



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

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

## **SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS VUODELTA 2007**

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](http://www.koske.jyu.fi)

Painopaikka

Tekevä, Jyväskylä 2008

## SAATTEEKSI

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuli voimaan vuonna 2001 velvoittaen kuntia nimeämään sosiaaliasiamiehen. Sosiaaliasiamiehen tehtävät jakaantuvat kuntalaisten ohjaukseen ja neuvontaan sekä sosiaali-toimissa asioivien oikeuksien ja aseman yleiseen edistämiseen.

Tässä kunnanhallitukselle annettavassa sosiaaliasiamiesselvityksessä kuvaamme sosiaaliasiamiestoimintaa ja asiakasyhteydenottoihin aihetta antaneita tilanteita niissä seitsemässätoista keskisuomalaisessa kunnassa, joilla oli vuonna 2007 sopimus sosiaaliasiamiestoiminnasta Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen kanssa.

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. Marraskuussa 2007, Suomen 90-vuotisjuhlavuonna YLE:n uutiset toteutti perusoikeustutkimuksen. Kansalaisten mielestä tärkeimpiä perusoikeuksia ovat: Yhdenvertaisuus lain edessä, yksityisyyden suoja ja toimivat sosiaali- ja terveyspalvelut. Tutkimustulos vahvisti uskomme siihen, että olemme oikealla ja tärkeällä asialla.

Jyväskylässä 25.4.2008

Eija Hiekka

sosiaaliasiamies

(014) 260 4878, 044 265 1080

Hannele Metsäranta

sosiaaliasiamies

044 265 1064

## SISÄLLYS

<b>1</b>	<b>ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA</b>	<b>5</b>
1.1	Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta	5
1.2	Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa	6
<b>2</b>	<b>MILTÄ KOSKEN SOSIAALIASIAMIESKUNTIEN SOSIAALIHUOLTO NÄYTTI VUONNA 2007?</b>	<b>7</b>
2.1	Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen kunnittain	7
2.2	Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen aiheittain	9
<b>3</b>	<b>PALVELUKOHTAINEN TARKASTELU</b>	<b>10</b>
<b>3.1</b>	<b>Sosiaalityöntekijäpula ja asiakkaan asema</b>	<b>10</b>
3.1.1	Keski-Suomen sosiaalityöntekijätilanne	11
3.1.2	Sosiaalityöntekijätilanne Kosken sosiaaliasiamieskunnissa	12
<b>3.2</b>	<b>Päihdehuollon palvelut</b>	<b>15</b>
3.2.1	Kuinka päihdepalvelut on kunnissa järjestetty?	16
3.2.2	Päihdehuollon laitostuntoutukseen varautuminen	19
3.2.3	Päihdehuollon kehittämistarpeet	20
<b>3.3</b>	<b>Lapsiasiat</b>	<b>21</b>
3.3.1	Lastensuojelu	21
3.3.2	Lapsen huolto-, tapaamisoikeus- ja elatusasiat	23
3.3.3	Lapsiperheiden kotipalvelu	24
<b>3.4</b>	<b>Vanhustenhuolto</b>	<b>25</b>
<b>3.5</b>	<b>Sosiaalipäivystys</b>	<b>25</b>
<b>3.6</b>	<b>Muu neuvonta</b>	<b>26</b>
<b>4</b>	<b>KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU</b>	<b>27</b>
4.1	Hankasalmi	27
4.2	Joutsa ja Leivonmäki	28
4.3	Jyväskylä	29
4.4	Jyväskylän maalaiskunta	39
4.5	Jämsänkoski	40
4.6	Kinnula	41
4.7	Korpilahti	41
4.8	Kuhmoinen	42
4.9	Laukaa	42
4.10	Luhanka	43

4.11	Muurame	44
4.12	Petäjavesi	44
4.13	Pihtipudas	45
4.14	Toivakka	46
4.15	Uurainen	46
4.16	Viitasaari	47
5	<b>MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU</b>	48
5.1	Oikaisuvaatimukset ja niiden käsittelyajat	48
5.2	Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut	52
6	<b>POHDINTAA ASIAKKAAN ASEMASTA JA SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYKSESTÄ</b>	53
7	<b>TOIMENPIDESUOSITUKSIA</b>	55



# 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. Vuonna 2007 Kosken sosiaaliasiamiestoiminnassa oli 17 kuntaa: 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. Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia, mutta sosiaaliasiamiesopimuksen tehneet kunnat osallistuvat toiminnan järjestämiskustannuksiin asukaslukunsa mukaisessa suhteessa.

Sosiaaliasiamiehet kävivät toimialueensa kunnissa tapaamassa asiakkaita ja työntekijöitä sekä tutustumassa sosiaalihuollon toimipaikkoihin. Oppilaitoksissa, työyhteisöissä ja järjestöissä oli useita luento- ja keskustelutilanteita. Vuonna 2007 järjestettiin yksi sosiaaliasiamiestoimintaa ohjaava kuntakokous. Kosken päätoiminen sosiaaliasiamies on valtakunnallisen Sosiaaliasiamiehet ry:n yhdyshenkilö Keski-Suomessa.

Neljän sosiaaliasiamiesvuoden kokemus on vahvistanut näkemystä siitä, että sosiaalialan osaamiskeskus on erinomainen sosiaaliasiamiestyön taustayhteisö. Osaamiskeskuksessa työskentelevällä asiamiehellä on riittävän ulkopuolinen ja riippumaton asema kuntaan nähden. Asiamies- ja osaamiskeskustoiminta täydentää ja tukee toinen toistaan. Yhteisenä tavoitteena on pyrkimys varmistaa palvelut, jotka vastaavat kansalaisten tarpeisiin. Osaamiskeskus on kehittämismyönteinen ja verkostoitunut työyhteisö ja palautetta on mahdollisuus välittää jatkuvasti sekä koulutukseen että käytännön työhön. Parhaimmillaan sosiaaliasiamiestyö on monipuolista ja monitasoista asiakaspalvelua ja kehittämistyötä - se ei jää pelkkään vuosittaisen sosiaaliasiamiespalveluksen laatimiseen.



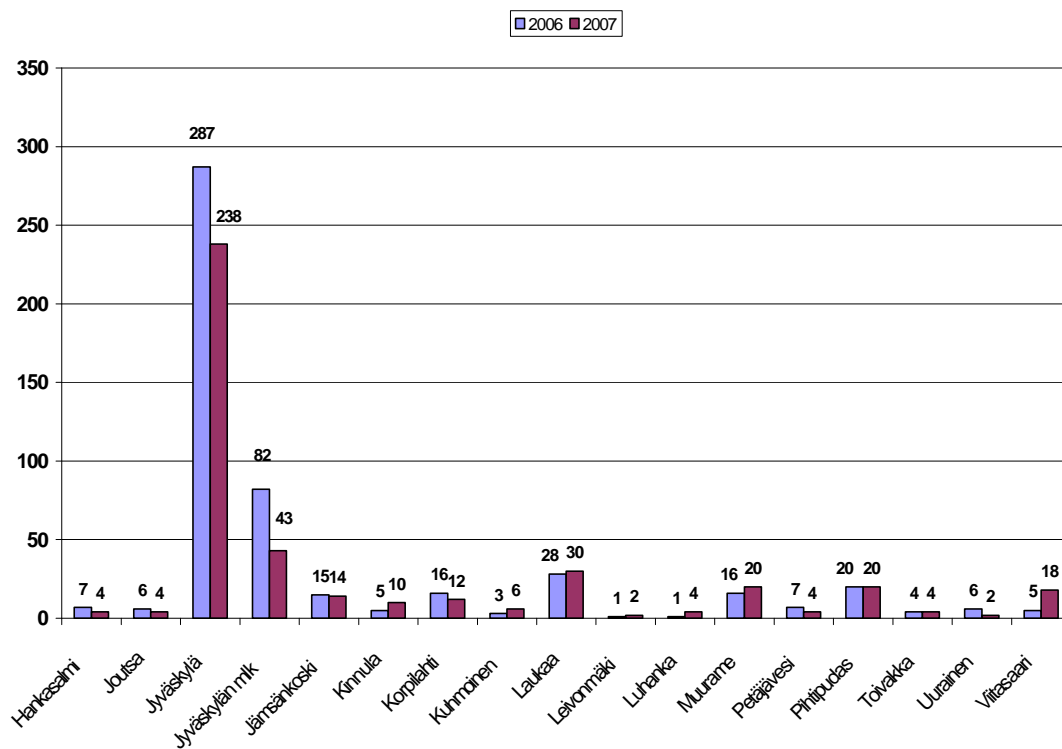
## **2 MILTÄ KOSKEN SOSIAALIASIAMIESKUNTIEN SOSIAALIHUOLTO NÄYTTI VUONNA 2007?**

### **2.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen kunnittain**

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrä laski jo toisena peräkkäisenä vuonna. Vuonna 2007 eri asioita koskevia yhteydenottoja tuli 465 kappaletta (v. 2006 oli 547 asiaa), määrä väheni 15 %. Muista kuin sopimuskunnista tuli 30 asiaa (38 asiaa v. 2006). Saman asian vuoksi on voitu ottaa yhteyttä useita kertoja, mutta niitä ei ole tilastoitu erikseen, joten luku 465 tarkoittaa eri asioita ja yleensä myös eri asiakkaita. Yhteydenottojen kokonaismäärä on huomattavasti suurempi. Jos aihetta yhteydenottoihin on ollut aiempaa vähemmän, kehityksen suunta on hyvä. Jos sen sijaan asiakkaat eivät tiedä, osaa tai jaksa ryhtyä asiaansa selvittämään, muutos on huolestuttava.

Useimmiten yhteyttä otti asiakas itse 63 % (72 %), mutta edellisvuoteen verrattuna omaisten 22 % (15 %) ja viranomaisten 10 % (7 %) osuus kasvoi jonkin verran. Joskus asialla oli muu taho, 5 % asioista toi käsitteeseen esim. ystävä, naapuri, asianajaja, asumisneuvoja tai järjestön edustaja. Naisilla (59 %) oli sosiaaliasiamiehelle asiaa hieman enemmän kuin miehillä (41 %). Valtaosa asioista oli hoidettavissa puhelimitse tai kirjeen tai sähköpostin välityksellä. Osa yhteydenotoista oli sellaisia, joiden perusteella oli asiakkaan luvalla tarpeen ottaa yhteyttä palvelun tuottaneeseen viranomaiseen. Monesti asiakkaat halusivat antaa palautetta palvelukokemuksistaan ja tarkistaa ulkopuoliselta taholta menettelyn oikeellisuutta ja yleistä käytäntöä. Sosiaaliasiamiestyössä on paljon asiakkaiden kuulemista ja sosiaalihuollon palveluja koskevaa neuvontaa, mutta selvitettäviä ja soviteltavia asioitakin on runsaasti.

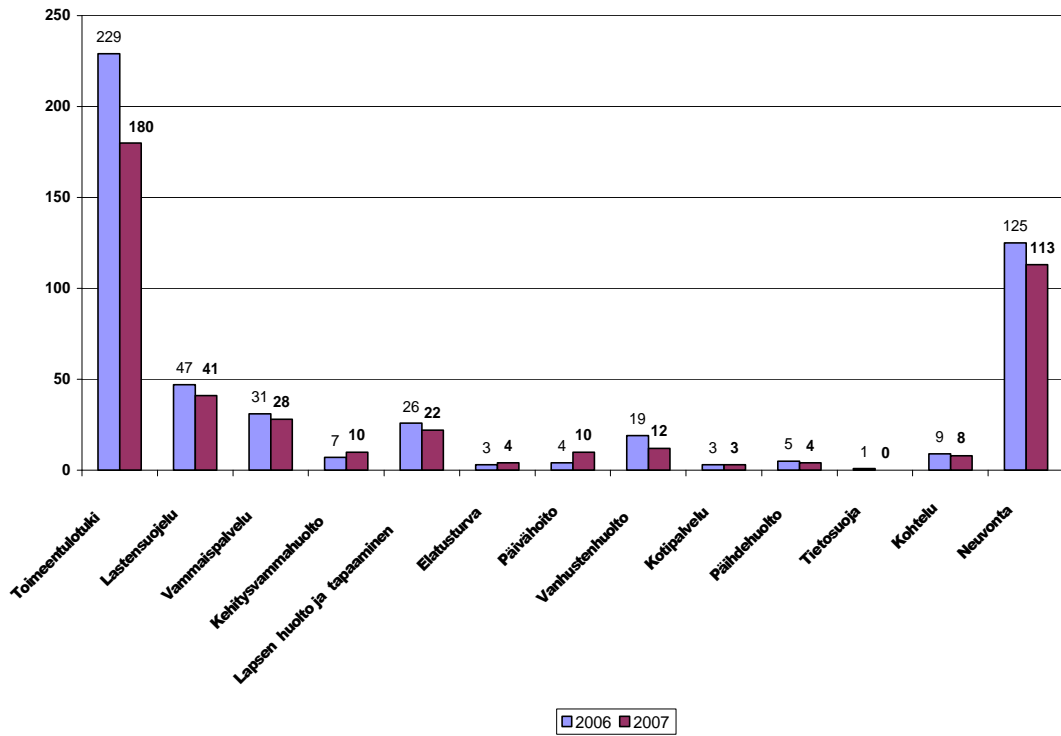
Kuvio 1. Asiakasyhteydenotot kunnittain vuosina 2006 ja 2007



Vuosittainen sosiaaliasiainyhteydenottojen määrä vaihtelee aiheittain ja kunnittain. Joissakin kunnissa asioiden prosentuaalinen määrä nousi huomasti, mutta kokonaismäärä oli edelleen pieni (Luhanka, Leivonmäki, Kuhmoinen ja Kinnula). Joissakin kunnissa asiain määrä pysyi entisellä tasolla. Jyväskylän ja Jyväskylän maalaiskunnan yhteydenottojen määrä laski vuonna 2007 selvästi edellisvuodesta ja Viitasaarella nousi. Usein yhteydenottomäärän muutoksen taustalla on joku muu muutos; joko sääntömuutos, palvelua koskeva linjauksimuutos tai työntekijän vaihtuminen.

## 2.2 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen aiheittain

Kuvio 2. Asiakasyhteydenotot asiamieskunnista aiheittain vuonna 2007



Palveluittain tarkasteltuna eniten vähenivät toimeentulotukea koskevat asiat ja hieman edellisvuotta vähemmän tuli myös lastensuojelu-, vanhus-  
 tenhuolto- ja neuvonta-aiheisia yhteydenottoja. Lasten päivähoito tuli nyt  
 selvemmin näkyviin kun taas muita sosiaalipalveluja koskevat kysymykset  
 ja palautteet pysyivät suunnilleen entisissä lukemissa. Jo edellisessä selvi-  
 tyksessä totesimme, että laadullinen palaute ei valitettavasti ole yhtä  
 myönteistä kuin määrällinen kehitys. Toinen peräkkäinen laskevan yhtey-  
 denottomäärän vuosi vahvistaa kuitenkin käsitystä siitä, että sosiaalipalve-  
 lut ovat kehittyneet palveluhenkisemmiksi ja kyenneet vastaamaan kansa-  
 laisten tarpeisiin aiempaa paremmin.

### **3 PALVELUKOHTAINEN TARKASTELU**

Koska sosiaalihuolto ja sen kehitys on laaja alue hallittavaksi, useimmille sosiaaliasiamiehille on vakiintunut tapa valita vuosittain muutamia aihe-alueita tarkempaan tarkasteluun. Aluksi nämä kuntakyselyt olivat valtakunnallisia, mutta nykyään asiamiehet toimivat itsenäisemmin ja kuntien-osaolosuhteet huomioon ottaen. Vuonna 2004 selvitettiin sitä minkä verran lastensuojelun avohuollossa oleville lapsille laaditaan huoltosuunnitelmia ja huomiota kiinnitettiin myös yksityisesti sijoitettujen lasten asemaan sekä huostassa olevien lasten itsenäistymisvarojen kerryttämiskäytäntöön. Vuonna 2005 seurattiin ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, välitystilimenettelyä sekä sitä varauduttiinko kunnassa järjestämään vammaispalvelulain mukaiset palvelut tiedossa olevien tarpeiden mukaisesti. Vuoden 2006 aiheita olivat uuden omaishoidontukilain toteutuminen ja toimeentulotukeen sekä koko sosiaalihuoltoon varattujen määrärahojen kehitys.

Vuonna 2007 selvitetään päihdehuollon tilaa, oikaisuvaatimusten käsittelyaikaa ja kelpoisuusehtojen mukaisten sosiaalityöntekijöiden määrää kunnissa. Aiempien vuosien selvityksistä poiketen jokaista sosiaalihuollon osa-aluetta ei tarkastella nyt erikseen. Tarkempaan tarkasteluun on valittu muutamia palveluja ja kehityssuuntia, joissa on havaittu ongelmia tai sosiaalihuollon asiakkaan asemaan joko kielteisesti tai myönteisesti vaikuttavia muutoksia.

#### **3.1 Sosiaalityöntekijäpula ja asiakkaan asema**

Sosiaalihuoltolain (3.8.1992/736) 10 § mukaan sosiaalihuollon toimeenpanoon kuuluvia tehtäviä varten kunnassa tulee olla sosiaalihuollon ammatillista henkilöstöä. Asiakaslain säätämisen yhteydessä (22.9.2000/813) sosiaalihuoltolakia tarkistettiin ja edellytettiin, että jokaisen kunnan käytettävissä tulee olla sellaisen asiakastyöhön osallistuva viranhaltija, jolla on sosiaalityöntekijän ammatillinen kelpoisuus. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) tuli voimaan 1.8.2005. Sosiaalityöntekijän kelpoisuus määräytyy lain 3 §:n mukaan ja edellyttää ylempää korkeakoulututkintoa, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä.

Jos sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtäviin ei saada säädetyn kelpoisuuden omaavaa henkilöä, tehtävään voidaan ottaa enintään vuodeksi henkilö, jolla on suoritettujen opintojen perusteella riittävät edellytykset tehtävän hoitamiseen. Sosiaalihuollossa on kuitenkin sosiaalihuollon toimivallan käyttämiseen liittyviä tehtäviä, joita voi suorittaa vain kelpoisuuden omaava sosiaalityöntekijä. Nämä tehtävät ovat toimielimen puolesta päätettäviä kiireellisissä tapauksissa annettavan tahdosta riippumattoman huollon antamista ja siihen liittyviä muita toimenpiteitä. Uusitussa lastensuojelulaissa kelpoisuuden omaavalle sosiaalityöntekijälle tai lasten asioista vastaavalle kelpoiselle työntekijälle on määritelty tehtäviä 18 eri pykälässä.

### 3.1.1 Keski-Suomen sosiaalityöntekijätilanne

Länsi-Suomen lääninhallituksen sosiaali- ja terveystoimiston Jyväskylän yksikkö selvitti<sup>1</sup> keväällä 2007 Keski-Suomen kuntien sosiaalityöntekijätilanteen. Tarve selvittämiseen virisi mm. kantelujen pohjalta sekä siksi, että uudistunut lastensuojelulaki asetti uusia vaatimuksia sosiaalityölle. Selvityksessä kartoitettiin, missä määrin kunnissa on sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain 3 §:n mukaista henkilöstöä ja millä tavoin sosiaalihoitolain 10 §:n vaatima asiantuntijuus ja kiireellisten tehtävien hoito on kunnissa turvattu. Selvitys koski vain sosiaalitoimistossa asiakastyöhön osallistuvia sosiaalityöntekijöitä ja ulkopuolelle jäivät perheneuvoloissa, A-klinikoilla, työvoiman palvelukeskuksissa, terveyskeskuksissa, kouluissa, päihdeyksiköissä ja vammais- palveluyksiköissä työskentelevät sosiaalityöntekijät, mikäli heidän tehtäviinsä ei kuulunut päätöksentekoa edellyttävää asiakastyötä.

Keski-Suomen 28 kunnassa toimi sosiaalitoimen asiakastyössä yhteensä 126 sosiaalityöntekijää. Täyttämättä näistä oli 3 virkaa. Edellisten lisäksi asiakastyötä tekee 19 johtavaa sosiaalityöntekijää tai sosiaalijohtajaa 19 kunnassa. Vakinaisia sosiaalityöntekijöitä oli 99 ja määräaikaisia 24. Suurin osa vakinaisista sosiaalityöntekijöistä omasi kelpoisuuden (89 %), mutta määräaikaisista vain 40 %. Laskutoimitus osoittaa, että keski-suomalaisissa sosiaalitoimistoissa työskenteli noin 25 sosiaalityöntekijää, jolta puuttui säädetty kelpoisuus.

