



KOSKE
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

HANKASALMI, JOUTSA, JYVÄSKYLÄ,
JYVÄSKYLÄN MAALAISKUNTA,
JÄMSÄNKOSKI KINNULA, KORPILAHTI,
KUHMÖINEN, LAUKAA, LEIVONMÄKI,
LUHANKA, MUURAME, PETÄJÄVESI,
PIHTIPUDAS, TOIVAKKA, UURAINEN JA
VIITASAARI

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS VUODELTA 2006

EIJA HIEKKA
HANNELE METSÄRANTA

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Käyntiosoite

Matarankatu 4, 1. kerros, Jyväskylä

Postiosoite

PL 35 (ToA), 40014 Jyväskylän yliopisto

www.koske.jyu.fi

Painopaikka

Tekevä, Jyväskylä 2007

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.

Tässä kunnanhallitukselle annettavassa sosiaaliasiamiesselvityksessä kuvaamme sosiaaliasiamiestoimintaa ja asiakasyhteydenottoihin aihetta antaneita tilanteita niissä seitsemässätoista keskisuomalaisessa kunnassa, joilla oli vuonna 2006 sopimus sosiaaliasiamiestoiminnasta Kosken kanssa. Sosiaalihuollon asiakkailta saamiemme yhteydenottojen perusteella vaikeimmassa asemassa näyttäivät edellisvuosien tapaan olevan toimeentulotukea hakevat asiakkaat, sosiaalityötä ja vammaispalveluja tarvitsevat henkilöt sekä lastensuojelun kanssa asioivat perheet. Samalla on syytä muistaa, että sosiaalihuollon palvelujen piirissä samoin kuin niiden ulkopuolellakin on kansalaisia, jotka eivät kykene itse hoitamaan asioitaan. Sosiaalihuollon asiakaslaki pyrkii turvaamaan laadukkaan sosiaalihuollon ja hyvän kohtelun ja kiinnittää huomiota erityisesti paljon hoivaa ja huolenpitoa tarvitsevien ihmisten, vanhusten, kehitysvammaisten ja alaikäisten asemaan ja oikeuksiin. Säädökset antavan pohjan sosiaalihuollolle, mutta moni tekijä vaikuttaa siihen minkä laajuisina, laatusina ja missä hengessä palvelut toteutuvat.

Pyrimme Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehinä vaikuttamaan siihen, että sosiaalihuollon palveluilla on mahdollisuus kehittyä kansalaisten tarpeisiin vastaaviksi niin sosiaalihuollon ja hallinnon lainsäädännön kuin perus- ja ihmisoikeuksienkin edellyttämällä tavalla.

Jyväskylässä 13.4.2007

Eija Hiekka

sosiaaliasiamies

(014) 260 4878, 044 265 1080

Hannele Metsäranta

sosiaaliasiamies

(014) 260 4867, 044 265 1064

SISÄLLYS

1	ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA	4
1.1	Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta	4
1.2	Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa	5
1.3	Sosiaaliasiamiestoiminta asiakasnäkökulmasta	5
1.4	Kuntien palaute sosiaaliasiamiestoiminnasta	7
2	MILTÄ SOSIAALIHUOLTO NÄYTTÄÄ SOSIAALIASIAMIESTYÖSTÄ KATSOTTUNA?	11
2.1	Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen	11
2.2	Palvelukohtaista tarkastelua	14
2.2.1	Sosiaalityö	14
2.2.2	Toimeentulotuki	15
2.2.3	Sosiaalinen luototus	21
2.2.4	Lastensuojelu	21
2.2.5	Lapsen huolto ja tapaaminen sekä elatusturva	22
2.2.6	Kotihoito	23
2.2.7	Vanhustenhuolto	23
2.2.8	Omaishoito	23
2.2.9	Kehitysvammahuolto ja vammaispalvelu	25
2.2.10	Päivähoito	26
2.2.11	Päihdepalvelut	26
2.2.12	Tiedonsaanti, tietosuojaja ja salassapito	27
2.2.13	Kohtelu	28
2.2.14	Muu neuvonta	29
2.3	Kuntakohtainen tarkastelu	30
2.3.1	Hankasalmi	30
2.3.2	Joutsa	31
2.3.3	Jyväskylä	31
2.3.4	Jyväskylän maalaiskunta	37
2.3.5	Jämsänkoski	38
2.3.6	Kinnula	38
2.3.7	Korpilahti	39
2.3.8	Kuhmoinen	39
2.3.9	Laukaa	40
2.3.10	Leivonmäki	41
2.3.11	Luhanka	41

2.3.12	Muurame	42
2.3.13	Petäjävesi	42
2.3.14	Pihtipudas	43
2.3.15	Toivakka	43
2.3.16	Uurainen	44
2.3.17	Viitasaari	44
3	MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU	45
4	TIETOA JA POHDINTAA SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN ASEMASTA	48
4.1	Järjestelmä lupaa palveluja enemmän kuin antaa	48
4.2	Sosiaalihuolto keskisuomalaisessa hyvinvointitutkimuksessa	51
4.3	Tavoitteita ja toimenpidesuosituksia	52

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 noin kuukauden kuluessa. Sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetään kunnille velvollisuus nimetä sosiaaliasiamies, jonka tulee olla perehtynyt sosiaalihuollon lainsäädäntöön. Sosiaaliasiamies on sosiaalihuollosta riippumaton ja puolueeton asiakkaan näkökulmaan huomiota kiinnittävä henkilö, jonka 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 esim. kansaneläkelaitoksen, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluihin.

1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Koske) on järjestänyt sosiaaliasiamiestoimintaa vuodesta 2004. Aluksi sopimus sosiaaliasiamiestoiminnasta tehtiin kahdentoista keskisuomalaisen kunnan kanssa, mutta toiminta on laajentunut siten, että kuntia on 17 ja asukasphoja on noin 197 000. Vuonna 2006 Kosken sosiaaliasiamieskuntia olivat: Hankasalmi, Joutsa, Jyväskylän kaupunki, Jyväskylän maalaiskunta, Jämsänkoski, Kinnula, Korpilahti, Kuhmoinen, Laukaa, Leivonmäki, Luhanka, Muurame, Petäjävesi, Pihtipudas, Toivakka, Uurainen ja Viitasaari. Päätoimenaan sosiaaliasiamiestyötä tekee YTM Eija Hiekka ja Jyväskylän maalaiskunnan sosiaaliasiamiehenä työskentelee oman toimensa ohessa kiertävä lastensuojelun erityissosiaalityöntekijä Hannele Metsäranta. Kummallakin sosiaaliasiamiehellä on sosiaalihuollon ammatillista henkilöstöä koskeva kelpoisuus.

Sosiaaliasiamiehillä on toimitila Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa Jyväskylässä. Asiamiestyö jakaantuu asiakaspalveluun sekä tiedotus- ja kehittämistyöhön. Valtaosa asiakasneuvonnasta ja ohjauksesta tapahtuu puhelimitse, mutta tarvittaessa sovitaan tapaaminen tai yhteisneuvottelu. Sosiaaliasiamies Hiekan tavoittaa parhaiten puhelinaikaan maanantaista torstaihin klo 9-11 ja sosiaaliasiamies Metsärannan tiistaina klo 8-10. Käytössä on lanka- ja matkapuhelimet, joihin voi jättää myös viestit. Lankapuhelinviestit välittää Jyväskylän yliopiston puhelinvaihte. Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia, mutta sosiaaliasiamiesopimuksen tehneet kunnat osallistuvat toiminnan järjestämiskustannuksiin asukaslukunsa mukaisessa suhteessa.

Sosiaaliasiamiehet kävivät useissa toimialueensa kunnissa tapaamassa asiakkaita ja työntekijöitä sekä tutustumassa sosiaalihuollon toimipaikkoihin. Oppilaitoksissa, työyhteisöissä ja järjestöjen tilaisuuksissa oli muutamia luento- ja keskusteluvierailuja. Vuonna 2006 järjestettiin yksi sosiaaliasiamiestoimintaa ohjaava kuntakokous. Kosken päätoiminen sosiaaliasiamies on valtakunnallisen Sosiaaliasiamiehet ry:n yhdyshenkilö Keski-Suomessa.

1.3 Sosiaaliasiamiestoiminta asiakasnäkökulmasta

Asiakaspalautetta ei ole toistaiseksi kerätty systemaattisesti, mutta asiakkaat antavat sitä kysymättäkin. Asiaa on syytä kysyä suoraan asiakkailta itseltään, mutta selvityksen tekijän on tuolloin hyvä olla ulkopuolinen. Hyvinvointi, palvelut ja elämänlaatu Keski-Suomessa¹-tutkimuksessa selvitettiin monipuolisesti kansalaisten hyvinvointikokemuksia. Vuoden 2006 alussa toteutettuun kansalais-

¹ Aki Siltaniemi & Anne Perälähti & Anne Eronen & Pia Londén (2007): Hyvinvointi, palvelut ja elämänlaatu Keski-Suomessa. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki.

kyselyyn vastasi 2238 keskisuomalaista. Kansalaisilta kysyttiin palautetta myös sosiaaliasiamiestoiminnasta. Asiakslaki oli kyselyhetkellä ollut voimassa viisi vuotta, josta kaksi viimeistä vuotta asiamiestoimintaa oli järjestetty Koskesta 12-15 kuntaan. Osa palautteesta koskee siis todennäköisesti myös Kosken sosiaaliasiamiespalvelua. Sosiaaliasiamiehen ja päihdehuollon palvelut, toimeentulotuki ja sosiaalityö latautuivat samalle faktorille. Kyse on vaikeassa elämäntilanteessa oleville suunnatuista sosiaalipalveluista. Yli puolet vastanneista (n = 61 palvelun käyttäjää) kertoi tyytyväisyydestä sosiaaliasiamiehen palveluihin, mutta myös kriittisiä arvioita oli paljon.

Sosiaaliasiamies on vaativien palvelujen seurassa, sillä suuri osa yhteydenotoista tulee toimeentulovaikeuksissa olevilta kielteisiä tukipäätöksiä saaneilta sekä lastensuojelussa ja huoltoriidoissa menetyksiä ja pettymyksiä kokeneilta, väsyneiltä ihmisiltä. On asioita, joissa joku asianosaisista väistämättä kokee häviävänsä eikä sitä tuskaa kykene sosiaaliasiamies paljoo lievittämään. Sekin on ymmärrettävää, että asiakkaasta ei ole mukava kuulla sosiaaliasiamieheltä samoja perusteita lapsen edusta tai toimeentulotuen viimesijaisuudesta kuin sosiaalitoimiston väeltä.

Sekä asiakkailla, omaisilla että asianajajilla on joskus epärealistisia käsityksiä siitä mihin sosiaaliasiamiehen toimivalta ulottuu. Sosiaaliasiamiehellä on jonkin verran asiantuntijavaltaa, mutta ei päätösvaltaa. Siitä huolimatta on toivottu, että sosiaaliasiamies voisi perua hädän, pysäyttää huostaanotto-prosessin tai lapsen huollosta, asumisesta ja tapaamisista käytävän oikeudenkäynnin. Sitäkin on odotettu, että sosiaaliasiamies mitätöisi oikeuden sosiaaliviranomaisilta pyytämän olosuhdeselvityksen. Moni odottaa konkreettista apua, rahaa laskujen maksuun tai asianajajatyypistä asianajoa. Ajoittain joku pettyy siihen, ettei heidän puolestaan laadita hakemuksia tai valituksia. Sosiaaliasiamies voi avustaa asiakasta muussakin asiointissa kuin muistutuksen laatimisessa, jos katsoo sen olevan tarpeellista ja tarkoituksenmukaista. Kuntien ja työn määrä sekä pyrkimys kansalaisten yhdenvertaiseen palveluun pitävät avustamiskynnyksen korkealla. Avustaminen voi olla mahdollista silloin, kun viranomaisneuvottelu virheellisen menettelyn korjaamisesta ei johda tulokseen eikä asiakkaalla ole edellytyksiä saada asiaansa hoidetuksi omin tai vaikkapa oikeusaputoimiston voimin.

Joillekin sosiaaliasiamies edustaa viranomaisten leiriä. Vastaavasti on myös sosiaaliviranomaisia, jotka antavat ymmärtää, että viranomaiset eivät asiakkaita usko eivätkä toisen viranomaisen toimia kyseenalaista, vaikka samalla toimivat itsekin juuri siten. Asiamiesten tuntuman mukaan suurin osa asiakkaista vaikuttaa tyytyväisiltä siihen, että he saavat käsitellä asiaansa sosiaalipalveluja tuntevan henkilön kanssa. He saavat kysymyksiinsä vastauksia ja kokemuksen siitä, että heitä kuullaan. Ikäväkin tieto on usein parempi kuin epätietoisuus. Vuorovaikutustilanne on puolestaan parempi kuin kirjallinen menettely, ja keskustelu auttaa

työstämään pettymystä tehokkaammin kuin pykäläviittaus päätöksessä. Moni haluaa tarkistaa ja varmistaa asiansa ulkopuoliselta taholta toisesta kunnasta.

Ei ole tietoa kumpia on sosiaaliasiamiestyön tuloksena enemmän, käynnistyneitä vai rauenneita muutoksenhakuja. Näppituntuma kallistuu jälkimmäiseen vaihtoehtoon. Moni tyytyy päätöksensä tyynenä, kun kuulee perustelut ja vastaavia ennakkotapauksia oikeuskäytännöstä. Todennäköisesti jonkin verran muutoksenhakuja myös käynnistyy sosiaaliasiamiestyön ansiosta. Jos viranomaisen ja luottamuselimen menettely epäilyttää asiakasta, on tärkeää turvata mahdollisuus oikeusturvakeinojen käyttämiseen. On hyvä, jos kansalaiset voivat luottaa julkiisiin ja yksityisiin sosiaalihuollon palveluihin ja niiden oikeudenmukaisuuteen. Ollakseen ulkopuolinen sosiaaliasiamies on vaikeassa raossa. Asiakkaiden tarpeet ovat monesti suuremmat kuin mihin palvelut taipuvat. Jokainen sosiaaliasiamies tekee työtä asiakaslain hengessä omien taitojensa ja voimavarojensa rajoissa. Sosiaaliasiamies ei ole poppamies.

1.4 Kuntien palaute sosiaaliasiamiestoiminnasta

Sosiaaliasiamiestoiminta on asiakaslaissa asetettu kunnan järjestämisvastuulle. Kunnat suhtautuvat asiamiestoimintaan eri tavoin, valtaosa etäisen myönteisesti. Keski-suomalaiset kunnat viestittävät olevansa halukkaita ottamaan vastaan asiakaspalautetta ja toimenpide-ehdotuksia sosiaalipalvelujen kehittämiseksi. Joidenkin kuntien kanssa kontakteja on ollut runsaasti ja toisten kanssa vähän. Asioiden kirjo on niin ikään suuri. Kuntien viranomaisten yhteydenotot voivat olla neuvottelua siitä kuinka toimia mahdollisimman oikein jossakin uudessa tilanteessa. Keskustelut ovat suorastaan työnohjauksellisia. Kaikki kunnat eivät ole aktiivisia yhteistyökumppaneita ja siihen on monia syitä. Meneillään on rakenneuudistuksia ja selvityksiä, työntekijät vaihtuvat ja jäävät eläkkeelle. Osa kunnista hoitaa välttämättömimmät tehtävät selviytyen päivästä ja vuodesta toiseen.

Sosiaaliasiamiestoimintaa koskevaa palautetta ja kehittämissuhteita on kysytty kunnilta kuntakäynneillä, -kokouksissa ja -kyselyissä. Vastauksia on tullut vähän ja ne ovat olleet sisällöltään yleisiä ja sävyiltään myönteisiä. On mm. pidetty hyvänä, että sosiaaliasiamiehellä on sosiaalityön ja muidenkin sosiaalialan töiden kokemusta. Sosiaalialan osaamiskeskus lienee kunnille hyvin sopiva asiamiestoiminnan järjestäjätaho. Osaamiskeskus on tuttu yhteistyökumppani ja samalla puolueeton ulkopuolinen toimija, mikä on tärkeää asiamiestoiminnan riippumattomuuden turvaamiseksi.

Useimmilla kunnilla on kokemusta Kosken sosiaaliasiamiesyhteistyöstä kolmelta vuodelta, joten suuntaa antavaa tietoa oli jo tarpeen ja mahdollista saada. Vaikka sosiaaliasiamiestoiminnan palautekysely ei ajoitukseltaan (ennen selvitystä) ja

toteutukseltaan (omatekemä) ole paras mahdollinen, se liitettiin vuoden 2006 kuntakyselyn jatkeeksi. Kunnilta kysyttiin neljä kysymystä:

- Millä sanoilla kuvailette kokemustenne perusteella Kosken sosiaaliasiamiestyötä?
- Millaisen arvosanan annatte Kosken sosiaaliasiamiestyölle asteikolla 4-10?
- Onko sosiaaliasiamiestoiminnalla mielestänne ollut vaikutusta kuntanne tapaan tuottaa sosiaalipalveluja? Myönteistä vaikutusta, millaista?/En osaa sanoa/Kielteistä vaikutusta, millaista?
- Mitä toivotte sosiaaliasiamiestyöltä?

Useimmat kunnat (13/17) vastasivat myös kyselyn tähän osaan. Vastaukset on kirjattu oheen satunnaisessa järjestyksessä:

Millä sanoilla kuvailette kokemustenne perusteella Kosken sosiaaliasiamiestyötä?

Asiallista, asiantuntevaa, myönteistä, neutraalia ja objektiivista, myös työntekijän mielipiteet huomioivaa.

Pääosin ihan ok. Asiakas saa tarvitsemaansa lisäapua ja neuvontaa asiaansa.

Sosiaaliasiamiestyö on ollut hyvin asiallista ja ammattitaitoista. Yhteistyö on sujunut kiitettävästi sosiaalitoimiston kanssa ja ristiriitoja ei ole ollut.

Yhteistyö on ollut hyvää ja asioista keskustelemaa rakentavalla tavalla.

Kuntalaisilta ei ole tullut valitusta siitä, että sosiaaliasiamies on kaukana. Tehtävä hoidetaan asiantuntevasti ja ammattitaitoisesti. Yhteistyö sosiaaliasiamiehen kanssa on ollut hyvä.

Asiallista, kantaottavaa, ammattitaitoista, puolueetonta, yhteistyökykyistä

Asiallista

Sosiaaliasiamies-instituutio terävöittää sosiaalityöntekijöiden työtä, sillä asiakkaiden yhteydenotot sosiaaliasiamieheen toimivat viranomaistyön palautekanavana. Sosiaalityöntekijät ovat kokeneet hyvänä sosiaaliasiamiehen läsnäolon palaverissa. Sosiaalityöntekijöillä on luottamus sosiaaliasiamiehen puolueettomuuteen, samoin asiakkailta. Sosiaaliasiamies toimii vaikeissa asiakasasioissa tunteiden suodattajana ja on asiakkaille luotettava muutoksenhakukanava. Sosiaalityöntekijät pitävät sosiaaliasiamiestä oikeusvaltioon kuuluvana elimenä, joka on samalla tae virkamiestyön laadunvalvonnasta ja työn kehittämistä.

Asiallista ja asiantuntevaa

Asiallinen

v. 2006 yksi yhteinen asiakas (kunnasta kylläkin useampia)

Asiallista ja tasapuolista sekä asiakasta että viranomaisia kohtaan.

- **Millaisen arvosanan annatte Kosken sosiaaliasiamiestyölle asteikolla 4-10?**

8,5-10, keskiarvo 9

- **Onko sosiaaliasiamiestoiminnalla mielestänne ollut vaikutusta kuntanne tapaan tuottaa sosiaalipalveluja? Myönteistä vaikutusta, millaista?/En osaa sanoa/Kielteistä vaikutusta, millaista?**

Myönteistä vaikutusta, ei yleisesti, mutta joissakin yksittäistapauksissa auttanut linjaratkaisun tekemisessä

Tarvittaessa on pystytty keskustelemaan rakentavasti asiakasratkaisusta (päätöksen perusteista ja juridiikasta)

Myönteistä: Sosiaaliasiamiehen raportointi on koettu hyväksi, koska hän ottaa kantaa palveluaukkoihin.

Minuun ei kyllä niin vain vaikuteta, kuten tiedät! Yhteistyö kyllä otetaan vastaan!! Ja jos hyviä vinkkejä tulee avata lukkiutuneita asiakastilanteita niin suostun tukeksi!!

Keskustelukumppanina on ollut asiantuntija, jolloin mahdollistuu helpommin työkäytäntöjen muuttaminen

EOS: Sosiaaliasiamiestoiminnalla ei ole ollut nähtävää vaikutusta niihin käytäntöihin, joita sosiaalipalveluissa on olemassa. Nimittäin työtä tehdään suurelta osin lakeja ja säädöksiä sekä annettuja ohjeita noudattaen.

- **Mitä toivotte sosiaaliasiamiestyöltä?**

Asiallista ja puolueetonta linjaa edelleen.

