



**SOSIAALIASIAMIEHEN RAPORTTI VUODESTA 2017 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.....	5
2.1. Merikratos Oy:n sosiaaliasiamiespalvelun palvelukuvaus	5
2.2. Merikratoksen sosiaaliasiamiesyhteisö 2017.....	5
2.3. Sosiaaliasiamiestoiminta Naantalin kaupungissa.....	6
3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN.....	7
3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti.....	7
3.2. Kuntakohtaiset asiakastilastot.....	9
4.1. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelua Merikratos Oy: asiakaskunnissa kuntakyselyn vastauksien valossa.....	10
4.2. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelu Naantalin kaupungissa vuoden 2017 aikana kuntakyselyn mukaan	12
5. VUODEN 2017 YHTEENVETO.....	13
6. LIITTEET	



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 sosiaalihoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Sosiaalihoitoa 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 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 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 sosiaaliasiamies voi saattaa asian 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. Asiakkailta 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. Sosiaaliasiamiehen 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 kerättyä 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 2017

Merikratoksen sosiaaliasiamiespalveluista on vastannut alkuvuodesta hallintopäällikkö Joni Lehtonen ja kesäkuusta lähtien toimitusjohtaja Esko Sillanpää. Sosiaaliasiamiesten esimiehenä on toiminut Ari Savolainen. Työnohjaajana on toiminut Visa Metsälä. Vuoden 2017 aikana lakikysymyksissä on konsultoitu lakimies VT Mirjam Aranevaa sekä juristi/sosiaalityöntekijä Henna Komosta.

Sosiaaliasiamiehenä toimi:

Seppo Niskanen (YTM, stt)

Maija-Kaisa Sointula (stt)

Syksyn 2017 aikana sosiaaliasiamiesten sijaisina on tarvittaessa voitu käyttää Merikratoksen työntekijöitä:

Anna-Liisa Kovanen (stt)

Katja Mäkelä (YTM stt)

Terttu Stöckell (sosiaalihuoltaja, stt)



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 on toiminut Maija-Kaisa Sointula vuonna 2017.

3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN

3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti

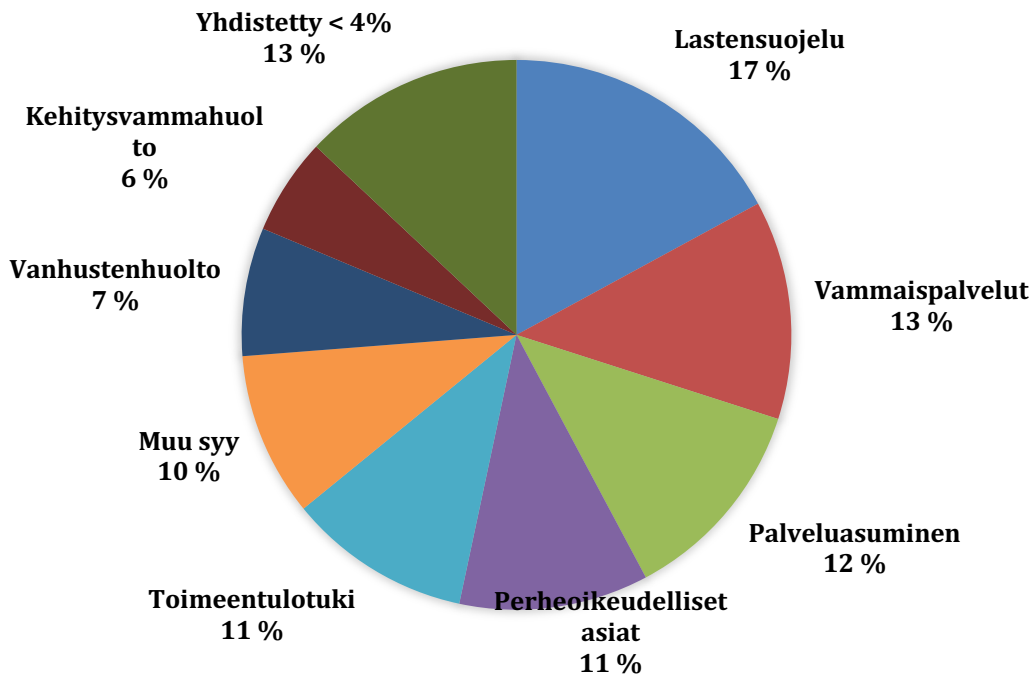
Vuonna 2017 tehtiin sosiaaliasiamieheen valtakunnallisesti 870 yhteydenottoa. Edelliseen vuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä putosi 312:ta. Merikratoksen sosiaaliasiamiespalvelun piirissä olevien kuntien määrässä ei vuoden 2017 aikana tapahtunut merkittäviä muutoksia. Yhteydenottojen määrä on ollut viime vuosina laskeva. Merikratos Oy muutti päivystysaikoja vuoden 2017 alusta. Tämän ei kuitenkaan uskoisi vaikuttavan yhteydenottojen määrään suuresti, koska vastaajaan tullessiin viesteihin soitetaan takaisin sekä puheluihin, joihin ei ole päivystysaikana ehditty vastaamaan.

