



Saapunut sähköpostilla

15 / 5 / 20 / 20
Nro 149/05.05.00/2014

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS VUODESTA 2019 KITILÄN KUNNANHALLITUKSELLE

Viite: Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

SISÄLLYSLUETTELO

1. LAKI	3
1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuollon asiakaslaki.....	3
1.2. Sosiaaliasiamiehen tehtävät.....	3
2. MERIKRATOS OY:n SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA	4
2.1. Merikratos Oy:n sosiaaliasiamiespalvelun palvelukuvaus	4
2.2. Merikratoksen sosiaaliasiamiesyhteisö 2019	5
2.3. Sosiaaliasiamiestoiminta Kittilän kunnassa.....	6
3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN	6
3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti	6
3.2. Kuntakohtaiset asiakastilastot.....	8
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
4.1. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelua Merikratos Oy: asiakaskunnissa kuntakyselyn vastauksien valossa	9
4.2. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelu Kittilän kunnassa vuoden 2019 aikana kuntakyselyn mukaan	10
5. LOPUKSI.....	11
6. LIITTEET.....	12

1. LAKI

1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuollon asiakaslaki

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuli voimaan 1.1.2001. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki koskee asiakkaan asemaa ja oikeuksia niin viranomaisten kuin yksityisten palveluntuottajien järjestämässä sosiaalihuollossa.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta hyvää sosiaalihoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Sosiaalihoitoa toteuttaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkiелensä ja kulttuuritaustansa. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeuksien lisäksi myös velvoitteita. Asiakas on esimerkiksi velvollinen antamaan viranhaltijalle ne tiedot, jotka ovat välttämättömiä sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Itsemääräämisoikeutta koskevassa säännöksessä on korostettu sitä, että sosiaalihuollon toimista tulisi toteuttaa valittavista olevista vaihtoehdoista se, mikä parhaiten vastaa asiakkaan tarpeita. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

1.2. Sosiaaliasiamiehen tehtävät

Laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta (22.9.2000/812) määrittelee sosiaaliasiamiehen tehtävät seuraavasti (5 luku, 24 §):

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- 1) neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) avustaa asiakasta 23 §:n 1 momentissa tarkoitettussa asiassa (muistutus);
- 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista;
- 4) toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi; sekä
- 5) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kaupungissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kaupunginhallitukselle

Lain mukaan kunnan tulee nimetä sosiaaliasiamies, joka voi olla kahden tai useamman kunnan yhteinen. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita asioissa, jotka liittyvät asiakaslakiin. Hänen tulee myös avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista. Hänen tulee toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kaupungissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehellä ei ole laissa annettua itsenäistä päätösvaltaa. Hänen työhönsä kuuluu neuvonta ja neuvottelu viranhaltijoiden ja asiakkaan kanssa. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on tiedottaa asiakkaan oikeuksista asiakkaille, sosiaalihuollon henkilöstölle ja mahdollisille muille tahoille. Tiedottamisessa on pyrittävä aktiiviseen tiedonvälittämiseen niin, ettei tiedon puuttuminen estäisi asiakkaan oikeuksien toteutumista. Epäkohtia ja puutteita havaitessaan sosiaaliasiamiehen tulee saattaa asia aluehallintoviraston tai perusturvalautakunnan tietoisuuteen mahdollisia toimenpiteitä varten. Vuosittaisessa selvityksessään kunnanhallitukselle sosiaaliasiamies voi yleisellä tasolla puuttua niihin ongelmiin ja epäkohtiin, joita on työssään havainnut.

Sosiaaliasiamies ei toimessaan ryhdy asiakkaiden avustajaksi esimerkiksi valitusasiassa, vaan hän pidättäytyy yleisneuvojan asemassa ja tarvittaessa ohjaa asiakkaan esimerkiksi yleiselle oikeusavustajalle. Jos asiakas kuitenkin on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, voi sosiaaliasiamies asiakkaan pyynnöstä tarvittaessa ryhtyä toimimaan sosiaalihuollon henkilöstön ja asiakkaan välisenä sovittelijana ja välittäjänä. Jotta sosiaaliasiamiehen puolueettomuus ja riippumattomuus voidaan turvata, hän ei saa olla asiakastyössä päätöksiä tekemässä. Sosiaaliasiamiehen palveluiden tulee olla kuntalaisille kaikissa tilanteissa maksuttomia.

Sosiaaliasiamiehen työ on suurimmalta osin tulkkina toimimista sosiaalihuollon asiakkaiden ja viranomaisten välillä. Asiakkailla on varsin usein vaikeuksia ymmärtää saamiensa päätösten oikeellisuutta (perusteluja) ja niiden tekstuaalista sisältöä usein vaikeine käsitteineen.

