

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS

KUNNANHALLITUKSELLE TOIMINTAVUODESTA 2019



Enonkoski

Rantasalmi

Savonlinna

Sulkava

15.1.2020

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. 2019

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 35 yrityksessä ja yhteisössä (15.1.2020), jotka ovat tehneet sopimuksen potilasasiamiespalvelujen ostamisesta. Myös Rantasalmen ja Sulkavan perusterveydenhuollon palvelut järjestävä Suomen Terveystalo Oy hankkii potilasasiamiespalvelut Sosterista.

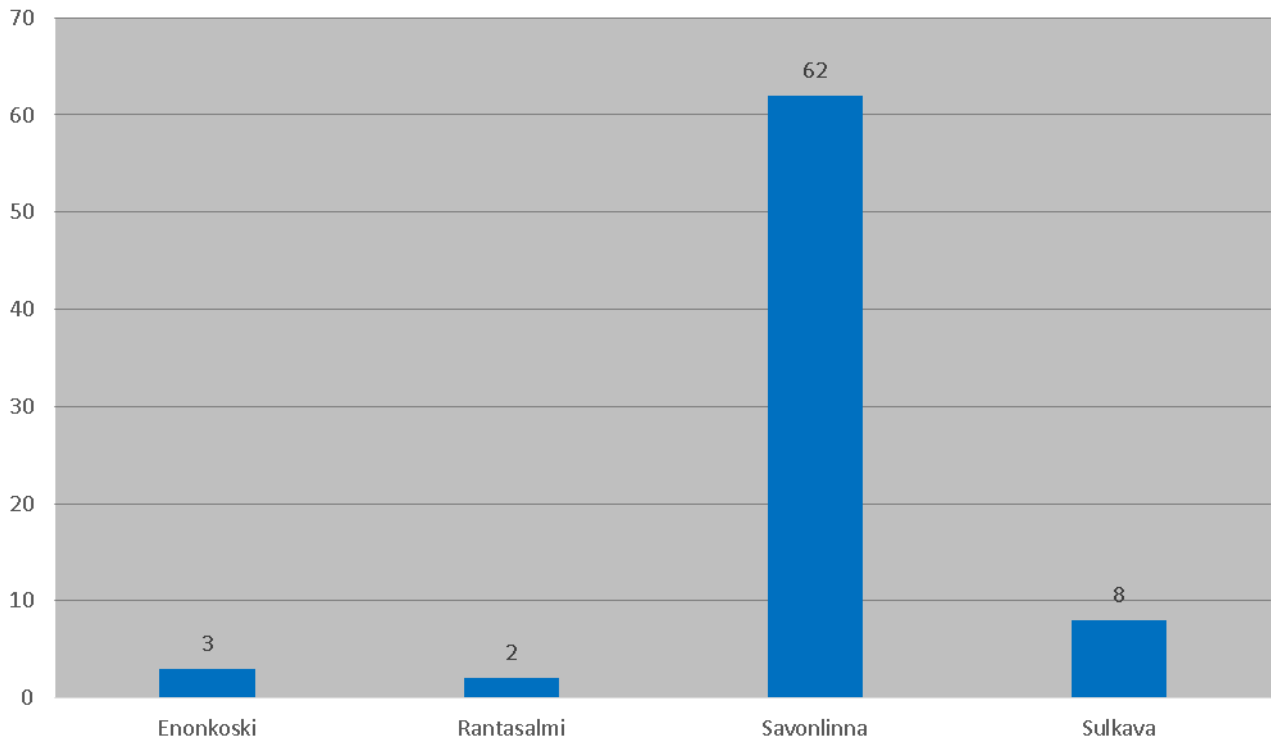
Yhdistelmäviran tehtävät painottuvat määrällisesti potilasasiamiestoimintaan: yhteydenottoja **sosiaali- ja potilasasiamiehelle tuli vuonna 2019 yhteensä 501 kpl, joista 426 liittyi potilasasiamiestyöhön ja 75 sosiaaliasiamiestyöhön**. Yhteydenottojen määrä lisääntyi edellisestä vuodesta 17:llä.

