toki on muistettava, että muistisairaus sinänsä ei tarkoita ihmisen itsemääräämiskyvyn totaalista poistumista, vaan kykyä ottaa kantaa itseään koskeviin asioihin on aina arvioitava asia- ja tilannekohtaisesti.”

”Oma huolenaiheensa ovat ne asiakkaat, joilla ei ole ketään läheistä.”

Sosiaaliasiamiehet muistuttavat myös selvityksissään siitä, että asiakasmaksujen suuruus ei saisi missään vaiheessa vaarantaa henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä. Sosiaaliasiamiehet odottavatkin uuden asiakasmaksulain uudistusta. Uusi asiakasmaksulakiehdotus sisältää useita asiakkaan asemaa parantavia säännöksiä. Esimerkiksi palveluasumisen maksuista ei ole voimassa olevassa asiakasmaksulaissa tai -asetuksessa sääntelyä ja palveluasumisen maksut ovat tämän takia vaihdelleet suuresti kuntien välillä ja osittain myös kuntien sisällä. Selvityksissä nousee erityisesti esille asiakasmaksuun liittyvät ongelmat silloin, kun iäkkään henkilön pitkäaikaisista asumispalveluista on tehty päätös, mutta iäkäs henkilö joutuu odottamaan asumispalveluihin pääsyä

lyhytaikaisen hoidon yksikössä. Maksukaton täyttymisen jälkeen lyhytaikaisen hoidon maksut voivat olla asiakkaan tulot huomioiden suuret. Tilanne voi olla kohtuuton ja vaarantaa henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä.

”On ollut tilanteita, joissa asiakkaalle on tehty myönteinen asumispäätös palveluasumiseen, mutta koska paikkoja ei ole vapaana, asiakas odottaa paikan vapautumista sellaisessa hoitopaikassa, josta kertyy lyhytaikaisen laitoshoidon maksuja. Ennen kuin maksukatto täyttyy, maksuja voi kertyä kuukaudessa runsaammin mitä tulosidonnainen pitkäaikaismaksu olisi.”

Useassa selvityksessä ilmenee, että yhteydenotot koskien ikäihmisten asumispalveluja ovat lisääntyneet. Yhteydenotoissa on ollut huolta palveluasumisesta tai tehostetussa palveluasumisesta olevien iäkkäiden hoivan, hoidon ja asumisen toteuttamisessa havaittuihin epäkohtiin. Kysymykset ovat liittyneet mm. hoidon laatuun, asumispalveluyksikön valintaan tai epätietoisuuteen saattohoidon ja/tai DNR päätösten merkityksestä.

”Yhä useampi omainen toi asiamiehelle esiin näkemystään siitä, että asukkaan hoidon laiminlyönti tai hoidossa saatu vamma on aiheuttanut surua ja rahallista menetystä. Yhä useampi toivoi rahallista korvausta tilanteesta, mutta nykyiset järjestelmät harvoin kuitenkaan taipuvat korvauksien maksamiseen.”

Sosiaaliasiamiesten tietoon on tullut myös iäkkäiden palveluissa olevaa henkilökuntapulaa. Kaikkia asumispalvelupaikkoja ei ole voitu tästä syystä täyttää, mikä luonnollisesti heikentää iäkkäiden palvelujen saatavuutta ja lisää jonoja. Toisissa kunnissa voitiin todeta, että ikääntyneiden asumispalveluja ei ollut tarjolla riittävästi.

”Iäkkäiden palvelujen yhteydenotot ovat liittyneet menettelyihin laitoshoidon paikkojen muuttamisessa tehostetun palveluasumisen paikoiksi, sekä tehostetun palveluasumisen hoidon laatuun ja palvelun tuottamiseen.”

6.5.2 Vammaispalvelut

Sosiaaliasiamiesten saamat yhteydenotot liittyen vammaispalveluihin vaikuttivat usein liittyvän päätöksiin koskien vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista edellyttää, että palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä ja niitä järjestettäessä on otettava huomioon asiakkaan yksilöllinen avun tarve. Päätös on tehtävä viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammainen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitointa koskevan hakemuksen, ellei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittelyaikaa.

”Vammaispalvelun yhteydenottojen ja tehtyjen oikaisuvaatimusten ja oikaisujen perusteella syntyy vaikutelma, että vammaispalvelulain tulkinta ja päätöksenteko tuottavat jonkin verran haasteita. Tähän olisi hyvä saada jotain apua / koulutusta jatkossa – myös soveltamisohjeiden lainmukaisuuden tarkistamisen tasolla.”

Myös huoli siitä, miten kunnan tiukentunut taloudellinen tilanne vaikuttaa määrärahasidonnaisten palvelujen myöntämiseen haluttiin nostaa esille.

”Vammaisten palveluihin kohdistuneet muutospaineet näkyvät selkeästi sosiaaliasiamiehen tilastoissa. Osa kunnista on selkeästi karsinut ja vähentänyt määrärahasidonnaisten palveluiden myöntämistä. On muistettava, että määrärahasidonnaisiinkin palveluihin on varattava rahaa kunnassa edellyttämän tarpeen mukaisesti, eikä kyseistä palvelua voida kokonaan lopettaa.”

Sosiaaliasiamiehet muistuttavat myös siitä, että edellä mainitun vammaislain mukaisia palveluita tarvitsevat ovat pääsääntöisesti muita heikommassa asemassa ja riippuvaisia tarjolla olevista palveluista pystyäkseen suoriutumaan omatoimisesti. Päätöksen teon jälkeen on myös huomioitava, että asiakas voi tarvita apua saamansa päätöksen sisällön selvittämisessä ja oikeusturvakeinojen käytössä.

Yhteydenotot koskien henkilökohtaista apua oli monessa selvityksessä yleisin syy ottaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä.