---

<sup>1</sup> Selvitys sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijöiden kelpoisuudesta Keski-Suomen kunnissa keväällä 2007. Länsi-Suomen lääninhallitus. Sosiaali- ja terveystoimisto. Jyväskylän palveluyksikkö.

Maakunnassa on neljä kuntaa (Kannonkoski, Leivonmäki, Luhanka ja Pylkönmäki), joissa ei ole lainkaan sosiaalityöntekijän virkaa. Kahdeksassa kunnassa on yksi sosiaalityöntekijä (Kinnula, Kivijärvi, Kuhmoinen, Kyyjärvi, Multia, Petäjävesi, Toivakka ja Uurainen). Kinnulan virka oli täyttämättä ja Kivijärven, Kyyjärven, Multian ja Petäjäveden työntekijöiltä puuttui sosiaalityön kelpoisuus. Näissä kunnissa riippuu sosiaalijohtajan koulutuksesta, onko kunnassa toimivaltaista sosiaalityön viranhaltijaa. Kolme kuntaa ilmoitti ostavansa kelpoisen työntekijän palveluja.

Kiertävän lastensuojelun erityissosiaalityöntekijän palveluja käyttää 21 kuntaa. Erityissosiaalityöntekijä on merkittävä resurssi ja tuki monille kunnille lastensuojelutyössä, lasten huolto- ja tapaamisoikeusasioissa, työparityöskentelyssä sekä erilaisissa konsultaatio-, perehdytys-, työnohjaus- ja koulutustilanteissa. Kiertävän lastensuojelun sosiaalityöntekijän varaan kunnat eivät voi jättäytyä, sillä toiminta ei ole virkavastuista.

Keski-Suomen pienissä ja maaseutumaisissa kunnista puuttuu kelpoisuuden omaavia sosiaalityöntekijöitä ja sijaisia. Kuilu lakisääteisen ja todellisen tilanteen välillä kasvoi edelleen, kun lastensuojelulaki uudistui vuoden 2008 alussa. Niissä kunnissa, joissa ei ole lainkaan kelpoisuuden omaavaa sosiaalityöntekijää eikä palveluja osteta virkavastuulla toimivalta toisen kunnan sosiaalityöntekijältä, tilanne on laiton. Pienet ja keskisuuret kunnat eivät tule suoriutumaan sosiaalityön tehtävistä nykyasetelmalla.

### **3.1.2 Sosiaalityöntekijätilanne Kosken sosiaaliamieskunnissa**

Sosiaalityön henkilöstömitoituksen puuttumisen vuoksi tarvittavaa työntekijämäärää on vaikea arvioida. Yhteisestä säädöspohjasta huolimatta palvelujen tuottamistavat vaihtelevat kunnittain ja seuduittain eikä yhteismitallista ja täysin vertailukelpoista tietoa saa. Asiaa voi yrittää tarkastella mm. sosiaalityöntekijöiden virkamäärän ja kunnan asukasluvun perusteella. Asukasmäärä sosiaalityöntekijää kohti on eri asia kuin sosiaalityön asiakasmäärä. Asukkaista riippuu, minkä verran sosiaalityötä tarvitaan. Sosiaalityön asiakkaan asemaan vaikuttaa moni asia: onko kunnassa sosiaalityöntekijän virka, onko viranomaisella säädetty koulutus ja ammattitaito, vaihtuuko työntekijä jatkuvasti jne. Jos sosiaalitoimen johtava viranhaltija on koulutukseltaan sosiaalityöntekijä, hän voi asenteestaan, ammattitaidostaan ja työtilanteestaan riippuen paikata paljon asiaa, mutta menettely voi kompastua lastensuojelun edellyttämään eriytettyyn päätöksentekoon. Yksi ja sama sosiaalityöntekijä ei voi vastata lapsen asioista ja valmistella ja tehdä häntä koskevia lastensuojelupäätöksiä.

Lääninhallituksen monipuolisesta selvityksestä poiketen sosiaaliasiamiehen kuntakyselyssä oli asiasta vain yksi kysymys: **Kuinka monta kelpoisuusehdon täyttävää sosiaalityöntekijää kunnassanne työskentelee asiakaspalvelutehtävissä helmikuussa 2008.** Seuraavaan taulukkoon on koottu Länsi-Suomen lääninhallituksen sosiaalityöntekijäkyselystä Kosken asiamieskuntien asiakastyöhön osallistuvien sosiaalityöntekijöiden virkamäärät, Tilastokeskuksesta 31.12.2007 asukasluvut sekä kuntakyselyllä saatu tieto sosiaalityöntekijämäärästä helmikuulta 2008.

**Taulukko 1. Sosiaalityöntekijöiden virat ja kelpoisuudet Kosken asiamieskunnissa**

<b>Sosiaalityöntekijöiden virat keväällä 2007 ja kelpoisuudet helmikuussa 2008 Kosken sosiaaliasiamieskunnissa (Lähteet: Lääninhallituksen selvitys ja sosiaaliasiamiehen kuntakysely )</b>				
<b>Kunta</b>	<b>Asukasmäärä</b>	<b>Sosiaalityön virkamäärä 2007</b>	<b>Kelpoisuusehdon täyttäviä sosiaalityöntekijöitä asiakastyössä 2/2008</b>	<b>Asukkaita kelpoista sosiaalityöntekijää kohti v. 2008</b>
Hankasalmi	5506	2	1	5506
Joutsa	5180	2	1	5180
Jyväskylä	85402	41	40	2135
Jyväskylän mlk	36100	15	11	3282
Jämsänkoski	7393	4	3	2464
Kinnula	1864	1	0	#JAKO/0!
Korpilahti	5044	2	2	2522
Kuhmoinen	2703	1	1	2703
Laukaa	17609	8	8	2201
Leivonmäki				
Luhanka	852	0	0	#JAKO/0!
Muurame	8990	5	5	1798
Petäjävesi	3859	1	½	3859
Pihtipudas	4784	2	1	4784
Toivakka	2347	1	1	2347
Uurainen	3265	1	½	3265
Viitasaari	7406	3	2	3703
<b>Yhteensä</b>		<b>89</b>	<b>77</b>	

Kelpoisten sosiaalityöntekijöiden määrästä päätellen sosiaalityöntekijätilanne on vajaassa vuodessa huonontunut. Koska useissa kunnissa on määräaikaikaisilla sopimuksilla kelpoisuusehdot täyttämättömiä työntekijöitä, tilanne ei tosiasiallisesti ole aivan niin laiton eikä myöskään huonontunut aivan niin paljoa, kuin taulukko näyttää. Tilanne on parempi myös niissä kunnissa, joissa sosiaalijohtajalla on sosiaalityöntekijän kelpoisuus ja tosiasiallinen mahdollisuus osallistua asiakastyöhön. Toisaalta asukasmäärä sosiaalityöntekijää kohti vaihtelee sen mukaan onko jakajana virka-, virkaa tekevien vai kelpoisten sosiaalityöntekijöiden määrä. Tilanne muuttuu jatkuvasti kumpaankin suuntaan, joten taulukon tiedot ovat vain suuntaa antavia. Kehitys on kuitenkin huolestuttava.

Sosiaalihuollon asiakkaat eivät saa yhdenvertaisia sosiaalityön ja lastensuojelun palveluja kaikissa kunnissa. Suurin huoli on asiakkaiden asemasta niissä kunnissa, joissa sosiaalityöntekijää ei ole lainkaan tai heitä on ainoastaan yksi. Palvelu on helposti haavoittuvaa, lomina ei voi porrastaa eikä sijaisjärjestelyjä pystytä tekemään. Parityöskentelystä olisi paljon apua monissa tilanteissa. Sosiaalityöntekijän työ voi pienessä kunnassa olla parhaimmillaan hyvin mielekästä ja vaikuttavaa, mutta aina niin ei ole. Sosiaalityö on sisällöltään monipuolista ja vaativaa eikä julkisen vallan käyttö tee sitä yhtään helpommaksi. Asiantuntija-asemassaan sosiaalityöntekijä on vallankäyttäjä, joka myöntää etuuksia ja palveluja, laatii oikeuden pyynnöstä olosuhdeselvityksiä vanhemmuudesta ja joutuu päättämään milloin lapsi tarvitsee kiireellisen sijoituksen tai milloin huostaanottoa on haettava. Työntekijään kohdistuu ammatillisia, juridisia, eettisiä, sosiaalisia ja usein myös taloudellisia paineita. Arvioinnin ristitulessa työskentely on kuluttavaa ja edellä luetelluista syistä toivoisi, että kenenkään ei tarvitsisi toimia yksin kunnan ainoana sosiaalityöntekijänä.

Tiedossa on muutamia tilanteita, joissa kunnat ovat yksipuolisesti siirtäneet vastuutaan hätäkeskukseen tai kriisikeskus Mobileen. Kuvatkoon palvelun haavoittuvuutta tilanne heinäkuulta 2007. Terveystieteiden ammattilainen ei pystynyt ajallaan tekemään kuntaan lastensuojeluilmoitusta, koska kunnantoinimistö oli suljettu. Kunnassa ei tuolloin ollut sellaista sosiaaliviranomaista virassa, joka olisi kyennyt ilmoitukseen reagoimaan ja vastaajan viesti ohjasi ottamaan kiireellisessä tilanteessa yhteyttä hätäkeskukseen. Hätäkeskuksen kautta tavoitettava sosiaalipäivystys on tarkoitettu vastaamaan virka-ajan ulkopuoliseen kiireelliseen avun tarpeeseen eikä sitä ole suunniteltu ympärivuorokautiseksi päivystykseksi. Villi tilanne jatkui viisi viikkoa lastensuojelun tarpeen havaitsemisesta. Kyseisen lapsen asia tuli hoidetuksi palveluverkostossa, vaikka vastuussa oleva kunta olikin sivussa. Aina ei välttämättä käy yhtä onnellisesti.



Aivan liian monessa keskisuomalaisessa kunnassa sosiaalityöntekijätilanne on hälyttävän huonolla tolalla eivätkä asiakkaan oikeudet voi toteutua siten kuin lainsäädäntö edellyttää. Jos sosiaalityöntekijää ei ole, kuka silloin havaitsee esimerkiksi lastensuojelun tarpeen ja tarttuu asiaan? Kuinka pitkään kunta voi olla ilman sosiaalityöntekijää? Alkavatko asiakkaat itse perätä oikeuttaan tarpeen mukaiseen sosiaalityöhön, lastenvalvojan palveluun tai lastensuojeluun? Kuntien on syytä pyrkiä mm. sosiaalityöntekijöiden palkkausta ja työoloja kehittämällä turvaamaan asukkailleen laakisääteiset palvelut. Toivottavasti Paras- ja Kaste-hankkeet vievät kehitystä niin kuntalaisten kuin työntekijöidenkin kannalta nykyistä parempaan ja kestävämpään suuntaan.

### 3.2 Päihdehuollon palvelut

Päihdehuollon tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihteiden ongelmakäyttöä sekä siihen liittyviä sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja sekä edistää päihteiden ongelmakäyttäjän ja hänen läheistensä toimintakykyä ja turvallisuutta. Päihdehuoltolain mukaan kunnan on huolehdittava siitä, että päihdehuolto järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Laki velvoittaa toteuttamaan päihdepalvelut ensisijaisesti avohuollon palveluilla. Päihdehuollon laatusuosituksen<sup>2</sup> mukaan on oleellista, että päihdehuollon palvelut vastaavat joustavasti päihdehuollon palveluja tarvitsevien ohjaukseen, tukeen ja terapiaan. Tämä edellyttää erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisen saumatonta yhteistyötä ja asiakkaan ohjausta hänelle sopivien palvelujen piiriin. Päihdehuollon palveluiden saatavuus vaikuttaa mm. terveyteen, työkykyyn, sosiaaliseen ja taloudelliseen tilanteeseen ja äärimmillään myös lastensuojelun tarpeeseen. Päihteiden väärinkäytöstä on paljon yksityisiä ja yhteiskunnallisia seuraamuksia.

Päihdehuollon tarpeessa arvioidaan olevan noin 5–10 % väestöstä. Päihteiden ongelmakäytön yleisyydestä ja vakavuudesta huolimatta päihdepalvelut on melko vieras aihe sosiaaliasiamiestyössä. Vuonna 2004 päihdepalveluaiheisia yhteydenottoja tuli 14, vuosina 2005 ja 2006 niitä tuli 5 ja vuonna 2007 ainoastaan 4. Alkoholi, lääkkeet ja huumeet ovat monesti sosiaalitoimen asiakkuuden taustalla ja niihin voidaan viitata sosiaaliasiamesiasioinnin aikana, mutta yleensä silloinkin palaute kohdistuu

---

<sup>2</sup> Päihdepalvelujen laatusuositukset. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 3/2002. Sosiaali- ja terveysministeriö. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

muihin kuin päihdepalveluihin. Yleisimmin päihdepalvelupalautteessa on kyse siitä, että asiakas tai omainen kokee, ettei saatu tai tarjottu palvelu ole ollut riittävää tai muuten tarkoituksenmukaista.

Päihdehuollon näkymättömyys herättää kysymään millainen on päihteidenkäyttäjän asema sosiaalihuollon asiakkaana? Näkymättömyys on hyvä asia silloin, jos tarvetta asiamiesyhteydenottoihin ei ole. Huolestuttavaa on, jos kyse on marginaali-ihmisten marginaalipalvelusta, josta asianomaiset eivät kykene huolta kantamaan eivätkä muut siitä välitä. Pidetäänkö päihteiden liikakäyttöä edelleen henkilökohtaisena itse aiheutettuna ongelmana? Voiko päihteiden ongelmakäyttö olla missä määrin alitunnistettu ja päihteidenkäyttäjä vastaavasti alihoidettu ja alipalveltu? Kuinka viimesijaista sosiaalihuoltoa päihdehuolto on? Työssä käyvillä on työterveydenhuollon palvelut hoitoonohjauksineen, mutta työttömät, työkyvyttömät ja ikääntyneet asiakkaat voivat olla niin huonossa kunnossa, että he eivät kykene palvelua hakemaan saati vaatimaan. Jotkut hakevat apua vääristä paikoista ja väärällä tavalla. Omaiset ovat keinottomia ja kokevat jäävänsä yksin päihteitä tai huumeita käyttävän läheisensä kanssa. Vastoin asianosaisen tahtoa hoitoa on vaikea antaa eikä hoito ole aina sitä mitä asiakas kokee tarvitsevansa. Onko niin, että viranomaiset kokevat päihdehuollon palvelujen vaikuttavuuden suhteellisen huonoksi ja tingittäänkö niistä kenties herkemmin kuin muista palveluista? Jos hoito on vaativaa ja kallista, sitä tärkeämpää on keskittyä ennaltaehkäisyyn.

### **3.2.1 Kuinka päihdepalvelut on kunnissa järjestetty?**

Kuntakyselyssä kysyttiin, kuinka avohuollon päihdepalvelut on järjestetty. Vastauksen antoi 15 kuntaa, osa vastasi vain jonkin osuuden ja osa vastasi yksityiskohtaisesti. Seuraavassa kooste kuntien vastauksista siihen kuinka päihdehuolto heillä on järjestetty.

Jämsänkoskella päihdetyö on osa sosiaalityötä, sekä lastensuojelussa että aikuissosiaalityössä. Asiakkaita myös ohjataan hakeutumaan A-klinikalle. Terveyskeskus tuottaa katkaisuhoidon ja avopalvelua, laitospalvelusta ostetaan yksityisiltä palveluntuottajilta, Tyynelästä, Jyväskylän Seudun Päihdepalvelusäätiöltä.

Hankasalmissa avohoito on järjestetty terveyskeskuksen päihdehoitajan, mielenterveystoimiston ja sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden avulla. Kunta vastaa itse avokatkaisuhoidoista ja alkoholistien laitospalveluista sekä niiden jatkohoidosta. Päihdepalvelusäätiöltä ja jonkin verran muiltakin tahoilta ostetaan kuntoutusjaksoja ja huumekatkoja.

Uuraisilla päihdehuollon ohjaus, neuvonta ja tuki on pääosin sosiaalityötä, lääkäripalvelut ja avokatkaisun saa terveystasemalla. Kuntoutuspalvelut ostetaan pääosin Päihdepalvelusätiöltä ja asumispalvelut tuotetaan itse tai ostetaan yksityisiltä.

Jyväskylän maalaiskunnassa ostettiin palveluja päihdepalvelusätiöltä ja myös muilta laitoksilta, kuten Tyynelän A-kodista ja Järvenpään sosiaalisairaalasta, on ostettu kuntouttavaa laitoshoidoa sekä alkoholi- että huumeriippuvaisille.

Jyväskylän kaupunki ostaa päihdehuollon erityispalvelunsa (avo-, laitos, ym.) ensisijaisesti Jyväskylän Seudun Päihdepalvelusätiöltä ja asumispalvelut Jyväskylän Katulähetykseltä. Joitakin laitoshuollon erityispalveluja on ostettu muualta.

Muuramelaisille päihdekatkaisuhoidoa järjestetään sekä terveystakeskuksessa että Päihdesätiöllä. Muuten palvelut ostetaan Päihdesätiöltä ja kuntoutushoitoja eri yksityisiltä palveluntuottajilta.

Kinnula tuottaa päihdehuollon lääkäripalvelut ja sosiaalityön itse ja ostaa tarvittaessa katkaisu- ja kuntoutushoidon.

Viitasaarella on yksi kokopäiväinen päihdetyöntekijän toimi, jonka sijoituspaikka on perheneuvola- ja mielenterveyskeskuksessa erityistyöntekijänä. Kyseinen keskus sijaitsee terveystakeskuksen avoterveydenhuollon päivystyksikön läheisyydessä. Arkisin päihdetyöntekijällä on varattu yksi tunti ilman ajanvarausta asiakkaiden akuuttiin ohjaus- ja neuvontatarpeeseen vastaamiseen. Lääkäripalvelut on hoidettu ajanvarauksella mielenterveyskeskuksen lääkäriltä ja täydennetty poliklinikan lääkäripalveluiden avulla. Päihdetyöntekijä hoitaa arkisin avokatkaisut ilman ajanvarausta. (Lääkehoito ja akupunktiohoito, keskustelu, fyysisten oireiden havainnointi ja vieroitusoireiden arviointi ja hoito, jatkohoidon suunnittelu) Avokuntoutuksen ja päihdeterapian antaa päihdetyöntekijä yhdessä koamansa työntekijäryhmän kanssa. Laitoskuntoutus ostetaan tarpeen mukaan psykiatrisesta tai somaattisesta sairaalasta, terveystakeskuksen vuodeosastolta tai sekä terveydenhuollon että sosiaalipuolen luvat saaneelta yksityiseltä tai kunnalliselta päihdekuntoutuslaitokselta. Avopuolen tuettua asumista ei Viitasaarella ole järjestetty päihdekuntoutujille. Laitoksesta on jossain tilanteissa mahdollisuus ostaa lyhytaikaista tukiasumista.

Viitasaari ostaa opiaattiriippuvaisten korvaushoidontarpeen arvioinnin ja aloituksen Jyväskylän Seudun Päihdepalvelusätiöltä, samasta paikasta hankitaan myös huumevieroituksia ja laitosmuotoista huume-kuntoutusta, kuten myös Karvoshovin kuntoutuslaitoksesta Nivalasta. Laitosmuotois-

ta sekakäyttäjien (alkoholi+ lääkkeet) kuntoutusta hankitaan mainituista paikoista. Alkoholikuntoutusta sekä laitospalveluista alkoholikatkaisua (tarve todetaan viikonloppuisin terveyskeskuksen ensiapupoliklinikalla) hankitaan Hoitokoti Kangaskartano Oy:ltä. Päihdepsykiatrisia avopalveluita ostetaan lähinnä viitasaarelaisille opiskelijoille opiskelupaikkakunnalta tarpeen mukaan.