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.

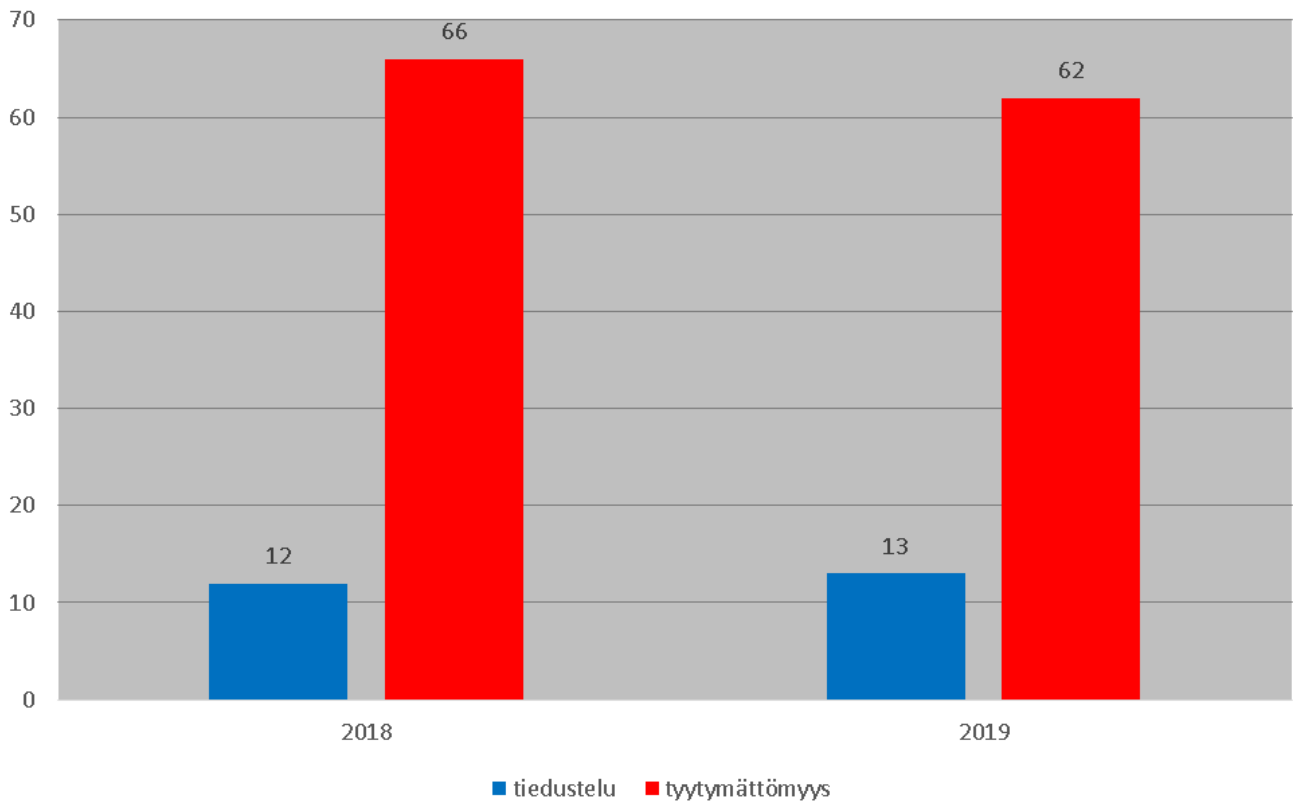
2 Yhteydenottojen määrä ja kehitys

Sosiaaliasiamieheen otettiin vuonna 2019 yhteyttä yhteensä **75** kertaa (v. 2018 yhteydenottoja 78 kpl, v. 2017 79 kpl). Yhteydenotot jakautuivat melko tasaisesti vuoden kaikille kuukausille.

