

27.4.2022

EOAK/1252/2021

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Pia Wirta

TARKASTUS: KANGASALAN KAUPUNGIN SOSIAALI- JA TERVEYSKESKUKSEN VANHUSPALVELUT, 31.8.2021

Tarkastusajankohta

31.8.2021 klo 9-16 (E-tuve/Teams-kokous)

Osallistujat EOAK:sta

Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Pia Wirta

Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Johanna Koli

Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Riitta Burrell

Osallistujat tarkastuskohteesta

Sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja

Vanhustyön johtaja

Sosiaalipalveluiden johtaja

Vanhuspalveluiden kotihoidon

Asumispalveluiden palveluesimies

Kotihoidon esimies

Kotihoidon asiakasohjaaja A-C

Vanhuspalveluiden sosiaalityöntekijä

Kuntouttava arviointitiimi D-E

Lyhytaikaishoidon ohjaaja

Työsuojeluvaltuutettu

Ammattiliitto Superin edustaja

Ammattiliitto Tehyn edustaja

Ammattiliitto JHL:n edustaja

1 TARKASTUKSEN TARKOITUS JA KOHDE

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslinin määräyksestä suoritettiin tarkastus Kangasalan kaupungin sosiaali- ja terveyskeskuksen vanhuspalveluihin osana oikeusasiamiehen laillisuusvalvontaa (laki eduskunnan oikeusasiamiehestä 5 §).

Kangasalan ja Pälkäneen kunnat ovat solmineet yhteistoimintasopimuksen, jonka perusteella Kangasalan kunta tuottaa lakisääteiset sosiaali- ja terveysterveyspalvelut sekä erikoissairaanhoidon ja kehitysvammahuollon erityispalvelut (palkane.fi) molempien kuntien alueella.

Väestöpohjan määrä Kangasalan kunnassa on noin 32 400 asukasta ja Pälkäneen kunnassa noin 6 400 asukasta. Tilastokeskuksen mukaan Kangasalan yhteistoiminta-alueella asui 3816 yli 75-vuotiasta henkilöä 31.12.2020.

Tarkastuksen tarkoituksena oli tutustua iäkkäiden henkilöiden sosiaalihuollon palvelujen sisältöön ja laadun seurantaan sekä palveluiden muodostamaan kokonaisuuteen. Tarkastuksella kiinnitettiin huomiota muun muassa palvelutarpeen arviointiin ja päätöksentekoon.

Lisäksi oikeusasiamiehen kanslian erityisenä tarkastusteemana vuonna 2021 on viranomaisten riittävä resursointi perusoikeuksien turvaamiseksi.

Ennen tarkastusta pyydettiin kokemuksia palveluista ja palvelujen järjestymisestä kirjallisella kysymyslomakkeella 25 asiakkaalta, joille viimeksi oli tehty palvelutarpeen arviointi ikäihmisten asiakasohjauksessa Kangasalan yhteistoiminta-alueella. Vastauksia, jotka pyydettiin nimettöminä, saatiin yhteensä 10 kappaletta, jolloin vastausprosentti oli 40. Enemmistöllä vastaajista palveluja oli ollut käytössä vasta vähän aikaa. Kokemuksia heillä oli kotihoidosta, omaishoidon tuesta sekä lyhytaikaisesta hoidosta.

Apulaisoikeusasiamies kiittää Kangasalan kaupungin vanhuspalveluiden asiakkaita heidän palvelukokemustensa jakamisesta. Apulaisoikeusasiamies esittää kiitokset myös Kangasalan kaupungin sosiaali- ja terveyskeskuksen vanhuspalveluille ja henkilöstölle yhteistyöstä asiakkaiden palvelukokemusten keräämiseksi.

Tarkastus toteutettiin 31.8.2021 etäyhteyksiä käyttäen ja se suoritettiin haastatellen asiakastyötä tekevää henkilöstöä, luottamusmiehiä ja työsuojeluvaltuutettua sekä palvelujen johtamisesta vastaavia virkamiehiä. Lisäksi tarkastajien käytössä oli etukäteen pyydettyä kirjallista materiaalia.

Pöytäkirjaluonnos lähetettiin tiedoksi Kangasalan kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden vanhuspalveluihin. Kangasalan kaupungin vanhuspalveluiden antamat tarkennukset on huomioitu laadittaessa lopullista pöytäkirjaa.

2 TARKASTUSHAVAINNOT JA APULAIKESASIAMIEHEN KANNANOTOT

Tarkastushavainnot esiteltiin apulaisoikeusasiamies Maija Sakslinille.

Apulaisoikeusasiamies kiittää Kangasalan kaupungin vanhuspalveluita tarkastuksen johdosta ennakkoon toimitetuista asiakirjatiedoista samoin kuin tarkastuksen aikana käydystä avoimesta ja rakentavasta keskustelusta.

Apulaisoikeusasiamies haluaa aluksi tuoda yleisesti esille sen, että tarkastushavainnoissa ja niiden perusteella annetuissa kannanotoissa jäävät usein myönteiset seikat vähemmälle huomiolle.

Apulaisoikeusasiamies uskoo, että kaikkien tavoitteena on, että iäkkäät asiakkaat saavat ne tarvitsemansa palvelut, jotka heille lain mukaan kuuluvat ja että tavoitteena on toteuttaa palvelut laadukkaasti. Laillisuusvalvojan tarkastuskäynneillä pyritään arvioimaan asioita, joilla on merkitystä haavoittuvassa ihmisryhmässä olevien henkilöiden – kuten vanhusten – oikeuksien toteutumiseen ja kohteluun.

Ylimmän laillisuusvalvojan tehtävien mukaisesti tähän pöytäkirjaan on kirjattu erityisesti parannusta edellyttäviä asioita, joita tarkastuksella on havaittu tai joista on tarkastuksen aikana keskusteltu. Myös havaittuja myönteisiä asioita on pyritty nostamaan esille.

Tarkastuksella käytävät keskustelut ja tarkastuksen aiheuttamat havainnot ja toimenpiteet ovat aina rajallisia, joten pöytäkirjaa ei tule lukea tyhjentyvänä. Mahdollista on, että tarkastuskohteeseen liittyy sellaisiakin reagoivia edellyttäviä asioita, jotka eivät ole nyt tulleet esille.

3 YHTEYDENSAAINTI JA ASIOIDEN VIREILLETULO

Apulaisoikeusasiamies piti positiivisena useiden eri yhteydenottojen käyttöä ikääntyneiden henkilöiden yhteydenosaamisen toteuttamiseksi. Näitä olivat muun muassa neuvontapuhelin Ikäneuvosta, lähitori, yhteydenotto kotihoidon asiakasohjaajiin tai sosiaalityöntekijään sekä kaupungin infopiste.

Asian vireilletulo vaikutti tarkastajien saaman käsityksen mukaan edellyttävän kirjallisen ja allekirjoitetun hakemuksen tekemistä. Saatujen tietojen mukaan muun muassa lyhytaikaishoitoon tai päiväkeskustoimintaan pääsy edellyttävät kirjallisen hakemuksen tekemistä ja vain eräitä kotihoidon tukipalveluja, kuten ateriapalvelun käynnistämistä, olisi mahdollista hakea pelkän suullisen hakemuksen perusteella.

Apulaisoikeusasiamies korostaa menettelyn olevan virheellistä, jos tietyn palvelun hakeminen on mahdollista vain kirjallisen hakemuksen perusteella. Vanhuspalvelulain 18 §:n mukaan kunnan on tehtävä päätös iäkkään henkilön sosiaalipalvelujen myöntämisestä kirjallisen tai suullisen hakemuksen johdosta.

Apulaisoikeusasiamies korostaa suullisen hakemuksen tunnistamista ja sen erottamista yleisellä tasolla annettavasta neuvonnasta. Mikäli työntekijälle jää epäselväksi se, onko kyse suullisesta hakemuksesta, asiaa tulee tiedustella tarkemmin yhteydenottajalta ja selvittää hänen näkemyksensä yhteydenoton tarkoituksesta.

Kangasalan kaupungin vanhuspalvelut toteaa antamassaan tarkennuksessa, että Kangasalla iäkkäille henkilöille osoitettujen palvelujen hakeminen on mahdollista aina myös suullisesti. Tällöin asia tulee vireille ja hakemus kirjataan asiakastietojärjestelmään suullisen hakemuksen perusteella. Kangasalan vastineessa todetaan, että Kangasalla kaikkien hakijoiden, myös suullisen hakemuksen jättäneiden kanssa täytetään hakemuslomake, jossa on kirjattuna tarvittavat yksilölliset lisätiedot palvelun kohdentamista varten. Vanhuspalveluissa työskentelevä ohjaaja täydentää tiedot lomakkeelle asiakkaan ja/tai asiakkaan omaisen kanssa. Menettely kuitenkin vain täydentää suullisesti tehtyä hakemusta.

Kangasalan kaupungin vanhuspalvelut toteaa antamassaan tarkennuksessa ohjaavansa jatkossa vielä tarkemmin varmentamaan asiakkailta, ovatko he tekemässä suullisen hakemuksen, jotta yhteydenoton tarkoitus on varmasti kiistaton neuvontaan nähden.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että suullisen hakemuksen vireilletulon ajankohta on se, jolloin hakemus on suullisesti tehty. Vireilletulosta puolestaan lasketaan aika, jonka kuluessa palvelu tulee antaa. Apulaisoikeusasiamies viittaa sosiaalihoitolain 45 §:n 2 momenttiin.

4 PÄÄTÖKSENTEKO

Tarkastajien saaman käsityksen mukaan kaikista ratkaisuista ei tehdä kirjallista päätöstä. Esimerkiksi kuntouttavan arviointitiimin kerrottiin keskustelevan suullisesti asiakkaan kanssa perusteista säännöllisen kotihoidon saannille, ja asiakkaan hakemus peruuntuu, jos asiakkaan ei arvioitu täyttävän kunnassa asetettuja edellytyksiä sen saannille.

