



KOSKE
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

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

**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
VUODELTA 2010**

EIJA HIEKKA
HANNELE METSÄRANTA

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Osoite

Matarankatu 4, 40100 Jyväskylä

www.koskeverkko.fi

Painopaikka

Sovatek, Jyväskylä 2011

SAATTEEKSI

Hyvän kohtelun laki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, on täyttänyt kymmenen vuotta. Sosiaalihuollon asiakaslaki pyrkii turvaamaan laadukkaan sosiaalihuollon ja hyvän kohtelun ja kiinnittää huomiota erityisesti paljon hoivaa ja huolenpitoa tarvitsevien ihmisten, vanhusten, kehitysvammaisten ja alaikäisten asemaan ja oikeuksiin. Kyse on pienten ihmisten suurista asioista, elämänlaadusta ja inhimillisyydestä.

Sosiaaliasiamiehet ovat vuosittain koonneet palautetta sosiaalihuollon palveluiden ja tukitoimien käyttäjiltä ja välittäneet sitä kuntiin palvelujen kehittämisessä huomioon otettavaksi. Kehitys on ollut kahdensuuntaista. Jos palvelutarve kasvaa nopeammin kuin niiden järjestämiseen käytettävissä olevat varat, toisen palvelun kehittäminen voi olla pois jonkin toisen palvelun käyttäjiltä. Sosiaalihuollon asiakkaat ovat eriarvoisessa asemassa, sekä saman kunnan eri palveluissa että eri kunnissa.

Vuosikymmenessä kunnille on säädetty monia uusia velvoitteita ja annettu palveluja koskevia suosituksia. Taloudelliset suhdanteet ja verokertymät ovat vaihdelleet. Moni kunta on liittynyt osaksi isompaa kuntaa. Palveluja on yhdenmukaistettu, keskitetty, kilpailutettu, ulkoistettu ja yksityistetty. Kunnilta edellytetään yhteistoimintaa, mutta riittävän laajan asukasohjan saavuttamiselle on noussut monenlaisia esteitä. Muutoksille ei kuitenkaan näy loppua, sillä sosiaalihuollon lakiuudistuskin on vasta alussa. Eduskunta-vaalien vuosi on eräänlainen arviointivaihe, jolloin on hyvä miettiä mennyttä ja tulevaa, mitä halutaan ja millaiset arvot meitä ohjaavat. Sekä äänestäjillä että tulevilla päättäjillä on edessä tärkeitä valintoja.

Tässä kunnanhallitukselle annettavassa selvityksessä kuvaamme sosiaalihuollon asiakkaan aseman kehitystä niissä kuudessatoista keskisuomalaisessa kunnassa, joilla oli vuonna 2010 sopimus sosiaaliasiamiestoiminnasta Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen kanssa.

Jyväskylässä 8.4.2011

Eija Hiekka

Hannele Metsäranta

sosiaaliasiamies

sosiaaliasiamies

044 265 1080

044 265 1064

SISÄLLYS

1	10 VUOTTA ASIAKASLAKIA JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTAA	5
1.1	Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta	5
1.2	Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa	6
1.3	Kohtelu, kohtelu ja kohtelu	7
1.4	Muistutus on vähän käytetty kehittämisväline	8
2	MILTÄ ASIAKKAAN ASEMA NÄYTTI KOSKEN SOSIAALIASIAMIESKUNNISSA VUONNA 2010?	10
2.1	Sosiaaliasiamiesasiat kunnittain	10
2.2	Sosiaaliasiamiesasiat aiheittain	15
3	KUNTAKYSELYN TULOKSET	21
3.1	Sosiaalityöntekijätilanne Kosken sosiaaliasiamieskunnissa	21
3.2	Sosiaaliviranomaisen tavoitettavuus	24
3.3	Sakkomaksut eli kunnan osarahoittama työmarkkinatuki	25
3.4	Lastensuojeluilmoitusten määrä	27
3.5	Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma	28
3.6	Toimeentulotuki	31
3.7	Kunnan omat toimeentulotuen soveltamisohjeet	33
3.8	Välitystilit	36
3.9	Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus	38
4	KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU	41
4.1	Hankasalmi	41
4.2	Joutsa	44
4.3	Jyväskylä	47
4.4	Jämsä ja Kuhmoinen	56
4.5	Kinnula	58
4.6	Konnevesi	60
4.7	Laukaa	62
4.8	Luhanka	66
4.9	Muurame	67
4.10	Petäjävesi	71

4.11	Toivakka	73
4.12	Uurainen	75
4.13	Wiitaunioni: Pihtipudas ja Viitasaari	77
4.14	Äänekoski	81
5	MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU	84
6	VOIKO ASIAKKAAN ASEMAA JA KUNTIA VERTAILLA?	87
6.1	Mitä vertaillaan ja miksi?	87
6.2	Oulun ja yhdeksän ympäristökunnan sosiaaliasiamiesselvityksen kertomaa vuodelta 2010	88
6.3	Tampereen ja yhdeksän ympäristökunnan sosiaaliasiamiesselvitys vuodelta 2010	90
6.4	Kosken sosiaaliasiamieskuntien ja Oulun sekä Tampereen seutujen vertailua	92
7	POHDINTAA SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN ASEMASTA	94
8	TOIMENPIDESUOSITUKSIA	97

1 10 VUOTTA ASIAKASLAKIA JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTAA

1.1 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta

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

Sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetään kunnille velvollisuus nimetä sosiaaliasiamies, jonka tulee olla perehtynyt sosiaalihuollon lainsäädäntöön. Sosiaaliasiamies on sosiaalihuollosta riippumaton ja puolueeton asiakkaan näkökulmaan huomiota kiinnittävä henkilö, jonka tehtävänä on:

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

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

1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Koske) on järjestänyt sosiaaliasiamiestoimintaa vuodesta 2004 ja toiminta on laajentunut kattamaan noin 90 % keskisuomalaisista. Vuonna 2010 Kosken sosiaaliasiamiestoiminnassa oli 16 kuntaa: Hankasalmi, Joutsa, Jämsä, Jyväskylä, Kinnula, Konnevesi, Kuhmoinen, Laukaa, Luhanka, Muurame, Petäjävesi, Pihtipudas, Toivakka, Uurainen, Viitasaari ja 1.5. alkaen myös Äänekoski. Koskessa työskentelee kaksi sosiaaliasiamiestä, joilla on sosiaalihuollon ammatillinen kelpoisuus. Eija Hiekka on päätoiminen sosiaaliasiamies ja lastensuojelun erityissosiaalityöntekijä Hannele Metsäranta on työskennellyt oman toimensa ohessa Jyväskylässä Palokan, Tikkakosken ja Vaaajakosken sosiaaliasiamiehenä. YTM Tanja Hänninen työskenteli Hannele Metsärannan vuorotteluvapaan sijaisena 1.8.- 31.12.2010.

Sosiaaliasiamiestyö jakaantuu asiakaspalveluun sekä tiedotus- ja kehittämistyöhön. Valtaosa asiakasneuvonnasta ja ohjauksesta tapahtuu puhelimitse, mutta tarvittaessa sovitaan tapaaminen tai yhteisneuvottelu. Sosiaaliasiamiehet tavoittaa parhaiten puhelinaikaan ja yhteydenottopyyntöjä voi jättää vastaajaan ja sähköpostiin. Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia, mutta asiamiessopimuksen tehneet kunnat osallistuvat toiminnan järjestämiskustannuksiin pääsääntöisesti asukaslukunsa mukaisessa suhteessa. Vuonna 2010 järjestettiin yksi sosiaaliasiamiestoimintaa ohjaava kuntakokous.

Sosiaaliasiamiehet kävivät toimialueensa kunnissa tapaamassa asiakkaita ja työntekijöitä sekä tutustumassa sosiaalihuollon toimipaikkoihin ja järjestötoimintaan. Sosiaaliasiamies Eija Hiekalla oli puheenvuoro valtakunnallisilla sosiaaliasiamiespäivillä Helsingissä (4-5.2.2010). Sosiaalityön tutkimuksen päivillä Jyväskylässä 18-19.2.2010 hän veti parityönä työpajaa aiheesta Oikeudenmukainen ja kunnioittava sosiaalityö tiukan talouden oloissa. Vuosi 2010 oli Euroopan köyhyyden ja syrjäytymisen torjunnan teemavuosi. Suomessa teemavuoden tunnuksia olivat Rakennetaan yhteiskunta kaikille ja Stop köyhyys. Päätoiminen sosiaaliasiamies osallistui teemavuoden tapahtumiin köyhyysillan juontajana (Jyväskylä 17.9.2010) ja panelistina eduskunnassa järjestettyyn kansalaisten ja päättäjien yhteis-seminariin (Helsinki 25.11.2010). Oppilaitosyhteistyö on vakiintunutta. Päätoimisella sosiaaliasiamiehellä on ollut opetustehtäviä sekä Jamk:ssa, Jyväskylän yliopistossa että JAO:ssa.

1.3 Kohtelu, kohtelu ja kohtelu

Sosiaalihuollon asiakaslakia on nimitetty myös hyvän kohtelun laiksi. Vuodet sosiaaliasiamiehenä ja tuhannet asiakaspalautteet ovat vahvistaneet käsitystä hyvän kohtelun ja vuorovaikutuksen tärkeydestä. Hyvää kohtelua, asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta korostavaa asiakaslakia tarvitaan, sillä sosiaalihuollon asiakkaan asemassa on edelleen paljon parannettavaa.

Suurin osa sosiaalipalveluista todennäköisesti täyttää korkeatkin laatuksiterit ja asiakaskyselyissä palvelut todetaan kouluarvosanoilla mitaten yleensä sängen hyväksi. Sosiaaliasiamiehellekin välittyy paljon myönteistä palautetta eri palveluista; siitä miten joku toinen työntekijä toimi, tai miten toisessa kunnassa tehtiin, tai miten tilannetta nyt korjattiin ja palvelu parani. Usein asiakkaiden kuvaamat palvelukokemukset ovat kuitenkin toista maata. Vuodet kunnallisena viranomaisena sosiaalityön eri tehtävissä antavat perspektiiviä ja auttavat suhteuttamaan palautetta. Yleensä asiakkaiden kokemukset ovat tosia. Ne ovat heille ainutkertaisia henkilökohtaisia kokemuksia, joita toinen ei pysty täysin jakamaan eikä myöskään pois selittämään.

Sosiaaliasiamies on monesti jakanut asiakkaan kokemaa osallistumalla palvelureihin ja erilaisiin selvittelytilanteisiin. Asiakas kokee usein asioiden tuolloin sujuvan hyvin ja hän onkin saattanut ihmetellä kuinka työntekijä oli vaikuttanut nyt kuin eri ihmiseltä. Ulkopuolisen tahon osallistuminen voi tuoda työntekijöiden työskentelyyn sekä tarkkuutta että joustavuutta. Toisaalta kyse voi olla siitä, että asiakas on vapautuneempi ja turvallisemmalla mielellä, kun hänellä on tukea paikalla. Asiamies on joutunut monet kerrat todistamaan sitä, että palvelu on kohteliasta, mutta samalla lähes täysin asiakkaan mielipiteitä ja näkemyksiä kuulematonta ja huomiota ottamatonta. Vaikka paljon puhutaan asiakaslähtöisyydestä ja asiakkaiden osallistamisesta, palvelut ja menettelyt ovat edelleen varsin organisaatio- ja viranomaislähtöisiä.

Monesti samassa palvelutilanteessa on koettu sekä huonoa kohtelua että menettelyä ja asiakas tuntee myös itsemääräämisoikeuttaan loukatun. Tällainen voi olla esim. tilanne, jossa sosiaaliviranomainen asiakkaan mielipidettä kysymättä maksaa tämän vuokran suoraan vuokranantajalle, vaikka asiakas olisi halunnut mahdollisen toimeentulotuen tililleen ja maksaa laskunsa itse. Viranomaisen menettelyssä oli hyvä tarkoitus. Suora toiminta oli nopein tapa hoitaa asia, asiakkaalle helpointa ja se on monien toivoma, tuen varmasti tärkeään tarkoitukseen suuntaava toimeentulotuen maksatustapa. Menettelyssä on kuitenkin monia vikoja: asiakasta ei

kuultu eikä hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitettu. Vai eikö häneen luotettu? Salassapitokin rakoili, sillä vuokranantaja voi päätellä kunnalta tulevan maksun toimeentulotueksi. Toimeentulotuen tarkoitus on taata vähintään välttämätön tuki ja tukea myös asiakkaan itsenäisen selviytymisen edellytyksiä, ei tarjota automaattista maksupalvelua silloin, kun siihen ei ole tarvetta.

Lukuisista yhteydenotoista päätellen toimeentulotuessa vallitsee edelleen monin paikoin huoltoapulain aikainen kontrollihenki. Viranomaisella on valta ja asiakas on hallintoalamainen. Asetelma ei ole ehkä näkyvä, mutta se henkii epäluottamusta asiakasta kohtaan ja tuntuu nöyryyttävältä. Tällaisia ovat esim. tilanteet, joissa asiakkaalta pyydetään lisätietoja asioista, jotka hän on jo viranomaiselle toimittanut, joskus useaankin kertaan. Asiakkaalla on velvollisuus antaa välttämättömät tiedot, mutta mennäänkö tietopyynnöissä joskus liian pitkälle? Suuren tietomäärän toimittamisen jälkeen viranomaisen päätös voi silti vaikuttaa hätäiseltä osaratkaisulta. Eriytyneet palvelut tuottavat väliinputoajia, asiakasta ohjataan paikasta toiseen eikä asia tunnu kuuluvan kenellekään.

Viidesosa, 21 %, vuonna 2010 sopimuskunnista tulleista yhteydenotoista sisälsi kohtelupalautetta. Kohtelu oli oleellinen osa 105 asiassa. (Vuonna 2009 käytetyssä tilastoinnissa pääasiallisena yhteydenoton syynä kohtelu oli 19 kertaa.) Lisäys ei kuitenkaan ole yhtä suuri, sillä kohtelupalautetta on tullut aiemminkin runsaasti, mutta vasta nykyisessä tilastoinnissa se tulee paremmin esille, kun tehtäväalue ja yhteydenoton syy kirjataan erikseen. Useimmista sosiaalihuollon palveluista tuli palautetta huonoksi koetusta kohtelusta, mutta etenkin lastensuojelussa (34 asiointia) toimeentulotuessa (30), lapsen isyyttä, elatusta, huoltoa ja tapaamista koskevissa perheasioissa (9), ikääntyneiden palveluissa (6) ja vammais-/kehitysvamma palveluissa (10) kohtelu-, menettely- ja itsemääräämisoikeudelliset kysymykset kietoutuvat toisiinsa tiiviiksi vyyhdiksi.

1.4 Muistutus on vähän käytetty kehittäm väline

Asiakaslain 23 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ollessaan tyytymätön sosiaalihuollossa saamaansa palveluun tai kohteluun. Kuudentoista kunnan sosiaalipalvelujen määrään ja sosiaaliamiehille tulleeseen palautteeseen nähden muistutuksia palvelu- ja kohtelukokemuksista tehtiin edelleen vähän, neljässä kunnassa yhteensä 10 (11), niistä 6 (6) koski Jyväskylää.

Jos asiakkaat käyttävät vähän muistutusta, vähän sitä taitavat hyödyntää palveluntuottajatkin. Muistutusvastausten laatu vaihteli ja asiakkaat antoivat niistäkin palautetta. Yleensä palvelusta vastaava taho oli selvittänyt asiakkaan tekemän muistutuksen palvelutilannetta ja pyrkinyt löytämään hiertävät asiat. Oli myös tilanteita, jolloin muistutusvastaus pahensi asiaa. Niin kävi, kun vastaaja keskittyi kuvaamaan alaisensa pitkää kokemusta, puolustamaan tämän toimia ja asiakkaan kokemus ohitettiin pahoittelematta tapahtunutta. Joskus vastaus meni ohitse - pitkä selvitys näytti hyvältä, mutta varsinainen asia jäi käsittelemättä. Asiointikokemuksen kirjalliseen muotoon pukeminen on usein hankalaa ja monesti asiat selviävät parhaiten palautepalaverissa. Muistutus on tilaisuus ottaa opiksi ja vaikka kritiikkiin ei olisi palveluntuottajan kannalta erityistä aihetta, asia kannattaa selvittää ja vastata jokaiseen muistutukseen huolellisesti.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira on 21.6.2010 ohjeistanut kuntia¹ muistutusmenettelyn käytöstä sosiaalipalveluissa todetun mm: ”Asiakkaiden ja heidän omaistensa yhteydenottojen asianmukainen käsittely vähentää yhteydenottoja valvontaviranomaisiin sekä epätarkoituksenmukaisia kanteluprosesseja, jotka työllistävät myös sosiaalihuollon palveluntuottajaa yleensä enemmän kuin asian käsittelyminen muistutuksena tai muulla tavoin. Valvontaviranomaisille tehtyjen sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevien kantelujen määrä on lisääntynyt vuosi vuodelta. Valvonnassa saadun tiedon perusteella on ilmeistä, että muistutusmenettelyä ja muistutukseen vastaamista ei ole organisoitu eikä ohjeistettu riittävän hyvin. Asiakkaat eivät ole aina saaneet vastausta, annettuja vastauksia ei ole perusteltu tai asiaa ei ole selvitetty riittävästi ennen vastaamista.”

Valvira suosittaa palveluntuottajia informoimaan asiakkaitaan muistutuksen tekemisen mahdollisuudesta siten, että asiakkaille syntyy kuva turvallisesta ja asiakaspalveluun myönteisesti vaikuttavasta menettelystä. Muistutuslomakkeiden tulisi olla helposti saatavilla. Kuntien tulisi nimetä henkilöt, joille muistutus osoitetaan. Lainsäätäjän tarkoitus on ollut, että muistutuksen käsittelee taho, jolla on toimivaltaa tilanteen muuttamiseen, mikäli siihen on aihetta. Hankittaessa palveluja yksityiseltä palvelujen tuottajalta joko ostopalvelusopimuksella tai palvelusetelillä niitä koskevat muistutukset on syytä osoittaa kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle.

¹ Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira Ohje 8/2010 21.6.2010 Muistutusmenettelyn käyttö sosiaalipalveluissa

Jokaisessa sosiaalihuollon toimintayksikössä pitää sopia menettelytavoista muistutusten asianmukaiseksi käsittelemiseksi. Valvira:n mukaan: ”Asiakkaita tulisi ensisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai tarvittaessa esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Jos ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, asianomaisen toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Asiakkaan tulee saada muistutukseen selkeä ja asiallinen vastaus, josta on käytävä muun ohella ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia muuten on ratkaistu. Ratkaisu on aina perusteltava. Asiakkaalle tulee kertoa, että muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta, mutta asia voidaan ottaa uudelleen käsitelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotain uutta.”

Palveluntuottajien kannattaa analysoida säännöllisesti muistutukset ja yhteydenotot ja hyödyntää saatua tietoa palvelujensa laadun kehittämisessä. Toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti, objektiivisesti ja asianmukaisesti ja niihin vastataan viimeistään neljässä viikossa.

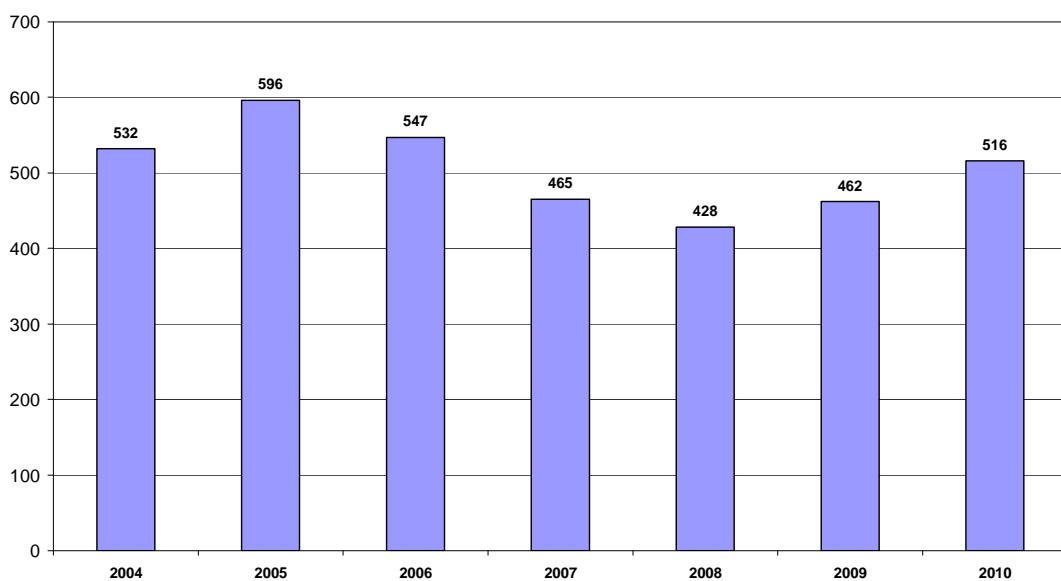
2 MILTÄ ASIAKKAAN ASEMA NÄYTTI KOSKEN SOSIAALIASIAMIESKUNNISSA VUONNA 2010?

2.1 Sosiaaliasiamiesasiat kunnittain

Sosiaaliasiamiehillä oli edellisvuosia enemmän kysyntää. Suurin selittävä tekijä lienee se, että Kosken asiamiestoimintaan liittyi lisää kuntia: Kuhmoinen tuli takaisin yhdessä Jämsän kanssa ja 1.5. alkaen mukaan tuli myös Äänekoski. Asiamieskuntien lisääntynyt määrä selittää osan yhteydenottojen muutoksista, mutta ei kaikkea. Vuonna 2010 eri asioita koskevia yhteydenottoja tuli 516 (vuonna 2009 462). Muista kuin sopimuskunnista otettiin yhteyttä vähemmän, vain 13 asiassa (38 vuonna 2009). Sama asia tilastoidaan vain kerran, joten kyseessä ovat yleensä eri asiat ja eri asiakkaat. Eniten on kertaluonteisia neuvonta- ja selvitystehtäviä, mutta mukana on myös selvittely- ja sovitteluprosesseja, jotka ovat vaatineet useita tapaamisia erilaisilla kokoonpanoilla.

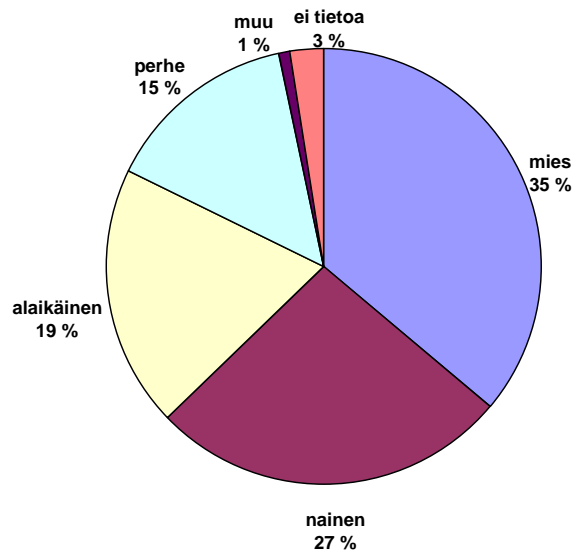
Asiakkaan aseman ja sen kehityksen tarkastelu pohjautuu yhteydenotto-
määriin ja niiden kertomaan. Sisällöllisemmin asioita käsitellään ja asiak-
kaiden antamaa palautetta hyödynnetään kuntakäynneillä, työntekijöiden
työkokouksissa ja koulutuksissa.

Kuvio 1. Kosken sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004 - 2010



Luvuissa ovat mukana myös muista kuin sopimuskunnista tulleet yhtey-
denotot. Yhteydenottoja tuli melko tasaisesti, mutta tahti kuitenkin kiih-
tyi vuoden viimeisellä neljänneksellä. Vähiten asiointia oli heinä- ja elo-
kuussa.

