

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS

KUNNANHALLITUKSELLE TOIMINTAVUODESTA 2021



Enonkoski

Rantasalmi

Savonlinna

Sulkava

26.1.2022

Selvityksen laatija:

Sosiaali- ja potilasasiamies

Heli Korhonen

Sosteri/ Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä

1 Sosiaaliasiamiestoiminnan järjestäminen

1.1 Yleistä

Sosiaaliasiamiehen asema perustuu Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Lain tarkoituksena on edistää sosiaalityön asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan oikeutta hyvään ja tasa-arvoiseen sosiaalihuoltoon, sekä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän sitoutumista yhteisesti sovittuihin asioihin. Sosiaalihuollon asiakaslakia sovelletaan sekä viranomaisen että yksityisten järjestämän sosiaalihuollon piirissä.

Sosiaalihuollon asiakaslaki sisältää keskeiset säännökset sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvissä kysymyksissä. Laki korostaa lisäksi perustuslain säätämien perusoikeuksien sisältöä sekä määrittelee tietosuojaa ja mm. viranomaisten tiedonantovelvollisuutta koskevia kysymyksiä. Sosiaalihuollon asiakaslaissa määritellään kuntien velvollisuus nimetä sosiaaliasiamies toimimaan joko yhden tai useamman kunnan asukkaiden hyväksi.

Sosiaaliasiamies toimii sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon piirissä. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoo-antava. Hän neuvoo ja avustaa sosiaalihuollon asiakkaita sosiaalilainsäädännön ja sosiaalihuollon oikeusturvakysymyksissä. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi pyytää sosiaaliasiamiestä toimimaan sovittelijana. Sosiaaliasiamies voi tarvittaessa avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä.

Sosiaaliasiamiehen kelpoisuusehdot tulivat voimaan 1.8.2005 sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusehdoista annetun lain (275/2005) myötä. Lain 4 §:n mukaan sosiaaliasiamieheltä edellytetään sosiaalityöntekijän pätevyyttä tai tehtävään soveltuvaa ylempää korkeakoulututkintoa sekä hyvää alan tuntemusta.

1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Enonkoskella, Rantasalmella, Savonlinnassa ja Sulkavalla v. 2021

Enonkoski on ostanut sosiaaliasiamiespalvelun Sosterilta/ Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymältä 1.3.2011 alkaen, Rantasalmi 1.1.2015 alkaen, Savonlinna 1.1.2011 alkaen ja Sulkava 1.1.2013 alkaen. Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhdistelmävirassa Sosterissa toimii

yhteiskuntatieteiden maisteri, sosiaalityöntekijä Heli Korhonen. Sosiaali- ja potilasasiamies toimii potilasasiamiehenä Sosterin erikoissairaanhoidossa Savonlinnan keskussairaalassa, perusterveydenhuollossa Sosterin terveyskeskuksissa/-asemilla Enonkoskella, Kerimäellä, Punkaharjulla, Savonlinnassa ja Savonrannalla sekä 34 yrityksessä ja yhteisössä (26.1.2022), jotka ovat tehneet sopimuksen potilasasiamiespalvelujen ostamisesta. Myös Rantasalmen ja Sulkavan perusterveydenhuollon palvelut järjestävä Suomen Terveystalo Oy hankkii potilasasiamiespalvelut Sosterilta ko. kuntien terveysasemien osalta.

