

**Sosiaalihuollon päätöksentekotoiminta suurennuslasin alla -
eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisut asiakasturvallisen
pätöksentekotoiminnan määrittäjinä**

Katja Rautiainen
Sosiaalityön erikoistumiskoulutus:
hyvinvointipalvelut (2019-2021)
Itä-Suomen Yliopisto
12.11.2021

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO -----	4 -
2 PÄÄTÖKSENTEKO SOSIAALIHUOLLON TOIMINTAYMPÄRISTÖSSÄ, AMMATILLISENA TEHTÄVÄNÄ SKÄ ASIAKASTURVALLISUUDEN VIITEKEHYKSESSÄ -----	6 -
2.1 Sosiaalihuolto viranomaisen päätöksentekotoiminnan toimintaympäristönä -----	6 -
2.2 Oikeudellinen päätöksenteko sosiaalihuollon ammatillisena tehtävänä -----	7 -
2.3 Asiakasturvallisuus sosiaalihuollossa -----	9 -
3 AINEISTON VALINTA JA KUVAUS AINEISTON KÄSITTELYSTÄ -	11 -
3.1 Mahdollisuuksien aineisto -----	11 -
3.2 Valitun aineiston käsittelyn vaiheet -----	13 -
4. SOSIAALIHUOLLON PÄÄTÖKSENTEKO LAILLISUUSVALVONNAN KOHTEENA -----	15 -
4.1 Lähtökohtana muutoksenhakukelpoinen hallintopäätöksen antaminen -----	15 -
4.2 Oma-aloitteisen päätöksentekovelvoitteen tunnistaminen -----	17 -
4.3 Viivytyksettömyys viranomaisen toimintavelvoitteena -----	19 -
4.3 Tarve- ja asiakaslähtöisyyden sekä asiakkaan osallisuuden toteuttaminen -----	23 -
4.4 Hallintopäätöksen sisällöllisten vaatimusten huomiointi sekä päätöksentekotoiminnan läpinäkyvyyden ja arvioitavuuden turvaaminen -----	26 -
5 TAVOITTEENA ASIAKASTURVALLINEN TOIMINTA SOSIAALIHUOLLON PÄÄTÖKSENTEOSSA -----	29 -
6 LOPUKSI -----	33 -
LÄHTEET -----	36 -
LIITTEET -----	41 -
Liite 1. Taulukko 3: Lopullisen aineiston rajaamiseen liittyvät valinnat sisäänotto- ja poissulkuehdoin sekä ratkaisutyypeittäin-----	41 -
Liite 2. Aineiston jakautuminen vuosittain ja palveluluokittain/palveluittain -----	45 -
Liite 3. Taulukko 4: Aineistoluettelo-----	46 -

Itä-Suomen yliopisto

Tiedekunta Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta	Laitos Yhteiskuntatieteiden laitos
Tekijä Katja Rautiainen	
Työn nimi Sosiaalihuollon päätöksentekotoiminta suurennuslasin alla - eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisut asiakasturvallisen päätöksentekotoiminnan määrittäjinä	
Oppiaine Sosiaalityön erikoistumiskoulutus: Hyvinvointipalvelut	Työn laji Tieteellis-käytännöllinen lopputyö
Tutkielman ohjaaja/ohjaajat Timo Toikko, professori	
Aika 12.11.2021	Sivumäärä 40 + 4 liitettä
Tiivistelmä – Abstract <p>Tässä tieteellis-käytännöllisessä lopputyössä tarkastellaan sosiaalihuollon päätöksentekotoimintaa asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Aineistona on hyödynnetty eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuselosteita sosiaalihuollon hallinnonalalta (n=55), jolloin asiakasturvallisuuden määrittelyssä korostuu asiakkaan oikeusturvan näkökulma. Oikeudellisen arvioinnin sijaan tarkoituksena on kuitenkin ollut tunnistaa asiakasturvallisuuteen liittyviä määrittelyjä erityisesti sosiaalihuollon ammatillisen toiminnan näkökulmasta. Päätöksentekotoimintaan liittyvä asiakasturvallisuus näyttääkin määrittävän paitsi asiakkaan ja viranomaisen, myös viranomaisen toimintavelvoitteiden sekä asiakkaan oikeuksien välisessä suhteessa.</p> <p>Asiakasturvallisuuden määrittelemiseksi ja sitä kautta arvioinnin ja kehittämisen kohteeksi saamiseksi on katsottu tarvittavan runsasta ja monitasoista käsitteen ja sen sisällön määrittelyä. Asiakasturvallisuuden käsitteen lainsäädännöllinen tausta peilautuu ammattihenkilöiden osaamisen varmistamiseen ja valvontaan; asiakasturvallisuutta onkin tärkeää määritellä myös erityisesti osana palvelutoimintaa ja siihen liittyviä käytänteitä. Tämä lopputyö on osaltaan vastannut tähän tarpeeseen yhden sosiaalihuollon keskeisen toiminta- ja palveluprosessin eli päätöksenteon osalta. Tästä näkökulmasta asiakasturvallisuus, koskien myös sosiaalihuollon päätöksentekotoimintaa, asettuu mitä suurimmassa määrin myös sosiaalityön operatiivisen johtamisen viitekehykseen sekä palvelutoiminnan kehittämisen kohteeksi.</p>	
Asiasanat Hallintopäätökset, sosiaalihuolto, asiakasturvallisuus (sosiaalihuolto)	
Säilytyspaikka	Itä-Suomen yliopiston kirjasto
Muita tietoja	

1 JOHDANTO

Kunnallisessa sosiaalihuollossa tehtävien hallintopäätösten määrästä ei ole saatavilla kattavaa tietoa. Esimerkiksi vuonna 2017 vammaispalvelulain mukaisia päätöksiä tehtiin Suomessa noin 185 000 kappaletta (Rissanen 2019, 35). Mikäli edes varovaisesti muiden sosiaalihuollon palvelutehtävien osalta arvioitaisiin, että asiakkaan palvelutarpeeseen pystytään vastaamaan yhdellä palvelulla/asiakas, voitaisiin hallintopäätösten määrä jo nopeasti laskea kymmenissä ja sadoissa tuhansissa. Parhaimmillaan tai pahimmillaan yhdelle asiakkaalle voidaan lisäksi antaa vuoden aikana yhteensä jopa kymmeniä palvelun aloittamista, muuttamista, jatkamista ja lopettamista koskevia päätöksiä. Sosiaalihuollon viranomaisten tekemät hallintopäätökset ovatkin keskeinen ja oikeusvaltiossa lähtemätön osa sosiaalihuollossa toteutettavaa julkisen vallan käyttöä.

Kunnallisen sosiaalihuollon viranomais- sekä sen virkamiesten toimintaa valvoo oikeuskanslerin ohella ylimpänä laillisuusvalvojana toimiva eduskunnan oikeusasiamies. Valvonnassa on kyse julkisen vallan käytön lakiperusteisuuden ja laillisuuden arvioinnista (Eduskunnan oikeusasiamies 2021, 21-22.). Merkittävä oikeusasiamiehen toteuttama laillisuusvalvonnan tapa on tehtyjen kanteluiden tutkiminen, johon ryhdytään, kun kantelun johdosta on syytä epäillä, että viranomaisen on menetellyt lainvastaisesti tai jättänyt velvollisuutensa täyttämättä, taikka jos oikeusasiamies muusta syytä katsoo asian tutkimisen olevan tarkoituksenmukaista (Emt. 41-43). Vuonna 2020 oikeusasiamiehelle tehtiin ennätysmäärä, yhteensä 7059 kantelua, joista suurin osa, 1196 kantelua, sosiaalihuollon hallinnonalalta (Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia 2021). Sosiaaliviranomaiset (sosiaalihuolto ja sosiaalivakuutus) ovatkin olleet useina vuosina suurin viranomaisjoukko, johon kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle ovat kohdistuneet läpi 2000-luvun (Eduskunnan oikeusasiamies, 2007, 42-46; Eduskunnan oikeusasiamies 2019, 230).

Meneillään oleva sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteellinen uudistus sekä sosiaalihuollon kehittämisohjelma perustuu kansalliseen ohjaukseen ja koordinaatioon sekä tavoittelee tehokkaammin, tasa-arvoisemmin sekä yhtenäisemmin toteutuvia sosiaalihuollon palveluita. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 11-28). Keskeinen osa rakenteellista ohjausta on myös kansallinen potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017b), jossa sosiaalihuollon asiakasturvallisuuden todetaan olevan vielä kehittämätön ja liiaksi määrittelemätön käsite terveydenhuollon potilasturvallisuuden rinnalla ja vaativan yhä sisältönsä määrittelyä (Pohjola, 2019, 125; myös mm. Pohjola, Lähteinen, Pehkonen, 86). Välittömän asiakasturvallisuuskulttuurin luomisessa keskeisessä osassa on ammattihenkilöiden osaamisen varmistaminen, mutta asiakasturvallisuuden on nähty koskettavan myös sosiaalihuollon järjestämisestä vastaavia organisaatioita ja sujuvien palveluprosessien kehittämistä (Tiirinki & Syrjä 2020, 48; 52). Sosiaalihuollon asiakasturvallisuuteen liittyvänä elementtinä on nähtävä myös julkisen vallan käyttö

(Emt. ,9), joka sosiaalihuollon palveluiden järjestämisessä konkretisoituu sosiaalihuollon viranomaisen toimintaan päätöksentekoprosesseissa (Pohjola, Lähteinen & Pehkonen, 80).

Tätä erikoissosiaalityöntekijä-opintojen lopputyötä on ohjannut kiinnostus laillisuusvalvonnan esille tuomiin näkökulmiin sosiaalihuollon päätöksentekotoimintaa sekä toimintaprosesseja koskien. Kiinnostusta on määrittänyt uteliaisuus myös sitä kohtaan, millaisia ulottuvuuksia asiakasturvallisuudella voi olla käytännön asiakastyön pinnassa toteutuvassa ja erityisesti päätöksentekoon liittyvässä toiminnassa. Aiheen tarkastelua on innoittanut paitsi sosiaalityön ammatillinen, myös operatiivisen johtamisen näkökulma. Aineisto on tarjonnut näkökulman erityisesti laillisuusvalvonnan kannalta olennaisiin päätöksentekotoimintaa ohjaaviin toiminnan velvoitteisiin sekä toisaalta niihin asiakasturvallisuuden riskeihin, joita toimintaan voi sisältyä.

Aiheen tarkastelu on johtanut vahvasti myös yhteiskuntatieteellisen sekä oikeustieteellisen tiedon ja käsitteiden kohtaamispisteeseen. Siinä missä oikeustieteellisesti tarkastellen aineisto voisi tuottaa tietoa ennaltaehkäisevän oikeusturvan toteutumisesta, on aineistoa tietoisesti pyritty tarkastelemaan siten, että tunnistettavaksi tulisivat viranomaisen ja asiakkaan positiot, mutta myös sosiaalihuollon päätöksentekoon liittyvänä toteutuva palvelutoiminta. Niin sanotun sosiaalisen ja oikeudellisen näkökulman jännitteet on tunnistettu laajemmin myös sosiaalityön tutkimuksessa. Voidaan todeta jopa esitetyn, ettei sille varsinaiselle sosiaaliselle sosiaalityössä enää jää tilaa työn valtavien juridisten vaatimusten alla (Mutka 1998 teoksessa Sinko 2005). Myös sosiaalityön asiantuntijuusasemaa suhteessa sosiaaliseen ja oikeudelliseen sekä ammattialan ”ulkopuoliseen” asiantuntijuuteen on pohdittu laajalti, vaikka toisaalta voidaan nähdä, että laki ja laillisuusvaatimukset itsessään eivät sosiaalityön asiantuntijuutta pyri vähätteleämään tai jättämään arvotta (Sinko 2005, 106-114).

Laillisuusvalvonnan tuottama tieto on tässä lopputyössä mahdollistanut asiakasturvallisuuden näkökulman tarkastelun suhteessa sosiaalihuollon ja sen viranomaisten toimintaan, tätä toimintaa koskeviin asiakasturvallisuuden ulottuvuuksiin sekä toiminnan kehittämiseen. Hyödyntämällä asiakasturvallisuuden näkökulmasta saatavilla olevaa ja tarkoituksenmukaista tietoa systemaattisesti voitaisiin asiakasturvallisuutta tehdä arvioitavaksi, jäsennettäväksi sekä määriteltäväksi käytännön asiakastyön näkökulmasta sekä näin vahvistaa asiakasturvallisuustietoisuutta, -osaamista sekä -kulttuuria sosiaalihuollon operatiivisessa toiminnassa. Myös valtakunnallisesti käsitteen ja sen sisällön määrittelyn tarpeet on tunnistettu (mm. Pohjola 2019b); omalta osaltaan tämä lopputyö on tuottanut käsitettä avaavia näkökulmia osana sosiaalihuollon operatiivista toimintaa.

2 PÄÄTÖKSENTEKO SOSIAALIHUOLLON TOIMINTAYMPÄRISTÖSSÄ, AMMATILLISENA TEHTÄVÄNÄ SKÄ ASIAKASTURVALLISUUDEN VIITEKEHYKSESSÄ

2.1 Sosiaalihuolto viranomaisen päätöksentekotoiminnan toimintaympäristönä

Sosiaalihuollon järjestäminen perustuu Suomen perustuslakiin ja sitä toteutetaan sosiaalihuoltolain sekä eräiden muiden lakien nojalla. Sosiaalihuoltolain perusteella järjestettävien palveluiden ohella kunnallisina sosiaalipalveluina on huolehdittava lisäksi mm. kehitysvammaisten erityishuollosta, vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista, toimeentulotuen antamisesta, kuntouttavasta työtoiminnasta, omaishoidontuesta ja lastensuojelun järjestämisestä siten, kuin niistä erikseen lailla säädetään (SHL §14). Sosiaalihuollon järjestämisvelvollisuuden, hallinnon ja sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyvän menettelyn suhteen sosiaalihuoltolaki toimii yleislakina. Lisäksi sosiaalihuollossa sovelletaan laaja-alaisesti myös muuta yleislainsäädäntöä sekä esimerkiksi sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien määrittämiseksi säädettyä lainsäädäntöä. (HE 164/2014.)

Sosiaalihuollon piiriin kuuluvien palveluiden käyttöä tai käyttäjien määrää ei ole mahdollista luotettavasti arvioida kuntien järjestäessä palveluita vielä itsenäisesti sekä yhdenmukaisen tiedonkeruun ollessa vielä alkuvaiheessa (esim. Väyrynen ym. 2021). Vuonna 2019 sosiaali- ja terveydenhuollon yhteismääräiset käyttökustannukset kunnissa olivat 19,2 miljardia euroa ja kuntayhtymissä 14,0 miljardia euroa (SVT 2019a, SVT 2019b). Edelleen vuoden 2019 sosiaali- ja terveystoiminnan asukaskohtaisista nettokustannuksista (€/as) Manner-Suomessa sosiaalipalveluiden osuus sosiaali- ja terveystoiminnasta oli noin 45 prosenttia (Kuntaliitto 2020). Vuonna 2020 lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli 4 prosenttia väestön 0-20 vuotiaista eli 48 802 lasta ja huostassa 1,1% 0-17 vuotiaista eli 11 386 lasta (THL 2021). Samana vuonna kotihoidon asiakkailla toteutui 40 miljoonaa käyntiä* (THL 2021b). Vuoden 2019 lopussa ikääntyneiden, vammaisten sekä psykiatrian ympärivuorokautisissa palveluissa oli yhteensä 65 000 asiakasta, ei- ympärivuorokautisissa palveluissa samana ajankohtana 12 000 henkilöä sekä kehitysvammalaitoksissa 556 henkilöä (THL 2020). Samana vuonna kuntouttavan työtoiminnan asiakkaana oli arviolta 1,3 prosenttia koko maan 15–65-vuotiaasta väestöstä (THL 2020b) sekä kasvatus- ja perheneuvoloiden asiakkaina 73 642 henkilöä (Sotkanet a)), kodin- ja lastenhoitopalveluiden piirissä (kunnan kustantamat palvelut) 2,3 % (Sotkanet b)) sekä sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön (kunnan kustantamat palvelut) piirissä 3,2 % kaikista lapsiperheistä (Sotkanet c)).

Sosiaalihuollon järjestämisen asiakkaalleen on paitsi Suomen perustuslain, myös sosiaalihuollon asiakaslain, sosiaalihuoltolain sekä hallintolain perusteiden mukaisesti perustuttava viranomaisen

tekemään hallintopäätökseen (HE 164/2014). Julkisella hallintotehtävällä viitataan lakien toimeenpanoon, oikeuksia, velvollisuuksia ja etuja koskevaan päätöksentekoon sekä julkisten palveluiden tuottamiseen. Sosiaalihuollon julkisen vallan käytössä on kyse asiakkaana olevan henkilön palvelutarpeeseen liittyvästä päätöksenteosta ja merkittävästä julkisesta vallasta, kun päätöksenteolla puututaan merkittävästi yksilön ja perheen perus- ja ihmisoikeuksiin esimerkiksi lastensuojelulain mukaisessa huostaanottotilanteessa. (Liukko & Nykänen 2019.) Sosiaalihuollon lainsäädäntöön perustuvia keskeisiä sosiaalihuollon päätöksentekoprosessien vaatimuksia ovat asiakkaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon, asiakkaan hyvä kohtelu ja asiakkaan edun huomiointi päätöksenteon lähtökohdista; asiakkaan kuuleminen ja oikeus saada selvitys eri vaihtoehdoista sekä lapsen ja nuoren mielipiteiden selvittäminen ja huomiointi. Myös sosiaalihuollon päätöksenteon lähtökohdista säädetään sosiaalihuollon lainsäädännössä (kirjallinen päätös, asiakkaan välttämättömän huolenpidon ja toimeentulon turvaaminen, viivytyksettömyys asian ratkaisemisessa ja päätöksen toimeenpanossa). (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, Sosiaalihuoltolaki 2014/1301.)

2.2 Oikeudellinen päätöksenteko sosiaalihuollon ammatillisena tehtävänä

Sosiaalihuollon henkilöstön ammatillisesta koulutuksesta ja osaamisvaatimuksista säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Vuonna 2014 sosiaalipalveluiden piirissä työskenteli yhteensä 204 758 henkilöä, joista 81 948 henkilöä vanhusten, vammaisten ja muiden sosiaalipalveluiden parissa julkisella sektorilla (SVT 2018). Kunnallisessa sosiaalihuollossa toteutuvasta päätöksenteosta vastaavat tässä joukossa viranhaltijatehtävissä toimivat sosiaalialan ammattilaiset, joiden joukossa keskeisinä ammattiryhminä toimivat sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat (esim. Pohjola 2019, Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 23-24). Lukuun ottamatta sosiaalihuoltolaissa tarkoitettuja hoidon ja huolenpidon turvaavia päätöksiä sosiaalihuollon yleislainsäädännössä ei ole määritelty sitä, millaista ammatillista kelpoisuutta viranhaltijapäätöksiä tekevältä henkilöstöltä edellytetään. Yksi keskeinen päätöksentekijäryhmä sosiaalihuollossa ovat kuitenkin sosiaalityöntekijät, joille lainsäädännössä on keskitetty päätösvaltaa etenkin erityistä tukea tarvitsevien, lastensuojelun tarpeessa olevien sekä kehitysvammaisten erityishuollon piirissä olevien asiakkaiden tuen ja palveluiden tarpeen arvioinnista ja siihen vastaamisesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 133; Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä §9.)