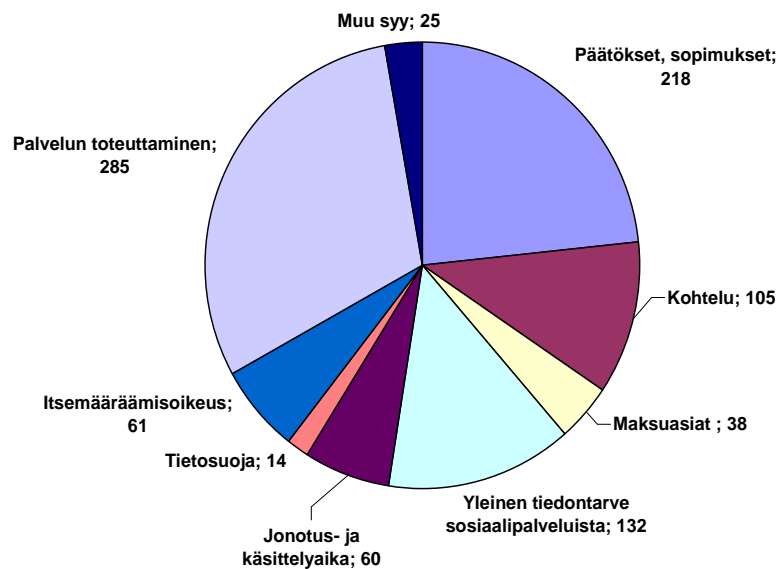
Kuvio 2. Kosken sosiaaliamiesasioiden asiakasjakauma vuonna 2010



Tavallisimmin asialla oli asiakas itse (70 %), mutta myös heidän edustajiansa osuus oli suuri (24 %). Henkilöstön yhteydenottojen osuus oli 6 %. Monina vuosina asiakasjakauma on ollut hyvin tasainen, nyt miehet olivat enemmistönä 35 %:n osuudella. Reilu neljännes asioista tuli naisilta, viidennes kohdistui lapsia koskeviin palveluihin ja 15 % oli perheiden asioita.

Yleensä asioinnit koskivat kunnan omaa sosiaalipalvelua (84 %) ja vain 5 % kunnan hankkimaa ostopalvelua. Monesti kyse oli Kelan, terveydenhuollon tai muista palveluista (10 %) ja kuntayhtymän tai vastaavan palvelut samoin kuin täysin yksityiset palvelut olivat yksittäisiä niiden osuuden jäädessä yhteen prosenttiin. Yhteydenotto oli luonteeltaan useammin tyytymättömyyttä (66 %) kuin tiedustelua (34 %)

Kuvio 3. Kosken sosiaaliasiamieskunnista vuonna 2010 tulleiden yhteydenottojen syyt

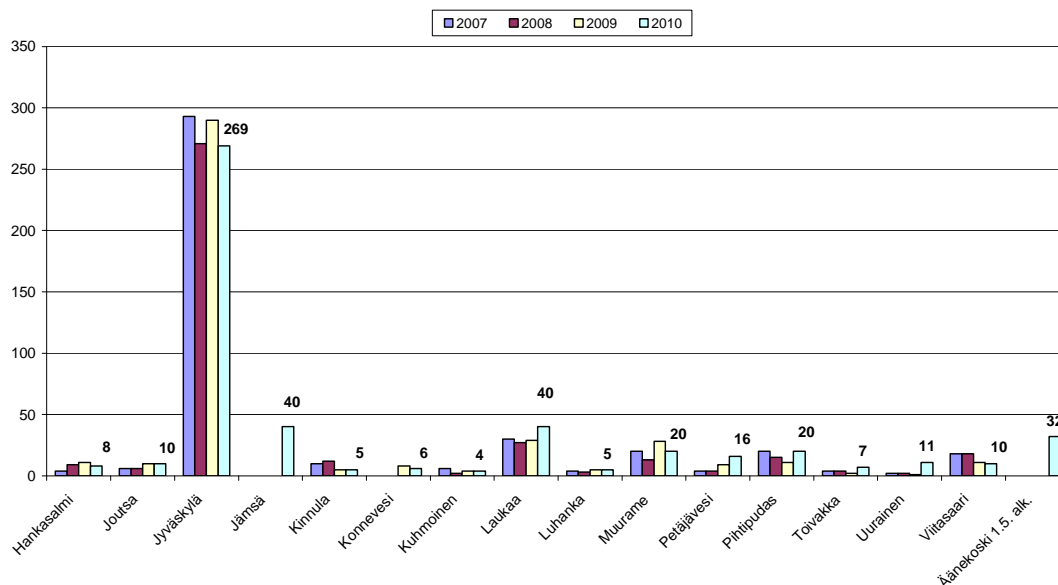


Samaan yhteydenottoon voi sisältyä useita asioita: hakemuksen käsittely kesti pitkään ja kun päätös lopulta tuli, se saattoi aiheuttaa tyytymättömyyttä ja kysyttävää menettelystä ja päätöksen perusteluista. Yleisimmin palaute kohdistui sosiaalipalvelun toteuttamistapaan (285) ja viranomaisien tekemiin päätöksiin (218). Monella oli tarve tietää sosiaalipalveluista ja niiden saamisen edellytyksistä (132). Kohtelun laadulla on hyvin suuri merkitys sosiaalihuollon palveluissa ja yhteydenoton joko ainoaksi tai yhdeksi syyksi se kirjattiin 105 kertaa. Asiakkaat kuvasivat saamaansa hyvää tai huonoa kohtelua tarkasti ja taitavasti, oma-aloitteisesti ja kyselemättä. Monille uuden asiansa kanssa kipuilevalle muistui mieleen joku vuosien takainen hyvän kohtelun tilanne, jolloin palvelu oli ollut loistavaa ja ihmisläheistä. Muutosta oli tapahtunut onneksi myös toisinpäin, palvelu ja kohtelu olivat nyt parempia. Joskus vertailuasetelma tuli lähempää, kun työntekijän vaihtuminen johti hyvin toisenlaiseen menettelyyn ja kuuntelemattomuuden kokemukseen.

Maksuasioissa (38) oli yleensä kyse asumispalvelujen tai laitoshoidon asiakasmaksuista. Jonotus- ja käsittelyaika (60) tuntui pitkältä toimeentulossa tai kun vanhus odotti sopivaa asuinpaikkaa. Moni joutui myös

odottamaan vammaispalvelupäätöstä samoin kuin kirjallista lastensuojelun asiakassuunnitelmaa, suunnittelutilaisuudesta oli saattanut kuluu kuukausia, joskus vuosikin. Itsemääräämisoikeuskysymykset (61) ja kuuntelemattomuuden kokemukset tulivat vastaan monissa eri palveluissa. Tietosuojakysymyksiä käsiteltiin 14 kertaa.

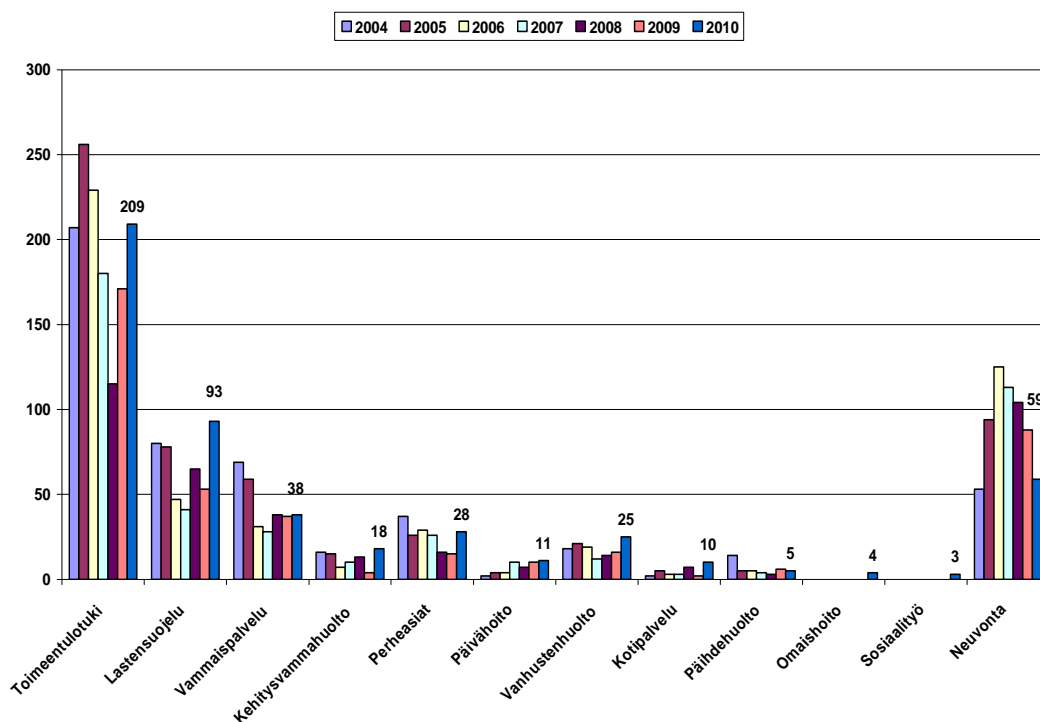
Kuvio 4. Kosken sosiaaliasiamieskunnista tulleiden asiakasasioiden määrä kunnittain vuosina 2007 - 2010



Jyväskylässä ja Muuramessa asiamäärä laski edellisvuodesta, Laukaassa, Petäjävedellä, Pihtiputaalla, Toivakassa ja Uuraisilla nousi. Muissa kunnissa asiointia oli suunnilleen saman verran kuin vuonna 2009. Jämsä liittyi Kosken sosiaaliasiamieskuntiin vuoden alussa ja Äänekoski 1.5.2010. Muutoksista johtuen vertailutiedot ovat puutteelliset, mutta se on tiedossa, että vuonna 2009 Äänekoskella oli 41 sosiaaliasiamiesasiaa.

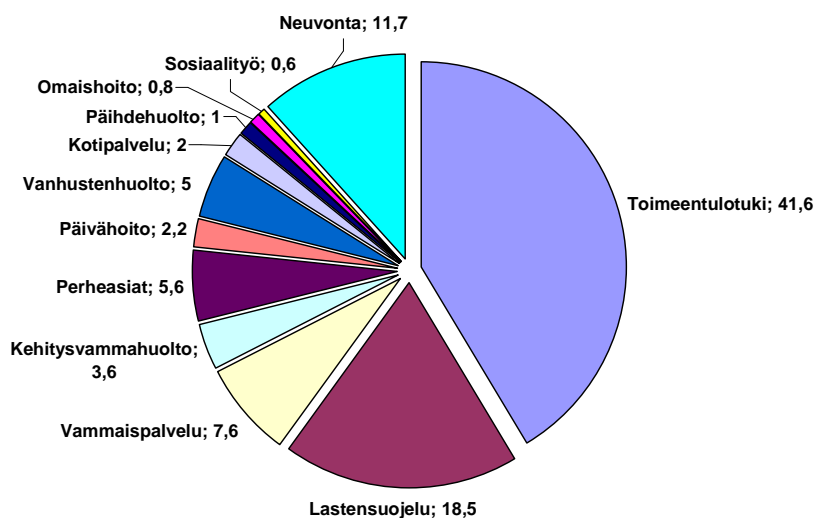
2.2 Sosiaaliamiesasiat aiheittain

Kuvio 5. Kosken asiamieskuntien asiamäärät aiheittain vuosina 2004 – 2010



Pylväskuvio osoittaa kuinka sosiaalihuollon osa-alueet näkyvät sosiaaliamiestyössä ja millaista kehitys on ollut viime vuosina. Toimeentulotukea koskeva palaute lisääntyi edellisvuodesta, samoin lastensuojelun ja perheasioiden asiointi. Vuonna 2010 käyttöön otettu asiakastilastointi muutti palvelujaottelua siten, että lasten huolto- ja tapaamisasiat sekä elatusasiat ovat nyt nimikkeellä perheasiat. Vammaispalvelujen palaute on pysytellyt samalla tasolla kolme vuotta, mutta kehitysvammahuollosta palautetta tuli vaihteeksi enemmän. Lasten päivähoidosta palautetta tulee edelleen vähän, mutta se on ollut kasvamaan päin. Tilanne on samansuuntainen vanhustenhuollossa. Päihdehuollon asioita tulee muutamia vuosittain. Aiemmin mukana olleet kohtelu ja tietosuoja poistettiin tästä luokittelusta, ne ovat nyt yhteydenoton syitä. Uusia alueita ovat omaishoito ja sosiaalityö, kummastakin tuli vain muutama asiointi. Pelkän neuvonnan yhteydenotot vähenivät edelleen. Niissä oli usein kyse Kelan asiosta tai sosiaalihuollon neuvonnasta.

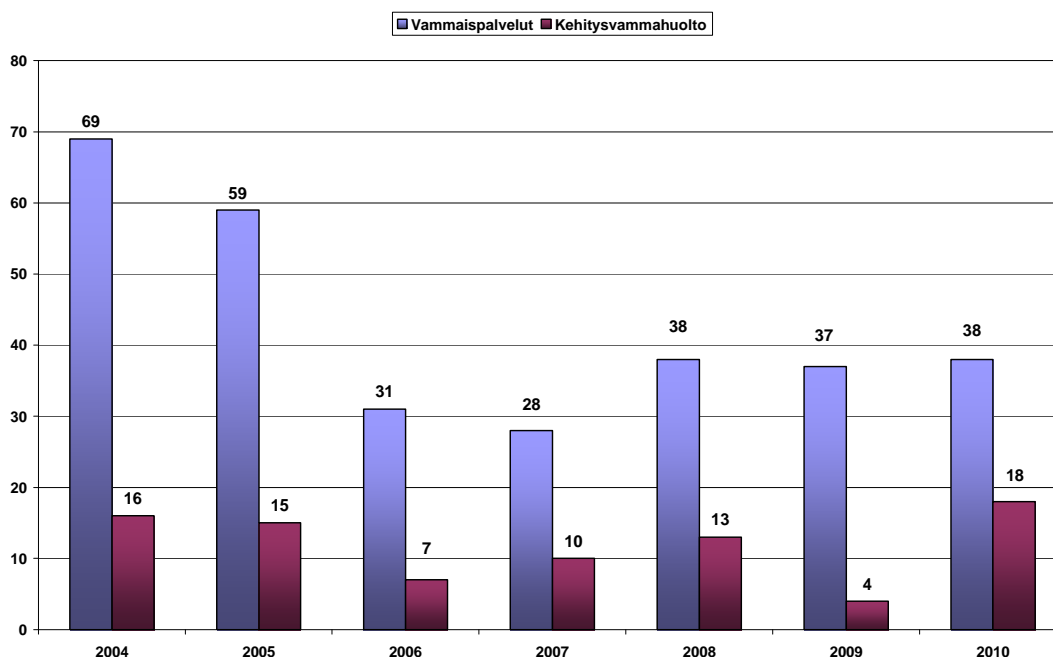
Kuvio 6. Kosken sosiaaliasiamieskuntien asioiden osuudet aiheittain vuonna 2010 (%)



Toimeentulotuki oli edelleen yleisin yhteydenottojen aihe 209 asialla (176 vuonna 2009) ja niiden osuus kaikista asioista oli 41,6 %. Jyväskylässä toimeentulotukiasioita koskeva palaute väheni edellisvuodesta, nyt asioita tuli 116 (136). Muuramessakin asia koski yleensä toimeentulotukea 16/20 (17/28). Laukaassa palaute lisääntyi 12 (6), Äänekoskellakin oli usein kyse toimeentulotuesta 11/32 ja Konnevedeltä otettiin yhteyttä vain toimeentulotukiasioissa, yhteensä 6 kertaa.

Vuoden 2008 alussa voimaan tullut asian kiireellisyyden mukaan määräytyvä 2-7 arkipäivän palvelutakuu toimi kunnissa yleensä hyvin. Jyväskylästä tuli 41 ilmoitusta käsittelyviiveestä, niistä suurin osa koski toimeentulotukea, mutta mukana oli myös pitkään viipyneitä lastensuojelun asiakassuunnitelmia. Hakemusten käsittelyviiveiden lisäksi tyytymättömyyttä asiakkaille aiheuttivat mm. kaavamainen pintapuolinen käsittely, tuen riittämättömyys, asumiskulujen kohtuullistaminen ja tuen takaisinperintä. Pitkäaikaistyöttömille 21,5 -kerroin tuotti ongelmia, samoin perusosan leikkaaminen.

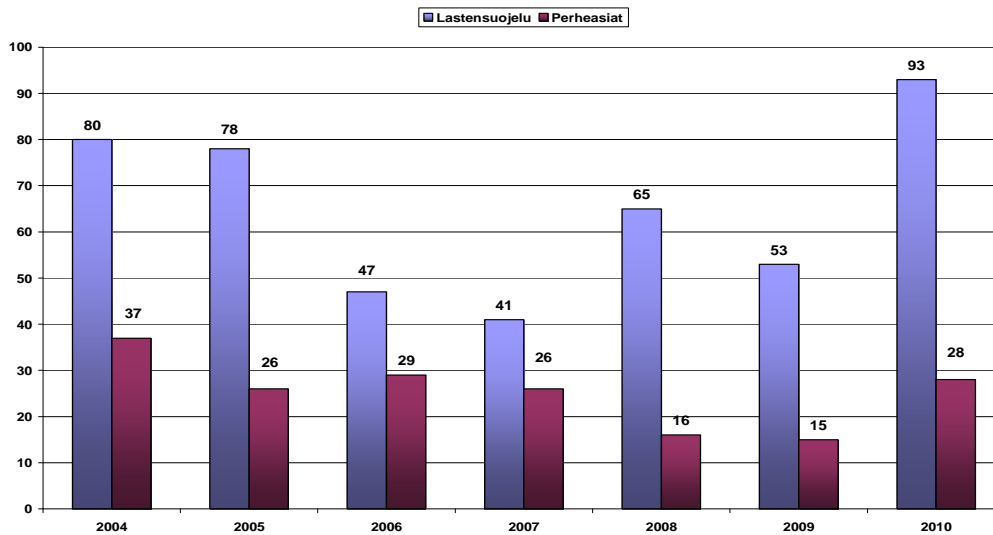
Kuvio 7. Kosken sosiaaliasiamieskuntien vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiämäärät vuosina 2004 – 2010



Vammaispalvelu tuotti yhteensä 38 (41) eri palauteasiaa. Jyväskylästä otettiin yhteyttä 12 (15), Laukaasta 11 (8) eri kertaa ja muista kunnista tuli lähinnä yksittäisiä asioita. Kehitysvammahuolto oli yhteydenottojen aiheena 18 (4) kertaa nouston väli vuoden jälkeen yli aiempien vuosien tason. Asiakkaat odottavat kunnilta sekä tietoa että palveluja ja tukitoimia. Palvelusuunnitelmien ja erityishuolto-ohjelmien laatu vaihtelee yllättävän paljon eikä suunnitelmia edelleenkään ole kaikilla siihen oikeutetuilla asiakkailla. Eniten tyytymättömyyttä aiheuttivat kielteiset kuljetuspalvelupäätökset, määräraha-perusteisen avun riittämättömyys ja henkilökohtaisen avun alhaiset tuntimäärät. Eri-ikäisille ja eri tavoin vammaisille henkilöille tarvittaisiin edelleen lisää asumis- ja tilapäishoitovaihtoehtoja.

Lastensuojeluasioissa sosiaaliasiamieheen otettiin vuonna 2010 yhteyttä selvästi aiempaa enemmän, 93 (53) kertaa, osuus kaikista asioista oli 18,5 %. Lisäksi 4 asiointia tuli sopimusalueen ulkopuolelta. Yli puolet asioista, 56 (42), tuli Jyväskylästä, Äänekoskelta 9, Laukaasta 7 ja Jämsästä sekä Pihtiputaalta 6. Muista kunnista yhteydenottoja oli muutamia ja kuudesta kunnasta (Hankasalmi, Konnevesi, Kinnula, Kuhmoinen, Luhanka ja Toivakka) ei tullut yhtään asiaa lastensuojelun aihepiiristä.

Kuvio 8. Kosken sosiaaliasiamieskuntien lastensuojelun ja perheasioiden asiämäärät vuosina 2004 - 2010



Yhteydenotot käsittelivät jokseenkin tasapuolisesti sekä lapsen avohuoltoa että sijaishuoltoa. Asiakkaat kokivat, että menettely lastensuojeluasioissa oli viranomaispainotteista eikä asiakkaiden näkemyksiä ja mielipiteitä ollut otettu riittävästi huomioon. Monessa yhteydenotossa tuli ilmi asiakkaan kokemus siitä, että sosiaalityö dokumentoi asioita yksipuolisesti, vanhempien ja perheen hyvät asiat, kyvyt ja voimavarat eivät niissä näy. Negatiivisia asioita ja kodin puutteita korostetaan asiakirjoissa. Moni yhteydenottaja koki tulleensa tavalla tai toisella vähätellyksi ja ohitetuksi; hänen näkemyksensä asioista ei päätynyt asiakirjoihin, koska se oli erilainen kuin sosiaalityön näkemys. Lastensuojelulaki korostaa eriävien näkemysten kirjaamista esimerkiksi asiakassuunnitelmaan tai lastensuojelutarpeen selvityksen yhteenvedoon. Jotta asiakas voi kokea, että hänet ja hänen kokemuksensa asioista otetaan huomioon, on hänen saatava omat näkemyksensä paitsi kuulluksi myös näkyväksi asiakirjoihin.

Yhteydenotoissa kysyttiin myös tietoa lastensuojelusta yleensä, esimerkiksi siitä, mitä lastensuojeluilmoituksesta seuraa ja mitä jälkihuolto tarkoittaa. Lastensuojeluilmoitusten määrä lisääntyi edelleen monissa kunnissa (luku 3.4, taulukko 4).

Perheasioissa sosiaaliasiamiehen otettiin vuonna 2010 yhteyttä 28 (12) kertaa, paria edellisvuotta enemmän. Yhteyttä ottivat isät ja äidit, elatusvelvolliset ja elatusapua odottavat, tapaajat ja lähivanhemmat ja sekä sopimus- että oikeuspäätösasiakkaat. Asioista 10 (8) tuli Jyväskylästä, Pihtiputaalta 4, Laukaasta 3 ja muista kunnista tuli korkeintaan asia tai pari.

Lapsiperheiden kotipalvelun tarjontaa ja vaihtoehtoja on lisätty ja AVI:n selvityksen ja kannanoton edellyttämänä asiakkaat alkavat saada palvelusta myös hallintopäätöksen. Palvelua ei silti edelleenkään ole kaikissa kunnissa sosiaalihuoltolain tarkoittamalla tavalla tarjolla, sillä suurin osa kotipalvelusta on suunnattu vanhuksille ja osa lastensuojeluasiakkaille. Samalla kun perhetyötä tunnuttiin tarjoavan niille, jotka eivät kokeneet sitä tarvitsevana, tavallista kotipalvelua ei riittänyt kaikille sen tarpeessa oleville.

Kotihoitoa koskevia yhteydenottoja tuli 10 (2), seitsemästä eri kunnasta. Yleensä asialla oli omainen ja kyseessä tyytymättömyys palvelun laatuun tai määrään tai asiakasmaksun suuruuteen. Myös kuntalaisten yhdenvertaisuus mietitytti, koska sivukylillä asuville ei pystytä osoittamaan samalaista palvelua kuin keskustoissa asuville. Sosiaaliasiamies oli muutamissa asioissa selvittelijänä yhteydessä palveluntuottajaan. Lähes kaikissa tilanteissa neuvona oli huolellisen yhteisen hoito- ja palvelusuunnittelun jatkaminen ja syventäminen. Kun asiakas läheisineen tulee kuulluksi ja osalliseksi ja tietää menettelyn perusteet, tyytymättömyydelle, epäluottamukselle ja epäoikeudenmukaisuuden kokemuksille jää vähemmän sijaa ja kasvualueita.

Ikääntyneiden asioista tuli vuonna 2010 asiamiehelle 25 (17) yhteydenottoa. Niistä 12 (7) tuli Jyväskylästä, 4 Jämsästä, 3 Äänekoskelta, 2 Laukaasta ja Muuramesta ja yksi asia Hankasalmeelta ja Petäjävedeltä. Asioista noin puolet, 13, oli luonteeltaan enemmän tiedustelua kuin tyytymättömyyttä. Kysymykset koskivat asiakasmaksuja, omaishoitoa, hoitopaikkojen vaihtovaikeuksia, pitkiä hoitopaikkajonoja, hoidon laatua ja sosiaalihuoltolain mukaisia matkoja. Tiedusteluja tuli myös edunvalvontavaltuutuksesta ja kotikuntalain muutoksesta.

Lasten päivähoito oli palautteen kohteena 11 (10) kertaa, niistä 10 (9) tuli Jyväskylästä ja yksi Laukaasta. Vanhempien toivomuksia ei ole aina onnistuttu ottamaan riittävästi huomioon päivähoitopaikkaa ja -muotoa myönnettäessä, kuntouttavan päivähoidon saatavuus vaihtelee kunnittain ja subjektiivinen oikeus päivähoitoon ei vaikuta itsestään selvältä silloin kun päivähoitopaikoista on pula. Vanhemmat kokevat syyllisyyttä, jos haluavat pitää kiinni isomman sisaruksen päivähoitopaikasta vanhempainloman aikana. Salassapitovelvollisuuden hämärtymisestä tuli palautetta

pari kertaa, muusta huonosta menettelystä ja ikävän maun jättäneestä kohtelusta niin ikään muutama asiointi.

