

3.2.2021

EOAK/1389/2020

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin**Esittelijä: vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Johanna Koli****TARKASTUS: SIUN SOTE, IKÄIHMISTEN PALVELUT, ARJEN TUKIPALVELUT, 9.10.2020**

Tarkastuspöytäkirja

Tarkastuskohde	Siun sote, Ikäihmisten palvelut, Arjen tukipalvelut
Tarkastusajankohta	9.10.2020
Osallistujat EOAK:sta	Maija Saksin, apulaisoikeusasiamies Lotta Hämeen-Anttila, vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Johanna Koli, vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Pia Wirta, vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Anne Ilkka, oikeusasiamiehensihteeri
Osallistujat tarkastuskohteesta	Ikäihmisten palvelujen toimialajohtaja palvelujohtaja A palvelujohtaja B palvelujohtaja C palvelujohtaja D palvelujohtaja E omais- ja perhehoidon esimies palveluesimies F palveluesimies G valvontapäällikkö palveluohjaaja H palveluohjaaja I palveluohjaaja J palveluohjaaja K palveluohjaaja L palveluohjaaja M palveluohjaaja N sosiaalityöntekijä O sosiaalityöntekijä P

Sisällys

1. TARKASTUKSEN TARKOITUS JA KULKU	3
2. TARKASTUSKOHTEEN KUVAUS	3
3. TARKASTUKSEEN LIITTYVÄT OIKEUSOHJEET	4
4. TARKASTUKSEN YHTEYDESSÄ TEHDYT HAVAINNOT	4
4.1 Vanhuspalvelulain 25 §:n mukaisten huoli-ilmoitusten käsittely.....	5
4.2 Palvelutarpeen arviointi, asiakasohjaus ja omatyöntekijä	6
4.3 Päätösten tekeminen ja toimeenpano.....	7
4.4 Koronapandemian vaikutus palvelujen järjestämiseen	10
4.5 Gerontologinen sosiaalityö.....	11
4.6 Kotihoito.....	11
4.7 Omaishoidon tuki	13
4.8 Muut palvelumuodot	15
4.9 Viranomaisten riittävä resursointi perusoikeuksien turvaamiseksi	15
4.10 Asiakasosallisuus	17
5. APULAIISOIKEUSASIAMIEHEN KANNANOTOT	17
6. TOIMENPITEET	24

1. TARKASTUKSEN TARKOITUS JA KULKU

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslinin Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvvelujen kuntayhtymä Siun soten ikäihmisille tarkoitettuja palveluita koskeva tarkastus peruuntui 12.3.2020. Tarkastus tehtiin 9.10.2020 etäyhteyksiä hyödyntäen, ilman fyysistä läsnäoloa.

Apulaisoikeusasiamiehen ja kanslian henkilökunnan toimivalta tarkastusten suorittamiseen ilmenee liitteestä 1.

Tarkastuksen tarkoituksena oli tutustua iäkkäiden sosiaalihuollon asiakkaiden saamien palvelujen sisältöön ja laatuun sekä niiden muodostamaan palvelukokonaisuuteen. Tarkastus kohdentui muun muassa seuraaviin teemoihin:

1. Yli 65-vuotiaille tarjottavien palvelujen hakeminen ja myöntäminen sekä palvelutarpeen arviointi ja koronaepidemian vaikutus niihin.
2. Yli 65-vuotiaille asiakkaille tarjottavat palvelut, niiden laatu, riittävyys, monipuolisuus ja valvonta sekä asiakkaiden että omaisten osallisuus palveluja järjestettäessä ja koronaepidemian vaikutus niihin.
3. Ikäihmisten palveluohjauksen työntekijät ja työssä jaksaminen sekä koronaepidemian vaikutus näihin.

Lisäksi oikeusasiamiehen kanslian erityisenä tarkastusteemana vuonna 2020 on viranomaisten riittävä resursointi perusoikeuksien turvaamiseksi.

Ennen tarkastusta haastateltiin Siun soten ikäihmisten palvelujen asiakkaita ja heidän läheisiään puhelimitse. Puheluita tuli yhteensä 42 asiakkaalta ja heidän läheiseltään. Lisäksi 25 palvelun saajaa tai heidän läheistään lähetti sähköpostitse kokemuksiaan. Yhteydenottajilla oli kokemuksia muun muassa omaishoidon tuesta, kotihoidosta, pitkäaikaisesta ja tilapäisestä tehostetusta palveluasumisesta. Osa yhteydenottajista ei ollut palvelujen piirissä, mutta heille oli tehty palvelutarpeen arviointi.

Tarkastuksella 9.10.2020 haastateltiin etäyhteyksiä käyttäen yhdessä ja erikseen palvelujen johtamisesta vastaavia sekä asiakastyötä tekevää henkilöstöä. Tiedot tarkastuksiin liittyvistä Siun sotelta saaduista asiakirjoista ovat tämän pöytäkirjan liitteenä.

Tämän pöytäkirjan luonnos on lähetetty Siun soten ikäihmisten palvelujen viranomaisille kommentoitavaksi.

2. TARKASTUSKOHTTEEN KUVAUS

Siun sote -kuntayhtymä järjestää kaikki julkiset sosiaali- ja terveystalvvelut yhteensä 13 kunnan alueella Pohjois-Karjalassa ja Heinävedellä. Kuntayhtymään kuuluvat Joensuu, Kitee, Lieksa, Nurmes, Outokumpu, Kontiolahti, Ilomantsi, Juuka, Liperi, Polvijärvi, Rääkkylä, Tohmajärvi ja Heinävesi. Kuntayhtymä aloitti toimintansa 1.1.2017. Organisaatiossa

sosiaali- ja terveystalvet on jaettu kolmeen toimialueeseen: perhe- ja sosiaalipalveluihin, ikäihmisten palveluihin ja terveyst- ja sairaanhoitopalveluihin.

Ikäihmisten palvelujen toimialueella on viisi palvelualueetta, joista neljä on alueellista palvelualueetta, ja viides palvelualue on Arjen tukipalvelut. Alueelliset palvelualueet vastaavat alueensa kotihoidosta, asumispalveluista ja terveystkeskussairaalapalveluista sekä arjen tukipalvelut -yksikkö. Arjen tukipalvelut -yksikkö koostuu koko maakunnan omais- ja perhehoidon palveluista, palveluohjauksesta ja gerontologisesta sosiaalityöstä sekä tukipalvelukeskuksesta, johon kuuluvat neuvontapalvelut, teknologia kotona asumisen tukena, palvelusetelitoiminnan koordinointi, rintamaveteraanien ja sotainvalidien palvelut, sosiaalihuoltolain mukainen liikkumisen tukeminen ja ateriapalvelut. Tarkastus kohdentui pääosin arjen tukipalveluihin.

Arjen tukipalveluja johtaa palvelujohtaja ja kolme lähiesimiestä. Henkilöstöä on omavalvontasuunnitelman mukaan yhteensä 56.

Siun sotessa toimii Seniorineuvonta Ankkuri, jossa annetaan puhelimitse tai ajanvarauksella paikan päällä neuvontaa iäkkäiden palveluista. Neuvonnassa työskentelee lähihoitajia, sairaanhoitajia ja sosionomeja. Saadun tiedon mukaan sosiaalityöntekijän tukea ollaan kehittämässä vahvemmaksi. Neuvonnassa käytetään lomakkeita apuna, ja mikäli asiakas tarvitsee palveluntarpeen arviointia, sieltä voidaan sopia kotikäyntiaika. Myös fysioterapeutin kotikäynti voidaan sopia neuvonnasta.

3. TARKASTUKSEEN LIITTYVÄT OIKEUSOHJEET

Oikeusohjeet ovat tämän pöytäkirjan liitteenä (liite 5).

4. TARKASTUKSEN YHTEYDESSÄ TEHDYT HAVAINNOT

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.

Apulaisoikeusasiamies kiittää Siun soten ikäihmisten palvelujen asiakkaita ja heidän läheisiään yhteydenotoista oikeusasiamiehen kansliaan tarkastuksen yhteydessä. Apulaisoikeusasiamies esittää kiitokset myös henkilöstölle hyvästä yhteistyöstä yhteydenottopyyntöjen välittämisessä.

Apulaisoikeusasiamies korostaa, että sosiaali- ja terveydenhuollon

ammattihenkilöillä on merkittävä rooli huonon kohtelun ennaltaehkäisyssä. Tämän vuoksi tarkastuksilla kiinnitetään erityistä huomiota menettelytapoihin, annettuihin ohjeisiin sekä työntekijöiden koulutukseen ja heidän mahdollisuuksiinsa toimia lainmukaisesti.

Tarkastuksella käytiin avointa ja rakentavaa vuoropuhelua. Tarkastajille jäi käsitys siitä, että henkilökunta on motivoitunutta ja sitoutunutta työhönsä ja että sekä johto että työntekijät ovat tunnistaneeet sekä työyhteisön vahvuuksia että työn kehittämiskohteita.

Tarkastuksella ikäihmisten palvelujen johto ja henkilöstö nimesivät yleisyyden aiheeksi henkilöstön sekä toimivan yhteistyön eri toimijoiden välillä. Haasteeksi on tunnistettu se, että käytettävissä olevat resurssit ovat valtakunnan pienimmät suhteessa palvelutarpeeseen, henkilöstön saatavuus sekä tehostettuun palveluasumiseen pääsy.

Keskeisiä kehittämiskohteita arjen tukipalvelut -yksikössä kerrottiin olevan omatyöntekijä- ja päätöksenteon prosessit, sosiaalihuollon kirjaaminen sekä asumispalveluihin ohjautuminen ja pääseminen. Ikäihmisten palveluissa on käytössä kotihoidon arviointijaksot ja teknologiaa pyritään hyödyntämään turvallisen kotona asumisen mahdollistamiseksi. Siun soten käynnistymisen 1.1.2017 jälkeen alueella on yhdenmukaistettu palveluihin pääsyn perusteita ja asiakasmaksuja.

Tähän pöytäkirjaan on kirjattu asioita, joita tarkastuksella on havaittu tai joista on tarkastuksen aikana keskusteltu. Tarkastuskohteessa voi olla perus- ja ihmisoikeusongelmia, jotka eivät ole tulleet esille tarkastuksen aikana.

4.1 Vanhuspalvelulain 25 §:n mukaisten huoli-ilmoitusten käsittely

Siun sotella on käytössä neuvontanumeron lisäksi sähköinen huoli-ilmoituslomake. Vanhuspalvelulain 25 §:n mukaiset ilmoitukset iäkkään henkilön palvelutarpeesta ohjautuvat sosiaalityöntekijöille, jotka ensin arvioivat ilmoituksen ja siirtävät sen tarvittaessa palveluohjaukseen. Tarkastuksella saadun tiedon mukaan ilmoitusten ohjautumisessa on jonkin verran sattumanvaraisuutta sen suhteen minkä alueen työntekijälle ilmoitus ohjautuu. Ilmoituksia välitetään puhelimitse sekä asiakas-/potilastietojärjestelmän kautta oikealle vastaanottajalle. Kiireettömissä tilanteissa sosiaalityöntekijä voi siirtää ilmoituksen palveluohjaukseen, jos arvioi, ettei sosiaalityöntekijää tarvita tilanteessa.

Sosiaalipäivystys toimii Siun sotessa ympärivuorokautisesti. Poliisilta tulevat ilmoitukset menevät sosiaalipäivystykseen, josta asia siirretään ikäihmisten palveluihin. Henkilöstö kertoi yhteistyön sosiaalipäivystyksen kanssa sujuvan hyvin. Ikäihmisten palveluissa yhteistyötä poliisin kanssa on yleensä vain, jos tarvitaan virka-apua poliisilta. Yhteistyö on sujunut hyvin, vaikkakin henkilöstö kuvaa näitä tilanteita olevan harvoin.

Yhteydenotto palveluohjaukseen voi tulla monesta paikasta, kuten omaisilta, sairaalasta tai Seniorineuvonta Ankkurin kautta. Jos yhteistyötaho tai omainen ottaa yhteyttä suoraan palveluohjaukseen,

arvioidaan ensin kiireellisyys. Tarpeen mukaan voidaan sopia suoraan aika palvelutarpeen arviointiin siten, että iäkkään henkilön omainen on mukana.