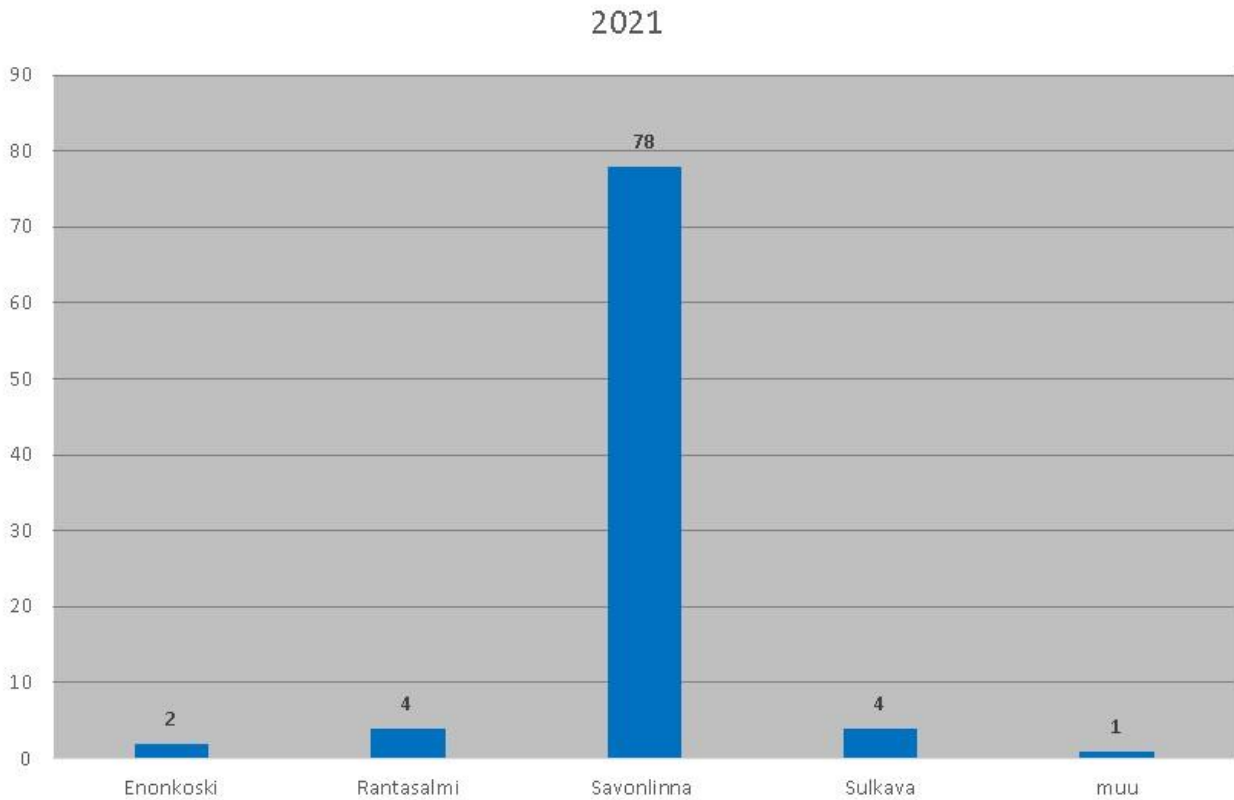
Yhdistelmäviran tehtävät painottuvat määrällisesti potilasasiamiestoimintaan: yhteydenottoja **sosiaali- ja potilasasiamiehelle tuli vuonna 2021 yhteensä 487 kpl, joista 398 liittyi potilasasiamiestyöhön ja 89 sosiaaliasiamiestyöhön**. Yhteydenottojen yhteismäärä lisääntyi edellisestä vuodesta 19:llä. Määrä on pysynyt vuosien mittaan hyvin samana.

Sosiaali- ja potilasasiamies toimii Sosterin/ Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymän keskushallinnossa. Toimipiste sijaitsee osoitteessa Keskussairaalantie 6 F-rakennus 6.krs. Sosiaali- ja potilasasiamies on puhelimitse tavattavissa ma - pe klo 9.00 - 15.00 ja puhelinvastaajaan voi jättää yhteydenottopyynnön, jos sosiaali- ja potilasasiamies ei jostain syystä esim. asiakasvastaanoton tai kokouksen vuoksi ko. aikana pysty vastaamaan puhelimeen. Asiakkaita on pyydetty sopimaan käyntiajat mahdollisuuksien mukaan etukäteen. Sosiaali- ja potilasasiamies ei ole käynyt pitämässä erikseen vastaanottoa kuntien tiloissa vaan asiakkaat ovat ottaneet yhteyttä puhelimitse ja tarvittaessa asioineet sairaanhoitopiirin tiloissa. Tapaminen voidaan järjestää asiakkaan halutessa myös kunnissa esim. sosiaalitoimen tiloissa tai kotikäyntinä. Sosiaaliasiamiespalvelusta on tiedotettu kuntien internet-sivuilla ja sosiaalitoimistojen ilmoitustauluilla.