Vuonna 2017 valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa 71% Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle asiakkailta tulleista yhteydenotoista tehtiin puhelimitse. Sähköpostitse tapahtuneet yhteydenotot olivat 17 % kaikista yhteydenotoista. Henkilökohtaisissa tapaamisissa asioita selvitettiin 9 % yhteydenotoista. Sähköpostitse tapahtuneet yhteydenotot kasvoivat viime vuodesta noin 9 prosenttia.

PALVELU	2017	2017	2016	Muutos
Lastensuojelu	138	17,1 %	19,4 %	-2,3 %
Vammaispalvelut	104	12,9 %	12,9 %	0,00 %
Palveluasuminen	99	12,3 %		
Perheoikeudelliset asiat	90	11,1 %	7,0 %	4,1 %
Toimeentulotuki	87	10,8 %	26,2 %	-15,4 %
Muu syy	78	9,7 %	13,8 %	-4,1 %
Vanhustenhuolto	61	7,5 %	2,4 %	5,1 %
Kehitysvammahuolto	46	5,7 %	3,1 %	2,6 %
Kotipalvelu/kotihoito	27	3,3 %	1,8 %	1,5 %
Päihdehuolto	24	3,0 %	1,4 %	1,6 %
Sosiaalityö	20	2,5 %	0,0 %	2,5 %
Kuljetuspalvelut	12	1,5 %	2,2 %	-0,7 %
Omaishoidontuki	12	1,5 %	1,7 %	-0,2 %
Asumispalvelut	8	1,0 %	5,3 %	-4,3 %
Lasten päivähoito	2	0,2 %	0,1 %	0,1 %

Merikratoksen asiakaskuntien asiakasyhteydenottojen vertailu 2017 vs. 2016

YHTEYDENOTTOJEN JAOTTELU PALVELUITTAIN



Valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista koski lastensuojelua (17,1%). Vuoteen 2016 verrattuna yhteydenotot putosivat 2,6 prosenttiyksikköä. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli vammaispalveluista (12,9%).

Vammaispalvelujen prosenttinen osuus kaikista yhteydenotoista pysyi saman suuruisena kuin edellisenä vuonna. Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli palveluasumiseen liittyen (12%). Palveluasumisen alla ovat sekä vanhustalpalveluiden, vammaispalveluiden ja kehitysvammapalveluiden palveluasumiseen liittyvät yhteydenotot. Palveluasumisessa yhteydenotot liittyivät vaikeuteen saada omaista palveluasumiseen ja toisinaan huonoksi koettuun kohteluun.

Aikaisemmin toimeentulotukeen liittyvien yhteydenottojen osuus on ollut suurin kaikista yhteydenotoista. Vuonna 2017 toimeentulotuen perusosan siirryttyä Kelan toiminnaksi myös toimeentulotukeen liittyvien yhteydenottojen määrä laski huomattavasti. Alkuvuodesta yhteydenottoja tuli edelleen paljon, koskien nimenomaan Kelalle kuuluvaa osuutta. Vuonna 2017 toimeentulotukea koskevat yhteydenotot olivat 11% kaikista yhteydenotoista, laskua edelliseen vuoteen oli 15 prosenttiyksikköä. Asiakkaila oli epätietoisuutta, kenen puoleen voi kääntyä epäselvissä asioissa, Kelata kaikki eivät sitä saaneet. Keskusteluissa kunnan sosiaalityöntekijöiden kanssa on myös tullut esiin, että heitä on työllistänyt siirtymän aiheuttamat hankaluudet vuoden alkupuoliskolla. Perheoikeudellisten ja vanhustenhuoltoon liittyvien yhteydenottojen määrät lisääntyivät edellisestä vuodesta.

