

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS VUODESTA 2020 PARAISTEN 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 2020	5
2.3. Sosiaaliasiamiestoiminta Paraisten kaupungissa.....	5
3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN	5
3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti vuonna 2020.....	5
3.2. Paraisten kaupungin asiakastilastot vuonna 2020	8
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
4.1. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelua Merikratos Oy: asiakaskunnissa kuntakyselyn vastauksien valossa.....	9
4.1.1. Sosiaalihuoltoon liittyvän kuntakyselyn tarkastelua Merikratos Oy:n asiakaskunnissa.....	9
4.1.2. Varhaiskasvatukseen liittyvän kuntakyselyn tarkastelua Merikratoksen asiakaskunnissa vuonna 2020	14
4.2. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelu Paraisten kaupungissa vuoden 2020 aikana kuntakyselyn mukaan	16
4.2.1. Sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen tarkastelua vuonna 2020 kuntakyselyn pohjalta.....	16
4.2.2. Varhaiskasvatuksen asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen tarkastelua kuntakyselyn mukaan.....	17
5. LOPUKSI.....	17
6. LIITTEET	18

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 äidinkieltensä 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 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.

Sosiaaliamies ei toimeensa 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 sosiaaliamies asiakkaan pyynnöstä tarvittaessa ryhtyä toimimaan sosiaalihuollon henkilöstön ja asiakkaan välisenä sovittelijana ja välittäjänä. Jotta sosiaaliamiehen puolueettomuus ja riippumattomuus voidaan turvata, hän ei saa olla asiakastyössä päätöksiä tekemässä. Sosiaaliamiehen palveluiden tulee olla kuntalaisille kaikissa tilanteissa maksuttomia.

Sosiaaliamiehen 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.

Sosiaaliamiehen 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 sosiaaliamies asioi suoraan asiakkaan kanssa. Sosiaaliamieheen tapahtuvat yhteydenotot tulee tapahtua aina henkilön itsensä tai tämän huoltajan toimesta. Muulloin on oltava kirjallinen valtakirja. Vain näin yksityisyyden suoja säilyy. Merikratoksen sosiaaliamiehet pyytävät aina luvan asiakkaitaan koskevien tietojen käsittelemistä varten.

2. MERIKRATOS OY:n SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

2.1. Merikratos Oy:n sosiaaliamiespalvelun palvelukuvaus

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

- a) soittamalla numeroon 050 3415244 (vastataan tiistaina 12-15 sekä keskiviikko – torstai klo 10–13)
- b) ottamalla yhteyttä sähköpostitse sosiaaliamies@merikratos.fi.
- c) ottamalla yhteyttä Virtu.fi -verkkoneuvonnan kautta

Koska puhelinpalveluun soittaminen maksaa, sosiaaliamiespalvelussa 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 tietoturvallisesti.

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 ja luvalla.

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

Kuntakäynneillä/ -palavereissa käymme keskustelua kunnan sosiaaliviranomaisten kanssa sosiaaliamiestoiminnan periaatteista ja toimintatavoista, yhteydenottojen sisällöistä ja niistä nousseista kehittämistarpeista sekä 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 kerättyä tilastoa yhteydenottojen määrästä ja aihealueista. Asiakkailta on oikeus anonyymiyteen, eikä heidän henkilöllisyyttään ilmoiteta raporteissa.

Sosiaaliasiamiehen kunnalle antama raportti ei ole kokonaiskuvaus kunnan sosiaalihuollosta eikä kattava kuvaus kunnan sosiaalihuollon palveluiden tilasta ja laadusta. Sosiaalihuollossa tehdään paljon erilaisia päätöksiä. Sosiaaliasiamieheen 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 2020

Merikratoksen sosiaaliasiamiespalveluista on vastannut toimitusjohtaja Henna Komonen. Sosiaaliasiamiesten lähiesimiehenä on toiminut Satu Deraz. Case-työnohjauksesta on vastannut Henna Komonen (sosiaalityöntekijä, lakimies).

Sosiaaliasiamiehenä toimi:

Sanna Saarinen (VTK sijaispätevä sosiaalityön opiskelija) 31.10.2020 asti

Maija-Kaisa Sointula (stt)

Heidi Vainio (VTM stt) 1.9.2020 lähtien

Sosiaaliasiamiesten sijaisina on tarvittaessa voitu käyttää Merikratoksen työntekijöitä:

Katja Mäkelä (YTM stt)

Anna-Liisa Valkama (YTK, sijaispätevä sosiaalityön opiskelija) 29.12.2020 lähtien

Sosiaaliasiamiehille on järjestetty säännölliset palaverit esimiehen ja toimitusjohtajan kanssa. Sopimushallinnasta, laskutuksesta ja muista hallinnollisista asioista ovat vastanneet toimistoassistentti Lumi Honkakangas ja toimitusjohtaja Henna Komonen. Merikratoksessa työ on organisoitu niin, että sosiaaliasiamiestyötä tehdään asiantuntijajoukkona, eikä pelkästään yksilönä toiminnan haavoittuvuuden minimoimiseksi.

2.3. Sosiaaliasiamiestoiminta Paraisten kaupungissa

Paraisten sosiaaliasiamiehenä ovat toimineet Sanna Saarinen, Maija-Kaisa Sointula ja Heidi Vainio vuonna 2020

3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN

3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti vuonna 2020

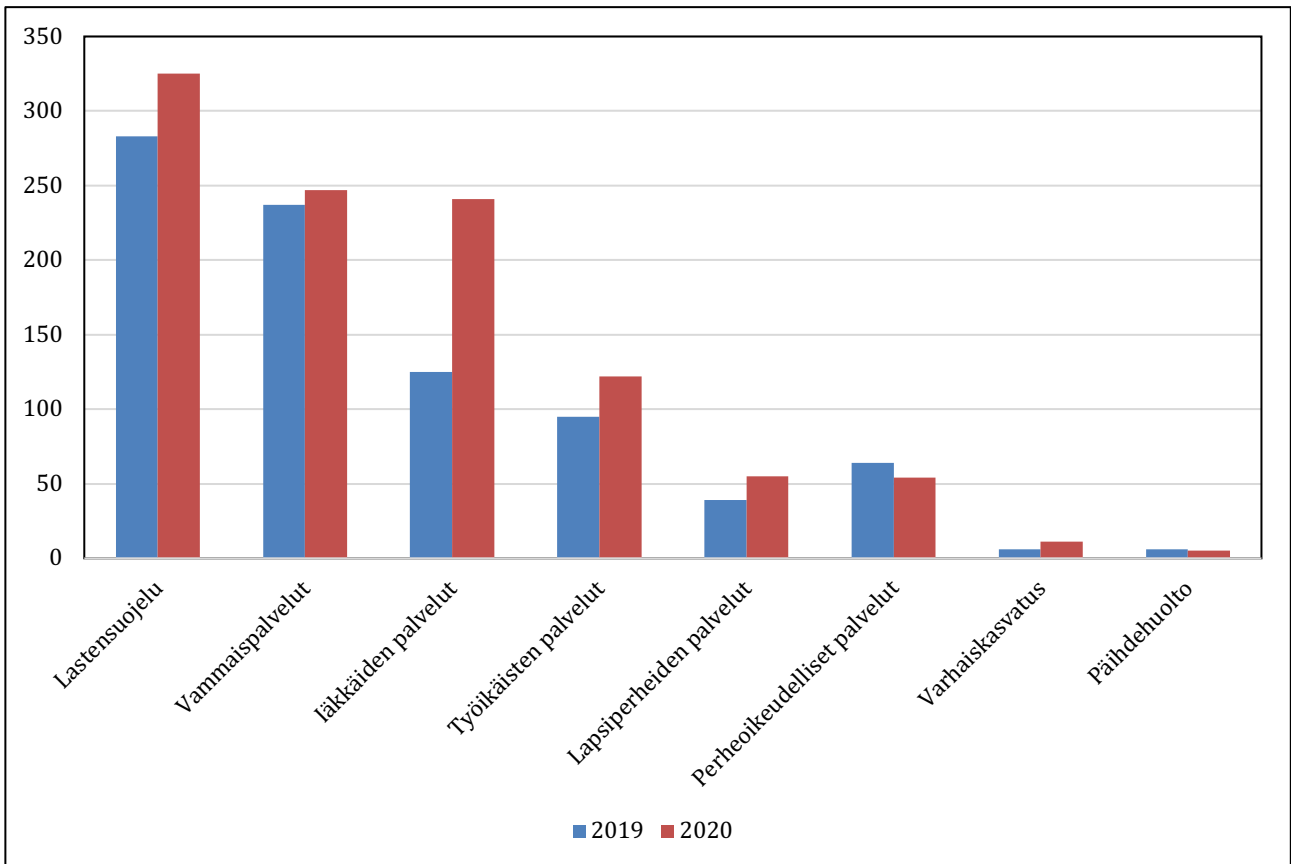
Vuonna 2020 otettiin sosiaaliasiamieheen valtakunnallisesti 1099 kertaa yhteyttä. Edelliseen vuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä nousi 185:lla. Merikratoksen sosiaaliasiamiespalvelun piirissä olevien kuntien määrä ei lisääntynyt vuoden 2020 aikana. Kaikista yhteydenotoista 3.5 % (38 kpl) olivat muita (Sam-yhteydenotot) yhteydenottoja/tapaamisia. Näihin yhteydenottoihin on laskettu

kuntakäynnit sekä yhteydenotot, jotka eivät varsinaisesti ole kuuluneet sosiaaliasiamiehen toimi- tai tehtäväalueeseen. Näissä yhteydenotoissa on asiakkaalle etsitty esim. potilasasiamiehen yhteystiedot tai jonkin muun tahon yhteystietoja.