6.5.3 Lastensuojelu

Useampi sosiaaliasiamies toi esille huolen liittyen lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden suuriin asiakasmääriin ja/tai henkilöstöressurssien vähyyteen. Suuret asiakasmäärät yksittäisellä työntekijällä vaikuttavat mm. siihen, että sosiaalityöntekijöillä ei ole aikaa tavata lasta, he eivät ole perillä lapsen

asioista ja työntekijöitä on vaikea tavoittaa. Asiakkaat kokivat myös, etteivät tule kuulluksi ja puutteita on lisäksi työn sisällössä ja laadussa. Lastensuojelun neuvontaan ja ohjaukseen tulisi myös kiinnittää erityisesti huomiota. Yhdessä selvityksessä ehdotettiin palvelukuvauksien laatimista, jotta asiakasperheet paremmin pystyisivät hahmottamaan lastensuojeluasian etenemisen vaiheet.

”Lastensuojelun asiakasperheiden yhteydenotoissa nousi esiin työntekijöiden tavoittamisen vaikeudet ja viiveet, jotka synnyttivät epäluottamusta. Lastensuojelun asiakkaiden tilanne on lähtökohtaisesti varsin sensitiivinen ja luottamuksellisen vuorovaikutuksen syntyminen vaatii paljon kaikilta osapuolilta.”

”Asiakkaat kokivat, etteivät saaneet selkeitä vastauksia tai perusteluita päätöksille lasten ja perheiden elämään vahvasti vaikuttavissa tilanteissa. Sosiaalityöntekijöillä oli rajallisesti aikaa keskustella asioista ja kiire syvensi asiakkaan epäluottamusta ja tyytymättömyyttä. Asiakkaat kokivat, etteivät he tulleet kuulluksi ja esimerkiksi kirjauksien koettiin olevan puutteellisia tai jopa virheellisiä. Hämmennystä ja epävarmuutta synnyttivät asiakkaiden kokemukset siitä, kuinka työntekijän vaihtuessa linjaukset saattoivat muuttua täysin, joka koettiin mielivaltaisena ja epäoikeudenmukaisena. Laadukas ja vaikuttava lastensuojelutyö edellyttää riittävää resurssointia ja kohtuullista asiakasmäärää.”

6.5.4 Perheoikeudelliset palvelut

Sosiaaliasiamiehille tulleet yhteydenotot koskien perheoikeudellisia palveluja liittyivät useimmiten riitaisiin huolto- ja tapaamisasioihin. Sosiaaliasiamiehet ovat selvityksissään nostaneet esille muutamia asioita, jotka vaikuttavat liittyvän näihin jo usein erityisen haasteellisiksi muodostuneisiin asiakastilanteisiin. Yhtenä asiana yhteydenotoissa näkyy vanhempien toive saada lastensuojelu osaksi huolto- ja tapaamisriitaa.

”Vaikeissa lapsen huoltoa ja tapaamista koskevissa riitatilanteissa jompikumpi vanhempi alkaa perätä lastensuojelutoimenpiteitä. On ilmiselvää, etteivät ko. riitatilanteet ole lapsen edun mukaisia. Siitä huolimatta lastensuojelun asiakkuuteen on näissä tapauksissa vain harvoin edellytyksiä ja sitä vanhempien on yleensä vaikea ymmärtää.”

Toisena haasteena koetaan se, että vanhempi ei ota vastaan ulkopuolista tukea ja ajaa omaa asiaansa ja intressejään niin vahvasti, ettei näe miten se vaikuttaa lapseen tai perheen kokonaistilanteeseen.

”Erityisen haastava tilanne on silloin, jos toinen vanhempi päättää vaikeuttaa toisen vanhemman elämää ja tästä kiivastuneena toinen tekee samoin. Lapsi menee tässä prosessissa ikään kuin pesuveden mukana unohduksiin ja samoin käy myös lapsen edulle.”

Myös perheoikeudellisissa palveluissa on tärkeää varmistaa, että asiakkaat saavat riittävästi tietoa ja ymmärtävät mitä annettu tieto tarkoittaa ja hyväksyvät sen, erityisesti silloin kun ollaan sopimassa lapsen huoltoa, tapaamista tai elatusta koskevia asioita.

6.5.5 Työikäisten palvelut

Työikäisten palveluissa nousi toisaalta myönteisiä asioita esille kuten se, että asiakkaat olivat kokeneet saavansa työikäisten palveluista aiempaa paremmin apua tilanteisiinsa. Toisaalta koettiin myös, että työikäisten palvelut olivat toisissa kunnissa jäänyt vähemmän huomiolle, vaikka heille oli jäänyt ne haastavimmat asiakkaat sen jälkeen, kun perustoimeentulotuki siirtyi Kansaneläkelaitokselle (Kela).

Työikäisten palveluissa sosiaaliasiamiesten huomion oli kiinnittänyt moniongelmaisten asiakkaiden pirstaleinen palveluympäristö.

”Asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen hoitaminen on puutteellista. Oman haasteensa tuovat asiakkaat, joilla on haasteita useilla elämän osa-alueilla. Syntyy vaikutelma, että asiakkaan ongelmat sektoroituvat, ja jokaista sektoria hoitaa eri työntekijä. Keskinäinen vuoropuhelu puuttuu, jolloin palvelut muuttuvat pirstaleisiksi. Tästä esimerkkinä on mm. toimeentulotuen myöntäminen, missä asiakkaan on haettava ensin Kelalta perustoimeentulotuki saadakseen kunnasta ehkäisevää tai täydentävää toimeentulotukea.”

Edelleen nähtiin myös haasteita Kelan ja kunnan yhteistyössä toimeentulotukiasioissa. Sosiaaliasiamiehet näkivät myös sen, että asiakkaat hyötyisivät vastaavasta asiamiespalvelusta, kun sosiaaliasiamiestoiminta Kelan asiointiin liittyen.