Asiakaskontaktit jakautuivat kunnittain seuraavasti:

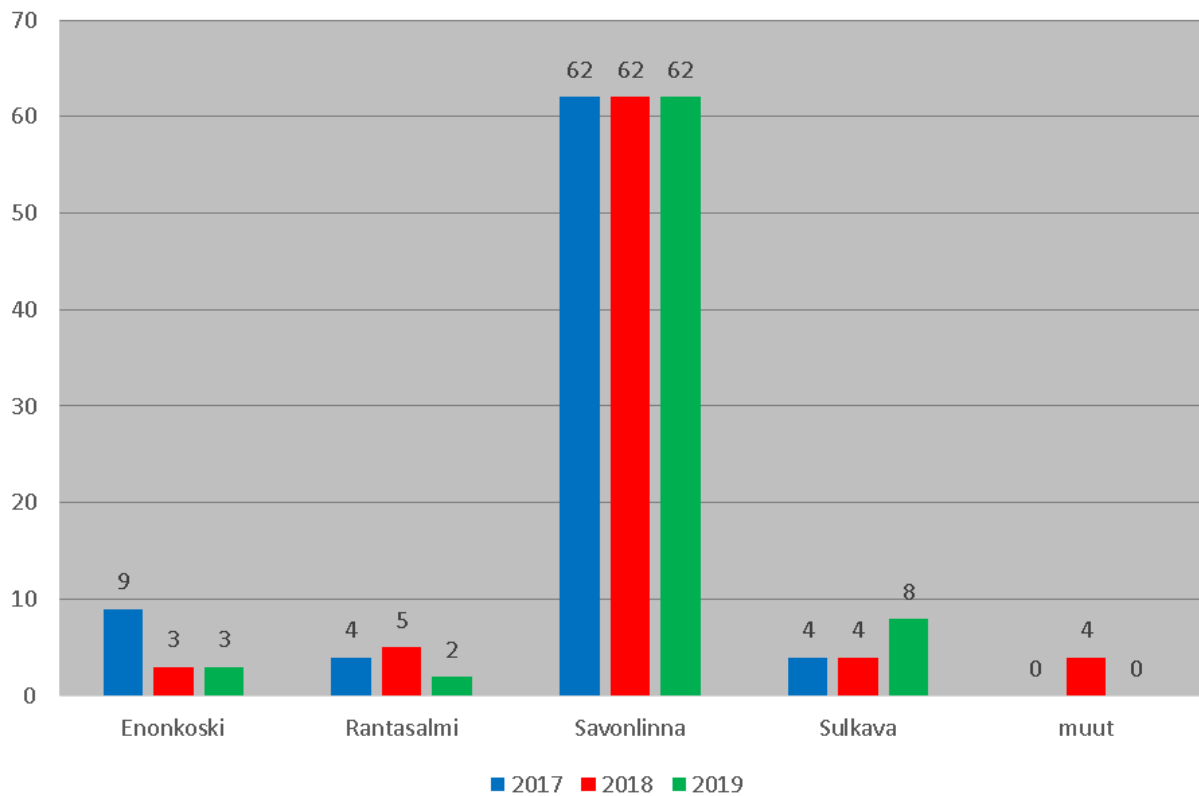


Yhteydenotot tiedustelujen ja tyytymättömyyden suhteen jakautuivat seuraavasti:



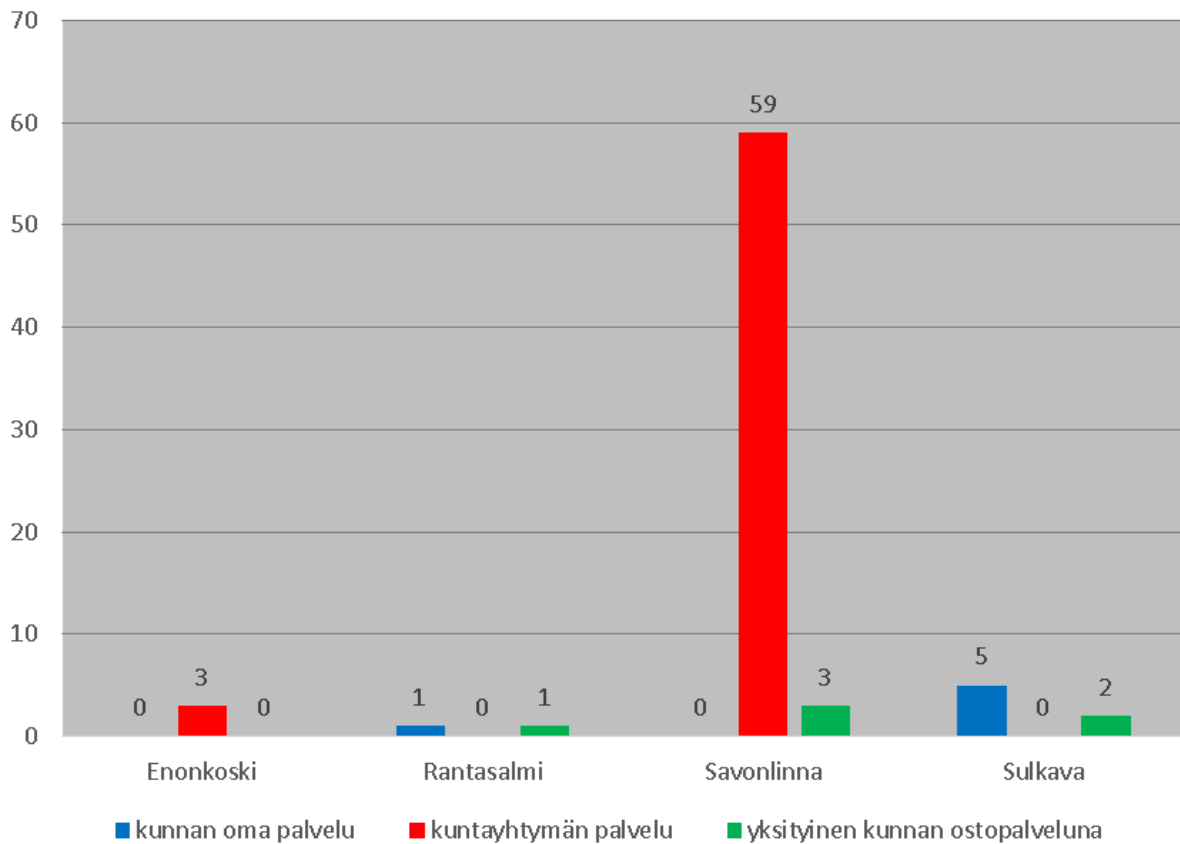
Tiedustelu-luonteiset yhteydenotot liittyivät useimmin ikäihmisten palveluihin ja omaisten yhteydenottoihin niihin liittyen. Kaikki ikäihmiset eivät vielä käytä monipuolisesti sähköisiä palveluja ja esim. palveluihin liittyviä yhteystietoja ja puhelinnumeroja on vaikea löytää. Jotkut kaipaavat jopa puhelinluetteloa vielä takaisin! Ainakin Savonlinnassa julkaistaan painettua ikäihmisten palveluopasta, josta saa monipuolisesti tietoa.

Yhteydenottojen määrän kehitys kolmen edellisen vuoden aikana on ollut seuraava:



Yhteydenottojen määrä on pysynyt vuodesta toiseen erittäin tasaisena. Sulkavan osalta yhteydenotot ovat lisääntyneet v.2019.