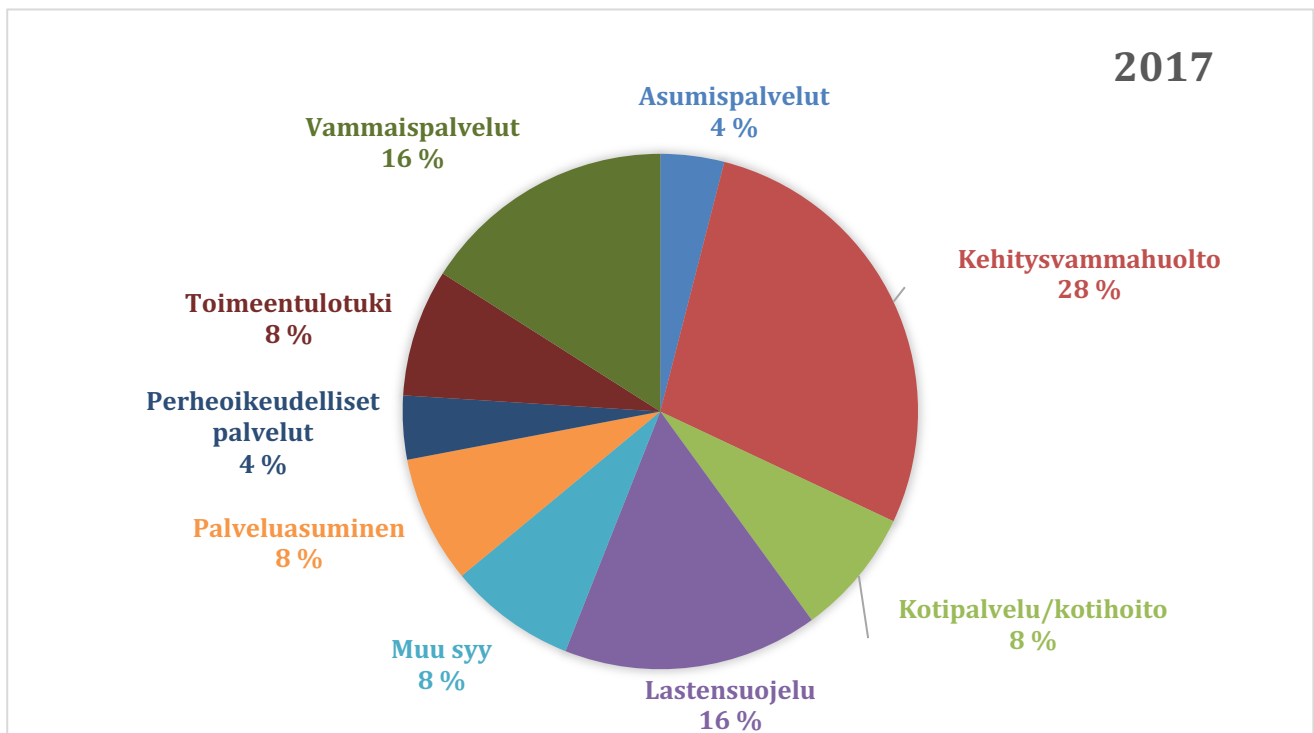
”Muu syy” osaan on kirjautunut 10% yhteydenotoista. Siihen on tullut kirjatuksi mm. ne puhelut kun asiakas ei tiedä kenen puoleen voisi asiassa olla yhteydessä, asiakas ei löydä kunnan nettisivuilta yhteystietoja tai ei saa työntekijää vastaamaan. Asiakkaat pyytävät sosiaaliasiamiestä olemaan yhteydessä työntekijään, kun ei saa itse häneen yhteyttä. Kieltämättä joidenkin kuntien nettisivut on niin hienosti rakennettu, ettei sieltä aina haluamiansa tietoja helposti löydä.



3.2. Kuntakohtaiset asiakastilastot

Naantalın kaupungista oltiin yhteydessä sosiaaliammattilaisiin 21 kertaa, vastauksia oli 42 vuonna 2016. Yhteydenottojen määrä laski noin 55 % edellisestä vuodesta. Yhteydenottoja oli noin 1.1 kpl 1000 asukasta kohden. Kaikkien Merikratoksen asiakaskuntien yhteydenottojen mediaani oli 2.5 vuonna 2017.

