

26.04.2021

Yhteenvedo sosiaaliasiamiehen raportista vuodelta 2020

Sosiaaliasiamiestoiminnan järjestäminen on kuulunut Ylä-Savon SOTE kuntayhtymälle 1.1.2013 lukien ja palvelu on ostettu Merikratos Oy:ltä. Vuosina 2010 – 2012 sosiaaliasiamiespalvelun järjestämisestä kuntayhtymän alueelle vastasi lisälmen kaupunki / yhteislautakunta ja myös silloin palvelun tuotti Merikratos Oy. Merikratos on toimittanut raportin kuntayhtymän sosiaaliasiamiestoiminnasta vuodelta 2020. Sosiaaliasiamiehen raportti ei ole kokonaiskuvaus sosiaalihuollosta eikä kattava kuvaus sosiaalihuollon palvelujen tilasta ja laadusta. Sosiaaliasiamieheen voittopuolisesti otetaan yhteyttä vain silloin, kun tässä prosessissa asiakkaan näkökulmasta ilmenee ongelmia.

Sosiaaliasiamiespalvelun järjestäminen perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta (812/2000). Lain mukaan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

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

Kaikkien jäsenkuntien alueella sosiaaliasiamiehenä ovat toimineet Sanna Saarinen (31.10.2020 asti), Maija-Kaisa Sointula ja Heidi Vainio (1.9.2020 alkaen).

Kuntalainen on saanut yhteyden sosiaaliasiamieheen

1. soittamalla numeroon 050 341 5244 (vastataan tiistai klo 12 – 15 sekä keskiviikkona ja torstaina kello 10 – 13)
2. ottamalla yhteyttä sähköpostitse sosiaaliasiamies@merikratos.fi
3. päivystys lisälmessä joka kuukauden ensimmäisenä tiistaina kello 13 – 15, Kauppakatu 13, Keisarinkulma, 3 kerros
4. ottamalla yhteyttä Virtu.fi –verkkoneuvonnan kautta

Valtakunnallisesti Merikratoksen sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä vuonna 2020 yhteensä 1099 kertaa. Yhteydenotot verrattuna vuoteen 2019 lisäntyivät noin 185 yhteydenotolla. Tilastoinnissa ei vuodesta 2019 alkaen näy, onko yhteydenotto tapahtunut puhelimitse vai sähkö-postilla. Arvioidaan kuitenkin, että suurin osa yhteydenotoista tapahtuu puhelimitse. Henkilökohtaisissa tapaamisissa asioita selvitettiin 2,8 prosentissa yhteydenotoista.

Vuodesta 2019 alkaen yhteydenotot on jaoteltu palvelutehtävän mukaan. Lisäksi vuonna 2020 alkuvuonna on alettu tilastoimaan koronaan liittyviä yhteydenottoja eri palvelutehtävissä. Korona tuli esille 5 % palvelutehtäviin liittyvissä yhteydenotoissa (palveluasumisen rajoitteet, vierailurajoitukset, toimintaohjeiden noudattaminen ja koronakaranteenin aikainen hoitoonpääsy).

Valtakunnallisesti tarkasteltuna sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista koski suurin osa lastensuojelua (31,0 %). Muut merkittävät yhteydenottojen syyt olivat vammaispalvelut 23 %, iäkkäiden palvelut 23 %, työikäisten palvelut 12 % ja perheoikeudelliset palvelut 5 %. Varhaiskasvatukseen ja päihdehuoltoon liittyviä yhteydenottoja on edelleen vähän. Valtakunnallisesti yhteydenottojen lukumäärässä oli kasvua iäkkäiden palveluissa 93 %, lastensuojelussa 15 % ja vammaispalveluissa 4 %.

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän jäsenkuntien vuoden 2020 palvelukohtaisten yhteydenottojen lukumäärä sosiaaliasiamieheen vuoteen 2019 verrattuna kasvoi 46,7 %. Yhteydenotoista yhteensä 109 oli kuntayhtymän toimintaan liittyvää ja yksi koski varhaiskasvatusta. Lisäksi oli kolme muuta neuvontaan tai sosiaaliasiamiehen toimintaan liittyvää yhteydenottoa.

