



KAINUUN
hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaavan selvitys vuodelta 2024



TOIMINTAVUOSI 2024

Kainuussa sosiaaliasiavastaavan toiminta-alueena vuonna 2024 olivat Kajaani, Sotkamo, Kuhmo, Paltamo, Ristijärvi, Hyrnsalmi, Suomussalmi sekä Puolanka. Väestöpohja on noin 70000 asukasta.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000) sekä varhaiskasvatustilain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa, tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä sekä ohjata miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia saadaan vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Tehtävänä on myös tiedottaa asiakkaan oikeuksista, koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista, sekä seurata asiakkaan oikeuksien ja aseman kehittymistä vuosittain annettavalla selvityksellä hyvinvointialueen aluehallitukselle, aluehallintovirastolle sekä Kainuun kuntien kunnanhallituksille.

Sosiaaliasiavastaavan tulee olla riippumaton ja puolueeton toimija. Tehtävät olivat aiemmin sisällytetty asiakaslakiin, josta ne eriytettiin laiksi potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista vuoden 2024 alusta lähtien. Asiakaslaista eriytettiin myös tietosuojan ja tiedonsiirtoon liittyviä kohtia asiakastietolakiin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023).

Nykyisin voimassa oleva asiakaslaki on merkityksellinen ja tarpeellinen edistämään asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Kokemukset asiakasosallisuudesta sekä kuulluksi tulemisesta syntyvät onnistuneista vuorovaikutustilanteista.

Jos asiakas on tyytymätön sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen palvelujen laatuun, lähtökohtaisesti ristiriitatilanteet pyritään ratkaisemaan keskustelemalla. Asiakkailta on kuitenkin niin halutessaan mahdollisuus tehdä kokemistaan epäkohdista kirjallinen muistutus ja/tai kantelu. Muistutusmenettely on ensisijainen kanteluun nähden. Kielteisiin tai osittain kielteisiin päätöksiin on mahdollista hakea muutosta. Mahdollisuus muutoksenhakuun on osa hyvää hallintoa ja kuntalaisten oikeusturvaa hallintoasioissa.

Toimintavuonna asiakasyhteydenottoja oli yhteensä 454, joista yksittäisten asiakkaiden osuus oli 305. Vastaavasti vuonna 2023 yhteydenottoja yhteensä oli 425, joista yksittäisiä asiakkaita oli 304. Yhteydenoton syitä on kuvattu tarkemmin kohdassa ”kuntakohtaiset yhteydenotot”.

Muistutuksia sosiaalihuollossa tehtiin 29 ja varhaiskasvatuksessa 1. Sosiaalihuollon kanteluja tehtiin 16 ja oikaisuvaatimuksia yksilöasioiden jaostolle 24.

Asiavastaavan toimenpiteinä ovat olleet asiakkaan tai asiakkaan omaisen / muun läheisen neuvonta ja ohjaus, sekä tarvittaessa avustaminen mm. muistutuksen tai kantelun tekemisessä sekä muutoksenhaussa. Asiakkaan kokemia epäkohtia palveluissa tai palvelujärjestelmässä



välitettiin myös suoraan asiaa hoitavalle palvelualueelle. Sosiaaliasiavastaavan työn painopiste on ollut yksilöasioissa ja rakenteellinen vaikuttaminen on ollut vähäistä. Asiakkaita informoitiin myös mahdollisuudesta antaa palautetta hyvinvointialueen sähköisen palvelujärjestelmän kautta, mikä on helpokäyttöinen ja nopea tapa vaikuttaa.

Muutoksenhakuun, viranomaisten menettelytapoihin sekä kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli vähemmän aikaisempiin vuosiin verrattuna. Sen sijaan palveluohjausta koskevien yhteydenottojen määrä lisääntyi, mikä näkyi niin iäkkäiden henkilöiden kuin myös työikäisten kohdalla. Syitä olivat mm. äkillisesti muuttunut elämäntilanne, toimintakyvyn heikentyminen sairauden vuoksi tai muu syy.

Myös sosiaalisen verkoston kaventuminen sekä puutteelliset digitaidot näkyivät asiakkaiden arkielämässä asioiden hoitoon ja asiointiin liittyen. Digitaitojen merkitys tulee korostumaan tulevaisuudessa sähköisten palvelujen lisääntyessä. Niillä henkilöillä, joilla ei ole kykyä selviytyä itsenäisesti sähköisen asioinnin haasteista ja joilla ei ole puolesta asioijaa, tulee olla myös vaihtoehtoisia asiointimahdollisuuksia.

Ikäihmisille suunnattu kotona asumista tukeva palveluohjaus ja neuvonta on näyttäytynyt erittäin tarpeellisena asiointiyksikkönä palvelutarpeen arviointiin liittyen, ja joka on myös saanut kiitosta asiakkailta sujuvasta asioiden hoitamisesta.

