

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2022, raportin pohjalta tehdyt toimenpiteet

Yksilöasiainjaoston lausunto koskien Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen selvitystä vuodelta 2022

Lasten nuorten ja perheiden lautakunta 7.6.2023 § 50

Hyvaks/1702/30.05.00/2023

Valmistelija(t) Raija Kojo, p. 040 571 4138

Keski-Suomen sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2022 koskee Keski-Suomen kuntia Hankasalmi, Joutsa, Jyväskylä, Jämsä, Kannonkoski, Karstula, Keuruu, Kinnula, Kivijärvi, Konnevesi, Kuhmoinen, Kyyjärvi, Laukaa, Luhanka, Multia, Muurame, Petäjavesi, Pihtipudas, Saarijärvi, Toivakka, Uurainen, Viitasaari ja Äänekoski. Sosiaaliasiamestojen toiminnan lainsäädäntöperusta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, asiakaslaki (812/2000).

Asiakaslain tarkoitus on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja oikeusturvaa. Laissa kiinnitetään erityistä huomiota paljon hoivaa ja huolenpitoa tarvitsevien, kuten lasten, kehitysvammaisten henkilöiden ja vanhusten asemaan ja oikeuksiin.

Asiakslakia sovelletaan julkiseen ja yksityiseen sosiaalihuoltoon sekä varhaiskasvatukseen.

Asiakslainsäädäntöön perustuu hyvinvointialueelle velvollisuus nimetä sosiaalihuollon lainsäädäntöön perehtynyt, riippumaton ja puolueeton asiakkaan näkökulmaan huomiota kiinnittävä sosiaaliasiamies.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta kohtelua koskevan muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä selvitys vuosittain hyvinvointialueelle

Nimike on 1.1.2024 alkaen sosiaaliasiavastaava

Keski-Suomen kunnista on vuoden 2022 aikana tullut sosiaaliasiamiehelle 395 asiakastapahtumaa/ yhteydenottoa, 439 vuonna 2021. Yleisesti voidaan todeta, että yhteydenottojen ja tyytymättömyyden ilmausten määrä on vähentynyt, tiedontarve kasvanut. Kasvua sosiaaliasiamiehelle tehdyissä yhteydenotoissa on ollut lastensuojelun palvelutehtävissä 133 (121) ja työikäisten palveluissa 77 (56). Olennaisesti ovat vähentyneet iäkkäiden asioihin liittyneet yhteydenotot. Yhteydenotoissa on korostunut tyytymättömyys sosiaalihuollon palveluihin, vaikkakin niiden määrä laskenut edellisestä vuodesta lähes viidelläkymmenellä. Tyytymättömyys on korostunut erityisesti lastensuojelun palveluihin.

Vuoden 2022 selvityksen perusteella vaikuttaa siltä, että keskisuomalaisten sosiaalihuollon asiakkaiden asema on kehittynyt myönteisesti. Näin siitä huolimatta, että selvitykseen valitut palvelujen asiakaskokemukset sosiaalihuoltolain mukaisissa lapsiperheiden

palveluissa, työikäisten palveluissa ja iäkkäiden palveluissa ovat surullista luettavaa. Myönteistä kehitystä on tapahtunut palvelun toteuttamiseen ja päätöksiin liittyvien yhteydenottojen vähentymisenä. Selvityksen mukaan yhteydenotot kohtelusta ovat pysyneet edellisen vuoden tasolla.

Viranhaltijapäätöksistä tehtyjen oikaisuvaatimusten määrä on vähentynyt edellisestä vuodesta 218 (247), toisaalta lautakunnat / jaostot ovat hyväksyneet aikaisempaa enemmän oikaisuvaatimuksia 39 (26).

Myös hallinto-oikeudelle tehtyjen valitusten määrä pieneni hieman 36 (37), olennaista on kuitenkin se, että valitusten määrä on viidessä vuodessa puolittunut. Hallinto-oikeus on hyväksynyt 7 (11) valitusta. Sosiaaliamies on selvityksessään nostanut esille sen, että valitusten määrän väheneminen voi toisaalta kertoa keinottomuudesta tai toivottomuudesta. Mutta se voi myös kertoa lainmukaisemmasta päätöksenteosta, toimivammasta itseoikaisukäytännöstä, ensiasteen muutoksenhaun toimivuudesta ja valitustarkkuudesta.

