



SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS

KUNNANHALLITUKSELLE TOIMINTAVUODESTA 2020

Enonkoski

Rantasalmi

Savonlinna

Sulkava

1.2.2021

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 neuvoa-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. 2020

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 terveystieteidenkeskuksissa/-asemilla Enonkoskella, Kerimäellä, Punkaharjulla, Savonlinnassa ja Savonrannalla sekä 34 yrityksessä ja yhteisössä (1.2.2021), jotka ovat tehneet sopimuksen potilasasiamiespalvelujen ostamisesta. Myös Rantasalmen ja Sulkavan perusterveydenhuollon palvelut järjestävä Suomen Terveystalo Oy hankkii potilasasiamiespalvelut Sosterilta.

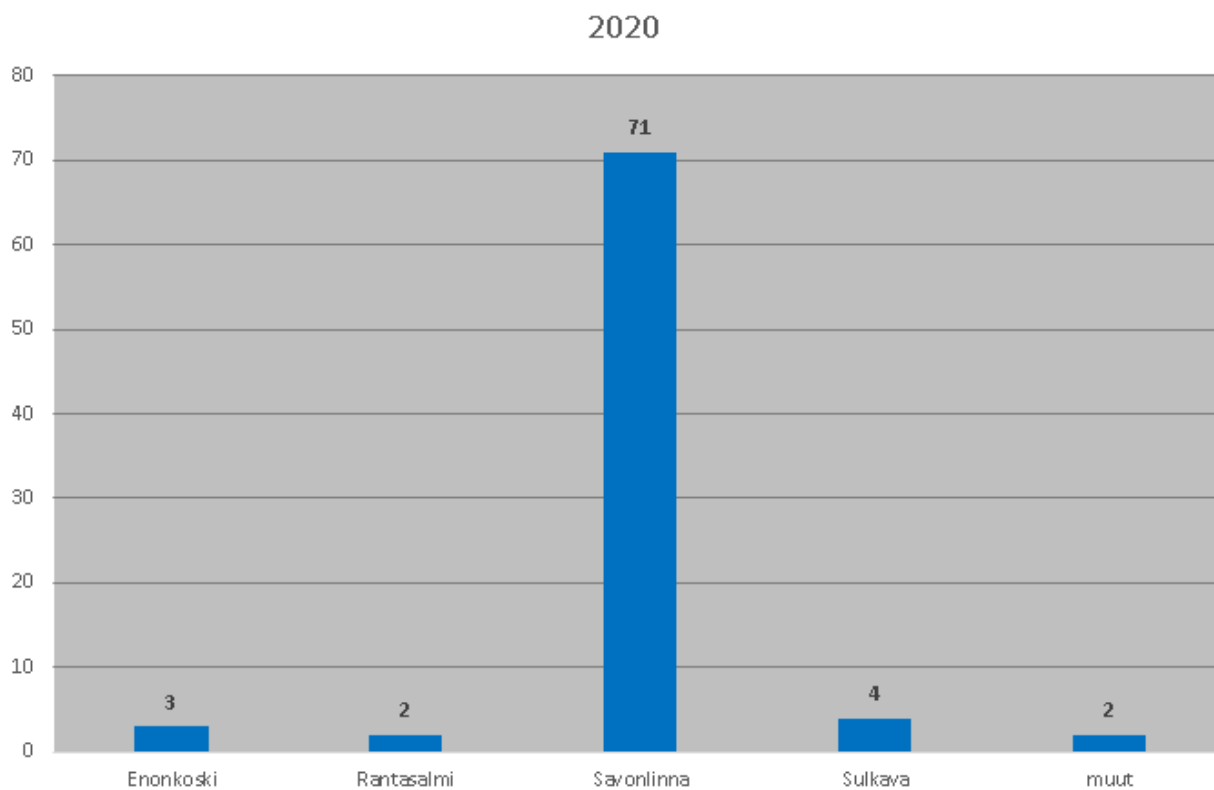
Yhdistelmäviran tehtävät painottuvat määrällisesti potilasasiamiestoimintaan: yhteydenottoja **sosiaali- ja potilasasiamiehelle tuli vuonna 2020 yhteensä 468 kpl, joista 386 liittyi potilasasiamiestyöhön ja 82 sosiaaliasiamiestyöhön**. Yhteydenottojen yhteismäärä vähentyi edellisestä vuodesta 33:lla.

