

# Pikassos-alueen sosiaaliasiamiehille tullutta palautetta

Satu Loippo  
Sosiaaliasiamies  
p. 050 599 6413  
Pikassos  
7.5.2021

# YLEISTÄ MAAKUNNISTA

- Pirkanmaa

- 943 asiatapahtumaa /2020 > osuus 0,22 % väestöpohjaan nähden
- Väestöpohja: 421 257, eri kuntia 10
- Lastensuojelu on kasvanut merkittävästi kun taas harkinnanvarainen sekä perustoimeentulotuki ovat laskeneet merkittävästi molemmat.

- Kanta-Häme + Akaa ja Urjala

- 402 asiatapahtumaa, Kanta-Hämeeseen kohdistui 391, osuus 0,20 % väestöpohjaan nähden
- Väestöpohja: n. 193 000, eri kuntia 13 kpl, 1 kuntayhtymä
- Lastensuojelu toimeentulotukisiirron jälkeen ylivoimaisesti suurin yhteydenottoalue

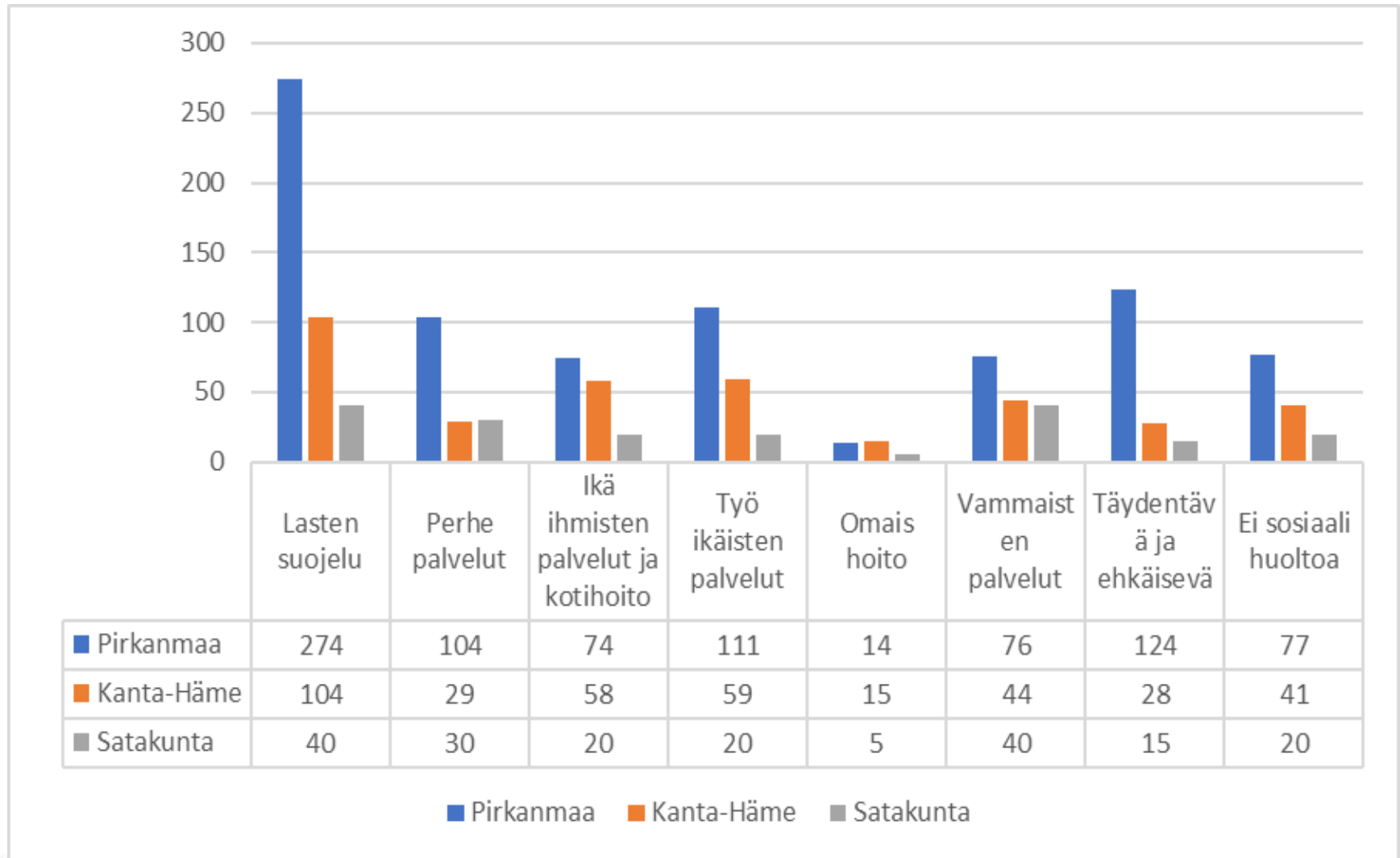
- Satakunta

- 190 asiatapahtumaa, osuus 0,09 % väestöpohjaan nähden
- Väestöpohja: n. 207 000, eri kuntia 15
- Lastensuojelu ja vammaispalvelut vuorottelet yleisimmästä yhteydenottosektorista; varsin yleinen myös sosiaalityön ja -ohjauksen tehtävä

# YHTEYDENOTTAJAT

- Asiakkaat ottavat itse yhteyttä
  - Satakunnassa noin 50 %:sti
  - Pirkanmaalta 73 % (ensimmäinen yhteydenotto voi tulla edustajalta)
  - Kanta-Hämeessä 30 %
    - Asiakkaita edustaa usein omaiset, läheiset, tuttavat; myös yleiset edunvalvojat
- Ammattilaisetkin ottavat yhteyttä
  - Pirkanmaalla noin 4 %
  - Kanta-Häme noin 14 %
  - Satakunta noin 10 %

# TAPAHTUMIA YHTEENSÄ NOIN 1 535



# LASTENSUOJELUN ILMIÖITÄ

- Resurssiongelmat

- Useita heijastusvaikutuksia lasten ja vanhempien/ huoltajien asemaan ja oikeuksiin sekä ammattilaisiin (kiire estää syventymisen, kattavan kirjaamisen ja usein suunnittelunkin - puhumattakaan reflektoinnista)
