



Selvitys kunnanhallitukselle sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä

Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Pälkäne,
Tampere, Valkeakoski, Vesilahti ja Ylöjärvi

11.3.2021

Helovuori Laura Mehtonen Taija

Sisällysluettelo

Tiivistelmä	2
1 Aluksi.....	3
2 Sosiaalihuollon asiakaslaki 20 vuotta	3
3 Sosiaaliasiamiehen asiatapahtumat vuonna 2020	4
3.1 Toiminta-alue.....	4
3.2 Yhteydenoton syyt.....	5
3.3 Yhteydenoton tehtäväalueet	6
3.3.1 Lastensuojelu ja lapsiperheiden sosiaalityö	7
3.3.2 Aikuissosiaalityö ja toimeentulotuki.....	8
4. Muistutukset.....	9
5. Kunnassa esiintyvän epäkohdan korjaaminen	9
5.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja omatyöntekijäyys.....	9
5.2 Kunnan virkamiesjohto, poliittinen johto ja sosiaaliasiamies	10
6 Lopuksi	11
Lähteet:	12

Tiivistelmä

Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamiehen toiminta-alueena on Tampere, Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Vesilahti, Ylöjärvi, Valkeakoski ja Pälkäne. Sosiaaliasiamies käsitteli 943 asiaa vuonna 2020.

Sosiaaliasiamiestoiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, mikä täytti 20 vuotta tammikuussa 2021. Lain tarkoituksena on ollut edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Sosiaaliasiamiehen havainnon mukaan lain henki on jäänyt osin toteutumatta.

Sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä eniten lastensuojeluun liittyvissä asioissa. Lastensuojelua ja lapsiperheiden sosiaalityötä koskevissa yhteydenotoissa korostuu kokemus siitä, ettei asiakas koe tulevansa kuulluksi, työntekijää on vaikea tavoittaa ja asiakirjapyyntöjä ei aina toimiteta lain määrittelemässä ajassa. Palvelutarpeen arvioinnit ja asiakassuunnitelmat jäävät välillä tekemättä tai niiden tekeminen ja asiakkaalle toimittaminen kestää kohtuuttoman kauan.

Sosiaaliasiamieheen on ottanut yhteyttä useampi paljon palveluja käyttävä kuntalainen, joka on kertonut, että heidän asiakkuutensa on päätetty mielenterveyspalveluissa, josta on ohjattu aikuissosiaalityöhön ja nyt asiakkuus on lopetettu myös aikuissosiaalityössä. Sosiaaliasiamiehen selvitellessä ilmiötä on selvinnyt, että ammattihenkilö ja asiakas ovat olleet erimieltä tuen tarpeisiin vastaavista palveluista. Aikuissosiaalityössä on tunnistettu haaste ja lähdetty kehittämään perinteisen muutossosiaalityön rinnalle huoltapitävää sosiaalityötä. Sillä pyritään säilyttämään yhteys myös kaikista haavoittuvimmassa asemassa oleviin kuntalaisiin, vaikka asiakas ei pystyisi tavoitteelliseen työhön tilanteensa parantamiseksi.

Vuosi 2020 oli poikkeuksellinen koronapandemian vuoksi. Jonkin verran huolta aiheuttivat pandemian vuoksi asetetut rajoitustoimenpiteet. Kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten ja heidän vanhempiensa väliset sekä palveluasumisen piirissä olevien ikäihmisten ja omaisten peruuntuneet tapaamiset harmittivat. Joiltakin osin perusoikeuksien rajoitusten purkaminen ei tapahtunut täysin ketterästi seuraten tautitilanteen ja valtakunnallisten ohjeiden kehitystä.

Lainsäädäntö painottaa työnantajan vastuuta laadukkaiden palvelujen toteutuksessa. Sosiaalialan työpaikoilla tarvitaan hyvää johtamista ja henkilöstön koulutusta, jotta lain tarkoitus toteutuu käytännössä. Niissä tilanteissa, jolloin työnantaja ei syystä tai toisesta kanna omaa vastuutaan, tulee työntekijöiden ja esihenkilöiden tehdä siitä ilmoitus oman alueen aluehallintovirastoon. Valvovana viranomaisena aluehallintovirasto selvittää tilanteen ja voi tarvittaessa ohjata tai määrätä työnantajaa ryhtymään toimenpiteisiin.