6.5.6 Lapsiperheiden palvelut

Lapsiperheiden palveluissa sosiaaliasiamiehet nostivat esille työntekijöiden suuret asiakasmäärät lapsiperheiden sosiaalityössä. Katsottiin myös, että olisi tärkeä kehittää palvelutarpeen arviointiprosessia oikea-aikaisen ja tarpeisiin vastaavan avun järjestämiseksi lapsiperheille. Tärkeää olisi edelleen kehittää myös lapsiperheiden matalan kynnyksen ja varhaisen tuen palveluja.

Useampi sosiaaliasiamies toi esille huolen liittyen pitkiin jonotusaikoihin kasvatus- ja perheneuvolaan. Varhaisen puuttumisen ja ongelmien suurentumisen ennaltaehkäisemiseksi olisi tärkeää saada ajat kohtuullisessa ajassa palveluihin hakeutumisen jälkeen.

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

6.5.6 Omaishoito

Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoitamista omaisen tai muun läheisen henkilön avulla. Omaishoidon tuki on kokonaisuus, joka muodostuu hoidettavalle annettavista tarvittavista palveluista sekä hoitajalle annettavasta hoitopalkkiosta, vapaasta ja omaishoitoa tukevista palveluista. Se on harkinnanvarainen sosiaalipalvelu, jota kunta järjestää sitä varten varaamiensa määrärahojen rajoissa. Omaishoidon tuen myöntämisedellytyksistä ja sisällöstä säädetään laissa omaishoidon tuesta.

Sosiaaliasiamiehille tulee myös yhteydenottoja liittyen omaishoitoon. Huolta herätti erityisesti se, että omaishoitajat eivät tiedä oikeuksistaan tai mihin heidän hoidettavallaan olisi oikeus. Sosiaaliasiamiehet nostivat myös esille sen, että olisi tärkeä kehittää omaishoitoa tukevia palveluja ja tehdä palvelujen käyttö joustavaksi omaishoitajalle heidän jaksamisensa tueksi. Myös omaishoitoon

liittyvää koulutusta olisi hyvä lisätä. Lainsäädäntö koskien omaishoitoa tulisi myös olla kaikille yhdenvertainen ja tuki tulisi myöntää samoin perustein ja samansuuruisena kaikissa kunnissa.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Rakenteellisen sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lopputyöni tarkoituksena oli vastata kysymykseen: Mitkä tärkeimmät sosiaalityön ilmiöt nousevat esille sosiaaliasiamiehen selvitysten perusteella vuodelta 2019? Halusin selvittää, nouseeko sosiaaliasiamiesten selvityksistä sellaisia sosiaalityön ilmiöitä esille, joiden kautta sosiaalihuollon palveluita voisi kehittää ilmiölähtöisemmin, erityisesti sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien näkökulmasta.

Ilmiölähtöisen sosiaalityön avulla pystyy löytämään ongelmien juurisyitä, joilla on merkitystä työn vaikuttavuuden ja varhaisen tukemisen kannalta. Ilmiöt ovat ajassa muuttuvia ja niitä luonnehtii kokonaisvaltaisuus. Rakenteellisen sosiaalityön tehtävä on tunnistaa ajalle tyypillisiä tai paikallisia ilmiöitä parantaen palvelujen kohdentumista ja tavoitteenmukaisuutta. Karjalaisen ym. (2019) mukaan tulisi luoda toimintakäytännöt, jotka mahdollistavat rakenteellisen sosiaalityön ja sosiaalisen raportoinnin tuottaman tiedon hyödyntämisen päätöksenteossa. Sosiaalityö kohtaa usein varhaisessa vaiheessa ajalle tyypillisiä tai paikallisia ilmiöitä ja niiden tunnistamista voisi näin jo aikaisessa vaiheessa hyödyntää palvelujen kehittämisessä.

Halusin lopputyöni kautta myös selvittää voisiko sosiaaliasiamiesten laatimat selvitykset olla osana näiden ilmiöiden esille tuomista myös kansallisesti, erityisesti sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien näkökulmasta.

Pohjolan (2018) mukaan tarvitaan rakenteellisessa sosiaalityössä tiedon jakamista, jotta tieto menisi eteenpäin päätöksentekijöille ja kansalaisille. Tiedon jakaminen sosiaalisen raportoinnin kautta on yksi rakenteellisen sosiaalityön keskeisimmistä menetelmistä. Sosiaaliseen raportointiin kuuluu tiedon kerääminen, muokkaaminen ja raportointi. Sosiaalisen raportoinnin kautta pyritään tuomaan esille sosiaalityön asiakastyöstä tärkeää tietoa. Sosiaaliasiamiehen vuosittainen selvitys kunnanhallitukselle on maamme ainoa lakisääteinen sosiaalinen raportointi (Laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Sosiaaliamies kiinnittää selvityksessään huomiota niihin sosiaalihuoltoon liittyviin ilmiöihin, joissa on eniten kehitettävää sosiaaliamiehelle koskevien yhteydenottojen perusteella. Selvityksissä voidaan myös kohdistaa huomiota asiakkaiden oikeuksiin ja asemaan heijastuviin ilmiöihin, esimerkiksi siihen miten eri palveluja on järjestetty tai miten määrärahoja on varattu eri palvelujen järjestämiseen. Sosiaaliamiehen kunnalle antama selvitys ei ole kokonaiskuvaus kunnan sosiaalihuollosta, eikä kattava kuvaus sosiaalihuollon palveluiden tilasta tai laadusta, koska sosiaaliamieheen otetaan pääsääntöisesti yhteyttä vain silloin kun palveluissa tai päätöksissä on asiakkaan näkökulmasta ongelmia.

