



Pohjois-Savon
hyvinvointialue

Sosiaalinen raportointi

Yhteenveto 1-6/2025

Inka Lindi, Terja Söderlund ja Katja Surakka,

Rakenteellisen sosiaalityön työryhmä

Asiakaskokemusjaosto 5.11.2025



Taustalla lainsäädäntö ja rakenteellinen sosiaalityö

SHL 7 §

- 1) sosiaalihuollon asiakastyöhön perustuvaa **tiedon tuottamista** asiakkaiden tarpeista, yhteiskunnasta ja palvelujen vaikutuksista.
- 2) **toimet ja toimenpide-ehdotukset** ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi.
- 3) sosiaalihuollon **asiantuntemuksen tuominen** osaksi hyvinvointialueen muiden toimialojen ja kunnan suunnittelua sekä yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa palvelujen kehittämiseksi



Rakenteellisessa sosiaalityössä katse kiinnittyy yksilön sijaan ympäristöön: tekijöihin, jotka vaikuttavat asiakkaiden tuen tarpeisiin.

Sosiaalinen raportointi on yksi rakenteellisen sosiaalityön keinoista.

Sosiaalinen raportointi Pohjois-Savon hyvinvointialueella

Sosiaalinen raportointi tapahtuu sähköisellä lomakkeella ja on tarkoitettu hyvinvointialueen sosiaalihuollon henkilöstölle. Lomake löytyy 1.1.2025 alkaen Laatuportti-järjestelmästä.

Raportoinnilla työntekijät kertovat asiakastyöstä nousevista ilmiöistä, tuovat esiin asiakkaiden kohtaamia ongelmia, niiden syitä ja toimenpide-ehdotuksia sekä jakavat tietoa hyvistä käytännöistä -> ymmärrystä tilastojen ja muiden raporttien rinnalle.

Aj. 1-6/2025 sosiaalisen raportoinnin ilmoituksia saapui yhteensä 33 kpl.

Ilmoitukset menevät käsiteltäväksi yksikön käsittelijälle (esihenkilö), joka merkitsee toimenpiteet järjestelmään.

Lisäksi tiedot käydään läpi kuukausittain rakenteellisen sosiaalityön työryhmässä, joka tunnistaa yhteisiä ilmiöitä ja vie tietoa organisaatiossa eteenpäin linjajohdon mukaisesti ja kohdentaen tarvittaville tahoille. Työryhmä tekee yhteenvedon ilmoituksista puolivuositain. Yhteenvedo viedään tiedoksi sosiaalipalveluiden johdolle ja sen jälkeen asiakaskokemusjaoston käsittelyyn. Yhteenvedo julkaistaan tämän jälkeen Intranetissä.

Sosiaalinen raportti esitellään sosiaalipalveluiden johdolle 7.10.2025 ja asiakaskokemusjaostolle 5.11.2025.

Organisaatiossa sosiaalinen raportointi on verrattain uutta toimintaa, jonka vakiintuminen vaatii aikaa.

Keskeiset teemat aj. 1-6/2025

Viranomaisten välinen yhteistyö

Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus

Asumiseen liittyvät haasteet ja asunnottomuus

Henkilöstön väliset ristiriidat, jotka johtuvat tunnekuormasta, joka liittyy epäselviin tehtävänkuviin, johtamisen haasteisiin ja työmäärään.

Ilmiöt kevät 2025 (33 ilmoitusta)

- Jokin muu, mikä? (10 ilmoitusta)
- Viranomaisten välinen yhteistyö (8 ilmoitusta)
- Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus (5 ilmoitusta)
- Asuminen (4 ilmoitusta)
- Työttömyys (2 ilmoitusta)
- Terveys ja toimintakyky (2 ilmoitusta)
- Rasismi (1 ilmoitus)
- Äkilliset kriisit (1 ilmoitus)



Jokin muu, mikä? 1/4

Kotihoidon työnjakajalta tullut ilmoitus, joka koskenut psykososiaalisia kuormitustekijöitä, jotka liittyvät henkilöstön välisiin suhteisiin, käyttäytymiseen ja työnjakoon. Nämä ilmoitukset tulisi ensisijaisesti tehdä lähiesihenkilölle ja tarvittaessa työturvallisuus- ja työsuojeluilmoituksena Laatuporttiin.

Ikääntyneiden asumispalvelusta tullut ilmoitus, joka koskenut asiakas- ja potilasturvallisuutta. Ilmoitus tulisi ensisijaisesti tehdä lähiesihenkilölle ja tarvittaessa asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksena Laatuporttiin. Ilmoituksen osalta, joka koskee kiinteistönhuollon tehtäviä, tulisi olla ensisijaisesti yhteydessä kiinteistönhuoltoon. Intrasta on haastava löytää tietoa, miten kiinteistönhuoltoon ollaan yhteydessä.