1 Aluksi

Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamiehet tarjoavat oikeusturvaneuvonta- ja ohjauspalveluita kuntalaisille ja henkilöstölle. Asiamiehet tuottavat tietoa palveluiden toimivuudesta ja havaitsemistaan kehittämistarpeista toimintayksiköille ja virkamieshallintoon läpi vuoden.

Sosiaaliasiamiehillä on lakisääteinen velvollisuus antaa vuosittain toiminta-alueensa kunnanhallituksille selvitys sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä kunnassa. Selvityksessä esitetyt tiedot perustuvat asiakkaiden, heidän edustajiensa sekä henkilöstön yhteydenottoihin sekä asioihin, jotka ovat tulleet esille muussa sosiaaliasiamiestoiminnassa. Kuntiin on toimitettu kuntakohtaiset tilastot. Tässä selvityksessä tuodaan esille koko toiminta-alueen tilanne.

Sosiaaliasiamiehinä ovat toimineet HM Laura Helovuo ja YTM Taija Mehtonen. Taija Mehtosen toimiessa myös potilasasiamiehenä on sosiaaliasiamiestehtävään varattu 1,3 htv/421 257 asukasta. Noin puolet vuodesta 2020 resurssi on ollut tosiasiallisesti 1 htv. Tilanne jatkuu samana vuoden 2021 alusta. Kuluvana vuonna on valmistunut selvitys sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta STM 2020:13. Selvityksessä sosiaaliasiamiesresurssia suositellaan varattavan 1 htv/150 000 asukasta.

Monet ympäristökunnat ovat ilmaisseet haluan ostaa Tampereen kaupungilta sosiaali- ja/tai potilasasiamiesresurssia. Asiamiestoiminnan riittävä resurssointi ja laajempi toiminta-alue olisi sosiaalihuollon asiakkaiden ja työntekijöiden edun mukaista, koska silloin oikeusturvaneuvonta ja -ohjaus pystytään tarjoamaan laadukkaana. Asiamiestoiminnalla pystytään keventämään hallinnon kuormitusta, kun tyytymättömyystilanteet selvitetään usein nopeasti sovitellen ilman kirjallisia käsittelyjä.

2 Sosiaalihuollon asiakaslaki 20 vuotta

Sosiaaliasiamiestoiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Laki täytti 20 vuotta tammikuussa 2021. Lain tarkoituksena on ollut edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Sosiaaliasiamiehen havainnon mukaan lain henki on jäänyt osin toteutumatta.

Lain mukaan sosiaalihuollon järjestämisen olisi perustuttava viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa olisi laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma. Valitettavan monelta sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneelta

puuttuu suunnitelma, asiakas ei ole ymmärtänyt olleensa suunnitelmapalaverissa tai kirjallisia kielteisiä päätöksiä on hankala saada.

Lain tarkoituksena oli, että sosiaalihuollossa työskentelevän henkilöstön toiminta- ja ajattelutavan perustana tulisi ensisijaisesti olla asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset sellaisina kuin hän ne ilmaisee. Tavoitteena oli palveleminen ensisijaisesti asiakkaan esille tuomien lähtökohtien mukaan, eikä auttajan tai organisaation sanelemista tarpeista. Asiakkaiden kertoman mukaan päätöksentekoa perustellaan taloudellisilla seikoilla, kuten sillä, ettei jotain tarpeellista palvelua voida myöntää kun se sitten pitäisi myöntää muillekin kuntalaisille.

Lain mukaan asiakkuus aktualisoituu tietyn toimenpiteen, hakemuksen, päätöksen, ilmoituksen tai palvelun kautta. Sosiaaliasiamiehelle on tullut yhteydenottoja, joiden mukaan asiakasta pyydetään tekemään hakemus useamman kuukauden päästä siitä, kun hän on palvelutarpeensa ilmaissut. Välissä viranomaisen on asiaa saattanut jo selvittääkin. Kun tosiasiallisesti ryhdytään selvittämään asiaa, niin asia on silloin tullut vireille, eikä kuukausien päästä voida enää pyytää hakemusta. Tarvittavat lisätiedot tulee tuki pyytää.

Asiakaslailta oli tarkoitus turvata kaikista heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden palvelut. Heikoimmassa asemassa olevat asiakkaat ovat usein paljon palveluja käyttäviä. Viisi vuotta sitten voimaan tulleella sosiaalihuoltolalla on haluttu velvoittaa sote-sektori yhteistyöhön keskenään. Sote-rajat ylittävä yhteistyö ei ole toteutunut vielä toivotulla tavalla.

