

Kooste sosiaaliasiamiespalveluiden raporteista vuodelta 2022



Johdanto

Koosteen tiedot on kerätty suoraan Pirkanmaan hyvinvointialueelle toimitetuista raporteista. Koosteessa käsitellään vain sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin liittyvää sosiaaliasiamiestoimintaa, joka on siirtynyt Pirkanmaan hyvinvointialueelle 1.1.2023 alkaen. Kuntiin on ostopalveluina tuotettu myös varhaiskasvatuksen sosiaaliasiamiespalveluita. Koska varhaiskasvatuksen palvelut ovat kuitenkin edelleen kuntien järjestämisvastuulla, ei tässä koosteessa käsitellä varhaiskasvatukseen liittyvää raportointia.

Tämän koosteen kunnista Hämeenkyrön ja Ikaalisten sosiaaliasiamiestoiminta on tuotettu Hämeenkyrön kunnan järjestämänä palveluna. Valvontayksikössä käytettävissä olleen tiedon perusteella Hämeenkyrö olisi tuottanut myös Parkano-Kihniö yhteistoiminta-alueen sosiaaliasiamiespalvelut, mutta Hämeenkyrön toimittamassa raportissa ei ole mainittu erikseen Parkano-Kihniön sosiaaliasiamiehen palveluita.

Muiden kuntien palvelut on tuotettu ostopalveluina. Yhteydenottojen tilastointitapa ja luokittelu vaihtelevat, joten kuntien ja yhteistoiminta-alueiden raportit eivät ole keskenään yhteneviä eikä esimerkiksi vertailua kuntien välillä voi niiden perusteella tehdä. Lisäksi lähes kaikki ostopalvelua tuottavat palveluntuottajat tarjoavat sosiaaliasiamiehen palveluita laajemmalle kuntajoukolle ja raportoinneista osa käsittelee kaikki kuntia. Tähän koosteeseen on kerätty vain kuntakohtaisen raportoinnin keskeiset tilastot ja huomiot.

Akaa-Urjala

Sosiaaliasiamiehen palvelut tuottaa Pikassos, joka tarjoaa palveluita myös useille muille kunnille. Raportissa käsitellään osaa havainnoista koko Pikassoksen tuottaman sosiaaliasiamiespalvelun osalta, eikä kuntakohtaisia tietoja ole kaikilta osin saatavissa raportista.

Akaasta ja Urjalasta sosiaalihuoltoon kohdistuvia yhteydenottoja tuli 56 kappaletta. Vuonna 2022 Akaata koskien yhteydenottoja tuli yhteensä 50 (57 vuonna 2021). Näistä 10 oli isäntäkunta-vastuisia ja ne jakautuivat vanhusten palveluiden, omaishoidon ja kehitysvammahuollon kesken. Akaa ja Urjala muodostivat vuonna 2022 yhteistoiminta-alueen, jossa Akaa vastasi Urjalan puolesta ikäihmisten palveluista, omaishoidosta sekä vammais- ja kehitysvammahuollosta. Akaan henkilöstön yhteydenottojen osuus oli noin seitsemän prosenttia.

Lasten huolto-, tapaamis- ja elatusasioita yhteydenotoista koski yhdeksän, lastensuojelua viisi ja lapsiperheiden sosiaalityötä neljä. Näitä kaikkia sektoreita koskevat yhteydenotot henkilöityivät erittäin voimakkaasti, ts. sama ammattilainen mainittiin eri asiakkaiden palautteissa. Palautteissa esitettiin muun ohella epäilyjä puutteellisista hallinnollisista menettelytavoista, ammattilaisen toimivallasta ja kelpoisuudesta sekä sopimus- ja päätösisältöihin liittyvää tyytymättömyyttä. Myös vuorovaikutustapaan liittyvät seikat korostuivat näissä palautteissa.

Vammaispalveluita koski kolme ja kehitysvammahuoltoa kolme yhteydenottoa ja näistä välittyi mm. tilapäishoitojärjestelyihin liittyviä seikkoja. Vanhustenhuoltoa koski kuusi ja ikäihmisten kotihoitoa kolme yhteydenottoa. Näistä välittyi mm. palvelutarpeen arvioinnin toteutus, asumispalveluissa saatavan hoidon puutteet ja puutteelliseksi koettu muistutuksiin vastaaminen. Lapsiperheiden kotipalvelua koski yksi yhteydenotto. Omaishoitoa koski neljä yhteydenottoa ja niissä näkyi muun ohella vaikeudet omaishoidon vapaiden aikaisten

palveluiden saamiseksi. Täydentävää toimeentulotukea yhteydenotoista koski seitsemän yhteydenottoa ja näistä suurin osa koski hautauksen kustannusten korvaamista.