- Asiakkaat kärsivät työntekijävaihdoksista, mutta ennen kaikkea ”linjattomuudesta”; siitä etteivät tule kuulluksi, työ ei ole suunnitelmallista eikä työntekijää saa kiinni

- Ammattilaisten osaamisvajeet

- Jos esihenkilökään ei osaa auttaa, mistä ammattilaiset saavat konsultointia?

- Asiakas ei tiedä, mitä palvelua saa ja millä tavoitteilla

- Vrt. SHL- perhetyö ja LSL - tehostettu perhetyö
- Mitä eroa näillä palveluilla, mikä on ”tehostamista”?
  - ”Meillä käydään 1 krt viikossa 2 h; lasten kanssa työntekijä touhuaa”
- **Laajemmin suunnitelmallisuuden puutteet**

# PERHEPALVELUIDEN ILMIÖITÄ

Lapsiperheiden sosiaalityö ja kotipalvelu; varhaiskasvatus, kasvatus- ja perheneuvonta, lasten huolto-, tapaaminen ja elatus

- Asiakkaiden odotukset ammattilaisilta
  - Asiakkailta sellaisia odotuksia lastenvalvojan toimivallasta, jota tällä ei ole
  - Odotuksia myös lastensuojelun työntekijöiden kyvystä ja toimivallasta ratkaista huoltoriita eli ”vaikuttaa toiseen osapuoleen”
- Toimivallan rajoja ei tunnisteta
  - Lastensuojelun työntekijän vaikuttamista lapsen ja vanhemman tapaamisiin – esim. ”määrää valvotut” tai ”määrää lähestymiskiellon” –vaikka lapsella vain avohuollon asiakkuus
  - Suuri riski toimivallan ylittämisestä
- Tyytymättömyys olosuhdeselvitykseen tai sovittelijoiden sovittelukertomukseen
  - Ei selviä lain sisältövaatimuksia > työntekijäkohtaisia rakenteita ja muotoiluja
  - Objektiivisuus?