Yhteydenottojen jaottelu prosentuaalisesti palveluittain vuonna 2017 :



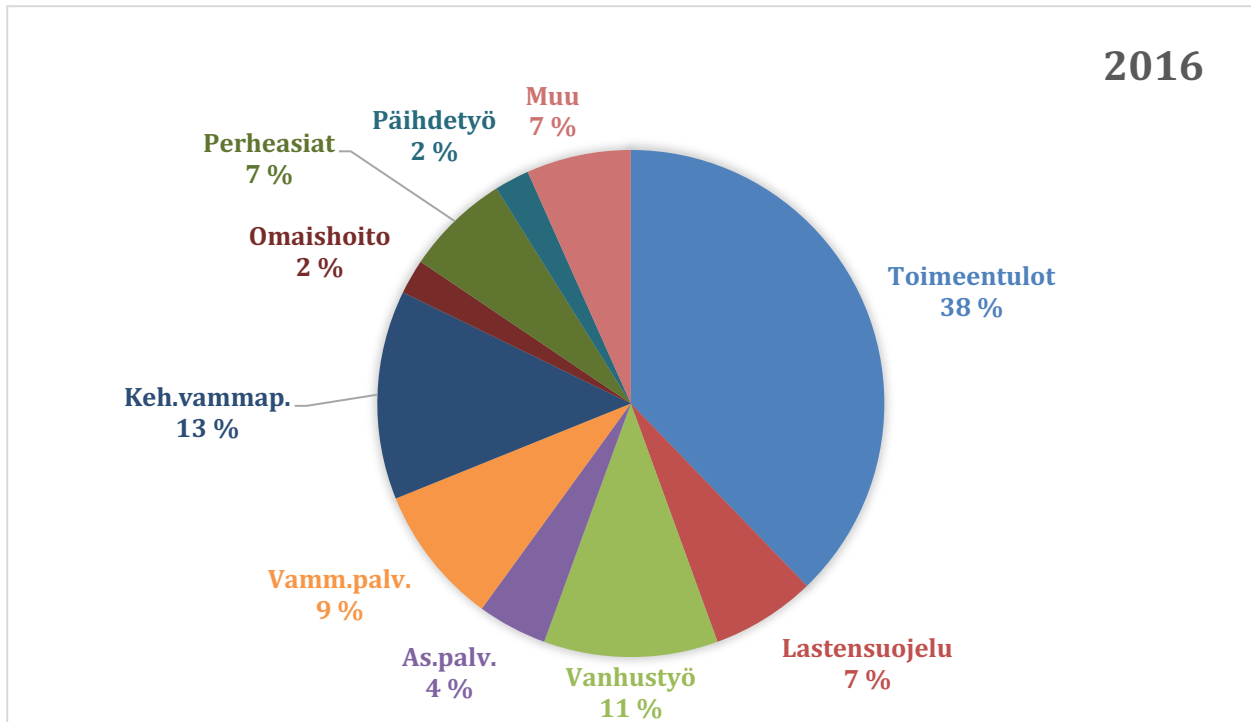
Yhteydenottojen jaottelu lukuina palvelualoittain vuonna 2017:

• Kehitysvammahuolto	7
• Lastensuojelu	4
• Vammaispalvelut	4
• Kotipalvelu/kotihoito	2
• Muu syy	2
• Palveluasuminen	2
• Toimeentulotuki	2
• Asumispalvelut	1
• Perheoikeudelliset palvelut	1
• Yhteensä	25

Yhteydenottojen ja palveluittain jaottelujen määrät poikkeavat toisistaan, koska samassa yhteydenpidossa ollaan voitu käsitellä useampaa asiaa.

Kehitysvammahuoltoon liittyen on ollut eniten yhteydenottoja seuraavaksi eniten lastensuojeluun ja vammaispalveluihin liittyen.

Yhteydenottojen jaottelu prosentuaalisesti palveluittain vuonna 2016:



4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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

Kysely lähetettiin 54 kuntaan ja vastauksia saatiin 47 kunnasta. Kaikki vastanneet eivät kuitenkaan vastanneet kaikkiin kysymyksiin. Vastaajien joukossa kaksi kuntayhtymää, jotka ovat antaneet kumpikin yhden yhteisen vastauksen.