Myönteisiä kannanottoja silloin, kun sosiaalityö on negatiivisesti esillä esim. sensaatiolehdissä.

Yleensä kannanottoja/lausuntoja asiakkaiden edunvalvojana.

Asiantuntevaa ohjausta ja neuvontaa kuten tähänkin asti. Havaituista virheistä voi ja saa huomauttaa. Lain tulkinta-apua joissakin vaikeissa tilanteissa.

Järjestelmä on toiminut hyvin kunnan näkökulmasta ja myös nähdäkseni asiakasnäkökulmasta

Edelleenkin asiallisuutta

Tilastointiin tarkempia perusteluita, esimerkiksi määrittely siitä mitä tarkoitetaan sosiaalitoimen määrärahoilla, selkeämpi lomakepohja.

Lisää vuorovaikutusta kentän kanssa.

Kehittävää ja rakentavaa työtä toimeentulotuen muutoksenhakuihin liittyen.

Jatkoa samantyyppisesti järjestettynä.

Ei ole huomauttamista nykyiseen toimintakäytäntöön.

Jatkotyöskentely nykyisen tavan mukaisesti.

Jatkakaa samaan tapaan!

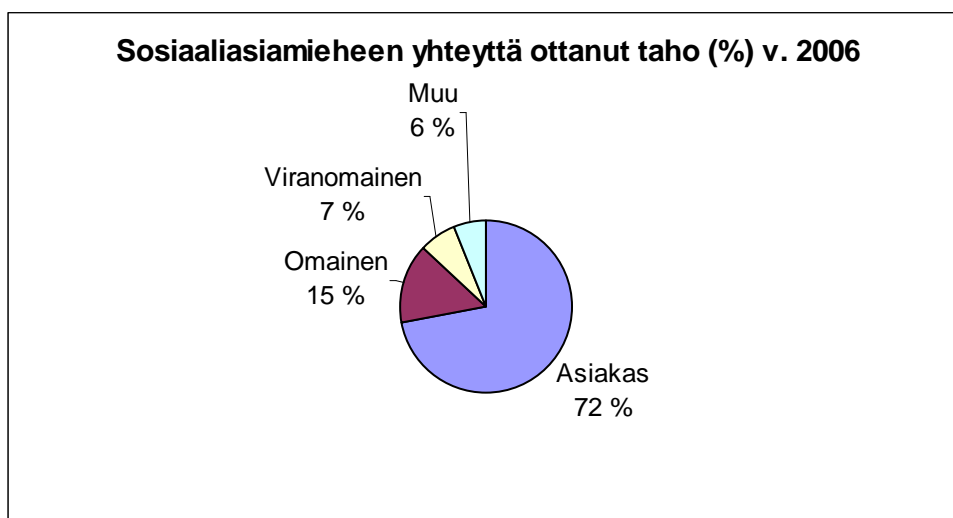
Yhteenvedona voi sanoa, että palaute oli myönteistä. Asiamiestoiminta koettiin asialliseksi ja asiantuntevaksi, keskiarvoksi tuli 9. Arviointi lämmittää, sillä kuntien kanssa on ehditty käsitellä vaikeita asioita eikä näkemuseroilta ole täysin vältytty. Selvitettävissä tilanteissa on yleensä kyse paitsi yksittäisen asiakkaan asiasta myös laajemmasta yhteisestä tavoitteesta, sosiaalipalvelun laadun kehittamisestä kuntalaisten parhaaksi. Myönteisiä vaikutuksia palveluihin oli ollut jonkin verran ja vaikka sosiaaliamies joutuu teettämään monesti lisätyötä viranomaisilla, sitä ei mainittu haitaksi. Kuntien ja asiamiesten yhteistyö näyttää olevan vakaalla pohjalla, sillä valtaosassa vastauksista sen toivottiin jatkuvan samanlaisena kuin tähänkin saakka. Kunnista toivottiin myös lisää vuorovaikutusta kentän, ilmeisesti työntekijöiden kanssa. Sosiaaliamiehet tapaavat mielellään sosiaalipalveluiden tuottajia työnsä ääressä, työkokouksissa ja koulutuksissa ja he lähtevät liikkeelle mielellään työntekijöiden, luottamushenkilöiden ja järjestöjen kutsusta. Useimmiten pyynnön kuntaan ja palaveriin on toistaiseksi kuitenkin tehnyt asiakas, joka on kokenut tarvitsevansa tukea asiointiinsa. Sitäkin toivottiin, että sosiaaliamies tarvittaessa julkisesti puolustaisi sosiaalipalveluja ja sen asiakkaita. Ehdotus on varteenotettava.

2 MILTÄ SOSIAALIHUOLTO NÄYTTÄÄ SOSIAALIASIAMIESTYÖSTÄ KATSOTTUNA?

2.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen

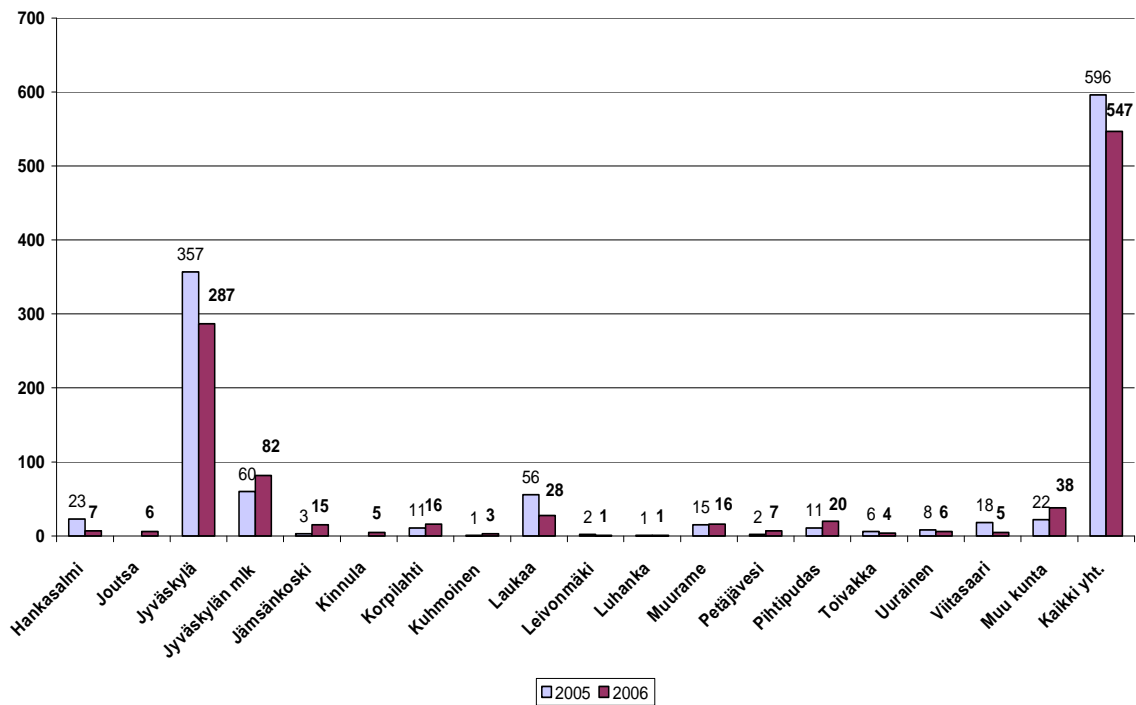
Sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä hieman edellisvuotta vähemmän. Vuonna 2006 eri asioihin liittyviä yhteydenottoja tuli yhteensä 547 kappaletta (v. 2005 asioita oli 596, joista 22 muista kunnista). Kosken sopimuskunnista asioitiin 509 kertaa ja muista, enimmäkseen keskisuomalaisista kunnista 38 kertaa. Muiden kuntien osuus yhteydenotoista on lähes kaksinkertaistunut. Yhtenä syynä on se, että esim. kaikista sähköposteista ei käy esille kunta eikä sitä ole erikseen kysytty ellei asia ole vaatinut neuvonnan lisäksi muita toimenpiteitä. Saman asian vuoksi on voitu ottaa yhteyttä useita kertoja, mutta niitä ei ole tilastoitu erikseen, joten luvussa 547 on kyse eri asioista ja yleensä myös eri asiakkaista. Yhteydenottojen kokonaismäärä on ainakin kaksinkertainen.

Kuvio 1. Sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneiden tahojen osuus vuonna 2006.



Yleisimmin yhteyttä otti asiakas itse (72 %), omainen (15 %), viranomaisen (7 %) tai joku muu taho, esim. ystävä, naapuri, asianajaja, asumisneuvoja tai järjestön edustaja (6 %). Asiakkaiden osuus on kasvanut ja omaisten osuus yhteydenottajista vähentynyt hieman kolmessa vuodessa. Sosiaalihuolto huoletti saman verran naisia (51 %) ja miehiä (49 %). Joihinkin asioihin liittyi vilkasta puhelin- tai sähköpostikeskustelua ja useita tapaamisia sekä asiamiehen toimistolla että sosiaaliviranomaisen luona. Valtaosa asioista oli hoidettavissa puhelimen, kirjeen tai sähköpostin välityksellä. Henkilökohtaisia asiakastapaamisia oli 72. Noin viidesosa yhteydenotoista oli sellaisia, joissa oli tarpeen ottaa yhteyttä sosiaaliviranomaiseen, joskus moneenkin kertaan. Yleisimmin asiat edellyttivät sosiaalihuollon palveluja koskevaa neuvontaa ja viranomaisten menettelyn ja päätösten perusteiden selvittämistä.

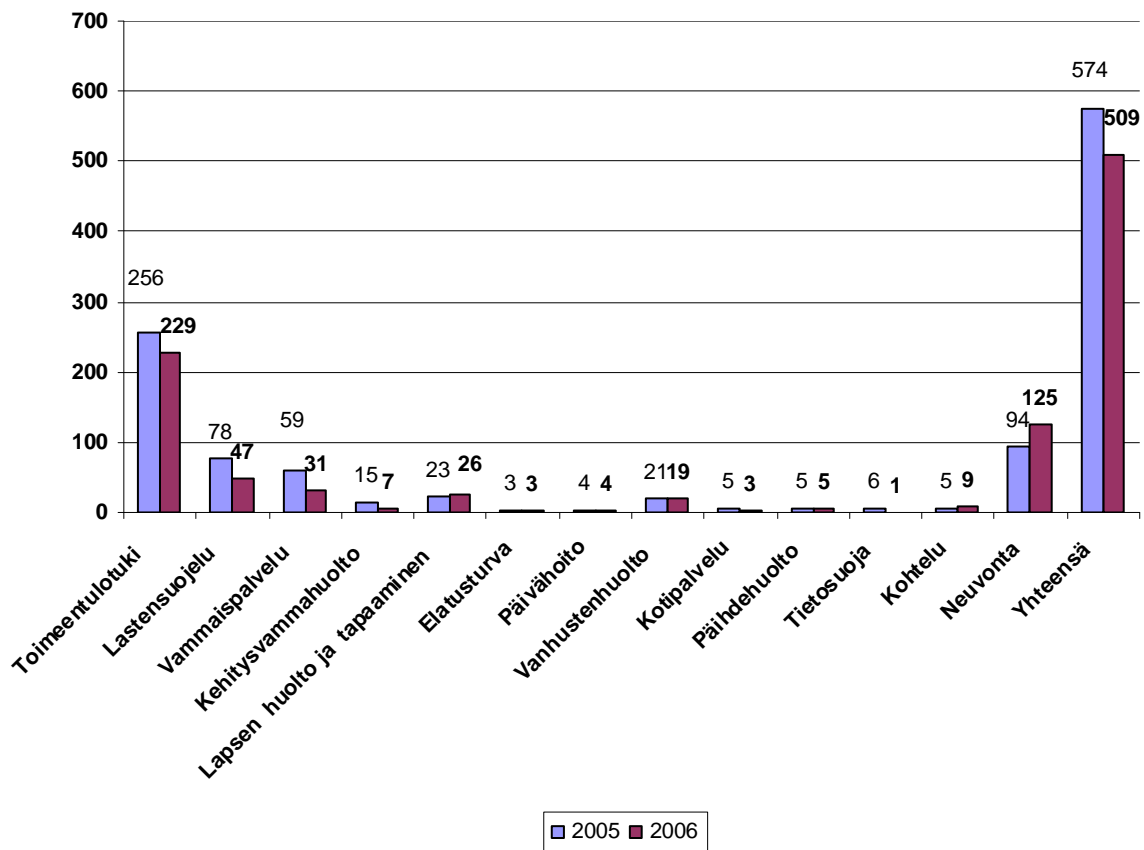
Kuvio 2. Asiakasyhteydenotot kunnittain vuosina 2005 ja 2006



Sosiaaliasiamiesyhteydenottojen määrä aaltoilee aiheittain ja kunnittain vuodesta toiseen. On myönteistä, että Jyväskylän ja Laukaan yhteydenottojen määrä laski vuonna 2006 selvästi edellisvuodesta ja samoin kävi myös Hankasalmella ja Viitasaarella. Jyväskylän maalaiskunnasta puolestaan otettiin yhteyttä edellisvuotta enemmän ja niin tehtiin myös Jämsänkoskella ja Pihtiputaalla. Edellisessä selvi-

tyksessä ennakoitu kehitys näyttää toteutuneen, sillä lisäys selittyy lähes kokonaan kuntien puhelinluettelotietojen muutoksilla - vai pitäisikö sanoa puutoksilla. Neuvonnan osuus on kaikissa osuuttaan kasvattaneissa kunnissa lisääntynyt. Kuntalaiset eivät tiedä mihin viranomaiseen ottaa asiassaan yhteyttä. Sinänsä pieni puhelinluettelon yhteystietomuutos etäännyttää tehokkaasti kansalaisia palveluista. Kunnille syntyy säästöä paitsi puhelinluettelokuluista myös palveluista, jos asiakkaan on vaikea tavoittaa työntekijää ja yhteydenotto on monivaiheista arpapeliä edellyttäen asian selvittämistä aluksi kunnan puhelinvaihteelle. Yleensä sosiaaliamiehelle tulleissa neuvontapuheluissa oli kyse monimutkaisemmista sisältöasioista kuin pelkästä puhelinvaihteena toimimisesta. Korpilahhti ja Petäjavesi kasvattivat niin ikään asiointiosuuttaan, mutta muissa kunnissa pysyteltiin lähes entisissä lukemissa. Leivonmäeltä ja Luhangasta tuli kummastakin vain yksi ainoa yhteydenotto. Uusista asiamieskunnista Joutsasta ja Kinnulasta ei ole käytettävissä vuoden 2005 vertailutietoa.

Kuvio 3. Asiakasyhteydenotot asiamieskunnista aiheittain vuonna 2006



Aiempina vuosina runsaasti yhteydenottoihin aihetta antaneet ja osuuttaan kasvattaneet sosiaalihuollon palvelut toimeentulotuki, lastensuojelu ja vammaispalvelu laskivat vuonna 2006 selvästi edellisvuoden yhteydenottolukemista. Kun on tottunut kuuntelemaan palautetta epäoikeudenmukaiseksi koetusta kohtelusta ja palvelujen riittämättömyydestä, lukemat suorastaan yllättävät. Laadullinen palaute ei valitettavasti olekaan yhtä myönteistä kuin määrällinen kehitys. Onko käänne parempaan kuitenkin tapahtunut ja uskaltaako muutoksesta iloita? Tietävätkö, osaavatko ja jaksavatko kansalaiset tarvittaessa ottaa yhteyttä sosiaaliamieheen? Lukemat antavat aihetta varovaiseen toiveikkuuteen palvelun paranemisesta.

2.2 Palvelukohtaista tarkastelua

2.2.1 Sosiaalityö

Edellisvuosien tapaan lähinnä jyvaskyläläiset asiakkaat olivat tyytymättömiä siihen, että heillä ei ole riittävästi mahdollisuutta keskustella tilanteestaan sosiaalityöntekijän kanssa. Tunnin soittoaika on asiakkaiden kertomasta päätellen ruuhkainen ja asiointi siirtyy helposti päivästä toiseen. Asiakkailla ei ole puheaikaa ja moni valitti, että työntekijät eivät vastaa heidän jättämiinsä soittopyyntöihin. Monissa kunnissa on ollut vaikea saada virkoihin kelpoisuusehdot täyttäviä sosiaalityöntekijöitä. Sijaiset vaihtuvat tiuhaan tahtiin, asiakassuhteet katkeilevat ja tilanne kuormittaa vakituisia työntekijöitä.

Kuntouttavan tai aikuissosiaalityön asiakkaat ottavat eniten yhteyttä sosiaaliamieheen ja useimmiten kyse on myös toimeentulotuesta. Asiakaspalautteesta on välittynyt sellainen kuva, että toimeentulotuki saattaa määrittää liikaa sosiaalityötä ja sen mahdollisuuksia. Toivottavasti toimeentulotukea voidaan edelleen käyttää riittävästi myös sosiaalityön välineenä.

Pitkälle viety asiakasvalinta, työnjako ja kirjallinen toimeentulotukiasiointi sopivat melko huonosti kokonaisvaltaiseen sosiaalityöhön. Käykö niin, ettei huonoimmassa asemassa olevilla ole oikeutta sosiaalityöhön? Onko sosiaalityö jopa vaarassa kadottaa yhteiskunnallisen missionsa? Sosiaalityö on huono-osaisimpien ja eniten tukea tarvitsevien ihmisten voimavarojen vahvistamista, sosiaalisten ongelmien ehkäisemistä ja yhteiskunnallisten mahdollisuuksien avaamista. Työ on todennäköisemmin vaikuttavaa, jos asiakas kokee palvelutilanteen hyväksi. Jos tilanne on kovin epätasa-arvoinen ja asiakas kokee, että häntä ei kuulla eikä hänen asiaansa paneuduta, työ tuskin tuottaa parasta mahdollista tulosta.

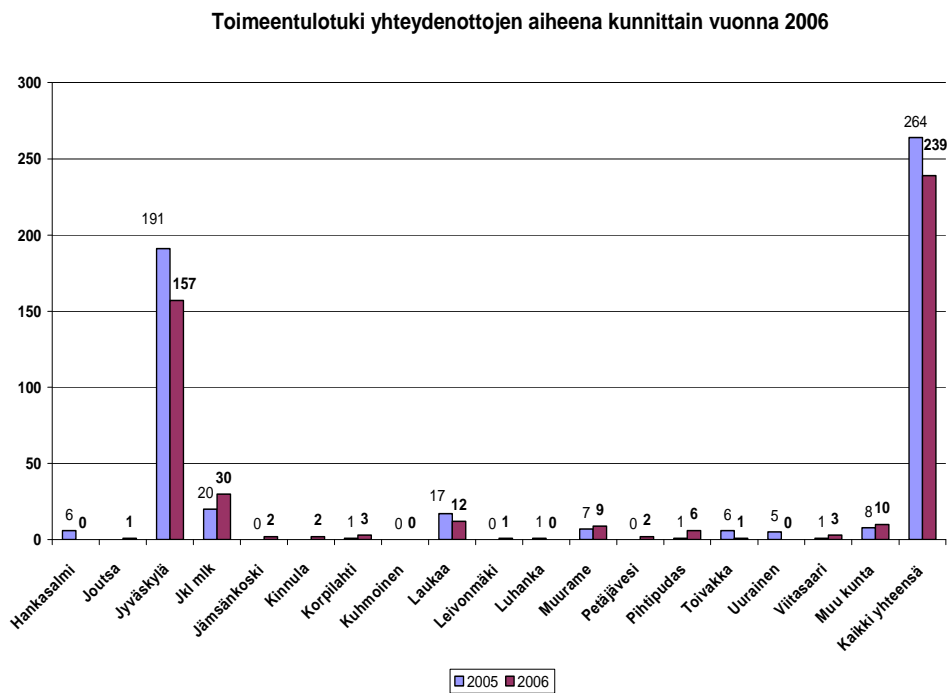
Sosiaalityön palvelutilanteet eivät ole aina miellyttäviä ja mukavia, mutta asiallisia ja asiakasta kuulevia ne voivat olla. Asiamiestyössä kohtaa jatkuvasti joko

tiedostettuja tai tiedostamattomia vallankäyttötilanteita, jossa viranomaisen saanee toimintaehdot ja asiakas on alisteisessa asemassa. Asetelma on ristiriidassa sen kanssa, että sosiaalityön pitäisi tukea asiakasta itsenäisesti selviytyväksi ja tehdä itsensä tarpeettomaksi. Vaikuttavassa sosiaalityössä asiakas on subjekti, tai hänestä tulee subjekti siinä määrin kuin mahdollista. Aktivointisuunnittelua lukuun ottamatta työntekijän ja asiakkaan yhdessä laatimat palvelusuunnitelmat ovat harvinaisia, vaikka asiakaslaki on edellyttänyt sosiaalityöltä dokumentoitua suunnitelmallisuutta jo kuuden vuoden ajan. Ellei toimintakulttuuri muutu, joutuuko sosiaalityö vaikeuksiin uuden sukupolven nöyristelemättömien asiakkaiden kanssa?

