

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS

2015

KATI LAMMI, OTM

SOSIAALI- JA POTILASASIAMIES

Kaarina

Koski Tl

Kustavi

Laitila

Lieto

Raisio

Rusko

Somero

Taivassalo

Uusikaupunki

Vehmaa



Oy Vasso Ab

VARSINAIS-SUOMEN SOSIAALIALAN OSAAMISKESKUS

Sisällys

SAATE KUNNANHALLITUKSELLE	3
1 Johdanto	4
1.1 Sosiaalihuollon asiakaslaki.....	4
1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta	4
2 Kuntakyselyyn 2015 liittyvä erityistarkastelu sosiaalihuoltolain toimeenpanosta	6
2.1 Lapsiperheiden kotipalvelu.....	6
2.2 Tiedot lapsiperheiden kotipalvelusta sopimuskuntien internetsivuilla.	7
2.3 Lapsiperheiden kotipalvelusta perittävä maksu.....	9
2.4 Erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan tunnistaminen	10
2.5 Monialainen yhteistyö, SHL 41 §	11
2.6 Asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön ja suostumuksen kirjaaminen.....	13
2.7 Asiakkaan osallisuuden edistäminen	14
2.8 Asiakkaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon	15
2.9 Muistutusmenettely asiakkaan oikeuksien turvaajana	16
3 Asiamiestoiminnan tilastotietoja vuodelta 2015	18
3.1 Asiakasyhteydenotoista ja asiamiehen toimintatavoista	18
3.2 Tilastointimalli ja ensi vuoden muutos tilastointitapaan	18
4 Kaarina	20
5 Koski Tl	25
6 Kustavi	30
7 Laitila.....	33
8 Lieto	38
9 Raisio ja Rusko	43
10 Somero	48
11 Taivassalo.....	53
12 Uusikaupunki	58
13 Vehmaa.....	63
14 Muistutukset ja kantelut kunnittain vuonna 2015.....	68
14.1 Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2015 / kunta / palvelu	68
14.2 Aluehallintovirastolle tehdyt kantelut vuonna 2015 kuntien ilmoituksien mukaan	68
14.3 Oikeusasiamiehelle tehdyt kantelut vuonna 2015 kuntien ilmoituksien mukaan	69

SAATE KUNNANHALLITUKSELLE

Sosiaaliasiamiehen lakisääteinen tehtävä on seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle. Vuoden 2015 selvitys annetaan Kaarinan, Koski Tl:n, Kustavin, Laitilan, Liedon, Raision, Ruskon, Someron, Taivassalon, Uudenkaupungin ja Vehmaan osalta yhtenä yhteisenä selvityksenä koko sosiaaliasiamiehen toimialueelta. Jokaisen kunnan raportti asiamiehen kuntakyselyn ja asiamiehen asiakasyhteydenottotilastoinnin perusteella tehtyinä näkyvät erikseen selvityksen lopussa.

Uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) tuli pääosin voimaan 1.4.2015. Lain toimeenpanon osalta on tarkoitus vahvistaa sosiaalihuollon peruspalveluita ja siirtää palveluiden kohdentumisen painopistettä enemmän ennalta ehkäiseviin palveluihin. Tavoitteena on vahvistaa sosiaalihuoltolain asemaa yleislakina, edistää sosiaalihuollon yhdenvertaista saatavuutta ja saavutettavuutta, parantaa asiakkaan osallisuutta häntä koskevien palveluiden määräytymisessä ja turvata riittävät, oikea-aikaiset ja laadultaan hyvät sosiaalihuollon palvelut asiakkaille.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2015 kuntakysely ja selvitys keskittyvät uuden sosiaalihuoltolain toimeenpanoon liittyviin kysymyksiin. Monissa kunnissa oli jo vuonna 2014 käynnistetty uusia toimintamalleja tai vähintäänkin aloitettu niiden pohdinta uuden lain mukanaan tuomien muutosten ja uudistusten vauhdittamana. On selvää, että lain toimeenpanon osalta moni prosessi vaatii vielä selkeyttämistä ja toimintakulttuurienkin muutoksia kunnissa. Erityisesti monialaisen viranomaisyhteistyön saumaton toimiminen edellyttää keskinäistä tiedon jakamista eri toimijoiden kesken organisaatioiden toimintatavoista. Toiminnan suunnitelmallisuus, painopisteen siirtäminen ennalta ehkäisevään työhön ja asiakaskeskeisyyden huomioon ottaminen, unohtamatta henkilöstön riittävää resurssointia ja osaavan johtamisen merkityksellisyyttä, ovat avainasioita muutosprosessien läpiviemisessä.

Kiitos hyvästä yhteistyöstä!

Turussa 19.4.2016

Kati Lammi, OTM

Sosiaali- ja potilasasiamies, Oy Vasso Ab

1 Johdanto

1.1 Sosiaalihuollon asiakaslaki

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sisältää asiakkaan oikeusturvaan, kohteluun ja osallistumiseen liittyvät keskeiset periaatteet. Lain tarkoituksena on turvata asiakkaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun ilman syrjintää, vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta sekä lisätä asiakassuhteen luottamuksellisuutta. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada selvitys eri toimenpidevaihtoehdoista asiassaan ja asiakasta on neuvottava sosiaalipalveluiden hakemisessa. Selvitys ja neuvonta on annettava asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla. Asiakkaalle haetuista sosiaalihuollon palvelusta on tehtävä kirjallinen, muutoksenhakukelpoinen päätös, josta selkeästi ilmenee mitä ja miten palvelua on myönnetty tai jätetty myöntämättä sekä päätöksen asiaperustelut. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu ja asiakkaan oikeus osallistua häntä koskevien palveluiden suunnitteluun. Sosiaalihuollon asiakkuudesta syntyvien tietojen dokumentoinnissa ja asiakirjojen laatimisessa on noudatettava hyvää hallintotapaa ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annettua lakia (254/2015, voimaan asteittain 1.4.2015 lähtien). Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä asiakaslain mukainen muistutus saamastaan kohtelusta ja muistutukseen on vastattava kirjallisesti kohtuullisessa ajassa.

1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta

Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) 24 §:ssä säädetään sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämisestä ja asiamiehen tehtävistä. Jokaisella kunnalla on oltava sosiaaliasiamies; kahdella tai useammalla kunnalla voi olla yhteinen asiamies. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- 1) Neuvoa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä tehtävissä;
- 2) avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä;
- 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi; sekä
- 4) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Asiamiehen kelpoisuusvaatimukseksi on säädetty sosiaalityöntekijän kelpoisuus tai tehtävään soveltuva ylempi korkeakoulututkinto ja alan tuntemus. Sosiaaliasiamiehelle laissa säädettyjen tehtävien johdosta kysymyksessä on korostetusti oikeusturvatehtävä, jota hoidettaessa korostuu tehtäviä hoitavan henkilön oikeudellinen asiantuntemus. Sosiaaliasiamiehen puolueettomuuden ja riippumattomuuden turvaamiseksi asiamies ei saa toimia sosiaalihuollon asiakastyössä tai päätöksiä tekemässä.

Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Vasso Ab on tuottanut vuonna 2015 sosiaaliasiamiespalvelut yhdelletoista kunnalle/kaupungille; Kaarina, Koski Tl, Kustavi, Laitila, Lieto, Taivassalo, Vehmaa, Uusikaupunki, Somero, Raisio ja Rusko. Lisäksi Härkätien Sote yhteistoiminta-alue teki

vuoden 2014 alusta sopimuksen potilasasiamiestoiminnan osalta Vasson kanssa. Väestöpohja on yhteensä yli 140 000 asukasta, kun yhteen on laskettu potilas- että sosiaaliasiamiestoimintaan kuuluvat kunnat. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävää hoitaa yksi päätoiminen asiamies, Kati Lammi. Asiamiehellä on ylempi oikeustieteen korkeakoulututkinto (OTM).

Oy Vasso Ab:n toimitilat sijaitsevat Turussa, osoitteessa Läntinen pitkäkatu 21-23 E, 20100 Turku (15.3.2016 lähtien). Asiamies vastaa yhteydenottoihin pääsääntöisesti puhelinaikoina (ma klo 12-14, ti-to klo 9-11). Asiakkaalla on myös mahdollisuus tavata asiamies Vasson toimitiloissa tai asiakkaan kotikunnassa erikseen sovitussa paikassa ja ajankohtana. Vuosilomien aikana sosiaalialan osaamiskeskusten sosiaaliasiamiehet sijaistavat pääsääntöisesti toisiaan.

2 Kuntakyselyyn 2015 liittyvä erityistarkastelu sosiaalihuoltolain toimeenpanosta

2.1 Lapsiperheiden kotipalvelu

Kotipalvelulla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (SHL) (1301/2014) 19.1 §:n mukaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muuhun jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista ja niissä avustamista. Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen 1 momentissa tarkoitetuista tehtävistä tai toiminnoista (19.2 §). Kotipalveluun sisältyvinä tukipalveluina annetaan aterial-, vaatehuolto- ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja (19.3 §). Lapsiperheellä on oikeus saada perheen huolenpitotehtävän turvaamiseksi välttämätön kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista 2 momentissa mainittujen syiden vuoksi (19.4 §).

Kotipalvelua oli ollut mahdollista järjestää lapsiperheille sosiaalihuollon lakisääteisenä palveluna jo aiemman sosiaalihuoltolain perusteella, mutta subjektiiviseksi oikeudeksi lapsiperheiden kotipalvelu tuli vasta uuden sosiaalihuoltolain myötä. **Nyt siis kunnan on tarjottava ja erityisesti suunnattava kotipalvelua sitä tarvitseville lapsiperheille, jotta lapsen hyvinvoinnin turvaamiseksi välttämätön hoito ja huolenpito eivät vaarannu. Tämä tarkoittaa myös kustannusvaikutusta kunnan talousarvioon ja vuotuinen määräraha lapsiperheiden kotipalveluun tulee olla riittävä.** Sääntelyn taustalla on koko sosiaalihuoltolain uudistamiseen vaikuttanut ajatus viedä palvelujen vaikuttavuustaso tukea tarvitseville lapsiperheasiakkaille riittävän varhain, jolloin paremmin pystytään ennaltaehkäisemään perheen ongelmien kasvaminen ja välttämään korjaavien jälkikäteisten toimenpiteiden tarve. Tuen keston arvellaan olevan niin ikään lyhyempi lapsiperheiden kotipalvelua saavien asiakkaiden osalta kuin, jos perheen tilanne päättyisi lastensuojelun asiakkuuteen missä aiemmin perheelle vasta tarjottiin lastensuojelun avohuollon puolelta kotipalvelua vastaavaa tukea.

Kotipalvelua koskeva uudistus tuli voimaan jo vuoden 2015 alusta. Tämä tarkoitti oletettavasti kunnissa tuen tarpeen arvioimiseen varattujen määrärahojen että resurssien riittävyyden arvioimista jo ennakolta ja kesken talousarviokauden. Sosiaalihuoltolain vahvistamisen viivästyminen (30.12.2014) ja lapsiperheiden kotipalvelua koskevan säännöksen voimaan tulo jo 1.1.2015 olivat omiaan aiheuttamaan hämmennystä toimeenpanon osalta niin ikään. Kunnissa jouduttiin, tai tarjoutui tilaisuus, miettimään henkilöstöresurssien kohdentaminen ehkä uudelleen ja varsinkin peruspalvelujen ja lastensuojelun rajapinnoissa olevien asiakkaiden asiakasprosessin tarkastelu käynnisti uuden lain vaatimukset täyttävän palvelutarpeen arvioinnin asiakkaan ohjautumisesta oikean palvelun piiriin nopeasti. Muutostyö ja asiakasprosessien läpikäynti sekä uusien toimintamallien juurtuminen on sosiaaliamiehen tietojen mukaan aloitettu jokaisessa kunnassa ja lapsiperheiden kotipalveluun oli ja on varauduttu talousarvioissa. Ainoastaan yhden kunnan yhdessä (1) vastauksessa oli maininta asiamiehen kuntakyselyssä lapsiperheiden kotipalveluun varatusta määrärahan riittämättömyydestä vuonna 2015. Lapsiperheiden kotipalvelua järjestettiin jokaisessa kunnassa kuntakyselyn vastausten perusteella kunnan omana toimintana. Oman toiminnan rinnalla joissakin kunnissa käytettiin ostopalveluja, palveluseteli oli käytössä vain muutamassa kunnassa.

Mielenkiintoista oli havaita, että asiamiehelle ei juurikaan tullut suoranaisia yhteydenottoja lapsiperheiden kotipalvelusta vuoden 2015 aikana. Oletuksena oli, että se olisi aiheuttanut runsasta ”kysyntää” asiakkaiden suunnalta ja toisaalta tuen saamisen kriteerit olisivat nostattaneet enemmän kysymyksiä. Kunnilla on SHL 6 §:n mukaan velvollisuus neuvoa ja ohjata asiakkaita saatavilla olevista sosiaalihuollon palveluista. SHL 33 §:n tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelun saamisen perusteet, on julkistettava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla kuntalaisille.

Seuraavassa koonti kuntien internetsivuilta löytyvistä tiedoista koskien lapsiperheiden kotipalvelun hakemista ja palvelun saamisen edellytyksiä. **Asiamiehen ohjeistuksena niiden kuntien osalta, joiden verkkosivuilta ei selkeästi löydy palvelun kuvausta, saamisen ja hakemisen perusteita ja ohjausta sekä tietoa palvelun maksun määräytymisen perusteista on se, että tiedot päivitetäisiin helposti löydettäväksi kokonaisuudeksi.**

2.2 Tiedot lapsiperheiden kotipalvelusta sopimuskuntien internetsivuilla.

Tarkasteluajankohta 24.3.2016

Kaarina

Tietoa lapsiperheiden kotipalvelusta ei löydy Kaarinan kaupungin verkkosivuilta.

Tietoa ei saatavilla.

Koski tl

Lapsiperheiden kotipalvelu löytyy kunnan verkkosivuilta omana kokonaisuutenaan sosiaalipalveluiden ja lapsiperheiden palveluiden alla. Kotipalvelun tavoitteet sekä palveluun hakeutuminen ovat selkeästi ilmoitettu. Sosiaalihuoltolakiin perustuvat kotipalvelun myöntämisen kriteerit ja on listattuna sivulla, kuten myös tilanteet joissa kotipalvelua ei voida myöntää. Kotipalvelun maksut ja tulorajat on määritelty erillisissä taulukoissa.

Tieto saatavissa.

Kustavi

Kustavin kunnan verkkosivulta ei löydy mainintaa lapsiperheiden kotipalveluista. Myös muut lapsiperheille suuntautuvat sosiaalipalvelut on esitelty yleisellä tasolla.

Tietoa ei saatavissa.

Laitila

Kotipalvelu on mainittu sanana kaupungin verkkosivuilla kerrottaessa uuden sosiaalihuoltolain voimaan astumisesta. Muuta mainintaa tai sisältöä lapsiperheiden kotipalvelusta ei ole. Word-dokumentti voimaan astuneen sosiaalihuoltolain pääpiirteisestä sisällöstä löytyy sekä lomake sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden piiriin hakeutumisesta.

Tietoa ei saatavissa.

Lieto

Liedon kunnan verkkosivuilta informaatio lapsiperheiden kotipalvelusta löytyy lapsiperhepalveluiden alta omana kokonaisuutetaan. Kotipalvelun sisältö sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna ja siihen hakeutuminen on kuvattu sivuilla. Kotipalvelun myöntämisen edellytykset ja kriteerit sekä ne seikat joihin kotipalvelua ei myönnetä käyvät selviksi. Palvelusta on myös erillinen pdf-esite. Esitteessä on tarkempaa tietoa kotipalvelun maksullisuudesta ja asiasta vastavan työntekijän yhteystiedot.

Tieto saatavissa.

Raisio

Tieto lapsiperheiden kotipalvelusta on saatavissa Raision kaupungin verkkosivuilta omana kokonaisuutetaan perhepalveluiden alta. Kokonaisuus sisältää kuvauksen ja tiedon kotipalvelun tarkoituksesta, myöntämisen kriteereistä, maksuista ja siitä mihin tarkoitukseen kotipalvelua ei voida myöntää. Hakeutuminen kotipalvelun piiriin on myös kuvattu ja asiasta vastaavan viranhaltijan yhteystiedot löytyvät sivuilta.

Tieto on saatavissa.

Rusko

Sosiaali- ja terveystalvelut Ruskon kunnalle tuottaa Raision kaupunki. Ruskon kunnan verkkosivuilta on ohjaus Raision kaupungin sivuille.

Tieto on saatavissa.

Somero

Lapsiperheiden kotipalvelu on esitelty Someron kaupungin verkkosivuilla. Esittely on löydettävissä sosiaalipalvelut / perhepalvelut osaston alta. Lapsiperheiden kotipalvelun myöntämisen edellytykset on kuvattu, jonka lisäksi on annettu esimerkki siitä millaisessa tilanteessa kotipalvelua voidaan antaa. Se mitä kotipalvelulla tarkoitetaan ja sen sisältö pääpiirteissään on myös kuvattuna. Lisäksi nettisivuilla on ilmoitettu selkeästi että hakeutuminen kotipalvelun piiriin edellyttää yhteydenottoa ja sitä seuraavaa palvelutarpeen arviota läheisverkoston kartoituksineen. Palvelusuunnitelman teko on myös mainittu ja siitä seuraavat kotipalvelun palvelu- ja maksupäätös ovat selvitetty sivuilla.

Tieto saatavissa.

Taivassalo

Taivassalon kunnan verkkosivuilla lapsiperheiden kotipalvelu on esitelty omana kokonaisuutenaan osana sosiaali- ja terveyspalveluita sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna. Sivulla lapsiperheiden kotipalvelu on jaoteltu akuuttiin, tilapäiseen ja pitkäaikaiseen kotipalveluun. Kotipalvelun myöntämisen kriteerit on listattu. Myös kotipalvelun poissulkevat tekijät on ilmoitettu. Ohjeistus siitä mistä kotipalvelusta voi saada tietoa ja miten sen piiriin voi hakeutua on kuvattu sivuilla.

Tieto saatavissa.

Uusikaupunki

Lapsiperheiden kotipalvelu on kuvattu suppeasti kaupungin verkkosivuilla sosiaali- ja terveyspalveluihin kuuluvan hyvinvointineuvolan alla. Esimerkkejä palvelun myöntämisen kriteereistä on annettu sekä se kenelle palvelu on tarkoitettu. Palvelusta vastaavien viranhaltijoiden yhteystiedot on annettu.

Tieto on saatavissa suppeasti.

Vehmaa

Vehmaan kunnan sivuilta ei löydy tietoa lapsiperheiden kotipalvelusta. Ylipäättään sosiaalipalvelujen esittely on suppeaa, esimerkiksi lastensuojelun sisältöjen osalta. Sen sijaan toimeentulotuen hakemisen ohjeistus on sen sijaan laajempi.

Tietoa ei saatavissa.

2.3 Lapsiperheiden kotipalvelusta perittävä maksu

Sosiaalihuoltolain nojalla annettavasta lapsiperheiden kotipalvelusta voidaan periä asiakasmaksulain (734/1992)) mukainen asiakasmaksu. Maksua on kuitenkin alennettava tai se on jätettävä perimättä, jos maksun periminen vaarantaisi henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista tai muut huollolliset seikat sitä puoltavat. Tämä asiakasmaksulain 11 §:n velvoittava säännös on kunnan omatoimisesti huomioitava maksua määrättäessä ja missään olosuhteissa asiakkaita ei saisi ohjautua toimeentulotuen piiriin kohtuuttomien asiakasmaksujen takia. Kotipalvelusta ja siitä perittävästä maksusta tehdään asiakkaalle normaalit hallintolain mukaiset päätökset, joista asiakas voi valittaa. **Sosiaaliasiamies haluaa kiinnittää kuntien huomion siihen, että asiakasmaksu ei muodostuisi kenellekään asiakkaalle kohtuuttomaksi ja siten palvelun vastaanottaminen esty taloudellisista syistä.**

2.4 Erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan tunnistaminen

Sosiaalihuollon asiakkaan määritelmää tai asiakkuuden alkamista tai päättymistä koskevia säännöksiä ei yllättävää kyllä ollut aiemmin voimassa olleessa sosiaalihuoltolaissa. Sosiaalihuollon asiakkuuden määritelmä löytyy sosiaalihuollon asiakaslaista (812/2000) sekä eräistä erillislaeista. Uudessa sosiaalihuoltolaissa asiakkuuden määritelmä vastaa asiakaslain sisältöä ja asiakkaana pidetään sosiaalihuoltoa hakevaa, käyttävää tai sen kohteena olevaa henkilöä. Erityisesti huomioitavaa on hallituksen esityksessä (HE 164/2014) oleva tarkennus siitä, että lapsi on sosiaalihuollon asiakas aina kun sosiaalihuoltoa hakevassa, käyttävässä tai sen kohteena olevassa perheessä on lapsi. Laista löytyvät nyt myös selkeästi asiakkuuden alkamiseen, asian vireille tuloon ja päättymiseen liittyvä sääntely. Näiden asioiden tarkka määrittäminen on tärkeää, koska asiakkuuden alkamisesta tai vireille tulosta lasketaan mm. määräaika palvelutarpeen selvittämiseksi, lastensuojelun selvityksen tekemiselle, toimeentulotukipäätöksen tekemiselle tai asiakkaan oikeuteen päästä työntekijän kanssa keskustelemaan ja mikä tärkeintä, päätöksen toimeenpanon on tapahduttava viimeistään 3 kuukaudessa vireilletulosta. Edelleen asiakkuuden hoitaminen velvoittaa viranomasta aloittamaan asiakasasiakirjalain (254/2015) mukaisen kirjaamisen.

Asiakkuuden yläkäsitteen määritelmän lisäksi sosiaalihuoltolakiin otettiin uusina määritelmänä erityistä tukea tarvitsevan henkilön ja lapsen määritelmät. Erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä sosiaalihuoltolaissa tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalveluja. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen osalta määritelmä lisää syiksi myös lapsen kasvuolosuhteet, jotka vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai jos lapsi itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään. Säännöksillä, jotka koskevat erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä on tarkoitus turvata se, että kaikkein vaikeimmassa asemassa olevat henkilöt saavat tarvitsemansa avun ja tuen. Säännökset on tarkoitettu sovellettaviksi tilanteissa, joissa henkilö ei itse kykene hakemaan tarvitsemaansa apua tai henkilön avun saaminen on vaarassa estyä sen vuoksi, ettei hän kykene riittävässä määrin vastaanottamaan tai antamaan avun saamiseksi tarvittavaa tietoa. Erityisen tuen tarvitseminen ei ole sidottu tiettyyn diagnoosiin tai vammaan vaan määrittelyn piiriin kuuluvat myös ne henkilöt, joiden erityisen tuen tarve perustuu esimerkiksi useampaan sairauteen tai vammaan tai vielä diagnosoimattomaan oireyhtymään, joka vakavasti vaikeuttaa henkilön kykyä toimia. Määrittelyn piiriin kuuluvat myös henkilöt, joiden keskeinen ongelma on useasta eri syystä johtuva tuen tarve tai ylipäättään tilanne, jossa suuri avun tarve aiheuttaa uupumusta ja vaikeutta päästä tarvittavien palvelujen piiriin. Korkeaan ikään liittyvä tuen tarve ei yksinään ole sosiaalihuoltolaissa tarkoitettu syy erityisen tuen saamiseen. Ikääntyneen väestötoimintakyvyn tukemisesta säädetään ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista annetussa laissa (980/2012) eli vanhuspalvelulaissa.

Se, onko henkilö lain tarkoittamalla tavalla erityistä tukea tarvitseva henkilö, harkitaan ja ratkaistaan aina tapauskohtaisesti ottaen huomioon asiakkaan tosiasiallinen tarve. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen kohdalla tulee tunnistaa ja ratkaista lapsen mahdollinen lastensuojelun tarve, koska termin sosiaalihuoltolaissa oleva määrittely vastaa olennaisesti lastensuojelulain aiempaa määritelmää lapsen oikeudesta saada avohuollon tukitoimia. Iäkkäiden henkilöiden kohdalla on huomattava, että heidän tarpeisiinsa nähden kunnissa on riittävästi asiantuntemusta määrittää tuen tarpeiden lähtökohdat, jotta vältetään yksipuolisesti esim. ennalta määrätyn tietyn iän ylittävien henkilöiden kategorinen ulosjääminen erityisen tuen tarpeessa olevan henkilön statuksen saamisessa. Olennaista kaikkien asiakkaiden kohdalla on, että kunnassa noudatetaan yleisiä menettelysäännöksiä ja asiakas tai hänen edustajansa saa tietoa niistä palveluista, joita hänelle voidaan tarjota tai hänellä on oikeus saada yleis- tai erityislainsäädännön perusteella.

Erityistä tukea tarvitsevat henkilöt ja lapset on otettu huomioon sosiaalihuoltolain 4, 6, 8, 36, 42 ja 46 §:ssä. Heidän kanssaan työskennellessä on kiinnitettävä erityistä huomiota asiakkaan edun, tarpeiden ja toivomusten toteutumiseen. Palvelutarpeen arvioinnin tekee sosiaalityöntekijä ja omatyöntekijänä tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän henkilön on oltava niin ikään sosiaalityöntekijän kelpoisuuden omaava työntekijä.

Erityisen tuen tarpeessa olevan henkilön ja lapsen tunnistaminen ja heidän asiakasprosessinsa sosiaalihuollon palveluissa herätti runsaasti kysymyksiä lain voimaan tulon jälkeen. Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyssä kysyttiin kuntien käsitystä siitä miten hyvin ne tunnistavat erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat. Asiakkaat jaoteltiin erikseen alaikäisiin, työikäisiin ja ikääntyneisiin henkilöihin. Alaikäisten osalta enin osa kunnista erotti mielestään hyvin erityisen tuen tarpeessa olevat lapset. Yhtenä syynä tähän voi olla se, että vastauksen antajana oli ehkä lastensuojelussa työskentelevä työntekijä jolla on erityisosaamista lasten kanssa työskentelystä ja kun lastensuojelussa joudutaan punnitsemaan jatkuvasti lastensuojelun asiakkuuden olemassaolon edellytyksiä, sitä kautta edellytykset tuen tarpeen arvioimiselle ovat riittävät. **Lasten ja nuorten erityisen tuen tarve voi tulla arvioitavaksi myös SHL 35 §:n mukaisen sosiaalihuoltoon tulleen ilmoituksen perusteella, palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tai perheen muun asiakkuuden yhteydessä. Kun ja jos näitä ilmoituksia tai selvityksiä ensikädessä käsittelee tai vastaanottaa muu kuin sosiaalityöntekijä tai lasten asioihin perehtynyt työntekijä, on kunnissa oltava selkeät käytännöt luotuna miten lapsen tuen arvio näissä tilanteissa tulee riittävällä tavalla selvitettyksi.** Erityisen tuen tarpeessa oleva lapsi voi luonnollisesti olla jotain muutakin sosiaalihuollon palvelua tarvitseva tai saava lapsi eikä määritelmää pidä fokusoida vain lastensuojelun asiakkuuteen.

Työikäisten kohdalla erityisen tuen tarpeen tunnistaminen kunnissa onnistui kyselyn perusteella myös hyvin. Sen sijaan ikäihmisten osalta oli selkeästi havaittavissa suurimmat vaihtelut tunnistamisessa ja keskiarvoisesti tunnistaminen oli asteikolla 1-5 huonompaa kuin muiden kysyttyjen ikäryhmien kohdalla. Herää kysymys, johtuuko tämä ikäihmisille jo ennestään suunnatuista erityispalveluiden tarjonnasta ja sitä kautta ajattelusta, että ikäihmiset saavat palveluita ikääntymisen mukanaan tuomiin tarpeisiin (mm. kotihoito ja asumispalvelut) ja ikäihminen ajatellaan itsessään jo ikääntymisen myötä monenlaisen tuen tarpeessa olevaksi eikä häntä enää erikseen mielletä ”erityiseksi” asiakkaaksi. Kuitenkin ikäihmisten palveluntarve voi ja usein onkin paljon monisyisempi kuin vain normaalin ikääntymisen mukanaan tuomat jokapäiväiset avun tarpeet mikäli ikäihmisellä on taustalla esim. päihde- tai mielenterveysongelmia. Monessakaan kunnassa ei myöskään ole geriatriaan erikoistunutta sosiaalityöntekijää, joka voisi olla tuen tarpeen arvioitsijana. **Sosiaalimies pitää tärkeänä, ikäihmisten palvelutarpeen arvioinnissa kiinnitettäisiin huomiota siihen, että ikäihmisille suunnatuissa palveluissa on tarjolla muitakin palveluja kuin vain perusasumiseen, hoitoon ja hoivaan liittyviä palveluita tukemassa ikäihmisten hyvinvointia.** Kuntakyselyn mukaan erityisen tuen tarpeessa olevalle ikääntyvälle asiakkaalle oli selkeästi huonommin pystytty tai nimetty vastuutyöntekijäksi sosiaalityöntekijää. Muiden asiakastahojen kohdalla vastaavassa kysymyksessä vastuu- tai omatyöntekijäksi oli lähes poikkeuksetta pystytty nimeämään sosiaalityöntekijä.

