



KAINUUN
hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaavan selvitys vuodelta 2025



TOIMINTAVUOSI 2025

Kainuussa sosiaaliasiavastaavan toiminta-alueen väestöpohja on noin 70 000 asukasta ja alueeseen kuuluvat Kajaani, Sotkamo, Kuhmo, Paltamo, Ristijärvi, Hyrynsalmi, Suomussalmi sekä Puolanka.

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain, sekä varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Tehtäviin kuuluu mm. avustaa muistutuksen tekemisessä sekä ohjata miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia saadaan vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Tehtävänä on myös tiedottaa asiakkaan oikeuksista, koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista, sekä seurata asiakkaan oikeuksien ja aseman kehittymistä vuosittain annettavalla selvityksellä hyvinvointialueen aluehallitukselle ja Lupa- ja valvontavirastolle. Sosiaaliasiavastaavan tulee olla riippumaton ja puolueeton toimija.

Toimintavuonna asiakasyhteydenottoja oli yhteensä 317, joista yksittäisten asiakkaiden osuus oli 232. Yhteydenoton syitä on kuvattu tarkemmin kohdassa "kuntakohtaiset yhteydenotot". Sosiaalihuollon muistutuksia tuli käsittelyyn yhteensä 36. Kanteluja tehtiin 14, joista 8 siirrettiin käsiteltäväksi muistutusasiaina ja 2 siirrettiin omavalvontaan. Oikaisuvaatimuksia yksilöasioiden jaostolle tehtiin yhteensä 51.

Asiakkaiden yhteydenotot liittyivät mm. palvelujen hakemiseen sekä tiedontarpeeseen eri palveluista sekä palvelukokonaisuuksista, suunnitelmallisuutta, kielteisiä päätöksiä ja niihin liittyvää muutoksenhakua, tyytymättömyyttä viranomaisten toiminta- ja menettelytapoihin, riittävää tiedonsaantia asiakasprosessin aikana, osallisuutta sekä muuta asiakkaan oikeuksia ja oikeusturvaa.

Sosiaalihuollon lainsäädäntö on ja monivivahteinen sisältäen erilaista harkintaa ja tulkintaa. Myös lainsäädännön muutokset ovat usein asiakkaille epäselviä, jolloin asiakkaan oikeus riittävään tiedonsaantiin korostuu.

Toimenpiteinä olivat keskustelut asiakkaan kanssa asiakkaan kokemista epäkohdista sekä mahdollisten vaihtoehtojen ratkaisujen löytäminen niihin, sekä tarvittaessa yhteydenotot viranomaisiin asian selvittämiseksi. Muita toimenpiteitä olivat yleinen ohjaus, neuvonta ja tarvittaessa avustaminen muistutuksen ja kantelun tekemisessä sekä muutoksenhaussa.

Usein asiakkaat kokivat palveluverkoston monimutkaisena ja epäselvänä, mikä ilmeni tiedonhaun ja asioinnin vaikeutena. Myös sähköisen asioinnin ongelmat näkyivät yhteydenotoissa. Vaikka digipalvelut ovat kasvava trendi, sote-palveluissa



tulee kiinnittää huomio vaihtoehtoihin ja perinteisiin asiointitapoihin, jotta asiakkaat pystyvät hyödyntämään palveluja tasa-arvoisesti. Palveluissa tulee kiinnittää huomio palvelujen saavutettavuuteen ja ymmärrettävyyteen.

MUISTUTUKSET, KANTELUT JA OIKAISUVAATIMUKSET

Muistutusmenettelyllä on haluttu kiinnittää huomio asiakkaan kokemien epäkohtien korjaamisen lisäksi sosiaalipalvelujen laatuun ja saada tietoa myös mahdollisista palvelujärjestelmän epäkohdista. Asiakkaan tulee saada tekemäänsä muistutukseen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa. Kohtuullinen vastausaika on 1–4 viikkoa ja asian vaatiessa enemmän selvitystyötä 2 kuukautta.

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

Sosiaalihuollon muistutuksia tuli käsittelyyn yhteensä 36, joista 24 koski sosiaali-perhepalveluja. Vastausajat sosiaali- ja perhepalveluissa:

- 1 kuukausi: 5
- 1–2 kuukautta: 6
- yli 2 kk: 5
- asian käsittely kesken: 5
- ei vastausta: 3

lääkäiden palveluissa muistutuksia tehtiin yhteensä 12 ja niiden vastausajat olivat:

- 1 kuukausi: 9
- 1–2 kuukautta: 1
- yli 2 kuukautta: 2

Varhaiskasvatuksen muistutuksista ei ole tietoa.

Laillisuusvalvonnalla on mahdollisuus seurata viranomaistoiminnan laatua.

Kanteluratkaisuja ovat antaneet aluehallintovirasto, Valvira, eduskunnan oikeusasiamies, sekä oikeuskansleri. 1.1.26 alkaen toiminnan on aloittanut lupa-valvontavirasto, johon on koottu Valviran tehtävät sekä suurin osa nykyisten aluehallintovirastojen tehtävistä.