Ammatillisen osaamisen vahvistamisen näkökulmasta lainsäädännön osaamiseen ja sen soveltamiseen kaivataan sosiaalihuollossa koulutusta ja tukea; tarve vaikuttaa korostuvan työuran alkuvaiheessa ja olevan taas vähäisempää pitkään eli yli 10 vuotta sosiaalialalla työskennelleillä (Hirvonen, Kilpeläinen, Piirainen, Surakka, Tantt & Tuikka 2021, 21-24 ja 42-44). Lisäksi

sosiaalityöntekijöiden ohella sosiaalihuollon viranhaltijatehtävissä työskentelevillä sosiaaliohjaajilla lainsäädännölliset osaamistarpeet sosiaalityöntekijöihin nähden vaikuttavat korostuvan (Emt., 23; Martin ym 2018, 72.) Sosiaalihuollon päätöksentekoon liittyvät työskentelytarpeet vaikuttavat luonnollisesti myös sosiaalityössä tarvittavaan ammatilliseseen sekä yksittäiseltä sosiaalityöntekijältä edellytettävään osaamiseen. Sosiaalityön ammatillisessa koulutuksessa keskeisenä osaamistavoitteena on oikeudellisen osaamisen tuottaminen sosiaalityön ammatillisessa ympäristössä toimimiseen sekä sosiaalityöntekijän roolissa julkisen vallan käyttäjänä toimimiseen; tavoitteena on tällöin tuottaa osaaminen, jonka avulla sosiaalityöntekijä voi varmistaa asiakkaiden oikeusturvan toteutumisen ja sosiaalityössä tehtävien päätösten oikeudellisten vaikutusten arvioinnin (Lähteinen, Raitakari, Hänninen, Kaittila, Kekoni, Krok, & Skaffari 2017, 15). Myös ammatillisen koulutuksen lähtökohdat tunnistavat sosiaalityöntekijän työssä korostuvan viranomaisroolin päätöksenteossa ja julkisen vallan käytössä. Samalla ammatillisia osaamistarpeita haastaa sosiaalityön tehtävien laaja kirjo ja kontekstisidonnaisuus (Em., 5-7)

Oikeudellisen osaamisen vahvistamiseen sosiaalityössä on paneuduttu ajankohtaisesti esimerkiksi Pohjois-Suomessa SOHOVA-hankkeessa. Hankkeen kunnissa kartoitetusti lainopillisen asiantuntijuuden hyödyntämisen mahdollisuudet kuntien sosiaalityössä vaihtelevat, mikä voi kokemukseräisesti arvioiden kertoa myös laajemmasta kansallisesta tilanteesta. Oikeudellista selviytymistä sosiaalityössä haastaa työntekijöiden vaihtuvuus, vähäisen työkokemuksen yhteys lainsäädännöllisen osaamisen kapea-alaisuuteen, valvovan viranomaisen näkökulmasta puutteet menettelysäännösten tuntemuksessa ja jopa laillisuusvalvonnan näkökulmasta esitetty kritiikki hallintojuridisen koulutuksen kepeydestä sosiaalityön koulutuksessa. Oman lisänsä tuo myös toimintaympäristön ja lainsäädäntökentän jatkuva muutos. Hankeselvityksen huomiona todetaan, että *”Oikeudellista osaamista vahvistaa myös se, jos ajantasaisen lainsäädännön ja oikeuskäytäntöjen seuraaminen saadaan sisällytettävä työrutiineihin mahdollisimman helposti ja vaivattomasti.”* (Tuulari, Harrikari, Lappi, Hautala, Kemppainen, Laitinen & Lohiniva-Kerkelä 2020.) Sosiaalityöntekijöiden itsensä arvioimana oikeudellisen osaamisen vahvistamisen tarpeita on liittynyt erityisesti erityislainsäädännön hallitsemiseen ja päätösten perustelemiseen sen avulla, asiakkaiden oikeusturvaan liittyvään osaamiseen sekä hyvän hallinnon periaatteiden tuntemiseen ja niiden mukaisen toimintaan (Yliruka, Vartio, Pasanen & Petrelius 2018, 54.) Korostuneen oikeudellisen osaamisen tarpeita on tunnistettu myös liittyvän juuri erityislainsäädännön mukaisiin sosiaalipalveluihin kuten lastensuojeluun (Yliruka, Petrelius, Alho, Jaakkola, Lunabba, Remes, Keränen, Teiro & Terämä 2020, 10) sekä vammaispalveluun (Laisi, Lappalainen & Vauramo 2016). Sosiaalityön oppialan kehityksessä suhde oikeudelliseen on ajan saatossa vaihdellut, mutta lähtökohtaisesti sillä on ollut keskeinen asema ja merkitys sosiaalityön ammatillisissa sisällöissä.

Sosiaalityön suhdetta juridiseen osaamiseen ei yksinkertaista sosiaalitieteiden ja oikeustieteiden perinteiden eroavuus sekä toisistaan eroavat teoreettiset lähtökohdat sekä ammatilliset todellisuudet. (Tuulari 2020, 7-9.) Myös sosiaalityö toimii osana yhteiskunnallista kontekstia, jossa eletään yhä niin sanotun ”uuden oikeudellisen säätelyn aikakauden” (Saarenpää 2010, 80) jatkumoa, jossa ihmis- ja perusoikeudet vaativat edelleen monialaista sääntelyä. Oikeudellisesti vahvistuvan yhteiskunnan uhkakuvana toimii jopa säädösviidakko; laki on helppo löytää, mutta entistä vaikeampi ymmärtää. Myönteisimmillään perus- ja ihmisoikeuksien vahvistuminen kuitenkin tuottaa sosiaalihuollon ammattilaisille tuekseen entistä täsmällisempää lainsäädännöllistä ohjausta. Lainsäädännön tulkinnan ja tunnistamisen haasteista sosiaali- ja terveysalalla sekä sosiaalityössä voi kertoa myös erilaisten ja eritasoisten ohjeiden runsaus; riskinä kuitenkin on, että ohjeistukset tuottavat ammatillisia käytäntöjä, jotka ohittavat lainsäädännön. Sosiaalihuollon alueella voitaisiin nähdä hyödyttävän myös *käytännösäännöistä*, joilla voitaisiin välittää lakitekstiä yksityiskohtaisemmin tietoa yksilön oikeudet huomioivista käytännöistä ja siten auttaa laintuntemuksen, hyvien käytäntöjen sekä kehittämisen tarpeissa suhteessa toiminnan laillisuuteen. Erityisiä haasteita juridisen toimintaympäristön ja velvoitteiden on sosiaalityössä nähty asettavan myös sosiaalityön ja sen toiminnan ja arvioinnin avoimuudelle sekä läpinäkyvyydelle. (Saarenpää 2010, 75-83; 131-147.)

2.3 Asiakasturvallisuus sosiaalihuollossa

Lakiin sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015, §1) pohjautuva sosiaalihuollon asiakasturvallisuuden käsite liitetään usein terveydenhuollossa määriteltyyn potilasturvallisuuden käsitteeseen. Samaan aikaan sen on kuitenkin nähty olevan käsitepariaan monimuotoisempi sekä vaativan tässä suhteessa vielä runsaasti perustavanlaatuisia määrittelyä sekä sisältönsä tarkentamista. Läheisessä vuorovaikutuksessa käsitteen kanssa käytetään myös esimerkiksi käsitteitä laatu ja oikeusturva. (Mm. Jylhä, Kurki & Kekoni, 2021; Pohjola 2019b, Pohjola & Pehkonen 2019.) Käsitteen on nähty keskeisellä tavalla liittyvän myös sosiaaliseen turvallisuuteen (Hämäläinen & Vornanen 2021). Sosiaalihuollon asiakasturvallisuuden käsitettä on määritelty esimerkiksi seuraavasti:

”Asiakasturvallisuus määritellään palveluiden järjestämiseksi, tuottamiseksi ja toteuttamiseksi siten, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun oman etunsa mukaisella tavalla ja palvelusta aiheutuu asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa, eikä asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja taloudellinen turvallisuus vaarannu.” (Jylhä, Kurki & Kekoni 2021.)

Ammattihenkilölain tarkoitukseen liittyvän asiakasturvallisuuden lähtökohtana on asiakkaiden kanssa toimiva ammatillisesti osaava ja koulutettu henkilöstö (mm. HE 354/2014). Erityisesti osaamisen ja henkilöstön pätevyyden on nähty korostuvan juuri palveluita koskevassa päätöksenteossa (Pohjola 2019b). Ammattihenkilöiden toiminnan valvontaan liittyvän ammattitaidon arvioinnin näkökulmasta sosiaalityön asiakasturvallinen toiminta edellyttää, että sosiaalityöntekijä tuntee sosiaalityötä eettisesti ja juridisesti sääntelevän ohjeiston ja huomioi omassa työssään perus- ja ihmisoikeudet sekä tuntee ja osaa soveltaa oman tehtäväalueensa kannalta keskeistä, ajantasaista lainsäädäntöä. Lisäksi asiakasturvallisessa työskentelyssä tulee huomioida asiakkaan oikeus saada tietoonsa omat oikeutensa ja velvollisuutensa, sosiaalityöntekijän toiminnan avoimuus ja luotettavuus sekä sosiaalityöntekijän tehtävään sisältyvät oikeudet ja velvoitteet hoidettaessa julkista vallankäyttöä sisältävää viranomaistoimintaa. (Sosnet 2019, 7.)

Olellaisena lainsäädännöllisenä ohjauskeinona asiakasturvallisuuteen liittyy myös velvoite omavalvontaan ja sen suunnitteluun, mitä kautta sosiaalihuollon palveluista vastaavien tahojen on pyrittävä oma-aloitteisesti ja ennakkollisesti varmistamaan toimintansa oikeellisuus, laatu ja turvallisuus (SHL1301/2014 §47, HE 354/2014). Omavalvontasuunnitelman sekä valvonnan toimeenpanon lähtökohtana on asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Paitsi fyysisestä toimintaympäristöstä, riskejä voi aiheutua myös toimintatavoista. Asiakasturvallisuuden parantamisen lähtökohtana on toiminnan kannalta kriittisten työvaiheiden ja niihin mahdollisesti liittyvien riskien tunnistaminen ennalta sekä suunnitelmallisen puuttumisen mahdollistaminen jo toteutuneisiin riskeihin. Keskeisessä osassa on myös henkilöstön perehdytys toimintaan kohdistuviin riskeihin liittyen. (Valvira 2021, 4-5.)

Käytännön palvelutoiminnassa asiakasturvallisuuden on nähty ilmenevän eettisesti kestävien periaatteiden ja toimintakäytänteiden noudattamisena; pyrkimyksenä on tällöin varmistaa asiakkaalle tämän tarvitsemat palvelut, toteuttaa ne asianmukaisesti sekä toteuttaa asiakkaan oikeuksia (Jylhä, Kurki & Kekoni 2021). Päätöksentekoa vaativassa viranhaltijatoiminnassa asiakastyön laatua voidaan lähestyä myös virkamieshallinnon periaatteen mukaisesti; tällöin tavoitteena on turvata päätöksenteon lainmukaisuus, yhtenäisyys, objektiivisuus, tasapuolisuus, luotettavuus ja julkisen edun toteutuminen (Hämäläinen & Vornanen 2021). Asiakasturvallisuudessa on katsottu olevan kyse paitsi yksilön toiminnasta, myös organisaation periaatteista ja toiminnoista, jolla turvallisuutta varmistetaan. Keskiössä on tällöin myös pyrkimys ymmärtää erilaisia toiminnassa ilmeneviä ja asiakkaalle mahdollista vaaraa aiheuttavia mekanismeja, joita palveluissa asioimiseen voi liittyä. (Jylhä, Kurki & Kekoni 2021.)

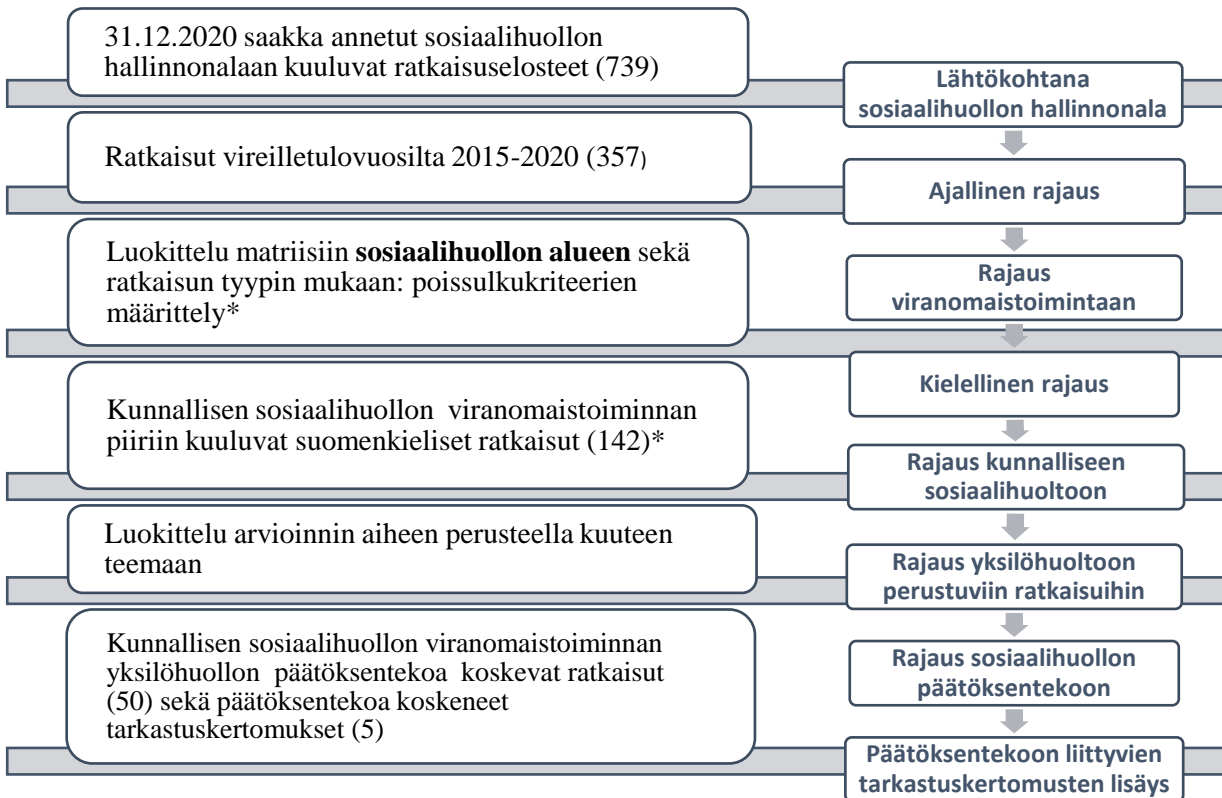
3 AINEISTON VALINTA JA KUVAUS AINEISTON KÄSITTELYSTÄ

3.1 Mahdollisuuksien aineisto

Eduskunnan oikeusasiamiehen julkiset ratkaisuselosteet ovat vapaasti hyödynnettävissä olevaa valmista aineistoa, jotka voivat tarjota tarkastelumahdollisuuden useisiin sosiaalihuollon alueisiin. Ratkaisuselosteista koostuva aineisto on löydettävissä ja selattavissa oikeusasiamiehen kanslian internetsivuston ratkaisuhaku-toiminnon avulla. Julkisia ratkaisuselosteita on saatavilla vuodesta 2001 tai vireille tulovuodesta 1997 lähtien. On hyvä tiedostaa, että oikeusasiamiehen toimenpiteisiin (virkasyyte, huomautus, käsitys tai esitys) johtaneita ratkaisuja on vain osa kaikista kanteluista (vuonna 2019 15% ratkaistuista kanteluista ja omista aloitteista, noin 42%:ssa ei ollut aihetta epäillä virheellistä tai lainvastaista menettelyä tai ei ollut aihetta oikeusasiamiehen toimenpiteisiin ja kantelua ei tutkittu 20%:ssa tapauksista; Eduskunnan oikeusasiamies 2019, 40). Edelleen ne ratkaisut, joista seloste on julkaistu, ovat vain osa toimenpiteisiin johtaneiden ratkaisujen joukkoa. Oikeusasiamiehen kanslia julkaisee ratkaisuselosteet, joilla on joko oikeudellista tai yleistä mielenkiintoa. Suhteessa eduskunnan oikeusasiamiehen laillisuusvalvontaan näiden julkisten selosteiden voidaan siis katsoa pitävään sisällä erityisen merkityksellistä informaatiota sekä lainsoveltamiseen liittyvää arviointia.

Tämän lopputyön lopullisen aineiston valintaa on ohjannut käytettävissä olevassa aineistossa olemassa olevien mahdollisuuksien tarkastelu sekä aineistoon nähden soveltuvan näkökulman muodostuminen osana ennalta valmiiksi määrittämätöntä ja kehittyvää prosessia. Oikeusasiamiehen kanslian julkisista ratkaisuselosteista ei siis ole tietoisesti etsitty vain tiettyyn aihealueeseen tai sosiaalihuollon alaan liittyviä ratkaisuselosteita. Tavoitteena ei ole myöskään ollut löytää kysymyksiä yksin siihen, millaisia sisältöjä ratkaisuselosteet koskettavat, joskin myös tästä on muodostunut kuva kokonaisaineiston käsittelyn kautta. Ensisijaisena kiinnostuksen kohteena aineistoon tutustuttaessa on ollut *kunnallisessa sosiaalihuollossa tehtävä työ* ja tätä koskettava laillisuusvalvonta. Edelleen aineiston valintaa on viitoittanut *kiinnostuneisuus sosiaalihuollon toimintaprosessien laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmaan*. Valitessaan ja käsitellessään aineistoa tutkija tekee tietoisia ja mahdollisesti myös tiedostamattomia valintoja niistä näkökulmista, jotka häntä aineistossa puhuttelevat (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2014, 123); aineiston tutkijana olen pyrkinyt olemaan avoin aineiston laaja-alaisuudelle ja mahdollisuuksille siten, että lopullinen tarkasteluni kohde, sosiaalihuollon päätöksenteko, on valikoitunut tarkasteluni kohteeksi vasta tarkemman saatavilla olevaan aineistoon tutustumisen ja sen mahdollisuuksien hahmottamisen sekä rajaamisen kautta. Kaaviossa 1 esitän tiivistettynä analysoitavan aineiston muodostamisen ja rajaamisen vaiheet. Lisäksi liitteessä 1 olen tarkemmin kuvannut aineistoni rajaamiseen liittyvää luokittelua sekä rajauksia sisäänotto- ja poissulkuehtojen muodossa ratkaisutyypeittäin.

Kaavio 1. Tarkastelun kohteena olevan aineiston rajaaminen sekä tutkimuskohteen valitseminen



*Kaikki toimeentulotukea koskevat ratkaisut on jo tässä vaiheessa rajattu ulos aineiston johdonmukaisuuden säilyttämiseksi, koska valta osin ne ovat koskettaneet Kansaneläkelaitokselle siirtyneitä toimeentulotuen palveluita. On mahdollista, että näissä päätöksissä on sivuttu myös kunnan maksamaa toimeentulotukea.