Myös tilanteissa, joissa henkilön katsotaan olevan oikeutettu saamaan ympärivuorokautista palveluasumista, mutta hänelle ei ole vielä tarjolla vapaata paikkaa, asiakkaalle ei tehdä kielteistä päätöstä. (Kuvaus Kangasalan kaupungin iäkkäiden palvelujen asiakasohjauksen toiminnasta 18.8.2021 s. 5, KLA/1048/62.03/2021)

Kangasalan kaupungin vanhuspalvelut toteaa antamassaan tarkennuksessa, että asiakkaalle tehdään päätös arviointijaksosta.

Asiakkaan ollessa yhtä mieltä siitä, että kuntoutumisjakson jälkeen säännöllisen kotihoidon palvelutarvetta ei ole, ei asiakkaalle ole tehty asiasta erillistä kielteistä päätöstä. Hakemuksen peruuntumisesta tehdään merkintä asiakastietojärjestelmään. Toisin sanoen kuntouttavan arviointijakson jälkeen hakemus ei peruunnu siitä syystä, että asiakas ei kuntoutumisjakson jälkeen täytä myöntämisperusteita, vaan asiakas peruu hakemuksensa. Arviointijakson jälkeen asiakkaalle tehdään aina kielteinen päätös kotihoidon myöntämisestä siinä tapauksessa, että asiakas ei täytä kunnassa asetettuja edellytyksiä kyseessä olevan palvelun saannille, mutta asiakas itse edelleen haluaisi kotihoidon palveluja.

Lisäksi tarkennuksessa todetaan, että asiakkaalle tehdään myönteinen päätös, jossa kerrotaan, että asiakas täyttää ympärivuorokautisen hoivan myöntämisen perusteet. Mikäli paikkaa ei heti ole osoittaa, asiakas saa vielä toisen päätöksen, jossa ilmoitetaan hänelle vapautunut paikka.

Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että sosiaalihuollon asiakkaalla on aina oikeus saada hakemukseensa kirjallinen päätös, vaikka hakemuksen voi tehdä myös suullisesti. Kirjalliseen päätökseen tulee liittää muutoksenhakuohjeus.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että asiakkaan oikeus saada päätös korostuu erityisesti silloin, kun päätös on hakijan kannalta kielteinen eikä hän joko saa hakemaansa palvelua lainkaan, tai saa palvelua vain osittain hakemastaan määrästä.

Päätös voi olla osittain kielteinen esimerkiksi silloin, jos asiakkaalle myönnetään tietty palvelu, mutta kyseisessä palvelussa ei ole vielä vapaata paikkaa. Tällaisessa tilanteessa asiakkaalle tulee tehdä osittain kielteinen päätös. Jos asiakkaille ei näissä tilanteissa tehdä kielteistä tai osittain kielteistä päätöstä, niin silloin asiakkaiden tarpeelliseksi kokemien palveluiden puuttuminen ei tule kunnan päättäjien tietoon, eikä heillä silloin ole mahdollista puuttua asiaan.

Apulaisoikeusasiamies viittaa Kangasalan kaupungin vanhuspalveluiden tarkennukseen, ja toteaa menettelyn olevan virheellistä silloin kun asiassa ei tehdä asiakkaalle osittain kielteistä päätöstä, jos myönnettyä palvelua ei pystytä heti tarjoamaan.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että sosiaalihuollon henkilöstön tulee selvittää asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Erityisesti silloin kun asiakas peruu hakemuksensa kuntouttavan arviointijakson jälkeen, tulee asiakkaalta aina vielä erikseen varmistaa, onko hänen tarkoituksenaan hakemuksen peruuttaminen.

Tällöin asiakkaalle tulee myös kertoa, että hänellä on halutessaan oikeus saada asiassa kirjallinen päätös. Edellä mainittu menettelytapa, peruutuksen varmistaminen, ja asiakkaan näkemys tulee kirjata asiakasasiakirjoihin.

Apulaisoikeusasiamies toteaa yleisellä tasolla, että sosiaalihuoltolain 45 §:n 2 momentin mukaan päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös tulee toimeenpanna viimeistään 3 kuukaudessa asian vireilletulosta. Lisäksi sosiaalihuoltolain 2 §:n 1 momentissa todetaan, että jos henkilöllä on muun lain nojalla oikeus sosiaalihuollon saamiseen, on sovellettava niitä säännöksiä, jotka parhaiten toteuttavat asiakkaan etua.

Tarkastuksella saatujen tietojen mukaan pitkäaikaisen asumispalvelun ja laitoshoidon hakemukset käsitellään SAP-ryhmässä (selvitys, arviointi ja palvelutarve) ja päätökset tehdään SAP-ryhmän ratkaisun mukaisesti. Apulaisoikeusasiamies korostaa, että päätöksen tehnyt virkamies on oikeudellisesti vastuussa tekemänsä päätöksen sisällöstä, eikä SAP-ryhmän ehdottama ratkaisu sido päätöksentekijää. Lainsäädäntö velvoittaa päätöksen tekemään viranhaltijaa hankkimaan päätöksen tekemistä varten tarvittavan asiantuntemuksen, mutta asiantuntijoiden näkemysten ja muun selvityksen huomioon ottaminen ei vapauta päätöksen tekijää virkavastuusta, rikosoikeudellisesta tai vahingonkorvausvastuusta.

5 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI JA MONIALAINEN YHTEISTYÖ

Kotihoidon asiakasohjauksessa työskentelee viisi asiakasohjaajaa. Tarkastushetkellä työskentelevien asiakasohjaajien koulutuksena oli sairaanhoitaja, terveydenhoitaja tai geronomi.

Saatujen tietojen mukaan palvelutarpeen arviointi tehdään pääsääntöisesti yhden asiakasohjaajan toimesta. Vanhustyön sosiaalityöntekijää pyydetään mukaan lähinnä silloin, jos etukäteen tiedossa on hankalien taloudellisten asioiden käsittelyä. Jos kotikäynnin yhteydessä herää huolta esimerkiksi asiakkaan muistiin liittyvistä asioista, asiakasohjaaja laittaa asiasta viestiä muistihoitajalle tai sairaanhoitajalle yhteydenottoa varten.

Asiakasohjaajan päätöksellä kaikki uudet kotihoidon asiakkaat osallistuvat kuntouttavalle arviointijaksolle. Vastaavasti myös säännöllisessä kotihoidossa olevan henkilön käyntimäärien muuttuessa merkittävästi asiakasohjaaja tekee hänelle päätöksen arviointijaksolle osallistumisesta. Arviointijakson toteuttaa kuntouttava arviointitiimi, johon kuuluu sairaanhoitaja, viisi lähihoitajaa ja fysioterapeutti.

Arviointiimi määrittää henkilön kotihoidon tarpeen kahdesta kuuteen viikkoa kestävästä arviointijaksosta käyttäen apuna erilaisia arviointivälineitä, kuten esimerkiksi ravitsemustesti, ADL-mittari, osittainen RAI sekä elämänlaatumittari. Arviointijaksolla henkilön yksilöllisiin tarpeisiin perehdytään mahdollisimman tarkasti.

Tarkastajien saaman käsityksen mukaan asiakkaan palvelutarvetta arvioimaan pyydettiin kuitenkin vain harvoin toista asiantuntijaa. Esimerkiksi kotihoidon asiakasohjaajat tekivät itsenäisesti päätökset kotihoidon tukipalveluista, omaishoidon tuesta, päiväkeskustoiminnasta sekä kotihoidon aloittamisesta, jolloin asiakas siirtyy kuntouttavalle arviointijaksolle.

Kangasalan kaupungin vanhuspalvelut tarkentaa tarkastajille syntynyttä mielikuvaa asiantuntijoiden käytöstä palvelutarpeen arvioinnissa seuraavasti. Omaishoidon tuen hakemukset käsitellään viikoittain asiakasohjaajien palaverissa. Asiakasohjaajilla on hyödynnettävissä hyvät asiantuntijaverkostot mm. sosiaalityöntekijä, fysioterapeutti, ravitsemussuunnittelija, muistihoitaja. Kangasalla on lisäksi SAP2-työryhmä (Sunnitele, arvioi ja palveluohjaa), jossa toteutetaan monipalveluasiakkaille tavoitteellinen palvelukoordinaatio yhtenäisen asiakassuunnitelman avulla. Ryhmässä on jäsenedustaja vanhuspalvelujen lisäksi terveystieteiden palveluista, sosiaalityöstä, mielenterveyspalveluista kuntoutuksesta ja vammaispalveluista.

Kangasalan kaupungin vanhuspalvelut toteaa, että apulaisoikeusasiamiehen suositus monialaisen yhteistyön lisäämisestä asiakkaiden palvelutarpeiden tunnistamiseksi ja tarpeisiin vastaavien palvelujen kohdentamiseksi huomioidaan toimintamallia edelleen kehitettäessä.

Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies piti myönteisenä sitä, että kiireelliset hoivapalvelut järjestäytyivät nopeasti. Myös kiireettömässä tilanteessa palvelutarpeen arviointi kotihoidon asiakasohjaajien toimesta toteutui yleensä kolmen päivän kuluessa ja viimeistään seitsemän päivän kuluessa.

Apulaisoikeusasiamies pitää tärkeänä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioimista monipuolisesti ja luotettavasti arviointivälineitä käyttäen. Apulaisoikeusasiamies piti myönteisenä fysioterapeutin arvioinnin hyödyntämistä kuntouttavassa arviointitiimissä. Fysioterapeutin olemassaoloa pidettiin myös tiimissä erittäin hyödyllisenä lisänä, jonka kerrottiin tuovan oivaltavaa ja monipuolista näkemystä tilanteeseen.

Apulaisoikeusasiamies suosittelee monialaisen yhteistyön lisäämistä asiakkaiden palvelutarpeiden tunnistamiseksi ja tarpeisiin vastaavien palvelujen kohdentamiseksi.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen.

