|  |
| --- |
|  |
| Sosiaaliasiamiehen selvitys 2022 |
|  |

|  |
| --- |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kuva, joka sisältää kohteen teksti, clipart-kuva  Kuvaus luotu automaattisesti | **Kainuun sosiaali- ja** **terveydenhuollon kuntayhtymä** |  |  |  |

**TOIMINTAVUOSI 2022**

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) tuli voimaan vuonna 2001. Lain tarkoituksena oli tuoda entistä näkyvämmäksi viranomaistoiminta, lisätä asiakkaan osallisuutta ja oikeutta tulla kuulluksi, huomioida asiakkaan toiveet ja mielipiteet palvelujen suunnittelussa sekä päätöksenteossa. Asiakkaalla on myös oikeus saada tietoa eri toimenpidevaihtoehdoista sekä oikeus tietoon. Asiakaslaki sisältää myös runsaasti tietosuojaan liittyviä lainkohtia, kuten esimerkiksi salassa pidettävien tietojen luovuttaminen asiakkaan suostumuksella, ilman suostumusta sekä tietojen luovuttaminen toiselle viranomaiselle.

Asiakaslaissa säädetään myös muistutusmenettelystä sekä sosiaaliasiamiestoiminnasta. Muistutusmenettelyllä on mahdollista antaa asiakkaalle suhteellisen nopealla aikataululla vastaus kokemiinsa epäkohtiin, sekä antaa tietoa niistä mahdollista epäkohdista, joita palvelujärjestelmässä on sekä hyödyntää palautteen kautta saatua tietoa palveluja kehitettäessä.

Sosiaaliasiamiehen tehtäväkuva sosiaalihuollon kokonaiskuvassa on jäänyt varsin etäiseksi huolimatta siitä, että asiamiestoiminta on ollut lakisääteinen jo yli 20 vuotta. Asiakaslain mukaan sosiaaliasiamiehen tulee olla riippumaton ja puolueeton toimija, joka ei tee päätöksiä, vaan

- neuvoo asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa

- avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä

- tiedottaa asiakkaan oikeuksista

- toimii asiakkaan oikeuksien edistäjänä sekä

antaa vuosittain selvityksen asiakkaan aseman kehittymisestä

Kainuussa toiminta-alueena vuonna 2022 olivat Kajaani, Sotkamo, Kuhmo, Paltamo, Ristijärvi, Hyrynsalmi sekä Suomussalmi.

Toimintavuonna asiakasyhteydenottoja oli yhteensä 283, joka on huomattavasti vähemmän kuin edellisvuosina; vuonna 2021 yhteydenottoja oli 410 ja vuonna 2020 yhteensä 495. Muistutuksia tehtiin14. Vastaavasti vuonna 2021 muistutuksia tehtiin 18 ja vuonna 2020 39. Lähes kaikkiin muistutuksin annettiin vastaus määräaikojen sisällä.

Yhteydenottojen teemat olivat hyvin samankaltaisia kuin edellisvuosina ja ne liittyivät usein palveluihin ja etuuksiin sekä niihin liittyvään muutoksenhakuun tai palvelujen laatuun. Myös palvelutarpeen arviointiin, palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen liittyviä yhteydenottoja oli jonkin verran. Yhteistyön toimivuus asiakkaan ja viranomaisten välillä oli myös esillä useissa yhteydenotoissa. Asiakkaat halusivat myös saada vastauksia erilaisiin sosiaalihuoltoa koskeviin oikeusturvakysymyksiin.

Sosiaalihuollossa voi olla asiakkaita, jotka tarvitsevat useiden toimijoiden palveluja. Tämä vaatii viranomaistyössä palvelujen tarpeen tunnistamista, viranomaisten ja asiakkaan välistä yhteistoimintaa, riittävää tiedonkulkua sekä tarpeenmukaista palvelujen suunnittelua ja kokoamista. Riittämätön yhteistyö voi johtaa siihen, että asiakas jää vaille tarvitsemiaan palveluja sekä tukitoimia.

**MONIALAINEN YHTEISTYÖ ASIAKKAAN PALVELUKOKONAISUUDEN TURVAAMISEKSI**

Yhteydenotot monialaiseen yhteistyöhön liittyen koskivat mm. vammaispalvelujen, aikuissosiaalityön, mielenterveys- ja päihdetyön sekä vammaispalveluiden tai iäkkäiden palvelujen palvelutarpeen arviointia sekä palveluiden yhteensovittamista. Myös eroperheiden tueksi tarvittaisiin verkostoitumista ja oikea-aikaista apua esimerkiksi lastensuojelun, perheoikeudellisten palvelujen ja muiden mahdollisten toimijoiden välillä.

