

22.4.2022

EOAK/3143/2021

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Johanna Koli**

## **TARKASTUS: HÄMEENLINNAN KAUPUNKI, IKÄÄNTYNEIDEN ASIAKASOHJAUS 16.8.2021**

### **Osallistujat EOAK:sta**

Lotta Hämeen-Anttila, vanhempi oikeusasiamiehensihteeri

Johanna Koli, vanhempi oikeusasiamiehensihteeri

Pia Wirta, vanhempi oikeusasiamiehensihteeri

### **Osallistujat tarkastuskohteesta**

sosiaali- ja terveysjohtaja

asiakasohjaus- ja ostopalvelujen johtaja

asiakasohjauspäällikkö

palveluohjaajat A - J

sosiaalityöntekijä K

pääluottamusmies L

pääluottamusmies M

työsuojeluvaltuutettu

## Sisällys

1 Tarkastuksen tarkoitus ja kulku .....	3
2 Tarkastuskohteen kuvaus .....	4
3 Tarkastukseen liittyvät oikeusohjeet.....	4
4 Apulaisoikeusasiamiehen keskeiset kannanotot.....	4
5 Vanhuspalvelulain 25 §:n mukaisten huoli-ilmoitusten käsittely.....	6
5.1 Tarkastushavainnot.....	6
5.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot.....	7
6 Palvelutarpeen arviointi ja omatyöntekijä .....	8
6.1 Tarkastushavainnot.....	8
6.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot.....	9
7 Palvelujen järjestäminen .....	11
7.1 Tarkastushavainnot.....	11
7.1.1 Asian vireilletulo .....	11
7.1.2 Päätöksenteko .....	11
7.1.3 Päätösten toimeenpano.....	14
7.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot.....	14
8 Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus.....	19
8.1 Tarkastushavainnot.....	19
8.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot.....	19
9 Koronapandemian vaikutus palvelujen järjestämiseen .....	20
9.1 Tarkastushavainnot.....	20
9.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot.....	21
10 Palvelujen laadun valvonta .....	21
10.1 Tarkastushavainnot.....	21
10.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot.....	22
11 Viranomaisten riittävät voimavarat perusoikeuksien turvaamiseksi .....	24
11.1 Tarkastushavainnot.....	24
11.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot.....	26
12 Toimenpiteet .....	28
Liite 1 Oikeusasiamiehen toimivalta .....	30
Liite 2 Kuvaus asiakasohjausyksikön toiminnasta ja yksikön henkilöstön määrä ja virkarakenne ..	31
Liite 3 Asiaan liittyvä lainsäädäntö .....	37
Suomen Perustuslaki (731/1999).....	37
Laki eduskunnan oikeusasiamiehestä (197/2002).....	37
Sosiaalihuoltolaki .....	38
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, asiakaslaki).....	43
Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012, vanhuspalvelulaki).....	44
Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015).....	47
Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015).....	48
Laki omaishoidon tuesta (937/2005).....	49
Hallintolaki (434/2003) .....	50
Työturvallisuuslaki (738/2002) .....	51

## 1 Tarkastuksen tarkoitus ja kulku

Tarkastus Hämeenlinnan kaupungin ikäihmisten palvelujen asiakasohjaukseen tehtiin apulaisoikeusasiamies Maija Sakslinin määräyksestä 16.8.2021. Tarkastus tehtiin etäyhteyksiä hyödyntäen.

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. Tarkastuksen teema kohdentui muun muassa palvelutarpeen arviointiin ja päätöksentekoon sosiaalihuollon palveluista.

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

Asiakasohjausyksikköön kuuluu myös asiakasmaksusihteerejä, joiden tehtävänä on muun muassa asiakasmaksupäätösten tekeminen. Tämän tarkastuksen yhteydessä ei selvitetty asiakasmaksulainsäädännön muutosten toimeenpanoa.

Ennen tarkastusta pyydettiin kirjallisen kysymyslomakkeen avulla niiden 50 asiakkaan kokemuksia palveluista ja palvelujen järjestymisestä, joille oli viimeksi tehty palvelutarpeen arviointi Hämeenlinnan kaupungin ikäihmisten asiakasohjauksesta. Vastauksia saatiin yhteensä 21 kappaletta, eli vastausprosentti oli 42. Vastaajista suurella osalla oli ollut palveluja vain vähän aikaa. Heillä oli kokemuksia kotihoidosta, omaishoidon tuesta sekä lyhytaikaisesta hoidosta.

Tarkastuksella 16.8.2021 haastateltiin etäyhteyksiä käyttäen asiakastyötä tekevää henkilöstöä, pääluottamusmiehiä ja työsuojeluvaltuutettua sekä palvelujen johtamisesta vastaavia virkamiehiä. Lisäksi ennen tarkastusta ja tarkastuksen jälkeen pyydettiin asiakirjoja.

Tarkastuksella käytiin avointa ja rakentavaa vuoropuhelua. Tarkastajille jäi käsitys siitä, että henkilökunta on motivoitunutta ja sitoutunutta työhönsä. Tarkastuksella asiakasohjauksen henkilöstö nimesi ylpeyden aiheeksi henkilöstön keskinäisen hyvin toimivan yhteistyön, työkokemuksen ja moniammatillisuuden. Tarkastuksella mukana olleet toiminnan johdosta vastaavat päälliköt ja johtajat (myöhemmin johto) toivat esille suuren haasteen liittyvän sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön saatavuuteen.

Tarkastushavainnot esiteltiin apulaisoikeusasiamies Maija Sakslinille. Apulaisoikeusasiamies kiittää Hämeenlinnan kaupungin ikäihmisten palvelujen asiakkaita heidän palvelukokemustensa jakamisesta oikeusasiamiehen kansliaan tarkastuksen yhteydessä. Apulaisoikeusasiamies esittää kiitokset myös ikäihmisten palvelujen johdolle ja henkilöstölle yhteistyöstä asiakkaiden palvelukokemusten keräämiseksi.

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.

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.

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.

Pöytäkirjaluonnos lähetettiin Hämeenlinnan kaupungille. Virkamiesten ja työntekijäryhmien lähettämät tarkennukset on huomioitu laadittaessa lopullista pöytäkirjaa.

## **2 Tarkastuskohteen kuvaus**

Hämeenlinnan kaupungin ikäihmisten palvelujen asiakasohjauksen kuvaus on pöytäkirjan liitteenä 2.

## **3 Tarkastukseen liittyvät oikeusohjeet**

Oikeusohjeet ovat tämän pöytäkirjan liitteenä 3.

## **4 Apulaisoikeusasiamiehen keskeiset kannanotot**

Apulaisoikeusasiamies toteaa aluksi, että kunta on velvollinen huolehtimaan siitä, että henkilöstö pystyy toimimaan lain mukaisesti. Toiminnasta vastaavien virkamiesten ja kunnallisten toimielinten on tunnettava omaa alaansa koskeva lainsäädäntö ja noudatettava perustuslakia ja kansainvälisiä ihmisoikeussopimuksia.

Esimerkiksi kunnan antamilla ohjeilla ei voida rajoittaa henkilön lakiin perustuvaa oikeutta palveluun (kohta 7.2).

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että asiakasohjausyksikön palveluohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärien tulee olla sen suuruiset, että laissa määrätyt tehtävät, kuten palvelutarpeen arviointien tekeminen määräajassa, asiakassuunnitelmien seuranta sekä omatyöntekijän tehtävät on mahdollista toteuttaa. (Kohta 11.2.)

Apulaisoikeusasiamies kiinnittää vakavaa huomiota Hämeenlinnan asiakasohjausyksikön henkilöstön osaamiseen. Keskeinen riittävää osaamista turvaava edellytys on, että ammattihenkilöillä on tehtävän edellyttämä koulutus ja osaaminen. Apulaisoikeusasiamies edellyttää, että Hämeenlinnan kaupunki korjaa välittömästi mahdolliset henkilöstön tehtävärakenteisiin sisältyvät puutteet päätöksenteon osalta, ja huolehtii siitä, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt tekevät laissa edellytettyä yhteistyötä. (Kohta 11.2.)

Apulaisoikeusasiamies edellyttää, että Hämeenlinnan kaupunki korjaa välittömästi puutteet päätöksenteon menettelyssä. Asiakkaiden tulee saada päätökset hakemiinsa palveluihin, kirjalliset päätökset tulee tehdä viipymättä, ja päätöksien tulee olla sisällöltään hallintolain edellyttämällä tavalla laadittuja ja perusteltuja. Apulaisoikeusasiamies korostaa lisäksi suullisen hakemuksen sekä asian vireille tulon tunnistamisen tärkeyttä. (Kohta 7.2.)

Apulaisoikeusasiamies edellyttää, että Hämeenlinnan kaupunki huolehtii siitä, että asiakkaille kerrotaan sosiaalihuoltolaissa säädetyistä oikeudesta saada omatyöntekijä ja että omatyöntekijät nimetään. Tieto omatyöntekijästä on kirjattava. Omatyöntekijän yhteystiedot on annettava asiakkaalle ja hänen lailliselle edustajalleen tai lähiomaiselleen sekä asiakkaan palveluverkostolle. (Kohta 6.2.)

Apulaisoikeusasiamies toteaa lainsäädännön edellyttävän, että palvelutarpeen arvioinnissa käytetään riittävästi tarvittavaa asiantuntemusta. Apulaisoikeusasiamies suosittelee monialaisen yhteistyön lisäämistä asiakkaiden palvelutarpeiden tunnistamiseksi ja tarpeisiin vastaavien palvelujen kohdentamiseksi. (Kohta 6.2.)

Apulaisoikeusasiamiehen näkemyksen mukaan on vakava epäkohta, jos huoli-ilmoituksia ei tunnisteta tai ne eivät muusta syystä siirry oikealle taholle käsiteltäviksi. Apulaisoikeusasiamies edellyttää, että Hämeenlinnan kaupunki huolehtii siitä, että kaikki työntekijät, jotka käsittelevät huoli-ilmoituksia, tuntevat siihen liittyvät menettelytavat. (Kohta 5.2.)

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että Hämeenlinnan kaupungin tulee päivittää asiakasohjausyksikössä käytössä oleva omavalvontasuunnitelma.

Apulaisoikeusasiamies pitää vakavana puutteena sitä, ettei palvelujen johto ollut menetellyt omavalvontasuunnitelmaan kirjattun menettelytavan mukaisesti epäkohtailmoituksen käsittelyssä. (Kohta 10.2.)

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että valvontaviranomaisten antamat huomautukset tulee huomioida toiminnassa, ja että valvontaviranomaisten pyytämät selvitykset tulee toimittaa annettujen määräaikojen sisällä. (Kohta 10.2.)

Apulaisoikeusasiamies korostaa kunnan velvollisuutta järjestää tarvittavat sosiaalihuollon palvelut. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että tarkastuksella saatujen tietojen mukaan Hämeenlinnan kaupungilla on puutteita kotihoidon ja kotipalveluun kuuluvien tukipalvelujen (kohta 7.2), sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen (kohta 8.2) sekä päihde- ja mielenterveyspalvelujen (kohta 8.2) järjestämisessä iäkkäille henkilöille.

Apulaisoikeusasiamies päätti ottaa erikseen selvitettäväksi, miten iäkkäiden henkilöiden oikeus saada vammaispalveluja toteutuu Hämeenlinnan kaupungissa. (Kohdat 7.2 ja 12.)

## **5 Vanhuspalvelulain 25 §:n mukaisten huoli-ilmoitusten käsittely**

### 5.1 Tarkastushavainnot

Hämeenlinnan kaupungilla sosiaalihuoltolain 35 §:n mukaiset yhteydenotot tuen tarpeen arvioimiseksi ja vanhuspalvelulain 25 §:n mukaiset ilmoitukset iäkkään henkilön palvelutarpeesta (niin sanotut huoli-ilmoitukset) ohjautuvat työikäisten palveluihin, joista ne ohjataan edelleen ikääntyneiden asiakasohjaukseen silloin kun ilmoituksen kohteena oleva henkilö on yli 65-vuotias tai muuten on arvioitu, että he mahdollisesti tarvitsevat ikääntyneiden palveluja, kuten kotihoitoa. Asiakasohjaukseen siirretään iäkkäitä henkilöitä koskevat ilmoitukset asiakastietojärjestelmän kautta tai asiakasohjauksen yhteiseen sähköpostiin suojattuna sähköpostina. Huoliviestejä tulee myös työntekijöiden omiin sähköposteihin.

