



SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS VUODESTA 2019 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 2019	5
2.3. Sosiaaliasiamiestoiminta Naantalin Kaupungissa	6
3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti	6
3.2. Kuntakohtaiset asiakastilastot	8
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
4.1. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelua Merikratos Oy: asiakaskunnissa kuntakyselyn vastauksien valossa.	10
4.2. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelu Naantalin kunnassa vuoden 2019 aikana kuntakyselyn mukaan.....	11
5. LOPUKSI.....	13
6. LIITTEET	14

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 äidinkiелensä 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 vastuhenkilölle 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 tarkoitettussa 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 puuttua 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 050 3415244 (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 ovat välittäneet soittopyyntöjä tarvittaessa. Näin asiakkaan varattomuus ei tule esteeksi puhelinneuvonnan saamiseksi. Meidän on myös mahdollista lähettää TLS-suojattua sähköpostia tietoturvasyistä.

Sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan asema ja oikeudet sekä niiden toteutuminen ovat työmme keskiössä. Neuvomme ja ohjaamme asiakasta hänen oikeuksissaan ja tarvittaessa avustamme esim. muistutuksen teossa.

Tarvittaessa tapaamme asiakasta hänen asiansa selvittämiseksi tai siinä avustamiseksi. Voimme asiakkaan pyynnöstä osallistua asiakkaan verkostopalaveriin. Viranhaltijaan olemme yhteydessä asiakkaan asioissa vain asiakkaan pyynnöstä tai luvalla.

Annamme tarvittaessa neuvontaa ja ohjausta myös kunnan sosiaali- ja varhaiskasvatuksen viranomaisille sekä sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen palveluntuottajille.

Kuntakäynneillä/ -palavereissa käymme keskustelua kunnan sosiaaliviranomaisten kanssa sosiaaliasiamiestoiminnan periaatteista ja toimintatavoista, yhteydenottojen luonteesta ja niistä nousseista kehittämistarpeista ja yhteistyömuodoista.

Teemme yhteistyötä Aluehallintoviraston sekä muiden valvontaviranomaisten kanssa.

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 anonyymiyteen, 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 2019

Merikratoksen sosiaaliasiamiespalveluista on vastannut toimitusjohtaja Esko Sillanpää (11.4.2019 asti) ja toimitusjohtaja Henna Komonen (12.4.2019 alkaen). Sosiaaliasiamiesten lähiesimiehenä on toiminut Kati Vainio ja Satu Deraz. Työnohjaajana on toiminut psykologi Visa Metsälä. Vuoden 2019 aikana lakikysymyksissä on konsultoitu sosiaalityöntekijä, lakimies Henna Komosta.

Sosiaaliasiamiehenä toimi:

Sanna Saarinen (VTK sijaispätevä sosiaalityön opiskelija) (1.5.2019 lähtien)

Maija-Kaisa Sointula (stt)

Katja Mäkelä (YTM stt) (30.4.2019 asti)

Sosiaaliasiamiesten sijaisina on tarvittaessa voitu käyttää Merikratoksen työntekijöitä:

Katja Mäkelä (YTM stt)

Annika Wacker (YTK sijaispätevä 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 Naantalin Kaupungissa

Naantalin sosiaaliasiamiehenä ovat toimineet Sanna Saarinen ja Maija-Kaisa Sointula vuonna 2019.

