

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS VUODESTA 2020 YLÄ-SAVON SOTE KUNTAYHTYMÄN YHTYMÄHALLITUKSELLE

Viite: Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

SISÄLLYSLUETTELO

1. LAKI	4
1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuollon asiakaslaki	4
1.2. Sosiaaliasiamiehen tehtävät.....	4
2. MERIKRATOS OY:n SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA	5
2.1. Merikratos Oy:n sosiaaliasiamiespalvelun palvelukuvaus	5
2.2. Merikratoksen sosiaaliasiamiesyhteisö 2020	6
2.3. Sosiaaliasiamiestoiminta Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä.....	6
3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN	7
3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti vuonna 2020	7
3.2. Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän asiakastilastot vuonna 2020.....	9
3.3. Kuntakohtaiset asiakastilastot.....	10
3.3.1. Iisalmi.....	10
3.3.2. Kiuruvesi.....	11
3.3.3. Sonkajärvi.....	12
3.3.4. Vieremä	13
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	14
4.1. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelua Merikratos Oy: asiakaskunnissa kuntakyselyn vastauksien valossa.	14
4.1.1. Sosiaalihuoltoon liittyvän kuntakyselyn tarkastelua Merikratos Oy:n asiakaskunnissa.	14
4.1.2 Varhaiskasvatukseen liittyvän kuntakyselyn tarkastelua Merikratoksen asiakaskunnissa vuonna 2020	19
4.2. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelu Ylä-Savon Sote kuntayhtymässä vuoden 2020 aikana kuntakyselyn mukaan.....	21
4.2.1. Sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen tarkastelua vuonna 2020 kuntakyselyn pohjalta.....	21
4.2.2. Varhaiskasvatuksen asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen tarkastelua kuntakyselyn mukaan.	26
5. LOPUKSI.....	26
6. LIITTEET.....	27



1. LAKI

1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuollon asiakaslaki

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuli voimaan 1.1.2001. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki koskee asiakkaan asemaa ja oikeuksia niin viranomaisten kuin yksityisten palveluntuottajien järjestämässä sosiaalihuollossa.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Sosiaalihuoltoa toteuttaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkiелensä ja kulttuuritaustansa. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeuksien lisäksi myös velvoitteita. Asiakas on esimerkiksi velvollinen antamaan viranhaltijalle ne tiedot, jotka ovat välttämättömiä sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Itsemääräämisoikeutta koskevassa säännöksessä on korostettu sitä, että sosiaalihuollon toimista tulisi toteuttaa valittavista olevista vaihtoehdoista se, mikä parhaiten vastaa asiakkaan tarpeita. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

1.2. Sosiaaliasiamiehen tehtävät

Laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta (22.9.2000/812) määrittelee sosiaaliasiamiehen tehtävät seuraavasti (5 luku, 24 §):

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

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

Lain mukaan kunnan tulee nimetä sosiaaliasiamies, joka voi olla kahden tai useamman kunnan yhteinen. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita asioissa, jotka liittyvät asiakaslakiin. Hänen tulee myös avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista. Hänen tulee toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kaupungissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehellä ei ole laissa annettua itsenäistä päätösvaltaa. Hänen työhönsä kuuluu neuvonta ja neuvottelu viranhaltijoiden ja asiakkaan kanssa. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on tiedottaa asiakkaan oikeuksista asiakkaille, sosiaalihuollon henkilöstölle ja mahdollisille muille tahoille. Tiedottamisessa on pyrittävä aktiiviseen tiedonvälittämiseen niin, ettei tiedon puuttuminen estäisi asiakkaan oikeuksien toteutumista. Epäkohtia ja puutteita havaitessaan sosiaaliasiamiehen tulee saattaa asia aluehallintoviraston tai perusturvalautakunnan tietoisuuteen mahdollisia toimenpiteitä varten. Vuosittaisessa selvityksessään kunnanhallitukselle sosiaaliasiamies voi yleisellä tasolla puuttua niihin ongelmiin ja epäkohtiin, joita on työssään havainnut.

Sosiaaliasiamies ei toimessaan ryhdy asiakkaiden avustajaksi esimerkiksi valitusasiassa, vaan hän pidättäytyy yleisneuvojan asemassa ja tarvittaessa ohjaa asiakkaan esimerkiksi yleiselle oikeusavustajalle. Jos asiakas kuitenkin on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, voi sosiaaliasiamies asiakkaan pyynnöstä tarvittaessa ryhtyä toimimaan sosiaalihuollon henkilöstön ja asiakkaan välisenä sovittelijana ja välittäjänä. Jotta sosiaaliasiamiehen puolueettomuus ja riippumattomuus voidaan turvata, hän ei saa olla asiakastyössä päätöksiä tekemässä. Sosiaaliasiamiehen palveluiden tulee olla kuntalaisille kaikissa tilanteissa maksuttomia.

Sosiaaliasiamiehen työ on suurimmalta osin tulkkina toimimista sosiaalihuollon asiakkaiden ja viranomaisien välillä. Asiakkailla on varsin usein vaikeuksia ymmärtää saamiensa päätösten oikeellisuutta (perusteluja) ja niiden tekstuaalista sisältöä usein vaikeine käsitteineen.

Sosiaaliasiamiehen täydellinen puolueettomuus takaa mahdollisuuden tarkastella objektiivisesti syntyneitä päätöksiä. Onko viranomaisen tehnyt päätöksensä asiapohjalta eikä esimerkiksi henkilökohtaisten syiden perusteella? Erityisen oleellista on, että luottamuksensuojan periaate pidetään sosiaalitoimen päätöksenteossa esillä. Tämä tarkoittaa, että kuntalaiset voivat luottaa viranomaisen toiminnan oikeellisuuteen ja virheettömyyteen sekä päätösten pysyvyyteen.

Lähtökohta on, että sosiaaliasiamies asioi suoraan asiakkaan kanssa. Sosiaaliasiamieheen tapahtuvat yhteydenotot tulee tapahtua aina henkilön itsensä tai tämän huoltajan toimesta. Muulloin on oltava kirjallinen valtakirja. Vain näin yksityisyyden suoja säilyy. Merikratoksen sosiaaliasiamiehet pyytävät aina luvan asiakkaitaan koskevien tietojen käsittelemistä varten.

2. MERIKRATOS OY:n SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

2.1. Merikratos Oy:n sosiaaliasiamiespalvelun palvelukuvaus

Merikratoksen sosiaaliasiamiehet päivystät pääsääntöisesti vuoroviikoin ja tarvittaessa esim. lomien aikana on voitu käyttää sijaisia.

- a) soittamalla numeroon 050 3415244 (vastataan tiistaina 12-15 sekä keskiviikko – torstai klo 10–13)
- b) ottamalla yhteyttä sähköpostitse sosiaaliasiamies@merikratos.fi.
- c) päivystys lisälomassa joka kuukauden ensimmäisenä tiistaina klo: 13–15.00; Kauppakatu 13, Keisarinkulma, 3 kerros
- d) ottamalla yhteyttä Virtu.fi –verkkoneuvonnan kautta

Koska puhelinpalveluun soittaminen maksaa, sosiaaliasiamiespalvelussa toimivat ottavat vastaan soittopyyntöjä niin puhelimitse kuin sähköpostitse / kirjeitse. Myös kuntien viranhaltijat ovat välittäneet soittopyyntöjä tarvittaessa. Näin asiakkaan varattomuus ei tule esteeksi puhelinneuvonnan saamiseksi. Meidän on myös mahdollista lähettää TLS-suojattua sähköpostia tietoturvallisesti.

Sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan asema ja oikeudet sekä niiden toteutuminen ovat työmme keskiössä. Neuvomme ja ohjaamme asiakasta hänen oikeuksissaan ja tarvittaessa avustamme esim. muistutuksen teossa.

Tarvittaessa tapaamme asiakasta hänen asiansa selvittämiseksi tai siinä avustamiseksi. Voimme asiakkaan pyynnöstä osallistua asiakkaan verkostopalaveriiniin. Viranhaltijaan olemme yhteydessä asiakkaan asioissa vain asiakkaan pyynnöstä ja luvalla.

Annamme tarvittaessa neuvontaa ja ohjausta myös kunnan sosiaali- ja varhaiskasvatuksen viranomaisille sekä sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen palveluntuottajille.

Kuntakäynneillä/ -palavereissa käymme keskustelua kunnan sosiaaliviranomaisten kanssa sosiaaliasiamiestoiminnan periaatteista ja toimintatavoista, yhteydenottojen sisällöistä ja niistä nousseista kehittämistarpeista sekä yhteistyömuodoista.

Teemme yhteistyötä Aluehallintoviraston sekä muiden valvontaviranomaisten kanssa.

Kaikki sosiaaliasiamiestyö kirjataan Merikratoksen omaan tietojärjestelmään kunnittain. Yhteydenoton yhteydessä sosiaaliasiamies selvittää, mitä kuntaa asiakkaan asia koskee. Yhteydenottojen kirjauksiin ei kirjata asiakkaan henkilötietoja kuin erityistapauksissa ja silloinkin vain asiakkaan suostumuksella. Kirjausten avulla saadaan asiakaskunnille ja kuntayhtymille kerätty tilastoa yhteydenottojen määrästä ja aihealueista. Asiakkailla on oikeus anonyymiyteen, eikä heidän henkilöllisyyttään ilmoiteta raporteissa.

Sosiaaliasiamiehen kunnalle antama raportti ei ole kokonaiskuvaus kunnan sosiaalihuollosta eikä kattava kuvaus kunnan sosiaalihuollon palveluiden tilasta ja laadusta. Sosiaalihuollossa tehdään paljon erilaisia päätöksiä. Sosiaaliasiamiehen taas voittopuolisesti otetaan yhteyttä vain silloin, kun tässä prosessissa asiakkaan näkökulmasta ilmenee ongelmia: asiakas on jäänyt avun tai tuen ulkopuolelle, palvelu ei ole vastannut asiakkaan odotuksia tai kohtelu on ollut hänen näkemyksensä mukaan epäoikeudenmukaista. Sosiaaliasiamies on useimmiten osana prosessia vain siis niissä tapauksissa, joissa eri osapuolilla / jollakin osapuolella on tullut kokemus, että prosessi ei ole edennyt toivotulla tavalla. Sosiaaliasiamies ei juurikaan ole osallisena prosesseissa, joissa kaupungin viranhaltijaprosessit toimivat moitteettomasti ja hyvin. Tämä luonnollisesti rajoittaa sosiaaliasiamiehen näkökulmaa.

2.2. Merikratoksen sosiaaliasiamiesyhteisö 2020

Merikratoksen sosiaaliasiamiespalveluista on vastannut toimitusjohtaja Henna Komonen. Sosiaaliasiamiesten lähiesimiehenä on toiminut Satu Deraz. Case-työnohjauksesta on vastannut Henna Komonen (sosiaalityöntekijä, lakimies).

Sosiaaliasiamiehenä toimi:

Sanna Saarinen (VTK sijaispätevä sosiaalityön opiskelija) 31.10.2020 asti

Maija-Kaisa Sointula (stt)

Heidi Vainio (VTM stt) 1.9.2020 lähtien

Sosiaaliasiamiesten sijaisina on tarvittaessa voitu käyttää Merikratoksen työntekijöitä:

Katja Mäkelä (YTM stt)

Anna-Liisa Valkama (YTK, sijaispätevä sosiaalityön opiskelija) 29.12.2020 lähtien

Sosiaaliasiamiehille on järjestetty säännölliset palaverit esimiehen ja toimitusjohtajan kanssa. Sopimushallinnasta, laskutuksesta ja muista hallinnollisista asioista ovat vastanneet toimistoassistentti Lumi Honkakangas ja toimitusjohtaja Henna Komonen. Merikratoksessa työ on organisoitu niin, että sosiaaliasiamiestyötä tehdään asiantuntijajoukkona, eikä pelkästään yksilönä toiminnan haavoittuvuuden minimoimiseksi.

