



SOSIAALIASIAMIES-
TOIMINNAN SELVITYS
2022 Kymenlaakso

Sosiaali- ja potilasasiamies
Pirkko Haikara

SOCOOM
Kymenlaaksois-Suomen
sosiaalialan osaamiskeskus oy

Ystävälliset sanasi ja
nyökäytys maskin takaa
toivat tänään valoa
päivääni.
Jos jokin, niin myötäelo
muuttaa maailmaa.
Oikeastaan se
kannattelee sitä.

- Anu Uusikylä -



Sosiaali- ja
potilasasiamies
toiminta Socomilla
Väestöpohja
n. 159 529

Pirkko Haikara

Mirja Piispa

Marjaana Julin

Sosiaalihuollon asiat
Kymenlaakso

Ratamokeskus

Kymenlaakson
keskussairaala

Haminan, Kotkan,
Miehikkälän ja Virolahden
terveysasemat, Karhulan ja
Haminan sairaalat,
laitoskuntoutus Hoiku sekä
terveyspalveluyritykset

Kymenlaakson psykiatrinen
sairaala, Kouvolan
terveysasemat



Sosiaaliasiamies on tärkeä asiakkaan oikeuksien edistäjä

- Sosiaaliasiamiehestä on säädetty sosiaalihuollon asiakaslain 24 §:ssä.
- **Sosiaaliasiamiehen lakisääteiset tehtävät ovat:**
- **Neuvoa** asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- **Avustaa** asiakasta muistutuksen teossa
- **Tiedottaa** asiakkaan oikeuksista
- **Toimia** muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- **Seurata** asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa siitä selvitys vuosittain hyvinvointialueelle.

Sosiaaliasiamies on asiakkaan oikeuksien ja vaikutuskeinojen neuvonnan asiantuntija

- Sosiaaliasiamiehen toimintakenttää ovat kunnalliset ja yksityiset **sosiaalipalvelut sekä varhaiskasvatus**.
- toimintakenttään eivät kuulu esimerkiksi Kela, edunvalvonta, TE-toimisto tai yksityinen vuokra-asuminen.
- työn ydintä on neuvominen, kuuntelu ja neuvottelu.
- ei päättä palveluista tai etuuksista eikä suorita palveluiden tai yksiköiden valvontaa.
- Jokaisella asiakkaalla on aina oikeus halutessaan ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Sosiaaliasiamieheen voivat olla yhteydessä myös alaikäiset asiakkaat.
- Suosittelemme sosiaaliasiamiehen yhteystietojen esillä pitämistä sosiaalihuollon toimintayksiköissä.

