



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

SOSIAALIASIAMIESSELVITYS 2020

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä

Sosiaali- ja potilasasiamies Tina Sandström



Sisällys

Sisällys.....	2
1. Johdanto	3
2. Yhteydenottojen määrä ja sisältö tehtäväalueittain	4
3. Yhteydenottojen syyt	6
3.1 Ikääntyneiden ja kotihoidon palvelut	6
3.2 Vammaispalvelu ja kehitysvammahuolto.....	7
3.3 Lastensuojelu ja perhetukipalvelut	8
3.4 Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö	8
3.5 Muu sosiaalipalvelu	9
3.6 Varhaiskasvatus	9
4. Sosiaaliamiehen toimenpiteet	9
5. Yhteenveto toimintavuodesta ja yleisiä huomioita.....	11

1. Johdanto

Tämä selvitys koskee vuoden 2020 aikana Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soiten sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen sisältöä ja havaintoja. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Soite on maakunnallinen perus- ja erikoispalvelut sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut yhteen liittävä kuntayhtymä. Soitessa yhdistyivät vuonna 2017 seuraavat organisaatiot:

- Keski-Pohjanmaan erikoissairaanhoidon- ja peruspalvelukuntayhtymä Kiuru (sis. Keski-Pohjanmaan keskussairaala ja Peruspalveluliikelaitos Jyta)
- Kokkolan sosiaali- ja terveyspalvelut (sis. Kruunupyy)
- Perhon kunnan sosiaali- ja terveyspalvelut

Jäsenkuntia Soite-kuntayhtymässä on kymmenen, joiden yhteenlaskettu väestöpohja on 78 000 henkilöä.

Sosiaaliasiamiehen asema perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, asiakaslaki). Kyseisen lain 24 §:n mukaan kuntaa veloitetaan nimeämään sosiaaliasiamies, jonka tehtävänä on 1) neuvoa ja ohjata asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, 2) avustaa muistutuksen tekemisessä, 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja 4) toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä 5) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa antava. Asiamies ei tee päätöksiä, ei myönnä etuuksia eikä ota kantaa lääketieteellisiin hoitopäätöksiin tai siihen onko hoidossa tapahtunut esimerkiksi virhe tai vahinko. Sosiaaliasiamies toiminta ulottuu sosiaalihuollon lisäksi varhaiskasvatukseen, mutta ei Kelan, julkisiin työ- ja elinkeinopalveluihin (TE-palvelut), velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluihin. Sosiaaliasiamies palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita.

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusehdoista annetun lain 4 §:n (272/2005, kelpoisuuslaki) mukaan sosiaaliasiamieheltä edellytetään sosiaalityöntekijän pätevyyttä tai tehtävään soveltuvaa ylempää korkeakoulututkintoa sekä hyvää alan tuntemusta. Soiten päätoimisena sosiaali- ja potilasasiamiehenä on 1.1.2017 alkaen toiminut laillistettu sosiaalityöntekijä VtM/Sairaanhoitaja Tina Sandström.

Asiamiespalvelut on hallinnollisesti sijoitettu Soiten kehittämispalveluihin. Sosiaaliasiamiehen toimipiste sijaitsee Kokkolassa, keskussairaalan ja terveyskeskuksen yhteydessä. Sosiaali- ja potilasasiamies on puhelimitse tavattavissa ma - pe klo 9.00 - 14.30 ja puhelinvastaajaan voi jättää yhteydenottopyynnön. Sosiaaliasiamieheen on pääsääntöisesti oltu yhteydessä puhelimitse, mutta myös osa asiakkaista on ollut yhteydessä sähköpostitse. Henkilökohtaiset tapaamiset on sovittu erikseen ja tarvittaessa tapaamiset on järjestetty maakunnan toimipisteisiin tai asiakkaan kotona.

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määritellään sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun niin, ettei asiakkaan ihmisarvoa loukata sekä niin, että asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan.