Päihdehuolto koskevia asioita oli 5 (7), niistä 4 (3) tuli Jyväskylästä ja yksi toiminnan kehittämiseen liittyvä tiedustelu palveluntuottajalta Kinnulasta. Puolet asioista koski huumeidenkäyttäjien hoidon tarvetta ja vain yksi yhteydenotto tuli suoraan asiakkaalta itseltään, vaikka asia oli yhteinen ja asiakkaat tietoisia läheisensä yhteydenotosta. Asiakkaat ja heidän vanhempansa olivat pettyneitä siihen, että hoitoa ja kuntoutusta ei myönnetty toivotussa muodossa. Hoidon hakemiseen toivottiin lomaketta, hoidon suunnittelu oli ollut hidasta ja muutoksenhakukelpoisen hallintopäätöksen saaminen vaikeaa.

Salassapito- ja tietosuojongelmia tuli käsittelyyn 14 (5) kertaa, useammasta kunnasta ja eri palveluista. Ohessa on muutama lyhyt kuvaus aihealueen problematiikasta. Asiakas mm. piti pahana sitä, että viranomaiset olivat olleet yhteydessä muihin perheelle palveluja tuottaviin tahoihin informoimatta siitä ensin asiakasta. Sosiaalihuollon asumispalveluyksikön asukas oli toivonut, että hän ei näy yksiköstä tehtävässä lehtijutussa ja asia oli luvattu, mutta siitä huolimatta hänen kuvansa päätyi lehteen. Päiväkodin työntekijä oli hämmentänyt lasta hakemaan tullutta isovanhempaa olettamalla tätä perhetyöntekijäksi ja kertomalla perheen asioita, vaikka ei ollut tuntenut lapsen hakijaa saati että perheessä olisi ollut perhetyölle tarvetta.

Kohtelu koettiin huonoksi ja tuli mainituksi ja monesti hyvin tarkasti kuvatuksikin erilaisissa palveluyhteyksissä 105 (19) kertaa. Kielteistä kuten myönteistäkin palvelu- ja kohtelupalautetta annettiin eri palveluista. Palautteeseen nähden asiakaslain mukaisia muistutuksia palvelu-/kohtelukokemuksista tehtiin edelleen vähän, vain 10 (11), niistä 6 (6) koski Jyväskylää.

Muistutusvastauksista voi todeta suunnilleen samat asiat kuin aiemminkin: vaikka vastausten laatu on parantunut, kirjo on edelleen suuri ja asiakkaat joutuvat joskus odottamaan vastausta liian kauan. Yleensä palvelusta vastaava taho oli selvittänyt muistutuksessa kuvattua palvelutilannetta ja onnistunut tunnistamaan ongelmakohdat. Kun tämä prosessi oli onnistuttu kuvaamaan vastaukseen, muistutus teki tehtävänsä. Joskus muistutusvastaus pahensi asiaa ja asiakas päätyi tekemään samasta asiasta hallintokantelun aluehallintovirastoon.

Neuvonta tilastoitiin nyt kohtaan muu palvelu ja sitä oli aiempaa vähemmän, vain 59 (101) eri yhteydenottoa. Usein oli kyse uusista yllättävistä tilanteista ja avuntarpeista eivätkä ihmiset tienneet mihin asiassa pitäisi ottaa yhteyttä. Erilaisia tiedusteluja tuli Jyväskylästä 32 (52), Jämsästä

10, Laukaasta ja Äänekoskelta 4 ja muista kunnista muutamia. Edellisvuosien tavoin huolta oli asuntoasioista, terveydenhuollon palveluista sekä Kelan ja muiden vakuutuslaitosten hakemuksista ja päätöksistä. Neuvontaan tilastoitiin myös viranomaisten, järjestöjen ja muiden työntekijätahojen yhteydenottoja sekä asiakasasioita, joissa kysyjällä ei ollut vielä kontaktia kuntaan.

3 KUNTAKYSELYN TULOKSET

Sosiaalihuolto on laaja alue seurattavaksi ja niinpä moni sosiaaliasiamies valitsee vuosittain muutamia palveluja tarkempaan tarkasteluun. Kyselyvastaukset antavat tilannetietoa ja kunnille vertailupohjaa ja auttavat kiinnittämään huomion kehittämistä tarvitseviin kohtiin.

Vuoden 2010 selvityksessä seurataan edelleen sosiaalityöntekijätilanteen ja lastensuojeluilmoitusmäärän kehitystä. Selvitämme viranomaisten tavoitettavuutta, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman laatimista ja huomioonottamista. Kysyimme toimeentulotukitalouksien ja tukipäätöksiä määriä, ehkäisevän tuen osuutta ja vertailimme toimeentulotukiohjeita. Välitystilikäytäntöä selvitettiin vuonna 2005 ja nyt päivitimme tilanteen. Olimme edellisvuoden tapaan kiinnostuneita sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuudesta. Lisäksi päädyimme selvittämään kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen eli ns. sakkomaksujen määrän kehitystä Kelan tilastojen avulla.

3.1 Sosiaalityöntekijätilanne Kosken sosiaaliasiamieskunnissa

Sosiaalihuoltolain 10 § mukaan sosiaalihuollon toimeenpanoon kuuluvia tehtäviä varten kunnassa tulee olla sosiaalihuollon ammatillista henkilöstöä. Asiakaslakia säädettäessä sosiaalihuoltolakia tarkistettiin ja edellytettiin, että jokaisen kunnan käytettävissä tulee olla sellainen asiakastyöhön osallistuva viranhaltija, jolla on sosiaalityöntekijän ammatillinen kelpoisuus. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksesta tuli voimaan 1.8.2005. Sosiaalityöntekijältä edellytetään ylempää korkeakoulututkintoa, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä, tai muulla tavoin hankittua lain mukaista kelpoisuutta. Jos sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtäviin ei saada kelpoisuuden omaavaa henkilöä, tehtävään voidaan ottaa enintään vuodeksi henkilö, jolla on suoritet-

tujen opintojen perusteella riittävät edellytykset tehtävän hoitamiseen. Sosiaalihuollossa on kuitenkin lukuisia tehtäviä, joihin on toimivalta vain kelpoisuuden omaavalla sosiaalityöntekijällä. Sosiaaliamiehen kuntakyselyssä kysyttiin:

Sosiaalityöntekijöiden kelpoisuus helmikuussa 2011. Asiakaspalvelutehtävissä kunnassanne työskentelevien

- kelpoisten sosiaalityöntekijöiden määrä
- ilman kelpoisuutta työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrä

Taulukko 1. Sosiaalityöntekijöiden kelpoisuudet Kosken asiamieskunnissa helmikuussa 2008, 2009, 2010 ja 2011

Kunta	Kelpoisten sosiaalityöntekijöiden määrä asiakastyössä			
	2/2008	2/2009	2/2010	2/2011
Hankasalmi	1	1	2	2
Joutsa	1	2	2	2
Jyväskylä	40+11+2	81	71	63
Jämsä + Kuhmoinen	-	-	-	10
Kinnula	0	-	1	1
Konnevesi	-	-	2	2
Laukaa	8	7	6	8
Luhanka	0	1	1	1
Muurame	5	6	5	6
Petäjävesi	½	1½	1½	1
Pihtipudas	1	3	2½	4
Toivakka	1	0	1	1
Uurainen	½	½	½	½
Viitasaari	2	2	1½	2
Äänekoski	-	-	-	10
Yhteensä	73	105	97	113½

Äänekoski ilmoitti myös perheneuvolan ja mielenterveystoimiston sosiaalityöntekijät, mutta taulukoista nämä erityispalvelut jätettiin pois. Samoin Jyväskylästä ilmoitettiin luku 87, mutta taulukkoon otettiin 63. Useampaa kuntaa palvelevat erityispalvelut kuten perheneuvolan, poliisilaitoksen, sijaishuoltoyksikön, perusterveydenhuollon ja työvoiman palvelukeskuksen

sosiaalityö rajattiin pois. Eriytettyjen erikoispalvelujen, kuntaliitosten ja organisaatiomuutoksen vuoksi Jyväskylän lukemat ovat suuntaa antavia, ne eivät ole vertailukelpoisia muiden kuntien eivätkä edes omien edellisvuosien lukujensa osalta. Todellisuudessa Jyväskylän tilanne on virkojen lisäämisen ja työntekijöiden vakinaistamisen vuoksi parantunut.

Taulukko 2. Ilman kelpoisuutta työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrä Kosken asiamieskunnissa helmikuussa 2009, 2010 ja 2011

Kunta	Ilman kelpoisuutta työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrä		
	2/2009	2/2010	2/2011
Hankasalmi	1	0	0
Joutsa	0	0	0
Jyväskylä	7	13	6
Jämsä + Kuhmoinen	-	-	2
Kinnula	1	1	0
Konnevesi	-	0	0
Laukaa	1	2	0
Luhanka	0	0	0
Muurame	0	1	0
Petäjävesi	0	0	0
Pihtipudas	0	0	0
Toivakka	1	0	1
Urainen	1	1	1
Viitasaari	1	2	2
Äänekoski			2
Yhteensä	13	20	14

Suurin osa sosiaaliasiamiehelle vuosittain tulevasta palautteesta koskee kuntien järjestämää sosiaalityöntekijän toteuttamaa palvelua, toimeentulotukea, lastensuojelua ja vammaispalvelua. Sosiaalityöntekijä on yksilöpäätösten tekijä ja julkisen vallan käyttäjä. Kosken asiamieskuntien ilmoituksista päätellen muutamien paikkakuntien sosiaalitoimistoissa sosiaalityöntekijöiden kelpoisuustilanne on kohentunut. ja entistä pienempi osa sosiaalityöstä tehdään määräaikaisten sijaisjärjestelyin ilman säädettyä kelpoisuutta. Huoli sosiaalihuollon asiakkaan asemasta on työntekijän kelpoisuusmittarilla arvioituna hieman aiempaa pienempi. Kunnat ovat alkaneet hakea virkoihin väkeä näkyvämmiin, mutta edelleenkin on syytä

tehostaa sosiaalityöntekijöiden rekrytointia, kehittää ammattirakenteita ja pyrkii palkkausta ja työoloja parantamalla turvaamaan asukkaille lakisääteiset sosiaalityön ja muun sosiaalihuollon palvelut. Pitemmän päälle se on paitsi kuntalaisten, myös kunnan etu.

3.2 Sosiaaliviranomaisen tavoitettavuus

Sosiaalihuoltolain mukaan kunnalla on velvollisuus järjestää ohjausta ja neuvontaa sosiaalihuollon ja muun sosiaaliturvan etuuksista ja niiden hyväksikäyttämistä. Kunnilta kysyttiin:

Missä ajassa asiakas tavoittaa henkilökohtaisesti a) sosiaalityöntekijän, b) sosiaali-/palveluohjaajan c) etuuskäsittelijän tai vastaavaa työtä tekevän d) vanhustenhuollon avopalveluohjaajan?

Millaiset puhelinajat mainituilla työntekijöillä on?

Useimmat kunnat vastasivat, että mainitut työntekijät ovat tavoitettavissa saman päivän aikana ja jos on ruuhkaista, voi jättää viestin tai soittopyynnön vastaajaan tai kunnan vaihteeseen. Yhdessä kunnassa sosiaalityöntekijän tavoittaa 8 päivän, toisessa kahden viikon kuluessa. Etuuskäsittelijälle pääsee viikossa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä on enemmän kotikäyntejä ja työmatkoja, joten tietyn työntekijän tavoittaminen on hitaampaa, mutta joku työntekijöistä päivystää virka-aikana ja muulloin toimii sosiaalipäivystys. Puheluihin vastataan mahdollisuuksien mukaan muulloinkin kuin puhelinaikoina ja soittopyyntöihin pyritään vastaamaan samana päivänä. Käyntiaika järjestyy asian kiireellisyyden mukaan, usein jo samana tai seuraavana päivänä ja yleisimmin viikon kuluessa, mutta ei aina omalle työntekijälle.

Yleensä työntekijöillä on muusta asiakasvastaanotosta ja kokouksista rauhoitetut puhelinajat: Sosiaalityöntekijöillä tunti päivittäin ja vanhustenhuollon tai kotihoidon ohjaajilla enemmän, useimmiten 2-4 tuntia päivässä, joko klo 8-10 tai 8-12. Toivakassa ei ole määritelty puhelinaikaa ja työntekijät ovat tavoitettavissa virka-aikana. Äänekosken aikuissosiaalityössä puhelinaika on arkisin 9-9.30 ja päivystysaika 9.30-10, jolloin voi asioida ilman ajanvarausta. Petäjävedellä työntekijän tavoittaa varmimmin 9.30 -11, Muuramessa sosiaalityöntekijöillä on puhelinaikaa 6 tuntia viikossa (ma 9-10 ja 13-14, ti-to 9-10, pe 11-12). Uraisilla sosiaalityöntekijän tavoittaa parhaiten 9-10, mutta hän vastaa puhelimeen aina, kun mahdollista. Jämsässä puhelinaikaa on vähiten, vain 2 tuntia viikossa (ma ja to 9-10), etuuskäsittelijöillä ei ole määritelty puhelinaikaa.

Kuntien vastauksista päätellen työntekijöiden tavoittamisessa ja neuvojen saamisessa ei pitäisi olla ongelmia, mutta käytännössä niitä tuntuu paikoin olevan. Etenkin isoimmissa kunnissa puhelinajat ovat ajoittain ruuhkaiset ja jos asiakkaiden puheaika on vähissä tai sitä ei enää ole, työntekijän tavoittaminen on toivotonta. Moni asiakas on kertonut yrittäneensä päästä läpi puhelinaikana, päivä toisensa perästä ja odottaneensa turhaan vastausta soittopyyntöönsä. Osa asiakkaista on henkilökohtaisen neuvonnan ja ohjauksen tarpeessa, mutta asiointiaikaa on vaikea saada. Joko aika menee viikkojen päähän tai viranomaisen arvioi, että asiakas ei asiointiaikaa tarvitse tai hän ei ole viranomaisen keinoin autettavissa. Moni yrittää asioida sähköpostilla, vaikka suojaamattomaan sähköpostiin liittyy tietosuojariskejä. Asioita voi laittaa vireille myös sähköpostilla, mutta jos ei käytä tarkoitukseen suunniteltua hakemuslomaketta, lisätietopyyntöjen ja käsittelyviiveen todennäköisyys kasvaa

3.3 Sakkomaksut eli kunnan osarahoittama työmarkkinatuki

Työmarkkinatuki on työttömälle maksettava tarveharkintainen Kelan maksama tuki, jota voi saada, jos henkilöllä ei ole oikeutta työttömyyspäivärahaan tai jos hän on saanut työttömyyspäivärahaa enimmäisajan. Vuoden 2006 työmarkkinatuki uudistus muutti valtion ja kuntien välistä rahoitusvastuuta työmarkkinatuesta ja toimeentulotuesta niin, että valtio korvaa kunnille uudistuksesta aiheutuvat lisämenot. Toimeentulotuki irrotettiin valtionosuusjärjestelmästä ja jaettiin perustoimeentulotukeen ja täydentävään toimeentulotukeen. Perustoimeentulotuen kustannukset ja kautuvat tasan valtion ja kuntien kesken.

Työmarkkinatuen saamisen ehtoja muutettiin vastikkeellisemmiksi. Vastikkeellisuus tarkoittaa velvollisuutta osallistua toimenpiteisiin kuten palkkatuettuun työhön, työharjoitteluun ja -kokeiluun, työelämävalmennukseen ja työvoimakoulutukseen. Valtio vastaa työmarkkinatuen maksamisesta ensimmäisten 500 työttömyyspäivän samoin kuin aktiivitoimien ajan, muilta osin kustannukset jaetaan puoliksi kunnan ja valtion kesken. Kunnan osarahoittamaa työmarkkinatukea alettiin pian kutsua sakkorahaksi; kuntien on maksettava Kelalle puolet 500 päivää työmarkkinatukea saaneiden ihmisten työmarkkinatuesta. Valtio toivoi muutoksen innostavan kuntia työllisyyden hoitoon. Entä kuinka kunnat ovat vuosien varrella työllisyyden hoidosta innostuneet?

Taulukko 3. Kunnan osarahoittama työmarkkinatuki (€) ja tukea saaneiden henkilöiden määrä Kosken sosiaaliasiamieskunnissa vuosina 2006 - 2010.

Kunnan osarahoittama työmarkkinatuki ja tukea saaneiden henkilöiden määrä Kosken sosiaaliasiamieskunnissa vuosina 2006 – 2010 (Lähde: Kelasto)					
Kunta	2006	2007	2008	2009	2010
Hankasalmi	279 926 (160)	186 547 (114)	110 193 (78)	95 349 (67)	96 460 (66)
Joutsa	168 781 (91)	106 639 (71)	104 734 (57)	112 238 (55)	96 186 (56)
Jyväskylä	6 145 307 (3 253)	5 658 075 (2 978)	5 179 127 (2 703)	5 335 116 (2 495)	5 373 425 (2 510)
Jämsä	1 229 091 (592)	992 399 (494)	856 048 (446)	954 752 (444)	908 824 (449)
Kinnula	94 697 (64)	22 213 (28)	7 177 (10)	6 088 (7)	5 107 (6)
Konnevesi	171 617 (83)	138 512 (69)	115 527 (66)	135 287 (63)	125 533 (57)
Kuhmoinen	190 625 (87)	150 304 (75)	157 402 (73)	173 623 (69)	170 517 (70)
Laukaa	515 610 (293)	370 356 (236)	362 558 (186)	371 784 (197)	339 848 (219)
Luhanka	24 766 (16)	12 599 (7)	12 820 (10)	20 679 (11)	14 160 (7)
Muurame	245 895 (136)	214 989 (133)	177 030 (110)	222 903 (113)	226 321 (123)
Petäjävesi	212 330 (99)	154 121 (81)	129 379 (83)	122 801 (68)	108 091 (66)
Pihtipudas	213 479 (120)	126 361 (95)	132 556 (77)	124 100 (68)	104 615 (69)
Toivakka	122 407 (60)	98 088 (47)	103 567 (49)	106 972 (45)	92 241 (46)
Uurainen	97 141 (59)	87 265 (53)	75 706 (41)	82 708 (41)	86 130 (46)
Viitasaari	338 120 (181)	255 217 (161)	222 143 (132)	210 443 (112)	169 222 (97)
Äänekoski	949 466 (494)	746 345 (413)	663 770 (339)	689 356 (328)	696 001 (344)

Oheisesta taulukosta näkee, että joissakin kunnissa työmarkkinatukea saaneiden määrä aluksi aleni, mutta sittemmin lasku on pysähtynyt ja esim. Jyväskylässä, Laukaassa, Muuramessa ja Uuraisilla työmarkkinatukiasiakkaiden määrä on kääntynyt hienoiseen nousuun. Vaikka työmarkkinatuen saajia on kahdessa kunnassa vuositasolla sama määrä, tukijaksojen pituus ja korvattujen päivien määrä vaihtelevat vaikuttaen kunnan maksuosuuteen. Kinnula on määrätietoisesti ja tuloksetta paneutunut työllistämiseen ja rahaliikenne Kelan suuntaan on viime vuosina jäänyt muutama tuhat euroon. Tällainen kehitys ei ole sujunut täysin ilman soraääniä - joidenkin asiakkaiden mielestä se on saavutettu lähes pakkotoimin ja toimeentulotuen perusosan alentamissanktioita hyödyntäen. Vaikea sanoa, pyhittääkö tarkoitus keinot ja mikä on asiakkaan etu pidemmällä aikavälillä.

Työmarkkinatukiasiakkuus on monissa kunnissa enemmän miesten asia, tuen saajista noin kolmannes on naisia. Saattaa olla, että sellaiset henkilöt ovat jo työllistyneet, joille se on ollut helpompaa. Onko kunnilla riittävästi resursseja ja vielä käyttämättömiä keinoja tukea pitkäaikaistyöttömiä asukkaitaan työelämään? Entä onko ratkaisujen haku paikoin jäänyt yksin sosiaalitoimen ja muutenkin ylityöllistettyjen sosiaalityöntekijöiden tehtäväksi?

Kelan Kelasto-tilaston lisäksi työmarkkinatukiuudistuksen etenemistä voi seurata Työllisyysohjelman, Kuntaliiton, KELAn ja Työ- ja elinkeinoministeriön rakentamalta sivustolta. ²

3.4 Lastensuojeluilmoitusten määrä

Lastensuojeluasiakkuus alkaa usein lastensuojeluilmoituksesta. Kaikki ilmoitukset eivät lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen johda varsinaiseen asiakkuuteen, asiakassuunnitelman laatimiseen ja lastensuojelun avohuoltoon ja sen tukitoimiin. Lastensuojelutarpeen nopea ja ammattitaitoinen selvittäminen on tärkeä kunnallinen palvelu. Lastensuojelulakia on uusittu viime vuosina, ilmoitusvelvollisuutta on laajennettu, menettelyjä täsmennetty ja päätöksenteko on tahdosta riippumattomilta osin siir-

² <http://www2.te-keskus.fi/new/var/TTS/Etu.html>

retty paikalliselta luottamushenkilöstöltä hallinto-oikeuteen. Lastensuojelun avohuolto on tullut entistä paremmin näkyviin.

Taulukko 4. Kosken asiamieskuntien lastensuojeluilmoitusten määrä vuosina 2007 - 2010

Kunta	Lastensuojeluilmoitusten määrä vuosina 2007 - 2010				
	2007	2008	2009	2010	Muutos 2009 - 2010
Hankasalmi	-	29	89	70	-19
Joutsa	17	18	40	76	+36
Jyväskylä	1 195	1 816	2 025	2 034	+9
Jämsä + Kuhmoinen	-	-	-	202	-
Kinnula	-	-	15	7	- 8
Konnevesi	-	-	62	84	+22
Laukaa	98	196	149	187	+38
Luhanka	1	2	3	11	+8
Muurame	-	178	184	160	-24
Petäjävesi	-	25	24	64	+40
Pihtipudas	-	83	49	54	+5
Toivakka	5	15	22	19	-3
Uurainen	-	0	10	19	+9
Viitasaari	-	73	82	85	+3
Äänekoski	-	-	-	472	-
Yhteensä	1 316	2 435	2 754	3 544	+116

Kuudessatoista kunnassa otettiin vuonna 2010 vastaan 3 544 lastensuojeluilmoitusta, kolmentoista kunnan luku vuonna 2009 oli 2 754. Merkittävä lisäys edellisen vuoden lukuun johtuu Äänekosken ja Jämsän seudun mukaan tulosta, mutta lisäystä on muutenkin, sillä yhdeksässä kunnassa määrä nousi ainakin jonkin verran. Lisäys oli 170 ja vähenemä 54 ilmoitusta, joten vertailukelpoinen lastensuojeluilmoitusten kasvu vuodessa oli 116.

3.5 Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma

Lastensuojelulaki (13.4.2007/417, 12 §) edellyttää, että kunnan on laadittava suunnitelma lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ja lastensuojelun järjestämiseksi ja kehittämiseksi. Lasten ja nuorten hyvinvointi-

suunnitelma hyväksytään kunnanvaltuustossa ja tarkistetaan vähintään kerran neljässä vuodessa. Suunnitelma on otettava huomioon kuntalain (365/1995) 65 §:n mukaista talousarviota ja -suunnitelmaa laadittaessa. Suunnitelman tulee sisältää suunnittelukaudelta tiedot:

- 1) lasten ja nuorten kasvuoloista sekä hyvinvoinnin tilasta;
- 2) lasten ja nuorten hyvinvointia edistävästä sekä ongelmia ehkäisevistä toimista ja palveluista;
- 3) lastensuojelun tarpeesta kunnassa;
- 4) lastensuojeluun varattavista voimavaroista;
- 5) lastensuojelulain mukaisten tehtävien hoitamiseksi käytettävissä olevasta lastensuojelun palvelujärjestelmästä;
- 6) yhteistyön järjestämisestä eri viranomaisten sekä lapsille ja nuorille palveluja tuottavien yhteisöjen ja laitosten välillä; sekä
- 7) suunnitelman toteuttamisesta ja seurannasta.

Kunnilta kysyttiin:

- Onko kunnassanne laadittu lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma (LsL 12 §)?
- Millä tavalla hyvinvointisuunnitelma on otettu huomioon vuoden 2011 talousarviossa?

Useimmissa kunnissa on lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma, Kinulalla yhteinen Wiitaunionin kanssa. Luhangassa suunnitelma on tekeillä ja Konnevedellä ja Toivakassa viimeistelyvaiheessa. Seuraavat kuntien vastaukset osoittavat, että suunnitelmista on monin paikoin päästy myös tekoihin.

Hankasalmi: Hyvinvointisuunnitelma on otettu vuoden 2011 talousarviossa huomioon siten, että perustetaan perhetyöntekijän toimi.

Joutsa: Hyvinvointisuunnitelma on laadittu, määrärahoja ei ole lisätty talousarvioon. Kotihoidon osalta on nimetty kotihoidon työntekijä lapsiperheille sekä Joutsassa että Leivonmäellä.

