

**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS VUODESTA 2020 OULUNKAAREN
KUNTAYHTYMÄN YHTYMÄHALLITUKSELLE SEKÄ VAALAN
KUNNANHALLITUKSELLE**

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 Oulunkaaren kuntayhtymässä	6
3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN	6
3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti vuonna 2020.....	6
3.2. Oulunkaaren kuntayhtymän asiakastilastot vuonna 2020.....	9
3.3. Kuntakohtaiset asiakastilastot.....	11
3.3.1. Ii.....	11
3.3.2. Pudasjärvi	12
3.3.3. Simo	13
3.3.4. Utajärvi.....	13
3.3.5. Vaala	14
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	15
4.1. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelua Merikratos Oy: asiakaskunnissa kuntakyselyn vastauksien valossa.....	15
4.1.1. Sosiaalihuoltoon liittyvän kuntakyselyn tarkastelua Merikratos Oy:n asiakaskunnissa.....	15
4.1.2. Varhaiskasvatukseen liittyvän kuntakyselyn tarkastelua Merikratoksen asiakaskunnissa vuonna 2020	20
4.2. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelu Oulunkaaren kuntayhtymässä vuoden 2020 aikana kuntakyselyn mukaan	22
4.2.1. Sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen tarkastelua vuonna 2020 kuntakyselyn pohjalta.....	22
4.2.2. Varhaiskasvatuksen asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen tarkastelua vuonna 2020 Vaalan kunnassa kuntakyselyn mukaan.....	23
5. LOPUKSI.....	23
6. LIITTEET.....	24

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 äidinkieltensä 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 viranomaisien toiminnan oikeellisuuteen ja virheettömyyteen sekä päätösten pysyvyyteen.

Lähtökohta on, että sosiaaliasiamies asioi suoraan asiakkaan kanssa. Sosiaaliasiamiehen 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) 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 tietoturvalisätoimilla.

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 verkostopalaveriin. 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. Asiakkailta 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. Sosiaaliasiamieheen 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 Oulunkaaren kuntayhtymässä

Pudasjärven kaupungin sekä Iin, Simon, Utajärven ja Vaalan 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

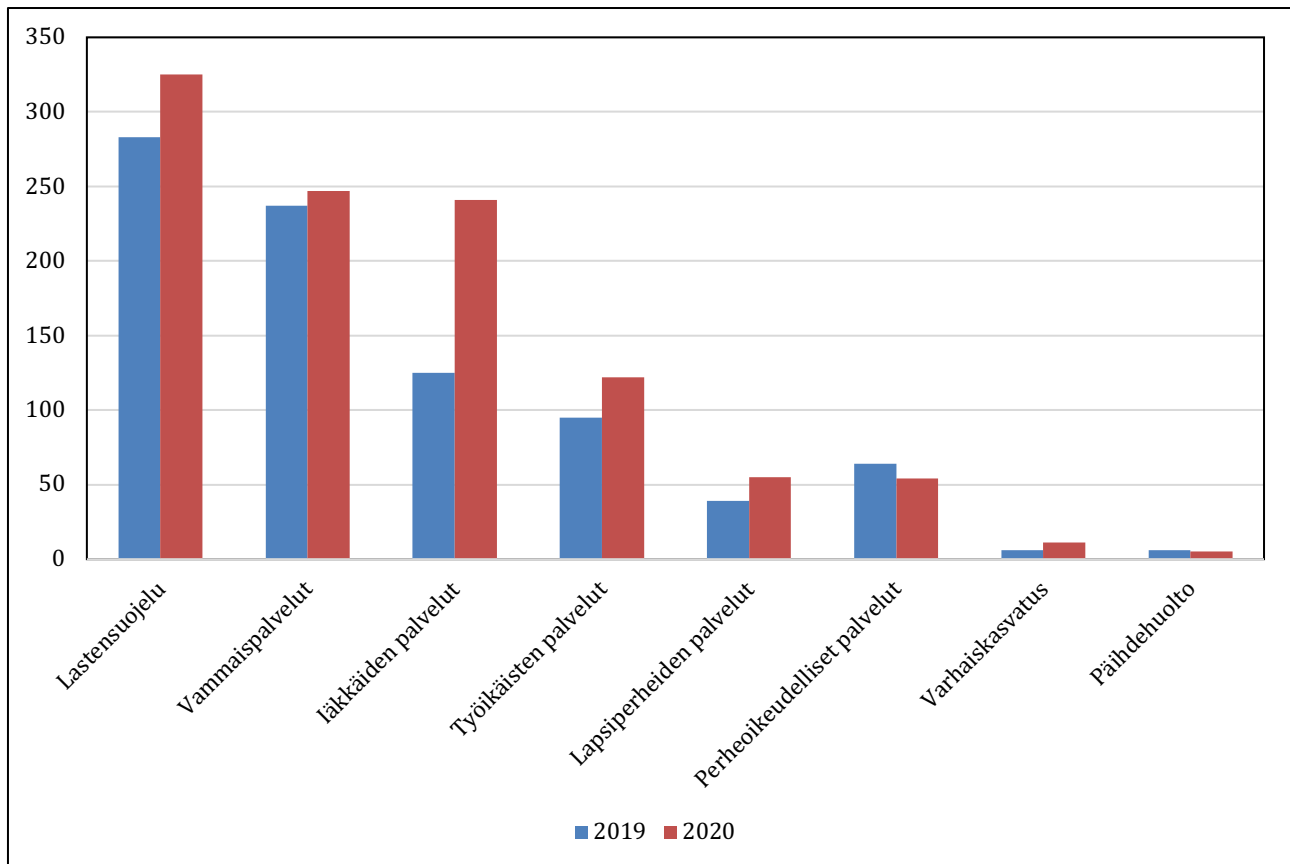
Vuonna 2020 otettiin sosiaaliasiamieheen valtakunnallisesti 1099 kertaa yhteyttä. Edelliseen vuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä nousi 185:lla. Merikratoksen sosiaaliasiamiespalvelun piirissä olevien kuntien määrä ei lisääntynyt vuoden 2020 aikana. Kaikista yhteydenotoista 3.5 % (38 kpl) olivat 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 kyselty, 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.

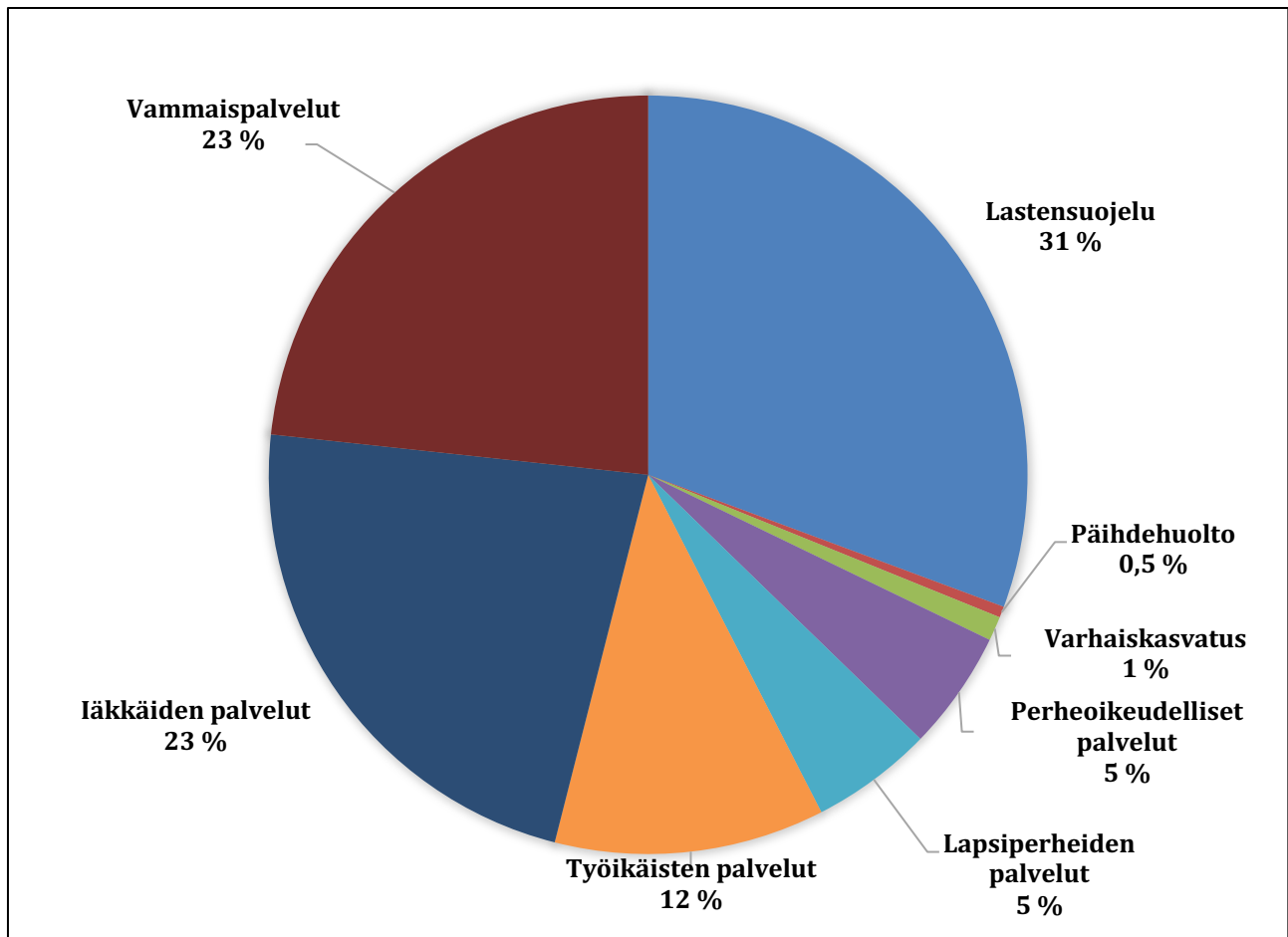


Kaavio 1: Yhteydenottojen jaottelu palvelutehtävittäin, mukaan lukien varhaiskasvatus 2019/2020

