

SOSIAALIASIAMIEHEN RAPORTTI VUODESTA 2018 NAANTALIN KAUPUNGINHALLITUKSELLE

Viite: Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

**SISÄLLYSLUETTELO**

1. LAKI	3
1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuollon asiakaslaki.....	3
1.2. Sosiaaliasiamiehen tehtävät.....	3
2. MERIKRATOS OY:n SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA	4
2.1. Merikratos Oy:n sosiaaliasiamiespalvelun palvelukuvaus.....	4
2.2. Merikratoksen sosiaaliasiamiesyhteisö 2018	5
2.3. Sosiaaliasiamiestoiminta Naantalin kaupungissa	5
3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN	6
3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti	6
3.2. Kuntakohtaiset asiakastilastot.....	8
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
4.1. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelua Merikratos Oy: asiakaskunnissa kuntakyselyn vastauksien valossa.....	9
4.2. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelu Naantalin kaupungissa vuoden 2018 aikana kuntakyselyn mukaan	11
5. LOPUKSI.....	12
6. LIITTEET.....	12

1. LAKI

1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuollon asiakaslaki

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuli voimaan 1.1.2001. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki koskee asiakkaan asemaa ja oikeuksia niin viranomaisten kuin yksityisten palveluntuottajien järjestämässä sosiaalihuollossa.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Sosiaalihuoltoa toteuttaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielsä ja kulttuuritaustansa. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeuksien lisäksi myös velvoitteita. Asiakas on esimerkiksi velvollinen antamaan viranhaltijalle ne tiedot, jotka ovat välttämättömiä sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Itsemääräämisoikeutta koskevassa säännöksessä on korostettu sitä, että sosiaalihuollon toimista tulisi toteuttaa valittavista olevista vaihtoehdoista se, mikä parhaiten vastaa asiakkaan tarpeita. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

1.2. Sosiaaliasiamiehen tehtävät

Laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta (22.9.2000/812) määrittelee sosiaaliasiamiehen tehtävät seuraavasti (5 luku, 24 §):

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- 1) neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) avustaa asiakasta 23 §:n 1 momentissa tarkoitetussa asiassa (muistutus);
- 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista;
- 4) toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi; sekä
- 5) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kaupungissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kaupunginhallitukselle

Lain mukaan kunnan tulee nimetä sosiaaliasiamies, joka voi olla kahden tai useamman kunnan yhteinen. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita asioissa, jotka liittyvät asiakaslakiin. Hänen tulee myös avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista. Hänen tulee toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kaupungissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehellä ei ole laissa annettua itsenäistä päätösvaltaa. Hänen työhönsä kuuluu neuvonta ja neuvottelu viranhaltijoiden ja asiakkaan kanssa. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on tiedottaa asiakkaan oikeuksista asiakkaille, sosiaalihuollon henkilöstölle ja mahdollisille muille tahoille. Tiedottamisessa on pyrittävä aktiiviseen tiedonvälittämiseen niin, ettei tiedon puuttuminen estäisi asiakkaan oikeuksien toteutumista. Epäkohtia ja puutteita havaitessaan sosiaaliasiamiehen tulee saattaa asia aluehallintoviraston tai perusturvalautakunnan tietoisuuteen mahdollisia toimenpiteitä varten. Vuosittaisessa selvityksessään kunnanhallitukselle sosiaaliasiamies voi yleisellä tasolla puutua niihin ongelmiin ja epäkohtiin, joita on työssään havainnut.

Sosiaaliasiamies ei toimessaan ryhdy asiakkaiden avustajaksi esimerkiksi valitusasiassa, vaan hän pidättäytyy yleisneuvojan asemassa ja tarvittaessa ohjaa asiakkaan esimerkiksi yleiselle oikeusavustajalle. Jos asiakas kuitenkin on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, voi sosiaaliasiamies asiakkaan pyynnöstä tarvittaessa ryhtyä toimimaan sosiaalihuollon henkilöstön ja asiakkaan välisenä sovittelijana ja välittäjänä. Jotta sosiaaliasiamiehen puolueettomuus ja riippumattomuus voidaan turvata, hän ei saa olla asiakastyössä päätöksiä tekemässä. Sosiaaliasiamiehen palveluiden tulee olla kuntalaisille kaikissa tilanteissa maksuttomia.

Sosiaaliasiamiehen työ on suurimmalta osin tulkkina toimimista sosiaalihuollon asiakkaiden ja viranomaisten välillä. Asiakkailla on varsin usein vaikeuksia ymmärtää saamiensa päätösten oikeellisuutta (perusteluja) ja niiden tekstuaalista sisältöä usein vaikeine käsitteineen.