2.5 Monialainen yhteistyö, SHL 41 §

Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin

tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen (SHL 41 §). **Säännös on kahdella tasolla velvoittava.** Ensinnäkin sosiaalihuollon työntekijän on huolehdittava asiakkaan asian riittävästä selvittämisestä. Mikäli asian ratkaiseminen vaatii muutakin kuin työntekijän tiedossa tai käytettävissä olevaa tietoa tai asiakkaan itsensä tuottamaa tietoa, on työntekijän otettava oma-aloitteisesti asiakkaan kanssa puheeksi lisäselvitysten hankkiminen muilta viranomaistahoilta tai muiden yhteistyötahojen kanssa asian selvittämiksi. Asian selvittäminen muiden viranomaisten kanssa ja asiakkaan tietojen antaminen tai saaminen muilta viranomaisilta vaatii asiakkaan suostumusta, ellei laissa (sosiaalihuoltolaki, asiakaslaki, asiakasasiakirjalaki, lastensuojelulaki) ole toisin säädetty. Toiseksi vastuussa olevalta sosiaalihuollon työntekijältä muulle viranomaiselle tullut pyyntö osallistua asiakkaan asian selvittämiseen velvoittaa pyydettyä viranomaistahoa osallistumaan asian selvittämiseen. Kuntien kanssa käydyissä yhteistyökeskusteluissa sosiaaliasiamiehelle on aika ajoin esiin tuotu kommenttina, että muilla viranomaistahoilla ei ole ollut riittävää tietoa SHL:n osallistumisen velvoittavuudesta.

Säännöksellä pyritään parantamaan moniammatillisen yhteistyön toteutumista. Vaikka viranomaisten välinen yhteistyö ja tietojen vaihto on ollut aiemminkin täysin mahdollista, on yhteistyön toteutumisessa ollut suuria puutteita. Uudessa sosiaalihuoltolaissa on tietoisesti haluttu korostaa viranomaisten välisen yhteistyön merkitystä ja sallittavuuttakin. Asiakkaan näkökulmasta asioiden koordinointi yhdeltä taholta on usein mielekästä, se helpottaa ja ehkä nopeuttaa asioiden hoitumista. Moniammatillinen yhteistyö muotonaan palvelee erityisesti niitä asiakkaita, joilla tuen tarpeisiin vastaaminen vaatii useampaa, samanaikaisesti annettavaa palvelua, joiden saamisesta vastaa muukin kuin sosiaalihuollon viranomainen.

Kuntakyselyssä kysyttiin sosiaalihuollon näkemystä yhteistyön toimivuudesta eri viranomaistahojen kanssa asteikolla 1-5 (1 = huono – 5 = erittäin hyvin). Vaihtoehtoisina viranomaisina/yhteistyötahoina kysymyksessä oli nimetty kunnan omat sosiaalihuollon palvelut, opetustoimi, perusterveydenhuolto, erikoissairaanhoito, lasten ja nuorten psykiatria, aikuispsykiatria, TE-toimisto, KELA, poliisi, sosiaalipäivystys, sosiaaliasiamies, jokin muu, mikä?, johon vastauksissa oli mainittu A- klinikka, varhaiskasvatus, nuorisotoimi, etsivä nuorisotyö, seurakunta ja diakonia, yhdistykset, yksityiset palvelun tuottajat. Vastausten perusteella näyttää siltä, että yhteistyö sujuu jokaisessa kunnassa pääsääntöisesti hyvin (asteikko 4) tai erittäin hyvin (asteikko 5) eri tahojen kanssa muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. **Kunnissa kannattaa kuitenkin jatkossa miettiä toimivia tapoja yhteistyön mahdollisuuksien lisäämiseksi ja yrittää varsinkin yhteistyössä niiden tahojen kanssa, joiden osalta yhteistyön koetaan olevan haasteellista, löytämään yhdessä keinoja moniammatillisen yhteistyön edellytysten parantamiseksi.** Omatyöntekijän rooli moniammatillisessa yhteistyössä korostuu erityisesti ja on selkeä toiminnallinen parannus sosiaalihuollon asiakasprosessiin asiakkaan näkökulmasta. **Sosiaalihuollon viranomaisella on vastuu moniammatillisen yhteistyön aloittamisen kartoittamisessa.**

Kuntakyselyn perusteella kunnat olivat SHL 41 §:n mukaisen monialaisen yhteistyön edistämiseksi järjestäneet melko kattavasti koulutusta sekä yhteistyökumppaneille että henkilöstölle. Useimmalta kunnalta löytyi kunnan internet-sivuilla SHL 35 §:n mukaisen ilmoituksen tekemiseen tarkoitettu lomake. **Joillain tavalla sosiaalihuollon tulee pitää huolta siitä, että eri viranomaisilla on tarvittavat yhteystiedot ja yhteydenottotavat helposti saatavilla, koska pitää muistaa että tiedon pitää kulkea sujuvasti myös ensikädessä eri viranomaisilta sosiaalihuoltoon päin joustavasti ja joutuisasti.**

2.6 Asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön ja suostumuksen kirjaaminen

Asiakas saa yleensä itse valita ja vaikuttaa siihen, hakeeko ja haluaako hän sosiaalihuollon palveluita. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta päättää omista asioistaan häntä koskevien palvelujen ja päätösten hakemisessa tai toimeenpanossa voidaan rajoittaa vain lailla tai asiakkaan nimenomaisella suostumuksella. Hallintolain 19 §:n nojalla sosiaalihuollon asiakas voi panna vireille etuutta, palvelua tai tukitoimea koskevan hakemuksensa kirjallisesti tai viranomaisen luvalla suullisesti. Mikäli suullisen vireillepanoon suostutaan, on viranomaisen kirjattava tarkasti kaikki asiakkaan vaatimukset häntä koskeviin asiakirjoihin. Asian tullessa viranomaisessa vireille syntyy etuudesta tai palvelusta päättävälle viranomaiselle velvollisuus käsitellä hakemus ja antaa hakemusta koskeva perusteltu päätös. Sosiaalihuollon asiakaslain 6 §:ssä on päätöksentekoa koskeva yleissäännös. Säännöksen mukaan sosiaalihuollon tulee perustua kirjalliseen päätökseen. Hallintoasian käsittelystä säädetään yksityiskohtaisemmin hallintolaissa. Hallintolaki tulee sosiaalihuollossa asiaa käsiteltäessä ja ratkaistaessa sovellettavaksi siltä osin kuin sosiaalihuollon lainsäädännössä ei ole siitä poikkeavia säännöksiä.

Sosiaalihuoltolain voimaan tulon yhteydessä tuli voimaan toinenkin sosiaalihuoltoa merkittävästi ohjaava laki, laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). Osa lain säännöksistä on jo voimassa ja osa astuu voimaan laissa olevan siirtymäsäännöksen mukaisesti myöhemmin. Tämän lain tarkoituksena on toteuttaa yhdenmukaisia menettelytapoja käsiteltäessä sosiaalihuollon asiakasta koskevia tietoja ja siten edistää sosiaalihuollon tehtävien asianmukaista hoitamista. Laissa säädetään asiakastietojen kirjaamisesta ja siihen liittyvistä velvoitteista sosiaalihuollossa kuten asiakirjoihin kirjattavista perustiedoista, tietojen luovuttamista ja saamista koskevista merkinnöistä ja alaikäisen asiakkaan kielto-oikeuden kirjaamisesta. Sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne lain 5 §:n mukaisesti. Asiakasasiakirjalaisa säädetään myös asiakastietojen kirjaamisesta organisaatioiden välisessä monialaisessa yhteistyössä.

Yhteydenotto sosiaalihuollon asioissa muihin tahoihin ja viranomaisiin sekä tarvittavan tiedon kulkeminen ja vaihtaminen tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaan suostumuksella. Asiakastietojen käyttämisestä ja käytettävyydestä ylipäättään sekä luovuttamisesta vastoin asiakkaan suostumusta säädetään sosiaalihuollon asiakaslaissa. Asiakaslain 16 §:n mukaan suostumuksen tulee olla nimenomainen. Asiakaslain mukaan suostumus voidaan ottaa asiakkaalta suullisesti tai kirjallisesti, mutta on huomattava että asiakasasiakirjalaki tulee vaatimaan asiakkaan suostumuksen kirjaamista kirjallisesti asiakastietoihin. Asiakasasiakirjalain mukaan kirjattaviksi tulevat kaikki tietojen saamiseen ja luovuttamiseen liittyvät tiedot; mitä tietoja saatu/luovutettu, keneltä tietoja on saatu tai luovutettu, milloin ja mihin tarkoitukseen tietoja on saatu tai luovutettu, kuka tietoja on pyytänyt ja kuka luovuttanut, onko tieto hankittu oma-aloitteisesti vai asiakkaan suostumuksella vai nimenomaisen lainsäädännön perusteella.

Kuntakyselyn perusteella näyttäisi siltä, että asiakkaalta pyydetty suostumus kysytään ensikädessä suullisesti ja tieto kirjataan asiakkaan tietoihin. Vain yhdessä kunnassa ei suostumustietoa viety kirjallisesti asiakasasiakirjoihin. **Suostumuksen kirjaaminen on kuitenkin olennainen oikeusturvan tae ottaen huomioon sosiaalihuollon salassapitovelvoitteet niin asiakkaan kuin työntekijän, ja toisaalla olevan viranomaisenkin kannalta, että suostumuksen kirjaamista vähintäänkin asiakastietoihin on pidettävä tarpeellisenä kirjauksena, joka tulee tehdä.** Kolmessa kunnassa oli käytössä erillinen lomake suostumuksen ottamista varten. Terveys- ja hyvinvoinnin laitos, joka asiakasasiakirjalain mukaan tulee antamaan

asiakasasiakirjalakiin liittyvät määräykset asiakirjojen määrämuodoista ja asiasisällöstä, määrittelee myös todennäköisesti miten suostumus tullaan kirjaamaan teknisesti määrämuotoisiin asiakirjoihin.

2.7 Asiakkaan osallisuuden edistäminen

Terveys- ja hyvinvointilaitos THL:n järjestämässä OPER-seminaarissa 16.3.2016 valtiovarainministeriön erityisasiantuntija Aleksi Kopponen omassa puheenvuorossaan ”Näkökulmia digitalisaatioon valtakunnallisissa palveluissa” esitti kuulijoille aiemmin twiittaamansa kysymyksen: ”Osaatko kertoa asiakkaan tarinan? Jollet, miten voit olla asiakaslähtöinen?” Kysymykseen kiteytyy osuvasti ja upottavasti peruslähtökohta miltä periaatepohjalta palveluja lähdetään rakentamaan, olkoon kysymys sitten vaikka sähköisten palvelujen käytön edistämisestä tai palvelukokonaisuuksien löytämisestä yksittäiselle asiakkaalle. Asiakaskeskeisyys oli yksi keskeisimmistä sosiaalihuoltolain valmistelua linjanneista periaatteista. Asiakaskeskeisyyden keskeinen ominaisuus on, ettei palveluja järjestetä pelkästään organisaation, vaan juuri asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi. Asiakaskeskeisessä toiminnassa asiakas osallistuu itse alusta asti palvelutoiminnan suunnitteluun yhdessä palvelun tarjoajien kanssa. Asiakaskeskeisen palvelutoiminnan tulee alkaa asiakkaan esittämistä asioista. Tämä edellyttää asiakkaalta ja palvelutarjoajalta vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan olemassa olevien palvelumahdollisuuksien kannalta tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakaskeskeisyyden toteutumisen kannalta keskeisessä asemassa ovat hyvä palvelu ja kohtelu sosiaalihuollossa. Jos asiakas ei saa tietoa omista oikeuksistaan, eikä hänen yksilöllistä tilannettaan huomioida, ei asiakaslähtöisyys voi toteutua.

Asiakaskeskeisyys toteutuu kun asiakkaan osallistumisen mahdollisuuksia oman asiansa hoidossa vahvistetaan ja tarvittaessa tuetaan. Asiakassuunnitelmassakin yksi sisältökohta on merkitä suunnitelmaan asiakkaan vahvuudet ja voimavarat. Sosiaalihuollon toteutumisessa tulee pyrkiä siihen, että valittavien toimenpiteiden ja palveluiden kautta asiakasta autetaan itsenäiseen suoriutumiseen, hänen omatoimisuuttaan vahvistetaan ja hänen mielipiteitään oikeasti kuunnellaan ja ne huomioidaan päätöksenteossa. **Asiakkaan on saatava olla läsnä häntä koskevissa neuvotteluissa ja palavereissa.** Tämän mahdollisuuden puuttumisesta sosiaaliamies sai useita asiakasyhteydenottoja viime vuoden puolella.

Yhdeksi asiakasosallisuuden muodoksi tulee nähdä myös sosiaalihuollon toimintayksikön omaoikeussuunnitelma, joka pitää laatia uuden sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävillä ja sitä on seurattava säännöllisesti. Toimintaa on kehitettävä yhdessä asiakkailta ja henkilöstöltä kerättävän palautteen perusteella. Asiakkailta tulee olla mahdollisuus kertoa käsityksensä yksikön toiminnasta ja epäkohdista. Asiakaspalaute tulee huomioida yksikön toiminnan kehittämisessä.

Kuntakyselyssä kysyttiin mitä kunta on tehnyt asiakkaiden ottamiseksi mukaan toiminnan kehittämiseen. Kysymyksellä haettiin vastauksia kunnan toimintatapoihin SHL:n nojalla kunnille asetetun hyvinvoinnin edistämisen (SHL 2 luku) että palvelun laadun varmistamisen suhteen (SHL 5 luku). Vastauksien mukaan jatkuvaa asiakaspalautetta kerättiin yhtä kuntaa lukuun ottamatta kaikissa kunnissa. Suurin osa kunnista teki myös asiakastytytyväisyyskyselyjä. Asiakasraadit tai muut asiakaskehittäjäryhmät sen sijaan olivat paljon harvemman kunnan käytössä. Usein kunnan mukana oleminen jossain sosiaalihuollon kehittämishankkeessa on luonut hyvän pohjan ottaa eri sektoreilla toimivia asiakkaista koostuvia ryhmiä toiminnan kehittämiseen. Koulutettuja kokemusasiantuntijoita mainitsi käyttävänsä vain yksi kunta. Useimmissa kunnissa oli kuitenkin suunnitteilla ja osin päätettykin erilaisista tavoista asiakasyhteyden lisäämiseksi.

2.8 Asiakkaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon

Kuntakyselyssä kysyttiin ”avoimella vastauksella” miten uusi sosiaalihuoltolain uudistus on muuttanut asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon, mikä on paremmin ja mitä pitää vielä kehittää? Vastauksista näkee hyvin, että tähän astisista kokemuksista löytyy paljon myönteisiä toimintatapamuutoksia, mutta selkeästi lain toimeenpano myös haastaa työntekijät ja organisaatiot miettimään uusia lähestymistapoja ja muuttamaankin osittain vanhoja totuttuja ja tuttuja mallejaan. Alla on kerätty poimintoja vastauksissa esille tuoduista näkökulmista:

- ”Tarkemmat seurannat palveluiden saamisen ajasta. Erityisesti kotihoidossa on kehitetty palvelutarpeen arviointia ja puhelinneuvontaa. Hoito- ja palvelusuunnitelmissa tulisi edelleen kehittää asiakkaiden omien näkemysten kirjaamista. Haasteena on edelleen omissa kodeissaan asuvien muistisairautta sairastavien palveluiden kehittäminen.”
- ”Varhainen tuki kirjattu lakiin paremmin.”
- ”Kankeus koskien suoria yhteydenottoja esim. perheneuvolaan.”
- ”Yhteistyötahojen on helpompi ottaa huolenaiheita puheeksi asiakkaan kanssa kun on mahdollista saada palveluja myös ilman lastensuojelun asiakkuutta.”
- ”Asiakas voi itse pyytää apua matalammalla kynnyksellä.”
- ”Sosiaalihuoltolaki toi mittavia muutoksia sosiaalipalveluihin ja rakenteisiin, mikä aiheuttanut vielä tässä vaiheessa epäselvyyksiä työtehtävien jakautumisessa. Rakenteiden selkiyttäminen on tärkeää, jotta asiakkaita ei pompotella työntekijältä toiselle ja ettei asiakkaalla ole suurta määrää työntekijöitä.”
- ”Työntekijöiden mahdollisuudet tarjota asiakkaiden tarpeidenmukaisia palveluita on lain muutoksen myötä parantunut aiemmasta ja keinovalikoima peruspalveluissa on parantunut. Toisaalta henkilökunnan osaamisen vahvistuminen ja lain tulkinnallisten asioiden ratkaiseminen vie aikaa. Kyseessä on kuitenkin ollut laaja-alainen toiminnallisuuksiin vaikuttanut lakimuutos.”
- ”Lastensuojelulain ja sosiaalihuollon rajapinnassa tehtävä työ on haasteellista.”
- ”Tietosuojakysymykset ovat läsnä keskusteluissa.”
- ”Viranomaisyhteistyö parantunut, mutta sitä pitää vielä tehostaa.”
- ”Tilanne ei juurikaan muuttunut, palvelutarpeen arviointiin on satsattu vanhuspalveluissa ja myös sosiaalihuollossa. Vanhuspalveluiden osalta voidaan todeta, että sosiaalityötä tehdään enemmän vammaispalveluiden ja lastensuojelun piirissä. Vanhusten sosiaalityön tarvetta ei aina tunnisteta, nyt teemme tiiviimmin yhteistyötä.”
- ”Laki ei muuttanut juurikaan mielenterveys- ja päihdepalveluita, koska prosessi palvelutarpeen arvioimiseksi oli olemassa melkein lain mukaisena jo ennenkin, mikä on osoittautunut hyväksi asiaksi.

Kehitettävää löytyy palvelujen saatavuudessa ja informaatioin saamisessa niistä, työnjakoa tulee kehittää ja sitä kautta riittävän kontaktin mahdollisuutta sosiaalihuollon työntekijöihin.”

- ”Toimintaa kehitetty asiakaslähtöisemmäksi, mutta ei ole vielä valmista. Asiakkaan osallisuus pitää huomioida paremmin ja saada lisäresurssia.”
- ”Yhdellä työntekijällä on niin paljon asiakkaita, ettei kaikkien tarpeisiin pysty vastaamaan riittävästi.”
- ”Työnjako, rajatilanteet, tarkoituksenmukaiset verkostot.”
- ”Kotipalvelun saatavuus lisääntynyt koskemaan myös muita kuin lastensuojelun asiakkaita.”
- ”Omatyöntekijä-kuvio vielä alkuvaiheessa eri toimijoiden kesken.”
- ”Haasteita ottaa asiakas mukaan jokaiseen palaveriin, aikataulujen yhteensovittaminen kovin haasteellista. Olemme aina pyrkineet kuulemaan asiakkaan / edunvalvojan mielipiteen.”
- ”Matalan kynnyksen palveluita tullut lisää.”
- ”Vastuutyöntekijän nimeäminen tuo sosiaalityöhön suunnitelmallisen työotteen ja sekä asiakkaan tilanteen seurannan.”
- ”Vanhuspalvelulain mukainen omavalvonta tuli myös sosiaalihuoltolakiin.”
- ”Pienessä kunnassa on aina pystytty hoitamaan asiakkaan asioita kokonaisvaltaisesti, mutta lain muutos toivottavasti tukee tätä myös suuremmissa kunnissa.”

2.9 Muistutusmenettely asiakkaan oikeuksien turvaajana

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa. Lain 23 § mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä sosiaalihuollon laadusta tai saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Palveluntuottajien ja kuntien on nimettävä ne henkilöt, joille muistutus osoitetaan. Lainsäätäjän tarkoitus on ollut, että muistutukset ohjautuvat käsiteltäväksi sellaisille viranhaltioille tai vastuuhenkilöille, joilla on mahdollisuus toimivaltansa nojalla vaikuttaa tilanteen muuttamiseksi, mikäli muistutus antaa siihen aihetta (Valviran ohje muistutusmenettelyn käytöstä sosiaalipalveluissa, ohje 8/2010). Vuoden 2015 alusta voimaan tulleen asiakaslain muutoksen (23 a §/ [12.12.2014/1100](#)) perusteella Valvira ja aluehallintovirastot ovat voineet siirtää niille tulleen kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota kantelu on koskenut. Toimintayksikön on annettava tieto siirrettyyn asiaan annetusta vastauksesta siirron tehneelle valvontaviranomaiselle.

Sosiaaliasiamies kysyy pääsääntöisesti vuosittain asiakkaiden tekemien muistutusten lukumäärää per sosiaalipalvelu per kunta. Sosiaaliasiamies antaa vuosittain huomattavan paljon muistutuksen tekemiseen liittyvää neuvontaa (36 kertaa vuonna 2015); tämä kertoo siitä, että asiakkaat kokevat sosiaalihuollon palveluita hakiessaan varsin usein tulleen epäasiallisesti kohdelluksi. Asiakasta informoidaan samalla muistutuksen ja päätöksiä koskevan muutoksenhaun eroista mikä on tärkeää, ettei asiakas jää käsitykseen että muistutus korvaisi oikeudellisen muutoksenhakuprosessin. Asiamiehelle ei tule useinkaan tietoon

muistutuksen sisältöä ja muistutusten tilastointi perustuu ainoastaan kuntien antamiin lukuihin. Koko toiminta-alueella vuonna 2015 tehtiin 20 muistutusta. Vuonna 2014 luku oli 16. Kanteluita aluehallintovirastolle tehtiin 18 kpl ja eduskunnan oikeusasiamiehelle 5 kpl.

3 Asiamiestoiminnan tilastotietoja vuodelta 2015

3.1 Asiakasyhteydenotoista ja asiamiehen toimintatavoista

Sosiaaliasiamiehen asiakasyhteydenottoihin perustuva tilastointi esitetään siinä valossa kuin asiakkaat, heidän edustajansa tai omaisensa sekä henkilöstö kunnissa tai muu taho ottaa asiamieheen yhteyttä. Yhteydenottotilastoista ei siten voi johtaa absoluuttista totuutta kunnan sosiaalipalveluiden tilanteesta. Toki selvitys ja esitetyt luvut antavat oikeutuksen vetää joitain johtopäätöksiä, mutta pitää myös muistaa että esim. monissa asiakasryhmissä (vanhus-, mielenterveys- ja päihdehuolto) asiakkaan yhteydenotto, ainakaan hänen itsensä ottamana yhteydenottona, ei ole ollenkaan niin itsestään selvä asia ja silloin ko. asiakasryhmä jää ikään kuin tilastoinnin varjoon.

Sosiaaliasiamiehellä ei ole toimivaltaa tehdä asiakkaiden oikeuksia ja etuuksia koskevia päätöksiä. Asiamiehen ensisijaisena tehtävänä on antaa asiakkaalle neuvontaa ja ohjausta hänen kysymässään asiassa. Usein yhteydenotto vaatii laajempaakin selvittelyä tai palaveriin osallistumista yhdessä asiakkaan kanssa (vaatii asiakkaan suostumuksen). Ensisijaisesti asiakkaan kanssa yritetään löytää ratkaisuja neuvotteluin, mutta tarvittaessa asiakas saa ohjauksen myös muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käyttämisestä. Asiamiehen tulee toimia puolueettomasti eikä asiamies voi ottaa asiakkaan asiaa asianajollisesti hoitaakseen. Mikäli asia ei kuulu sosiaalipalvelujen alaan (Kela, edunvalvonta, TE-toimisto, terveydenhuolto, velkaneuvonta) asiakas ohjataan asioimaan oikeaan viranomaiseen.

Sosiaaliasiamiehelle tulee useita yhteydenottoja myös kuntien henkilöstöltä tai muilta tahoilta esim. omaisilta, edunvalvojalta, terveydenhuollon henkilöstöltä. Asiamiehenä pidän erittäin hyvänä, että henkilöstö ottaa yhteyttä heitä askarruttavissa kysymyksissä ja asiamiehen vaikuttamistoiminta ulottuu näin myös kuntien päätöksentekotasolle. Henkilöstöltä tulevista yhteydenotoista korostuu lainsäädännön tulkintaan liittyvät kysymykset.

3.2 Tilastointimalli ja ensi vuoden muutos tilastointitapaan

Sosiaaliasiamiehen tilastointimalli pohjaa sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallisen kehittämishankkeen, 1.5.2007-31.10.2009, tuottamaan malliin. Hankkeen pohjalta syntynyt tilastointimalli on suositus eikä se ole käytössä kaikilla asiamiehillä, valtakunnallista vertailevaa tietoa ei siten ole käytettävissä asiamiestoiminnasta. Asiamiehen tässä selvityksessä esittämien tilastojen valossa voi tehdä vain varovaisesti johtopäätöksiä yksittäisen kunnan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, koska läheskään kaikki yhteydenotot asiakkaan oikeusturvaan tai kohteluun tai sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyen eivät suinkaan tule asiamiehen tietoisuuteen. Tilastojen ja yhteydenottoon johtaneiden syiden valossa on kuitenkin perusteltua nostaa kunnissa esille asiakkaan aseman ja oikeuksien parantamiseen ja kehittämiseen liittyviä kysymyksiä, jotka asiakastilastoinnin perusteella näyttävät aiheuttavan asiakkaalle haasteellisia tai ongelmallisia tilanteita sosiaalihuollossa.

Asiakkaan yhteydenotto, vaikka se olisi koskenut useaa eri sosiaalihuollon palvelua tai sektoria, tilastoidaan yhtenä asiatapahtumana. Yhtenä asiakastapahtumana tilastoitu yhteydenotto voi siten sisältää yhden (1) yhteydenoton tai se voi sisältää useita yhteydenottoja asiakkaalta tai asiamiehen yhteydenottoja asian

selvittämiseksi ja yksi asiakastapahtuma voi koskea useita eri sosiaalihuollon palveluita. Vuonna 2015 sosiaalihuollon asiakastapahtumia oli yhteensä 178 kappaletta (207 kpl/2014). Arviolta neljännes asiakastapahtumista piti sisällään useamman yhteydenoton tai vaati asiamiehen lisäselvittelyä tai muita toimenpiteitä puhelinneuvonnan lisäksi kuten asiamiehen selvittelyä niin kirjallisesti kuin esim. sovittelun tai tapaamisen puitteissa.

Kunta	Väkiluku 31.12.2015	Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen 2015	Osuus suhteutettuna kunnan väkilukuun 2015, %
Kaarina	32580	36	0,11
Koski tl	2402	6	0,25
Kustavi	894	0	0
Laitila	8520	30	0,35
Lieto	19251	18	0,09
Raisio & Rusko	30456	54	0,18
Somero	9086	13	0,14
Taivassalo	1634	4	0,24
Uusikaupunki	15513	14	0,09
Vehmaa	2284	3	0,13
yht.	122620	178	0,15

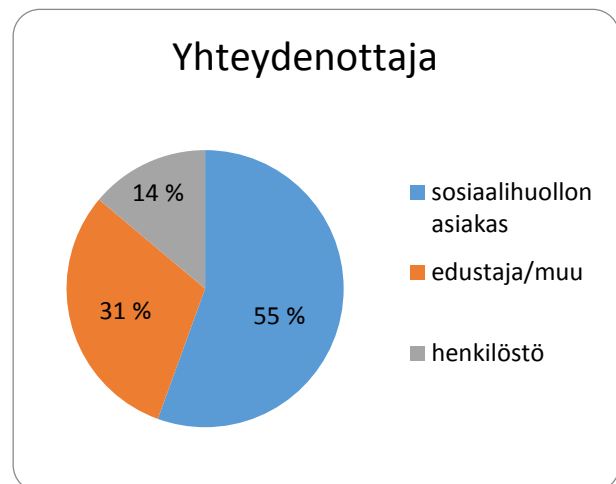
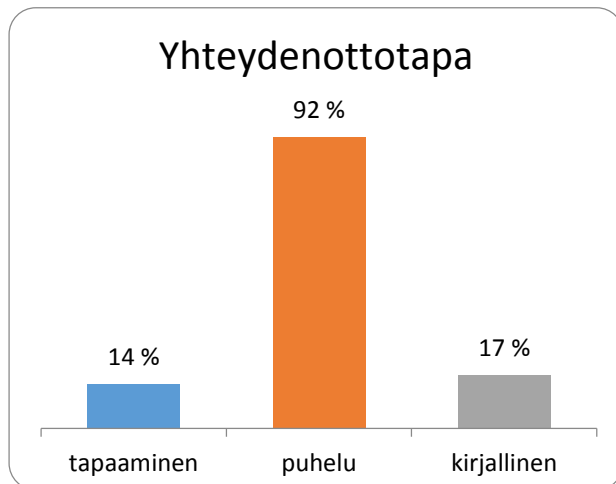
(Lähde: Väestörekisterikeskus & Vasso)

Vuoden 2016 alusta tilastointitapa muuttuu vastaamaan vielä enemmän valtakunnallisen kehittämishankkeen ja muiden Sosiaalialan osaamiskeskusten asiamiesten tilastointitapaa. Olennaisin muutos tulee olemaan, että asiakkaan yhteydenoton kohdistuessa eri palveluihin ja sektoreihin (esim. lastensuojelu ja toimeentulotuki) yhteydenotto tilastoidaan nykyisen yhden asiatapahtuman sijaan kahdeksi omaksi asiatapahtumakseen. Tämä on perusteltua, koska kyseessä on eri sosiaalihuollon palveluja koskeva yhteydenotto, joiden selvittäminen on oma erillinen prosessinsa ja tilastoinnilla kuitenkin yritetään saada näkyväksi ja eriytetyksi eri palveluihin kohdistuvat yhteydenotot.

