



KOSKE
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKEKUS

RAPORTTEJA 34

**HANKASALMI, JOUTSA, JYVÄSKYLÄ, JÄMSÄ,
KINNULA, KONNEVESI, KUHMÖINEN,
LAUKAA, LUHANKA, MUURAME, PETÄJÄVESI,
PIHTIPUDAS, TOIVAKKA, UURAINEN,
VIITASAARI JA ÄÄNEKOSKI**

**KESKI-SUOMEN SOSIAALIALAN
OSAAMISKEKUKSEN
SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
VUODELTA 2011**

**SOSIAALI ALAN
OSAAMIS
KESKUKSET
10 VUOTTA**

**EIJA HIEKKA
HANNELE METSÄRANTA**

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Osoite

Matarankatu 4, 40100 Jyväskylä

www.koskeverkko.fi

ISBN 978-952-5477-36-8

ISSN 1459-4757 (painettu)

ISSN 1459-579X (verkkojulkaisu)

Painopaikka

Sovatek, Jyväskylä 2012

TIIVISTELMÄ

Tekijät	Eija Hiekka ja Hannele Metsäranta
Raportin nimi	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2011
Kustantaja	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Painopaikka	Sovatek
Vuosi	2012
Sivumäärä	92 + 2 liitettä
Sarjanro	Raportteja nro 34

Kunnanhallitukselle annettavassa vuosittaisessa selvityksessä kuvataan sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä niissä kuudesatoista keskisuomalaisessa kunnassa, joilla oli vuonna 2011 sopimus sosiaaliasiamiestoiminnasta Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen kanssa. Selvitys pohjautuu pääasiassa yhteydenottoihin ja kuntakyselyn vastauksiin.

Vuonna 2011 eri asioita koskevia yhteydenottoja tuli sopimuskunnista 571 (503 vuonna 2010). Palaute kohdistui useimmiten sosiaalipalvelun toteuttamistapaan 270 (285) tai viranomaisten tekemiin päätöksiin 269 (218). Toimeentulotuki- ja vammaispalvelupalaute lisääntyi ja lastensuojeluasiointi pysyi edellisvuoden kasvaneissa luvuissa. Asioiden luonne muuttui siten, että asiakkaiden tyytymättömyys lisääntyi. Vuonna 2011 asioinneista neljäsosa oli tiedustelua ja 75 % tyytymättömyyttä, kun edellisvuonna suhteet olivat 34 % ja 66 %. Vaikka päätöksiin haettiin enemmän muutoksia, luottamushenkilöiden hyväksymien oikaisuvaatimusten osuus laski ollen nyt 7,4 % (9,2 %). Palaute kertoo palvelurakennemuutoksesta, kuntien tiukentuneesta taloudesta ja asiakkaiden aseman huononemisesta. Palvelua ei riitä kaikille tarpeen mukaisesti. Samalla kunnat pyrkivät kehittämään palvelujaan monin tavoin ja pyydetyistä sosiaalihuollon hyvistä uutisista tuli paikoin pitkä luettelo.

Kosken asiamieskunnissa tuli selvitettäväksi 4114 (3544) lastensuojeluilmoitusta. Asunnottomien määräksi arvioitiin 212 henkilöä. Omaishoidontukea sai n. 1850 ja tukimenettely vaihteli kunnittain huomattavasti. Henkilökohtaista apua myönnettiin 568 vaikeavammaiselle henkilölle, noin 8 % sai apua syystä tai toisesta vähemmän kuin lakisääteisen minimin 30 h/kk. Päihdehuollon kuntoutusmäärärahoja käytettiin kunnittain ainakin jonkin verran. Lasten päivähoidon jonotilanne oli suhteellisen hyvä, mutta vanhuksat joutuvat odottamaan ympärivuorokautiseen hoitoon pääsemistä monin paikoin kohtuuttoman pitkään.

SISÄLLYS

1	SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN PERUSTA	3
	1.1 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta	3
	1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa	4
2	ASIAKKAAN ASEMA VUONNA 2011	5
	2.1 Sosiaaliasiamiesasiat kunnittain	5
	2.2 Sosiaaliasiamiesasiat aiheittain	10
3	KUNTAKYSELYN TULOKSET	17
	3.1 Sosiaalihuollon hyvät uutiset	18
	3.2 Päihdehuollon kuntoutusmäärärahat	18
	3.3 Asunnottomuus ja asunto-ongelmat	20
	3.4 Vanhustenhuolto ja ympärivuorokautisen hoidon jono	22
	3.5 Omaishoidon tukiluokat ja asiakasmäärät	26
	3.6 Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu	29
	3.7 Lastensuojeluilmoitusten määrä	31
	3.8 Lasten päivähoido	34
4	KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU	38
	4.1 Hankasalmi	38
	4.2 Joutsa	41
	4.3 Jyväskylä	44
	4.4 Jämsä ja Kuhmoinen	55
	4.5 Kinnula	58
	4.6 Konnevesi	60
	4.7 Laukaa	62
	4.8 Luhanka	66
	4.9 Muurame	67
	4.10 Petäjävesi	69
	4.11 Toivakka	71
	4.12 Uurainen	72
	4.13 Wiitaunioni: Pihtipudas ja Viitasaari	73
	4.14 Äänekoski	77
5	MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU	80
6	YLIMAAKUNNALLISTA VERTAILUA	83
7	ASIAKASKOKEMUKSIA JA POHDINTAA	85
8	TOIMENPIDESUOSITUKSIA	91

1 SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN PERUSTA

1.1 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta

Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia turvaava asiakaslaki tuli vuonna 2001 takaamaan sosiaalihuollon palveluja tarvitseville ihmisille mahdollisimman hyvät palvelut. Laki korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, oikeusturvaa ja oikeutta hyvään kohteluun. Erityistä huomiota on kiinnitettävä paljon hoivaa ja huolenpitoa tarvitsevien, kuten lasten, kehitysvammaisten henkilöiden ja vanhusten asemaan ja oikeuksiin. Asiakslakia sovelletaan sekä julkiseen että yksityiseen sosiaalihuoltoon. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan palvelusta ja kohtelusta muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen vastaus.

Sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetään kunnille velvollisuus nimetä sosiaaliasiamies, 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. Tehtäviin kuuluu asiakkaitten ohjaus ja neuvonta sosiaalihuollon kysymyksissä. Toiminta ei ulotu kansaneläkelaitoksen, työ- ja elinkeinotoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluihin.

1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Koske) on järjestänyt sosiaaliasiamiestoimintaa vuodesta 2004 ja toiminta on laajentunut kattamaan noin 95 % maakunnasta. Vuonna 2011 Kosken sosiaaliasiamiestoiminnassa oli 16 kuntaa: Hankasalmi, Joutsa, Jämsä, Jyväskylä, Kinnula, Konnevesi, Kuhmoinen, Laukaa, Luhanka, Muurame, Petäjävesi, Pihtipudas, Toivakka, Uurainen, Viitasaari ja Äänekoski. Vuonna 2012 palvelut tuotetaan myös perusturvaliikelaitos Saarikan viiteen kuntaan. Koskessa työskentelee kaksi sosiaalihuollon ammatillisen kelpoisuuden omaavaa sosiaaliasiamiestä. Eija Hiekka on päätoiminen sosiaaliasiamies ja lastensuojelun erityissosiaalityöntekijä Hannele Metsäranta työskentelee oman toimensa ohessa Jyväskylässä Palokan, Tikkakosken ja Vaajakosken sosiaaliasiamiehenä.

Eniten sosiaaliasiamiestyössä on kysyntää asiakkaiden kuulemiselle, neuvonnalle ja ohjaukselle. Valtaosa asiakastyöstä tapahtuu puhelimitse ja yhä enemmän myös sähköpostitse, mutta tarvittaessa sovitaan tapaaminen tai yhteisneuvottelu. Sosiaaliasiamiehen tavoittaa parhaiten puhelinaikaan, muulloin voi jättää yhteydenottopyynnön vastaajaan tai sähköpostiin. Palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia, sillä asiamiessopimuksen tehneet kunnat osallistuvat toiminnan järjestämiskustannuksiin asukaslukunsa mukaisessa suhteessa. Vuonna 2011 järjestettiin yksi sosiaaliasiamiestoimintaa ohjaava kuntakokous.

Sosiaaliasiamiestyö on monitasoista ja liikkuvaa asiakaspalvelu- sekä tiedotus- ja kehittämistyötä. Siihen kuuluu asiakkaiden ja työntekijöiden tapaamisia sosiaalihuollon toimipaikoissa sekä järjestöyhteistyötä. Oppilaitosyhteistyö on vakiintunutta ja päätoimisella sosiaaliasiamiehellä on ollut opetustehtäviä sekä Jamk:ssa, Jyväskylän yliopistossa että JAO:ssa.

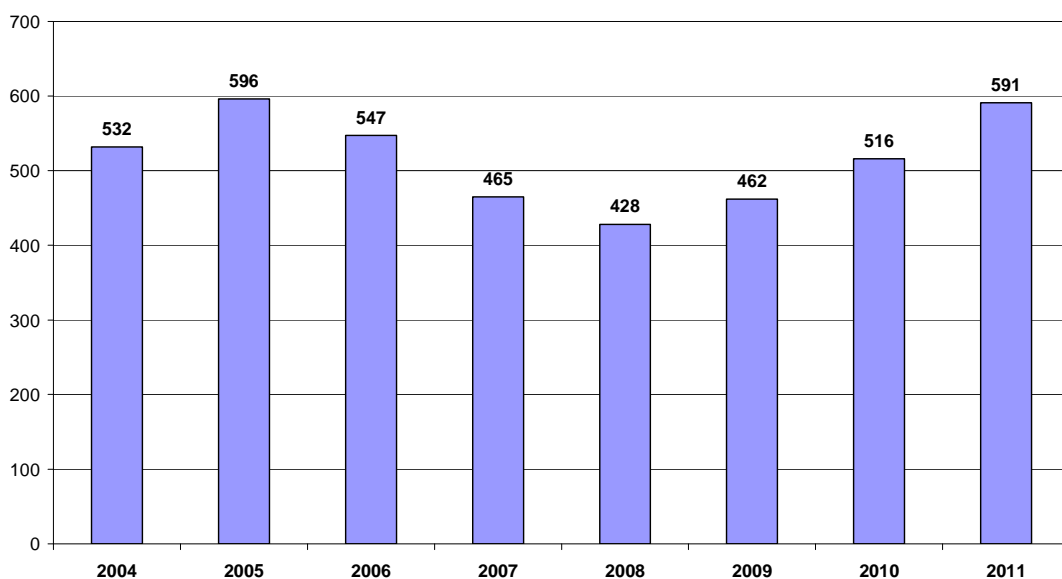
2 ASIAKKAAN ASEMA VUONNA 2011

2.1 Sosiaaliasiamiesasiat kunnittain

Yhteydenottomäärä kasvoi kuten parina edellisvuonna ja lähenteli vuoden 2005 ennätyslukemia. Vuonna 2011 eri asioita koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 591 (516 vuonna 2010), niistä 20 (13) tuli muista kuin sopimuskunnista tai kuntatieto puuttui. Vaikka samasta asiasta voi tulla monta yhteydenottoa, asia tilastoidaan vain kerran. Kyseessä ovat siis yleensä eri asiat ja eri asiakkaat. Suurin osa asioista on kertaluonteisia neuvonta- ja selvitystehtäviä, mutta vuosittain on myös selvittely- ja sovitte- luproesseja, jotka vaativat useita tapaamisia eri kokoonpanoilla.

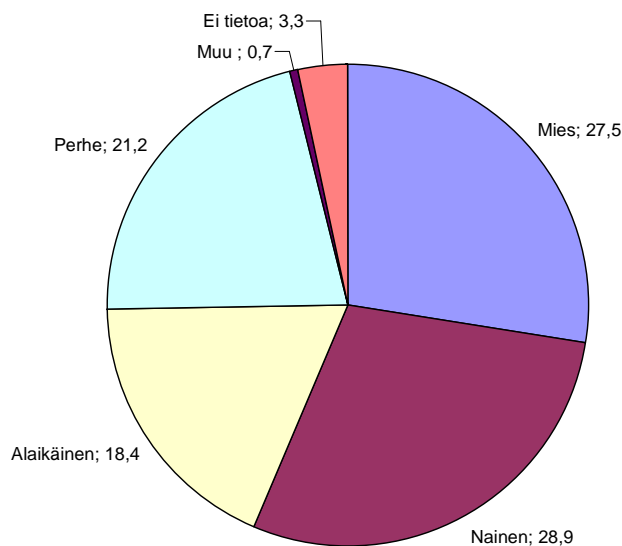
Asiakkaan aseman ja sen kehityksen tarkastelu pohjautuu enimmäkseen asiakasyhteydenottojen kertomaan ja kuntakyselyvastauksiin. Sisällöllisemmin asioita käsitellään ja asiakkaiden antamaa palautetta hyödynnetään kuntakäynneillä, työntekijöiden työkokouksissa ja koulutuksissa.

Kuva 1. Kosken sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004 - 2011



Eniten yhteydenottoja tuli maaliskuussa (65 asiaa), muina kuukausina asioita oli 38 - 56 ja vähiten heinäkuussa (28 asiaa).

Kuva 2. Kosken sosiaaliamiesasioiden asiakasjakauma vuonna 2011

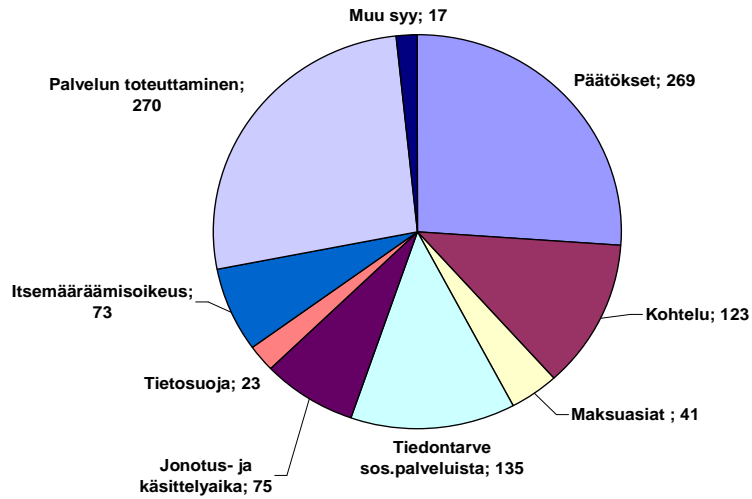


Niiden osuudet, joihin asia on kohdistunut, ovat pysyneet samoissa lukemissa vuosikausia. Nyt jakauma tasoittui siten, että miesten osuus laski ja perheiden osuus nousi selvästi. Vuonna 2011 miehiä koskevia asioita oli 27,5 % (35 % vuonna 2010) ja perheitä koskevia 21,2 % (15 % vuonna 2010). Yhteydenottajien osuudet pysyivät edellisvuoden lukemissa muuten paitsi että asiakkaiden omien yhteydenottojen osuus nousi nyt hieman ja heidän edustajiensa vastaavasti laski. Asiakkaalta itseltään tuli 71,6 % asioista ja heidän edustajiensa osuus oli 22,8 %. Henkilöstöltä asioita tuli saman verran kuin ennenkin, 5,6 %.

Julkisten ja yksityisten palvelujen suhteessa ei sosiaaliamiesyhteydenottojen perusteella tapahtunut merkittävää muutosta. Vaikka kunnan omaa sosiaalipalvelua koskenut osuus laski pari prosenttia edellisvuodesta, se oli edelleen suurin (467 asiaa ja 81,8 %). Kunnan hankkima ostopalvelu oli kohteena 34 kertaa (6 %). Täysin yksityinen sosiaalipalvelu oli kyseessä 5 kertaa (0,9 %). Toiselta kunnalta tai kuntayhtymältä hankitusta palvelusta palautetta tuli 3 kertaa. Kelan, terveydenhuollon tai muita palveluja asia koski 62 kertaa (10,9 %).

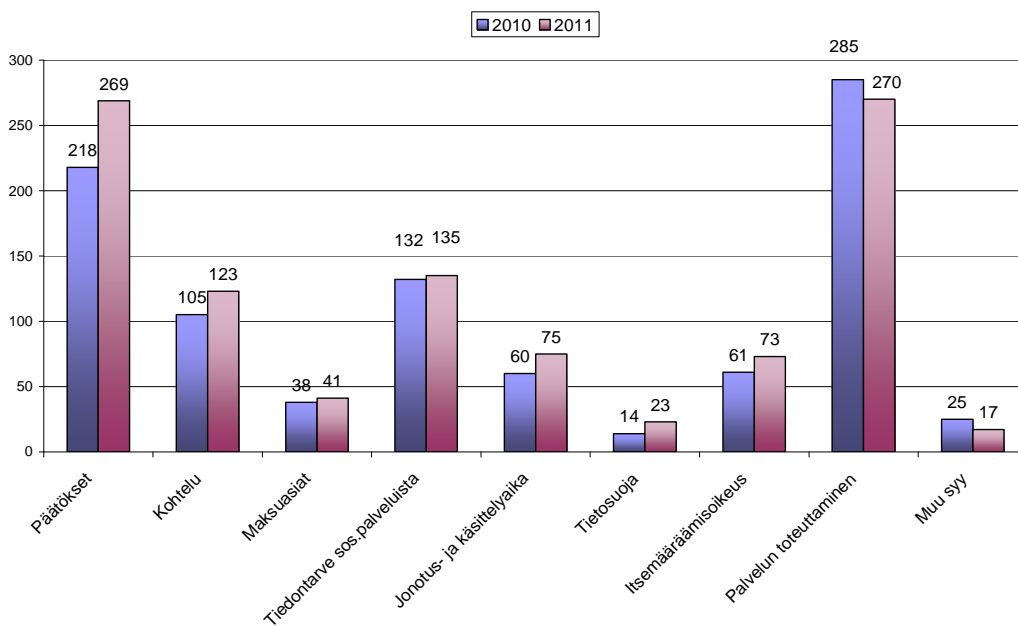
Yhteydenottojen luonne muuttui siten, että tyytymättömyys lisääntyi. Vuonna 2011 asioinneista neljäsosa oli tiedustelua ja 75 % tyytymättömyyttä, kun vielä edellisvuonna kolmasosa (34 %) oli tiedustelutyypisiä ja loput tyytymättömyyttä (66 %).

Kuva 3. Kosken sosiaaliasiamieskunnista vuonna 2011 tulleiden yhteydenottojen syiden jakauma (asiamäärät)



Piirakkakuviokuva havainnollistaa yhteydenottojen keskinäiset osuudet. Pylväskuvio puolestaan kertoo muutoksen määrän ja kehityksen suunnan. Lähes kaikkia yhteydenottoja oli vuonna 2011 enemmän kuin edellisvuonna ja eniten kasvoi tyytymättömyys päätöksiin.

Kuva 4. Kosken sosiaaliasiamieskunnista vuosina 2010 - 2011 tulleiden yhteydenottojen syyt



Samaan yhteydenottoon voi sisältyä useita asioita: palvelua oli ehkä jouduttu odottamaan pitkään ja kun sitä saatiin, se ei vastannut odotuksia. Palaute kohdistui yhtä usein kahteen asiaan: sosiaalipalvelun toteuttamistapaan 270 (285 vuonna 2010) ja viranomaisten tekemiin päätöksiin 269 (218). Etenkin tyytymättömyys viranomaisten päätöksiin lisääntyi selvästi edellisvuodesta. Asioiden luonne muuttui tiedustelusta tyytymättömyyttä kohti siten, että kun vuonna 2010 tiedustelutyypistä asiointia oli 34 % ja tyytymättömyyttä 66 %, vuonna 2011 tiedustelua oli 25 % ja tyytymättömyyttä 75 %.

Vaikka palvelun toteuttamisesta tulee runsaasti kriittistä palautetta, määrä on kuitenkin laskenut jonkin verran. Etenkin kun kokonaisyhteydenottomäärä kasvoi, palvelun toteuttamiseen kohdistunutta palautekehitystä voi pitää oikeansuuntaisena, joskaan ei riittävänä kohennuksena.

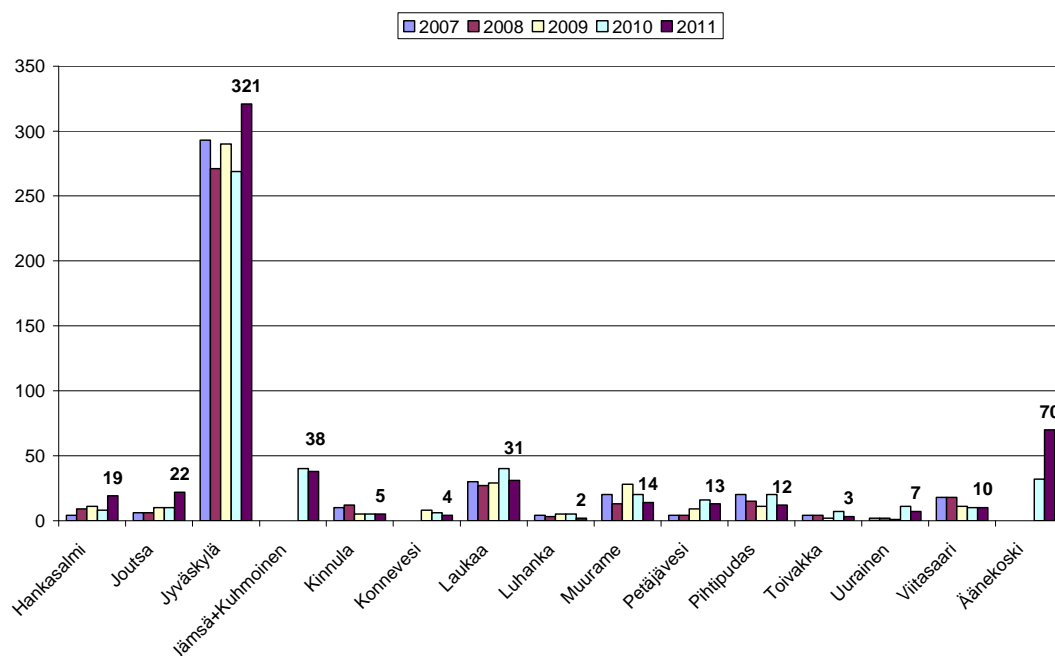
Tietoa sosiaalipalveluista sekä niiden saamisen edellytyksistä kysyttiin 135 (132) kertaa. Kohtelun laadulla on hyvin suuri merkitys sosiaalihuollon palveluissa ja yhteydenoton joko ainoaksi tai yhdeksi syyksi se kirjattiin 123 (105) kertaa. Kohtelu koettiin ongelmaksi lastensuojelussa 40 (34), toimeentulotuessa 39 (30), vammais- ja kehitysvamma palvelussa 19 (10), ikääntyneiden palveluissa 7 (6) ja perheasioissa 6 (9) kertaa.

Maksuasioita tuli 41 (38) ja yleensä ne koskivat asumispalvelujen tai laitoshoidon asiakasmaksuja. Jonotus- ja käsittelyaika oli aiheena 75 (60) kertaa. Toimeentulotukea odottavan aika on erityisen pitkä ja samoin on silloin, kun perhe odottaa lapsen huostaanoton purkamiskäsittelyä, vammaisen henkilö kotinsa asunnonmuutostöitä tai kun vanhus ja hänen omaisensa odottavat tälle sopivaa asumis- tai hoitopaikkaa.

Itsemääräämisoikeuskysymyksiä tuli 73, mikä sekin on jonkin verran edellisvuotta (61) enemmän. Asioista 46 tuli Jyväskylästä, 6 Äänekoskelta, 5 Joutsasta ja muista kunnista korkeintaan 2-3 asiointia. Lastensuojelusta tuli 27 itsemääräämisoikeusloukkaukokemusta, toimeentulotuesta 17, vammaispalveluista 15, ikääntyneiden palveluista 4 ja kehitysvammahuollosta 3 asiointia.

Tietosuoja- ja asiakasrekisterikysymyksien määrä lisääntyi vuonna 2011, niitä käsiteltiin 23 (14) kertaa. Tietosuojaan tilastoidaan paitsi salassapito-, hyväksikäyttökielto- tai vaitiolorikkomusepäilyt, myös henkilötietolain mukaiseen rekisteritietojen tarkastamiseen, tietojen saantiin ja virheellisten tietojen korjaamiseen ja rekisteritietojen täydentämiseen liittyvät asiat.

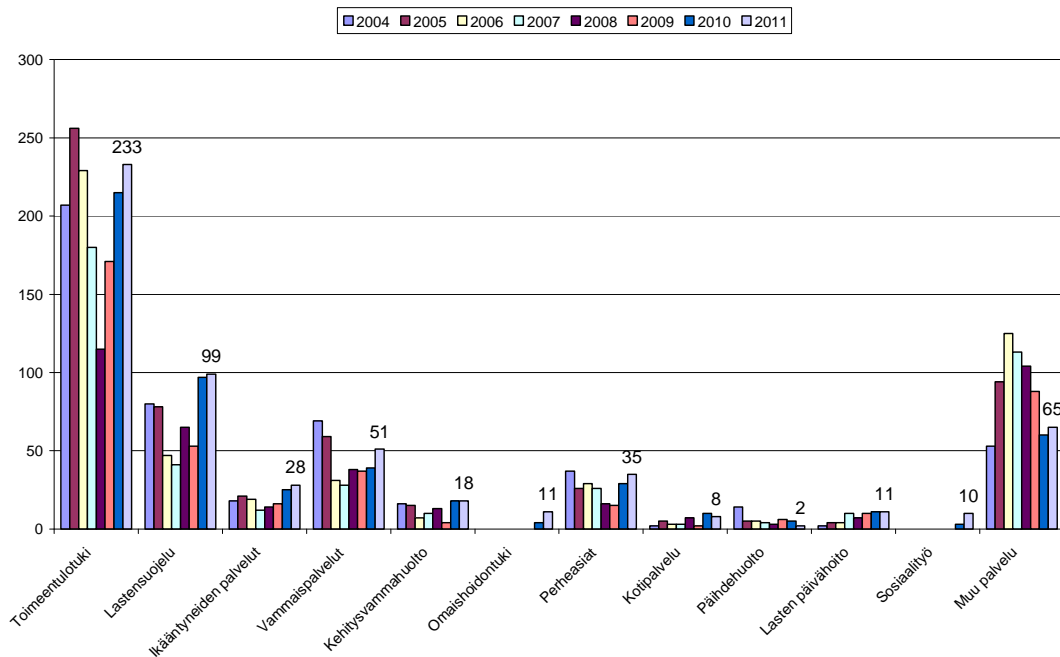
Kuva 5. Kosken sosiaaliasiameskunnista tulleiden asiakasasioiden määrä kunnittain vuosina 2007 - 2011



Kolmessa kunnassa, Hankasalmella, Joutsassa ja Jyväskylässä yhteydenotomäärä nousi havaittavasti. Äänekoski tuli mukaan Kosken sosiaaliasiamestointiin 1.5.2010. Koska yhteydenottoja kertyi tuolloin vain 8 kuukauden ajalta ja päätöksiä koskeva palaute painottuu monesti alkuvuoteen, Äänekosken vuosien vertailu on vaikeaa. Kolmessa kunnassa, Laukaassa, Muuramessa ja Pihtiputaalla asiointia tuli edellisvuotta vähemmän, toinen puoli kunnista pysytteli kutakuinkin aiemmissa lukemissa.

2.2 Sosiaaliasiamiesasiat aiheittain

Kuva 6. Kosken asiamieskuntien asiamäärät aiheittain vuosina 2004 – 2011



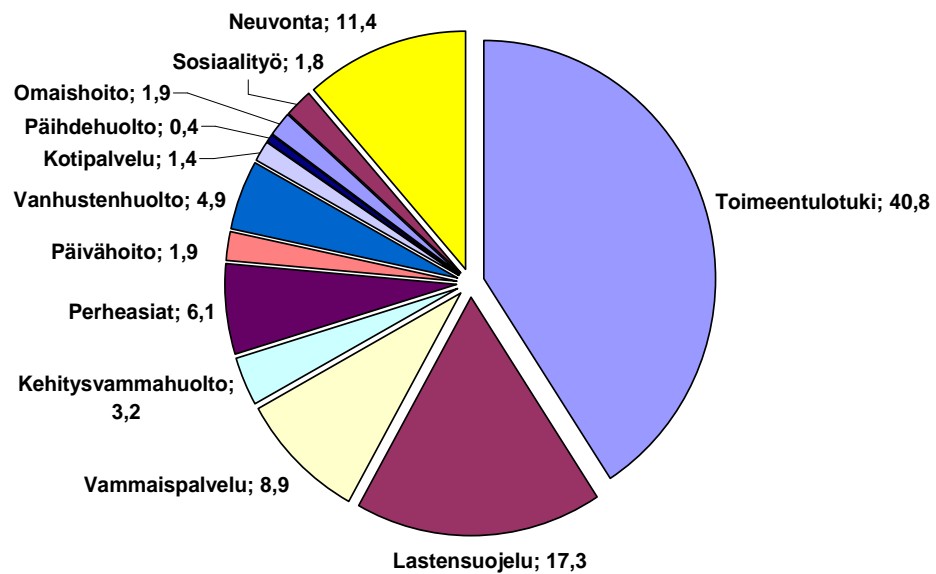
Pylväskuvio osoittaa miltä sosiaalihuollon osa-alueiden kahdeksan vuoden kehitys näyttää Kosken sosiaaliasiamestyöstä katsottuna. Useimmissa palveluissa on ollut vähemmän palautteen vaihe ja viime vuosina yhteydenottoja on tullut jälleen enemmän. Asiamiestoiminnan piiriin on tullut lisää kuntia, mutta selvityksessä jäljempänä olevat kuntakohtaiset tiedot osoittavat, että asukaspuhjan kasvu selittää vain osan kehityksestä. Sosiaalihuollon asiakkaiden palveluihin kohdistama tyytymättömyys ja tiedon tarve kertoo ainakin palvelurakennemuutoksesta ja kuntien tiukentuneesta taloudesta.

Toimeentulotuesta tuli 233 asiaa vuonna 2011 ja määrä lisääntyi jälleen edellisvuodesta. Ainoastaan vuonna 2005 toimeentulotukipalautetta tuli vielä enemmän. Lastensuojelua koskevaa asiakaspalautetta tuli edellisvuoden tapaan runsaasti, 99 eri asiaa. Lastenvalvojatyöhön kytkeytyviä perheasioita käsiteltiin 35 kertaa ja motiivit muistuttivat monin tavoin lastensuojelun asiointitarvetta. Ikäntyneiden palveluista tuli 28 yhteydenottoa. Vaikka suunta on ollut viime vuodet nouseva, palaute on edelleen

vähäistä palvelun suureen käyttäjämäärään verrattuna. Osa vanhusten asioista kanavoitui kotihoidon (8 vuonna 2011) ja omaishoidontuen (11) asiointeihin. Sosiaaliamiehen tietoon tuli muutamia pitkiä palveluasumisjonotuksia ja siksi vanhusten tehostetun asumisen jonotilanne päädyttiin selvittämään kuntakyselyssä.

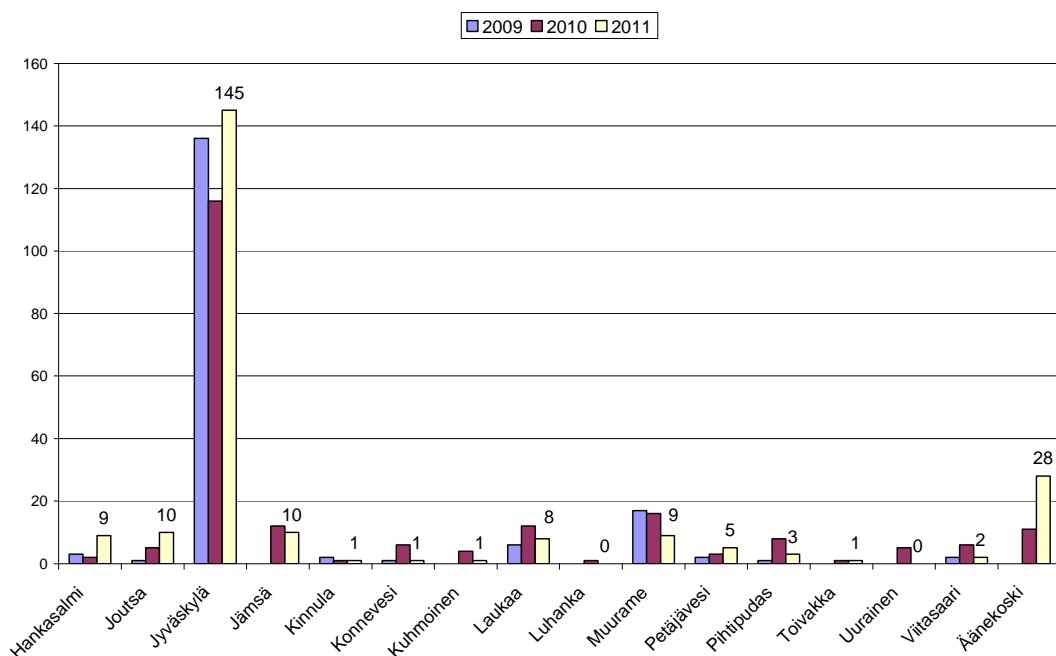
Tyytymättömyys vammaispalveluihin lisääntyi ja palautetta Kosken asiamieskunnista tuli 51 asian verran. Kehitysvammahuollosta tuli 18 palautetta, saman verran kuin edellisvuonna. Lasten päivähoidosta tuli edellisvuoden tapaan ainoastaan 11 palautetta, mikä on palvelun käyttäjämäärään nähden vähän. Sosiaalityöstä tuli 10 palautetta. Päihdehuollon asiat olivat esillä vain kaksi kertaa ja kuntakyselyssä selvitettiin päihdehuollon kuntoutusmäärärahaa. Muu palvelu oli aiheena 65 kertaa ja silloin oli yleensä kyse sosiaalitoimen neuvonnasta tai Kelan, vakuutuslaitoksen, asuntotoimen, terveydenhuollon tai työvoimatoimen asioista.

