



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

SOSIAALIASIAMIESSELVITYS 2021

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	5
3.1 Ikääntyneiden ja kotihoidon palvelut	6
3.2 Vammaispalvelu ja kehitysvammahuolto.....	7
3.3 Lastensuojelu ja perhetukipalvelut	8
3.4 Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö	9
3.5 Muu sosiaalipalvelu	9
4. Sosiaaliamiehen toimenpiteet	9
5. Yhteenveto toimintavuodesta	11

1. Johdanto

Tämä selvitys koskee vuonna 2021 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 (24§).

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

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

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

Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan kuntaa veloitetaan nimeämään sosiaaliasiamiehen, jonka tehtävänä on neuvoa ja ohjata asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

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.

Soiten päätoimisena sosiaali- ja potilasasiamiehenä on toiminut 1.1.2017 alkaen laillistettu sosiaalityöntekijä VtM/Sairaanhoitaja Tina Sandström (1.2-31.12.21 työaika 80 %). HtM/Sairaanhoitaja Johanna Lång on toiminut osa-aikaisesti (20 %) sosiaali- potilasasiamiehenä ajalla 1.2 -31.12.21. Asiamiespalvelut on hallinnollisesti sijoitettu vuoden 2021 alkaen Soiten osallisuus ja kehittämisen tuen vastuuyksikköön johtamisen ja tuotannon tukipalvelu toimialueelle.

Sosiaaliasiamiehen toimipiste on Kokkolassa, keskussairaalan ja terveyskeskuksen yhteydessä. Sosiaaliasiamieheen on pääsääntöisesti oltu yhteydessä puhelimitse. 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 2021 yhteydenottoja tuli yhteensä 90. Asiakkaiden yhteydenotot tilastoidaan asiatapahtumina. Asiatapahtuma voi sisältää yhden tai useamman kontaktin asian selvittämiseksi.

Taulukko 1. Yhteydenottojen määrä tehtäväalueittain 2021-2016

Tehtäväalue	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö	5	5	12	9	12	8
Lastensuojelu ja perhetukipalvelut	13	18	23	17	15	17
Perheoikeudelliset asiat/lastenvalvonta /perheneuvola	4	3	5	4	0	
Ikääntyneiden palvelut : Palveluasuminen ja laitoshoito 26, Asiakasohjaus ja avopalvelut 9	35	25	24	15	27	25
Kotihoito	2	7	7	12	4	7
Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto	19	17	12	12	16	14
Omaishoidon tuki (yli 65v 3, alle 65 v 2)	5	6	3	5	4	5
Muu sosiaalipalvelu /Sosiaalihuoltolain mukaiset päihde (4) ja mielenterveyspalvelut (2)	6	7	8	12	9	15
Varhaiskasvatus	1	4	2			
Yhteensä	90	91	96	87	87	91

Yhteydenottojen määrä oli lähes sama kuin edellisenä vuonna ja on varsin vakiintunut määrä.

Tehtävälueittain tarkasteltuna oltiin yhä useimmiten yhteydessä iäkkäiden palveluun liittyvissä asioissa ja nämä yhteydenotot ovat lisääntyneet. Seuraavaksi eniten sosiaaliamieheen oltiin yhteydessä vammaispalveluun ja lastensuojeluun liittyvissä asioissa.

Vuonna 2021 asiakastapahtumat jakautuivat kuntakohtaisesti seuraavasti:

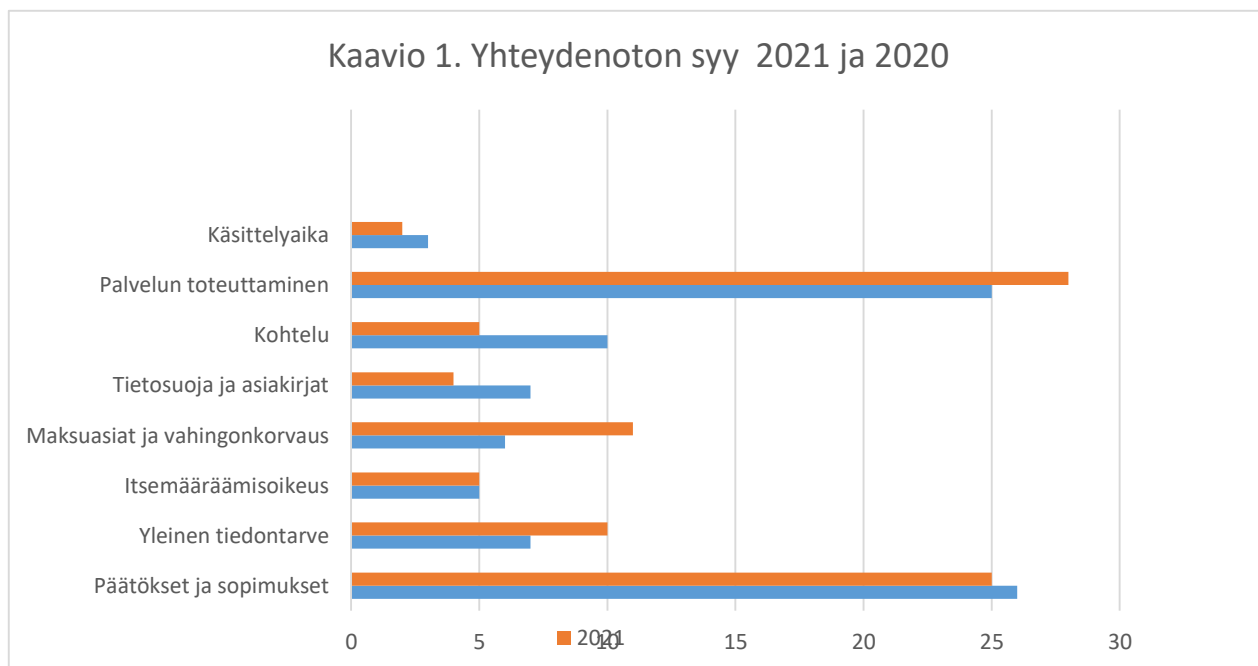
Kokkola	57	(70 vuonna 2020)
Kaustinen	8	(4 vuonna 2020)
Kruunupyö	9	(5 vuonna 2020)
Kannus	7	(4 vuonna 2020)
Veteli	1	(2 vuonna 2020)
Halsua	0	(0 vuonna 2020)
Perho	1	(2 vuonna 2020)
Toholampi	3	(3 vuonna 2020)
Lestijärvi	0	(0 vuonna 2020)

Muu kunta/ei Soiteen kuuluva 4 (1 vuonna 2020)

Yhteydenottoja oli tänä vuonna hieman enemmän maakunnasta, kun edellisenä vuonna yhteydenottajat olivat pääasiallisesti Kokkolasta. Soiten ulkopuolelta tilastoitui muutama tapahtuma enemmän kuin edellisenä vuonna. Kyseessä on silloin esimerkiksi yksityisen ostopalvelun tuottaminen Soiten alueella ulkopaikkakuntalaiselle.

3. Yhteydenottojen syyt

Yhteydenoton syitä kuvataan kaaviossa 1, josta käy ilmi, että palvelun toteuttamiseen ja päätöksiin kohdistui eniten tyytymättömyyttä. Palvelun toteuttamisessa tyytymättömyyttä aiheuttivat käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät asiat, kuten palvelun laatuun, asiakkaan kuulemiseen, puutteelliseen tiedonsaantiin toimenpidevaihtoehdoista tai tyytymättömyyttä suunnitelman sisältöön/palvelutarpeen arvioon. Päätösten osalta on lähinnä annettu oikaisuvaatimusohjeistusta. Vuonna 2021 oli hieman enemmän yhteydenottoja maksuasioihin liittyen. Yleistä tiedontarvetta sosiaalipalveluista oli myös useammalla kuin viime vuonna. Tietosuojakysymysten osalta sosiaaliamies usein neuvoo asiakasta, miten hän voi tarkistaa sosiaalihuoltoa koskevat asiakirjansa tai pyytää niissä olevia tekstejä oikaistavaksi. Käsittelyaikaan ja kohteluun liittyvät yhteydenotot ovat vähentyneet, mikä on luonnollisesti hyvä suunta.



3.1 Ikääntyneiden ja kotihoidon palvelut

Toimialueittain tarkasteltuna sosiaaliamieheen oltiin useimmin yhteydessä hoidon ja hoivan toimialueen liittyvissä asioissa. Eniten asiointia aiheutti tehostettu palveluasuminen (26). Palveluasumista liittyvät yhteydenotot koskivat hieman enemmän Soiten omia yksiköitä (14) kuin yksityisiä yksiköitä (12). Tehostettua palveluasumista koskevat yhteydenotot, tulivat lähes poikkeuksetta asiakkaan omaisilta.