Asuinalueen mukainen palveluohjaaja aloittaa huoli-ilmoituksen käsittelyn. Osa ilmoituksista menee suoraan sosiaalityöntekijälle. Huoli-ilmoituksen käsittelystä vastaava työntekijä ottaa puhelimitse yhteyttä asiakkaaseen tai ilmoittajaan ja selvittää kuinka kiireellinen asia on. Joskus sovitaan kotikäynti. Sosiaalityöntekijät tekevät kiireelliset kotikäynnit. Palveluohjaajat eivät tee kiireellisiä kotikäyntejä kuin poikkeuksellisissa tilanteissa tai sosiaalityöntekijän työparina. Asiakasohjauksesta voidaan pyytää myös kotihoidon käynti kiireellisesti. Kotihoito voidaan järjestää nopeasti tai esimerkiksi turvapalvelu tilata puhelimitse.

Henkilöstön mukaan suurin osa huoli-ilmoituksista on ensihoidon ilmoituksia sairaalaan toimitetusta iäkkästä henkilöstä, jotka sosiaalipäivystys välittää ikääntyneiden asiakasohjaukseen.

Tällöin tilanteesta riippuen asiakas voi kotiutua aiempien kotihoidon palvelujen turvin, tai voidaan järjestää hoitoneuvottelu ja arvioida riittävätkö asiakkaan palvelut vai tulisiko niitä lisätä.

Tarkastuksella haastateltujen työntekijöiden arvioiden mukaan huoli-ilmoitukset ovat lisääntyneet korona-aikana. Tarkastuksen jälkeen ilmeni, että syksyllä 2021 oli tullut esille 130 kappaletta vuoden 2020 alusta alkaen saapunutta huoli-ilmoitusta, jotka oli lähetetty sosiaalisen tuen palveluista ikäihmisten palveluihin, mutta joita ei ollut käsitelty teknisen vian takia. Tarkastajien tiedossa ei ole, kuinka suuria viiveet huoli-ilmoitusten käsittelyssä olivat tai onko ne saatu käsiteltyä.

Apulaisoikeusasiamies pyysi Hämeenlinnan kaupungilta selvitystä tietoon tulleiden huoli-ilmoitusten käsittelyjen puutteista alkuvuoden 2020 ja syksyn 2021 välillä sekä toimenpiteistä puutteiden korjaamiseksi. Selvityksen mukaan kaikki Hämeenlinnan kaupungille tulevat huoli-ilmoitukset ohjautuvat työikäisten palveluihin, josta ne jaetaan oikeisiin yksiköihin. Työikäisten palveluissa yksi työntekijä oli omilla käsittelyvuoroillaan lähettänyt ikäihmisiä koskevat huoli-ilmoitukset sellaiseen ryhmäsähköpostiosoitteeseen, jota ei ollut olemassa. Tähän osoitteeseen lähetetyt ilmoitukset on selvityksen mukaan käyty läpi, asiakkaisiin on oltu yhteydessä ja tiedot on kirjattu asianmukaisesti asiakastietojärjestelmään. Asiakkaiden tietoihin on kirjattu myös syy, miksi ilmoitukseen on reagoitu viiveellä.

## 5.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamiehen näkemyksen mukaan on vakava epäkohta, jos huoli-ilmoituksia ei tunnisteta tai ne eivät muusta syystä siirry oikealle taholle käsiteltäviksi.

Apulaisoikeusasiamies edellyttää, että Hämeenlinnan kaupunki huolehtii siitä, että kaikki työntekijät, jotka käsittelevät huoli-ilmoituksia, tuntevat siihen liittyvät menettelytavat. Apulaisoikeusasiamies korostaa, että katkokset tiedonkulussa voivat vakavasti vaarantaa iäkkään henkilön palvelujen ja tuen saannin.

Apulaisoikeusasiamies korostaa, että on erittäin tärkeää, että ilmoitukset iäkkäiden henkilöiden palvelutarpeista tulevat sen viranomaisen tietoon, jolla on valmius arvioida kiireellisen sosiaalihuollon avun tarve ja turvata välttämätön huolenpito ja toimeentulo.

Apulaisoikeusasiamies pitää tärkeänä sitä, että huoli-ilmoituksia tehdään terveydenhuollossa silloin kun iäkäs henkilö joutuu sairaalapäivystykseen, ja että ne käsitellään asianmukaisesti.

## 6 Palvelutarpeen arviointi ja omatyöntekijä

### 6.1 Tarkastushavainnot

Palvelutarpeen arviointi alkaa Hämeenlinnassa yhteydenotolla asiakkaaseen seitsemän arkipäivän kuluessa huoli-ilmoituksen tai yhteydenoton saapumisesta. Kiireelliset hoidollisiin tarpeisiin liittyvät kotihoidon palvelut, turvapuhelimen asentaminen tai lyhytaikainen asumispalvelu järjestetään nopeasti.

Tarkastuksella saadun tiedon mukaan palvelutarpeen arviointiin kuuluva palveluohjaajan kotikäynti saattaa venyä pitkälle. Pääsääntöisesti palveluohjaajat tekevät kotikäynnin yksin. Joskus toinen palveluohjaaja tai sosiaalityöntekijä voi lähteä työpariksi. Mikäli henkilö on kotihoidon asiakas, kotihoidosta tulee työpariksi joko omahoitaja tai sairaanhoitaja.

Tarkastuksen yhteydessä saatujen tietojen mukaan asiakasohjausyksikön työntekijät voivat konsultoida kotihoidon tai terveysasemien lääkäreitä asiakastietojärjestelmän viestitoiminnon kautta. Palveluohjaajan arvion jälkeen voidaan pyytää kotihoidossa työskentelevien fysioterapeuttien arviota. Yhteisiä hoitoneuvotteluja on harvakseltaan. Fysioterapeutit tekevät suunnitelmia toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja kotihoito kannustaa asiakasta suunnitelman toteuttamisessa.

Lisäksi eri työntekijäryhmien kohdalla toiminnan rakenteissa on sovittuja kokouskäytäntöjä, kuten sosiaalityön asiakastiimi ja asiakasohjauksen asiakastiimi, joissa käsitellään asiakasasioita myös yli organisaatorajojen. Tarkastuksella saatujen tietojen mukaan palveluohjaajat kysyvät neuvoa asiakastilanteisiin kuitenkin pääsääntöisesti toisiltaan, ja lähinnä silloin, kun haluavat tukea päätöksentekoon.

Tarkastuksella käytiin keskustelua omatyöntekijän nimeämiseen liittyen. Hämeenlinnassa pyritään siihen, että palvelutarpeen arvioinnin tehnyt työntekijä asioisi myös jatkossa asiakkaan kanssa. Omatyöntekijää ei varsinaisesti nimetä eikä kirjata asiakastietojärjestelmään. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä asiakkaille kerrotaan, että he voivat olla asiakasohjaajaan jatkossa yhteydessä, ja tämä yleensä myös kirjataan arviointitekstiin. Tarkastuksen yhteydessä tehtyyn asiakaskyselyyn vastanneista 35 % (7 henkilöä) ilmoitti, että heillä on omatyöntekijä. Niiltä vastaajilta, joilla ei ollut omatyöntekijää (12 henkilöä), tiedusteltiin kokevatko he tarvitsevansa nimetyn henkilön vastaamaan siitä, että he saavat tarvitsemansa palvelun. Suurin osa vastaajista (7 henkilöä) ilmoitti tarvitsevansa nimetyn henkilön.



Henkilöstön mukaan palveluohjausmallia kehitettiin toiminnan alussa siihen suuntaan, että sama työntekijä pysyisi asiakkaalla, mutta kehitys on mennyt toiseen suuntaan keskitetyn puhelinpalvelun vuoksi. Asiakasohjausyksiköllä on aluejako ja pienen tiimin sisällä palveluohjaajat voivat hoitaa eri työntekijöiden asiakkaiden asioita. Henkilöstön mukaan asiakkaat yleensä kysyvät puhelimesta tiettyä työntekijää, jolloin tälle työntekijälle välitetään soittopyyntö. Asiakaskyselyyn vastanneista asiakkaista osa oli tyytyväisiä siihen, että palveluohjaajiin saa yhteyttä, ja osa kaipasi suoraa yhteydenpitoa omatyöntekijän kanssa.

Henkilöstön mukaan esimerkiksi omaishoidon tuen hoito- ja palvelusuunnitelmia ei ennätetä tarkistaa vuosittain. Johto puolestaan toi esille, että palvelusuunnitelmien muutoksiin käytetään paljon aikaa.

## 6.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies pitää myönteisenä sitä, että asiakkaiden kotihoidon palvelujen riittävyttä arvioidaan ennen kuin heidät kotiutetaan sairaalasta. Lisäksi apulaisoikeusasiamies toteaa, että tarkastuksella saatujen tietojen mukaan kiireelliset kotihoidon palvelut järjestyvät nopeasti.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että lainsäädännön lähtökohtana on, että sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus saada omatyöntekijä. Hämeenlinnan kaupungin tulee huolehtia siitä, että asiakkaille kerrotaan sosiaalihuoltolaissa säädetystä oikeudesta saada omatyöntekijä, ja että omatyöntekijät nimetään. Tieto omatyöntekijästä on kirjattava. Omatyöntekijän yhteystiedot on annettava asiakkaalle ja hänen lailliselle edustajalleen tai lähiomaiselleen sekä asiakkaan palveluverkostolle. Lisäksi apulaisoikeusasiamies suosittelee käymään henkilöstön kanssa keskustelua omatyöntekijän roolista erilaisissa asiakastilanteissa.

Apulaisoikeusasiamies korostaa, että erityistä tukea tarvitsevan vanhuksen omatyöntekijän nimeämisessä ja toiminnassa tulee noudattaa sosiaalihuoltolain 42 §:n 2 momenttia, jonka mukaan erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä.

Apulaisoikeusasiamiehen näkemyksen mukaan ilmoitetut asiakasmäärät ovat osalla työntekijäryhmistä niin suuret, ettei omatyöntekijän lakisääteisten tehtävien suorittaminen ole mahdollista. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että kunta on velvollinen huolehtimaan siitä, että henkilöstö pystyy toimimaan lain mukaisesti.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että organisaation toiminnan sujuvuuden kannalta erilaiset asiakasasioita käsittelevät organisaatorajat ylittävät ryhmät saattavat olla välttämättömiä. Apulaisoikeusasiamies toteaa kuitenkin, että Hämeenlinnan kaupungin on huolehdittava siitä, ettei näissä ryhmissä jaeta salassa pidettäviä asiakas- ja potilastietoja sellaisille henkilöille, joilla ei ole oikeutta tietojen saamiseen.

Apulaisoikeusasiamies toteaa lainsäädännön edellyttävän, että palvelutarpeen arvioinnissa käytetään riittävästi tarvittavaa asiantuntemusta. Apulaisoikeusasiamies pitää myönteisenä fysioterapeutin arvion hyödyntämistä. Tarkastuksella saatujen tietojen perusteella asiakkaan palvelutarvetta arvioimaan pyydetään kuitenkin vain harvoin toista asiantuntijaa. Riittävää asiantuntemusta ei ole tarkoitus hankkia ainoastaan siten, että suunnitelman tekijä saa asiakkaan omaisen kautta tietoja toisen asiantuntijan arvioinneista.

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

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

Apulaisoikeusasiamies ei pidä hyväksyttävänä, että omaishoidontukea saavien perheiden hoito- ja palvelusuunnitelmia ei ennätetä tarkistaa vuosittain. 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). 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.

## 7 Palvelujen järjestäminen

### 7.1 Tarkastushavainnot

#### 7.1.1 Asian vireilletulo

Tarkastuksella ilmeni, että henkilöstöllä on haasteita erottaa se, milloin asiakastilanteessa on kyse ohjauksesta ja neuvonnasta ja milloin on kyse hakemuksesta, johon tulee tehdä kirjallinen päätös muutoksenhakuohjeineen. Jos asiakkaan tarvitsemaa tai haluamaa palvelua ei ole kaupungin palveluvalikoimassa tai niiden myöntämisperusteet eivät täyty, asia käydään henkilöstön mukaan asiakkaan kanssa keskustellen läpi, ja tämä ohjataan hankkimaan palvelu itse yksityiseltä sektorilta. Näissä tilanteissa osa henkilöstöstä ei tiedustele tai varmista asiakkaalta erikseen haluaako tämä hakea kaupungilta palvelua, ja saada hakemukseensa päätöksen.