Kuva 7. Kosken sosiaaliamieskuntien asioiden osuudet aiheittain vuonna 2011 (%)



Toimeentulotuki oli edelleen yleisin yhteydenottojen aihe 233 asialla (209 vuonna 2010) ja sen osuus kaikista asioista oli 40,8 %. Jyväskylässä toimeentulotukiasioita koskeva palaute lisääntyi edellisvuodesta, nyt asioita tuli 145 (116). Muuramessakin käsiteltiin yleisimmin toimeentulotukea 9/14 (16/20) ja myös Jämsässä se oli yleisin asiointiaihe 10/36. Äänekosken asiointista 40 % käsitteli toimeentulotukea, mutta vuoden 2010 vajaiden tietojen vuoksi vuosia ei voi vertailla. Laukaassa, Muuramessa ja Pihtiputaalla palaute väheni jonkin verran. Luhangasta ja Uuraisilta ei tullut vuonna 2011 lainkaan toimeentulotukiaiheista palautetta.

Kuva 8. Kosken sosiaaliasiamieskuntien toimeentulotuen asiamäärät vuosina 2009 – 2011

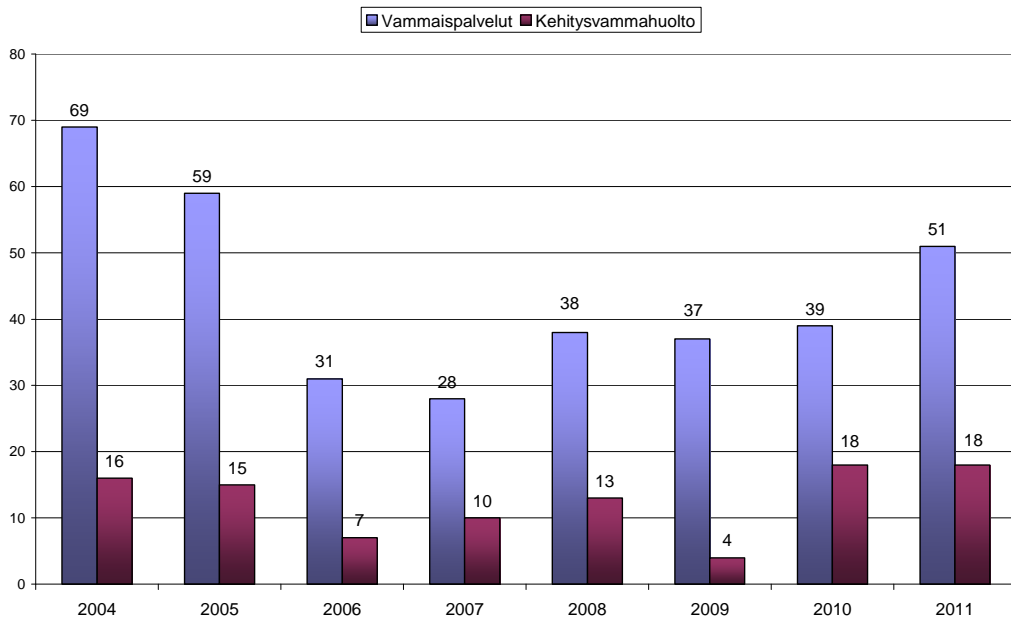


Vuoden 2008 alussa voimaan tullut asian kiireellisyyden mukaan määräytyvä 2-7 arkipäivän palvelutakuu toimii kunnissa yleensä hyvin. Jyväskylältä tuli 47 (41 vuonna 2010) ilmoitusta käsittelyviiveestä, niistä suurin osa koski toimeentulotukea, mutta mukana oli myös pitkään viipyneitä vammaispalveluasioita, lastensuojelun asiakassuunnitelmia ja huostaanoton purkuhakemuksia. Asiakkaat olivat lisäksi tyytymättömiä siihen, että eivät voineet hoitaa hakemusasioitaan sähköpostilla, vaikka menettely on hyväksytty oikeuskäytännössä¹. Toimeentulotuen perusosaa saatet-

¹ Esim. Valtioneuvoston oikeuskanslerin ratkaisutietokannassa on apulaisoikeuskanslerin ratkaisu 31.1.2012, diaarinumero OKV/420/1/2010: Toimeentuloturva - Säh-

tiin leikata 20 %, vaikka menettelyyn ei aina ollut laissa mainittua perustetta ja vaikka asiakkaat kokivat perusosan alentamisen vaikutukset kohuttomiksi.

Kuva 9. Kosken sosiaaliasiameskuntien vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiämäärät vuosina 2004 – 2011



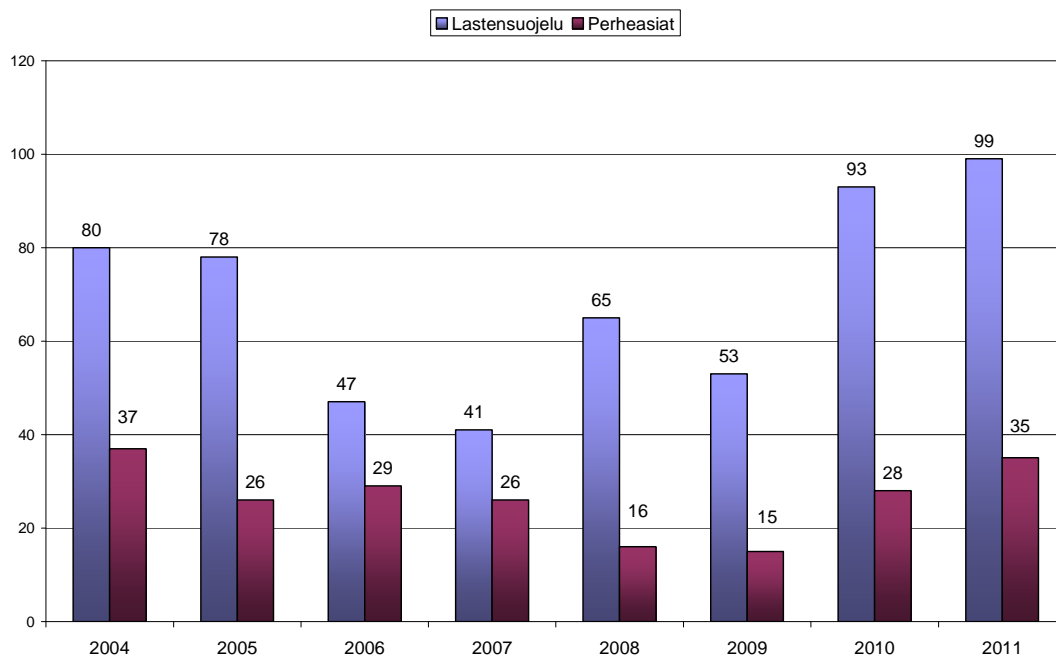
Vammaispalvelu tuotti yhteensä 51 (38) eri palauteasiaa. Jyväskylästä otettiin yhteyttä 33 (12), Laukaasta 7 (11), Äänekoskelta 5 (1) ja Petäjävedeltä 3 (4) eri asiassa. Palaute kohdistui muun muassa riittämättömäksi koettuun henkilökohtaisen avun määrään, palveluasumisen, kuljetuspalvelun tai määräraahaperusteisen laitteen epäämiseen ja asunnonmuutostöiden pitkittymiseen. Hakemusten käsittely ja päätösten saaminen kesti paikoin pitkään. Päätökset saattoivat poiketa palvelusuunnitelmasta ja tuottaa asiakkaille ikäviä yllätyksiä.. Eri-ikäisille ja eri tavoin vammaisille henkilöille tarvittaisiin edelleen lisää asumis- ja tilapäishoitovaihtoehtoja.

Kehitysvammahuolto oli yhteydenottojen aiheena edellisvuoden tavoin 18 kertaa ja asioista 11 tuli Jyväskylästä. Asiakkaat odottavat kunnilta sekä tietoa että palveluja ja tukitoimia. Palvelusuunnitelmien ja erityishuolto-ohjelmien laatu vaihtelee edelleen paljon eikä suunnitelmia vieläkään ole kaikilla siihen oikeutetuilla asiakkailla. Tyytymättömyys kohdistui muun muassa asiakasmaksuihin, tilapäishoidon vähäiseen määrään ja usea perhe koki, että heidän tarpeisiinsa ei vastattu riittävästi. Asiakkaat

köinen asiointi - Sähköposti. Ratkaisun mukaan toimeentulotukea on voitava hakea myös sähköisesti.

pitivät palveluja joskus kovin viranomaispainotteisina eikä niinkään asiakkaiden kokemuksiin perustuvina.

Kuva 10. Kosken sosiaaliasiamieskuntien lastensuojelun ja perheasioiden asiämäärät vuosina 2004 - 2011



Lastensuojeluasioissa sosiaaliasiamieheen otettiin vuonna 2011 yhteyttä 99 (93) kertaa ja osuus kaikista asioista oli 17,3 %. Parina viime vuonna alue on työllistänyt sosiaaliasiamiehiä aiempaa enemmän. Yli puolet asioista, 56 (56), tuli Jyväskylästä, mutta jonkin verran myös muista isoimmista kunnista: Äänekoskelta 12 (9), Jämsästä 8 (6) ja Laukaasta 4 (7). Muista kunnista yhteydenottoja oli muutamia, mutta viidestä kunnasta (Konnevesi, Kuhmoinen, Luhanka, Muurame ja Viitasaari) ei tullut lainkaan lastensuojeluasioita.

Lastensuojelu työskentelee näkemyseroille herkällä perheen yksityisellä alueella ja voi joutua puuttumaan ihmisten perusoikeuksiin. Kuntien lastensuojeluviranomaiset ovat kiireisiä ja asiakkaan voi olla vaikea saada heiltä riittävästi keskusteluaikaa. Toisaalta asiakkaat monesti haluavatkin mieluummin keskustella ja jakaa mietteitään ulkopuolisen tahon kanssa. Lastensuojelun prosessit ovat pitkäkestoisia ja monivaiheisia ja niissä on useita asianosaisia. Näistä syistä onkin varsin tavallista, että saman asian

eri vaiheista kertyy vuoden mittaan lukuisia asiamiesyhteydenottoja ja todellinen asiointimäärä on moninkertainen tilastolukuun verrattuna.

Yhteydenotoissa painottuivat lastensuojeluasiakkuuden alku, huostaanoton valmistelu sekä sijaishuoltovaiheet. Asiakkaat kokivat, että menettely lastensuojeluasioissa oli viranomaispainotteista eikä asiakkaiden näkemyksiä ja mielipiteitä ollut otettu riittävästi huomioon. Asiakirjojen laatu nousi usein esiin asiakaspalautteessa. Dokumentointia pidettiin monesti yksipuolisena eivätkä lapsen asiat, vanhempien ja perheen hyvät puolet, kyvyt ja voimavarat näkyneet asiakasrekisteritiedoissa. Lastensuojelulaki korostaa eriävien näkemysten kirjaamista esimerkiksi asiakassuunnitelmaan tai lastensuojelutarpeen selvityksen yhteenvedoon. Jotta asiakas voi kokea, että hänet ja hänen kokemuksensa asioista otetaan huomioon, on hänen saatava omat näkemyksensä paitsi kuulluksi myös näkyväksi asiakirjoihin. Biologisella vanhemmalla on oikeus omaan asiakassuunnitelmaan, mutta asiakkaiden kertomasta päätellen niitä ei kovin aktiivisesti tehdä eikä päivitetä. Lastensuojeluilmoitusten määrä lisääntyi edelleen monissa kunnissa ja asiasta on oma luku selvityksessä.

Perheasioissa sosiaaliasiamiehen otettiin vuonna 2011 yhteyttä 35 (28) kertaa. Edellisvuosien tapaan yhteyttä ottivat isät ja äidit, elatusvelvolliset ja elatusapua odottavat, etä- ja lähivanhemmat ja sekä sopimus- että oikeuspäätösasiakkaat. Asioista 11 (1) tuli Äänekoskelta, 10 (10) Jyväskylästä ja muista kunnista tuli korkeintaan kolme asiaa. Sopimusalueen ulkopuolelta tuli tarjolle 4 perheasiaa.

Lähinnä lastenvalvojatyötä koskevat perheasiat ovat kääntyneet nousuun viime vuosina. Moni vanhempi koki luottamuspulaa kunnan oman lastenvalvojan palveluun tai piti muuten tarpeellisena pohtia lastensa tilannetta ulkopuolisen, puolueettoman ja problematiikkaa tuntevan tahon kanssa. Kaikki asiointi ei ollut suoraa tyytymättömyyttä lastenvalvojan toimintaan, pikemminkin kokemusta palvelun riittämättömyydestä. Lastenvalvojilta odotettiin sovittelutyötä enemmän kuin mihin heidän työtilanteensa antoi myöten. Tämä lastenvalvojatyön kysynnän ja tarjonnan epäsuhta heijastuu vuosi toisensa jälkeen sosiaaliasiamiestyöhön ja todennäköisesti paikoin myös kuntien lastensuojeluun. Lievemmissä tilanteissa lasten tukitarpeita jakaantuu oletettavasti jonkin verran päivähoitoon ja koulujen henkilökunnalle. Erokriisit kuormittavat lapsia, vanhempia ja heidän läheisiään ja tuen tarve voi jonkin aikaa olla hyvin suuri.

Tieto perheasioiden sovittelukokeilun² laajentamisesta uusiin käräjäoikeuksiin ja myös Keski-Suomeen syksyllä 2012 on erinomainen asia. Asiantuntija-avusteista huoltoriitojen sovittelua on kokeiltu vuoden 2011 alusta lähtien Espoon, Helsingin, Oulun ja Pohjois-Karjalan käräjäoikeuksissa ja ne saavat jatkoaikaa kokeilulle vuoden 2013 loppuun. Kokeiltavassa mallissa sovittelijana toimii tuomari ja häntä avustaa asiantuntijana psykologi tai kokenut sosiaalityöntekijä. Sovittelun tavoitteena on saavuttaa vanhempien välille lapsen edun mukainen, kestävä sovinto.

Kotipalvelua tai kotihoitoa koskevia yhteydenottoja tuli 8 (10), niistä 3 Jyväskylästä ja 2 Äänekoskelta. Ikääntyneiden asioista tuli vuonna 2011 asiamiehelle 28 (25) yhteydenottoa. Niistä 12 (12) tuli Jyväskylästä, 4 Viitasaarelta ja 3 Laukaasta. Kuudesta kunnasta ei tullut lainkaan vanhusten asioita ja muutamasta kunnasta 1-2 asiaa. Kysymykset koskivat aiempaan tapaan asiakasmaksuja, hoitopaikkojen vaihtovaikeuksia, pitkiä hoitopaikkajonoja, palvelun laatua ja sosiaalihuoltolain mukaisia matkoja. Tiedusteluja tuli myös edunvalvontavaltuutuksesta ja kotikuntalain muutoksesta.

Lasten päivähoito oli aiheena 11 (11) kertaa, niistä 7 (10) tuli Jyväskylästä ja loput Hankasalmeelta, Joutsasta ja Jämsästä. Vanhempien toivomuksia ei ole aina onnistuttu ottamaan riittävästi huomioon päivähoitopaikan ja -muodon valinnassa. Kuntouttavan päivähoiton saatavuus vaihtelee edelleen kunnittain eikä erityisiä tarpeita omaavan lapsen avustamiseen ole aina varattu vanhempien mielestä riittävästi henkilöstöä. Vanhempia on laitettu punnitsemaan lapsensa tarvetta päivähoitoon etenkin silloin kun päivähoitopaikoista on pula. Edellisvuoden tavoin palautetta tuli myös salassapitovelvollisuuden hämärtymisestä. Lasten varhaiskasvatusta ollaan siirtämässä sosiaali- ja terveysministeriöstä opetus- ja kulttuuritoimen hallinnonalaan. Tästä syystä lasten päivähoitoa tarkastellaan tässä selvityksessä myös omassa luvussaan.

² www.om.fi Lapsiystävällinen oikeus - ns. Follo-mallin kokeilu käräjäoikeuksissa. Sovittelukokeilua valmistellaan aloitettavaksi Pirkanmaan, Kanta-Hämeen, Etelä-Karjalan, Keski-Suomen, Pohjanmaan, Kemi-Tornion ja Lapin käräjäoikeuksissa syyskuun 2012 alusta lukien. Neljästä käräjäoikeudesta saadut kokemukset lasten huoltoriitojen uudeltaisesta sovittelusta ovat olleet niin myönteisiä, että oikeusministeriö on päättänyt laajentaa kokeilun seitsemään uuteen käräjäoikeuteen. Kokeilua seurataan ja kehitetään oikeusministeriön asettamassa ohjausryhmässä. Lisäksi OM on asettanut työryhmän laatimaan ehdotuksen malliksi, jolla menettely voitaisiin laajentaa koko maahan.

Päihdehuoltoa koskevia asioita tuli vain 2 (5), mikä on pieni määrä päihdeongelmien yleisyyteen ja vakavuuteen verrattuna. Jotta päihdehuollon asiakkaiden asemasta saisi kuvaa, kuntakyselyssä päädyttiin selvittämään päihdehuollon määrärahojen käyttöä.

Salassapito-, tietosuoja- ja asiakasrekisteriasioita tuli käsittelyyn 23 (14) kertaa, useammasta kunnasta ja eri palveluista.

Kohtelu koettiin huonoksi ja tuli mainituksi ja monesti hyvin tarkasti kuvatuksikin erilaisissa palveluyhteyksissä 123 (105) kertaa. Kielteistä kuten myönteistäkin palvelu- ja kohtelupalautetta annettiin eri palveluista ja useimmista kunnista. Vaikka asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin nyt 18 (10), määrä on edelleen pieni palautteeseen nähden. Muistutuksia tehtiin vain kolmessa kunnassa ja niistä 13 (6) koski Jyväskylää. .

Neuvonta tilastoitiin kohtaan Muu palvelu ja asiointeja kertyi 65 (59). Usein oli kyse uusista yllättävistä tilanteista ja avuntarpeista eivätkä ihmiset tieneet mihin asiassa pitäisi ottaa yhteyttä. Erilaisia tiedusteluja tuli Jyväskylästä 36 (32), Jämsästä ja Äänekoskelta 7 ja useimmista muista kunnista muutamia. Edellisvuosien tavoin huolta oli asuntoasioista, terveydenhuollon palveluista sekä Kelan, muiden vakuutuslaitosten sekä työvoimatoimen hakemuksista ja päätöksistä. Neuvontaan tilastoitiin myös viranomaisien, järjestöjen ja muiden työntekijätahojen yhteydenottoja sekä asiakasasioita, joissa kysyjällä ei ollut vielä kontaktia kuntaan.

3 KUNTAKYSELYN TULOKSET

Sosiaalihuollon laajuuden vuoksi vuosittain valitaan muutamia palveluja tarkempaan tarkasteluun (Kuntakysely Liite 1.). Kuntakyselyvastauksista saa tilannetietoa asiakkaan asemasta sekä palveluista ja niiden kehittämistarpeista.

Vuoden 2011 sosiaaliasiamiehen selvitys kertoo minkä verran kunnissa käytettiin määrärahaa päihdehuollon avokuntoutukseen ja laitospalautukseen. Tiedustelimme asunnottomien henkilöiden määrää sekä vanhus- ja lasten päivähoitoon ympärivuorokautisen hoidon ja lasten päivähoitoon jonotilannetta. Selvitimme vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun asiakasmäärät ja monelleko heistä apua myönnettiin alle 30 tuntia kuukaudessa. Kokosimme tiedot omaishoidon tuen palkkioista ja asiakasmäärästä. Aiempien vuosien tapaan seurattiin myös lastensuojeluilmoitustumäärän kehitystä.

3.1 Sosiaalihuollon hyvät uutiset

Sosiaaliasiamiehen selvityksessä on paljon palautetta palveluista ja niiden kehittämistarpeista. Kokonaisemman kuvan saamiseksi kunnille haluttiin tarjota eräänlainen puolustuksen puheenvuoro.

Kuntakyselyn aluksi pyysimme viranomaisia kertomaan sosiaalihuoltonsa hyviä uutisia. Mikä palvelu on riittävää ja laadukasta, missä palveluissa asiakkaan asema on hyvä tai kehittynyt hyvään suuntaan ja mitä palvelujen parantamiseksi on tehty?

Useimmat kunnat vastasivat kysymykseen, mutta eivät kaikki. Vastauksissa kuvattiin paljon hyvää kehitystä, joskin niissä oli myös tavoitetasoista tekstiä. Paljosta kriittisestä ja aiheellisesta palautteesta huolimatta suurin osa sosiaalipalveluista on varsin hyviä ja laadukkaita. Kunnat ja muutkin toimijat tekevät parhaansa voidakseen vastata riittävästi kansalaisten tarpeisiin. Toiston vähentämiseksi kunnista saadut sosiaalihuollon hyvät uutiset ja palvelujen kehittämistä koskevat kuvaukset esitetään sellaisenaan jokaisen kunnan osuudessa.

3.2 Päihdehuollon kuntoutusmäärärahat

Päihteiden ongelmakäyttö on yleistä. Erilaisten huumaavien aineiden erikäisiä ja eriasteisia käyttäjiä on jokaisessa kunnassa. Ongelmat ovat näkyviä ja oletettavasti päihdehuollon asiakkaiden asemassa on epäkohtia. Sosiaaliasiamiehen työhön palautetta päihdepalveluista tulee kuitenkin harvoin, vain muutamia vuosittain. Ilmeisesti tämä näkymättömyys on monen tekijän summaa. Päihdepalveluja tuotetaan usein terveydenhuollossa ja siksi osa asioista ohjautuu potilasasiamiehelle. Kaikki päihteiden väärinkäyttäjät eivät koe olevansa päihdehoidon tarpeessa eivätkä he hae palveluja. Osa hakee ja saa hakemansa. Osa ei saa, mutta ei osaa tai pysty hakemaan uudelleen tarvitsemaansa apua, antamaan palautetta saati peräämään oikeuksiaan. Erilaisia päihdehuollon palveluja tarvitsevia on jokaisessa kunnassa ja siksi palvelutarpeeseen on syytä varautua ja myös myöntää palveluja tarpeen mukaisesti.

Kuntien päihdehuollon tilannetta selvitettiin tarkemmin muutama vuosi sitten. Nyt päädyttiin selvittämään päihdehuollon kuntoutusmäärärahan käyttöä vuonna 2011.

Taulukko 1. Päihdehuollolliseen kuntoutukseen käytetyt määrärahat Kosken sosiaaliasiamieskunnissa vuonna 2011

Päihdekuntoutukseen käytetty määräraha (€) vuonna 2011		
Kunta	Avokuntoutus	Laitoskuntoutus
Hankasalmi	87 966 (ei eritelty)	
Joutsa	13 444	5 074
Jyväskylä	Siirtynyt sairaanhoitopiirille, ei lukuja tiedossa	
Jämsä	Ei vielä tiedossa	36 845
Kinnula		114 067
Konnevesi	1 771	16 228
Kuhmoinen	Ei vielä tiedossa	9 000
Laukaa	9 800	78 800
Luhanka	3 490	
Muurame	23 146	28 086
Petäjävesi	7 217	32 186
Pihtipudas	32 207	32 905
Toivakka	286	2 687
Uurainen	8 521	
Viitasaari	73 000	53 600
Äänekoski	247 135	88 259

Laitoskuntoutuksella tarkoitettiin ympärivuorokautista laitoskuntoutusta, ei kuitenkaan korvaushoitoa. Joutsan avokuntoutusluvussa on päihde-työntekijän kustannusosuus. Jyväskylä ilmoitti päihdehuollon siirtyneen sairaanhoitopiiriin eikä kysytyjä lukuja ollut tiedossa sosiaali- ja perhepalveluissa. Laukaan ilmoittaman luvun lisäksi kunnassa saa seututerveyskeskuksesta päihdehoitajalta avokuntoutusta ja terveyskeskussairaala- lasta katkaisuhoidon. Äänekosken avokuntoutusluku puolestaan sisältää päihdekliniikan toiminnan.

Sekä avo- että laitoskuntoutusta on myönnetty useimmissa kunnissa. Summat tosin vaikuttavat monin paikoin niin pieniltä, että on pääteltävissä, että kuntoutusasiakkaita on ollut vähän tai jaksot ovat olleet lyhytkestoisia.

3.3 Asunnottomuus ja asunto-ongelmat

Asumisasiosta tulee sosiaaliasiamiehelle vuosittain lukuisia yhteydenottoja. Tilanne on monesti varsin keinoton, sillä muiden kuin erityisryhmien asumisasiat ovat eräänlaista ”ei kenenkään maata”. Kunnat ovat yleisesti yhtiöittäneet vuokra-asuntokantansa ja yhtiöt tekevät asukasvalinnat itsenäisesti. Joissakin kunnissa sosiaalitoimella voi olla mahdollisuus vaikuttaa asukasvalintaan, mutta tilanteet ovat hyvin kuntakohtaisia ja yksilöllisiä. Jos asunnonhakijalla on luottohäiriömerkintä tai asumishistoriassa on häiriöitä tai vuokra- tai korjausrästejä, uuden vuokrasopimuksen saaminen on vaikeaa. Asuntohakemuksiin ei myöskään tehdä varsinaista päätöstä, joten muutoksenhakumahdollisuutta ei ole.

Jos asunnon jostakin saa, esteeksi voi nousta vuokravakuus. Pienituloisen on vaikea suoriutua kahden ja joskus kolmenkin kuukauden vuokran määrää vastaavasta vuokravakuudesta. Sosiaalitoimi voi harkinnan perusteella myöntää vakuuden, mutta se on usein yhden kuukauden vuokraa vastaava summa, jos sitäkin, ja kenties maksusitoumusmuodossa. Sosiaalihuollon toimeentulotukiasiakkaan asema voi olla erityisen huono yksityisillä vuokra-asuntomarkkinoilla. Moni vuokra-asunto jää saamatta siitä syystä, että harva vuokranantaja jää odottelemaan vuokralaiskandidaatin sosiaalitoimessa asiointia ja sen tulosta. Jos asiakas pääsee ajoissa sosiaalitoimeen ja saa vakuuden, entä jos se on riittämätön edellytettyyn summaan nähden? Ja mitä sitten tehdään, jos vuokranantaja ei hyväksy maksusitoumusta tai asiakas ei suostu sitä vastaanottamaan siitä syystä, että ei halua paljastaa vuokranantajalle toimeentulotukiasiakkuuttaan? Asiakaslain mukaan on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Kunnilta tiedusteltiin kuinka monen henkilön arvioitiin olevan kunnassa ilman vakinaista asuinpaikkaa (tilapäissuoja, asuntolamajoitus, päihdehuollon asumispalveluyksikkö, hoidollinen laitos/yksikkö, turvakoti yms.)

Taulukko 2. Kunnan arvioima asunnottomien henkilöiden määrä Kosken sosiaaliasiamieskunnissa

Kunnan arvioima asunnottomien henkilöiden määrä	
Hankasalmi	5
Joutsa	-
Jyväskylä	182
Jämsä	10
Kinnula	0
Konnevesi	0
Kuhmoinen	0
Laukaa	n. 10
Luhanka	0
Muurame	3
Petäjävesi	1
Pihtipudas	0
Toivakka	0
Uurainen	1
Viitasaari	0
Äänekoski	*
Yhteensä	n. 212

*)Äänekoskelta täsmennettiin, että hyvän vuokra-asuntotilanteen vuoksi vuokra-asunto on tarjolla kaikille, jotka kykenevät huolehtimaan vuokramaksun ja omaavat normaalit asumistaidot. Muutamia henkilöitä oleskelee säännöllisesti tai tilapäisesti kavereiden tai sukulaisten luona. Asumispalveluissa tai turvakodissa ei olla asunnottomuuden vaan tuen tarpeen vuoksi.

Kunnat arvioivat asunnottomia olevan noin 212. Asunnottomuus on ongelma lähinnä isoimmista kunnista, mutta ei se täysin tuntematon asia ole pienemmilläkään paikkakunnilla. Jyväskylän selvästi muita kuntia suuremmassa luvussa on ilmeisesti mukana huomattava määrä asuntola-asukkaita ja täysin vailla tukikohtaa olevia lienee vähemmän. Erilaisille asunto- ja asumisen tukivaihtoehtojen on kuitenkin edelleen selvä tarve. Asuminen on perusoikeus ja vaikka jonkin aikaa voi pärjätä tilapäismajoituksessa, jokainen tarvitsee ennen pitkää kodin.

3.4 Vanhustenhuolto ja ympärivuorokautisen hoidon jono

" Kun kerran hengissä pidetään, niin pitäisi ymmärtää, että kun syö ja juo, niin on myös asiaa vessaan"

Palveluyksikössä asuva 89 v. nainen

Vanhusten tilanne on julkisuudessa verraten paljon ja heidän palvelujaan turvaamaan valmistellaan myös omaa lakia. Suuntaus on, että sen jälkeen kun kotona asuminen ei enää tukitoimienkaan avulla onnistu, päädytään ennen pitkää tehostettuun palveluasumiseen. Monesti tällaisiin ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa tarjoaviin yksiköihin edetään vaiheittain avun tarpeen lisääntyttyä, mutta sinne on siirrytty myös perinteisestä laitoshoidosta, vanhainkotien ja terveyskeskusten pitkäaikaishoidosta.

THL:n SOTKANet-tilastojen³ perusteella Kosken asiamieskunnissa 65 - 74 -vuotiaita oli 31.12.2010 terveyskeskusten pitkäaikaishoidossa lähinnä vain suurimmissa kunnissa, yhteensä 28 asiakasta. Vastaavana aikana yli 75-vuotiaita oli terveyskeskuksien pitkäaikaishoidossa enemmän, 310 henkilöä. Vaikka vanhimpaan ikäluokkaan kuuluvia oli pitkäaikaistaikokoilla joissakin kunnissa enemmän kuin edeltävinä lähivuosina, heidän yhteismääränsä pitkäaikaishoidossa on viime vuosina laskenut.

³ Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Tilasto- ja indikaattoripankki SOTKANet

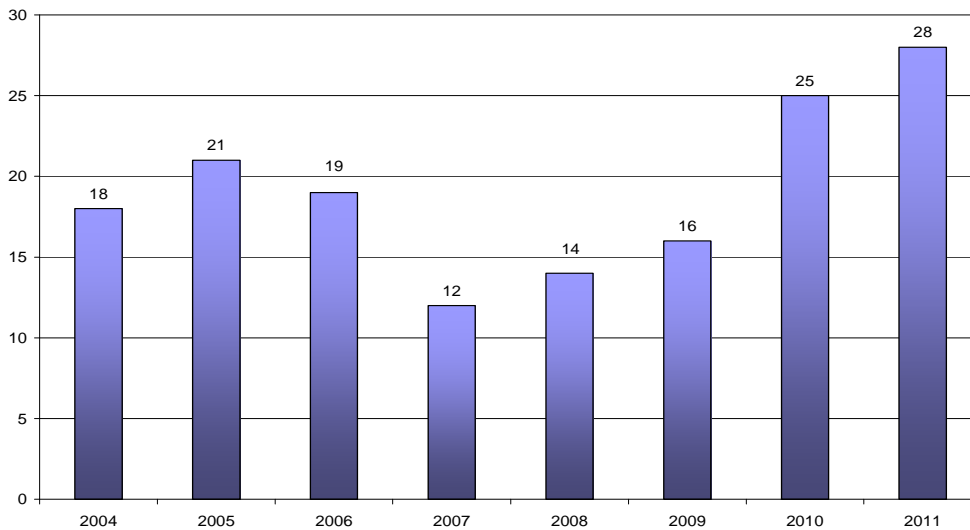
Taulukko 3. Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen ja vanhainkodin pitkäaikaishoidon asiakasmäärät Kosken sosiaaliasiamieskunnissa 31.12. vuosina 2008 - 2010 (Lähde: SOTKANet)

Kunta	Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen asiakkaat 31.12. yhteensä			Vanhainkotien pitkäaikaisasiakkaat 31.12. yhteensä		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Hankasalmi			40	24	23	0
Joutsa	12	12	15	53	50	47
Jyväskylä	494	529	626	376	358	343
Jämsä	39	99	127	118	109	79
Kinnula	23	31	29			
Konnevesi	0	0		24	21	21
Kuhmoinen		22	22	22	0	0
Laukaa	83	120	125	67	63	60
Luhanka	0	0	0	19	21	21
Muurame	16	10	53	0	0	0
Petäjävesi	28	34	31			
Pihtipudas	10	32	31	28	24	15
Toivakka	29	32	30	20	22	25
Uurainen	11	22	30	26	16	12
Viitasaari	99	101	85	15		0
Äänekoski	105	131	129	103	99	95
Yhteensä	949	1175	1373	895	806	718

Oheinen taulukko osoittaa, että tehostetun palveluasumisen asukasmäärä on lisääntynyt nopeasti ja vanhainkotien asukasmäärä laskenut.