Sosiaaliasiamiehen täydellinen puolueettomuus takaa mahdollisuuden tarkastella objektiivisesti syntyneitä päätöksiä. Onko viranomaisen tehnyt päätöksensä asiapohjalta eikä esimerkiksi henkilökohtaisten syiden perusteella? Erityisen oleellista on, että luottamuksensuojan periaate pidetään sosiaalitoimen päätöksenteossa esillä. Tämä tarkoittaa, että kuntalaiset voivat luottaa viranomaisten toiminnan oikeellisuuteen ja virheettömyyteen sekä päätösten pysyvyyteen.

Lähtökohta on, että sosiaaliasiamies asioi suoraan asiakkaan kanssa. Sosiaaliasiamieheen tapahtuvat yhteydenotot tulee tapahtua aina henkilön itsensä tai tämän huoltajan toimesta. Muulloin on oltava kirjallinen valtakirja. Vain näin yksityisyyden suoja säilyy. Merikratoksen sosiaaliasiamiehet pyytävät aina luvan asiakkaitaan koskevien tietojen käsittelemistä varten.

2. MERIKRATOS OY:n SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

2.1. Merikratos Oy:n sosiaaliasiamiespalvelun palvelukuvaus

Merikratoksen sosiaaliasiamiehet päivystät pääsääntöisesti vuoroviikoin ja tarvittaessa esim. lomien aikana on voitu käyttää sijaisia.

a) soittamalla numeroon 010 8305 106 (vastataan tiistai – torstai klo 10 -13))

b) ottamalla yhteyttä sähköpostitse sosiaaliasiamies@merikratos.fi.

Koska puhelinpalveluun soittaminen maksaa, sosiaaliasiamiespalvelussa toimivat ottavat vastaan soittopyyntöjä niin puhelimitse kuin sähköpostitse / kirjeitse. Myös kuntien viranhaltijat välittävät soittopyyntöjä tarvittaessa. Näin asiakkaan varattomuus ei tule esteeksi puhelinneuvonnan saamiseksi.

Kaikki sosiaaliasiamiestyö kirjataan Merikratoksen omaan tietojärjestelmään kunnittain. Yhteydenoton yhteydessä sosiaaliasiamies selvittää, mitä kuntaa asiakkaan asia koskee. Yhteydenottojen kirjauksiin ei kirjata asiakkaan henkilötietoja kuin erityistapauksissa ja silloinkin vain asiakkaan suostumuksella. Kirjausten avulla saadaan asiakaskunnille ja kuntayhtymille kerätty tilastoa

yhteydenottojen määrästä ja aihealueista. Asiakkailta on oikeus anonymiteettiin, eikä heidän henkilöllisyyttään ilmoiteta raporteissa.

Sosiaaliasiamiehen kunnalle antama raportti ei ole kokonaiskuvaus sosiaalihuollosta eikä kattava kuvaus sosiaalihuollon palveluiden tilasta ja laadusta. Sosiaalihuollossa tehdään paljon erilaisia päätöksiä. Sosiaaliasiamiehen taas voittopuolisesti otetaan yhteyttä vain silloin kun tässä prosessissa asiakkaan näkökulmasta ilmenee ongelmia: asiakas on jäänyt avun tai tuen ulkopuolelle, palvelu ei ole vastannut asiakkaan odotuksia tai kohtelu on ollut hänen näkemyksensä mukaan epäoikeudenmukaista. Sosiaaliasiamies on useimmiten osana prosessia vain siis niissä tapauksissa, joissa eri osapuolilla / jollakin osapuolella on tullut kokemus, että prosessi ei ole edennyt toivotulla tavalla. Sosiaaliasiamies ei juurikaan ole osallisena prosesseissa, joissa kaupungin viranhaltijaprosessit toimivat moitteettomasti ja hyvin. Tämä luonnollisesti rajoittaa sosiaaliasiamiehen näkökulmaa.

2.2. Merikratoksen sosiaaliasiamiesyhteisö 2018

Merikratoksen sosiaaliasiamiespalveluista on vastannut toimitusjohtaja Esko Sillanpää. Työnohjaajana on toiminut Visa Metsälä. Vuoden 2018 aikana lakikysymyksissä on konsultoitu juristi/sosiaalityöntekijä Henna Komosta.

Sosiaaliasiamiehenä toimi:

Maija-Kaisa Sointula (stt)

Saija Keränen (YTM stt) (1-31.3.2018)

Katja Mäkelä (YTM stt) (1.4. 2018 lähtien)

Sosiaaliasiamiesten sijaisina on tarvittaessa voitu käyttää Merikratoksen työntekijöitä:

Anna-Liisa Kovanen (stt)

Terttu Stöckell (sosiaalihuoltaja, stt) (31.5.2018 asti)

Annika Wacker (sosiaalityön opiskelija)

Sosiaaliasiamiehille on järjestetty säännöllinen työnohjaus sekä säännölliset palaverit esimiehen kanssa. Merikratoksessa työ on kuitenkin organisoitu niin, että sosiaaliasiamiestyötä tehdään asiantuntijajoukkona, eikä pelkästään yksilönä.