Lopullisen käsiteltävän aineiston ovat muodostaneet sosiaalihuollon kunnallisessa viranomaistoiminnassa toteutuvaa sosiaalihuollon päätöksentekoa ja siihen liittyvää päätöksentekomenettelyä arvioivat ratkaisuselosteet. Aineistoon on hyväksytty ne ratkaisut, jotka koskevat kanteluasian ratkaisua ja päätös on joko pääosin tai osittain koskenut päätöksentekoa eduskunnan oikeusasiamiehen raportoiman arvioinnin osalta. Myös aineiston ulkopuolelle rajautuneissa ratkaisuissa on päätöksentekoon voinut olla viittauksia, mutta tällöin ne eivät ole olleet arvioinnin pääasiallisena tai olennaisena kohteena. Lisäksi aineistoa olen lopulta täydennetty viiden sosiaalihuollon tarkastuskertomuksen osalta, jotka ovat sisältäneet oleellista arviointia päätöksenteosta. Lopullinen aineisto on näin ollen koostunut 55 kappaleesta sosiaalihuollon päätöksentekoa koskevasta eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuja (aineistoluettelo liitteessä 3). Liitteessä 2 on kuvailtu tarkemmin muodostunutta aineistoa vireilletulovuosittain sekä palvelutehtävittäin/palveluittain.

3.2 Valitun aineiston käsittelyn vaiheet

Lopullisen valitun aineiston käsittelyn lähtökohtana on toiminut matriisi, johon ratkaisujen perustietojen (vireilletulovuosi, diaarinro, otsikko) lisäksi on poimittu ratkaisussa esitetyt lakiperusteet sekä sisällössä esitetty arviointi pääkohdiltaan. Lisäksi matriisiin on tämän jälkeen lisätty viiden sosiaalihuollon tarkastuskertomuksen osalta se sisältö, jota ne ovat päätöksentekoon liittyviltä osin tuottaneet. Tieto, jonka löytäminen aineiston perusteella on sisällöstä ollut kiinnostavaa, on ollut luonteeltaan laadullista. Aineiston analyysillä ja sen käsittelyssä tehdyillä valinnoilla on tässä lopputyössä pyritty kuvaamaan sosiaalihuollon päätöksentekotoimintaa ja sen laillisuusarvioinnissa saamia merkityksiä sekä muodostamaan määrittelyjä suhteessa aineiston tarkastelussakin tiedostettuna olleeseen asiakasturvallisuuden teemaan.

Sisällönanalyysia voidaan pitää kaikkia laadullisen tutkimuksen perinteitä yhdistävänä ja tutkijalle väljyyttä ja vapauttakin tarjoavana analyysimenetelmänä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103). Sisällönanalyysillä tutkittavaa ilmiötä pyritään kuvaamaan tiivistetysti ja yleisessä muodossa; käytännössä kyse on aineiston järjestämisestä johtopäätösten mahdollistamiseksi (Emt.,117). Induktiivista analyysia mukaillen tämänkin aineiston käsittelyssä on hyödynnetty aineiston redusointia eli pelkistämistä. Pelkistetty aineisto on tämän jälkeen mahdollistanut erilaisia klusteroinnin eli ryhmittelyn kokeiluja mielekkäästi esitettävissä olevan kokonaisuuden muodostamiseksi sosiaalihuollon päätöksentekoa koskevan aineiston tarjoamasta tiedosta. Luokittelua on edelleen jatkettu eri tasoihin taulukossa 2 ilmenevällä tavalla. (Emt., 122-127.)

Erityisen hyvin olemassa oleva aineisto on soveltunut kyseessä olevan kaltaiseen lopputyöhön saavutettavuutensa ja hyödynnettävyytensä vuoksi. Suhteessa sosiaalihuoltoon eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuselosteet raportoivat viranomaisroolista käsin toteutettua laillisuusvalvontaa.

Taulukko 1. Aineiston luokittelu

Pääloukka	Yläluokka	Alaluokka
Päätöksentekovelvollisuus	Päätöksentekovelvollisuuden sisältö ja merkitys Päätöksentekovelvollisuuden täyttymisen edellytykset	Etua, oikeutta tai velvollisuutta koskeva vaatimus tai hakemus Asiakkaan perustuslailliset oikeudet sekä oikeusturva Päätöksen muutoksenhakukelpoisuus Luottamuksensuoja
Päätöksentekovelvoitteen toteuttaminen	Päätöksentekovelvoitteen käynnistävät tekijät Päätöksentekovelvoitteen oma-aloitteisuus	Kielteiset päätökset Suulliset hakemukset Päätöksentekovelvoitteen käynnistymisen tunnistaminen - erimielisyys - palvelutarpeeseen vastaaminen muulla palvelulla - kun palvelua ei voida myöntää tai pystytää järjestämään - palvelua ei ole tarjolla - asiakas-/hoito-/palvelusuunnitelmassa sovittu muutos - tosiasiallisten vaikutusten muutos Erityiset päätöksentekovelvoitteet Jatkuvuuden turvaaminen Erityisen haavoittuvat asiakkaat
Viivytyksettömyys toimintavelvoitteena	Viivytyksettömyyden merkitys Viivytyksettömyyden arviointi	Viivytyksettömyyden tarkoitus ja merkitys Käsittelyn viivytyksettömyys Erityinen peruste Asian merkitys asiakkaalle Tarvittavien selvitysten hankkiminen Erityiset päätöksentekoprosessin vaiheet
Hallinto-päätöksen sisällölliset vaatimukset sekä läpinäkyvyys ja arvioitavuus	Päätöksen sisällölliset vaatimukset ja perustelevminen Läpinäkyvyyden ja arvioitavuuden turvaaminen	Päätös sosiaalihuollon järjestämisen perustana Päätöksen sisällöllinen merkitys Yksiselitteisyys Perusteluvollisuus Erityinen perusteluvollisuus Huolellisuusvelvoite Muut asiakirjat ja niiden kirjaamisen velvoite
Tarve- ja asiakas-lähtöisyys	Tarpeen arviointi päätöksen perustana Päätöksen alkamisen ja voimassaolon määrittäminen	Asiakkaan osallisuus Lähtökohtana asiakkaan tarve ja oma käsitys Palvelutarpeen arvioinnin merkitys Päätöksen vaikutusten alkamisen ajankohta Päätöksen voimassaolo Määräaikaiset päätökset Päätöksen suhde palvelusuunnitelmaan Eri ratkaisuvaihtoehtojen avoin käsittely

4. SOSIAALIHUOLLON PÄÄTÖKSENTEKO LAILLISUUSVALVONNAN KOHTEENA

4.1 Lähtökohtana muutoksenhakukelpoinen hallintopäätöksen antaminen

Sosiaalihuollon päätöksentekovelvollisuuden lähtökohtana ovat viranomaiseen vireille tulevat asiat; ”*Jos kysymys on lakisääteisestä etuudesta ja sitä koskevasta hakemuksesta, on asiaan aina annettava päätös. Päätöksentekovelvollisuus ei tällöin riipu siitä, onko hakijalla oikeus hakemaansa etuuteen...Viranomaisen päätöksenvelvollisuutta arvioitaessa eräs kriteeri on se, voidaanko päätökseen hakea muutosta.*” (9.) Viranomaisen toimintaa säätelevässä hallintolaissa puolestaan ei ole säädetty tarkemmin siitä, milloin päätös sisältää sitovan asiaratkaisun, on siten muutoksenhakukelpoinen tai on muutoin tehtävä. Vuoden 2020 alusta kumotun hallintokäyttölain 5§ mukaisesti päätöksellä, josta saa valittaa, tarkoitetaan toimenpidettä, jolla asia on ratkaistu tai jätetty tutkimatta. (9.) Vastaava säännös sisältyy 1.1.2020 alkaen voimaantulleeseen lakiin oikeudenkäynnistä hallintoasioissa (6§).

Pelkästään siksi, että hallintopäätöstä viranomaiselta vaaditaan, ei hallintopäätöstä kuitenkaan ole velvollisuutta laatia: ”*Viranomaisen on käsiteltävä jokainen ...tehty vaatimus, joka kuuluu sen päätösvaltaan ja annettava siihen asianmukainen vastaus. ... Velvollisuus tehdä hallinnollinen päätös on (vain) sellaisen vaatimuksen tai hakemuksen johdosta, joka koskee asianosaisen etua, oikeutta tai velvollisuutta.*” (4, 7, 9.) Silloin, kun kyse on asianosaisen etua, oikeutta tai velvollisuutta koskevasta viranomaiselle tulleesta asiasta, oikeus muutoksenhakukelpoiseen hallintopäätökseen on kuitenkin asiakkaan kiistaton oikeus; ”*Oikeus perusteltuun päätökseen ... turvataan perustuslain 21 §:ssä*” (43). Muutoksenhakukelpoisen päätöksen saaminen on erityisen tärkeää asiakkaan oikeusturvan kannalta: ”... *sosiaalihuollon asiakkaan ensisijainen oikeusturvakeino on hakea muutosta häntä koskevaan päätökseen siihen liitetyn oikaisuvaatimusohjeen tai valitusosoituksen mukaisella tavalla*” (1, 38). Ilman päätöstä asiakas ei voi siis käyttää perustuslaillisia oikeuksiaan: ”*Päätöksen saaminen vaikuttaa siihen voiko henkilö ylipäätään saada asiansa tuomioistuimen tai muun viranomaisen käsiteltäväksi*” (4).

Muutoksenhakukelpoisen hallintopäätöksen lähtökohtana on, että päätös annetaan kirjallisesti: ”*Kirjallisen päätöksen tekemättä jättäminen on johtanut siihen, ettei päätökseen tyytymätön ole saanut tietoonsa päätöksen perusteita, eikä hänellä ole ollut mahdollisuutta käyttää asiassa muutoksenhakuoikeutta. Tämä on vaarantanut hänen oikeusturvansa.*” (22.) Niin ikään edellytyksenä on, että päätös on asiakkaan käytettävissä eli annetaan tiedoksi asiakkaalle: ”*Korostan, että muutoksenhakuun liittyvän menettelyn käynnistäminen ... edellyttää, että asiaan osallinen on saanut asiassa tehdyn sosiaaliviranomaisen kirjallisen päätöksen*” (53). Päätöksen tulee myös sisältää ohjaus muutoksen hakemiseksi tai oikaisun vaatimiseksi: ”*Oikeussuojakeinojen tehokkuuden*

kannalta on myös tärkeää, että viranomainen antaa muutoksenhakua varten oikaisuvaatimusohjeen tai valitusosoituksen muutoksenhakuoikeuden käyttämistä varten” (1). Muutoksenhakuohjauksen antamisessa ei kuitenkaan ole kyse yksin asiakkaan oikeuksien korostamisesta, vaan myös päätöksen tiedoksiannon lainmukaisista edellytyksistä: ”Huomioni on kiinnittynyt siihen, että päätökseen on liitetty virheellinen muutoksenhakuohjaus... Pidän virhettä vakavana ja totean, että virheellisestä muutoksenhakuohjauksesta johtuen päätöstä ei ole annettu kantelijalle tiedoksi siten kuin hallintolaki edellyttää.” (42.) Myös hallintopäätöksen tiedoksiantoon liittyvien lainmukaisten menettelysäännösten noudattaminen on suoraan yhteydessä asiakkaan perustuslaillisten oikeuksien turvaamiseen ja siten edellytyksenä päätöksentekovelvollisuuden täysimääräiselle toteutumiselle: ”Tavallisen postin sijaan sijaishuollon muutospäätös olisi tullut antaa tiedoksi todisteellisesti ... Katson, että ... on laiminlyöty ... keskeisiä yksilön oikeusturvan toteuttamisen liittyviä menettelysäännöksiä ... (joiden) tarkoituksena on varmistaa oikeuksien toteutuminen saattamalla viranhaltijan päätös tuomioistuimen arvioitavaksi ja estää mielivaltaista päätöksentekoa.” (41.) Keskeistä siis myös on, että ilman laillisesti toteutettua päätöksen tiedoksiantoa ei asiakas perustuslaillista oikeuttaan saada asiansa tuomioistuimen arvioitavaksi voi toteuttaa (43). Muutoksenhakukelpoisen päätöksen tiedoksiantovelvoitteen lisäksi erityistä huomiota päätöksen sisällöstä sekä siihen liittyvistä oikeussuojakeinoista informointiin on kiinnitettävä mm. lastensuojelulaissa määritellyn oikeussuojakeinoista informointiin velvoittavissa tilanteissa päätöksentekovelvoitteen ohella (53).

Sosiaalihuollon hallintomenettelyn ja päätöksenteon toteutumisen arvioinnissa keskeiseen asemaan nousee myös hallinnon oikeusperiaatteisiin sisältyvä luottamuksensuoja-periaate, jonka keskeisenä sisältönä on, että asiakkaan tulee voida luottaa viranomaisen toiminnan oikeellisuuteen, virheettömyyteen ja viranomaisten tekemien hallintopäätösten pysyvyyteen (2, 5, 6, 11). Päätöksenteossa periaatteella tarkoitetaan myös sitä, että hallintopäätöksen pysyvyyden johdosta ilman asianomaisen henkilön omaa suostumusta ei pääsääntöisesti voida peruuttaa asiakkaalle myönnettyä oikeutta tai etuutta tai vähentää sitä, ellei tämä perustu erikseen laissa määriteltyihin myönnetyn oikeuden tai etuuden tarkistamisen edellytyksiin: ”Sosiaalitoimi on lausunnossaan epäillyt kantelijan vaikeavammaisuutta suhteessa henkilökohtaiseen apuun. Mielestäni tällainen peruste ... ei ole asianmukainen ainakaan sellaisessa tilanteessa, jossa henkilön vamman tai sairauden aiheuttamat rajoitukset eivät muutu ja vaikuta siten päätöksentekoon.” (11.). Niin ikään keskeistä on päätöksentekovelvoitteen toteuttaminen tilanteissa, joissa edellytysten muutoksille katsotaan olevan olemassa: ”Käsitykseni mukaan .. ei ole voinut kesken asiakkaan voimassa olevan, ... päätöksen, heikentää päätöksen ehtoja ... pelkästään lähettämällä asiakkaalle asiaa koskevan tiedotteen... mikäli edunsvovaa hallintopäätöstä muutetaan, tulee tästä tehdä uusi päätös.” (6.)

Luottamuksensuojaperiaatteen soveltamisen kannalta on olennaista, että myös voimassa olevia päätöksiä voidaan kuitenkin muuttaa, jos perusteet muutoksille löytyvät sellaisista yksilöllisten olosuhteiden selkeistä muutoksista, jotka vaikuttavat palvelun järjestämiseen ja myöntämisedellytyksiin tai asiakkaan antamista virheellisistä tiedoista. *”Päätöksiä voidaan muuttaa asiakkaalle epäedulliseksi ... kun asiakkaan olosuhteissa on tapahtunut palvelun järjestämiseen ja myöntämisedellytyksiin vaikuttavia muutoksia. Niiden osoittaminen edellyttää, että uusista olosuhteista tehdään kutakin päätöstä varten yksilöllinen arviointi.”* (49.)

4.2 Oma-aloitteisen päätöksentekovelvoitteen tunnistaminen

Asiakkaan etua, oikeuksia tai velvollisuuksia koskeva asia ei aina tule vireille suoranaisen hakemuksen muodossa. Keskeistä esimerkiksi palveluohjauksellisissa toiminnoissa, joihin henkilö voi ottaa yhteyttä ja kertoa omasta tuen tarpeestaan, on tarvittaessa sen tunnistaminen, haluaako asiakas asiansa käsiteltäväksi hakemuksena, johon hänellä on myös oikeus saada kirjallinen päätös oikaisuvaatimusohjeineen: *... työntekijät eivät aina tunnista ... huolta tai palvelujen tarvetta hakemukseksi, johon tulisi tehdä kirjallinen päätös. ... velvollisuus kirjallisen päätöksen antamiseen koskee myös kielteisiä päätöksiä.* (32, 33, 34, 35.) Erityistä huomiota onkin aineiston valossa kiinnitettävä velvoitteeseen antaa asiakkaalle aina päätös päätöksentekovelvoitteen täytyessä ja siten tehdä myös kielteisiä päätöksiä ja erityisesti myös asiakkaan suullisiin hakemuksiin; *”Velvollisuus kirjallisen päätöksen antamiseen koskee niitäkin tilanteita, joissa asiakas on jättänyt hakemuksen suullisesti”* (34, 35). Sen lisäksi, että päätöksentekovelvoitteen täyttäminen mahdollistaa asiakkaan oikeusturvan toteutumisen muutoksenhakuoikeuden kautta, kunta saa kielteisten päätösten avulla myös tietoa siitä, vastaavatko saatavilla olevat palvelut kunnassa olevaa tarvetta (32, 34, 35).

Asiakkaan jättämän hakemuksen lisäksi kirjallisen päätöksen antamisen velvoitteeseen täyttyä kiinnittää huomiota myös tilanteissa, joissa viranomaisen ja asiakas ovat erimielisiä; *”... kantelijan - - 2018 päivätyistä sähköpostista käy selvästi ilmi, että hän on ollut eri mieltä itsenäistymisvarojensa määrään ja käyttöön liittyvistä kysymyksistä, jolloin edellä todetun mukaisesti asiasta olisi tullut tehdä muutoksenhakukelpoinen päätös”* (24, myös esim. 46) tai kun asiakkaan palveluntarpeeseen vastataan muulla palvelulla, kuin mitä hän on alun perin hakenut sekä tilanteissa, joissa asiakkaan hakemaa palvelua ei voida myöntää (33,32,35), pystytään järjestämään kohtuullisessa ajassa (39.), sitä ei ole tarjolla (33) tai kun palvelusuunnitelmassa sovitaan muutoksista asiakkaan palveluiden toteuttamiseen tai järjestämiseen (29).

Keskeistä myös luottamuksensuojan periaatteesta johtuen on päätöksenteossa tunnistaa ja huomioida, mitä vaikutuksia päätöksellä on asiakkaalle, sillä näin tulee tunnistettavaksi myös

päätöksentekovelvoitteen käynnistyminen palvelun toteuttamistavan muuttuessa sekä päätösten vaikutusten tosiasiallisten muutosten johdosta: ”Syyskuusta 2015 alkaen ... henkilökohtaisen avun käyntiajat ovat käytännössä puolittuneet, koska tuolloin on siirrytty järjestelyyn, jossa kantelijan luona käy kaksi avustajaa. Viranhaltija ei ole tehnyt ostopalvelun toteuttamistavan muutoksesta kirjallista päätöstä, johon kantelija halutessaan voisi hakea muutosta. ... Mikäli kunta muuttaa aikaisemmin sovittua ja päätettyä järjestämis- tai toteuttamistapaa, tulee asiasta tehdä muutoksenhakukelpoinen päätös.” (1.) Erityistä huomiota ratkaisujen valossa on kiinnitettävä myös päätöksentekovelvoitteen toteuttamisessa palvelujen jatkuvuuden turvaamiseksi: ”Korostan, että uusi päätös tulee tehdä riittävän ajoissa ennen edellisen päätöksen voimassaoloajan päättymistä, jotta sosiaalihuollon asiakkaan tuensaanti ei keskeydy aiheettomasti” (23). Viranomaisella on siis myös päätöksentekovelvoitteen toteuttamisen kautta velvollisuus huolehtia siitä, että palvelun järjestämisessä ei synny sen päätöksentekoon liittyvien toimien johdosta katkoksia ja asiakas tietää asiassa omat oikeutensa ja viranomaisen velvollisuudet. Erityistä merkitystä tältä osin on myös haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden aseman suojaamiseksi: ”... kun kyse on kunnan erityisen järjestämisvastuun piiriin kuuluvasta asiasta ja kun kysymys on haavoittuvassa asemassa olevasta vaikeavammaisesta henkilöstä, tulee kunnan huolehtia päätöksenteostaan siten, ettei henkilölle synny edun menetyksiä tai epätietoisuutta siitä, millä tavoin hänen asiassaan toimitaan tai tullaan toimimaan” (2.) Niin ikään viranomaisen velvollisuuksia korostavat etenkin tilanteet, joissa päätöksentekovelvoite käynnistyy viranomaisen ja asiakkaan tai asianosaisten erimielisyyden, saati asiakkaan tai asianosaisten oikeuksiin kohdistuvien omien toimien johdosta: ”Silloin kun (lastensuojelulain mukaisesta) yhteydenpidosta ei päästä sopimukseen ... on velvollisuus tehdä asiassa päätös yhteydenpidon rajoittamisesta. Tulkinnanvaraisissa tilanteissa viranomaisella on velvollisuus ohjata asiakasta päätöksen pyytämiseen.” (45.) Vastaavasti rajoitustoimenpiteiden osalta, vaikka rajoitukseen tehtäisiin lievennyksiä, on asiasta jälleen tehtävä uusi päätös (47.)