Vuonna 2019 muutimme tilastointikäytäntöämme siten, että pystymme paremmin saamaan tilastointitietoa yhteydenotoista. Yhteydenotot on jaoteltu palvelutehtävän mukaan ja niiden sisällä palveluihin ja muihin yhteydenottojen syihin.

Vuodesta 2019 lähtien emme ole enää tilastoinnissa jaotelleet yhteydenottoja sen mukaan, ovatko ne tapahtuneet puhelimitse vai sähköpostitse. Voidaan kuitenkin arvioida, että edelleen suurin osa yhteydenotoista tapahtuu puhelimitse, mutta sähköpostin välityksellä otettujen yhteydenottojen määrä on suhteessa lisääntynyt jonkin verran. Henkilökohtaisissa tapaamisissa asioita selvitettiin 2.8 % yhteydenotoista. Tapaamiset lisääntyivät jonkin verran edellisestä vuodesta, vaikka niiden prosentuaalinen osuus pieneni jonkin verran edellisestä vuodesta. Korona on kuitenkin estänyt joitakin henkilökohtaisia tapaamisia erityisesti ikäihmisten kanssa. Palavereihin olemme osallistuneet myös etäyhteyden välityksellä.

Aloimme alkuvuodesta 2020 tilastoimaan myös eri palvelutehtäviin liittyviä yhteydenottoja, joissa asia liittyi jollakin lailla koronaan. Sitä ei erikseen kyselty, mutta asiakkaan tuodessa sen esiin, se tilastoitiin. Tämä ei kuitenkaan anna mitenkään kattavaa kuvaa, kuinka paljon korona on vaikuttanut asiakkaiden tilanteeseen, koska se ei ole aina varmaan ollut asiakkaankaan tiedossa. Loppuvuodesta 2020 korona saattoi jo olla niin kiinteä osa todellisuutta, ettei sitä asiakas aina erikseen maininnut. Korona tuli esiin 5 % (53kpl) palvelutehtäviin liittyvissä yhteydenotoissa. Korona liittyi vammaispalvelun palveluasumisen rajoitteisiin, ikäihmisten palveluasumisen vierailurajoituksiin, toimintaohjeiden noudattamiseen ja koronakaranteenin aikaiseen hoitoon pääsyyn. Yleisesti korona vaikutti tiedonkulkuun, päätöksien ja suunnitelmien viivästymiseen sekä tapaamisaikojen peruuntumiseen.

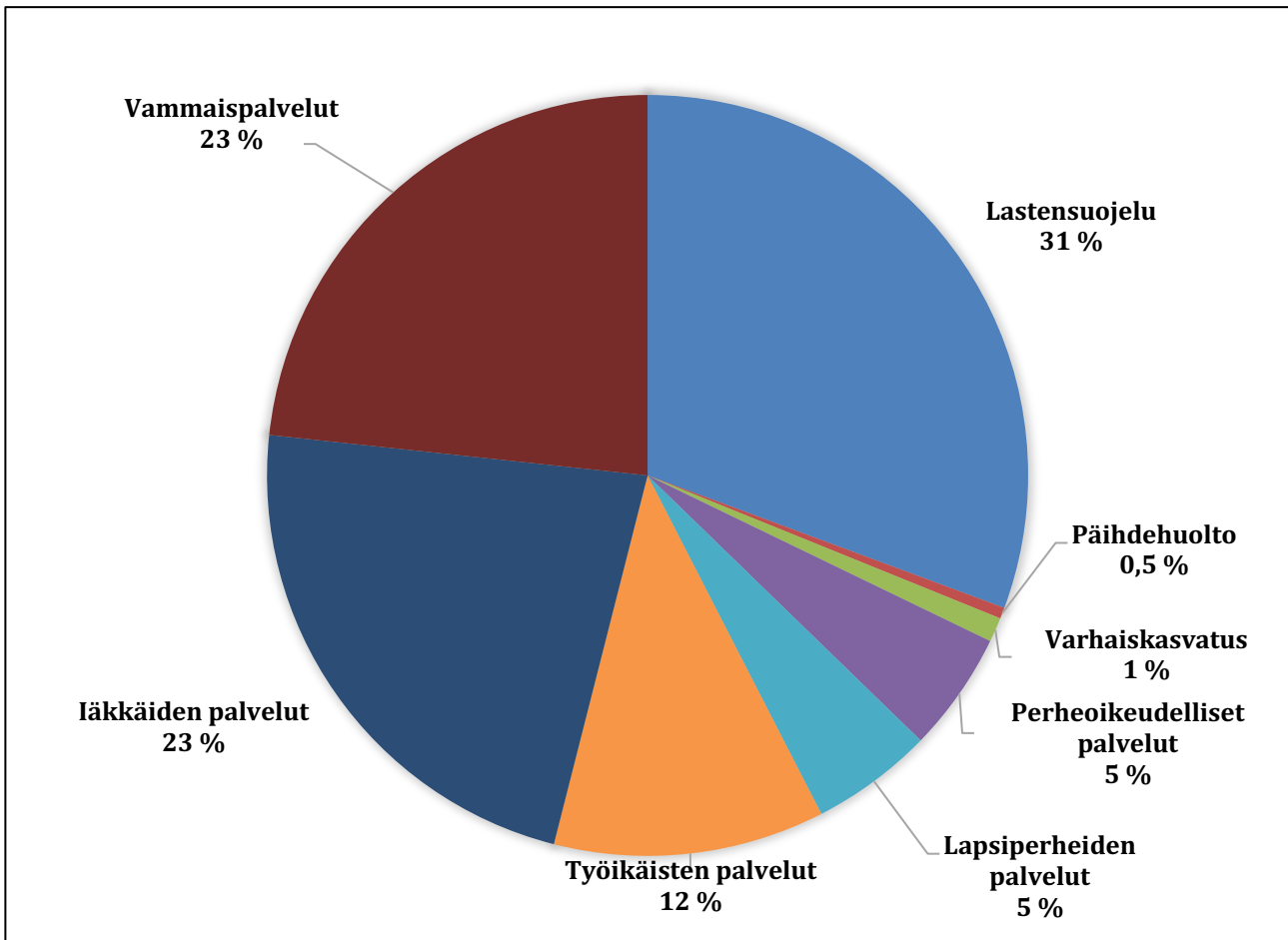


Kaavio 1: Yhteydenottojen jaottelu palvelutehtävittäin, mukaan lukien varhaiskasvatus 2019/2020

Valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista koski lastensuojelua (31 %). Vuoteen 2019 verrattuna lastensuojelun yhteydenotot lisääntyivät 15 %. Yhteydenotot liittyivät suurelta osin päätöksentekoon, yleiseen neuvontaan ja asiakkaiden kokemaan kohteluun.

Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli vammaispalveluihin liittyen (23 %). Vuoteen 2019 verrattuna yhteydenotot lisääntyivät 4 %. Yhteydenotot suurelta osin liittyivät päätöksentekoon, henkilökohtaiseen apuun, muutoksenhakuun ja omaishoittoon. Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli iäkkäiden palveluihin liittyen (23 %), Vuoteen 2019 verrattuna yhteydenotot lisääntyivät 93 %. Yhteydenotot suurelta osin liittyivät palveluasumiseen, päätöksiin ja sopimuksiin sekä yleiseen neuvontaan.