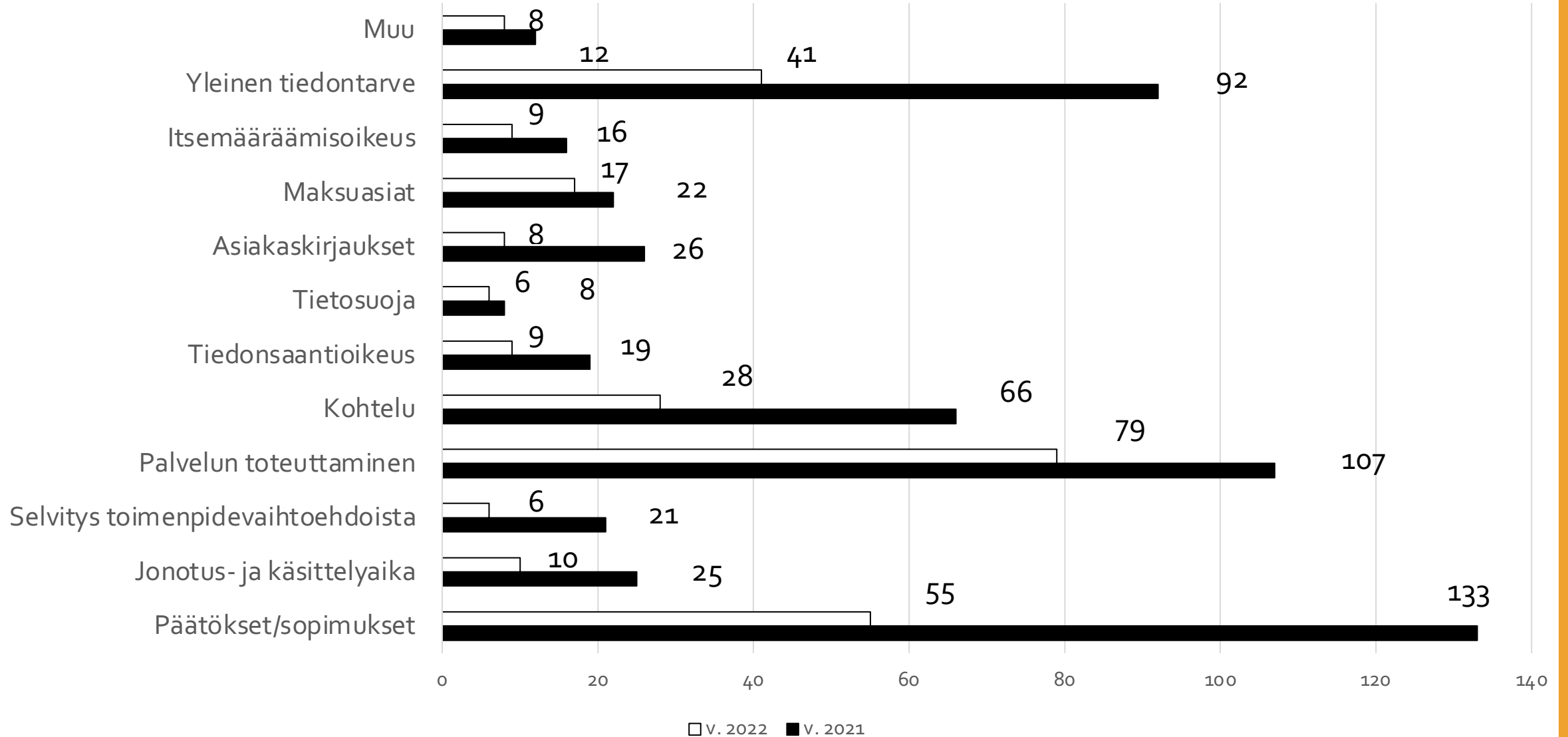
Sosiaaliasiamies- tapahtumat 2022

- 194 asiatapahtumaa (vuonna 2021/265, 2020/325 ja vuonna 2019/261).
- Yhteydenotot vähenivät 71 asiantapahtuman verran viime vuoteen verrattuna. Laskua tapahtui kaikissa muissa palveluissa paitsi mielenterveys- ja päihdepalveluissa.
- Yhteydenottojen kolmen kärki koostui;
 - ikääntyneiden palveluista 51
 - vammaispalveluista 47
 - lasten, nuorten ja perheiden palveluista 44 yhteydenottoa
- Kuntakohtaisesti yhteydenottoja tuli eniten Kouvolasta (92 kpl), Kotkasta (60 kpl), Haminasta (22 kpl) Pyhtäältä (4 kpl) ja muualta kuin Kymsoten alueelta 16 kappaletta.
- Sosiaaliasiamies vaihtui 4/2022 tämä selittää omalta osaltaan asiatapahtumien laskua.

