

## SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS VUODELTA 2016

Perusturvalautakunta 20.6.2017 (§ 64):

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan kunnissa tulee olla nimettynä sosiaaliasiamies, jonka tehtävänä on

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa,
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä,
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista,
- toimia muutoinkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi,
- antaa selvitys kunnanhallitukselle asiakkaan aseman kehittymisestä kunnassa.

Sosiaaliasiamies Satu Loippo on antanut selvityksen toiminnastaan vuodelta 2016.

Perusturvalautakunta hankkii sosiaaliasiamiespalvelut Pikassos Oy:ltä. Pikassos Oy tuottaa sosiaaliasiamiespalvelut 12 kunnalle (Akaan, Forssan Hämeenlinnan ja Riihimäen kaupungit sekä Hattulan, Hausjärven, Humppilan Janakkalan, Jokioisten, Lopen, Tammelan ja Urjalan kunnat).

Sosiaaliasiamiehelle saapui vuonna 2016 yhteensä 550 yhteydenottoa. Yhteydenottojen määrä väheni selvästi edelliseen vuoteen verrattuna (vuonna 2015 641 yhteydenottoa). Yhteydenotoista sopimuskuntiin kohdistui 531 yhteydenottoa ja 19 kohdistui toimialueen kuntien ulkopuolelle. Sopimuskuntien yhteydenottajista 50,2 % oli asiakkaita. Yhteydenotoista 31,7 % saapui asiakkaiden omaisilta tai asiakkailta edustavilta tahoilta ja 14,7 % sopimuskuntien henkilöstöltä. (Prosenttiluvut laskettu kaikista yhteydenotoista).

Sosiaaliasiamies esittää selvityksessään kunnille seuraavia kehittämissuhteita:

- huolellista arviointia kuntouttavan työtoiminnan tavoitteista ja painotuksista kunnassa sekä oppaan kokoamista kuntouttavan työtoiminnan yksiköitä ja asiakkaita varten,
- harkittavaksi, millä tavoin erosovittelua ja sovitteluosaamista voisi kunnissa tehostaa
- kunnan varmistumista, että sen omissa tai kehitysvammahuollon ostopalveluyksiköissä tunnistetaan kehitysvammaisiin kohdistettavat rajoitukset,
- harkittavaksi, millä tavoin sosiaalihuollon hoivayksiköissä hoidettavien henkilökohtainen koskemattomuus ja turvallisuus voitaisiin taata toisten asukkaiden puuttumiselta,
- harkittavaksi, millä tavoin palveluseteliä koskeva informaatio olisi mahdollisimman selkeää ja joustavasti myös tietokonetta käyttämättömien asiakkaiden tai heidän omaistensa saatavissa.

Lopen kuntaa koskien sosiaaliasiamiehelle on välittynyt kuva, että Loppi ei alenna omien tai ostopalveluyksiköiden maksuja, vaan asukasta ohjattiin hakemaan toimeentulotukea, jota ei myönnetty tulojen ja varojen vuoksi. Sosiaaliasiamies korostaa, että maksun alentaminen on ensisijaista toimeentulotuen myöntämiseen nähden. Myös lyhytaikaishoidon maksuperusteista ja omaishoidon vapaiden kertymisperusteista oli asiakkaille syntynyt epätietoisuutta. Lisäksi sosiaaliasiamiehen mukaan kuntouttavaan työtoimintaan liittyviä palautteita oli muita sopimuskuntia enemmän. Yhteydenotoissa oli ollut kyse myös siitä, että akuutissa tilanteessa oli vaikea saada lapsiperheiden kotipalvelua.

Kokonaisuutena Lopen tilanne on varsin hyvä. Loppea koskien yhteydenottoja saapui sosiaaliasiamiehelle vuonna 2015 yhteensä 36 yhteydenottoa (vuonna 2014 yhteensä 47 yhteydenottoa ja vuonna 2016 yhteensä 50 yhteydenottoa). Palautteista vain 55 % ilmentää tyytymättömyyttä. Tiedustelun osuus on muihin sopimuskuntiin nähden suuri. Myös henkilökunta ottaa yhteyttä, mitä sosiaaliasiamies pitää erittäin myönteisenä asiakkaiden ennakkollisen oikeusturvan näkökulmasta.

Sosiaaliasiamiehen selvitys on välitetty perusturvan työntekijöille perehtymistä varten ja raportissa esille tulleita asioita käydään läpi perusturvan henkilöstön kanssa. Edellä olevista, Loppea koskevista, yhteydenotoista on mainittava, että ohjeistukseen asiakasmaksuista on merkitty lyhytaikaishoidon maksuperusteet ja menettelytapa asiakasmaksua alennettaessa. Se on nähtävillä myös Lopen kotisivuilla. Lapsiperheiden kotipalvelun saaminen akuuteissa tilanteissa on tehostunut, koska lasten ja perheiden palveluissa työskentelee yksi lapsiperheiden kotipalvelutyöntekijä 1.1.2017 alkaen ja vaihtoehtona kunnan omalle toiminnalle lapsiperheille voidaan myöntää lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli.

Sosiaaliasiamiehen yleisesti kunnille esittämistä kehittämissuhteuksista Lopella on jo valmiina kuntouttavan työtoiminnan palveluopas. Sosiaaliasiamiehen esittämät kehittämissuhteukset pyritään toteuttamaan seudullisena yhteistyönä tai kunnan omana toimintana.

Lautakunnalle on toimitettu sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2016.

*(Valmistelija: Perusturvajohtaja Riitta Lehtinen, p. 019 758 6055).*

Päätösehdotus:

Perusturvalautakunta esittää kunnanhallitukselle, että se merkitsee tiedoksi sosiaaliasiamiehen selvityksen vuodelta 2016.

Päätös:

Hyväksyttiin.

---

Kunnanhallitus 9.10.2017 (§ 244):

Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2016 on liitteenä 1.

*(Valmistelija: Vs. kunnanjohtaja Pekka Leppänen, p. 040 330 6008)*

Päätösehdotus:

Kunnanhallitus merkitsee sosiaaliasiamiehen selvityksen tiedokseen ja saattaa sen edelleen valtuustolle tiedoksi.

Täytäntöönpano:

Eesitys

- valtuusto