Varhaiskasvatukseen liittyvät yhteydenotot ovat vielä vähäisiä, mutta pientä lisääntymistä edellisestä vuodesta kuitenkin on. Yhteydenottojen perusteella kunnissa niin työntekijöillä kuin asiakkailla on vielä epätietoisuutta sosiaaliasiamiehen toiminnasta ja palvelun koskevan myös varhaiskasvatuksen toimintaa. Aluehallintovirastot yhdessä Valviran kanssa ovat järjestäneet koulutuksia varhaiskasvatuksen valvontaan liittyen. Näissä koulutuksissa on myös sosiaaliasiamiehillä ollut puheenvuoroja, joissa ovat voineet esitellä omaa toimintaansa. Näiden koulutuksien myötä tietoisuus sosiaaliasiamiestoiminnastakin on toivottavasti lisääntymässä.



Kaavio 2: Yhteydenottojen prosentuaalinen jako palvelutehtävittäin, mukaan lukien varhaiskasvatus vuonna 2020

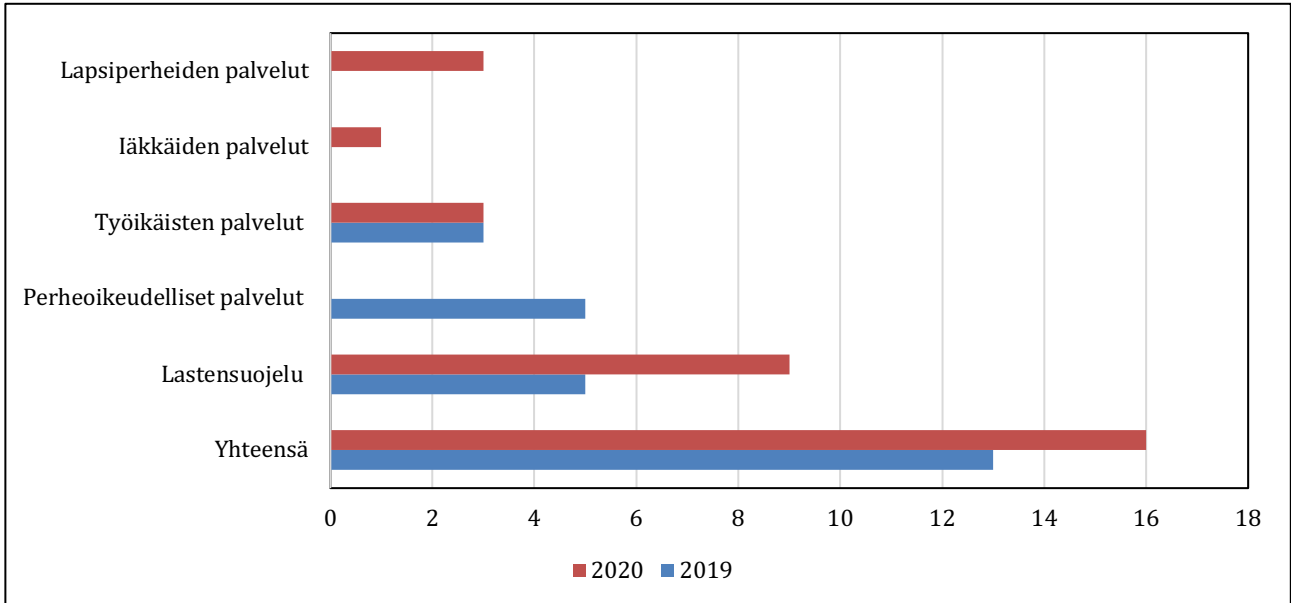
Päihdehuoltoon liittyviä yhteydenottoja on edelleen suhteellisen vähän, näistä yhteydenotoista suurin osa on jonkun muun kuin itse asiakkaan tekemä yhteydenotto. Mietittäväksi jää, onko päihdehuollon asiakkaan saatavilla tietoa sosiaaliasiamiespalveluista ja ohjataanko heitä työntekijöiden toimesta olemaan tarvittaessa yhteydessä sosiaaliasiamieheen, kuten monissa muissa palveluissa voi olla käytäntönä. Oleellista kuitenkin on, että päihdehuollon asiakas saa tarvittaessa riittävästi tietoa asemastaan ja oikeuksistaan päihdehuollon palveluihin liittyen.

3.2. Paraisten kaupungin asiakastilastot vuonna 2020

Paraisten kaupungin sosiaalihuoltoon liittyviä yhteydenottoja tehtiin 10 kpl, varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenottoja ei tehty lainkaan. Lisäksi kaksi yhteydenottoa, jotka eivät varsinaisesti liittyneet mihinkään palvelutehtävään vaan muuhun neuvontaa ja sosiaaliasiamiehen muuhun toimintaan. Kaiken kaikkiaan yhteydenottoja oli 12 kpl. Yhteydenottoja tehtiin noin 1,1 kpl 1000 asukasta kohden, kun kaikkien Merikratoksen asiakaskuntien yhteydenottojen mediaani oli 2,3 vuonna 2020. Palvelutehtäviin liittyvät yhteydenotot lisääntyivät edellisestä vuodesta 23 %. Yhteydenotoissa on 4 viranomaisyhteydenpitoa. Muistutusneuvontaa annettiin 5 kertaa ja kanteluneuvontaa yhden kerran vuonna 2020. Eniten yhteydenottoja tehtiin lastensuojeluun liittyen. Näissä yhteydenotoissa käsiteltiin laitospalveluja, jälkihuoltoa, tiedonsaantia ja tarkastusoikeutta; päätöksiä ja sopimuksia; oikeusturvaa sekä kohtelua sekä annettiin mm. muistutus- ja kanteluneuvontaa.

Lastensuojelu	9
Lapsiperheiden palvelut	3

Työikäisten palvelut	3
Iäkkäiden palvelut	1
Yhteydenotot yhteensä	16



Kaavio 3: Yhteydenottojen jaottelu palvelutehtävittäin mukaan lukien varhaiskasvatus 2019/2020

4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

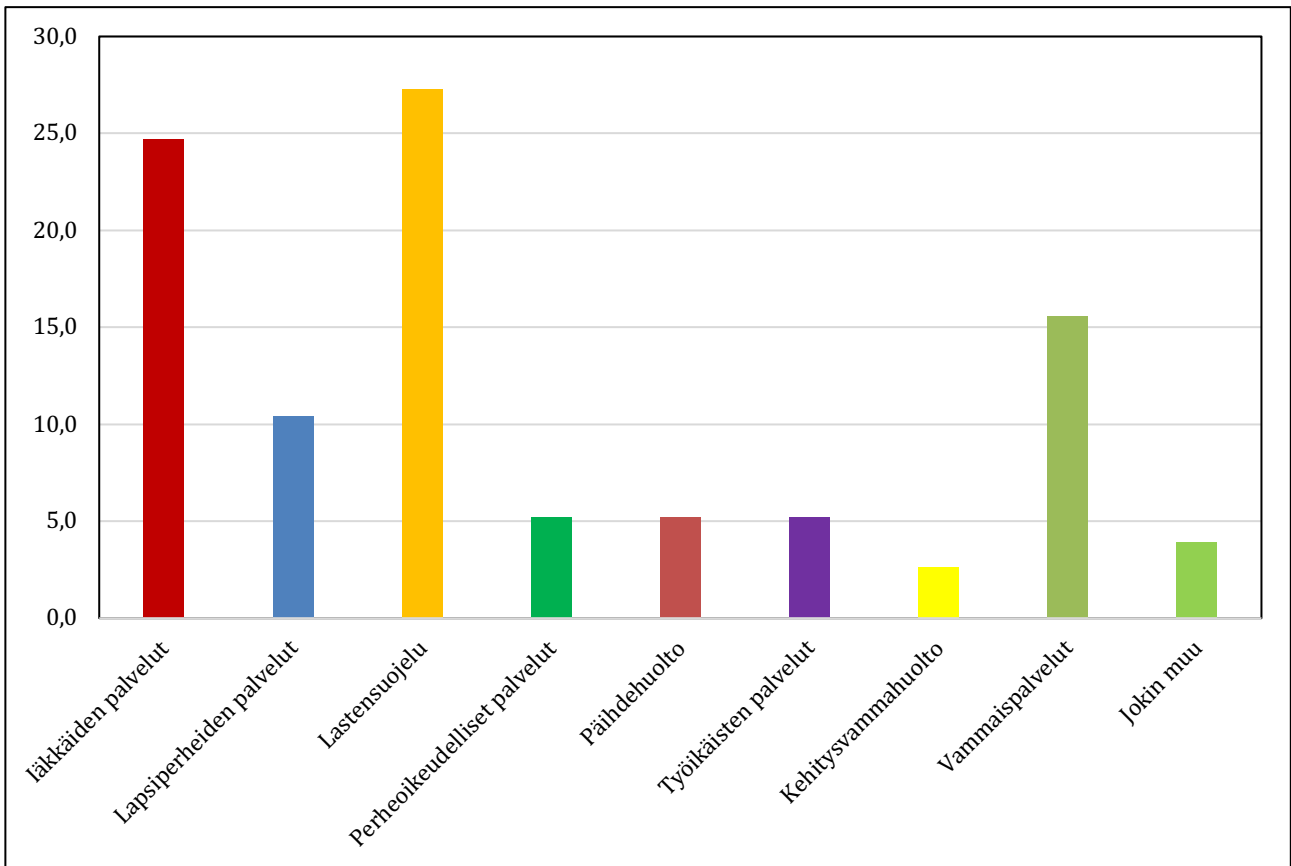
4.1. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelua Merikratos Oy: asiakaskunnissa kuntakyselyn vastauksien valossa.