Ikääntyneiden palvelujen käyttäjämäärään nähden sosiaaliasiamiesasioita tulee vähän, ja nekin usein omaisilta. Yhteydenotot ovat kuitenkin jonkin verran lisääntyneet viime vuosina.

Kuva 11. Kosken sosiaaliasiamieskuntien ikääntyneiden palveluja koskevat asiämäärät vuosina 2004 - 2011



Yhteydenottojen aiheena on mm. palvelujen hajanaisuus. Vanhus ei suoriudu enää arkiaskareista eikä pysty itse hakemaan palveluja saati etsimään niitä yksityisiltä markkinoilta. Vanhus tarvitsee aikaa ja tuttuja ihmisiä, ei eri työntekijöiden pikaisia ovelta kurkistuksia ja tehtävistä kieltäytymisiä. Palautteesta päätellen kysyntää olisi sellaiselle kokonaisvaltaiselle palvelulle mitä aiemmin sai kotiaavustajilta.

Yksi yleistynyt yhteydenottojen aihe on tehostetun palveluasumisen ja tukipalvelujen kalleus. Vuokran ja muiden palvelumaksujen jälkeen voi käydä niin, että ei ole varaa lääkkeisiin, silmälasien uusintaan saati muuhun tarpeelliseen. Tuntuu kohtuuttomalta, että vanhuksen pitäisi siinä vaiheessa kyetä hakemaan toimeentulotukea tai perustelemaan maksun alentamisvaatimusta.

Vanhustenhuollon laatua, lähinnä henkilökunnan kiirettä ja riittämättömyyttä valitettiin myös jonkin verran. Kun asukas pyytää apua päästäkseen vessaan ja työntekijä vastaa vaipan olevan sitä varten, jotakin on pielessä. Parannettavaa on joko asenteessa, resursseissa tai kummassakin. Kuvatun kaltaisia tilanteita tuli tietoon ja ne tuskin ovat ainoita laatujaan, valitettavasti. Eniten asiakkaita ja omaisia huolettivat pitkät hoito- tai asumispaikkajonot ja siksi tilannetta selvitettiin kuntakyselyssä.

Taulukko 4. Ympäri vuorokautiseen hoitoon (tehostettu palveluasuminen, vanhainkoti, terveyskeskus) jonottavien määrä helmikuussa 2012

Ympäri vuorokautiseen hoitoon helmikuussa 2012 jonottavien vanhusten määrä	
Hankasalmi	33
Joutsa	8
Jyväskylä	58 - 260
Jämsä	147
Kinnula	1-2
Konnevesi	0
Kuhmoinen	3
Laukaa	13/50
Luhanka	0
Muurame	3
Petäjävesi	5
Pihtipudas	4
Toivakka	5
Uurainen	0
Viitasaari	12
Äänekoski	11

Kunnat täsmensivät lukuja seuraavasti: Jyväskylässä Kyllön terveyskeskussairaalassa, Palokan sairaalassa ja Muuramen sairaalassa tai lyhytaikaishoidon paikoilla jonottaa erittäin kiireellisinä ympärivuorokautiseen asumiseen ja pitkäaikaishoitoon yhteensä 58 asiakasta. Palokan sairaalassa pitkäaikaishoitoon jonottavien määrä on 10. Hakemuksia palveluasumiseen on noin 260, joista neljännes erittäin kiireellisiä. Laukaassa tehostettuun palveluasumiseen jonottaa 39 ja vanhainkotiin 11 henkilöä, yhteensä 50 hakijaa. Hakijoista kiireellisiä on 13. Pihtiputaalla 10 hakijaa jonottaa terveyskeskuksessa tehostettuun palveluasumiseen.

Kuntien kertomasta päätellen vanhustenhuollon palvelujen rakennemuutos on keskeneräinen. Ikäihmiset joutuvat liian usein ja pitkään odottamaan kotona tai jossakin yksikössä hoitopaikkaa. Huonokuntoisen vanhuksen monet muutot ja edestakaiset siirtymiset eivät ole hyvää vanhus-tenhuoltoa. Hoidontarpeen mukaan joustavista ja pysyvän sijan tarjoavista paikoista on suuri pula monessa kunnassa.

3.5 Omaishoidon tukiluokat ja asiakasmäärät

Omaishoidontuki oli yhteydenoton aiheena 11 kertaa ja mukana oli sekä vanhusten että vammaisten henkilöiden asioita. Omaishoitoa ja siihen kuuluvien vapaapäivien pitämisen astetta selvitettiin joitakin vuosia sitten. Hoito oli tuolloin varsin sitovaa, sillä läheskään kaikilla omaisilla ei ollut mahdollisuutta vapaapäivien pitämiseen.

Nyt kunnilta kysyttiin kunnassa käytettävät omaishoidon tukiluokat ja niiden asiakasmäärät. Kysymyksen epätarkkuudesta johtuen vastauksiksi saatiin sekä vuoden 2011 että 2012 lukuja. Jos kunta ilmoitti kummatkin, taulukkoon otettiin uusin tieto. Toiset kunnat ilmoittivat vain vanhusten omaishoidon, toisissa mukana on myös vammaisten lasten omaishoito. Nämä seikat vaikeuttavat kuntien välistä vertailua ja omaishoidettavien asiakkaiden yhteismääräkin on vain suuntaa antava. Taulukon tiedot kuitenkin kertovat, että eri kunnissa asuvat omaishoidontuen asiakkaat eivät ole kovin yhdenvertaisessa asemassa.

Yhteenvedona voi todeta, että omaishoidontukilaista ja valtakunnallisesti määritellyistä tukisummista huolimatta omaishoidontukimenettely vaihtelee jo yhdenkin maakunnan kunnissa sangen paljon. Tukiluokkia on eri määrä, tukisummat vaihtelevat ja kun toisessa ensimmäinen tukiluokka tarkoittaa alinta summaa ja kolmas ylintä, naapurikunnassa luokat ovat toisinpäin. Uuraisilla käytössä on vain yksi tukiluokka, Konnevedellä ja Joutsassa kaksi, muissa kunnissa kolme tai neljä. Tuen myöntämisehtojen määrittely on oma lukunsa. Toisissa kunnissa alin tukiluokka on käytetyin, toisissa joku muu. Kunnista kerrottujen lukujen perusteella omaishoidossa on n. 1850 henkilöä. Kun muutamissa kunnissa käytössä olevat yksilölliset tukimuodot (naapuriapu, kulukorvaus) otettiin mukaan varsinaisina tukiluokkina, kahden alimman tukiluokan asiakkaita on suunnilleen sama määrä, 727 ja 734, kolmannessa tukiluokassa asiakkaita on noin puolet 379 ja ylintä tukea saa 10.

Taulukko 5. Omaishoidon tukiluokat ja asiakasmäärät kunnittain Kosken sosiaaliasiamieskunnissa

Omaishoidon tukiluokat ja niiden asiakasmäärät kunnittain (2011 tai 2012 tilanne)					
	Tukiluokka €/kk	Tukiluok- ka €/kk	Tukiluok- ka €/kk	Tukiluokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
Hankasalmi	364,35 (49)	432,24 (9)	709,22 (4)	Erityismak- suluokka 929,58 (0)	62
Joutsa	390,16 (5)		611,27 (22)		27+3
Jyväskylä	353,62 (323)	481,20 tai 678,16 (495)	721,81 tai 962,42 (184)*	Erityismak- suluokka 1208,01 *)	1002
Jämsä	Naapuriapu 286 (7)	353,62 (10)	590 (99)	1 122 (2)	118
Kinnula	365 (1)	442 (14)	588 (4)	730 (1)	20
Konnevesi	354 (24)		798 (0)		24
Kuhmoinen	Naapuriapu 286 (2)	353,62 (6)	590 (18)	1 122 (0)	26
Laukaa	369 (84)	554 (61)	694 (9)	976 (1)	155
Luhanka	364,35 (9)	530,68 (3)	850 (0)		12
Muurame	364,35 (22)	423,66 (4)	635,78 (1)		27
Petäjävesi	353,62 (37)	512,58 (4)	707,24 (2)		43
Pihtipudas	Kulukorvaus 100 (0)	406,00 (42)	597,08 (11)	728,70 (0)	53
Toivakka	364,35 (14)	508,85 (1)	600-816,5 (0)		15
Uurainen	353 (-)				
Viitasaari	Kulukorvaus 100 (15)	406,00 (43)	597,08 (19)	728,70 (5)	82
Äänekoski	353,62 (135)	530,43 (42)	648,30 (6)	707,24 (1)	184
Yhteensä					n. 1850

Hankasalmella vuoden 2011 asiakasmäärät olivat suuremmat kuin taulukossa, jossa on helmikuun 2012 puolivälin tilanne.

Joutsassa oli vuonna 2011 kaksi tukiluokkaa, mutta vuosia sitten eri luokituksella tehtyjen päätösten ja indeksikorotusten vuoksi on myös kolme muuta summaa käytössä yhteensä kolmella henkilöllä. Kaikkiaan omaishoidontuen saajia on 30.

*)Jyväskylässä kolmannen hoitoisuusluokan asiakasmäärässä ovat mukana myös erityismaksuluokan asiakkaat.

Kinnulassa on käytössä ns. alennettu tuki 365 €/kk omaishoitajalle, jonka hoidettava on sopimuksen mukaan säännöllisesti noin puolet kuukaudesta vuorohoitajaksolla hoitopaikassa. Korotettu hoitopalkkio 730 €/kk on käytössä hoidollisesti raskaan siirtymävaiheen aikana silloin, kun omaishoitaja on lyhytaikaisesti estynyt tekemästä palkkatyötään tai yrittäjätoimintaa. Vuonna 2011 tukiluokat ovat olleet korotuksen verran (3,03 %) alemmat.

Laukaassa on käytössä varsinaisen kolmen tukiluokan lisäksi lyhytaikainen tuki (976 €/kk), jossa on yksi asiakas. Lisäksi kolme asiakasta on siirtynyt keskimmäisestä tukiluokasta ylimpään.

Muuramen vuoden 2011 omaishoidontuen asiakasmäärä oli 34. Taulukossa on vuoden 2012 tukiluokat ja alkuvuoden asiakasmäärät.

Uuraisilla on käytössä vain yksi tukiluokka, omaishoidontuen alin summa. Omaishoidettavien määrää ei ilmoitettu.

Wiitaunionissa käytössä oleva 100 euron kulukorvaus korvaa kotihoidon käyntejä hoidettaville. Omaishoitajille maksetaan lakisääteiset lomapäivät rahassa, mikäli hoidettava ei tarvitse vuorohoitoa/lyhytaikaishoitoa.

Äänekoskella kahden alimman tukiluokan asiakkaista 47 on alle 65-vuotiaita, muut ovat vanhempia. Kunnassa on erityisin perustein mahdollisuus korottaa tukea.

3.6 Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain mukainen palvelu, johon myöntämiskriteerit täyttävällä vaikeavammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus. Kyseessä on välttämätön toisen ihmisen antama apu niissä tavanomaisen elämän toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei vamman tai sairauden vuoksi niistä selviydy. Henkilökohtainen apu auttaa vaikeavammaista henkilöä omien valintojensa toteuttamisessa niin kotona kuin kodin ulkopuolella, päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä

Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan niitä toimintoja, joita ihmiset elämässään tekevät joko joka päivä tai harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti. (liikkuminen, pukeutuminen, henkilökohtainen hygienia ja sen hoito, vaate- ja ruokahuolto, kodin siisteydestä huolehtiminen, asiointi). Jos kyse on pääosin hoivan, hoidon ja valvonnan tarpeesta, siihen vastataan muulla kuin henkilökohtaisella avulla.

Henkilökohtaisen avun vähimmäistuntimäärä on 30 tuntia kuukaudessa, ellei vähäisempi määrä turvaa välttämätöntä avun tarvetta näissä toiminnoissa. Palvelujen riittävyyttä arvioitaessa lähtökohtana pidetään sellaista palvelujen tasoa, joka luo jokaiselle ihmiselle edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Perustarpeiden tyydyttämisen lisäksi huomiota on kiinnitettävä myös erilaisiin sosiaalisiin tarpeisiin sekä vaikeavammaisen henkilön mahdollisuuksiin toteuttaa itseään. Palvelusuunnitelma on tärkeä väline henkilökohtaisen avun tuntimääriä arvioitaessa. Jos vaikeavammaisen henkilö asuu palveluasunnossa tai vastaavassa, silloinkin on järjestettävä henkilökohtaista apua kodin ulkopuolisiin päivittäisiin toimiin välttämätöntä avuntarvetta vastaavasti. Vaikeavammaisen ihminen itse päättää siitä, mitä, missä, milloin ja miten hän saa henkilökohtaista apua sekä siitä, kuka häntä avustaa.

Taulukko 6. Vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua saaneiden henkilöiden määrä ja monelleko heistä apua myönnettiin vähemmän kuin 30 tuntia kuukaudessa

Vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua myönnettiin		
	henkilölle	vähemmän kuin 30 h/kk
Hankasalmi	20	7
Joutsa	13	4
Jyväskylä	313	4-5
Jämsä	57	0
Kinnula	4	3
Konnevesi	5	0
Kuhmoinen	7	0
Laukaa	56	4
Luhanka	2	2
Muurame	13	4
Petäjävesi	13	5
Pihtipudas	17	7
Toivakka	3	3
Urainen	1	0
Viitasaari	21	5
Äänekoski	23	ei tiedossa
Yhteensä	568	

Jyväskylässä 5 henkilöä sai henkilökohtaista apua vähemmän kuin 30 tuntia, heistä yksi ei käyttänyt palvelua. Jämsässä apua myönnettiin 57 henkilölle ja lisäksi 30 henkilöä sai kunnan vammaisavustajien apua.

Kosken sosiaaliasiamieskuntien ilmoituksen mukaan vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua saa 568 vaikeavammaista henkilöä ja noin 8 % saa apua syystä tai toisesta vähemmän kuin lakisääteisen minimin 30 h/kk.

3.7 Lastensuojeluilmoitusten määrä

Lastensuojeluasiakkuus alkaa usein lastensuojeluilmoituksesta. Kaikki ilmoitukset eivät lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen johda varsinaiseen asiakkuuteen.

Taulukko 7. Kosken asiamieskuntien lastensuojeluilmoitusten määrä vuosina 2007 - 2011

Kunta	Lastensuojeluilmoitusten määrä vuosina 2007 - 2011					Muutos 2010 - 2011
	2007	2008	2009	2010	2011	
Hankasalmi	-	29	89	70	128	+ 58
Joutsa	17	18	40	76	63	- 13
Jyväskylä	1 195	1 816	2 025	2 034	2087	+53
Jämsä	-	-	-	202*)	412	+ 228
Kinnula	-	-	15	7	15	+8
Konnevesi	-	-	62	84	54	- 30
Kuhmoinen					18	
Laukaa	98	196	149	187	339	+152
Luhanka	1	2	3	11	7	- 4
Muurame	-	178	184	160	181	+21
Petäjävesi	-	25	24	64	62	- 2
Pihtipudas	-	83	49	54	57	+3
Toivakka	5	15	22	19	23	+4
Uurainen	-	0	10	19	17	- 2
Viitasaari	-	73	82	85	109	+24
Äänekoski	-	-	-	472	542	+70
Yhteensä	1 316	2 435	2 754	3 544	4 114	+ 570

*) Jämsä sisältää myös Kuhmoisten ilmoitukset vuonna 2010. Vuoden 2011 vertailukelpoinen kuntien yhteisluku on 430.

Kuudessatoista kunnassa otettiin vuonna 2011 vastaan 4 114 lastensuojeluilmoitusta mikä on huomattavasti edellisvuotta (3 544) enemmän. Kymmenessä kunnassa määrä nousi ainakin jonkin verran. Kun lisäys oli 621 (170) ja vähenemä 51 (54), vertailukelpoinen lastensuojeluilmoitusten kasvu vuodessa oli 570 (+116). Huomattavaa kasvu oli etenkin Hankasalmella, Jämsässä ja Laukaassa mutta myös Jyväskylässä, Muuramessa, Viitasaarella ja Äänekoskella ilmoituksia tuli selvästi edellisvuotta enemmän. Äänekosken luvussa 542 on mukana 4 ennakkollista lastensuojeluilmoitusta. Konnevedellä ilmoituksia tuli 54 ja määrä on 30 vähemmän kuin edellisvuonna.

Oheinen taulukko kertoo virka-ajan ulkopuolisessa sosiaalipäivystyksessä kohdattujen lastensuojeluilmoitukseen johtaneiden tilanteiden määrät.

Taulukko 8. Sosiaalipäivystystilanteeseen osallisten asiakkaiden kotikunta tilanteissa, joissa tehty lastensuojeluilmoitus vuosina 2008–2011 (kpl/v)⁴

	2008	2009	2010	2011
Hankasalmi	3	13	4	8
Joutsa	7	4	4	4
Jyväskylä	225	271	202	285
Jämsä	31	25	13	53
Kannonkoski	2	0	0	2
Karstula	1	0	2	0
Keuruu	19	8	9	16
Kinnula	1	0	0	0
Kivijärvi	0	0	2	2
Konnevesi	0	3	0	0
Kuhmoinen	0	1	2	0
Kyyjärvi	1	0	3	3
Laukaa	22	18	26	43
Luhanka	0	0	0	0
Multia	1	1	2	1
Muurame	7	12	19	18
Petäjävesi	3	7	6	8
Pihtipudas	4	0	2	4
Saarijärvi	6	7	6	7
Toivakka	0	8	9	3
Uurainen	3	2	3	3
Viitasaari	5	3	2	5
Äänekoski	11	19	30	41
Muu kunta:	27	13	17	27
Yhteensä*	379	415	363	533

*Koska samassa tilanteessa on voinut olla asiakkaita useammasta kunnasta kuntien yhteenlaskettu tulos on suurempi kun lastensuojeluilmoitusta vaatineiden sosiaalipäivystystilanteiden määrä

Sosiaalipäivystys on herkkä huolen tunnistaja ja tehokas lastensuojelun palveluverkon täydentäjä ja paikkaaja. Minkähän verran on tilanteita, jois-

⁴ Lähde: Sivi Talvensola 30.3.2011 Sosiaalipäivystyksen kehittämisen vuodet Keski-Suomessa

sa kunnan omalle työntekijälle tuntematon tai lieväksi arvioima lastensuojeluhuoli on vahvistunut lastensuojelutyöksi sosiaalipäivystäjän ilmoituksesta? Muutama asiakas kertoi kunnan lastensuojelun ottaneen perheen huolen todesta vasta sitten, kun Mobile ja sosiaalipäivystys tarttuivat asiaan. Jotkut asiakkaat vastaavasti kokivat lastensuojeluilmoituksen ylireagoinniksi. Tilastojen vertailu kertoo, että lastensuojeluilmoitusten määrän lisääntyminen ei näytä johtuvan pelkästään sosiaalipäivystyksestä ja sen vakiintumisesta.

Taulukko 9. Sosiaalipäivystyksen kautta tulleiden lastensuojeluilmoitusten osuus Kosken sosiaaliamieskunnissa vuonna 2011

Sosiaalipäivystyksen kautta tulleiden lastensuojeluilmoitusten osuus kunnan lastensuojeluilmoituksista vuonna 2011			
	Ilmoituksia sosiaalipäivystyksen kautta	Ilmoituksia yhteensä	Sosiaalipäivystyksen osuus ilmoituksista %
Hankasalmi	8	128	6,3
Joutsa	4	63	6,3
Jyväskylä	285	2087	13,7
Jämsä	53	412	12,9
Kinnula	0	15	0,0
Konnevesi	0	54	0,0
Kuhmoinen	0	18	0,0
Laukaa	43	339	12,7
Luhanka	0	7	0,0
Muurame	18	181	9,9
Petäjävesi	8	62	12,9
Pihtipudas	4	57	7,0
Toivakka	3	23	13,0
Uurainen	3	17	17,6
Viitasaari	5	109	4,6
Äänekoski	41	542	7,6
Yhteensä	475	4114	

Sosiaalipäivystyksen kautta tulleiden lastensuojeluilmoitusten osuus on suurimmillaan Uuraisilla (17,6 %), Jyväskylässä (13,7 %), Toivakassa (13,0 %), Jämsässä ja Petäjävedellä (12,9 %), Laukaassa (12,7 %) ja Muuramessa (9,9 %). Neljässä kunnassa ei vuonna 2011 tehty lastensuojeluilmoituksia sosiaalipäivystyksen kautta (Kinnula, Konnevesi, Kuhmoinen ja Luhanka).

3.8 Lasten päivähoito

Kun vanhempainrahakausi päättyy, vanhemmilla on oikeus saada alle kouluikäiselle lapselleen kunnan järjestämä päivähoitopaikka. Vastuu päivähoiton järjestämisestä sekä yksityisen päivähoiton valvonnasta on kunnilla. Päivähoitopaikkaa haetaan neljä kuukautta ennen hoidon tarvetta tai jos vanhemmat aloittavat työn tai opiskelun, päivähoitopaikka lapselle järjestetään kahden viikon kuluessa.

Kunnallista päivähoitoa järjestetään päiväkotihoidona, perhepäivähoitona ja ryhmäperhepäivähoitona. Päivähoito voi olla kokopäiväistä (enintään 10 tuntia vuorokaudessa) tai osapäiväistä (enimmäiskesto 5 tuntia vuorokaudessa). Kunnan on huolehdittava siitä, että lasten päivähoitoa on saatavissa kunnan järjestämänä tai valvomana siinä laajuudessa ja sellaisin toimintamuodoin kuin sitä tarvitaan. Hoito on myös pyrittävä järjestämään sinä vuorokaudenaikana, jona sitä tarvitaan. Päivähoidosta peritään perheen tulojen ja koon mukaan määräytyvä maksu. Yksityinen päivähoito on maksullista palveluntarjoajan hinnoittelun mukaan, mutta kustannuksiin voi saada yksityisen hoidon tukea.

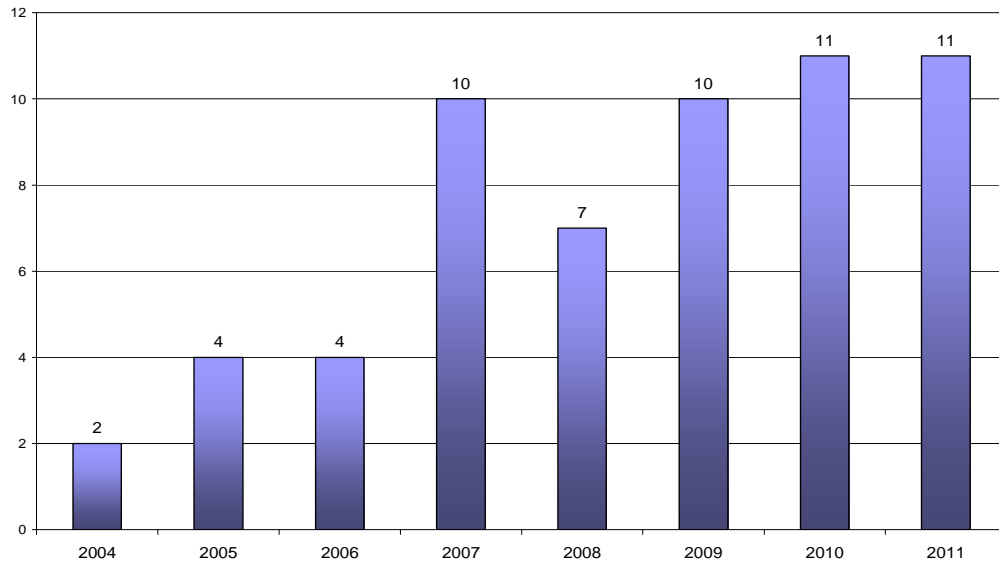
Useat kunnat ovat siirtäneet päivähoiton hallinnon sivistys- ja opetushallinnon yhteyteen. Tavoitteena on kansainvälisen kehityssuunnan mukaisesti edetä kohti yhtenäistä kasvatus- ja koulutusjärjestelmää, jossa varhaiskasvatus ja kouluopetus ovat eheä kokonaisuus. Varhaiskasvatuksen palveluissa yhdistyvät lapsen oikeus varhaiskasvatukseen ja vanhempien oikeus saada lapselleen päivähoitopaikka.

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö vastaa päivähoiton kehittämisestä, laadusta ja lainsäädännöstä vielä vuonna 2012, mutta varhaiskasvatuksen ja päivähoitopalvelujen lainsäädännön valmistelu, hallinto ja ohjaus siirretään opetus- ja kulttuuriministeriöön vuoden 2013 alussa. Siirron valmistelua koskevassa ministeriöiden tiedotteessa⁵ luvataan, että päivähoitopalvelujen asiakkaille ei aiheudu siirrosta muutoksia eikä päivähoitojärjestelmän laatu heikkene.

Tästä valmisteltavasta hallinnonalamuutoksesta johtuen sosiaaliamiehen selvityksessä päädyttiin tarkastelemaan päivähoitosta kertynyttä asiakaspalautetta ja päivähoiton asiakkaan asemaa ja sen kehitystä.

⁵ STM Tiedote 162/2011 04.10.2011. Työryhmä valmistelee varhaiskasvatuksen hallinnonalan siirtoa.

Kuva 12. Kosken sosiaaliasiamieskuntien lasten päivähoidon asiämäärät vuosina 2004 - 2011



Kun ottaa huomioon, että SOTKANetin tietojen mukaan kuudessatoista kunnassa oli päivähoitossa yhteensä yli 8000 lasta, vuonna 2011 kertynyt 11 asiamiesyhteydenottoa on pieni määrä.

Hallinnonalamuutoksella on etunsa ja riskinsä. Varhaiskasvatusnäkökulmasta kehitys vie kohti jatkuvuutta, mutta ehkäisevän lastensuojelun ja perinteisen päivähoiton ja yhä useammin myös muina vuorokaudenaikoina tarvittavan hoidon kannalta kehitys voi etäännyttää yhteistyötahoja toisistaan ja vaikeuttaa palvelukokonaisuuksia ja sitä kautta asiakkaan asemaa.

Sosiaaliasiamiestä päivähoiton hallinnonalamuutoksessa mietityttää asiakkaan asema ja toiminnan valvonta. Päivähoitosta tulleet asiat ovat alkaneet muuttua vakavammiksi ja toisaalta yhteydenottoja on viime vuosina tullut myös koulupuolelta. Epätoivoiset vanhemmat ovat kokeneet päätyneensä lastensa kouluasioiden selvittelyssä umpikujaan ja ovat pyrkineet löytämään ulkopuolisen tahon, joka voisi heitä auttaa. Vaikka koulutoimella on taitoa selvittää ristiriitatilanteita ja päivähoitohenkilöstökin siirtyy sinne jatkamaan töitään entiseen tapaan, muutos on silti suuri.

Sillä, että päivähoito poistuu sosiaaliasiamiehen tehtävistä, ei liene iso merkitys. Mutta jos siirtoa ei oteta huomioon aluehallintoviraston kuntiin kohdistuvan sivistystoimen valvonnan ja ohjauksen resursseissa, ongelmia saattaa tulla niin asiakkaille, päivähoiton henkilöstölle, opetustoimelle kuin aluehallintovirastollekin. Päivähoiton lainsäädäntö ja sen sovel-

taminen asiakasmaksuineen päivineen on melkoinen lisä opetustoimen tehtäviin joka tasolla.

Päivähoidon järjestäjillä on paikoin vaikeuksia vastata hoidon kysyntään ja ratkaisujen hakeminen on omiaan kuormittamaan henkilöstön ja lasten vanhempien välejä. Aito asiakaslähtöisyys on joskus vaikeaa, taloissa on pyrkimys toimia talon tavalla ja kuten ennenkin. Tiettyyn rajaan saakka se on ymmärrettävää, jotta palvelu saadaan pelaamaan.

Vuosittain muutama vanhempi kertoo huoltaan siitä, että päivähoitopaikkaa ei tunnu järjestyvän tai jos järjesty, se on niin hankalan kulkuyhteyden päässä, että tilanne on kohtuuton. Hankalimpia tilanteet ovat olleet autottomissa yksinhuoltajaperheissä ja monilapsisissa perheissä, joissa lapsia voi joutua viemään eri paikkoihin.

Suurista ryhmistä ja alimitoitetusta henkilöstöstä on tullut palautetta, samoin tilapäishoidon kuormittavuudesta ja toimitilojen epätarkoituksenmukaisuudesta ja sisäilmaongelmista. Vanhemmat ovat kokeneet, että heitä on syyllistetty päivähoidon käyttämisestä, jos he ovat pitäneet lapsensa päivähoitopaikasta kiinni työttömyyden tai vanhempainvapaan aikana. Kunnista annetaan ymmärtää, että he vievät paikan joltakin sitä enemmän tarvitsevalta.

Palautetta on tullut päivähoidon asiakasmaksujen määräytymisestä. Joskus on koettu, että erityistä tukea tarvitsevan lapsen ja hänen perheensä tilannetta ei ole ymmärretty riittävästi eikä tarvittaviin tukitoimiin ja yksilöllisyyteen ole ollut valmiutta. Kehitysvammalain nojalla myönnettävä kuntouttava päivähoito voi olla edelleen tuntematonta.

Luottamuksellisuuden merkitys korostuu vuosittain. Salassapidon ongelmia on kohdattu sekä yksityisessä että julkisessa päivähoidossa ja sekä perhepäivähoidossa että päiväkodissa. Asiakkuus on salassa pidettävää ja vaikka vanhemmat näkevät keitä lapsia hoidossa on ja ketkä heitä tuovat ja hakevat, he eivät saa kertoa näkemistään ja kuulemistaan muiden asiakkaiden asioista. Lasten ja perheiden asioista ei saa päivähoidossa keskustella julkisesti. Moni on pahoittanut siitä mielensä. Asianomaisten itsensä kanssa kannattaa kuitenkin olla avoimia heidän asioidensa käsittelyssä. Asiakasta kannattaa informoida myös esim. ennen mahdollisen lastensuojeluilmoituksen tekemistä, jos se suinkin on mahdollista lapsen asemaa vaarantamatta.

Sosiaaliammattilaisille tulleista asioista osa on merkitty tiedoksi, osasta on oltu asiakkaiden luvalla yhteydessä palveluntuottajaan. Asiakkaita on ohjattu neuvottelemaan päivähoidon järjestäjän kanssa ja ottamaan tarvittaessa yhteyttä esimiehiin. Joskus on ollut tarpeen keskustella päivähoidon

periaatteista ja säädöksistä tai ohjattu pyytämään muutoksenhakukelpoinen päätös asioista, joista se kuuluu tehdä. Joistakin palvelu- ja kohtelukokemuksista on ohjattu tekemään asiakaslain mukainen kirjallinen muistutus ja kerrottu myös mahdollisuudesta tehdä hallintokantelu.

Päivähoitojono lienee pisimmillään kesällä ennen elokuista toimintakauden alkua. Ajantasaisemman tiedon vuoksi kyselyyn valittiin kuitenkin helmikuun jonotilanne.

Taulukko 10. Hoitopaikkaa (perhepäivä- ja päiväkotihoito) jonottavien lasten määrä helmikuussa 2012

Päivähoitoon jonottavien lasten määrä helmikuussa 2012	
Hankasalmi	6
Joutsa	0
Jyväskylä	36
Jämsä	-
Kinnula	-
Konnevesi	0
Kuhmoinen	-
Laukaa	13
Luhanka	0
Muurame	21
Petäjävesi	20
Pihtipudas	0
Toivakka	3
Uurainen	19
Viitasaari	0
Äänekoski	4
Yhteensä	122

Jämsässä, Kinnulassa ja Kuhmoisissa päivähoito on sivistystoimessa eikä hakijatilanne ollut sosiaalitoimen tiedossa. Kuntien kertomasta päätellen varsinaista päivähoitojonoa on Jyväskylässä ja sen ympäristökunnissa Muuramessa, Petäjävedellä ja Uuraisilla, jokaisessa kolmessa varsin saman verran. Laukaa kertoi, että kaikille jonossa oleville lapsille järjestyy hoitopaikka. Äänekoskella päivähoitotilanne vaikuttaa kunnan kokoon ja rakenteeseen nähden sängen tasapainoiselta.