Tyytymättömyys hoidon laatuun ja palvelun tuottamiseen tehostetussa palveluasumisessa liittyivät lääkitykseen, perushoittoon, murtuman huomaamiseen, tapaturmiin, omaisten informoimiseen, rajoittamistoimiin ja henkilökuntamitoitukseen. Kielellisten oikeuksien toteutumisesta tuli muutama yhteydenotto. Tuotiin huolta esille miten muistisairaiden iäkkäiden kielelliset oikeudet pystytään varmistamaan tehostetussa palveluasumisessa henkilökunnan vaihtuvuuden ja rekrytointi haasteiden vuoksi.

Tehostetussa palveluasumisissa kohdistetaan asiakkaisiin heidän itsemääräämisoikeuttaan rajoittavia toimenpiteitä, jolloin on ehdottoman tärkeä panostaa selkeisiin ja riittäviin asiakaskohtaisiin kirjauksiin ratkaisujen perusteluissa ja millä tavalla rajoittavien toimenpiteiden käyttöä pyritään vähentämään.

Muutamit omaiset ovat olleet yhteydessä haetun tehostetun palveluasumisen hylkypäätöksestä ja muutama siitä, että toivoisivat kotihoidon jatkuvan, vaikka palveluasumiskriteerit täyttyvät. Terveystuon puolelta on tullut esiin omaisten huoli osastohoitojaksojen lyhenemisestä ja yhä huonompikuntoisten potilaiden kotiuttamisesta. Potilaiden ja omaisten kokema epäselvyys useamman

palvelualueen välisestä hoitovastuusta aiheuttaa yhteydenottojen perusteella turvattomuuden tunnetta. Omaiset kaipaavat hoito- ja palveluprosessien etenemisen selkeyttämistä ja myös omaisen roolin selkeyttämistä hoitovastuussa.

Pääasiallisesti otettiin yhteyttä asiamieheen tyytymättömyydestä mutta myös tiedontarpeesta. Asiakkaat ja omaiset tarvitsivat tietoa asiakasmaksuista, asiakirjapyynnöstä, tehostettuun palveluasumiseen siirtymisestä ja omavalvontasuunnitelmista. Asiakasohjausta ja avopalveluita koskevat yhteydenotot ovat liittyneet enimmäkseen yleiseen tiedontarpeeseen sosiaalipalveluista kuten kuljetuspalveluista, perhehoidosta, palvelutarvearvioinnista ja palveluohjauksesta. Soitessa asiakasohjaus ja avopalveluissa työskentelee vain kaksi gerontologista sosiaalityöntekijää. Heidän kenttensä on erittäin laaja ja he tekevät työtä pienillä resursseilla. Iäkkäiden palveluita toteutetaan usein vahvasti terveydenhuollon lähtökohdista ja kun sosiaalihuollon ammattihenkilöt ovat aliedustettuna palveluissa, ei pystytä riittävästi hyödyntämään sosiaalihuollon asiantuntemusta iäkkäille henkilöille suunnattujen palvelujen toteuttamisessa ja kehittämisessä.

Asiakasmaksupäätösten selkeys on asiakkaiden kannalta keskeistä. Palautteiden perusteella asiakkaalle annettavissa maksupäätöksistä ei selvinnyt selkeästi, miten lopputulokseen oli päädytty. Uuden asiakasmaksulain tulkinnassa oli myös haasteita.

Kotihoitoon liittyvät muutamat asiat ovat koskeneet palvelusetelipalvelun vaikeaselkoisia maksupäätöksiä. Kotisairaanhoidon koskevat yhteydenotot on tilastoitu terveydenhuollon palveluna erikseen potilasasiamiehen selvitykseen, vaikka kotihoito on hallinnollisesti samaa palvelualueetta. Kotisairaanhoidon koskevat yhteydenotot (9) vähenivät hieman edellisestä vuodesta (15 vuonna 2020)

3.2 Vammaispalvelu ja kehitysvammahuolto

Vuonna 2021 kertyi yhteensä 19 kpl tilastoitua yhteydenottoa vammaispalvelun toimialueelta (Vammaispalvelu 13, Erytishuolto 6). Omaishoidontukeen liittyviä yhteydenottoja oli kaksi. Vuonna 2020 vastaava luku oli 21 kpl.