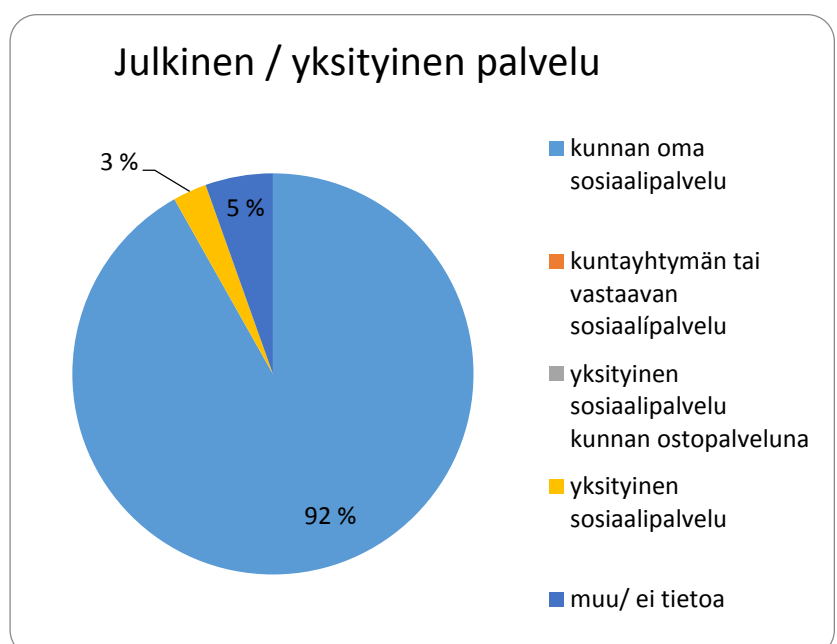
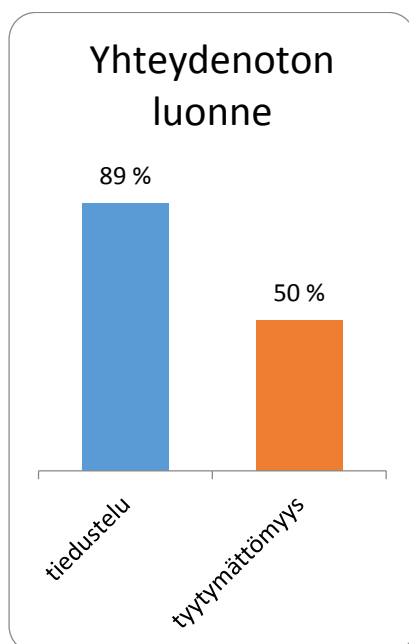
Seuraavassa esitellään kunnittain vielä nykyisen tilastointimallin mukaisesti kertynyttä tietoa. Kuntakyselyn vastaukset on referoitu nekin kuntakohtaisesti.

4 Kaarina

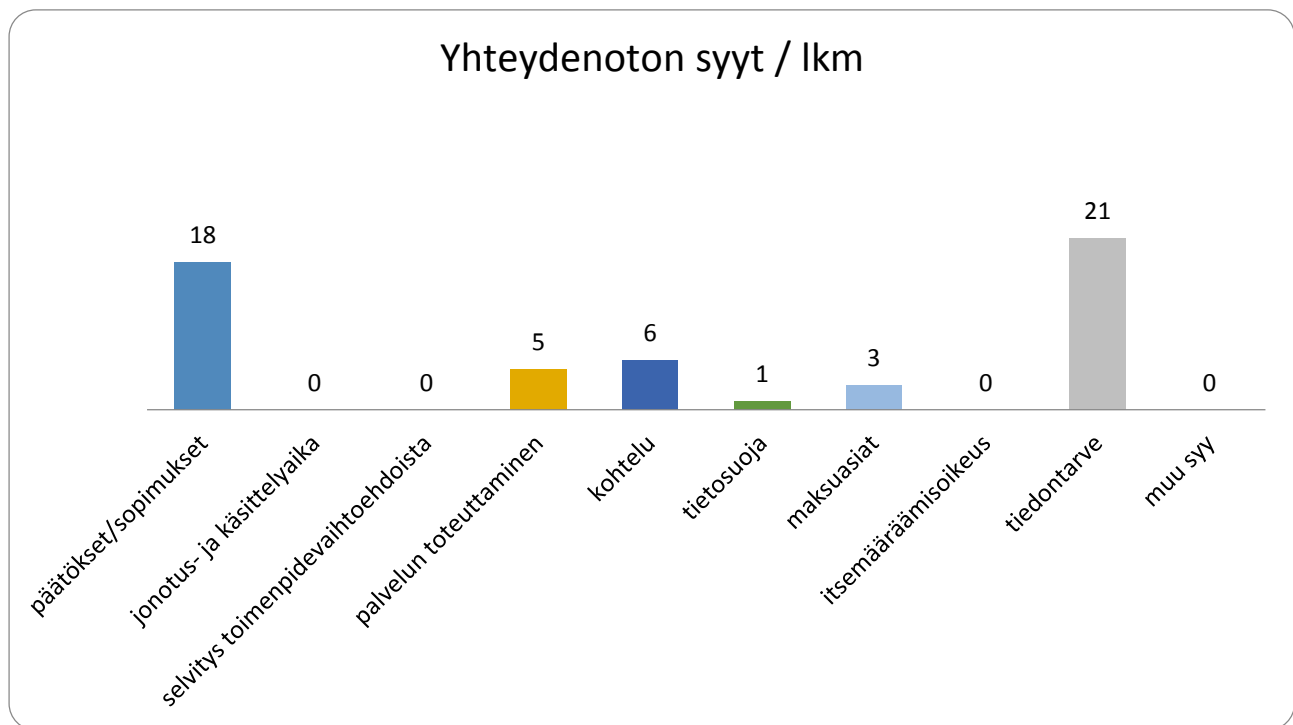
Asiakstapahtumia Kaarinassa oli yhteensä 36 kappaletta. Tapahtumien määrän suunta jatkoi laskevana, sillä vuonna 2014 tapahtumia on ollut 55 (55/2014) ja vuonna 2013 89 kappaletta (89/2013). Suurin osa yhteydenotoista tapahtui puhelimitse asiakkaan taholta. Asiakkaita tavattiin myös henkilökohtaisesti ja heidän edustajiinsa oltiin yhteydessä melko usein. Myös Kaarinan kaupungin henkilöstö otti yhteyttä sosiaaliasiainmiehen asiakasasioissa.



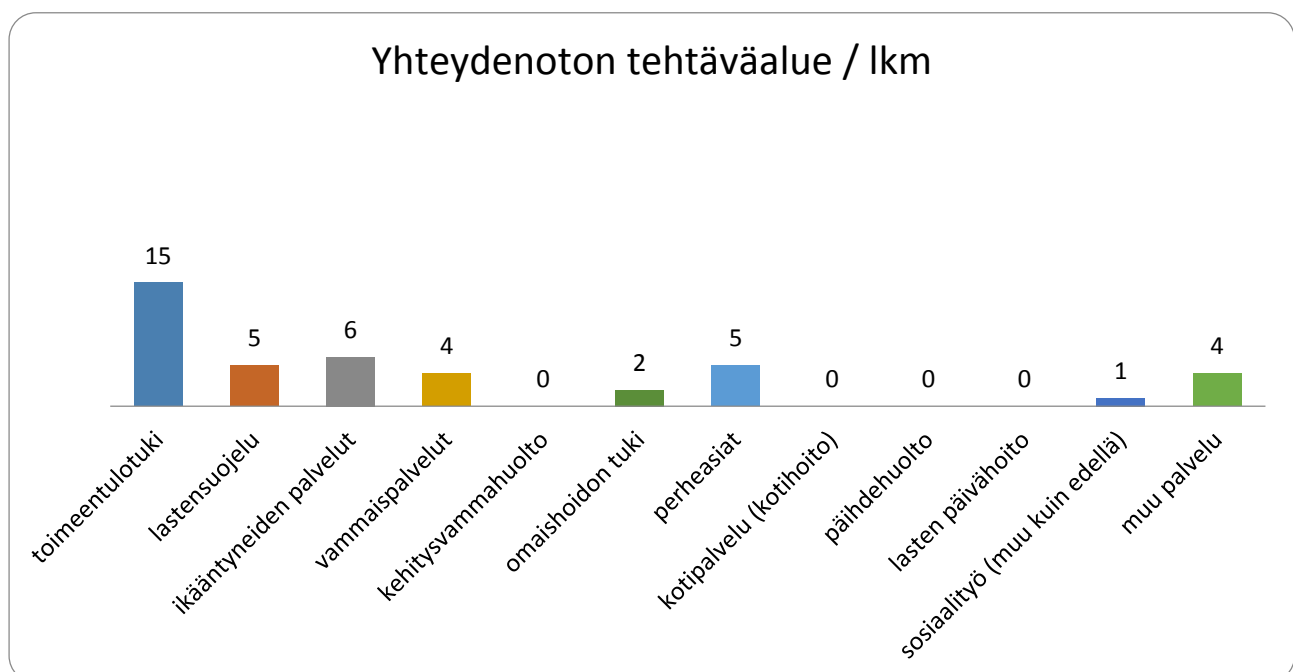
Yhteydenoton pääasiallinen syy on ollut tiedustelu. Tämän tyyppisiä yhteydenottoja tapahtui 32 kertaa. Tyytymättömyyttä puolestaan ilmaistiin 18:sta yhteydenotossa joko itsenäisenä tai tiedustelua koskevan yhteydenottoon johtaneen syyn lisäksi, mikä on kaikista Kaarinan yhteydenotoista suhteellisen paljon. Valtaosiltaan yhteydenotot kohdistuivat kunnan omaan sosiaalipalveluun.



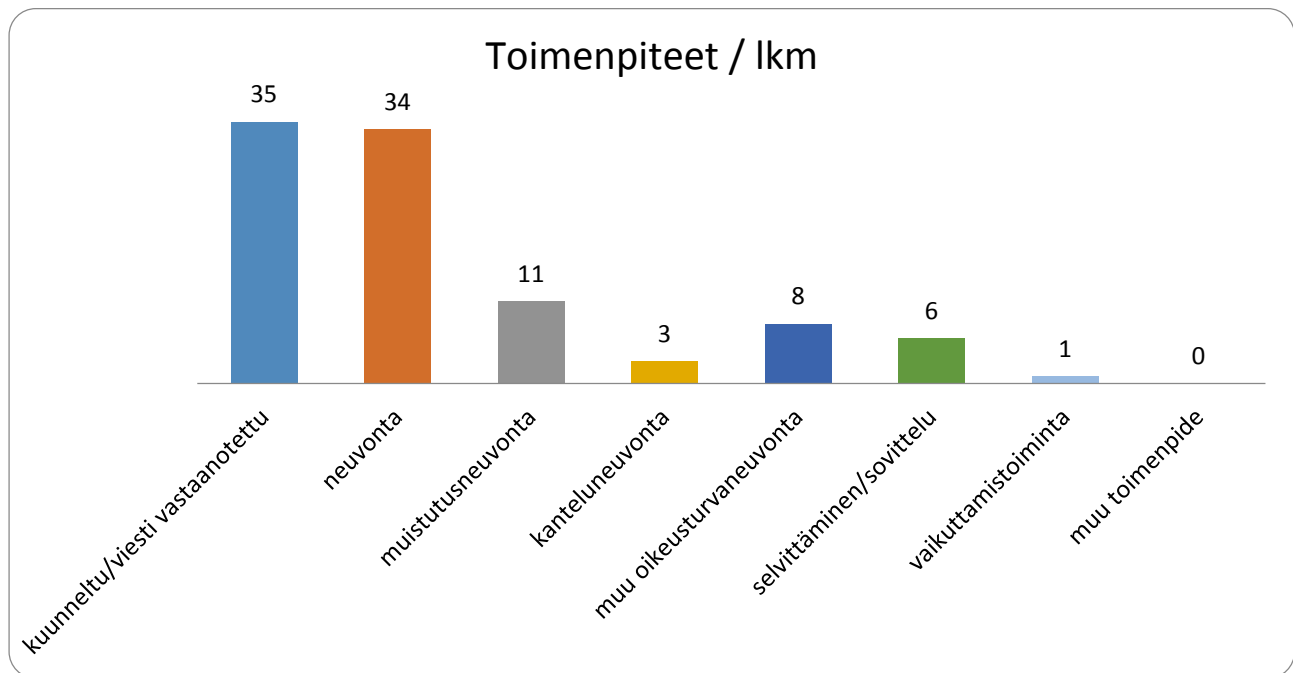
Yhteydenottoon johtaneissa syissä erottui muita selvemmin tarve saada tietoa ja neuvontaa sekä sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimuksiin keskittyvät asiat. Yksi asiatapahtuma voi pitää sisällään myös useamman yhteydenoton syyn.



Yhteydenotot tilastoidaan sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot erottuvat muista tehtäväalueista tehdyistä yhteydenotosta. Niitä tehtiin yhteensä 15 kertaa. Muista sosiaalihuollon tehtäväalueista yhteydenottoja kertyi ikääntyneiden palveluista 6 kpl, lastensuojelusta 5 kpl sekä perheasioista 5 kpl. Kohta muu palvelu sisältää asioita, jotka eivät kuulu sosiaaliasiamiehen toimialaan, mutta joista annetaan kuitenkin vähintään palveluohjausta asiakkaalle.



Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydentoista ovat olleet pääosin palveluneuvontaa, jolloin asiakkaalle on annettu useimmiten myös lainsäädäntöön liittyvää neuvontaa. Muistutuksiin liittyvää neuvontaa annettiin 11 kertaa ja Kaarinasta saadun asiamiehen kyselyn perusteella muistutuksia Kaarinassa tehtiin viime vuonna 12 kappaletta. Oikeusturvaneuvontaa on annettu mm. oikaisuvaatimusten tai valitusten osalta 8 kertaa. Yhteensä kuudessa asiakastapahtumassa asiamies on selvittänyt asiakkaan asiaa yhteydenoton lisäksi ja/tai osallistunut asiakkaan kanssa sovitteluun/neuvotteluun yhdessä työntekijän kanssa.



Kysely viranhaltijoille

Sosiaaliasiamies toteutti kyselyn kuntien viranhaltijoille tammi-helmikuussa 2016. Kyselyssä viranhaltijat vastasivat kysymyksiin kuluneesta vuodesta. Kaarinan kaupungin osalta vastaukset annettiin kaikilta sosiaalihuollon palvelusektoreilta.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Uusi sosiaalihuoltolaki tuli voimaan 1.4.2015 ja loi kunnalle velvollisuuden tarjota 19 § mukaista lapsiperheiden kotipalvelua. Sosiaalihuoltolain mukainen kotipalvelu on järjestetty Kaarinassa pääasiallisesti kunnan omana toimintana, mutta myös ulkopuolisen palveluntuottajan toteuttamana ostopalveluna. Kyselyyn vastanneet kunnan viranhaltijat kokivat kotipalveluun vuodelle 2015 varatun määrärahan olleen riittävä.

Sosiaaliasiamiehen 24.3.2016 tekemässä katsauksessa tietoa lapsiperheiden kotipalvelusta ei löydy Kaarinan kaupungin verkkosivuilta. Tämä ei tue asiakkaiden ohjautumista varhaisen tuen palvelun piiriin.

Sosiaalihuoltolain mukainen monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 § velvoittaa sosiaalihuollosta vastaavan viranomaisen huolehtimaan siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi sekä sosiaalihuollon toteuttamiseksi.

Monialaisen yhteistyön edistämiseksi Kaarinan kaupungin sosiaalihuollon kaikilla palvelusektoreilla on annettu koulutusta henkilöstölle. Tämän lisäksi myös yhteistyökumppaneita on koulutettu muualla paitsi ikääntyneiden palveluissa. Yhteydenottolomake SHL 35 § mukaisen palvelutarpeen arvioimiseksi on otettu käyttöön päihde- ja mielenterveyspalveluissa. Lisäksi huhtikuussa 2015 on perustettu sosiaalipalveluiden neuvontapuhelin, jota koskeva tieto löytyy Kaarinan verkkosivuilta. Neuvontapuhelin toimii samanaikaisesti sekä ohjauksen että neuvonnan välineenä kuntalaisille, mutta myös yhteydenottoväylänä mm. palvelutarpeiden kartoittamiseksi sekä kuntalaisten että yhteistyökumppaneiden suuntaan.

Asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään pääasiassa suullisesti ja kirjaten asiakastietoihin. Muilla toimintasektoreilla paitsi ikääntyneiden palveluissa sekä päihde ja mielenterveyspalveluissa työntekijät on myös ohjeistettu ensisijaisesti ottamaan suostumus asiakkaalta erillisellä kirjallisella lomakkeella.

Monialaiseen yhteistyön sujumiseen yhteistyökumppaneiden kanssa ollaan pääpiirteissään tyytyväisiä Kaarinan kaupungin vastaajien keskuudessa.



Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat

Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä tuli välttämättömäksi tunnistaa erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat.

Alaikäisten asiakkaiden kohdalla tämän asiakasryhmän tunnistamisen arvioitiin lähteneen hyvin käytiin, sillä sen arvioitiin onnistuneen arvosanalla 4, kun asteikkona oli 1-5. Erityisen tuen tarpeessa olleille alaikäisille kyettiin myös aina nimeämään vastuutyöntekijäksi sosiaalityöntekijä.

Työikäisten osalta arvosanaksi annettiin niin ikään 4, joka kertoo tunnistamisen lähteneen hyvin käytiin. Myös sosiaalityöntekijä kyettiin aina nimeämään vastuutyöntekijäksi.

Ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla onnistumisen keskiarvoksi muodostui 4, sillä päihde- ja mielenterveyspalveluissa tämän ryhmän tunnistaminen arvioitiin arvosanalla 3 ja ikääntyneiden palveluissa arvosanalla 5. Vastuutyöntekijäksi kyettiin pääsääntöisesti nimeämään sosiaalityöntekijä, mutta ikääntyneiden palveluissa tämä ei toteutunut vastuutyöntekijämallin mukaan.

Asiakkaiden ottaminen mukaan toiminnan kehittämiseen

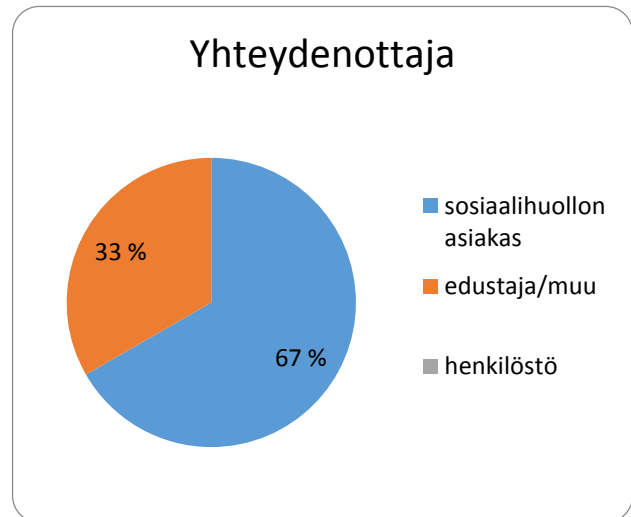
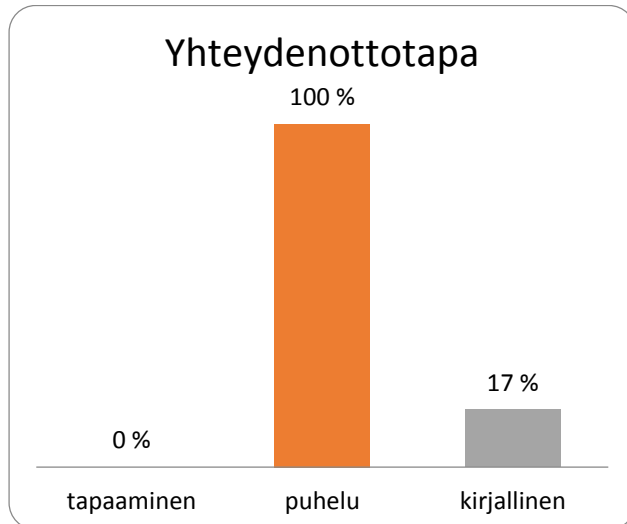
Sosiaalihuollon toimintaa on kehitettävä asiakkailta säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Asiakkaiden ottaminen mukaan vaihtelee jonkin verran palvelusektoreittain. Asiakastytytyväisyyskyselyt nousivat keskeisimmäksi mukaan ottamisen muodoksi.



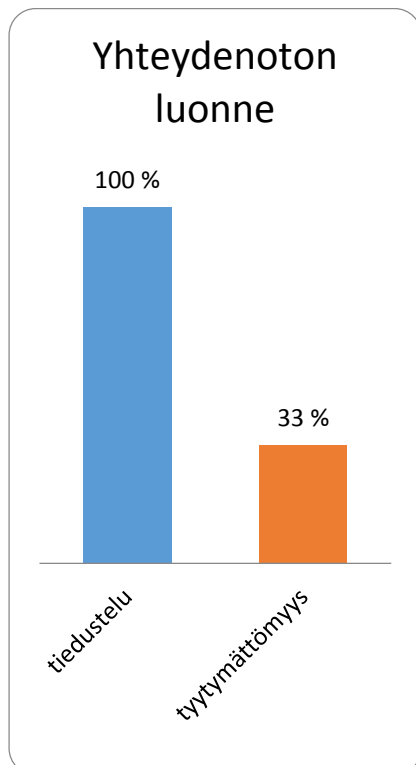
Asiakaspalautetta on säännönmukaisesti kysytty perhekeskuksen palveluissa erityisesti osana hyvinvoiva lapsi ja nuori-hanketta. Lisäksi arjen asiakastyön kautta saatua palautetta on työstetty eri kokoonpanoilla.

5 Koski TI

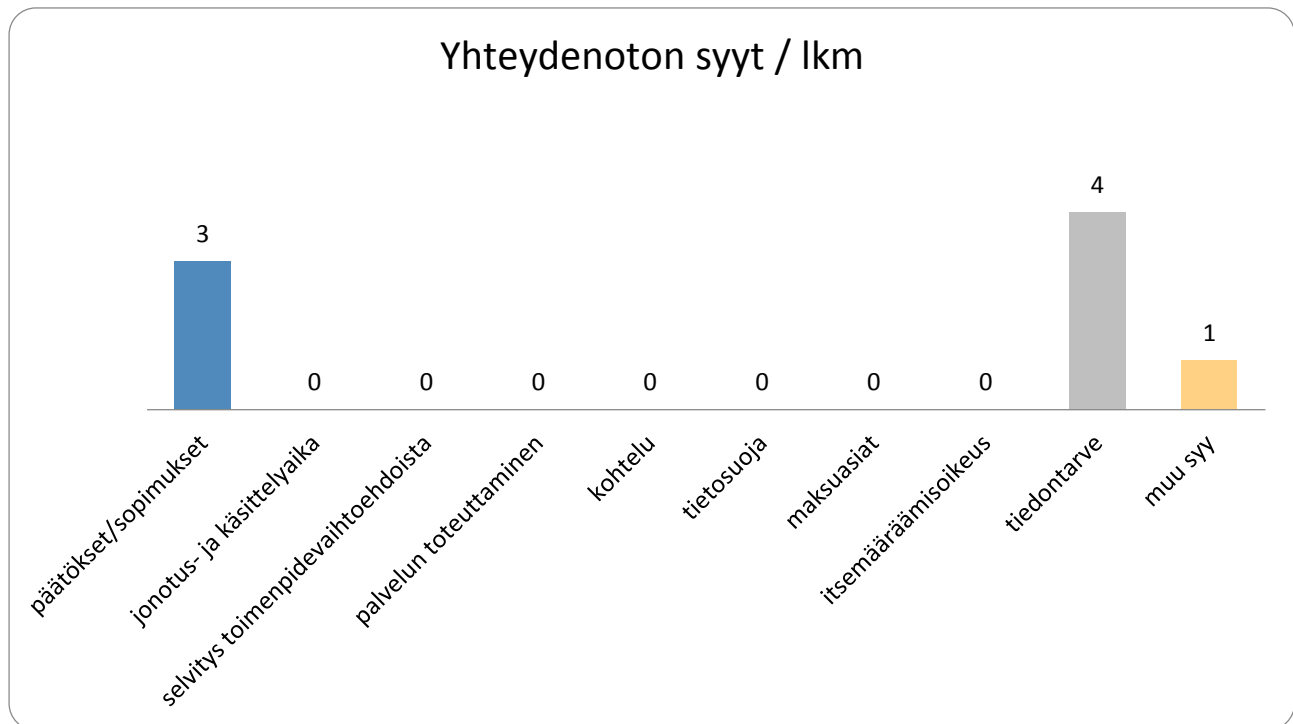
Asiatapahtumia Koski TL:ssä oli vuoden 2015 aikana yhteensä 6 kappaletta. Määrä pysyi edellisten vuosien tapaan maltillisena, sillä vuonna 2014 tapahtumia ei kirjattu (0/2014) ja vuonna 2013 tapahtumia oli 9 kappaletta (9/2013). Yhteydenotot tapahtuivat pääasiallisesti puhelimitse sosiaalihuollon asiakkaan taholta.



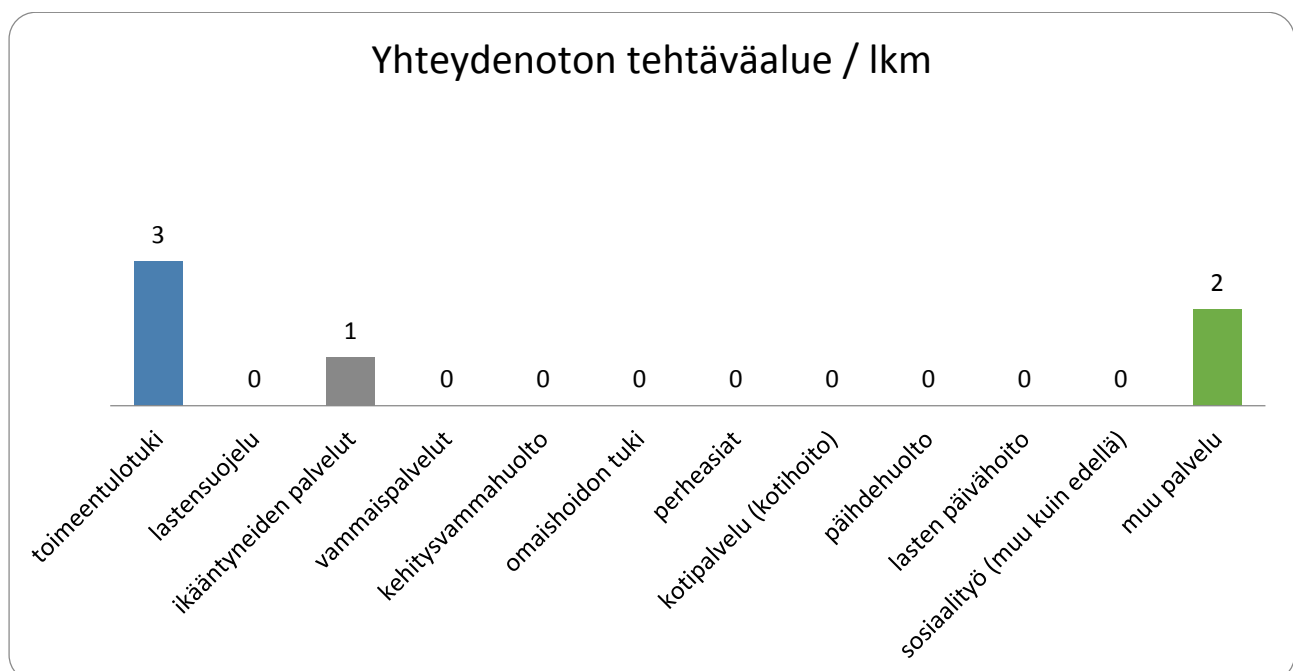
Kaikkien yhteydenottojen syynä oli tiedustelu. Kahdessa yhteydenotossa ilmaistiin myös tyytymättömyyttä. Kaikki yhteydenotot kohdistuivat kunnan omaan sosiaalipalveluun.