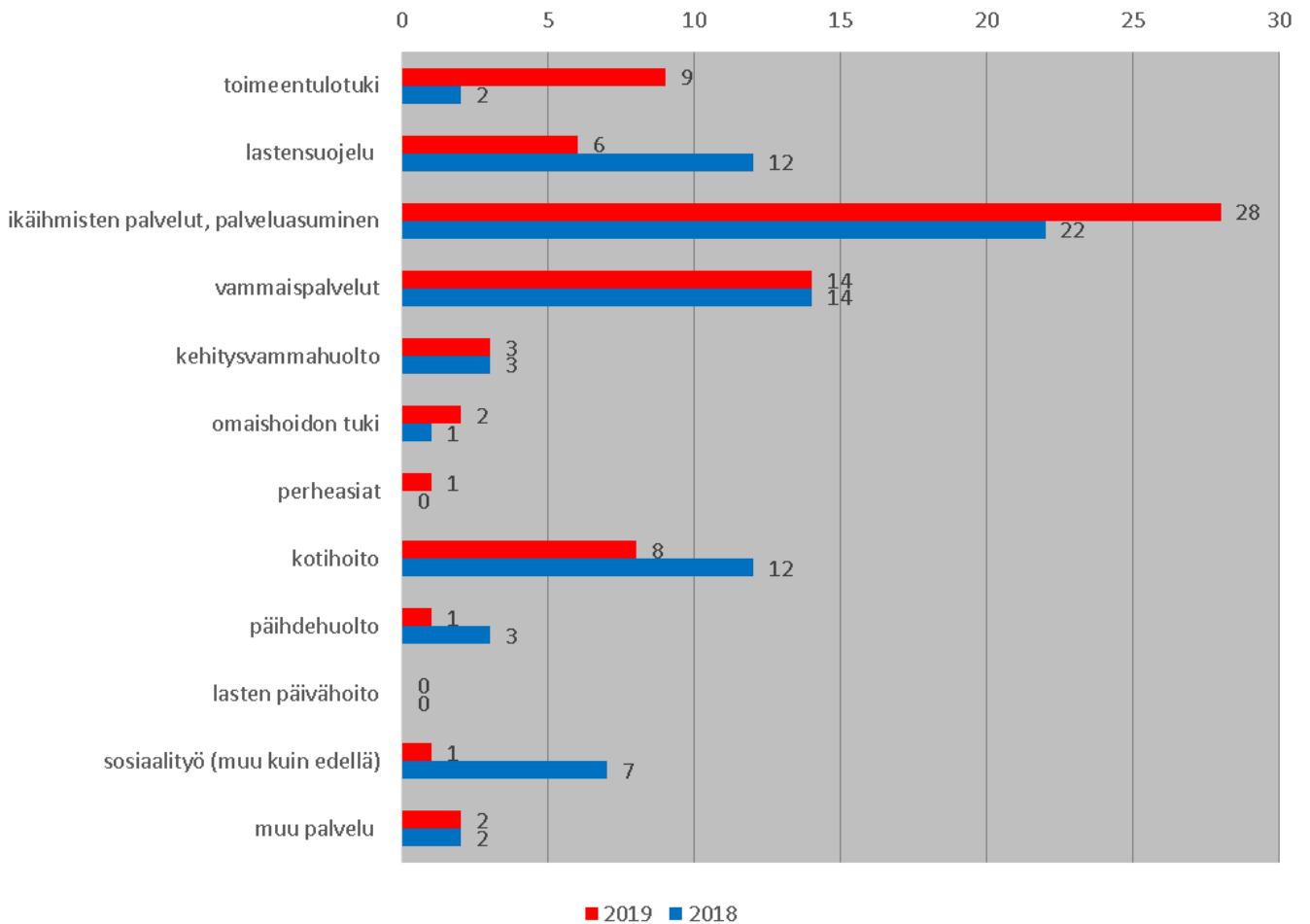
3 Yhteydenottojen erittely



Yhteydenottoja tuli kokonaisuudessaan eniten kuntayhtymän palveluihin liittyen. Huomattavaa on, että mikään kunta ei enää tuota palveluja kokonaisuudessaan varsinaisena omana palveluntuotantona. Enonkosken ja Savonlinnan sosiaalipalvelut tuotetaan Sosterin kuntayhtymässä, Rantasalmi on järjestänyt sosiaali- ja terveystalot 1.1.2015 alkaen virkavastuu-tehtäviä lukuun ottamatta Suomen Terveystalo Oy:n toteuttamana ja Sulkava 1.1.2017 alkaen Attendo Oy toteuttamana. Virkavastuu tehtävät Rantasalmella hoidettiin v.2019 loppuun saakka Essoten kuntayhtymästä ja Sulkavalla kunnan viranhaltijoiden toimesta.

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella juuri em. kuntien osalta asiakkaan ja joskus myös sosiaaliasiamiehen on ollut työstä selvittää kenen vastuulla asiakkaan asian hoitaminen lopulta on.

