Sosiaaliasiavastaavan selvitys vuodelta 2023

**TOIMINTAVUOSI 2023**

Kainuussa sosiaaliasiamiestoiminnan alueena vuonna 2023 olivat Kajaani, Sotkamo, Kuhmo, Paltamo, Ristijärvi, Hyrynsalmi sekä Suomussalmi. Vuoden 2024 alusta myös Puolanka kuuluu toiminta-alueeseen.

Toimintavuonna asiakasyhteydenottoja oli yhteensä 425, joista yksittäisten asiakkaiden osuus oli 304. Yhteydenottojen määrä oli huomattavasti suurempi kuin edellisvuonna, jolloin yhteydenottoja oli yhteensä 283. Asiakasyhteydenottojen kasvulle toimintavuonna ei löydy selittävää tekijää.

Sosiaalihuollon muistutusten määrä on pysynyt maltillisena vuosittain ja muistutuksia tehtiin yhteensä 18, joista sosiaali- ja perhepalvelujen osuus oli 14 ja ikäihmisten palvelujen osuus 4. Vastaavasti vuonna 2022 muistutuksia tehtiin 14 ja vuonna 2020 18. Oikaisuvaatimuksia tehtiin yhteensä 21. Vastaava luku edellisvuonna oli yhteensä 20.

Yhteydenottojen syyt ovat vuosittain hyvin samankaltaisia ja liittyivät tänäkin vuonna mm. asiakkaiden saamiin kielteisiin päätöksiin ja niihin liittyvään muutoksenhakuun. Muut yhteydenotot koskivat mm. viranomaisten menettely- ja toimintatapoja, tiedonsaantioikeutta, palvelutakuun toteutumista sekä yhteistyötä asiakkaan ja viranomaisten välillä. Yhteydenoton syynä saattoi olla myös muu tyytymättömyys palvelujärjestelmään, jossa asiakkaalla ei ollut vaatimuksia asian hoidon suhteen. Usein kysyttyä oli myös palvelujen ja etuuksien hakeminen, palvelutarpeen arviointi sekä muiden viranomaisten järjestämät palvelut.

Tämän vuoden alussa tuli voimaan laki potilas- ja sosiaalivastaavien toiminnasta, jonka sisällöstä ja muutoksista käytiin keskustelua myös toimintavuonna. Lakimuutoksen myötä käyttöön otettiin sukupuolineutraalit nimikkeet potilas- ja sosiaaliasiavastaava ja sosiaaliasiamiehen toimintaa ja tehtäväkuvaa koskeva lainsäädäntö eriytettiin asiakaslaista. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.) Muutoin asiakaslain asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskeva lainsäädäntö on ennallaan.

Uudessa laissa säädetään asiavastaavien riippumattomuudesta ja puolueettomuudesta kuten tähänkin asti ja asiavastaavien palveluja on oltava saatavilla asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti. Toiminnalle on myös nimettävä vastuuhenkilö, jos asiavastaavien tehtäviä hoitaa useampi kuin yksi henkilö.

Hyvinvointialueen on tiedotettava asiavastaavien toiminnasta asukkailleen, julkaistava asiavastaavien sekä vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot netissä sekä muilla saavutettavilla tavoilla. Asiavastaava ei edelleenkään tee päätöksiä vaan tehtävä on neuvoa antava. Tehtävät vastaavat pitkälti nykyisiä tehtäviä.

Laissa säädetään myös asiavastaavien kelpoisuudesta, annettavien palvelujen kielestä, henkilötietojen käsittelystä, tietojen dokumentoinnista sekä tietojensaantioikeudesta. Asiakkaiden tiedot tulee rekisteröidä niissä tapauksissa, jos kyse on muusta kuin yleisestä neuvonnasta, sekä dokumentoitava neuvonta, toimenpiteet sekä palveluun liittyvät muut välttämättömät tiedot.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto pitää potilas- ja sosiaaliasiavastaavien valtakunnallista rekisteriä

**SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN OIKEUSTURVAKEINOT**

**Muistutusmenettely** perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, jolla on haluttu kiinnittää huomio sosiaalipalvelujen laatuun ja asiakkaan kohteluun. Lisäksi muistutusten kautta on mahdollista saada tietoa mahdollisista palvelujärjestelmän epäkohdista ja antaa asiakkaalle kirjallinen vastaus kokemastaan epäkohdasta.

Muistutukseen annettuun vastaukseen ei voi hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei kuitenkaan vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta valvovalle viranomaiselle, joka voi kuitenkin siirtää kantelun käsiteltäväksi ensin muistutusasiana.

Kanteluratkaisuja antavat aluehallintovirasto, Valvira, eduskunnan oikeusasiamies sekä oikeuskansleri. Tässä selvityksessä ei ole tietoa vuonna 2023 tehdyistä kanteluista, niiden ratkaisuista tai käsittelyajoista.