Sosiaaliasiamiehen täydellinen puolueettomuus takaa mahdollisuuden tarkastella objektiivisesti syntyneitä päätöksiä. Onko viranomainen tehnyt päätöksensä asiapohjalta eikä esimerkiksi henkilökohtaisten syiden perusteella? Erityisen oleellista on, että luottamuksensuojan periaate pidetään sosiaalitoimen päätöksenteossa esillä. Tämä tarkoittaa, että kuntalaiset voivat luottaa viranomaisten toiminnan oikeellisuuteen ja virheettömyyteen sekä päätösten pysyvyyteen.

Lähtökohta on, että sosiaaliasiamies asioi suoraan asiakkaan kanssa. Sosiaaliasiamiehen tapahtuvat yhteydenotot tulee tapahtua aina henkilön itsensä tai tämän huoltajan toimesta. Muulloin on oltava kirjallinen valtakirja. Vain näin yksityisyyden suoja säilyy. Merikratoksen sosiaaliasiamiehet pyytävät aina luvan asiakkaitaan koskevien tietojen käsittelemistä varten.

2. MERIKRATOS OY:n SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

2.1. Merikratos Oy:n sosiaaliasiamiespalvelun palvelukuvaus

Merikratoksen sosiaaliasiamiehet päivystät pääsääntöisesti vuoroviikoin ja tarvittaessa esim. lomien aikana on voitu käyttää sijaisia.

a) soittamalla numeroon 050 3415244 (vastataan tiistai – torstai klo 10 -13))

b) ottamalla yhteyttä sähköpostitse sosiaaliasiamies@merikratos.fi.

Koska puhelinpalveluun soittaminen maksaa, sosiaaliasiamiespalvelussa toimivat ottavat vastaan soittopyyntöjä niin puhelimitse kuin sähköpostitse / kirjeitse. Myös kuntien viranhaltijat ovat välittäneet soittopyyntöjä tarvittaessa. Näin asiakkaan varattomuus ei tule esteeksi puhelinneuvonnan saamiseksi. Meidän on myös mahdollista lähettää TLS-suojattua sähköpostia tietoturvallisesti.

Sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan asema ja oikeudet sekä niiden toteutuminen ovat työmme keskiössä. Neuvomme ja ohjaamme asiakasta hänen oikeuksissaan ja tarvittaessa avustamme esim. muistutuksen teossa.

Tarvittaessa tapaamme asiakasta hänen asiansa selvittämiseksi tai siinä avustamiseksi. Voimme asiakkaan pyynnöstä osallistua asiakkaan verkostopalaveriin. Viranhaltijaan olemme yhteydessä asiakkaan asioissa vain asiakkaan pyynnöstä ja luvalla.

Annamme tarvittaessa neuvontaa ja ohjausta myös kunnan sosiaali- ja varhaiskasvatuksen viranomaisille sekä sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen palveluntuottajille.

Kuntakäynneillä/ -palavereissa käymme keskustelua kunnan sosiaaliviranomaisten kanssa sosiaaliasiamiestoiminnan periaatteista ja toimintatavoista, yhteydenottojen sisällöistä ja niistä nousseista kehittämistarpeista sekä yhteistyömuodoista.

Teemme yhteistyötä Aluehallintoviraston sekä muiden valvontaviranomaisten kanssa.

Kaikki sosiaaliasiamiestyö kirjataan Merikratoksen omaan tietojärjestelmään kunnittain. Yhteydenoton yhteydessä sosiaaliasiamies selvittää, mitä kuntaa asiakkaan asia koskee. Yhteydenottojen kirjauksiin ei kirjata asiakkaan henkilötietoja kuin erityistapauksissa ja silloinkin vain asiakkaan suostumuksella. Kirjausten avulla saadaan asiakaskunnille ja kuntayhtymille kerätty tilastoa yhteydenottojen määrästä ja aihealueista. Asiakkailla on oikeus anonyymiyteen, eikä heidän henkilöllisyyttä ilmoiteta raporteissa.

Sosiaaliasiamiehen kunnalle antama raportti ei ole kokonaiskuvaus kunnan sosiaalihuollosta eikä kattava kuvaus kunnan sosiaalihuollon palveluiden tilasta ja laadusta. Sosiaalihuollossa tehdään paljon erilaisia päätöksiä. Sosiaaliasiamieheen taas voittopuolisesti otetaan yhteyttä vain silloin, kun tässä prosessissa asiakkaan näkökulmasta ilmenee ongelmia: asiakas on jäänyt avun tai tuen ulkopuolelle, palvelu ei ole vastannut asiakkaan odotuksia tai kohtelu on ollut hänen näkemyksensä mukaan epäoikeudenmukaista. Sosiaaliasiamies on useimmiten osana prosessia vain siis niissä tapauksissa, joissa eri osapuolilla / jollakin osapuolella on tullut kokemus, että prosessi ei ole edennyt toivotulla tavalla. Sosiaaliasiamies ei juurikaan ole osallisena prosesseissa, joissa kaupungin viranhaltijaprosessit toimivat moitteettomasti ja hyvin. Tämä luonnollisesti rajoittaa sosiaaliasiamiehen näkökulmaa.