Asiakkaalla on oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista sekä oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä. Asiakkaalla on oikeus sosiaalihuollon toteuttamista koskevaan palvelu-, hoito, kuntoutus- tai muuhun vastaavaan suunnitelmaan, joka on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa tai omaisensa tai muun läheisen kanssa. Asiakkaan toivomukset ja mielipide on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteuttaessa, ja muutoinkin asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava. Asiakkaan on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, ja asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava niin, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

2. Yhteydenottojen määrä ja sisältö tehtäväalueittain

Vuonna 2020 yhteydenottoja sosiaaliasiamiehelle tuli yhteensä 91. Asiakkaiden yhteydenotot tilastoidaan asiatapahtumina. Asiatapahtuma voi sisältää yhden tai useamman kontaktin asian selvittämiseksi.

Taulukko 1. Yhteydenottojen määrä tehtäväalueittain 2020-2015

Tehtäväalue	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö	5	12	9	12	8	13
Lastensuojelu ja perhetukipalvelut	18	23	17	15	17	10
Perheoikeudelliset asiat/lastenvalvonta	3	5	4	0		
Ikäänntyneiden palvelut : Palveluasuminen ja laitoshoido 19, Asiakasohjaus ja avopalvelut 6	25	24	15	27	25	17
Kotihoito	7	7	12	4	7	4
Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto	17	12	12	16	14	10
Omaishoidon tuki (yli 65v 2, alle 65 v 4)	6	3	5	4	5	2
Muu sosiaalipalvelu /Sosiaalihuoltolain mukaiset päihde (4) ja mielenterveyspalvelut (3)	7	8	12	9	15	17
Varhaiskasvatus	4	2				
Yhteensä	91	96	87	87	91	73

Vuosittainen yhteydenottojen määrä oli lähes sama kuin edellisenä vuonna pandemiasta huolimatta. Covid-19 pandemian alkuvaiheessa oli paljon epävarmuutta. Varautuminen ja sosiaalisten kontaktien välttämisen suositus vaikuttivat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttöasteeseen. Yhteydenotot sosiaaliamieheen oli myös vähäistä kevään aikana, mutta asiointi vilkastui sittemmin syksyn mittaan.

lääkäiden palvelut, vammaispalvelut, lastensuojelu ja perhetukipalvelut olivat edelleen yleisimmät yhteydenottojen aiheet. Tehtäväalueittain tarkasteltuna oltiin useimmiten yhteydessä iäkkäiden palveluun liittyvissä asioissa. Seuraavaksi eniten sosiaaliamieheen oltiin yhteydessä vammaispalveluun ja perhekeskuspalveluihin liittyvissä asioissa. Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityön osalta tapahtui laskua.

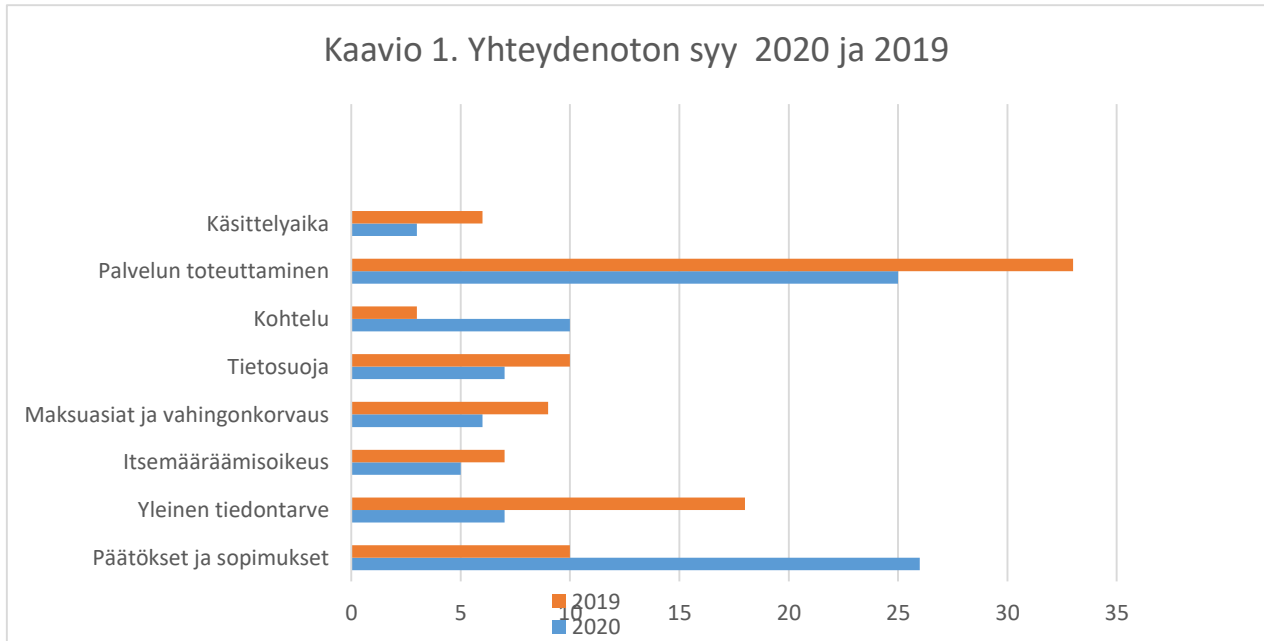
Vuonna 2020 asiakastapahtumat jakautuivat kuntakohtaisesti seuraavasti:

Kokkola	70	(71 vuonna 2019)
Kaustinen	4	(4 vuonna 2019)
Kruunupyy	5	(4 vuonna 2019)
Kannus	4	(8 vuonna 2019)
Veteli	2	(2 vuonna 2019)
Halsua	0	(0 vuonna 2019)
Perho	2	(4 vuonna 2019)
Toholampi	3	(2 vuonna 2019)
Lestijärvi	0	(1 vuonna 2019)

Muu kunta/ei Soiteen kuuluva 1 (0 vuonna 2019)

3. Yhteydenottojen syyt

Alla olevasta kaaviosta näkyy yhteenvetona yhteydenottojen syyt vuosina 2020 ja 2019.



Tyytymättömyys kohdistui eniten palvelun toteuttamiseen ja päätöksiin. Asiakkaan saamaa päätöstä koskevat yhteydenotot lisääntyivät. Palvelun toteuttamisessa tyytymättömyyttä aiheuttivat käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät asiat, kuten asiakkaan kuulemista, puutteellista tiedonsaantia toimenpidevaihtoehdoista tai tyytymättömyyttä suunnitelman sisältöön/palvelutarpeen arvioon. Tietosuojaan liittyviä yhteydenottoja oli hieman vähemmän. Maksuasioista ja vahingonkorvausasioista käsiteltiin myös hieman vähemmän kuin edellisenä vuotena. Käsittelyajat ovat olleet erityisesti vammaispalvelun haaste ja niissä näkyy nyt parannusta. Itsemääräämisoikeuteen liittyvät kysymykset koskivat asiakkaan palveluunsa vaikuttamisen mahdollisuutta ja omaisten puolesta asioimiseen.

3.1 Ikääntyneiden ja kotihoidon palvelut

Toimialueittain tarkasteltuna sosiaaliamiehen oltiin useimmin yhteydessä hoidon ja hoivan toimialueen liittyvissä asioissa. Eniten asiointia aiheutti tehostettu palveluasuminen (19). Palveluasumista liittyvät yhteydenotot koskivat enemmän Soiten omia yksiköitä (13) kuin yksityisiä yksiköitä (6). Asiakasohjausta ja avopalveluja koskevia yhteydenottoja oli 6, omaishoidontukea koskevia oli 2 ja kotihoitoa koskevia oli 7. Yhteydenottaja oli lähes poikkeuksetta asiakkaan omainen. Yhteydenottojen taustalla oli suurimmalla osalla tyytymättömyyttä palveluun (19) mutta osa kysymyksistä olivat tiedustelutyyppejä (14).