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. Tapaaaminen voidaan järjestää asiakkaan halutessa myös kunnissa esim. sosiaalitoimen tiloissa tai kotikäyntinä. Sosiaaliasiamiespalvelusta on tiedotettu kuntien internet-sivuilla ja sosiaalitoimistojen ilmoitustauluilla.

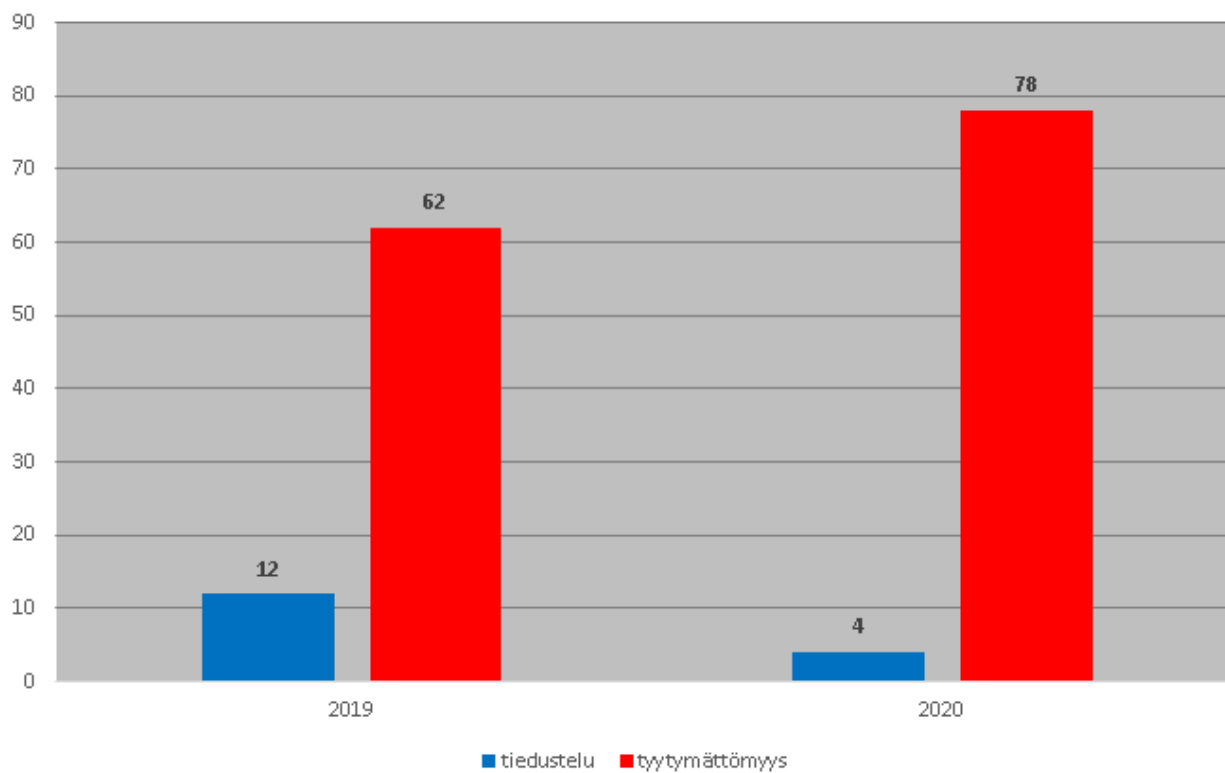
2 Yhteydenottojen määrä ja kehitys

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

Asiakaskontaktit jakautuivat kunnittain seuraavasti:

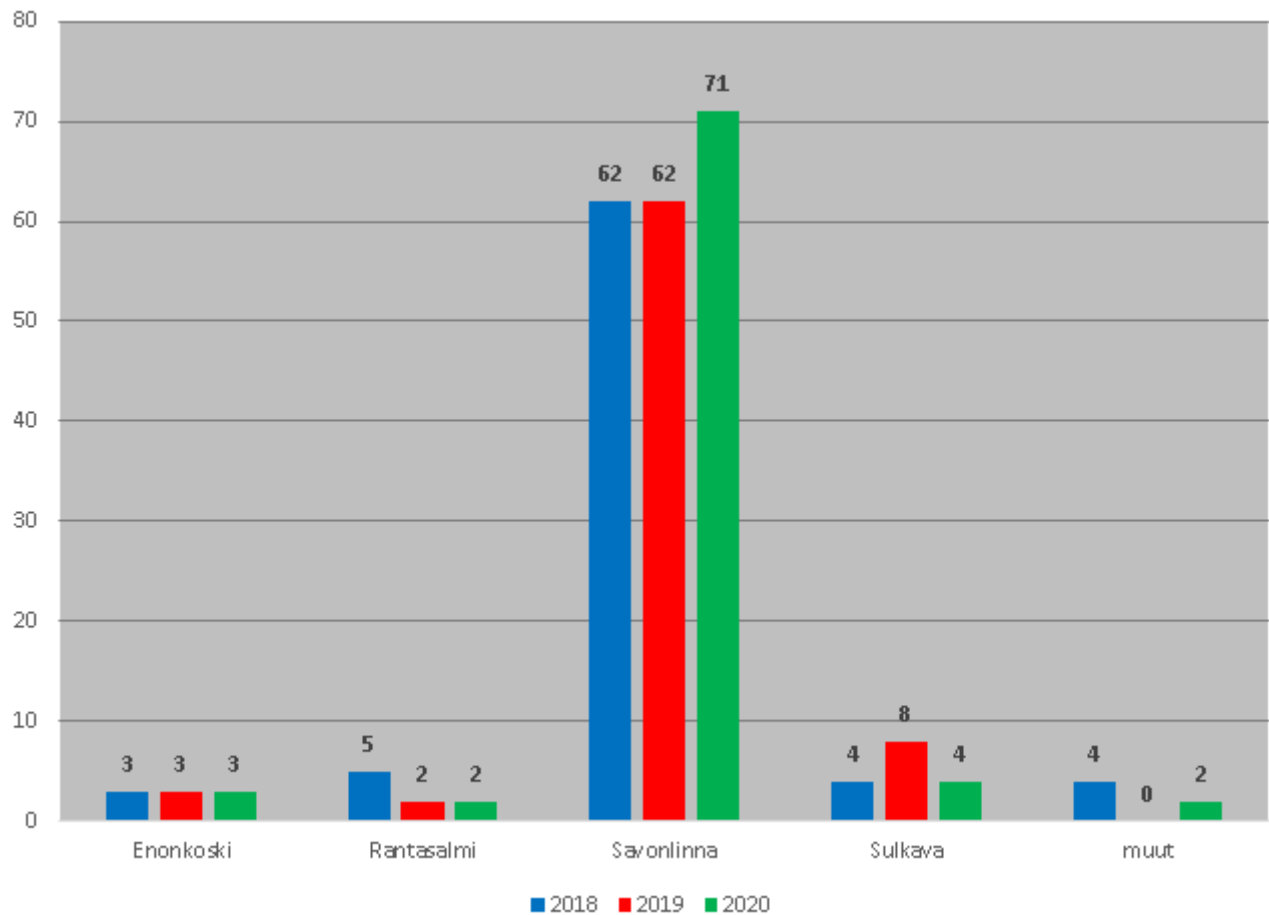


Yhteydenotot tiedustelujen ja tyytymättömyyden suhteen jakautuivat seuraavasti:



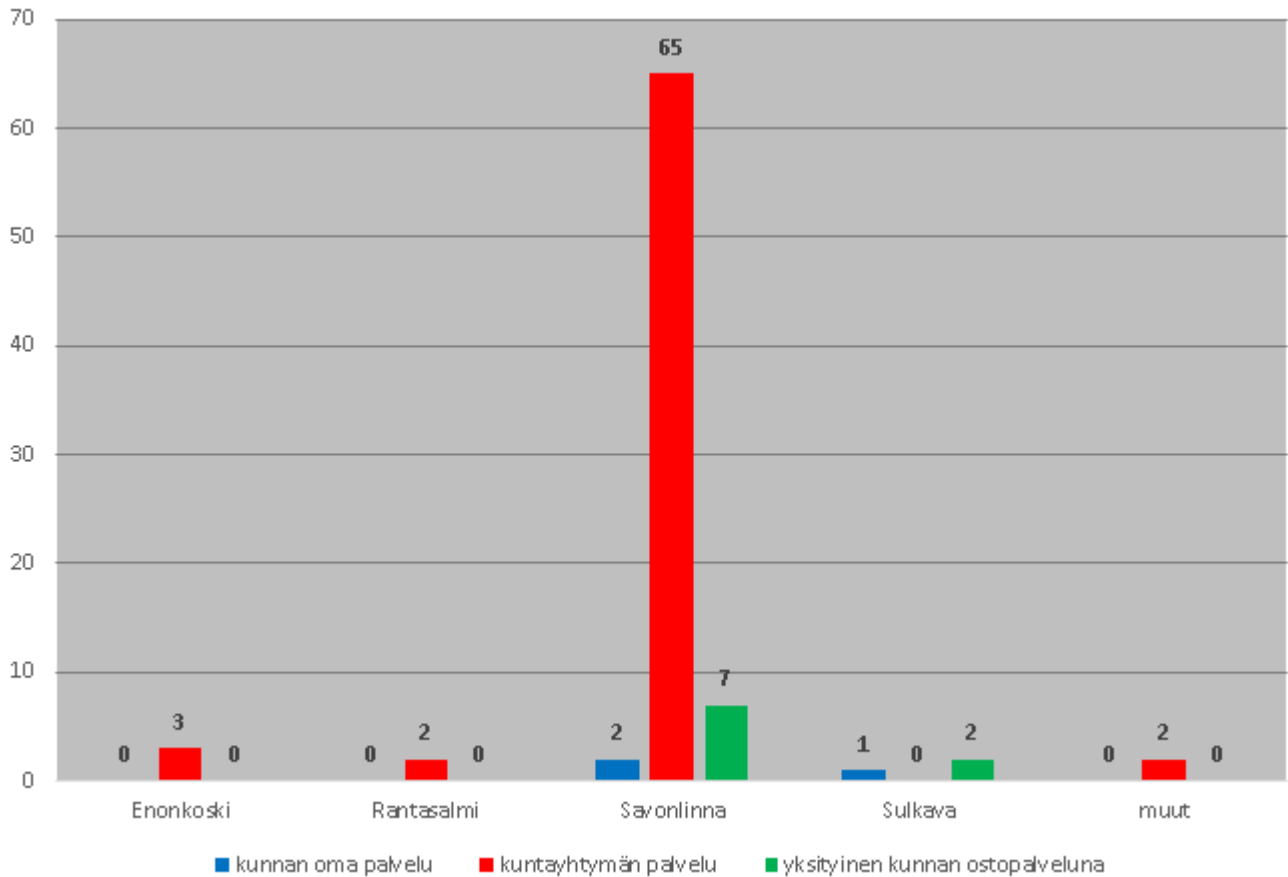
Tiedustelu-luonteiset yhteydenotot ovat vähentyneet. Määrät ovat kokonaisuudessaan niin pieniä, että ei voi tehdä johtopäätöksiä siitä onko tiedottaminen palveluista parantunut vai mikä tähän on syynä.

Yhteydenottojen määrän kehitys kolmen edellisen vuoden aikana on ollut seuraava:



Yhteydenottojen määrä on pysynyt vuodesta toiseen melko tasaisena, mutta Savonlinnan osalta yhteydenotot lisääntyivät jonkin verran vuonna 2020. Tässä selvityksessä myöhemmin lisää tietoa lisääntyneistä yhteydenotoista.