Sosiaalihuollon osa-alueittain yhteydenotot jakautuivat seuraavasti:



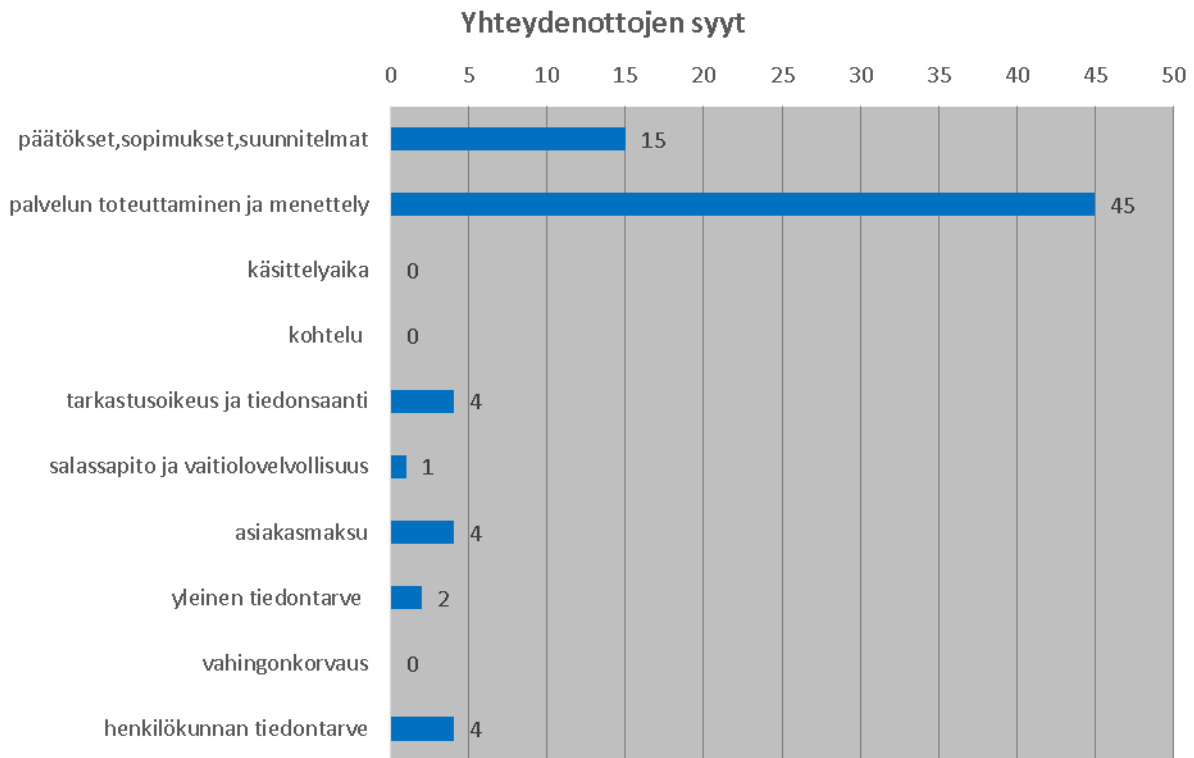
Toimeentulotukeen liittyviä yhteydenottoja tuli jälleen enemmän, vaikka v. 2018 niitä oli vain 2 kpl. Yhteydenotot liittyivät kunnan myöntämän täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisen perusteisiin. Jotkut asiakkaat ovat kokeneet myös jäävänsä väliinputoajiksi, jotka eivät saa apua Kelasta eivätkä kunnasta.

Ikäihmisten palveluihin ja palveluasumiseen liittyvät yhteydenotot lisääntyivät ja liittyivät monipuolisesti mm. maksuasioihin, huoli-ilmoitusten käsittelyyn ja palveluasumisen laatuun. Vammaispalveluun liittyvien yhteydenottojen määrä pysyi ennallaan kun se oli edellisenä vuonna lisääntynyt voimakkaasti. Vammaispalveluissa yhteydenottojen syynä olivat edelleen palvelujen myöntämisen kriteerit. Huomattavaa on myös, että kotihoitoon liittyvät yhteydenotot vähenivät jonkin verran.