Monialainen yhteistyö on edelleenkin tulevaisuuden haaste, johon pitäisi pystyä vastaamaan eri tasoilla, jossa tarvitaan yhteistyötä ja vuorovaikutusta eri toimijoiden kesken palvelujen kokonaisuuden varmistamiseksi. Asiakastyössä monialaisuus voi olla haastavaa ja siinä tulee tunnistaa palvelujen tarve useiden toimijoiden näkökulmasta sekä tuntea myös toisten toimijoiden tekemä työ.

Sen sijaan, että asiakas ohjataan palvelupaikasta toiseen, tulee viranomaisten käydä keskustelua vastuu- ja tehtäväjaosta koskien palvelujen kokonaistarvetta. Yhteistyön tulee olla osa toimivia rakenteita, jossa on selvä toimintamalli ja kussakin tapauksessa on hyvä nimetä vastuuhenkilö, joka koordinoi ja yhteensovittaa tarvittavat palvelut. Tavoissa järjestää palveluja tarvitaan uusia kehittämisideoita sekä rohkeutta toteuttaa uusia toimintatapoja.

Esteenä monialaiselle yhteistyölle voi olla toisten toimijoiden tekemän työn huono tuntemus, totutut toimintatavat, työn tekemisen liian tarkat vastuurajat sekä taustalla vaikuttavat säännöt ja normit, jotka estävät yhteistyön tekemisen. Myös tiedonkulku, salassapitosäännökset tai yksityisyyden suojaan liittyvät kysymykset voivat olla esteenä toimivalle yhteistyölle.

Sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arvioinnissa tulee olla riittävä asiantuntemus ja osaaminen. Sosiaalipalvelujen sekä muiden palvelujen tulee muodostaa tarpeenmukainen kokonaisuus, jonka suunnitteluun myös muiden viranomaisten tulee osallistua asiakkaan suostumuksella. Usein myös omainen tai muu läheinen on asiakkaan arjen asiantuntija, jonka tuntemusta asiakkaan tilanteesta voi hyödyntää palvelujen suunnittelussa, tosin omaisen rooli voi myös olla ristiriitainen asiakkaan edun ja itsemääräämisoikeuden kanssa.

Yhteistyön toteuttaminen tulee suunnitella aina yhdessä asiakkaan kanssa, ja asiakkaan tulee olla tietoinen hänen asiansa hoitoon osallistuvista henkilöistä. Onnistunut yhteistyö viranomaisten ja asiakkaan välillä vaatii aina asiakkaan osallisuuden ja suostumuksen yhteistyön tekemiselle, joka lisää asiakkaan osallisuuden tunnetta. Poikkeuksena ovat ne asiakkaat, jotka eivät koe tarvitsevansa ulkopuolista apua elämäntilanteessaan. Kyseiset asiakkaat tarvitsevat aikaa, luottamuksen rakentamista sekä riittävästi tietoa eri palvelu- ja toimenpidevaihtoehdoista.

Sosiaalihuoltolaki velvoittaa viranomaisia tekemään huoli-ilmoituksen sosiaalihuollon tarpeessa olevasta yli 18-vuotiaasta tai vanhuspalvelulain mukaisen ilmoituksen iäkkäästä henkilöstä. Ensisijaisesti palveluja tarvitseva henkilö tulee ohjata palvelujen piiriin, ja jos suostumusta ei ole mahdollista saada tai henkilö on ilmeisen kyvytön vastaamaan itsestään, viranomaisen tulee tehdä huoli-ilmoitus salassapitosäännösten sitä estämättä. Usein huoli-ilmoituksen taustalla on henkilön terveydentilan ja toimintakyvyn heikkeneminen sekä kasautuneet ongelmat, jotka vaikuttavat arjessa selviytymiseen.

**SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN OIKEUSTURVAKEINOT**

**Muistutusmenettely** perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.Tällä toimintatavalla pyritään paikallisella tasolla asian nopeaan käsittelyyn asiakkaan kokemasta epäkohdasta. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei voi hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei kuitenkaan vaikuta oikeuteen kannella asiasta valvovalle viranomaiselle, mutta valvontaviranomainen voi siirtää kantelun käsiteltäväksi ensisijaisesti muistutuksena. Tämän vuoksi olisi suositeltavaa, että asiakkaan kokema epäkohta käsitellään ensin muistutuksena.

Vastausajat kanteluratkaisuihin ovat huomattavasti pidemmät kuin muistutuksissa. Kanteluratkaisuja antavat aluehallintovirasto, Valvira, eduskunnan oikeusasiamies sekä oikeuskansleri. Tässä selvityksessä ei ole tietoa vuonna 2022 tehdyistä kanteluista, niiden ratkaisuista tai käsittelyajoista.