Vammaisten asumispalveluista tullut kaksi ilmoitusta, jotka koskeneet psykososiaalisia kuormitustekijöitä, jotka liittyvät tehtävänkuviin, henkilöstön välisiin suhteisiin ja johtamiseen. Nämä ilmoitukset tulisi ensisijaisesti tehdä lähiesihenkilölle ja tarvittaessa työturvallisuus- ja työsuojeluilmoituksena Laatuporttiin.

Jokin muu, mikä? 2/4

Ilmoitus: Poliisi ilmoittaa löytäneensä kaksi hatkalaista muun tehtävän yhteydessä. Molemmat sijoitettu muille paikkakunnille. Sijaishuoltopaikoissa haku viivästyy, koska eivät saa lisäväkeä töihin ja matkaa on reilusti. Sosiaalipäivystäjät ovat toisaalla kiinni kotikäynnillä poliisin kanssa. Päivystäjät eivät pysty jättämään tehtävää kesken eivätkä kesken tehtävän hoidon järjestelemään tai tiedustelemaan paikkatilannetta omista yksiköistä odotusajalle. Lisäksi hatkalaiset olivat jo poliisivankilalla, eikä heitä olisi saatu kuljetettua mihinkään yksikköön.

Päivystäjät laittavat Secapp-hälytyksen klo 10.29. Kutsuun tulee 13 vastausta, jotka kaikki kielteisiä. Lisäresurssia ei tilanteeseen saada. Klo 13.31 toinen päivystäjistä vapautuu putkalle huolehtimaan hatkalaisista ja on siellä klo 15.30 saakka. Hatkalaisten pitäminen putkalla valvomatta lukitussa tilassa ilman lakiin perustuvaa syytä oli laitton tilanne. Koko tilanteen ajan pidettiin yhteyttä sijaishuoltoyksiköihin ja heille on kerrottu myös sosiaalipäivystyksen resurssitilanne.

Toimenpide-ehdotus: HVAlla tulisi olla selkeä paikka, joka vastaanottaa laitoksesta luvatta poistuneet. Paikan ja tilanteen selvittämisen ei tulisi viedä sosiaalipäivystyksen resurssia, eikä myöskään ole taloudellisesti tai ajankäytännöllisesti järkevää, että sosiaalipäivystäjä hälytetään odottamaan nuoren kanssa poliisiin / HVA sijaishuoltoyksikköön.

Jokin muu, mikä? 3/4

Ilmoitus (yhdenvertaisuus, tasa-arvo): Työskentelemme sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden parissa. PSHVA on laatinut Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman vuosille 2024-2025, jossa mainitaan "tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistäminen on osa jokaisen meidän perustehtävää ja koko organisaation säännöllistä kehittämistoimintaa" sekä "sukupuoleen perustuvan syrjinnän ehkäisemisen ja naisten ja miesten välisen tasa-arvon edistämisen lisäksi työnantajien tulee ennaltaehkäistä sukupuoli-identiteettiin ja sukupuolen ilmaisuun perustuvaa syrjintää." Kuitenkaan toimenpide-ehdotuksissa ei ole nostettu esiin käytännön keinoja tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden lisäämiseksi sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöjen näkökulmasta.

Esim. Kelaan on perustettu 2019 sateenkaariverkosto, jonka tehtävänä on edistää sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöjen asemaa. Verkosto on mm. laatinut työntekijöille ohjeen asiakaskohtaamisia varten ja järjestänyt koulutuksia, joissa on perehdytty sateenkaariterminologiaan sekä tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämiseen työpaikoilla. Kelalaisille on myös tarjottu konkreettisia toimintamalleja, miten ottaa monimuotoisuus huomioon asiakaspalvelussa.

Työntekijät ja asiakkaatkin hyötyisivät, että tietous, osaaminen, sekä ymmärrys monimuotoisuudesta lisääntyy. Tämä kuitenkin vaatii aktiivisia toimia.

Toimenpide-ehdotus: Ehdottaisin vastaavanlaisen sateenkaariverkoston perustamista koko Pohjois-Savon hyvinvointialueelle. Verkostoon voisivat liittyä kaikki, jotka haluavat antaa panoksensa sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöjen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi hyvinvointialueellamme. Minulla itselläni ei ole kanavaa tai väylää miten saada kyseinen asia vireille, joten toivon, että pystyisin sosiaalisen raportoinnin kautta löytämään reitin, miten sateenkaariverkostoa olisi mahdollista perustaa.