2.3. Sosiaaliasiamiestoiminta Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä

Iisalmen ja Kiuruveden kaupunkien sekä Sonkajärven ja Vieremän kuntien sosiaaliasiamiehenä ovat toimineet Sanna Saarinen, Maija-Kaisa Sointula ja Heidi Vainio vuonna 2020

3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN

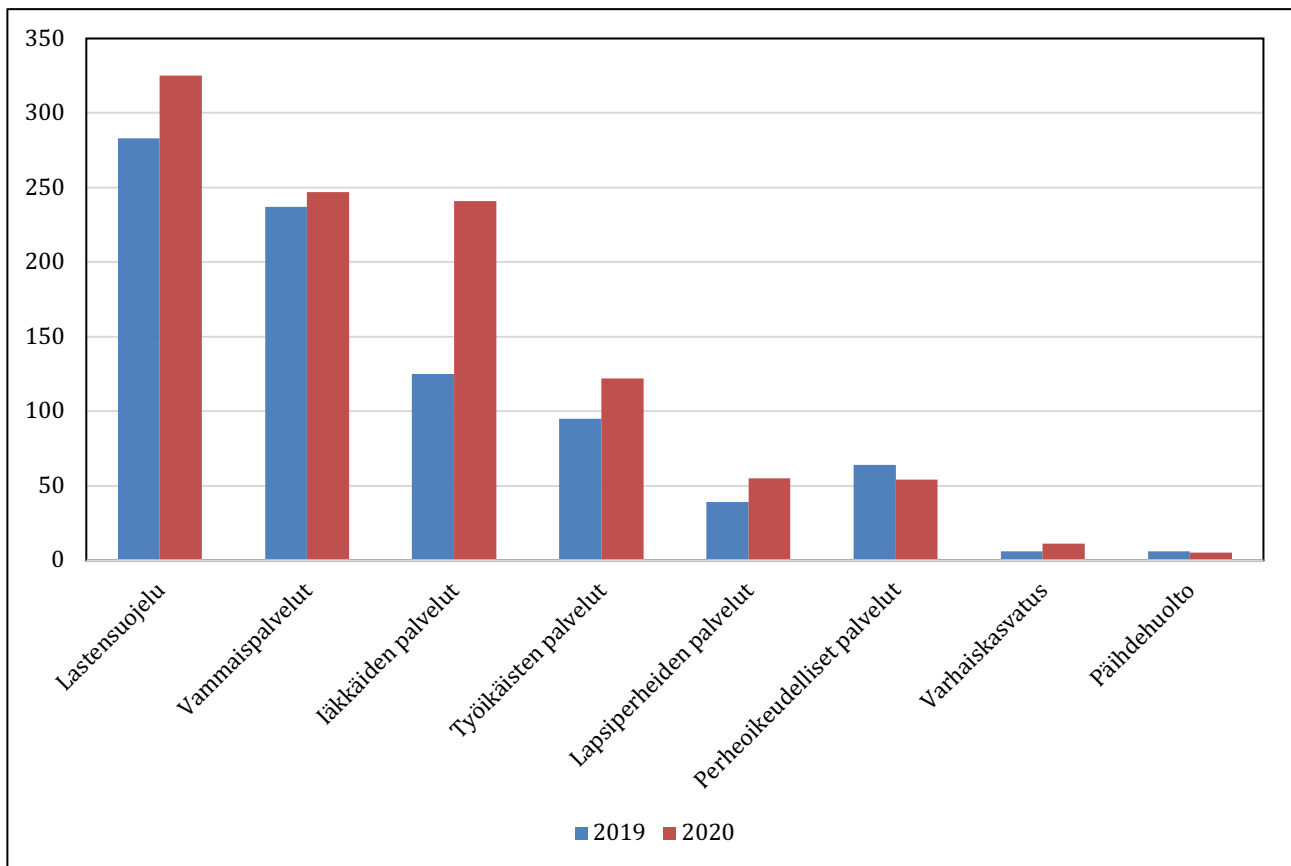
3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti vuonna 2020

Vuonna 2020 otettiin sosiaaliasiamieheen valtakunnallisesti 1099 kertaa yhteyttä. Edelliseen vuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä nousi 185:lla. Merikratoksen sosiaaliasiamiespalvelun piirissä olevien kuntien määrä ei lisääntynyt vuoden 2020 aikana. Kaikista yhteydenotoista 3.5 % (38 kpl) olivat muita (Sam-yhteydenotot) yhteydenottoja/tapaamisia. Näihin yhteydenottoihin on laskettu kuntakäynnit sekä yhteydenotot, jotka eivät varsinaisesti ole kuuluneet sosiaaliasiamiehen toimi- tai tehtäväalueeseen. Näissä yhteydenotoissa on asiakkaalle etsitty esim. potilasasiamiehen yhteystiedot tai jonkin muun tahon yhteystietoja.

Vuonna 2019 muutimme tilastointikäytäntöämme siten, että pystymme paremmin saamaan tilastointitietoa yhteydenotoista. Yhteydenotot on jaoteltu palvelutehtävän mukaan ja niiden sisällä palveluihin ja muihin yhteydenottojen syihin.

Vuodesta 2019 lähtien emme ole enää tilastoinnissa jaotelleet yhteydenottoja sen mukaan, ovatko ne tapahtuneet puhelimitse vai sähköpostitse. Voidaan kuitenkin arvioida, että edelleen suurin osa yhteydenotoista tapahtuu puhelimitse, mutta sähköpostin välityksellä otettujen yhteydenottojen määrä on suhteessa lisääntynyt jonkin verran. Henkilökohtaisissa tapaamisissa asioita selvitettiin 2.8 % yhteydenotoista. Tapaamiset lisääntyivät jonkin verran edellisestä vuodesta, vaikka niiden prosentuaalinen osuus pieneni jonkin verran edellisestä vuodesta. Korona on kuitenkin estänyt joitakin henkilökohtaisia tapaamisia erityisesti ikäihmisten kanssa. Palavereihin olemme osallistuneet myös etäyhteyden välityksellä.

Aloimme alkuvuodesta 2020 tilastoimaan myös eri palvelutehtäviin liittyviä yhteydenottoja, joissa asia liittyi jollakin lailla koronaan. Sitä ei erikseen kysely, mutta asiakkaan tuodessa sen esiin, se tilastoitiin. Tämä ei kuitenkaan anna mitenkään kattavaa kuvaa, kuinka paljon korona on vaikuttanut asiakkaiden tilanteeseen, koska se ei ole aina varmaan ollut asiakkaankaan tiedossa. Loppuvuodesta 2020 korona saattoi jo olla niin kiinteä osa todellisuutta, ettei sitä asiakas aina erikseen maininnut. Korona tuli esiin 5 % (53kpl) palvelutehtäviin liittyvissä yhteydenotoissa. Korona liittyi vammaispalvelun palveluasumisen rajoitteisiin, ikäihmisten palveluasumisen vierailurajoituksiin, toimintaohjeiden noudattamiseen ja koronakaranteenin aikaiseen hoitoon pääsyyn. Yleisesti korona vaikutti tiedonkulkuun, päätöksien ja suunnitelmien viivästymiseen sekä tapaamisaikojen peruuntumiseen.

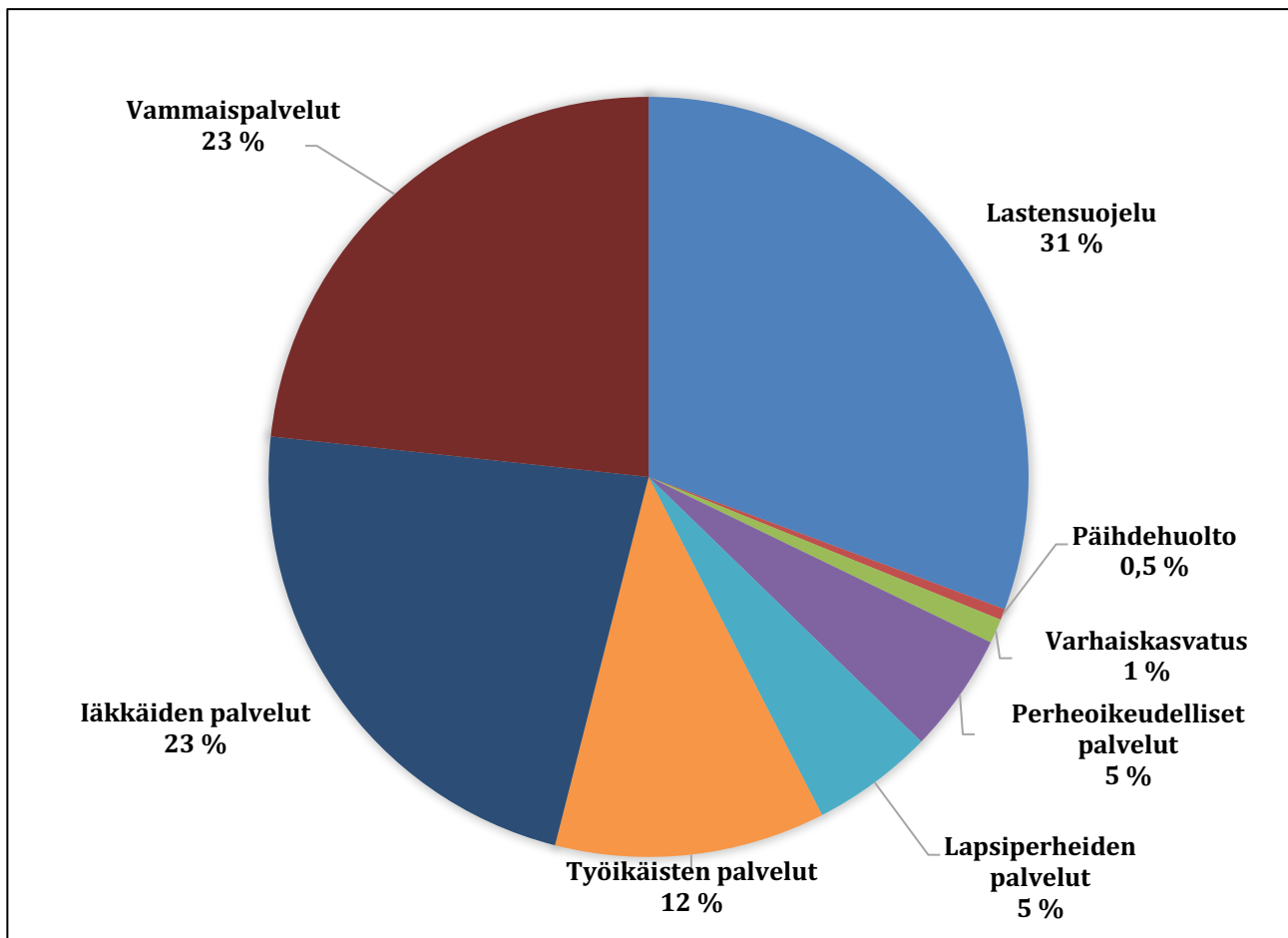


Kaavio 1: Yhteydenottojen jaottelu palvelutehtävittäin, mukaan lukien varhaiskasvatus 2019/2020

Valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista koski lastensuojelua (31 %). Vuoteen 2019 verrattuna lastensuojelun yhteydenotot lisääntyivät 15 %. Yhteydenotot liittyivät suurelta osin päätöksentekoon, yleiseen neuvontaan ja asiakkaiden kokemaan kohteluun.

Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli vammaispalveluihin liittyen (23 %). Vuoteen 2019 verrattuna yhteydenotot lisääntyivät 4 %. Yhteydenotot suurelta osin liittyivät päätöksentekoon, henkilökohtaiseen apuun, muutoksenhakuun ja omaishoitoon. Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli iäkkäiden palveluihin liittyen (23 %). Vuoteen 2019 verrattuna yhteydenotot lisääntyivät 93 %. Yhteydenotot suurelta osin liittyivät palveluasumiseen, päätöksiin ja sopimuksiin sekä yleiseen neuvontaan.

Varhaiskasvatukseen liittyvät yhteydenotot ovat vielä vähäisiä, mutta pientä lisääntymistä edellisestä vuodesta kuitenkin on. Yhteydenottojen perusteella kunnissa niin työntekijöillä kuin asiakkailla on vielä epätietoisuutta sosiaaliasiamiehen toiminnasta ja palvelun koskevan myös varhaiskasvatuksen toimintaa. Aluehallintovirastot yhdessä Valviran kanssa ovat järjestäneet koulutuksia varhaiskasvatuksen valvontaan liittyen. Näissä koulutuksissa on myös sosiaaliasiamiehillä ollut puheenvuoroja, joissa ovat voineet esitellä omaa toimintaansa. Näiden koulutuksien myötä tietoisuus sosiaaliasiamiestoiminnastakin on toivottavasti lisääntymässä.



Kaavio 2: Yhteydenottojen prosentuaalinen jako palvelutehtävittäin, mukaan lukien varhaiskasvatus vuonna 2020

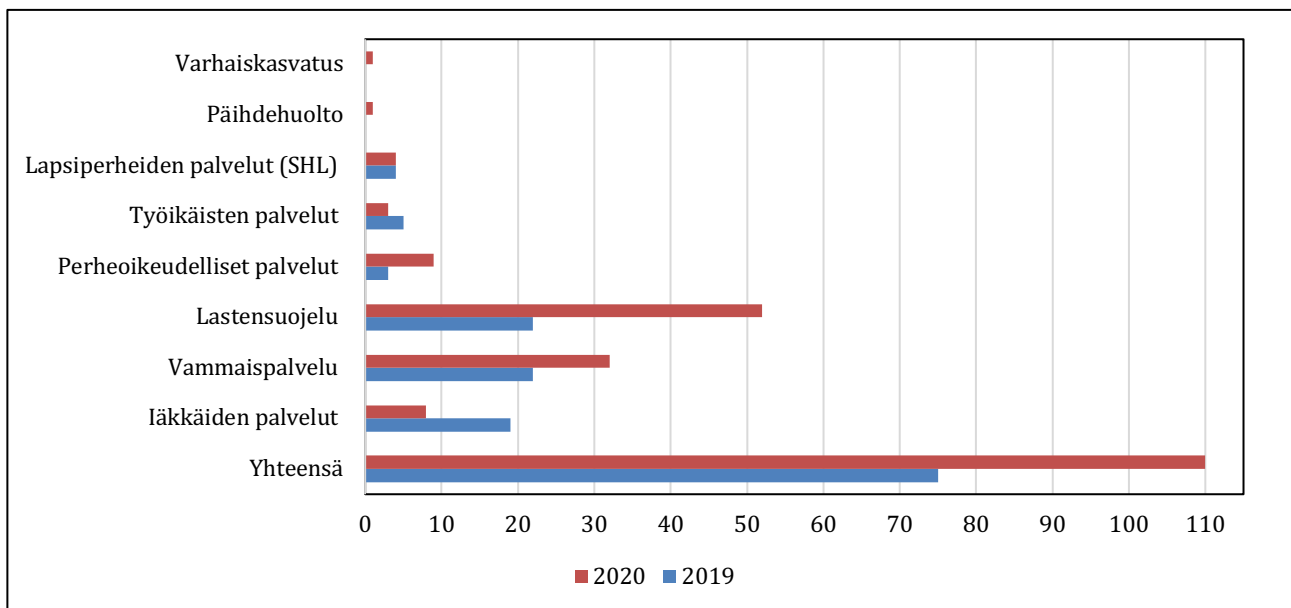
Päihdehuoltoon liittyviä yhteydenottoja on edelleen suhteellisen vähän, näistä yhteydenotoista suurin osa on jonkun muun kuin itse asiakkaan tekemä yhteydenotto. Mietittäväksi jää, onko päihdehuollon asiakkaan saatavilla tietoa sosiaaliasiamiespalveluista ja ohjataanko heitä työntekijöiden toimesta olemaan tarvittaessa yhteydessä sosiaaliasiamieheen, kuten monissa muissa palveluissa voi olla käytäntönä. Oleellista kuitenkin on, että päihdehuollon asiakas saa tarvittaessa riittävästi tietoa asemastaan ja oikeuksistaan päihdehuollon palveluihin liittyen.

3.2. Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän asiakastilastot vuonna 2020

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymää koskevaa yhteydenpitoa on ollut 109 kertaa ja varhaiskasvatusta koskevaa yhteydenpitoa on ollut yhden kerran lisäksi on ollut kolme kertaa muuta neuvontaa ja sosiaaliasiamiehen toimintaan liittyviä yhteydenottoja. Kaiken kaikkiaan yhteydenpitoa on ollut 113 kertaa vuonna 2020. Yhteydenpitoa oli noin 3,1 kertaa 1000 asukasta kohden, kun kaikkien Merikratoksen sosiaaliasiamiesasiakaskuntien yhteydenpitojen mediaani oli 2,3 vuonna 2020. Yhteydenpidot lisääntyivät edellisestä vuodesta 41,3 %. Yhteydenpitoihin sisältyy 1 asiakastapaaminen, 2 palaveriin osallistumista, 17 viranomaisyhteydenpitoa ja 2 yhteydenpitoa palveluntuottajan kanssa sekä 4 kertaa kirjallista avustamista. Yhteydenpidot ovat sisältäneet muistutusneuvontaa 11 kertaa; kanteluneuvontaa 5 kertaa ja muutoksenhakuneuvontaa 22 kertaa. Korona on liittynyt 4 yhteydenpitoon. Korona on vaikuttanut lapsen terapian siirtymiseen etäyhteydellä toteutuvaksi; kuntoutuksen puuttumiseen; ikäihmisen palveluasumisasunnon tyhjentämiseksi pihalle ilomittamatta etukäteen siitä omaisille sekä kehitysvammaisen pois

ottamiseen palveluasumisesta. Eniten yhteydenpitoa oli lastensuojeluun liittyen ja seuraavaksi eniten vammaispalveluihin liittyen. Lastensuojelun yhteydenpidot liittyivät sijaishuollossa olevan lapsen yhteydenpidon rajoittamistoimintaan; lapsen terapian katkolle joutumiseen sijoituksen aikana, tietosuojaan rikkomiseen; perhetyöhön; tiedonsaanti ja tarkastusoikeuteen; päätöksiin ja sopimuksiin, oikeusturvaan ja koronaan. Asiakkaalle annettu muistutus- ja kanteluneuvontaa; muutoksenhakuneuvontaa ja muuta neuvontaa sekä osallistuttu asiakkaan neuvotteluihin. Vammaispalvelun yhteydenpidot liittyivät asumista tukeviin palveluihin; henkilökohtaiseen apuun; kehitysvammahuoltoon, liikkumista tukeviin palveluihin sekä omaishoittoon sekä koronaan, oikeusturvaan, päätöksiin ja sopimuksiin. Asiakkaille annettu muistutus- ja kanteluneuvontaa; muistutusneuvontaa, muuta neuvontaa sekä kirjallista avustamista.

Lastensuojelu	52
Vammaispalvelut	32
Perheoikeudelliset palvelut	9
lääkkäiden palvelut	8
Lapsiperheiden palvelut	4
Työikäisten palvelut	3
Päihdehuolto	1
Varhaiskasvatus	1
Yhteydenpito yhteensä	110



Kaavio 3: Yhteydenottojen jaottelu palvelutehtävittäin mukaan lukien varhaiskasvatus 2019/2020

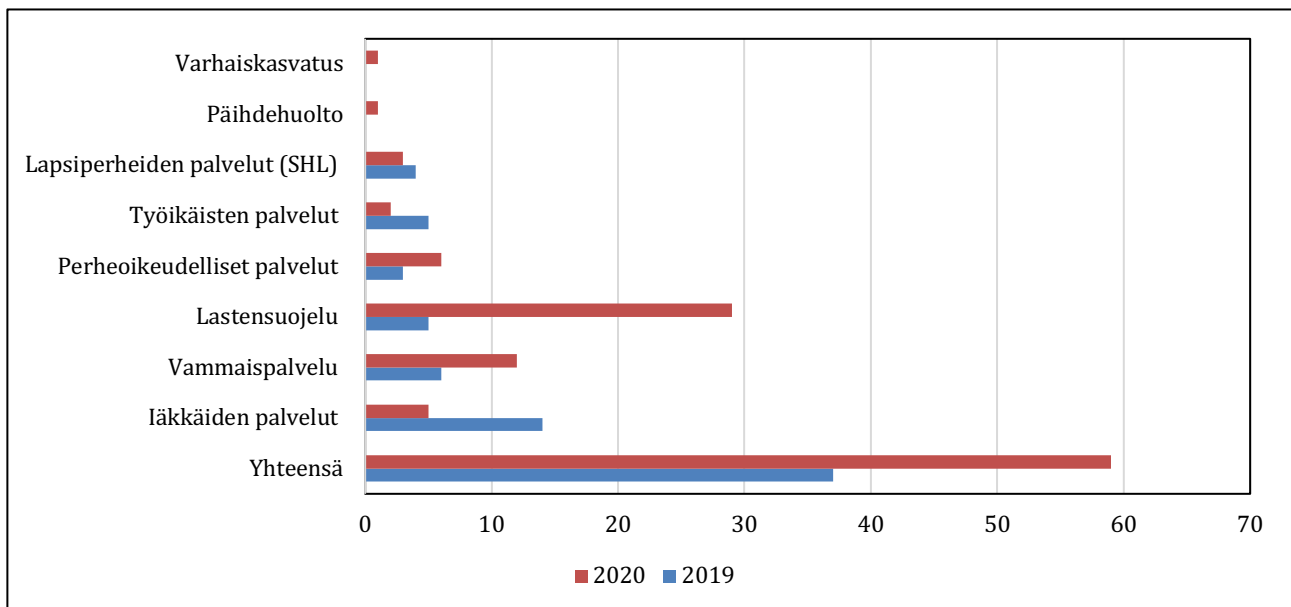
3.3. Kuntakohtaiset asiakastilastot

3.3.1. Iisalmi

Sosiaalihuoltoa koskevaa yhteydenpitoa sosiaaliamieheen oli 58 kertaa, varhaiskasvatusta koskevaa yhteydenpitoa oli 1 kerta ja muuta yhteydenpitoa oli 3 kertaa eli kaiken kaikkiaan 62 kertaa

vuonna 2020. Yhteydenpitoa oli noin 2,9 kertaa 1000 asukasta kohden, kun kaikkien Merikratoksen sosiaaliasiamiesasiakaskuntien yhteydenpitojen mediaani oli 2,3 vuonna 2020. Yhteydenpidot lisälmen osalta lisääntyivät 52 % vuonna 2020. Eniten yhteydenpitoa oli lastensuojeluun liittyen ja toiseksi eniten vammaispalveluun liittyen.