2.3. Sosiaaliasiamiestoiminta Naantalissa kaupungissa

Naantalissa sosiaaliasiamiehenä on toiminut Maija-Kaisa Sointula vuonna 2018.

3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN

3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti

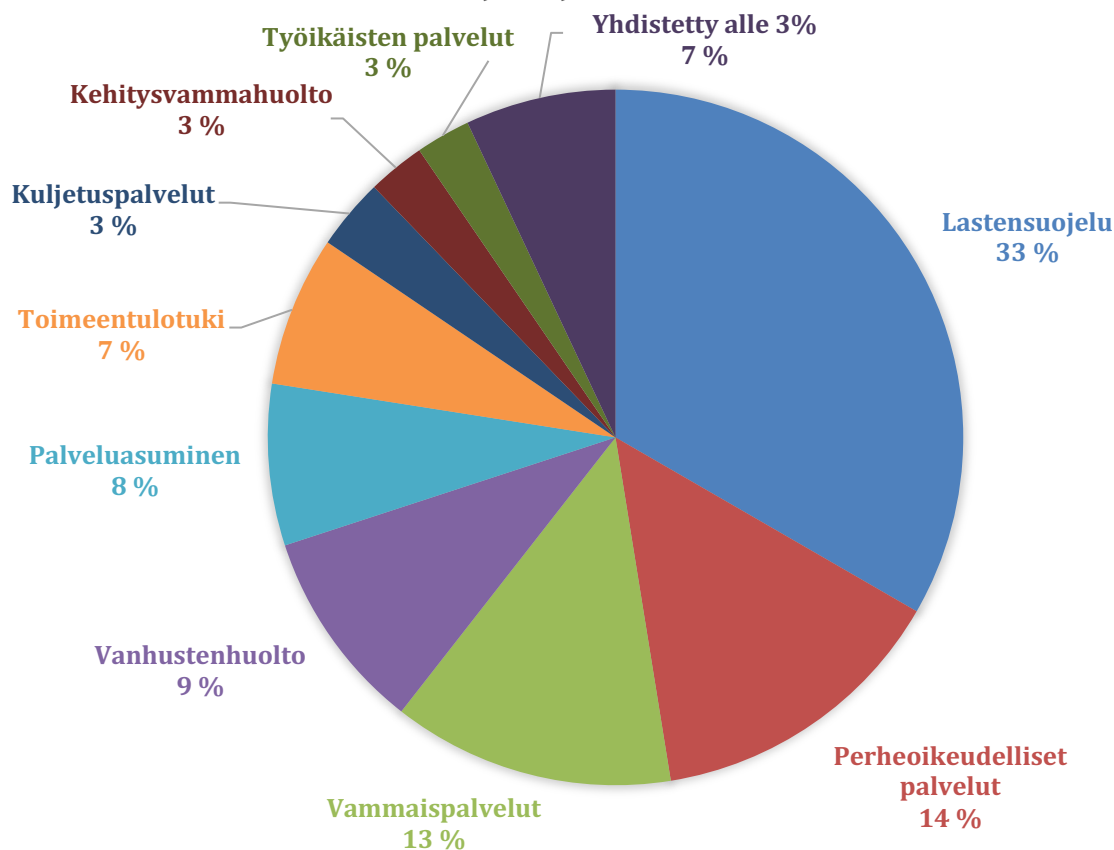
Vuonna 2018 tehtiin sosiaaliasiamieheen valtakunnallisesti 767 yhteydenottoa. Edelliseen vuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä putosi 103:lla. Merikratoksen sosiaaliasiamiespalvelun piirissä olevien kuntien määrässä ei vuoden 2017 aikana tapahtunut merkittäviä muutoksia. Yhteydenottojen määrä on ollut viime vuosina laskeva, johon varmaan vielä osaltaan vaikuttaa toimeentulotuen siirtyminen Kelaan.

Vuonna 2018 valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa 74% Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle asiakkailta tulleista yhteydenotoista tehtiin puhelimitse. Sähköpostitse tapahtuneet yhteydenotot olivat 20 % kaikista yhteydenotoista. Henkilökohtaisissa tapaamisissa asioita selvitettiin 4 % yhteydenotoista. Sähköpostitse tapahtuneet yhteydenottojen määrässä ei ollut merkittävää nousua edelliseen vuoteen verrattuna. Jatkossa emme jaottele tilastoinnissa yhteydenottoja enää puheluihin ja sähköposteihin.