Tutkimusaineistoni perustui sosiaaliamiehen selvityksiin vuodelta 2019. Esittelen seuraavaksi lyhyesti yhteenvetona ne sosiaaliamiesten selvityksissä esille nousseet sosiaalityöhön liittyvät ilmiöt, joita parantaen sosiaalityön laatua ja asiakkaiden kokemusta sosiaalihuollon palveluista voitaisiin edistää.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu toimia sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja niiden toteuttamiseksi asiakaslain mukaisesti. Selvityksissä nousikin siksi eniten tähän aiheeseen liittyviä ilmiöitä esille, jotka vaikuttavat asiakkaan sosiaalihuollossa saatuun palvelukokemukseen. Sosiaalityön neuvonta ja perussosiaalityön vahvistaminen, palvelutarpeen arvioinnin laatiminen ja omatyöntekijyyden tärkeys nousivat tärkeiksi kehittämisen kohteiksi. Laadukkaan ja asiakaslähtöisen sosiaalityön tekemistä edistää myös asiakkaita osallistava dokumentointi, asiakkaiden osallisuuden mahdollistamisen kehittäminen, sekä hyvät kohtaamiset ja toimiva vuorovaikutus asiakkaiden ja työntekijöiden välillä.

Valtakunnallisesti jo pitkään jatkunut sosiaalihuollon henkilöstövaje vaikuttaa myös asiakkaisiin. Henkilöstöä on liian vähän, vaihtuvuus on suurta ja pätevien työntekijöiden saaminen on haastavaa. Nämä seikat vaikuttavat myös sosiaalipalveluiden laatuun. Asiakasmäärät ovat työntekijäkohtaisesti suuret, eivätkä työntekijät ehdi perehtyä asiakkaan asioihin riittävästi. Työntekijöiden vaihtuvuus on myös kuormittavaa asiakkaalle. Vaihtuvuus lisää tietokatkoja. Muutenkin jo vaikeassa asemassa oleva asiakas ei saa asioitaan eteenpäin, mikä taas voi kuormittaa hänen ja hänen perheensä tilannetta entisestään.

Kuntien kiristynyt talous näkyi vuonna 2019 sosiaaliamiesten selvityksissä ensisijaisesti palveluiden saatavuudessa ja taloudellisten tukien myöntämisessä, sekä niukentuneissa henkilöstöresursseissa. Sosiaaliamiehet näkivät myös kehittämismahdollisuutena sen, että kunnat

voisivat tehdä laajemmin yhteistyötä liittyen sosiaalipalvelujen valvontaan, mikä osaltaan myös edistäisi sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa ja oikeusturvaa.

Palvelutehtäviin luokiteltuna suurin osa esille nostetuista sosiaalialan ilmiöistä liittyvät iäkkäiden palveluihin, vammaispalveluihin ja lastensuojeluun. Sosiaaliasiamiehet olivat myös huomanneet, että väestön nopea ikääntyminen asettaa haasteita palveluiden kehittämiseksi. Yhteydenotot koskien asumispalveluita olivat lisääntyneet. Huolta herätti ikääntyneen oikeusturvaan liittyvät asiat palvelujen myöntämisessä ja päätöksentekoprosessissa. Omaiset/läheiset tulisi myös ottaa huomioon ja erityisesti silloin, jos niitä ei asiakkaalla ole. Asiakasmaksut eivät myöskään saisi vaarantaa asiakkaan toimeentuloa.

Vammaispalveluissa nousi esille sama huoli, kun ikääntyneiden palveluissa, eli huolta asiakkaiden oikeusturvasta, kun palveluja myönnetään ja päätöksiä tehdään. Useampi sosiaaliasiamies nosti esille sen, että palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset tulisi tehdä ilman aiheetonta viivytyksiä, koska vammaispalveluiden asiakkaat ovat pääsääntöisesti muita heikommassa asemassa ja riippuvaisia tarjolla olevista palveluista pystyäkseen suoriutumaan elämässään omatoimisesti. Lastensuojelussa huomio kiinnittyi sosiaalityöntekijöiden suuriin asiakasmääriin ja/tai henkilöstöressurssien vähyyteen ja miten se vaikuttaa lastensuojelun palvelun laatuun.

Sosiaaliasiamiehet ottivat myös kantaa perheoikeudellisiin palveluihin, työikäisten palveluihin ja lapsiperheiden palveluihin heille tulleiden yhteydenottojen perusteella. Perheoikeudellisiin asioihin liittyen ne vaikeimmat huolto- ja tapaamisasioita koskevat riitatilanteet näkyivät sosiaaliasiamiehille tulleissa yhteydenotoissa. Työikäisten palveluissa oli huomattu myös myönteisiä asioita sen jälkeen, kun perustoimeentulotuki siirtyi Kansaneläkelaitokselle. Toisaalta tämä on myös lisännyt jo entistäkin pirstaloitunutta palvelujärjestelmää, joka aiheuttaa haasteita juuri niille vaikeimmissa ongelmissa oleville. Lapsiperheiden palveluissa haasteena on suuret asiakasmäärät työntekijää kohden, mikä aiheuttaa jonoa varhaisen tuen palveluihin. Omaishoitoon liittyen suurin huoli oli omaishoitajista ja heidän hoidettavien neuvonnassa ja tiedonsaannissa esiintyneistä puutteista palvelua järjestettäessä. Omaishoitoa ehdotetaan myös järjestettäväksi kaikille kunnasta riippumatta yhdenvertaisesti samoin perustein ja samansuuruisena tukena.

Palatakseni Anneli Pohjolan (2018) käsitteisiin katson, että sosiaaliasiamiehet tuovat selvityksissään esille paljon tietoa, jota voisi hyödyntää asiakkaiden aseman ja oikeuksien edistämiseksi rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta. Selvityksissä tuodaan sosiaalisen raportoinnin kautta tietoa ja palautetta, ensisijaisesti asiakkailta eli palvelunkäyttäjiltä. Strategista työtä ajatellen selvityksistä nousee esille myös esimerkiksi lainsäädännössä havaittuja puutteita, kuten esimerkiksi omaishoitoa

koskevassa laissa, joka tällä hetkellä asettaa eri kuntien omaishoidontuen saajat eriarvoisiin asemiin. Selvityksissä pohditaan myös ratkaisuehdotuksia havaittujen ongelmien korjaamiseksi, esimerkiksi koulutusten lisäämistä työntekijöille tai neuvonnan kehittämistä vielä helpommin saavutettavaksi kansalaisten näkökulmasta. Inklusiotyön edistämiseen pyrittiin asiakkaiden osallisuuden mahdollistamisen korostamisena selvityksissä. Sosiaaliasiamiestoiminta on ennen kaikkea oikeudenmukaisuustyötä ja se näkyy siinä, että selvityksissä korostettiin vahvasti asiakkaiden oikeuksia. Selvitysten kautta pyritään vaikuttamaan kunnan sosiaalipoliittiseen työhön antamalla selvitys tiedoksi kunnanhallitukselle. Miten selvityksen tietoa hyödynnetään päätöksenteossa ja johtamistyössä ja miten selvityksen kautta voisi täten vaikuttaa myös rakenteellisesti, on edelleen kunnissa vaihtelevalla tasolla.