#### 7.1.2 Päätöksenteko

Palveluohjaajat tekevät päätökset kotihoidosta, kotihoidon tukipalveluista, perhehoidosta, päivätoiminnasta, kuljetuspalvelusta sosiaalihuoltolain tarkoittamana liikkumista tukevana palveluna, tilapäisestä asumispalvelusta (niin sanotusta lyhytaikaishoivasta) ja omaishoidon tuesta. Sosiaalityöntekijät päättävät edellä mainittujen lisäksi täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisestä sekä asiakasmaksujen alentamisesta. Pitkäaikaisten asumispalvelujen päätöksenteko on keskitetty yhdelle palveluohjaajalle.

Tarkastuksen yhteydessä saaduissa asumispalvelupäätöksissä ei ilmene, mihin lainsäädäntöön päätökset perustuvat. Toimitettuja päätöksiä oli tehty kolmeen palvelumuotoon: asumispalveluihin, dementiahoitoon ja tehostettuun palveluasumiseen. Päätöksissä ei ollut otsikointia tarkemmin kuvattu myönnetyn palvelun sisältöä. Hämeenlinnan kaupungin ohjeiden mukaan Hämeenlinnan kaupungilla on ympärivuorokautista hoivaa tehostetussa palveluasumisessa ja laitoshoidossa. Lisäksi järjestetään palveluasumista, johon ei sisälly jatkuvaa ja säännöllistä yöhoitoa.

Päätökset oli tehty myönteisenä sen jälkeen, kun asiakkaan on todettu täyttävän Hämeenlinnan kaupungin palvelun myöntämisperusteet, vaikka asumispalvelua ei ole voitu heti järjestää. Saaduissa päätöksissä oli vain niukasti yksilöllisiä perusteluja ja kuvausta hakijan palvelutarpeesta ja päätökseen vaikuttaneista seikoista. Useimmissa päätöksissä oli mainittu päätöksen perustuvan kaupungin myöntämisperusteisiin, mutta perustelut eivät olleet yksilöityjä.

Osaan kirjallisista päätöksistä oli kirjattu hakemuksen saapumispäivämäärä. Kaikista päätöksistä ei selviä mistä lähtien palvelun odottaminen on alkanut.

Kun asiakkaalle on osoitettu paikka asumispalvelussa, on siitä tehty ”dementiahoidon päätös”. Saaduista päätöksistä jokainen oli tehty joitakin päiviä tai viikkoja sen jälkeen, kun paikka oli päätökseen kirjatun tekstin mukaan osoitettu.

Hämeenlinnan kaupungin Ikäihmisten ympärivuorokautisen pitkäaikaishoivan myöntämisperusteet 1.8.2020 alkaen -ohjeen mukaan

”Asiakkaalla on oikeus saada hänelle myönnetyt muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksen tekemisestä. ---

Kun paikka järjestyy, muuton tulee tapahtua kolmen vuorokauden kuluessa. Asiakkaan ei ole mahdollista jäädä odottamaan vaihtoehtoista paikkaa, vaan asiakas voi hakea vaihtoa haluamaansa kohteeseen myönnetyssä ympärivuorokautisen hoivan paikassa. Jos asiakas kieltäytyy myönnetystä paikasta, hän ei jää jonoon.

Myönteinen päätös voidaan purkaa, jos asiakkaan toimintakyvyssä ja arjessa selviytymisessä tapahtuu muutos, eikä hänen palvelutarpeensa enää täytä ympärivuorokautisen hoidon myöntämisen perusteita. Ympärivuorokautisen hoivan päätös voi olla myös määräaikainen.”

Kotihoitoa ei myönnetä kaupungin linjausten mukaan silloin, jos henkilöllä on avun tarvetta ainoastaan kerran viikossa peseytymisessä. Tällöin hänet ohjataan ostamaan palvelu yksityiseltä palveluntuottajalta. Tämä koetaan ongelmalliseksi esimerkiksi muistisairaiden henkilöiden kohdalla, joilla ei ole läheisiä tai muuta asioita hoitavaa tahoa, koska he eivät kykene itse järjestämään palvelujaan. Henkilöstön mukaan myöntämisperusteita voidaan tulkita eri tavoin asiakasohjauksessa ja kotihoidossa. Asiakaskyselyvastauksissa tuotiin esille, ettei esimerkiksi siivousta tai voinnintarkastuskäyntejä ole kaupungin kautta saatavilla. Noin puolet kyselyyn vastaajista osti palveluja ilman kaupungin tukea.

Henkilöstön mukaan tilanteissa, joissa henkilön palvelutarve tulee esille, mutta myöntämisperusteiden mukaan palvelua ei myönnetä, asiasta tehdään joskus päätös, joskus ei. Esimerkiksi silloin, jos henkilö tarvitsee suihkussa käynnissä apua, eikä sitä myönnetä kotihoidon palveluna, asiasta ei tehdä päätöstä.

Tarkastuksella nousi esille, että henkilöstöllä on painetta lopettaa kotihoidon palvelut niiltä asiakkailta, joilla on vähäinen palvelutarve. Myöntämisperusteita on tiukennettu, joten palvelu ei voi jatkua osalla asiakkaista.

Kotipalveluun sisältyviä tukipalveluja, kuten siivous- ja kauppapalveluja, myönnetään henkilöstön mukaan käytännössä silloin, jos henkilö täyttää säännöllisen kotihoidon käyntien myöntämisperusteet.

Myöntämisperusteiden mukaan saadakse kotihoitoa ”henkilön kokonaishuolenpidon ja/tai sairaanhoidon tarpeen tulee olla toistuvaa, pääasiassa päivittäistä tai useita kertoja viikossa” (Hämeenlinnan kaupungin ikäihmisten palvelujen kotihoidon ja kotona asumista tukevien palveluiden myöntämisperusteet 1.1.2021 alkaen). Asiakkaat, jotka eivät täytä myöntämisperusteita, ohjataan hankkimaan tukipalvelut yksityisiltä palveluntuottajilta, eikä päätöksiä näissä tapauksissa tehdä. Hämeenlinnan kaupungin kotihoidon ja kotona asumista tukevien palveluiden myöntämisperusteiden mukaan tukipalveluja myönnetään ennalta ehkäisevästä näkökulmasta myös niille, joilla ei ole vielä säännöllisen kotihoidon palveluja. Palveluohjaajien mukaan käytännössä nämä myönnettävät tukipalvelut ovat turvapuhelinpalvelu ja päivätoiminta.

Pöytäkirjaluonnokseen saatujen tarkennusten mukaan kotihoitoa ei myönnetä, jos henkilön avuntarve on pelkästään siivous-, asiointi- ja pesuapua, henkilön kotona tapahtuvaa saunotusta, pyykkihuoltoa tai kauppapalvelua. Kun kotihoidon myöntämisperusteet täyttyvät, voi kotihoito asiakkaan tarpeen mukaan avustaa ylläpitosiivouksessa. Kauppa- ja ateriapalvelu, pyykkihuolto sekä perus- ja suursiivoukset ohjataan hankkimaan yksityiseltä palveluntuottajalta, eikä aina tehdä kielteistä päätöstä palvelun myöntämisestä. Kauppapalvelua ja pyykinpesuapua voidaan järjestää kotihoidosta vain, jos alueella ei ole yksityisiä palveluntuottajia.

Palveluohjaajilla on harkintavaltaa päätöksenteossa. Harkinnan käyttäminen voi aiheuttaa ristiriitoja palveluohjaajien ja palvelua toteuttavien tahojen välillä. Siinä, myönnettäinkö jokin palvelu vammaispalvelujen vai ikäänntyneiden palvelujen puolelta (eli vammaispalvelulain vai sosiaalihuoltolain mukaisena) on eri näkökulmia. Toimintatapana vammaispalveluissa kuljetuspalvelujen osalta on tehdä kielteinen päätös iäkkäälle henkilölle vammaispalvelulain mukaisesta palvelusta silloin, jos palvelua ei ole haettu sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna.

Omaishoidon tuen arviointi ja päätöksenteko siirtyivät palveluohjaajien tehtäväksi keväällä 2020. Tarkastuksella tuotiin esille, että omaishoidon hoito- ja palvelusuunnitelmia ei pystytty päivittämään niin usein kuin pitäisi.

Henkilöstön mukaan omaishoidon tuen tilalle mietitään muita palveluratkaisuja, mikäli omaishoitajan ja omaishoidon tuen asiakkaan (hoidettavan) edut ovat keskenään ristiriidassa. Tilanteet kuvattiin vaikeiksi. Esimerkiksi silloin, jos omaishoitaja on kovin uupunut ja muistisairas ei halua lähteä tilapäiseen asumispalveluun, omaishoitajan tahto ratkaisee palvelun järjestämisen.

Myös lyhytaikaisen hoidon myöntämisperusteita oli tiukennettu. Tilapäistä asumispalvelua myönnetään ensisijaisesti niille asiakkaille, joita hoitaa omainen joko virallisena omaishoitajana tai läheishoitajana ilman omaishoidon tukea, tai silloin jos on kriisitilanne. Erityisellä harkinnalla palvelua voidaan myöntää myös muille, mutta säännöllistä lyhytaikaista hoitoa myönnetään vain omaishoidettaville. Henkilöstö toi esille, että paikoista on pulaa.

### 7.1.3 Päätösten toimeenpano

Tarkastuksella johto ilmaisi päätösten toimeenpanon määräajassa olevan ristiriitaa sosiaalihuoltolain ja vanhuspalvelulain välillä. Käytössä olevien kaupungin myöntämisperusteiden ja tehtyjen päätösten mukaan toiminnassa on noudatettu vanhuspalvelulaissa mainittua kolmen kuukauden määräaika päätöksenteosta. Johto toi esille, että tietojärjestelmistä on vaikea saada tietoja asiakasprosessien määräaikojen toteutumisesta.

Pitkäaikaiseen asumispalveluun pääsee kiireellisissä tilanteissa parissa päivässä, kiireettömässä parhaimmillaan 17–18 päivässä päätöksenteosta. Viivästykset liittyvät siihen, ettei asiakas halua ottaa vastaan tarjottua paikkaa. Tarkastuksella tuotiin myös esille, että yksiköt eivät aina voi ottaa asiakkaita vastaan henkilöstöpulan vuoksi.

Tarkastuspäivänä pitkäaikaista asumispalvelua odotti 23 asiakasta, joista yhden henkilön hakemus oli saapunut 27.4.2021 (odotusaika 111 vuorokautta). Lyhytaikaista hoitopaikkaa odotti viisi asiakasta.

### 7.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies edellyttää, että Hämeenlinnan kaupunki korjaa välittömästi puutteet päätöksenteon menettelyssä. Asiakkaiden tulee saada päätökset hakemiinsa palveluihin, kirjalliset päätökset tulee tehdä viipymättä, ja päätösten tulee olla sisällöltään hallintolain edellyttämällä tavalla laadittuja ja perusteltuja.

Apulaisoikeusasiamies pitää erityisen moitittavana sitä, että vaikka aluehallintovirasto on 12.3.2021 antamassaan päätöksessä (asiat ESAVI/9093/2019, ESAVI/36539/2019) antanut huomautuksen Hämeenlinnan kaupungin Ikäihmisten palvelujen tulosalueelle puutteellisesta päätöksenteosta asiakkaiden asumispalvelupäätöksiä tehtäessä, ei päätöksenteon menettelytapoja ole korjattu.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että kunnan tai kuntayhtymän toimielin voi vahvistaa laissa säädetyn palvelun myöntämisohteet lain säännösten sallimissa rajoissa. Kunnan tai kuntayhtymän antamalla ohjeilla ei voida rajoittaa henkilön lakiin perustuvaa oikeutta palveluun. Mikäli kunnan antamat ohjeet ovat osin virheelliset ja lainvastaiset, ei se poista päätöksiä tekevien virkamiesten vastuuta.

Toiminnasta vastaavien virkamiesten ja kunnallisten toimielinten on tunnettava omaa alaansa koskeva lainsäädäntö ja noudatettava perustuslakia ja kansainvälisiä ihmisoikeussopimuksia.