Lastensuojelu	29
Vammaispalvelu	12
Perheoikeudelliset palvelut	6
lääkkäiden palvelut	5
Lapsiperheiden palvelut	3
Työikäisten palvelut	2
Päihdehuolto	1
varhaiskasvatus	1
Yhteydenpito yhteensä	59



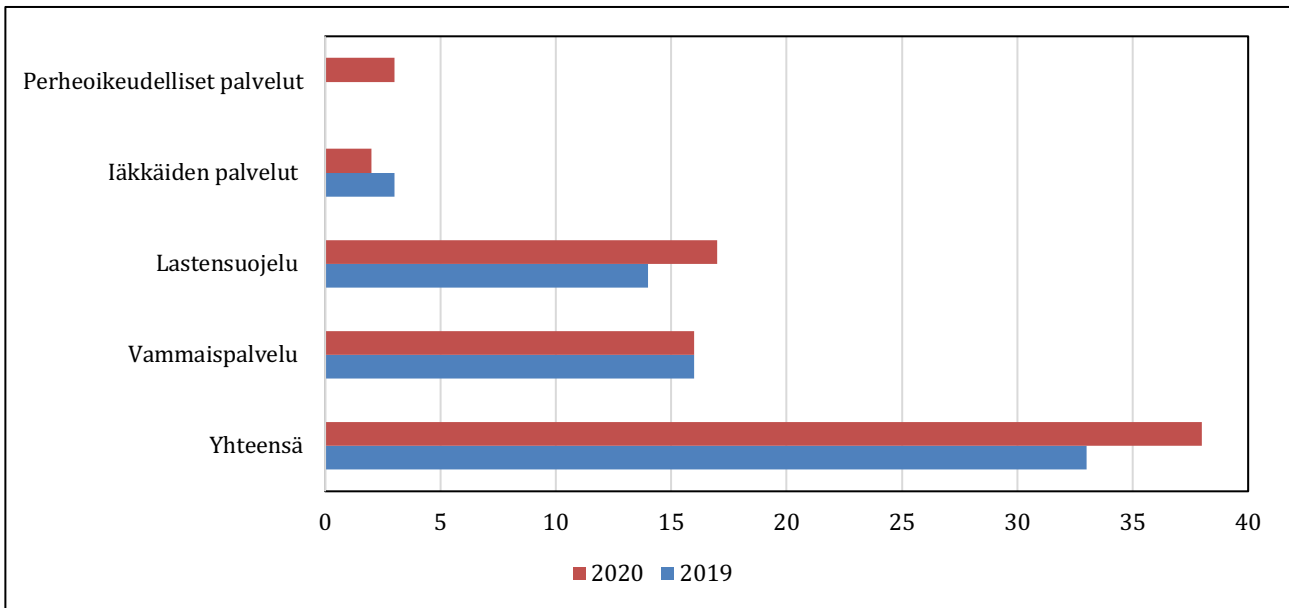
Kaavio 4: Yhteydenottojen jaottelu palvelutehtävittäin mukaan lukien varhaiskasvatus 2019/2020

3.3.2. Kiuruvesi

Sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenpitoa sosiaaliasiamieheen oli 38 kertaa ja varhaiskasvatusta koskevaa yhteydenpitoa ei ollut lainkaan vuonna 2020. Yhteydenpitoa oli noin 4,8 kertaa 1000 asukasta kohden, kun kaikkien Merikratoksen sosiaaliasiamiesasiakaskuntien yhteydenpitojen mediaani oli noin 2,3 vuonna 2020. Yhteydenpidot Kiuruveden osalta eivät lisääntyneet merkittävästi edellisestä vuodesta. Eniten yhteydenpitoa oli lastensuojeluun ja vammaispalveluihin liittyen.

Lastensuojelu	17
Vammaispalvelut	16
Perheoikeudelliset palvelut	3

lääkkäiden palvelut	2
Yhteydenpito yhteensä	38

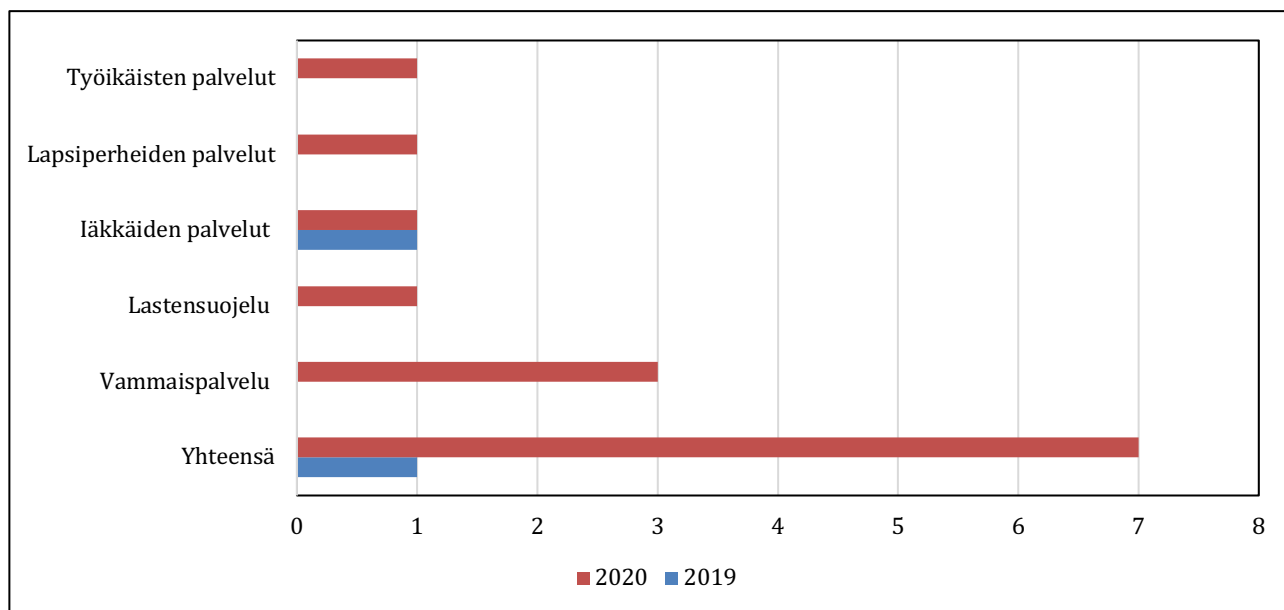


Kaavio 5: Yhteydenottojen jaottelu palvelutehtävittäin mukaan lukien varhaiskasvatus 2019/2020

3.3.3. Sonkajärvi

Sosiaalihuoltoa koskevaa yhteydenpitoa sosiaaliasiamieheen oli 7 kertaa ja varhaiskasvatusta koskevaa yhteydenpitoa ei ollut lainkaan vuonna 2020. Yhteydenpitoa oli noin 1,8 kertaa 1000 asukasta kohden, kun kaikkien Merikratoksen sosiaaliasiamiesasiakaskuntien yhteydenpitojen mediaani oli noin 2,3 vuonna 2020. Yhteydenpidot lisääntyivät edellisestä vuodesta noin 250 %. Eniten yhteydenpitoa oli vammaispalveluihin liittyen.

Vammaispalvelut	3
lääkkäiden palvelut	1
Lapsiperheiden palvelut	1
Lastensuojelu	1
Työikäisten palvelut	1
Yhteydenpito yhteensä	7

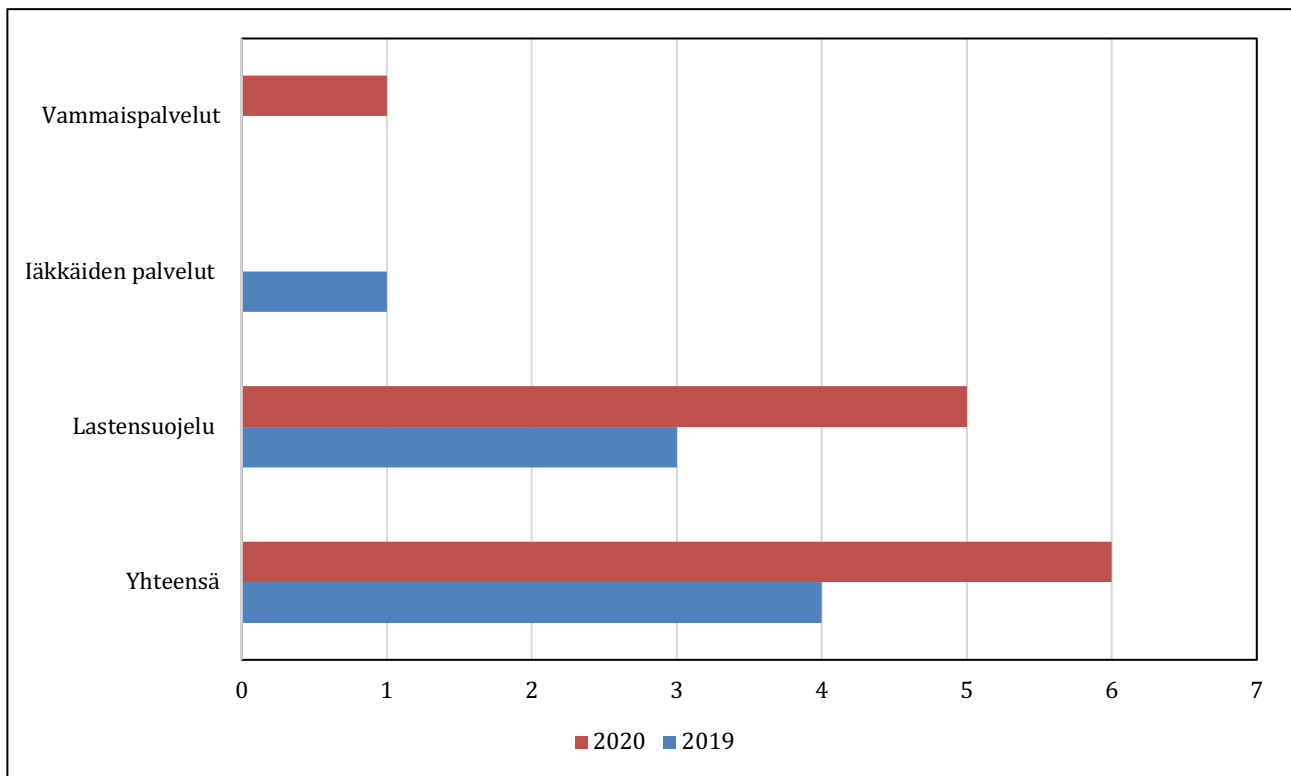


Kaavio 6: Yhteydenottojen jaottelu palvelutehtävittäin mukaan lukien varhaiskasvatus 2019/2020

3.3.4. Vieremä

Sosiaalihuoltoa koskevaa yhteydenpitoa sosiaaliasiamieheen oli 6 kertaa ja varhaiskasvatusta koskevaa yhteydenpitoa ei ollut lainkaan vuonna 2020. Yhteydenpitoa oli noin 1,7 kpl 1000 asukasta kohden, kun kaikkien Merikratoksen sosiaaliasiamiesasiakaskuntien yhteydenpitojen mediaani oli noin 2,3 vuonna 2020. Yhteydenpidot lisääntyivät edellisestä vuodesta 50 %. Eniten yhteydenpitoa oli lastensuojeluun liittyen.

Lastensuojelu	5
Vammaispalvelut	1
Yhteydenpidot yhteensä	6



Kaavio 7: Yhteydenottojen jaottelu palvelutehtävittäin mukaan lukien varhaiskasvatus 2019/2020

4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

4.1. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelua Merikratos Oy: asiakaskunnissa kuntakyselyn vastauksien valossa.

Tänä vuonna kuntiin tehtiin kaksi kuntakyselyä, joista toinen käsitteli sosiaalihuoltoon liittyviä kysymyksiä ja toinen varhaiskasvatukseen liittyviä kysymyksiä. Halusimme näin varmistaa vastauksien saamista myös varhaiskasvatuksen puolelta ja lisätäksemme suoraa yhteydenpitoa myös varhaiskasvatuksen toimijoiden kanssa.