Kuten Hussi (2005) on todennut, oikein hyödynnettynä sosiaalinen raportointi voi toimia innostavana työvälineenä, koska se luo pohjan kehittää ajankohtaisia asioita ja antaa ajankohtaista tietoa käytännön sosiaalityön asiakastyöstä. Tuomalla havaittuja muutostarpeita sosiaalityön ruohonjuuritason arjesta esille, tavoitellaan sitä, että se voisi myös toimia päätöksenteon pohjana. Tätä voisi kutsua myös sosiaalisesti asianajoksi. Sosiaalisessa asianajossa on kyse toiminnasta, jossa päämääränä on saavuttaa muutosta asioissa, jotka yhteiskunnassa tai sosiaalisissa konteksteissa aiheuttaa vääryyttä, epäoikeudenmukaisuutta, tai muita kohtuuttomia elämäntilanteita. Sosiaalisessa asianajossa halutaan auttaa yksilöä tai ryhmää vaikuttamaan ympäristöön, kontekstiin ja rakenteisiin epäoikeudenmukaisuuksien poistamiseksi. (Hokkanen 2014, 50–51.)

Epäkohtien paljastaminen (whistleblowing) tai niiden esille tuominen julkisesti on tärkeää, jotta palvelujärjestelmän ongelmiin voidaan puuttua ja pohtia niihin ratkaisua. Sosiaalihuollon asiakkaina on usein juuri ne heikoimmassa asemassa olevat, joilla ei itsellä ole resursseja tuoda epäkohtia esille tai taistella niitä vastaan. Jos ongelmat ovat rakenteissa, on myös tärkeää, että he, jotka työskentelevät osana rakenteita, ovat tietoisia ongelmista ja pyrkivät saamaan muutosta aikaiseksi. (Tiitinen 2019.) Toisaalta sosiaalityön asiakastyössä on myös tärkeää muistaa, että vaikka sosiaalityössä usein työskennellään kovan paineen alla, niin kohtuuttomassa tilanteessa olevalle asiakkaalle voi riittää usein ensiavuksi se, että edes yksi työntekijä kuulee ja kuuntelee ja alkaa toimia yhteistyössä asiakkaan kanssa tilanteen muuttamiseksi (Metteri 2012, 238–239).

8 POHDINTA

Kumpulan (2020, 44–45) mukaan sosiaaliasiamiehen työn kautta kertyy paljon tietoa sosiaalihuollon palvelujen toimivuudesta ja asiakkaan oikeuksien ja aseman toteutumisesta. Tämän vuoksi tarvitaan sekä alueellista että valtakunnallista vaikuttamistyötä. Kumpulan laatimaan sosiaali- ja potilasasiamiesselvityksen kyselyyn vastanneista sosiaaliasiamiehistä lähes kaikki olivat yhtä mieltä siitä, että tarvitaan yhtenäiset tilastointitavat, koska sosiaaliasiamiehille kertyvän tiedon käyttö ja hyödyntäminen asiakkaan aseman ja oikeuksien parantamiseksi jää edelleen vajaaksi.

Moni julkisuudessa ajankohtaisena aiheena ollut sosiaalityöhön liittyvä ongelma nousi myös esille sosiaaliasiamiehen selvityksissä, kuten esimerkiksi sosiaalityön henkilöstöresursseihin ja asiakasmääriin liittyvät ongelmat tai asiakasmaksuihin liittyvät haasteet (esim. Marttala 2020 ja Saarela 2020). Esille nousseet ongelmat ja puutteet sosiaalipalveluiden valvontaan liittyen ja erityisesti ikääntyneiden asumispalveluihin näkyivät myös sosiaaliasiamiehille tulleissa yhteydenotoissa (esim. Rummukainen 2020 ja Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen päätös 20.4.2020).

Sosiaaliasiamiehet olivat selvityksissään kiinnittäneet huomiota mm. siihen, että asiakkailta ilmeni haasteita esimerkiksi toimeentulotukiasioissa ja että he voisivat hyötyä samankaltaisesta asiamiespalvelusta Kelan asioiden hoidossa, kun sosiaaliasiamiestoiminta. Tämän asian puolesta puhuu mielestäni myös se, että eduskunnan oikeusasiamiehelle tulleiden kanteluiden määrä on toimeentulotuki uudistuksen 2017 jälkeen lisääntynyt merkittävästi. Kanteluissa koettiin suurimpana ongelmana se, että perustoimentulotukea koskevissa päätöksissä ei kyetty riittävästi arvioimaan hakijoiden yksilöllisiä olosuhteita ja siten huolehtimaan riittävästä turvasta kaikkein heikoimmassa asemassa oleville. (Jackson & Saikkonen 2020)