Jokin muu, mikä? 4/4

Ilmoitus: Lastensuojelun (ls) sosiaalityöntekijä yhteydessä P-S sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Sosiaalityöntekijä kertoo, että hän on tänään menossa etsimään kahta hatkassa olevaa nuorta. Operaatioihin oli pyydetty poliisin virka-apua, koska oli todennäköistä, että nuoret voivat olla väkivaltaisia, kun heitä mennään noutamaan. Sosiaalityöntekijä kertoi, että voi olla hyvin mahdollista, että lastensuojelulle ei avata ovea, eikä he pääse tarkistamaan asuntoa. P-S sosiaali- ja kriisipäivystykselle on tehty 30.12.2022 (430/00.01.01.01/202) päätös, että P-S sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijällä on oikeus päästä henkilön asuntoon tai muuhun olinpaikkaan huollon tarpeen selvittämiseksi tilanteessa, jossa sosiaalihuollon ilmeisessä tarpeessa olevan henkilön etu terveyden, kehityksen tai turvallisuuden vakavan vaarantumisen vuoksi sitä välttämättä vaatii. Päätös perustuu voimassa olevaan sosiaalihuoltolain 41§ v. 1982. Sosiaalityöntekijä tiedusteli sosiaalipäivystyksen mahdollisuutta tulla paikkakunnalle, jos ls:n sosiaalityöntekijöille ei ovela avata. Ls:n sosiaalityöntekijän arvion mukaan asuntoihin oli päästävää, jotta lapsen tilanne saataisiin selvitettyä ja lapsi palautettua sijaishuoltoyksikköön. Sosiaalipäivystyksessä tilannetta käyty läpi ja sosiaalihuollon päivystyspalveluiden esihenkilön ohjeistamana kehoitettu ls:n sosiaalityöntekijää olemaan yhteydessä sosiaalijohtajaan ja pyytämään määräys päästä asuntoon. Tilanne kuitenkin päättyi niin, että ls:n sosiaalityöntekijä pääsi asuntoon ja tarkastamaan tilanteen, eikä sosiaali- ja kriisipäivystyksen työpanosta tilanteen hoitamisessa tarvittu. Kuitenkin olisi ollut mahdollista, että sosiaalipäivystyksen olisi pitänyt mennä paikalle paikkakunnalle jotta asuntoon olisi päästy. Tällöin pelkästään matkat olisivat vieneet sosiaalipäivystykseltä yhteensä 3 tuntia. Myös poliisi olisi tämän ajan ollut sidottuna tehtävälle. Sosiaalihuoltolain pykälässä 41 § (710/1982) todetaan, että sosiaalityöntekijällä on oikeus hyvinvointialueen määräämän johtavan sosiaalihuollon viranhaltijan määräyksestä huollon tarpeen selvittämiseksi päästä tällaisen henkilön asuntoon tai muuhun olinpaikkaan (8.7.2022/588). Voimassa olevassa pykälässä ei rajata oikeutta päästä asuntoon vain sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijöille.

Toimenpide-ehdotus: Ehdotan, että johtava sosiaalihuollon viranhaltija antaa määräyksen, jolla laajennetaan sosiaalityöntekijöiden joukkoa, joilla olisi oikeus päästä tarpeen mukaan henkilön asuntoon tai muuhun olinpaikkaan tarpeen vaatiessa lain määrittelemässä tilanteessa. Ei ole mitään järkeä sitoa sosiaali- ja kriisipäivystyksen vähäistä resurssia tilanteessa, jonka voi hoitaa oma vastuusosiaalityöntekijä. Olisi siis tärkeää laventaa sosiaalityöntekijöiden joukkoa, jolla olisi oikeus tarpeen mukaan päästä asuntoon tai muuhun olinpaikkaan. Toimenpide-ehdotus on tehty lastensuojelulle, mutta sosiaalihuoltolaki ei sinänsä rajaa ulkopuolelle muitakaan palvelualoja (aikuissosiaalityö, vammaispalvelut, ikäihmiset).

