

## Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2023

Kh 22.04.2024 § 72  
88/05.00.00/2024

Valmistelija

Henna Breilin, talous- ja hallintosuunnittelija, 040 5908 235

Vuosittaisessa selvityksessä tarkastellaan sosiaaliasiamiehelle tulleita yhteydenottoja.

Keski-Suomen sosiaaliasiamiehelle tuli 423 asiaa (417 vuonna 2022). Valtaosa asioista oli kertaluon-teisia, mutta jatkoasiointia tarvitsi ainakin kerran 176 (42 %). Sosiaaliasiamiehen mittareilla arvioiden hyvinvointialueen aloitus onnistui Keski-Suomessa kohtuullisen hyvin.

Kuukausittain asiatapahtumia oli 17–51, keskimäärin 35. Lukujen tarkastelussa on hyvä tietää se, että sosiaaliasiamiehellä oli toiminnan tuottajamuutokseen valmistautumisen vuoksi syyskaudella lomina ja vastaavasti vähemmän työpäiviä, millä seikalla on ollut vaikutusta asiamääriin ja tilastoihin. Tälläkin varauksella voi silti todeta, että sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrällä ja sisällöllä arvioituna hyvinvointialueen aloitus sujui Keski-Suomessa yleisesti katsoen kohtuullisen hyvin.

Seurannassa kokeiltiin nyt selvittää myös toistuvan asioinnin määrää. Tilastoinnissa huomioitiin vain yksi samaan asiakkuuteen liittyvä toistuva asiointi, sillä kaikkien yhteydenottojen ti-lastointi olisi vienyt liikaa aikaa. Valtaosa asioinnista on kertaluonteista (423), mutta 176 eli noin 42 % jatkui jollakin tavalla. Usein jatkoasiointia on parin-kolmen puhelun, sähköpostin tai kerta-palaverin/tapaamisen verran, mutta vuosittain on myös joitakin kymmenen tai jopa kymmenien yhteydenottojen asiointiprosesseja. Seuranta vahvisti käsitystä siitä, että jatkoasiointi liittyi yleisimmin lastensuojeluun (44 %), vammaispalveluihin (19 %), työikäisten (13 %) ja iäkkäiden (11 %) palveluihin.

Yhteydenotoissa korostuu tyytymättömyys sosiaalipalveluihin (kuva 5). Tyytymättömyyttä sisäl-tävien yhteydenottojen määrä kuitenkin laski vuodesta 2022 lähes parilla kymmenellä asialla ja tiedustelut lisääntyivät saman verran. Tiedon tarvetta oli nyt 32 % eli noin kolmannes asioinnista ja edellisvuoden tavoin se kohdistui useimmin työikäisten palveluihin ja siellä toimeentulotu-keen. Toisena tietotarpeissa tulivat muut asiat; muun muassa terveydenhuolto, digi- ja väestö-tietovirasto, vakuutukset, eläkkeet, edunvalvonta, asuntoasiat, poliisi, koulu jne. Sosiaalihuollon vanhuspalveluista ja lastensuojelusta oli kysyttävää saman verran kummastakin.

Tyytymättömyydestä yli kolmannes kohdistui edellisvuoden tavoin lastensuojeluun (99 asiaa), toisena tuli nyt työikäisten palvelut (56), kolmantena iäkkäiden palvelut (47) ja neljänneksi eni-ten tyytymättömyyttä ilmaistiin vammaispalveluista (38).

Tiedontarve sosiaalipalveluista, palvelun toteuttaminen, päätökset ja kohtelu olivat tyypillisim-piä yhteydenottosyitä (kuva 6 seuraavalla sivulla), joskin sekä palvelun toteuttamiseen ja koh-teluun liittyvät palautteet samoin kuin itsemääräämisoikeuteen liittyvät asiat vähenivät jonkin verran. Tietosuojaan ja asiakasasiakirjoihin kohdistuvat asiat vähenivät niin ikään, mutta asia-kasmaksu- tai vahingonkorvauskysymykset lisääntyivät hieman.

Toivakasta tuli sosiaaliasiamiehelle 5 yhteydenottoa (15 vuonna 2022).

**Taulukko 1. Kosken sosiaaliasiamiehen asiakasasioiden määrä kunnittain vuosina 2019–2023 (Ikm).**

Kunta	2019	2020	2021	2022	2023
Hankasalmi	18	19	23	12	6
Joutsa	15	8	5	5	7
Jyväskylä	172	161	183	163	197
Jämsä	35	32	51	33	24
Kannonkoski	1	1	1	1	0
Karstula	1	4	4	3	3
Keuruu	7	11	21	21	26
Kinnula	5	4	2	5	3
Kivijärvi	5	2	3	3	2
Konnevesi	4	2	7	3	2
Kuhmoinen	2	0	1	0	
Kyyjärvi	1	2	0	1	0
Laukaa	40	29	23	18	17
Luhanka	0	2	3	1	0
Multia	4	4	6	8	4
Muurame	12	17	12	14	15
Petäjävesi	9	9	11	19	7
Pihtipudas	10	1	6	5	7
Saarijärvi	18	15	16	10	9
Toivakka	4	7	13	15	5
Uurainen	5	9	10	9	7
Viitasaari	19	14	12	18	8
Äänekoski	42	48	26	28	26
Muu kunta	9	10	19	22	48

Keski-Suomen sosiaalialana osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2022 oheismateriaalina.

Esittelijä vt kunnanjohtaja Touko Aalto

Päätösehdotus Kunnanhallitus merkitsee tiedokseen Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen selvityksen vuodelta 2023.

Päätös Merkittiin tiedoksi.