Pihti putaan kunta tuottaa päihdehuollon avopalvelut itse: Päihdehuolto käyttää mielenterveystoimiston lääkäripalveluja, jossa psykiatri käy kerran viikossa (kaksoisdiagnoosiasiakkaat), terveyskeskuksen lääkäri käy 4x4 h /kk ja yhdessä Viitasaaren kanssa on ostettu päihdelääkärin palveluja 1pv/kk. Päihdetyöntekijä arvioi lääkärille vietävät asiat. Avokatkaisuhoidon antaa päihdetyöntekijä ja viikonloppuisin terveyskeskus päihdetyöntekijän ohjeistuksen mukaan. Tukiasumispalveluja ostetaan Hoitokoti Kangaskartanosta Viitasaarelta

Petäjävedellä ohjausta ja neuvontaa antaa sosiaalitoimisto tai kuntayhtymän lääkäri. Asumispalvelut ovat kunnallisia ja Petäjäveden mielenterveysseura järjestää päiväkeskustoimintaa. A-klinikka, katkaisu- ja kuntoutuspalvelut hankitaan Päihdepalvelusäätiöltä, mutta kuntoutuspalveluja ostetaan myös yksityisiltä palveluntuottajilta.

Korpilahdella ohjausta ja neuvontaa antavat kunnan sosiaalityöntekijät, terveydenhuollon kuntayhtymän sosiaalityöntekijä ja lääkärit. Lääkäripalvelut tulevat perusterveydenhuollosta: lääkäripalvelut, vuodeosasto/lyhyet katkaisut Korpilahti - Muuramen vuodeosastolla sekä ostopalveluna Jämsän thky:n vuodeosastolla/lyhyet katkaisut (ohjaus Jämsän A-klinikalta). Asumispalveluja ovat vuokrasuhteinen asuminen (7 pienimuotoista yhden hengen asuttavaa kiinteistöä) ja tuettu asuminen ostopalveluna Katulähetykseltä. Päihdekuntoutusta on ostettu Väentupa ry:ltä (Seukkala) sekä Tyynelän kuntoutus- ja kehittämiskeskukselta. Ostopalvelua ovat Jämsän seudun thky:n A-klinikkapalvelut (hoito/ryhmäkäynnit, lääkärin vastaanottokäynnit, vaativat vastaanottokäynnit, koti- tai työpaikkakäynnit, huumevieroitus tai korvaushoito). Päihdesäätiöltä ostopalveluna maksusitoumuksella A-klinikkakäynnit ja katkaisu/kuntoutusjaksot. Paino on toistaiseksi Jämsän A-klinikan käytössä, mutta erityistilanteissa käytetään Päihdesäätiön palveluja (hyvin vaativa huumevieroitus hoito tai jos henkilö käy työssä Jyväskylässä).

Laukaa tuottaa päihdehuollon palveluista ohjauksen, neuvonnan, lääkäripalvelut ja avokatkaisun, sosiaalityössä ja terveyskeskuksessa mm. päihdehoitajan työnä. Kuntoutus- ja asumispalveluja ostetaan Jyväskylän Seudun Päihdepalvelusäätiöltä, Väentupa ry:ltä ja muilta yksityisiltä palveluntuottajilta.

Edellisestä on nähtävissä kuinka moninaisia toimintatavat eri kunnissa ovat. Tavallisimmin kunnat pyrkivät tuottamaan suuren osan neuvonnasta, ohjauksesta ja tuesta omin voimin, sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyönä. Varsinaisia kuntien tai kuntayhtymien omia erikoistuneita päihdetyöntekijöitä oli vähän ja toimintamallit vaihtelevia. Koska vastaukset olivat tarkkuudeltaan erilaisia, kuntien vertailu on vaikeaa. Muutamisissa kunnissa sosiaalityön osuus päihdehuollon palveluissa oli ohitettu kokonaan. Sosiaalitoimistojen työhön kuuluvat kuitenkin muun muassa asiakkaan neuvonta ja ohjaus eri päihdehuollon palveluihin, kotipalvelu, maksusitoumuksen järjestäminen sekä auttaminen toimeentuloon ja asumiseen liittyvissä ongelmissa. Kyse voi olla itsestään selvästä työn sisällöstä ja siksi mainitsematta jääneestä asiasta, mutta myös tietoisesta tai tiedostamattomasta tehtävärajauksesta.

### 3.2.2 Päihdehuollon laitostuntoutukseen varautuminen

Entä minkä verran kunnissa varattiin määrärahaa päihdehuollon laitostuntoutukseen ja minkä verran sitä tarkoitukseen käytettiin vuonna 2007?

**Taulukko 2. Päihdehuollon laitostuntoutuksen määrärahaseuranta v. 2007**

Kunta	Päihdehuollon laitostuntoutuksen varattiin v.2007 €	Päihdehuollon laitostuntoutuksen käytettiin v.2007 €
Hankasalmi	25 000	42 000
Joutsa	7 000	5 898
Jyväskylä *	190 000	ylittyi
Jyväskylän mlk	353 785	368 833
Jämsänkoski	12 000	16 891
Kinnula	5 000	0
Korpilahti	9 200	16 029
Kuhmoinen		
Laukaa	110 285	91 252
Leivonmäki		
Luhanka	2 000	0
Muurame	50 000	37 399
Petäjävesi	4 000	9 100
Pihtipudas	40 000	34 000
Toivakka	10 900	10 009
Urainen	11 500	17 590
Viitasaari	55 000	80 000

\* Jyväskylä käytti Päihdepalvelusäätiön palveluihin 1.613.000 €

Taulukosta näkee, että päihdehuollon laitostuntoutukseen varaudutaan kunnissa eri tavoin ja samoin vaihtelee määrärahojen käyttö. Muutamassa kunnassa varattu määräraha riitti, mutta alibudjetointi oli yleisempää, koska 8 kuntaa ylitti määrärahasa. Sosiaaliamiehestä on huojentavaa nähdä, että budjetteja on tarvittaessa ylitetty.

### 3.2.3 Päihdehuollon kehittämistarpeet

Vastanneista kunnista kolme ilmoitti, ettei kehittämistarpeita ole ja että nykyinen sosiaali- ja terveystoimen yhteistyömalli on toimiva. Kehittämistarpeiksi mainittiin mm. päihde-mielenterveysasiakkaiden asuttaminen/työllistäminen (moniongelmaiset). Ko. käyttäjille on vaikea löytää sopivaa asumispaikkaa, etenkin jos on käytöshäiriöitä. Samoilta henkilöille on myös vaikea räätälöidä työtoimintaa/päivätoimintaa. Tarpeelliseksi nähtiin päihdeasuntola, jossa olisi työntekijä virka-aikana tukemassa päihdeasuntoa arjessa selviytymistä ja yhteisöasumista. Yhteistyötä sosiaalitoimen kanssa haluttiin tiiviimmäksi: esim. voisiko sosiaalitoimi velvoittaa ja palkita päihdeongelmaista yhteistyöhön päihdetyöntekijän kanssa. Näin tuki, kontrolli ja yhteistyö olisivat kokonaisvaltaisempia ja ihminen tulisi paremmin autetuksi. Ennalta ehkäisevän päihdetyön koettiin olevan vielä alkutekijöissään

Asiakkaille tulisi pystyä järjestämään tuettuja asumispalveluja ja kuntouttavaa päivätoimintaa arjessa selviytymisen tueksi. Sosiaalitoimeen pitäisi löytyä lisäresursseja, joka olisi kohdennettua ja korvamerkittyä päihdepalveluja varten. Nyt sosiaalitoimi työskentelee vajaalla resurssilla, josta ei ole liennyt esim. työparia päihdetyöntekijälle kotikäynneille eikä aikaa yhteisille asiakastapaamisille.

Kevyempiä ja tuetumpia asumispalveluja sekä päivätoimintaa tarvitaan omalla paikkakunnalla. Ennaltaehkäisevää työtä ei tehdä, vaikka pitäisi. Tavoitteena on luoda ja kehittää yhtenäiset työkäytännöt ja lisätä suunnitelmallisuutta. Ympäri vuorokautisesti valvottuja asumispalvelupaikkoja tarvitaan tulevaisuudessa myös kunnallisena toimintana. Päihdepalvelusäätiön palveluita pidettiin liian kalliina. Täytyisi kehittää omia ja halvempia palveluja. Kehittämistarpeiksi mainittiin myös paikallisten avopalvelujen kehittäminen, päiväkeskustoiminta, vertaisryhmätoiminta, yhteistyö seurakunnan kanssa, nuorille suunnattu toiminta ja sosiaalinen isännöinti päihdeongelmaisten asuintaloissa.

Varsin samojen ongelmien ja palvelupuutteiden parissa kunnissa tunnutaan painiskelevan. Todennäköisesti iso osa päihdehoidon ja -palvelujen riittämättömyydestä kostaatuu muina sosiaali- ja terveystoimintoina. Sosiaaliamies ehdottaa, että päihdehuollon tarve kunnassa selvitetään ja palveluja kehitetään tarpeita vastaaviksi. Henkilöstölle tarjotaan päihdehuollon koulutusta, lisätään erilaisia asiakkaita palvelevia päivätoimintoja ja tuettuja asumismuotoja. Erikoistuneita päihdetyöntekijöitä on maakunnassa aika vähän. Olisiko tarpeen perustaa seudullisia päihdetyöntekijätiimejä ja haastaa muutkin hallinnonalat päihdehuollon elämäntavan markkinointitalkoisiin?

Koske tukee osaltaan maakunnan päihdepalvelujen kehittämistä. Sosiaali- ja terveysministeriö on myöntänyt Koskelle vuosiksi 2008 -2009 rahoituksen Päivän selvään päihdehuoltoon -kehittämishankkeeseen. Hankkeen työntekijä koordinoi toisen puolen työajasta maakunnallista sosiaalipäivystystä. Tavoitteena on turvata päihdehuollon jatkuminen ja toimivuus sosiaalipäivystyksen intervention jälkeen, sillä valtaosassa sosiaalipäivystystapauksia on mukana päihdeongelma. Hanke tekee tiivistä yhteistyötä muiden päihdepalvelutoimijoiden, lastensuojelun kehittämisyksikön ja aikuissosiaalityön kehittämishankkeen kanssa.

### **3.3 Lapsiasiat**

#### **3.3.1 Lastensuojelu**

Vuoden 2008 alussa voimaan tullut uudistettu lastensuojelulaki toi monia odotettuja muutoksia lastensuojeluun. Toimeenpanoaste vaihtelee kunnittain; paikoin lastensuojelu on jo aiemminkin ollut lähellä uuden lain henkeä eikä isoja muutoksia tarvita. Työntekijä- ja muista resursseista riippuen menettelyn saattaminen lainmukaiseksi tulee joillekin kunnille olemaan kiperä paikka. Lastensuojelun asiakkaan olevalle lapselle on nimettävä hänen asioistaan vastaava kelpoisuusehtojen mukainen sosiaalityöntekijä. Päätöksentekovaltaa käyttää niin ikään sosiaalihuollon ammatillisen kelpoisuuden omaava johtava viranhaltija ja tämän päätöksentekijän tulee olla muu kuin lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Tahdosta riippumaton päätöksenteko siirtyi lautakunnasta hallinto-oikeuteen. Lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi kuntien on laadittava suunnitelma lastensuojelun järjestämisestä ja kehittämisestä. Moniammatillista asiantuntemusta turvataan lastensuojelun asiantuntijaryhmällä.

Lastensuojeluasioissa sosiaaliamiehen otettiin vuonna 2007 yhteyttä sopimuskunnista 41 kertaa. Muista kunnista tuli 6 lastensuojeluasiamiehen yhteyttä. Jyväskylästä otettiin yhteyttä 22 (26) ja Jyväskylän maalaiskunnasta 10 (16) kertaa. Lisäksi kuudesta kunnasta tuli 1-3 yhteydenottoa.

Sijaishuolto huoletti edellisvuosien tapaan enemmän kuin avohuolto, jota arvioidaan usein jälkikäteen vasta huostaanotto-tilanteessa. Avohuollon moniammatilliset palaverit ovat asiakkaille vaikeita paikkoja ja asiakkaat hakevat tietoa ja tukea ulkopuoliselta taholta. Sijaishuollossa olevien lasten asioihin liittyvistä palavereista on tullut vastaavaa palautetta; asiakkaat kokevat etteivät he tule riittävästi kuulluiksi. Useampi sijoitetun lapsen omainen oli huolissaan lapsen turvallisuudesta ja kehityksestä sijaishuollon aikana.

Palautetta kohdistettiin pienten lasten ja heidän perheidensä perhetukiyksikköön, Ensi- ja turvakotiin sekä yksityisiin perhekoteihin. Käytännössä kyse oli resursseista, siitä ovatko tilat tarkoituksenmukaiset ja turvalliset ja onko henkilöstöä tarvetta vastaavasti. Vanhemmat olivat huolissaan siitä, että kriisejä kokeneita eri-ikäisiä lapsia ja heidän vanhempiaan asuu ja vieraillee samassa talossa ja elämänmeno on levotonta. Vanhemmat kertoivat erilaisia kokemuksia siitä kuinka sosiaalityöntekijät valmistelevat asiat etukäteen eikä vanhemmilla ole mahdollisuutta osallistua suunnitteluun ja vaikuttaa palveluun; ”paperit valmistellaan ennen palaveria ja lätkäistään eteen”. Toisaalta muistioiden saaminen on edelleen hidasta. Muutamalla vanhemmalla oli kokemus siitä, että huostassapidon syy vaihtuu toiseksi, kun edellinen poistuu. Dokumentoinnin laatuun kiinnitti niin ikään moni huomiota. Asiakaskertomuksissa on asiavirheitä ja puutteellisuuksia, joita on vaikea saada korjatuksi. Osa virheistä voi olla sinänsä vähämerkityksisiä, mutta luottamusta heikohkotasoinen dokumentointi vähentää ja pahimmillaan virheet kertautuvat, jos toimenpiteet ja päätökset pohjautuvat osittain aiempaan tietoon.

Keski-Suomen lastensuojelun kehittämissyksikkö Kehys kohottaa lastensuojelun laatua koulutuksilla ja työmenetelmiä kehittämällä. Koskesta käsin toteutettava valtakunnallinen lastensuojelun alkuarviointi-hanke juurruttaa lastensuojelutarpeen selvityksen osaksi lastensuojelutyötä. Lastensuojelutarpeen selvitys on osa uuden lastensuojelulain mukaista toimintaa ja sillä parannetaan työn suunnitelmallisuutta, lapsen osallisuutta sekä asiakkaiden oikeusturvaa. Alkuarviointi edellyttää kouluttautumista ja dokumentointikäytäntöjen parantamista.

Sitä ihmeteltiin, miten sosiaalilautakunta kykenee turvaamaan huostaan ottamansa lapsen terveen kasvun ja kehityksen isossa lastensuojeluyksikössä. Miksi lastensuojelun perhetyötä tarjotaan aikana, jolloin perheen-



jäsenet ovat töissä ja koulussa? Entä mitä apua uupuneelle lapsiperheelle on kotiavusta, johon ei kuulu siivousta eikä ruuanlaittoa? Kuinka ongelmallista kaksien vanhempien olemassaolo ja muiden sukulaisten tapaamisten vaikutus pitää lapselle olla ennen kuin se on lapsen edun vastaisista? Entä kuinka peli vihelletään poikki?

Tässä on osa sosiaaliasiamiehelle esitetyistä ja niistä edelleen heränneistä kysymyksistä. Yhteydenottajien kanssa keskusteltiin lapsen edusta ja mm. siitä, miltä asia viranomaisista mahdollisesti näyttää ja miksi he ovat toimineet siten kuin ovat. Lastensuojelussa ollaan yksityisalueella. Hyvillä vuorovaikutustaidoilla ja henkilösuhteilla voi paikata paljon muita palveluresurssivajeita. Usein tuntuu olevan kyse siitä, että palvelutarpeet ja palvelut eivät kohtaa, palvelut ovat riittämättömiä, muuten tarpeeseen vastaamattomia tai väärin mitoitettuja tai ajoitettuja. Palautetta ja palvelun kehittämistarpeita käsitellään kootusti ja asiakkuuksia paljastamatta mm. kuntien viranomaisten ja lastensuojelun kehittämissyksikön kanssa.

### **3.3.2 Lapsen huolto-, tapaamisoikeus- ja elatusasiat**

Huolto- ja tapaamisasioissa sosiaaliasiamieheen otettiin vuonna 2007 yhteyttä 26 (30) kertaa, 18 (11) kertaa Jyväskylästä, 3 (3) kertaa Laukaasta ja kerran (1) Petäjävedeltä. Muista kunnista tuli edellisvuoden tavoin 4 asiaa. Yhteydenotoissa näkyy suuntaus laajoihin tapaamisoikeuksiin ja laajennettuun luonapitoon. Asuupa lapsi kummalla vanhemmalla tahansa, eron jälkeinen vanhemmuus kysyy kypsyttää, hyviä vuorovaikutustaitoja ja ennen kaikkea kykyä nähdä lapsen etu. Muutamista huoltoriidoista on sukeutunut lastensuojeluasioita.

Eroavat tai erillään asuvat vanhemmat kääntyvät kunnan lastenvalvojan puoleen neuvottelemaan siitä, kuinka lapsen asuminen, huoltajuus ja tapaamis- sekä elatusasiat järjestetään. Valtaosa vanhemmista löytää sopivan menettelyn ja sosiaalitoimi voi vahvistaa vanhempien tekemän sopimuksen. Jos sopimukseen ei päästä, asiat ratkaistaan oikeudessa. Asiaa aiemmin tuntematon oikeus pyytää usein kunnan sosiaalitoimesta olosuhdeselvityksen. Jotta tuomioistuin voi käyttää selvitystä päätöksensä tukena, selvityksen on oltava monipuolinen ja mahdollisimman konkreettinen. Sosiaalityöntekijöiden ja lastenvalvojen tekemä olosuhdeselvitys voi vaikuttaa suuresti monen ihmisen elämään ja olosuhteisiin. Selvityksen tekemiseen samoin kuin sopimusneuvotteluihinkin pitäisi valjastaa parhaat osaajat ja varata heille riittävästi aikaa työhönsä.

Vaikka eroperheiden näkemyseroissa puhutaan huoltoriidoista, usein kyse on käytännöllisemmistä asioista, vaikeuksista sopia lasten ja uusien perheiden arkisista asioista, tapaamisista ja tapaamiskustannuksista. Min-kähän verran niissä lieneekään ongelmia ja mikä on toimimattomien so-pimusten ja päätösten osuus? Lapsen huoltajuus koetaan juridiseksi asiaksi, jolla on tietyissä asioissa iso merkitys, mutta usein sen vaikutus jää psykologiseksi ja sosiaaliseksi. Yhteishuollossa olevasta lapsesta to-dennäköisesti kannetaan kokonaisvaltaisemmin vastuuta verrattuna tilan-teeseen, jossa vanhemmalle on määritelty elatusvelvollisen rooli. Ero pa-kottaa vanhemmat määrittelemään suhtautumisensa asioihin, joihin ei välttämättä muuten tulisi kiinnittäneeksi huomiota. Muutos tulee usein toiselle ja joskus jopa kummallekin vanhemmalle vastaan yllättäen. Eroti-lanteessa elämässä voi tapahtua monia muitakin muutoksia. Uusien käy-täntöjen toimivuudesta ei ole kokemusta eikä lasten sen paremmin kuin aikuistenkaan tunnetiloja ja henkisiä voimavaroja osata ennustaa. Riittävä ja tarvittaessa monessa vaiheessa saatava tuki eroaville vanhemmille ja eroperheiden lapsille on tärkeää ehkäisevää lastensuojelua.

Olosuhdeselvityksessä on tärkeää olla puolueeton ja kummankin van-hemman olosuhteet riittävästi ja monipuolisesti huomioon ottava perus-ta. Riittävä selvittäminen vähentää virhearviointeja ja vanhempien on helpompi ymmärtää ja hyväksyä viranomaisten kannanotto, kun pohjatyö on tehty kaikkia asianosaisia kuulemalla. Lukuisat isät ja äidit ovat kuvan-neet tilanteita, joissa heille jäi työntekijöiden kysymyksistä, sananvalin-noista, ilmeistä ja muusta kanssakäymisestä vaikutelma etukäteen valitus-ta tai puolueellisesta näkökulmasta.

Elatusmaksu oli vuonna 2007 asiana 5 kertaa. Elatustuen perintäkysy-mysten lisäksi oli tarve hakea oikeudenmukaisempaa ja kohtuullisempaa vanhempien välistä elatusvastuun jakoa. Vuosittain tapaa tilanteita, joissa toinen vanhempi pyrkii saamaan elatuksen myös itselleen tai ostattamaan kaiken toisella vanhemmalla. Tilanteen kärjistyttyä käy ilmi, että etävan-hempi on saattanut sovun nimissä suostua melkein mihin tahansa, jotta yhteydenpito lapseen ei vaarantuisi. Edellisvuosien tapaan yhteyttä ottivat isät ja äidit, tapaaajat ja lähivanhemmat ja sekä sopimus- että oikeuspää-tösasiakkaat.