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 omaishoittoon. 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. Oulunkaaren kuntayhtymän asiakastilastot vuonna 2020

Oulunkaaren sosiaalihuoltoa koskevaa yhteydenpitoa oli 146 kertaa ja varhaiskasvatusta koskevaa yhteydenpitoa ei ollut lainkaan sekä yksi muu yhteydenpito eli kaiken kaikkiaan 147 yhteydenpitoa vuonna 2020. Yhteydenpitoa oli noin 5,9 kertaa 1000 asukasta kohden, kun kaikkien Merikratoksen sosiaaliasiamiesasiakaskuntien yhteydenpitojen mediaani oli 2,3 vuonna 2020. Yhteydenpidot lisääntyivät edellisestä vuodesta noin 26,7 %. Yhteydenpidot sisältivät 23 yhteydenpitoa viranomaisiin ja 4 yhteydenpitoa palveluntuottajaan. Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa 11 kertaa; kanteluneuvontaa 2 kertaa ja muutoksenhakuneuvontaa 33 kertaa sekä kirjallista avustamista oli 11 kertaa. Korona tuli esiin yhteydenpidossa 4 kertaa. Koronaan liittyvissä yhteydenpidoissa ollut kyse vierailurajoituksista ikäihmisten palveluasumiseen sekä ikäihmisen kotiin, vaikka siellä on käynyt useita kotipalvelun/kotihoidon työntekijöitä suosituksista huolimatta sekä tarkistuskäyntien tauolla olemisesta koronan vuoksi.

Eniten yhteydenpitoa oli vammaispalveluihin ja toiseksi eniten lastensuojeluun liittyen. Vammaispalvelun yhteydenpidot jakautuivat seuraaviin palveluihin: asumiseen liittyvät palvelut;

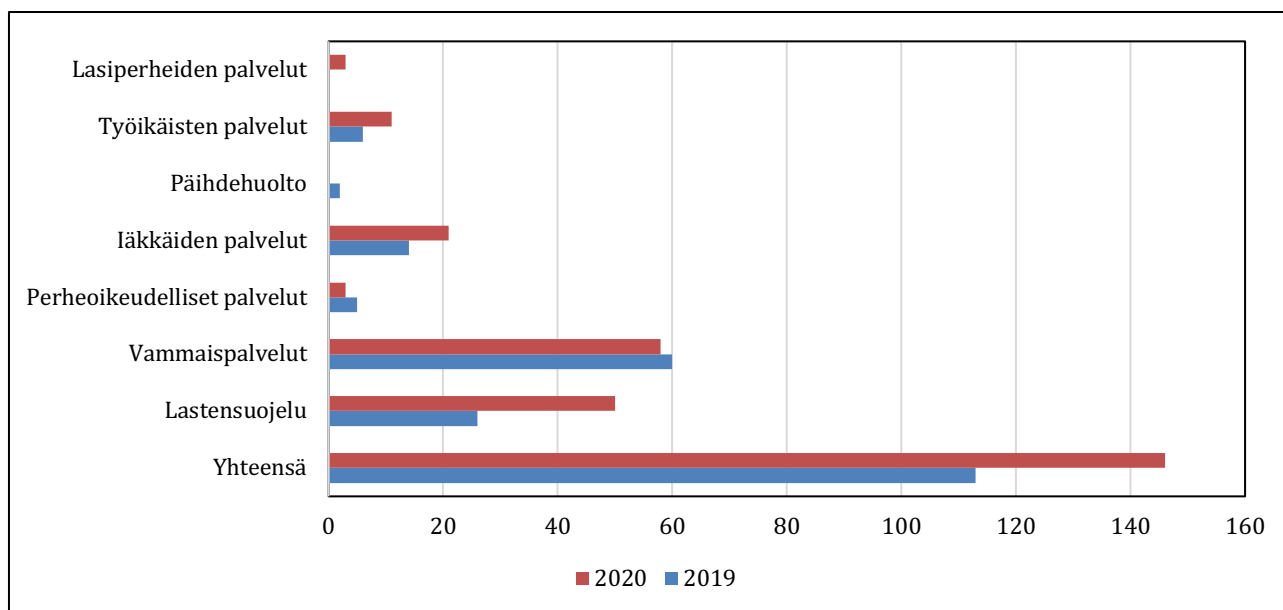
henkilökohtainen apu; kehitysvammahuolto; liikkumista tukevat palvelut ja omaishoito. Yhteydenpidoissa käsiteltiin itsemääräämisoikeutta ja edunvalvontaa; käsittelyaikoja; asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua; koronaan liittyviä asioita, asiakkaan oikeusturvaa sekä päätöksiä ja sopimuksia. Asiakkaille on annettu muistutus- ja kanteluneuvontaa sekä muutoksenhakuneuvontaa. Näihin liittyen myös kirjallista avustamista. Yhteydenpidoissa on tullut esiin useasti päätöksiä viipymisen sekä päätöksen tekemisen, että sen asiakkaalle toimittamisen suhteen. Asiakkailta on ollut haasteita saada yhteyttä viranomaisiin. Kehitysvammaisten aamu- ja iltapäivä hoidon sekä koulun loma-aikojen aikaisen hoidon järjestelyissä on ollut haasteita. Muutoksen hakuprosesseissa on ollut ongelmia päätösten saamisen, mutta myös itseoikaisujen muodossa. Asiakkaiden mukaan ollut tilanteita, joissa viranomaiset ovat ohittaneet asiakkaan lääkärintodistuksen haettaessa vammaispalveluja.

Toiseksi eniten yhteydenottoja tehtiin lastensuojeluun liittyen. Yhteydenotot jakautuivat seuraaviin palveluihin: ammatillinen perhehoito; laitoshuolto; tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus. Yhteydenpidoissa käsiteltiin asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua; asiakkaan oikeusturvaa; tiedonsaantia ja tarkastusoikeutta sekä tietosuojaa. Sosiaaliasiamies on antanut muistutusneuvontaa, muutoksenhakuneuvontaa sekä muuta neuvontaa. Yhteydenpidoissa on tullut esiin asiakkaiden kokemus haasteista yhteydenpidosta viranhaltijoiden kanssa; lastensuojelun prosessien jääminen asiakkaalle epäselviksi; asiakkaan ilmaisemia vääriä tietoja ei ole korjattu asiakkaan asiakirjoissa tai päätöksissä.

Kolmanneksi eniten yhteydenpitoja tehtiin iäkkäiden palveluihin liittyen. Yhteydenpidot jakautuivat seuraaviin palveluihin: asumiseen liittyvät palvelut; kotipalvelu/kotihoito; liikkumista tukevat palvelut; omaishoito; palveluasuminen ja toimeentulotukeen. Yhteydenpidoissa käsiteltiin jonotusta; käsittelyaikoja; asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua; korona; asiakkaan oikeusturvaa; päätöksiä sekä sopimuksia. Sosiaaliasiamies antoi muistutus- ja kanteluneuvontaa; muutoksenhakuneuvontaa ja muuta neuvontaa sekä kirjallista avustamista. Asiakkaiden yhteydenpidoissa on tullut esiin päätöksiä teon viivästymistä ja/tai niiden asiakkaalle toimittamisen viivästymistä; vammaispalvelun asiakkaiden siirtyminen iäkkäiden palveluihin täytettyään 65 vuotta.

Neljänneksi eniten yhteydenpitoja tehtiin työikäisten palveluihin liittyen. Yhteydenpidot liittyivät toimeentulotukeen ja välitystiliin sekä palveluasumiseen. Yhteydenpidoissa käsiteltiin asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua; oikeusturvaa sekä päätöksiä ja sopimuksia. Asiakkaille annettu muistutusneuvontaa ja muuta neuvontaa.