Viranomaisten välinen yhteistyö

Ensihoidosta tullut ilmoitus, jossa hoitokodin työntekijä on tyytymätön hyvinvointialueen uusiin toimintaohjeisiin. Työntekijä purkanut tyytymättömyyttään käyttäytymällä epäasiallisesti ensihoitoa kohtaan. Ilmoituksen tekijä esittää toimenpide-ehdotuksena tietoisuuden lisäämistä ensihoidon toimintaperiaatteista ja uusista ohjeista hoitokoteihin.

lääkäiden palveluista tullut ilmoitus kotihoitoon soitosta kiireellisten palveluiden aloittamiseksi, jolloin vastaanotto puhelimesta ollut epäkohteliasta. Ilmoituksen tekijä esittää toimenpide-ehdotuksena, että asiakkaiden asioiden sujuvoittamiseksi ammattihenkilöiden kesken keskustellaan ja käyttäydytään asiallisesti ja toista kunnioittaen.

lääkäiden palveluista tullut ilmoitus, joka koskee puutteellisia asiakaskirjauksia. Ilmoituksen tekijän mukaan tästä on aiheutunut lisätöitä ja työssäjaksamisen haasteita toisille tiimin työntekijöille. Ilmoituksesta olisi tullut ensisijaisesti keskustella lähiesihenkilön kanssa ja tarvittaessa tehdä työturvallisuus- ja suojeluilmoitus.

Kotihoidosta tehty ilmoitus, joka koskee sosiaalipäivystyksen antamia puutteellisia yhteystietoja. Ilmoitus olisi tullut tehdä asiakasturvallisuusilmoituksena Laatuporttiin, koska yhteystietojen puutteellisuuden johdosta tehtävää on ensin hoidettu väärässä kunnassa.

Asiakasohjauksen viranomaislinja tehnyt ilmoituksen, jossa päivystyksen työntekijä on käyttäytynyt epäasiallisesti viranomaislinjan työntekijää kohtaan. Ilmoituksen tekijän toimenpide-ehdotuksena toivoo asiallista keskustelua eri ammattiryhmien välillä.

Terveystieteidenhuollossa tullut ilmoitus, jossa organisaation ylempi johtaja viitannut hyvinvointialueen pieniin toimipisteisiin "kioskeina, jotka ovat pitkin mehtiä". Ilmoituksen tekijä kirjoittaa, että "arvostus tekemäämme työtä kohtaan pienissä toimipisteissä ei taida olla kovin suurta, kuulosti kovin ikävälle".

Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus (5 ilmoitusta) 1/3

1. **Työikäisten sosiaalipalveluiden Etsivän työn-projektissa oli kuultu ihmisiltä, että hyvinvointialueen yhteystietojen (terveydenhuollon ja työikäisten sosiaalipalveluiden) löytäminen nettisivuilta on haastavaa.** Hyvinvointialueen nettisivuista tulee palautetta, että ne ovat sekavat ja tietoa ja yhteystietoja on hankala löytää.

Asunnottoman ja puhelittoman asiakkaan ajan saaminen akuuttitilanteessa terveydenhuoltoon on osoittautunut erityisen haasteelliseksi, mikäli terveydenhuollosta ei ole mahdollista antaa aikaa samalle päivälle. Asiakkaalla ei välttämättä ole mahdollisuutta soittaa seuraavana päivänä tiettyyn kellonaikaan uudelleen, koska ei ole puhelinta, eikä välttämättä tietoa missä seuraavan yön viettää tai onko esimerkiksi seuraavana päivänä taloudellisesti mahdollisuutta liikkua päiväkeskukselle (jossa on mahdollisuus käyttää puhelinta). Asiakkaalla ei välttämättä ole mahdollisuutta soittaa uudelleen ajanvaraukseen (uusi soittomahdollisuus voi joskus venyä viikkojen päähän, jolloin psyykinen/fyysinen vointi on voinut oleellisesti heikentyä aikaisemmasta). Esille on myös tullut, ettei terveydenhuollon takaisinsoittojärjestelmä ja lupaus yhteydenotosta ole aina toteutunut.

Toimenpide-ehdotus: Voiko oleelliset yhteystiedot (neuvonnan/vaihteen numero) nostaa heti ylimmäksi näkyville hyvinvointialueen nettisivuille? (Tällä hetkellä esim. Kys:n vaihteen numero löytyy etusivulta, mutta on alimmaisena.) Asunnoton asiakas soittaa aikavarausta yleensä yhdessä työntekijän kanssa. Voisiko akuuttiaikaa antaa jo seuraavalle päivälle? Voisiko tästä tehdä yleistä linjausta? Tällä turvattaisiin asunnottomalle asiakkaalle ns. akuuttihoito, eikä tilanne pahene ja mahdolliset sairaudenhoidon kustannukset sitä kautta nouse (voidaanko estää mahdollisen erikoissairanhoidon tarve?). Aikavarauksen saaminen seuraavalle päivälle säästää myös työntekijäresurssia, voi mahdollistaa työntekijän mukana olon aikavarauksella ja työn tehokkaamman suunnittelun.