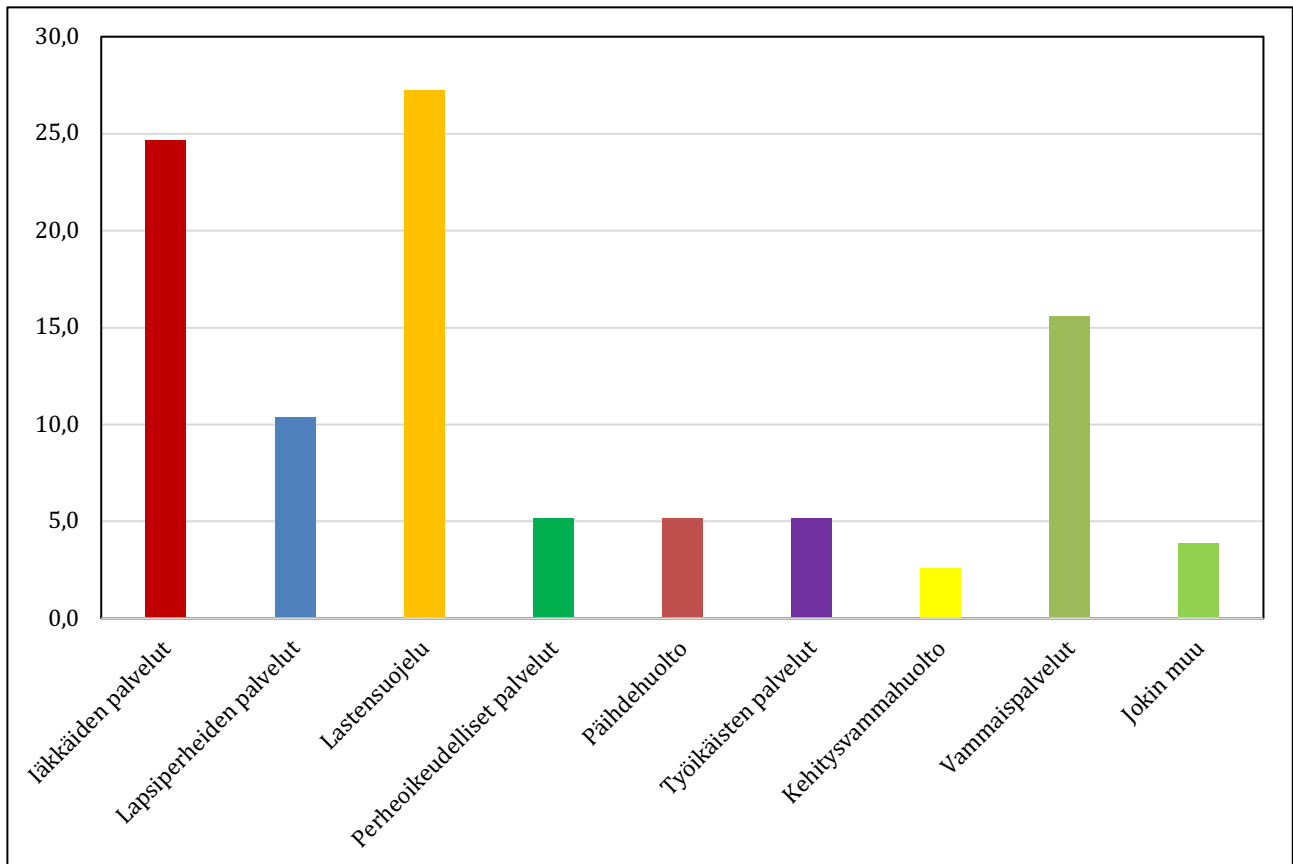
Kyselyt lähetettiin 52 kuntaan ja vastauksia saatiin sosiaalihuollon kyselyyn 50 kunnasta eli vastausprosentti oli hienot 96,2 %. Kaikki vastanneet eivät kuitenkaan vastanneet kaikkiin kysymyksiin. Varhaiskasvatuksen kyselyyn saimme vastauksen 34 kunnasta eli vastausprosentti oli 65,4 %

Kuntakyselyssä kysyttiin asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyviä kysymyksiä sekä varsinaiseen palvelutehtävään liittyviä kysymyksiä sekä pyydettiin palautetta ja toiveita sosiaaliasiamiestoimintaan liittyen.

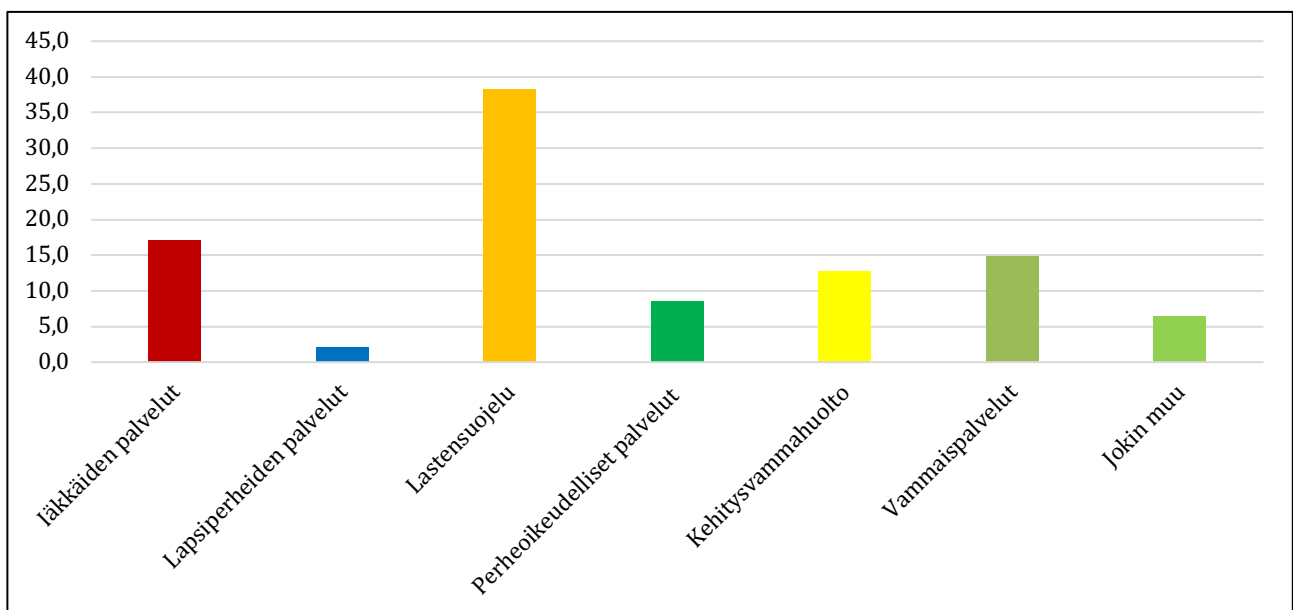
4.1.1. Sosiaalihuoltoon liittyvän kuntakyselyn tarkastelua Merikratos Oy:n asiakaskunnissa.

Sosiaalihuollon muistutukset jakautuivat suurelta osin lastensuojeluun, iäkkäiden palveluihin ja vammaispalveluihin. Asiakasyhteydenottojen mukaan muistutusten aiheina ovat useimmiten olleet asiakkaan kokema asiaton kohtelu, päätösten viivästyminen, heikko tiedonkulku, palveluasumisen laatu ja koronaan liittyvät käytännöt ja ohjeistukset.

Sosiaalihuoltoon liittyvät kantelut jakautuivat saman suuntaisesti kuin muistutukset, mutta tasaisemmin. Aihealueet kanteluissa olivat asiakasyhteydenottojen mukaan saman tyyppiset kuin muistutuksissakin.

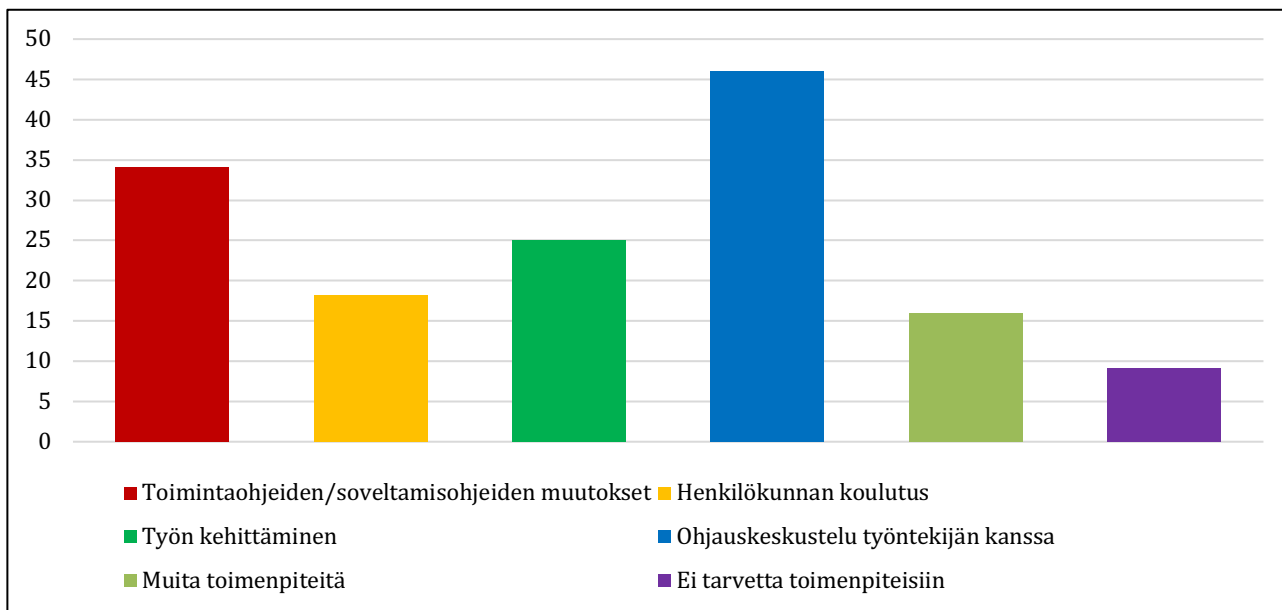


Kaavio 8: Suuntaa antava kaavio muistutusten prosentuaalisesta jakautumisesta palvelutehtävittäin vuonna 2020



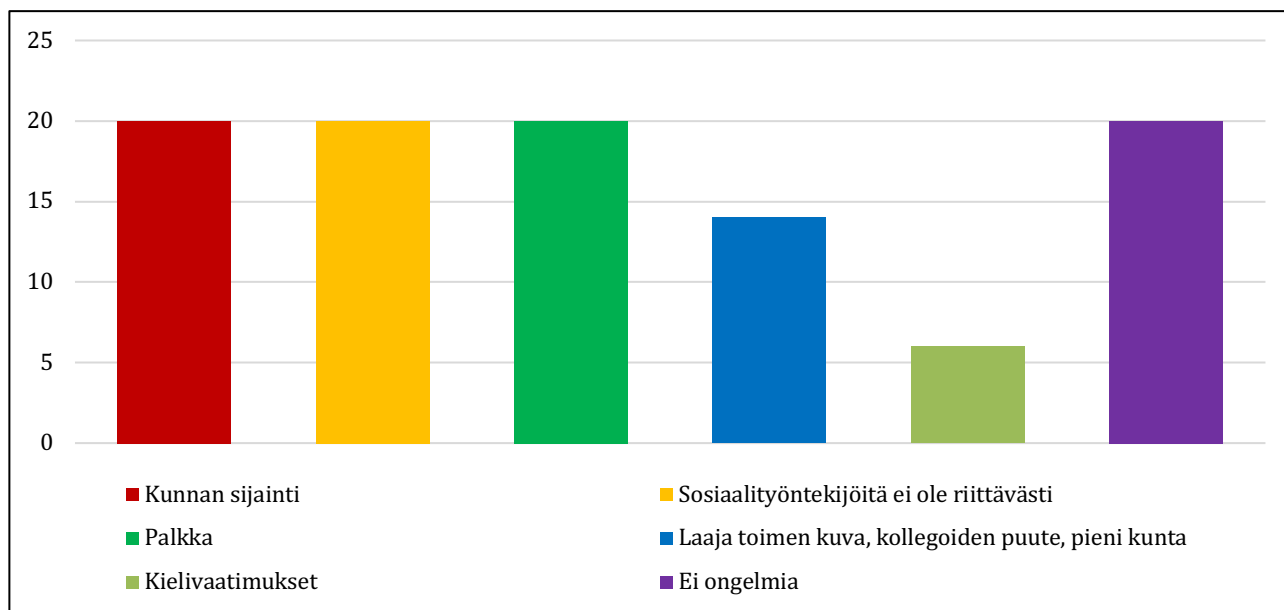
Kaavio 9: Suuntaa antava kaavio kanteluiden prosentuaalisesta jakautumisesta palvelutehtävittäin vuonna 2020

Muistutusten ja kanteluiden sekä oikaisuvaatimusten johdosta on kunnissa ryhdytty useimmiten ohjauskeskusteluihin työntekijän kanssa ja/tai toimintaohjeiden / soveltamisojeiden muutoksiin. Vaikuttaa siltä, että sosiaalihuollossa toiminnan laadullisessa kehittämisessä huomioidaan myös muistutukset, kanteluvastaukset sekä oikaisuvaatimukset ja niiden päätökset.



