



KOSKE
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

RAPORTTEJA 39

HANKASALMI, JOUTSA, JYVÄSKYLÄ, JÄMSÄ,
KANNONKOSKI, KARSTULA, KINNULA, KIVIJÄRVI,
KONNEVESI, KUHMÖINEN, KYJJÄRVI, LAUKAA,
LUHANKA, MUURAME, PETÄJÄVESI, PIHTIPUDAS,
SAARIJÄRVI, TOIVAKKA, UURAINEN,
VIITASAARI JA ÄÄNEKOSKI

**KESKI-SUOMEN SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUKSEN
SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
VUODELTA 2013**

EIJA HIEKKA
TANJA HÄNNINEN
SIVI TALVENSOLA

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Raportteja 39

Osoite:

Matarankatu 4

40100 Jyväskylä

koskeverkko.fi

ISBN 978-952-5477-42-9

ISSN 1459-4757 (painettu)

ISSN 1459-479X (verkkojulkaisu)

Painopaikka

Sovatek, Jyväskylä 2014

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Hiekka Eija, Hänninen Tanja & Talvensola Sivi
Raportin nimi	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliamiehen selvitys vuodelta 2013
Kustantaja	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Painopaikka	Sovatek, Jyväskylä
Vuosi	2014
Sivumäärä	88 + 2 liitettä
Sarjanro	Raportteja 39

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen 21 kunnan sosiaaliamiehille tuli vuonna 2013 sopimuskunnista selvitettäväksi 637 asiaa, 7 % enemmän kuin edeltävänä vuonna ja enemmän kuin koskaan aikaisemmin. Sosiaalipalveluihin tyytymättömien yhteydenottajien osuus oli 77 % ja tietoa tarvitsi 23 %

Tavallisin palautteen kohde oli toimeentulotuki, josta kertyi 225 asiaa (204 vuonna 2012). Toimeentulotuessa kipukohtia ovat päätöksen sisältö ja hakemuksen käsittelyn hitaus. Lastensuojelusta yhteydenottoja tuli 138 (131) ja yleisimpiä aiheita olivat kohtelukokemukset ja itsemääräämisoikeusongelmat, etenkin sijaishuollon aikana. Myös vammaispalvelu työllisti päätöksillään ja palvelun toteutuksella aiempaa enemmän, asioita tuli 77 (64 vuonna 2012). Ikääntyneiden palveluita koskevat yhteydenotot lisääntyvät vuosi vuodelta, nyt niitä tuli 48 (40). Kehitysvammahuollosta tuli 25 (21) asiaa ja paljon julkisuudessa olleista omaishoidontuen menettelyistä asiointeja kertyi ainoastaan 13 (15).

Yhteydenottoaiheiden lisäksi asiakkaan asemaa tarkasteltiin selvittämällä kunnan toimeentulotukiohjeistuksen ajantasaisuutta ja saatavuutta sekä välitystilien määrää ja kehitystä. Mielensterveyskuntoutujien asumispalvelujen valvontakäytännöt näyttävät vaihtelevan kunnittain jonkin verran.

Vaikka sosiaalihuollon viranomaisten päätöksiin oltiin paljolti tyytymättömiä, oikaisuvaatimusten määrä laski sadalla (696->596). Luottamuselin hyväksyi vaatimuksista 4 % kun parina aiempana vuonna osuus on ollut 4,6 % ja 7,4 %. Vaikka lautakuntakäsittely tuo yhä harvemmin tulosta, muutoksenhaku on tärkeää: viranomaisen korjaa virheellisiä päätöksiä itseoikaisuna, tyytymättömyys tulee päättäjien tietoon ja hallinto-oikeuteen voi valittaa vain luottamuselimen päätöksestä. Hylätyistä oikaisuvaatimuksista valitettiin hallinto-oikeuteen aiempaa vähemmän, mutta hallinto-oikeuden hyväksymien valitusten osuus nousi ollen nyt 39 % (33 % vuonna 2012).

SISÄLLYS

1	SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN PERUSTA	6
1.1	Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista	6
1.2	Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa	6
2	ASIAKKAAN ASEMA VUONNA 2013	7
2.1	Yhteydenottomäärät kasvussa	7
2.2	Asiakasjakauma	11
2.3	Miksi sosiaaliasiamiehen otetaan yhteyttä?	12
2.4	Eri sosiaalipalvelut sosiaaliasiamiesyhteydenotoissa	15
2.4.1	Toimeentulotuki	17
2.4.2	Lastensuojelu	21
2.4.3	Vammaispalvelut	24
2.4.4	Kehitysvammahuolto	27
2.4.5	Ikääntyneiden palvelut ja kotihoito	29
2.4.6	Omaishoidontuki	32
2.4.7	Perheasiat	33
2.4.8	Muut sosiaalipalvelut	36
3	KUNTAKYSELYN TULOKSET	37
3.1	Toimeentulotuen soveltamisohjeet	37
3.2	Välitystilitt	40
3.3	Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut	41
4	KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU	43
4.1	Hankasalmi	43
4.2	Joutsa	45
4.3	Jyväskylä	48
4.4	Jämsä ja Kuhmoinen	51
4.5	Kinnula	54
4.6	Konnevesi	56
4.7	Laukaa	58
4.8	Luhanka	60
4.9	Muurame	61
4.10	Petäjävesi	64
4.11	SoTe kuntayhtymä / perusturvaliikelaitos Saarikka	66
4.12	Toivakka	69
4.13	Uurainen	70
4.14	Wiitaunioni: Pihtipudas ja Viitasaari	72

4.15	Äänekoski	75
5	MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU	77
6	VERTAILUA TAMPEREEN SEUTUUN	81
7	YHTEENVETO	84
8	TOIMENPIDESUOSITUKSIA	87
	LÄHTEET	88
	LIITTEET	89
	LIITE 1. Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2013 selvitystä varten	89
	LIITE 2. Kosken sosiaaliasiamiesten asiatilasto aiheittain ja kunnittain 1.1.–31.12.2013 (2012)	92

1 SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN PERUSTA

1.1 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000, jäljempänä asiakaslaki) tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja oikeusturvaa erityisesti huomiota kiinnitetään paljon hoivaa ja huolenpitoa tarvitsevien, kuten lasten, kehitysvammaisten henkilöiden ja vanhusten asemaan ja oikeuksiin. Asiakslakia sovelletaan sekä julkiseen että yksityiseen sosiaalihuoltoon.

Asiakaslaisissa säädetään kunnille velvollisuus nimetä sosiaalihuollon lainsäädäntöön perehtynyt, sosiaalihuollosta riippumaton ja puolueeton asiakkaan näkökulmaan huomiota kiinnittävä sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

1. neuvoa asiakkaita asiakslain 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 hänellä ole velvollisuutta toimia asiakkaan asiamiehenä. Tehtäviin kuuluu asiakkaitten ohjaus ja neuvonta sosiaalihuollon kysymyksissä ja hän voi toimia sovittelijana ja välittäjänä asiakkaan suostumuksella. 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 palvelu on laajentunut kattamaan noin 95 % maakunnasta. Vuonna 2013 Kosken sosiaaliasiamiestoiminta-alueeseen ei tullut muutoksia. Asiamieskuntia oli 21: Hankasalmi, Joutsa, Jämsä, Jy-

väskylä, Kannonkoski, Karstula, Kinnula, Kivijärvi, Konnevesi, Kuhmoinen, Kyyjärvi, Laukaa, Luhanka, Muurame, Petäjävesi, Pihtipudas, Saarijärvi, Toivakka, Uurainen, Viitasaari ja Äänekoski.

Koskessa työskentelee kaksi sosiaalihuollon ammatillisen kelpoisuuden omaavaa sosiaaliasiamiestä. YTM Eija Hiekka on päätoiminen sosiaaliasiamies ja lastensuojelun erityissosiaalityöntekijä YTM Tanja Hänninen on työskennellyt 1.8.2013 alkaen oman toimensa ohessa Jyväskylässä Palokan, Tikkakosken ja Vaajakosken sosiaaliasiamiehenä. Sitä ennen tehtävää hoiti Hannele Metsäranta. Vuosilomasijaisina kesällä 2013 toimivat YTL Raili Haaki sekä YTM Sivi Talvensola, joka on myös osallistunut selvityksen laadintaan.

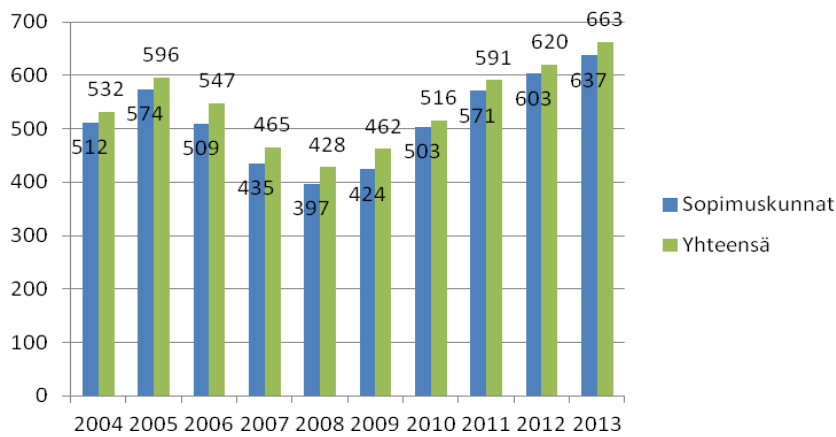
Sosiaaliasiamiestyö on monipuolista asiakaspalvelua sekä asiakkaiden oikeuksia turvaavaa tiedotusta ja palvelujen kehittämistä. Yhteistyö kansalaisjärjestöjen kanssa on tuttua samoin kuin opetustehtävät sosiaalialan ammattilaisia kouluttavissa oppilaitoksissa. Palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia, sillä asiamiessopimuksen tehneet kunnat osallistuvat toiminnan järjestämiskustannuksiin asukaslukunsa mukaisessa suhteessa. Vuonna 2013 järjestettiin yksi sosiaaliasiamiestoimintaa ohjaava kuntakokous.

2 ASIAKKAAN ASEMA VUONNA 2013

Asiakkaan aseman ja sen kehityksen tarkastelu pohjautuu enimmäkseen asiakasyhteydenottojen kertomaan ja kuntakyselyvastauksiin. Palveluista saatua palautetta hyödynnetään kuntakäynneillä, työntekijöiden työkokouksissa, koulutuksissa ja kehittämis- ja muissa uudistushankkeissa.

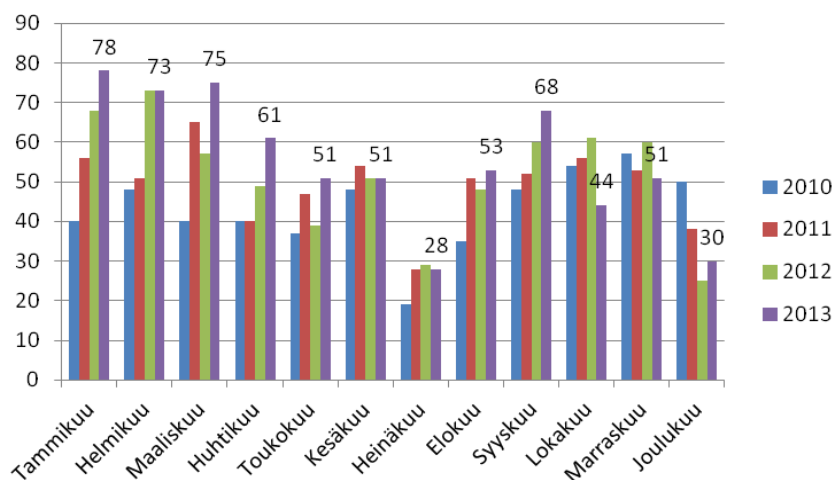
2.1 Yhteydenottomäärät kasvussa

Sosiaaliasiamiehen vuotuinen yhteydenottomäärä jatkoi kasvuaan: tilanteita kertyi 7 % enemmän vuoteen 2012 verrattuna. Vuonna 2013 tuli yhteensä 663 asiakastapahtumaa, joista 637 Kosken sosiaaliasiamieksopimuskunnista (ks. kuva 1). Loput 26 yhteydenottoa (vuonna 2012 17) tuli muista kuin sopimuskunnista tai kuntatieto puuttui. Vaikka samasta asiasta voi tulla monta yhteydenottoa, asia tilastoidaan vain kerran ja kyseessä ovat yleensä eri asiat ja eri asiakkaat. Suurin osa asioista on kertaluonteisia neuvonta- ja selvitystehtäviä, mutta vuosittain on myös lukuisia selvittely- ja sovitteluprosesseja, jotka vaativat useita tapaamisia eri kokoonpanoilla.



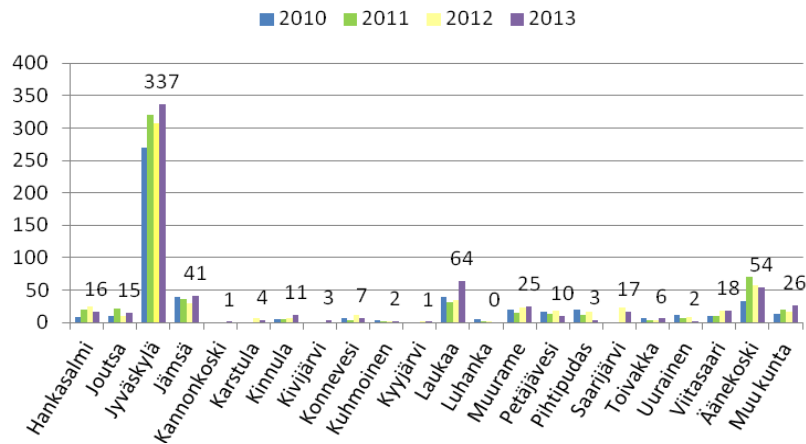
Kuva 1. Kosken sosiaaliasiamiesasioiden määrä yhteensä ja sopimuskunnissa vuosina 2004–2013

Kuukausittain yhteydenottojen määrä vaihteli 28–78 välillä (kuva 2). Eniten yhteydenottoja tuli alkuvuonna tammi–maaliskuussa ja vähiten heinäkuussa. Yhteydenottoja tuli keskimäärin 55 kuukaudessa, kun vuotta aiemmin vastaava luku oli 52.



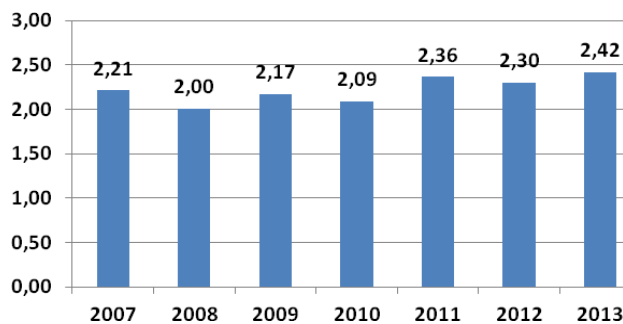
Kuva 2. Sosiaaliasiamiestapahtumien määrät kuukausittain vuosina 2010–2013

Kuvaan 3 on koottu Kosken sosiaaliasiamiesasiat kunnittain vuosina 2010–2013. Asiointi painottuu asukasluvultaan suurimpiin kuntiin, joskin asukaslukuun suhteutettuna pienistä kunnista voidaan ottaa yhteyttä ahkerammin kuin suuremmista (ks. taulukko 1). Vähäväkisemmällä alueella yhteydenottoissa on myös suurempaa vuosittaista vaihtelua.



Kuva 3. Kosken sosiaaliasiamiehen asiakasasioiden määrä kunnittain vuosina 2010–2013

Kosken sosiaaliasiamieskuntien asukasluvun vuosittainen kasvu on osaltaan vaikuttanut asiatapahtumien määrään. Kuva 4 ilmentää tapahtumamäärän ja Kosken sosiaaliasiamiessopimuskuntien asukasluvun suhdetta viimeisen seitsemän vuoden ajalta. Asiatapahtumien määrä tuhatta asukasta kohden on vaihdellut 2,00–2,42 välillä tarkasteluajanjaksolla. Vuosina 2008, 2010 ja 2012 sopimuskuntien määrä on lisääntynyt ja samalla palvelualueen asukasluku kasvanut selvästi. Laajentuneen alueen vaikutus näkyy yhteydenottomäärässä kuitenkin vasta seuraavana vuonna. Seuranta osoittaa asiatapahtumien määrän olevan pienessä kasvussa.



Kuva 4. Sosiaaliasiamiesasioiden määrä Kosken sopimuskunnissa tuhatta asukasta kohden vuosina 2007–2013

Taulukosta 1 ilmenee, että kuntien asiakasasia- ja asukasmäärien suhteelliset osuudet olivat edellisen vuoden tapaan pieniä poikkeuksia lukuun ottamatta varsin lähellä toisiaan. Asukaslukuun suhteutettuna erot asiakasasioiden määrässä tulevat esiin selvemmin ja ovat paremmin vertailtavissa erikokoisten kuntien kesken. Tuhatta asukasta kohden tarkasteltuna kinnulalaiset

ovat olleet ahkerimmin yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Myös Laukaasta ja Joutsasta on asioitu sosiaaliasiamiehen kanssa enemmän muihin kuntiin verrattuna.

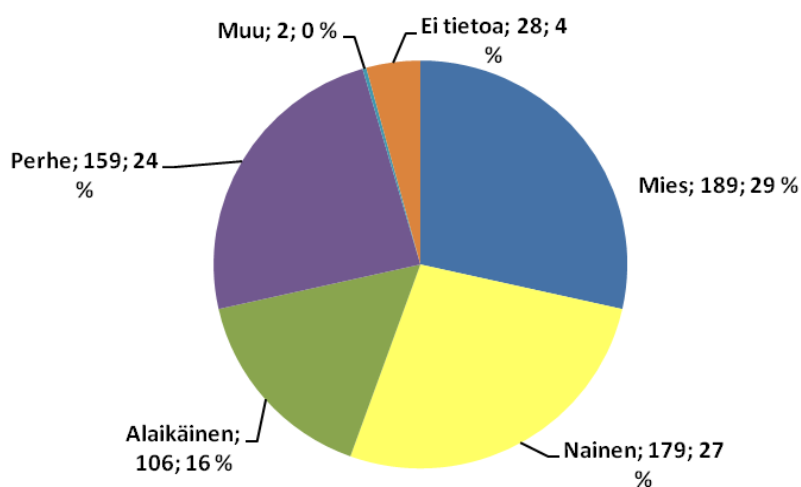
Taulukko 1. Asiakasasiat, niiden osuudet sekä lukumäärä 1000 asukasta kohden sekä kunnan asukasluku ja osuus Kosken sosiaaliasiamieskuntien kokonaisväkiluvusta vuonna 2013

	Asiakas- asioita (lkm)	Osuus asiakas- asioista %	Asiakas- asioita / 1000 asukasta	Ennakkoväkiluku 12/2013*	Osuus alueen asukkaista %
Hankasalmi	16	2,5 %	2,96	5406	2,1 %
Joutsa	15	2,4 %	3,09	4857	1,8 %
Jyväskylä	337	52,9 %	2,50	134663	51,2 %
Jämsä	41	6,4 %	1,85	22136	8,4 %
Kannonkoski	1	0,2 %	0,66	1516	0,6 %
Karstula	4	0,6 %	0,92	4345	1,7 %
Kinnula	11	1,7 %	6,21	1770	0,7 %
Kivijärvi	3	0,5 %	2,38	1260	0,5 %
Konnevesi	7	1,1 %	2,46	2844	1,1 %
Kuhmoinen	2	0,3 %	0,83	2409	0,9 %
Kyyjärvi	1	0,2 %	0,70	1430	0,5 %
Laukaa	64	10,0 %	3,44	18583	7,1 %
Luhanka	0	0,0 %	0,00	762	0,3 %
Muurame	25	3,9 %	2,61	9579	3,6 %
Petäjävesi	10	1,6 %	2,43	4123	1,6 %
Pihtipudas	3	0,5 %	0,69	4359	1,7 %
Saarijärvi	17	2,7 %	1,67	10164	3,9 %
Toivakka	6	0,9 %	2,43	2465	0,9 %
Uurainen	2	0,3 %	0,56	3594	1,4 %
Viitasaari	18	2,8 %	2,61	6894	2,6 %
Äänekoski	54	8,5 %	2,69	20076	7,6 %
Yhteensä	637	100,0 %	2,42	263 235	100,0 %

*Tilastokeskus: ennakkoväkiluku joulukuun 2013

2.2 Asiakasjakauma

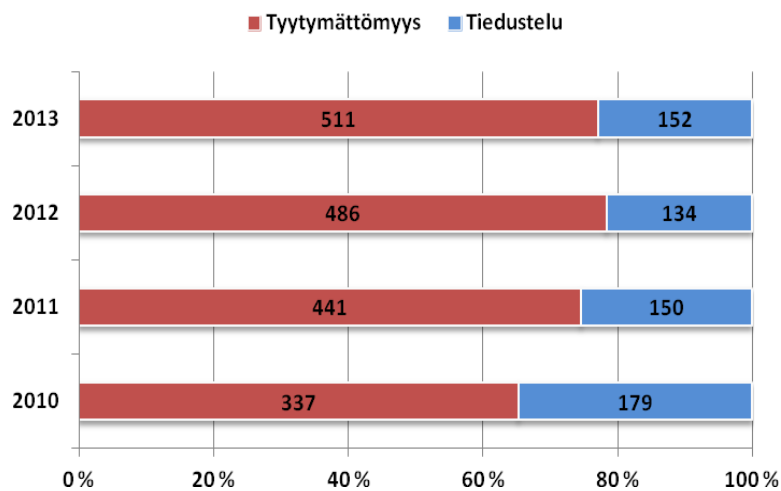
Sosiaaliamiesasioiden asiakasjakauma vuonna 2013 näkyy kuvassa 5. Vuoteen 2012 verrattuna miehiä (v. 2012 25,5 %) ja perheitä (20,5 %) koskevia asioita oli enemmän, kun taas naisten ja alaikäisten osuudet asiakaskunnassa pienenivät. Yhteydenotot tulivat edelleen pääasiassa asiakkailta itseltään (66 %). Asiakkaiden edustajat tekivät 27 % yhteydenotoista. Henkilöstöltä asioita tuli edellisvuotta enemmän.



Kuva 5. Kosken sosiaaliamiesasioiden asiakasjakauma vuonna 2013 (hlöä, % asiatapahtumista)

Tänäkin vuonna useampi kuin neljä viidestä sosiaaliamiehelle tulleesta yhteydenotosta koski kunnan omaa sosiaalipalvelua (554; 84 %). Kunnan hankkima yksityinen ostopalvelu oli kohteena 41 kertaa (6 %) yhteydenotomäärän kasvaessa 17:llä vuodesta 2012. Täysin yksityinen sosiaalipalvelu oli kyseessä yhden kerran. Kelan, terveydenhuollon tai muita palveluja asia koski 54 kertaa (8 %). Toiselta kunnalta tai kuntayhtymältä hankitusta palvelusta palautetta tuli viime vuotta useammin: 13 kertaa.

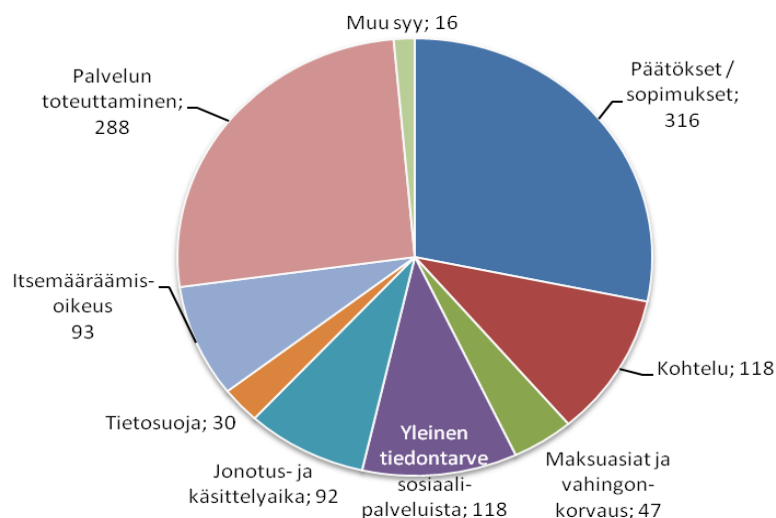
Sosiaalipalveluihin tyytymättömien yhteydenottajien osuus pysyi samalla tasolla aiempaan kahteen vuoteen verrattuna (kuva 6). Asioinneista 77 % kuvasti tyytymättömyyttä ja 23 % oli lähempänä tiedustelua vuonna 2013.



Kuva 6. Asiakasyhteydenottojen luonne vuosina 2010–2013 (lkm, %)

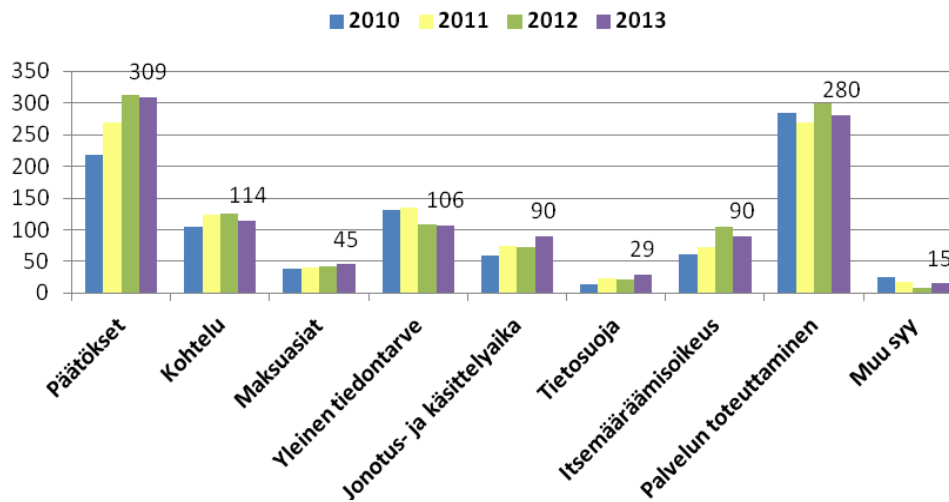
2.3 Miksi sosiaaliasiamiehen otetaan yhteyttä?

Yhteydenotoissa korostuivat aiempien vuosien tapaan päätöksiin ja palvelun toteuttamistapaan liittyvät syyt, joskin niiden lukumäärä väheni edellisvuodesta (kuva 7). Samoin vähentyivät kohteluun ja itsemääräämisoikeuteen liittyneet asiat. Maksuasiat, yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista, käsittely-aikoihin ja tietosuojaan liittyneet tiedustelut sekä muut syyt puolestaan lisääntyivät vuodesta 2012. Samaan yhteydenottoon voi sisältyä useita asioita, jonka vuoksi syiden yhteenlaskettu summa on suurempi kuin yhteydenottojen kokonaismäärä.



Kuva 7. Yhteydenottosyiden jakauma vuonna 2013 (kpl)

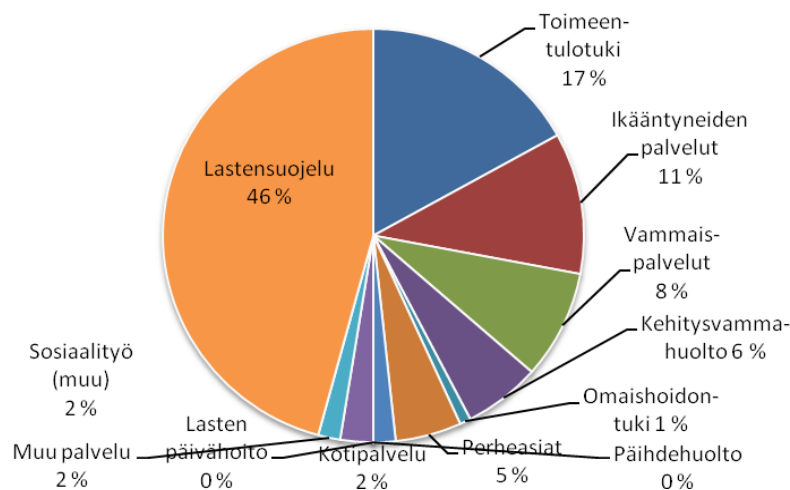
Kuvaan 8 on koottu yhteydenotto-syyt Kosken sosiaaliasiamieskuntien osalta. Pylväiköstä on jätetty pois ne 26 yhteydenottoa, joissa asioijan kunta on muu kuin sopimuskunta tai kuntaa ei ole mainittu. Sopimuskuntien yhteenvedo ei juuri eroa kuvan 7 esittämästä kokonaisuudesta. Pylväiköistä nähdään, millaisia muutoksia eri syyden määrissä on tapahtunut viimeisen neljän vuoden aikana.



Kuva 8. Yhteydenottojen syyt vuosina 2010–2013 Kosken sosiaaliasiamieskunnissa (kpl)

Päätöksiä koskevasta palautteesta 52 % liittyi toimeentulotukeen, 20 % vammaispalveluihin, 12 % lastensuojeluun, 5 % kehitysvammahuoltoon ja 3 % ikääntyneiden palveluihin muiden palvelujen osuuden jäädessä sitä pienemmäksi. Yleensä päätökseen oltiin tyytymättömiä. Moni halusi ulkopuolisen arvion menettelyn perusteista ja paljon kysyttiin myös muutoksenhaku-neuvoja.

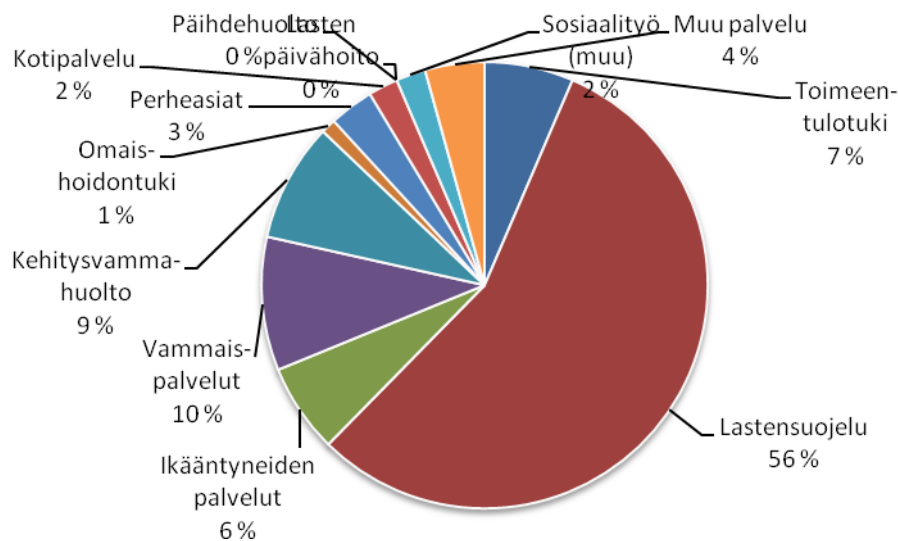
Kohtelun laadulla on hyvin suuri merkitys sosiaalihuollon palveluissa. Yhteydenoton ainoaksi tai yhdeksi syyksi se kirjattiin 118 kertaa vuonna 2013 (v. 2012: 127). Kohtelu koettiin tänäkin vuonna ongelmaksi erityisesti lastensuojelussa, jota koskevia yhteydenottoja tuli vuoden aikana 54 (ks. kuva 9), kolme vähemmän kuin vuonna 2012. Toimeentulotukiasioinnin kohteluun liittyvät yhteydenotot vähenivät myös hieman tarkasteluvuonna (20, v. 2012: 24). Kohtelu ikääntyneiden sekä vammaisten henkilöiden palveluissa aiheutti aiempaa enemmän yhteydenottoja. Myös kotipalvelussa saatuun kohteluun liittyi vuoden aikana pari asiatapausta.



Kuva 9. Kohtelu sosiaaliasiamesyhteydenoton syynä eri sosiaalipalveluissa vuonna 2013 (% kohtelutilastoista, N=118)

Puolet kohtelua koskeneista yhteydenotoista kohdistui Jyväskylään (59), joskin kohteluyhteydenottojen määrä väheni kuudella vuoteen 2012 verrattuna. Laukaassa kohteluasioita oli 12 (7 v. 2012), Jämsässä 8, Äänekoskella 7, Muuramessa 5 ja Viitasaarella 4. Joutsaa, Kinnulaa ja Konneveettä kohteluasia koski kutakin 3 kertaa. Muissa kunnissa kohteluun liittyviä asioita oli 0–2.