Apulaisoikeusasiamies kiinnittää erityisesti huomioita siihen, että viranhaltijoiden näkemyksen lisäksi myös ikääntynyttä henkilöä itseään kuullaan ja hänen näkemyksensä palvelujensa järjestämisestä selvitetään. Apulaisoikeusasiamies viittaa vanhuspalvelulain tarkoitukseen vahvistaa iäkkään henkilön osallisuutta sekä mahdollisuutta vaikuttaa hänelle järjestettävien sosiaali- ja terveysten palvelujen sisältöön ja toteuttamistapaan sekä niitä koskevien valintojen päätöksentekoon.

6 HUOLI-ILMOITUKSET

Tarkastajille kerrottiin, että huoli-ilmoitukset iäkkään henkilön kyvystä huolehtia itsestään ohjautuvat kotihoidon asiakasohjaajille. Se asiakasohjaaja, jonka alueella ilmoituksen kohteena oleva henkilö asuu, ottaa asian vastuulleen. Virka-ajan ulkopuolella ilmoitus ohjautuu ensin sosiaalipäivystykseen ja sieltä edelleen asiakasohjaajille.

Mikäli kyseessä on ilmeinen hengenvaara, ilmoitukseen reagoidaan välittömästi, esimerkiksi ottamalla yhteyttä hätäkeskukseen tai poliisiin. Kiireettömässä tilanteessa ilmoitukseen reagoidaan viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa, mutta yleensä jo tätä nopeammin. Yleensä ilmoituksen kohteena olevaan henkilöön otetaan yhteyttä puhelimitse. Mikäli henkilöä ei tavoiteta puhelimitse, tehdään hänen luokseen kotikäynti.

Tiedusteltaessa millaisissa tapauksissa huoli-ilmoitus ei johda palvelutarpeen arviointiin tai muuhun selvittelyyn tarkastajille kerrottiin, että asiakkaan kieltäytyessä tilanteensa kartoituksesta kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan. Jos kuitenkin puhelun aikana herää epäily henkilön kyvystä ymmärtää asiaa tai asiakasohjaajille syntyy huoli asiakkaan tilanteesta, pyritään tekemään kotikäynti. Tarkastajille todettiin, että asiakasohjaajat eivät voi väkisin mennä ilmoituksen kohteena olevan henkilön asuntoon esimerkiksi henkilön kieltäytyessä avaamasta oveaan. Näissä tapauksissa ilmoituksen tekijälle kerrottiin, ettei henkilö itse halua tilanteensa kartoittamista, jos ilmoittaja tiedusteli asiaa.

Tarkastajille kuitenkin todettiin, että tehtyjä huoli-ilmoituksia ei jätetä selvittämättä. Esimerkkeinä kerrottiin, että joissain tilanteissa on otettu yhteyttä hätäkeskukseen ja paikalle on kutsuttu ambulanssi tai poliisi, jolloin henkilö on saattanut suostua lähtemään näiden tahojen mukaan, vaikka hän ei ole halunnut keskustella asiakasohjaajien kanssa. Joskus paikalle on pyydetty palotarkastaja ja isännöitsijä, kun tiedossa on ollut asunnossa oleva runsas palokuorma. Myös omaisia on henkilön luvalla pyydetty paikalle, jos henkilö ei ole suostunut avaamaan oveaan.

Huoli-ilmoituksia tehtiin vuonna 2020 156 kpl ja 1.1.-30.6.2021 välisenä aikana niitä tehtiin 80 kpl (Kuvaus Kangasalan huoli-ilmoitusten vastaanottamisen ja käsittelyn, omatyöntekijän määrittelyn ja päätöksenteon prosesseista 13.8.2021).

Kangasalan kaupungin vanhushpalvelut toteaa, että Huoli-ilmoituksia tehtiin vuonna 2021 152 kpl. Määrässä ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia edellisiin vuosiin verrattuna.

Vanhushpalveluiden tarkennuksessa todetaan, että huoli-ilmoitusten osalta tarkastusajankohtana on toimittu seuraavasti: mikäli huoli-ilmoituksesta ilmenee ilmeinen sosiaalihuollon tarve, ja tilanteen vakavuus edellyttää tai asiakkaaseen ei saada yhteyttä, on vanhushpalvelujen sosiaalityöntekijä tai sosiaalipäivystys kutsuttu käynnille mukaan.

Lisäksi vanhushpalveluista todetaan, että sosiaalityöntekijän ja asiakasohjaajien mukaan huoli-ilmoituksen käsittelyssä ei ole ollut viivästymisiä ja kaikki ilmoitukset on saatu käsiteltyä. Asiakasohjaajat täsmentävät edelleen, että huoli-ilmoitukset ohjautuvat asiakasohjaajien yhteiseen sähköpostiin, mistä ne poimitaan päivittäin, riippumatta siitä ketkä asiakasohjaajista ovat töissä. Toimitetun pöytäkirjaluonnoksen myötä tarkasteltiin vielä 2021 vuoden huoli-ilmoitusten alueellista jakautumista ja määrää. Huoli-ilmoitusten määrässä ja asiakasohjaajakohtaisessa jakautumisessa ei havaittu merkittäviä alueella eroja.

Tarkastusajankohdan jälkeen Kangasala toteaa varmistaneensa huoli-ilmoitusten käsittelyprosessia seuraavalla tavalla. Kaikki huoli-ilmoitukset iäkkäiden henkilöiden palvelutarpeista ohjautuvat asiakasohjaajien lisäksi vanhustyön sosiaalityöntekijälle, jolla on valmius arvioida kiireellisen sosiaalihuollon avun tarve ja turvata välttämätön huolenpito ja toimeentulo. Uusi toimintamalli varmistaa, että kiireellisyysarvio ei tapahdu yksinomaan asiakasohjaajien toimesta. Kangasala on päivittänyt myös verkkosivujen ohjeistusta huoli-ilmoitukseen liittyen.

Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies korostaa, että kunnan velvollisuutena on turvata iäkkäiden henkilöiden tarvitsemat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut siten, ettei heidän oikeutensa välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Kunnan toimielimeen tehdyn ilmoituksen iäkkään henkilön kykenemättömyydestä huolehtia itsestään tulee käynnistää palveluntarpeen arviointi, kun selvittäminen on iäkkään henkilön taikka hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan mielestä tarpeen.

Apulaisoikeusasiamies kiinnittää huomiota siihen, että mikäli henkilö on ilmeisen sosiaalihuollon tarpeessa ja tilanteen vakavuus sitä välttämättä edellyttää, on sosiaalityöntekijällä huollon tarpeen selvittämiseksi oikeus tietyin edellytyksin päästä kyseisen henkilön asuntoon sekä tarvittaessa pyytää virka-apua poliisilta.

Sosiaalihuoltolain (710/1982) 41 §:n 1 momentin mukaan milloin sosiaalihuollon ilmeisessä tarpeessa olevan henkilön etu terveyden, kehityksen tai turvallisuuden vakavan vaarantumisen vuoksi sitä välttämättä vaatii eikä sosiaalihuollon tarve muutoin ole selvitettävissä, sosiaalityöntekijällä on oikeus 6 §:n 1 momentissa tarkoitetun toimielimen määräämän johtavan sosiaalihuollon viranhaltijan määräyksestä huollon tarpeen selvittämiseksi päästä tällaisen henkilön asuntoon tai muuhun olinpaikkaan.

Sosiaalihuoltolain (710/1982) 41 §:n 2 momentin mukaan milloin asuntoon tai olinpaikkaan pääseminen estetään, on sosiaaliviranomaisen pyydettävä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 22 §:ssä tarkoitettua virka-apua poliisiviranomaiselta.

Apulaisoikeusasiamies pitää erittäin tärkeänä, että ilmoitukset iäkkäiden henkilöiden palvelutarpeista tulevat sen viranomaisen tietoon, jolla on valmius arvioida kiireellisen sosiaalihuollon avun tarve ja turvata välttämätön huolenpito ja toimeentulo. Apulaisoikeusasiamies pitää vakavana epäkohtana sitä, jos huoli-ilmoitukset eivät siirry oikealle taholle tai niitä ei muusta syystä käsitellä asianmukaisesti.

Se seikka, että tietyille asiakasohjaajalle määritellyllä alueella asuu erittäin paljon ikääntyneitä henkilöistä verrattuna johonkin toiseen alueeseen ei ole lainmukainen peruste huoli-ilmoitusten käsittelyn viivästymiseen. Kunnassa tulee varmistaa sellaiset toimintatavat, jotka mahdollistavat kaikkien huoli-ilmoitusten käsittelyn asianmukaisuuden.

Apulaisoikeusasiamies pitää myönteisenä sitä, että huoli-ilmoitusten käsittelyyn osallistuu sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijän osallistumisen tärkeys korostuu erityistä tukea tarvitsevien ikääntyneiden henkilöiden kohdalla. Lisäksi apulaisoikeusasiamies pitää myönteisenä sitä, että Kangasala on tarkastuksen jälkeen varmistanut huoli-ilmoitusten käsittelyprosessin ja ottanut käyttöön uuden toimintamallin.

Apulaisoikeusasiamies pitää tärkeänä, että terveydenhuollon ammattihenkilöt tuntevat velvollisuutensa huoli-ilmoitusten tekemiseen esimerkiksi silloin, kun iäkäs henkilö joutuu sairaalapäivystykseen. Apulaisoikeusasiamies viittaa vanhuspalvelulain 25 §:n lisäksi myös terveydenhuoltolain 50 a §:ään, jonka mukaan kiireellisen hoidon edellyttämän arvion yhteydessä terveydenhuollon ammattihenkilön on arvioitava sosiaalihuoltolain 35 §:ssä säädetyn mukaisesti, onko potilaalla ilmeinen sosiaalihuollon tarve.

Apulaisoikeusasiamies muistuttaa, että sosiaalihuollon palveluksessa oleva ei saa paljastaa sosiaalihuollon tehtävissä toimiessaan tietoonsa saamansa seikkaa, josta on säädetty vaitiolovelvollisuus. Tämän vuoksi yksinomaan huoli-ilmoituksen tekeminen ei anna ilmoituksen tekijälle oikeutta tietää, millaisiin toimenpiteisiin huoli-ilmoituksen perusteella on ryhdytty tai kuinka ilmoituksen kohteena oleva henkilö on palvelutarpeen selvittämiseen suhtautunut. Tietojen antaminen voi kuitenkin perustua esimerkiksi asiakkaan antamaan lupaan tai muuhun laissa säädettyyn perusteeseen.