Tänä vuonna kuntiin tehtiin kaksi kuntakyselyä, joista toinen käsitteli sosiaalihuoltoon liittyviä kysymyksiä ja toinen varhaiskasvatukseen liittyviä kysymyksiä. Halusimme näin varmistaa vastauksien saamista myös varhaiskasvatuksen puolelta ja lisätäksemme suoraa yhteydenpitoa myös varhaiskasvatuksen toimijoiden kanssa.

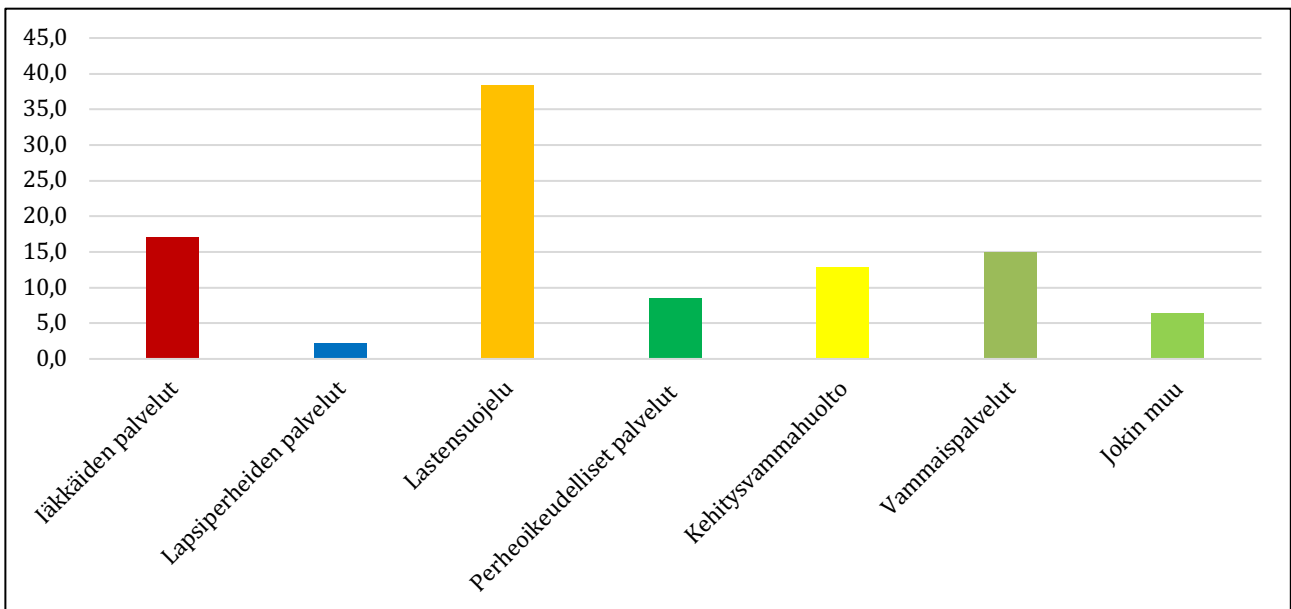
Kyselyt lähetettiin 52 kuntaan ja vastauksia saatiin sosiaalihuollon kyselyyn 50 kunnasta eli vastausprosentti oli hienot 96,2 %. Kaikki vastanneet eivät kuitenkaan vastanneet kaikkiin kysymyksiin. Varhaiskasvatuksen kyselyyn saimme vastauksen 34 kunnasta eli vastausprosentti oli 65,4 %. Kuntakyselyssä kysyttiin asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyviä kysymyksiä sekä varsinaiseen palvelutehtävään liittyviä kysymyksiä sekä pyydettiin palautetta ja toiveita sosiaaliasiain toimintaan liittyen.

4.1.1. Sosiaalihuoltoon liittyvän kuntakyselyn tarkastelua Merikratos Oy:n asiakaskunnissa.

Sosiaalihuollon muistutukset jakautuivat suurelta osin lastensuojeluun, iäkkäiden palveluihin ja vammaispalveluihin. Asiakasyhteydenottojen mukaan muistutusten aiheina ovat useimmiten olleet asiakkaan kokema asiaton kohtelu, päätösten viivästyminen, heikko tiedonkulku, palveluasumisen laatu ja koronaan liittyvät käytännöt ja ohjeistukset. Sosiaalihuoltoon liittyvät kantelut jakautuivat saman suuntaisesti kuin muistutukset, mutta tasaisemmin. Aihealueet kanteluissa olivat asiakasyhteydenottojen mukaan saman tyyppiset kuin muistutuksissakin.



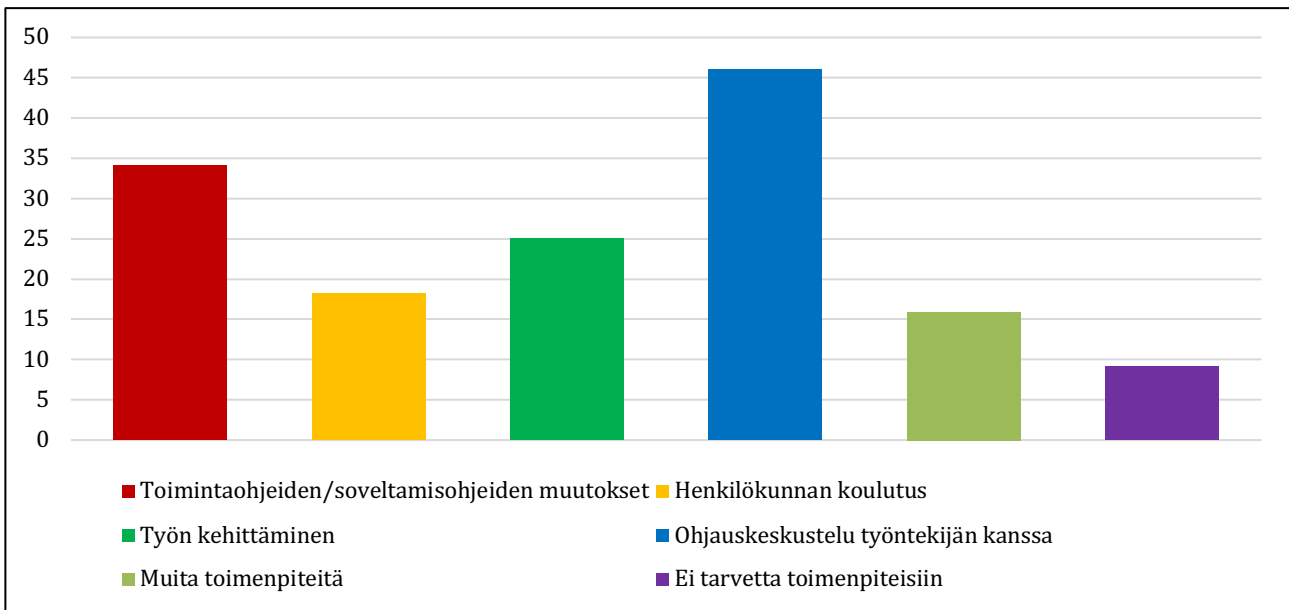
Kaavio 4: Suuntaa antava kaavio muistutusten prosentuaalisesta jakautumisesta palvelutehtävittäin vuonna 2020



Kaavio 5: Suuntaa antava kaavio kanteluiden prosentuaalisesta jakautumisesta palvelutehtävittäin vuonna 2020

