



**KOSKE**  
KESKI-SUOMEN  
SOSIAALIALAN  
OSAAMISKESKUS

HANKASALMI, JOUTSA, JYVÄSKYLÄ,  
KINNULA, KONNEVESI,  
KUHMOINEN, LAUKAA, LUHANKA,  
MUURAME, PETÄJÄVESI, PIHTIPUDAS,  
TOIVAKKA, UURAINEN JA VIITASAARI

## **SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS VUODELTA 2009**

EIJA HIEKKA  
HANNELE METSÄRANTA

Julkaisija

**Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus**

Käyntiosoite

Matarankatu 4, Jyväskylä

Postiosoite

PL 35, 40014 Jyväskylän yliopisto

[www.koskeverkko.fi](http://www.koskeverkko.fi)

Painopaikka

Tekevä, Jyväskylä 2010

## SAATTEEKSI

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuli voimaan vuonna 2001 velvoittaen kuntia nimeämään sosiaaliasiamiehen. Sosiaaliasiamiehen tehtävät jakaantuvat kuntalaisten ohjaukseen ja neuvontaan sekä sosiaalitoimessa asioivien oikeuksien ja aseman yleiseen edistämiseen. Sosiaalihuollon asiakaslaki pyrkii turvaamaan laadukkaan sosiaalihuollon ja hyvän kohtelun kiinnittäen huomiota etenkin paljon hoivaa ja huolenpitoa tarvitsevien ihmisten, vanhusten, kehitysvammaisten ja lasten asemaan ja oikeuksiin.

Vuosi 2010 on Euroopan köyhyyden ja syrjäytymisen torjunnan teemavuosi. Suomessa teemavuoden tunnuksia ovat **Rakennetaan yhteiskunta kaikille** ja **Stop köyhyys**. Tavoitteena on nostaa keskusteluun osallisuuden vahvistaminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Köyhyydellä on monet kasvot ja köyhyys on usein moniongelmaista ja vaikeasti havaittavaa. Köyhyyden ja syrjäytymisen torjunta on koko yhteiskunnan tehtävä.

Tässä kunnanhallitukselle annettavassa sosiaaliasiamiesselvityksessä kuvaamme sosiaaliasiamiestoimintaa ja asiakasyhteydenottoihin aihetta antaneita tilanteita niissä neljässätoista keskisuomalaisessa kunnassa, joilla oli vuonna 2009 sopimus sosiaaliasiamiestoiminnasta Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen kanssa. Olkoon selvitys myös yksi väline köyhyyden ja syrjäytymisen torjuntaan.

Jyväskylässä 31.3.2010

Eija Hiekka

sosiaaliasiamies

(014) 260 4878, 044 265 1080

Hannele Metsäranta

sosiaaliasiamies

044 265 1064



## SISÄLLYS

<b>1</b>	<b>ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA</b>	<b>5</b>
1.1	Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta	5
1.2	Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa	6
<b>2</b>	<b>MILTÄ KOSKEN SOSIAALIASIAMIESKUNTIEN SOSIAALIHUOLTO NÄYTTI VUONNA 2009?</b>	<b>6</b>
2.1	Sosiaaliasiamiesasiat kunnittain	6
2.2	Sosiaaliasiamiesasiat aiheittain	9
2.3	Aihekohtainen tarkastelu	10
<b>3</b>	<b>KUNTAKYSELYN TULOKSET</b>	<b>14</b>
3.1	Sosiaalityöntekijätilanne Kosken sosiaaliasiamieskunnissa	15
3.2	Lastensuojeluilmoitusten määrä	19
3.3	Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä	20
3.3.1	Mitä paikallinen kuntoutuksen asiakasyhteistyö on?	20
3.3.2	Kuntoutuksen asiakasyhteistyö Kosken sosiaaliasiamieskunnissa	21
3.4	Vammaispalvelulain mukainen päivätoiminta ja henkilökohtainen apu	24
3.4.1	Päivätoimintaan varatut ja käytetyt määrärahat	24
3.4.2	Henkilökohtaisen avun järjestämiseen varatut ja käytetyt määrärahat	26
3.5	Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus	28
<b>4</b>	<b>KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU</b>	<b>30</b>
4.1	Hankasalmi	30
4.2	Joutsa	33
4.3	Jyväskylä	36
4.4	Kinnula	42
4.5	Konnevesi	44
4.6	Kuhmoinen	46
4.7	Laukaa	48

4.8	Luhanka	51
4.9	Muurame	53
4.10	Petäjavesi	56
4.11	Pihtipudas	58
4.12	Toivakka	60
4.13	Uurainen	62
4.14	Viitasaari	64
5	MUISTUTUKSET, KANTELOT JA MUUTOKSENHAKU	66
6	POHDINTAA ASIAKKAAN ASEMASTA	69
7	TOIMENPIDESUOSITUKSIA	72

# 1 ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

## 1.1 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (asiakaslaki) tuli voimaan vuonna 2001. Sen tarkoituksena on taata sosiaalihuollon palveluja tarvitseville kuntalaisille mahdollisimman hyvä palvelu. Laki korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, oikeusturvaa ja oikeutta hyvään kohteluun. Erityistä huomiota on kiinnitettävä paljon hoivaa ja huolenpitoa tarvitsevien henkilöiden, kuten lasten, kehitysvammaisten ja vanhusten asemaan ja oikeuksiin. Asiakaslakia sovelletaan sekä julkiseen että yksityiseen sosiaalihuoltoon. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan palvelusta ja kohtelusta muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen vastaus.

Sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetään kunnille velvollisuus nimetä sosiaaliasiamies, sosiaalihuollon lainsäädäntöön perehtynyt riippumaton ja puolueeton henkilö. Sosiaaliasiamies kiinnittää huomiota asiakkaan näkökulmaan ja hänen tehtävänä on:

1. neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. avustaa asiakasta kohtelua koskevan muistutuksen tekemisessä
3. tiedottaa asiakkaan oikeuksista
4. toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
5. seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamies ei tee palveluja ja etuuksia koskevia päätöksiä eikä hänen ole tarkoitus toimia asiakkaan asiamiehenä tai oikeusavustajana. Sosiaaliasiamies voi toimia sovittelijana ja välittäjänä asiakkaan suostumuksella ja tehtäviin kuuluu asiakkaitten ohjaus ja neuvonta sosiaalihuollon kysymyksissä. Toiminta ei ulotu kansaneläkelaitoksen, työ- ja elinkeinotoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluihin.

## **1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa**

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Koske) on järjestänyt sosiaaliasiamiestoimintaa vuodesta 2004. Aluksi sopimus sosiaaliasiamiestoiminnasta tehtiin kahdentoista kunnan kanssa, mutta toiminta on laajentunut. Vuonna 2009 Kosken sosiaaliasiamiestoiminnassa oli 14 kuntaa: Hankasalmi, Joutsa, Jyväskylä, Kinnula, Konnevesi, Kuhmoinen (30.6.2009 asti), Laukaa, Luhanka, Muurame, Petäjävesi, Pihtipudas, Toivakka, Uurainen ja Viitasaari. Koskessa työskentelee kaksi sosiaaliasiamiestä. Päätoiminen sosiaaliasiamies on YTM Eija Hiekka ja lastensuojelun erityissosiaalityöntekijä Hannele Metsäranta on työskennellyt oman toimensa ohessa entisen Jyväskylän maalaiskunnan asukkaiden sosiaaliasiamiehenä. Kummallakin sosiaaliasiamiehellä on sosiaalihuollon ammatillista henkilöstöä koskeva kelpoisuus.

Asiamiestyö jakaantuu asiakaspalveluun sekä tiedotus- ja kehittämistyöhön. Valtaosa asiakasneuvonnasta ja ohjauksesta tapahtuu puhelimitse, mutta tarvittaessa sovitaan tapaaminen tai yhteisneuvottelu. Sosiaaliasiamiehet tavoittaa parhaiten puhelinaikaan ja yhteydenottopyyntöjä voi jättää vastaajaan ja sähköpostiin. Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia, mutta asiamiehesopimuksen tehneet kunnat osallistuvat toiminnan järjestämiskustannuksiin asukaslukunsa mukaisessa suhteessa. Vuonna 2009 järjestettiin yksi sosiaaliasiamiestoimintaa ohjaava kuntakokous. Sosiaaliasiamiehet kävivät toimialueensa kunnissa tapaamassa asiakkaita ja työntekijöitä sekä tutustumassa sosiaalihuollon toimipaikkoihin. Oppilaitoksissa ja järjestöissä oli useita luentoja ja tapaamisia.

## **2 MILTÄ KOSKEN SOSIAALIASIAMIESKUNTIEN SOSIAALIHUOLTO NÄYTTI VUONNA 2009?**

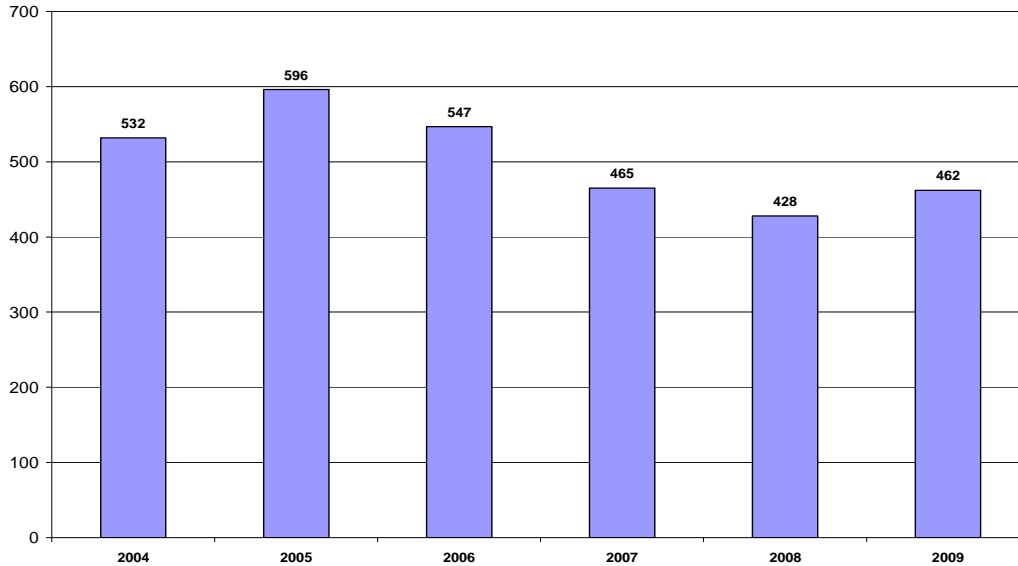
### **2.1 Sosiaaliasiamiesasiat kunnittain**

Asiakkaat antoivat ahkerasti palautetta palvelukokemuksista, kysyivät neuvoja ja halusivat tarkistaa kokemansa menettelyn oikeellisuutta. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden asioiden määrä kääntyi lievään nousuun päättyen toissavuoden tasolle. Vuonna 2009 eri asioita koskevia yhteydenottoja tuli 462, (428 vuonna 2008 ja 465 v. 2007). Muista kuin sopimuskunnista otettiin yhteyttä entiseen tapaan, 38 asiassa (31 v. 2008). Sama asia tilastoidaan vain kerran, joten kyseessä ovat yleensä eri asiat ja eri asiakkaat. Suuri osa asioista on kertaluonteisia neuvonta- ja selvitystehtäviä, mutta



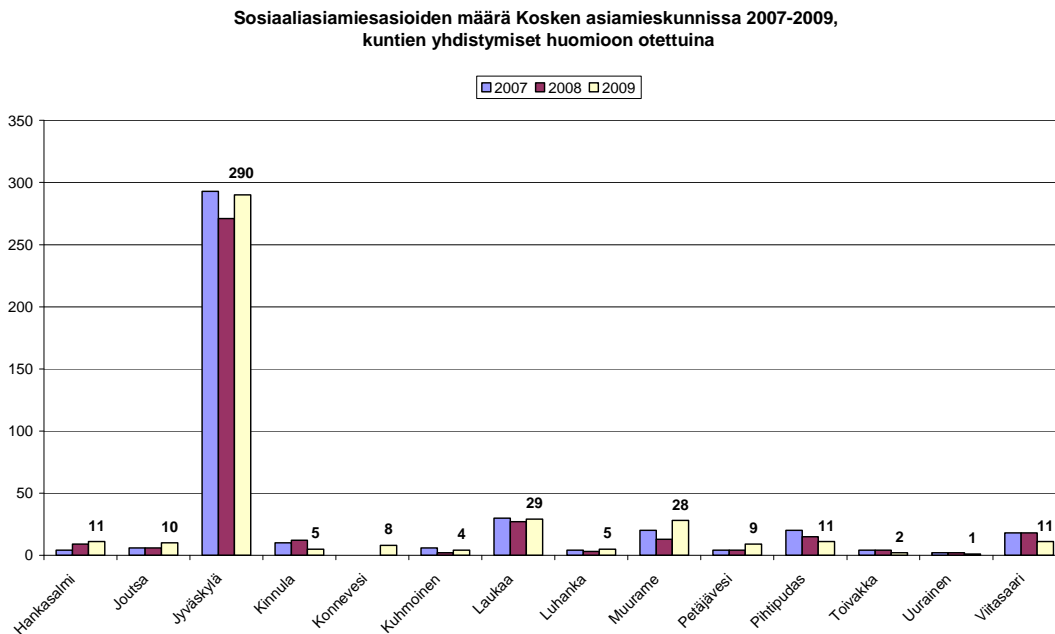
joukossa on myös paljon laajaa selvittelyä ja sovittelutyötä vaatineita prosesseja.

**Kuvio 1. Kosken sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004 - 2009**



Luvuissa ovat mukana myös muista kuin sopimuskunnista tulleet yhteydenotot. Askarruttaneiden asioiden määrä kääntyi vuonna 2009 laskusuunnan jälkeen nousuun, mutta jäi kauaksi Kosken asiamieshistorian suurimmista vuoden 2005 lukemista. Taloudellisen taantumun, kuntien paineiden samoin kuin kuntien yhdistymisten vuoksi kehitys olisi voinut olla jyrkempääkin ja sosiaaliasiamiestyössä pelättiin pahempaa kuin mitä vuosi 2009 toi tullessaan. Toisaalta isot muutokset ovat usein hitaita. Palvelujen määrään verrattuna muutosten suunnittelu-aika jää usein lyhyeksi ja mahdollisista yhtenäistämisen- ja muista muutostarpeista huolimatta ensimmäinen kuntien yhdistymisen jälkeinen vuosi saatetaan edetä suunnitteen aiemmilla toimintatavoilla. Palvelusuunnittelu ja kuuleminen ovat avainsanoja muutoksenhallintaan.

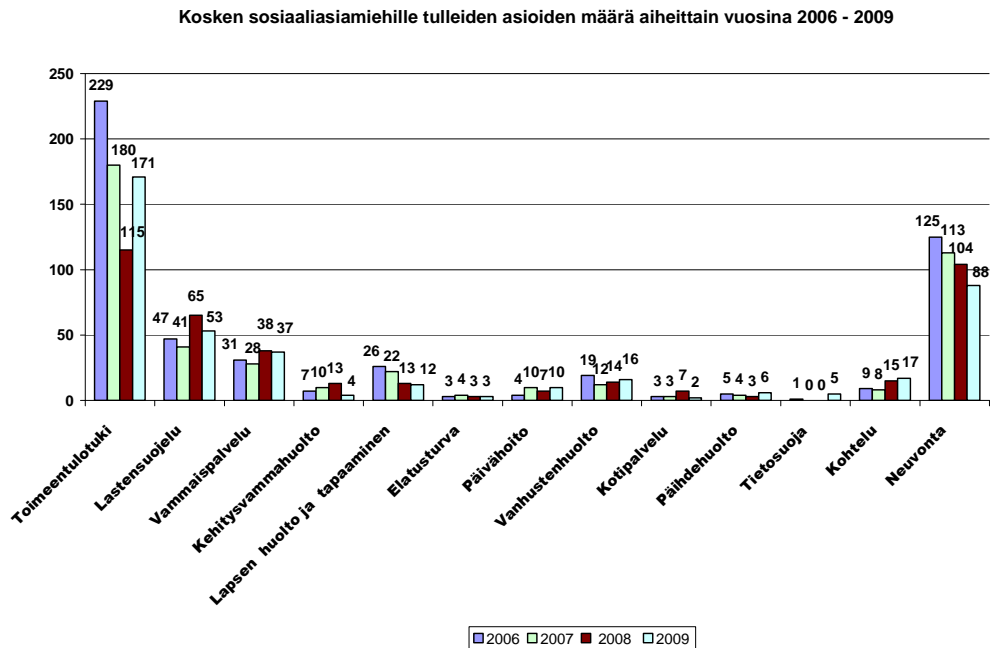
**Kuvio 2. Kosken sosiaaliasiamieskunnista tulleiden asiakasasioiden määrä kunnittain vuosina 2007 - 2009**



Kuntakohtaiset vuosittaiset asiamäärät on kuviossa 2 pyritty saattamaan vertailukelpoisiksi siten, että Jyväskylän luvuissa ovat mukana Jyväskylän maalaiskunnan ja Korpilahden asiat. Joutsan ja Leivonmäen yhdistyminen on myös otettu kuviossa huomioon. Jämsänkoskea ei ole mukana, koska se jäi kuntaliitoksen ja uuden yhteistoiminta-alueen muodostumisen vuoksi vuoden 2008 lopussa pois Kosken sosiaaliasiamiestoiminnasta. Kuhmoinen kuului palvelun piiriin 30.6.2009 saakka, joten lukema 4 kertoo asioiden määrän vuoden 2009 ensimmäiseltä puolikkaalta. (Jämsä ja Kuhmoinen liittyivät Kosken asiamiespalveluun vuoden 2010 alussa) Konnevesi tuli Kosken asiamiestyöhön vuonna 2009, mikä selittää vertailukelpoisen seurantatiedon puutteen. Puolessa kunnista asiaa sosiaaliasiamiehelle tuli edellisvuotta enemmän. On myönteistä, että kolmen hyvin erikokoisen kunnan yhdistyminen ei nostanut asiakasasioiden määrää Jyväskylässä kovinkaan paljoa, osa noususta selittyy kuitenkin tällä muutoksella. Wiitaunionin ja Kinnulan kunnissa asiamäärä laski, Muuramessa asioita tuli edellisvuosien suhteellisen vakiintunutta tasoa enemmän. Johtopäätösten tekeminen yksittäisten asiakkaiden yhteydenotoista on vaikeaa, sillä syitä voi olla monia ja sattumallakin osuutensa.

## 2.2 Sosiaaliamiesasiat aiheittain

Kuvio 3. Kosken asiamieskuntien asiamäärät aiheittain vuosina 2006 – 2009



Palveluittain tarkasteltuna yleisin yhteydenoton aihe vuodesta toiseen on toimeentulotuki. Viimesijaista taloudellista tukea koskeva palaute lisääntyi selvästi edellisvuodesta. Lastensuojelusta otettiin yhteyttä edellisvuotta harvemmin, mutta aiempiin vuosiin verrattuna kehitys ja asiat huolestuttavat. Kehitysvammahuoltoja koskevaa palautetta tuli aiempaa vähemmän. Lasten huoltoja ja tapaamista koskevat palauteasiat ovat ilahduttavasti vähentyneet jo useana vuonna. Vanhemmat myös kyselevät niistä jo ennen kuin ottavat yhteyttä lastenvalvojaan ja silloin asiointi tilastoidaan neuvontaan. Suuret palvelut, kuten lasten päivähoito ja vanhustenhuolto, näyttävät asiamiestilastoissa melko pieniltä, mutta niistäkin on vähitellen tullut asiamiestyössä näkyviä ja tuntuja palvelualueita. Pelkkää neuvontaa asiamiestyössä oli edellisvuosia vähemmän, yleensä yhteydenottajilla oli jo palvelukokemuksia sosiaalihuollosta. Moni yhteydenotto tilastoitiin neuvonnaksi, koska kyse oli Kelan palveluja koskevasta palautteesta. Moni asiakas kaipasikin mm. Kelalle ja asumisasioihin omaa asiamiestä.

## 2.3 Aihekohtainen tarkastelu

”Sosiaaliviranomaisten kanssa asioidessa pitäisi olla vahvimmillaan, vaikka silloinhan on heikoimmillaan.”

### *Toimeentulotukiasiakas*

Aiempien vuosien tapaan toimeentulotuki oli edelleen yleisin yhteydenottojen aihe 176 (122 vuonna 2008) asialla. Valtaosa, 136 asiaa, viimesijaista taloudellista tukea koskevasta palautteesta tuli Jyväskylästä (vuonna 2008 Jyväskylä 70 + Jyväskylän maalaiskunta 11 + Korpilahti 7 = 88). Mielenkiinnosta vuoden 2009 muutosvaiheen asiakasvaikutuksia kohtaan Jyväskylän kaupunki ja Jyväskylän maalaiskunta tilastoitiin myös erikseen. Entisen Jyväskylän maalaiskunnan alueen toimeentulotukiaiheinen asiakaspalaute lisääntyi ensimmäisenä yhdistymisen jälkeisenä vuonna; asioita tuli 26, kun vuotta aiemmin niitä oli 11.

Muuramen yhteydenotoista yli puolet koski toimeentulotukea 17/28 (7), Laukaassa määrä pysyi ennallaan 6 (6) ja Pihtiputaalla väheni yhteen (7). Neljästä kunnasta ei otettu toimeentulotukiasiassa yhteyttä lainkaan, muista kunnista yhteydenottoja oli 1-3 ja sopimuskuntien ulkopuolelta tuli 5 (7) asiaa.

Vuoden 2008 alussa voimaan tullut asian kiireellisyyden mukaan määräytyvä 2-7 arkipäivän palvelutakuu toimi kunnissa hyvin, Jyväskylää lukuun ottamatta. Pitkät jonot ja käsittelyajat ovatkin yleensä suurimpien kuntien ongelmia. Jyväskylässäkin suurin osa tukipäätöksistä onnistuttiin tekemään säädetyssä ajassa ja ajoittain käsittely oli lähes reaaliaikaista. Hakemusten käsittelyviiveiden lisäksi tyytymättömyyttä asiakkaille aiheuttivat mm. asumiskulujen kohtuullistaminen, toimeentulotuen takaisinperintä, yksilöllisen tarkastelun ja harkinnan puute sekä tuen riittämättömyys. Pitkäaikaistyöttömille 21,5 -kerroin tuotti ongelmia, samoin perusosan leikkaaminen. Moni asiakas turvautui pikavippeihin ja löysi itsensä entistä suuremmista ongelmista.

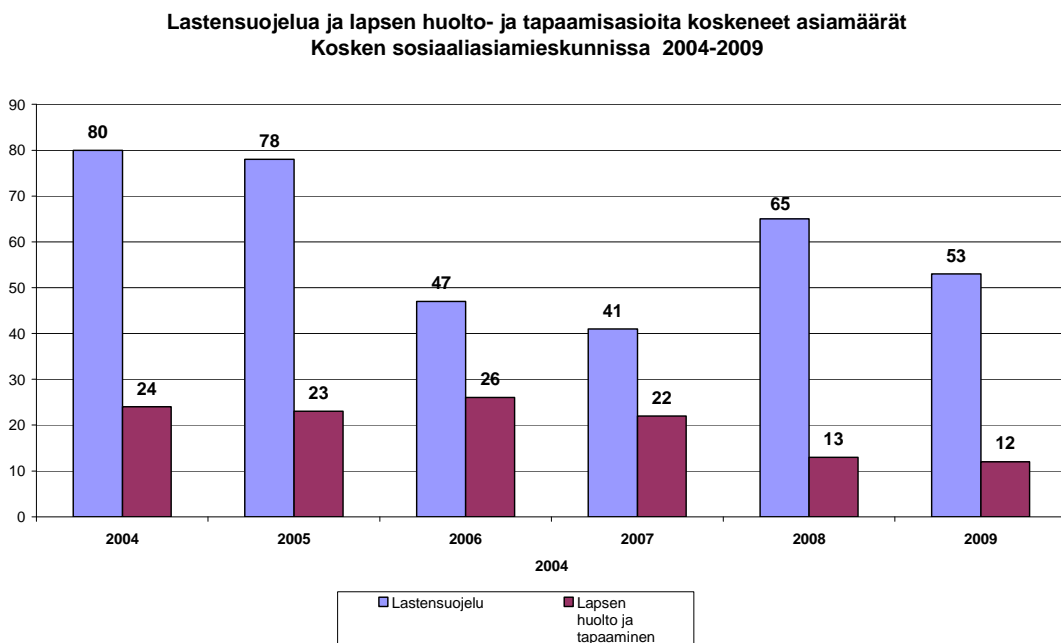
Tuesta ei ole apua niille, joille sen hakeminen on ylivoimaista. Kirjallinen etuuskäsittely koettiin vaikeaksi, asiat olisi helpompi selvittää ja perustella puhumalla. Samaa sanovat monet lisätietojen pyytämiseen turhautuneet toimeentulotukityöntekijät. Etenkin nuorimmille ja vanhimille asiakkaille tukihakemuksen täyttäminen ja liitteiden hankkiminen voi olla tuskaista, samoin fyysisten sairauksien ja mielenterveytensä kanssa kipuileville, heikon kielitaidon omaavista henkilöistä puhumattakaan. Monilla asiakkailla oli kokemuksia ruokapankista ja seurakunnan diakonia-avusta. Viimesijaisen toimeentulotuen taso on alhainen, hakemismenettely työläs

ja käsittely byrokraattinen. Tuki myös jakaa mielipiteet; joskus se vaikuttaa liian helpolta ratkaisulta, joskus kaikkea muuta kuin itsenäisen selviytymisen edellytyksiä edistävältä yhteiskunnan tukitoimelta.

Vammaispalvelu tuotti yhteensä 41 (38) eri palauteasiaa. Vaikka kritiikki Jyväskylässä väheni, sieltä asiointia tuli eniten 15 (26+2+0=28). Laukaasta otettiin yhteyttä 8 (5) eri kertaa ja muista kunnista tuli vain 1-3 asiaa, kaikista ei niitäkään. Kehitysvammahuolto oli yhteydenottojen aiheena 4 (13) kertaa. Vammaispalvelulain osittainen muutos lisäsi henkilökohtaisen avun kysyntää ja tyytymättömyys myönnettyihin tuntimääriin sekä palveluntuottajien rajaamiseen sai asiakkaat ottamaan yhteyttä sosiaaliamieheen. Eri-ikäisille ja eri tavoin vammaisille henkilöille tarvittaisiin lisää asumisvaihtoehtoja ja tilapäishoitopaikkoja. Palvelusuunnitelmien ja erityishuolto-ohjelmien laatu näyttää vaihtelevan eikä suunnitelmia pystytä tekemään/päivittämään kaikille siihen oikeutetuille asiakkaille lain edellyttämällä tavalla. Palautteesta päätellen palveluasumisen käytännöt ja maksujen määrätymisperusteet voivat olla asiakkaan tarpeista riippumatta kirjavia. Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden huomioon ottamisessa ja yhdenvertaisuuden toteutumisessa on parantamisen varaa.

Lastensuojeluasioissa sosiaaliamieheen otettiin vuonna 2009 yhteyttä sopimuskunnista 53 (65) kertaa. Jyväskylästä yhteydenottoon johtaneita eri asioita oli 42 (33+16+1). Lisäksi viidestä asiamieskunnasta tuli 1-4 yhteydenottoa ja 10 (5) asiaa muista kunnista.

**Kuvio 4. Kosken sosiaaliamieskuntien lastensuojelun ja lastenvalvojatyon asiakasasiamäärät aiheittain vuosina 2004 - 2009**



Lastensuojelun asiakkaat kokivat, että menettely lastensuojeluasioissa oli viranomaispainotteista eikä asiakkaiden näkemyksiä ja mielipiteitä ollut otettu riittävästi huomioon. Lastensuojelu eteni joskus yllättävän nopeasti kodin ulkopuoliseen sijoitukseen ja asiakkaiden oli vaikea ymmärtää ja hyväksyä toimenpiteiden perusteita. Lastensuojeluilmoitusten määrä lisääntyi edelleen monissa kunnissa (luku 3.2 ja taulukko 3).

Lapsen huolto- ja tapaamisasioissa sosiaaliasiamieheen otettiin vuonna 2009 yhteyttä 12 (15) kertaa. Edellisvuosien tapaan yhteyttä ottivat isät ja äidit, tapaajat ja lähivanhemmat ja sekä sopimus- että oikeuspäätösasiakkaat. Asioista 8 (6) tuli Jyväskylästä, muut Laukaasta, Petäjävedeltä ja sopimuksen ulkopuolella olevasta kunnasta. Lapsen elatus oli vuonna 2009 asiana 4 (4) kertaa, niistä yksi tuli sopimuskuntien ulkopuolelta. Vanhemmat pyrkivät kohti oikeudenmukaisempaa ja kohtuullisempaa elatusvastuun jakoa ja myös elatusturvan siirtyminen Kelalle johti pariin asiointiin.