Monessa sosiaaliasiamiehen selvityksessä esille tulleen sosiaalityön ilmiön taustalla oli taloudelliset syyt, kuten esimerkiksi määrärahojen riittämättömyys, henkilöstöresurssit ja palveluvalikoiman kaventuminen. Selvityksissä peräänkuulutettiin säästöjen vaikutusten arviointia pitkällä tähtäimellä ja asiakasosallisuutta. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke Sokrassa on tutkittu huono-osaisuutta ilmiönä ja taloudellisesta näkökulmasta (Zitting ym. 2020). Huono-osaisuuden vähentämiseen tarvitaan kunnissa rahaa ja resursseja, kun palvelujärjestelmä pyrkii vähentämään ja korjaamaan ongelmia. Tutkimuksessaan tutkijat toteavat, että toiminnallisilla uudistuksilla saattaa olla kustannuskasvu hillitsevä tai jopa kustannuksia laskeva vaikutus. Valitettavasti kuntatalouteen kohdistuvat säästöpainheet saattavat pahimmassa tapauksessa tuottaa pitkällä aikavälillä sekä

lisäkustannuksia, että heikentää huono-osaisten asemaa, kun ehkäisevistä ei-lakisääteisistä palveluista joudutaan tinkimään. Uhkakuvana siis on, että huono-osaisuuden kustannukset kasvavat tulevaisuudessa entisestään, etenkin kun huomioi, miten koronakriisin vaikutukset todennäköisesti kasvattavat huono-osaisuutta. Tutkijat nostavat myös esille sen, että palvelujen kehittämiseen tulisi saada mukaan käyttäjien ja erityisesti paljon palveluita käytettävien näkökulmaa.

Sosiaaliasiamiehet toivat esille myös muun muassa palvelutarpeen arvioinnin ja moniammatillisessa työskentelyssä havaitut kehittämistarpeet, sekä moniongelmaisten asiakkaiden pirstaloituneen palvelujärjestelmän. Tutkimukset liittyen moniammatilliseen palvelutarvearviointiin vahvistavat myös sen, että niissä tilanteissa, joissa lasten ja perheiden ongelmat ovat erityisen mutkikkaita ja edellyttävät vahvaa ja laaja-alaista tukea, moniammatillinen yhteistyö ja tiedonvaihto toteutuu pirstaleisesti (Nieminen ym. 2020). Myös sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten näkemysten mukaan paljon palveluja tarvitsevien yhteisasiakkaiden palvelujen nykytilanne koettiin huonoksi. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että sosiaali- ja terveydenhuollon johtaminen on edelleen vahvasti sektori- ja organisaatiokeskeistä. Nykyinen johtamisjärjestelmä ja organisointi eivät tue monialaista yhteistyötä, jolla voitaisiin parantaa paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden hoitoa ja palvelua. Erityistä huomiota sote-uudistuksen toteuttamisessa kannattaa kiinnittää siihen, että myös johtajien keskinäistä, sektori- ja organisaatiorajat ylittävää yhteistyötä tarvitaan nykyistä enemmän. (Hujala ym. 2019.)

Karjalaisen ym. (2019) mukaan sosiaalisen raportoinnin kautta on mahdollista tunnistaa heikkoja signaaleja, joiden kautta mahdollisesti huomataan uudentyyppisiä ja tulossa olevia ilmiötä. Asia, joka minun tarkastelussani tuli esille, mutta mistä ei vielä löydy kovinkaan paljon suomalaista tutkimusta, on tilanteet, joissa ikääntyneillä voi olla oikeus vammaispalveluihin, mutta he eivät välttämättä ole tietoisia siitä. Ikääntymisen ja vammaisuuden risteyskohdaksi voidaan kutsua niitä tilanteita, joissa toimintakyvyltään heikentynyt ikääntynyt henkilö saattaa niin sanotusti pudota ikääntyneiden ja vammaispalveluiden väliin. Vammaispalveluissa voidaan tulkita, että henkilö on selvästi ikääntyneiden palveluiden asiakas, mutta ikääntyneiden palveluissa ei ole henkilölle riittävästi ja oikeita palveluja jotta henkilö voisi olla osallisena yhteiskunnassa. Näin ollen voi syntyä ongelmallinen tilanne, jossa kaksi toimintarajoitteiltaan samankaltaista henkilöä – nuorempi ja vanhempi – saavat laadultaan ja määrältään aivan eri palveluja. (Era ym. 2020.)

Lopuksi haluan todeta, että vaikka lopputyöni ei nostanut esille mitään kovin uutta tietoa liittyen sosiaalityön ilmiöihin, niin se vahvistaa kuitenkin ajatustani siitä, että sosiaaliasiamiesten selvitysten kautta voidaan tuoda esille sosiaalihuollon epäkohtia ja kehittämistarpeita asiakkaiden näkökulmasta täydentämään muista tilastoista, tutkimuksista ja raporteista saatua tietoa. Tarkasteluni osoitti myös

sen, että vaikeimmat asiakastilanteet kuten esimerkiksi riitaisat huolto- ja tapaamisasiat näkyvät usein monella toimijalla, kun niihin ei pystytä riittävästi vastaamaan palvelujärjestelmässä.

Lopputyöni aineiston perusteella voin todeta, että sosiaaliasiamiesten selvitykset ovat vahvasti rakenteellista sosiaalityötä. Sosiaaliasiamiehet tuovat selvityksissään esille paljon tietoa, joka on hyödynnettävissä asiakkaiden aseman ja oikeuksien edistämiseksi. Selvityksissä tuodaan sosiaalisen raportoinnin kautta tietoa sosiaalipalveluista asiakkaiden näkökulmasta. Strategista työtä ajatellen selvityksissä nousee esille myös esimerkiksi lainsäädännössä havaittuja puutteita ja asiakkaiden asemaa eriarvoistavia toimintatapoja. Selvityksissä pohditaan ratkaisuehdotuksia havaittujen epäkohtien korjaamiseksi, esimerkiksi koulutusten lisäämiseksi tai neuvontapalvelujen kehittämiseksi. Inklusioityön edistämiseen pyrittiin asiakkaiden osallisuuden mahdollistamisen korostamisena selvityksissä. Sosiaaliasiamiestoiminta on ennen kaikkea oikeudenmukaisuustyötä ja se näkyy siinä, että selvityksissä korostettiin vahvasti asiakkaiden oikeuksia. Selvitysten kautta pyritään vaikuttamaan kunnan sosiaalipoliittiseen työhön antamalla selvitys tiedoksi kunnanhallitukselle. Miten selvityksen tietoa hyödynnetään päätöksenteossa ja johtamistyössä ja miten selvityksen kautta voisi täten vaikuttaa myös rakenteellisesti, on edelleen kunnissa vaihtelevalla tasolla.