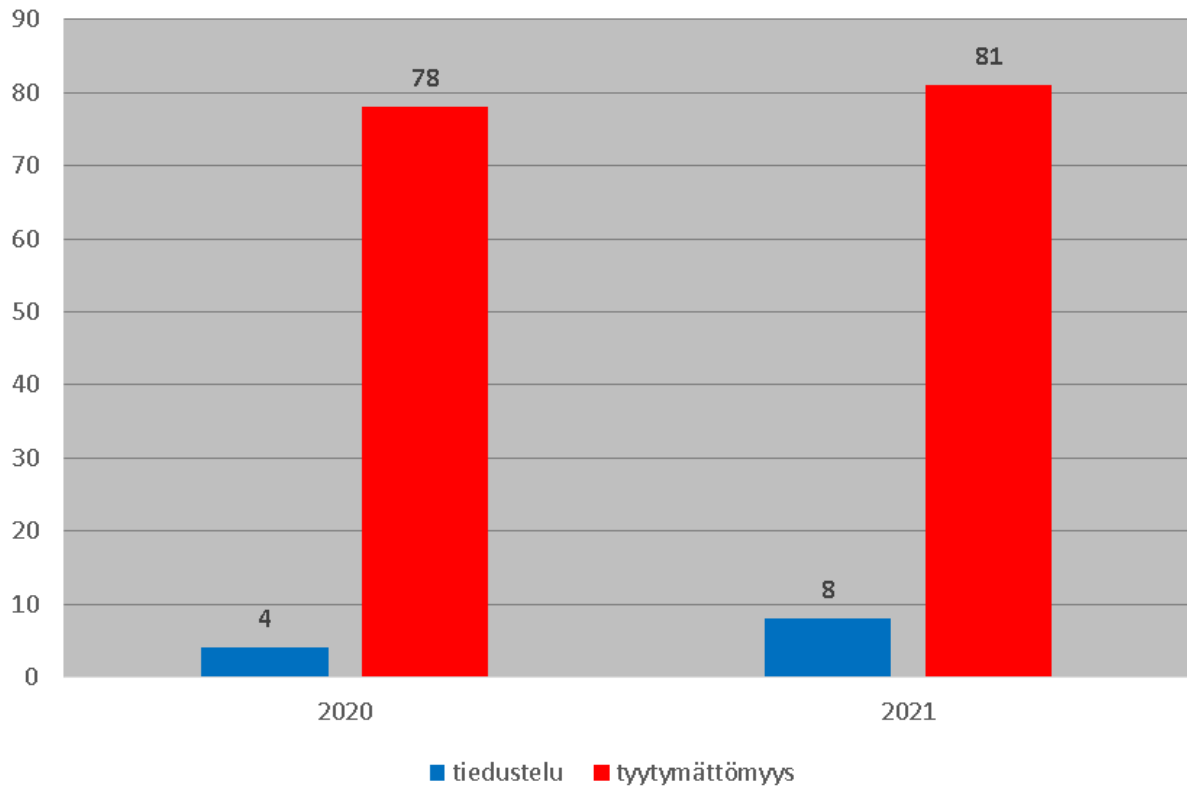
2 Yhteydenottojen määrä ja kehitys

Sosiaaliasiamieheen otettiin vuonna 2021 yhteyttä yhteensä **89** kertaa (v. 2020 82 kertaa, v. 2019 75 kertaa, v. 2018 79 kertaa). Yhteydenotot jakautuivat melko tasaisesti vuoden kaikille kuukausille.

