



Sosiaaliasiamiehelle on asiaa - siksi sosiaaliasiamiehellä on asiaa

20 vuotta sosiaaliasiamiestoimintaa
Keski-Suomen sosiaalialan
osaamiskeskuksessa





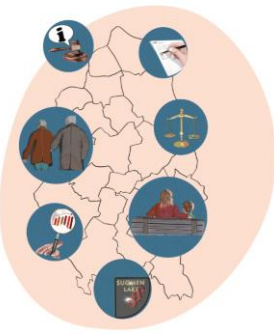
Miten kaikki alkoi?

Sosiaaliasiamiestoiminnan
alku Koskessa





Keski-Suomen sosiaalityökeskus tuotti sosiaaliasiamiestoimintaa 16.8.2001-31.12.2003



- Aluksi 9 kuntaan: Hankasalmi, Jyväskylä, Jyväskylän maalaiskunta, Korpilahti, Laukaa, Muurame, Petäjävesi, Toivakka, Uurainen: päätoiminen sosiaaliasiamies, YTM
- 2002 mukaan liittyi Leivonmäki ja 1.5.2003 Luhanka

Tilanne muissa kunnissa:

- Joutsa: Hartolan terveyskeskuksen vastaava sairaanhoitaja
- Jämsä: kaupungin palkanlaskija
- Jämsänkoski ja Kuhmoinen: ei nimettynä 2003
- Kannonkoski, Karstula, Kivijärvi, Kyyjärvi, Pylkönmäki ja Saarijärvi: kuntayhtymän taloushallinnon yleissihteeri, toimi myös potilasasiamiehenä
- Keuruu ja Multia: terveyskeskuksen sosiaalityöntekijä, myös potilasasiamiehenä
- Kinnula, Pihtipudas ja Viitasaari: perheneuvolan sosiaalityöntekijä
- Konnevesi: sosiaalialan ohjaaja
- Sumiainen, Suolahti ja Äänekoski: yhteiskunnallisten aineiden opettaja