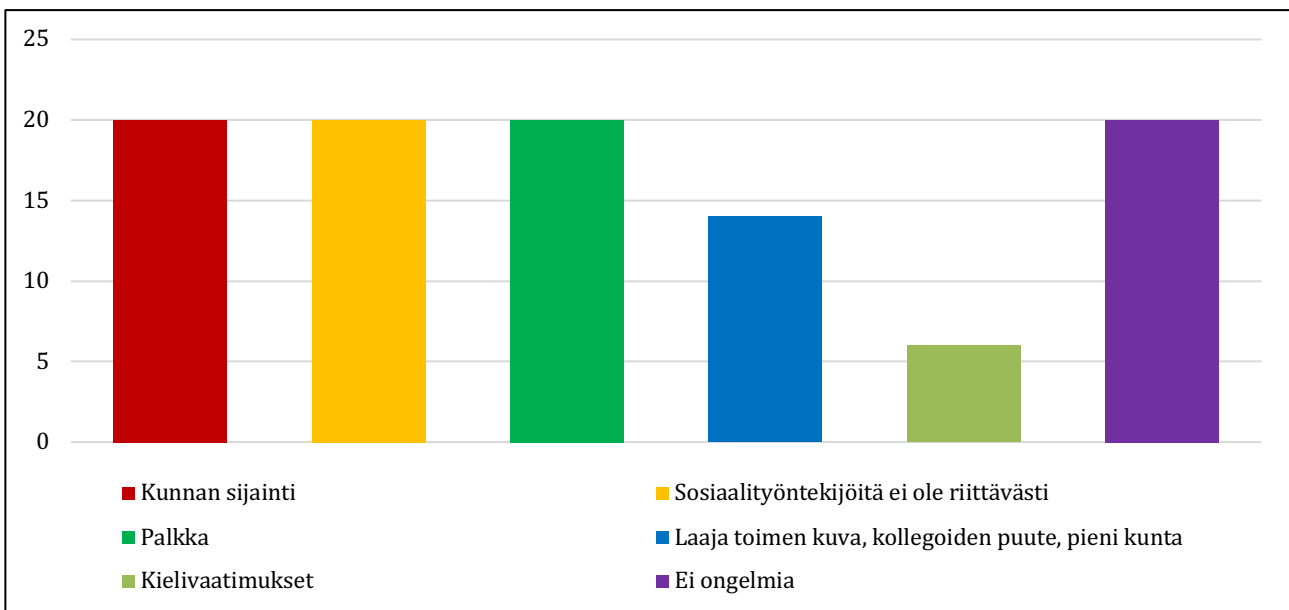
Muistutusten ja kanteluiden sekä oikaisuvaatimusten johdosta on kunnissa ryhdytty useimmiten ohjauskeskusteluihin työntekijän kanssa ja/tai toimintaohjeiden / soveltamisojeiden muutoksiin. Vaikuttaa

siltä, että sosiaalihuollossa toiminnan laadullisessa kehittämisessä huomioidaan myös muistutukset, kanteluvastaukset sekä oikaisuvaatimukset ja niiden päätökset.



Kaavio 6: Prosentuaalinen jaottelu toimenpiteistä, joihin kuntien sosiaalihuollossa on ryhdytty muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten johdosta

Vastanneista kunnista 75 % oli kokenut sosiaalityöntekijöiden avoimien virkojen täyttämisen haasteelliseksi. Sosiaalityöntekijöiden saatavuuteen koettiin vaikuttavan eniten sosiaalityöntekijöiden palkkataso verrattuna työn haasteellisuuteen, kunnan sijainti sekä ettei sosiaalityöntekijöitä ole riittävästi. Kuntien välisen palkkakilpailun koettiin myös jossain määrin hankaloittavan alueellisesti pätevien sosiaalityöntekijöiden saamista avoinna oleviin virkoihin. Erityisesti pienissä kunnissa sosiaalityöntekijöiden laaja toimenkuva koettiin vaikeuttavan avoimien virkojen täyttämistä. Viidesosa vastanneista kunnista ei ollut kokenut vaikeuksia sosiaalityöntekijöiden avoimien virkojen täyttämässä vuonna 2020.



Kaavio 7: Vastaajien kokemat syyt sosiaalityöntekijöiden huonoon saatavuuteen kunnan virkoihin ja sijaisuuksiin vuonna 2020

Valvira selvitti vuonna 2019 sijaishuoltoyksiköihin lähetetyllä kyselyllä sijaishuoltoon sijoitettujen lasten ja nuorten oikeuksien toteutumista. Puutteita oli erityisesti mm. lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tavoitettavuudessa ja kuntien sijaishuoltoyksiköihin kohdistaman valvonnan toteuttamisessa. 1.1.2020 voimaan tulleen lastensuojelulain muutoksilla mm. vahvistetaan kodin ulkopuolelle sijoitetun lapsen ja hänen huoltajansa oikeusturvaa, lasten kuulemista ja kuulluksi tulemista, sekä tehostetaan valvontaa. Sosiaalihuollon valvontaohjelmassa vuodelle 2020 oli edelleen yhtenä osa-alueena lastensuojelun sijaishuolto.

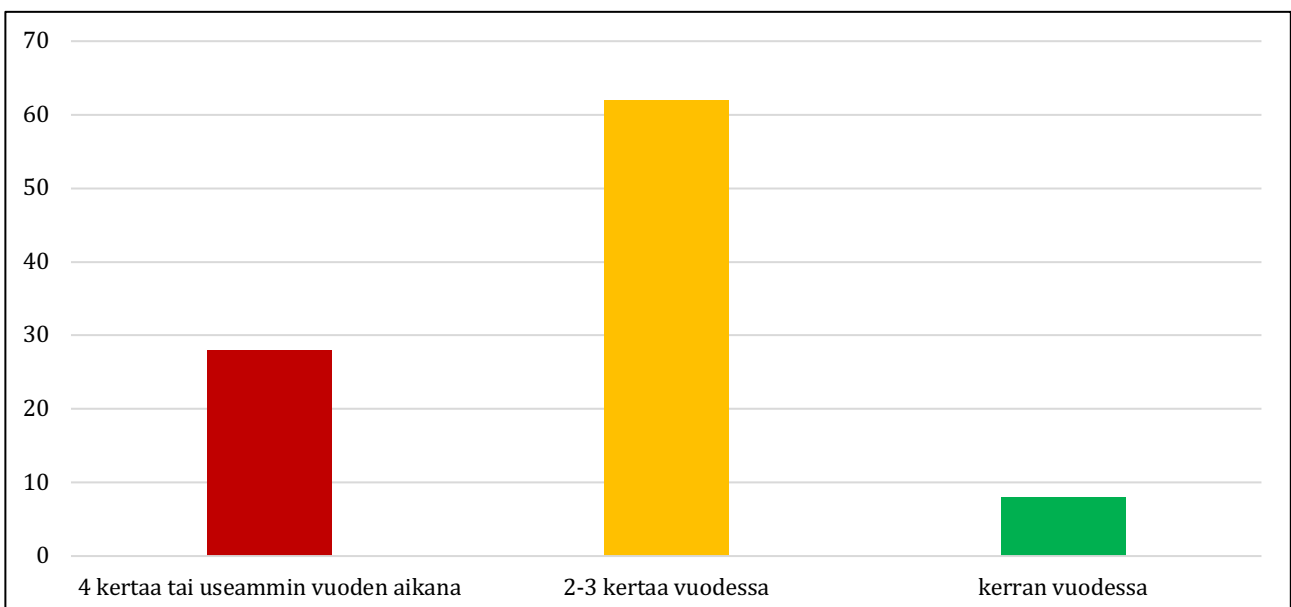
Lastensuojelulain 29 §:n 1 momentin mukaan tulee lastensuojelua toteutettaessa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän (esimerkiksi perhetyöntekijä, sosiaaliohjaaja) tavata lapsi riittävän usein henkilökohtaisesti. Lastensuojelulain 53 §:n mukaan lapselle on aina järjestettävä riittävä mahdollisuus tavata henkilökohtaisesti hänen asioistaan vastaavaa sosiaalityöntekijää tai muuta lastensuojelun työntekijää. Säännös oikeuttaa lapsen tapaamaan omaa työntekijäänsä muiden läsnä olematta ja keskustelemaan itseään ja sijaishuollon toteuttamista koskevista asioista hänen kanssaan.