Päätöksentekovelvoitteen käynnistävänä tekijänä voi olla haasteita tunnistaa varsinaisen ensiasteen päätöksenteon jälkeen myös tilanteet, joissa tuomioistuin palauttaa asian viranomaisen päätöksentekoon; ”...katson, että kunnan sosiaali- ja terveystoimi on menetellyt asiassa virheellisesti, koska ... ei ollut tehty hallinto-oikeuden edellyttämää viranhaltijan päätöstä. Menettelyn moitittavuutta lisää se, että hallinto-oikeus on kahteen eri otteeseen palauttanut asian kunnalle ensiasteena ratkaistavaksi, mutta päätöstä ei ole kunnassa tehty.” (7.) Niin ikään päätöksentekoa voi edellyttää myös tuomioistuimen antaman ratkaisun toimeenpano; ”Sosiaali- ja terveysvirasto ei ole ryhtynyt välittömiin toimenpiteisiin aluehallintoviraston päätöksen toimeenpanemiseksi, eikä asiassa ole tehty muutoksenhakukelpoista päätöstä” (4). Kaiken kaikkiaan on siis tunnistettava, että

päätöksentekovelvoite voi siis käynnistyä paitsi asiakkaan hakemuksen tai vaatimuksen johdosta, myös muiden kuin ensiasteen päätöksenteosta vastaavan viranomaisen toimenpiteiden seurauksena.

Asiakkaan ja viranomaisen välisessä suhteessa asiakkaalla on oikeus lähtökohtaisesti luottaa siihen, että viranomainen huolehtii päätöksenteosta oma-aloitteisesti kaikkine tarvittavine vaiheineen sekä eri tilanteissa: *”Sosiaalihuollon asiakkaalla on lähtökohtaisesti oikeus luottaa siihen, että viranomainen huolehtii oma-aloitteisesti päätöksenteosta sekä päätösten toimeenpanosta”* (39). Viranomaisen oma-aloitteinen vastuu koskee myös asiakkaan edun ja oikeuksien huomioon ottamista päätöksentekoprosessissa: *”Mikäli viranomainen ei palvelujen tarpeen jatkuessa oma-aloitteisesti tee päätöstä palvelun jatkamisesta, viranomaisen on ohjattava asiakasta riittävän ajoissa hakemaan palvelua tai tukitointia uudestaan tai huolehdittava siis päätöksenteosta itse”* (2). Niin ikään viranomaisen oma-aloitteisena velvollisuutena on huolehtia, että asiakkaan asia ratkaistaan asianmukaisesti sen lain nojalla, jonka mukaisesti palvelua on haettu (mm. 13): toisaalta viranomaisen tulee oma-aloitteisesti ryhtyä arvioimaan myös muita mahdollisuuksia, joita asiakkaalla voi olla asiansa ratkaisemiseksi: *”Korostan, että asiakkaalla on oikeus saada päätös siihen, mitä hän on tosiasiallisesti hakenut. Toisaalta, jos palvelua ei voida myöntää hakemuksessa tarkoitetun lain nojalla, viranomaisen tulee arvioida, voidaanko haettu palvelu myöntää muun lain nojalla. (17.)*

Suhteessa päätöksentekovelvoitteeseen erityisiä ja viranomaisen oma-aloitteisia velvollisuuksia on lisäksi kirjattu erityislainsäädäntöön, esimerkiksi lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta, jonka mukaisesti: ... *”mikäli (palveluiden järjestämisestä vastaava organisaatio) järjestää asiakkaan palvelun kehitysvammalain mukaan, sen tulee laatia asiakkaalle myös erityishuolto-ohjelma”* (14). Kehitysvammalain mukaisessa menettelyssä, joka koskee erityisen haavoittuvassa ja suojattomassa asemassa olevia asiakkaita *”palvelujen myöntäminen tai epääminen pelkäästään erillisin viranhaltijan päätöksin ei ole ..lain mukainen toimintatapa.... Erityishuolto-ohjelman hyväksymisestä tulee tehdä muutoksenhakukelpoinen hallintopäätös.”* (48.) Niin ikään lastensuojelulain mukaisen huostaanoton ollessa voimassa toistaiseksi, tulee viranomaisessa tehdä oma-aloitteisestikin päätös huostassapidon lopettamisesta, kun sijaishuollon tarvetta ei enää ole (26).

4.3 Viivytyksettömyys viranomaisen toimintavelvoitteena

Sosiaalihuollon päätöksentekoon keskeisesti liittyvä viivytyksettömyyden periaate ei liity ainoastaan asian ratkaisemiseksi annettavan hallintopäätöksen viivytyksettömyyden antamiseen, vaan se on koko päätöksentekoprosessia läpileikkaava periaate; *”...vaatimus viivytyksettömälle asian käsittelylle koskee hallintoasian käsittelyä kaikissa sen eri vaiheissa”* (3, 4). Viivytyksettömyyttä viranomaisen toimintavelvoitteena on syytä tarkastellakin erityisesti suhteessa sen lakisääteisiin määräyksiin.

Viranomaiseen vireille tulevat asiat on Suomen perustuslakiin (PL 21§) pohjautuvien sosiaalihuoltolain (§45) ja hallintolain (§23) säännösten mukaisesti *käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä* (mm. 16, 27, 37, 43). Niin ikään myös sosiaalihuollon yleislainsäädäntönä toimiva sosiaalihuoltolaki määrittää, että sosiaalihuollon kiireellisiä toimenpiteitä koskeva *asia on käsiteltävä ja päätös tehtävä viipymättä* siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu sekä muissa kuin kiireellisissä asioissa *päätös on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä* sen jälkeen, kun asia on tullut vireille. Niin ikään sosiaalihuoltolain mukaan *päätökset on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Viimeistään päätökset on kuitenkin toimeenpantava 3 kuukaudessa asian vireilletulosta.* (mm. 18, 23, 39, 50.) Erityistä merkitystä viivytyksettömyydelle tulee lain näkökulmasta asettaa sillä suojeltavien erityisryhmien kohdalla; sosiaalihuoltolain mukaisesti lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada viipymättä lapsen terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömät sosiaalipalvelut (37). Yleislainsäädännön lisäksi erityisiä määräaikoja on määriteltyinä erityislainsäädännössä, kuten vammaispalvelulaissa, jonka mukaisesti vammaispalvelulain mukaisia palveluita ja tukitoimia koskevat *päätökset on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitointa koskevan hakemuksen* (51).

Viivytyksettömyyden toimintavelvoite liittyy keskeisellä tavalla sosiaalihuollon järjestäjän vastuuseen lakisääteisen toiminnan toteuttamisessa sekä toimintansa organisoimisessa: ”... *vaatimus asian viivytyksettömästä käsittelystä koskee asian käsittelyä kaikissa sen vaiheissa. Tämä merkitsee käytännössä sitä, että viranomaisen on järjestettävä toimintansa niin, että kaikissa hakemuksen käsittelyvaiheissa käsittely toteutetaan viivytyksettömästi.*” (19.) Tällöin viivytyksettömyyden velvoitetta eivät poista myöskään aineistossa ilmenneet työntekijävaihdokset, lomajärjestelyt tai asioiden käsittelyn ruuhkautuminen (12, 28); organisaatiomuutokset, päätösvastuun siirtyminen organisaatiossa tai perusteettomat tarpeet näiden vuoksi perehtyä asiaan (21). Niin ikään laillisena perusteena asian käsittelyn viipymisele ei ole voi olla organisaation sisäinen näkemysero sosiaalihuollon lainsäädännön soveltamisesta tai yleislakien ja erityislakien välisestä suhteesta (24). Myöskään koronaviruspandemia tai erityispalvelujen vähäisyys eivät ole laissa tarkoitettuja hyväksytyjä syitä päätöksenteon toimeenpanon viipymiselle (50).

Laillisuusvalvonnan näkökulmasta huomioitavaa on, että lakisääteisiä määräaikoja ei tule tulkita lakisääteisiksi hakemusten käsittelyajoiksi: ”*Sosiaalihuoltolain mukainen kolmen kuukauden määräaika päätöksen toimeenpanolle on siis tarkoitettu sellaisia tilanteita varten, jossa asiakkaan etu tai olosuhteet edellyttävät toimeenpanon lykkäämistä*” (39). Niin ikään lähtökohtana on, että: ”...*päätös on toimeenpantava ... ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava*

viimeistään 3 kuukaudessa asian vireilletulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.” (50.) Käytännössä tällaiset erityiset tai asiakkaan tarpeeseen liittyvät syyt voivat perustua esimerkiksi asiakkaan omiin odotuksiin: ”Erityinen peruste pidemmälle käsittelyajalle voi olla se, että asiakas tarvitsee palvelua vasta tietyn ajanjakson jälkeen tai hän haluaa mieluummin jonottaa tiettyä palvelua tai olla ottamatta vastaan sitä korvaavaa aiemmin saatavissa olevaa palvelua” (39). Niin ikään myös vaikeavammaisten palveluissa määräaika päätöksenteolle voidaan ylittää vain poikkeuksellisesti, johon perusteen voi toimia esimerkiksi vamman tai sairauden harvinaisuus tai asiakkaan nimenomainen pyyntö (51). Tilanteissa, joissa asian käsittelylle on ylipäänsä säädetty yleisistä vaatimuksista poiketen erityinen enimmäiskäsittelyaika tai kun kyse on välttämättömistä palveluista, viivytyksettömyyden merkitystä on korostettava (18, 19).

Viivytyksettömyyteen ja sen arviointiin liittyy keskeisellä tavalla myös harkintavallan käyttö, sillä nimenomaisia tarkempia säännöksiä päätöksentekoprosessin kestolle eri vaiheineen ei ole laissa määritelty (mm. 4, 8, 12). Lähtökohtana on, että asiakkaan hakemusten selvittämiseen on ryhdyttävä viivytyksettä ja hakemuksen edellyttämässä laajuudessa: ”...hakemuksen tultua vireille on viranomaisen välittömästi alettava selvittämään asiaa” (12.) Asian vireilletulon vaiheessa korostuukin viranhaltijan ammatillinen arviointi siitä, millaisia selvityksiä asian ratkaisemiseksi tarvitaan, mistä asiasta on kyse ja mikä on sen merkitys asiakkaalle (mm. 12, 31, 51). Myös asiakkaan oikeusturvan kannalta tarvittavien tietojen hankintaan tulee kiinnittää erityistä huomiota jo asian käsittelyn alkuvaiheessa: ”Mikäli hakija kieltäytyy toimittamasta pyydettyä lisäselvitystä, on asiassa tehtävä päätös heti, jollei vaihtoehtoisen selvityksen hankkiminen asiassa tule kyseeseen” (51). Päätöksenteon viivytyksettömän käsittelyprosessin suunnitelmallisuutta korostaa edelleen se, että viranomaisella on myös velvollisuus asiakkaan pyynnöstä esittää arvio päätöksen antamisen ajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin (26) sekä kertoa asiakkaalle, millä toimin asiassa voidaan päästä eteenpäin (51). Myös lisäselvityksiä pyytäessä viranomaiselta voidaan edellyttää niiden saamisen valvomista ja seuraamista; niin ikään avoimuus suhteessa asiakkaaseen edellyttää sen ohjeistamista, mikä vaikutus pyydettyllä selvityksellä on asian ratkaisun kannalta ja miten selvityksen saaminen vaikuttaa päätöksenteon aikatauluun (51). Asian ratkaisemisen eli päätöksen tekemisen velvoite on niin ikään viivytyksetön, kun tarvittava käsitys asiasta on sen ratkaisemiseksi muodostettu: ”Päätös asiassa on tehtävä heti, kun asiassa mahdollisesti hankittavat selvitykset on saatu” (3, ks. myös 31). Viivytyksettömyyden arvioinnissa käytännön tasolla keskeistä on yksilöllinen arviointi eli kyseessä olevan asian merkityksen tunnistaminen asiakkaalle ja hänen yksilöllisessä tilanteessaan; mitä suurempi merkitys ratkaisulla

on asianomaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä joutuisampaan käsittelyyn asiassa tulee pyrkiä (3, 4, 8, 12, 21, 24, 29, 39). Erityisesti asian merkitys asiakkaalle ja tämän elämän kannalta korostuu tilanteissa, joissa on kyse asiakkaan subjektiivisesta oikeudesta palveluun (4, 12); esimerkiksi lapsen ja perheen toimeentulosta (24) sekä vaikutuksesta asiakkaan toimeentuloon tai huolenpitoon (37); *”Viivytyksen moitittavuuden arvioinnissa olen ottanut huomioon sen, että kysymyksessä on ollut henkilökohtaisen avun järjestäminen erityistä tukea tarvitsevalle vaikeavammaiselle lapselle. Viivytyksettömän käsittelyn vaatimusta korostaa vielä se, että kysymys on ollut vaikeavammaiselle henkilölle subjektiivisena oikeutena järjestettävän henkilökohtaisen avun palvelusta”* (51). Viivytyksettömyyden arvioinnissa myös päätöksentekoprosessin etenemisellä ja mahdollisilla menettelyvirheillä voi olla merkitystä asian arvioinnin kannalta: *”asiassa ei sinänsä ole ylitetty laissa säädettyjä määräaikoja asian käsittelylle tai päätöksenteolle. ... edellä todetut menettelyvirheet palvelusuunnittelussa sekä kuljetuspalvelua koskevan hakemuksen ja oikaisuvaatimuksen käsittelyssä ovat kuitenkin aiheuttaneet aiheetonta viivettä. Tästä syystä asian kokonaiskäsittelyaika on venynyt.”* (30.)

Erityisen arvioinnin kohteeksi viivytyksettömyys nousee aineistossa hakemuksen käsittelyn ja asian ratkaisemisen (päätöksen antamisen) lisäksi päätöksen viivytyksettömän tiedoksiannon osalta. Koska käytännössä tiedoksiannon merkitys korostuu myös asiakkaan muutoksenhakuoikeuden käyttämisen edellytyksenä, *päätöksen ja tiedoksiannon välinen aika ei saa aiheettomasti pitkittyä* (16, myös mm. 47). Päätöksen antamisen osalta erityistä merkitystä käsittelyajalla on asiakkaan oikeusturvan kannalta erityisesti päädyttäessä kielteiseen ratkaisuun: *”Hakijan tulee saada muutoksenhakukelpoinen päätös asiassa mahdollisimman pian, jotta ... oikeus saada ... päätös tuomioistuimen käsiteltäväksi toteutuisi”* (26). Erityistä merkitystä viivytyksettömällä tiedoksiannolla on arvioinnin valossa tilanteissa, joissa päätöksen merkitys ja vaikutus asiakkaalle korostuu: *”Lasten sijoittaminen kodin ulkopuolelle viranomaisen toimenpitein on niin merkittävä ja kaikkien osapuolten perusoikeuksia syvästi koskeva päätös, että sen tiedoksiannon viivytyksettömyyden vaatimus korostuu. Tähän nähden pidän lähtökohtaisesti kohtuuttoman pitkänä sitä noin viikon pituista aikaa, jona kantelijalla ei nyt ole ollut käytettävissään kirjallista perusteltua päätöstä lastensa kiireellisestä sijoittamisesta voidakseen kääntyä asiassa asianajajansa puoleen ja saattaakseen asian oikeuden ratkaistavaksi.”* (16.) Myös päätöksen täytäntöönpanovaiheessa viivytyksettömyyteen on syytä aineiston valossa kiinnittää erityistä huomiota; päätöksen täytäntöönpano viivästyy lainvastaisesti, mikäli ei ole perusteita sille, että asian käsittely vaatii pidempää käsittelyaikaa tai erityistä perustetta asiakkaan tarpeesta ei ole; *”...kiinnitän huomiota siihen, että päätös olisi tullut toimeenpanna viimeistään 3 kuukaudessa asian vireille tulosta”* (23).

Mikäli asiakkaan hakemaa palvelua ei voida perusteidenkaan täytyessä viivytyksettömästi järjestää, voi myös korvaavan palvelun tarjoaminen olla perusteltua (39).

Erityisiä haasteita viivytyksettömyyden näkökulmasta aineiston valossa saattaa liittyä myös päätösten täytäntöönpanoon ja erityisesti tilanteissa, jotka liittyvät muutoksenhakuoikeuden käyttöön; ”*Saamani selvityksen mukaan korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisun jälkeen asian selvittämiseen ja päätöksentekoon kului sosiaalitoimessa kokonaisuudessaan lähes kymmenen kuukautta. Katson käytettävissäni olevan asiakirja-aineiston perusteella, että ... asian käsittely korkeimman hallinto-oikeuden päätöksen jälkeen on kestänyt kohtuuttoman pitkään.*” (18.) Muutoksenhakuoikeuden käyttöön liittyvissä tilanteissa viivytyksettömyyden arvioinnissa korostuu myös viranomaisen oma-aloitteisuus suhteessa asiakkaan oikeuteen luottaa viranomaisen oma-aloitteisuuteen päätösten täytäntöönpanossa; ”*Korostan, että sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus luottaa siihen, että viranomainen huolehtii oma-aloitteisesti tuomioistuinten päätösten täytäntöönpanosta. Joissain tapauksissa päätöksen täytäntöönpano voi edellyttää asiakkaan omaa myötävaikutusta. Tällaisesta tilanteesta ei nyt ole ollut kuitenkaan kyse.*” (3.)