PALVELU	2018	2018	2017	Muutos
Lastensuojelu	262	33,3 %	17,1 %	16,2 %
Perheoikeudelliset palv.	111	14,2 %	11,1 %	3,1 %
Vammaispalvelut	103	13,1 %	12,9 %	0,2%
Vanhustenhuolto	61	9,4 %	7,5 %	1,9 %
Palveluasuminen	59	7,5 %	12,3 %	-4,8 %
Toimeentulotuki	55	7,0 %	10,8 %	-3,8 %
Kuljetuspalvelut	26	3,3 %	1,5 %	1,8 %
Kehitysvammahuolto	21	2,7 %	5,7 %	-3,0 %
Työikäisten palvelut	20	2,5 %	2,5 %	0
Kotipalvelu/kotihoito	18	2,3 %	3,3 %	-1,0 %
Asumispalvelut	15	1,9 %	1,0 %	0,9 %
Omaishoidontuki	11	1,4 %	1,5 %	-0,1 %
Päihdehuolto	6	0,8 %	3,0 %	-2,2 %
Luokittelematon	4	0,5 %		
Varhaiskasvatus	1	0,1 %	0,2 %	-0,1 %

Merikratoksen asiakaskuntien asiakasyhteydenottojen vertailu 2018 vs. 2017

YHTEYDENOTTOJEN JAOTTELU PALVELUITTAIN



Valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista koski lastensuojelua (33,3%). Vuoteen 2017 verrattuna lastensuojelun yhteydenotot kasvoivat 16,2 prosenttiyksikköä. Yhteydenotot liittyivät suurelta osin päätöksentekoon, yhteydenpitoon työntekijöiden kanssa. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli perheoikeudellisiin palveluihin liittyen (14%), joiden määrä nousi 3,1 % edellisestä vuodesta. Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli vammaispalveluihin liittyen (13,1%). Palveluasumisen alla ovat sekä vanhuspalveluiden, vammaispalveluiden ja kehitysvammapalveluiden palveluasumiseen liittyvät yhteydenotot. Palveluasumisessa yhteydenotot liittyivät vaikeuteen saada omaista palveluasumiseen ja toisinaan huonoksi koettuun kohteluun.

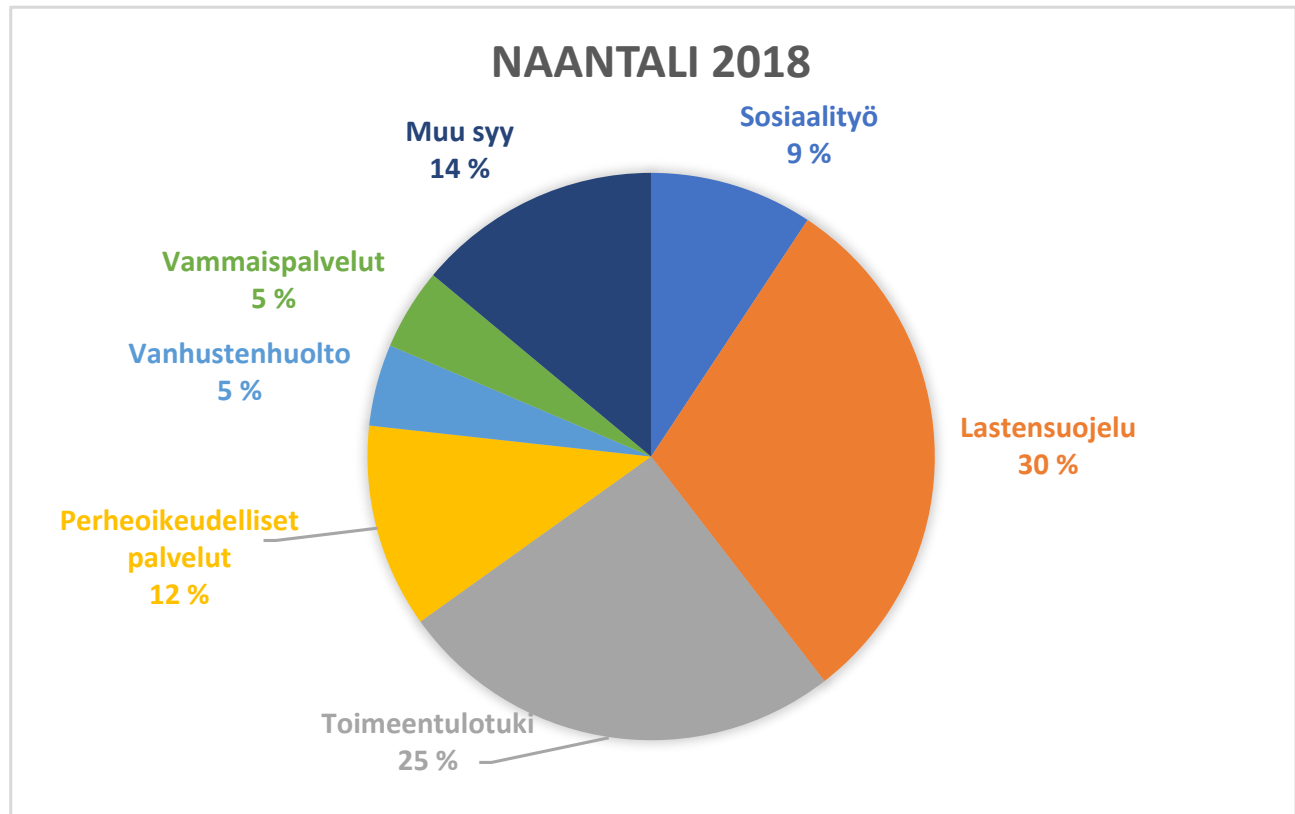
Toimeentulotukeen ja yleensä toimeentuloon liittyvät yhteydenotot ovat vielä vähentyneet edellisestä vuodesta. Yhteydenotoissa osassa on kaivattu apua Kelan toimintaan liittyen ja osassa on neuvottu hakemaan apua sosiaalitoimesta, joko taloudellisen tilanteen selvittämiseksi tai täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen hakemiseksi.