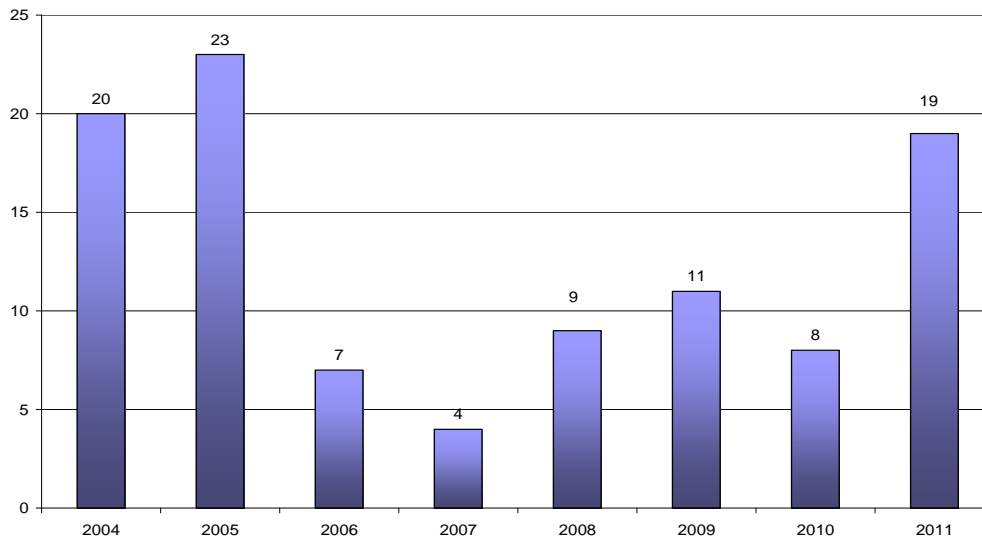
4 KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen lisäksi kuntakohtaisessa tarkastelussa on kunnille lähetetystä lomakekyselystä (Liite 1) saatuja vastauksia. Vuonna 2011 ratkaistujen sosiaalihuoltoa koskevien kantelujen määrä on saatu Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastosta. Asiakaspalautetta kootaan ja kerrytetään ja sitä on mahdollista käsitellä selvitystä tarkemmin asianomaisten kuntien viranomaisten ja luottamushenkilöiden kanssa siten, että yhteyttä ottaneiden henkilöllisyys ei paljastu.

4.1 Hankasalmi

Hankasalmelta otettiin vuonna 2011 sosiaaliasiamieheen yhteyttä 19 (8) eri asian takia. Toimeentulotuki oli aiheena 9 (2) ja lastensuojelu 3 (0) kertaa. Päivähoidosta tuli 2 asiaa ja muut olivat yksittäisiä yhteydenottoja ikääntyneiden palveluista, vammaispalveluista, kehitysvammahuollosta, sosiaalityöstä ja muista palveluista. Asioinneista 8 oli lähempänä tiedustelua, 11 ilmaisi tyytymättömyyttä etenkin päätöksiin ja palvelun toteutukseen ja pari myös ensisijaisesti saamaansa kohteluun. Asiakkaat antoivat palautetta palvelusuunnitelmien laadusta. Ne eivät sisällöltään vastanneet kaikilta osin tarkoitustaan ja kokemukset olivat yhteneväisiä niin toimeentulotukiasioissa kuin lastensuojelussa ja vammaispalvelussakin. Tämä kokemus selittää osaltaan sitä, että tietoa päädyttiin hakemaan kunnan ulkopuolelta sosiaaliasiamieheltä. Muutama asiakas kertoi tukien ja palvelujen myöntämismenettelyn muuttuneen aiempaa tarkemmaksi ja tiukemmaksi.

Kuva 13. Hankasalmi: Sosiaaliamiesasioiden määrä vuosina 2004 – 2011



Kunnan kokoon ja sosiaalipalvelujen käyttäjämäärään nähden Hankasalmen sosiaaliamiesasioiden määrä on kaksinkertaistumisesta huolimatta vielä kohtuullinen. Hyvä puoli oli myös se, että iso osa asioista oli tiedontarvetta eikä pelkkää palvelukritiikkiä. Vaikka määrä ei olekaan iso huolenaihe, asioiden laatu kertoi palvelusuunnitelmien kehittämistarpeesta ja asiakkaiden hyvän kohtelun ja heidän yksilöllisten tilanteidensa huomioon ottamisen tärkeydestä.

Asiakkaiden asemaa selvitettiin lisäksi kuntakyselyllä. Kyselyn tuloksista on omat luvut selvityksen alkupuolella. Taulukoista saa vertailutietoa maakunnan kuntien sosiaalihuollon palveluista ja asiakkaiden asemasta.

Kunnassa ei eritelty päihdehuollon avo- ja laituskuntoutusmäärärahaa, tarkoituksiin käytettiin 87 966 €. Asunnottomia henkilöitä kunnassa arvioitiin olevan 5. Vanhustenhuollon ympärivuorokautisen hoidon jonossa oli helmikuussa 2012 yhteensä 33 vanhusta, mikä on varsin iso ja huolta herättävä määrä. Lasten päivähoitoon oli helmikuussa 2012 jonottamassa 6 lasta. Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun asiakasmäärä oli 20 ja heistä 7 sai apua alle 30 tuntia kuukaudessa. Jos vaikeavammaisen asiakkaan avun tarve on lakisääteistä määrää pienempi ja vähäisempi apu on hänestä riittävä, menettely ei ole lainvastainen.

Omaishoidon tukiluokat ja niiden asiakasmäärät					
	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
Hankasalmi	364,35 (49)	432,24 (9)	709,22 (4)	Eryityismak- suluokka 929,58 (0)	62

Omaishoidossa on Hankasalmella 62 asiakasta. Tukiluokkia on neljä ja useimmiten on myönnetty alin hoitopalkkio.

Lastensuojeluilmoituksia tuli 128 (70) ja nousun on täytynyt tuntua myös sosiaalityöntekijöiden työtilanteessa. Ilmoituksista 8 (6,3 %) tuli virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen kautta.

Kunnassa ei tehty yhtään palvelua tai kohtelua koskenutta asiakaslain mukaista muistutusta. Muutoksia haettiin ja niihin vastattiin vuonna 2011 seuraavasti: Oikaisuvaatimuksia viranhaltijan päätöksistä tehtiin 5 (5) ja lautakunta hyväksyi niistä yhden. Hallinto-oikeusvalituksia ei tehty (3) mutta edellisvuoden tapaan oikeudesta palautui yksi hyväksytty vanhempi valitus. Korkeimmassa hallinto-oikeudessa ei ollut kunnasta sosiaalioita. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ei ollut kantelukäsittelyjä.

Pyysimme kuntien viranomaisia kertomaan sosiaalihuoltonsa hyviä uutisia; mikä palvelu on riittävää ja laadukasta, missä palveluissa asiakkaan asema on hyvä tai kehittynyt hyvään suuntaan ja mitä palvelujen parantamiseksi on tehty. Hankasalmelta kerrottiin seuraavaa:

- Perhetyöntekijä aloitti tehtävissään alkuvuodesta 2011.
- Hankasalmen perhepalveluopas on valmisteilla.
- Asiakkaat pääsevät tapaamaan sosiaalitoimiston työntekijöitä melko hyvin.
- Omaishoidon tuki + 75-vuotiaille valtakunnallisesti hyvää tasoa.
- Toinen päiväkeskus vanhuksille on käynnistetty vuonna 2011.
- Yhteistyö kulttuuritoimen kanssa (mm. kulttuurivastaavat työryhmissä, erilaiset ryhmät ym.).
- Mielenterveyskuntoutujien yhteisöasumista on kehitetty menestyksekkäästi kunnan vuokra-asunnoissa.

- Turvapuhelinpalvelut on kilpailutettu (puhelimia ja erilaisia lisälaitteita voi vuokrata tarpeen mukaan edullisesti), aiemmin laitteet omisti kunta ja puhelimia oli käytettävissä paljon vähemmän.
- Uuden tehostetun asumispalveluyksikön suunnittelu on käynnistynyt (ARA on myöntänyt avustusta hankkeelle).
- Hankasalmella ei ole aiemmin ollut vanhusten ryhmäkotia, mutta maaliskuussa 2012 otetaan käyttöön remontoitu kiinteistö 5-paikkaiseksi ryhmäkodiksi.
- Hankasalmi on mukana OSKU (Osallisuutta kuntouttavaan työtoimintaan) hankkeessa, jonka puitteissa on aloitettu asiakkaille palvelupolkuja).
- Päätökset on pystytty tekemään asiakkaille lakisääteisten määräaikojen puitteissa.
- Kuntouttavan työtoiminnan paikkoja on saatu lisää kuntaan, yhdistyksiin ja seurakuntaan.
- Hankasalmelaisia on pystytty siirtämään hoidettavaksi takaisin omaan kuntaan muista kunnista.

Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot ovat olleet lähes yksittäisiä, mutta kuitenkin hyvin vakavasti otettavia ja aiheellisia. Lastensuojeluilmoitusten määrä on kasvanut selvästi. Huolta herättää myös vahvemmin tuettuun asumiseen jonottavien vanhusten suuri määrä. Hyvien uutisten monipuolisuudesta ja konkreettisuudesta päätellen Hankasalmella on hyvä pyrkimys paitsi turvata myös parantaa sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa. Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

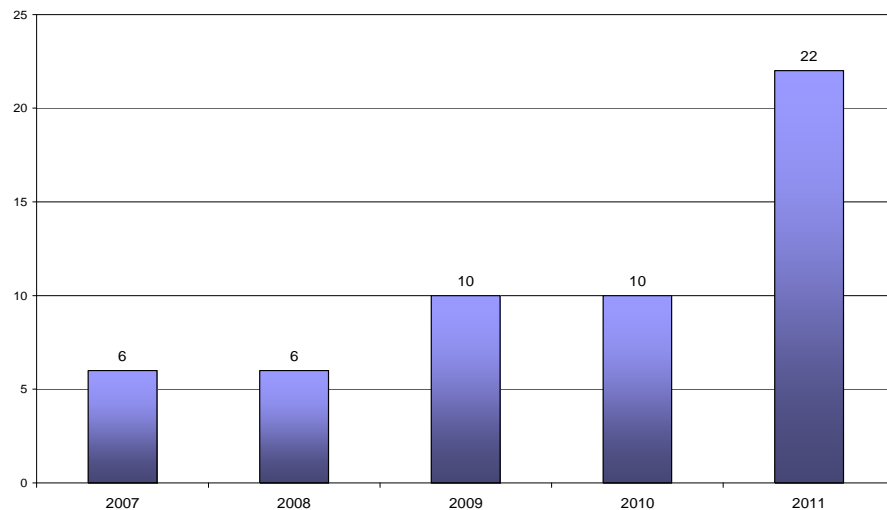
4.2 Joutsa

Vuonna 2011 Joutsasta tuli 22 asiaa. Jäljempänä oleva kuva havainnollistaa määrän kaksinkertaistuneen parista edellisvuodesta. Asioinneista 10 (5) käsitteli toimeentulotukea, 6 lastensuojelua, 2 perheasioita ja kerran oli asiaa ikääntyneiden palveluista, lasten päivähoidosta, omaishoidosta ja kotipalvelusta. Yleensä asialla oli asiakas itse ja kyseessä perhettä koskeva asia. Yhteydenotto oli luonteeltaan tiedustelua 4 kertaa ja 18 oli tyytymät-

tömyyttä. Samassa asiassa saattoi olla monta yhteydenoton syytä. Tyytyväisyys kohdistui yleensä palvelun toteuttamiseen (13), kohteluun (11), päätöksiin (10), itsemääräämisoikeuden puutteeseen (5), jonotus- ja käsittelyaikaan (4) ja maksu- ja vahingonkorvausasioihin (3). Kerran oli kyse tietosuoja-asiasta.

Yleensä oli kyse kunnan omasta sosiaalipalvelusta, mutta käsiteltäväksi tuli myös yksityinen palvelu kunnan ostopalveluna sekä yksityinen sosiaalipalvelu.

Kuva 14. Joutsa: Sosiaaliamiesasioiden määrä vuosina 2007 – 2011



Kuntakyselyssä selvitettiin jälleen muutamien palvelujen tilaa. Kyselyn tuloksista on omat luvut selvityksen alkupuolella. Taulukoista saa vertailutietoa maakunnan kuntien sosiaalihuollon palveluista ja asiakkaiden asemasta.

Päihdehuollon avokuntoutukseen käytettiin määrärahaa 13 444 € vuonna 2011, ympärivuorokautisen laituskuntoutuksen summa oli 5 074 €. Päihdehuollon summat vaikuttavat ulkopuolelta arvioituna ja tarvetta tunteematta melko pieniltä, kuten monissa muissakin kunnissa. Joutsassa ei ilmeisesti kukaan ole ilman vakituista asuinpaikkaa, koska asunnottomien määrään ei annettu arviota. Vanhustenhuollon ympärivuorokautiseen hoitoon sen sijaan jonotti 8 hakijaa helmikuussa 2012. Samaan aikaan lasten päivähoidon ei ollut jonottajia. Lastensuojeluilmoitusten määrä laski hieman. Selvitettäväksi tuli 63 (76) ilmoitusta, joista 4 (6,3 %) tuli virkaajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen kautta. Vammaispalvelulain mukaisista henkilökohtaista apua sai 13 henkilöä, joista 4 vähemmän kuin 30 h/kk. Jos välttämättömän avun tarvetta on vähän ja pienempi tuntimäärä riittää, palvelua voidaan myöntää vähemmän kuin lakisääteinen 30 h/kk.

Omaishoidon tuen saajia kunnassa on yhteensä 30 ja useimmista maa-kunnan kunnista poiketen tukiluokkia käytössä kolmen - neljän sijasta ai-noastaan kaksi. Alin hoitopalkkio ylittää vähimmäistason ja käyttö pai-nottuu isompaan palkkioon. Alemman tuen saajia on 5 (Joutsassa 4 ja Leivonmäellä 1). Suuremman tuen saajia on 22 (Joutsassa 15 ja Leivonmäellä 7). Lisäksi on 3 vanhaa tukiasiakkuutta, joissa maksetaan indeksien korottamaa nykyisistä hoitopalkkioista poikkeavaa summaa.

Omaishoidon tukiluokat ja niiden asiakasmäärät					
	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
Joutsa	390,16 (5)		611,27 (22)		27 + 3

Joutsassa asiakkaat tekivät 2 (1) palvelua tai kohtelua koskenutta asiakas-lain mukaista muistutusta. Muutoksia haettiin ja niihin vastattiin vuonna 2011 seuraavasti:

Oikaisuvaatimuksia viranhaltijan päätöksistä tehtiin 16 (6). Lautakunta ei muuttanut eikä palauttanut yhtään päätöstä (2 vuonna 2010).

Hallinto-oikeuteen lähti 2 valitusta, joita ei joko ehditty käsitellä tai ne ei-vät palautuneet hyväksytyinä. Korkeimmalla hallinto-oikeudella ei ollut kunnan sosiaalihuollon asioita tutkittavana eikä myöskään aluehallintovi-rastolla hallintokanteluja.

Kunnilta kysyttiin kyselyssä myös sosiaalihuollon hyviä uutisia. Joutsassa lasten ja nuorten hyvinvointia on pyritty edistämään palkkaamalla vaki-tuinen perhetyöntekijä ja koulukuraattori, joka tekee yhdennettyä sosiaali-työtä. Oppilashuollon toiminta on vakiintunut. Lastensuojelussa on pa-nostettu avohuollon tukitoimenpiteisiin ja huostaanottojen toivotaan muuttavan myönteisempään suuntaan sukupolvelta toiselle jatkuvaa syr-jäytymiskehitystä. Joutsan TyöVarikko on toiminut koko vuoden ajan ja nuorten työpaja 1.7.2011 alkaen.

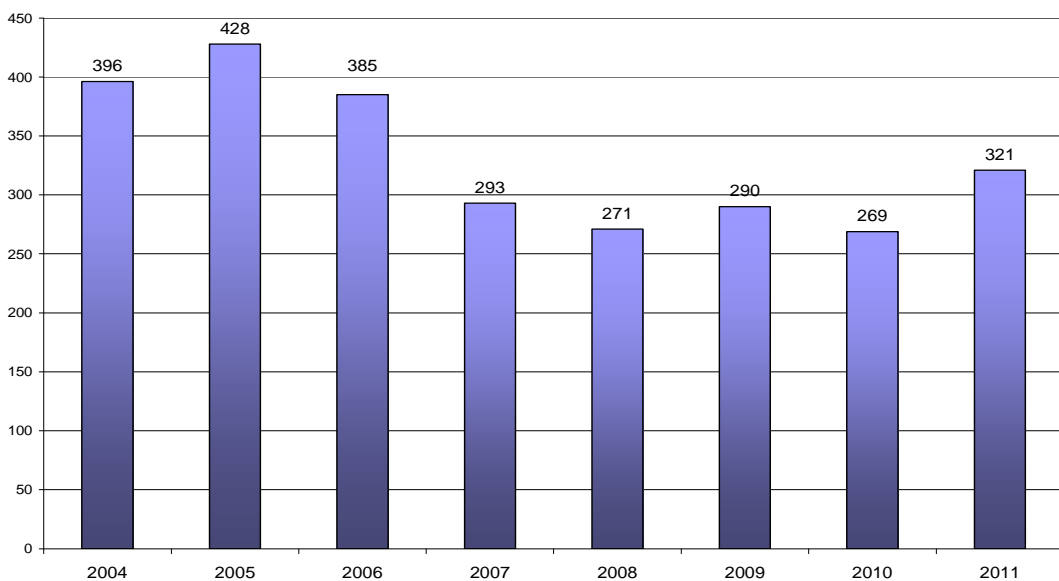
Henkilökohtaisen avun tunteja ja omaishoidon tukea on myönnetty enenevästi, jotta kotona selviytyminen olisi mahdollisimman pitkään mahdollista.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuositukset ovat selvityksen viimeisessä lu-vussa.

4.3 Jyväskylä

Jyväskylästä tuli vuonna 2011 sosiaaliasiamiehelle 321 (269) eri asiaa ja työllistävin kuukausi oli maaliskuu 35 asialla. Oheisessa kuviossa on otettu huomioon vuonna 2009 toteutunut kuntien yhdistyminen ja nähtävissä on, että asiamiesyhteydenottojen määrä pysyi ennen ja jälkeen yhdistymisen samoissa lukemissa. Vasta vuonna 2011 asiat ovat lisääntyneet mainittavammin, ei kuitenkaan vuosien 2004 - 2006 tasolle. Seuranta-aikana osa laeista on ehtinyt muuttua, ja yleensä siten, että kuntien velvoitteet ovat lisääntyneet. Palvelujen tuottamisessa on myös tapahtunut muutoksia. Asiamiesyhteydenottojen määrä on monen tekijän summaa ja optimimäärää on vaikea arvioida.

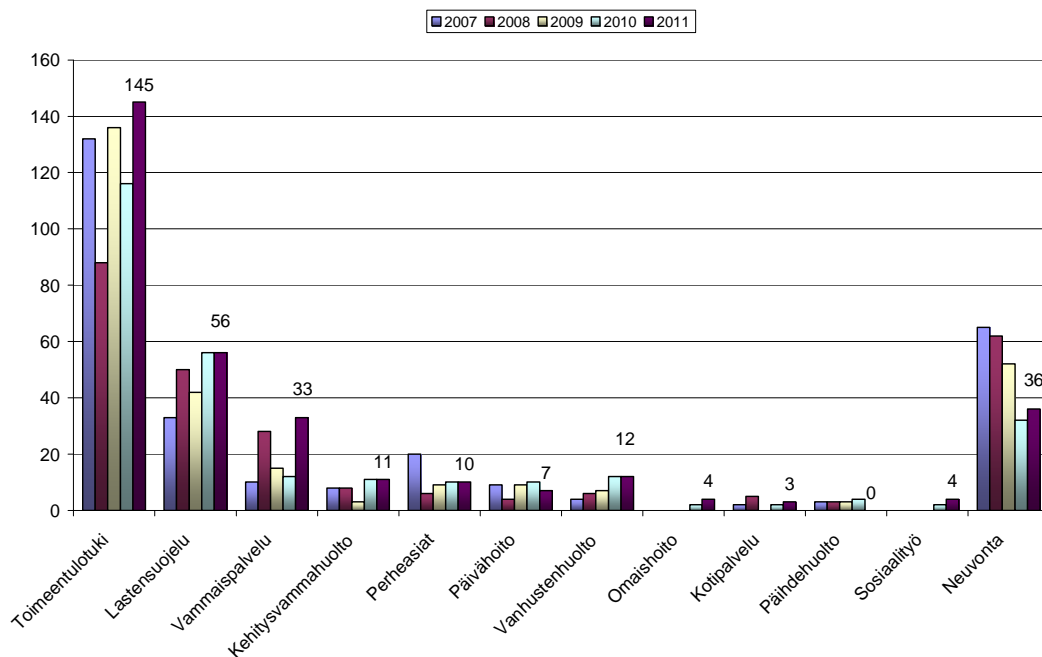
Kuva 15. Sosiaaliasiamiesasioiden määrä Jyväskylässä vuosina 2004 - 2011



Jyväskyläläisten sosiaalihuollon asiakkaiden aseman kehityksessä on sekä myönteisiä että kielteisiä piirteitä. Sosiaalitoimen henkilöstö kautta linjan ansaitsee kiitokset siitä, että on suoriutunut pääsääntöisesti hyvin vaativista ja lisääntyneistä tehtävistään. Muutoksia kokeneen ja palvelujärjestelmäänsä alituisen arvioivan ja virittävän suuren kunnan sosiaalihuollon asiakasmäärään nähden asiamiesyhteydenottojen määrä on noususta huolimatta pysynyt kohtuullisena. Aiheettomia yhteydenottoja ei kuitenkaan ole. Asiamiehelle päätyneissä asioissa on runsaasti hyvälle hallinnolle ja sosiaalihuollolle vieraita menettelyjä, jotka eivät saisi toistua saati olla käytäntöjä.

Asioista 266 (83 %) koski kunnan omaa sosiaalipalvelua, luokittelematta jäi 36 (11 %). Yksityisestä sosiaalipalvelusta kunnan ostopalveluna oli kyse 14 kertaa ja yksityistä tai kuntayhtymän tai vastaavan sosiaalipalvelua käsiteltiin 2 kertaa kumpaakin ja kerran toiselta kunnalta ostettua palvelua. Yhteydenotto oli useammin tyytymättömyyttä 78,5 % (67 %) kuin tiedustelua 21,5 % (33 %) ja tyytymättömyyttä oli selvästi edellisvuotta enemmän. Yksi syy tiedustelujen ja neuvonnan vähenemiseen lienee se, että Hannikaisenkadun sosiaaliammattilaisilla työskentelee asiakkaiden ohjaamiseen ja neuvontaan keskittyvä palveluohjaaja. Yhteydenottaja oli yhä useammin asiakas itse, 76 % (69 %). Muiden asiakasta edustaneiden osuus laski ollen 20,2 % (26 %) ja edellisvuoden tavoin 12 kertaa asialla oli henkilöstö. Naisten ja perheiden asioita oli selvästi edellisvuotta enemmän: Asia koski miestä 95 (89) kertaa, naista 109 (88), alaikäistä 55 (56), perhettä 50 (31) kertaa ja luokkaan muu merkittiin 12 (5) asiointia.

Kuva 16. Sosiaaliammattilaisasiat tehtävälaitteittain Jyväskylässä vuosina 2007 - 2011



Suurimmat nousijat ovat toimeentulotuki ja vammaispalvelu, lastensuojelun jäädessä edellisvuotiselle aiempaa korkeammalle tasolle. Toimeentulotukea koskeva palaute on vuorovuosin lisääntynyt ja vähentynyt. Vuonna 2011 asioita tuli 145 (116) ja oli siis kasvun vuoro. Tyytymättömyyttä toimeentulotukimenettelyjä kohtaan esitti 78,6 % (74 %) kyseisestä asiasta yhteyttä ottaneista ja vastaavasti neuvontaa tarvitsevien osuus laski hieman ollen nyt 22,6 % (26 %). Käsittelyajan pituus mainittiin yhteydenoton syyksi 29 kertaa ja kohtelu oli koettu huonoksi 18 kertaa.

Yleisintä oli tyytymättömyys riittämättömiksi koettuihin tai kielteisiin toimeentulotukipäätöksiin 66 maininnalla ja palvelun toteuttamista kritisoitiin 53 asioinnin yhteydessä. Moni asiakas oli kokenut asioinnissa useita epäkohtia. Tulojen vierittäminen useille kuukausille, ylittyneet käsitteilyajat, asumisen ylikalleus, 21,5 -kertoimen käyttö ja perusosan leikkaamisen perusteet olivat aiemmilta vuosilta tuttuja tyytymättömyyden syitä. Tiukka suhtautuminen erilaisiin terapiakustannuksiin johti siihen, että asiakkaiden lisäksi yhteydenottoja tuli sekä terapeuteilta että hoidon määränneeltä lääkäriltä. Yksi psykoterapeutti tiedusteli asiakkaansa luvalla onko maksusitoumuksen saaminen mahdotonta usean lapsen yksinhuoltajanhemmelle. Terapian toteuttaminen on vaikeaa, kun joskus sitoumus myönnetään ja joskus ei ja käynnejä jää väliin. Keskustelusta asian käsitelijän kanssa oli tullut käsitys, että asiassa ei ole mitään neuvotteluvaraa, vaikka mukana on myös lastensuojelullista huolta. Sairaanhoidopiirien lääkärökunnassa on myös pohdittu eri kuntien erilaisia käytäntöjä ja kuinka turhauttavaa on määrätä potilaille hoitoja, joihin heillä ei ole varaa ja jotka eivät toteudu.

Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulon turvaaminen ja itsenäisen selviytymisen edistäminen ovat tarkoituksina yhtä vahvoja ja voimassa yhtä aikaa. On lyhytnäköistä, jos muut yhteistyökumppanit yrittävät parhaansa asiakkaan asiassa, mutta sosiaalitoimi estää asiakkaan ja asiaan paneutuneiden ammattilaisten hoitosuunnitelmat. Yleensä kyse on varsin kohtuullisista asiakasmaksuista, jotka ovat sillä hetkellä asiakkaalle kynnyksysymys. Tämä kritiikki ei suinkaan tarkoita sitä, että sosiaalitoimen kuuluisi kustantaa kaikki mitä haetaan. Kielteinen päätös on paikallaan silloin, kun se on perusteltua. On myös syytä muistaa hoitotakuu ja terveydenhuollon vastuu. Vuosittain tulee kuitenkin vastaan tilanteita, joissa myönteisen päätöksen perustelut olisivat painavat, mutta hakemus hylätään. Menettely vaikuttaa olevan vastoin toimeentulotukilakia, asiakaslakia ja sosiaalihuollon oikeusperiaatteita. Toimeentulotukilaki korostaa yksilöllistä tarveharkintaa ja asiakaslaki asiakkaan edun ensisijaisuutta.

Perusosaa saatetaan leikata 20 %, vaikka perustellumpaa on jättää leikkaamatta. Lähes 84 €:n vähennys 419 €:n kuukausitulosta on iso asia. Vaikka perusosan alentamisen yhteydessä on aina laadittava yhteinen suunnitelma toiminnasta asiakkaan itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi, suunnitelmaa ei aina tehdä tai se tehdään vasta pyynnöstä. Pettymyksiä aiheutui siitäkin, että sähköinen asiointi on sosiaalitoimistoissa mahdollisuuksiin nähden hyvin rajallista ja hakemusten käsittely ensisijaisesti vain papereihin perustuvaa. Toimeentulotukea voi hakea sähköpostitse ja hakemus sekä liitteet tulee ottaa huomioon, ellei ole erityistä syytä epäillä

niiden aitoutta. Viranomaisen ei voi lähettää sähköpostitse salassa pidettävää tietoa, mutta se ei estä asiakasta asioimasta sähköpostilla. Asiakkaita voitaisiin palvella myös siten, että hakemusten käsittelyvaihe kerrottaisiin kotisivuilla: Tänään pppkvv käsittelemme pppkvv saapuneita toimeentulotukihakemuksia. Turussa kyseistä menettelyä on käytetty jo pitkään.

Opiskelijat on Jyväskylässä iso toimeentulotukiasiakasryhmä. Elämäntilanne voi muuttua sairauden tai muun itsestä riippumattoman syyn vuoksi ja jos opiskelu ei etene, tarvitaan muita kuin kaavamaisia ratkaisuja. Asiakkaille tuli harmia kilpailutettuihin hankintasopimuksiin pohjautuvista ja sangen vähän yksilöllistä liikkumavaraa sallivista silmälasien tai hammasproteesien hankinnoista samoin kuin hautauskulujen tukimenetelyistä. Hankintalaki taitaa painaa käsittelyssä enemmän kuin asiakkaan tarve ja toimeentulotukilaki.

Jos sosiaalitoimi myöntää harkinnanvaraisen vuokravakuuden, se maksetaan joko maksusitoumuksena tai joissain tapauksissa suoraan vuokranantajan tilille. Rahana asiakkaan tilille vuokravakuuksia ei myönnetä. Menettely on sekä itsemääräämisoikeuden että salassapitovelvollisuuden kannalta ongelmallinen, sillä maksusitoumusta käytettäessä tieto sosiaalitoimen asiakkuudesta välittyy kolmannelle osapuolelle. Pelkkä maksusitoumus ei riitä, sille on oltava muukin kuin ”ota tai jätä” -vaihtoehto.

Lastensuojeluasioita tuli 56, saman verran kuin edellisvuonna - ja samoja ovat aiheetkin, vuodesta toiseen. Yhteydenotoista oli luonteeltaan tiedustelua 8,9 % ja tyytymättömyyttä 91,1 %. Palvelun toteuttaminen oli suurin kritiikin syy (84 % asioista). Kohtelussa moni koki ongelmia (42 %) eikä itsemääräämisoikeus (34 %) ollut myöskään itsestään selvää. Valitetavan usein palaute koski huostaan otettujen lasten sijaishuollon aikaista sosiaalityötä ja lasten ja biologisten vanhempien asemaa. Lasten asiakassuunnitelmat laadittiin, mutta jotkut vanhemmat ja isommat lapsetkin kokivat, että ne eivät aina olleet yhteisesti laadittuja. Moni vanhempi tunsi tulleen sivuutetuksi ja näki, että sosiaalityöntekijät tekivät yhteistyötä lähinnä sijaishuoltopaikan väen kanssa. Vanhemmilta tuntuu vielä usein puuttuvan oma asiakassuunnitelma ja näin on etenkin silloin, jos asiakkuutta aikuissosiaalityöhön ei ennestään ole. Huostaanoton purkamisen hitaus ihmetytti sekä asiakkaita että yhteistyökumppaneita. Jotkut vanhemmat pettyivät avohuollon keinottomuuteen ja riittämättömyyteen, he eivät kokeneet saavansa tarvitsemaansa tukea. Joskus veloitettiin ottamaan vastaan lastensuojelullista tukea, vaikka perhe ei pitänyt sitä tarpeellisenä. Muutamia kertoja asiakkaat hakivat ulkopuolista tietoa siitä mitä lastensuojeluilmoitus tarkoittaa ja mitä siitä seuraa.

Vammaispalvelusta tuli 33 (12) eri asiaa, määrä lähes kolminkertaistui aiemmasta. Yhteydenotoista 12 % oli tiedustelua ja 88 % tyytymättömyyttä. Tyytymättömyys kohdistui päätöksiin (63, %), palvelun toteuttamiseen (54,5 %), kohteluun (39,4 %), itsemääräämisoikeuden puutteeseen (30 %) ja jonotusaikaan (15 %).

Tyytymättömyys kohdistui etenkin kielteisiin kuljetuspalvelupäätöksiin ja kielteisiin tai riittämättömiksi koettuihin henkilökohtaisen avun päätöksiin, mutta mukana oli myös asunnonmuutostöitä sekä määrärahasuhteisia avustusasioita. Käsittelyajat vammaispalveluasioissa ovat joskus olleet kovin pitkiä, vaikka enimmäisaika päätöksen tekemiselle on kolme kuukautta hakemisesta. Palvelusuunnitelmasta saattoi puuttua suunnitelmaosa lähes kokonaan tai jos se siinä oli, päätös saattoikin yllättäen poiketa suunnitelmasta. Menettelyt ravistelivat paitsi vammaispalvelulakia ja asiakaslakia myös hyvän hallinnon ja luottamuksensuojan periaatteita.

Kehitysvammahuollon asioita oli 11, edellisvuoden määrä. Kerran oli kyse tiedustelusta, muut yhteydenotot olivat luonteeltaan tyytymättömyyttä palvelun toteuttamiseen (8), päätöksiin (6) ja itsemääräämisoikeuden puutoksiin (3) ja kohteluun (3). Muut syyt olivat yksittäisiä, joskin ateriamaksuasiasa koski isompaa asiakasryhmää. Alaikäistä asiaa koski 6 kertaa. Itsenäistymisessä tarvittavan tuen löytäminen ja saaminen tuntui joskus kovin vaikealta. Sekä vammaispalvelun että kehitysvammahuollon palveluissa asiakkaan tarpeet, mielipiteet ja etu koettiin paikoin hyvin huonosti huomioonotetuiksi.