Lastensuojelu korostui myös itsemääräämisoikeuskysymyksissä (ks. kuva 10), joista peräti 56 % liittyi lastensuojeluun. Vammaispalveluiden osuus itsemääräämisoikeusaiheesta oli 10 %, kehitysvammahuollon 9 %, ikääntyneiden palvelujen osuus 7 % ja toimeentulotuen 7 %. Määrällisesti tarkasteltuna yhteydenotot lisääntyivät hieman lastensuojelussa (v. 2012: 48->v. 2013: 52) ja kehitysvammahuollossa (5 ->8). Itsemääräämisoikeusyhteydenotot vähenivät toimeentulotuessa (10->6), vammaispalveluissa (14->9) ja ikääntyneiden palveluissa (12 ->6).



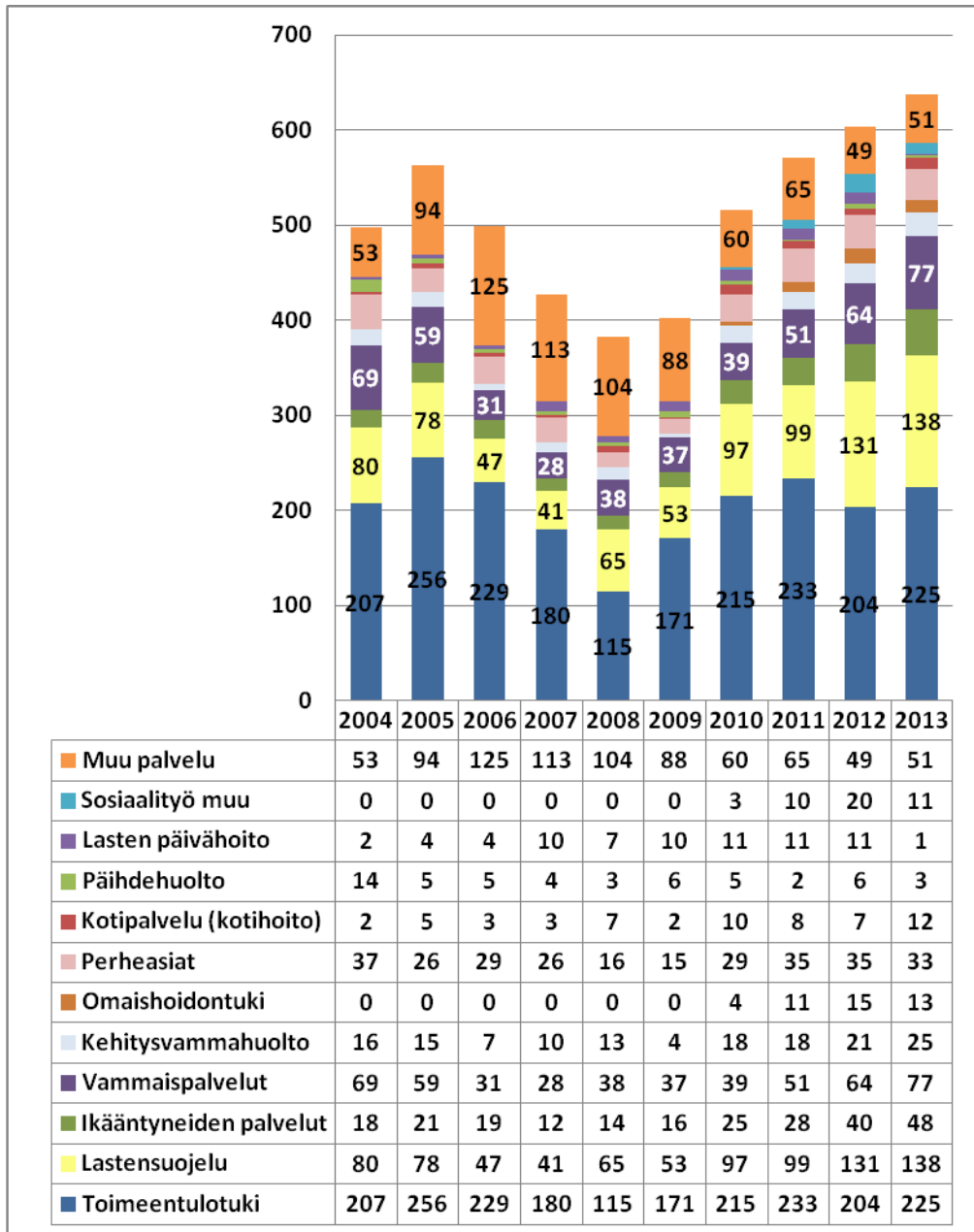
Kuva 10. Itsemääräämisoikeus sosiaaliasiainyhteydenoton syynä eri sosiaalipalveluissa vuonna 2013 (% itsemääräämisoikeuteen liittyneistä yhteydenotoista)

Itsemääräämisoikeutta koskeneista asioista noin puolet tuli Jyväskylästä, joskin aiheeseen liittyviä yhteydenottoja oli huomattavasti vähemmän kuin vuosi takaperin (v. 2012: 61 -> v. 2013: 46). Laukaasta ja Äänekoskelta tuli kummastakin 11 itsemääräämisasiaa. Molemmissa kunnissa asiamäärä yli kaksinkertaistui vuoteen 2012 verrattuna. Jämsästä ja Muuramesta tuli 5 yhteydenottoa, Joutsasta 3 sekä Kinnulasta ja Konnevedeltä 2. Lisäksi yksittäisiä yhteydenottoja tuli viidestä sopimuskunnasta ja 3 alueen ulkopuolelta.

Tietosuoja- ja asiakasrekisterikysymyksien määrä nousi selvästi. Niitä käsiteltiin 30 kertaa (v. 2012: 22). Tietosuojaan tilastoidaan paitsi salassapito-, hyväksikäyttökielto- tai vaitiorikkomusepäilyt, myös henkilötietolain mukaiseen rekisteritietojen tarkastamiseen, tietojen saantiin ja virheellisten tietojen korjaamiseen ja rekisteritietojen täydentämiseen liittyvät asiat.

2.4 Eri sosiaalipalvelut sosiaaliasiainyhteydenotoissa

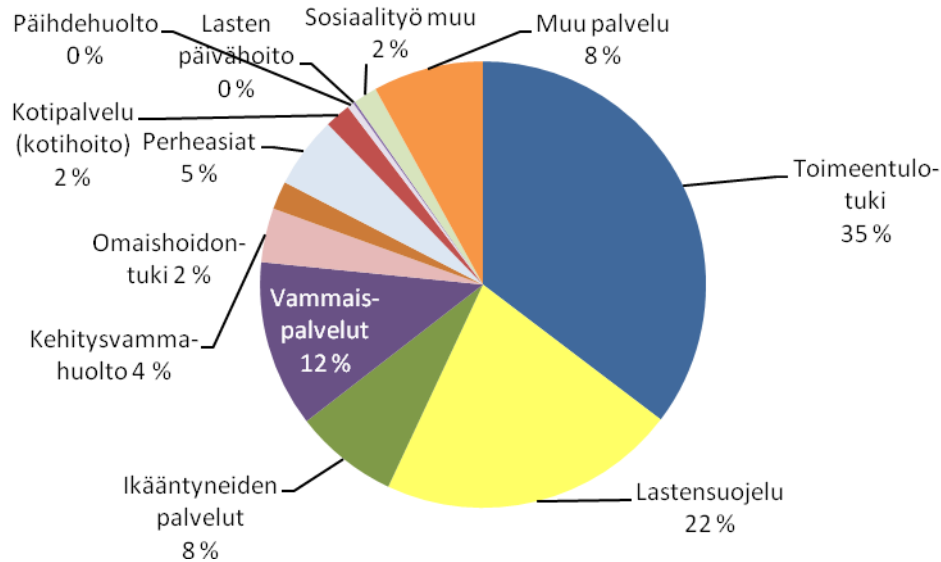
Toimeentulotuki, lastensuojelu sekä vammaispalvelut ovat tyypillisesti olleet sosiaalipalveluista eniten esillä Kosken sosiaaliamiehelle tulleissa yhteydenotoissa kymmenen vuoden aikana (kuva 11). Viimeisen neljän vuoden aikana ovat lisääntyneet etenkin lastensuojeluun, mutta myös vammaispalveluihin sekä ikääntyneiden palveluihin ja perheasioihin liittyvät yhteydenotot, vaikkakin kahden viimeisen mainitun asiatapahtumamäärä on vähäinen toimeentulotukeen, lastensuojeluun ja vammaispalveluihin verrattuna.



Kuva 11. Yhteydenoton tehtäväalueet vuosina 2004–2013 Kosken sosiaaliamieskunnissa (lkm)

Toimeentulotuki aiheuttaa vuodesta toiseen eniten sosiaaliamiesyhteydenottoja. Reilu kolmannes sopimuskunnista tulleista yhteydenotoista koski toimeentulotukea (kuva 12). Lastensuojeluasioiden osuus pysyi 22 prosentissa. Vammaispalveluasioiden sekä ikääntyneiden palvelujen osuudet ja asiamaäärät jatkoivat kasvuaan. Muihin kuin tilastoluokituksessa eriteltyihin palveluihin liittyneiden yhteydenottojen määrä on vähentynyt tasaisesti vuodesta 2007 alkaen, joskin niihin liittyvien tiedustelujen ja neuvonnan osuus on edelleen varsin suuri, lähes kymmenesosa kokonaisuudesta. Nämä koskivat mm. Kelan, terveydenhuollon, edunvalvonnan, asuntotoimen, työ-

voimatoimen ja koulun asioita. Päivähoito sekä päihdehuolto ovat yhä marginaali-aiheita sosiaaliasiamiehelle tulleiden asioiden joukossa. Vuoden aikana tuli vain kolme päihdehuoltoa ja yksi päivähoitoa koskeva yhteydenotto.



Kuva 12. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden asioiden osuudet palveluittain Kosken sosiaaliasiamieskunnissa vuonna 2013 (%)

Millä keinoin sosiaaliasiamies vastaa yhteydenottoihin? Sosiaaliasiamiehen antama palvelu on enimmäkseen neuvontaa: joko yleistä tai muistutuksiin ja muuhun oikeusturvaan tai kanteiluihin liittyvää. Selvittämistä tai sovittelua tarvitaan vähemmän, mutta se on vastaavasti varsin aikaa vievää. Asiakastaapaamisia on vuosittain kymmeniä, eniten lastensuojelu- ja vammaispalveluasioissa.

Seuraavat alaluvut kuvaavat tapahtumatilastoja sosiaalipalveluittain. Asiakkaan ääntä tuodaan kuuluviin sosiaaliasiamiesten kirjaamalla tilannekuvauksilla.

2.4.1 Toimeentulotuki

Sopimuskunnista tulleista 225 toimeentulotukiasiasta suurempi osa sijoittui vuoden alkupuoliskolle. Maaliskuussa asiantia oli eniten ja vaikka se selvästi väheni loppuvuotta kohti, syyskuussa oli myös pieni asiointipiikki. Yleensä yhteydenottaja oli asiakas itse, mutta myös lukuisat nuorten vanhemmat ottivat yhteyttä aikuisten lastensa tilanteista. Jonkin verran useammin oli kyse miesten kuin naisten toimeentulotukikokemuksista. Perheen taloudel-

linen ahdinko johti yhteydenottoon niin ikään useita kymmeniä kertoja. Seitsemästä kunnasta ei tullut lainkaan toimeentuloasioita ja viidestä korkeintaan pari, mutta Jyväskylästä niitä tuli 136, Laukaasta 17, Hankasalmeelta ja Jämsästä 9, Muuramesta 8 ja Petäjävedeltä ja Saarijärveltä 6 kummastakin. Yleisintä oli tyytymättömyys päätökseen, jonotusaikaan tai palvelun muuhun toteutukseen, mutta paljon kysyttiin myös ensitietoa taloudellisen tuen mahdollisuuksista.

Seuraavat kuvaukset ovat otteita asiakkaiden viesteistä tai sosiaaliamiehen merkinnöistä.

Toimeentulotukea hakeneen nuoren (19v) äiti soittaa. Kokee, että hänen lastaan pompotellaan tukiasiassa, ei tehdä päätöstä vaan kerta toisensa jälkeen pyydetään toimittamaan lisää tositteita. Miksi kaikkea tarvittavaa tietoa hakemuksen liitteistä ei anneta heti ja hoideta näin rivakammin hakemuksen käsittelyä?

Soittaja kysyy neuvoja miten voisi tehdä näkyväksi sen, että tukihakemusten käsittely kestää toistuvasti liian kauan. Hän on toimittanut hakemuksen 3 viikkoa sitten eikä ole vielä saanut päätöstä/avustusta. On yksityinen vuokranantaja ja vuokran-maksupäivä kk:n 4. Toistuvasta vuokran myöhästymisestä tulee ongelma, vaikka itse hoitaa osuutensa ajallaan.

18 v. opiskelijan toimeentulotukiasia, ei asu vanhempien luona, mutta näiden tulot vaikuttavat opintoetuuksiin ja sosiaaliviranomainen tulkitsee vanhempien taloudellisen vastuun olevan opintorahan verran, vaikka eivät tue. Vanhemmillä paljon lainoja. Perustellut työntekijälle tekemättä oikaisua

Nainen ollut töissä, mutta sairastunut ja irtisanottu sairausloman takia, asia toimikunnan käsittelyssä. Tuki hylätty aluksi, sitten myönnetty takaisinperinnällä, mihin tyytymätön. Kertoo ettei jaksaa taistella sosiaalitoimen kanssa enää, haluaisi eläkkeelle, kun ei töihin pysty.

Mieheltä sähköpostilla asiantipalautetta toimeentulotukimenettelystä. Pyydetty lisätietoja, jotka kertoo ilmoittaneensa pariinkin otteeseen. Kertoo pyytäneensä soittamaan ja luvattu, mutta ei ole soitettu.

Kuusihenkinen perhe tyytymätön toimeentulotukimenetteelyyn, jossa sähkölämmitteisen talon sähkölaskuissa noudatetaan kWh-rajaa ja perhe velkaantuu talvikautena siten, että kesä kuuluu sähkölaskuja maksellen. Lähes puoli vuotta asuminen on erittäin edullista, mutta sillä ei ole menetteelyssä merkitystä.

Nainen ymmällään toimeentulotukipäätöksistä, kokee ettei ole saanut riittävästi tietoa päätöksien perusteista. Jäämässä kohta vanhuuseläkkeelle ja silloin

*helpottanee. Lääkkeiden vaihdosta ongelmia, kun joutuu ottamaan pieniä kal-
liita pakkauksia ja osa jää käyttämättä, kun etsitään sopivaa lääkitystä. Ta-
loudenpito erittäin tarkkaa. Kokee, että ennen sosiaalitoimisto toimi hyvin,
kun sai käydä ja sai tiedot virkailijalta. Antanut kirjallista palautetta kyse-
lyissä, mutta enää ei kannata, kun mikään ei muutu paremmaksi kuiten-
kaan, sellainen kokemus. Ottaa varmuuden vuoksi kaikista sosiaalitoimeen
luovuttamistaan papereista kopiot, kun pari kertaa lääketositteita hukkunut.
Nyt tiliotteita ei oltu palautettu, aikoo pyytää ne. "On inhottava olla ilkeä ja
vaativa, mutta joskus menee siihen, kun ei muuten selviää. Yleensä ovat hake-
musta jätettäessä ystävällisiä, mutta tietoja vaikea saada, kuin ei haluttaisi
vastata".*

*Nainen odotti toimeentulotukipäätöstä 2 viikkoa. Joutui ottamaan 250 € pi-
kalainan vuokranmaksuun ja vaikka maksanut takaisin, otettiin tulona
huomioon. Oikeuspäätös muutoksenhaun tueksi.*

*Olen ennenkin sinulle kirjoittanut ja ajattelin laittaa tilanteen tyttäreni asiois-
ta kun niin kiukuttaa. Olisin laittanut suoraan asian sosiaalijohtajalle, mutta
toivon, että sinä voisit viedä asiaa eteenpäin.*

*Tyttäreni jätti joulukuun toimeentulohakemuksen 19.12. Käsitteilyyn vaikutti
tottakai joulun pyhät, mutta tammikuun puolella tuli lisäselvityspyyntö, minkä
tyttäreni toimitti. Siitä meni muutamia päiviä, kun tuli kirje, että hakemus on
hylätty. On tehtävä uusi, missä myös tuoreemmat tiliotteet. Tyttäreni toimitti
uuden hakemuksen ja siinä samassa haki myös tukea tammikuulle. Kun taas
alkoi kulua päiviä, soitin etuuskäsittelijälle ja tiedän, että tarkempia tietoja ei
voi tyttärestäni antaa, mutta hän vaan kertoi kuinka on ruuhkaa käsitteilyssä.
Kun nyt oli asianmukaiset paperit lähetetty ja toivo eli, jospa nyt alkaisi jo ra-
haa näkyä tilillä. Mutta ei, tarina jatkuu....*

*Tuli kirje, missä pyydettiin kopiota vuokrasopimuksesta + kuitteja makse-
tuista vuokrista. Nyt alkoi keittää. Tyttäreni kertoi laittaneensa jo joulukuun-
sa vuokrasopimuksen, koska silloin muutti ko. asuntoon. Tiliotteissa näkyy
selvästi maksettu vuokra 350e/kk. Hän selvitti ed.mainitut asiat, niin eilen
tuli soitto, että asiat ei oikein täsmää kun heillä on vanha vuokrasopimus
(missä tyttäreni asui viime kesän) ja nykyään asuu keskustassa.
Täytyy vaan ihmetellä, mihin ne liitteet siellä toimistossa häviää.
Tämä tarina on tosi. Nyky Suomessa miten voi olla mahdollista, että ihminen
laittaa hakemuksen 19.12. ja nyt kahden kuukauden päästä ei vielä kukaan
sentin senttiä tilillä. Mutta elää pitäisi.*

*Itse olen pienellä työkyttömyyseläkkeellä, mutta pakko on ollut lainata ruo-
kaan ja lääkkeisiin. Toivon että kerrot tämän tarinan jollekin päättäjälle, ett-
ei kukaan nuori joutuisi tällaiseen tilanteeseen. On kyseessä kunnon nuori, jo-
ka yrittää elämässä eteenpäin mutta kyllä tällainen latistaa mielen keneltä hy-
vänsä!*

Mies soittaa vuokran epäpäivänä 4.3., toimeentulotukiviive yli määräajan, hakee tukea toista kertaa. Tiedusteluun vastattu, että ovat jäljessä ja asia käsitellään viikon mittaan, käsittelyssä 19.2. tulleet hakemukset.

Naisella vuokrarästejä JVA:lle eikä saa edullisempaa asuntoa, vaikka hakee ja tilanne muuttunut toisen asukkaan muutettua muualle. Asumiskulujen kohtuullistaminen johtaa hänet kohtuuttomaan velkaantumiskierteeseen.

Eläke ollut katkolla ja tammi-helmikuulle myönnetty toimeentulotuki peritty takaisin takautuvasta eläkkeestä, nyt ongelmia pärjätä.

Perheessä 2 kk ikäinen vauva, vuokra rästissä, isän työsuhde katkaistu koeajan jälkeen, pikavippikierre n. 2500 €. Ohjaus hakemaan tukea/ehkäisevää tukea.

Opiskeleva 19 v. mies tiedustelee tukioikeutta, asuu vuokralla, opintoetudet 459, ei varaa käydä toisella paikkakunnalla opiskelemaan, luottotiedot ok, ei ole aiemmin asioinut sosiaalitoimessa.

Työtön yh-äiti tyytymätön siihen, että 18 täyttävän kotona asuvan toisen asteen opiskelijan oletetaan ottavan opintolainaa elämiseen. Muutama vuosi sitten valmistuneelta ei edellytetty samaa ja äiti pitää menettelyä epäoikeudenmukaisena perheen lasten kesken. Kun tuloksi huomioidaan opintoetudet, ei nuorella tukioikeutta.

Opiskelija-asunnoissa asuva tilittää ystäviensä puolesta: Yleisesti ottaen käsittelyajat Jyväskylässä näyttävät jatkuvasti venyvän yli 7 arkipäivän. En tiedä miten sosiaaliaseman tilastoissa näyttää, mutta monet ovat kuukaudesta toiseen kertoneet kuinka eivät saa päätöksiään ajoissa. Toinen asia on jatkuvat virheet päätöksissä, jotka näyttävät olevan kovalla kiireellä tehtyjä. Naapurini ovat kertoneet kuinka joutuvat joka kuukausi soittamaan sosiaaliasemalle, koska työntekijä on unohtanut jotain tai ei ole lukenut hakemusta kunnolla.

Nainen eläkkeellä, etuuskäsittelijän päätöksessä normi + 80, kun sukulaiset avustaneet. Lapset vuorojoulut vanhemmilla, nyt äidin vuoro ja ei varaa ottaa vastaan

Toimeentulotuesta seuraa sosiaaliamiehille paljon muutoksenhakuneuvontaa ja päätösten perusteiden selvittelyä. Eri kunnista tullut toimeentulotukipalaute osoittaa kuntien tukikäytäntöjen muuttuneen monin tavoin tiukempaan suuntaan. Lakia luetaan ja kuntien omia tuen soveltamisohjeita päivitetään, monin paikoin kunnan eduksi. Lain mukaan toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituk-

sena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta

Usein tuntuu, että kolmen toimeentulotukilajin tarkoituksia noudatetaan kunnissa vain puolittain ja lyhytnäköisesti. Normin mukainen perustoimeentulo tulee yleensä paremmin turvatuksi, mutta täydentävää ja ehkäisevää tukea hakemaan joutuvien itsenäistä selviytymistä soisi tarvittaessa edistettävän enemmän. Harkinta voi olla esimerkiksi niin tiukkaa, että asumiskuluja pyritään kohtuullistamaan jopa silloin, kun asukkaalla on yksilöllisen tuen tai esteettömän asumisen tarve eikä itsenäinen asuminen ja edullisempaan asuntoon muuttaminen ole mahdollista. Etenkin edunvalvojat voivat päämiestensä raha-asioita hoitaessaan olla puun ja kuoren välissä, kun asiakasmaksujen alentaminen olisi ensisijaista viime sijaiseen toimeentulotukeen nähden, mutta maksuja ei alenneta eikä toimeentulotukeakaan myönnetä.

Perustoimeentulotuki siirretään mitä ilmeisimmin Kelan hoidettavaksi vuonna 2017. Ratkaisu on suuri ja enimmäkseen erittäin odotettu. Nykyisessä sote-uudistustilanteessa¹ liikkuvia osia on paljon ja siksi toimeentulotuen uudistus vaatii erityisen huolellista suunnittelua, jotta siitä saatavat hyödyt ovat maksimaaliset ja haitat minimaaliset.

2.4.2 Lastensuojelu

Lastensuojelu on ollut vuosia yhteydenottomäärältään toiseksi suurin asiointiaihe ja koska asiat ovat monimutkaisia ja prosessit pitkiä ja vaiheikkaita, alue on työllistänyt sosiaaliasiamiestä eniten. Vuonna 2013 sopimuskunnista tuli 138 lastensuojeluasiata ja lisäksi kuusi alueen ulkopuolelta. Asiointi oli muiden palveluiden vaihtelusta poiketen kuukausittain varsin tasaista ja vain heinä- ja joulukuussa yhteydenottoja oli vähemmän. Tavallisimmin asialla oli asiakas itse, mutta yhteyttä ottivat myös asiakkaiden edustajat ja henkilöstö. Asioista 70 (v. 2012: 70) tuli Jyväskylästä, 13 (5) Laukaasta ja Äänekoskelta (7), 8 (2) Joutsasta ja 6 Jämsästä, Kinnulasta, Muuramesta ja Saarijärveltä. Muutamista kunnista tuli pari asiointia ja seitsemästä ei ollut lainkaan lastensuojeluaiheita.

Yleensä kyse oli kunnan omasta palvelusta, mutta 21 kertaa myös kunnan ostopalveluna hankkimasta lasten sijaishuollosta tai muista tukipalveluista.

¹ STM Tiedote 62/2014

Monta kertaa asiakas oli tyytymätön sekä lastensuojeluviranomaisen että sijaishuoltoapaikan toimintaan. Tiedustelujen osuus oli noin 17 % ja loput oli tyytymätöntä palautetta. Arvostelu kohdistui huomattavan usein, 113 kertaa, palvelun toteuttamiseen. Kohtelu antoi aiheita asiointiin 54 kertaa ja 52 kertaa kyse oli itsemääräämisoikeudesta tai oikeammin sen puutteesta. Päätös oli aiheena 38 kertaa. Yhteen asiaan voi sisältyä monenlaisia kokemuksia ja palautteen määrä onkin suurempi kuin tapausten yhteismäärä.

Asiakkaiden viesteistä ja puheluista henkii vahva luottamuspuula lastensuojelun viranomaisia kohtaan. Kuulluksi tulemisen puute on yleinen ongelma. Vaikka avohuollon asiakkaita on moninkertainen määrä sijaishuoltoon verrattuna, sosiaaliasiamiestyössä painottuu sijaishuoltoasiakkuus. Asetelma on ymmärrettävä, sillä vanhempien ja lasten osuus kyseisissä tilanteissa on ehkä kolmannes, jos kunnan viranomaiset ja sijaishuoltoapaikka edustavat kahden kolmasosaa. On tavallista, että vanhemmat kokevat sosiaalityöntekijöiden ja sijaishuoltoapaikan vetävän yhtä köyhtä vanhempien jäädessä alakynteeseen. Osa lastensuojelusta samoin kuin huolto- ja tapaamisoikeusasioistakin päättyy oikeuden ratkaistaviksi ja yksi vuodesta toiseen toistuva ongelma tuntuu olevan niihin kysymyksiin perehtyneen asianajajan löytäminen.

Vaikka tunnistamattomiksi muokkaaminen latistaa tilanteita, ohessa on kuitenkin muutamia lyhyitä kuvauksia yhteydenottojen aiheista:

Soittaja kysyy tietoja jälkihuollon toteuttamisesta ja periaatteista; kokee ettei voi luottaa siihen tietoon jota kunnasta saa.

Tyttö täyttää kohta 18, ollut pari-kolme vuotta sijoitettuna samaan yksikköön. Vanhempien mielestä aluksi vain koulukiinsaaminen ongelmana, nyt sijoituksen myötä päihdeongelmaisia kavereita, pilven polttoa, liikkumisrajoitus, mielialälääkkeitä, menty ojasta allikkoon. Vanhempi kokee, että HaO ei kuunnellut, ei päästy kuulemisessa alkua pidemmälle. Kokee, että lähti jo alussa vikaan, koska kunnan sosiaalityöntekijöillä ei aikaa kuunnella, vain puolen tunnin välähdyksiä ihmisten elämästä...tehty vääriä tulkintoja. Sijoituksen alussa tytär soitti kotiin joka ilta ja itki lohduttomasti. Mietti vieläkin voiko valittaa johonkin.

Jälkihuoltotyttö asunnottomana ja hyvin huonossa asemassa, käyttää päihkeitä ja liikkuu miesten seurueissa. Itsetuhoista käyttäytymistä. Äidillä suunnaton huoli tyttärestä. Psykiatrinen hoito ei ota vastaan, koska ei akuuttia psykoosia.

Kyselisin, että onko mahdollista teidän kautta tai yleensäkin saada tietää millaisia lastensuojeluilmoituksia itsestäni on tehty pienenä suunnilleen vuosina 1985-1987? Kuulemma ilmoituksia on tehty ja kiinnostaisi millaisia ne olivat.

Yh-nainen tyytymätön siihen ettei ole saanut vuosien takaisia perhetyön dokumentteja, Useita yhteydenottoja kevään mittaam, lastensuojelusta asiakkaalle selviää jälkikäteen enemmän asiakkuutta kuin mitä oli ajatellut olleen (dokumentoinnin ja asiakkaan osallisuuden näkökulmat).

Yksityisen lastensuojelulaitoksen työntekijä ottaa tarkoituksella yhteyttä oman alueensa ulkopuolelle. On huolissaan sekä lasten että omasta työntekijän asemastaan. Tiedustelee rajoitustoimien käyttämisen oikeutuksesta. Onko säädöksiä, selvittää asiaa. Kokenut, että rajoituksia käytetään kasvatuskeinoina ja ne jäävät päälle pidemmäksi aikaa kuin kohtuullista (mm. yksin ulkoilut, kännyköiden pois ottaminen). Kokee perusoikeuksien vastaisena ja vapaudenriistona. Kun ottanut asiat puheeksi ja esitellyt EOA:n ratkaisua, jäänyt yksin.

Kiitoksia mukanaolosta asiassa koskien lapsen kiireellistä sijoitusta ja kiireellisen sijoituksen jatkamista. Molemmat päätökset on nyt todettu lainvastaisiksi. Koska Hämeenlinnan hallinto-oikeudessa. on käsitelty kiireellisten sijoituspäätösten lainmukaisuutta, ei samalla kertaa ole käsitelty sijoitusaikaisen yhteydenpidon rajoittamista tai tiedonsaannin rajoittamista koskeneita vaatimuksia. ...Tietenkin on loogista, että jos koko sijoitusta ei olisi saanut tehdä, ei tapaamisen rajoittamisellakaan ole ollut perusteita. Menettelytavat, joita rajoittamisessa käytettiin, saattavat kertoa huonosta hallinnosta, jota voisi tarkastella yleisemminkin. Eli jos tässä olisi ollut tapaus, jossa kiireelliselle sijoittamiselle olisi ollut perusteet, olisiko siltikään saanut tehdä tapaamisen suhteen niin rajoittavia päätöksiä, kuin tehtiin, ja tehdäänkö rajoittamispäätöksiä yhtä heikoilla perusteilla laajemminkin?

Äiti tiedusteli saavatko sosiaalityöntekijät mennä päiväkotiin tapaamaan lasta ilman että vanhemmat tietävät?

Avohuollollisesti sijoitetun alle kouluikäisen lapsen äiti mokannut uutena vuotena ja se tullut kesän korvalla lastensuojelun tietoon. Kertoo ettei saa tavata lasta kuuteen viikkoon. Kokee lapsen rankaisemiseksi. Pitää menettelyä kohtuuttomana. Lupa ottaa yhteyttä lapsen sosiaalityöntekijään, ilmeisesti tulossa lievennys, kun asian laita selvinnyt paremmin. Äiti haluaa tarkistaa asiakasrekisteritiedot.

Äidillä 2 v.lapsi ja lastensuojelun kautta perhetyö. Harmissaan siitä, että työntekijä vaihtuu - kokee vaikeaksi tutustua jälleen uusiin ihmisiin.

Huostaanoton purkuhakemus hylätty. Nuori tullut toisiin ajatuksiin, kun sekä sijoitus että purkuprosessi kestäneet useampia vuosia. Tällä hetkellä 15 v. nuori

ei juurikaan pidä yhteyttä kotiin, vaikka pitkään oli noin puolet ajasta kotona ja enemmänkin. Vähävarainen vanhempi kokee, että koska purkuhakemuksen käsittely kesti liian pitkään, hyvä tilanne ehti muuttua. Mietti sitä, että kehitteleekö yksityinen pienkoti ongelmia ja pitääkö kiinni helppohoitoisesta nuoresta mm. matkoja lupaamalla.

14 v. poika huostaanotettu, sijoitettu HaO-päätöksellä perhekotiin. Ollut väkivaltainen kotona, vanhempi kutsunut apua varoituspöytäkirjassa ja tilanne edennytkin pitkälle. Nyt nuorella ja kotiväellä yhteistyö sijuun huomattavasti paremmin, silti edellispäivän palaverissa asetettu puoleksi vuodeksi rajoitus tapaamisiin (1 x kk, pari tuntia vanhempi voi käydä tapaamssa poikaa). Vanhemmista kuulostaa kohtuuttomalta nuorta kohtaan, joka yrittää, käy koulua eikä ole päihdeongelmia. Palaveri loppunut vähän kesken, kun vanhempi ja nuori hermostuivat menettelystä. Joka 2. viikonloppu ollut kotilomia, yön yli, ongelmitta. Toinen vanhempi asuu kauempana, vastusti huostaanottoa kuten poikakin, käy tapaamassa nuorta 2 x vko. Vanhempi ei löytänyt sijaishuollon tuen sosiaalityöntekijöiden yhteystietoja kunnan kotisivuilta.