Jyväskylä: Vuoden 2011 talousarviossa on huomioitu hyvinvointisuunnitelman painopistealueita hyvin: Perhehoidon vahvistaminen, vertaisryhmä- ja ryhmätoiminnan lisääminen, lastensuojelun avohuollon palveluiden kehittäminen ym. Toimenpideohjelmassa on runsaasti kehittämistavoitteita.

Jämsä ja Kuhmoinen: Määräaikaiset lisäresurssit vuoden 2012 loppuun saakka lapsiperheiden sosiaalityöhön: 1 sosiaalityöntekijä, 1 perhetyöntekijä ja 1 kodinhoitaja.

Kinnula: Lapsiperheiden avohuollon tukitoimiin on lisätty määrärahoja kotihoitoon ja tukiperhetoimintaan.

Konnevesi: Kuntaan on perustettu perhetyöntekijän toimi.

Laukaa: Lastensuojelun avohuollon tukitoimiin on määrärahaa lisätty, perustettu perhetyöntekijän toimi lapsiperheiden kotipalveluun.

Luhanka: Suunnitelma on tekeillä 2011 ja tarpeita on pyritty huomioimaan jo nyt.

Muurame: Sosiaalitoimen osalta on varattu määrärahoja lasten/nuorisopsykiatrin konsultaatioon, toimeentulotukeen lapsiperheille varattu lisää määrärahoja, työttömien palveluohjaaja vakinaistetaan syksyllä 2011. Terveystoimen on lisännyt terveydenhoitaja- ja lääkäriresursseja koulu- ja neuvolatyöhön. Sivistystoimi osallistuu lukuisiin lasten ja nuorten hyvinvointia parantaviin hankkeisiin, järjestää nuorten harrastemessut, nuorisovaltuusto aloittaa työtään, kirjaston hankinnoissa panostetaan lasten ja nuorten kirjallisuuteen ja lisäksi on päätetty tukea kesätyöpaikan hankkimisessa kaikkia 9-luokkalaisia, jotka hakevat kunnan kautta kesätyötä.

Petäjävesi: Hyvinvointisuunnitelmaa ei ole erityisesti otettu huomioon vuoden 2011 talousarviossa.

Pihtipudas ja Viitasaari: Talousarvioon on varattu raha ja käynnistetty ns. pienen huolen perhetyö yhteistyössä sivistystoimen kanssa. Tarkoittaa sitä, että koululla jo toimiva koulunkäyntiavustaja tekee koulupäivän jälkeen ennaltaehkäisevää perhetyötä koululta käsin. Lisäksi vuoden 2010 alusta lukien sosiaalityön tiimissä on toiminut lapsiperheiden kotipalvelutyöntekijä (50 % Viitasaari ja 50 % Pihtipudas). Lisäksi lapsiperheille on tarjolla palvelusetelillä kotipalvelun tukipalveluita. Pihtiputaalla määrärahaa palvelusetelien myöntämiseen on varattu 20 000 € ja Viitasaarella 10 000 €.

Toivakka: Hyvinvointisuunnitelmaa ei ole erityisesti huomioitu. Lasten ja nuorten palvelujen kehittämistä ja resurssointia seurataan talousarvion kautta.

Uurainen: Kuntaan palkattiin toistaiseksi voimassa olevaan toimeen vuoden 2011 alusta lapsiperheiden kotipalvelutyöntekijä perhetyöhön. Lisäksi koulukuraattorin työhön on satsattu enemmän, sosiaalityöntekijän työpanoksesta n. 20 % on kuraattorityössä. Lisäksi on haettu puolikasta koulupsykologia, joka toivon mukaan saadaan kuntaan vuoden 2011 aikana.

Äänekoski: Toteuttamiseen on varauduttu lastensuojelun perhehoidon vahvistamisen osalta. Lapsiperheiden kotipalvelu käynnistetään siirtomäärärahojen turvin 2/2011.

Parhaimmillaan lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma on käyttökelpoinen työkalu. Vaikuttaa siltä, että muutamissa kunnissa sen merkitystä ei ole vielä löydetty. Vastausten perusteella toimenpiteet ovat monin paikoin lastensuojelupainotteiset, mikä tosin voi johtua paitsi polttavimmasta tarpeesta myös vastaajien näkökulmasta. Muuramen kunnassa lasten ja nuorten hyvinvoinnin kehittämistoimet vaikuttavat monipuolisilta ja kokonaisvaltaisemmilta, vaikkakin joissakin kunnissa on muuten suurempi resurssillisuus. Kun eri hallintokunnat ja muutkin lasten ja nuorten kanssa toimivat tahot yhdistävät voimansa ja tarkastelevat myös palveluiden välimaastot ja liitoskohdat, palveluaukkoja jää vähemmän eivätkä kuntalaiset pääse putoamaan niihin.

3.6 Toimeentulotuki

Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo.

Toimeentulotuki on vuodesta toiseen asiakkaita eniten hämmentävä ja sosiaaliasiamiehiä eniten työllistävä osa-alue. Tuen määräytymisperusteissa otetaan huomioon lukuisia seikkoja ja se on siksi monimutkainen hallittava. Toimeentulotukeen liittyy myös sitkeästi eläviä uskomuksia ja käsityksiä. Kunnilta kysyttiin toimeentulotukea vuonna 2010 saaneiden talouksien ja tukipäätöksien määrä ja pelkkään etuuskäsittelyyn pohjautuneen päätöksenteon sekä ehkäisevän toimeentulotuen osuudet. Myönnetyt tuen määrää ei nyt kysytty, sitä on selvitetty aiemmin.

Taulukko 5. Toimeentulotukitalouksien ja -päätöksiä määrät sekä etuuskäsittelyn ja ehkäisevän tuen osuudet kunnittain vuonna 2010

Toimeentulotukitalouksien ja -päätöksiä määrät sekä etuuskäsittelyn ja ehkäisevän tuen osuudet kunnittain vuonna 2010				
Kunta	Talouksia	Päätöksiä	Etuuskäsittely %	Ehkäisevä toimeentulotuki %
Hankasalmi	314	1 587	41	4,5
Joutsa	224	1 475	0	1,14
Jyväskylä	8166	58 342	75	3,11
Jämsä ja Kuhmoinen	1305	7 136	70	n. 6
Kinnula	73	324	0	4,89
Konnevesi	128	714	0	6,5
Laukaa	702	4 029	33	1,55
Luhanka	14	59	0	3,5
Muurame	307	1 731	29	3,12
Petäjävesi	185	799	0	3
Pihtipudas	230	1 387	40	1,50
Toivakka	77	850	35	2,5
Uurainen	99	507	0	1,5
Viitasaari	346	2 017	30	2,98
Äänekoski	1 246	7 183	4,8	0,4 *
Yhteensä	13 416	88 140		

*) Äänekoskella osa ehkäisevästä tuesta on myönnetty täydentävänä toimeentulotukina

Oheisen taulukon päätösmäärästä päätellen toimeentulotuki työllistää tehokkaasti myös kuntien viranomaisia. Tilapäiseen taloudelliseen avun tarpeeseen tarkoitettua viimesijaisesta tukimuodosta on tullut monille pysyvä täydennyksen tuoja. Toimeentulotuella täytetään sitä kasvavaa rakoa, mikä syntyy mm. yleisen hintakehityksen, pitkäaikaistyöttömyyden, osa-aika- ja pätkätöiden yleistymisen sekä ensisijaisten etuuskäsittelyjen matalan tason ja jälkeenjääneisyyden seurauksena. Toimeentulotukea saavat taloudet käyttävät tuen yleensä omassa kunnassa, sillä maksetaan vuokraa ja muita jokapäiväisiä menoja, hankitaan ruokaa, lääkkeitä ja vaatteita.

Sosiaalitoiminnan suuren kysynnän ja kasvaneen työpaineen vuoksi yhä useampi kunta on siirtynyt toimeentulotuen etuuskäsittelyyn. Menettely voi olla pelkkää kirjallista asiointia tai siihen voi sisältyä myös sosiaalitoimistossa käynti, mutta yleensä etuuskäsittelyssä päätöksentekijä on toimistotyöntekijä. Pelkkään taloudelliseen asiaan etuuskäsittely on usein riittävä. Oheisen taulukon etuuskäsittelyn osuuksista päätellen asiakkailta on

etenkin pienemmissä kunnissa mahdollisuus tavata sosiaalihojaaja tai sosiaalityöntekijää myös henkilökohtaisesti. Jos asiakas pitää tarpeellisenä päästä selvittämään asiaansa työntekijän kanssa, siihen pitäisi olla mahdollisuus.

Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. STM:n suosituksen mukaan ehkäisevää tukea tulisi myöntää tarpeen mukaan ja tuen tulisi olla 3,3 % varsinaisen toimeentulotuen määrästä. Vuonna 2006 ehkäisevän toimeentulotuen osuuksia selvittäessä tulos oli hyvä, vain pari kuntaa jäi alle suositusten, muissa tukea oli myönnetty enemmän ja joskus runsaastikin suosituksen ylittäen. Vuonna 2010 tilanne olikin jo toisenlainen. Ehkäisevän toimeentulotuen osuudet olivat paikoin puolittuneet ja ainakin laskeneet lähes kunnassa kuin kunnassa.

Hankasalmi, Jämsä, Kinnula, Konnevesi ja Luhanka täyttävät edelleen ehkäisevän tuen prosentuaalisen osuuden ja melko lähelle pääsivät myös Jyväskylä, Muurame, Petäjävesi ja Viitasaari. Sen sijaan Joutsa, Laukaa, Pihtipudas, Toivakka, Uurainen ja mahdollisesti Äänekoskikin ovat alittaneet suosituksen. Ehkäisevän tuen laskennallisen edellytyksen täyttyminen on helppo arvioida, mutta huomattavasti vaikeampi on tietää mikä on ollut tuen todellinen tarve ja onko tukea myönnetty siihen nähden riittävästi.

3.7 Kunnan omat toimeentulotuen soveltamisohjeet

STM:n julkaisu *Toimeentulotukiopas. Opas toimeentulotukilain soveltajille*³ avaa monipuolisesti toimeentulotukilain soveltamiskäytäntöä. Ministeriön ohjeen lisäksi kunnilla on mahdollisuus antaa omia paikallista tarvetta vastaavia yksityiskohtaisempia soveltamisohjeita. Ne eivät kuitenkaan saa rajoittaa viranhaltijan harkintaa päätettäessä perheen tai yksilön oikeudesta toimeentulotukeen tai muutoinkaan olla ristiriidassa lainsäädännön kanssa. Ohjeiden tarkoituksena on siten lähinnä varmistaa yhdenvertaisuusperiaatteen toteutumista kunnassa.

Tarkennettua toimeentulotukiohjeistoa tarvitaan, sillä jokaisesta Kosken asiamieskunnasta löytyi linjauksikäytäntö tai vähintään muutaman sivun

³ Toimeentulotukiopas. Opas toimeentulotukilain soveltajille. STM:n julkaisu 2007:11.

soveltamisohje. Äänekoskella on perusturvalautakunnan päätös, että kunnassa noudatetaan STM:n vuoden 2007 toimeentulotukiopasta. Omaa ohjetta ei siis ole, mutta aikuissosiaalityön tiimi linjaa työikäntö-yhtenäisyyttä. Useissa kunnissa ohje oli käsitelty lautakunnassa, mutta ilmeisesti vain Jyväskylässä ohje on kunnan kotisivulla. Viidessä kunnassa ohjeen todettiin olevan päivittämisen tarpeessa. Tämän ohjeiden osittaisen vanhentumisen ja toimeentulotuen määräytymiskäytännön monimutkaisuuden vuoksi tuli toive, että ohjeistoa ei selvityksessä kuvata kuntakohtaisesti.

Sosiaaliasiamiehen näkökulmasta toimeentulotukikäytäntöä tulisi avata kuntalaisille nykyistä enemmän. Kansalaisten olisi hyvä tietää tuen myöntämisperusteista, pystyä arvioimaan mahdollista tukioikeuttaan ja hakemaan ja samaan tukea silloin, kun siihen on tarve ja oikeus. Vaikka toimeentulotuen kannustavuutta ja vastikkeellisuutta on viime vuosina lisätty, sanktiointia ehkä kuitenkin enemmän. Toimeentulotuki on kunnan budjetissa yleensä pieni summa ja sen matala taso ja tiukat myöntämisedot yllättävät uudet tuen hakijat. Tukioikeus arvioidaan erittäin tarkan selvityksen perusteella.

Kuntien omissa toimeentulotukiohjeissa linjattiin mm. paikkakunnan kohtuullisten asumiskulujen määrää; ne vaihtelivat kunnista riippuen 350 - 480 €/hlö/kk, kahden henkilön taloudessa vaihteluväli oli 430 - 600 € jne. Paikoin saunamaksu tulkittiin perusosalla katettavaksi hygieniamenoksi, paikoin toimeentulotukilaskelmaan hyväksyttäväksi asumismenoksi. Joissakin kunnissa asumismenojen kattosumma oli kiinteä, toisissa sen lisäksi otettiin huomioon kohtuulliset lämmitys-, vesi- ja sähkölaskut. Kohtuullisen vesimaksun rajat vaihtelivat 17 - 22 €/hlö/kk. Kovan pakkastalven lämpölaskut aiheuttivat paikoin kohtuullisuusrajojen ylitystarvetta.

Kela tiedotti 8.3.2011 asumistuensaajien tarvitsevan vuokranylityksiin toimeentulotukea⁴. Noin puolella yleisen asumistuen saajista neliövuokra ylitti tukeen hyväksyttävän neliövuokran vuonna 2010. Keskimäärin ylitys oli 2,10 euroa neliöltä. Ruokakunta joutuu maksamaan ylityksen itse tai hakemaan siihen toimeentulotukea. Toimeentulotuen hakeminen ja saaminen ovat kaksi eri asiaa ja sosiaaliasiamiehille tämä asetelma on liiankin tuttu. Päällekkäisen tukien hakemisen ja byrokratian lisäksi ongelmaa lisää kohtuuhintaisten asuntojen pulan lisäksi se, että STM:n toisenlaisesta suosituksesta huolimatta kuntien hyväksymä kohtuullisen asumi-

⁴ Tilastokatsaus 8.3.2011 Asumistuensaajien vuokranylityksiin toimeentulotukea
tilastot@kela.fi | www.kela.fi /tilastot

sen hinta käy yleensä samaa tahtia Kelan asumistukiehtojen kanssa, ellei ole vielä tiukempi. Moni kohtuutasoisesti ja -hintaisesti asuva pienituloisen ei tosiasiallisesti saa toimeentulotukea kuin pienen osan todellisesta tarpeesta. Kun esim. yksin asuva asiakas maksaa ”ylikalliit” asumismenonsa toimeentulotuen perusosasta, muuhun käyttöön ei jää läheskään laskennallista 419,11/kk. Pienimmillään ruokaan ja muuhun kulutukseen voi olla 100 - 300 €/kk. Vielä hankalampia tilanteita voi olla lapsiperheissä, joissa menoja on enemmän ja niitä on vaikeampi säädellä ja ennakoita. Tämä kohtuullistaminen, kunnan oikeus määrittellä kohtuullisten asumismenojen määrä, johtaa monesti kohtuuttomuuksiin. Toimeentulotukiasiakkaiden edellytetään hakeutuvan ahtaampiin, syrjäisempiin ja edullisempiin asuntoihin ilman että vuokra-asuntotilannetta, asumisen kokonaiskustannuksia ja perheen tarpeita otetaan aina riittävästi huomioon.

Kelan tilastokatsauksen mukaan vuoden 2009 lopussa yleisen asumistuen saajista 44 % eli 70 000 ruokakuntaa sai samaan aikaan toimeentulotukea. Vuokramenojen ylitykset ovat olleet suuremmat vapaarahoitteisissa kuin valtion tukemissa asunnoissa. Ympäristöministeriön teettämän selvityksen mukaan valtion tukeman ARA-vuokra-asunnon rajoitusten poistaminen voi vaikuttaa paikallisiin asuntomarkkinoihin, sillä merkittävä osa asunnoista on muutettu omistusasunnoiksi ja lähes markkinahintaisiksi vuokra-asunnoiksi. Muutos saattaa heikentää myös pienituloisten asumistuensaajien mahdollisuuksia saada perheen tarpeisiin sopivia kohtuuhintaisia vuokra-asuntoja. Kun kunnissa määritellään kohtuullista asumisen hintaa, tämäkin kehitys on syytä pitää mielessä.

Vaikka kuntien toimeentulotuen soveltamisohjeet sisälsivät jonkin verran paikallisia variaatioita, kertoivat ne samalla selvää kieltä tuen myöntämiskäytännön yleisestä tiukkuudesta. Eri kunnissa painotukset vaihtelivat jonkin verran ja esim. pienituloisimpien lapsiperheiden asema lasten harrastusmenojen kannalta ei ole kovin yhdenvertainen. Yhdessä kunnassa urheiluväline-/harrastusmenoksi saatettiin hyväksyä 85 €/lapsi/joka toinen vuosi, toisessa tukea voitiin tarvittaessa myöntää vuosittain 200 €. Kun ottaa huomioon pelkästään koululiikuntaan osallistumisen edellyttämät varusteet, muuhun harrastamiseen ei ole varaa ja pienituloisen perheen lasten onkin lähes mahdoton harrastaa esim. seuralajeja.

Toimeentulotukivarjoilla elää niukasti eikä niillä etenkin juhlaa. Vai millaisen perhejuhlan (hää, ristiäiset, rippijuhlat, ylioppilasjuhlat tai hautajaiset) pitkäaikainen toimeentulotukitalous järjestää tarkan tarveharkinnan perusteella mahdollisesti myönnettävällä 35 - 85 eurolla?

3.8 Välitystililit

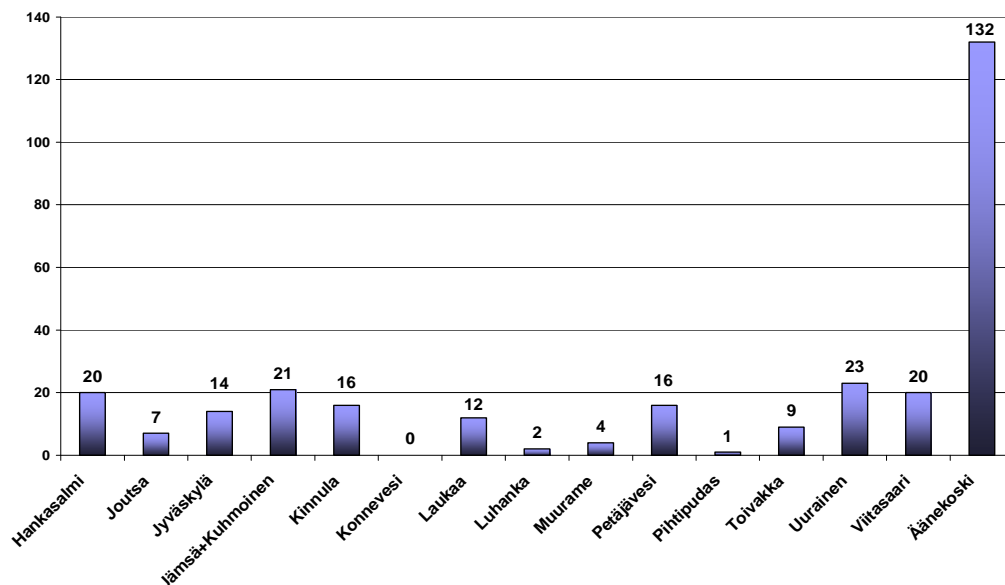
Välitystiliasiakkuudella tarkoitetaan asiakkaan vapaaehtoista sitoutumista palveluun, jossa kunnan sosiaalitoimi perii asiakkaan tulot sosiaalilautakunnan pankkitilille ja maksaa hänelle käyttövarat yhdessä sovittavalla tavalla. Välitystilitoiminnasta ei ole säännöksiä laissa. Parhaimmillaan välitystiliasiakkuus tukee asiakasta kohti raha-asioiden parempaa hallintaa ja itsenäistä selviytymistä, kuten Mirja Piispa opinnäytetyössään kuvaa.⁵ Jos kyse on toimeentulon turvaamisesta eikä omaisuuden hoidosta, välitystili on usein riittävä tuki eikä muuta edunvalvontaa todennäköisesti tarvita.

Holhoustoimilain uudistus 1999 siirsi kunnallisista luottamusmiehperiaatteella toimineista holhouslautakunnista holhustoimen hallinnon ja valvonnan valtion maistraattien hoidettavaksi. Sosiaalitoimi ja holhustoimi alkoivat etäännyä toisistaan paitsi hallinnollisen muutoksen, myös taloudellisten perusteiden ja sosiaalitoimen asiakkaitaan itsenäiseen selviytymiseen tukevan ideologian vuoksi. Kuntien sosiaalitoimistoissa pyrittiin mahdollisuuksien mukaan luopumaan työllistävistä välitystilimenettelyistä ja jos asiakas ei tullut toimeen itsenäisesti, hänet pyrittiin siirtämään edunvalvontaan. Aina siirrot eivät olleet hallittuja. Kun asiakkaalla ei ollut enää välitystiliä eikä tilalle ollut tullut edunvalvontaa, seuraukset olivat joskus kohtalokkaat.

Palvelujen eriytyminen jatkui 2009, kun holhustoimi siirtyi kokonaan valtion vastuulle. Vaikka edunvalvonta ei kuulu sosiaaliasiamiestyön piiriin, 2000-luvun alun siirtymävaiheesta tuttu kunnan ja valtion rajankäynti ja tarkoituksenmukaisimman palvelun valintaongelma heijastuu edelleen sosiaaliasiamiestyöhön. Sekä asiakkaat että viranomaiset ovat ajoittain epätietoisia toistensa toimenpiteistä ja toimien perusteista. Edunvalvojat hakevat päämiehilleen toimeentulotukea ja asiakasmaksujen alennuksia vaihtelevalla menestyksellä ja asiakkaat pohtivat menettelyjen etuja ja haittoja ja ovat huolissaan itsemääräämisoikeudestaan. Yhteydenottoja tulee asiakkailta, joille sosiaalitoimi on tarjonnut edunvalvontaa tai siihen suostumista on pidetty toimeentulotuen myöntämisen edellytyksenä. Yhteydenottoja tulee myös päämiehiltä, jotka pohtivat, onko edunvalvonta heillä enää tarpeen.

⁵ Mirja Piispa 2010: Välitystili asiakkaan elämänhallinnan tukena. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu

Kuvio 9. Välitystilien määrät Kosken sosiaaliasiamieskunnissa vuonna 2010



Sosiaaliasiamies selvitti kuntien välitystilimenettelyä vuonna 2005. Tuolloin useimmissa kunnissa välitystilien käyttö oli edelleen, vaikka lukemat ovat viidessä vuodessa laskeneet. Konnevedellä välitystilien käyttöä ei ole lainkaan ja Äänekoskella luku on moninkertainen muihin kuntiin verrattuna, mikä saattaa olla kunnassa sijaitsevien monipuolisten asumispalvelujen perua. Osa välitystilien vähenemisestä johtuu siitä, että asiakkaita on siirtynyt edunvalvontaan, osaa selittää luonnollinen poistuma tai muu tilanteen muuttuminen ja myös suoraveloituksen yleistymisellä ja muilla maksupalveluilla voi olla osuutta asiaan.

Sosiaaliviranomaisella on asiakaslain mukaan velvollisuus ilmoittaa ilmeisen edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä ja käynnistää toimet edunvalvonnan määräämiseksi, mutta yhtäläisellä viranomaisella on velvollisuus kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja ottaa huomioon hänen mielipiteensä, toivomuksensa ja etunsa ja pyrkiä löytämään yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarpeitaan vastaavat riittävät ja tarkoituksenmukaiset palvelut. Välitystili kannattaa pitää kunnan sosiaalipalvelujen valikoimassa, sillä joillekin asiakkaille se on hyvä vaihtoehto ja soveltuvin sosiaalisen kuntoutuksen menetelmä.

3.9 Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus

Kunnilta kysyttiin: Miten sosiaaliasiamiehen selvitystä vuodelta 2009 on käsitelty ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta on ryhdytty? Kuhmoisista, Joutsasta, Jämsästä ja Uraisilta kysymykseen ei vastattu tai todettiin, ettei toimenpiteitä ollut. Jyväskylän pitkää vastausta on tiivistetty.

Hankasalmella selvitys on käyty läpi työyhteisössä ja lautakunnassa.

Jyväskylässä perusturvalautakunta käsitteli sosiaaliasiamiehen selvityksen 10.6.2010. Toimeentulotuen hakijoiden määrän kasvu heikensi palvelutakuun toteutumista lakisääteisessä ajassa, mutta palvelutoimintaa tehostettiin tilaratkaisuilla, uusilla työkäytännöillä ja riittävällä henkilöstömitoituksella. Perusturvalautakunta perusti 1.7.2010 alkaen sosionomin ja kahden etuuskäsittelijän virat toimeentulotukiasioiden käsittelyyn.