### **3.3.3 Lapsiperheiden kotipalvelu**

Sosiaalihuoltolaki velvoittaa kuntia järjestämään kotipalveluja lapsiper-heille. Siitä huolimatta moni kunta on lopettanut kunnallisen kotipalvelun lapsiperheiltä ja perhetyötä on saatavissa vain lastensuojelullisilla perus-teilla. Menettely on varhaisen tuen vastaista, epäoikeudenmukaista ja lap-siperheitä syrjivää.

### 3.4 Vanhustenhuolto

Vanhustenhuollosta tuli vuonna 2007 asiamiehelle 15 (20) yhteydenottoa. Niistä 2 (8) tuli Jyväskylästä, 2 (4) Laukaasta, (2) Jyväskylän maalaiskunnasta, Petäjävedeltä (1) ja Jämsänkoskelta (1). Yksi yhteydenotto tuli Kuhmoisista, Toivakasta, Pihtiputaalta ja Viitasaarelta ja sopimusalueen ulkopuolelta vanhusten asioista yhteydenottoja tuli kolme. Kysymykset koskivat asiakasmaksuja, omaishoitoa, hoitopaikkajonoja, laitoshoidon laatua ja kotipaikkaa. Etäällä asuvat vanhukset ja omaiset selvittivät millaisia mahdollisuuksia heillä olisi päästä asumaan lähemmäs toisiaan, yleensä kyse oli vanhuksen muuttosuunnitelmista.

Vanhustenhuollon palvelujen käyttäjämäärään ja mittavaan julkiseen keskusteluun verrattuna yhteydenottoja on edelleen hyvin vähän. On hyvä, että Jyväskylän Sotainvalidien Asuntosäätiön kolmevuotisen hankkeen turvin maakuntaan on saatu vanhusasiavaltuutettu. Vanhusasiavaltuutettu pääsee keskittymään asioihin, jotka tähänastisessa asiamiestyössä ovat jääneet melko näkymättömiksi. Hän varmistaa osaltaan sitä, että vanhusten tarpeet eivät jää piiloon ja että erilaisia palveluvaihtoehtoja kehitetään tarpeita vastaavasti. Parhaimmillaan vanhusasiavaltuutettu edistää toiminnallaan vanhuksien asemaa ja heidän perusoikeuksiensa parempaa toteutumista.

### 3.5 Sosiaalipäivystys

Valtioneuvoston periaatepäätöksellä (2.10.2003) sosiaalipäivystys tuli järjestettäväksi koko maassa vuoden 2007 alusta siten, että kiireellisiä toimenpiteitä vaativaan päätöksentekoon on saatavissa toimivaltaisen sosiaalityöntekijän palveluja. Toimivaltainen on sellainen asiakastyöhön osallistuva viranhaltija, jolla on sosiaalityöntekijän kelpoisuus. Sosiaalihuoltolain muutoksella (125/2006) sosiaalipalvelujen järjestämistä täsmennettiin vielä siten, että kiireellisissä tapauksissa sosiaalipalvelujen tarve on arvioitava viipymättä.

Sosiaalipäivystyksen maakunnallinen järjestäminen Keski-Suomessa – hanke toimi 2.5.2006 - 31.12.2007 maakunnan 28 kunnassa ja päivystyskokeilu käynnistyi 1.1.2007. Tavoitteena oli suunnitella maakuntaan kattava ja seudulliset olosuhteet huomioon ottava sosiaalipäivystysjärjestelmä. Hanketta hallinnoi Uuraisten kunta ja yhteistyötä tehtiin yli kunta- ja sektorirajojen. Aikaan saatiin kokeilumalli, jossa yhdeksän Mobilekunnan sosiaalityöntekijät vastasivat Kriisikeskus Mobilen palveluiden piiriin kuuluvien viidentoista kunnan sosiaalipäivystyksen takapäivystyksestä. Maakunnassa jo vuosia toimineet seudulliset sosiaalipäivystysren-

kaat jatkoivat Saarijärven seudun, Viitaseudun, Jämsän seudun ja Konneveden kunnissa muuten entiseen malliin, mutta uusi päivystysjärjestelmä varmistti samalla kahdeksan kunnan seudullisten päivystysrenkaiden lainmukaisen takapäivystyksen. Kunnat siirsivät johtosäännöllä päätösvaltaa päivystävälle sosiaalityöntekijälle kiireellisten toimenpiteiden varalta.

Maakunnan sosiaalipäivystykseen tuli 514 yhteydenottoa vuonna 2007. Yhteydenottajina olivat pääasiassa poliisi, hätäkeskus sekä lastensuojelulaitokset, mutta Mobile-kuntien ja Konneveden sosiaalipäivystykseen tuli yhteydenottoja myös suoraan asiakkailta. Sosiaalipäivystystarvetta aiheuttivat päihteet sekä perheväkivalta. Lasten kiireellisiä huostaanottoja tehtiin 44 ja tilapäismajoitus järjestettiin 50 kertaa. Yhteydenottomäärän ja niistä seuranneiden toimenpiteiden perusteella maakunnassa tarvitaan virka-ajan ulkopuolista sosiaalityötä ja sosiaalipäivystys jatkuukin määräaikaisilla sopimuksilla koko maakunnassa.

Sosiaalipäivystyksen käytöstä päätellen uusi palvelu on merkittävästi turvannut sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa tarjoamalla tärkeitä palveluja myös virka-ajan ulkopuolella. Haittapuolista voi mainita, että nykyinen toimintamalli on harvalukuiselle päivystäjäjoukolle raskas eivätkä kaikki kunnat ole huolehtineet työntekijöidensä yhdenvertaisesta ja oikeudenmukaisesta korvauskäytännöstä toivotulla tavalla. Päivystävä sosiaalityöntekijä päivystää matkapuhelimella viikon kerrallaan virka-ajan ulkopuolella normaalin päivätyönsä ohessa. Päivystysjärjestelyissä on edelleen parannettavaa, mutta alkutilanteeseen nähden hanke oli tehokas ja tulokselinen. Yhteistyöllä maakuntaan saatiin sosiaalihuollon säädösten mukainen, kustannustehokas sosiaalipäivystys. Jatkokehittämisen paikka on saada järjestetyksi myös ympärivuorokautinen turvakotipäivystys.

### **3.6 Muu neuvonta**

Joko sosiaalihuollon ensineuvonta tai muu kuin sosiaalihuollon tehtäväalue oli vuonna 2007 yhteydenoton syynä 123 kertaa (139). Eniten erilaisia tiedusteluja tuli Jyväskylästä 46 (44), Jyväskylän maalaiskunnasta 13 (20), muusta kuin sopimuskunnasta 10 (14), Laukaasta 8 ja pienempi määrä lukuisista muista kunnista. 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. asuntoasioihin, sosiaalisiin lomiin, työttömyysturvaan ja työvoimatoimen palveluihin, opintoetuuksiin, mielenterveyspalveluihin, vakuutuksiin, eläkeasioihin, yleiseen edunvalvontaan ja velkaneuvontaan.

Yksi kriittinen moneen tahoan kohdistuva kysymys koski sitä, miksi Jyväskylän sosiaali- ja terveystalouksista ei ollut aikanaan ohjattu asiakasta hakemaan Kelalta sairaan lapsen hoitotukea. Kun asiakas muutti uuteen kuntaan, siellä häntä neuvottiin hakemaan tukea, mutta ikärajan täyttymisen vuoksi hän ehti saada tukea vain lyhyen aikaa. Tukioikeutta olisi ollut vuosikausia ja sillä olisi ollut suuri taloudellinen merkitys pienituloisessa lapsiperheessä. Asia lienee monen tekijän yhteensattumien summaa. Sosiaaliturva- ja palvelujärjestelmä on monimutkainen. Muistavatko ja tietävätkö sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaiset ohjata asiakkaita tarvittavien ja asiaankuuluvien palvelujen piiriin? Oma taitonsa on laatia sellainen lausunto, jolla etuus tai kuntoutus asiakkaalle helteä.

## 4 KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU

Sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen lisäksi kuntakohtaiseen tarkasteluun on otettu mukaan kunnille lähetetystä lomakekyselystä (liite 1) saatuja vastaustietoja. Vuonna 2007 vireille tulleiden ja ratkaistujen sosiaalihuoltoa koskevien kantelujen määrä on kysytty Länsi-Suomen lääninhallituksen Jyväskylän alueellisesta palveluyksiköstä. Kuntakuvaukseen on valittu joitakin sosiaalihuollon osa-alueita ja yhteydenottokuvauksia. Palautteita on mahdollisuus käsitellä selvitystä tarkemmin asianomaisten kuntien viranomaisten ja luottamushenkilöiden kanssa, mutta kuitenkin niin, ettei asiakkaiden tai yhteyttä ottaneiden henkilöllisyys paljastu.

### 4.1 Hankasalmi

Hankasalmelta otettiin vuonna 2007 sosiaaliamieheen yhteyttä ainoastaan 4 kertaa (7 asiaa v. 2006) ja niistäkin yksi koski kohtelua/palvelumenettelyä ja loput 3 neuvontaa. Neuvontaan on tilastoitu yhteydenottoja, jotka koskevat sosiaalihuollon palvelua, mutta asiakas ei ole ollut kyseisen asian vuoksi vielä tekemisissä palvelun tuottajan kanssa. Asiakkaiden kohtelua ja palvelumenettelyä koskeva asia oli ongelmallinen myös sosiaalihuollon salassapitosäännösten kannalta. Sinänsä hyvää tarkoittanut, tiettyä palvelua ja useita asiakasperheitä koskenut yhteinen kirjallinen tiedotusmenettely paljasti kirjeen saaneille sen, keitä kuuluu palvelun piiriin. Menettely olisi ollut syytä hoitaa sosiaalitoimesta koordinoitummin ja ainakin pyytää asianomaisilta lupa asiakkuuden paljastavaan tiedotukseen.

Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää sekä päihdehuol-

lon tilannetta. Hankasalmella on virassa yksi kelpoisuusehtojen mukainen sosiaalityöntekijä. Toinen sosiaalityöntekijä hoitaa virkaa epäpätevänä kelpoisuuslain suoman poikkeamissäännöksen mukaisesti. Kunnan sosiaalityöntekijätilanne voisi siis olla parempi ja vakaammalla pohjalla.

Päihdehuollon avohoito on järjestetty terveyskeskuksen päihdehoitajan, mielenterveystoimiston ja sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden avulla. Kunta vastaa itse avokatkaisuhoidoista ja alkoholistien laitostatkaisuhoidoista sekä niiden jatkohoidosta. Päihdepalvelusäätiöltä ja jonkin verran muiltakin tahoilta ostetaan kuntoutusjaksoja ja huumekatkoja. Päihdehuollon laituskuntoutukseen varattiin vuonna 2007 määrärahaa 25 000 €, mutta tarvetta oli enemmän ja tarkoitukseen oli käytettävä 42 000 €. Kehittämistarpeeksi kunnan päihdehuollossa nähdään suunnitelmallisuuden lisääminen sekä yhtenäisten työkäytäntöjen luominen ja kehittäminen.

Kunnassa ei tehty muistutuksia eikä itseoikaisupäätöksiä. Oikaisuvaatimuksia viranhaltijan päätöksistä tehtiin 7 (13), niistä 2 koski toimeentulotukea ja 3 vammaispalveluja. Lautakunta ei puuttunut päätöksiin ja hallinto-oikeuteen lähti 4 (2) valitusta. Hallinto-oikeus hyväksyi vuonna 2007 yhden valituksen (2 vuonna 2006). Hankasalmelta käynnistettiin vanhustenhuoltoa ja lastensuojelua koskevat kantelut lääninhallitukseen, mutta niitä ei ehditty vielä ratkaista.

## **4.2 Joutsa ja Leivonmäki**

Vuonna 2007 Joutsasta yhteydenottoja tuli 4 (6 vuonna 2006), joista 2 koski tyytymättömyyttä päätöksiin ja menettelyyn ja 2 oli pelkkiä palveluneuvonta-asioita. Viranomainen oikaisi 3 tekemäänsä toimeentulotuki päätöstä itse ilman lautakuntakäsittelyä. Viranhaltijan päätöksistä tehtiin kaksi oikaisuvaatimusta, joista toisen lautakunta hyväksyi. Hallinto-oikeuteen päätyi yksi valitus. Hallinto-oikeudesta ei palautunut hyväksytyjä valituksia. v. 2007. Lääninhallitukseen ei tullut kummastakaan kunnasta uusia hallintokanteluja, mutta lääni ratkaisi aiemmin tulleen Joutsan vanhustenhuoltoa koskevan kantelun, jossa seuraamuksena oli huomion kiinnittäminen.

Kuntakyselyn aiheena olevista päihdehuollon palveluista Joutsa tuottaa omin voimin asumispalvelut, ohjauksen, neuvonnan ja lääkäripalvelut. Katkaisuhoidtoa hankitaan Jyväskylän Seudun Päihdepalvelusäätiöltä. Jyränkölän Settlementin päihdeterapeutti käy Joutsan terveyskeskuksessa kerran viikossa. Päihdehuollon laituskuntoutukseen varattiin v. 2007 Joutsassa määrärahaa 7000 € ja sitä käytettiin 5898 €. Lisäksi hankittiin

avomyllyhoitopalveluja. Joutsassa ei viranomaisten mukaan ole ihmeemmin päihdepalveluiden kehittämistarpeita.

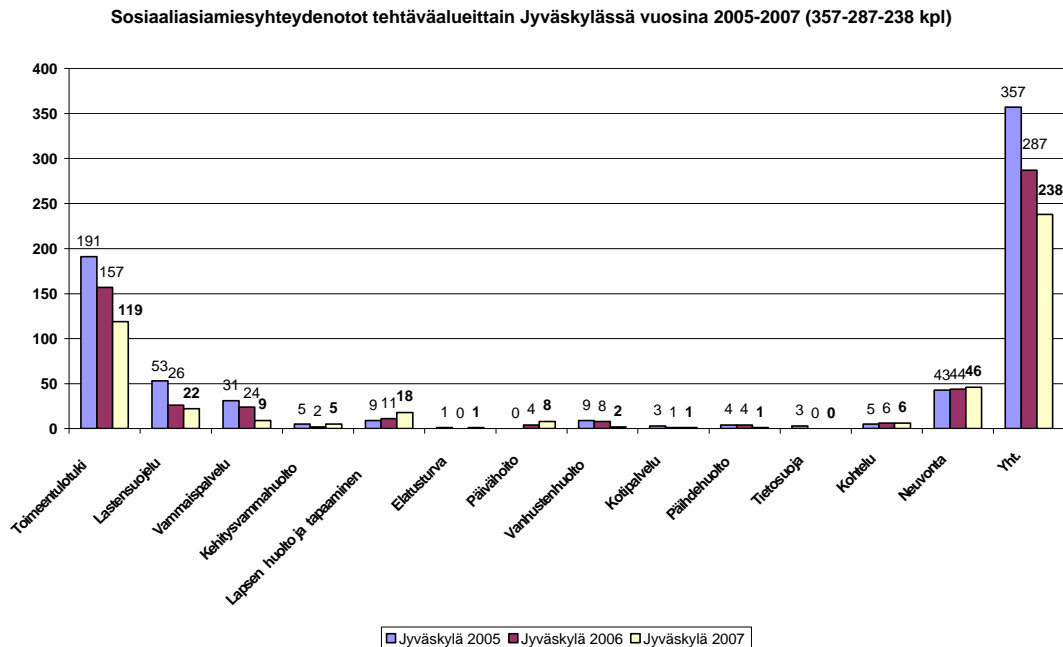
Leivonmäeltä sosiaaliasiamiehelle tuli kaksi asiaa (yksi vuonna 2006), niistä toinen koski toimeentulotukea ja toinen oli neuvontayhteydenotto. Kumpaakin asiaa käsiteltiin asiakkaiden pyynnöstä myös viranomaisten kanssa. Kuntakyselyn tietoja ei ole käytettävissä.

Vuoden 2008 alussa toteutunut Joutsan ja Leivonmäen kuntaliitos laajensi sosiaalihuollon palvelualueita. Osa palveluista tuotetaan lähipalveluina kummankin aiemman kunnan alueella, osa järjestetään keskitetympin. Leivonmäki tukeutui sosiaalityön tarpeissa edelliset kolme vuotta Toivakan kunnan ainoan sosiaalityöntekijän palveluihin. Sosiaaliasiamiehellä on ollut huoli siitä onko kuntalaisten käytettävissä riittävästi sosiaalihuollon ammatillista henkilöstöä havaitsemaan mahdolliset sosiaalipalveluiden tarpeet ja vastaamaan niihin oikea-aikaisesti. Joutsalla on yksi kelpoisuusehtojen mukainen sosiaalityöntekijä, mutta toiseen virkaan on ollut vaikea saada kelpoisuusehdot täyttävää työntekijää. Tilanne on muuttumassa, sillä johtavan sosiaalityöntekijän virkaan valittu työntekijä ottaa viran vastaan kesällä 2008. Johtava sosiaalityöntekijä vastaa Lasten ja perheiden palvelut -tuloksiköstä, jossa työskentelee sosiaalityöntekijä, kehitysvammahuollon vastaava ohjaaja, Leivonmäen palvelupisteen kanslisti ja perhetyöntekijä. Virkaan kuuluvat myös lastenvalvojan tehtävät. Kahden kunnan yhdistyminen selkeyttää sosiaalityön järjestämistapaa ja siitä hyötty kolmaskin eli Toivakan kunta.

### **4.3 Jyväskylä**

Jyväskylästä tuli sosiaaliasiamiehelle eri asioista 238 yhteydenottoa (287 v. 2006 ja 357 v. 2005), määrä laski tuntuvasti jo toisena peräkkäisenä vuonna. Eniten asioita oli toimeentulotuesta, 119 (157) kpl, lastensuojelusta 22 (26) ja lapsen huolto- ja tapaamisasioista 18 (11). Vammaispalvelu oli aiheena 9 kertaa, päivähoito 8, kohtelu 6 ja kehitysvammahuolto 5 kertaa. Muista aiheista tuli yksittäisiä yhteydenottoja ja uudet asiakkaat kysyivät sosiaalihuollosta neuvoja tai asia koski jotakin muuta kuin sosiaalihuollon palvelua 46 kertaa (44).

**Kuvio 3. Sosiaaliamiesyhteydenotot tehtäväalueittain Jyväskylässä vuosina 2005- 2007**

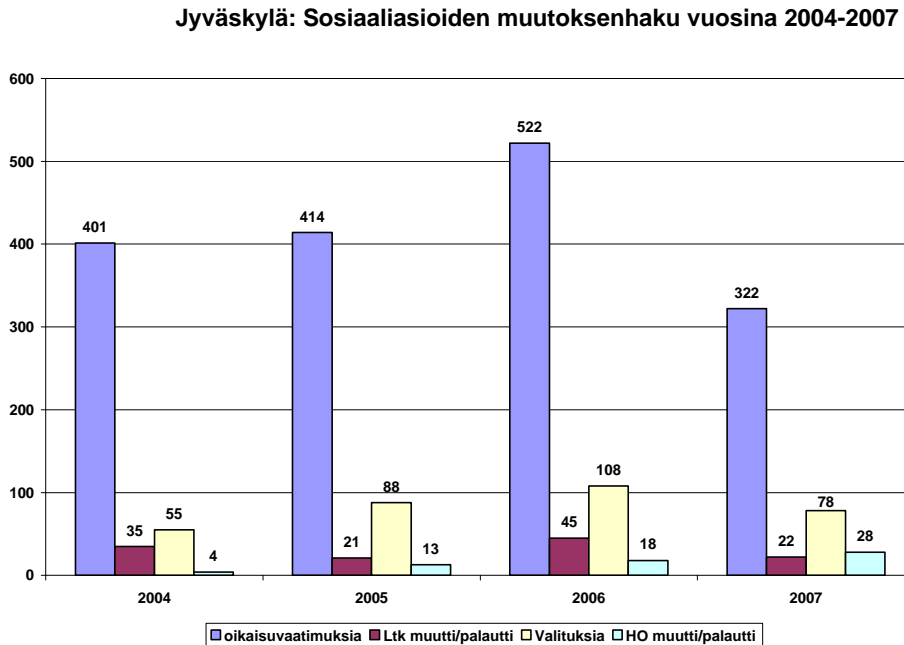


Toimeentulotukiaiheisten yhteydenottojen huomattava väheneminen on myönteinen asia. Hakemusten käsittelyviiveistä valitettiin selvästi aiempaa vähemmän. Vammaispalveluaiheiset yhteydenotot vähenivät myös, mutta suunta on alkuvuonna 2008 ollut taas nouseva. Lastenvalvojapalveluista tuli jonkin verran edellisvuotta useampia yhteydenottoja, samoin päivähoidosta.