MUISTUTUKSET, KANTELUT JA OIKAISUVAATIMUKSET

Muistutusmenettely on yksi oleellinen sosiaalihuollon asiakkaan oikeussuojakeino. Muistutusmenettelyllä on haluttu kiinnittää huomio myös sosiaalipalvelujen laatuun, menettelytapoihin ja asiakkaan kohteluun. Muistutusten kautta on mahdollista saada tietoa myös mahdollisista palvelujärjestelmän epäkohdista, joten se toimii osana palautejärjestelmää. Asiakkaan tulee saada tekemäänsä muistutukseen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa. Kohtuullinen vastausaika on 1–4 viikkoa ja asian vaatiessa enemmän selvitystyötä 2 kuukautta.

Muistutukseen annettuun vastaukseen ei voi hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei kuitenkaan vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta valvovalle viranomaiselle. Muistutuksen tekemisen katsotaan kuitenkin olevan ensisijainen kanteluun nähden.

Muistutusten määrä vuositasolla on pysynyt maltillisena ja muistutuksia vuonna 2024 tehtiin sosiaalihuollossa yhteensä 29 ja varhaiskasvatuksessa 1. Vuonna 2023 muistutuksia tehtiin 18.



Muistutukset:

Sosiaali- ja perhepalveluiden palvelualue:

Sosiaalityö- ja sosiaaliohjaus: Lapsiperheiden palvelut 13 (vastausajat 1 vko- 3,5 kk), aikuisten sosiaalityö 1 (vastausaika 2 kk), vammaisten sosiaalityö 5 (vastausajat 1–2 kk)

Perheiden tuki- ja ostopalvelut: 0

Asumisen ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelut: 2 (vastausajat 3–5 vko)

Ikäihmisten palvelualue:

Ympäri vuorokautiset hoivapalvelut: 0

Kotiin annettavat palvelut: 6, (vastausajat 1–3 vko)

Palveluohjaus ja ostopalvelut: 2 (vastausajat 1 kk)

Varhaiskasvatus: 1 (vastausaika alle 1 vko)

Kanteluratkaisuja antavat aluehallintovirasto, Valvira, eduskunnan oikeusasiamies sekä oikeuskansleri. Sosiaalihuollon kanteluja tehtiin yhteensä 16: lastensuojelu 4, vammaispalvelut 2, perheoikeudelliset palvelut 1, palveluasuminen 1, kotihoito 3 ja muu syy 5.

Oikaisuvaatimusmenettelyllä asiakkaalla on mahdollisuus hakea muutosta saamaansa kielteiseen tai osittain kielteiseen päätökseen koskien haettua palvelua tai etuutta. Asiakkaalla on oikeus hakea myös saamaansa viranhaltijapäätökseen hallintolain mukaista itseoikaisua.

Yksilöasioiden jaoston kielteiseen päätökseen on mahdollista tehdä valitus hallinto-oikeuteen. Valituksen tekeminen korkeimpaan hallinto-oikeuteen perustuu pääosin myönnettyyn valituslupaan. Oikaisuvaatimuksia tehtiin vuonna 2024 yhteensä 24. Vastaava luku edellisvuonna oli 21.

Sosiaali- ja perhepalvelut: toimeentulotuki 8, vammaispalvelulain mukaiset palvelut ja etuudet 7 sekä omaishoidontuki 8.

Ikäihmisten palvelut: ympärivuorokautinen palveluasuminen 1.



ASIAKASYHTEYDENOTOT

Sosiaaliasiavastaavalle tulleita yhteydenottoja vuonna 2024 oli yhteensä 454, joista yksittäisten asiakkaiden osuus oli yhteensä 305. Vastaavasti vuonna 2023 yhteydenottoja oli yhteensä 425 joista yksittäisiä asiakkaita oli 304.

Asiakkaan lisäksi yhteyttä ottivat myös omaiset tai asiakkaalle muu läheinen henkilö. Noin puolet yhteydenotoista oli puolesta asiointia. Puolesta asiointi asiavastaavan palveluissa on tavallista ja ongelmatonta silloin, kun kyseessä on yleinen ohjaus ja neuvonta. Muussa tapauksessa asiakkaan asioiden hoitamiseksi tulisi olla asiakkaan suostumus tai valtuutus.

Yhteydenotot tapahtuivat pääosin puhelimitse, jonkin verran yhteyttä otettiin myös Omasoten tai sähköpostin kautta. Sähköpostin käyttö asiakkaan asian hoidossa ei ole suotavaa tietosuojasystistä silloin, kun käsitellään salassa pidettäviä ja arkaluonteisia tietoja.