Vastuussa olevan toimielimen ja lastensuojelutyöstä vastuussa olevien esimiesten tulee varmistua siitä, että sijaishuollosta vastaavalla sosiaalityöntekijällä on tosiasiallinen mahdollisuus suoriutua lakisääteisistä tehtävistään. Kysymys on sijoitetun lapsen oikeudesta saada tarpeenmukaista sijaishuoltoa. (EOAK/3684/2018)

Pääministeri Marinin hallitus on antanut eduskunnalle syysistuntokaudelle 2021 hallituksen esityksen lastensuojelun sosiaalityöhön säädettäväksi vähimmäishenkilömitoitus (35 lasta/sosiaalityöntekijä).

11 prosentilla vastanneiden kuntien lastensuojelun vastuusosiaalityöntekijöillä oli enemmän kuin 35 asiakasta ja 65 prosentilla vastanneiden kuntien vastuusosiaalityöntekijöillä oli asiakkaita myös muista sosiaalipalveluista.

Kuntiin tehdyssä kyselyssä vain 28 % vastanneista kunnista kertoi vastuusosiaalityöntekijöidensä keskimäärin tapaavan sijaishuollossa olevaa lasta 4 kertaa tai useammin vuoden 2020 aikana. 8 % vastanneista kunnista kertoi vastuusosiaalityöntekijöidensä keskimäärin tapaavan sijaishuollossa olevaa lasta kerran vuoden 2020 aikana.



Kaavio 8: Vastuusosiaalityöntekijöiden henkilökohtaiset tapaamiskerrat sijaishuollossa olevan lapsen kanssa prosentuaalisesti jaoteltuna vuonna 2020

Sosiaalihuollon valtakunnallisessa valvontaohjelmassa oli vuodelle 2020 oli yhtenä valvontakohteena vanhuspalvelut, erityisesti kotiin annettavat palvelut sekä lääkäri- ja muut terveydenhuoltopalvelut.

Kunnan on järjestettävä ikääntyneen väestön sosiaalipalvelut sisällöltään, laadultaan ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnan ikääntyneen väestön hyvinvointi, sosiaalinen turvallisuus ja toimintakyky edellyttävät. Palvelut on järjestettävä niin, että ne ovat kunnan ikääntyneen väestön saatavissa yhdenvertaisesti. Kunnan on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveystalvueluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista, 28.12.2012/980)

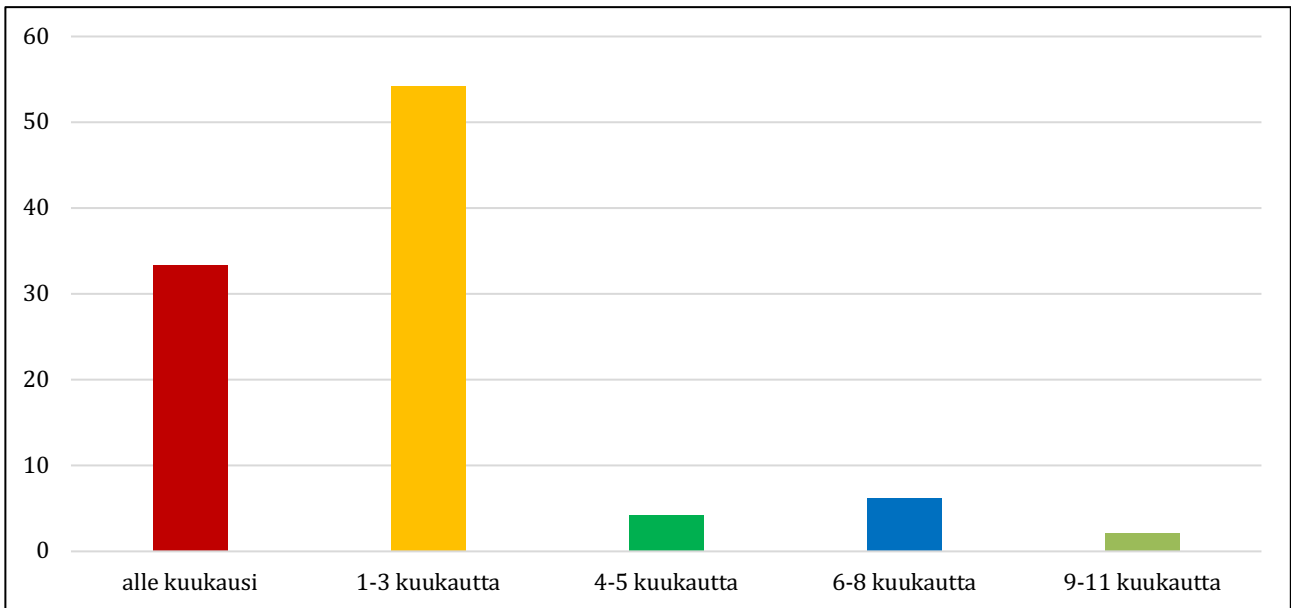
Kotiin annettavissa palveluissa työskennellään usein yksin asiakkaan kotona, joten omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja varmistaminen on haasteellisempaa kuin asumispalveluyksiköissä. Kotiin annettavien palvelujen ohjaukseen, omavalvontaan ja valvontaan tulee kiinnittää erityistä huomiota, jotta asiakkaiden asiakas- ja potilasturvallisuus varmentuu. Kunnan lakisääteisenä tehtävänä on valvoa sekä omia sosiaalipalveluja että kaikkia alueellaan toimivia yksityisiä sosiaalipalvelujen tuottajia riippumatta siitä, ostaako kunta palveluja kyseiseltä palvelujen tuottajalta vai ei. Hankkiessaan palveluja yksityiseltä palvelujen tuottajalta kunnan tai kuntayhtymän on varmistuttava siitä, että ilmoituksenvaraiset palvelut tuotetaan sosiaalihuoltolain ja yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain tarkoittamalla tavalla. Huomiota on kiinnitettävä siihen, että kotiin annettavien palveluiden toimintaedellytysten arviointi on tehty riittävän huolellisesti ottaen huomioon asiakkaiden oikeudet laadukkaisiin sosiaalihuollon palveluihin ja palveluiden lainmukaiseen järjestämiseen. (Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020–2023)

Merikratoksen sosiaaliamiesasiakaskunnille tehdyssä kyselyssä 82 % vastanneista kunnista arvioi, että kotihoidon iäkkäiden henkilöiden kotiin annettavissa palveluissa oli riittävät resurssit vuonna 2020. Kunnissa, joissa oli resurssivajetta, on se johtunut rekrytoinnin haasteista, sijaisten puuttumisesta ja että asiakastarve on kasvanut nopeammin kuin työntekijäresurssit.

Kyselyyn vastanneista kunnista 71 % arvioi kunnassaan olevan riittävästi palveluasumispaikkoja ikäihmisille vuonna 2020. Palveluasumispaikkojen pulaa on selitetty palvelutarpeen kasvulla sekä asumispaikkojen vähyydellä. Joissakin kunnissa on pulaa tehostetun palveluasumisen paikoista ja joissakin tavallisista palveluasumisen paikoista.

Kunnan on tehtävä päätös iäkkään henkilön kiireellisesti tarvitsemien sosiaalipalvelujen myöntämisestä kirjallisen tai suullisen hakemuksen johdosta ja järjestettävä myönnetyt palvelut viipymättä siten, ettei iäkkään henkilön oikeus välttämättömään huolenpitoon vaarannu. Päätös muiden kuin kiireellisten sosiaalipalvelujen myöntämisestä on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun kirjallinen tai suullinen hakemus on tullut vireille. Iäkkäällä henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnetyt muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksen teosta. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista, 28.12.2012/980, §18)

Merikratoksen sosiaaliamieskunnille tehdyssä kyselyssä 13 % vastanneista kunnista vastasi, että ikäihminen on joutunut odottamaan paikkaa palveluasumiseen yli 4 kuukautta, joista osa jopa yli 9 kuukautta.