3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN

3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti

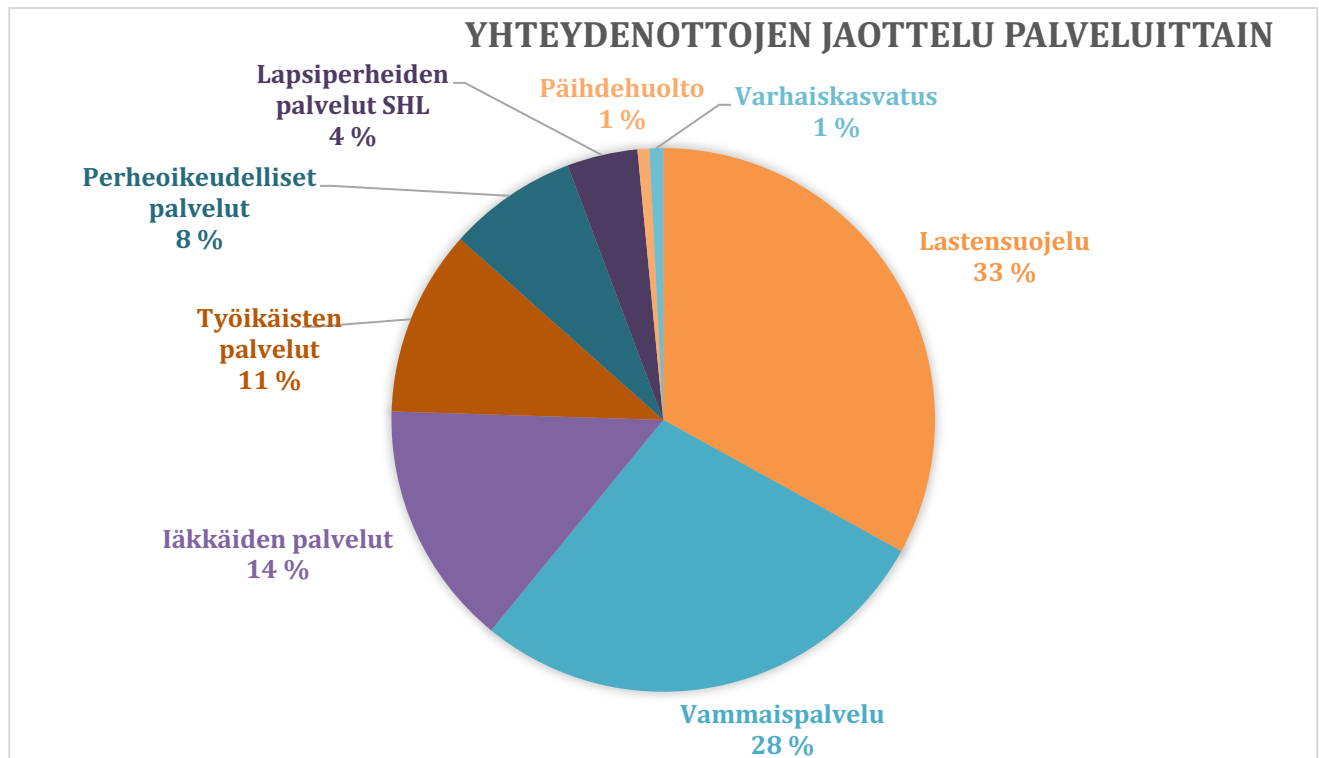
Vuonna 2019 tehtiin sosiaaliasiamiehen valtakunnallisesti 914 yhteydenottoa. Edelliseen vuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä nousi 147:lla. Merikratoksen sosiaaliasiamiespalvelun piirissä olevien kuntien määrässä ei vuoden 2019 aikana tapahtunut merkittäviä muutoksia, mutta vuoden 2018 loppupuolella lisäystä tapahtui jonkin verran.

Vuonna 2019 olemme muuttaneet tilastointikäytäntöämme siten, että pystymme paremmin saamaan tilastointitietoa yhteydenotoista. Yhteydenotot on jaoteltu palvelualueittain ja niiden sisällä yhteydenottojen syihin. Siirtymävaihe on aiheuttanut joitain puutteellisia merkintöjä tilastoinneissa, jotka kuntakohtaisissa tiedoissa pystymme korjaamaan.

Vuonna 2019 emme ole enää tilastoinnissa jaotelleet yhteydenottoja sen mukaan, ovatko ne tapahtuneet puhelimitse vai sähköpostitse. Voidaan kuitenkin arvioida, että edelleen suurin määrä yhteydenotoista tapahtuu puhelimitse, mutta sähköpostin välityksellä otettujen yhteydenottojen määrä on suhteessa lisääntynyt jonkin verran. Henkilökohtaisissa tapaamisissa asioita selvitettiin 3,3 % yhteydenotoista. Taulukossa yhteydenotot on jaoteltu puhtaasti eri sosiaalipalveluihin sekä varhaiskasvatukseen, ja sen takia vertailu viime vuoden vastaaviin lukuihin on vain suuntaa antava. Taulukossa kohta Muu yhteydenpito, pitää sisällään mm. kuntayhteistyön, kuten kuntakäynnit, sekä yhteydenotot, jotka varsinaisesti eivät ole kuuluneet sosiaaliasiamiehelle ja on asiakasta neuvottu ottamaan yhteyttä esim. potilasasiamieheen.