Sosiaaliasiavastaavien tilastointiin ei ole olemassa valtakunnallista määramuotoa, joka tuo mukanaan tilastollisen sisällön erilaisuuden. Tilastoinnissa voi myös olla päällekkäisyyttä potilasasiavastaavan selvityksen kanssa mm. iäkkäiden palveluihin liittyen, koska kyseessä on ns. rajapinta-asiakkaita. Lisäksi asiakkaan yksi yhteydenotto voi koskea useaa eri asiaa. Seuraavassa on tilastoitu yksittäisten asiakkaiden yhteydenotot kunnittain, asiakasyhteydenotot yhteensä (suluissa) sekä yhteydenoton pääasiallinen syy palvelutehtävittäin.

Palvelutehtävä	Kajaani	Sotkamo	Kuhmo	Paltamo	Hyryn- salmi	Risti- järvi	Suomus- salmi	Puolanka	Yhteensä
Työikäisten palvelut	17	8	5	2	2	3	4	2	43 (54)
Vammaispalvelut									
Vammaispalvelulain mukaiset palvelut	14	5	2	4	0	4	6	0	35 (55)
Kehitysvammaisten palvelut	8	4	2	0	0	0	3	0	17 (38)
Omaishoidontuki	6	2	0	0	0	2	0	0	10 (16)
Lastensuojelu	10	4	4	2	0	0	4	3	27 (64)
Perheoikeudelliset palvelut (lapsen huolto ja tapaamisoikeus/elatus)	8	3	3	2	2	0	4	2	24 (32)
Lapsiperheiden palvelut Perheneuvola/perhetyö	4	2	0	0	0	0	0	0	6 (6)



Palvelutehtävä	Kajaani	Sotkamo	Kuhmo	Paltamo	Hyrynsalmi	Ristijärvi	Suomussalmi	Puolanka	Yhteensä
Päihdehuolto	3	0	0	0	2	0	2	0	7 (10)
Varhaiskasvatus	2	2	0	0	0	0	0	0	4 (6)
Muut yhteydenotot (luokittelematon)	16	6	4	2	4	4	6	4	46 (53)
Yhteensä	88	36	20	12	10	13	29	11	219 (344)

lääkäiden palvelut	Kajaani	Sotkamo	Kuhmo	Paltamo	Hyrynsalmi	Ristijärvi	Suomussalmi	Puolanka	Yhteensä
Ympäri vuorokautinen palveluasumien									
Kuntayhtymän oma palvelutuotanto	3	2	4	0	0	0	0	0	9 (18)
Yksityiset palveluntuottajat	2	0	0	0	0	0	0	0	2 (2)
Omaishoidontuki yli 65-v	4	0	0	0	0	0	2	0	6 (6)
Kotiin annettavat palvelut	3	2	4	0	0	0	0	0	9 (18)
Kotihoito	8	4	2	2	2	2	4	0	24 (28)
Kotihoidon tukipalvelut	2	2	2	0	2	2	2	0	12 (12)
Palveluohjaus ja ostopalvelut	8	4	4	0	4	2	2	0	24 (26)
Yhteensä	30	14	16	2	8	6	10	0	86 (110)

Työkäisten palvelut

Yhteyttä otettiin niissä tapauksissa, kun henkilön taloudellinen tilanne oli heikentynyt mm. työkäisen vakavan sairauden tai muun elämäntilanteen muutoksen vuoksi kuten työttömyys tai ero. Yhteydenotot koskivat myös ehkäisevän tai täydentävän toimeentulotuen kielteisiä päätöksiä ja muutoksenhakua, huoli-ilmoitusten tekemistä, sekä ilmoituksen tekijän oikeutta asiakasta koskevaan tiedon saantiin. Esille nousi myös vanhempien huolenaiheet täysi-ikäisen nuoren henkilön elämänhallintaan liittyen.

Kysymyksiä tuli myös omaisilta palvelujen tarpeen kartoittamisesta työkäisen muistisairaana kohdalla tai mahdollisesta epäilystä alkavasta muistisairaudesta. Kainuun hyvinvointialueella on hanketyönä kehitetty hoito- ja palveluketjuja palveluprosesseista, mm. alle ja yli 65-vuotiaiden



muistisairaiden hoito- ja palveluketjuista, joista saa lisätietoa siitä, miten tulee menetellä sairauden kohdatessa.

Vammaispalvelut ja kehitysvammaisten palvelut

Vammaispalveluja koskevat yhteydenotot liittyivät vammaispalvelulain mukaisten palvelujen ja etuuksien hakemiseen, päätöksentekoon, itseoikaisuun ja muuhun muutoksenhakuun. Myös vuoden 2025 alussa voimaan tullut uudistunut vammaispalvelulaki herätti mielenkiintoa, kuten palvelujen jatkuvuus, mahdolliset muutokset olemassa oleviin palveluihin sekä siirtymäsäännökset.