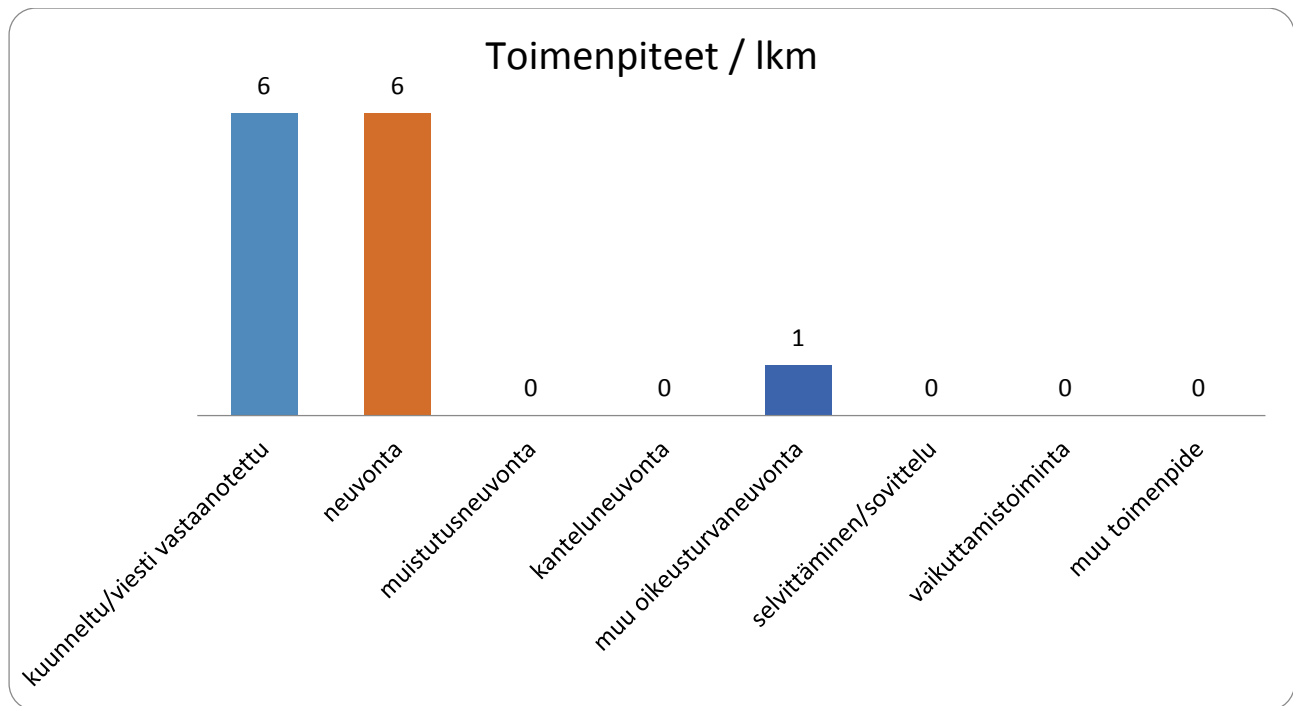
Yhteydenottoon johtaneet syyt liittyivät sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimuksiin sekä asiakkaan tarpeeseen saada tietoa ja neuvontaa. Yksi asiatapahduma voi pitää sisällään myös useamman yhteydenoton syyn.



Yhteydenotot tilastoidaan sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Puolet yhteydenotoista liittyivät toimeentulotukeen. Näitä yhteydenottoja oli yhteensä 3 kappaletta. Muihin palveluihin kohdistui 2 yhteydenottoa ja ikääntyneiden palveluihin 1 yhteydenotto. Kohta muu palvelu sisältää asioita, jotka eivät kuulu sosiaaliamiehen toimialaan, mutta joista annetaan kuitenkin vähintään palveluohjausta asiakkaalle miten asiassa voi muualla edetä (mm. KELA-asiat, holhoustoimi, velkaneuvonta, ulosotto, työvoima, rikos- ja siviilioikeudelliset asiat).



Sosiaaliasiamiehen toimenpiteinä annettiin yleistä neuvontaa kaikissa yhteydenotoissa, minkä lisäksi annettiin yleistä oikeusturvaneuvontaa yhdessä yhteydenotossa. Muistutuksia kunnassa ei tehty vuonna 2015.



Kysely viranhaltijoille

Sosiaaliasiamies toteutti kyselyn kuntien viranhaltijoille tammi-helmikuussa 2016. Kyselyssä viranhaltijat vastasivat kysymyksiin kuluneesta vuodesta. Koski TL:n kunnan osalta vastaukset annettiin kaikilta muilta sosiaalihuollon palvelusektoreilta paitsi päihde- ja mielenterveyspalveluista.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Uusi sosiaalihuoltolaki tuli voimaan 1.4.2015 ja loi kunnalle velvollisuuden tarjota 19 § mukaista lapsiperheiden kotipalvelua. Sosiaalihuoltolain mukainen kotipalvelu on järjestetty Koski TL:ssä kunnan omana toimintana. Kyselyyn vastannut kunnan viranhaltija koki kotipalveluun vuodelle 2015 varatun määrärahan olleen riittävä.

Sosiaaliasiamiehen 24.3.2016 tekemässä katsauksessa tieto lapsiperheiden kotipalvelusta löytyi Koski TL kunnan verkkosivuilta. Tiedon löytyminen tukee asiakkaiden ohjautumista varhaisen tuen palvelun piiriin.

Sosiaalihuoltolain mukainen monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 § velvoittaa sosiaalihuollosta vastaavan viranomaisen huolehtimaan siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi sekä sosiaalihuollon toteuttamiseksi.

Monialaisen yhteistyön edistämiseksi Koski TL:n kunnan sosiaalihuollon kaikilla palvelusektoreilla on annettu koulutusta henkilöstölle ja yhteistyökumppaneille. Ilmoituksen mukaan internetistä löytyy myös selkeä ohjeistus yhteistyökumppaneille sekä yhteydenottolomake SHL 35 § mukaisen tuen tarpeen arvioimiseksi.

Asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään suullisesti.

Monialaiseen yhteistyön sujumiseen yhteistyökumppaneiden kanssa ollaan tyytyväisiä Koski TL:ssä.



Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat

Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä tuli välttämättömäksi tunnistaa erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat.

Alaikäisten asiakkaiden kohdalla tämän asiakasryhmän tunnistamisen arvioitiin lähteneen erittäin hyvin käytiin, sillä sen arvioitiin onnistuneen arvosanalla 5, kun asteikkona oli 1-5. Erityisen tuen tarpeessa olleille alaikäisille kyettiin myös aina nimeämään vastuutyöntekijäksi sosiaalityöntekijä.

Työikäisten osalta onnistumisen arvosanaksi annettiin niin ikään 5, joka kertoo tunnistamisen lähteneen erittäin hyvin käytiin. Myös sosiaalityöntekijä kyettiin aina nimeämään vastuutyöntekijäksi.

Ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla onnistumisen arvosanaksi annettiin 4, joten asiakasryhmän tunnistaminen on lähtenyt hyvin käyntiin. Ikääntyneille asiakkaille kyettiin nimeämään vastuutyöntekijäksi sosiaalityöntekijä.

Asiakkaiden ottaminen mukaan toiminnan kehittämiseen

Sosiaalihuollon toimintaa on kehitettävä asiakkailta säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Asiakkaita on otettu mukaan toiminnan kehittämiseen Koski TI:ssä jatkuvan asiakaspalautteen ja asiakastytyväisyyskyselyjen keinoin.



6 Kustavi

Kustavista ei tullut vuonna 2015 ainuttakaan asiakasyhteydenottoa vuonna 2015. Vuonna 2014 yhteydenottoja oli ollut 3 kappaletta (3/2014) ja vuonna 2013 5 kappaletta (5/2013). Myöskään muistutuksia kunnassa ei tehty vuonna 2015.

Kysely viranhaltijoille

Sosiaaliasiamies toteutti kyselyn kuntien viranhaltijoille tammi-helmikuussa 2016. Kyselyssä viranhaltijat vastasivat kysymyksiin kuluneesta vuodesta. Kustavin kunnan osalta vastaukset annettiin kaikilta sosiaalihuollon palvelusektoreilta.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Uusi sosiaalihuoltolaki tuli voimaan 1.4.2015 ja loi kunnalle velvollisuuden tarjota 19 § mukaista lapsiperheiden kotipalvelua. Sosiaalihuoltolain mukainen kotipalvelu on järjestetty Kustavissa sekä kunnan omana toimintana, että ostopalveluna. Kyselyyn vastannut kunnan viranhaltija koki kotipalveluun vuodelle 2015 varatun määrärahan olleen riittävä.

Sosiaaliasiamiehen 24.3.2016 tekemässä katsauksessa tietoa lapsiperheiden kotipalvelusta ei löydy Kustavin kunnan verkkosivuilta. Tämä ei tue asiakkaiden ohjautumista varhaisen tuen palvelun piiriin.

Sosiaalihuoltolain mukainen monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 § velvoittaa sosiaalihuollosta vastaavan viranomaisen huolehtimaan siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi sekä sosiaalihuollon toteuttamiseksi.

Monialaisen yhteistyön edistämiseksi Kustavin kunnan sosiaalihuollon kaikilla palvelusektoreilla on annettu koulutusta ja tiedotusta yhteistyökumppaneille. Ilmoituksen mukaan internetistä löytyy myös yhteydenottolomake SHL 35 § mukaisen tuen tarpeen arvioimiseksi.

Asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään suullisesti ja kirjataan asiakastietoihin. Tämän lisäksi suostumusta selvitetään yhteydenottolomakkeella.

Tyytyväisyys monialaiseen yhteistyön sujumiseen eri yhteistyökumppaneiden kanssa vaihtelee Kustavissa. Osan kanssa yhteistyö sujuu erittäin hyvin, kun taas osan kanssa keskinkertaisesti.



Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat

Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä tuli välttämättömäksi tunnistaa erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat.

Alaikäisten kohdalla erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden tunnistamisen arvioitiin lähteneen hyvin käytiin. Sen onnistumista arvioitiin arvosanalla 4, kun asteikkona oli 1-5. Erityisen tuen tarpeessa olleille alaikäisille kyettiin myös aina nimeämään vastuutyöntekijäksi sosiaalityöntekijä.

Työikäisten osalta onnistumisen arvosanaksi annettiin niin ikään 4, joka kertoo tunnistamisen lähteneen hyvin käytiin. Myös sosiaalityöntekijä kyettiin aina nimeämään vastuutyöntekijäksi.

Ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla onnistumisen arvosanaksi annettiin myös 4, joten asiakasryhmän tunnistaminen on lähtenyt hyvin käyntiin. Ikääntyneille asiakkaille kyettiin nimeämään vastuutyöntekijäksi sosiaalityöntekijä.

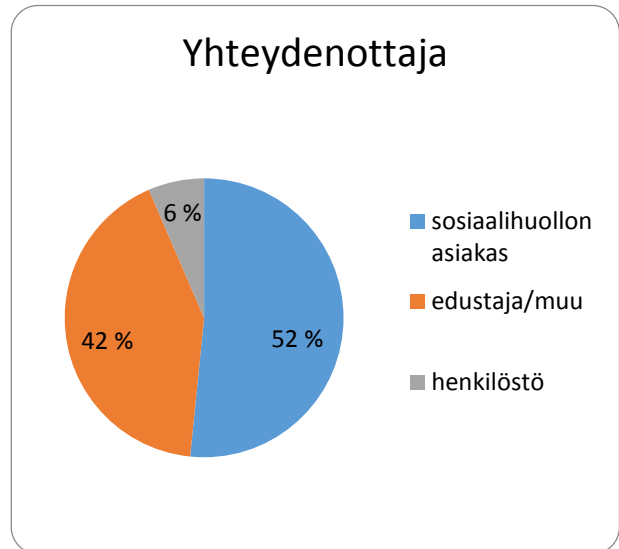
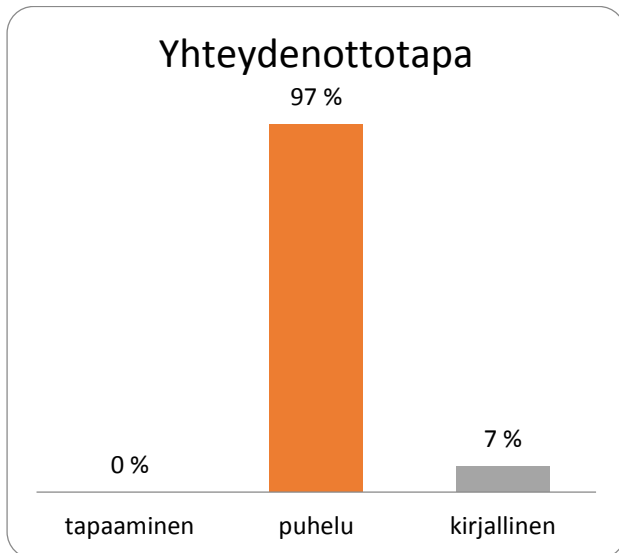
Asiakkaiden ottaminen mukaan toiminnan kehittämiseen

Sosiaalihuollon toimintaa on kehitettävä asiakkailta säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Asiakkaita on otettu mukaan toiminnan kehittämiseen Kustavissa jatkuvan asiakaspalautteen, asiakastyytyväisyyskyselyjen ja asiakaskehittäjäryhmien keinoin.

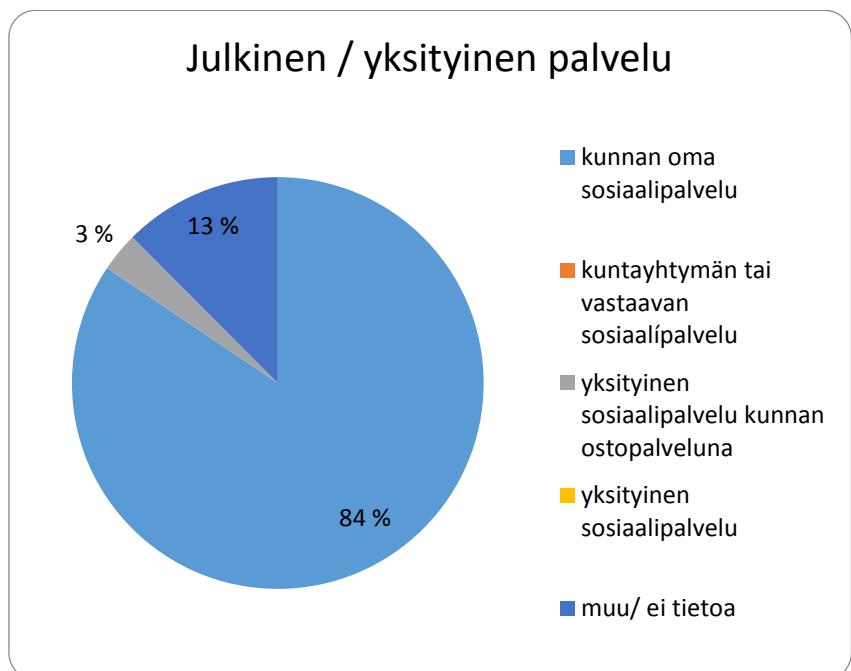
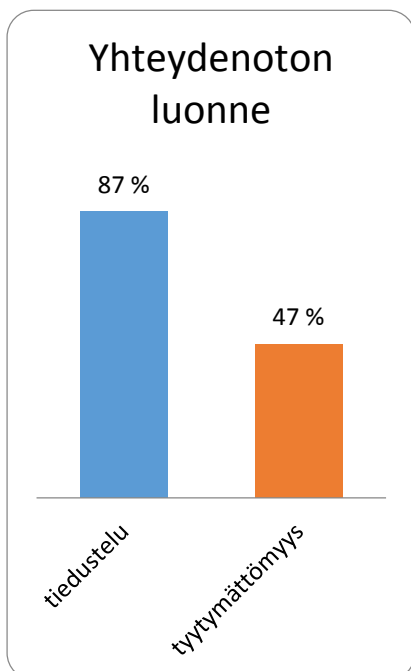


7 Laitila

Asiakastapahtumia Laitilassa tilastoitiin 30 kappaletta, viime vuodesta nousua kertyi kahdeksan yhteydenottoa (22/2014). Näin ollen palattiin vuoden 2013 tasolle (32/2013). Yhteydenotot tapahtuivat pääasiassa puhelimitse. Noin puolet yhteydenottajista on sosiaalihuollon asiakkaita. Miltei yhtä usein yhteyttä ottivat asiakkaiden edustajat.

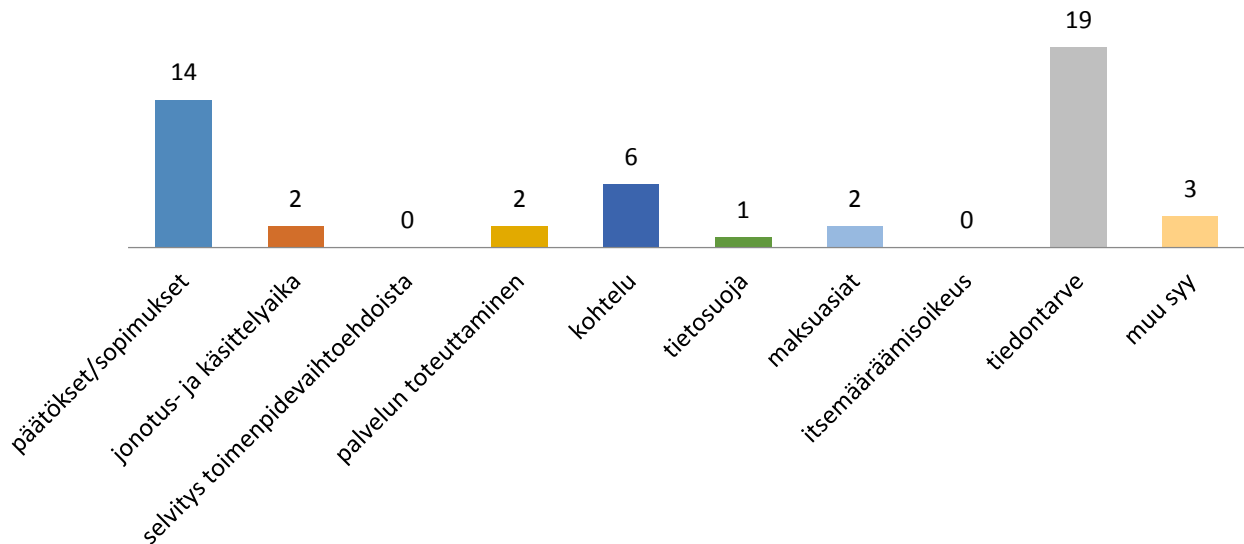


Yhteydenoton pääasiallinen syy on ollut tiedustelu. Tämän tyyppisiä yhteydenottoja tapahtui 16 kertaa. Noin puoleen yhteydenotoista liittyi tyytymättömyyden ilmaisu, jota tapahtui yhteensä 14 kertaa. Valtaosiltaan yhteydenotot kohdistuivat kunnan omaan sosiaalipalveluun, mutta vähäisessä määrin myös muihin palveluihin.



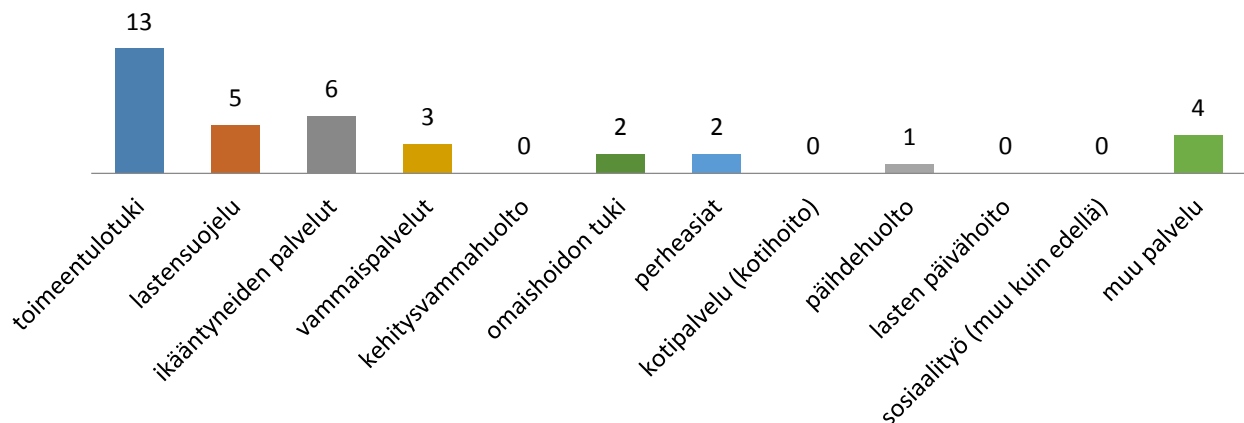
Yhteydenottoon johtaneissa syissä erottui muita selvemmin tarve saada tietoa ja neuvontaa sekä sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimuksiin liittyvät asiat. Asiakkaan kohteluun liittyvät yhteydenoton syyt nousivat myös esille. Yksi asiatapahtuma voi pitää sisällään myös useamman yhteydenoton syyn.

Yhteydenoton syyt / lkm

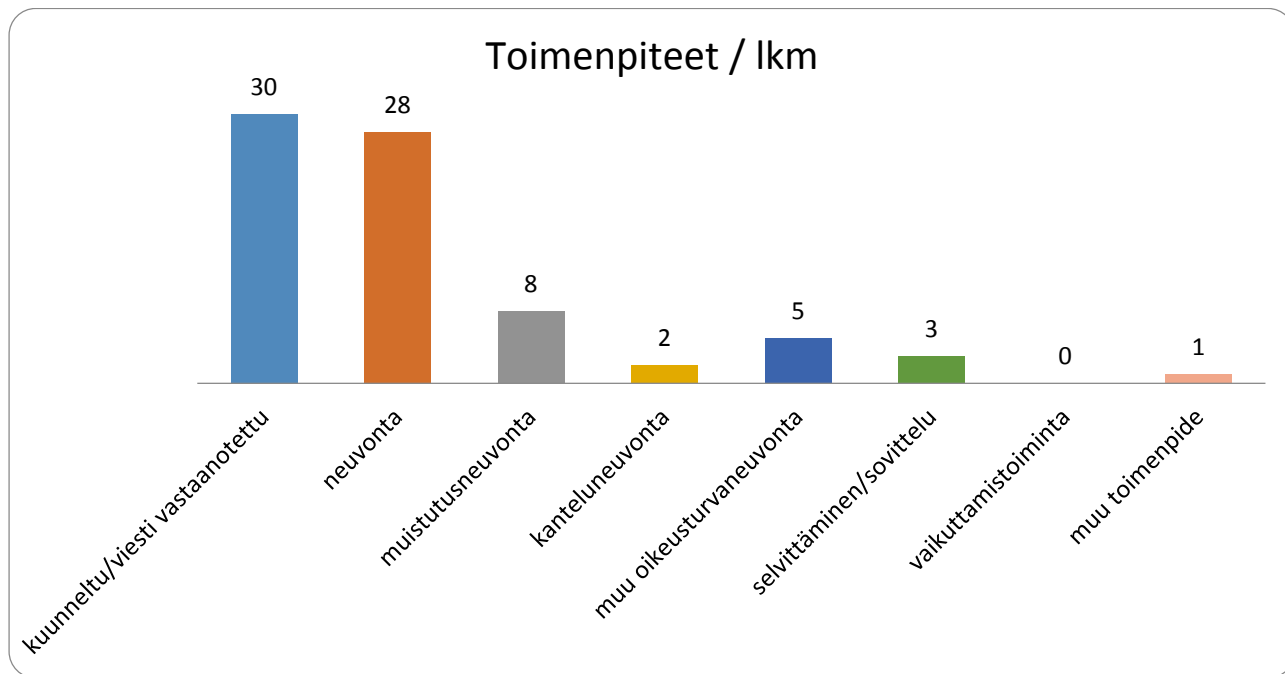


Yhteydenotot tilastoidaan sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Enimmät yhteydenotot koskivat toimeentulotukea 13 kertaa, ikääntyneiden palveluja 6 kertaa ja lastensuojelua 5 kertaa. Seuraavaksi eniten yhteydenottoja tuli muista palveluista, 4 kertaa ja vammaispalveluista 3 kertaa sekä perheasioista ja omaishoidon tuesta kummastakin 2 kertaa. Kohta muu palvelu sisältää asioita, jotka eivät kuulu sosiaaliamiehen toimialaan, mutta joista annetaan kuitenkin vähintään palveluohjausta asiakkaalle.

Yhteydenoton tehtäväalue / lkm



Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydentoista ovat olleet pääosin palveluneuvontaa, jolloin asiakkaalle on annettu useimmiten myös lainsäädäntöön liittyvää neuvontaa. Tämän lisäksi kolmessa asiakastapahtumassa asiamies on selvittänyt asiakkaan asiaa yhteydenoton lisäksi ja/tai osallistunut asiakkaan kanssa sovitteluun/neuvotteluun yhdessä työntekijän kanssa. Oikeusturvaneuvontaa on annettu mm. oikaisuvaatimusten tai valitusten osalta 5 kertaa. Muistutuksiin liittyvää neuvontaa annettiin 8 kertaa. Laitilasta saadun asiamiehen kyselyn perusteella muistutuksia Laitilassa tehtiin viime vuonna 2 kappaletta.



Kysely viranhaltijoille

Sosiaaliasiamies toteutti kyselyn kuntien viranhaltijoille tammi-helmikuussa 2016. Kyselyssä viranhaltijat vastasivat kysymyksiin kuluneesta vuodesta. Laitilan kaupungin osalta vastaukset annettiin kaikilta muilta sosiaalihuollon palvelusektoreilta paitsi perheasioista sekä päihde- ja mielenterveyspalveluista.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Uusi sosiaalihuoltolaki tuli voimaan 1.4.2015 ja loi kunnalle velvollisuuden tarjota 19 § mukaista lapsiperheiden kotipalvelua. Sosiaalihuoltolain mukainen kotipalvelu on järjestetty Laitilassa kunnan omana toimintana. Kyselyyn vastanneet kunnan viranhaltijat kokivat kotipalveluun vuodelle 2015 varatun määrärahan olleen riittävä.

Sosiaaliasiamiehen 24.3.2016 tekemässä katsauksessa tietoa lapsiperheiden kotipalvelusta ei löydy Laitilan kaupungin verkkosivuilta. Tämä ei tue asiakkaiden ohjautumista varhaisen tuen palvelun piiriin.

Sosiaalihuoltolain mukainen monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 § velvoittaa sosiaalihuollosta vastaavan viranomaisen huolehtimaan siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi sekä sosiaalihuollon toteuttamiseksi.

Monialaisen yhteistyön edistämiseksi Laitilan kaupungin lastensuojelun ja perheiden sosiaalityön palvelusktoreilla on annettu koulutusta henkilöstölle yhteistyökumppaneille. Verkkosivuilta löytyy ilmoituksen mukaan selkeä ohjeistus yhteiskumppaneille ja yhteydenottolomake SHL 35 § mukaisen palvelutarpeen arvioimiseksi on myös otettu käyttöön. Aikuissosiaalityön, toimeentulotuen sekä vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon sektoreilla on käytössä yhteydenottolomake SHL 35 § mukaisen tuen tarpeen arvioimiseksi. Ikääntyneiden palveluista kysymykseen ei saatu vastausta.

Asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään pääasiallisesti suullisesti ja kirjaten asiakastietoihin. Ikääntyneiden palveluista kysymykseen ei saatu vastausta.

Tyytyväisyys monialaisen yhteistyön sujumiseen on vastaajien mukaan osalla yhteistyökumppaneista erittäin hyvällä tasolla, kun taas joidenkin yhteiskumppaneiden kanssa jäädään keskinkertaiseen tasoon.



Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat

Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä tuli välttämättömäksi tunnistaa erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat.

Alaikäisten asiakkaiden kohdalla tämän asiakasryhmän tunnistamisen arvioitiin lähteneen käyntiin keskimukaisesti, sillä sen arvioitiin onnistuneen arvosanalla 3, kun asteikkona oli 1-5. Erityisen tuen tarpeessa olleille alaikäisille kyettiin aina nimeämään vastuutyöntekijäksi sosiaalityöntekijä.

Työikäisten osalta tunnistamisen arvosanaksi annettiin lastensuojelussa ja perheiden sosiaalityössä 3, kun taas aikuissosiaalityön, toimeentulotuen ja vammaispalvelujen puolella tunnistamisen arvosanaksi annettiin 4. Asian onnistumisessa on hajontaa kaupungin eri sektoreiden välillä. Myös sosiaalityöntekijä kyettiin aina nimeämään vastuutyöntekijäksi aikuissosiaalityön, toimeentulotuen ja vammaispalveluiden puolella, mutta ei lastensuojelun ja perheiden sosiaalityön puolella.

Ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla onnistumista arvioitiin arvosanalla 3. Ikääntyneiden palveluissa vastuutyöntekijäksi kyettiin nimeämään sosiaalityöntekijä.

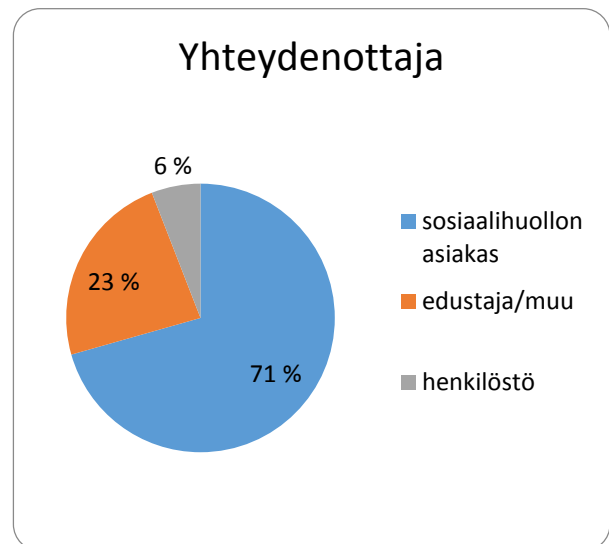
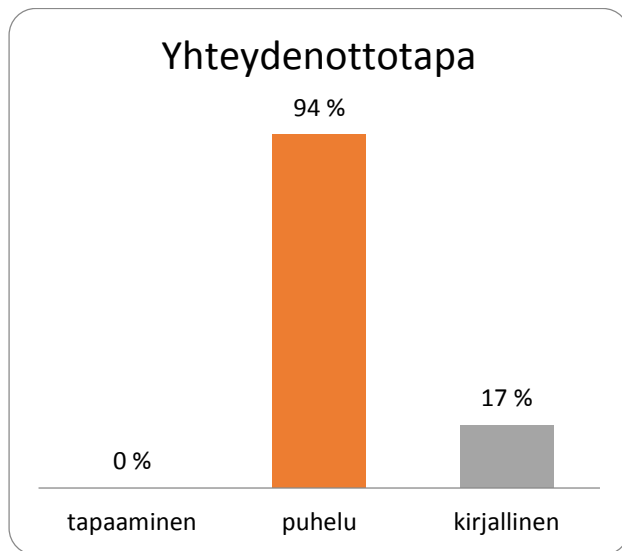
Asiakkaiden ottaminen mukaan toiminnan kehittämiseen

Sosiaalihuollon toimintaa on kehitettävä asiakkailta säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Asiakkaiden ottaminen mukaan vaihtelee jonkin verran palvelusektoreittain. Asiakastytytyväisyyskyselyt nousivat keskeisimmäksi mukaan ottamisen muodoksi ikääntyneiden palveluissa, kun taas lastensuojelussa ja perheiden sosiaalityössä keskeisin työmenetelmä on jatkuva asiakaspalaute. Aikuissosiaalityön, toimeentulotuen ja vammaispalvelujen osalta ei saatu vastausta.

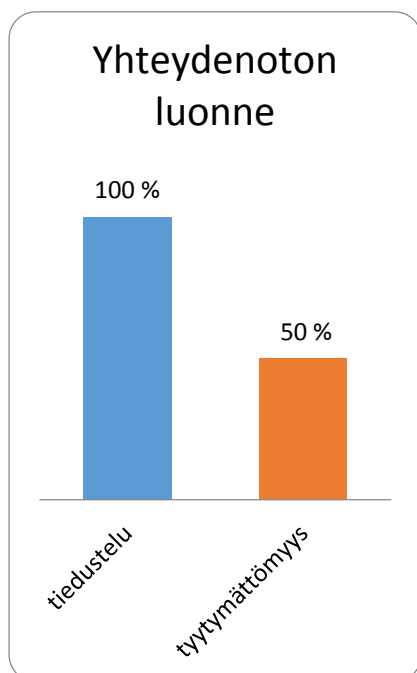
Jatkuva asiakaspalaute	
Asiakastytytyväisyyskyselyt	
Asiakasraadit tai muut asiakaskehittäjäryhmät	
Yksittäiset kehittäjäasiakkaat mukana toiminnan suunnittelussa	
Koulutetut kokemusasiantuntijat ammattilaisten rinnalla	
Muuta, mitä?	

8 Lieto

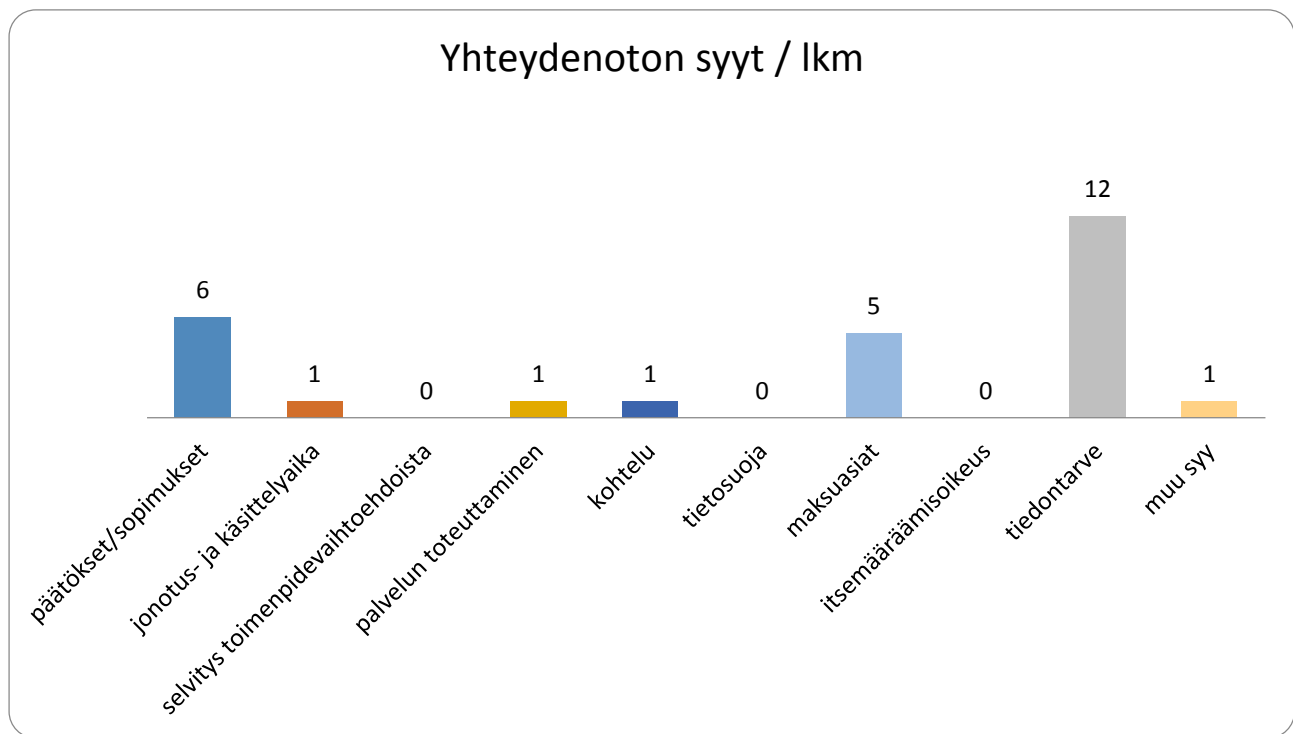
Asiatapahtumia Liedossa oli yhteensä 18 kappaletta. Tapahtumien määrä pysyi ennallaan edelliseen vuoteen nähden (18/2014). Suurin osa yhteydenotoista tapahtui puhelimitse asiakkaan taholta. Asiakkaiden edustajat tekivät myös yhteydenottoja jonkin verran. Myös Liedon kunnan henkilöstö otti yhteyttä sosiaaliasiamieheen asiakasasioissa.



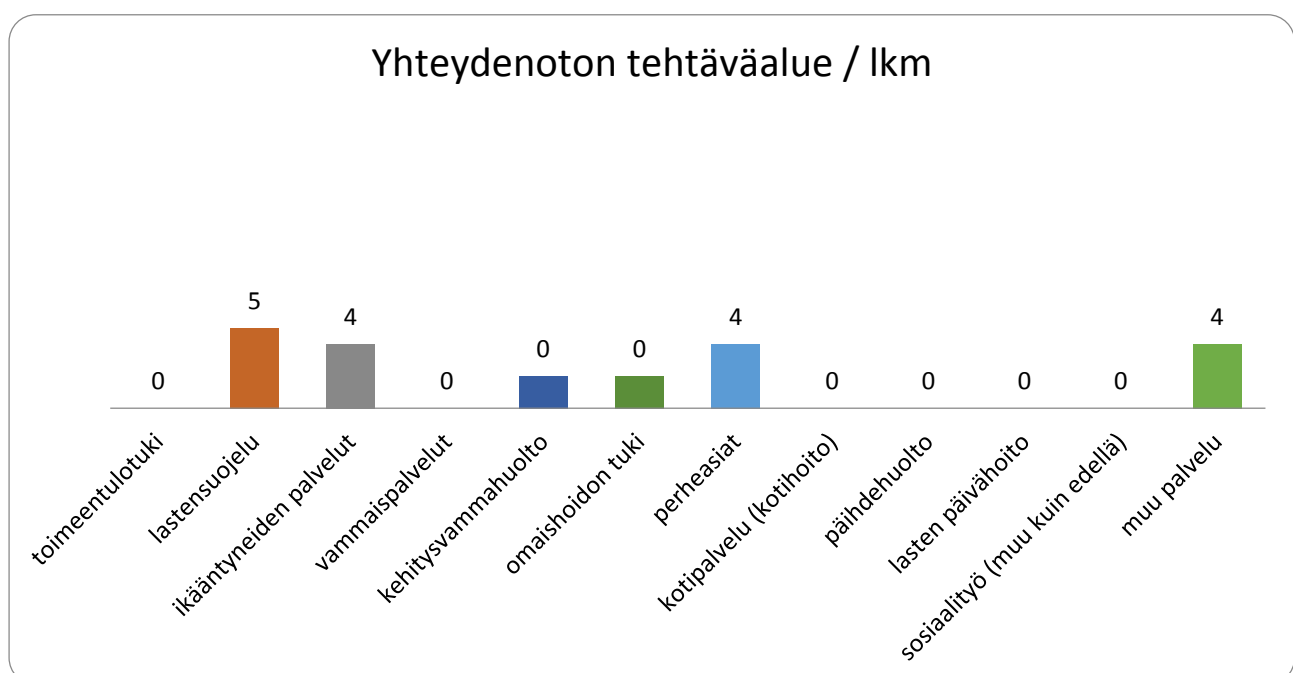
Kaikissa yhteydenotoissa syy on ollut tiedustelu. Tämän lisäksi puolessa yhteydenotoista ilmaistiin tyytymättömyyttä, mikä on kaikista Liedon yhteydenotoista suhteellisen paljon. Valtaosiltaan yhteydenotot kohdistuivat kunnan omaan sosiaalipalveluun.



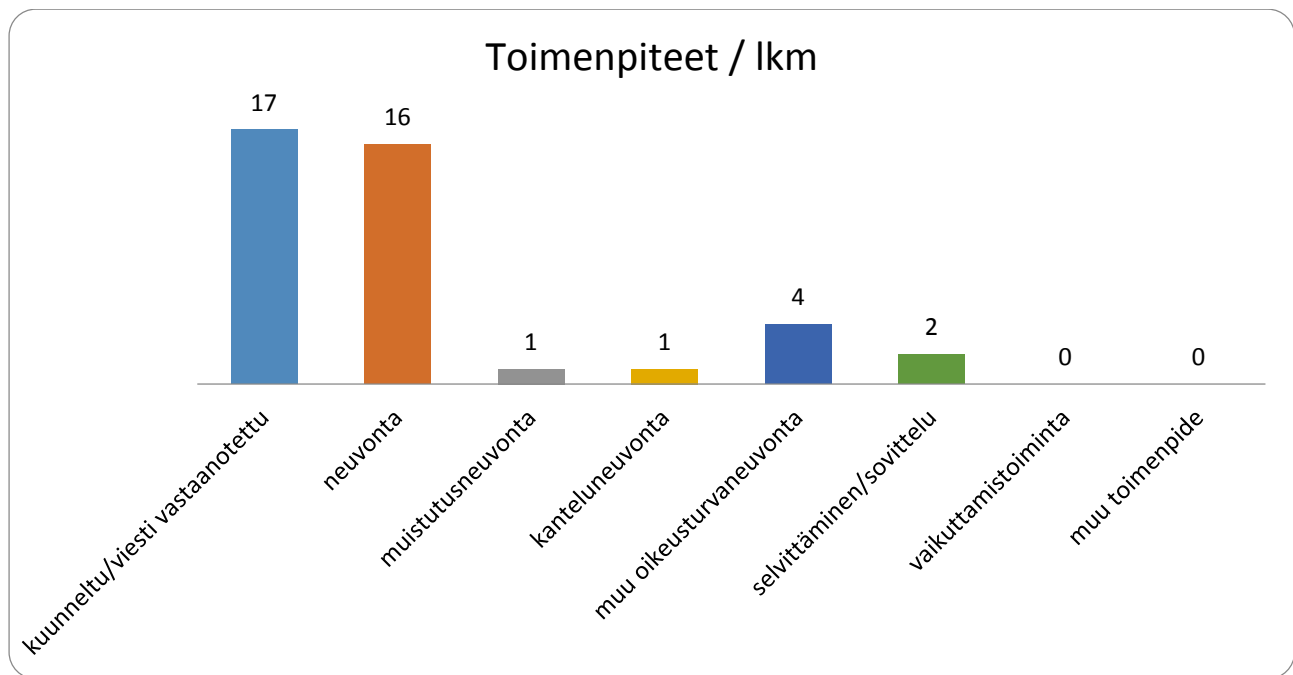
Yhteydenottoon johtaneissa syissä erottui muita selvemmin tarve saada tietoa ja neuvontaa. Seuraavaksi eniten yhteydenottoja aiheuttivat sosiaalihuollon päätökset ja sopimukset sekä maksuihin liittyvät asiat. Yksi asiatapahtuma voi pitää sisällään myös useamman yhteydenoton syyn.



Yhteydenotot tilastoidaan sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Yhteydenotot koskivat lastensuojelua 5 kertaa, ikääntyneiden palveluja 4 kertaa, perheasioita 4 kertaa sekä muita palveluita 4 kertaa. Kohta muu palvelu sisältää asioita, jotka eivät kuulu sosiaaliamiehen toimialaan, mutta joista annetaan kuitenkin vähintään palveluohjausta asiakkaalle miten asiassa voi muualla edetä (mm. KELA-asiat, holhoustoimi, velkaneuvonta, ulosotto, työvoima, rikos- ja siviilioikeudelliset asiat).



Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydentoista ovat olleet pääosin palveluneuvontaa, jolloin asiakkaalle on annettu useimmiten myös lainsäädäntöön liittyvää neuvontaa. Tämän lisäksi kahdessa asiakastapahtumassa asiamies on selvittänyt asiakkaan asiaa yhteydenoton lisäksi ja/tai osallistunut asiakkaan kanssa sovitteluun/neuvotteluun yhdessä työntekijän kanssa. Oikeusturvaneuvontaa on annettu mm. oikaisuvaatimusten tai valitusten osalta 4 kertaa. Muistutuksiin liittyvää neuvontaa annettiin kerran, kuten myös kanteluneuvontaa. Kunnalta saadun asiamiehen kyselyn perusteella muistutuksia Liedossa tehtiin viime vuonna yhden kerran.



Kysely viranhaltijoille

Sosiaaliasiamies toteutti kyselyn kuntien viranhaltijoille tammi-helmikuussa 2016. Kyselyssä viranhaltijat vastasivat kysymyksiin kuluneesta vuodesta. Liedon kunnan osalta vastaukset annettiin kaikilta sosiaalihuollon palvelusektoreilta.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Uusi sosiaalihuoltolaki tuli voimaan 1.4.2015 ja loi kunnalle velvollisuuden tarjota 19 § mukaista lapsiperheiden kotipalvelua. Sosiaalihuoltolain mukainen kotipalvelu on järjestetty Liedossa sekä kunnan omana toimintana, mutta myös ulkopuolisen palveluntuottajan toteuttamana ostopalveluna. Kyselyyn vastanneet kunnan viranhaltijat kokivat kotipalveluun vuodelle 2015 varatun määrärahan olleen riittävä.

Sosiaaliasiamiehen 24.3.2016 tekemässä katsauksessa tieto lapsiperheiden kotipalvelusta löytyi Liedon kunnan verkkosivuilta. Tiedon löytyminen tukee asiakkaiden ohjautumista varhaisen tuen palvelun piiriin.

Sosiaalihuoltolain mukainen monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 § velvoittaa sosiaalihuollosta vastaavan viranomaisen huolehtimaan siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi sekä sosiaalihuollon toteuttamiseksi.

Monialaisen yhteistyön edistämiseksi Liedon kunnan sosiaalihuollon kaikilla palvelusektoreilla on käytössä yhteydenottolomake SHL 35 § mukaisen tuen tarpeen arvioimiseksi. Muilla palvelusektoreilla paitsi perheiden sosiaalityössä on annettu myös koulutusta henkilöstölle. Puolestaan muilla palvelusektoreilla kuin aikuissosiaalityössä, lastensuojelussa ja toimeentulotuessa on annettu koulutusta ja tiedotusta yhteistyökumppaneille. Ikääntyneiden palveluissa löytyy lisäksi selkeä ohjeistus internetistä yhteistyökumppaneille. Ikääntyneiden palveluissa on myös otettu käyttöön ilmoitus palvelutarpeen arvioinnista monialaisen yhteistyön edistämiseksi. Ilmoitusta seuraa laaja palvelutarpeen arviointi.

Asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään pääasiallisesti asiakkaan kanssa suullisesti, minkä lisäksi asia kirjataan asiakastietoihin asiakkaalta otetun kirjallisen suostumuksen kanssa. Vammaispalveluissa ja kehitysvammahuollossa on käytössä vain asian suullinen selvitys.

Tyytyväisyys monialaiseen yhteistyön sujumiseen vaihtelee yhteistyökumppaneittain kesinkertaisen ja hyvän tason välillä.



Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat

Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä tuli välttämättömäksi tunnistaa erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat.

Alaikäisten asiakkaiden kohdalla tämän asiakasryhmän tunnistamisen arvioitiin lähteneen hyvin käytiin muilla palvelusektoreilla paitsi perheiden sosiaalityössä, sillä sen arvioitiin onnistuneen arvosanalla 4. Asteikkona oli 1-5. Perheiden sosiaalityössä arvosanaksi annettiin 2. Sektoreiden välistä eroa havaittavissa. Erityisen tuen tarpeessa olleille alaikäisille kyettiin aina nimeämään vastuutyöntekijäksi sosiaalityöntekijä.

Työikäisten osalta onnistumista arvioitiin arvosanalla 4 kaikilla muilla palvelusektoreilla paitsi aikuissosiaalityössä, lastensuojelussa ja toimeentulotuessa, jossa arvosanaksi annettiin 3. Sektoreiden välistä eroa tunnistamisessa on havaittavissa. Erityisen tuen tarpeessa olleille työikäisille asiakkaille kyettiin aina nimeämään vastuutyöntekijäksi sosiaalityöntekijä.

Ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla onnistumista arvioitiin arvosanalla 3 ikääntyneiden palveluissa sekä päihde- ja mielenterveyspalveluissa, kun taas vammaispalveluissa ryhmän tunnistamisen onnistuminen arvioitiin arvosanalla 4. Vastuutyöntekijäksi ei aina kyetty nimeämään sosiaalityöntekijää.

Asiakkaiden ottaminen mukaan toiminnan kehittämiseen

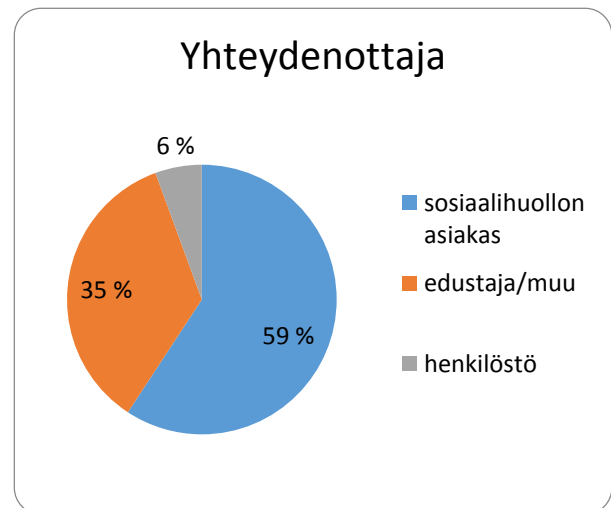
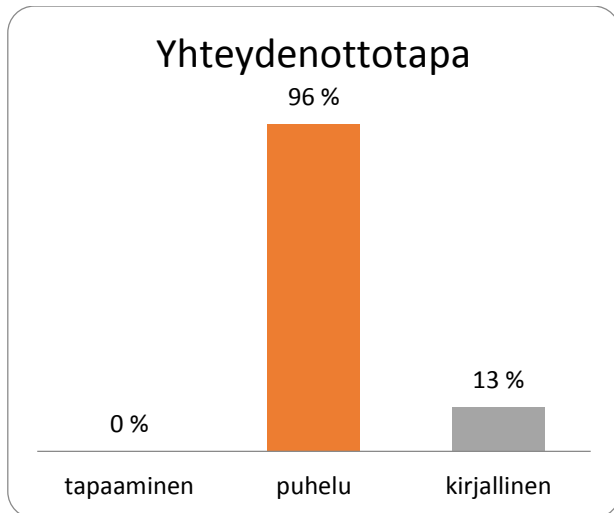
Sosiaalihuollon toimintaa on kehitettävä asiakkailta säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Asiakkaiden ottaminen mukaan vaihtelee jonkin verran palvelusektoreittain. Asiakastytytyväisyyskyselyt ja jatkuva asiakaspalaute nousivat keskeisimmäksi mukaan ottamisen muodoksi.



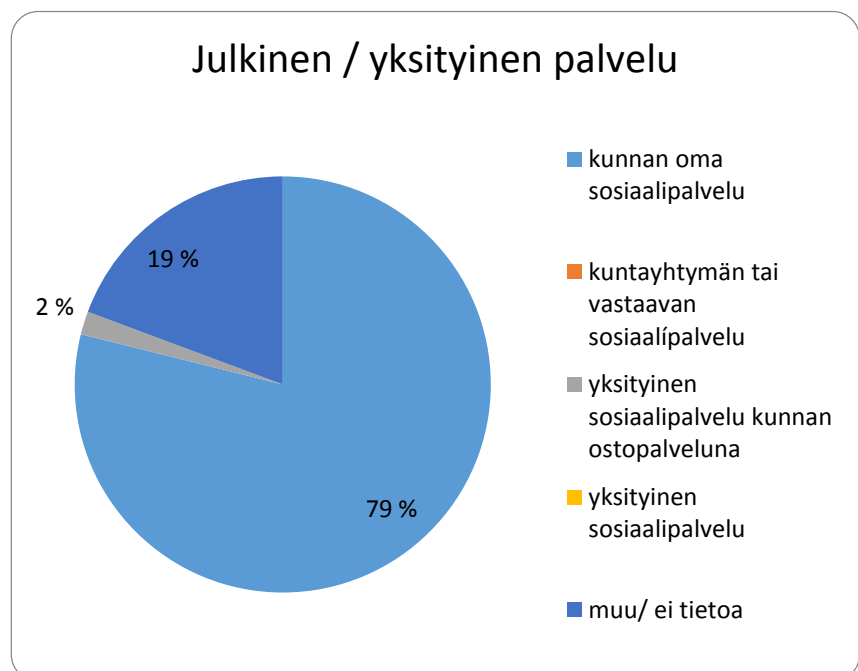
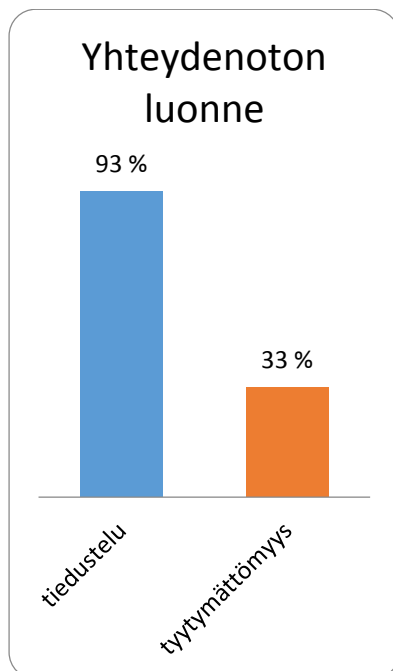
Lisäksi on suunniteltu yksittäisten asiakkaiden mukaan ottamista työpajoihin syksyllä 2016 ikääntyneiden palveluissa. Päihde- ja mielenterveyspalveluissa on oltu mukana PPPR-hankkeessa, missä on ollut mukana asiakkaita työpajoissa asiakaspalautteen antamiseksi.

9 Raisio ja Rusko

Asiakastapahtumia Raisiossa ja Ruskossa oli yhteensä 54 kappaletta. Tämä merkitsee pientä pudotusta edellisvuosien tasoon sillä vuonna 2014 yhteydenottoja oli 61 (61/2014) ja vuonna 2013 62 kappaletta (62/2013). Yhteydenotot tulivat muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta puhelimitse ja osaan niistä liittyi myös erillinen kirjallinen yhteydenotto. Yhteydenottaja oli useimmiten sosiaalihuollon asiakas, mutta yli kolmannes yhteydenottajista oli asiakkaan edustaja; läheinen, omainen, muu asiakkaan asioita hoitava henkilö.

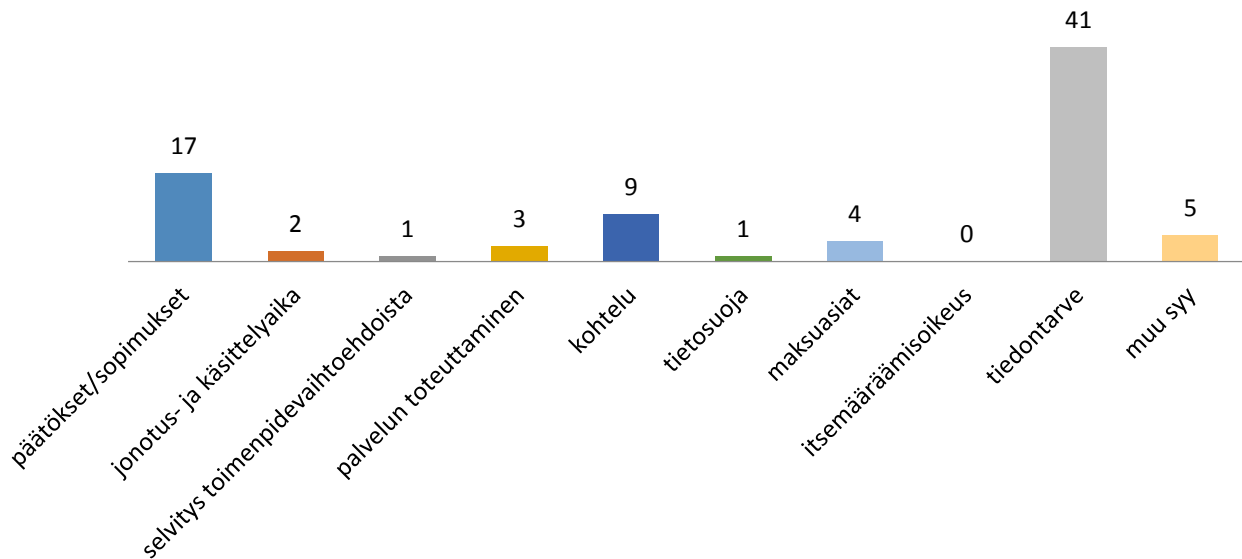


Yhteydenottojen pääasiallinen syy oli tiedontarve, mutta noin kolmanneksessa ilmaistiin myös tyytymättömyyttä. Yhteydenotto kohdistui 45 kertaa kunnan omaan sosiaalipalveluun ja kerran kunnan ostopalveluna ostamaan yksityiseen palvelun tuottajaan.