Muita kuin sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenottoja oli viisi ja nämä koskivat asumisasioita, opetustointia, terveydenhoitoa ja työhallinnon palveluita.

Urajala koskien tuli vuonna 2022 yhteensä 18 (20 vuonna 2021). Näistä lastensuojelua koski kuusi, perhesosiaalityötä kaksi ja täydentävää toimeentulotukea kaksi ja perustoimeentulotukea yksi yhteydenotto. Sosiaalihuollon ulkopuolisista asioista varhaiskasvatusta koski yksi yhteydenotto, terveydenhoitoa kolme, asumisasioita yksi, opetustointia yksi ja muita asioita yksi. Koska Akaa vastaa Uralan puolesta ikäihmisten palveluista, omaishoidon tuesta ja vammais- ja kehitysvammahuollosta, tilastoituivat näitä sektoreita koskevat yhteydenotot Akaalle.

Hämeenkyrö, Ikaalinen

Palvelun tuottamisesta vastaa Hämeenkyrön kunta. Sosiaaliamiehen yhteydenottoja oli yhteensä viisi, joista yksi käsitteli mielenterveyskuntoutujan oikeuksia, yksi ikäihmisten palveluita, kaksi tukien haussa avustamista ja yksi terveydenhuoltoa. Yhteydenottojen luonne oli tiedustelu ja neuvojen saanti.

Keiturin sote (Ruovesi, Virrat)

Sosiaaliamiehen palvelut tuottaa Merikratos, joka tarjoaa palveluita myös useille muille kunnille. Keiturin sotea koskevassa sosiaaliamiehen raportissa käsitellään osaa havainnoista koko Merikratosin tuottaman sosiaaliamiespalvelun osalta, joten kuntakohtaisia tietoja ei kaikilta osin ole saatavissa raportista.

Raportoinnissa tilastointi on jaettu erikseen Virrat-Ruovesi yhteistoiminta-alueen sosiaalihuoltoa koskeviin yhteydenpitoihin sekä kuntakohtaisiin yhteydenpitoihin.

Virrat-Ruoveden yhteistoiminta-alueen sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenpitoja sosiaaliamieheen tehtiin yhteensä 19. Yhteydenpitoja tehtiin noin 1,8 kpl 1000 asukasta kohden, kun kaikkien Merikratosin asiakaskuntien yhteydenpitojen mediaani oli 2,3 vuonna 2022. Yhteydenpidoista yksi on ollut viranomaisyhteydenpito. Yhteydenpidoissa on annettu muistutusneuvontaa ja kanteluneuvontaa molempia yhden kerran.

Eniten yhteydenpitoja tehtiin iäkkäiden palveluihin liittyen. Yhteydenpidot liittyivät omaishoidon vapaiden järjestelyihin sekä palvelunarviointiin ja palveluasumispaikan saamisen haasteisiin.

- iäkkäiden palvelut 10
- työikäisten palvelut 4
- vammaispalvelut 4
- perheoikeudelliset palvelut 1

Ruoveden yksikön sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenpitoja tehtiin seitsemän. Yhteydenpidot vähentyivät yli puolella edellisestä vuodesta.

- iäkkäiden palvelut 5
- työikäisten palvelut 2

Virtain sosiaalihuollon yksikköä koskevia yhteydenpitoja tehtiin 12. Yhteydenpitojen määrä kolminkertaistui edelliseen vuoteen verrattuna vuonna 2022.

- iäkkäiden palvelut 5
- vammaispalvelut 4
- työikäisten palvelut 2
- perheoikeudelliset palvelut 1

Merikratos teki vuonna 2022 kaksi kuntakohtaisesti kaksi kyselyä, joista toinen käsitteli sosiaalihuoltoon ja toinen varhaiskasvatukseen liittyviä kysymyksiä. Virrat-Ruovesi yhteistoiminta-alueelta ei saatu vastauksia kumpaankin kyselyyn.

Mänttä-Vilppula, Juupajoki

Sosiaaliasiamiehen palvelut tuottaa Merikratos, joka tarjoaa palveluita myös useille muille kunnille. Mänttä-Vilppulaa ja Juupajokea koskevassa raportissa käsitellään osaa havainnoista koko Merikratoksen tuottaman sosiaaliasiamiespalvelun osalta, joten kuntakohtaisia tietoja ei kaikilta osin ole saatavissa raportista

Raportoinnissa tilastointi on jaettu erikseen Mänttä-Vilppula-Juupajoki yhteistoiminta-alueen sosiaalihuoltoa koskeviin yhteydenpitoihin sekä kunta kohtaisiin yhteydenpitoihin.