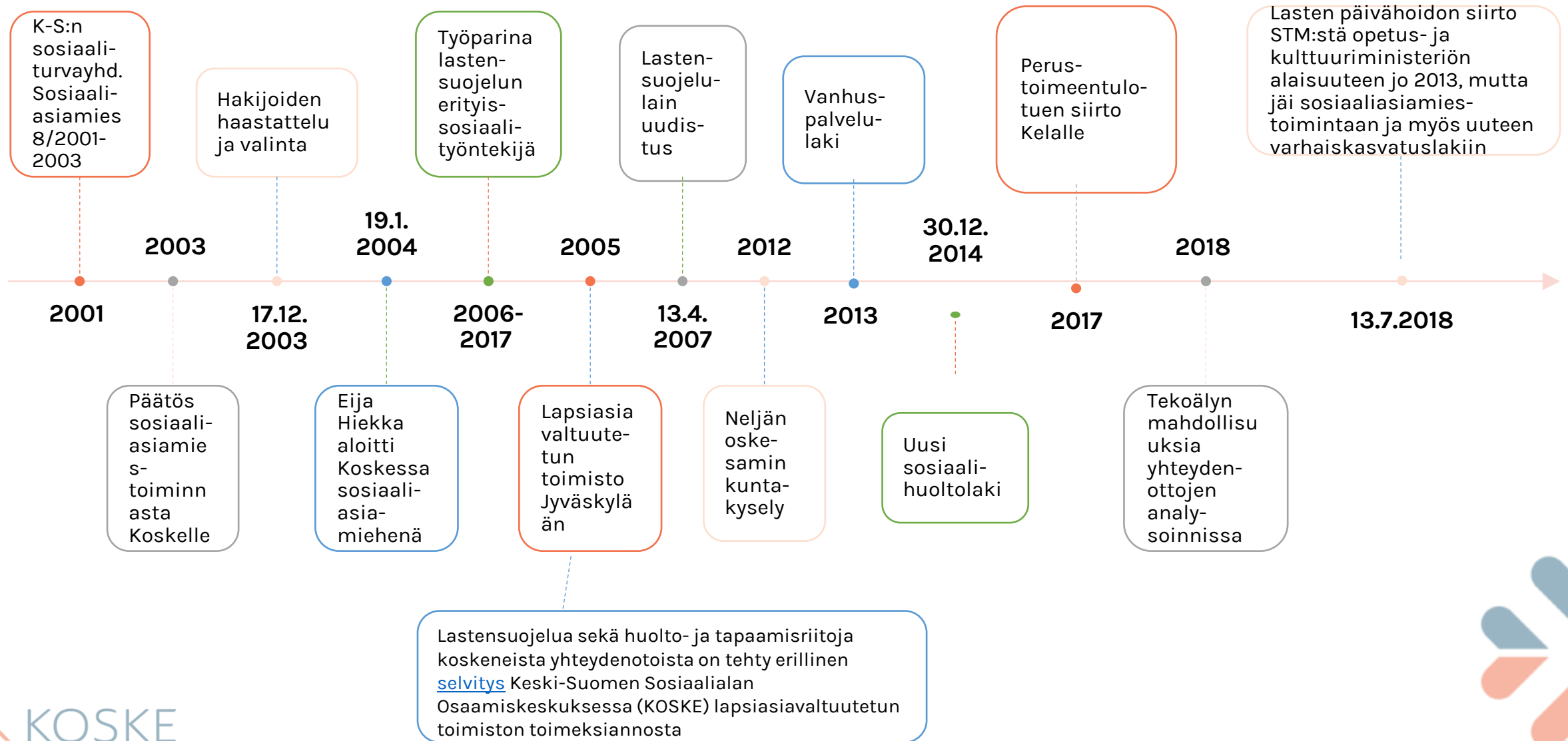


Toiminta- ympäristön muutoksista



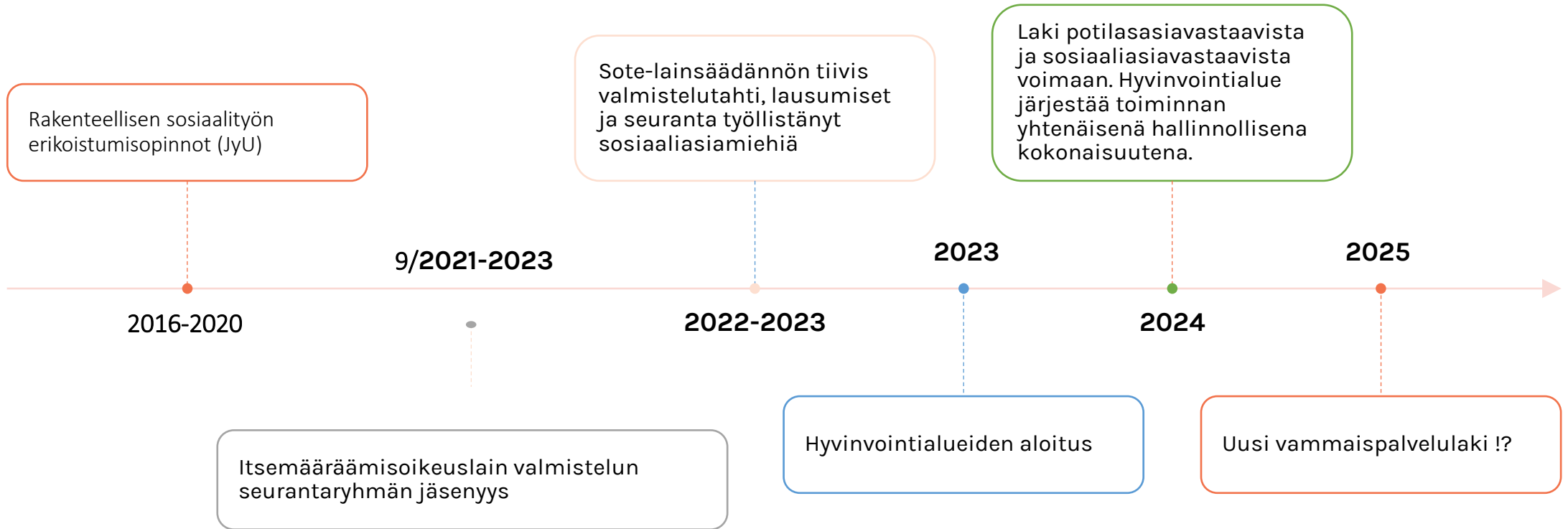


Vaihteita vuosien varrelta





Vaihteita viime vuosilta

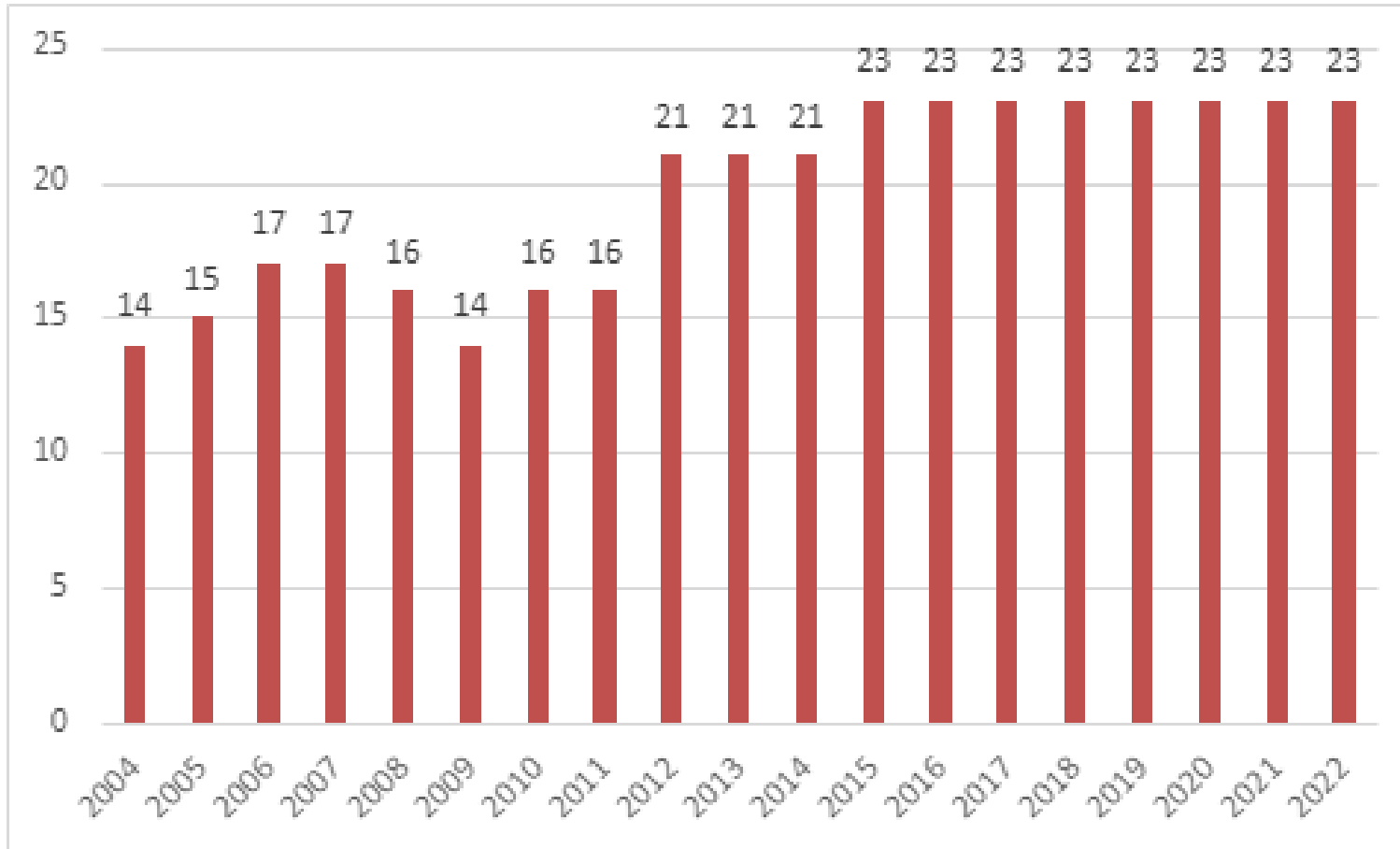


2010: Lääninhallituksien tilalle Avit – paikallinen yhteistyö alkoi vähetä, valtakunnallinen suuntaus