Perheessä 2 lasta, äiti tiedustelee onko sosiaalitoimella oikeus pakottaa heitä viemään autistisen lapsi päivähoitoon. Vanhemmat kotona työttöminä. Sosiaalitoimi edellyttää, että lapsi vietävä hoitoon aamulla - muuten tulevat hakemaan. Kohtelu ja perheen elämään puuttuminen harmittaa vanhempia.

Vanhemmilla on usein suuri tarve saada keskustella lastensuojelua tuntevan ulkopuolisen tahon kanssa. Avohuollon tukikeinot ovat monipuolistuneet viime vuosina, mutta vielä enemmän tarvittaisiin mahdollisimman normaaleja ja samalla vahvoja kodin, koulun, harrastusten ja työllistymisen tukimuotoja. Yhden huostaanoton hinnalla saa järjestettyä melkoisen määrän avohuoltoa. Sosiaalityöntekijöitä on edelleen monin paikoin liian vähän ja työntekijät vaihtuvat usein. Kun siihen lisää suuret asiakasmäärät, kuormittavan työn ja työskentelyn lakisääteiset määräajat, lastensuojelulain hengen mukaisiin tavoitteisiin pääseminen on monesti vaikeaa.

2.4.3 Vammaispalvelut

Vammaispalveluista yhteydenottoja sopimuskunnista tuli 77 (v. 2012: 64), niistä valtaosa 36 (35) Jyväskylästä, 22 (10) Laukaasta ja 10 (1) Jämsästä. Muista kunnista asiointeja kertyi korkeintaan pari. Vaikka vaikeavammaisuus on yleensä pysyvää ja palvelut toistaiseksi voimassa oleviksi tarkoitettuja, tilanteita arvioidaan kunnissa uudelleen ja moni vammaisen henkilö on menettänyt vuosia saamansa kuljetuspalvelut tai henkilökohtaisen avun tunteja on vähennetty. Yksi viimeaikaisista ilmiöistä on kuljetuspalvelun myöntäminen ja henkilökohtaisen avun hylkääminen, jolloin vaikeavammaisella

henkilöllä voi olla kohtuuttomia vaikeuksia käyttää kuljetuspalvelua. Tyytymättömyys uusiin päätöksiin keskittää yhteydenotot vuoden alkukuukausiin, joskin myös syyskuussa asiointeja oli enemmän. Vaikka yhteydenottajat ovat usein tietoisia oikeuksistaan, kymmenkunta asiointia tuli tietotarpeiden vuoksi. Tyytymättömyys viranomaisten ja luottamuselimen päätöksiin oli vammaispalveluissa vielä yleisempää kuin toimeentulotuessa. Osansa palautteesta sai myös palvelun toteutus ja käsittelyjen jonotusaika.

Seuraavassa joitakin vammaispalveluihin liittyviä tilannekuvauksia:

Yhteydenottaja on sairaan puolisonsa omaishoitaja, itsekin monisairas ja liikkuminen hyvin hankalaa. Useita vuosia myönnetty vpl:n mukainen kuljetuspalvelu lopetettu. Pariskunnalla 7 km matka lähimmälle bussipysäkille. Kumpikaan ei voi käyttää bussia liikuntavaikeuksien takia. Päätös aiheuttanut turvattomuudentunnetta ja masennusta.

Perheen kouluikäisellä pojalla monimuotoinen laaja-alainen kehityshäiriö. Isä komennustöissä, äiti omaishoitaja, käy myös töissä. Erityislastenvahtitunteja saaneet, mutta jääneet toteutumatta avustajapulan takia. Hakevat henkilökohtaista apua ja kuljetuspalvelua. Vaikeuksia löytää avustajaa nykyisellä tuntimäärällä ja -hinnalla, henkilökohtaisena apuna saattaisi onnistua paremmin.

Yleinen edunvalvoja selvittää päämiehensä asiaa, kuljetuspalvelu myönnetty, mutta ei pysty käyttämään kun henkilökohtainen apu evätty.

87 v. naisen kuljetuspalvelu hylätty tarkistushakemuksen jälkeen, sai palvelua vuosia. Ei saa jalkoja nousemaan linja-autoon, ei pääse enää postiinimaalaukseen eikä [tunnistettava paikannimi poistettu]. Päätös vanha, mutta ohjattu hakemaan uudelleen, tilannekin muuttunut.

Nainen sairastaa lihassairautta ja kohta 2 v. taistellut kunnan kanssa asunnonmuutostöistä. HaO jo kerran palauttanut, mutta nyt menossa uudelleen, kun kunnan päätös vain puolet kustannusarviosta. Uskonut kuntaan, mutta enää ei usko. Kuuluu libastautiliittoon ja sieltä sos.tt. neuvonut ja ottanut yhteyttä kuntaan, tyly vastaanotto hänelläkin. Kokee, että viranomainen ei kuuntele. Pesutilojen remonttisuunnitelmaa pitää kohtuullisena, iso osa jää omalle kustannukselle joka tapauksessa. Harmittelee prosessin kestoa ja ylimääräistä vaivaa sekä hintojen kallistumista.

Perheessä 12 v. vaikeavammaisen lapsi. Asunnonmuutostyöt olleet pitkään vireillä ja vastuuta palloteltu: onko ARA:n korjausavustus vai VPL? Muutoksenhaku ummessa, ohjattu hakemaan uudelleen ja ottamaan yht. EOA:n neuvontalakimieheen. Perheen tilanne vaikuttaa kohtuuttomalta.

VPL-kuljetuspalveluasiassa todettu, että ei sovelleta 65 täyttäneisiin.

Asiakas on saanut päätöksen päivätoimintakäynteihin tällekin vuodelle. Hän on käynyt vuosia päivätoiminnassa ja se on hänelle tärkeä tapahtuma viikossa. Unta on se, että tänä vuonna hän ei saanut VPL-matkoja ollenkaan eikä käytännössä liiku kotoa mihinkään, ei asioimaan eikä virkistäytymään. Päätöksessä todettiin ettei häntä voi katsoa niin vaikeavammaiseksi, että matkoja enää myönnettäisiin. Päivätoimintapäätöstä tehtäessä hän on vaikeavammaisen, mutta kuljetuspalvelupäätöstä tehtäessä ei ole. Kyseessä on henkilö, jolla on aivoverenvuodon seurauksena toispuoleinen halvaus ja hän kävelee pieniä matkoja yhteen kävelysauvaan tukeutuen. Hänellä on myös erittäin aggressiivinen epilepsia, jolloin jännitys ja häly ympärillä altistaa kohtauksille. Hänen odotetaan kulkevan julkisilla liikennevälineillä sekä asioimaan että päivätoimintaan.

Nainen edustaa 90 v. sotainvalidiappea VPL-kuljetuspalveluasiassa. Palvelu lakkautettu ja hakeneet muutosta 1/13, ei 12.3. vielä päätöstä. Sos.tt käynyt ja todennut niin hyväkuntoiseksi ettei tarvitse matkoja. Bussikuski ei odota, appi pystyy kävelemään n. 10 m. Appi loukkaantunut, kun matkat otettu pois.

Hei!

Jyväskylän kaupunki testaa rajojaan ja lakia leikkauksilla, jotka kohdistuvat ihmisiin, joiden mahdollisuudet puolustaa oikeuksiaan ovat heikot. Nyt kuurojen tietokoneista on käyty HO:ssa asti, ja päätökset todettu laittomiksi, eli kaupungin on ne jatkossa myös myönnettävä. <http://www.oikeus.fi/61892.htm> Kiitos sinullekin, kun olit asiaa kanssani pohtimassa.

MS-tautia sairastava mies asunnonmuutostöiden tarpeessa, haki 1/13 ja hylkypäätös 5/13. Edellinen muutos 5 v. sitten, nyt enemmän apuvälineitä ja tilantarvetta. Auton apuvälineet myös hylätty, "ostatettiin auto, jolla ei pääse liikkeelle".. Vaimo omaishoitaja. Hav-tunteja myönnetty 20/kk, mutta ei löydy avustajaa.

Vaikeavammaisen mies asuu yksin henkilökohtaisen avun turvin. Viikonloppuja lomituspalvelu yksityiseltä yrittäjältä kunnes päätös muuttui kunnan kirjallisella ilmoituksella asiakasta kuulematta.

Keskussairaalaasta ohjattu asiakasta hakemaan henkilökohtaista apua ja kuljetuspalvelua, kumpikin hylätty.

77 v. avovaimo Alzheimeria sairastavan 74 v. miehen omaishoitaja, nyt päätetty lopettaa VPL-matkat. Miten pärjäävät kaukana kaupoista ja kaikesta? Kokee, että vie henkisestikin alaspäin, kun ei pääse mihinkään. Matkoja myönnet-

tiin toista vuotta muistipoliklinikan toiminnan pohjalta. Kysyy tämäkö on omaishoitajan jaksamisen tukemista?

Aivokasvaimen johdosta nainen avun tarpeessa, puoliso avustaa ilman omaishoitontukea. Kuntoutusjaksolla ohjattu hakemaan henkilökohtaista apua ja palveluasumista, kumpikin hylätty.

2.4.4 Kehitysvammahuolto

Sopimuskuntien kehitysvammahuollosta tuli 25 eri tilanteisiin liittyvää yhteydenottoa (21 vuonna 2012). Niistä 16 tuli Jyväskylältä ja muutamista muista kunnista 1-2 asiointia. Tiedusteluun verrattuna tyytymättömyyttä oli kaksinkertainen määrä ja se kohdistui saman verran päätöksiin ja palvelun toteutukseen. Myös itsemääräämisoikeus, kohtelu ja maksuasiat mietityttivät monia.

Kehitysvammaisen mies asuu palvelukodissa ja tukihenkilöä ei myönnetty 2007, mutta KHO hyväksyi valituksen ja tukihenkilö myönnettiin. Nyt lautakunta uusinnut soveltamisohjeet, joiden mukaan uusissa sopimuksissa myönnetään vain kulukorvaus (n 44 €/kk) eikä palkkiota (n. 56 €). Asia tullut yllätyksenä, kun tukihenkilö vaihtunut. Ei mainittu asiakkaille eikä tukiryhmässä. Vanhempi arvelee, että harva ryhtyy tukihenkilöksi pelkällä kulukorvauksella. Pitää muuosta kuin kiusantekona ja kehitysvammaisten palvelujen leikkauksena. Erityishuolto-ohjelmassa tukihenkilö mainitaan, mutta käytännössä vaikea saada.

Kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksujen liikamaksun palautuskäsittely kestänyt yli puoli vuotta. Oikeuden päätöksen mukaan palautettava takautuvasti 5 v ajalta, jos maksettu liikaa. Ei ole saanut vastausta laskuun.

Tajusimme myös, että syvästi kehitysvammaiselle lapselle ei ole missään vaiheessa tehty koko erityishuolto-ohjelmaa. Meille on muutamista muista paikkakunnalla asuvista perheistä poiketen sanottu, että esimerkiksi kuntouttavaa päivähoitoa ei ole olemassakaan ("päivähoito ei ole kuntouttavaa, vaan kuntoutusta tukevaa"). Eli maksoimme kaikki päivähoitomaksut, hoidimme kyydit jne. usean vuoden ajan. Viimeisen lukuvuoden aikana päivähoito järjesti kuljetuksen päiväkodista kotiin iltapäivisin.

Sisar soittaa 53 v. kehitysvammaisen sisarensa tilanteesta ja kehitysvammaisen oikeuksista. Sisko painaa pitkästi toista sataa kiloa, huonojalkainen, itkee ja purkaa pahaa oloa, asuu vanhempien kanssa, isä omaishoitaja, palvelusuunnitelma päivitetty. On 2 vkoa hoitokodissa ja 2 vkoa kotona. Fysioterapiaa ei

*myönnetty, toivoisi toimintaa, ruokavaliota, liikuntaa, muutakin kuin matonku-
teiden leikkaamista. Hoitokodissa olemisen kokevat makuuttamisena.*

*Sisar soittaa 40 v. kehitysvammaisen veljen tilanteesta. Kertoo äidillä (edunvalvo-
ja) olevan vaikeaa mennä poikansa asumisyksikköön henkilökunnan ilmapiiris-
tä johtuen. Henkilöstö vaihtuu tiuhaan. Veli ei lue eikä pubu, silti tilattu
KSML, se lopetettu viime palaverin jälkeen. Veljellä käyttötilillä 80 €/kk
matkoihin ym, paljon kuitittomia ostoja, henkilökunnan läksiäislahjoja, eloku-
vavuokria ja herkkuja (elokuvia ei katso, herkkujen syötiin osallistuu). Huone-
remontti pitkittyi, palkkasivat itse maalarin. Piti pitää palvelusuunnitelmapala-
veri sairaalaan joutumisen jälkeen, ei ole pidetty, unohdettiin myös kertoa sairaa-
lasta kotiuttaminen.*

*40-vuotiaan kehitysvammaisen naisen äiti kertoo uuden yksikön kokemuksista,
tällaistako on itsnäistäminen ja itsemääräämisoikeus? klo 18 jälkeen ei työnteki-
jää, turvattomuus. Tieto ei kulje, yhteydenottoopyyntöihin ei vastata. Kun kriisi-
kokous, ohjaajat lähtivät kolmelta työvuoron loputtua. Äiti koki etteivät van-
hemmat ole minkään arvoisia, kertoo kolmella vanhemmalla olevan vastaavia
kokemuksia ... Pettynyt ympäröiväisiin palvelusuunnitelmiin. Jotkut ohjaajat
ymmärtävät mistä kyse, mutta johtaja määrää - asukkaita ei viedä mihinkään -
ohjaajat järjestävät toimintaa - kokee olevan kuin kehitysvammalaitos.*

*Kehitysvammaisen yläkouluiikäisen tytön äiti kertoo asiakaskokemuksista. Ilta-
päivähoito koululla sisäilmaongelmaisessa siivessä, astmalääkitystä lisätty. Tarjo-
taan päällekkäisiä palveluja, lyhytaikainen asuminen, Oht-vapaat, terapia, kerho
- ei voi käyttää. Kokee olevansa uutispimennossa, ei vanhempainiltaa erityisope-
tuksessa yläkoulussa, alakoulussa oli. Kesällä tytär karannut hoitajilta ja uima-
taidoton tyttö ylittänyt järven isolla uimarenkaalla. Hoitajat lainanneet veneen
jostakin ja poliisit olleet vastarannalla odottamassa tyttöä. Äidille kerrottiin päi-
vän tapahtumat illalla. Sosiaalitoimen mukaan henkilöstöresurssit ovat riittävät.
Kun tyttö kertoo, että ei ole ansainnut sunnuntaina ulkoilua huonon käytöksen
takia, hänen kerrotaan keksineen asian. Äiti kertoo ettei autistinen valehtele
vaan kertoo päin naamaa. Tyttärellä ollut tukkoisten tilanteiden varalta hoidossa
mukana pillimehu ja avaava lääke, mutta tarpeesta huolimatta ei ole annettu
mehua eikä lääkettä. Äidin väitetty valehtelevan 14 vuotiaan pitämisestä aikuis-
ten puolella. Kokee, että vanhemmat jätetty taistelemaan suht yksin. Kirjoittanut
useille virka- ja luottamushenkilöille, mutta vastauksia turha odottaa.*

*Kehitysvammainen mies ei pysty enää asumaan yksin (pelkoja, jonkinlaista hy-
väksikäyttöä, ehkä psykoosi) ja ollut nyt toisella paikkakunnalla sukulaisper-
heessä 3 kk, oma asunto irtisanottu. Haluaisi muuttaa pysyvästi nykyiseen
paikkaan, mutta vaikea saada asiaan selvyyttä. Kunnassa ilmeisesti tulkittu, että
kykenee asumaan itsenäisesti ja voi muuttaa mihin haluaa ja palvelut jatkossa*

uudesta kunnasta. Käytännössä läbeiset avustaneet hyvin paljon eikä itsenäinen asuminen onnistu. Kokevat, että palvelusuunnitelma "puuta heinää" ja tehty kuulematta, monin paikoin korjaus- ja tarkennustarve.

2.4.5 Ikääntyneiden palvelut ja kotihoito

Ikääntyneiden palveluihin liittyneitä yhteydenottoja tuli vuoden aikana yhteensä 52, joista 4 sopimuskuntien ulkopuolelta. Tilanteiden määrä kasvoi edellisvuodesta. Yli 60 % tapahtumista tuli ikääntyneen omaiselta tai muulta asianosaiselta. Vain 17 % yhteydenottajana oli asiakas itse. Yli puolet asioista liittyi naisiin, miesten osuus oli noin neljännes. Asioita tuli yhdestätoista Kosken sopimuskunnasta². Palvelun tuottajana oli tyypillisesti joko kunta itse (64 %) tai yksityinen sosiaalipalvelu kunnan ostamana (21 %).

Kaksi kolmesta yhteydenotosta koski tyytymättömyyttä palveluun, yksi kolmasosa oli tiedustelua. Palvelun toteuttaminen oli aiheena yli puolessa yhteydenotoista ja reilu 30 % tiedon tarvetta sosiaalipalveluista. Lisäksi käsiteltiin maksuasioita, kohtelua ja päätöksiä.

Kotihoitoon ja kotipalveluun liittyviä yhteydenottoja tuli vuoden aikana 12. Yhteyttä otti yleensä omainen iäkästä naista koskevista asioista. Asiat koskivat seitsemää sopimuskuntaa³ ja niiden omia palveluja. Tyytymättömyys oli taustalla 83 % kotipalveluyhteydenotoista. Puolet tapahtumista koski palvelun toteuttamista ja lähes yhtä moni maksuasioita.

Seuraavana on muutama kuvaus ikääntyneiden palveluihin ja kotihoitoon liittyvistä yhteydenotoista. Yhä vanhemmat ihmiset asuvat yksin omissa asunnoissaan tarviten entistä enemmän apua päivittäisiin toimiin. Kun ikääntyneen toimintakyky alkaa olla niin heikko, että tarvittaisiin palveluasumispaikka eikä sitä järjestykään kohtuullisessa ajassa, omaisten huoli vanhuksen pärjäämisestä on suuri:

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa sovittu tiettyjä asioita kotihoidon tehtäviksi, mutta nyt käytännössä kotihoito ei niitä hoida. Palvelupäällikkö sanonut omaiselle ettei kotihoito tee niitä toimia siitä huolimatta että ne on sopimukseen kirjattu.

Soittaja ottaa yhteyttä vanhan isänsä asiassa. Kotihoidon käynnit (tuntimäärät) alkoivat kovasti nousta, jolloin yht.ottaja kyseli asiaa. Yöpartio on alka-

² Hankasalmi, 1, Joutsa 2, Jyväskylä 19, Jämsä 5, Kinnula 1, Laukaa 6, Muurame 3, Petäjävesi 1, Saarijärvi 2, Viitasaari 5 ja Äänekoski 3.

³ Hankasalmi, 1, Jyväskylä 1, Jämsä 2, Muurame 1, Pihtipudas 1, Saarijärvi 1, Viitasaari 4 ja Äänekoski 1.

nut käydä isän asunnolla. Isä tästä hämmentynyt ja vähän peloissaankin. Soittajan mukaan asiasta ei ole sovittu yhdessä. Palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisesta/päivittämisestä on omaisen mukaan aikaa 7 vuotta.

Tytär antaa palautetta 95-v. yksin omassa asunnossa asuvan äitinsä palveluista. Kunnan kotihoito ei ota uusia asiakkaita ja mm. pesuapu hankittava itse. Vaikka säännöllisen kotihoidon asiakas, pesuväli olisi viikkoja. Hakemus tehostettuun palveluasumiseen ollut vetämissä vuosia. Ruokailuvälit pitkiä ja tuodaan ateriat huomattavasti myöhemmin kuin sopimuksessa. Kokee vanhukseen palvelun kotisäilytyksenä eikä kotihoitona. Vanhuksella ajoittain harhoja ja istuu keittiön pöydän ääressä osaamatta mennä nukkumaan.

Nainen vanhempiensa palveluihin tyytymätön. Yli 80 v. Alzheimer-isä asuu kotona keskustassa ja kotihoito käy aamuin illoin, saunotetaan kerran viikossa. Ruoka, siivous ja kiinteistönhoito ostettu erikseen. Asunto joka paikasta kakassa, sisko käynyt pesemässä. Kotihoito ei riitä, vedottu resurssipulaan, "samanlainen käytäntö kaikilla". Etujen valvonta ei toimi, hoitotuet tarkistamatta ajan tasalle. Viestivihkoa ei käytetä salassapitoon vedoten. Henkilökohtainen apu evättiin lähes sokealta, kun ei katsottu kykenevän työnantajavelvoitteisiin. Äiti palvelutalossa ja paljon makuutetaan, sänkypotilas jo. Toisesta yksiköstä oli hyvät kokemukset, äidin vointi koheni ihan silmissä. Kun yrittäjä joutui vaikeuksiin, luvattiin uusi yrittäjä, mutta vanhukset roudattiinkin muualle. Kokee, että on valittaja, kun ottaa kunnan kanssa puheeksi.

Itsemääräämisoikeuskysymyksistä lyhyt ja pitkä kuvaus:

Tuttavapariskunta toi esille vanhan mummon kokemuksia vanhusten asumis- palveluista. Mummo kokee olevansa kuin vankina hoitokodissa, itsemääräämisoikeudesta ei oikein tietoaakaan ja olot masentavat ja virikkeettömät. Tuttavat veivät mummon käymään kotipaikalla.

Yksityisen palveluntuottajan näkökulma työnantajiansa kokemuksista: Asiakas asuu palvelukodissa, ostaa itse asiointi- ja virkeistyspalveluita. On liki 80 ja ollut tosi virkeä ja mielellään kulkenut teattereissa ja erilaisissa muissakin menoissa. Kesä menty hiljaisemmalla lähiomaisen kuolemantapauksen ja siitä aiheutuneen väsymyksen vuoksi. Pikkuhiljaa asiakas taas alkanut olla entisensä yksikön ulkopuolella. Nyt palveluyksiköstä ja edunvalvonnasta alkaneet rajoittaa asiakkaan menoja. Saa mennä päiväaikaan tyyliin kahville ja ulos, mutta ei iltateattereita ja monta muutaakin menoa oli otettu pois, joita asiakkaan kanssa katsoin yhdessä. Asiakas on tosiaan vähän käynyt muistamattomaksi, mutta pärjäälee toiminnoissa ohjattuna ja avustettuna. Rahahuolia ei edunvalvojan mukaan ole, eikä tule olemaan. Pyörätuolia käyttää liikkumiseen. Yksikön suurin huoli, että jos illalla menee, niin on seuraavana päivänä

väsynyt. Lääkekuorma on ilmeisen melkoinen - minulla ei tästä tietoa. Asiakas olisi sisällä kävelevä, jos yksikössä olisi aikaa ohjata ja avustaa kävelyssä, mutta siellä ei tätä katsota tarpeelliseksi, yksikkö on hyvin saattokotimainen. Asiakkaan viesti väsymyksen syistä: läheisen kuolema, alati vaihtuneet kämppäkaverit, jotka ovat olleet levottomia sekä runsas lääkitys. (Subteellisen uusi yksikkö ja paljon kahden hengen huoneita??)

Kun itsemääräämisoikeudesta paljon vaahdotaan, niin missähän se on? Onko väsymys hengenvaarallinen tila? Ymmärrän rajoitukset, kun puhutaan vaarallisista jutuista, laittomuuksista tai moraalittomuudesta. Mutta kyllä nyt tekee paha, kun rajoitetaan vanhaa miestä näin. Tämä on koko aika ollut tätä: älä osta pullaa, älä ota konjakkia (otti jossakin vaiheessa noin 6 annosta puoleen vuoteen ja sitä pidettiin aika runsaana käyttönä - saattoi samalla reissulla ottaa pari) Sallittua on turvallisesti olla sängyssä, syödä lääkkeitä mahdollisimman paljon ja tehdä sitä, mitä joku hoitajaihminen katsoo parhaaksi.

Edunvalvontaa myös mietin toisinaan, tämä on nyt toinen kerta kun puuttuu asiakkaan asioihin tällä tasolla. Nämä molemmat asiakkaat ovat olleet todella varakkaita. Sitten kun tarviis apua ja tukea näille köyhille kamuille vaikkapa tällä tasolla, niin ei kiinnostu yhtään muu kuin raha-asioiden hoito (aik.kokemus: edunvalvoja ohitti mt-toimiston ja kaikki siellä sovitut tavoitteet ja hoiti tälle rikkaalle asiakkaalle palveluyksiköstä paikan ja lopetti kaikki virkistystoiminnan täysin mielenterveystoimistossa laadittujen tavoitteiden vastaisesti!)

Asiakasmaksut ja kohtelu:

Mies kotiutunut sairaalasta, kotisairaanhoidon varmistanut kotiutuksen onnistumisen. Ei muista että hinnasta olisi ollut etukäteen mitään puhetta ja yllättyi, kun palvelusta tuli toista sataa laskua, siihen loppui palvelun käyttö. Hakenut maksuvapautusta eikä siihen vielä vastausta. Kertoo ettei kyse niinkään rahasta vaan periaatteesta. Oli muuten tyytyväinen palveluun.

Mies on iäkkään kummitätinsä edunvalvoja. Täti oli jo 1/2 v. palveluasunnossa, mutta kuntoutui ja asunut kotona 2 v. Kotipalvelu käy 3 x päivässä ja käyntejä pitäisi lisätä, mutta maksut nousseet ja säästöt hupenevat kovaa taktia, vaikka korkein hoitotuki. Ateriapalvelu on, siivoja yksityisesti.. Hoito- ja palvelusuunnitelman päivitystarve.

Vanhuksella aivoinfarktin jälkitila ja hoidossa vuodesta 2007, nyt rahat loppumassa. Ei pääse omaan asuntoon, omaiset käyttävät siellä harvakseltaan. Hoitomaksu 442, hoivapalvelumaksu 456 ja vuokra kunnalle 428, yht 1326. Eläke 1390, omaan käyttöön 64 €, jolla pitäisi maksaa lääkkeet, taksit, vaatteet, asunnon vastike 140.

Nainen kertoo 85 v. miehensä (Alzheimer) olevan hoivakodissa. Toistuvia korjauksia maksuihin ja ateriamaksuja hyvitetty sairaalajaksolta jonkin verran. Kokee, että olisi ollut hyvä saada etukäteistietoa laskutusperusteista. Tyytymätön myös hoitoon, joka kunnan valvomaa. Mies meni rollaattorikuntoisena ja alle kuukaudessa petipotilaaksi. Aluksi yksin lukekojen takana, pyynnöstä nostettu gerituoliin. Vaimo käy syöttömässä lähes päivittäin.

Kun äiti ollut tyttären luona ja ilmoitettu ettei ateriatarvetta, silti viety ruuat ja niitä pilaantuneina pöydällä odottamassa kotiin palatessa. Miksi tieto ei kulje, entä eikö ihmetytä missä asukas on ja eikö selvitetä? Kokee, että eivät pärjää kunnan kanssa. Äidille jää 7 € lääkkeiden oston jälkeen käyttörahaa - asiakasmaksuista menossa HaO-valitus. Lapset kokevat, että kotihoidon ajankäyttö takkuua, palvelu toimenpidekeskeistä ja aikataulutettua.

Tytär äitinsä asialla, saanut muistutusvastauksen asiakasmaksuasiaan ja on vieläkin tuohunut siitä kuinka asia hoidettiin tyyliin: katso hinta taulukosta. Mieltä mihin saakka ylikallis palvelu olisi jatkunut ellei omainen olisi sinnikkäästi selvittänyt asiaa. Olisiko velvollisuus kertoa vaihtoehtoisista palveluista eikä ottaa vastaan kallista palveluseteliapua alunperinkään? Entä mikä on niiden vanhusten asema, joilla ei ole omaisia puolia pitämässä?

Omaisilla on ikääntyneiden asiainhoitajina suuri merkitys, kuten edeltävistä kuvauksista käy ilmi. Aidosti yhteiset hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat tehokkaita asiakkaiden osallisuuden toteuttamismuotoja ja erimielisyyksien ehkäisijöitä. Tyttären esittämä kysymys on erittäin aiheellinen: kuka huolehtii vanhusten oikeuksien toteutumisesta, ellei hänellä ole omaisia? Voiko tätä pulmaa ratkaista vanhuspalvelulakiin perustuva vastuuhoidtaja?

2.4.6 Omaishoidontuki

Omaishoidontukeen liittyneitä yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle yhteensä 13. Luku on varsin pieni verrattuna siihen, että etenkin Jyväskylässä omaishoidon tukimenettelyyn tuli muutoksia ja yksilöasiainjaostokin sai siitä käsiteltäväkseen 55 oikaisuvaatimusta. Yhteyttä otti tyypillisesti asiakas itse, joskin yhteydenotto koski useimmiten koko perheen tilannetta. Asiat koskivat viittä sopimuskuntaa⁴. Lähes 70 % yhteydenotoista tuli Jyväskylän palveluista. 85 % asiakkaista oli tyytymätön samaansa päätökseen tai sopimukseen, jossa kyse oli usein tuen alentamisesta. Yhteydenotoista ilmenee myös, että omaishoidon ja (osa-aika)työn yhdistäminen on etenkin vammaisten tai pitkäaikaissairaiden lasten äideille vaikea yhtälö hoidon vaatimuksen vuoksi.

⁴ Jyväskylä 9, Jämsä 1, Konnevesi 1, Laukaa 1, Muurame 1.

Nainen kehitysvammaisen pojan omaishoitaja. Tyytymätön siihen ettei omaishoidon vapaita, käy edelleen töissä tuntia lyhemmin työpäivän eikä tilanne ole muuttunut, hoito on hyvin sitovaa. Kunnassa ilmeisesti uusittu kriteerejä, omaishoitopäätöksiä tehdään, mutta alibudjetoitu ja rahat loppuvat kesken vuoden.

Pitkäaikaissairaiden lasten äiti kokee: omaishoidon tukipalvelut ikäihmisille suunnattuja, mitä lapsille?

Kehitysvammaisen tyttären äiti huolissaan omaishoidon jatkumisesta ja kannattaako edes jatkaa omaishoitajana, jos palkkio entuudestaan pienenee (nyt käteen 414 €/kk) ? Mutta onko yksinhuoltajaäidillä vaihtoehtoja, kun töihinkään ei pysty lapsen hoidon takia lähtemään tai ei löydy tehtävää/työnantajaa, joka sallisi sellaisen jouston kuin tarvittaisiin.

Kehitysvammaisen 12 v. tytön vanhemmat tyytymättömiä omaishoidontuen leikkaamiseen, tulee putoamaan uudella päätöksellä 900->550 €. Isä kokee, että eivät jaksaa lähteä prosessin kirjaamiseen eikä muutoksenhakuun, miettivät palaveria, mutta se tuskin tuo muutosta. Kysyy "leikataanko työntekijöiden palkkoja vastaavalla tavalla, kuntaliitoksissakin työntekijöillä viiden vuoden suoja-ajat?"

Omaishoidontukea hakeneet miehen Alzheimerin takia syyskuussa, myönnetty marraskuun alusta alin tuki, olisi pitänyt myöntää syyskuusta saakka. Kerrottu olevan vai 1 tukiluokka, mutta jälkepäin kävi ilmi, että onkin 3.

2.4.7 Perheasiat

Oikeusministeriön ns. Follo-mallin⁵ asiantuntija-avusteisen sovittelun laajentunut kokeilu ei vielä näy asiamiehen tilastoissa ainakaan yhteydenottojen vähenemisenä. Lastenvalvojien työsaralta tuli sopimuskunnista suunnilleen entiseen tapaan yhteydenottoja, 33 asiointia, minkä lisäksi pari kertaa kuntaa ei kerrottu. Toki voi olla, että asiat olivat yleensä jo vanhempia ja sovittelu tuottanee paremmin tulosta uusissa tilanteissa. Useimmiten kyse oli Jyväskylästä, 13 kertaa, ja toiseksi eniten asioitiin Äänekoskelta, 5 kertaa ja Toivakastakin tuli 3 asiointia. Muista kunnista yhteydenottoja oli korkeintaan kaksi. Yhteydenotot painottuivat tyytymättömyyteen, vaikka tiedustelujakin oli toistakymmentä. Yleisimmin tyytymättömiä oltiin palvelun toteutukseen ja jonotusaikaan. Monille vanhemmille tuntuu jäävän kokemus lastenvalvojan puolueellisuudesta.

⁵ Lapsiystävällinen oikeus (ns. Follo-malli)

Elatusapu- ja tapaamisasiat olivat yleisiä ongelmia ja muuttuneiden tilanteiden vuoksi monilla tuntui olevan tarve niin elatus- kuin huolto- ja tapaamis- sopimusten päivittämiseen.