Muistutuksia tehtiin yhteensä 82 kpl 45 kunnassa. Suurin osa muistutuksista liittyivät lastensuojeluun sen jälkeen määrällisinä suurimmat olivat perheoikeudelliset palvelut, vammaispalvelut ja asumispalvelut. Muistutusten käsittelyajat on vastausten mukaan tapahtunut pääsääntöisesti määräajassa (suositus 1kk).

Sosiaalihuoltoa koskevia oikaisuvaatimuksia sosiaali- ja terveyslautakunnalle tehtiin yhteensä 399 kappaletta 44 kunnassa. Suurin osa oikaisuvaatimuksista koski vammaispalvelua ja omaishoitoa. Toimeentulotukeen ja kuljetuspalveluihin liittyviä oikaisuvaatimuksia oli seuraavaksi eniten. Sosiaali- ja terveyslautakunnat muuttivat viranhaltijan päätöstä yhteensä 37 kertaa 45 kunnassa. Itseoikaisua tapahtui 47 kunnassa. Hallinto-oikeus muutti sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöstä 24 kertaa 44 kunnan vastauksen mukaan. Päätökset liittyivät suurimmaksi osaksi vammaispalveluihin ja kuljetuspalveluihin. Korkein hallinto-oikeus muutti sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöksiä yhteensä 4 kertaa 44 kuntaan liittyen. päätökset koskivat lastensuojelua, kuljetuspalvelua ja kehitysvammahuoltoa.



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 on vaikuttanut työntekijäresurssit, asiakkaalle sopivan ajan löytäminen, vanhustenpalveluissa haastetta lisännyt, kun yritetty saada omaisenkin mukaan tapaamiseen.

Omavalvontasuunnitelmia puuttui vielä usean kunnan toimintayksiköissä ja vaikka ne oli tehtynäkin, niin ne eivät olleet julkisesti nähtävillä. Vastanneista kunnista (43) 76,7% (33) omavalvonta suunnitelmat on tehtynä. 31 kunnassa ne olivat myös nähtävillä.

Sosiaalihuoltolain toteutumisesta kunnissa suurin osa vastaajista koki onnistuneen hyvin ja joissakin kunnissa on hyvinkin paljon kehitetty uusia toimintamuotoja. Joissakin kunnissa koettiin lastensuojelun ja sosiaalihuoltolain välinen tulkinta epäselväksi. Resurssipula ja työntekijöiden vaihtuvuus on myös osaltaan hidastanut toteutumista.

Lastensuojeluilmoitusten käsittelyajat on pääsääntöisesti toteutuneet määräaikojen puitteissa, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Asiakkaitten yhteydenotoissa tulee kuitenkin usein esiin heidän kokemus siitä, että lastensuojeluilmoitusta ei ole mitenkään käsitelty. Asiakas on voinut kyllä kuulla, että heistä on tehty lastensuojeluilmoitus, mutta heidän mielestään asia on jäänyt siihen. Tämä on herättänyt monessa asiakkaassa epä tietoisuutta sen suhteen, mitä tämä tarkoittaa ja mitkä ovat jatkotoimenpiteet. Palvelutarpeen arvioinnit ovat toteutuneet määräajassa 53% (25) vastanneista 47 kunnassa. Määräaikojen ylittymisiä selitettiin mm. resursseilla, niiden vaihtuvuudella ja puutteella sekä aikataulullisilla ongelmilla. Lastensuojeluasiakkuudessa olevia lapsia oli asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden pääsääntöisesti 71,4% alle 40 lasta. Osassa kunnista oli lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä lähes 60 lastensuojeluasiakkuudessa olevaa lasta.

Yhdessä kunnassa oli 15.12.2017 neljä lasta ilman asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää. Huomioitavaa lisäksi on, että on pieniä kuntia, joissa lastensuojelun sosiaalityöntekijällä on paljon myös muita tehtäviä ja vastuita. Kelpoisuusehdot täyttävien sosiaalityöntekijöiden saamisessa on monella vastanneella kunnalla hankaluuksia. Vastanneista 48 kunnasta 35 eli 73% totesi tilanteen olevan hankala.