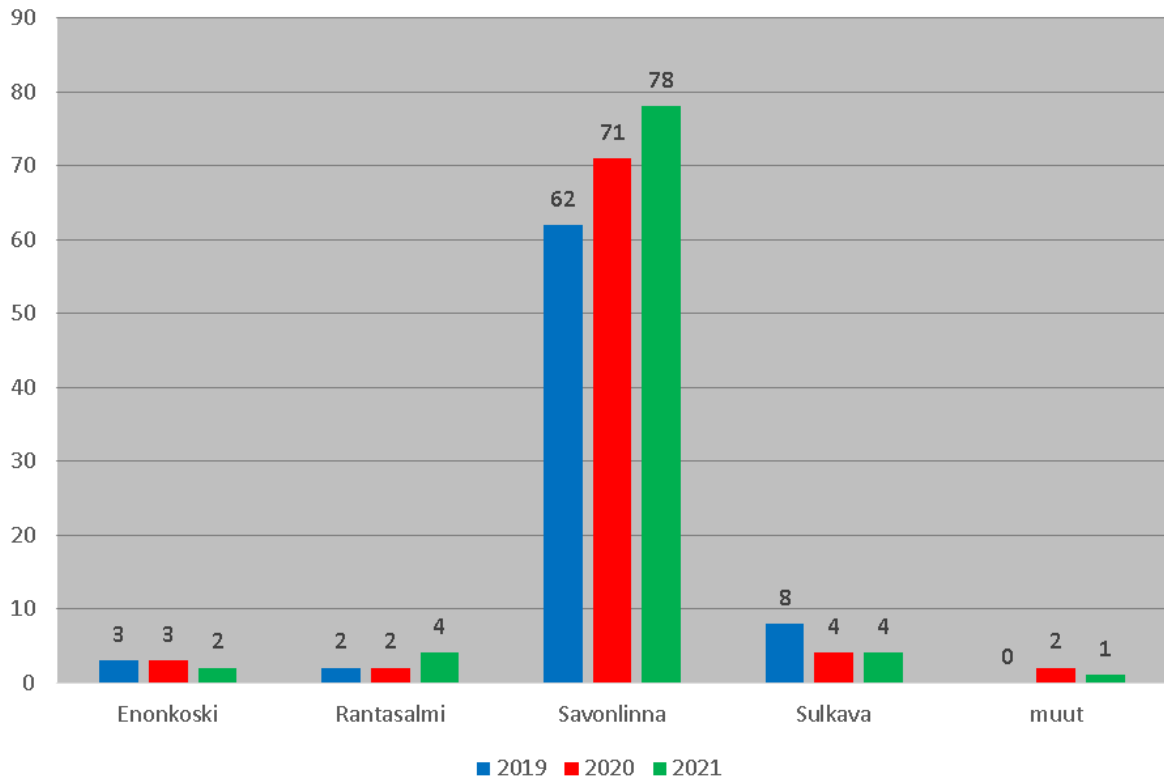
Asiakaskontaktit jakautuivat kunnittain seuraavasti:



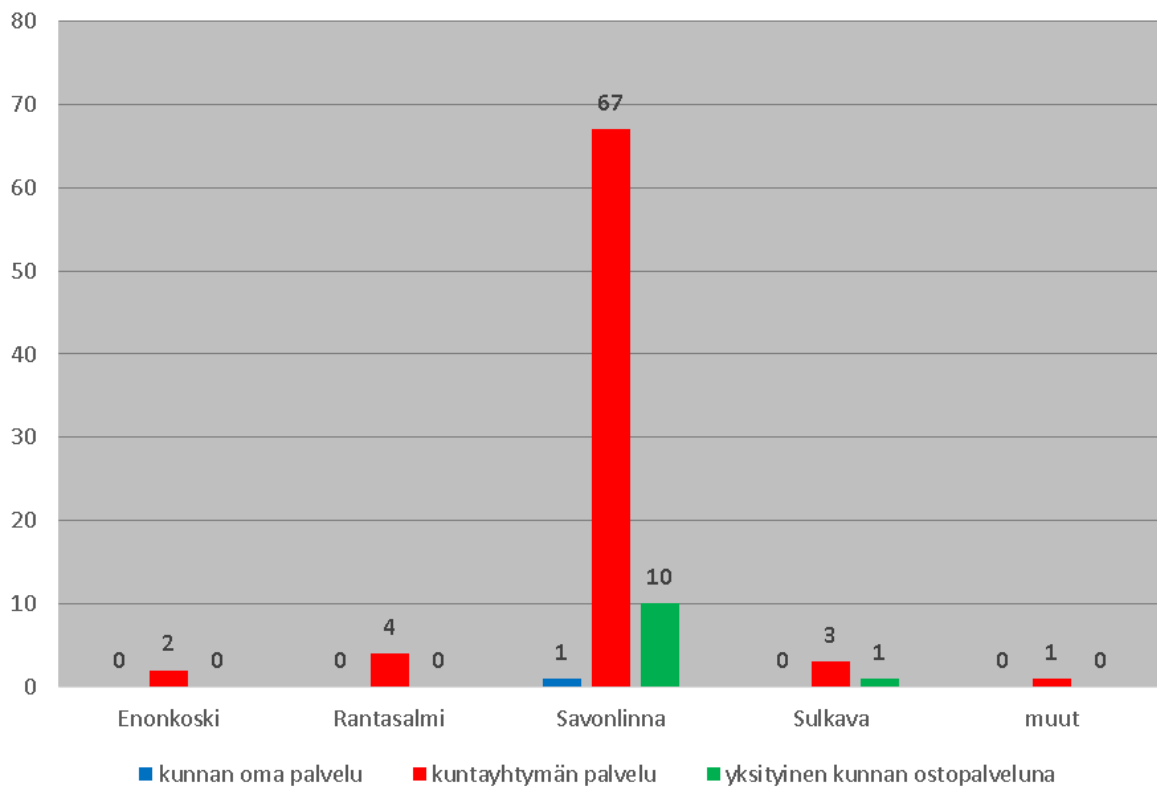
Yhteydenotot tiedustelujen ja tyytymättömyyden suhteen jakautuivat seuraavasti:



Yhteydenottojen määrän kehitys kolmen edellisen vuoden aikana on ollut seuraava:



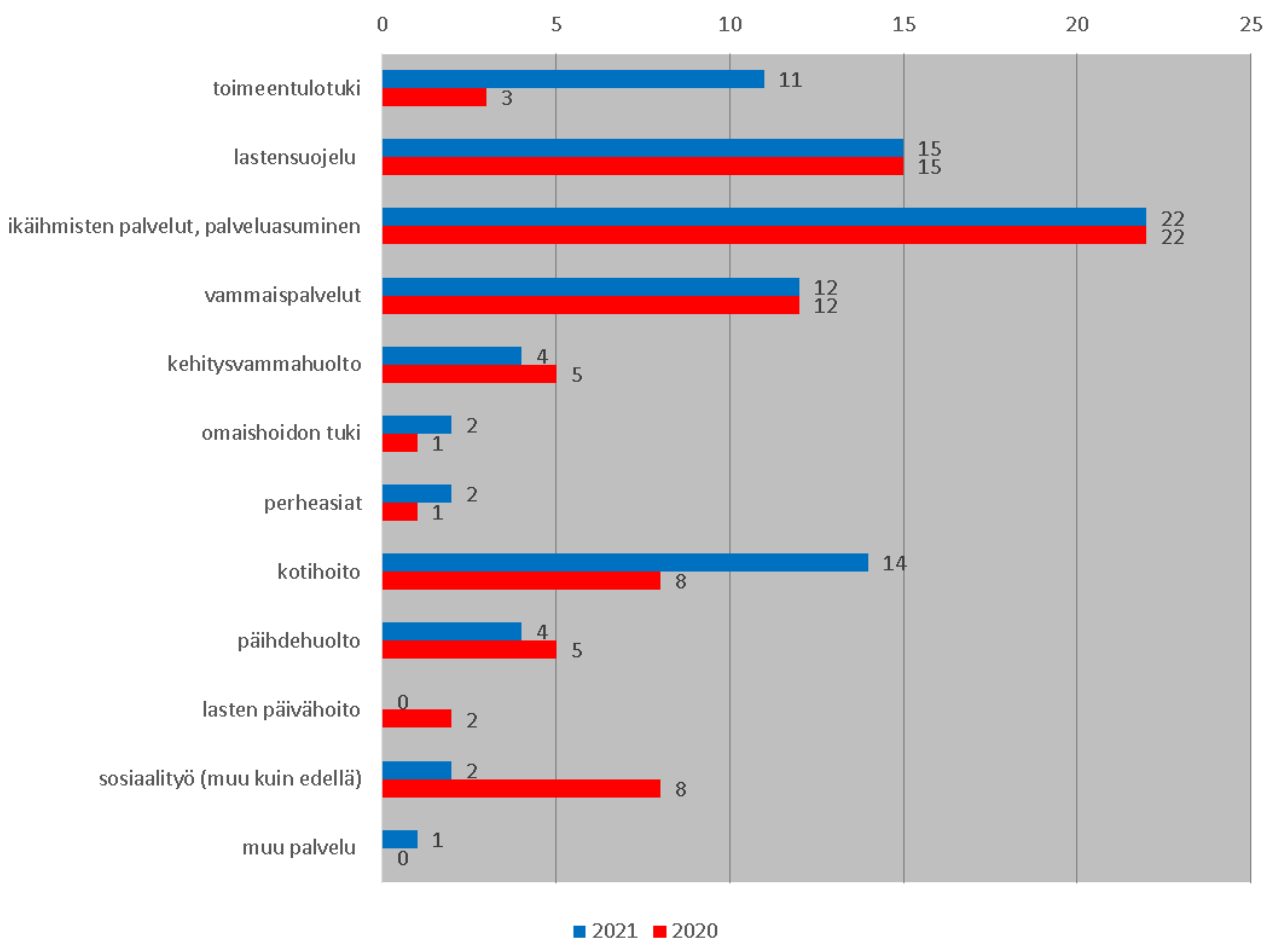
Yhteydenottojen erittely:



Yhteydenottojen määrä on pysynyt vuodesta toiseen melko tasaisena, mutta Savonlinnan osalta yhteydenotot lisääntyivät jonkin verran vuonna 2021.