Yhteydenottojen lukumäärä palvelualueittain vuosina 2019 - 2020 kunnittain ja yhteensä																	
Palvelut	Iisalmi			Kiuruvesi			Sonkajärvi			Vieremä			Yhteensä			Muutos % 2020 / 2019	Erotus 2020 - 2019
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020		
Vammaispalvelut		6	12		16	16		0	3		0	1		22	32	45,5 %	10
Lastensuojelu		5	29		14	17		0	1		3	5		22	52	136,4 %	30
Ikäikäiden palvelut		14	5		3	2		1	1		1	0		19	8	-57,9 %	-11
Lapsiperheiden palvelut		4	3		0	0		0	1		0	0		4	4	0,0 %	0
Työikäisten palvelut		5	2		0	0		0	1		0	0		5	3	-40,0 %	-2
Perheoikeudelliset palvelut		3	6		0	3		0	0		0	0		3	9	200,0 %	6
Päihdehuolto			1			0			0			0			1		1
Varhaiskasvatus			1			0			0			0			1		1
Yhteensä	38	37	59	8	33	38	1	1	7	8	4	6	55	75	110	46,7 %	35

* Vuoden 2019 tilastoista alkaen Merikratoksen palvelujaottelu on muuttunut ja sen vuoksi vuoden 2018 kohdalla esitetään yhteensäluvut.

Taulukko 1. Yhteydenottojen lukumäärä sosiaaliasiamieheen palvelualueittain ja kunnittain vuosina 2019 - 2020.

Yhteydenottoja palvelualueittain (%) oli lastensuojelussa 47 %, vammaispalveluissa 29 %, perheoikeudellisissa palveluissa 8 % ja ikäikäiden palveluissa 7 %. Lukumääräisesti eniten yhteydenottoja oli lastensuojelussa 52, vammaispalveluissa 32 ja perheoikeudellisissa palveluissa 9. Ikäihmisten palveluissa yhteydenottojen määrä oli vähentynyt eniten (-11).

Yhteydenotot palveluittain prosentteina (%) vuonna 2020 kunnittain ja yhteensä					
Palvelut	Iisalmi	Kiuruvesi	Sonkajärvi	Vieremä	Yhteensä
	2020	2020	2020	2020	2020
Vammaispalvelut	20 %	42 %	43 %	17 %	29 %
Lastensuojelu	49 %	45 %	14 %	83 %	47 %
Ikäikäiden palvelut	8 %	5 %	14 %	0 %	7 %
Lapsiperheiden palvelut	5 %	0 %	14 %	0 %	4 %
Työikäisten palvelut	3 %	0 %	14 %	0 %	3 %
Perheoikeudelliset palvelut	10 %	8 %	0 %	0 %	8 %
Päihdehuolto	2 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Varhaiskasvatus	2 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Taulukko 2. Yhteydenotot (%) sosiaaliasiamieheen palvelualueittain ja kunnittain vuonna 2020.

Merikratos on muuttanut palvelualuejakoa ja tietojen vertailu vuoteen 2018 ja sitä aikaisempiin vuosiin ei ollut mahdollista. Tietojen läpinäkyvyyden vuoksi raporttiin liitetään tiedot vuosien 2015 – 2018 yhteydenotoista.

	Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen aihealueittain ja kunnittain vuosina 2015 - 2018																			
	Iisalmi				Kiuruvesi				Sonkajärvi				Vieremä				Yhteensä			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
Toimeentulotuki	24	32	6	6	3	0	1	0	0	0	1	0	0	3	0	0	27	35	8	6
Lastensuojelu	1	11	0	3	1	24	5	2	0	0	0	0	0	0	0	7	14	35	5	12
Vanhustyö	13	0	5	7	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	4	2	5	8
Asumispalvelut	2	11	5	4	0	2	4	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3	13	9	6
Kuljetuspalvelut	2	0	0	3	1	5	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	1	7	1	3
Vammaispalvelut	0	43	7	6	4	3	2	1	0	3	3	0	5	0	0	0	22	49	12	7
Omaishoito	13	1	1	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	2	4	2	1
Kotipalvelu	2	2	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	2	1	1
Perheasiat	1	6	1	5	0	7	9	2	0	1	1	0	0	0	0	1	1	14	11	8
Muu	14	18	7	0	8	12	3	0	1	2	0	0	1	3	1	0	24	35	11	0
Kehitysvammahuolto	2	5	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	5	5	5	0
Päivähoito	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Sosiaalityö	1	1	1	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	3
Päihdetyö	1	2	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0	1	0	3	2	4	0
Yhteensä	76	132	39	38	20	55	25	8	3	12	7	1	11	6	4	8	110	205	75	55

Taulukko 3. yhteydenotot sosiaaliasiamieheen aihealueittain ja kunnittain 2015 – 2018



Kaavio 1. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen vuosina 2013 – 2020.

