



MERIKRATOS

Sosiaaliasiamies

**SOSIAALIASIAMIEHEN RAPORTTI VUODESTA 2016 RANUAN
KUNNANHALLITUKSELLE**

Viite: Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812



MERIKRATOS

SISÄLLYSLUETTELO

1. LAKI

1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuollon asiakaslaki

1.2. Sosiaaliasiamiehen tehtävät

2.SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA VUONNA 2016 RANUAN KUNNASSA

2.1. Merikratos sosiaalipalvelut Oy:n sosiaaliasiamiespalvelun palvelukuvaus

2.2. Merikratoksen sosiaaliasiamiesyhteisö

3.ASIKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN

3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti

3.2. Kuntakohtaiset asiakastilastot

4. MUISTUTUKSET, KANTELUT, MUUTOKSENHAKU

4.1. Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakumäärät edellisenä vuonna

4.2. Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut vuonna 2016

5. VUODEN 2016 YHTEENVETO

LIITTEET



MERIKRATOS

1. LAKI

1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuollon asiakaslaki

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuli voimaan 1.1.2001. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki koskee asiakkaan asemaa ja oikeuksia niin viranomaisten kuin yksityisten palveluntuottajien järjestämässä sosiaalihuollossa.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Sosiaalihuoltoa toteuttaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeuksien lisäksi myös velvoitteita. Asiakas on esimerkiksi velvollinen antamaan viranhaltijalle ne tiedot, jotka ovat välttämättömiä sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Itsemääräämisoikeutta koskevassa säännöksessä on korostettu sitä, että sosiaalihuollon toimista tulisi toteuttaa valittavista olevista vaihtoehdoista se, mikä parhaiten vastaa asiakkaan tarpeita. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.



1.2. Sosiaaliasiamiehen tehtävät

Laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta (22.9.2000/812) määrittelee sosiaaliasiamiehen tehtävät seuraavasti (5 luku, 24 §):

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- 1) neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) avustaa asiakasta 23 §:n 1 momentissa tarkoitettussa asiassa (muistutus);
- 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista;
- 4) toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi; sekä
- 5) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

Lain mukaan kunnan tulee nimetä sosiaaliasiamies, joka voi olla kahden tai useamman kunnan yhteinen. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita asioissa, jotka liittyvät asiakaslakiin. Hänen tulee myös avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista. Hänen tulee toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehellä ei ole laissa annettua itsenäistä päätösvaltaa. Hänen työhönsä kuuluu neuvonta ja neuvottelu viranhaltijoiden ja asiakkaan kanssa. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on tiedottaa asiakkaan oikeuksista asiakkaille, sosiaalihuollon henkilöstölle ja mahdollisille muille tahoille. Tiedottamisessa on pyrittävä aktiiviseen tiedonvälittämiseen niin, ettei tiedon puuttuminen estäisi asiakkaan oikeuksien toteutumista. Epäkohtia ja puutteita havaitessaan sosiaaliasiamies voi saattaa asian aluehallintoviraston tai perusturvalautakunnan tietoisuuteen mahdollisia toimenpiteitä varten. Vuosittaisessa selvityksessään kunnanhallitukselle



MERIKRATOS

sosiaaliasiamies voi yleisellä tasolla puutua niihin ongelmiin ja epäkohtiin, joita on työssään havainnut.

Sosiaaliasiamies ei toimessaan ryhdy asiakkaiden avustajaksi esimerkiksi valitusasiassa, vaan hänen pidättäytyy yleisneuvojan asemassa ja tarvittaessa ohjattava asiakas esimerkiksi yleiselle oikeusavustajalle. Jos asiakas kuitenkin on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, voi sosiaaliasiamies asiakkaan pyynnöstä tarvittaessa ryhtyä toimimaan sosiaalihuollon henkilöstön ja asiakkaan välisenä sovittelijana ja välittäjänä. Jotta sosiaaliasiamiehen puolueettomuus ja riippumattomuus voidaan turvata, hän ei saa olla asiakastyössä päätöksiä tekemässä. Sosiaaliasiamiehen palveluiden tulee olla kuntalaisille kaikissa tilanteissa maksuttomia.

2. SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA VUONNA 2016 RANUAN KUNNASSA

Merikratos sosiaalipalvelut Oy:n ja Ranuan kunnan välisellä ostopalvelusopimuksella Merikratos sosiaalipalvelut Oy tuottaa sosiaaliasiamiespalvelun Ranuan kunnan sosiaalihuollon asiakkaille.