Kaavio 10: Prosentuaalinen jaottelu toimenpiteistä, joihin kuntien sosiaalihuollossa on ryhdytty muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten johdosta

Vastanneista kunnista 75 % oli kokenut sosiaalityöntekijöiden avoimien virkojen täyttämisen haasteelliseksi. Sosiaalityöntekijöiden saatavuuteen koettiin vaikuttavan eniten sosiaalityöntekijöiden palkkataso verrattuna työn haasteellisuuteen, kunnan sijainti sekä ettei sosiaalityöntekijöitä ole riittävästi. Kuntien välisen palkkakilpailun koettiin myös jossain määrin hankaloittavan alueellisesti pätevien sosiaalityöntekijöiden saamista avoinna oleviin virkoihin. Erityisesti pienissä kunnissa sosiaalityöntekijöiden laaja toimenkuva koettiin vaikeuttavan avoimien virkojen täyttämistä. Viidesosa vastanneista kunnista ei ollut kokenut vaikeuksia sosiaalityöntekijöiden avoimien virkojen täyttämässä vuonna 2020.



Kaavio 11: Vastaajien kokemat syyt sosiaalityöntekijöiden huonoon saatavuuteen kunnan virkoihin ja sijaisuuksiin vuonna 2020

Valvira selvitti vuonna 2019 sijaishuoltoyksiköihin lähetetyllä kyselyllä sijaishuoltoon sijoitettujen lasten ja nuorten oikeuksien toteutumista. Puutteita oli erityisesti mm. lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tavoitettavuudessa ja kuntien sijaishuoltoyksiköihin kohdistaman valvonnan toteuttamisessa. 1.1.2020 voimaan tulleen lastensuojelulain muutoksilla mm. vahvistetaan kodin ulkopuolelle sijoitetun lapsen ja hänen huoltajansa oikeusturvaa, lasten kuulemistä ja kuulluksi tulemistä, sekä tehostetaan valvontaa. Sosiaalihuollon valvontaohjelmassa vuodelle 2020 oli edelleen yhtenä osa-alueena lastensuojelun sijaishuolto.

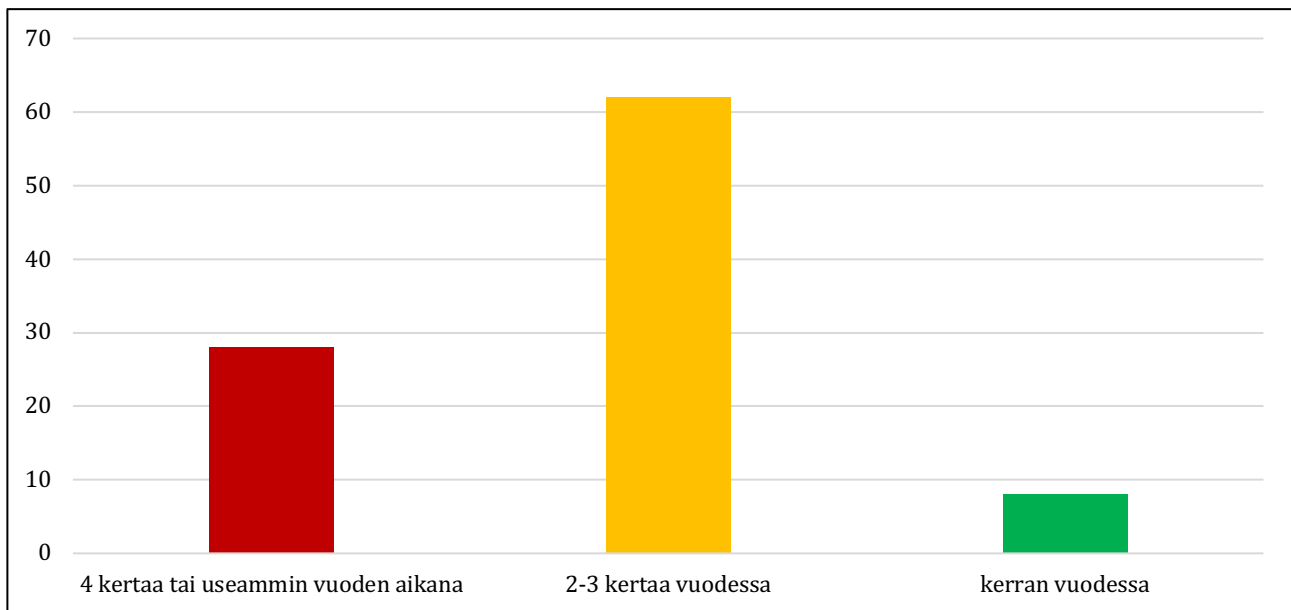
Lastensuojelulain 29 §:n 1 momentin mukaan tulee lastensuojelua toteutettaessa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän (esimerkiksi perhetyöntekijä, sosiaaliohjaaja) tavata lapsi riittävän usein henkilökohtaisesti. Lastensuojelulain 53 §:n mukaan lapselle on aina järjestettävä riittävä mahdollisuus tavata henkilökohtaisesti hänen asioistaan vastaavaa sosiaalityöntekijää tai muuta lastensuojelun työntekijää. Säännös oikeuttaa lapsen tapaamaan omaa työntekijäänsä muiden läsnä olematta ja keskustelemaan itseään ja sijaishuollon toteuttamista koskevista asioista hänen kanssaan.

Vastuussa olevan toimielimen ja lastensuojelutyöstä vastuussa olevien esimiesten tulee varmistua siitä, että sijaishuollosta vastaavalla sosiaalityöntekijällä on tosiasiallinen mahdollisuus suoriutua lakisääteisistä tehtävistään. Kysymys on sijoitetun lapsen oikeudesta saada tarpeenmukaista sijaishuoltoa. (EOAK/3684/2018)

Pääministeri Marinin hallitus on antanut eduskunnalle syysistuntokaudelle 2021 hallituksen esityksen lastensuojelun sosiaalityöhön säädettäväksi vähemmistöhenkilömitoitus (35 lasta/sosiaalityöntekijä).

11 prosentilla vastanneiden kuntien lastensuojelun vastuusosiaalityöntekijöillä oli enemmän kuin 35 asiakasta ja 65 prosentilla vastanneiden kuntien vastuusosiaalityöntekijöillä oli asiakkaita myös muista sosiaalipalveluista.

Kuntiin tehdyssä kyselyssä vain 28 % vastanneista kunnista kertoi vastuusosiaalityöntekijöidensä keskimäärin tapaavan sijaishuollossa olevaa lasta 4 kertaa tai useammin vuoden 2020 aikana. 8 % vastanneista kunnista kertoi vastuusosiaalityöntekijöidensä keskimäärin tapaavan sijaishuollossa olevaa lasta kerran vuoden 2020 aikana.



Kaavio 12: Vastuusosiaalityöntekijöiden henkilökohtaiset tapaamiskerrat sijaishuollossa olevan lapsen kanssa prosentuaalisesti jaoteltuna vuonna 2020

Sosiaalihuollon valtakunnallisessa valvontaohjelmassa oli vuodelle 2020 oli yhtenä valvontakohteena vanhuspalvelut, erityisesti kotiin annettavat palvelut sekä lääkäri- ja muut terveydenhuoltopalvelut.

Kunnan on järjestettävä ikääntyneen väestön sosiaalipalvelut sisällöltään, laadultaan ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnan ikääntyneen väestön hyvinvointi, sosiaalinen turvallisuus ja toimintakyky edellyttävät. Palvelut on järjestettävä niin, että ne ovat kunnan ikääntyneen väestön saatavissa yhdenvertaisesti. Kunnan on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveystalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista, 28.12.2012/980)

Kotiin annettavissa talveluissa työskennellään usein yksin asiakkaan kotona, joten omavalvonnan tuettamisen seuranta ja varmistaminen on haasteellisempaa kuin asumistalveluyksiköissä. Kotiin annettavien talvelujen ohjaukseen, omavalvontaan ja valvontaan tulee kiinnittää erityistä huomiota, jotta asiakkaiden asiakas- ja potilasturvallisuus varmentuu. Kunnan lakisääteisenä tehtävänä on valvoa sekä omia sosiaalipalveluja että kaikkia alueellaan toimivia yksityisiä sosiaalipalvelujen tuottajia riippumatta siitä, ostaako kunta talveluja kyseiseltä talvelujen tuottajalta vai ei. Hankkiessaan talveluja yksityiseltä talvelujen tuottajalta kunnan tai kuntayhtymän on varmistuttava siitä, että ilmoituksenvaraiset talvelut tuotetaan sosiaalihuoltolain ja yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain tarkoittamalla tavalla. Huomiota on kiinnitettävä siihen, että kotiin annettavien talveluiden toimintaedellytysten arviointi on tehty riittävän huolellisesti ottaen huomioon asiakkaiden oikeudet laadukkaisiin sosiaalihuollon talveluihin ja talveluiden lainmukaiseen järjestämiseen. (Sosiaali-ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020–2023)

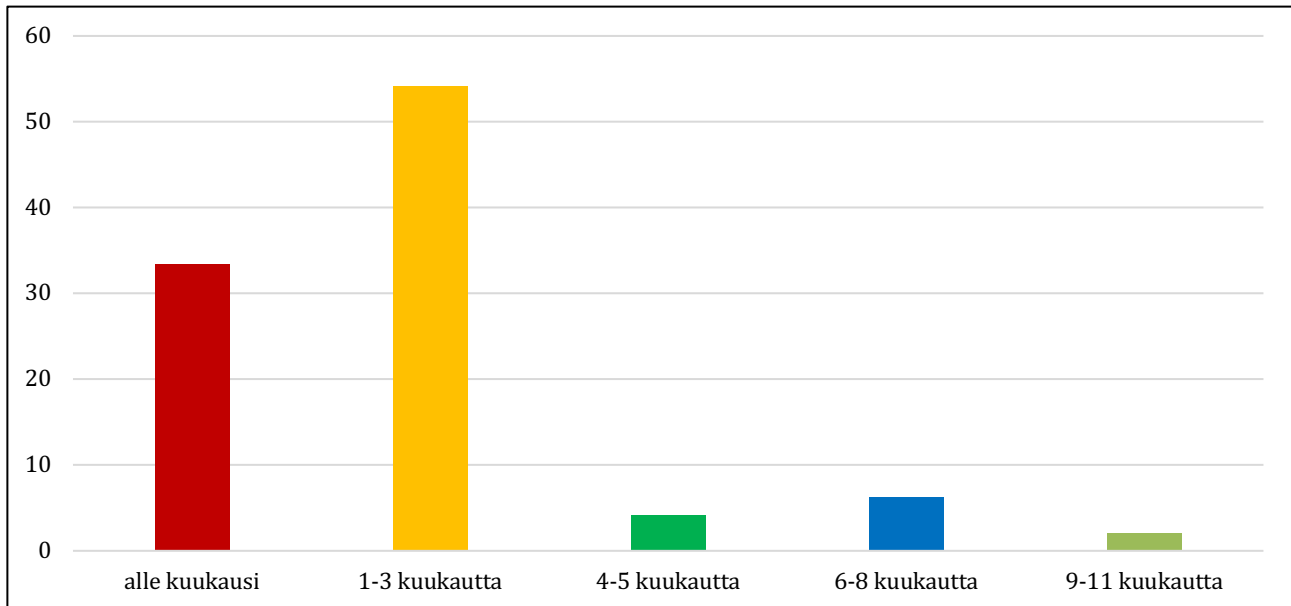
Merikratoksen sosiaaliasiamiesasiakaskunnille tehdyssä kyselyssä 82 % vastanneista kunnista arvioi, että kotihoidon iäkkäiden henkilöiden kotiin annettavissa talveluissa oli riittävät resurssit vuonna 2020. Kunnissa, joissa oli resurssivajetta, on se johtunut rekrytoinnin haasteista, sijaisten puuttumisesta ja että asiakastarve on kasvanut nopeammin kuin työntekijäresurssit.