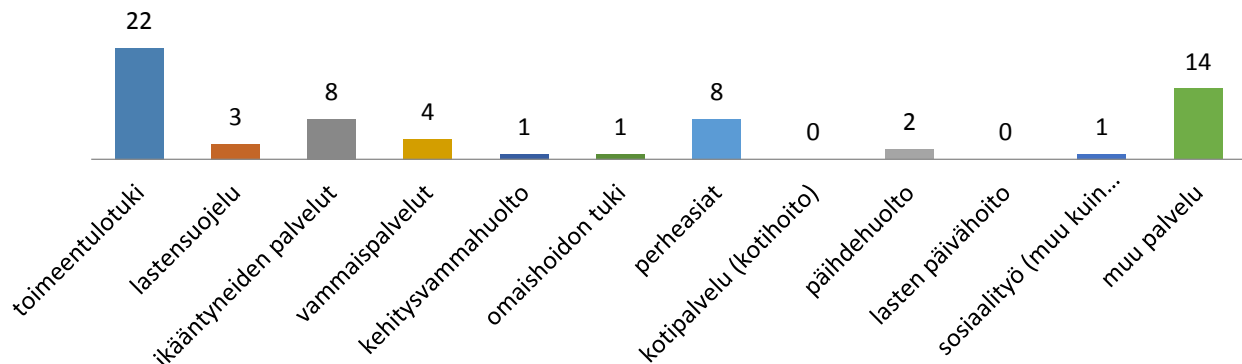
Yhteydenottoon johtaneissa syissä erottui muita selvemmin tarve saada tietoa ja neuvontaa sekä sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimuksiin liittyvät asiat. Merkittävä määrä kohdistui myös asiakkaiden kokemaan kohteluun. Yksi asiatapahtuma voi pitää sisällään myös useamman yhteydenoton syyn.

Yhteydenoton syyt / lkm

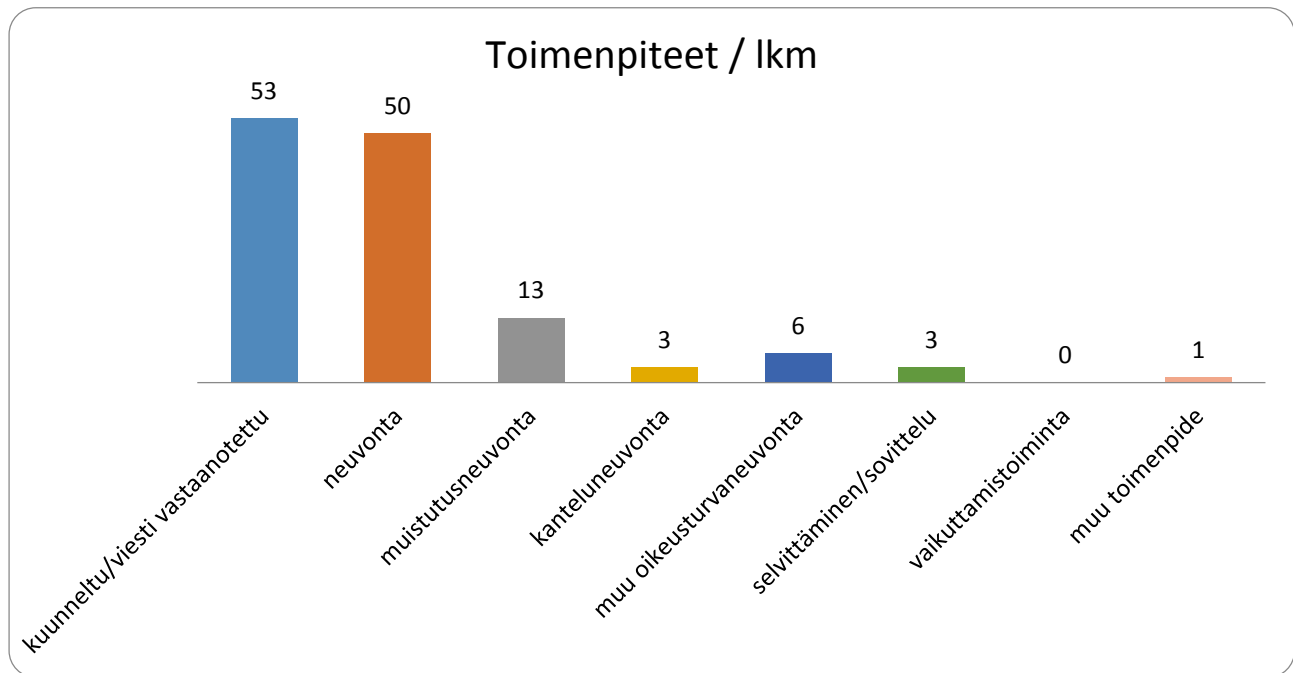


Yhteydenotot tilastoidaan sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Yhteydenotoista suurin yksittäinen osuus kohdistui toimeentulotuen asioihin. Tätä tapahtui 22 kertaa, Ikääntyneiden palvelut, perheasiat ja muut palvelut nousivat myös muita enemmän yhteydenotoissa esille. Kohta muu palvelu sisältää asioita, jotka eivät kuulu sosiaaliasiamiehen toimialaan, mutta joista annetaan kuitenkin vähintään palveluohjausta asiakkaalle miten asiassa voi muualla edetä (mm. KELA-asiat, holhoustoimi, velkaneuvonta, ulosotto, työvoima, rikos- ja siviilioikeudelliset asiat).

Yhteydenoton tehtäväalue / lkm



Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydentoista ovat olleet pääosin palveluneuvontaa, jolloin asiakkaalle on annettu useimmiten myös lainsäädäntöön liittyvää neuvontaa. Oikeusturvaneuvontaa on annettu mm. oikaisuvaatimusten tai valitusten osalta 6 kertaa. Kolmessa asiakastapahtumassa asiamies on selvittänyt asiakkaan asiaa yhteydenoton lisäksi ja/tai osallistunut asiakkaan kanssa sovitteluun/neuvotteluun yhdessä työntekijän kanssa. Muistutuksiin liittyvää neuvontaa annettiin 13 kertaa ja Raisiosta ja Ruskosta saadun asiamiehen kyselyn perusteella muistutuksia Raisiossa ja Ruskossa tehtiin viime vuonna 4 kappaletta. Kanteluneuvontaa annettiin kolmesti.



Kysely viranhaltijoille

Sosiaaliasiamies toteutti kyselyn kuntien viranhaltijoille tammi-helmikuussa 2016. Kyselyssä viranhaltijat vastasivat kysymyksiin kuluneesta vuodesta. Raision ja Ruskon kuntayhtymän osalta vastaukset annettiin kaikilta sosiaalihuollon palvelusektoreilta.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Uusi sosiaalihuoltolaki tuli voimaan 1.4.2015 ja loi kunnalle velvollisuuden tarjota 19 § mukaista lapsiperheiden kotipalvelua. Sosiaalihuoltolain mukainen kotipalvelu on järjestetty Raisiossa ja Ruskolla kunnan omana toimintana, mutta myös ulkopuolisen palveluntuottajan toteuttamana ostopalveluna. Kyselyyn vastanneet kunnan viranhaltijat kokivat kotipalveluun vuodelle 2015 varatun määrärahan olleen riittävä.

Sosiaaliasiamiehen 24.3.2016 tekemässä katsauksessa tieto lapsiperheiden kotipalvelusta löytyi Raision kaupungin verkkosivuilta. Tiedon löytyminen tukee asiakkaiden ohjautumista varhaisen tuen palvelun piiriin.

Sosiaalihuoltolain mukainen monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 § velvoittaa sosiaalihuollosta vastaavan viranomaisen huolehtimaan siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi sekä sosiaalihuollon toteuttamiseksi.

Monialaisen yhteistyön edistämiseksi Raision ja Ruskon kuntayhtymän sosiaalihuollon kaikilla muilla palvelusektoreilla, paitsi kehitysvammahuollossa on annettu koulutusta ja tiedotusta yhteistyökumppaneille. Lastensuojelussa ja perheasioissa on myös käytössä yhteydenottolomake SHL 35 § mukaisen tuen tarpeen arvioimiseksi. Kehitysvammahuollossa otetaan suoraan yhteyttä tarvittavaan yhteistyötahoon ja sovitaan asian selvittämisestä yhteistyössä.

Asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään asiakkaan kanssa suullisesti ja kirjaten asiakastietoihin. Asiakkaalta otetaan myös kirjallinen suostumus asiaan muualla paitsi kehitysvammahuollossa.

Tyytyväisyys monialaiseen yhteistyön sujumiseen vaihtelee yhteistyökumppaneittain kesinkertaisen ja hyvän tason välillä.



Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat

Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä tuli välttämättömäksi tunnistaa erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat.

Alaikäisten asiakkaiden kohdalla tämän asiakasryhmän tunnistamisen arvioitiin lähteneen hyvin käytiin muilla palvelusektoreilla paitsi lastensuojelussa ja perheasioissa, sillä sen arvioitiin onnistuneen arvosanalla 4, kun asteikkona oli 1-5. Lastensuojelussa ja perheasioissa arvosanaksi annettiin 5. Erityisen tuen tarpeessa olleille alaikäisille kyettiin aina nimeämään vastuutyöntekijäksi sosiaalityöntekijä.

Työikäisten osalta onnistumista arvioitiin arvosanalla 4 kaikilla palvelusektoreilla. Erityisen tuen tarpeessa olleille työikäisille asiakkaille kyettiin aina nimeämään vastuutyöntekijäksi sosiaalityöntekijä.

Ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla onnistumista arvioitiin arvosanalla 4 kaikilla palvelusektoreilla. Muualla paitsi kehitysvammahuollossa vastuutyöntekijäksi kyettiin nimeämään sosiaalityöntekijä.

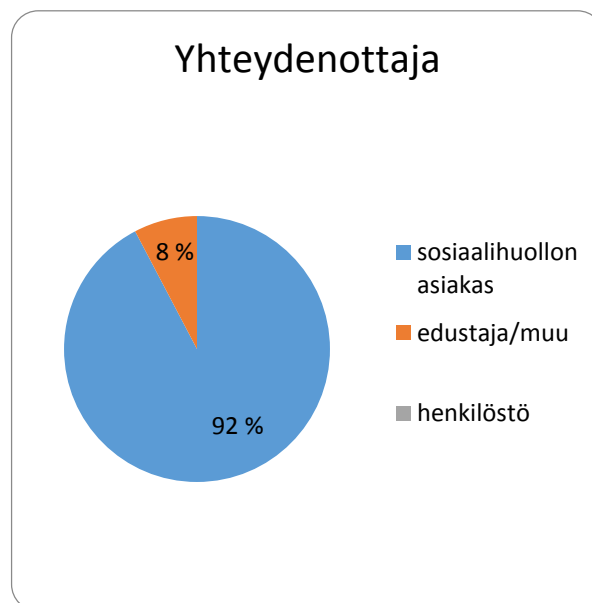
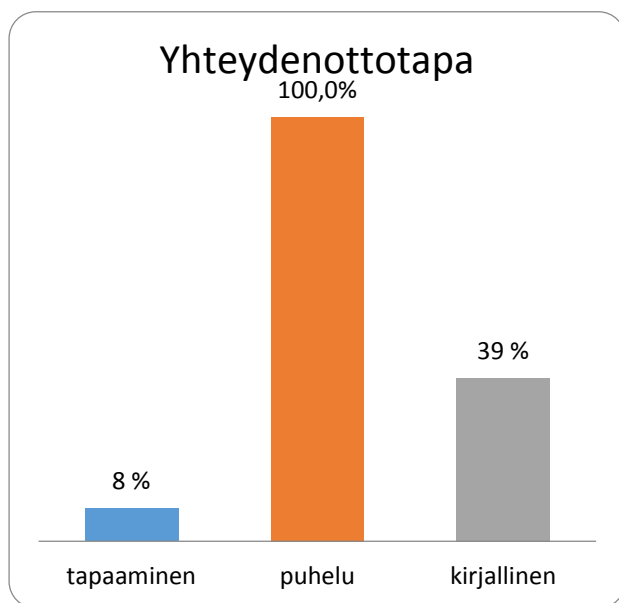
Asiakkaiden ottaminen mukaan toiminnan kehittämiseen

Sosiaalihuollon toimintaa on kehitettävä asiakkailta säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Asiakkaiden ottaminen mukaan vaihtelee jonkin verran palvelusektoreittain. Jatkuva asiakaspalaute nousi keskeisimmäksi mukaan ottamisen muodoksi. Vammaispalveluissa on ollut käytössä koulutetut kokemusasiantuntijat ammattilaisten rinnalla sekä yhteiskoulutukset eri sektorien kanssa.

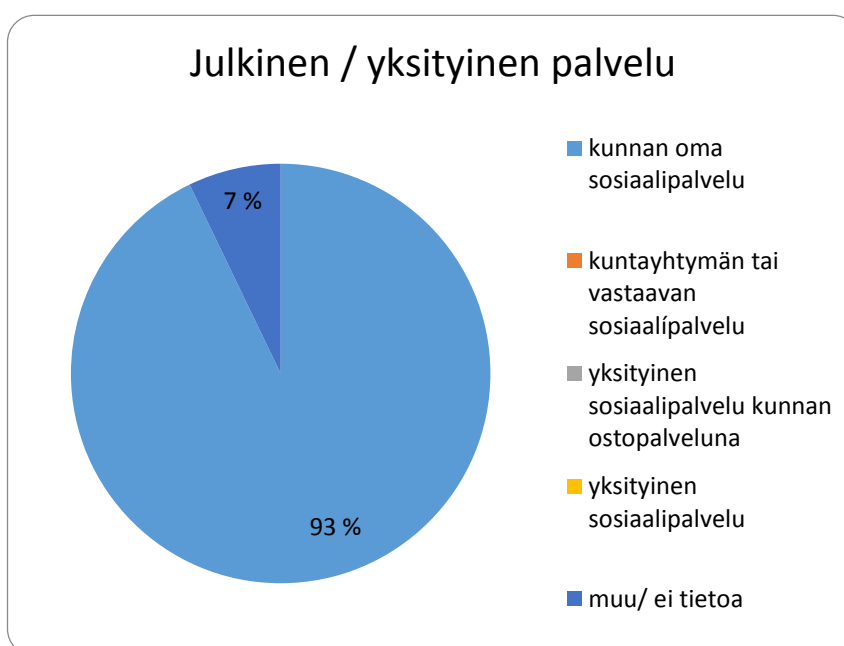
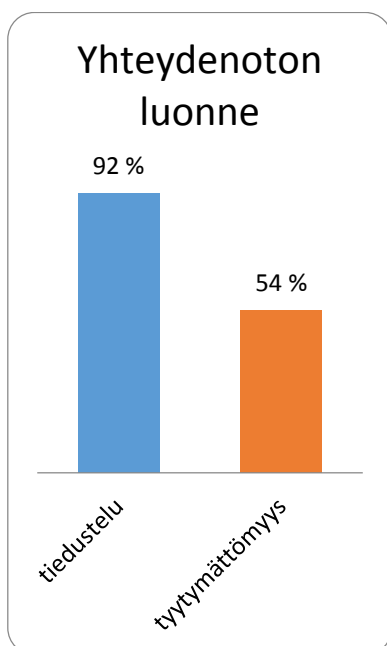


10 Somero

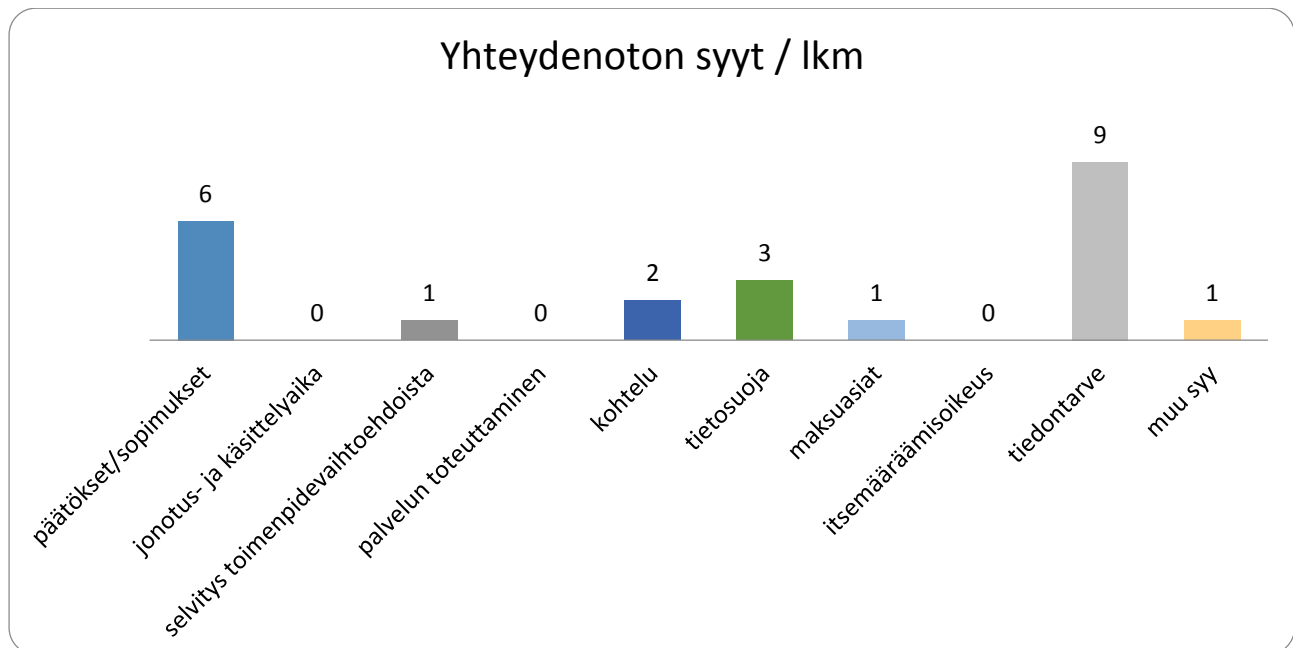
Asiakastapahtumia Somerolla oli 13 kappaletta. Tämä on samalla tasolla edellisen vuoden kanssa, jolloin asiakastapahtumia oli 11 (11/2014), mutta selvästi vähemmän vuonna 2013 (47/2013). Kaikki yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse, mutta osaan niistä liittyi, joko kirjallinen asiointi tai henkilökohtainen tapaaminen. Pääasiassa sosiaalihuollon asiakkaat ottivat yhteyttä, mutta kerran yhteydenottaja oli myös asiakkaan edustaja.



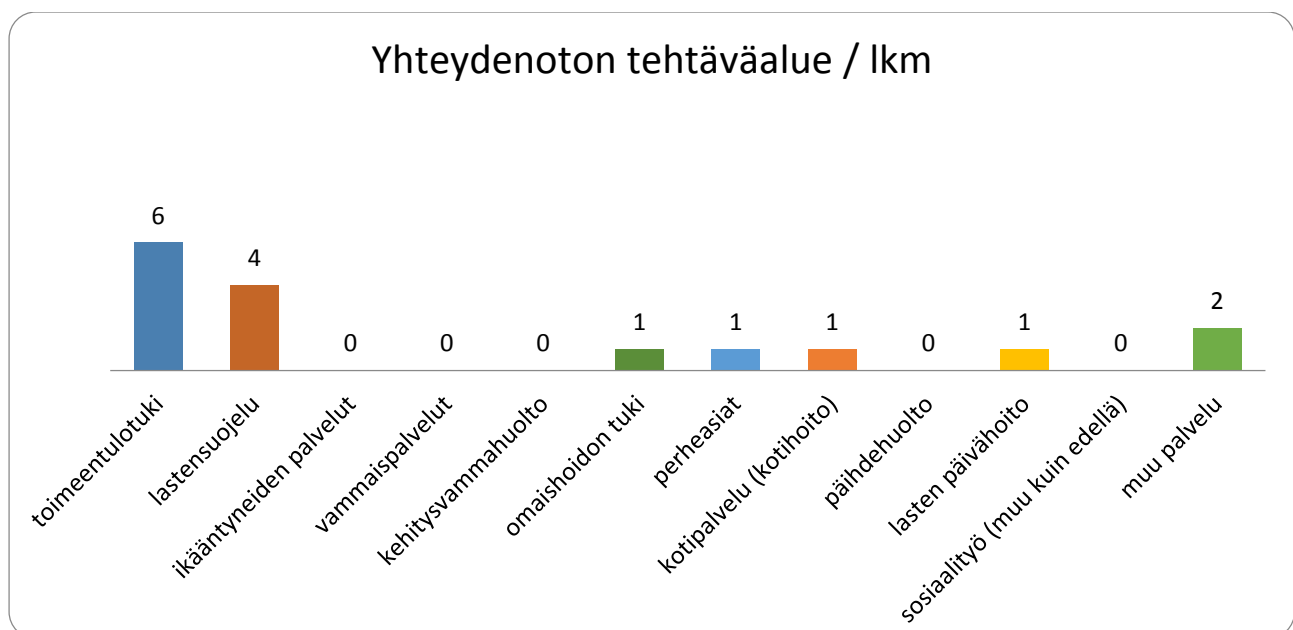
Yhteydenoton luonne/pääasiallinen syy on ollut tiedustelu. Tyytymättömyyttä on kuitenkin esiintynyt yli puolessa yhteydenotoista, mikä on verrattain suuri osuus. Yhteydenotto kohdistui 13 kertaa kunnan omaan sosiaalipalveluun sekä yhdessä tapauksessa myös kunnan ostopalveluna ostamaan yksityiseen palvelun tuottajaan.



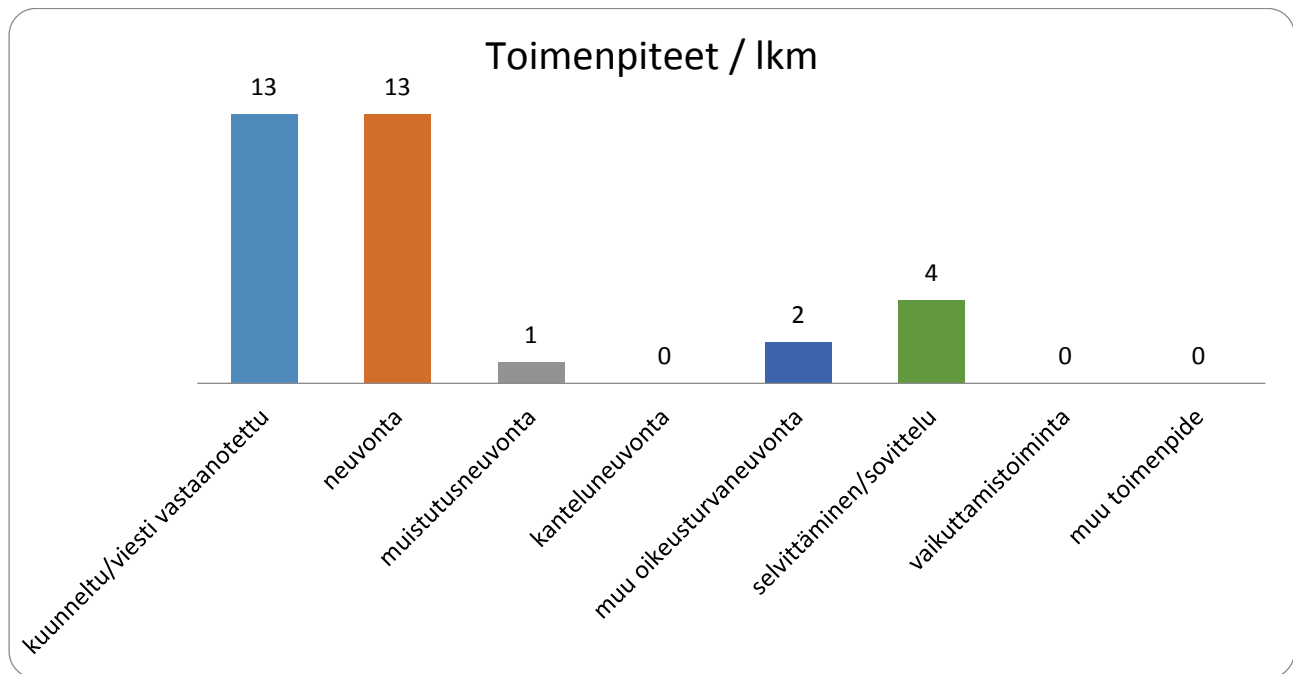
Yhteydenottoon johtaneissa syissä erottui muita selvemmin tarve saada tietoa ja neuvontaa, josta otettiin yhteyttä 9 kertaa sekä sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimuksiin liittyvät asiat joista yhteydenottoja 6 kertaa. Yksi asiatapahtuma voi pitää sisällään myös useamman yhteydenoton syyn. Tietosuojaista otettiin yhteyttä 3 kertaa ja kohtelusta 2 kertaa.



Yhteydenotot tilastoidaan sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Eniten otettiin yhteyttä toimeentulotukeen, 6 kertaa ja lastensuojeluun, 4 kertaa liittyvissä asioissa. Omaishoidon tuesta, perheasioista ja kotipalvelusta ja lasten päivähoidosta tuli kustakin yksi yhteydenotto. Muista palveluista tuli 2 yhteydenottoa. Muu palvelu sisältää asioita, jotka eivät kuulu sosiaaliamiehen toimialaan, mutta joista annetaan kuitenkin vähintään palveluohjausta asiakkaalle miten asiassa voi muualla edetä (mm. KELA-asiat, holhoustoimi, velkaneuvonta, ulosotto, työvoima, rikos- ja siviilioikeudelliset asiat).



Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydentoista ovat olleet pääosin palveluneuvontaa, jolloin asiakkaalle on annettu useimmiten myös lainsäädäntöön liittyvää neuvontaa. Oikeusturvaneuvontaa on annettu mm. oikaisuvaatimusten tai valitusten osalta 2 kertaa. Neljässä asiakastapahtumassa asiamies on selvittänyt asiakkaan asiaa yhteydenoton lisäksi ja/tai osallistunut asiakkaan kanssa sovitteluun/neuvotteluun yhdessä työntekijän kanssa. Muistutuksiin liittyvää neuvontaa annettiin yhden kerran, Someron kaupungilta saadun asiamiehen kyselyn perusteella muistutuksia vuonna 2015 ei kuitenkaan tehty.



Kysely viranhaltijoille

Sosiaaliasiamies toteutti kyselyn kuntien viranhaltijoille tammi-helmikuussa 2016. Kyselyssä viranhaltijat vastasivat kysymyksiin kuluneesta vuodesta. Someron kaupungin osalta vastaukset annettiin kaikilta sosiaalihuollon palvelusektoreilta.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Uusi sosiaalihuoltolaki tuli voimaan 1.4.2015 ja loi kunnalle velvollisuuden tarjota 19 § mukaista lapsiperheiden kotipalvelua. Sosiaalihuoltolain mukainen kotipalvelu on järjestetty Somerolla kaupungin omana toimintana. Kyselyyn vastannut kunnan viranhaltija koki kotipalveluun vuodelle 2015 varatun määrärahan olleen riittävä.

Sosiaaliasiamiehen 24.3.2016 tekemässä katsauksessa tieto lapsiperheiden kotipalvelusta löytyi Someron kaupungin verkkosivuilta. Tiedon löytyminen tukee asiakkaiden ohjautumista varhaisen tuen palvelun piiriin.

Sosiaalihuoltolain mukainen monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 § velvoittaa sosiaalihuollosta vastaavan viranomaisen huolehtimaan siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi sekä sosiaalihuollon toteuttamiseksi.

Monialaisen yhteistyön edistämiseksi Someron kaupungin muilla palvelusektoreilla, paitsi ikääntyneiden palveluissa on annettu koulutusta ja tiedotusta henkilöstölle ja yhteistyökumppaneille. Verkkosivuilta löytyy ilmoituksen mukaan selkeä ohjeistus yhteiskumppaneille ja yhteydenottolomake SHL 35 § mukaisen palvelutarpeen arvioimiseksi on myös otettu käyttöön. Ikääntyneiden palvelujen sektoreilla on koulutettu henkilöstöä ja verkkosivuilta löytyy selkeä ohjeistus yhteiskumppaneille.

Asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään suullisesti ja kirjaten asiakastietoihin.

Tyytyväisyys monialaisen yhteistyön sujumiseen on vastaajien mukaan pääosalla yhteistyökumppaneista erittäin hyvällä tasolla.



Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat

Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä tuli välttämättömäksi tunnistaa erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat.

Alaikäisten asiakkaiden kohdalla tämän asiakasryhmän tunnistamisen arvioitiin lähteneen käyntiin erittäin hyvin, sillä sen arvioitiin onnistuneen arvosanalla 5, kun asteikkona oli 1-5. Erityisen tuen tarpeessa olleille alaikäisille kyettiin aina nimeämään vastuutyöntekijäksi sosiaalityöntekijä.

Työikäisten osalta tunnistamisen arvosanaksi annettiin 4, joten sen arvioitiin olevan hyvällä tasolla. Sosiaalityöntekijä kyettiin aina nimeämään asiakkaan vastuutyöntekijäksi.

Ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla onnistumista arvioitiin arvosanalla 3, ikääntyneiden asiakkaiden palveluissa, mutta muilla palvelusektoreilla arvosanalla 4. Asian onnistumisessa on hajontaa kaupungin eri sektoreiden välillä. Ikääntyneiden palveluissa vastuutyöntekijäksi kyettiin nimeämään sosiaalityöntekijä.

