

**SOSIAALIASIAMIEHEN
SELVITYS VUODELTA 2017**

Joroinen

Sisällys

SOSIAALIASIASIAMIESTOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN.....	2
1 YHTEYDENOTOT SOSIAALIASIAMIEHEEN	2
Työskentely-muistutukset-tilastointi-tulkinta	2
2 JOROISTEN SOSIAALIHUOLLON YHTEYDENOTOT JA KUNTAKYSELY	5
3 YHTEENVETOA JOROISTEN SOSIAALIHUOLLON TILANTEESTA	5
4 ASIAMIESTOIMINNASSA KERTYNEITÄ YLEISIÄ HUOMIOITA.....	7

SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN

Toiminnan järjestäminen on lakisäateistä. Sitä säätelee Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.

Tärkeimmät **sosiaaliasiamiehen** tehtävät ovat:

- Neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakkaita lain 23 §:n 1 momentin tarkoitetussa asiassa – asiakkaan oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeustien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaan oikeuksien ja aseman kehittymistä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain

Käytännössä asiamiehen toiminta on asiakkaan ja potilaan kuuntelemista, sovittamista asiakkaan ja työntekijän/viranomaisen välillä ja konkreettista auttamista oikeusturvakeinojen käyttämisessä (esimerkiksi oikaisuvaatimuksen, muistutuksen, potilasvahinkoilmoituksen, valituksen tai hallintokantelun laatimisessa).

Joroisten sosiaaliasiamiespalvelua on vuonna 2017 hoitanut Antero Nissinen ja häntä on sijaistanut Arja Kivari. Asiamies on ollut tavoitettavissa puhelimitse maanantaista torstaihin klo 9.00 – 11.30. Henkilökohtainen tapaaminen asiamiehen kanssa on järjestetty pyydettyä ja muutoin tarvittaessa. Tiedot asiamiestoiminnasta tulisi olla jokaisessa toimipaikassa asiakkaiden ja potilaiden saavutettavissa sekä palvelujen tuottajien nettisivuilla.

Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueena oli Joroisten lisäksi: Kaavi, Keitele, Kuopio, Leppävirta, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Suonenjoki, Tervo, Tuusniemi, Varkaus ja Vesanto. Väestöpohja oli 204 802 (Kuntaliitto 1.1.2017).

1 YHTEYDENOTOT SOSIAALIASIAMIEHEEN

Työskentely-muistutukset-tilastointi-tulkinta

Asiamies on asiakkaan ja potilaan asialla. Turhia yhteydenottoja ei ole. Asiakkaan ja potilaan esittämä on heidän kokemansa ja lähtökohta tilanteen käsittelylle. Yhteydenotoista ei saa tehdä merkintää asiakkaan tai potilaan asiakirjoihin. Yhteydenotolla ei saa olla asiakkaan tai potilaan hoitoon kielteistä vaikutusta.

Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen tapahtuvat useimmiten puhelimitse, sitten tulevat sähköposti ja tapaamiset. Asiamiehillä on käytössä suojattu sähköposti ja se on helpottanut yhteydenpitoa asiakkaisiin. Osa asiakkaista onkin halunnut asioida pelkästään sähköpostin välityksellä. Tapaaminen järjestetään aina asiakkaan sitä halutessa.

Asiamiestoiminnassa korostuvat yksittäisen palveluntarvitsijan epätietoisuus, huoli, hätä ja pettymys. Vaikka asiamies on ensisijaisesti palveluntarvitsijaa varten, työskentelyssä on pyritty siihen, että myös työntekijät näkisivät asiamiehen yhteistyökumppanina asiakkaiden tilanteiden selvittämisessä. Asiamiestoiminnan kautta kertyy asiakaspalautetta, joka on käytettävissä toiminnan kehittämiseksi.

