

Lastensuojelu, vanhusten ja vammaisten henkilöiden palvelut sosiaaliasiamiehen yhteydenottojen aiheina vuonna 2021

Vuosittaisessa selvityksessä tarkastellaan sosiaaliasiamiehelle tulleita yhteydenottoja. Sopimuskuntien asiämäärä kääntyi kasvuun, vuonna 2021 selvitettäväksi tuli 439 eri asiaa (401 vuonna 2020). Yleisimmin yhteydenotto liittyi aiempien vuosien tavoin lastensuojeluun, josta tuli 121 (122) asiaa. Iäkkäiden palveluja käsiteltiin 82 (89) kertaa. Kolmanneksi eniten selvitettävää tuli vammaispalveluista, 65 (61) asiaa. Vuoden 2021 selvitys sisältää myös asiakaskokemuksia lastensuojelusta, iäkkäiden palveluista ja vammaispalveluista.

Tyytymättömyys palvelun toteuttamiseen ja sosiaalityöhön lisääntyi selvästi edellisvuodesta. Sosiaalihuollon palveluja koordinoivan ja niistä päättävän sosiaalityön merkitys korostuukin palvelupalautteessa, erityisesti lastensuojelussa ja vammaispalveluissa, mutta myös aikuissosiaalityössä.

Sosiaalipalveluista tehtyjä muistutuksia käsiteltiin kunnissa 78 (70 vuonna 2020). Sosiaalihuollon asiakkaat kantelivat aluehallintovirastoon 75 asiasta, joista aluehallintovirasto siirsi kuntiin 27 muistutuskäsittelyyn. Viranhaltijapäätöksiin tehdyistä 247 oikaisuvaatimuksesta lautakunta/jaosto hyväksyi 26 (25). Hallinto-oikeuteen valitettiin 37 (63) lautakuntien päätöksestä ja niistä hallinto-oikeus hyväksyi 11 (16). Hallinto-oikeudessa hyväksytyjen valitusten osuus oli varsin suuri eli lähes 30 %.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuosituksot painottuvat asioihin, jotka tulisi ottaa huomioon hyvinvointialueen valmistelussa:

- Yhtenäistetään maakunnan sosiaalipalvelut huomioiden ensisijaisesti asiakkaiden yksilöllinen etu.
- Järjestetään helposti hahmotettavia palvelukokonaisuuksia. Ehkäistään palvelujen kapea-alaistumista ja minimoidaan tarve palvelusta toiseen ohjailuun. Palvelun laatua varmistaa huolellinen kysyntätarkastelu: mihin tarpeeseen ja millaista apua ja tukea asiakkaat itse kokevat tarvitsevansa.
- Turvataan asiakkaille oikeus laadukkaaseen sosiaalityöhön, jossa on pysyvyyttä ja jatkuvuutta. Turvataan sosiaalialan ammattilaisille mahdollisuus tehdä lakien mukaista, eettisesti kestävä työtä.
- Hyödynnetään muistutus-, kantelu- ja muita palaute- sekä muutoksenhakutietoja tehokkaasti palveluja kehitettäessä. Valmistellaan kyseisiä tietoja ajantasaisesti kerryttävä seuranta sekä suojatut sähköiset muistutus- ja hakemusjärjestelmät.
- Turvataan sosiaalihuollon erilaisia asumispalveluja tarvitseville mahdollisimman itsenäinen ja yksilöllinen asuminen riittävän pienissä yksiköissä ja lähellä omia verkostoja. Kehitetään myös perhehoitoa.
- Vahvistetaan tutkimusta, koulutusta, kehittämistä ja innovatiivisuutta, jotta palvelujen käyttö- ja taloustietojen lisäksi kertyy tietoa tukitoimien vaikuttavuudesta, ja se tieto hyödynnetään ammattitaidon ja palveluiden kehittämisessä.

Tutustu selvitykseen: Hiekka, Eija, Talvensola, Sivi & Paavolainen, Taru: [Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2021 \(pdf\)](#).

[Infograafi vuoden 2021 selvityksestä \(pdf\)](#).

Lisätietoja: Eija Hiekka, sosiaaliasiamies
Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
puh. 044 265 1080
eija.hiekka@koske.fi