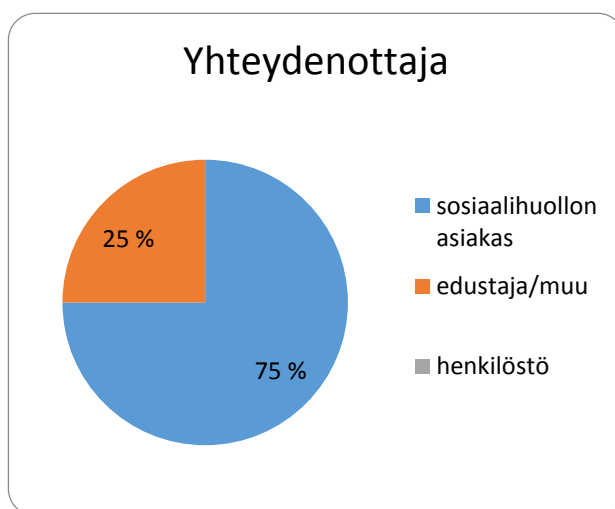
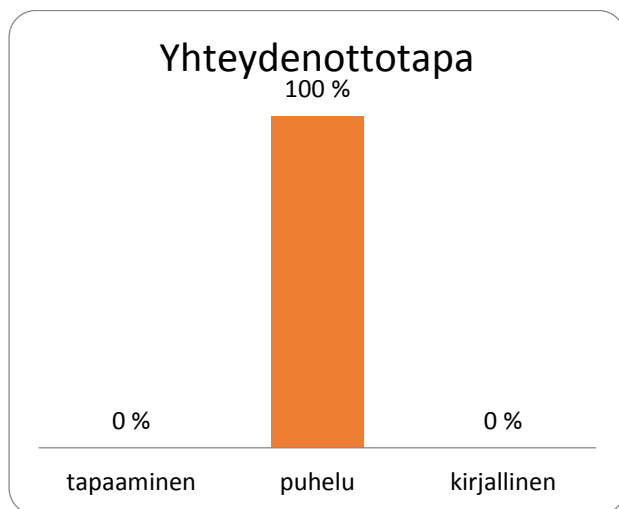
Asiakkaiden ottaminen mukaan toiminnan kehittämiseen

Sosiaalihuollon toimintaa on kehitettävä asiakkailta säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Ikääntyneiden palveluiden osalta asiakkaiden ottamiseksi mukaan toiminnan kehittämiseen ovat käytössä jatkuva asiakaspalaute, asiakastyytyväisyyskyselyt sekä asiakaskehittäjäryhmät. Lisäksi ikääntyneiden palveluissa järjestetään asukkaiden ja omaisten yhteisiä asukasiltoja. Muilla palvelusektoreilla on kehitteillä asiakaspalautejärjestelmiä vuoden 2016 aikana.

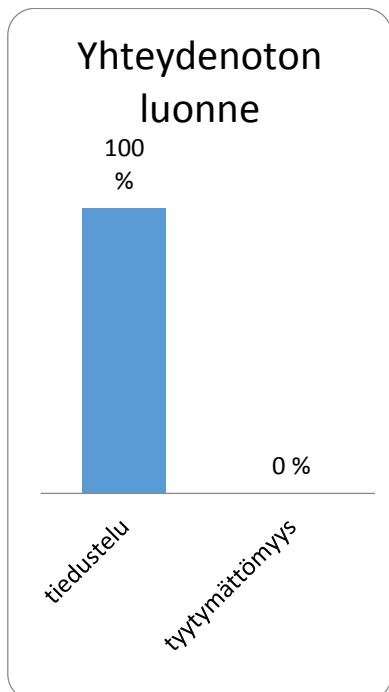


11 Taivassalo

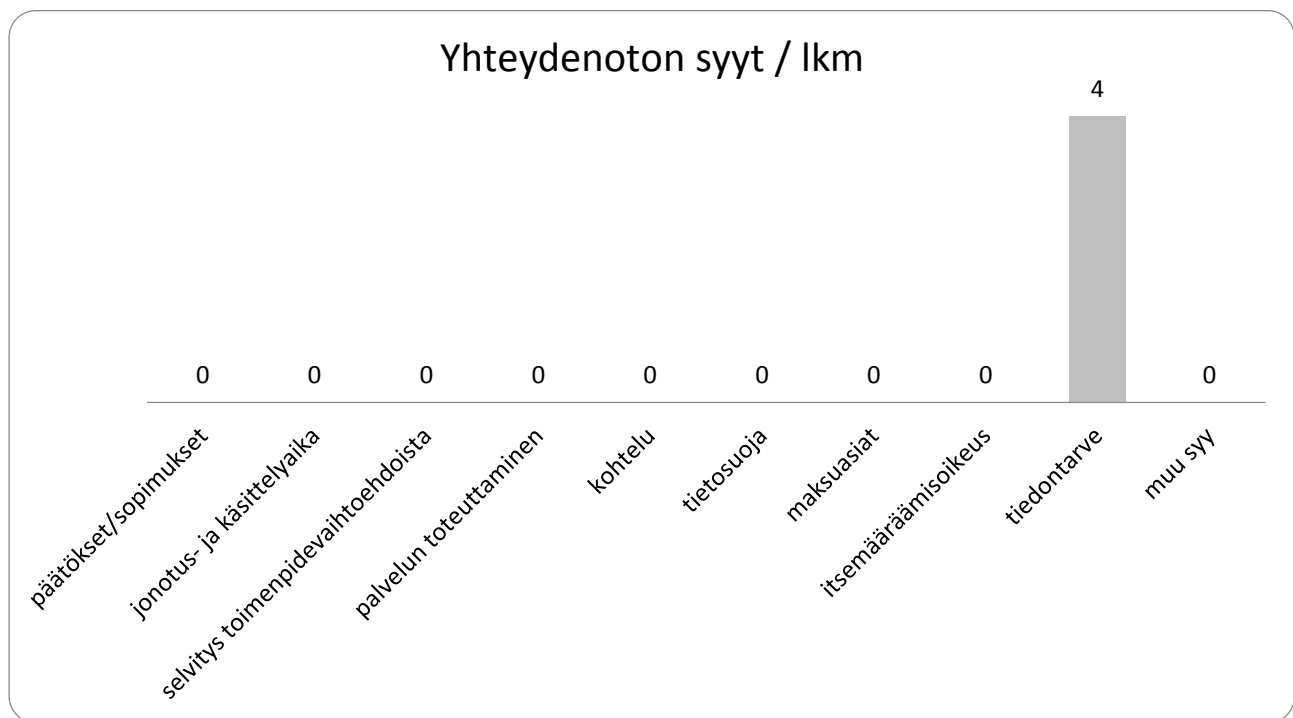
Asiakastapahtumia Taivassalosta oli 4 kappaletta. Määrä on pysynyt edellisten vuosien tapaan maltillisena (9/2014) ja (10/2013). Kaikki yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse ja yhteydenottoja oli kolme kertaa sosiaalihuollon asiakasta ja kerran hänen edustajansa (läheinen, omainen).



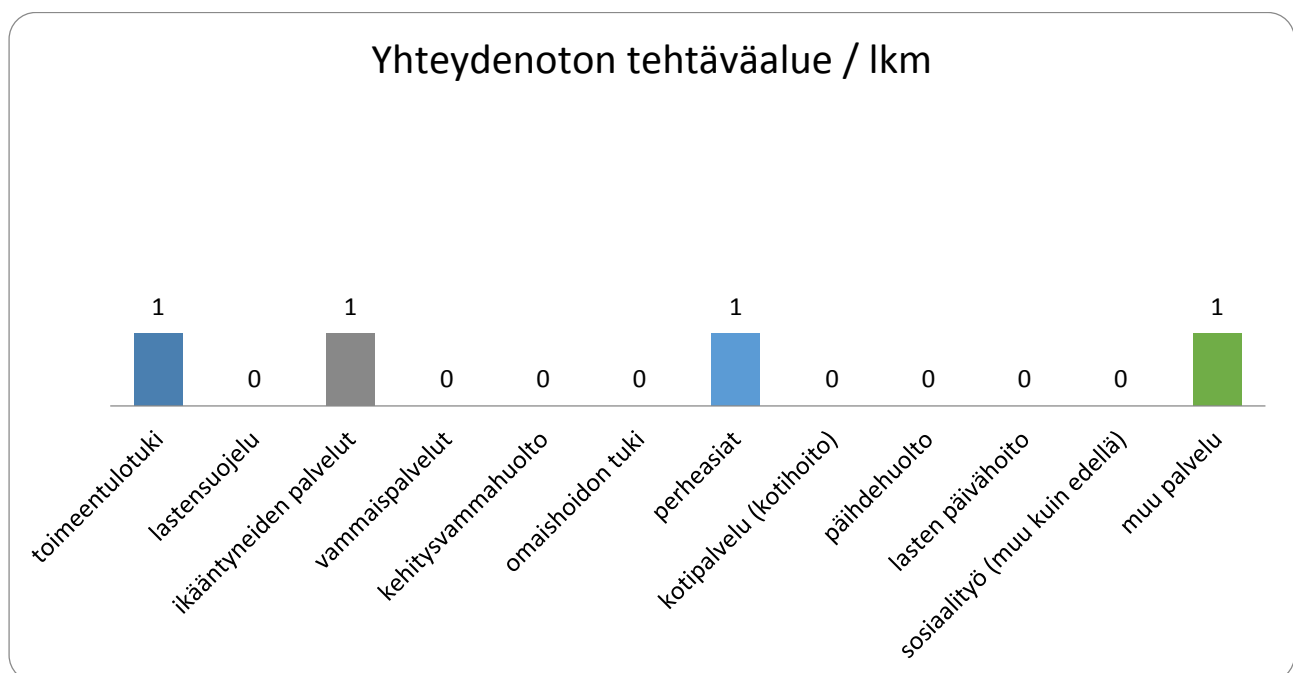
Yhteydenoton luonne/pääasiallinen syy oli tiedontarpeessa kaikissa yhteydenotoissa. Yhteydenotto kohdistui kolmesti kunnan omaan sosiaalipalveluun ja kerran muuhun palveluun.



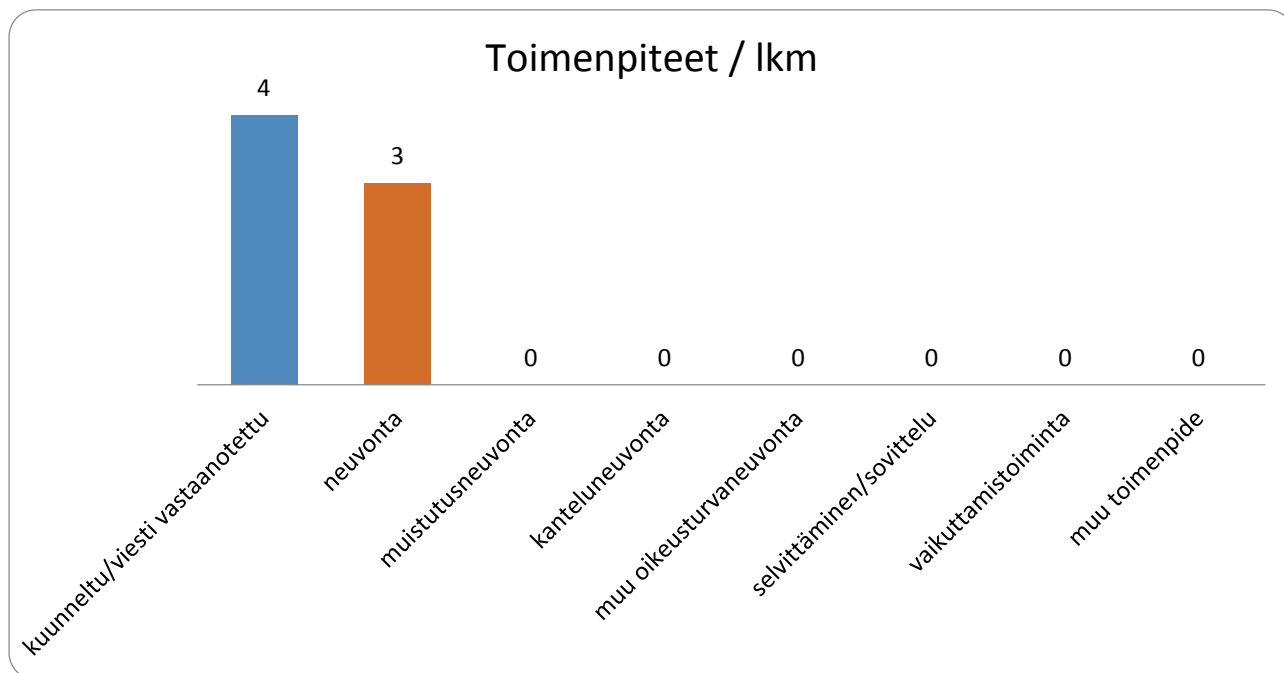
Yhteydenottoon johtaneissa syissä oli erotettavissa vain tarve saada tietoa ja neuvontaa.



Yhteydenotot tilastoidaan sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Yhteydenotot jakaantuivat toimeentulotuen, ikääntyneiden palveluiden, perheasioiden ja muiden palveluiden välille. Muu palvelu sisältää asioita, jotka eivät kuulu sosiaaliasiamiehen toimialaan, mutta joista annetaan kuitenkin vähintään palveluohjausta asiakkaalle miten asiassa voi muualla edetä (mm. KELA-asiat, holhoustoimi, velkaneuvonta, ulosotto, työvoima, rikos- ja siviilioikeudelliset asiat).



Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydentoista ovat olleet palveluneuvontaa, jolloin asiakkaalle on annettu useimmiten myös lainsäädäntöön liittyvää neuvontaa. Muistutus tai oikeusturvaneuvontaa ei annettu kertaakaan. Taivassalon kunnalta saadun asiamiehen kyselyn perusteella muistutuksia ei tehty vuonna 2015.



Kysely viranhaltijoille

Sosiaaliasiamies toteutti kyselyn kuntien viranhaltijoille tammi-helmikuussa 2016. Kyselyssä viranhaltijat vastasivat kysymyksiin kuluneesta vuodesta. Taivassalon kunnan osalta vastaukset annettiin kaikilta sosiaalihuollon palvelusektoreilta sekä myös hallinnosta.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Uusi sosiaalihuoltolaki tuli voimaan 1.4.2015 ja loi kunnalle velvollisuuden tarjota 19 § mukaista lapsiperheiden kotipalvelua. Sosiaalihuoltolain mukainen kotipalvelu on järjestetty Taivassalossa sekä kunnan omana toimintana, että ostopalveluna. Kyselyyn vastannut kunnan viranhaltija koki kotipalveluun vuodelle 2015 varatun määrärahan olleen riittävä.

Sosiaaliasiamiehen 24.3.2016 tekemässä katsauksessa tieto lapsiperheiden kotipalvelusta löytyi Taivassalon kunnan verkkosivuilta. Tiedon löytyminen tukee asiakkaiden ohjautumista varhaisen tuen palvelun piiriin.

Sosiaalihuoltolain mukainen monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 § velvoittaa sosiaalihuollosta vastaavan viranomaisen huolehtimaan siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi sekä sosiaalihuollon toteuttamiseksi.

Monialaisen yhteistyön edistämiseksi Taivassalon kunnassa on annettu koulutusta ja tiedotusta yhteistyökumppaneille.

Asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään suullisesti ja kirjaten asiakastietoihin.

Monialaiseen yhteistyön sujumiseen yhteistyökumppaneiden kanssa ollaan tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä Taivassalossa.



Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat

Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä tuli välttämättömäksi tunnistaa erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat.

Alaikäisten asiakkaiden kohdalla tämän asiakasryhmän tunnistamisen arvioitiin lähteneen erittäin hyvin käytiin, sillä sen arvioitiin onnistuneen arvosanalla 5, kun asteikkona oli 1-5. Erityisen tuen tarpeessa olleille alaikäisille kyettiin myös aina nimeämään vastuutyöntekijäksi sosiaalityöntekijä.

Työikäisten osalta onnistumisen arvosanaksi annettiin niin ikään 5, joka kertoo tunnistamisen lähteneen erittäin hyvin käytiin. Sosiaalityöntekijä kyettiin aina nimeämään vastuutyöntekijäksi.

Ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla onnistumisen arvosanaksi annettiin myös 5, joten asiakasryhmän tunnistaminen on lähtenyt erittäin hyvin käyntiin. Ikääntyneille asiakkaille ei kuitenkaan aina kyetty nimeämään vastuutyöntekijäksi sosiaalityöntekijää.

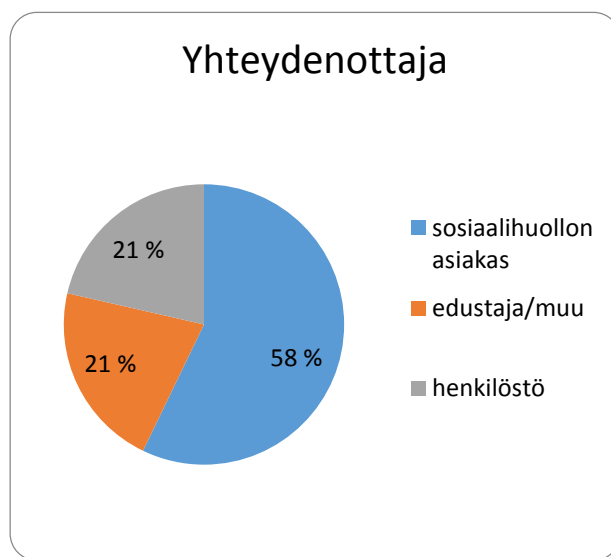
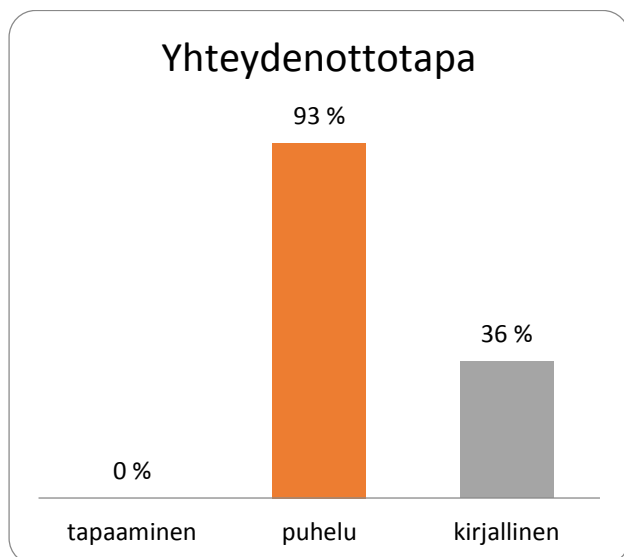
Asiakkaiden ottaminen mukaan toiminnan kehittämiseen

Sosiaalihuollon toimintaa on kehitettävä asiakkailta säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Asiakkaita on otettu mukaan toiminnan kehittämiseen Taivassalossa jatkuvan asiakaspalautteen keräämisen keinoin.

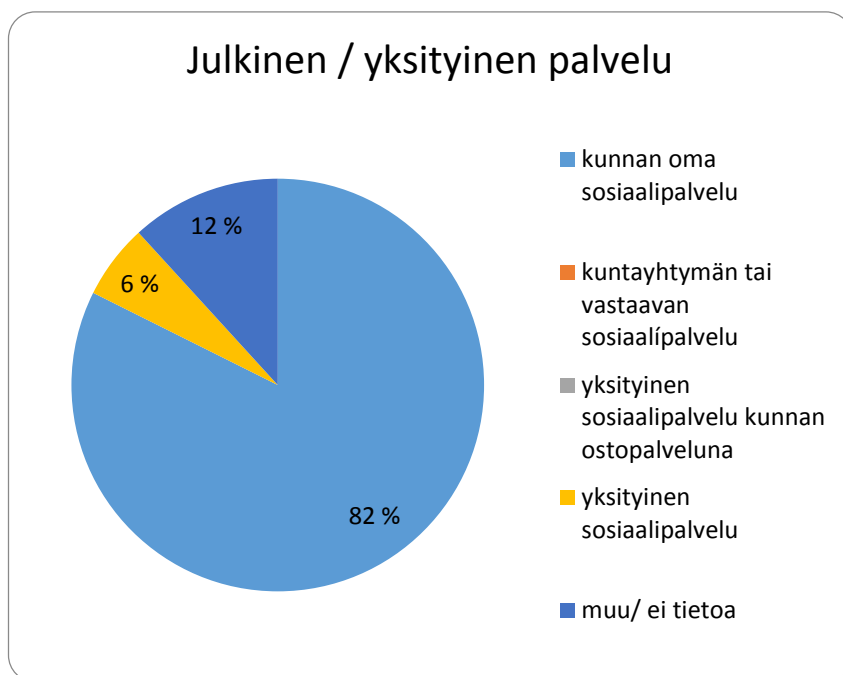
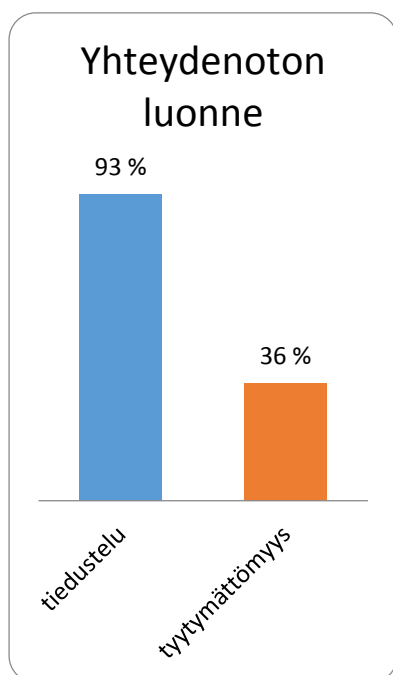
Jatkuva asiakaspalaute	
Asiakastyytyväiskyselyt	
Asiakasraadit tai muut asiakaskehittäjäryhmät	
Yksittäiset kehittäjäasiakkaat mukana toiminnan suunnittelussa	
Koulutetut kokemusasiantuntijat ammattilaisten rinnalla	
Muuta, mitä?	

12 Uusikaupunki

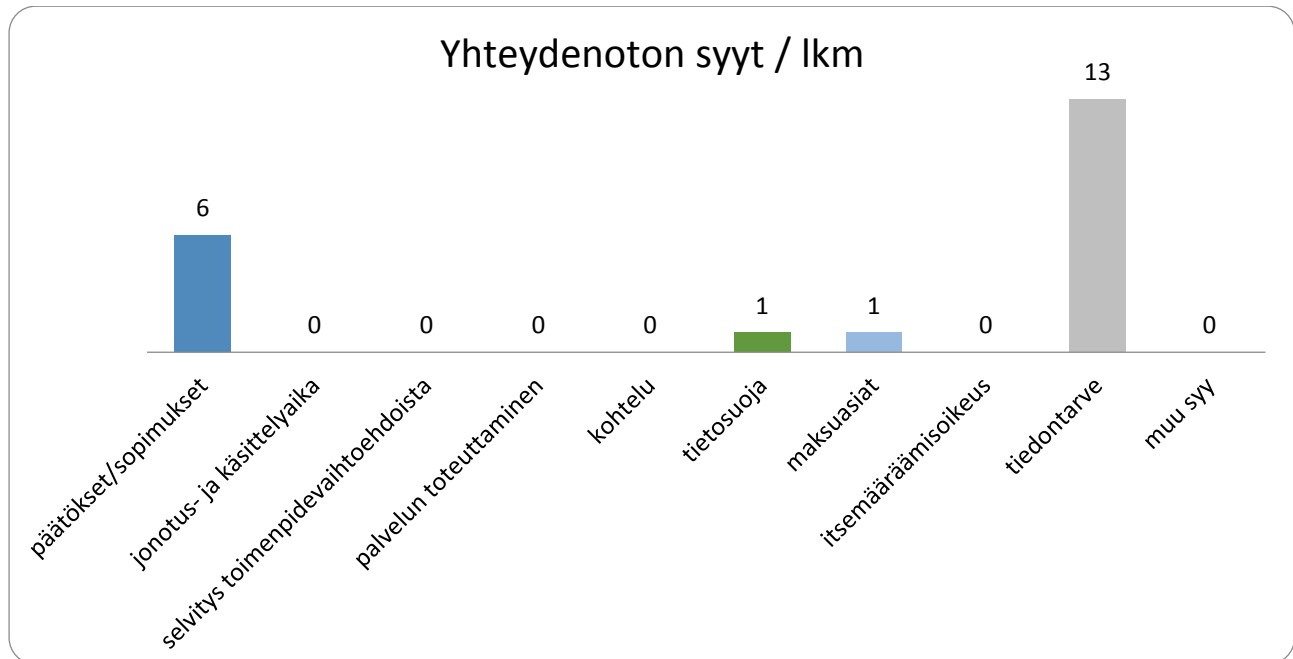
Asiakastapahtumia Uudestakaupungista oli 14, mikä oli vähemmän kuin edellisinä vuosina (22/2014) ja (18/2013). Suurin osa yhteydenotoista tuli puhelimitse, mutta noin kolmannekseen yhteydenotoista liittyi myös kirjallista yhteydenpitoa. Yhteyttä otti asiakas 8 kertaa, asiakkaan edustaja (läheinen, omainen) 3 kertaa ja työntekijä 3 kertaa.



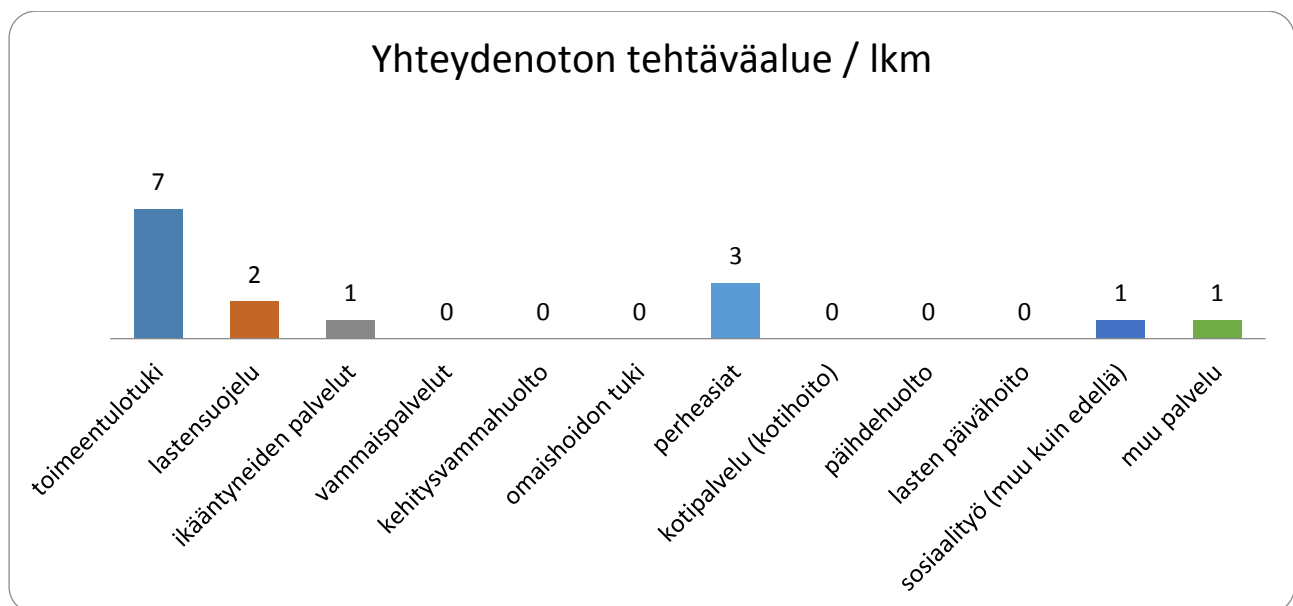
Yhteydenoton luonne/pääasiallinen syy oli tiedontarve, hieman yli kolmannekseen yhteydenotoista sisältyi tyytymättömyyden ilmaisu. Kaikki yhteydenotot kohdistuivat kunnan omaan sosiaalipalveluun, mutta tämän ohella myös yksityisiin sosiaalipalveluihin ja muihin palveluihin.