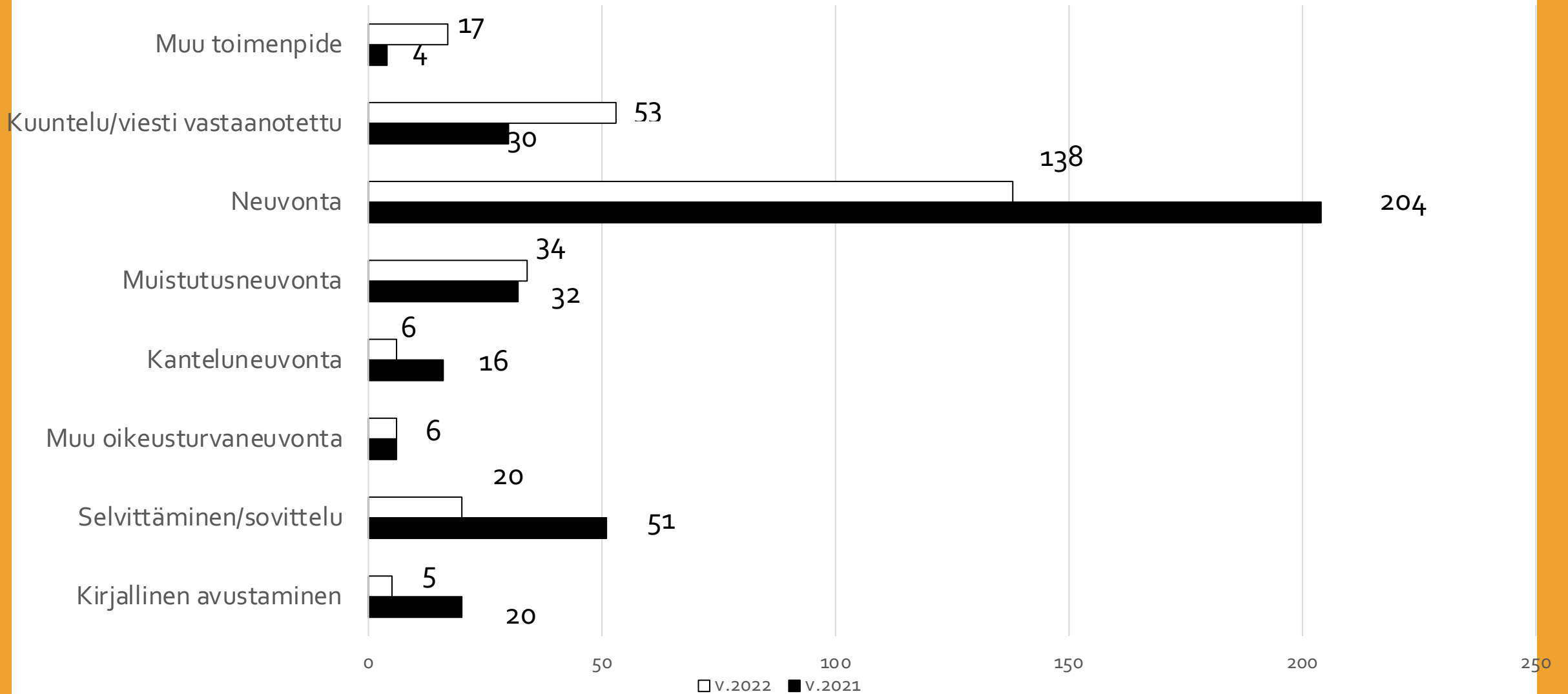
Sosiaaliasiamiehen asiatapahtumat palveluittain ja kunnittain vuonna 2022

| | Hamina | Kotka | Kouvola | Miehik- kälä | Pyhtää | Viro- lahti | Muu/ei tietoa | Yh- teensä |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------------|----------|----------------|------------------|---------------|
| Ikääntyneiden palvelut | 4 | 20 | 23 | 0 | 2 | 0 | 2 | 51 |
| Aikuisten sosiaalipalvelut | 3 | 4 | 5 | 0 | 1 | 0 | 2 | 15 |
| Lasten, nuorten ja perheiden palvelut | 2 | 11 | 24 | 0 | 0 | 0 | 7 | 44 |
| Vammaispalvelut | 8 | 14 | 24 | 0 | 1 | 0 | 0 | 47 |
| Mielenterveys- ja päihdepalvelut | 2 | 6 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 14 |
| Muu palvelu | 3 | 5 | 11 | 0 | 0 | 0 | 4 | 23 |
| Yhteensä | 22 | 60 | 92 | 0 | 4 | 0 | 16 | 194 |