Siun sote täydensi pöytäkirjan tietoja seuraavasti tarkastuksen jälkeen:

Neuvonnassa on aloittanut marraskuussa 2020 gerontologinen sosiaalityöntekijä sekä sosiaaliohjaaja. Kaikki huoli-ilmoitukset organisoidaan heidän kauttaan eteenpäin. Sosiaalipäivystyksen ja neuvonnan yhteistyö on tiivistä. Kaikki huoli-ilmoitukset tilastoidaan. Kansalaisille mahdollistetaan myös yhteydenotto oman kuntansa viranomaiseen, vaikka tehtävä on keskitetty ja työntekijöiden toimintamallia muutettu.

4.2 Palvelutarpeen arviointi, asiakasohjaus ja omatyöntekijä

Palveluohjauksessa ja gerontologisessa sosiaalityössä tehdään palvelutarpeen arvioinnit uusille asiakkaille, niille asiakkaille, joilla ei ole säännöllisiä kunnallisia palveluja käytössään, tukipalveluasiakkaille sekä niille asiakkaille, jotka saavat palvelua palvelusetelillä. Kotihoidossa tehdään palvelutarpeen arviointeja niille asiakkaille, joilla on jo kotihoidon palveluja käytössään.

Tarkastuksen jälkeen apulaisoikeusasiamiehelle toimitettiin palvelutarpeen arvioinnin toteutuneet määrääajat. Vuonna 2020 palvelutarpeen arvioinnin käynti on toteutunut keskimäärin 5,19 vuorokauden kuluttua yhteydenotosta. Henkilöstö kuvasi, että kiireellisissä tilanteissa arvio ja palvelut saadaan käyntiin nopeasti. Kiireettömissä tilanteissa arvion käynnistymiseen voi mennä yli 7 työpäivää. Myös asiakkaiden ja omaisten aikataulut vaikuttavat arvion toteutumiseen.

Palvelutarpeen arvioinnissa kartoitetaan avuntarve ja voimavarat. Arviointivälineenä ja mittareina on käytössä toimintakykymittari RAVA. Omavalvontasuunnitelman mukaan myös MMSE-muistitestiä, ravitsemustilan arviointiin tarkoitettua MNA-testiä sekä WHOQOL-BREF -elämänlaatumittaria käytetään. RAI otetaan käyttöön vuosien 2021–2023 aikana.

Koronapandemian aikana palvelutarpeen arviointeja ei ole tehty kotikäynteinä aina, vaan fyysisen tapaamisen tarvetta arvioidaan. Arviointeja tehdään esimerkiksi puhelimitse. Jos asiakkaita tavataan, on käytössä suojaimia sekä käsidesinfiointiainetta ja asiakkaisiin pidetään turvaväli. Haastateltu henkilöstö kertoi hygieniaohteita noudatettavan tarkasti.

Jos asiakas ei tarvitse palveluja, vaan esimerkiksi ottaa itse vastuun palvelun järjestämisestä, voidaan sopia, että työntekijä soittaa jonkin ajan kuluttua, ja tarkistaa onko asiakas saanut järjestettyä tarvitsemansa avun. Myös muissa tilanteissa arjen tukipalvelujen palveluohjaajat voivat pitää iäkkäisiin yhteyttä, jos henkilö ei ole palvelujen piirissä.

Yhteistyötahoja, joihin asiakkaita voidaan ohjata, ovat muun muassa seurakunta, psykiatrinen sairaanhoitaja, fysioterapia ja toimintaterapia.

Henkilöstö kertoi, että monialaiseen kotikuntoutukseen on satsattu paljon. Lääkärin saaminen vaihtelee paljon kunnittain. Osassa kunnista saa lääkärin apua, osassa on haasteita lääkäripulan vuoksi.

Palveluohjaajat kuvasivat työtään konkreettiseksi palveluohjaustyöksi, jossa vain mielikuvitus on rajana. Yhteistyökumppaneina ovat myös kolmannen sektorin toimijat ja muut sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, kuten vammaispalvelut. Teknologian hyödyntäminen on tullut myös osaksi työtä. Palveluohjaajat kokeilevat tekniikkaa yhdessä asiakkaiden kanssa. Palveluohjaaja kertoi mottona olevan: ”jos osaat käyttää kahvinkeitintä, osaat käyttää tätäkin”. Henkilöstön vaihtuvuus näkyy siinä, että ei ole aikaa keksiä arjen työssä ratkaisuja. Yksittäiselle asiakkaalle varattu aika koettiin liian lyhyeksi.

Tarkastuksella ilmeni, että Siun soten ikäihmisten palveluissa on suunnitelmissa kehittää sosiaalihuoltolain mukaisen omatyöntekijän nimeämistä ja sosiaalityöntekijöiden työn kohdentumista erityistä tukea tarvitseville. Voimassa olevan käytännön mukaan omatyöntekijää ei aina nimetä palvelutarpeen arvioinnissa, vaan tarve ratkaistaan tapauskohtaisesti. Omatyöntekijä sovitaan silloin, kun asiakas on haavoittuvassa asemassa, esimerkiksi kun tämä tarvitsee useita palveluja ja tarvetta on tarpeen arvioida moniammatillisesti. Säännöllistä palvelua saavalle iäkkäälle voidaan nimetä esimerkiksi omahoitaja siitä palvelusta, johon on pääasiallisin tarve.

Tarkastuksella ilmeni, että sosiaalihuollon kirjaamisessa Siun sotessa käytössä olevaan asiakas- ja potilastietojärjestelmä Mediatri ei tue sosiaalihuollon kirjaamista eikä päätöksentekoa. Mediatri on luettavissa kotihoidossa ja palveluasumisessa. Sosiaalihuoltolain mukainen kirjaus omatyöntekijästä ei näkynyt Mediatri-järjestelmässä tarkastuksen ajankohtana. Tarkastuksella saatujen tietojen mukaan tällä hetkellä sosiaalihuollon kirjaamista ollaan kehittämässä muun muassa omatyöntekijän kirjaamisen ja sosiaalityössä tehtävän palvelutarpeen arvioinnin pohjan osalta. Siun sotessa on suunnitelmana ottaa käyttöön vuosien 2023-2025 välillä asiakas- ja potilastietojärjestelmä ASTER, joka integroi asiakkaan palvelupolun.

Siun sote täydensi pöytäkirjan tietoja seuraavasti tarkastuksen jälkeen:

Omatyöntekijän kirjaaminen Mediatriin on tullut mahdolliseksi.

4.3 Päätösten tekeminen ja toimeenpano

Osa palvelupäätösten tekemisestä on Siun soten ikäihmisten palveluissa keskitetty. Turvapuhelinpalvelun päätökset tehdään keskitetysti. Omaishoidon tuen palveluohjaajat tekevät päätökset omaishoidon tuesta sekä omaishoitajan vapaan järjestämisestä.

Palveluohjaajat päättävät kotihoidon arviointijakson aloittamisesta. Säännöllisen kotihoidon asiakkaille päätökset tehdään palvelujen muuttuessa kotihoidossa.

Henkilöstö kuvasi Siun soten myötä palvelujen kriteerien yhdentyneen ja olevan samat koko alueella. Johto on ollut mukana palaverissa käymässä muutosta läpi henkilöstön kanssa esimerkiksi silloin kun kotihoidon arviointijakso otettiin käyttöön.

Harkintaa käytetään palvelujen myöntämisessä esimerkiksi erityistä tukea tarvitsevien kohdalla kuljetuspalveluissa. Palveluja voidaan myöntää myös maksuttomana esimerkiksi silloin, jos sosiaalityöntekijän arvioon mukaan palvelu on asiakkaalle tarpeellinen, mutta hän kieltäytyisi asiakasmaksun vuoksi palvelusta. Huollollisin perustein asiakasmaksu voidaan poistaa tai alentaa esimerkiksi kotihoidon ja tukipalvelujen, kuten turvapuhelimen ja ateriapalvelun osalta, jos asiakasmaksu vaarantaa talouden. Muita keinoja tilanteeseen, jossa asiakas ei halua vastaanottaa palvelua, vaikka ammattilainen tunnistaa tarpeen, on henkilöstön mukaan teknologian käyttö tai yksityisen palvelun käyttö. Eriyistä toimintamallia tilanteisiin ei ole.

Harkinnanvaraista ehkäisevää tai täydentävää toimeentulotukea on gerontologisella sosiaalityöntekijällä mahdollisuus myöntää vain noin 20 euron verran. Muuten toimeentulotukea haetaan aikuissosiaalityöstä, johon gerontologinen sosiaalityöntekijä voi antaa oman lausuntonsa. Yleensä päätökset on tehty heidän lausuntonsa perusteella. Henkilöstön mukaan päätöksenteon muuttamisesta on puhuttu, mutta tiedossa ei ole konkreettista muutosta. Tarkastuksen aikana sosiaalityöntekijät sanovat, että työtä jouhevoitaisi, jos sosiaalityöntekijät, joilla on gerontologista osaamista ja jotka tuntevat asiakkaansa voisivat tehdä päätökset.

Siun soten asumisen prosessi -ohjeen (28.2.2020 alkaen) mukaan asumispalvelujen tarvetta käsitellään moniammatillisissa tiimeissä, johon työntekijä tekee hakemuksen. Päätöksenteosta todetaan seuraavaa (s. 5):

- Kotihoidon palveluesimies valmistelee moniammatillisen arviointitiimin päätöksen mukaisen asumisen palvelupäätöksen säännöllisen kotihoidon asiakkaalle.
- Palveluohjaajat valmistelevat asumisen palvelupäätöksen niille asiakkaille, jotka eivät ole säännöllisen kotihoidon palveluissa.

Ohjeen mukaan alueen palvelujohtaja tekee hallintopäätöksen pitkäaikaisesta palveluasumisesta.

Ohjeen mukaan asiakkaan täyttäessä pitkäaikaisen asumispalvelupaikan myöntämisen perusteet, asiakkaalle tehdään asumispalveluun odottamisesta palvelupäätös. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään ja se lähetetään asiakkaalle. Asiakkaalle, joka ei täytä asumispalvelun myöntämisen perusteita, laaditaan kielteinen palvelupäätös. Asiakkaan ja hänen lähiomaisensa tai edustajansa kanssa keskustellaan kotona asumista tukevista keinoista, jotta kotona asuminen voidaan turvata. Keinot kirjataan asiakkaan suunnitelmaan yhdessä hänen lähiomaisensa tai edustajansa kanssa.

Tarkastuksella saadun tiedon mukaan asumisen prosessi -ohjetta

olla päivittäisessä muun muassa päätöksentekoprosessin ja omaistyöntekijän käyttöönoton näkökulmasta. Lisäksi tavoitteena on lisätä erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan tunnistamista ja sitä kautta sosiaalityöntekijän roolia asumisen prosessissa.

Henkilöstön mukaan moniammatillisten tiimien toiminta vaihtelee alueittain. Keskisellä alueella kotihoidon omien tiimien toiminta ei ollut tarkastuksen aikaan lähtenyt kunnolla toimimaan henkilöstön vaihtuvuuden vuoksi. Moniammatilliset tiimit kokoontuvat kahden viikon välein, tarvittaessa useamminkin. Koronapandemian aikana kokouksia on ollut Teams-yhteyden välityksellä. Henkilöstön mukaan joissain kunnissa kokouksessa on lääkäri aina mukana, joissain ei koskaan. Sosiaalityöntekijä on moniammatillisen tiimin jäsen.