Isä tyytymätön siihen ettei saa tavata. äidin luona asuvaa 9 v. lasta. Asuu itse kaukana, ero riitaisa ja asiasta oikeuden päätös. Äidin mukaan lapsi ei halua tapaamisia, isä arvelee lapsen oireilevan mm. eroahdistusta

Nainen tyytymätön lastenvalvojapalveluun ja elatusmaksun määrään. Kolmea summaa arvuuteltu, O-sopimus tehty päivää ennen kuin isä aloitti työt ja pohjautuu siis väärin tietoihin. "Ei halua enempää eikä vähempää vaan sen mikä kuuluu". 8 kertaa käsitelty, ei etene eikä luota järkevää toimintaa tulevan, siksi vie käräjille. Haluaa tehdä valituksen sekä lastenvalvojasta että esimiehestä, joka hänkään ei ottanut asiakseen.

Mies kertoo velkaantuvansa, kun ulosotto venynyt ja palkasta lähtee kolmannes siitä syystä ettei lastenvalvoja ehdi hoitaa osuuttaan asiasta. Lupa tiedustella kunnasta, lv ollut lomalla ja sairaana.

Mies ei onnistu pääsemään lapsioikeudellisiin palveluihin tunnin soittoaikana ma-to 9-10, kertoo yrittäneensä monta päivää eikä ole muuta tapaa saada kontaktia. Tulee vuosi erosta ja kohta haettava uudelleen. Lapsi asuu isällä ja vanhemmat asuvat kilometrin päässä toisistaan, asiat puhuttu selviksi, mutta sopimus puuttuu.

Äidillä 3 lasta ja riitainen huoltajuus selvittely jatkuu lastensuojeluilmoituksin ja selvittelyin. Työntekijöiden vaihtumisesta haittaa. Kokee, että isää uskotaan ja hänen asiansa dokumentoidaan toisin kuin äidin. Vääriä nimi-, ikä ja osoitetietoja ym. huolimattomuutta, kokee ettei jaksaa kouluttaa sosiaalityöntekijää. Kevättalvella oli "äärettömän hyvä sos.tt., mutta asioiden kirjaamattomuus yllätti". Lapset varauksellisia, kun jo 3. työntekijä lyhyellä ajalla

Nainen soittaa tyttärensä lapsen huoltajuusriidasta. Yhteishuoltajuus. Mieltii mitä kirjattu, kun ei näytetty vaikka pyytänyt. Vastaavat puheistaan, mutta harmittaa ettei mainittu, että isä saa nähtäväkseen asiapaperit. Perää etukäteisinformointia, pettyneitä viranomaisten toimintaan ja kokevat tullessa petetyiksi.

Unisperheessä miehellä edellisestä liitosta lapsi, josta maksaa elatusapua. Naisella teini-ikäiset nuoret kotona asumassa ja kun avioliitto, miehen tulot vaikuttavat vanhemman lapsen opintotukeen. Sen sijaan kahden

koululaisen/opiskelijan osuutta ei millään tavalla oteta huomioon miehen elatusmaksun määräämisessä. Kokevat tilanteen epäjohdonmukaiseksi eikä asiaan oteta kantaa Kelalla eikä sosiaalitoimessa. Päätyy neuvottuna soittamaan eduskunnan oikeusasiamiehen lakineuvontaan ja tiedustelemaan onko lastenvalvojan tulkinta oikea ja onko säädöksissä ristiriitaa. Ilmoittaa myöhemmin, että asia halutaan tutkia ja neuvottu kantelemaan.

Vanhemmat asuneet puoli vuotta erillään, lapset 1 ja 2,5 v.. Äidillä ei tukiverkostoa paikkakunnalla ja pohtii muuttoa kotiseudun suuntaan lähemmäs isovanhempia. Lasten isä ei sitä hyväksy. Miettii voiko lähteä. Yhteishuoltoa ajatelleet, saaneet ajan lastenvalvojalle 2 kk päähän.

Ulkomailla asuva isä tyytymätön lastenvalvoja- ja lastensuojelutyöhön. Elatusapua ei ole onnistuttu kohtuullistamaan ja perintää kertynyt. Isä kertoo odottaneensa pari vuotta eikä vielääkään papareita käännetty. Vanhempien välit tulehtuneet, äiti ei salli valvottujakaan tapaamisia. Isän vaikea ajaa asiaa välimatkan, kielen ja pienituloisuuden takia. Selvitteilyn johdosta elatusapuserä korjaantuu. Perintä jää, mutta ei enää lisäänty. Kokee palvelun olleen hidasta ja puolueellista, lähinnä vain äitiä kuultu eikä isän kertomaa äidin vanhemmuuden laadusta otettu huomioon.

Äiti tyytymätön siihen ettei nykyinen lastenvalvoja ota hoitaakseen elatusapuasiasia siten kuin edellinen hoiti ja neuvotteli vanhempien kanssa. Kertoo lapsien joutuvan toimimaan viestinviejinä. Vanhemmat lapset täysi-ikäisiä, nuorinkin ehtii tällä menolla täyttää 18. Vanhempien tilanteet muuttuneet, mutta ei laskettu uusiksi, kehoitettu viemään käräjäoikeuteen. Kokee, ettei nykyisellä lastenvalvojalla tietoa ja antanut periksi.

Lastenvalvojat vaihtuvat joissakin kunnissa yhtä tiuhaan kuin muutkin sosiaalityöntekijät. Jos kyseistä työtä tekee kunnassa vain yksi henkilö ja kenties muun työn ohessa, palvelu on varsin haavoittuvaa eikä esimerkiksi työntekijän vaihtamiseen ole mahdollisuutta ilman ulkopuolisia voimia. Moni mainitsee palautteessa lastenvalvojan nuoren iän, samaa kuulee myös lastensuojeluasioinneissa. Lapsioikeudellisen palvelun tarve on yleensä lyhytaikaista ja sen laatu ja luotettavuus todennäköisesti paranisi, jos palvelu olisi keskitetty riittävästi resurssoituihin yksiköihin. Moni huoltoriita pitkittyy ja kroonistuu jopa lastensuojeluasteelle, kun vanhemmat eivät saa tilanteeseensa puolueetonta neuvottelu- ja sovitteluapua.

2.4.8 Muut sosiaalipalvelut

Päihdehuollosta tuli ainoastaan kolme yhteydenottoa., kaksi tiedusteli palveluja ja yksi oli tyytymätön siihen kuinka monimutkaiseksi päihdepalvelujen myöntämiskäytäntö on mennyt. Aiemmin sosiaalityöntekijä pystyi antamaan maksusitoumuksen asiakkaalleen. Nyt asiakasta oli ohjattu soittamaan Sovatekille, mutta kolmen eri henkilön kanssa käydyn puhelinkeskustelun jälkeen asiakas ei edelleenkään tiennyt kuka hoidosta päättää ja saako hän maksusitoumuksen.

Lasten päivähoito on siirretty sosiaalihuollosta opetustoimeen, mutta asiakkaan aseman seuraaminen jäi toistaiseksi sosiaaliamiehen tehtäväksi. Päivähoitoasioita tuli selvitetäväksi vain yksi.

Muusta sosiaalityöstä, yleensä aikuissosiaalityöstä, oli kyse 11 kertaa. Palautteessa korostui tyytymättömyys palvelun toteuttamiseen:

Soittajana äiti aikuisen tyttärensä asioissa. Tyttärellä monenlaista sairautta ja pulmaa, joihin on haettu ja saatu hoitoa ja apua eri tahoilta. Tyytymättömyyden pääasiallisena syynä asiakkaan ja läheisen kokemus siitä, että sosiaalihuollosta ei löydy henkilöä, joka ottaisi kokonaisvaltaisen vastuun asiakkaan palveluista. Eri tahot eivät ole tietoisia toisistaan eikä kukaan oikein osaa sanoa kenelle asian hoito kuuluu. Lisäksi asiakas on ollut eri vaiheissa epätietoinen siitä, hoideaanko hänen asiaansa vai ei.

Poika soittaa 60 v. isän tilanteesta. Isä alkoholisoitunut ja dementoitunut, on sairaalassa ja ollaan kotiuttamassa, vaikka ei tunnista läheisiä eikä tule pärjäämään kerrostaloasunnossaan. Ovat siskon kanssa samaa mieltä, mutta isä itse haluaisi kotiin. Aikuissosiaalityön vai kotihoidon palvelusuunnitelma?

Diakoni ihmeissään siitä kuinka "nuoria laitetaan armotta ulos asunnoista", vaikka sosiaalityöntekijän mukaan kunnassa ei ole koskaan ollut tyhjiä asuntoja niin paljon kuin nyt. Sosiaalitoimi ei maksa vuokratästejä ja asiakkaat tulevat seurakuntaan. Jos on rästä ja elää minimituloilla, kuinka voi lyhentää?

Yhteydenottaja kertoo tuntemansa nuoren miehen syntyneen Fas-lapsena, ei pärjää itsenäisesti. Päihdeongelmaa ja häätö edessä. Edunvalvonta? Huoli, koska ko. henkilö on itse väsynyt etsimään apua eikä jaksa enää kysellä.

Muista kuin sosiaalipalveluista tuli 52 asiointia, joista 30 Jyväskylästä, 6 Äänekoskelta, pari-kolme asiaa muutamista muista kunnista ja yksi asiointi ilman kuntamainintaa. Useimmiten kyse oli Kelan ja muiden eläkeasioiden muutoksenhausta. Edunvalvonnasta ja sosiaalisesta luototuksesta tuli monta

tiedustelua ja palautetta. Terveysthuollon potilasasioita oli niinkään muutamana, samoin koulukiusaamis- ja muita kouluasioita kuin myös asumiseen liittyvää problematiikkaa vuokralaisen ongelmista homekorvauksiin.

Sijaisvanhempi kokee, että Kelan ilmoitus elatusavun velkomisesta tulee turhaan lapselle ja sijaisperheelle, 11 v. lapsi ei asiaa ymmärrä eikä tieto kuulu sijaisperheelle. Nytkin tullut tieto, että isältä velottu 13 €. Kokee, että yksi lapsen oikeus lyö korvalle toista lapsen oikeutta.

3 KUNTAKYSELYN TULOKSET

Kuntakyselyn aiheita olivat toimeentulotuki, välitystilat ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut. Lisäksi selvitettiin sosiaalihuollon muistutuksia ja muutoksenhakua. Kyselylomake on liitteenä (liite 1).

3.1 Toimeentulotuen soveltamisohjeet

Toimeentulotuen kysymykset koskivat kuntien toimeentulotukiohjeistuksia ja niiden internet-saatavuutta. Toimeentulotuen omien soveltamisohjeiden käyttö on yleistä Kosken sosiaaliamieskunnissa, vain Luhangassa sellaisille ei ole nähty tarvetta (taulukko 2). Kahdeksan kuntaa oli vahvistanut ohjeet lautakunnassa alkuvuonna 2014. Joutsa, Jyväskylä sekä Perusturvaliikelaitos Saarikka olivat käsitelleet toimeentulotukiohjeistuksiaan päätöksentekokoelimesta viime vuoden lopussa. Uraisilla ja Toivakassa viimeisin käsittely oli tehty aiemmin vuoden 2013 aikana ja Petäjävedellä vuonna 2012. Lisäksi Äänekoski oli uudistanut ohjeistustaan helmikuussa 2014 perustuen vuonna 2007 tehtyyn lautakuntapäätökseen.

Soveltamisohjeiden tilaa selvitettiin edellisen kerran vuonna 2010 ja siihen verrattuna on edetty harppaus hyvään suuntaan: ohjeet ovat nyt huomattavasti uudempia ja moni kunta julkaisee ne kotisivuilla. Yhdeksän kuntaa ilmoitti silti edelleen, että laadittuja soveltamisohjeita ei ole saatavilla kunnan internetsivuilla. Hankasalmi, Joutsa, Jyväskylä, Jämsä, Kuhmoinen sekä Perusturvaliikelaitos /SoTe kuntayhtymä Saarikan ohjeet ovat annettujen vastausten perusteella kuntalaisten nähtävissä sähköisessä muodossa.

Kuntien toimeentulotuen soveltamisohjeet poikkeavat toisistaan jonkin verran. Lähtökohtana on toimeentulotukilaki ja moni ohjeisto noudattelee STM:n toimeentulotukioppaan⁶ rakennetta. Kun sivumäärät vaihtelivat 5-29, voi päätellä, että joissakin kunnissa ohjeet ovat yksityiskohtaisemmat,

⁶ STM 2013:4

kun taas toisissa on pelkästään täydennetty ministeriön ohjeistusta paikallilla tiedoilla ja linjauksilla.

Taulukko 2. Toimeentulotuen omien soveltamisohjeiden käyttö, viimeisin lautakuntakäsittelypäivä sekä näkyvyys internetissä Kosken sosiaaliasiamiessovituskunnissa

	Kunnassa on / ei ole omat toimeentulotuen soveltamisohjeet	Toimeentulotukiohjeiden viimeisin lautakuntakäsittelypäivä	Toimeentulotukiohjeet nähtävillä kunnan kotisivuilla
Hankasalmi	Kyllä	30.1.2014 § 9	Kyllä
Joutsa	Kyllä	17.12.2013	Kyllä
Jyväskylä	Kyllä	21.11.2013 § 199	Kyllä
Jämsä+Kuhmoinen	Kyllä	29.1.2014	Kyllä
Kinnula	Kyllä	22.1.2014	Ei
Konnevesi	Kyllä	4.2.2014	Ei
Laukaa	Kyllä	-	-
Luhanka	Ei	-	-
Muurame	Kyllä	Asukaspalvelultk 11.2.14 ja Lapsiperheltk 18.2.14	Ei
Perusturvaliikelaitos Saarikka	Kyllä	SoTe- kuntayhtymän yhtymävaltuusto 28.11.2013	Kyllä
Petäjävesi	Kyllä	3/2012	Ei
Pihtipudas	Kyllä	22.1.2014 § 12	Ei
Toivakka	Kyllä	5.3.2013	Ei
Uurainen	Kyllä	2013	Ei
Viitasaari	Kyllä	22.1.2014 § 12	Ei
Äänekoski	Kyllä	29.8.2007/§ 68, jonka pohjalta sisäinen toimintaohje päivitetty 28.2.2014	Ei

Eri kuntien asukkaat eivät ole toimeentulotukikäytännöissä aivan yhdenvertaisessa asemassa. Kunnat saavat määrittellä kohtuullisten asumiskustannusten määrän paikkakunnan vuokratason ja asuntotarjonnan perusteella. Asumisen kohtuullisessa hinnassa on isohkoja eroja ja hyväksytyt vesimaksut vaihtelevat 18-29 €/henkilö/kk. Joissakin kunnissa saunamaksu hyväksyttiin asumismenoksi, toisaalla se katsottiin perusosalla katettavaksi hygieniamenoksi.

Veronpalautuksista lasketaan joissakin kunnissa tuloksi 80 €/talous ylittävä osuus, joissakin summa on 85/henkilö tai 100 €/talous + 20 € / perheenjäsen tai 260 €/talous + 30 €/perheenjäsen. Myös silmälasien kehysten enimmäishinnat vaihtelivat kunnittain 80–120 € ja linsseillekin saattoi olla määritelty maksimihinta. Avustaminen edellyttää yleensä pitkäaikaisasiak-

kuutta ja silmälasien hyväksytyt uusimisväli on 4–5 vuotta ellei näkökyky ole oleellisesti heikentynyt.

Lasten harrastusmenojen tuki vaihteli 100–200 €/lapsi/vuosi, mutta paikoin lapsen harrastusten katsottiin kuuluvan perusosalla katettaviin menoihin eikä erillistä tukea siihen tarkoitukseen tunnettu. Toimeentulotuen varassa elävää etävanhempaa tuetaan lasten luonapitokuluissa varsin vaihtelevasti, pe–su viikonlopputapaamisen ajalle tuki voi olla joko 2 tai 3 päivältä lapsen ikätason mukainen täysi perusosa tai vaikkapa 7 €/vuorokausi., jolloin tuki viikonlopulta on toisessa kunnassa 14 € ja toisessa 33,60 €/lapsi. Vaihtelevista tukikäytännöistä kertyy pitkäaikaistyöttömän tulotasolla vuosien mitaan suhteellisen suuria vaikutuksia.

Työmatkoille oli paikoin asetettu omavastuu 54 €/kk tai menoksi hyväksyttiin polttoainekulut (7–8 l/100 km) edellä mainitulla summalla vähennettynä.

Vähäinen toimeentulotukilaskelmaan vaikuttamaton tulo tai avustus saattoi olla 50–100 €/talous. Joissakin kunnissa vasta 50–100 € ylittävä normiylijäämän osa siirretään tuloksi seuraavan kuukauden laskelmaan, joissakin kunnissa vieritetään jokainen laskennallisesti säästynyt euro ja sentti.

Jotkut kunnat tukevat perhejuhlien järjestämisestä aiheutuissa kuluissa, tavallisimmin mainittiin summat 45–95 €. Myös sairaalahoidon vaikutus perusosan määrään vaihteli, joissakin kunnissa jo 7 päivää ylittävä hoito vähentää perusosaa, toisissa vasta 14 päivää ylittävä hoito. Vaikutus voi olla suhteellisesti aika suuri sillä ruuan osuus toimeentulotuen perusosasta on 49 %.

Romanihameen hankintaan voi saada avustusta tavallisimmin 400–425 € kahden vuoden välein. Joissakin kunnissa tämä ns. hameraha hyväksytään menoksi vuosittain ja siihen on mahdollista saada edellä mainitun suuruinen maksusitoumus ompelijalle tai tukea myönnetään kuittia vastaan laskelman osoittaman vajeen määrä.

Yleensä kuntien tukiohjeet olivat sosiaaliamiehen arvion mukaan kohtuullisen toimivat. Tarkennusta olisi kuitenkin hyvä saada ainakin ehkäisevän toimeentulotuen osuuteen, jotta siitä tulee tehokas tavoitteellisen sosiaalityön väline. Vaikuttaa siltä, että ohjeet ovat myös yhdenmukaistuneet sitä mukaan kun kunnat ovat vieneet niitä kotisivuilleen ja vertailusta on tullut helpompaa. On silti ikävää, että kunnat eivät ole tehneet enempää yhteistyötä ohjeistusten laadinnassa. Seuraava hyvä yhteistyön paikka on vii-

meistään silloin, kun selviää, mitä osuuksia toimeentuloturvasta alkaa hoitaa Kela ja mitä jää kuntien tai muiden alueellisten organisaatioiden vastuulle.

3.2 Välitystililit

Välitystiliasiakkuudella tarkoitetaan asiakkaan vapaaehtoista sitoutumista palveluun, jossa kunnan sosiaalitoimi perii asiakkaan tulot sosiaalilautakunnan tilille ja maksaa hänelle käyttövarat yhdessä sovittavalla tavalla. Välitystiliin päädytään tilanteissa, joissa asiakkaalla on riittävästi tuloja, mutta käytännössä ne eivät riitä ja hän on toistuvasti toimeentulotuen tarpeessa. Kunta voi periä sosiaalihuollon asiakkaan rahavaroja monen lain perusteella, mutta säädöksissä on keskinäisiä eroja ja välitystilitoiminnassa tulkinnallisia alueita⁷. Menettelyn virallistamisella sosiaalityön välineeksi on kannattajia ja se pysyy tällä tietoa palveluvaihtojen, sillä sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmäkin otti loppuraportissaan kantaa⁸: ”Asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu kuitenkin aina ensisijaisesti hänelle itselleen, hänen omaisilleen tai edunvalvojalle. Jos asiakas tai hänen omaisensa ei kykene tähän eikä asiakkaalla ole todettu edunvalvojan tarvetta, voitaisiin välitystili asiakkaan suostumuksella toteuttaa.”

Parhaimmillaan välitystiliasiakkuus tukee asiakasta kohti raha-asioiden parempaa hallintaa ja itsenäistä selviytymistä. Muuramea lukuun ottamatta kaikissa Kosken sosiaaliamieskunnissa oli välitystiliasiakkaita. Kaikkiaan välitystilejä oli yhteensä 416 vuoden 2013 lopussa (taulukko 3). Välitystilien lukumäärä kunnissa ja yhteistoiminta-alueilla vaihteli 0–125 välillä. Kunnan asukasluku ei näytä vaikuttavan välitystilien määrään: Jyväskylässä välitystiliasiakkaana oli ainoastaan 7 henkilöä, kun Saarikan viiden kunnan alueella heitä oli 125 ja Äänekoskella 88. Keskimäärin välitystilejä oli vastanneiden 16 kunnan tai yhteistoiminta-alueen kesken laskettuna 26.

Välitystilien tarjoamaa palveluvaihtoehtojen käyttöä selvitettiin edellisen keran vuoden 2010 selvityksessä. Taulukosta edellä käy ilmi, että noin kolmanneksessa kunnista välitystilien käyttö on jonkin verran lisääntynyt ja yhtä monessa kunnassa vähentynyt (Saarikasta ei ole vertailutietoa käytettävissä). Välitystilien määrä on muutaman vuoden seurantajakson vertailukelpoisten tietojen perusteella selvästi vähentynyt (297->268). Jos kyse on siitä, että asiakkaat eivät tarvitse välitystiliä raha-asioidensa ajan tasalla pitämiseen, suunta on hyvä. Jos tukea tarvittaisiin, mutta sitä ei saa tai tarjolla on vain itsemääräämisoikeutta enemmän rajoittava edunvalvonta, kehityssuunta on huolestuttava.

⁷ Rätty 2013

⁸ STM 2012:21, 143.

Taulukko 3. Välitystilien määrä vuoden 2013 lopussa Kosken sosiaaliasiamieskunnissa (vertailulukumäärä vuodelta 2010)

Kunta/yhteistoiminta-alue	Välitystilien lkm (lkm vuonna 2010)	
Hankasalmi	23	(20)
Joutsa	17	(7)
Jyväskylä	7	(14)
Jämsä+Kuhmoinen	14	(21)
Kinnula	19	(16)
Konnevesi	10*	(0)
Laukaa	41**	(12)
Luhanka	2	(2)
Muurame	0	(4)
Perusturvaliikelaitos Saarikka	125	-
Petäjävesi	18	(16)
Pihtipudas	2	(1)
Toivakka	7	(9)
Uurainen	18	(23)
Viitasaari	25	(20)
Äänekoski	88	(132)
Yhteensä	416	(297)

*kaikki hoidetaan asiakkaan omalta tililtä internetpankkipalvelujen kautta yhteistyössä asiakkaan kanssa

**joista 25 itsenäistymisvaroja

Välitystilien käytössä on myös Tampereen seudulla isoja toimintatapaeroja kuntien kesken (ks. luku 6, taulukko 8).

3.3 Mielensterveyskuntoutujien asumispaalvelut

Mielensterveyskuntoutujien asumispaalveluja järjestetään ja valvotaan kunnissa eri tavoin. STM julkaisi mielensterveyskuntoutujien asumista ja kuntouttavia palveluja koskevat kehittämissuositukset vuonna 2007⁹. Julkaisussa todetaan asumispaalvelujen tarjonnan lisääntymisen asettavan suuria haasteita palvelutoiminnan valvonnalle. Yksityisten ja julkisten sosiaalipalveluyksiköiden toiminnan laadun säännöllinen arvioiminen kuuluu aluehallintovirastojen valvontatehtävään. Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta vastaa myös kunta, joissa palveluja annetaan sekä yksityiseltä palvelujen tuottajalta palveluja hankkiva kunta sijoittamiensa asiakkaiden osalta. Paalvelujen laadun arviointi ei kuitenkaan voi olla vain ulkopuolisen valvonnan varassa, vaan omavalvontaan perustuva yksikkökohtainen laadun varmistaminen sekä kuntien tuottamissa että yksityisissä palveluissa on keskeinen kehittämiskäline.

⁹ STM 2007:13

Kunnilta ja yhteistoiminta-alueilta kartoitettiin mielenterveyskuntoutujien asumispalveluyksiköiden lukumäärää kyselyn ajankohtana huomioiden kunnan itsetuottama palvelu ja yksityiseltä ostetut palvelut sekä kuinka moneen käyttämistään yksiköistä kunta oli tehnyt valvontakäynnin vuonna 2013. Ilmoitetut tiedot on koottu taulukkoon 4.

Hankasalmea, Luhankaa ja Toivakkaa lukuun ottamatta kunnissa oli käytössä joko omana tai ostopalveluna asumispalveluyksiköitä mielenterveyskuntoutujille. Kyselyssä ei pyydetty tarkemmin erittelemään, kuinka paljon kunnat tuottavat asumista omana palvelunaan ja kuinka paljon sitä hankitaan ostopalveluna yksityisiltä palvelutuottajilta. Muutamissa vastauksissa tuotiin esiin, että palvelu hankitaan Keski-Suomen sairaanhoitopiirin kautta.

Keski-Suomen sairaanhoitopiiri (K-S shp) on järjestämisvastuussa Jyväskylän kaupungin ja Keski-Suomen seututerveyskeskuksen alueen kuntien (paitsi Keuruu) mielenterveyskuntoutujien kuntouttavasta palveluasumisesta sekä asumispalveluista. K-S shp hankkii mielenterveyskuntoutujien kuntouttavaa palveluasumista ja asumispalveluita yksityisiltä tuottajilta ja valvoo hankkimiensa ostopalveluiden laatua puitesopimuksen nojalla.

Puitesopimuksen mukaan palveluntuottajien on mahdollistettava tilaajan tarkastuskäynnit, myös ilman ennakkovaroitusta. Valvonta kohdistuu kaikkiin niihin palveluntuottajiin, joilta sairaanhoitopiiri tilaa kyseisiä ostopalveluita ts. sijoittaa potilaita palvelukotiin tai liikkuvien palveluiden piiriin. Psykiatriasia palveluasumisyksiköitä on 1.5.2013 voimaan astuneen puitesopimuksen piirissä 47 ja valvontakäynnit käynnistyvät keväällä 2014

Vuoden 2014 alussa kuntien käyttämä mielenterveyskuntoutujien asumispalveluyksikköjen määrä vaihteli kunnittain tai yhteistoiminta-alueittain ja samoissa yksiköissä saattoi olla asukkaita useasta kunnasta (taulukko 4). Valvonta- tai tarkastuskäyntejä ilmoitettiin tehdyksi niistä reiluun puoleen vuoden 2013 aikana.

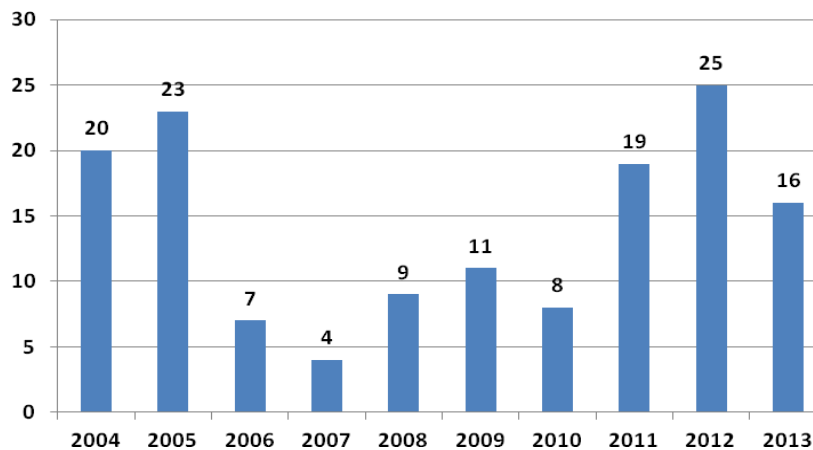
Taulukko 4. Mielensterveyskuntoutujien asumispalvelut

Kunta / yhteistoiminta-alue	Asumispalveluyksiköitä (lkm)	Kuinka monessa näistä on tehty kunnan valvontakäynti vuonna 2013
Hankasalmi	-	-
Joutsa	2	1
Jyväskylä	24	KSSHP käynnistää 2014
Jämsä + Kuhmoinen	18	2
Kinnula	2	1
Konnevesi	2+1	1
Laukaa	5	4
Luhanka	-	-
Muurame	4	4
Perusturvaliikelaitos Saarikka	4 (3+1)	4
Petäjävesi	1, muut shp:n järjestämiä	1
Pihtipudas	8	1
Toivakka	0	0
Uurainen	2	2
Viitasaari	5	-
Äänekoski	18	Kaikkiin tehty käynti asiakkaan palvelusuunnitelman tarkistamiseksi. Ei erillisiä tarkastuskäyntejä. Yksiköt ovat K-S shp:n kilpailuttamia.

4 KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU

4.1 Hankasalmi

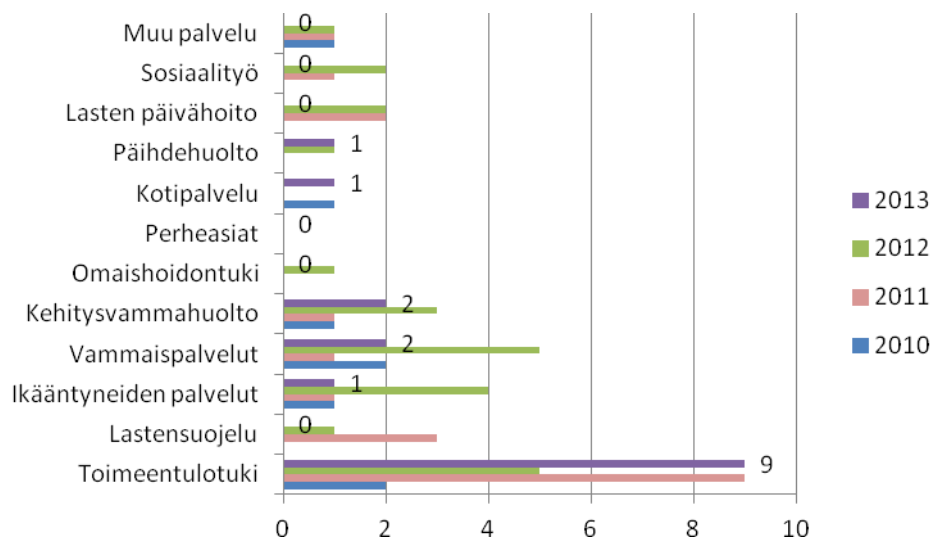
Hankasalmelta otettiin vuonna 2013 sosiaaliasiamiehen yhteyttä 16 eri asian takia (kuva 13). Asiamäärä pieneni edellisvuodesta yhdeksällä (36 %). Asioinneista 31 % oli tiedustelutyypisiä ja loput 69 % ilmaisivat tyytymättömyyttä. Tiedustelujen ja tyytymättömyyden osuudet pysyivät jotakuinkin vuoden 2012 tasolla.



Kuva 13. Hankasalmi: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004–2013

Asiakkaiden itsensä tekemiä yhteydenottoja oli kymmenen. Asiakkaan edustajat ottivat yhteyttä kuudessa asiassa. Yhteydenotot koskivat tyypillisesti perheitä (7 asiatapahtumaa). Miehiä asia koski viidessä tilanteessa, naisia kolme kertaa ja lasta kerran. Yhtä lukuun ottamatta yhteydenotoissa oli kyse kunnan omista sosiaalipalveluista.

Useimmiten yhteydenotossa oli kyse toimeentulotuesta (kuva 14). Sekä kehitysvammahuoltoon että vammaispalveluita koski kaksi tilannetta. Ikääntyneiden palveluista, päihdehuollosta ja kotipalvelusta tuli yksi palaute.



Kuva 14. Hankasalmi: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2013

Asiointi koski päätöksiä 10 kertaa, palvelun toteuttamista kuudesti ja sosiaalihuollon tiedontarpeita viisi kertaa. Kohtelusta ja maksuasioista oli kyse kahdesti. Käsittelyaika sekä itsemääräämisoikeus olivat yhteydenoton syynä kerran.

Kuntakyselyn aihealueet koskivat toimeentulotuen soveltamisohjeita, välitystilien käyttöä sekä mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja. Lisäksi kyselyssä kartoitettiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen soveltamisohjeet

Kunnassa on käytössä omat toimeentulotuen soveltamisohjeet, jotka perusturvalautakunta on hyväksynyt viimeksi 30.1.2014. Ohjeistus on luettavissa kunnan internetsivuilla¹⁰.

¹⁰ <http://www.hankasalmi.fi/images/sosiaalipalvelut/Toimeentulotuen%20soveltamisohje%202014.pdf>

Välitystilitt

Vuoden 2013 lopussa Hankasalmella oli käytössä yhteensä 23 välitystilää (20 vuonna 2010).