Tämä sosiaaliasiamiehen antama raportti ei ole kokonaiskuvaus sosiaalihuollosta eikä kattava kuvaus sosiaalihuollon palveluiden tilasta ja laadusta. Sosiaalihuollossa tehdään paljon erilaisia päätöksiä. Sosiaaliasiamiehen taas voittopuolisesti otetaan yhteyttä vain silloin kun tässä prosessissa asiakkaan näkökulmasta ilmenee ongelmia: asiakas on jäänyt avun tai tuen ulkopuolelle, palvelu ei ole vastannut asiakkaan odotuksia tai kohtelu on ollut hänen näkemyksensä mukaan epäoikeudenmukaista. Sosiaaliasiamies on useimmiten osana prosessia vain siis niissä tapauksissa, joissa eri osapuolilla / jollakin osapuolella on tullut kokemus, että prosessi ei ole edennyt toivotulla tavalla. Sosiaaliasiamies ei juurikaan ole osallisena prosesseissa, joissa kunnan viranhaltijaprosessit toimivat moitteettomasti ja hyvin. Tämä luonnollisesti rajoittaa sosiaaliasiamiehen näkökulma.



Sosiaaliasiamiehen työ on ollut suurimmalta osin tulkkina toimista sosiaalihuollon asiakkaiden ja viranomaisten välillä. Asiakkailta on varsin usein vaikeuksia ymmärtää saamiensa päätösten oikeellisuutta (perusteluja) ja niiden tekstuaalista sisältöä usein vaikeine käsitteineen.

Sosiaaliasiamiehen täydellinen puolueettomuus takaa mahdollisuuden tarkastella objektiivisesti syntyneitä päätöksiä. Onko viranomainen tehnyt päätöksensä asiapohjalta eikä esimerkiksi henkilökohtaisten syiden perusteella? Erityisen oleellista on, että luottamuksensuojan periaate pidetään sosiaalitoimen päätöksenteossa esillä. Tämä tarkoittaa, että kuntalaiset voivat luottaa viranomaisten toiminnan oikeellisuuteen ja virheettömyyteen sekä päätösten pysyvyyteen.

Lähtökohta on, että sosiaaliasiamies asioi suoraa asiakkaan kanssa. Sosiaaliasiamieheen tapahtuvat yhteydenotot tulee tapahtua aina henkilön itsensä tai tämän huoltajan toimesta. Muulloin on oltava kirjallinen valtakirja. Vain näin yksityisyyden suoja säilyy. Merikratoksen sosiaaliasiamiehet pyytävät aina luvan asiakkaitaan koskevien tietojen käsittelemistä varten.

Tietosuojavaltuutetun toimiston (päivätty 21.11.2001) ohjeiden mukaan kuntaan toimitettavasta tilastosta ei ole käynyt ilmi, keitä kuntalaisia sosiaaliasiamies on neuvonut tai ohjannut. AVIn sosiaalitarkastajan mukaan sosiaaliasiamies on vastuussa siitä, että neuvontaa saava sosiaalihuollon asiakas on kunnan asukas ilman erillisen henkilötietolistan toimittamista. Sosiaaliasiamies on tarkistanut soittajan asuinkunnan tai minkä kunnan päätöstä asia koskee soittajalta heti puhelun aluksi. Tämän raportin pohjana käytettävä tilastointi tapahtuu tämän perusteella.

2.1. Merikratos sosiaalipalvelut Oy:n sosiaaliasiamiespalvelun palvelukuvaus

Yksityiskohtainen sosiaaliasiamiestoiminnan palvelukuvaus (ns. palvelukansio) on toimitettu kunnan sosiaalitoimelle palvelusopimuksen solmimisen yhteydessä ja myöhemmin virallisen sosiaaliasiamiehen kuntakäynnin yhteydessä. Palvelukansiossa on työprosessi esitetty



MERIKRATOS

yksityiskohtaisesti. Merikratoksen sosiaaliasiamiehillä on sama sähköinen työohje käytettävissään asiakaspalvelutilanteissa.

Kuntalainen saa yhteyden sosiaaliasiamieheen

a) soittamalla numeroon 010 8305 106 (vastataan tiistai-torstai klo 10-13)

b) ottamalla yhteyttä sähköpostitse sosiaaliasiamies@merikratos.fi

Koska puhelinpalveluun soittaminen maksaa, sosiaaliasiamiespalvelussa toimivat ottavat vastaan soittopyyntöjä niin puhelimitse kuin sähköpostitse / kirjeitse. Myös kuntien viranhaltijat välittävät soittopyyntöjä tarvittaessa. Näin asiakkaan varattomuus ei tule esteeksi puhelinneuvonnan saamiseksi.