Lain mukaan asia tulee vireille jo silloin kun asiakas itse kokee tarvitsevansa palvelua ja hakee sitä joko suullisesti tai kirjallisesti. Sosiaalihuoltolain 34 §:n mukaisesti sosiaalihuoltoasia tulee vireille myös silloin, kun sosiaalihuollon työntekijä on muutoin tehtävässään saanut tietää mahdollisesti sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä.

Apulaisoikeusasiamies korostaa suullisen hakemuksen tunnistamista sekä asian tarkempaa tiedustelua, mikäli työntekijälle jää epäselväksi se, onko kyse suullisesta hakemuksesta. Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkuus alkaa hakemuksesta tai kun muulla tavoin vireille tullutta asiaa ryhdytään käsittelemään. Hallintolain mukaisesti viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Myös sosiaalihuoltolaissa nimenomaisesti säädetään, että palvelutarpeen arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys tulee antaa siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

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, vaikka tarkoitus olisikin, että asiakkaalle mahdollisesti vähän myöhemmin voitaisiin tehdä myönteinen päätös, kun sopiva palvelu on käytettävissä.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että asiakkaan oikeus saada päätös korostuu erityisesti silloin, kun päätös on hakijan kannalta kielteinen eikä hän joko saa hakemaansa palvelua lainkaan, tai saa palvelua vain osittain hakemastaan määrästä. Siten esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas hakee kotihoidon palvelua peseytymisapuun eikä sitä myönnetä, tulee asiasta tehdä päätös, johon asiakas voi hakea muutosta. Jos asiakkaille ei näissä tilanteissa tehdä päätöstä, ei tieto puuttuvasta palvelusta taikka ristiriidasta kunnan kriteeristön ja asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden välillä tule myöskään kuntapäätäjien tietoon.

Apulaisoikeusasiamies kiinnittää Hämeenlinnan kaupungin huomiota päätösten perusteluvollisuuteen. Hallintolain 44 §:n mukaan kirjallisesta päätöksestä on käytävä ilmi muun muassa päätöksen perustelut ja yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai veloitettu tai miten asia on muutoin ratkaistu. Hallintolain 45 §:n mukaan päätös on perusteltava. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset.

Päätöksen perusteluvollisuuden tarkoituksena on varmistaa, että asianosainen saa tiedon paitsi ratkaisun lopputuloksesta myös sen perusteista. Päätöksen oikeellisuus on jälkikäteen mahdollista tarkistaa ainoastaan asianmukaisten perusteluiden kautta. Perusteluilla on siis keskeinen merkitys sosiaalihuollon asiakkaan muutoksenhakuoikeuden ja oikeussuojan toteutumisen kannalta. Perusteluiden avulla asianosainen voi arvioida tarvettaan turvautua muun muassa muutoksenhakukeinoihin.

Perustelut myös ohjaavat muutoksenhakijaa kiinnittämään huomioita niihin seikkoihin, joilla on tai saattaa olla merkitystä muutoksenhakuun ratkaistaessa. Riittävät perustelut lisäävät myös sosiaalihuollon asiakkaan luottamusta annettujen päätösten sisältöön. Asianmukaisten perustelujen puuttuminen saattaa estää tai ainakin oleellisesti vaikeuttaa hallinnon asiakkaan mahdollisuuksia ja edellytyksiä muutoksenhakukeinojen käyttämiseen.

Apulaisoikeusasiamies korostaa, että asiakkaalle on myös kerrottava muutoksenhakuun käytävissä olevista keinoista sekä mahdollisuudesta saada neuvoja ja apua sosiaaliasiamieheltä.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että kirjalliset päätökset tulee tehdä viipymättä. Vaikka päätös palvelun saannista, kuten asumispalvelusta, olisi annettu tiedoksi suullisesti, se tulee antaa myös kirjallisesti.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että menettely, jossa asiakas otetaan pois asumispalvelua odottavien jonosta silloin, jos tämä kieltäytyy tarjotusta paikasta, on virheellinen. Iäkkäillä asiakkailla voi olla erilaisia perusteita kieltäytyä tarjotusta paikasta.

Apulaisoikeusasiamies korostaa, että henkilölle tulee tarjota hänen tarvettaan vastaava asumispalvelupaikka.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että kunnan velvollisuus palvelun järjestämiseen perustuu todettuun palvelun tarpeeseen. Sosiaalihuoltolain 45 §:n 2 momentin mukaan päätöksen toimeenpanon aika voi olla 3 kuukautta pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästykselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.



Laissa säädetty kolmen kuukauden enimmäismääräaika palvelun järjestämiseen alkaa siitä hetkestä, kun asia on laitettu vireille. Perustuslain säännös asian viivyttykseltömästä käsittelystä merkitsee kuitenkin, että tarpeelliset palvelut tulee järjestää ilman aiheetonta viivytystä, viimeistään kolmen kuukauden kuluttua asian vireilletulosta.

Lakisääteinen aika palvelun järjestämiselle on siten lyhyempikin kuin kolme kuukautta, jos henkilön tarve sitä edellyttää. Aika voi olla kolmea kuukautta pidempi yksilöllisistä syistä 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 tarjota asumispalvelua hänelle soveltumattomasta palveluyksiköstä ja sen perusteella tulkita, että kunta olisi täyttänyt velvollisuutensa järjestää palvelu, vaikka asiakas kieltäytyisi ottamasta 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 tarpeiden perusteella mahdollisimman toimiviksi.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että sosiaalihuollon palveluja järjestettäessä on otettava huomioon myös 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. Päätöksiä voidaan muuttaa asiakkaalle epäedullisiksi muun muassa silloin kun asiakkaan olosuhteissa on tapahtunut palvelun järjestämiseen ja myöntämisedellytyksiin vaikuttavia muutoksia. Niiden osoittaminen edellyttää, että uusista olosuhteista tehdään kutakin päätöstä varten yksilöllinen arviointi.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että määräaikaiset asumispalvelupäätökset ovat ongelmallisia, mikäli asiakkaan palvelutarve ei ole määräaikainen.

Määräaikaisia päätöksiä tehtäessä ei voida henkilön edunmukaisella parhaalla mahdollisella tavalla turvata palveluiden jatkuvuutta. Apulaisoikeusasiamies korostaa lisäksi sitä, että asiakkaan palvelutarve tulee arvioida huolellisesti ja riittävän ajoissa sekä varmistaa, ettei asiakas jää ilman tarvitsemiaan palveluita määräajan päättymisen jälkeen. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että toistaiseksi voimassa oleviakin päätöksiä voidaan muuttaa tarvittaessa, jos asiakkaan olosuhteissa, terveydentilassa tai toimintakyvyssä tapahtuu olennaisia muutoksia.

Apulaisoikeusasiamies ei pidä hyväksyttävänä, että käytännössä kotipalveluun sisältyvien tukipalvelujen saamisen ehtona olisi kotihoidon säännöllisten, pääasiassa päivittäisten, käyntien tarve. Apulaisoikeusasiamies korostaa, että koska kertaviikkoisen avuntarpeen peseytymisessä ei ole katsottu täyttävän kotihoidon myöntämisperusteita, käytännössä avun ulkopuolelle rajautuu sellaisia henkilöitä, joilla on sekä avuntarve peseytymisessä että ateria-, kauppa- ja siivouspalvelujen tarve. Apulaisoikeusasiamies korostaa edelleen kaupungin velvollisuutta järjestää tarvittavat sosiaalihuollon palvelut riippumatta siitä millä aikavälillä asiakas palveluja tarvitsee.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että kunnan tai muun tahon antamia ohjeita tai suosituksia ei saa noudattaa, jos ne ovat vastoin lakia, rajoittavat laissa turvattuja oikeuksia tai niiden noudattaminen käytännössä johtaisi siihen, että lainsäädäntöä ei voisi noudattaa.

Apulaisoikeusasiamies ei pidä hyväksyttävänä menettelyä, jossa vammaispalvelua hakeva ikääntynyt henkilö ohjataan hakemaan palvelua sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna ilman, että hakemuksessa kyseessä olevasta vammaispalvelusta tehdään päätöstä, jollei asiakas ole antanut menettelylle nimenomaista suostumusta. Apulaisoikeusasiamies korostaa, että päätöksenteossa hakemus tulee käsitellä sen mukaisesti, miten asiakas on hakenut palvelua. Asiakkaalla on siis oikeus saada päätös siihen, mitä hän on tosiasiallisesti hakenut. Toisaalta, jos palvelua ei myönnetä hakemuksessa tarkoitetun lain nojalla, viranomaisen tulee arvioida, voidaanko haettu palvelu myöntää muun lain nojalla. Asiakaslähtöistä näissä tilanteissa on, että viranhaltija tiedustelee ennen päätöksentekoa asiakkaalta, haluaako hän, että esimerkiksi vammaispalvelujen kuljetuspalvelua koskeva asia käsitellään myös sosiaalihuoltolain mukaisena hakemuksena liikkumista tukevista palveluista.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että vammaispalvelulain nojalla järjestettävissä kuljetuspalveluissa on kysymys vaikeavammaiselle henkilölle kuuluvasta subjektiivisesta oikeudesta. Subjektiivista oikeutta vammaispalvelulain mukaisiin kuljetuspalveluihin ei voida poistaa myöntämällä palvelu sosiaalihuoltolain nojalla.

Apulaisoikeusasiamies päätti ottaa erikseen selvitetäväksi sen, miten iäkkäiden henkilöiden oikeus saada vammaispalveluja toteutuu Hämeenlinnan kaupungissa.

## 8 Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus

### 8.1 Tarkastushavainnot

Tarkastuksella haastateltu henkilöstö toi esille, että Hämeenlinnan kaupungilla ei ole tarjota riittävästi sosiaalista tukea sellaisille asiakkaille, jotka tarvitsevat arjessaan tukea, mutta joille ei myönnetä kotihoitoa. Jos asiakas tarvitsee hetkellisesti tukea sairaalasta kotiutumisen jälkeen päivittäisten asioiden hoitamiseen, ei ole tahoa, joka tässä tukee, jos asiakkaalla ei ole apua antavia läheisiä. Asiakkaat saattavat tarvita tukea esimerkiksi henkilökortin hakemiseen, taloudellisten asioiden tai asumisen järjestelyihin sekä muuhun asiointiin. Henkilöstön mukaan tämänkaltaisiin tilanteisiin avuksi on tarjolla edunvalvonta, joka on heidän näkemyksensä mukaan turhan kontrolloiva ja asiakkaan omaa päätäntävaltaa rajoittava ratkaisu, ja jonka saaminen edellyttää pitkää prosessia. Asiakasohjauksen henkilöstö on myös itse auttanut kuvatus kaltaisissa tilanteissa asiakkaita.

Henkilöstön mukaan iäkkäille päihteitä käyttäville henkilöille ei ole riittävästi palveluja saatavilla. Henkilöstön kokemus on, ettei heillä ole riittävästi käytettävissä olevia keinoja tilanteisiin, joissa henkilö itse haluaa eroon päihteistä, mutta ei kiinnity hoitoon vaan poistuu hoitopaikasta. Iäkkäiden päihteitä käyttävien tarpeisiin ei ole osoitettu omia asumispalveluja ja hoitopaikkoja. Kokemus on, että päihdepalvelujen kanssa käydään keskustelua, mutta asioita on vaikea viedä eteenpäin.

Henkilöstö nosti tarkastuksella esille myös yleisemmin sen, että asiakkaiden sosiaalisen tuen tarpeista on puhuttu kauan, mutta muutosta palveluihin ei ole tullut. Henkilöstö kertoi, että työntekijöillä on kokemus, ettei johdossa viestiä kuulla aidosti eikä tietoa hyödynnetä palveluiden kehittämisessä ja suunnittelussa. Myös johto toi esille, että palvelujen puutteista käydään keskustelua henkilöstön kanssa. Johto toivoikin henkilöstöltä enemmän tietoa puuttuvista palveluista ja väliinputoaja-asiakasryhmistä sekä ratkaisuehdotuksista tarpeisiin.

### 8.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että iäkkäille henkilöille on järjestettävä tarpeeseen nähden riittävästi sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta sekä päihdepalveluja.

Apulaisoikeusasiamies korostaa, että myös iäkkäillä henkilöillä voi olla sellaisia sosiaalihuoltolain 11 §:ssä määriteltyjä tuen tarpeita, jotka edellyttävät muitakin palveluja kuin kotihoitoa tai asumispalveluja.