4.3 Tarve- ja asiakaslähtöisyyden sekä asiakkaan osallisuuden toteuttaminen

Lähtökohtana sosiaalihuollon päätöksenteolle on päätöksen perustuminen asiakkaan tarpeeseen; sosiaalihuoltolain 38§ mukaisesti palveluiden järjestämisen on perustuttava asiakkaan arvioituun palvelun tarpeeseen ja erityisesti henkilöille, joiden tuen tarve on pysyvä tai pitkäaikainen, tuki on pyrittävä järjestämään siten, että turvataan palvelujen jatkuvuus (11). Lähtökohtaisesti hallintopäätökset voivat olla sekä määräaikaista, että toistaiseksi voimassa olevia; määräaikaisella päätöksellä tarkoitetaan käytännössä päätöstä, johon on kirjattu jokin tietty päivämäärä päättymisajankohdaksi, vaikkakin teknisestä syystä (21). Määräaikaisen päätöksen tekemiseen viranomaisella tulee siis olla aina perusteltu ja asiakkaan tilanne sekä olosuhteet huomioiva syy: ”*Perusteltu syy voi ilmetä henkilön olosuhteista tai muista päätöksentekoon vaikuttavista seikoista, jotka edellyttävät määräaikaisen päätöksen tekemistä (10, 15, 21).* Erityisesti määräaikaista päätöksiä laadittaessa tulee tunnistaa niiden merkitys asiakkaalle sekä vaikutukset sosiaalihuollon tarpeeseen vastaamiselle: ”*Määräaikaista päätöksiä tehtäessä palveluja on myönnettävä riittävän pitkäksi ajaksi ja uusi päätös on tehtävä ajoissa ennen edellisen päätöksen voimassaoloajan päättymistä (2, 10, 18).* Erityisesti jatkuvuuden merkitys suhteessa asiakkaan tarpeeseen korostuu vammaispalvelussa lakisääteisiä tehtäviä hoitaessa (2, 11, 15, 18); kuitenkin myös sosiaalihuoltolain mukainen tuki on pyrittävä järjestämään siten, että palvelujen jatkuvuus turvataan, ellei palvelujen muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista (2,11, 15). Erityistä huomiota tulee siis kiinnittää juuri

asiakkaan tarpeen ja päätöksen vastaavuuteen: ”Kun kysymys on palvelusta, jonka tarve on jatkuva, tulisi viranomaisen tehdä palvelua koskevat päätökset siten, että päätös on voimassa toistaiseksi. Jos päätös on tehty määräaikaisena. ... voimassaoloaikaa tulisi jatkaa...riittävän ajoissa, ettei asiakkaalle synny epätietoisuutta siitä, onko hänellä edelleen oikeus kyseessä olevaan palveluun.”

(2.) Kun kyse on subjektiiviseen oikeuteen liittyvästä jatkuvasta tarpeesta, tulisi päätöksen pääsääntöisesti olla toistaiseksi voimassa oleva (11, 15). Vaikeavammaisen henkilön alistaminen muutoksenhakuprosessiin tilanteessa, jossa palvelua ei myönnetäkään sitä myönnettäessä aiemmin määräaikaisin päätöksiin ja ilman, että asiakkaan tilanteessa on tapahtunut muutosta, voi johtaa jopa asiakkaan välttämättömän huolenpidon vaarantumiseen: ”Pidän määräaikaisen päätöksen tekemistä tässäkin mielessä ongelmallisena. Määräaikaisia päätöksiä tehtäessä ei voida henkilön edun mukaisella, parhaalla mahdollisella tavalla turvata palveluiden jatkuvuutta. (11.)

Keskeisenä asiakkaan tuen tarpeen arviointiin sekä hänelle järjestettäviin tukitoimiin ja palveluihin liittyvänä menettelynä toimii hallintopäätöksen lisäksi myös asiakkaalle laadittava asiakas-, hoito- tai palvelusuunnitelma. Aineiston valossa myös suunnitelman sekä hallintopäätöksen väliseen suhteeseen on syytä kiinnittää erityistä huomiota: ”Totean vielä yleisesti, että hoito- ja palvelusuunnitelmassa on kysymys viranomaisen ja asiakkaan välisestä palvelujen tarvearvioon perustuvasta toimintasuunnitelmasta.” (23.) On syytä erottaa, että suunnitelmalla itsellään ei ole kuitenkaan vastaavia oikeusvaikutuksia, kuin hallintopäätöksellä, suhteessa asiakkaan oikeusturvan toteuttamiseen. Tosiasiallisesti suunnitelman laatimisen yhteydessä käydään keskustelua käytettävissä olevista ratkaisuista ja sovitaan jatkosuunnitelmasta, mutta samaan suunnitelmaan ei voida päättää tai sopia esimerkiksi yksilön oikeuksiin vaikuttavan palvelun järjestämistavan ja sisällön muutoksista: ”Hoito- ja palvelusuunnitelma toimii päätöksenteon pohjana, mutta suunnitelman laatiminen ei korvaa hallintopäätöksen tekemistä.” (29.) Suhteessa asiakkaalle myönnetyn palvelun sisältöön ja laajuuteen myös hallintopäätöksen ja suunnitelman välisellä suhteella on erityistä merkitystä: ”Kiinnitin huomiota myös siihen, että kantelijan tyttären asumispalvelusta kaupungin tekemän ostopalvelusopimuksen mukaan yksityinen palveluntuottaja toteuttaa kantelijan tyttären palvelun sen sisältöisenä ja siinä laajuudessa, kuin se on asiakkaalle laaditussa yksilöllisessä vammaispalvelusuunnitelmassa määritetty. Kuten edellä on todettu, näkemykseni mukaan tässäkin tilanteessa toteutettavan palvelun sisällön ja laajuuden perustana tulisi olla viranhaltijan tekemä hallintopäätös, joka perustuu yksilöllisesti laadittuun palvelusuunnitelmaan.” (29.) Lähtökohtana ainakin vammaispalvelun asioissa onkin, että ellei kyse ole kiireellisestä tilanteesta, tulee palvelutarpeen arvioinnin ja asiakkaan palvelusuunnitelmalla tunnistaa olevan keskeinen merkitys myös osana päätöksentekotoimintaa: ”Pidän ... menettelyä palvelusuunnittelun osalta moitittavana. ... joissain kiireellisissä tilanteissa palvelusuunnitelma on

sinänsä mahdollista tehdä vasta päätöksenteon jälkeen. Kantelijan tapauksessa kuljetuspalvelujen tarpeen riittävän laajan selvittämisen ja palvelusuunnitelman laatimisen voidaan katsoa olleen ehdottomia edellytyksiä asianmukaiselle päätöksenteolle". (30.) Samalla asianmukaisen ja oikea-aikaisen tuentarpeen selvittämisen voidaan arvioida nopeuttavan asiakkaan asian käsittelyä (30).

Olenaisena lähtökohtana asiakkaan palvelutarpeeseen vastaavan päätöksen laatimisessa on siis asiakkaan tarpeen, mutta myös hänen oman käsityksensä selvittäminen ja lähtökohtana päätöksenteossa tuleekin olla asiakkaan oman käsityksen palvelutarpeestaan ja palveluidensa järjestämisestä (15); ” *Kunnan päätöksen palveluasumisen järjestämisestä on perustuttava selvitettyyn ... henkilön palvelujen tarpeeseen. ... Asiakkaan omalle käsitykselle on kuitenkin annettava erityistä merkitystä ... Mikäli asiakkaan mielipide sivuutetaan päätöksenteossa, on se perusteltava päätöksessä.*” (29.) Erityistä merkitystä asiakkaan mielipiteen huomiointi saa myös lastensuojeluasioissa ja lapsen mielipidettä selvittäessä ja otettaessa huomioon sen toteuttaminen myös lapsen edun mukaisella tavalla ja kyseessä olevan asian merkitys huomioiden: ”*Pidän ... menettelyä lapsen mielipiteen selvittämisessä epäasiallisena. Asiakirjamerkintöjen mukaan lapsen mielipidettä ei ole selvitetty lapselle turvallisella ja hänen etunsa huomioon ottavalla tavalla. Tällaiset tärkeät lapsen elämään vaikuttavat päätökset tulee lähtökohtaisesti selvittää lapselle henkilökohtaisesti lasta tapaamalla.*” (40.) Asiakkaan mielipidettä selvittäessä tai häntä päätöksenteon vaatimukset huomioiden kuultaessa lähtökohtana myös on asiakkaan tosiasiallinen mahdollisuus saada mielipiteensä huomioiduksi ennen asian lopullista päättämistä ja siten, että asiakkaalla on tosiasiallinen mahdollisuus vaikuttaa päätöksen sisältöön: ”*Minulle toimitetuista asiakirjoista ilmenee, että lapsen mielipidettä oli ... selvitetty... Asiakirjamerkinnöistä voidaan päätellä, että päätös sijaishuollon muutoksesta oli tosiasiasa tehty etukäteen.*” (40.)

Päätöksentekomenettelyssä asiakas- ja tarvelähtöisyys korostuu myös päätöksen vaikutusten alkamisen sekä voimassaolon määrittelyssä sekä näihin liittyvien ratkaisujen perusteluissa. Päätöksen voimassaolon alkamisen tuleekin määrittä suhteessa asiakkaan tarpeeseen tai ja toisaalta myös hakemuksen saapumisen ajankohtaan. Asiakkaan tarpeen tunnistamisen ja arvioinnin ohella olennaista merkitystä tälle on myös lainsäädännön soveltamis- ja menettelyohjeiden tuntemuksella: ”*Omaishoitolaki tai sosiaalihuoltolaki eivät sisällä säännöksiä omaishoidon järjestämisestä ja omaishoidosta maksettavaan palkkion maksamisesta takautuvasti. Mainitut lait eivät myöskään sisällä nimenomaisia säännöksiä omaishoitoa koskevan oikeuden alkamisesta tai palkkion erityisestä maksuajankohdasta...*” (37.) Keskeistä on, että päätöksellä määritellyn oikeuden, etuuden tai velvollisuuden alkamista ei kuitenkaan voida mielivaltaisesti määrittää: ”*Omaishoitoa koskeva hakemus on käsiteltävä sitä kuukautta koskevana ja siitä lukien, jona hakemus on saapunut sosiaalitoimistoon ... Omaishoitoa koskevan päätöksen voimassaoloa ei voi siis aloittaa hakemuksen*

tekoa myöhemmästä ajankohdasta tai tosiasiallisesta päätöksentekopäivästä lukien, ellei hoidettavan tai hoitajan olosuhteista tai asiaa koskevasta hakemuksesta muuta johdu.” (37.)

Suhteessa asiakkaan osallisuuteen omassa asiassa sekä vuorovaikutteisuuteen asiakkaan ja viranomaisen välillä päätöksentekovelvollisuus tulee parhaimmillaan täyteen luonnollisena osana prosessia, jossa asiakkaalle on sosiaalihuoltolain 36§ mukaisesti selvitetty hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palveluiden toteuttamisessa: *”Selvitys on annettava siten, että asiakas ymmärtää riittävästi sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa.” (33,34,35.)* Niin ikään keskeistä on, että asiakas on osallisena oman asiansa ratkaisemisessa: *”Toimittaessa lain mukaisesti palvelujen tarpeen arviointia ja eri vaihtoehtojen punnintaa tehdään yhdessä asiakkaan kanssa” (32,33,34,35).*

4.4 Hallintopäätöksen sisällöllisten vaatimusten huomiointi sekä päätöksentekotoiminnan läpinäkyvyyden ja arvioitavuuden turvaaminen

Sosiaalihuollossa viranomaisen tekemän päätöksen on tarkoitus muodostaa perusta asiakkaan sosiaalihuollon järjestämiselle tai toisaalta kieltäytyä asiakkaan vaatimukseen tai hakemukseen perustuvan palvelun tai tuen järjestämisestä asiakkaan oman näkemyksen mukaisesti joko osittain tai kokonaan (17). Viranomaisen ottaa käytännössä hallintopäätöksellään kantaa, paitsi siihen, myönnetäänkö sosiaalihuollon asiakkaalle jotakin palvelua tai ei, myös siihen mistä alkaen, millaisin järjestelyin ja kuinka (määrällisesti ja sisällöllisesti) toteutettuna palvelu myönnetään (1,6, 10). Päätöksentekovelvoitteen toteuttamisessa sisällöllisten vaatimusten keskeisenä tarkoituksena on ilmaista selkeästi se, mikä kyseisen päätöksen merkitys on asiakkaalle: *”Viranomaisen päätöksestä on käytävä selvästi ilmi mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu tai miten asia muutoin on ratkaistu.” (10.)* Erityistä huomiota on arvioinnin valossa syytä kiinnittää myös päätöksessä käytettävään kieleen sekä sen ymmärrettävyyteen ja yksiselitteisyyteen eli toisaalta tulkinnanvaraisuuden minimointiin: *”Korostan, että viranomaisen päätökseltä vaadittava selkeys edellyttää, että päätös on yksiselitteinen ja ymmärrettävästi kirjoitettu.” (6., kuten myös 21.)* Myös päätöksen voimassaolo tai vaikutusten kesto voi sosiaalihuollon toiminnassa tietyissä tilanteissa jäädä epäselväksi: *”Totean, että asiakastietojärjestelmän tekniset rajoitukset eivät saa olla esteenä toistaiseksi voimassa olevien ... päätösten tekemiselle. Päätöksestä tulee muun ohessa ilmetä selkeästi päätöksen voimassaoloaika. ... Kun hallintopäätöksen päättymisajankohdaksi kirjataan jokin tietty päivämäärä, tarkoittaa tämä sitä, että tosiasiallisesti päätös tehdään määräaikaiseksi. Tilanteen ongelmallisuutta ei poista se, että kantelijan tapauksessa määräaikainen päätös on tehty selvityksen mukaan 14 vuodeksi eli varsin pitkäksi ajanjaksoksi.” (17.)*

Päätöksenteon sisällöllisiin vaatimuksiin kuuluu myös päätösten perusteluvollisuus: *”Mikäli viranomainen jättää päätöksensä perustelematta, toimii se hallintolain vastaisesti”* (11). Päätöksen perusteilla tarkoitetaan päätöksen säädösperustaa sekä niitä tosiasiallisia seikkoja, jotka asian ratkaisussa voidaan riittävästi todentaa ja joiden kautta asian ratkaisu on muodostunut: *”Perusteluissa on ilmoitettava mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset”* (10, 11, 25). Myös päätöksen perusteluvollisuudessa korostuu niiden merkitys asiakkaan oikeusturvalle: *”...päätöksen oikeellisuus voidaan jälkikäteen tarkistaa vain asianmukaisten perustelujen kautta ja niillä on keskeinen merkitys oikeusturvan toteutumisen kannalta”* (49). Perusteilla on merkitys myös asiakkaan osallisuudelle hänen asiaansa koskevaan tietoon: *”Perustelut myös ohjaavat muutoksenhakijaa kiinnittämään huomioita niihin seikkoihin, joilla on tai saattaa olla merkitystä muutoksenhakua ratkaistaessa. ... Riittävät perustelut lisäävät myös luottamusta annettujen päätösten sisältöön”* (49). Erityistä huomiota päätöksen perustelussa on arvioinnin perusteella kiinnitettävä perusteluiden perustumisesta riittävästi todennettavissa oleviin tosiseikkoihin sekä laillisiin ja vain lainmukaisiin seikkoihin: *”... katson, että... sosiaalityöntekijä oli perustellut ... viranhaltijan päätöksen virheellisesti... Korostan, että vammaispalvelulaissa tai sen perusteella annetussa asetuksessa ei ole asetettu vammaisen henkilön ikään perustuvia myöntämisrajauksia muiden palvelujen kuin henkilökohtaisen avun kohdalla...”* (11.); *”...kantelijan on selvityksen valossa odotettu tekevän itsenäistymisvaroillaan sellaisia asumisen perushankintoja, ... ei tulisi jättää nuoren omilla itsenäistymisvaroilla katettaviksi., Asiassa syntyy vaikutelma enimmäismäärän soveltamisesta, mikä ei perustu lakiin.”* (22.)

Erityisesti perusteiden merkitys tulee arvioinnin valossa huomioida tilanteissa, joissa päätös on asiakkaan oman tai hänen asiassaan kuultujen läheisten mielipiteen ja toiveiden vastainen: *”...kun päätös on henkilön ja omaisten toiveen vastainen, ei päätöksen perustelemista voida pitää ilmeisen tarpeettomana”* (21). Kirjalliseen päätökseen sisällytetyjä perusteita ei niin ikään voida korvata asiakkaan mielipiteen selvittämisen tai kuulemisen yhteydessä annetuilla tiedoilla tai toisaalta asian perustelemissella vasta muutoksenhakuvaiheessa: *”Oikeus perusteltuun päätökseen ... turvataan perustuslaissa”* (47). Myös suhteessa päätöksen jälkikäteiseen arviointiin päätöksen merkintöjen tulee kuvata päätöksenteon tosiasiallista järjestystä sekä sisältää annetun ratkaisun kannalta oleelliset tiedot. Erityistä merkitystä päätöksen sisällössä on mm. asiakkaan/asianosainten kuulemisesta: *”Korostan, että päätökseen sisältyvistä kuulemismerkinnöistä pitää yksiselitteisesti ilmetä kuultavien tai lapsen mielipiteen sisältö”* (42).

Päätöksentekovelvoitteen toteuttamiseen käytännössä liittyy myös huolellisuusvelvoite, jonka mukaisesti erityistä huomiota on kiinnitettävä asian käsittelyssä ja ratkaisussa huomioon otettaviin muutosäännöksiin. Tällaisia voivat olla esimerkiksi velvoitteet asiakkaan kuulemiseksi sekä

ehdottomien määräaikojen noudattaminen. Myös huolellisuusvelvoitteen merkitys korostuu tilanteissa, joissa kyse on merkittävästä asiasta: ”Koska lasten sijoitus tosiasiallisesti jatkui 18.6.2017 asti, perheen oikeusturva on heikentynyt edellä mainitun virheen johdosta, kun kantelijalla ei ole ollut tietoa siitä, oliko tehty päätös asiaperusteluiltaan kuitenkin oikea. En pidä hyväksyttävänä tällaista tilannetta. Korostan huolellisuusvelvollisuutta puututtaessa perheen asioihin näin voimakkaasti.” (19.) Huolellisuusvelvoitteen laiminlyönnistä voi arvioida olevan kyse myös tilanteissa, joissa tavanomaisesta päätöksentekojärjestyksestä, jossa päätös muodostaa perustan sen toimeenpanolle, poiketaan ja erityisesti, kun kyse on henkilön perusoikeuksiin yltävistä päätöksenvaikutuksista: ”Lastensuojelun työntekijät ovat laiminlyöneet yhteydenpidon rajoittamista koskevien päätösten tekemisen ... Yhteydenpidon rajoittamista koskevat päätökset oli tehty vasta sen jälkeen, kun rajoitustoimenpiteet oli pantu täytäntöön. Korostan, ettei yhteydenpidon rajoittamispäätöstä voida tehdä ajallisesti takautuvana.” (25.) Lähtökohtana olisikin, että päätöksentekoprosessissa asiakkaan mahdollisuus hakea muutosta ja halutessaan myös täytäntöönpanon kieltämistä huomioidaan ja turvataan ennen päätöksen toimeenpanoa: ”...asiakkaan oikeusturvanäkökulmasta pidän ongelmallisena sitä, että suunnitelmallisissa sijaishuollon muuttamistilanteissa asiaan osallisia kuullaan juuri ennen päätöksen tekemistä (ja kantelijan tapauksessa ennen päätöksen täytäntöönpanoa). Nähdäkseni menettely saattaa johtaa siihen, että asiaan osallinen saa kirjallisen päätöksen vasta sen jälkeen, kun päätöksen täytäntöönpanoon on jo ryhdytty.” (52.)

