

Sosiaaliamiehen selvitys v. 2022

Kaupunginhallitus 08.05.2023 § 187
579/05.16.00/2023

Valmistelija: vs. hallintojohtaja Anni Hakala, etunimi.sukunimi(at)raisio.fi

Sosiaaliamies on toimittanut Raision kaupungille selvityksensä vuoden 2022 osalta.

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).

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä asiakaslain mukainen muistutus saamastaan kohtelusta ja muistutukseen on vastattava kirjallisesti kohtuullisessa ajassa.

Sosiaalihuollon asiakaslain 24 §:ssä säädetään sosiaaliamiestoiminnan järjestämisestä ja asiamiehen tehtävistä (voimassa 31.12.23 asti). Hyvinvointialueen on nimettävä sosiaaliamies. Sosiaaliamiehen tehtävänä on:

- Neuvoa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä tehtävissä;
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä;
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi; sekä
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Vasso Ab on tuottanut vuonna 2022 sosiaaliamiespalvelut kolmelletoista kunnalle/kaupungille: Kaarina, Koski Tl, Kustavi, Laitila, Lieto, Marttila, Raisio, Rusko, Sauvo, Somero, Taivassalo, Uusikaupunki ja Vehmaa.

Sosiaaliamiehelle tuli yhteensä 169 yhteydenottoa vuonna 2022. yksi tilastoitu yhteydenotto voi sisältää useita yhteydenottoja asian selvittämiseksi. Lastensuojelusta, vammaispalveluista ja iäkkäiden henkilöiden palveluista tuli eniten yhteydenottoja. Lähes puolet

yhteydenotoista sisälsi tyytymättömyyden kokemuksen sosiaalihuollon asiakasprosessiin tai sosiaalihuollon palvelun laatuun. Yhteyttä otettiin useimmiten sosiaalihuollon palveluihin koskeviin päätöksiin ja palvelun toteuttamiseen liittyen. Käsitelyaika ja yhteyden saanti viranomaiseen olivat yhteydenoton syinä myös useasti. Itsemääräämisoikeuden toteuttamiseen, tietosuojaan ja maksuasioihin liittyvät yhteydenotot lisääntyvät tasaisesti vuodesta toiseen.

Sosiaaliasiamiehellä oli Raision ja Ruskon sosiaali- ja terveystalouden yhteistoiminta-alueen osalta yhteydenottoja vuonna 2022 yhteensä 27 kpl (v. 2021 32 kpl), joista 24 kpl oli Raisioon kohdistuvia yhteydenottoja. Raision osalta yhteydenotot kohdistuivat yleisimmin toimeentulotukeen (4), lastensuojeluun (4), vammaispalveluihin (5) sekä ikääntyneiden palveluihin (4). Yhteydenoton asiakastapahtuman syynä oli useimmiten yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista (22), päätös tai sopimus (18) sekä palvelun toteuttaminen (11).

Hyvinvointialueuudistuksen myötä selvitys annetaan jatkossa Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle ja tiedoksi kunnanhallituksille.

Esittelijä	Kaupunginjohtaja Eero Vainio
Päätösehdotus	Kaupunginhallitus päättää merkitä tiedoksi sosiaaliasiamiehen selvityksen vuodelta 2022.
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.