Oheisesta sosiaaliasioiden muutoksenhakua koskevasta seurantataulukosta käy ilmi, että kaikki muut määrät laskivat, mutta hallinto-oikeuden hyväksymien valitusten määrä jatkoi kasvuaan. Tulos on satoa vuoden 2006 päätösten oikaisuvaatimus- ja valitusaallosta. Selvityksen luvussa 5.2 olevasta muutoksenhakua koskevasta koontitaulukosta näkyy lisäksi se, että myös korkeimmasta hallinto-oikeudesta tuli 12 päätöstä, joista 3 ratkaistiin asiakkaan eduksi (2 hylkäävää päätöstä v. 2006).



**Kuvio 4. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Jyväskylässä vuosina 2004 - 2007**



Toimeentulotukipäätöksistä 228 kpl (edellisvuonna 339) päätyi oikaisuvaatimuksena yksilöhuoltojaostolle. Vammaispalvelua oikaisut koskivat 79 (142) kertaa ja muihin päätöksiin haettiin muutosta 15 (41) kertaa. Yksilöhuoltojaosto käsitteli 322 (522) viranhaltijapäätöksestä tehtyä oikaisuvaatimusta ja muutti tai palautti niistä 22 (45). Hallinto-oikeuteen tehtiin valituksia edellisvuotta vähemmän, 78 kpl (108), mutta niitä hyväksyttiin 28, mikä on selvästi edellisvuosia enemmän (v. 2006 18 päätöstä ja v. 2005 13). Hallinto-oikeuden jonon vuoksi päätöksen saaminen kestää lähes vuoden ja vuoden 2007 oikeuspäätöksissä on asioita vuodelta 2006. Vuositasolla tarkasteltuna valitusten hyväksymisaste oli aiempaa korkeampi, n. 36 %. Kun kaksi viranhaltijakäsittelyä (päätös hakemukseen + oikaisuvaatimuksen valmistelu kokoukseen) ja lautakuntakäsittelyn läpikäyneistä valitetuista päätöksistä joka kolmas osoittautuu hallinto-oikeudessa laittomaksi, herää kysymään, minkä verran niitä mahtaa olla kaikkien päätösten joukossa? Onko kyse todellisesta uusien asioiden linjaustarpeesta vai olisiko lakeja pyrittävä soveltamaan tarkemmin?

Asiakaslain mukaisia muistutuksia ilmoitettiin tehdyksi 3 (0), niistä 2 koski sosiaali- ja perhepalveluja ja 1 vanhuksen pitkäaikaishoitoa. Lääninhallitukseen tuli vireille 10 hallintokantelua, joista 2 koski vanhustenhuoltoa, 4 lastensuojelua, 2 toimeentulotukea ja 2 lapsen huolto- ja tapaamisoi-keusasiaa. Lääninhallitus ratkaisi 6 (5) Jyväskylää koskevaa kantelua. Sekä lastensuojelua että vanhustenhuoltoa koskeneissa kanteluissa seuraamuk-sena oli huomion kiinnittäminen, muissa ei ollut aihetta toimenpiteisiin.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2006 selvitystä käsiteltiin kahteen otteeseen sosiaali- ja terveyslautakunnassa ja kaupunginhallituksessa, koska kau-punginhallitus palautti selvityksen uudelleen käsiteltäväksi sosiaali- ja ter-veyslautakunnalle. Sosiaaliasiamiehen asiamieskunnille suuntaamista yh-teisistä toimenpide-ehdotuksista suuri osa oli ajankohtaisia myös Jyväsky-lässä. Osa asioista on edennyt suotuisasti ja osa vaatii pitempää kehitys-työtä. Jyväskylässä on paneuduttu sosiaalihuollon palvelupäkohtiin ja haettu niihin ratkaisuja mm. kehittämiskeskusteluilla, asiakaspalvelukou-lutuksella ja palveluprosessien kehittämällä. Uusiakin palveluja on viri-tetty; mm. osallistuttu maakunnallisen sosiaalipäivystyksen toteuttami-seen ja valmistauduttu sosiaalisen luototukseen aloittamiseen keväällä 2008. Viranomaisten kanssa on järjestynyt muutamia tapaamisia, joissa on voitu tuoreeltaan käsitellä asiakaspalautetta ja sosiaaliasiamiehen ha-vaitsemia epäkohtia. Päädyttiin myös sopimaan käytännöstä, jossa sosiaa-liasiamies asiakkaan luvalla ilmoittaa tietoonsa tulevat kohteluun liittyvät epäkohdat palveluyksiköiden johtajille.

Esimerkkinä kehittämissyhteistyöstä voi mainita toimeentulotuen hake-muslomakkeen uusimisen. Vielä parempi olisi ollut, jos sosiaaliasiamie-hellä olisi ollut tilaisuus tutustua uudistusprosessiin sen kuluessa eikä vas-ta jälkikäteen. Uusitus tukihakemuslomakkeessa huomio kiinnittyi kol-meen asiaan. Ensimmäinen oli tapa, jolla tuen hakijan varallisuutta tie-dusteltiin. Toimeentulotukilaissa ei oteta varallisuutena huomioon omas-sa käytössä olevaa vakinaista asuntoa, joten oli asiatonta kysyä asunnon myyntiarvoa ja milloin asunnon arvo on määritelty. Vasta sen jälkeen ky-syttiin, onko asunto omassa käytössä. Auton myyntiarvoa ja arvioin-tiajankohtaa kysyttiin samalla tavalla, mutta ei sitä, onko auto välttämätön työmatkojen tai muun syyn vuoksi. Liitetietona vaadittiin vielä erikseen tositteet varallisuudesta ja selvitys mahdollisuudesta realisoida varallisuus.

Menettelystä saattoi syntyä tilapäisen taloudellisen tuen tarvitsijalle käsi-tys, että ennen kuin toimeentulotukea voi hakea, on hankittava kiinteis-tönvälittäjän arvio asunnosta ja autoliikkeen arvio auton hinnasta. Tuen hakijan on annettava kaikki tiedossaan olevat toimeentulotukeen vaikut-tavat välttämättömät tiedot, mutta liian vaikeaksi tuen hakemista ja saa-mista ei saa tehdä.

Toinen huomio koski sitä, että viranomainen pyrki tavallaan siirtämään selvittämisen- ja käsittelyvastuutaan asiakkaalle. Hakemuksessa vaadittavat liitteet – kohta alkoi lauseella: ”Toimeentulotuen hakijan on itse osoitettava oikeutensa toimeentulotukeen”. Asiakkaalla on sekä asiakaslain että toimeentulotukilain mukaisesti tietojenantovelvollisuus ja hallintolain mukainen myötävaikutusvelvollisuus vireille panemansa asian selvittämiseen, mutta hallintolain 31 §:n mukaan päävastuu asian selvittämisestä on viranomaisella.

Edelliset kohdat muutettiin lain hengen mukaisiksi sähköiseen lomakkeeseen välittömästi ja paperilomakkeisiin muutos tulee seuraavaan painokseen. Kolmanteen asiaan muutos ei ole yltänyt: Hakemuksen lopussa olevassa Tiedoksi -kohdassa kerrotaan, tai paremminkin uhataan, että väärin tietojen perusteella maksettu toimeentulotuki on maksettava takaisin. Toimeentulotukilain 20 § on armollisempi: ...”kunta voi periä tuen takaisin”... Paikallinen tulkinta siis on, että jos kunta kerran voi periä, se myös tekee sen. Oikeastaan on jopa reilua kertoa asia avoimesti.

Vaikka edellisen sosiaaliasiamies selvityksen runsas palvelupalaute on otettu kunnassa vastaan yhteisen kehittämistyön hengessä, vuoden 2007 selvitykseenkin jäi asiaa. Mukaan on valittu joitakin palveluja ja menettelyjä, joista asiakkaat ovat antaneet palautetta ja joissa on parantamisen varaa. Isosta kunnasta voi nostaa joitakin tyyppitapauksia, pienemmistä kunnista vastaavia ei juuri tule eikä niitä myöskään voi tunnistamisriskin vuoksi kuvata.

## **Toimeentulotuki**

Sosiaali- ja terveysministeriö uusi toimeentulotukilain soveltamisoppaan<sup>3</sup> vuonna 2007 ja se on kansalaisten nähtävissä STM:n internetsivuilla. Jyväskylän oma toimeentulotukiohjeistus käsiteltiin lautakunnassa joulukuussa 2007 ja on myönteistä, että toimeentulotukiohje on nähtävissä nyt myös kunnan kotisivuilla.

Toimeentulotuki, kunnan vastuulla oleva viimesijainen toimeentuloturva, oli asiana 119 kertaa. Toimeentulotuen odottajilta tuli huolekkaita viestejä kohtuuttomiin tilanteisiin ajautumisesta, mutta hakemuksen käsittelyn viivästyminen oli silti selvästi pienempi ongelma kuin edellisvuosina. Jyväskylällä oli ilmeisesti melko hyvä valmius ottaa vastaan vuoden 2008 alussa voimaan tullut toimeentulotuen palvelutakuu. Lakiuudistuksella pyrittiin turvaamaan se, että tukipäätöksen saa seitsemässä arkipäivässä

---

<sup>3</sup> Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 11/2007. Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille.

hakemuksen jättämisestä. Kiireellisissä tapauksissa päätös on tehtävä samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä, ja päätös on myös pantava toimeen viivytyksettä. Kirjallisen päätöksen lisäksi tukea hakevan tulisi päästä keskustelemaan henkilökohtaisesti kunnan sosiaalityöntekijän tai sosiaalihoajaan kanssa viimeistään seitsemän arkipäivän päästä siitä, kun asiakas on sitä pyytänyt. Harvassa kunnassa palvelutakuu toteutuu sellaisena kuin laki edellyttää ja mitä isompi kunta ja isommat asiakasmäärät, sitä vaikeampaa se on. Jyväskylälläkin on tekemistä, jotta palvelu kyetään tuottamaan säädettyssä ajassa ja riittävän laadukkaasti. Alku on kuitenkin lupaava. Toivottavasti lyhentyneet jonot eivät ole tulosta työntekijöiden kohtuuttomasta urakoinnista. Palvelupalautte on ollut selvästi aiempaa myönteisempää eikä kommentteja huonosta kohtelusta ole viime aikoina juuri kuulunut. Kestopalautteena voi kylläkin pitää sitä, että työntekijöitä on ajoittain vaikea tavoittaa ruuhkaisena soittoaikana ja soittopyyntöihin vastataan päivien kuluttua, jos vastataan lainkaan.

Jo useana vuonna sosiaaliamiehen tietoon on tullut tilanteita, joissa toimeentulotuki on hylätty varallisuuden perusteella. Päätöksissä on vedottu lakiin ja kunnan toimeentulotuen soveltamisohjeisiin, joiden mukaan yli 2 000 €:n arvoisen auton realisointi on ensisijaista viimesijaiseen toimeentulotukeen nähden. Summaan puuttumatta periaate on sosiaaliamiehestäkin sinänsä oikea ja linjaus sopii käytettäväksi monissa todellisissa varallisuustilanteissa, mutta säännön yksioikoinen soveltaminen voi johtaa asiakkaita epäoikeudenmukaisiin ja kohtuuttomiin tilanteisiin.

Ongelmallisia ovat tilanteet, joissa asiakas on hankkinut käytetyn auton ainoalla hänelle mahdollisella tavalla eli rahoitusyhtiön pitkäaikaisella lainalla. Voiko toimeentulotukiviranomainen edellyttää asiakasta realisoi- maan omaisuutta, jota tämä ei omista? Jos asiakas onnistuu löytämään auton + lainan ostajan tai rahoitusyhtiön ehdot täyttävän uuden haltijan, käytetyn auton arvo on todennäköisesti laskenut nopeammin kuin velka on ehtinyt lyhetä. Myynnin jälkeen asiakkaalla on autovelka, mutta ei autoa. Säästöä syntyy auton ylläpitokuluista, mutta niitä menoja ei muutenkaan oteta huomioon toimeentulotuessa. Asiakas ei hae tukea autoon liit- tyviin kuluihin, ainoastaan norminmukaista tukea elämiseen. Niissäkin ti- lanteissa, joissa auton myynti ei paranna asiakkaan taloudellista asemaa eikä poista hänen toimeentulotukioikeuttaan, realisointia on pidetty eh- dottomana edellytyksenä toimeentulotuen saamiselle. Jos toimeentulotu- kioikeus on, se lienee olemassa, olipa asiakas auton haltija tai ei.

Sosiaaliamiehen käsityksen mukaan toimeentulotukiviranomaisella ei ole edellä kuvatussa tilanteessa oikeutta pidättää toimeentulotukea, puut- tua asiakkaan itsemääräämisoikeuteen eikä arvottaa hänen valintojaan neuvontaa enempiä varsinkaan silloin, kun asiakas on toimeentulotuen

tarpeessa ja pysyy toimeentulotukinormien puitteissa. Asiakkaan omaa vastuuta painottava toimeentulotuen laajennettu perusosa on ollut käytössä jo parikymmentä vuotta. Toimeentulotuen perusosa on tarkoitettu kattamaan jokapäiväiseen elämään kuuluvia juoksevia menoja, joista ei erikseen tarvitse esittää selvitystä viranomaisille. Asiakkaan harkinnassa on, kuinka paljon perusosasta hän käyttää eri tarkoituksiin ja säästääkö hän tukea myöhempää tarvetta varten.

Toimeentulotuen takaisinperintä aiheuttaa vuosittain kymmenkunta yhteydenottoa. Toimeentulotukea myönnetään usein ennakkona odotettavissa olevaa ensisijaista toimeentuloa turvaavaa korvausta tai saamista vastaan. Ennakkona maksetun toimeentulotuen toimielin voi periä takaisin ilman hallinto-oikeuden päätöstä. Takaisinperinnän ei kuitenkaan pidä aiheuttaa uutta toimeentulotuen tarvetta eikä se saa johtaa tuen tarpeen pitkittymiseen eikä vaarantaa korvausvelvollisen tai sellaisen henkilön toimeentuloa, josta hän pitää tai on velvollinen pitämään huolta. STM suosittaa, että on toisinaan tarkoituksenmukaista luopua takaisinperinnästä, vaikka siitä on määrätty toimeentulotukea myönnettäessä. Esimerkkitilanteessa asiakas kotiutui joulun alla toista kuukautta kestäneestä sairaalahoidosta ja sairaalan sosiaalityöntekijä varmisti kotiutumisen onnistumiseksi sen, että sairauspäiväraha olisi ajoissa asiakkaan tilillä. Toimeentulotuen takaisinperinnän vuoksi pääsi kuitenkin käymään niin, että asiakkaan oli vietettävä pisimmät mahdolliset joulunpyhät rahatta ja ruuatta.

Joitakin kertoja on tullut vastaan tilanteita, joissa muutto halvempaan asumiseen ei lisää asiakkaan käytettävissä olevien tulojen määrää, mutta muuttoa silti edellytetään. Ongelmia on tullut myös siitä, että samassa osoitteessa asuvia ihmisiä on pidetty automaattisesti yhteistaloudessa asuvina, vaikka kyse ei ole ollut yhteistaloudesta. Käytännön johdosta henkilöiden on ollut hakeuduttava omiin asuntoihin, sekä heille itselleen että yhteiskunnalle kalliimpiin asumismuotoihin. Uusien toimeentulotukiasiakkaiden asumismenoja on myös kohtuullistettu ilman siirtymäaikaa eli ilman, että asiakkaalle olisi annettu kohtuullinen aika hakeutua halvempaan asuntoon.

Lapsen oikeus pitää yhteyttä siihen vanhempansa, jonka luona hän ei asu, on turvattu lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetulla lailla. Tapaamisoikeus tulee turvata tarvittaessa myöntämällä tarkoitusta varten toimeentulotukea. STM suosittaa, että etävanhemman menoina otettaisiin huomioon asiakaskohtaisesti harkiten lapsen perusosaa vastaava määrä tapaamispäiviltä. Tukea tapaamisiin myönnetään tavallisesti sen mukaan kuin kuluista on vanhempien kesken sosiaalilautakunnan vahvistamalla sopimuksella sovittu tai tuomioistuimen päätöksellä määrätty. Asiakkaan on esitettävä kulujen syntyisestä selvitys, koska tapaamiset

eivät aina toteudu sovitulla tai määrättyllä tavalla. Käytäntö tuntuu tässäkin asiassa vaihtelevan kunnasta ja työntekijästä toiseen ja asiakkaat ovat ilmaisseet kohtuuttomuuden kokemuksia lasten tapaamiskuluista vaadittavista selvitysmenettelyistä. Jos vanhemmilla on kireät välit, kuukausittainen kirjallisen selvityksen pyytäminen voi kiristää niitä entisestään. Tuen hakijasta sekin voi olla kiusallista, että toimeentulotukiasiakkuus tulee näin entisen puolison ja mahdollisesti tämän uuden perheen tietoon. Toivoisi riittävän, että vanhempi esittää vahvistetun sopimuksen tai oikeuden päätöksen, oman selvityksensä asiasta ja tarvittaessa, esim. vuosittain, asiaa tarkasteltaisiin tarkemmin.

Yksi palaute koski tilannetta, jossa asiakas lähetti tukihakemuksen kolme viikkoa ennen vankilasta vapautumista ja sai rahat tilille kaksi viikkoa vapautumisen jälkeen. Kun asiakas vapauduttuaan ehätti kysymään tukea, hänen käskettiin hakea kauraryyni- ja näkkileipäpussit ruokapankista. Asiakas ihmetteli, miksei voinut saada maksusitoumusta elintarvikkeisiin, jotta olisi saanut muutakin ruokaa. Hän oli pettynyt siihen, ettei sosiaalityö helpottanut siviiliin paluuta. Velkaantumiskierteen alku ja tukeutumispakko väärään kaveripiiriin oli kahden viikon odotusaikana lähellä.

## **Lastensuojelu**

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 häytti, joidenkin ammattitaitoa kyseenalaistettiin ja toivottiin työntekijän vaihtamista. Jälkihuollosta oli kyse muutamia kertoja.

## **Päihdehuolto**

Päihdehuolto ei juuri näy sosiaaliasiamiestyössä; uuden Jyväskylän alueelta tuli vain 3 asiaa ja yksi muusta kunnasta. Ennakkotilastojen mukaan alkoholin kulutus oli vuonna 2007 Jyväskylässä valtakunnan huippua, 10,7 litraa sataprosenttista viinaa asukasta kohti. Kulutuksesta samoin kuin palvelukysynnästäkin päätellen päihdepalveluille oli tarvetta enemmän kuin mihin määrärahat riittivät. Jyväskylän Seudun Päihdepalvelusäätiö tuottaa mm. poliklinikka-, alkoholi- ja huumevieroitusosastohoitoja sekä kuntoutusta. Jyväskylän Katulähetys tuottaa ensisuoja-, selviämisasema-, päiväkeskus- sekä asumis- ja tukipalveluita. Sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluilla on tärkeä asema, mutta edellä mainittujen kahden suuren

palveluntuottajan lisäksi Jyväskylä tukeutuu jonkin verran myös muiden paikallisten ja valtakunnallisten päihdehuollon palveluntuottajien tarjontaan. Päihdehuollon palvelut ovat Jyväskylässä monipuoliset ja erikoistuneilla palveluilla on hintansa. Todellista palvelutarvetta on vaikea tietää ja sopiikin toivoa, että palveluiden tilaaminen ja tuottaminen täsmentyy kohdalleen. Päihteiden ongelmakäytöstä irtipääsyä pitäisi voida tukea nykyistä tehokkaammin, sillä ennalta ehkäisy on paitsi inhimillisempää, myös helpompaa ja halvempaa kuin sairauksien, onnettomuuksien, perhekiisien, syrjäytymisen, väkivallan ja muiden suorien ja välillisten seuraamusten hoito.