Yhteydenoton aiheet 2022 n=276, 2021 n=547



Toimenpiteet 2022 n=279, 2021 n=363



| | Palvelun toteuttaminen ja kohtelu | Päätökset ja sopimukset, jonotus- ja käsittelyaika | Asiakaskirjaukset, tiedonsaanti, tietosuojaja | Itsemääräämisoikeus | Tiedontarve, toimenpidevaihtoehdot, maksuasias | Muu | Yht. |
|---------------------------------------|-----------------------------------|--|---|---------------------|--|----------|------------|
| Aikuissosiaalipalvelut | 5 | 5 | | 1 | 6 | | 17 |
| Ikääntyneiden palvelut | 27 | 7 | 1 | 1 | 23 | 2 | 61 |
| Lasten, nuorten ja perheiden palvelut | 28 | 15 | 18 | 1 | 6 | 1 | 69 |
| Mielenterveys ja päihdepalvelut | 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 24 |
| Vammaisten palvelut | 27 | 29 | 1 | 4 | 9 | 2 | 72 |
| Yhteensä | 102 | 58 | 22 | 9 | 46 | 6 | 243 |

Yhteydenottojen aiheet palvelukohtaisesti 2022

Aikuissosiaali- palvelut

- Aikuissosiaalityötä koskevia asiatapahtumia oli 15 kappaletta (v.2021 38 kpl)
- Yhteydenoton syyt;
 - Yleinen tiedontarve, toimenpidevaihtoehdot (6 kpl)
 - Päätöksen tekoon liittyvät asiat (5 kpl)
 - Palvelun toteuttaminen ja kohtelu (5 kpl)
 - Itsemääräämisoikeus (1 kpl)
- Asiakas ei ollut tavoittanut asioitaan hoitavaa työntekijää, ei saanut omatyöntekijää toiveestaan huolimatta, ei tiennyt mihin olisi asiassaan yhteydessä
- Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskien haluttiin tietoa siitä, mihin tukea voi saada, mistä tukea voi saada jos ei saa Kelalta eikä kuntayhtymältä, kuinka voi hakea muutosta hylkäävään päätökseen.
- Asiakas oli tyytymätön saamaansa apuun ja kohteluun, palvelutarpeen arvioinnin puutteet, toiveet työntekijän vaihdosta.

Ikääntyneiden palvelut

- Ikääntyneitä koskevia asiatapahtumia oli 51 kappaletta (v.2021 59 kpl)
- Yhteydenoton syyt;
 - Palvelun toteuttaminen ja kohtelu (27 kpl)
 - Tiedon tarve, toimenpidevaihtoehdot ja maksuasiat (23 kpl)
 - Päätökset, sopimukset, jonotus- ja käsittelyaika (7 kpl)
 - Asiakaskirjaukset, tiedonsaanti (1 kpl)
 - Itsemääräämisoikeus (1 kpl)
- Palvelun toteuttamisen osalta oli tyytymättömyyttä kotihoidon käyntikertojen määrään, työntekijöiden vaihtuvuuteen, annettu apu ei vastannut tarvetta ja maksut koettiin suurina annettuun palveluun nähden.

Ikääntyneiden palvelut

- Epäselvät ja virheelliset laskut, huolta oli siitä ettei rahat riitä muuhun kuin asumiseen ja palveluiden kustannuksiin.
- Tehostetun palveluasumisen kriteerejä ja jonotusaikoja koskevia tiedusteluja, huoli paikan odotusaikaisesta rumbasta, jossa ikäihminen kulkee eri paikkojen välillä. ESAVI päätös 10.10.2022, Kymsoten arvioitava vuosittain iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien palvelujen riittävyys ja laatu alueella.
- Työntekijöiden yhteydenottoja, toivat esille huolta asiakkaiden pärjäämisestä kun kotihoidossa ei ehditä paneutumaan riittävällä tavalla asiakkaan tilanteen vaatimiin toimiin. Lisäksi kiinnitettiin huomiota siihen, että asiakas saattaa joutua odottamaan laitospaikkaan kohtuuttoman pitkään.