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut

Hankasalmella ei ollut kyselyn toteuttamishetkellä käytössä yhtään omaa tai ostopalveluna hankittua asumisyksikköä mielenterveyskuntoutujille.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto antoi vuonna 2013 kaksi Hankasalmella koskevaa kantelupäätöstä, joista toisessa kiinnitettiin huomiota kehitysvammaisten erityishuollon laitoshuoltoon.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia nimenomaisia muistutuksia ei tehty, joskin yhden kirjallisen palvelun selvittämisen voisi hyvin sellaiseksi tulkita.

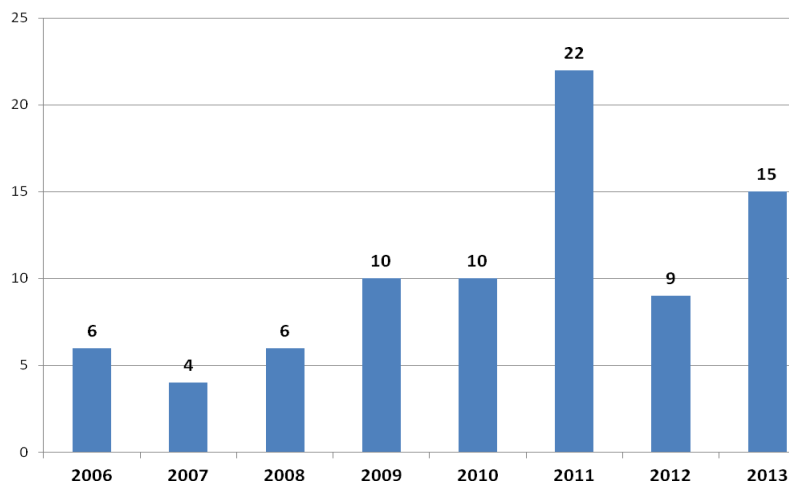
Oikaisuvaatimuksia viranhaltijapäätöksistä tehtiin vuoden aikana 11, joista 2 toimeentulotuesta, 3 vammaispalveluista ja 6 muusta sosiaalihuollosta. Lautakunta muutti yhden päätöksen.

Kolmesta lautakunnan päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen, tuloksetta. Korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei vuoden aikana viety yhtään valitusta.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.2 Joutsa

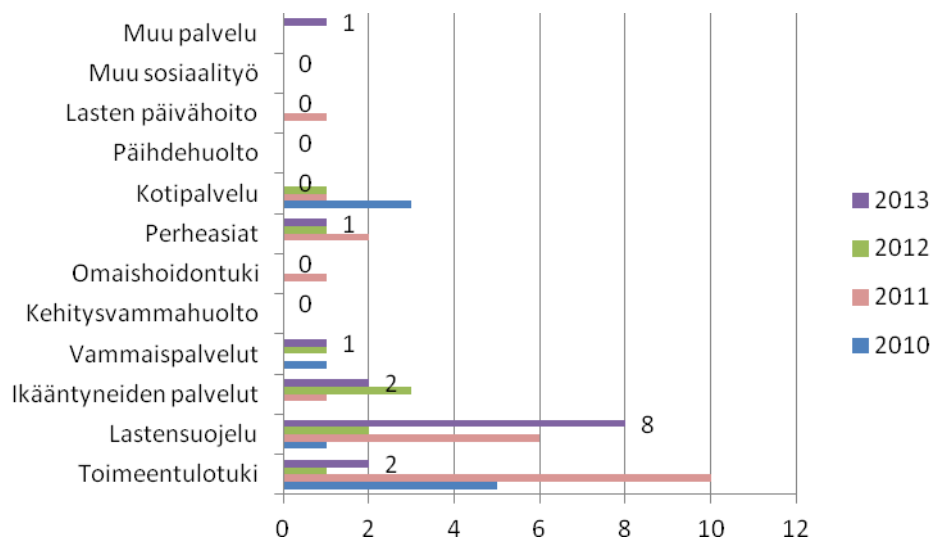
Vuonna 2013 Joutsasta tuli 15 asiaa (kuva 15). Vuoteen 2012 verrattuna kunnasta tulleiden yhteydenottojen määrä kasvoi seitsemällä tilanteella (67 %). Yli 70 % yhteydenotoista oli palveluun tyytymättömien asiakkaiden tekemiä, loput tilanteista olivat tiedustelutyypisiä. Kymmenessä yhteydenotossa kyse oli kunnan omista sosiaalipalveluista. Kolmessa tapauksessa yhteydenotto koski kunnan ostopalveluna hankkimaa yksityistä sosiaalipalvelua. Kahdessa tilanteessa kyse oli muusta tai tietoa ei saatu.



Kuva 15. Joutsa: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2007–2013

Yhteydenottajana oli useimmiten asiakas itse (9 kertaa). Asiakkaan edustaja otti yhteyttä kuudessa tapauksessa. Kuusi kertaa asia koski lasta. Neljässä tilanteessa asiakkaana oli mies, kolmessa perhe ja naisen asioista oli kyse kahdesti.

Vuonna 2013 lastensuojeluasiat korostuivat joutsalaisten yhteydenotoissa (kuva 16). Ikääntyneiden palveluista ja toimeentulotuesta otettiin yhteyttä kummastakin kahdesti. Kertaalleen asiointi koski vammaispalveluja, perheasioita ja muuta palvelua.



Kuva 16. Joutsa: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2013

Samassa asiassa saattoi olla monta yhteydenoton syytä. Tyypillisesti kyse oli palvelun toteuttamisesta (67 %, 10 asiaa). Päätöksiä koski 40 % asioista (6). Itsemääräämisoikeuskysymyksiin, kohteluun sekä maksu- ja vahingonkorvausasioihin liittyviä yhteydenottoja oli kutakin kolme (20 %). Jonotus- ja käsittelyaikaan sekä tietosuojaan liittyneitä yhteydenottoja oli kumpaakin kaksi.

Kuntakyselyn aiheina olivat toimeentulotuen soveltamisohjeet, välitystilien käyttö sekä mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut. Lisäksi kysyttiin muistutuksia ja muutoksenhakuja.

Toimeentulotuen soveltamisohjeet

Joutsan kunnalla on käytössä omat toimeentulotuen soveltamisohjeet, jotka perusturvalautakunta on hyväksynyt 17.12.2013. Ohjeet ovat saatavilla kunnan kotisivuilla¹¹.

Välitystilitt

Välitystiliasiakkaita Joutsassa oli vuoden 2013 lopussa yhteensä 17 henkilöä (7 vuonna 2010).

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut

Omia tai ostopalveluna hankittuja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluyksiköitä on Joutsassa käytössä kaksi, joista toiseen tehtiin kunnan valvontakäynti vuonna 2013.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi yhden Joutsaa koskevan sosiaalihuollon kantelun vuonna 2013. Elatusapua ja isyysasioita koskeva kantelu ei johtanut toimenpiteisiin.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty vuoden 2013 aikana.

Vuonna 2015 Joutsassa tehtiin 5 oikaisuvaatimusta viranhaltijapäätöksistä: 3 vammaispalveluista ja 2 muusta sosiaalihuollosta. Lautakunta ei muuttanut yhtään päätöstä. Hallinto-oikeus tai korkein hallinto-oikeus eivät tehneet kuntaa koskevia ratkaisuja vuonna 2013.

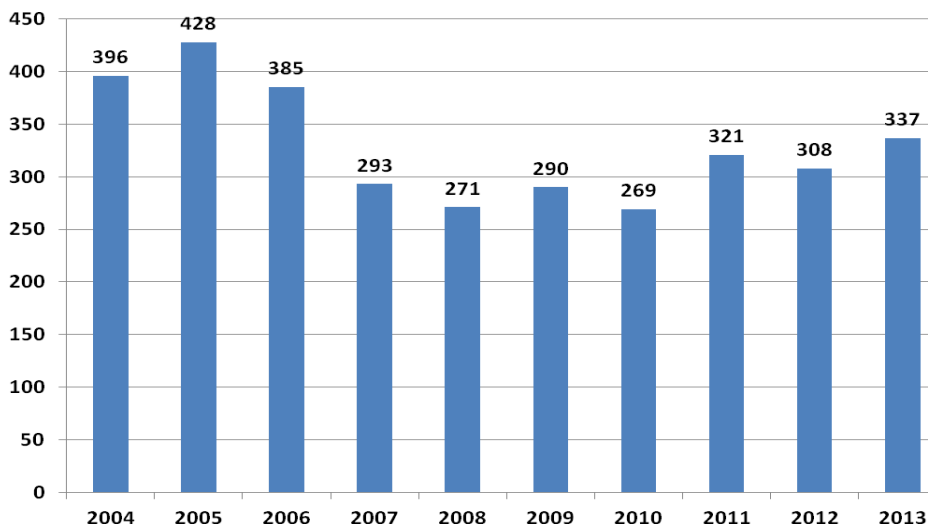
Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

¹¹ http://www.joutsa.fi/files/5313/9220/2201/Toimeentulotuki_ohjeet_1_1_2014.pdf

4.3 Jyväskylä

Jyväskylästä tuli 337 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2013 (kuva 17). Tilanteita tuli edellisvuotta enemmän: määrä nousi 29:llä (noin 9 %). Yhteydenottoja oli 28 kuukaudessa. Tilanteiden määrä vaihteli heinä- ja joulukuun 15:stä helmi- ja maaliskuun 39:ään.

Yli kolme neljästä yhteydenotosta kuvasti tyytymättömyyttä kaupungin sosiaalihuoltoon. Tyytymättömyys oli aiheena 261 asiassa ja tiedustelu 76 kertaa. Kuten vuonna 2012 sosiaalihuollon palveluihin tyytymättömien osuus oli 77 % ja tiedustelutyypisiä yhteydenottoja oli 23 %.

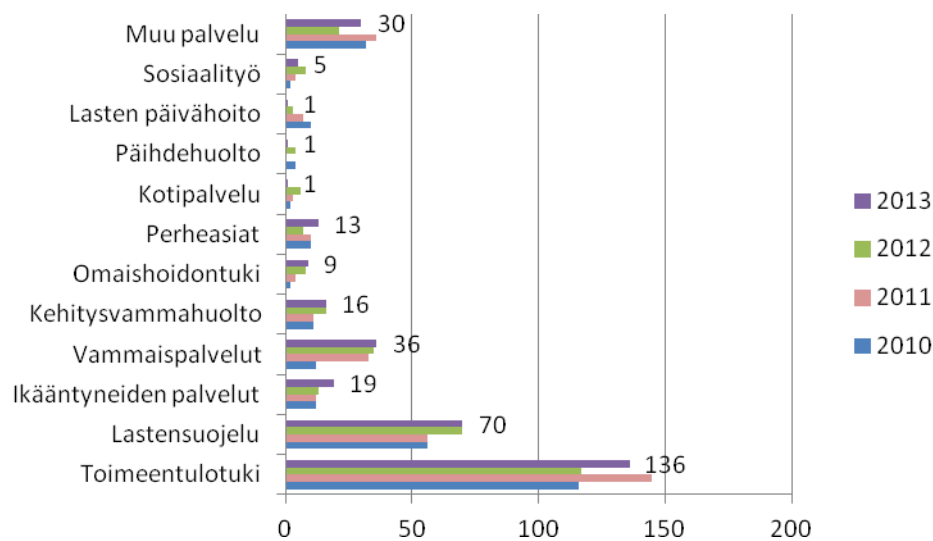


Kuva 17. Jyväskylä: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004–2013

Yhteydenottaja oli 70 %:n osuudella yleisimmin asiakas itse. Neljännes asioista tuli asiakkaan edustajan tai muun tahon kautta. Työntekijäyhteydenottoja oli 5 %. Sekä miehiin että naisiin liittyviä yhteydenottoja oli vuoden aikana kumpiakin kolmasosa. Perheisiin kohdistui 20 % asioinneista ja lapsiin 12 %. Lopuissa kolmessa prosentissa kohde oli esimerkiksi joku asiakasryhmä tai tiedustelu/palvelupalaute annettiin nimettömänä. Miehiä ja perheitä koskevien asioiden määrä kasvoi. Naisia ja lapsia koskevat yhteydenotot vähenivät hieman vuoteen 2012 verrattuna.

Pääosin yhteydenotossa oli kyse kunnan omista sosiaalipalveluista (88 %). Yksityisestä sosiaalipalvelusta kunnan ostopalveluna oli kyse 16 tapauksessa (5 %). Kunnan toiselta kunnalta ostama sosiaalipalvelu oli aiheena kerran. Luokittelemattomia tilanteita oli 25 (7 %).

Aiempien vuosien tapaan toimeentulotuki oli yleisin sosiaalihuollon yhteydenottoalue (kuva 18). Toimeentulotuesta oli kyse 136 kertaa ja niiden osuus oli 40 % jyvaskyläläisten asioinneista. Toiseksi eniten yhteyttä otettiin lastensuojelukysymyksissä, joita tuli vuoden aikana 70 (21 %), yhtä monta kuin vuonna 2012. Vammaispalveluasioita oli kolmanneksi eniten (11 %) ja niiden määrä kasvoi yhdellä edellisestä vuodesta. Ikääntyneiden palveluista tuli 19 asiaa (6 %), kehitysvammahuollosta 16 asiaa (5 %), perheasioista 13 (4 %), omaishoidontuesta 9 (3 %) ja muusta sosiaalityöstä 5 (1 %). Kotipalvelusta, päihdehuollosta ja lasten päivähoidosta tuli yksi palaute. Muihin kuin sosiaalihuollon palveluihin, kuten Kela, edunvalvonta, koulutoimi, liittyi 30 yhteydenottoa (9 %).



Kuva 18. Jyväskylä: Sosiaaliamiesasioiden tehtävälueet vuosina 2010–2013

Yhteydenottosyynä korostuivat Jyväskylässä edellisvuosien tapaan päätökset (160 kpl, 47 % tilanteista) ja palvelun toteuttaminen (133, 39 %). Hieman alle viidennes asioista liittyi joko kohteluun (59), yleiseen tiedontarpeeseen sosiaalipalveluista (58) tai jonotus- ja käsittelyaikaan (56). Itsemääräämisoikeusasioiden osuus oli 14 % (46). Maksuasioihin ja tietosuojaan liittyneitä yhteydenottoja oli 13 (4 %). Vuoteen 2012 verrattuna määrällisesti eniten lisääntyivät jonotus- ja käsittelyaikoja koskeneet asiat (39 -> 56). Vastaavasti eniten vähenivät itsemääräämisoikeuskysymyksiin liittyneet yhteydenotot (61 -> 46).

Kuntakyselyn aiheita olivat toimeentulotuen soveltamisohjeet, välitystilien käyttö sekä mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut. Lisäksi kyselyssä tarkasteltiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen soveltamisohjeet

Jyväskylässä on käytössä omat toimeentulotuen soveltamisohjeet, jotka on viimeksi käsitelty perusturvalautakunnassa 21.11.2013 § 199. Ohjeistus on ollut jo vuosia saatavilla kaupungin internetsivuilla¹².

Välitystilitt

Jyväskylässä oli vuoden 2013 lopussa yhteensä 7 välitystiliasiakasta (14 vuonna 2010).

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut

Keski-Suomen sairaanhoitopiiri koordinoi psykiatrisen avohoidon palveluasumista ja 24:ssä psykiatrisessa palveluasumisyksikössä asuu 168 jyväskyläläistä, 1–20 henkilöä/yksikkö. Puitesopimus astui voimaan 1.5. 2013 ja valvontakäynnit käynnistyvät 2014 kevään aikana¹³.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto antoi yhteensä 24 Jyväskylää koskevaa kantelupäätöstä vuonna 2013. Näistä 16 tuli vireille vuoden 2013 aikana. Ratkaisuista 8 koski toimeentulotukea, 8 lastensuojelua, 3 kehitysvammahuoltoja, 2 vammaispalveluja, 1 omaishoitoa ja 2 muuta sosiaalihuoltoa. Toimenpiteitä vaatii 13 kantelupäätöstä. Päätösratkaisut toimialoittain on koottu alla olevaan taulukkoon.

Taulukko 5. Jyväskylää koskevat sosiaalihuollon kanteluratkaisut vuonna 2013 toimialoittain (lkm)

Toimiala	Ei toimenpiteitä	Huomautus	Huomion kiinnittäminen	Käsityksen ilmaiseminen
Kehitysvammahuolto	2	-	-	1
Lastensuojelu	6	2	-	-
Omaishoito	-	-	1	-
Toimeentulotuki	1	3	3	1
Vammaispalvelut	-	-	2	-
Muu	2	-	-	-
YHTEENSÄ	11	5	6	2

¹²http://www.jkl.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/65270_TOIMEENTULOTUKI_2.pdf

¹³ Keski-Suomen sairaanhoitopiiri: Psykiatrisen palveluasumisen ja asumispalveluiden valvontasuunnitelma

Sosiaaliasiamiehen tietoon tuli vuoden 2013 aikana kaksi sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta, kun vuosi takaperin muistutusten määräksi ilmoitettiin viisi.

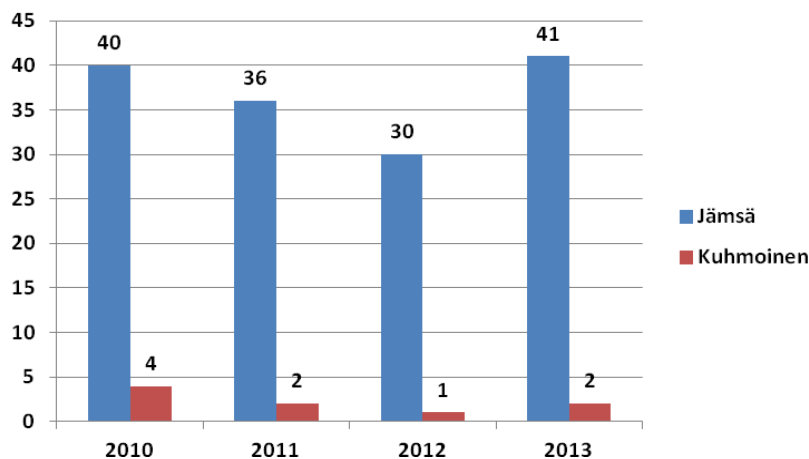
Jyväskylässä oikaisuvaatimusten määrä väheni edellisvuodesta. Oikaisuvaatimuksia käsiteltiin luottamuselimestä 397 (455 vuonna 2012), mutta vaatimuksia oli enemmän, yhteensä 521 kpl (550 kpl v. 2012), joista 282 toimeentulotuesta (306), 160 vammaispalveluista (215), 11 lastensuojelusta (5) ja 68 muusta sosiaalihuollosta (24). Jaosto muutti tai palautti 13 (19 vuonna 2012) oikaisuvaatimusta. Viranhaltijoiden itseoikaisemien päätösten määrä oli toimeentulotuessa ja vammaispalveluissa melko suuri.

Perusturvalautakunnan päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen puolet vähemmän edellisvuoteen verrattuna, 39 (85) kertaa. Hallinto-oikeus palautti uudelleen käsiteltäväksi 25 (33) valitusta ja hyväksytyjen valitusten osuus on edelleen verrattain suuri. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi vuonna 2013 viisi jyväskyläläistä valitusta, joista kaksi asiakkaan eduksi.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.4 Jämsä ja Kuhmoinen

Jämsän yhteistoiminta-aluetta koskeneita sosiaaliasiamiesasioita tuli vuoden 2013 aikana 43, joista 41 Jämsästä ja 2 Kuhmoisista (ks. kuva 19). Yhteydenottojen määrä kasvoi lähes 40 % vuodesta 2012. Tyytymättömyys selitti 84 % tilanteista ja loput 16 % asioinneista olivat tiedustelutyypisiä yhteydenottoja. Tyytymättömyyttä palveluihin oli huomattavasti vuotta 2012 enemmän.

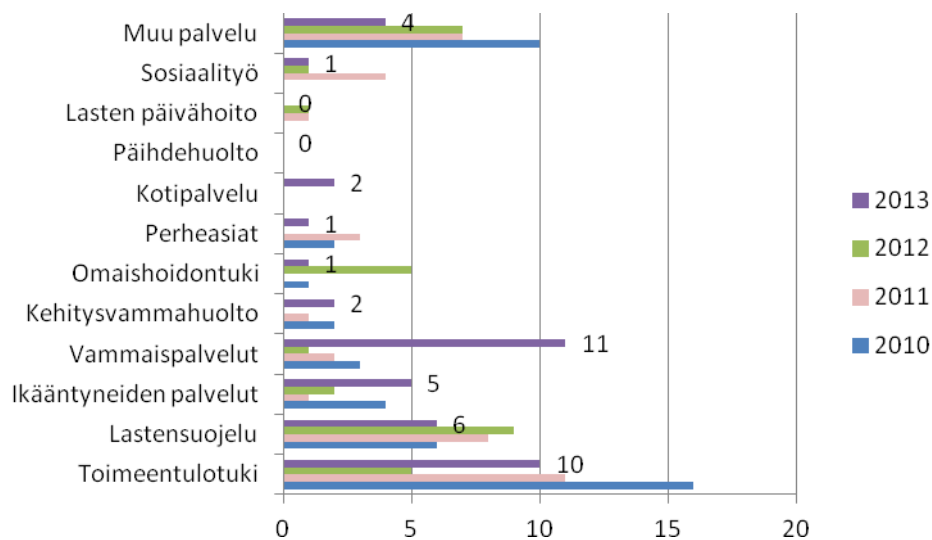


Kuva 19. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2010–2013 (kpl)

Asiakkaat ottivat itse yhteyttä 26 asiassa, kerran enemmän kuin edellisvuonna. Edustajien tai omaisten yhteydenottomäärät sen sijaan kasvoivat ja niitä tuli 13. Henkilöstöltä tuli neljä asiaa. Yhteydenotot liittyivät 14 kertaa miesasiakkaisiin ja kymmenen kertaa perheisiin. Naisia ja lapsia koski kumpaakin kahdeksan asiaa. Kolmessa yhteydenotossa henkilöstä tai henkilöistä ei ollut tarkempaa tietoa.

Yleensä asiatapahtumassa oli kyse kunnan omista sosiaalipalveluista (26 kertaa, 60 % tilanteista) ja seitsemässä kuntayhtymän tai vastaavan sosiaalipalvelusta (16 %). Kuusi asiaa (14 %) koski kunnan ostopalveluna hankkimaa yksityistä sosiaalipalvelua. Neljässä yhteydenotossa asia koski muuta tahoa tai se ei tullut esiin.

Vuonna 2013 Jämsän yhteistoiminta-alueelta tulleissa sosiaaliasiamiesyhteydenotoissa korostuivat vammaispalvelut ja toimeentulotuki (kuva 20). Vammaispalveluista tuli peräti 11 ja toimeentulotuesta 10 asiointia. Lastensuojeluyhteydenottoja tuli kuusi ja ikääntyneiden palveluista viisi. Kehitysvammahuolto ja kotipalvelut olivat aiheena kahdessa tapahtumassa. Omaishoidontuki, perheasiat ja muu sosiaalityö olivat yhteydenoton taustalla kerran. Muihin palveluihin liittyi neljä asiaa.



Kuva 20. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet yhteensä vuosina 2010–2013

Yhteydenottosyynä olivat yleisimmin palvelun toteuttaminen (58 % tilanteista) ja päätökset (53 %), joita oli myös määrällisesti edellisvuotta enemmän. Kohtelu oli aiheena yhdeksässä tilanteessa, kaksi enemmän kuin vuosi takaperin. Itsemääräämisoikeuskysymyksiin liittyneiden yhteydenottojen määrä väheni vuodesta 2012 kuudesta viiteen. Yleinen tiedontarve sosiaalipalve-

luista sekä jonotus- ja käsittelyajat olivat syynä neljässä tilanteessa. Lisäksi otettiin yhteyttä maksuasioissa kolme kertaa, tietosuojakysymyksissä kahdesti ja muista syistä kerran.

Kuntakyselyssä käsiteltiin toimeentulotuen soveltamisohjeita, välitystilien käyttöä sekä mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja. Lisäksi tarkasteltiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen soveltamisohjeet

Jämsän ja Kuhmoisten yhteistoiminta-alueella on käytössä omat toimeentulotuen soveltamisohjeet, jotka on viimeksi käsitelty lautakunnassa 29.1.2014. Ohjeistus on saatavilla kunnan kotisivuilta.

Välitystilitt

Välitystilejä oli vuoden 2013 lopussa 14 asiakkaalla (21 vuonna 2010).

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut

Mielenterveyskuntoutujille suunnattuja asumispalveluyksiköitä oli joko omana tai ostopalveluna käytössä 18 kappaletta. Näistä kahteen tehtiin vuoden 2013 aikana kunnan valvontakäynti.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa tehtiin vuonna 2013 viisi Jämsää koskenutta hallintokanteluratkaisua, joista kaksi koski lastensuojelua, kaksi vanhustenhuoltoa ja yksi kehitysvammahuoltoa. Näistä kolmessa ratkaisuna oli huomion kiinnittäminen, loput kaksi eivät aiheuttanut toimenpiteitä. Kuhmoista koskevia kanteluja ei tullut vireille eikä niitä myöskään ratkaistu yhtään vuoden aikana.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tuli vuoden aikana yksi.

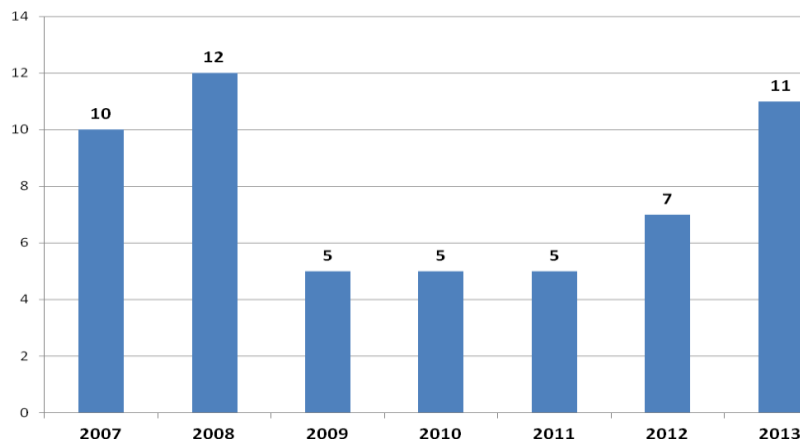
Vuonna 2013 lautakunta käsitteli Jämsän yhteistoiminta-alueella 47 (31 vuonna 2012) oikaisuvaatimusta, joista 21 koski toimeentulotukea, 23 vammaispalveluja ja 3 lastensuojelua. Lautakunta muutti tai palautti uudelleenkäsiteltäväksi kolme päätöstä.

Hallinto-oikeuteen valitettiin vuonna 2013 seitsemästä lautakunnan päätöksestä, joista hallinto-oikeus hyväksyi yhden valituksen. Korkeimpaan hallinto-oikeuteen tehtiin alueen sosiaalihuollosta yksi valitus, jota ei kuitenkaan ratkaistu asiakkaan eduksi.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.5 Kinnula

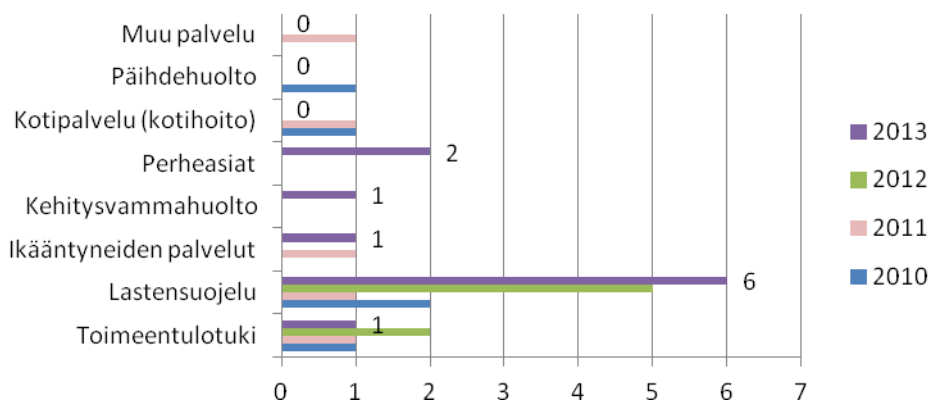
Kinnulasta tuli vuoden 2013 aikana 11 sosiaaliamiesasiaa (kuva 21), neljä enemmän kuin vuonna 2012. Kuudessa yhteydenotossa oli taustalla tyytymättömyys ja viidessä kyse oli tiedustelusta. Asiointi liittyi useimmin palvelun toteuttamiseen (9 kertaa). Päätöksiin, kohteluun ja tiedontarpeeseen asiointi liittyi kolme kertaa, itsemääräämisoikeuteen kahdesti ja tietosuojaan kerran.



Kuva 21. Kinnula: Sosiaaliamiesasioiden määrä vuosina 2007–2013

Asiakas otti itse yhteyttä kahdeksassa tilanteessa, asiakkaan edustaja kahdessa ja työntekijä kerran. Asiat koskivat tavallisimmin lapsia (4 asiaa). Naisiin ja perheisiin yhteydenotto liittyi kumpaankin kolmesti ja mieheen kerran. Yhdeksässä tilanteessa oli kyse kunnan omista sosiaalipalveluista ja kahdesti kunnan ostopalveluna hankkimasta yksityisestä sosiaalipalvelusta.

Vuonna 2013 Kinnulasta tulleet sosiaaliamiesyhteydenotot kohdistuivat edellisvuoden tapaan pääasiassa lastensuojeluun (kuva 22). Perheasioihin liittyi kaksi tapahtumaa. Kehitysvammahuolto, ikääntyneiden palvelut ja toimeentulotuki esiintyivät palautteiden aiheena yhden kerran.



Kuva 22. Kinnula: Sosiaaliasiamesiasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2013

Kuntakyselyssä käsiteltiin toimeentulotuen soveltamisohjeita, välitystilien käyttöä sekä mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja. Lisäksi tarkasteltiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen soveltamisohjeet

Kinnulassa on käytössä omat toimeentulotuen soveltamisohjeet, jotka perusturvalautakunta on käsitellyt viimeksi 22.1.2014. Ohjeita ei ole saatavilla kunnan kotisivuilla.

Välitystililit

Välitystilejä oli käytössä vuoden 2013 lopussa 19 (16 vuonna 2010).

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut

Omia tai ostopalveluna hankittuja asumisyksiköitä mielenterveyskuntoutujille on kunnan käytössä kaksi, joista toiseen kunta teki vuonna 2013 valvontakäynnin.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Kinnulaa koskevia kanteluratkaisuja tehtiin Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa vuoden aikana kaksi. Kumpikin kantelu koski lastensuojelua. Toisessa kantelussa annettiin huomautus menettelytavasta, toinen ei aiheuttanut toimenpiteitä.

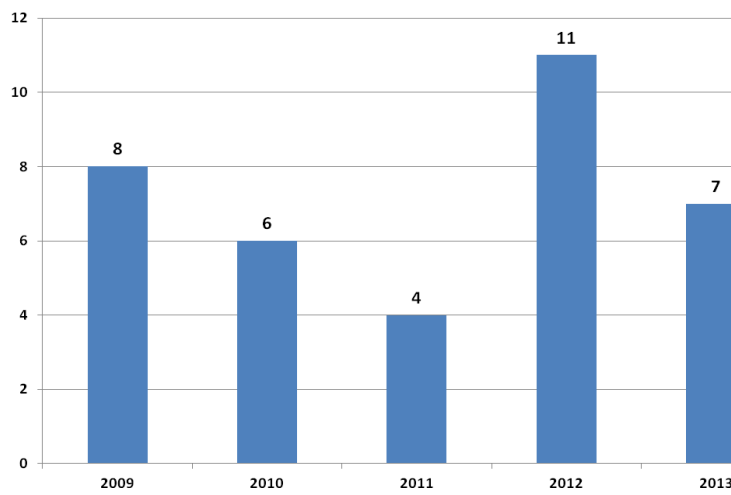
Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin vuoden aikana kaksi.

