

## Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2021

SoTe 17.05.2022 § 72

Valmistelija: Tulosaluejohtaja Heikki Oksanen, p. 040 721 3718.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) määrittää sosiaaliasiamiestoimintaa. Lain 24 §:n mukaan kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies ja kahdella tai useammalla kunnalla voi olla yhteinen sosiaaliasiamies.

Jämsän kaupunki ostaa yhteistoiminta-alueen sosiaaliasiamiehen palvelut Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskukselta (Koske).

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on

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

Yhteydenotot lisääntyivät vuonna 2021. Sosiaaliasiamies sai vuonna 2021 selvitettäväkseen 439 uutta eri asiaa (401 vuonna 2020). Yleisempiä selvitettäviä asioita olivat nytkin lastensuojeluasiat, joita tuli 121 (122). Vammaispalveluista tuli selvitettäväksi 65 (61) ja ikääntyneiden palveluista 82 (89) asiaa. Asiakaslain mukaisia muistutuksia tuli yhteensä 78, kun niitä vuonna 2020 kertyi 70.

Myös yhteistoiminta-alue Jämsä-Kuhmoinen yhteydenotot sosiaaliasiamiehen lisääntyivät. Jämsästä asiointeja tuli 51 (32) ja Kuhmoisista yhteydenottoja tuli yksi (0). Yhteydenotoissa yli 80 % oli kyse tyytymättömyydestä, kun aiempina vuosina tyytymättömien osuus suhteessa tiedusteluihin on ollut 60 % luokkaa. Kunnan palvelusta oli kyse 41 kertaa ja kunnan ostopalvelusta tuli viisi asiointia.

Sosiaalihuollon palvelutehtävittäin useimmiten asia koski vuonna 2021 lastensuojelua (17 kertaa), työikäisten palveluja (11) tai vammaispalveluja (11). Vuoteen 2020 verrattuna kaikkien edellä mainittujen palvelutehtäviä koskevien palautteiden määrä kasvoi vuodesta 2020. Iäkkäiden palveluja koskevien asioiden määrä väheni hieman (5).

Sosiaalipalveluista palaute koski yleensä sosiaalityötä (18), toimeentulotukea (11) ja palveluasumista (5). Yhteydenotoissa esiintyi kaikkiaan 23 eri sosiaalipalvelua sekä muita, ei sosiaalihuoltoon kuuluvia palveluja.

Kuntakyselyn yhteydessä koottiin muistutus- ja oikaisuvaatimustiedot. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin 9 (3). Vuonna 2021 Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tuli alueelta 10 hallintokantelua (5).

Sosiaali- ja terveyslautakunta käsitteli yhteistoiminta-alueella 16 (28) oikaisuvaatimusta ja muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi kaksi päätöstä.

Hallinto-oikeuteen lähti lautakunnan päätöksistä 3 (3) valitusta, jotka kaikki hallinto-oikeus hyväksyi (0). Korkeimmassa hallinto-oikeudessa käsiteltiin yksi valitus, mutta sitä ei ratkaistu asiakkaan eduksi.

Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2021 on esityslistan oheismateriaalina ja se on luettavissa Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen internetsivuilta: <http://koskeverkko.fi/julkaisut/julkaisut-keski-suomen-sosiaalialan-osaamiskeskuksen-raportteja/>

Jämsän kaupungin ja Kuhmoisten kunnan tilannetta vuodelta 2021 käsitellään sosiaaliasiamiehen selvityksessä sivuilla 36.

Toimivalta, johon päätös perustuu:  
Hallintosääntö 27 §

Ehdotus

Sosiaali- ja terveysjohtaja Sari Hellsten

Sosiaali- ja terveyslautakunta merkitsee sosiaaliasiamiehen selvityksen vuodelta 2021 tiedoksi ja päättää esittää sen edelleen Jämsän kaupunginhallitukselle ja Kuhmoisten kunnanhallitukselle tiedoksi.

Päätös

Ehdotus hyväksyttiin.

Khall 23.05.2022 § 162  
850/05.00/2022

Toimivalta, johon päätös perustuu:  
Hallintosääntö § 25

Ehdotus

Kaupunginjohtaja Hanna Helaste

Kaupunginhallitus merkitsee tiedoksi sosiaaliasiamiehen selvityksen vuodelta 2021.

Päätös

Ehdotus hyväksyttiin.