Sam-toiminnan alueellinen laajeneminen Keski-Suomessa





Ilmiöt ja syyt yhteydenottojen taustalla

Asiointiin ja asiakkuuksiin
liittyviä muutoksia



1/11/20
1/11/20





Tilastoja

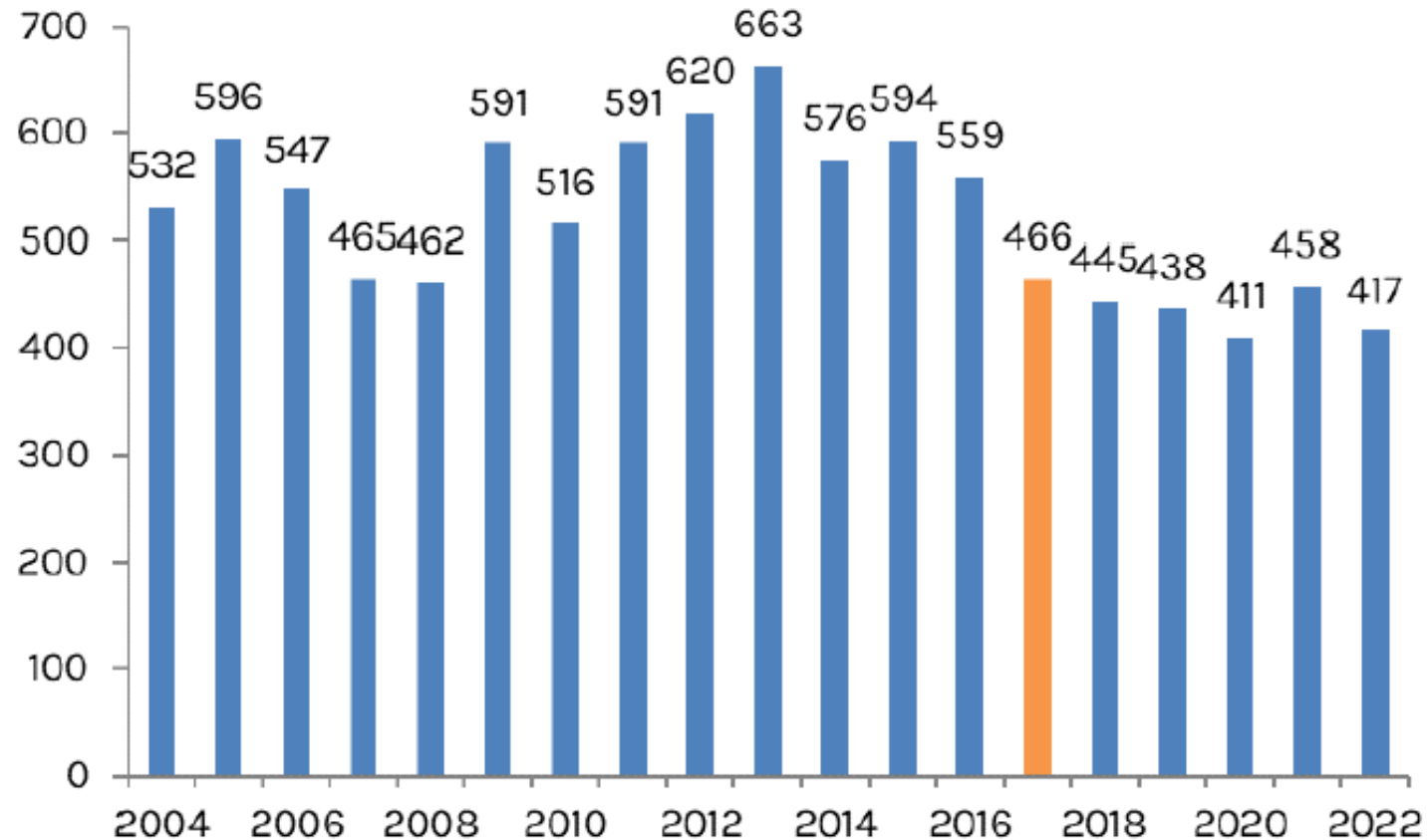


- Sosiaaliasiamiehelle on kertynyt vuosittain keskimäärin reilu 500 asiatapahtumaa. Käytännössä yhteydenottoja on huomattavasti enemmän, sillä yhteen asiatapahtumaan on tilastoitu kaikki samaa asiaa koskevat yhteydenotot ja asioinnit.
- Aiemmin palautteissa painottui toimeentulotuki, viime vuosina taas lastensuojelu, iäkkäiden palvelut ja vammaispalvelut.