Vammaispalvelut	58
Lastensuojelu	50
Iäkkäiden palvelut	21
Työikäisten palvelut	11
Lapsiperheiden palvelut	3
Perheoikeudelliset palvelut	3
Yhteydenpidot yhteensä	146



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

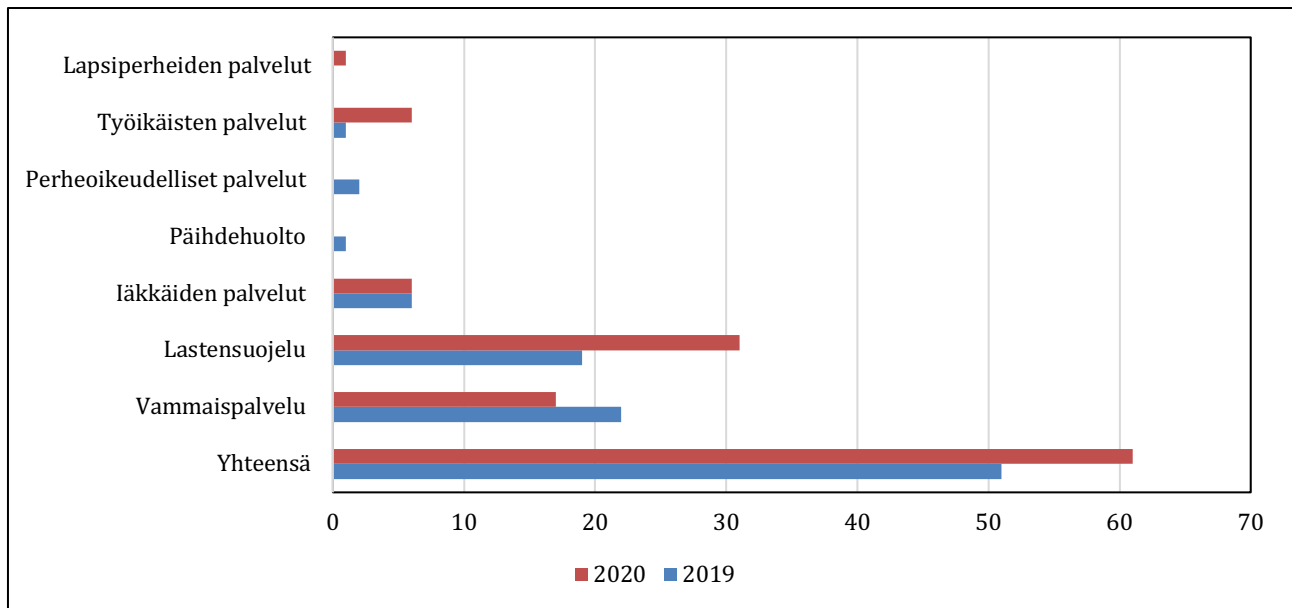
3.3. Kuntakohtaiset asiakastilastot

Kuntakohtaisesti on käsitelty yhteydenpitojen määrää suhteessa asukaslukuun ja muutoksiin edelliseen vuoteen verrattuna. Yhteydenpidot jaoteltu palvelutehtävien mukaan. Yhteydenpitojen sisältöä ei tässä osiossa ole aukaistu tarkemmin, koska se on tehty edellisessä luvussa koko Oulunkaaren kuntayhtymän osalta.

3.3.1. II

Sosiaalihuoltoa koskevaa yhteydenpitoa sosiaaliasiamieheen oli 61 kertaa ja varhaiskasvatusta koskevaa yhteydenpitoa ei ollut lainkaan vuonna 2020. Lisäksi oli vielä yksi yhteydenpito muuta neuvontaa, joten kaiken kaikkiaan yhteydenpitoja oli 62 kpl vuonna 2020. Yhteydenpitoja oli noin 6,3 kpl 1000 asukasta kohden, kun kaikkien Merikratoksen asiakaskuntien yhteydenpitojen mediaani oli 2,3 vuonna 2020. Yhteydenpidot lisääntyivät 19,2 % edellisestä vuodesta. Eniten yhteydenpitoja oli lastensuojeluun ja toiseksi eniten vammaispalveluihin liittyen.

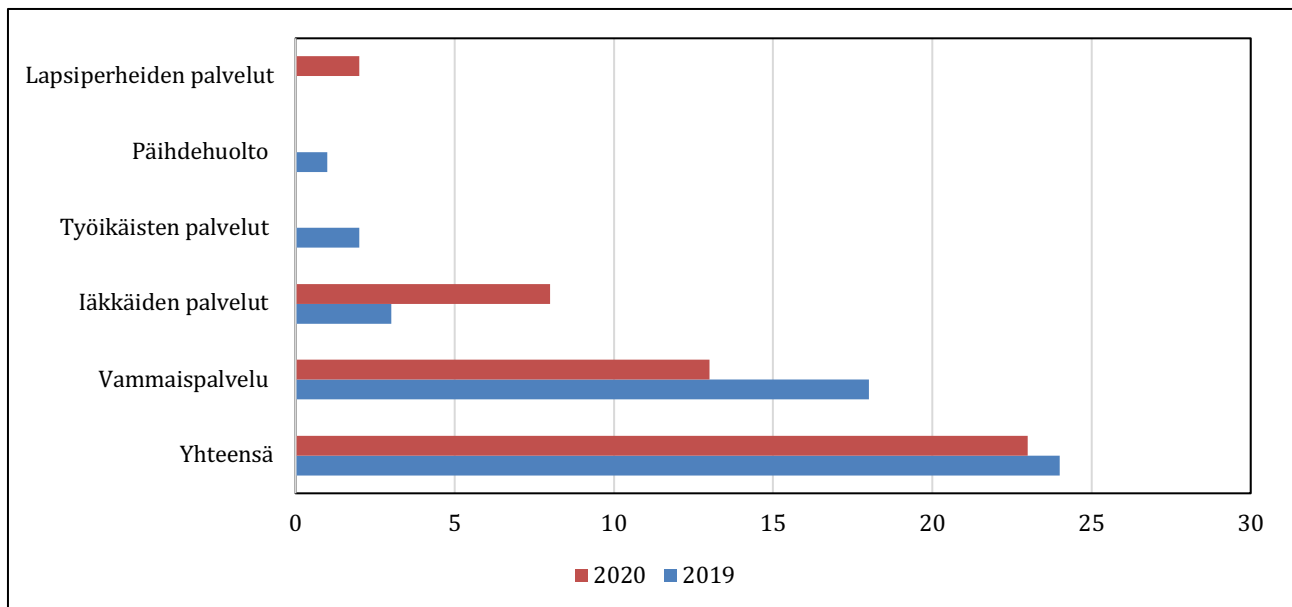
Lastensuojelu	31
Vammaispalvelut	17
Iäkkäiden palvelut	6
Työikäisten palvelut	6
Lapsiperheiden palvelut	1
Yhteydenpidot yhteensä	61



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

3.3.2. Pudasjärvi

Sosiaalihuoltoa koskevaa yhteydenpitoa sosiaaliasiamieheen oli 23 kertaa ja varhaiskasvatusta koskevaa yhteydenpitoa ei ollut lainkaan vuonna 2020. Yhteydenpitoja oli noin 2,9 kpl 1000 asukasta kohden, kun kaikkien Merikratoksen asiakaskuntien yhteydenpitojen mediaani oli 2,3 vuonna 2020. Ei ollut merkittävää muutosta verrattuna edelliseen vuoteen. Eniten yhteydenpitoja oli vammaispalveluihin liittyen ja toiseksi eniten iäkkäiden palveluihin liittyen vuonna 2020.



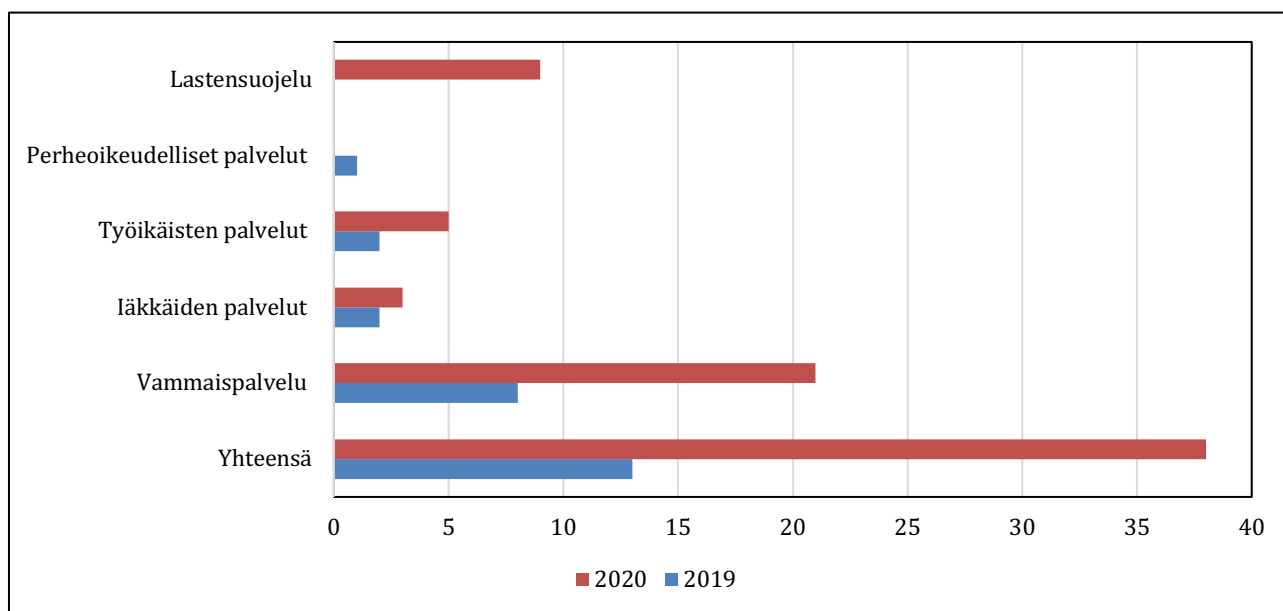
Kaavio 5: Yhteydenottojen jaottelu palvelutehtävittäin mukaan lukien varhaiskasvatus 2019/2020

