

Sosiaaliasiamiesselvitys 2021

HAL 08.06.2022 § 85
1786/00.02.01/2022

Valmistelija

Sosiaali- ja potilasasiamies Tina Sandström ja osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa kuntalaisia sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kuntayhtymälle ja alueen kunnanhallituksille.

Yhteydenottoja sosiaaliasiamiehelle oli vuonna 2021 yhteensä 90. Vertailun vuoksi vastaava lukumäärä vuonna 2020 oli 91, vuonna 2019 oli 96 ja vuonna 2018 se oli 87, kuten myös vuonna 2017. Yhteydenottojen määrä on pysynyt hämmästyttävän tasaisena, eikä esim. Soiten taloudelliset haasteet tai pandemia eivät ole oleellisesti vaikuttaneet yhteydenottojen määrään.

Määrällisesti eniten yhteydenottoja tuli vuonna 2021 iäkkäiden palveluja käyttäviltä (35). Vuonna 2020 yhteydenottoja oli selvästi vähemmän eli 25 iäkkäiden palvelujen käyttäjiltä. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli vammaispalveluista ja kehitysvammahuollosta (19). Vuonna 2020 yhteydenottoja oli 17. Kolmanneksi eniten yhteydenotot koskivat lastensuojelua ja perhetukipalveluja (13), joissa oli kuitenkin nähtävissä selvää laskua verrattuna vuoteen 2020, jolloin oli 18 yhteydenottoa.

Varhaiskasvatukseen liittyen oli vuonna 2021 yksi yhteydenotto. Vuonna 2020 oli neljä yhteydenottoa ja vuonna 2019 kaksi yhteydenottoa. Myöskään muualla Suomessa varhaiskasvatukseen liittyvät asiat eivät ole mitenkään nousseet esille.

Katsottaessa yhteydenottojen syitä huomataan, että eniten tyytymättömyyttä kohdistuu palvelun toteuttamiseen ja päätöksiin. Palvelun toteuttamisessa tyytymättömyyttä aiheuttivat käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät asiat, kuten palvelun laatuun, asiakkaan kuulemiseen, puutteelliseen tiedoksisaantiin toimenpidevaihtoehdoista tai tyytymättömyyttä suunnitelman sisältöön tai palvelutarpeen arvioon. Päätösten osalta on lähinnä annettu oikaisuvaatimusohjeistusta. Vuonna 2021 oli selvästi enemmän yhteydenottoja maksuasioihin liittyen, kuin vuonna 2020. Käsittelyaikaan ja kohteluun liittyvät yhteydenotot ovat vähentyneet, mikä on luonnollisesti hyvä suunta.

Vuonna 2021 asiakastapahtumat jakaantuivat kuntakohtaisesti seuraavasti; Kokkola 57 (edellisenä vuotena 70 ja sitä ennen 71),

Kruunupyy 9 (edellisenä vuotena 5 ja sitä ennen 4), Kaustinen 8 (edellisenä vuotena 4 ja sitä ennen 4), Kannus 7 (edellisenä vuotena 4 ja sitä ennen 8), Toholampi 3 (edellisenä vuotena 3 ja sitä ennen 2), Veteli 1 (edellisenä vuotena 2 ja sitä ennen 2), Perho 1 (edellisenä vuotena 2 ja sitä ennen 4), Lestijärvi 0 (edellisenä vuotena 0 ja sitä ennen 1) ja Halsua 0 (edellisenä vuotena 0 ja sitä ennen 0). Muu kunta / ei Soiteen kuuluva 4 (edellisenä vuotena 1). Yhteydenottoja oli siis vuonna 2021 suhteellisesti hieman enemmän maakunnasta kuin vuonna 2020.

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet ovat edellisten vuosien tapaan pääasiallisesti yleistä neuvontaa ja muistutusneuvontaa sekä asioiden selvittämistä. Sosiaaliasiamiehen työstä suurin osa on asiakaspalvelua ja siihen liittyviä viranomaiskontakteja. Työhön kuuluvat myös asiakkaan oikeuksista tiedottaminen.

Sosiaaliasiamieheen otetaan pääsääntöisesti yhteyttä puhelimitse. Pandemian vuoksi tiedottamistilaisuuksia on ollut vuoden 2021 aikana jonkin verran vähemmän aikaisempaan verrattuna.

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

Sosiaali- ja potilasasiamiehen toiminta kuuluu hallinnollisesti vuoden 2021 alusta alkaen osallisuus- ja kehittämisen tuki vastuualueelle, jonka tavoite on kokonaisuutena vahvistaa voimakkaasti sekä asiakas- ja potilasosallisuuden vahvistamista Soiten strategisten linjausten mukaisesti.

Soiten päätoimisena sosiaali- ja potilasasiamiehenä on toiminut 1.1.2017 alkaen laillistettu sosiaalityöntekijä Tina Sandström (1.2.-31.12.2021 työaika 80 %). Osa-aikaisena sijaisena (20 %) on toiminut Johanna Lång ajalla 1.2.-31.1.2021. Sosiaaliasiamiehen toimipiste on Kokkolassa, keskussairaalan ja terveystieteiden keskuksen yhteydessä.

Yhteenvedon voi todeta, että yhteydenottojen määrä on pysynyt samana. Huolestuttavaa on, että tyytymättömyyden osuus asiainnissa on lisääntynyt ja tiedustelun vähentynyt. Eniten otetaan yhteyttä edelleen ikääntyneiden palveluihin liittyvissä asioissa, joissa myös palvelukohtaamisia on eniten. Koska yhteydenottojen perusteella voi päätellä, ettei palvelut ole asiakkaille aina helposti saavutettavia palvelukokonaisuuksia on erityistä huomiota kiinnitettävä asiakkaan kanssa yhdessä laadittavaan palvelutarpeen arviointiin ja asiakas- ja tai palvelusuunnitelmaan.

Liitteenä A85 suomeksi ja ruotsiksi sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2021.

Toimitusjohtajan esitys Hallitus päättää;
1. merkitä tiedokseen sosiaaliasiamiehen selvityksen vuodelta 2021,
2. lähettää sen tiedoksi yksilö- ja ruotsinkieliselle jaostolle sekä

3. antaa selvityksen sosiaaliasiamiehen toiminnasta alueen kunnanhallituksille.

Päätös

Hallitus päätti:

1. merkitsi tiedoksi sosiaaliasiamiehen selvityksen vuodelta 2021,
2. lähettää sen tiedoksi yksilö- ja ruotsinkieliselle jaostolle
3. antaa selvityksen sosiaaliasiamiehen toiminnasta alueen kunnanhallituksille.

Merk.tied. Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen esitteli asiaa kokouksessa.