Perhepäivähoidon varahoitoa kehitettiin siten, että jokaisella lapsella on ensisijainen varahoitopaikka. Varahoitojärjestelyt poikkeavat kaupungin eri alueilla kuntien yhdistymisen ja alueen palvelurakenteen vuoksi. Perhepäiväpäivähoitajien rekrytointia on kohdennettu alueille, joilla perhepäivähoidon kysyntä on suurta. Hoitajia ei kuitenkaan ole saatu kaikille alueille. Perheitä on kannustettu hoitamaan lapsia kotona esimerkiksi vanhempainlomien aikana. Näkökulmana on lapsen kasvun ja kehityksen tukeminen. Lasten ja perheiden kerhot ja perhekahvilat tarjoavat vertaiskokemuksia ja ohjattua toimintaa.

Jyväskylässä kaikilla vakituisilla sosiaalityöntekijöillä on tehtävään vaadittava kelpoisuus. Avoimiksi tullessiin sosiaalityöntekijöiden virkoihin on saatu täyttöluvat. Kaikkiin sijaisuuksiin ei ole saatu kelpoisuusehdot täytettäviä työntekijöitä ja niihin on palkattu opintojensa loppuvaiheessa olevia sosiaalityön opiskelijoita. Lastensuojelun selvityksiä ei ole pystytty kaikilta osin tekemään lakisääteisessä kolmen kuukauden määräajassa. Palvelutakuun toteutuminen edellyttää kolmen sosiaalityöntekijän viran lisäämistä. Perusturvalautakunta päätti 14.10.2010 perustaa kolme lastensuojelun sosiaalityöntekijän virkaa (1.11.2010 alkaen), lastensuojelun johtavan sosiaalityöntekijän viran (1.1.2011 alkaen) ja sosiaaliohjaajan viran (1.12.2010 alkaen), joista kaksi jälkimmäistä olivat viran muutoksia.

Perheneuvolan henkilöresursseja on lisätty; esi- ja perusopetuksen kaksi koulupsykologia, kaksi koulukuraattoria ja kaksi opiskelijahuollon psykologia. Perheneuvolan resursseja on lisätty nopeamman vastaanoton palveluihin (Oiva-projekti)

Sosiaali- ja perhepalvelut, Jyväskylän yliopisto, Jyväskylän ammattikorkeakoulu ja Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus käynnistivät syksyllä 2010 hankeyhteistyönä (Sarana-hanke) sosiaalialan oppimisklinikan, jonka päämääränä on turvata ammattitaitoisen työvoiman saaminen sosiaalialalle myös tulevaisuudessa.

Sosiaaliasiamiehen esille nostamat asiat käytiin läpi palveluyksiköittäin ja otettiin huomioon palvelujen kehittämisessä. Lasten ja perheiden palveluissa selvitystä on käsitelty esimiestasolla useassa eri tilanteessa ja palaute on mennyt työntekijätasolle saakka.

Kunnille esitettyihin toimenpide-ehdotuksiin Jyväskylässä todettiin edellä kuvattujen työntekijälisäysten lisäksi mm. seuraavaa: Palveluissa painotetaan asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. Tavoitteena on lisätä suunnitelmallista asiakastyötä, työntekijöiden entistä parempaa tavoitettavuutta sekä ennakoivaa neuvontaa ja ohjausta.

Vammaispalveluissa tehostetaan palvelusuunnitelmien ja erityishuolto-ohjelmien laadintaa. Asiakastyötä jaetaan palveluohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden kesken. Jokaiselle asiakkaalle nimetään ns. oma työntekijä. Vanhuspalveluissa lisätään hoito- ja palvelusuunnitelmien laadintaa.

Perusturvalautakunta vahvistaa vuosittain vammaispalvelulain soveltamisohjeet, palvelujen ja tukitoimien myöntämiskriteerit. Vammaispalvelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien määräraha perustuu edellisen vuoden toteutumaan, tiedossa oleviin laki- ym. muutoksiin sekä lisääntyviin asiakastarpeisiin. Sosiaali- ja terveystieteiden tiloista on valmistunut 11.9.2009 palveluverkkoselvitys, jossa kuvataan vammaispalveluiden nykyinen toiminta ja toimitilaverkko sekä arvio tulevista palvelutarpeista. Kehittämisen- ja investointitarpeet on suunniteltu vuoteen 2020.

Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä kutsutaan koolle syyskuussa 2010. Yhteistyöryhmän toiminnasta tiedotetaan yhteistyötahoille sekä asiakastyötä tekeville työntekijöille.

Vanhus- ja vammaispalvelujen, lasten päivähoitopalvelujen, sosiaali- ja perhepalvelujen sekä aikuispsykiatrian ja päihdepalvelujen yksityisiä palveluja koskevat valvontasuunnitelmat merkittiin tiedoksi perusturvalautakunnan kokouksessa 19.11.2009. Valvontakäyntien lisäksi viranhaltijat pitävät säännöllisesti yhteyttä ostopalveluihin ja käyvät tapaamassa asiakkaita vähintään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan.

Jyväskylässä todettiin, että sosiaaliasiamiehen selvityksessä ei ole valtakunnallisia vertailutietoja suurten kaupunkien selvityksissä esille nousseis-

ta asioista ja niiden määristä. Tulevissa selvityksissä voisi olla katsaus, miltä sosiaalihuollon asiakkaan asema näyttää vertailukaupungeissa ja valtakunnan tasolla.

Kinnulassa selvitys on tuotu perusturvalautakunnan, perusturvajaoksen ja kunnanhallituksen tietoon. Selvitys ei ole aiheuttanut toimenpiteitä.

Konnevedellä selvitys on käsitelty sosiaali- ja terveyslautakunnassa ja kunnanhallituksessa ja siitä on keskusteltu. Toiminnan on todettu olevan pääosin suositusten mukaista.

Laukaassa selvitys on ollut työntekijöiden luettavissa ja siitä on keskusteltu yhteisessä palaverissa.

Luhangassa selvitys on merkitty tiedoksi ja noudatettavaksi.

Muuramessa selvitys on käsitelty lapsi- ja perhepalveluiden ja asukaspalveluiden lautakunnassa. Yksityispalveluiden valvontaan liittyen päivähoito ja vanhuspalvelut ovat uusineet lomakkeensa. Lastensuojelun osalta ollaan mukana seudullisessa yksityispalveluiden valvonnan organisoinnissa. Muilta osin Muuramessa ollut päteviä työntekijöitä, kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä on toiminut ja sosiaalipalveluihin oltu tyytyväisiä asiakaspalautteen mukaan.

Petäjävedellä viranhaltijat ovat lukeneet selvityksen ja se on saatettu perusturvalautakunnalle tiedoksi.

Toivakassa selvitys on annettu tiedoksi perusturvalautakunnalle ja kunnanhallitukselle. Lautakunta kävi keskustelun selvityksen pohjalta. Selvityksen kohdat 4 ja 5 olivat kehittämisen kohteena eli sosiaalihuollon asiakkailla tulee olla kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän palvelujen käytettävyys sekä yksityisiä sosiaalipalveluja koskevat valvontasuunnitelmat ja niiden noudattaminen. Näissä ehdotuksissa on edetty kehittämissuhteiden mukaisesti.

Wiitaunionissa selvitys on ollut perusturvalautakunnassa ja sitä on käsitelty perusturvan tiimeissä.

Äänekoskella perusturvalautakunta ja kaupunginhallitus ovat käsitelleet selvityksen ja sitä on käyty läpi sosiaalityön tiimeissä, ensisijaisesti aikuis-sosiaalityön tiimissä.

Asiakaslain määräämä vuosittainen selvitys sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksestä on tärkeä osa sosiaaliasiamiestyötä. Selvi-

tystä ei ole sanottavammin ohjeistettu ja laatimiskäytännöt ovat muotoutuneet suunnilleen sosiaaliamieskohtaisiksi. Millainen selvityksen tulisi olla, että se olisi mahdollisimman käyttökelpoinen?

Selvitystä käsitellään ja otetaan huomioon kunnissa hyvin eri tavoin, toisissa merkitään tiedoksi ja toisissa käytetään hyödyksi. Sosiaalihuollon asiakkaiden asemassa on jokaisessa kunnassa parantamisen varaa ja selvitys on tarkoitettu otettavaksi huomioon sosiaalipalvelujen kehittämisessä.

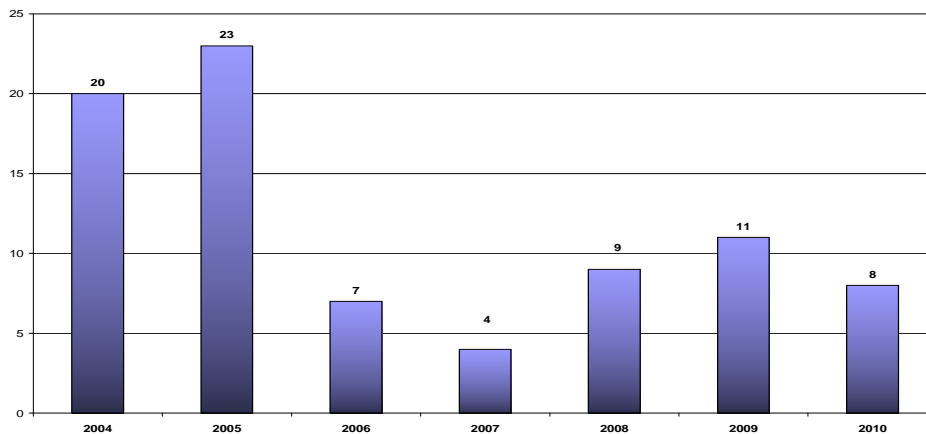
4 KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU

Sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen lisäksi kuntakohtaiseen tarkasteluun on otettu mukaan kunnille lähetetystä lomakekyselystä (Liite 1) saatuja vastaustietoja. Vuonna 2010 ratkaistujen sosiaalihuoltoa koskevien kantelujen määrä on saatu Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastosta. Kuntakuvaukseen on valittu joitakin sosiaalihuollon osa-alueita. Asiakaspalautetta kootaan ja kerrytetään ja sitä on mahdollista käsitellä selvitystä tarkemmin asianomaisten kuntien viranomaisten ja luottamushenkilöiden kanssa siten, että asiakkaiden tai yhteyttä ottaneiden henkilöllisyys ei paljastu.

4.1 Hankasalmi

Hankasalmelta otettiin vuonna 2010 sosiaaliamieheen yhteyttä 8 (11) eri asian takia. Toimeentulotuki ja vammaispalvelu olivat kumpikin aiheena 2 kertaa, ikääntyneiden palvelu, kotihoito, kehitysvammahuolto ja muu palvelu kerran. Asioinneista 3 oli lähempänä tiedustelua, 5 ilmaisi tyytymättömyyttä.

Kuvio 10. Hankasalmi: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004 – 2010



Pienien asiamäärien perusteella johtopäätösten tekeminen sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja sen kehityksestä on vaikeaa. Pääsääntöisesti kuntalaiset ovat olleet sosiaalipalveluihinsa tyytyväisiä ja kriittistä palautetta tuli muutama vähemmän kuin edellisvuonna. Toisaalta muutamakin yhteydenotto on liikaa silloin, kun on kyse vammaisten ja sairaiden ihmisten suurista huolista ja selviytymisestä.

Kuntakyselyllä selvitettiin asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaaliohjaajien kelpoisuutta, työntekijöiden tavoitettavuutta, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman olemassaoloa ja huomioonottamista. Toimeentulotukiasiointia ja välitystilikäytäntöäkin selvitettiin ja perinteisten muutoksenhakutietojen lisäksi kysyttiin jälleen sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta, miten vuoden 2009 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin.

Kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen saajien ja ns. sakkorahan määriä selvitetiin Kelan Kelasto-tilastosta. Vuoden 2006 työmarkkinatuki-uudistuksen yksi seuraus oli, että kuntien piti alkaa maksaa Kelalle puolet 500 päivää työmarkkinatukea saaneiden ihmisten työmarkkinatuesta. Valtio toivoi muutoksen innostavan kuntia työllisyyden hoitoon. Selvityksen alkupuolella on luku asiasta ja taulukko Kosken asiamieskuntien tilanteesta. Seuraavassa Hankasalmen työmarkkinatukiasiakkaiden vuosittaiset määrät ja kunnan Kelalle maksama työmarkkinatuki:

Hankasalmi	2006	2007	2008	2009	2010
Kunnan osuus €	279 926	186 547	110 193	95 349	96 460
Tuen saajat	160	114	78	67	66

Tukiasiakkaiden määrä laski ensimmäisinä vuosina, mutta vuonna 2010 määrä pysytteli edellisvuoden lukemissa, kuten tukisummakin. Kunnan osarahoittamaa työmarkkinatukea sai 66 hankasalmelaista, 40 miestä ja 26 naista.

Hankasalmella helmikuussa 2011 viroissa työskennelleellä kahdella sosiaalityöntekijällä on säädetty kelpoisuus. Sosiaalityöntekijän tavoittaa 1-5 päivässä, etuuskäsittelijän 1-4 päivässä ja vanhustenhuollon avopalveluohjaajan 1-3 päivässä. Edellä mainituilla työntekijöillä on puhelinaika ma - pe klo 9-10, vanhustyön ohjaajalla ja päivähoiton ohjaajalla ma - pe klo 9-11.

Vuonna 2010 sosiaalityöntekijöiden tutkittavaksi tuli 70 (89) lastensuojeluilmoitusta.

Kunnassa on Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma ja se on otettu huomioon kuluvan vuoden talousarvioissa siten, että kuntaan tulee perhetyöntekijän toimi.

Hankasalmella oli vuonna 2010 yhteensä 314 toimeentulotukitaloutta ja niihin tehtiin 1587 toimeentulotukipäätöstä. STM suosittaa ehkäisevän toimeentulotuen osuudeksi 3,3, % varsinaisen toimeentulotuen menoista. Hankasalmella ehkäisevän tuen osuus on hyvää 4,5 % tasoa ja kunnassa on myös oma toimeentulotukiohje.

Kunnan sosiaalitoimi huolehti 20 välitystiliasiakkaan taloudellisten asioiden tasapainossa pysymisestä.

Sosiaaliamiehen selvitys vuodelta 2010 käsiteltiin sosiaalitoimiston työyhteisössä ja lautakunnassa.

Kunnassa ei edellisvuoden tapaan tehty yhtään palvelua tai kohtelua koskenutta asiakaslain mukaista muistutusta.

Muutoksia haettiin ja niihin vastattiin vuonna 2010 seuraavasti: Oikaisuvaatimuksia viranhaltijan päätöksistä tehtiin 5 (16). Lautakunta ei muuttanut eikä palauttanut päätöksiä uudelleen käsiteltäväksi. Hallinto-oikeusvalituksia tehtiin 3 (3) ja hyväksytyjä valituksia oli 1 (1). Korkeimmassa hallinto-oikeudessa ei ollut kunnasta sosiaaliasiota.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto selvitti kantelun pohjalta koko toimialueensa kuntien lapsiperheiden kotipalvelun riittävyttä ja päätöksentekomenettelyä. AVI totesi Hankasalmella puutteita lapsiperheiden kotipalvelun riittävydessä, mutta ei päätöksentekomenettelyssä. Lapsiperheiden kotipalvelun riittävyteen edellytettiin kiinnitettävän jatkossa huomiota, muita jatkotoimenpiteitä ei vaadittu.

Sosiaaliamiehen toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.2 Joutsa

Vuonna 2010 Joutsasta tuli edellisvuoden tavoin 10 eri asiaa. Asioinneista 5 käsitteli toimeentulotukea, 3 kotipalvelua tai kotihoitoa ja kerran oli asiaa lastensuojelusta sekä vammaispalveluistakin. Yksi asiointi oli tiedustelu, muut tyytymättömyyttä.

Kuntakyselyllä selvitettiin asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalitoimintekijöiden kelpoisuutta, toimintekijöiden tavoitettavuutta, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman olemassaoloa ja huomioonottamista. Toimeentulotukiasiointia ja välitystilikäytäntöäkin selvitettiin ja perinteisten muutoksenhakutietojen lisäksi kysyttiin jälleen sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuutta, miten vuoden 2009 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin.

Kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen saajien ja ns. sakkorahan määriä selvitettiin Kelan Kelasto-tilastosta. Vuoden 2006 työmarkkinatuki-uudistuksen yksi seuraus oli, että kuntien piti alkaa maksaa Kelalle puolet

500 päivää työmarkkinatukea saaneiden ihmisten työmarkkinatuesta. Valtio toivoi muutoksen innostavan kuntia työllisyyden hoitoon. Selvityksen alkupuolella on luku asiasta ja taulukko Kosken asiamieskuntien tilanteesta. Oheen on poimittu Joutsan tilanteen kehitys:

Joutsa	2006	2007	2008	2009	2010
Kunnan osuus €	168 781	106 639	104 734	112 238	96 186
Tuen saajat	91	71	57	55	56

Tukiasiakkaiden määrä laski parina ensimmäisenä vuotena, mutta sen jälkeen luku on pysynyt samana. Vuonna 2010 tuensaajia oli 56, 36 miestä ja 20 naista. Kelalle maksettava tukisumma laski aluksi huomattavasti, mutta sen jälkeen summa pysyi samalla tasolla asiakasmäärän vähenemisestä huolimatta ja jopa nousikin välillä. Viime vuonna tuki jäi alle 100 000 euron.

Joutsassa on edellisvuoden tapaan kaksi kelpoisuusehtojen mukaista sosiaalityöntekijää. Sosiaalityöntekijän henkilökohtaista tapaamista voi joutua odottamaan 8 päivää, mikä on yksi pisimmistä kuntien tässä kyselyssä ilmoittamista jonotusajoista. Etuuskäsittelijän tai vastaavaa työtä tekevän tavoittaa pääsääntöisesti päivittäin, lomat pois lukien. Vanhustenhuollon avopalveluohjaajan tavoittaa viikon sisällä ja päivittäin puhelimitse klo 8-11. Sosiaalityöntekijän puhelinaika on klo 9-10.

Lastensuojeluilmoitusten määrä lähes kaksinkertaistui jälleen, kun selvittävänä tuli 76 (40) ilmoitusta. Vuonna 2009 ilmoituksia tuli 40 ja vuotta aiemmin 18. Kunnassa on lastensuojelulain mukainen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma ja vaikka määrärahoja ei ole lisätty vuoden 2011 talousarvioon, lapsiperheille on nimetty kotihoidon työntekijä sekä Joutsassa että Leivonmäellä.

Joutsassa oli vuonna 2010 toimeentulotukitalouksia 224 ja tukipäätöksiä tehtiin 1475 kpl, niissä ei ollut pelkkiä etuuskäsittelypäätöksiä. STM suositaa, että ehkäisevän toimeentulotuen osuus on 3,3 % varsinaisen toimeentulotuen määrästä. Koska Joutsassa osuus oli 1,14 %, ehkäisevää tukea on käytetty huomattavasti suositusta säästeliäämmin. Kunnassa on oma toimeentulotukiohjeisto, joka päivitettiin viimeksi syyskuussa 2010 ja se päivitetään uudelleen kevään aikana.

Sosiaalitoimella on 7 välitystiliasiakasta.

Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuuteen, käsittelyyn ja ehdotettuihin toimenpiteisiin todettiin, että ei ole ollut toimenpiteitä.

Joutsassa asiakkaat tekivät yhden (2 vuonna 2009) palvelua tai kohtelua koskeneen asiakaslain mukaisen muistutuksen. Muutoksia haettiin ja niihin vastattiin vuonna 2010 seuraavasti:

Oikaisuvaatimuksia viranhaltijan päätöksistä tehtiin 6(6). Lautakunta muutti tai palautti 2 (0) päätöstä.

Hallinto-oikeuteen ei tehty valituksia, mutta sieltä palautui yksi aiemmin tehty valitus hyväksyttynä. Korkeimmalla hallinto-oikeudella ei ollut kunnan sosiaalihuollon asioita tutkittavana.

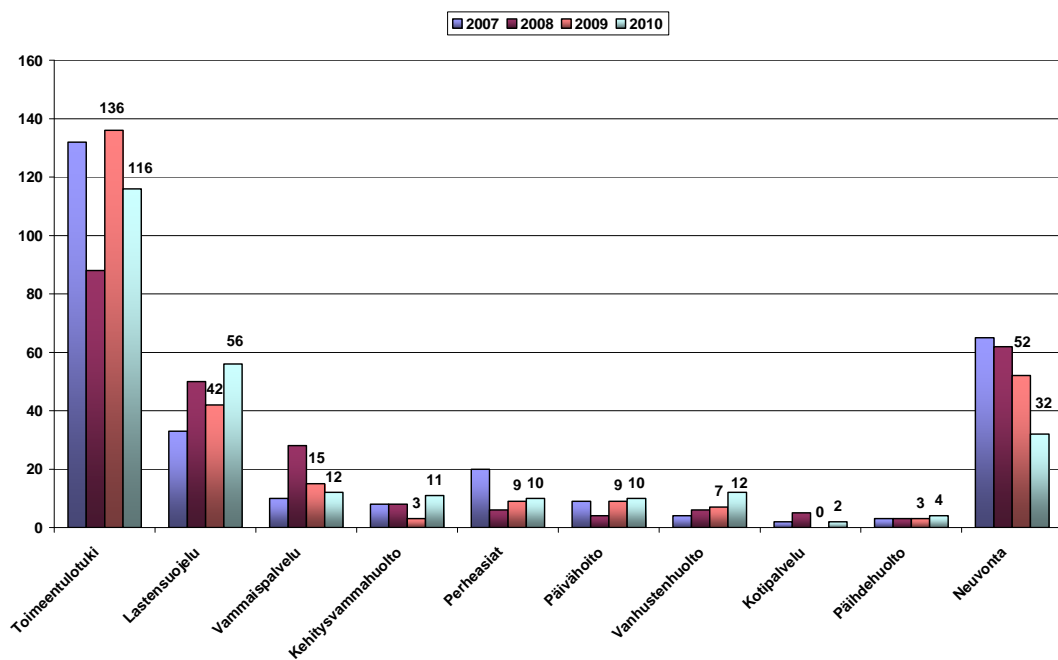
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto selvitti kantelun pohjalta koko toimialueensa kuntien lapsiperheiden kotipalvelun riittävyttä ja päätöksentekomenettelyä. AVI totesi Joutsasta puuttuvan sosiaalihuoltolain mukaisen lapsiperheiden kotipalvelun ja koska puutteellisuuksia oli sekä riittävydessä että päätöksentekomenettelyssä, kunnalta edellytetään jatkotoimenpiteitä. AVI:n mukaan kunnan kiinnittämään jatkossa huomiota palvelun järjestämiseen ja riittävyteen sekä siihen, että palvelun järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään hallintolain mukaiseen kirjalliseen, perusteltuun, tiedoksi annettuun, muutoksenhakuohjeet sisältävään hallintopäätökseen. AVI ratkaisi edellisen lisäksi kaksi kunnasta tullutta hallintokantelua, joista vanhustenhuoltoa ja lastensuojelua koskevat eivät johtaneet toimenpiteisiin.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuositukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.3 Jyväskylä

Jyväskylästä tuli sosiaaliasiamiehelle 269 (290) eri asiaa ja työllistävin kuu-
kausi oli marraskuu 38 asialla. Yhteydenotto oli useammin tyytymättö-
myyttä (67 %) kuin tiedustelua (33 %). Tavallisimmin asiakas oli itse asi-
alla (69 %), mutta joka neljäs yhteydenotto (26 %) tuli joltakin asiakkaan
läheiseltä ja 12 kertaa asiaa oli työntekijällä. Asia koski 89 kertaa miestä,
88 kertaa naista ja 56 kertaa alaikäistä. Perheestä oli kyse 31 kertaa ja
luokkaan muu/ei tietoa merkittiin 5 asiointia.

**Kuvio 11. Sosiaaliasiamiesasiat tehtävälaittain Jyväskylässä vuosina 2007 -
2010**



Toimeentulotukea koskeva palaute väheni vuonna 2010, sitä tuli Jyväskylästä 116 eri asiakasasiasta (136 vuonna 2009). Yleensä taustalla oli tyytymättömyys (74 %), mutta neljäsosa tarvitsi tietoja ja neuvoja. Käsittelyajan pituus mainittiin yhteydenoton syyksi 29 kertaa ja kohtelu oli koettu huonoksi 18 kertaa. Yleisintä oli tyytymättömyys riittämättömiksi koettuihin tai kielteisiin päätöksiin 66 maininnalla ja palvelun toteuttamista kritisoitiin 53 asiain yhteydessä. Moni asiakas oli kokenut asiainnissa useita epäkohtia. Tulojen vierittäminen useille kuukausille, ylittyneet käsittelyajat, asumisen kalleus, 21,5 -kertoimen käyttö ja perusosan leikkaamisen perusteet olivat aiemmilta vuosilta tuttuja tyytymättömyyden syitä. Monilla laskelma oli ylijäämäinen, mutta todellinen tilanne alijäämäinen.