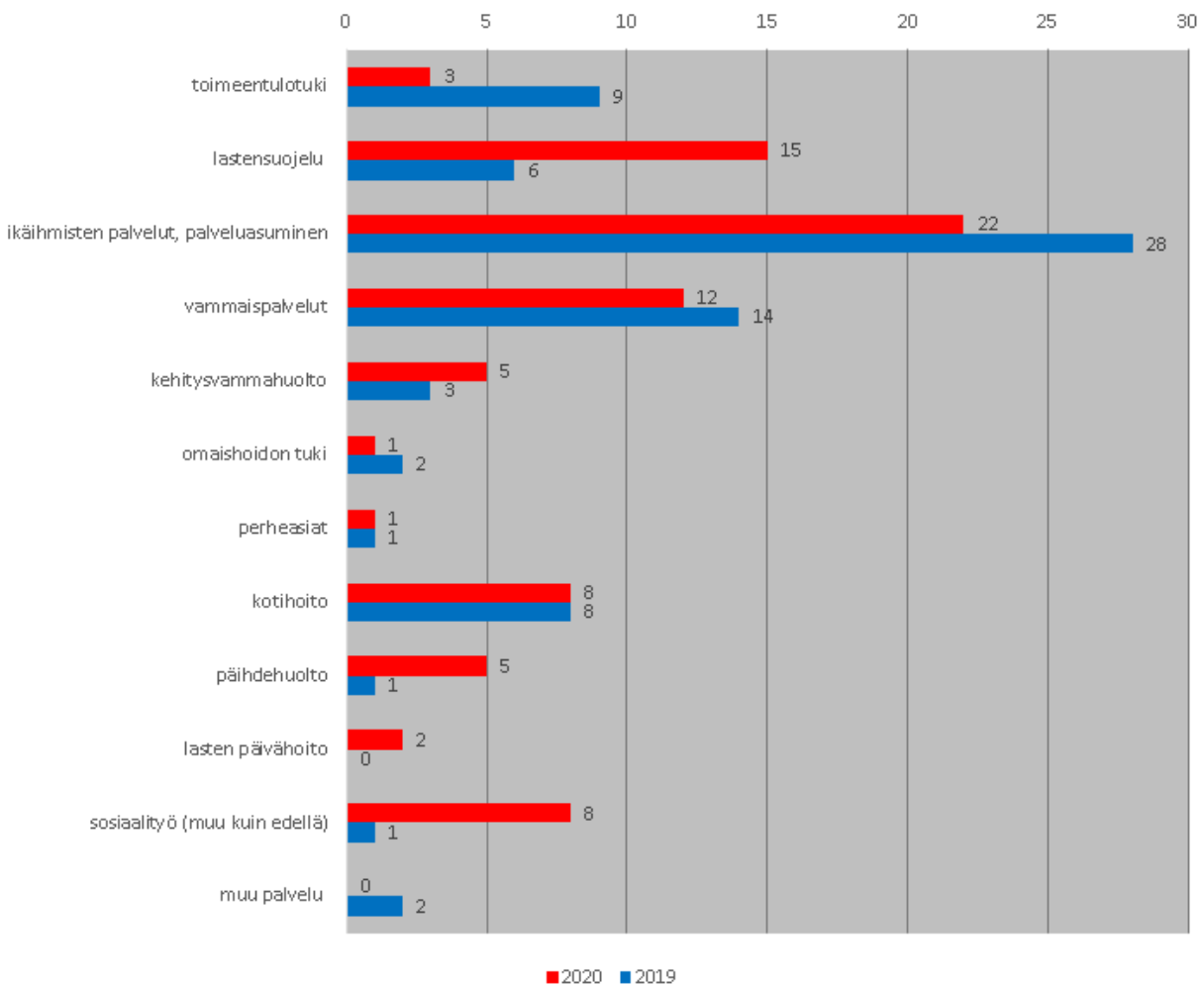
3 Yhteydenottojen erittely



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 terveyspalvelut 1.1.2015 alkaen virkavastuutehtäviä lukuun ottamatta kokonaisulkoistuksena Suomen Terveystalo Oy:n toteuttamana. Sulkavalla on ollut sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamisesta kokonaisulkoistussopimus 1.1.2017 alkaen ensin Attendon ja yrityskaupan myötä v.2019 alkaen Suomen Terveystalo Oy:n kanssa. Rantasalmi on hankkinut virkavastuutehtävien hoidon 1.1.2020 alkaen ja Sulkava 1.6.2020 alkaen Sosterin kuntayhtymältä.