Lapsiperheiden kotipalvelua on ainakin paikoin alettu kehittää ja vaihtoehtoja lisätä. Palvelua ei kuitenkaan ole kaikissa kunnissa sosiaalihuoltolain tarkoittamalla tavalla tarjolla, sillä suurin osa kotipalvelusta on suunnattu vanhuksille ja osa lastensuojelun asiakasperheille. Jyväskylässä käynnistettiin lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu vuonna 2009. Kotihoidon riittämättömyys, kohdentaminen ja korkeat asiakasmaksut ovat ajoittain esillä julkisuudessa ja erilaisissa asiakastapaamisissa. Vanhusten kotihoitoa koskevia yhteydenottoja tuli ainoastaan 2 (7 kpl vuonna 2008).

Vanhustenhuollosta tuli vuonna 2009 asiamiehelle 17 (19) yhteydenottoa. Niistä 7 (3+2+0) tuli Jyväskylästä, 2 Viitasaarelta ja yksi asia Hankasalmeelta, Kinnulasta, Kuhmoisista, Laukaasta, Luhangasta, Muuramesta, Toivakasta ja sopimusalueen ulkopuolisesta kunnasta. Kysymykset koskivat enimmäkseen edellisvuosilta tuttuja asioita kuten asiakasmaksukäytäntöjä, omaishoitoa, hoitopaikkajonoja, dementiahoitoa, laitoshoidon laatua, sosiaalihuoltolain mukaisia matkoja ja muita tuki-/turvapalveluja. Kotipaikkasäädöksiä käsiteltiin pari kertaa, mutta itsemääräämisoikeudesta keskusteltiin lähes jokaisessa asiointissa. Muutamilla omaisilla oli huoli suunnitellusta tai jo toteutetusta läheisen vanhuksen asuin-/hoitopaikan organisaatiolähtöisestä vaihtamisesta.

Lasten päivähoito oli palautteen kohteena 10 (7) kertaa, niistä 9 tuli Jyväskylästä ja yksi Muuramesta. Jyväskylän yhteydenotoista 5 tuli entisen Jyväskylän maalaiskunnan alueelta. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella heikko kohta tuntuu olevan varahoito, toisena on-

gelmana oli pula perhepäivähoitopaikoista. Muutaman kerran vanhemmat kokivat, että heitä syyllistettiin siitä, että isompi sisarus oli päivähoidossa vanhemman ollessa äitiys-/vanhempainvapaalla.

Päihdehuoltota koskevia asioita oli 7 (3 vuonna 2008), niistä 3 Jyväskylästä, 2 Pihtiputaalta ja yksi Hankasalmelta sekä sopimusalueen ulkopuolisesta kunnasta. Asiakkaat ja heidän läheisensä kokivat, että viranomaiset eivät olleet ottaneet asiakkaan päihdeongelmaa riittävän vakavasti. Myös hoito- ja asumisratkaisujen sopivuudesta oli erilaisia näkemyksiä.

Tietosuojaongelmia tuli käsittelyyn 5 kertaa, kaikki Jyväskylästä. Asiakkaat olivat tyytymättömiä siihen, että joutuivat asioimaan pitkällä avoimella tiskillä, jossa kuuli edellä asioivien asiat ja samalla tavoin muut kuulivat omat asiat, kun oma vuoro tuli. Joillakin oli kokemus siitä, että työntekijä oli ottanut yhteyttä muihin viranomaisiin kertomatta siitä asiakkaalle. Yhdellä asiakkaalla oli kerrottavanaan luottamusta murentanut ihmeuttävä kokemus siitä, kuinka työntekijä oli kertonut hänelle sukulaisen asian käsittelyvaiheen.

Kohtelu koettiin huonoksi ja antoi aiheen yhteydenottoon 19 (18) kertaa. Kritiikkiä tuli Jyväskylästä 9 (6+4+1), Joutsasta ja sopimusalueen ulkopuolisesta kunnasta 2 ja kuudesta kunnasta yhden kerran. Asiakkaita oli loukattu mm. tilanteeseen sopimattomilla asenteellisilla sananvalinnoilla, väärillä tulkinnoilla ja kuuntelun puutteella. Tunne nöyryytyksi tulemisesta on yksilöllinen kokemus ja on erityisen loukkaavaa, jos kokee menettävänsä sosiaalisen arvonsa sosiaalitoimistossa.

Kielteistä kuten myönteistäkin palvelu- ja kohtelupalautetta annettiin eri palveluista. Vaikuttaa siltä, että asiakkaiden on erityisen vaikea saada puheeksi palvelukokemuksiaan paperille ja ikävät kokemukset yritetään mieluummin unohtaa. Asiakkaat saattavat yllättyä siitä, miten uusi asia aktivoi vuosien takaiset kokemukset uudelleen pintaan ja työntekijöiden sanomiset kaikuivat korvissa. Palautteeseen nähden asiakaslain mukaisia muistutuksia palvelu-/kohtelukokemuksista tehtiin edelleen vähän, vain 11 (13), niistä 6 (8) koski Jyväskylää.

Muistutusvastausten laatu vaihteli paljon ja asiakkaat antoivat niistäkin palautetta. Yleensä palvelusta vastaava taho oli selvittänyt asiakkaan tekemän muistutuksen palvelutilannetta ja pyrkinyt löytämään hiertävät asiat. Joskus muistutus toimi nopeana ja joustavana palvelupalautteena puhdistuen ilman riittävän puhtaaksi. Joskus muistutusvastaus suorastaan pahensi asiaa. Näin kävi tilanteissa, joissa vastaus keskittyi viranomaisen toimien puolustamiseen ja asiakkaan kokemus ohitettiin pahoittelematta tapahtunutta millään tavalla. Joskus vastaus meni ohitse - pitkä selvitys saattoi näyttää hyvältä, mutta varsinainen asia jäi käsittelemättä. Työnte-

kijästä palvelutilanne on saattanut olla normaali ja jokapäiväinen, mutta asiakkaalle kokemus on voinut olla hyvinkin häpeällinen ja ainutkertainen. Muistutus on tilaisuus ottaa opiksi. Olipa palautteeseen aihetta vähän tai paljon, muistutukseen kannattaa vastata huolellisesti. Kaupan alalla jälkimarkkinoinnin arvo jo tunnetaan, mutta sitä kannattaa hyödyntää myös sosiaalihuollon palveluissa.

Neuvontatarvetta oli edelleen paljon, 101 (112) eri asiaa. Iso osa asioista oli ensineuvontaa tilanteissa, joihin ihmiset joutuivat yllättäen. Joskus ongelmaa oli pohdittu jo pitkään, mutta asia ei edennyt, kun ihmiset eivät tienneet mitä tehdä ja mihin ottaa yhteyttä. Erilaisia tiedusteluja tuli Jyväskylästä 52, Pihtiputaalta 7 ja Laukaasta ja Konnevedeltä 6, muusta kuin sopimuskunnasta 13 ja pieni määrä lähes jokaisesta sopimuskunnasta. Edellisvuosien tavoin huolta oli asuntoasioista, terveydenhuollon palveluista sekä Kelan ja muiden vakuutuslaitosten hakemuksista ja päätöksistä. Neuvontaan tilastoitiin myös viranomaisten, järjestöjen ja muiden työntekijätahojen yhteydenottoja sekä asiakasasioita, joissa oli kyse sosiaalipalveluista, mutta kysyjällä ei ollut vielä mitään kontaktia kuntaan.

### 3 KUNTAKYSELYN TULOKSET

Sosiaalihuolto on laaja alue hallittavaksi ja monille sosiaaliasiamiehille on vakiintunut tapa valita vuosittain muutamia palveluja tarkempaan tarkasteluun. Kunnilta kysytään tietyt asiat ja monista eri syistä vastaukset vaihtelevat suuresti. Menettelyn johdosta palvelujen tarkastelussa ei päästä suureen tarkkuuteen, mutta toivottavasti se kuitenkin antaa kunnille vertailupohjaa ja kiinnittää huomion kehittämistä tarvitseviin kohtiin.

Vuonna 2004 Kosken sosiaaliasiamieskunnista selvitettiin minkä verran lastensuojelun avohuollossa oleville lapsille laaditaan huoltosuunnitelmia. Huomiota kiinnitettiin yksityisesti sijoitettujen lasten asemaan ja huostassa olevien lasten itsenäistymisvarojen kerryttämiskäytäntöön. Vuonna 2005 seurattiin ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, välitystilimenettelyä sekä vammaispalvelulain mukaisiin palveluihin varautumista. Vuoden 2006 aiheita olivat omaishoidontukilain toteutuminen ja toimeentulotukseen sekä koko sosiaalihuoltoon varattujen määrärahojen kehitys. Vuonna 2007 selvitettiin päihdehuollon tilaa, oikaisuvaatimusten käsittelyaikaa ja kelpoisuusehtojen mukaisten sosiaalityöntekijöiden määrää kunnissa. Vuonna 2008 seurattiin toistamiseen kuntien sosiaalityöntekijätilanteen kehitystä. Selvitimme myös lastensuojeluilmoitusten määrät, lastensuojelutarpeen selvityksen kestoajat ja miten kunnat valvovat alueellaan sijait-



sevien luvanvaraisten yksityisten sosiaalihuollon palveluntuottajien toimintaa. Vuoden 2009 selvityksessä seurataan edelleen sosiaalityöntekijätilanteen ja lastensuojeluilmoitusmäärän kehitystä, kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toimintaa sekä vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan ja henkilökohtaiseen apuun varattua ja käytettyä määrärahaa. Olimme kiinnostuneita myös sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuudesta.

### **3.1 Sosiaalityöntekijätilanne Kosken sosiaaliasiamieskunnissa**

Sosiaalihuoltolain (3.8.1992/736) 10 § mukaan sosiaalihuollon toimeenpanoon kuuluvia tehtäviä varten kunnassa tulee olla sosiaalihuollon ammatillista henkilöstöä. Asiakaslakia säädettäessä sosiaalihuoltolakia tarkistettiin (22.9.2000/813) ja edellytettiin, että jokaisen kunnan käytettävissä tulee olla sellainen asiakastyöhön osallistuva viranhaltija, jolla on sosiaalityöntekijän ammatillinen kelpoisuus. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) tuli voimaan 1.8.2005. Sosiaalityöntekijän kelpoisuus edellyttää ylempää korkeakoulututkintoa, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä. Jos sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtäviin ei saada kelpoisuuden omaavaa henkilöä, tehtävään voidaan ottaa enintään vuodeksi henkilö, jolla on suoritettujen opintojen perusteella riittävät edellytykset tehtävän hoitamiseen. Sosiaalihuollossa on kuitenkin tehtäviä, joihin on toimivalta vain kelpoisuuden omaavalla sosiaalityöntekijällä

Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyssä kysyttiin: Sosiaalityöntekijöiden kelpoisuus helmikuussa 2010. Asiakaspalvelutehtävissä kunnassanne työskentelevien

- kelpoisten sosiaalityöntekijöiden määrä
- ilman kelpoisuutta työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrä

Taulukko 1. Sosiaalityöntekijöiden kelpoisuudet Kosken asiamieskunnissa helmikuussa 2008, 2009 ja 2010

Kunta	Kelpoisten sosiaalityöntekijöiden määrä asiakastyössä		
	2/2008	2/2009	2/2010
Hankasalmi	1	1	2
Joutsa	1	2	2
Jyväskylä	40+11+2	81	71
Kinnula	0	-	1
Konnevesi	-	-	2
Kuhmoinen	1	-	-
Laukaa	8	7	6
Luhanka	0	1	1
Muurame	5	6	5
Petäjävesi	½	1½	1½
Pihtipudas	1	3	2½
Toivakka	1	0	1
Uurainen	½	½	½
Viitasaari	2	2	1½
<b>Yhteensä</b>	<b>74</b>	<b>105</b>	<b>97</b>

Palvelujen erilainen organisointi (yhdennetty, eriytetty, erityispalvelut), kuntien yhdistyminen ja muut muutokset vaikeuttavat työntekijämäärien vertailua ja kehityksen seuranta. Taulukkoon 1 on vuoden 2008 tilanteeseen eritelty Jyväskylän kaupungin, Jyväskylän maalaiskunnan ja Korpi-  
lahden työntekijämäärät, mutta luku ei siltikään ole vertailukelpoinen vuosien 2009 - 2010 lukemien kanssa. Kosken asiamieskuntien ilmoituksesta päätellen muutamien paikkakuntien sosiaalitoimistoissa sosiaalityöntekijöiden kelpoisuustilanne on kohentunut, mutta enemmän on havaittavissa taantumaa. Sängen iso osa sosiaalityöstä tehdään määräaika-  
sijaisjärjestelyin ilman säädettyä kelpoisuutta. Merkille pantavaa on, että etenkin Jyväskylässä, sosiaalityöntekijöitä kouluttavalla yliopistopaikkakunnalla, kelpoisten sosiaalityöntekijöiden määrä on laskenut.

**Taulukko 2. Ilman kelpoisuutta työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrä Kosken asiamieskunnissa helmikuussa 2009 ja 2010**

Kunta	Ilman kelpoisuutta työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrä	
	2/2009	2/2010
Hankasalmi	1	0
Joutsa	0	0
Jyväskylä	7	13
Kinnula	1	1
Konnevesi	-	0
Kuhmoinen	-	-
Laukaa	1	2
Luhanka	0	0
Muurame	0	1
Petäjävesi	0	0
Pihtipudas	0	0
Toivakka	1	0
Uurainen	1	1
Viitasaari	1	2
<b>Yhteensä</b>	<b>13</b>	<b>20</b>

Kelpoisia sosiaalityöntekijöitä on vuoden takaiseen tilanteeseen verrattuna vähemmän ja ei-kelpoisia enemmän. Kolmessatoista kunnassa ainakin 20 (13 vuonna 2009) sosiaalityön virkaa on ilman kelpoisuusehtojen mukaista työntekijää.

Kuntien sosiaalityön tehtävät ovat lisääntyneet sekä sisällöllisesti että määrällisesti vuosi vuodelta. Kuntouttava työtoiminta, aktivointisuunnittelu (1.9.2001-) ja työmarkkinatukiudistus (2006) velvoittivat keskittymään pitkäaikaisiin toimeentulotukiasiakkaisiin, heidän itsenäisen selviytymisen edellytystensä tukemiseen, sanktioin ja kannustein. Aktivointisuunnitelmia laadittiin erityisesti nuorimmille asiakkaille ja heille toiminta oli velvoittavampaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma Kaste (2008 - 2011) päättyi velvoittavuuden ikärajan poistami-

seen. Pitkäaikaistyöttömille henkilöille pyritään löytämään reittejä työelämään ja vuoden 2010 alusta myös 25 vuotta täyttäneet ja sitä vanhemmat voidaan velvoittaa aktiivisiksi mm. toimintarahoin/ylläpitokorvauksin tai perusosan leikkaussanktioin.

Taloudellinen taantuma on lisännyt työttömyyttä ja toimeentulotuen tarvetta. Palvelutakuu toi vuonna 2008 tukihakemusten käsittelyyn määräajat. Kiireellisessä tapauksessa päätös on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Muutoinkin päätös on tehtävä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä ja pantava viivytyksettä täytäntöön. Laki velvoittaa järjestämään toimeentulotukiasiakkaalle mahdollisuuden keskustella henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen kun asiakas on tätä pyytänyt. Syksyn 2009 vammaispalvelulain uudistus lisäsi määräaikavelvoitteet vammaispalveluun; palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvittäminen on aloitettava 7 arkipäivässä ja päätös tehtävä ilman aiheetonta viivytystä, yleensä viimeistään 3 kk kuluessa. Vastaavat määräajat tulivat lastensuojeluun jo vuonna 2008. Kiireelliseen sosiaaliseen avuntarpeeseen on pystyttävä vastaamaan ympärivuorokautisesti, tämä velvoittava säädös tuli voimaan 2006. Virka-ajan ulkopuolella tehtävää hoitaa sosiaalipäivystys ja sosiaalityöntekijöistä tuli myös päivystäjiä. Kansalaisten perusoikeuksia on pyritty vahvistamaan ja tekemään hallintoa avoimemmaksi. Sosiaalipalveluissa se on tiennyt palvelusuunnittelun ja asiakkaiden kuulemisen lisäämistä, asiakirjojen dokumentoinnin kehittämistä ja tietojärjestelmiäkin on vaihdettu. Muutosten luettelo ei ole täydellinen, mutta se kuvaa viime vuosien kehitystä kunnallisessa sosiaalityössä.

Suurin osa sosiaaliasiamiehelle tulevasta palautteesta koskee kuntien järjestämää sosiaalityöntekijän toteuttamaa palvelua, toimeentulotukea, lastensuojelua ja vammaispalvelua. Sosiaalityöntekijä on yksilöpäätösten tekijä ja julkisen vallan käyttäjä. Tätä taustaa vasten on ymmärrettävää, että kriittisin palaute tulee juuri sosiaalityöstä tai toimeentulotukityöstä. Kun yhdistää edellä kuvatun sosiaalityön tiivistymisen ja vaativuuden lisääntymisen sosiaalityöntekijöiden kelpoisuuden taantumakehitykseen, herää vakava huoli sosiaalityön ammattilaisten asemasta ja erityisesti sosiaalihuollon asiakkaan asemasta. Miten ihmisten perusoikeudet toteutuvat nykyisissä olosuhteissa? Kuntien on syytä tehostaa sosiaalityöntekijöiden rekrytointia, kehittää ammattirakenteita ja pyrkiä palkkausta ja työoloja parantamalla turvaamaan asukkaille lakisääteiset sosiaalityön ja muun sosiaalihuollon palvelut.

### 3.2 Lastensuojeluilmoitusten määrä

Edellinen sosiaaliasiamies selvitys osoitti, että ensimmäisenä uuden lastensuojelulain voimassaolovuotena kunnilla oli vaikeuksia saada lastensuojeluilmoituksia selvitettyksi siten, että lastensuojelutarve tulisi arvioituksi ilman aiheetonta viivytystä, viimeistään kolmen kuukauden kuluttua asian vireille tulosta. Kunnilta ei nyt kysytty selvitysten kestoa, mutta viitteitä tilanteesta voi saada lastensuojeluilmoitusten määrästä.

**Taulukko 3. Kosken asiamieskuntien lastensuojeluilmoitusten määrä vuosina 2007 - 2009**

Kunta	Lastensuojeluilmoitusten määrä vuosina 2007 - 2009		
	2007	2008	2009
Hankasalmi	-	29	89
Joutsa	17	18	40
Jyväskylä	1195	1816	2025
Kinnula	-	-	15
Konnevesi	-	-	62
Kuhmoinen	-	-	-
Laukaa	98	196	149
Luhanka	1	2	3
Muurame	-	178	184
Petäjävesi	-	25	24
Pihtipudas	-	83	49
Toivakka	5	15	22
Uurainen	-	0	10
Viitasaari	-	73	82
<b>Yhteensä</b>	<b>1316</b>	<b>2435</b>	<b>2754</b>

Neljässätoista kunnassa otettiin vuonna 2009 vastaan 2754 lastensuojeluilmoitusta, Laukaassa ja Pihtiputaalla määrä laski, muutamassa kunnassa pysyi edellisvuoden tasolla ja useimmissa nousi, joissakin huomattavasti. Mihin suuntaan lastensuojelun sosiaalityö kehittyy, jos yhä suurempaa ilmoitusmäärää ovat selvittämässä ja tukea tarjoamassa vähemmän koulu-  
tetut, vaihtuvat sosiaalityöntekijät?

### 3.3 Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä

Kuntoutus on perinteisesti mielletty terveydenhuollon alueeksi ja sosiaaliamies tietää liikkuvansa osittain vieraalla maaperällä. Toisaalta sosiaali-toimi on yksi kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän edustaja, monesti se on lähettävä taho ja sängen usein myös se taho, joka jatkaa työtä asiakkaan kanssa sen jälkeen, kun hänen asiaansa on käsitelty työryhmässä. Sosiaali-huollon asiakkaan edun mukaista on, jos kunnassa on toimiva ja vaikutta-vasti työskentelevä moniammatillinen kuntoutuksen asiakastyöryhmä. Jos ryhmää ei ole tai se toimii huonosti, viranomaisten toiminta saattaa olla ris-tiriitaista ja yhteistyö ontuvaa. Huolestuttavinta on, jos huonossa asemassa olevilta asiakkailta puuttuu yksi lakisääteinen palvelu ja osallistumiskanava.

Huomio asiaan kiinnittyi, kun nuori aikuinen putosi palvelujen väliin. Mää-räaikainen kuntoutustuki turvasi elannon, mutta yksinäisyys ja toimetto-muus loivat huonot edellytykset kuntoutumiselle. Perusasiat olivat tavallaan kunnossa eikä hän siksi kuulunut minkään tahon aktiivitoimien piiriin. Har-vakseltaan tapahtuneet keskustelut vaihtuvien työntekijöiden kanssa kannat-telivat jotenkuten, mutta tilanne huononi eikä asiakkaasta ollut peräämään palveluja. Sosiaalityöntekijä katsoi tehneensä voitavansa ja moni muukin taho oli ollut mukana, mutta yhteistyötä ei ollut eikä asia kuulunut kunnolla kenellekään. Oljenkortena muistui mieleen kuntoutuksen asiakasyhteistyö. Kyseisessä kunnassa tämä lakisääteinen toiminta osoittautui hyvin vaikeasti tavoitettavaksi palveluksi ja suunnilleen kuolleeksi kirjaimeksi. Asiakkaan kokemukset, työntekijänäkökulma ja vauhdittunut sosiaali- ja terveyden-huollon yhdentymiskehitys herättivät kysymään kuntoutuksen asiakasyhteis-työn tilaa muistakin asiamieskunnista.

#### 3.3.1 Mitä paikallinen kuntoutuksen asiakasyhteistyö on?

Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä (497/2003)<sup>1</sup> säättää paikallisesta yh-teistyöstä seuraavaa:

##### *5§ Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä*

Kunnan on huolehdittava siitä, että sen alueella toimii asianmukaisesti kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä. Kunta asettaa yhteistyöryhmän neljäksi vuodeksi kerrallaan ja tiedottaa kunnan asukkaille ja muille viranomaisille sekä kuntoutusta järjestäville yhteisöille ryhmän toiminnasta ja kokoonpanosta.

Kunnat voivat sopia, että niillä on yhteinen yhteistyöryhmä.

---

<sup>1</sup> Finlex

### 6§ Yhteistyöryhmän kokoonpano

Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmässä on oltava vähintään yksi sosiaalihuolto-, terveydenhuolto-, opetus- ja työvoimaviranomaisen, Kansaneläkelaitoksen ja muiden tarpeellisten yhteisöjen nimeämä edustaja. Jos edustaja eroaa tai kuolee kesken toimikautensa, hänen edustamansa yhteisö nimeää uuden edustajan.

Asioiden käsittelyä varten yhteistyöryhmä voi jakaantua jaostoihin.

Yhteistyöryhmän on tarvittaessa kutsuttava kokouksiinsa myös muiden viranomais-ten, tapaturma-, liikenne- ja työeläkevakuutusjärjestelmien, työnantajien ja työntekijöiden sekä muiden yhteisöjen ja laitosten edustajia, minkä lisäksi se voi kuulla myös muita asiantuntijoita.

### 7§ Yhteistyöryhmän tehtävät

Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän tehtävänä on kehittää tässä laissa tarkoitettujen viranomaisten, muiden yhteisöjen ja laitosten yhteistyömuotoja, sopia viranomaisten ja palvelujen järjestäjien keskinäisen yhteistyön periaatteista ja menettelytavoista, huolehtia yhteistyön toteuttamiseksi tarpeellisesta tietojen vaihtamisesta sekä käsitellä muita kuntoutuksen järjestämistä koskevia yhteisiä asioita. Yhteistyöryhmä suunnittelee, edistää ja seuraa asiakkaiden kuntoutuksen toteutumista.

Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä käsittelee myös yksittäisen kuntoutujan asiakasyhteistyötä koskevia asioita. Ryhmän tehtävänä on kuntoutustarpeita vastaavien ratkaisujen etsimiseksi kuntoutujan palveluvaihtoehtojen arviointi, palvelujen suunnittelu sekä tähän liittyvien tietojen vaihtaminen.

Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä on tarvittaessa apuna muissa kuntoutusta koskevissa säännöksissä tarkoitetun kuntoutussuunnitelman laatimisessa.

## **3.3.2 Kuntoutuksen asiakasyhteistyö Kosken sosiaaliamieskunnissa**

Kunnilta kysyttiin: Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä (497/2003 § 5)

- Onko kuntaanne nimetty kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä? Jos on, mikä on sen toimikausi ja ketkä siihen kuuluvat?
- Montako kertaa kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä kokoontui v. 2009?

Hankasalmi: On perustettu, mutta ei ole toiminut kovinkaan aktiivisesti, koska yhteistyö sujuu asiakaskohtaisesti ilman ko. ryhmän kokouksia. Asiakasyhteistyöryhmään kuuluu terveystieteiden lisäksikin edustajat Kelalta, Työ- ja elinkeinotoimistosta sekä sosiaalitoimesta. Ryhmä ei ole kokoontunut v. 2009.

Joutsa: Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmään kuuluvat sosiaalityöntekijä, opinto-ohjaaja, Kelan edustaja, sosiaalijohtaja, työvoimaneuvoja ja terveyskeskuksen sosiaaliohjaaja. Ryhmä kokoontui yhden kerran vuonna 2009.

Jyväskylä: Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toimikausi on 2009 - 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelukeskuksella on ryhmässä 3 jäsentä: terveydenhuollon kuntoutuspalvelupäällikkö, aikuissosiaalityön ja perusturvan sosiaalityöntekijä ja vanhus- ja vammaispalveluiden johtava sosiaalityöntekijä. Ryhmä ei kokoontunut vuonna 2009.

Kinnula, Pihtipudas ja Viitasaari: Aiemmin kunnissa oli omat ryhmät, mutta 3.6.2009 lukien Wiitaunioni ja Kinnula perustivat yhteisen kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän. Työryhmään nimettiin jäsenet kustakin kunnasta ja heidät kutsutaan kokoukseen sen mukaisesti, mikä on käsiteltävien tapaus-ten kotikunta ja keiden tahojen on oltava paikalla asiakkaan asian saamiseksi eteenpäin. Yhteisissä koko ryhmän toiminnan kehittämiseen liittyvissä asioissa koko ryhmä on paikalla ja asiakastapauksissa vain tarvittavilta osin. Työryhmän jäsenet: Kinnula: Terveyskeskuksesta lääkäri, sosiaalitoimesta va.sosiaalijohtaja. Pihtipudas: Terveyskeskuksesta lääkäri, sosiaalitoimistosta sosiaalityöntekijä, Työ- ja elinkeinotoimistosta johtava työvoimaneuvoja ja ammatinvalintapsykologi, Kelalta vakuutussihteeri. Viitasaari: Mielenterveystoimistosta psykologi, päihdetyöstä päihdetyöntekijä, sosiaalitoimistosta sosiaalityöntekijä, sivistystoimesta opinto-ohjaaja, Työ- ja elinkeinotoimistosta ammatinvalintapsykologi ja työvoimaneuvoja, Kelalta vakuutussihteeri. Työryhmän sihteerinä on työtoiminnan johtaja ja puheenjohtajana perusturvan toimialajohtaja, joka tuo myös lääkäriasiantuntemusta ryhmään. Työryhmän toimikautta ei ole määritelty perustamispäätöksessä, joten toimii toistaiseksi. Työryhmä kokoontui 2 kertaa vuonna 2009.

Konnevesi: Konneveden kunnalla ja Äänekosken kaupungilla on yhteinen asiakasyhteistyöryhmä, jossa on edustajat Kelasta, työ- ja elinkeinotoimistosta, terveyskeskuksesta (lääkäri), mielenterveystoimistosta (lääkäri) ja kummankin kunnan sosiaalitoimesta. Konneveden sosiaalitoimen edustaja on sosiaalityöntekijä. Ryhmän toimikausi on 2009 - 2012 ja vuonna 2009 ryhmä kokoontui 9 kertaa.

Laukaa: Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä oli nimetty 2004 - 2008, uutta ei ole nimetty, mutta vanha jatkaa edelleen. Jäseninä ovat edustajat Kelasta, TE -toimistosta, kunnan sivistysosastolta, sosiaalitoimesta ja terveystoimesta. Vuonna 2009 ryhmä ei poikkeuksellisesti kokoontunut, mutta vuonna 2010 on jo kokoontunut.