PALVELU	2019	2019	2018	Muutos
Lastensuojelu	283	31,0 %	33,3 %	-2,3 %
Vammaispalvelut	239	26,2 %	13,1 %	13,1 %
Iäkkäiden palvelut	125	13,7 %	9,4 %	4,3 %
Työikäisten palvelut	95	10,4 %	2,5 %	8,9 %
Perheoikeudelliset palv.	66	7,2 %	14,2 %	7,0 %
Lapsiperheiden palvelut	36	3,9 %		
Varhaiskasvatus	7	0,8 %	0,1 %	0,7 %
Päihdehuolto	6	0,7 %	0,8 %	-0,1 %
Muu yhteydenpito	57	6,2 %		
yhteensä	914	100,1 %		

Merikratoksen asiakaskuntien asiakasyhteydenottojen vertailu 2019 vs. 2018



Valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista koski lastensuojelua (31%). Vuoteen 2018 verrattuna lastensuojelun yhteydenotot laskivat 2,3% prosenttiyksikköä. Yhteydenotot liittyivät suurelta osin päätöksentekoon, yleiseen neuvontaan, kohteluun, muistutus- ja kanteluneuvontaan tai yhteydenpitoon työntekijöiden kanssa. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli vammaispalveluihin liittyen (26,2%), jotka suurelta osin liittyivät päätöksentekoon, henkilökohtaiseen apuun ja kuljetuspalveluihin. Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli lääkäiden palveluihin liittyen (13,7%), jotka suurelta osin liittyivät palveluasumiseen. Muu yhteydenpito-kohtaan (6,2%) kohtaan on kirjattu yhteydenottoja, joissa on esim. etsitty asiakkaalle yhteystietoja kunnan sivuilta tai muuta vastaavaa neuvontaa.

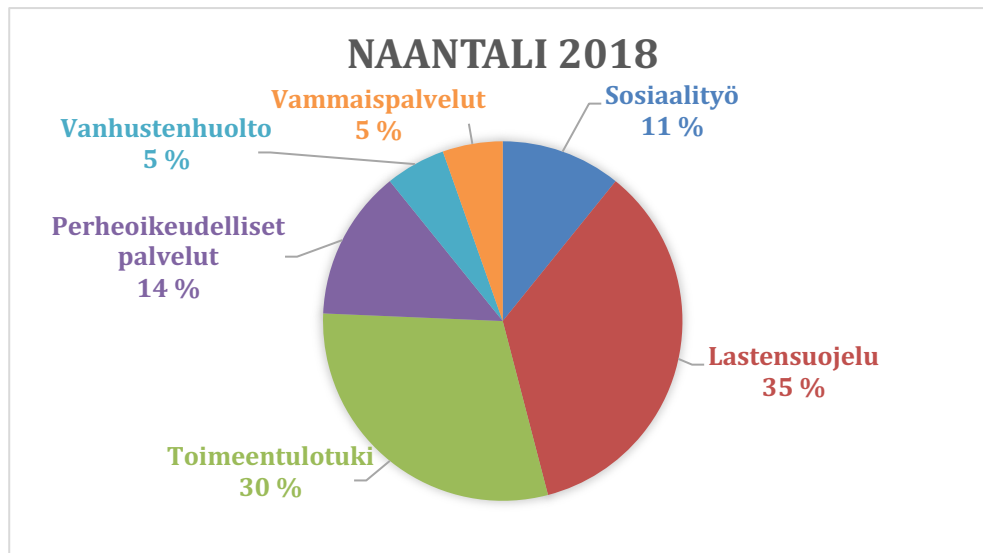
Yhtenä yleisenä haasteena asiakaskunnissamme on viime vuonna ollut asiakkaiden vaikeudet saada yhteyttä sosiaalitoimen työntekijöihin. Syinä on voinut olla esim. työntekijöiden vaihtuvuus, kiireet tai vajeus henkilöstöresurseissa. Sosiaaliasiamiehelle tulee paljon yhteydenottoja näistä syistä, jonka jälkeen me yritämme tavoittaa työntekijöitä. Työntekijöiden vaihtuvuuden vuoksi asiakkaat ovat joutuneet odottamaan luvattuja vastauksia tai päätöksiä kohtuuttomia aikoja ja uuden työntekijän jälkeen asioiden selvittely on voitua joutua aloittamaan alusta. Työntekijöiden vaihdostilanteessa tulee usein esiin myös puutteet asiakaskirjauksissa.

Vuoden 2019 aikana on valtakunnallisesti noussut esiin lääkäiden ihmisten palveluasumisessa olevat puutteet. Meillekin yhteydenottoja on tullut ja asiasta riippuen olemme ohjanneet asiakkaita tekemään muistutuksia ja kanteluita, jos yhteydenotot henkilökuntaan eivät ole asiaa auttaneet. Sosiaaliasiamies on asiakkaan niin halutessa voinut olla yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään tai tämän esimieheen. Sosiaaliasiamiehelle ei kuitenkaan yleensä välity tietoa, miten asiakkaan esille tuomia epäkohtia kunnassa tai yksityisellä palveluntuottajalla on käsitelty.