7 KUNNAN OMA-ALOITTEINEN YHTEYDENOTTO KUNTALAISIIIN

Kotihoidon omavalvontasuunnitelman mukaan vuosittain tarjotaan kaikille niille 80 vuotta täyttävälle henkilölle, jotka eivät ole terveyden tai sosiaalihuollon palvelun piirissä, mahdollisuus kotikäyntihaastatteluun.

Tarkastajille kerrottiin, että koronavirustilanne aiheutti pandemian alussa sen, että useat omaishoitajat eivät halunneet käyttää lyhytaikaishoitajaksoja lainkaan. Tilanne on tästä muuttunut, mutta vielä kerrottiin olevan joitakin omaishoitajia, jotka eivät ole halunneet varata lyhytaikaishoitajaksoa. Asiakasohjaajien kerrottiin olleen yhteydessä kaikkiin niihin omaishoitajiin, jotka eivät ole käyttäneet lyhytaikaishoidonjaksoja.

Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies pitää myönteisenä sitä, että kunta aktiivisesti ja oma-aloitteisesti ottaa yhteyttä tietyn iän saavuttaneisiin kuntalaisiin ja kartoittaa heidän yksilöllistä tilannettaan ja mahdollisia palvelujen tarpeita.

Apulaisoikeusasiamies kannustaa jatkamaan oma-aloitteista yhteydenottoa kuntalaisiin ja kiinnittämään erityisesti huomiota omaishoitajien jaksamisen tukemiseen sekä erilaisiin riskiryhmiin kuuluviin henkilöihin sekä muutoin vaikeassa elämäntilanteessa oleviin henkilöihin, kuten esimerkiksi vastikään leskeksi jääneisiin sekä henkilöihin, joilla ei ole omaisia tai läheisiä.

8 SOSIAALITYÖ

Yhteistoiminta-alueella vanhuspalveluissa on yksi sosiaalityöntekijä. Saatujen etukäteismateriaalien mukaan erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan omatyöntekijäksi nimetään vanhuspalveluiden sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijä osallistuu myös palvelutarpeen arviointiin esimerkiksi silloin, jos iäkkäällä henkilöllä on taloudellisia ongelmia, päihdeongelmaa tai perheessä esiintyy väkivaltaa.

Sosiaalityöntekijä kuvasi tärkeimmäksi tehtäväkseen niin sanotun SAP-työskentelyn (selvitys, arviointi ja palvelutarve), jonka työryhmän puheenjohtajana ja sihteerinä hän toimii. Joka toinen viikko kokoontuvan työryhmän tehtävänä on käsitellä pitkäaikaisen ympärivuorokautisen laitoshoidon ja palveluasumisen hakemuksia ja arvioida hakijoiden palvelujen tarvetta. Lisäksi sosiaalityöntekijä käsittelee ehkäisevän toimeentulotuen sekä asumispalvelujen asiakasmaksujen alentamisen tai perimättä jättämisen hakemuksia. Hän myös koordinoi kevyemmän palveluasumisen paikkoja.

Sosiaalityöntekijä toimii lisäksi vanhusneuvoston sihteerinä. Tässä tehtävässä hän muun muassa laatii kokouksiin esityslistat sekä valmistelelee vanhusten viikon ohjelmaa.

Sosiaalityöntekijällä on päivittäinen noin tunnin kestävä puhelinaika, jolloin hän on ikääntyneiden kuntalaisten ja heidän läheistensä tavoitettavissa. Asiakkaiden omaiset ovat joskus yhteydessä sosiaalityöntekijään palveluissa kohtaamistaan epäkohdista. Saadun tiedon mukaan aiemmin sosiaalityöntekijä oli mukana kaikissa pitkäaikaisen asumispalvelun ja laitoshoidon asiakkaiden hoitoneuvotteluissa, mutta enää muutamaan vuoteen siihen ei ole ollut mahdollisuutta.

Lomien aikana vanhuspalvelujen sosiaalityöntekijä ja terveyskeskuksen sosiaalityöntekijä sijaistavat toisiaan omien töidensä ohella.

Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies kiinnittää yhteistoiminta-alueen huomiota siihen, että iäkkäille henkilöille on järjestettävä riittävästi sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta. Apulaisoikeusasiamies korostaa, että myös iäkkäillä henkilöillä voi olla sellaisia sosiaalihuollon tarpeita, jotka edellyttävät muitakin palveluja kuin kotihoitoa tai asumispalveluja.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että etukäteismateriaaleista ja haastatteluista ilmeni keskenään ristiriitaista tietoa erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan omatyöntekijän nimeämisestä. Apulaisoikeusasiamies pyytää Kangasalan kuntaa huolehtimaan siitä, että erityistä tukea tarvitsevan vanhuksen omatyöntekijän nimeämisessä ja toiminnassa on noudatettu sosiaalihuoltolain 42 §:n 2 momenttia, jonka mukaan erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä.

Apulaisoikeusasiamies esittää huolensa sosiaalityön riittävästä resursoinnista. Apulaisoikeusasiamies pitää myös tärkeänä, että kunnassa huolehditaan yksittäisen sosiaalityöntekijän mahdollisuudesta saada ammatillista tukea sekä työnohjausta.

9 SOSIAALITYÖN JOHTAMINEN

Tarkastajien saaman käsityksen mukaan sosiaalityöntekijän esimies on vanhustyön johtaja, joka ei ole koulutukseltaan sosiaalityöntekijä.

Kangasalan kaupungin vanhuspalvelut toteaa tarkennuksessa, että sosiaalityöntekijän lähiesimies oli tarkastusajankohtana vanhustyön johtaja, joka ei ole koulutukseltaan sosiaalityöntekijä. Tarkastusajankohtana vanhustyönjohtaja on toiminut sosiaalityöntekijän hallinnollisena lähiesimiehenä, sosiaalityön ammatillista johtamista on tuettu sosiaalipalvelujen johtajan toimesta (vanhuspalvelujen sosiaalityöntekijä on ollut kutsuttuna työikäisten sosiaalityön tiimikokouksiin). Johtamiskokonaisuuden muutosprosessi oli tarkastusajankohtana vielä kesken.

Vanhuspalvelujen sosiaalityöntekijän kanssa oli käyty keväällä 2021 keskustelu lähiesimiesvaihdoksesta, jonka myötä hallinnollinen esimies olisi jatkossa sosiaali- ja perhepalvelujen alueelta. Sosiaalityöntekijän vakanssin siirtämisen lähtökohtana oli myös sosiaalityön asiakasprosessien sujuvoittaminen, joustava sopeuttaminen muuttuviin tilanteisiin, tarpeisiin ja olosuhteisiin. Vakanssisiirrolla saatiin työntekijälle myös oma ammatillinen esimies sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä lain (817/2015) § 9:n mukaisesti.

Vanhuspalvelujen sosiaalityöntekijän vakanssi siirrettiin vanhuspalveluiden palvelualueelta sosiaali- ja perhepalveluihin 1.1.2022 alkaen. Sosiaali- ja perhepalvelujen johtajana toimii sosiaalityöntekijä.

Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että voimassa olevassa lainsäädännössä edellytetään, että sosiaalityöntekijä vastaa sosiaalityön ammatillisesta johtamisesta.

Muissa asiakastyön ohjausta sisältävissä sosiaalihuollon johtotehtävissä voi toimia henkilö, jolla on tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus sekä riittävä johtamistaito.

Apulaisoikeusasiamies pitää asianmukaisena, että tarkastuskohteessa on korjattu sosiaalityön ammatillisessa johtamisessa havaitut puutteet.

Sosiaalityön ammatillisesta johtamisesta säädetään sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa. Lain säätämiseen johtaneen hallituksen esityksen (HE 354/2014 vp.) perusteluissa todetaan, että sosiaalityön ammatillinen johtaminen kohdentuu asiakas- ja asiantuntijatyöhön, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisöjen tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden kanssa sekä ohjataan palvelujen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityön ammatillisesta johtamisesta vastaa sosiaalityöntekijä. Sosiaalityön ammatillisesta johtamisesta vastaaminen tarkoittaa sosiaalihuollon ammattihenkilölain 9 §:n perustelujen mukaan ensisijaisesti vastuuta sosiaalityön ja sen prosessien toimivuudesta ja vaikuttavuuden kehittamisestä.

10 OMATYÖNTEKIJÄ

Saadun tiedon mukaan asiakasohjaajat toimivat omatyöntekijöinä säännöllisen kotihoidon asiakkaille ja niille asiakkaille, joiden ei ole arviointijakson jälkeen katsottu tarvitsevan säännöllisen kotihoidon palveluja.

Tarkastuksella haastatellun henkilöstön mukaan sosiaalityöntekijä toimi tosiasiallisesti omatyöntekijänä niille iäkkäille asiakkaille, jotka hakevat hoivakotipaikkaa. Kyseessä on epävirallinen työnjako asiakasohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden välillä. Työnjaon koettiin olevan epäselvä, eikä johto ole antanut siihen ohjeita, eikä mihinkään ole kirjattu kenelle sosiaalityöntekijä toimii omatyöntekijänä. Sosiaalityöntekijän asiakasmäärästä ei saatu tarkastuksella selvyyttä.

Lyhytaikaishoidon ohjaajan kerrottiin toimivan omatyöntekijänä kaikille niille asiakkaille, jotka käyvät säännöllisesti lyhytaikaishoidossa.

Sosiaalityöntekijä saa myös kahdesti vuodessa yksityisen palveluasumisen iäkkäiden asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat. Sosiaalityöntekijältä saadun tiedon mukaan hän ei pysty nykyisen työmääränsä puitteissa tutustumaan niihin riittävästi eikä siten havainnoimaan mahdollisia epäkohtia.

Saadun selvityksen mukaan jokaiselle kotihoidon ja asumispalveluiden asiakkaalle nimetään omahoitaja, koska omatyöntekijän asiakasmäärät ovat suuret.