Viimeksi mainittu virkavastuutehtävien hoitosopimus on selkeyttänyt sosiaaliasiamiehen näkökulmasta asiakasasioiden selvittämistä, vaikka yhteydenottoja ei paljon ko. kunnista tulekaan. Myös sosiaaliasiamiehen on ollut aikaisemmin työläämpää selvittää kenen vastuulla asiakkaan asian hoitaminen lopulta on.

Sosiaalihuollon osa-alueittain yhteydennotot jakautuivat seuraavasti:



Toimeentulotukeen liittyvät yhteydennotot vähenivät jälleen. Samoin ikäihmisten palveluihin ja vammaispalveluun liittyvät yhteydennotot.

Sen sijaan lastensuojeluun liittyviä asioita oli enemmän ja kyseessä ovat olleet useimmiten lastensuojelun pitkäaikaiseen asiakkuuteen liittyvät ongelmatilanteet, joiden ratkominen on haastavaa kaikille osapuolille.

Myös kehitysvammahuollossa on ollut sekä asiakkaiden että työntekijöiden osalta moniulotteisia ja haastavia tilanteita palveluprosessien järjestämiseen liittyen.

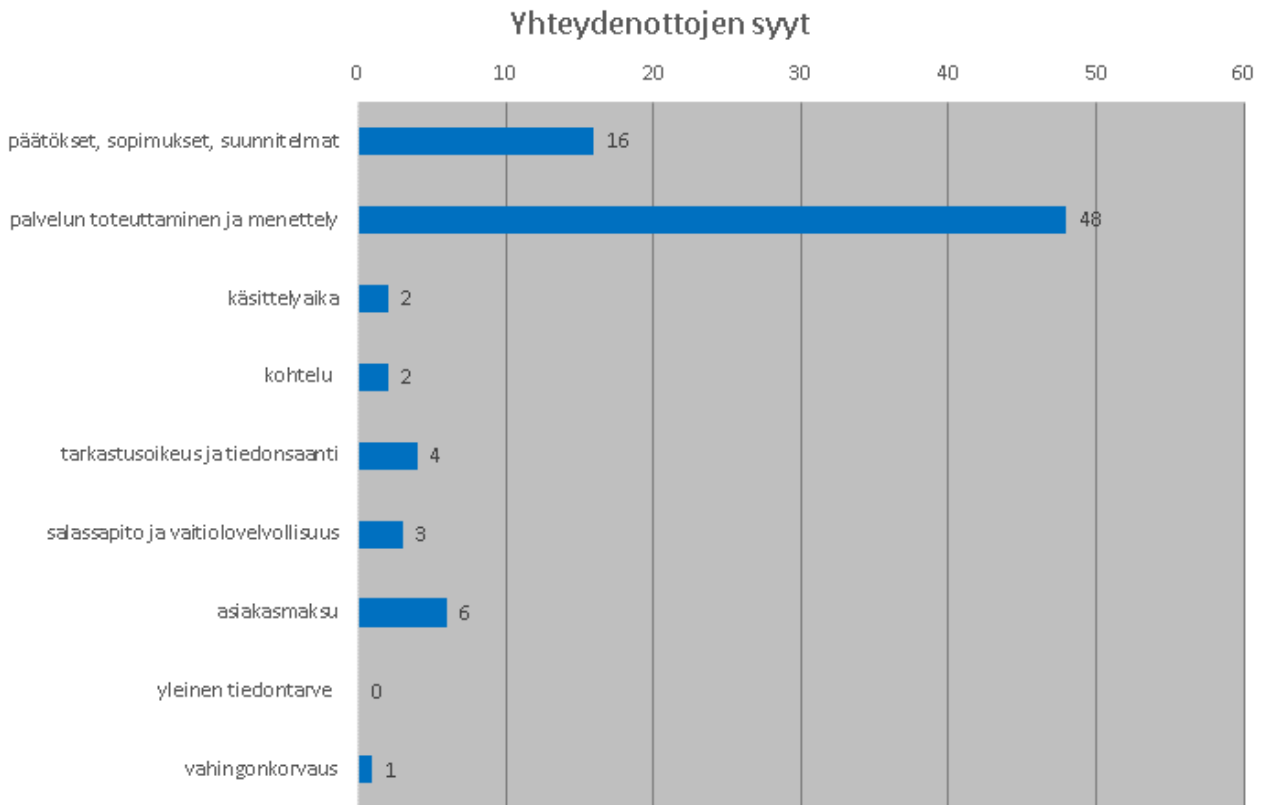
Päihdehuoltoon liittyvissä yhteydenotoissa asiakkaat kertoivat useimmiten tyytymättömyydestään palvelujen järjestämistapaan; se ei vastannut heidän odotuksiaan päihdehuollosta ja sen tarjoamasta avusta.