Vammaispalvelut	13
lääkkäiden palvelut	8
Lapsiperheiden palvelut	2
Yhteydenpidot yhteensä	23

3.3.3. Simo

Sosiaalihuoltoa koskevaa yhteydenpitoa sosiaaliasiamieheen oli 38 kertaa ja varhaiskasvatusta koskevaa yhteydenpitoa ei ollut lainkaan vuonna 2020. Yhteydenpitoja oli noin 12,8 kpl 1000 asukasta kohden, kun kaikkien Merikratoksen asiakaskuntien yhteydenpitojen mediaani oli 2,3 vuonna 2020. Yhteydenpidot lisääntyivät edellisestä vuodesta noin 192 %. Eniten yhteydenpitoja oli vammaispalveluihin liittyen ja toiseksi eniten lastensuojeluun liittyen vuonna 2020.

Vammaispalvelut	21
Lastensuojelu	9
Työikäisten palvelut	5
lääkkäiden palvelut	3
Yhteydenpidot yhteensä	38



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

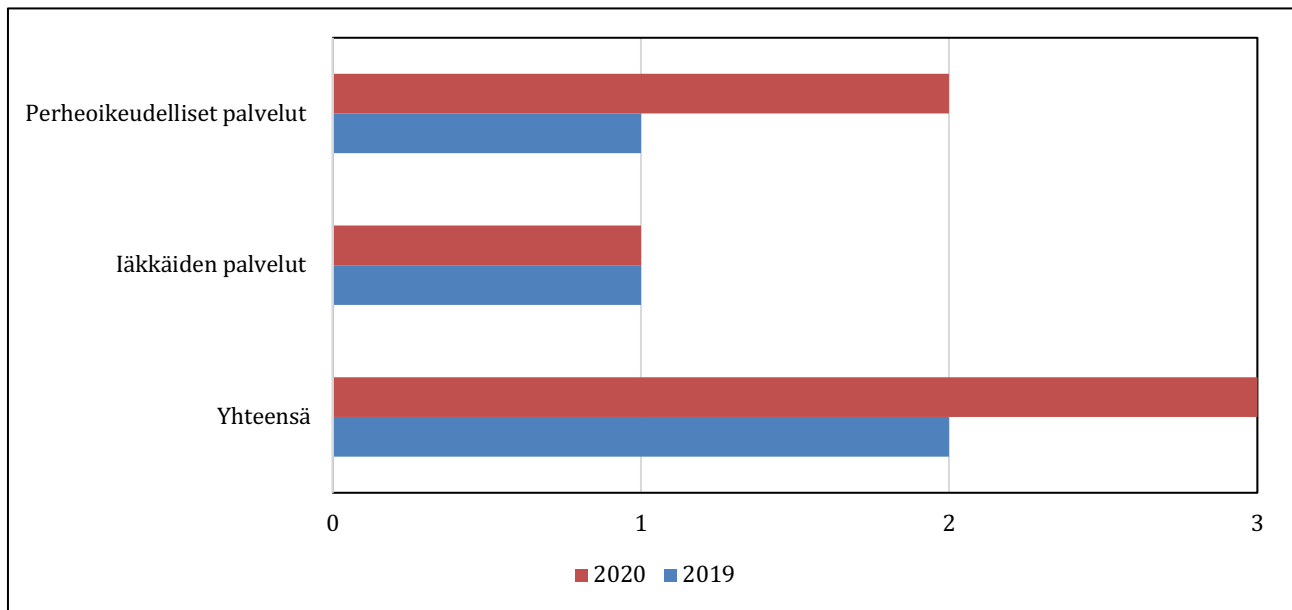
3.3.4. Utajärvi

Sosiaalihuoltoa koskevaa yhteydenpitoa sosiaaliasiamieheen oli 3 kertaa ja varhaiskasvatusta koskevaa yhteydenpitoa sosiaaliasiamiehen ei ollut lainkaan vuonna 2020. Yhteydenpitoa oli noin 1,1 kpl 1000 asukasta kohden, kun kaikkien Merikratoksen asiakaskuntien yhteydenpitojen mediaani oli 2,3 vuonna 2020. Yhteydenpitojen määrässä ei ollut merkittävää muutosta verrattuna edelliseen vuoteen.

Perheoikeudelliset palvelut	2
lääkkäiden palvelut	1

Yhteydenpidot yhteensä

3

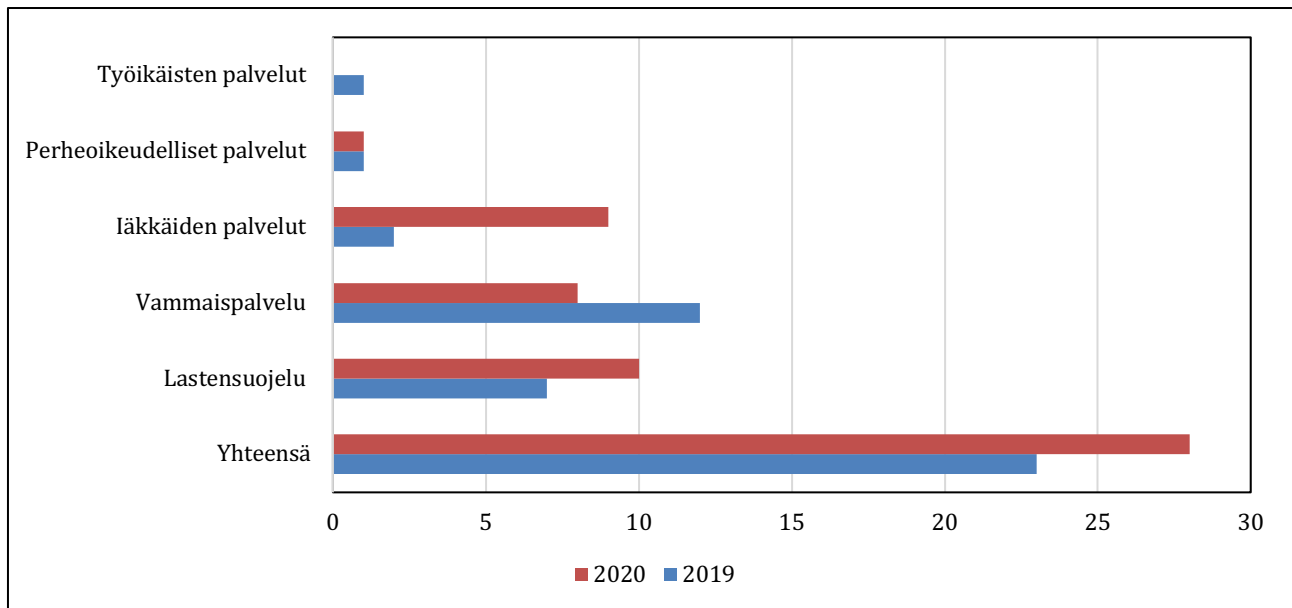


Kaavio 7: Yhteydenottojen jaottelu palvelutehtävittäin mukaan lukien varhaiskasvatus 2019/2020

3.3.5. Vaala

Sosiaalihuoltoa koskevaa yhteydenpitoa sosiaaliasiamieheen oli 28 kertaa ja varhaiskasvatusta koskevaa yhteydenpitoa sosiaaliasiamieheen ei ollut lainkaan vuonna 2020. Yhteydenpitoa oli noin 10,1 kpl 1000 asukasta kohden, kun kaikkien Merikratoksen asiakaskuntien yhteydenpitojen mediaani oli 2,3 vuonna 2020. Yhteydenpidot vähenivät edellisestä vuodesta noin 21,7 %. Eniten yhteydenpitoja oli lastensuojeluun liittyen ja toiseksi eniten iäkkäiden palveluihin liittyen vuonna 2020.