### **Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto**

Vammaispalvelu oli yhteydenoton aiheena 9 ja kehitysvammahuolto 5 kertaa. Useimmat vammaispalveluja koskevat yhteydenotot aiheutuivat siitä, että erilaiset avustajapalvelut koettiin riittämättömiksi tai sopimattomiksi eikä kotipalveluun ollut varaa. Pari kertaa oli kyse asunnonmuutostöistä. Kehitysvammapalveluissa aiheena olivat mm. kotikunta-asiat, omaishoito, päätöksenteon hitaus ja muu hallinnollinen menettely sekä omaisten huoli kehitysvammaisen sukulaisen saamasta hoidosta ja olosuhteista.

### **Vanhustenhuolto**

Vanhustenhuollosta tuli ainoastaan 2 yhteydenottoa ja niissä kummassakin käsiteltiin vanhusten laitoshoidon laatua. Omaiset olivat huolissaan hoitotoimien riittävydestä ja he olivat käsitelleet asiaa perusteellisesti palveluntuottajien kanssa.

### **Päivähoito**

Lasten päivähoito oli aiheena hieman edellisvuosia useammin, 8 kertaa (4). Asioina olivat mm. päivähoitopalveluiden riittävyden turvaaminen, sisarusten päivähoito-oikeus vanhempainloman aikana ja päivähoitopaikan tai hoitajan vaihtuminen vastoin perheen tahtoa. Päivähoidon palvelusopimuksen sitovuudesta keskusteltiin tilanteessa, jossa puistoajat muuttuivat yksipuolisesti. Perhepäivähoidon varahoitotilan sopivuus tarkeitukseen huoletti, sillä pienessä yksiossa voi olla 8-9 lasta ja joskus jopa 14. Nukkumapaikkoja on kolme ja käytössä on yksi vessa. Tilanne on vanhempien mukaan jatkunut ainakin toista vuotta.

Päiväkotien keräämistä uimahalli-, teatteri- ym. virkistysreissumaksuista tuli myös kysymys. Näiden vanhempainilloissa päätettyjen järjestelyjen

koettiin olevan ristiriidassa sen kanssa, että kyseessä on asiakasmaksullinen julkinen verovaroin tuotettava palvelu. Vanhempien mukaan päivähoiton talouden suunnittelua olisi parannettava, että nämä sinänsä hyvin päivähoitoon sopivat ja kasvatusta tukevat osuudet voitaisiin järjestää osana päivähoitoa eikä vanhempien kukkarolle tarvitsisi tulla epävirallista reittiä. Tällaiset rahoitusjärjestelyt saattavat asettaa vanhemmat kiusalliseen tilanteeseen ja lapset epätasa-arvoiseen asemaan. Entä ellei joka päiväkodilla ole asiakaskunnassa aktiivisia vanhempia? Jäävätkö lapset silloin paitsi näistä retkistä ja kulttuuripalveluista?

Yksi asiakasmaksuasias nosti esiin kysymyksiä herättävän säädösten mukaisen käytännön. Uusioperheen lapsen päivähoitomaksu määräytyy perheen vanhempien tulojen mukaan, vaikka isä- tai äitipuoli ei olekaan lapsen elatusvelvollinen. Jos tämä uusivanhempi on paremmin ansaitseva kuin elatusvelvollinen vanhempi, hoitomaksu kohoaa suuremmaksi ja se voi johtaa myös vanhemman maksaman elatusavun kohoamiseen. Biologinen vanhempi voi siis joutua maksamaan isompaa elatusapua jonkun toisen tulojen johdosta. Päivähoitomaksun määräytymistä tarkoin tuntematta on vaikea sanoa onko asialla taloudellista merkitystä, mutta jos asia on siten kuin edellä on kuvattu, sen sosiaalinen vaikutus voikin olla taloudellista suurempi.

### **Sosiaalinen luototus**

Sosiaalisen luototuksen 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 kohtuuehtoisia 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 sosiaalisen luototuksen perusta samanlaiseksi koko maassa. Lain säätämisestä on jo vuosia, mutta toimeenpano on kunnissa ollut hidasta. Jyväskylän kaupunki valmistautui palvelun käynnistämiseen vuonna 2007 ja aloitti ensimmäisenä Keski-Suomen kuntana sosiaalisten luottojen myöntämisen 1.3.2008. Kuntaliitosten myötä palvelu laajenee koskemaan uutta Jyväskylää.



#### 4.4 Jyväskylän maalaiskunta

Jyväskylän maalaiskunnan sosiaaliasiamiestyö hoidetaan osa-aikaisesti, kiertävän lastensuojelun erityissosiaalityöntekijän työn ohessa. Puhelinpäivystysaika on viikoittain, tiistaiamuksin kahdeksasta kymmeneen. Muinakin aikoina saapuviin yhteydenottoihin pyritään vastaamaan tilanteen mukaan ja etenkin yhteydenottopyyntöihin mahdollisimman pikaisesti, mutta sosiaaliasiamiestyö keskittyy tiistapäiviin.

Sosiaaliasiamiehen otettiin yhteyttä Jyväskylän maalaiskunnasta selvästi vähemmän vuonna 2007 kuin edellisenä vuonna. Erillisiä yhteydenottoja kirjattiin yhteensä 43 (82). Edellisten vuosien tapaan toimeentulotuki- ja lastensuojeluasiat olivat useimpien yhteydenottojen taustalla. Toimeentulotukiasioissa tuli yhteensä 11 (30) yhteydenottoa ja lastensuojeluasioissa 10 (16). Yksittäinen aihealue, jossa tuli eniten kysymyksiä, oli muu ohjaus ja neuvonta; sen piiriin kuuluvia asioita kirjattiin yhteensä 13 (20). Vammaispalveluasioihin, elatusturvaan, päivähoitoon ja kotipalveluun liittyneitä kontakteja oli kutakin yksi kun taas vanhustenhuollon ja päihdehuollon asioissa otettiin yhteyttä kaksi kertaa. Asiakkaiden ja viranomaisien keskinäisiin neuvotteluihin ei sosiaaliasiamies vuoden 2007 kuluessa osallistunut.

Toimeentulotukeen liittyneet yhteydenotot koskivat edellisten vuosin tapaan lähinnä sitä, että asiakas oli tyytymätön päätöksen ja tuen maksatukseen viipymiseen tai siihen ettei ehkäisevää toimeentulotukea myönnetty hakijan toivomalla tavalla. Jotkut paheksuivat sitä, ettei omaa työntekijää tavoita, koska puhelinaikana linjat ovat aina varatut. Myöskään soitto-pyyntöihin ei aina reagoitu.

Lastensuojeluasioissa asiakkaat olivat mm. tyytymättömiä tiedonsaantiinsa ja siihen miten heidän näkemyksensä ja ajatuksensa otettiin huomioon ja kirjattiin asiakirjoihin. Eräässä tapauksessa yhteydenottaja mainitsi mm. sen, että huoltosuunnitelman neuvottelun muistiot viipyvät pitkään; erään kerran muisto laadittiin ja toimitettiin asianosaisille vasta kuuden viikon kuluttua tapahtumasta. Mahdollisimman reaaliaikaisesti ja avoimesti asiakkaan kanssa yhdessä tehty dokumentointi olisi omiaan poistamaan tämänkaltaista tyytymättömyyttä.

Kahden yhteydenoton keskeisenä vaikuttimena oli se, että soittajat olivat pitkään odottaneet asiansa käsittelyä. Päätöstä kysellessään he olivat saaneet selitykseksi sen, että heidän lähettämänsä asiakirjat tai osa niistä, olivat hukkuneet. Toisessa tapauksessa näistä myös asiakkaan asian lautakuntakäsittelyä koskevat asiakirjat unohtuivat lähettää hänelle tiedoksi. Tällaisiin epäkohtiin on ilmeisen aiheellista kiinnittää huomiota.

Kuntakyselyn mukaan kunnassa oli helmikuussa 2008 asiakaspalvelutehtävissä 11 kelpoisuuden omaavaa sosiaalityöntekijää. Asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin edellisvuosien tapaan yksi. Lääninhallitus ratkaisi 3 hallintokantelua. Yksi lastensuojelua koskeva kantelu antoi aiheita huomion kiinnittämiseen, toinen lastensuojelukantelu ei antanut aiheita toimenpiteisiin, kuten ei myöskään toimeentulotukiasia. Uusia hallintokanteluja tuli v. 2007 vireille 8, niistä 4 koski lastensuojelua, 2 lapsen huoltoa ja tapaamisoikeusasiaa, yksi vanhustenhuoltoa ja yksi muuta asiaa.

Viranomaiset oikaisivat itse 10 tekemäänsä toimeentulotukipäätöstä. Lautakunta käsitteli 46 (49 asiaa v. 2006) oikaisuvaatimusta, joista 15 koski toimeentulotukea ja 5 vammaispalvelua. Lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi 5 (8) päätöstä. Oikaisuvaatimusten käsittelyaika oli korkeintaan 30 päivää. Pääsääntöisesti kuukauden aikana tulleet asiat käsitellään seuraavassa lautakunnan kokouksessa. Lautakunnan päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen 12 (8) kertaa ja hallinto-oikeus hyväksyi 3 (1) valitusta vuoden 2006 asioista. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta palautui yksi hylätty valitusratkaisu.

Jyväskylän maalaiskunnassa ei nähty olevan päihdehuollon kehittämistarpeita. Kunta ostaa palveluja Jyväskylän Seudun Päihdepalvelusäätiöltä ja myös muilta laitoksilta, kuten Tyynelän A-kodilta ja Järvenpään sosiaalisairaala on ostettu kuntouttavaa laitoshoidtoa sekä alkoholi- että päihderiippuvaisille. Päihdehuollon laituskuntoutukseen varattiin v. 2007 määrärahaa 353 785 € ja tarkoitukseen käytettiin 368 833 €.

## 4.5 Jämsänkoski

Jämsänkoskelta otettiin vuonna 2007 sosiaaliasiamiehen yhteyttä 14 (15) kertaa. Kysymyksessä oli 4 kertaa toimeentulotukiasia ja muu neuvonta, pari yhteydenottoa tuli vammaispalveluista ja vanhustenhuollosta sekä yksittäisiä asioita lastensuojelusta ja päivähoidosta. Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty eikä myöskään hallintokanteluja lääninhallitukseen. Viranhaltijan päätöksiin ei nähty tarpeelliseksi tehdä itseoikaisuja, mutta asiakkaat tekivät 5 (12) oikaisuvaatimusta ja lautakunta muutti 3 (2) päätöstä. Lautakunnan päätöksistä ei valitettu hallinto-oikeuteen eikä oikeusasteista palautunut vanhempiakaan päätöksiä.

Asiakaspalvelutehtävissä on 3 kelpoisuuslain mukaista sosiaalityöntekijää. Päihdehuollon palveluneuvontaa ja A-klinikalle ohjausta annetaan lastensuojelussa ja aikuissosiaalityössä. Jämsänkoski ostaa palveluja Jämsän seudun terveydenhuollon kuntayhtymältä ja laituskuntoutuksen yksityisil-

tä palveluntuottajilta. Päihdehuollon laitoskuntoutukseen varattiin vuodelle 2007 määrärahaa 12 000 € ja tarkoitukseen oli käytettävä 16 891 €. Paikkakunnalla on päihdehuollon palveluja saatavilla kohtuullisesti, mutta vielä tarvitaan ehkäisevää päihdetyötä, kevyesti ja vahvasti tuettuja asu-  
mispalveluja sekä päivätoimintaa.

#### **4.6 Kinnula**

Kinnulasta tuli 10 yhteydenottoa, niistä 5 koski toimeentulotukea, 4 neuvontaa ja 1 elatusmaksumenettelyä. Asiakkaiden pyynnöstä muutamia asioita selvitettiin yhdessä viranomaisten kanssa. Kunnassa ei tehty asiakaslain mukaisia muistutuksia, mutta lääninhallitus ratkaisi yhden vanhus-  
tenhuoltoa koskeneen kantelun, joka ei antanut aiheita toimenpiteisiin. Viranhaltijan päätöksistä tehtiin 8 oikaisuvaatimusta ja lautakunta palautti uudelleen käsiteltäväksi 2 päätöstä. Oikaisuvaatimusten käsittelyaika oli 1-3 kk, mitä ei pisimmillään voi enää pitää viivytyksettömänä. Päihde-  
huollon laitoskuntoutukseen varattiin 5 000 €, mutta sitä ei käytetty.

Kinnulassa on yksi sosiaalityöntekijän virka, mutta käytännössä kunnan sosiaalityö on ollut pitkään kelpoisuusehtojen mukaisen sosiaalijohtajan varassa ja vuoden 2007 lopussa sosiaalityön osuus jäi useiksi kuukausiksi kokonaan tyhjilleen. Kunnassa olisi syytä valmistautua siihen, että kuntalaisia varten on riittävästi sellaista henkilöstöä, joka kykenee tuottamaan palvelut lain edellyttämällä tavalla.

#### **4.7 Korpilahti**

Korpilahdelta otettiin vuonna 2007 sosiaaliamiehen yhteyttä 12 (16) kertaa. Neuvonta oli aiheena 6 kertaa, kehitysvammahuolto 3 ja toimeentulotuki 2 kertaa. Lastensuojelusta tuli yksi asia.

Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty eikä lääninhallitukseen kanneltu kunnan toimista. Viranhaltijat eivät nähneet aiheelliseksi oikaista itse tekemiään päätöksiä ja lautakunnalta haettiin muutosta ainoastaan kahden viranhaltijapäätökseen (23 vuonna 2006), luottamushenkilöt eivät puuttuneet kumpaankaan päätökseen. Hallinto-oikeuteen lähti edellisvuoden tavoin yksi valitus eikä oikeusasteista palautunut hyväksytyjä valituksia.

Kunnassa on kaksi sosiaalityöntekijää ja sosiaalityötä tekevä sosiaalijohtaja. Oikaisuvaatimusten käsittelyaika on kohtuullinen, sillä yleensä muutoksenhaku käsitellään lautakunnan seuraavassa kokouksessa. Sosiaalityöntekijät ja terveydenhuollon kuntayhtymän lääkärit antavat päihdehuollon ohjausta ja neuvontaa ja lyhyitä katkaisuhuoltoja voidaan toteuttaa

omana toimintana vuodeosastolla tai ostopalveluna Jämsässä. Pienimuotoista vuokrasuhteista asumispalvelua on omasta takaa jonkin verran, mutta sitä ostetaan maksusitoumuksella myös muilta palveluntuottajilta. Tuettua asumista hankitaan Jyväskylän Katulähettykseltä ja päihdekuntoutusta Väentupa ry:ltä sekä Tyynelän kuntoutus- ja kehittämiskeskukselta. Jämsän terveydenhuollon kuntayhtymästä hankitaan A-klinikkapalvelut, hoito/ryhmäkäynnit, lääkärin vastaanottokäynnit, koti- tai työpaikkakäynnit ja huumevieroitus tai korvaushoito. Jyväskylän Seudun Päihdesäätioältä on hankittu tarvittaessa myös palveluja. Korpilahti varasi päihdehuollon laitospalveluun 9 200 €, mutta sitä tarvittiin 16 029 €. Koko päihdehuollon määrärahavaraus oli 29 050 € ja käyttö 37 890 e.

Kehittämistarpeiksi nähtiin päihde-mielenterveysasiakkaiden asuttaminen ja työllistäminen. Etenkin käytöshäiriöisille henkilöille on vaikea löytää sopivaa asuinpaikkaa ja työ-/päivätoiminnan räätälöiminen heille on vaikeaa. Työllistäminen ja kuntouttava työtoiminta on hoidettu osittain kunnan ja Korpilahden työttömien yhdistyksen yhteistyöllä. Palvelujen kehitysnäkymät ovat toiveikkaat. Korpilahti on liittymässä Jyväskylän kaupunkiin 1.1.2009 ja jatkossa palvelurakenne monipuolistuu ja vastaa paremmin asiakkaiden tarpeisiin.

#### **4.8 Kuhmoinen**

Kuhmoisista tuli sosiaaliamiehelle 6 (3) yhteydenottoa vuonna 2007. Niistä neljä oli neuvonta-aiheisia ja elatusasiaa ja vanhustenhuoltoa käsiteltiin kerran. Lääninhallituksella ei ollut kuntaa koskevia hallintokanteluja ratkaistavanaan. Muita kuntakyselytietoja ei ole ollut käytettävissä. Sosiaaliamies kävi tutustumassa kunnan sosiaalitoimeen ja vanhustenhuoltoon toukokuussa 2007.

#### **4.9 Laukaa**

Laukaasta otettiin vuonna 2007 yhteyttä 30 kertaa (edellisvuonna 28). Toimeentulotukea asia koski 10 (12) kertaa, neuvoja kysyttiin 8 (7) kertaa ja vammaispalvelu oli aiheena 5 kertaa. Lapsen huolto- ja tapaamisasioita oli edellisvuoden tapaan 3 ja lastensuojelua ja kehitysvammahuoltoa koski 2 asiaa. Laukaalaisten yhteydenotoissa oli usein kyse siitä, että asiakkaat halusivat lisätietoja viranomaisten menettelyn perusteista. Osa näistä selittämistehtävistä oli helppoja, koska perusteet olivat hyvin ilmeiset. Muutamassa asiassa olisi voinut olla yhtä hyvin, tai joskus jopa paremminkin,

perusteita toisenlaisiin ratkaisuihin. Omaishoitajan lomituksen asiakasmaksukäytäntö tarkistettiin säädöksen mukaiseksi asiakkaan yhteydenotosta seuranneella sosiaaliamiehen ja viranomaisten yhteistyöllä. Laukaassa ei tehty asiakaslain mukaisia muistutuksia sosiaalihuollon palveluista. Lääninhallitukseen tuli vireille yksi lapsen huolto- ja tapaamisoi-keusasiaa koskeva kantelu. Lääni ratkaisi yhden aiemmin vireille tulleen päivähoitokantelun, joka ei antanut aiheutta toimenpiteisiin.

Toimeentulotukea ja vammaispalveluasioita koskevia itseoikaisupäätöksiä kunnassa arvioitiin tehdyksi noin 13. Oikaisuvaatimuksia viranhaltijapäätöksistä tehtiin 20 (13), niistä 7 koski toimeentulotukea ja 9 vammaispalvelua. Oikaisuvaatimusten keskimääräinen käsittelyaika oli n. 20 päivää eli sangen kohtuullinen. Lautakunta ei edellisvuoden tapaan nähnyt tarpeelliseksi muuttaa yhtään päätöstä ja seurauksena oli 6 valitusta hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeudesta ei palautunut valituksia, mutta korkein hallinto-oikeus ratkaisi 4 asiaa hylkäämällä valitukset.

Laukaassa on asiakaspalvelutehtävissä 8 sosiaalityöntekijää, joten lastensuojelulain mukainen tehtäväjako ei tuota kunnassa vaikeuksia. Päihdehuollon palveluista kunta tuottaa ohjauksen, neuvonnan, lääkäripalvelut ja avokatkaisun oman sosiaalityön ja terveydenhuollon voimin. Kuntoutus- ja asumispalveluja ostetaan Jyväskylän Seudun Päihdepalvelusäätiöltä, Väentupa ry:ltä ja muilta yksityisiltä palveluntuottajilta. Päihdehuollon laituskuntoutukseen varattiin vuotta 2007 varten 110.285 € ja siihen käytettiin 91 252 €. Päihdehuollossa ei nähdä akuuttia kehittämistarvetta ja nykyistä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyötä pidetään toimivana.

#### **4.10 Luhanka**

Luhangasta tuli 4 asiakasasiaa vuonna 2007. Vammaispalvelusta oli kyse 2 kertaa ja toimeentulotukea ja neuvontaa käsiteltiin kerran. Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty vuonna 2007 eikä lääninhallituksella ollut kunnan sosiaalihuoltoa koskevia kanteluja käsiteltävänä. Lautakunta käsittelee 4 oikaisuvaatimusta ja hallinto-oikeuteen valitettiin 5 kertaa. Luhanka käyttää tarvittaessa Päihdepalvelusäätiön palveluja. Päihdehuollon laituskuntoutukseen varattiin 2 000 €, mutta sitä ei käytetty.

Luhangassa ei ole sosiaalityöntekijää ja kunnassa on viime aikoina käytetty jonkin verran kiertävän lastensuojelun sosiaalityöntekijän palvelua. Luhangan on syytä varmistaa, mistä se saa hankituksi virkavastuulla työskentelevän sosiaalityöntekijän palvelut sekä selvittää muutenkin se, kuinka lastensuojelupalvelut pystytään järjestämään vuoden 2008 alussa voimaan tulleen lastensuojelulain mukaisesti.