Luokittelematon (4%) kohtaan on kirjattu yhteydenottoja, joissa on esim. etsitty asiakkaalle yhteystietoja kunnan sivuilta, tai muuta vastaavaa neuvontaa.

3.2. Kuntakohtaiset asiakastilastot

Naantalissa oltiin yhteydessä sosiaaliammattilaiseen 47 kertaa vuonna 2018, vastaava luku oli 25 vuonna 2017. Yhteydenottoja oli noin 2,47 kpl tuhatta asukasta kohden. Yhteydenottojen määrä lisääntyi 88% edellisestä vuodesta. Merikratoksen kaikkien kuntien yhteydenottojen mediaani vuonna 2018 oli 1.75.

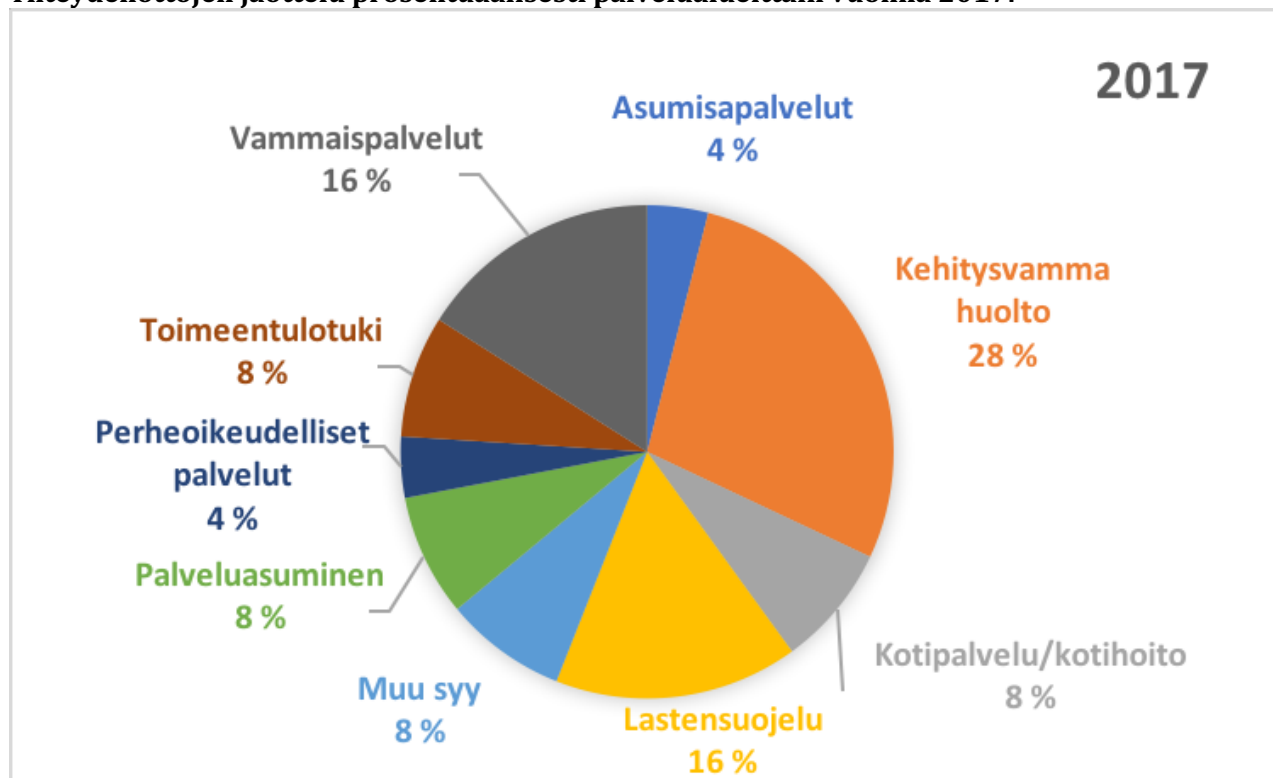
Yhteydenottojen jaottelu prosentuaalisesti palveluittain vuonna 2018:



Yhteydenottojen jaottelu lukuina vuonna 2018:

• Sosiaalityö	4
• Lastensuojelu	13
• Toimeentulotuki	11
• Muu	6
• Perheoikeudelliset palvelut	5
• Vanhustenhuolto	2
• Vammaispalvelut	2
• Yhteensä	43

Eniten yhteydenottoja tehtiin lastensuojelua koskeissa asioissa. Toiseksi eniten yhteyttä otettiin toimeentulotukeen liittyen. Viime vuoden aikana ollut pari tapausta, joihin liittyen on ollut useita yhteydenottoja. Erityisesti lastensuojelun yhteydenotoissa on tullut esiin työntekijöiden vaikea tavoitettavuus. Yhteydenottojen määrässä ja palvelujaottelun luvut eivät ihan täsmää johtuen siitä, että samaan kirjaukseen kirjattu sekä yhteydenotto asiakkaaseen että työntekijään.