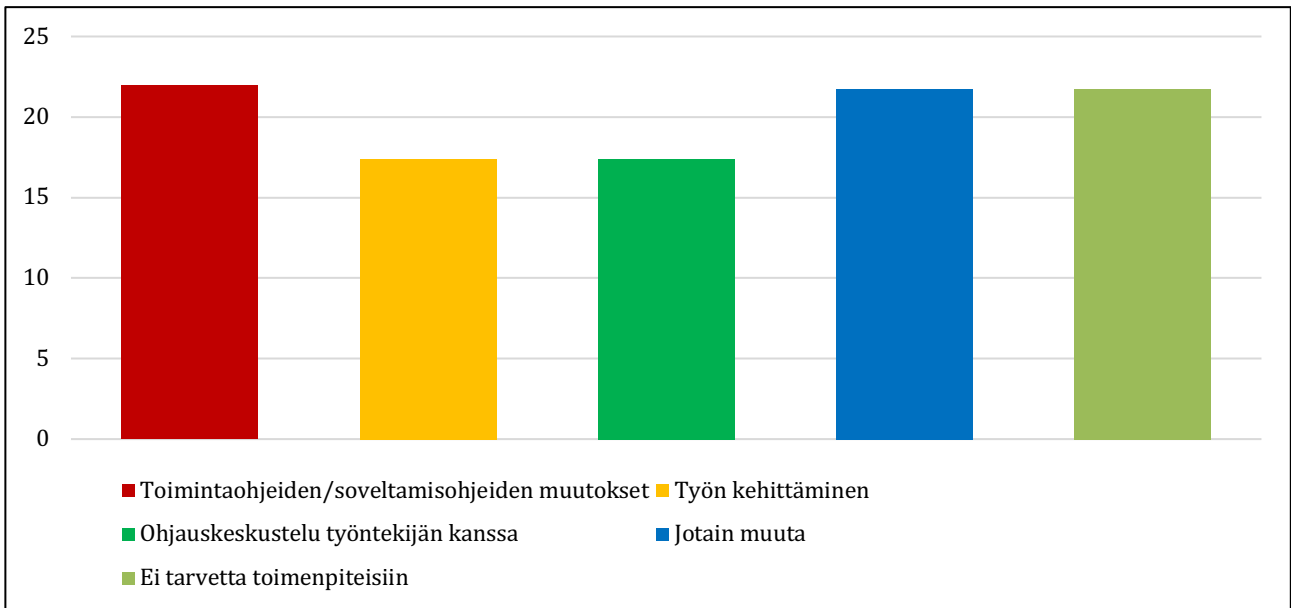
Kaavio 9: Ikäihmisten keskimääräiset jonotusajat palveluasumiseen prosentuaalisesti jaoteltuna kunnittain kuntakyselyn mukaan vuonna 2020

4.1.2 Varhaiskasvatukseen liittyvän kuntakyselyn tarkastelua Merikratoksen asiakaskunnissa vuonna 2020

Varhaiskasvatus on 1.9.2018 lähtien kuulunut sosiaaliasiamiespalveluiden piiriin. Kyselyssä saamamme tiedon mukaan sosiaaliasiamiehen rooli ja tehtävät ovat vielä monille varhaiskasvatuksen vastuuhenkilöille epäselviä. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot olivat 62 % vastanneiden kuntien varhaiskasvatusyksiköiden ilmoitustauluilla. Osalla vastanneista kunnista yhteystiedot olivat kuitenkin varhaiskasvatuksen nettisivuilla.

Muistutuksia on tehty 12 % vastanneista kunnista ja kanteluita 23 % vastanneista kunnista. Muistutuksien ja kanteluiden määrät ovat olleet vähäisiä.

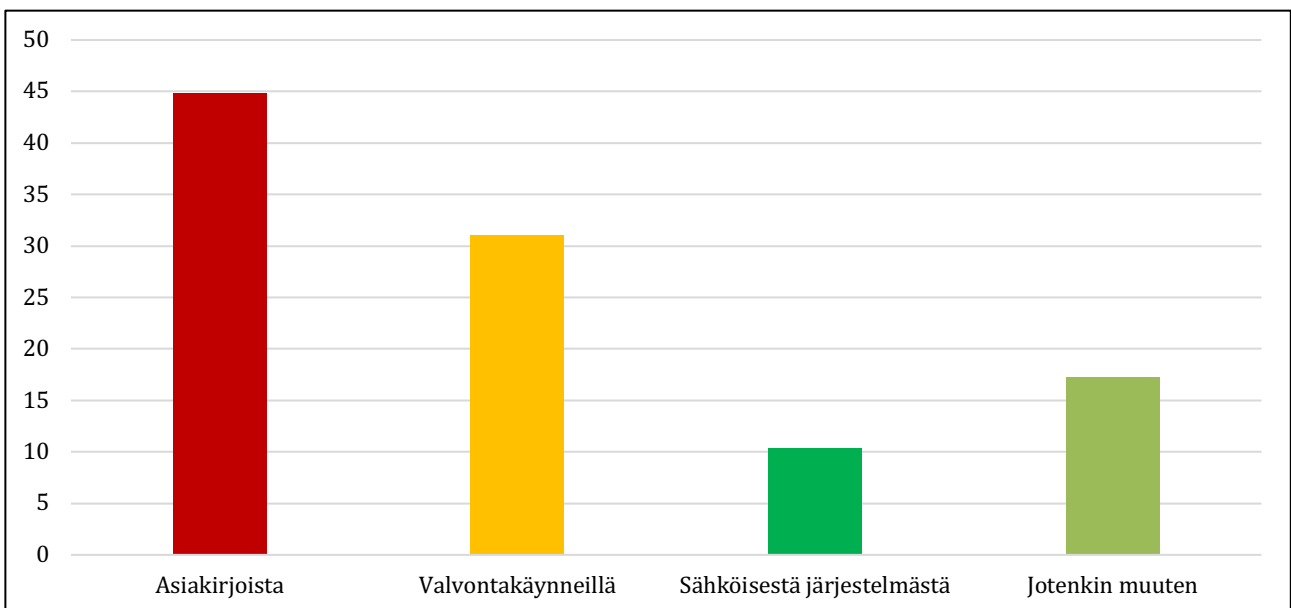
Muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten johdosta on ryhdytty toimintaohjeiden / soveltamisohjeiden muutoksiin, ohjauskeskusteluihin työntekijän kanssa sekä työn kehittämiseen.



Kaavio 10: Kunnissa tehdyt toimenpiteet muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten johdosta kuntakyselyn mukaan vuonna 2020

Valtakunnallisen valvontaohjelman tavoitteena on yhdenmukaistaa varhaiskasvatuksen ohjausta ja valvontaa. Vuonna 2020 valvonta kohdistui erityisesti varhaiskasvatuksen henkilöstömitoitukseen.

Merikratoksen asiakaskunnissa valvontaa toteutettiin suurimmaksi osaksi asiakirjoista ja valvontakäynneillä, vuonna 2020.



Kaavio 11: Lakisääteisten henkilömitoitusten valvontakäytäntöjen jakautuminen prosentuaalisesti kuntakyselyn mukaan vuonna 2020.

4.2. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelu Paraisten kaupungissa vuoden 2020 aikana kuntakyselyn mukaan

4.2.1. Sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen tarkastelua vuonna 2020 kuntakyselyn pohjalta

Paraisten kaupungin sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia ja kanteluita ei tehty lainkaan vuonna 2020. Paraisten kaupungin sosiaali- ja terveyslautakuntaan tehtiin 2 oikaisuvaatimusta koskien iäkkäiden palveluja sekä omaishoidon tuen sijaishoitoa. Perusturvalautakunta muutti 2 sosiaalihuollon viranhaltijapäätöstä vuonna 2020.

Paraisten kaupungin sosiaalihuollossa asiakas saa aina halutessaan henkilökohtaisen tapaamisajan sosiaaliohjaajan tai -työntekijän kanssa, tapaamisaika on järjestynyt 3–4 arkipäivässä vuonna 2020.

Paraisten kaupungin sosiaalihuollon yksiköissä on omavalvontasuunnitelmat tehtynä/päivitettyinä, mutta ne eivät ole olleet julkisesti asiakkaiden nähtävillä vuonna 2020.

Paraisten kaupungin sosiaalihuollossa on tällä hetkellä kaikki virat täytettynä, lukuun ottamatta vanhusten huollon puolikasta sosiaalityöntekijän virkaa. Hakijoiden määrää yleisesti ottaen verottaa vaatimus suomen ja ruotsin kielen hyvästä suullisesta ja kirjallisesta taidosta.

Paraisten kaupungin sosiaalihuoltoon tehtiin 83 lapsiperheitä koskevaa yhteydenottoa sosiaalihuollon tarpeen arvioimiseksi. Kaikki lapsiperheitä koskevat palvelutarpeen arvioinnit eivät valmistuneet viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta, lukuisista eri syistä, vuonna 2020.