Jakautuma kunnittain:

	Enonkoski		Rantasalmi		Savonlinna		Sulkava		Muut	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
toimeentulotuki	-	-	-	-	2	8	-	1	-	-
lastensuojelu	-	-	-	-	9	6	2	-	1	-
ikäihmisten palvelut	2	2	2	1	16	19	1	6	1	-
vammaispalvelut	1	1	-	-	13	13	-	-	-	-
kehitysvammahuolto	-	-	-	-	2	3	-	-	1	-
omaishoidon tuki	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-
perheasiat	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
kotihoito	-	-	-	-	11	8	1	-	-	-
päihdehuolto	-	-	1	-	2	1	-	-	-	-
lasten päivähoido	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
muu sosiaalityö	-	-	2	-	5	1	-	-	-	-
muu palvelu	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-

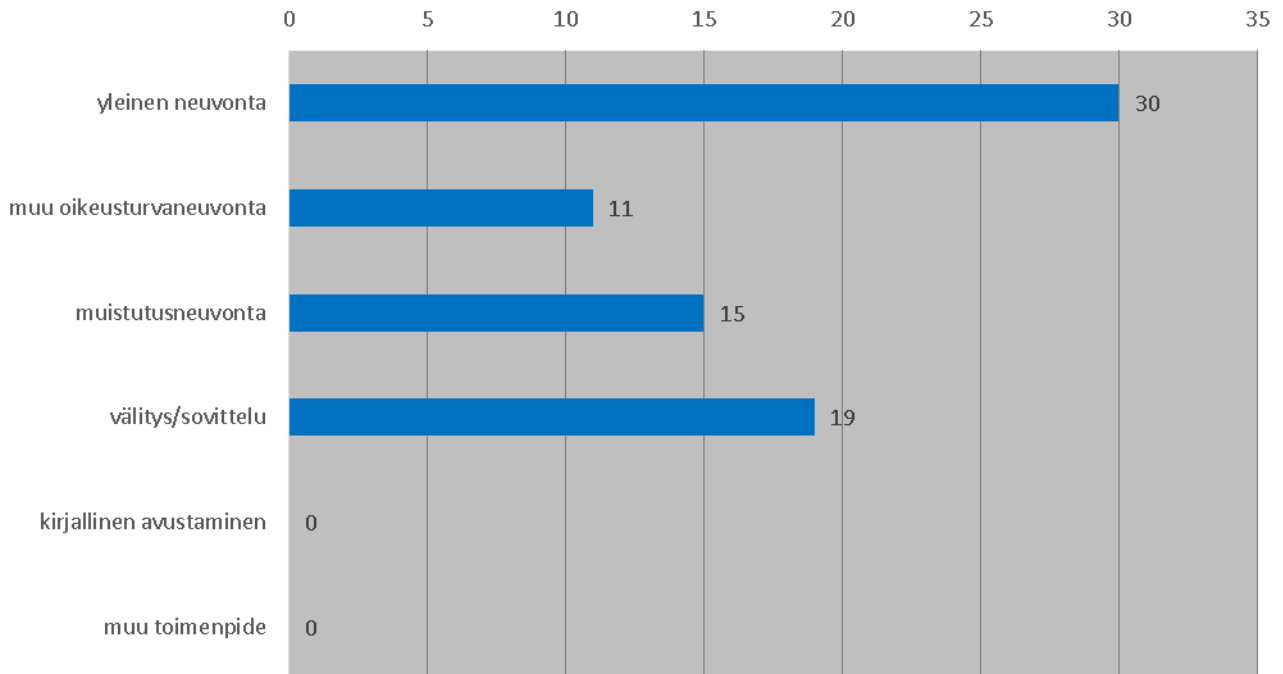
Kuntakohtaisessa erittelyssä näkyy, että toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet Savonlinnan osalta. Muissa palveluissa eri kuntien osalta ei juuri ole merkittäviä muutoksia yhteydenottojen määrissä edelliseen vuoteen verrattuna.