2. **Yksikkö on saanut ikääntyneiden kriisipaikkaohjeet.** Tätä ohjetta ei lähettävä taho noudattanut pyynnöstä huolimatta. **Toimenpide-ehdotus:** Toimitaan saatujen ohjeiden mukaan.

Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus (5 ilmoitusta) 2/3

3. Omainen käynyt tutustumassa hoitokotiin. Henkilökunta kertonut yksikön toiminnasta. Omainen kertoo, etteivät ole vakuuttuneita yksikön toiminnasta, eivät halua omaisen sijoittuvan yksikköön. Yksiköstä kerrottu, ettei hoitajilla ole aikaa virikkeisiin yms.

Toimenpide-ehdotus: Toiveena olisi luoda esittelytilanteissa luottavainen ja positiivinen kuva omasta työstä.

4. Lanu-toiminnan keskeneräisyys vaikuttaa kouluterveydenhuollossa viikoittain lisäkäynteinä oppilaiden mielenterveysasioihin liittyen. Monia oppilaita jonottaa Lanuun, mutta eivät ole sinne päässeet ja kannattelu joko kth:n luona tai kuraattorin luona. Oma ammattitaito ei riitä näiden nuorien auttamiseen riittävästi. Tämä ongelma ollut havaittavissa jo loppuvuodesta, kun Lanu palveluihin siirryttiin. Oppilaiden lääkekonsultaatiot ovat hankalia toteuttaa, koska lääkäriä ei ole Lanussa tällä hetkellä ja muutoinkin henkilökunta riittämätön näihin palveluihin. Tämä vaikuttaa suurella osin omaan työhyvinvointiini.



Toimenpide-ehdotus: Ei toimenpide-ehdotuksia.

Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus (5 ilmoitusta) 3/3

5. Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnissa oli noussut esille puutteita vammaisten lasten ja heidän perheidensä tuen tarvetta vastaavien tukitoimien toteutumisessa.

Esille ovat nousseet lastenhoidon tarve, liikkumisen tuki, henkilökohtaisen avustajan tuki ja hoiva-apu. Sosiaalihuoltolain mukaiset lapsiperheiden palvelut (esim. lapsiperheiden kotipalvelu, perhetyö, tukihenkilö, sosiaaliohjaus) eivät vastaa näihin tuen tarpeisiin ja ovat lyhytkestoista muutostyötä. Lapsiperheiden sosiaalityö- ja sosiaaliohjaus sekä muut perhesosiaalityön kautta tarjottavat palvelut ovat muutokseen suuntaavaa ohjausta, neuvontaa ja tukea. Vammaisten asiakkaiden tuen tarve on usein pitkäkestoista ja heidän tuen tarpeensa on pysyvää, ei määräaikaista. Lapsiperheiden nykyiset määrämittaiset palvelut eivät vastaa tällä hetkellä vammaisten lasten ja heidän perheidensä tuen tarpeeseen. Lapsiperheiden palveluissa ei ole tällä hetkellä riittävää osaamista arvioida ja tukea näitä perheitä. Palvelutarpeen arvioinnin aikana on todettu, että nykyinen toimintatapa lisää myös päällekkäisen työn määrää, ei ole kustannustehokasta eikä asiakaslähtöistä. Asiakkaat tuottavat usein sitä, että heidän perheensä asiassa on useita eri työntekijöitä, heitä siirretään palvelusta toiseen eivätkä he lopulta saa kuitenkaan tarvitsemaansa tukea.

Toimenpide-ehdotus: Tarvitaan koko vammaispalvelujen sekä perhekeskuksen toimijoiden välille lainsäädäntöön pohjautuvia yhteisiä linjoja ja ohjeistuksia sekä koulutusta (mm. uusi vammaispalvelulaki). Tarvitaan yhteisjohtajuutta, vastuun ja roolien selkeyttämistä (perhekeskus, vammaispalvelut). Johtavassa asemassa olevien tulisi tehdä yhdessä työntekijöitä kuunnellen selkeät linjaukset sekä valvoa niiden toteuttamista. Tulisi huolehtia, että linjaukset ja niiden toteutumisen valvonta eivät siirry työntekijöiden vastuulle. Nykyisten palvelujen sisältöjä olisi tärkeä arvioida ja tarkastella (mihin tuen tarpeeseen ne vastaavat).

Asuminen (4 ilmoitusta) 1/2

Työikäisten sosiaalipalveluissa (keskinen alue) asiakastyössä on noussut entisestään huoli hallituksen tekemien sosiaaliturvavaleikkausten aiheuttamista muutoksista asumiseen liittyvissä asioissa kuten Kelan perustoimeentulotuessa huomioitavien vuokramenojen kohtuullistamisesta, Kelan velvoittavasta ohjeistuksesta kohtuuhintaisen vuokra-asunnon hakemiseen liittyen sekä kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen riittävydestä hyvinvointialueella.