Muuhun sosiaalityöhön liittyvät asiakkaiden ja omaisten yhteydenotot koskivat mm. tyytymättömyyttä asumispalveluiden järjestämiseen tai asiakkaan kokemaan laiminlyöntiä palvelujen järjestämisessä.

Jakautuma kunnittain:

	Enonkoski		Rantasalmi		Savonlinna		Sulkava		Muut	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
toimeentulotuki	-	-	-	-	8	2	1	1	-	-
lastensuojelu	-	-	-	-	6	14	-	1	-	-
ikäihmisten palvelut	2	-	1	-	19	21	6	1	-	-
vammaispalvelut	1	1	-	1	13	9	-	-	-	1
kehitysvammahuolto	-	-	-	-	3	4	-	-	-	1
omaishoidon tuki	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-
perheasiat	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-
kotihoito	-	-	-	-	8	7	-	1	-	-
päihdehuolto	-	-	-	-	1	5	-	-	-	-
lasten päivähoito	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
muu sosiaalityö	-	1	-	-	1	7	-	-	-	-
muu palvelu	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-

Kuntakohtaisessa erittelyssä näkyy, että Savonlinnan osalta lastensuojeluun, päihdehuoltoon ja muuhun sosiaalityöhön liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet. Myös päivähoidon asiakailta tuli kaksi yhteydenottoa. Muissa palveluissa eri kuntien osalta ei juuri ole merkittäviä muutoksia yhteydenottojen määrissä edelliseen vuoteen verrattuna.