Yhteidenottojen jaottelu prosentuaalisesti palvelualueittain vuonna 2017:

4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET
4.1. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelua Merikratos Oy: asiakaskunnissa kuntakyselyn vastauksien valossa.

Kysely lähetettiin 47 kuntaan ja vastauksia saatiin 42 kunnasta. Kaikki vastanneet eivät kuitenkaan vastanneet kaikkiin kysymyksiin. Vastaajien joukossa on kaksi kuntayhtymää, jotka ovat antaneet kumpikin yhden yhteisen vastauksen.

Muistutuksia vuonna 2018 tehtiin yhteensä 133 kpl 41 kunnassa. Suurin osa, yli puolet, muistutuksista liittyivät lastensuojeluun. Seuraavaksi eniten muistutuksia tehtiin perheoikeudellisiin palveluihin, vammaispalveluihin ja ikäihmisten palveluihin liittyen. Vastausten mukaan 62% muistutusten vastauksista käsiteltiin määräajassa (suositus 1kk).

Kanteluja tehtiin yhteensä 76 kpl (vastaajia 39). Kanteluista suurin osa kohdistui lastensuojeluun, seuraavaksi eniten asumispalveluihin ja vammaispalveluihin (vastaajia 25).

Sosiaalihuoltoa koskevia oikaisuvaatimuksia sosiaali- ja terveyslautakunnalle tehtiin yhteensä 545 kappaletta 42 kunnassa. Suurin osa oikaisuvaatimuksista koski vammaispalvelua ja omaishoitoa. Toimeentulotukeen ja asumispalveluihin liittyviä oikaisuvaatimuksia oli seuraavaksi eniten. Sosiaali- ja terveyslautakunnat muuttivat viranhaltijan päätöstä yhteensä 43 kertaa (vastannut 39 kuntaa) Itseoikaisua tehtiin 86 kappaletta (vastaajia 41), joista suurin osa liittyi toimeentulotukeen ja vammaispalveluihin (vastaajia 37).

Hallinto-oikeus muutti sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöstä 18,5 (1 osittain muutettu päätös) kertaa (vastaajia 41). Päätökset liittyivät suurimmaksi osaksi vammaispalveluihin ja omaishoidontukeen.

Kaikki vastanneet kertoivat asiakkaiden saavan aina henkilökohtaisen tapaamisajan, sitä halutessaan. Kiireellisissä tilanteissa tapaaminen järjestyy samana päivänä- 2 päivän kuluessa. Muuten ajan saanti vaihteli välillä 1-7 päivää, keskimääräisesti 3-4 päivän sisällä. Joku isompikin poikkeus ajan järjestymisessä oli. Tapaamisajan järjestymisajankohtaan ovat vaikuttaneet työntekijäresurssit, asiakkaalle sopivan ajan löytäminen sekä vanhustenpalveluissa haastetta on lisännyt, kun on yritetty saada omainenkin mukaan tapaamiseen.

Omavalvontasuunnitelmat olivat tehtynä lähes kaikilla vastanneista. Vain kaksi 42 vastanneesta ilmaisi omavalvontasuunnitelmien olevan vielä tekemättä. Kahdessa kunnassa, omavalvontasuunnitelma ei ollut asiakkaiden nähtävillä, vaikka se oli tehtynä.

Sosiaalihuoltolain toteutumisesta kunnissa suurin osa vastaajista koki onnistuneen hyvin. Sosiaalihuoltolain toteuttamiselle aiheuttavat edelleen haasteita mm. resurssivaje, määräajoissa pysyminen, lain soveltaminen, moniammatillinen yhteistyö sekä talouden seuranta.

Lastensuojeluilmoitusten käsittelyajat on ovat pääsääntöisesti toteutuneet määräaikojen puitteissa, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Asiakkaiden yhteydenotoissa tulee kuitenkin usein esille heidän kokemuksensa siitä, että lastensuojeluilmoitusta ei ole lainkaan käsitelty. Asiakas on voinut kyllä kuulla, että heistä on tehty lastensuojeluilmoitus, mutta heidän kokemus on ollut, että asian käsittely on jäänyt toteutumatta. Tämä on herättänyt monessa asiakkaassa epätietoisuutta sen suhteen, mitä tämä lastensuojeluilmoitus tarkoittaa ja mitkä ovat jatkotoimenpiteet. Selityksiä tälle on varmasti monenlaisia. Toisinaan on tullut esille, että asiakas ei ilmeisesti ole ymmärtänyt työskentelyprosessin toteutumista, vaikka työntekijän selvitystyö on tehty.