2.2.2 Toimeentulotuki

Toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloturvan muoto tilanteissa, joissa henkilön tai perheen tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin menoihin. Tuen maksaminen perustuu toimeentulotuesta annettuun lakiin (1412/1997) ja se on määrätty kuntien tehtäväksi. Varsinaisen toimeentulotuen lisäksi kunnat myöntävät ehkäisevää toimeentulotukea, jonka perusteista ne päättävät itse. Kuntien valtionosuudet on mitoitettu siten, että ehkäisevän tuen osuus olisi 3,3 % varsinaisesta toimeentulotuesta. Ehkäisevän tuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja tukea omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista toimeentulotukiriippuvuutta. Vuonna 2006 toimeentulotuki jaettiin perusosaan ja täydentävään toimeentulotukeen. Muutoksen ei ollut tarkoitus näkyä asiakastyössä eikä vaikuttaa tuen määräytymisperusteisiin, ainoastaan valtion ja kuntien väliseen tuen rahoitukseen.

Kuvio 4. Toimeentulotukiaihteiset yhteydenotot kunnittain vuonna 2006



Toimeentulotuki oli vuonna 2006 edelleen yleisin yhteydenottojen aihe, vaikka määrä laski vuodessa 9 %. Toimeentulotuesta tuli palautetta 239 eri kertaa (264 kpl v. 2005). Jyväskylästä tuli 157 (191) asiaa, mutta luku on selvästi edellisvuotta pienempi. Jyväskylän maalaiskunnassa lukema oli 30 (20), Laukaassa 12 (17) ja Muuramessa 9 (7). Muissa kunnissa toimeentulotuki mietitytti muutamaa asiakasta ja Hankasalmi, Kuhmoinen, Luhanka ja Uurainen selvisivät ilman taloudelliseen tukeen liittyviä yhteydenottoja. Toimeentulotukiasioista kyseltiin paljon, mutta ellei asiakkaalla ollut vielä lainkaan ollut kontaktia kuntaan, yhteydenotto tilastoitiin neuvonnaksi.

Taulukko 1. Varsinaisen toimeentulotuen määrärahat ja niiden käyttö vuonna 2006:

Kunta	Varsinaiseen toimeentulotukeen varattiin v. 2006	Tukea myönnettiin	Toimeentulotukivarojen käyttö: ylitys (+) tai alitus (-)
Hankasalmi	500 000	495 590	- 4 410 *
Joutsa	157 500	180 504	23 004
Jyväskylä	8 789 200	8 646 036	- 143 164
Jyväskylän mlk	2 930 083	2 992 944	62 861
Jämsänkoski			
Kinnula			
Korpilahti	285 000	254 215	-30 785
Kuhmoinen	530 000	551 500	21 500
Laukaa	950 000	1 004 917	54 917
Leivonmäki			
Luhanka	36 000	26 500	-9 500
Muurame	545 000	524 579	-20 421
Petäjävesi	280 000	284 000	4 000
Pihtipudas	255 000	278 602	23 602
Toivakka	168 390	174 082	5 692
Uurainen	145 000	130 421	-14 579
Viitasaari	465 000	338291	-126 709 *

*) vastausvaiheen tieto ei lopullinen.

Seitsemän kuntaa ilmoitti käyttäneensä toimeentulotukeen vähemmän varoja kuin mihin kunnassa oli varauduttu. Kaikissa kunnissa lukemat eivät olleet vastausvaiheessa lopulliset, mutta kuitenkin suuntaa antavat. Viitasaarella tukivaroja säästyi huomattavasti, samoin Jyväskylässä, jossa toimeentulotukea oli varauduttu myöntämään 143 000 euroa enemmän. Myös Korpilahti, Muurame, Uurainen ja Luhanka myönsivät toimeentulotukea varausta vähemmän. Toimeentulotuki-tarve osoittautui arvioitua suuremmaksi Jyväskylän maalaiskunnassa ja Laukaassa sekä pienemmistä kunnista Joutsassa, Kuhmoisissa ja Pihtiputaalla.

Taulukko 2. Ehkäisevän toimeentulotuen määrärahat ja käyttö kunnissa vuonna 2006

Kunta	Ehkäisevään toimeentulotukeen varattiin v.2006, €	Ehkäisevää tukea myönnettiin, €	Ehkäisevän tuen toteutumis-% (suositus 3,3%)
Hankasalmi	10 000	23 600	4,8
Joutsa	5 500	5 606	3,1
Jyväskylä	381300	427 356	4,9
Jyväskylän mlk	322 545	439 202	14,7
Jämsänkoski			
Kinnula			
Korpilahti	8 800	8 158	3,2
Kuhmoinen	5 000	2 900	0,5
Laukaa		34 920	
Leivonmäki			
Luhanka		1 300	4,9
Muurame	16 340	17 376	3,3
Petäjävesi	20 000	20 000	7,6
Pihtipudas	7 650	3 528	1,3
Toivakka	18 710		
Uurainen	5 000	5 800	4,4
Viitasaari	16 500	23 132	6,8

Ehkäisevän toimeentulotuen käyttö on useimmissa asiamieskunnissa vähintään valtakunnallisella suositustasolla (3,3 % varsinaisesta toimeentulotuesta) ja vastanneista kunnista ainoastaan Kuhmoinen ja Pihtipudas jäivät sen alle. Joutsa, Korpilahti ja Muurame ovat suunnilleen tavoitetasolla ja muissa kunnissa luke ma ylittää selvästi suosituksen. Koska moni kunta vastaavasti käytti varsinaiseen toimeentulotukeen varoja vähemmän kuin niihin oli varattu, oliko asiakkaiden tilanne niin kriisiytynyt, että oli turvaututtava ehkäisevään tukeen? Onko suorastaan kyse toimeentulotukiasiakkaiden kahtiajaosta? Vai onko ehkäisevän tuen myöntäminen budjettikurinalaisille viranomaisille hyväksytympää kuin täydentävä toimeentulotuki ja onko sosiaalityölle ja harkinnalle sijaa vain ehkäisevässä tuessa? Menolajin valinnalla voi myös varmistaa, että suositusten mukainen tukitaso kunnassa saavutetaan. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen raja on veteen piirretty.

Helmikuussa 2007 kirkko julkaisi Viimeisellä luukulla² -tutkimuksen, jossa selvitetään diakoniatyön roolia julkisen sosiaalityön rinnalla. Diakoniatyö on talou-

²Elina Juntunen, Henrietta Grönlund ja Heikki Hiilamo: Viimeisellä luukulla Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2006:7 Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Kirkkohallitus. 2006.

dellista, henkistä ja hengellistä auttamista. Kunnalla on vastuu viimesijaisesta perusturvasta, joten seurakunnassa työn pitäisi voida painottua kahteen jälkimmäiseen auttamismuotoon. Tarve taloudelliseen apuun on kuitenkin suuri, sillä diakonien luokse tulee sosiaalitoimeen pettyneitä ihmisiä, joilla jo muutaman kymmenen euron apu estäisi tilanteen luhistumisen. Tutkimus löysi toimeentulotuesta ja Kelan etuuksista lukuisia ongelmakohtia. Seuraavissa kappaleissa on kuvattu osaa ongelmista ja kokonaisuutta on lisäksi rikastutettu sosiaaliamieskokemuksilla.

Köyhyys on jo itsessään kolaus ihmisarvolle eikä toimeentulotuen tarveharkinta helpota tilannetta. Toimeentulotukiasiakas joutuu luopumaan yksityisyydestään selvittäessään elämäntilannettaan ja esittäessään tiliotteitaan ja reseptejään. Joidenkin asiakkaiden mielestä liitteiden hankkiminen oli kohtuuton vaiva ja kustannuserä pieneen tukeen verrattuna. Köyhimpien asiakkaiden pankkipalvelut ovat kalleimpia ja liitteiden kerääminen saattaa eliminoida tuen, jos sitä saakaan.

Tilannekohtaista harkintaa käytetään toimeentulotuessa diakonian taloudellisen avun asiakkaiden tarpeisiin verrattuna vähän eikä oikeutta harkinnanvaraiseen osuuteen välttämättä arvioida ellei asiakas tiedä sitä hakea. Toimeentulotuen hankaluuksia ovat myös tulojen vyörytys, tuen takaisinperintä, pienten avustusten huomioiminen ja velkojen vaikutus. Omaisuuden huomioiminen on ongelma, ellei sitä pysty realisoimaan. Yrittäjien kokonaistilanne on vaikea selvitettävä ja siksi heidän asemansa toimeentulotukiasiakkaina voi olla hyvin huono. Yksi huonossa asemassa oleva asiakasryhmä on vangit. Asiakkaiden omien yhteydenottojen lisäksi samaa viestiä on tullut myös vankilan henkilökunnalta. On tärkeää, että vankia tuettaisiin paitsi vapautumisvaiheessa myös heti vankeuden alussa, jotta hän ehtisi saada kunnastaan käyttörahan ja hänellä olisi mahdollisuus välttää velkaantumiselta ja vankien karuilta perimiskeinoilta.

Todellista taloudellista tilannetta ei välttämättä selvitetä, ellei perheellä toimeentulotukinormien perusteella ole oikeutta toimeentulotukeen. Laskelmassa huomioimattomat menot saavat puolestaan aikaan sen, että toimeentulotukioikeuden selvittävä laskelmakaan ei anna oikeaa kuvaa taloudellisesta tilanteesta. Toimeentulotukiasiakkaiden määrä on monissa kunnissa vähentynyt, mutta onko myös hakijoiden määrä vähentynyt samassa suhteessa? Entä voiko pienemmässä päätösmäärässä olla jopa isompi työ? Tukioikeuden yksilöllinen selvittäminen ja päätöksenteko huolellisine perusteluineen ovat sitä vaativampia prosesseja, mitä isommiksi kielteisten, niukkojen ja riittämättömien päätösten osuudet kasvavat.

Toimeentulotukilaisissa on kohtia, joissa tulkinta- ja painotuserot ovat yleisiä. Tulojen huomioon ottaminen normilaskelmassa on yksi esimerkki menettelyn liikumavarasta. Tulot otetaan huomioon tulolähteestä riippumatta ja samalla esitetään lista tuloista, joita ei oteta huomioon. Esimerkiksi vähäisiä avustuksia tai

tuloja voi jättää huomioimatta ja moni kunta tekeekin niin. Vastaavasti moni kunta tulkitsee viimesijaisen tuen ohjetta siten, että kaikki tulo on tuloa. Vipit, lainat ja lahjat ovat ensisijaisia toimeentulotukeen verrattuna ja niinpä kummilapsille tarkoitetut lahjarahat ovatkin säästäneet kunnan toimeentulotukimenoja. Menettelyllä on todennäköisesti kunnalle marginaaliset taloudelliset vaikutukset, mutta pikkutarkka ja oikeustajun vastainen soveltaminen johtaa siihen, että asiakkaiden tietojenantovelvollisuudesta huolimatta kaikki rahaliikenne ei näy tilioitteissa.

Pitkäaikaistyöttömien tukioikeuden arvioinnissa käytettävä 21,5-kerroin on teoreettinen menettelytapa, vaikka onkin korkeimman hallinto-oikeuden siunaama. Harvassa ovat ne noin neljänsadan euron kuukausituloilla pitkään sinnitelleet, jotka pystyvät säästämään yhden työttömyyskorvauserän ja jakamaan ja säästämään sen seuraavan vuoden aikana pieninä kuukausierinä käytettäväksi. Moniko työssäkäyvä menettelee samoin esim. lomarahansa kanssa? Etuoikeutetusta tulosta ja muista kannusteista huolimatta työttömien sanktiointi on kannustamista pitemmällä. Etuusjärjestelmä on lisäksi niin monimutkainen, että on vaikea arvioida kannattaako työ taloudellisesti. Läheskään aina se ei kannata.

Viimeisellä luukulla -tutkimuksessa suositellaan sosiaalitakuuta, joka takaisi sosiaalipalvelujen saamisen määrääjassa. Tutkijat myös kehottavat keskittämään sosiaalipalvelut yhteen paikkaan. Kehotus on harkinnan arvoinen, sillä mitä lisäarvoa syntyy siitä, että laskutoimitus tehdään sosiaalitoimistossa, jos sosiaalityö ja toimeentulotuki on enimmäkseen eriytetty toisistaan? Olisiko parempi antaa normilaskenta Kelalle, joka maksaa muitakin etuuksia? Samalla saataisiin korjausta toimeentulotuen alikäytön ongelmaan, jota Susan Kuivalainen³ on selvittänyt. Kuivalaisen mukaan toimeentulotukijärjestelmä poistaa suhteellisen tehokkaasti köyhyyttä, mutta se voisi olla vielä tehokkaampi ja kattavampi. Nuorimpien ja erityisesti vanhimpien kansalaisten, vähiten koulutettujen sekä pienillä paikkakunnilla asuvien keskuudessa toimeentulotuen alikäyttö on mm. tietämättömyydestä ja sosiaalisesta kontrollista johtuen yleistä. Toimeentulotuen vaikeaselkoisuutta kuvaa hyvin se, että moni kuvittelee olevansa tukeen oikeutettu ja vielä enemmän on niitä, jotka olisivat siihen oikeutettuja, mutta eivät tiedä sitä. Toisaalta voi olla myös niin, että tukeen on oikeus, mutta ei tarvetta.

Hyvän hallinnon kaukaa kiertäviin toimeentulotukiasiakkaiden kokemuksiin tutustuminen suorastaan pakottaa muistuttamaan, kuinka lainalaista ja lakisidonnaista julkisen vallan käyttö on. Hallintolain oikeusperiaatteita (6 §) sovelletaan kaikkeen hallintoon ja niiden noudattaminen on virkavelvollisuus. Yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan viranomaisella on velvollisuus kohdella asiakkaita tasa-arvoisesti, johdonmukaisesti ja syrjimättä. Tarkoitussidonnaisuuden periaatteen mukaan viranomaisella on velvollisuus käyttää toimivaltaa yksinomaan lain mu-

³ Susan Kuivalainen. Toimeentulotuen alikäytön laajuus ja merkitys. Yhteiskuntapolitiikka 72 (2007):1 49-55.

kaan perusteltuihin tarkoituksiin ja kielto käyttää harkintavaltaa väärin. Viranomaisen on selvitettävä sovellettavan normin sisältö ja sillä tavoiteltavat päämäärät kussakin tapauksessa erikseen.

Hallintotoimien on oltava puolueettomia ja objektiivisesti perusteltavissa. Viranomaisella on perusteluvollisuus. Suhteellisuusperiaatteen mukaan viranomaisen toimien on oltava kohtuullisia ja oikeassa suhteessa laissa määriteltyyn päämäärään nähden. Luottamuksensuojaperiaatteen mukaan viranomaisen toimien on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. Säädöksen kohta turvaa kansalaisen perusteltuja odotuksia ja asemaa etenkin suhteessa viranomaistoiminnan odottamattomiin ja kansalaisen kannalta haitallisiin tai epäedullisiin muutoksiin. Viranomaisella on velvollisuus noudattaa lakia, yleisiä oikeusperiaatteita, omaksuttua tulkintalinjaa, tekemiään päätöksiä ja antamiin lupauksia.

2.2.3 Sosiaalinen luototus

Edellisvuosien tapaan kymmenkunta asiakasta tiedusteli turhaan mahdollisuutta sosiaaliseen luottoon. Sosiaaliasiamiehen puoleen kääntyi lukuisia muitakin velkaantuneita asiakkaita, mm. joustoluoton ja pikaluottojen varassa eläviä. Sosiaalisen luototuksen järjestäminen on kunnalle vapaaehtoista ja sen tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää ihmisen itsenäistä suoriutumista. Kunta voi myöntää sosiaalisen luoton henkilölle, jolla ei ole pienituloisuutensa ja vähävaraisuutensa vuoksi mahdollisuutta saada kohtuuehtoista luottoa muulla tavoin, mutta jolla kuitenkin on kyky suoriutua luoton takaisinmaksusta. Kunta voi periä luotosta kohtuullisen vuotuisen koron ja sen pitää järjestää taloudellista neuvontaa ja ohjausta sosiaalisen luoton hakijalle ja saajalle. Lainsäädännöllä (1133/2002) pyrittiin turvaamaan se, että kunnat ottavat sosiaalisen luototuksen käyttöön perusteiltaan samanlaisena koko maassa. Kosken asiamieskunnissa ei ole luototusta. Tavoite ei siis ole toteutunut.

2.2.4 Lastensuojelu

Lastensuojeluasioissa sosiaaliasiamieheen otettiin vuonna 2006 yhteyttä selvästi edellisvuotta vähemmän, 53 kertaa (83 kertaa vuonna 2005). Jyväskylästä otettiin yhteyttä 26 (53) ja Jyväskylän maalaiskunnasta 16 (19) kertaa. Lisäksi neljästä kunnasta tuli 1-2 yhteydenottoa ja muista kuin sopimuskunnista yhteyttä otettiin kuusi (5) kertaa.

Vanhemmat halusivat keskustella ulkopuolisen tahon kanssa lastensuojelusta ja sen menetelmävaihtoehtojen vaikutuksista. Avun tarpeen kirjo on lastensuojelussa suuri ja avohuoltoon tarvitaankin enemmän ammattitaitoista henkilöstöä ja työvälineitä. Sijaishuolto huoletti edellisvuosien tapaan enemmän kuin avohuolto, jota arvioidaan usein vasta huostaanottotilanteessa. Lastensuojelun jälkihuollosta tuli muutama kysymys.

Yhteydenpito sijaishuollossa olevaan lapseen koettiin ongelmalliseksi mm. siksi, että sijaisperhe ei ole luonteva tapaamispaikka eikä toisten kotona voi oleskella vapaasti ilman tunnetta tarkkailusta. Yhteen sopimattomat henkilökemiat ja arvostus- ja asenne-erot hankaloittivat yhteistä vanhemmuutta ja monesti myös pitkä välimatka ja siitä aiheutuvat kustannukset olivat yhteydenpidon esteitä. Lastensuojelussa jos missä on paljon merkitystä sillä kuinka asiakkaita kohdellaan ja kuunnellaan ja kuinka asiakkaat ja työntekijät tulevat toimeen keskenään. Biologisista vanhemmista kiireisten sosiaalityöntekijöiden tavoittaminen oli vaikeaa ja he epäilivät, että nämä ottavat vakavammin lasta koskevat huolenaiheet, jos sijaisvanhemmat niitä esittävät. Muutama vanhempi oli sitä mieltä, että lastensuojelu oli heidän lastensa edun mukaista, mutta huostaanotto tuntui silti liian isolta ratkaisulta, jotta siihen voisi suostua.

Keski-Suomen kunnat kilpailuttivat lasten ja nuorten perhekotihoidon ja laitoshoidon valtakunnallisesti ensimmäisen kerran vuonna 2006. Työläästä ja vaativasta prosessista kertyi paljon opittavaa. Karkaavia sijaishuollon kustannuksia on hyvä suitsia, mutta lapsen etu ei saa jäädä kilpailutuksen jalkoihin. Jos hinta painaa arvioinnissa 80 %, laatutekijöiden painoarvo on pieni. Vuonna 2008 uudistuva lastensuojelulaki tuo runsaasti muutoksia lastensuojeluun. Keski-Suomen lastensuojelun kehittämissyksikkö on hankkeessaan ottanut huomioon lastensuojelun asianosaiset ja mm. koulutuksilla ja työmenetelmiä kehittämällä pyrkinyt nostamaan lastensuojelun laatua.

2.2.5 Lapsen huolto ja tapaaminen sekä elatusturva

Huolto- ja tapaamisasioissa sosiaaliasiamieheen otettiin vuonna 2006 yhteyttä 30 (23) kertaa, 11 (9) kertaa Jyväskylältä, kymmenen (4) kertaa Jyväskylän maalaiskunnasta, kolme (5) kertaa Laukaasta ja kerran sekä Petäjävedeltä että Joutsasta. Muista kunnista esille tuli neljä asiaa. Huoltoa enemmän asiamiestyössä painottuivat vanhempien vaikeudet sopia lasten tapaamisista ja tapaamiskustannuksista. Yhteyttä ottivat sekä tapaajat että lähivanhemmat ja sekä sopimus- että oikeuspäätösasiakkaat. Elatusturva oli vuonna 2006 yhteydenoton aiheena viisi (4) kertaa. Muista kuin sopimuskunnista oli kaksi asiaa ja Jyväskylän maalaiskunnasta, Jämsänkoskelta ja Toivakasta yksi kunnastaan. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö valmisti valtakunnallisia menettelysuosituksia sekä lasten tuettuihin ja valvottuihin tapaamisiin että lapsen elatusavun suuruuden arvioimiseen.