Kaikki vastanneet (34 kuntaa) koki toimeentulon siirtymisen Kelalle aiheuttaneen monelle heidän asiakkaalleen haasteita. Kunnan sosiaalityöntekijät ovat erityisesti alkuvuodesta, mutta myös pitkin vuotta avustaneet asiakkaita perustoimentulotukihakemuksen sekä oikaisujen tekemisessä. Vastaajat kokivat, että heikoimmassa asemassa olevilla ei ole valmiuksia asioida itsenäisesti Kelan kanssa. Erityisesti ohjaukseen ja neuvontaan toivotaan kelan panostavan jatkossa. Osaltaan pelätään joidenkin ryhmien jäävän avun ulkopuolelle, kun asiakkuutta ei muodostu sosiaalitoimeen. Esimerkkinä pelättiin nuorten työllistymisen hankaloituvan. 27 vastaajaa 42 kunnasta olivat kuitenkin sitä mieltä, että edes jonkin verran oli vapautunut työvoimaa muuhun asiakkaitten kanssa tehtävään työhön Kela siirron jälkeen.

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 200. Suurin osa vastaajista kokivat tiedon kulkevan hyvin iäkkään henkilön kotiutuessa terveydenhuollon laitoshoidosta. Noin kolmasosa vastanneista kunnista ilmoitti, ettei heillä ole riittävästi sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen hoito- ja asumispaikkoja. 31.12.2017 oli vanhuksia jonossa odottamassa paikkaa palveluasumiseen 0- 30 henkilöä. 7 kunnassa 39:stä jouduttiin vanhuksia sijoittamaan hoito- ja asumispaikkoihin heidän toiveidensa vastaisesti, esim. toiselle paikkakunnalle.



4.2. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelu Naantalın kaupungissa vuoden 2017 aikana kuntakyselyn mukaan

Sosiaaliamiehen oltiin yhteydessä 2 kertaa kanteluneuvontaan liittyen ja kerran muistutusneuvontaan liittyen.

Naantalın kaupungin sosiaalipalveluista tehtiin 5 sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta. Muistutukset liittyivät toimeentulotukeen, lastensuojeluun, vammaispalveluun ja omaishoidontukeen. Muistutukset käsiteltiin 2-3 viikon aikana eli suositellun kuukauden määräajan sisällä.

Sosiaalihuoltoa koskevia oikaisuvaatimuksia asiakkaat tekivät sosiaali- ja terveyslautakunnalle 22 kappaletta, liittyen toimeentulotukeen, lastensuojeluun, vammaispalveluun ja kehitysvammahuoltoon, vuoden 2017 aikana. Yhtäkään viranhaltijapäätöstä ei itseoikaistu asiakkaan tekemän oikaisuvaatimuksen takia. Myöskään sosiaali- ja terveyslautakunta ei muuttanut ainuttakaan viranhaltijan päätöstä asiakkaan tekemän oikaisuvaatimuksen johdosta vuoden 2017 aikana. Hallinto-oikeus muutti 2 kertaa sosiaali- ja terveyslautakunnan yksilöhuoltoa koskevaa päätöstä, jotka liittyivät vammaispalveluun ja kehitysvammahuoltoon.

Asiakas saa aina halutessaan ajan sosiaaliohjaajan tai -työntekijän vastaanotolle, kiireellisissä tapauksissa heti muuten 7 arkipäivän sisällä.

Naantalın kaupungissa on sosiaalihuoltolain mukaiset omavalvontasuunnitelmat tehtynä ja ne ovat julkisesti asiakkaitten nähtävillä.

Sosiaalihuoltolain toteutuminen on Naantalın kaupungissa onnistunut hyvin, paitsi palvelutarpeen arvioinnit on koettu haastavaksi.

Lastensuojeluilmoituksia Naantalın lastensuojeluun tehtiin 541 kappaletta, ennakkollisia lastensuojeluilmoituksia tehtiin 8 kappaletta. Käsittelyaika keskimäärin oli 2 vuorokautta. Tehdyt lastensuojeluilmoitukset johtivat 33 uuteen asiakkuuteen. Yhteydenottoja sosiaalihuollon tarpeen arvioimiseksi (LsL 25a§) tehtiin 74 kappaletta Lastensuojelulain mukaisia palvelutarpeen arviointeja (LsL 26§) tehtiin 196 kappaletta, joista kaikki ei valmistunut kolmen kuukauden määräajassa johtuen syksyllä vallinneen resurssipulan vuoksi. Lastensuojeluasiakkuudessa olevia lapsia oli 40 yhtä lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden, 15.12.2017. Neljä lastensuojeluasiakkuudessa olevaa lasta oli ilman omaa lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää 31.12.2017. Lastensuojelun resurssivaje on nyt (26.2.2017) saatu korjattua.