Sosiaaliamies on selvityksessään nostanut esille hyvinvointialueen mahdollisena uhkana rakenteelliselle sosiaalityölle, kuntayhteistyö on rakenteellisen sosiaalityön onnistumisen edellytys. Selvityksen mukaan hyvinvointialue on kuitenkin enemmän mahdollisuus, toki ison organisaation rakenteellinen sosiaalihuollon palvelutarpeita ehkäisevä työ vaatii suunnitelmallisuutta ja laajaa verkostoituvaa yhteistyötä.

Edelleen selvityksessä arvioidaan, että hyvinvointialueella muistutus-, valvonta-, oikaisuvaatimus-, valitus- ja kantelujärjestelmät tehostuvat. Sosiaaliamiehen selvityksen mukaan muistutuksille tarvitaan sähköisesti täytettävä lomake ja hyvinvointialueen kirjaamoon suojattu sähköpostiosoite.

Sosiaaliamies on vuosittain ehdottanut kunnille sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa kohentavia toimenpiteitä. Vuodelle 2022 annetut ehdotukset ovat olleet evästystä hyvinvointialueen valmisteluun:

- Yhtenäistetään maakunnan sosiaalipalvelut ottamalla huomioon lainmukaisuus, tarkoituksenmukaisuus ja oikeudenmukaisuus. Valmistellaan sähköinen hakemusjärjestelmä. Menettelyssä huomioidaan ensisijaisesti asiakkaiden etu ja yksilölliset tarpeet sekä riittävä informointi ja tarvittaessa myös riittävä siirtymäaika. Esimerkkeinä omaishoidon tuki, välitystilikäytäntö, sosiaalinen luototus, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, vammaispalvelut, työ- ja päivätoiminta, palvelusetelikäytännöt, itsenäistymisvarojen kerryttäminen, perhehoidon palkkiot ja kulukorvaukset, asiakasmaksut ja niiden kohtuullistaminen jne.

- 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. Kiinnitetään huomiota palvelujen häiriökysynnän syihin.

- 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 palautejärjestelmät.

- 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.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2022 selvitystä varten kuntien sosiaalihuollosta on pyydetty käsityksiä hyvinvointialueen suunnittelusta kysymyksellä: Missä määrin valmistelussa on otettu huomioon sosiaaliasiamiehen vuoden 2021 selvityksen suosituksia?

Vastaukset vaihtelevat ja niiden perusteella voidaan ajatella, etteivät kaikki vastaajat ehkä ole osallistuneet hyvinvointialueen suunnitteluun tai ainakaan kokeneet osallisuutta valmisteluun. Koska vaikuttaa siltä, että moni vuodelle 2022 annetuista ehdotuksista on edelleen ajankohtainen sosiaaliasiamies viittaa aikaisempiin ehdotuksiin antaen hyvinvointialueelle aikaa rakentua ja saada palvelut tehokkaasti tuotantoon.

Sosiaaliasiamiehen yhteenvetoa ja pohdintaa

Rakenteellisen sosiaalityön mahdollisuus, edellyttää suunnitelmallisuutta ja verkostoituvaa yhteistyötä niin soten sisällä kuin kuntien, järjestöjen, koulutuksen järjestäjien, palvelun tuottajien, TE-palvelujen ja Kelan kanssa. Maakunnallisiin perus- ja erikoistason sote -sisältöihin on mahdollista vaikuttaa aiempaa tehokkaammin ja tietotyön ja sosiaalisen raportoinnin merkitys kasvaa.

Keskitetyn palautejärjestelmän voi ajatella toimivan aiempaa paremmin ja nostavan esille kehittämiskohteita. Voikin odottaa, että hyvinvointialueelle siirtyminen auttaa kehittämään melko vähän käytettyä ja paikoin tehottomaksi miellettyä muistutusjärjestelmää lainsäätäjän tarkoittamaan suuntaan. On odotettavissa, että hyvinvointialueella paitsi muistutus-, myös valvonta-, oikaisuvaatimus-, valitus- ja kantelujärjestelmät tehostuvat.