# TYÖIKÄISTEN PALVELUIDEN ILMIÖITÄ

- Vanhemman palvelut, jos lapsi lastensuojelun asiakkuudessa?
  - Lastensuojelun asiakasperheen vanhemmat jäävät vaille aikuissosiaalityön palvelusta, jos kunnassa tiukat rajat palveluiden välillä ja lastensuojelussa ei ole aikuissosiaalityön osaamista, eikä aikaa keskittyä muuhun kuin suoraan lapseen liittyviä tehtäviä.
- Päihteitä käyttävien sosiaalihuollon palvelut?
  - Miten päihteitä käyttävän palvelutarpeet arvioidaan sosiaalihuollossa, jos pääpaino päihdepalveluissa on terveydenhuollon puolella?
  - Omatyöntekijän nimeäminen osa arviointiprosessia; useita ns. ETT-henkilöitä, joiden omatyöntekijän tulee olla sosiaalityöntekijä
  - Laitoskuntoutukseen pääsyn vaikeus <> päihdepalveluiden tarveperusteisuus
- Ns. ”motivoitumattomat asiakkaat” jäävät ilman palvelua?
  - Asiakkaan ja työntekijän ollessa eri mieltä asiakkaan tuen tarpeesta on asiakkaan omatyöntekijäpalvelu saatettu lopettaa ja asiakas on siirtynyt sosiaalipalvelujen neuvonnan asiakkaaksi. Esim. ainoa palvelu, mitä asiakas haluaa on harkinnanvarainen toimeentulotuki
- Sosiaalityön ja –ohjauksen tarpeeseen ei vastata?
  - Osalla asiakkaista hyvin laaja-alaisen sosiaalityön ja –ohjauksen tarvetta, mutta kunnassa sitä ei tunnisteta tai osata vastata tarpeeseen

# YLEISIÄ TAI TOISTUVIA ILMIÖITÄ

## - Suunnitelmallisuuden puute

- Mitä tässä seuraavaksi tapahtuu? Miten kerrotaan / sanoitetaan työskentelyä ja tavoitteita asiakkaille?
- Jos jokin tukitoimi päättyy, miten asiakkaan tai tämän perheen kanssa sitten jatketaan (jos asiakkuutta ei päätetä)?
- Suunnitelmien konkreettisuus? – asiakkaiden on vaikea sitoutua moniin tavoitteisiin TAI ympäripyöreisiin tavoitteisiin - miten asiakkaan kanssa keskustellaan tavoitteista?
- Suunnitelma = Nykytilan kuvaus, jossa mainintoina kauan aikaa sitten tapahtuneita asioita?

## • Asiakkaan tiedolliset oikeudet ja dokumentointi

- Asiakkaan edellytetään pyytävän itseään koskevia tietoja erikseen – esim. asiakassuunnitelmaa ei saa ilman asiakirjapyyntöä
- Kunnilla ei selkeitä ohjeita asiakkaille julkisuuslain mukaisesti tietopyyntöihin (joita työntekijätkin voisivat hyödyntää) ja niitä koskevaan muutoksenhakuun
- Kunnissa saatetaan rajata sitä, kuinka monta kertaa tietoja luovutetaan vuodessa
- Kirjaamista koskevat palautteet lisääntyneet selvästi (millä tavoin, mitä sanavalintoja käyttäen ja miten kerrotaan saadun tiedon lähde, vrt. ”tietoomme on tullut”)