Yhteydenottoja tuli kokonaisuudessaan eniten kuntayhtymän palveluihin liittyen. Tällä hetkellä mikään kunta ei enää tuota palveluja kokonaisuudessaan varsinaisena omana palveluntuotantona. Enonkosken ja Savonlinnan sosiaalipalvelut tuotetaan Sosterin kuntayhtymässä, Rantasalmi järjestää palvelut virkavastuutehtäviä lukuun ottamatta kokonaisulkoistuksena Suomen Terveystalo Oy:n toteuttamana. Myös Sulkavalla on sosiaali- ja terveystalouden tuottamisesta kokonaisulkoistussopimus Suomen Terveystalo Oy:n kanssa. Rantasalmi on hankkinut virkavastuutehtävien hoidon 1.1.2020 alkaen ja Sulkava 1.6.2020 alkaen Sosterin kuntayhtymältä. Virkavastuutehtävien hoitosopimukset ovat selkeyttäneet sosiaaliasiamiehen näkökulmasta asiakasasioiden selvittämistä, vaikka yhteydenottoja ei paljon ko. kunnista tulekaan.

Sosiaalihuollon osa-alueittain yhteydenotot jakoutuivat seuraavasti:



Toimeentulotukeen liittyviä t yhteydenottoja tuli vuonna 2021 jälleen enemmän. Yhteydenotot liittyivät puutteelliseen tiedonvälitykseen Kelan ja kunnan sosiaalityön välillä sekä tyytymättömyyteen harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisessä.

Lastensuojeluun, ikäihmisten palveluihin ja vammaispalveluihin liittyvien yhteydenottojen määrät pysyivät täsmälleen samoina kuin vuonna 2020. Lastensuojelussa palveluprosessi näyttäytyy usein asiakkaille monimutkaisena ja tyytymättömyyttä on ilmennyt esim. asiakirjojen kirjauksiin. Ikäihmisten palveluihin tyytymättömyys liittyi usein palvelun laatuun palvelutalossa. Vammaispalveluissa tyytymättömyys liittyi tavallisimmin siihen, että haettua palvelua ei ollut myönnetty ja järjestetty siinä laajuudessa kuin asiakas olisi toivonut.

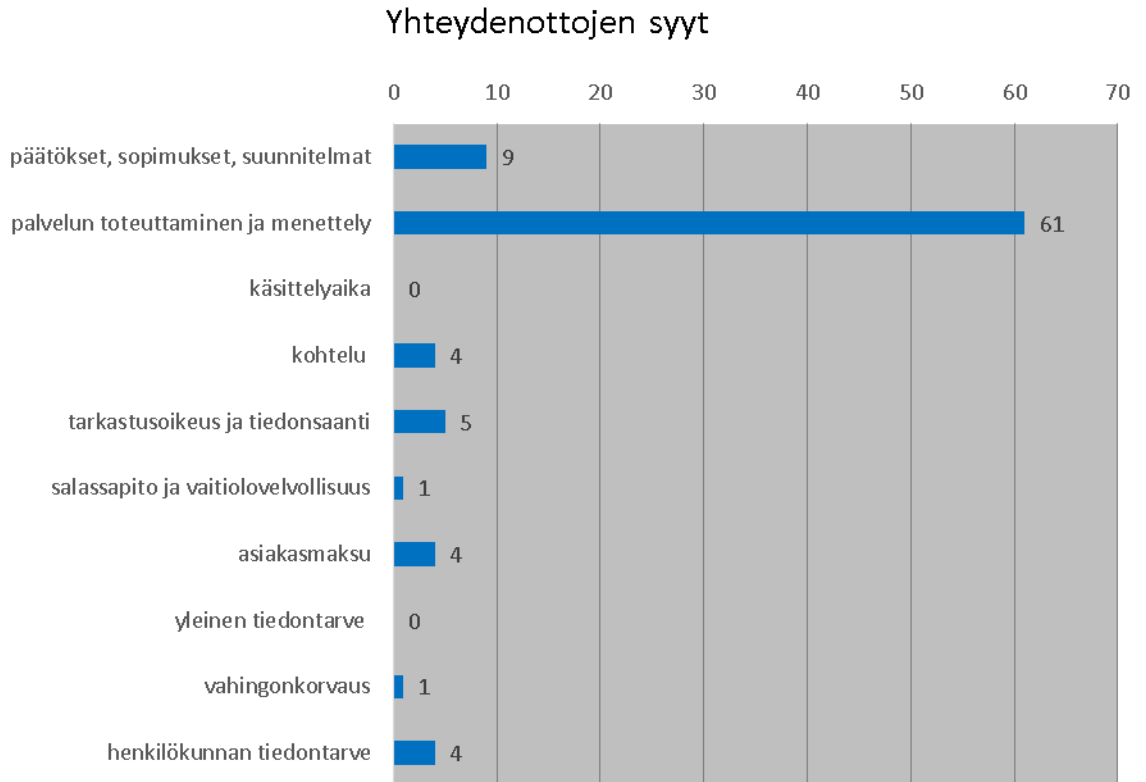
Kotihoitoa koskevat, tavallisesti omaistekemät yhteydenotot lisääntyivät. Useassa tapauksessa oli kyse siitä, että ikäihminen ei täyttänyt palvelun saamisenkriteereitä, vaikka olisi omaisen mielestä palvelujen tarpeessa. Myös laskutuksesta oli monella kysyttävää.

