

Sosiaaliasiamiehen selvitys 2021

HyvVal 01.06.2022 § 135

Valmistelu ja lisätiedot Hyvinvointijohtaja Kristiina Hämäläinen,
kristiina.hamalainen@orimattila.fi, p. 040 740 2982

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun laissa (asiakaslaki) 2000/812 on säädetty sosiaalihuollon palvelujen asiakkaiden osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvistä keskeisistä oikeudellisista periaatteista. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän sosiaaliasiamiespalvelut tuottaa sosiaalialan osaamiskeskus Verso –liikelaitos. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa sosiaalipalvelujen asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista, avustaa asiakkaita muistutuksen laatimisessa sekä seurata sosiaalihuollon asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehitystä toiminta-alueella ja antaa siitä vuosittain selvitys.

Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2021 on

Liite numero: 2

Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot ovat tärkeä tietolähde asiakkaiden kokemista epäkohdista palveluissa. Epäkohdat on tärkeä tuoda esiin, jotta mahdolliset virheelliset ja lainvastaiset toimintatavat, asiakkaiden huono kohtelu tai muut epäselvyydet palveluissa voidaan selvittää ja palvelujen laatua parantaa.

Sosiaaliasiamiehen selvitys aineistona ovat sosiaaliasiamiehelle saapuneiden yhteydenottojen lisäksi sosiaaliasiamiehen työssään tekemät muut havainnot ja sosiaaliasiamiehen tietoon tulleet muistutukset. Yhdeksi asiakastapauksesta tehdään yksi tilastomerkintä. Sosiaaliasiamieheen otettiin vuonna 2021 yhteyttä ensivaiheessa edellisten vuosien tapaan pääsääntöisesti puhelimitse (244). Sähköpostitse yhteyttä otettiin 43 kertaa. Ilman ajanvarausta toimivaa sosiaaliasiamiehen vastaanottoa Lahden palvelutorilla käytettiin ensikontaktilla yhteydenottotapana vähän. Sosiaaliasiamiehen työssä painottui neuvonta, ohjaus ja kuuntelu.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän alueelta otettiin yhteyttä sosiaaliasiamieheen 269 asiakokonaisuudessa. Yhteydenottojen määrä laski kymmenellä vuodesta 2020. Yhteydenottojen määrän laskuun vuosina 2020-2021 ei ole nimettävissä selkeää syytä. Yhteydenotoista 192 koski hyvinvointikuntayhtymän omaa toimintaa. Eniten yhteydenottoja tuli iäkkäiden, työikäisten ja lastensuojelun palvelutehtävään liittyen. Yhteydenotot vammaispalvelujen palvelutehtävään liittyen vähenivät edelleen vuonna 2021. Sosiaaliasiamiehelle tuli yhtymän alueelta 71 yhteydenottoa, jotka eivät koskeneet sosiaaliasiamiehen tehtäväkenttää (terveydenhuolto, Kela/perustoimeentulotuki tai muu etuus/palvelu,

digi- ja väestötietovirasto/edunvalvonta, muu/ei tietoa). Sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n mukaisten muistutuksia tehtiin vuoden 2020 tapaan yhteensä 86. Muistutusten määrä kasvoi iäkkäiden palveluissa.

Kanteluista tehtiin yhtymän alueella yhteensä 28. Kantelujen määrä oli noin puolet vuoden 2020 kantelujen määrästä (55). Kantelut koskevat pääosin lastensuojelua, iäkkäiden palveluja ja vammaispalveluja.

Sosiaalihuollon henkilöstön epäkohtailmoituksia oli edelleen vuoden tapaan vähän (7). Vuonna 2021 hallintopäätöksistä tehtiin ensivaiheen muutoksenhakuja yhteensä 205 (188 oikaisuvaatimusta ja 17 valitusta).

Hallinto-oikeudelle tehtyjen valitusten määrä laski vuonna 2021.

Selvityksen luvussa 7 on sosiaaliasiamiehen huomioita ja kehittämisehdotuksia Päijät-Hämettä ja Itä-Uuttamaata koskien. Kehittämisehdotukset liittyvät ammattilaisten rekrytointiin ja työolojen parantamiseen, asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumiseen, asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen hänen omassa palvelussaan, kriisiavun tarjoamiseen lapsen kiireellisen sijoituksen ja huostaanoton yhteydessä, velvollisuuteen informoida asiakasta tietojen käsittelyssä ja sosiaaliasiamiespalvelun tunnettavuuden parantamiseen.

Orimattilasta tuli vuonna 2021 yhteensä 16 yhteydenottoa ja niiden määrä laski yhdellä yhteydenotolla edellisen vuoden yhteydenottomäärään verrattuna ja viidellä yhteydenotolla vuoden 2019 yhteydenottomäärään verrattuna.

Esittelijä Hyvinvointijohtaja Kristiina Hämäläinen

Päätösehdotus

Hyvinvointivaliokunta merkitsee saadun katsauksen tiedokseen ja lähettää sosiaaliasiamiehen selvityksen 2021 tiedoksi kaupunginhallitukselle.

Päätös Salla Ritala poistui käsittelyn ajaksi esteellisenä (Palvelussuhde- ja toimeksiantojaävi, Hallintolaki §28, 4 mom.) klo 17.22 ja palasi käsittelyn jälkeen klo 17.29.

Hyvinvointivaliokunta merkitsee saadun katsauksen tiedokseen ja lähettää sosiaaliasiamiehen selvityksen 2021 tiedoksi kaupunginhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehen selvitys on liitteenä.

Liite nro 4

Esittelijä vt. kaupunginjohtaja

Päätösehdotus

Kaupunginhallitus merkitsee sosiaaliasiamiehen selvityksen 2021 tiedoksi.

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.