2.2.6 Kotihoito

Sosiaaliasiamieheen otettiin vuonna 2006 yhteyttä lapsiperheiden kotihoitoasioissa kolme kertaa (5), Jyväskylästä, Jämsänkoskelta ja Uuraisilta. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa kuntia järjestämään kotipalveluja lapsiperheille. Siitä huolimatta moni kunta on lopettanut kunnallisen kotipalvelun lapsiperheiltä ja perhetyötä on saatavissa vain lastensuojelullisilla perusteilla. Asiakkaat pitivät menettelyä varhaisen tuen vastaisena, epäoikeudenmukaisena ja lapsiperheitä syrjivänä.

2.2.7 Vanhustenhuolto

Vanhustenhuollosta tuli vuonna 2006 asiamiehelle 20 (21) yhteydenottoa. Niistä kahdeksan (9) tuli Jyväskylästä, neljä (3) Laukaasta, kaksi Jyväskylän maalaiskunnasta, Korpilahdelta ja Petäjävedeltä sekä yksi Jämsänkoskelta ja muusta kuin sopimuskunnasta. Yleisimmin kysymykset koskivat asiakasmaksuja ja hoitopaikkavaihtoehtoja, mutta mukana oli myös vahingonkorvauskysymyksiä ja avohuollon neuvontaa. Vanhustenhuollon palvelujen laajuuteen nähden yhteydenottoja on edelleen hyvin vähän.

2.2.8 Omaishoito

Laki omaishoidontuesta tuli vahvistamaan omaishoitoa vuoden 2006 alussa. Omaishoidontuessa on kolme osaa: palvelut hoidettavalle ja tuki ja palkkio hoitajalle. Hoitopalkkio on verotettavaa tuloa. Hoitaja ja kunta tekevät omaishoidontuesta kirjallisen sopimuksen ja palvelu perustuu asiakkaan ja hoitoon osallistuvien yhdessä tekemään hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Omaishoitajalla oli vuonna 2006 oikeus vähintään kahteen vapaapäivään sellaista kuukautta kohti, jolloin hoitotyö on erittäin sitovaa. Vuonna 2007 vapaapäiviä on kuukautta kohti kolme. Lakisääteisen vapaan pitäminen ei vähennä hoitopalkkion määrää, mutta sen aikana järjestettävästä hoidosta voidaan periä vuorokaudelta yhdeksän euroa palvelumaksua. Omaishoidontuki on määrärahasidonnainen ja kunnan harkinnassa oleva sosiaalipalvelu.

Omaishoito tuli aiempaa enemmän näkyviin sosiaaliasiamiehen työssä vuonna 2006. Eri kunnista otettiin parikymmentä kertaa yhteyttä, yleensä vanhusten asioissa. Vammaisten lasten asioita oli pari. Kunnat saivat ohjeistusta omaishoidon järjestämiseen hyvin myöhään ja monissa kunnissa kesti pitkälle kevääseen ennen kuin kunnan käytäntö oli linjattu lautakunnassa ja haku- ja päätösprosessi kotikäynteineen ja hoitotarpeen arviointeineen toteutettu. Päätökset viivästyivät ja moni vuosikausia tukea saanut sai lopuksi kielteisen päätöksen. Omaisilla ja päätöksentekijöillä oli erilaisia näkemyksiä hoidon vaativuudesta ja sitovuudesta, palkkion määrästä, vapaiden järjestelytavoista ja korvaavan hoidon hinnasta.

Sosiaaliamiehen kuntakyselyssä kysyttiin:

- Kuinka moni haki omaishoidontukea kunnassanne v. 2006?
- Kuinka moni sai omaishoidontukea kunnassanne v. 2006?
- Millainen osuus/kuinka moni omaishoitaja piti lakisääteiset vapaapäivänsä?

Taulukko 3. Omaishoidontuen hakijoiden, saajien ja vapaapäivänsä pitäneiden määrä Kosken sosiaaliamieskunnissa vuonna 2006

Kunta	Omaishoidontuen hakijat v. 2006	Omaishoidontuen saajat v. 2006	Lakisääteiset vapaapäivät piti
Hankasalmi	10	38	14
Joutsa	18	26	14
Jyväskylä	212	516	186
Jyväskylän mlk	65	161	
Jämsänkoski			
Kinnula			
Korpilahti	44	28	5
Kuhmoinen	8	24	5
Laukaa	40	90	15
Leivonmäki			
Luhanka	5	2	0
Muurame	29	23	9
Petäjävesi	9	44	5
Pihtipudas	22	50	11
Toivakka	4	20	3
Uurainen	8	8	2
Viitasaari	20	39	12
Yhteensä	494	1069	281

Kunnat vastasivat kysymyksiin eri logiikalla eikä vastauksista pysty päättelemään hakemusten hyväksymisastetta. Vuonna 2006 asiamieskunnissa vireille tulleiden ja käsiteltyjen omaishoidon hakemusten määrä taulukosta selviää, ja ilmeisesti useimmat kunnat ovat ilmoittaneet omaishoidon laajuuden vuositasolla, ei ainoastaan vuonna 2006 myönnettyjä uusia tukia.

Vaikuttaa siltä, että lakimuutos ei ole ehtinyt parantaa omaishoidon tilannetta. Samasta niukkuudesta on riitettävä yhä useammalle tarvitsijalle ja tuki uhkaa jopa aleta, vaikka hoidettavuus useimmiten lisääntyy. Hälyttävän pieni osa omaishoitajista näyttää pitävän lakisääteiset vapaapäivänsä. Kuilu todellisen ja tavoitellun tilanteen välillä vain kasvaa, kun vapaata on lisätty, mutta lepomahdollisuutta ei tosiasiaassa ole. Hoidettavat eivät itse halua terveyskeskuksien vuodeosastoille tai vanhainkoteihin eivätkä hoitajat vie omaisiaan sinne vastoin näi-

den tahtoa kuin aivan välttämättömmissä tilanteissa. Monilla oli huonoja, taannuttavia kokemuksia laitoshoidosta ja kesti pitkään, ennen kuin omainen toipui loma-ajan hoidosta entiselleen. Vaihtoehtoisia hoitomuotoja omaishoitajan vapaan ajaksi on liian vähän. Missä esim. vaikeavammaiset lapset, nuoret ja keski-ikäiset voivat saada tarvitsemaansa omaisen hoitoa korvaavaa hoitoa? Moni toivoo, että kotiin olisi mahdollista saada lomittava hoitaja.

2.2.9 Kehitysvammahuolto ja vammaispalvelu

Kehitysvammahuoltoon liittyviä yhteydenottoja tuli vuonna 2006 sosiaaliasiamiehelle seitsemän (15 kpl vuonna 2005), niistä kolme (3) tuli Korpilahdelta, kaksi (5) Jyväskylästä ja Kinnulasta ja Uraisilta yksi kummastakin. Sisältönä oli mm. työtoiminta, asumisen tukitoimet ja omaishoidontuki. Vaikeavammaisten kuljetuspalvelujen uudelleen linjaaminen Jyväskylässä rajasi monia kehitysvammaisia henkilöitä pois palvelun piiristä ja aiheutti suurta tyytymättömyyttä ja lukuisia oikaisuvaatimuksia ja valituksia. Sosiaaliasiamies antoi muutoksenhaku-neuvontaa muutamille asiakkaille ja tilastoi kyseiset yhteydenotot vammaispalveluun. Vammaisneuvoston tiedotteen mukaan vammaisneuvoston sihteeri teki yli 100 muutoksenhakua, jotka koskivat kuljetuspalveluja sekä avustajapalveluja.

Joukko jyväskyläläisiä kehitysvammaisten omaisia ja ystäviä kokosi voimansa ja kanteli kehitysvammaisia koskevista asioista Länsi-Suomen lääninhallitukselle. Lääninhallitus antoi kantelun perusteella 5.12.2006 Jyväskylälle huomautuksen vammaispalveluihin kohdistuneiden supistustoimien johdosta sekä kiinnitti huomiota vammaispalvelujen järjestämisestä koskeviin perusteisiin. Jyväskylän kaupungin toimenpiteillä oli kehitysvammaisten asemaa ja oikeuksia heikentävä ja syrjivä vaikutus. Lääninhallitus edellytti sosiaali- ja terveystalokunnalta mm. vammaispalvelulain soveltamisohjeiden tarkistamista ja aiemmin kuljetuspalvelun piirissä olleiden kehitysvammaisten henkilöiden kuljetuspalvelutarpeen arvioimista yhdessä asiakkaiden ja heidän huoltajiensa kanssa. Lautakunnan tulee myös huolehtia siitä, että palvelusuunnitelmat ja erityishuolto-ohjelmat laaditaan lakien edellyttämällä tavalla ja että riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut, huolenpito ja ohjaus turvataan ja viranomaisten saavutettavuutta ja tiedotusta parannetaan.

Vammaispalvelusta tuli 32 (60) yhteydenottoa, joista 24 (31) tuli Jyväskylästä, kolme (1) Jyväskylän maalaiskunnasta, kaksi (3) Korpilahdelta ja yksi (2) Muuramesta, Toivakasta ja muusta kuin sopimuskunnasta. Suuri osa vammaispalvelun asiakkaista on tottunut asioimaan Jyväskylän vammaisneuvoston sihteerin kanssa, joten kaikki aiheeseen liittyvät asiakkuudet eivät näy sosiaaliasiamiehen tilastossa.

Taulukko 4. Vammaispalvelupäätöksiin kohdistuneiden oikaisuvaatimusten määrä kunnittain vuonna 2006

Kunta	Vammaispalvelulain mukaisten oikaisuvaatimusten määrä v. 2006
Hankasalmi	10
Joutsa	2
Jyväskylä	142
Jyväskylän maalaiskunta	5
Jämsänkoski	0
Kinnula	
Korpilahti	3
Kuhmoinen	0
Laukaa	6
Leivonmäki	
Luhanka	0
Muurame	1
Petäjävesi	4
Pihtipudas	36
Toivakka	1
Uurainen	0
Viitasaari	7
Yhteensä	217

Kuljetuspalvelun lisäksi yhteydenotot liittyivät mm. asunnonmuutostöihin, apuvälineisiin, omaishoittoon, palveluasumiseen ja henkilökohtaiseen avustajatoimintaan. Asiakaslain mukaisia palvelusuunnitelmia ei tehdä riittävästi, vaikka suuri osa vammaisista henkilöistä on monien palvelujen pitkäaikaisasiakkaita.

2.2.10 Päivähoito

Päivähoidosta tuli vuonna 2006 edellisvuoden tavoin neljä yhteydenottoa, tällä kertaa kaikki Jyväskylästä. Puoli- ja kokopäivähoidon rajankäynti, kiusaamiskokemus ja aterioiden pitkä väli olivat yksilöllisesti selvitettävissä ja sovittavissa olevia asioita, mutta neljännessä asiassa oli kyse päivähoidon voimavaroista, kesäajan vuorohoidon sijaistusjärjestelystä ja hoidon laadusta. Isojen lapsiryhmien, henkilöstön sijaispulan ja erityistä hoivaa ja tukea tarvitsevien lasten palvelujen johdosta ei tullut erillisiä yhteydenottoja, mutta päivähoitohenkilöstö toi huolia esiin monissa eri yhteyksissä.

2.2.11 Päihdepalvelut

Päihdepalveluasioissa tuli edellisvuoden tavoin viisi yhteydenottoa, joista neljä (4) Jyväskylästä ja yksi asia Joutsasta. Päihdeongelman laajuuteen verrattuna yhteydenottoja varsinaisen päihdehuollon asiakkailta on vähän. Samoilla henkilöillä voi olla useita sosiaalisia riskejä ja useita asiakkuuksia, joten päihkeitä käyttä-

vän sosiaalihuollon asiakkaan asema tulee esille myös monta muuta kautta. Päihdeasiakkaan asema on huonoimmillaan todella huono. Päihdehuollon luonteeseen taitaa kuulua, että viranomaisille ja asiakkaille syntyy herkästi näkemuseroja tarkoituksenmukaisimmasta hoidosta ja menettelystä. Hoitomuodoissa ja –paikoissa on valinnanvaraa, mutta kuntien taloudelliset voimavarat ovat rajalliset. Onko niin, että päihdeongelmaa pidetään itse aiheutettuna, hoitoennustetta huonohkona ja niillä perusteilla päihdehuolto jää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tärkeysjärjestyksessä viime sijaiseksi?

Omaisivat olivat huolissaan päihdehuollon asiakkaista, jotka eivät kykene suoriutumaan hoidosta. Vastoin asianosaisen tahtoa hoitoa on vaikea antaa eikä hoito ole aina sitä mitä asiakas kokee tarvitsevansa. Asiakkailta ja omaisilla on suuret toiveet, kun pitkään odotettu hoito alkaa ja hätä on vastaavasti suuri, jos se katkeaa. Omaisivat ovat keinottomia ja he kokevat jäävänsä yksin päihteitä tai huumeita käyttävän läheisensä kanssa. Asiakas voi olla jonkin aikaa monen tahon asiakas, mutta vähitellen palvelu toisensa jälkeen vetäytyy ja asiakas jää yksin. Päihteiden käyttö, asumisongelmat, työttömyys, köyhyys, sairaus ja yksinäisyys näyttävät kulkevan käsikkäin. Vertaistuki voi olla vääränlaista ja estää elämäntilanteen kohenemisen. Huumeista tai päihteistä eroon pyrkiville tarvitaan nykyistä enemmän palveluja, mm. sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tapoismahdollisuuksia, mielekästä työtä ja kuntouttavaa tekemistä sekä pieniä ja riittävän tuettuja asumisvaihtoehtoja. Hyvä vertaistuki on myös kullannarvoista.

Päihdehoitoyksikön ns. luukulta noudettavan korvaushoidon koettiin loukkaavan yksityisyyden suojaa ja potilastietojen saamisessa oli koettu ongelmia. Parisasiakkuudessa puolestaan ilmeni kuntouttavan sosiaalityön läpimentävä palveluaukko. Työnjako on viety liian pitkälle, jos kuntouttavalla sosiaalityöllä ja päihdehuollolla ei voi olla asiakkaan kanssa laadittavan yhteisen palvelusuunnitelman vertaa yhteistyötä. Palvelusuunnitelmassa on kyse asiakkaan palvelutarpeiden toteamisesta ja sen sopimisesta kuinka niihin voidaan vastata. Asiakaslain mukainen palvelusuunnitelma tähtää päällekkäisyyksien välttämiseen, tehokkaaseen palveluun ja parhaimmillaan se henkii kaikkien osapuolten ja heidän työpanostensa kunnioittamista. Kolmen vuoden aikana kertyneen muutaman päihdehuollon asiakaspalautteen perusteella ei voi tehdä yleistyksiä, mutta niiden verkostokokemusten perusteella palvelun heikko lenkki ei ole ollut päihdehuollossa, vaan kuntouttavassa sosiaalityössä. Pienikin signaali voi olla tärkeä.

2.2.12 Tiedonsaanti, tietosuoja ja salassapito

Pelkästään tietosuojaan, tiedonsaantiin tai dokumentointiin liittyvissä asioissa otettiin vuonna 2006 yhteyttä ainoastaan yhden kerran (7), Laukaasta, ja silloinkin kyse oli enemmän toisen kunnan sosiaalitoimen toiminnasta ja asiakastiedoista. Päätösten tai muistutusvastausten tiedoksi antaminen tai viipyminen mainittiin ongelmaksi muiden asioiden yhteydessä mm. Jyväskylässä, Leivonmä-

ellä ja Toivakassa. Viranomaiset hakivat tukea tiedonsaantiin ja tietosuojaan liittyviin käytännön tilanteisiin useita kertoja.

Tietosuojavaltuutetun toimisto ohjeisti sähköpostin käyttöä viranomaistyössä erityisesti salassapidon kannalta. Ohjeistus tuli tarpeeseen, sillä sekä asiakkaat että viranomaiset lähettävät tavallisessa suojaamattomassa sähköpostissa hyvin arkaluonteisia yksilötietoja. Jos viranomainen antaa sähköpostiosoitteen kertomalla ymmärtää, että sähköposti on yksi asiointitapa, olisi samalla syytä kertoa sen käyttöön liittyvistä tietosuojariskeistä.

2.2.13 Kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada yhdenvertaista hyvää palvelua ja kohtelua ilman syrjintää. Asiakslain tavoitteena on edistää asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta asiassaan ottamalla huomioon asiakkaan tarpeet, toivomukset ja mielipiteet sen suuntaisina ja sellaisina, kuin asiakas ne itse ilmaisee. Hyvä kohtelu on muun muassa sitä, että asiakkaan ihmisarvoa ei loukata ja että hän voi säilyttää inhimillisen arvokkuutensa kaikissa olosuhteissa. Hyvä kohtelu edellyttää asiakkaan edun ja yksilöllisten tarpeiden sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa huomioon ottamista. Työntekijältä odotetaan ammatillisuutta ja tahdikkuutta.

Asiakslain myötä tulleella muistutusmenettelyllä on haluttu kiinnittää huomiota sosiaalihuollon laatuun ja asiakkaitten kohteluun. Muistutus on sosiaalihuollon palvelua kehittävä kirjallinen asiakaspalaute, joka osoitetaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa, noin kuukaudessa. Muistutusvastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla, mutta muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta tai kannella.

Yleensä sosiaalihuollon työntekijät onnistuvat palvelemaan asiakkaitaan hyvin tai jopa erittäin hyvin, vaikka joutuvat tuottamaan pettymyksiä tekemällä kielteisiä päätöksiä tai tahdonvastaisia toimenpiteitä. Pelkkä kohtelu antoi aiheen yhdeksään (5) yhteydenottoon, joista kuusi (5) tuli Jyväskylästä, kaksi Muuramesta ja yksi Pihlputaalta. Kielteisimmät kokemukset oli saatu toimeentulotukiasioinnissa ja lastensuojelussa. Varsinaisten kohtelua koskeneiden palautteiden lisäksi lukuisat eri-ikäiset, eri sukupuolta ja erilaisessa elämäntilanteessa olevat asiakkaat kuvasivat muun asiointinsa ohessa samojen työntekijöiden puhetapaa tylyksi, koppavaksi, syyllistäväksi ja nöyryyttäväksi. Vaikka kohtelusta valitetaan, kynnys muistutusten tekemiseen on korkea. Kohtelusta tehtiin ainoastaan kolme (10) muistutusta. Tosiasiassa muistutuksia saattaa olla muutama enemmän, mikäli palautetietoa ei ole onnistuttu keräämään systemaattisesti kaikilta sosiaalihuollon palvelualueilta.

Ihmiset odottavat julkisen vallan edustajalta, ja sosiaalityöltä eritoten, kuuntelevaa, neuvovaa ja ymmärtävää otetta. Apua hakeva ihminen on omat keinonsa

loppuun käyttänyt, itseensä pettynyt ja epätoivoinen. Jos apua ei saakaan, perusteet jäävät epäselviksi ja palvelu on kiireistä, pettymys on suuri. Huonon kohtelun kokemuksissa on silti harvoin kyse pelkästään siitä, että asiakkaan olisi vaikea hyväksyä kielteistä päätöstä. Eräs neuvoo kysynyt soittaja kehui työntekijää hyväksi: hän ajattelee asiakkaan parasta ja häneltä pystyy ottamaan kielteisenkin päätöksen vastaan.

Joitakin on loukannut se, että tilille on maksettu alle euron toimeentulotukivaje. Toinen kertoi laittaneensa reilun kympin toimeentulotukensa pelastusarmeijan pataan, koska sitä oli turha tarjota osasuorituksena velkojille. Moni on kertonut sosiaaliviranomaisten olevan väsyneen oloisia eikä erityisemmin empaattisia. Iäkkäiden ja masentuneiden omaiset ovat olleet tyytyväisiä siitä, että tiedustelivat asiaa omaisensa puolesta, sillä asianomaiset eivät olisi kohtelua kestäneet. On kysytty, onko tylyydessä kyse asiakkaiden karkottamisesta. Jos tuen hakemiseen liittyy nöyryyttäviä piirteitä, kontrollia, vilpin ja väärinkäytösten epäilyä, tukea haetaan vähemmän. Tutkimusten mukaan useat näistä piirteistä ovat ominaisia suomalaiselle toimeentulotukijärjestelmälle.⁴ Sosiaalitoimen kynnyks on korkea ja asiakkaiden kokemuksista päätellen sellaisena se taitaa pysyäkin. Toisaalta on toki niitäkin, joilta kynnyks sosiaalitoimeen on kulunut tyystin pois ja jotka tunnistavat oikeutensa velvollisuuksiinsa paremmin. Asiakaspalvelu on vuorovaikutusta ja myös asiakkailta odotetaan asiallista ja rauhallista asiointia.

