

Sosiaaliasiamiehen selvitys 2020

PETUR 18.08.2021 § 50
562/05.16.00/2021

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on ollut voimassa kaksikymmentä vuotta. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus on tuottanut sosiaaliasiamiestoiminnan alueen kunnille julkiseen ja yksityiseen sosiaalihuoltoon vuodesta 2004 alkaen.

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, asiakaslaki, säädetään asiakkaan oikeudesta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja oikeusturvaa. Lakia sovelletaan sekä julkiseen että yksityiseen sosiaalihuoltoon.

Asiakaslain mukaan kunnilla on velvollisuus nimetä sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia niiden edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle.

Äänekoskelta on vuonna 2020 tullut sosiaaliasiamiehelle 48 asiaa (vuonna 2019 42). Asiain luonne oli tiedustelua 18 ja tyytymättömyyttä kolmessakymmenessä asiassa. Kunnan omasta sosiaalipalvelusta oli kyse 42 kertaa, ostopalvelusta kahdessa, Kelan palvelusta yhdessä ja muista asioista kolmessa yhteydenotossa.

Palautetta on tullut kuudesta palvelutehtävästä:

- lastensuojelu 21 (44%)
- työikäisten palvelut 8 (17%)
- perheoikeudelliset palvelut 7 (15%)
- päihdehuolto 2 (4%)
- vammaispalvelut 2 (4%)
- muut 2 (4%)

Lisäksi yhteydenottoja on tullut varhaiskasvatuksesta ja muista kuin sosiaalipalveluista. Lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrä on vuonna 2019 ollut 11 (26%), joten niiden määrä on noussut merkittävästi.

Sosiaalipalveluittain tarkasteltaessa sosiaalityöstä on tullut 24 palautetta, joista 19 lastensuojeluun. Sijaishuoltoon liittyvää palautetta on tullut kahdeksassa asiassa ja toimeentulotukeen liittyvää palautetta seitsemän kertaa. Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaamiseen liittyvää palautetta on tullut kuusi kertaa. Yhteensä palautetta on tullut 25 sosiaalipalvelusta.

Vuosilta 2010-2020 on koottu yhteydenottosyyt. Yhteen asiaan on voinut liittyä useita yhteydenottoja. Yleisin yhteydenoton syy on ollut sosiaalipalveluja koskeva tiedontarve. Toiseksi eniten yhteydenottoja on tullut palvelun toteuttamiseen liittyen. Vuonna 2020 kohteluun,

vuorovaikutukseen sekä päätöksiin ja sopimuksiin liittyvien yhteydenottojen määrä on kasvanut edelliseen vuoteen verrattuna.

Kuntakyselyssä on selvitetty sosiaalihuollossa laadittuja asiakasturvallisuussuunnitelmia, tehostetun palveluasumisen asukkaille nimettyjä sosiaalihuoltolain mukaisia omatyöntekijöitä ja palvelusetelin käyttöä kunnissa. Lisäksi on tiedusteltu sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottu tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelyistä.

Äänekoskella on laadittu asiakasturvallisuussuunnitelma ja jokaiselle tehostetun palveluasumisen asiakkaalle on nimetty sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä.

Äänekoskella on käytössä palveluseteli, jonka arvo on tulosidonnainen. Palvelusetelin avulla on järjestetty kotihoitoa, palveluasumista ja siivousta.

Sosiaaliasiamiehen 2019 selvityksen vuoksi Äänekoskella on kiinnitetty huomiota asiakasosallisuuden parempaan toteuttamiseen hoito- ja palvelusuunnittelussa. Asiakaspalautetta on käyty läpi työntekijöiden kesken ja henkilöstöä on koulutettu hallintoasioissa.

Kuntaan on tullut yhdeksän asiakaslain mukaista muistutusta. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on saanut Äänekoskelta viisi (vuonna 2019 kolme) hallintokantelua, joista useimmat koskivat lastensuojelussa koettua palvelun laatua ja sisältöä. Aluehallintovirasto on siirtänyt kantelut kuntaan muistutuksena käsiteltäväksi.

Viranhaltijapäätöksistä on tehty kuusi (12) oikaisuvaatimusta, joista yksilöasiainjaos ei ole hyväksynyt yhtään (0). Kahdesta (1) päätöksestä on valitettu hallinto-oikeuteen ja kahdesta korkeimpaan hallinto-oikeuteen (1). Oikeusasteista ei ole palautunut hyväksytyjä valituksia.

Sosiaaliasiamiehen selvityksen toimenpidesuositukset kaikille kunnille

1. Sosiaalihuollon asiakasturvallisuussuunnitelmia kehitetään maakunnallisella yhteistyöllä Potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiskeskuksen viitoittamaan suuntaan.
2. Vahvistetaan iäkkäiden ihmisten sosiaalista tukea, lisätään gerontologista sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta. Neuvotaan iäkkäitä kotihoidon ja palveluasumisen asiakkaita ja heidän läheisiään laatimaan edunvalvontavaltuutus ajoissa ja varmistamaan sujuva asiointi.
3. Hakemuslomakkeita ja palvelujen tukitoimien myöntämiskriteerejä valmistellaan yhteistyössä yli kunta- ja hallintorajojen. Asiakasrekisteritietojen tarkastus- ja korjauspyyntölomakkeet laitetaan helposti saataville.
4. Sosiaalihuollon palvelujen saatavuus turvataan riittävällä henkilöstöllä ja kohentamalla henkilöstön asemaa ja työskentelyedellytyksiä.
5. Varhaiskasvatus tiedottaa palveluntuottajia ja palvelunkäyttäjiä muistutusmenettelyistä ja sosiaaliasiamiestoiminnasta.

Valmistelija	Sosiaalityön johtaja Raija Kojo puh. 040 571 4138
Esittelijä	Sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja Saara Kuusela puh. 040 549 4573
Päätösehdotus	Perusturvalautakunta 1) merkitsee tiedokseen vuoden 2020 sosiaaliasiamiehen raportin ja 2) toimittaa sen edelleen kaupunginhallituksen tietoon.
Päätös	Hyväksyttiin. ----- Merkittiin pöytäkirjaan, että sosiaalityön johtaja Raija Kojo oli kokouksessa asiantuntijana läsnä tämän asian esittelyn aikana. -----