Apulaisoikeusasiamies pyytää Hämeenlinnan kaupunkia kehittämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden yhteistyötä, ja huomioimaan palveluja suunniteltaessa erityisesti erityistä tukea tarvitsevien iäkkäiden henkilöiden tarpeet.

Apulaisoikeusasiamies esittää huolensa siitä, että iäkkäiden henkilöiden sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittämisessä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisessä iäkkäille henkilöille suunnattujen palvelujen kehittämisessä on ongelmaa. Apulaisoikeusasiamies kannustaa Hämeenlinnan kaupunkia kehittämään keinoja, joilla se toteuttaa rakenteellista sosiaalityötä iäkkäiden palveluissa. Apulaisoikeusasiamies pitäisi tärkeänä, että iäkkäille henkilöille kohdennettuja palveluja kehitettäisiin asiakkaiden tarpeista kerättyihin tietoihin perustuen.

## **9 Koronapandemian vaikutus palvelujen järjestämiseen**

### **9.1 Tarkastushavainnot**

Poikkeusolojen aikana, jolloin palvelutarpeen arvioinnin määräajoista voitiin joustaa, ei kotikäyntejä asiakasohjauksesta tehty. Tällöin asiakkaita tavoiteltiin puhelimitse ja esimerkiksi kaikille omaishoidon tuen asiakkaille soitettiin. Akuutti arkiapu -toiminnan kautta saatiin järjestettyä apua niille henkilöille, joilla oli esimerkiksi vaikeuksia käydä kaupassa. Henkilöstö toi tarkastuksella esille, että osa puheluista oli kuormittavia, koska tarpeita tuli esille, mutta heillä ei ollut keinoja tilanteiden ratkaisemiseksi.

Korona-aikana kotikäyntejä on poikkeusolojen päättymisen jälkeen tehty normaalisti. Henkilöstö suojautuu kotikäynneillä suu-nenäsuojalla eli maskilla. Henkilöstö toi tarkastuksella esille haasteena olevan kommunikointi esimerkiksi huonosti kuulevien asiakkaiden kanssa, koska suu-nenäsuoja puurouttaa puhetta. Tällöin on käytetty myös omaisten apua puheen ”tulkkauksessa” asiakkaalle.

Pääsääntöisesti asiakkaat ovat ottaneet palveluja vastaan korona-aikana, mutta yksittäisiä asiakkaita on myös kieltäytynyt avusta. Esimerkiksi osa omaishoitoperheistä on kieltäytynyt omaishoitajan vapaan ajaksi järjestettävästä lyhytaikaishoidosta, joka keskitettiin koronapandemian aikana Voutila-keskukseen. Korvaavia palveluja oli lähinnä perhehoito, jota henkilöstön mukaan on tarjolla vain vähän ja jono palveluun on pitkä.

Palveluista päivätoiminta on ollut tauolla korona-aikana pitkään. Henkilöstön mukaan tämä on vaikuttanut päivätoimintaa käyttävien asiakkaiden toimintakykyyn siten, että heidän muistinsa sekä fyysinen toimintakykynsä on heikentynyt. Tarkastusajankohtana toinen kahdesta päivätoimintayksiköstä oli toiminnassa aiempaa pienemmällä ryhmällä. Henkilöstön mukaan päivätoimintaan odottaa useita asiakkaita. Uusia asiakkaita ei ole palveluun päässyt. Henkilöstön mukaan päivätoimintayksiköt hallinnoivat jonoa. Joonoon pääsee asiakasohjauksen tekemän palvelutarpeen arvioinnin perusteella.

Myös liikuntaryhmät, muu avoin ryhmätoiminta ja yhteisruokailut ovat olleet tauolla koronapandemian alusta alkaen, ja olivat käynnistymässä syksyllä 2021 uudelleen.

## 9.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies pitää hyvänä sitä, että koronapandemian alussa asiakkaisiin pidettiin yhteyttä puhelimitse.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että koronavirustilanteen yhä jatkuessa on tärkeää, että iäkkäiden henkilöiden ja perheiden kasautuneet tarpeet huomioidaan ja että erilaisia tapoja järjestää riittävät palvelut kehitetään ja lisätään.

## 10 Palvelujen laadun valvonta

### 10.1 Tarkastushavainnot

Yksikköön ei ole kohdentunut muistutuksia tai kanteluita vuonna 2020 tai vuoden 2021 heinäkuuhun mennessä.

Tarkastuksen etukäteismateriaalina toimitettiin koko ikäihmisten palveluiden omavalvontasuunnitelma, jonka päivitys oli kesken. Asiakasohjausyksiköllä ei ole omaa omavalvontasuunnitelmaa.

Omavalvontasuunnitelman mukaan epäkohtailmoitukset käsitellään iäkkäiden palveluiden tulosalueella ilmoituslomakkeella. Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu epäkohtailmoitusten käsittelyn menettelytapa.

Tarkastusta varten pyydettiin yksikköön kohdentuneet epäkohtailmoitukset ajalta 1.1.2020–31.5.2021, ja ilmoituksia toimitettiin yksi. Asiakasohjausyksikön henkilöstö on tehnyt 7.9.2020 epäkohtailmoituksen siitä, ettei sosiaalihuolto toteudu asianmukaisella tavalla. Ilmoituksessa kuvataan, ettei yksikössä ole sosiaalityöntekijää, jolle kuuluu muun muassa erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelutarpeen arviointi. Ilmoituksen mukaan palvelutarpeen arviointeja on ollut yhteensä sopimatta yli 200.

Lisäksi ilmoituksessa tuodaan esille, että sosiaalityöntekijä vastaa prosessien ja hallintosäännön mukaan useista päätöksistä, ja että ilmoituksen tekemisen aikaan asiakkaat eivät ole saaneet tarvitsemaansa huolenpitoa ja apua sosiaalityön osalta.

Saatujen etukäteismateriaalien mukaan epäkohtailmoituksen perusteella oli perustettu puolen tunnin mittaiset viikoittaiset työtilannepalaverit, ja ilmoitusta oli sovittu käsiteltävän lokamarraskuun vaihteessa. Kyseisen kokouksen muistion perusteella kokouksessa on käsitelty nimikemuutoksen jälkeistä tilannetta sekä työkäytäntöjä. Sosiaalityöntekijäresurssista tai sosiaalityön palveluista ei muistiossa ole mainintoja. Omavalvontasuunnitelman mukaista käsittelyä ei saatujen asiakirjojen perusteella ole noudatettu.

Asumispalvelujen valvontaa toteuttaa asiakasohjaus- ja ostopalvelujen johtaja sekä palveluohjaaja, joka tekee palvelupäätökset pitkäaikaiseen asumispalveluun. Mikäli palvelun laadusta tulee reklamaatio, he pyytävät yksiköltä selvitykset ja voivat myös tehdä valvontakäynnin ennalta ilmoittamatta. Korona-aikana ei ole tehty valvontakäyntejä muuten kuin silloin, kun on tullut yhteydenotto palvelun laadusta. Selvitykset toimitetaan asiakkaalle, jonka hoivaa kyseinen asia koskee, sekä omaiselle, mikäli tällä on oikeus saada tiedot. Valvonnan voimavarat kohdentuvat tällä hetkellä henkilöstömitoituksen valvontaan, ja asiakasohjausyksiköstä onkin toivottu valvontaan lisää voimavaroja. Omatyöntekijöitä ei ole nimetty pitkäaikaisen asumispalvelun asiakkaille.

Yksi asiakaskyselyyn vastannut henkilö toi esille ostopalveluna järjestetyn kotihoidon heikon laadun. Omavalvontasuunnitelman mukaan palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Tarkastuksen yhteydessä pyydettiin selvityksiä, joita ikäihmisten palveluista on lähetetty aluehallintovirastolle. Asiakirjat koskivat asumispalveluyksiköiden valvontaa ja yksittäisten kanteluasioiden selvittämistä. Yksi selvitys lähetettiin aluehallintovirastolle lähes kolme kuukautta myöhässä vasta samanaikaisesti kuin oikeusasiamiehelle lähetettiin tähän tarkastukseen liittyvät asiakirjat.

## 10.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että Hämeenlinnan kaupungin tulee päivittää asiakasohjausyksikössä käytössä oleva omavalvontasuunnitelma. Asiakasohjausyksikön toiminnan luonne poikkeaa hoivaa toteuttavista toimintayksiköistä, joten sen omavalvontasuunnitelmassa tulisi huomioida nimenomaisesti sen toiminta. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että omavalvontasuunnitelma tulee laatia henkilöstön kanssa yhteistyössä ja se tulee laittaa julkisesti nähtäville.

Apulaisoikeusasiamies korostaa kuntien vastuuta haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden palvelujen valvonnassa. Palvelujen järjestämisestä vastaavalla kunnallisella viranomaisella on ensisijainen vastuu siitä, ettei epäkohtia pääse syntymään. Jälkikäteisellä valvontaviranomaisten suorittamalla valvonnalla voidaan puuttua jo syntyneisiin epäkohtiin. Omavalvontasuunnitelma on keskeinen väline asiakasturvallisuuden ja toiminnan laadun seurannassa.

Sosiaalihuoltolaissa säädetään henkilöstön velvollisuudesta ilmoittaa huomaamaansa epäkohdat sekä ilmoituksen johdosta tehtävistä toimenpiteistä. Sosiaalihuoltolain 48 §:n 2 momentin mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan 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.

Pykälän kolmannen momentin mukaan 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.

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.

Toimitetussa iäkkäiden palvelujen yhteisessä omavalvontasuunnitelmassa oli kirjattuna menettelytavat henkilöstön tekemien epäkohtailmoitusten käsittelyyn. Apulaisoikeusasiamies pitää vakavana puutteena sitä, ettei palvelujen johto ollut menetellyt kirjatun menettelytavan mukaisesti tehdyn epäkohtailmoituksen käsittelyssä. Apulaisoikeusasiamies korostaa, että asiakkaan oikeusturvan ja omavalvonnan toteutumiseksi on olennaista, että toimintayksikön omavalvonnasta vastaava henkilö tuntee voimassa olevan lainsäädännön ja huomioi ne omavalvonnan suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Apulaisoikeusasiamies korostaa omatyöntekijän roolin tärkeyttä paitsi yksilön palvelujen yhteensovittamisessa myös palvelujen laadun valvonnassa. Apulaisoikeusasiamies on aiemmin muistisairaiden henkilöiden palvelujen laadun valvontaan liittyvässä asiassa (EOAK/4944/2019) todennut seuraavaa.

”Korostan, että kunnissa tehty tulkinta, jonka mukaan omatyöntekijän nimeäminen ei ole tarpeen, jos muistisairas vanhus asuu laitoksessa tai tehostetun palveluasumisen yksikössä, on virheellinen. Lainsäädännön lähtökohtana on, että kaikilla asiakkailla on oikeus saada omatyöntekijä. Omatyöntekijän nimeämättä jättäminen erityisen haavoittuvassa asemassa oleville muistisairaille asiakkaille ei siten ole lainmukaista.

Edellä on todettu, ettei kunnallinen palvelujen laadun valvonta tällä hetkellä toteudu siten, että sen avulla voitaisiin arvioida pystyttävän ehkäisemään taikka havaitsemaan nopeasti vakavaa kaltoinkohtelua vanhustenhuollon yksiköissä. Perushoidon ja -hoivan laadukkaan toteuttamisen lisäksi, omatyöntekijän merkitys korostuu rajoitustoimenpiteitä käytettäessä. Esimerkiksi kehitysvammalain 42 p §:n 1 momentin mukaan selvitys käytettyjen rajoitustoimenpiteiden sisällöstä ja perusteista on annettava henkilön omatyöntekijälle kuukausittain. Vastaava sääntely koskee lastensuojelulain mukaisesti huostaanotettuja lapsia.”

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että valvontaviranomaisten antamat huomautukset tulee huomioida toiminnassa, ja että valvontaviranomaisten pyytämät selvitykset tulee toimittaa annettujen määräaikojen sisällä. Apulaisoikeusasiamies pitää aluehallintovirastoon lähetetyn selvityksen myöhästymistä erityisen moitittavana sen vuoksi, että aluehallintovirasto oli jo aiemmin kyseessä olevan asian ratkaisun yhteydessä kiinnittänyt Hämeenlinnan kaupungin ikäihmisten palvelujen huomiota vastaisen varalle, kun se ei ollut antanut valvovalle viranomaiselle valvontatehtävän suorittamiseksi tietoja siinä muodossa, laajuudessa ja sillä tarkkuudella, kun niitä on pyydetty ja mitä valvontatehtävän suorittaminen on edellyttänyt.