Tarkastuksella ilmeni asiakkaiden kokemia epäkohtia pitkäaikaiseen palveluasumiseen pääsyssä. Henkilöstön mukaan asiakkaat ja heidän läheisensä toivovat palveluasumispaikkaa yleensä läheltä asuinkuntaa, jolloin esimerkiksi iäkkäät puoliset pääsevät vierailemaan tämän luona. Mikäli asiakkaalle ei ole vapautunut omalta paikkakunnalta palveluasumisen paikkaa kolmessa kuukaudessa, kuvattiin tämän joutuvan vastentahtoisesti valitsemaan koko Siun soten alueelta vapaan palveluasumisen paikan kolmesta yksityisestä hoitokodista. Useassa kunnassa ei ole yksityisen palveluntuottajan palveluasumista tarjolla, joten valinta on jouduttu tekemään kauaksikin tilanteissa, joissa asiakas ei halua muuttaa toiselle paikkakunnalle. Tarkastuksella ilmeni, että asiakas joutuu tällöin valitsemaan hoitopaikan vaihtoehtoista, joista tietää jo valitessaan, ettei aio valitsemaansa paikkaan sijoittua. Kun asiakas kieltäytyy paikasta kirjallisesti, hänelle tehdään kielteinen asumisen päätös, ja hän alkaa odottaa uudelleen palveluasumisen paikkaa. Henkilöstö kuvasi, että he pyrkivät ylläpitämään yhteyttä omaisiin, eikä pakkosiirtoja tehdä. Pariskuntien kohdalla on haasteita, joita on ratkaistu esimerkiksi järjestämällä toiselle puolisolle vuokra-asunto lähelle sijoituspaikkaa. Myös pariskuntien yhteissijoittamiset ovat lisääntyneet. Mikäli puoliso ei täytä asumispalveluihin pääsyn kriteerejä, hän voi olla itsemaksavana palveluasumisessa.

Sekä henkilöstö että ikäihmisten palvelujen johto toivat tarkastuksella esille, että tehostettuun palveluasumiseen pääsy on ruuhkautunut. Hakemusten määrä kuvattiin mittavaksi. Sijoittaminen on haasteellista, koska on vähemmän paikkoja kuin asiakkaita. Paikkaa odottavia on paljon esimerkiksi terveyskeskuksen vuodeosastoilla.

Tarkastuksella haastatellut johtajat kertoivat, että ratkaisuja on tulossa, mutta ne eivät toteudu nopeasti. Tehostetun palveluasumisen järjestämisen haasteista on viety tietoa kuntayhtymän valtuustolle. Siun sote ei rakenna itse uusia asumispalveluyksiköitä, mutta tuottaa niihin palvelun. Liperiin ja Joensuuhun on tiedossa olevan tulossa uudet tehostetun palveluasumisen yksiköt.

Siun soten verkkosivuilla ilmoitetaan puolivuositain keskimääräiset odotusajat palveluihin pääsyyn. Ajalta 1.1.-30.6.2020 odotusajat (suluisissa edellisen puolivuotiskauden odotusajat) olivat seuraavat: Tilapäinen kotihoito 0,2 vuorokautta (0 vrk)

Säännöllinen kotihoito 3,9 vuorokautta (2,5 vrk)
 Ateriapalvelut 5,5 vuorokautta (1,9 vrk)
 Turvapalvelut 3,8 vuorokautta (3,2 vrk)
 Omaishoidon tuki 33,8 vuorokautta (54,3 vrk)
 Tehostettu asumispalvelu 2,8 kuukautta (2,9 kk).

Siun sote täydensi pöytäkirjan tietoja seuraavasti tarkastuksen jälkeen:

Siun sotessa ei ole ohjeistettu henkilöstöä niin, että määrääjän laskenta tulee aloittaa alusta, joten esitetty tulkinta ei ole yleistettävissä.

Toimeentulotuen myöntämisen toimintamalli on kuntayhtymässä konkreettisesti tarkastelussa ja muutoksia prosessiin valmistellaan.

4.4 Koronapandemian vaikutus palvelujen järjestämiseen

Itä-Suomessa oli keväällä 2020 rauhallinen tilanne koronaviruksen esiintyvyydessä. Pitkäaikaisessa palveluasumisessa asukkaita suojeltiin koronavirukselta haastatellun palvelun järjestämisestä vastaavan henkilöstön arvion mukaan hyvin. Tarkastuksen aikana henkilöstön esittämän arvion mukaan asukkaiden vaihtuvuus on ollut vähäistä, mistä johtuen pitkäaikaiseen hoitoon jonottajien määrä on kasvanut. Koronapandemia ei ole vaikuttanut asiakkaiden halukkuuteen ottaa paikkoja vastaan ja henkilöstön tiedossa oli vain yksi asiakas, joka oli siirtynyt omaisensa hoitoon pitkäaikaisesta hoidosta. Sitä vastoin paikkojen vastaanottamisessa ja muuton järjestämisessä henkilöstön mukaan oli ollut haasteita sen vuoksi, että omaisten pääsyä yksikköihin oli rajoitettu. Myös haastatelluilta omaisilta saatiin tarkastuksen yhteydessä tietoa kokemuksista, että heidän oli pitänyt esimerkiksi allekirjoittaa hoitoon liittyviä asiakirjoja oven raosta.

Vuorohoidon ja perhehoidon keskeyttäminen keväällä 2020 tuotti sekä henkilöstön että omaishoitajien haastattelujen mukaan jaksamisongelmia omaishoitoperheissä. Palvelusetelit vapaapäivien järjestämiseen olivat käytössä, mutta ne eivät henkilöstön mukaan tuoneet riittävää apua. Henkilöstön arvion mukaan pitkäaikaisen palveluasumisen tarve ja jonot kasvoivat, koska omaishoitajat eivät pystyneet pitämään vapaapäiviä.

Tarkastuksen aikana keskusteluissa sivuttiin myös koronapandemian vaikutusta valvontaan ja palveluasumisyksiköiden toimintaan.

Siun sotessa on Valvontapalvelut-yksiköt, joka koordinoi alueen palvelujen valvontaa. Valvontapäällikölle ohjautuvat selvitettäväksi yksiköihin kohdentuneet epäkohtailmoitukset. Valvontapäällikkö tekee myös ohjauksikäyntejä sekä omiin että yksityisiin yksiköihin ja palveluntuottajille. Korona-aikana osa valvonnasta on toteutettu etäyhteyksin.

Itä-Suomen aluehallintovirastosta saadun tiedon mukaan siellä on käsiteltävänä yksityisten sosiaalipalvelujen valvontaa Siun soten alueella koskeva asia (ISAVI/2425/2020).

Pitkäaikaisissa asumispalveluyksiköissä asiakkaille määritellään omahoitaja yksiköstä. Omatyöntekijää ei ole nimetty.

Omaishoitoperheille tehtiin tukisoittoja keväällä. Puhelinkontakteissa tuli esille perheiden uusia palvelutarpeita. Apua perheet saivat läheisiltään sekä yksityisiltä henkilöiltä. Lisäksi muun muassa kauppiat järjestivät ostosten kotiinkuljetuksia.

Koronapandemian vaikutuksia on selostettu myös jäljempänä eri palveluja koskevissa kohdissa.

4.5 Gerontologinen sosiaalityö

Henkilöstö kuvasi gerontologisen sosiaalityön olevan melko nuorta toimintaa Siun soten alueella. Työtä kehitetään siten, että omatyöntekijä-asiakasprosessit ja palvelutarpeen arviointipohjat saataisiin yhdenmukaisiksi. Sosiaalityöntekijät tiiminä ovat ajaneet asiaa eteenpäin ja pohjineet yhdessä esimerkiksi erityisen tuen tarvetta. Kehittämistyötä ovat kuitenkin hidastaneet muut muutokset, esimiesten vaihdokset sekä koronapandemia. Sosiaalityöntekijöiden mukaan kehittämistä hidastaa myös se, että esimies ei ole sosiaalityöntekijä, vaan johtava sosiaalityöntekijä on aikuissosiaalityön puolelta.

Palveluohjaajat tekevät tiivistä yhteistyötä gerontologisten sosiaalityöntekijöiden kanssa. Etenkin palvelun alkuvaiheessa ja huoli-ilmoitusten vuoksi tehtyjen kotikäyntien jälkeen on yhteisiä asiakkaita.

Haastatellut sosiaalityöntekijät toivat esille olevansa ylpeitä, että pysyvät työssään tukemaan syrjässä asuvien vanhusten itsemääräämisoikeutta.

Siun sote täydensi pöytäkirjan tietoja seuraavasti tarkastuksen jälkeen:

Arjen tukipalveluissa aloittaa 1.2.2021 johtava sosiaalityöntekijä, jolla turvataan sosiaalityöntekijöiden ammatillinen johtajuus.

4.6 Kotihoito

Tarkastuksella saadun tiedon mukaan kotihoidon palvelut saadaan nopeasti käyntiin, esimerkiksi sairaalasta kotiutuessa voi palvelu käynnistyä samana päivänä.

Tarkastuksella ilmeni, että yhteistyöhön ja asiakkaiden saamaan palveluun kotihoidossa vaikuttaa henkilöstön vaihtuvuus, erityisesti sairaanhoitajien osalta. Joillakin alueilla kotihoidon esimies on vaihtunut usein, mutta henkilöstö on kuitenkin pysynyt melko paljon samana.

Korona-aikana palvelujen piirissä olevien osalta ei ole vähennetty kotihoidon käyntejä henkilöstövajeen takia. Yhden asiakkaan omaisen kerroman mukaan käyntejä olisi vähennetty koronapandemiaan viitaten. Uusien asiakkaiden osalta on voinut olla viivettä muutama päivä palvelun alkamiseen, koska työntekijät eivät voi tulla korona-aikana töihin

lievilläkään oireilla ja joutuvat odottamaan koronavirustestin tuloksia. Sijaisten saamisessa on ollut haasteita.

Kotihoidon asiakkuus alkaa kotihoidon arviojaksolla, jonka aikana arvioidaan avun tarve. Asiakkaat voivat siirtyä arviojakson jälkeen säännölliseen kotihoitoon tai muun palvelun piiriin. Kotihoidon fysioterapeutti ja toimintaterapeutti ovat mukana arviojaksolla ja arvioivat apuvälinetarpeita ja opastavat kuntoutusasioissa.

Yhteyttä ottaneet kotihoidon asiakkaat kiittelivät kotiin saatavaa laboratoriokokeiden näytteenottoa. Esille tuli myös, että maksut olivat aiemmin kuuluneet kotihoidon maksuun, mutta tämä oli muutettu alkuvuodesta 2020. Muutoksesta oli aiheutunut asiakkaille merkittäviä asiakasmaksun nousuja. Asiasta oli tiedotettu, mutta se ei ollut onnistunut riittävästi, koska asiakasmaksupäätösten tarkistamisessa oli ollut viivettä, jolloin maksun muutos tuli asiakkaille yllättäen. Tarkastuksella saadun tiedon mukaan kotinäytteenottojen asiakasmaksua on sittemmin muutettu ja kohtuullistettu. Asiakkaiden kuuleminen ja asian kirjaamisesta palvelusuunnitelmiin on myös huolehdittu.

Kotihoidon tukipalvelut

Turvapuhelinpalvelu on koko Siun soten alueella sama, ja päätökset tehdään keskitetysti turvapalvelun kautta. Ateriapalveluissa on erilaisia vaihtoehtoja. Siun sote järjestää tukipalveluna ateriapalvelua jokaisessa kunnassa. Joillain alueilla on vain Siun soten ateriapalvelu, joillain alueilla on lisäksi yksityisiä palveluntuottajia. Saunotuspalvelussa on kuntakohtaisia eroja.

Siun sotessa on käytössä palveluseteli kotipalvelun tukipalveluihin, jota voidaan käyttää asiakkaan palvelutarpeeseen perustuen. Henkilöstö kuvasi, että Siun soten alueella on paljon alueellisia eroja esimerkiksi siivouspalvelua tarjoavien yrittäjien määrissä. Myös hoiva- ja hoitopalvelun tuottajia säännölliseen kotipalveluun tarvittaisiin henkilöstön mukaan enemmän alueelle. Asiakkaat eivät ota palvelua, jos yrittäjä tulee kaukaa ja laskuttaa matkakulut.

Tukipalvelupäätökset tehdään yleensä vuodeksi kerrallaan. Henkilöstön mukaan asiakkaalla on tieto keneen työntekijään hän voi olla yhteydessä. Asiakkaan palvelutarpeiden muutosta seurataan puhelimitse tai kotikäynnin. Työntekijät tuntevat asiakkaat ja asiakkaat ottavat yhteyttä heihin muissakin asioissa epävirallisesti. Yhteydenpidossa on kuitenkin alueellisia ja asiakaskohtaisia eroja, ja mikäli asiakas ei ota yhteyttä, hänen tilanteensa voi jäädä arvioimatta useammaksi vuodeksi. Henkilöstö kuvasi, että asiasta on herännyt huoli, koska tilanteita oli ilmennyt useita.

Siun sote täydensi pöytäkirjan tietoja seuraavasti tarkastuksen jälkeen:

Mikäli asiakkaalle myönnetään palveluja määräaikaisesti, asiakkaan palvelutarvetta tulee arvioida uudelleen.