Sosiaaliasiamieskään ei kykene täyden kympin palveluun. Puhelinlinjat ovat joskus ruuhkaisia, niihin on sovittava tapaamisia ja on koulutuksia, työkokouksia ja maakuntamatkoja. Asiakkaat pettyvät ajoittain, kun sosiaaliasiamies ei kykene päästämään heitä pälkähästä eikä hän toimi asiakkaan puolesta. Joitakin harmittaa se, että asiamies voi olla samaa mieltä palveluntuottajan kanssa. Menettely voi olla lainmukaista, vaikka se ei asiakkaasta tunnukaan oikeudenmukaiselta. Asioiden perusteleminen eri näkökannoilta sopii useimpiin tilanteisiin, mutta joskus on vaikea arvioida mitä yhteyttä ottanut on valmis vastaanottamaan. Sosiaaliasiamies pyrkii selvittämään, selittämään ja sovittamaan tilannetta asiakasta ja tämän luvalla tarvittaessa myös palveluntuottajaa kuunnellen. Moni tyytyy epätyytyttäväänkin päätökseen, kun kuulee perustelut. Erikseen ovat vielä ne tilanteet, joissa mikään perustelu ei riitä tai tilanteet, joissa viranomaisen menettely ja toimiansa perustelu ei aukene sosiaaliasiamiehellekään.

2.2.14 Muu neuvonta

Joko sosiaalihuollon ensineuvonta tai muu kuin sosiaalihuollon tehtäväalue oli vuonna 2006 asiakkaiden asiamiesyhteydenoton syynä 139 kertaa, vuonna 2005 vastaava luku oli 100. Eniten erilaisia tiedusteluja tuli isoimmista kunnista: 44 (43) yhteydenotoista tuli Jyväskylästä, 20 Jyväskylän maalaiskunnasta, 14 muusta

⁴ Susan Kuivalainen: Toimeentulotuen alikäytön laajuus ja merkitys. Yhteiskuntapolitiikka 72 (2007):1 49-55

kuin sopimuskunnasta, 13 Pihtiputaalta, yhdeksän Jämsänkoskelta, seitsemän sekä Hankasalmeelta että Laukaasta ja Korpilahdelta kysyttiin neuvoja kuusi kertaa. Muistakin kunnista tuli yksittäisiä neuvontayhteydenottoja, ainoastaan Leivonmäeltä ei lainkaan. Muuhun neuvontaan tilastoitiin viranomaisten, järjestöjen ja muiden työntekijätahojen yhteydenottoja sekä asiakasasioita, joissa oli kyse sosiaalipalveluista, mutta kysyjällä ei ollut vielä mitään kontaktia kuntaan. Muu neuvonta liittyi mm. työttömyysturvaan, opintoetuuksiin, vakuutuksiin, asunto- ja korjausavustusasioihin, eläkeasioihin, edunvalvontaan ja velkaneuvontaan. Muutaman kerran kysyttiin, mihin voi antaa palautetta kunnan asumisasiosta ja asunto-oloista. Asumisasiat koettiin ”ei kenenkään maaksi”. Kuntalainen voi olla asuntojonossa vuosikausia ja joutua uudistamaan hakemuksensa kymmeniä kertoja.

2.3 Kuntakohtainen tarkastelu

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen lisäksi kuntakohtaisessa tarkastelussa on Länsi-Suomen lääninhallitukselta saatuja kanteluratkaisumääriä ja kunnille lähetetystä lomakekyselystä (liite 1) saatuja vastaustietoja. Kuntakysely kohdistettiin muutoksenhaun lisäksi toimeentulotukeen, omaishoidontukeen ja sosiaalitoimen määrärahoihin. Selvityksessä ei ole asukasmääräpohjaista kuntavertailua, mutta vastaukset osoittavat mitä määrärahoille tapahtuu kahdessa vuodessa. Suurimman yhteydenottomäärän vuoksi kuntakohtainen tarkastelu painottuu Jyväskylään. Muiden kuntien tilannetta on vaikeampi arvioida, sillä muutamien asiointien perusteella on vaikea tehdä johtopäätöksiä kunnan sosiaalihuollon tilasta ja asiakkaan asemasta. Asiamiestoiminnan jatkuvuuden, pitemmän yhteistyön ja palauteseurannan myötä pienistäkin yhteydenottomääristä tulee kertymään arvokasta kunta- ja palvelukohtaista palautetta. Yksittäinen palaute on tärkeää ja sitä kannattaa antaa, vaikka kaikki asiat eivät päädy seuraavaan selvitykseen. Palvelukokemuksia ja epäkohtia käsitellään kuntien viranomaisten ja luottamushenkilöiden kanssa, asiakkaiden henkilöllisyyttä paljastamatta.

2.3.1 Hankasalmi

Hankasalmeelta otettiin vuonna 2006 sosiaaliasiamieheen yhteyttä seitsemän kertaa (23 v. 2005) ja niissäkin oli kyse neuvonnasta. Neuvontaan on tilastoitu yhteydenottoja, jotka koskevat sosiaalihuollon palvelua, mutta asiakas ei ole ollut kyseisen asian vuoksi vielä tekemisissä palvelun tuottajan kanssa.

Toimeentulotukeen varattiin 500 000 € ja kyselyn vastausvaiheessa tukea tiedettiin myönnetyn 495 590 € (ei lopullinen luku). Ehkäisevää toimeentulotukea myönnettiin 4,8 % varsinaisen toimeentulotuen määrästä, joten kunnassa päätettiin suositustasolle. Sosiaalihuoltoon vuodelle 2006 varattu 5 529 900 € ei riittänyt ja vuodelle 2007 varattiin edellisvuoden toteutumaa suurempi summa,

6 035 000 €. Oikaisuvaatimuksia viranhaltijan päätöksistä tehtiin 13 (26), enimmäkseen vammaispalvelusta, ja lautakunta muutti tai palautti yhden päätöksen. Lautakunnan päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen kaksi (2) kertaa ja hallinto-oikeus hyväksyi kaksi valitusta. Lääninhallitus ratkaisi kolme kantelua. Omaishoidontukea saa kunnassa 38 hoitajaa, joista 14 piti lakisääteisiä vapaita.

2.3.2 Joutsa

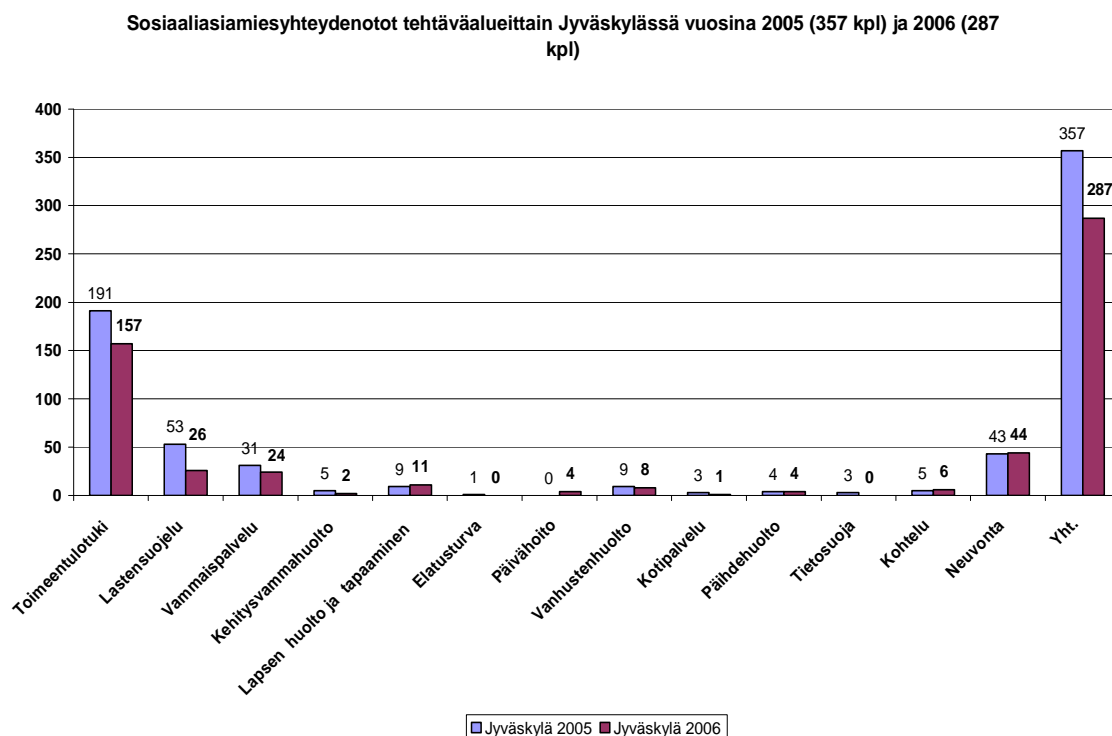
Joutsa on uusi Kosken sosiaaliasiamieskunta. Vuonna 2006 yhteyttä otettiin kuusi kertaa ja aiheet painottuivat neuvontaan. Kyse oli mm. toimeentulotuesta ja lapsen huolto- ja tapaamisasioista. Asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin yksi. Viranhaltijan päätöksistä tehtiin seitsemän oikaisuvaatimusta, joista yksi koski toimeentulotukea, kaksi vammaispalvelua ja neljä muita sosiaalihuollon asioita. Lautakunta ei hyväksynyt vaatimuksia ja päätöksistä tehtiin kaksi valitusta hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeus hyväksyi kolme valitusta. Lääninhallitus käsitteli yhden kunnasta tulleen hallintokantelun.

Monien kuntien tavoin Joutsallakin on ollut vaikeuksia saada uudet kelpoisuusehdot täyttävää työntekijää toiseen sosiaalityöntekijän virkaan. Sosiaalijohtajan jäätyä eläkkeelle sosiaalitointa on luotsattu väliaikaisin sijaisjärjestelyin samalla kun on selvitetty kunnan tulevaisuudensuunnitelmia. Kunnan sosiaalihuoltoon varattiin vuonna 2006 määrärahaa 4 088 388 € ja vuodelle 2007 varaus on 4 344 390 €. Varsinaiseen toimeentulotukeen varattiin viime vuonna 157 500 € ja sitä myönnettiin 180 504 €, ehkäisevään tukeen varattiin 5 500 € ja sitä myönnettiin 5 606 €, mikä on 3,1 % varsinaisesta tuesta. Omaishoitoa haki 18 ja vuoden aikana omaishoitajia oli 26, joista 14 eli n. 54 % piti lakisääteiset vapaansa.

2.3.3 Jyväskylä

Vaikka yhteydenottoja tuli edellisvuotta vähemmän, Jyväskylä on sosiaaliasiamiestä eniten ja monipuolisimmin työllistävä kunta. Asioita tuli 287 (357), mikä on noin 52 % kaikista vuoden 2006 yhteydenotoista. Eniten asioita oli toimeentulotuesta, 157 (191) kpl, lastensuojelusta 26 (53) ja vammaispalvelusta 24 (31). Lapsen huolto- ja tapaaminen oli aiheena 11 kertaa, vanhusten palvelut kahdeksan, kohtelu kuusi ja päivähoito neljä kertaa. Kehitysvammahuoltoa selvitettiin kahdesti ja lapsiperheiden kotipalvelua perättiin kerran. Uudet asiakkaat kysyivät sosiaalihuollosta neuvoja tai asia koski jotakin muuta kuin sosiaalihuollon palvelua 44 kertaa (43).

Kuvio 5. Sosiaaliamiesyhteydenotot tehtäväalueittain Jyväskylässä vuosina 2005 ja 2006



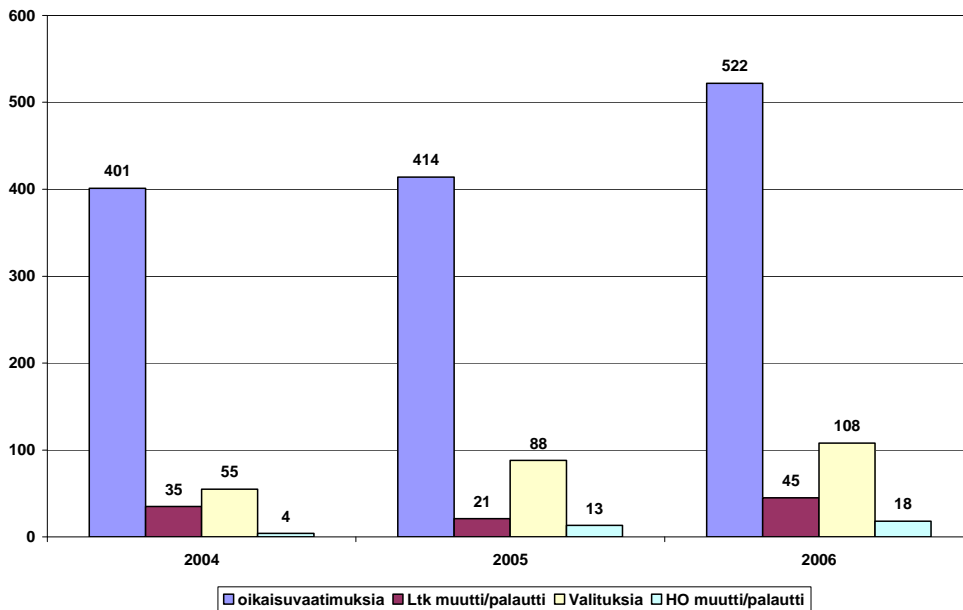
Kuntakyselyn mukaan vuonna 2006 varsinaiseen toimeentulotukeen varattiin 8 789 200 €, josta myönnettiin tukena 8 646 036 €. Toimeentulotukea säästyisi n. 143 000 €. Ehkäisevää toimeentulotukea myönnettiin Jyväskylässä n. 4,9 % varsinaisen tuen määrästä ja enemmän kuin siihen oli varattu määrärahaa. Toimeentulotukea sai 6 278 jyvaskyläläistä kotitaloutta.

Toimeentulotukiaiheisten yhteydenottojen väheneminen on myönteinen asia, samoin ehkäisevän toimeentulotuen suositustason ylittävä käyttö. Ilmeisesti hakemusten käsittelyviiveet ovat myös lyhenneet ja vähenneet. Muutoksen määrällinen suunta on hyvä, mutta asiasisällöstä ja palvelun laadusta päätellen menettelyssä on edelleen korjaamista. Tyytymättömyys kanavoituu nyt muutoksenhaakuun, kuten käy ilmi oheisesta sosiaaliasioita koskevasta kolmen vuoden muutoksenhakuseurannasta.

Viranhaltijan päätöksiin on haettu entistä enemmän muutoksia ja siitä huolimatta, että myös jaosto on puuttunut päätöksiin, Jyväskylän valitukset näyttävät työllistävän hallinto-oikeutta runsaasti. Valitukset ovat lähes kaksinkertaistuneet lyhyessä ajassa ja sitäkin enemmän on kasvanut hyväksytyjen valitusten määrä. Varsinkin toimeentulotukiasioissa muutoksenhakuvalmistelu lähenee jo päätyötä. Onko otettu riittävästi huomioon sitä mikä merkitys muutoksenhaulla on asiakkaan oikeudelliseen asemaan? Entä millainen vaikutus prosesseilla on viranomaisien työajan käyttöön, palvelun laadun kehittämiseen ja kunnan imagoon?

Kuvio 6. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Jyväskylässä vuosina 2004-2006

Jyväskylä: Sosiaaliasioiden muutoksenhaku vuosina 2004-2006



Toimeentulotukipäätöksistä 339 kpl (edellisvuonna 297) päättyi oikaisuvaatimuksena yksilöhuoltojaostolle. Vertailun vuoksi mainittakoon, että Tampereella niitä oli 292. Vammaispalvelua oikaisut koskivat 142 kertaa ja muihin päätöksiin haettiin muutosta 41 kertaa. Lautakunta käsitteli yhteensä 522 viranhaltijapäätöksestä tehtyä oikaisuvaatimusta ja muutti tai palautti niistä 45. Hallinto-oikeuteen tehtiin edellisvuotta enemmän valituksia, 108 kpl (88) ja siellä myös hyväksyttiin valituksia aiempaa enemmän, 18 (13) päätöstä. Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei ilmoitettu tehdyksi. Lääninhallitus ratkaisi viisi (10) Jyväskylältä vireille laitettua kantelua ja antoi huomautuksen vammaispalveluihin kohdistuneiden supistustoimien johdosta sekä kiinnitti huomiota vammaispalvelujen järjestämistä koskeviin perusteisiin. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta tuli kaksi päätöstä, joissa asiakkaan valitukset hylättiin

Sosiaaliasiamiehelle tulleen palautteen perusteella Jyväskylä voi kohdella tylästi köyhimpiä ja huono-osaisimpia asukkaitaan. Kaikki kuusi pelkän huonoksi koetun kohtelun johdosta tullutta yhteydenottoa tuli toimeentulotukiasioinnista ja niiden lisäksi moni muukin valitti Vapaudenkadun sosiaaliaseman tylystä, asiakasta syyllistävästä ja kuuntelemattomasta palvelusta. Asiakkaat antoivat toki myös myönteistä palautetta, moni kehui työntekijäänsä ja arvosti suuresti saamaansa apua. Valtaosa etuuskäsittelijöiden, palveluohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työstä on laadukasta eivätkä he ilmeisesti voi muuta kuin noudattaa saamia ohjeita ja tehdä työnsä niin hyvin kuin vallitsevissa olosuhteissa pystyvät.

Voi vain ihmetellä, kuinka työntekijät jaksavat paitsi työmääränsä, myös sen psyykkiset, sosiaaliset ja eettiset paineet. Eri huolenaihe on, jos kaikki ne tapaukset, joita sosiaaliamiehen tietoon on tullut, ovat viranomaisen omasta mielestä laillisia ja sosiaalialan eettisten sääntöjen mukaisia. Paradoksaalisesti toisiinsa vaikuttaa siltä, että sosiaaliviranomainen ei välttämättä hoida kaikkia itselleen kuuluvia lakisääteisiä tehtäviä, mutta ulottaa toimivaltansa monen muun viranomaisen asiantuntemuksen alueelle. Pahimmassa tapauksessa käy niin, että asiakas ei isonkaan hakemisvaivan jälkeen saa tarvitsemiaan palveluja ja samalla myös moni sosiaaliviranomaisten yhteistyökumppani tulee tehneeksi turhaa ja turhauttavaa työtä. Mitä julkisten palvelujen haaskausta se onkaan!

Kyseenalaisesta sosiaalihuollon lakien soveltamisesta on aivan liikaa esimerkkejä - varsinkin jos ottaa huomioon asioiden sisällön; taloudellisen arvon kaupungille ja merkityksen asiakkaalle. Jos asiakkaalla ei ole varaa lääkärin määräämiin lääkkeisiin ja muihin hoitoihin, hän voi toimeentulotukioikeudesta huolimatta joutua selviytymään ilman niitä. Tuki on hylätty varallisuuden perusteella, vaikka auto on rahoitusyhtiön omistuksessa, laina-aika pitkä ja mahdollisen lunastuksen jälkeen perheelle jäisi lainaa, ei myyntituloa. Uusien toimeentulotukiasiakkaiden asumismenoja on kohtuullistettu ilman siirtymäaikaa ts. ilman että asiakkaalle olisi annettu aikaa hakeutua halvempaan asuntoon. Lyhyiden lomamatkojen ja sukulaisvierailujen on tulkittu poistavan oleskelukunnan järjestämisvastuun ja poste restante-asujan on vaikea antaa riittävää näyttöä kunnassa oleskelusta. Toimeentulotukilain mukaan vähäisiksi katsottavia avustuksia ei oteta tulona huomioon, mutta Jyväskylässä käytäntö on toinen.

Onko kohtuullista, että yleiseltä edunvalvojalta kestää lähes vuoden saada toimeentulotukea lukuisille päämiehilleen, koska asiat on käsiteltävä kahteen kertaan Jyväskylässä ja kolmannen kerran Hämeenlinnan hallinto-oikeudessa? Moniko yksityinen henkilö pystyy vastaamaan moiseen vedätykseen? Edunvalvonta joutuu muutenkin paikkaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon aukkoja, joita jää paitsi taloudellisissa asioissa, vammaispalvelussa, lastensuojelussa ja kuntouttavassa sosiaalityössä, myös mielenterveyspalveluissa ja vanhustenhuollossa. Muita sosiaalitoimen palveluaukkojen paikkaajia ovat asumisneuvoja, velkaneuvojat ja diakonit. Työvoimatoimi ja päihdepalvelusäätiö ovat niin ikään ohjanneet asiakkaita sosiaaliamiehen puheille, koska ammatillisen kuntoutuksen ja päihdehuollon asiakkaiden kuntoutuminen estyy tai hidastuu, kun he eivät aina saa sosiaalityötä mukaan yhteistyöhön.

Ovatko toimeentulotukiviranomaiset omaksuneet roolinsa oma-aloitteisesti vai onko heidät kuntouttavan työtoiminnan ja työmarkkinatukiudistuksen myötä laitettu kunnan, ja vähän valtionkin, kirstunvartijaksi? Asiakkaiden itsenäisen selviytymisen tukemisen sijasta sosiaaliviranomaiset tukevat työvoimahallinnon sanktiomenettelyjä alentamalla asiakkailta toimeentulotuen perusosaa, vaikka se voi johtaa nämä kohtuuttomaan tilanteeseen kuten velkaantumiseen, turhiin perintä- ja korkokuluihin ja jopa häätöön.