Tehostetun palveluasumisen ja asiakasohjauksen/avopalveluiden yhteydenotot koskivat pääosin palvelun tuottamista (12) kuten hoidon laatua, käytäntöjä tai toimenpidevaihtoehtoista selvittämistä. Sen lisäksi tilastoitiin yhteydenoton syyksi kohtelu (2), omaishoidontuen päätökset (2), tietosuoja (1), itsemääräämisoikeus (2), maksuasiat ja vahingonkorvaukset (potilasvahinko- tai vastuuvahinkovakuutusasiat) (4) ja yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista (4). Palveluasumiseen liittyvissä yhteydenotoissa on omaisia kehoitettu antamaan palautetta yksikön esimiehelle, palvelualuejohtajalle tai valvontapäällikölle näkemyksestään hoidon laadusta ja kehittämisehdotuksista. Tarvittaessa sosiaaliamies on ollut mukana palaverissa, jossa asiakkaan tilannetta käsitelty yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Muistutus ja kantelumenettelyistä on aina informoitu. Omaisten vierailukieltoa koronavirusepidemian aikana koskevat asiat eivät nousseet yhteydenotoissa merkittävästi esille, mutta rajoitukset toki osaltaan vaikuttivat omaisten huolenaiheisiin.

Kotihoidon sosiaalipalveluihin liittyvät yhteydenotot (7) koskivat kotihoidon saatavuutta, asiakirjamerkintöjä ja omaisten tiedonsaantioikeutta sekä epäselviä palvelusetelikäytäntöjä. Kotisairaanhoidon koskevat yhteydenotot ovat tilastoitu terveydenhuollon palveluna potilasiamiehen selvitykseen, vaikka kotihoito on hallinnollisesti samaa palvelualueetta.

3.2 Vammaispalvelu ja kehitysvammahuolto

Vuonna 2020 kertyi yhteensä 21 kpl tilastoitua yhteydenottoa vammaispalvelun toimialueelta (vammaispalvelulain mukaiset palvelut 13, erityishuolto 4, omaishoidontuki 4). Vuonna 2019 vastaava luku oli 14 kpl. Yhteydenottojen taustalla oli suurimmalla osalla tyytymättömyyttä palveluun. Käsittelyajoissa on näkynyt parannusta, mutta oikaisuvaatimusten osuus on noussut edellisestä vuodesta erityisesti omaishoidon tuen osalta.

Sekä vammaispalvelulain mukaisiin, että omaishoidon tuen päätösten perusteluihin toivotaan tarkennusta. Palautetta tuli myös siitä, että Soiten omaishoidon tuen myöntämisperusteiden tulkinnessa hoidon sitovuutta arvioidessa ei huomioida riittävästi ohjauksesta ja valvonnasta aiheutuvaa sitovuutta.

Asiakasnäkökulmasta katsottuna yhteistyö vammaispalvelun ja mielenterveyskuntoutujien asumis- ja tukipalveluiden kanssa tulisi parantaa. Työnajako ei näyttäydä aina täysin selkeältä.

Vammaispalvelua ja kehitysvammahuoltoa koskevat yhteydenotot olivat pääosin luonteeltaan tyytymättömyyttä. Tiedustelutyypiset yhteydenotot vähenivät edelliseen vuoteen verrattuna.

Asiat, jotka liittyivät jonotus- ja käsittelyaikoihin ovat vähentyneet vammaispalveluissa. Lain mukaan päätökset on tehtävä viivytyksettä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa. Määräaika voidaan ylittää vain poikkeuksellisesti.

3.3 Lastensuojelu ja perhetukipalvelut

Viime vuonna lastensuojelusta ja perhetukipalveluista yhteydenottojen määrä sosiaaliamiehelle oli 18 (23 vuonna 2019).

Yhteydenotot koskivat päätöksiä (3), palvelun tuottamista eli menettely- ja toimintatapoja kuten kokemus kuulluksi tulemisesta, tapaamisten rajoituksista tai epäselviä asiakassuunnitelmia (7), kohtelua (2), tietosuojaa ja asiakasietoja (5) ja yleistä tiedontarvetta (1). Asiakkaat eivät aina osaa erotella, onko heidän asiakkuutensa sosiaalihuoltolain mukaisessa perhesosiaalityössä vai lastensuojelutyön puolella.