Ohjaus ja neuvonta muodostavat suurimman osan asiamiehen työskentelystä. Yhteydenottoja tuli eniten palveluiden sisältöön, organisointiin ja yhteystietoihin liittyen.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai hoitoon, niiden laatuun tai niihin liittyvään kohteluun, hän voi tehdä asiasta muistutuksen toimintayksikköön tai kantelun valvontaviranomaiselle. **Muistutusmenettely** perustuu asiakas- ja potilaslakeihin. Vuoden 2015 alusta alkaen valvontaviranomainen, eli Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto (Valvira) tai aluehallintovirasto (AVI), on voinut siirtää sille tehdyn kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena toimintayksikössä.

Kanteluina AVI:lle tai Valviraan otetaan ilman muistutusmenettelyä käsittelyyn vakavat asiat, kuten epäilyt vakavasta virheestä ammattitoiminnassa. Muutoin kannustetaan siihen, että asiat käsitellään siinä toimintayksikössä, johon asiakkaan moite on kohdistunut. Tämä antaa toimintayksiköille mahdollisuuden myös valvoa paremmin oman toimintansa laatua. Kanteluiden osalta valitettavaa on, että niiden käsittely ja vastauksen saaminen voi kestää jopa vuoden.

Muistutuksia tehdään yleisesti ottaen palvelujen laajuuteen nähden vähän ja niitä kaikkia ei tehdä yhdessä asiamiesten kanssa. Yhteydenotoissa asiamieheen muistutuksen tekemistä mietitään enemmän kuin niitä loppujen lopuksi tehdään. Usein on löydetty yhdessä muu tapa vaikuttaa asioihin. Niissä palveluissa, joissa on päätöksentekoa, päädytään ennemmin oikaisun tekemiseen. Muistutuksen tekemisen kynnyks on korkea ja tehtyyn muistutukseen latautuu paljon asiakkaan ja potilaan toivetta ja tunnetta.

Sosiaalihuollon asiakaslain perustelujen mukaan asiakkaan tulisi aina saada selkeä ja asiallinen vastaus muistutukseensa. Erityistä huomiota olisi kiinnitettävä vastauksen ymmärrettävyyteen asiakkaan kannalta. Vastauksesta olisi myös käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on mahdollisesti ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa. Valvira suosittaa, että toimintayksiot analysoivat säännöllisesti muistutukset ja yhteydenotot palvelujensa laadun kehittämiseksi, sillä muistutusten asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä.

Muistutuksen organisaatiokäsittelyllä ja annetulla vastauksella on suuri merkitys asiakkaille ja muistutusvastaukset luetaan tarkasti. Tästä syystä vastaaminen **kaikkiin** esitettyihin kysymyksiin, asianosaisten kuuleminen ja selvittelyn riipeys ovat tärkeitä asioita.

Yhtenäistä **tilastointia** yhteydenotoista asiamieheen ei valtakunnan tasolla ole, mikä estää vertailun muihin vastaavanlaisiin organisaatioihin.

Kaikkienensa tässä selvityksessä oleva tilastollinen esitys on suuntaa antava, eikä yhteydenottojen määrä välttämättä kerro palveluntarvitsijoiden yhteydenoton merkityksellisyydestä, painoarvosta tai tehdyn selvittelyn määrästä. Yksi asiakkaan yhteydenotto on voinut sisältää monta eri syytä (esim. kohtelu ja päätökset). Se on voinut koskea myös montaa eri asiaa ja tehtäväaluetta ja samanaikaisesti sekä sosiaali- että terveydenhuoltopalveluja. Erityisesti sosiaalihuoltoa koskeissa asioissa on ollut varsin yleistä, että asiakas on tarvinnut kokonaisvaltaista apua useaan eri palveluun, asiaan tai etuisuuteen liittyen. Asiamies (tai joissakin tapauksissa jopa kaksi asiamiestä) on tehnyt usein työtä asiakkaan kanssa hyvinkin pitkäkestoisesti. Pitkäkestoisuudestaan huolimatta työmäärä näkyy tilastossa usein yhtenä yhteydenottona. Yhden yhteydenoton vuoksi asiamies on voinut tehdä monia eri toimenpiteitä (esim. neuvoa puhelimitse, avustaa asiakasta / potilasta muistutuksen, potilasvahinkoilmoituksen laadinnassa, selvitellä ja sovitella).