Perheasioita eli lastenvalvojatyön sisältöä käsiteltiin 10 (10) eri asiakasasiassa. Asia oli luonteeltaan tiedustelua 2 kertaa ja tyytymättömyyttä 8 kertaa. Tyytymättömyys kohdistui palvelun toteuttamiseen 8 kertaa, kohteluun ja maksuasioden käsittelyyn pari kertaa kumpaankin ja kerran valittiin pitkästä jonotusajasta. Tuen tarve on joskus hyvin suuri, kun vanhemmat pohtivat lastensa parasta muuttuneissa perhetilanteissa. Lasten päivähoidosta tuli 7 (10) asiaa, joista 4 oli tyytymättömyyden osoituksia palvelun toteuttamiseen ja 3 tiedustelua. Uutena asiatyypinä nousi esiin kunnan osuus palvelusetelillä hankittavan yksityisen perhepäivähoidon laadunvalvonta- ja vastuukysymyksissä. Vanhemmat kokivat, että lapsen ja perheen etua ja mielipiteitä ei otettu riittävästi huomioon päivähoitojärjestelyissä. Yleensä kyse oli siitä, että hoitopaikan sijaintia tai hoitajaa koskevat toivomukset eivät olleet toteutuneet.

Ikääntyneiden palvelut olivat aiheena 12 (12) kertaa. Asioista 7 oli luonteeltaan tiedustelua ja 5 tyytymättömyyden ilmauksia. Huolta herättivät suunnitteilla olleet säästötoimet, kuten omaishoidontuen lakkautusuhka ja sittemmin toteutunut sosiaalihuoltolain mukaisten matkojen poistami-

nen vähävaraisilta vanhuksilta. Muu palaute kohdistui palvelun toteuttamiseen, itsemääräämisoikeusasioihin, kohteluun, jonotusaikaan ja asiakasmaksuihin.

Neuvonnan tarvetta tai muita palveluja koskevia asioita oli 36 (32), ne koskivat mm. Kelan, terveydenhuollon, edunvalvonnan, asuntotoimen, työvoimatoimen ja koulujen asioita.

Oikaisuvaatimusmenettely:

Asiakkaat ovat kertoneet seuraavaa:

”Tein oikaisuvaatimuksen minulle X-kuulle tehdystä toimeentulotukipäätöksestä ja osoitin sen jaostolle. Nyt minulle tuli postissa uusi päätös, jossa oli korjattu osa oikaisuvaatimuksessa mainitsemistani asioista, mutta ei kaikkea. Uuden päätöksen mukana minulle palautettiin myös itse oikaisuvaatimuskirjelmä. Soitin XX:lle asiasta. Hän sanoi, että ”minähän oikaisin jo ne asiat” ja että jotta oikaisuvaatimus menisi jaostoon, minun tulisi tehdä uusi oikaisuvaatimus tästä uudesta päätöksestä. Onko tämä toiminta oikein? Eikös oikaisuvaatimuksen tule mennä jaostoon asti, jos molemmat osapuolet eivät ole sopineet muusta? Ja tässä tapauksessahan minun mielipidettäni siihen, onko korjaus riittävä, ei kysytty.”

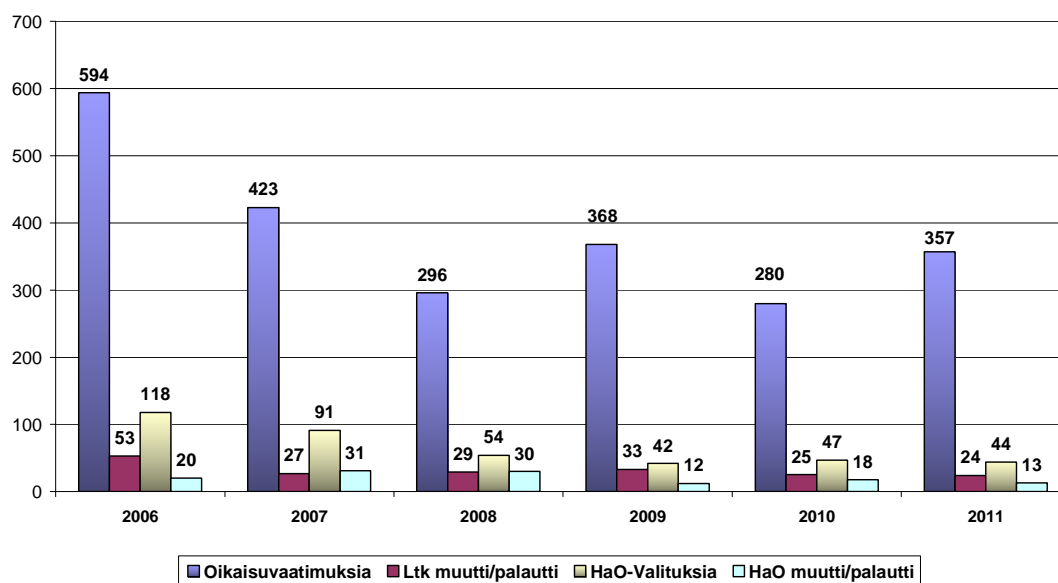
Toisessa vastaavanlaisessa tilanteessa asiakas kertoi, että hän sai kirjeen sosiaalitoimistosta eikä alkuperäistä päätöstä palautettu, joten asiakkaalle ei jäänyt dokumentteja, jotka olisivat olleet tarpeen jatkossa. Asiakas piti asiansa selvittämistä hankalana ja hitaana ja pohti oliko se tarkoituksellista, jotta hän uupuisi ja luopuisi hakemuksestaan. Kolmas asiakas kertoi saaneensa sosiaalitoimistosta vastauksen, että asia ei etene jaostoon, koska asia on jo tarkistettu.

On hyvän hallinnon vastaista, jos asiakkaiden on vaikea saada asiaansa toimivaltaisen viranomaisen käsittelyyn saati päästä käyttämään oikeusturvakeinojaan. Tuntuu kohtuuttomalta ja aiheettomalta viivyttelyltä, jos samasta asiasta on tehtävä kaksi muutoksenhakua saadakseen asian luottamushenkilökäsittelyyn. Sosiaaliviranomaisen on hyvä oikaista virheelliset päätökset itse samoin kuin ne, joissa muutoksenhaku tuo esille asioita, jotka antavat aiheen uuteen päätökseen. Tällainen nopea asioiden selvittäminen on hyvää hallintoa, mutta ei alussa kuvattu portinvartijamenettely. Vanhus- ja vammaispalveluasioissa on tullut vastaan tilanteita, joissa asiakkaat eivät saa viranhaltijapäätöstä muuten kuin pyynnöstä.

Perusturvalautakunnan yksilöhuoltojaostolle osoitettiin 357 (280) oikaisuvaatimusta ja määrä nousi huomattavasti. Koska luottamushenkilöt puuttuivat viranomaisten päätöksiin 24 (25) saman verran kuin aiemmin-

kin, hyväksytyjen muutoksenhakujen osuus laski ollen 6,7 % (8,9 % vuosina 2009 ja 2010). Yksilöhuoltojaoston päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen 44 (47) asiassa. Hallinto-oikeus muutti 2 ja palautti 11 päätöstä, joten hyväksytyjä valituksia oli 13 (18) ja niiden osuus oli 29,5 % (38,3 % vuonna 2010). Korkein hallinto-oikeus ratkaisi 2 (4) asiaa, joista yksi (0) hyväksyttiin asiakkaan eduksi.

Kuva 17. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Uuden Jyväskylän alueella vuosina 2006 – 2011



Asiakaslain mukaisten palvelua ja kohtelua koskevien muistutusten määrä kaksinkertaistui, niitä ilmoitettiin tehdyksi 13 (6). Aluehallintovirasto ratkaisi 18 (12) hallintokantelua. Kanteluista valtaosa koski toimeentulotukea ja niistä 3 johti huomautukseen, 5 huomion kiinnittämiseen, 3 käsityksen ilmaisemiseen ja vain yksi ei aiheuttanut toimenpiteitä. Lastensuojelun kolmesta kantelusta kaksi ei aiheuttanut toimenpiteitä, yksi johti huomion kiinnittämiseen. Lasten huolto- ja tapaamisasiassa päädyttiin niin ikään huomion kiinnittämiseen. Kehitysvammahuollon ja vammaispalvelun kanteluissa ei ollut seuraamuksia.

Asiakkaan aseman kehitystä selvitettiin lisäksi kuntakyselyllä. Kyselyn tuloksista on omat luvut selvityksen alkupuolella. Taulukoista saa vertailutietoa maakunnan kuntien sosiaalihuollon palveluista ja asiakkaiden asemasta.

Kuntakyselyn tuloksia

Päihdehuollon kuntoutukseen vuonna 2011 käytettyjä avo- ja laitostuntoutusmäärärahoja ei ollut sosiaalitoimen tiedossa, sillä palvelu on siirtynyt sairaanhoitopiirille.

Asunnottomia henkilöitä arvioitiin olevan 182, mikä on sangen suuri määrä. Ilmeisesti luvussa on mukana asuntola-asukkaita ja täysin ilman asuntoa olevia on vähemmän.

Ympäri vuorokautiseen hoitoon helmikuussa 2012 jonottavia vanhuksia oli 58 - 260, paikasta riippuen. Kyllön terveystieteiden sairaalassa, Palokan sairaalassa ja Muuramen sairaalassa tai lyhytaikaishoidon paikoilla jonottaa erittäin kiireellisinä ympärivuorokautiseen asumiseen ja pitkäaikaishoitoon yhteensä 58 asiakasta. Palokan sairaalassa pitkäaikaishoitoon jonottavia on 10. Hakemuksia palveluasumiseen on noin 260, joista neljännes erittäin kiireellisiä. Vanhusten asumispalvelut eivät asiakaspalautteesta ja jonotilanteesta päätellen ole tarvetta vastaavalla tasolla.

Vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua sai 313 henkilöä ja heistä 5 sai sitä vähemmän kuin lakisääteiset 30 h/kk ja yksi heistä ei käyttänyt palvelua lainkaan. Jos välttämätön avun tarve on vähäinen ja pienempi tuntimäärä on riittävä, henkilökohtaisen avun määrä voi silloin jäädä alle 30 tunnin kuukaudessa.

Omaishoidon tuella hoidettiin 1002 henkilöä. Varsinaisia tukiluokkia on kolme ja lisäksi erityismaksuluokka. Suurin osa kuuluu toiseksi alimpaan tukiluokkaan, jossa hoidon tarve on lähes jatkuvaa sisältäen huolenpitoa ja hoitoa päivittäin henkilökohtaisissa toiminnoissa (esim. aamu- ja iltatoimet, ruokailu, wc-toiminnot, lääkehoidon toteutus). Hoidon tarve voi olla myös yöaikaan.

Omaishoidon tukiluokat ja niiden asiakasmäärät					
	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
Jyväskylä	353,62 (323)	481,20 tai 678,16 (495)	721,81 tai 962,42 (184)*	Erityismak- suluokka 1208,01 *)	1002

*)Jyväskylässä kolmannen hoitoisuusluokan asiakasmäärässä ovat mukana myös erityismaksuluokan asiakkaat.

Vuoden 2012 alusta omaishoidon tukiluokat ovat olleet 364,35 €, 495,80 €, 743,71 € /kk ja erityismaksuluokka 1244,66 € /kk enintään 6 kuukauden ajan.

Lasten päivähoitoon jonotti helmikuussa 2012 yhteensä 36 lasta.

Lastensuojeluilmoituksia tuli vuonna 2011 selvitettäväksi 2087 (vuotta aiemmin 2034). Määrä on jo kolmatta vuotta yli kahden tuhannen. Sosiaalipäivystyksen kautta tuli 285 ilmoitusta, joten tämän virka-ajan ulkopuolisen toiminnan osuus ilmoituksista oli 13,7 %.

Jotta asiakkaan asemasta syntyisi sosiaaliamiehelle kertyvää kriittistä palautetta monipuolisempi ja kokonaisempi kuva, kunnilta kysyttiin myös sosiaalihuoltoa koskevia hyviä uutisia. Seuraavassa on kunnan oma kuvaus siitä mitä myönteistä kerrottavaa oli, mitkä palvelut olivat riittäviä ja laadukkaita, minkä palveluiden asiakkaiden asema on hyvä tai kehittynyt hyvään suuntaan ja mitä palvelujen parantamiseksi on tehty.

Jyväskylän sosiaalihuollon kertomat hyvät uutiset vuonna 2011:

- Palvelutarpeisiin pystyttiin vuonna 2011 vastaamaan toimintatapoja uudistamalla ja omaa toimintaa tehostamalla. Palveluvalikko on monipuolinen. Pienten lasten perheiden pääsemistä neuvonta- ja terapiapalveluihin nopeutettiin palvelusetelikokeilulla.
- Asiakslähtöisyys on nostettu keskiöön palvelujen tuottamisessa ja niiden kehittämisessä:
- Vuodesta 2010 lähtien Hannikaisenkadun sosiaaliaseman asiakas-tyytyväisyyttä on mitattu matkapuhelinkyselyllä kahdesti vuodessa. Tehdyt sisäiset kehittämistoimet ovat vaikuttaneet tyytyväisyyteen merkittävästi: tyytymättömyys on vähentynyt 10 % ja vastaajista 91 % oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä palveluun vuoden 2011 lopussa.
- Koko vastualueen palvelut kattavassa asiakaskyselyssä asiakkaat antoivat sosiaali- ja perhepalveluista kouluarvosanan 8,5.
- Sosiaali- ja perhepalveluihin on perustettu säännöllisesti kokoon-tuva asiakasraati.
- Perheiden varhaista tukea ja lastensuojelun avohuollon palveluja on vahvistettu ja monipuolistettu viime vuosina.

- Omilla kehittämistoimilla on myös vaikutettu asunnottomuuden vähenemiseen ja pitkäaikaisasunnottomuuden puolittumiseen vuodesta 2008.
- Kotihoidossa otettiin käyttöön tuetun kotona asumisen palvelusetelit, joiden avulla asiakkaiden tarpeenmukaisen palvelun järjestäminen onnistui entistä sujuvammin lisäten samalla asiakkaiden valinnan mahdollisuutta.
- Palveluverkkoselvityksen mukaisesti vanhusten laitoshoitopaikkoja vähennettiin 77:lla paikalla uusien ryhmäkoti- ja ryhmäkotipaikkojen (117) valmistuttua Jokivarteen ja Akseli ja Elina kodin toiminta muutettiin kokonaan lyhytaikaiskoti- ja tukemaa omaishoitoa.
- Vammais- ja kehitysvammaisten palveluissa uudistettiin ja laajennettiin kehitysvammaisten työvalmennusta ja avotyötä. Niin ikään alkuvuodesta aloitti oma kehitysvammaisneuvola toimintansa. Vammais- ja kehitysvammaisten palveluissa toteutettiin asiakastytytyväisyyskysely vammais- ja kehitysvammaisten palvelu- ja saaville asiakkaille.
- Vastuualueella toteutettiin RAI-soft järjestelmän (vanhustenhuoltoon kehitetty hoidon arviointi- ja seuranta-järjestelmä) ohjelmistokoulutukset. Vammais- ja kehitysvammaisten palveluissa jatkettiin kehitysvammaisten asiakkaiden TOIMI- toimintakyky mittarin testausta.
- Vanhus- ja vammais- ja kehitysvammaisten palvelujen vastuualueella henkilöstön osaamista vahvistettiin osaamiskartoitusten pohjalta suunnitelluilla täydennyskoulutuksilla. Koko henkilöstö osallistui Asiakkaasta lähtöisin – uusi toimintakulttuuri-koulutukseen. Koulutuksen tavoitteena on luoda toimintakulttuuri, jossa keskeistä on asiakkaan oman äänen kuuleminen, asiakkaan osallisuus oman hoidon suunnitteluun sekä asiakkaan toimintakyvyn ja itsenäisen pärjäämisen tukeminen.
- Uudet työnkuvat -hankkeen avulla uudistetaan ja kirkastetaan henkilöstön tehtäväkuvia ja vahvistetaan osaamista.

Mikä palvelu on riittävää ja laadukasta? Jyväskylä vastasi:

- Sosiaali- ja perhepalveluiden palvelutarpeisiin on pystytty vastaamaan ja tarjottavat palvelut ovat laadukkaita. Asukkaat saavat kriisitilanteissa apua mihin vuorokauden aikaan tahansa.
- Kiireelliset lastensuojelutilanteet ja toimeentulotukiasiat hoidetaan välittömästi saman päivän aikana. Henkilöstö on ammattitaitoista.

Vakituinen henkilöstö täyttää tehtävien edellyttämät kelpoisuusehdot.

Missä palveluissa asiakkaiden asema on hyvä tai kehittynyt hyvään suuntaan? Jyväskylä vastasi:

- Lapsiperheiden varhaisen tuen ja lastensuojelun avohuollon palveluja on vahvistettu ja monipuolistettu viime vuosina.
- Vuonna 2011 Tilapäistä kotipalvelua käyttäneitä perheitä (377) oli 22,8 % enemmän kuin edellisenä vuotena. Neuvolan perhetyön piirissä oli 295 perhettä ja perhetyön erilaisiin ryhmätoimintoihin osallistui 1061 asiakasta. Psykososiaalisissa palveluissa tarjottiin oman palvelun lisäksi 85 jyvaskyläläisille pienten lasten perheille neuvonta- ja terapiapalveluja palvelusetelillä. Perheneuvolan keskimääräinen odotusaika 5,8 viikkoa lyheni edellisiin vuosiin verrattuna muutamalla viikolla (2010:8 viikkoa ja 2009: 9,4 viikkoa). Pikkulapsiperheiden psykologityössä painotettiin mm. perheenjäsenten välisten kiintymissuhteiden vahvistamista. Lastensuojelun palveluissa on painotettu perhekuntoutusta ja tuettua asumista perheiden auttamisessa. Opiskelijoiden oppilashuoltoa on vahvistettu: Toisen asteen koulutuksen oppilashuoltotyöhön palkattiin lukiopsykologi ja ammattiopistoihin suuntautunut psykologi.
- Sosiaaliaseman asiakkaiden asiakastyytyväisyys on lisääntynyt, ks. vastaus 1. Toimeentulotukiasiakkaiden palvelutakuussa pysyttiin edellistä vuotta paremmin.
- Asumisen ongelmiin on lisätty monimuotoisia tukipalveluja, joilla on ehkäisty häätöjä ja tuettu asiakkaiden itsenäistä selviytymistä. Yksinäisten asunnottomien määrä 182 on kääntynyt laskuun edellisistä vuosista ja pitkäaikaisasunnottomien määrä (38) puolittui vuodesta 2008 (88).

Mitä palvelujen parantamiseksi on tehty? Jyväskylä vastasi:

- Palvelujen parantamista ja kehittämistä ohjaa asiakaslähtöisyys ja verkostoituvat palvelut.
- Oma toimintaa on kehitetty ja tehostettu, esimerkiksi Mattilan perhetukikodin alaisuuteen perustettiin tuetun asumisen yksikkö perheille. Yksikössä järjestetään myös tuettuja tapaamisia sekä monenlaista ryhmä- ja vertaisryhmätoimintaa.

- Kaupungin palvelu- ja organisaatiouudistuksessa on kehitetty sosiaali- ja terveyspalvelujen uusia palvelumalleja, esimerkiksi terveysaseman sosiaalihojousmalli, jota pilotoidaan vuonna 2012. Nuorten aikuisten palvelukeskuksen sekä neuvolan ja varhaisen tuen toiminnallisen palvelumallin kehittämistyöt ovat hyvässä vauhdissa. Kehitettävissä palvelumalleissa on mukana laajat palveluverkostot mukaan lukien kolmas sektori.
- Nuorten tukiasumista laajennetaan ja kehitetään projektiyhteistyössä Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasuntojen kanssa.
- SARANA-hankkeessa on kehitetty asiakkaiden oikea-aikaiseksi auttamiseksi monialainen tilannearviomalli. Malli on rakennettu aikuissosiaalityön, lastensuojelun, perhetyön, sosiaalihojauksen ja psykologityön työntekijöiden, Jyväskylän ammattikorkeakoulun ja Jyväskylän yliopiston lehtoreiden ja opiskelijoiden kehittämissyhteistyössä. Asiakkaat ovat osallistuneet työmallin kehittämiseen.
- Asumisen tukimuotoja on kehitetty: asumisneuvojatoiminta ja sosiaalinen isännöinti. Pitkäaikaisasunnottomille on valmistunut projektiyhteistyönä Katulähetyksen kanssa 17 asuntoa. Kaste-hankkeen ja kaupungin rahoituksella palkattiin 3 työntekijää kohderyhmän tarpeisiin.

Sosiaaliasiamiehen yleiset toimenpidesuositukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

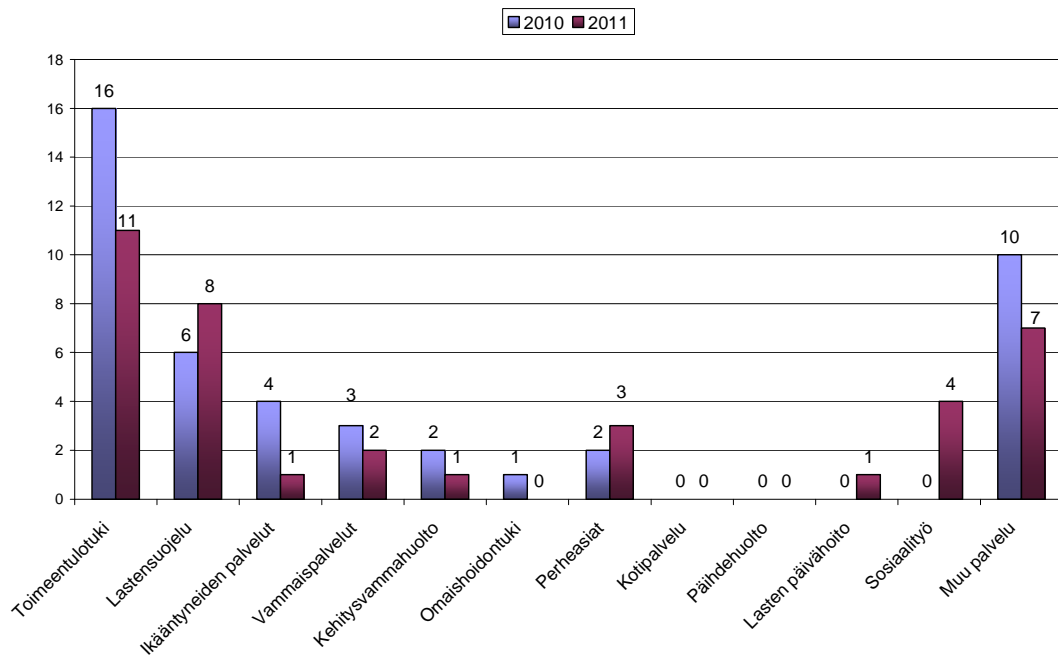
4.4 Jämsä ja Kuhmoinen

Jämsästä tuli vuonna 2011 sosiaaliasiamiehelle 36 (40) eri asiaa, niistä 10 eli 28 % oli tiedustelua (17 kpl, 42,5 % vuonna 2010) ja 26 eli 72 % tyytymättömyyttä (23 kpl, 57,5 %). Sosiaalihuollon asiakkaiden tyytymättömyys palveluihin on jonkin verran lisääntynyt, vaikka yhteydenottojen määrä hieman laski. Samassa asiassa saattoi olla monta yhteydenoton syytä. Edellisvuoden ja muiden kuntien tapaan eniten tyytymättömyyttä aiheuttivat palvelun toteuttaminen (21 kertaa) ja päätökset (17 kertaa), mutta palautetta tuli myös kohtelusta (6 kertaa), jonotus- ja käsittelyajoista ja itsemääräämisoikeuskysymyksistä (3 kummastakin). Tietosuoja- ja maksuasioista ei tullut Jämsästä nyt lainkaan asiointeja.

Kuhmoisista tuli vain 2 (4) asiaa, toinen toimeentulotuesta ja toinen ikääntyneiden asiakasmaksuista. Toinen asiakas oli tyytymätön päätökseen ja toinen palvelun toteuttamiseen (suoraveloitus ei toiminut kunnan ja pankin välillä).

Jämsän palautteesta 24 eli 67 % (26) tuli asiakkailta itseltään, 10 (13) asiakkaan edustajalta ja 2 (1) yhteydenottoa työntekijältä. Useimmiten kyseessä oli perheen asia (12 kertaa), miestä asia koski 9, naista ja alaikäistä 7 kertaa kumpaakin ja yksi asia jätettiin luokittelematta. Yleensä palaute kohdistui kunnan omaan sosiaalihuoltoon, mutta myös 4 kertaa kunnan hankkimaan yksityiseen ostopalveluun

Kuva 18. Jämsän ja Kuhmoisten sosiaaliamiesasioiden tehtäväaloittainen yhteismäärä Jämsässä ja Kuhmoisissa vuosina 2010 - 2011



Yleisin yhteydenottoaihe oli toimeentulotuki, josta tuli Jämsästä 10 (12 vuonna 2010) asiaa ja Kuhmoisista yksi (4). Lastensuojeluasioita tuli nyt 8 (6), muista palveluista 7, sosiaalityöstä 4, perheasioista 3, vammaispalveluista 2 ja kehitysvammahuollosta ja päivähoidosta yksi kummastakin. Toinen Kuhmoisista tullut asia koski ikääntyneiden palveluja. Muita palveluja koskevat asiat olivat enimmäkseen Kelan asioita. Kotihoidosta, omaishoidosta ja päihdehuollosta ei tullut vuonna 2011 asiointeja.

Asiakkaan asemaa ja sen kehitystä selvitettiin lisäksi kuntakyselyllä. Kyselyn tuloksista on omat luvut selvityksen alkupuolella. Taulukoista saa vertailutietoa maakunnan kuntien sosiaalihuollon palveluista ja asiakkaiden asemasta.

Päihdehuollon avokuntoutusmäärärahojen käyttämisestä ei ollut kyselyn vastausvaiheessa vielä tietoa, mutta laituskuntoutusta oli jämsäläisille vuonna 2011 toteutettu 36 845 eurolla ja kuhmoislaisille 9 000 eurolla. Asukasmäärään nähden Jämsän päihdehuollon laituskuntoutuspalvelujen käytön riittävyys mietityttää, mutta toki luku voi olla kohdallaankin, sillä siihen vaikuttavat monet tekijät kuten päihdehoidon tarve, asiakkaiden hoitomotivaatio ja esim. työterveyden kautta tulevat palvelut.

Jämsässä arvioitiin olevan 10 asunnotonta henkilöä, Kuhmoisissa asunottomia ei arvioitu olevan lainkaan. Vanhustenhuollossa arvioitiin, että ympärivuorokautiseen hoitoon (tehostettu palveluasuminen, vanhainkoti, terveyskeskus) jonotti helmikuussa 2012 Jämsässä yhteensä 147 vanhusta ja Kuhmoisissa 3 vanhusta. Jono vaikuttaa kohtuuttoman pitkältä ja paikoista on mitä ilmeisimmin huutava pula. Omaishoidon tukiluokkien määrä ja käyttö vahvistaa osaltaan päätelmää.

Omaishoidon tukiluokat ja niiden asiakasmäärät kunnittain (2011 tai 2012 tilanne)					
	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
Jämsä	naapuriapu 286 (7)	353,62 (10)	590 (99)	1 122 (2)	118
Kuhmoinen	naapuriapu 286 (2)	353,62 (6)	590 (18)	1 122 (0)	26

Omaishoidon tavanomaisen kolmen tukiluokan lisäksi naapuriavulle on varattu neljäs ja samalla alin tukiluokka. Omaishoidossa oli vuonna 2011 Jämsässä 118 ja Kuhmoisissa 26 asiakasta. Tuella on tärkeä tehtävä ja hoito on ilmeisen sitovaa ja vaativaa siitä päätellen, että tuen maksatus painottui kummassakin kunnassa asteikon korkeampiin summiin.

Vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua sai Jämsässä 57 ja Kuhmoisissa 7 vaikeavammaista henkilöä. Kaikki, joille henkilökohtaista apua myönnettiin, saivat sitä vähintään lain edellyttämät 30 tuntia kuukaudessa. Lisäksi kunnan omana toimintana on vammaisavustajien avulla järjestetty tukea yhteensä 30 henkilölle.

Lastensuojeluilmoituksia tuli vuonna 2011 selvitettäväksi 430, joista Jämsässä 412 ja Kuhmoisissa 18. Vuonna 2010 ilmoituksia tuli 202, joten lastensuojeluilmoitusten määrä yli kaksinkertaistui vuodessa. Sosiaalipäivystyksen kautta tehtiin Jämsään 53 ilmoitusta ja niiden osuus oli 12,9 %. Kuhmoisten sosiaalipäivystysasiat eivät johtaneet lastensuojeluilmoituksiin.

Lasten päivähoidon jonotilanne helmikuussa 2012 ei ollut sosiaalitoimen tiedossa, sillä päivähoito kuuluu sivistystoimeen.

Kummastakaan kunnasta ei ilmoituksen mukaan ole tehty asiakaslain mukaisia muistutuksia huonoksi koetusta palvelusta tai kohtelusta. Sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksistä tehtiin 23 (30 vuonna 2010) oikeisuvaatimusta ja lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi 3 (1) päätöstä. Lautakunnan päätöksistä tehtiin 4 (7) valitusta hallinto-oikeuteen ja hallinto-oikeus hyväksyi 5 (4) valitusta. Hallinto-oikeuden pitkistä käsittelyajoista johtuen useimmat ratkaisut koskivat ilmeisesti vuoden 2010 valituksia. Korkeimmassa hallinto-oikeudessa ei ollut ratkaistavana alueen sosiaaliasioita.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi yhteistoiminta-alueelta 7 kantelua, joista lastensuojeluasiaan annettiin huomautus ja lasten huolto- ja tapaamisoikeusasiaan kiinnitettiin huomiota. Kahdessa lastensuojeluasiassa, vammaispalveluasiassa, päivähoitoa koskeneessa asiassa ja toimeentulotukiasiassa ei ollut aihetta toimenpiteisiin.

Kunnilta kysyttiin myös sosiaalihuollon hyviä uutisia: Mitä myönteistä haluttiin kertoa kunnan sosiaalihuollon tilanteesta, mikä palvelu on riittävää ja laadukasta, missä palveluissa asiakkaiden asema on hyvä tai kehittynyt hyvään suuntaan ja mitä palvelujen parantamiseksi on tehty?

- Jämsässä ja Kuhmoisissa kuntouttavaan työtoimintaan ja aktivointiin on panostettu ja työskentelytapoja kehitelty.
- Lapsiperheiden sosiaalityön puolella ennaltaehkäisevään työhön on panostettu ja saatu lisäresurssia mm. perhetyöhön, lapsiperheiden kotipalveluun sekä palveluohjaukseen.

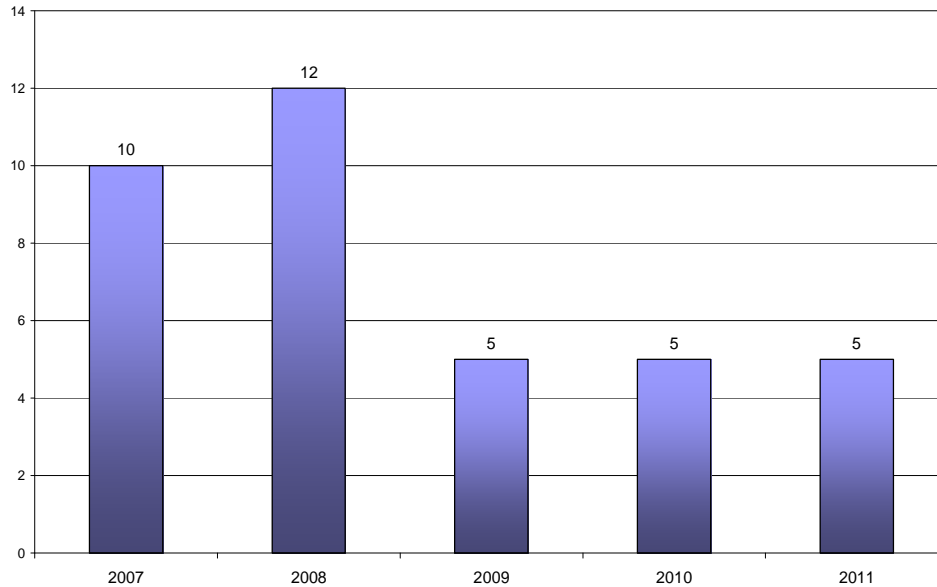
Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuosituksat kerrotaan viimeisessä luvussa.