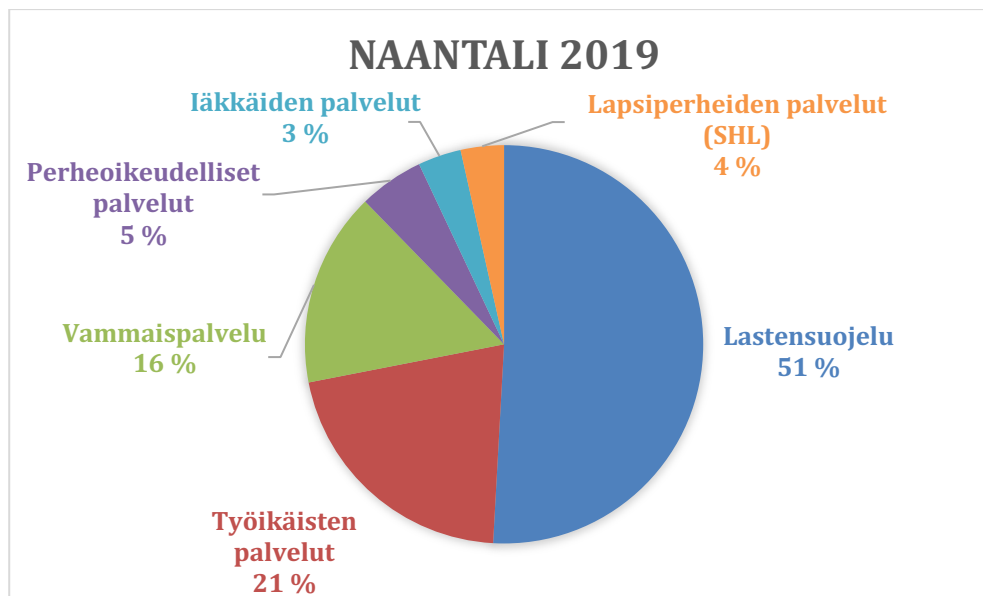
3.2. Kuntakohtaiset asiakastilastot

Naantalın kaupungin sosiaalipalveluihin liittyen oli 57 yhteydenottoa/tapaamista. Lisäksi 2 yhteydenottoa liittyen sosiaaliasiamiestoimintaan sekä muuhun neuvontaan. Kaikkiaan yhteydenottoja oli 59 vuoden 2019 aikana. Vastaava luku oli 47 vuonna 2018. Yhteydenottoja/tapaamisia oli 3,1 kpl 1000 asukasta kohden. Merikratoksen kaikkien asiakaskuntien yhteydenottojen mediaani oli 1,9 vuonna 2019.

Yhteydenottojen jaottelu prosentuaalisesti palvelualueittain vuonna 2018:



Yhteydenottojen jaottelu prosentuaalisesti palvelualueittain vuonna 2019:



Yhteydenottojen/tapaamisten jaottelu lukuina:

Lastensuojelu	29
Työikäisten palvelut	12

Vammaispalvelut	9
Perheoikeudelliset palvelut	3
lääkkäiden palvelut	2
Lapsiperheiden palvelut (SHL)	2
Muut	2
Yhteensä	59

Suurin osa yhteydenotoista liittyi lastensuojeluun, yhteensä 29 kpl. Asiakkaat olivat yhteydessä kokiessaan tullessa viranomaisen taholta epäasiallisesti kohdelluksi tai kokiessaan, että heidän kohtelunsa ei ollut oikeudenmukaista. Asiakkaat olivat yhteydessä sosiaaliasiamieheen myös oikeusturvaan, tiedonsaanti- ja tarkastusoikeuksiinsa, sekä heistä tehtyjen kirjauksien oikeellisuuteen liittyvissä kysymyksissä. Lastensuojeluun liittyen sosiaaliasiamies on antanut muistutusneuvontaa. Lisäksi lastensuojelu- ja perheoikeudellisten palveluiden osalta asiakkaita on tavattu ja heidän palaveriinsa on osallistuttu. Lastensuojeluun liittyvissä asioissa on oltu myös suoraan yhteydessä viranhaltijoihin asiakkaan pyynnöstä ja myös viranhaltijat ovat ottaneet yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

Perheoikeudellisiin palveluihin liittyen asiakkaiden yhteydenotot (3 kpl) ovat käsitelleet huoltajuusriitoihin liittyviä kysymyksiä, asiakkaan oikeusturvaa, tiedonsaantia ja tarkastusoikeutta, sekä tietojen korjaamista. Perheoikeudellisiin palveluihin liittyen on annettu myös muistutusneuvontaa.

Lapsiperheiden palveluihin (SHL) liittyvät 2 yhteydenottoa ovat liittyneet tukiperhesopimusasioihin ja kotiin tarjottaviin tukipalveluihin.