Asiakkaat eivät aina saa toimeentulotukea, jota he tarvitsevat ja johon he ovat oikeutettuja. Päätöstä odottaneelle on myönnetty vain osa siitä tuesta, johon hän olisi takautuvalta ajalta ollut oikeutettu. Jos muu kuin opiskelija-asiakas on joutunut selviytymään lainarahalla tai luotollisen tilin turvin, olisi kohtuullista saada täysimääräinen tuki koko hakemusajalta eikä vain esim. asumiskuluja. Jos edellytetään, että asiakas pystyy maksamaan laskunsa ennen kuin ne voidaan ottaa huomioon laskelmassa, tukimenettelyn pitäisi olla nopeampaa. Käsittelyaikaa ei saisi maksattaa asiakkaalla, joka on jo valmiiksi taloudellisissa vaikeuksissa. Asiakastietojärjestelmään olisi rakennettava osio, jolla tukihakemusten käsittelyaikaa pystytään seuraamaan luotettavasti ja helposti.

Lastensuojelusta tuli edellisvuotta vähemmän yhteydenottoja. Avohuollon vaihtoehtoja ja huostaanoton rajankäyntiä pohdittiin joitakin kertoja, mutta suurin osa asioista koski sijaishuoltoa ja sen aikaista yhteydenpitoa. Sosiaalityöntekijöiden kiire haittasi, joidenkin ammattitaitoa kyseenalaistettiin ja toivottiin työntekijän vaihtamista. Jälkihuollosta oli kyse muutamia kertoja.

Vaikeavammaisten henkilöiden kuljetuspalvelujen linjaus työllisti sosiaaliasiamiestä jonkin verran, mutta suurin osa tyytymättömyyden ilmauksista ohjautui ilmeisesti vammaisneuvoston sihteerille. Lääninhallitus antoi kehitysvammaisten omaisten ja ystävien tekemän kantelun perusteella 5.12.2006 Jyväskylälle huomautuksen vammaispalveluihin kohdistuneiden supistustoimien johdosta sekä kiinnitti huomiota vammaispalvelujen järjestämisestä koskeviin perusteisiin. Asiakkaat olivat tyytymättömiä kotihoidon ja avustajapalvelun asiakasmaksuihin ja avustajapalvelun koordinoinnissa oli ollut ongelmia ja riskitilanteita. Erilaisille asumispalveluille olisi enemmän kysyntää. Henkilökohtaisen avustajan tuntimäärien alentaminen ja lisätuntien hylkääminen tuli esille muutamia kertoja samoin kuin se sattumanvaraisuus ja epävarmuus, mihin avustajiin turvautuvat joutuvat sopeutumaan. Vammaisten ja kehitysvammaisten henkilöiden asemassa on isoja yksilöllisiä eroja ja sekä palveluissa, itsemääräämisoikeudessa että yhdenvertaisuudessa on paljon parantamisen varaa.

Omaishoitoa haki vuonna 2006 yhteensä 212, joista vanhuspalvelujen osuus oli 137 ja vammaispalveluiden 75. Tuen saajia kunnassa oli yhteensä 516, joista vanhusta hoiti 456 ja vammaista 60 hoitajaa. Noin kolmannes vanhusten hoitajista ei ollut oikeutettuja hoidon sitovuuden perusteella lakisääteisiin vapaisiin. Vanhusten hoitajista vapaat piti 147 hoitajaa (n.49 %) ja vammaisten hoitajista vapaansa piti 65 %.

Vanhustenhuollossa keskusteltiin mm. palveluihin jonotuksesta, kotihoidon riittämättömyydestä, omaishoidosta ja jonkin verran asiakasmaksuista ja vahingonkorvauskysymyksistä. Vanhusten määrä kasvaa ja palvelut yritetään pitää kehityksen tasalla. Jyväskyläläisten vanhusten määrän huomioon ottaen yhteydenotot on vähän.

Vähän yhteyttä otettiin myös lasten päivähoidosta, vain neljä kertaa. Vauvaperhe oli tyytymätön siihen, että perheen kolmevuotiaalle tarjottiin vain puolipäivähoitoa. Toinen asia koski kiusaamista ja kolmas vanhempi oli huolissaan siitä, että välipala tarjottiin päiväkodissa klo 14 ja ellei hoito jatkunut klo 18 jälkeen, lapsi ei saanut klo 17 ateriana. Aterioiden välistä tuli pitkä ja lapsi oli nälissään. Nämä asiat vaikuttivat perheen ja päiväkodin kesken neuvoteltavissa olevilta, mutta neljäs oli selvemmin resurssi- ja laadukysymys. Yhteydenottaja piti kesäajan päivystävää vuoropäivähoitoa liian ruuhkaisena. Samaan päiväkotiin oli koottuna kuudesta päiväkodista 50 lasta. Lapsia nukkui patjoilla lattialla, talo lapsineen oli useimmille vieras ja olosuhteet meluisat ja levottomat. Vanhemman mukaan meno päiväkodin pihalla oli kuin koulun urheilutapahtumassa. Tavallisesti rauhallinen lapsi oli hoitopäivän jälkeen hyvin väsynyt eikä lasta voinut jättää turvallisiin mielin hoitoon. Vanhempi koki, että vaikka kyse oli tilapäisestä lomituserjestelystä, hoidon järjestäminen kyseisellä tavalla oli lasten oikeuksien polkemista. Maksava asiakas haluaa laadukasta palvelua, ei mitä tahansa palvelua.

Mitä jyvaskyläläisestä sosiaalihuollosta ja asiakkaan asemasta voi päätellä vajaan kolmensadan asiakasyhteydenoton, työntekijöiden ja heidän yhteistyökumppaneidensa kanssa käytyjen keskustelujen ja kuntakyselyn perusteella? Paljosta kritiikistä huolimatta Jyvaskylän sosiaalihuollon asiakkaan asema on kohtuullisen hyvä, mutta ei kuitenkaan kaikilta osin riittävän hyvä. Sosiaalihuollon kaikkien asiakkaiden ja sosiaaliamiehelle tulleen palautteen määrien suhdetta voi tulkita siten, että palvelut ovat kokolailla kuntalaisten tarpeita vastaavat ja että työntekijät tekevät työnsä ja palvelevat asiakkaansa hyvin. Vieläkin parempi onnistuminen voi olla kiinni pienistä asioista, ellei takerru siihen epäkohtaan, että henkilöstöä useimmissa palveluissa on vain sen verran, ettei yksilöllisempään palveluun ole juuri mahdollisuuksia. Asiakaspalautteen perusteella suunnilleen kaikissa palveluissa on jotakin parannettavaa, mutta palvelun heikoimmat kohdat löytyvät toimeentulotuesta, sosiaalityöstä ja niiden monien yhteistyötahojen rajapinnoilta. Pitkälle viety asiakasvalinta, työnjako ja kirjallinen toimeentulotukiasiointi sopivat melko huonosti kokonaisvaltaiseen ja välittävään sosiaalityöhön. Monien keskisuomalaisten kuntien yhteinen kolmivuotinen sosiaalityön kehittämishanke on alkamassa ja työn ja palvelun kehittämiseen on tulossa lisää voimavaroja. Tavoitteena on, että kehittämisen tulokset tuntuvat mahdollisimman pian asiakastyössä ja näkyvät myös siitä saatavassa palautteessa.

2.3.4 Jyväskylän maalaiskunta

Jyväskylän maalaiskunnasta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä 82 kertaa. Määrä on edellisvuotista (60) selvästi suurempi. Mistä yhteydenottojen lisääntyminen kertoo? Voidaan ajatella että ainakin palvelun tunnettuuden lisääntyminen ja väkiluvun kasvu ovat asiaa selittämässä.

Toimeentulotukeen liittyvät kysymykset ja asiat ovat olleet selvästi useimpien yhteydenottojen aiheena; näitä oli 30 (20). Toiseksi eniten on ollut kysyttävää lastensuojeluasioissa, joihin liittyen tuli 16 (19) yhteydenottoa. Kolmanneksi eniten eli 10 tapauksessa (4) otettiin yhteyttä asiassa, joka liittyi lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen. Muutama yksittäinen yhteydenotto on tullut vammaispalveluihin (3), elatustukiasioihin (1) ja vanhustenhuoltoon (2) liittyvissä asioissa. Yleistä neuvontaa ja ohjausta on annettu 20 tapauksessa. Asiakaskäyntejä toimistolla on ollut muutama ja suurin osa niistä on tapahtunut etukäteen sovitusti. Asiakkaan mukana neuvotteluissa tms. ”talon ulkopuolella” sosiaaliasiamies ei ole ollut yhtään kertaa.

Toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot ovat koskeneet usein miten sitä, että yhteydenottaja on ollut tyytymätön siihen, ettei hänelle ole myönnetty sellaista harkinnanvaraista tukea, jota hän on hakenut. Lastensuojelun aihepiiriin liittyvissä yhteydenotoissa oli mukana kaksi asiakkuutta, joiden tiimoilta sosiaaliasiamiehelle tuli useita yhteydenottoja. Lastensuojeluun liittyvissä yhteydenotoissa oli keskeisenä kokemus siitä, että sosiaalityössä ei kuunneltu, eikä varsinkaan kirjattu asiakirjoihin näkyväksi asiakkaan näkemystä asioista. Näkemysten avaaminen ja ratkaisujen perustelujen kiireetön ja selkeä jakaminen asiakkaan kanssa on varmasti jatkossakin erityinen haaste sosiaalityölle. Omaishoidontukea haki 65 ja tukea sai vuoden 2006 aikana 160 hoitajaa, joilla oli 161 hoidettavaa. Omaishoitajien lakisääteisten vapaiden pitämisestä ei ole seurantaa.

Kuntakyselyn mukaan Jyväskylän maalaiskunnassa varattiin vuonna 2006 varsinaiseen toimeentulotukeen 2 930 083 € ja tukea myönnettiin 2 992 944 €. Ehkäisevää toimeentulotukea varattiin 322 545 € ja myönnettiin 439 202 €. Ehkäisevän toimeentulotuen osuus oli peräti 14,7 % myönnetystä varsinaisesta tuesta. Sosiaalitoimeen varattiin vuodelle 2006 määrärahaa 43 253 528 €, käytettiin 43 920 471 € ja vuodelle 2007 varattiin 44 821 355 €.

Viranhaltijan päätöksistä tehtiin 49 (28) oikaisuvaatimusta, joista 34 koski toimeentulotukea, viisi vammaispalvelua ja kymmenen muita asioita. Lautakunta hyväksyi kahdeksan (7) valitusta. Hallinto-oikeuteen valitettiin kahdeksan (6) kertaa ja hallinto-oikeus hyväksyi edellisvuoden tapaan yhden valituksen. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi yhden valituksen osittain asiakkaan eduksi. Asiakslain mukaisia muistutuksia tehtiin edellisvuoden tapaan yksi.

2.3.5 Jämsänkoski

Jämsänkoskelta otettiin vuonna 2006 sosiaaliasiamieheen yhteyttä 15 kertaa (edellisvuonna 3). Eniten kysyttiin neuvoja ja viranomaisten yhteystietoja. Kysymykset koskivat myös omaishoidon tukea ja muita sosiaali- ja terveydenhuollon sekä asuntotoimen asioita. Toimeentulotukeen liittyvät vaikeudet aiheuttivat kaksi yhteydenottoa, lastensuojelun jälkihuoltoa selvitettiin kerran, samoin elänturvaa, vanhustenhuoltoa ja kotipalvelua.

Kuntakyselyssä Jämsänkoski vastasi muutoksenhakua koskeviin kysymyksiin. Edellisvuoden tavoin vuonna 2006 viranhaltijan päätöksistä tehtiin 12 oikeusvaatimusta ja lautakunta muutti kaksi (3) päätöstä. Lautakunnan päätöksistä tehtiin yksi valitus hallinto-oikeuteen. Oikeusasteista ei palautunut päätöksiä. Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty lainkaan eikä lääninhallitukselta tullut kanteluratkaisuja.

2.3.6 Kinnula

Kinnula on Joutsan tavoin uusi Kosken asiamieskunta. Vuonna 2006 kunnasta tuli useita yhteydenottoja, mutta ne liittyivät lähinnä viiteen asiaan. Kaksi kertaa oli kyse toimeentulotukimenettelystä, yksi asiakokonaisuus koski kehitysvammanhuoltoa ja kaksi kertaa kysyttiin neuvoja viranomaisten yhteystiedoista asiain vaihtoehtojen pohdintaan saakka. Parin yhteydenoton sisältöjä selvitettiin asiakkaiden ja heidän omaistensa toivomuksesta viranomaisten kanssa. Asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita ja toivomuksia olisi voinut ottaa menettelyissä huomioon enemmän.

Yhteistyön ja kuntakäynnin perusteella on syntynyt kuva, että Kinnulassa ei ole jääty voivottelemaan väestön vähenemistä ja vanhenemista, vaan siellä yritetään yhdessä ja haetaan ratkaisuja paikallisin luovin voimin. Hyvä esimerkki on työttömyyden selättämiseen tähtäävä kuntouttavan työtoiminnan ja työmarkkinatukiudistuksen yhdistävä projekti, jossa jokaiselle asiakkaalle räätälöidään yksilölliset palvelusuunnitelmat ja etenemiskuviot kohti mahdollisimman itsenäistä selviytymistä. Pieneksi kunnaksi sosiaalihuollon palvelutarjonta on monipuolista ja kunnan strategian mukaisesti sitä on oman kunnan kysyntää enemmän. Vaativien palvelujen tiheään keskittymään liittyy myös riskejä, mutta ongelmat pysytään välttämään, jos ne tunnistetaan ajoissa, ammattilaisten rekrytointi onnistuu ja muutkin voimavarat riittävät.

2.3.7 Korpilahti

Korpilahdella otettiin vuonna 2006 sosiaaliasiamieheen yhteyttä 16 (11) kertaa. Neuvonta oli kyseessä kuusi kertaa ja toimeentulotukea ja kehitysvammahuoltoa koskevia yhteydenottoja tuli kolme kumpaakin. Vammaispalvelua ja vanhus-tenhuoltoa selvitettiin kaksi kertaa. Edellä mainituista kuudessa yhteydenotossa oli kyse vammaisen tai vanhuksen omaishoidosta, joko päätöksen viipymisestä, hylkäävästä päätöksestä tai liian alhaiseksi koetusta tuesta. Asiakkailta tuli palautetta nopeasta toimeentulotukikäsitteystä, mutta matala tukitaso aiheutti ongelmia.

Kuntakyselyn mukaan Korpilahdella varattiin vuonna 2006 varsinaiseen toimeentulotukeen 285 000 € ja tukea myönnettiin 254 215 €. Ehkäisevään tukeen varattiin 8 800 € ja sitä myönnettiin 8 158 €, mikä on 3,2 % varsinaisesta tuesta. Sosiaalihuoltoon varattiin 7 910 300 €, siihen käytettiin 7 690 459 € ja vuotta 2007 varten varattiin 8 228 543 €. Kunnanhallitus, -valtuusto sekä lautakunta alensivat määrärahaa. Omaishoidon tukea haki 44 ja sai 28, joista viisi hoitajaa piti lakisääteiset vapaansa.

Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty eikä lääninhallitukseen kanneltu kunnan toimista. Viranhaltijapäätöksistä lautakuntaan päätyi selvästi edellisvuotta enemmän oikaisuvaatimuksia, 23 kpl (6). Oikaisuvaatimuksista kolme koski toimeentulotukea ja vammaispalvelua, loput 17 muita asioita, ilmeisesti enimmäkseen omaishoitoa. Luottamushenkilöt eivät muuttaneet yhtään päätöstä ja hallinto-oikeuteen lähti yksi valitus (6). Hallinto-oikeudesta palautui vuoden aikana yksi hyväksytty valitus.

2.3.8 Kuhmoinen

Kuhmoisista tuli sosiaaliasiamiehelle ainoastaan kolme neuvonta-aiheista yhteydenottoa vuonna 2006. Asioissa oli kyse lasten huollosta ja tapaamisesta, vanhuksen omaishoidosta ja asumisasiasta. Erään asian yhteydessä kävi ilmi, että asiakas ei ollut löytänyt potilasasiamiehen yhteystietoja. Tiedoissa oli sosiaaliasiamiehelläkin metsästämistä ja parempi tiedotus kuntalaisille olisi paikallaan.

Kuntakyselyn mukaan Kuhmoisissa varattiin vuonna 2006 sosiaalihuoltoon määrärahaa 3 787 190 €, sitä käytettiin 4 031 488 € ja vuotta 2007 varten varattiin 3 892 850 €. Varsinaiseen toimeentulotukeen varattiin 530 000 € ja sitä myönnettiin 551 500 €. Ehkäisevään toimeentulotukeen varattiin 5 000 € ja sitä myönnettiin 2 900, mikä on 0,5 % varsinaisesta tuesta ja selvästi alle valtakunnallisen suositustason. Kun varsinaista toimeentulotukea tarvittiin budjetoitua enemmän, voisi olettaa, että myös ehkäisevälle tuelle olisi ollut enemmän tarvetta. Oikaisuvaatimuksia ja valituksia Kuhmoisissa ei tehty, kuten ei edellisvuonnaakaan. Omaishoitoa haki kahdeksan ja vuonna 2006 kunnassa oli 24 omaishoittajaa, joista viisi piti lakisääteiset vapaapäivänsä.

2.3.9 Laukaa

Laukaa onnistui puolittamaan asiamiesyhteydenottonsa, vuonna 2006 asioita tuli 28 (edellisvuonna 56). Toimeentulotukea asia koski 12 (17) kertaa, neuvoja kysyttiin seitsemän kertaa ja vanhustenhuollosta oli kyse neljä kertaa. Lapsen huolto- ja tapaamisasioita oli kolme (5) ja lastensuojelua ja tietosuoja/tietojensaantioikeutta käsiteltiin yhden asiakkaan kanssa. Toimeentulotukimenettelyn asiakkaat kokivat sangen tiukaksi, etenkin kun muutamilla perusosaa oli alennettu tai tuloja jaksotettiin. Muutama toivoi saavansa asioida toisen työntekijän kanssa. Vammaisen lapsen ja ikäihmisten omaishoitoa käsiteltiin yhteensä kolme kertaa. Tavallisimmin asiakkaille riitti palvelun perusteiden neuvonta ja muutaman kerran asiamies otti asiakkaan pyynnöstä yhteyttä työntekijään.

Asiakkailta ja heidän asianajajiltaan tuli yhteydenottoja huoltoriita- ja lastensuojelutilanteista. Toimitettujen tietojen perusteella asiamies ei nähnyt tarpeelliseksi eikä tarkoituksenmukaiseksi ryhtyä selvittämään jo pitkälle edenneiden ja perusteellisesti valmisteltujen prosessien kulkua viranomaisen kanssa. Sosiaalihuollossa on palveluja, joissa on vain vaikeita ratkaisuja eikä asiakkaiden tyytymättömyyttä voi parhaallakaan ammattitaidolla täysin välttää. Niitä tilanteita varten asiakkailta on muutoksenhakumahdollisuus.

Laukaassa ei tehty asiakaslain mukaisia muistutuksia sosiaalihuollon palveluista, mutta lääninhallituksella oli ratkaistavanaan kaksi kanteluasiaa. Kuntakyselyn mukaan Laukaan sosiaalitoimeen varattiin vuonna 2006 määrärahaa 36 789 130 € ja kuluvalle vuodelle sitä varattiin karsinnasta huolimatta pari miljoonaa enemmän, 38 815 921 €. Varsinaiseen toimeentulotukeen varattiin 950 000 € ja sitä myönnettiin 1 004 917 €. Ehkäisevää tukea myönnettiin hieman edellisvuotta vähemmän, mutta 34 920 € on 3,5 % varsinaisesta tuesta ja valtakunnallisen suosituksen mukaista.

Oikaisuvaatimuksia viranhaltijapäätöksistä tehtiin 13 (31), kuusi niistä koski toimeentulotukea ja vammaispalvelua ja yksi muuta asiaa. Lautakunta ei edellisvuoden tapaan nähnyt tarpeelliseksi muuttaa yhtään päätöstä ja seurauksena oli yksi valitus hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeudesta ei palautunut valituksia, mutta korkein hallinto-oikeus ratkaisi yhden asian hylkäämällä asiakkaan valituksen.

2.3.10 Leivonmäki

Leivonmäeltä tuli sosiaaliasiamiehelle vuonna 2006 ainoastaan yksi asiakasyhteydenotto, joka koski toimeentulotukea, tuen myöntämisehtoja, käsittelyaikaa ja päätöksen tiedoksi antamista. Lääninhallituksella ei ollut leivonmäkeläisten kanteluja ratkaistavanaan. Kuntakyselyn tietoja ei ole tällä kertaa käytettävissä. Sosiaaliasiamiehellä on edelleen huoli josko kuntalaisten käytettävissä on nykyisin kuntien välisin yhteistyökäytännön riittävästi sosiaalihuollon ammatillista henkilöstöä havaitsemaan mahdolliset sosiaalipalveluiden tarpeet ja vastaamaan niihin oikea-aikaisesti. Selvitystyö on johtamassa kuntaliitokseen Joutsan kanssa ja myös sosiaalipalveluita arvioidaan ja rakennetaan niistä lähtökohdista.