# YLEISIÄ TAI TOISTUVIA ILMIÖITÄ

- **Sosiaalihuollon viranomaismenettelyssä on puutteita**
  - Hakemuksen vireille saantivaikeudet; vireilletuloa ei kirjata / ei pystytä kirjaamaan tietojärjestelmäsyistä
  - Palvelutarpeen arvioinnin käynnistämismääräajat, toteutus ja omatyöntekijä-arviointi
    - Esim. omatyöntekijä ei aina koordinoi eikä kanna kokonaisvastuuta tai edes huolehdi asiakassuunnitelman tekemisestä.
  - Asiakassuunnitelmien tekoviiveet, toimittamisviiveet ja sisältöpuutteet
  - Kielteisiä päätöksiä ei tehdä esimerkiksi järjestämistapaan liittyen; kielteisen päätöksen perustelut niukat eikä perustella lainsäädöksillä; asiakasmaksupäätösten puutteet
  - Päätöksentekoa ohjaa jokin muu, kuin asiakkaan tarve (esim. henkilöstöressurit tai määrärahat)
  - Valitusosoitusten virheet (mm. ”tuomioistuinkäsittelystä peritään 250 euroa”)
  - Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten monialainen yhteistyö ei onnistu
  - Epäkohdan ilmoitusvelvollisuutta ei tunneta tai toteutus ontuu

# ERITYISIÄ PIIRTEITÄ

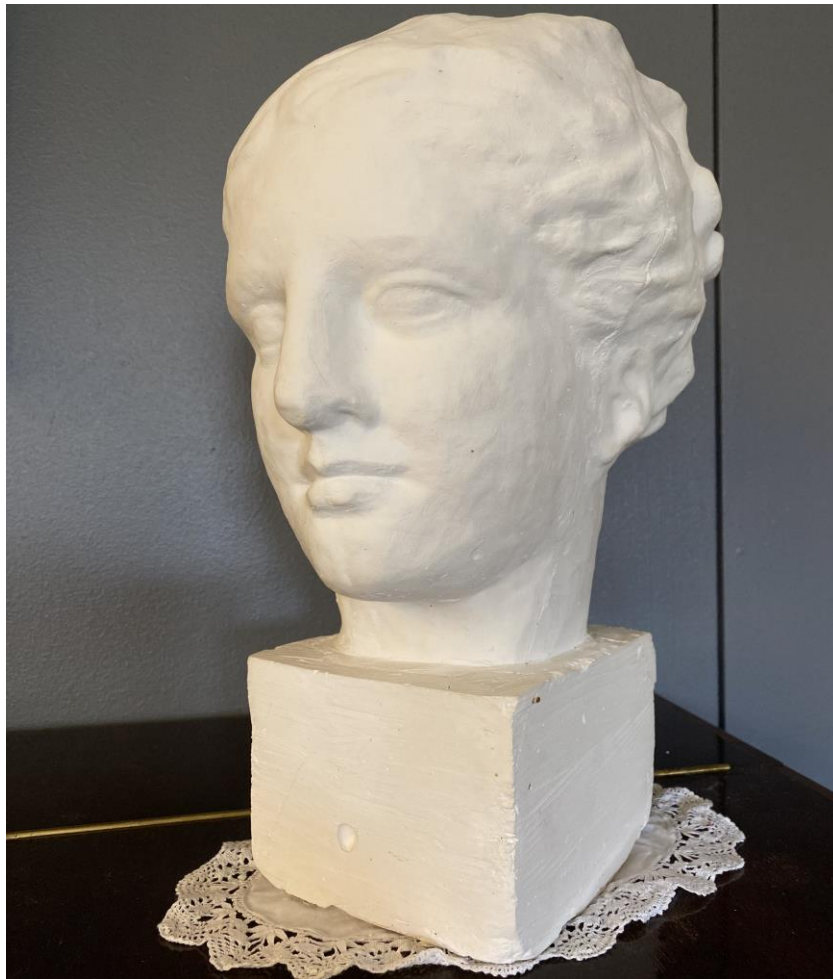
- **Monimutkaistuminen ja palvelutarpeisiin vastaamattomuus**
  - Erityisesti vammaispalvelussa ja iäkkäiden asumispalveluihin liittyen toistuvia yhteydenottoja samoilta asiakkailta (ja/tai kunnan ammattilaiset ohjaavat) asiamiehelle
    - Taustalla on usein mielenterveyshäiriö ja/tai muistisairaus (esim. tehostetun palveluasumisen muistisairas asukas haluaa pois ja kotiin)
  - Palvelujärjestelmä ei vaikuta taipuvan tilanteisiin, joissa asiakkaan toiminta ei ole ”rationaalista” > kunnissa olisi tärkeää tunnistaa nämä tilanteet ja hakea monialaista asiantuntemusta sosiaalihuollon avuksi
- **Useita yhtäaikaisia tuen tarpeita**
  - Objektiiivisesti arvioiden useita palvelutarpeita, mutta ”sairaudentunnottomuutta” (esim. ikääntyneen mielenterveys- tai päihdeongelmat ja/tai laaja-alaiset elämänhallinnan ongelmat; vaikeavammaiset päihteitä käyttävät)
- **Esihenkilö eivät aina ohjaa yksikössä tehtävää työtä tai ole työntekijöiden tukena haastavissa asiakastilanteissa**