Muistutuksille tarvitaan sähköisesti täytettävä lomake ja hyvinvointialueen kirjaamoon suojattu sähköpostiosoite salassa pidettävien yksilöasioiden kuten muistutusten ja oikaisuvaatimusten lähettämistä varten. Kun sähköinen kantelu Aviin, Valviraan tai eduskunnan oikeusasiamiehelle on helppoa ja nopeaa, moni voi ensisijaisemmaksi tarkoitetun muistutuksen sijasta kääntyä suoraan valvontaviranomaisen puoleen.

Lastensuojelu on vuosia ollut sosiaaliasiamiehille työllistävin sosiaalihuollon osa-alue. Näin on tilanne ollut myös Keski-Suomessa. Palautetta on tullut paljon nimenomaan sijaishuollon ajalta eli ajalta, jolloin lapsi asuu muualla kuin kotonaan. Tämä herättää toistuvasti kysymään, pystyykö lastensuojelu vastaamaan riittävästi lasten ja perheiden lastensuojelullisiin tarpeisiin koko asiakkuuden ajan. Hyvinvointialueen strategioista lastensuojelun strategia on erityisen kiinnostava. Sosiaaliasiamiehen näkemyksen mukaan on helppo kannattaa lastensuojelun strategiassa mainittuja henkilöstöressurssien lisäystä sijaista jälkihuoltoon, sijaishuollon ohjaus- ja tukitiimin vahvistamista sekä perhehoidon kehittämistä. Alle 12-vuotiaiden lasten laitoshoidon paikkojen lisääminen on välttämätöntä. Sijaishuollossa olevien lasten osallisuuden vahvistaminen ja vertaisarviointimallin laajentaminen on kannatettavaa. Erityisen kannatettavaa on yhteistyön tiivistäminen yhteisasiakkuuksissa,

muun muassa vammaispalvelut ja erikoissairaanhoido. Nämä tavoitteet edistävät painopisteen siirtämistä varhaiseen tukeen. Yhteisasiakkuutta voisi tiivistää myös sosiaalihuoltolain mukaisiin ja muihin palveluihin.

Sosiaaliasiamiehen näkökulmasta lastensuojelun strategia vaikuttaa hyvältä, kunhan lastensuojelun tarpeessa olevat pääsevät lastensuojeluun. Strategiaa toteuttamaan tarvitaan myös riittävästi sosiaalialan ammattihenkilöitä ja muita palveluntuottajia.

Perustettu organisaatio on mittava ja hakee vielä pitkään muotoaan, toimintatapojaan ja integraation paikkoja. Uusiin rakenteisiin siirtymään tarvitaan aikaa ja jonkinlaista asettumista. Vasta sen jälkeen voi odottaa otollisuutta sellaiselle objektiiviselle arvioinnille ja joustavuudelle, joita kokemusten ja palvelupalautteen huomioon ottaminen toiminnan kehittämiseltä edellyttää. Kun samaan yhteyteen tulee esimerkiksi vammaispalvelulain kokoinen lakiuudistus ja kunnille on siirtymässä työllisyyden tehtäviä, etenkin sosiaalihuollon toimintaympäristö tulee jälleen pian muuttumaan monella suunnalla ja vaikeasti ennakoitavalla tavalla. Henkilöstö tarvitsee riittävästi koulutusta tueksi muutosten varrelle, ja eritoten sitä tarvitsevat uusissa puitteissa toimivat esihenkilöt, lähiesihenkilöitä myöten. Iso välttämätön askel hyvinvointialueelle on otettu. Matka on alussa ja taittuu askel kerrallaan, yhdessä pitemmälle kuin yksin.

Toimivalta asiassa Hallintosäännön § 19 mukaan Yksilöasianjaos käsittelee sosiaali- ja potilasasiamiehen raportit ja antaa niistä lausunnon aluehallitukselle.

