

Sosiaaliasiamiesselvitys 2022

KPHVAHAL 06.03.2023 § 55
787/00.02.01/2023

Valmistelija sosiaali- ja potilasasiamies Tina Sandström ja osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa kuntalaisia sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kuntayhtymälle ja alueen kunnanhallituksille.

Yhteydenottoja sosiaaliasiamiehelle oli vuonna 2022 yhteensä 87. Vertailun vuoksi vastaava lukumäärä vuonna 2021 oli 90, vuonna 2020 oli 91, vuonna 2019 oli 96 ja vuonna 2018 se oli 87, kuten myös vuonna 2017. Yhteydenottojen määrä on pysynyt hämmästyttävän tasaisena, eikä esim. Soiten taloudelliset- sekä henkilöstöhaasteet tai pandemia eivät ole oleellisesti vaikuttaneet yhteydenottojen määrään.

Määrällisesti eniten yhteydenottoja tuli vuonna 2022 iäkkäiden palveluja käyttäjiltä (18). Vuonna 2021 yhteydenottoja oli selvästi enemmän eli 35 iäkkäiden palvelujen käyttäjiltä. Huomioitavaa on, että henkilöstöpulasta ja pitkistä jonoista huolimatta yhteydenotot ovat tilastollisesti huomattavasti laskeneet. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli vammaispalveluista ja kehitysvammahuollosta (17). Vuonna 2021 yhteydenottoja oli 19. Kolmanneksi eniten yhteydenotot koskivat toimeentulotukea ja aikuissosiaalityötä (14). Nousua oli selvästi vuoteen 2021 verrattuna (5). Yhteydenottojen määrä, jotka koskivat lastensuojelua ja perhetukipalveluja (12) pysyi lähes samana verrattuna vuoteen 2021 (13).

Varhaiskasvatukseen liittyvien yhteydenottojen määrä kasvoi vuonna 2022 (6), kun vuonna 2021 oli vain yksi yhteydenotto. Vuonna 2020 oli neljä yhteydenottoa ja vuonna 2019 kaksi yhteydenottoa.

Katsottaessa yhteydenottojen syitä huomataan, että eniten tyytymättömyyttä kohdistuu palvelun toteuttamiseen ja päätöksiin. Palvelun toteuttamisessa tyytymättömyyttä aiheuttivat käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät asiat, kuten palvelun laatuun, asiakkaan kuulemiseen, puutteelliseen tiedoksisaantiin toimenpidevaihtoehtoja tai tyytymättömyyttä suunnitelman sisältöön tai palvelutarpeen arvioon. Päätösten osalta on lähinnä annettu oikaisuvaatimusohjeistusta. Vuonna 2022 oli selvästi enemmän yhteydenottoja liittyen yleiseen tiedon tarpeeseen ja käsittelyaikoihin. Käsittelyaikojen muutos on huolestuttava asia,

mutta vastaavasti kohtelu on Soiten arvojen mukaisesti parantunut viime vuodesta.

Vuonna 2022 asiakastapahtumat jakaantuivat kuntakohtaisesti seuraavasti; Kokkola 65 (edellisenä vuotena 57), Kruunupyö 4 (edellisenä vuotena 9), Kaustinen 1 (edellisenä vuotena 8), Kannus 5 (edellisenä vuotena 7), Toholampi 2 (edellisenä vuotena), Veteli 1 (edellisenä vuotena 1), Perho 2 (edellisenä vuotena 1), Lestijärvi 2 (edellisenä vuotena 0) ja Halsua 0 (edellisenä vuotena 0). Muu kunta / ei Soiteen kuuluva 5 (edellisenä vuotena 4). Yhteydenottoja oli vuonna 2022 suhteellisesti vähemmän maakunnasta kuin vuonna 2021. Sen sijaan Kokkolan osuus yhteydenotoista on kasvanut merkittävästi.

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet ovat edellisten vuosien tapaan pääasiallisesti yleistä neuvontaa ja muistutusneuvontaa sekä asioiden selvittämistä. Sosiaaliasiamiehen työstä suurin osa on asiakaspalvelua ja siihen liittyviä viranomaiskontakteja. Työhön kuuluvat myös asiakkaan oikeuksista tiedottaminen. Sosiaaliasiamieheen otetaan pääsääntöisesti yhteyttä puhelimitse. Pandemian vuoksi tiedottamistilaisuuksia on ollut vuoden 2022 aikana jonkin verran vähemmän aikaisempaan verrattuna.

Soiten yksilöjaosto on käsitellyt yhteensä 31 oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon päätöksistä. Vuonna 2021 oikaisuvaatimuksia oli 45. Ottaen huomioon Soiten toiminnan laajuuden ja pykälien määrän, niin voidaan oikaisuvaatimusten määrää pitää vähäisenä.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen toiminta on kuulunut hallinnollisesti vuoden 2021 alusta alkaen osallisuus- ja kehittämisen tuki vastuualueelle, jonka tavoite on kokonaisuutena vahvistaa voimakkaasti sekä asiakaskeskeisten palvelujen ja palveluprosessien kehittämistä että asiakas- ja potilasosallisuuden vahvistamista Soiten strategisten linjausten mukaisesti.

Soiten päätoimisena sosiaali- ja potilasasiamiehenä on toiminut 1.1.2017 alkaen laillistettu sosiaalityöntekijä Tina Sandström. HtM/Sairaanhoitaja Johanna Lång on toiminut osa-aikaisesti (20 %) sosiaali- ja potilasasiamiehenä.

Sosiaaliasiamiehen toimipiste on Kokkolassa, keskussairaalan ja terveyskeskuksen yhteydessä.

Yhteenvetona voi todeta, että yhteydenottojen kokonaismäärä on säilynyt lähes samana. Huolestuttavaa on, että yleinen tiedontarve on lisääntynyt ja käsittelyajat pidentyneet. Kaikista yhteydenotoista suurin osa liittyi jonkin asteiseen tyytymättömyyteen ja näitä asiatahtumia on selvitetty eri tavoin.

Tämä on viimeinen sosiaaliasiamiesselvitys, joka annetaan Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalukuntayhtymästä. Seuraava selvitys on Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueelta. Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta sijoittuu 1.1.2023 hyvinvointialueella konsernipalveluiden TKIO ja osallisuus vastuualueelle.

Liite A §55 Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2022
Liite B §55. Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2022,
ruotsinkielinen käännös

Päätösesitys

Aluehallitus päättää

1. merkitä tiedokseen sosiaaliasiamiehen selvityksen vuodelta 2022,
2. lähettää sen tiedoksi yksilöjaostolle ja kansalliskielilautakunnalle sekä
3. antaa selvityksen sosiaaliasiamiehen toiminnasta alueen kunnanhallituksille.

Päätös

Aluehallitus päätti kohdat 1.-3. päätösesityksen mukaisesti.