4.7 Omaishoidon tuki

Omaishoidon tukea myönnetään Siun sotessa neljän eri hoitopalkkioluokan mukaan, joiden suuruudet olivat vuonna 2020 408,09 euroa, 600,66 euroa, 816,21 euroa ja 1529,23 euroa kuukaudessa. Omaishoidon tuen myöntämisperusteet ja palkkioiden suuruudet on hyväksytty Siun soten kuntayhtymän yhtymähallituksessa. Omaishoidon tuen päätöksenteossa palveluohjaajilla on konsultointia varten käytössään kuukausittaiset harkintakokoukset.

Omaishoidon tukea arvioitaessa tehdään perusteellinen palvelutarpeen kartoitus. Arvioinnissa käydään läpi asiakkaan päivittäistarpeet ja omaishoitajan kyky toimia omaishoitajana. Haastateltu henkilöstö toi esille, että uutena asiana kysytään myös asiakkaan omaa näkemystä omaishoidon tarpeestaan. Arvioinnissa käytetään toimintakykymittari RAVAA. Myös muistihoitajan osaamista käytetään ja tehdään muistitesti tarvittaessa. Joskus on selvitettävä myös omaisen muistiongelmat ensin, jotta saadaan selville tämän kyky toimia omaishoitajana.

Kartoituskäynnillä käydään läpi omaishoidon tukeen liittyvät asiat. Samalla käynnistetään muita palveluja kuten kotihoitoa, apuvälineitä, Kelan etuuksia, asunnon muutostöitä tai korjausavustuksen hankkimista, vammaispalveluja ja kuljetuspalveluja.

Omaishoitoperheen tilannetta arvioidaan vähintään kahden vuoden välein, joka on virallinen tavoite. Mikäli aiemmin tulee yhteydenotto, siinä esille tulleisiin ongelmiin reagoidaan. Henkilöstö toi esille, että kunnittain on vaihtelua asiakasmäärissä sekä siinä, kuinka usein omaishoitoperheisiin pidetään yhteyttä. Jos työntekijällä on 200 asiakasperhettä, saattaa käydä niin, että niiden asiakkaiden tilanne, joista ei kuulu mitään, voi jäädä tarkistamatta pidemmäksi kuin kahden vuoden ajaksi. Keväällä 2020 soitettiin kaikille asiakkaille koronan takia, jolloin puheluissa ilmeni uusia tarpeita.

Arviointikäynnillä käydään läpi eri vaihtoehdot vapaan järjestämisessä. Omaishoitajan vapaapäivien ajaksi asiakkaalle järjestetään vuorohoitoa palveluasumisen yksiköissä tai perhehoidossa, kotiin annettavien palvelujen palvelusetelillä tai sijaishoidon avulla. Henkilöstö kertoi, että joskus omaishoidettava henkilö vaatii pidemmän kypsyttelyn, ja sen jälkeen on suostuvainen lähtemään vuorohoitoon. Konkreettisesti apua on ollut esimerkiksi kuljetustuen hankkimisesta, jolloin on ulkopuolinen kuljettaja ja kotihoito avustamassa asiakasta vuorohoitoon lähtemisessä.

Palvelusetelin arvo on 300 euroa kuukaudessa, kun käytetään kotiin annettavien palvelujen palveluseteliä ostamalla hoidettavalle hoiva-apua tai kotiin kotihoitoapua tai hoitajalle jalkahoitoa tai fysioterapia-palvelua. Kotiin annettavien palvelujen palveluseteliä järjestetystä vapaapäivästä omaishoitaja maksaa omavastuuna palvelusetelin arvon ylittävän osuuden.

Sijaishoidossa Siun sote järjestää omaishoitajan vapaan aikaisen hoidon tekemällä tehtävään soveltuvan henkilön kanssa

toimeksiantosopimuksen. Sopimus voidaan tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi tai määräaikaiseksi. Sijaishoitajan ei tarvitse olla hoidettavan omainen tai muu läheinen henkilö. Pääsääntöisesti sijaishoitajana ei voi toimia hoidettavan kanssa samassa taloudessa asuva henkilö. Sijaishoito järjestetään hoidettavan kotona ja hoidon on oltava hoidettavan edun mukaista.

Vuorohoitoa järjestetään Siun soten omissa yksiköissä sekä palvelusetelillä. Tarkastuksen yhteydessä yhteyttä ottaneet asiakkaat ja heidän läheisensä kuvasivat vuorohoidon sisältöä säilössä olemiseksi. Eräs omaishoitaja toi esille, että kolmen vuorokauden vuorohoitajak-solla ei ole suostuttu avustamaan asiakasta suihkussa käymisessä, jonka vuoksi vapaiden hyöty ei ollut merkittävä omaishoitajan jaksami-sen kannalta.

Siun soten alueella on 24 perhehoitokotia ja yksi oli tarkastuksen ai-kaan aloittamassa toimintaansa.

Omaishoitoperheitä tukevana palveluina Siun sotessa on käytössä myös lähihoitajan 50-prosenttinen työpanos.

Omaishoitajille tarjotaan vapaaehtoista terveystarkastusta. Omaishoi-tajat voivat varata nimetyille terveydenhoitajille ajan kahden vuoden välein hyvinvointi- ja terveystarkastukseen. Jos on tarvetta, omaishoi-taja saa nopeamminkin yhteyden terveydenhoitajaan. Henkilöstön mu-kaan on yritetty rakentaa yhteydenpitomenetelmää niin, että tervey-denhoitaja voisi ottaa yhteyttä omaishoitajaan. Kokemuksen mukaan, jos tarkastusajan varaaminen jää omaishoitajan aktiivisuuden varaan, se ei välttämättä toteudu. Asiaan ei ole kuitenkaan löydetty tietosuojaan vuoksi ratkaisua.

Omaishoitajan terveystarkastus voidaan tehdä myös kotikäyntinä, jos omaishoitajan on vaikea järjestää hoidettavan hoitoa. Tarkastuksella saatiin omaishoitajilta terveystarkastuksesta kiitosta. Lisäksi yhteyttä ottaneet omaishoitajat pääsääntöisesti kiittelivät yhteydenpitoa palve-luohjaajan kanssa ja palvelujen järjestymistä.

Tarkastuksella kerrottiin, että Siun sote on tekemässä omaishoitajille palautekyselyä muun muassa vapaapäivien toteutumisesta. Henki-löstö ja johto toivat esille, että omaishoitoperheet ovat olleet korona-aikana kovilla.

Omaishoitajille suunnattuja valmennuskursseja on järjestetty pilottina Joensuussa Karelia-ammattikorkeakoulun kanssa yhteistyössä. Vuonna 2019 tuli mukaan Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä Rive-ria.

Keväällä 2020 valmennuskurssi jouduttiin perumaan koronan vuoksi. Henkilöstö kertoi valmennuskurssien olevan suosittuja. Kurssilla ker-rotaan monipuolisesti tietoa omaishoitajan tehtävistä ja muun muassa ergonomiasta. Kurssin loppuun järjestetään palautekysely omaishoi-tajille kurssista. Palautteen perusteella tehdään muutoksia ohjelmaan. Myös omaishoitajayhdistys järjestää OVET-valmennusta, jossa

palveluohjaajat käyvät kertomassa palveluista. Yhdistyksen järjestämille valmennuksille voivat osallistua kaikki läheistään hoitavat henkilöt, Siun soten järjestämä valmennus on kohdennettu vain niille omaishoitajille, joilla on virallinen sopimus.

4.8 Muut palvelumuodot

Tarkastuksella ilmeni, että Siun soten ikäihmisten palveluissa on kehitetty kevyempiä palveluja, kuten monialaista kotikuntoutusta ja tukihenkilökorvausta, tukemaan iäkkäitä henkilöitä, jotka eivät saa kotihoitoa tai omaishoidon tukea. Palveluja kehittämällä pyritään siirtämään tai ehkäisemään raskaamman palvelun tarvetta.

4.9 Viranomaisten riittävä resursointi perusoikeuksien turvaamiseksi

Oikeusasiamiehen kanslian erityisenä tarkastusteemana vuonna 2020 ja 2021 on viranomaisten riittävä resursointi perusoikeuksien turvaamiseksi.

Siun soten johto nimesi yhdeksi haasteeksi henkilöstön saatavuuden. Erityisesti lähi- ja sairaanhoitajien sijaisten saaminen kotihoitoon ja asumisyksiköihin on vaikeaa. Sijaisten rekrytointivaikeudet ovat korostuneet koronapandemian aikana, kun hoitohenkilöstön on pitänyt jäädä pienestäkin flunssan oireesta pois töistä.

Yhteyttä ottaneet asumispalvelujen asiakkaat ja heidän omaisensa kertoivat henkilöstön vähyydestä sekä osaamisvajeista.

Arjen tukipalveluissa on omais- ja perhehoidossa 11 palveluohjaajan virkaa, joista 9 on sosionomeja ja 2 sairaanhoitajaa. Lisäksi omaishoidossa on 0,5 lähihoitaja (toimi), jonka tehtävänä on toimia omaishoitoperheiden arjen tukemisessa. Tukipalvelukeskuksessa on 10 palveluohjaajan virkaa, joista 2 on koulutukseltaan sosionomeja, 7 sairaanhoitajaa ja yksi yhteiskuntatieteiden kandidaatti. Lisäksi tukipalvelukeskuksessa on kaksi lähihoitajaa (toimia). Tukipalvelukeskuksessa on myös yksi palvelusuunnittelija, terveystieteiden maisteri (toimi), ja hän työskentelee palvelujohtajan suorassa alaisuudessa.

Palveluohjauksessa ja gerontologisessa vastuuyksikössä on 20 palveluohjaajan virkaa, joista 4 on sosionomeja, 15 sairaanhoitajaa ja yksi lähihoitaja, joka valmistuu sosionomiksi. Lisäksi yksikössä on 10 sosiialityöntekijä virkaa.

Henkilöstö koki asiakasmäärän arvioimisen hankalaksi. Osaa asiakkaista tavataan vain kerran ja osalla asiakkuus jatkuu vuosia ja heitä tavataan satunnaisesti. Henkilöstö kuvasi töitä olevan ajoittain liikaa, mutta tämän vaihtelevan aaltoliikkeenä. Keväällä 2020 oli kiireistä. Sittemmin työtilanne on tasaantunut, ja esille tuotiin, että työtä pystyy suunnittelemaan itse ja sillä tasaamaan vaihtelua. Yhdellä asiakasohjauksen palveluohjaajalla on 5–10 asiakaskäyntiä viikossa.

Erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita on yhteensä 243 asiakasta

(27.10.2020 saadun tiedon mukaan), joille sosiaalityöntekijät toimivat omatyöntekijöinä. Lisäksi sosiaalityöntekijät tekevät päätöksiä harkinnanvaraisesta palvelusta, kuten esim. sosiaalihuoltolain mukaisesta liikkumisen tuesta.

Omaishoidon palveluohjaajilla on yhteensä 1284 asiakasta, joille he toimivat omana työntekijänä. Asiakasmäärissä on alueellisia eroja, joillakin alueilla työntekijöillä on 200 omaishoidon tuen asiakasperhettä. Joensuussa on jaettu lapsiperheet ja ikäihmiset omaishoidossa eri työntekijöille. Pienissä kunnissa työntekijöillä on asiakkaana kaikenikäiset omaishoidon asiakkaat. Henkilöstö toi esille kokemuksiaan, että asiakkaiden varhaiseen tukemiseen on liian vähän aikaa. Työntekijät kokevat riittämättömyyden tunnetta.

Saatavilla olevan tiedon mukaan vuonna 2019 palveluohjaajilla oli 14 täydennyskoulutuspäivää, gerontologisilla sosiaalityöntekijöillä 9 täydennyskoulutuspäivää ja omaishoidon palveluohjaajilla 32 täydennyskoulutuspäivää. Kehityskeskustelujen kerrottiin toteutuvan täysin, ja niiden olevan tavoitteellisia.