Asiakaslain säätämisen jälkeen rakenteet ovat jonkin verran muuttuneet esimerkiksi asiakasraatien myötä. Päätöksentekovaltaa on näin ainakin muodollisesti jaettu uudestaan, mutta mikä vaikutus esimerkiksi näillä asiakasraadeilla on tosiasiallisesti päätöksentekoon?

3 Sosiaaliasiamiehen asiatapahtumat vuonna 2020

3.1 Toiminta-alue

Sosiaaliasiamiehen toiminta-alue käsittää kymmenen kuntaa (ks. taulukko 1). Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueen kunnista Tampere tuottaa Oriveden, Pirkkala Vesilahden ja Kangasala Pälkäneen sosiaalipalvelut. Sosiaaliasiamiehelle tulevat yhteydenotot tallennetaan Sampaset -tilastointiohjelmaan asiatapahtumina. Yksi asiatapahtuma sisältää kaikki yhteydenotot koskien samaa asiaa.

Yhteydenottajista (943) on ollut asiakkaita 684, heidän edustajiaan 216 ja henkilöstöä 43. Sosiaaliasiamiehelle tulleista asiatapahtumista tyytymättömyyden ilmaisua on 80 % ja tiedustelua 20 %.

Taulukko 1: Sosiaaliamiehen toiminta-alueen kuntien asukasmäärä ja asiatapahtumien määrä Tilastokeskuksen Px-Web-tietokannan mukaan vuonna 2019.

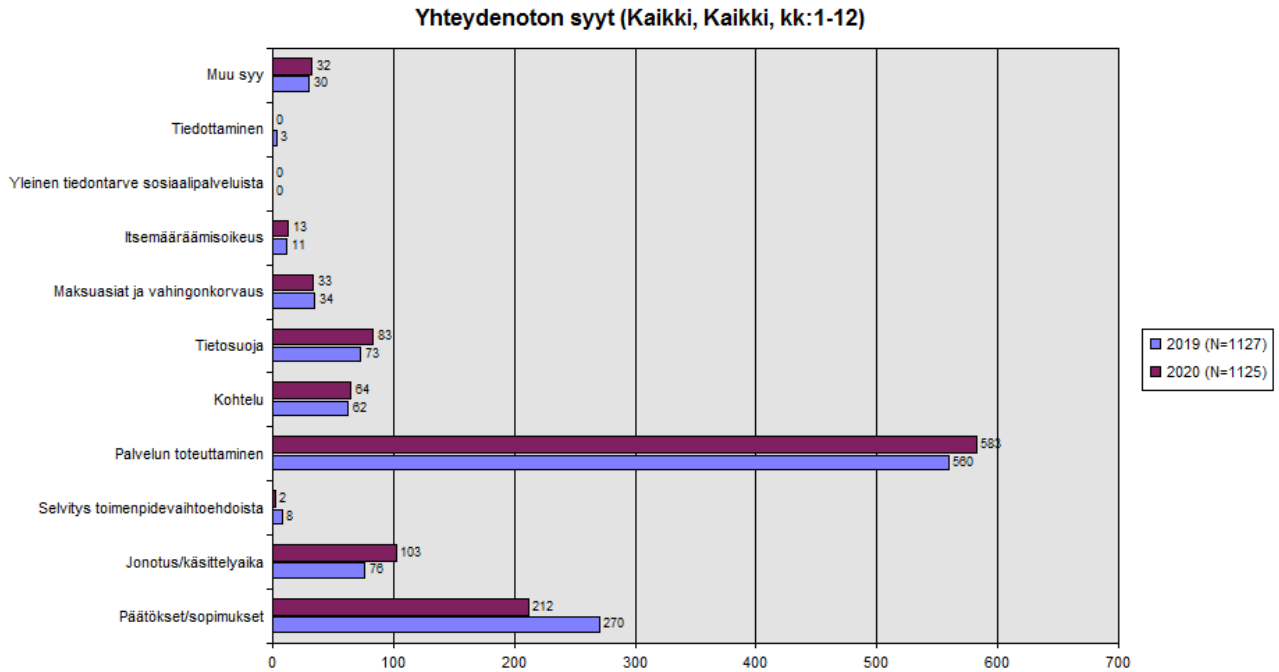
Kunta	Asukasluku	asiatapahtumia 2018	asiatapahtumia 2019	asiatapahtumia 2020
Tampere	238 140	692	627	606
Nokia	33 929	53	40	42
Ylöjärvi	33 254	63	51	54
Kangasala	31 868	66	47	47
Lempäälä	23 523	37	21	39
Valkeakoski	20 972	41	43	41
Pirkkala	19 623	44	67	52
Orivesi	9158	19	21	19
Pälkäne	6435	17	11	11
Vesilahti	4355	2	3	5
muu/ei tietoa		33	24	27
Yhteensä	421 257	1067	955	943