Päihdehuoltoon liittyvissä yhteydenotoissa asiakkaat olivat tyytymättömiä palveluun pääsyn hankaluuteen tai sen järjestämistapaan.

Jakautuma kunnittain:

	Enonkoski		Rantasalmi		Savonlinna		Sulkava		Muut	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
toimeentulotuki	-	-	-	2	2	8	1	1	-	-
lastensuojelu	-	-	-	1	14	13	-	1	-	1
ikäihmisten palvelut	-	1	-	-	21	21	6	-	-	-
vammaispalvelut	1	1	1	1	9	9	-	1	1	-
kehitysvammahuolto	-	-	-	-	4	3	-	1	1	-
omaishoidon tuki	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-
perheasiat	-	-	1	-	-	2	1	-	-	-
kotihoito	-	-	-	-	7	14	-	-	-	-
päihdehuolto	-	-	-	-	5	4	-	-	-	-
lasten päivähoido	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-
muu sosiaalityö	1	-	-	-	7	2	-	-	-	-
muu palvelu	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-

Kuntakohtaisessa erittelyssä näkyy, että Savonlinnan osalta aikuissosiaalityöhön; erityisesti toimeentulotukeen ja kotihoitoon liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet. Muissa kunnissa yhteydenotot ovat kokonaisuudessaankin vain yksittäisiä, joten erittely ei tuo uutta tietoa.