Mänttä-Vilppulan ja Juupajoen sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenpitoja sosiaaliasiamieheen tehtiin yhteensä 26 ja sosiaaliasiamiehen yhteydenpitoja tehtiin kolme. Yhteydenpitoja tehtiin noin 2,6 kpl 1000 asukasta kohden, kun kaikkien Merikratoksen asiakaskuntien yhteydenpitojen mediaani oli 2,3 vuonna 2022. Yhteydenpidoista on ollut neljä viranomaisyhteydenpitoa, kaksi yhteydenpitoa palveluntuottajan kanssa sekä yksi osallistuminen asiakaspalaveriin. Yhteydenpidoissa on annettu muistutusneuvontaa kuusi kertaa ja kanteluneuvontaa kaksi kertaa sekä muutoksenhakuneuvontaa yhden kerran.

Vammaispalveluihin liittyvissä yhteydenpidoissa käsiteltiin omaishoitoa, kehitysvammahuoltoa ja henkilökohtaista apua. Yhteydenpidoissa tuli esiin omaishoidon päätöksen viivästyminen sekä omaishoidon vapaiden järjestelyihin liittyvät haasteet ja lomajärjestelyt omaishoitajan toiveiden vastaisesti. Myös muistutusvastauksen antamisen viivästyminen kävi ilmi yhteydenotoissa.

Lastensuojeluun liittyvissä yhteydenpidoissa käsiteltiin asiakkaan kokemaa puolueellisuutta työntekijän taholta, kuulemista yhteydenpidon rajoituspäätös-prosessin yhteydessä sekä asiakkaan vaikeuksia saada työntekijältä vastausta yhteydenottoihinsa.

Iäkkäiden palveluihin liittyvissä yhteydenpidoissa neuvottiin hautausavustuksen hakemisessa, korvausvaatimukseen vastuksen odottamista yli vuoden verran sekä asuinolosuhteisiin liittyviä asioita.

- vammaispalvelut 9
- lastensuojelu 8
- iäkkäiden palvelut 7
- sosiaaliasiamiestyö 3
- perheoikeudelliset palvelut 1
- työkäisten palvelut 1

Juupajoen sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenpitoja tehtiin yhdeksän. Yhteydenpidot lisääntyivät edellisestä vuodesta huomattavasti. Asiakasryhmittäinen yhteydenpito jakautui seuraavasti:

- lastensuojelu 3
- vammaispalvelut 3
- iäkkäiden palvelut 2
- perheoikeudelliset palvelut 1

Mänttä-Vilppulan sosiaalihuollon yksikköä koskevia yhteydenpitoja tehtiin 17 ja sosiaaliasiamiehen yhteydenpitoja tehtiin kolme. Yhteydenpidot vähenivät lähes puolella edellisestä vuodesta. Asiakasryhmittäinen yhteydenpito jakautui seuraavasti:

- vammaispalvelut 6
- iäkkäiden palvelut 5
- lastensuojelu 5
- sosiaaliasiamiestyö 3
- työkäisten palvelut 1

Merikratos teki vuonna 2022 kuntakohtaisesti kaksi kyselyä, joista toinen käsitteli sosiaalihuoltoon ja toinen varhaiskasvatukseen liittyviä kysymyksiä. Kyselyn perusteella saatiin seuraavia lisätietoja asiakkaan asemasta ja oikeuksista sosiaalihuollossa.

- Muistutuksia tehtiin yhteistoiminta-alueelle 13 ja keskimääräinen käsittelyaika vaihteli 1-2 kk.
 - lapsiperheiden palvelut 2
 - lastensuojelu 4
 - perheoikeudelliset palvelut 2
 - työkäisten palvelut 4 jokin muu 1
- Kantelut
 - lastensuojelu 2
 - vammaispalvelut 1
- Tehdyt oikaisuvaatimukset perusturvalautakuntaan koko yhteistoiminta-alueella yhteensä 16. Näistä yhteenkään ei tehty itseoikaisua eikä yhteenkään tullut muutosta hallinto-oikeudessa
 - työkäiset 5
 - vammaispalvelut 6
 - ikäihmiset 2
 - lastensuojelu 3

Muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten johdosta Mänttä-Vilppula ja Juupajoen yhteistoiminta-alueella on ryhdytty työn kehittämiseen.

Lapsiperheitä koskevia yhteydenottoja sosiaalihuollon tuen tarpeen arvioimiseksi tehtiin 13. Kaikki lapsiperheitä koskevat palvelutarpeen arvioinnit valmistuivat kolmen kuukauden määräajassa. Lastensuojeluilmoituksia oli kyselyajankohtaan mennessä tehty 286. Käsittelyajat eivät ylittyneet

Vastuusosiaalityöntekijän henkilökohtaiset tapaamiset sijaishuollossa olevan lapsen kanssa toteutuivat keskimäärin 2–3 kertaa vuodessa.