Paraisten kaupungin sosiaalihuoltoa koskevia lastensuojeluilmoituksia tehtiin 448 kpl vuonna 2020. Lastensuojeluilmoitusten käsittelyajoissa oli ylityksiä, samoin kaikki palvelutarpeenarviot eivät valmistuneet kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta vuonna 2020. Ylityksiin oli lukuisia eri syitä. Lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden oli 33 lastensuojeluasiakkuudessa olevaa lasta. Vastuu sosiaalityöntekijällä on myös muita sosiaalihuollon asiakkuuksia, alle 5 enintään. Vastuusosiaalityöntekijä on tavannut henkilökohtaisesti 4 kertaa tai useammin sijaishuollossa olevan lapsen kanssa vuonna 2020.

Kaikkia toimeentulotukihakemuksia ei käsitelty lakisääteisen 7 arkipäivän käsittelyajan sisällä vuonna 2020. Syyt ovat olleet erilaiset. Asiakkaisiin on kuitenkin oltu yhteydessä, mikäli tarvittavien asiakirjojen tai tietojen lähettäminen viivästyy. Asiakasmäärien seuranta tehdään ja työnjakoa kehitetään parhaillaan.

Paraisten sosiaalihuollossa erittäin paljon ylimääräistä työaikaa menee Kelaan kuuluvien asioidenselvittämiseen asiakkaiden kanssa. Hyvin kuormittavaa työntekijöille, kun Kelan toimipisteet vähenevät ja aukioloaikoja supistetaan. Monet asiakkaat eivät osaa tai heillä ei ole mahdollisuutta asioida netissä tai puhelimitse Kelan virkailijan kanssa, vaan tarvitsevat aikaa paikan päällä asioimiseen. Sosiaalitoimistossa hoidetaan näin ollen kelaan kuuluvia tehtäviä, jotta asiakas ei jäisi ilman rahallista tukea.

Paraisten kaupungin sosiaalihuoltoon tehtiin vanhuspalvelulain 25 §:n mukaisia ilmoituksia iäkkään henkilön palvelutarpeesta 67 kpl vuonna 2020. Paraisten kaupungilla on riittävästi iäkkäille henkilöille sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen paikkoja. Vuoden lopussa (31.12.2020) oli 21 iäkästä henkilöä jonotti paikkaa palveluasumiseen. Ikäihmiset ovat joutuneet odottamaan paikkaa palveluasumiseen 1–3 kuukautta vuonna 2020. Iäkkään henkilön hoito- ja asumispaikan valinnassa pystytty huomioimaan iäkkään henkilön oma tai hänen läheisensä toive. Paraisten kaupungissa on ollut riittävät kotihoidon resurssit vuonna 2020.

Kaikista omaishoidon tuen hakijoista yli 65-vuotiaille 92,59 %:lle ja alle 65-vuotiaille 90,91 %:lle myönnettiin omaishoidon tukea vuonna 2020. Alle 65-vuotiaiden kohdalla 75 % kielteisistä päätöksistä johtui määrärahojen puuttumisesta, vuonna 2020.

Kaikki vammaispalvelulain mukaisia palvelutarpeen selvityksiä pystyttiin aloittamaan lain vaatimassa 7 arkipäivässä vuonna 2020. Kaikki vammaispalvelulain mukaiset hallintopäätökset annettiin lain vaatiman 3 kuukauden määräajan puitteissa, vuonna 2020.

Yksilökohtaisten tarpeiden huomioiminen vammaispalvelujen järjestämisessä on tuottanut haasteita Paraisten vammaispalveluissa vuonna 2020. Tiettyjen palveluidenpuuttuminen/vähäisyys on ollut haastavaa, esim. vammaisten palveluasuminen ruotsinkielisille nuorille ja työikäisille. Paraisten kaupungissa saisi olla enemmän palveluntuottajia erityisesti ruotsinkielisille.

4.2.2. Varhaiskasvatuksen asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen tarkastelua kuntakyselyn mukaan.

Paraisten kaupungin varhaiskasvatuksesta ei saatu vastausta varhaiskasvatusta koskevaan kuntakyselyyn.

5. LOPUKSI

Sosiaaliamiehen huomiot:

- Paraisten kaupungin verkkosivuilla varhaiskasvatuksen alla ei ole sosiaaliamiehen yhteystietoja, ne voisi sinne lisätä ja samalla sinne voisi lisätä muistutuslomakkeen yhteystietoineen
- Paraisten kaupungin verkkosivuilla sosiaali- ja terveystietojen alla olevat sosiaaliamiehen yhteystiedot tulee päivittää
- Paraisten kaupungin sosiaalihuollon yksiköissä omavalvontasuunnitelmat eivät ole asiakkaiden nähtävillä. Valmiit/päivitetyt omavalvontasuunnitelmat tulee laittaa asiakkaiden nähtäville/saataville
- Kaikki lapsiperheitä koskevat palvelutarpeen arvioinnit eivät valmistuneet kolmen kuukauden määräajassa. Jatkossa tulee huolehtia siitä, että aikataulut pitävät ja tarvittaessa tehtävä vaadittavia toimenpiteitä/työjärjestelyjä, että aikatauluissa pysyminen mahdollistuu jatkossa.
- Lastensuojelussa lastensuojeluilmoitusten ja palvelutarpeen arvioinneissa on määräaikoja ylittynyt. Jatkossa tulee huolehtia, että aikataulut pitävät ja tarvittaessa tehtävä vaadittavia toimenpiteitä/työjärjestelyjä, että aikatauluissa pysyminen mahdollistuu jatkossa.
- Osa toimeentulotukihakemusten käsittelyistä ylitti 7 arkipäivän käsittelyajan vuoden 2020 aikana. Määräajoissa pysymisen eteen on tehtävä kaikki mahdollinen.
- Kelan aukioloaikojen supistuminen ja toimipisteiden vähentyminen on työllistänyt Paraisten sosiaalihuoltoa, voidakseen hoitaa omat tehtävänsä on työntekijät joutuneet paikkaamaan Kelan puuttuvia/riittämättömiä palveluita. Tämä ei ole ainoastaan Paraisten ongelma. Kelan yhtenä strategisena tavoitteena on yhteistyön vahvistaminen ja viime vuonna tätä tavoitetta olisi viety tiiviisti käytäntöön myös kuntien kanssa, ilmeisesti tämä ei ole vielä vaikuttanut Paraisten tilanteeseen. Viestiä tilanteesta on varmaan Kelalle mennyt, mutta sitä kannattaa sinne edelleen viedä
- Vammaispalveluissa haastetta aiheuttanut erityisesti ruotsinkielisten palveluiden riittämättömyys, kuten palveluasuminen nuorille ja työikäisille sekä kehitysvammahuollon palveluntuottajista on pulaa. Paraisten kaupungissa tulee tilanteen korjaamiseksi selvittää eri vaihtoehtoja.

Sosiaaliamiehen tietoon ei ole tullut mitään muuta hälyttävää koskien Paraisten kaupungin sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa.

Kiitokset kaikille kuntakyselyyn vastanneille aktiivisuudesta, vastausprosentti oli sosiaalihuoltoon liittyvässä kyselyssä 96,2 % ja varhaiskasvatukseen liittyvässä kyselyssä 65,4 %.

Kuntakyselyssä jotkut kunnat esittivät toiveen enemmästä yhteistyötä sosiaaliasiamiehen kanssa. Otamme mielellämme toiveita vastaan. Olemme vuosittain tarjonneet kunnille mahdollisuutta kuntakäyntiin/-palaveriin, jossa on käsitelty sosiaaliasiamiestoiminnan periaatteita, toimintatapoja yhteistyömuotoja sekä yhteydenotoissa esille tulleita kehittämistarpeita ja muita ajankohtaisia asioita. Kokemukset näistä palavereista ovat olleet, saamamme palautteen mukaan, molemmin puolin hyviä. Siksi tarjoamme tätä mahdollisuutta tänäkin vuonna ja toivomme yhä useampien kuntien tarttuvan tähän mahdollisuuteen. Toivomme kunnilta yhteydenottoja tarkemman ajankohdan sopimiseksi.

Lopuksi haluamme vielä muistuttaa, että olemme vaihtaneet päivystysnumeromme, joka on nykyään 050 3415244. Huolehdittehan, että numeromme on korjattuna kuntanne internetsivuilla sekä yksiköidenne ilmoitustauluilla. Muidenkin tietojen osalta toivoisimme, teidän tarkistavan ja päivittävän yhteystietomme ajan tasalle.

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

6. LIITTEET

- | | |
|---|------------------|
| 1 | Rekisteriseloste |
| 2 | Esite |

6.4.2021

Maija-Kaisa Sointula
sosiaaliasiamies
Merikratos Oy