Kanteluja Kainuun hyvinvointialueen sosiaalipalveluista tehtiin 14, joista 2 siirrettiin omavalvontaan ja 9 tapausta käsiteltäväksi ensisijaisesti muistutusasiana.



Vuonna 2024 muistutuksia tehtiin sosiaalihuollosta yhteensä 29, kanteluja 16 ja oikaisuvaatimuksia yhteensä 24.

Oikaisuvaatimuksella on mahdollisuus hakea muutosta kielteiseen tai osittain kielteiseen päätökseen koskien haettua palvelua tai etuutta. Asiakkaalla on oikeus hakea myös itseoikaisua saamaansa päätökseen.

Oikaisuvaatimuksia tehtiin yhteensä 51, joista sosiaali- perhepalvelujen osuus oli 38 ja iäkkäiden palveluissa yhteensä 13. Vuonna 2024 oikaisuvaatimuksia tehtiin yhteensä 24. Yksilöasioiden jaoston päätöksestä on mahdollista valittaa hallinto-oikeuteen.

ASIAKASYHTEYDENOTOT

Sosiaaliasiavastaavalle tulleita yhteydenottoja vuonna 2025 oli yhteensä 317, joista yksittäisten asiakkaiden määrä oli 232. Vuonna 2024 yhteydenottoja oli yhteensä 454, joista yksittäisiä asiakkaita 305.

Seuraavassa on tilastoitu asiakasyhteydenotot kunnittain; yhteydenotot yhteensä, yhteydenottajien määrä (suluissa), sekä yhteydenoton pääasiallinen syy palvelutehtävittäin.

Palvelutehtävä	Kajaani	Sotkamo	Kuhmo	Paltamo	Hyrn-salmi	Risti-järvi	Suomus-salmi	Puolanka	Yhteensä
Työikäisten palvelut	26	2	3	4	2	0	6	1	44 (32)
Vammaisten palvelut	26	1	12	2	0	4	14	0	59 (39)
Omaishoidontuki	2	2	0	0	0	0	2	0	6(6)
Lastensuojelu	21	4	2	0	3	0	12	0	42 (22)
Perheoikeudelliset palvelut	16	3	0	0	0	0	4	2	15 (25)
Lapsiperheiden palvelut	4	0	8	0	0	0	0	0	12(7)
Päihdehuolto	4	0	0	0	0	0	2	0	6 (6)
Varhaiskasvatus	1	0	0	0	0	0	0	0	1(1)
Muut yhteydenotot (luokittelematon)	18	12	6	4	4	3	14	4	63(58)
Yhteensä	118(75)	24(20)	31(22)	10(10)	9(9)	7(7)	52(36)	7(7)	258 (18)



lääkäiden palvelut	Kajaani	Sotkamo	Kuhmo	Paltamo	Hyrn- salmi	Ristijärvi	Suomus- salmi	Puolanka	Yhteensä
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen									
Kuntayhtymän oma palvelutuotanto	1	2	13	0	1	0	0	0	17(7)
Yksityiset palveluntuottajat	0	0	0	0	0	0	0	0	0(0)
Omaishoidontuki yli 65 v	4	1	0	0	0	0	2	0	7(7)
Kotiin annettavat palvelut	10	2	2	2	2	0	2	0	20(20)
Muu yhteydenotot	2	0	6	3	2	2	0	0	15(12)
Yhteensä	17(17)	5(5)	21(8)	5(5)	5(5)	2(2)	4(4)	0(0)	59(46)

Työikäisten palvelut

Useissa yhteydenotoissa tuli esille, että apua haettiin varsin myöhäisessä vaiheessa silloin kun erilaiset vaikeudet olivat jo kasaantuneet. Avun tarpeeseen vaikuttivat myös äkilliset ja usein lähes yhtäaikaisten elämäntilanteiden muutokset. Esillä olivat myös ehkäisevän tai täydentävän toimeentulotuen kielteiset päätökset sekä niihin liittyvä muutoksenhaku, sosiaalisen luoton hakeminen, viranomaisten välinen asiakasta koskeva tietojen vaihtaminen sekä asioinnin ja digiasioinnin vaikeudet.

Vammais- ja kehitysvammaisten palvelut

Kysymyksiä herättivät mm. vammais- ja kehitysvammaisten palvelujen hakeminen, henkilökohtaisen avun järjestäminen, kielteiset päätökset ja niihin liittyvä muutoksenhaku, päätösten itseoikaisu, asiakasmaksujen alentaminen, tiedontarve palvelujen ja etuuksien saamisen ehdoista sekä asiakkaan osallisuus. Usein asiakkailla oli se kokemus, ettei heillä ole riittävästi tietoa palveluista tai palvelukokonaisuuksista.

Liikkumisen tukea saavien asiakkaiden taksimatkoja koskevat kohtuuttoman pitkät odotusajat nousivat esille useissa yhteydenotoissa, jotka liittyivät Tervia Logistiikan sotekyytien järjestämisen ongelmiin.