Asiatapahtumien määrät 2004–2022

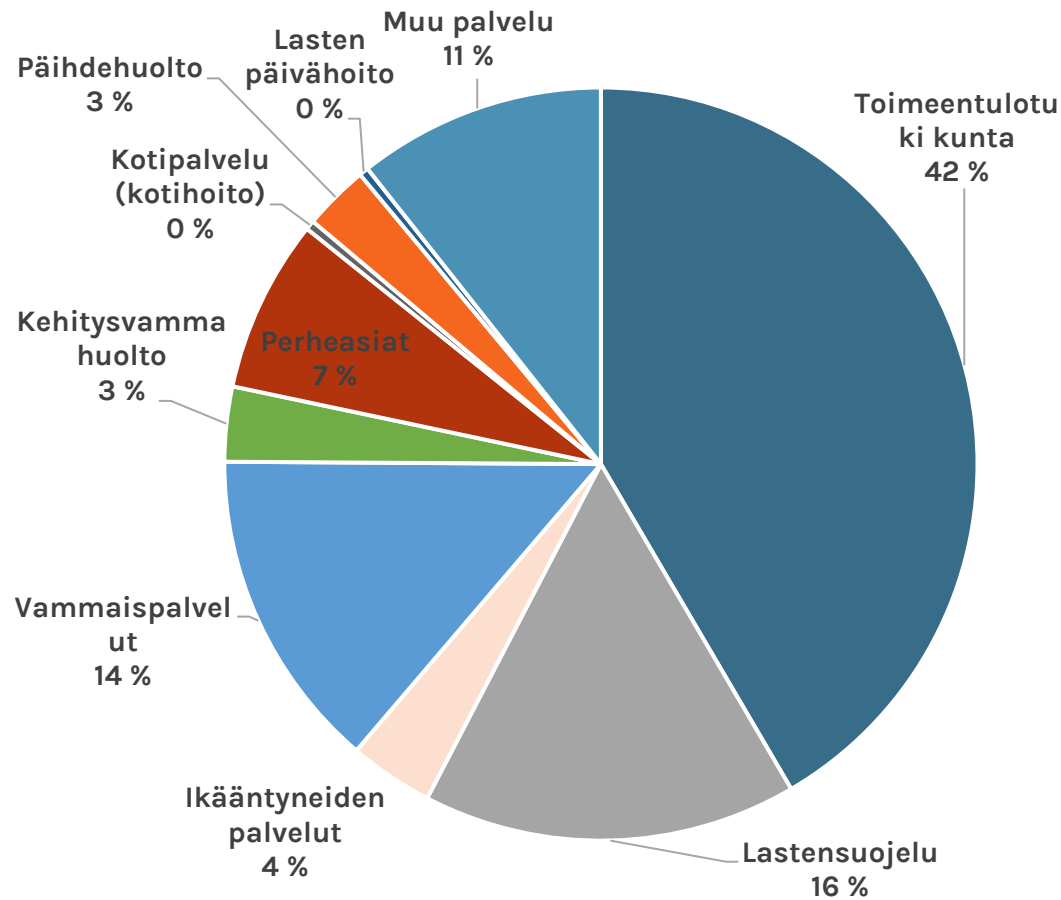


**Kuva 1. Kosken sosiaaliasiamiesasioiden määrän kehitys vuosina 2004–2022 (lkm).
Toimeentulotuen siirtymävuosi 2017 korostettu oranssilla värillä.**