Oikaisuvaatimuksia viranhaltijapäätöksistä tehtiin Kinnulassa vuoden aikana kaksi, joista kumpikin koski lastensuojelua. Päätöksistä ei valitettu hallinto-oikeuteen tai korkeimpaan hallinto-oikeuteen.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.6 Konnevesi

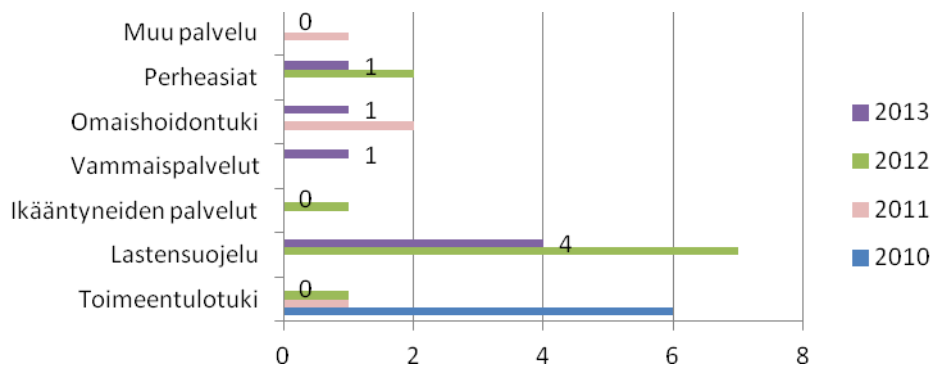
Konnevedeltä tuli 7 sosiaaliamiesasiaa vuonna 2013 (kuva 23). Määrä väheni neljällä vuodesta 2012. Yhteydenottojen taustalla oli viidessä tapauksessa tyytymättömyys palveluihin ja kahdessa kyse oli tiedustelusta.



Kuva 23. Konnevesi: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2009–2013

Asiakkaiden itsensä tekemiä yhteydenottoja oli kolme. Edustajat ottivat yhteyttä neljässä asiassa. Yhteydenotot koskivat kuudessa tilanteessa perheitä ja kerran kyse oli lapsen asioista. Kaikki asiat liittyivät kunnan omiin sosiaalipalveluihin.

Konnevedeltä tulleet sosiaaliamiesyhteydenotot koskivat useimmin lastensuojelua (kuva 24). Perheasioihin, omaishoidontukeen ja vammaispalveluihin liittyi jokaiseen yksi tapahtuma.



Kuva 24. Konnevesi: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2013

Samassa asiassa saattoi olla monta syytä yhteydenottoon. Tavallisinta oli, että palaute kohdistui palvelun toteuttamiseen tai päätöksiin (molemmissa 4 tilannetta). Kohtelu oli syynä kolmessa tapahtumassa. Itsemääräämisoikeusasioista tai yleisestä sosiaalipalvelutiedontarpeesta oli kyse kahdessa tilanteessa. Yhden kerran otettiin yhteyttä maksuasioissa sekä jonotuksen tai käsittelyajan vuoksi.

Kuntakysely käsitteli toimeentulotuen soveltamisohjeita, välitystilien käyttöä sekä mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja. Lisäksi tarkasteltiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen soveltamisohjeet

Konnevedellä on käytössä oma toimeentulotukiohjeisto, joka on viimeksi käsitelty lautakunnassa 4.2.2014. Ohjeet eivät ole nähtävillä kunnan kotisivuilla.

Välitystililit

Vuoden 2013 lopussa Konnevedellä oli 10 välitystiliasiakasta (vuonna 2010 ei yhtään). Kaikissa tilanteissa asiakkaalta on saatu menettelyyn kirjallinen lupa. Kunnan mukaan tiliasiat hoidetaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen omalta tililtään nettipankkisopimusten kautta.

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut

Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluyksikköjä on käytössä Konneveden kunnalla yhteensä kolme, joista kaksi ostopalveluna Keski-Suomen sairaanhoitopiirin kautta ja yksi omana toimintana. Kunnan omassa kehitysvammaisten ohjatussa asuntolassa asuu myös mielenterveyskuntoutujia. Vuoden aikana tehtiin valvontakäynti yhteen yksikköön. Kohdeyksikköä ei tarkemmin määritetty.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi yhden Konnevettä koskevan kantelun vuonna 2013. Lastensuojelua koskeneessa päätöksessä huomiota kiinnitettiin laitoshoidon tietosuojaj- ja salassapitomenettelyyn.

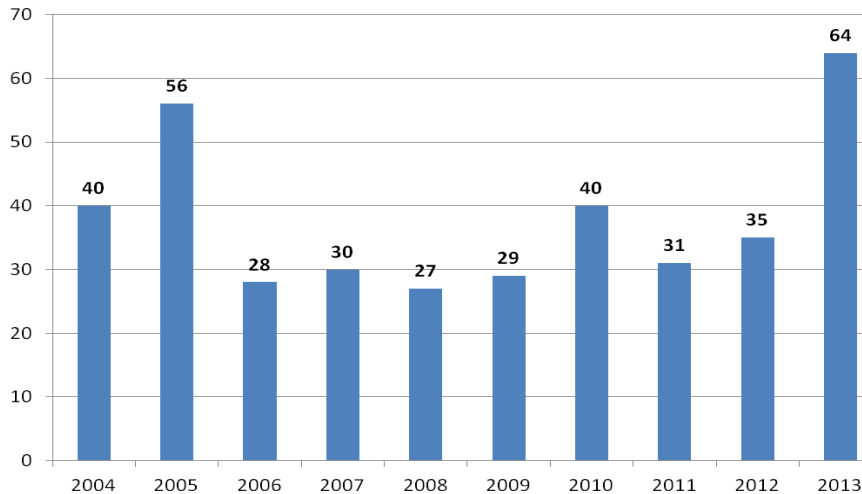
Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin vuonna 2013 yksi.

Viranhaltijapäätöksistä ei tehty yhtään oikaisuvaatimusta lautakuntaan. Myöskään hallinto-oikeudella tai korkeimmalla hallinto-oikeudella ei ollut ratkaistavana Konneveden asioita.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.7 Laukaa

Laukaasta tuli vuonna 2013 ennätysellinen määrä sosiaaliasiamiesyhteydenottoja, yhteensä 64 (kuva 25). Määrä kasvoi yli 80 % vuodesta 2012. Yhteydenottojen taustalla oli 75-prosenttisesti tyytymättömyys.

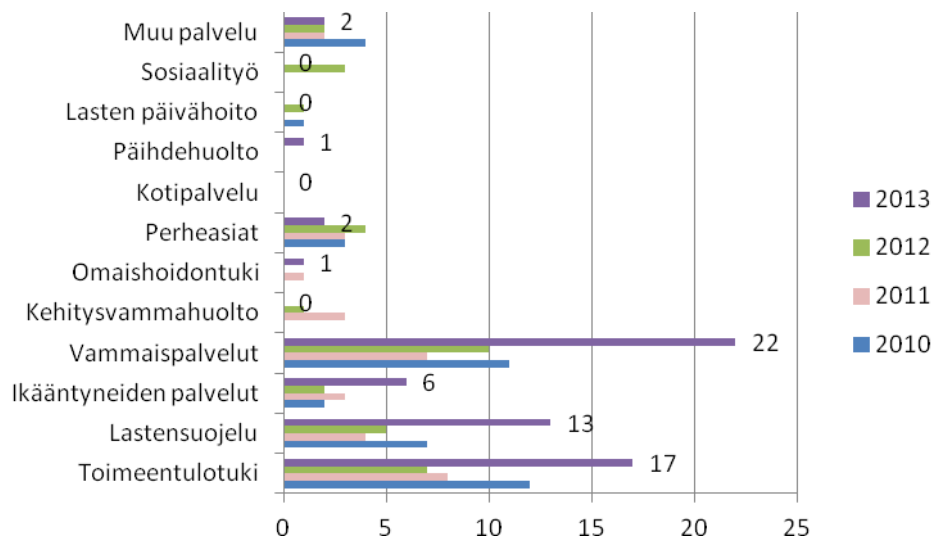


Kuva 25. Laukaa: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2013

Asiakkaat itse olivat yhteydenottajana kahdessa kolmasosassa tilanteita. Edustaja oli asialla 15 kertaa ja henkilöstö seitsemän. Asiakkaana oli useimmiten perhe (21 asiatapahtumaa), joita koskevia asioita oli nelinkertainen määrä vuoteen 2012 verrattuna. Miesasiakkaita oli 15, lapsia koskevia yhteydenottoja 14 ja naisia 10 kertaa.

Kunnan omat sosiaalipalvelut korostuivat edelleen, niihin liittyi 92 % yhteydenotoista. Kaksi kertaa kohteena oli yksityinen palvelu kunnan ostopalveluna ja 3 kertaa asiaa ei voitu luokitella.

Vuonna 2013 Laukaasta tuli eniten vammaispalveluasioita (kuva 26), joiden määrä yli kaksinkertaistui vuoteen 2012 verrattuna. Toiseksi eniten kysymyksiä herätti toimeentulotuki ja kolmantena lastensuojelu. Myös niitä koskevien asioiden määrä kasvoi yli kaksinkertaiseksi vuodesta 2012. Ikääntyneiden palveluista tuli myös aiempia vuosia enemmän yhteydenottoja, joskin kokonaismäärä jäi kuuteen. Perheasioita tai muita palveluita koskevia tapahtumia oli vuoden aikana kaksi. Päihdehuollosta ja omaishoidontuesta tuli palautetta yhden kerran.



Kuva 26. Laukaa: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2013

Samassa asiassa saattoi olla monta yhteydenoton syytä. Tavallisinta oli, että palaute kohdistui päätöksiin (61 %) ja palvelun toteuttamiseen (42 %). Kohdelun osuus oli 19 % tilanteista. Yleinen tiedontarve, itsemääräämisoikeus tai jonotus- ja käsittelyaika selittivät 16 % yhteydenotoista. Maksuasioista oli kyse yhdeksässä ja tietosuojasta kahdessa tapahtumassa.

Kuntakyselyssä käsiteltiin toimeentulotuen soveltamisohjeita, välitystilien käyttöä sekä mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja. Lisäksi tarkasteltiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen soveltamisohjeet

Laukaan kunnassa on tuen soveltamisperiaatteet, mutta ohjetta ei ole vahvistettu perusturvalautakunnassa. Ohjeet käydään esimiehen johdolla läpi tarpeen mukaan ja muutoksia tehdään ottaen huomioon mm. taksojen ja hintojen kehitys.

Välitystilitt

Välitystileja kunnassa oli vuoden 2013 lopussa yhteensä 41, joista 25 nuorten itsenäistymisvaroja varten. (Vuonna 2010 välitystilejä oli 12)

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut

Laukaan kunnan käytössä on yhteensä 5 mielenterveyskuntoutujille tarkoitettua kunnan omaa tai ostopalveluna hankittua asumispalveluyksikköä. Näistä neljään tehtiin tarkistuskäynti vuonna 2013.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi 7 Laukaan kuntaa koskevaa hallintokantelua. Niistä 3 koski vammaispalveluja, 1 kehitysvammahuoltoa, 1 vanhustenhuoltoa, 1 lastenhuoltoa ja tapaamisoikeutta sekä 1 toimeentulotukea. Kanteluista annettiin kolme toimenpiteitä edellyttäneitä päätöksiä, joista kahdessa kyse oli huomion kiinnittämisestä ja yhdessä ilmaistiin käsitys.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia Laukaassa tehtiin vuoden aikana kaksi.

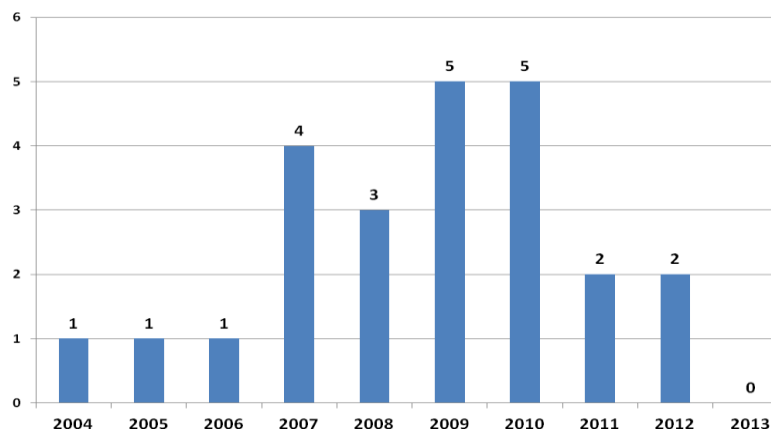
Vuonna 2013 Laukaassa tehtiin viranhaltijapäätöksistä 44 (43 vuonna 2012) oikaisuvaatimusta, jotka koskivat pääasiassa vammaispalveluja (23) ja toimeentulotukea (14). Lisäksi muutosta haettiin lastensuojeluasiaan 3 ja muihin sosiaalihuoltoon 4 kertaa. Lautakunta muutti oikaisuvaatimuksen johdosta yhden päätöksen.

Lautakunnan päätöksistä tehtiin hallinto-oikeuteen 4 valitusta (14 vuonna 2012), joista hallinto-oikeus muutti tai palautti uudelleenkäsiteltäväksi yhden. Korkein hallinto-oikeus ei ratkaissut yhtään Laukaata koskevaa valitusta vuoden aikana.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.8 Luhanka

Luhangasta ei tullut vuonna 2013 yhtään sosiaaliasiamiesyhteydenottoa (kuva 27).



Kuva 27. Luhanka: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2013

Kuntakyselyn aihealueet koskivat toimeentulotuen soveltamisohjeita, välitystilien käyttöä sekä mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja. Lisäksi kyselyssä kartoitettiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen soveltamisohjeet

Luhangassa ei ole käytössä kunnan itselaatimia toimeentulotuen soveltamisohjeita.

Välitystilitt

Vuoden 2013 lopussa kunnassa oli käytössä 2 välitystiliä (samoin vuonna 2010).

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut

Kunnassa ei ole käytössä yhtään mielenterveyskuntoutujien asumispalveluyksikköä kyselyn aikana.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla ei ollut ratkaistavana Luhankaa koskevia kanteluja eikä niitä myöskään laitettu yhtään vireille vuonna 2013.

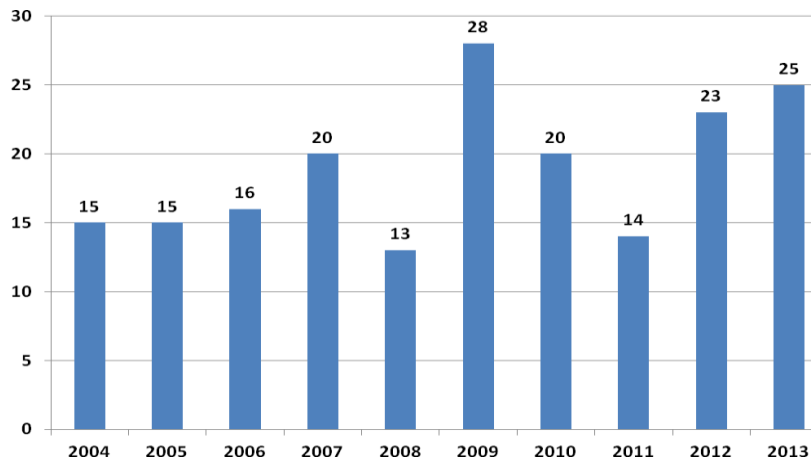
Kunnassa ei tehty sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia vuonna 2013.

Luhangassa ei myöskään tehty viranhaltijapäätöksistä oikaisuvaatimuksia eikä valituksia korkeampiin valitusasteisiin.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.9 Muurame

Muuramesta tuli 25 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2013 (kuva 28). Määrä kasvoi kahdella yhteydenotolla vuodesta 2012. Yhteydenottojen taustalla oli 96-prosenttisesti tyytymättömyys. Tiedustelua koski vain yksi yhteydenotto.

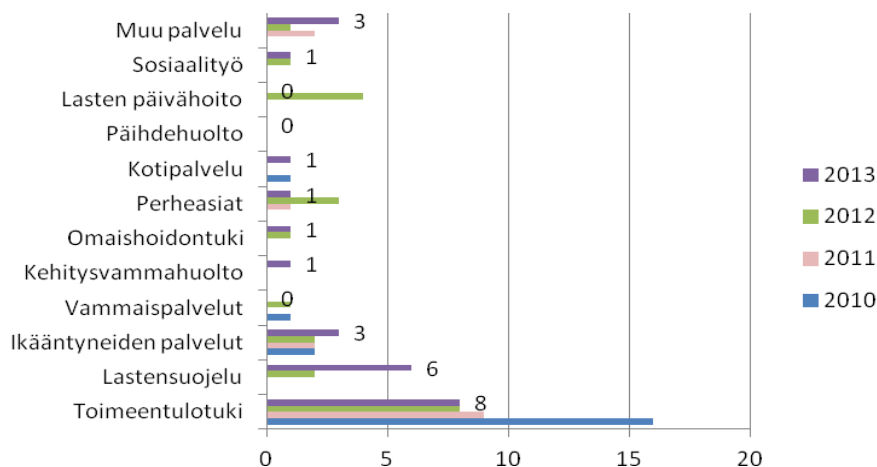


Kuva 28. Muurame: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2013

Asiakas otti itse yhteyttä 19 tilanteessa, edustajat viidessä ja henkilökuntaan kuuluva kerran. Yhteydenotot koskivat tyypillisesti miehiä (11 asiatapahtumaa). Naisia koski tilanteista kuusi ja perheitä viisi. Kaksi kertaa kyse oli lasten asioista.

Kunnan omat sosiaalipalvelut olivat yhteydenoton aiheena 18 kertaa (73 % tilanteista). Kolmesti kyse oli kunnan yksityiseltä ostamasta sosiaalipalvelusta. Yhden kerran kohteena oli toiselta kunnalta ostettu sosiaalipalvelu. Kolmesti kyse oli muusta kuin sosiaalipalvelusta tai taho ei ilmennyt yhteydenotosta.

Vuonna 2013 Muuramesta tuli eniten toimeentulotukiasioita (kuva 29). Lastensuojelusta otettiin aiempaa useammin yhteyttä, kuusi kertaa. Ikääntyneiden palveluihin liittyi kolme tilannetta. Yksittäisiä yhteydenottoja tuli kehitysvammahuollosta, omaishoidontuesta, perheasioista sekä kotipalveluista. Muuhun kuin sosiaalihuollon palveluun kohdistui kolme puhelua.



Kuva 29. Muurame: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2013

Samassa asiassa saattoi olla monta yhteydenoton syytä. Tavallisimmin palautte kohdistui päätöksiin ja/tai palvelun toteuttamiseen (14 kertaa, 56 %). Kohtelu tai itsemääräämisoikeus oli aiheena 20 %:ssa tapahtumia (5 kertaa). Tietosuoja, jonotus- ja käsittelyaika tai maksuasiat liittyivät kukin kahteen tapahtumaan. Yleinen tiedontarve oli taustalla kerran.

Toimeentulotuen soveltamisohjeet

Muuramen kunta on laatinut omat toimeentulotukiohjeet, jotka on käsitelty helmikuussa 2014 sekä asukaspalvelulautakunnassa että lapsiperhelautakunnassa. Toimeentulotukiohjeistusta ei kuitenkaan ole saatavilla kunnan internetsivuilla.

Välitystilitt

Muuramen kunnassa ei ollut käytössä yhtään välitystilii vuoden 2013 lopussa, (vuonna 2010 niitä oli 4).

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut

Omia tai yksityisiä mielenterveyskuntoutujille tarkoitettuja asumispalveluyksiköitä on Muuramessa yhteensä neljä, joihin kaikkiin tehtiin valvontakäynti vuoden 2013 aikana.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastosta ei annettu yhtään Muuramea koskevaa kanteluratkaisua vuoden 2013 aikana.

Kunnassa käsiteltiin yksi asiakaslain mukainen muistutus vuonna 2013.

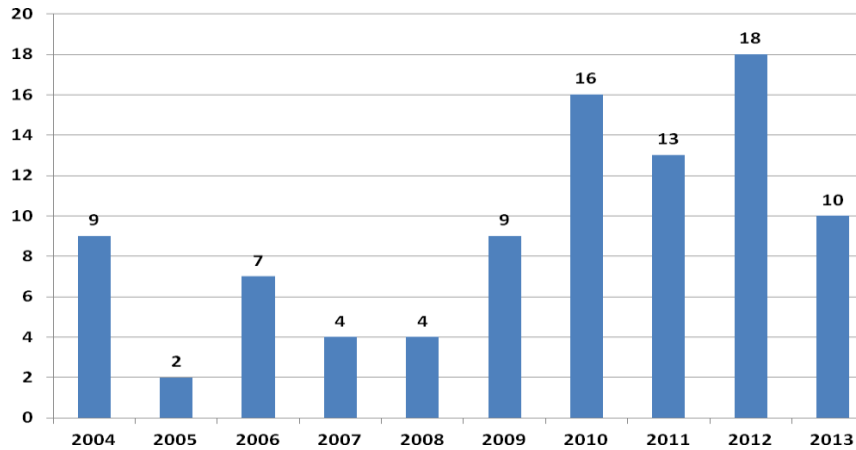
Muuramessa tehtiin vuonna 2013 viranhaltijapäätöksistä 7 (10 vuonna 2011) oikaisuvaatimusta, joista 5 koski toimeentulotukea, 1 vammaispalveluja ja 1 muuta sosiaalihuoltoa. Lastensuojelusta tai päivähoidosta ei tehty yhtään oikaisuvaatimusta. Lautakunta ei muuttanut oikaisuvaatimuksen johdosta yhtään päätöstä.

Lautakunnan päätöksistä tehtiin hallinto-oikeuteen 1 valitus (2 vuonna 2012), jonka hallinto-oikeus muutti tai palautti uudelleenkäsitteelyyn. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi yhden valituksen, joskaan ei asiakkaan eduksi.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.10 Petäjävesi

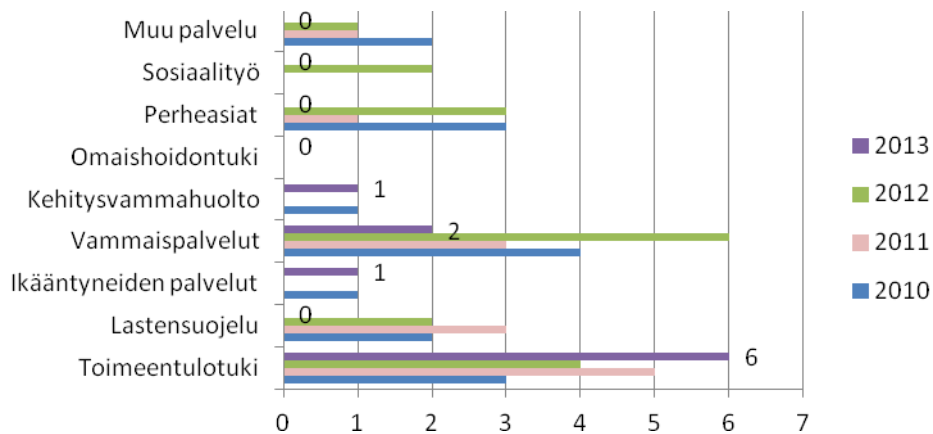
Petäjävedeltä tuli 10 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2013, noin 44 % vähemmän kuin vuonna 2012 (kuva 30). Seitsemän yhteydenottoa ilmensi tyytymättömyyttä ja tiedustelutyypisiä asiointeja oli kolme.



Kuva 30. Petäjävesi: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2013

Asiakkaat ottivat itse yhteyttä seitsemässä ja edustajat kolmessa asiassa. Naisia asia koski viidessä ja miehiä sekä perheitä kahdessa tilanteessa. Lasten asioista oli kyse yhden kerran. Yhdeksässä tapahtumassa palaute kohdistui kunnan omiin sosiaalipalveluihin ja yhden kerran kunnan yksityiseltä ostamaan sosiaalipalveluun.

Vuoden 2013 sosiaaliasiamiestyössä Petäjävedellä korostui toimeentulotuki kuudella yhteydenotolla (kuva 31). Vammaispalveluihin liittyviä yhteydenottoja tuli ainoastaan kaksi ja niitä oli vähemmän kuin edellisvuonna. Yksi asiointi tuli sekä kehitysvammahuollosta että ikääntyneiden palveluista.



Kuva 31. Petäjävesi: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2013

Samassa asiassa saattoi olla monta yhteydenoton syytä. Tavallisimmin palautte kohdistui päätöksiin (60 %). Yleinen tiedontarve oli taustalla kolmessa puhelussa. Kohteluun sekä palvelun toteuttamiseen liittyi kumpaankin kaksi yhteydenottoa.

Kuntakyselyllä selvitettiin toimeentulotuen soveltamisohjeita, välitystilien käyttöä sekä mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja. Lisäksi tarkasteltiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen soveltamisohjeet

Petäjävedellä on käytössä kunnan omat toimeentulotuen soveltamisohjeet, jotka on viimeksi käsitelty lautakunnassa maaliskuussa 2012 ja suunnitelmisissa päivittää vuonna 2014. Ohjeet eivät ole saatavilla kunnan internetsivuilla.

Välitystilitt

Välitystilejä oli käytössä vuoden 2013 lopussa yhteensä 18 kappaletta (16 vuonna 2010).

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut

Petäjävedellä on käytössä 1 oma mielenterveyskuntoutujien asumispalveluyksikkö, johon kunnasta tehtiin valvontakäynti vuonna 2013. Lisäksi kunta käyttää Keski-Suomen sairaanhoitopiirin järjestämiä yksiköjä.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ei ratkaistu yhtään Petäjävetttä koskevaa kantelua vuonna 2013.

Kunnan toiminnasta ei tehty sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia.

Petäjävedellä tehtiin viranhaltijapäätöksistä 16 oikaisuvaatimusta (8 vuonna 2012), joista 7 koski toimeentulotukea, 8 vammaispalveluja ja 1 muuta sosiaalihuoltoa. Päätöksiä ei muutettu oikaisuvaatimusten johdosta.

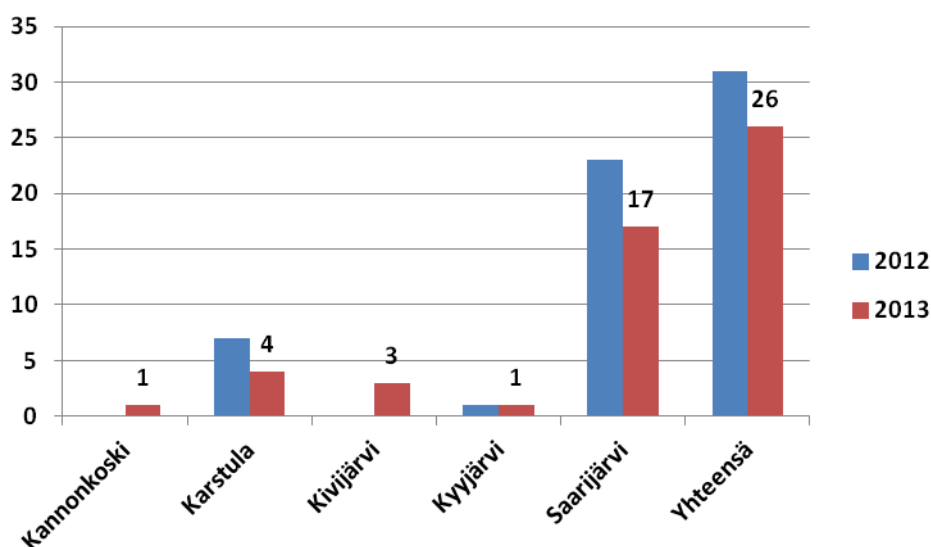
Lautakunnan päätöksistä tehtiin hallinto-oikeuteen 2 valitusta, joista kummankin hallinto-oikeus hyväksyi. Korkeimpaan hallinto-oikeuteen tehtiin myös 2 valitusta, jotka ratkaistiin asiakkaan eduksi.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.11 SoTe kuntayhtymä / perusturvaliikelaitos Saarikka

SoTe kuntayhtymä / Perusturvaliikelaitos Saarikka (myöhemmin Saarikka) tuli mukaan Kosken sosiaaliasiamiestoimintaan vuoden 2012 alussa. Saarikan muodostaa viisi pohjoisen Keski-Suomen kuntaa: Kannonkoski, Karstula, Kivijärvi, Kyyjärvi ja Saarijärvi.

Saarikan alueelta otettiin vuoden 2013 aikana yhteyttä sosiaaliasiamieheen 26 kertaa (kuva 32). Yhteydenottomäärä väheni viidellä asiatapahtumalla vuodesta 2012. Eniten yhteydenottoja tuli Saarijärveltä (17). Lisäksi yhteyttä otettiin Karstulasta 4 kertaa, Kivijärveltä 3 kertaa sekä Kannonkoskelta ja Kyyjärveltä yhden kerran. Yhteydenotoissa oli pääasiassa kyse tyytymättömyydestä (73 %) ja tyytymättömyys jakautui kunnittain seuraavasti: Saarijärvi 14 tilannetta, Kivijärvi 2 sekä Kannonkoski, Karstula ja Kyyjärvi 1 tilanne. Lopuissa yhteydenotoissa oli kyse palveluita koskevista tiedusteluista ja neuvonnasta.

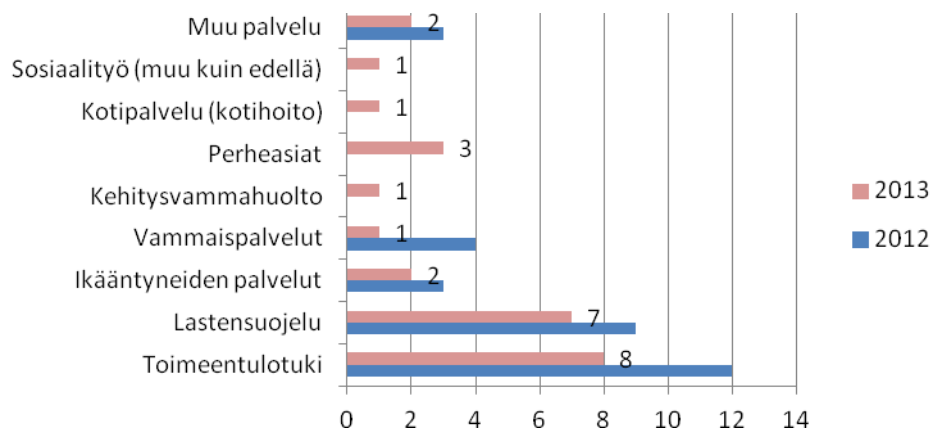


Kuva 32. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2012–2013

Yhteyttä otti useimmiten asiakas itse (17 tilanteessa). Kuudesta yhteydenottajana oli asiakkaan edustaja tai muu läheinen ja lopuissa kolmessa henkilökunta. Kahdeksan yhteydenottoa liittyi perheen tilanteeseen. Naisen tai lapsen asioita koski kumpaakin kuusi tilannetta ja miehiä neljä.

Tyypillisesti yhteydenotto koski kunnan tai kuntayhtymän tuottamaa sosiaalipalvelua (20 asiaa). Yksityisiä ostopalveluita koskevia yhteydenottoja oli kaikkiaan kolme. Lopuissa tilanteissa kyseessä oli jokin muu taho tai palveluntuottajaa ei mainittu.

Kuvaan 33 on koottu Saarikan yhteydenottojen tehtäväalueet. Useimmin asia liittyi toimeentulotukeen (8 kertaa) tai lastensuojeluun (7 kertaa). Kolme palautetta annettiin perheasioista. Kaksi palautetta koski ikääntyneiden palveluja tai muuta kuin sosiaalihuollon palvelua. Lisäksi yksittäisiä yhteydenottoja tuli vammais- ja kehitysvammapalveluista, kotipalvelusta sekä muusta sosiaalityöstä.



Kuva 33. Saarikka: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2012–2013

Yhteydenottosyinä korostuivat palvelun toteuttaminen sekä päätökset ja sopimukset, jotka tulivat kumpikin esiin kymmenessä palautteessa. Viidessä tapahtumassa kyse oli yleisestä sosiaalipalveluiden tiedontarpeesta. Muita yhteydenottosyitä olivat maksuasiat ja vahingonkorvaukset (4), kohtelu (3), jonotus- ja käsittelyajat (2), tietosuoja (2), itsemääräämisoikeus (1) sekä muu syy (1). Sosiaaliamies vastasi yhteydenottoihin pääasiassa erilaisen neuvonnan keinoin. Selvittämis- tai sovitteluapua annettiin neljässä tilanteessa.

Kuntakyselyssä tarkasteltiin toimeentulotuen soveltamisohjeita, välitystilien käyttöä sekä mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja. Lisäksi selvitettiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen soveltamisohjeet

Saarikan alueella on käytössä yhteiset toimeentulotuen soveltamisohjeet, jotka on viimeksi käsitelty 28.11.2013 SoTe-kuntayhtymän yhtymävaltuustossa. Ohjeistus on luettavissa kuntayhtymän internetsivuilla¹⁴.