Strategiajohtajan ehdotus

Lasten, nuorten ja perheiden lautakunta

1. käy aiheesta valmistelevan keskustelun
2. antaa evästyksen Yksilöasianjaoksen lausuntoon aluehallitukselle

Päätös

1. Päätösehdotus hyväksyttiin
2. Valmistelevan keskustelun myötä lautakunta evästää jatkokäsittelyä:

Lasten, nuorten ja perheiden lautakunta näkee tärkeänä, että

- selvitystä hyödynnetään palveluntuotannon kehittämistarpeiden huomioimisessa
- lähtötilanteen taso ei heikkene hyvinvointialue uudistuksen myötä
- siirtymävaiheen muutosta huomioidaan riittävästi asiakkaiden suuntaan
- sosiaaliasiamiespalvelusta tiedotusta suunnataan myös lapsille ja nuorille

Nico Holmberg poistui asian käsittelyn jälkeen klo 18:04.

Työikäisten ja ikääntyneiden lautakunta 14.6.2023 § 53

Strategiajohtajan ehdotus

Työikäisten ja ikääntyneiden lautakunta

1. käy aiheesta valmistelevan keskustelun
2. antaa evästyksen Yksilöasianjaoksen lausuntoon aluehallitukselle

Päätös

1. Päätösehdotus hyväksyttiin.
2. Työikäisten ja ikääntyneiden lautakunta yhtyi lasten nuorten ja perheiden lautakunnan huomioihin, näkee tulevaisuudessa tarpeellisenä tarkastella raportissa nostettujen suositusten toteutumista sekä moniammatillisen yhdyspintatyön kehittymistä.

Asiaa kokouksessa esitteli Raija Kojo.

Yksilöasiainjaosto 29.6.2023 § 109

Valmistelija(t)

Raija Kojo, p. 040 571 4138

Lasten, nuorten ja perheiden sekä Työikäisten ja ikääntyneiden lautakuntien evästyksyet yksilöasiainjaoston lausuntoon aluehallitukselle

Lasten ja nuorten lautakunta pitää tärkeänä, että

- selvitystä hyödynnetään palveluntuotannon kehittämistarpeiden huomioimisessa
- lähtötilanteen taso ei heikkene hyvinvointialueen uudistuksen myötä
- siirtymävaiheen muutosta huomioidaan riittävästi asiakkaiden suuntaan
- sosiaaliamiespalvelusta tiedotusta suunnataan myös lapsille ja nuorille.

Työikäisten ja ikääntyneiden lautakunta

- työikäisten ja ikääntyneiden lautakunta yhtyi lasten nuorten ja perheiden lautakunnan huomioihin
- näkee tulevaisuudessa tarpeellisenä tarkastella raportissa nostettujen suositusten toteutumista sekä monialaisen yhdyspintatyön kehittymistä.

Sosiaaliamiehen selvityksen evästyksyet hyvinvointialueen valmisteluun

- Yhtenäistetään maakunnan sosiaalipalvelut ottamalla huomioon lainmukaisuus, tarkoituksenmukaisuus ja oikeudenmukaisuus. Valmistellaan sähköinen hakemusjärjestelmä. Menettelyssä huomioidaan ensisijaisesti asiakkaiden etu ja yksilölliset tarpeet sekä riittävä informointi ja tarvittaessa myös riittävä siirtymäaika. Esimerkkeinä omaishoidon tuki, välitystilikäytäntö, sosiaalinen luototus, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, vammaispalvelut, työ- ja päivätoiminta, palvelusetelikäytännöt, itsenäistymisvarojen kerryttäminen, perhehoidon palkkiot ja kulukorvaukset, asiakasmaksut ja niiden kohtuullistaminen jne.

- 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. Kiinnitetään huomiota palvelujen häiriökysynnän syihin.

- 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 palautejärjestelmät.

- 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.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2022 selvitystä varten kuntien sosiaalihuollosta on pyydetty käsityksiä hyvinvointialueen suunnittelusta kysymyksellä: "Missä määrin valmistelussa on otettu huomioon sosiaaliasiamiehen vuoden 2021 selvityksen suosituksia?"