Palvelutarvearvioinneista ja asiakassuunnitelmista keskustellessa ei osalle asiakkaille asiat näyttäyty selkeänä tai riittävästi dokumentoituna. Asiakkaita osallistavan kirjaamisen käytäntöjä tulisi parantaa.

Osalla perheillä oli kokemusta siitä, että he eivät tule kuulluksi tai eivät tule toimeen työntekijänsä kanssa ja kokevat, ettei heidän näkemyksiä oteta huomioon palveluita päätettäessä. On tiedusteltu oikeuksista työntekijän vaihtamisesta. Asiakas on voinut myös kutsua sosiaaliamiehen mukaan asiakastapaamisiin. Asiakas on tällöin voinut kokea aiemman työntekijän kanssa tapaamisen sellaiseksi, että hän ei uskalla tai halua mennä yksin tapaamiseen ja on koettu, että toisen ulkopuolisen henkilön mukanaolo auttaa. Usein ongelmien taustalla saattaa olla käytettävissä olevista resursseista johtuvat tekijät.

Hallitusohjelmassa lastensuojelun asiakasmäärä on tarkoitus rajata asteittain. Vuonna 2022 enimmäisasiakasmäärä olisi ensin 35/lasta ja lopulta korkeintaan 30 lasta/työntekijä. Soitessa asiakasmäärät vaihtelevat. Kyselyhetkellä Kokkolassa lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärät vaihtelivat 22-38 asiakkuuden välillä. Johtavalla sosiaalityöntekijällä asiakasmäärä oli huomattavasti suurempi, paikatessaan sosiaalityöntekijöiden vajetta. Jokilaaksoissa ja Kruunupyysissä tiimit vastaavat lastensuojelun lisäksi myös sosiaalihuoltolain mukaisista asiakkuuksista ja palvelutarvearvioinneista.

Lapsiperheiden kotipalvelu on tärkeä palvelu perheiden arjen jaksamisen tueksi. Lapsiperheiden kotipalvelua on palveluesimiehen mukaan vuonna 2020 voitu kysynnän mukaan hyvin järjestää Soitessa. Lähinnä tilanteissa, kun pyyntö on tullut viime hetkellä ei palvelua ole aina voitu myöntää. Hylkypäätöksiä on tehty niissä tilanteissa, kun palvelua tulee myöntää muun lain nojalla.

Perheoikeudellisiin ja lastenvalvontapalveluihin kuuluu lapsen huolto-, tapaamis- ja elatusasiat, isyysasiat ja perheneuvolatoiminta. Perheoikeudellisiin palveluihin ja lastenvalvontaan kohdistuvia yhteydenottoja oli kolme. Asiat liittyivät vaikeisiin huolto- ja tapaamisriitoihin.

3.4 Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö

Toimeentulotukeen ja aikuissosiaalityöhön liittyvät yhteydenotot vähenivät. Yhteensä asiatahtumia oli vain viisi. Yhteydenotot liittyivät sekä toimeentulotuen hylkypäätöksiin, Kaiku-kortin myöntämiseen, kohteluun ja neuvontavollisuuteen.

Perustoimeentulon Kela-siirto aiheuttaa edelleen asiakkaiden ohjauksen ja neuvonnan tarvetta.

3.5 Muu sosiaalipalvelu

Mielenterveyskuntoutujien asumis- ja tukipalveluja koskevat yhteydenotot (3) liittyivät asumispalveluihin ja itsemääräämisoikeuskysymyksiin.

Kyselyn mukaan mielenterveyskuntoutujien asumis- ja tukipalveluissa on nyt lähes sataprosenttisesti nimetty asiakkaalle omatyöntekijä. Omatyöntekijän tehtävänä on aktiivisesti arvioida palvelujen ja tukitoimien vaikuttavuutta, päivittää suunnitelma, neuvoa ja ohjata asiakasta ja varmistaa asiakkaiden oikeuksien toteutumista. Valvontakäyntejä toteutetaan säännöllisesti ja valvontayhteistyötä tehdään palvelualueiden kesken. Tarkempi valvontasuunnitelma on vielä tarkoitus laatia.