Useammilla työikäisten palveluiden asiakkailla ei ole luottotietoja ja heillä voi olla vanhoja vuokravelkoja tai muuta asumiseen liittyvää velkaa, jotka vaikeuttavat kohtuuhintaisen asunnon saamista. Näistä syistä johtuen useille asiakkaille yksityisen vuokra-asunnon saaminen ei ole tosiasiaassa mahdollisia. Luottotiedollisilla, työelämän ulkopuolella olevilla asiakkaila, on myös kokemusta, että eivät saa yksityisten vuokranantajien asuntoja. Tietoon on tullut myös, että vuokrayhtiöt ovat tiukentaneet kriteereitään siinä, kenelle tarjoavat asuntoa. Esim. vuokravelka toiselle Ara-vuokratalolle voi olla esteenä asunnon saannille toiselta yhtiöltä.

Useiden eri sosiaaliturvaetuuksien tason heikentyminen ja yleinen elämiskustannusten nousu aiheuttavat asiakkaille stressiä ja huolta taloudellisesta pärjäämisestä. Esimerkiksi henkilön taloudelliseen tilanteeseen voi vaikuttaa yhtäaikaisesti työmarkkinatuen 21,5 kertoimen käyttö sekä vuokran kohtuullistaminen Kelan perustoimeentulotuen laskelmissa ja niihin liittyvissä päätöksissä. Taloudellisen tilanteen kiristyessä monet muutkin pienituloiset hakevat aiempaa edullisempia asuntoja, vaikka eivät välttämättä ole vielä edes toimeentulotuen hakijoina. Kilpailu edullisista asunnoista on kiristynyt entisestään.

Kuopion kantakaupungin ulkopuolella voi olla tarjolla edullisempia Kelan perustoimeentulotuen kohtuuvuokran mukaisia vuokra-asuntoja. Muuttaminen ei kaikille ole kuitenkaan kokonaisuuden kannalta järkevää. Välimatkat ovat pitkät ja palveluihin pääseminen vaikeutuisi olennaisesti. Esimerkiksi terveydenhuollon tai kuntoutuksen palveluihin on vaikea päästä. Julkiset kulkuyhteydet ovat huonot ja/tai huono taloudellinen tilanne vaikuttavat siihen, että kulkemiseen ei ole varaa. Asuinpaikkakunnalla ei välttämättä ole asiakkaan tarvitsemia palveluita saatavilla. Säästösyistä hyvinvointialue on vähentänyt lähipalveluita mm. terveydenhuollossa. Lisäksi monella asiakkaalla on kokonaiselämäntilanteen vuoksi haasteita jaksamisessa, joka vaikuttaa motivaatioon hakeutua palveluihin.

Asuminen (4 ilmoitusta) 2/2

Pitkät välimatkat palveluihin tuovat entisestään haastetta hakeutua sopiviin palveluihin. Kauemmas palveluista muuttaminen voi pahimmillaan pysäyttää asiakasprosessin (esim. Kelan, sosiaalityön tai työllisyyspalveluiden kanssa), koska asiakkaan on kohtuuttoman vaikea päästä tarvittavien palveluiden piiriin.

Kela arvioi perustoimeentulotuen käsittelyssä muuttamisen välttämättömyyttä. Asiakkaan muutto lähemmäs tarvitsemiaan palveluita ei välttämättä ole Kelan perustoimeentulotuen käsittelyssä riittävä syy myöntää avustusta vuokravakuuteen ja muuttokuluihin. Tästä johtuen asiakkaan elämäntilanne ja kuntoutuminen eivät välttämättä edisty.

Osalla asiakkaista on hankaluutta ymmärtää Kelan perustoimeentulotuen päätöksissä olevia ohjeistuksia. Jotkut asiakkaat ovat tästä syystä omatoimisesti irtisanoneet vuokrasopimuksen, ettei heihin kohdistuisi vuokrankohtuullistamista. Tästä on voinut aiheutua asiakkaalle asunnottomuus, jota asiakas ei ole osannut ennakoida.