Perusturvalautakunnan yksilöhuoltojaosto sai toimeentulotuesta käsiteltäväkseen 168 oikaisuvaatimusta, kaikkiaan toimeentulotukipäätöksiä tehtiin 58 342 kpl. Monta kertaa vanhemmat olivat huolissaan täysi-ikäisen lapsensa tilanteesta. Vanhemmat kokivat, että nuoret eivät tienneet oikeuksistaan eivätkä osanneet hoitaa asioitaan, he tyytyivät tilanteeseen, odottivat kiltisti päätöksiä ja valittivat korkeintaan vanhemmilleen. Vaikka toimeentulotuesta tuli aiempaa vähemmän yhteydenottoja ja kehityksen suunta oli toivottu, kohtuuttomia tilanteita oli edelleen aivan liikaa. Millaisethan lukemat olisivat olleet ilman työntekijäresurssien lisäystä ja aluehallintoviraston toteuttamaa tukihakemusten käsittelyaikaseurantaa?

Vammaispalvelusta tuli 12 (15) eri asiaa, joista puolet tyytymättömyyttä ja toinen puoli tietojen ja neuvon tarvetta. Tyytymättömyys kohdistui etenkin kielteisiin kuljetuspalvelupäätöksiin. Kehitysvammahuollon palaute, 11 (3) asiaa, lisääntyi edellisvuodesta. Sekä vammaispalvelun että kehitysvammahuollon palveluissa asiakkaan tarpeet, mielipiteet ja etu koettiin paikoin hyvin huonosti huomioonotetuiksi. Myös palvelusuunnitelmien laatu herätti tyytymättömyyttä.

Kuinka lapsia suojellaan oikealla tavalla ja oikeaan aikaan? Lastensuojelun yhteydenotot lisääntyivät edellisvuodesta, nyt niitä tuli 56 (42). Usein palaute koski huostaan otettujen lasten sijaishuollon aikaista sosiaalityötä ja lasten ja vanhempien asemaa. Joskus vanhemmat pettyivät avohuollon keinottomuuteen ja riittämättömyyteen, he eivät kokeneet saavansa tarvitsemaansa tukea. Toiset olivat tyytymättömiä siihen, että heitä veloitettiin ottamaan vastaan lastensuojelullista tukea, vaikka perhe ei pitänyt

sitä tarpeellisenä. Muutaman kerran asiakas haki ulkopuolista tietoa siitä mitä lastensuojeluilmoitus tarkoittaa ja mitä siitä voi seurata.

Perheasioita eli lastenvalvojatyön sisältöä käsiteltiin 10 (8) eri asiakasasiassa. Kyseisten asioiden prosessiluonteisuuden vuoksi asiointeja kertyi kuitenkin enemmän. Lasten päivähoidosta tuli myös 10 (9) asiaa. Vanhemmat kyselivät subjektiivisesta päivähoito-oikeudesta tilanteissa, joissa perheeseen syntyi vauva ja isomman sisaruksen päivähoito oli katkolla. Vanhemmat kokivat, että lapsen ja perheen etua ja mielipiteitä ei otettu riittävästi huomioon päivähoitojärjestelyissä. Yleensä kyse oli siitä, että hoitopaikan sijaintia tai hoitajaa koskevat toivomukset eivät olleet toteutuneet. Yleisimmät tyytymättömyyden syyt olivat palvelun toteuttaminen 9 ja kohtelu 5, mutta myös päätöksiin tuli 4, asiakasmaksuihin 2 ja tietosuojaan rikkoutumiseen 2 palautetta.

Ikääntyneiden palvelut olivat aiheena 12 (7) kertaa ja vaikka määrä nousi, palaute on edelleen harvinaista palvelujen käyttäjien määrään suhteutettuna. Puolet näistäkin asioista oli tiedusteluluonteisia ja vain toinen puoli johtui tyytymättömyydestä. Omainen tai ystävä oli vanhuksen asialla 10 kertaa ja ainoastaan kaksi yhteydenottoa tuli asiakkaalta itseltään. Neljä kertaa kyse oli asiakasmaksuista, muissa asiat vaihtelivat, mutta yhteistä niille oli joku muutos olosuhteissa ja että huolellisella palvelusuunnittelulla palvelutarpeisiin todennäköisesti pystyttäisiin löytämään hyvät ratkaisut. Hoito- ja palvelusuunnitelmia oli joskus tarkistettukin jo moneen otteeseen, mutta edelleen hoito saattoi omaisen kokemuksen mukaan olla hataralla pohjalla. Kotihoidolla oli aikaa vain pikaisiin kurkistuskäynteihin ja vanhus koki yksinäisyyttä ja turvattomuutta. Palvelutarve ja palvelutarjonta eivät aina osu yksin, eikä esim. palvelusetelistä ole paljoakaan apua silloin, jos asiakas ei kykene palveluja etsimään ja hankkimaan.

Edellisvuosien tapaan neuvonnan tai muita palveluja koskevien asioiden määrä laski, niitä tuli nyt vain 32 (52). Alenema johtunee ainakin osittain siitä, että sosiaalitoimessa on lisätty asiakaspalveluun työntekijöitä.

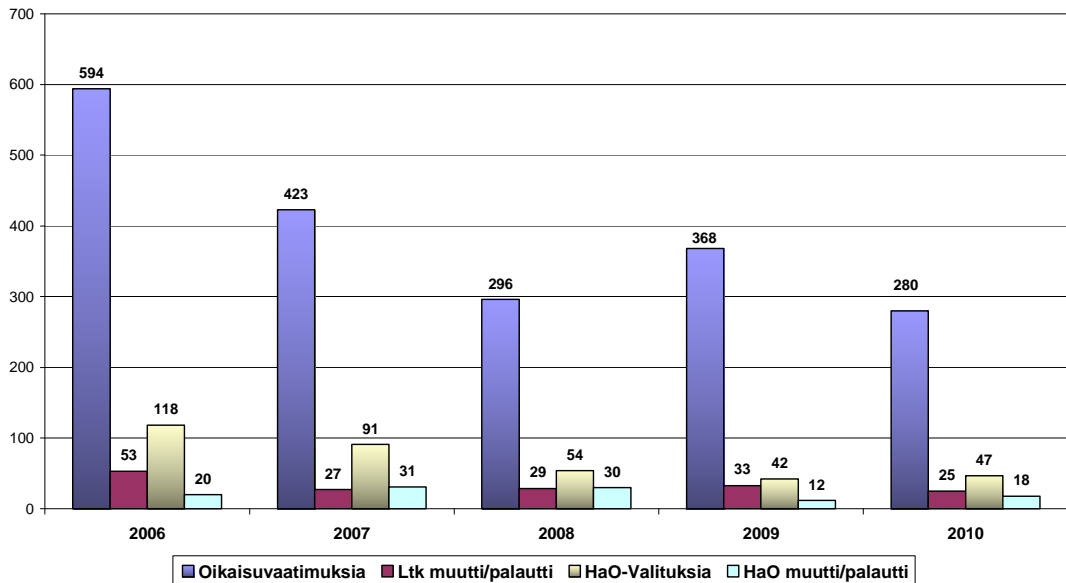
Oikaisuvaatimusmenettely: Perusturvalautakunnan jaostot saivat vuonna 2010 käsiteltäväkseen 280 sosiaalihuollon asiaa. Niistä 172 tuli toimeentulotukipuolelta ja niihin sisältyi 2 sosiaalista luottoa ja 2 päihdepalvelun maksua koskenutta asiaa. Vanhus- ja vammaispalveluista tuli 100 oikaisuvaatimusta, niistä 91 koski vammaispalveluita, 3 vanhusten palveluasumista, 2 vanhusten omaishoidon tukea, 1 hoitomaksua, 1 vanhusten palvelu- ja maksupäätösasiaa ja 2 kotihoidon palvelu- ja maksupäätöstä. Lasten päivähoitopäätöksiin oikaisua haettiin 6 kertaa ja lastensuojelusta tuli 2 asiaa.

Lautakunnan alaisen jaoston käsittelyssä oikaisuvaatimuksiin reagoitiin siten, että 25 vaatimusta hyväksyttiin, niistä 16 muutettiin ja 9 palautettiin uudelleen käsiteltäväksi. Toimeentulotukipäätöksistä muutettiin 4 ja palautettiin 6, vammaispalvelupäätöksiä muutettiin 11 ja palautettiin 2, lasten päivähoidosta muutettiin yksi ja lyhytaikaishoidon maksupäätös palautettiin uudelleen käsiteltäväksi. Uusintakäsittelyssä osa päätöksistä voi muuttua, mutta ei välttämättä kaikki.

Hallinto-oikeuteen valitettiin jaostojen 47 päätöksestä, niistä puolet, 24, koski toimeentulotukea, 21 vammaispalveluja ja sekä lastensuojelusta että lasten päivähoidosta tehtiin yksi valitus. Yleensä hallinto-oikeus ehtii ratkaista samana vuonna vain alkuvuonna tehdyt valitukset. Useimmat 18 hyväksytystä valituksesta lieneekin tehty jo vuonna 2009. Päätösten tasosta ja huolellisemman selvittelyn ja perustelemisen tarpeesta kertoo se, että hallinto-oikeus muutti 2 päätöstä ja palautti 16 uudelleen käsiteltäväksi. Asiakkaille epätietoisuudessa ja pahimmillaan hyvinkin tärkeän palvelun puutteessa odottelu on äärimmäisen ikävää.

Oheinen sosiaaliasioiden muutoksenhakua koskeva kuva kertoo, että perusturvalautakunnan yksilöhuoltojaostolle osoitettujen oikaisuvaatimusten määrä laski ja vaikka myös luottamushenkilöt puuttuivat harvemmin viranomaisten päätöksiin, muutettujen tai palautettujen päätösten osuus oli sama 8,9 % kuin edellisenä vuonna. Lautakunnan päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen nyt hieman enemmän ja hallinto-oikeus myös hyväksyi useampia valituksia. Kuviosta näkyy vuonna 2008 voimaan tullut lastensuojelulain muutos; kun tahdosta riippumattomien asioiden päätöksenteko siirtyi lautakunnalta hallinto-oikeuteen, sekä lautakuntakäsittely että hallinto-oikeuteen valittaminen väheni. Selvityksen loppupuolella oleva muutoksenhakutaulukko osoittaa, että myöskään korkeimpaan hallinto-oikeuteen valittaminen ei näytä lisääntyneen, vaikka sen olettaisi olevan nyt lastensuojeluasioissa aiempaa käytetympi muutoksenhakuaste. Korkeimman hallinto-oikeuden 4 ratkaisua eivät johtaneet päätösten muuttumiseen.

Kuvio 12. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Uuden Jyväskylän alueella vuosina 2006 – 2010



Asiakaslain mukaisia muistutuksia ilmoitettiin tehdyksi 6 (6), niistä 2 koski lastensuojelun avohuoltoa, 2 sijaishuoltoa ja 2 lasten päivähoitoa. Aluehallintovirasto ratkaisi 12 (13) hallintokantelua. Kanteluista 8 koski toimeentulotukea ja niistä 3 johti huomautukseen, 1 huomion kiinnittämiseen ja 4 ei aiheuttanut toimenpiteitä. Vammaispalvelua, lasten huoltoa ja tapaamisasiaa ja kotipalvelua koskeneet kantelut eivät johtaneet toimenpiteisiin, mutta vanhustenhuoltoa AVI velvoitti kiinnittämään huomiota toimiin vastaisen varalta.

Kuntakyselyn tuloksia

Asiakkaan asemaa ja sen kehitystä selvitettiin myös kuntakyselyllä. Muutoksenhakutietoja on seurattu vuosittain, niin nytkin. Edellisvuoden tavoin kysyttiin myös asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kelpoisuutta, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä ja sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta ts. miten vuoden 2009 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin. Lisäksi kysyttiin työntekijöiden tavoitettavuutta, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman olemassaoloa ja huomioonottamista kunnan talousarviossa. Toimeentulotukimenettelyä, ehkäisevää toimeentulotukea ja välitystilikäytäntöäkin selvitettiin niin ikään.

Kyselyn lisäksi selvitettiin **kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen saajien ja ns. sakkorahan määriä** Kelan Kelasto-tilastosta. Vuoden 2006 työmarkkinatukiudistuksen yksi seuraus oli, että kuntien piti alkaa maksaa Kelalle puolet 500 päivää työmarkkinatukea saaneiden ihmisten työmarkkinatuesta. Valtio toivoi muutoksen innostavan kuntia työllisyyden hoitoon. Selvityksen alkupuolella on luku asiasta ja taulukko Kosken asiamieskuntien tilanteesta. Ohessa on kuvattu Jyväskylän kehitys:

Jyväskylä	2006	2007	2008	2009	2010
Kunnan osuus €	6 145 307	5 658 075	5 179 127	5 335 116	5 373 425
Tuen saajat	3 253	2 978	2 703	2 495	2 510

Pisimpään työttömänä olleiden työmarkkinatukiasiakkaiden määrä laski kolmena ensimmäisenä vuotena, mutta viime vuonna määrä jo hieman nousi. Kunnan osarahoittamaa työmarkkinatukea sai 2 510 jyvaskyläläistä, 1511 miestä ja 999 naista. Jos kehitys olisi jatkunut suotuisasti, tuki olisi vuonna 2009 jäänyt alle viiden miljoonan euron, mutta työttömyysjaksot olivat silloin jo ilmeisesti pidempiä ja tukisumma kääntyikin nousuun jo vuotta ennen kuin asiakasmäärä. Kuntien yhdistyminen lienee otettu huomioon tilastossa, joten se tuskin selittää muutoksen suuntaa.

Sosiaalityöntekijöiden kelpoisuus: Jyväskylän kaupungin asiakaspalvelutehtävissä työskenteli vuoden 2011 helmikuussa 87 sosiaalityöntekijää, joista kelpoisia oli 81 ja ilman kelpoisuutta 6. Jyväskylässä on nyt edellisvuotta vähemmän ilman kelpoisuutta työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä.

LASTENSUOJELU

Avohuolto: 25 kelpoista ja **3 ilman kelpoisuutta**

Sijais- ja jälkihuolto: 9 kelpoista ja **1 ilman kelpoisuutta**

Sijaishuoltoyksikkö: 5 kelpoista

Mattilan perhetukikoti: 1 kelpoinen

Valvonta-asiat: 1 kelpoinen

Poliisilaitos: 1 kelpoinen

AIKUISSOSIAALITYÖ:

11 kelpoista ja **1 ilman kelpoisuutta**

PSYKOSOSIAALISET PALVELUT

Sosiaalityöntekijä-lastenvalvoja: 4 kelpoista

Koulukuraattorit: 7 kelpoista

Perheneuvola: 7 kelpoista

TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS:

4 kelpoista

VANHUS- JA VAMMAISPALVELUT:

7 kelpoista ja **1 ilman kelpoisuutta**

JYTE:

5 kelpoista sosiaalityöntekijää

Sosiaaliviranomaisen tavoitettavuus neuvonta- ja ohjaustilanteissa:

Kunnan ilmoituksen mukaan sekä aikuissosiaalityön, vanhus- ja vammaispalvelun että lastensuojelun avohuollon ja sijaishuollon sosiaalityöntekijän tavoittaa samana päivänä, kiireellisessä asiassa heti ja viimeistään vuorokauden kuluessa. Jälkihuollon sosiaalityöntekijän tavoittaa vuorokaudessa virka-aikana, poliisilaitoksen sosiaalityöntekijän yhdessä - kahdessa vuorokaudessa. Yhdessä päivässä tavoittaa myös sosiaaliohjaajan, etuuskäsittelijän ja vanhustenhuollon palveluohjaajan.

Puhelinajat aikuissosiaalityössä ja etuuskäsittelyssä ovat ma ja ke - pe klo 9 - 10 ja ti klo 14 - 15. Lastensuojelun avohuollossa ma - pe klo 11 - 12 ja sijaishuollossa ti ja to klo 9 - 11. Jälkihuollon työntekijöillä ei ole puhelinaikoja, mutta puheluihin vastataan työaikana pääsääntöisesti heti ja jos on este, soittopyyntöön vastataan heti kun mahdollista. Poliisin sosiaalityöntekijällä ei ole puhelinaikaa, mutta hän vastaa puheluihin pääsääntöisesti heti tai vastaa soittopyyntöön työpäivän aikana. Vanhus- ja vammaispalveluissa puhelinaika on sosiaalityöntekijöillä päivittäin klo 11 - 12, palveluohjaajilla ei ole puhelinaikaa, mutta he ovat jatkuvasti tavoitettavissa. Kotihoidon palveluohjaajilla puhelinaika on arkipäivisin klo 8 - 12. Perheneuvolassa päivystysaikaa on 6 tuntia viikossa ja soittopyyntöihin vastataan viimeistään neljän päivän kuluessa, kiireellisiin samana tai seuraavana päivänä. Koulukuraattoreilla on viikoittaiset puhelinajat ja ne ilmoitetaan vastaajassa. Sosiaalityöntekijä-lastenvalvojilla on päivittäin puhelinaika klo 9 - 10 ja kiireelliset asiat tulevat käsittelyyn toimistosihteerille ohjautuvien soittopyyntöjen kautta.

Lastensuojelulain mukaisia **lastensuojeluilmoituksia** tuli vuonna 2007 869, vuonna 2008 1 028, vuonna 2009 kunta ilmoitti tulleeksi 2 025 ja vuonna 2010 määrä oli 2 034. Suurin nousu saattaa olla nyt taittunut.

Jyväskylässä on lastensuojelulain mukainen **lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma**. Vastauksessa todetaan, että vuoden 2011 talousarviossa on huomioitu hyvinvointisuunnitelman painopistealueita hyvin: perhehoidon vahvistaminen, vertaisryhmä- ja ryhmätoiminnan lisääminen, lastensuojelun avohuollon palveluiden kehittäminen ym. Toimenpideohjelmassa on runsaasti kehittämistavoitteita.

Toimeentulotuki: Jyväskylässä oli 8 166 toimeentulotukitaloutta ja niille tehtiin 58 342 toimeentulotukipäätöstä vuonna 2010 (54 333 päätöstä vuonna 2009). Tukihakemuksista 75 % käsiteltiin pelkästään etuuskäsittelyssä. Ehkäisevän toimeentulotuen osuus oli 3,11 % varsinaisen toimeentulotuen määrästä ja siten melko lähellä STM:n suosittamaa 3,3 %:a.

Kunnassa on lautakunnan vuosittain hyväksymä toimeentulotukiohjeisto ja se on myös sosiaali- ja terveystalvelukeskuksen kotisivuilla.

Sosiaalihuollolla oli 14 **välitystiliasiakasta**. Vuonna 2005 kyseistä palvelua käyttäviä oli paljon enemmän, Jyväskylässä 30 ja Jyväskylän maalaiskunnassa 89. Korpilahti ilmoitti tuolloin välitystilejä olevan käytössä.

Sosiaaliasiamiehen selvitystä vuodelta 2009 käsiteltiin perusturvalautakunnassa 10.6.2010 ja kaupunginhallitus merkitsi sen ja perusturvalautakunnan siitä antaman lausunnon tiedoksi 21.6.2010 sekä saattoi ne tiedoksi myös kaupunginvaltuustolle.

Toimenpiteistä todettiin, että palvelutoimintaa tehostettiin tilaratkaisuilla, uusilla työkäytännöillä ja riittävällä henkilöstömitoituksella. Perusturvalautakunta perusti 1.7.2010 alkaen sosionomin ja kahden etuuskäsittelijän virat toimeentulotukiasioiden käsittelyyn.

Perhepäivähoidon varahoitoa kehitettiin siten, että jokaisella lapsella on ensisijainen varahoitopaikka. Perhepäiväpäivähoitajien rekrytointia on kohdennettu alueille, joilla perhepäivähoidon kysyntä on suurta. Hoitajia ei kuitenkaan ole saatu kaikille alueille. Perheitä on kannustettu hoitamaan lapsia kotona esimerkiksi vanhempainlomien aikana.

Jyväskylässä kaikilla vakituisilla sosiaalityöntekijöillä on tehtävään vaadittava kelpoisuus. Kaikkiin sijaisuuksiin ei ole saatu kelpoisuusehdot täyttäviä työntekijöitä ja niihin on palkattu opintojensa loppuvaiheessa olevia sosiaalityön opiskelijoita. Lastensuojelun selvityksiä ei ole pystytty kaikilta osin tekemään lakisääteisessä kolmen kuukauden määräajassa. Palvelutakuun toteutuminen edellyttää kolmen sosiaalityöntekijän viran lisäämistä. Perusturvalautakunta päätti 14.10.2010 perustaa kolme lastensuojelun sosiaalityöntekijän virkaa (1.11.2010 alkaen), lastensuojelun johtavan sosiaalityöntekijän viran (1.1.2011 alkaen) ja sosiaaliohjaajan viran (1.12.2010 alkaen), joista kaksi jälkimmäistä olivat viran muutoksia.

Perheneuvolan henkilöresurssija on lisätty: esi- ja perusopetuksen kaksi koulupsykologia, kaksi koulukuraattoria ja kaksi opiskelijahuollon psykologia. Perheneuvolan resurssija on lisätty nopeamman vastaanoton palveluihin (Oiva-projekti)

Sosiaali- ja perhepalvelut, Jyväskylän yliopisto, Jyväskylän ammattikorkeakoulu ja Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus käynnistivät syksyllä 2010 hankeyhteistyönä sosiaalialan oppimisklinikan, jonka päämääränä on turvata ammattitaitoisen työvoiman saaminen sosiaalialalle myös tulevaisuudessa..

Sosiaaliamiehen esille nostamat asiat käytiin läpi palveluyksiköittäin ja otettiin huomioon palvelujen kehittämisessä. Lasten ja perheiden palveluissa selvitystä on käsitelty esimiestasolla useassa eri tilanteessa ja palaute on mennyt työntekijätasolle saakka.

Kunnille esitettyihin toimenpide-ehdotuksiin Jyväskylässä todettiin lisäksi seuraavaa: Palveluissa painotetaan asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. Tavoitteena on lisätä suunnitelmallista asiakastyötä, työntekijöiden entistä parempaa tavoitettavuutta sekä ennakoivaa neuvontaa ja ohjausta.

Vammaispalveluissa tehostetaan palvelusuunnitelmien ja erityishuolto-ohjelmien laadintaa. Asiakastyötä jaetaan palveluohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden kesken. Jokaiselle asiakkaalle nimetään ns. oma työntekijä. Vanhuspalveluissa lisätään hoito- ja palvelusuunnitelmien laadintaa.

Perusturvalautakunta vahvistaa vuosittain vammaispalvelulain soveltamisohjeet, palvelujen ja tukitoimien myöntämiskriteerit. Vammaispalvelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien määräraha perustuu edellisen vuoden toteutumaan, tiedossa oleviin laki- ym. muutoksiin sekä lisääntyviin asiakastarpeisiin. Sosiaali- ja terveystieteiden tiloista on valmistunut 11.9.2009 palveluverkkoselvitys, jossa kuvataan vammaispalveluiden nykyinen toiminta ja toimitilaverkko sekä arvio tulevista palvelutarpeista. Kehittämisen ja investointitarpeet on suunniteltu vuoteen 2020.

Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä kutsutaan koolle syyskuussa 2010. Yhteistyöryhmän toiminnasta tiedotetaan yhteistyötahoille sekä asiakastyötä tekeville työntekijöille.

Vanhus- ja vammaispalvelujen, lasten päivähoitopalvelujen, sosiaali- ja perhepalvelujen sekä aikuispsykiatrian ja päihdepalvelujen yksityisiä palveluja koskevat valvontasuunnitelmat merkittiin tiedoksi perusturvalautakunnan kokouksessa 19.11.2009. Valvontakäyntien lisäksi viranhaltijat pitävät säännöllisesti yhteyttä ostopalveluihin ja käyvät tapaamassa asiakkaita vähintään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan.

Edellisestä käy ilmi, että Jyväskylässä annettiin paljon sosiaalihuollon palvelujen parantamista koskevia lupauksia. Vaikka kaikki hyvät suunnitelmat eivät liene täysin toteutuneet ja sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien toteutumisessa ja asemassa on edelleen paljon parantamistarvetta, voi todeta, että sanojen lisäksi on ollut myös tekoja ja myönteinen kehitys on tuntunut sosiaaliamiestyössä saakka.

Toivottua kaupunkivertailua on luvussa 6 ja sosiaaliamiehen toimenpidesuosituksia on selvityksen luvussa 8.