Kuntayhtymätasolla yhteydenpitoa sosiaaliasiamieheen oli 3,1 kertaa 1000 asukasta kohti, kun Merikratoksen valtakunnallinen mediaani oli 2,3. Verrattaessa Merikratoksen valtakunnalliseen mediaaniin Iisalmessa ja Kiuruvedellä yhteydenottojen määrä / 1000 asukasta kohden oli suurempi kuin valtakunnallisella tasolla. Sonkajärvellä ja Vieremällä yhteydenottojen määrä /1 000 asukasta kohden oli valtakunnan tasoa pienempi.

Iisalmi					Kiuruvesi					Sonkajärvi					Vieremä					Merikatos/ mediaani
2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020	2020
5,97	2,2	1,76	1,9	2,9	6,02	3,6	0,97	4,4	4,8	3,21	2,9	0,25	0,5	1,8	1,73	2,1	2,17	1,1	1,7	2,3

Taulukko 4. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen / 1 000 asukasta kohden vuosina 2016 – 2020

Lastensuojelun yhteydenotot ovat liittyneet sijaishuoltoon, tietosuojaan, perhetyöhön, tiedonsaatiin ja tarkastusoikeuteen sekä päätöksiin, sopimuksiin, oikeusturvaan ja koronaan. Vammaispalvelun yhteydenotot ovat liittyneet asumista tukeviin palveluihin, henkilökohtaiseen apuun, kehitysvammahuoltoon, liikkumista tukeviin palveluihin sekä omaishoitoon, koronaan, oikeusturvaan, päätöksiin ja sopimuksiin.



Asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevassa yhteenvedossa Meriakratos raportoi seuraavaan:

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä on muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten seurauksena tehty seuraavia toimenpiteitä: henkilökunnan koulutus, toimintaohjeiden ja soveltamisohjeiden muutokset, ohjauskeskustelut työntekijän kanssa, yhteistyön tiivistäminen yksityisten palvelun tuottajien kanssa sekä lääkäriresurssien saatavuuden selvittäminen. Kuntayhtymässä asiakas saa aina halutessaan henkilökohtaisen tapaamisajan sosiaaliohjaajalta tai -työntekijältä. Tapaamisaika on järjestynyt jopa samalle päivälle, mutta iäkkäiden palveluissa tapaaminen on järjestynyt 3-4 arkipäivässä vuonna 2020.

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä on kaikissa toimintayksiköissä tehty/päivitetty sosiaalihuoltolain mukaiset omavalvontasuunnitelmat ja ne ovat julkisesti asiakkaitten nähtävillä.

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä toimeentulotukihakemusten käsittelyt eivät ylittäneet lakisääteistä 7 arkipäivän käsittelyaikaa vuonna 2020.

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä on ollut hakaluuksia saada kelpoisuusvaatimukset täyttäviä sosiaalityöntekijöitä avoinna oleviin virkoihin. Kuntayhtymässä koetaan, että haaste johtuu siitä, että sosiaalityöntekijöitä koulutetaan liian vähän.

Sosiaaliasiamiehen yhteenvedon huomioita:

- Kaikkiin muistutuksiin ei ole annettu vastausta määräajan puitteissa. Muistutukset tulisi käsitellä suosituksen mukaan kuukauden sisällä, aikataulussa pysymiseen tulee jatkossa kiinnittää enemmän huomiota.
- Kuntayhtymässä tulee puuttua nimettömänäkin tapahtuvaan asiakkuuksiin liittyvään kirjoitteluun Facebook-ryhmissä sekä tietosuojaan että asiakkaiden kunnioittamisen kannalta. Työntekijöiden kanssa on hyvä aika ajoin käydä läpi niin tietosuoja- kuin sosiaalisen median käytön ohjeistuksia.
- Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot löytyivät nyt hyvin Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän internet sivuilta, mutta niissä oli vielä virheellisiä ja puutteellisia tietoja. Pyydämme korjaamaan päivystysajan ja lisäämään sähköpostiosoitteemme sekä varmistamaan, että myös kuntayhtymän yksiköissä on ajantasaiset yhteystiedot.

Sosiaaliasiamiehen tietoon ei ole tullut mitään muuta hälyttävää koskien Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa.

Kuntayhtymän huomioita sosiaaliasiamiehen raportista

Saadun raportin perusteella kuntayhtymässä tulee kiinnittää huomiota määräaikojen noudattamiseen muistutuksiin vastaamisessa ja sosiaaliasiamiehen yhteystietojen päivittämiseen. Kelpoisten sosiaalityöntekijöiden saatavuutta pitää edelleen pyrkiä vahvistamaan.

Seija Kärkkäinen

Tämä asiakirja on allekirjoitettu asianhallintajärjestelmän sähköisellä henkilökohtaisella tunnuksella