Toimenpide-ehdotus: Työikäisten sosiaalipalveluiden sosiaalityöntekijät ovat kokeneet, ettei asiakkaan asumiseen liittyvä sosiaalityön lausunto ole välttämättä poistanut vuokran kohtuullistamista Kelassa. Ehdotetaan sosiaalityön lausuntojen huomioimista. -Toimeentulotuen hakijoita ohjataan hakemaan kohtuuhintaisia asuntoja laajalta alueelta, joten pienituloiset asukkaat saattavat muuttaa maaseutualueelle, jossa kohtuuhintaisia asuntoja on paremmin tarjolla. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelupisteitä karsittaessa tulisi huomioida se, että pienituloisilla henkilöillä ei välttämättä ole mahdollisuutta kulkea pitkiä matkoja palvelujen perässä ja julkisen liikenteen kulkuyhteydet eivät välttämättä ole hyvät. - Ehdotetaan etäpalvelujen kehittämistä. Huomioitava kuitenkin, etteivät etäpalvelut sovi kaikille asiakkaille, eivätkä voi korvata täysin lähipalveluita.

Terveys ja toimintakyky

Ilmoitus iäkkäiden palveluista (kotihoito): Jatkuvasti asiakkaiden käyntiajat (kotihoito) alittuvat vajaan henkilöstömitoituksen takia. Asiakkaat eivät saa heille oikeutettuja palveluja täysimääräisenä. Asiakkaiden käyntejä siirretään vääriin aikoihin, esim. iltavuorosta yövuorolle joka joutuu herättämään iäkkään ihmisen ottamaan lääkkeitä keskellä yötä. Vajaa henkilöstömitoitus on jatkunut jo useiden kuukausien ajan eikä tilanteeseen näy helpotusta.

Toimenpide-ehdotus: Huomioidaan henkilökunnan riittävyys työtehtäviin nähden.

Ensisijaisesti asiasta tulisi olla yhteydessä lähiesihenkilöön ja tarvittaessa tehdä epäkohtailmoitus.

Ilmoitus iäkkäiden palveluista (kotihoito): Toivotaan sujuvuutta hoitopolkuun lääkinnällisten hoitosukkien hankinnassa. Tällä hetkellä ksh arvioi tarpeen, täyttyykö kriteerit -> laittaa lääkärille konsultaatioon. -> soittaa ja varaa tk:lle fysioterapiaan ajan ja tilaa kela-taksin. Fysioterapeutti arvioi täyttyykö kriteerit -> ylilääkärille hakemus maksusitoumukseen. -> asiakas menee Respectaan toiselle paikkakunnalle taksilla -> parin viikon jälkeen uudelleen tk:lle fysioterapeutille sovitukseen.

Toimenpide-ehdotus: Voisiko hoitopolkua sujuvoittaa, että kotihoidon kotikuntoutuksen fysioterapeutti tai sh voisi arvioida tarpeen ja hakea maksusitoumusta ja hoitaa sovituksen? Näin jäisi asiakkaan siirrot tk:lle pois. Taksia hankalaa saada aikaiseen aamusta lyhyelle matkalle.

Ilmoitus ei ole suoranaisesti Laatuporttiin raportoiva asia, vaan taloudellisuuteen ja laatuun liittyvä kehittämis ehdotus, joka tulisi viedä tiedoksi oman palvelutuotannon johtoon.

Työttömyys (2 ilmoitusta)

Ilmoitus: TYM-palvelussa verkostojäsenten Kela/työllisyysalue tuoma painostus sosiaalihuollon palveluihin, silloin kun se ei vastaa palveluntarvetta. TYM-työskentely laajentunut kohdennetuilta työntekijöiltä useammalle työntekijälle, minkä vuoksi painetta sosiaalipalveluiden tarjoamiseen tullut enemmän.

Toimenpide-ehdotus: Tiedotetaan alue-esihenkilöä TYM johtoryhmässä käsiteltäväksi. Uusi laki tullut voimaan vuoden vaihteessa, epätietoisuutta lain tulkinnasta ja eri organisaatioiden roolista toimijoilla. Edellyttää yhteistä keskustelua, tiedottamista ja koulutusta, näistä parhaillaan käydään työllisyysalueen kanssa keskustelua.

Ilmoitus: Työikäisten palveluissa olevalle asiakkaalle on tehty terveydenhuollosta lausunto, jossa samanaikaisesti todetaan asiakas työkyvyttömäksi avoimien työmarkkinoiden käyttöön ja suositetaan kuntouttavaa työtoimintaa. Kuntouttava työtoiminta on työllistymistä edistävä sosiaalipalvelu, jonka on tarkoitus on tukea asiakasta kohti työtä, koulutusta tai työvoimapalveluita edistämällä elämänhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä. Tehtyjen lisäselvitysten perusteella asiakkaan kuntouttava työtoiminta on jouduttu keskeyttämään kesken sovitun jakson, koska asiakas on arvioitu työkyvyttömäksi. Terveystenhuollosta on saatu useampia lausuntoja, joissa asiakas on työkyvytön mutta soveltuu kuntouttavaan työtoimintaan. Esimerkiksi eläke-etuutta hakiessa tällainen lausunto tyssää hakuprosessin alkutekijöihin.