Palvelutarpeen arvioinnit ovat toteutuneet määräajassa 66.7% (42 vastausta). Määräaikojen ylittymiset johtuivat mm. henkilöstövajeesta/vaihtuvuudesta, sekä aikataulujen sovittamisongelmista.

Lastensuojeluasiakkuudessa olevia lapsia oli asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden pääsääntöisesti (68,3%) alle 40 lasta. Osassa kunnista oli lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä lähes 60 lastensuojeluasiakkuudessa olevaa lasta. Huomioitavaa lisäksi on, että joissakin kunnissa sosiaalityöntekijällä on paljon myös muita tehtäviä ja vastuualueita lastensuojelun lisäksi.

Yhdessä kunnassa oli 15.12.2018 kaksi lasta ilman asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää sekä toisessa kunnassa oli ilman asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää 27 lasta, joiden asioiden hoito siirrettiin johtavalle sosiaalityöntekijälle väliaikaisesti.

Kelpoisuusehdot täyttävien sosiaalityöntekijöiden saamisessa on monella vastanneella kunnalla ollut hankaluuksia. Vastanneista 42 kunnasta 24 (57%), eli yli puolet, totesi tilanteen olevan jollakin tavalla haastava. Tämä on tullut esiin monissa yhteydenotoissa sosiaaliamiehen. Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus joissakin kunnissa on suuri, sosiaalityöntekijään ei saa yhteyttä, takaisin soittoa ei tule, päätöksiä ei toimiteta tai niitä ei laiteta täytäntöön sekä epätietoisuus ja epäluottamus lisääntyy. Riittämättömät resurssit sosiaalitoimessa kuormittavat monilla tavoin työntekijöiden lisäksi asiakkaita.

Edelleen kuntien sosiaalityöntekijöitä työllistää asiakkaiden ohjaus ja oikeusturvasta huolehtiminen Kelan toimeentulotukipäätöksiin liittyen. Täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen hakemuksista suurin osa, 78.6 %, pystyttiin käsittelemään 7 arkipäivän sisällä. Myöhästymisiin olivat syynä yleensä lisätietojen pyynti ja työntekijäresurssit.

Kaikissa kunnissa ei vielä viime vuonna ole tilastoitu vanhuspalvelulain 25§:n mukaisia ilmoituksia iäkkään henkilön palveluntarpeesta. Kuntien vastauksissa luvut vaihtelivat suuresti eikä se selittynyt asukasluvun mukaan, vaihteluväli oli 0-noin 240. Joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta vastaajat kokivat tiedon kulkevan hyvin iäkkään henkilön kotiutuessa terveydenhuollon laitoshoidosta, joitakin poikkeuksia kuitenkin oli. Suurin osa 75.6% vastaajista (41) ilmoitti, ettei heillä ole riittävästi sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen hoito- ja asumispaikkoja. Selityksenä paikkojen riittämättömyyteen kerrottiin ikäihmisten suuri määrä, sekä pula erityisesti kevyemmistä

palveluasumispaikoista. Vastanneissa kunnissa (40) oli 0-20 ikäihmistä jonossa 31.12.2018, odottaen paikkaa palveluasumiseen. Seitsemässä kunnassa 41:stä vastanneesta jouduttiin ikäihmisiä sijoittamaan hoito- ja asumispaikkoihin heidän tai heidän omaistensa toiveiden vastaisesti, esim. toiselle paikkakunnalle.

Vastanneiden (41) mukaan vuonna 2018 jouduttiin noin 18 omaishoitotuen hakijalle vastaamaan kielteisesti määrärahojen loppumisen vuoksi.

Vain hieman yli puolet (58%) vastaajista (38) kertoi pystyneensä aloittamaan kaikki vammaispalvelulain mukaiset palvelutarpeen selvitykset lain vaatimassa 7 vuorokauden määräajassa vuonna 2018. Heikoimmissa tapauksissa vain noin 60 % selvityksistä pystyttiin aloittamaan määräajassa.

Yli puolet (62%) vastaajista (39) kertoi pystyneensä antamaan kaikki vammaispalvelulain mukaiset hallintopäätökset lain vaatiman 3 kuukauden määräajan puitteissa vuonna 2018.

4.2. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelu Naantalin kaupungissa vuoden 2018 aikana kuntakyselyn mukaan

Naantalin sosiaalipalveluista on tehty 3 sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta, jotka liittyivät toimeentulotukeen ja lastensuojeluun. Käsittelyaika oli 1-2 kuukautta. Sosiaalipalveluista tehtiin 4 sosiaalihuoltoa koskevaa kantelua, jotka liittyivät lastensuojeluun, asumispalveluihin ja vammaispalveluihin. Sosiaaliasiamies antoi 5 kertaa muistutus ja kanteluneuvontaa Naantalin sosiaalihuollon asiakkaille vuoden 2018 aikana.