Hallintopäätökseen kirjattavien tietojen lisäksi olennaista merkitystä päätöksentekoon liittyen asiakkaan asian myöhemmän arvioinnin näkökulmasta on asiakkaan muilla asiakirjoilla: ”Korostan, että lasta koskevaan päätöksentekoon ja muuhun ratkaisuun oleellisesti vaikuttavat seikat tulee yksityiskohtaisesti kirjata lasta koskeviin asiakasasiakirjoihin. Asioiden tarkalla kirjaamisella voidaan varmistaa se, ettei asianosaisten ja laitoksen välillä synny väärinkäsityksiä Asianosaisella on mahdollisuus (jälkikäteen) arvioida ja tarkastaa, mihin seikkoihin ja selvityksiin ...ratkaisu tai päätöksenteko on perustunut.” (40.) Päätöksen ohella laadittavista asiakirjoista tulee siis ilmetä esimerkiksi asiakkaan asian käsittelyn aikana esittämät näkemykset (32,33) ja tehdä se selkeästi sekä yksiselitteisesti niin, ettei jälkikäteisarvioinnissakaan synny epäselvyyttä (40, 45). Myös hallintopäätöksen tiedoksiantoa koskevat merkinnät on tehtävä asiakirjoihin, jotta päätöksen tiedoksiantamisen ajankohta ja tapa voidaan luotettavasti varmistaa (42). Asiakirjoihin kirjattavia tietoja on lisäksi erikseen määriteltävä mm. lastensuojelulaissa lapsen mielipiteiden ja niiden selvittämisen tavan kirjaamiseksi (40).

5 TAVOITTEENA ASIAKASTURVALLINEN TOIMINTA SOSIAALIHUOLLON PÄÄTÖKSENTEOSSA

Sosiaalihuollon järjestämisen asiakkaalleen on siis paitsi Suomen perustuslain, myös sosiaalihuollon asiakaslain, sosiaalihuoltolain sekä hallintolain perusteiden mukaisesti perustuttava viranomaisen tekemään hallintopäätökseen. Päätöksentekoa säätelevät keskeisesti myös hallintolain 4.-6. luku ja erityisesti asian ratkaisemiseen liittyvät päätöksenteon menettelylliset vaatimukset perustuvat hallintolain 7. lukuun (§ 43–49 Asian ratkaiseminen). Lisäksi päätöksentekoon liittyvässä toiminnassa voi tulla huomioitavaksi liitännäislainsäädäntöä sekä useita erityislakeja, kuten vammaispalvelulain ja lastensuojelulain säännökset. Huomionarvoista lisäksi on, että palvelusta, johon sovelletaan sosiaalihuoltolakia, on tehtävä hallintopäätös sosiaalihuoltolain säännösten mukaisesti (36); aineiston valossa tämä lähtökohta ei toteudu aina täysimääräisesti edes sosiaalihuollon palvelutoiminnan organisoiminnin ja operatiivisten rakenteiden tasolla, jolloin edellytyksiä asiakasturvalliselle päätöksentekotoiminnan toteuttamiselle ei myöskään asiakaskohtaisella tasolla voi olla olemassa (Eduskunnan oikeusasiamiehen tarkastuskäynnit Jyväskylän kaupungin työllisyyspalveluihin (36) sekä useiden kuntien kotihoitoon vuonna 2019 (32, 33, 34, 35)).

Tässä lopputyössä toteutuneen tarkastelun sekä aineistona käytettyjen eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuselosteiden perusteella sosiaalihuollon päätöksenteon asiakasturvallisuutta määrittävät keskeisellä tavalla seuraavat viranomaisen toimintavelvoitteet:

1. Muutoksenhakukelpoisten hallintopäätöksen antaminen asiakkaan perustuslaillisten oikeuksien toteuttamiseksi
2. Päätöksentekovelvoitteen käynnistymisen tunnistaminen sekä viranomaisen oma-aloitteinen ja suunnitelmallinen toiminta päätöksentekovelvoitteen toteuttamiseksi
3. Viivytyksettömyyden toteuttaminen yksilölliseen arviointiin perustuvana sekä asiakkaan oikeuksia ja etua suojelevana ja päätöksentekoprosessin läpileikkaavana periaatteena
4. Hallintopäätöksen perustaminen asiakkaan tarpeeseen, ratkaisun muodostaminen suhteessa asiakkaan omaan näkemykseen sekä vuorovaikutteisuuden toteuttaminen päätöksentekotoiminnassa
5. Hallintopäätöksen sisällöllisten vaatimusten huomiointi ja toteuttaminen sekä päätöksentekotoiminnan läpinäkyvyyden ja arvioitavuuden turvaaminen

Sosiaalihuollon viranomaisen päätöksentekotoiminnassa päätöksentekovelvollisuuden perustuslaillisten merkitysten tunnistaminen näyttäytyy aineistossa keskeisenä ja suhteessa asiakasturvallisuuden toteuttamiseen liittyvänä perustavanlaatuisena merkityksenä.

Perustuslaillisesta arvostaan huolimatta päätöksentekovelvollisuus ei toteudu aineistosta ilmenevällä tavalla sosiaalihuollon toiminnassa itsestään selvästi. Lähtökohtana oikea-aikaiselle ja omaaloitteiselle päätöksentekovelvoitteen käynnistymiselle on asiakkaan etua, oikeuksia tai velvollisuuksia koskevien asioiden sekä päätöksentekovelvoitteen käynnistävien tekijöiden tunnistaminen. Käytännössä keskeisiä riskejä ensiasteen päätöksentekotoiminnassa liittyy asiakkaan mahdollisuuteen saada muutoksenhakukelpoinen hallintopäätös; päätöstä ei joko laadita lainkaan, sitä ei laadita kirjallisesti, päätöstä ei anneta asiaan liittyvät lain vaatimat menettelysäännökset huomioiden oikeellisella tavalla tiedoksi tai päätökseen on liitetty virheellinen muutoksenhakuohjaus tai valitusosoitus. Erityisiä päätöksentekotoiminnan riskejä liittyy lisäksi kielteisten päätösten antamiseen sekä päätösten antamiseen suhteessa asiakkaan suullisiin hakemuksiin, joihin toimivat myös asiakkaan itse ilmaisemat näkemykset omasta tuen tarpeestaan. Vaikutuksiltaan merkittäviä riskejä liittyy myös asiakkaan ja viranomaisen erimielisyyden johdosta annettavan tai yksilön oikeuksiin puuttuvan hallintopäätöksen tekemättä jäämiseen.

Aineiston valossa myös päätöksentekotoimintaan liittyvän viivytyksettömyyden toteuttamiseen voi liittyä laajastikin erilaisia riskejä. Viivytyksettömyydessä sosiaalihuollon viranomaisen asiakasturvallisuutta turvaavana toimintavelvoitteena on mitä suurimmassa määrin kyse viranomaisen pro-aktiivisesta, suunnitelmallisesta ja oikea-aikaisesta toiminnasta sosiaalihuollon asian käsittelyssä ja sen eri vaiheissa. Viivytyksettömyyden toteuttaminen edellyttää myös ammatillista sekä asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomioivaa harkintaa kyseessä olevan asian merkitykset huomioiden. Selkeitä lakisäätteisiä määräyksiä sille, missä ajassa päätöksentekoprosessi eri vaiheineen tulisi toteuttaa ei ole, tai ainakaan niitä ei pitäisi olla; riskinä näyttäytyykin, että lakisäätteistä enimmäiskäsittelyaikaa säättävät määräajat muodostuvat viivytyksettömän päätöksenteon tosiasialliseksi ja tavoitelluksi normaaliksi. Keskeisessä roolissa onkin viranomaisen toimintamahdollisuuksien turvaaminen lakisäätetyn toiminnan organisoimisessa lain vaatimalla tavalla myös poikkeuksellisissa ja ennakoimattomissa tilanteissa sekä päätöksentekotoiminnan edellyttämät tarpeet huomioiden; muutoin riskinä on päätöksentekoon liittyvien lain ehdottomien määräaikojen ylittyminen muista, kuin asiakkaan tilanteeseen liittyvistä erityisistä syistä. Erityisiä riskejä viivytyksettömyyden osalta liittyy aineiston perusteella asiakkaan viivytyksettömään oikeuteen saada asiassaan muutoksenhakukelpoinen hallintopäätös sekä hallintopäätöksen viivytyksettömään tiedoksiantoon sekä täytäntöönpanoon. Niin ikään riskejä kohdistuu erityisen haavoittuvassa olevien asiakkaiden etujen ja oikeuksien suojaamiseen sekä päätöksellä myönnettyjen etuuksien tai palveluiden jatkuvuuden turvaamiseen.

Asiakasturvallisen päätöksentekotoiminnan lähtökohtana on asiakkaan tarve sekä asiakkaan oma näkemys tuen tarpeeseensa vastaamisesta. Päätöksen tosiasiallisten vaikutusten määrittämisellä sekä

tunnistamisella suhteessa asiakkaan tarpeeseen ja olosuhteisiin on erityinen merkitys toteutettaessa hyvän hallinnon lähtökohtiin kuuluvaa luottamuksensuojan periaatetta. Tarveperusteisuutta päätöksentekotoiminnan lähtökohtana korostaa myös päätöksentekotoiminnan perustuminen oikea-aikaiseen ja riittävään palvelutarpeen arviointiin sekä asiakkaalle tarpeelliseksi arvioidun sosiaalihuollon tuen suunnitteluun. Suhteessa asiakkaan osallisuuteen omassa asiassaan sekä vuorovaikutteisuuteen asiakkaan ja viranomaisen välillä tulee päätöksentekovelvoite parhaimmillaan täytetyksi luonnollisena osana jatkumoa, jossa asiakas itse on osallisena asiansa ratkaisemisessa sekä saa riittävästi tietoa oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä käytettävissä olevista mahdollisuuksista tuen tarpeisiinsa vastaamisessa. Keskeisenä riskinä on, että asiakkaan asiassa tehtävää ratkaisua määrittää tai myönnetty oikeus muuttuu jostakin muusta, kuin asiakkaan olosuhteisiin liittyvästä ja palvelun myöntämisedellytyksiin laillisesti vaikuttavista syistä. Muutosten tullessa kyseeseen riskinä näyttäytyy myös asiakkaan tilanteen yksilöllisen tilanteen arvioimatta jääminen ja näkyväksi tekeminen päätöksenteossa toteutuneen olosuhteiden muutoksen perusteiden osoittamiseksi. Erityisiä riskejä liittyy myös määräaikaisiin päätöksiin siten, että päätöksen määräaikaisuutta ei ohjaa asiakkaan määräaikainen tuen tarve vaan jokin muu asiakkaan tilanteesta riippumaton syy sekä, että hallintopäätöksen kesto jää perustelematta. Riskinä näyttäytyy myös, että asiakkaalle annettavan palvelun toteuttamista ohjaa laadittu asiakas- hoito tai palvelusuunnitelma hallintopäätöksen sijaan.

Sosiaalihuollon hallintopäätöksen tarkoituksena on muodostaa perusta asiakkaan tarvitseman sosiaalihuollon tuen tai palvelun toteuttamiselle tai toisaalta kieltäytyä asiakkaan vaatimukseen tai hakemukseen perustuvan tuen järjestämisestä asiakkaan oman näkemyksen mukaisesti joko kokonaan tai osittain. Keskeisenä hallintopäätöksen sisällöllisenä vaatimuksena on määrittää yksiselitteisesti ja selkeästi se, millaisia oikeuksia tai velvollisuuksia päätös asiakkaalleen muodostaa. Keskeisenä riskinä on, että päätöksen tulkinnanvaraisuuden johdosta päätöksen tosiasialliset vaikutukset suhteessa asiakkaan oikeuksiin ja velvollisuuksiin jäävät tunnistamatta tai ilmaisematta. Puutteelliset perusteet voivat tuoda näkyväksi puutteet asiakkaan tuen tarpeen tunnistamisessa, mutta myös viranomaisen omien toimintavelvoitteiden sekä keskeisen säädösperustan tunnistamisessa. Päätöksen perusteilla on keskeinen merkitys myös suhteessa asiakkaan oikeuksiin; perusteiden kautta asiakas saa tietoa oman tilanteensa sekä tuen tarpeidensa arvioinnista sekä voi ottaa kantaa oikeisiin asioihin mahdollista muutosta ratkaisuun hakiessaan. Riskinä on, että asiakas ei saa tietää, miksi palvelua ei ole hänelle myönnetty tai miksi viranomaisen ratkaisu ei vastaa asiakkaan omaa näkemystä asiassa. Erityisenä riskinä näyttäytyykin se, että asiakkaan oma näkemys palvelutarpeesta tulee sivuutetuksi, eikä tätä päätöksellä perustella. Hallintopäätöksen perustuslaillisten merkitysten johdosta keskeistä on, että hallintopäätös sekä viranomaisen päätöksentekotoiminta kokonaisuudessaan on läpinäkyvää sekä myös jälkikäteen arvioitavissa; merkitystä asiakkaalle

annettujen hallintopäätösten lisäksi kokonaisuuden kannalta on myös asiakkaan asiassa kirjatulla asiakasasiakirjoilla. Huolellisuusvelvoite pitää sisällään veloitteen myös lainmukaisen menettelyn toteuttamiselle sekä ehdottomien määräaikojen noudattamiselle. Asiakasta kuultaessa lähtökohtana on asiakkaan mahdollisuus ennakolta olla ilmaisemassa käsityksensä ratkaistavasta asiasta sekä täten tosiasiallisesti vaikuttaa ratkaisun syntymiseen ja sen sisältöön.

Sosiaalihuollon viranomaisen päätöksentekotoiminnassa asiakasturvallisuus toteutuu siis vahvasti juuri viranomaisen toimintavelvoitteiden ja asiakkaan oikeuksien, kuten myös asiakkaan ja viranomaisen välisessä suhteessa (vrt. myös Jylhä, Kekoni & Kurki 2021). Päätöksentekotoiminnan osalta asiakasturvallisuus voi tarkoittaa paitsi asiakkaan oikeuksien ja lakisääteisten velvoitteiden ja menettelysäännösten tunnistamista, myös aktiivista, ennaltaehkäisevää ja vastuullista käytännön toimintaa asiakkaan aseman sekä oikeuksien, mutta myös asiakkaan ja viranomaisen välisen suhteen suojaamiseksi. Sosiaalihuollon päivittäisessä toimintaympäristössä on läsnä myös lähtökohta, jossa asiakkaan tarpeisiin ei välttämättä voida sosiaalihuollon järjestämisvastuun puitteissa vastata. Asiakkaan tuen tarpeen kohtaaminen vaatiikin paitsi päätöksentekoa asiakkaan asiassa, myös asian avointa käsittelyä yhdessä hänen kanssaan ja asiakkaan osallisuuden ja päätösten ymmärrettäväksi tekemisen tukemiseksi. Sosiaalihuollon asiakkaalla ei aina ole käytettävissään edellytyksiä valvoa tai vaatia omien etujensa ja oikeuksiensa toteutumista. Päätöksentekotoiminnassa erityistä huomiota tuleekin kiinnittää paitsi asiakkaan aseman suojaamiseen, myös erityisen haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden etujen ja oikeuksien tunnistamiseen sekä aseman suojeleluun.

6 LOPUKSI

Sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteissa on meneillään historiallinen uudistus, joka haastaa toimialaa aiempaa vahvempaan integraatioon sekä voimavarojen tehokkaampaan hyödyntämiseen. Samaan aikaan sosiaalihuollon tulevaisuuden näkökentässä on läsnä alati jatkuva huoli sosiaalihuollon sisäisen kehityksen tarvitsemasta huomiosta terveydenhuollon rinnalla sekä alan yhteisissä rakenteissa. Sosiaalihuollon toiminnan käytännön tasolla puolestaan kamppaillaan lisääntyneiden vaikeuksien kanssa suhteessa työn riittävään resurssointiin, henkilöstön saatavuuteen ja vaihtuvuuteen sekä työkykyä ja työhyvinvointia haastaviin kuormitustekijöihin. Ajankuva haastaakin erityisesti myös sosiaalihuollon sisäisiä rakenteita ja toimijuutta vaikuttavuuden, saavutettavuuden, tasapuolisuuden ja laadun parantamiseen, mutta myös sosiaalihuollon toimintaedellytysten turvaamiseen sekä yhtenäistämiseen ja näkyväksi tekemiseen suhteessa sosiaalihuollon järjestämiseen, mutta myös käytännön toimintaan.

Keskeinen asiakasturvallisuuden lähtökohta ja ydin on ammattihenkilölakiin perusten osaava ja koulutettu henkilöstö, joilta osin asiakasturvallisuuteen liittyy myös ammattitaidon valvonta. Osana sosiaalihuollon kehitystä tavoitteena on edelleen kuitenkin vahvistaa myös sosiaalihuollon organisaatioiden sekä ammattilaisten suhdetta asiakasturvallisuuteen. Vaikka sosiaalihuollon asiakasturvallisuuden varmistaminen on sosiaalihuollon organisaatioiden järjestämisvastuuseen sisältyvä velvoite, on työ monin tavoin alalla vasta alussa. Suhteessa terveydenhuollon potilasturvallisuuden käsitteeseen myöskään tietoa siitä, mitä asiakasturvallisuudella sosiaalihuollon palvelujärjestelmän eri tasoilla tarkoitetaan ja kuinka sitä tulisi määritellä, ei ole kattavasti saatavilla. Organisatorisella tasolla sekä terveydenhuollon potilasturvallisuuden että sosiaalihuollon asiakasturvallisuuden lähtökohtana on nähty olevan organisaation strategiseen toimintaan pohjautuvan aktiivisen ennakoinnin, oppimisen ja johtamisen toimintakulttuurin, jossa turvallisuuden voidaan nähdä ilmenevän monimuotoisessa vuorovaikutuksessa suhteessa osaamiseen, työssäjaksamiseen ja vuorovaikutukseen, mutta myös haittojen, riskien ja vaarojen tunnistamiseen ja ennakkointiin. (Heinijoki & Pommelin 2019, 14-15 ja 41-56 sekä Salonen 2021.) Asiakasturvallisuuden osalta määrittelemistä suhteessa käytännön toimintaan tarvitaan erityisesti, jotta asiakasturvallisuutta voitaisiin tarkastella ja arvioida etenkin osana sosiaalihuollon palvelutoiminnan tavoitteellista kehittämistä sekä ammatillisen osaamisen ja asiakasturvallisen palvelutoiminnan edellytysten suunnitelmalliseksi tukemiseksi.

Tässä lopputyössä asiakasturvallisuuden teemaa on haluttu lähestyä yhden sosiaalihuollon keskeisen, eli päätöksenteon palveluprosessin ja siihen liittyvän toiminnan sekä toimintaan liittyvien riskien näkökulmasta. Sosiaalihuollon asiakasturvallisuutteen liittyvinä riskin kaltaisina käsitteinä tulee

lisäksi tunnistaa sekä asiakasturvallisuuden määrittelyssä jatkossa käytännössä määrittää myös käsitteitä epäkohta, vaaratapahtuma ja poikkeama (Jylhä, Kekoni & Kurki, 2021). Tämän lopputyön tavoitteena olleen tarkastelun keinoin on tarkastelluksi tullut erityisesti päätöksentekoon liittyvät asiakasturvallisuuden ulottuvuudet ja niiden merkitykset. Samalla on löytynyt käytännön näkökulma myös siihen, kuinka mm. laillisuusvalvonnan tuottamaa tietoa voitaisiin hyödyntää osana sosiaalihuollon toimintakäytänteiden sekä päätöksentekotoiminnan kehittämistä. Aika ajoin oikeudellisesta tiedosta puhutaan myös sosiaalityön ammatillisessa puheessa asiana, johon liittyvän tietoisuuden lisääminen tuskallisesti lisää myös tietoisuutta toiminnan vajeista. Jotta asiakasturvallisuutta voidaan käytännön palvelutoiminnassa vahvistaa, vaatii asiakasturvallisuuden tarkastelu myös näiden haasteiden rohkeaa sekä laajempaa, kuin yksilön ammattitaitoon ja henkilökohtaiseen osaamiseen liittyvää tarkastelua. Keskeisenä viitekehystenä tuleekin pitää organisaation toimintakulttuurin sekä toimintakäytänteiden tarjoamaa viitekehystä, jossa toimintaa ja sen turvaamiseen liittyviä edellytyksiä voidaan rakenteellisesti kehittää.