Toimenpide-ehdotus: Toivotaan terveydenhuoltoon saatettavan tietoa siitä, ettei asiakas voi samanaikaisesti edistää työllistymistä kuntouttavan työtoiminnan kautta ja olla työkyvytön. Asiakkaan palvelutarpeen edellyttäessä esimerkiksi sosiaalinen kuntoutus voi olla tarpeen toimintakyvyn ja elämänhallinnan tukemiseksi työkyvyttömyysjakson/sairausloman ajalle.

Rasismi (1 ilmoitus)

Kuraattoripalveluissa havaittiin lasten ja nuorten rasistisen ja äärioikeistoajattelun lisääntyminen.

Jo alakoululaisten keskuudessa havaittiin natsismin ihannointia, aatteeseen tutustumista sekä siihen liittyvää pukeutumista, väkivaltaista käytöstä sekä esimerkiksi natsimerkkien piirtelyä.

Rasismi ilmenee ulkomaalaisia kohtaan sekä uhoa väkivaltaisuudesta ulkomaalaisia kohtaan.

Myös yleisesti erilaisuuden sietämisen havaittiin heikentyneen. Kouluilla tilanteisiin puututtu yksilötasolla.

Hypoteesina on ajattelutavan ja asenteiden siirtyminen lapsille ja nuorille kotoa sekä somesta.

Toimenpide-ehdotus: ei toimenpide-ehdotusta.



Äkilliset kriisit (1 ilmoitus)



Päivystyksestä ja osastoilta kotiutetaan iäkkäitä potilaita selvittämättä, onko potilaalla kotona ruokaa ja lääkkeitä. Kotihoito tai tuettu kotiutuminen ovat neuvottomia tällaisissa tilanteissa. Asiakas ei ole välttämättä kykenevä lähtemään itse kauppaan. Joskus työntekijät maksavat omista rahoistaan asiakkaalle ruokakassin. Gerontologiseen sosiaalityöhön ja ohjaukseen tulee yhteydenottoja asiakkaista, jotka eivät muutoin ole asiakkuudessa, mutta heillä on äkillisen ruuan tai lääkkeiden tarve.

Toimenpide-ehdotus: Ehdotettiin, että kotihoidolla olisi esihenkilön tai muun vastuuhenkilön takana 20-50 euron lahjakortteja, joiden turvin asiakkaalle saisi hankittua välttämättömät elintarvikkeet, kun kotona huomataan, ettei ruokaa ole. Tämä helpottaisi hoitajien työtä, vähentäisi yhteydenottoja sosiaali- ja kriisipäivystykseen ja parantaisi virka-aikana toimivien sosiaalipalvelujen kykyä suunnitelmalliseen sosiaalityöhön ja ohjaukseen. Ehdotus olisi raportin tehneen mielestä myös kustannustehokas. Toki toiveena olisi, että päivystyksestä ja osastoilta selvitetäisiin jo etukäteen ruuan ja lääkkeiden tilanne esim. omaisilta, jotta yllättäviä tilanteita ei pääsisi syntymään.

Laatuportti sosiaalisen raportoinnin välineenä - työryhmän huomioita

Laatuportti-järjestelmä on otettu käyttöön 2025 ja henkilöstö ei ole vielä oppinut käyttämään eri ilmoituksia.

Merkittävä osa ilmoituksista tulisi Laatuportissa tehdä haitta- ja vaaratilanneilmoituksina sosiaalisen raportoinnin sijaan.

Sosiaalisen raportoinnin prosessi on vielä epäselvä henkilöstölle ja lähiesihenkilöille ja tähän tarvitaan koulutusta.

Sosiaalityön tieto ei nouse systemaattisesti rakenteellisen sosiaalityön tiedoksi sosiaalisen raportoinnin avulla Pohjois-Savon hyvinvointialueen alueella. Työntekijät ja lähiesihenkilöt eivät tee ilmoituksia siinä määrin kuin käyvät keskustelua rakenteellisista ongelmista.

Rakenteellisen sosiaalityön työryhmä

Yhteyshenkilöt:

Heli Pärnänen, sosiaalijohtaja (heli.parnanen@pshyvivointialue.fi)

Anne Waldén, tutkimuksen erityisasiantuntija
(anne.walden@pshyvinvointialue.fi)

Katja Surakka, erikoissosiaalityöntekijä, työryhmän sihteeri
(katja.surakka@pshyvinvointialue.fi)