Työikäisten palveluihin liittyen yhteydenottoja on ollut 12 kpl. Sosiaaliasiamiehestä annettiin neuvontaa ja opastettiin muistutusten tekemisessä asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa kohteluun. Asiakkaat olivat yhteydessä myös toimeentulotukea, sekä asumiseen liittyviä palveluita koskevilla kysymyksillä ja epäselvillä tilanteilla, kun asia ei tuntunut asiakkaasta menevän niin kuin oli sovittu sosiaalityöntekijän kanssa. Sosiaaliasiamies on ollut myös yhteydessä viranhaltijaan.

Vammaispalveluiden osalta sosiaaliasiamieheen on oltu yhteydessä 9 kertaa, yhteydenotot ovat liittyneet henkilökohtaiseen apuun, mm. sopimuksia kunnan taholta irtisanottaessa. Myös kehitysvammahuollon alaiseen erityishuolto-ohjelmaan liittyen on kysytty sosiaaliasiamiehen neuvoja ja pyydetty sosiaaliasiamiestä osallistumaan verkostopalaveriin. Sosiaaliasiamies on antanut asiakkaalle neuvontaa myös tilanteessa, jossa AVI on ratkaissut asian asiakkaan eduksi, ja asiakas on tiedustellut miten prosessi tämän jälkeen etenee. Lisäksi sosiaaliasiamiestä on pyydetty palvelusuunnitelmapalaveriin. Asiakkaat ovat olleet sosiaaliasiamieheen yhteydessä päätöksiin liittyvissä kysymyksissä ja palveluasumisen osalta on annettu muistutus- sekä kanteluneuvontaa. Myös itsemääräämiseen ja edunvalvontaan liittyvät kysymykset ovat mietittyneet asiakkaita. Asiakkaita on tavattu vammaispalveluun liittyvissä asioissa.

lääkkäiden palveluita koskevat yhteydenotot (2kpl) ovat liittyneet palveluasumiseen ja palvelutarpeen arviointiin, sekä asiakasmaksujen määräytymiseen.

4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

4.1. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelua Merikratos Oy: asiakaskunnissa kuntakyselyn vastauksien valossa.

Kysely lähetettiin 55 kuntaan ja vastauksia saatiin 44 kunnasta. Kaikki vastanneet eivät kuitenkaan vastanneet kaikkiin kysymyksiin.

Muistutuksia vuonna 2019 tehtiin yhteensä 139 kpl 44 kunnassa. Suurin osa, yli puolet, muistutuksista liittyivät lastensuojeluun. Seuraavaksi eniten muistutuksia tehtiin asumispalveluihin, kotipalvelu ja kotihoitoon, perheoikeudellisiin palveluihin ja ikäihmisten palveluihin liittyen. Vastausten mukaan 64% muistutusten vastauksista käsiteltiin määräajassa (suositus 1kk).

Kanteluja tehtiin yhteensä 86 kpl, 44 kunnassa. Kanteluista suurin osa kohdistui lastensuojeluun, seuraavaksi eniten ikäihmisten palveluihin ja asumispalveluihin.

Sosiaalihuoltoa koskevia oikaisuvaatimuksia sosiaali- ja terveyslautakunnalle tehtiin yhteensä 459 kappaletta 44 kunnassa. Suurin osa oikaisuvaatimuksista koski omaishoitoa, vammaispalveluja, kuljetuspalveluja ja toimeentulotukea. Viranhaltijat itse oikaisivat 62 päätöstä, joista suurin osa liittyi toimeentulotukeen ja vammaispalveluihin. Sosiaali- ja terveyslautakunnat muuttivat 37 viranhaltijan päätöstä, joista suurin osa liittyi vammaispalveluihin sekä toimeentulotukeen ja asumispalveluihin.

Vastanneissa kunnissa hallinto-oikeus oli muuttanut sosiaali- ja terveyslautakunnan 20 päätöstä, joista suurin osa liittyi lastensuojeluun sekä vammaispalveluihin ja omaishoidontukeen.

Muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten seurauksena on vastanneissa kunnissa ryhdytty mm. toimintaohjeiden ja soveltamisohjeiden korjaamiseen ja ohjauskeskusteluihin työntekijöiden sekä yksityisten palveluntuottajien kanssa sekä työn kehittämiseen

Kaikissa vastanneissa kunnissa asiakkaat voivat saada henkilökohtaisen tapaamisajan aina sitä halutessaan. Kiireellisissä tilanteissa tapaaminen voi järsytyä samallekin päivälle mutta keskimäärin tapaamisajan saa 3-4 arkipäivän sisällä. Tapaamisajan järjestymisajankohtaan ovat vaikuttaneet asiakkaan asian kiireellisyys sekä työntekijöiden lomat ja poissaolot.

