

Sosiaaliamiehen selvitys 2022

Khall 22.05.2023 § 143
1585/05.00/2023

Valmistelija hallintojohtaja Auli Korhonen p. 040 557 2146

Sosiaaliamiehen selvitys muodostuu sosiaaliamiehelle tulleiden sosiaalipalveluja koskevien yhteydenottojen sisällöistä, sosiaaliamiehen tekemistä havainnoista sekä sosiaaliamiehen tietoon tulleista muistutuksista. Selvitys antaa tietoa asiakkaiden tai heidän omaistensa kokemista epäkohdista ja kehittämiskohteista.

Selvityksen yhteenvedossa todetaan:

”Sosiaaliamiehelle vuonna 2022 tulleiden asiämäärien valossa keskiuomalaisten sosiaalihuollon asiakkaiden asema on kehittynyt myönteisesti, vaikka selvitykseen valituista sosiaalihuoltolain mukaisten lapsiperheiden palvelujen, työikäisten palvelujen ja iäkkäiden palvelujen asiakaskokemuksista voisi muuta päätellä. Keski-Suomen sosiaaliamiehelle tuli 417 asiaa (458 vuonna 2021). Paitsi asiämäärä, myös tyytymättömyyden osuus väheni ja tiedon tarve lisääntyi. Ikävää on asioinnin kohdistuminen entistäkin enemmän lastensuojelun palvelutehtävään, josta tuli 133 (121) eri asiaa. Toiseksi eniten, 77 (56) kertaa, asioitiin työikäisten palveluista. Iäkkäiden asiointi väheni yllättävästi: 58 (82) asiaa. Yhteydenotot vähenivät edellisvuodesta myös vammaispalveluissa 57 (65), perheoikeudellisissa palveluissa 23 (31), lapsiperheiden palveluissa 11 (20), varhaiskasvatuksessa 3 (8) ja päihdehuollossa 3 (5) asiaan.

Viranhaltijoiden päätöksiin haettiin edellisvuotta vähemmän muutoksia (218 < 247). Ensiasteen muutoksenhaussa lautakunnat/jaostot hyväksyivät 39 (26) oikaisuvaatimusta, mikä luku on lä-hivuosien suurin. Luottamuselimen päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen jo toisena peräkkäisenä vuonna aiempaa vähemmän, 36 (37) kertaa – määrä on viidessä vuodessa puolittunut. Hallinto-oikeus hyväksyi seitsemän (11) valitusta. Valitusten kehityssuunta voi kertoa keinotto-muudesta tai toivottomuudesta, mutta myös lakienmukaisemmasta päätöksenteosta, toimi-vammasta itseoikaisukäytännöstä, ensiasteen muutoksenhaun toimivuudesta ja valitustarkkuudesta.

Hyvinvointialue voi olla kuntayhteistyön tärkeyden kannalta rakenteelliselle sosiaalityölle uhka, mutta silti enemmän mahdollisuus. Ison sote-organisaation vuoksi rakenteellinen sosiaalihuollon palvelutarpeita ehkäisevä työ vaatii suunnitelmallisuutta ja verkostoituvaa yhteistyötä niin soten sisällä kuin kuntien hyvinvointityöhön ja järjestöihin päin. Maakunnallisiin perus- ja erikoistason sote-sisältöihin on mahdollista vaikuttaa tehokkaasti ja tietotyön ja sosiaalisen raportoinnin merkitys kasvaa. Asiakaslain mukaiset muistutukset tuottavat kuntakohtaisen palautteen sijasta maakunnallista palvelukohtaista kehittämispalautetta. On odotettavissa, että hyvinvointialueella muistutus-, valvonta-, oikaisuvaatimus-, valitus- ja kantelujärjestelmät tehostuvat. Muistutuksille

tarvitaan sähköisesti täytettävä lomake ja hyvinvointialueen kirjaamoon suojattu sähköpostiosoite. Useimmat edellisen selvityksen toimenpidesuosituksista ovat yhä ajankohtaisia eikä uusia kehityskohteita muotoutuvalla hyvinvointialueelle ehdoteta.”

Selvitys oheisaineistona.

Toimivalta, johon päätös perustuu:
Hallintosääntö § 24 / kaupunginhallituksen tehtävät ja toimivalta

Ehdotus Kaupunginjohtaja Hanna Helaste

Merkitään tiedoksi.

Päätös Ehdotus hyväksyttiin.