

SOSIAALIASIAMIEHEN
SELVITYS VUODELTA 2017

Varkaus

Sisällys

SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN	2
1 YHTEYDENOTOT SOSIAALIASIAMIEHEEN	2
Työskentely-muistutukset-tilastointi-tulkinta	2
2 VARKAUDEN SOSIAALIHUOLLON YHTEYDENOTOT JA KUNTAKYSELY.....	5
3 YHTEENVETOA VARKAUDEN SOSIAALIHUOLLON TILANTEESTA TILASTON, KUNTAKYSELYN JA ASIAKASYHTEYDENOTTOJEN PERUSTEELLA.....	6
4 ASIAMIESTOIMINNASSA KERTYNEITÄ YLEISIÄ HUOMIOITA.....	8

SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN

Toiminnan järjestäminen on lakisääteistä. 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 kuuntelemista, sovittamista asiakkaan ja työntekijän/viranomaisen välillä ja konkreettista auttamista oikeusturvakeinojen käyttämisessä (esimerkiksi oikaisuvaatimuksen, muistutuksen, potilasvahinkoilmoituksen, valituksen tai hallintokantelun laatimisessa).

Kunnan 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 pyydettäessä ja muutoin tarvittaessa. Tiedot asiamiestoiminnasta tulisi olla jokaisessa toimipaikassa asiakkaiden ja potilaiden saavutettavissa sekä palvelujen tuottajien nettisivuilla.

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

1 YHTEYDENOTOT SOSIAALIASIAMIEHEEN

Työskentely-muistutukset-tilastointi-tulkinta

Asiamies on asiakkaan asialla. Turhia yhteydenottoja ei ole. Asiakkaan ja potilaan esittämä on heidän kokemansa ja lähtökohta tilanteen käsittelylle. Yhteydenotoista ei saa tehdä merkintää asiakkaan asiakirjoihin. Yhteydenotolla ei saa olla asiakkaan asian 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, selvittää ja sovittaa).

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 palveluvalikoima. Alle 5000 asukkaan kunnille näyttäisi tämän lyhyen 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 VARKAUDEN SOSIAALIHUOLLON YHTEYDENOTOT JA KUNTAKYSELY

Varkauden sosiaaliasiamiespalvelua on vuonna 2017 hoitanut Antero Nissinen ja häntä on tarvittaessa sijaistanut Arja Kivari. Vuoden 2017 yhteydenottoja asiamieheen oli 45 (vuonna 2016 70). Lisäksi Varkauden alueelta tuli neljä yhteydenottoa liittyen lähinnä Kelan toimeentulotukeen ja kaksi yhteydenottoa koskien Varkauden alueella olevaa yksityistä sosiaalihuollon tuotantoa. Yhteydenottoja oli eniten lastensuojeluun, toimeentulotukeen ja vammaispalveluun liittyen.

Seuraavassa on eroteltuina eri alueiden yhteydenotot. Yleisimmät yhteydenottojen syyt on tilastoitu asiamiestoiminnan vaihtumisen jälkeen ensimmäistä kertaa. Yhteen yhteydenottoon voi liittyä useita syitä ja toimenpiteitä, sen vuoksi niiden yhteenlaskettu määrä voi olla suurempi kuin yhteydenottojen määrä.

Yhteydenottojen määrä tehtäväalueittain	2016	2017
• Lastensuojelu	23	17
• Toimeentulotuki	19	7
• Muu sosiaalipalvelu	11	1
• Vammaispalvelut	10	6
• Huolto, tapaaminen, elatus	4	4
• Vanhusten palvelut/omaishoidon tuki	1	9
• Päihdehuolto	1	0
• Päivähoito	1	0
• Muu	0	1

Yleisimmät yhteydenottojen syyt:	2017
• Palvelun toteutus	39
• Maksut	1
• Hoitoon/palveluun pääsy	5
• Kohtelu	7
• Itsemääräämisoikeus	6
• Muut syyt	3
• Tiedonsaanti	6

Merkittävimmät toimenpiteet olivat:	2016	2017
• Ohjaus ja neuvonta	56	33
• Selvittäminen / Sovittelu	23	12
• Muu oikeusturvaneuvonta	2	3
• Muu neuvonta	1	0
• Muistutusneuvonta	1	3
• Kanteluneuvonta	0	1

3 YHTEENVETOA VARKAUDEN SOSIAALIHUOLLON TILANTEESTA TILASTON, KUNTAKYSELYN JA ASIAKASYHTEYDENOTTOJEN PERUSTEELLA

Sosiaaliamiehelle 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 oletettavasti kaikki tyytymättömyys tai asioiden selvittely ei kanavoidu asiamiehen kautta. Lukumäärätietoa on täydennetty kuntakyselyllä.

Asiakasnäkökulmasta on tärkeää, että asiamiehen yhteystiedot ovat asiakkaiden saatavilla ja näin asiakkaalla on mahdollisuus keskustella ulkopuolisen kanssa häntä vaivaavasta asiasta. Kuntakyselyn mukaan tämä asia toteutuu kunnassa. 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.