Vastanneista kunnista lähes kaikilla oli omavalvontasuunnitelmat olivat tehtynä/päivitettyinä vuonna 2019. Vain kaksi vastanneista kunnista ilmaisi omavalvontasuunnitelmien olevan vielä tekemättä/päivittämättä. Yhdessä vastanneista kunnista, omavalvontasuunnitelma ei ollut asiakkaiden nähtävillä, vaikka se oli tehtynä.

Vastanneissa kunnissa lastensuojeluilmoitusten käsittelyajat ovat pääsääntöisesti toteutuneet määräaikaisten puitteissa, muutamia poikkeusta lukuun ottamatta. Asiakkaiden yhteydenotoissa tulee kuitenkin usein esille heidän kokemuksensa siitä, että lastensuojeluilmoitusta ei olisi lainkaan käsitelty.

Noin puolella vastanneista kunnista oli ylityksiä palveluarpeen arviointien määräajassa. Määräaikaisten ylittymiset johtuivat mm. henkilöstövajeesta/vaihtuvuudesta, sekä aikataulujen sovittamisongelmista.

Lastensuojeluasiakkuudessa olevia lapsia oli keskimääräisesti 25 asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden. Kuitenkin muutamissa kunnissa lasten määrä oli huomattavasti enemmän. Huomioitavaa lisäksi on, että joissakin kunnissa sosiaalityöntekijällä on paljon myös muita tehtäviä ja vastuualueita lastensuojelun lisäksi.

Neljässä kunnassa oli 15.12.2019 noin 1-7 lasta ilman asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää.

Suurimmassa osassa (75%) vastanneista kunnista sijaishuollossa olevien lasten henkilökohtaiset tapaamiset vastuusosiaalityöntekijän kanssa toteutuivat 2-3 kertaa vuodessa. 11 % vastanneista

kunnista tapaamisia oli 4 kertaa tai useammin vuoden aikana. 6 % vastanneista kunnista tapaamisia oli harvemmin kuin kerran vuodessa.

Kelpoisuusehdot täyttävien sosiaalityöntekijöiden saamisessa on monella (78%) vastanneella kunnalla ollut hankaluuksia. Samoin pätevien sijaisten saamisessa on ollut vaikeuksia. Tämä on tullut esiin myös monissa yhteydenotoissa sosiaaliasiamieheen. Sosiaalityöntekijöiden heikko saavutettavuus on tullut esiin useissa asiakkaiden yhteydenotoissa. Työntekijöiden tiheä vaihtuvuus tai resurssien puuttuminen vaikuttaa myös moninaisesti asiakkaiden tilanteeseen ja oikeusturvaan.

Täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen hakemuksista suurin osa, 83 %, pystyttiin käsittelemään 7 arkipäivän sisällä. Myöhästymisiin olivat syynä yleensä lisätietojen pyynti ja työntekijäresurssit.

Lähes kaikissa vastanneissa kunnissa koettiin vanhuspalvelulain 25§:n 2.mom:n mukaisen ilmoitusvelvollisuudentoteutuvan pääsääntöisesti hyvin, iäkkään ihmisen kotiutuessa terveydenhuollon laitoshoidosta. Suurimassa osassa vastanneista kunnista (70%) todettiin olevan iäkkäille ihmisille riittävästi sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen hoito- ja asumispaikkoja. Vastanneissa kunnissa oli 0-18 ikäihmistä jonossa 31.12.2019, odottaen paikkaa palveluasumiseen. Osassa (22%) vastanneista kunnista jouduttiin ikäihmisiä sijoittamaan hoito- ja asumispaikkoihin heidän tai heidän omaistensa toiveiden vastaisesti, esim. toiselle paikkakunnalle. Kotihoidon resurssit koettiin riittämättömäksi 39 % vastanneista kunnista. Kotihoidon tarpeen määrä ja asiakkaiden hoitoisuus ovat kasvaneet nopeasti eikä siihen ole aina osattu reagoida riittävän nopeasti.

Lähes kaikissa vastanneissa kunnissa kaikille omaishoidon tuen kriteerit täyttäneille hakijoille myönnettiin omaishoidon tukea vuonna 2019. Vastanneista kunnista 44% arvioi pystyneensä huomioimaan erittäin hyvin asiakkaan yksilölliset tarpeet omaishoidon tilapäishoidon järjestelyissä.