## 4.11 Muurame

Muuramesta tuli 20 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2007 (16 vuonna 2006). Niistä 9 (9) koski toimeentulotukea, 5 neuvontaa ja vammaispalvelusta ja lastensuojelusta tuli kummastakin 3 yhteydenottoa. Sosiaalihuollon asioista tehtiin Muuramessa 9 (7) oikaisuvaatimusta, joista 5 koski toimeentulotukea ja 4 vammaispalvelua. Luottamushenkilöt pysyttivät viranhaltijapäätökset puuttumatta niihin. Lautakunnan päätöksistä ei valitettu, mutta hallinto-oikeudesta palautui 3 hyväksyttyä valitusta. Oikaisuvaatimuksen käsittelyajan vaihteluväli on 14 - 60 päivää keskimääräisen ajan ollessa 37 päivää. Muutoksenhaku käsitellään siis joko seuraavassa tai sitä seuraavassa lautakunnan kokouksessa. Asiakslain mukaisia muistutuksia ei tehty eikä lääninhallituksella ollut muuramelaisten kanteluja ratkaistavana.

Muuramessa on asiakaspalvelutehtävissä 5 kelpoisuusehdot täyttävää sosiaalityöntekijää eikä uuden lastensuojelulain mukainen aiempaa tarkemmin määritelty työnjako tuottane kunnassa ongelmia. Päihdehuollon laitostuntoutukseen varattiin määrärahaa 50 000 € ja käytettiin 37 399 €. Katkaisuhoidtoa järjestetään sekä terveyskeskuksessa että Jyväskylän Seudun Päihdepalvelusäätiöllä. Muuten palvelut ostetaan Päihdesäätiöltä ja kuntoutushoitoja eri yksityisiltä palveluntuottajilta. Kunnassa on tarvetta kehittää päihdehuollon paikallisia avopalveluja, päiväkeskus- ja vertaisryhmätoimintaa, yhteistyötä seurakunnan kanssa, nuorille suunnattua toimintaa sekä sosiaalista isännöintiä päihdeongelmaisten asuintaloihin.

## 4.12 Petäjävesi

Petäjävedeltä otettiin vuonna 2007 sosiaaliasiamieheen yhteyttä 4 (7) kertaa. Vanhustenhuolto oli aiheena 2 kertaa ja toimeentulotuesta sekä lapsen huolto- ja tapaamisasiasta tuli kummastakin yksi yhteydenotto. Kunnassa on asiakaspalvelutyössä ½ kelpoisuusehdon täyttävän sosiaalityöntekijän työpanoksesta, mitä ei voi pitää riittävänä. Päihdehuollon ohjausta ja neuvontaa saa sosiaalitoimesta ja kuntayhtymän lääkäriltä. Asumispalvelut ovat kunnallisia ja Petäjäveden Mielenterveysseura järjestää päiväkeskustoimintaa. A-klinikka-, katkaisu- ja kuntoutuspalveluja hankitaan tarvittaessa Jyväskylän Seudun Päihdepalvelusäätiöltä ja lisäksi kuntoutuspalveluja muiltakin yksityisiltä palveluntuottajilta. Petäjävedellä varattiin vuonna 2007 päihdehuollon laitostuntoutukseen määrärahaa 4 000 € ja sitä tarvittiin n. 9 100 €.

Lautakunta käsitteli 5 (8) sosiaalihuoltoa koskevaa oikaisuvaatimusta eikä nähnyt aiheelliseksi muuttaa viranhaltijapäätöksiä. Oikaisuvaatimusten käsittelyajan vaihteluväli oli 30 - 60 päivää ja keskimääräinen aika 45 päivää. Lautakunnan päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen yhden kerran ja hallinto-oikeudesta palautui edellisvuoden tavoin yksi hyväksytty valitus. Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuja ei palautunut eikä lääninhallituksella ollut käsiteltävänä kanteluja Petäjävedeltä. Asiakaslain mukaisia muistutuksia palvelusta tai kohtelusta ei myöskään tehty.

### **4.13 Pihtipudas**

Pihtiputaalta otettiin vuonna 2007 sosiaaliamiehen yhteyttä 20 (20) kertaa. Neuvonta-asioita oli 9 (13), toimeentulotukiasioita 7 (6) kpl ja kerran oli asiaa lastensuojelusta, vammaispalvelusta, vanhustenhuollosta ja kotipalvelusta. Pihtiputaalla oli helmikuussa 2008 asiakastyössä yksi kelpoisuusehtojen mukainen sosiaalityöntekijä. Työntekijätilanne paranee, kun toinen sosiaalityöntekijä palaa virkavapaalta.

Lautakunta käsitteli 17 (42) oikaisuvaatimusta, joista 4 oli toimeentulotuki- ja samoin 4 vammaispalveluasiana. Lautakunta muutti tai palautti 4 (33) päätöstä. Oikaisuvaatimuksen käsittelyajan vaihteluväli oli toimeentulotukiasiassa 17 -54 päivää ja vammaispalveluasiana 28 – 49 päivää. Keskimäärin käsittelyajat olivat siis 40 – 43 päivää. Hallinto-oikeuteen valitettiin 3 kertaa ja hyväksytyjä valituksia palautui 2. Asiakaslain mukaisia, palvelua koskevia muistutuksia ei tehty.

Pihtipudas tuottaa päihdehuollon avopalvelut pääosin itse. Päihdehuollossa käytetään mielenterveystoimiston lääkäripalveluja. Psykiatri käy kerran viikossa, terveyskeskuksen lääkäri käy 4 x 4 tuntia/kk ja yhdessä Viitasaaren kanssa ostetaan päihdelääkärin palveluja 1 pv/kk. Päihdetyöntekijä arvioi lääkehoidon tarpeen. Avokatkaisuhoitoa antaa päihdetyöntekijä ja viikonloppuisin terveyskeskus päihdetyöntekijän ohjeistuksen mukaan. Tukiasumispalveluja ostetaan Hoitokoti Kangaskartanosta Viitasaarelta. Päihdehuollon laitostuntoutukseen ja ostopalveluihin varattiin 40 000 € ja käytettiin n. 34 000 €.

Päihdehuollon kehittämistarpeiksi todettiin:

- Päihdehuollon ”päihdeasuntola”, jossa olisi työntekijä virka-aikana paikalla tukemassa sitä kuinka selviytyä arjessa päihdeettömänä ja yhteisöllisesti asuen.

- Yhteistyö sosiaalitoimen kanssa tiiviimmäksi. Esim. voisiko sosiaalitoimi velvoittaa/motivoida päihdeongelmaista päihdetyöntekijän kanssa yhteistyöhön myöntämällä tiettyjä etuja. Näin tuki, kontrolli ja yhteistyö olisivat laajemmat ja ihminen tulisi paremmin autetuksi.
- Ennalta ehkäisevä päihdetyö on vielä alkutekijöissään Pihtiputaalla

#### **4.14 Toivakka**

Toivakasta tuli vuonna 2007 sosiaaliasiamiehelle edellisvuoden tavoin 4 eri asiaa. Vammaispalvelu oli aiheena 3 kertaa ja vanhustenhuolto kerran. Lautakunta käsitteli 3 oikaisuvaatimusta eikä nähnyt aiheelliseksi puuttua niihin. Oikaisuvaatimusten käsittelyajaksi todettiin 4 – 10 päivää. Jos keskimääräinen muutoksenhaku-aika hakemuksen saapumisesta päätöksen tiedoksi antamiseen on 6 päivää, käsittelyä voi pitää todella viivytyksettömänä. Hallinto-oikeuteen lähti yksi valitus. Oikeudesta ei palautunut valitusratkaisuja eikä kunnassa ollut kantelu- ja muistutusasioita. Sosiaaliasiamies kävi tutustumassa Toivakan sosiaalihuoltoon syksyllä 2007.

Kunnassa on asiakaspalvelutehtävissä yksi kelpoisuusehtojen mukainen sosiaalityöntekijä, joten uuden lastensuojelulain mukaisesti toimiminen voi tuottaa tarpeen hankkia virkavastuisia palveluja myös muualta. Kuntakyselyn mukaan kunta ei tuota itse päihdehuollon palveluja vaan ostaa ne Jyväskylän Seudun Päihdepalvelusätiöltä ja Seukkalasta. Päihdehuollon laitoskuntoutukseen varattiin 10 900 € ja tarkoitukseen käytettiin 10 009 €. Toivakassa ei nähty olevan erityisiä päihdehuollon kehittämistarpeita.

#### **4.15 Uurainen**

Uuraisilta otettiin vuonna 2007 sosiaaliasiamieheen yhteyttä ainoastaan 2 (6) kertaa. Aiheina olivat toimeentulotuki ja neuvonta. Viranomaiset näkivät perustelluksi oikaista itse 2 tekemäänsä päätöstä. Lautakunta käsitteli 3 toimeentulotukiaiheista oikaisuvaatimusta, joista yhteen se päätyi puuttumaan. Hallinto-oikeuteen ei tehty valituksia, mutta sieltä palautui yksi vanhempaa päätöstä koskenut hyväksytty valitus. Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty, mutta lääninhallitukseen tuli vireille vanhustenhuoltoa koskenut kantelu. Läninhallitus ratkaisi kantelun, joka ei antanut aihetta seuraamuksiin.



Uuraisilla on käytettävissä ainoastaan ½ kelpoisuusehtojen mukaisen sosiaalityöntekijän työpanoksesta. Sosiaalityöntekijävaje on ilmeinen ja ainoaan sosiaalityöntekijän virkaan olisi syytä saada kelpoisuusehtojen mukainen työntekijä. Päihdepalveluista kunta tuottaa suuren osan itse sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyönä: Ohjaus ja neuvonta on sosiaalityötä, lääkäripalvelut ja avokatkaisu terveysasemalla. Kuntoutuspalvelut ostetaan pääosin Päihdepalvelusätiöltä ja asumispalvelut joko tuotetaan itse tai ostetaan yksityisiltä. Päihdehuollon laitospalveluun varattiin v. 2007 määrärahaa 11 500 € ja tarkoitukseen tarvittiin 17 590 €. Päihdehuollon kehittämistarpeeksi todettiin kunnallinen ympärivuorokautisesti valvottu asumispalvelu.

#### **4.16 Viitasaari**

Viitasaarelta tuli vuonna 2007 sosiaaliamiehelle 18 asiaa (edellisvuonna 5). Toimeentulotuki oli aiheena 8 (3) kertaa, neuvontaa tarvittiin 6 (2) kertaa ja lastensuojelu, vammaispalvelu, vanhustenhuolto ja päihdehuolto olivat kerran yhteydenoton aiheena. Viitasaarella viranhaltijat eivät tehneet päätöksiin itseoikaisuja. Lautakunta käsitteli 24 (14) oikaisuvaatimusta, joista 6 koski toimeentulotukea ja 9 vammaispalvelua. Toimeentulotuksessa oikaisuvaatimusten käsittelyaika oli 19 - 48 päivää keskimääräisen ajan ollessa 33 päivää. Vammaispalvelussa käsittelyaika oli 23 – 72 päivää keskimääräisen ajan ollessa 40 päivää. Lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi 2 päätöstä, hallinto-oikeuteen valitettiin 8 kertaa ja hallinto-oikeudesta palasi 2 hyväksytyä valitusta. Wiitaunionista tuli lääninhallitukseen vireille vanhustenhuoltoa ja toimeentulotukea koskevat hallintokantelut ja lääninhallitus ratkaisi yhden toimeentulotukea koskevan kantelun, jossa seuraamuksena oli huomion kiinnittäminen. Viitasaarella ei tehty asiakaslain mukaisia muistutuksia.

Viitasaarella oli helmikuussa 2008 asiakaspalvelutehtävissä 2 kelpoisuusehtojen mukaista sosiaalityöntekijää. Päihdepalveluista osan kunta tuottaa itse ja osan ostaa. Kunnassa työskentelee yksi kokopäiväinen päihdetyöntekijä perheneuvola- ja mielenterveyskeskuksen erityistyöntekijänä. Keskus sijaitsee terveyskeskuksen avoterveydenhuollon päivystysyksikön lähellä. Arkisin päihdetyöntekijällä on yksi tunti varattuna akuutteihin ilman ajanvarausta tapahtuviin ohjaus- ja neuvontakäynteihin. Lääkäripalvelut saa mielenterveyskeskuksesta ja niitä täydennetään poliklinikan lääkäripalveluilla. Päihdetyöntekijä hoitaa arkisin ilman ajanvarausta avokatkaisut (lääkehoito, akupunktio, keskustelu, fyysisten oireiden havainnointi

ja vieroitusoireiden arviointi ja hoito sekä jatkohoidon suunnittelu). Avokuntoutuksen ja päihdeterapian päihdetyöntekijä antaa yhdessä kokoomansa työntekijäryhmän kanssa. Laitoskuntoutus hankitaan tarpeen mukaan psykiatrisesta tai somaattisesta sairaalasta, terveystieteiden vuodeosastolta tai sekä terveydenhuollon että sosiaalipuolen luvat saaneelta yksityiseltä tai kunnalliselta päihdekuntoutuslaitokselta. Päihdekuntoutujille ei ole Viitasaarella järjestetty avopuolen tuettua asumista. Laitoksesta on tarvittaessa mahdollisuus ostaa lyhytaikaista tukiasumista.

Viitasaari hankkii opiaattiriippuvaisten korvaushoidontarpeen arvioinnin ja aloituksen, huumevieroituksen ja laitosmuotoisen huume-kuntoutuksen Jyväskylän Seudun Päihdepalvelusäätiöltä. Kuntoutuslaitos- ja katkaisuhoidtoa ostetaan myös Karvoshovin kuntoutuslaitoksesta Nivalasta sekä Hoitokoti Kangaskartano Oy:ltä. Viitasaarelaisille opiskelijoille ostetaan opiskelupaikkakunnilta tarpeen mukaan päihdepsykiatrisia avopalveluita. Päihdehuollon laitoskuntoutukseen varattiin v. 2007 määrärahaa 55 000 € ja tarkoitukseen tarvittiin 80 000 €.

Päihdehuollon kehittämistarpeiksi Viitasaarella nähtiin: Asiakkaille tulisi pystyä järjestämään tuettuja asumispalveluja ja kuntouttavaa päivätoimintaa arjessa selviytymisen tueksi. Sosiaalitoimeen pitäisi löytää lisäresurssia, joka olisi kohdennettua ja korvamerkittyä päihdepalveluja varten. Nyt sosiaalitoimi työskentelee vajaalla resurssilla, josta ei ole liennyt esim. työparia päihdetyöntekijälle kotikäynneille eikä aikaa yhteisille asiakastapaamisille ollut vuoden 2007 jälkipuoliskolla.

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

### **5.1 Oikaisuvaatimukset ja niiden käsittelyajat**

Sosiaalihuollossa päätösvaltaa on usein delegoitu viranhaltijoille siten, että viranhaltija tekee yksilöpäätökset ja niitä koskevat muutoshakemukset käsitellään lautakunnassa. Lautakunnan päätöksistä on valitusoikeus hallinto-oikeuteen. Joissakin keskisuomalaisissa kunnissa yksilöasioiden päätöskäytäntö on edellä kuvattua luottamushenkilöpainotteisempi. Oikaisuvaatimusmenettelyä on avattu oheisessa taulukossa.

Taulukko 3. Lautakuntien käsittelemien oikaisuvaatimusten määrä v. 2007

<b>Sosiaalilautakunnan käsittelemien oikaisuvaatimusten määrä kunnittain vuonna 2007 (2006)</b>						
Kunta	Oikaisu- vaatimuksia yhteensä	Toimeen- tulotuki	Vammais- palvelu	Muu	Ltk muutti tai palautti	
					kpl	%
Hankasalmi	7 (13)	2 (1)	3 (10)	2 (2)	0	0 (8)
Joutsa	2 (7)	0 (1)	2 (2)	0 (4)	1	50 (14)
Jyväskylä	322 (522)	228 (339)	79 (142)	15 (41)	22	7 (9)
Jyväskylän mlk	46 (49)	15 (34)	5 (5)	26 (10)	5	11 (16)
Jämsänkoski	5 (12)	2 (5)	1 (0)	2 (7)	3	60 (17)
Kinnula	8 (-)	0 (-)	2 (-)	6 (-)	2	25 (-)
Korpilahti	2 (23)	1 (3)	1 (3)	0 (17)	0	0 (0)
Kuhmoinen	- (0)	- (0)	- (0)	- (0)	-	- (0)
Laukaa	20 (13)	7 (6)	9 (6)	4 (1)	0	0 (0)
Leivonmäki	-	-	-	-	-	-
Luhanka	4 (0)	0 (0)	4 (0)	0 (0)	0	0 (0)
Muurame	9 (7)	5 (2)	4 (1)	0 (4)	0	0 (14)
Petäjävesi	5 (8)	1 (0)	1 (4)	3 (4)	0	0 (0)
Pihtipudas	17 (42)	4 (4)	4 (36)	9 (2)	4	24 (79)
Toivakka	3 (1)	0 (0)	1 (1)	2 (0)	0	0 (0)
Uurainen	3 (2)	3 (2)	0 (0)	0 (0)	1	33 (0)
Viitasaari	24 (14)	6 (6)	9 (7)	9 (1)	2	8 (0)
<b>Yhteensä kpl</b>	<b>477 (713)</b>	<b>274 (403)</b>	<b>125 (217)</b>	<b>78 (93)</b>	<b>40</b>	
<b>%</b>		<b>57,4 (57)</b>	<b>26,2 (30)</b>	<b>16,4(13)</b>	<b>8,4</b>	

Viranomaisten päätöksistä on tehty oikaisuvaatimuksia edellisvuotta vähemmän. Aiempaan tapaan vuoden 2007 muutoksenhauista täsmälleen sama osuus, 57 % (274 kpl), johtui tyytymättömyydestä toimeentulokimenettelyyn. Neljäsosa 26 % (125) muutoksenhausta koski vammais- palvelupäätöksiä. Muihin asioihin, kuten esim. lastensuojeluun, vanhus- tenhuoltoon ja erilaisiin asiakasmaksupäätöksiin muutoshakemuksista kohdistui yhteensä 16 % (93).

Neljäs seurantavuosi vahvistaa päätelmää siitä, että kunnissa on toisistaan poikkeavia vakiintuneita oikaisuvaatimuskäytäntöjä. Noin puolet lauta- kunnista muutti viranomaisen tekemää päätöstä tai palautti asioita uudel-

leen käsiteltäväksi, toinen puoli ei nähnyt siihen tarvetta. Muutosvaatimuksista hyväksyttiin lautakunnissa keskimäärin 8,4 %.

Koska sosiaaliasiamiehiltä on eri puolilta maata kantautunut tietoa muutoksenhaun ongelmallisesta hitaudesta, päätimme selvittää minkä verran muutoksenhaku Kosken sosiaaliasiamieskunnissa kestää. Käsittelyajalla tarkoitetaan tässä muutoksenhaun viranomaiselle saapumisen ja päätöksen asiakkaalle tiedoksi antamisen välistä aikaa.