# SOSIAALIASIAMIES VAIKUTTAJANA

- Ei vain asiakkaan edun valvojana ja selvityksen laatijana, vaan
- **Sosiaalihuoltolain tulkinnan tukena**
  - Omatyöntekijän vastuut ja rooli
  - Monialainen yhteistyö eri viranomaisten kesken
  - Epäkohtailmoitusvelvollisuuden kirkastaminen
- Toimeentulotuen linjauspalaveriin osallistuminen asiantuntijana
- Sosiaalihuollon **henkilöstön kouluttaminen** asiakkaan oikeuksista ja hallintomenettelystä; myös muuta koulutusta asiamiehen aikataulujen, osaamisen ja kiinnostuksen mukaan
- **Täydennyskoulutustarpeiden esiin nostaminen** (hallintomenettely, yksityinen sijoitus, läheisverkostoratkaisut; perhehoitosopimusten tekoedellytykset, rekisteröidyn oikeudet yms.)
- Henkilöstöressurssin ja jonojen esiintuominen
- **Tiedottamistehtävä:**
  - Esim. asiamiehen olemassaolosta; tuomioistuinten ja valvontaviranomaisten ratkaisukäytäntöjen jakaminen

# TULEVAISUUS?

- Vanhustenhuollon painopiste?
  - Ollaanko tehostettua palveluasumista ajamassa alas ja korvaamassa ns. välimuotoisilla palveluilla tai kevyemmällä hoidolla? Saavatko vanhukset jatkossa riittävän turvan, jos painopiste onki kotiin annettavissa palveluissa?
- Kuntien työntekijätilanne?
  - Kuntia, joihin on erittäin vaikea saada työntekijöitä edes ns. hyvällä palkalla (myös esim. huonoa työilmapiiriä)
  - Syntyykö ”pahan kierre”: palveluja ei pystytä antamaan, kuten pitäisi, menettelyt ontuvat ja asiakkaiden asioita ei saada selvitettyä
- Lainsäädännön jatkuva uudistuminen?
  - Juridisoituminen?
- Positiivistakin on!
  - Varsinkin isoissa kunnissa moni asia ”työn alla” kuten aikuissosiaalityön ja mielenterveyspalveluiden tila; verkkosivujen kehittäminen; halu uudistua!
  - Paljon kehittämistyötä, joka ei aina välity sosiaaliasiamiehille asti > **sosiaaliasiamies hyötyy kuntien ammattilaisten kanssa tehtävästä yhteistyöstä!**



**KIITOS AJASTASI!**