Kyselyyn vastanneista kunnista 71 % arvioi kunnassaan olevan riittävästi talveluasumistalvelukoja ikäihmisille vuonna 2020. Talveluasumistalvelukojen pulaa on selitetty talvelutarpeen kasvulla sekä asumistalvelukojen vähyydellä. Joissakin kunnissa on pulaa tehostetun talveluasumisen talvelukoista ja joissakin tavallisista talveluasumisen talvelukoista.

Kunnan on tehtävä päätös iäkkään henkilön kiireellisesti tarvitsemien sosiaalipalvelujen myöntämisestä kirjallisen tai suullisen hakemuksen johdosta ja järjestettävä myönnetty palvelut viipymättä siten, ettei iäkkään henkilön oikeus välttämättömään huolenpitoon vaarannu.

Päätös muiden kuin kiireellisten sosiaalipalvelujen myöntämisestä on tehtävä ilman aiheutonta viivytystä sen jälkeen, kun kirjallinen tai suullinen hakemus on tullut vireille. Iäkkäällä henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnettyt muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksen teosta. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista, 28.12.2012/980, §18)

Merikratoksen sosiaaliasiamieskunnille tehdyssä kyselyssä 13 % vastanneista kunnista vastasi, että ikäihminen on joutunut odottamaan paikkaa palveluasumiseen yli 4 kuukautta, joista osa jopa yli 9 kuukautta.



Kaavio 13: Ikäihmisten keskimääräiset jonotusajat palveluasumiseen prosentuaalisesti jaoteltuna kunnittain kuntakyselyn mukaan vuonna 2020

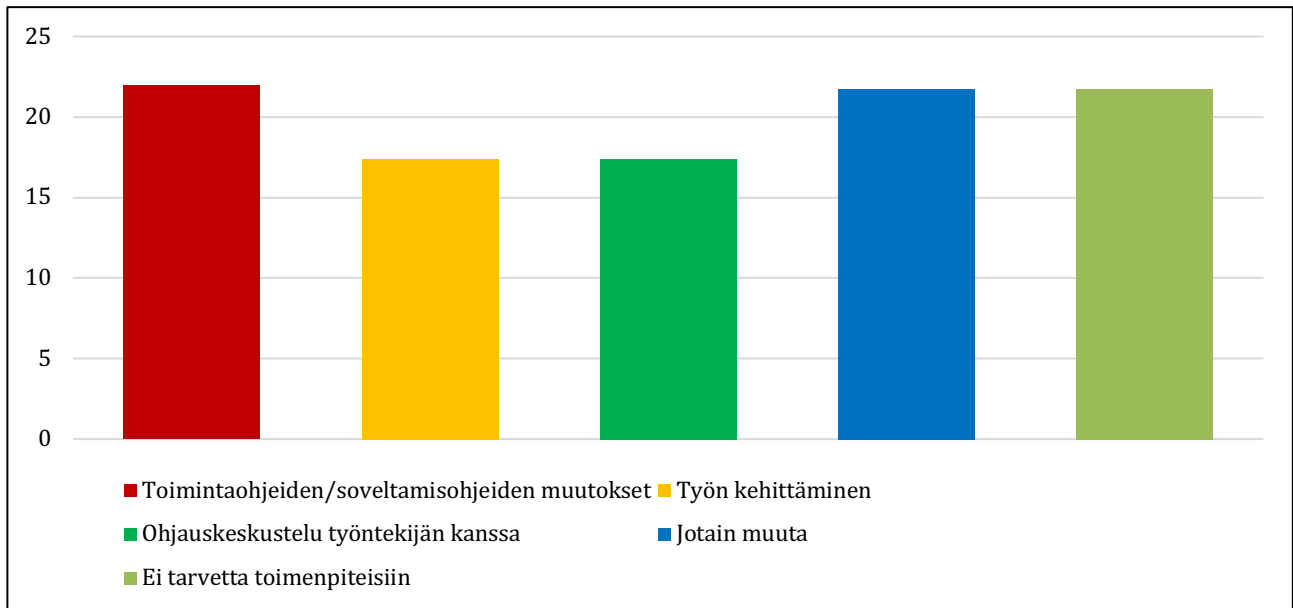
4.1.2 Varhaiskasvatukseen liittyvän kuntakyselyn tarkastelua Merikratoksen asiakaskunnissa vuonna 2020

Varhaiskasvatus on 1.9.2018 lähtien kuulunut sosiaaliasiamiespalveluiden piiriin. Kyselyssä saamamme tiedon mukaan sosiaaliasiamiehen rooli ja tehtävät ovat vielä monille varhaiskasvatuksen vastuuhenkilöille epäselviä. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot olivat 62 % vastanneiden kuntien varhaiskasvatusyksiköiden ilmoitustauluilla. Osalla vastanneista kunnista yhteystiedot olivat kuitenkin varhaiskasvatuksen nettisivuilla.

Muistutuksia on tehty 12 % vastanneista kunnista ja kanteluita 23 % vastanneista kunnista.

Muistutuksien ja kanteluiden määrät ovat olleet vähäisiä.

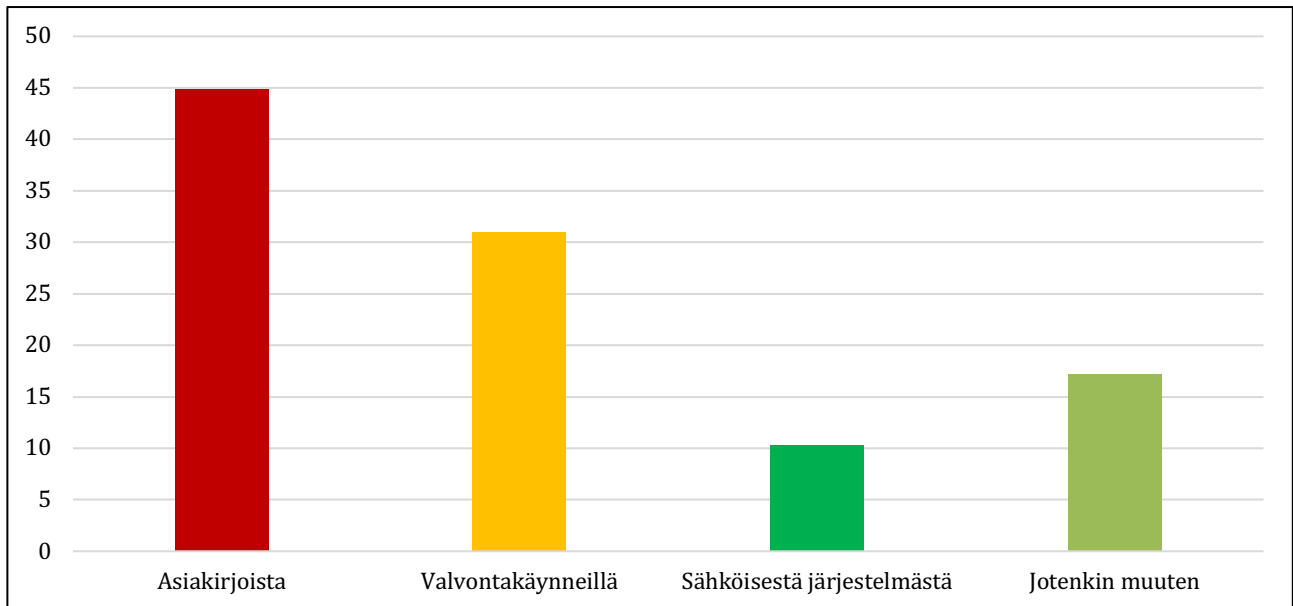
Muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten johdosta on ryhdytty toimintaohjeiden / soveltamisohjeiden muutoksiin, ohjauskeskusteluihin työntekijän kanssa sekä työn kehittämiseen.



Kaavio 14: Kunnissa tehty toimenpiteet muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten johdosta kuntakyselyn mukaan vuonna 2020

Valtakunnallisen valvontaohjelman tavoitteena on yhdenmukaistaa varhaiskasvatuksen ohjausta ja valvontaa. Vuonna 2020 valvonta kohdistui erityisesti varhaiskasvatuksen henkilöstömitoitukseen.

Merikratoksen asiakaskunnissa valvontaa toteutettiin suurimmaksi osaksi asiakirjoista ja valvontakäynneillä, vuonna 2020.



Kaavio 15: Lakisääteisten henkilömitoitusten valvontakäytäntöjen jakautuminen prosentuaalisesti kuntakyselyn mukaan vuonna 2020.