2.2. Merikratoksen sosiaaliasiamiesyhteisö

Ranuan kunnan sosiaaliasiamieheksi on vuonna 2015 ollut nimettynä sosiaalityöntekijä Terttu Stöckell. Merikratoksessa työ on kuitenkin organisoitu niin, että sosiaaliasiamiestyötä tehdään asiantuntijajoukkona, ei pelkästään yksilönä.

Merikratoksen sosiaaliasiamiespalveluiden esimiehenä toimii lakimies, VT Mirjam Araneva.

Muu sosiaaliasiamiesyhteisö on kokeneita alan ammattilaisia:

- Seppo Niskanen (YTM, stt.)
- Terttu Stöckell (sosiaalihuoltaja, stt.)



3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN

Merikratoksen sosiaaliasiamiestoiminnassa tehtiin valtakunnallisesti (kaikki sosiaaliasiamieskunnat) vuonna 2014 tehtiin valtakunnallisesti 1578 yhteydenottoa. Merikratoksen sosiaaliasiamiespalvelun piirissä olevien kuntien asukasmäärissä ei vuoden 2014 aikana tapahtunut merkittäviä muutoksia.

Vuonna 2015 tehtiin sosiaaliasiamieheen valtakunnallisesti 1253 yhteydenottoa. Useana edeltävänä vuonna yhteydenottojen määrä on ollut päälle 1500, tarkasteluvuonna se putosi noin kolmella sadalla.

Vuonna 2016 tehtiin sosiaaliasiamieheen valtakunnallisesti 1182 yhteydenottoa. Edelliseen vuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä putosi noin seitsemälläkymmenellä. Merikratoksen sosiaaliasiamiespalvelun piirissä olevien kuntien määrässä ei vuoden 2016 aikana tapahtunut merkittäviä muutoksia.

3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti

Vuonna 2014 valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa (69,8 %) Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle asiakkailta tulleista yhteydenotoista tehtiin puhelimitse. Sähköpostitse tapahtuneet yhteydenotot olivat 24,6 % kaikista yhteydenotoista. Henkilökohtaisissa tapaamisissa asioita selvitettiin 3,5 % prosentissa yhteydenotoista. Pari prosenttia yhteydenotoista tehtiin kirjeitse.

Vuonna 2015 valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa (69,7 %) Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle asiakkailta tulleista yhteydenotoista tehtiin puhelimitse. Sähköpostitse tapahtuneet yhteydenotot olivat 26,3 % kaikista yhteydenotoista. Henkilökohtaisissa



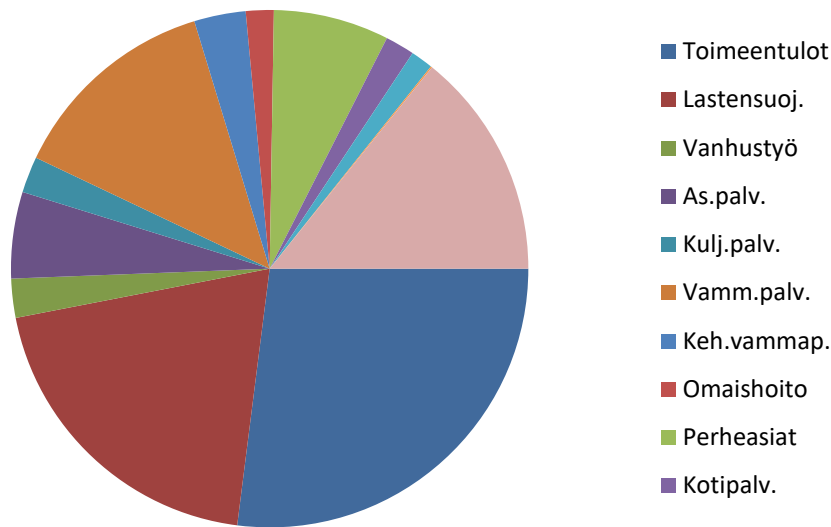
tapaamisissa asioita selvitettiin 2,5 prosentissa yhteydenotoista. Muutamassa tapauksessa otettiin yhteyttä myös kirjeellä.