Keskeisessä roolissa paitsi sosiaalihuollon rakenteellisessa, mutta myös sisäisessä uudistumisessa onkin sosiaalialan johtaminen sekä myös siihen kohdistuvat uudistumisen tarpeet. Johtamisen näkökulmasta voidaan nähdä olevan kyse systeemisestä muutoksesta, jonka toteuttajina ovat osana systeemiä toimivat ihmiset muutoksen kohteena ollessa sen toiminnan, jonka konkreettisesti toteuttamisessa tapahtuvina muutoksina vaikuttavuus ilmenee (Virtanen 2021). Muutosjohtamisen sekä muutoksen johtamisen keskeiseksi alueeksi tätä kautta asettuu myös sosiaalihuollon asiakasturvallinen palvelutoiminta sekä sosiaalihuollon asiakasturvallisen toiminnan operatiivinen johtaminen. Tulevaisuuden toimintakentän näiden vahvistamiselle luovat hyvinvointialueiden muodostamat sote-organisaatiot. Sosiaali- ja terveydenhuollon keskinäisen suhteen valossa tarkastellen kriittisenä näyttäytyykin, että sosiaalihuollon asiakasturvallisen palvelutoiminnan vaatimaa muutosta ei luoda yksin uudistamalla sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisiä rakenteita, vaan uudistamalla myös tässä systeemissä toimivaa sosiaalihuoltoa ennen kaikkea sosiaalialan osaamista edellyttävän ja myös palvelutoiminnan tasolle ulottuvan johtamisen keinoin. Systeemisen muutoksen ja sen johtamisen viitekehyksessä asiakasturvallisuuden johtaminen profiloituukin mitä suurimmissa määrin myös juuri sosiaalihuollon operatiivisen sekä sosiaalityön ammatillisen johtamisen kysymykseksi.

Taulukko 2. Asiakasturvallisuuden arvioinnin ulottuvuuksia

Sosiaalityöntekijän ammattitaidon arviointi juridisen ja eettisen osaamisen alueella asiakasturvallisuuden näkökulmasta	Sosiaalihuollon päätöksentekotoiminnan arviointi asiakasturvallisuuden näkökulmasta	Sosiaalihuollon asiakasturvallisen päätöksentekotoiminnan arviointi operatiivisen johtamisen näkökulmasta
<p>Sosiaalityöntekijä</p> <ul style="list-style-type: none"> - tuntee sosiaalityötä eettisesti ja juridisesti sääntelevän ohjeiston ja lainsäädännön - tuntee ja osaa soveltaa oman tehtäväalueensa kannalta keskeistä, ajantasaista lainsäädäntöä. - toimii asiakaslähtöisesti ja arvioi asiakkaan etua ja palvelutarvetta monipuolisesti ja konkreettisesti. - harkitsee päätöksiä yhdessä asiakkaansa kanssa ja huolehtii, että asiakas tulee kuulluksi sosiaalihuoltoa toteutettaessa. huolehtii siitä, että asiakas tunnistaa oikeutensa ja velvollisuutensa. - sovittaa oman vuorovaikutuksensa asiakastilanteiden vaatimuksiin ja hyödyntää asiakastilanteen vuorovaikutuksen edellyttämiä resursseja ja välineitä. - noudattaa työssään asiakkaan hyvään palveluun, hyvään vuorovaikutukseen, kohtaamiseen ja kohteluun liittyviä periaatteita - tunnistaa ja analysoi ristiriitatilanteissa omaa toimintaansa eettiseltä kannalta ja toimii ammatin eettisten periaatteiden ohjaamana. - ottaa huomioon arvoriitiriitoja ja erilaisia intressejä sekä punnitsee erilaisia vaihtoehtoja päätöksenteon pohjana. - toimii avoimesti ja luotettavasti perustellen toimenpiteensä ja päätöksensä asiakkaalle ja tarvittaessa muille tahoille. - kun toiminta on julkista vallankäyttöä sisältävää viranomaistoimintaa, sosiaalityöntekijä ymmärtää tehtävänsä sisältyvät oikeudet ja velvoitteet. <p>(Sosnet 2019).</p>	<p>Päätöksentekotoiminnan</p> <ul style="list-style-type: none"> - lähtökohtana on asiakkaan perustuslaillisten oikeuksien tunnistaminen sekä huomioiminen - oikea-aikaisuuden edellytyksenä on päätöksentekovelvoitteen käynnistymisen tunnistaminen - perustana on viranomaisen oma-aloitteinen ja suunnitelmallinen toiminta - läpileikkaavana periaatteena toteutuu yksilölliseen ja asiakkaan tarpeen huomioivaan arviointiin perustuva viivyttyksättömyys - tavoitteena on asiakkaan tarpeeseen perustuvien laillisten etujen ja oikeuksien suojele - lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys omaan tuen tarpeeseensa vastaamisessa - keskiössä on vuorovaikutus asiakkaan ja viranomaisen välisessä suhteessa - osana informoidaan asiakasta hänen oikeuksistaan sekä viranomaisen velvollisuuksista - turvallisuuden edellytyksenä on hallintopäätöksen sisällöllisten vaatimusten huomioiminen ja toteuttaminen käytännössä - perustana on läpinäkyvyyden ja arvioitavuuden turvaaminen 	<p>Päätöksentekotoiminnan</p> <ul style="list-style-type: none"> - lähtökohtana on sosiaalihuollon palvelutoiminnan perustuminen hallintopäätöksiin - prosessit ja toimintatavat on kuvattu ja arvioitu myös asiakasturvallisuuden näkökulmasta - osalta on tunnistettu ja määritelty keskeiset riskit sekä toimenpiteet niiden hallitsemiseksi - tuottamaa tietoa hyödynnetään palveluiden riittävyyden, toiminnan lainmukaisuuden sekä palveluiden tarpeidenmukaisuuden arvioinnissa - johtamisen tietotarpeet on määritelty ja tietoa päätöksentekotoiminnan seuraamiseksi käytetään toiminnan arviointiin ja kehittämiseen - havaituista riskeistä ja poikkeamista raportoidaan - kehittämiseksi hyödynnetään systemaattisesti muutoksenhaun, tuomioistuinten päätösten sekä valvontaviranomaisten arvioita - vaatimat resurssit ja osaaminen on tunnistettu ja varmistettu - vaatimat velvoitteet on huomioitu myös poikkeuksellisia ja ennakoimattomia olosuhteita ajatellen ja lakisääteisten velvoitteiden toteutumattomuuteen suhtaudutaan kriittisesti - toteutumista seurataan ja kehitetään suunnitelmallisesti

Lähteet

HE 164/2014: Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140164> (25.9.2021)

HE 354/2014: Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaalihuollon ammattihenkilöistä ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta annetun lain muuttamisesta. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140354> (31.10.2021).

Heinijoki, Veli-Matti & Pommelin, Petri 2019: Potilasturvallisuutaito. Bod-Books on Demand. Helsinki 2019.

Hämäläinen, Juha & Vornanen, Riitta 2021: Asiakasturvallisuus osana laadukasta palvelujärjestelmää. Teoksessa Jylhä, Virpi; Kurki, Taina & Kekoni, Taru 2021 (toim.): Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus, Helsinki (E-kirja Ellibs-palvelussa 4.11.2021).

Eduskunnan oikeusasiamies 2007: Näkökulmia eduskunnan oikeusasiamiehen vaikuttavuuteen. Eduskunta. Saatavissa: <https://www.oikeusasiamies.fi/documents/20184/44748/vaikuttavuustutkimus/8d9ed5e8-e9dd-409a-be3b-d5dd6f36bb5a> (25.9.2021).

Eduskunnan oikeusasiamies 2019: Eduskunnan oikeusasiamiehen kertomus vuodelta 2019. Saatavissa: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Kertomus/Documents/k_15+2020.pdf (26.9.2021).

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia 2021: Eduskunnan oikeusasiamiehen tiedote 25.1.2021 kohteessa <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/-/oikeusasiamiehelle-ennatysmaara-kanteluja-vuonna-2020#:~:text=Oikeusasiamiehelle%20enn%C3%A4tysm%C3%A4%C3%A4r%C3%A4%20kanteluja%20vuonna%202020%20Eduskunnan%20oikeusasiamiehelle%20%28OA%29,oli%20enn%C3%A4tysvuosi%20kantelum%C3%A4riss%C3%A4.%20Asiam%C3%A4r%C3%A4t%20nousivat%201%C3%A4hes%20kaikilla%20hallinnonaloilla>. (26.9.2021).

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2014: Tutkija ja kirjoita (19. painos). Kustannusosakeyhtiö Tammi, Porvoo.

Hirvonen, Kilpeläinen, Piirainen, Surakka, Tantt & Tuikka 2021: Tiedolla vaikuttamisen mahdollisuudesta toteutukseen. Rakenteellisen sosiaalityön osaamiskartoitus. XAMK kehittää 137. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/377388/URNISBN9789523443112.pdf?sequence=2&isAllowed=y> (31.10.2021).

Jylhä, Virpi; Kekoni, Taru & Kurki, Taina 2021: Loppusanat. Teoksessa Jylhä, Virpi; Kurki, Taina & Kekoni, Taru 2021 (toim.): Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus, Helsinki (E-kirja Ellibs-palvelussa 4.11.2021).

Jylhä, Virpi; Kurki, Taina & Kekoni, Taru 2021: Asiakasturvallisuus käsitteenä. Teoksessa Jylhä, Virpi; Kurki, Taina & Kekoni, Taru 2021 (toim.): Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveystalalla. Gaudeamus, Helsinki (E-kirja Ellibs-palvelussa 4.11.2021).

Kuntaliitto 2020: Kuntien sosiaali- ja terveystoiminnan nettokustannuksia vuonna 2019 <https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Sote-teht%C3%A4vitt%C3%A4in-2019.xlsx>. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/sosiaali-ja-terveysasiat/tilastot-ja-erillisselvitykset/kuntien-sosiaali-ja-terveydenhuollon-nettokustannukset-euroasukas> (25.9.2021).

Laisi, Nina, Lappalainen, Tiina & Vauramo, Mirja 2016: Selvitys vammaispalveluiden sosiaalialan ammattilaisten näkemyksistä 29.4.2016. Invalidiliitto RY. Saatavissa: https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2017/03/Selvitys_vammaispalveluiden_sosiaalialan_ammattilaisten_nakemyksista_Talentia_ja_Invalidiliitto.pdf (25.9.2021).

Liukko Eeva & Nykänen Eeva 2019: Sosiaalityön tulevaisuus, Sosiaalityö julkisena hallintotehtävänä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:47. Saatavissa https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161660/Rap_47_2019_Sosiaalityon%20ulevaisuus.pdf (25.9.2021).

Lähteinen, Sanna, Raitakari, Suvi, Hänninen, Kaija, Kaittä, Anniina, Kekoni, Taru, Krok, Suvi & Skaffari, Pia 2017: Sosiaalityön koulutuksen tuottama osaaminen. SOSNET julkaisuja 7. Valtakunnallinen sosiaalityön osaamiskeskus Sosnet. Saatavissa: <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=198a1ca7-7692-4899-863d-154064f438b7> (25.9.2021).

Martin, Maria, Kemppainen, Tarja, Niskala, Asta & Pohjola, Anneli 2018: Sosiaalityöntekijöiden ja sosionomien osaaminen Lapissa. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Saatavissa: http://www.sosiaalikollega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/julkaisu_42_osaamiskartoitus (25.9.2021).

Pohjola, Anneli 2019: Sosiaalihuollon ammattihenkilölain (817/2015) muutostarpeita koskeva selvitys. Selvityshenkilöraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:16. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161536/STM_rap_2019_16_Sosiaalihuollon_ammattihenkilolain_817_2015_muutostarpeita_koskeva_selvitys.pdf?sequence=1&isAllowed=y (26.9.2021)

Pohjola Anneli; Lähteinen, Sanna & Pehkonen, Aini 2019: Asiakasturvallisuus sosiaalityössä – jotain uutta, jotain vanhaa? Teoksessa Orjasniemi, Tarja; Romakkaniemi, Marjo; Tauro, Tanja-Maria: Tutkiva sosiaalityö. Muuttuvat rajat ja vastuu – globaali ja lokaali sosiaalityössä (s. 79-86). Sosiaalityön tutkimuksen seura. Saatavissa: <https://talentia.e-julkaisu.com/2019/tutkivasosiaalityo/#page=1> (26.9.2021)

Pohjola 2019 b: Mitä asiakasturvallisuuteen liittyviä näkökohtia nousi esille ammattihenkilölakia koskevassa selvityksessä? Valvira & Sosnet –seminaari 15.3.2019 Helsinki. Diaesitys kohteessa <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=8ae15ce4-9589-40a4-9162-ca4834d4834f> (31.10.2021).

Rissanen, Pekka (toim.) 2019: Sosiaali- ja terveyspalvelut Suomessa - Asiantuntija-arvio, Syksy 2018. Päätösten tueksi 2/2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137729/URN_ISBN_978-952-343-298-7.pdf (2.10.2021)

Saarenpää, Ahti 2010: Kansalainen, yksilö oikeudellisesti kaiken keskipisteenä. Julkaisussa: Laitinen Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus, Helsinki University Press, Tallinna 2010.

Salonen, Anu 2021: Sosiaalipalvelujen asiakasturvallisuuden lähtökohdat. Esitys ja sitä koskeva materiaali No harm Bothnia-seminaarisarjassa 23.9.2021.

Sinko, Päivi 2005: Laki ja lastensuojelu. Juridisoituvat käytännöt sosiaalityön arjessa ja asiantuntijuuden määrittelyssä. Palmenia kustannus, Yliopistopaino. Helsinki 2005.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017: Sosiaalihuoltolain soveltamisopas, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 5/2017. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf (25.9.2021).

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017b: Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017-2021. Valtionneuvoston periaatepäätös. Julkaisuja 2017:9. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80352/09_2017_Potilas-%20ja%20asiakasturvallisuusstrategia%202017-2021_suomi.pdf (31.10.2021)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2020: Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus. Ohjelma ja hankeopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020: 3. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162004/STM_2020_3_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y (2.10.2021)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2020b: Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017-2021. Toimeenpanosuunnitelma. Julkaisuja 2020:1. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162019/STM_2020_1_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y (31.10.2021).

Sosnet 2019: Sosiaalityöntekijän ammattitaidon arviointi asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Valtakunnallinen yliopistoverkosto Sosnet. Saatavissa: <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=5bb67149-62e6-43d4-a513-9cb1c8936aa1> (26.9.2021).

Sotkanet a: Kasvatus- ja perheneuvoloiden asiakkaat vuoden aikana, kunnan kustantamat palvelut Info 1919, kohteessa: <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=sy6xBQA=®ion=s07KAwA=&year=sy5zsjbS0zUEAA=&gender=t&abs=f&color=f&buildVersion=3.0-SNAPSHOT&buildTimestamp=202109160838> (26.9.2021).

Sotkanet b: Perheitä kodin- ja lastenhoitopalveluissa, % lapsiperheistä, kunnan kustantamat palvelut info ind. 3519, kohteessa: https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=s_Yqs7Yst9Y1BAA=®ion=s07KAwA=&year=sy5zsjbS

OzUEAA==&gender=t&abs=f&color=f&buildVersion=3.0
SNAPSHOT&buildTimestamp=202109160838&drillTo=3519 (26.9.2021).

Sotkanet c: Perheitä sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä, % lapsiperheistä, kunnan kustantamat palvelut info ind. 3518, kohteessa:
https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=s_Yqs7Yst9Y1BAA=®ion=s07KAwA=&year=sy5zsjbS_OzUEAA==&gender=t&abs=f&color=f&buildVersion=3.0-SNAPSHOT&buildTimestamp=202109160838&drillTo=3518 (26.9.2021).

Suomen virallinen tilasto (SVT)a 2019: Kuntatalous, verkkojulkaisu 2019, 1. Kuntien talous vuonna 2019. Tilastokeskus. Saatavissa: http://www.stat.fi/til/kta/2019/kta_2019_2020-09-04_kat_001_fi.html (26.9.2021).

Suomen virallinen tilasto (SVT)b 2019: Kuntatalous, verkkojulkaisu 2019, 2. Kuntayhtymien talous vuonna 2019. Tilastokeskus. Saatavissa: http://www.stat.fi/til/kta/2019/kta_2019_2020-09-04_kat_002_fi.html (25.9.2021).

Suomen virallinen tilasto (SVT) 2018: Sosiaali- ja terveystalouden henkilöstö, verkkojulkaisu. Terveystalouden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa: <http://www.stat.fi/til/sthlo/index.html> (25.9.2021)

THL 2018: Terveystalouden ja sosiaalihuollon henkilöstö 2014. Tilastoraportti 1/2018. Terveystalouden - ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa: [Tr01_18.pdf \(julkari.fi\)](#) (25.9.2021)

THL 2020: Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2019 Tilastoraportti 45/2020. Terveystalouden- ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140657/Tr45_20.pdf?sequence=5 (25.9.2021)

THL 2020b: Kuntouttava työtoiminta 2019 – Kuntakyselyn osaraportti. Tilastoraportti 39/2020. Terveystalouden- ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140575/TR_39_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y (25.9.2021).

THL 2021: Lastensuojelu 2020. Tilastoraportti 19/2021. Terveystalouden- ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142676/tr19.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (25.9.2021)

THL 2021b Kotihoito 2020. Tilastoraportti 27/2021. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142999/TR27_2021_.pdf?sequence=1&isAllowed=y (25.9.2021)

Tiirinki, Hanna & Syrjä, Vesa 2020: Potilas- ja asiakasturvallisuuden kansallinen tilannekuva. Työpöytä 42/2020. Terveystalouden- ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140813/URN_ISBN_978-952-343-596-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y (2.10.2021)

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (2. painos). Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.

Tuulari, Saara, Harrikari, Timo, Lappi, Carita, Hautala, Tarja, Kemppainen, Merja, Laitinen, Mirja & Lohiniva-Kerkelä, Mirja, 2020: Oikeudellisen osaamisen tarpeita sosiaalityössä. SOHOVA-hankkeen selvitys 03/2020. Saatavissa: <https://www.ulapland.fi/loader.aspx?id=3eda7dfe-fec9-4d45-8aed-005e457f435e> (31.10.2021).

Valvira 2021: Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman lomakepohja sivustolla <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta> (1.11.2021).