4.2. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelu Ylä-Savon Sote kuntayhtymässä vuoden 2020 aikana kuntakyselyn mukaan

4.2.1. Sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen tarkastelua vuonna 2020 kuntakyselyn pohjalta

Kunta	Iisalmi	Kiuruvesi	Sonkajärvi	Vieremä	Ylä-Savon SOTE
Tehdyt muistutukset	17 Iäkkäiden palvelut Kehitysvammahuolto Lastensuojelu	0	5 Iäkkäiden palvelut Lastensuojelu	3 Iäkkäiden palvelut Vammaispalvelut	25 Iäkkäiden palvelut Kehitysvammahuolto Vammaispalvelut Lastensuojelu
Käsittelyajat	Alle 1 kk		2–3 kk	1–2 kk	Alle 1–3 kk
Tehdyt kantelut	1 Lastensuojelu	0	0	0	1 Lastensuojelu
Sosiaaliasiamiehen antama muistutus ja kanteluneuvonta	8 Lapsiperheiden palvelut Lastensuojelu Perheoikeudelliset palvelut	2 Iäkkäiden palvelut Lastensuojelu	2 Lapsiperheiden palvelut Lastensuojelu	4 Lastensuojelu	16 Iäkkäiden palvelut Lapsiperheiden palvelut Lastensuojelu Perheoikeudelliset palvelut

Kaavio 16: Muistutukset ja kantelut Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä vuonna 2020



Kunta	Iisalmi	Kiuruvesi	Sonkajärvi	Vieremä	Ylä-Savon SOTE
Tehdyt oikaisuvaatimukset perusturvalautakuntaan	21 Iäkkäiden palvelut Työikäisten palvelut Vammais-palvelut	12 Iäkkäiden palvelut Työikäisten palvelut Vammais-palvelut	2 Iäkkäiden palvelut Työikäisten palvelut	5 Iäkkäiden palvelut Vammais-palvelut	40 Iäkkäiden palvelut Työikäisten palvelut Vammais-palvelut
Itseoikaisut	1 Vammais-palvelut	1 Työikäisten palvelut	0	1 Iäkkäiden palvelut	3 Iäkkäiden palvelut Työikäisten palvelut Vammais-palvelut
Perusturvalautakunnan tekemät muutokset	0	0	0	0	0
Hallinto-oikeuden tekemät muutokset	2 Vammais-palvelut	2 Työikäisten palvelut Vammais-palvelut	0	0	4 Työikäisten palvelut Vammais-palvelut

Kaavio 17: Oikaisuvaatimukset ja niiden käsittely eri valitusasteissa Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä vuonna 2020

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä on muistutusten, kantelujen ja oikaisuvaatimusten seurauksena ryhdytty seuraaviin toimenpiteisiin:

- henkilökunnan koulutus
- toimintaohjeiden ja soveltamisohjeiden muutokset
- ohjauskeskustelut työntekijän kanssa
- yhteistyön tiivistäminen yksityisten palveluntuottajien kanssa
- lääkäriresurssien saatavuuden selvittäminen

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä on asiakkaalla ollut aina niin halutessaan mahdollisuus saada henkilökohtainen tapaamisaika sosiaalityöntekijälle tai -ohjaajalle. Tapaamisaika on järjestynyt jopa samalle päivälle, mutta iäkkäiden palveluissa tapaaminen on järjestynyt 3-4 arkipäivässä vuonna 2020.

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän toimintayksiköissä ovat omavalvontasuunnitelmat tehtynä/päivitettyinä ja ne ovat olleet julkisesti asiakkaiden nähtävillä vuonna 2020.

Kaikki toimeentulotukihakemukset on käsitelty 7 arkipäivän määräajassa vuonna 2020.

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän alueella on ollut hankaluuksia saada kelpoisuusvaatimukset täyttäviä sosiaalityöntekijöitä avoimena oleviin virkoihin. Kuntayhtymässä koetaan, että haaste johtuu sosiaalityöntekijöiden liian vähäisestä koulutuksesta. Sosiaalityöntekijöitä on liian vähän.

Aihe	Iisalmi	Kiuruvesi	Sonkajärvi	Vieremä
Lapsiperheitä koskevia yhteydenottoja sosiaalihuollon tuen tarpeen arvioimiseksi	133	17	7	5
Kaikki lapsiperheitä koskevat palvelutarpeen arvioinnit valmistuivat kolmen kuukauden määräajassa	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Lastensuojeluilmoitusten määrä	786	188	115	109
Käsittelyajan ylittäneiden prosenttiosuus kaikista käsitellyistä	0	0	0	0
Kaikki palvelutarpeenarvioinnit valmistuivat kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Lastensuojeluasiakkuudessa olevaa lasta/sosiaalityöntekijä 15.12.2020	40	50*	36	34
Vastuusosiaalityöntekijällä on myös muita asiakkuuksia	Ei ole	Ei ole	Kyllä Perhesosiaali-työ	Kyllä Perhesosiaali-työ
Vastuusosiaalityöntekijän henkilökohtaiset tapaamiset sijaishuollossa olevan lapsen kanssa ovat toteutuneet keskimäärin	4 kertaa tai useammin/vuosi	4 kertaa tai useammin/vuosi	4 kertaa tai useammin/vuosi	4 kertaa tai useammin/vuosi

Kaavio 18: Lastensuojelu ja lapsiperhepalvelut lukuina Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä vuonna 2020 *Kolmatta lastensuojelun sosiaalityön virkaa ei ole saatu täytettyä

Ylä-Savon SOTE on vuoden 2021 alusta siirtynyt valtakunnalliseen lastensuojelun systeemiseen toimintamalliin. Henkilökuntaa on koulutettu tähän työskentelymalliin ja sosiaalityön työtehtäviä on uudelleen organisoitu, että käyttöönotto on voitu ottaa käyttöön täysipainoisesti. Mallin käyttöönotto edellyttää, että lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiakasmäärä on riittävän alhainen (25–30 asiakasta). Tämän varmistamiseksi Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä on lisännyt Iisalmen lastensuojeluun kaksi uutta sosiaalityöntekijän virkaa ja Kiuruveden lastensuojeluun yhden uuden sosiaalityöntekijän viran. Lisäksi Iisalmen, Sonkajärven ja Vieremän lastensuojelun tiimiin on perustettu uuden palveluohjaajan tehtävät. Lisäksi Iisalmeen perhesosiaalityön tiimiin on saatu yksi määräaikainen palveluohjaajan tehtävä.

Aihe	Iisalmi	Kiuruvesi	Sonkajärvi	Vieremä	Ylä-Savon SOTE
Myönnettyjen omaishoidon tukien prosenttiosuus kaikista hakijoista	56,5 %	72,5 %	77,3 %	66 %	
Kaikki kriteerit täyttäneet hakijat saivat omaishoidon tukea	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Määrärahojen puuttumisesta johtuneiden kielteisten päätösten osuus kielteisistä päätöksistä	0	0	0	0	0

Kaavio 19: Omaishoito Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä vuonna 2020

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä on kaikki vammaispalvelulain (3a §) mukaiset palvelutarpeen selvitykset pystytty aloittamaan lain vaatimassa 7 arkipäivän määräajassa vuonna 2020. Kaikki vammaispalvelulain (3a §) mukaiset hallintopäätökset annettiin 3 kuukauden määräajan puitteissa vuonna 2020. Yksilökohtaisten tarpeiden huomioiminen vammaispalvelujen järjestämisessä on henkilökohtaisen avun osalta tuottanut haasteita Sonkajärvellä ja Vieremällä. Haasteena kauempana kuntakeskuksesta asuvien asiakkaiden palvelun saaminen palvelusetelillä, erityisesti silloin kun tuntimäärä on pieni ja ajankohta haastava. (Iisalmen ja Kiuruveden osalta ei kysymykseen vastattu).



Aihe	Iisalmi	Kiuruvesi	Sonkajärvi	Vieremä	Ylä-Savon SOTE
Vanhuspalvelulain 25§:n mukaisia ilmoituksia iäkkään henkilön palveluntarpeesta	3	0	0	0	3
Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen hoito- ja asumispaikkoja on riittävästi	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Ikäihmisiä odottamassa paikkaa palveluasumisiin 31.12.2020	5	3	0	2	10
Kuinka pitkään ikäihmiset ovat joutuneet odottamaan paikkaa palveluasumiseen vuonna 2020	alle kuukauden*	alle kuukauden*	alle kuukauden*	alle kuukauden*	alle kuukauden*
Ikäihmisen tai läheisen toive pystytään huomioimaan hoito- ja asumispaikan valinnassa	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Riittävät kotihoidon resurssit	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä

Kaavio 20: Ikäihmisten palveluiden toteutuminen Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä vuonna 2020

* Hoivatakuu aika (alle 1kk) on keskiarvo kaikkien neljän kunnan osalta ajalta 1.1. – 31.12.2020. Hoivatakuu aika vaihtelee kunnassa vuoden aikana riippuen hoitokotiasiakkaiden poistumisista ja uusien hakemusten määrästä. Tilanne 31.12.2020 ka. 23 vrk koko vuodelta seudullisesti.

4.2.2. Varhaiskasvatuksen asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen tarkastelua kuntakyselyn mukaan.

Iisalmen varhaiskasvatusta koskevia muistutuksia tai kanteluita ei tehty vuonna 2020. Myöskään varhaiskasvatusta koskevia oikaisuvaatimuksia ei tehty vuonna 2020. Iisalmen kaupunki ei edellytä omilta varhaiskasvatustyksiköiltä omavalvontasuunnitelman tekemistä. Yksityisillä varhaiskasvatuksen palveluntuottajilla on omavalvontasuunnitelmat tehtynä (Varhaiskasvatuslaki 48 §). Valvontakäynneillä valvotaan lakisääteisten henkilömitoitusten (Varhaiskasvatuslaki 35 §) toteutumista. Valvontakäynneillä valvotaan myös varhaiskasvatuksen henkilökunnan kelpoisuusvaatimusten toteutumista yksityisillä palveluntuottajilla (Varhaiskasvatuslaki 25.33 §). Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat nähtävillä varhaiskasvatuksen nettisivuilla. Omavalvontasuunnitelmaa ollaan kehittämässä. Kuljetusjärjestelyjä on kehitetty yhdessä logistiikan kanssa.

5. LOPUKSI

Sosiaaliasiamiehen huomiot:

- Kaikkiin muistutuksiin ei ole annettu vastausta määräajan puitteissa. Muistutukset tulisi käsitellä suosituksen mukaan kuukauden sisällä, aikataulussa pysymiseen tulee jatkossa kiinnittää enemmän huomiota
- Sosiaaliasiamiehen tietoon on asiakkaan kertomana tullut tapaus, jossa Facebook-ryhmän sivuilla on kirjoitettu sijoitetusta lapsesta sekä sijaisperheen, että vastuusosiaalityöntekijän toimesta. Vaikka kirjoittelussa ei ole mainittu lapsen nimeä rikkoo se silti tietosuojamääräyksiä. Kuntayhtymässä tulee puuttua tämä kaltaiseen kirjoitteluun 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 myös sähköpostiosoitteemme sekä varmistamaan, että myös kuntayhtymän yksiköissä on ajantasaiset yhteystiedot

Sosiaaliasiamiehen tietoon ei ole tullut mitään muuta hälyttävää koskien Auran kunnan sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa.

Kiitokset kaikille kuntakyselyyn vastanneille aktiivisuudesta, vastausprosentti oli sosiaalihuoltoon liittyvässä kyselyssä 96,2 % ja varhaiskasvatukseen liittyvässä kyselyssä 65,4 %.

Kuntakyselyssä jotkut kunnat esittivät toiveen enemmästä yhteistyötä sosiaaliasiamiehen kanssa. Otamme mielellämme toiveita vastaan. Olemme vuosittain tarjonneet kunnille mahdollisuutta kuntakäyntiin/-palaveriin, jossa on käsitelty sosiaaliasiamiestoiminnan periaatteita, toimintatapoja yhteistyömuotoja sekä yhteydenotoissa esille tulleita kehittämistarpeita ja muita ajankohtaisia asioita. Kokemukset näistä palaverista ovat olleet, saamamme palautteen mukaan, molemmin puolin hyviä. Siksi tarjoamme tätä mahdollisuutta tänäkin vuonna ja toivomme yhä useampien kuntien tarttuvan tähän mahdollisuuteen. Toivomme kunnilta yhteydenottoja tarkemman ajankohdan sopimiseksi.

Lopuksi haluamme vielä muistuttaa, että olemme vaihtaneet päivystysnumeromme, joka on nykyään 050 3415244. Huolehdittehan, että numeromme on korjattuna kuntanne internetsivuilla sekä yksiköidenne ilmoitustauluille. Muidenkin tietojen osalta toivoisimme, teidän tarkistavan ja päivittävän yhteystietomme ajan tasalle.

Voitte halutessanne esittää kommentteja ja toivomuksia, niin tämän raportin kuin kuntakyselyn suhteen sähköpostiin sosiaaliasiamies@merikratos.fi, kiitos jo etukäteen.

6. LIITTEET

- | | |
|---|------------------|
| 1 | Rekisteriseloste |
| 2 | Esite |

14.4.2021

Maija-Kaisa Sointula
sosiaaliasiamies

Merikratos Oy