Vuonna 2016 valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa (87,73 %) Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle asiakkailta tulleista yhteydenotoista tehtiin puhelimitse. Sähköpostitse tapahtuneet yhteydenotot olivat 8,97 % kaikista yhteydenotoista. Henkilökohtaisissa tapaamisissa asioita selvitettiin 3,3 % prosentissa yhteydenotoista. Edellisiin vuosiin verrattuna yhteydenotot puhelimitse kasvoivat reilusti ja vastaavasti yhteydenotot sähköpostitse vähenivät

Merikratoksen asiakaskuntien asiakasyhteydenottojen vertailu 2016 vs. 2015

(osuus kaikista yhteydenotoista)

	Os2016	Os2015	MUUTOS
Toimeentulotuki	26,22%	32,13%	-5,91%
Lastensuojelu	19,37%	16,75%	2,62%
Vanhustyö	2,37%	6,95%	-4,58%
Asumispalvelut	5,25%	2,15%	3,10%
Kuljetuspalvelut	2,20%	2,25%	-0,05%
Vammaispalvelut	12,86%	9,01%	3,85%
Kehitysvammahuolto	3,13%	2,74%	0,39%
Omaishoito	1,69%	3,13%	-1,44%
Perheasiat	7,02%	6,07%	0,95%
Kotipalvelut	1,77%	3,72%	-1,95%
Päihdehuolto	1,35%	0,88%	0,88%
Päivähoito	0,08%	0,88%	-0,80%
Sosiaalityö	0,00%	0,29%	-0,29%
MUU	13,80%	13,03%	0,77%



Valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa Merikratosen sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista koski toimeentulotukea (26,22 %). Vuoteen 2015 verrattuna yhteydenotot putosivat 5,91 prosenttiyksikköä. Lastensuojelua koskevat yhteydenotot olivat 19,37 % kokonaismäärästä, jossa on nousua yli kaksi ja puoli prosenttiyksikköä edellisvuoteen verrattuna.

Kolmanneksi eniten, niin kuin edellisenäkin vuonna, yhteydenottoja tuli vammaispalveluja koskevista asioista, lähes kolmetoista prosenttia kaikista yhteydenotoista, nousua edellisvuoteen oli lähes neljän prosenttiyksikön verran. Vanhustyöstä yhteyttä otettiin yli neljä ja puoli prosenttiyksikköä vähemmän kuin edellisenä vuonna. Asumispalveluiden yhteydenotot nousivat yli kolme prosenttiyksikköä edelliseen vuoteen verrattuna. Huomattava on, että ”asumispalvelut” - otsakkeen alle kirjautuvat edellisvuoden tapaan myös palvelu- ja tehostettuun palveluasumiseen liittyvät yhteydenotot. Osa asumispalveluihin kirjatuista yhteydenotoista olisi voinut kirjata vaihtoehtoisesti myös vanhustyön alle.

Kotipalvelua koskevat yhteydenotot putosivat jo toisena vuonna peräkkäin lähes parin prosenttiyksikön verran ollen 1,77 prosenttia, kun taas kuljetuspalveluita koskevat yhteydenotot pysyivät lähes ennallaan, ollen 2.20 prosenttia. Edellisvuoden tapaan yhteydenottomäärät omaishoitoa, päihdehuoltoa, päivähoitoa, kehitysvammahuoltoa ja yleistä sosiaalityötä koskevissa asioissa pysyivät matalina

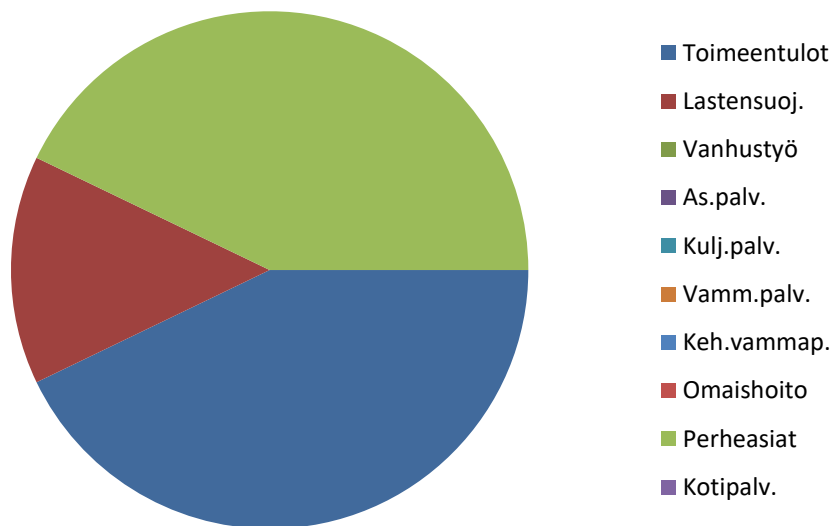


3.2. Kuntakohtaiset asiakastilastot

Sosiaaliamieheen otti Ranualta yhteyttä toimintavuoden 2016 aikana seitsemän asiakasta, ja asiakkaiden yhteydenotot Merikratoksen sosiaaliamieheen laskivat vuonna 2016 parilla kappaleella edelliseen vuoteen verrattuna