2.2. Merikratoksen sosiaaliasiamiesyhteisö 2019

Merikratoksen sosiaaliasiamiespalveluista on vastannut toimitusjohtaja Esko Sillanpää (11.4.2019 asti) ja toimitusjohtaja Henna Komonen (12.4.2019 alkaen). Sosiaaliasiamiesten lähiesimiehenä on toiminut Kati Vainio ja Satu Deraz. Työnohjaajana on toiminut psykologi Visa Metsälä. Vuoden 2019 aikana lakikysymyksissä on konsultoitu sosiaalityöntekijä, lakimies Henna Komosta.

Sosiaaliasiamiehenä toimi:

Sanna Saarinen (VTK sijaispätevä sosiaalityön opiskelija) (1.5.2019 lähtien)

Maija-Kaisa Sointula (stt)

Katja Mäkelä (YTM stt) (30.4.2019 asti)

Sosiaaliasiamiesten sijaisina on tarvittaessa voitu käyttää Merikratoksen työntekijöitä:

Katja Mäkelä (YTM stt)

Annika Wacker (YTK sijaispätevä sosiaalityön opiskelija)

Sosiaaliasiamiehille on järjestetty säännöllinen työnohjaus sekä säännölliset palaverit esimiehen kanssa. Merikratoksessa työ on kuitenkin organisoitu niin, että sosiaaliasiamiestyötä tehdään asiantuntijajoukkona, eikä pelkästään yksilönä.

2.3. Sosiaaliasiamiestoiminta Kittilän kunnassa

Kittilän sosiaaliasiamiehenä ovat toimineet Sanna Saarinen ja Maija-Kaisa Sointula vuonna 2019

3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN

3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti

Vuonna 2019 tehtiin sosiaaliasiamiehen valtakunnallisesti 914 yhteydenottoa. Edelliseen vuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä nousi 147:lla. Merikratoksen sosiaaliasiamiespalvelun piirissä olevien kuntien määrässä ei vuoden 2019 aikana tapahtunut merkittäviä muutoksia, mutta vuoden 2018 loppupuolella lisäystä tapahtui jonkin verran.

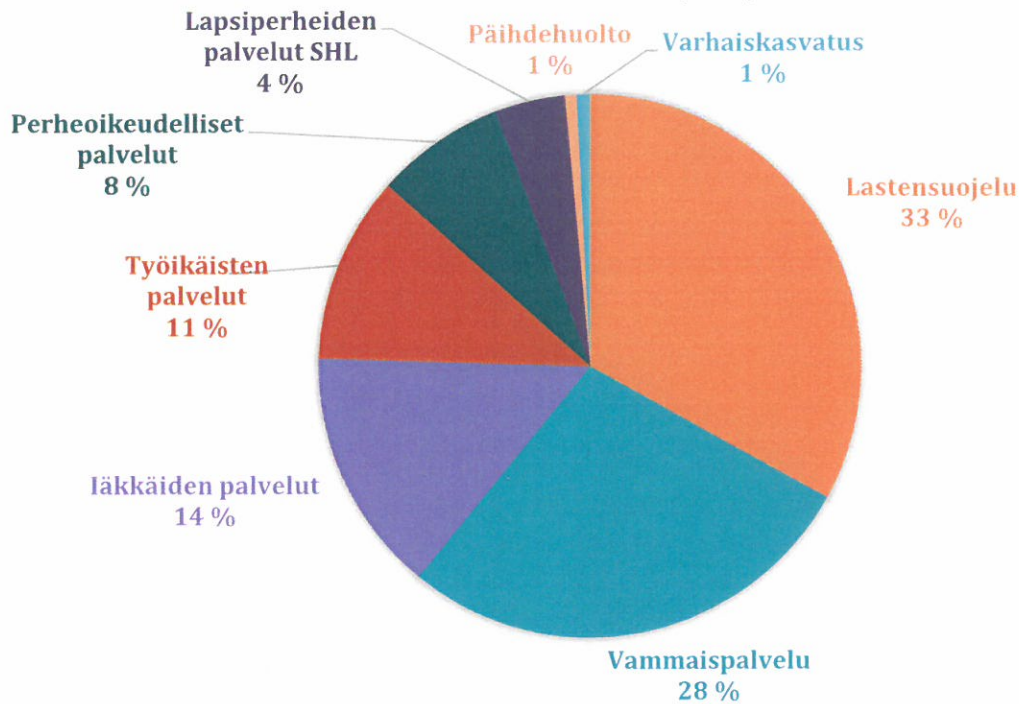
Vuonna 2019 olemme muuttaneet tilastointikäytäntöämme siten, että pystymme paremmin saamaan tilastointitietoa yhteydenotoista. Yhteydenotot on jaoteltu palvelualueittain ja niiden sisällä yhteydenottojen syihin. Siirtymävaihe on aiheuttanut joitain puutteellisia merkintöjä tilastoinneissa, jotka kuntakohtaisissa tiedoissa pystymme korjaamaan.