¹⁴ <http://www.saarikka.fi/Public/download.aspx?ID=46670&GUID={2FA4E787-A0BF-43B8-9E99-3EB6B32839C2}>

Välitystilitt

Välitystilejä oli käytössä vuoden 2013 lopussa yhteensä 125 kappaletta Saarikan viiden kunnan alueella. (Saarikka on tullut Kosken sosiaaliasiamiestoimintaan vuonna 2012 eikä asiasta ole muiden kuntien tavalla käytettävissä vuoden 2010 vertailutietoja)

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut

Saarikassa on käytössä yhteensä 4 (1 oma ja 3 ostopalveluna hankittua) mielenterveyskuntoutujien asumispalveluyksikköä, joihin ei tehty erillisiä kunnan valvontakäyntejä vuonna 2013. Oman yksikön sisäinen valvonta toteutettiin ns. johdon katselmuksen muodossa. Yksityisiin asumisyksiköihin tehtiin valvontakäynnit loppuvuodesta 2012. Asiakkaat yksiköihin sijoittava palveluohjaaja käy yksiköissä usein. Vuonna 2014 aiotaan toteuttaa uudet valvontakäynnit.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi 17 hallintokantelua Saarikan alueelta vuonna 2013. Näistä 12 tuli Saarijärveltä ja 5 Kyyjärveltä. Kanteluista 14 koski toimeentulotukea, 1 lastensuojelua, 1 vanhustenhuoltoa ja 1 muuta sosiaalihuoltoa. 14 kantelua ei aiheuttanut toimenpiteitä, kahdessa päätöksenä oli huomion kiinnittäminen (toimeentulotuki ja vanhustenhuolto) ja yhdessä huomautus (lastensuojelu).

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia Saarikasta tehtiin vuoden aikana viisi.

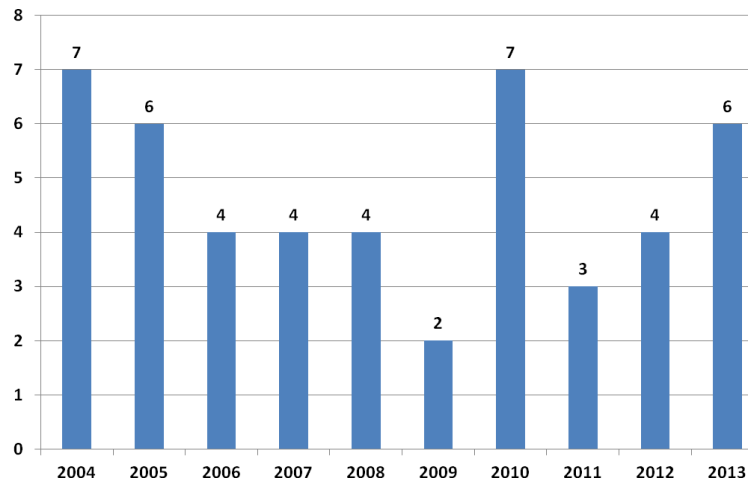
Vuonna 2013 viranhaltijoiden päätöksistä tehtiin 33 oikaisuvaatimusta (58 v. 2012). Ne koskivat pääasiassa toimeentulotukea (23) ja vammaispalveluja (6). Lastensuojeluun kohdistui 1 oikaisuvaatimus ja muuhun sosiaalihuoltoon kolme. Päivähoito kuuluu Saarikassa kuntien sivistystoimen vastuulle. Lautakunta muutti oikaisuvaatimuksen johdosta päätöstä neljässä tapauksessa.

Lautakunnan päätöksistä tehtiin hallinto-oikeuteen 24 valitusta (13 v. 2012), joista hallinto-oikeus muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi kaksi päätöstä. Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuja tehtiin vuoden aikana kolme, joista ei yhtään asiakkaan eduksi.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.12 Toivakka

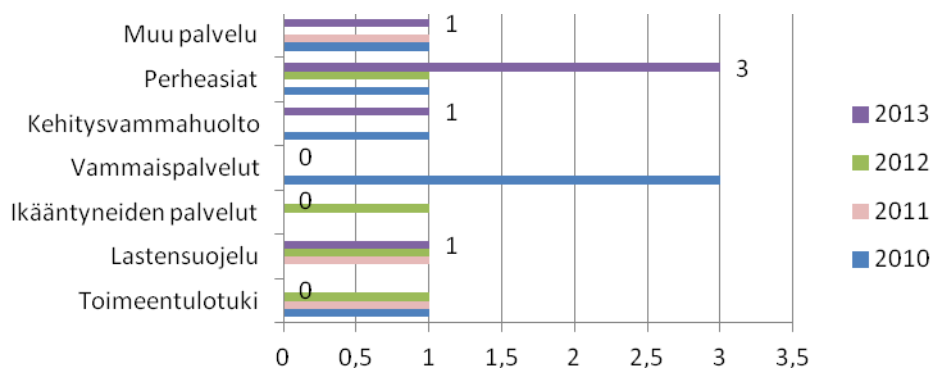
Toivakasta tuli 6 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2013, kaksi enemmän kuin vuosi takaperin (kuva 34). Yhteydenotoista viisi kuvasti tyytymättömyyttä ja yksi oli luonteeltaan tiedustelua.



Kuva 34. Toivakka: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2013

Asiakkaat ottivat yhteyttä 5 kertaa ja työntekijä yhden kerran. Lapsia koskevia asioita oli yhteensä kolme. Miestä, naista sekä perhettä yhteydenotto koski yhden kerran. Kunnan omat sosiaalipalvelut olivat yhteydenoton aiheena 5 kertaa ja yhdessä puhelussa taho ei tullut ilmi.

Vuonna 2013 Toivakasta tuli eniten perheasioita. Lastensuojelusta, kehitysvammahuollosta sekä muista kuin sosiaalipalveluista tuli yksi yhteydenotto (kuva 35).



Kuva 35. Toivakka: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2013

Palvelun toteuttaminen johti viiteen asiointiin ja jonotus- ja käsittelyajan pituus taustoitti neljää tilannetta. Päätökset tai sopimukset mainittiin kahdessa yhteydenotossa. Lisäksi yksittäisinä syinä esiin tulivat kohtelu ja tietosuojakysymykset.

Kuntakyselyn aiheeteet koskivat toimeentulotuen soveltamisohjeita, välitystilien käyttöä sekä mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja. Lisäksi kyse-lyssä kartoitettiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen soveltamisohjeet

Toivakassa on käytössä kunnan omat toimeentulotuen soveltamisohjeet, jotka on viimeksi käsitelty lautakunnassa 5.3.2013. Ohjeistusta ei ole saatavilla kunnan internetsivuilla.

Välitystilat

Vuoden 2013 lopussa Toivakassa oli 7 välitystiliä (9 vuonna 2010).

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut

Sosiaaliamiehen kuntakyselyn aikaan kunnalla ei ollut käytössä yhtään mielenterveyskuntoutujille suunnattua asumispalveluyksikköä.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ei tehty Toivakkaa koskevia päätöksiä hallintokanteluista vuonna 2013.

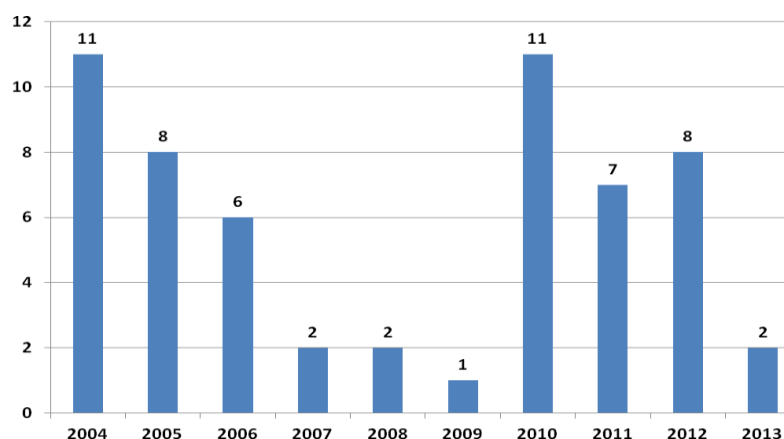
Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty vuonna 2013.

Vuonna 2013 tehdyistä kuudesta oikaisuvaatimuksesta viisi koski vammaispalveluja ja yksi lastensuojelua. Lautakunta ei muuttanut yhtään päätöstä. Päätöksiä ei viety korkeampiin valitusasteisiin.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

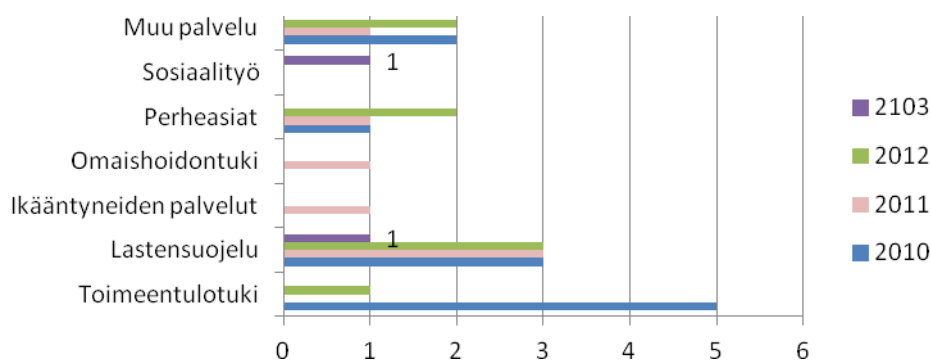
4.13 Uurainen

Uuraisilta tuli vuonna 2013 ainoastaan 2 sosiaaliamiesasiaa (kuva 36), kuusi vähemmän kuin vuosi takaperin. Kummassakin syynä oli tyytymättömyys sosiaalipalveluihin. Lapsen ja perheen asioihin liittyneet yhteydenotot tulivat asiakkaalta itseltään.



Kuva 36. Uurainen: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2013

Yhdessä tilanteessa kyse oli kunnan omasta sosiaalipalvelusta ja toisessa yksityisestä sosiaalipalvelusta kunnan ostopalveluna. Toinen palaute kohdistui lastensuojeluun ja toinen muuhun sosiaalityöhön (kuva 37). Kumpikin asiointi juontui palvelun toteuttamisesta, lisäksi esiin tuli päätöksiin, kohteluun ja itsemääräämiskysymyksiin liittyviä asioita.



Kuva 37. Uurainen: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2013

Kuntakyselyssä käsiteltiin toimeentulotuen soveltamisohjeita, välitystilien käyttöä sekä mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja. Lisäksi selvitettiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen soveltamisohjeet

Uuraisilla on käytössä kunnan omat toimeentulotuen soveltamisohjeet, jotka on viimeksi käsitelty lautakunnassa vuonna 2013. Ohjeistusta ei ole luetavissa kunnan internetsivuilla.

Välitystilitt

Kunnassa oli käytössä vuoden 2013 lopussa 18 välitystiliä (23 vuonna 2010).

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut

Uuraisten käytössä on kaksi mielenterveyskuntoutujille suunnattua asumispalveluyksikköä, joihin kumpaankin tehtiin kunnan valvontakäynti vuonna 2013.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ei tehty Uuraisten kunnan sosiaalihuoltoa koskevia kanteluratkaisuja vuonna 2013.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin kolme.

Sosiaalihuollon palveluista tehtiin yhteensä kolme oikaisuvaatimusta, joista lautakunta palautti yhden uudelleenkäsiteltäväksi. Päätöksistä ei valitettu ylempiin oikeusasteisiin.

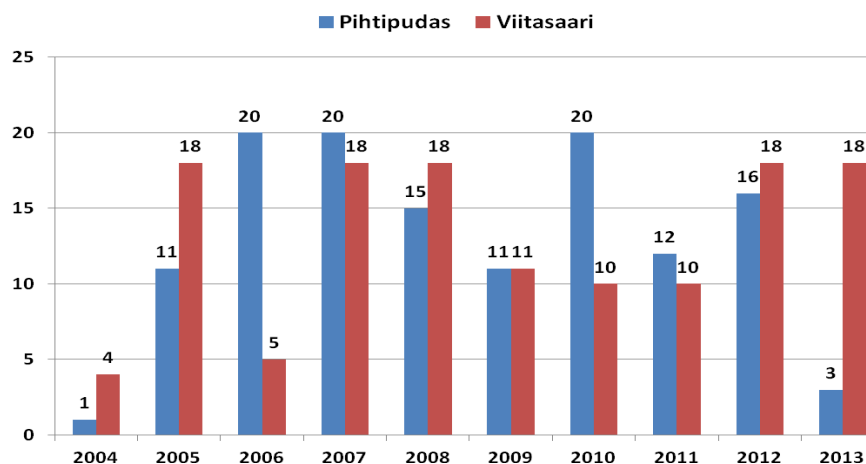
Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.14 Wiitaunioni: Pihtipudas ja Viitasaari

Yhteistoiminta-alueen asioiden tarkastelun helpottamiseksi Pihtiputaan ja Viitasaaren sosiaalihuolto on tässä selvityksessä joiltakin osin yhdistetty, kuten on toimittu myös Jämsän ja Kuhmoisten sekä Saarikan kuntien osuuksissa.

Wiitaunionin alueelta tuli vuonna 2013 yhteensä 21 sosiaaliasiamiestapah-tumaa (kuva 38). Tilannemäärä väheni 38 % vuodesta 2012. Pihtiputaalta otettiin vuonna 2013 sosiaaliasiamieheen yhteyttä vain 3 eri asian takia, kun vuosi takaperin niitä tuli 16. Pihtiputaalla kaksi kertaa oli kyse tiedustelusta ja ainoastaan kerran tyytymättömyydestä palveluihin. Viitasaarelta puoles-taan tuli edellisen vuoden tapaan 18 yhteydenottoa, kaikki tyytymättömyyttä palveluihin.

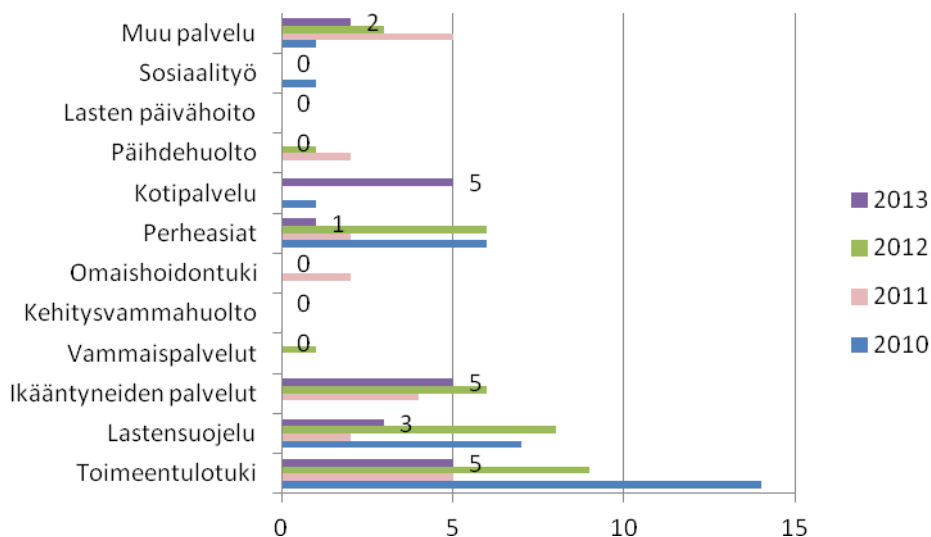
Yhteyttä otti useimmiten asiakkaan edustaja (13 tilannetta). Kuusi kertaa asialla oli asiakas itse ja kaksi kertaa yhteydenotto tuli työntekijältä. Kahdek-sassa tilanteessa asiakkaana oli nainen,, viidessä perhe, neljässä mies ja kol-me tilannetta liittyi lapsiin. Yhdessä asioinnissa taho ei tullut esiin.



Kuva 38. Wiitaunioni: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2004–2013

Tyypillisesti yhteydenotto koski kunnan tai kuntayhtymän tuottamaa sosiaalipalvelua (16 asiaa). Yksityisiä ostopalveluita koskevia yhteydenottoja oli kaksi. Lopuissa kolmessa tilanteessa kyseessä oli jokin muu taho tai palveluntuottajaa ei mainittu. Pihtiputaan tilanteista yksi koski kunnan omaa palvelua ja kahdessa palveluntuottajaa ei mainittu.

Kuvaan 39 on koottu Wiitaunionin yhteydenottojen tehtäväalueet. Kotipalvelusta, ikääntyneiden palveluista sekä toimeentulotuesta tuli jokaisesta viisi yhteydenottoa. Lastensuojelu oli aiheena kolmessa ja perheasiat yhdessä tilanteessa. Muuista kuin sosiaalihuollon palveluista tehtiin kaksi yhteydenottoa.



Kuva 39. Wiitaunioni: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet yhteensä vuosina 2010–2013

Samassa tilanteessa saattoi olla useampia yhteydenottoon johtaneita syitä. Useimmiten kyse oli palvelun toteuttamisesta (48 %, 10 asiaa) ja päätöksistä (43 %, 9 asiaa). Tyytymättömyys kohteluun sekä maksuasiat tulivat kumpikin esiin neljässä tilanteessa (19 %). Yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista sekä jonotus- ja käsittelyajat olivat syynä kolme kertaa (14 %). Itsemääräämisasioihin liittyi kaksi asiointia. Pihtiputaalta tulleiden yhteydenottojen taustalla oli kahdesti tiedontarve ja kerran itsemääräämisoikeus.

Kuntakyselyn aihealueet koskivat toimeentulotuen soveltamisohjeita, välitystilien käyttöä sekä mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja. Lisäksi kyselyssä kartoitettiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen soveltamisohjeet

Wiitaunionissa on käytössä omat toimeentulotuen soveltamisohjeet, jotka on viimeksi tarkastettu lautakunnassa 22.1.2014. Ohjeisto ei kuitenkaan ole kuntalaisten nähtävillä kuntien internetsivuilla.

Välitystililit

Kunnilla on erilaiset välitystilikulttuurit, sillä vuoden 2013 lopussa käytössä oli yhteensä 27 välitystiliä (21 vuonna 2010), joista 25 (20) Viitasaarella ja 2 (1) Pihtiputaalla.

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut

Asumispalveluyksikköjä mielenterveyskuntoutujille on kuntaparin käytössä yhteensä 13, joista Viitasaarella 5 ja Pihtiputaalla 8. Kunnan valvontakäynti tehtiin vuonna 2013 yhteen Pihtiputaan käytössä olevaan yksikköön.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto antoi yhden Viitasaarta ja kaksi Pihtipudasta koskevaa kantelupäätöstä, joissa kahdessa kiinnitettiin huomiota palvelun järjestämiseen vastaisen varalta (lastensuojelu ja toimeentulotuki). Yksi lastensuojelua koskenut kantelu ei aiheuttanut toimenpiteitä.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin vuoden 2013 aikana yksi Pihtiputaalta ja kaksi Viitasaareltä.

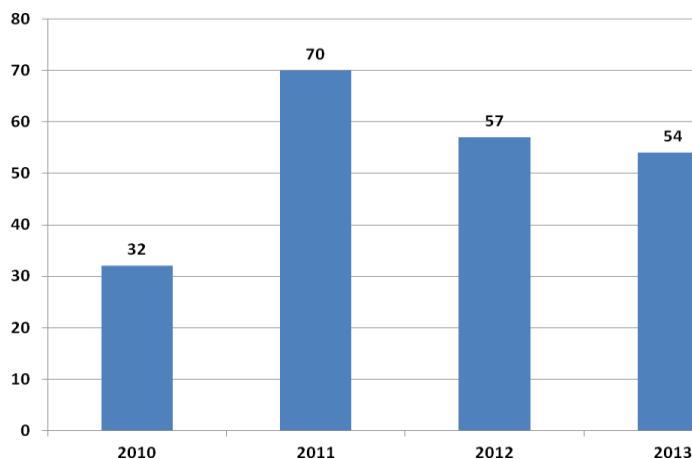
Vuonna 2013 lautakunta käsitteli Wiitaunionissa 13 (v. 2012: 19) oikaisuvaatimusta, joista 12 koski Viitasaaren ja 1 Pihtiputaan viranhaltijapäätöksiä. Oikaisuvaatimukset koskivat pääasiassa toimeentulotukea (7) ja vammaispalveluja (5). Lisäksi yksi oikaisuvaatimus tehtiin lasten päivähoidosta. Lautakunta ei muuttanut tai palauttanut uudelleen käsiteltäväksi yhtään päätöstä.

Hallinto-oikeuteen valitettiin kuudesta Viitasaaren päätöksestä, joista hallinto-oikeus muutti kaksi. Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuja ei ollut.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.15 Äänekoski

Äänekoskelta otettiin yhteyttä sosiaaliamieheen 53 kertaa vuonna 2013 (kuva 40). Verrattuna edellisvuoteen yhteydenottojen määrä väheni kolmella tilanteella. 80 % yhteydenotosta kuvasti tyytymättömyyttä ja loput 20 % oli palveluihin liittyvää tiedustelua.



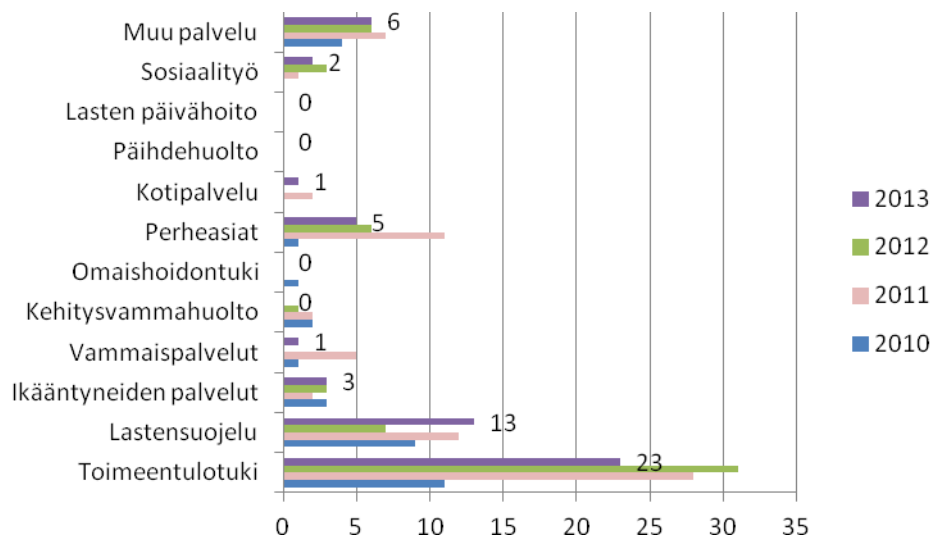
Kuva 40. Äänekoski: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2010–2013 (5/2010 alkaen)

Asiakkailta tulleiden yhteydenottojen oli lähes 60 % ja asiakkaan edustajien osuus oli 23 %. Kahdessa tilanteessa asialla oli työntekijä. Miehiä tai perheitä koskevia tilanteita oli kumpiakin neljännes, naisia tai lapsia asia koski kumpaankin noin viidenneksessä yhteydenotoista. Kahdessa yhteydenotossa kohdetta ei kerrottu.

Yhteydenotot koskivat lähes 90-prosenttisesti kunnan omia sosiaalipalveluja. Muissa kuudessa tilanteessa taho ei ilmennyt.

Äänekoskella toimeentulotuki korostuu suurimpana syynä sosiaaliamiesyhteydenotoissa kuten edellisenäkin vuonna, joskaan siihen liittyneitä tilanteita oli vähemmän kuin kahtena edellisenä vuotena (kuva 41). Lastensuojeluyhteydenottojen määrä lähes kaksikertaistui vuodesta 2012. Kyselyjä tuli myös muista kuin sosiaalihuollon palveluista (6 kertaa), perhe-

asioista (5), ikääntyneiden palveluista (3), muusta sosiaalityöstä (2), vammaispalveluista (1) ja kotipalvelusta (1).



Kuva 41. Äänekoski: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2013

Palvelun toteuttaminen ja päätökset korostuivat tänäkin vuonna yhteydenottoosyinä ja ne liittyivät yli 40 prosenttiin tilanteita. Noin viidennes asioista liittyi itsemääräämisoikeuteen ja yhtä moni yleiseen tiedontarpeeseen sosiaalipalveluista. Lisäksi otettiin yhteyttä kohteluun liittyvissä kysymyksissä (7 kertaa), tietosuoja-asioissa (6), jonotus- ja käsittelyajoissa (5), maksuasioissa (4) sekä muissa syissä kerran.

Kuntakyselyllä selvitettiin toimeentulotuen soveltamisohjeita, välitystilien käyttöä sekä mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja. Lisäksi tarkasteltiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen soveltamisohjeet

Äänekoskella on käytössä omat toimeentulotuen soveltamisohjeet, jotka on päätetty lautakunnassa 29.8.2007 (§68). Tämän pohjalta sisäinen toimintaohje on päivitetty viimeksi 28.2.2014. Ohjeistus ei ole saatavilla kunnan kotisivuilla.

Välitystililit

Vuoden 2013 lopussa Äänekosken kaupungissa oli käytössä yhteensä 88 välitystiliiä. Määrä on nyt huomattavasti pienempi kuin vuonna 2010, jolloin niitä oli 132.

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut

Omia tai ostopalveluna hankittuja asumispalveluyksiköitä mielenterveyskuntoutujille on Äänekoskella yhteensä 18. Yksiköihin ei ole tehty kunnasta erillisiä tarkastuskäyntejä vuoden aikana. Kaikissa yksiköissä on kuitenkin käyty asiakaskohtaisen palvelusuunnitelman tarkistamiseksi joko 3 kk tai 6 kk välein. Käynneille ovat osallistuneet psykososiaalisten palvelujen johtaja ja asiakkaan oma hoitaja.

Äänekosken kaupungin käyttämät yksiköt ovat Keski-Suomen sairaanhoitopiirin kilpailuttamia. Kaupungilla ole tietoa shp:n mahdollisesti tekemistä tarkastuskäynneistä.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ratkaistiin kaksi Äänekoskea koskevaa kantelua vuonna 2013. Elatusapua ja isyysasioita koskeneessa ratkaisussa päätöksenä oli huomion kiinnittäminen. Toinen, lasten huoltoa ja tapaamisoikeutta koskenut, ei vaatinut toimenpiteitä.

Kunnassa tehtiin kolme sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta vuonna 2013.

Vuoden aikana Äänekoskella tehtiin viranhaltijapäätöksistä 12 oikaisuvaatimusta, jotka koskivat pääasiassa toimeentulotukea (11). Yksi muutoksenhaku koski muuta sosiaalihuoltoa. Lautakunta muutti päätöstä yhden oikaisuvaatimuksen johdosta.

Hallinto-oikeuteen valitettiin yhdestä lautakunnan päätöksestä eikä asiaa ole vielä ratkaistu. Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuja ei ollut.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset 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. Toimeentulotuesta korkeimpaan oikeusasteeseen valittaminen edellyttää valituslupaa. Oheiseen taulukkoon on

koottu Kosken asiamieskuntien vuoden 2013 muistutus-, kantelu- ja muutoksenhakuluvut.

Taulukko 6. Sosiaalihuollon muistutukset, kantelut, muutoksenhaut ja valitukset kunnittain vuonna 2013 (vuosi 2012)

	Muistutukset	Oikaisu- vaatimuksia	Ltk muutti/ palautti	Valituksia hallinto- oikeuteen	Hallinto- oikeus muutti/ palautti	KHO pää- töksiä/ asiakkaan eduksi
Hankasalmi	0 (1)	11 (20)	1 (0)	3 (2)	0 (1)	0 (0)
Joutsa	0 (1)	5 (5)	0 (0)	0 (3)	0 (1/2)	0 (0)
Jyväskylä(*)	2 (5)	397* (455)	13 (19)	39 (85)	25 (33)	5/2 (4/1)
Jämsä ja Kuhmoinen	1 (-)	47 (31)	3 (2)	7 (6)	1 (1)	1 (0)
Kinnula	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Konnevesi	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1/0 (0)
Laukaa	2 (1)	44 (43)	1 (2)	4 (14)	1 (3)	0 (5/0)
Luhanka	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Muurame	1 (0)	7 (10)	0 (0)	1 (2)	1 (0)	1/0 (1/0)
Petäjävesi	0 (0)	16 (8)	0 (0)	2 (2)	2 (1)	2/2 (0)
Pihtipudas	1 (0)	1 (7)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0/0)
Saarikka	5 (2)	33 (58)	4 (4)	24 (13)	2 (1)	3/0 (0)
Toivakka	0 (0)	6 (5)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Uurainen	3 (0)	3 (4)	1 (0)	0 (3)	0 (0)	0 (0)
Viitasaari	2 (0)	12 (12)	0 (0)	6 (1)	2 (1)	0 (0)
Äänekoski	3 (6)	12 (31)	1 (5)	1 (2)	0 (1)	0 (0/0)
YHTEENSÄ	20 (17)	596 (696)	24 (32)	87 (136)	34 (45)	12/4 (11/1)

*) Jyväskylässä oikaisuvaatimuksia käsiteltiin perusturvalautakunnan yksilöasiainjaostossa 397, mutta vaatimuksia oli enemmän. Oikaisuvaatimuksista osa pysähtyi viranhaltijavalmistelussa, sillä itseoikaisu katsottiin aiheelliseksi toimeentulotuessa 39 kertaa ja vammaispalveluissa 13 kertaa.

Kynnys asiakaslain mukaisten muistutusten tekemiseen on neuvonnasta huolimatta korkea. Sosiaaliasiamiehelle kerrotusta palvelu- ja kohtelupalautteesta päätellen muistutustarvetta olisi enemmän kuin mitä niitä tehdään. Asiakslain mukaisia muistutuksia ilmoitettiin tulleeksi 20 ja niitä oli saanut yli puolet kunnista. Kirjaamiskäytännön yhdenmukaistamiseksi muistutukset tulisi ohjata kirjaamoon kirjattavaksi salaisena asiana ja vastaus tulisi lähettää asiakkaalle kirjaamon kautta. Muistutuksen ja siihen annetun vastauksen säilytysaika on 10 vuotta.

Hallintokantelujen määrä nousi jälleen. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi 64 (58 v. 2012) Kosken sosiaaliasiamieskuntien vastuulla olevaa sosiaalihuoltoa koskenutta hallintokantelua. Niistä 36 (21) ei johtanut toimenpiteisiin. Huomautus oli tuloksena 7 (9) kertaa, huomion kiinnittäminen 18 (19) ja käsityksen ilmaiseminen 3 (9) kertaa.

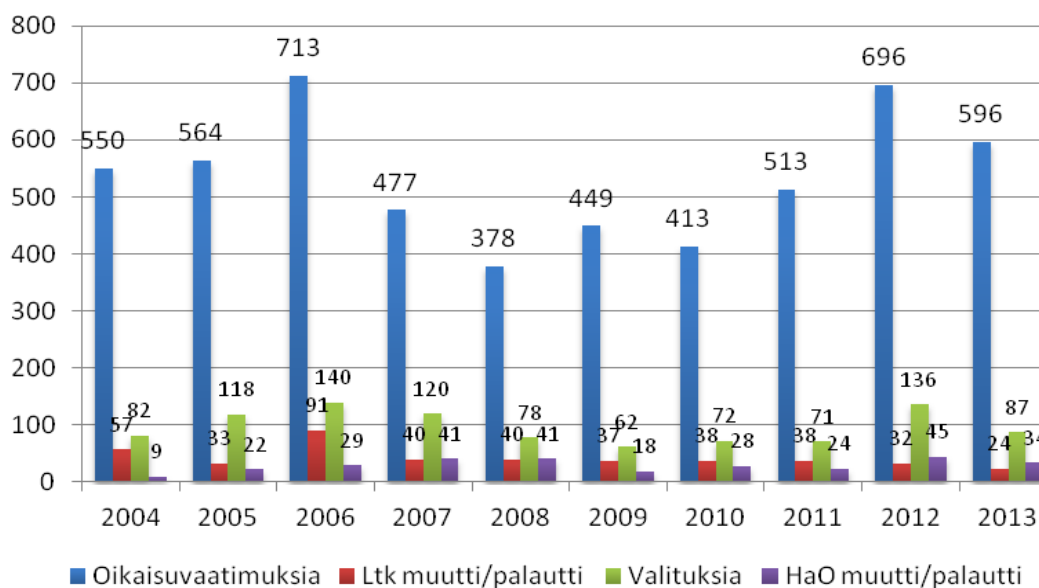
Oikaisuvaatimukset

Kuntien ilmoitusten mukaan viranomaisten päätöksistä tehtyjä oikaisuvaatimuksia käsiteltiin 596 (696), sata vähemmän kuin edellisvuonna. Jämsän-Kuhmoisten seudulla ja Petäjävedellä oikaisuvaatimusten määrä nousi kun taas Hankasalmella, Jyväskylässä, Pihtiputaalla, Saarikassa ja Äänekoskella oikaisunhaut vähenivät huomattavasti. Konnevedellä ja Luhangassa oikaisu- ja ei haettu lainkaan.