Muistutuksen käsittelyaika on vakiintuneen oikeuskäytännön mukaan yhdestä neljään viikkoon ja asian vaatiessa enemmän selvitystyötä yhdestä kahteen kuukauteen. Muistutuksia tehtiin vuonna 2023 yhteensä 18. Vastaava luku vuonna 2022 oli 14. Vastausajoissa oli hajontaa; Aikuissosiaalityön, ikäihmisten palveluiden ja perheiden tukipalveluiden osalta muistutuksiin vastattiin määräaikojen sisällä ja lapsiperheiden ja vammaisten sosiaalityössä yhdestä neljään kuukauteen.

**Oikaisuvaatimusmenettelyllä** asiakkaalla on mahdollisuus hakea oikaisua saamaansa kielteiseen tai osittain kielteiseen päätökseen koskien haettua palvelua tai etuutta. Yksilöasiainjaoston kielteiseen päätökseen on mahdollista hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen ja hallinto-oikeuden ratkaisusta korkeimpaan hallinto-oikeuteen, jossa asian käsittely perustuu pääosin myönnettyyn valituslupaan. Asiakkaalla on oikeus hakea myös **itseoikaisua** päätökseen. Itseoikaisu perustuu hallintolakiin ja on menettelytapa, jossa päätöstä on mahdollista korjata viranomaisen toimesta sen jälkeen, kun asia on jo ratkaistu.

**Muistutukset:**

**Sosiaali- ja perhepalveluiden palvelualue:**

Aikuisten sosiaalityö: 2

Lapsiperheiden sosiaalityö: 4

Vammaisten sosiaalityö: 7

Perheiden tuki- ja ostopalvelut: 1

**Ikäihmisten palvelualue:**

Ympärivuorokautiset hoivapalvelut: 1

Kotiin annettavat palvelut: -

Palveluohjaus ja ostopalvelut: 3

**Oikaisuvaatimukset**

Oikaisuvaatimuksia tehtiin vuonna 2023 yhteensä 21. Vastaava luku vuonna 2022 oli 20.

Sosiaali- ja perhepalvelut 20: Toimeentulotuki (4) Vammaispalvelulain mukaiset palvelut ja etuudet sekä omaishoidontuki (16).

Ikäihmisten palvelut 1: Kotiin annettavat palvelut; asiakasmaksut.

**ASIAKASYHTEYDENOTOT**

Sosiaaliasiamiehelle tulleita asiakasyhteydenottoja vuonna 2023 oli yhteensä 425, joista yksittäisten asiakkaiden osuus oli yhteensä 304. Vastaavasti vuonna 2022 yhteydenottoja oli yhteensä 283 joista yksittäisiä asiakkaita oli 211.

Seuraavassa on tilastoitu yksittäisten asiakkaiden yhteydenotot kunnittain sekä asiakasyhteydenotot yhteensä (suluissa)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Palvelutehtävä** | Kajaani | Sotkamo | Kuhmo | Paltamo | Hyrynsalmi | Ristijärvi | Suomussalmi | **Yhteensä** |
| **Työikäisten palvelut** | 18 | 6 | 5 | 2 | 0 | 0 | 6 | **37(57)** |
| **Vammaispalvelut** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Vammaispalvelulain  mukaiset palvelut | 16 | 7 | 6 | 3 | 4 | 3 | 8 | **47(75)** |
| Kehitysvammaisten  palvelut | 9 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | **16(28)** |
| Omaishoidontuki | 8 | 3 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | **19(26)** |
| **Lastensuojelu** | 8 | 3 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | **17(24)** |
| **Perheoikeudelliset palvelut** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Lapsen huolto ja  tapaamisoikeus/elatus | 15 | 5 | 4 | 0 | 0 | 0 | 2 | **26(37)** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Lapsiperheiden palvelut** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Perheneuvolatyö | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **4(4)** |
| Perhetyö | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| **Päihdehuolto** | 4 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 1 | **4(4)** |
| **Yhteensä** | **82** | **27** | **20** | **5** | **9** | **5** | **23** | **170(255)** |
| **Iäkkäiden palvelut** | Kajaani | Sotkamo | Kuhmo | Paltamo | Hyrynsalmi | Ristijärvi | Suomussalmi | **Yhteensä** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Ympärivuorokautiset hoivapalvelut** | | | | | | | | |
| Kuntayhtymän oma  palvelutuotanto | 7 | 4 | 5 | 3 | 0 |  | 0 | **19(24)** |
| Yksityiset  palveluntuottajat | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0 | **4(6)** |
| **Kotiin annettavat palvelut** | | | | | | | | |
| **K**otihoito | 9 | 5 | 4 | 2 | 0 | 0 | 3 | **23(26)** |
| Kotihoidon tukipalvelut | 4 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | **9(9)** |
| Palveluohjaus ja  ostopalvelut | 10 | 2 | 3 |  | 0 | 0 | 3 | **18(24)** |
| **Yhteensä** | **21** | **12** | **11** | **4** | **0** | **2** | **7** | **73(89)** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Muut yhteydenotot** | 35 | 6 | 7 | 3 | 3 | 0 | 7 | **61(81)** |

**Työikäisten palvelut**

Yhteydenotot koskivat ehkäisevän tai täydentävän toimeentulotuen päätöksiä ja muutoksenhakua, välitystiliasiakkaan oikeuksia, huoli-ilmoitusten tekemistä ja niiden käsittelyä, asiakkaan ja työntekijän välistä yhteistyötä sekä omaisten huolta läheisistään, jotka eivät halua ottaa vastaan palveluja.

**Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto**

Yhteydenotot koskivat palvelutarpeen arvioinnin ja päätöksenteon viivästymistä, edunsuovan päätöksen lakkauttamista, vammaispalvelulain mukaisen palveluasumisen järjestämistä tai järjestämistavan muutosta, palvelujen ja etuuksien kuten henkilökohtaisen avun, kuljetuspalvelujen ja auton hankintatuen hakemista ja myöntämisperusteita sekä muutoksenhakua, monialaista yhteistyötä sekä asiakkaan ja viranomaisten välistä yhteistyötä.

Kehitysvammaisten palveluissa esille nousivat mm. asiakkaan itsemääräämisoikeus, asumispalvelut ja asumisen järjestämistavan muutos, asiakasmaksut sekä asumisyksikön palvelujen laatu.

Omaishoidon tuesta kysyttiin tuen hakemisesta, palvelutarpeen arvioinnista ja sen sisällöstä sekä maksuluokkaa koskevista asioista, päätöksistä ja muutoksenhausta.

**Lastensuojelu**

Lastensuojelun yhteydenottoja oli edellisvuosia vähemmän ja niitä olivat tyytymättömyys yhteistyöhön asiakasperheen ja työntekijän välillä, sijaishuoltopaikan muutos, jälkihuollon järjestäminen ja itsenäistymisvarat, lastensuojelun kirjaukset sekä lastensuojelun asiakkaan oikeus tietoon.

**Perheoikeudelliset palvelut**

Yhteydenotot koskivat erotilanteisiin liittyvää lapsen huollon ja tapaamisten järjestämistä ja toteuttamista, sekä huoltajien välistä yhteistyötä lapsen huolenpitoon liittyvissä asioissa.

Erotilanteissa oikea-aikaisella avun saamisella ristiriitatilanteessa voidaan välttää eroriitojen syveneminen. Riittävällä avulla voi olla merkitystä myös sille, että vanhempien välinen yhteistyö lasta koskevissa asioissa, sekä lasten näkökulma erotilanteessa tulee huomioitua asianmukaisella tavalla. Muut yhteydenotot koskivat elatussopimuksen sisältöä, lapsen tapaamiseen liittyviä kysymyksiä, tuomioistuinsovittelua, perheasiansovittelua sekä perheneuvolapalveluihin pääsemistä ja jonotusaikoja.

**Iäkkäiden palvelut**

Usein kysyttyä oli palvelutarpeen arviointi, kotiin annettavien palvelujen riittävyys ja iäkkään henkilön kotona pärjääminen, kotihoidon asiakasmaksut, kotikuntalain mukainen kotipaikkakunnan muutos ja oikeus kotiin annettaviin palveluihin. Palautetta annettiin myös hyväksi koetusta kotihoidosta.

Ympärivuorokautisista hoivapalveluista kysymyksiä nousi asiakasmaksuista, maksujen alentamisesta ja poistamisesta, kuntoutuksen järjestämistä, iäkkään perusoikeuksista sekä vahingonkorvausasioista. Yksityisen palveluntuottajien hoivapalveluissa esille nousi asiakkaan riittävä hoiva, huolenpito, valvonta sekä asiakasmaksut.

Muut yhteydenotot liittyivät palvelutarpeen arviointiin, palvelusuunnitelman päivittämiseen, palvelusetelin käyttöön, ympärivuorokautisen asumispalvelujen odotusaikoihin sekä liikkumista tukeviin palveluihin. Omaishoidon tukeen liittyviä yhteydenottoja ei ollut yhtään.

**Päihdehuolto**

Päihdekuntoutukseen järjestäminen ja asiakasmaksut.

**Varhaiskasvatus**

Oikeus päivähoitopaikan valintaan tai muutokseen.

**Muut yhteydenotot**

Muu tyytymättömyys sosiaalihuollon palveluihin, jossa ei ollut vaatimuksia asian hoidon suhteen, omavalvontasuunnitelmat, monilainen yhteistyö sekä muiden toimijoiden palvelut, kuten kelan, digi- ja väestötietoviraston, terveydenhuollon ja lakiasian- ja oikeusaputoimiston palvelut.

Sosiaaliasiavastaava Tiina Komulainen