Varkauden yhteydenottojen perusteella on tehty sekä asiakkaiden suoraa ohjausta ja neuvontaa ja lisäksi oltiin yhteydessä kuntaan ja selkeytettiin asioita siitä suunnasta. Yhteistyö kunnan suuntaan toimi hyvin ja esille tuotuja asioita saatiin selvitettyä ja pääosin myös vietä eteenpäin.

Eniten yhteydenottoja Varkaudesta tuli lastensuojeluun, vanhusten palveluihin ja toimeentulotukeen liittyen. Lisäksi yhteydenottoja tuli muuhun sosiaalipalveluun, huoltoon ja tapamiseen liittyen sekä koskien vammaispalvelua ja kehitysvammahuoltoa.

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 työntekijällä on vastuullaan noin 60 lapsiasiakasta (vuonna 2016 73). Vuonna 2017 tehtiin 635 lastensuojeluilmoitusta ja 24 yhteydenottoa sosiaalihuollon tuen tarpeen arvioimiseksi. Lisäksi tehtiin 8 ennakkollista lastensuojeluilmoitusta.

Toimeentulotuen osalta vuonna 2017 iso muutos oli perustoimeentulotuen siirtyminen Kelan hoidettavaksi. Valtakunnallisesti tämä vähensi kuntaan jääneen täydentävän toimeentulotuen menoja ja lisäsi ennaltaehkäisevän toimeentulotuen menoja. Sama suuntaus oli myös Varkauden osalta. Vuonna 2016 täydentävää tukea myönnettiin 183 594 euroa ja vuonna 2017 148 546 euroa. Ennaltaehkäisevää tukea myönnettiin vuonna 2016 39 260 euroa ja vuonna 2017 56 165 euroa. Kuntakyselyn mukaan asiakkaiden kannalta Kela-siirto on aiheuttanut ainakin jonkin verran turhaa asiointia ”kahdella luukulla”. Lisäksi Kelan tekemien päätösten selvittely ja niissä varsinkin alkuvuonna 2017 olleet epä johdonmukaisuudet ovat aiheuttaneet hankaluutta. Kela-siirron toivottiin vapauttavan kunnan työvoimaa hakemusten käsittelystä asiakkaiden kanssa tehtävään sosiaalityöhön. Tämä ei Varkauudessa ole toteutunut siinä määrin kuin odotettiin. Myös kuntaan jääneen toimeentulotuen käsittelyssä on ollut lakisääteisen 7 päivän ylityksiä. Kuntakyselyn mukaan syynä on edunvalvonnan suunnasta kerralla tuleva hakemusmäärä. Asiamiesnäkökulmasta yhteydenotot toiminta-alueen kunnista toimeentulotukea koskien asiamieheen ovat vähentyneet. Tätä selittää se, että Kelan etuudet eivät kuulu asiamiehen työn piiriin. Kuitenkin näitä yhteydenottoja tulee ja niissä tapauksissa ohjataan asioimaan kuntaan tai Kelan suuntaan.

Vanhusten kotihoidon ja palveluasumisen/ tehostetun palveluasumisen osalta tuli myös yhteydenottoja asiamieheen. Kuntakyselyn mukaan kunnassa on riittävästi vanhuksille sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen paikkoja, lisäksi tilanne helpottuu kun vuonna 2018 rakennetaan uusi palvelukoti. Kuntakyselyn mukaan vanhusten hoitoon sijoittamisessa pystytään toteuttamaan vanhuksen ja läheisten toivetta esim. hoitopaikan sijainnin osalta ja tahdonvastaisia sijoituksia ei ole tehty. 31.12.2017 jonottamassa paikkaa oli 30 vanhusta. Kotihoitoa tukevaa omaishoidontukea on pystytty myöntämään kaikille kriteerit täyttäneille hakijoille.

Kuntakyselyn mukaan muistutuksia tehtiin vuonna 2017 kolme (vuonna 20164). Oikaisuvaatimuksia puolestaan tehtiin sosiaali- ja terveyslautakunnalle vuonna 2017 21 (vuonna 2016 44). Halutessaan asiakas pääsee työntekijän vastaanotolle 5-7 arkipäivän kuluessa.

Sosiaalihuoltolain mukaiset omavalvontasuunnitelmat ovat kuntakyselyn mukaan sosiaalihuollon toimintayksikössä tehty ja ne ovat kyselyvastauksen mukaan näkyvillä. Näitä suunnitelmia päivitetään vuosittain. Yleisesti sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin kunnassa on kiinnitetty huomiota. Osa näistä koetaan olevan haasteellisia toteuttaa esim. ryhmätoiminnot ja aikuisten tukihenkilöratkaisut.

Asiamiehen näkökulmasta yhteistyö Varkauden suuntaan on rakentunut hyvin. Kuntakyselyn ja asiakastyöskentelyn perusteella huolenaiheeksi voi edelleen laskea lastensuojelun asiakasmäärän/työntekijä. Vaikka laskennallinen asiakasmäärä työntekijää kohden on vähentynyt edellisvuodesta, näyttäytyy määrä kuitenkin edelleen suurena, kun esim. ammattijärjestö Talentia suosittelee määräksi 30 lapsiasiakasta. Kehittämisehdotuksena on omavalvontasuunnitelmien julkaiseminen kunnan verkkosivuilla.

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 pyydettyä 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.