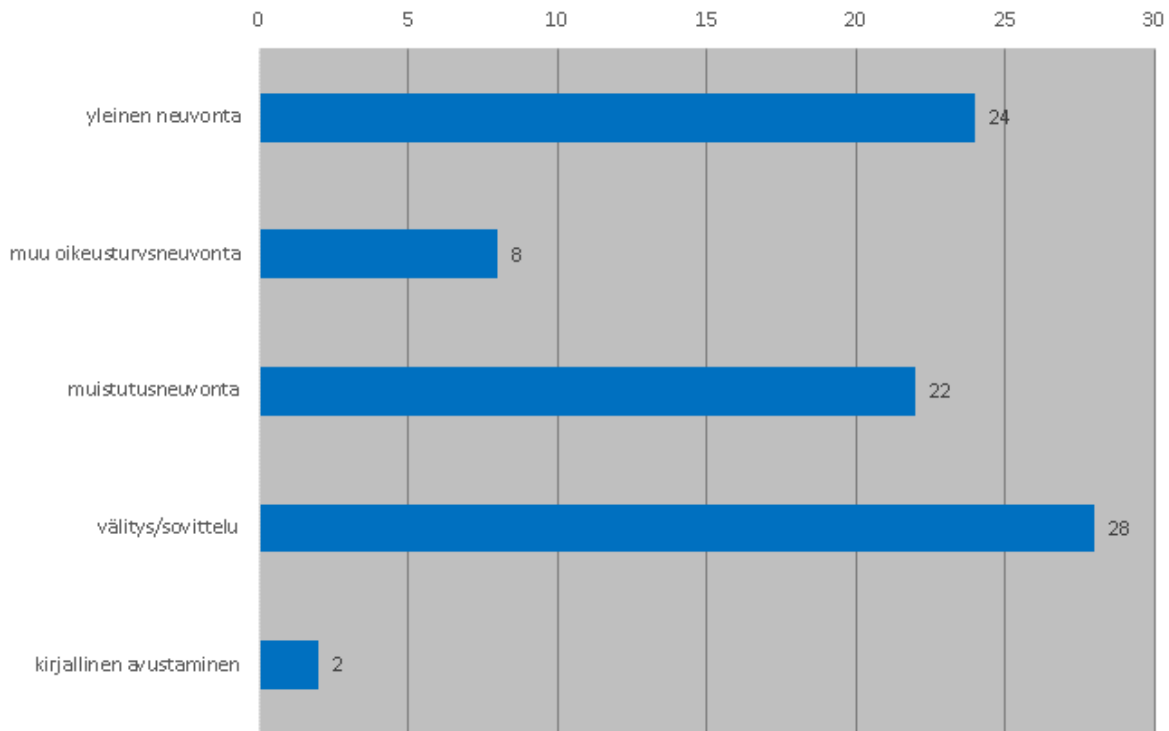


Pääasiallinen syy yhteydenottoihin oli edelleen palvelun toteuttamiseen ja menettelyyn liittyvät asiat. Myös viranhaltijapäätöksiin liittyvät yhteydenotot pysyivät edelliseen vuoteen verrattuna samalla tasolla.

Sen sijaan käsittelyaikaan ja kohteluun liittyviä yhteydenottoja tuli jälleen, kun niitä edellisellä vuonna ei ollut lainkaan. Käsittelyaikaan tyytymättömät asiakkaat ovat odottaneet päätöstä myönnettävästä palvelusta.

Vuotta 2020 väritti erikoinen pandemiatilanne. Koronavirukseen tai COVID 19-pandemiaan liittyviä yhteydenottoja ei ole erikseen tilastoitu, mutta aineiston ollessa pieni oli laskettavissa, että yhteensä neljässä yhteydenotossa oli kyse vammaispalvelun ja palveluasumisen asiakkaiden tai omaisten mielestä turhan voimakkaista yhteydenpidon ja tapaamisten rajoittamistoimenpiteistä pandemian alkuvaiheessa. Asiaan liittyen on tehty valtakunnallisesti runsaasti kanteluja eduskunnan oikeusasiamiehelle. Apulaisoikeusasiamies on antanut päätöksen, jossa katsoi, että sosiaali- ja terveysministeriön antama ohjeistus antoi ymmärtää, että vierailukiellot perustuvat lakiin ja sen vuoksi hoivakodeissa noudatettiin hyvin tiukasti vierailukielltoa.

4 Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydenotoissa



Toimenpiteet yhteydenotoissa muuttuivat siten, että edelliseen vuoteen verrattuna muistutuksen tekemiseen annettiin enemmän neuvontaa (v. 2019 15 krt) samoin asioiden sovittelua asiakkaiden ja viranhaltijoiden tai työntekijöiden välillä tapahtui useammin (v. 2019 19 krt).

Kahdessa tapauksessa myös avustettiin kirjallisessa asiassa liittyen valitusprosesseihin.

5 Sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitys

Enonkoskella, Rantasalmella, Savonlinnassa tai Sulkavalla vuosi 2020 sujui aikaisemman mukaisesti eikä sosiaaliasiamiehen näkökulmasta tullut esille mitään erityisen ongelmallista.

Rantasalmen ja erityisesti Sulkavan alettua hankkimaan sosiaalihuollon viranomaispalvelut Sosterin kuntayhtymältä, on asiakkaiden asema selkeytynyt ja palvelujen laatu on nyt siltä osin yhdenmukaisempaa kaikkien Sosterin alueen kuntien välillä.

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

6 Suunnitelma vuodelle 2021

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.

Vuonna 2020 osallistuminen työryhmiin ja koulutuksiin on täytynyt hoitaa etäyhteyksillä. Samoin sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteistyö XAMK:n kanssa järjestettiin etäyhteydellä toteutettuna katsauksena sosiaali- ja potilasasiamiehen työhön ja potilaan ja asiakkaan oikeuksiin. Toivottavasti vuonna 2021 voidaan jatkaa toimintaa ainakin loppuvuodesta ja normaalimissa olosuhteissa.