Sosiaalihuollon päihdepalveluja koskevia yhteydenottoja oli neljä. Asiat liittyivät päihdekuntoutuksen pääsyyn ja jälkikäteiseen maksusitoumuksen pyytämiseen. Muutamat yhteydenotot liittyivät myös päihdeasumispalvelujen palvelun toteuttamiseen ja asiakkaan kokemaan kohteluun.

Päihdepalveluista tulleet muut yhteydenotot ovat liittyneet pääosin terveydenhuollon puolelle tilastoitaviin asioihin. Potilasasiamiehen tilastoon on tilastoitu päihdepalveluihin liittyen 29 yhteydenottoa (v.2019 22)

3.6 Varhaiskasvatus

Varhaiskasvatuslain mukaan kunnan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on myös varhaiskasvatuksen osalta neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiamiehen tehtävä varhaiskasvatuksessa perustuu Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin (812/2000). Varhaiskasvatukseen liittyviä palautteita on tullut hyvin vähän. Varhaiskasvatukseen liittyvissä muutamassa yhteydenotoissa kysymykset ovat liittyneet lähinnä asiakasmaksuihin ja mutta annettu myös muistutusneuvontaa.

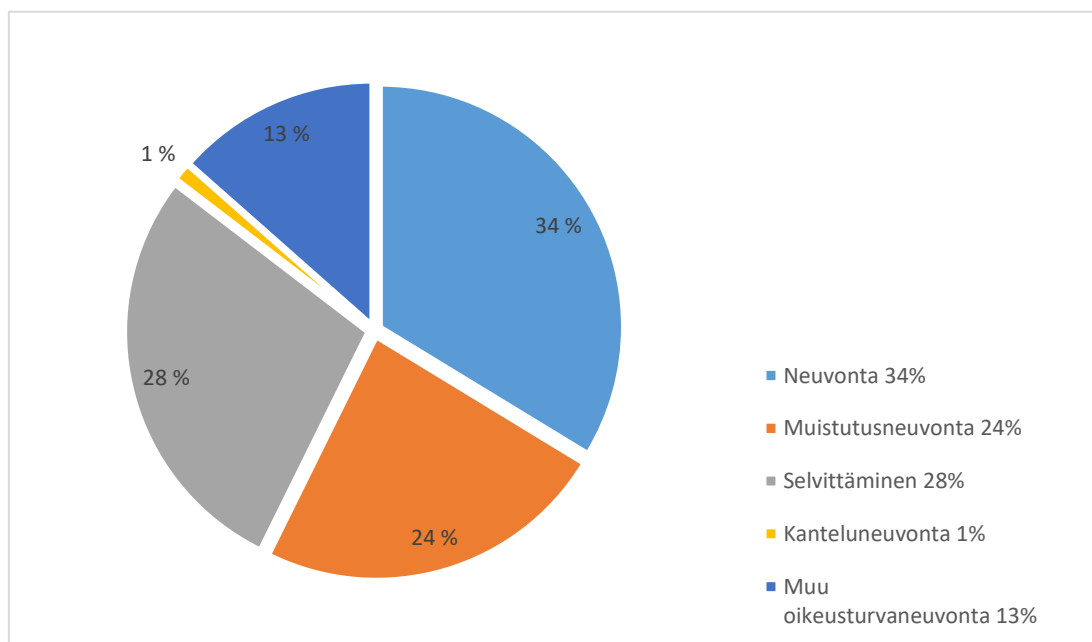
4. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet

Toimenpiteet ovat edellisen vuoden tapaan pääasiallisesti neuvontaa ja selvittämistä. Sosiaaliasiamies voi asiakkaan pyynnöstä toimia sovittelijana tai välittäjänä hänen asiansa selvittelyssä esimerkiksi olemalla asiakkaan mukana asiakastapaamisissa tai neuvotteluissa. Sosiaaliasiamiehellä ei ole itsenäistä päätöksentekovaltaa eikä sosiaaliasiamies voi muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä.