Luhanka: Toimikunta on Joutsan kanssa yhteinen ja toimikausi on 2009 - 2012. Ryhmä kokoontui yhden kerran vuonna 2009.

Muurame: Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä on toiminut kunnassa 1980-luvulta alkaen. Jäsenet on valittu toistaiseksi ja edustettuna ovat Kela, työvoimatoimi, terveyskeskus, sosiaalitoimi ja sivistystoimi. Ryhmä kokoontui 2 kertaa vuonna 2009.

Petäjävesi: Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toimikausi on 4 vuotta ja siihen kuuluvat sosiaalityöntekijä, opinto-ohjaaja, lääkäri, Kelan ja työvoimatoimiston edustajat. Ryhmä ei kokoontunut vuonna 2009.

Toivakka: Kuntaan ei ole nimetty kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmää, mutta Palokan terveydenhuollon kuntayhtymässä toimii vastaava. Asiaa ollaan valmistelemaan.

Uurainen: Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmään kuuluvat perusturvajohtaja, sosiaalityöntekijä, Kelan, terveydenhuollon ja työvoimahallinnon edustajat. Toimikausi on toistaiseksi, ryhmä ei ole kokoontunut vuonna 2009.

Kun kuntoutuksen asiakasyhteistyötä arvioi kokousten määrän ja toiminnan sisällön mukaan, aktiivisinta ja monipuolisinta se on Konnevedellä. Työryhmä kokoontuu säännöllisesti ja se on käynyt tutustumassa kuntoutusta järjestäviin tahoihin. Asiakkaiden osallisuus vastaa myös lain henkeä, sillä asiakkaat ovat työryhmässä käsittelemässä omia asioitaan. Useissa kunnissa ryhmä ei ollut kokoontunut lainkaan vuonna 2009, muissakin vain kerran tai pari. Hankasalmi perusteli yhteistyön sujuvan muutenkin.

Vuonna 1991 säädettyä lakia oli tarpeen muuttaa asiakkaan osallistumista ja kuntoutuksen suunnitelmallisuutta korostavammaksi ja laki tuli uusittuna voimaan 1.10.2003. Laki painottaa asiakaslähtöisempää ja intensiivisempää asiakastyötettä, mutta odottaa ryhmien keskittyvän myös kuntoutuksen yleiseen suunnitteluun ja kehittämiseen. Ryhmällä on siis vähintään kaksitasoinen tehtävä, sen on hyvä paneutua sekä asiakastyöhön että eri hallinnonalojen asiantuntijoiden yhteisen kuntoutuksellisen työskentelyn kehittämiseen. Mitä paremmin asiakas saa omat toimintakykynsä ja voimavaransa sekä käytettävissä olevat tukimuodot palvelemaan itsenäistä selviytymistä, sitä parempi on hänen elämänlaatussa. Kuntoutuksellisten tekijöiden hyödyntäminen on kannatettavaa paitsi asiakkaan, myös yhteiskunnan kannalta. Työvoiman palvelukeskukset ovat tulleet vastaamaan osittain samoihin tarpeisiin, mutta käytännössä siihenkin palveluun voi päästä vain osa sellaisista työikäisistä henkilöistä, joiden työkykyä ja työllistymisedellytyksiä on tarpeen arvioida tai tukea.

Yhteistyöryhmien toimintaympäristö on muuttunut ja tulee muuttumaan kunta- ja palvelurakennemuutoksen ja sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöuudistuksien edetessä. Lakisääteinenkään ryhmä ei ole itsetarkoitus, mutta todennäköisesti sillä on joku tehtävä, joka olisi syytä löytää. Ainakin Konnevedellä kuntoutuksen asiakasyhteistyö on sisäistänyt tehtävänsä ja tilannetta päällisin puolin selvittävä Internet-haku osoitti, että eri puolilla maata on kuntia, joissa on hyvin tiedotettua, asiakaslähtöistä ja asiakkaiden osallistumiseen perustuvaa työryhmytyöskentelyä. Sosiaali- ja terveystalvaelujen muutosten suunnittelussa on muistettava ottaa huomioon myös kuntoutuksen asiakasyhteistyö ja asiakasnäkökulma.

### **3.4 Vammaispalvelulain mukainen päivätoiminta ja henkilökohtainen apu**

#### **3.4.1 Päivätoimintaan varatut ja käytetyt määrärahat**

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista määrittelee päivätoiminnan. Vammaisten henkilöiden päivätoimintaan (8 b §, 22.12.2006/1267) kuuluu kodin ulkopuolella järjestettyä itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Päivätoimintaa järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään työkyvyttöntä henkilöä, jolla vamman tai sairauden aiheuttaman erittäin vaikean toimintarajoitteen vuoksi ei ole edellytyksiä osallistua sosiaalihuolto-laissa tarkoitettuun työtoimintaan ja jonka toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin. Päivätoimintaa on järjestettävä mahdollisuuksien mukaan siten, että vaikeavammaisen henkilö voi osallistua toimintaan viitenä päivänä viikossa tai tätä harvemmin, jos vaikeavammaisen henkilö kykenee osallistumaan työtoimintaan osa-aikaisesti tai siihen on muu hänestä johtuva syy.

Päivätoimintaa on totuttu järjestämään kehitysvammahuollossa ja vanhuksille on päiväkeskustoimintaa. Voi olla, että joiltakin kunnilta ja vaikeavammaisilta asiakkailta ja heidän edustajiltaan on jäänyt huomaamatta, että vammaispalvelulaki laajensi päivätoiminnan v. 2007 subjektiiviseksi oikeudeksi. Vammaispalvelulain muutosta perusteltiin mm. sillä, että myös muilla kuin kehitysvammaisilla vaikeavammaisilla henkilöillä olisi yhtäläinen oikeus osallistua päivätoimintaan. Toimintarajoitteen voi aiheuttaa vamma tai sairaus tai se voi johtua vaikeasta mielenterveysongelmasta. Päivätoiminta on erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluva palvelu, jonka kunta on velvollinen järjestämään taloudellisesta tilanteestaan riippumatta. Palvelun määrä on jätetty kunnan harkintavaltaan.

Taulukko 4. Vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan varatut ja käytetyt määrärahat Kosken sosiaaliasiamieskunnissa vuonna 2009

Kunta	Vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan varatut ja käytetyt määrärahat (€)	
	varattiin 2009	käytettiin 2009
Hankasalmi	342 261	293 599
Joutsa	0	0
Jyväskylä	54.700	69.867
Kinnula	70 000	72 850
Konnevesi	0	0
Kuhmoinen		
Laukaa	3 420	3 420
Luhanka	30 000	vastaushetkellä ei tietoa
Muurame	137 500	136 006
Petäjävesi	210 000	210 000
Pihtipudas	371 124	350 923
Toivakka	23 220	30 810
Uurainen	142 290	134 481
Viitasaari	378 141	352 502

Vastaukset osoittavat, että kaikissa kunnissa vammaispalvelulain mukaista päivätoimintaa ei ilmeisesti ole. Useissa kunnissa määrärahoja ei ole eroteltu palvelukohtaisesti ja siksi tiettyyn palveluun varattua ja käytettyä määrärahaa on vaikea tietää. Isommilla yhteissummilla on etunsa ja riskinsä. Jos palvelua varten ei ole varattu omaa määrärahaa, palvelu voi jäädä näkymättömäksi ja olemattomaksi. Neljä kuntaa avasi selityksellä lukujaan ja tilanne lienee vastaava muutamassa muussakin kunnassa. Hankasalmella päivätoimint summassa oli mukana kehitysvammaisten toimintakeskus, Muuramessa vammaisten henkilöiden työllistämistoiminta ja Pihtiputaalla ja Viitasaarella summassa on mukana sekä päivä- että työtoiminta.

Kuntien ilmoittamista luvuista, budjettimenettelystä ja asiakkailta saadusta palautteesta päätellen vammaispalvelulain mukainen päivätoiminta haakee monin paikoin vielä muotoaan.

### 3.4.2 Henkilökohtaisen avun järjestämiseen varatut ja käytetyt määrärahat

Syyskuussa 2009 voimaan tulleen uudistetun vammaispalvelulain 8 c § (19.12.2008/981) mukaan henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan tässä laissa vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan edellä tarkoitettuja toimia suorittaessaan. Henkilökohtaisen avun järjestäminen edellyttää, että vaikeavammaisella henkilöllä on voimavaroja määritellä avun sisältö ja toteutustapa.

Henkilökohtaista apua järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, joka tarvitsee pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden johdosta välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua suoriutuakseen edellä mainituista toiminnoista eikä avun tarve johdu pääasiassa ikääntymiseen liittyvistä sairauksista ja toimintarajoitteista.

Henkilökohtaista apua on järjestettävä päivittäisiä toimia, työtä ja opiskelua varten siinä laajuudessa kuin vaikeavammaisen henkilö sitä välttämättä tarvitsee. Harrastuksiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämiseen henkilökohtaista apua on järjestettävä vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jollei tätä pienempi tuntimäärä riitä turvaamaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avuntarvetta. Kuntien järjestämisvelvoitetta porrastettiin siten, että ennen 1 päivää tammi-kuuta 2011 vaikeavammaiselle henkilölle on järjestettävä henkilökohtaista apua vähintään 10 tuntia kuukaudessa.

Henkilökohtaisen avun järjestämistavoista päätettäessä ja apua järjestettäessä kunnan on otettava huomioon vaikeavammaisen henkilön oma mielipide ja toivomukset sekä palvelusuunnitelmassa määritelty yksilöllinen avun tarve ja elämäntilanne kokonaisuudessaan.

Kunnilta kysyttiin henkilökohtaisen avun järjestämiseen varattujen ja käytettyjen määrärahojen määrää vuosilta 2008 - 2009 ja minkä verran taroitukseen varattiin vuodelle 2010.

Taulukko 5. Henkilökohtaisen avun järjestämiseen varatut ja käytetyt määrärahat Kosken sosiaaliasiamieskunnissa vuosina 2008 - 2009 ja 2010 varauma.

Kunta	Henkilökohtaisen avun järjestämiseen varatut ja käytetyt määrärahat (€)				
	varattiin 2008	käytettiin 2008	varattiin 2009	käytettiin 2009	varattiin 2010
Hankasalmi	195 500	223 817	245 000	249 229	265 000
Joutsa	33 000	69 629	100 000	113 753	130 000
Jyväskylä	2 480 745	2 740 513	3 428 313	3 102 984	2 693 313
Kinnula	0	0	0	4529	25 000
Konnevesi	88 100	85 209	100 355	82 625	77 800
Kuhmoinen					
Laukaa	545 000	532 257	510 000	644 944	610 000
Luhanka	0		0		1 500
Muurame	95 000	ei eritelty	100 000	115 555	123 000
Petäjävesi	Ei ole budjetoitu erikseen				
Toivakka	18 500	27 610	18 500	14 370	18 500
Uurainen	5 000	5 000	21 000	21 000	21 000
Wiitaunioni	100 000	135 000	100 000	213 000	100 000

Oheisen taulukon luvuista ei voi nähdä onko kunnissa riittävästi varauduttu vastaamaan vaikeavammaisten kuntalaisten henkilökohtaisen avun tarpeeseen, mutta suuntaa luvut kuitenkin antavat. Avun tarve vaihtelee yksilöllisesti, sitä ei esim. voi päätellä kunnan asukasmäärästä. Toisaalta on oletettavissa, että suunnilleen jokaisessa kunnassa on vähintään muutama sellainen vaikeavammaisen henkilö, joka täyttää henkilökohtaisen avun myöntämisedellytykset. Vaikka henkilökohtaisesta avusta tuli vaikeavammaisille myöntämiskriteerit täyttävälle henkilölle subjektiivinen oikeus syksyllä 2009, sitä on vaikea nähdä kuntien ilmoittamista luvuista. Kuusi kuntaa kylläkin varasi vuodelle 2010 jonkin verran enemmän määrärahaa kuin mitä edellisvuonna oli ollut tarvetta käyttää, mutta kolmessa kunnassa määrärahaa varattiin vähemmän. Jos avun tarpeen tiedetään vähentyneen, summat voivat olla kohdallaan.

### 3.5 Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus

Kunnilta kysyttiin: Miten sosiaaliasiamiehen selvitystä vuodelta 2008 on käsitelty ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta on ryhdytty?

Hankasalmella selvitys on ollut sosiaali- ja terveyslautakunnassa ja kunnanhallituksessa keskusteluasiana ja se on käyty keskustellen läpi myös sosiaalitoimiston työntekijöiden palaverissa.

Jyväskylässä perusturvalautakunta käsitteli yksityiskohtaisesti sosiaaliasiamiehen selvitystä ja toimenpide-ehdotuksia 11.6.2009, § 92 (Liite 2) ja yksityisten sosiaalipalvelujen valvontasuunnitelmat se vahvisti 19.11.2010 § 166 (Liite 3). Kaupunginhallituksen käsittelyssä selvitys oli 29.6.2009 § 387 ja kaupunginvaltuustossa 24.8.2009 § 149.

Kinnula kommentoi, ettei tietoa asiasta ole.

Joutsa vastasi tehneensä valvontakäynnin yksityiseen palveluyksikköön.

Konnevedellä selvitys on käsitelty sosiaali- ja terveyslautakunnassa ja kunnanhallituksessa. Siitä ei ole aiheutunut erityisiä toimenpiteitä. (Konnevesi liittyi Kosken asiamieskuntiin vuonna 2009, joten selvitys on ollut toisenlainen kuin muilla kuntakyselyn kunnilla)

Laukaassa selvitys käsiteltiin ja käytiin läpi sosiaali- ja terveyslautakunnassa ja meni tiedoksi kunnanhallitukselle. Selvitystä on käsitelty myös eri työyksiköiden työpaikkakokouksissa.

Luhangassa selvitys on viety lautakunnalle tiedoksi ja jaettu paperiversiona. Kokouksessa käytiin keskustelua pienelle paikkakunnalle saatavissa olevasta pätevistä henkilökunnasta.

Muuramessa selvitys on käsitelty sekä asukaspalveluiden että lapsi- ja perhepalveluiden lautakunnassa ja siitä on käyty keskustelua. Erityisiä toimenpiteitä ei ole tehty.

Petäjävedellä selvitys on viety tiedoksi lautakuntaan ja sosiaalityöntekijöille ja pyritty ottamaan toiminnassa huomioon.

Toivakassa selvitys on annettu tiedoksi perusturvalautakunnalle ja kunnanhallitukselle. Lautakunta kävi keskustelun selvityksen pohjalta. Henkilöstömäärä on ennallaan, vielä ei ole nähty tarpeelliseksi palkata toista sosiaalityöntekijää. Perhetyön resurssia on lisätty. Yhteistyökuntaa tai muuta -tahoja ollaan etsimässä sosiaalityön erityistilanteita ja etenkin huostaanottoja varten. Samalla sosiaalityön yhteistyö takaa kollega-apua ja tu-

kea yksin työskentelevälle sosiaalityöntekijälle. Lastensuojelutarpeen selvitysten määrääjoissa on pysytty hyvin.

Uuraisilla selvitys meni tiedoksi sosiaalilautakunnalle ja kunnanhallitukselle. Muihin toimenpiteisiin ei ollut tarvetta.

Wiitaunionissa selvitys on annettu tiedoksi perusturvalautakunnalle ja sitä on käsitelty tiimeissä.

Sosiaaliasiamiehen selvitysten käsittely vaihtelee kunnittain ja vuosittain. Joskus sosiaaliasiamies on kutsuttu sosiaalilautakunnan tai kunnanhallituksen kokoukseen esittelemään selvitystä ja kertomaan arvionsa sosiaalihuollon asiakkaiden asemasta ja sen kehityksestä. Yleisempää on, että selvitykset ovat sekä lautakunnassa että kunnanhallituksessa tiedotusasioita. Selvityksen sisältöjä käsitellään sosiaalitoimiston henkilöstön kesken siltä osin kuin siihen katsotaan olevan aihetta. Vuoden 2008 selvityksessä moni kunta totesi yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnan keskeneräisyyden ja suunnitteli saattavansa asian paremmalle tolalle. Jotkut ovat niin tehneet, mutta se ei näy vuoden 2009 kuntakyselyn vastauksissa oikeastaan muualla kuin Jyväskylässä. Jyväskylässä selvitystä on monena muunakin vuonna hyödynnetty ja käsittely on ollut perusteellista jopa siten, että kaupunginhallitus on saattanut palauttaa asian lautakunnalle uudelleen valmisteltavaksi, ellei lausunnossa ole riittävän tarkasti selvitetty niitä toimenpiteitä, joita selvityksen johdosta tullaan tekemään.

Sosiaaliasiamiehen selvityksen ja ylipäänsä sosiaaliasiameistyön vaikuttavuus on monitasoinen arviointikysymys. Asiameistyöhön kuuluu ohjausta, neuvontaa ja vaikuttamista ja siinä on myös sekä ennakoivaa että jälkikäteistä seuranta ja valvontaa, vaikka sosiaaliasiamiehellä ei ole virallista valvontatehtävää. Sosiaalihuollon asiakkaiden asemaan sosiaaliasiameistyön vaikutukset tulevat montaa eri reittiä, joskus nopeasti ja usein hyvin hitaasti. Moni on tyytyväinen kuunteluun, keskusteluun ja ulkopuolisen tahon tilanearviointiin. Yksi tarvitsee neuvoja muutoksenhakuun, toinen tukea viranomaispalaveriin. Tulevina alan ammattilaisina sosiaalialan opiskelijat ovat asiakaslain soveltamisen kiinnostunutta kuulijakuntaa. Sosiaalialan osaamiskeskuksessa työskentelevä sosiaaliasiamies saa työyhteisönsä ja sen laajat verkostot mukaan vaikuttamistyöhön, asiamies- ja osaamiskeskustyön tavoitteet ovat yhdensuuntaiset. Asiakaslain määräämä vuosittainen selvitys sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksestä on tärkeä, mutta ei ainoa osa sosiaaliasiameistyötä. Selvitys on tarkoitettu otettavaksi kunnassa riittävästi huomioon ja sitä on lupa käyttää tukena sosiaalipalvelujen kehittämisessä.

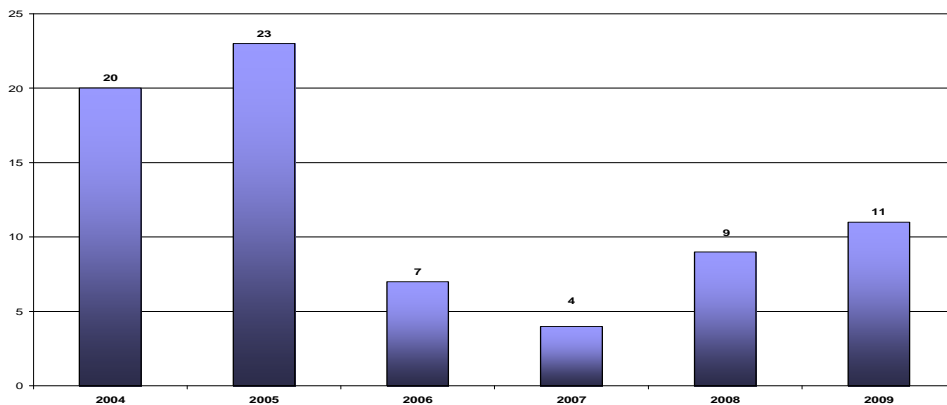
## 4 KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen (Liite 5) lisäksi kuntakohtaiseen tarkasteluun on otettu mukaan kunnille lähetetystä lomakekyselystä (Liite 1) saatuja vastaustietoja. Vuonna 2009 ratkaistujen sosiaalihuoltoa koskevien kantelujen määrä on saatu Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston Jyväskylän toimipaikasta. Kuntakuvaukseen on valittu joitakin sosiaalihuollon osa-alueita. Asiakaspalautetta kootaan ja kerrytetään ja sitä on mahdollista käsitellä selvitystä tarkemmin asianomaisten kuntien viranomaisien ja luottamushenkilöiden kanssa siten, että asiakkaiden tai yhteyttä ottaneiden henkilöllisyys ei paljastu.

### 4.1 Hankasalmi

Hankasalmelta otettiin vuonna 2009 sosiaaliasiamieheen yhteyttä 11 (9) (4) eri asiassa. Toimeentulotuki ja vammaispalvelu olivat kumpikin aiheena 3 kertaa, neuvonnasta oli kyse 2 kertaa ja lastensuojelu, vanhus-tenhuolto ja päihdehuolto olivat aiheena yhden kerran.

**Kuvio 5. Hankasalmi: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004 – 2009**



Suhteellisen pienien vuosittaisten asiämäärien perusteella johtopäätösten tekeminen sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja sen kehityksestä on vaikeaa. Yksittäisten asiakasasioiden satunnainen vaihtelu voi olla suurta ja kunnan palveluja koskevilla linjauksilla ja työntekijöiden vaihtumisella voi myös olla yhteyttä asiaan. Kosken sosiaaliasiamiestoiminnan aikana Hankasalmella on ollut suurempien ja pienempien lukujen kausia ja yhteydenottojen kehityssuunta on parin viime vuoden ajan ollut kasvava.



Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten ja ilman kelpoisuutta asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toimintaa ja vammaispalvelulain mukaiseen päivätöimintaan ja henkilökohtaiseen apuun varattuja ja käytettyjä määrärahoja. Muutoksenhakutietojen lisäksi kysyttiin myös sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuutta, miten vuoden 2008 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin.

Hankasalmen kaksi sosiaalityöntekijää ovat kelpoisia ja tilanne on siltä osin edellisvuotta parempi. Tutkittavaksi tulleiden lastensuojeluilmoitusten määrä kolminkertaistui, sillä niitä tuli 89 (29 vuonna 2008).

Lakisääteinen kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä (497/2003 § 5) on perustettu, mutta se ei ole toiminut aktiivisesti, koska yhteistyön on koettu sujuvan asiakaskohtaisesti ilman kyseisen ryhmän kokouksia. Selvityksen luvuissa 3.3, 3.3.1 ja 3.3.2. on käsitelty tarkemmin ryhmän toiminnan tavoitteita. Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmässä on oltava vähintään yksi sosiaalihuolto-, terveydenhuolto-, opetus- ja työvoimaviranomaisen, Kansaneläkelaitoksen ja muiden tarpeellisten yhteisöjen nimeämä edustaja. Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän tehtävänä on kehittää viranomaisten, muiden yhteisöjen ja laitosten yhteistyömuotoja, sopia viranomaisten ja palvelujen järjestäjien keskinäisen yhteistyön periaatteista ja menettelytavoista, huolehtia yhteistyön toteuttamiseksi tarpeellisesta tietojen vaihtamisesta sekä käsitellä muita kuntoutuksen järjestämistä koskevia yhteisiä asioita. Yhteistyöryhmä suunnittelee, edistää ja seuraa asiakkaiden kuntoutuksen toteutumista ja se käsittelee myös yksittäisen kuntoutujan asiakasyhteistyötä koskevia asioita. Ryhmän tehtävänä on kuntoutustarpeita vastaavien ratkaisujen etsimiseksi kuntoutujan palveluvaihtoehtojen arviointi, palvelujen suunnittelu sekä tähän liittyvien tietojen vaihtaminen.

Laki painottaa asiakaslähtöistä työtettä, mutta odottaa ryhmän keskittyvän myös kuntoutuksen yleiseen suunnitteluun ja kehittämiseen. Toiminta on siis vähintään kaksitasoista, on hyvä paneutua sekä asiakastyöhön että eri hallinnonalojen asiantuntijoiden yhteisen kuntoutuksellisen työskentelyn kehittämiseen. Sosiaalihuollon viranomaisten on syytä olla aktiivisia asiakkaidensa asioiden ajamisessa ja huolehtia osaltaan siitä, että kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän moniammatillinen asiantuntemus on kuntalaisten käytettävissä sekä nykyisissä että uusissa palveluorganisaatioissa.

Vammaispalvelulain mukainen vaikeavammaisten henkilöiden päivätöiminta (8 b §, 22.12.2006/1267) muuttui vuonna 2007 erityisen järjestä-

misvelvollisuuden piiriin kuuluvaksi palveluksi. Päivätoiminta on kodin ulkopuolella järjestettyä itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Päivätoimintaa järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään työkyvyttöntä henkilöä, jolla vamman tai sairauden aiheuttaman erittäin vaikean toimintarajoitteen vuoksi ei ole edellytyksiä osallistua sosiaalihuoltolaissa tarkoitettuun työtoimintaan ja jonka toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin. Päivätoimintaa on järjestettävä mahdollisuuksien mukaan siten, että vaikeavammaisen henkilö voi osallistua toimintaan viitenä päivänä viikossa tai tätä harvemmin, jos hän kykenee osallistumaan työtoimintaan osa-aikaisesti tai siihen on muu hänestä johutuva syy.

Hankasalmi ilmoitti kunnassa varatun v. 2009 määrärahaa päivätoimintaan 342 261 € (kehitysvammaisten toimintakeskus) ja käytetyn 293 599 € (brutto). Vastaus ei kerro onko kunnassa järjestetty vammaispalvelulain mukaista päivätoimintaa, mutta mahdollisesti sitä ei ole ainakaan eriytetty kehitysvammahuollon vastaavasta palvelusta. Jos kunnassa ei ole selvitetty vammaispalvelulain mukaisen päivätoiminnan tarvetta, varattu määräraha ja järjestetty toimintaa tarvetta vastaavasti, toimenpiteisiin on syytä ryhtyä palvelun saattamiseksi lain edellyttämälle tasolle.

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun järjestämiseen varattiin ja käytettiin määrärahaa seuraavasti:

- v. 2008 varattiin br 195 500 €, käytettiin 223 817 €
- v. 2009 varattiin br 245 000 €, käytettiin 249 229 €
- v. 2010 varattiin br 265 000 €

Palveluun varatut määrärahat eivät ole parin vuoden tarkastelujaksolla riittäneet, mutta henkilökohtaisen avun tarpeen kasvuun on pyritty varautumaan vuosittaisella määrärahalisäyksellä.

Sosiaaliamiehen selvitys vuodelta 2008 käsiteltiin sosiaali- ja terveyslautakunnassa ja kunnanhallituksessa keskusteluasiana ja se käytiin keskustellen läpi sosiaalitoimiston työntekijöiden palaverissa.

Kunnassa ei edellisvuoden tapaan tehty yhtään palvelua tai kohtelua koskenutta asiakaslain mukaista muistutusta. Muutoksia haettiin ja niihin vastattiin vuonna 2009 (2008) seuraavasti:

Viranhaltijan itse oikaisemia päätöksiä oli 1 kpl (0).

Oikaisuvaatimuksia viranhaltijan päätöksistä tehtiin 16 (9). Lautakunta muutti tai palautti 0 (1) päätöstä.

Hallinto-oikeusvalituksia tehtiin 3 (2) ja hyväksytyjä valituksia oli 1 (1).

Korkein hallinto-oikeus ratkaisi yhden valitusasian kunnan eduksi.

Lääninhallitus ratkaisi v. 2009 kaksi Hankasalmelta tullutta hallintokantelua, määrä oli sama edellisvuonna. Lastensuojelua ja päivähoitoa koskevat asiat eivät antaneet aiheita toimenpiteisiin.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuositukset ovat luvussa 7.

## 4.2 Joutsa

Leivonmäeltä sosiaaliasiamiesasioita tuli vuosittain 1-2 ja Joutsan liittyttyä Kosken asiamieskuntiin vuonna 2007 Joutsan ja Leivonmäen yhteinen asiamäärä oli 6, samoin oli ensimmäisenä kuntaliitosvuonna 2008. Vuonna 2009 Joutsasta tuli 10 eri asiaa, mutta niihin liittyneitä yhteydenottoja oli kaksinkertainen määrä. Tilastoiduista asiointikerroista 3 oli neuvontaa ja 2 kertaa tuli palautetta lastensuojelusta, vammaispalvelusta ja kohtelusta. Toimeentulotukiasiointi antoi aiheen yhteen yhteydenottoon. Joutsalaisten sosiaaliasiamiesasiointi on vähitellen monipuolistunut ja lisääntynyt, mutta asiamäärä on edelleen verraten pieni. On toivottavaa, että asukkailla on kunnan ulkopuolinen sosiaalipalvelujen palautekanava tiedossaan, mutta tarve sen käyttämiseen pysyisi sopivan pienenä.

Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten ja ilman kelpoisuutta asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toimintaa ja vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan ja henkilökohtaiseen apuun varattuja ja käytettyjä määrärahoja. Muutoksenhakutietojen lisäksi kysyttiin myös sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta, miten vuoden 2008 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin.

Joutsassa on edellisvuoden tapaan kaksi kelpoisuusehtojen mukaista sosiaalityöntekijää. Lastensuojeluilmoitusten määrä kaksinkertaistui, selvitettyäksi tuli 40 ilmoitusta (18 vuonna 2008).