LÄHTEET

Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen päätös 20.4.2020. Laitos- ja palveluasumisen laadun valvonta vanhustenhuollossa (EOAK/4944/2019). <https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4944/2019> Luettu 28.10.2020.

Era, Salla & Tiilikainen, Elisa & Tarvainen, Merja & Katsui, Hisayo & Pietilä, Ilkka (2020) Vanhuuden ja vammaisuuden risteyksessä – yhteistä kieltä etsimässä. Yhteiskuntapolitiikka 85 (2020).
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140446/YP2004_Eraym.pdf?sequence=2&isAllowed=y Luettu 30.10.2020

Hokkanen, Liisa (2014) Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. Lapin yliopisto: Rovaniemi.
http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61787/Hokkanen_ActaE%20145pdfA.pdf?sequence=4 Luettu 29.10.2020

Hujala, Anneli & Taskinen, Helena & Oksman, Erja & Kuronen, Risto & Karttunen, Anna & Lammintakainen, Johanna (2019) Sote-ammattilaisten monialainen yhteistyö. Paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat etusijalle. Yhteiskuntapolitiikka 84 (2019)
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138878/YP19056_Hujalaym.pdf?sequence=2&isAllowed=y Luettu 29.10.2020.

Hussi, Taina (2005) Sosiaalinen raportointi tiedon rakentajana. Menetelmäkuvaus ja tiedon rakentaja. http://www.socca.fi/files/81/Sosiaalinen_raportointi_tiedon_rakentajana.pdf Luettu 30.10.2020.

Jackson, Riikka & Saikkonen, Paula (2020) Perustoimeentulotuen siirto Kelaan kasvatti eduskunnanoikeusasiamiehelle tehtyjen kantelujen määrää. Janus vol. 28 (2) 2020.
<https://journal.fi/janus/article/view/88988/53966> Luettu 30.10.2020

Karjalainen, Pekka & Metteri, Anna & Strömberg-Jakka, Minna (2019) Tiekartta 2030: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys.
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161612> Luettu 28.3.2020.

Kekki, Marja (2015) Tikku kynnen alla vai lastu laineilla? - Sosiaaliasiamiestoiminta asiakkaan oikeuksien edistäjänä Itä-Suomen alueella. Pro gradututkielma.
https://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20150701/urn_nbn_fi_uef-20150701.pdf Luettu 28.3.2020.

Kuntaliitto 2020. Kaupunkien ja kuntien lukumäärät ja väestötiedot.
<https://www.kuntaliitto.fi/tilastot-ja-julkaisut/kaupunkien-ja-kuntien-lukumaarat-ja-vaestotiedot> Luettu 31.10.2020

Kumpula, Tuomas (2020) Selvitys sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta: Asiamiestoiminnan tausta, nykytila ja tulevaisuus. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2020: 13
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-9874-2> Luettu 23.10.2020

Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015) www.finlex.fi Luettu 30.10.2020.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) www.finlex.fi Luettu 30.3.2020.

Metteri, Anna (2012) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampere: Tampere University Press. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66973/978-951-44-8956-3.pdf?sequence=1> Luettu 27.10.2020.

Nieminen, Irja & Vierula, Tarja & Paavilainen, Eija & Pösö, Tarja (2020) Moniammatillinen palvelutarvearviointi muutoksessa ja muuttuvassa ympäristössä. Lapsi ja perhepalveluiden ammattilaisten näkemyksiä. Janus vol. 28 (3) 2020. <https://journal.fi/janus/article/view/80147/56226> Luettu 30.10.2020

Nummela, Tuija (2005) Nuoralla tanssi – sosiaaliasiamiehet tuottamassa oikeushyvää. Licensiaatintyö. Kuopion yliopisto. <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=c0734523-eba6-4198-ac66-159b9566a389> Luettu 31.3.2020.

Nummela, Tuija (2011). Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0365-5/urn_isbn_978-952-61-0365-5.pdf Luettu 31.3.2020.

Osaamiskeskussosiaaliasiamiesten koontiraportti vuodelta 2012. <https://pikassos.fi/aineistot/download/45-sosiaaliasiamiesaineistot/206-osaamiskeskussosiaaliasiamiesten-koontiraportti-vuodelta-2012> Luettu 25.10.2020.

Pohjola, Anneli (2018) Mitä on rakenteellinen sosiaalityö ja asiantuntijuus? Luento 12.10.2018 Jyväskylän yliopistossa.

Saarela, Tiina (toim.) Asiakasmaksut aiheuttavat ahdinkoa. Raportti kyselystä julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon maksuista johtuvasta taloudellisesta ahdingosta paljon palveluja käyttävien arjessa. <http://www.eapn.fi/wp-content/uploads/2020/05/Asiakasmaksut-aiheuttavat-ahdinkoa.pdf> Luettu 28.10.2020.

Sosiaalihuoltolaki 1304/2014. www.finlex.fi Luettu 15.3.2020

Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallinen kehittämishanke 1.5.2007 – 31.10.2009.

Sosiaaliasiamiestoiminta Etelä-Suomen aluehallintoviraston toimialueella. Sosiaaliasiamiesten selvitykset 2015. <http://www.avi.fi/documents/10191/7082478/Sosiaaliasiamiestoiminta+2015+ESAVI/18d806e8-2a83-464c-95dc-32e60f81d22e> Luettu 15.4.2020.

Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämisestä vuodelta 2008. Sosiaali- ja terveysministeriön selvitys. Selvitys sosiaaliasiamiestoiminnan käynnistymisestä vuodelta 2003. Stakes.