Kuntayhtymällä on kehittämisen ja osaamisen yksikkö, josta koulutusasiat hoidetaan. Korona-aikana koulutuksia on järjestetty verkossa. Maakunnan ulkopuolisiin koulutuksiin on voitu osallistua merkittävästi vähemmän kuin aiemmin. Koulutuksiin määritellään painopistealueita, ja esimerkiksi haittatapahtumailmoitusten kautta voi tulla esiin osaa mistarpeita, joiden mukaan järjestetään koulutusta. Koulutuksen suunnittelussa hyödynnetään lomaketta, johon kerätään tietoa koulutustarpeista. Arjen tuen henkilöstö kuvasi koulutuksia olevan niukasti.

Tarkastuksen aikana käydyssä keskustelussa sekä tarkastuspöytäkirjan luonnosta kommentoidessaan johto toi esille, että työnohjaus on mahdollista ja sitä järjestetään yksilöllisesti, ja että pienimuotoisia ryhmäohjauksia on järjestetty tietyissä työyhteisöissä. Lisäksi mentoritoimintaa kehitetään. Tarkastuksen yhteydessä henkilöstö toi esille, että työnohjausta oman työn tueksi ei ole saatavilla eikä lähiesimies ole kysyttäessä tiennyt työnohjauksen mahdollisuudesta.

Työhyvinvointia tukee työterveyshuolto, työhyvinvointipäällikön tiimi sekä työsuojelu. Käytössä on varhaisen puuttumisen malli sekä sisutyömalli tukemaan töihin palaamista esimerkiksi kevennetyin tehtävin.

Omaishoidon palveluohjaajien tiimissä kannustetaan osallistumaan koulutuksiin. Jaksamista tukee omaishoitajien tiimi ja Teams- kokoukset. Parityöskentelyä suositaan. Kielteiset päätökset viedään johtajan kautta.

Henkilöstö koki, että haasteellisiin asiakastilanteisiin saa tukea kollegoilta silloin, kun pyytää. Tarvittaessa kotikäynnit tehdään parityönä, esimerkiksi kun asiakkaan luona tiedetään olevan väkivallan uhkaa. Poliisin virka-apua pyydetään viimesijaisena keinona, ja tilanteita on tarkastuksella saatavien tietojen mukaan harvoin.

4.10 Asiakasosallisuus

Siun sotien alueen kunnissa toimii vanhusneuvostoja, jotka ovat aktiivisia ja järjestävät tilaisuuksia. Tarkastuksella tuotiin esille, että Siun sotien yhteistyö vanhusneuvostojen suuntaan voisi olla nykyistä aktiivisempaa ja suunnitelmallisempaa.

Omaisraateja toimii Joensuussa, Lieksassa ja Kiteellä. Maakunnan eläkeläisjärjestöjen kanssa viritetään vertaistukimallia, joka on alkanut korona-ajan tarpeista yksinäisille ikäihmisille.

Vapaaehtoistyöhön on järjestetty koulutusta ja vapaaehtoistyötä voi tehdä Siun sotessa sopimuksen perusteella. Toimintaa laajennetaan keskiseltä alueelta muualle sitten, kun pystytään yhdenmukaistamaan toimintaa.

Kuntayhtymässä ollaan rakentamassa järjestelmällistä asiakaspalautekyselyä, jonka pilotti käynnistyy maaliskuussa 2021. Ikäihmisten palveluissa kerättiin vuonna 2019 lomakkeen avulla asiakaspalautetta. Tarkastuksella saatujen tietojen mukaan asiakaspalautekysely oli tarkoitus uusia otanta loppuvuodesta 2020. Omaishoitajille oli suunnitelmassa tehdä kysely kaikille omaishoitajille. Edellisenä vuonna kysely oli tehty otannalla.

Myös muistutukset ja kantelut kuvattiin palautteeksi ja niiden kautta opittavan parantamaan palvelua. Kiitoksia palveluista saadaan lehtien kautta ja asiakaskohtaamisissa. Palautelaatikkoja on olemassa, mutta ne ovat vähällä käytöllä.

5. APULAIKKEUSASIAMIEHEN KANNANOTOT

Ohjeiden lainmukaisuus ja toimeenpano

Apulaisoikeusasiamies kiinnittää huomiota siihen, että tarkastuksella saadun tiedon ja tehtyjen havaintojen perusteella Siun sotien johdolla ja henkilökunnalla on merkittävästi epätietoisuutta voimassa olevan vanhustenhuollon palveluja koskevan lainsäädännön sisällöstä.

Apulaisoikeusasiamies on jo aiemmin asiassa 4070/2020 kiinnittänyt huomiota siihen, etteivät virkamiehet olleet tietoisia siitä, että vanhuspalvelulain mukaan iäkkäille avio- ja avopuolisoille on järjestettävä mahdollisuus asua yhdessä, eikä asiassa voida menetellä asiakkaiden tahdon vastaisesti.

Tämän tarkastuksen yhteydessä kävi ilmi, että henkilöstön ja johdon käsitykset noudatetuista käytännöistä poikkesivat monelta osin toisistaan. Saatujen tietojen mukaan myöskään lähiesimiehillä ei ollut tietoa esimerkiksi käytössä olevasta työnohjausmahdollisuudesta. Ottamatta yksittäisten asioiden osalta kantaa siihen, miten ne tosiasiallisesti ovat Siun sotessa toteutuneet, apulaisoikeusasiamies toteaa, että johdon on huolehdittava siitä, että työskentelyä ohjaavat ohjeistukset ovat lainmukaiset ja selkeät, henkilöstö on tietoinen ohjeiden sisällöstä, ja niiden noudattamista valvotaan.

Osaamisen vahvistaminen

Apulaisoikeusasiamies pitää myönteisenä sitä, että kuntayhtymässä on otettu käyttöön gerontologisen sosiaalityön asiantuntemusta. Apulaisoikeusasiamies kannustaa sen käytön suunnitelmalliseen lisäämiseen. Johdon ja koko henkilöstön osaamisen vahvistamiseksi apulaisoikeusasiamies edellyttää lisäksi, että Siun sotessa lisätään lainsäädännön noudattamista tukevaa koulutusta ja että Siun sotessa tarkistetaan, että vanhustenhuoltoa koskevat sisäiset ohjeistukset ovat lainmukaiset.

Apulaisoikeusasiamies katsoo, että erityisen tärkeää lainsäädännön sisällön tunteminen on tilanteessa, jossa kuntayhtymä on tekemässä uudistuksia laajalti noudatettaviin toimintakäytäntöihin, jotka koskevat haavoittuvassa asemassa olevia asiakkaita. Apulaisoikeusasiamies korostaa, että toimintamalleja ei saa ottaa käyttöön, jos niiden toteuttaminen on vastoin voimassa olevaa lakia tai niiden noudattaminen johtaisi käytännössä siihen, ettei voimassa olevaa lakia noudateta. Muistisairaat vanhukset ovat erityisen haavoittuvassa asemassa olevia sosiaalihuollon asiakkaita, joiden suojaksi lainsäädännössä olevia normeja on noudatettava tarkasti.

Apulaisoikeusasiamies korostaa, että uudistettaessa päätöksentekojärjestelmää tulee ottaa huomioon, että päätöksen tehnyt virkamies on oikeudellisesti vastuussa tekemänsä päätöksen sisällöstä. Lainsäädäntö velvoittaa päätöksen tekevää viranhaltijaa hankkimaan päätöksen tekemistä varten tarvittavan asiantuntemuksen, mutta asiantuntijoiden näkemysten ja muun selvityksen huomioon ottaminen ei vapauta päätöksen tekijää virkavastuusta, rikosoikeudellisesta tai vahingonkorvausvastuusta.

Oikeus saada kirjallinen päätös

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että sosiaalihuollon asiakkaalla on aina oikeus saada hakemukseensa kirjallinen päätös. Asiakkaan valitusoikeuden toteuttamiseksi on erityisen tärkeää, että hän saa myös kielteisen tai osittain kielteisen päätöksen hakemukseensa. Osittain kielteinen päätös on annettava esimerkiksi tilanteessa, jossa henkilön katsotaan olevan oikeutettu saamaan ympärivuorokautista palveluasumista, mutta hänelle ei ole vielä tarjolla vapaata paikkaa.

Jos asiakkaille ei näissä tilanteissa tehdä osittain kielteistä päätöstä, ei tieto puuttuvasta palvelusta taikka ristiriidasta kunnan kriteeristön ja asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden välillä tule myöskään kuntapäätäjien tietoon.

Määräaika päätöksen toimeenpanemiseksi

Apulaisoikeusasiamies katsoo, että noudatettu käytäntö, jossa asiakas kolmen kuukauden kuluessa myönteisen palvelupäätöksen

saamisesta veloitetaan valitsemaan ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö koko Siun soten alueelta, jos hänelle ei ole löytynyt soveltuvaa paikkaa siihen mennessä, ei ole asianmukainen. Saadun tiedon mukaan osa työntekijöistä on tulkinnut, että jonottaminen palvelun saamiseksi alkaisi uudestaan sen jälkeen, kun henkilö on jättänyt ottamatta tietyn palveluyksikön palvelun vastaan, vaikka hänelle on ensin myönnetty ympärivuorokautinen palveluasuminen. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että kunnan velvollisuus palvelun järjestämiseen perustuu todettuun palvelun tarpeeseen. Laissa säädetty kolmen kuukauden enimmäismääräaika palvelun järjestämiseen alkaa siitä hetkestä, kun asia on laitettu vireille, ei tiettyä yksikköä koskevan kielteisen päätöksen tekemisestä. Lain mukaan asia tulee vireille jo silloin kun asiakas itse kokee tarvitsevansa ympärivuorokautista palvelua ja hakee sitä joko suullisesti tai kirjallisesti.

Lakisääteinen aika palvelun järjestämiselle voi olla lyhyempikin kuin 3 kuukautta, jos henkilön tarve sitä edellyttää. Aika voi olla kolmea kuukautta pidempi yksilöllisistä syistä johtuen esimerkiksi silloin kun henkilön on todettu tarvitsevan ympärivuorokautista palveluasumista, mutta hän haluaa jonottaa jotakin tiettyä paikkaa.

Apulaisoikeusasiamies korostaa, että edellä sanottu ei kuitenkaan tarkoita sitä, että henkilölle voitaisiin tehdä päätös hänelle soveltumattomasta palveluyksiköstä ja sen perusteella tulkita, että asia tulisi kokonaisuudessaan vireille vasta sen jälkeen, kun asiakas on kieltäytynyt ottamasta tiettyä paikkaa vastaan. Palveluyksikkö saattaa olla henkilön kannalta soveltumaton esimerkiksi sen tähden, että se sijaitsee niin kaukana hänen lähiomaisistaan, ettei näillä olisi käytännössä enää mahdollista tavata omaistaan.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että sosiaalihuollon viranomaisen harkintavaltaa palvelujen järjestämisessä rajoittavat asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen vaikuttavat syyt ja seikat. Sosiaalihuoltolain säätämiseen johtaneen hallituksen esityksen (Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi HE 164/2014 vp) mukaan asiakaskeskeisyys on ollut yksi keskeisimmistä lain valmistelua linjanneista periaatteista. Sen keskeinen ominaisuus on, että palveluja järjestetään ensisijaisesti asiakkaan eikä organisaation tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi.

Päätöksentekijä

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. 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 vakavaa huomiota Siun soten

henkilöstön osaamiseen. Keskeinen riittävää osaamista turvaava edellytys on, että ammattihenkilöillä on tehtävän edellyttämä koulutus ja osaaminen. Apulaisoikeusasiamies edellyttää, että Siun sote korjaa välittömästi mahdolliset henkilöstön tehtävärakenteisiin sisältyvät puutteet päätöksenteon osalta ja toisaalta huolehtii siitä, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt tekevät laissa edellytettyä yhteistyötä.

Velvoite järjestää palveluja tarpeen mukaan

Sekä etukäteisissä yhteydenotoissa että tarkastuksen aikana tuotiin esiin kuntayhtymän vaikeudet tehostetun palveluasumisen järjestämisessä. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että kuntayhtymällä on lakisääteinen velvollisuus järjestää palveluja tarvetta vastaavasti. Saadun selvityksen mukaan kuntayhtymän tiedossa on, että paikkoja on liian vähän palvelutarpeeseen nähden. Ottamatta kantaa siihen, mikä on parhaiten yksittäisen henkilön tarvetta vastaava palvelu, apulaisoikeusasiamies toteaa, että laissa säädetty velvoite tarvetta vastaavien palvelujen järjestämiseen ei ole tulkittavissa siten, että henkilön oikeus saada ympärivuorokautista hoivaa ja hoitoa olisi toteutettavissa pitkäaikaisesti siten, että hänen palvelunsa järjestettäisiin esimerkiksi terveyskeskussairaalan vuodeosastolla, mikäli hoidon tarve ei tätä edellytä.