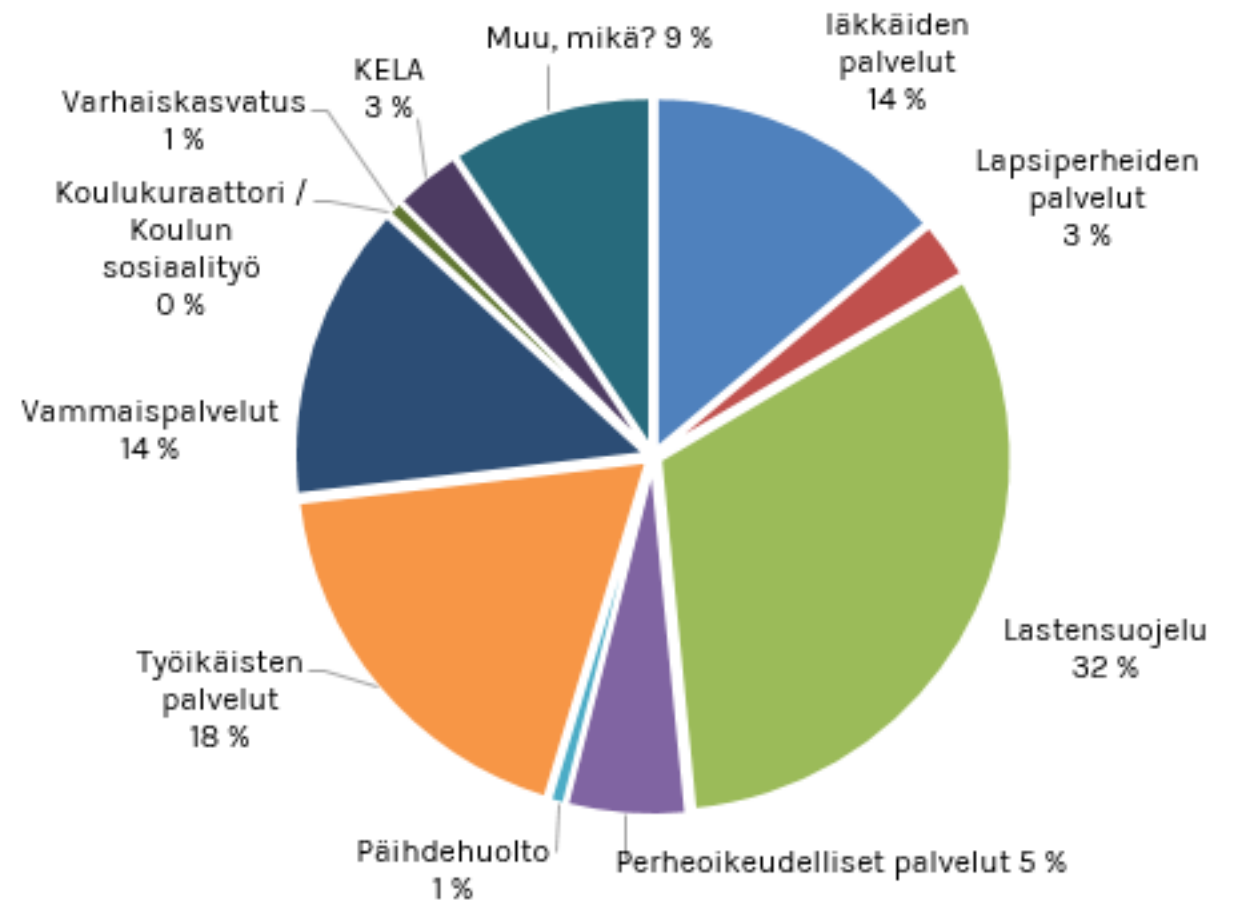




Yhteydenottosyyt 2004 ja 2022



2004

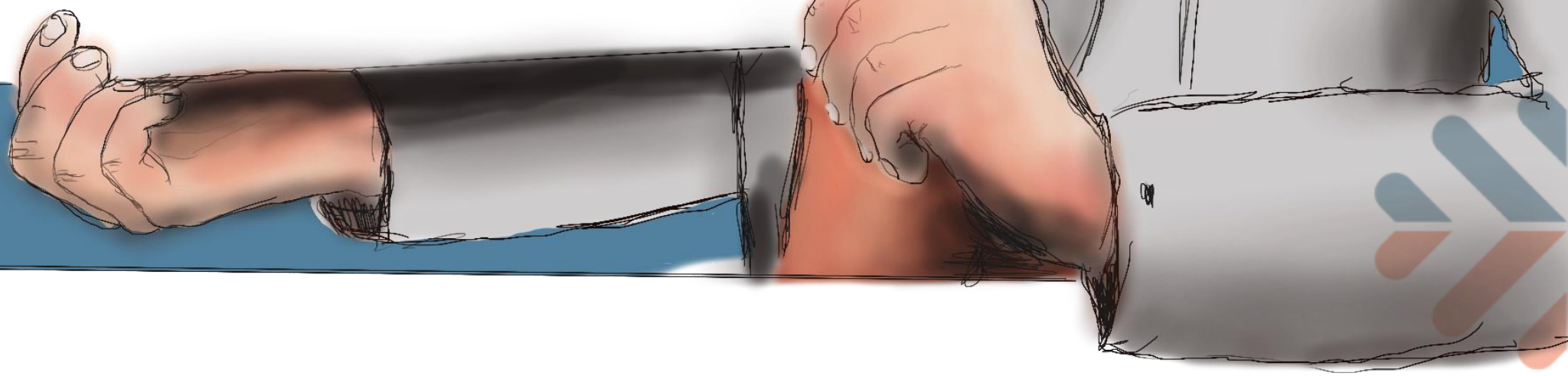


2022



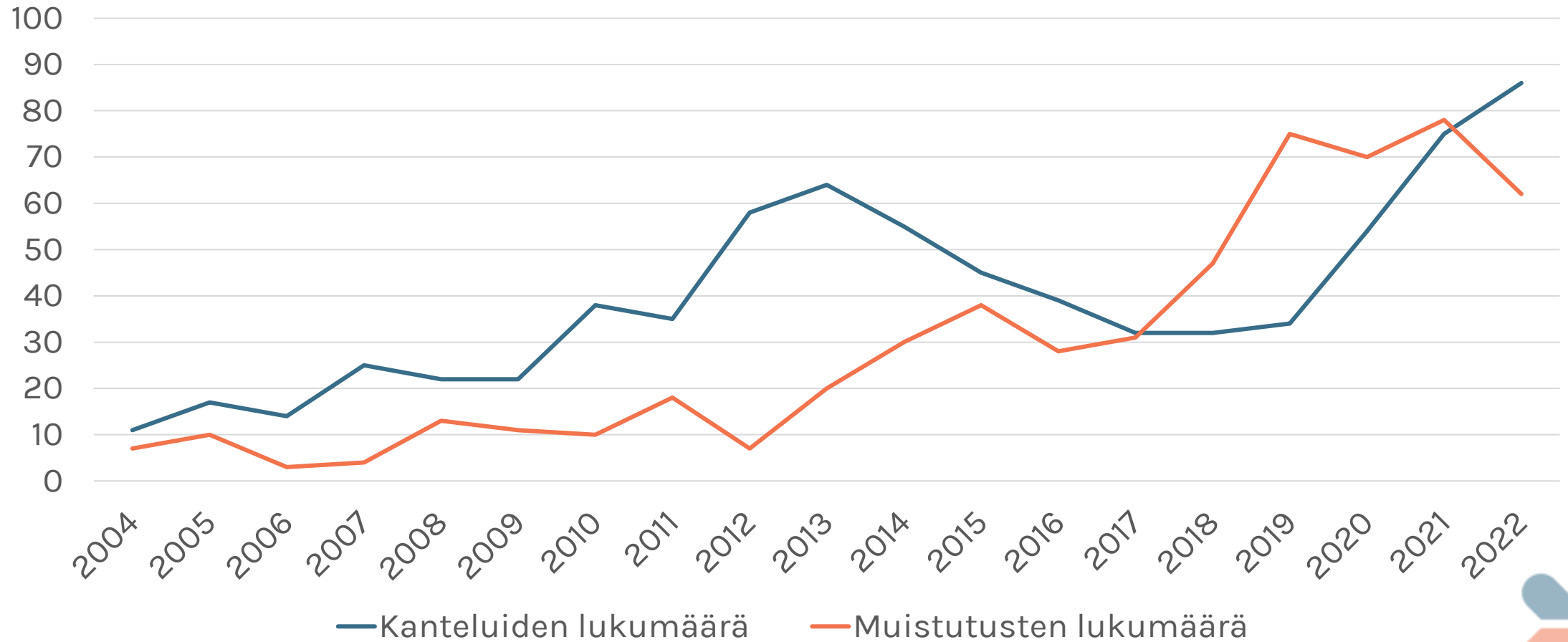
Asiakkaan asema ja oikeudet

- millaisia muutossuuntia 20 vuoteen on mahtunut?