2.3.11 Luhanka

Luhangasta tuli edellisvuoden tapaan yksi asiakasasia vuonna 2006. Asiassa oli kylläkin useita yhteydenottoja, jotka koskivat enimmäkseen toisen kunnan toimia, lähinnä viranomaisten tavoittamista ja näiden toimintatapoja. Kyse oli siis luhankalaisten tarvitsemasta neuvonnasta eikä palvelupalaute koskenut Luhankaa.

Noin 850 asukkaan kunnassa sosiaalitoimeen varattiin vuonna 2006 määrärahaa 38 000 €, lakisääteisten palvelujen turvaamiseksi sitä tarvittiin 94 600 € ja vuodelle 2007 varattiin 114 600 €. Varsinaiseen toimeentulotukeen varattiin 36 000 € ja tukea myönnettiin 26 500 €, ehkäisevää tukea myönnettiin 1 300 €, mikä on 4,9 % varsinaisesta tuesta ja suositustasoa. Luhangassa tuli vuonna 2006 omaishoidontukihakemuksia 5 ja tukea myönnettiin kahdelle, jotka eivät pitäneet lakisääteisiä vapaita. Ikärakenteen vuoksi kunnassa saattaa olla enemmänkin omaishoitajia. Saatu vastaus voi siis koskea vain uusia vuoden 2006 omaishoidon hakijoita. Asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin vuonna 2006 yksi. Lääninhallituksella ei ollut kunnan sosiaalihuoltoa koskevia kanteluratkaisuja. Lautakunnalla ei ollut oikaisuvaatimuksia käsiteltävänä, mutta hallinto-oikeus käsitteli yhden edellisvuoden päätöksen ja päätti hylätä valituksen.

2.3.12 Muurame

Muuramen vuosittainen yhteydenottoluku on vakiintunut samalle tasolle. Vuonna 2006 asioita oli 16 (15 asiaa vuosina 2004 ja 2005), niistä yhdeksän (7) koski toimeentulotukea, kolme muuta neuvontaa (3), kaksi kohtelua ja yksi lastensuojelua ja vammaispalvelua.

Sosiaalitoimen tarpeisiin varattiin vuonna 2006 määrärahaa 9 332 570 €, käytettiin 8 635 282 € ja vuodelle 2007 varattiin karsinnan jälkeen 9 900 000 €. Varsinaiseen toimeentulotukeen varattiin vuonna 2006 määrärahaa 545 000 € ja tukea myönnettiin 524 579 €. Ehkäisevään tukeen varattiin 16 340 € ja sitä myönnettiin 17 376 €, mikä on suosituksen mukaisesti 3,3 % varsinaisen tuen määrästä. Omaishoidontukea haki 29 ja sai 23, joista yhdeksän piti lakisääteiset vapaansa. Sosiaalihuollon asioista tehtiin Muuramessa seitsemän (17) oikaisuvaatimusta, joista kaksi koski toimeentulotukea, yksi vammaispalvelua ja neljä muita asioita. Luottamushenkilöt hyväksyivät tai palauttivat uudelleen käsiteltäväksi yhden viranhaltijan päätöksen. Lautakunnan päätöksistä asiakkaat valittivat edelleen hallinto-oikeuteen neljä (6) kertaa ja hallinto-oikeudesta palautui edellisvuoden tavoin kaksi muutettua päätöstä. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta palautui edellisvuoden tavoin yksi hylätty valitus. Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty eikä lääninhallituksella ollut muuramelaisten kanteluja ratkaistavanaan.

2.3.13 Petäjävesi

Petäjävedeltä otettiin vuonna 2006 sosiaaliamiehen yhteyttä seitsemän kertaa (edellisvuonna 2). Asioista kaksi koski toimeentulotukea, vanhustenhuoltoa ja muuta neuvontaa ja kerran oli kyse lapsen huolto- ja tapaamisasiasta. Kuntakyselyn mukaan Petäjävedellä varattiin vuonna 2006 sosiaalitoimen menoihin määrärahaa 3 354 650 € ja, sitä käytettiin 3 280 700 €. Vuodelle 2007 varattua summaa ei ole sosiaaliamiehen tiedossa. Varsinaiseen toimeentulotukeen varattiin 280 000 € ja tukea myönnettiin 284 000 €. Ehkäisevää toimeentulotukea käytettiin nyt reilusti suosituksen mukaisesti, 7,6 % varsinaisesta tuesta.

Omaishoitoa haki vuonna 2006 yhdeksän ja kunnassa oli yhteensä 44 omaishoitajaa. Yhdeksällä hoitajalla oli oikeus lakisääteisiin vapaisiin ja heistä viisi piti niitä. Lautakunta käsitteli edellisvuosien tapaan kahdeksan sosiaalihuoltoa koskevaa oikaisuvaatimusta, mutta ei nähnyt aiheelliseksi muuttaa viranhaltijapäätöksiä. Vammaispalvelu oli oikaisuvaatimuksen aiheena neljä kertaa ja muina aiheina oli päihdehuolto, omaishoidontuki, päivähoitomaksuasiasia ja vanhuksen asumispalvelu. Lautakunnan päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen neljä kertaa ja hallinto-oikeudesta palautui yksi muutettu ratkaisu. Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuja ei palautunut eikä lääninhallituksella ollut käsiteltävänä kanteluja Petäjävedeltä. Asiakaslain mukaisia muistutuksia palvelusta tai kohtelusta ei myöskään tehty.

2.3.14 Pihtipudas

Pihtiputaalta otettiin vuonna 2006 sosiaaliasiamieheen yhteyttä 20 (11) kertaa. Neuvonta-asioita oli 13 kpl, toimeentulotukiasioita 6 kpl ja kohtelu oli aiheena yhden kerran. Kuntalaisilla on vaikeuksia löytää sosiaalihuollon viranomaisten yhteystietoja puhelinluettelosta.

Pihtiputaalla sosiaalitoimen tarpeisiin varattiin vuonna 2006 määrärahaa 5 828 768 €, käytettiin 5 983 566 € ja vuodelle 2007 varattiin 6 411 622 €. Varsinaiseen toimeentulotukeen varattiin 255 000 ja sitä myönnettiin 278 602 €. Ehkäisevään tukeen varattiin 7 650 € ja sitä myönnettiin 3 528 €, mikä on vain 1,3 % varsinaisesta tuesta ja pari prosenttia alle valtakunnallisen suosituksen.

Omaishoitoa haki 22 vuonna 2006 ja tuen piirissä oli 50 hoitajaa, joista 11 piti lakisääteiset vapaansa ja osalle vapaa myönnettiin rahana. Lautakuntakäsittelyyn tuli 42 oikaisuvaatimusta (edellisvuonna 5), josta suurin osa koski vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua. Neljä muutoksenhakua johtui toimeentulotuesta ja kaksi koski muuta asiaa. Lautakunta arvioi kuljetustarpeiden olevan pikemminkin sosiaalihuoltolain mukaisia ja muutti kaikkiaan 33 päätöstä. Hallinto-oikeusvalituksia oli kaksi, hyväksytyjä valituksia ei palautunut. Asiakaslain mukaisia, palvelua koskevia muistutuksia ei tehty eikä lääninhallituksella ollut kanteluja käsiteltävänä.

2.3.15 Toivakka

Toivakasta otettiin vuonna 2006 sosiaaliasiamieheen yhteyttä neljän asian takia (edellisvuonna 6) ja kyse oli toimeentulotuesta, vammaispalvelusta, lapsen elatusasiasta ja neuvonnasta. Kuntakyselyn mukaan sosiaalitoimen menoihin varattiin v. 2006 yhteensä 5 289 937 €, palveluihin tarvittiin 5 293 752 € ja vuodelle 2007 varattiin 5 666 591 €. Toimeentulotukeen varattiin 168 390 € ja tuen tarve oli 174 082 €. Ehkäisevään tukeen oli varattuna 18 710 €, mikä on 11 % varsinaisesta tuesta. Omaishoidontukea haki neljä ja tuen piirissä oli 20 hoitajaa, joista kolme piti lakisääteisiä vapaitaan. Lautakunta käsitteli yhden vammaispalvelua koskevan oikaisuvaatimuksen muuttamatta päätöstä. Valitus-, kantelu- ja muistutusasioita ei ollut.

2.3.16 Uurainen

Uuraisilta otettiin vuonna 2006 sosiaaliasiamieheen yhteyttä kuusi kertaa (edellisvuonna 8). Kaksi asiaa koski lastensuojelua ja neuvontaa, kehitysvammahuollosta ja lapsiperheiden kotipalvelusta tuli asiaa kerran. Sosiaalihuollon tarpeisiin varattiin vuodelle 2006 määrärahaa 3 490 690, käytettiin 3 439 468 € ja vuodelle 2007 varattiin 3 788 300 €. Toimeentulotukeen varattiin 145 000 € ja tukea myönnettiin 130 421 €. Ehkäisevää tukea myönnettiin 5 800 €, mikä on 4,4 % varsinaisesta tuesta ja hyvää suositustasoa. Lautakunta käsitteli kaksi toimeentulotuen oikaisuvaatimusta muuttamatta päätöksiä ja ilmeisesti kumpikin jatkoi matkaa hallinto-oikeuteen, jossa hyväksyttiin yksi valitus. Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty eikä lääninhallituksella ollut kanteluratkaisuja. Uurainen hallinnoi Keski-Suomen sosiaalipäivystyshanketta ja on päivystyspanoksellaan yksi sen kantavimmista voimista.

2.3.17 Viitasaari

Viitasaarelta tuli vuonna 2006 viisi asiaa (edellisvuonna 18), joista kolme koski toimeentulotukea ja kaksi muuta neuvontaa. Sosiaalitoimeen varattiin v. 2006 määrärahaa 10 021 788 €, käytettiin 9 774 067 € ja vuodelle 2007 varattiin 10 463 476 €. Varsinaiseen toimeentulotukeen varattiin 465 000 € ja sitä myönnettiin 338 291 €. Ehkäisevään tukeen varattiin 16 500 € ja sitä myönnettiin 23 132 €, mikä on 6,8 % varsinaisesta tuesta ja kaksinkertaisesti suositustasoa. Omaishoidontukea haki 20, tuen piirissä oli 39 ja lakisääteisiä vapaita piti 12 ja rahakorvausta vapaasta sai 27 hoitajaa. Viitasaarella tehtiin lautakunnalle 14 (15) oikaisuvaatimusta, joista seitsemän koski vammaispalvelua, kuusi toimeentulotukea ja yksi muuta asiaa. Lautakunta ei muuttanut päätöksiä ja hallinto-oikeuteen matkasi kolme valitusta. Oikeudesta ei palautunut hyväksytyjä valituksia. Viitasaarella ei tehty asiakaslain mukaisia muistutuksia eikä lääninhallituksessa ollut kanteluja käsiteltävänä.

3 MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU

Seuraavaan taulukkoon on koottu kunnista saadut tiedot vuoden 2006 muistutuksista, lautakunnan käsittelemistä oikaisuvaatimuksista sekä hallinto-oikeuden ja korkeimman hallinto-oikeuden valituspäätöksistä.

Sosiaalihuollon muistutukset, kantelut, muutoksenhaut ja valitukset kunnittain vuonna 2006 (vuosi 2005)							
Kunta	Muistutuksia	Läänin kanteluratkaisuja	Oikaisuvaatimuksia	Ltk muutti/palautti	Valituksia	Hallinto-oikeus muutti/palautti	KHO päätöksiä/asiakkaan eduksi
Hankasalmi	0 (0)	3 (0)	13 (26)	1 (0)	2 (2)	2	0
Joutsa	1 (-)	1 (-)	7 (-)	1 (-)	2 (-)	3(-)	0
Jyväskylä	0? (8)	5 (10)	522 (414)	45 (21)	108 (88)	18 (13)	2/0
Jyväskylän maalaiskunta	1 (1)	3 (3)	49 (28)	8 (7)	8 (6)	1 (1)	1/1-
Jämsänkoski	0 (0)	0 (0)	12 (12)	2 (3)	1 (0)	0 (0)	0
Kinnula		0 (-)					
Korpilahti	0 (0)	0 (1)	23 (6)	0 (1)	2 (6)	1 (0)	0
Kuhmoinen	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0(0)	0 (0)	0 (0)	0
Laukaa	0 (0)	2 (2)	13 (31)	0 (0)	1 (3)	0 (3)	1/0
Leivonmäki		0 (0)					
Luhanka	1 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	1 (1)	0 (1)	0
Muurame	0 (1)	0 (1)	7 (17)	1(0)	4 (6)	2 (2)	1/0
Petäjävesi	0 (0)	0 (0)	8 (8)	0 (0)	4 (0)	1 (0)	0
Pihtipudas	0 (0)	0 (0)	42 (5)	33 (1)	2 (1)	0 (0)	0
Toivakka	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0
Uurainen	0 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	2 (0)	1 (0)	0
Viitasaari	0 (0)	0 (0)	14 (15)	0 (0)	3 (1)	0 (1)	0
Yht.	3 ? (10)	14 (17)	713 (564)	91 (33)	140 (118)	29 (22)	5/1(26/2)

Kuntakyselyn muutoksenhakuosuuteen vastasi 15/17 kuntaa. Vuosien 2005 ja 2006 luvut ovat suunnilleen vertailukelpoisia, kun otetaan huomioon vastanneiden kuntien määrä ja koko. Vuonna 2006 ratkaistujen sosiaalihuoltoa koskevien kantelujen määrä on saatu Länsi-Suomen lääninhallituksen Jyvä-

kylän alueellisesta palveluyksiköstä. Asioiden käsittely oikeudessa kestää kuulemismenettelystä ja käsiteltävien asioiden määrästä johtuen pitkään, jopa toista vuotta. Vuositason seuranta antaa kuitenkin suuntaa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeudellisesta asemasta samoin kuin siitä minkä verran ja millaisella menestyksellä he käyttävät oikeusturvakeinojaan.

Asiakaslain mukaisia muistutuksia on palvelua ja kohtelua koskevan palautteen määrään verrattuna erittäin vähän. Saattaa myös olla niin, että todellinen luku on ainakin Jyväskylässä hieman suurempi, sillä sosiaalitoimi on jakaantunut useisiin tulosalueisiin, palveluyksiköihin ja toimipaikkoihin eikä muistutuksia koskeva seuranta ja tietojen keruu ole välttämättä systemaattista. Toisaalta voi olla niinkin, että kun asiakas saa kerrottua asiansa sosiaaliamiehelle, tarve muistutuksen tai kantelun tekemiseen vähenee ja se jää tekemättä. Läninhallituksen vertailutietojen perusteella keskisuomalaiset näyttävät tekevän maltillisesti hallintokanteluja. Viranomaisten päätöksistä tehdyt oikaisuvaatimukset ovat kasvattaneet osuuttaan huomasti edellisvuodesta, peräti 26 %. Oheisessa taulukossa oikaisuvaatimusmenettelyä on avattu.

Sosiaalilautakunnan käsittelemien oikaisuvaatimusten määrä kunnittain vuonna 2006					
Kunta	Oikaisu- vaatimuksia yhteensä	toimeentulo- tuki	vammais- palvelu	muu	Ltk muutti tai palautti %
Hankasalmi	13	1	10	2	7,7
Joutsa	7	1	2	4	14,2
Jyväskylä	522	339	142	41	8,6
Jyväskylän mlk	49	34	5	10	16,3
Jämsänkoski	12	5	0	7	16,7
Kinnula					
Korpilahti	23	3	3	17	0
Kuhmoinen	0	0	0	0	0
Laukaa	13	6	6	1	0
Leivonmäki					
Luhanka	0	0	0	0	0
Muurame	7	2	1	4	14,3
Petäjävesi	8	0	4	4	0
Pihtipudas	42	4	36	2	78,6
Toivakka	1	0	1	0	0
Uurainen	2	2	0	0	0
Viitasaari	14	6	7	1	0
Yhteensä	713	403	217	93	
%		57	30	13	

Enin osa, 57 % (403 kpl), muutoksenhauista johtuu tyytymättömyydestä toimintulotukimenettelyyn. Toinen iso tyytymättömyyden kohde on vammaispalvelu 30 % (217). Muita, kuten esim. lastensuojelua, vanhustenhuoltoa ja erilaisia asiakasmaksupäätöksiä koskevia asioita lautakuntakäsittelyyn viedään vähemmän, 13 % (93). Tyytymättömyyttä aiheuttavien päätösten takana on mm. palveluun käytettävissä olevien resurssien vähyyttä, palvelutarpeiden uudelleen arviointeja ja sekä kustannusperusteisia että oikeuskäytännön linjaamia säädösten soveltamismuutoksia. Jyväskylän muutoksenhakuluvuissa näkyy mm. se, että kunta rajasi pois vuonna 2006 monilta kehitysvammaisilta henkilöiltä kuljetuspalveluja.

Vaikuttaa siltä, että eri kunnissa on erilaisia toimintakulttuureja oikaisuvaatimusasioissa. On kuntia, joissa oikaisuvaatimuksia ei tehdä. Joissakin kunnissa niitä tehdään vuosittain jonkin verran, mutta koskaan ei ole perusteita muutoksenhaun hyväksymiseen. Kolmannen ryhmän muodostavat kunnat, joissa oikaisuvaatimuksia tehdään ja myös hyväksytään jonkin verran. Jyväskylän maalaiskunta kasvatti prosentuaalista oikaisuvaatimusosuuttaan huomasti, mutta asukas- ja asiakasmäärään nähden luku on edelleen kohtuullinen. Neljäs ryhmä on Jyväskylä, jonka oikaisuvaatimuskerrat ovat vuodesta toiseen omaa luokkaansa, kasvukin 26 % vuodessa. Oikaisuvaatimuksille ei liene oikeaa määrää, mutta optimimäärä voi olla.

Paikalliset luottamushenkilöt hyväksyivät vuonna 2005 oikaisuvaatimuksista 33 kpl (5,8 %), vuonna 2006 vastaava luku oli 91 kpl (12,8 %). Pihtiputaalla arvioitiin uudelleen vaikeavammaisten kuljetuspalvelujen ja sosiaalihuoltolain mukaisten matkojen tarve ja seurauksena oli muutoksenhakusuma, tuloksellinen sellainen. Jos vuotta 2006 tarkastelee ilman Pihtiputaan poikkeuksellisia lukuja, Kosken asiamieskunnissa lautakunnat hyväksyivät 8,6 % oikaisuvaatimuksista. Tarkastelepa asiaa millä tavalla hyvänsä, tyytymättömyyttä kuvaava oikaisuvaatimusten määrä lisääntyi vuodessa.

Asiakkaat valittivat vuonna 2006 lautakuntien päätöksistä Hämeenlinnan hallinto-oikeuteen 140 kertaa (118 kertaa vuonna 2005 ja 82 kertaa vuonna 2004). Hallinto-oikeus hyväksyi 29 valitusta (22 vuonna 2005 ja 9 vuonna 2004). Lähes kaikista Kosken asiamieskunnista valitetaan vuosittain hallinto-oikeuteen ainakin kerran. Valitustenkin määrässä ja kasvussa Jyväskylä on ylivoimainen, vuonna 2004 valituksia oli 55, seuraavana vuonna 88 ja vuonna 2006 niitä oli jo 108. Valitusten määrä kasvoi Jyväskylässä vuodessa 22 %. Hallinto-oikeus päätyi muuttamaan tai palauttamaan jyvaskyläläisten valituksia uudelleen käsiteltäviksi 4 vuonna 2004, 13 vuonna 2005 ja vuonna 2006 valituksia hyväksyttiin 18.

Korkeimpaan hallinto-oikeuteen valittaminen on maakunnassa melko harvinaista. Joissakin sosiaalihuollon asioissa valitustie on avoin ylimpään oikeusasteeseen saakka, toisissa asioissa valittaminen on luvanvaraista ja osassa ylin valitusviranomaisen on hallinto-oikeus. Vuonna 2006 KHO ratkaisi viisi asiaa Kosken asiamieskunnista ja niistä yksi oli osittain asiakkaan valituksen hyväksyvä päätös. Edellisvuonna ratkaisuja oli 26, niistä kaksi oli asiakkaalle edullisia.

Kuntien kannattaa arvioida ja vertailla toimintatapojaan ja kehittää niitä yhdessä. On tärkeää seurata oikeuskäytäntöä ja olla tekemisissä muidenkin kuin oman kunnan asiantuntijoiden ja kollegojen kanssa. Ammattitaito ja palvelut kehittyvät paitsi kokemuksen ja koulutuksen, myös vuorovaikutuksen avulla. Kyse on ammattitaidon kalibroimisesta ja palvelun laadun parantamisesta.