4.5 Kinnula

Kinnulasta tuli vuonna 2011 sosiaaliasiamiehelle parin edellisvuoden tavoin 5 yhteydenottoa. Kolme asiaa tuli asiakkaalta, yksi asiakkaan edustajalta ja toinen työntekijältä. Neljä asiointia ilmensi tyytymättömyyttä, yksi oli luonteeltaan tiedustelua. Aiheina olivat toimeentulotuki, lastensuojelu, ikääntyneiden palvelut, kotihoito ja muu palvelu. Useimpiin asioihin liittyi kaksi yhteydenoton syytä. Palaute kohdistui päätöksiin, kohteluun, it-

semääräämisoikeuden koettuun puutteeseen ja palvelun toteuttamiseen. Lisäksi haluttiin enemmän tietoa sosiaalipalveluista.

Kuva 19. Kinnulan sosiaaliasiamesiasioiden määrä vuosina 2007 - 2011



Kunnassa ei edellisvuoden tapaan tehty palvelua tai kohtelua koskevia kirjallisia muistutuksia eikä myöskään hallintokanteluja aluehallintovirastolle. Kinnulassa ei haettu muutoksia viranhaltijan päätöksiin eikä oikeusasteilla ollut kunnan sosiaalihuoltoa koskevia valituksia käsiteltävänä.

Kuntakyselyllä selvitettiin asiakkaan asemaa ja sen kehitystä. Kyselyn tuloksista on omat luvut selvityksen alkupuolella. Taulukoista saa vertailutietoa maakunnan kuntien sosiaalihuollon palveluista ja asiakkaiden asemasta.

Kunnat aloittivat kyselyyn vastaamisen kertomalla hyviä uutisia sosiaalihuoltonsa tilanteesta. Mikä palvelu on riittävää ja laadukasta, missä palveluissa asiakkaiden asema on hyvä tai kehittynyt hyvään suuntaan ja mitä palvelujen parantamiseksi on tehty?

Kinnulan kunnassa heikommassa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työllistämiseen on satsattu merkittävästi; vajaakuntoisten, pitkäaikaistyöttömien ja alle 30-vuotiaiden yhteiskuntatakuun piiriin kuuluvien nuorien työllistämiseen ja koulutukseen on rahallisesti panostettu erittäin paljon. Kunnan työllistämistoimiin käytettiin vuonna 2011 euromääräisesti yli 400 000 euroa. Lisäksi Kinnulan kunnassa on vuonna 2011 toiminut nuorten työpaja, etsivä työpari-toiminta, sekä Keski-Suomen Liiton rahoittama Työllistämispolut -hanke, jonka avulla on pyritty mallintamaan työllisyyspolkua ongelmallisille kohderyhmille.

Päihdehuollon laitoskuntoutukseen käytettiin vuonna 2011 kunnan ilmoituksen mukaan 114 067 €, avokuntoutusmääräraha ei ollut mainittua. Kinnulan arvion mukaan heillä ei ole asunnottomia henkilöitä. Ympäri vuorokautiseen hoitoon arvioitiin helmikuussa 2012 jonottavan 1-2 vanhusta. Omaishoidon tukea saa 20 asiakasta ja neljästä tukiluokasta käytetyin on toiseksi alimmainen.

Omaishoidon tukiluokat ja niiden asiakasmäärät kunnittain (2011 tai 2012 tilanne)					
	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
Kinnula	365 (1)	442 (14)	588 (4)	730 (1)	20

Vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua sai 4 vaikeavammaista henkilöä ja heistä 3 sai sitä vähemmän kuin lakisääteiset 30 tuntia kuukaudessa. Jos välttämätöntä avun tarvetta on vähemmän kuin lakisääteinen määrä ja pienempi tuntimäärä on asiakkaan mielestä riittävä, apua voidaan myöntää vähemmän kuin lain edellyttämä määrä.

Kuntaan tuli vuonna 2011 selvitettäväksi 15 (7) lastensuojelulain mukaisista lastensuojeluilmoitusta, niistä yksikään ei tullut virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen kautta. Lasten päivähoidon jonotilanteesta ei ollut tietoa, sillä palvelu on hallinnollisesti sivistystoimessa.

Sosiaaliamiehen toimenpidesuositukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.6 Konnevesi

Konnevedeltä otettiin vuonna 2011 sosiaaliamieheen yhteyttä ainoastaan 4 asiassa. Kolmen Kosken asiamiesvuoden aikana asioita on tullut eniten vuonna 2009, jolloin niitä tuli 8, vuonna 2010 asioita oli 6. Vuoden 2011 yhteydenotoissa kaksi kertaa kyse oli toimeentulotuesta ja kerran omaishoidontuesta ja muusta palvelusta. Samassa asiassa saattoi olla useita palauteaiheita. Kolme kertaa taustalla oli tyytymättömyys, lähinnä päätöksiin ja palvelun toteuttamiseen ja kerran tiedustelu.

Asiakkaan asemaa pyrittiin selvittämään myös kuntakyselyllä. Kyselyn tuloksista on omat luvut selvityksen alkupuolella. Taulukoista saa vertailutietoa maakunnan kuntien sosiaalihuollon palveluista ja asiakkaiden asemasta.

Päihdehuollon avokuntoutukseen käytettiin Konnevedellä vuonna 2011 määrärahaa 1 771 € ja laituskuntoutukseen 16 228 €. Kunnassa arvioitiin, että yhtään asukasta ei ole asunnottomana. Ympäri vuorokautiseen hoitoon ei jonottanut helmikuussa 2012 yhtään vanhusta eikä myöskään lasten päivähoitoon ollut jonoa. Vammaispalvelulain mukaista henkilökoh- taista apua myönnettiin 5 vaikeavammaiselle henkilölle ja heille kaikille sitä myönnettiin vähintään lain edellyttämä 30 tuntia kuukaudessa.

Omaishoidon tukea sai 24 asiakasta. Tukiluokkia on käytössä kaksi ja kaikki tuen piirissä olevat saivat alempaa tukea.

Omaishoidon tukiluokat ja niiden asiakasmäärät kunnittain (2011 tai 2012 tilanne)					
	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
Konnevesi	354 (24)		798 (0)		24

Lastensuojelulain mukaisia ilmoituksia tuli vuonna 2011 sosiaalityöntekijän selvitettäväksi 54 kpl (84 kpl vuonna 2010). Virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen kautta ei tullut yhtään lastensuojeluilmoitusta.

Kunnassa ei edellisvuoden tapaan tehty palvelua tai kohtelua koskeneita kirjallisia muistutuksia, ei myöskään hallintokanteluja aluehallintovirastoon. Lautakunta ei saanut käsiteltäväkseen yhtään viranhaltijan päätöksestä tehtyä oikaisuvaatimusta eikä oikeusasteisiin valitettu.

Kunnilta kysyttiin sosiaalihuollon hyviä uutisia. Mitä myönteistä kerrottavaa on sosiaalihuollon tilanteesta, mikä palvelu on riittävää ja laadukasta ja missä palveluissa asiakkaiden asema on hyvä tai kehittynyt hyvään suuntaan ja mitä palvelujen parantamiseksi on tehty?

Konnevedeltä kerrottiin, että asiakkaiden asema on yleensä hyvä. Jonotusta ei ole ja palvelu perustuu suurelta osin henkilökohtaisiin tapaami- siin. Yhteistyö järjestöjen ja Konneveden seurakunnan kanssa on moni- puolista.

Vakinainen perhetyöntekijä on aloittanut vuoden 2011 alussa. Työ on monipuolista ja siihen sisältyy sekä ehkäisevää perhetyötä että lastensuojelun perhetyötä. Perhetyöntekijä on mukana MLL:n perhekahvila-toiminnassa, joka on osoittautunut tarpeelliseksi ja suosituksi toiminnaksi.

Kotihoidossa on aloitettu kolmivuorotyö 1.3.2011 huonokuntoisten vanhusten kotona asumisen turvaamiseksi. Henkilöstöä on lisätty. Talousarviossa on varaus palvelujen ostamiseen kesällä 2012 valmistuvasta muistisairaiden asumisyksiköstä, jota rakennetaan Konneveden keskustaan.

Lasten päivähoiton palveluihin on lisätty ryhmäperhepäivähoito. Tilat on kunnostettu vuonna 2011 ja toiminta on alkanut vuoden 2012 alussa.

Sosiaaliamiehen toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

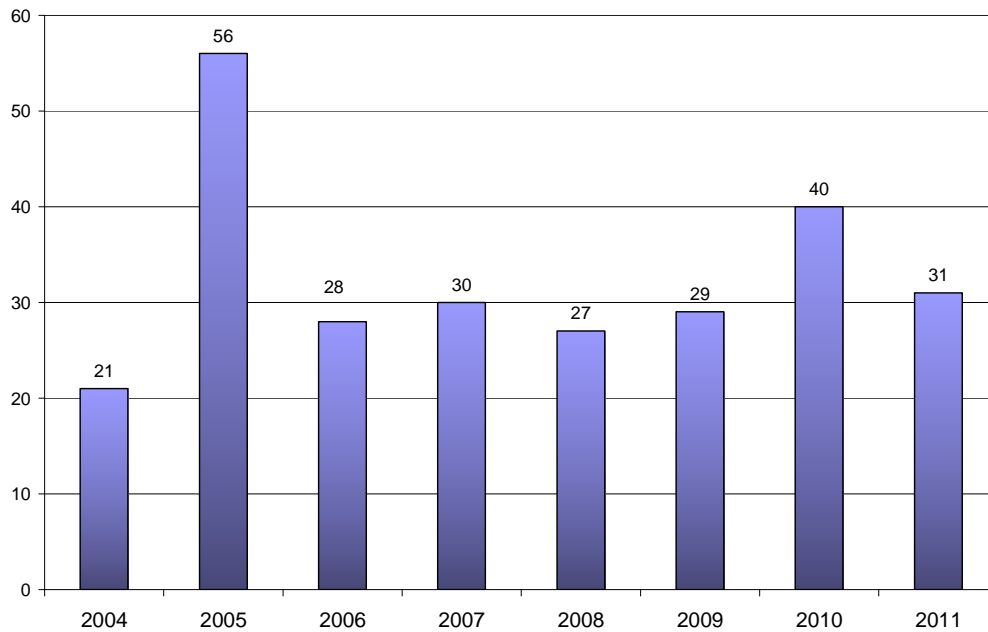
4.7 Laukaa

Laukaasta tuli 31 sosiaaliamiesasiaa (40 vuonna 2010) ja ne jakaantuvat sängen tasaisesti sekä yhteydenoton luonteen että yhteydenottajan mukaan. Tiedustelusta oli kyse 15 kertaa ja tyytymättömyys palveluun antoi aiheen 16 kertaa. Yhteydenottajista 12 oli asiakkaita, 9 heidän edustajiaan ja 10 kertaa asialla oli henkilöstö. Miesasiakkaita oli 12, naisia asiakoski 9 kertaa ja alaikäistä 5 kertaa. Perheen asiasta oli kyse 3 kertaa ja kaksi kertaa kyse oli muista kuin sosiaalihuollon asioista.

Palveluun tyytymättömien osuus väheni, sillä edellisvuonna osuus oli 67,5 % ja nyt 52 %. Toimeentulotuesta tuli 8 asiaa (12 vuonna 2010), vammaispalveluista 7 (11) asiaa ja lastensuojelusta 4 (7) asiaa. Ikääntyneiden palveluista, kehitysvammahuollosta ja perheasioista tuli 3 asiaa jokaisesta. Omaishoito oli yhden asian aihe ja kaksi kertaa oli kyse muista kuin sosiaalihuollon palveluista. Samassa asiassa saattoi olla monta palautetta ja tavallisinta oli, että se kohdistui sekä päätöksiin (15 kertaa) että palvelun toteuttamiseen (13 kertaa). Kohtelu harmitti erityisesti 5 kertaa, asiakasmaksut 4 kertaa, tietosuoja- tai asiakasrekisterikysymykset 2 kertaa ja itsemääräämisoikeusasiat yhden kerran. Lisäksi oli yleistä tiedon tarvetta sosiaalipalveluista 5 ja muita syitä 2 kertaa.

Kunnan oma palvelu oli asian taustalla 25 kertaa, 3 kertaa yksityinen palvelu kunnan ostopalveluna, kerran yksityinen sosiaalipalvelu ja 2 kertaa asiaa ei voitu luokitella.

Kuva 20. Laukaa: Sosiaaliamiesasioiden määrä vuosina 2004 – 2011



Oheinen kuvio osoittaa Laukaan palanneen vuonna 2011 omalle vakaalle tasolle sosiaaliamiesasioiden määrässä. Suurin osa asioista oli selvittävissä neuvonnalla ja kirjallisella ohjeistuksella, mutta vuosittain on muutamia selvittelyjä ja asiakaspalavereita. Yksi esimerkki selvittelyasiasta on valitusohjeen korjauspyyntö. Päätöksen valitusosoituksessa kerrottiin hallinto-oikeuden päätöksen maksavan 90 €, vaikka sosiaaliasioissa muutoksenhausta ei peritä maksua.

Asiakkaan asemaa ja sen kehitystä selvitettiin lisäksi kuntakyselyllä. Kyselyn tuloksista on omat luvut selvityksen alkupuolella. Taulukoista saa vertailutietoa maakunnan kuntien sosiaalihuollon palveluista ja asiakkaiden asemasta.

Päihdehuollon avokuntoutukseen käytettiin vuonna 2011 määrärahaa 9 800 € ja laituskuntoutukseen 78 800 €. Lisäksi avokuntoutukseen kuului seututerveyskeskuksen kautta tullut päihdehoitajatyö ja terveyskeskussairaalassa toteutettu katkaisuhuolto. Laukaassa arvioitiin olevan noin 10 asunnotonta henkilöä. Vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua myönnettiin 56 vaikeavammaiselle henkilölle. Heistä 4 sai sitä vähemmän kuin lakisääteisen 30 tuntia kuukaudessa. Jos välttämättömän avun tarve on vähäinen ja pienempi apu on vaikeavammaisen omasta mielestä riittävä, apua voidaan myöntää lakisääteistä tasoa vähäisempi määrä.

Helmikuussa 2012 lasten päivähoitopaikkaa odotti 13 lasta ja paikan uskottiin löytyvän jokaiselle hakijalle. Samaan aikaan vanhusten ympärivuorokautisen hoito-

rokautiseen hoitoon jonotti yhteensä 50 hakijaa. Tehostettuun palveluasumiseen jonotti 39 ja vanhainkotiin 11 vanhusta. Kiireellisiä hakijoita oli 13. Vanhustenhuollossa on kasvavia palvelutarpeita. Omaishoidossa on 155 asiakasta, suurin osa vanhuksia. Omaishoidossa on neljä tukiluokkaa, joista alin on käytetyin ja varsin moni saa myös siitä korkeampaa hoitopalkkiota.

Omaishoidon tukiluokat ja niiden asiakasmäärät kunnittain (2011 tai 2012 tilanne)					
	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
Laukaa	369 (84)	554 (61)	694 (9)	976 (1)	155

Lastensuojeluilmoitusten määrä kasvoi huimasti. Vuonna 2011 lastensuojeluilmoituksia tuli selvitettäväksi 339 (187 vuonna 2010). Virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen kautta tuli 43 ilmoitusta ja niiden osuus kaikista lastensuojeluilmoituksista on 12,7 %.

Laukaassa ei tehty muistutuksia eikä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ollut hallintokanteluja ratkaistavana. Viranhaltijapäätöksistä tehtiin 36 (30) oikaisuvaatimusta, joista lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi 2 (5) päätöstä. Hallinto-oikeuteen lähti 5 (1) valitusta ja sieltä tuli yksi (1) hyväksytty valitus. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi yhden (2) valituksen siten että asiakkaan vaatimus hylättiin.

Kunnilta kysyttiin myös sosiaalihuollon hyviä uutisia. Mitä myönteistä kerrottavaa on sosiaalihuollon tilanteesta, mikä palvelu on riittävää ja laadukasta ja missä palveluissa asiakkaiden asema on hyvä tai kehittynyt hyvään suuntaan ja mitä palvelujen parantamiseksi on tehty?

Seuraavassa Laukaan vastaukset:

- Laukaan väkiluku kasvoi vuoden 2011 aikana 146 asukkaalla ja oli vuoden lopussa 18.288 asukasta. Väkiluvun ja asiakasmäärän kasvusta huolimatta palvelut on pystytty tuottamaan kuntalaisille laadukkaina ja riittävinä.
- Laukaan valtuusto hyväksyi marraskuussa 2010 Laukaan lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman vuoteen 2014 saakka ja siinä esitetyistä palveluja parantavista toimenpiteistä osa on jo saatu toteutettua, mm. lapsiperheiden kotipalvelun lisääminen.

- Laukaan päivähoitopalvelut tarjoavat lapsiperheille päivähoitoa pääasiassa vanhempien työn tai opiskelun vuoksi. Hyvä ja laadukas päivähoito tarjoaa myös varhaista tukea lapsen hoitoon ja kasvatukseen. Päivähoito on pystytty järjestämään tarvetta vastaavasti ja lähes aina myös vanhempien toivomassa muodossa. Leppävedelle Päiväkoti Laukaan Aurinkoa laajennettiin ja sinne saatiin 20 uutta hoitopaikkaa. Lievestuoreelle aloitettiin uuden päiväkodin rakentaminen, päiväkotit valmistuu 2012 kesällä.
- Laukaan kokoisessa kunnassa esim. sosiaalityön asiakas pääsee henkilökohtaisesti tapaamaan työntekijää ja siten oman asian esittämisen mahdollisuus on hyvä. Toimeentulotuen käsittely määräjasssa on varmennettu lisäämällä 1,5 virkaa etuussihteerityöhön. Työntekijöiden vaihtuvuus on ollut vähäistä. Pitkäaikaiset ja kokeneet työntekijät tuntevat hyvin asiakkaat ja heidän elinolosuhteensa ja pystyvät näin antamaan hyvää palvelua. Rekrytoinnissa on onnistuttu, esim. eläkkeelle siirtyneiden sosiaalityöntekijöiden tilalle on saatu pätevät työntekijät. Lastensuojelun avohuoltoa on tehostettu. Avohuollon tukea, mm. intensiivistä perhetyötä on lisätty. Lapsiperheiden kotipalveluun on palkattu perhetyöntekijä ja kotipalvelua saaneiden perheiden määrä on selkeästi kasvanut. Kehitysvammaisten kotihoidon ohjaukseen saatiin kokoaikainen ohjaaja ja kotona asumista on voitu tukea entistä paremmin.
- Vanhusten palveluissa on pääsääntöisesti pystytty vastaamaan kysyntään. Vanhuksilta sekä muilta on saatu paljon kiitosta hyvistä palveluista. Maksuton kotihoito veteraaneille on myös ollut kiitoksen aihe. Palvelumuotoja on laajennettu ja teknologiaa hyödynnetty; on otettu käyttöön palveluseteli ja hyvinvointi - TV, Lievestuoreella aloitti toiminnan seniorineuvola, ennaltaehkäisevää työtä on lisätty ja kehitetty - mm. palkattu oma fysioterapeutti, päivätoimintaa on laajennettu maaseutukylille ja omaishoidon tuen saajien määrää lisätty. Henkilökunta on saanut paljon tarpeellista koulutusta, henkilökunta on osaavaa ja ammattitaitoista. Päiväsairaalan tilat peruskorjattiin ja otettiin käyttöön kesällä 2011.

Sosiaaliamiehen toimenpidesuositukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.8 Luhanka

Luhangasta tuli 2 (5) asiakasasiaa vuonna 2011, perheasioista ja kotipalvelusta. Kummassakin oli taustalla tyytymättömyys maksuja koskevaan päätökseen tai sopimukseen ja toinen asia oli monen vuoden takaa. Palveluista ei tehty asiakaslain mukaisia kirjallisia muistutuksia eikä hallintokanteluja. Lautakunta ei saanut käsiteltäväkseen oikaisuvaatimuksia eikä oikeusasteissa ollut kunnan sosiaalihuoltoa koskevia asioita.

Asiakkaan asemaa ja sen kehitystä selvitettiin lisäksi kuntakyselyllä. Kyselyn tuloksista on omat luvut selvityksen alkupuolella. Taulukoista saa vertailutietoa maakunnan kuntien sosiaalihuollon palveluista ja asiakkaiden asemasta.

Luhangassa käytettiin v. 2011 määrärahaa päihdehuollon avokuntoutukseen 3490 €, ympärivuorokautisesta laitoskuntoutuksesta ei ole mainintaa. Arvion mukaan kunnassa ei ole yhtään henkilöä ilman vakituista asuntoa. Ympärivuorokautiseen hoitoon (tehostettu palveluasuminen, vanhainkoti, terveyskeskus) ei ole jonottajia helmikuussa 2012, ei myöskään lasten päivähoitoon. Luhangassa on omaishoidossa 12 asiakasta. Omaishoidon tukiluokkia on kolme ja useimmille maksetaan alinta tukea.

	Omaishoidon tukiluokat ja niiden asiakasmäärät kunnittain (2011 tai 2012 tilanne)				
Luhanka	364,35 (9)	530,68 (3)	850 (0)		12

Vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua myönnettiin kahdelle vaikeavammaiselle henkilölle, kummallekin alle 30 tuntia kuukaudessa. Jos välttämättömän avun tarve on vähäinen ja vaikeavammaisen henkilö kokee avun riittäväksi, avun määrä voi siinä tapauksessa olla vähemmän kuin 30 tuntia kuukaudessa.

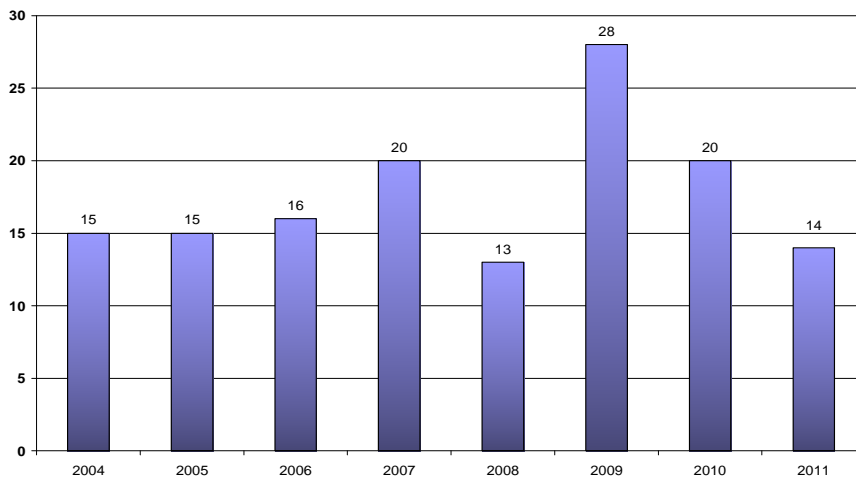
Lastensuojeluilmoituksia tuli vuonna 2011 yhteensä 7 (11) eikä niistä yksikään tullut virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen kautta.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuositukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.9 Muurame

Muuramesta tuli 14 (20) sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2011. Niistä 9 (16) koski toimeentulotukea, 2 ikääntyneiden palveluja ja muita palveluja ja kerran oli kyse perheasioista. Yleensä palvelu oli kunnan omaa toimintaa ja 3 jätettiin luokittelematta. Asioinneista 57 % (65 %) ilmensi tyytymättömyyttä ja 43 % (35 %) oli neuvojen tarvetta. Yhteydenoton syy oli 8 kertaa päätös, 5 kertaa palvelun toteuttaminen, 4 kertaa tiedon tarve ja kerran kohtelu, jonotus- tai käsittelyaika ja itsemääräämisoikeus. Muuramen asiamäärä on laskenut parin korkeamman asiointivuoden jälkeen jälleen sille tasolle, jolla se oli useina aiempina vuosina.

Kuva 21. Muurame: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004 – 2011



Sosiaalihuollon asioista tehtiin 9 (13) oikaisuvaatimusta, luottamushenkilöt eivät muuttaneet päätöksiä. Lautakunnan päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen 5 (2) kertaa. Sieltä ei tullut päätöksiä, mutta korkein hallinto-oikeus hylkäsi yhden asiakkaan valituksen.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto tutki yhden lasten huolto- ja tapaamisasiaa koskeneen hallintokantelun, jonka tuloksena oli huomion kiinnittäminen.

Asiakkaan asemaa ja sen kehitystä selvitettiin lisäksi kuntakyselyllä. Kyselyn tuloksista on omat luvut selvityksen alkupuolella. Taulukoista saa vertailutietoa maakunnan kuntien sosiaalihuollon palveluista ja asiakkaiden asemasta.

Kuntia pyydettiin kertomaan sosiaalihuollon hyviä uutisia. Mitä myön-
teistä kerrottavaa on sosiaalihuollon tilanteesta, mikä palvelu on riittävää
ja laadukasta, missä palveluissa asiakkaiden asema on hyvä tai kehittynyt
hyvään suuntaan ja mitä palvelujen parantamiseksi on tehty?

Muuramesta kerrottiin, että varhaiskasvatuksen osalta on kehittämistyötä
tehty yhteisen suunnitelman avulla, samoin vanhuspalveluiden strategian
päivittäminen on aloitettu.

Päihdehuollon avokuntoutukseen käytettiin vuonna 2011 määrärahaa
23.146 € ja ympärivuorokautiseen laitoskuntoutukseen 28.086 €. Kun-
nassa arvioitiin olevan 3 henkilöä ilman vakinaista asuinpaikkaa. Vanhus-
ten ympärivuorokautiseen hoitoon (tehostettu palveluasuminen, van-
hainkoti, terveyskeskus) jonotti vuoden 2012 helmikuussa 3 hakijaa ja
lasten päivähoitoon jonottajia oli 21.

Vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua myönnettiin 13 vai-
keavammaiselle henkilölle ja heistä 4 sai sitä vähemmän kuin 30 h/kk.
Jos välttämätön avun tarve on vähäinen ja pienempi määrä apua on vai-
keavammaisen henkilön omasta mielestä riittävä, henkilökohtaista apua
voidaan myöntää vähemmän kuin lakisääteiset 30 tuntia kuukaudessa.

Lastensuojeluilmoituksia tuli selvitettäväksi 181 (160). Virka-ajan ulko-
puolisen sosiaalipäivystyksen kautta niitä tehtiin 18, mikä on 9,9 % ilmoi-
tusmäärästä.

Vuonna 2011 Muuramessa omaishoidon asiakkaita oli 34 ja vuoden 2012
alkupuolella asiakkaita on 27. Tukiluokkia on käytössä kolme ja useimmat
omaishoitajat saavat alinta hoitopalkkiota.

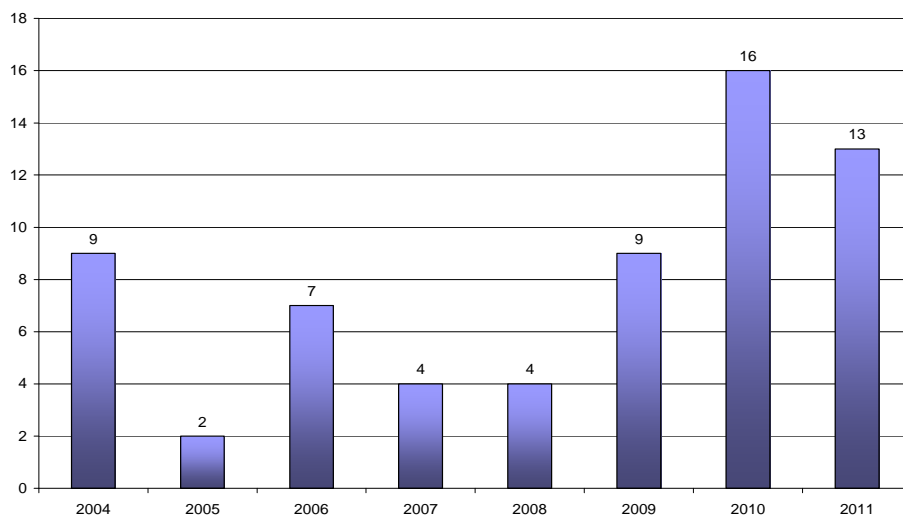
	Omaishoidon tukiluokat ja niiden asiakasmäärät kunnittain (2012 tilanne)				
	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
Muurame	364,35 (22)	423,66 (4)	635,78 (1)		27

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuositukset ovat selvityksen viimeisessä lu-
vussa.

4.10 Petäjävesi

Petäjävedeltä otettiin vuonna 2011 sosiaaliasiamieheen yhteyttä 13 (16) eri asian takia. Asia oli 3 (6) kertaa luonteeltaan lähempänä tiedustelua ja neuvonnan tarvetta, 10 (10) ilmensi tyytymättömyyttä. Asiakas oli 9 kertaa asialla itse ja 4 kertaa hänen läheisensä. Miehen, naisen ja alaikäisen asioita oli 4 ja perheen asioita yksi. Asiakaspalaute kohdistui toimeentulotukeen 5 kertaa, lastensuojeluun ja vammaispalveluun 3 kertaa ja yksi oli perheasia ja yksi koski muuta palvelua.

Kuva 22. Sosiaaliasiamiesasioiden määrä Petäjävedellä vuosina 2004 – 2011



Samassa asiassa saattoi olla useampia yhteydenoton syitä. Palautteessa käsiteltiin palvelun toteuttamista ja päätöksiä 7 kertaa kumpaakin, kohtelusta tuli edellisvuoden tavoin 5 mainintaa ja jonotus- ja käsittelyaikaa sekä itsemääräämisoikeutta käsiteltiin 2 kertaa. Sosiaalipalveluihin kohdistui tietotarpeita ja edellisvuoden tavoin moni asiakas otti sosiaaliasiamieheen yhteyttä saadakseen kuulla kunnan ulkopuolisen tahon mielipiteen asiasta. Vaikka sosiaalihuollossa saatuun palveluun ja kohteluun ei oltu aina tyytyväisiä, asiakaslain mukaisia muistutuksia ei kuitenkaan tehty.

Lautakunta käsitteli 14 (7) sosiaalihuoltoa koskevaa oikaisuvaatimusta ja hyväksyi niistä yhden. Lautakunnan päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen 2 kertaa (4). Oikeusasteista ei palautunut hyväksytyjä valituksia eikä aluehallintovirastolla ollut tutkittavana kunnan sosiaalihuoltoa koskevia hallintokanteluja.

Asiakkaan asemaa ja sen kehitystä selvitettiin myös kuntakyselyllä. Kyselytuloksista on luvut selvityksen alkuosassa. Taulukoista saa vertailutietoa maakunnan kuntien sosiaalihuollon palveluista ja asiakkaiden asemasta.

Kuntia pyydettiin kertomaan sosiaalihuollon hyviä uutisia. Mitä myönteistä kerrottavaa on sosiaalihuollon tilanteesta, mikä palvelu on riittävää ja laadukasta, missä palveluissa asiakkaiden asema on hyvä tai kehittynyt hyvään suuntaan ja mitä palvelujen parantamiseksi on tehty?

Petäjävedeltä kerrottiin, että asiakkaille on pystytty tarjoamaan lakien ja asetusten mukaiset palvelut väkiluvun kasvun aiheuttamista haasteista huolimatta. Vanhustenhuollon henkilöstön organisaatorakenne vahvistettiin valtuustossa ja vanhustenhuolto ja kotihoito siirtyvät yhden esimiehen alaisuuteen.

Kuntakyselyssä tiedusteltiin päihdehuollon määrärahojen käyttöä vuonna 2011. Petäjävedellä avokuntoutukseen käytettiin 7 217 € ja laituskuntoutukseen 32 186 €. Kunnassa arvioitiin olevan yksi asunoton henkilö. Ympäri vuorokautiseen hoitoon helmikuussa 2012 jonotti 5 vanhusta ja vastaavasti lasten päivähoitoon jonotti 20 lasta.

Vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua myönnettiin 13 vaikeavammaiselle henkilölle ja heistä 5 sai apua vähemmän kuin lain edellyttämän 30 tuntia kuukaudessa. Jos välttämättömän avun tarve on vähäinen ja pienempi tuntimäärä on vaikeavammaisen henkilön omasta mielestä riittävä, myönnetty tuntimäärä voi alittaa lakisääteisen määrän.

Omaishoidontukea sai 43 asiakasta ja tukiluokkia on käytössä 3. Useimmat omaishoitajat saavat alinta hoitopalkkiota.

Omaishoidon tukiluokat ja niiden asiakasmäärät kunnittain (2011 tai 2012 tilanne)					
	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
Petäjävesi	353,62 (37)	512,58 (4)	707,24 (2)		43

Lastensuojeluilmoituksia tuli vuonna 2011 yhteensä 62 (64). Ilmoituksista 8 (12,9 %) tuli virka-ajan ulkopuolella sosiaalipäivystyksestä.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuosituksset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.11 Toivakka

Toivakasta tuli vuonna 2011 sosiaaliasiamiehelle 3 (7 vuonna 2010) eri asiaa ja taustalla oli tyytymättömyys. Kerran oli kyse toimeentulotuesta ja lastensuojelusta ja kerran kyseessä oli muihin palveluihin luokiteltava asia. Yhteydenoton syiksi mainittiin päätös 2 kertaa ja jonotus- ja käsittelyaika, tietosuoja/asiakasrekisteriasia ja palvelun toteuttaminen kerran jokainen. Lautakunta käsitteli yhden (2) oikaisuvaatimuksen ja muutti tai palautti sen uudelleen käsiteltäväksi. Yhdestä päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen, oikeusasteista ei tullut sosiaalihuollon valitusratkaisuja. Toivakassa ei ollut muistutusasioita eikä myöskään aluehallintovirastolla kante-
luja ratkaistavana.

