

Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2021

Perusturvalautakunta 28.04.2022 § 18

Valmistelija: Perusturvajohtaja Mirja Ahoniemi, puh. 040 550 3719

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa §24 säädetään kunnille velvollisuus nimetä sosiaalihuollon lainsäädäntöön perehtynyt, riippumaton ja puolueeton sosiaaliasiamies.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

1. neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. avustaa asiakasta kohtelua koskevan muistutuksen tekemisessä
3. tiedottaa asiakkaan oikeuksista
4. toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
5. seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Laukaa ostaa sosiaaliasiamiespalvelun Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Koskelta. Koske on järjestänyt sosiaaliasiamiestoimintaa jo vuodesta 2004. Sosiaaliasiamiehen työaluetta on julkinen ja yksityinen sosiaalihuolto ja varhaiskasvatus. Kosken sosiaaliasiamiehen selvitys koostuu maakunnallisesta tarkastelusta ja kuntakohtaisesta osuudesta.

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrä lisääntyi Keski-Suomessa vuoden 2021 ja yhteydenottoja tuli sopimuskunnista 439 eri asiaa (401 vuonna 2020). Yleisimmin yhteydenotto liittyi lastensuojeluun, josta tuli 121 (122) asiaa. Iäkkäisen palveluja käsiteltiin 82 (89) kertaa. Kolmanneksi eniten selvitettävää tuli vammaispalveluista 65 (61) asiaa. Työikäisten asiointi lisääntyi 56 (48) samoin kuin perheoikudelliset 31 (23) ja Kelan asiat 29 (12). Varhaiskasvatukseen liittyi 8 (2) asiointia. Päihdehuollon yhteydenotot puolittuivat viiteen asiointiin. Annettu selvitys sisältää asiakaskokemuksia lastensuojelusta, iäkkäiden palveluista ja vammaispalveluista.

Tyytymättömyys palvelun toteuttamiseen ja sosiaalityöhön lisääntyi selvästi edellisvuodesta. Sosiaalityöllä on suuri merkitys useissa sosiaalihuollon palvelutehtävissä, erityisesti lastensuojelussa ja vammaispalveluissa. Asiakasmäärä vaihtelee vuosittain, nyt asiointi lisääntyi Jyväskylässä, Jämsässä ja Keuruulla. Laukaassa ja Äänekoskella se väheni.

Laukaasta tuli 23 sosiaaliasiamiesyhteydenottoa vuonna 2021. Asiakasmäärä väheni edellisvuodesta. Tyytymättömyys palveluun oli syynä vain 15 (16) kertaa ja 8 asiointia oli luonteeltaan tiedustelua. Tyytymättömien osuus oli 65%.

Sosiaalihuollon palvelutehtävittäin tarkasteltuna yhteydenotoissa esiintyivät kaikki, paitsi päihdehuollon asiat. Yhteydenotoista viisi koski iäkkäiden palveluja, neljä lastensuojelua ja kolme vammaispalveluja. Yhteyttä otettiin myös Kelaan, työikäisten, perheoikudellisiin ja lapsiperheiden muihin palveluihin liittyvissä asioissa.

Sosiaalipalveluissa palaute koski tyypillisimmin toimeentulotukea (9), sosiaalityötä (5), Kelan ja muita palveluja (5) sekä kotihoitoa. Kaikkiaan palautetta

tuli 14 eri sosiaalipalvelusta. Tavallisimmin asioinnin taustalla oli tiedontarve sosiaalipalveluista tai palvelun toteuttamistapa. Päätöksiin sekä kohteluun ja itsemääräämisoikeuteen liittynyttä palautetta tuli runsaasti, kohtelupalautteen määrä lähes puolittui viime vuonna.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia Laukaassa tehtiin 6 (7 vuonna 2020). Viranhaltijapäätöksistä tehtiin 14 oikaisuvaatimusta (10 vuonna 2020), joista lautakunta ei palauttanut yhtään. Lautakunnan päätöksistä tehtiin 3 (3 vuonna 2020) valitusta hallinto-oikeuteen, joista hallinto-oikeus ei muuttanut/palauttanut yhtään. Korkeimpaan hallinto-oikeuteen tuli 2 valitusta käsiteltäväksi vuoden 2021 (0 vuonna 2020), joista Korkein hallinto-oikeus ei muuttanut yhtään päätöstä.

Sosiaaliasiamies esittää kaikille kunnille yleiset toimenpidesuositukset seuraavasti:

1.
Yhtenäistetään maakunnan sosiaalipalvelut ottamalla huomioon lainmukaisuus, tarkoituksenmukaisuus ja oikeudenmukaisuus. Valmistellaan sähköinen hakemusjärjestelmä.
2.
Järjestetään helposti hahmotettavia palvelukokonaisuuksia. Ehkäistään palvelujen kapea-alaistumista ja minimoidaan tarve palvelusta toiseen ohjailuun.
3.
Turvataan asiakkaille oikeus laadukkaaseen sosiaalityöhön, jossa on pysyvyyttä ja jatkuvuutta. Turvataan sosiaalialan ammattilaisille mahdollisuus tehdä lakien mukaista, eettisesti kestävä työtä.
4.
Hyödynnetään palaute- sekä muutoksenhakutietoja tehokkaasti palveluja kehitettäessä. Valmistellaan kyseisiä tietoja ajantasaisesti kerryttävä seuranta sekä suojatut sähköiset muistutus- ja palautejärjestelmät.
5.
Turvataan sosiaalihuollon erilaisia asumispalveluja tarvitseville mahdollisimman itsenäinen ja yksilöllinen asuminen riittävän pienissä yksiköissä ja lähellä omia verkostoja. Kehitetään myös perhehoitoa.
6.
Vahvistetaan tutkimusta, koulutusta, kehittämistä ja innovatiivisuutta, jotta palvelujen käyttö- ja taloustietojen lisäksi kertyy tietoa tukitoimien vaikuttavuudesta, ja se tieto hyödynnetään ammattitaidon sekä palveluiden kehittämisessä.

Esityslistan ohessa:

Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2021

Esittelijä	Perusturvajohtaja Mirja Ahoniemi
Päätösehdotus	Perusturvalautakunta merkitsee sosiaaliasiamiehen selvityksen vuodelta 2021 tietoonsa saatetuksi ja esittää sen kunnanhallitukselle.
Päätös	Perusturvajohtajan esitys hyväksyttiin.

Esittelijä	Kunnanjohtaja Linda Leinonen
Päätösehdotus	Kunnanhallitus merkitsee asian tiedoksi.
Päätös	Kunnanjohtajan esitys hyväksyttiin.