Virtanen, Petri 2021: Johtaminen uudistuu sosiaali- ja terveydenhuollossa – olenko itse valmis uudistumaan? Esitys ja sitä koskeva materiaali No harm Bothnia-seminaarisarjassa 23.9.2021.

Väyrynen, Riikka; Ailio, Erja; Forsell, Martta; Ingel, Susanna & Kuisma, Johanna 2021: Sosiaalihuollon tiedonkeruun uudistuksen kehittämispolku 2.0. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa: <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=58858033&preview=/58858033/66548875/Sosiaalihuollon%20tiedonkeruu-uudistuksen%20kehitt%C3%A4mispolku%202.0%20checked.pdf> (26.9.2021).

Yliruka, Laura; Vartio, Ritva; Pasanen, Kaisa & Petrelius, Päivi 2018: Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä. Valtakunnallisen kyselyn tuloksia. Työpäperi 16/2018. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136378/URN_ISBN_978-952-343-117-1.pdf?sequence=1 (26.9.2021)

Yliruka, Laura; Petrelius, Päivi; Alho, Sirkka; Jaakola, Anne-Mari; Lunabba, Harry; Remes, Rilja; Keränen, Saara; Teiro, Sanna; Terämä, Anne-Marie 2020: Osaaminen lastensuojelun sosiaalityössä. Työpäperi 36/2020. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140803/TYO%202020_036%2016122020%20sa.pdf?sequence=7&isAllowed=y (26.9.2021).

Lainsäädäntö:

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 kohteessa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817> (25.9.2021)

Sosiaalihuoltolaki 1031/2014 kohteessa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301> (26.9.2021)

LIITTEET

Liite 1. Taulukko 3: Lopullisen aineiston rajaamiseen liittyvät valinnat sisäänotto- ja poissulkuehdoin sekä ratkaisutyypeittäin

	Ulos	Sisään	Ulos	Sisään
Tarkastukset (98)	Tarkastuskäyntikertomukset kunnan tai yksityisen sosiaalihuollon ympärivuorokautisen hoidon tai päivätoiminnan yksiköihin (palveluntuottajat) (90)	Kunnan sosiaalihuollon viranomaistoimintaan kohdentuvat tarkastuskertomukset (8)	Kunnan sosiaalihuollon viranomaistoimintaan kohdistetut tarkastuskäyntikertomukset, joissa tarkastuskertomuksissa ei oltu erikseen arvioitu päätöksentekoa palveluista (4)	Kunnan sosiaalihuollon viranomaistoimintaan kohdistetut tarkastuskäyntikertomukset, joissa tarkastuskertomuksessa oli arvioitu päätöksentekoa palveluista (4)
Esitykset (14)	Ratkaisut, jotka oli annettu koskien kunnan tai yksityisen sosiaalihuollon ympärivuorokautista hoitoa tai päivätoimintaa (palveluntuottajat, esim: lastensuojelun sijaishuolto, asumispalveluyksikkö, päivätoimintayksikkö) (2)	Viranomaistoimintaan liittyvät ratkaisut (12)	Muihin viranomaisiin, kuin kunnan sosiaalihuollon viranomaiseen kohdentuvat huomautukset (esim. aluehallintovirasto, valvira) (1) Teemana toimeentulotukea koskevat ratkaisut (lähtökohtaisesti Kelaan kohdentuvia) (4) Yleiset sosiaalihuollon järjestämiseen liittyvät esitykset (esim.	Kunnan sosiaalihuollon viranomaisen päätöksentekoon liittyvät huomautukset (1)

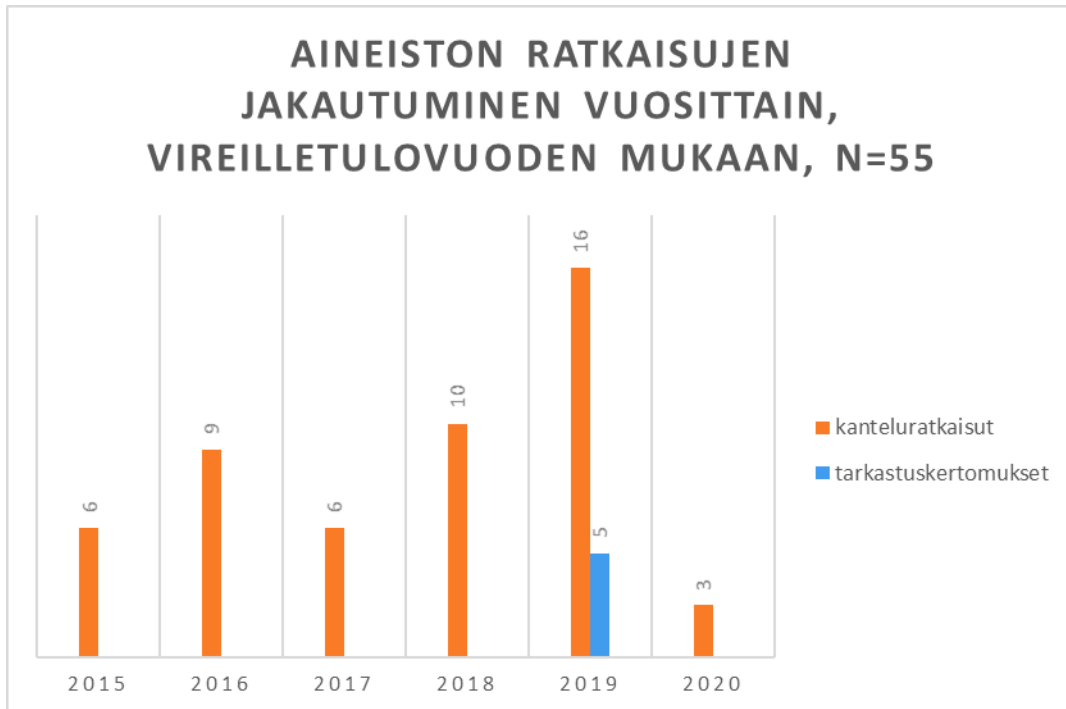
			<p>hätämajoitustoiminnan järjestämiseksi, ihmiskaupan uhrien auttamistoiminnan kehittämiseksi), Kunnan viranomaistoimintaan koskevat ratkaisut teemoista valvonta (esim. sijaishuollon valvonta), sosiaalihuollon muu menettely (esim. asiakirjat) (6)</p>	
<p>Huomautukset (43)</p>	<p>Ratkaisut, jotka oli annettu koskien kunnan tai yksityisen sosiaalihuollon ympärivuorokautista hoitoa tai päivätoimintaa (palveluntuottajat, esim: lastensuojelun sijaishuolto, asumispalveluyksikkö, päivätoimintayksikkö) (7)</p>	<p>Viranomaistoimintaan kohdistuvat huomautukset (36)</p>	<p>Muihin viranomaisiin, kuin kunnan sosiaalihuollon viranomaiseen kohdentuvat huomautukset (esim. aluehallintovirasto, valvira) (3)</p> <p>Teemana toimeentulotukea koskevat ratkaisut (lähtökohtaisesti Kelaan kohdentuvia) (15)</p> <p>Kunnan muutoksenhakutoimielimen toimintaan sekä muistutusmenettelyn käsittelyä koskevat huomautukset, Kunnan</p>	<p>Kunnan sosiaalihuollon viranomaisen päätöksentekoon liittyvät huomautukset (6)</p>

			viranomaistoimintaan koskevat ratkaisut teemoista valvonta (esim. sijaishuollon valvonta), sosiaalihuollon järjestäminen (esim. sijaishuollon järjestäminen, palvelu- tai asiakassuunnitelman laatiminen), sosiaalihuollon muu menettely (esim. asiakirjapyyntöön käsittely, sosiaalityöntekijän tehtävät) (12)	
Käsitykset (185)	Ratkaisut, jotka oli annettu koskien kunnan tai yksityisen sosiaalihuollon ympärivuorokautista hoitoa tai päivätoimintaa (palveluntuottajat, esim: lastensuojelun sijaishuolto, asumispalveluyksikkö, päivätoimintayksikkö) (22)	Viranomaistoiminnasta ilmaissut käsitykset (163)	Muihin viranomaisiin, kuin kunnan sosiaalihuollon viranomaiseen kohdentuvat huomautukset (esim. aluehallintovirasto, stm, poliisi, maahanmuuttovirasto) (16) Teemana toimeentulotukea koskevat ratkaisut (lähtökohtaisesti Kelaan kohdentuvia) (38) Kunnan viranomaistoimintaan koskevat ratkaisut	Kunnan sosiaalihuollon viranomaisen päätöksenteosta ilmaissut käsitykset (38)

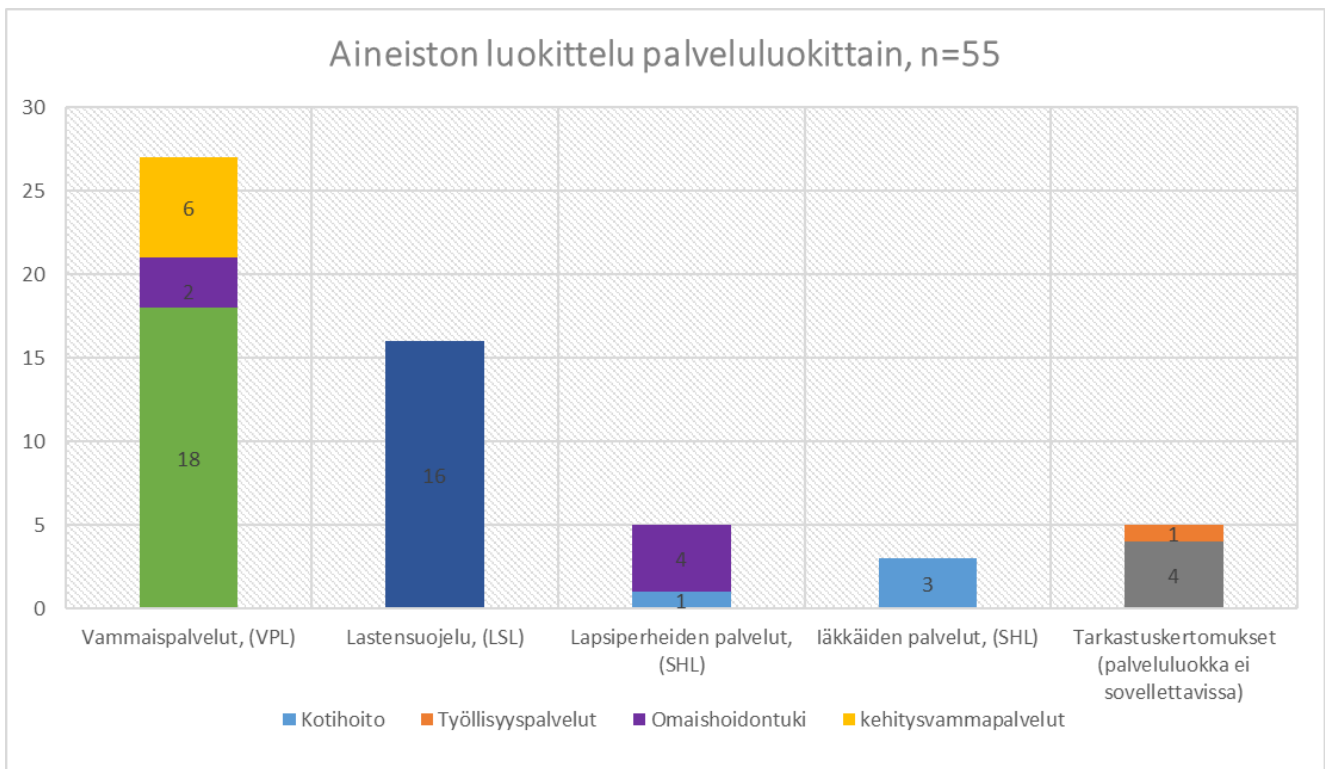
			teemoista valvonta (esim. sijaishuollon valvonta), sosiaalihuollon <i>järjestäminen</i> (esim. sijaishuollon järjestäminen, palvelu- tai asiakassuunnitelman laatiminen), sosiaalihuollon muu menettely (esim. asiakirjapyyntöön käsittely, sosiaalityöntekijän tehtävät) (71)	
Lausunnot (2), muut toimenpiteet (15)	Kaikki lausunnot sekä muita toimenpiteitä koskevat ratkaisut (17)			
Yhteensä 357				

Liite 2. Aineiston jakautuminen vuosittain ja palveluluokittain/palveluittain

Kuva 1. Aineiston ratkaisujen jakautuminen vuosittain vireilletulovuoden mukaan



Kuva 2. Aineiston luokittelu sosiaalihoillon palveluluokittain/palveluittain



Liite 3. Taulukko 4: Aineistoluettelo

Nro	Vuosi	Dnro	Nimike	Linkki (22.8.2021)
1	2015	4433/2015	Muutoksenhakukelpoisen päätöksen tekeminen vammaispalvelua koskevassa asiassa	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4433/2015
2	2015	74/2015	Viranomaisella tulee olla asiallinen peruste määräaikaisen päätöksen tekemiseen	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/74/2015
3	2015	1251/2015	Korkeimman hallinto-oikeuden päätöksen täytäntöönpanon viivästyminen vammaispalveluasiassa	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/1251/2015
4	2015	24/2015	Asumispalvelun järjestäminen autismin kirjon henkilöille	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/24/2015
5	2015	4709/2015	Vammaispalvelulain mukaisessa palveluasumisessa perittävät maksut	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4709/2015
6	2015	5658/2015	Henkilökohtaisten avustajien palkkauksesta aiheutuvien kustannusten korvaaminen	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/5658/2015
7	2016	1362/2016	Laiminlyönti sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevassa päätöksenteossa	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/1362/2016
8	2016	3023/2016	Päätöksenteon viivästyminen omaishoidontuen myöntämisessä	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/3023/2016
9	2016	1790/2016	Päätöksen tekeminen hallintoriita-asiassa	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/1790/2016
10	2016	2084/2016	Erityishuolto-ohjelman laatiminen ja vammaispalvelua koskeva päätöksenteko	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/2084/2016
11	2016	1033/2016	Määräaikaisten päätösten tekeminen henkilökohtaista apua järjestettäessä	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/1033/2016

12	2016	3689/2016	Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun järjestäminen	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/3689/2016
13	2016	202/2016	Kuljetuspalvelujen ja liikkumista tukevien palvelujen järjestäminen	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/202/2016
14	2016	116/2016	Kehitysvammalain nojalla järjestetystä palvelusta on laadittava erityishuolto-ohjelma	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/116/2016
15	2016	1101/2016	Henkilökohtaisen avun järjestäminen	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/1101/2016
16	2017	4773/2017	Perusturvakuntayhtymän menettely lastensuojeluasiassa	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4773/2017
17	2017	3483/2017	Hoitoavun järjestäminen kehitysvammaiselle lapselle	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/3483/2017
18	2017	2944/2017	Kehitysvammaisen henkilön asumisen järjestäminen	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/2944/2017
19	2017	5619/2017	Mikkelin kaupungin vammaispalvelujen päätöksen viipyminen	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/5619/2017
20	2017	6/2017	Viranomaisen päätöksentekovelvollisuus kuljetuspalveluasiassa	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/6/2017
21	2017	716/2017 ja 741/2017	Päätöksentekomenettely kuljetuspalveluasiassa	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/716/2017
22	2018	4593/2018	Ympärivuorokautiseen hoitokotiin pääsy	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4593/2018
23	2018	1030/2018	Omaishoidontuen jatkopäätöksen käsittely ja viipyminen	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/1030/2018
24	2018	695/2018	Jälkihuollon järjestäminen ja itsenäistymisvarat	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/695/2018
25	2018	4448/2018	Yhteydenpidon rajoittaminen	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4448/2018

26	2018	125/2018	Sosiaalihuollon menettely lapsen asioissa	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/125/2018
27	2018	6372/2018	Hallinto-oikeuden päätöksen täytäntöönpano - erityishuolto-ohjelman laatiminen	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/6372/2018
28	2018	6327/2018	Edunvalvojan osallistuminen kehitysvammaisen palvelujen suunnitteluun	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/6327/2018
29	2018	6153/2018	Laiminlyönti vaikeavammaisen palveluasumista koskevassa päätöksenteossa	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/6153/2018
30	2018	6708/2018	Kuljetuspalveluhakemuksen ja oikaisuvaatimuksen käsittely	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/6708/2018
31	2018	1283/2018	Perusturvakuntayhtymä Karviaisen vammaispalvelujen toiminta	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/1283/2018
32	2019	5789/2019	Jyväskylän kotihoito	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/5789/2019
33	2019	4738/2019	Pelkosenniemen kotihoito	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4738/2019
34	2019	4739/2019	Sallan kotihoito	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4739/2019
35	2019	5596/2019	Lempäälän kotihoito	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/5596/2019
36	2019	5861/2019	Jyväskylän työllisyyspalvelut	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/5861/2019
37	<u>2019</u>	<u>412/2019</u>	Menettelyvirheitä lapsen omaishoidon tuen järjestämisessä	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/412/2019
38	<u>2019</u>	<u>6880/2019</u>	Sosiaalihuollon menettely omaishoidon tukea koskevassa asiassa	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/6880/2019
39	<u>2019</u>	<u>1272/2019</u>	Ammatillista tukihenkilöä koskevan päätöksen toimeenpano	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/1272/2019
40	2019	806/2019	Sijaishuoltopaikan muutos	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/806/2019
41	2019	1921/2019	Päätöksenteko sijaishuoltopaikkaa muuttaessa	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/1921/2019
42	2019	1928/2019	Päätöksenteko sijaishuollon muuttamisessa	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/1928/2019

43	<u>2019</u>	<u>4290/2019</u>	Lastensuojelun menettely palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakirjapyyntöön vastaamisessa	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4290/2019
44	<u>2019</u>	<u>4175/2019</u>	Lastensuojelun menettely asiakassuunnitelman korjaamiseksi ja taloudellisen tuen järjestämiseksi	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4175/2019
45	<u>2019</u>	<u>5292/2019</u>	Lapsen kiireellinen sijoitus	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/5292/2019
46	<u>2019</u>	<u>2264/2019</u>	Jälkihuollon järjestäminen ja sosiaalityöntekijän menettely	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/2264/2019
47	<u>2019</u>	<u>2559/2019</u>	Erityisen huolenpidon järjestäminen	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/2559/2019
48	<u>2019</u>	<u>3689/2019</u>	Erityishuolto-ohjelman laatiminen ja tarkistaminen	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/3689/2019
49	<u>2019</u>	<u>2821/2019</u>	Omaishoitajan oikeus kuljetuspalveluihin	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/2821/2019
50	<u>2019</u>	<u>5518/2019</u>	Omaishoitajan vapaapäivät	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/5518/2019
51	<u>2019</u>	<u>5086/2019</u>	Päätöksenteko ja palvelusuunnittelu vammaisen lapsen asiassa	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/5086/2019
52	<u>2019</u>	<u>2549/2019</u>	Viivästys palvelusuunnitelman laatimisessa	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/2549/2019
53	<u>2020</u>	<u>1910/2020</u>	Sijaishuollon muuttaminen ja tieto käytettävissä olevista oikeussuojakeinoista	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/1910/2020
54	<u>2020</u>	<u>1043/2020</u>	Lasten tapaaminen	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/1043/2020
55	<u>2020</u>	<u>1164/2020</u>	Puutteet jälkihuollon järjestämisessä	https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/1164/2020