3.2 Yhteydenoton syyt

Sosiaaliamiehet tilastoivat yhteydenoton syitä. Tarvittaessa niitä tilastoidaan useampia. Palvelun toteuttamisesta ja päätöksistä otetaan vuodesta toiseen sosiaaliamiehen eniten yhteyttä. Sopimuksista ei juurikaan oteta yhteyttä. Käsittelyaikaa ja tietosuojaa koskevat yhteydenotot ovat nousseet edellisestä vuodesta.

Vuosi 2020 oli poikkeuksellinen koronapandemian vuoksi. Jonkin verran huolta aiheuttivat pandemian vuoksi asetetut rajoitustoimenpiteet. Kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten ja heidän vanhempiansa väliset sekä palveluasumisen piirissä olevien ikäihmisten ja omaisten peruuntuneet tapaamiset aiheuttivat harmia. Tilanne oli odottamaton ja uusi sekä asiakkaille että palveluntarjoajille. Joiltakin osin perusoikeuksien rajoitusten purkaminen ei toiminut täysin ketterästi seuraten tautitilanteen ja valtakunnallisten ohjeiden kehitystä. Sosiaaliamies on ohjannut palveluita ottamaan yhteyttä tartuntataudeista vastaavaan lääkäriin, jakanut eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisukäytäntöä, tulkinnut yhdessä palveluntuottajan kanssa valtakunnallisia linjauksia ja viime kädessä pyytänyt tekemään asianmukaisen rajoituspäätöksen asiakkaalle. Tämä tilanne näkyy luokkien itsemääräämisoikeus ja palvelun toteuttaminen sisällä.