Omatyöntekijä

Apulaisoikeusasiamies pitää myönteisenä sitä, että Siun sotessa pyritään huolehtimaan siitä, että erityistä tukea tarvitsevan vanhuksen omatyöntekijänä toimii sosiaalityöntekijä. Tarkastuksella saadun tiedon mukaan noudatettu käytäntö on, että omatyöntekijää ei aina nimitä palvelutarpeen arvioinnissa, vaan tarve ratkaistaan tapauskohtaisesti. Omatyöntekijä sovitaan silloin, kun asiakas on haavoittuvassa asemassa, esimerkiksi kun tämä tarvitsee useita palveluja ja tarvetta on tarpeen arvioida moniammatillisesti. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että Siun sotessa tehty tulkinta, jonka mukaan omatyöntekijän nimeäminen iäkkäälle asiakkaalle edellyttäisi usean palvelun tarvetta on virheellinen. Lainsäädännön lähtökohtana on, että kaikilla asiakkailla on oikeus saada omatyöntekijä. Nimeämisen edellytyksenä ei ole, että asiakas olisi haavoittuvassa asemassa tai että hänellä olisi usean eri palvelun tarve.

Apulaisoikeusasiamies pitää myönteisenä myös sitä, että kuntayhtymässä on lähdetty kehittämään omatyöntekijän toimenkuvaa sen lisäksi, että kiinnitetään huomioita siihen, kuka voi toimia omatyöntekijänä. Apulaisoikeusasiamiehen näkemyksen mukaan ilmoitetut omatyöntekijän asiakasmäärät ovat osalla työntekijäryhmistä kuitenkin niin suuret, ettei tehtävien suorittaminen ole mahdollista. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että kunta on velvollinen huolehtimaan siitä, että henkilöstö pystyy toimimaan lain mukaisesti.

Luottamuksensuojaperiaate

Saadun selvityksen mukaan kotona tehtävä laboratoriokokeiden näytteenotto oli aiemmin sisältynyt kotihoidon maksuun, mutta tämä oli muutettu alkuvuodesta 2020. Muutoksesta oli aiheutunut asiakkaille merkittäviä asiakasmaksun korotuksia. Asiasta oli tiedotettu, mutta maksun muutos tuli osalle asiakkaista yllättäen.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että sosiaalihuollon palveluja järjestettäessä on otettava huomioon hallintolain 6 §:ään perustuva periaate luottamuksen suojasta. Sen mukaan asiakkaan tulee voida luottaa viranomaisen toiminnan oikeellisuuteen, virheettömyyteen ja viranomaisten tekemien hallintopäätösten pysyvyyteen. Hallintopäätöksen pysyvyyden takia viranomainen ei voi yleensä peruuttaa ilman asiakkaan suostumusta tälle myöntämänsä etua tai oikeutta tai edes vähentää sitä, ellei laissa ole säädetty esimerkiksi palvelun tai tukitoimien edellytysten tarkistamisesta.

Annetun selvityksen mukaan kotinäytteenottojen asiakasmaksua on sittemmin muutettu ja kohtuullistettu.

Tukipalvelut ja palvelusetelin käyttö

Apulaisoikeusasiamies muistuttaa, että kuntayhtymä on velvollinen tarjoamaan asiakkaille kotihoidon lisäksi myös kotipalveluun sisältyviä tukipalveluja.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että palveluseteliä voidaan tarjota asiakkaille vaihtoehtoisena keinona palvelujen toteuttamiseksi, mutta sen käyttö ei saa olla ainoa vaihtoehto palvelun toteuttamiseksi. Erityistä huomiota apulaisoikeusasiamies kiinnittää tilanteisiin, joissa setelin käytön ehdot tosiasiallisesti muodostuisivat asiakkaan kannalta kohuttomiksi.

Omaishoidon tuki

Apulaisoikeusasiamies pitää myönteisenä, että korona-aikana keväällä 2020 Siun soten palveluohjaajat olivat yhteydessä kaikkiin omaishoidon tuen perheisiin, ja perheitä tiedotettiin koronatilanteen vaikutuksista palveluihin lisäksi kirjeillä. Apulaisoikeusasiamies ei kuitenkaan pidä hyväksyttävänä, että omaishoidontukea saavien perheiden tilanteiden päivittämisessä saattaa normaalitilanteessa olla jopa kaksi vuotta väliä, ja että tämä on organisaation virallinen tavoite. Tällöin on vaarana, että asiakkaan palvelutarve ja/tai omaishoitajan tuen tarve ovat muuttuneet huomattavasti aiemmasta, ja perhe on jäänyt ilman tarvitsemaansa tukea. Apulaisoikeusasiamies viittaa tässä yhteydessä sosiaalihuoltolain säätämiseen johtaneeseen hallituksen esitykseen (HE 164/2014 vp), jossa lain yksityiskohtaisten perustelujen mukaan asiakassuunnitelmaa tulee tarkistaa tarvittaessa eli silloin kun asiakkaan tuen tarpeissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Jos sosiaalihuollon asiakkuus kestää pidemmän aikaa, asiakassuunnitelmaa on

tarvittaessa tarkistettava ja täydennettävä. Edelleen lain perusteluissa sanotaan, että asiakkaan tukena toimiville omaisille ja läheisille tulee tarpeen mukaan laatia oma suunnitelma. Säännös on tärkeä lisäys, sillä käytännössä on esiintynyt tilanteita, joissa omaisen tietoja ja tuen tarvetta on kirjattu hoidettavan asiakkaan asiakassuunnitelmaan.

Apulaisoikeusasiamies kiinnitti huomiota siihen, että omaishoitoperheille ei ole järjestetty riittävästi heitä tukevia palveluja korona-aikana. Tarkastuksella saatujen tietojen mukaan vuorohoitopaikkojen osittaista sulkemista korvaavia palveluja ei ole ollut riittävästi. Apulaisoikeusasiamies korostaa, että kuntien ja kuntayhtymien on järjestettävä tarvittavat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Asiakkaalle jo myönnetyt palvelut on järjestettävä. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että palvelujen sulkeminen on saattanut aiheuttaa omaishoidon tuen perheille kohtuuttomia tilanteita yhteisvaikutuksena sen vuoksi, että osalle omaishoidon tuen asiakasperheistä on kertynyt palvelutarpeita jo ennen korona-aikaa edellä mainitun hoito- ja palvelusuunnitelman pitkän päivittämisen aikavälin vuoksi.

Omaishoidon tuesta säädetyn lain 4 §:n mukaan kunnan on huolehdittava hoidettavan hoidon tarkoituksenmukaisesta järjestämisestä hoitajan vapaan aikana. Apulaisoikeusasiamies ei pidä tarkoituksenmukaisena, ettei omaishoidon tuen asiakkaan peseytymisestä huolehdita kolmen vuorokauden hoitajakson aikana. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että tilapäisessä asumisessa olevan asiakkaan hygienian hoidosta tulee huolehtia riittävästi hänen toiveensa ja tarpeensa huomioiden. Asiassa tulee huomioida myös asiakkaan elämäntilanne sekä se, että tämän peseytymisestä huolehtiminen omaishoitajan vapaan aikana tukisi omaishoitajan jaksamista.

Apulaisoikeusasiamies kiinnittää huomiota siihen, että omaishoidon tukea arvioitaessa asiakkaan omaa mielipidettä omaishoidon tuen sopivuudesta hänelle on alettu kysyä arvioinnin yhteydessä uutena asiana. Omaishoidon tuki on osa sosiaalihuoltoa, jonka säätämiseen johtaneen hallituksen esityksen (HE 164/2014 vp) perustelujen mukaan asiakaskeskeisyys on ollut yksi keskeisimmistä lain valmistelua linjanneista periaatteista. Myös sosiaalihuollon asiakaslain 8 §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Edelleen saman pykälän mukaan asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Apulaisoikeusasiamies kehottaa Siun sotea kiinnittämään huomiota siihen, että omaishoidon tuen asiakkaiden palvelut järjestetään laissa mainittujen periaatteiden mukaan.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että omaishoitajan henkilötietojen luovuttaminen voi perustua hänen omaan suostumukseensa. Mikäli henkilö haluaa, että häneen otetaan yhteyttä terveydenhuoltoon omaishoitajille kohdistettua terveystarkastuksen ajan varaamista varten, sen sijaan, että hän itse ottaisi yhteyttä, on lupaa asiaan mahdollista

tiedustella etukäteen, jolloin estettä ajan varaamiseen ei ole.

Uusien palvelumuotojen käyttö

Apulaisoikeusasiamies pitää myönteisenä sitä, että Siun soten ikäihmisten palveluissa kehitetään palveluja vastaamaan monenlaisiin palvelutarpeisiin, ja että uusilla palveluilla tuetaan kotona asumista. Apulaisoikeusasiamies kiinnittää kuitenkin huomiota siihen, että palveluja kehitettäessä tulee huomioida niitä säätelevä sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö.

Viranomaisten riittävä resursointi perusoikeuksien turvaamiseksi

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että resurssien vähäisyydellä ei voida perustella viranomaistoiminnassa tapahtuvia oikeudenloukkauksia, kuten viivästyksiä tai laiminlyöntejä. Apulaisoikeusasiamies pitää ymmärrettävänä, että palvelujen toteuttaminen on ollut haastavaa niin henkilöstölle kuin johdolle erityisesti koronavirusepäilyjen aiheuttamien poissaolojen vuoksi. Tarkastuksella saatujen tietojen mukaan Siun soten alueella on erityisesti kotihoidossa ja tehostetussa palveluasumisessa henkilöstöpulaa, jonka vuoksi lakisääteisten velvollisuuksien hoitaminen on vaikeutunut. Apulaisoikeusasiamies kehottaa Siun sotea kiinnittämään huomiota henkilöstöresurssin oikean kohdentamisen lisäksi myös henkilöstön saatavuuteen, pysyvyyteen sekä työhyvinvointiin liittyviin tekijöihin.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että riittävän resursoinnin lisäksi lainsäädäntö edellyttää johtamisen järjestämistä asianmukaisesti. Sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukaan sosiaalityön ammatillisesta johtamisesta vastaa sosiaalityöntekijä. Tarkastuksen jälkeen saadun tiedon mukaan Arjen tukipalveluissa aloittaa 1.2.2021 johtava sosiaalityöntekijä, jolla turvataan sosiaalityöntekijöiden ammatillinen johtajuus. Apulaisoikeusasiamies korostaa, että sosiaalityön ammatillisesta johtamisesta tulee myös jatkossa vastata sosiaalityöntekijä.

Viranomaisen ja virkamiehen velvollisuuksista ja oikeuksista säädetään esimerkiksi kunnallisista viranhaltijoista annetussa laissa. Lain tavoitteena on turvata kuntien tehtävien hoitaminen tuloksellisesti, tarkoituksenmukaisesti ja oikeusturvavaatimukset täyttäen sekä turvata virkamiehelle oikeudenmukainen asema suhteessa työnantajaan. Apulaisoikeusasiamies kiinnittää huomiota siihen, että arjen tukipalvelut -yksikön palveluohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärien tulee olla sen suuruiset, että laissa määrätyt tehtävät, kuten palvelutarpeen arviointien tekeminen määräajassa sekä omatyöntekijän tehtävät on mahdollista toteuttaa.

Työturvallisuuslain tavoitteena on muun muassa parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. Laissa on korostettu työnantajan vastuuta esimerkiksi työntekijöiden

kuormittumisen ehkäisemisessä sekä velvollisuutta ryhtyä korjaaviin toimenpiteisiin havaitsemiensa puutteiden osalta. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että arjen tukipalvelut -yksikön työn luonne aiheuttaa sen työntekijöille psykososiaalista kuormitusta, jonka haittoja työnantajan tulee ehkäistä ja korjata. Apulaisoikeusasiamies ei voinut vakuuttua, että sinällään tärkeä ja hyväksi koettu tiimi- ja yhteistyö on riittävä keino korjaamaan jo syntynyttä kuormittuneisuutta.