Alle 65- vuotiaan omaishoidontukeen koskevat muutamat yhteydenotot koskivat päätöksiä (omaishoidontuen määrä, hylkypäätös)

Syy vammaispalvelun yhteydenottoihin oli tänä vuonna selvästi enemmän kyse tyytymättömyydestä kuin yleisestä tiedontarpeesta sosiaalipalveluista (3). Pitkiin käsittelyaikoihin liittyviä yhteydenottoja oli 3. Näissä yhdistyi myös tiedonsaantioikeuden ja informoinnin ongelmat sekä sosiaalipalveluiden koordinoinnin puute. Monialaisessa yhteistyössä ja integraation hyödyntämisessä on vielä kehitettävää.

Alueemme haasteena on vammaispalvelulain mukaisten asumispalveluyksikköjen vähäisyys. Palvelut tulee tuki järjestää siinä laajuudessa, kun kunnassa esiintyy tarvetta, mutta omaiset ovat tuoneet esille, että tarjotut palvelut eivät aina ole vastanneet tarvetta. Asiakkaat ovat joutuneet muuttamaan kauemmaksi kotipaikkakuntaa, joka haastaa omaisten ja läheisten mahdollisuutta pitää yhteyttä. Ei ole aina riittävä, että

tarjolla on palvelua, vaan sen tulee myös kohdentua oikein huomioiden myös asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Vammaispalvelun asiakkaille ja myös muiden sosiaalihuollon erilaisia asumispalveluja tarvitseville tulisi taata mahdollisimman itsenäinen ja yksilöllinen asuminen, lähellä omia verkostoja, erityistarpeet sekä kielelliset oikeudet huomioiden.

Henkilökohtaiseen apuun liittyviä yhteydenottoja oli 4 (Palveluntuottajien vaihtumiseen liittyviä haasteita, tuntien vähentämiseen liittyvää tyytymättömyyttä, sekä yleistä tiedontarvetta)

Asunnon muutostyötä koskevassa yhteydenotossa nousi esille haasteita prosessin sujuvuudessa, käsittelyajassa ja tiedonsaannissa.

Erityishuollon palveluissa nousi esille suuri huoli kehityspoliklinikan lääkäriresurssin vajeesta.

3.3 Lastensuojelu ja perhetukipalvelut

Viime vuonna lastensuojelusta ja perhetukipalveluista yhteydenottojen määrä sosiaaliamiehelle oli 13, joista yksi koski muuta kuntaa Soiten ulkopuolelta (vuonna 2020 yhteydenottoja oli 18 kpl).

Yhteydenotot koskivat päätöksiä (4), palvelun tuottamista eli menettely- ja toimintatapoja, kuten kokemus kuulluksi tulemisesta, tapaamisten rajoituksista tai epäselvistä asiakassuunnitelmista (7), kohtelua (1), maksuasioita (1). Jälkihuollon riittävydestä ja resursseista on ollut huolissaan, niin asiakkaiden vanhemmat kuin työntekijät.

Osalla perheillä oli kokemusta siitä, että he eivät tule kuulluksi tai eivät tule toimeen työntekijänsä kanssa. On tiedusteltu oikeuksista työntekijän vaihtamisesta. Huostaanotetun lapsen vanhemmilla on erityinen tarve saada selkeitä ohjeita ja tietoja siitä, miten heidän tulee menetellä pystyäkseen vastaamaan lapsensa hoidosta ja huolenpidosta ja millä tavoin heidän oma käyttäytymisensä tai muu menettelynsä mahdollisesti vaikuttaa tilanteeseen.

Asiakassuunnitelman laatiminen yhdessä vanhempien kanssa toteuttaa myös vanhempien oikeutta saada neuvoja, ohjeita ja tietoja. Toisinaan asiakassuunnitelma koetaan työntekijän laatimaksi, eikä asiakas itse tunnista omaksi tiedoksi mitä sinne on kirjattu. Asiakkaat ovat myös antaneet palautetta siitä, ettei heidän eriäviä mielipiteitä ole riittävästi dokumentoida.

Perheoikeudellisiin ja lastenvalvontapalveluihin kuuluu lapsen huolto-, tapaamis- ja elatusasiat, isyysasiat ja perheneuvolatoiminta. Perheoikeudellisiin palveluihin ja lastenvalvontaan kohdistuvia yhteydenottoja oli neljä. Asiat liittyivät kirjauksiin ja palvelun toteuttamiseen.