## **11 Viranomaisten riittävät voimavarat perusoikeuksien turvaamiseksi**

### 11.1 Tarkastushavainnot

Oikeusasiamiehen erityisenä tarkastusteemana vuonna 2021 oli viranomaisten riittävä resursointi perusoikeuksien turvaamiseksi. Tarkastuksen yhteydessä keskusteltiin teemaan liittyen iäkkäille henkilöille kohdennettujen palvelujen riittävydestä sekä henkilöstövoimavaroista ja johtamisesta.

Asiakasohjausyksikössä on iäkkäiden palveluihin kohdentuen 11,5 palveluohjaajan, 0,7 sosiaaliohjaajan, yksi muistikoordinaattorin, 4,5 palvelusihteerin ja kaksi sosiaalityöntekijän virkaa. Yksikön päällikön työpanoksesta puolet kohdentuu ikäihmisten palveluihin ja puolet vammaispalveluihin. (Ks. tarkemmin liite 3, yksikön kuvaus.)

Palveluohjaajista viidellä on sosionomin (AMK) koulutus, viidellä sairaanhoitajan koulutus ja kahdella sekä sosiaali- että terveydenhuollon koulutus.



Palveluohjaajien tehtäväkuvauksessa määritellään tehtävän sisältävän muun muassa laaja-alaista palvelutarpeen arviointia, palvelusuunnitelman laatimista, palvelusuunnitelman mukaisten palvelupäätösten tekoa, palveluiden käynnistämistä, koordinointia ja seurantaa. Tehtävässä edellytetään soveltuvaa sosiaali- tai terveydenhuollon AMK-tutkintoa tai aikaisempaa opistotasoista koulutusta. Tehtävät palveluohjaajilla ovat samat koulutuksesta riippumatta.

Palveluohjaajille on tullut uusia tehtäviä ja asiakasryhmiä viime aikoina. Aiemmin käytössä ollut erillinen ikäihmisten palveluneuvonta oli yhdistetty osaksi sosiaalipalveluiden neuvontaa, ja palveluohjaajille ohjautuu myös neuvontapuheluita. Vammaisten palveluista siirretään yli 65-vuotiaiden omaishoidon tuen asiakkuudet ikäihmisten palveluihin. Siirrosta aiheutuvaa työtä kuvattiin suureksi myös sen vuoksi, että eri sektoreilla on eri asiakastietojärjestelmät, jolloin siirrettyjen asiakkaiden tiedot tulee kirjata uudelleen.

Sosiaalityöntekijöiden henkilöstötilanteen kerrottiin huolestuttavan niin henkilöstöä kuin johtoakin. Toinen kahdesta sosiaalityöntekijästä oli irtisanoutunut aiemmin ja toinen heistä oli jäämässä eläkkeelle.

Vuonna 2020 yksikössä oli saatujen tietojen mukaan tehty 604 palvelutarpeen arviointia. Säännöllisen kotihoidon asiakkaita huhtikuussa 2021 oli 1006, ympärivuorokautisen hoivan asiakkaita toukokuussa 2021 oli 820 ja yli 65-vuotiaita omaishoidon tuen asiakkaita toukokuussa 2021 oli 481. Saatujen tietojen mukaan säännöllisiä palveluja saavia asiakkaita oli 2307 ja asiakastyötä tekeviä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä oli 15,2. Laskennallisesti yhdelle asiakasohjausyksikön asiakastyötä tekevälle kohdentuu siten yli 150 sosiaalihuollon palvelua saavaa asiakasta. Lisäksi kahdella sosiaalityöntekijällä ilmoitettiin olleen tammi-heinäkuun 2021 ajalla yhteensä 105 asiakasta.

Tarkastuksella tehtyjen havaintojen perusteella henkilöstön ja johdon välillä esiintyy epäluottamusta. Asioita on henkilöstön mukaan helppoa nostaa keskusteluun johdon kanssa, mutta epätietoisuutta oli miten asiat keskustelun jälkeen etenevät. Toiminnan ja palvelujen kehittäminen koettiin vähäiseksi. Tarkastuksella ilmeni myös, että henkilöstö ja johto ovat keskenään erimielisiä asiakasohjausyksikön tilastoinnin paikkansapitävyydestä ja uusiin tehtäviin perehdyttämisen riittävydestä. Tarkastuksella tuotiin esille, että henkilöstö ei saa riittävästi tukea vaativiin asiakastilanteisiin johdolta.

Tarkastuksella ilmeni, että palveluohjaajat kokivat työskentelevänsä osaamisensa ääri rajoilla. Palveluohjaajat kertoivat, että koska sosiaalityöntekijöitä ei ole riittävästi, he tekevät myös sosiaalityöntekijän tehtäviä. Myös lähiesimiehen ja sihteerin tehtäviä kerrottiin siirtyneen palveluohjaajille.

Lisäksi omaishoidon tuen arvioinnin ja päätöksenteon siirtyminen palveluohjaajille toi heille uuden tehtävän, jossa on paljon opittavaa. Omaishoidon tuen kokonaisuuden perehdytys oli koettu riittämättömänä. Uuteen tehtävään perehtyminen sijoittui ajallisesti samaan kevääseen kuin koronapandemian alku. Omaishoidon tuki on laaja kokonaisuus, ja sen haltuunotto koettiin pitkäksi prosessiksi ja tehtävä työllistäväksi siihen liittyvien hallinnollisten asioiden vuoksi.

Asiakasohjausyksikössä ei ole laadittu henkilöstön osaamisen suunnitelmaa. Koulutusta on järjestetty myös koronapandemian aikana, ja tarkastuksen aikaan oli tulossa koulutuksia asiakasmaksulain uudistamisesta, maahanmuutosta, lähisuhdeväkivallan tunnistamisesta sekä päihdetyöstä. Osa koulutuksista on ollut sisällöllisiä, ja osa käyttöjärjestelmiin liittyviä. Tarkastuksella tuli esille, että palveluohjaajat eivät olleet saaneet koulutusta esimerkiksi palvelutarpeen arviointiväline RAI:n käyttöön sekä uusien palvelujen ja palvelusetelien myöntämiseen liittyviin menettelyihin, vaan tukea niihin perehtymiseen oli saatu muilta palveluohjaajilta.

Asiakasohjausyksikön henkilöstö oli toivonut työnsä tueksi työnohjausta, ja he saivat tarkastuksen aikaan ryhmätyönohjausta kahdessa ryhmässä.

Asiakasohjausyksikön lähiesimiehenä toimiva päällikkö ei ole sosiaalihuollon laillistettu sosiaalityöntekijän ammattihenkilö. Tarkastuksella annettujen tietojen mukaan asiakasohjaus- ja ostopalvelujen johtaja on kuitenkin koulutukseltaan sosiaalityöntekijä ja häntä konsultoidaan haastavissa asiakastilanteissa. Johtajaa ei kuitenkaan löydy Valviran ylläpitämästä sosiaalihuollon ammattihenkilörekisteristä. Sosiaalityöntekijät konsultoivat myös työikäisten palvelujen johtavia sosiaalityöntekijöitä silloin, kun itse arvioivat tarvitsevansa neuvoja tai tukea. Henkilöstöllä on mahdollisuus konsultoida myös lakimiestä sekä sosiaalityön ja asiakasohjauksen asiakastiimejä.

Pöytäkirjaluonnokseen annettujen tietojen mukaan ikäihmisten palvelujen sosiaalityöntekijän virat on siirretty 7.12.2021 alkaen työikäisten sosiaalipalveluihin, ja sosiaalityöntekijöiden lähijohtajana toimii johtava sosiaalityöntekijä. Työikäisten palveluista annetaan ikäihmisten asiakasohjaukseen kahden sosiaalityöntekijän työpanos.

## 11.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies pitää ymmärrettävänä, että palvelujen toteuttaminen on ollut haastavaa niin henkilöstölle kuin johdolle koronapandemian aiheuttamien toiminnan muutosten ja sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön saatavuusongelmien vuoksi.

Apulaisoikeusasiamies toteaa yleisellä tasolla, että resurssien vähäisyydellä ei voida perustella viranomaistoiminnassa tapahtuvia oikeudenloukkauksia, kuten viivästyksiä tai laiminlyöntejä.

Apulaisoikeusasiamies kehottaa Hämeenlinnan kaupungin ikäihmisten palveluja kiinnittämään huomiota henkilöstöresurssin oikean kohdentamisen lisäksi myös henkilöstön saatavuuteen, pysyvyyteen sekä työhyvinvointiin liittyviin tekijöihin.

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

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 toteaa, että asiakasohjausyksikön palveluohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärien tulee olla sen suuruiset, että laissa määrätyt tehtävät, kuten palvelutarpeen arviointien tekeminen määräajassa, asiakassuunnitelmien seuranta sekä omatyöntekijän tehtävät on mahdollista toteuttaa.

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

Apulaisoikeusasiamies pitää myönteisenä, että sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta johtamisesta on vastannut joulukuusta 2021 alkaen johtava sosiaalityöntekijä.

Apulaisoikeusasiamies katsoo, että uudistus kohdentuu erityisen tuen tarpeessa olevien iäkkäiden henkilöiden palvelujen järjestämiseen ja heidän oikeusturvansa toteutumiseen. Apulaisoikeusasiamies korostaa, että järjestelmän tarpeista lähtöisin oleva muutos ei saa vaikuttaa tosiasiallisesti vanhojen ihmisten oikeusturvan toteutumisen heikentymiseen.

Apulaisoikeusasiamies on laillisuusvalvonnassaan toistuvasti havainnut, ettei sosiaali- ja terveydenhuollossa tunneta riittävästi iäkkäiden henkilöiden palveluja sääteleviä oikeusnormeja. Apulaisoikeusasiamies pitää tärkeänä, että erityisesti uusien toimintakäytäntöjen käyttöönoton yhteydessä huolehditaan siitä, että virkamiehet tuntevat toimintaa koskevan lainsäädännön sisällön sekä asiakasryhmän erityistarpeet. Esimerkiksi vanhukset, joilla on muistisairaus, ovat erityisen haavoittuvassa asemassa olevia sosiaalihuollon asiakkaita, joiden suojaksi lainsäädännössä olevia normeja on noudatettava tarkasti. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että Hämeenlinnan kaupungin on kiinnitettävä huomiota siihen, että henkilöstö pystyy noudattamaan lainsäädäntöä myös organisaation muutoksessa.

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 asiakasohjausyksikön työn luonne aiheuttaa sen työntekijöille psykososiaalista kuormitusta, jonka haittoja työnantajan tulee ehkäistä ja korjata. Apulaisoikeusasiamies ei voinut vakuuttua, että sinällään tärkeät ja hyväksi koetut tiimityö ja ryhmätyönohjaus ovat riittäviä keinoja korjaamaan jo syntyneitä kuormittuneisuutta.

## 12 Toimenpiteet

Apulaisoikeusasiamies edellyttää, että Hämeenlinnan kaupunki ryhtyy välittömästi toimenpiteisiin pöytäkirjassa todettujen epäkohtien korjaamiseksi.

Apulaisoikeusasiamies pyytää, että Hämeenlinnan kaupunki toimittaa 31.8.2022 mennessä selvityksen siitä, mihin havaintojen ja kannanottojen johdosta on ryhdytty.

Apulaisoikeusasiamies korostaa, että selvityksessä on osoitettava, millä tavoin Hämeenlinnan kaupungissa on varmistettu, että pöytäkirjassa todetut epäkohdat on korjattu ja kaupungissa toimitaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Apulaisoikeusasiamies pyytää, että Hämeenlinnan kaupunki käsittelee tarkastuspöytäkirjassa esitetyt havainnot ja apulaisoikeusasiamiehen kannanotot yhdessä Ikääntyneiden asiakasohjaus -yksikön henkilökunnan sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kanssa, jotka osallistuvat iäkkäiden henkilöiden palvelujen järjestämiseen.

Apulaisoikeusasiamies päätti ottaa erikseen omana aloitteenaan selvitettäväksi, miten iäkkäiden henkilöiden oikeus vammaispalveluihin toteutuu Hämeenlinnan kaupungissa. Asiaa koskeva selvityspyyntö tullaan lähettämään erikseen.