Vuonna 2025 uudistunutta vammaispalvelulakia liittyvät kysymykset koskivat lähinnä asumispalvelujen järjestämistä joko sosiaalihoitolain tai vammaispalvelulain mukaisesti, sekä arviointia asumispalvelujen järjestämistavan riittävydestä ja sopivuudesta asiakkaan näkökulmasta.

Kehitysvammaisten palveluissa esille nousivat mm. itsemääräämisoikeus, rajoittamistoimenpiteet, asiakkaan mielipiteen huomioiminen asumispalvelujen järjestämisestä, sekä muu toiminta ja menettelytavat asumisyksiköissä.

Lastensuojelu

Lastensuojelussa huolta herättivät yhteistyön sujuminen asiakasperheen ja työntekijöiden välillä, toiminta- ja menettelytavat, riittävä tiedon saanti asiakkuuden aikana, lastensuojelutarpeen arviointi ja lastensuojelun asiakkuuden aloittaminen, sijaishuoltopaikan valinta ja muutos, asiakasrekisteritietojen oikeellisuus ja korjauspyynnöt, asiakasta koskevien tietojen luovuttaminen viranomaisten välillä, jälkihuoltonuoren oikeudet, itsenäistymisvarat sekä muu taloudellinen tuki.

Perheoikeudelliset ja lapsiperheiden palvelut

Perheneuvontapalvelujen saaminen, perhetyön suunnitelmallisuus ja tavoitteet, elatusavun vahvistaminen sopimuksella tai käräjäoikeuden päätöksellä, sekä elatusavun määrän laskeminen.

Iäkkäiden palvelut

Yhteydenotot koskivat palvelukokonaisuuden kartoittamista ja palvelutarpeen arviointia niissä tilanteissa, kun iäkäs henkilö ei vielä ollut palvelujen saajana, sekä palvelutarpeen uudelleen arviointia tilanteissa, jossa jo palveluja saavan asiakkaan voinnissa tai toimintakyvyssä oli tapahtunut heikkenemistä. Vuosittain esille nousee myös omaisten ja viranomaisten eriävät näkemykset kotiin annettavien palvelujen riittävydestä. Omaishoidon osalta kysyttiin hoidon järjestämisestä hoitajan sairastuessa, omaishoitajuuden päättämisestä, sekä omaishoidon tuen takaisinperinnästä.

Asiakasmaksut olivat esillä useissa yhteydenotoissa koskien tapauksia, joissa asiakkailla oli päätös ympärivuorokautisesta asumispalvelusta, mutta paikkaa jouduttiin odottamaan useita kuukausia. Tästä aiheutui asiakkaalle kohtuuttoman suuret kulut johtuen kalliista vuorokausimaksusta, jotka eivät kerryttäneet maksukattoa. Yhteydenotot koskivat Kuhmon arviointi- ja kuntoutusyksikköä.



Myös matkakustannukset lyhytaikaiseen hoitoon pääsemiseksi olivat joissakin tapauksissa kohtuuttoman suuret, jos esimerkiksi äkillisessä tilanteessa lyhytaikaista hoitopaikkaa ei ollut saatavilla omalta asuinpaikkakunnalta.

Ympäri vuorokautista hoivaa koskevissa yhteydenotoissa tuli esille yksikössä annettava hoiva ja valvonta mikä liittyi toisten asukkaiden väkivaltaiseen käytökseen. Myös käyttörahan suuruus, rajoittamistoimenpiteet ja asiakkaan itsemääräämisoikeus olivat esillä

lääkkäiden palveluissa suurin osa yhteydenottajista oli asiakkaan läheisiä tai omaisia ja vain muutamassa tapauksessa yhteydenottaja oli iäkäs henkilö itse.

Päihdehuolto

Yhteydenotoissa näkyi edellisvuoden tapaan omaisen/läheisen huoli läheisen henkilön päihteidenkäytöstä ja hoitoon pääsystä.

Varhaiskasvatus

Tyytymättömyys päiväkodin toimintaan.

Muut yhteydenotot

koskivat mm. terveydenhuollon palveluja, Kelan palvelujen ja etuuksien hakemista sekä muutoksenhakua, puolesta asiointia läheisen henkilön äkillisen vakavan sairauden vuoksi niissä tilanteissa, kun henkilö ei itse ole kykenevä hoitamaan asioitaan. Myös valtakirjalla valtuuttaminen, edunvalvontavaltuutuksen laatiminen, edunvalvonnan hakeminen, sekä huoli-ilmoitusten tekeminen olivat esillä. Esille nousi myös omaisen osallisuus ja tiedonsaanti asiakkaan palveluista.

Yhteydenoton syynä saattoi olla myös yleinen tyytymättömyys sotepalveluihin, joissa asiakkailla ei ollut vaatimuksia asian suhteen. Asiakkaita ohjattiin antamaan palautetta palautejärjestelmän kautta.

Sosiaaliasiavastaava Tiina Komulainen