Lakisääteiseen kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmään (497/2003 § 5) kuuluvat sosiaalityöntekijä, opinto-ohjaaja, Kelan edustaja, sosiaalijohtaja, työvoimaneuvoja ja terveyskeskuksen sosiaaliohjaaja. Ryhmä kokoontui yhden kerran vuonna 2009. Selvityksen luvuissa 3.3, 3.3.1. ja 3.3.2. on kä-

sitelty ryhmän toiminnan tavoitteita. Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmässä on oltava vähintään yksi sosiaalihuolto-, terveydenhuolto-, opetus- ja työvoimaviranomaisen, Kansaneläkelaitoksen ja muiden tarpeellisten yhteisöjen nimeämä edustaja. Työryhmän tehtävänä on kehittää viranomaisten, muiden yhteisöjen ja laitosten yhteistyömuotoja, sopia viranomaisten ja palvelujen järjestäjien keskinäisen yhteistyön periaatteista ja menettelytavoista, huolehtia yhteistyön toteuttamiseksi tarpeellisesta tietojen vaihtamisesta sekä käsitellä muita kuntoutuksen järjestämistä koskevia yhteisiä asioita. Yhteistyöryhmä suunnittelee, edistää ja seuraa asiakkaiden kuntoutuksen toteutumista ja se käsittelee myös yksittäisen kuntoutujan asiakasyhteistyötä koskevia asioita. Ryhmän tehtävänä on kuntoutustarpeita vastaavien ratkaisujen etsimiseksi kuntoutujan palveluvaihtoehtojen arviointi, palvelujen suunnittelu sekä tähän liittyvien tietojen vaihtaminen.

Laki painottaa asiakaslähtöistä työtettä, mutta odottaa ryhmän keskittyvän myös kuntoutuksen yleiseen suunnitteluun ja kehittämiseen. Toiminta on siis vähintään kaksitasoista, on hyvä paneutua sekä asiakastyöhön että eri hallinnonalojen asiantuntijoiden yhteisen kuntoutuksellisen työskentelyn kehittämiseen. Sosiaalihuollon viranomaisten on syytä olla aktiivisia asiakkaidensa asioiden ajamisessa ja huolehtia osaltaan siitä, että kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän moniammatillinen asiantuntemus on kuntalaisten käytettävissä nykyisissä ja tulevaisissa palveluorganisaatioissa.

Vammaispalvelulain mukainen vaikeavammaisten henkilöiden päivätoiminta (8 b §, 22.12.2006/1267) muuttui vuonna 2007 erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvaksi palveluksi. Päivätoiminta on kodin ulkopuolella järjestettyä itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Päivätoimintaa järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään työkyvyttöntä henkilöä, jolla vamman tai sairauden aiheuttaman erittäin vaikean toimintarajoitteen vuoksi ei ole edellytyksiä osallistua sosiaalihuoltolaissa tarkoitettuun työtoimintaan ja jonka toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin. Päivätoimintaa on järjestettävä mahdollisuuksien mukaan siten, että vaikeavammaisen henkilö voi osallistua toimintaan viitenä päivänä viikossa tai tätä harvemmin, jos hän kykenee osallistumaan työtoimintaan osa-aikaisesti tai siihen on muu hänestä johtuva syy.

Joutsa ei ilmoittanut päivätoimintaa koskevia rahasummia, mutta kylläkin vammaispalveluihin varatut ja käytetyt määrärahat. Jos kunnassa ei ole vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan oikeutettuja henkilöitä, tilanne voi olla lainmukainen. Jos kunnassa ei ole selvitetty vammaispal-

velulain mukaisen päivätoiminnan, henkilökohtaisen avun ja muiden palvelujen tarvetta, varattu määrärahaa ja järjestetty toimintaa mahdollista tarvetta vastaavasti, toimenpiteisiin on syytä ryhtyä vammaispalvelujen saattamiseksi lain edellyttämälle tasolle.

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun kunta ilmoitti me-  
nevän vammaispalvelujen yhteissummasta:

- v. 2008 varattiin 33 000 €, käytettiin 69 629 €
- v. 2009 varattiin 100 000 €, käytettiin 113 753 €
- v. 2010 varattiin 130 000 €

Palveluihin varatut määrärahat eivät ole parin vuoden tarkastelujaksolla riittäneet, mutta on myönteistä, että palvelutarpeen kasvuun on pyritty varautumaan vuosittaisella määrärahalisäyksellä.

Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuuteen, käsittelyyn ja ehdotettuihin toimenpiteisiin todettiin, että kunnassa sijaitsevaan yksityiseen palvelukotiin on tehty valvontakäynti.

Joutsassa asiakkaat tekivät 2 palvelua tai kohtelua koskenutta asiakaslain mukaista muistutusta. Muutoksia haettiin ja niihin vastattiin vuonna 2009 (2008) seuraavasti:

Viranhaltijan itse oikaisemia päätöksiä oli 3 kpl (8).

Oikaisuvaatimuksia viranhaltijan päätöksistä tehtiin 6(4). Lautakunta muutti/palautti 0 (1) päätöstä.

Hallinto-oikeuteen tehtiin 1 (0) valitus, mutta sieltä ei tullut vielä ratkaisua 0 (1). Korkeimmalla hallinto-oikeudella ei ollut kunnan sosiaalihuollon asioita tutkittavana.

Lääninhallitus ratkaisi v. 2009 yhden Joutsasta tulleen lastensuojeluasiaa koskeneen hallintokantelun, joka ei antanut aihetta toimenpiteisiin.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen luvussa 7.

### 4.3 Jyväskylä

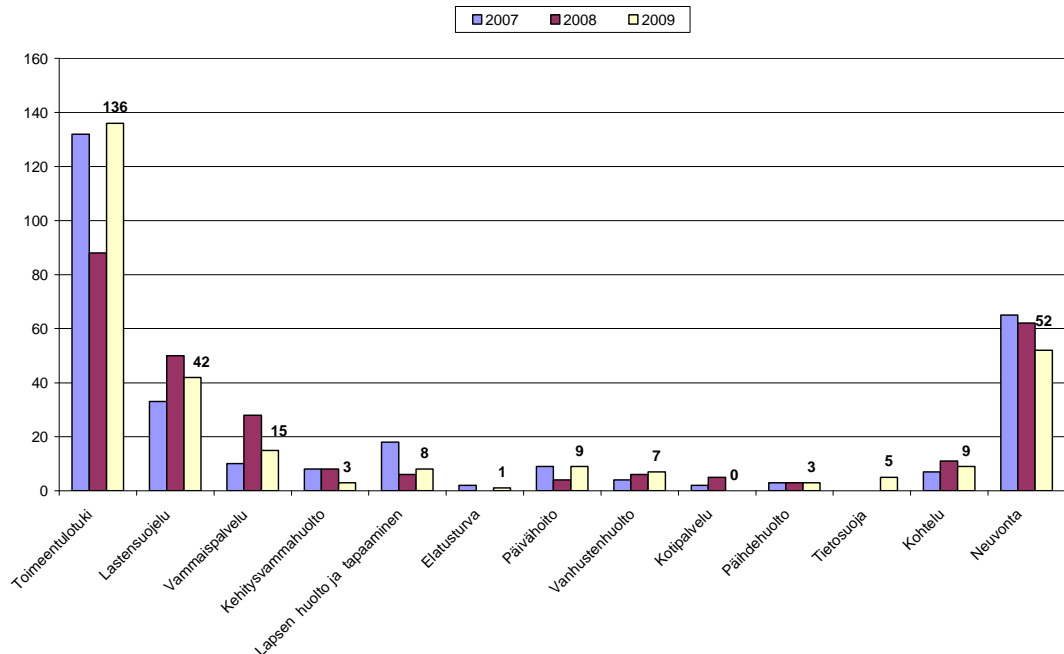
Uudesta Jyväskylästä tuli sosiaaliasiamiehelle 290 (271) eri asiaa, mutta niihin liittyneitä yhteydenottoja oli huomattavasti enemmän. Jyväskylän kaupungin, Jyväskylän maalaiskunnan ja Korpilahden kunnan yhdistyminen vuoden 2009 alussa toi lisämielenkiintoa sosiaalihuollon asiakkaan aseman kehityksen seurantaan. Seuraavassa taulukossa kuntien yhdistyminen on otettu huomioon jo yhdistymistä edeltävältä ajalta, jotta asiämäärien ja sisältöjen kehitystä on päästy tarkastelemaan vertailukelpoisemmista lähtökohdista.

**Taulukko 6. Sosiaaliasiamiesasioiden määrä aiheittain uuden Jyväskylän alueella vuosina 2007 - 2009**

<b>Sosiaaliasiamiesasioiden määrä aiheittain uuden Jyväskylän alueella vuosina 2007 - 2009</b>														
	Toimeentulotuki	Lastensuojelu	Vammaispalvelu	Kehitysvammahuolto	Lapsenhuolto ja tappelaminen	Elasturvava	Päivähoito	Vanhuspalvelu	Koti- ja palvelu	Päihdehuolto	Tietosuojat	Kohtelu	Neuvonta	Yht.
2007	132	33	10	8	18	2	9	4	2	3	0	7	65	293
2008	88	50	28	8	6	0	4	6	5	3	0	11	62	271
2009	136	42	15	3	8	1	9	7	0	3	5	9	52	290

Sosiaalihuollon palveluja koskeva palaute lisääntyi Jyväskylässä yhdistymistä seuranneena ensimmäisenä vuonna 2009 parinkymmenen asian verran, vuoden 2007 tasolle. Kuusi aihealuetta laski, kuusi nousi ja päihdehuollon luku on ollut sama kaikkina kolmena seurantavuonna. Seuraavassa kuvassa asiämäärät on kuvattu graafisesti, yhteismäärää lukuun ottamatta.

**Kuvio 6. Sosiaaliamiesasiat tehtävälaittain Uuden Jyväskylän alueella vuosina 2007 - 2009**

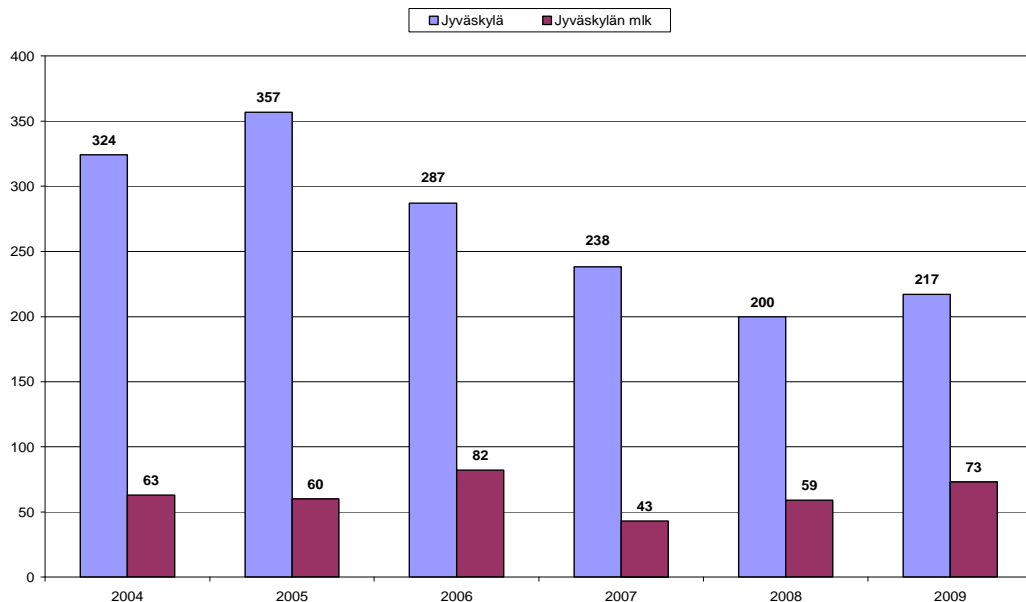


Usean vuoden laskusuunnan jälkeen toimeentulotukea koskeva palaute lisääntyi vuonna 2009 selvästi, sillä sitä tuli uudesta Jyväskylästä 136 eri asiakasasiasta (vuonna 2008 asioita samalta alueelta tuli 88). Kannattaa muistaa, että Jyväskylän luku vuonna 2005 oli 191. Korpilahden luvut olivat sekä ennen että jälkeen kuntien yhdistymisen niin pienet, että niiden erotteluun ei nähty tarvetta ja luvut yhdistettiin Jyväskylän lukemiin. Alueellisesti vuoden 2009 toimeentulotukipalaute jakautui: Jyväskylä 110 (vuonna 2008 Jyväskylä 70 + Korpilahti 7) ja Jyväskylän maalaiskunnan alueet 26 (11). Jyväskylän maalaiskunnan alueelta toimeentulotukiaiheista palautetta annettiin siten yli kaksinkertainen määrä parin edellisvuoden lukemiin verrattuna, mutta kuitenkin vähemmän kuin vuonna 2006, jolloin asioita oli 30. Hakemusten käsittelyviiveistä valitettiin kausittain, päätöksen saaminen kesti monesti aivan liian pitkään ja viive aiheutti asiakkaille suuria vaikeuksia ja ylimääräisiä kuluja.

Vammaispalvelusta tuli vain noin puolet edellisen vuoden asiamäärästä, 15 eri asiasta (28), niistä 2 tuli entisen maalaiskunnan alueelta ja loput kaupungista. Palaute koski mm. asiakkaan heikkoa asemaa, palvelusuunnittelun puutteita, palveluasumiseen pääsyä ja henkilökohtaisen avun riittämättömyyttä. Lastensuojelustakin tuli aiempaa vähemmän palautetta, 42 eri asiasta (50), niistä 19 tuli maalaiskunnasta ja 23 kaupungista. Sisällöllisesti palautetta tuli aiempaa enemmän avohuollon lastensuojelusta,

mutta sitä tuli myös sekä sijaishuollon toteutuksesta että jälkihuollon riittämättömyydestä. Lasten huolto- ja tapaamisasiamäärä oli 8 (6), se pysyi jo toisen vuoden aiempaa alemmissa lukemissa. Päivähoidon 9 asiaa jakautuivat siten, että 5 niistä tuli maalaiskunnasta ja 4 kaupungista ja useita kertoja aiheena olivat ongelmat varahoitojärjestelyissä. Vanhustenhuollon 7 asiaa jakaantui samoin, 4 maalaiskunnasta ja 3 kaupungista, aiheena mm. kunnan ja asiakkaan näkemuserot palvelutarpeesta ja asumispaikasta. Tietosuoja-asiat painottuivat kaupunkiin 4-1 ja palvelua ja kohtelua koskeva palaute samoin 9-0, joskin sitä oli mukana myös maalaiskunnan asioissa, mutta asiat tilastoitiin ensisijaisen palautteen mukaisesti.

**Kuvio 7. Jyväskylän kaupungin ja Jyväskylän maalaiskunnan asiämäärät sosiaaliasiamiestyössä vuosina 2004 - 2009**



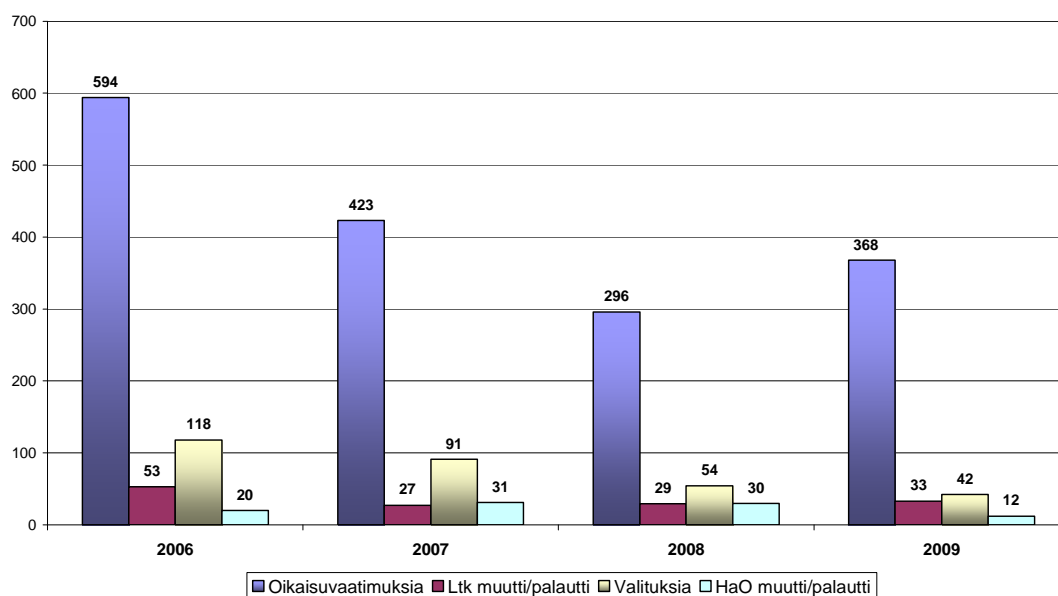
\*) Jyväskylän vuoden 2009 luvussa on mukana myös Korpilahti. Vuonna 2008 Korpilahdelta tuli 12 asiaa, samoin vuonna 2007.

Kuvio näyttää Jyväskylän kaupungin ja Jyväskylän maalaiskunnan sosiaaliasiamiestöasioiden määrän kehityksen ja mm. sen, että Jyväskylän maalaiskunnan palautemäärä kääntyi nousuun jo vuotta ennen kuntien yhdistymistä. Yhdistyminen oli vaativa prosessi eivätkä sen kaikki vaikutukset ole ehtineet käytäntöön, päätöksiin ja palveluihin saati asiamiehelle päätyvään palautteeseen saakka. Kolmen kunnan asukkaiden palveluja ei ehditty eikä ehkä haluttukaan yhdenmukaistaa nopeasti, työmäärä olisi ollut kohtuuton ja samaa olisi voinut sanoa joidenkin asiakkaiden palvelumuu-  
toksista. Muutosprosessi on monilta osin alkuvaiheessa eikä huoli sen hallinnassa pysymisestä ole vielä ohitse.



Oheinen sosiaaliasioiden muutoksenhakua koskeva kuva kertoo, että perusturvalautakunnan yksilöhuoltojaostolle osoitettujen oikaisuvaatimusten määrä nousi. Jaosto puuttui viranomaisten päätöksiin suunnilleen saman verran kuin aiemminkin. Lautakunnan päätöksistä hallinto-oikeuteen valittaminen on vähentynyt vuosi vuodelta. Koska hyväksytyjen valitusten määrä oli myös alhaisin vuosikausiin, päätökset ovat ilmeisesti olleet huolellisemmin valmisteltuja, perusteltuja ja lainmukaisia.

**Kuvio 8. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Uudessa Jyväskylässä vuosina 2006 – 2009**



Yhdistyneen Jyväskylän muutoksenhakulukujen kehityksen seurannan helpottamiseksi kolme kuntaa yhdistettiin tässä kuviossa jo vuonna 2006. Vuonna 2009 jaostossa käsiteltiin 368 oikaisuvaatimusta, niistä 12 koski kotihoitoa, 3 päivähoitoa, 2 sosiaalista luototusta, 2 vanhusten laitoshoidotuksua, 4 päihdepalvelua, 1 lasten kotihoidontuen kuntalisää, 1 lastensuojelun asiakasmaksua ja 1 lastensuojelun taloudellista tukea. Jonkin verran vaadittiin muutoksia vammaispalvelupäätöksiin ja eniten oikaisuja haettiin toimentulotukiasioissa.

Asiakaslain mukaisia muistutuksia ilmoitettiin tehdyksi 6 (10). Lääninhallitus ratkaisi 13 (9) hallintokantelua, joista 5 koski lastensuojelua, 1 lapsen huolto- ja tapaamisasiaa, 3 toimentulotukea, 2 vanhustenhuoltoa ja 2 vammaispalveluja. Lapsen huolto- ja tapaamisasiassa ei ollut kannellun

asian tutkimisen jälkeen aihetta muihin toimenpiteisiin, ei myöskään toisessa vammaispalvelua koskeneessa asiassa, mutta toisessa kehoitettiin kiinnittämään menettelyyn huomiota vastaisuudessa. Lastensuojelua koskeneissa kanteluissa oli 4 kertaa aihetta kiinnittää huomiota menettelyyn vastaisen varalle ja yhden kerran oli perusteltu syy käsityksen ilmaisemiseen. Kaikissa kolmessa toimeentulotukikantelussa päädyttiin kiinnittämään huomio vastaisen varalle mm. käsittelyaikoihin, ohjeiden säädösten mukaisuuteen ja sosiaalityöntekijöiden tapaamismahdollisuuksiin. Jyväskylää on myös kuultu toimeentulotukiasiassa määräyksen antamista varten. Muissa kanteluissa oli kyse lähinnä erilaisista valvonta-asioista.

### **Kuntakyselyn tuloksia**

Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten ja ilman kelpoisuutta asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määriä, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toimintaa ja vammaispalvelulain mukaiseen päivätöimintaan ja henkilökohtaiseen apuun varattuja ja käytettyjä määrärahoja. Muutoksenhakutietojen lisäksi kysyttiin myös sosiaaliamiehen selvitetyksen vaikuttavuutta; miten vuoden 2008 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin.

Jyväskylän kaupungin asiakaspalvelutehtävissä työskenteli vuoden 2010 helmikuussa 84 sosiaalityöntekijää, joista kelpoisia oli 71 ja ilman kelpoisuutta 13 (7 vuonna 2009). Kehityksen suunta on huolestuttava, sillä ilman säädettyä kelpoisuutta ammatissa toimivien sosiaalityöntekijöiden määrä on vuodessa noin kaksinkertaistunut. Joukossa lienee esim. perhevapailla olevien vakituisten työntekijöiden sijaisuuksissa opintojen loppuvaiheen opiskelijoita. On toki parempi, että viroissa on hoitajat, mutta määräaikaisiin sopimuksiin perustuvassa työskentelyssä on mm. laatu-, kuormittuvuus- ja jatkuvuusriskejä. Kunnan on syytä pyrkiä siihen, että virat täytetään ja sosiaalityöntekijän viroissa tekevät töitä kelpoisuusehtojen mukaiset viranhaltijat.

Lastensuojelulain mukaisia lastensuojeluilmoituksia tuli vuonna 2007 869, vuonna 2008 1028 ja vuonna 2009 niitä tuli selvitettäväksi 2025. Kun lastensuojelutarpeen selvittäminen säädetyssä 3 kk:n määräajassa on aiemminkin tuottanut vaikeuksia, mitenkähän näin valtavasti kasvanut ilmoitusmäärä on pystytty selvittämään? Lastensuojeluun on lisätty kolme sosiaalityöntekijän virkaa, mutta varhaisen tuen ja avohuollon periaatteiden mukaiseen toimintaan on silti vaikea päästä, jos kiinni kurottavaa on kertynyt paljon ja lastensuojelun kiireellinen tarve kasvaa resursseja nopeammin.

Sosiaali- ja terveystalvelukeskuksesta lakisäateiseen kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmään (497/2003 § 5) kuuluvat terveydenhuollosta kuntoutustalvelupäällikkö, aikuissosiaalityön ja perusturvan sosiaalityöntekijä ja vanhus- ja vammaistalvelujen johtava sosiaalityöntekijä. Ryhmä on nimetty toimikaudeksi 2009 - 2012, mutta se ei ole kokoontunut vuonna 2009.

Selvityksen luvuissa 3.3, 3.3.1 ja 3.3.2. on käsitelty ryhmän toiminnan tavoitteita. Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmässä on oltava vähintään yksi sosiaalihuolto-, terveydenhuolto-, opetus- ja työvoimaviranomaisen, Kansaneläkelaitoksen ja muiden tarpeellisten yhteisöjen nimeämä edustaja. Työryhmän tehtävänä on kehittää viranomaisten, muiden yhteisöjen ja laitosten yhteistyömuotoja, sopia viranomaisten ja talvelujen järjestäjien keskinäisen yhteistyön periaatteista ja menettelytavoista, huolehtia yhteistyön toteuttamiseksi tarpeellisesta tietojen vaihtamisesta sekä käsitellä muita kuntoutuksen järjestämistä koskevia yhteisiä asioita. Yhteistyöryhmä suunnittelee, edistää ja seuraa asiakkaiden kuntoutuksen toteutumista ja se käsittelee myös yksittäisen kuntoutujan asiakasyhteistyötä koskevia asioita. Ryhmän tehtävänä on kuntoutustarpeita vastaavien ratkaisujen etsimiseksi kuntoutujan talveluvaihtoehtojen arviointi, talvelujen suunnittelu sekä tähän liittyvien tietojen vaihtaminen.

Laki painottaa asiakaslähtöistä työtettä, mutta odottaa ryhmän keskittyvän myös kuntoutuksen yleiseen suunnitteluun ja kehittämiseen. Toiminta on siis vähintään kaksitasoista, on hyvä paneutua sekä asiakastyöhön että eri hallinnonalojen asiantuntijoiden yhteisen kuntoutuksellisen työskentelyn kehittämiseen. Sosiaalihuollon viranomaisten on syytä olla aktiivisia asiakkaidensa asioiden ajamisessa ja huolehtia osaltaan siitä, että kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän moniammatillinen asiantuntemus on kuntalaisten käytettävissä nykyisissä ja tulevissa talveluorganisaatioissa.

Vammaistalvelulain mukaisesta vaikeavammaisten henkilöiden päivätoiminnasta (8 b §, 22.12.2006/1267) tuli vuonna 2007 erityisen järjestämistalvelvollisuuden piiriin kuuluva talvelu. Päivätoiminta on kodin ulkopuolella järjestettyä itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Jyväskylässä vammaistalvelulain mukaiseen päivätoimintaan varattiin vuonna 2009 määrärahaa 54 700 € ja käytettiin 69 867 €.

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun järjestämiseen:

v. 2008 varattiin 2 480 745 €, käytettiin 2 740 513 €

v. 2009 varattiin 3 428 313 €, käytettiin 3 102 984 €

v. 2010 varattiin 2 693 313 €

Palveluihin varatut määrärahat ylitettiin vuonna 2008 sekä Jyväskylässä, Jyväskylän maalaiskunnassa että Korpilahdella, mutta vuonna 2009 tilanteeseen varauduttiin paremmin. Vuodelle 2010 tarkoitukseen on varattu vähemmän määrärahaa kuin mitä vuonna 2007 oli tarpeen käyttää. Jos palvelutarpeen tiedetään vähentyneen, summa voi olla kohdallaan, muussa tapauksessa sen riittävyys epäilyttää.

Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuuteen, käsittelyyn ja ehdotettuihin toimenpiteisiin tuli seikkaperäinen vastaus. Jyväskylässä perusturvalautakunta käsitteli sosiaaliasiamiehen selvitystä ja toimenpide-ehdotuksia 11.6.2009, § 92 (Liite 2) ja yksityisten sosiaalipalvelujen valvontasuunnitelmat se vahvisti 19.11.2010 § 166 (Liite 3). Kaupunginhallituksen käsittelyssä selvitys oli 29.6.2009 § 387 ja kaupunginvaltuustossa 24.8.2009 § 149. Vaikuttaa siltä, että kunnassa otetaan vastaan palautetta ja yritys palvelujen kehittämiseen ja kuntalaisten aseman parantamiseen on hyvä. Vuoden 2010 tammikuussa toteutettu Huhtasuon, Palokan ja Vaajakosken sosiaaliasemien lakkauttaminen ja palvelujen keskittäminen Jyväskylän Hannikaisenkadun sosiaaliasemalle tapahtui kehittämisen nimissä, mutta palvelujen etäännyttäminen huononsi monien asiakkaiden asemaa. Sosiaaliasiamiehet jättivät asiasta kannanoton 28.10.2009 (Liite 4)

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuosituksukset ovat luvussa 7.

#### **4.4 Kinnula**

Kinnulasta tuli vuonna 2009 sosiaaliasiamiehelle 5 (12) yhteydenottoa, aiheena niissä oli 2 kertaa toimeentulotuki ja lastensuojelu ja yksi asiakoski vanhustenhuolto. Kunnassa ei tehty palvelua tai kohtelua koskevia kirjallisia muistutuksia eikä lääninhallituksesta tullut hallintokanteluratkaisuja. Kahteen viranhaltijan tekemään päätökseen haettiin muutosta lautakunnasta, lautakunta ei nähnyt tarvetta puuttua päätöksiin. Oikeusasteista ei tullut Kinnulan sosiaalihuoltoon koskevia ratkaisuja.

Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten ja ilman kelpoisuutta asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määriä, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toimintaa ja vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan ja henkilökohtaiseen apuun varattuja ja käytettyjä määrärahoja. Muutoksenhakutietojen lisäksi kysyttiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta, miten vuoden 2008 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin.