6. TOIMENPITEET

Apulaisoikeusasiamies edellyttää, että Siun soten ikäihmisten palvelut toimittaa 31.8.2021 mennessä selvityksen siitä, mihin toimenpiteisiin pöytäkirjassa esitettyjen havaintojen ja kannanottojen johdosta on ryhdytty.

Apulaisoikeusasiamies korostaa, että selvityksessä on osoitettava konkreettisesti ja yksityiskohtaisesti se millä tavoin Siun sotessa on varmistettu, että pöytäkirjassa todetut epäkohdat on korjattu ja kunnissa toimitaan voimassa olevan lain mukaisesti.

Apulaisoikeusasiamies kehottaa käsittelemään tarkastuspöytäkirjassa esitetyt havainnot ja apulaisoikeusasiamiehen kannanotot yhdessä Arjen tukipalvelujen henkilökunnan kanssa.

Pöytäkirja julkaistaan oikeusasiamiehen verkkosivuilla.

Pöytäkirjan vakuudeksi

Johanna Koli
Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri

Liitteet:

Oikeusasiamiehen toimivalta (liite 1)
Ilmoitus tarkastuksesta 12.3.2020 ja materiaalipyyntö (liite 2)
Ilmoitus tarkastuksesta 9.10.2020 ja materiaalipyyntö (liite 3)
Palvelukaavio (liite 4)
Asiaan liittyvä lainsäädäntö (liite 5)

Tiedoksi:

Siun sote – Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä
Itä-Suomen aluehallintovirasto

Oikeusasiamiehen toimivalta

Perustuslain 109 §:n 1 momentin nojalla oikeusasiamies valvoo, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset ja virkamiehet noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Lisäksi hänen valvontaansa kuuluvat muutkin, jotka hoitavat julkista tehtävää. Oikeusasiamies seuraa erityisesti, että hyvä hallinto sekä perus- ja ihmisoikeudet toteutuvat.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 5 §:n mukaan oikeusasiamies toimittaa tarpeen mukaan tarkastuksia perehtyäkseen laillisuusvalvontaansa kuuluviin asioihin.

Vanhusten palveluihin kohdistuvilla tarkastuksilla halutaan selvittää vanhusten saaman hoivan ja hoidon ihmisarvoa kunnioittavaa luonnetta, ja sitä, että kunnat huolehtivat myös heikommassa asemassa olevien kuntalaisten perustuslain 19 §:n mukaisesta oikeudesta sosiaaliturvaan ja huolenpitoon.

YK:n vammaisyleissopimuksen ratifioinnin myötä (10.6.2016) eduskunnan oikeusasiamiehestä on tullut osa yleissopimuksen 33 artiklan 2 kohdan mukaista rakennetta, jonka tehtävänä on edistää, suojella ja seurata vammaisten henkilöiden oikeuksien toteutumista. Tämän vuoksi oikeusasiamies kiinnittää tarkastuksilla erityistä huomiota vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeuden toteutumiseen, rajoitustoimenpiteiden käyttöön, osallistumisen mahdollisuuksiin sekä toimitilojen esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyviin seikkoihin. Vammaisyleissopimuksen piiriin voidaan katsoa kuuluvan muun muassa muistisairaat henkilöt.

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.

Oikeusasiamiehestä annetun lain 1 a luvun 11 h §:n mukaan kansalliselle valvontaelimelle tietoja antaneelle ei saa määrätä rangaistusta tai muuta seuraamusta tietojen antamisen perusteella.

27.2.2020

EOAK/1389/2020

Siun sote - Pohjois-Karjalan sosiaali-
ja terveystalvelujen kuntayhtymä

Tikkamäentie 16
80210 JOENSUU

SIUN SOTEN IKÄIHMISTEN PALVELUIDEN TARKASTUS 12.3.2020

Tulen tarkastamaan Siun soten ikäihmisille tarkoitettuja palveluita 12.3.2020 klo 10.00 alkaen. Minua avustavat vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Lotta Hämeen-Anttila, vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Marja-Liisa Judström, vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Kaisu Lehtikangas ja notaari Johanna Koli.

Tarkastus kohdistuu muun muassa seuraaviin teemoihin:

1. Yli 65-vuotiaille tarjottavien palvelujen hakeminen ja myöntäminen sekä palvelutarpeen arviointi.
2. Yli 65-vuotiaille asiakkaille tarjottavat palvelut, niiden laatu, riittävyys, monipuolisuus ja valvonta sekä asiakkaiden että omaisten osallisuus palveluja järjestettäessä.
3. Ikäihmisten palveluohjauksen työntekijät ja työssä jaksaminen.

Toivon tapaavani tarkastuksella Siun soten ikäihmisten palveluiden työntekijöitä eri ammattiryhmistä. Toivon erityisesti tapaavani henkilöstöä, jotka tekevät iäkkäille Siun soten alueen kuntalaisille palvelutarpeen arviointeja eri asiakkuuden vaiheissa, jotka toimivat iäkkäiden sosiaalihuoltolain mukaisina omatyöntekijöinä sekä jotka valvovat ikäihmisten palvelujen laatua. Lisäksi toivon tapaavani sosiaaliasiamiehen sekä päälouottamusmiehet ja työsuojeluvalltuutetut.

Pyydän Siun sotea lähettämään tarkastusta varten etukäteen seuraavat asiakirjat:

- hakemuslomakkeet eri ikäihmisten palveluihin
- palvelutarpeen arvioinnin lomake tai kysymysrunko
- ensimmäiset 10 palvelutarpeen arviointia vuoden 2020 alusta
- 10 ikäihmisten palveluiden gerontologisen sosiaalityön asiakkaan asiakassuunnitelmaa
- ensimmäiset 10 kielteistä ikäihmisten palveluiden päätöstä vuoden 2020 alusta
- ensimmäiset 10 kotihoidon asiakasmaksupäätöstä vuoden 2020 alusta

- omavalvontasuunnitelmat eri vanhustenhuollon yksiköistä: yksi jokaisesta palvelumuodosta.

Pyydän toimittamaan myös seuraavat tiedot Siun sotien alueelta:

- kuinka paljon on yli 75-vuotiaita asukkaita
- kuinka paljon eri iäkkäiden palvelumuodoissa on asiakkaita tällä hetkellä
- kuinka moni yli 65-vuotias henkilö on jonkin vammaispalvelulain mukaisen palvelun piirissä
- kuinka paljon iäkkäiden palveluiden päätöksiin ja asiakasmaksupäätöksiin haetaan muutosta
- oikaisuvaatimusten käsittelyajat
- iäkkäiden palveluihin v. 2019 kohdistuneiden muistutusten määrä ja aiheet.

Selvitykset ja asiakirjat pyydetään lähettämään 9.3.2020 mennessä ensisijaisesti sähköisessä muodossa eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian kirjaamon sähköpostiosoitteeseen oikeusasiamies@eduskunta.fi.

Jos selvityksen sisällössä on salassa pidettävää tietoa, tulee sähköposti lähettää eduskunnan turvapostipalvelun kautta osoitteessa <https://turvaposti.eduskunta.fi> ja vastaanottajaksi tulee merkitä oikeusasiamies@eduskunta.fi.

Pyydän ilmoittamaan myös osoitteen mihin tulemme.

Tarkastuksen yhteyshenkilönä oikeusasiamiehen kansliasta toimii Johanna Koli (puh. 09 432 3389).

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

14.9.2020

EOAK/1389/2020

Siun sote - Pohjois-Karjalan sosiaali-
ja terveystalvelujen kuntayhtymä

Tikkamäentie 16
80210 JOENSUU

ILMOITUS TARKASTUKSESTA JA ASIAKIRJAPYYNTÖ

Tarkastuksen ajankohta

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslinin Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä Siun soten ikäihmisille tarkoitettuja palveluita koskeva tarkastus peruuntui 12.3.2020.

Siun soten ikäihmistien palveluihin tullaan tekemään tarkastus **9.10.2020**. Tarkastus tehdään hyödyntäen etäyhteyksiä, ilman fyysistä läsnäoloa. Tämän johdosta pyydämme ilmoittamaan yhteystalvelun käytännön järjestelyjen sopimiseksi. Tarkastuksen toteuttamista varten tarvitsemme myös tiedon käytettävissä olevista etäyhteyksistä.

Kiinnitämme huomiota siihen, että avointa verkkoyhteyttä käytettäessä ei voida käsitellä salassa pidettäviä tietoja.

Tarkastuksen teemat

Tarkastus kohdistuu muun muassa seuraaviin teemoihin

1. Yli 65-vuotiaille tarjottavien palvelujen hakeminen ja myöntäminen sekä palvelutarpeen arviointi ja koronaepidemian vaikutus niihin.
2. Yli 65-vuotiaille asiakkaille tarjottavat palvelut, niiden laatu, riittävyys, monipuolisuus ja valvonta sekä asiakkaiden että omaisten osallisuus palveluja järjestettäessä ja koronaepidemian vaikutus niihin.
3. Ikäihmistien palveluohjauksen työntekijät ja työssä jaksaminen sekä koronaepidemian vaikutus näihin.

Tarkastuksesta tiedottaminen yksikön asiakkaille ja henkilökunnalle

Asiakkaiden omaisille ja läheisille pyydetään toimittamaan liitteenä olevan kirjeen yhteydenottopyynnöstä parhaaksi katsomallanne tavalla omia viestintäkanavianne käyttäen. Toivomme kirjeen tavoittavan erityisesti iäkkäät omaishoitoperheet ja muut kotona asumista tukevia palveluja saavat iäkkäät ja heidän läheisensä.

Tarkastukselle toivotaan osallistuvan Siun soten ikäihmisten palveluiden työntekijöitä eri ammattiryhmistä. Erityisesti mukana toivotaan olevan henkilöstöä, jotka tekevät iäkkäille Siun soten alueen kuntalaisille palvelutarpeen arviointeja eri asiakkuuden vaiheissa, jotka toimivat iäkkäiden sosiaalihuoltolain mukaisina omatyöntekijöinä sekä jotka valvovat ikäihmisten palvelujen laatua. Sosiaaliasiamieheen, pääluottamusmiehiin ja työsuojeluvaltuutettuihin otetaan yhteyttä erikseen.

Henkilökuntaan kuuluvalla on mahdollisuus halutessaan keskustella tarkastajien kanssa luottamuksellisesti. Tarkastuksella tullaan korostamaan sitä, että tietojen antamisesta tarkastajille ei saa seurata mitään rangaistusta tai kielteisiä seuraamuksia tarkastajien kanssa keskustelleille.