Vuoden 2018 aikana tehtiin 10 Naantalin sosiaalihuoltoa koskevaa oikaisuvaatimusta, jotka liittyivät toimeentulotukeen, asumispalveluihin, vammaispalveluihin ja omaishoidontukeen. Oikaisuvaatimuksista 2 itseoikaistiin ja ne liittyivät vammaispalveluihin ja omaishoidontukeen.

Asiakas saa aina halutessaan henkilökohtaisen tapaamisajan sosiaaliohjaajalle tai -työntekijälle. Tapaamisaika järjestyy noin 3-4 arkipäivässä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47§:n mukaiset omavalvontasuunnitelmat ovat tehtynä ja julkisesti sosiaalihuollon asiakkaiden nähtävissä.

Sosiaalihuoltolain toteuttaminen on onnistunut Naantalin kaupungissa vuoden 2018 aikana.

Vuoden 2018 aikana on tehty 593 lastensuojeluilmoitusta ja ne on käsitelty 7 arkipäivässä. Lastensuojeluilmoituksista johtui 18 uutta lastensuojeluasiakkuutta sekä 76 sosiaalihuoltolain mukaista asiakkuutta. Vuoden aikana tehtiin 129 palvelutarpeenarviointia (LsL 26 §). Kaikki palvelutarpeen arvioinnit eivät valmistuneet 3 kuukauden määräajassa vaan 5 arvioinnin aika ylittyen johtuen tapaamisaikojen järjestelyistä. vuoden lopussa (15.12.2018) oli 42 lastensuojeluasiakkuudessa olevaa lasta lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden.

Naantalin kaupungissa on ajoittain ollut vaikeuksia saada kelpoisuusvaatimukset täyttäviä sosiaalityöntekijöitä avoinna oleviin virkoihin vuoden 2018 aikana.

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat eivät ole ylittäneet 7 arkipäivää vuoden 2018 aikana.

Vuoden 2018 on tehty 19 vanhuspalvelulain mukaista ilmoitusta iäkkään henkilön palvelutarpeesta. Vanhuspalvelulain 25 §:n 2.mom. mukainen ilmoitusvelvollisuus iäkkään henkilön kotiutuessa terveydenhuollon laitoshoidosta on toteutunut vuonna 2018. Naantalin kaupungissa on iäkkäille henkilöille riittävästi sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen hoito- ja asumispaikkoja. Vuoden lopussa (31.12.2018) oli 14 iäkästä henkilöä odottamassa paikkaa palveluasumiseen. Ikäihmisten hoito- ja asumispaikkojen valinnassa pystytään huomioimaan ikäihmisen oma tai hänen läheisentoive. Ikäihmisissä sijoitetaan hoito- ja asumispaikkoihin myös toiveiden vastaisesti.

Kaikki omaishoidon tuen kriteerit täyttäneet hakijat eivät saaneet omaishoidon tukea vuonna 2018. Kaksi vammaispalveluasiakasta jäi ilman omaishoidon tukea.

Kaikki vammaispalvelulain mukaiset palvelutarpeen selvitykset on pystytty aloittamaan 7 arkipäivän määräajassa. Kaikki vammaispalvelun hallintopäätökset on pystytty antamaan lain vaatiman 3 kuukauden määräajan puitteissa vuonna 2018.

5. LOPUKSI

Sosiaaliasiamiehen huomiot:

- Muistutukseen vastaaminen on voinut venyä kahteen kuukauteen, suositus kuitenkin on, että vastus tulee antaa kuukauden sisällä. Tähän on hyvä jatkossa kiinnittää huomiota
- Palvelutarpeen arvioinneissa on määräajat ylittyneet, joissakin tapauksissa, tähän on hyvä jatkossa kiinnittää huomiota
- Työntekijöiden saavutettavuudessa on ollut haasteita erityisesti lastensuojelussa, sosiaaliasiamiehellä ei ole selkeää käsitystä mistä tilanne on johtunut, mutta toivottavaa on, että tilanne on korjaantunut

Muuten sosiaaliasiamiehen tietoon ei ole tullut mitään hälyttävää liittyen Naantalin kaupungin sosiaalihuollon asiakkaiden asemaan ja oikeuksiin.

Kiitokset kaikille kuntakyselyyn vastanneille aktiivisuudesta, vastausprosentti oli 89%.

Viime vuonna 1.9. 2018 on myös varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa voinut käyttää sosiaaliasiamiespalveluita.

Voitte halutessanne esittää kommentteja ja toivomuksia, niin tämän raportin kuin kuntakyselyn suhteen sähköpostiin sosiaaliasiamies@merikratos.fi, kiitos jo etukäteen.

17.4.2019

Maija-Kaisa Sointula
sosiaaliasiamies

Merikratos Oy

6. LIITTEET

1 Rekisteriseloste