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

- Asiatapahtumia oli 44 kappaletta (v. 2021 55 kpl)
- Yhteydenoton syyt;
 - Palvelun toteuttaminen ja kohtelu (28 kpl)
 - Asiakaskirjaukset ja tiedonsaanti (18 kpl)
 - Päätökset ja sopimukset (15 kpl)
 - Tiedontarve ja toimenpidevaihtoehdot (6 kpl)
- Asiakkaat toivat melko usein esille toivetta vaihtaa työntekijä kun suhdetta tai luottamusta ei ole syntynyt.
- Kirjauksissa (olosuhdeselvitykset, palvelusuunnitelma, asiakassuunnitelma) koettiin olevan asiavirheitä ja asiakkaan sanomisia oli kirjoitettu niin, että lopputuloksena oli kirjauksissa ihan muuta kuin mitä asiakas oli tarkoittanut.
- Tiedontarvetta oli lastensuojelun eri prosesseista ja erityisesti huostaanoton purkuun liittyen. Lisäksi tiedusteltiin mm. lastensuojeluilmoituksen käsittelystä, rajoituspäätöksistä.

Mielenterveys- ja päihdepalvelut

- Asiatapahtumia oli 14 kappaletta (v. 2021 8 kpl)
- Yhteydenoton syyt;
 - Palvelun toteuttaminen ja kohtelu (15 kpl)
 - Tiedon tarve, toimenpidevaihtoehdot ja maksuasiat (2 kpl)
 - Päätökset, sopimukset, jonotus- ja käsittelyaika (2 kpl)
 - Asiakaskirjaukset, tiedonsaanti (2 kpl)
 - Itsemääräämisoikeus (2 kpl)
- Mielenterveyspuolella oli vanhempien yhteydenottoja, kun nuori ei tuntunut saavan apua mistään. Nuoren asuminen yksin ei onnistunut pelkotilojen tai aloitekyvyttömyyden vuoksi. Jäivät pelkästään vanhempien avun varaan. Jonottivat tuettua asumista.
- Katkaisuhoitoon liittyvistä palvelun puutteista oltiin yhteydessä ja tuotiin esille kokemuksia suoranaista halveksuvasta käyttäytymisestä asiakkaita kohtaan. Myös tilojen ja kalusteiden kunto koettiin huonoksi ja osoitukseksi asiakkaiden arvostuksen puutteesta.

Mielenterveys- ja päihdepalvelut

- Mielenterveyspuolen asumispalveluissa asuvien yhteydenotot koskivat sitä, että he kokivat olevansa säilytyksessä asumispalveluyksikössä ilman mielekästä toimintaa tai kuntoutusta.
- Yhteydenottoja oli myös liittyen tietämättömyyteen omasta sosiaalityöntekijästä sekä siitä mitä sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu ja mitä tukea heiltä voisi saada omassa tilanteessa.

Vammaisten palvelut


- Asiatapahtumia oli 47 kappaletta (v. 2021 78 kpl).
- Yhteydenoton syyt;
 - Palvelun toteuttaminen ja kohtelu (27kpl)
 - Tiedon tarve, toimenpidevaihtoehdot ja maksuasiat (9 kpl)
 - Päätökset, sopimukset, jonotus- ja käsittelyaika (29 kpl)
 - Asiakaskirjaukset, tiedonsaanti (1 kpl)
 - Itsemääräämisoikeus (4 kpl)
- Suurin osa yhteydenottoja koski tavalla tai toisella henkilökohtaisen avun järjestämisestä. Yleisin tyytymättömyyttä aiheuttava asia oli myönnetty tuntimäärä, joka koettiin omaan tilanteeseen liian vähäisenä.