Nykyinen tilastointijärjestelmä on ollut käytössä asiamiestoiminnan osalta vuoden 2015 alusta. Tilastoinnin ja yhteydenotoista saadun tiedon lisäksi palveluihin on tehty kuntakysely. Kuntakyselyn avulla on vielä tarkennettu lukuja ja palvelun sisältöjä. Näitä eri tavoin saatuja tietoja kuvataan tässä selvityksessä.

Alueellinen näkökulma

Toiminta-alueen kunnat eroavat toisistaan väestön määrän ja palveluiden järjestämisen tapojen suhteen. Asiamiesnäkökulmasta Kuopiossa haasteena näyttäisi olevan kunnan koosta johtuvat tekijät ja palveluiden tavoitettavuus. Vahvuutena puolestaan on organisaatioon kertynyt kokemus haastavistakin tilanteista, työvoiman saatavuus ja laaja palveluvalikko. Alle 5000 asukkaan kunnille näyttäisi tämän ajan perusteella olevan yhteistä työntekijöiden laaja-alaisen osaamisen vaatimus, asiakkaiden ja tilanteiden tuntemus ja sektorirajat ylittävä yhteistyö. Mainitut vahvuudet perustuvat yleensä pitkät työurat tehneisiin työntekijöihin ja esimiehiin. Käänteisesti tämä myös näyttää muodostavan yhden keskeisistä haasteista muutostilanteissa; kuinka löytää vankalla työkokemuksella oleva työntekijä, joka pystyy tekemään laaja-alaista, yhteistyöhön perustuvaa työtä ja sitoutuu organisaatioon. 7000 -30 000 asukkaan kunnissa (Suonenjoki, Leppävirta, Varkaus ja Siilinjärvi) on parhaimmillaan ja huonoimmillaan piirteitä pienemmistä kunnista ja Kuopiosta.

2 JOROISTEN SOSIAALIHUOLLON YHTEYDENOTOT JA KUNTAKYSELY

Joroisten sosiaaliasiamiespalvelua on vuonna 2017 hoitanut Antero Nissinen ja häntä on sijaistanut Arja Kivari. Koko vuoden aikana yhteydenottoja asiamieheen on ollut 4. Yhteydenottoja on ollut toimeentulotukeen ja lastensuojeluun liittyen.

Seuraavassa on eroteltuina eri alueiden yhteydenotot.

Yhteydenottojen määrä tehtäväalueittain 2017

- | | |
|-------------------|---|
| • Lastensuojelu | 3 |
| • Toimeentulotuki | 1 |

Pääpainopiste sosiaaliasiamiehen toiminnan osalta on ollut ohjauksessa ja neuvonnassa. Asiakasasioista saatua tietoa kunnan sosiaalihuollon tilanteesta on täydennetty kuntaan tehdyllä kuntakyselyllä.

3 YHTEENVETOJA JOROISTEN SOSIAALIHUOLLON TILANTEESTA

Sosiaaliasiamiehelle välittynyt tieto on vain yksi näkökulma kunnan palvelujen kokonaisuudesta. Tämä kuva voi kertyneen tiedon perusteella olla samanlainen tai erilainen kuin mitä asukkailla tai palveluntuottajilla on kunnan palvelujen kokonaisuudesta. Yhteyttä ottaneiden määrä on pieni suhteessa tuotetun palvelun määrään, yhteyttä asiamieheen otettiin sekä isoissa että pienissä asioissa ja kaikki tyytymättömyys tai asioiden selvittely ei kana-voidu asiamiehen kautta.