Taulukko 2: Koko toiminta-alueen yhteydenottojen syyt

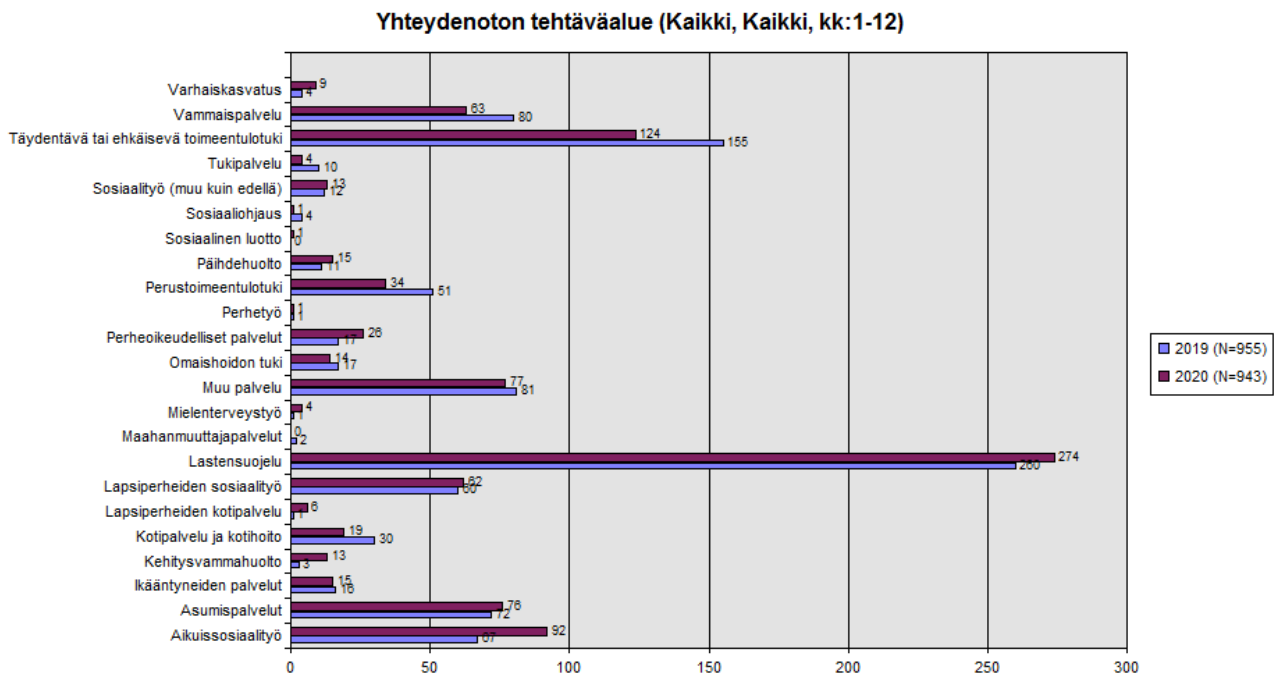


3.3 Yhteydenoton tehtäväalueet

Sosiaaliamiehen otetaan yivoimaisesti eniten yhteyttä lastensuojeluun liittyvissä asioissa. Seuraavaksi suurin yhteydenoton aihe on kunnan harkinnanvarainen toimeentulotuki ja kolmanneksi suurin aikuissosiaalityö. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kohdalla on yleensä kyse juuri aikuissosiaalityön asiakkaiden taloudellisesta tuesta, joten erilaisella tilastointitavalla toiseksi suurin aihe olisi aikuissosiaalityö.

Perustoimeentulotuen yhteydenotot ovat edelleen laskeneet merkittävästi edellisistä vuosista. Vuonna 2017 palvelu rajattiin sosiaaliamiehen toimintakentän ulkopuolelle Kela-siirron myötä. Perustoimeentulotuen asioissa on tarpeen mukaan edelleen neuvottu, jos perustoimeentulotuen ja harkinnanvaraisen tuen yhteensovitus on sitä vaatinut. Sosiaaliamiehen arvion mukaan perustoimeentulotuen asioiden tilastointia ja raportointia ei voi lopettaa. Perustoimeentulotuki ja etenkin täydentävä toimeentulotuki liittyvät toisiinsa ja raja on edelleen valtakunnan tasolla osin määrittelemättä.

Taulukko 3: Koko toiminta-alueen yhteydenottojen tehtäväalueet



3.3.1 Lastensuojelu ja lapsiperheiden sosiaalityö

Sosiaaliamiehelle tulevissa yhteydenotoissa näkyy tyytymättömyys siihen, että useamman kunnan lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön työntekijöitä on vaikea tavoittaa. Palvelutarpeen arviointien ja asiakassuunnitelmien tekeminen saattaa kestää kohtuuttoman kauan ja osalla asiakkaista ne ovat tekemättä, vaikka perhe saisikin jo jotain palvelua kunnasta. Näiden asiakkaiden kohdalla herää kysymys, että mihin päätös palvelusta perustuu, jos palveluntarvetta ei ole kartoitettu, eikä suunnitelmaa tehty.

Osalla asiakkailla on kokemusta siitä, että he eivät tule kuulluiksi. He kokevat, että heidän mielipidettään ei kuunnella tai oteta huomioon palveluista päätettäessä. Kelan päätöksentekoon liittyviä haasteita ei uskota, selvitetä ja paikata. Paikkaaminen on välillä välttämätöntä, että perheellä on rahaa ruokaan tai asuminen tulee turvattu. Sosiaaliamiehen ja työntekijöiden välisistä keskusteluista on piirtynyt kuva, että osa työntekijöistä kokee, ettei vanhempien taloushuolet kuulu lapsiperheiden palveluihin. Sosiaaliamiehen näkemyksen mukaan perheen taloushuolet vaikuttavat suoraan myös perheen lapsiin ja usein olisikin tärkeää, että myös perheelliset aikuiset saisivat aikuissosiaalityön palvelua. Sosiaaliamies toivoo, että tästä aiheesta käytäisiin kunnissa keskustelua ja järjestettäisiin palvelu vanhemmille vaikka aikuissosiaalityön kautta, missä on totuttu tekemään tiivistä yhteistyötä myös Kelan kanssa.