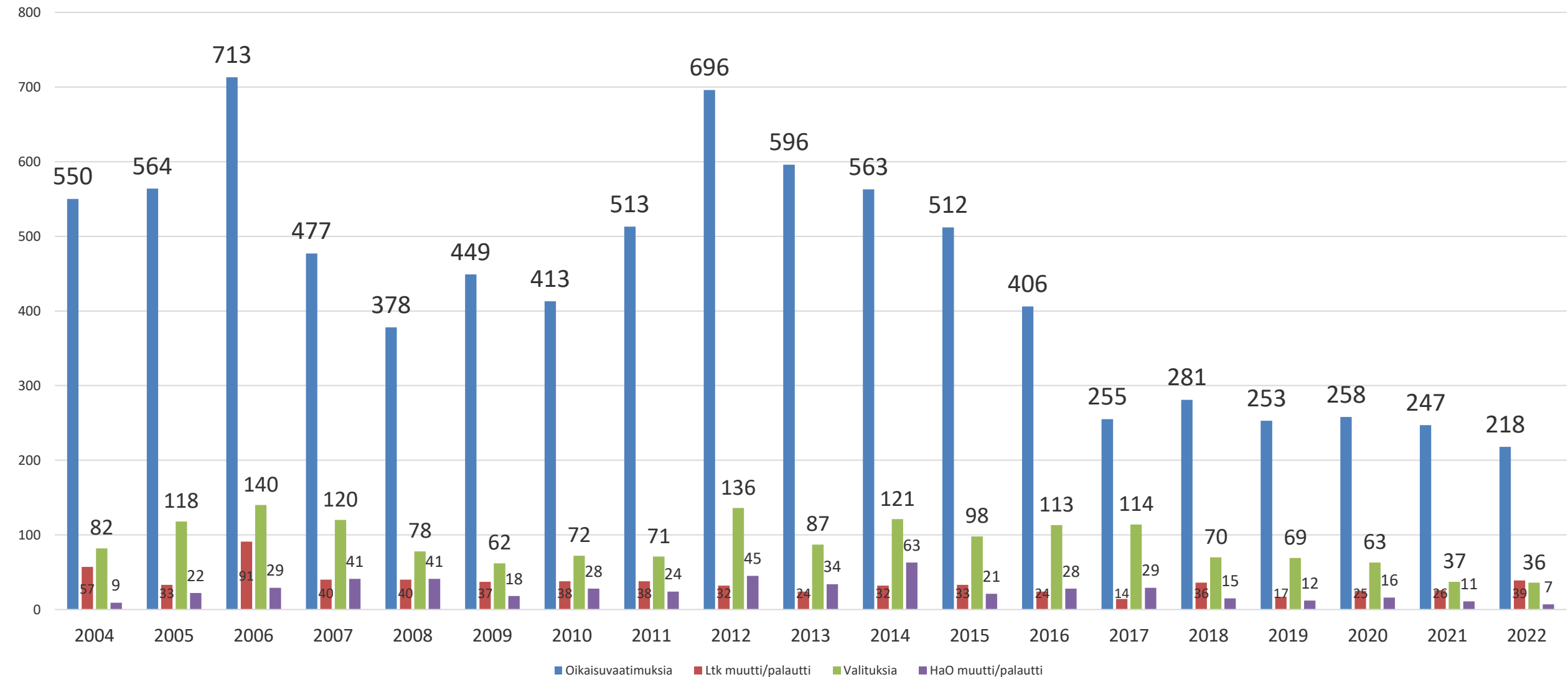


Muistutukset ja kantelut ajalta 2004-2022





Muutoksenhakutietoja vuosilta 2004–2022





Sosiaaliasiamiestoiminta osaamiskeskuksissa

ja muu valtakunnallinen
sosiaaliasiamiestoiminta



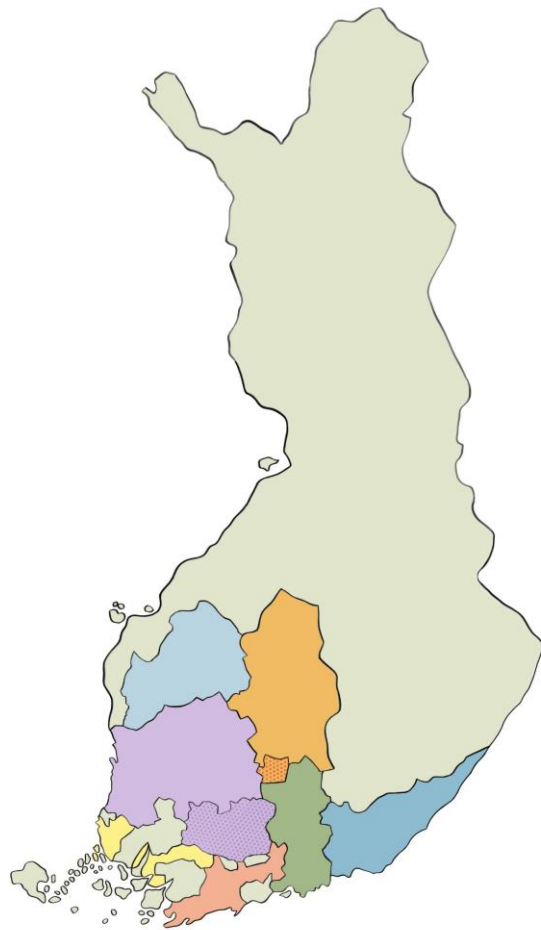


Sosiaalialan osaamiskeskuksista sosiaaliasiameistoiminnan kotipesä

- Kehittämisenäkökulma, suora asiakaspalaute kehittämistarpeista,
- Ollut verkostoitunut, erinomaisen tukeva ja runsaasti synergiaetuja tarjoava toimintaympäristö
- 2003–2004 Pikassos aloitti sosiaaliasiameistoiminnan samalla kun toteutti Hämeenlinnan kaupungin sosiaaliasiameistoiminnan kehittämishankkeen, mukana 36 kuntaa Kanta-Hämeestä ja Satakunnasta
- Koskessa alkoi sam-toiminta, mukaan Pikassoksen em. kehittämishankkeen työkokouksiin
- 2005 Socom aloitti sam-toiminnan Kaakkois-Suomessa



Sosiaalialan osaamiskeskusten sosiaaliasiamiesten toiminta-alueet ja yhteydenotot vuonna 2021



Osaamiskeskus	Asia- miehiä	Kuntia	Asukkaita	Yhteyden- ottoja	Sosiaaliasiamies Potilasasiamies
SONetBOTNIA: Etelä-Pohjanmaa	1	17	189 000	332	Sam
VASSO: Varsinais-Suomi	1	13	130 000	183	Sam ja Pam
Verso: Päijät-Häme	1	12	209 000	302	Sam
Itä-Uusimaa	1	5	94 000	93	Sam ja Pam
Pikassos: Pirkanmaa	1	13	192 000	428	Sam
Socom: Etelä-Karjala	1	9	130 000	161	Sam ja Pam
Kaakkois-Suomi	1	6	165 000	265	Sam ja Pam
Sosiaalitaito: Länsi- ja Keski-Uusimaa	2	12	334 000	422	Sam ja Pam
Koske: Keski-Suomi ja Kuhmoinen	1	23	275 000	458	Sam
Yht.	10	110	1 718 000	2 644	10/6



Sosiaaliasiamiestyöstä Koskessa

- Samassa veneessä, yhteisellä asialla keskisuomalaisien hyväksi
- Runsaasti sosiaalialan kehittämishankkeita, suunnittelua ja toteutusta, vaihtuvat innostuneet työkaverit
- Johdon ja työkaverien apu ja tuki ensiarvoista, ollut runsaasti työtä, vapautta ja vastuuta
- Selvityksen kehittäminen ja laatiminen yhteistyötä





Osaamiskeskusten sosiaaliasiamiehistä hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaviksi

- Useimmat hyvinvointialueet ovat päätyneet luopumaan asiamiestoiminnan ulkoistuksesta ja osaamiskeskusten sosiaaliasiamiehet ovat siirtyneet tai siirtymässä hyvinvointialueille vanhoina työntekijöinä liikkeenluovutuksella.
- Päijät-Hämeessä siirtymä tapahtui kuntayhtymän myötä jo aiemmin, Etelä-Pohjanmaalla 1.4.2023 ja useimmilla muilla alueilla 2024 alussa.
- Socom jatkaa sosiaali- ja potilasasiavastaavan toimintaa Kymenlaaksossa ja Etelä-Karjalassa.
- Hyvinvointialueilla huolettaa resurssien riittävyys, kun asiavastaville kirjaamisvelvoite vuonna 2025.