Terveyden ja hyvinvointilaitos (2016) Määräys sosiaalihuollon palvelutehtävistä 16.2.2016. https://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/Maarays_1_2016_sosiaalihuolto.pdf Luettu 30.10.2020.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Rummukainen, Anu (2020) Kaupungit tarkastavat yksityisiä vanhusten hoivataloja, mutta laiminlyövät omansa. Ylen selvitys 10.8.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-11473943> Luettu 30.10.2020.

Marttala, Karoliina (2020) Sosiaalityöntekijöistä on huutava pula Kemissä – pätevää henkilöstöä pyritään houkuttelemaan palkanlisillä. Ylen uutiset 28.8.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-11515567>
Luettu 30.10.2020.

Zitting, Joachim & Wiens, Varpu & Kainulainen, Sakari (2020) Huono-osaisuus rasittaa kuntien taloutta. Yhteiskuntapolitiikka 85 (2020)
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140094/YP2003_Zittingym.pdf?sequence=2&isAllowed=y
Luettu 30.10.2020.

Liite 1. Aineistossa käytetyt sosiaaliasiamiehen selvitykset

1. Ahvenanmaa Verksamhetsberättelse 2019
<https://www.ombudsman.ax/nyheter/verksamhetsberattelser>
2. Etelä-Karjala Sosiaali- ja potilasiasiamiehen selvitys vuodelta 2019
<http://www.socom.fi/sosiaali-ja-potilasiasiamies/>
3. Etelä-Pohjanmaa Etelä-Pohjanmaan sosiaaliasiamiehen raportti 2019
<https://www.eskoo.fi/wp-content/uploads/2020/05/Sosiaaliasiamiehen-raportti-2019.pdf>
4. Etelä-Savo Sosiaali- ja potilasiasiamiehen selvitys
Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymässä 2019
<https://essote10.oncloudos.com/kokous/2020122-6-880.PDF>
5. Kainuu Sosiaaliasiamiehen selvitys Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymälle 2019
<https://sote.kainuu.fi/sites/sote.kainuu.fi/files/documents/library/2020-04/Liite%20%20Sosiaaliasiamiehen%20selvitys%20vuodelta%202019%20%28ID%2086822%29.pdf>
6. Kanta-Häme Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2019
<https://pikassos.fi/aineistot/send/45-sosiaaliasiamiesaineistot/1265-sosiaaliasiamiehen-vuoden-2019-selvitys>
7. Keski-Pohjanmaa Sosiaaliasiamieheselvitys 2019 Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä
Toimitettu sähköpostitse/Tina Sandström
8. Keski-Suomi Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2019
http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2020/04/Sosiaaliasiamiehen_selvitys_2019_valmis.pdf
9. Kymenlaakso Sosiaaliasiamiestoiminnan selvitys Potilasiamiestoiminnan selvitys
Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä 2019
<http://www.socom.fi/wp-content/uploads/2020/04/sam-pam-selvitys-Kymsote-2019-valmis.pdf>
10. Lappi Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodesta 2019 Ranuan kunnanhallitukselle
<http://paatokset.ranua.fi/d5web/kokous/20201481-28-1.PDF>
11. Pirkanmaa Asiakkaan asema ja oikeudet 2019
Sosiaaliasiamiehen selvitys kunnanhallitukselle
https://www.tampere.fi/tiedostot/a/vnfPZJfyl/Tampereen_seutukunnan_sosiaaliasiamiehen_selvitys_2019.pdf
12. Pohjanmaa Sosiaaliasiamiehen selvitys Vaasan kaupunginhallitukselle ja sopimuskunnille toimintavuodesta 2019
Toimitettu sähköpostitse/Katarina Norrgård

S

13. Pohjois-Karjala Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys toimintavuodesta 2019
<https://www.siunsote.fi/documents/393252/0/Sosiaali-+ja+potilasasiamiesten+selvitys++2019.pdf/710acefd-6f1c-b41b-58d4-4ab62ad64c41>

14. Pohjois-Pohjanmaa Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2019
 Toimitettu sähköpostitse/Mirva Makkonen

15. Pohjois-Savo Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2019
<http://siilinjarvi.oncloudos.com/kokous/20203605-3-1.PDF>

16. Päijät-Häme Sosiaaliasiamiehen selvitys 2019
<https://www.phhyky.fi/assets/files/2020/04/Sosiaaliasiamiehen-selvitys-v.-2019.pdf>

17. Satakunta Sosiaaliasiamiehen raportti 2019
[https://pori.cloudnc.fi/fi-FI/Toimielimet/Perusturvalautakunta/Kokous_2782020/Sosiaaliasiamiehen_selvitys_2019\(57162\)](https://pori.cloudnc.fi/fi-FI/Toimielimet/Perusturvalautakunta/Kokous_2782020/Sosiaaliasiamiehen_selvitys_2019(57162))

18. Uusimaa Social- och patientombudsmannens redogörelse 2019,
 Hangö, Raseborg, Ingå Kyrkslätt
 Toimitettu sähköpostitse/Johanna Söderlund

19. Uusimaa Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys 2019
https://www.espoo.fi/fi-fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/asiakkaan_ja_potilaan_oikeudet/sosiaali_ja_potilasasiamies

20. Varsinais-Suomi Sosiaaliasiamiehen selvitys
<https://vasso.sharepoint.com/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx?id=%2FShared%20Documents%2FSosiaaliasiamies%2FSAMselvitys2019%2Dvasso%2Epdf&parent=%2FShared%20Documents%2FSosiaaliasiamies&p=true&originalPath=aHR0cHM6Ly92YXNzby5zaGFyZXBvaW50LmNvbS86YjovZy9FUlJlQ1kyLUdxeEZOtmRqRFNvMFFjSUJ2dVgzTW1OVHhzVXBfUWVJR0d0aElnP3J0aW1lPV93aTlybmVCMkVn>