Kinnulassa on asiakaspalvelutehtävissä yksi kelpoisuusehtojen mukainen ja yksi kelpoisuusehtoja täyttämätön sosiaalityöntekijä. Kuntaan tuli vuonna 2009 selvittäväksi 15 lastensuojelulain mukaista lastensuojeluilmoitusta, aiemmilta vuosilta lukua ei ole käytettävissä.

Lakisääteinen kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä (497/2003 § 5) on seudullinen. Kinnulan ja Wiitaunionin yhteinen ryhmä perustettiin 3.6.2009 ja Kinnulasta siihen kuuluvat terveystieteiden ylilääkäri ja sosiaalitoimen edustaja. Vuonna 2009 ryhmä kokoontui 2 kertaa.

Selvityksen luvuissa 3.3, 3.3.1 ja 3.3.2. on käsitelty ryhmän toiminnan tavoitteita. Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmässä on oltava vähintään yksi sosiaalihuolto-, terveydenhuolto-, opetus- ja työvoimaviranomaisen, Kansaneläkelaitoksen ja muiden tarpeellisten yhteisöjen nimeämä edustaja. Työryhmän tehtävänä on kehittää viranomaisten, muiden yhteisöjen ja laitosten yhteistyömuotoja, sopia viranomaisten ja palvelujen järjestäjien keskinäisen yhteistyön periaatteista ja menettelytavoista, huolehtia yhteistyön toteuttamiseksi tarpeellisesta tietojen vaihtamisesta sekä käsitellä muita kuntoutuksen järjestämistä koskevia yhteisiä asioita. Yhteistyöryhmä suunnittelee, edistää ja seuraa asiakkaiden kuntoutuksen toteutumista. ja se käsittelee myös yksittäisen kuntoutujan asiakasyhteistyötä koskevia asioita. Ryhmän tehtävänä on kuntoutustarpeita vastaavien ratkaisujen etsimiseksi kuntoutujan palveluvaihtoehtojen arviointi, palvelujen suunnittelu sekä tähän liittyvien tietojen vaihtaminen.

Laki painottaa asiakaslähtöistä työtettä, mutta odottaa ryhmän keskittävän myös kuntoutuksen yleiseen suunnitteluun ja kehittämiseen. Toiminta on siis vähintään kaksitasoista, on hyvä paneutua sekä asiakastyöhön että eri hallinnonalojen asiantuntijoiden yhteisen kuntoutuksellisen työskentelyn kehittämiseen. Kinnulan ja Wiitaunionin asiakasyhteistyön puitteet ovat vasta päivitetty ja niiltä osin kunnossa. Sosiaalihuollon viranomaisten on syytä olla aktiivisia asiakkaidensa asioiden ajamisessa ja huolehtia osaltaan siitä, että kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän moniammatillinen asiantuntemus on kuntalaisten käytettävissä nykyisissä ja tulevissa palveluorganisaatioissa.

Vammaispalvelulain mukaisesta vaikeavammaisten henkilöiden päivätoiminnasta (8 b §, 22.12.2006/1267) tuli vuonna 2007 erityisen järjestämisselvollisuuden piiriin kuuluva palvelu. Päivätoiminta on kodin ulkopuolella järjestettyä itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Päivätoimintaa järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään työkyvyttöntä henkilöä, jolla vamman tai sairauden aiheuttaman erittäin vaikean toimintarajoitteen vuoksi ei ole edellytyksiä osallistua sosiaalihuoltolaissa tarkoitettuun työtoimintaan ja jonka toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin. Päivätoimintaa on järjestettävä mahdollisuuksien mukaan siten, että vaikeavammaisen henkilö voi osallistua toimintaan viitenä päivänä viikossa tai tätä harvemmin, jos hän kykenee osallistumaan työtoimintaan osa-aikaisesti tai siihen on muu hänestä johtuva syy.

Kunnasta ilmoitettiin, että vaikeavammaisille tarkoitettuun päivätoimintaan (8 b §) varattiin v. 2009 määrärahaa 70 000 € ja sitä käytettiin 72 850 €. Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun järjestämiseen on varauduttu määrärahallisesti siten, että vuonna 2009 palvelun järjestämiseen käytettiin 4 529 € ja vuodelle 2010 varattiin 25 000 €.

Sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuutta, käsittelyä ja toimenpideehdotuksia koskeviin kysymyksiin ei Kinnulasta vastattu.

Sosiaaliamiehen toimenpidesuositukset ovat luvussa 7.

## 4.5 Konnevesi

Konnevesi liittyi Kosken sosiaaliamiestoimintaan vuonna 2009, joten aiemmilta vuosilta ei ole käytettävissä seurantatietoja asiakkaiden aseman kehityksestä. Konnevedeltä otettiin yhteyttä 8 eri asian takia ja niihin liittyneitä yhteydenottoja oli noin kaksinkertainen määrä. Sisällöllisesti jakauma oli sikäli mielenkiintoinen, että vain kaksi asiaa oli varsinaisesti asiakaspalautetta, toimeentulotuesta ja vammaispalvelusta. Muissa asioissa oli kyse erilaisista sosiaalihuollon palveluja koskeneista ennakkoinformoinneista ja suunnitteluavusta. Joissakin oli mukana myös Kelan, terveydenhuollon ja vakuutusyhtiön palveluja koskevia pulmia.

Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten ja ilman kelpoisuutta asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määriä, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toimintaa ja vammaispalvelulain mukaiseen päivä-

toimintaan ja henkilökohtaiseen apuun varattuja ja käytettyjä määrärahoja. Muutoksenhakutietojen lisäksi kysyttiin myös sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta, miten vuoden 2008 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin.

Helmikuussa 2010 Konnevedellä oli 2 kelpoisuusehtojen mukaista sosiaalityöntekijää. Lastensuojelulain mukaisia ilmoituksia tuli vuonna 2009 sosiaalityöntekijöiden selvitettäväksi 62 kpl.

Konneveden kunnalla ja Äänekosken kaupungilla on yhteinen kuntoutuksen asiakastyöryhmä (497/2003 § 5), jossa on edustajat Kelasta, työvoimatoimistosta, terveystieteiden keskus (lääkäri), mielenterveystoimistosta (lääkäri) ja molempien kuntien sosiaalitoimesta. Konneveden sosiaalitoimen edustajana on sosiaalityöntekijä. Toimikausi on 2009 - 2012 ja ryhmä kokoontui 9 kertaa vuonna 2009. Selvityksen luvuissa 3.3, 3.3.1 ja 3.3.2 on käsitelty ryhmän toiminnan tavoitteita. Laki painottaa asiakaslähteistä työtettä, mutta odottaa ryhmän keskittyvän myös kuntoutuksen yleiseen suunnitteluun ja kehittämiseen. Toiminta on siis vähintään kaksitasoista, on hyvä paneutua sekä asiakastyöhön että eri hallinnonalojen asiantuntijoiden yhteisen kuntoutuksellisen työskentelyn kehittämiseen. Konnevedellä asiakasyhteistyö on aktiivista ja monipuolista ja se vastaa lain henkeä myös siltä osin, että asiakkaat ovat itsekin osallistuneet asian käsittelyyn työryhmässä. Laki edellyttää, että ryhmässä on myös opetustoimen edustus. Jos edustajaa ei sieltä ole, ryhmää olisi hyvä siltä osin täydentää.

Vammaispalvelulain mukaisesta vaikeavammaisten henkilöiden päivätoiminnasta (8 b §, 22.12.2006/1267) tuli vuonna 2007 erityisen järjestämisevelvollisuuden piiriin kuuluva palvelu. Päivätoiminta on kodin ulkopuolella järjestettyä itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Päivätoimintaa järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään työkyvyttöntä henkilöä, jolla vamman tai sairauden aiheuttaman erittäin vaikean toimintarajoitteen vuoksi ei ole edellytyksiä osallistua sosiaalihuoltolaissa tarkoitettuun työtoimintaan ja jonka toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin. Päivätoimintaa on järjestettävä mahdollisuuksien mukaan siten, että vaikeavammaisen henkilö voi osallistua toimintaan viitenä päivänä viikossa tai tätä harvemmin, jos hän kykenee osallistumaan työtoimintaan osa-aikaisesti tai siihen on muu hänestä johtuva syy.

Konneveden ilmoituksen mukaan kunnassa ei varattu eikä käytetty määrärahaa vaikeavammaisten päivätoiminnan järjestämiseen. Ellei kunnassa ole vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan oikeutettuja henkilöitä, tilanne on lainmukainen. Jos kunnassa ei ole selvitetty vammaispalve-

lulain mukaisen päivätoiminnan tarvetta, varattu määrärahaa ja järjestetty toimintaa mahdollista tarvetta vastaavasti, toimenpiteisiin on syytä ryhtyä vammaispalvelujen saattamiseksi lain edellyttämälle tasolle.

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun järjestämiseen varattu ja käytetty määräraha:

- a) v. 2008 varattiin 88.100 €, käytettiin 85.209 €
- b) v. 2009 varattiin 100.355 €, käytettiin 82.625 €
- c) v. 2010 varattiin 77.800 €

Jos palvelutarpeen tiedetään vähentyneen, määräraha voi olla kohdallaan.

Kunnassa ei tehty palvelua tai kohtelua koskevia kirjallisia muistutuksia eikä lääninhallituksella ollut kunnan sosiaalipalveluihin kohdistuneita hallintokanteluja ratkaistavana. Kunnasta ilmoitettiin, ettei itseoikaisuja viranhaltijoiden tekemiin päätöksiin ole tehty. Lautakunta sai käsiteltäväkseen yhden oikaisuvaatimuksen, mutta viranhaltijan päätöstä ei muutettu. Lautakunnan päätöksistä ei vuonna 2009 valitettu hallinto-oikeuteen, mutta sieltä palautui yksi hyväksytty aiemmin tehty valitus.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2008 selvitys on käsitelty sosiaali- ja terveyslautakunnassa ja kunnanhallituksessa. Siitä ei ole aiheutunut erityisiä toimenpiteitä.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuosituksukset ovat luvussa 7.

## **4.6 Kuhmoinen**

Kuhmoisten kunta on kuulunut vuoden 2009 alusta yhteistoiminta-alueeseen, jossa Jämsän kaupunki järjestää alueen väestön tarvitsemat sosiaali- ja terveystalvet. Kuhmoinen oli vuonna 2009 Kosken sosiaaliasiamiespalvelun piirissä 1.1.- 30.6., minkä jälkeen se liittyi Jämsän sosiaaliasiamiestoimintaan ja vuoden 2010 alusta Kuhmoinen palasi Koskeen, kun Jämsä päätyi hankkimaan alueensa sosiaaliasiamiespalvelut Koskesta.

Puolen vuoden aikana Kuhmoisista tuli yhteydenottoja neljästä eri asiasta (vuonna 2008 niitä oli 2). Palauteasiat liittyivät vammaispalveluun ja vanhustenhuoltoon, muilla kerroilla kyse oli neuvonnasta ja palveluja koske-



vasta selvitysavusta. Lääninhallituksella ei ollut kuntaa koskevia hallintokanteluja ratkaistavanaan.

Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten ja ilman kelpoisuutta asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määriä, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toimintaa ja vammaispalvelulain mukaiseen päivätöimintaan ja henkilökohtaiseen apuun varattuja ja käytettyjä määrärahoja. Muutoksenhakutietojen lisäksi kysyttiin myös sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta, miten vuoden 2008 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin. Sosiaaliasiamiehellä ei ollut kuntakyselyn vastaustietoja käytettävissä.

Selvityksen luvuissa 3.3, 3.3.1 ja 3.3.2 on käsitelty lakisääteisen kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän (497/2003 § 5) toiminnan tavoitteita. Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmässä on oltava vähintään yksi sosiaalihuolto-, terveydenhuolto-, opetus- ja työvoimaviranomaisen, Kansaneläkelaitoksen ja muiden tarpeellisten yhteisöjen nimeämä edustaja. Työryhmän tehtävänä on kehittää viranomaisten, muiden yhteisöjen ja laitosten yhteistyömuotoja, sopia viranomaisten ja palvelujen järjestäjien keskinäisen yhteistyön periaatteista ja menettelytavoista, huolehtia yhteistyön toteuttamiseksi tarpeellisesta tietojen vaihtamisesta sekä käsitellä muita kuntoutuksen järjestämistä koskevia yhteisiä asioita. Yhteistyöryhmä suunnittelee, edistää ja seuraa asiakkaiden kuntoutuksen toteutumista ja se käsittelee myös yksittäisen kuntoutujan asiakasyhteistyötä koskevia asioita. Ryhmän tehtävänä on kuntoutustarpeita vastaavien ratkaisujen etsimiseksi kuntoutujan palveluvaihtoehtojen arviointi, palvelujen suunnittelu sekä tähän liittyvien tietojen vaihtaminen.

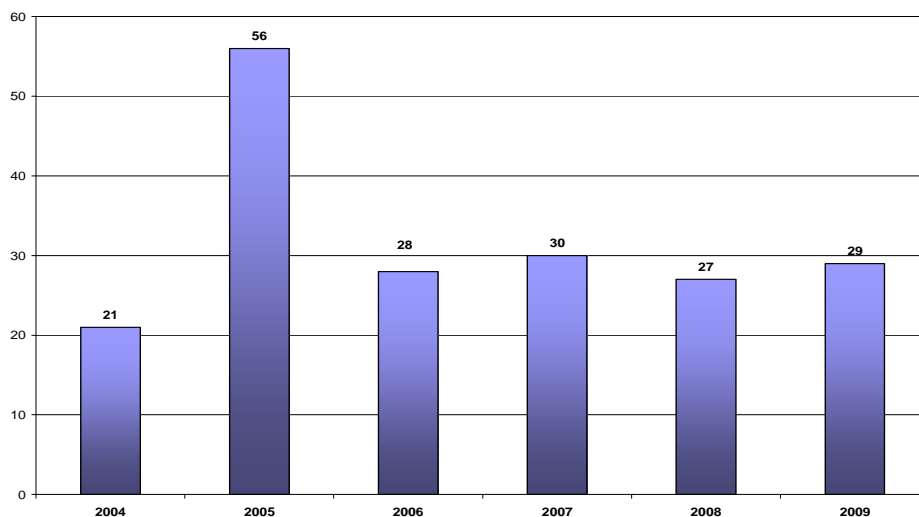
Laki painottaa asiakaslähtöistä työtettä, mutta odottaa ryhmän keskittävän myös kuntoutuksen yleiseen suunnitteluun ja kehittämiseen. Toiminta on siis vähintään kaksitasoista, on hyvä paneutua sekä asiakastyöhön että eri hallinnonalojen asiantuntijoiden yhteisen kuntoutuksellisen työskentelyn kehittämiseen. Sosiaalihuollon viranomaisten on syytä olla aktiivisia asiakkaidensa asioiden ajamisessa ja huolehtia osaltaan siitä, että kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän moniammatillinen asiantuntemus on kuntalaisten käytettävissä.

## 4.7 Laukaa

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien ja aseman kuvaaminen alkaa Laukaassa vuoden 2009 muutoksenhakutiedoilla. Laukaassa tehtiin 1 (2) asiakaslain mukainen muistutus sosiaalihuollon palveluista. Lääninhallitus ratkaisi 3 (2) kunnasta tullutta hallintokantelua, kaikissa kolmessa tutkittussa asiassa kehoitettiin kiinnittämään huomiota menettelyyn vastaisen varalle. Hallintolain mukaisia itseoikaisupäätöksiä kunnassa ilmoitettiin tehdyksi 10 (3). Oikaisuvaatimuksia viranhaltijapäätöksistä tehtiin 29 (16) ja lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi yhden (4) päätöksen. Hallinto-oikeuteen lähti 7 (7) valitusta ja sieltä tuli 2 (1) hyväksyttyä valitusta. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi 2 (3) valitusta kunnan eduksi.

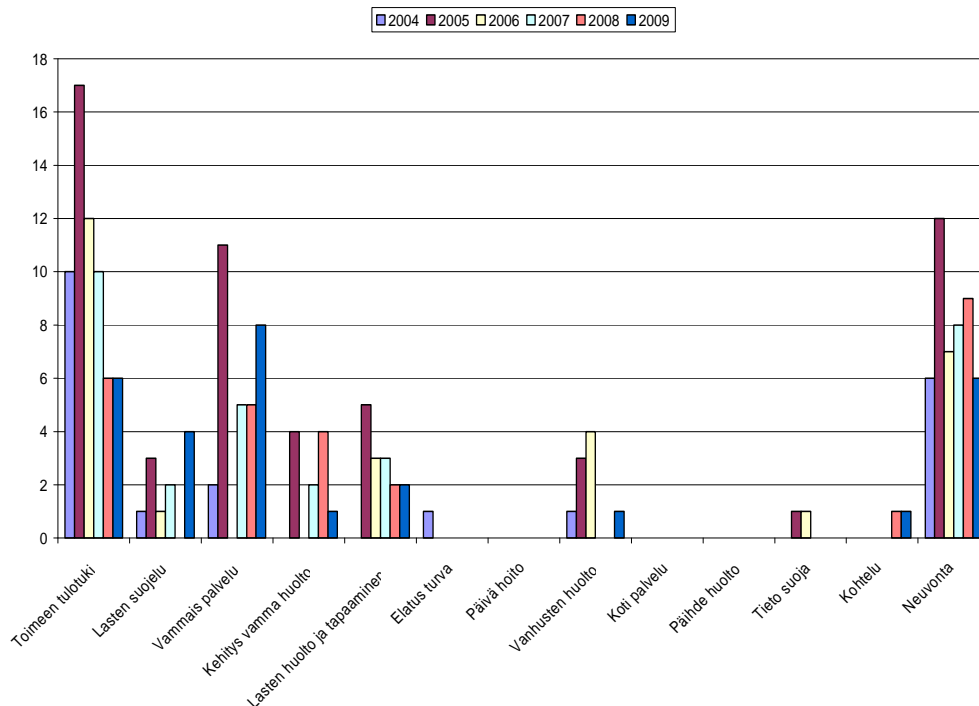
Laukaasta tuli 29 eri sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2009 ja kuten seuraava kuva osoittaa, luvut ovat olleet viime vuodet samalla tasolla. Vuosi 2005 oli poikkeuksellinen kaksinkertaisine asiamäärineen. Tuolloin aihetta yhteydenottoihin antoivat etenkin toimeentulotuki, vammaispalvelu, lapsen huolto- ja tapaamisasiat ja myös neuvontaa oli enemmän kuin seuranneina vuosina.

**Kuvio 9. Laukaa: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004 – 2009**



Seuraavassa kuviossa vuosittaiset asiat on avattu aihekohtaiseen tarkaste-  
luun. Vaikka asioiden yhteismäärä on vuotta 2005 lukuun ottamatta py-  
synyt samalla tasolla, yhteydenottoaiheet ovat vuosittain vaihdelleet.  
Toimeentulotuki oli huipulla vuonna 2005, laski sitten parina vuonna ja  
vuosina 2008 ja 2009 luku oli sama 6. Lastensuojelu on ollut hieman  
noususuunnassa, lasten huolto- ja tapaamisasioiden määrä puolestaan vä-  
hentyntä. Vammaispalvelu on ollut monien muiden kuntien tapaan yksi  
yleisimmistä palauteaiheista kautta vuosien ja vuonna 2009 jopa kunnan  
yleisin asiamiesasia, mutta vuonna 2006 palautetta siitä aiheesta ei tullut  
lainkaan. Kehitysvammahuollon asioita on ollut mukana lähes vuosittain  
ja vanhustenhuoltoakin hieman, mutta esim. niin yleinen ja laajan käyttä-  
jäkunnan palvelu kuin lasten päivähoito ei näy tilastossa lainkaan, ei  
myöskään kotipalvelu eikä päihdehuolto. Rohkeita johtopäätöksiä näistä  
luvuista ei voi tehdä, sillä Laukaan asiamiesasioiden määrä on verraten  
pieni ja satunnaisen vaihtelun vaikutus voi olla suuri.

**Kuvio 10. Laukaa: Sosiaaliamiesasioiden määrä aiheittain vuosina 2004 -  
2009**



Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten ja ilman kelpoisuutta asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toimintaa ja vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan ja henkilökohtaiseen apuun varattuja ja käytettyjä määrärahoja. Muutoksenhakutietojen lisäksi kysyttiin myös sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta, miten vuoden 2008 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin.

Laukaassa on asiakaspalvelutehtävissä 6 (7) kelpoisuusehtojen mukaista sosiaalityöntekijää ja 2 (1) sijaista ilman kelpoisuutta, vakituiset ovat kelpoisia. Vuonna 2007 lastensuojeluilmoituksia tuli selvitettäväksi 98, vuonna 2008 määrä oli 196 ja vuonna 2009 ilmoituksia oli 149.

Lakisääteiseen kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmään (497/2003 § 5) kuuluvat edustajat Kelasta, TE -toimistosta, kunnan sivistisosastolta, sosiaalitoimesta ja terveystoimesta. Toimikausi oli 2004 – 2008, mutta uutta ei nimetty ja aiempi jatkaa edelleen. Vuonna 2009 ei poikkeuksellisesti kokoonnuttu, mutta vuonna 2010 ryhmä on ollut jo koolla.

Selvityksen luvuissa 3.3, 3.3.1 ja 3.3.2. on käsitelty ryhmän toiminnan tavoitteita. Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmässä on oltava vähintään yksi sosiaalihuolto-, terveydenhuolto-, opetus- ja työvoimaviranomaisen, Kansaneläkelaitoksen ja muiden tarpeellisten yhteisöjen nimeämä edustaja. Työryhmän tehtävänä on kehittää viranomaisten, muiden yhteisöjen ja laitosten yhteistyömuotoja, sopia viranomaisten ja palvelujen järjestäjien keskinäisen yhteistyön periaatteista ja menettelytavoista, huolehtia yhteistyön toteuttamiseksi tarpeellisesta tietojen vaihtamisesta sekä käsitellä muita kuntoutuksen järjestämistä koskevia yhteisiä asioita. Yhteistyöryhmä suunnittelee, edistää ja seuraa asiakkaiden kuntoutuksen toteutumista ja käsittelee myös yksittäisen kuntoutujan asiakasyhteistyötä koskevia asioita. Ryhmän tehtävänä on kuntoutustarpeita vastaavien ratkaisujen etsimiseksi kuntoutujan palveluvaihtoehtojen arviointi, palvelujen suunnittelu sekä tähän liittyvien tietojen vaihtaminen.

Laki painottaa asiakaslähtöistä työtettä ja asiakastyötä, mutta odottaa ryhmän keskittyvän myös kuntoutuksen yleiseen suunnitteluun ja kehittämiseen. Sosiaalihuollon viranomaisten on syytä olla aktiivisia asiakkaidensa asioiden ajamisessa ja huolehtia osaltaan siitä, että kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän moniammatillinen asiantuntemus on kuntalaisten käytettävissä nykyisissä ja tulevaisissa palveluorganisaatioissa.

Vammaispalvelulain mukaisesta vaikeavammaisten henkilöiden päivätoiminnasta (8 b §, 22.12.2006/1267) tuli vuonna 2007 erityisen järjestämiskelpoisuuden piiriin kuuluva palvelu. Päivätoiminta on kodin ulkopuo-

lolla järjestettyä itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Päivätoimintaa järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään työkyvyttöntä henkilöä, jolla vamman tai sairauden aiheuttaman erittäin vaikean toimintarajoitteen vuoksi ei ole edellytyksiä osallistua sosiaalihuoltolaissa tarkoitettuun työtoimintaan ja jonka toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin. Päivätoimintaa on järjestettävä mahdollisuuksiensa mukaan siten, että vaikeavammaisen henkilö voi osallistua toimintaan viitenä päivänä viikossa tai tätä harvemmin, jos hän kykenee osallistumaan työtoimintaan osa-aikaisesti tai siihen on muu hänestä johtuva syy.

Vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan varattiin ja käytettiin Laukaassa vuonna 2009 määrärahaa 3 420 €.

Henkilökohtaisen avun järjestämiseen varauduttiin seuraavasti:

- a) v. 2008 varattiin 545.000 €, käytettiin 532.257 €
- b) v. 2009 varattiin 510.000 €, käytettiin 644.944 € (koko tal. tukitoimet 999.913 €)
- c) v. 2010 varattiin 610.000 € (koko tal. tukitoimet 1.015.000 €)

Sosiaaliasiamiehen selvitystä vuodelta 2008 käsiteltiin ja käytiin läpi sosiaali- ja terveyslautakunnassa, se meni tiedoksi kunnanhallitukselle ja sitä käsiteltiin myös eri työyksiköiden työpaikkakokouksissa.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuositukset ovat selvityksen luvussa 7.

## **4.8 Luhanka**

Luhangasta tuli 5 (3) asiakasasiaa vuonna 2009, niissä oli kyse kotipalvelusta, vammaispalvelusta, vanhustenhuollosta ja kohtelusta. Asiakaslain mukaisia kirjallisia muistutuksia palvelusta tehtiin yksi ja lääninhallitus tutki yhden hallintokantelun, jonka johdosta oli tarpeen ilmaista käsitys. Lautakunta käsitteli 3 (0) oikaisuvaatimusta, viranhaltijan päätöksiä ei muutettu. Hallinto-oikeuskäsittelyssä ei ollut asioita Luhangan sosiaali-toimesta.

Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten ja ilman kelpoisuutta asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden

määriä, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toimintaa ja vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan ja henkilökohtaiseen apuun varattuja ja käytettyjä määrärahoja. Muutoksenhakutietojen lisäksi kysyttiin myös sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuutta, miten vuoden 2008 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin.

Luhangassa oli 5.2.2010 saakka perusturvajohtaja, sen jälkeen virka laitettiin auki ja kuntaan valittiin perusturvajohtaja, jolla on myös sosiaalityön kelpoisuus. Lastensuojelulain mukaisia lastensuojeluilmoituksia tuli vuonna 2007 selvitettäväksi 1, vuonna 2008 2 ja vuonna 2009 niitä tuli 3.

Lakisääteinen kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä (497/2003 § 5) on Joutsan kanssa yhteinen ja sen toimikausi on neljä vuotta 2009 – 2012, ryhmä kokoontui vuonna 2009 yhden kerran.

Selvityksen luvuissa 3.3, 3.3.1 ja 3.3.2. on käsitelty asiakasyhteistyöryhmän toiminnan tavoitteita. Työryhmässä on oltava vähintään yksi sosiaalihuolto-, terveydenhuolto-, opetus- ja työvoimaviranomaisen, Kansaneläkelaitoksen ja muiden tarpeellisten yhteisöjen nimeämä edustaja. Ryhmän tehtävänä on kehittää viranomaisten, muiden yhteisöjen ja laitosten yhteistyömuotoja, sopia viranomaisten ja palvelujen järjestäjien keskinäisen yhteistyön periaatteista ja menettelytavoista, huolehtia yhteistyön toteuttamiseksi tarpeellisesta tietojen vaihtamisesta sekä käsitellä muita kuntoutuksen järjestämistä koskevia yhteisiä asioita. Yhteistyöryhmä suunnittelee, edistää ja seuraa asiakkaiden kuntoutuksen toteutumista ja se käsittelee myös yksittäisen kuntoutujan asiakasyhteistyötä koskevia asioita.

Laki painottaa asiakaslähtöistä työtettä, mutta odottaa ryhmän keskittyvän myös kuntoutuksen yleiseen suunnitteluun ja kehittämiseen. Toiminta on siis vähintään kaksitasoista, asiakastyötä ja eri hallinnonalojen asiantuntijoiden kuntoutuksellisen yhteistyön kehittämistä. Sosiaalihuollon viranomaisten on syytä olla aktiivisia asiakkaidensa asioiden ajamisessa ja huolehtia osaltaan siitä, että kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän moniammatillinen asiantuntemus on kuntalaisten käytettävissä.

Vammaispalvelulain mukaisesta vaikeavammaisten henkilöiden päivätoiminnasta (8 b §, 22.12.2006/1267) tuli vuonna 2007 erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluva palvelu. Päivätoiminta on kodin ulkopuolella järjestettyä itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Päivätoimintaa järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään työkyvyttöntä henkilöä, jolla vamman tai sairauden aiheuttaman erittäin vaikean toimintarajoitteen vuoksi ei ole edellytyksiä osallistua sosiaalihuoltolaissa tarkoitettuun työtoimintaan ja jonka

toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin. Päivätoimintaa on järjestettävä mahdollisuuksien mukaan siten, että vaikeavammaisen henkilö voi osallistua toimintaan viitenä päivänä viikossa tai tätä harvemmin, jos hän kykenee osallistumaan työtoimintaan osa-aikaisesti tai siihen on muu hänestä johtuva syy.

Vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan varattiin määrärahaa noin 30 000 €, mutta käyttö ei ollut tiedossa tammi-helmikuun vaihteessa, jolloin tiedot kunnasta toimitettiin. Saattaa olla, että luvussa on mukana muidenkin lakien mukaista päivä- ja työtoimintaa.

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun järjestämiseen ei varattu eikä käytetty määrärahaa vuosina 2008 - 2009, mutta vuodelle 2010 siihen varattiin 1 500 €.

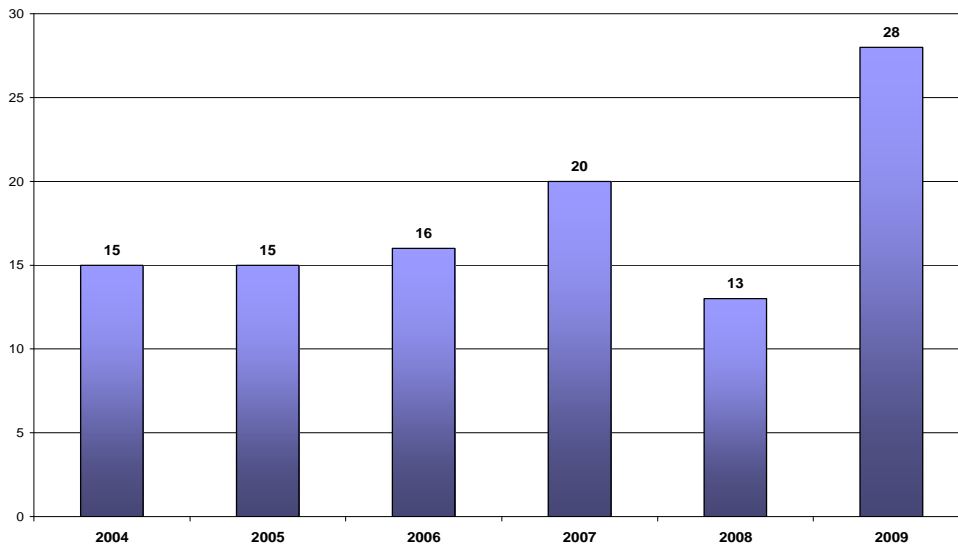
Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2008 on viety lautakunnalle tiedoksi ja se on jaettu heille paperiversiona. Kokouksessa käytiin keskustelua pienelle paikkakunnalle saatavissa olevasta pätevistä henkilökunnasta.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuositukset ovat selvityksen luvussa 7.

## **4.9 Muurame**

Muuramesta tuli 28 (13) sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2009. Niistä 17 (7) koski toimeentulotukea ja 3 vammaispalvelua ja neuvontaa. Lastensuojelusta asiointeja tuli 2, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta ja palveluja kohteluongelmista tuli jokaisesta yksi asiointi. Osaan asioista liittyi useita yhteydenottoja.

**Kuvio 11. Muurame: Sosiaaliamiesasioiden määrä vuosina 2004 – 2009**



Kuva osoittaa Muuramen asiamäärän nousseen usean tasaisen vuoden jälkeen vuonna 2009 uudelle kymmenelle. Suhteellisen pienten lukujen perusteella ei kannata vetää rohkeita johtopäätöksiä ja aika näyttää, onko kyse satunnaisesta vaihtelusta vai pysyvämmästä muutoksesta.

Kunnan sosiaalitoimessa ei tehty hallintolain mukaisia itseoikaisu päätöksiä. Sosiaalihuollon asioista tehtiin 3 (12) oikaisuvaatimusta, luottamushenkilöt eivät muuttaneet päätöksiä. Lautakunnan päätöksistä ei valitettu hallinto-oikeuteen (4) eikä oikeusasteista palautunut aiempiakaan valituksia. Kunnassa ei tehty asiakaslain mukaisia muistutuksia. Lääninhallituksen mukaan yhteen hallintokanteluun annettiin päätös, jossa kehoitettiin kiinnittämään menettelyyn huomiota vastaisen varalle.

Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten ja ilman kelpoisuutta asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toimintaa ja vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan ja henkilökohtaiseen apuun varattuja ja käytettyjä määrärahoja. Muutoksenhakutietojen lisäksi kysyttiin myös sosiaaliamiehen selviytyksen vaikuttavuutta, miten vuoden 2008 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin.

Muuramen kunnassa on asiakaspalvelutehtävissä 5 kelpoisuusehdot täyttävää sosiaalityöntekijää ja yhdellä sosiaalityöntekijällä opinnot ovat lop-



pusuoralla. Lastensuojeluilmoituksia ei tilastoitu vuonna 2007, mutta vuonna 2008 niitä tuli 178 ja vuonna 2009 niitä tuli selvitettäväksi 184.

Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä (497/2003 § 5) on toiminut 1980-luvulta alkaen. Jäsenet on valittu toistaiseksi ja edustettuina ovat Kela, työvoimatoimi, terveyskeskus, sosiaalitoimi ja sivistystoimi. Ryhmä koontui 2 kertaa vuonna 2009. Selvityksen luvuissa 3.3, 3.3.1 ja 3.3.2 on käsitelty ryhmän toiminnan tavoitteita. Laki painottaa asiakaslähtöistä työtöitä, mutta odottaa ryhmän keskittyvän myös kuntoutuksen yleiseen suunnitteluun ja kehittämiseen. Sosiaalihuollon viranomaisten on syytä olla aktiivisia asiakkaidensa asioiden ajamisessa ja huolehtia osaltaan siitä, että kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän moniammatillinen asiantuntemus on kuntalaisten käytettävissä nykyisissä ja tulevaisissa palveluorganisaatioissa.

Vammaispalvelulain mukaisesta vaikeavammaisten henkilöiden päivätoiminnasta (8 b §, 22.12.2006/1267) tuli vuonna 2007 erityisen järjestämisevelvollisuuden piiriin kuuluva palvelu. Päivätoiminta on kodin ulkopuolella järjestettyä itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Päivätoimintaa järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään työkyvyttöntä henkilöä, jolla vamman tai sairauden aiheuttaman erittäin vaikean toimintarajoitteen vuoksi ei ole edellytyksiä osallistua sosiaalihuoltolaissa tarkoitettuun työtoimintaan ja jonka toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin. Päivätoimintaa on järjestettävä mahdollisuuksien mukaan siten, että vaikeavammaisen henkilö voi osallistua toimintaan viitenä päivänä viikossa tai tätä harvemmin, jos hän kykenee osallistumaan työtoimintaan osa-aikaisesti tai siihen on muu hänestä johtuva syy.

Muurame ilmoitti, että vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan varattiin vuonna 2009 määrärahaa 137 500 € ja käytettiin 136 000 €. Selitys viittasi vammaisten henkilöiden työllistämistoimintaan, joten summassa saattaa olla muidenkin lakien mukaista päivä- tai työtoimintaa. Henkilökohtaisen avun järjestämiseen varattiin vuonna 2008 n. 95 000 €, mutta tarkoitukseen käytettyä summaa ei talousarviossa eritelty. Vuonna 2009 määrärahaa varattiin n. 100 000 € ja käytettiin 115 555 €, vuodelle 2010 varattiin 123 000 €.

Sosiaaliasiamiehen selvitys käsiteltiin kummassakin lautakunnassa ja siitä on käyty keskustelua. Erityisiä toimenpiteitä ei ole tehty.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuositukset ovat selvityksen luvussa 7.

## 4.10 Petäjävesi

Petäjävedeltä otettiin vuonna 2009 sosiaaliasiamieheen yhteyttä 9 (4) eri asian takia ja joihinkin niistä liittyi monta asiointia. Toimeentulotuki, vammaispalvelu ja lapsen huolto-, tapaamis- ja elatusasia olivat aiheina 2 kertaa ja elatusturva, palvelu ja kohtelu sekä neuvonta yhden kerran.

Kunnassa ei tehty hallintolain mukaisia itseoikaisupäätöksiä. Lautakunta käsitteli 4 (10) sosiaalihuoltoa koskevaa oikaisuvaatimusta eikä edellisvuosien tapaan nähnyt aiheelliseksi muuttaa viranhaltijapäätöksiä. Lautakunnan päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen 2 kertaa (2) ja hallinto-oikeudesta palautui parin edellisvuoden tapaan yksi hyväksytty valitus. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta ei palautunut asioita eikä lääninhallitus ratkaissut vuonna 2009 Petäjävedeltä tulleita kanteluja. Asiakaslain mukaisia muistutuksia palvelusta tai kohtelusta ei myöskään tehty.

Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten ja ilman kelpoisuutta asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toimintaa ja vammaispalvelulain mukaiseen päivätöimintaan ja henkilökohtaiseen apuun varattuja ja käytettyjä määrärahoja. Muutoksenhakutietojen lisäksi kysyttiin myös sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta, miten vuoden 2008 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin.

Petäjävedellä on asiakaspalvelutehtävissä 1,5 kelpoisuusehtojen mukaista sosiaalityöntekijää. Lastensuojeluilmoituksia alettiin tilastoida vuonna 2008, jolloin niitä tuli 25 kpl. Vuonna 2009 tuli selvitettäväksi 24 lastensuojeluilmoitusta.

Lakisääteiseen kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmään (497/2003 § 5) kuuluvat sosiaalityöntekijä, opinto-ohjaaja, lääkäri ja Kelan sekä työvoimatoimiston edustajat. Ryhmän toimikausi on 4 vuotta, se ei kokoontunut vuonna 2009.

Selvityksen luvuissa 3.3, 3.3.1 ja 3.3.2 on käsitelty kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toiminnan tavoitteita. Työryhmässä on oltava vähintään yksi sosiaalihuolto-, terveydenhuolto-, opetus- ja työvoimaviranomaisen, Kansaneläkelaitoksen ja muiden tarpeellisten yhteisöjen nimeämä edustaja. Työryhmän tehtävänä on kehittää viranomaisten, muiden yhteisöjen ja laitosten yhteistyömuotoja, sopia viranomaisten ja pal-

velujen järjestäjien keskinäisen yhteistyön periaatteista ja menettelytavoista, huolehtia yhteistyön toteuttamiseksi tarpeellisesta tietojen vaihtamisesta sekä käsitellä muita kuntoutuksen järjestämistä koskevia yhteisiä asioita. Yhteistyöryhmä suunnittelee, edistää ja seuraa asiakkaiden kuntoutuksen toteutumista ja se käsittelee myös yksittäisen kuntoutujan asiakasyhteistyötä koskevia asioita. Ryhmän tehtävänä on kuntoutustarpeita vastaavien ratkaisujen etsimiseksi kuntoutujan palveluvaihtoehtojen arviointi, palvelujen suunnittelu sekä tähän liittyvien tietojen vaihtaminen.

Laki painottaa asiakaslähtöistä työtettä, mutta odottaa ryhmän keskittyvän myös kuntoutuksen yleiseen suunnitteluun ja kehittämiseen. Sosiaalihuollon viranomaisten on syytä olla aktiivisia asiakkaidensa asioiden ajamisessa ja huolehtia osaltaan siitä, että kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän moniammatillinen asiantuntemus on kuntalaisten käytettävissä nykyisissä ja tulevaisissa palveluorganisaatioissa.

Vammaispalvelulain mukaisesta vaikeavammaisten henkilöiden päivätoiminnasta (8 b §, 22.12.2006/1267) tuli vuonna 2007 erityisen järjestämisevelvollisuuden piiriin kuuluva palvelu. Päivätoiminta on kodin ulkopuolella järjestettyä itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Päivätoimintaa järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään työkyvyttöntä henkilöä, jolla vamman tai sairauden aiheuttaman erittäin vaikean toimintarajoitteen vuoksi ei ole edellytyksiä osallistua sosiaalihuoltolaissa tarkoitettuun työtoimintaan ja jonka toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin. Päivätoimintaa on järjestettävä mahdollisuuksien mukaan siten, että vaikeavammaisen henkilö voi osallistua toimintaan viitenä päivänä viikossa tai tätä harvemmin, jos hän kykenee osallistumaan työtoimintaan osa-aikaisesti tai siihen on muu hänestä johtuva syy.

Petäjävedeltä vastattiin päivätoimintaan varatun vuonna 2009 määrärahaa 210 000 €, jotka kaikki käytettiin. Henkilökohtaisen avun järjestämiseen ei ole budjetoitu erillistä määrärahaa, joten tarkoitukseen vuosina 2008 - 2009 varattuja ja käytettyjä summia ei voitu ilmoittaa, ei myöskään varaumaa vuodelle 2010. Määrärahan kerrottiin kuuluvan samaan kohtaan vammaispalvelulain mukaisten avustusten kanssa. Yhteisbudjetista johtuen saattaa olla niin, että myös päivätoimintaa koskevassa summassa on mukana muidenkin lakien mukaista päivä- tai työtoimintaa. Jos kunnassa ei ole selvitetty vammaispalvelulain mukaisen päivätoiminnan, henkilökohtaisen avun ja muiden palvelujen tarvetta, varattu määrärahaa ja järjestetty toimintaa mahdollista tarvetta vastaavasti, toimenpiteisiin on syytä ryhtyä vammaispalvelujen saattamiseksi lain edellyttämälle tasolle.

Sosiaaliamiehen selvitys vuodelta 2008 on viety tiedoksi lautakunnalle ja sosiaalitoimen työntekijöille ja pyritään ottamaan toiminnassa huomioon.

Sosiaaliamiehen toimenpidesuositukset ovat selvityksen luvussa 7.

## 4.11 Pihtipudas

Pihtiputaalta otettiin vuonna 2009 sosiaaliamiehen yhteyttä 11 (15) eri asian takia, joistakin hyvin monta kertaa. Erilaisia ensitieto- ja neuvontatilanteita oli eniten 7 (5), päihdehuollon asioita 2 ja toimeentulotukea ja kohtelua palaute koski yhden kerran.

Kunnan sosiaalitoimi ei tehnyt hallintolain mukaisia itseoikaispäätöksiä ja vuonna 2009 lautakunnan käsittelyyn meni 2 (11) oikaisuvaatimusta, joista toisen lautakunta hyväksyi (vuonna 2008 lautakunta muutti tai palautti 2 päätöstä). Pihtiputaalta valitettiin hallinto-oikeuteen kerran (1), oikeudesta ei palautunut hyväksytyjä valituksia. Huonoksi koetun palvelun ja kohtelun vuoksi tehtiin yksi asiakaslain mukainen kirjallinen muistutus. Lääninhallituksessa ei ollut kunnan sosiaalihuoltoa koskevia kanteita ratkaistavana.

Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten ja ilman kelpoisuutta asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määriä, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toimintaa ja vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan ja henkilökohtaiseen apuun varattuja ja käytettyjä määrärahoja. Muutoksenhakutietojen lisäksi kysyttiin myös sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuutta, miten vuoden 2008 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin.

Pihtiputaalla oli helmikuussa 2010 asiakaspalvelutehtävissä 3,5 kelpoisuusehtojen mukaista sosiaalityöntekijää, 2,5 sosiaalitoimistossa ja 1 mielenterveystoimistossa. Lastensuojeluilmoituksia alettiin tilastoida erikseen vuonna 2008 ja tuolloin niitä tuli selvitettäväksi 83 kpl, vuonna 2009 luku oli 49.

Aiemmin alueen kunnissa oli omat lakisääteiset kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmät (497/2003 § 5), mutta 3.6.2009 lukien Wiitaunioni ja Kinula perustivat yhteisen työryhmän. Työryhmään nimettiin jäsenet kustakin kunnasta ja heidät kutsutaan kokoukseen sen mukaisesti, mikä on käsiteltävien tapausten kotikunta ja keiden tahojen on oltava paikalla asiak-

kaan asian saamiseksi eteenpäin. Yhteisissä koko ryhmän toiminnan kehittämiseen liittyvissä asioissa koko ryhmä on paikalla ja asiakastapauksissa vain tarvittavilta osin. Työryhmän jäsenet: Kinnula: Terveyskeskuksesta lääkäri, sosiaalitoimesta va. sosiaalijohtaja. Pihtipudas: Terveyskeskuksesta lääkäri, sosiaalitoimistosta sosiaalityöntekijä, työ- ja elinkeinotoimistosta johtava työvoimaneuvoja ja ammatinvalintapsykologi ja Kelalta vakuutusasihteerin. Viitasaari: mielenterveystoimistosta psykologi, päihdetyöstä päihdetyöntekijä, sosiaalitoimistosta sosiaalityöntekijä, sivistystoimesta opinto-ohjaaja, Työ- ja elinkeinotoimistosta ammatinvalintapsykologi ja työvoimaneuvoja, Kelalta vakuutusasihteerin. Työryhmän sihteerinä on työtoiminnan johtaja ja puheenjohtajana perusturvan toimialajohtaja, joka tuo myös lääkäriasiantuntemusta ryhmään. Työryhmän toimikautta ei ole määritelty perustamispäätöksessä, joten toimii toistaiseksi. Työryhmä koontui 2 kertaa vuonna 2009.

Selvityksen luvuissa 3.3, 3.3.1 ja 3.3.2 on käsitelty ryhmän toiminnan tavoitteita ja Wiitaunionin ja Kinnulan vasta päivitetty työryhmä vaikuttaa noudattavan lain henkeä. Laki painottaa asiakaslähtöistä työtötta, mutta odottaa ryhmän keskittyvän myös kuntoutuksen yleiseen suunnitteluun ja kehittämiseen. Sosiaalihuollon viranomaisten on syytä olla aktiivisia asiakkaidensa asioiden ajamisessa ja huolehtia osaltaan siitä, että kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän moniammatillinen asiantuntemus on kunta-laisten käytettävissä nykyisissä ja tulevaisissa palveluorganisaatioissa.

Vammaispalvelulain mukaisesta vaikeavammaisten henkilöiden päivätoiminnasta (8 b §, 22.12.2006/1267) tuli vuonna 2007 erityisen järjestämisevelvollisuuden piiriin kuuluva palvelu. Päivätoiminta on kodin ulkopuolella järjestettyä itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Päivätoimintaa järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään työkyvyttöntä henkilöä, jolla vamman tai sairauden aiheuttaman erittäin vaikean toimintarajoitteen vuoksi ei ole edellytyksiä osallistua sosiaalihuoltolaissa tarkoitettuun työtoimintaan ja jonka toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin. Päivätoimintaa on järjestettävä mahdollisuuksien mukaan siten, että vaikeavammaisen henkilö voi osallistua toimintaan viitenä päivänä viikossa tai tätä harvemmin, jos hän kykenee osallistumaan työtoimintaan osa-aikaisesti tai siihen on muu hänestä johtuva syy.

Vammaispalvelulain mukaisen päivätoiminnan järjestämiseen vuonna 2009 varattu ja käytetty summa ei ole tiedossa, koska luvut sisältävät sekä päivätoiminnan että työtoiminnan. Mainittujen palvelujen järjestämiseen varattiin Pihtiputaalla 371 124 € ja käytettiin 350 923 € (94,6 %).

Henkilökohtaisen avun osuudessa ei eritelty Wiitaunionin kuntia, joten mahdollisesti kyse on kummankin kunnan yhteisbudjetista.

v. 2008 varattiin 100 000 €, käytettiin 135 000 €

v. 2009 varattiin 100 000 €, käytettiin 213 000 €

v. 2010 varattiin 100 000 €

Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2008 on annettu tiedoksi perusturvalautakunnalle ja sitä on käsitelty tiimeissä.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen luvussa 7.

## **4.12 Toivakka**

Toivakasta tuli vuonna 2009 sosiaaliasiamiehelle 2 eri asiaa (4 vuonna 2008), vammaispalvelusta ja vanhustenhuollosta. Kunnassa tehtiin 4 hallintolain mukaista itseoikaisupäätöstä. Lautakunnalla ei ollut käsiteltävänä oikaisuvaatimuksia (3 vuonna 2008). Oikeusasteista ei tullut sosiaalihuollon valitusratkaisuja eikä kunnassa ollut myöskään kantelu- ja muistutusasioita.

Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten ja ilman kelpoisuutta asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toimintaa ja vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan ja henkilökohtaiseen apuun varattuja ja käytettyjä määrärahoja. Muutoksenhakutietojen lisäksi kysyttiin myös sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta, miten vuoden 2008 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin.

Toivakassa on asiakaspalvelutehtävissä yksi kelpoisuusehtojen mukainen sosiaalityöntekijä, vielä ei ole nähty tarpeelliseksi palkata toista. Perhetyön resurssia on lisätty. Yhteistyökuntaa tai muuta tahoa ollaan etsimässä sosiaalityön erityistilanteita ja etenkin huostaanottoja varten. Samalla sosiaalityön yhteistyö takaa kollega-apua ja tukea yksin työskentelevälle sosiaalityöntekijälle. Lastensuojelutarpeen selvitysten määrääjoissa on pysytty hyvin, vaikka ilmoitusten määrä on kasvanut vuosittain. Toivakkaan tuli vuonna 2007 selvitettäväksi 5 lastensuojelulain mukaista lastensuojeluilmoitusta, vuonna 2008 ilmoituksia tuli 15 ja vuonna 2009 luku oli 22.

Lakisääteistä kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmää (497/2003 § 5) ei ole virallisesti erikseen nimetty, sillä Palokan terveydenhuollon kuntayhtymässä toimii liki vastaava ryhmä. Toivakka selvittää ja valmistelee osallistumistaan kuntoutuksen asiakasyhteistyöhön, vuonna 2009 se ei osallistunut ryhmän kokouksiin.

Selvityksen luvuissa 3.3, 3.3.1 ja 3.3.2 on käsitelty kuntoutuksen asiakasyhteistyötä ja sen tavoitteita. Työryhmässä on oltava vähintään yksi sosiaalihuolto-, terveydenhuolto-, opetus- ja työvoimaviranomaisen, Kansaneläkelaitoksen ja muiden tarpeellisten yhteisöjen nimeämä edustaja. Työryhmän tehtävänä on kehittää viranomaisten, muiden yhteisöjen ja laitosten yhteistyömuotoja, sopia viranomaisten ja palvelujen järjestäjien keskinäisen yhteistyön periaatteista ja menettelytavoista, huolehtia yhteistyön toteuttamiseksi tarpeellisesta tietojen vaihtamisesta sekä käsitellä muita kuntoutuksen järjestämistä koskevia yhteisiä asioita. Yhteistyöryhmä suunnittelee, edistää ja seuraa asiakkaiden kuntoutuksen toteutumista ja käsittelee myös yksittäisen kuntoutujan asiakasyhteistyötä koskevia asioita. Laki painottaa asiakaslähtöistä työtettä, mutta odottaa ryhmän kehittävän myös kuntoutuksen yleiseen suunnitteluun ja kehittämiseen. Sosiaalihuollon viranomaisten on syytä olla aktiivisia asiakkaidensa asioiden ajamisessa ja huolehtia osaltaan siitä, että kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän moniammatillinen asiantuntemus on kuntalaisten käytettävissä nykyisissä ja tulevaisissa palveluorganisaatioissa.

Vammaispalvelulain mukaisesta vaikeavammaisten henkilöiden päivätoiminnasta (8 b §, 22.12.2006/1267) tuli vuonna 2007 erityisen järjestämismallisuuden piiriin kuuluva palvelu. Päivätoiminta on kodin ulkopuolella järjestettyä itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Päivätoimintaa järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään työkyvyttöntä henkilöä, jolla vamman tai sairauden aiheuttaman erittäin vaikean toimintarajoitteen vuoksi ei ole edellytyksiä osallistua sosiaalihuoltolaissa tarkoitettuun työtoimintaan ja jonka toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin. Päivätoimintaa on järjestettävä mahdollisuuksien mukaan siten, että vaikeavammaisen henkilö voi osallistua toimintaan viitenä päivänä viikossa tai tätä harvemmin, jos hän kykenee osallistumaan työtoimintaan osa-aikaisesti tai siihen on muu hänestä johtuva syy.

Vammaispalvelulain mukaisen päivätoiminnan järjestämiseen varattiin Toivakassa vuonna 2009 määrärahaa 23 220 € ja käytettiin 30 810 €.

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun järjestämiseen:

v. 2008 varattiin 18 500 €, käytettiin 27 610 €

v. 2009 varattiin 18 500 €, käytettiin 14 370 €

v. 2010 varattiin 18 500 €

Sosiaaliasiamiehen selvitys on annettu Toivakassa tiedoksi perusturvalautakunnalle ja kunnanhallitukselle. Lautakunta kävi keskustelun selvityksen pohjalta.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuosituksset ovat selvityksen luvussa 7.

#### **4.13 Uurainen**

Uuraisilta otettiin vuonna 2009 sosiaaliasiamiehen yhteyttä ainoastaan yhdessä asiassa (2) ja silloinkin oli kyse neuvonnasta. Asiakkaat eivät tehneet asiakaslain mukaisia muistutuksia palvelusta ja kohtelusta eikä lääninhallituksella ollut ratkaistavana kunnasta tulleita kanteluja. Kunnassa tehtiin yksi sosiaalipalveluja koskeva oikaisuvaatimus, jonka lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi.

Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten ja ilman kelpoisuutta asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määriä, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toimintaa ja vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan ja henkilökohtaiseen apuun varattuja ja käytettyjä määrärahoja. Muutoksenhakutietojen lisäksi kysyttiin myös sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta, miten vuoden 2008 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin.

Sosiaalityö oli helmikuussa 2010 käytännössä samassa tilanteessa kuin vuotta aiemmin; sosiaalityöntekijän kelpoisuuden osaava sosiaalijohtaja tekee noin puolet työajasta asiakastyötä ja kelpoisen sosiaalityöntekijän viransijaisuutta hoitaa työntekijä, jolta kelpoisuus puuttuu. Lastensuojeluilmoituksia alettiin tilastoida vuonna 2008, jolloin niitä ei tullut, mutta vuonna 2009 selvitettäväksi tuli 10 lastensuojeluilmoitusta.



Lakisääteiseen kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmään (497/2003 § 5) kuuluvat perusturvajohtaja, sosiaalityöntekijä sekä Kelan, terveydenhuollon ja työvoimahallinnon edustajat. Työryhmä ei kokoontunut vuonna 2009 yhtään kertaa. Selvityksen luvuissa 3.3, 3.3.1 ja 3.3.2 on käsitelty ryhmän toiminnan tavoitteita. Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmässä on oltava vähintään yksi sosiaalihuolto-, terveydenhuolto-, opetus- ja työvoimaviranomaisen, Kansaneläkelaitoksen ja muiden tarpeellisten yhteisöjen nimeämä edustaja. Työryhmän tehtävänä on kehittää viranomaisien, muiden yhteisöjen ja laitosten yhteistyömuotoja, sopia viranomaisten ja palvelujen järjestäjien keskinäisen yhteistyön periaatteista ja menettelytavoista, huolehtia yhteistyön toteuttamiseksi tarpeellisesta tietojen vaihtamisesta sekä käsitellä muita kuntoutuksen järjestämistä koskevia yhteisiä asioita. Yhteistyöryhmä suunnittelee, edistää ja seuraa asiakkaiden kuntoutuksen toteutumista ja se käsittelee myös yksittäisen kuntoutujan asiakasyhteistyötä koskevia asioita.

Laki painottaa asiakaslähtöistä työtötta ja asiakastyötä, mutta odottaa ryhmän keskittyvän myös kuntoutuksen yleiseen suunnitteluun ja kehittämiseen. Sosiaalihuollon viranomaisten on syytä huolehtia osaltaan siitä, että kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän moniammatillinen asiantuntemus on kuntalaisten käytettävissä nykyisissä ja tulevaisissa palveluorganisaatioissa.

Vammaispalvelulain mukaisesta vaikeavammaisten henkilöiden päivätoiminnasta (8 b §, 22.12.2006/1267) tuli vuonna 2007 erityisen järjestämismallisuuden piiriin kuuluva palvelu. Päivätoiminta on kodin ulkopuolella järjestettyä itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Päivätoimintaa järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään työkyvyttömyyden henkilöä, jolla vamman tai sairauden aiheuttaman erittäin vaikean toimintarajoitteen vuoksi ei ole edellytyksiä osallistua sosiaalihuoltolaissa tarkoitettuun työtoimintaan ja jonka toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin. Päivätoimintaa on järjestettävä mahdollisuuksiensa mukaan siten, että vaikeavammaisen henkilö voi osallistua toimintaan viitenä päivänä viikossa tai tätä harvemmin, jos hän kykenee osallistumaan työtoimintaan osa-aikaisesti tai siihen on muu hänestä johtuva syy. Kunnan ilmoituksen mukaan päivätoimintaan (8 b §) varattiin vuonna 2009 määrärahaa 142 290 € ja käytettiin 134 481 €.