Lastensuojelu	10
Iäkkäiden palvelut	9
Vammaispalvelut	8
Perheoikeudelliset palvelut	1
Yhteydenpidot yhteensä	28



Kaavio 8: 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 lisätäksimme suoraa yhteydenpitoa myös varhaiskasvatuksen toimijoiden kanssa.

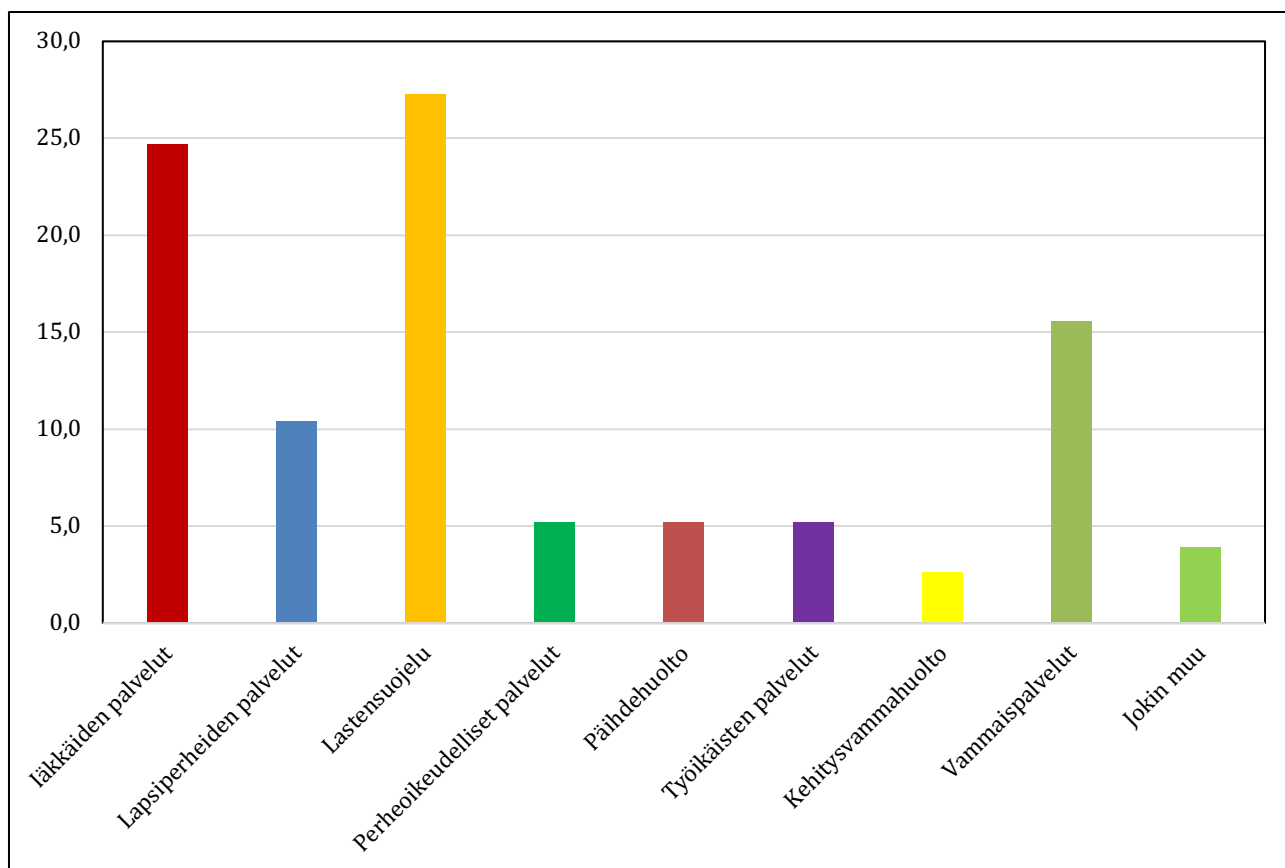
Kyselyt lähetettiin 52 kuntaan ja vastauksia saatiin sosiaalihuollon kyselyyn 50 kunnasta eli vastausprosentti oli hienot 96,2 %. Kaikki vastanneet eivät kuitenkaan vastanneet kaikkiin kysymyksiin. Varhaiskasvatuksen kyselyyn saimme vastauksen 34 kunnasta eli vastausprosentti oli 65,4 %

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

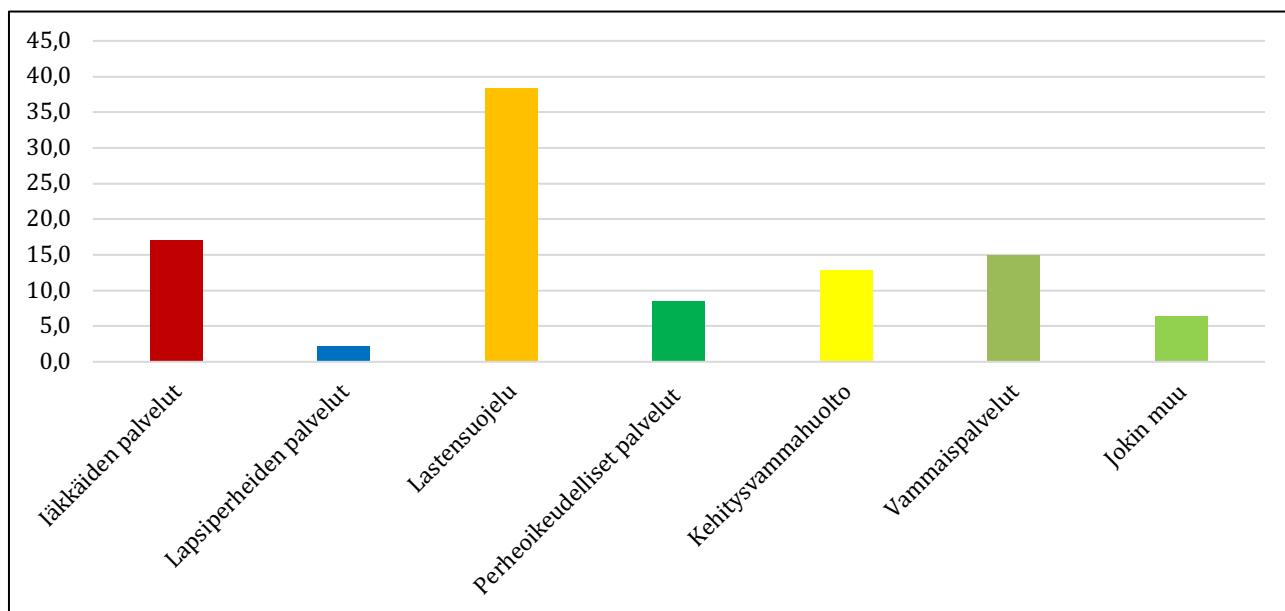
4.1.1. Sosiaalihuoltoon liittyvän kuntakyselyn tarkastelua Merikratos Oy:n asiakaskunnissa.

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.



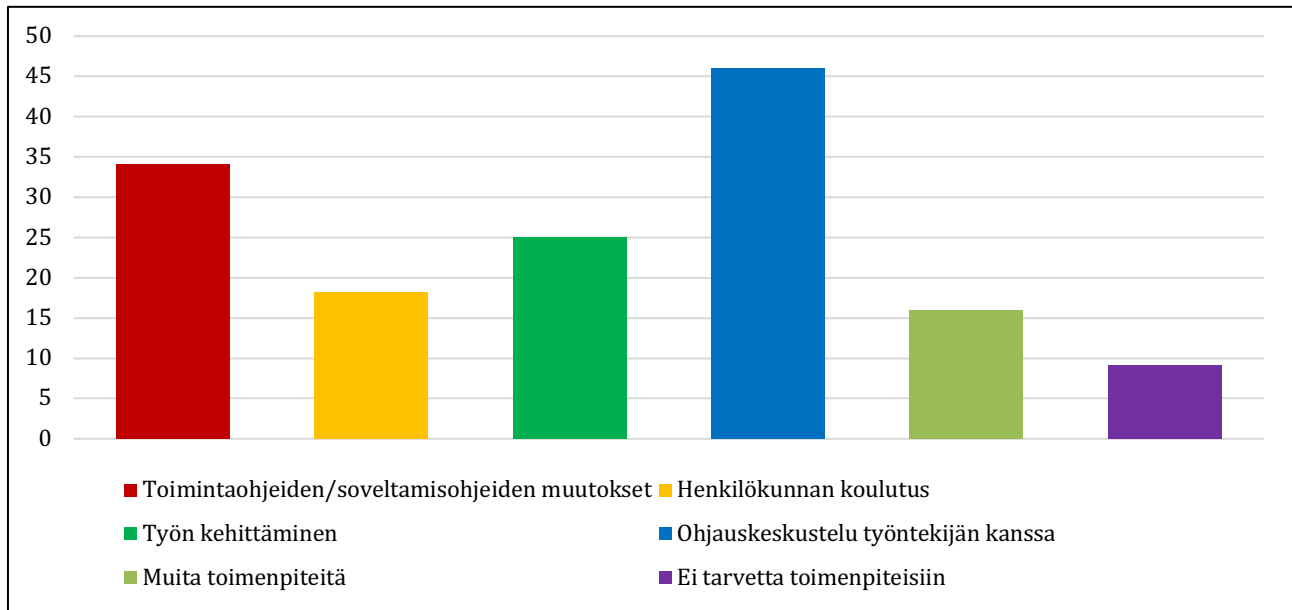
Kaavio 9: Suuntaa antava kaavio muistutusten prosentuaalisesta jakautumisesta palvelutehtävittäin vuonna 2020