3.4 Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö

Toimeentulotukeen ja aikuissosiaalityön liittyviä yhteydenottoja oli vuonna 2021 vähän. Yhteensä asiatapahtumia oli vain viisi. Yhteydenotot liittyivät sekä toimeentulotuen hylkypäätöksiin, että asunnottomuuden haasteisiin. Asiakkaat ovat toivoneet Soitelta välivuokra asumispalvelua. Välivuokraus mahdollistaisi vuokralla asumisen henkilölle, joka ei itse pysty hankkimaan asuntoa.

3.5 Muu sosiaalipalvelu

Mielenterveyskuntoutujien asumis- ja tukipalveluja koskevat yhteydenotot (2) liittyivät kysymyksiin asumispalveluyksikön vaihtamisesta.

Sosiaalihuollon päihdepalveluja kokevia yhteydenottoja oli neljä. Asiat liittyivät päihdekuntoutuksen pääsyyn ja siihen liittyvään prosessiin.

Varhaiskasvatukseen liittyviä palautteita on yleensä tullut hyvin vähän. Yksittäinen kysymys koski lapsen oikeutta varhaiskasvatukseen. Kaikilla vanhemmillä ei ole ollut tiedossa edellisen vuoden lakimuutos, joka palautti yhtäläisen oikeuden varhaiskasvatukseen kaikille lapsille riippumatta vanhempien työtilanteesta.

4. Sosiaaliamiehen toimenpiteet

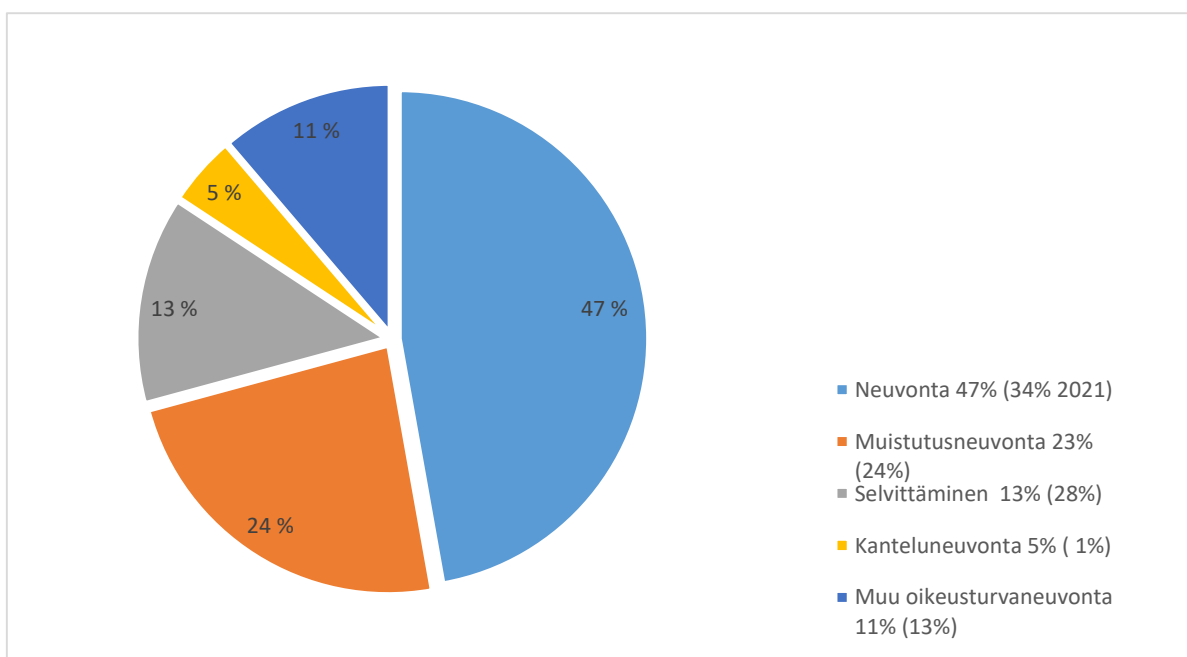
Sosiaaliamiehen toimenpiteet ovat edellisen vuoden tapaan pääasiallisesti yleistä neuvontaa ja muistutusneuvontaa sekä selvittämistä. Sosiaaliamiehen työstä suurin osa on asiakaspalvelua ja siihen liittyviä viranomaiskontakteja. Työhön kuuluvat myös asiakkaan oikeuksista tiedottaminen. Pandemian vuoksi tiedottamistilaisuuksia on ollut vuoden 2021 aikana jonkin verran vähemmän aikaisempaan verrattuna.