Kyselysi ilmeni, että Mänttä -Vilppula ja Juupajoen yhteistoiminta-alueella on ollut hankaluuksia saada päteviä sosiaalityöntekijöitä avoimena oleviin virkoihin. Virkoihin ei ole ollut hakijoita ja tähän koettiin vaikuttaneen sosiaalityöntekijöiden palkka sekä kuntien sijainnin. Viroissa on ollut jatkuvasti ”pätkätöissä” ostopalveluna työntekijöitä ja vaihtelevuus on ollut suurta.

Vanhuspalvelulain 25 §:n mukaisia ilmoituksia iäkkään henkilön palvelutarpeesta tehtiin yhteistoiminta-alueella 500. Kyselyn perusteella palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen hoito- ja asumispaikkoja ei ole ollut tarjolla riittävästi. Keskimääräinen odotusaika ikäihmisten palveluasumiseen oli 1–3 kuukautta.

Kotihoidon resurssit koettiin riittämättömiksi. Yöhoito puuttuu kokonaan eikä reuna-alueille ole voitu tarjota palvelua samanarvoisesti kuin taajama-alueella. Myös huoli henkilöstön vaihtuvuudesta tuotiin esille kyselyssä. Palveluasumisessa ja tehostetussa palveluasumisessa henkilöstö koettiin riittäväksi.

Sastamala, Punkalaidun

Sosiaaliamiehen palvelut tuottaa Sastamalan seudun mielenterveysseura ry. Vuosi 2022 oli sosiaaliamiestoiminnan näkökulmasta tavanomainen ja rauhallinenkin. Yhteydenottoja sosiaaliamiehelle tehtiin 48. Suurin osa yhteydenotoista tuli Sastamalasta, seitsemän asiakkaan kohdalla ei ollut tarkempaa tietoa, minkä kunnan alueelta yhteydenotto tuli. Verrattuna aikaisempaan vuoteen yhteydenottojen määrä laski hieman (2020 44 kpl, 2021 54 kpl).

Yhteydenottaja oli suurimmassa osassa asiakas itse (18), omainen otti yhteyttä seitsemässä tapauksessa ja sosiaalitoimi tai muu taho oli yhteydessä neljässä tapauksessa.

Sosiaaliamiehen yhteydenottojen syynä oli useimmiten tiedon tarve selvitettävänä olevasta asiastaan. Yhteydenottajat halusivat myös keskustella saamastaan kohtelusta tai asiansa käsittelystä.

Yhteydenotoista eniten oli asiakkaalle tiedon antamista, mihin asioihin sosiaaliamieheltä voi saada apua, neuvontaa miten asiakas voi asiassaan edetä ja mistä saada lisätietoa. Osa yhteydenottajista halusi varmistusta itse selvittämilleen asioille tilanteestaan. Myös muutoksenhaussa avustaminen ja neuvonta sekä kuuntelu olivat yhteydenotoissa tehtyjä asioista.

Asiat, joissa sosiaaliamiehen otettiin yhteyttä, liittyivät useaan eri aihealueeseen. Ikäihmisiin liittyvät asiat koskivat useimmiten asumiseen, hoitolaitosten käytäntöihin ja tiedon saamiseen omaisen asioihin liittyvissä asioissa. Tiedon kulku asiakkaan/potilaan tilanteesta niin yksikön sisällä kuin omaisille päin viestittäessä nousi esille ikäihmisiin liittyvissä tilanteissa. Läheisille ei aina ole selvää yksiköiden käytännöt esimerkiksi omaisen asioista tiedusteltaessa, vaikka toimintatavat yksikössä työskentelevillä olisivatkin selviä.

Lastensuojeluun liittyvissä yhteydenotoissa asiat koskivat lastensuojeluilmoituksiin tai lasten tapaamisasioihin liittyviä asioita. Lastensuojelu ilmoituksissa vanhempien erilaiset näkemykset tilanteista, herättivät kysymyksiä omista oikeuksista ja lastensuojelun toimintatavoista, miksi toimitaan tietyllä tavalla.

Osa yhteydenotoista ei liittynyt suoranaisesti sosiaaliasiamiehen tehtäviin vaan tarve oli kuuntelemiselle ja eteenpäin ohjaukselle, mistä asiakas saisi asiaansa lisätietoa/vastauksia. Osa oli myös yhteydessä ilman, että tiesi millaisissa asioissa sosiaalimies voisi auttaa ja neuvoa. Tästä välittyi kuva, että asiakas oli yrittänyt tavoittaa useampaa tahoa, tietämättä tarkalleen mistä hän voisi asiaansa tiedustella.