Pöytäkirja julkaistaan oikeusasiamiehen verkkosivuilla.

**Liitteet:**

Liite 1 Oikeusasiamiehen toimivalta

Liite 2 Ikäihmisten asiakasohjausyksikön kuvaus

Liite 3 Keskeinen lainsäädäntö

**Tiedoksi:**

Hämeenlinnan kaupunki, ikääntyneiden asiakasohjaus

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

## Liite 1 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.

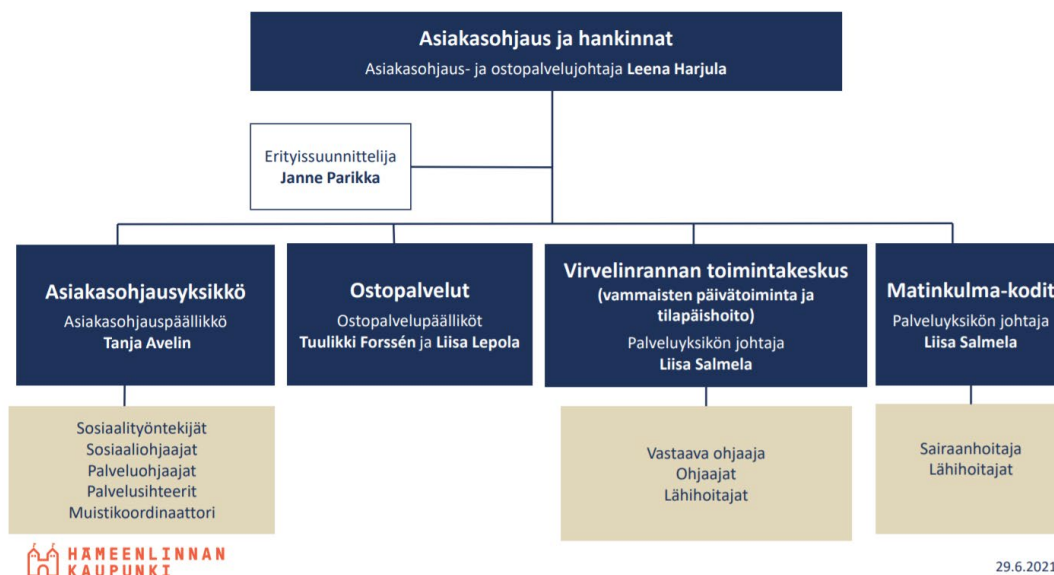
Oikeusasiamiehestä annetun lain 1 a luvun 11 h §:n mukaan kansalliselle valvontaelimelle tietoja antaneelle ei saa määrätä rangaistusta tai muuta seuraamusta tietojen antamisen perusteella.

## Liite 2 Kuvaus asiakasohjausyksikön toiminnasta ja yksikön henkilöstön määrä ja virkarakenne

Asiakasohjausyksikkö kuuluu asiakasohjaus ja hankinnat tulosalueeseen. Asiakasohjausyksikköön on keskitetty ikäihmisten, vammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asiakasohjaukset.

Asiakasohjaus- ja hankinnat tulosalueen hallintoon kuuluvat asiakasohjaus- ja ostopalvelujohtaja, ostopalvelupäälliköt, erityissuunnittelija, palveluyksikön johtaja ja asiakasohjauspäällikkö. Asiakasohjaus- ja hankinnat tulosalueen toiminnallista linjauksista päätetään hallinnon tiimissä. Asiakasohjaus- ja ostopalvelujohtajalle on keskitetty asiakasohjausyksikön henkilöstöhallinnolliset tehtävät.

### Asiakasohjaus ja hankinnat



Asiakasohjausyksikön kaikki virat (suluissa on ikäihmisiin kohdistuvan työpanoksen määrä):

- 13 ½ palveluohjaajaa (11 ½)
- 6 sosiaaliohjaajaa (0,7)
- 6 palvelusihteeriä (4½)
- 3 sosiaalityöntekijää (2)
- 1 muistikoordinaattori (1)
- 1 yksikön päällikkö (0,5)

Ikäihmisten asiakasohjauksessa on **11 ½ palveluohjaajaa**, joista yhden työpanos on keskitetty ikäihmisten SAS –toimintaan. Muiden palveluohjaajien työpanos on keskitetty kotona-asuvien ikäihmisten palvelutarpeenarviointeihin, niihin liittyvään päätöksentekoon ja asiakastyöhön liittyviin muihin hallinnollisiin töihin.

Ikäihmisten palveluohjaajilla on käytössä ns. aluejako. Kukin alue vastaa oman alueensa ikäihmisistä kaikkien palveluiden osalta, myös omaishoidosta (pois lukien SAS-prosessi).

Viidellä ikäihmisten palveluohjaajalla on sosionomin koulutus, viidellä sairaanhoitajan koulutus ja kahdella sekä sosiaali- että terveydenhuollon koulutus. Kaikilla palveluohjaajilla on vähintään AMK-tasoinen tutkinto.

Ikäihmisten asiakasohjauksessa on lisäksi **kaksi sosiaalityöntekijää ja muistikoordinaattori** (sairaanhoitaja, muistihoitaja). Muistikoordinaattori seuraa niiden muistisairaiden asiakkaiden tilannetta, jotka eivät vielä tarvitse sosiaalihuollon palveluita. Siinä vaiheessa, kun asiakas tarvitsee palveluja, vastaa muistikoordinaattori palvelutarpeen arvioinnista ja tarvittavien palvelupäätösten teosta. Kun asiakkaalle on käynnistetty palveluja, siirtyy seurantavastuu muistikoordinaattorilta alueen palveluohjaajalle.

Asiakasohjausyksiossä on yksi **sosiaaliohjaaja**, joka vastaa sekä ikäihmisten ja vammaisten perhehoidosta. Sosiaaliohjaajan työpanoksesta noin 70% kohdistuu ikäihmisiin. Ikäihmisten perhehoito on maakunnallista toimintaa.

Asiakasohjausyksikössä on kuusi palvelusihteeriä, jotka hoitavat ikäihmisten, vammaisten ja mielenterveyskuntoutujien sosiaalipalveluihin liittyvät taloushallinnolliset tehtävät (mm. osto- ja myyntilaskutus sekä asiakaslaskutus). Arviolta ikäihmisten osuuteen kuluu noin **4½ palvelusihteerin** työpanos. Vammaisten palveluihin kohdistuu noin yhden henkilön ja mielenterveyskuntoutujiin ½ henkilön työpanos.

Kaikki ikäihmisten palveluihin liittyvät määrärahat ovat budjetoitu ikäihmisten palveluihin. Asiakaskohtaiset palvelupäätökset tehdään asiakasohjauksen toimesta, mutta itse palveluiden kokonaisrahoitusvastuu (myös ostopalvelujen osalta) ja oman tuotannon toteutusvastuu on ikäihmisten palveluissa. Kaupungin organisaatorakenteen vuoksi yhteistyö ikäihmisten asiakasohjauksen ja ikäihmisten palvelujen välillä on tiivistä ja välttämätöntä. Yhteistyössä päivitetään mm. palveluihin pääsyn kriteerit, työtä ohjaavat prosessikuvaukset ja omavalvontasuunnitelmat.



Asiakasohjauksen edustajat ovat myös osa ikäihmisten hallinnon johtotiimiä.

## Sosiaali- ja terveyspalvelut

Sosiaali- ja terveyspalvelut				
Sosiaali- ja terveyspalvelujohtaja Jukka Lindberg				
Henkilöstömäärä 1170				
Sosiaali- ja terveyslautakunta Yksilöjaosto	<b>Asiakasohjaus ja hankinnat</b> Asiakasohjaus- ja ostopalvelujohtaja Leena Harjula <ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakasohjauspäällikkö</li> <li>2 Ostopalvelupäällikköä</li> <li>Palveluyksikön johtaja</li> </ul>	<b>Sosiaali- ja perhepalvelut</b> Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja Marika Paasikoski-Junninen <ul style="list-style-type: none"> <li>Ennaltaehkäisevien terveyspalvelujen päällikkö</li> <li>Lastensuojelun palvelupäällikkö</li> <li>Sosiaalisen tuen palvelupäällikkö</li> <li>5 Johtavaa sosiaalityöntekijää</li> <li>3 Palveluyksikön esimiestä</li> <li>2 palveluesimiestä</li> </ul>	<b>Terveyspalvelut</b> Terveysjohtaja Juha Tiainen Hallinnon ja tukipalveluiden päällikkö <ul style="list-style-type: none"> <li>Avosairaanhoidon ylläääkäri</li> <li>Avosairaanhoidon päällikkö</li> <li>Yliääkäri (sairaala)</li> <li>Ylihammaslääkäri</li> <li>Mielenterveys- ja päihdepalvelujen palvelupäällikkö</li> </ul>	<b>Ikäihmisten palvelut</b> Ikäihmisten palvelujen johtaja Satu Ala-Kokko <ul style="list-style-type: none"> <li>Ikäihmisten palvelujen päällikkö</li> <li>13 Palveluyksikön johtajaa</li> </ul>
	Henkilöstö n. 70	Henkilöstö n. 250	Henkilöstö n. 390	Henkilöstö n. 490

lääkkään henkilön palvelupolku Hämeenlinnassa

### Kun tarvitaan apua tai palvelua kotona selviytymisessä

- o kun iäkäs henkilö itse tai omainen huomaa toimintakyvyn heikkenemisen kotona selviytymisessä (riittävä ravinnon saanti, hygieniasta huolehtiminen, lääkkeiden otto, muistaminen, talous...) -> tulee ottaa yhteyttä asiakasohjausyksikköön asuinalueen mukaiseen palveluohjaajaan
- o iäkkään kanssa toimiva muu viranhaltija huomaa asioidessaan iäkkään kanssa pärjäämisessä ongelmia, tekee ilmoituksen asiakasohjausyksikköön asuinalueen mukaiselle palveluohjaajalle tai sosiaalityöntekijälle
- o muu tuttava tai henkilö huomaa ongelmia arjessa -> ottaa yhteyttä iäkkään asuinalueen mukaiseen palveluohjaajaan
- o palvelutarpeen laaja-alainen selvittäminen aloitetaan 7 arkipäivän kuluessa yhteydenotosta (jos iäkäs henkilö on yli 75 v.) ja saatetaan loppuun viivytyksettä

### **Yhteydenotto ikäihmisten asiakasohjaukseen**

- jos tarvitsee tietoa tai neuvoa erilaisista yleisistä ikääntymiseen liittyvistä asioista tai palveluista, tulee ottaa ensisijaisesti yhteyttä sosiaalipalveluiden neuvontaan
- jos tarvitsee syvemmälle menevää selvittämistä omasta arjestaan tai tarvitsemistaan palveluista tai ikääntymiseen liittyvistä ongelmista -> tulee ottaa yhteyttä oman asuinalueen palveluohjaajaan
- palveluohjaaja tekee tarvittaessa iäkkään asiakkaan luokse kotikäynnin tilanteen ja palvelutarpeen selvittämiseksi (voi myös käyttää netistä saatavaa sähköistä ensikontaktityökalua, ENSKA)

### **Iäkkään palvelutarve selvitetään laajasti**

- ei kiireellisissä tapauksissa palvelutarpeen selvittäminen aloitetaan 7 arkipäivän kuluessa yhteydenotosta, kiireellisessä tapauksessa heti
- palvelutarpeen selvittäminen saatetaan loppuun iäkkään ja mahdollisten omaisten kanssa viivytyksettä
- alueellinen palveluohjaaja vastaa selvittämistyöstä yksin, työparinsa tai muiden asiantuntijoiden kanssa, esim. sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä
- selvitetään mm. asuin- ja elinolot, esteettömyys, lähipalvelut, talous, sosiaaliset verkostot, ravitsemus, toimintakyky
- palvelutarpeen selvittämisessä tulee käyttää toimintakyvyn (4 näkökulmaa: fyysinen, psyykinen, kognitiivinen, sosiaalinen) selvittämisen osalta luotettavia toimintakykymittareita (HML käyttää RAI Screener)
- määrääjat tulevat sosiaalihuoltolaista ja vanhuspalvelulaista

### **Iäkkäälle henkilölle laaditaan kattava palvelusuunnitelma**

- palvelusuunnitelma tehdään viivytyksettä sen jälkeen, kun palvelutarpeet on saatu selville
- suunnitelmaan kirjataan millaisten apujen ja palvelujen turvin ikääntynyt pystyy edelleen omassa kodissaan selviämään
- iäkkään avut ja palvelut voivat olla sisällöltään erilaisia: esim. kauppapalvelu, turvaranneke, kuljetuspalvelu, ateriapalvelu, lyhytaikaishoito, päivätoiminta, kotihoito, omaishoito.