Muistutuksia on tehty jonkin verran enemmän kuin edellisenä vuonna. Muistutusneuvontaa on myös tilastoitu sosiaaliasiamiehen toimenpiteeksi edelliseen vuoteen verrattuna useammin. Kanteluneuvonta on toimenpiteenä tilastoitu, kun asiakasta on avustettu sen laatimisessa. Asiakkaita on informoitu, että asiakaslain vuoden 2014 muutoksella annettiin valvontaviranomaiselle mahdollisuus siirtää kantelu

ensisijaisesti muistutukseksi käsiteltäväksi. Muutoksen tarkoituksena oli, että muistutukset ohjautuvat käsiteltäväksi sellaisille vastuuhenkilöille, joilla on mahdollisuus toimivaltansa nojalla vaikuttaa nopeasti tilanteen muuttamiseen, mikäli muistutus antaa siihen aihetta.

Sosiaalihuollon toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmissa on oltava kirjaukset siitä, miten asiakkaiden itsemääräämisoikeutta yksikössä vahvistetaan ja miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu sekä miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan. Omavalvontasuunnitelmaan on lisäksi kirjattava, miten yksikössä kerätään palvelujen sisältöön, riittävyyteen ja asiakasturvallisuuteen liittyvää palautetta ja miten sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.



Soiten yksilöjaosto on käsitellyt yhteensä 48 oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätöksestä (vuonna 2019 oikaisuvaatimuksia oli yhteensä 38). Oikaisu koskivat toimeentulotukea 3 (5 v. 2019), vammaispalvelua ja kehitysvammahuoltoa 34 (21 v. 2019), päihdehuollon palveluja 1 (1 v. 2019), lastensuojelu 2 (0 v. 2019) sekä iäkkäiden palveluja 6 (13 v. 2019). Huomio kiinnittyy tänäkin vuonna vammaispalvelun oikaisuvaatimusten määrään, jotka kahdessa vuodessa ovat lisääntyneet merkittävästi ollen vuonna 2018 vain 9 ja nyt tänä vuonna 34. Oikaisuvaatimukset kohdistuivat eniten omaishoidon tuen päätöksiin. Omaishoidon tuen oikaisuvaatimuksia oli yhteensä 19. Henkilökohtaisen avun päätöksistä tehtiin 9 oikaisuvaatimusta.

Yksilöjaosto palautti yhden päätöksen uudelleen valmisteltavaksi. Jaosto ei muuttanut yhtään päätösesitystä.

Yksilöjaoston kolmesta päätöksestä on valitettu hallinto-oikeuteen (vastaava luku vuonna 2019 oli myös 3).

Muistutusten määrä oli yhteensä 19 (10 muistutusta vuonna 2019 ja 27 muistutusta vuonna 2018). Muistutuksia oli lastensuojelusta ja lastenvalvonnasta 11 (8 vuonna 2019), vammaispalvelusta ja kehitysvammahuollosta 2 (1 vuonna 2019) ja ikääntyneiden palveluista 6 (1 vuonna 2019).

Vain osa asiakkaista ottaa yhteyttä sosiaaliamieheen halutessaan tehdä suoraan muistutuksen saamastaan palvelusta tai kohtelusta. Soiten verkkosivuilla on saatavilla lomake muistutuksen tekemiseen. Muistutusmenettelyn alkuperäinen tarkoitus on, että muistutus olisi nopea tapa reagoida sosiaalihuollossa esiin tuotuihin epäkohtiin.

Sosiaalihuollon kanteluita oli 4, joista kolme koski lastensuojelua ja yksi omaishoidon tukea (vuonna 2019 tehty kolme kantelua ja kaikki kantelut koskivat lastensuojelua ja perheoikeudellisia palveluita). Vuoden 2015 alusta alkaen valvontaviranomainen, eli Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto tai aluehallintovirasto on voinut siirtää sille tehdyn kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena toimintayksikössä. Aluehallintovirasto on siirtänyt vuonna 2020 kolme sille tehtyä kantelua käsiteltäväksi ensin muistutuksena toimintayksikössä.