Vuonna 2019 emme ole enää tilastoinnissa jaotelleet yhteydenottoja sen mukaan, ovatko ne tapahtuneet puhelimitse vai sähköpostitse. Voidaan kuitenkin arvioida, että edelleen suurin määrä yhteydenotoista tapahtuu puhelimitse, mutta sähköpostin välityksellä otettujen yhteydenottojen määrä on suhteessa lisääntynyt jonkin verran. Henkilökohtaisissa tapaamisissa asioita selvitettiin 3,3 % yhteydenotoista. Taulukossa yhteydenotot on jaoteltu puhtaasti eri sosiaalipalveluihin sekä varhaiskasvatukseen, ja sen takia vertailu viime vuoden vastaaviin lukuihin on vain suuntaa antava. Taulukossa kohta Muu yhteydenpito, pitää sisällään mm. kuntayhteistyön, kuten kuntakäynnit, sekä yhteydenotot, jotka varsinaisesti eivät ole kuuluneet sosiaaliasiamiehelle ja on asiakasta neuvottu ottamaan yhteyttä esim. potilasasiamieheen.

PALVELU	2019	2019	2018	Muutos
Lastensuojelu	283	31,0 %	33,3 %	-2,3 %
Vammaispalvelut	239	26,2 %	13,1 %	13,1 %
Iäkkäiden palvelut	125	13,7 %	9,4 %	4,3 %
Työikäisten palvelut	95	10,4 %	2,5 %	8,9 %
Perheoikeudelliset palv.	66	7,2 %	14,2 %	7,0 %
Lapsiperheiden palvelut	36	3,9 %		
Varhaiskasvatus	7	0,8 %	0,1 %	0,7 %
Päihdehuolto	6	0,7 %	0,8 %	-0,1 %
Muu yhteydenpito	57	6,2 %		
yhteensä	914	100,1 %		

Merikratoksen asiakaskuntien asiakasyhteydenottojen vertailu 2019 vs. 2018

YHTEYDENOTTOJEN JAOTTELU PALVELUITTAIN



Valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa Merikratoksen sosiaaliamiehelle tulleista yhteydenotoista koski lastensuojelua (31%). Vuoteen 2018 verrattuna lastensuojelun yhteydenotot laskivat 2,3% prosenttiyksikköä. Yhteydenotot liittyivät suurelta osin päätöksentekoon, yleiseen neuvontaan, kohteluun, muistutus- ja kanteluneuvontaan tai yhteydenpitoon työntekijöiden kanssa. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli vammaispalveluihin liittyen (26,2%), jotka suurelta osin liittyivät päätöksentekoon, henkilökohtaiseen apuun ja kuljetuspalveluihin. Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli iäkkäiden palveluihin liittyen (13,7%), jotka suurelta osin liittyivät palveluasumiseen. Muu yhteydenpito-kohtaan (6,2%) kohtaan on kirjattu yhteydenottoja, joissa on esim. etsitty asiakkaalle yhteystietoja kunnan sivuilta tai muuta vastaavaa neuvontaa.

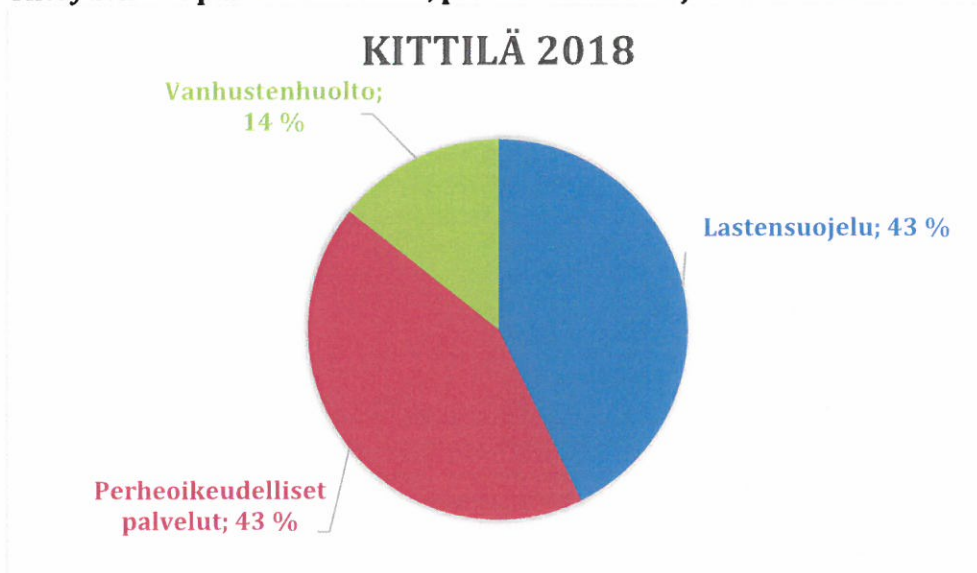
Yhtenä yleisenä haasteena asiakaskunnissamme on viime vuonna ollut asiakkaiden vaikeudet saada yhteyttä sosiaalitoimen työntekijöihin. Syinä on voinut olla esim. työntekijöiden vaihtuvuus, kiireet tai vajeus henkilöstöresurseissa. Sosiaaliamiehelle tulee paljon yhteydenottoja näistä syistä, jonka jälkeen me yritämme tavoittaa työntekijöitä. Työntekijöiden vaihtuvuuden vuoksi asiakkaat ovat joutuneet odottamaan luvattuja vastauksia tai päätöksiä kohtuuttomia aikoja ja uuden työntekijän jälkeen asioiden selvittely on voitua joutua aloittamaan alusta. Työntekijöiden vaihdostilanteessa tulee usein esiin myös puutteet asiakaskirjauksissa.