Kehitysvammaisten palveluita koskevia kysymyksiä tuli niin asiakkailta itseltään kuin myös heidän omaisiltaan. Teemoina olivat asumispalvelut, asumisen järjestämistavan muuttaminen, toiminta- ja menettelytavat asumisyksiköissä, muut tukitoimet sekä itsemääräämisoikeus.

Itsemääräämisoikeus on perusoikeus, jolla viitataan oikeuteen määrätä itsestään ja toimistaan, mutta johon liittyy myös vastuuta. Ristiriitoja voi tulla niissä tilanteissa, joissa asiakkaalla itsellään, viranomaisilla ja asiakkaan omaisilla on eriävät näkemykset siitä, mikä on asiakkaan edun mukaista toimintaa. Palveluita järjestettäessä tulee huomioida asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja yksilöllinen tilanne sekä riittävä osallisuus.

Lastensuojelu

Lastensuojelun osalta esille nousivat mm. menettelytavat ja yhteistyö viranomaisten ja asiakasperheiden välillä sekä tiedonsaantioikeus lastensuojeluprosessin aikana. Kysymyksiä nousi myös mm. lastensuojeluilmoituksista, jälkihuollossa olevan nuoren oikeuksista sekä käyttövaroista.

Perheoikeudelliset ja lapsiperheiden palvelut

Perheoikeudelliset ja lapsiperheiden palvelut liittyivät huoltajien väliseen vuorovaikutukseen lapsen huollon ja tapaamisten järjestelyissä sekä erotilanteisiin. Myös elatusavun määräytyminen sekä elatusavun maksaminen lapsen sijoituksen aikana olivat esillä. Perheneuvolaa koskevissa yhteydenotoissa kysyttiin perheneuvontapalveluihin pääsemisestä. Perhetyötä koskevia yhteydenottoja ei ollut yhtään.



Iäkkäiden palvelut

Ympäri vuorokautisista asumispalveluista kysymyksiä nousi asiakasmaksujen määräytymisestä sekä käyttörahan suuruudesta, maksujen alentamisesta ja toimeentulotuen hakemisesta niissä tapauksissa, jos henkilö joutuu odottamaan ympärivuorokautista asumispaikkaa lyhytaikaisessa asumisyksikössä. Maksujen alentaminen ja poistaminen tulee olla ensisijainen toimenpide toimeentulotukeen nähden. Asumisyksiköiden välisten taksimatkojen kustannukset puhututtivat niissä tapauksissa, joissa välimatkat ovat pitkät ja kustannukset voivat nousta kohtuuttoman suuriksi. Myös itsemääräämisoikeus ja rajoittamistoimenpiteet olivat esillä.

Kotiin annettavista palveluista esille nousi annetun palvelun laatu, tiedonkulku asiakkaan omaisen sekä työntekijöiden välillä, asiakasmaksut kuten asiakasmaksujen määräytyminen myönnettävästä kotihoidosta tai kotihoidon tukipalveluista, sekä liikaa perittyjen maksujen palauttaminen. Myös palvelujen riittävydestä ja palvelutarpeen uudelleen arvioinnista käytiin asiakkaan omaisten kanssa keskustelua.

Muut yhteydenotot iäkkäiden palveluissa koskivat ohjausta ja neuvontaa palvelujen tarpeen arviointiin niissä tapauksissa, kun henkilö ei vielä ole palvelujen parissa tai palvelutarpeen uudelleen arviointi oli ajankohtaista.

Päihdehuolto

Päihdehuoltoa koskevia yhteydenottoja sosiaaliasiavastaavalle on vuosittain vähän. Tähän voi syynä olla se, että palvelu on luonteeltaan sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja ovat myös rajapinta-asiakkaita potilas- ja sosiaaliasiavastaaville. Yhteydenotoissa näkyi omaisen/läheisen huoli henkilön päihdeidenkäytöstä sekä avun saamisesta tai siitä, että apua ei haluta ottaa vastaan, sekä yksityisten päihdekuntoutusta tarjoavien yksiköiden toiminta.

Varhaiskasvatus

Oikeus päivähoitopaikan valintaan tai muutokseen sekä tyytymättömyys päiväkodin toimintaan.

Muut yhteydenotot

Muut yhteydenotot koskivat edellisvuosien tapaan mm. terveydenhuollon palveluja, Kelan palvelujen ja etuuksien hakemista ja muutoksenhakua, edunvalvontaa, edunvalvontavaltuutusta, oikeusavun saamista tai lakiasioiden palveluja. Suurin osa kysymyksistä koski Kelan palveluja. Osa yhteydenotoista liittyi yleiseen tyytymättömyyteen hyvinvointialueen toimintaa ja palveluja kohtaan, jossa asiakkaalla ei ollut vaatimuksia asian hoidon suhteen.