Asiakkaan asemaa ja sen kehitystä selvitettiin myös kuntakyselyllä ja sen tuloksista on luvut selvityksen alkupuolella. Taulukoista saa vertailutietoa maakunnan kuntien sosiaalihuollon palveluista ja asiakkaiden asemasta.

Toivakassa käytettiin päihdehuollon avokuntoutukseen 286 € ja laitospalveluun 2686 €, mitkä määrät vaikuttavat sangen pieniltä. Kunnassa ei arvioitu olevan asunnottomia henkilöitä. Ympäri vuorokautiseen hoitoon jonotti 5 vanhusta helmikuussa 2012 ja päivähoitopaikkaa jonotti samaan aikaan 3 lasta. Vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua myönnettiin 3 vaikeavammaiselle henkilölle ja he kaikki saivat apua vähemmän kuin lakisääteiset 30 tuntia kuukaudessa. Jos välttämättömän avun tarve on vähäinen ja vaikeavammaisen henkilön omasta mielestä lakisääteistä määrää pienempi tuntimäärä on riittävä, apua voidaan myöntää vähemmän kuin 30 tuntia kuukaudessa.

Toivakasta ilmoitettiin omaishoidossa olevan 15 asiakasta. Tukiluokkia on kolme ja useimmat hoitajat saavat alinta hoitopalkkiota.

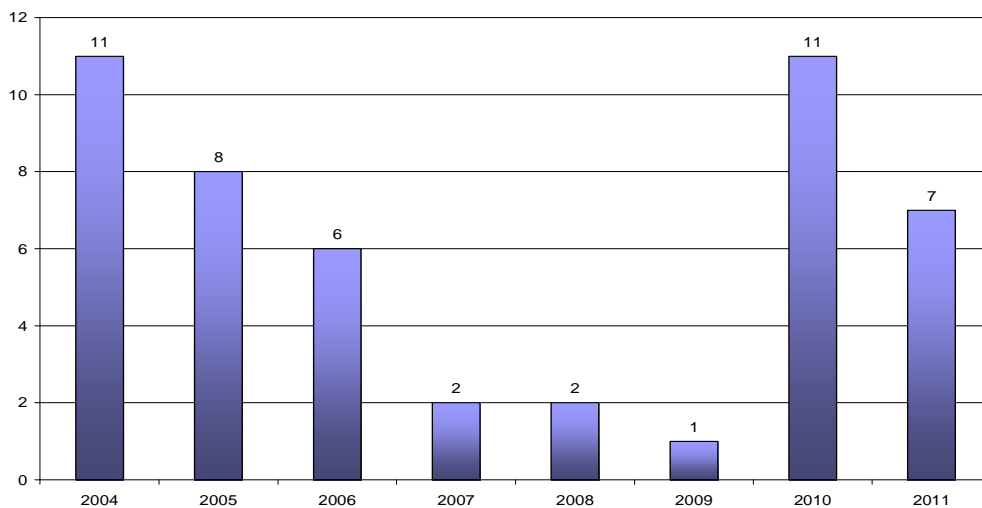
Omaishoidon tukiluokat ja niiden asiakasmäärät kunnittain (2011 tai 2012 tilanne)					
	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
Toivakka	364,35 (14)	508,85 (1)	600 - 816,5 (0)		15

Lastensuojeluilmoituksia tuli 23 vuonna 2011 (19 vuonna 2010). Virkajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen kautta tuli 3 ilmoitusta (13 % ilmoituksista). Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuosituksien osuus selvityksen viimeisessä luvussa.

4.12 Uurainen

Uuraisilta tuli vuonna 2011 sosiaaliamiehelle 7 (11) asiaa, 4 (7) kertaa kyse oli tyytymättömyydestä ja 3 (4) oli luonteeltaan tiedustelua. Asiakas oli asialla 6 kertaa, läheinen kerran. Kunnan oma sosiaalipalvelu oli kyseessä 6 kertaa ja yksityinen sosiaalipalvelu kerran. Lastensuojelusta tuli 3 eri asiaa ja perheasioista, ikääntyneiden palveluista, omaishoidosta ja muista palveluista yksi jokaisesta. Samaan asiaan saattoi liittyä useampia palautteita. Palvelun toteuttaminen, tiedontarve, tietosuojaja ja itsemääräämisoikeus olivat aiheena 2 kertaa. Kohtelu, maksuasiat ja käsittelyaika mainittiin jokainen yhden asioinnin yhteydessä. Parissa asiassa järjestettiin tilannetta selvittävä yhteispalaveri.

Kuva 23. Sosiaaliamiesasioiden määrä Uuraisilla vuosina 2004 – 2011



Vuonna 2011 viranhaltijan päätöksistä tehtiin 3 oikaisuvaatimusta, joista lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi 2 päätöstä. Hallinto-oikeuteen lähti 2 valitusta. Oikeusasteista ei palautunut hyväksytyjä valituksia. Aluehallintovirasto ratkaisi 2 sosiaalityötä koskenutta hallintokantelua, joista ei seurannut toimenpiteitä.

Asiakkaan asemaa ja sen kehitystä selvitettiin lisäksi kuntakyselyllä. Kyselyn tuloksista on omat luvut selvityksen alkupuolella. Taulukoista saa vertailutietoa maakunnan kuntien sosiaalihuollon palveluista ja asiakkaiden asemasta.

Uuraisilla käytettiin päihdehuollon avokuntoutukseen 8521 €, laitospalvelujen määrärahaa ei ollut mainintaa. Kunnassa arvioitiin yhden henkilön olevan asunnottomana. Ympäri vuorokautiseen hoitoon ei hel-

mikuussa 2012 jonottanut yhtään vanhusta, mutta sen sijaan lasten päivähoitoon jonotti 19 lasta.

Vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua myönnettiin yhdelle vaikeavammaiselle henkilölle. Omaishoidon asiakkaiden määrää ei Uuraisilta ilmoitettu, mutta tukiluokkia kerrottiin olevan vain yksi. Kosken asiamieskunnista kahdessa on kaksi omaishoidon tukiluokkaa, muissa kolme tai neljä.

	Omaishoidon tukiluokat ja niiden asiakasmäärät kunnittain (2011 tai 2012 tilanne)				
	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
Uurainen	353				

Lastensuojeluilmoituksia tuli selvitettäväksi 17 (19). Ilmoituksista 3 tuli virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen kautta ja niiden osuus oli 17,6 %.

Kuntia pyydettiin kertomaan sosiaalihuollon hyviä uutisia. Mitä myönteistä kerrottavaa on sosiaalihuollon tilanteesta, mikä palvelu on riittävää ja laadukasta, missä palveluissa asiakkaiden asema on hyvä tai kehittynyt hyvään suuntaan ja mitä palvelujen parantamiseksi on tehty? Asukasrakteeltaan nuoren ja lapsiperheitä vetävän kunnan normaalien peruspalvelujen vahvistaminen vaikuttaa perustellulta ja ehkäisevältä toiminnalta. Uuraisilta kerrottiin, että vuonna 2010 päivitetyn lastensuojelun suunnitelman pohjalta on saatu perhetyöhön uusi perhetyöntekijä ja koulumaa-ilmaan koulupsykologi, erityisopettaja ja kouluterveydenhoitaja.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuositukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

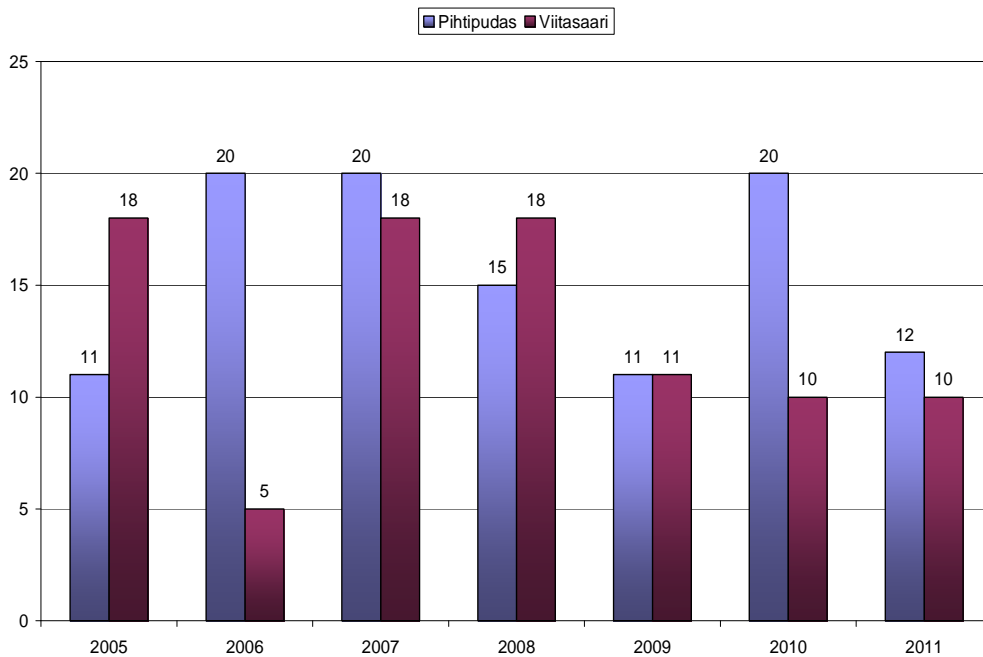
4.13 Wiitaunioni: Pihtipudas ja Viitasaari

Yhteistoiminta-alueen asioiden tarkastelun helpottamiseksi Pihtiputaan ja Viitasaaren sosiaalihuolto on tässä selvityksessä joiltakin osin yhdistetty, samoin toimittiin Jämsän ja Kuhmoisten osuuksissa.

Pihtiputaalta otettiin vuonna 2011 sosiaaliasiamieheen yhteyttä 12 (20) eri asian takia ja niissä kaikissa oli syynä tyytymättömyys. Asiakas oli itse asiassa 8 kertaa, 3 kertaa joku läheinen ja kerran työntekijä. Miehen asiasta oli kyse 6 kertaa, perheen asiasta 4 ja alaikäisen asiasta 2 kertaa.

Toimeentulotuki oli aiheena 3 (8) kertaa, lastensuojelu 2 (6), perheasiat 2 (4), päihdehuolto 2 ja muu palvelu 3 (1) kertaa. Kaksi kertaa kyse oli kunnan hankkimasta ostopalvelusta, 3 kertaa asiaa oli muista palveluista ja 7 kertaa palaute kohdistui kunnan omaan sosiaalipalveluun. Samassa asiassa saattoi olla useita palauteaiheita. Päätöksiin ja palvelun toteuttamiseen kohdistui kritiikkiä 5 kertaa, käsittelyaikaan 4 kertaa ja kohteluun ja maksasioihin 2 kertaa kumpaankin. Kerran käsiteltiin itsemääräämisoikeuskysymystä.

Kuva 24. Wiitaunioni: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä Pihtiputaalla ja Viitasaarella vuosina 2005 – 2011



Pihtiputaalla asiamäärä palasi vuoden 2009 tasolle ja Viitasaarella se pysyi jo kolmannen vuoden ennallaan; vuonna 2011 tuli 10 asiaa. Asioista 3 oli luonteeltaan tiedustelua ja 7 tyytymättömyyttä. Asiakkaat ja omaiset olivat kumpikin asiassa 5 kertaa. Toimeentulotuki oli aiheena 6 kertaa, perheasiat 2 kertaa ja yksi yhteydenotto tuli sekä kotipalvelusta että lastensuojelusta. Miestä ja naista koskevia asioita oli 4 kumpaankin, alaikäisestä oli kyse 2 kertaa. Palvelun toteuttamisesta oli kyse 8 kertaa ja se oli yleisin yhteydenoton syy, kohtelussa syy oli 3 kertaa ja päätöksiin oltiin tyytymättömiä vain 2 kertaa ja jonotus- ja käsittelyaika mainittiin kerran. Asiakas saattoi kokea samassa asiainnissa monta ongelmaa.

Asiakkaan asemaa ja sen kehitystä selvitettiin lisäksi kuntakyselyllä. Kyselyn tuloksista on omat luvut selvityksen alkupuolella. Taulukoista saa vertailutietoa maakunnan kuntien sosiaalihuollon palveluista ja asiakkaiden asemasta.

Kunnilta kysyttiin sosiaalihuollon hyviä uutisia. Mikä palvelu on riittävää ja laadukasta, missä palveluissa asiakkaan asema on hyvä tai kehittynyt hyvään suuntaan ja mitä palvelujenparantamiseksi on tehty? Wiitaunionista kerrottiin, että sosiaalityössä on panostettu ehkäisevään työhön ja mm. yhteistyöhön sivistystoimen kanssa koulukuraattoriasioissa ja pienen huolen perhetyössä. Lasten ja nuorten ongelmiin pystytään puuttumaan riittävän varhain. Vammaispalveluissa on solmittu puitesopimus Cityworkin kanssa vaihtoehtoiseksi järjestämistavaksi henkilökohtaiseen apuun.

Päihdehuollon palvelutarpeisiin oli varauduttu ja vastattiin seuraavasti:

	Päihdehuollon kuntoutusmäärärahojen käyttö vuonna 2011	
	Avokuntoutus	Laitoskuntoutus
Pihtipudas	32 207	52 905
Viitasaari	73 000	53 600

Asunnottomien määrään todettiin, että kummassakaan kunnassa ei ole tiedossa asunnottomia henkilöitä.

Lasten päivähoidon ei ollut helmikuussa 2012 jonoa kummassakaan kunnassa.

Vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua on myönnetty seuraavasti:

	Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu	
	Asiakasmäärä	Alle 30 h/kk apua saavat
Pihtipudas	17	7
Viitasaari	21	5

Ulkopuolisen arvioimana melko moni vaikeavammainen henkilö saa apua vähemmän kuin lakisääteisen 30 tuntia, mutta jos asiakkaan välttämätön avun tarve on vähemmän kuin 30 tuntia kuukaudessa, määrä voi olla pienempi.

Lastensuojeluilmoituksia tuli selvitettäväksi etenkin Viitasaarella edellisvuotta enemmän. Oheen on koottu lastensuojeluilmoitusten kokonaismäärä ja virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen kautta tulleiden ilmoitusten määrä sekä niiden osuus ilmoituksista.

Lastensuojeluilmoitusten määrä vuonna 2011			
	Ilmoituksia yhteensä (2010)	Ilmoituksia sosiaalipäivystyksen kautta	Sosiaalipäivystyksen osuus ilmoituksista %
Pihtipudas	57 (54)	4	7,0
Viitasaari	109 (85)	5	4,6

Ikääntyneiden palveluista tulee edelleen vähän yhteydenottoja sosiaaliamiehelle. Viitasaareltä vanhustenhuollon asioita tuli 4 ja vaikka luku on pieni, se on Jyväskylän (10) jälkeen toiseksi suurin Kosken asiamieskunnissa. Laukaasta tuli 3 ja Muuramesta ja Äänekoskelta 2 asiointia, muista yksittäisiä asioita ja useimmista kunnista ei niitäkään. Signaali on heikko, mutta juuri siksi hyvin huolestuttava.

Ajantasaisen tiedon saamiseksi kunnilta tiedusteltiin kuinka moni jonotti ympärivuorokautiseen hoitoon helmikuussa 2012. Ympärivuorokautisella hoidolla tarkoitetaan tässä tehostettua palveluasumista, vanhainkotiä tai terveyskeskusta. Pihtiputaalla hakijoita oli 4 ja terveyskeskuksessa jonotti 10 hakijaa tehostettuun palveluasumiseen. Viitasaarella jonossa oli 12 hakijaa. Jonotustilanne on kerrotun perusteella suunnilleen samanlainen kummassakin kunnassa, vain jonotuspaikat olivat erilaiset.

Kun kunnat ovat isoja ja matkat pitkiä, palvelujen turvaaminen ja kotona asumisen mahdollistaminen yhdenvertaisesti kaikille vanhuksille on vaikeaa. Künsteistöjen vaatimat remontit ovat osaltaan vaikeuttaneet vanhustenhuollon kasvaneisiin palvelutarpeisiin vastaamista. Omaishoito ja sen tukeminen on yksi keino vastata kuntalaisten tarpeisiin.

Omaishoidon tukiluokat ja niiden asiakasmäärät					
	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
Pihtipudas	Kulukorvaus 100 (0)	406,00 (42)	597,08 (11)	728,70 (0)	53
Viitasaari	Kulukorvaus 100 (15)	406,00 (43)	597,08 (19)	728,70 (5)	82

Wiitaunionissa on omaishoidontuen hoitopalkkioissa kulukorvaus 100 €/kk korvaamassa kotihoidon käyntejä hoidettaville. Lisäksi käytössä on kolme varsinaista palkkioluokkaa sen mukaan missä määrin omaishoito korvaa tehostettua kotihoitoa tai asumispalvelua. Omaishoitajille maksetaan lakisääteiset lomapäivät rahassa, mikäli hoidettava ei tarvitse vuoro- hoitoa/lyhytaikaishoitoa. Vaikuttaa siltä, että omaishoidolle annetaan Wiitaunionissa arvoa enemmän kuin joissakin muissa kunnissa. Ilman luovia ratkaisuja ja yhteistyötä vanhustenhuollon paineet olisivat vielä nykyistä suuremmat.

Viitasaarella lautakunnan käsittelyyn vietiin 10 (17) oikaisuvaatimusta, joista lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi 1 (4). Hallinto-oikeuteen lähti 1 (3) valitus ja sieltä palautui 3 hyväksyttyä valitusta.

Pihtiputaalla tehtiin 2 (5) oikaisuvaatimusta eikä lautakunta edelleenkaan puuttanut päätöksiin. Hallinto-oikeuteen lähti 2 (1) valitusta ja sieltä palautui yksi (1) hyväksytty valitus. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta tuli yksi ratkaisu, asiakkaan vaatimus hylättiin.

Alueelta ei vuonna 2011 tehty palvelua ja kohtelua koskeneita kirjallisia muistutuksia. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi Pihtipudasta ja sen mielenterveyspalveluja koskeneen hallintokantelun. Kantelusta ei seurannut selvittämistä pidemmälle meneviä toimenpiteitä. Viitasaari sai 4 kanteluratkaisua, joissa toimeentulotukimenettelystä annettiin huomautus, kahdesta lastensuojeluasiasta ilmaistiin käsitys ja vanhustenhuollon kantelussa kiinnitettiin huomiota menettelyyn ja ohjattiin siten toimia vastaisuudessa.

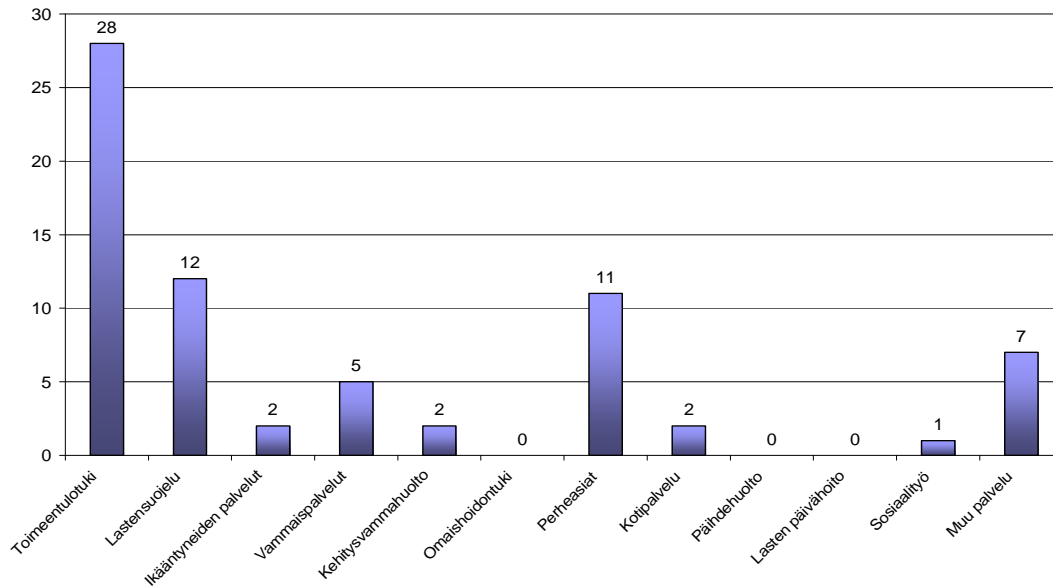
Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuositukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.14 Äänekoski

Koska Äänekoski liittyi Kosken sosiaaliasiamiestoimintaan 1.5.2010, vuoden 2011 tiedot ovat ensimmäiset koko vuodelta kertyneet. Asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä on siten vasta vähän tietoa vertailun ja päätelmien pohjaksi. Sosiaaliasiamiesasioita tuli 70 (32 asiaa 1.5. - 31.12.2010), niistä 50 ilmensi tyytymättömyyttä ja 20 oli lähempänä tiedustelua. Asiakas oli asialla 52 kertaa, omainen 15 ja työntekijä 3 kertaa. Alaikäisten asioita oli 20, perheitä koskevia 15 ja miehillä ja naisilla oli asiaa yhtä usein, 13 ja 14 kertaa. Luokittelematta jätettiin 8 asiointia.

Kunnan omasta palvelusta oli kyse 58 kertaa, ostopalveluista tuli 9 asiaa ja muista tahoista 3. Ostopalvelupalaute kohdistui lastensuojelun sijais-huoltopaikkoihin, sosiaalihuoltolain mukaisiin asumispalveluihin ja yksityisen kotipalvelun järjestämiseen.

Kuva 25. Sosiaaliamiesasioiden määrä aiheittain Äänekoskella vuonna 2011



Toimeentulotuesta tuli 28, lastensuojelusta 12 ja perheasioista 11 eri asiaa. Vammaispalveluista tuli 5 ja ikääntyneiden palveluista, kehitysvammahuollosta ja kotihoidosta 2 asiaa ja sosiaalityöstä yksi yhteydenotto. Muita, kuten Kelan, työvoimatoimen, terveydenhuollon ja asuntotoimen asioita oli 7. Omaishoidosta, päihdehuollosta ja lasten päivähoidosta ei tullut lainkaan asiointeja vuonna 2011.

Samassa asiointissa koettiin joskus useita epäkohtia. Päätöksiin palaute kohdistui 34 kertaa, palvelun toteuttaminen oli yhteydenoton syy 27 ja tiedontarve 21 kertaa. Kohtelusta valitettiin 8 kertaa ja joko niistä tai muista asioista asiakkaat tekivät 3 muistutusta. Jonotus- ja käsittelyaika, tietosuoja- ja itsemääräämisoikeus saivat palautetta 6 kertaa ja asiakasmaksuista oli kyse 5 kertaa. Useimmiten riitti sanallinen tai kirjallinen neuvonta, mutta muutamia selvittely- ja palaveritarpeitakin ilmeni.

Asiakkaan asemaa ja sen kehitystä selvitettiin lisäksi kuntakyselyllä. Kyselyn tuloksista on omat luvut selvityksen alkupuolella. Taulukoista saa vertailutietoa maakunnan kuntien sosiaalihuollon palveluista ja asiakkaiden asemasta.

Päihdehuollon kuntoutusmäärärahoja käytettiin avokuntoutukseen 247 135 € ja summassa on mukana päihdeklinikan toiminta. Ympäri-
vokautiseen laituskuntoutukseen käytettiin 88 259 €.

Asunnottomien määrää tiedusteltaessa Äänekoskelta kerrottiin, että hyvän vuokra-asuntotilanteen vuoksi vuokra-asunto voidaan tarjota kaikille, jotka kykenevät huolehtimaan vuokranmaksun ja omaavat normaalit asumistaidot. Muutamia henkilöitä oleskelee säännöllisesti tai tilapäisesti kavereiden/sukulaisten luona. Asumispalveluissa tai turvakodissa ei olla asunnottomuuden vaan tuen tarpeen vuoksi.

Lasten päivähoitoon jonotti 4 lasta helmikuussa 2012. Vanhusten ympärivuorokautiseen hoitoon (tehostettu palveluasuminen, vanhainkoti tai terveyskeskus) jonotti helmikuussa 11 hakijaa. Vanhustenhuollon palveluissa paineet vastata kuntalaisten tarpeisiin olisivat vielä isommat, ellei omaisia tuettaisi hoitamaan läheisiään. Äänekoskella on käytössä neljä tukiluokkaa ja hoitopalkkiota. Useimmat asiakkaat saavat alinta palkkiota.

Omaishoidon tukiluokat ja niiden asiakasmäärät kunnittain (2011 tai 2012 tilanne)					
	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Tukiluokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
Äänekoski	353,62 (135)	530,43 (42)	648,30 (6)	707,24 (1)	184

Vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua myönnettiin 23 vaikeavammaiselle henkilölle. Sitä moniko sai apua vähemmän kuin lain edellyttämän 30 tuntia kuukaudessa ei ollut tiedossa. Jos välttämättömän avun tarve on vähäinen ja pienempi määrä apua on vaikeavammaisen henkilön mielestä riittävä, apua voidaan myöntää vähemmän kuin 30 tuntia kuukaudessa.

Äänekoskella tuli vuonna 2011 selvitettäväksi 542 (472 vuonna 2010) lastensuojeluilmoitusta ja määrä kasvoi tuntuvasti edellisvuodesta. Virkajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen kautta ilmoituksia tehtiin 41 ja niiden osuus oli 7,6 % ilmoitusten määrästä.

Viranhaltijan päätöksistä tehtiin 35 (15) oikaisuvaatimusta ja lautakunta hyväksyi niistä 3 (1). Hallinto-oikeuteen lähti edellisvuoden tavoin 3 valitusta, sieltä ei palautunut hyväksytyjä valituksia. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta tuli 3 (1) ratkaisua, joissa asiakkaan valitus hylättiin.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi 2 Äänekoskea koskevaa hallintokantelua. Vammaispalveluasiasta ilmaistiin käsitys ja muuta asiaa koskeneessa kantelussa tuloksena oli huomion kiinnittäminen.

Kunnilta kysytyihin sosiaalihuollon hyviin uutisiin kerrottiin vastausten löytyvän tarvittaessa toimintakertomuksesta.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuositukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

5 MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU

Sosiaalihuollossa päätösvaltaa on delegoitu viranhaltijoille siten, että viranhaltija tekee yksilöpäätökset ja niitä koskevat muutoshakemukset käsitellään lautakunnassa. Lautakunnan päätöksistä on valitusoikeus hallinto-oikeuteen ja monissa sosiaalihuollon asioissa hallinto-oikeuden päätöksistä voi valittaa vielä korkeimpaan hallinto-oikeuteen. Toimeentulotukiasi-oissa korkeimpaan oikeusasteeseen valittaminen edellyttää valituslupaa. Oheiseen taulukkoon on koottu Kosken asiamieskuntien vuoden 2011 muistutus-, kantelu- ja muutoksenhakuluvut.

Taulukko 11. Muistutukset, kantelut, muutoksenhaut ja valitukset kunnittain vuonna 2011

Sosiaalihuollon muistutukset, kantelut, muutoksenhaut ja valitukset kunnittain vuonna 2011 (vuosi 2010)							
Kunta	Muistutuksia	AVI:n kanteluratkaisut	Oikaisuvaatimuksia	Ltk muutti/palautti	Valituksia	Hallinto-oikeus muutti/palautti	KHO päätöksiä/asiakkaan eduksi
Hankasalmi	0 (0)	0 (1)	5 (5)	1 (0)	- (3)	1 (1)	0 (0)
Joutsa	2 (1)	0 (3)	16 (6)	0 (2)	2 (0)	0 (1)	0 (0)
Jyväskylä	13 (6)	18 (12)	357 (280)	14/10 (25)	44 (47)	2/11 (18)	2/1 (4/0)
Jämsä + Kuhmoinen	0 (0)	7 (5)	23 (30)	3 (1)	4 (7)	5 (4)	0 (3/0)
Kinnula	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Konnevesi	0 (0)	0 (1)	0 (3)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)
Laukaa	0 (0)	0 (3)	36 (30)	2 (5)	5 (1)	1 (1)	1/0 (2/1)
Luhanka	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Muurame	0 (1)	1 (1)	9 (13)	0 (0)	5 (2)	0 (0)	2/0 (0)
Petäjävesi	0 (0)	0 (0)	14 (7)	1 (0)	2 (4)	0 (2)	0 (1/1)
Pihtipudas	0 (2)	1 (0)	2 (5)	0 (0)	2 (1)	1 (1)	1/0 (0)
Toivakka	0 (0)	0 (0)	1 (2)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)
Uurainen	0 (0)	2 (2)	3 (0)	2 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)
Viitasaari	0 (0)	4 (2)	10 (17)	1 (4)	1 (3)	3 (0)	0 (0)
Äänekoski	3 (0)	2 (3)	35 (15)	3 (1)	3 (3)	0 (0)	3/0 (1/0)
Yht.	18(10)	35 (38)	513 (413)	38 (38)	71 (72)	24 (28)	9/1 (11/2)

Asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin vain kolmessa kunnassa, yhteensä 18 (10). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi 35 (38) Kosken asiamieskuntia koskenutta hallintokantelua. Niistä 5 johti huomautukseen. Jyväskylä sai 3 huomautusta toimeentulotukiasiasta, Jämsää huomautettiin lastensuojelusta ja Viitasaarta toimeentulotuesta. Jyväskylän toimeentulotukimenettelyyn kiinnitettiin lisäksi huomiota 5 kertaa ja käsitys ilmaistiin 3 kertaa. Huomion kiinnittäminen oli päätöksenä yhteensä 11 (18) kertaa, käsityksen ilmaiseminen 6 (1) kertaa ja 12 (15) kantelua ei antanut aiheutta toimenpiteisiin.

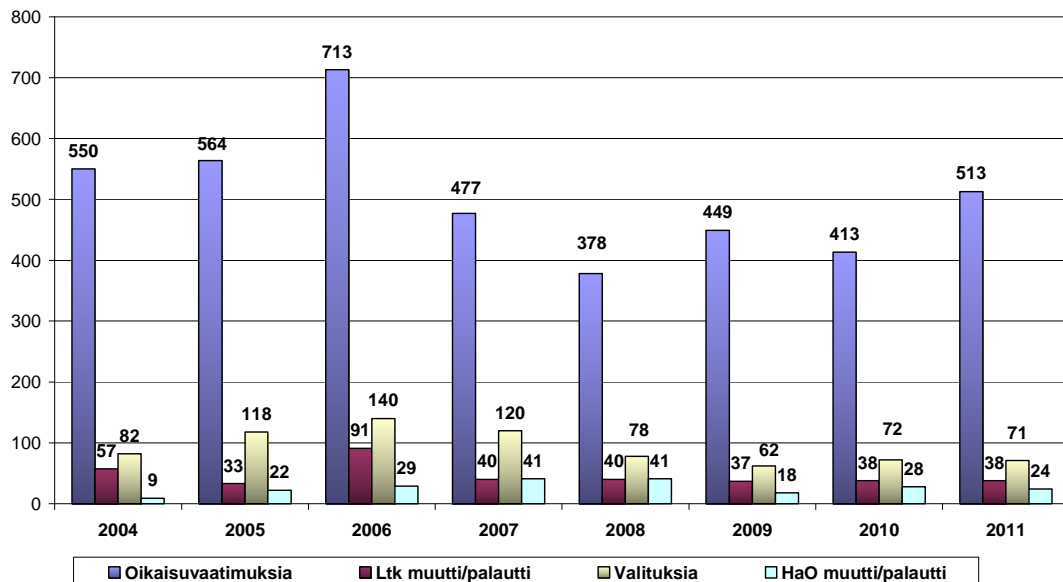
Kuntien ilmoitusten mukaan viranomaisten päätöksistä tehtiin 513 (413) oikaisuvaatimusta ja määrä on suurempi kuin mitä aivan viime vuosina on nähty. Kinnulaa, Konneveettä ja Luhankaa lukuun ottamatta kunnissa tehtiin vähintään yksi oikaisuvaatimus. Lautakunnan hyväksymien vaatimusten yhteismäärä 38 pysytteli jo viidettä vuotta varsin samoissa lukemissa (37 - 40). Kosken sosiaaliasiamiestyön asukaspohja on laajentunut,

mutta se ei näy luottamuselimien hyväksymien oikaisuvaatimusten määrissä. Kolmessa kunnassa luottamushenkilöt eivät nähneet perusteita viranomaisten päätösten muuttamiseen, yhdeksässä kunnassa niin tapahtui ainakin kerran.

Koska päätöksillä voi olla suuri edunsoova vaikutus ja valituksen käsittely hallinto-oikeudessa kestää noin vuoden, asiakkaiden oikeusturvan kannalta on tärkeää, että luottamushenkilöt tunnistavat muutostarpeet jo paikallistasolla. Ajantasaiseen lainsäädäntöön, oikeuskäytäntöön ja oikeuskanslerin päätöksiin voi tutustua valtion säädöstietopankissa (www.finlex.fi) ja erinomaisia tietolähteitä ovat myös eduskunnan oikeusasiamiehen (www.oikeusasiamies.fi) ratkaisut. Sosiaaliportista (www.sosiaaliportti.fi) saa niin ikään hyvää osviittaa ja sieltä löytyvät sekä Lastensuojelun että Vammaispalvelujen käsikirjat.