Vuoden 2019 aikana on valtakunnallisesti noussut esiin iäkkäiden ihmisten palveluasumisessa olevat puutteet. Meillekin yhteydenottoja on tullut ja asiasta riippuen olemme ohjanneet asiakkaita tekemään muistutuksia ja kanteluita, jos yhteydenotot henkilökuntaan eivät ole asiaa auttaneet. Sosiaaliamies on asiakkaan niin halutessa voinut olla yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään tai tämän esimieheen. Sosiaaliamiehelle ei kuitenkaan yleensä välity tietoa, miten asiakkaan esille tuomia epäkohtia kunnassa tai yksityisellä palveluntuottajalla on käsitelty.

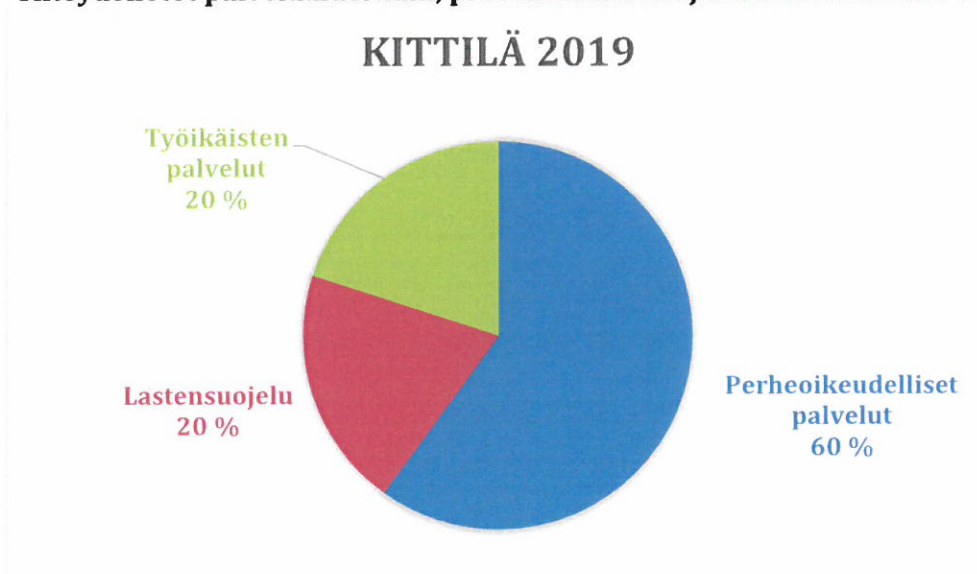
3.2. Kuntakohtaiset asiakastilastot

Kittilän sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen tehtiin 5 kpl vuonna 2019. Edellisenä vuonna yhteydenottoja tehtiin 6 kpl. Yhteydenottoja tehtiin 0,9 1000 asukasta kohden, kun kaikkien Merikratoksen sosiaaliasiamies-asiakaskuntien yhteydenottojen mediaani oli 1,9 vuonna 2019.

Yhteydenotot palvelualueittain, prosentuaalisesti jaoteltuna vuonna 2018:



Yhteydenotot palvelualueittain, prosentuaalisesti jaoteltuna vuonna 2019:



Yhteydenotot palvelualueittain, lukuina jaoteltuna vuonna 2019:

Perheoikeudelliset palvelut	3
Lastensuojelu	1
Työikäisten palvelut	1
Yhteensä	5

4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

4.1. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelua Merikratos Oy: asiakaskunnissa kuntakyselyn vastauksien valossa.

Kysely lähetettiin 55 kuntaan ja vastauksia saatiin 44 kunnasta. Kaikki vastanneet eivät kuitenkaan vastanneet kaikkiin kysymyksiin.