Omahoitaja toimii käytännössä yhteyshenkilönä vastaten palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuudesta ja läheisyhteistyöstä. Hän toimii tiedon kulun linkkinä asiakasohjauksen omatyöntekijöiden ja asumispalvelun omatyöntekijöiden kanssa. Kaksiportaisella toimintamallilla pyritään turvaamaan erityisesti muistisairaiden, haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden asemaa ja oikeuksien toteutumista (Kuvaus Kangasalan huoli-ilmoitusten vastaanottamisen ja käsittelyn, omatyöntekijän määrittelyn ja päätöksenteon prosesseista 13.8.2021).

Kangasalan kaupungin vanhuspalvelut tarkentaa tarkastuspöytäkirjan päätelmiä ja toteaa, että omatyöntekijöiden työnjaon linjauksessa ei ole epäselvää. Asiakasohjaajat toimivat omatyöntekijöinä säännöllisen kotihoidon asiakkaille sekä myös niille asiakkaille, joiden ei ole arviointijakson jälkeen katsottu tarvitsevan säännöllisen kotihoidon palveluja. Lyhytaikaishoidon ohjaaja toimii omatyöntekijänä kaikille niille asiakkaille, jotka käyvät säännöllisesti lyhytaikaishoidossa. Omatyöntekijöiden välillä tapahtuu luonnollista ammatillista konsultointia haasteellisissa asiakastapauksissa.

Tarkennuksessa todetaan, että vanhuspalvelujen sosiaalityöntekijä on toiminut jo vuosia omatyöntekijänä pitkäaikaisen asumisen iäkkäille asiakkaille sekä yksityisessä yksikössä että kunnan yksikössä asuville iäkkäille henkilöille. Omatyöntekijästä on tiedotettu yksiköille tarkastuskäyntien yhteydessä, nyt omatyöntekijästä muistuteltiin sähköpostitse uudelleen. Omatyöntekijän ammatillisen kehittymisen vahvistamiseksi vanhustyön sosiaalityöntekijä on osallistunut 21.2.2022 Sisä-Suomen yhteistyöalueen työpajaan, jossa teemana omatyöntekijän tehtävä osana monialaista yhteistyötä.

Lisäksi tarkennuksessa todetaan, että on mahdollista, että asumispalvelujen omatyöntekijä ei välttämättä tunne syvällisesti jokaisen asukkaan yksilöllistä, muuttuvaa tilannetta, vaikka hän saa päivitetyt hoito- ja palvelusuunnitelmat puolivuositain. (Asukkaita oli tammikuussa 144 yksityisissä palvelutaloissa ja 121 kunnan omissa palvelutaloissa).

Kangasalan kaupungin vanhuspalvelut toteaa tarkennuksessa, että asumispalveluyksikössä nimetty omahoitaja toimii omatyöntekijän tiedonkulun linkkinä selvittäen asukkaan yksilöllistä tilannetta tarvittaessa. Tarkennuksessa korostettiin, että omahoitaja ei korvaa omatyöntekijää.

Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että kunnallinen omatyöntekijä on nimettävä sekä silloin, kun asiakas asuu yksityisessä yksikössä, että silloin, kun hän asuu kunnan yksikössä. Omatyöntekijän yhteystiedot on annettava sekä toimintayksikölle että asiakkaalle ja hänen lailliselle edustajalleen tai läheiselleen.

Apulaisoikeusasiamies kiinnittää huomiota Kangasalan kaupungin edellä olevaan 13.8.2021 päivättyyn kuvaukseen, ja siinä omahoitajan nimeämisen perusteena käytettyihin ilmaisuihin ”omatyöntekijän asiakasmäärät ovat suuret” ja vanhuspalvelulaissa olevaan mahdollisuuteen käyttää omatyöntekijänä terveydenhuollon ammattihenkilöä. Näiden esitettyjen syiden perusteella voi saada käsityksen, että omahoitaja käytännössä toimisi omatyöntekijänä.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että lainsäädännössä omatyöntekijälle määriteltävien tehtävien johdosta omatyöntekijänä ei voi toimia palveluasumisyksikön omahoitaja. Myös omahoitajan nimeäminen on tärkeää, mutta hän ei voi olla pääasiallisesti vastuussa siitä, että asukas siirtyy tarvittaessa toiseen palveluyksikköön tai saa muita tarvitsemiansa sosiaalihuollon palveluja, kun asukkaan palvelutarpeessa tapahtuu tätä edellyttäviä muutoksia. Omatyöntekijän tiedonkulun kannalta omahoitajalle kuuluu tärkeisiin tiedon lähteisiin asiakkaan yksilöllisen tilanteen havainnoitsijana.

Apulaisoikeusasiamies kiinnittää kunnan huomiota siihen, että työntekijöiden, kuten muun muassa sosiaalityöntekijän asiakasmäärä ei voi olla niin suuri, ettei omatyöntekijän tehtävien suorittaminen ole mahdollista. Apulaisoikeusasiamies korostaa omatyöntekijän roolin tärkeyttä paitsi yksilön palvelujen yhteensovittamisessa myös palvelujen laadun valvonnassa. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että kunta on velvollinen huolehtimaan siitä, että henkilöstö pystyy toimimaan lain mukaisesti.

11 TOIMINNAN RESURSSIT

Kaikkiaan yhteistoiminta-alueella asuu yhteensä 3816 yli 75-vuotiaita henkilöitä. Säännöllistä kotihoitoa yli 75- vuotiaista saa 343 henkilöä. Omaishoidon tuen piirissä on 161 henkilöä ja erilaisia muita tukipalveluja käyttää 338 henkilöä (Kuvaus Kangasalan kaupungin iäkkäiden palvelujen asiakasohjauksen toiminnasta 18.8.2021, KLA/1048/62.03/2021). Näiden tietojen perusteella noin 3 000 yli 75-vuotiasta henkilöä ei käytä lainkaan kunnan järjestämiä palveluja.

Toiminnan haasteina yhteistoiminta-alueella kerrottiin olevan haasteet henkilöstön saannissa. Erityisesti tämä on vaikuttanut tehostetun palveluasumisen asiakaspaikkojen vajauksena, sillä riittämättömän henkilöstömäärän johdosta yksityisten yksikköjen asumispaikkoja on ollut väliaikaisesti suljettuna. Tämä on osaltaan johtanut jonotilanteen syntymiseen sekä jonotusaikojen pidentymiseen. Myös avio- ja avopuolisoiden yhdessä asumisen mahdollistaminen on ollut haasteellista.

Jonotusajan pidentyessä asiakkaan palvelutarvetta on turvattu joko runsaiden kotihoidon palvelujen turvin tai asiakkaan hoivapalvelut on toteutettu lyhytaikaisosastolla.

Lyhytaikaishoidossa on muutamia jonopaikkoja, joissa ympärivuorokautisesta hoitopaikasta myönteisen päätöksen saanut henkilö, joka ei turvallisesti voi odottaa paikan saamista kotona, on jonottanut hoivapaikkaa lyhytaikaishoidossa.

Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies pitää asianmukaisena ratkaisuna sitä, että ikääntyneitä kuntalaisia ei sijoiteta sellaisiin yksiköihin, joissa on puutteita henkilömitoitusten toteutumisessa.

Apulaisoikeusasiamies esittää huolensa palveluiden riittävydestä ja kiinnittää erityisesti huomiota palveluasumista ja tehostettua palveluasumista tarvitsevien henkilöiden tilanteeseen. Apulaisoikeusasiamies viittaa tältä osin raportoituun jonotilanteeseen ja sen pitkittymiseen.

Lisäksi apulaisoikeusasiamies kiinnittää huomiota sosiaalihuollon ammattihenkilöiden niukkuuteen vanhuspalveluissa. Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioinnista ja päätösten tekemisestä vastaa sosiaalihuollon viranomainen, jonka on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Myös yksittäisten työntekijöiden asiakasmäärän tulee olla sellainen, että tehtävien asianmukainen suorittaminen on mahdollista.

Apulaisoikeusasiamies korostaa, että kunnan velvollisuutena on varmistaa, ettei kenenkään yksittäisen ikääntyneen henkilön oikeus välttämättömään huolenpitoon vaarannu. Tämä edellyttää kunkin palveluja hakeneen ikääntyneen henkilön yksilöllisen tilanteen selvittämistä ja huomioimista sekä tarpeellisiin toimenpiteisiin ryhtymistä. Palvelujen järjestämisen lähtökohtana tulee olla asiakkaan tarpeet, sekä laadullisesti että määrällisesti.

Apulaisoikeusasiamies viittaa vanhuspalvelulakiin, jonka mukaan kunnan on järjestettävä ikääntyneen väestön sosiaalipalvelut sisällöltään, laadultaan ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnan ikääntyneen väestön hyvinvointi, sosiaalinen turvallisuus ja toimintakyky edellyttävät.

Vanhuspalvelulaissa myös edellytetään kunnan laativan suunnitelman toimenpiteistään ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien palvelujen ja omaishoidon järjestämiseksi ja kehittämiseksi.

12 KUNNAN TOTEUTTAMA VALVONTA

Henkilömitoitukseen liittyvien haasteiden vuoksi Kangasalan kaupungin omaa ja yksityisten palveluntuottajien valvontaa on tehostettu ja sitä on tarvittaessa suoritettu yhdessä aluehallintoviraston kanssa. Yhteistyötä tehdään myös niiden kuntien valvontaviranomaisten kanssa, joiden alueelta kunta ostaa palveluja.

Valvonnan tarkoituksena on varmistaa, että ikääntyneet saavat laadultaan hyvää hoivaa. Valvonnassa kerrotaan kiinnitettävän huomiota myös asiakkaiden yksilöllisten palvelutarpeiden toteutumiseen.

Kangasalan kaupunki on laatinut yksityisten sosiaalipalvelujen valvontasuunnitelman vuosille 2021–2022. Suunnitelma on hyväksytty sosiaali- ja terveyslautakunnassa 28.1.2021. Valvonnan toteutuksesta laaditaan vuosittainen valvontaraportti, joka käsitellään sosiaali- ja terveyslautakunnassa. Yksityisten sosiaalipalvelujen valvontaraportti vuodelta 2020 käsiteltiin sosiaali- ja terveyslautakunnassa 22.4.2021.