Kaavio 10: Suuntaa antava kaavio kanteluiden prosentuaalisesta jakautumisesta palvelutehtävittäin vuonna 2020

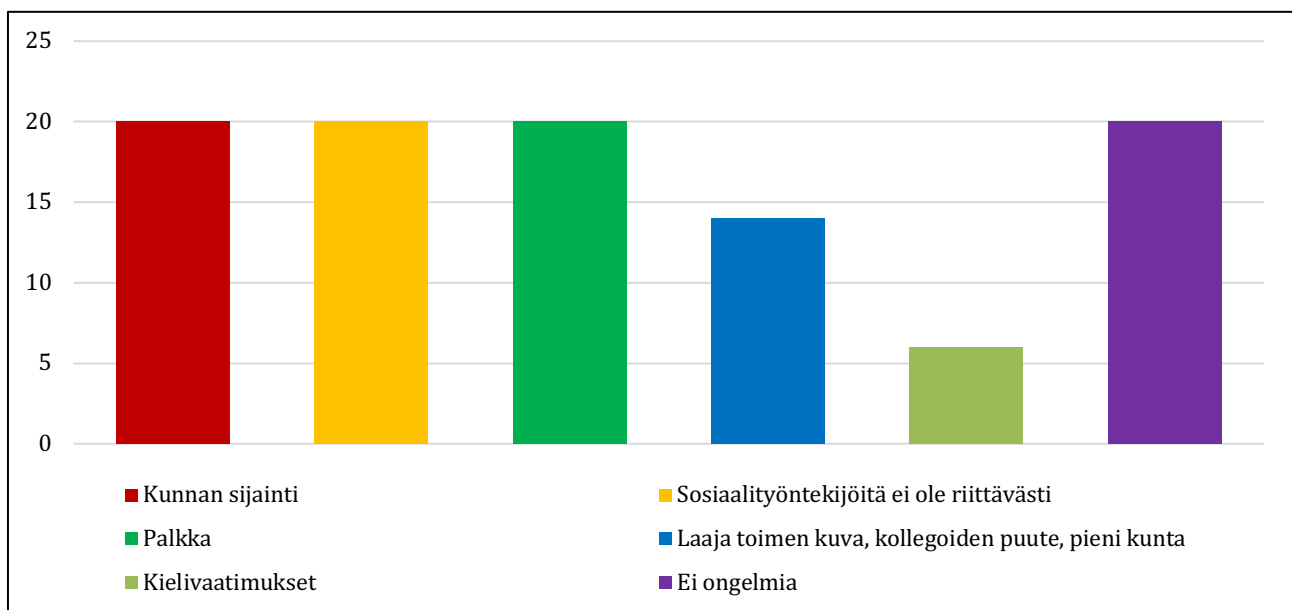
Muistutusten ja kanteluiden sekä oikaisuvaatimusten johdosta on kunnissa ryhdytty useimmiten ohjauskeskusteluihin työntekijän kanssa ja/tai toimintaohjeiden / soveltamisojeiden muutoksiin.

Vaikuttaa siltä, että sosiaalihuollossa toiminnan laadullisessa kehittämisessä huomioidaan myös muistutukset, kanteluvastaukset sekä oikaisuvaatimukset ja niiden päätökset.



Kaavio 11: 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 täyttämisessä vuonna 2020.



Kaavio 12: 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.

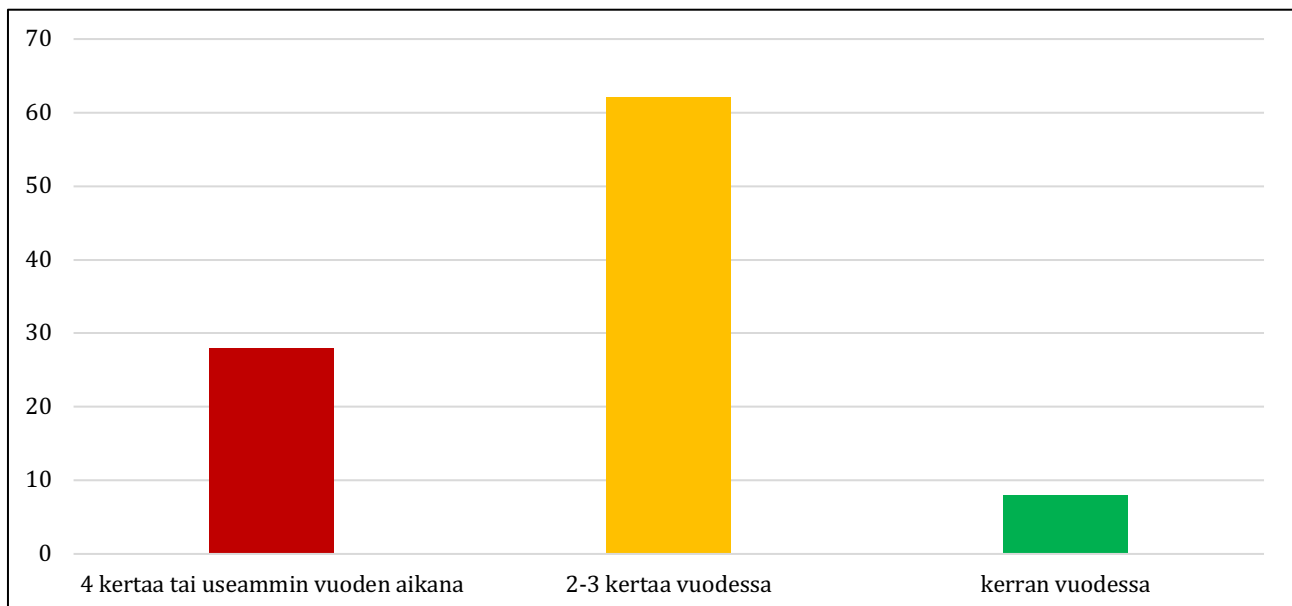
Lastensuojelulain 29 §:n 1 momentin mukaan tulee lastensuojelua toteutettaessa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän (esimerkiksi perhetyöntekijä, sosiaaliohjaaja) tavata lapsi riittävän usein henkilökohtaisesti. Lastensuojelulain 53 §:n mukaan lapselle on 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 vähimmäishenkilömitoitus (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 13: 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 terveyspalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista, 28.12.2012/980)

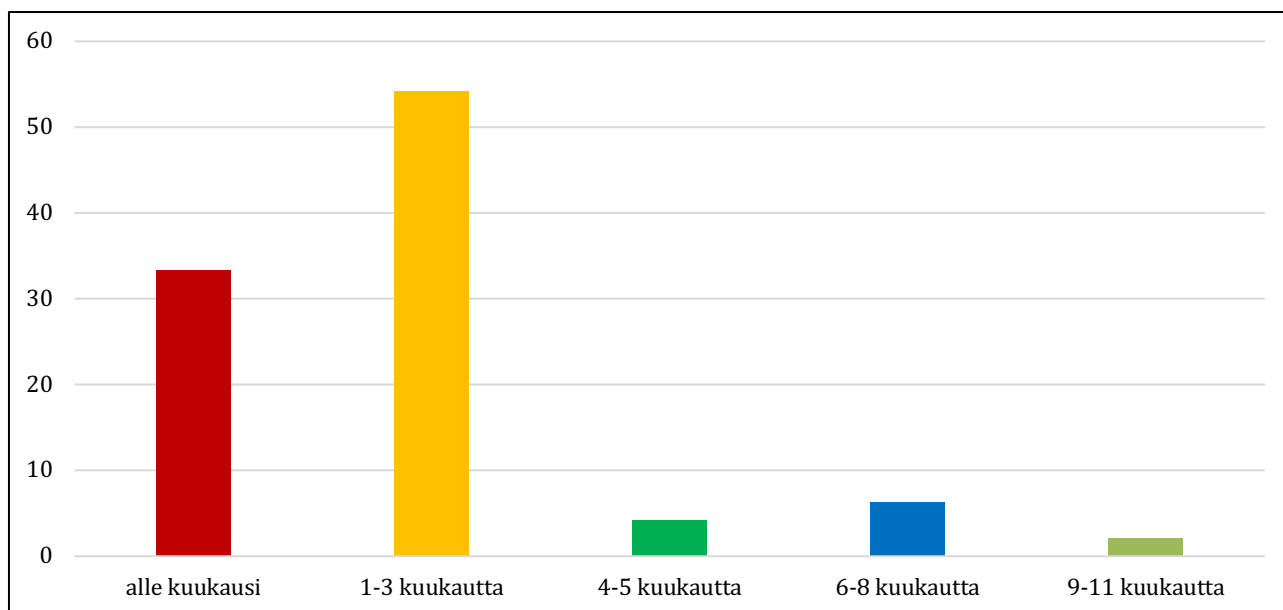
Kotiin annettavissa palveluissa työskennellään usein yksin asiakkaan kotona, joten omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja varmistaminen on haasteellisempaa kuin asumispalveluyksiköissä. Kotiin annettavien palvelujen ohjaukseen, omavalvontaan ja valvontaan tulee kiinnittää erityistä huomiota, jotta asiakkaiden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