Vammaisten palvelut

- Yhteydenottoja tuli myös henkilökohtaisen avun rajaamista koskeviin päätöksiin. Esim. omainen ei voinut toimia henkilökohtaisena avustajana tai avustajan käytön rajaus siten, että avustajaa ei saanut käyttää omassa kodissa kun asukas asui asumispalveluyksikössä. Tämä rajaus oli yleisesti käytössä Kymssotessa ja kirjattuna soveltamisohjeisiin.
- Edellä mainitusta tilanteesta asiakas vei asian yhdenvertaisuusvaltuutetun käsittelyyn. Yhdenvertaisuusvaltuutetun kanta oli, että kyseinen rajaus ei ole lain hengen mukainen.
- Lisäksi oli erilaisia käytännön toteutukseen, avustajan palkkaukseen, avustajan työtehtäviin ja palkanmaksuun liittyviä yhteydenottoja.
- Palvelutarpeen arvioinnin osalta oli kokemuksia, että asiakkaan tilannetta ei ollut selvitetty riittävällä tavalla, eikä asiakkaan tai läheisten mielipiteitä ollut kuultu ja kirjattu asianmukaisella tavalla. Kokemus siitä, että mielipiteen selvittäminen on näennäistä, ei aitoa halua selvittää mitä asiakas haluaa ja tarvitsee.

Vammaisten palvelut

- Yhteydenottoja tuli myös palveluasumiseen liittyen. Kyseessä kaksi yksityistä yksikköä. Yhteydenottojen mukaan puutteita tarjolla olevan hoivan ja palvelun suhteen. Lisäksi tuotiin esille henkilökunnan välisiä ristiriitoja, joilla ollut vaikutusta yksikön toimintaan asiakkaiden parissa.
- Kymsoten oman palvelutuotannon osalta tuli yhteydenotto henkilökunnan taholta, kun asiakkaan turvallinen hoito ei toteudu. Henkilökunta on tehnyt HaiPro ilmoituksia, mutta niitä kielletty tekemästä.
- Omaishoidon tukeen liittyen yhteydenottoja nepsy- ja autismlinkirjon nuoria koskevista kielteisistä päätöksistä.
- Päivätoiminnan järjestämiseen liittyviä yhteydenottoja. Tyytymättömyyttä aiheutti kun vammaista asiakasta oltiin siirtämässä vastoin hänen ja/tai läheisten tahtoa totutusta ja tutusta asiakkaan tarpeita vastaavasta yksityisestä päivätoimintayksiköstä toiseen Kymsoten omaan päivätoimintayksikköön, joka ei ollut asiakkaalle mieluinen eikä toimiva vaihtoehto.

- 
- A family of four is shown in a warm, indoor setting. A man in a light-colored sweater sits on the left, smiling. A woman with blonde hair sits in the center, holding a baby. A young girl sits next to her, also smiling. A woman in a blue shirt sits on the right, interacting with the baby. The background is softly lit, suggesting a home environment.
- **Kyse on ...**
 - Ammattilaisten osaamisesta ja asenteesta
 - Ammattilaisten riittävydestä, pysyvyydestä, vaihtuvuudesta
 - Palvelun sekä avun ja tuen saamisesta
 - oikea ja oikein mitoitettu palvelu/apu/tuki oikeaan aikaan
 - Osallisuudesta ja mahdollisuudesta vaikuttaa
 - Tiedon saatavuudesta ja saavutettavuudesta
 - oikeudet, palvelut, oikeusturvakeinot

Ammattilaisten osaaminen ja vaihtuvuus

Lähde:

Lapsiasiainvaltuutettu;
nuoret neuvonantajat

"Oon käynyt varmaan yhdellätoista eri ihmisellä puhumassa ja nyt on ollu vast sillee että tuntuu niiku ihan hyvältä niin tää on vähän niiku venähtänyt siks niiku niin pitkälle tän asian käsittely jotenkin."

"Et jos on yhen kanssa saamassa asian kuntooo ja sitten se vaihtuu niin sit se katkee ja aina alkaa alusta."

" mää oon tavannu paljon niinkuammattilaisaikuisia jotka tietää sanan autismi tai adhd tai acd mutta ne ei oikeesti tiedä mitä se on tai jotka ei oo ammattilaisia tai aikuisia jotka ei tiedä niinku asioista ja sit tulee niitä väärinymmärryksiä, ei hyväksytä lasta ja ei edes auteta saamaan apua koska ei usko niihin asioihin."