Vain hieman yli puolessa (51%) vastanneista kunnista pystyttiin aloittamaan kaikki vammaispalvelulain mukaiset palvelutarpeen selvitykset lain vaatimassa 7 vuorokauden määräajassa vuonna 2019. Pääsääntöisesti kaikissa vastanneissa kunnissa pystyttiin antamaan kaikki vammaispalvelulain mukaiset hallintopäätökset lain vaatiman 3 kuukauden määräajan puitteissa vuonna 2019. Vastanneista kunnista 61% arvioi pystyneensä huomioimaan vammaispalvelun asiakkaan yksilölliset tarpeet järjestäessään aamu- ja iltapäivätoimintaa.

4.2. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelu Naantalissa kunnassa vuoden 2019 aikana kuntakyselyn mukaan

Naantalissa on tehty 7 sosiaalihoitolain mukaista muistutusta vuoden 2019 aikana: muistutukset ovat koskeneet lastensuojelua, omaishoidon tukea ja perheoikeudellisia palveluita (lasten elatus, tapaaminen ja huoltajuus). Muistutuksiin on vastattu asiakkaalle alle 1 kuukaudessa.

Kanteluita on tehty yhteensä 11 kpl ja ne ovat koskeneet toimeentulotukea, ikäihmisten palveluita, vammaispalveluita ja kehitysvammahuoltoa.

Oikaisuvaatimuksia on tehty sosiaali- ja terveystalokunnalle yhteensä 14 kpl ja ne ovat koskeneet toimeentulotukea, lastensuojelua, asumispalveluita, vammaispalveluita, kehitysvammahuoltoa ja omaishoidon tukea. Lautakunta ei ole muuttanut kertaakaan viranhaltijan tekemää päätöstä vuoden 2019 aikana. Viranhaltijat ovat itseoikaisseet tekemiään päätöksiä kahdesti, nämä päätökset ovat koskeneet ikäihmisten palveluita ja vammaispalveluita.

Hallinto-oikeus on muuttanut 1 päätöksen asiakkaan eduksi vuoden 2019 aikana ikäihmisten palveluihin liittyen.

Toimenpiteet, joihin kunnassa on ryhdytty tehtyjen muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten johdosta on ohjauskeskustelut työntekijöiden kanssa.

Asiakas on saanut aina halutessaan tapaamisajan sosiaalityöntekijälle 1-7 päivän aikana asian kiireellisyydestä riippuen.

Naantalissa on tehtynä ja päivitettyinä sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47 §:n mukaiset omavalvontasuunnitelmat ja ne ovat julkisesti asiakkaiden nähtävillä.

Lastensuojeluilmoituksia on tehty Naantalissa yhteensä 682 kpl ja niiden käsittelyajat (LsL 25 §) ovat pysyneet lain mukaisina. Kaikista näistä lastensuojeluilmoituksista yhteensä 143 kpl on johtanut lastensuojelutarpeen arviointiin. Sosiaalihuoltolain (36 §) mukaisia palvelutarpeen arviointeja on tehty lapsiperheiden palveluissa 50 kpl ja lastensuojelussa 143 kpl. Määräajoissa (käsittelyaika 3 kk) on pysytty. Kaikista tehdyistä ilmoituksista / yhteydenotoista on johtanut lapsiperheiden palveluiden asiakkuuteen 64 kpl ja lastensuojelun asiakkuuteen 8 kpl.

Lastensuojeluasiakkuudessa olevia lapsia on ollut sosiaalityöntekijää kohden vuonna 2019 yhteensä 28 lasta (hallitusohjelmassa 2019 – 2023 lastensuojelun vähimmäishenkilöstömitoitus on 30 asiakasta sosiaalityöntekijää kohden, v. 2022 mitoitus tulee vielä olemaan 35 asiakasta sosiaalityöntekijää kohden). Naantalissa lastensuojelun sijaishuollossa asiakaslapsi on tavannut keskimäärin 2-3 kertaa vuodessa vastuusosiaalityöntekijäänsä. (Hallituksen esityksen mukaisen suosituksen ollessa ”aktiivisen työvaiheen aikana vähintään 2 tuntia kuukaudessa”. Katso myös LsL 29 § 1.mom. ja LsL 53 §, joissa on säädetty valvonnasta ja asiakaslapsen oikeudesta tavata vastuusosiaalityöntekijäänsä riittävästi.)

Sosiaalityöntekijän virkoihin on Naantalissa ollut haasteita saada kelpoisuusehdot täyttäviä työntekijöitä, koska päteviä hakijoita ei ole ollut riittävästi.

Toimeentulotukihakemusten (täydentävä ja ennaltaehkäisevä) lainmukaisissa käsittelyajoissa on pysytty.