Muistutuksia on tehty selvästi enemmän kuin edellisenä vuonna. Muistutusten määrä oli yhteensä 30 (19 muistutusta vuonna 2020). Muistutuksia oli Hoidosta ja hoivasta 12 (edellisenä vuonna 6) perheiden palveluista 17 (11 vuonna 2020), vammaispalvelusta ja kehitysvammahuollosta 1 (2 vuonna 2020).

Sosiaalihuollon kanteluita oli 3, joista yksi koski perheiden palveluita ja kaksi hoidon ja hoivan palvelualueita omaishoidontukea (vuonna 2020 t tehty kolme kantelua)

Muistutusneuvontaa ei ole tilastoitu sosiaaliamiehen toimenpiteeksi edelliseen vuoteen verrattuna useammaksi, mutta asiakkaat osaavat laatia muistutuksia myös ilman sosiaaliamiehen avustamista. Asiakkaita on informoitu, että valvontaviranomaisella on mahdollisuus siirtää kantelu ensisijaisesti muistutukseksi käsiteltäväksi ja siten suositeltu laatimaan ensin muistutus ennen kantelun tekemistä ja liittämään muistutusvastaus mahdolliseen kanteluun.

Sosiaaliamiehen toimenpiteet 2021 (2020) Kuvio 1.



Soiten yksilöjaosto on käsitellyt yhteensä 40 oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon päätöksestä (vuonna 2020 oikaisuvaatimuksia oli yhteensä 46). Ottaen huomioon Soiten toiminnan laajuuden ja pykälien määrän, niin voidaan oikaisuvaatimusten määrää pitää vähäisenä.

Oikaisuvaatimukset kohdistuivat toimialueisiin seuraavasti:

Hoito ja hoiva	2019 (12)	2020 (6)	2021 (16)
Palvelu- ja maksupäätös	1	0	2
Kuljetuspalvelu	2	0	3
Tehostettu palveluasuminen	2	1	3
Kotihoidonpalvelu- ja maksupäätös	0	1	0
Omaishoidontuki	5	4	8
Turvapuhelin, palveluseteli	2	0	0

Vammaispalvelut	2019 (21)	2020 (34)	2021 (15)
Henkilökohtainen apu	5	8	5
Kuljetuspalvelu VPL	2	4	3
Omaishoidontuki	9	15	5
Välineet, koneet ja laitteet	1	3	1
Asunnonmuutostyö	3	1	1
Sopeutumismuunnos	1	0	0
Palveluasuminen	0	1	0
Työtoiminta	0	1	0
Tehostettu palveluasuminen	0	1	0

Perheiden palvelut	2019 (5)	2020 (6)	2021(9)
Toimeentulotuki	3	3	2
Päihdehuollon palvelut	2	1	2
Lastensuojelu	0	2	2
Sosiaalinen kuntoutus	0	0	3

Omaishoidontuesta on tänäkin vuonna tehty eniten oikaisuvaatimuksia. Vammaispalveluiden oikaisuvaatimusten määrä on laskenut.

5. Yhteenveto toimintavuodesta

Vuonna 2021 tuli selvitettäväksi 90 asiaa. Tyytymättömyyden osuus asioinnissa lisääntyi ja tiedustelu väheni. Sosiaaliammattilaisiin otettiin edellisvuosien tapaan eniten yhteyttä ikääntyneiden palveluihin liittyvissä asioissa. Toiseksi eniten yhteydenotot koskivat vammaispalvelua ja kolmanneksi eniten perheiden palveluja.

Useimmiten yhteydenottojen syynä oli palvelun toteuttaminen tai päätös. Viime vuonna sosiaaliammattilaisille neuvoi asiakkaita useammin asiakasmaksuasioista ja asiakkailla oli enemmän myös yleistä tiedontarvetta sosiaalipalveluista. Sen sijaan kohteluun ja tietosuojaan liittyvät yhteydenotot vähenivät.

Sosiaaliammattilaisille tulleista yhteydenottojen perustella voi päätellä, ettei palvelut ole asiakkaille aina helposti hahmotettavia palvelukokonaisuuksia. Tavoitteena tulisi joka tilanteessa ehkäistä palvelujen kapea-alaistumista ja minimoida tarve palvelusta toiseen ohjailun. Asiakkaan kanssa yhdessä laadittavalla palvelutarpeen arvioinnilla sekä asiakas- tai palvelusuunnitelman avulla voidaan vahvistaa asiakkaan osallisuutta palvelujensa suunnittelussa.