"Et must tuntuu et se on vähän niiku sillee et kuhan nyt niiku jotain. Eihän se x ollu sinnepäinkään, ei se tommosissa asioissa oikein osannu auttaa."

Palveluiden saatavuus ja palveluihin ohjautuminen

Lähde:
Lapsiasiainvaltuutettu;
nuoret neuvonantajat

"Oisin saanu enemmän apua jos mulla olis ollu diagnoosi aikasemmin ja mä oisin saanu niihin liittyviä apukeinoja ja sitten eikä mua olis tarvinnu sijoittaa kuukaudeksi."

"Mulla oli vaikea olla ja mä pyysin että mä pääsen sijoitukseen ja sanoin että mulla on itsetuhonen olo tosi usein ja mun äiti ei jaksu enää niin sitten se siellä sosiaalipäivystyksessä vaan sanottiin että hyvää yötä pärjäilkää. Että ei ne voi auttaa juuri nyt. Pistän teidät kuukauden jonoon ja pärjäilkää, hyvää yötä."

"et mä pääsin oikeesti niiku sellaselle joka must oikeesti tuntu et auttaa nii meni varmaan kolme vuotta"

"Sit mä oon saanu parin kolmen kerran jotain et mee nyt tonne ja sitte tänne ja sitte tänne"

Osallisuus, tiedon saaminen ja saavutettavuus

Lähde:

Lapsiasiainvaltuutettu; nuoret
neuvonantajat

Palautteen antaminen on
aina tosi vaikeeta
tämmösessä ku ei oo, ei
oikein tiedä ees mihin sitä
palautetta pitäis antaa.”

Koulun seinällä vois olla
vaikka juliste, jossa olis
erilaisiin ongelmiin
oikeat
yhteydenottotahot,
 netistä hakemalla on
vaikea löytää oikeaa.

”... että kuuntelisi enemmän mitä lapsi
sanoo.

”Kaikki se, että on
niinku tuomittu. Ettei
välttämättä sitte
uskalla puhua
asioista.”

Koulutuskokonaisuus, jonka ovat tuottaneet eOppiva, Kansallinen lapsistrategia ja laaja joukko eri alojen asiantuntijoita.

Verkossa
<https://www.eoppiva.fi/kokoelmat/lapsen-oikeudet/>

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.eoppiva.fi/kokoelmat/lapsen-oikeudet/>. The page features a navigation bar with the eOppiva logo and menu items: Koulutukset, Puheenaiheita, Asiantuntijat, Pelikirja, eOppivan Moodle, and Mikro-Oppiva. There is a search icon, a 'Kirjaudu' (Login) button, and a hamburger menu icon. The main content area is a grid of 12 cards, each with a photograph and a title in Finnish. The cards cover various aspects of children's rights, including participation, freedom of choice, health care, safety, social care, and representation. The bottom right corner of the page has a red notification bubble icon.

| Image Description | Text |
|------------------------|--|
| Woman with child | Lasten ja nuorten osallistuminen ja kuuleminen säädösvalmistelussa |
| Boy with autism | Lapsen oikeudet – Myös haavoittuvassa asemassa oleva lapsi on elämänsä pääosassa |
| Boy with soccer ball | Lapsen oikeudet vapaa-ajalla ja harrastuksissa |
| Girl with hands raised | Lapsen oikeudet – Osallisuus ja osallistuminen |
| Girl with teddy bear | Lapsen oikeudet terveydenhuollossa - Lapsi potilaana |
| Girl covering eyes | Lapsen oikeus väkivallattomaan arkeen |
| Two children hugging | Lapsen oikeudet sosiaalihuollossa |
| Girl in denim jacket | Lapsen oikeudet esitutkinnassa |
| Boy with autism | Barnets rättigheter – Även barn i behov av stöd |
| Boy with soccer ball | Barnets rättigheter på fritiden och i skolan |
| Boy with backpack | Barnets rättigheter inom familjen och i skolan |

Lapsen oikeudet sosiaalihuollossa

Tuotanto: eOppiva ja kansallinen lapsistrategia



Tämä koulutus on osa lapsistrategian koulutuskokonaisuutta. Koulutuksessa käsitellään lapsen oikeuksia sosiaalihuollossa ja erityisesti lapsen oikeuksien turvaamista, lapsen edun arviointia, perheen yhtenäisyyden suojelemista, lapsen osallistumisoikeutta sekä monialaista yhteistyötä.