- suunnitelmaan kirjataan kenen toimesta sovitut avut ja palvelut järjestetään (iäkäs itse, omainen, muu läheinen, järjestöjen palvelut, yksityisen sektorin palvelut, kaupungin palvelut), toteuttamisen ratkaisu voi olla kaikkien yhdistelmäkin
- kaikkia apuja ja palveluita ei ole saatavilla kaupungin toimesta
- mikäli kotona asumisen tukemiseksi on kaikki keinot käytetty (runsas kotihoito, lyhytaikaishoito, kuntoutuspalvelut, arviointijaksot jne.) eikä kotona asumisen edellytyksiä enää ole, otetaan yhteyttä asuinalueen mukaiseen palveluohjaan tai asumispalveluista vastaavaan SAS -palveluohjaajaan
- palveluohjaaja vastaa palvelusuunnitelman tekemisestä

### **Päätös palveluista**

- mikäli iäkkään henkilön palvelusuunnitelmassa on kaupungin järjestämävastuulla olevia (sosiaalihoitolaisten mukaisia) palveluita, palveluohjaaja tekee niistä yksilökohtaiset palvelupäätökset asiakkaalle (joko myönteiset tai kielteiset)
- palvelujen saantiin vaikuttavat sosiaali- ja terveyslautakunnan hyväksymät palvelujen saannin kriteerit, joita ovat mm. iäkkään toimintakykyyn laajasti liittyvät kriteerit sekä talouteen ja varallisuuteen liittyvät kriteerit
- maksut määräytyvät sosiaali- ja terveyslautakunnan vahvistamien asiakasmaksujen mukaan. Maksuja määriteltäessä on huomioitu voimassa oleva asiakasmaksulaki.

### **Palveluiden aloitus**

- kiireellisissä tapauksissa palvelut alkavat välittömästi
- ei kiireellisissä tapauksissa viimeistään 3 kuukauden kuluessa myönteisestä palvelupäätöksestä
- palveluohjaaja / sosiaalityöntekijä vastaa palveluiden toimeenpanosta
- määrääjat tulevat sosiaalihoitolaista ja vanhuspalvelulaista

### **Palvelujen ja tilanteen säännöllinen arviointi**

- palvelujen vaikuttavuutta ja oikeaan osuvuutta seurataan säännöllisesti asiakasohjauksen toimesta (tavoite vähintään vuosittain)

- säännöllisen kotihoidon asiakkailla tilannetta seurataan tarkemmin vähintään puolen vuoden välein kotihoidon toimesta
- Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden tilanne käydään kuukausittain läpi nk. Asse –palaverissa (asiakasseurantapalaveissa). Palaveriin osallistuvat kunkin alueen palveluohjaaja ja kyseisen kotihoidon alueen nimetyt kotihoidon työntekijät.
- palvelujen sisältö ja määrät voivat muuttua tai päättyä arvioinnin tuloksena
- mikäli kotona asumisen edellytykset eivät enää täyty kotiin annettavien palveluiden ja kuntoutuspalveluiden turvin, aloitetaan ympärivuorokautisen asumispalvelun harkinta

### **Ympärivuorokautisen asumispalvelun tarve**

- asuinalueen mukainen palveluohjaaja arvioi ja koordinoi asumispalveluhakemuksen SAS -palveluohjaajalle sen jälkeen, kun kaikki kotihoidon palvelun lisäämismahdollisuudet ja kuntouttamisen mahdollisuudet kotona on tehty ja niiden riittämättömyys arvioitu
- SAS -palveluohjaaja arvioi asumispalveluhakemukset; täyttyykö asumispalveluun määritellyt myöntämisperusteet
- SAS -palveluohjaaja asumispalveluhakemukseen joko myönteinen tai kielteinen päätös
- hakemukset ja paikkasijoitukset koordinoi asiakasohjausyksikön SAS -palveluohjaaja
- myönteisen asumispalvelupäätöksen saaneelle iäkkäälle henkilölle asumispaikka tulee löytyä 3 kk kuluessa

### Liite 3 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 1 momentin mukaan lakia sovelletaan kunnalliseen sosiaalihuoltoon, jollei tässä tai muussa laissa toisin säädetä. Sosiaalihuoltoon sisältyvät sosiaalisen turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä yleis- ja erityislainsäädännön mukaiset sosiaalihuollon tehtävät ja palvelut. Jos henkilöllä on muun lain nojalla oikeus sosiaalihuollon saamiseen, on sovellettava niitä säännöksiä, jotka parhaiten toteuttavat asiakkaan etua siten kuin 4 ja 5 §:ssä säädetään.

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

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

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

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

Sosiaalihuoltolain 12 §:n mukaan jokaisella kunnassa oleskelevalla henkilöllä on oikeus saada kiireellisessä tapauksessa yksilölliseen tarpeeseensa perustuvat sosiaalipalvelut siten, ettei hänen oikeutensa välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu.

Muussa kuin kiireellisessä tapauksessa henkilöllä on oikeus saada riittävät sosiaalihuollon palvelut kotikuntalaissa (201/1994) tarkoitetulta kotikunnaltaan tai siltä kuntayhtymältä, johon kotikunta kuuluu, ellei muualla laissa toisin säädetä.

Sosiaalihuoltolain 11 §:n mukaan sosiaalipalveluja on järjestettävä

- 1) tueksi jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen;
- 2) asumiseen liittyvään tuen tarpeeseen;
- 3) taloudellisen tuen tarpeeseen;
- 4) sosiaalisen syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi;
- 5) lähisuhde- ja perheväkivallasta sekä muusta väkivallasta ja kaltoinkohtelusta aiheutuvaan tuen tarpeeseen;
- 6) äkillisiin kriisitilanteisiin liittyvään tuen tarpeeseen;
- 7) lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin tukemiseksi;
- 8) päihteiden ongelmakäytöstä, mielenterveysongelmasta sekä muusta sairaudesta, vammasta tai ikääntymisestä aiheutuvaan tuen tarpeeseen;
- 9) muuhun fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen tai kognitiiviseen toimintakykyyn liittyvään tuen tarpeeseen;
- 10) tuen tarpeessa olevien henkilöiden omaisten ja läheisten tukemiseksi.

Sosiaalihuoltolain lain 14 §:n mukaan kunnallisina sosiaalipalveluina on järjestettävä muun muassa sosiaalityötä, sosiaaliohjausta, kotipalvelua, kotihoitoa, liikkumista tukevia palveluja, päihdetyötä, mielenterveystyötä ja asumispalveluja. Kunnallisina sosiaalipalveluina on huolehdittava myös muun muassa toimeentulotuen antamisesta kunnassa oleskelevälle 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 aiheetonta 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 riittäväillä tilapäisillä palveluilla pyrittävä ehkäisemään pidempiaikaisen tuen tarvetta. Kun tuen tarve on jatkuvaa tai toistuvaa, palveluja on järjestettävä siten, että tavoitteena on asiakkaan itsenäinen selviytyminen ja tuen tarpeen päätyminen asiakkaan kanssa tavoitteeksi asetetun määräajan jälkeen. Henkilöille, joiden tuen tarve on pysyvä tai pitkäaikainen, tuki on pyrittävä järjestämään siten, että turvataan palvelujen jatkuvuus, ellei palvelujen muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista. Jos tuen tarve on vain osittain pysyvä tai pitkäaikainen, on tuki järjestettävä muilta osin siten kuin edellä 1 ja 2 momentissa säädetään.

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

Sosiaalihuoltolain 41 §:n 1 momentin mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen. Pykälän 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

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

Sosiaalihuoltolain 42 §:n 2 momentin mukaan omatyöntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö. Omatyöntekijänä saa toimia mainitussa pykälässä tarkoitetun 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.

Pykälän 2 momentin mukaan päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireilletulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena (4 mom.).

Sosiaalihuoltolain 49 §:n mukaan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä (1 mom.). Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveystieteiden 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 holhustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle (2 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 palveluntarpeiden selvittämisestä ja niihin vastaamisesta ja iäkkäille henkilöille järjestettävien palvelujen laadun varmistamisesta.

Vanhuspalvelulain 3 §:n 1 kohdan mukaan ikääntyneellä väestöllä tarkoitetaan vanhuspalvelulaissa vanhuuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä olevaa väestöä.

Pykälän 2 kohdan mukaan iäkkäällä henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen 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 riittävyden arvioimiseksi kunnan on kerättävä säännöllisesti palautetta palveluja käyttäviltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä kunnan henkilöstöltä. Lisäksi kunnan on koottava tiedot palveluihin käytetyistä taloudellisista voimavaroista sekä henkilöstön määrästä ja koulutuksesta. Arvioinnissa on lisäksi otettava huomioon sosiaaliasiamiehen vuosittaisessa selvityksessä esitetyt havainnot (2 mom.).

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

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

Vanhuspalvelulain 10 §:n mukaan kunnan käytettävissä on oltava ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemista sekä iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaali- ja 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 suoriutumisen tukemiseksi sekä hänen hyvän hoitonsa turvaamiseksi. Iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa on neuvoteltava vaihtoehtoista kokonaisuuden muodostamiseksi. Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan (2 mom.). Palvelusuunnitelma on tarkistettava ilman aiheetonta viivytystä aina silloin, kun iäkkään henkilön toimintakyvyssä tapahtuu hänen palveluntarpeeseensa vaikuttavia olennaisia muutoksia (3 mom.).

Vanhuspalvelulain 18 §:n mukaan kunnan on tehtävä päätös iäkkään henkilön kiireellisesti tarvitsemien sosiaalipalvelujen myöntämisestä kirjallisen tai suullisen hakemuksen johdosta ja järjestettävä 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 tehtävärakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelun tarvetta ja joka turvaa heille laadukkaat palvelut (20 §). Toimintayksikössä on oltava johtaja, joka vastaa siitä, että asiakastyössä noudatetaan 13, 14 ja 19 §:ssä säädettyjä periaatteita sekä että palvelut täyttävät muutkin niille asetetut vaatimukset. Toimintaa on johdettava siten, että se tukee laadukasta asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaisuutta, kuntouttavan työotteen edistämistä, eri viranomaisten ja ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä (21 §).

Vanhuspalvelulain 23 §:n mukaan toimintayksikön johtajan on huolehdittava, että toimintayksikössä järjestetään omavalvonta palvelujen laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvontaa varten on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka on pidettävä julkisesti nähtävänä. Suunnitelman toteutumista on seurattava ja palveluja kehitettävä toimintayksikön palveluja saavilta iäkkäiltä henkilöiltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella (1 mom.). Valvira voi antaa tarkempia määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta (2 mom.).

#### Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

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

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.).

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 sekä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen sosiaalisen tuen ja palvelujen tarpeeseen vastaavasta sosiaalityön asiakas- ja asiantuntijatyöstä sekä sen vaikutusten seurannasta ja arvioinnista. Sosiaalityöntekijä vastaa lisäksi sosiaalihuollon palvelujen antamisesta ja päätöksenteosta sen mukaan kuin muualla laissa erikseen säädetään. 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 Terveiden 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 terveystuottoja.

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 terveystuottoja 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 jaksona. 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 virkistysvapaan 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.

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

Hallintolain 44 §:ssä säädetään päätöksen sisällöstä. Kirjallisesta päätöksestä on käytävä selvästi ilmi:

- 1) päätöksen tehnyt viranomainen ja päätöksen tekemisen ajankohta;
- 2) asianosaiset, joihin päätös välittömästi kohdistuu;
- 3) päätöksen perustelut ja yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu taikka miten asia on muutoin ratkaistu; sekä
- 4) sen henkilön nimi ja yhteystiedot, jolta asianosainen voi pyytää tarvittaessa lisätietoja päätöksestä.

Annettaessa suullinen päätös asianosaiselle on ilmoitettava, miten asia on ratkaistu, ja selostettava ratkaisun perustelut.

#### 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.