Vastaukset vaihtelevat ja niiden perusteella voidaan ajatella, etteivät kaikki vastaajat ehkä ole osallistuneet hyvinvointialueen suunnitteluun tai ainakaan kokeneet osallisuutta valmisteluun. Koska vaikuttaa siltä, että moni vuodelle 2022 annetuista ehdotuksista on edelleen ajankohtainen, sosiaaliasiamies viittaa aikaisempiin ehdotuksiin antaen hyvinvointialueelle aikaa rakentua ja saada palvelut tehokkaasti tuotantoon.

Yksilöasiainjaoston lausunto aluehallitukselle

Yksilöasiainjaosto pitää tärkeänä, että sosiaaliasiamiehen selvitykseen koottua tietoa ja annettuja evästyksiä hyödynnetään palvelutuotannon kehittämisessä. Palveluiden yhdenvertaisuus, saatavuus ja saavutettavuus ovat hyvinvointialueen tärkeitä tavoitteita. Lasten, nuorten ja perheiden lautakunta on nostanut keskeiseksi näkökulmaksi sen, ettei lähtötilanne heikkene hyvinvointialueen uudistuksen myötä.

Asukkaille tiedottaminen on siirtymävaiheessa erittäin tärkeää ja sitä on syytä jatkaa myös syyskaudella 2023. Erityistä huomiota tulee kiinnittää siihen, että sosiaaliasiamiestoiminnasta tiedotetaan myös lapsille ja nuorille.

Työikäisten ja ikääntyneiden lautakunta on keskeisenä nostanut esille sen, että on tarpeellista tarkastella selvityksessä nostettujen suositusten toteutumista sekä monialaisen yhdyspintatyön kehittymistä.

Toimivalta asiassa Hallintosääntö § 19

Sosiaalihuollon johtajan ehdotus

Yksilöasiainjaosto

1. käy asiassa keskustelu
2. antaa asiassa lausuntosa aluehallitukselle

Päätös

Asian kokouskäsittele:

Yksilöasiainjaosto

1. kävi asiasta keskustelun
2. päätti antaa asiassa lausuntosa aluehallitukselle
3. päätti ehdottaa, että asia käsitellään aluevaltuustossa.

Lisäksi yksilöasiainjaosto piti tärkeänä, että:

- palveluissa tunnistetaan kohderyhmät, joilla on tarvetta kuljetuspalveluille esim. toimintakyvyn rajoitteiden vuoksi ja joilla eivät SHL:n ja VPL:n mukaiset kuljetuspalvelut ole käytettävissä

- hyvinvointialueen asukkaiden hyvinvointia ja kotona asumista mahdollistavaa toimintakykyä tuetaan eri tavoin järjestetyillä kuljetuspalveluilla yhteistyössä kuntien ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa
- edistetään ja mahdollistetaan monialaisen yhteistyön edellytyksiä hyvinvointialueen eri palvelujen välillä.

Merkitään, että Tapani Mäki poistui kokouksesta tämän pykälän käsittelyn aikana klo 15:30 ennen päätöksen tekoa.

Aluehallitus 15.8.2023 § 239

Hyvinvointialuejohtajan ehdotus

Aluehallitus merkitsee tiedoksi yksilöasiainjaoston lausunnon ja saattaa sen edelleen tiedoksi aluevaltuustolle.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Aluevaltuusto 22.8.2023 § 60

Päätös ehdotus

Aluevaltuusto merkitsee yksilöasiainjaoston lausunnon tiedoksi.

Asian kokouskäsittely:

Aiemmin asiaa käsitelleiden toimielinten puheenjohtajat pitivät puheenvuorot koskien selvitystä:

- Rantanen Riikka, puheenjohtaja, lasten, nuorten ja perheiden lautakunta
- Heikkinen Maarit, puheenjohtaja, työikäisten ja ikääntyneiden lautakunta
- Hyötyläinen Juha, puheenjohtaja, yksilöasiainjaosto

Päätös

Merkittiin tiedoksi.

Arto Åkerman saapui kokoukseen ennen päätöksentekoa klo 16.30.