Toimeentulotukihakemusten käsittelyaika on ylittynyt 8-9 päivää 14 tapauksessa. Perustoimeentulotuen siirto Kelalle on vaikuttanut nuorten työllistymiseen, kun nyt ei nuorelle muodostu asiakkuutta kunnan sosiaalityöhön. Toimeentulotuenhakeminen sekä Kelalta että sosiaalitoimesta koetaan hankalaksi. Kela-siirto ei toistaiseksi ole vapauttanut työvoimaa asiakkaiden kanssa tehtävään sosiaalityöhön (HE 217/2016vp:ssä esitetty tavoite), koska työntekijöitä tarvittu asiakkaiden ohjaukseen ja Kela:n hakemusten täyttämiseen yhdessä asiakkaan kanssa.

Vanhuspalvelulain 25§:n mukaisia ilmoituksia iäkkään henkilön palvelutarpeesta on tehty 12 kappaletta vuoden 2017 aikana. Vanhuspalvelulain 25§:n 2.mom. mainittu ilmoitusvelvollisuus iäkkään henkilön kotiuttamisessa terveydenhuollon laitoshoidosta toteutuu lain mukaan. Naantalın kaupungissa on riittävästi sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen hoito- ja

asumispaikkoja vanhuksille. 31.12.2017 viisi vanhusta oli jonottamassa paikkaa palveluasumiseen. Naantalın kaupungissa pystyttiin huomioimaan vanhuksen hoito- ja asumispaikan valinnassa vanhuksen oma tai hänen läheistensä toive vuoden 2017 aikana.

Vuoden 2017 aikana 2 omaishoidon kriteerit täyttänyttä hakijaa eivät saaneet omaishoidon tukea.

5. VUODEN 2017 YHTEENVETO

Viime vuoden lopulla Merikratoksen pitkäaikainen työntekijä sosiaali- ja potilasasiamies, sosiaalityöntekijä Seppo Niskanen menehtyi yllättäen, jättäen suuren aukon työyhteisöömme. Tämä on aiheuttanut haasteita erityisesti sosiaali- ja potilasasiamiestoimintamme toteuttamiseen ja järjestämiseen alkuvuotena. Päivystykset ja asiakastapaamiset olemme kuitenkin saaneet hoidettua sijaisten avulla, mutta raporttien valmistuminen on valitettavasti viivästynyt. Nyt huhtikuun alusta lähtien sosiaalityöntekijä Katja Mäkelä on aloittanut sosiaaliasiamiehen tehtävissä. Katja on jo loppuvuodesta asti toiminut tarvittaessa sosiaaliasiamiesten sijaisena, eli työ on hänelle jo osittain entuudestaan tuttua.

Olemme kehittämässä raportointijärjestelmäämme ja tarkoitus olisi, että ensi vuonna voimme tarjota kunnille laajempaa tilastotietoa työskentelystämmme sosiaaliasiamiehinä. Kuntakyselyä olemme jo tälle vuodelle kehittäneet ja kehitämme sitä edelleen saamamme palautteen mukaan. Toivomme näillä toimilla saavamme kunnille tarkempaa ja monipuolisempaa tietoa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä kunnassanne.

Kiitokset kaikille kuntakyselyyn vastanneille aktiivisuudesta, vastausprosentti oli 87%.

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

Sosiaaliasiamies on tehnyt kuntakäynnin Naantalın kaupungin sosiaalitoimeen syksyllä 2017, josta muistio liitteenä.

Toimeentulotuki hakemusten käsittelyajassa pysymiseen kannattaa jatkossa kiinnittää huomiota.

Vammaispalveluun ja kehitysvammahuoltoon liittyen on tullut paljon yhteydenottoja, erityisesti alkuvuodesta. Lain tuntemuksessa tuntui silloin olevan puutteita, toivottavasti tämä asia on korjaantunut vuoden aikana.

Muutoin sosiaaliasiamiehen tietoon ei ole tullut mitään hälyttävää Naantalın kaupungin sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyen.

25.4.2018

Maija-Kaisa Sointula
sosiaaliasiamies

Merikratos Oy

LIITTEET

- 1 Rekisteriseloste
- 2 Esite