Sosiaaliamiehen työstä suurin osa on asiakaspalvelua ja siihen liittyviä viranomaiskontakteja. Työhön kuuluvat myös asiakkaan oikeuksista tiedottaminen. Pandemian vuoksi tiedottamistilaisuuksia on ollut vuoden 2020 aikana vähemmän. Soiten alueella on aiempina vuosina tiedottamistehtävää toteutettu mm. pitämällä luentoja oppilaitoksissa, erilaisten järjestöjen ja yhdistysten tilaisuuksissa.

5. Yhteenveto toimintavuodesta ja yleisiä huomioita

Yhteydenottojen määrä ovat pysyneet edellisvuodesta lähes samana. Tehtäväalueittain tarkasteltuna oltiin useimmiten yhteydessä iäkkäiden palveluun liittyvissä asioissa. Seuraavaksi eniten sosiaaliamieheen oltiin yhteydessä vammaispalveluun ja perhekeskuspalveluihin liittyvissä asioissa. Toimeentulotuen ja aikuissosiaalityön osalta tapahtui laskua.

Sosiaaliamies pyrkii omalta osaltaan täydentämään asiakkaalle kuuluvaa laadukasta palveluprosessia, joka sosiaalihuollon monimutkaisen ja vaikeaselkoisen lainsäädännön sekä laajan palvelujärjestelmän takia saattaa tuottaa vaikeuksia etuiksi ja palveluja hakevalle asiakkaalle. Asiakkaiden ja omaisten yhteydenottojen perusteella toimintaa ei aina voi luonnehtia täysin asiakaslähtöiseksi ja avoimeksi. Välillä palvelu toteutuu vain aktiivisen omaisen kautta. Sosiaaliamiehen tehtävässä ohjaus ja neuvonta nousevat keskeiseen rooliin ja muodostavat suurimman osan sosiaaliamiehen tehtävistä.

Neuvonnan lisäksi sosiaaliamiestyössä korostuu asiakkaan kuuntelemisen tarve. Monilla sosiaaliamieheen yhteyttä ottaneilla on kokemuksia siitä, että heitä ei ole kohdattu palveluissa riittävällä tavalla eikä heidän mielipiteitään ole selvitetty tai huomioitu riittävästi. Oleellista on aina käydä asiakkaan kanssa asiat läpi siten, että hän tietää ja ymmärtää perustelut valitulle toimintalinjalle tai päätökselle.

Nykyisen hallitusohjelman yhtenä tavoitteena on parantaa ja yhtenäistää valtakunnallisesti sosiaali- ja potilasasiamiestoimintaa. STM:n on sen vuoksi teettänyt selvityksen sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta, joka ilmestyi vuoden 2020 lopussa. Selvityksessä puidaan asiamiestoiminnan taustaa, nykytilaa ja tulevaisuutta. Selvityksessä esitetään useita toimenpide-ehdotuksia mm. tarpeesta kehittää välineitä vaikuttamistyöhön, hyödyntää kerryttämää tietoa paremmin ja yhdenmukaistaa käytäntöjä valtakunnallisella tasolla. Moni muu toimenpide-ehdotuksessa oleva asia toimii jo Soitessa, kuten asiamiestoiminnan järjestäminen maakunnallisella tasolla yhtenäisenä kokonaisuutena. Toimenpide-ehdotuksessa on myös pohdintaa asiamiehen toiminta-alueen koosta väestömäärään suhteutettuna. Jokaisella alueella tulisi olla yksi sosiaaliasiamies/100-15000 asukasta ja yksi potilasasiamies/100-150 000 asukasta kohden. Alueen asukasmäärästä riippuen, tehtävää voi hoitaa myös yksi sosiaali- ja potilasasiamies kuten Soitessa tällä hetkellä. Toimintakenttä on kuitenkin varsin laaja tehtävän ollessa yhden henkilön varassa.

Lähde:

STM:n selvitys sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta; Asiamiestoiminnan tausta, nykytila ja tulevaisuus (Kumpula, Tuomas, Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2020:13)

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-9874-2>