**Taulukko 4. Oikaisuvaatimusten käsittelyaika v. 2007**

<b>Oikaisuvaatimuksen käsittelyaika Kosken sosiaaliasiamieskunnissa vuonna 2007</b>					
<b>Kunta</b>	<b>Itse-oikaisuja Kpl</b>	<b>Toimeentulotukiasian oikaisuvaatimuksen käsittelyaika päivinä</b>		<b>Vammaispalveluasian oikaisuvaatimuksen käsittelyaika päivinä</b>	
		<b>Vaihteluväli</b>	<b>Keskimäärin</b>	<b>Vaihteluväli</b>	<b>Keskimäärin</b>
<b>Hankasalmi</b>	<b>0</b>		<b>30</b>		<b>30</b>
<b>Joutsa</b>	<b>3</b>				
<b>Jyväskylä</b>	<b>19</b>	<b>14 - 40</b>	<b>30</b>	<b>14 - 40</b>	<b>30</b>
<b>Jyväskylän mlk</b>	<b>10</b>		<b>&lt; 30</b>		<b>&lt; 30</b>
<b>Jämsänkoski</b>	<b>0</b>	<b>10 - 28</b>	<b>19</b>	<b>10 - 35</b>	
<b>Kinnula</b>	<b>0</b>	<b>30-90</b>		<b>30-90</b>	
<b>Korpilahti</b>	<b>0</b>	<b>16 - 30</b>		<b>16 - 30</b>	
<b>Kuhmoinen</b>					
<b>Laukaa</b>	<b>13</b>	<b>10 - 30</b>	<b>20</b>	<b>10 - 30</b>	<b>20</b>
<b>Leivonmäki</b>					
<b>Luhanka</b>					
<b>Muurame</b>	<b>0</b>	<b>14 - 60</b>	<b>37</b>	<b>14 - 60</b>	<b>37</b>
<b>Petäjävesi</b>	<b>0</b>	<b>30 - 60</b>	<b>45</b>	<b>30 - 60</b>	<b>45</b>
<b>Pihtipudas</b>	<b>0</b>	<b>17 - 54</b>	<b>40</b>	<b>28 - 49</b>	<b>43</b>
<b>Toivakka</b>	<b>0</b>	<b>4-10</b>	<b>6</b>	<b>4-10</b>	<b>6</b>
<b>Uurainen</b>	<b>2</b>		<b>30</b>		
<b>Viitasaari</b>	<b>0</b>	<b>19 - 48</b>	<b>33</b>	<b>23 - 72</b>	<b>40</b>

Kuntien vastauksista näkee, että pääsääntöisesti oikaisuvaatimukset käsitellään viipymättä ensimmäisessä mahdollisessa kokouksessa. Tavallisimmin asianomaisen toimielimen (sosiaali-, sosiaali- ja terveys-, perusturvalautakunnan tai niiden jaoston) kokouksia on kuukausittain. Suurimmat oikaisuvaatimusten käsittelyaikojen vaihteluvälit löytyivät Kinnu-

lasta, Muuramesta, Petäjävedeltä ja Wiitaunionista. Pisin keskimääräinen käsittelyaika oli samoissa kunnissa, vaikka järjestys vähän vaihteli. Pisimpien käsittelyaikojen suhteen kunnilla on jonkin verran nopeuttamisen varaa. Hallintolain mukaan oikaisuvaatimus on käsiteltävä viipymättä.

Joistakin kunnista on tullut palautetta siitä, että luottamushenkilöillä ei ole mahdollisuutta tutustua ennen kokousta asiakkaiden oikaisuvaatimukseen eikä niitä perusteleviin liitteisiin. Toisissa kunnissa luottamushenkilöt saavat esityslistan mukana kopiot liitteistä. Lautakunnan kokouksessa asiakirjat ovat todennäköisesti luottamushenkilöiden nähtävillä, mutta eri asia on, onko niihin aikaa tutustua riittävästi enää siinä vaiheessa.

Kuntakyselyssä selvitettiin myös itse oikaistujen päätösten määrää. Päätöksiä tarkistetaan oikaisuvaatimuksen tai muun tyytymättömyyden ilmaisen perusteella jonkin verran ilman, että asia etenee luottamuselinkäsittelyyn. Joskus hakemus on käsitelty virheellisten tai puutteellisten tietojen perusteella ja joskus voi muutenkin ilmetä sellaisia lisätietoja, jotka antavat aiheen tarkistaa päätöstä. Itseoikaisumenettely on nopea ja puoltaa paikkaansa, jos se johtaa riittävään muutokseen eikä luottamuselinkäsittelyä asiakkaan mielestä sen jälkeen tarvita. Joskus itseoikaisu voi olla koikeilevää; uudella myönteisemmällä päätöksellä nostatetaan asiakkaan muutoksenhakukynnystä, mutta ei kuitenkaan myönnetä kokonaan sitä etuutta, johon asiakkaalla on perusteltu oikeus. Parhaimmillaan itseoikaisu on joustavaa ja asiakaslähtöistä. Pahimmillaan itseoikaisu voi olla asiakasta nöyryyttävää ongelmatilanteen pitkittämistä ja niin on varsinkin silloin, jos uudesta päätöksestä on tehtävä jälleen uusi oikaisuvaatimus. Sosiaaliamiehelle on tullut enemmän palautetta sosiaalihuollon myönteisistä itseoikaisuista.

## 5.2 Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut

Seuraavaan taulukkoon on koottu kunnista saadut tiedot vuoden 2007 muistutuksista, hallintokanteluista, lautakunnan käsittelemistä oikaisuvaatimuksista sekä hallinto-oikeuden ja korkeimman hallinto-oikeuden valituspäätöksistä.

Taulukko 5. Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut kunnittain v. 2007

<b>Sosiaalihuollon muistutukset, kantelut, muutoksenhaut ja valitukset kunnittain vuonna 2007 (vuosi 2006)</b>							
Kunta	Muistutuksia	Läniin kantelujavireille	Oikaisuvaatimuksia	Ltk muutti/palautti	Valituksia	Hallinto-oikeus muutti/palautti	KHO päätöksiä/asiakkaan eduksi
Hankasalmi	0 (0)	2	7 (13)	0 (1)	4 (2)	1 (2)	0
Joutsa	0 (1)	0	2 (7)	1 (1)	1 (2)	0 (3)	0
Jyväskylä	3 (0)	10	322 (522)	22 (45)	78 (108)	28 (18)	12/3
Jyväskylän maalaiskunta	1 (1)	8	46 (49)	5 (8)	12 (8)	3 (1)	1/0
Jämsänkoski	0 (0)	0	5 (12)	3 (2)	0 (1)	0 (0)	0
Kinnula	0	1	8	2	0	0	0
Korpilahti	0 (0)	0	2 (23)	0 (0)	1(2)	0 (1)	1/0
Kuhmoinen	- (0)	0	- (0)	- (0)	- (0)	- (0)	0
Laukaa	0 (0)	1	20 (13)	0 (0)	6 (1)	0 (0)	4/0
Leivonmäki	-	0	-	-	-	-	-
Luhanka	0 (1)	0	4 (0)	0 (0)	5 (1)	0 (0)	0
Muurame	0 (0)	0	9 (7)	0(1)	0(4)	3 (2)	0
Petäjävesi	0 (0)	0	5 (8)	0 (0)	1 (4)	1 (1)	0
Pihtipudas	0 (0)	0	17 (42)	4 (33)	3 (2)	2 (0)	0
Toivakka	0 (0)	0	3 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0
Uurainen	0 (0)	1	3 (2)	1 (0)	0 (2)	1 (1)	0
Viitasaari	0 (0)	2	24 (14)	2 (0)	8 (3)	2 (0)	0
<b>Yht.</b>	<b>4 (3)</b>	<b>25</b>	<b>477 (713)</b>	<b>40 (91)</b>	<b>120(140)</b>	<b>41 (29)</b>	<b>18/3 (5/1)</b>

Kuntakyselyyn vastasi 15/17 kuntaa. Vuonna 2007 vireille tulleiden sekä ratkaistujen sosiaalihuoltoa koskevien kantelujen määrä on saatu Länsi-Suomen lääninhallituksesta. Asioiden käsittely oikeudessa kestää kuulemismenettelystä ja asioiden määrästä johtuen pitkään, jopa toista vuotta. Vuositason seuranta antaa kuitenkin suuntaa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeudellisesta asemasta samoin kuin siitä minkä verran ja millaisella menestyksellä oikeusturvakeinoja käytetään.

## 6 POHDINTAA ASIAKKAAN ASEMASTA JA SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYKSESTÄ

Mikä on sosiaaliasiamiehen selvityksen tehtävänanto ja millainen on hyvä selvitys? Voiko se muistuttaa ylioppilasainetta, jossa haetaan aineiston ja kirjoittajan mielipiteiden dialogia? Asiakslain mukaan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on mm. seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Edellisvuoden selvitystä käsiteltäessä viranomaiset toivoivat, että selvityksestä kävisi ilmi mikä on asiakkaiden kertomaa ja mikä sosiaaliasiamiehen näkemystä. Sosiaaliasiamiestoimintaa koskevassa kehittämisprojektissa <sup>4</sup> lääninhallitukset toivat esille, että selvityksissä toisinaan korostuvat liiaksi yhteydenottojen määrät, kun pitäisi enemmän pohtia sitä, mistä yhteydenotot kertovat. Lääninhallitukset korostivat, että sosiaaliasiamiehen tulisi selvityksissä tehdä sosiaalisia ongelmia näkyväksi.

Sosiaaliasiamiehelle tulevat yhteydenotot ovat melko satunnainen näyte sosiaalihuollon asiakkaiden kokemuksista ja niitä kuvataan sellaisina kuin asiakkaat niitä kertovat. Kuvauksia voidaan myös jalostaa, tulkita ja pohtia. Selvitykseen ei voi kuvata kaikkia vuosittain vastaan tulevia asioita, joten selvitys on sosiaaliasiamiehen asiantuntemukseen perustuvan valinnan tulos. Valintaan vaikuttavat mm. asioiden sisältö ja merkitys, asiämäärä ja tunnistettavuustekijät.

Osa asiakasyhteydenotoista käsittelee harvinaisia erityiskysymyksiä, joita ei ole tarkoituksenmukaista käsitellä julkisessa selvityksessä. Iso osa kysymyksistä ja palautteesta koskee asioita, joissa on menetelty säädösten mukaisesti eikä niissä ole asiamiehellä kuin kuulemis-, tarkistus- ja informointitehtävä. Työ onkin paljon viranomaisten toimenpiteiden selittämistä ja perustelemista. Jos menettelyn perusteet eivät selviä tai syntyy vaikutelma säädösten vastaisuudesta, alkaa asian selvittäminen. Sovitteleva selvittämistyö ei ole aina helppoa, mutta opettavaista ja mielenkiintoista se taatusti on. Todennäköisimmin vuosittaiseen selvitykseen päätyvät sellaiset asiat ja menettelyt, joissa sosiaaliasiamiehen mielestä on jotakin parannettavaa ja joilla on yleistä merkitystä.

---

<sup>4</sup> Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2008:17.

Selvitykseen päätyemisestä riippumatta kaikki yhteydenotot ovat tärkeitä. Palvelupalautetta kootaan pitkäjännitteisesti, jotta sitä voidaan hyödyntää palvelujen kehittämistyössä ja sosiaalialan henkilöstön koulutuksessa. Yhteydenottoilasto antaa kunta- ja palvelukohtaista perspektiiviä asiaan. Kuntakysely, lehtikirjoittelu ja muu julkinen keskustelu samoin kuin osaamiskeskus- ja muu ammattilaisverkosto erilaisine tilaisuuksineen täydentää kuvaa palvelujen kehityssuunnasta ja asiakkaiden asemasta.

Edellisvuosien tapaan suurin osa sosiaaliammattilaiselle tulleista yhteydenotoista koski toimeentulotukea ja sosiaalityötä. Yhteydenotot ovat kahdessa suurimmassa kunnassa selvästi vähentyneet, mitä voinee pitää merkinä asiakkaan aseman myönteisestä kehityksestä. Maakunnallinen sosiaalipäivystys on niin ikään parantanut sosiaalihuollon asiakkaan asemaa samoin kuin sosiaalisen luototuksen aloittaminen Jyväskylässä. Toisaalta sosiaalityöntekijäpula uhkaa useissa pienemmissä keskisuomalaisissa kunnissa vakavasti sosiaalipalveluiden saatavuutta. Päihdehuollon palvelut ovat myös melko kirjavat ja niissä on kehittämistarpeita.

Uusittu lastensuojelulaki velvoittaa varaamaan resursseja lastensuojeluun ja sosiaalitoimelle on jo aiemmin siirretty työvoimatoimintaa lähellä olevia kontrolli- ja sanktiointitehtäviä. Samalla on muistettava, että kunnissa on runsaasti muutakin sosiaalityötä ja palveluohjauksen tarvetta. Ammattirakenteita, työtehtäviä ja välineitä kehitetään, mutta sinänsä myönteisen kehityksen rinnalle hivuttauuu epäily siitä, josko rengistä tulee isäntä? Voiko käydä niin, että prosessien mallintaminen, dokumentointi ja lisääntyvä tietotekniikka vievät työntekijän ajan asiakkaalta? Tapahtuuko jo nyt liian iso osa sosiaalipalvelusta puhelimen, kirjallisen menettelyn ja sähköpostin välityksellä?

Asiakas, ihminen elinympäristössään, on sosiaalipalveluissa avainhenkilö – ilman hänen osallisuuttaan työ on lähes turhaa tai jää vähän vaikuttavaksi. Sosiaalialalla ammattitaitoa on vuorovaikutus, asiakkaan kuuleminen ja ymmärtäminen. Oma lukunsa on se, miten ja mistä näitä sosiaalialan ammattilaisia saadaan joka kuntaan tarvetta vastaavasti. Mitä yhtä aikaa työstettävänä ovat kuntien palvelurakennemuutos (Paras), sosiaalili- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste) ja sosiaaliturvauudistus (Sata) tuovat? Viranomaisien isommat toiminta-alueet ja laajempi asiantuntemus voivat parantaa kansalaisten palveluja ja kaventaa alueellisia eroja. Kehitys voi olla monin tavoin myönteistä. Samalla on kuitenkin syytä pohtia muutosten sosiaalisia vaikutuksia ja pyrkiä vahvistamaan paikallisuutta ja yhteisöllisyyttä.



## 7 TOIMENPIDESUOSITUKSIA

Kunnat ovat toivoneet sosiaaliasiamieheltä toimenpidesuosituksia:

1. Toimeentulotukihakemusten käsittelyaikoja seurataan asiakastietojärjestelmän avulla ja viiveisiin reagoidaan nopeasti.
2. Asiakkaille turvataan mahdollisuus henkilökohtaiseen asiointiin sosiaalityöntekijän tai palveluohjaajan kanssa seitsemän arkipäivän kuluessa.
3. Oikaisuvaatimukset käsitellään lautakunnassa asianmukaisesti liitteen ja viivytyksettä.
4. Kuntalaisille turvataan lakisääteiset sosiaalityön palvelut. Huolehditaan sosiaalityön saatavuudesta ja laadusta siten, että virkoja on riittävästi ja niissä kelpoisuusehtojen mukaiset sosiaalityöntekijät. Vinkki: Palkkaus ja työolosuhteet vaikuttavat asiaan.
5. Päihdehuollon tarve kunnassa selvitetään ja palveluja kehitetään tarpeita vastaaviksi. Tarjotaan henkilöstölle päihdehuollon koulutusta, lisätään päivätoimintaa ja erilaisia päihteidenkäyttäjiä palvelevia tuettuja asumismuotoja. Olisiko tarpeen perustaa seudullisia päihdetyöntekijätiimejä ja haastaa muutkin tahot päihdeettömän elämäntavan markkinointitalkoisiin?
6. Omaishoitajien vapaapäivien lomitusjärjestelyjä monipuolistetaan.
7. Turvataan kotipalvelun saatavuus sosiaalihuoltolain mukaisesti lapsiperheille, vammaisille henkilöille ja vanhuksille.
8. Sosiaalihuollon palveluista perittävän maksun ja terveydenhuollon tulosidonnaisen maksun (pitkäaikainen laitoshoido ja jatkuva kotisairaanhoido) alentaminen on ensisijaista toimeentulotuen myöntämiseen nähden.
9. Kunnissa tehostetaan sosiaalipalvelujen tiedotusta, ohjausta ja neuvontaa.
10. Kunnan saamat valtionosuudet suunnataan siihen toimintaan, johon ne on tarkoitettu.

Lähteet ja viitteet

Päihdepalvelujen laatusuositukset (2002). Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 3/2002. Sosiaali- ja terveysministeriö. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Selvitys sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijöiden kelpoisuudesta Keski-Suomen kunnissa keväällä 2007. Länsi-Suomen lääninhallitus. Sosiaali- ja terveysosasto. Jyväskylän palvelusyksikkö.

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:11. Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. 2007

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2008:17. Sosiaaliasiamestojen toiminnan kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. 2008.

[www.finlex.fi](http://www.finlex.fi) Lait

YLE 24 arkisto: Ylen uutisten perusoikeustutkimus 23 - 28. 11. 2007

## KYSELY SOSIAALIASIAMIEHEN VUODEN 2007 SELVITYSTÄ VARTEN

KUNTA:

Tietojen antajan nimi, puhelin, sähköposti:

### Päihdehuolto

1. Kuinka avoimuuden päihdepalvelut (ohjaus, neuvonta, lääkäripalvelut, avokatkaisu, kuntoutus- ja asumispalvelut) on järjestetty kunnassanne?
  - a) Kunta tuottaa palvelut itse: Mitä ja miten?
  - b) Kunta ostaa palvelut päihdepalvelusäätiöltä/jostain muualta: Mitä ja mistä?
  - c) Kunta tuottaa osan itse (mitä ja miten) ja osan ostaa (mitä ja mistä?)
2. Päihdehuollon laitospalveluun varattiin määrärahaa vuonna 2007 €
3. Päihdehuollon laitospalveluun käytettiin vuonna 2007 €
4. Jos kunnassa päihdepalveluissa on kehittämistarpeita, mitä ne ovat?

### Sosiaalityö

5. Kuinka monta kelpoisuusehdon täyttävää sosiaalityöntekijää kunnassanne työskentelee asiakaspalvelutehtävissä helmikuussa 2008? sosiaalityöntekijää

### Sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset

6. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2007 kpl

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

### Oikaisuvaatimusmenettely v. 2007

7. Kuinka monta itseoikaisupäätöstä (HallintoL § 50) sosiaalihuollossa tehtiin vuonna 2007 kpl
8. Mitä asioita tai palveluja uusitut päätökset koskivat?
9. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää oikaisuvaatimusta lautakunta käsittelee vuonna 2007? kpl
10. Kuinka moni oikaisuvaatimuksista koski toimeentulotukea? kpl
11. Kuinka moni oikaisuvaatimuksista koski vammaispalvelua (VpL)? kpl
12. Mikä oli oikaisuvaatimuksen käsittelyaika (saapumisesta päätöksen tiedoksi antamiseen) toimeentulotukiasiassa? Vaihteluväli - päivää, keskimääräinen käsittelyaika päivää.
13. Mikä oli oikaisuvaatimuksen käsittelyaika vammaispalveluasiassa?  
Vaihteluväli - päivää, keskimääräinen käsittelyaika päivää.
14. Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta muutti/palautti uudelleen käsittelyyn? kpl
15. Kuinka monesta lautakunnan päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen v. 2007? kpl
16. Kuinka monta lautakunnan päätöstä hallinto-oikeus muutti/palautti uudelleen käsittelyyn v. 2007? kpl
17. Kuinka monta kunnan sosiaalihuollon asiakkaan tekemää valitusta korkein hallinto-oikeus ratkaisi v. 2007? kpl, joista asiakkaan eduksi kpl

**Pyydän palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse allekirjoittaneelle Eijan päivään, tiistaihin 19.2. 2008 mennessä.** Vastauksista lämpimästi Kosken sosiaaliasiamiesten puolesta kiittäen Sosiaaliasiamies Eija Hiekka, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, PL 35, 40014 Jyväskylän yliopisto. Sähköpostiosoite: [etunimi.sukunimi@koske.jyu.fi](mailto:etunimi.sukunimi@koske.jyu.fi)



Sosiaaliamiehen yhteydenottoilasto asiasäilöittäin ja kunnittain 1.1.- 31.12.2007

	Toimeentulotuki	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	1	3	4	0,9
Joutsa	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	0,9
Jyväskylä	119	22	9	5	18	1	8	2	1	1	0	6	46	238	51,2
Jyväskylän mlk	11	10	1	0	0	1	1	2	1	2	0	1	13	43	9,2
Jämsänkoski	4	1	2	0	0	0	1	2	0	0	0	0	4	14	3,0
Kinnula	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	10	2,2
Korpilahti	2	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	6	12	2,6
Kuhmoinen	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4	6	1,3
Laukaa	10	2	5	2	3	0	0	0	0	0	0	0	8	30	6,5
Leivonmäki	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0,4
Luhanka	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0,9
Muurame	9	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	20	4,3
Petäjävesi	1	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	4	0,9
Pihtipudas	7	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	9	20	4,3
Toivakka	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0,9
Uurainen	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0,4
Viitasaari	8	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	6	18	3,9
<b>Yhteensä</b>	<b>180</b>	<b>41</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>113</b>	<b>435</b>	
Muu kunta	3	6	1	0	4	1	2	3	0	0	0	0	10	30	6,5
<b>Kaikki yhteen- sä</b>	<b>183</b>	<b>47</b>	<b>29</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>123</b>	<b>465</b>	<b>100</b>
	39,35	10,11	6,2	2,15	5,59	1,08	2,58	3,23	0,65	0,86	0,00	1,72	26,5	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](http://www.koske.jyu.fi)