4.4 Jämsä ja Kuhmoinen

Jämsästä lähestyttiin vuonna 2010 sosiaaliasiamiestä 40 eri asian johdosta, niistä 23 (57,5 %) oli selvää tyytymättömyyttä ja 17 (42,5 %) lähempänä tiedustelua. Eniten tyytymättömyyttä aiheuttivat palvelun toteuttaminen ja päätökset, mutta muutama palaute tuli myös kohtelusta ja maksuasioista ja pari puhelua jonotus-, tietosuoja- ja itsemääräämisoikeusasioista.

Kuhmoisista tuli vain 4 toimeentulotukiaiheista yhteydenottoa, kaikki asiakkailta itseltään. Jokainen oli tyytymätön samaansa päätökseen ja kaksi myös kohteluun.

Jämsän palautteesta 26 (65 %) tuli asiakkailta itseltään, 13 (32,5 %) asiakkaan edustajalta ja yksi yhteydenotto työntekijältä. Miehen asiasta oli kyse 13, naisen 9, alaikäisen 10 ja perheen asiasta 6 kertaa. Pari yhteydenottoa jäi luokittelematta puutteellisten tietojen takia. Yleisin yhteydenottoaihe oli muiden kuntien tapaan toimeentulotuki, josta tuli 12 asiaa. Lähes saman verran, 10, tuli neuvonta-aiheisia tai muita kuin sosiaalipalveluja koskevia yhteydenottoja. Lastensuojelusta tuli 6 asiakasasiaa, ikäänntyneiden palveluista 4, vammaispalveluista 3 ja kehitysvammahuollosta ja perheasioista 2 kummastakin. Omaishoidontuki askarrutti yhden tiedustelun verran.

Asiakkaan asemaa ja sen kehitystä selvitettiin myös kuntakyselyllä. Muutoksenhakutietoja on seurattu vuosittain, niin nytkin. Edellisvuoden tavoin kysyttiin myös asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kelpoisuutta, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä ja sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta ts. miten vuoden 2009 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin. Lisäksi kysyttiin työntekijöiden tavoitettavuutta, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman olemassaoloa ja huomioonottamista kunnan talousarviossa. Toimeentulotukimenettelyä, ehkäisevää toimeentulotukea ja välitystilikäytäntöäkin selvitettiin niin ikään.

Helmikuussa 2011 jämsäläisiä ja kuhmoislaisia palveli sosiaalitoimistossa 12 sosiaalityöntekijää, heistä kahdelta puuttui säädetty sosiaalityöntekijän kelpoisuus. Sosiaalityöntekijät ovat ilmeisen ylityöllistettyjä, sillä asiakas voi joutua odottamaan ohjaus- ja neuvontatilanteessa henkilökohtaista tapaamista kaksi viikkoa. Etuuskäsittelijän, toimeentulotukiasioita hoitavan toimistotyöntekijän, tavoittaa viikossa. Sosiaalityöntekijän puhelinai-ka on maanantaisin ja torstaisin klo 9 - 10, mikä on lyhin sosiaalityön puhelinai-ka Kosken asiamieskunnissa. Etuuskäsittelijöillä ei ole erityistä puhelinai-kaa.

Lastensuojeluilmoituksia tuli vuonna 2010 selvitettäväksi 202 kpl. Yhteistoiminta-alueella on lastensuojelulain mukainen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma ja se on otettu huomioon vuoden 2011 talousarvioissa siten, että lapsiperheiden sosiaalityöhön on myönnetty määräaikaisina lisäresursseina yksi sosiaalityöntekijä, perhetyöntekijä ja kodinhoitaja vuoden 2012 loppuun saakka.

Yhteistoiminta-alueella sai vuonna 2010 toimeentulotukea 1 305 taloutta ja tukipäätöksiä tehtiin 7 136 kpl, niistä 70 % pelkän etuuskäsittelyn pohjalta. Ehkäisevän toimeentulotuen osuus oli n. 6 % varsinaisen toimeentulotuen menoista, mikä riitti hyvin ylittämään STM:n suosittaman 3,3 %. Mainittakoon, että suositus on suuntaa antava, tukea on käytettävä tarpeen mukaan ja ilmeisesti Jämsän seudulla niin onkin tehty. Kunnassa on käytössä oma toimeentulotukiohjeisto. Välitystiliasiakkaita sosiaalitoimessa oli 21.

Sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuutta ja käsittelyä kunnassa ei kommentoitu.

Kummastakaan kunnasta ei ilmoituksen mukaan ole tehty asiakaslain mukaisia muistutuksia huonoksi koetusta palvelusta tai kohtelusta. Sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksistä tehtiin 30 oikaisuvaatimusta ja lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi yhden päätöksen. Lautakunnan päätöksistä tehtiin 7 valitusta hallinto-oikeuteen ja hallinto-oikeus hyväksyi 4 valitusta. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi alueelta 3 asiaa, kaikissa asiakkaan vaatimukset hylättiin.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto selvitti kantelun pohjalta koko toimialueensa kuntien lapsiperheiden kotipalvelun riittävyttä ja päätöksentekomenettelyä. AVI totesi Jämsästä ja Kuhmoisista puuttuvan sosiaalihuoltolain mukaisen lapsiperheiden kotipalvelun, mutta päätöksentekomenettelyssä ei todettu puutteellisuuksia. Yhteistoiminta-alueelta edellytetään jatkotoimenpiteitä asian kuntoon saattamiseksi. Edellisen ratkaisun lisäksi Jämsästä tuli aluehallintovirastoon 4 hallintokantelua, joista vanhustenhuollon asia vaati huomion kiinnittämistä. Kehitysvammahuollon ja kaksi toimeentulotuen kantelua eivät vaatineet toimenpiteitä

Kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen saajien ja ns. sakkorahan määrää selvitettiin Kelan Kelasto-tilastosta. Vuoden 2006 työmarkkinatuki-uudistuksen yksi seuraus oli, että kuntien piti alkaa maksaa Kelalle puolet 500 päivää työmarkkinatukea saaneiden ihmisten työmarkkinatuesta. Valtio toivoi muutoksen innostavan kuntia työllisyyden hoitoon. Selvityksen alkupuolella on luku asiasta ja taulukko Kosken asiamieskuntien tilanteesta. Oheen on poimittu Jämsän seutukunnan tilanne, suluissa pisim-

pään työttömänä olleiden työmarkkinatukiasiakkaiden määrä ja sen yläpuolella kunnan Kelalle maksama työmarkkinatuki.

	2006	2007	2008	2009	2010
Kuhmoinen	190 625 (87)	150 304 (75)	157 402 (73)	173 623 (69)	170 517 (70)
Jämsä	1 229 091 (592)	992 399 (494)	856 048 (446)	954 752 (444)	908 824 (449)

Kuhmoisissa tukiasiakkaiden määrä laski hieman ensimmäisen vuoden jälkeen, mutta sen jälkeen sanottavaa muutosta ei ole tapahtunut. Kuhmoisissa kunnan osarahoittamaan työmarkkinatukea sai viime vuonna 70 henkilöä, 40 miestä ja 30 naista. Jämsässä pitkäaikaistyöttömyys ja siitä kunnalle koituvat kulut laskivat tuntuvasti parina uudistusta seuranneena vuotena, mutta sen jälkeen kehitys näyttää pysähtyneen, ainakin asiakasmäärällä arvioituna. Viime vuonna kunnan osarahoittamaa työmarkkinatukea sai 449 jämsäläistä, 246 miestä ja 203 naista.

4.5 Kinnula

Kinnulasta tuli vuonna 2010 sosiaaliasiamiehelle 5 (5) yhteydenottoa, ja niistäkin vain kaksi asiakkaalta, loput olivat työntekijöiden tiedusteluja. Toinen asiakas oli tyytymätön kotihoidon maksuihin. Toinen asiointi oli toimeentulotukitiedustelu tilanteessa, jossa tukioikeus ei näyttänyt ilmeiseltä - yhteydenottoja oli tyytyväinen siitä, että asia selvisi tarvitsematta mennä kuntaan ”nolaamaan itseään”. Kunnassa ei edellisvuoden tapaan tehty palvelua tai kohtelua koskevia kirjallisia muistutuksia. Kinnulassa ei myöskään haettu muutoksia viranhaltijan päätöksiin eikä oikeusasteilla ollut kunnan sosiaalihuoltoa koskevia valituksia käsiteltävänä.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto selvitti kantelun pohjalta koko toimialueensa kuntien lapsiperheiden kotipalvelun riittävyttä ja päätöksentekomenettelyä. AVI ei todennut Kinnulassa ongelmia lapsiperheiden kotipalvelun riittävydessä, mutta päätöksentekomenettelyssä oli samoja puutteellisuuksia kuin monissa muissakin kunnissa. AVI edellytti jatko-toimenpiteenä kiinnittämään huomiota siihen, että palvelun järjestäminen

perustuu viranomaisen tekemään hallintolain mukaiseen kirjalliseen, perusteltuun, tiedoksi annettuun, muutoksenhakuohjeet sisältävään hallintopäätökseen.

Kuntakyselyllä selvitettiin asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kelpoisuutta, työntekijöiden tavoitettavuutta, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman olemassaoloa ja huomioonottamista. Toimeentulotukiasiointia ja välitystilikäytäntöäkin selvitettiin ja perinteisten muutoksenhakutietojen lisäksi kysyttiin jälleen sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta, miten vuoden 2009 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin.

Kinnulassa oli kyselyhetkellä helmikuussa 2011 asiakaspalvelutehtävissä yksi kelpoisuusehtojen mukainen sosiaalityöntekijä. Hänet tavoittaa ohjaus- ja neuvontatarpeessa saman päivän aikana, samoin etuuskäsittelijän ja vanhustenhuollon avopalveluohjaajan. Työntekijöillä ei ole erillisiä puhelinaikoja, he ovat tavattavissa toimistotyöaikana 9 - 15.

Kuntaan tuli vuonna 2010 selvitettäväksi 7 lastensuojelulain mukaista lastensuojeluilmoitusta (15 vuonna 2009). Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma on yhteinen Wiitaunionin kanssa ja se on otettu huomioon vuoden 2011 talousarviossa siten, että lapsiperheiden avohuollon tukitoimiin on lisätty määrärahaa kotihoitoon ja tukiperhetoimintaan.

Kinnulassa oli 73 toimeentulotukitaloutta ja vuonna 2010 tehtiin 324 toimeentulotukipäätöstä, ne eivät perustuneet pelkkään etuuskäsittelyyn. Ehkäisevän toimeentulotuen määrä oli 4,89 % varsinaisen toimeentulotuen määrästä, mikä täyttää hyvin STM:n 3,3 %:n suosituksen. Kunnan toimeentulotukiohje on yhteinen Wiitaunionin kanssa.

Kunnan sosiaalitoimi hoiti 16 henkilön välitystilä.

Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta, käsittelyä ja toimenpideehdotuksia koskeviin kysymyksiin todettiin, että selvitys on tuotu perusturvalautakunnan, perusturvajaoksen ja kunnanhallituksen tietoon. Selvitys ei ole aiheuttanut toimenpiteitä.

Lisäksi selvitettiin kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen saajien ja ns. sakkorahan määriä Kelan Kelasto-tilastosta. Vuoden 2006 työmarkkinatuki uudistuksen yksi seuraus oli, että kuntien piti alkaa maksaa Kelalle puolet 500 päivää työmarkkinatukea saaneiden ihmisten työmarkkinatuesta. Valtio toivoi muutoksen innostavan kuntia työllisyyden hoitoon. Selvityksen alkupuolella on luku asiasta ja taulukko Kosken asiamieskuntien tilanteesta. Oheen on poimittu Kinnulan kehitys:

Kinnula	2006	2007	2008	2009	2010
Kunnan osuus €	94 697	22 213	7 177	6 088	5 107
Tuen saajia	64	28	10	7	6

Kinnula on ollut suorastaan valtion mallioppilas mitä tulee työmarkkinatukiudistukseen. Kunta on aiheestakin saanut valtakunnallista julkisuutta, sillä se on onnistunut nopeasti työllistämään ja löytämään toimintaa lähes kaikille pitkäaikaistyöttömille, etenkin miehille. Keski-Suomen kunnista poiketen Kinnulassa kunnan osarahoittamaa työmarkkinatukea on maksettu kolmen viimeisen vuoden aikana useammin naisille kuin miehille. Pitkäaikaistyöttömiä on nykyään vuosittain vain muutamia ja Kelalle takaisin maksettava summa vain muutamia tuhansia euroja, mistä tuloksista moni muu kunta voi vain haaveilla. Täysin ilman soraääniä muutos ei ole onnistunut; muutamia kielteisiä asiakaspalautteita kohtuuttomaksi koetuista menettelyistä kuten epämukavista töistä, riittämättöminä pidetyistä ansioista, toimeentulotuen perusosan leikkaamisesta ja muiden etuuksien vähenemisestä on sosiaaliasiamiehellekin vuosien varrella tullut.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuositukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.6 Konnevesi

Konnevedeltä otettiin vuonna 2010 sosiaaliasiamieheen yhteyttä 6 (8) asian takia. Kaikki palaute koski toimeentulotukea, asiakkaat olivat tyytymättömiä riittämättömiin tai hylkääviin päätöksiin ja palvelun toteuttamiseen. Neljä kertaa kyse oli yksin asuvan miehen ja kaksi kertaa perheen asiasta. Muutama asiakas halusi selvittää saamansa päätöksen perusteita nimenomaan kunnan ulkopuoliselta taholta.

Asiakkaan asemaa pyrittiin selvittämään myös kuntakyselyllä. Tällä kertaa kysyttiin asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kelpoisuutta, työntekijöiden tavoitettavuutta, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman olemassaoloa ja huomioonottamista. Toimeentulotukiasiointia ja välitystilikäytännökin selvitettiin ja perinteisten muutoksenhakutietojen lisäksi kysyttiin

jälleen sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuutta, miten vuoden 2009 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin. Kyselyn lisäksi selvitettiin kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen saajien ja ns. sakkorahan määriä Kelan Kelasto-tilastosta.

Kyselyn tekohetkellä helmikuussa 2011 Konnevedellä oli 2 kelpoisuusehtojen mukaista sosiaalityöntekijää. Neuvonta- ja ohjaustilanteessa heidät tavoittaa 3 - 4 päivässä ja kiireellisessä tilanteessa samana päivänä. Kotipalveluohjaajan puheille pääsee viimeistään yhteydenottoa seuraavana päivänä. Sosiaalityöntekijöiden puhelinaika on arkisin klo 9 - 10 ja kotipalveluohjaajan klo 8 - 11.

Lastensuojelulain mukaisia ilmoituksia tuli vuonna 2010 sosiaalityöntekijän selvittäväksi aiempaa enemmän, 84 kpl (62 kpl vuonna 2009). Lastensuojelulain edellyttämä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma oli kyselyhetkellä Konnevedellä viimeistelyvaiheessa, päätöksiä vailla. Suunnitelma on kuitenkin jo otettu huomioon vuoden 2011 talousarviossa siten, että kuntaan on perustettu perhetyöntekijän toimi.

Konnevedellä oli viime vuonna 128 toimeentulotukitaloutta ja päätöksiä tehtiin 714 kpl. Toimeentulotukea ei myönnetä lainkaan pelkän etuuskäsittelyn perusteella. Ehkäisevän toimeentulotuen osuus oli 6,5 % varsinaisen toimeentulotuen määrästä, mikä riittää hyvin täyttämään STM:n suositaman 3,3 %:n tason. Ministeriön mukaan ehkäisevää tukea on käytettävä tarpeen mukaan, tarvittaessa siis suositusta enemmänkin. Kunnassa on oma toimeentulotukiohje täydentämässä toimeentulotukilain yleisiä säädöksiä ja STM:n toimeentulotukilain soveltamisopasta.

Konnevesi oli ainoa Kosken asiamieskunta, jonka sosiaalihuollossa ei ollut hoidettavana kuntalaisten välitystilejä. Voi hyvinkin olla, että tarvetta välitystileihin ei ole, jos taloudellisen tasapainon ja sosiaalisen kuntoutuksen tarpeisiin on löydetty muita asiakkaiden edun mukaisia menettelyjä.

Sosiaaliamiehen vuoden 2009 selvitys on käsitelty sosiaali- ja terveyslautakunnassa ja kunnanhallituksessa ja siitä on keskusteltu. Toiminnan on todettu olevan pääosin suositusten mukaista.

Kunnassa ei edellisvuoden tapaan tehty asiakaslain mukaisia, palvelua tai kohtelua koskevia kirjallisia muistutuksia.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto selvitti kantelun pohjalta koko toimialueensa kuntien lapsiperheiden kotipalvelun riittävyttä ja päätöksentekomenettelyä. AVI totesi Konnevedellä puutteita lapsiperheiden kotipalvelun riittävydessä, mutta ei päätöksentekomenettelyssä. Lapsiper-

heiden kotipalvelun riittävyteen edellytettiin kiinnitettävän jatkossa huomiota, muita jatkotoimenpiteitä ei vaadittu.

Lautakunta sai käsiteltäväkseen 3 (1) viranhaltijan päätöksestä tehtyä oikaisuvaatimusta, päätöksiä ei muutettu. Yhdestä lautakunnan päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen, sieltä ei palautunut hyväksytyjä valituksia.

Vuoden 2006 työmarkkinatukiudistuksen yksi seuraus oli, että kuntien piti alkaa maksaa Kelalle puolet 500 päivää työmarkkinatukea saaneiden ihmisten työmarkkinatuesta. Valtio toivoi muutoksen innostavan kuntia työllisyyden hoitoon. Selvityksen alkupuolella on luku asiasta ja taulukko Kosken asiamieskuntien tilanteesta. Oheen on poimittu Konneveden tilanne, alapuolella on pisimpään työttömänä olleiden työmarkkinatukiassiakkaiden määrä ja yläpuolella kunnan Kelalle maksama työmarkkinatuki.

Konnevesi	2006	2007	2008	2009	2010
Kunnan osuus €	171 617	138 512	115 527	135 287	125 533
Tuen saajia	83	69	66	63	57

Konnevedellä kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen saajien määrä on laskenut viidessä vuodessa, aluksi enemmän ja muutaman tasaisen vuoden jälkeen taas muutamilla asiakkailla. Tukijaksojen pituudet ja korvattujen päivien määrät vaihtelevat vuosittain jonkin verran. Kunnan osarahoittamaa työmarkkinatukea sai vuonna 2010 yhteensä 57 konneveteläistä, 39 miestä ja 18 naista. Pitkäaikaistyöttömien naisten määrä laski eniten heti työmarkkinatukiudistusta seuranneena vuonna, sen jälkeen määrä on pysynyt vuosittain samoissa 17 - 18 lukemissa, työmarkkinatuen varassa olevien miesten määrä on vähentynyt hiljaksen vuosi vuodelta.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

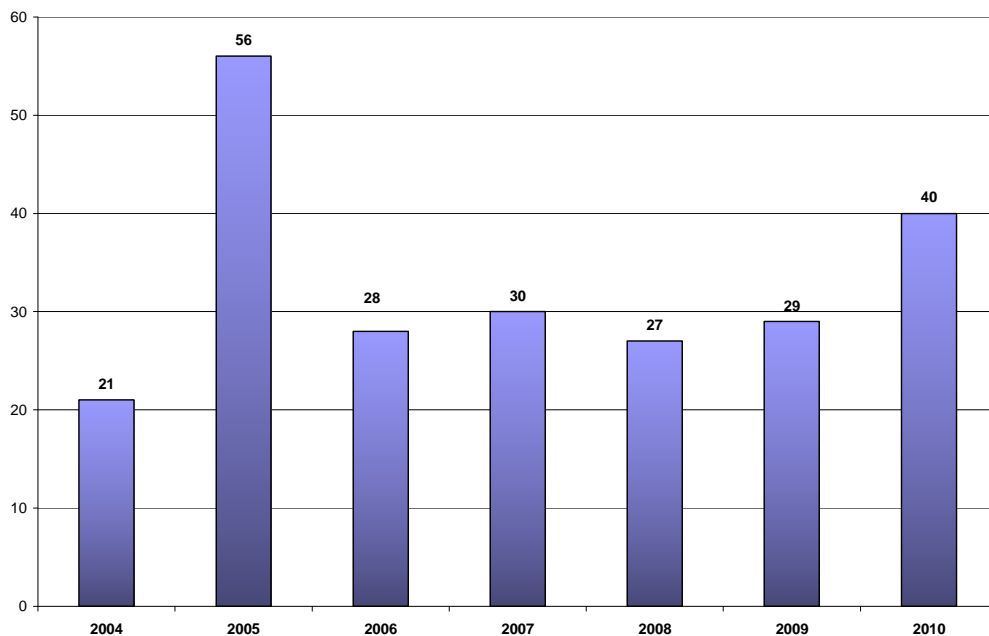
4.7 Laukaa

Laukaasta tuli 40 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2010 (edellisenä vuonna 29) ja asiointikertoja niistä kertyi noin kaksinkertainen määrä. Tyytymättömyys palveluun oli syynä 27 kertaa (67,5 %) ja 13 (32,5 %) asiointia

painottui tiedusteluun ja neuvonnan tarpeeseen. Yleisimmin oli kyse toimeentulosta, 12 asiaa (6 vuonna 2009), ja vammaispalveluista, 11 asiaa (8). Lastensuojelua asia koski 7 (4) kertaa, muita palveluja 4 ja perheasioita 3 kertaa. Pari kertaa aiheena olivat ikääntyneiden palvelut ja kerran lasten päivähoito.

Asiakas oli 31 kertaa asialla itse, 8 kertaa asiakasta edusti joku muu ja kerran yhteyttä otti työntekijä. Yhteydenotoista 42,5 % koski miehen asiaa, 5 % naisen asiaa, 35 % alaikäisen asioita ja 17,5 % perheen asiaa. Yleensä kyse oli kunnan omasta palvelusta, kerran kunnan ostamasta yksityisestä palvelusta ja 6 kertaa asiaa ei voitu luokitella.

Kuvio 13. Laukaa: Sosiaaliamiesasioiden määrä vuosina 2004 – 2010



Asiakkaan asemaa ja sen kehitystä selvitettiin myös kuntakyselyllä. Muutoksenhakutietoja on seurattu vuosittain, niin nytkin. Edellisvuoden tavoin kysyttiin myös asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kelpoisuutta, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä ja sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuutta ts. miten vuoden 2009 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin. Lisäksi kysyttiin työntekijöiden tavoitettavuutta, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman olemassaoloa ja huomioonottamista kunnan talousarviossa. Toimeentulotukimenettelyä, ehkäisevää toimeentulotukea ja välitystilikäytäntöäkin selvitettiin. Kuntakyselyn lisäksi tutustuttiin kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen saajien ja ns. sakkorahan määrien kehitykseen Kelan Kelasto-tilastosta.

Laukaassa oli kyselyhetkellä helmikuussa 2011 asiakaspalvelutehtävissä 8 kelpoisuusehtojen mukaista sosiaalityöntekijää ja tilanne onkin edellisvuotta parempi (kelpoisia oli 6 ja ilman kelpoisuutta 2 sijaista). Neuvonta- ja ohjaustilanteessa asiakas tavoittaa aikuissosiaalityöntekijän useimmiten samana päivänä, lapsiperhetyössä tavoittaminen on vaikeampaa. Asiomaan pääsee henkilökohtaisesti keskimäärin neljässä päivässä. Etuuskäsittelijän tavoittaa puhelimitse ja useimmiten myös tapaaminen järjestyy jo samana päivänä. Puhelinajat aikuissosiaalityössä ovat arkipäivisin klo 9 - 10, lapsiperhesosiaalityössä ma, ke ja pe klo 9 - 10, muita työntekijöitä tavoittaa virka-aikana.

Vuonna 2010 lastensuojeluilmoituksia tuli selvitettäväksi edellisvuotta enemmän, 187 (149) kpl. Vuonna 2007 ilmoituksia tuli 98, uusitun lastensuojelulain voimaantulovuonna 2008 määrä oli suurin tähän saakka, 196. Vaikka määrä aaltoilee, lastensuojelun tarve ja tarpeen selvittely alkuarviointeineen ovat lakiuudistuksen myötä tulleet tuntuvammaksi osaksi kunnan sosiaalityötä.

Laukaassa on laadittu lastensuojelulain edellyttämä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma. Vuoden 2011 talousarviossa se on sosiaalityön osalta otettu huomioon siten, että lastensuojelun avohuollon tukitoimiin on lisätty määrärahaa ja perustettu perhetyöntekijän toimi lapsiperheiden kotipalveluun. Sosiaaliamies toivoo, että lasten ja nuorten tarpeet otetaan huomioon monipuolisesti kaikissa hallintokunnissa.