Asiakasnäkökulmasta on tärkeää, että asiamiehen yhteystiedot ovat asiakkaiden saatavilla ja näin asiakkaalla on mahdollisuus keskustella ulkopuolisen kanssa häntä vaivaavasta asiasta. Myös sellaisissa tilanteissa, jossa työyksikkö ei syystä tai toisesta ole pystynyt ratkaisemaan asiaa yhdessä asiakkaan kanssa, voi työntekijä tukea asiakkaan yhteydenottoa asiamieheen. Asiamiehellä on mahdollisuus olla sovittelemassa ja parhaimmillaan on löydetty uusia keinoja yhteistyön tekemiseen.

Joroisten yhteydenottojen perusteella on tehty sekä asiakkaiden suoraa ohjausta ja neuvontaa ja lisäksi on tarvittaessa oltu yhteydessä kuntaan.

Kuntakyselystä saadun tiedon perusteella asiamiehen yhteystiedot ovat hyvin saatavilla sekä ilmoitustauluilla että kunnan internetsivuilla.

Muistutuksia on vuonna 2017 tehty yksi ja lisäksi on ollut yksi terveydenhuoltoa koskeva kantelu, jossa oli myös sosiaalitoimiston asiaa. Oikaisuvaatimuksia viranhaltijoiden päätöksiin oli tehty kuusi kappaletta ja yksilöasioiden jaosto oli kokoontunut yhdeksän kertaa.

Pääsy viranhaltijan luo on kuntakyselyn mukaan sujuvaa. Tapaamisajan saa 1-2 arkipäivän kuluessa.

Omavalvonnan osalta suunnitelma on tehty ja se on julkisesti nähtävissä Joroisten sosiaalityön yksikössä.

Sosiaalihuoltolain henkeä oli toteutettu siten, että siirtoja lastensuojeluasiakkuudesta sosiaalihuollon asiakkuuteen oli toteutettu.

Toimeentulotuen osalta iso muutos vuoden 2017 alusta oli perustoimeentulotuen siirtyminen Kelalle. Kuntaan jäivät täydentävä ja ennaltaehkäisevä toimeentulotuki. Valtakunnallinen suuntaus oli, että täydentävän toimeentulotuen kuntakohtaiset menot vähenivät ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen menot kasvoivat. Tämä sama toteutui myös Joroisten osalta. Täydentävän toimeentulotuen menot olivat vuonna 2016 25 968 euroa ja vuonna 2017 18 039 euroa. Ennaltaehkäisevän toimeentulotuen menot puolestaan olivat vuonna 2016 8181 euroa ja vuonna 2017 10 571 euroa. Kuntakyselyn mukaan toimeentulotuki on pystytty käsittelemään lain säätämässä määräajassa.

Asiakasnäkökulmasta perustoimeentulotuen siirtyminen Kelalle ei ole ollut täysin ongelmaton. Osa asiakkaista tarvitsee apua päätösten tulkinnaissa ja hakemusten tekemisessä. Joroisten osalta perustoimeentulotuen hakeminen toteutuu yhteispalvelupisteen kautta, mutta asiakkaiden ohjausta ja neuvontaa toteutetaan edelleen myös sosiaalityön voimin. Kuntakyselyn mukaan kunnassa on kuitenkin vapautunut työpanosta toimeentulotuki-työstä asiakkaiden kanssa tehtävään sosiaalityöhön.

Kuntakyselyn mukaan vanhustenhuollon tilanne näyttää hyvältä. Sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen paikkoja on riittävästi saatavissa ja vanhukset pystytään sijoittamaan omaan kuntaan. 31.12.2017 kaksi vanhusta oli jonottamassa hoitopaikkaa.

Yleensä lastensuojeluun liittyvät yhteydenotot vaativat myös asiamieheltä ison määrän selvittelyä ja ovat monimutkaisia ja monisäikeisiä. Yleisesti toimialueena onnistunut lastensuojelu vaatii pysyviä työntekijöitä, erityisosaamista ja työntekijän mahdollisuutta suunnata työpanosta lapselle, perheelle ja usein varsin laajalle yhteistyöverkostolle. Mikäli nämä edellytykset eivät täyty, ongelmia saattaa syntyä inhimillisestä, juridisesta ja taloudellisesta näkökulmasta katsottuna. Kuntakyselyn mukaan lastenasioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä oli hoidettavana 28 lasta ja kaikille asiakkuudessa oleville oli nimetty oma työntekijä. Lastensuojeluilmoitusten määrä vuonna 2017 oli 119 ja sosiaalihuollon tarpeen arviointipyyntöjä oli 8. Palvelutarpeen arviointeja vuonna 2017 tehtiin 19.