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun järjestämiseen:

v. 2008 varattiin 5 000 €, käytettiin 5 000 €

v. 2009 varattiin 21 000 €, käytettiin 21 000 €

v. 2010 varattiin 21 000 €

Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2008 annettiin tiedoksi sosiaalilautakunnalle ja kunnanhallitukselle, toimenpiteisiin ei ollut tarvetta.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuosituksen ovat selvityksen luvussa 7.

#### **4.14 Viitasaari**

Viitasaarelta tuli vuonna 2009 sosiaaliasiamiehelle 11 (18) asiaa, saman verran kuin Pihtiputaalta. Edellisvuoden tapaan eniten kysyttiin neuvoja 5 (7) ja 2 kertaa kyseessä oli toimeentulotukea ja vanhusten palveluja koskevat asiat. Yhden kerran oli kyse lapsen elatusturvasta ja palvelu- ja kohteluongelmista. Viitasaarella viranhaltijat eivät tehneet päätöksiin hallintolain mukaisia itseoikaisuja, mutta lautakunnan käsittelyyn viettiin 5 (13) oikaisuvaatimusta, joista lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi yhden (1) päätöksen. Hallinto-oikeuteen valitettiin 3 (4) kertaa, oikeusasteista ei tullut kuntaan hyväksytyjä valitusratkaisuja. Lääninhallitus käsitteli yhtä vanhustenhuoltoa koskenutta kantelua ja siirsi sen valvonta-asiaksi. Viitasaarella ei tehty palvelua ja kohtelua koskeneita kirjallisia muistutuksia.

Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten ja ilman kelpoisuutta asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toimintaa ja vammaispalvelulain mukaiseen päivätöimintaan ja henkilökohtaiseen apuun varattuja ja käytettyjä määrärahoja. Muutoksenhakutietojen lisäksi kysyttiin myös sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta, miten vuoden 2008 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin.

Viitasaarella työskentelee asiakaspalvelutehtävissä 2,5 kelpoisuusehtojen mukaista sosiaalityöntekijää, 1,5 sosiaalitoimistossa ja 1 perheneuvolassa. Kahdelta sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijältä puuttuu säädetty kelpoi-

suus, toinen heistä työskentelee aikuissosiaalityössä ja toinen lastensuojelussa. Lastensuojeluilmoitusten määrää ei tilastoitu vielä vuonna 2007, mutta vuonna 2008 ilmoituksia tuli 73 ja vuonna 2009 hieman enemmän, 82 kpl.

Aiemmin alueen kunnissa oli omat lakisääteiset kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmät (497/2003 § 5), mutta 3.6.2009 lukien Wiitaunioni ja Kinnula perustivat yhteisen työryhmän. Työryhmään nimettiin jäsenet kustakin kunnasta ja heidät kutsutaan kokoukseen sen mukaisesti, mikä on asiakkaan kotikunta ja heidän tahojen on oltava paikalla asiakkaan asian saamiseksi eteenpäin. Yhteisissä koko ryhmän toiminnan kehittämiseen liittyvissä asioissa koko ryhmä on paikalla ja asiakastapauksissa vain tarvittavilta osin. Viitasaaren työryhmään osallistuvat mielenterveystoimistosta psykologi, päihdetyöstä päihdetyöntekijä, sosiaalitoimistosta sosiaalityöntekijä, sivistystoimesta opinto-ohjaaja, työ- ja elinkeinotoimistosta ammatinvalintapsykologi ja työvoimaneuvoja ja Kelalta vakuutussihteeri. Työryhmän sihteerinä on työtoiminnan johtaja ja puheenjohtajana perusturvan toimialajohtaja, joka tuo myös lääkäriasiantuntemusta ryhmään. Työryhmän toimikautta ei ole määritelty perustamispäätöksessä, joten toimii toistaiseksi. Työryhmä kokoontui 2 kertaa vuonna 2009.

Selvityksen luvuissa 3.3, 3.3.1 ja 3.3.2 on käsitelty ryhmän toiminnan tavoitteita. Wiitaunionin ja Kinnulan vasta päivitetty työryhmä vaikuttaa noudattavan lain henkeä. Laki painottaa asiakaslähtöistä työtötta, mutta odottaa ryhmän keskittyvän myös kuntoutuksen yleiseen suunnitteluun ja kehittämiseen. Sosiaalihuollon viranomaisten on syytä huolehtia osaltaan siitä, että kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän moniammatillinen asiantuntemus on kuntalaisten käytettävissä nykyisissä ja tulevaisissa palveluorganisaatioissa.

Vammaispalvelulain mukaisesta vaikeavammaisten henkilöiden päivätoiminnasta (8 b §, 22.12.2006/1267) tuli vuonna 2007 erityisen järjestämisevelvollisuuden piiriin kuuluva palvelu. Päivätoiminta on kodin ulkopuolella järjestettyä itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Päivätoimintaa järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään työkyvyttöntä henkilöä, jolla vamman tai sairauden aiheuttaman erittäin vaikean toimintarajoitteen vuoksi ei ole edellytyksiä osallistua sosiaalihuoltolaissa tarkoitettuun työtoimintaan ja jonka toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin. Päivätoimintaa on järjestettävä mahdollisuuksien mukaan siten, että vaikeavammaisen henkilö voi osallistua toimintaan viitenä päivänä viikossa tai tätä harvemmin, jos hän kykenee osallistumaan työtoimintaan osa-aikaisesti tai siihen on muu hänestä johtuva syy.

Vammaispalvelulain mukaisen päivätoiminnan järjestämiseen vuonna 2009 varattu ja käytetty tarkka summa ei ole tiedossa, koska luvut sisältävät sekä päivätoiminnan että työtoiminnan. Mainittujen palvelujen järjestämiseen varattiin Viitasaarella 378 141 € ja käytettiin 352 502 € (93,2 %).

Henkilökohtaisen avun osuudessa ei eritelty Wiitaunionin kuntia, joten mahdollisesti kyse on kummankin kunnan yhteisbudjetista.

v. 2008 varattiin 100 000 €, käytettiin 135 000 €

v. 2009 varattiin 100 000 €, käytettiin 213 000 €

v. 2010 varattiin 100 000 €

Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2008 on annettu tiedoksi perusturvalautakunnalle ja sitä on käsitelty tiimeissä.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen luvussa 7.

## **5 MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU**

Sosiaalihuollossa päätösvaltaa on usein delegoitu viranhaltijoille siten, että viranhaltija tekee yksilöpäätökset ja niitä koskevat muutoshakemukset käsitellään lautakunnassa. Lautakunnan päätöksistä on valitusoikeus hallinto-oikeuteen. Joissakin kunnissa yksilöasioiden päätöskäytäntö on edellä kuvattua luottamushenkilöpainotteisempi. Oheiseen taulukkoon on koottu Kosken asiamieskuntien muistutus-, kantelu- ja muutoksenhakuluvut vuodelta 2009, ainoastaan Kuhmoisten puolivuotiskauden luvut puuttuvat. Kinnulasta ei ole käytettävissä edellisen vuoden tietoja, ei myöskään vuonna 2009 palvelun piiriin tulleelta Konnevedeltä.

Taulukko 7. Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut kunnittain v. 2009

<b>Sosiaalihuollon muistutukset, kantelut, muutoksenhaut ja valitukset kunnittain vuonna 2009 (vuosi 2008)</b>							
Kunta	Muistutuksia	Läänin kanteluratkaisut	Oikaisuvaatimuksia	Ltk muutti/palautti	Valituksia	Hallinto-oikeus muutti/palautti	KHO päätöksiä/asiakkaan eduksi
Hankasalmi	0 (0)	2 (2)	16 (9)	0 (1)	3 (2)	1 (1)	1/0 (0)
Joutsa	2 (0)	1 (0)	6 (4)	0 (1)	1 (0)	0 (1)	0 (0)
Jyväskylä	6 (10)	13 (14)	368 (296)	33 (29)	42 (54)	12 (30)	3/0 (11/1)
Kinnula	0 (-)	0 (2)	2 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)
Konnevesi	0	0 -	1	0	0	1	0
Kuhmoinen	-	0 (0)	-	-	-	-	-
Laukaa	1 (2)	3 (2)	29 (16)	1 (4)	7 (7)	2 (1)	2/0 (3/0)
Luhanka	1 (0)	1 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (4)	0 (4)	0 (0)
Muurame	0 (0)	1 (1)	12 (12)	0 (1)	3 (4)	1 (0)	0 (0)
Petäjävesi	0 (0)	0 (0)	4 (10)	0 (0)	2 (2)	1 (1)	0 (0)
Pihtipudas	1 (0)	0 (0)	2 (11)	1 (2)	1 (1)	0 (1)	0 (0)
Toivakka	0 (0)	0 (0)	0 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Uurainen	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Viitasaari	0 (1)	1 (1)	5 (13)	1 (1)	3 (4)	0 (2)	0 (1/1)
<b>Yht.</b>	<b>11 (13)</b>	<b>22 (22)</b>	<b>449 (374)</b>	<b>37 (39)</b>	<b>62 (78)</b>	<b>18 (41)</b>	<b>6/0 (15/2)</b>

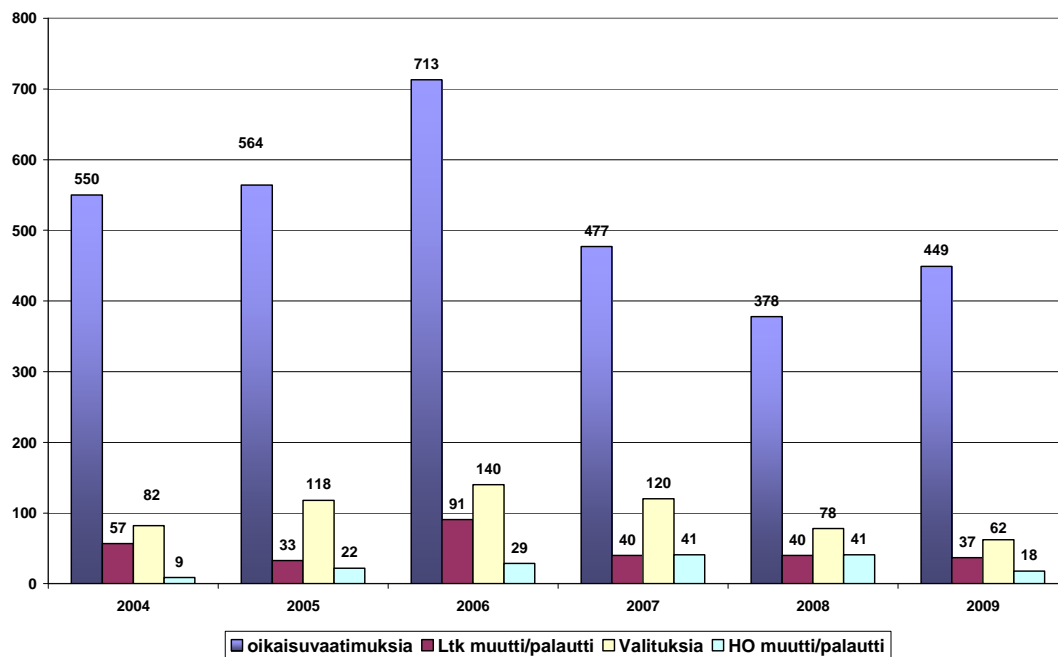
Asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin 11 (13), kirjallinen palvelu- ja kohtelupalaute on edelleen harvinaista. Muistutusmenettelyä ja siihen johtaneita palvelu- ja kohtelukokemuksia on käsitelty aihekohtaisessa tarkastelussa luvussa 2.3. Länsi-Suomen lääninhallitus ratkaisi 22 (22) Kosken asiamieskunnista tullutta sosiaalihuoltoa koskenutta hallintokantelua. Varsinaisia huomautuksia ei annettu, mutta päätöksenä oli huomion kiinnittäminen 11 (10) kertaa, 5 (8) kantelua ei antanut aiheita toimenpiteisiin, 2 (4) asiaa johti käsityksen ilmaisemiseen ja muita valvonta-asioita oli 4. Huomiota kiinnitettiin mm. toimeentulotukeen, lastensuojeluun ja lapsen huolto-, tapaamis- ja elatusasioita koskeviin palveluihin.

Kuntien ilmoitusten mukaan viranomaisten päätöksistä tehtiin 449 oikaisuvaatimusta, mikä on 75 enemmän kuin vuonna 2008. Toivakkaa lukuun ottamatta kunnissa tehtiin vähintään yksi oikaisuvaatimus ja hyväksytyjen valitusten yhteismäärä 37 pysytteli edellisvuoden lukemissa (39). Neljässä kunnassa lautakunta näki aiheelliseksi puuttua viranomaisten päätöksiin.

Mitä enemmän sosiaaliasioiden muutoksenhakuja käsittelevät luottamushenkilöt tuntevat sosiaalialaa ja sen lainsäädäntöä, sitä parempi. Koska päätöksillä voi olla suuri edunsaava vaikutus ja valituksen käsittely hallinto-oikeudessa kestää noin vuoden, asiakkaiden oikeusturvan kannalta on tärkeää, että luottamushenkilöt tunnistavat muutostarpeet jo paikallistasolla.

Hallinto-oikeusvalitusten määrä laski, vuonna 2009 niitä tehtiin 62 (vuotta aiemmin 78) ja hyväksytyjä valituksia oli myös selvästi vähemmän 18 (41). Korkeimmasta hallinto-oikeudesta tuli alueelle vain 6 päätöstä, kaikki asiakkaiden valitukset hylättiin. Oheinen kuvio näyttää minkä verran ja millaisella menestyksellä Kosken asiamieskunnissa on sosiaaliasioissa käytetty oikeusturvakeinoja vuosina 2004 - 2009.

**Kuvio 12. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Kosken asiamieskunnissa vuosina 2004 – 2009**



Vuosina 2007 ja 2008 hallinto-oikeus hyväksyi 41 valitusta, mutta vuonna 2009 luku oli 18 ja siis selvästi pienempi. Jos kyse on siitä, että päätöksenteko ja muutoksenhaku ovat tarkentuneet ja menettely on aiempaa lainmukaisempaa, kehityksen suunta on hyvä. Ajantasaiseen lainsäädäntöön ja oikeuskäytäntöön pääsee tutustumaan osoitteessa [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi). Toinen hyvä tietolähde on eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuaineisto ([www.oikeusasiamies.fi](http://www.oikeusasiamies.fi))

## 6 POHDINTAA ASIAKKAAN ASEMASTA

Vuoden 2009 selvityksessä sosiaalihuollon asiakkaan asemaa on kuvattu paljon tilastojen valossa kahdesta syystä. Vuosina 2004 - 2009 käytössä on ollut sama tilastointitapa, mutta vuonna 2010 on siirrytty käyttämään tilastoluokitusta, johon sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallinen kehittämishanke päättyi syksyllä 2009. Muutokset tietosisällöissä eivät ole suuria, mutta niillä on kuitenkin merkitystä. Vuosi 2009 oli siten viimeinen oman aikakautensa edustaja ja siksi kuuden vuoden kehitystä on seurattu aiempaa tarkemmin etenkin niissä kunnissa, joissa yhteydenottoja on vuosittain kertynyt enemmän kuin muutama.

Toinen vuoden 2009 selvityksen sisältöön vaikuttanut asia oli Jyväskylän kaupungin, Jyväskylän maalaiskunnan ja Korpilahden kunnan yhdistyminen. Suurimmilla kunnilla on väistämättä suuri osuus sosiaaliasiamiestyössä. Selvityksessä on otettu huomioon tilanteita ennen ja jälkeen kuntien yhdistymisen, lukuja ja palvelupalautteita on tarkasteltu yhdessä ja erikseen. Ensimmäisen yhteisen vuoden vaikutelma on, että vaikka palautetta tuli myös yhdistymisen johdosta, erikokoisten ja erilaisen toimintakulttuurin omanneiden kuntien yhdistymisen vaikutukset asiakkaiden asemaan jäivät toistaiseksi ennakoitua vähäisemmiksi. Toisaalta tiedetään, että sopimukset säätelevät toimintaa eikä muutosprosessi ehtinyt ensimmäisenä vuonna alkua pitemmälle. Palvelujen yhdenmukaistaminen on perusteltua tiettyyn rajaan saakka. Tuo raja voi kuitenkin asettua eri kohtaan riippuen siitä mistä asemasta asiaa arvioi. Yhdenvertaisuus, oikeudenmukaisuus ja lainmukaisuus voivat olla sangen suhteellisia käsitteitä.

Suuri osa sosiaaliasiamiehille tulleesta palvelupalautteesta koski kuntien sosiaalityötä. Tilanne on ymmärrettävä, sillä sosiaalityötä tehdään elämän solmukohdissa. Kunnan sosiaalityöntekijä on monien lakien soveltajana päätösten tekijä ja julkisen vallan käyttäjä. Ei ole yhdentekevää miten tuota valtaa käytetään ja ketkä sitä käyttävät.

Kuntien pula kelpoisista sosiaalityöntekijöistä on pahentunut. Helmikuussa 2009 Kosken sosiaaliasiamieskunnissa 13 työntekijää teki sosiaalityötä ilman kelpoisuutta, mutta helmikuussa 2010 tällaisia työntekijöitä oli samoissa kunnissa jo 20. Sosiaalityön asiakkaalla on oikeus sosiaalityöntekijän palveluun. Monia muita tehtäviä voi hoitaa muullakin sosiaalialan koulutuksella ja kuntien pitäisikin ottaa ammattirakenteet ja voimavarat paremmin käyttöön.

Tätä taustaa vasten ei ole yllätys, että toimeentulotuki, neuvonta, lastensuojelu ja vammaispalvelu työllistivät Kosken sosiaaliasiamiehiä vuonna 2009 eniten. Asioiden yhteismäärä 462 nousi edellisen vuoden pienen laskun jälkeen takaisin vuoden 2007 tasolle. Työttömyys ja taloudellinen laskukausi lisäsi asiakkaiden ahdinkoa ja Jyväskylällä oli ajoittain vaikeuksia saada toimeentulotukihakemukset käsiteltyksi seitsemän arkipäivän määräajassa. Muissa kunnissa viivästymisiä ei yksittäisiä tapauksia lukuun ottamatta ollut, muuta selvittämistä vaatineita tilanteita kylläkin.

Jos asiakkaiden yhteydenotoista hakee yhteistä nimittäjää, se voisi olla kohteena olo, huonosti kuulluksi tuleminen. Eri kunnista ja erilaisista palveluista tuli tavattoman ikäviä kokemuksia siitä miten toimivia palveluja muutettiin tai pyrittiin muuttamaan kaavamaisella tavalla. Asiakkaan asiantuntemus, kokemukset ja mielipiteet ohitettiin, olipa kyse lasten päivähoitosta, vammaispalveluista, edellisten palvelujen tilapäisjärjestelyistä tai vanhuksen asuin- tai hoitopaikasta.

Miten ihmisille voitaisiin tarjota parempi kokemus asiakkuudesta sosiaalihuollossa? Kuntien tulee turvata se, että yksittäisen työntekijän asiakas ja työmäärä on kohtuullinen. Näin hänellä on aikaa ja voimia kohdata jokainen asiakas kiireettömästi ja asiakkaan asiaan paneutuvalla otteella. Siläläkin on iso merkitys millaisten arvojen ja ihmiskäsityksen pohjalta työtä tehdään. Ajatellaanko asiakasta kohteena ja ongelmana vai mielletäänkö hänet arvokkaana ihmisenä ja kanssatoimijana, jonka palveluksessa sosiaalitoimen työntekijä on?

Toimeentulotuki ja työttömien asiakkaiden aktivointi vaatii sosiaalityöstä osansa, ja niin tekee lastensuojelu ja vammaispalvelukin. Kuntakysely osoitti lastensuojeluilmoitusten määrän jatkaneen kasvuaan useimmissa kunnissa, monissa huomattavasti. Kun lastensuojelutarpeen selvittäminen ei tahtonut onnistua 3 kuukauden määräajassa vuonna 2008, millainen on tilanne isompien ilmoituslukujen ja määräaikaisten vähemmän koulutettujen työntekijöiden aikana?

Saattaa olla, että vammaispalvelulakiin vuonna 2007 tullutta vaikeavammaisille henkilöille tarkoitettua päivätoimintaa ei ole kunnissa vieläkään oikein löydetty. Päivätoimintaa ja työtoimintaa tuotetaan usean lain perusteella, määrärahat voivat ovat yhteiset ja palvelut kirjavia. On vaikea tietää mitä päivätoimintaa ja työtoimintaa milloinkin tarkoitetaan, minkä verran niitä kunnassa tarvitaan saati onko palveluja tarvetta vastaavasti.

Vielä uudempi kunnan erityistä järjestämisvelvollisuutta lisännyt lakiuudistus tuli voimaan 1.9.2009. Uudistuksella pyritään turvaamaan vaikeavammaisille henkilöille henkilökohtainen apu. Vaikka lain piti parantaa vaikeavammaisten henkilöiden asemaa, joidenkin asema huononi. Apu



oli saatava riittämään entistä useammalle. Siirtymäsäännös antaa kunnille pari vuotta aikaa varautua suurempiin avun tuntimääriin eikä tarkoitukseen varattuja määrärahoja ole vielä sanottavasti lisätty. Lainmukaiseen tilanteeseen pääsemistä helpottaa Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskusten HAVU -hanke (1.3.2009 - 31.12.2011). Henkilökohtaisen avun keskuksesta saa tukea siihen kuinka toimia työnantajana, työnjohtajana tai henkilökohtaisena avustajana.

Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä (497/2003 § 5) säättää paikallisesta yhteistyöstä mm seuraavaa: Kunnan on huolehdittava siitä, että sen alueella toimii kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä. Kunta asettaa yhteistyöryhmän neljäksi vuodeksi kerrallaan ja tiedottaa kunnan asukkaille ja muille viranomaisille sekä kuntoutusta järjestäville yhteisöille ryhmän toiminnasta ja kokoonpanosta. Laki määrittelee ryhmän osallistujatahot ja tehtävät. Kuntien vastauksista päätellen ryhmiä on nimetty, mutta tiedotusta ja toimintaa on vähän. Mitä on asiakasyhteistyö ilman asiakkaita ja yhteistyötä? Sosiaaliasiamiestyöstä katsoen asiakkaista ja yhteistyön tarpeesta ei luulisi olevan pulaa. Sosiaalihuolto on vain yksi ryhmän osallistujataho, mutta usein myös asiakkaan lähettävä ja hänen kanssaan jatkava taho. Jos lakisääteistä moniammatillista kuntoutuksen asiakasyhteistyötä ei ole, sosiaalihuollon asiakkaan palvelut ovat siltä osin rajatummalla ja asema huonompi. Sosiaalihuollon ammattilaisten on tärkeää ajaa asiakkaidensa etua myös tässä asiassa. Vielä ei tiedetä muuttuuko lainsäädäntö tältä osin, mutta kun sosiaali- ja terveydenhuollon muutoksia valmistellaan, suunnittelussa on otettava huomioon myös kuntoutuksen asiakasyhteistyö ja asiakasnäkökulma.

Sosiaaliasiamiiehen selvityksen vaikuttavuus on monitahoinen ja vaikeasti mitattava asia. Selvitykset menevät tiedoksi sosiaali- tai vastaavaan lautakuntaan ja kunnanhallitukseen ja joissakin kunnissa luottamushenkilöt käyvät selvityksen sisällöstä vaiheikkaita keskusteluja. Sosiaalihuollon viranomaiset ottavat selvityksestä huomioon sen minkä näkevät olevan aiheellista ja mahdollista. Vuoden 2008 selvityksessä kiinnitettiin huomiota mm. kunnan osuuteen yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnassa. Monet kunnat pitivät suunnitelmallisempaa valvontaa tarpeellisena. Jyväskylä on kunnostautunut yksityisten palvelujen valvonta-asiassa kuten muutamissa muissakin toimenpidesuosituksissa, muiden kuntien osalta selvityksen vaikuttavuus jää enemmän uskon ja toivon asiaksi.

Sosiaaliasiamiestyö on monitasoista ja pitkäjännitteistä sosiaalihuollon kehittämistyötä. Joskus asiamiestyön vaikutukset näkyvät asiakkaiden elämässä nopeasti. Toisaalta työalue on valtava; palveluita, kuntia ja muuttuvia osia on paljon. Sosiaaliasiamiiehen on siedettävä sitä, että työ on lenkki pitkissä ketjuissa.

## 7 TOIMENPIDESUOSITUKSIA

1. Sosiaalihuollon asiakas saa laadukasta sosiaalihuollon palvelua ja hyvää kohtelua, hänen kanssaan laaditaan palvelu- tai vastaava suunnitelma ja asia käsitellään ja ratkaistaan siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.
2. Kuntalaisille turvataan lakisääteiset sosiaalityön palvelut. Huolehditaan sosiaalityön saatavuudesta ja laadusta siten, että virkoja on riittävästi ja niissä kelpoisuusehtojen mukaiset sosiaalityöntekijät.
3. Vammaispalvelulain mukaisiin palveluihin varataan määrärahat tarvetta vastaavasti ja palvelut järjestetään lain edellyttämällä tavalla.
4. Sosiaalihuollon asiakkailla on kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän palvelu käytettävissä ja toiminta on riittävästi tiedotettua ja muutenkin lain (497/2003) mukaista.
5. Kunnat valmistelevat yksityisiä sosiaalipalveluja koskevat valvontasuunnitelmat ja noudattavat niitä.
6. Yhdistyneiden kuntien ja yhteistoiminta-alueiden mahdollisuudet hyödynnetään inhimillisesti ja ensisijaisesti asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, kohtuuttomia muutoksia palveluissa välttäen.

## KYSELY SOSIAALIASIAMIEHEN VUODEN 2009 SELVITYSTÄ VARTEN

KUNTA:

Tietojen antajan nimi, puhelin, sähköposti:

**Sosiaalityöntekijöiden kelpoisuus helmikuussa 2010**

1. Asiakaspalvelutehtävissä kunnassanne työskentelevien

- a) kelpoisten sosiaalityöntekijöiden määrä:  
 b) ilman kelpoisuutta työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrä:

**Lastensuojelu**

2. Lastensuojeluilmoituksia tuli vuonna 2009 kpl

**Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä (497/2003 § 5)**

3. Onko kuntaanne nimetty kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä? Jos on, mikä on sen toimikausi ja ketkä siihen kuuluvat?

4. Montako kertaa kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä kokoontui v. 2009? kertaa

**Vammaispalvelut (VpL ja VpA)**

5. Päivätoimintaan (8 b §) varattiin v. 2009 määrärahaa € ja käytettiin €

6. Henkilökohtaisen avun järjestämiseen varattu ja käytetty määräraha:

- a) v. 2008 varattiin €, käytettiin €  
 b) v. 2009 varattiin €, käytettiin €  
 c) v. 2010 varattiin €

**Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus**

7. Miten sosiaaliasiamiehen selvitystä vuodelta 2008 on käsitelty ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta on ryhdytty?

**Sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset**

8. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2009 kpl

Pyydän toimittamaan kopiot muistutuksista ja vastauksista sosiaaliasiamiehelle. Mikäli asiakas ei ole antanut suostumusta tiedoksi antamiseen, kopiot toimitetaan ilman henkilötietoja.

**Oikaisuvaatimusmenettely v. 2009**

9. Kuinka monta itseoikaisuapäätöstä (HallintoL § 50) sosiaalihuollossa tehtiin vuonna 2009 kpl

10. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää oikaisuvaatimusta lautakunta käsitteli vuonna 2009? kpl

11. Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta muutti/palautti uudelleen käsittelyyn? kpl

12. Kuinka monesta lautakunnan päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen v. 2009? kpl

13. Kuinka monta lautakunnan päätöstä hallinto-oikeus muutti/palautti uudelleen käsittelyyn v. 2009? kpl

14. Kuinka monta kuntanne sosiaalihuollon asiakkaan tekemää valitusta korkein hallinto-oikeus ratkaisi v. 2009? kpl, joista asiakkaan eduksi kpl

**Pyydän palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse allekirjoittaneelle 19.2.2010**

**mennessä.** Vastauksista Kosken sosiaaliasiamiesten puolesta kiittäen Sosiaaliasiamies Eija Hiekkä, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, PL 35, 40014 Jyväskylän yliopisto. Sähköpostiosoite: [etunimi.sukunimi@koske.jyu.fi](mailto:etunimi.sukunimi@koske.jyu.fi)

## LIITE 2

Jyväskylän kaupungin perusturvalautakunta käsitteli sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotuksia kokouksessaan 11.6.2009

§ 92 Sosiaaliamiehen selvitys vuodelta 2008 ja kuntakysely 2009

### Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset Jyväskylälle

1. Asiakkaalle turvataan mahdollisuus henkilökohtaiseen asiointiin sosiaalityöntekijän tai palveluohjaajan kanssa seitsemän arkipäivän kuluessa.