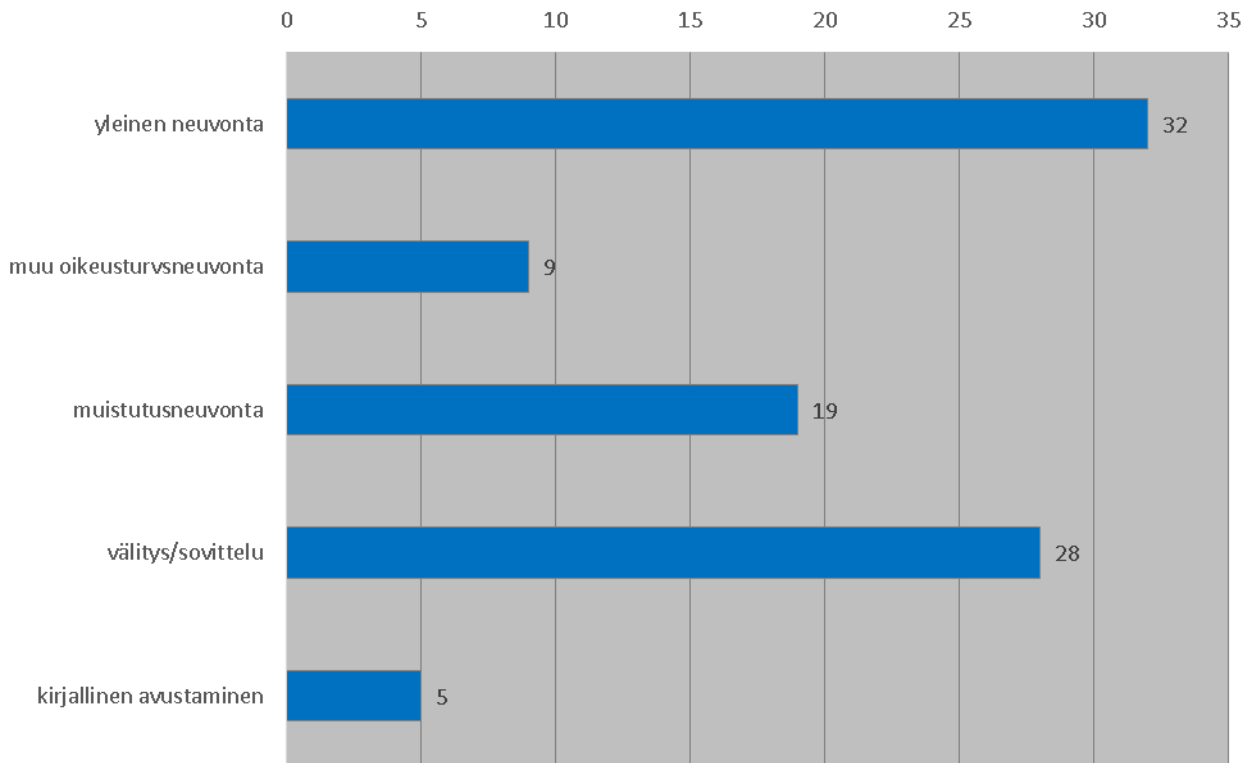


Pääasiallinen syy yhteydenottoihin oli palvelun toteuttamiseen ja menettelyyn liittyvät asiat. Viranhaltijapäätöksiin liittyviä yhteydenottoja tuli vähemmän kuin edellisellä vuonna (v. 2020 16 kpl).

Käsittelyaikaan liittyviä yhteydenottoja ei tullut lainkaan, mikä on hyvä asia.

Vuonna 2020 erikoista oli pandemiatilanne, mutta vuonna 2021 siihen liittyviä yhteydenottoja tuli enää vain muutamia liittyen tapaamisrajoituksiin. Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen päätös asiasta selkiytti osaltaan asiaa, rokotukset autoivat ja tilanteen kanssa opittiin elämään.

3 Sosiaaliamiehen toimenpiteet yhteydenotoissa



Toimenpiteet yhteydenotoissa pysyivät samoina. Asiakkaiden kirjallista avustamista tarvittiin useammin kuin edellisenä vuonna. Sosiaaliamies tapasi asiakkaita vuonna 2021 tarvittaessa henkilökohtaisesti toimistolla koronatilanteesta huolimatta huomioiden normaalit terveyturvalliset toimenpiteet.

4 Sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitys

Enonkoskella, Rantasalmella, Savonlinnassa tai Sulkavalla ei ollut sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien kannalta vuonna 2021 mitään merkittäviä ongelmia sosiaaliamiehen näkökulmasta katsottuna.

Palvelujen järjestämistapa eri kunnissa on vakiintunut ja on laadullisesti yhdenmukaisempaa. Myös asiakkaille on selkiytynyt mihin heidän pitää ottaa yhteyttä eri asioissa.

Yhteistyö kuntien ja kuntayhtymien viranhaltijoiden kanssa sosiaalihuollon asiakasasioissa on sujunut entiseen tapaan jouhevasti.

5 Suunnitelma vuodelle 2022

Sosiaaliasiamiestoimintaa jatketaan voimassa olevien sopimuksien mukaisesti ja sosiaaliasiamies osallistuu Itä-Suomen aluehallintoviraston järjestämiin työkokouksiin sekä alan koulutuksiin. Lisäksi sosiaali- ja potilasasiamies osallistuu omassa organisaatiossa työryhmiin mm. turvallisuus- ja laatutyöhön, joissa on mahdollista saada tietoja asiakkaan oikeuksiin vaikuttavista asioista ja tarvittaessa vaikuttaa toimintaan ja prosesseihin niiltä osin.

Vuonna 2022 osallistumista työryhmiin ja koulutuksiin jatketaan ainakin aluksi edelleen etäyhteyksien avulla.

Erityistä huomiota vaatii myös tulevan hyvinvointialueen valmistelu ja sosiaali- ja potilasasiamiesten sijoittuminen uudessa organisaatiossa sekä sosiaali- ja potilasasiamiespalvelujen turvaaminen kaikille hyvinvointialueen asiakkaille tasapuolisesti. Yhteistyö ja yhteinen näkemys sosiaali- ja potilasasiamiesten kesken on tässä asiassa tärkeää.