Yksilöasiainjaosto 21.03.2024 § 80

Valmistelija

sosiaalihuollon johtaja Raija Kojo, p. 040 571 4138

Selostus asiasta

Yksilöasiainjaoston lausunto Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliamiehen selvityksestä vuodelta 2022 on käsitelty hyvinvointialueen aluehallituksessa sekä aluevaltuustossa. Lasten, nuorten ja perheiden sekä työikäisten ja ikääntyneiden lautakunta ovat antaneet yksilöasiainjaostolle omat evästyksensä lausunnon laatimista varten. Tärkeänä on pidetty esille nostettujen suositusten ja ehdotusten toteutumista.

Keski-Suomen hyvinvointialue, Jyväskylän yliopisto ja Keski-Suomen osaamiskeskus ovat vuonna 2023 yhteistyössä järjestäneet rakenteellisen sosiaalityön työpajasarjan. Sosiaalityön arjessa kertyvän tiedon merkitys sekä sen välittyminen ja huomioiminen päätöksenteossa oli yksi keskeisistä keskustelunaiheista koko työpajasarjan ajan. Hyvinvointialueelle on perustettu rakenteellisen sosiaalityön ohjausryhmä, jonka tehtävänä on tukea rakenteellisen sosiaalityön kehittämistä. Tavoitteena vuodelle 2024 on mallintaa sosiaalista raportointia ja tarjota sosiaalialan ammattilaisille konkreettinen mahdollisuus tiedon tuottamiseen ja välittämiseen päätöksentekoon.

Muistutusten ja kantelujen käsittelyprosessi on kuvattu ja vastuita selkiytetty. Niistä sekä oikaisuvaatimuksista kertynyttä tietoa on hyödynnetty ohjeistuksissa ja toimintatavoissa.

Sosiaalihuollon yhteisen asiakastietojärjestelmän käyttöönottoa valmistellaan. Nykytilanteessa järjestelmistä saadaan tietoa puutteellisesti tai ei lainkaan. Sähköisen asioinnin enenevää mahdollisuutta kehitetään.

Asukkaiden palvelupolkujen sujuvuutta on kehitetty ja kehitetään sekä vastuualueiden yhteistyönä että vastuualueiden sisällä. Perheiden peruspalvelujen ja lastensuojelun palvelualueet ovat mallintaneet prosessejaan ja luoneet yhdenmukaisen toimintatavan palvelujen sujuvuuden edistämiseksi.

Asukkaan näkökulmasta yhdenmukaiset, sujuvat ja asukaslähtöiset palveluprosessit sekä osallisuuden edistäminen vaativat edelleen kehittämistä.

Toimivalta

Hallintosääntö § 19

Esittelijä

Sosiaalihuollon johtaja Kojo Raija

Päätösehdotus

Yksilöasianjaosto päättää:

1. merkitä sosiaaliasiamiehen raportin pohjalta tehdyt toimenpiteet tiedoksi
2. antaa asian edelleen tiedoksi aluehallitukselle.

Asian kokouskäsittely:

Sosiaalihuollon johtaja esitteli sosiaaliasiamiehen selvityksen v. 2022 johdosta tehtyjä toimenpiteitä, jotka on esitelty liitteessä (Toimenpiteet sosiaaliasiamiehen selvityksen 2022 pohjalta).

Päätös

Yksilöasiainjaosto päätti:

1. Merkitä sosiaaliasiamiehen raportin pohjalta tehdyt toimenpiteet tiedoksi. Toimenpiteet käyvät ilmi pöytäkirjan liitteestä (Toimenpiteet sosiaaliasiamiehen selvityksen 2022 pohjalta).
2. Antaa asian edelleen tiedoksi aluehallitukselle.

Esittelijä	Hyvinvointialuejohtaja Tollet Jan
Päätösehdotus	Aluehallitus merkitsee sosiaaliasiamiehen raportin pohjalta tehdyt toimenpiteet tiedoksi.
Päätös	Aluehallitus merkitsi sosiaaliasiamiehen raportin pohjalta tehdyt toimenpiteet tiedoksi.