*Vuonna 2008 asiakas sai yhteyden työntekijään keskimäärin kymmenen päivän kuluessa, näin oli myös kuluvan vuoden ensimmäisen vuosikolmanneksen aikana. Maalis- ja huhtikuussa yhteyden sai yhdeksän päivän kuluessa. Tältä osin palvelutakuu ei ole toteutunut. Tavoitteen toteuttamista seurataan kuukausittain. Palvelutakuu pyritään toteuttamaan sosiaalityöntekijän, palveluohjaajan ja etuuskäsittelijän tiimityöllä sekä uuden palveluohjaajan lisäresursseilla. Kuluvan vuoden aikana arvioidaan henkilöstömäärän oikea kohdentuminen mahdollisine resurssisäirtoineen.*

2. Kuntalaisille turvataan lakisääteiset sosiaalityön palvelut. Huolehditaan sosiaalityön saatavuudesta ja laadusta siten, että virkoja on riittävästi ja niissä kelpoisuusehtojen mukaiset sosiaalityöntekijät.

*Jyväskylässä kuntalaiset saavat lakisääteiset sosiaalityön palvelut. Vakituksilla sosiaalityöntekijöillä on lain edellyttämä kelpoisuus. Kaikkiin sijaistuksiin ei ole saatu kelpoisuusehdon täyttäviä sijaisia.*

*Vuoden aikana lastensuojeluun on lisätty kolme sosiaalityöntekijän virkaa. Verrattaessa suurimpaan kaupunkiin Jyväskylän lastensuojelun avoimuuden sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärä on korkeimpia (110 lasta/sosiaalityöntekijä vuonna 2008). Lisääntyneiden tehtävien hoitaminen edellyttäisi pikaisesti kahden sosiaalityöntekijän lisäystä.*

*Sosiaalityön resurssien tarve arvioidaan tarkemmin kuluvan vuoden aikana. Uudessa kunnassa tarkastellaan ensin nykyisen resurssin oikein kohdentuminen ja sisäiset työnjaot sosiaali- ja perhepalveluissa.*

3. Lastensuojelutarve arvioidaan määrääjassa, ilman aiheetonta viivästystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa.

*Lastensuojelun kiireellisiin tilanteisiin vastataan saman päivän aikana. Muut vastaanotetut lastensuojeluilmoitukset selvitetään seitsemän vuorokauden kuluessa ja tehdään arvio lastensuojeluasiakkuuden alkamisesta.*

*Lastensuojelulain 27 §:n mukainen lastensuojelutarpeen selvitys lapsen tilanteesta tulee tehdä viimeistään kolmen kuukauden kuluessa lastensuojeluasian vireille tulosta. Vuonna 2008 keski-*

*määräinen selvittämisäika Jyväskylässä oli kolme kuukautta. Pisimmillään selvitystyö kesti kuusi kuukautta. Loppuvuonna lastensuojelutyöntekijöitä työllisti kiireellisten lastensuojelutilanteiden selvittäminen.*

*Lastensuojelun tarpeen arviointi määräajassa ei ole kaikilta osin toteutunut myöskään vuonna 2009. Kuluvan vuoden ensimmäisen kolmanneksen perusteella selvityksiin on kulunut keskimäärin neljä kuukautta. Aikarajojen toteutumiseen vaikuttavat myös asiakkaiden tilanteet. Tavoitteena on päästä kolmen kuukauden käsittelyaikaan loppuvuoden aikana.*

4. Kunnassa valmistaudutaan toteuttamaan yksityisten sosiaalipalvelujen valvonta kattavasti ja riittävästi.

*Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (603/1996) määrittelee laissa tarkoitettujen palvelujen valvonnan kuuluvan lääninhallitukselle sekä sille kunnalle jossa palveluja annetaan. Vuoden 2010 alusta tehtävät siirtyvät lääninhallitukselta sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviralle.*

*Jyväskylän sosiaali- ja terveyspalveluiden toimintasäännön 5 §:n mukaan yksityisten sosiaalipalvelujen valvontaviranomaisena toimii asianomainen palveluyksikön johtaja.*

*Lasten päivähoitossa ja vanhuspalveluissa on käytössä valvontasuunnitelma/ ohjelma yksityisten palvelujen hyväksynnälle. Palveluntuottajien valvonta toteutetaan vuosittain yhdessä hyväksytyyn valvontasuunnitelman mukaisesti*

*Myös sosiaali- ja perhepalveluissa annetaan lääninhallitukselle tarvittavat lausunnot yksityisistä palveluntuottajista, ja käytössä on valmennusohjelma lastensuojelun perhehoitajien rekrytoimiseksi. Käyttöön otettavan valvonta/ seurantalomakkeen suunnittelussa otetaan huomioon sosiaaliasiamiehen palaute. Lastensuojelun sijaishuollon ostopalvelujen puitesopimuksessa olevat yksiköt on tarkastettu hyväksymisen yhteydessä. Muu valvonta toteutuu sosiaalityöntekijän asiakaskäyntien yhteydessä. Aikuisosiaalityön ja perusturvan yksiköissä on tehty valvonta- ja tarkastuskäyntejä päihdepalveluiden asumisyksiköihin.*

*Sosiaalipalvelujen valvonnan suunnitelmallisuutta kehitetään ja ohjeistetaan vuoden 2009 aikana. Palvelukohtainen valvontasuunnitelma tuodaan lautakunnan käsittelyyn syksyllä 2009.*

5. Laajentuneen kunnan palvelumahdollisuudet hyödynnetään inhimillisesti ja ensisijaisesti asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, kohtuuttomia muutoksia palveluissa välttämättä.

*Jyväskylässä järjestetään sosiaalihuollon palvelut kuntalaisille tasapuolisesti asuinalueesta riippumatta. Esimerkiksi päivähoitossa resursseja on tasattu tarjoamalla lasten kerhotoimintaa ja perhepäivähoiton varahoitoa myös Korpilahden alueelle 1.8.2009 alkaen.*

*Työvoiman palvelukeskuksen, nuorten palvelukeskuksen ja sosiaalisen luototuksen palvelut ovat myös laajentaneet joidenkin kuntalaisten palveluita edellisestä vuodesta.*

*Vanhus- ja vammaispalvelut tuotetaan alueellisina lähipalveluina entiseen tapaan.*

Sosiaaliasiamies on antanut kunnille yhteiset toimenpidesuositukset, joissa Jyväskylää koskevien suositusten lisäksi ehdotetaan seuraavaa:

- Turvataan sosiaalihuoltolain mukainen kotipalvelu lapsiperheille, vammaisille henkilöille ja vanhuksille. Hakemuksiin tehdään kirjalliset päätökset oikaisuvaatimusohjeineen.

*Jyväskylässä kotipalvelua järjestetään lapsiperheille, vammaisille henkilöille ja vanhuksille. Palvelua järjestetään sekä omana toimintana että palveluseteleillä.*

*Lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu käynnistyi vuoden 2009 alussa. Palvelun piirissä oli 76 perhettä ensimmäisen vuosikolmanneksen aikana. Kokemukset tästä ovat olleet myönteisiä, ja asiakkailta saatu palaute positiivista.*

*Vanhusten ja vammaisten kotiboidon toimivuus on valittu Jyväskylässä erityistarkasteluun ja kehittämiskohteeksi siihen liittyvien monien haasteiden vuoksi. Kotiboitotyötä on arvioitu työajan seurannan avulla ja tavoitteena on vähentää välillisiä tehtäviä sekä lisätä entistä enemmän aikaa kotona tehtävään työhön.*

*Jyväskylässä asiakkaat saavat kirjalliset päätökset hakemuksiinsa.*

- Kunnissa varaudutaan vastaamaan taloudellisen laskusuhdanteen kasvattamaan palvelutarpeeseen.

*Toimeentulokiasiakkaiden määrän kasvaessa kuluvana vuotena, sosiaaliasemalle lisättiin palveluohjaajan virka palvelutakuun turvaamiseksi. Laskusuhdanteen myötä kasvavat palvelutarpeet ennakoidaan palveluittain ja niihin pyritään vastaamaan ensisijaisesti sisäisin järjestelyin sekä henkilöstösuunnitelmissa vuoteen 2015 asti.*

*Sosiaali- ja terveyspalvelujen verkkoselvitys ja toimitilastrategiatyö toteutetaan kesään 2009 mennessä. Verkkoselvityksen perusteella varaudutaan palvelujen keskittämiseen.*

*Vanhus- ja vammaispalveluissa palvelutarve-ennusteet ja suunnitelma ulottuvat vuoteen 2020 saakka. Vammaisneuvostossa päivitetään vammaispoliittinen ohjelma ja kehitysvammaisten palvelujen strategiaa on valmisteltu yhteistyössä käyttäjäryhmän kanssa.*

## LIITE 3

Jyväskylän kaupungin perusturvalautakunta 19.11.2009, 166 §

### **Yksityisten sosiaalipalveluiden valvontasuunnitelmat**

Asian valmistelijat Ulla Kuittu, puh. 266 3340, Sirkka Karhula, puh. 266 3634, Pirjo Tuosa, puh. 266 3090, Juha Katajamäki, puh. 266 2482 ja Mauri Sompa, puh. 266 2531

Perusturvalautakunta antoi 11.6.2009/92 lausunnon sosiaaliamiehen selvitykseen vuodelta 2008 ja kuntakyselyyn vuodelta 2009. Sosiaaliamies esitti Jyväskylää koskevilla toimenpide-ehdotuksissaan, että kunnassa valmistaudutaan toteuttamaan yksityisten sosiaalipalvelujen valvonta kattavasti ja riittävästi.

#### Perusturvalautakunta totesi vastauksessaan seuraavaa:

”Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (603/1996) määrittelee laissa tarkoitettujen palvelujen valvonnan kuuluvan lääninhallitukselle sekä sille kunnalle jossa palveluja annetaan. Vuoden 2010 alusta tehtävät siirtyvät lääninhallitukselta sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviralle.

Jyväskylän sosiaali- ja terveyspalveluiden toimintasäännön 5 §:n mukaan yksityisten sosiaalipalvelujen valvontaviranomaisena toimii asianomainen palveluyksikön johtaja.

Lasten päivähoidossa ja vanhuspalveluissa on käytössä valvontasuunnitelma/ ohjelma yksityisten palvelujen hyväksynnälle. Palveluntuottajien valvonta toteutetaan vuosittain yhdessä hyväksytyn valvontasuunnitelman mukaisesti

Myös sosiaali- ja perhepalveluissa annetaan lääninhallitukselle tarvittavat lausunnot yksityisistä palveluntuottajista, ja käytössä on valmennusohjelma lastensuojelun perhehoitajien rekrytoimiseksi. Käyttöön otettavan valvonta/-seurantalomakkeen suunnittelussa otetaan huomioon sosiaaliamiehen palaute. Lastensuojelun sijaishuollon ostopalvelujen puitesopimuksessa olevat yksiköt on tarkastettu hyväksymisen yhteydessä. Muu valvonta toteutuu sosiaalityöntekijän asiakaskäyntien yhteydessä. Aikuis-

sosiaalityön ja perusturvan yksikössä on tehty valvonta- ja tarkastuskäyntejä päihdepalveluiden asumisyksikköihin.

Sosiaalipalvelujen valvonnan suunnitelmallisuutta kehitetään ja ohjeistetaan vuoden 2009 aikana. Palvelukohtainen valvontasuunnitelma tuodaan lautakunnan käsittelyyn syksyllä 2009. ”

#### Vanhus- ja vammaispalveluiden valvontasuunnitelma

Vanhus- ja vammaispalveluja toteutetaan lakien, asetusten ja laatusuosituksen mukaisesti. Järjestettävien yksityisten palveluiden tulee vastata sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Kaikille palvelun käyttäjille tehdään vuosittain asiakaskyselyt. Palautetta saadaan myös ennaltaehkäisevillä kotikäynneillä ja palveluohjaajatoiminnan avulla.

Ostopalveluja valvotaan samalla tavalla kuin omaakin toimintaa. Palvelujen laadun valvontaan on kehitetty seurantalomake, joka perustuu tarjouspyyntö- ja kilpailutusasiakirjoihin sekä laatusuosituksiin. Lomake käydään läpi palveluntuottajan kanssa valvontakäynnillä vähintään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan. Yksityisten palvelujen vastuuhenkilöt osallistuvat säännöllisesti kaupungin järjestämiin työkokouksiin ja kehittämispäiville. Asiakkaalle laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka sisältää palveluntuottajan asiakkaalle antamat palvelut ja muut asiakkaan selviytymistä tukevat palvelut.

Palveluntuottajalla tulee olla riittävä ja ammattitaitoinen henkilöstö, jonka kelpoisuudessa noudatetaan vastaavaa kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä. Palveluntuottajan tulee huolehtia henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä täydennys- ja muuta koulutusta järjestämällä.

Ostaja ja palveluntuottajan tulee tiedottaa toisilleen asioista, jotka voivat vaikuttaa sopimuksen määrittelemien velvoitteiden toteuttamiseen. Palveluntuottajan on seurattava itsenäisesti toimintansa palvelutasoa ja sen laatua osapuolten yhteisesti hyväksyillä mittareilla ja esitettävä tulokset sovitusti.

Toiminnan kehittämisen mittareina käytetään mm. työhyvinvointikyselyjä ja ITE-arviointeja. Työn sisältöjen seurannan ja prosessikuvausten avulla kehitetään palveluja. Tunnuksluvut ja mittarit ovat samat omassa ja ostopalveluissa. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.



## Sosiaali- ja perhepalveluiden valvontasuunnitelma

Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonta kuuluu asianomaiselle lääninhallitukselle ja kunnalle. Kunnan valvontavastuu on kahtalainen, sillä kunnalle kuuluu valvonta 1) kunnan alueella olevista yksityisistä palveluiden tuottajista ja yksityisesti sijoitettujen lasten hoidosta sekä 2) kunnan muihin kuntiin sijoittamien lasten hoivasta ja huolenpidosta.

Lastensuojelun omassa tuotannossa ja ostopalveluissa noudatetaan valtakunnallista laatusuositusta. Jyväskylässä on yli 260 huostaanotettua kodin ulkopuolelle sijoitettua lasta tai nuorta, jotka on sijoitettu eri puolille Suomea lastensuojelulaitoksiin, ammatillisiin perhekoteihin ja perhehoitoon. Palveluyksikön johtajan lisäksi valvontaa toteuttavat asiakastyössään maakunnallisen sijaishuoltoyksikön, lastensuojelun avohuollon, sijaishuollon tuen ja seurannan sekä jälkihuollon sosiaalityöntekijät. Läninhallitus lähettää suorittamistaan valvontakäynneistä tarkastuskertomuksen sosiaali- ja terveystalvotuille.

Yksityisten sosiaalipalvelujen valvontaa tehostetaan yhteistyössä muiden sijoittajakuntien, sijaintikunnan sekä lääninhallituksen kanssa. Heidän kanssaan sovitaan, että valvontakäyntien seurantaliedot toimitetaan lääninhallituksen lisäksi myös kaikille samaan paikkaan lapsia sijoittaneille kunnille. Käyttöön otettavan seurantalomakkeen malli on saatu Vantaan kaupungilta. Lasten ja perheiden palveluissa pidetään rekisteriä Jyväskylään sijoitettuiista lapsista.

Aikuissosiaalityön ja perusturvan palveluyksikössä hankitaan sosiaalihuoltolain mukaista asumispalvelua päihdeongelmallisille kuntalaisille. Ostopalveluja valvotaan kuten omaakin toimintaa suorittamalla valvontakäynti kerran vuodessa. Palvelujen laadun valvontaa varten otetaan käyttöön seurantalomake.

Vuonna 2010 palveluyksiköt järjestävät uutena käytäntönä ostopalvelusopimuskumppaneille sekä muille yksityisille sosiaalipalvelujen tuottajille vuosittaisen työkokouksen. Mukaan kutsutaan myös lääninhallituksen edustaja.

## Lasten päivähoitopalveluiden valvontasuunnitelma

Palveluntuottajille järjestetään vähintään kaksi kertaa vuodessa yhteinen tapaaminen, jossa keskustellaan keskeisistä yhteistyöhön liittyvistä asioista. Tavoitteena on, että päivähoiton toimintayksiköihin tehdään vähintään yksi tarkastuskäynti vuodessa.

Valvontakäynnillä tarkistetaan, että yhteystiedot ovat ajan tasalla, henkilöstöllä on riittävä koulutus ja henkilöstöä on riittävästi suhteessa lasten lukumäärään. Käynnillä tutustutaan toimintayksikön toiminta / varhaiskasvatussuunnitelmaan, esiopetussuunnitelmaan ja käytössä olevaan palvelusopimukseen. Käydään keskustelu työturvallisuudesta, työterveyshuollosta, henkilöstön täydennyskoulutuksesta ja käytössä olevasta työehtosopimuksesta sekä henkilöstön rikostaustan selvittämisestä.

Käynnillä tarkastetaan myös pelastussuunnitelma, lasten turvallisuusohjeistus ja lääkehoitosuunnitelma. Tarvittaessa selvitetään, miten tukipalvelut on toimintayksikössä järjestetty sekä katsotaan tilojen turvallisuus ja toimivuus.

Päivähoidon palvelukeskuksessa pidetään rekisteriä kotonaan lapsia hoitavista yksityisistä perhepäivähoitajista.

#### Aikuispsykiatrian ja päihdepalveluiden valvontasuunnitelma

Yksityisissä psykiatrisissa palvelukodeissa asuu eri puolilla Keski-Suomea noin 120 jyvaskyläläistä psykiatrista potilasta, jotka kuuluvat aikuispsykiatrian poliklinikka 2:n kuntoutusyksikön hoitoon. Heidän kuntoutumistaan ja asumistaan seurataan, tavoitteena on että hoitava lääkäri tapaa potilaat vähintään kahdesti vuodessa palvelukotikäyntien yhteydessä. Samalla arvioidaan palvelukodin toimintaa ja toiminnan puitteita. Palveluasumiseen on valmisteilla puitesopimus, jossa määritellään tarkemmin potilaan/asukkaan oikeudet sekä palveluntuottajan että ostajan velvollisuudet ja vastuut. Tavoitteena on saada uusi sopimus voimaan 1.1.2010.

Jyväskylä ostaa päihdehuollon erityispalvelut pääsääntöisesti Jyväskylän Seudun Päihdepalvelusätiöltä. Ostopalvelusopimuksessa määritellään palvelut, niiden taso, hinnat sekä toiminnan seuranta. Yhteisiä hoito- ym. kokouksia pidetään säännöllisesti. Sopimuksessa mainitaan myös palvelun tuottajan mahdollisuus tehdä tarkastus- ja auditointikäyntejä päihdepalvelusätiölle. Ostopalvelusopimusta tarkistetaan vuoden 2010 aikana.

Sosiaali- ja terveystalokeskuksen kirjaamo

PL 275

40101 Jyväskylä

#### SOSIAALIASIAMIESTEN KANNANOTTO HARKITTAVINA OLEVIIN JYVÄSKYLÄN SOSIAALIASEMIEN TILARATKAISUIHIN

Suunnitelmaan sosiaalipalvelujen keskittämisestä ja alueellisten sosiaaliasemien lakkauttamisesta sisältyy sosiaalitoimen asiakkaiden näkökulmasta mahdollisten myönteisten vaikutusten lisäksi myös uhkakuvia.

Asiakkaille myönteistä suunnittelussa sosiaalipalvelujen keskittämisessä on toimeentulotukikäsitteilyn mahdollisen nopeutumisen lisäksi opiskelijoiden keskitettyyn toimeentulotukiasiointiin palaaminen, taloudellisista syistä johtuvan asioinnin saaminen saman katon alle sekä yhteispalvelun kehitysmahdollisuudet. Kunnan länsiosan asukkaille Jyväskylän keskusta voi olla Palokkaa helpompi asiointisuunta ja joillekin voi myös olla helpompaa asioida anonyymisti Jyväskylän keskustassa ”Kelan talossa”, jos palvelut onnistutaan siihen kokoamaan.

Niillä alueilla, joita nyt suunniteltu sosiaaliasemien lakkauttaminen koskee, asuu yli 42 000 ihmistä. Palokan, Vaajakosken ja Huhtasuon sosiaaliasemien yhtäkkinen lakkauttaminen veisi sosiaalitoimen lähipalvelun suurelta joukolta jyväskyläläisiä. Sosiaalitoimistossa asioivista iso osa on vähävaraisia ihmisiä, joilla ei ole omaa autoa ja joilla on niukalti varoja julkisilla kulkuneuvoilla matkustamiseen tai polttoainekuluihin ja pysäköintimaksuihin. Palvelun siirtyminen kaupungin keskustaan vaikeuttaa monen asiointia juuri kustannusvaikutustensa vuoksi. Kertalippu Tikkakoskelta tai Oravasaaresta Jyväskylän keskustaan maksaa 4,80 - 5,90 € ja lapsen matka 2,40 -3,00 €. Nämä summat eivät ole vähäisiä toimeentulotuella eläjälle, varsinkin kun niitä ei erikseen hyväksytä menoksi toimeentulotukilaskelmaan.

Monia toimeentulotukiasiakkuuksia voidaan hoitaa kirjallisesti ja niin että asiakas tapaa sosiaalityöntekijää vain kausittain. Toimeentulotuen tarvitsijoissa on kuitenkin iso osa myös niitä, joille avun tarve on tilapäinen ja jotka muusta syystä tarvitsevat laaja-alaista sosiaalityön palvelua; sellaista jota voi saada vain henkilökohtaisessa kohtaamisessa sosiaalityöntekijän kanssa. Tietoinen pyrkimys siirtää asioinnin painopistettä edelleen kirjallisen menettelyn suuntaan on asiakkaiden oikea-aikaisen ja tarkoituksenmukaisen avun saannin kannalta arveluttavaa. Sosiaalipalvelujen kotikäyntien lisääminen on kannatettavaa, mutta niiden lisäämisen olettaisi olevan helpompaa aluetoimistosta kuin keskustasta.

Parasta olisi, jos asukkailla olisi mahdollisuus valita helpoimmin tavoitettavissa oleva sosiaalitoimen asiointiyksikkö ja tarkoituksenmukaisin asiointitapa. Jo yhteistyökumppaneidenkin kannalta on syytä säilyttää lähtökohtana se, että ainakin sosiaalityössä ja

palveluohjauksessa palvelu on asuinaluepohjaista. Asiakkaat haluavat mieluummin asioida tutun, asuinalueenkin olosuhteet tuntevan työntekijän kanssa. Toisaalta oman työntekijän vaihtaminen olisi perustelluista syistä hyvä olla myös nykyistä helpompaa.

Uutta tilaratkaisua perustellaan mm. sillä että henkilöstöresurssi saadaan tehokkaampaan käyttöön, kun isommassa yksikössä voidaan helpommin sijaistaa poissa olevaa työntekijää. Työntekijöiden vaihdokset, pitkät sairauslomat ja vuosilomat ovat jo nyt aiheuttaneet katkoksia asiakaspalveluun. Ne ovat vaikeuttaneet tiedonkulkua ja pitkittäneet päätöksentekoa. Moni tärkeä tieto uhkaa jäädä ”välille”, jos asiakkaan asiaa hoitavat kovin monet eri työntekijät. Hyvä, luottamuksellinen asiakas-työntekijä – suhde on tärkeä tekijä tavoitteellisessa ja vaikuttavassa sosiaalityössä. Se voi rakentua vain riittävän jatkuvuuden varassa.

Ajatus sosiaalityöntekijöiden lähipalvelupäivistä on kannatettava, mutta ehkä se on enemmän mahdollisuus kuin realistinen suunnitelma. Irralliset lähipalvelupäivät voivat johtaa resurssien vajaakäyttöön ja turhauttaa työntekijät. Toiminnan aloittamiseen liittyy pulmia, joita voi olla vaikea ratkaista: miten turvataan asianmukaiset vastaanottotilat ja asiakkaiden yksityisyyden suoja? Miten varmistetaan tilassa normaalisti elävien (lasten/vanhusten) oikeus turvallisuuteen ja häiriöttömään päivän kulkuun niissä mahdollisissa tilanteissa, joissa asiakasvastaanoton hoitaminen vaatii esim. vartijoiden/poliisin läsnäoloa?

Sosiaalihuollon asiakkuus on monille arka paikka ja asiakkuus onkin lailla säädetty salassa pidettäväksi. On hyvä, että kunta järjestää asukkaille keskustelu- ja tiedotustilaisuuksia, mutta ymmärrettävistä syistä harva sosiaalitoimen asiakas haluaa tulla julkisuuteen puolustamaan lähipalvelujaan. Monet asiakkaat voivat muutenkin olla lähes puolustuskyvyttömässä tilassa omine elämäntilanteineen.

Kuntalaisten ja etenkin päätöksentekijöiden olisi hyvä tietää sosiaalipalvelujen keskittämismatkaisun kustannusvaikutukset. Minkä verran syntyy säästöjä ja mitkä ovat muuttom. kulut? Minkä verran asioinnissa syntyy säästöjä ja kustannuksia ja miten ne jakautuvat kunnan ja asukkaiden kesken? Mitä todella uutta muutoksessa syntyy? Kuokkalan sosiaaliasema suljettiin jo muutaman toimintavuoden jälkeen, mutta nyt lakkautettaviksi suunnitelluilla sosiaaliasemilla on kyse pitkään jatkuneesta vakiintuneesta palvelusta ja pidemmistä asiointimatkoista.

Sosiaaliasiamiehet kannattavat myönteistä asukkaiden ja asiakkaiden edun huomioon ottavaa kehitystä. Päästäkseen eteenpäin on joskus otettava myös taka-askeleita. Sosiaalipalvelun toimipaikat ovat muuttaneet ahkerasti viime vuosina. Nyt käsiteltävänä olevassa suunnitelmassa ainakin alueellisten sosiaaliasemien lakkauttaminen vaikuttaa tarpeettoman kiireiseltä toimenpiteeltä. Toivottavasti asiaa suunnittelevilla viranomaisilla on mahdollisuus riittävän huolelliseen suunnitteluun ja valmisteluun, jotta muutoksen sosiaaliset, taloudelliset, terveydelliset ja ympäristöllisetkin vaikutukset tulevat punnituiksi ja tuloksesta kaikin tavoin kestävä.

Eija Hiekka

Hannele Metsäranta

sosiaaliasiamies

sosiaaliasiamies (Tikkakoski, Palokka, Vaajakoski)

puh. 260 4878 tai 044 265 1080

puh. 044 265 1064



LIITE 5

**Kosken sosiaaliasiameiesten asiatilasto aiheittain ja kunnittain 1.1.- 31.12.2009**

	Toimeen- tulotuki	Lasten- suojele	Vammais- palvelu	Kehitys- vamman- huolto	Lapsen huolto ja tapaa- minen	Elatus- turva	Päivä- hoito	Vanhus- tenhuolto	Koti- palvelu	Päihde- huolto	Tieto- suoja	Kohtelu	Neuvonta	Yhteensä	%
Hankasalmi	3	1	3	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	11	2,4
Joutsa	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	10	2,2
Jyväskylä	136	42	15	3	8	1	9	7	0	3	5	9	52	290	62,8
Kinnula	2	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	1,1
Konnevesi	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	8	1,7
Kuhmoinen *)	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	4	0,9
Laukaa	6	4	8	1	2	0	0	1	0	0	0	1	6	29	6,3
Luhanka	0	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	1	0	5	1,1
Muurame	17	2	3	0	0	0	1	1	0	0	0	1	3	28	6,1
Petäjävesi	2	0	2	0	2	1	0	0	0	0	0	1	1	9	1,9
Pihtipudas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	7	11	2,4
Toivakka	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0,4
Urainen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,2
Viitasaari	2	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	5	11	2,4
<b>Yhteensä</b>	<b>171</b>	<b>53</b>	<b>37</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>88</b>	<b>424</b>	<b>91,8</b>
%	40,3	12,5	8,7	0,9	2,8	0,7	2,4	3,8	0,5	1,4	1,2	4,0	20,8	100 %	
Muu kunta	5	10	4	0	1	1	0	1	0	1	0	2	13	38	8,2
<b>Kaikki yhteen- sä</b>	<b>176</b>	<b>63</b>	<b>41</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>101</b>	<b>462</b>	<b>100,0</b>
%	38	14	9	1	3	1	2	4	0,4	1,5	1,1	4,1	22	100,0	

\*) Kuhmoinen mukana Kosken sosiaaliasiameistyössä 1.1. - 30.6.2009









**K O S K E**  
KESKI-SUOMEN  
SOSIAALIALAN  
OSAAMISKESKUS

Julkaisija

**Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus**

Käyntiosoite

Matarankatu 4, 1. kerros, Jyväskylä

Postiosoite

PL 35, 40014 Jyväskylän yliopisto

[www.koskeverkko.fi](http://www.koskeverkko.fi)