Oheinen kuva näyttää minkä verran ja millaisella menestyksellä Kosken asiamieskunnissa on käytetty sosiaaliasioissa oikeusturvakeinoja vuosina 2004 - 2011.

Kuva 26. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Kosken asiamieskunnissa vuosina 2004 – 2011



Hallinto-oikeusvalituksia tehtiin 71 (72). Hallinto-oikeus hyväksyi pääasiassa edellisvuonna tehdyistä valituksista 24 (28). Aiemmasta taulukosta selviää, että korkeimmasta hallinto-oikeudesta tuli alueelle 9 (11) päätöstä, joista 1 (2) valitus hyväksyttiin.

6 YLIMAAKUNNALLISTA VERTAILUA

Jyväskylällä ei ole Keski-Suomessa oman kokoista verrokkia ja siksi selvitykseen poimittiin vertailutietoja parista isommasta kaupungista: Oulusta ja Tampereelta ja samalla myös niiden ympäristökunnista.

Taulukko 12. Sosiaaliasiamiesasioiden määrä tehtäväalueittain Jyväskylän, Oulun ⁶ ja Tampereen ⁷ kaupungeissa vuonna 2011 (2010).

Yhteydenoton tehtäväalue	Jyväskylä n. 132 000 as.	Oulu n. 144 000 as.	Tampere n. 215 000 as.
Toimeentulotuki	145 (116)	286 (333)	862 (712)
Lastensuojelu	56 (56)	93 (102)	129 (110)
Vammaispalvelu	33 (12)	72 (63)	22 (23)
Vanhustenhuolto	12 (12)	41 (28)	20 (24)
Omaishoidontuki	4 (2)	12 (11)	8 (6)
Perheasiat	10 (10)	13 (16) (*)	19 (26)
Kotihoito/-palvelu	3 (2)	5 (6)	21 (7)
Päivähoito	7 (10)	3 (6)	4 (8)
Yleinen sosiaalityö	4 (2)	9 (6)	40 (22)
Kehitysvammahuolto	11 (11)	15 (3)	2 (8)
Päihdehuolto	0 (4)	2 (2)	19 (20)
Muu palvelu	36 (32)	55 (47) (**)	54 (57)
Yhteensä	321 (269)	606 (623)	1 186 (1 037)

Jyväskylässä ja Tampereella asioiden yhteismäärä nousi, Oulussa laski. Taulukon perusteella Jyväskylän toimeentulotuki-, lastensuojelu, vammaispalvelu ja vanhustenhuolto saattaa olla paremmalla tolalla kuin Oulussa. Tampereella toimeentulotukitilanne on hyvin huolestuttava.

⁶ Anna Kaisa Friman: Sosiaaliasiamiehen selvitys 2011. Oulun seutukunta.

⁷Taija Heimo ja Pekka Einemäki. Sosiaaliasiamiehen selvitys sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä vuonna 2011 Kangasalan, Lempäälän, Nokian, Pirkkalan, Pälkäneen, Tampereen, Valkeakosken, Vesilahden ja Ylöjärven kunnanhallituksille.

Taulukko 13. Tampereen ja Oulun seutujen sekä Kosken sosiaaliasiamieskuntien asukasmäärä ja asiatapahtumien määrä kunnittain vv. 2010 - 2011

Kunta	Asukasluku	Asiatapahtumia 2010	Asiatapahtumia 2011	Muutos 2010-2011
Kangasala	29 881	39	39	0
Lempäälä	20 879	62	51	- 11
Nokia	32 057	51	57	+ 6
Pirkkala	17 764	48	55	+ 7
Tampere	215 227	1 037	1 186	+ 149
Vesilahti	4 386	2	4	+ 2
Ylöjärvi	30 938	90	69	- 21
Valkeakoski	21 007	65	75	+ 10
Pälkäne	6 880	9	7	- 2
Hailuoto	998	1	0	- 1
Haukipudas	19 041	26	21	- 5
Kempele	16 179	97	79	- 18
Kiiminki	13 292	21	33	+ 12
Liminka	9 191	13	9	- 4
Lumijoki	2 047	5	14	+ 9
Muhos	8 940	26	29	- 3
Oulu	144 108	623	606	- 17
Oulunsalo	9 774	35	33	- 2
Tyrnävä	6 479	37	36	- 1
Yli-li	2 186	-	9	
Hankasalmi	5 488	8	19	+ 11
Joutsa	4 959	10	22	+ 12
Jyväskylä	132 025	269	321	+ 52
Jämsä	22 504	40	36	- 4
Kinnula	1 815	5	5	0
Konnevesi	2 925	6	4	- 2
Kuhmoinen	2 505	4	2	- 2
Laukaa	18 288	40	31	- 9
Luhanka	804	5	2	- 3
Muurame	9 440	20	14	- 6
Petäjävesi	4 065	16	13	- 3
Pihtipudas	4 501	20	12	- 8
Toivakka	2 473	7	3	- 4
Uurainen	3 508	11	7	- 4
Viitasaari	7 066	10	10	0
Äänekoski	20 331	(32)	70	+ *)

*) Äänekosken vuoden 2010 luku on ajalta 1.5. - 31.12.2010 eikä siten mahdollista vuosivertailua.

* Lasten huolto- ja tapaamisasiat, perheasiat ja elatusasiat on yhdistetty perheasioiksi.

** Luokkaan muu palvelu kuuluu muu sosiaaliturva ja yksityinen laitos/palvelu

Keskisuomalaisista kunnista vain kolmessa sosiaaliamiesasioiden määrä nousi, muissa laski tai pysyi ennallaan. Vieläkin maltillisempaa kehitys oli Oulun seudulla. Lukumääräinen tarkastelu antaa kuitenkin vain osittaista tietoa asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehityksestä.

7 ASIAKASKOKEMUKSIA JA POHDINTAA

Oheen on poimittu otteita asiakkaiden kysymyksistä ja kokemuksista, eri kunnista ja eri sosiaalihuollon palveluista.

"Mennyt vähän konemaiseksi tämä touhu, kun ei työntekijää enää nää"

"On vaikea löytää asianajajaa, joka olisi perehtynyt lastensuojeluasioihin."

"Hei, suuret kiitokset avusta! Saimme tästä todella kullanarvoisia neuvoja. Samalla tunnen yhä suurempaa huolta niitä ihmisiä kohtaan, jotka eivät jaksa/osaa edes kysyä neuvoa. Aiemmin kuvittelin naiivisti, että Suomessa kaikki saavat apua, jos on ns. "puhtaat jauhot pussissa", ts. ei ole päihdeongelmaa tai itse omilla toilailuillaan ajanut itseään ahdinkoon."

"Asun Jyväskylässä ja olen hakenut toimeentulotukea useaan otteeseen eikä laissa mainitut päätöksenteko/ajanvaraus seitsemässä arkipäivässä ole oikein toteutunut... Esim. syyskuussa soitin ja kysyin aikaa tulla käymään jolloin NN sanoi että seuraava mahdollinen aika on vasta marraskuussa... Ja eilen kun tiedustelin etuuskäsittelijältä mikä kestää tämän kuun toimeentulossa, minkä hakemuksen vein 30.9., hän vastasi että he ovat menossa vasta 28. päivä tulleissa hakemuksissa mitä on muutama kappale, mutta 29. päivä tulleita hakemuksia minkä pariin he muka pääsevät vasta tänään, on peräti 30 kpl ja niiden päätöksen tekemiseen menee 3 työntekijältä kokonainen päivä ja saattaa mennä jopa torstaille. Minun pitäisi käydä koulua kymmenien kilometrien päässä, mutta ilman rahaa ei oikein onnistu ja maksaa laskut eräpäivään mennessä ja jos en maksa niihin tulee lisämaksua eikä niitä mielellään näillä tuloilla halua lisää."

"Toimeentulotukemme tuntuu olevan aivan sekaisin, jotain laskuja maksetaan, joistakin vain osa... päätökset viipy viikkoja niin että kerkee jo perintätoimistoista laskut tulla ennen kuin päätöstä tehdään. Osa laskuista palautetaan reilusti myöhässä eikä selkeästi kerrota mistä on jotain maksettu... ei taida olla väliä meneekö luottotiedot ja että saako lapset ruokaa.."

"Haluan valittaa Jyväskylän sosiaali -ja terveystalvakeskuksen toiminnasta ja kysyä, miten Jyväskylässä oikein kohdellaan nuoria ihmisiä?! Poikani muutti Jyväskylään ja sai hyvän vuokra-asunnon. Hän sai takuuvuokran sosiaalitoimistosta, mutta nyt sossu on perinyt suoraan hänen asumistuksensa Kelalta. Millä hän maksaa nyt vuokran ja elää???!!! Hän on työtön, elää päivärahalla ja asumistuella ja yrittää päästä jaloilleen. Sosiaalitoimiston toiminta on järkyttävän ala-arvoista, en ole kuullut muissa kaupungeissa kohdeltavan nuoria ihmisiä vetämällä heiltä matto jalkojen alta!!! Pojalla ei ole tällä hetkellä rahaa edes ruokaan sossun viemien rahojen takia. Jyväskylän toiminta on todellakin saatava kaikkien tietoon, tänne ei missään tapauksessa kannata muuttaa! Voitko välittää tämän viestin ihmiselle, joka on vastuussa ja päättää näistä asioista, johtajatasolle."

"Haluaisin tiedustella toimeentulotukeen liittyvää asiaa. En tiedä oletko sinä oikea ihminen, jolle kysymykseni esitän, mutta en nyt halua ensimmäisenä kääntyä oman kunnan sosiaalitoimiston puoleen."

"Miksi asiakassuunnitelmapalavereja pidetään, jos niissä sovittuja asioita voi noin vaan muuttaa ilmoittamatta tai perustelematta yllättäen ja puolelta vuoden takautuvasti?"

"Laitoin keskiviikkona sosiaalityöntekijälle s-postia, jossa pyysin häntä lähettämään kesäkuu 2010 ja tammikuu 2011 asiakassuunnitelmat minulle. Hän vastasi pyyntöni s-postilla eilen, että siihen menee vielä aikaa ennen kuin saan ne. Ihmettelen hiukan kuinka kauan niitä kuuluu odottaa ja miten ne eivät ole jo valmiita. Sinä varmaankin tiedät asian. Avohuollon puolella ne tulivat pyytämättä viikon, kahden kuluttua palaverista".

"Sain toimeentulotukea helmikuussa: päätöksessä luki, että se peritään takaisin työttömyysturvasta, jonka maksua ei ole voitu huomioida helmikuussa. Työttömyyskorvaukseni maksu ajalta 1.-31.1.2011 ei ehtinyt helmikuulle vaan maksupäivä oli maaliskuussa (7.3.). Onko oikein, että se maksettiin kaupungille suoraan (työttömyyskorvaus oli pienempi kuin helmikuussa saamani toimeentulotuki)? Nyt minulla ei ole tuloja maalikuulle: kun helmikuun työttömyyskorvauksen saaminen menee varmaan loppukuulle tai huhtikuulle".

"Onko niin, ettei toimeentulotukilaskelmassa koskaan huomioida yksityisellä lääkärillä käynnistä aiheutuvia kuluja? Sairastan paljon ja minulla on hoitosuhde ollut vuodesta 2004 samalle lääkärille. Tänä aikana olen saanut outoon sairasteluuni diagnoosin ja lonkkaani tekonivelen. TK: sta en koskaan saanut lähetettä tutkimuksiin. Yksityinen lääkäri tietää historiani hyvin. TK:ssa lääkärit vaihtuvat koko ajan ja kaikki pitää aina selvittää alusta saakka. Kun on pieni tulo, työmarkkinatuki tai sairauspäiväraha, niin

siitä on hankalaa maksaa yksityisellä lääkäriellä käyntejä. Eli onko yksiselitteinen sääntö, ettei yksityiselle lääkärille saa mennä, jos on köyhä.”

”Kiitos vielä kerran kun olit tukena eilissä palaverissa. Olis ollut vielä paljon kysyttävää mut aika juoksi kovaa vauhtia. Toivottavasti olet jatkossakin tukena kun apua tarvitsen ja kun tarviin neuvoa. Palaveri meni ihan hyvin mut kyllä työntekijät olivat nyt ihan erilaiset kun olit mukana. Ei ne yleensä tollaisia ole.”

Sosiaaliasiamies kuulee vastaavia ja hankalampia tilanteita vuosittain satamäärin. Osa elävän elämän tarinoista on asiakkaiden ja heidän edustajiensa välittämiä kuvauksia, osa omia kokemuksia erilaisista keskusteluista ja palaverista. Yhtään turhaa tai aiheetonta yhteydenottoa ei ole, aina on vähintäänkin joku tiedon tai kokemuksen jakamisen tarve. Jokaisen yhteydenottoluvun takana on ihmisiä, vaikeita elämäntilanteita ja erilaisten vastoinkäymisten summia. Aivan liian usein ihmisiä myllytetään sitä enemmän, mitä vaikeampi tilanne on, vaikka toisin olettaisi. Asetelma voi olla pääläellään ja vaikka sosiaalipalvelut ovat ihmistä varten, tuntuu järjestelmä paikoin olevan lähinnä itseään varten. Mitä enemmän puhutaan asiakaslähtöisyydestä, asiakaskeskeisyydestä ja asukkaiden osallisuudesta, sitä organisaatio- ja viranomaislähtöisempää, keskitetympää ja kaukaisempää sekä huonolla tavalla byrokraattisempää palvelujen toteutus muoto on.

Kunnat vastaavat lukuisien palvelujen järjestämisestä. Muun järjeistämisyrittämisen lisäksi taloudelliset paineet pakottavat niitä hakemaan uusia ja tehokkaampia palvelujen tuottamistapoja. Menettelyä perustellaan kustannusten hillitsemisen lisäksi mm. asiakkaiden valinnanvapauden ja itsemääräämisoikeuden lisääntymisellä, ja syystäkin, mutta asioilla on myös kansalaisten eriarvoisuutta kasvattava kääntöpuolensa. Kilpailutus- ja hankintamenettelykokemuksia seuranneena on helppo yhtyä STM:n sosiaali- ja terveyspalvelujen kilpailuttamisen toimivuutta arvioivan julkaisun⁸ toteamaan:

”Hyvien hankintojen tekeminen jää helposti taka-alalle, ja keskitytään siihen, että hankinnat tehdään virheettömästi ja prosessiriskit välttäen. Sen seurauksena riskien hallinta ja niiden kaihtaminen on noussut hankinnoissa tärkeäksi tekijäksi ja sosiaali- ja terveysalan lainsäädännön ja asiakkaan oikeudet ja asema sekä muut asiakkaaseen liittyvät näkökohdat helposti toissijaisiksi. Palveluhankintaprosessin kustannukset myös nousevat helposti suhteettoman suuriksi.”

⁸ Lähde: Sosiaali- ja terveyspalvelujen kilpailuttamisen toimivuus STM. 1.3.2012 s.39

Palatkaamme sosiaaliamiehille tulleiden asiakasyhteydenottojen kertomaan. Asiamäärä kasvoi kuten parina edellisvuonna ja lähenteli vuoden 2005 ennätyslukemia. Vuonna 2011 eri asioita koskevia yhteydenottoja tuli sopimuskunnista yhteensä 571 (503 vuonna 2010). Kuitenkin vain kolmessa kunnassa yhteydenottomäärä nousi, Hankasalmella ja Joutsassa aiemmat luvut kaksinkertaistuivat ja Jyväskylässäkin lisäys oli tuntuva.

Palaute kohdistui yhtä usein sosiaalipalvelun toteuttamistapaan 270 (285 vuonna 2010) ja viranomaisten tekemiin päätöksiin 269 (218). Tyytymättömyys viranomaisten päätöksiin ja oikaisuvaatimusmäärä lisääntyivät selvästi edellisvuodesta, mutta luottamushenkilöt arvioivat edellisvuosien tapaan oikaisuvaatimukset useimmiten perusteettomiksi. Kun vuonna 2010 lautakunnat hyväksyivät 9,2 % oikaisuvaatimuksista, vuonna 2011 hyväksytyjen vaatimusten osuus oli 7,4 %. Kolmessa kunnassa asiakkaat eivät tehneet lautakunnalle lainkaan oikaisuvaatimuksia.

Sosiaalihuollon asiakkaiden palveluihin kohdistama tyytymättömyys ja tiedon tarve kertoo palvelurakennemuutoksesta, kuntien tiukentuneesta taloudesta ja asiakkaan aseman huononemisesta. Palveluja ei riitä kaikille tarvetta vastaavasti. Toimeentulotuki- ja vammaispalvelupalaute lisääntyi, lastensuojeluasiat pysyivät edellisvuoden kasvaneissa lukemissa. Asioiden luonne muuttui siten, että tyytymättömyyttä ilmaistiin enemmän. Vuonna 2011 asioinneista neljäsosa oli tiedustelua ja 75 % tyytymättömyyttä, kun vielä edellisvuonna suhteet olivat 34 % ja 66 %. Niiden osuudet, joihin asia on kohdistunut, ovat pysyneet samoissa lukemissa vuosikausia. Liekö Keski-Suomessakin merkkejä perheiden aseman huononemisesta, kun perheitä koskevia asioita oli 21,2 % (15 % vuonna 2010).

Kuntakyselyssä kunnilta kysyttiin sosiaalihuoltonsa hyviä uutisia. Vastauksista päätellen kunnat pyrkivät pysymään ajan tasalla ja kehittämään palvelujaan monin tavoin. Paikoin on oletettavasti kyse eräänlaisesta selviytymistäistelusta, sillä palvelutarpeet kasvavat ja lait velvoittavat, mutta resurssit jopa vähenevät. Monessa kunnassa sosiaalihuollon hyvien uutisten luettelo oli kuitenkin toivoa herättävä. Pienikin toteutuva palveluparannus voi tosin olla vaikuttavampi kuin ylevä tavoite tai pitkä toimenpide.

Kosken asiamieskunnissa tuli selvitetäväksi 4114 (3544) lastensuojeluilmoitusta ja määrä lisääntyi selvästi. Virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen tärkeä täydentävä osuus oli enimmillään 17 % yhden kunnan ilmoituksista, neljässä kunnassa 0 ja muissa noin 4-14 %. Kunnat arvioivat asunnottomana olevan 212 henkilöä. Kun kyse on perusoikeudesta, luku on huolestuttavan suuri.

Omaishoidontukea sai n. 1850 hoitajaa. Omaishoitoa säätelevästä laista huolimatta kuntien tukimenettely vaihteli yllättävän paljon, olipa kyse tukiluokkien määrästä, niiden käytön painottumisesta tai hoitopalkkiosta. Naapurikuntalaiset voivat olla sangen erilaisessa asemassa, koska menettelyt eroavat ja niin tekee budjetointikin. Toisissa kunnissa peruspalvelujen järjestämiseen on varauduttu riittävämmiin kuin joissakin toisissa. Vanhusten ympärivuorokautisen hoidon saatavuus oli monin paikoin kohtuuttoman huono. Helmikuussa 2012 jonottajia ei joissakin kunnissa ollut lainkaan tai vain muutama, mutta toisissa kiireellisiä hakijoita oli kymmeniä ja Jyväskylässä ja Jämsässä vielä enemmän.

Henkilökohtaista apua myönnettiin 568 vaikeavammaiselle henkilölle, heistä noin 8 % sai apua syystä tai toisesta vähemmän kuin lakisääteisen minimin 30 h/kk. Päihdehuollon kuntoutusmäärärahoja käytettiin ainakin jonkin verran. Kun kuntoutuspalvelujen järjestämistavat eroavat kunnittain suuresti, vertailu on vaikeaa. Lasten päivähoidon jonotilanne oli helmikuussa 2012 suhteellisen hyvä. Päivähoitopaikkaa odottavia hakijoita oli eniten Jyväskylässä ja sen ympäristökunnissa.

Julkisten palvelujen säästövelvoitteet sekä eriarvoistumista vauhdittavat ja kansalaisten oikeustajua koettelevat suuntaukset huolettavat ja herättävät toistuvasti pohtimaan yhteiskunnan tehtäviä ja mistä sosiaalialalla on kysymys. Perustuslain mukaan yhteiskunnalla on velvoite huolehtia kaikista jäsenistään ja sosiaaliala toteuttaa tätä velvoitetta. Sosiaalialan työn tavoitteena on hyvän tekeminen, ihmisten auttaminen, puutteen ja kärsimyksen vähentäminen, muutos ja kehitys.

Sosiaalialalla ja julkisen sektorin toiminnassa lainsäädäntö ja toiminnan laillisuus ovat tärkeitä ja turvaavat yhteiskunnan demokraattisuutta ja oikeudenmukaisuutta. Elämme oikeusvaltiossa, jossa ihmis- ja perusoikeudet edellyttävät, että kaikki julkinen toiminta perustuu lakiin ja niin on etenkin silloin, kun asiakkaan oikeuksiin joudutaan puuttumaan. Sosiaalialan ammattilaisten eettiset ohjeet⁹ ovat ajankohtaistakin ajankohtaisemmat. Eettisyyttä vaatii erityisesti työhön tai ammattiasemaan usein liittyvä valta ja mahdollisuus vaikuttaa asiakkaan elämään ja sitä kautta yhteiskuntaan laajemminkin. Ohjeisto ohjaa arvioimaan arjen valintoja mm. seuraavasti:

⁹ Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki 2009

”Sosiaalialan ammattilaisen on kyettävä arvioimaan kriittisesti myös toimintaorganisaatiotaan ja sen toiminnan tavoitteita ja perusteita. Organisaatio saattaa asettaa toiminnassaan taloudelliset säästötavoitteet asiakkaan etua merkittävämmäksi tekijäksi työn lähtökohtia määriteltäessä. Ammattilaisen ei tarvitse suostua laittomiin toimintakäytäntöihin, vaikka työnantaja sitä edellyttäisi.” ja edelleen: ”Eettistä harkintaa tarvitaan kaikessa sosiaalialan työssä ja erityisesti seuraavissa ristiriitatilanteissa:

- sosiaalialan ammattilaisen erilaiset roolit auttajana ja kontrolloijana ovat ristiriidassa keskenään
- asiakkaiden tai asiakasryhmien keskinäiset edut ovat ristiriidassa
- eri ammattiryhmien näkemykset asiakkaan edusta ovat ristiriidassa
- asiakkaan tai asiakasryhmän etu on ristiriidassa työntekijän oman edun kanssa
- asiakkaan tai asiakasryhmän etu on ristiriidassa organisaation toimintatapojen kanssa
- työskentelyolosuhteet vaikeuttavat eettisesti kestävästä työskentelystä
- asiakkaan tai asiakasryhmän etu on ristiriidassa poliittisen päätöksenteon ja taloudellisten resurssien kanssa.”

Kunnallisvaalien alla on oivallinen aika arvioida mikä on tarpeellista ja tärkeintä. Koska sosiaalihuollon palvelujen järjestämiseen tarvitaan iso osa kunnan budjetista, kunnallisten luottamushenkilöiden olisi hyvä tutustua sekä sosiaalihuollon lainsäädäntöön että eettisiin ohjeisiin. Työn perustan kertaaminen on ajoittain tarpeen ammattilaisillekin. Sekä äänestäjillä että kunnallisilla päättäjillä on edessä tärkeitä ihmisten arkeen vaikuttavia valintoja. Nyt jos koskaan on tarve mielipidemittauksista ja vaaleista toiseen säntäilevää kunnallis- ja puoluepolitiikkaa pidemmälle näkeville yhteiskuntapolitiikalle.

8 TOIMENPIDESUOSITUKSIA

1. Sosiaalihuollon palveluista vastaavat ja palveluja tuottavat viranomaiset tutustuvat sosiaalialan ammattilaisten eettisiin ohjeisiin ja noudattavat niitä kuntalaisten parhaaksi.
2. Haetaan asunnottomuutta vähentäviä asumis- ja tukivaihtoehtoja.
3. Luottamushenkilöt pyrkivät turvaamaan resurssit kuntalaisten lakisääteisiin palveluihin ja toimivat tosiasiallisesti paikallisena muutoksenhaku-elimenä.
4. Varmistetaan, että päihdehuollon kuntoutustarpeeseen vastataan tarvetta vastaavalla tavalla.
5. Vastataan vanhusten palvelutarpeisiin tarvetta vastaavalla tavalla.
6. Myönnetään vaikeavammaisille henkilöille henkilökohtaista apua vammaispalvelulain mukaisesti tarvetta vastaavalla tavalla.
7. Arvioidaan seudullisten sosiaalipalvelujen lisäämis- ja laajentamistarvetta (esim. lastenvalvojapalvelu, vammaispalvelut, sosiaalinen luoto-tus) ja ryhdytään tarvittaessa valmistelemaan asiaa.

Lähteet ja viitteet:

- Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki 2009. 3. painos
- Asiantuntija-avusteista huoltoriitojen sovittelua koskeva kokeilu käräjäoikeuksissa 1.1.2011–31.12.2012. Väkiraportti Oikeusministeriön julkaisu 2/2012 Selvityksiä ja ohjeita
- Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuaineisto <http://www.oikeusasiamies.fi>
- Friman, Anna Kaisa: Sosiaaliasiamiehen selvitys 2011. Oulun seutukunta.
- Einemäki, Pekka ja Heimo, Taija: Sosiaaliasiamiehen selvitys sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä vuonna 2011 Kangasalan, Lempäälän, Nokian, Pirkkalan, Pälkäneen, Tampereen, Valkeakosken, Vesilahden ja Ylöjärven kunnanhallituksille.
- Sosiaali- ja terveyspalvelujen kilpailuttamisen toimivuus. Helsinki 2012. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:1
- STM Tiedote 162/2011 04.10.2011. Työryhmä valmistelemaan varhaiskasvatuksen hallinnonalan siirtoa.
- Talvensola, Sivi: Keski-Suomen sosiaalipäivystyksen vuosi 2011. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Raportteja 33. Sovatek. Jyväskylä 2012
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, SOTKANet
- Valtion säädöstietopankki <http://www.finlex.fi>
- Valtion säädöstietopankki <http://www.finlex.fi>, valtioneuvoston oikeuskanslerin tietokanta

KYSELY SOSIAALIASIAMIEHEN VUODEN 2011 SELVITYSTÄ VARTEN

KUNTA: _____ Tietojen antajan nimi, puhelin, sähköposti: _____

Sosiaalihuollon hyvät uutiset

1. Mitä myönteistä haluatte kertoa kuntanne sosiaalihuollon tilanteesta? Mikä palvelu on riittävää ja laadukasta? Missä palveluissa asiakkaiden asema on hyvä tai kehittynyt hyvään suuntaan? Mitä palvelujen parantamiseksi on tehty? Jne.

Päihdehuolto

2. Minkä verran kunnassanne käytettiin v. 2011 määrärahaa päihdehuollon (ei korvaushoito)
- | | | |
|---|---|---|
| a. avokuntoutukseen | € | |
| b. ympärivuorokautiseen laitospalveluun | | € |

Asunnottomuus

3. Kuinka monta henkilöä arvioitte kunnassanne olevan ilman vakinaista asuinpaikkaa (tilapäissuoja, asuntolamajoitus, päihdehuollon asumispalveluyksikkö, hoidollinen laitos/yksikkö, turvakoti yms.)? henkilöä.

Vanhustenhuolto

4. Ympärivuorokautiseen hoitoon (tehostettu palveluasuminen, vanhainkoti, terveyskeskus) jonottaa helmikuussa 2012 _____ hakijaa.

Lastensuojelu

5. Lastensuojeluilmoituksia tuli vuonna 2011 _____ kpl

Vammaispalvelu

6. Kuinka monelle henkilölle on myönnetty VPL:n mukaista henkilökohtaista apua? _____ henkilölle
7. Monelleko apua myönnettiin vähemmän kuin 30 h/kk? _____ henkilölle

Lasten päivähoito

8. Hoitopaikkaa (perhepäivä- ja päiväkotihoidon) jonottaa vuoden 2012 helmikuussa _____ lasta.

Omaishoidontuki

9. Mitkä ovat kunnassanne käytettävät omaishoidon tukiluokat (€/kk) ja asiakasmäärät tukiluokittain?

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset

10. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2011 _____ kpl
Pyydän toimittamaan kopiot muistutuksista ja vastauksista sosiaaliamiehelle. Mikäli asiakas ei ole antanut suostumusta tiedoksi antamiseen, kopiot toimitetaan ilman henkilötietoja.

Oikaisuvaatimusmenettely vuonna 2011

11. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää oikaisuvaatimusta lautakunta/jaosto käsittelee vuonna 2011? _____ kpl
12. Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta muutti/palautti uudelleen käsittelyyn? _____ kpl
13. Kuinka monesta lautakunnan päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen v. 2011? _____ kpl
14. Kuinka monta lautakunnan päätöstä hallinto-oikeus muutti/palautti v. 2011? _____ kpl
15. Kuinka monta kuntanne sosiaalihuollon asiakkaan tekemää valitusta korkein hallinto-oikeus ratkaisi v. 2011? _____ kpl, joista asiakkaan eduksi _____ kpl

Pyydän palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse allekirjoittaneelle **17.2.2012 mennessä**. Vastauksista kiittäen Sosiaaliamies Eija Hiekka, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Matarankatu 4, 40100 Jyväskylä. Sähköpostiosoite: etunimi.sukunimi@koske.fi

Kosken sosiaaliasiamiesten asiatilasto aiheittain ja kunnittain 1.1.- 31.12.2011 (2010)

	Toimeen- tulotuki	Lasten- suojaelu	Ikäänty- neiden palvelut	Vammais- palvelut	Kehitys- vamma- huolto	Omais- hoi- dontuki	Perhe- asiat	Koti- palvelu	Päihde- huolto	Lasten päivä- hoito	Sosiaa- lityö	Muu palvelu	Yhteensä	%
Hankasalmi	9 (2)	3 (0)	1 (1)	1 (2)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	2 (0)	1 (0)	1 (1)	19 (8)	3,3 (1,6)
Joutsa	10 (5)	6 (1)	1 (0)	0 (1)	0 (0)	1 (0)	2 (0)	1 (3)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	22 (10)	3,9 (2,0)
Jyväskylä	145(116)	56 (56)	12 (12)	33 (12)	11 (11)	4 (2)	10 (10)	3 (2)	0 (4)	7 (10)	4 (2)	36 (32)	321(269)	56,2 (53,5)
Jämsä	10 (12)	8 (6)	0 (4)	2 (3)	1 (2)	0 (1)	3 (2)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	4 (0)	7 (10)	36 (40)	6,3 (8,0)
Kinnula	1 (1)	1 (2)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	5 (5)	0,9 (1,0)
Konnevesi	1 (6)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	4 (6)	0,7 (1,2)
Kuhmoinen	1 (4)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (4)	0,4 (0,8)
Laukaa	8 (12)	4 (7)	3 (2)	7 (11)	3 (0)	1 (0)	3 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	2 (4)	31 (40)	5,4 (8,0)
Luhanka	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (2)	2 (5)	0,4 (1,0)
Muurame	9 (16)	0 (0)	2 (2)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	14 (20)	2,5 (4,0)
Petäjävesi	5 (3)	3 (2)	0 (1)	3 (4)	0 (1)	0 (0)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (2)	13 (16)	2,3 (3,2)
Pihtipudas	3 (8)	2 (6)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (4)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (1)	3 (1)	12 (20)	2,1 (4,0)
Toivakka	1 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (3)	0 (1)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	3 (7)	0,5 (1,4)
Uurainen	0 (5)	3 (3)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (2)	7 (11)	1,2 (2,2)
Viitasaari	2 (6)	0 (1)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (2)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	10 (10)	1,8 (2,0)
Äänekoski	28 (11)	12 (9)	2 (3)	5 (1)	2 (2)	0 (1)	11 (1)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	7 (4)	70 (32)	12,3 (6,4)
Yhteensä	233(209)	99 (93)	28 (25)	51 (38)	18 (18)	11 (4)	35 (28)	8 (10)	2 (5)	11 (11)	10 (3)	65 (59)	571 (503)	100,0
%	40,8 (41,6)	17,3 (18,5)	4,9 (5,0)	8,9 (7,6)	3,2 (3,6)	1,9 (0,8)	6,1 (5,6)	1,4 (2,0)	0,4 (1,0)	1,9 (2,2)	1,8 (0,6)	11,4 (11,7)	100,0	
Muu kunta	6 (6)	5 (4)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	2 (1)	20 (13)	
Kaikki yht.	239 (215)	104 (97)	28 (25)	53 (39)	18 (18)	11 (4)	39 (29)	8 (10)	2 (5)	12 (11)	10 (3)	67 (60)	591 (516)	
%	41,7	18,8	4,8	7,6	3,5	0,8	5,6	1,9	1,0	2,1	0,6	11,6	100,0	



K O S K E
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Matarankatu 4,
40100 Jyväskylä
www.koskeverkko.fi