Päätelmiä 20 vuoden kokemuksella





Sosiaaliasiamiehelle on asiaa, siksi sosiaaliasiamiehelläkin on asiaa

- Toimintaympäristön suurin muutos hyvinvointialueuudistus, vaikka vuosien varrella tullut lisää kuntia, osa yhdistynyt. Läänien tilalle muodostettu AVI:t. Lakiperustaa on myös rukattu runsaasti, mm. toimeentulotuen perusosan käsittelyn siirto Kelalle.
- Hyvinvointialueella yhteydenotot jatkuvat entiseen tapaan: Lastensuojelusta, vammaispalveluista ja ikääntyneiden asioista tulee edelleen paljon palautetta ja niissä on kehitettävää.
- Työikäisten työkykyyn, työllistymiseen ja toimeentuloon liittyy huolia, eivätkä nykyhallituksen kaavailemat muutokset mm. asumis- ja toimeentulotukeen helpota näkymiä.
- Hyvinvointialueet ovat vieläkin aivan alussa, hallinnon rakenteet hakevat muotoaan, palvelujen myöntämiskriteerit on juuri päivitetty.
- Sosiaalinen luototus ulottuu ensimmäistä syksyä koko maakuntaan, palvelujen hakulomakkeet ovat yhtenäiset ja kattavammat kuin koskaan, sähköistä asiointia on kehitetty, samoin valvontaa, jne.
- Työntekijöiden saatavuus ja pysyvyys vaikuttaa paljon siihen millaista tulosta hyvinvointialueuudistus tuottaa. Noin viidessä vuodessa tiedetään enemmän.





Muutoksia ilmiöissä, asiakkaissa ja asiakkaiden asemassa

- Sosiaalipalveluissa lakiperustan merkitys on erittäin suuri, silti paljon harkinnallista yksilöllistä soveltamista
- Onko päätöksiin liittyvä muutoksenhaku täsmentynyt? Tuloksista päätellen sitä voi kysyä.
- Osa asiakkaista on yhä tietoisempia palveluista ja oikeuksistaan, löytävät tietoa internetistä. läkkäiden läheiset usein asialla.
- Asiakkaiden asemassa kohennusta ja vaikka kehitys on paljon oikeansuuntaista, se on edelleen riittämätöntä. Asiakkaiden huolellinen kuuleminen, yhteinen suunnittelu ja useammat palvelu- ja tukivaihtoehtot tarpeen, jotta tuki olisi oikea-aikaista ja riittävää.
- Miten turvata palvelut koko maakuntaan tarvetta vastaavasti?





Muutoksia sosiaaliasiamiestoiminnassa

- Sosiaaliasiamiestoiminta on keskittynyt, ammatillistunut ja päätoimistunut
- Yhdistelmätehtävä yleistynyt, yhä useampi toimii sekä sosiaali- että potilasasiamiehenä ja moni heistä kokee, että sosiaalihuollon asiakkaiden asioille ei jää riittävästi aikaa
- Odotin viranomaisten toimien olevan lainmukaisia, ja oli pettymys havaita, että aina niin ei ollutkaan. Aina kyse ei ollut tiedon tai osaamisen puutteesta. Muutoksenhaku johti yllättävän usein itseoikaisuun.
- Sosiaaliasiamiehelle tulee paljon yhteydenottoja sähköpostilla. Koronan jälkeen asiakaspalaverit paljolti Teamsillä ja ajot maakunnassa vähentyneet. Edelleen runsaasti pitkiä ja toistuvia puheluja.
- Vuosittainen selvitys muistuttaa gradun tekoa. Oman ammattitaidon kannalta oli tärkeää saada suorittaa rakenteellisen sosiaalityön erikoistumisopinnot (2016–2020)
- Monia sosiaaliasiamiesselelytysten toimenpidesuosituksia toteutunut (osa suosituksista toistettu kerta toisensa jälkeen)





Havaintoja vuosien varrelta

- Kuntien kotisivut kehittyivät yhä informatiivisemmiksi, silti tietoja ja lomakkeita puuttui
-> Aina voisi tiedottaa enemmän
- Kunnat tekivät yhteistyötä palveluiden kehittämisessä, mutta eivät tarpeeksi
- Työntekijöiden puute, kuormittuminen heijastuu asiakkaiden asemaan sitä huonontavasti
- Lastensuojelu työllistää runsaasti, ikääntyneiden asiat lisääntyvät
- Muutoksenhakuneuvonnan ja oikeudellisen avun tarve suuri
 - Muutoksenhaku luottamuselinkäsittelyssä usein tuloksetonta, vasta hallinto-oikeuskäsittely tuotti tulosta.
- Aluehallintoviraston rooli muuttunut vuosien saatossa. Siirtää huomattavan osan kanteluista muistutuskäsittelyyn.





Tulevaisuuden näkymiä



JAA-22
JAA-21



Uusia tuulia



- Sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämisvastuu siirtyi vuoden 2023 alussa kunnilta hyvinvointialueille.
- Kun uusi laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista tulee voimaan 1.1.2024, on luontevaa muodostaa hyvinvointialueella asiavastaavien tiimi.
- Uuden lain myötä sosiaaliasiamiehestä tulee sosiaaliasiavastaava. Tehtävänimike muuttuu enemmän kuin tehtävät, tosin neuvonta lisääntyy entisestään.
- Kosken tuottama sosiaaliasiamiestoiminta siirtyy liikkeenluovutuksena Keski-Suomen hyvinvointialueelle 1.1.2024
- Eija Hiekka jatkaa sosiaaliasiavastaavana Keski-Suomen hyvinvointialueella





Kiitos kaikesta Koske ja kaikki entiset ja nykyiset
koskelaiset... tulettehan pian perässä!