Muistutuksen käsittelyaika on vakiintuneen oikeuskäytännön mukaan 1 kuukausi ja asian vaatiessa enemmän selvitystyötä 1–2 kuukautta. Muistutuksia tehtiin vuonna 2022 yhteensä 14. Vastaava luku vuonna 2021 oli 18. Lähes kaikkiin muistutuksiin vastattiin määräaikojen sisällä.

**Muistutukset:**

**Hyvinvointipalvelut:**

Aikuissosiaalityö: 3

Perheoikeudelliset palvelut: Lastensuojelu 5, perhetyö 1

Vammaispalvelut: 2

**Ikääntyneiden palvelut:**

Ympärivuorokautiset hoivapalvelut: 0

Kotiin annettavat palvelut: 1

Palveluohjaus ja ostopalvelut: 2

Vastausajat perheoikeudellisissa palveluissa olivat kolmessa tapauksessa 1–2 kuukautta ja kolmessa yli 2 kuukautta. Muihin muistutuksiin vastattiin kuukauden sisällä.

**Oikaisuvaatimukset**

Sosiaalihuollon palveluista tai etuuksista tulee tehdä kirjallinen päätös. Päätökseen tyytymättömän asiakkaan on mahdollista hakea muutosta saamaansa päätökseen määräajan kuluessa. Yksilöasiainjaoston tekemästä päätöksestä on madollista valittaa hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeuden päätöksiin voi hakea valituslupaa korkeimmalta hallinto-oikeudelta lukuun ottamatta joitain lastensuojelun päätöksiä.

Oikaisuvaatimuksia tehtiin vuonna 2022 yhteensä 20. Vastaava luku vuonna 2021 oli 51.

Aikuissosiaalityö: 3

 Vammaispalvelut: 16

Iäkkäiden palvelut: 1

**KUNTAKOHTAISET ASIAKASYHTEYDENOTOT**

Sosiaaliasiamiehelle tulleita yhteydenottoja vuonna 2022 oli yhteensä 283, joista yksittäisten asiakkaiden osuus oli yhteensä 211. Vastaavasti vuonna 2021 asiakasyhteydenottoja oli yhteensä 410 joista yksittäisiä asiakkaita 282.

Seuraavassa on tilastoitu yksittäisten asiakkaiden yhteydenotot kunnittain

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Palvelutehtävä** | Kajaani | Sotkamo | Kuhmo | Paltamo | Hyrynsalmi | Ristijärvi | Suomussalmi | **Yhteensä** |
| **Työikäisten palvelut** | 11 | 7 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | **28** |
| **Vammaispalvelut** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  Vammaispalvelulain  mukaiset palvelut | 15 | 7 | 5 | 4 | 0 | 2 | 5 | **38** |
|  Kehitysvammaisten palvelut | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | **7** |
|  Omaishoidontuki | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | **10** |
| **Lastensuojelu** | 14 | 7 | 5 | 5 | 0 | 0 |  | **31** |
| **Perheoikeudelliset palvelut** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  Lapsen huolto ja  tapaamisoikeus  | 4 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | **10** |
|  Isyys/elatus |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| **Lapsiperheiden palvelut** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  Perheneuvolatyö | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **4** |
|  Perhetyö | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| **Päihdehuolto** | 2 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 1 | **3** |
| **Yhteensä** | **56** | **28** | **17** | **14** | **0** | **2** | **14** | **131** |
| **Iäkkäiden palvelut** | Kajaani | Sotkamo | Kuhmo | Paltamo | Hyrynsalmi | Ristijärvi | Suomussalmi | **Yhteensä** |
| **Ympärivuorokautiset hoivapalvelut** |
|  Kuntayhtymän oma  palvelutuotanto | 6 | 2 | 3 | 2 | 0 | 2 | 0 | **15** |
|  Yksityiset palveluntuottajat | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0 | **3** |
| **Kotiin annettavat palvelut** |
|  **K**otihoito | 7 | 6 | 5 | 2 | 0 | 0 | 5 | **25** |
|  Kotihoidon tukipalvelut | 4 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | **7** |
|  Palveluohjaus ja  ostopalvelut | 4 | 2 | 3 |  | 0 | 0 | 2 | **11** |
| **Yhteensä** | **21** | **12** | **11** | **4** | **0** | **2** | **7** | **57** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Muut yhteydenotot** | 8 | 2 | 3 | 3 | 3 | 0 | 4 | **23** |

**Aikuissosiaalityö**

Yhteydenotot koskivat mm. toimeentulotuen hakemista, päätöksiä ja muutoksenhakua, huoli‑ilmoitusten tekemistä yli 18-vuotiaiden osalta, välitystiliasiakkuutta sekä edunvalvontaa. Edunvalvonnan hakeminen tai edunvalvojan toimiminen päämiehensä asioiden hoitajana nähdään usein itsemääräämisoikeutta rajoittavana.

**Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto**

Yhteydenotot koskivat samoin kuin edellisvuosina vammaispalvelulain mukaisten palvelujen ja etuuksien hakemista kuten henkilökohtaista apua, kuljetuspalveluja, vammaispalvelulain mukaista palveluasumista sekä näihin liittyvää päätöksentekoa ja muutoksenhakua. Esille tuotiin myös asiakkaan asian hoidon pitkittyminen ja päätöksenteon viivästyminen.

Kehitysvammahuollon yhteydenotot liittyivät asumispalvelujen järjestämiseen, asumisen järjestämistavan muutokseen sekä ylläpitomaksuihin.

Omaishoidontukeen liittyvät yhteydenotot liittyivät hakemiseen, vapaapäivien järjestämistapaan sekä siihen, miten muut myönnetyt sosiaalipalvelut voivat vaikuttaa omaishoidon tuen maksuluokkaa pienentävänä. Omaishoidon tuen ja siihen liittyvien palveluiden ja tukitoimien tulee olla palvelukokonaisuus, ei toisiaan poissulkevia vaihtoehtoja.

**Lastensuojelu**

Lastensuojelun yhteydenotot koskivat mm. menettelytapoja kiireellisessä sijoituksessa, asiakirjapyyntöjä, lapsen mielipiteen selvittämistä lastensuojeluasioissa, jälkihuoltoa, tukiperhetoimintaa, asiakasperheen osallisuutta sekä vastausten saamista tieto/yhteydenottopyyntöihin lastensuojelussa.

Lastensuojeluilmoitukset olivat esillä edelleenkin ja usein kysyttiin, mitä tapahtuu lastensuojeluilmoituksen jälkeen, kuten esimerkiksi ilmoittajan oikeudesta saada lasta tai perhettä koskevia tietoja, ilmoittajan henkilöllisyydestä kertominen ilmoituksen kohteena olevalle, perätön ilmoitus tai lastensuojeluilmoituksesta kertominen huollosta erotetulle vanhemmalle. Ilmoituksen jälkeen viranomaiset arvioivat asian kiireellisyyden ja mahdollinen palvelutarpeen arviointi aloitetaan.

**Perheoikeudelliset palvelut**

Yhteydenotot koskivat erotilanteisiin liittyvää lapsen huollon ja tapaamisten järjestämistä ja toteuttamista sekä huoltajien välistä yhteistyötä lapsen huolenpitoon liittyvissä asioissa. Lapsen tapaamiseen liittyvät yhteydenotot koskivat täytäntöönpanosovittelua sekä täytäntöönpanoa.

Yhteishuoltajuudella pyritään siihen, että vanhemmat yhdessä päättävät lapsen hoitoon, huolenpitoon ja kasvatukseen liittyvistä kysymyksistä. Yhteishuoltajuuteen kuuluu myös toisen huoltajan arvostus ja kunnioittaminen arkipäivän tilanteissa. Yhteishuoltajuuden tarkoitus ei aina toteudu lain tarkoittamalla tavalla eikä lapsen edun mukaisesti.

Erotilanteissa perheneuvontapalveluiden oikea-aikaisella saamisella voidaan välttää eroriitojen syveneminen. Riittävällä avulla voi olla merkitystä myös sille, että yhteistyövanhemmuus saadaan toimimaan sekä huomioitua lasten näkökulma erotilanteessa.

**Iäkkäiden palvelut**

Yhteydenotot koskivat iäkkään henkilön palvelutarpeen arviointia, kotiin annettavien palvelujen riittävyyttä, omaisen roolia palveluverkostossa sekä virallisen ja epävirallisen huolenpidon yhteensovittamista, tehostettuun palveluasumiseen pääsemistä sekä kotihoidon tukipalveluja. Ympärivuorokautisten hoivapalveluiden osalta yhteydenotot koskivat hoivan ja huolenpidon laatua, asiakasmaksuja sekä käyttövaroja.

**Muut yhteydenotot**

Sivistystoimen alle hallinnollisesti sijoittuva varhaiskasvatus kuuluu myös sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen. Toimintavuonna yhteydenottoja varhaiskasvatuksesta ei ollut yhtään. Muut yhteydenotot koskivat Kelan palveluja, päätöksiä ja muutoksenhakua sekä edunvalvonnan hakemista ja edunvalvontavaltuutuksen tekemistä.

Sosiaaliasiamies Tiina Komulainen