Pääasiallinen syy yhteydenottoihin oli palvelun toteuttamiseen ja menettelyyn liittyvät asiat. Viranhaltijapäätöksiin liittyvät yhteydenotot lisääntyivät jälleen (v. 2017 5 kpl, v. 2018 10 kpl). Tämä liittyy voimakkaasti sekä ikäihmisten että vammaispalvelun päätöksistä tehtyihin muutoksenhakuihin. Muut yhteydenotot olivat lähinnä yksittäisiä tapauksia. Ilahduttavaa on, että varsinaiseen kohteluun liittyviä yhteydenottoja ei tullut lainkaan (v. 2018 2 kpl).

Vaikka asiakastietojen tarkastamiseen tai salassapitoon liittyvät asiat eivät tällä hetkellä sosiaaliamiehelle tulleissa yhteydenotoissa näyttele mitenkään erityistä osaa, on mielestäni tietosuojaan kiinnitettävä entistä suurempaa huomiota myös sosiaalihuollon puolella. Terveystieteidenhuollossa asiat ovat usein esillä ja OmaKanta-palvelun käyttö on tehnyt niitä potilaille näkyvämmiksi. Kun vastaava palvelu toivottavasti lähitulevaisuudessa otetaan käyttöön myös sosiaalihuollon asiakaskirjauksissa, niin on tilanteeseen hyvä valmistautua ennakoivasti mm. kirjaamista yhtenäistämällä.

4 Sosiaaliamiehen toimenpiteet yhteydenotoissa



Toimenpiteet yhteydenotoissa säilyivät jakaumaltaan ennallaan, mutta oikeusturvaneuvonnalle oli kysyntää useammin (v. 2017 1 krt, v. 2018 5 krt). Myös tämä liittyy palveluista tehtyihin muutoksenhakuihin ja niiden prosesseihin, jotka ovat usein ihmisille tuntemattomia. Harvat joutuvat tutustumaan kunnalliseen päätöksentekoon liittyvään muutoksenhakuprosessiin koskaan ja kun sellainen tulee omalle kohdalla voi olla vaikea hahmottaa esim. valitusteitä.

Usein tuntuu edelleen, että asiakkaalle tai omaiselle on tärkeää päästä kertomaan tilanteensa jollekin ulkopuoliselle henkilölle, vaikka lopulta asialle ei heti voitaisikaan tehdä mitään.

5 Sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitys

Enonkoskella, Rantasalmella, Savonlinnassa tai Sulkavalla ei ole vuoden 2019 aikana ilmennyt mitään erityisen kielteistä kehityssuuntaa sosiaalihuollon asiakkaiden asemassa. Kuntien ulkoistamat tai ostopalveluna hankkimat palvelut aiheuttavat kunnissa asiakkaiden ja omaisten keskuudessa hämmennystä, mutta tavallisesti asiasta vastuullinen taho tai työntekijä on kuitenkin löytynyt.

Rantasalmen sosiaalipalveluihin liittyvät kunnalliset viranomaispalvelut siirtyvät v. 2020 alussa Rantasalmen ja Sosterin kuntayhtymän välisellä sopimuksella Sosterin hoidettaviksi ja tämä selkeyttänee osaltaan myös asiakkaiden suuntaan palvelun järjestämisvastuita.

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

6 Suunnitelma vuodelle 2020

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, joissa on mahdollista saada tietoa asiakkaan oikeuksiin vaikuttavista asioista ja tarvittaessa vaikuttaa toimintaan ja prosesseihin niiltä osin.

Sosiaali- ja potilasasiamies jatkaa myös vierailuja potilas- ja asiakasjärjestöjen tilaisuuksissa kertoen niissä potilaan ja asiakkaan oikeuksista. Myös hyvä yhteistyö XAMK:n kanssa jatkuu ja opiskelijat saavat myös vuonna 2020 opintoihinsa liittyvän katsauksen sosiaali- ja potilasasiamiehen työhön ja potilaan ja asiakkaan oikeuksiin.