Ikäihmisten palveluihin liittyviä vanhuspalvelulain 25 §:n mukaisia ilmoituksista iäkkään henkilön palvelutarpeesta on tehty yhteensä 71 kpl. Ilmoitusvelvollisuus iäkkään ihmisen kotiutumisesta terveydenhuollon laitoshoidosta on toteutunut kohtalaisen hyvin, joskus ilmoitus tulee myöhässä vastaanottavalle taholle.

Kuntakyselyvastauksen mukaan palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen asumispaikkoja on riittävästi. Palveluasumisjonossa on ollut 31.12.2019 Naantalissa 13 ikäihmistä. Myös asiakkaan ja läheisten toiveet kyetään huomioimaan asumispaikkaa valittaessa. Kotihoidossa on resurssipula, palveluntarve on kasvanut vuoden 2019 aikana erityisen voimakkaasti ja tilannetta ollaan korjaamassa.

Omaishoidon osalta 93 % kaikista omaishoidon tukea hakeneista on saanut myönteisen päätöksen vuonna 2019. Omaishoidon tuen kriteerit täyttäneistä hakijoista 100 % on saanut myönteisen päätöksen. Tilapäishoitojärjestelyjen osalta on kyetty erittäin hyvin huomioimaan asiakkaan yksilölliset tarpeet.

Vammaispalvelut näyttävät kuntakyselyvastauksen perusteella toimivan moitteettomasti määräaikaisten osalta: sekä palvelutarpeen arvioinnit, että hallintopäätökset on tehty lain edellyttämien määräaikaisten sisällä. Myös aamu- ja ilta- ja päivätoiminnan osalta on kyetty huomioimaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet erittäin hyvin.

Naantalissa on ryhdytty toimenpiteisiin sosiaaliasiamiehen vuoden 2018 raportin johdosta: Raportti on viety lautakunta- ja hallituskäsittelyyn, informoitu henkilöstölle ja mietitty yhdessä kehittämiskohteita.

5. LOPUKSI

Sosiaaliasiamiehen huomioit:

- Omaishoidon osalta tilapäishoidon järjestelyt toimivat kohtalaisesti. Tätä olisi hyvä edelleen selvittää, ratkaisujen löytämiseksi.
- Kuntakyselyvastauksen mukaan palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen asumispaikkoja on riittävästi. Kuitenkin palveluasumisjonossa on ollut 31.12.2019 Naantalissa 13 ikäihmistä.
- Aluehallintoviraston (AVI) antaessa kuntaa velvoittavan päätöksen asiakkaan asiassa, olisi asiakkaan oikeusturvan kannalta oleellista, että kunnasta viestittäisiin prosessin etenemisestä asiakkaalle.
- Ylipäätään asiakkaan tiedonsaantiin ja kirjallisten päätösten ja (asiakas)suunnitelmien postittamiseen kaikille asianosaisille on hyvä kiinnittää huomiota.

Muuten sosiaaliasiamiehen tietoon ei ole tullut mitään huolestuttavaa koskien Naantalin sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaiden asemaa ja oikeuksia.

Kiitokset kaikille kuntakyselyyn vastanneille aktiivisuudesta, vastausprosentti oli 80%.

Kuntakyselyssä jotkut kunnat esittivät toiveen enemmästä yhteistyötä sosiaaliasiamiehen kanssa. Otamme mielellämme toiveita ja ehdotuksia vastaan kunnista siitä, miten voisimme olla tiiviimmin yhteistyössä. Olemme osaltamme vuosittain tarjonneet kunnille mahdollisuutta kuntakäyntiin/-palaveriin, jossa on käsitelty sosiaaliasiamiestoiminnan periaatteita, toimintatapoja ja yhteistyömuotoja kuntatason toimijoiden kanssa, sekä kuntalaisten yhteydenotoissa esille tulleita kehittämistarpeita ja muita ajankohtaisia asioita. Kokemukset näistä palaverista ovat olleet saamamme palautteen perusteella hyviä ja olemme itsekin kokeneet ne antoisiksi – yhteinen tavoitteemme on, että toiminta kuntatasolla on lainmukaista ja asiakkaan oikeuksia toteuttavaa. Siksi tarjoamme tätä kuntakäyntimahdollisuutta tänäkin vuonna, ja toivomme yhä useampien kuntien tarttuvan tähän mahdollisuuteen.

Lopuksi haluan vielä muistuttaa, että olemme vaihtaneet päivystysnumeromme, joka on nykyään 050 3415244. Lähetimme asiassa tiedotteen kesällä 2019. Huolehdittehan, että numeromme on korjattuna yhteystiedoissamme (verkkosivuillanne, eri toimipisteissänne ym.).

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

6.4.2020

Sanna Saarinen
sosiaaliasiamies

Merikratos Oy

6. LIITTEET

1	Rekisteriseloste
---	------------------