Luvanvaraista ympärivuorokautista palveluasumista tuottaviin palveluyksiköihin tehdään valvontakäynti joka vuosi ja tarvittaessa useamminkin. Vuosittainen käynti sovitaan etukäteen ja ennen käyntiä yksikköä pyydetään toimittamaan ennalta muun muassa toteutuneet työvuorolistat kuuden viikon ajalta, päivittäiset asukasmäärät, listaus rajoitustoimenpiteistä, haitta- ja poikkeamailmoitukset, lääkehoito- ja omavalvontasuunnitelmat, henkilöstöluettelo lääkelupineen, Valviran tarkastuskertomuslomake täytettynä sekä muita tietoja.

Valvontakäynnin toteuttavat vanhuspalveluiden palveluesimies ja osastonhoitaja. Valvonnan tueksi pyydetään myös tarvittaessa asiantuntijalausuntoja, esimerkiksi vanhuspalveluiden sosiaalityöntekijältä, yksikön lääkäriltä, suun terveydenhuollosta, haavanhoitajalta ja ravitsemusterapeutilta.

Osana omavalvontaa Kangasalan vanhuspalvelujen johto toteutti vuonna 2019 ennalta ilmoittamattomat tarkastuskäynnit kunnan omiin ympärivuorokautisiin hoivan yksiköihin. Vuonna 2020 toteutettiin suunnitelmalliset vuositarkastukset.

Ohjauksen ja neuvonnan ja vuositarkastusten lisäksi toteutetaan reaktiivista valvontaa, joka perustuu sosiaalipalveluissa ilmi tulleisiin epäilyihin epäkohdista. Reaktiivinen valvonta voidaan toteuttaa tarkastuskäyntinä, kirjallisena selvityspyyntönä tai ohjauksena ja neuvotteluna palveluntuottajan kanssa. Reaktiivisesta tarkastuskäynnistä ei yleensä ilmoiteta etukäteen tosiasiallisen tilannekuvan saamiseksi.

Valvonta- ja ohjauskäynnistä laaditaan lausunto tai tarkastuskertomus, jossa todetaan käynnin sisältö ja havainnot. Mahdolliset epäkohdat ja puutteet kirjataan tarkastuskertomukseen ja niille määritellään aikataulu, mihin mennessä tarvittavat toimenpiteet asian korjaamiseksi tulee tehdä. Mahdollinen uusintatarkastus tehdään sovitun aikataulun mukaisesti.

Mikäli palveluntuottajan toimenpiteet ovat riittämättömät tai puutteet toistuvat, kunnan valvonnan toimesta tehdään ilmoitus aluehallintovirastolle. Aluehallintovirastolle lähetetään palveluntuottajan lisäksi valvonta- ja ohjauskäyntien tarkastuskertomukset.

Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies pitää kunnan suorittamaa valvontaa erittäin tärkeänä keinona varmistaa ikääntyneiden kuntalaisten saamien palvelujen laatu ja asianmukaisuus. Apulaisoikeusasiamies kannustaa jatkamaan tarkastusten suorittamista sekä kehittämään edelleen tarkastusmenetelmiä. Lisäksi apulaisoikeusasiamies kannustaa käyttämään asiantuntijoita toiminnan laadun arvioinnissa ja kehittämistoimenpiteiden käytäntöön viemisessä.

LIITE 1

Asiaan liittyvä lainsäädäntö

Suomen Perustuslaki

Perustuslain 7 §:n mukaan jokaisella on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Ketään ei saa tuomita kuolemaan, kiduttaa eikä muutoinkaan kohdella ihmisarvoa loukkaavasti. Henkilökohtaiseen koskemattomuuteen ei saa puuttua eikä vapautta riistää mielivaltaisesti eikä ilman laissa säädettyä perustetta.

Perustuslain 10 §:n 1 momentin mukaan jokaisen yksityiselämä, kunnia ja kotirauha on turvattu. Henkilötietojen suojasta säädetään tarkemmin lailla.

Perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon.

Perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystalvelut.

Perustuslain 109 §:n mukaan oikeusasiamiehen tulee valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tehtävänsä hoitaessaan oikeusasiamies valvoo perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista.

Laki eduskunnan oikeusasiamiehestä (197/2002)

Lain 5 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamies toimittaa tarpeen mukaan tarkastuksia perehtyäkseen laillisuusvalvontaansa kuuluviin asioihin. Erityisesti hänen on toimitettava tarkastuksia vankiloissa ja muissa suljetuissa laitoksissa valvoakseen niihin sijoitettujen henkilöiden kohtelua sekä puolustusvoimien eri yksiköissä ja Suomen sotilaallisessa kriisinhallintaorganisaatiossa seuratakseen varusmiesten ja muiden asepalvelusta suorittavien sekä kriisinhallintahenkilöstön kohtelua.

Lain 5 §:n 2 momentin mukaan tarkastuksen yhteydessä oikeusasiamiehellä ja hänen määräämällään eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian virkamiehellä on oikeus päästä valvottavan kaikkiin tiloihin ja tietojärjestelmiin sekä oikeus keskustella luottamuksellisesti tarkastuskohteen henkilökunnan sekä siellä palvelevien tai sinne sijoitettujen henkilöiden kanssa.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012, vanhuspalvelulaki)

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain 1 §:n 4 kohdan mukaan lain tarkoituksena on vahvistaa iäkkään henkilön mahdollisuutta vaikuttaa hänelle järjestettävien sosiaali- ja terveyspalvelujen sisältöön ja toteuttamistapaan sekä osaltaan päättää niitä koskevista valinnoista.

Vanhuspalvelulain 2 §:n mukaan kunnalla on velvollisuus huolehtia ikääntyneen väestönsä hyvinvoinnin, terveyden ja toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemisesta sekä iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaali- ja terveyspalvelujen turvaamisesta kunnassa sekä iäkkään henkilön palveluntarpeiden selvittämisestä ja niihin vastaamisesta ja iäkkäille henkilöille järjestettävien palvelujen laadun varmistamisesta.

Vanhuspalvelulain 3 §:n 1 kohdan mukaan ikääntyneellä väestöllä tarkoitetaan vanhuspalvelulaissa vanhuuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä olevaa väestöä. Pykälän 2 kohdan mukaan iäkkäällä henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen johdosta. Pykälän 3 kohdan mukaan toimintayksiköllä tarkoitetaan julkisen tai yksityisen palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveyspalveluja pääasiassa iäkkäille henkilöille siten, että palvelut toteutetaan palveluntuottajan tiloissa tai iäkkään henkilön yksityiskodissa.

Vanhuspalvelulain 6 §:n mukaan kunnan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on vuosittain arvioitava iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaalipalvelujen riittävyttä ja laatua alueellaan (1 mom.). Palvelujen laadun ja riittävyyden arvioimiseksi kunnan on kerättävä säännöllisesti palautetta palveluja käyttäviltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä kunnan henkilöstöltä. Lisäksi kunnan on koottava tiedot palveluihin käytetyistä taloudellisista voimavaroista sekä henkilöstön määrästä ja koulutuksesta. Arvioinnissa on lisäksi otettava huomioon sosiaaliasiamiehen vuosittaisessa selvityksessä esitetyt havainnot (2 mom.).

Vanhuspalvelulain 7 §:n 1 momentin mukaan kunnan on järjestettävä ikääntyneen väestön sosiaalipalvelut sisällöltään, laadultaan ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnan ikääntyneen väestön hyvinvointi, sosiaalinen turvallisuus ja toimintakyky edellyttävät. Palvelut on järjestettävä niin, että ne ovat kunnan ikääntyneen väestön saatavissa yhdenvertaisesti.

Vanhuspalvelulain 9 §:n 1 momentin mukaan sen lisäksi, mitä terveydenhuoltolain 4 §:n 1 momentissa säädetään voimavarojen osoittamisesta terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen sekä terveydenhuollon palveluihin, kunnan on osoitettava tämän lain 5 §:ssä tarkoitetun suunnitelman toteuttamiseksi riittävät voimavarat ikääntyneen väestön toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseen sekä iäkkäille henkilöille järjestettäviin sosiaalipalveluihin, jotka ovat kunnan peruspalvelujen valtionosuuden perusteena.

Vanhuspalvelulain 10 §:n mukaan kunnan käytettävissä on oltava ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemista sekä iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaali- ja terveystalvelujen laadukasta järjestämistä varten riittävästi monipuolista asiantuntemusta.

Vanhuspalvelulain 13 §:n mukaan kunnan on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveystalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä (1 mom.). Talvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.

Muun palveluntarpeen ennalta ehkäisemiseksi on kiinnitettävä huomiota erityisesti kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin (2 mom.).

Vanhuspalvelulain 14 §:n mukaan kunnan on toteutettava iäkkään henkilön arvokasta elämää tukeva pitkäaikainen hoito ja huolenpito ensisijaisesti hänen kotiinsa annettavilla ja muilla sosiaali- ja terveydenhuollon avopalveluilla. Talvelut on sovitettava sisällöltään ja määrältään vastaamaan iäkkään henkilön kulloisiakin palveluntarpeita. Hoito ja huolenpito voidaan toteuttaa pitkäaikaisena laitoshoitona vain tässä laissa säädetyillä perusteilla (1 mom.). Pitkäaikaista hoitoa ja huolenpitoa turvaavat sosiaali- ja terveystalvelut on toteutettava niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan (2 mom.). Kunnan on turvattava iäkkään henkilön pitkäaikaisen hoitojärjestelyn pysyvyys, jollei järjestelyä ole aiheellista muuttaa iäkkään henkilön toivomuksen tai hänen palveluntarpeidensa muutoksen johdosta taikka muusta erityisen painavasta ja perustellusta syystä (3 mom.).