Muistutuksia vuonna 2019 tehtiin yhteensä 139 kpl 44 kunnassa. Suurin osa, yli puolet, muistutuksista liittyivät lastensuojeluun. Seuraavaksi eniten muistutuksia tehtiin asumispalveluihin, kotipalveluun ja kotihoitoon, perheoikeudellisiin palveluihin ja ikäihmisten palveluihin liittyen. Vastausten mukaan 64% muistutusten vastauksista käsiteltiin määrääjassa (suositus 1kk).

Kanteluja tehtiin yhteensä 86 kpl, 44 kunnassa. Kanteluista suurin osa kohdistui lastensuojeluun, seuraavaksi eniten ikäihmisten palveluihin ja asumispalveluihin.

Sosiaalihuoltoa koskevia oikaisuvaatimuksia sosiaali- ja terveyslautakunnalle tehtiin yhteensä 459 kappaletta 44 kunnassa. Suurin osa oikaisuvaatimuksista koski omaishoitoa, vammaispalvelua, kuljetuspalvelua ja toimeentulotukea. Viranhaltijat itseoikaisivat 62 päätöstä, joista suurin osa liittyi toimeentulotukeen ja vammaispalveluihin. Sosiaali- ja terveyslautakunnat muuttivat 37 viranhaltijan päätöstä, joista suurin osa liittyi vammaispalveluihin sekä toimeentulotukeen ja asumispalveluihin.

Vastanneissa kunnissa hallinto-oikeus oli muuttanut sosiaali- ja terveyslautakunnan 20 päätöstä, joista suurin osa liittyi lastensuojeluun sekä vammaispalveluihin ja omaishoidontukeen.

Muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten seurauksena on vastanneissa kunnissa ryhdytty mm. toimintaohjeiden ja soveltamisohjeiden korjaamiseen ja ohjauskeskusteluihin työntekijöiden sekä yksityisten palveluntuottajien kanssa sekä työn kehittämiseen

Kaikissa vastanneissa kunnissa asiakkaat voivat saada henkilökohtaisen tapaamisajan aina sitä halutessaan. Kiireellisissä tilanteissa tapaaminen voi järjestyä samallekin päivälle, mutta keskimäärin tapaamisajan saa 3-4 arkipäivän sisällä. Tapaamisajan järjestymisajankohtaan ovat vaikuttaneet asiakkaan asian kiireellisyys sekä työntekijöiden lomat ja poissaolot.

Vastanneista kunnista lähes kaikilla oli omavalvontasuunnitelmat tehtynä/päivitettyinä vuonna 2019. Vain kaksi vastanneista kunnista ilmaisi omavalvontasuunnitelmien olevan vielä tekemättä/päivittämättä. Yhdessä vastanneista kunnista, omavalvontasuunnitelma ei ollut asiakkaiden nähtävillä, vaikka se oli tehtynä/päivitettyinä.

Vastanneissa kunnissa lastensuojeluilmoitusten käsittelyajat ovat pääsääntöisesti toteutuneet määräaikojen puitteissa, muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Asiakkaiden yhteydenotoissa tulee kuitenkin usein esille heidän kokemuksensa siitä, että lastensuojeluilmoitusta ei olisi lainkaan käsitelty.

Noin puolella vastanneista kunnista oli ylityksiä palveluarpeen arviointien määrääjassa. Määräaikojen ylittymiset johtuivat mm. henkilöstövajeesta/vaihtuvuudesta, sekä aikataulujen sovittamisongelmista.

Lastensuojeluasiakkuudessa olevia lapsia oli keskimääräisesti 25 asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden. Kuitenkin muutamissa kunnissa lasten määrä oli huomattavasti suurempia. Huomioitavaa lisäksi on, että joissakin kunnissa sosiaalityöntekijällä on paljon myös muita tehtäviä ja vastuualueita lastensuojelun lisäksi.

Neljässä kunnassa oli 15.12.2019 noin 1-7 lasta ilman asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää.

Suurimmassa osassa (75%) vastanneista kunnista sijaishuollossa olevien lasten henkilökohtaiset tapaamiset vastuusosiaalityöntekijän kanssa toteutuivat 2-3 kertaa vuodessa. 11 % vastanneista

kunnista tapaamisia oli 4 kertaa tai useammin vuoden aikana. 6 % vastanneista kunnista tapaamisia oli harvemmin kuin kerran vuodessa.

Kelpoisuusehdot täyttävien sosiaalityöntekijöiden saamisessa on monella (78%) vastanneella kunnalla ollut hankaluuksia. Samoin pätevien sijaisten saamisessa on ollut vaikeuksia. Tämä on tullut esiin myös monissa yhteydenotoissa sosiaaliamiehen. Sosiaalityöntekijöiden heikko saavutettavuus on tullut esiin useissa asiakkaiden yhteydenotoissa. Työntekijöiden tiheä vaihtuvuus tai resurssien puuttuminen vaikuttaa myös moninaisesti asiakkaiden tilanteeseen ja oikeusturvaan.

Täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen hakemuksista suurin osa, 83 %, pystyttiin käsittelemään 7 arkipäivän sisällä. Myöhästymisiin olivat syynä yleensä lisätietojen pyyntö ja työntekijäresurssit.

Lähes kaikissa vastanneissa kunnissa koettiin vanhuspalvelulain 25§:n 2.mom:n mukaisen ilmoitusvelvollisuudentoteutuvan pääsääntöisesti hyvin, iäkkään ihmisen kotiutussa terveydenhuollon laitoshoidosta. Suurimassa osassa vastanneista kunnista (70%) todettiin olevan iäkkäille ihmisille riittävästi sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen hoito- ja asumispaikkoja. Vastanneissa kunnissa oli 0-18 ikäihmistä jonossa 31.12.2019, odottaen paikkaa palveluasumiseen. Osassa (22%) vastanneista kunnista jouduttiin ikäihmisiä sijoittamaan hoito- ja asumispaikkoihin heidän tai heidän omaistensa toiveiden vastaisesti, esim. toiselle paikkakunnalle. Kotihoidon resurssit koettiin riittämättömäksi 39 % vastanneista kunnista. Kotihoidon tarpeen määrä ja asiakkaiden hoitoisuus ovat kasvaneet nopeasti eikä siihen ole aina osattu reagoida riittävän nopeasti.

Lähes kaikissa vastanneissa kunnissa myönnettiin kaikille omaishoidon tuen kriteerit täyttäneille hakijoille omaishoidon tukea vuonna 2019. Vastanneista kunnista 44% arvioi pystyneensä huomioimaan erittäin hyvin asiakkaan yksilölliset tarpeet omaishoidon tilapäishoidon järjestelyissä.

Vain hieman yli puolessa (51%) vastanneista kunnista pystyttiin aloittamaan kaikki vammaispalvelulain mukaiset palvelutarpeen selvitykset lain vaatimassa 7 vuorokauden määräajassa vuonna 2019. Pääsääntöisesti kaikissa vastanneissa kunnissa pystyttiin antamaan kaikki vammaispalvelulain mukaiset hallintopäätökset lain vaatiman 3 kuukauden määrärajan puitteissa vuonna 2019. Vastanneista kunnista 61 % arvioi pystyneensä huomioimaan vammaispalvelun asiakkaan yksilölliset tarpeet järjestäessään aamu- ja iltapäivätoimintaa.

4.2. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelu Kittilän kunnassa vuoden 2019 aikana kuntakyselyn mukaan

Kittilän kunnan sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia tehtiin yksi kappale vuonna 2019, muistutus liittyi lastensuojeluun ja sen käsittelyaika oli alle kuukauden. Kanteluja tehtiin 2 kpl ja ne liittyivät lastensuojeluun ja sosiaalityöntekijän pätevyuteen.

Kittilän sosiaali- ja terveyslautakuntaan tehtiin 16 sosiaalihuoltoa koskevaa oikaisuvaatimusta, jotka liittyivät Toimeentulotukeen, ikäihmisten palveluihin sekä kotipalvelu/kotihoitoon. Lautakunta muutti 7 viranhaltijapäätöstä, jotka liittyivät ikäihmisten palveluihin. Muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten johdosta on Kittilän sosiaalitoimessa ryhdytty toimintaohjeiden / soveltamisohjeiden muutoksiin.

Kittilän sosiaalitoimessa asiakas saa aina halutessaan henkilökohtaisen tapaamisajan sosiaaliohjaajalle tai -työntekijälle, tapaamisaika järjestyy 1-2 arkipäivässä.

Kittilä kunnan sosiaalihuollon yksiköissä on tehtynä ja päivitettyinä sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47§:n mukaiset omavalvontasuunnitelmat ja ne ovat julkisesti asiakkaiden nähtävillä.

Kittilän kunnassa on ollut vaikeuksia saada kelpoisuusvaatimukset täyttäviä sosiaalityöntekijöitä avoimna oleviin virkoihin vuonna 2019.

Sosiaalihuoltolain tarpeen arvioimiseksi (LsL 25a§) on tehty 67 yhteydenottoa vuonna 2019. Lastensuojeluilmoituksia tehtiin 61 kpl, joista 1 %:lla ylittyi käsittelyaika vuonna 2019. Yhteydenotoista ja lastensuojeluilmoituksista johtui 8 lapsiperheiden palveluiden palvelutarpeen arviointia ja 21 lastensuojelun palvelutarpeen arviointia. Palvelutarpeen arvioinneista ei kaikki valmistuneet kolmen kuukauden kuluessa vireilletulosta, johtuen kirjaamisvirheestä. Yhteydenotoista ja ilmoituksista johtui 13 lastensuojelun asiakkuutta ja 30 lapsiperheiden palvelujen asiakkuutta. Vuoden lopussa (15.12.2019) oli 28 lastensuojeluasiakkuudessa olevaa lasta lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden. Vastuusosiaalityöntekijä tapasi henkilökohtaisesti 4 kertaa tai useammin sijaishuollossa lasta vuonna 2019.