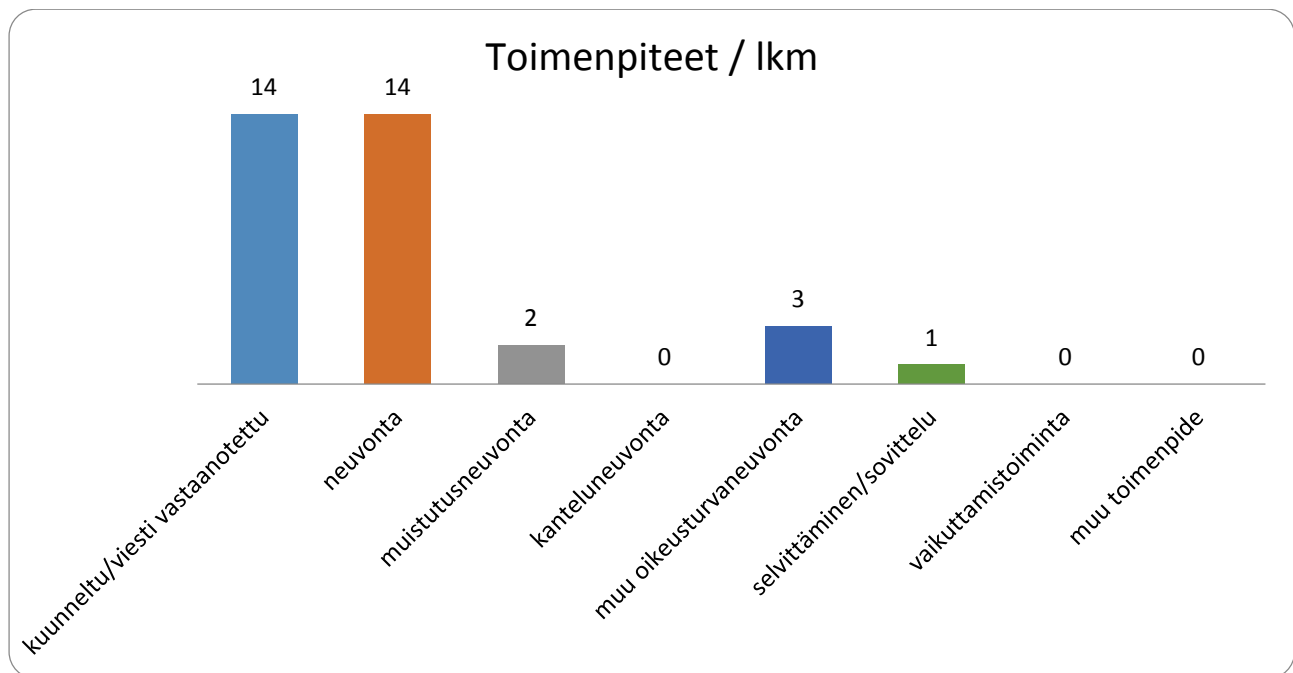
Yhteydenottoon johtaneissa syissä erottui muita selvemmin tarve saada tietoa ja neuvontaa, 14 kertaa sekä sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimuksiin liittyvät asiat, 6 kertaa. Myös tietosuoja ja maksuasioihin kohdistui yhteydenotot kumpaankin yhden kerran. Yksi asiatapahtuma voi pitää sisällään myös useamman yhteydenoton syyn.



Yhteydenotot tilastoidaan sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Yhteydenotot keskittyivät toimeentulotukeen, josta yhteydenottoja tehtiin 7 kertaa. Seuraavaksi eniten yhteydenottoja tuli perheasioista 3 kertaa, lastensuojelusta 2 kertaa ja sekä ikääntyneiden palveluista, muusta sosiaalityöstä ja muista palveluista kustakin yhden kerran. Kohta muu palvelu sisältää asioita, jotka eivät kuulu sosiaaliamiehen toimialaan, mutta joista annetaan kuitenkin vähintään palveluohjausta asiakkaalle miten asiassa voi muualla edetä (mm. KELA-asiat, holhoustoimi, velkaneuvonta, ulosotto, työvoima, rikos- ja siviilioikeudelliset asiat).



Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydentoista ovat olleet pääosin palveluneuvontaa, jolloin asiakkaalle on annettu useimmiten myös lainsäädäntöön liittyvää neuvontaa. Oikeusturvaneuvontaa on annettu mm. oikaisuvaatimusten tai valitusten osalta 3 kertaa. Kerran asiakastapahtumassa asiamies on selvittänyt asiakkaan asiaa yhteydenoton lisäksi ja/tai osallistunut asiakkaan kanssa sovitteluun/neuvotteluun yhdessä työntekijän kanssa. Muistutuksiin liittyvää neuvontaa annettiin 2 kertaa, Uudenkaupungin kaupungilta saadun asiamiehen kyselyn perusteella muistutuksia vuonna 2015 ei kuitenkaan tehty.



Kysely viranhaltijoille

Sosiaaliasiamies toteutti kyselyn kuntien viranhaltijoille tammi-helmikuussa 2016. Kyselyssä viranhaltijat vastasivat kysymyksiin kuluneesta vuodesta. Uudenkaupungin osalta vastaukset annettiin kaikilta muilta sosiaalihuollon palvelusektoreilta paitsi perheiden sosiaalityöstä sekä päihde- ja mielenterveyspalveluista.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Uusi sosiaalihuoltolaki tuli voimaan 1.4.2015 ja loi kunnalle velvollisuuden tarjota 19 § mukaista lapsiperheiden kotipalvelua. Sosiaalihuoltolain mukainen kotipalvelu on järjestetty Uudessakaupungissa monimuotoisesti kaupungin omana toimintana, ostopalveluna ja palvelusetelillä. Kyselyyn vastanneet kunnan viranhaltijat kokivat kotipalveluun vuodelle 2015 varatun määrärahan olleen riittävä.

Sosiaaliasiamiehen 24.3.2016 tekemässä katsauksessa tieto lapsiperheiden kotipalvelusta löytyi Uudenkaupungin verkkosivuilta. Tiedon löytyminen tukee asiakkaiden ohjautumista varhaisen tuen palvelun piiriin.

Sosiaalihuoltolain mukainen monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 § velvoittaa sosiaalihuollosta vastaavan viranomaisen huolehtimaan siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi sekä sosiaalihuollon toteuttamiseksi.

Monialaisen yhteistyön edistämiseksi Uudenkaupungin muilla palvelusektoreilla, paitsi ikääntyneiden palveluissa on annettu koulutusta ja tiedotusta yhteistyökumppaneille. Suunnitelma ikääntyneiden palveluiden järjestämiseksi on tehty monialaisena yhteistyönä. Lisäksi on perustettu Tesova-työryhmä, (TE=terveystoimi, SO=sosiaalitoimi, VA=vammaispalvelut). Työryhmän tehtävänä on asumisen tuen ja asumispalveluiden järjestäminen mtt- ja päihdekuntoutujille sekä vaikeavammaisille henkilöille. SAS-työryhmä puolestaan käsittelee vanhusasiakkaiden ympärivuorokautisen hoidon hakemuksia/tarvetta.

Asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään suullisesti ja kirjaten asiakastietoihin.

Tyytyväisyys monialaisen yhteistyön sujumiseen on vastaajien mukaan pääosalla yhteistyökumppaneista hyvällä tasolla.



Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat

Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä tuli välttämättömäksi tunnistaa erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat.

Alaikäisten asiakkaiden kohdalla tämän asiakasryhmän tunnistamisen arvioitiin lähteneen käyntiin erittäin hyvin, sillä sen arvioitiin onnistuneen arvosanalla 5, kun asteikkona oli 1-5. Erityisen tuen tarpeessa olleille alaikäisille kyettiin aina nimeämään vastuutyöntekijäksi sosiaalityöntekijä.

Työikäisten osalta tunnistamisen arvosanaksi annettiin 3. Sosiaalityöntekijä kyettiin aina asiakkaan nimeämään vastuutyöntekijäksi.

Ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla onnistumista arvioitiin arvosanalla 3, ikääntyneiden asiakkaiden palveluissa, mutta muilla palvelusektoreilla arvosanalla 4. Asian onnistumisessa on hajontaa kaupungin eri sektoreiden välillä. Ikääntyneiden palveluissa vastuutyöntekijäksi kyettiin nimeämään sosiaalityöntekijä.

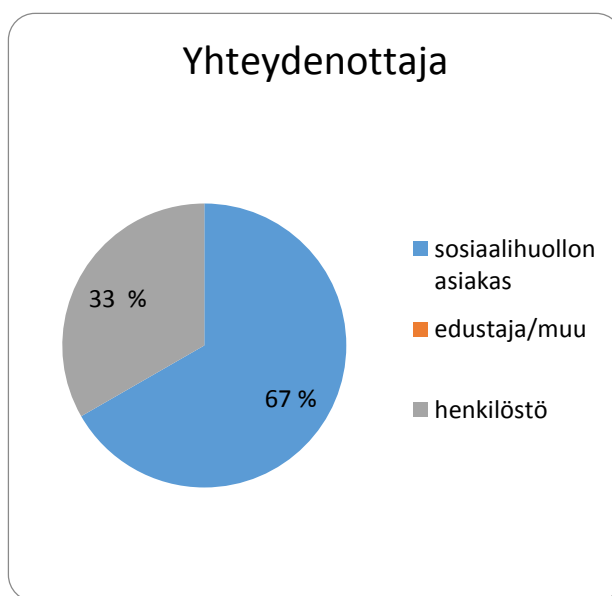
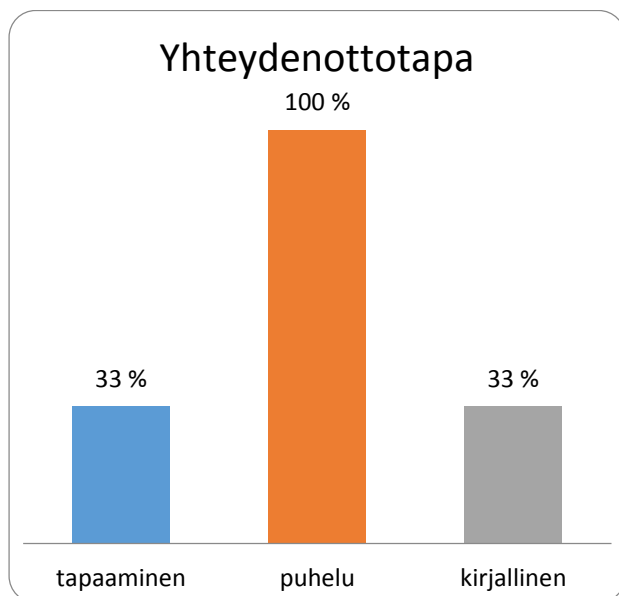
Asiakkaiden ottaminen mukaan toiminnan kehittämiseen

Sosiaalihuollon toimintaa on kehitettävä asiakkailta säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Vastaukset saatiin vain ikääntyneiden palveluiden osalta. Ikääntyneiden palveluissa asiakkaiden ottamiseksi mukaan toiminnan kehittämiseen on käytössä jatkuva asiakaspalaute, asiakastytyväisyyskyselyt sekä asiakaskehittäjäryhmät.

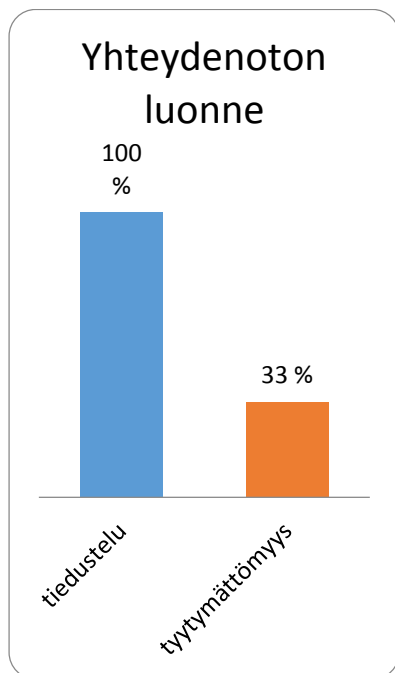


13 Vehmaa

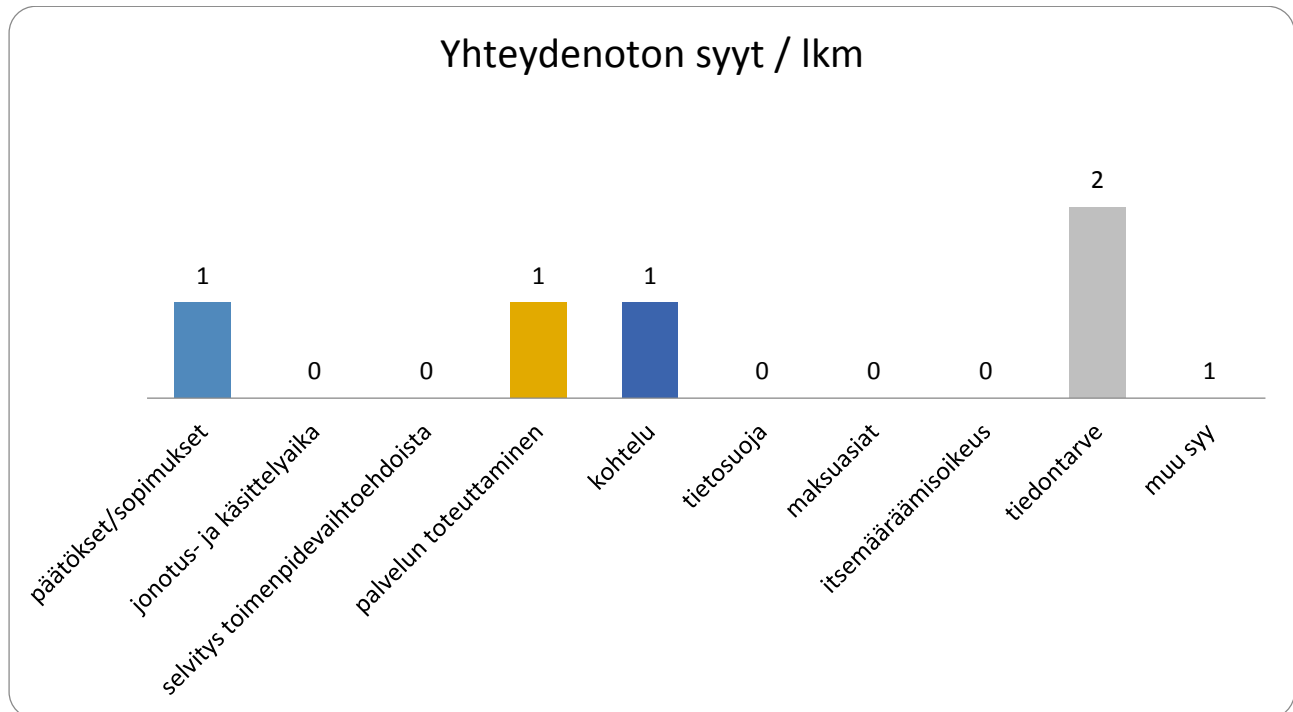
Asiakastapahtumia Vehmaalta oli 3 kappaletta. Aiempina vuosina asiakastapahtumia on ollut (4/2014) ja (15/2013). Kaikkiin yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse, minkä lisäksi niihin liittyi kirjallinen asiointi ja henkilökohtainen tapaaminen. Yhteyttä otti kahdesti asiakas itse ja kerran työntekijä.



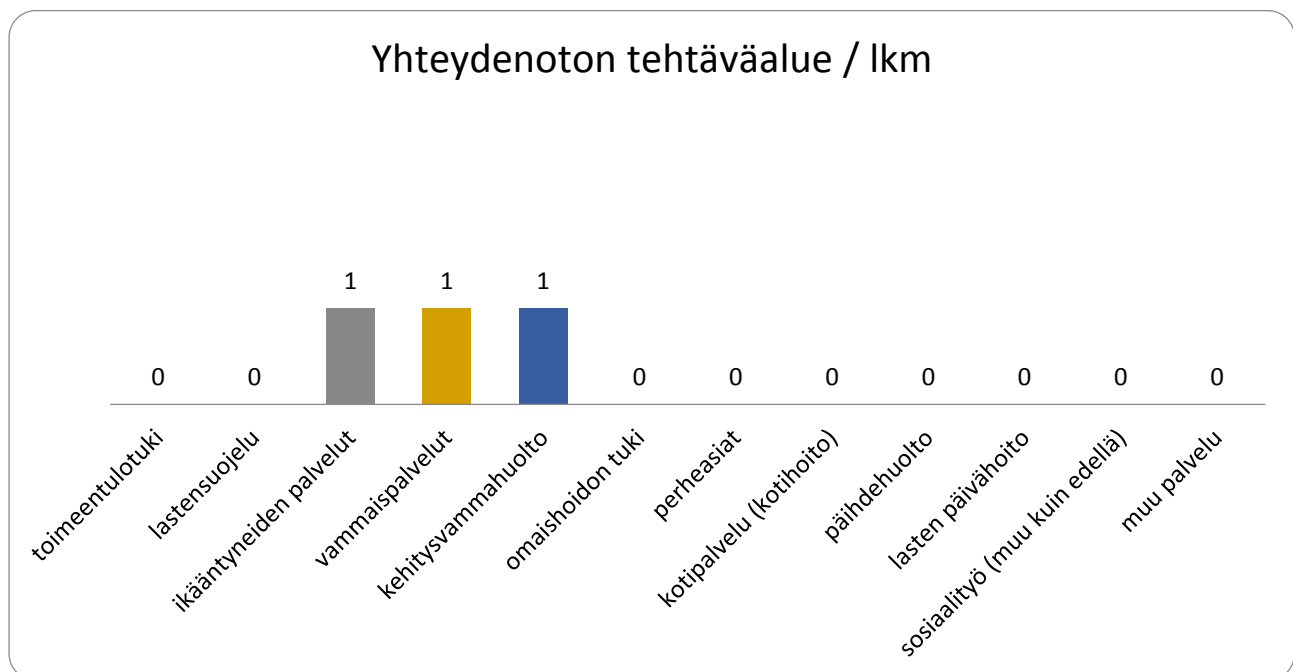
Yhteydenoton luonne/pääasiallinen syy kaikissa yhteydenotoissa oli tiedontarve ja yhteen yhteydenottoon liittyi myös tyytymättömyyden ilmaisu. Kaikki yhteydenotot koskivat kunnan omaa sosiaalipalvelua.



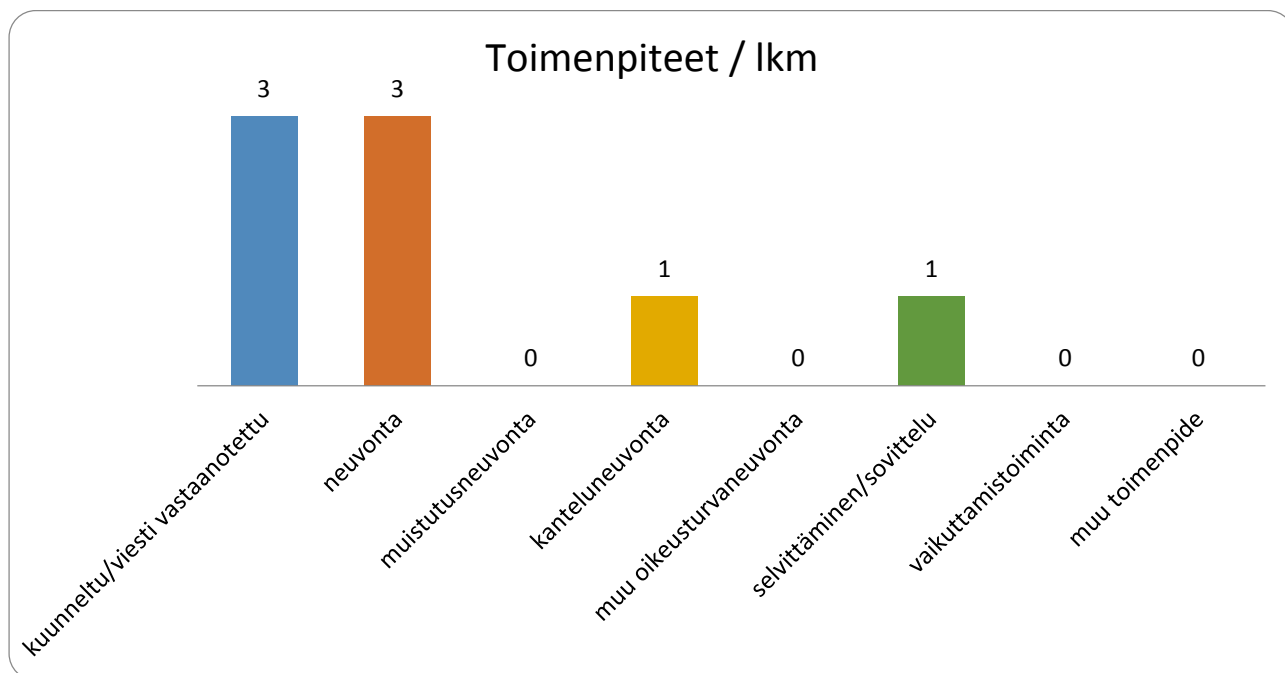
Yhteydenottoon johtaneet syyt olivat tarve saada tietoa ja neuvontaa, sosiaalihuollon päätöksiin ja sopimuksiin, palvelun toteuttamiseen ja kohteluun liittyvät asiat. Yksi asiatapahtuma voi pitää sisällään myös useamman yhteydenoton syyn.



Yhteydenotot tilastoidaan sosiaalihuollon tehtäväalueittain. Yhteyttä otettiin ikäntyneiden palveluiden, vammaispalveluiden ja kehitysvammahuollon tehtäväalueista, kustakin kerran.



Asiamiehen toimenpiteinä neuvonnan lisäksi annettiin kanteluneuvontaa yhden kerran ja niin ikään yhden kerran asiamies osallistui asian lisäselvittämiseen /sovitteluun asiakkaan asiassa.



Kysely viranhaltijoille

Sosiaaliasiamies toteutti kyselyn kuntien viranhaltijoille tammi-helmikuussa 2016. Kyselyssä viranhaltijat vastasivat kysymyksiin kuluneesta vuodesta. Vehmaan kunnan osalta vastaukset annettiin kaikilta sosiaalihuollon palvelusektoreilta.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Uusi sosiaalihuoltolaki tuli voimaan 1.4.2015 ja loi kunnalle velvollisuuden tarjota 19 § mukaista lapsiperheiden kotipalvelua. Sosiaalihuoltolain mukainen kotipalvelu on järjestetty Vehmaalla kunnan omana toimintana. Kyselyyn vastannut kunnan viranhaltija koki kotipalveluun vuodelle 2015 varatun määrärahan olleen riittävä.

Sosiaaliasiamiehen 24.3.2016 tekemässä katsauksessa tietoa lapsiperheiden kotipalvelusta ei löytynyt Vehmaan kunnan verkkosivuilta. Tämä ei tue asiakkaiden ohjautumista varhaisen tuen palvelun piiriin.

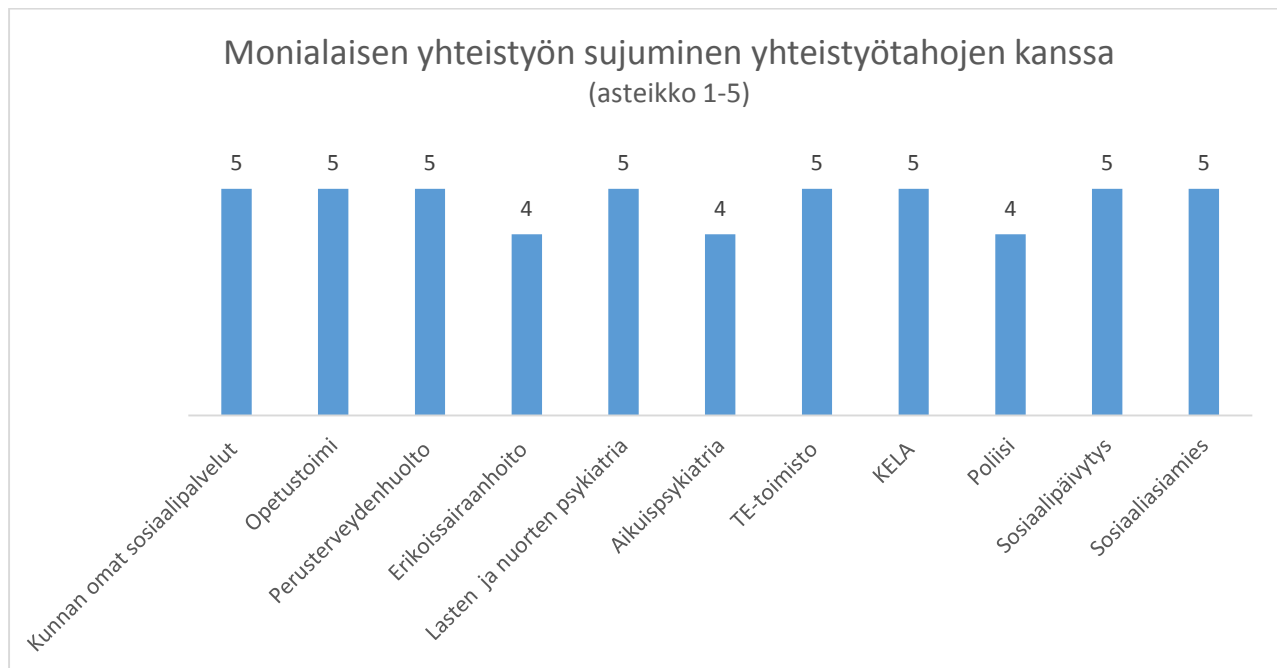
Sosiaalihuoltolain mukainen monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41§ velvoittaa sosiaalihuollosta vastaavan viranomaisen huolehtimaan siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi sekä sosiaalihuollon toteuttamiseksi.

Monialaisen yhteistyön edistämiseksi Vehmaan kunnassa on annettu koulutusta ja tiedotusta yhteistyökumppaneille.

Asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään suullisesti ja kirjaten asiakastietoihin.

Monialaiseen yhteistyön sujumiseen yhteistyökumppaneiden kanssa ollaan pääosin erittäin tyytyväisiä Vehmaalla.



Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat

Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä tuli välttämättömäksi tunnistaa erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat.

Alaikäisten asiakkaiden kohdalla tämän asiakasryhmän tunnistamisen arvioitiin lähteneen hyvin käytiin, sillä sen arvioitiin onnistuneen arvosanalla 4, kun asteikkona oli 1-5. Erityisen tuen tarpeessa olleille alaikäisille kyettiin myös aina nimeämään vastuutyöntekijäksi sosiaalityöntekijä.

Työikäisten osalta onnistumisen arvosanaksi annettiin niin ikään 4, joka kertoo tunnistamisen lähteneen hyvin käytiin. Sosiaalityöntekijä kyettiin aina nimeämään vastuutyöntekijäksi.

Ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla onnistumisen arvosanaksi annettiin myös 4, joten asiakasryhmän tunnistaminen on lähtenyt hyvin käyntiin. Ikääntyneille asiakkaille ei kuitenkaan aina kyetty nimeämään vastuutyöntekijäksi sosiaalityöntekijää.

Asiakkaiden ottaminen mukaan toiminnan kehittämiseen

Sosiaalihuollon toimintaa on kehitettävä asiakkailta säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Asiakkaita on otettu mukaan toiminnan kehittämiseen Vehmaalla asiakasraadista kautta. Vanhustenhuollossa asiakasraati on toiminnassa.



14 Muistutukset ja kantelut kunnittain vuonna 2015

14.1 Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2015 / kunta / palvelu

Muistutukset kunnittain	Kaarina	Koski TI	Kustavi	Laitila	Lieto	Raisio/Rusko	Somero	Taivassalo	Uusikaupunki	Vehmaa
Toimeentulotuki	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lastensuojelu	9	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Ikääntyneiden palvelut	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0
Vammaispalvelut (+keh.vammah.)	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Omaishoidon tuki	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Perheasiat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kotipalvelu (kotihoito)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Päihde- ja mielenterveyspalvelut	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lasten päivähoito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aikuissosiaalityö	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Muu palvelu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yhteensä	12	0	0	2	1	4	0	0	1	0

14.2 Aluehallintovirastolle tehdyt kantelut vuonna 2015 kuntien ilmoituksien mukaan

Kantelut/AVI kunnittain	Kaarina	Koski TI	Kustavi	Laitila	Lieto	Raisio/Rusko	Somero	Taivassalo	Uusikaupunki	Vehmaa
Toimeentulotuki	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lastensuojelu	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Ikääntyneiden palvelut	2	0	0	0	0	0	5	0	0	1
Vammaispalvelut (+keh.vammah.)	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0
Omaishoidon tuki	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Perheasiat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kotipalvelu (kotihoito)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Päihde- ja mielenterveyspalvelut	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lasten päivähoito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aikuissosiaalityö	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Muu palvelu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yhteensä	5	0	0	1	1	3	5	0	0	1

14.3 Oikeusasiamiehelle tehdyt kantelut vuonna 2015 kuntien ilmoitusten mukaan

Kantelut/EOA kunnittain	Kaarina	Koski TI	Kustavi	Laitila	Lieto	Raisio/Rusko	Somero	Taivassalo	Uusikaupunki	Vehmaa
Toimeentulotuki	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lastensuojelu	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Ikääntyneiden palvelut	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Vammaispalvelut (+keh.vammah.)	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Omaishoidon tuki	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Perheasiat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kotipalvelu (kotihoito)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Päihde- ja mielenterveyspalvelut	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lasten päivähoito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aikuissosiaalityö	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Muu palvelu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yhteensä	2	0	0	0	1	2	0	0	0	0

Tämän selvityksen tilastojen ja taulukoiden muotoilussa on avustanut Oy Vasso Ab:ssa harjoittelijana toiminut Turun yliopiston sosiaalipolitiikan opiskelija Jan-Erik Lundén.