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan kunta vastaa siitä, että iäkkäälle henkilölle laaditaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä tarkoitettu suunnitelma (palvelusuunnitelma). Suunnitelma on laadittava ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun iäkkään henkilön palveluntarve on selvitetty, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta (1 mom.).

Palvelusuunnitelmassa on määriteltävä iäkkään henkilön toimintakykyä koskevan arvion perusteella, millainen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kokonaisuus tarvitaan hänen hyvinvointinsa, terveytensä, toimintakykynsä ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä hänen hyvän hoitonsa turvaamiseksi. Iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa on neuvoteltava vaihtoehtoista kokonaisuuden muodostamiseksi. Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan (2 mom.). Palvelusuunnitelma on tarkistettava ilman aiheetonta viivytystä aina silloin, kun iäkkään henkilön toimintakyvyssä tapahtuu hänen palveluntarpeeseensa vaikuttavia olennaisia muutoksia (3 mom.).

Vanhuspalvelulain 18 §:n mukaan kunnan on tehtävä päätös iäkkään henkilön kiireellisesti tarvitsemien sosiaalipalvelujen myöntämisestä kirjallisen tai suullisen hakemuksen johdosta ja järjestettävä myönnetty palvelut viipymättä siten, ettei iäkkään henkilön oikeus välttämättömään huolenpitoon vaarannu. Päätös muiden kuin kiireellisten sosiaalipalvelujen myöntämisestä on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun kirjallinen tai suullinen hakemus on tullut vireille. Iäkkäällä henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnettyt muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksen teosta. Päätöstä tehtäessä on otettava huomioon, mitä 13 ja 14 §:ssä säädetään. Sosiaalipalvelujen riittävyyden määrittelyn perustana on pidettävä 15 §:ssä tarkoitettua palveluntarpeiden selvittämistä sekä palvelusuunnitelmaa, jos se on tehty.

Vanhuspalvelulain mukaan iäkkäälle henkilölle tarjottavien sosiaali- ja terveyspalvelujen on oltava laadukkaita ja niiden on turvattava hänelle hyvä hoito ja huolenpito (19 §). Toimintayksikössä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävärakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelun tarvetta ja joka turvaa heille laadukkaat palvelut (20 §). Toimintayksikössä on oltava johtaja, joka vastaa siitä, että asiakastyössä noudatetaan 13, 14 ja 19 §:ssä säädettyjä periaatteita sekä että palvelut täyttävät muutkin niille asetetut vaatimukset. Toimintaa on johdettava siten, että se tukee laadukasta asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaisuutta, kuntouttavan työotteen edistämistä, eri viranomaisten ja ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä (21 §).

Vanhuspalvelulain 23 §:n mukaan toimintayksikön johtajan on huolehdittava, että toimintayksikössä järjestetään omavalvonta palvelujen laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi.

Omavalvontaa varten on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka on pidettävä julkisesti nähtävänä. Suunnitelman toteutumista on seurattava ja palveluja kehitettävä toimintayksikön palveluja saavilta iäkkäiltä henkilöiltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella (1 mom.). Valvira voi antaa tarkempia määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisesta ja seurannasta (2 mom.).

Vanhuspalvelulain 25 §:n 1 momentin mukaan, jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö taikka kunnan sosiaalitoimen, alueen pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Vanhuspalvelulain 25 §:n 3 momentin mukaan muu kuin 1 momentissa tarkoitettu henkilö voi tehdä ilmoituksen häntä koskevien salassapitosäännösten estämättä.

Osin kumotun sosiaalihuoltolain (710/1982) edelleen voimassa olevat säädökset

Sosiaalihuoltolain 41 §:n 1 momentin mukaan milloin sosiaalihuollon ilmeisessä tarpeessa olevan henkilön etu terveyden, kehityksen tai turvallisuuden vakavan vaarantumisen vuoksi sitä välttämättä vaatii eikä sosiaalihuollon tarve muutoin ole selvitettävissä, sosiaalityöntekijällä on oikeus 6 §:n 1 momentissa tarkoitetun toimielimen määräämän johtavan sosiaalihuollon viranhaltijan määräyksestä huollon tarpeen selvittämiseksi päästä tällaisen henkilön asuntoon tai muuhun olinpaikkaan.

Sosiaalihuoltolain (710/1982) 41 §:n 2 momentin mukaan milloin asuntoon tai olinpaikkaan pääseminen estetään, on sosiaaliviranomaisen pyydettävä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 22 §:ssä tarkoitettua virka-apua poliisiviranomaiselta.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Sosiaalihuoltolain 2 §:n 1 momentin mukaan tätä lakia sovelletaan kunnalliseen sosiaalihuoltoon, jollei tässä tai muussa laissa toisin säädetä. Sosiaalihuoltoon sisältyvät sosiaalisen turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä yleis- ja erityislainsäädännön mukaiset sosiaalihuollon tehtävät ja palvelut. Jos henkilöllä on muun lain nojalla oikeus sosiaalihuollon saamiseen, on sovellettava niitä säännöksiä, jotka parhaiten toteuttavat asiakkaan etua siten kuin 4 ja 5 §:ssä säädetään.

Sosiaalihuoltolain 2 §:n 2 momentin mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa tai kun asiakas muutoin tarvitsee sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluja on sovellettava niitä sosiaali- ja terveydenhuollon säännöksiä, jotka asiakkaan edun mukaisesti parhaiten turvaavat tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen tarpeen mukaisen hoidon.

Sosiaalihuoltolain 4 §:n mukaan asiakkaan etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat:

- 1) asiakkaan ja hänen läheistensä hyvinvoinnin;
- 2) asiakkaan itsenäisen suoriutumisen ja omatoimisuuden vahvistumisen sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet;
- 3) tarpeisiin nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen;
- 4) mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan;
- 5) kielellisen, kulttuurisen sekä uskonnollisen taustan huomioimisen;
- 6) toivomuksia, taipumuksia ja muita valmiuksia vastaavan koulutuksen, väylän työelämään sekä osallisuutta edistävän toiminnan;
- 7) asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan asiakkaan kanssa (1 mom.).

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen (2 mom.).

Sosiaalihuoltolain 12 §:n mukaan jokaisella kunnassa oleskelevalla henkilöllä on oikeus saada kiireellisessä tapauksessa yksilölliseen tarpeeseensa perustuvat sosiaalipalvelut siten, ettei hänen oikeutensa välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muussa kuin kiireellisessä tapauksessa henkilöllä on oikeus saada riittävät sosiaalihuollon palvelut kotikuntalaissa (201/1994) tarkoitetulta kotikunnaltaan tai siltä kuntayhtymältä, johon kotikunta kuuluu, ellei muualla laissa toisin säädetä.

Sosiaalihuoltolain 11 §:n mukaan sosiaalipalveluja on järjestettävä muun muassa jokapäiväisestä elämästä selviytymisen tueksi, asumiseen liittyvään tuen tarpeeseen sekä sosiaalisen syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi.

Sosiaalihuoltolain lain 14 §:n mukaan kunnallisina sosiaalipalveluina on järjestettävä muun muassa sosiaalityötä, sosiaaliohjausta, kotipalvelua, kotihoitoa, liikkumista tukevia palveluja ja asumispalveluja. Kunnallisina sosiaalipalveluina on huolehdittava myös muun muassa toimeentulotuen antamisesta kunnassa oleskelevalle henkilölle ja omaishoidon tuen, järjestämisestä sen mukaan kuin niistä lisäksi erikseen säädetään.

Kotipalvelulla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 19 § 1 momentin mukaan muun muassa asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotipalvelua annetaan 2 momentin mukaan muun muassa sairauden ja toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen 1 momentissa tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista. Kotipalveluun sisältyvinä tukipalveluina annetaan ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja.

Sosiaalihuoltolain 20 §:n mukaan kotihoidolla tarkoitetaan kotipalvelun ja terveydenhuoltolain 25 §:ään sisältyvien kotisairaanhoidon tehtävien muodostamaa kokonaisuutta.

Sosiaalihuoltolain 21 §:n mukaan asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia suhteessa palveluihin, jotka edellyttävät muuttamista ja sisältävät sekä asumisen että palvelut.

Sosiaalihuoltolain 30 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata (1 mom.). Sosiaalihuoltoa koskevia päätöksiä ja ratkaisuja tehtäessä ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu siten kuin 4 ja 5 §:ssä säädetään (2 mom.).

Sosiaalihuoltolain 33 §:n 1 momentin mukaan sosiaalipalvelujen tulee olla sisällöltään ja laadultaan sellaisia kuin lainsäädäntö edellyttää.

Sosiaalihuoltolain 36 §:n 1 momentin mukaan, kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytyksiä.

Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi, jos henkilö on yli 75-vuotias (2 mom.). Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota on kiinnitettävä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen.

Ikääntyneen väestön palvelutarpeen selvitystä tehtäessä on lisäksi noudatettava, mitä vanhuspalvelulaissa säädetään (3 mom.).

Sosiaalihuoltolain 37 §:n mukaan palvelutarpeen selvittämisen perusteella arvioidaan, onko henkilöllä tuen tarvetta. Jos henkilö tarvitsee tukea, arvioidaan, onko tuen tarve luonteeltaan tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista. Palvelutarpeen arviointi sisältää: 1) yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta; 2) sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä; 3) asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan, ellei palvelutarpeen arvioimiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä; 4) asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön arvion 42 §:n mukaisen omatyöntekijän tarpeesta.

Sosiaalihuoltolain 38 §:n mukaan, kun tuen tarve on luonteeltaan tilapäistä, on oikea-aikaisilla ja riittäväillä tilapäisillä palveluilla pyrittävä ehkäisemään pidempiaikaisen tuen tarvetta. Kun tuen tarve on jatkuvaa tai toistuvaa, palveluja on järjestettävä siten, että tavoitteena on asiakkaan itsenäinen selviytyminen ja tuen tarpeen päätyminen asiakkaan kanssa tavoitteeksi asetetun määräajan jälkeen. Henkilöille, joiden tuen tarve on pysyvä tai pitkäaikainen, tuki on pyrittävä järjestämään siten, että turvataan palvelujen jatkuvuus, ellei palvelujen muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista. Jos tuen tarve on vain osittain pysyvä tai pitkäaikainen, on tuki järjestettävä muilta osin siten kuin edellä 1 ja 2 momentissa säädetään.