Lapsen oikeus tulla kuulluksi ja nähdyksi ja perheen mahdollisuus tulla autetuksi oikea-aikaisesti lastensuojelussa, voi toteutua vain kohtuullisella asiakasmäärällä. Hallitusohjelmassa lastensuojelun asiakasmäärää on tarkoitus rajata asteittain: vuonna 2022 enimmäisasiakasmäärä olisi 35 lasta/sosiaalityöntekijä ja lopulta korkeintaan 30 lasta/työntekijä. Sosiaaliasiamies on tuonut kohtuutonta asiakasmäärää eri tavoin esille monen vuoden ajan.

3.3.2 Aikuissosiaalityö ja toimeentulotuki

Aikuissosiaalityössä korostuvat asiakkaan lähiomaisten yhteydenotot. Sosiaaliasiamies ei voi kuitenkaan ilman valtakirjaa tai asiakkaan suullisesti antamaa suostumusta lähteä selvittämään asiaa. Käytäntönä on olla suoraan asiakkaaseen yhteydessä, mutta valitettavan usein varsinainen asiakas ei vastaa tai koe tilannettaan samalla tavalla kuin omainen.

Sosiaaliasiamieheen on ottanut yhteyttä useampi paljon palveluja käyttävä kuntalainen, joka on kertonut, että heidän asiakkuutensa on päätetty mielenterveyspalveluissa, josta on ohjattu aikuissosiaalityöhön ja nyt asiakkuus on lopetettu myös aikuissosiaalityössä. Sosiaaliasiamiehen selvitellessä ilmiötä on selvinnyt, että ammattihenkilö ja asiakas ovat erimielisiä tuen tarpeisiin vastaavista palveluista. Nämä asiakkaat ovat jatkaneet asiointiaan neuvonnan kautta. Ongelmana tässä on se, että neuvonnan asiakkuudessa tulisi olla vain väliaikaisessa tuen tarpeessa ja silloin kun neuvojen mukaisesti osaa toimia itse.

Näyttää käyneen niin, että asiakkaat kuormittavat neuvonnan lisäksi runsaasti sosiaaliasiamiehiä ja valvontaviranomaisia. Asiakkaan tilannetta on sosiaaliasiamiehen helpompi selvittää omatyöntekijän kanssa kuin neuvonnan kanssa. Aikuissosiaalityössä on tunnistettu haaste ja lähdetty kehittämään perinteisen muutossosiaalityön rinnalle huoltapitävää sosiaalityötä. Sillä pyritään säilyttämään yhteys myös kaikista haavoittuvimmassa asemassa oleviin kuntalaisiin, vaikka asiakas ei pystyisi tavoitteelliseen työhön tilanteensa parantamiseksi.

Erityistä tukea tarvitsevat ja paljon palveluja käyttävät asiakkaat hyötyisivät usein mielenterveyspalveluista sekä monialaisesta yhteistyöstä ja suunnitelmasta. Yhdessä tekeminen ei tunnu jalkautuneen vielä sosiaalihuoltolain tarkoittamassa hengessä. Yhteiset palvelutarpeen arvioinnit tai työntekijän vaihtaminen ratkaisevat toisinaan palveluun päin näyttäytyvää haastavaa käytöstä.

STM antoi suosituksia toimeentulotuen käsittelyyn korona-epidemian aiheuttaman erityistilanteen ajalle. Sosiaaliasiamiehen havainnon mukaan kunnat noudattivat näitä hyvin ja erityisesti asumista turvattiin kevään 2020 ajan hyvin.

4. Muistutukset

Sosiaalihuollon asiakkaan tai hänen omaisensa ollessaan tyytymätön palveluun tai kohteluun on suositeltavaa selvittää asiaa ensin palvelun esihenkilön kanssa. Mikäli keskustelusta ei ole apua, voi asiakas tai omainen kääntyä sosiaaliasiamiehen puoleen. Jos sosiaaliasiamiehen neuvonta tai selvittely ja sovittelu ei tuota toivottua lopputulosta, voi asiaa selvittää vielä kirjallisesti muistutuksella. Kirjallinen muistutus perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Muistutusmenettely ja muut kirjalliset menettelyt pyritään pitämään viimesijaisina keinoina. Ongelmatilanteet selviävät useimmiten parhaiten vuorovaikutuksessa sosiaaliasiamiehen selvitellessä ja sovitellessa asiaa. Kaikki muistutusneuvontaa saaneet eivät ole tehneet muistutusta ja toisaalta muistutuksia on tehty paljon ottamatta yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

Muistutuksia ja niihin tehtyjä vastauksia olisi hyvä käsitellä organisaation eri tasoilla asiasta riippuen välittömästi tai vähintään kerran vuodessa. Muistutusten asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä. Sosiaaliasiamiehet ovat tarjonneet kunnille apuaan myös tältä osin ja edelleen on mahdollista käyttää sosiaaliasiamiesten osaamista erilaisten palautteiden läpikäymiseen kehittämisenäkökulmasta ketään syylistämättä.

