

Sosiaaliasiamiehen kertomus v. 2020**138/05.00/2021****SOS 18.05.2021 § 49**

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 24§:n mukaan kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on mm. neuvoa ja avustaa asiakkaita sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittain selvitys kaupunginhallitukselle.

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Koske) tuottaa nykyisin Keski-Suomen kaikkiin kuntiin sosiaaliasiamiespalvelut.

Viime vuonna Keuruulta tuli yksitoista yhteydenottoa. Niistä yhdeksän koski kunnan omaa palvelua, yksi ostopalvelua ja yksi muuta kuin sosiaalihuoltoa. Palautteista kahdeksassa ilmaistiin tyytymättömyyttä ja loput olivat tiedustelutyypisiä yhteydenottoja. Lastensuojeluun liittyviä yhteydenottoja tuli neljä. Työikäisten ja perheoikeudellisiin palveluihin liittyi kaksi asiointia, muut olivat yksittäisiä palautteita. Sosiaalipalveluittain tarkasteltuna eniten palautetta annettiin sosiaalityöstä (6) ja lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaamisesta (3).

Vuonna 2019 yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen oli seitsemän, vuonna 2018 yhteydenottoja oli 12 ja sitä edellisenä vuonna yhteydenottoja oli kolme.

Kuntakyselyssä selvitettiin sosiaalihuollossa laadittuja asiakasturvallisuussuunnitelmia, tehostetun palveluasumisen asukkaalle nimettyjä sosiaalihuoltolain mukaisia omatyöntekijöitä ja palvelusetelien käyttöä kunnissa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenetelystä.

Keuruulla on laadittu sosiaalihuollossa asiakasturvallisuussuunnitelma. Keuruulla jokaiselle tehostetun palveluasumisen asiakkaalle on nimetty sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä.

Keuruulla on käytössä palveluseteli ja sen avulla järjestetään kotipalvelua ja -sairaanhoidtoa sekä tehostettua palveluasumista. Palvelusetelin arvon tulosisällönsä riippuu palvelusta. Esimerkiksi lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin arvo ei ollut tuloista riippuvainen.

Vuoden 2019 sosiaaliasiamiehen selvityksen vuoksi Keuruulla on liisätty työntekijä lapsiperheiden kotipalveluun vuoden 2021 budjettiin. Kunnassa on myös meneillään mielenterveyspalveluasumisessa omatyöntekijöiden nimeäminen ja palveluprosessin muutos.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin kolme (2 vuonna 2019). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto sai Keuruulta kuusi (4) hallintokantelua ja niistä puolet liittyi lastensuojeluun. Kaksi kantelua johti huomion kiinnittämiseen ja yksi jätettiin tutkittavaksi. Perusturvalautakunta käsitteli 12 (7) viranhaltijan päätöksestä tehtyä oikaisuvaatimusta, joista se hyväksyi yhden (0). Hallinto-oikeuteen ei valitettu vuonna 2020. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi yhden valituksen, ei kuitenkaan asiakkaan eduksi.

Sosiaaliasiamies antoi seuraavat yhteiset toimenpidesuosituksot kunnille:

1. Sosiaalihuollon asiakasturvallisuussuunnitelmia kehitetään maa-kunnallisella yhteistyöllä Potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiskeskuksen viitoittamaan suuntaan.
2. Vahvistetaan iäkkäiden ihmisten sosiaalista tukea, lisätään gerontologista sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta. Neuvotaan iäkkäitä kotihoidon ja palveluasumisen asiakkaita ja heidän läheisiään laatimaan edunvalvontavaltuutus ajoissa ja varmistamaan sujuva asiointi.
3. Hakemuslomakkeita ja palvelujen ja tukitoimien myöntämiskriteerejä valmistellaan yhteistyössä yli kunta- ja hallintokuntarajojen. Asiakasrekisteritietojen tarkastus- ja korjauspyyntölomakkeet laitetaan helposti saataville.
4. Sosiaalihuollon palvelujen saatavuus turvataan riittävällä henkilöstöllä ja kohentamalla henkilöstön asemaa ja työskentelyedellytyksiä.
5. Varhaiskasvatus tiedottaa palveluntuottajia ja palvelunkäyttäjiä muistutusmenettelystä ja sosiaaliasiamiestoiminnasta.

Valmistelija perusturvajohtaja p. 040 513 5821

Liite: Sosiaaliasiamiehen selvitys v.2020

Päätösehdotus

Perusturvajohtaja

Perusturvalautakunta merkitsee liitteenä olevan sosiaaliasiamiehen selvityksen v. 2020 tiedoksi ja lähettää kaupunginhallituksen käsitte-lyyn sekä tarkastuslautakunnalle tiedoksi.

Päätös

Hyväksyttiin.