Tarkastukseen liittyvä materiaali

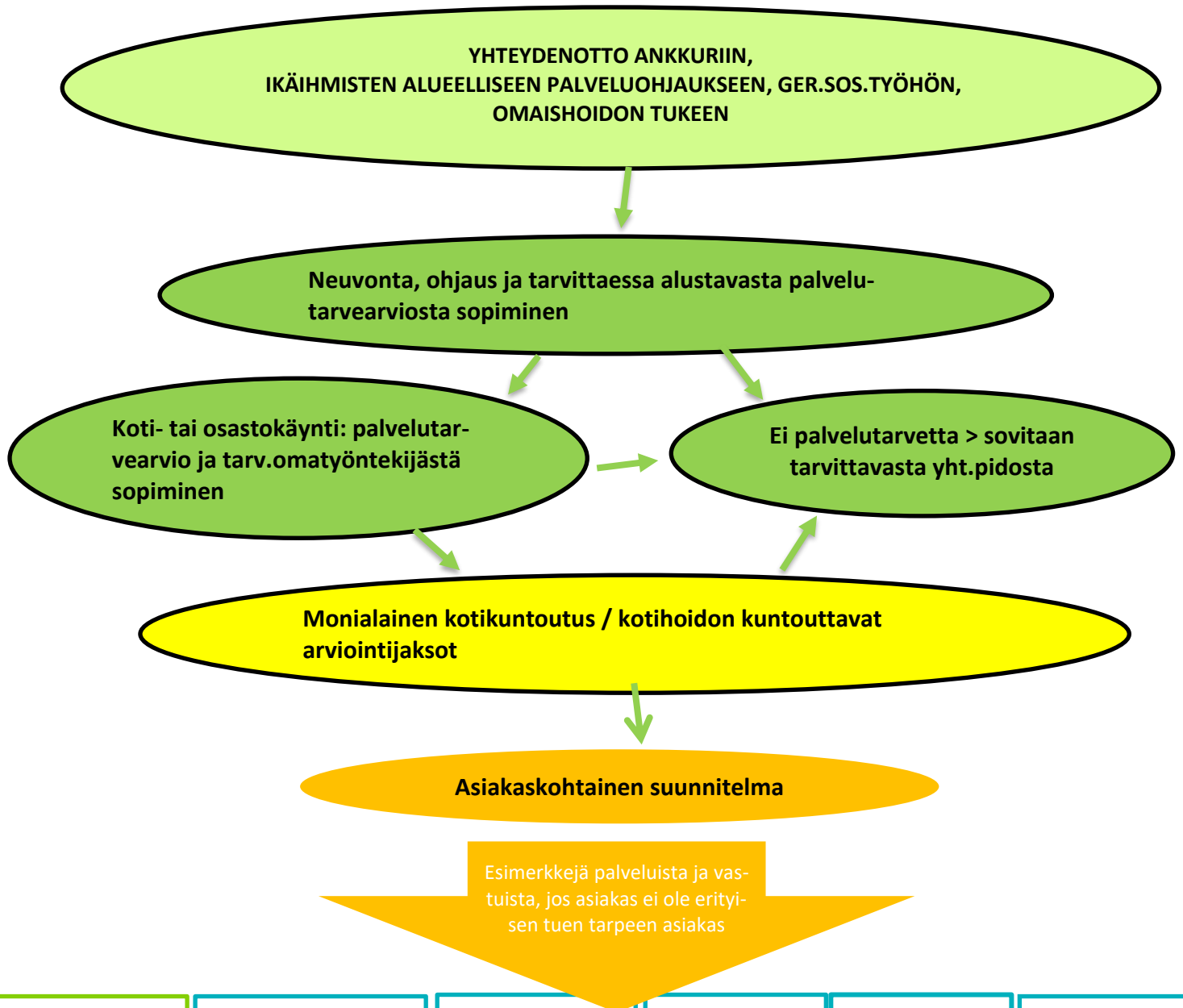
Tarkastuksella hyödynnetään maaliskuussa ennakkoon saatua materiaalia. Lisäksi pyydetään lähettämään seuraavat tiedot 30.9.2020 mennessä:

- koronaepidemian vaikutukset iäkkäiden palvelutarpeen arviointiin ja palvelujen järjestämiseen ja niihin liittyvä ohjeistus ja muu materiaali
- ensimmäiset 10 palvelutarpeen arviointia 1.4.2020 alkaen
- toiminnan tämänhetkiset suurimmat haasteet
- muu mahdollinen materiaali, josta katsotte olevan toimintojen arvioinnissa hyötyä.

Selvitykset ja asiakirjat pyydetään lähettämään ensisijaisesti sähköisessä muodossa eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian kirjaamon sähköpostiosoitteeseen oikeusasiamies@eduskunta.fi. Jos selvityksen sisällössä on salassa pidettävää tietoa, tulee sähköposti lähettää eduskunnan turvapostipalvelun kautta osoitteessa <https://turvaposti.eduskunta.fi> ja vastaanottajaksi tulee merkitä oikeusasiamies@eduskunta.fi.

Asiakirjat voi myös lähettää postitse eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian kirjaamoon. Tällöin pyydetään huolehtimaan, että materiaali on perillä viimeistään 30.9.2020.

Tarkastukseen liittyviin tiedusteluihin vastaa Johanna Koli, p. (09) 432 3389, johanna.koli@eduskunta.fi. Hänelle pyydetään ilmoittamaan mahdollisimman pian Siun soten yhteyshenkilö tarkastuksen toteuttamiseen liittyvien seikkojen sopimista varten ja tieto käytettävistä olevista etäyhteyksistä.



Järjestöjen ja tuottajien ja kuntien tarjoamat palvelut

Siun soten Tukipalv.rek. tai koulutetut vapaaehtoistoimijat

Jos asiakkaalla ei ole säännöllistä palvelua, asiakas/omaisen valvoo pääsääntöisesti itse saamaansa palvelua.

Siun soten järj. tukipalvelut mm. ateria-, turvap. shl liikkumisen tuki

Palvelujen tarpeen ja suunnitelman päivittäminen: ikäihmisten palveluohjaajat tai ger.sos.työntek.

Jos asiakkaalla tukipalvelujen lisäksi säännöllistä kotihoitoa, palvelujen tarpeen arvioinnin ja suunnitelman päivittämisvastuu kotihoitolla.

Palvelusetelipalvelut kotona asumisen tukena

Palvelujen tarpeen ja suunnitelman päivittäminen: palveluohjaajat tai ger.sos.työntek.

Siun soten kotihoiton palvelut, mm. tilapäinen, sään. ja tehostettu sekä kotiutustiimi

Suunnitelman päivittäminen pääsääntöisesti kotihoitolla. Tarvittaessa yhteistyö arjen tukipalvelujen kanssa.

Omaishoidon palvelut (kaikein ikäisten omaishoito)

Palvelujen tarpeen ja suunnitelman päivittäminen: omaishoidon palveluohjaajat.

Erilaiset asuminen vaihtoehdot

Asiakkaan suostumuksella asiakkaan palvelujen tarve arvioidaan monialaisesti

Monialaista arviointitiimiä koordinoi kotihoito tai palveluohjaus.

Asiaan liittyvä lainsäädäntö

Suomen Perustuslaki (731/1999)

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 terveyspalvelut.

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.

Sosiaalihuoltolaki

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 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 kotikuntalaisissa (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 tarpeesta 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 aiheutonta viivytystä. 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 riittävillä 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 päättyminen 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 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. Sosiaalihuoltoa koskeva 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 (2 mom.).

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 tarkoitettussa 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.).

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 äidinkielensä 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.).

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/192, potilaslaki)

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n mukaan potilaalla on oikeus ilman syrjintää hänen terveydentilansa edellyttämään laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan (1 ja 2 mom.). Potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon (3 mom.).

Potilaslain 4 a §:n mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma. Suunnitelmasta tulee ilmetä potilaan hoidon järjestäminen ja toteuttamisaikataulu. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä potilaan, hänen omaisensa tai läheisensä taikka hänen laillisen edustajansa kanssa.

Terveydenhuoltolaki (1326/2010)

Terveydenhuoltolain 25 §:n mukaan kunnan on järjestettävä alueensa asukkaiden kotisairaanhoito. Kotisairaanhoito on hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista tai tilapäistä potilaan asuinpaikassa, kotona tai siihen verrattavassa paikassa moniammatillisesti toteutettua terveyden ja sairaanhoidon palvelua. Kotisairaanhoidossa käytettävät hoitosuunnitelman mukaiset pitkäaikaisen sairauden hoitoon tarvittavat hoitotarvikkeet sisältyvät hoitoon. (1 mom.)

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

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain 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 palvelutarpeiden 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 sosiaaliamiehen 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 terveyspalvelujen laadukasta järjestämistä varten riittävästi monipuolista asiantuntemusta.

Vanhuspalvelulain 13 §:n mukaan kunnan on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä (1 mom.). Palvelut 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. Palvelut 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 terveyspalvelut 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 suoriutumisensa 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 myönnetyt 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 myönnetyt 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 tehtävä rakenne 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, laadimisesta ja seurannasta (2 mom.).

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

Sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun 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.).

Sosiaalihuollon ammattihenkilölain tarkoituksena on edistää asiakasturvallisuutta sekä sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun edellyttämällä, että sosiaalihuollon ammattihenkilöllä on ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät valmiudet (1 §).

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 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.

Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)

Lain 4 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilöt sekä muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne 5 §:n mukaisesti. (22.4.2016/300)

Lain 5 §:n mukaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitos antaa tarkemmat määräykset sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista.

Laki omaishoidon tuesta (937/2005)

Omaishoidon tuesta annetun lain tarkoituksena on edistää hoidettavan edun mukaisen omaishoidon toteuttamista turvaamalla riittävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä hoidon jatkuvuus ja omaishoitajan työn tukeminen. (1 mom.)

Lain 3 §:n mukaan kunta voi myöntää omaishoidon tukea, jos:

- 1) henkilö alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn vuoksi tarvitsee kotioloissa hoitoa tai muuta huolenpitoa;
- 2) hoidettavan omainen tai muu hoidettavalle läheinen henkilö on valmis vastaamaan hoidosta ja huolenpidosta tarpeellisten palveluiden avulla;
- 3) hoitajan terveys ja toimintakyky vastaavat omaishoidon asettamia vaatimuksia;
- 4) omaishoito yhdessä muiden tarvittavien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kanssa on hoidettavan hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden kannalta riittävää;
- 5) hoidettavan koti on terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan siellä annettavalle hoidolle sopiva; ja
- 6) tuen myöntämisen arvioidaan olevan hoidettavan edun mukaista.

Lain 3 a §:n mukaan kunnan on tarvittaessa järjestettävä omaishoitajalle valmennusta ja koulutusta hoitotehtävää varten. Kunnan on tarvittaessa järjestettävä omaishoitajalle hyvinvointi- ja terveystarkastuksia sekä hänen hyvinvointiaan ja hoitotehtävänsä tukevia sosiaali- ja terveyspalveluja.

Omaishoidon tuesta annetun lain 4 §:n 1 momentin mukaan omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kaksi vuorokautta kalenterikuukautta kohti. Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kolme vuorokautta kalenterikuukautta kohti, jos hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin. Sidonnaisuus katsotaan ympärivuorokautiseksi siitä huolimatta, että hoidettava viettää säännöllisesti vähäisen osan vuorokaudesta käyttäen kotinsa ulkopuolella järjestettyjä sosiaali- tai terveyspalveluja taikka saaden kuntoutusta tai opetusta. (29.6.2016/511) Kunta ja omaishoitaja voivat sopia, että omaishoitaja pitää 1 momentissa tarkoitetun vapaansa useampana alle vuorokauden pituisena jaksena. Kunta voi järjestää omaishoitajalle 1 momentissa säädettyä enemmän vapaapäiviä sekä alle vuorokauden pituisia virkistysvapaita. (29.6.2016/511) (2. mom.) Kunnan on huolehdittava hoidettavan hoidon tarkoituksenmukaisesta järjestämisestä hoitajan vapaan aikana. Edellä 1 momentissa tarkoitettujen vapaapäivien ja

virkestysvapaan pitäminen eivät vähennä hoitopalkkion määrää. (3 mom.)

Lain 4 a §:n (8.4.2011/318) mukaan kunta voi järjestää omaishoitajan vapaan tai muun tilapäisen poissaolon ajaksi tarvittavan sijaishoidon tekemällä 3 §:n 3 kohdassa säädetyt edellytykset täyttävän henkilön kanssa toimeksiantosopimuksen, jolla tämä sitoutuu huolehtimaan sijaishoidosta. Sijaishoito voidaan järjestää edellä tarkoitetulla tavalla, jos omaishoitaja suostuu siihen.

Lisäksi edellytyksenä on, että järjestely toteutetaan ottamalla huomioon hoidettavan henkilön mielipide ja että järjestely arvioidaan hoidettavan henkilön edun mukaiseksi. (1 mom.)

Omaishoidon tuesta on laadittava yhdessä hoidettavan ja omaishoitajan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma (7 §). Suunnitelmaan tulee liittää tiedot tämän lain mukaisista hoidettavan ja hoitajan oikeuksista koskevista säännöksistä ja niiden soveltamisesta. Lisäksi suunnitelmaan tulee kirjata ainakin:

- 1) omaishoitajan antaman hoidon määrä ja sisältö;
- 2) muiden hoidettavalle tarpeellisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen määrä ja sisältö;
- 3) omaishoitajan hoitotehtävää tukevien palvelujen määrä ja sisältö; (29.6.2016/511)
- 4) miten hoidettavan hoito järjestetään hoitajan vapaan, terveydenhoitoon liittyvien käyntien tai muun poissaolon aikana.

Omaishoidon tuesta annetun lain 8 §:ssä säädetään omaishoidon tuesta laadittavasta omaishoitajan ja kunnan välisestä sopimuksesta ja sen sisällöstä.

Hallintolaki (434/2003)

Hallintolain 6 §:ssä säädetään hallinnon oikeusperiaatteista. Viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

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.