Asiakasyhteydenottojen aihealueiden jakauma oli:

- toimeentulotuki (3) yhteydenottoa
- lastensuojelu (1)
- perheasiat (3)



Ranuan kunnasta toimeentulotukeen liittyviä yhteydenottoja oli valtakunnalliseen keskiwertojakaumaan verrattuna vähemmän. Pienissä kokonaisyhteydenottomäärissä johtopäätöksien tekeminen pelkästään tällä perustalla ei ole mahdollista. Muutenkin yhteydenottoja oli vähän



MERIKRATOS

Vuonna 2015 yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen oli 1000 kuntalaista kohti tehtiin 1.22.
Mediaani vuonna 2015 oli 3.36.

Vuonna 2015 yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen oli 1000 kuntalaista kohti tehtiin 2,43.
Mediaani vuonna 2015 oli 3.54.

4. MUISTUTUKSET, KANTELUT, MUUTOKSENHAKU

4.1. Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakumäärät vuonna 2015

Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle ei ole toimitettu 31.1.2016 mennessä vuoden 2015 muutoksenhakutietoja, joten vertailua muihin asiakaskuntiin ei tältä pohjalta voida tehdä. Muutoksenhakutiedot ovat tarpeelliset myös siitä näkökulmasta, että niillä voidaan vahvistaa tai poistaa sosiaaliasiamiesyhteydenottomäärien perusteella syntyneitä kysymyksiä.

Mikäli kunnalla on myöhemmin käytettävissään kyseiset tiedot, voi vertailua tehdä omatoimisesti. Toivottavaa olisi myös, että muutoksenhakutiedot toimitettaisiin jälkikäteen vielä vuoden 2015 sosiaaliasiamiesraportin vertailun mahdollistamiseksi.



4.2. Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakumäärät vuonna 2016

Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle ei ole toimitettu 3.2.2017 mennessä vuoden 2016 muutoksenhakutietoja, joten vertailua muihin asiakaskuntiin ei tältä pohjalta voida tehdä. Muutoksenhakutiedot ovat tarpeelliset myös siitä näkökulmasta, että niillä voidaan vahvistaa tai poistaa sosiaaliasiamiesyhteydenottomäärien perusteella syntyneitä kysymyksiä.

Mikäli kunnalla on myöhemmin käytettävissään kyseiset tiedot, voi vertailua tehdä omatoimisesti. Toivottavaa olisi myös, että muutoksenhakutiedot toimitettaisiin jälkikäteen vielä vuoden 2015 sosiaaliasiamiesraportin vertailun mahdollistamiseksi.

5. VUODEN 2016 YHTEENVETO

Sosiaaliasiamieheen on oltu yhteydessä kohtuullisen vähän. Sosiaaliasiamies on kuitenkin tarpeellinen toimija Ranuan organisaatiossa ja palvelurakenteessa. Koska muutoksenhakuja koskevaa tilastoa ei ole käytettävissä tätä raporttia laadittaessa, tarkempi analyysi jää myöhemmin tehtäväksi.

Sosiaalitoimen kaikki virat ja toimet on täytetty pätevillä henkilöillä. Lisäksi kunnassa on kehitetty työnjakoa työntekijöiden kesken. Tällä tavoin on kyetty parantamaan asiakastyön prosesseja ja siirtämään painopistettä varhaiseen- ja oikea-aikaiseen tukemiseen.

Kunnan olisi perusteltua ainakin sosiaalipalveluiden osalta kehittää vuoden 2016 aikana palveluista annettavaa informaatiota kuntalaisille. Tänä päivänä kunnan kotisivut ovat ensisijainen informaatiokanava lähes kaikenikäisille kuntalaisille. Kuntalaisten oikeusturvan kannalta informaation ajantasaisuus ja riittävyys ovat näin ensiarvoisen tärkeitä.

Sosiaaliasiamiehen tietoon ei tullut Ranuan osalta mitään poikkeuksellista vuonna 2016.



MERIKRATOS

18.4.2017

Seppo Niskanen

sosiaaliasiamies

Merikratos sosiaalipalvelut Oy

LIITTEET

1 Rekisteriseloste