Sosiaalihuoltolain 39 §:n 1 momentin mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta.

Sosiaalihuoltolain 41 §:n 1 momentin mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista.

Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen. Pykälän 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Sosiaalihuoltolain 42 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Sosiaalihuoltolain 42 §:n 2 momentin mukaan omatyöntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö. Omatyöntekijänä saa toimia mainitussa pykälässä tarkoitettun ammattihenkilön sijaan terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö, jos se on asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta perusteltua. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä. (21.12.2016/1347)

Sosiaalihuoltolain 42 §:n 3 momentin mukaan omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää 38 §:n 2 ja 3 momentin toteuttamista sekä toimia tarvittaessa muissa tässä laissa säädetyissä tehtävissä.

Sosiaalihuoltolain 45 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Kiireellisiä toimenpiteitä koskeva asia on käsiteltävä ja päätös tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella viipymättä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muissa kuin kiireellisissä asioissa päätös on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen kun asia on tullut vireille.

Sosiaalihuoltolain 45 §:n 2 momentin mukaan päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa 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.

Sosiaalihuoltolain 45 §:n 3 momentin mukaan asian käsittelemisestä ja päätöksenteosta säädetään lisäksi hallintolaissa.

Sosiaalihuoltolain 46 §:n 1 momentin mukaan omatyöntekijän kanssa asiakastyötä tekevän virkasuhteessa olevan sosiaalityöntekijän on tehtävä päätös niistä sosiaalipalveluista, joilla yhdessä turvataan 12 §:n mukaisesti erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan välttämätön huolenpito ja toimeentulo sekä terveys ja kehitys, jos menettely on asiakkaan edun mukainen. Viranhaltija tekee päätökset ottaen huomioon 39 §:ssä tarkoitetussa asiakassuunnitelmassa esitetyn arvion palvelujen välttämättömyydestä sekä suunnitelmat muun muassa niistä terveydenhuollon, palveluista, jotka ovat välttämättömiä asiakkaan huolenpidon, toimeentulon, terveyden tai kehityksen kannalta (3 mom.).

Sosiaalihuoltolain 47 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti (1 mom.). Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (2 mom.). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä (3 mom.). Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena (4 mom.).

Sosiaalihuoltolain 49 §:n mukaan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä (1 mom.).

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään (2 mom.).

Terveydenhuoltolaki (1326/2010)

Terveydenhuoltolain 50 a §:ssä säädetään Terveydenhuollon ja sosiaalipäivystyksen yhteistyöstä seuraavasti.

Kiireellisen hoidon edellyttämän arvion yhteydessä terveydenhuollon ammattihenkilön on arvioitava sosiaalihuoltolain 35 §:ssä säädetyn mukaisesti, onko potilaalla ilmeinen sosiaalihuollon tarve. Jos tarve on ilmeinen, hänen on ohjattava potilas hakemaan sosiaalipalveluja tai, jos tämä antaa siihen suostumuksensa, otettava yhteyttä kunnallisesta sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, jotta sosiaalihuollon ammattihenkilö arvioi palvelutarpeen siten kuin sosiaalihuoltolain 36 §:ssä säädetään. (1 mom.)

Jos suostumusta ei voida saada ja potilas on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan tai lapsen etu sitä välttämättä vaatii, terveydenhuollon ammattihenkilön on tehtävä ilmoitus sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle lastensuojelun tai muun sosiaalihuollon tarpeesta salassapitosäännösten estämättä viipymättä. Myös muu henkilö voi tehdä ilmoituksen salassapitosäännösten estämättä. (2 mom.)

Kiireellisessä tilanteessa terveydenhuollon ammattihenkilön on otettava yhteyttä sosiaalipäivystykseen. Edellä 50 §:n 3 momentissa tarkoitetuissa laajoissa ympärivuorokautisissa päivystysyksiköissä ja 4 momentissa tarkoitetuissa perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon yhteispäivystyksissä sosiaalipäivystystä on toteutettava terveydenhuollon päivystyksen yhteydessä. (3 mom.)

Sosiaalipäivystyksessä potilaalle on tarvittaessa annettava sosiaalihuoltolain 29 §:ssä tarkoitettu kiireellinen ja välttämätön apu ja sosiaalipäivystyksen on tarvittaessa osallistuttava psykososiaalisen tuen antamiseen kiireellisissä tilanteissa. (4 mom.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, asiakaslaki)

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata eikä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan (1 mom.). Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa (2 mom.).

Asiakaslain 5 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Jos sosiaalihuollon henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä taikka asiakas ei aisti- tai puhevian tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta. Jos on kysymys asiasta, joka voi tulla vireille viranomaisen aloitteesta, on tulkitsemisesta ja kääntämisestä huolehdittava siten kuin hallintolain (434/2003) 26 §:ssä säädetään.

Asiakaslain 7 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta.

Asiakaslain 9 §:n mukaan, jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa (1 mom.).

Jos täysi-ikäinen asiakas on henkilöään tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee sosiaalihuoltolain 6 §:n 1 momentissa tarkoitetun toimielimen tehdä holhoustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle (2 mom.).

Asiakaslain 22 §:n mukaan sosiaalihuollon viranomaisella on oikeus saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta. Virka-avun antajan tulee salassapitovelvollisuuden estämättä ilmaista sosiaalihuollon viranomaiselle virka-aputehtävän edellyttämät tiedot.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

Sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 1 §:n 1 kohdan mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilölain tarkoituksena on edistää asiakasturvallisuutta sekä sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun varmistamalla, että sosiaalihuollon ammattihenkilöllä on ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät valmiudet.

Lain 4 §:n mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilön ammatillisen toiminnan päämääränä on sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen (1 mom.). Sosiaalihuollon ammattihenkilön velvollisuutena on noudattaa ammattitoiminnassaan, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakastietojen käsittelystä säädetään (2 mom.).

Lain 5 §:n mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin (1 mom.). Sosiaalihuollon ammattihenkilön työnantajan tulee luoda edellytykset sille, että ammattihenkilö saa työssään tarvittavan perehdytyksen ja että hän voi osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen (2 mom.).

Lain 3 §:n mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilöitä ovat ammatinharjoittamisoikeuden saaneet (laillistettu ammattihenkilö) ja ne, joilla lain nojalla on oikeus käyttää sosiaalihuollon ammattihenkilön ammattinimikettä (nimikesuojattu ammattihenkilö). Laillistettu ammattihenkilö (sosiaalityöntekijä, sosionomi, geronomi, kuntoutuksen ohjaaja) on oikeutettu toimimaan asianomaisessa ammatissa ja käyttämään asianomaista ammattinimikettä. Sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun valtioneuvoston asetuksen mukaan nimikesuojattuja ammattihenkilöitä ovat lähihoitaja ja lähihoitajan tutkintoa edeltäneen kouluasteisen tutkinnon suorittaneet kodinhoitaja ja kehitysvammaistenhoitaja. Nimikesuojatun ammattihenkilön tehtävissä voi toimia muukin henkilö, jolla on riittävä koulutus, kokemus ja ammattitaito.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölain 7 §:n mukaan Sosiaali- ja terveystieteiden ala- ja valvontavirasto myöntää hakemuksesta oikeuden harjoittaa sosiaalityöntekijän ammattia laillistettuna ammattihenkilönä henkilölle, joka on suorittanut Suomessa ylemmän korkeakoulututkinnon, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölain 9 §:n mukaan sosiaalityöntekijä vastaa sosiaalityön ammatillisesta johtamisesta. Sosiaalihuoltolain 46 a §:n mukaan muissa asiakastyön ohjausta sisältävissä sosiaalihuollon johtotehtävissä voi toimia henkilö, jolla on tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus sekä riittävä johtamistaito.

Hallintolaki (434/2003)

Hallintolain 43 §:n mukaan hallintopäätös on annettava kirjallisesti. Päätös voidaan antaa suullisesti, jos se on välttämätöntä asian kiireellisyyden vuoksi. Suullinen päätös on viipymättä annettava myös kirjallisena oikaisuvaatimusohjeineen tai valitusosoituksineen. Määräaika oikaisuvaatimuksen tekemiseen tai muutoksenhakuun alkaa kirjallisen päätöksen tiedoksisaannista siten kuin siitä erikseen säädetään.

Työturvallisuuslaki (738/2002)

Työturvallisuuslain 8 §:ssä säädetään työnantajan yleisestä huolehtimisvelvollisuudesta. Työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tässä tarkoituksessa työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat.

Huolehtimisvelvollisuuden laajuutta rajaavina tekijöinä otetaan huomioon epätavalliset ja ennalta arvaamattomat olosuhteet, joihin työnantaja ei voi vaikuttaa, ja poikkeukselliset tapahtumat, joiden seurauksia ei olisi voitu välttää huolimatta kaikista aiheellisista varotoimista.

Työnantajan on suunniteltava, valittava, mitoitettava ja toteutettava työolosuhteiden parantamiseksi tarvittavat toimenpiteet. Tällöin on mahdollisuuksien mukaan noudatettava seuraavia periaatteita:

- 1) vaara- ja haittatekijöiden syntyminen estetään;
- 2) vaara- ja haittatekijät poistetaan tai, jos tämä ei ole mahdollista, ne korvataan vähemmän vaarallisilla tai vähemmän haitallisilla;
- 3) yleisesti vaikuttavat työsuojelutoimenpiteet toteutetaan ennen yksilöllisiä; ja
- 4) tekniikan ja muiden käytettävissä olevien keinojen kehittyminen otetaan huomioon.

Työnantajan on jatkuvasti tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Työnantajan on myös tarkkailtava toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyteen.

Työnantajan on huolehdittava siitä, että turvallisuutta ja terveellisyttä koskevat toimenpiteet otetaan huomioon tarpeellisella tavalla työnantajan organisaation kaikkien osien toiminnassa.