4 TIETOA JA POHDINTAA SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN ASEMESTA

4.1 Järjestelmä lupaa palveluja enemmän kuin antaa

Sosiaaliasiamiestyössä kohtaa laeissa määriteltyjen tehtävien, kansalaisten odotusten ja palveluiden toteutukseen varattujen voimavarojen välisen kuilun. Sosiaalihuollon runsaiden palvelukohtaisten säädösten lisäksi asiakaslain (812/2000) 4 § julistaa: asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielenensä ja kulttuuritaustansa. Itsemääräämisoikeutta ja osallistumista määritellään pykälässä 8: Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu ...jne. Ristiriita hyvään pyrkivien säädösten ja todellisuuden välillä on joskus suuri. Järjestelmällä tavallaan lupaa enemmän ja parempia palveluja, kuin antaa.

Vaikka asiakkaan edun pitäisi olla ensisijainen, sellaiseen palveluun on yhä harvemmin varaa. Viranomaisilla on taiteilemista etiikan, oikeudenmukaisuuden ja yhdenvertaisuuden kanssa, sillä muuten on riski, että äänekkäimmät vaativat ja saavat osansa, muut eivät. Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset⁵ -kirjassa tutkija Anna Metteri päätteli järjestelmän uskottavuuden horjuvan seuraavien tunnusmerkkien perusteella (ss.110 -130):

- lailliset loukut
- järjestelmän välinpitämättömyys ja mihinkään sopimattoman ihmisen ongelma
- paikallisen demokratian puute ja konfliktin sivuuttaminen
- muutoksenhaun ongelmat ja päätöksenteon etääntyminen kansalaisista
- hallinnollinen kaksinaismoraali sosiaali- ja terveydenhuollon toteutuksessa

Laillisia loukkuja ovat kohtuuttomat tilanteet, joihin kansalaiset voivat joutua esim. työttömyyden tai sairauden seurauksena silloinkin, kun sosiaaliturvan säännöksiä sovelletaan virheettömästi. Väliinputoaminen uhkaa, jos sosiaaliturvan eri osa-alueet määrittelevät ja tulkitsevat ihmisen tilanteen keskenään ristiriitaisella tavalla eikä kukaan hahmota kokonaisuutta. Kun asiakas on heikoimmillaan ja työntekijät ylityöllistettyjä, kasvaa riski siihen että monimutkainen sosiaaliturvajärjestelmä kääntää kansalaiselle selän kerta toisensa jälkeen.

On houkutus kietoa loput kolme ongelmaa vyyhdiksi, sillä niillä on vahva keskinäinen yhteys. Paikallisdemokratian ongelmana on mm. saada tarvetta vastaavat palvelut järjestetyksi käytettävissä olevilla varoilla. Onko sosiaalihuollolla kokoisensa osuus kunnallispolitiikassa? Sosiaali- ja terveydenhuollon päätäntävaltaa on siirretty kahteen suuntaan: valtiolta paikallistasolle ja paikallistasolta mm. hallinto-oikeudelle. Lastensuojelulakiuudistus jatkaa samaa kehitystä.

Metteri viittaa Helena Ylikylä-Leivan selvitykseen⁶, jonka mukaan suurimmat oikeudelliset ongelmat syntyvät ratkaisutoiminnassa eli lainsäädännön käytäntöön soveltamisessa. Muutoksenhaku on hidasta ja vaatii taitoa, mistä syistä menettely on monien sosiaalitoimen asiakkaiden ulottumattomissa. Pelaavatko viranomaiset aikaa kielteisillä tai riittämättömillä päätöksillä? Todennäköisesti vain pieni osa tyytymättömistä asiakkaista lähtee hitaalle muutoksenhakutielle. Jos monijäseninen toimielin/lautakunta käsittelee kymmeniä oikaisuvaatimuksia

⁵ Metteri, Anna (2004) Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Edita. Helsinki.

⁶ Ylikylä-Leiva, Helena. 2003. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan oikeudellisesta asemasta. Selvitys asiakkaiden kohtaamista oikeudellisista ongelmista ensiasteen päätöksenteossa. Helsinki. Edita.

yhdessä kokouksessa, kuinka on asiakkaiden oikeusturvan laita? Tuntevatko luottamushenkilöt riittävästi esim. toimeentulotukilakia ja sen suomaa mahdollisuuksia vai ovatko he viranomaisten antaman tiedon varassa ja voivatko he luottaa siihen liikaa? Onko oikaisuvaatimusten ja valitusten määrän kasvu merkki siitä, että kansalaisten luottamus järjestelmään tai ainakin sen paikalliseen osaan olisi murenemassa? Onko toimintaa tarpeen tarkistaa, jos joka viides valitus hyväksytään? Jos muutoksenhaut ovat jäävuoren huippu, minkä verran viranomaistoiminnassa olisi parantamisen varaa?

Sosiaaliamiehellä on tilaisuuksia tutustua eri kuntien sosiaaliviranomaisten toimintaan ja heidän tekemiinsä päätöksiin. Eniten asiakkaat tuovat esille toimeentulotukiasioita. Päätöksen tilannearvio voi olla kuvaava, mutta varsinaisesta päätöksestä ja sen perustelufraasista ja pykäläviittauksesta asiakas ei saa irti paljoakaan. Laskelmat ovat sinänsä oikeita, mutta joskus on menetelty esim. siten, että laskelma-aikaa venytetään ja toimeentulotukimenettelyä sovelletaan siihen suuntaan, josta löytyy pienin erotus ja pienin tuki, tai mieluummin ei lainkaan tukioikeutta. Voiko sosiaaliviranomaisen logiikka ja varsinkaan etiikka olla sellainen, että vain se toimeentulotuki maksetaan, jonka myöntämiselle ei löydetä estettä? Näyttää siltä, että yksilöllistä harkintaa ei käytetä pelkästään asiakkaan edun mukaisesti. Aivan sitä lainsäätäjää ei liene tarkoittanut. Tämän selvityksen toimeentulotukiluvun lopussa sivuilla 22-23 mainitaan yleiset hallinto-oikeudelliset periaatteet. Niiden lisäksi Kaarlo Tuori⁷ on eritellyt sosiaalihuollossa merkityksellisiksi oikeusperiaatteiksi 1) laajentavan tulkinnan kiellon päätettäessä tahdosta riippumattomista toimenpiteistä tai etuuksien saajien valvonnasta, 2) hakijalle myönteisen tulkinnan ensisijaisuuden etuuspäätöksissä, 3) tarveperiaatteen, 4) asiakkaan itsemääräämisoikeuden, 5) asiakkaan integriteetin kunnioittamisen, 6) yleisten sosiaalipalveluiden ensisijaisuuden, 7) asiakkaan omatoimisuuden edistämisen, 8) osallistumisperiaatteen ja 9) luottamuksellisuuden. Nämäkin periaatteet ovat melko tuntemattomia toimeentulotukikäytännössä, ainakin paikka paikoin. Pohdinta voi olla kärjistettyä, mutta myös totta.

Onko tilanne luottamuselimissä, sosiaalijohdossa ja viranomaistoiminnassa kaksinismoralistinen? Ainakin ulkopuolelta katsoen paikoitellen näyttää siltä, että kuntien ja viranomaisten tehtävä on lähes mahdoton. Palvelut pitää järjestää kunnassa esiintyvän tarpeen mukaisesti ja niihin vaaditaan perustellusti yhä enemmän laatua. Lakeja pitäisi noudattaa, mutta rahaa, henkilöstöä ja toimitilojakaan ei ole tarpeeksi. Liikkumavaraa ei ole, kaikki on jostakin yhtä välttämättömästä pois. Varsinkin isoissa kunnissa hallintokunnat ja palvelut voivat kilpaila keskenään, pienissä kunnissa siihen ei ole tarvetta eikä mahdollisuuksia. Onko sosiaaliamiesyhdistyksen ehdottama perusturvarikos seuraamuksineen kehittämisen arvoinen ajatus? On ikävää, jos syiden sijasta on alettava etsiä syyllisiä.

⁷ Kaarlo Tuori: Sosiaalioikeus 2004.sivut 163-171 WSOY.Lakitieto

4.2 Sosiaalihuolto keskisuomalaisessa hyvinvointitutkimuksessa

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton vuonna 2006 Keski-Suomessa toteuttamassa hyvinvointitutkimuksessa⁸ reilusta parista tuhannesta vastaajasta 69 % oli tyytyväisiä julkisiin sosiaalipalveluihin ja tyytymättömiä oli 11 %. Tyytymättömiä oltiin palvelun saatavuuteen, pitkiin jonoihin ja palvelun laadun ja toimivuuden puutteisiin. Erityistä huomiota tulisi kiinnittää niihin palveluihin, joilla ei ole sosiaalista tukiverkostoa ja joiden kokemukset omista voimavaroistaan ja yhteiskunnan tuesta ovat heikot.

Hyvin toimivilla julkisilla sosiaalipalveluilla on niitä käyttävien ja käyttämättömien keskisuomalaisten vahva tuki. Tärkeinä hyviä sosiaalipalveluja pitää 85 % ja kriittisesti niihin suhtautuu 5 %. Vaikeinta oli ollut saada apua taloudellisiin ongelmiin, omaisten hoitamiseen ja lasten hoitoon. Vaikeimmaksi taloudellisen tuen saamiset ovat kokeneet ne, joilla tarve on suurin; pienituloiset, velkaiset, vähimmäistyöttömyyspäivärahalta elävät ja toimeentulotukea saavat. Keski-Suomessa on muuta maata enemmän tuloköyhiä eli suhteellisesti pienituloisia. Pienituloisuus on pitkittynyttä, pitkäaikaisen toimeentulotuen saajia on enemmän ja myös lapsiperheiden toimeentulotukiasiakkuus on yleisempää kuin maassamme keskimäärin. Ihmissuhteet, asuinympäristö ja elämäntilanteeseen soveltuva koti ovat useimpien vakavissa toimeentulo-ongelmissa olevien tärkeitä voimavaroja.

Sosiaalisten suhteiden laatu ja luottamuksen kokemus ovat tärkeitä hyvinvointitekijöitä. Sosiaalinen epäluottamus ihmisiä ja yhteiskuntaa kohtaan heikentää yhteisöllisiä siteitä. Yksinäisyys on suuri riski ja tarvitaan sosiaaliset suhteet mahdollistavia ja niitä eheyttäviä toimia. Mitä useampia fyysisiä, psyykkisiä, sosiaalisia ja taloudellisia hyvinvoinnin vajeita on, sitä tyytymättömämpiä tutkimukseen vastanneet keskisuomalaiset olivat julkisiin sosiaali- ja terveysturva palveluihin. Kritiikki voi olla kokemusperäistä, jos palvelut eivät ole kyenneet vastaamaan tarpeisiin. Avun saannin kannalta keskeistä on ohjaus ja neuvonta, ennakoivuus, avun oikea-aikaisuus ja riittävyys. Ihmiset kuvaavat olevansa onnellisia silloin, kun terveys ja sosiaaliset suhteet koetaan hyviksi ja luottamus muihin ihmisiin, omiin kykyihin, vaikutusmahdollisuuksiin sekä yhteiskuntaan on suuri. Luottamus rakentuu mm. oikeudenmukaisuuden kokemisesta. Hyvinvointitutkimuksessa todetaan lopuksi, että ihmiset odottavat oikeudenmukaista kohtelua koskepa se sitten hyviä ja kaikkien saatavilla olevia julkisia palveluja, todellisia osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia tai taloudellisia edellytyksiä.

⁸ Aki Siltaniemi & Anne Perälähti & Anne Eronen & Pia Londén (2007): Hyvinvointi, palvelut ja elämänlaatu Keski-Suomessa. sivut. 219-232 Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki.

4.3 Tavoitteita ja toimenpidesuosituksia

Kunnat ovat toivoneet sosiaaliasiamiehiltä toimenpidesuosituksia. Tehtävä on sekä helppo että vaikea. Pitkin selvitystä on kuvattu lukuisia ongelmallisia tilanteita, joissa on viranomaisten hyvin tietämiä asiakasystävällisempiä toimintavaihtoehtoja. Mitä toimia siis voi valita suosituslistalle, joka ei saane olla kovin pitkä? Tuntuu turhauttavalta toistaa vuodesta toiseen samoja palvelupuutteita, jotka sosiaalihuollon ja kuntakentän laajuudesta huolimatta painottuvat kuitenkin Jyväskylään ja sen toimeentulotukeen ja sosiaalityöhön. Kun ottaa huomioon kunnan koon, asukas- ja asiakasrakenteen sekä mainittujen palveluiden luonteen, painotus on ymmärrettävä. Sosiaaliasiamiehet suosittelevat silti itselleen, että myös muihin kuntiin ja niiden sosiaalihuollon osa-alueisiin on syytä tutustua yhä paremmin.

Eri kunnilla on erilaiset kehittämistarpeet: yksi asia on ongelma yhdessä kunnassa, toinen toisessa, osa ongelmista on yhteisiä ja jotkut kunnat ja palvelut selviävät tehtävistään oivallisesti. Mitä enemmän sosiaalihuollon palveluiden parantamiseen tähtääviä toimenpidesuosituksia miettii, sitä vaikeammalta suositaminen tuntuu. Oheen on satunnaiseen järjestykseen koottu kymmenkunta erikokoista tavoitetta tai toimenpidekokonaisuutta. Niistä löytyy jokaiselle kunnalle jotakin.

1. Sosiaalihuollon palvelu on yksilöllistä ja asiakkaan edun ensisijaisesti huomioon ottavaa. Turvataan asiakkaille subjektiivinen oikeus hyvään kohteluun ja palveluun.
2. Huolehditaan siitä, että sosiaalipalveluissa on riittävä välinevalikoima, mukaan luettuna läheisneuvonpito, sosiaalinen luototus ja välitystili. Kurotaan umpeen palveluaukot ja annetaan arvo myös yhteistyökumppaneille ja heidän työlleen.
3. Suurimmissa kunnissa toimeentulotukihakemusten käsittelyaikoja seurataan asiakastietojärjestelmän avulla ja viiveisiin reagoidaan nopeasti.
4. Sosiaalityö sosiaalityöksi ja virkoihin kelpoisuusehdot täyttävät työntekijät.
5. Palvelusuunnitelmat ja erityishuolto-ohjelmat laaditaan niihin oikeutetuille.
6. Lisätään erilaisia tuettuja asumismuotoja.

7. Omaishoitajien vapaapäivien mahdollistamiseksi tarvitaan lisää uusia omaisen hoitoa korvaavia hoitovaihtoehtoja.
8. Tiedotus sosiaalipalveluista tehokkaammaksi ja kattavammaksi ja sekä kunnan palvelujen että sosiaaliasiamiesten yhteystiedot helposti saataville, pelkkä internet ei riitä.
9. Päätökset on annettava tiedoksi. Muutoksenhaun esittelytekstin laatijan yhteystietojen olisi hyvä näkyä pöytäkirjaotteessa.
10. Sosiaalihuollon lakien lisäksi myös hallintolain velvoitteet ja oikeusperiaatteet koskevat julkista valtaa käyttäviä. Säännöksiä tulisi tulkita aina perusoikeusmyönteisesti.

Lähteet ja viitteet

- Juntunen, Elina & Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki: Viimeisellä luukulla Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2006:7 Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Kirkkohallitus. 2006.
- Kuivalainen, Susan: Toimeentulotuen alikäytön laajuus ja merkitys. Yhteiskuntapolitiikka 72 (2007):1 49-55
- Metteri, Anna (2004) Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Edita. Helsinki.
- Siltaniemi, Aki & Perälähti, Anne & Eronen, Anne & Londén, Pia (2007): Hyvinvointi, palvelut ja elämänlaatu Keski-Suomessa. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki.
- Tuori, Kaarlo: Sosiaalioikeus 2004. WSOY. Lakitieto
www.finlex.fi
- Ylikylä-Leiva, Helena. 2003. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan oikeudellisesta asemasta. Selvitys asiakkaiden kohtaamista oikeudellisista ongelmista ensiasteen päätöksenteossa. Helsinki. Edita.

KYSELY SOSIAALIASIAMIEHEN VUODEN 2006 SELVITYSTÄ VARTEN

KUNTA

Tietojen antajan nimi, puhelin, sähköposti:

Toimeentulotuki

1. Minkä verran kunnassanne varattiin varoja varsinaiseen toimeentulotukeen (perus+täydentävä) v. 2006? €
2. Minkä verran kunnassanne myönnettiin varsinaista toimeentulotukea v. 2006? €
3. Minkä verran kunnassanne varattiin varoja ehkäisevään toimeentulotukeen v. 2006? €
4. Minkä verran kunnassanne myönnettiin ehkäisevää toimeentulotukea v. 2006? €

Omaishoidon tuki

5. Kuinka moni haki omaishoidon tukea kunnassanne vuonna 2006?
6. Kuinka moni sai omaishoidon tukea kunnassanne vuonna 2006?
7. Millainen osuus/kuinka moni omaishoitaja piti lakisääteiset vapaapäivänsä?

Sosiaalihuollon palvelujen taloudelliset edellytykset

8. Sosiaalitoimen määrärahat vuodelle 2006 € Käyttö €
9. Sosiaalitoimen määrärahat vuodelle 2007 €
10. Karsiko kunnanhallitus tai -valtuusto sosiaalilautakunnan esitystä v:lle 2007? Kyllä/Ei
11. Karsiko sosiaalilautakunta tekemäänsä vuoden 2007 esitystä? Kyllä / Ei

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset

12. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2006 kpl

Pyydän toimittamaan muistutukset vastauksineen sosiaaliamiehelle. Mikäli asiakas ei ole antanut suostumusta muistutuksen lähettämiseen, kopio toimitetaan ilman henkilötietoja.

Oikaisuvaatimukset v. 2006

13. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää oikaisuvaatimusta lautakunta käsitteli vuonna 2006? kpl
14. Kuinka moni oikaisuvaatimuksista koski toimeentulotukea? kpl
15. Kuinka moni oikaisuvaatimuksista koski vammaispalvelua (VpL)? kpl
16. Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta muutti/palautti uudelleen käsittelyyn? kpl
17. Kuinka monesta lautakunnan päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen v. 2006? kpl
18. Kuinka monta lautakunnan päätöstä hallinto-oikeus muutti/palautti uudelleen käsittelyyn v. 2006? kpl
19. Kuinka monta kuntanne sosiaalihuollon asiakkaan tekemää valitusta korkein hallinto-oikeus ratkaisi v. 2006? kpl / asiakkaan eduksi kpl

Palaute Kosken sosiaaliasiamiestyöstä

20. Millä sanoilla kuvailette kokemustenne perusteella Kosken sosiaaliasiamiestyötä?
21. Millaisen arvosanan annatte Kosken sosiaaliasiamiestyölle asteikolla 4-10?
22. Onko sosiaaliasiamiestoiminnalla mielestänne ollut vaikutusta kuntanne tapaan tuottaa sosiaalipalveluja?
- 1) Myönteistä vaikutusta, millaista?
 - 2) En osaa sanoa
 - 3) Kielteistä vaikutusta, millaista ?
23. Mitä toivotte sosiaaliasiamiestyöltä?

Pyydän palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse allekirjoittaneelle 31.1.2007 mennessä.

Vastauksista kiittäen Kosken sosiaaliasiamiesten puolesta

Sosiaaliasiamies Eija Hiekka
Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
PL 35
40014 Jyväskylän yliopisto
etunimi.sukunimi@koske.jyu.fi

LIITE 2

Sosiaaliamiehen yhteydenottoilasto asiasisällöittäin ja kunnittain 1.1.- 31.12.2006

	Toimeen- tulotuki	Lasten- suojelu	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7	1,3
Joutsa	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3	6	1,1
Jyväskylä	157	26	24	2	11	0	4	8	1	4	0	6	44	287	52,5
Jyväskylän mlk	30	16	3	0	10	1	0	2	0	0	0	0	20	82	15,0
Jämsänkoski	2	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	9	15	2,7
Kinnula	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	0,9
Korpilahti	3	0	2	3	0	0	0	2	0	0	0	0	6	16	2,9
Kuhmoinen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0,5
Laukaa	12	1	0	0	3	0	0	4	0	0	1	0	7	28	5,1
Leivonmäki	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,2
Luhanka	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,2
Muurame	9	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	16	2,9
Petäjävesi	2	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	2	7	1,3
Pihtipudas	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13	20	3,7
Toivakka	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4	0,7
Uurainen	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	6	1,1
Viitasaari	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	0,9
Yhteensä	229	47	31	7	26	3	4	19	3	5	1	9	125	509	
Muu kunta	10	6	1	0	4	2	0	1	0	0	0	0	14	38	6,9
Kaikki yhteensä	239	53	32	7	30	5	4	20	3	5	1	9	139	547	100
	43,69	9,69	5,9	1,28	5,48	0,91	0,73	3,66	0,55	0,91	0,18	1,65	25,4	100,0	



K O S K E
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Käyntiosoite

Matarankatu 4, 1. kerros, Jyväskylä

Postiosoite

PL 35 (ToA), 40014 Jyväskylän yliopisto

www.koske.jyu.fi