Tyytymättömmimpiä oltiin toimeentulotukipäätöksiin, niitä oli oikaisuvaatimuksista n. 52 %. Vammaispalveluiden muutoksenhakuja oli kolmannes ja muiden palveluiden osuus jäi selvästi pienemmäksi. Muutoksia oli haettu myös mm. omaishoidontuen, kotihoidon, vanhuspalvelujen ja sosiaalisen luototuksen päätöksiin.

Viranhaltijoiden päätöksiin kohdistuvia oikaisuvaatimuksia käsiteltiin paikallisessa luottamuselimestä 596 (696) kertaa ja se hyväksyi niistä 24 (32), n. 4 % (4,6 % vuonna 2012 ja 7,4 % vuonna 2011). Muutoksenhaku paikallistaloudella tuotti aiempaa harvemmin tulosta, mutta nyt se ei edellisvuoden tavalla lisännyt jatkovalitusten määrää. Hallinto-oikeuteen valitettiin selvästi edellisvuotta vähemmän, 87 asiasta (136 vuonna 2012). Hallinto-oikeus hyväksyi 34 valitusta ja niiden osuus valituksista nousi ollen nyt 39 % (33 % vuonna 2012). Korkeimmasta hallinto-oikeudesta tuli alueelle 12 päätöstä, joista 4 hyväksyttiin asiakkaan eduksi (11/1 vuonna 2012 ja 9/1 vuonna 2011).

Oheinen kuva näyttää, minkä verran ja millaisella menestyksellä Kosken asiamieskunnissa on käytetty sosiaaliasioissa oikeusturvakeinoja vuosina 2004–2013.



Kuva 42. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Kosken asiamieskunnissa vuosina 2004–2013

Muuttuneista kunta- ja asukasmääristä johtuen kymmenen seurantavuoden muutoksenhakuluvut ovat vain parilta viimeiseltä vuodelta täysin vertailukelpoisia keskenään. Seurannasta on kuitenkin nähtävissä mahdollinen suunnan muutos: takavuosina luottamushenkilöt hyväksyivät oikaisuvaatimuksia enemmän kuin hallinto-oikeus valituksia, parina viime vuonna luvut ovat kääntyneet toisin päin. Yhä useampi kokee saavansa oikeutta vasta hallinto-oikeudesta.

Koska päätöksillä voi olla henkilön ja perheen elämässä hyvin suuri merkitys ja koska valituksen käsittely hallinto-oikeuksissa kestää useista kuukausista pariin vuoteen, asiakkaiden oikeusturvan kannalta on erittäin tärkeää, että sekä viranomaiset että luottamushenkilöt tunnistavat muutostarpeet jo paikallistasolla.

Ajantasaiseen lainsäädäntöön, oikeuskäytäntöön ja oikeuskanslerin päätöksiin voi tutustua valtion säädöstietopankissa (www.finlex.fi). Erinomaisia tietolähteitä ovat myös eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisut (www.oikeusasiamies.fi). Sosiaaliportista (www.sosiaaliportti.fi) saa palvelukohtaista tietoa ja sieltä löytyvät sekä Lastensuojelun, Vammaispalvelujen että Kuntouttavan työtoiminnan käsikirjat.

6 VERTAILUA TAMPEREEN SEUTUUN

Tampereen kaupunki tuottaa sosiaaliasiamiespalvelun seudun kymmenelle kunnalle. Näistä Tampere on väestöltään suurin yli 220 000 asukkaalla. Nokia, Ylöjärvi ja Kangasala ovat yli 30 000 asukkaan kaupungeja. Lempäälässä ja Vakeakoskella asuu yli 21 000 ja Pirkkalassakin yli 18 000. Näitä pienempiä kuntia ovat noin 10 000 asukkaan Orivesi, lähes 7000 asukkaan Pälkäne ja noin 4500 asukkaan Vesilahti.

Kuntarakenne Tampereen seudulla on Kosken sosiaaliasiamieskuntiin verrattuna erilainen niin kuntien määrän, asukasluvun kuin maantieteellisen alueenkin osalta. Keski-Suomessa on huomattavasti enemmän pieniä kuntia: Vesilahden kokoluokkaa asukasluvultaan vastaavia kuntia on Keski-Suomessa 4. Tätä selvästi pienempiä kuntia on 9 ja suurempia, kuitenkin alle 5 500 asukkaan kuntia on yksi. Asukasluvultaan Pälkäneeseen vertautuu noin 7 000 asukkaan Viitasaari. Oriveden asukaslukua vastaavat Muurame ja Saarijärvi. Pirkkalan ja Laukaan asukasluvut ovat varsin lähellä toisiaan. Jämsä ja Äänekoski ovat yli 20 000 asukkaan kuntia. Jyväskylän asukasluku on huomattavasti Tamperetta pienempi.

Tampereen seudun ja Kosken sosiaaliasiamiesopimuskuntien kesken on myös selkeitä eroja kuntarakenteessa. Suurin osa Tampereen seudun kunnista on tilastollisen kuntaryhmän mukaan kaupunkimaisia kuntia¹⁵. Orivesi on taajaan asuttu ja Pälkäne sekä Vesilahti maaseutumaisia kuntia. Kosken alueella tilanne on päinvastainen. Ainoastaan Jyväskylä on kaupunkimainen, taajaan asuttuja kuntia on neljä (Jämsä, Laukaa, Muurame, Äänekoski). Loput 16 kuntaa ovat maaseutumaisia.

Tampereen seudulla otetaan useammin yhteyttä sosiaaliasiamieheen kuin Kosken asiamieskunnissa. Vuonna 2013 Tampereen seudulla oli 4,12 yhteydenottoa 1000 asukasta kohden kun taas Kosken alueella vastaava luku oli 2,42. Taulukkoon 7 on koottu asukasluku sekä sosiaaliasiamiesasiamäärät niistä kunnista, joille Tampereen kaupunki on tuottanut sosiaaliasiamiespalvelut vuosina 2011–13.¹⁶

¹⁵ Tilastokeskuksen Tilastollinen kuntaryhmitys 2013. http://www.stat.fi/meta/luokitukset/kunta/001-2013/luokitusavain_kuntaryhmitys.html

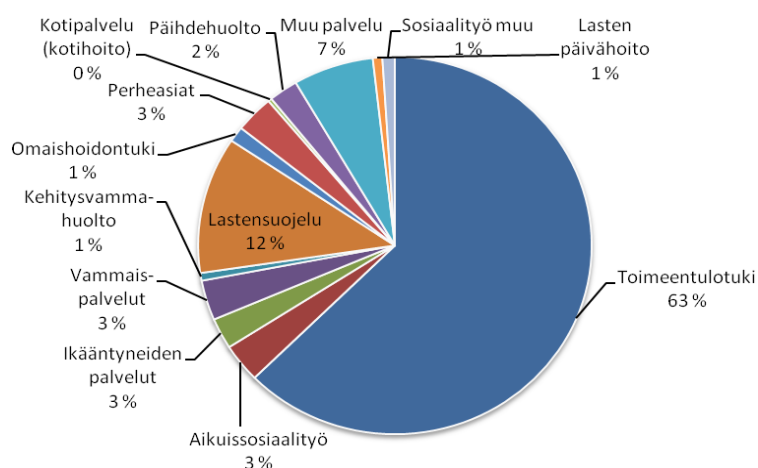
¹⁶ Mehtonen & Siren 2014.

Taulukko 7. Tampereen seudun kuntien asukasluku, sosiaaliasiamiesasioiden määrät ja asiämäärä tuhatta asukasta kohden vuonna 2013 (Lähde: Mehtonen & Siren 2014, 5)

Kunta	Asukasluku	Asiakasasiat	Asiat / 1000 asukasta
Tampere	220 579	1179	5,35
Nokia	32 677	81	2,48
Ylöjärvi	31 722	87	2,74
Kangasala	30 356	57	1,88
Iempäälä	21 843	55	2,52
Valkeakoski	21 133	69	3,27
Pirkkala	18 356	59	3,21
Orivesi	9 638	17	1,76
Pälkäne	6 795	13	1,91
Vesilahti	4 477	21	4,69
Yhteensä	397 576	1665*	4,19*

*Sisältää 27 tapahtumaa, joissa kunta ei tiedossa

Toimeentulotuki on Tampereen seudulla selvästi yleisin sosiaaliasiamiesyh-
teydenoton tehtäväalue (kuva 43), määrä nousi yli tuhanteen. Kosken kun-
nissa toimeentulotukeen liittyi 35 % asioista. Vaikka lastensuojeluasioiden
määrä kasvoi Tampereen seudulla vuodesta 2012, yhteydenottojen osuus oli
ainoastaan 12 % kun Kosken sopimuskunnissa osuus oli 22 %. Sekä vam-
maispalveluiden että ikääntyneiden palvelujen osuus oli Tampereen seudulla
3 %, Kosken asiamieskunnissa 12 % ja 8 %. Toimeentulotukea, päihde-
huoltoa ja lasten päivähoitoa lukuun ottamatta muut palvelualueet olivat
yhteydenottoilastoissa edustettuina pienemmällä osuudella Tampereen
seudulla kuin Kosken sopimuskunnissa.¹⁷



Kuva 43. Tampereen seudun sosiaaliasiamiestapahtumat tehtäväalueittain vuonna 2013 (% asiatapahtumista) (Lähde: Mehtonen & Siren 2014, 6–7)

¹⁷ Mehtonen & Siren 2014, 6–7.

Yksittäisenä huomiona alueiden eroista voidaan nostaa kohteluun liittyvien yhteydenottojen määrä. Tampereen seudulla kohteluasioiden määrä lisääntyi ja niitä tuli vuoden aikana 87. Kosken toiminta-alueella kohtelu antoi aiheen 118 asiointiin, vaikkakin määrä väheni vuodesta 2012. Yhteydenottoja oli Tampereen seudulla noin 1000 enemmän kuin Kosken sopimuskunnissa. Onko niin, että Keski-Suomessa sosiaalihuollon asiakkaat saavat huonompaa kohtelua vai ottavatko huonoa kohtelua saaneet sosiaalipalvelujen asiakkaat useammin yhteyttä sosiaaliamiehen kuin Tampereen seudulla? Vai ovatko päätökset siellä suurempi tyytymättömyyden aihe kohtelun jäädessä tuolloin vähemmälle huomiolle?

Välitystiliasiakkaiden määrää on seurattu myös Tampereen seudun kunnissa (taulukko 8), joissa välitystilien määrä on kasvanut vuoden aikana, kun Kosken sopimuskunnissa se oli vähentynyt muutamassa vuodessa. Verrattuna alueiden asukaslukuun, välitystilien käyttö on Kosken sopimuskunnissa Tampereen seudun kuntia yleisempää. Kosken sopimuskunnissa vuonna 2013 oli 1,58 välitystiliasiakasta tuhatta asukasta kohden kun Tampereen seudun kunnissa vastaava luku oli 1,22. Kuten Keski-Suomessakin kuntien välillä on eroja. Pirkkalassa ei välitystiliasiakkaita ole yhtäkään. Suurimmassa kunnassa on tässä tapauksessa myös eniten välitystiliasiakkaita. Tampereella välitystilejä käytetään runsaasti niin toimeentulotuessa kuin kehitysvammahuollossa Jyväskylään verrattuna.

Taulukko 8. Välitystiliasiakkaiden määrä Tampereen seudun kunnissa vuosina 2012–2013 (Lähde: Mehtonen & Siren 2014, 14)

<i>Kunta</i>	<i>2013</i>	<i>2012</i>
Tampere	284 (toimeentulotuki) 94 (kehitysvammahuolto)	268 (toimeentulotuki), 89 (kehitysvammahuolto)
Nokia	n. 20	22
Ylöjärvi	27	24
Kangasala	12	5
Lempäälä	20	11
Valkeakoski	16	14
Pirkkala	0	0
Orivesi	24	25
Pälkäne	1	1
Vesilahti	9	9
Yhteensä	n. 485	468

7 YHTEENVETO

Koske tuottaa sosiaaliasiamiespalvelun 21 keskisuomalaiseen kuntaan. Vuotuinen yhteydenottomäärä jatkoi kasvuaan: tilanteita kertyi 7 % enemmän vuoteen 2012 verrattuna. Vuonna 2013 tuli yhteensä 663 asiakastapahtumaa, joista 637 Kosken sosiaaliasiamiessopimuskunnista. Sosiaalipalveluihin tyytymättömien yhteydenottajien osuus oli edellisvuoden tapaan 77 % ja tietoa tarvitsi 23 %. Tavallisin palautteen kohde oli toimeentulotuki, josta kertyi 225 asiaa (204 vuonna 2012). Toimeentulotuessa kipukohtia ovat päätöksen sisältö ja hakemuksen käsittelyn hitaus. Lastensuojelusta yhteydenottoja tuli 138 (131) ja niissä yleisimpiä aiheita olivat kohtelukokemukset ja itsemääräämisoikeusongelmat. Myös vammaispalvelu työllisti päätöksillään ja palvelun toteutuksella aiempaa enemmän, asioita tuli 77 (64 vuonna 2012). Ikääntyneiden palveluita koskevat yhteydenotot lisääntyvät vuosi vuodelta, nyt niitä tuli 48 (40). Kehitysvammahuollosta tuli 25 (21) asiaa ja paljon julkisuudessa olleista omaishoidontuen menettelyistä asiointeja kertyi ainoastaan 13 (15).

Yhteydenottoaiheiden lisäksi asiakkaan asemaa tarkasteltiin selvittämällä kunnan toimeentulotukiohjeistuksen ajantasaisuutta ja saatavuutta sekä välitystilien määrää ja kehitystä. Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen valvontakäytännöt näyttävät myös vaihtelevan kunnittain jonkin verran.

Toimeentulotukiohjeistus

Luhankaa lukuunottamatta kunnissa on käytössä omat toimeentulotuen soveltamisohjeet ja useimmiten ne ovat sosiaalilautakunnan vahvistamat. Soveltamisohjeiden tilaa selvitettiin edellisen kerran vuonna 2010 mihin verrattuna on edetty hyvään ja avoimempaan suuntaan: ohjeet ovat nyt huomattavasti uudempia ja moni kunta julkaisee ne kotisivuilla. Yhdeksän kuntaa ilmoitti silti edelleen, että laadittuja soveltamisohjeita ei ole saatavilla kunnan internetsivuilla.

Ohjeden lähtökohtana on toimeentulotukilaki ja moni ohjeisto noudattelee STM:n toimeentulotukioppaan rakennetta. Kun sivumäärät vaihtelivat 5–29, voi päätellä, että joissakin kunnissa ohjeisto on yksityiskohtaisempi, toisissa on pelkästään täydennetty ministeriön ohjeistusta paikallisilla tiedoilla ja linjauksilla. Hiljattain päivitettyillä tukiohjeilla voi olla myös kääntöpuoli, jos uusi soveltamistapa on asiakkaan kannalta edeltäjänsä tiukempi. Toimeentulotuen soveltamisohjeiden erot vaikuttavat asiakkaan asemaan monin tavoin. Kuntien välillä on lukuisia eroja sekä tuloihin että menoihin liittyvissä menettelyissä, esimerkiksi asumiskulujen hyväksymisessä tai lasten harrastusmenojen ja luonapidon tukemisessa.

Välitystilitt

Parhaimmillaan välitystiliasiakkuus tukee asiakasta kohti raha-asoiden parempaa hallintaa ja itsenäistä selviytymistä. Muuramea lukuun ottamatta kaikissa Kosken sosiaaliasiamieskunnissa oli välitystiliasiakkaita vuoden 2013 lopussa yhteensä 416 vaihteluvälin ollessa 0–125. Kunnan asukasluvulla ei ole suoraa yhteyttä välitystilien määrään: Jyväskylässä välitystiliasiakkaita oli ainoastaan 7, kun Saarikan viiden kunnan alueella heitä oli 125 ja Äänekoskella 88.

Seuranta osoittaa välitystilien vähentyneen muutamassa vuodessa. Jos kyse on siitä, että asiakkaat eivät tarvitse välitystiliä raha-asoidensa ajan tasalla pitämiseen, suunta on hyvä. Jos tukea tarvittaisiin, mutta sitä ei saa tai tarjolla on vain itsemääräämisoikeutta enemmän rajoittava edunvalvonta, kehityssuunta on huolestuttava.

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut

Kolmea kuntaa lukuun ottamatta kunnissa oli joko omana tai ostopalveluna asumispalveluyksiköitä mielenterveyskuntoutujille. Yksikköjen määrä vaihteli vuoden 2014 alussa kunnittain tai yhteistoiminta-alueittain ja samoissa yksiköissä saattoi olla asukkaita useasta kunnasta. Valvonta- tai tarkastuskäyntejä ilmoitettiin tehdyksi niistä reiluun puoleen vuonna 2013.

Kuntia ei pyydetty erittelemään oman ja ostopalvelun määrää, mutta muutama kertoi, että palvelu hankitaan Keski-Suomen sairaanhoitopiiriltä. Sairaanhoitopiiri on järjestämisvastuussa Jyväskylän kaupungin ja Keski-Suomen seututerveyskeskuksen kuntien (paitsi Keuruu) mielenterveyskuntoutujien kuntouttavasta palveluasumisesta sekä asumispalveluista. Se hankkii kuntouttavaa palveluasumista ja asumispalveluita yksityisiltä tuottajilta ja valvoo hankkimiansa ostopalveluiden laatua puitesopimuksen nojalla. Palveluntuottajien on mahdollistettava tilaajan tarkastuskäynnit, myös ilman ennakkovaroitusta. Psykiatriasia palveluasumisyksiköitä on 1.5.2013 voimaan astuneen puitesopimuksen piirissä 47 ja valvontakäynnit käynnistivät keväällä 2014

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Keskisuomalaiset tekevät vähän asiakaslain mukaisia muistutuksia. Kuntien ilmoittama määrä oli 20 (17 vuonna 2012). Palvelu- ja kohtelupalautteesta päätellen muistutustarvetta olisi huomattavasti enemmän. Moni perustelee muistutusnihkeyttään sillä, että ei usko palautteen vaikuttavan tai pelkää vaikutuksen olevan päinvastainen ja kostautuvan jatkossa palvelun huononemisenä.

Hallintokantelut lisääntyivät jälleen. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi 64 (58 v. 2012) Kosken sosiaaliasiamieskuntien vastuulla olevaa sosiaalihuoltoa koskenutta hallintokantelua. Niistä yli puolet, 36 (21), ei johdantanut selvittämistä laajempiin toimenpiteisiin. Huomautus oli tuloksena 7 (9) kertaa, huomion kiinnittäminen 18 (19) ja käsityksen ilmaiseminen 3 (9) kertaa.

Vaikka sosiaalihuollon viranomaisten päätöksiin oltiin paljolti tyytymättömiä, oikaisuvaatimusten määrä laski sadalla (696->596). Luottamuselin hyväksyi vaatimuksista 4 % kun parina aiempänä vuonna osuus on ollut 4,6 % ja 7,4 %. Vaikka lautakuntakäsittely tuo yhä harvemmin tulosta, muutoksenhaku on tärkeää: viranomaisen korjaa virheellisiä päätöksiä itseoikaisuna, tyytymättömyys tulee päättäjien tietoon ja hallinto-oikeuteen voi valittaa vain luottamuselimen päätöksestä. Hylätyistä oikaisuvaatimuksista valitettiin hallinto-oikeuteen aiempaa vähemmän, mutta hallinto-oikeuden hyväksymien valitusten osuus nousi ollen nyt 39 % (33 % vuonna 2012). Muutoksenhaku näyttää tuottavan parhaiten tulosta itseoikaisuvaiheessa tai vasta hallinto-oikeudessa. Paikallisella muutoksenhaulla on etunsa, mutta kuntien taloudellisten paineiden kasvaessa ja käsiteltävien asioiden monimutkaistuessa luottamuselinkäsittely jää näennäisdemokratiaksi. Entä miten käy, kun SoTe-päätös laajentaa vastuualueita?

Onko käymässä niin, että osa kansalaisista pitää kiinni lakisääteisistä palveluista ja osa luopuu oikeuksistaan yhteisen edun nimissä? Lukuisat sosiaaliasiamiehen yhteyttä ottaneet henkilöt ovat pohtineet kannattaako hakea muutosta saati hakeako koko palvelua tai etuutta, koska kuntien ja valtion taloudellinen tilanne on niin tiukka. Paljo puhe kestävyysvajeesta on mennyt hyvin perille ja kansalaiset osallistuvat talouden tervehdyttämistalkoisiin - eivät niinkään kuntonsa kuin tuntuksa mukaan.

Kauanko viranomaiset ja luottamushenkilöt pystyvät jatkamaan tiukennuslinjalla? Oikeuskäytännöstä haetaan laeille tulkintaa ja soveltamisapua kerta toisensa jälkeen. Asiakaslakia säädettäessä tavoitteena oli palveleminen ensisijaisesti asiakkaan esille tuomien lähtökohtien mukaan, ei auttajan tai organisaation käytettävissä olevien niukkenevien rahkeiden rajoissa. Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen näkemyksen mukaan talousarvion valmistelijat ja päättäjät rikkovat perustuslain 19 §:ssä ja 22 §:ssä julkiselle vallalle asetetun velvollisuuden turvata ja edistää riittävien sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämistä, jos kunta talousarviosta päättäessään mitoittaa määrärahasa tietoisesti tiedossa olevaa tarvetta vähäisemmäksi¹⁸.

¹⁸ STM 2001:11 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet s.14

8 TOIMENPIDESUOSITUKSIA

1. Talousarvion valmistelijat ja päättäjät varaavat palvelujen järjestämiseen tiedossa olevaa tarvetta vastaavat määrärahat.
 2. Sosiaalihuollon asiakkaille laaditaan hoito- ja palvelu- tai vastaavat suunnitelmat lakien edellyttämällä tavalla, yhteisymmärryksessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen edustajiensa/läheistensä kanssa.
 3. Viranhaltijat käyttävät hallintopäätöksen itseoikaisumahdollisuutta silloin kun se on perusteltua ja luottamuselin toimii tosiasiallisena paikallisena muutoksenhakuasteena.
 4. Toimeentulotukea myönnetään laissa määritellyn tuen tarkoituksen mukaisesti, toimeentulon turvaamiseen **ja** itsenäisen selviytymisen edistämiseen. Perustoimeentulotukea sekä kunnan harkinnassa olevia täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea myönnetään tarpeen mukaan. Kunnan toimeentulotuen soveltamisohjeet laitetaan näkyviin kunnan kotisivuille.
 5. Välitystili on käytettävissä silloin, kun se on asiakkaan edun mukainen palveluvaihtoehto.
 6. Sosiaalihuollon asumispalveluyksiköitä valvotaan suunnitelmallisesti ja riittävästi.
-

LÄHTEET

- Keski-Suomen sairaanhoitopiiri: Psykiatrisen palveluasumisen ja asumispalveluiden valvontasuunnitelma.
- Lapsiystävällinen oikeus (ns. Follo-malli). Oikeusministeriö. Saatavana www-muodossa: <http://oikeusministerio.fi/fi/index/valmisteilla/lakihankkeet/oikeudenkayntijaioikeuslaitos/lapsiystavallinenoikeus-ns.follo-mallinkokeilukarajaoikeuksissa.html> [Viitattu: 15.4.2014.]
- Mehtonen, Taija & Siren, Mirja (2014) Sosiaaliasiamiehen selvitys. Kangasalan, Lempäälän, Nokian, Oriveden, Pirkkalan, Pälkäneen, Tampereen, Valkeakosken, Vesilahden ja Ylöjärven sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä vuonna 2013. 6.3.2014. Saatavana www-osoitteessa: http://www.tampere.fi/material/attachments/t/6Nrg52CWc/Tampereen_seutukunnan_sosiaaliasiamiehen_selvitys_2013.pdf [Viitattu: 10.3.2014.]
- Räty, Tapio (2013) Asiakkaan varat kunnan haltuun. Juristin nurkkaus 3/2013. Noste-lehti. Saatavana www-muodossa: <http://www.nosteessa.fi/juristin-nurkkaus/32013.html> [viitattu: 27.3.2013].
- STM 2013:4. Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille. Helsinki 2013. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:4. Saatavana www-muodossa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3385-9> [viitattu: 27.3.2013].
- STM 2012:21. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Helsinki 2012. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012: 21. Saatavana www-muodossa: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5065240&name=DLFE-22206.pdf [viitattu: 27.3.2013].
- STM 2007:13. Mielen terveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus. Helsinki, 2007. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:13.
- STM 2001:11 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Helsinki, 2001. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2001:11
- STM Tiedote 62/2014. Sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestäminen kattavasti viidelle alueelle. 23.3.2014. Saatavana www-muodossa: <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1878324> [viitattu: 1.4.2013].

LIITTEET

LIITE 1. Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2013 selvitystä varten

1. Kunta / yhteistoiminta-alue *

- Hankasalmi
- Joutsa
- Jyväskylä
- Jämsä
- Kinnula
- Konnevesi
- Kuhmoinen
- Laukaa
- Luhanka
- Muurame
- Perusturvaliikelaitos Saarikka
- Petäjävesi
- Pihtipudas
- Toivakka
- Uurainen
- Viitasaari
- Äänekoski

2. Tietojen antajan *

Nimi _____

Puhelin _____

Sähköposti _____

TOIMEENTULOTUKI

3. Onko kunnassanne oma toimeentulotukiohjeisto? *

Kyllä. Merkitse alla olevaan tekstikenttään, milloin toimeentulotukiohjeisto on viimeksi käsitelty sosiaali-/perusturvalautakunnassa? _____

Ei

4. Onko toimeentulotukiohjeisto nähtävillä kunnan kotisivuilla? *

Kyllä

Ei

Jos kunnassa on toimeentulotukiohjeisto, pyydän lähettämään sen sosiaaliamiehelle.

VÄLITYSTILIT

5. Minkä verran kunnassanne oli vuoden 2013 lopussa välitystilejä? kpl *

MIELENTERVEYSKUNTOUTUJIIEN ASUMISPALVELUT

6. Kuinka monta mielenterveyskuntoutujien asumispalveluyksikköä (omia tai ostopalveluna) on kuntanne käytössä? kpl *

7. Kuinka monessa näistä on tehty kunnan valvontakäynti vuonna 2013? *

SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAIN MUKAISET MUISTUTUKSET

8. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2013 (kpl) *

MUUTOKSENHAKU

9. Kuinka monta sosiaalihuollon palveluista ja lasten päivähoidosta tehtyä oikaisuvaatimusta lautakunta/jaosto käsitteli vuonna 2013? *

10. Kuinka moni oikaisuvaatimus koski

Toimeentulotukea _____

Vammaispalveluja _____

Lastensuojelua _____

Lasten päivähoitoa _____

Muuta sosiaalihuoltoa _____

11. Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta/jaosto muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi? kpl *

12. Kuinka monesta lautakunnan/jaoston päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen v. 2013? kpl *

Yhteensä _____

Joista hallinto-oikeus muutti/palautti _____

13. Kuinka monta kuntanne sosiaalihuollon asiakkaan tekemää valitusta korkein hallinto-oikeus ratkaisi v. 2013 *

Yhteensä _____

Joista asiakkaan eduksi _____

SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

14. Miten sosiaaliasiamiestointaa tulisi mielestänne kehittää, jotta kunta, työntekijät ja kuntalaiset hyötyisivät toiminnasta mahdollisimman paljon?

Kiitos vastauksestanne!

LIITE 2. Kosken sosiaaliasiamiesten asiatilasto aiheittain ja kunnittain 1.1.–31.12.2013 (2012)

	Toimeen- tulotuki	Lasten- suojaus	Ikääntyneiden palvelut	Vammais- palvelut	Kehitysvammahuolto	Omaishoidon tuki	Perhe- asiat	Kotipalvelu	Päihde- huolto	Lasten päivähoito	Muu sosiaalityö	Muu palvelu	Yhteensä	%
Hankasalmi	9 (5)	0 (1)	1 (4)	2 (5)	2 (3)	0 (1)	0 (0)	1 (0)	1 (1)	0 (2)	0 (2)	0 (1)	16 (25)	2,5 (4,1)
Joutsa	2 (1)	8 (2)	2 (3)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	15 (9)	2,4 (1,5)
Jyväskylä	136 (117)	70 (70)	19 (13)	36 (35)	16 (16)	9 (8)	13 (7)	1 (6)	1 (4)	1 (3)	5 (8)	30 (21)	337 (308)	52,9 (51,1)
Jämsä	9 (5)	6 (9)	5 (2)	10 (1)	2 (0)	1 (5)	1 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (1)	1 (1)	4 (6)	41 (30)	6,4 (5,0)
Kannonkoski	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0,2 (0)
Karstula	1 (2)	1 (4)	0 (0)	0 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	4 (7)	0,6 (1,2)
Kinnula	1 (2)	6 (5)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (7)	1,7 (1,2)
Kivijärvi	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)	0,5 (0)
Konnevesi	0 (1)	4 (7)	0 (1)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (11)	1,1 (1,8)
Kuhmoinen	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	2 (12)	0,3 (0,2)
Kyyjärvi	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (1)	0,2 (0,2)
Laukaa	17 (7)	13 (5)	6 (2)	22 (10)	0 (1)	1 (0)	2 (4)	0 (0)	1 (0)	0 (1)	0 (3)	2 (2)	64 (35)	10,0 (5,8)
Luhanka	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (2)	0 (2)	0 (0,3)
Muurame	8 (8)	6 (2)	3 (2)	0 (1)	1 (0)	1 (1)	1 (3)	1 (0)	0 (0)	0 (4)	1 (1)	3 (1)	25 (23)	3,9 (3,8)
Petäjävesi	6 (4)	0 (2)	1 (0)	2 (6)	1 (0)	0 (0)	0 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (2)	0 (1)	10 (18)	1,6 (3,0)
Pihtipudas	0 (5)	1 (5)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (5)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	3 (16)	0,5 (2,7)
Saarijärvi	6 (10)	6 (4)	2 (3)	0 (3)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (3)	17 (23)	2,7 (3,8)
Toivakka	0 (1)	1 (1)	0 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	6 (4)	0,9 (0,7)
Uurainen	0 (1)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (2)	2 (8)	0,3 (1,3)
Viitasaari	5 (4)	2 (3)	5 (5)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	4 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (3)	18 (18)	2,8 (3,0)
Äänekoski	23 (31)	13 (7)	3 (3)	1 (0)	0 (1)	0 (0)	5 (6)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (3)	6 (6)	54 (57)	8,5 (9,5)
Yhteensä	225 (204)	138 (131)	48 (40)	77 (64)	25 (21)	13 (15)	33 (35)	12 (7)	3 (6)	1 (11)	11 (20)	51 (49)	637 (603)	100,0
Kunnat %	35,3 (33,8)	21,7 (21,7)	7,5 (6,6)	12,1 (10,6)	3,9 (3,5)	2,0 (2,5)	5,2 (5,8)	1,9 (1,2)	0,5 (1,0)	0,2 (1,8)	1,7 (3,3)	8,0 (8,1)	100,0	
Muu kunta	9 (9)	6 (3)	4 (1)	3 (0)	1 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (4)	26 (17)	
Kaikki yht.	234 (213)	144 (134)	52 (41)	80 (64)	26 (21)	13 (15)	35 (35)	12 (7)	3 (6)	1 (11)	11 (20)	52 (53)	663 (620)	
Kaikki yht. %	35,3 (34,4)	21,7 (21,6)	7,8 (6,6)	12,1 (10,3)	3,9 (3,4)	2,0 (2,4)	5,3 (5,6)	1,8 (1,1)	0,5 (1,0)	0,2 (1,8)	1,7 (3,2)	7,8 (8,2)	100,0	



K O S K E
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Osoite:

Matarankatu 4
40100 Jyväskylä

www.koskeverkko.fi