5. Kunnassa esiintyvän epäkohdan korjaaminen

5.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja omatyöntekijäisyys

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus epäkohdista. Sosiaalialan henkilöstöllä on paras käsitys asiakkaiden palvelujen toteutumisesta. Henkilökunnan tulisi arvioida omaa toimintaansa, kuulla asiakkaita ja havainnoida toimintaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteet huomioon toiminnan kehittämisessä.

Palvelujen laadun kehittäminen tulee tehdä aina yhteistyössä johdon, työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Siksi laki ohjaa asioiden käsittelyä työpaikalla ja painottaa työnantajan vastuuta laadukkaiden palvelujen toteutuksessa. Tämä edellyttää hyvää ja avointa keskustelukulttuuria, aikaa ja paikkaa, jossa kaikkien havainnot ja arviot palvelun laadusta

käsitellään yhdessä. Lisäksi tarvitaan hyvää johtamista ja henkilöstön koulutusta, jotta lain tarkoitus toteutuu käytännössä.

Niissä tilanteissa, jolloin työnantaja ei syystä tai toisesta kannaa omaa vastuutaan, tulee työntekijöiden ja esihenkilöiden tehdä siitä ilmoitus oman alueen aluehallintovirastoon. Valvovana viranomaisena aluehallintovirasto selvittää tilanteen ja voi tarvittaessa ohjata tai määrätä työnantajaa ryhtymään toimenpiteisiin.

Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta ei pysty siirtämään ilmoittamalla epäkohdista sosiaaliasiamiehelle. Henkilöstö on jonkin verran yhteydessä epäkohdista sosiaaliasiamieheen - myös nimettömänä - ja toivoo, että sosiaaliasiamies omissa nimissään jatkaa asian eteenpäin viemistä. Asiasta on keskusteltu eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian edustajan kanssa ja saatu ohje, että sosiaaliasiamies palauttaa vastuun ilmoituksesta takaisin työntekijälle tai esihenkilölle, jolla ylipäätensä on tieto epäkohdasta.

Sosiaalihuoltolaki velvoittaa nimeämään sosiaalihuollon asiakkuuden ajaksi omatyöntekijän. Omatyöntekijä tulee nimetä palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä ja eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisukäytännön valossa kaikille pitkäaikaisessa asiakkuudessa oleville tulee omatyöntekijä nimetä, vaikka asiakas asuisi sosiaalihuollon asumisyksikössä. Omatyöntekijän tulee toimia asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti. Sosiaaliasiamiehen näkemyksen mukaan juuri omatyöntekijällä on tärkeä rooli epäkohtailmoituksen eteenpäin viemisessä tarvittaessa.

5.2 Kunnan virkamiesjohto, poliittinen johto ja sosiaaliasiamies

Kunnan johtamisjärjestelmän muodostavat yhdessä valtuusto, kunnanhallitus, kunnanjohtaja/pormestari, kunnanhallitukselta delegoituja päätöksiä tekevät lautakunnat ja johtokunnat sekä johtavat viranhaltijat. Johtamisjärjestelmä on dualistinen eli kuntaa johdetaan poliittisen ja hallinnollisen ammattijohton toimesta, joiden kesken on tehty tarkempi työnjako.