Asiamiehelle tulleiden yksittäisten tilanteiden perusteella ei voi tehdä laajoja johtopäätöksiä koskien palvelukokonaisuuksia. Kuntakyselyn perusteella näyttäisi siltä, että muistutuksen, kantelun ja oikaisumenettelyn käyttö on varsin vähäistä. Sosiaalityön hyvä tavoitettavuus tukee ajatusta, että asiat saadaan vireille ja perusteet ja ratkaisut pystytään käymään läpi yhteistyössä asiakkaiden ja viranhaltijoiden kesken. Mahdollisten oikaisu ja muistutuskeinojen käytön yhteydessä on tärkeää, että asiakkaan asia käsitellään ripeästi. Muistutuksen käsittelyssä suositus on, että käsittely pitäisi tapahtua maksimissaan kuukauden sisällä. Oikaisuvaatimusten ripeä käsittely on myös tärkeää sillä jos asia jatkuu vielä seuraavassa valitusasteessa hallinto-oikeudessa, niin käsittelyaika saattaa venyä yli vuoden.

Omavalvonnan osalta seuraava askel voisi olla omavalvontasuunnitelmien vieminen kunnan nettisivuille.

Kuntakyselystä saatu tieto ja yhteydenotot asiamieheen lastensuojelun osalta eivät erityistä nosta huolta tämän palvelukokonaisuuden toiminnasta.

Asiamiehen näkökulmasta yhteistyö kunnan viranhaltijoiden kanssa on toiminut hyvin.

4 ASIAMIESTOIMINNASSA KERTYNEITÄ YLEISIÄ HUOMIOITA

Asiamiehen toiminta-alue on iso ja palvelun piirissä on erilaisia kuntia ja erilaisia tapoja tuottaa samoja palveluita. Tästä syystä asiamieheen otetaan yhteyttä monissa eri tilanteissa ja ongelmissa. Toiminta-alueen kuntien välistä vertailua ei ole tehty, eikä se todennäköisesti toisi juurikaan lisäarvoa, koska kuntien koko ja tilanteet eroavat toisistaan. Oheen on poimittu koko toiminta-alueelta nousseita huomioita sosiaalihuollon palveluita koskien.

1. Kaikissa sosiaalipalveluissa tärkeää on asiakkaan kunnioittava kohtaaminen ja palveluista kertominen asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla. Palveluista pitää antaa realistinen kuva. Tämä vähentää asiakkaan turhia odotuksia, pettymyksiä ja valituksia.
2. Pitkittyneissä ongelmatilanteissa korostuvat asiakkaan hyvä kohtaaminen ja kuuntelu, perusteellinen asian selvittäminen, perustelujen selkeys, asioiden selkeä kirjaaminen ja yhteinen suunnitelma jatkosta. Lisäksi asiaa edistää usein esimiehen mukanaolo, mahdollisten virheiden myöntäminen ja muiden mukanaolevien toimijoiden huomioiminen ja ottaminen mukaan.
3. Asiakkaiden oikeutena on saada pyydetessä heitä koskevat asiakirjat. Kunnassa on tärkeää olla selkeä prosessi sen suhteen miten ja mitä asiakirjoja annetaan, kenelle ja kuka päättää asiakirjojen antamisesta ja kieltäytymisestä niiden antamisesta.
4. Omavalvontasuunnitelmat on tärkeää pitää ajan tasalle ja kuntalaisten saataville. Parhaimmillaan omavalvontasuunnitelmat muodostavat hyvän pohjan työn kehittämiseksi ja ovat merkittävä sisäisen ja ulkoisen valvonnan työkalu.