Kaikki toimeentulotukihakemukset (ennaltaehkäisevä ja täydentävä) käsiteltiin lakisääteisen 7 arkipäivän määräajassa vuonna 2019.

Kittilän kunnassa vanhuspalvelulain 25 §:n 2.mom. mainittu ilmoitusvelvollisuus iäkkään henkilön kotiuttamisessa terveydenhuollon laitoshoidosta toteutui hyvin vuonna 2019. Kittilän kunnassa ei ole riittävästi ikäihmisille sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen paikkoja. Tiedossa ei ole kuinka monta ikäihmistä oli vuoden lopussa (31.12.2019) jonottamassa paikkaa palveluasumisiin. Kunnassa pystyttiin huomioimaan ikäihmisen oma tai hänen läheisensä toive valitessa sopivaa hoito- ja asumispaikkaa vuonna 2019. Kunnassa oli riittävät kotihoidon resurssit ikäihmisten kotiin annettavissa palveluissa vuonna 2019.

Omaishoidon tuen hakijoista 95 %:lle myönnettiin omaishoidon tuki kuitenkin niin, että kaikki omaishoidon tuen kriteerit täyttäneet hakijat saivat omaishoidon tukea vuonna 2019. Kittilän kunnassa on erittäin hyvin pystytty huomioimaan asiakkaan yksilölliset tarpeet omaishoidon tilapäishoidon järjestelyissä vuonna 2019.

Kaikki vammaispalvelulain mukaiset palvelutarpeen arvioinnit pystyttiin aloittamaan lain vaatimassa 7 arkipäivän määräajassa vuonna 2019. Kaikki vammaispalvelulain mukaiset hallintopäätökset on pystytty antamaan lain vaatiman 3 kuukauden määräajan puitteissa vuonna 2019. Kittilän kunnassa on erittäin hyvin pystytty huomioimaan vammaispalvelun asiakkaan yksilölliset tarpeet aamu- ja iltapäivätoiminnan järjestämisessä vuonna 2019.

5. LOPUKSI

Sosiaaliasiamiehen huomiot:

- Kittilän kunnan verkkosivuilta ei löytynyt muistutuslomaketta, olisi hyvää asiakaspalvelua, jos sellainen yhteystietoineen löytyisi myös verkkosivuilta
- Joitakin määräaikojen ylityksiä on ollut, jatkossa on hyvä kiinnittää entistä enemmän huomiota aikatauluissa pysymiseen ja kirjauksien tarkkuuteen
- Kunnassa on pulaa ikäihmisten palveluasumispaikoista, toivottavaa on, että kunnassa on jo lähdetty miettimään ratkaisuja tilanteen korjaamiseksi
- Kunnassa on ollut vaikeuksia saada kelpoisuusvaatimukset täyttäviä sosiaalityöntekijöitä avoimna oleviin virkoihin, tämän ongelman ratkaisemiseksi on varmasti tarpeen laaja-alaisia ratkaisuja.

Muuten sosiaaliasiamiehen tietoon ei ole tullut mitään hälyttävää koskien Kittilän kunnan sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaiden asemaa ja oikeuksia vuonna 2019.

Kiitokset kaikille kuntakyselyyn vastanneille aktiivisuudesta, vastausprosentti oli 80%.

Kuntakyselyssä jotkut kunnat esittivät toiveen enemmästä yhteistyötä sosiaaliasiamiehen kanssa. Otamme mielellämme toiveita vastaan. Olemme vuosittain tarjonneet kunnille mahdollisuutta kuntakäyntiin/-palaveriin, jossa on käsitelty sosiaaliasiamestojen periaatteita, toimintatapoja yhteistyömuotoja sekä yhteydenotoissa esille tulleita kehittämistarpeita ja muita ajankohtaisia asioita. Kokemukset näistä palavereista on olleet saamamme palautteen mukaan ollut molemmin puolin hyviä. Siksi tarjoamme tätä mahdollisuutta tänäkin vuonna ja toivomme yhä useampien kuntien tarttuvan tähän mahdollisuuteen.

Lopuksi haluan vielä muistuttaa, että olemme vaihtaneet päivystysnumeromme, joka on nykyään 050 3415244. Huolehdittehan, että numeromme on korjattuna yhteistiedoissamme

Voitte halutessanne esittää kommentteja ja toivomuksia, niin tämän raportin kuin kuntakyselyn suhteen sähköpostiin sosiaaliasiamies@merikratos.fi, kiitos jo etukäteen.

6.4.2020

Maija-Kaisa Sointula
sosiaaliasiamies

Merikratos Oy

6. LIITTEET

1 Rekisteriseloste