Kuntalaissa on säädetty, että kunnanhallitus vastaa mm. kunnan hallinnosta ja laillisuuden valvonnasta. Sosiaali- ja terveyslautakunnan tehtävänä on toimia lähellä palvelutuotantoa, johtaa ja valvoa erilaista palvelujen tuottamista kunnassa. Lautakuntien rooliin kuuluu myös vahvistaa ja tuoda esille kuntalaisnäkökulma palvelutuotantoa kehitettäessä. Päätöksiä tekevä lautakunta on hyvin kaukana sosiaalihuollon henkilöstöstä, jolla on paras tietämys asiakkaiden palvelujen toteutumisesta. Kunnallisessa päätöksenteossa tarvitaan sosiaalihuollon ammattilaisten näkemystä. Ohjautuuko sosiaalihuollon henkilöstön ja asiakkaan ääni riittävällä tavalla sosiaali- ja terveyslautakunnan jäsenien käyttöön päätöksenteon tueksi? Miten lautakunta voisi saada riittävän moninäkökulmaista tietoa?

Selvää on, että poliittinen johto päättää kuinka paljon työntekijäresurssia on palveluissa käytettävissä. Resurssin määrä vaikuttaa luonnollisesti siihen, kuinka tavoitettavissa työntekijät ovat. Virkamiesjohto pystyy vaikuttamaan johtamisen ja työntekijöille järjestettävän lisäkoulutuksen kautta siihen, kuinka lain- ja tarkoituksenmukaista asiakkaiden kohtelu ja menettely heidän asioissaan on.

On tärkeää käsitellä ensin yksikössä siihen kohdistuvaa tyytymättömyyttä. Näin voidaan tarvittaessa myös parantaa toimintaa. Valitettavan usein työntekijä tai esihenkilö ohjaa asiakkaan sosiaaliamiehelle suoraan. Sosiaaliamiehen ensisijainen keino on selvittely ja sovittelu yksikön työntekijän tai esihenkilön kanssa. Suora ohjaus ei siis poista asiaa yksikön ulkopuolelle.

Oma ryhmänsä on epäasiallisesti käyttäytyvät asiakkaat ja omaiset. Näitä tilanteita ohjataan sosiaaliamiehen rajattavaksi niin esihenkilöiden kuin valvontaviranomaisen toimesta. Näin toimittaessa asiakkaalle tai omaiselle herää toivo asian muuttumisesta ja pettymys on entistä suurempi kun asiamies ei lupaa muutosta asiaan. Kaikissa yksiköissä tunnustetaan tämä ilmiö ja olisi hyvä käsitellä asia loppuun siinä yksikössä, mihin asia ensimmäiseksi tulee, eikä kierrättää asiaa toisiin yksiköihin. Sosiaaliamies kannustaa esihenkilöitä pohtimaan yhdessä keinoja rajata epäasiallisesti käyttäytyviä asiakkaita ja omaisia.

6 Lopuksi

Sosiaaliamiehet pyytävät kunkin kunnan sosiaalilautakuntaa tai vastaavaa antamaan oman kuntansa kunnanhallitukselle selvityksen vuoden 2020 osalta siitä, mihin toimiin se on ryhtynyt selvityksessä esiintyvien asioiden kehittämiseksi. Erityisesti voisi pohtia, onko resurssit suositusten mukaiset, miten ennakkovaikutusten arviointi toteutuu strategiassa ja päätöksenteossa, voisiko eri tasoilla toimiville päätöksentekijöille järjestää esimerkiksi keskustelufoorumia.

Lisäksi sosiaaliamiehet haastavat asiakaslain 20 juhluvuoden kunniaksi kunnan sosiaalihuollon henkilöstön lukemaan lain ajatuksella läpi. Esihenkilöt voisivat pohtia, onko henkilöstölle tarjolla riittävä täydennyskoulutus, työyhteisön tuki, työnohjaus, miten virheistä opitaan, omavalvontasuunnitelmien ajantasaisuus ja laadukkuus, epäkohtailmoitusten käsittely sekä miten asiakasraatien ja asiakkaiden ääni ohjataan päätöksentekoon ja kerätäänkö asiakkailta asiakaspalautetta kehittämisen tueksi.

Sosiaaliamiehet kiittävät asiakkaitaan, henkilöstöä ja muita yhteistyökumppaneitaan yhteistyöstä.

Lähteet:

Sampaset Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamiehen tilastointiohjelma

Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuoltolain muuttamisesta ja eräksi niihin liittyviksi laeiksi 137/1999

Laki Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Hallintolaki 434/2003

Mäenpää Olli, Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet 2016

Arvot, arki ja etiikka – Sosiaali-alan ammattihenkilön eettiset ohjeet

Lautakunnan toiminta ja tehtävät | Kuntaliitto.fi

Kumpula Tuomas, Selvitys sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta STM 2020:13