Merikratosen sosiaaliasiamiesasiakaskunnille tehdyssä kyselyssä 82 % vastanneista kunnista arvioi, että kotihoidon iäkkäiden henkilöiden kotiin annettavissa palveluissa 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 palveluasumispaikkoja ikäihmisille vuonna 2020. Palveluasumispaikkojen pulaa on selitetty palvelutarpeen kasvulla sekä asumispaikkojen vähyydellä. Joissakin kunnissa on pulaa tehostetun palveluasumisen paikoista ja joissakin tavallisista palveluasumisen paikoista.

Kunnan on tehtävä päätös iäkkään henkilön kiireellisesti tarvitsemien sosiaalipalvelujen myöntämisestä kirjallisen tai suullisen hakemuksen johdosta ja järjestettävä myönnetyt palvelut viipymättä siten, ettei iäkkään henkilön oikeus välttämättömään huolenpitoon vaarannu. Päätös muiden kuin kiireellisten sosiaalipalvelujen myöntämisestä on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun kirjallinen tai suullinen hakemus on tullut vireille. Iäkkäällä henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnetty muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksen teosta. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista, 28.12.2012/980, §18)

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



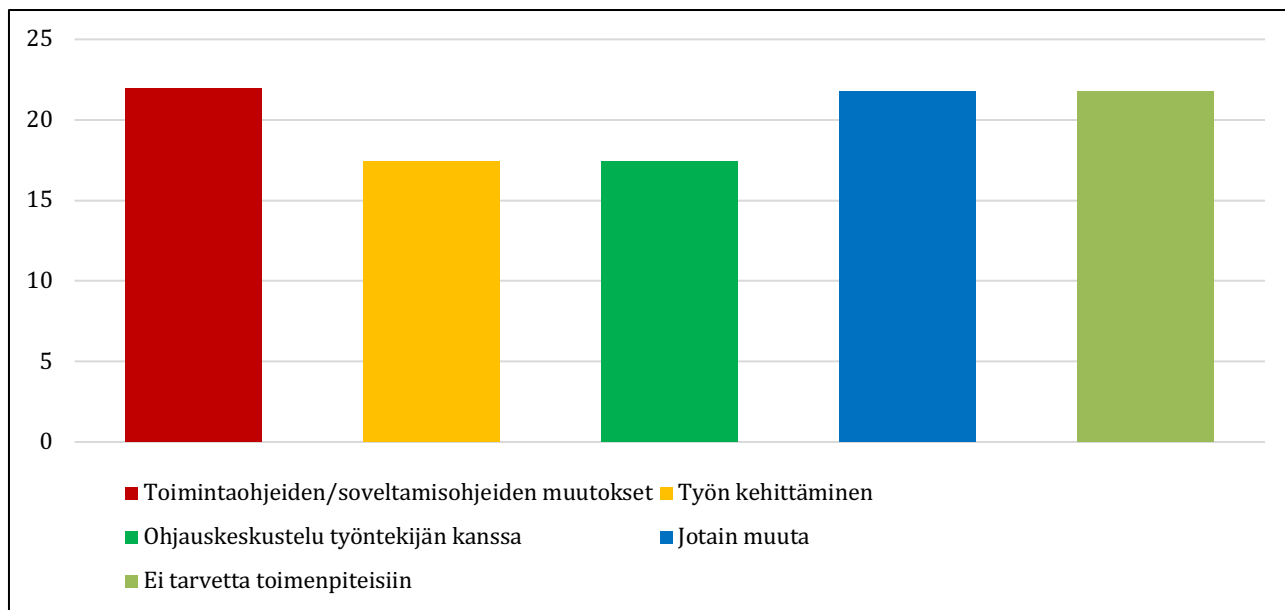
Kaavio 14: Ikäihmisten keskimääräiset jonotusajat palveluasumiseen prosentuaalisesti jaoteltuna kunnittain kuntakyselyn mukaan vuonna 2020

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 kanteluja 23 % vastanneista kunnista. Muistutuksien ja kanteluiden määrät ovat olleet vähäisiä.

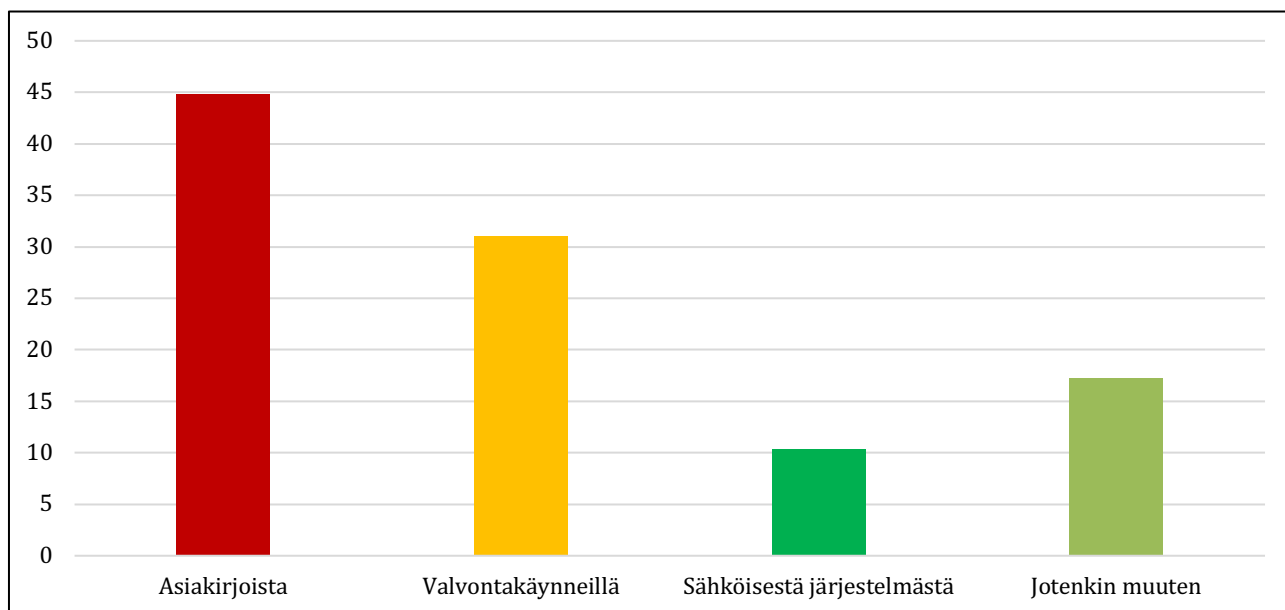
Muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten johdosta on ryhdytty toimintaohjeiden / soveltamisohjeiden muutoksiin, ohjauskeskusteluihin työntekijän kanssa sekä työn kehittämiseen.



Kaavio 15: Kunnissa tehtyt 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 16: Lakisääteisten henkilömitoitusten valvontakäytäntöjen jakautuminen prosentuaalisesti kuntakyselyn mukaan vuonna 2020.

4.2. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelu Oulunkaaren kuntayhtymässä vuoden 2020 aikana kuntakyselyn mukaan

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

Oulunkaaren kuntayhtymän sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia tehtiin 26 kpl vuonna 2020. Muistutukset liittyivät iäkkäiden palveluihin, lastensuojeluun, perheoikeudellisiin palveluihin, päihdehuoltoon; työikäisten palveluihin; vammaispalveluihin sekä toimeentulotukeen vuonna 2020. Muistutuksiin vastattiin alle kuukaudessa. Sosiaalihuoltoa koskevia kanteluita tehtiin 16 kpl ja ne liittyivät iäkkäiden palveluihin; lastensuojeluun; perheoikeudellisiin palveluihin, kehitysvammahuoltoon sekä omaishoidon tukeen vuonna 2020. Sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksistä tehtiin 97 oikaisuvaatimusta, jotka liittyivät iäkkäiden palveluihin; työikäisten palveluihin sekä vammaispalveluihin. Itseoikaisuja tehtiin 10 kpl, jotka liittyivät iäkkäiden palveluihin; työikäisten palveluihin sekä vammaispalveluihin. Palvelutuotantolautakunta muutti kaksi viranhaltijapäätöstä, jotka liittyivät vammaispalveluihin. Hallinto-oikeus muutti yhden palvelutuotantolautakunnan päätöksen, joka liittyi toimeentulotukeen. Muistutusten kanteluiden ja oikaisuvaatimusten seurauksena on Oulunkaaren kuntayhtymässä ryhdytty ohjauskeskusteluihin työntekijöiden kanssa vuonna 2020.