Koulutus tarjoaa sosiaalihuollon ammattilaisille tietoa, käytännön esimerkkejä ja työkaluja lapsen oikeuksia edistävään ja kunnioittavaan sosiaalityöhön. Tervetuloa mukaan!

Aloita koulutus

Mitä opin:

- Opit punnitsemaan lapsen eri oikeuksien toteutumista sosiaalihuollossa
- Opit arvioimaan eri toimenpidevaihtoehtojen vaikutusta lapsen etuun
- Opit varmistamaan lapsen osallisuuden toteutumisen sosiaalihuollossa

2023 60-90 min Kaikille avoin

Sosiaaliasiamies- toiminnan kehittäminen

- Uusi laki sosiaaliasiavastaavista ja potilasasiavastaavista voimaan 1.1.2024. Tehtävät vastaa pitkälti entisiä tehtäviä. Tietojen dokumentointia ja rekisteröintiä koskevia säännöksiä sekä Valviran rekisteröintivelvollisuutta koskevaa säännöstä sovellettaisiin viimeistään 1.1.2025 alkaen
- Jatkossa nimeäminen ja järjestämisvastuu siirtyy kunnilta hyvinvointialueille.
- Toiminnan riippumattomuutta ja puolueettomuutta korostetaan. Tulisi järjestää omana hallinnollisena kokonaisuutena erillään muista sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen liittyvistä palveluista.
- Toiminnan järjestäjä olisi rekisterinpitäjä järjestämisvastuulleen kuuluvan potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan asiakirjoille.
- Riittävä resurssointi ja toiminnan jatkuva kehittäminen oleellista. Toiminnalle pitäisi pääsääntöisesti nimetä myös vastuhenkilö, jonka tehtävänä olisi muun muassa ohjata, koordinoida ja kehittää toimintaa.

Sosiaaliasiamies toiminnan kehittäminen

- Varhaiskasvatuksen osalta ei ole tullut yhtään yhteydenottoa. Tarkoitus lähestyä kuntien varhaiskasvatuksen päälliköitä, jotta voidaan yhdessä miettiä kuinka edistetään sosiaaliasiamiestoiminnan tunnettuutta varhaiskasvatuksen toimialalla.
- Odotusarvona nykyistä tiiviimpi kumppanuus ja yhteinen kehittäminen hyvinvointialueelle siirtymisen myötä.
- Tärkeää olisi saada tieto erilaisista asiakastiedotteista, toimintaohjeista ja muusta palvelujen sisältöä koskettavista infoista, jotta sosiaaliasiamiehellä on ajantasainen tieto olemassa.
- Tällä hetkellä sosiaaliasiamiehelle ei välity juurikaan tietoa siitä, mitä asiakkaan käyttämän jälkikäteisen oikeusturvakeinon käyttämisestä on seurannut; onko päätöstä muutettu, vastaus muistutukseen annettu ja mitä siitä on seurannut.
- Missä kaikessa työryhmätyöskentelyssä ja kohtaamisissa olisi sosiaaliasiamiehen hyödyllistä olla mukana?

Pirkko Haikara
Sosiaali- ja potilasasiamies
Salpausselänkatu 40 A
45100 Kouvola
puh. 040 728 7313

Ei erillistä puhelinaikaa.
Henkilökohtaista käyntiä varten ajanvaraus.

Seuraa Socomin sosiaali- ja
potilasasiamiesten julkaisuja Instagramissa:

@socomsampam

<https://socom.fi/sosiaali-ja-potilasasiamies/>