Oulunkaaren kuntayhtymässä sosiaalihuollon asiakas on saanut aina halutessaan henkilökohtaisen tapaamisajan sosiaaliohjaajalle tai -työntekijälle, tapaaminen on järjestynyt 3–4 arkipäivässä vuonna 2020.

Oulunkaaren kuntayhtymän sosiaalihuollon yksiköissä on tehtynä/päivitettyä sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47 §:n mukaiset omavalvontasuunnitelmat ja ne ovat olleet julkisesti asiakkaiden nähtävillä vuonna 2020.

Oulunkaaren kuntayhtymässä on ollut hankaluuksia saada kelpoisuusvaatimukset täyttäviä sosiaalityöntekijöitä avoinna oleviin virkoihin. Oulunkaareissa tätä pidetään valtakunnallisena ongelmana.

Oulunkaaren kuntayhtymässä on tehty yksi lapsiperheitä koskeva yhteydenotto sosiaalihuollon tarpeen arvioimiseksi vuonna 2020. Kaikki lapsiperheitä koskevat palvelutarpeen arvioinnit on tehty kolmen kuukauden määräajan puitteissa vuonna 2020.

Oulunkaaren kuntayhtymässä on tehty 807 lastensuojeluilmoitusta vuoden 2020 aikana. 0,9 % lastensuojeluilmoitusten käsittelyajoista ylittyi vuonna 2020. Kaikki palvelutarpeen arvioinnit valmistuivat kolmen kuukauden määräajassa vuonna 2020. Vuoden lopussa (15.12.2020) oli 30 lastensuojeluasiakkuudessa olevaa lasta lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden. Osalla vastuusosiaalityöntekijöitä on myös muita asiakkuuksia lastensuojeluasiakkaiden lisäksi. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on tavannut henkilökohtaisesti 4 kertaa tai useammin sijaishuollossa olevan lapsen kanssa vuonna 2020. Vuonna 2020 on sijaishuollossa olevien lasten kuulemiseen kiinnitetty erityistä huomiota.

Toimeentulotukihakemusten käsittely Oulunkaaren kuntayhtymässä on ylittänyt lakisääteisen 7 arkipäivän käsittelyajan muutamassa yksittäisessä tapauksessa vuonna 2020.

Oulunkaaren kuntayhtymässä tehtiin 32 vanhuspalvelulain 25 §:n mukaista ilmoitusta iäkkään henkilön palvelutarpeen arviosta vuonna 2020. Oulunkaaren kuntayhtymässä on ollut riittävästi sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen hoito- ja asumispaikkoja vuonna 2020. Vuoden lopussa (31.12.2020) oli 10 iäkästä henkilöä odottamassa paikkaa palveluasumiseen. Iäkkäät ihmiset ovat joutuneet odottamaan paikkaa palveluasumiseen 1–3 kuukautta vuonna 2020. Iäkkäiden henkilöiden hoito- ja asumispaikanvalinnassa on pystytty huomioimaan hänen oma tai hänen läheisensä mielipide vuonna 2020. Oulunkaaren kuntayhtymässä on ollut riittävät kotihoidon resurssit vuonna 2020.

Kaikille omaishoidon kriteerit täyttäneille hakijoille myönnettiin omaishoidon tukea, heitä oli hakijoista 80 % vuonna 2020.

Oulunkaaren kuntayhtymässä kaikki vammaispalvelulain, 3a §, mukaiset palvelutarpeen selvitykset pystytiin aloittamaan 7 arkipäivän määräajassa, joitain yksittäisiä poikkeuksia lukuun ottamatta, vuonna 2020. Kaikkia vammaispalvelulain, 3a §, mukaisia hallintopäätöksiä ei annettu 3 kuukauden määräajassa, koska asiat vaativat laajempaa selvitystä ja/tai asiakkaalta odotettiin lisäselvityksiä vuonna 2020. Oulunkaaren kuntayhtymässä on vuonna 2020 on kiinnitetty erityistä huomiota määräaikojen toteutumiseen.

4.2.2. Varhaiskasvatuksen asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen tarkastelua vuonna 2020 Vaaan kunnassa kuntakyselyn mukaan

Vaaan varhaiskasvatusta koskevia muistutuksia ja kanteluita ei tehty lainkaan vuonna 2020. Sivistyslautakunnalle ei tehty myöskään yhtään oikaisuvaatimusta, eikä itseoikaisuja tehty yhtään vuonna 2020.

Vaaan kunta ei ole edellyttänyt kunnan omilta varhaiskasvatuksen yksiköiltä omavalvontasuunnitelman tekemistä. Henkilömitoitusten toteutumista varhaiskasvatusyksiköissä valvotaan säännöllisesti työvuorosuunnittelussa. Kunnassa ei ole ollut yksityisiä varhaiskasvatuksen palveluntuottajia vuonna 2020.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat asiakkaiden nähtävillä varhaiskasvatuksen toimintayksiköissä.

5. LOPUKSI

Sosiaaliasiamiehen huomiot:

- Vaaan kunnan verkkosivuilta ei löytynyt varhaiskasvatuksen kohdasta sosiaaliasiamiehen yhteystietoja. Yhteystiedot tulisi sinne lisätä ja muistutuslomakkeen yhteystietoihin voisi sinne myös lisätä
- Kuntayhtymässä on vuonna 2020 kiinnitetty erityisesti huomiota määräajoissa pysymiseen ja se on ilmeisesti tuottanutkin tulosta, joitakin ylityksiä lastensuojelussa ja vammaispalveluissa on vielä ollut siksi on hyvä edelleen huolehtia siitä, että määräajoissa pysytään
- Joillakin lastensuojelun vastuusosiaalityöntekijöillä on myös muita asiakkuuksia on tärkeää arvioida, ettei kyseisten työntekijöiden työmäärä kasva liian suureksi
- Sosiaaliasiamiehen tietoon on yhteydenpidoissa tullut tapauksia, joissa viranhaltija on tehnyt itseoikaisun asiakkaan tehtyä oikaisuvaatimuksen viranhaltijan päätöksestä eikä ole toimittanut oikaisuvaatimusta palvelutuotantolautakunnan käsiteltäväksi. Näin ei voi toimia varsinkaan, jos itseoikaisu tehdään vaan osittain, kuten näissä tapauksissa, jotka ovat tulleet sosiaaliasiamiehen tietoon. Tällainen toiminta hankaloittaa ja pitkittää asiakkaan muutoksenhakuprosessia. Jatkossa tulee tähän kiinnittää erityistä huomiota.
- Sosiaaliasiamiehen tietoon on yhteydenpidoissa (iäkkäiden palvelut ja vammaispalvelut) tullut kuitenkin edelleen päätösten viivästymistä ja tehtyjen päätösten toimittaminen asiakkaalle on viipynyt. Asiakas on voinut saada päätöksen käsiinsä vasta oikaisuvaatimusajan jälkeen. Tällainen ei ole hyvää hallintotapaa ja horjuttaa asiakkaan oikeusturvaa isosti.
- Sosiaaliasiamiehen tietoon on yhteydenpidoissa tullut, että vammaispalvelun asiakkaan täytettyä 65 vuotta hänet siirretään ikäihmisten palveluihin. Tähän ei sosiaaliasiamies ole saanut sellaista selitystä, mikä selittäisi käytännön hyödyt. Joka tapauksessa vammaispalvelun asiakas on edelleen oikeutettu vammaispalveluihin, vaikka hän täyttäisikin 65 vuotta eikä hänen palvelunsa ja oikeutensa saa heiketä ikäihmisten palveluihin siirtymisen jälkeen.
- Sosiaaliasiamiehen tietoon yhteydenpidoissa (vammaispalvelut ja lastensuojelu) asiakkaiden haasteet saada yhteyttä viranomaisiin ja/tai saada vastauksia lähettämiinsä vastauksiin. On ymmärrettävää, että aina ei ole tilaisuutta heti reagoida, mutta yhteydenotoissa on tullut esiin

huomattavasti pidempiä aikoja. Tähän toivoisin saatavan muutosta niin työntekijöiden kuin asiakkaiden kannalta.

- Asiakkaan asiakirjoihin täytyy tehdä korjaukset, jos niissä todetaan virheellisiä kirjauksia

Sosiaaliasiamiehen tietoon ei ole tullut mitään muuta hälyttävää koskien Vaalan kunnan varhaiskasvatusta ja Oulunkaaren kuntayhtymän sosiaalihuoltoa.

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 palavereista 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 ilmoitustauluilla. 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 |

6.4.2021

Maija-Kaisa Sointula
sosiaaliasiamies

Merikratos Oy