Jos nuorimpien kuntalaisten asiat ovat kunnan yhteisiä, niin ovat pitkäaikaistyöttömienkin. Vuoden 2006 työmarkkinatukiudistuksen yksi seuraus oli, että kuntien piti alkaa maksaa Kelalle puolet 500 päivää työmarkkinatukea saaneiden ihmisten työmarkkinatuesta. Valtio toivoi muutoksen innostavan kuntia työllisyyden hoitoon. Selvityksen alkupuolella on luku asiasta ja taulukko Kosken asiamieskuntien tilanteesta. Oheen on poimittu Laukaan vuosittaiset tilanteet, alempana on pisimpään työttömänä olleiden työmarkkinatukiasiakkaiden määrä ja sen yläpuolella kunnan Kelalle maksama työmarkkinatuki.

Laukaa	2006	2007	2008	2009	2010
Kunnan osuus €	515 610	370 356	362 558	371 784	339 848
Tuen saajia	293	236	186	197	219

Parina uudistusta seuranneena vuonna työmarkkinatuen saajien määrä laski selvästi. Työttömyysjaksojen pituudesta ja korvattujen päivien mää-

rästä johtuen maksetut etuudet eivät kuitenkaan enää toisena vuonna laskeneetkaan samaan tahtiin ja kunnan osarahoittama työmarkkinatukikin jäi kolmeksi vuodeksi suunnilleen samoihin lukemiin. Vuonna 2010 kyseistä tukea sai 219 laukaalaista, 141 miestä ja 78 naista. Alkoiko tuolloin uusi pitkäaikaistyöttömyysaalto, kun tuen saajien määrä nousi jälleen parilla kymmenellä? Tukisumma ei kuitenkaan ehtinyt vielä nousta edellisvuosien tasolle. Onkohan Laukaan kunnassa ja elinkeinoelämässä tehty kaikki voitava pitkäaikaistyöttömyyden nujertamiseksi ja huonossa asemassa olevien kuntalaisten auttamiseksi ja tukemiseksi?

Kunnan sosiaalitoimi avusti 12 välitystiliasiakasta pitämään taloudelliset asiansa tasapainossa.

Toimeentulotukea sai vuonna 2010 yhteensä 702 laukaalaistaloutta ja päätöksiä tehtiin 4 029 kpl, niistä 33 % pelkästään etuuskäsittelyssä. Ehkäisevän toimeentulotuen osuus oli 1,55 %, mikä on alle puolet STM:n suosituksesta. Laskennallinen suositus on 3,3 % varsinaisen toimeentulotuen määrästä. Ehkäisevää toimeentulotukea on myönnettävä, kun sen tarve on. Kunnassa on toimeentulotukilakia ja STM:n toimeentulotuen soveltamisopasta yksityiskohtaisempi oma toimeentulotukiohjeisto.

Laukaassa on vuosittain tehty 1-2 asiakaslain mukaista muistutusta sosiaalihuollon palveluista, mutta vuonna 2010 niitä ei tehty. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi 3 (3) hallintokantelua, niistä 2 koski vammaispalvelua eivätkä ne johtaneet selvittelyä suurempiin toimenpiteisiin. AVI selvitti kantelun pohjalta myös koko toimialueensa kuntien lapsiperheiden kotipalvelun riittävyttä ja päätöksentekomenettelyä. Laukaassa todettiin puutteita sekä lapsiperheiden kotipalvelun riittävydessä, että päätöksentekomenettelyssä ja kunnalta edellytettiin jatkotoimenpiteitä asioiden lakisääteiselle tasolle saattamiseksi.

Viranhaltijapäätöksistä tehtiin 30 (29) oikaisuvaatimusta ja lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi 5 (1) päätöstä. Hallinto-oikeuteen lähti yksi (7) valitus ja sieltä tuli yksi (2) hyväksytty valitus. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi 2 (2) valitusta, toisessa asiakkaan valitus hyväksyttiin, toisessa hylättiin.

Sosiaaliamiehen vuoden 2009 selvityksen käsittelyyn todettiin, että se on ollut työntekijöiden luettavissa ja siitä on keskusteltu yhteisessä palaverissa.

Sosiaaliamiehen toimenpidesuositukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.8 Luhanka

Luhangasta tuli 5 (5) asiakasasiaa vuonna 2010, yksi oli tiedustelua ja 4 tyytymättömyyttä toimeentulotukimenettelyyn, perheasioihin ja kotihoidon maksuihin. Asiakaslain mukaisia kirjallisia muistutuksia palvelusta ei tehty. Lautakunta ei saanut käsiteltäväkseen oikaisuvaatimuksia eikä oikeusasteista tullut aiempiakaan päätöksiä.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto selvitti koko toimialueensa kuntien lapsiperheiden kotipalvelun riittävyttä ja päätöksentekomenettelyä. Luhangassa sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperheiden kotipalvelua ei ole ja koska AVI totesi puutteita sekä lapsiperheiden kotipalvelun riittävydessä että päätöksentekomenettelyssä, kunnalta edellytettiin jatkotoimenpiteitä asioiden lakisääteiselle tasolle saattamiseksi.

Kuntakyselyllä selvitettiin asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kelpoisuutta, työntekijöiden tavoitettavuutta, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman olemassaoloa ja huomioonottamista. Toimeentulotukiasiointia ja välitystilikäytäntöäkin selvitettiin ja perinteisten muutoksenhakutietojen lisäksi kysyttiin jälleen sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuutta, miten vuoden 2009 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin. Lisäksi selvitettiin kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen saajien ja ns. sakkorahan määriä Kelan Kelasto-tilastosta.

Luhangassa on perusturvajohtajalla sosiaalityöntekijän kelpoisuus ja neuvonta- ja ohjaustilanteessa hänet tavoittaa henkilökohtaisesti viikon sisällä, kiireellisissä asioissa 1 - 2 päivässä. Toimistosihteerin tavoitettavuus päivittäin. Vanhustenhuoltoa hoitaa päätösten osalta perusturvajohtaja ja käytännön palveluista vastaavat vanhainkodin esimies ja kotihoiton vastaava hoitaja. Erillisiä puhelinaikoja ei ole.

Lastensuojelutyö on tullut kunnassa näkyviin. Lastensuojelulain mukaisia lastensuojeluilmoituksia on tullut vuosi vuodelta enemmän selvitettäväksi. Vuonna 2007 niitä tuli yksi, seuraavaksi 2, sitten 3 ja vuonna 2010 ilmoituksia tuli 11. Lain edellyttämään lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmaa ei vielä ole, mutta se on tekeillä ja tarpeita on pyritty huomioimaan jo nyt.

Toimeentulotukea vuoden 2010 aikana sai 14 luhankalaista taloutta. Päätöksiä tehtiin 59 kpl eivätkä ne perustuneet pelkkään etuuskäsittelyyn. Ehkäisevää toimeentulotukea myönnettiin STM:n suositukset (3,3 %) täyttäneen, sillä Luhangassa osuus oli 3,5 %. Kunnassa on oma toimeentu-

lotukiohjeisto täydentämässä toimeentulotukilain ja STM:n toimeentulotuen soveltamisoppaan yleisempiä linjauksia. Kunnan sosiaalitoimi tukee kahta välitystiliasiakasta pitämään taloudelliset asiansa tasapainossa.

Sosiaaliamiehen selvitys vuodelta 2009 on merkitty tiedoksi ja noudatettavaksi.

Vuoden 2006 työmarkkinatukiuudistuksen yksi seuraus oli, että kuntien piti alkaa maksaa Kelalle puolet 500 päivää työmarkkinatukea saaneiden ihmisten työmarkkinatuesta. Valtio toivoi muutoksen innostavan kuntia työllisyyden hoitoon. Selvityksen alkupuolella on luku asiasta ja taulukko Kosken asiamieskuntien tilanteesta. Oheen on poimittu luvut Luhangan kehityksestä:

Luhanka	2006	2007	2008	2009	2010
Kunnan osuus €	24 766	12 599	12 820	20 679	14 160
Tuen saajat	16	7	10	11	7

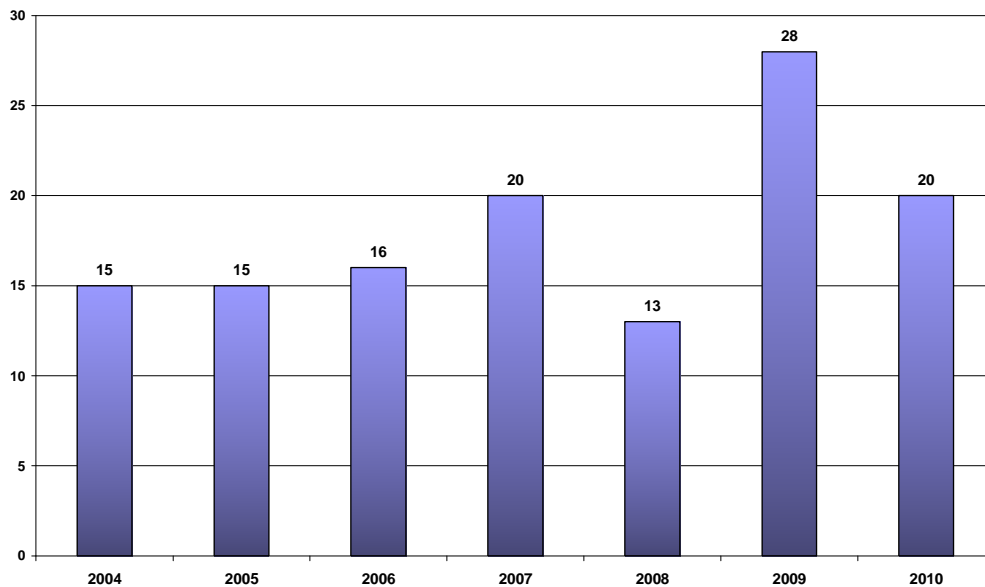
Pienessä kunnassa pitkäaikaistyöttömyys ei ole määrällisesti kovin iso asia, mutta muutokset voivat vastaavasti olla nopeita ja suuria. Luhangan työmarkkinatukiasiakkaiden määrä on puolittunut viidessä vuodessa ja kunnan tukisumma on vaihdellut tukijaksojen ja korvattujen päivien mukaisesti. Pitkäaikaistyöttömyys on koko kunnan asia ja Luhangassakin olisi tärkeää pyrkiä löytämään jokaiselle kykyjensä mukaista mielekästä tekemistä, työtä ja toimeentuloa.

Sosiaaliamiehen toimenpidesuositukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.9 Muurame

Muuramesta tuli 20 (28) sosiaaliamiesasiaa vuonna 2010. Niistä 16 (17) koski toimeentulotukea, 2 ikääntyneiden palveluja, yksi vammaispalvelua ja yksi kotihoitoa. Kaikissa asioissa palvelu oli kunnan omaa toimintaa. Asioinneista 65 %, 13 kpl, ilmensi tyytymättömyyttä ja 35 %, 7 kpl, oli luokiteltavissa neuvojen tarpeeksi. 12 kertaa kyse oli päätöksistä, 10 mainintaa tuli palvelun toteuttamisesta ja 3 kertaa oltiin tyytymättömiä kohdeltuun ja maksuasioihin. Asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin yksi.

Kuvio 14. Muurame: Sosiaaliamiesasioiden määrä vuosina 2004 – 2010



Muuramen asiamäärä laski, mutta suunta on viime vuosina ollut heilahte-
lusta huolimatta hieman nouseva. Asioinnille on ollut ominaista yhä voi-
mistuva toimeentulotukipainotteisuus.

Sosiaalihuollon asioista tehtiin 13 (3) oikaisuvaatimusta, luottamushenki-
löt eivät muuttaneet päätöksiä. Lautakunnan päätöksistä valitettiin hallin-
to-oikeuteen 2 (0) kertaa, päätöksiä ei tullut, sekä hallinto-oikeudessa että
korkeimmassa hallinto-oikeudessa on keskeneräinen asia.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto selvitti koko toimialueensa kun-
tien lapsiperheiden kotipalvelun riittävyyttä ja päätöksentekomenettelyä.
Muuramessa on saatavissa sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperheiden ko-
tipalvelua, mutta ei riittävästi. AVI totesi lapsiperheiden kotipalvelun pää-
töksentekomenettelyn olevan kunnossa, mutta jatkossa on kiinnitettävä
huomiota palvelun riittävyyteen.

Asiakkaan asemaa ja sen kehitystä selvitettiin myös kuntakyselyllä. Edel-
lisvuoden tavoin kysyttiin asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaa-
lityöntekijöiden kelpoisuutta, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä ja
sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuutta. Lisäksi kysyttiin työnteki-
jöiden tavoitettavuutta, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman ole-
massaoloa ja huomioonottamista kunnan talousarviossa. Toimeentulotu-
kimenettelyä, ehkäisevää toimeentulotukea ja välitystilikäytäntöäkin selvi-
tettiin niin ikään.

Muuramen kunnassa on asiakaspalvelutehtävissä 6 kelpoisuusehdot täyttävää sosiaalityöntekijää; 3 lapsiperhesosiaalityöntekijää, aikuissosiaalityöntekijä, koulukuraattori ja johtava sosiaalityöntekijä. Ohjaus- ja neuvontatilanteissa sosiaalityöntekijän, sosiaaliohjaajan, etuuskäsittelijän ja avopalveluohjaajan tavoittaa päivittäin puhelinaikana. Työntekijät ovat pääsääntöisesti puhelinaikoina paikalla, lapsiperhesosiaalityössä tulee jonkin verran verkostopalavereita puhelinajan päälle. Puhelimeen vastataan myös mahdollisuuksien mukaan puhelinaikojen ulkopuolella. Sosiaalitoimistossa sosiaalityöntekijän, sosiaaliohjaajan ja etuuskäsittelijän puhelinajat ovat ma - to klo 9 - 10, pe klo 11 - 12, ma klo 13 - 14 eli yhteensä 6 tuntia/viikko. Vanhustenhuollon avopalveluohjaajia tavoittaa puhelimitse päivittäin, heillä ei ole puhelinaikoja.

Lastensuojeluilmoituksia tuli 160, jonkin verran vähemmän kuin edeltävinä vuosina (178 vuonna 2008 ja 184 vuonna 2009).

Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma on laadittu ja hyväksytty kunnanvaltuustossa 15.11.2010 ja se on otettu huomioon vuoden 2011 talousarviossa siten, että sosiaalitoimen osalta on varattu määrärahoja lasten/nuorisopsykiatrin konsultaatioon, toimeentulotukeen on varattu lisää määrärahoja lapsiperheille ja työttömien palveluohjaaja vakinaistetaan syksyllä 2011. Terveystoimi on lisännyt terveydenhoitaja- ja lääkäriresursseja koulu- ja neuvolatyöhön. Sivistystoimi osallistuu lukuisiin lasten ja nuorten hyvinvointia parantaviin hankkeisiin, järjestää nuorten harrastemessut, nuorisovaltuusto aloittaa työtään, kirjaston hankinnoissa panostetaan lasten ja nuorten kirjallisuuteen ja lisäksi on päätetty tukea kesätyöpaikan hankkimisessa kaikkia 9-luokkalaisia, jotka hakevat kunnan kautta kesätyötä. Vaikuttaa siltä, että hallintokuntarajat ylittävä lautakuntatyöskentely on tuottanut tulosta ja Muuramessa lasten ja nuorten asia on koko kunnan asia, kuten kuuluukin olla.

Kuntakyselyn antia täydennettiin selvittämällä kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen saajien ja ns. sakkorahan määriä Kelan Kelastotilastosta. Vuoden 2006 työmarkkinatukiudistuksen yksi seuraus oli, että kuntien piti alkaa maksaa Kelalle puolet 500 päivää työmarkkinatukea saaneiden ihmisten työmarkkinatuesta. Valtio toivoi muutoksen innostavan kuntia työllisyyden hoitoon. Selvityksen alkupuolella on luku asiasta ja taulukko Kosken asiamieskuntien tilanteesta. Oheen on poimittu tieto ja Muuramen kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen kehityksestä:

Muurame	2006	2007	2008	2009	2010
Kunnan osuus €	245 895	214 989	177 030	222 903	226 321
Tuen saajat	136	133	110	113	123

Parina uudistusta seuranneena vuonna työmarkkinatuen saajien määrä ja tukisummakin laski, mutta sitten tukisumma nousi nopeasti ja myös asiakasmäärässä alkoi loiva nousu. Vuonna 2010 muuramelaisista 123 sai kunnan osarahoittamaa työmarkkinatukea, miehiä heistä oli 64 ja naisia 59. Kunnan päätös vakinaistaa työttömien palveluohjaaja on erinomainen ratkaisu. Pitkäaikaistyöttömyys koskettaa koko kuntaa eikä työllisyydestä huolehtimista kannata jättää pelkästään sosiaalitoimen asiaksi. Muurame on monipuolinen yrityskunta, jolla odottaisi olevan monia muita kuntia paremmat edellytykset löytää mahdollisimman monelle kuntalaiselle kykyjensä mukaista tekemistä ja toimeentuloa.

Kunnassa oli vuonna 2010 toimeentulotukea saaneita talouksia 307 ja tukipäätöksiä tehtiin 1 731 kpl. Hakemuksista 29 % käsiteltiin pelkästään etuuskäsittelyssä. Ehkäisevän toimeentulotuen osuus varsinaisesta toimeentulotuesta oli 3,12 %, osuus ei aivan yllä STM:n suosittamalle 3,3 %:n tasolle. Kunnassa on oma toimeentulotukiohjeisto, joka linjaa ja täydentää STM:n toimeentulotukilain soveltamisopasta.

Kunnan sosiaalitoimi huolehti 4 välitystiliasiakkaan taloudellisten asioiden tasapainossa pysymisestä, vuoden 2010 lopussa tilejä oli 2.

Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2009 on käsitelty lapsi- ja perhepalveluiden ja asukaspalveluiden lautakunnassa. Yksityispalveluiden valvontaan liittyen päivähoito ja vanhuspalvelut ovat uusineet lomakkeensa. Lastensuojelun osalta ollaan mukana seudullisessa yksityispalveluiden valvonnan organisoinnissa. Muilta osin Muuramessa ollut päteviä työntekijöitä, kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä on toiminut ja sosiaalipalveluihin oltu tyytyväisiä asiakaspalautteen mukaan.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.10 Petäjävesi

Petäjävedeltä otettiin vuonna 2010 sosiaaliasiamieheen yhteyttä 16 (9) eri asian takia, 6 asiaa oli luonteeltaan lähempänä tiedustelua ja neuvonnan tarvetta, 10 oli tyytymättömyyttä. 11 kertaa asialla oli asiakas itse, 4 kertaa hänen läheisensä ja kerran työntekijä. Miestä koskevasta asiasta oli kyse 4 kertaa, naisen asiasta 5, alaikäisen 3 ja perheen asiasta samoin kolme kertaa. Yhtä asiointia ei voitu tilastoida kaikilta osin taustatietojen vähyyden vuoksi. Asiakaspalautteissa oli kyse kunnan omasta toiminnasta; vammaispalvelusta 4, toimeentulotuesta ja perheasioista 3, lastensuojelusta ja muista kuin sosiaalipalveluista 2 kertaa sekä yhdet asiointit ikääntyneiden palveluista ja kehitysvammahuollosta.

Palautteessa käsiteltiin palvelun toteuttamista 10 kertaa, päätöksiä 8, kohtelua 5 ja jonotus- ja käsittelyaikaa 4 kertaa. Itsemääräämisasiasta oli kyse 3 kertaa ja maksu ja tietosuoja-asioista kerran kummastakin. Vaikka sosiaalihuollossa saatuun palveluun ja kohteluun ei oltu aina tyytyväisiä, asiakaslain mukaisia muistutuksia ei kuitenkaan tehty. Moni asiakas otti sosiaaliasiamieheen yhteyttä, koska halusi kuulla kunnan ulkopuolisen tahon mielipiteen asiaansa.

Lautakunta käsiteli 7 (4) sosiaalihuoltoa koskevaa oikaisuvaatimusta eikä edellisvuosien tapaan nähnyt aiheelliseksi muuttaa viranhaltijapäätöksiä. Lautakunnan päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen 4 kertaa (2). Hallinto-oikeudesta palautui 2 (1) hyväksyttyä valitusta ja korkeimmasta hallinto-oikeudestakin yksi asiakkaan eduksi ratkaistu valitus.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto selvitti koko toimialueensa kuntien lapsiperheiden kotipalvelun riittävyttä ja päätöksentekomenettelyä. Petäjävedellä ei ollut tarjolla sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperheiden kotipalvelua, joten puutteita oli kotipalvelun riittävydessä ja kun niitä oli myös päätöksentekomenettelyssä, AVI edellytti kunnalta jatkotoimenpiteitä asioiden lakisääteiselle tasolle saattamiseksi. Palvelua on järjestettävä kuntalaisten tarpeita vastaavasti ja järjestämisen on perustuttava viranomaisen tekemään hallintolain mukaiseen kirjalliseen, perusteltuun, tiedoksi annettuun ja muutoksenhakuohjeet sisältävään hallintopäätökseen.

Kuntakyselyllä selvitettiin asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalilyöntekijöiden kelpoisuutta, työntekijöiden tavoitettavuutta, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman olemassaoloa ja huomioonottamista. Toimeentulotukiasiointia ja vä-

litystilikäytäntöäkin selvitettiin ja kysyttiin jälleen miten sosiaaliasiamiehen vuoden 2009 selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin. Lisäksi selvitettiin kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen saajien ja ns. sakkorahan määriä Kelan Kelasto-tilastosta.

Petäjävedellä on asiakaspalvelutehtävissä yksi kelpoisuusehtojen mukainen sosiaalityöntekijä. Hän on tavoitettavissa neuvonta- ja ohjaustilanteissa henkilökohtaisesti välittömästi, samoin sosiaaliohjaaja, etuuskäsittelijä kuin vanhustenhuollon avopalveluohjaajakin. Puhelimitse työntekijät varmimmin tavoittaa päivittäin klo 9.30 - 11.

Lastensuojeluilmoituksia alettiin tilastoida vuonna 2008, tuolloin niitä tuli 25 ja seuraavana vuonna 24. Vuonna 2010 määrä yli kaksinkertaistui, sillä lastensuojeluilmoituksia tuli selvitettäväksi 64. Kunnassa on laadittu lastensuojelulain edellyttämä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma, mutta sitä ei ole erityisesti otettu huomioon vuoden 2011 talousarviossa.

Petäjävedellä oli vuonna 2010 toimeentulotukitalouksia 185 ja toimeentulotukipäätöksiä tehtiin 799. Viime vuonna päätöksiä ei tehty pelkän etuuskäsittelyn pohjalta, mutta tilanne on muuttunut vuoden 2011 alussa. Kun ehkäisevän toimeentulotuen osuus oli 3 % varsinaisen toimeentulotuen määrästä, se alittaa STM:n suosittaman 3,3 %:n tason. Kunnassa on toimeentulotukilakia ja STM:n toimeentulotukilain soveltamisopasta täydentävä tukiohjeisto. Kunnan sosiaalitoimi huolehti myös 16 välitysliasiakkaan taloudellisten asioiden tasapainossa pysymisestä.

Viranhaltijat ovat lukeneet sosiaaliasiamiehen vuoden 2009 selvityksen ja se saatettu perusturvalautakunnalle tiedoksi.

Vuoden 2006 työmarkkinatukiudistuksen yksi seuraus oli, että kuntien piti alkaa maksaa Kelalle puolet 500 päivää työmarkkinatukea saaneiden ihmisten työmarkkinatuesta. Valtio toivoi muutoksen innostavan kuntia työllisyyden hoitoon. Selvityksen alkupuolella on luku asiasta ja taulukko Kosken asiamieskuntien tilanteesta. Oheen on poimittu Petäjäveden kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen kehitysluvut:

Petäjävesi	2006	2007	2008	2009	2010
Kunnan osuus €	212 330	154 121	129 379	122 801	108 091
Tuen saaja	99	81	83	68	66

Työmarkkinatuen saajien määrä on laskenut kahdessa vaiheessa, uudistusta seuranneena vuonna ja uudelleen vuonna 2009. Kunnan tukisumma laski heti ensimmäisessä vaiheessa oleellisesti ja sen jälkeenkin alenema on ollut vuosittaista, toisin kuin monissa muissa keskisuomalaisissa kunnissa. Vuonna 2010 kunnan osarahoittamaa työmarkkinatukea sain 66 petäjävetistä, 25 naista ja 41 miestä. Työllisyyden hoito on koko kunnan, ei vain sosiaalitoimen asia.

Sosiaaliamiehen toimenpidesuositukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.11 Toivakka

Toivakasta tuli vuonna 2010 sosiaaliamiehelle 7 (2) eri asiaa, niistä 4 oli tyytymättömyyttä ja 3 neuvontaa. Vammaispalvelua asia koski 3 kertaa, toimeentulotukea, kehitysvammahuoltoa, perheasioita ja muuta palvelua (terveydenhuolto) kerran. Asiakas oli itse asialla 4 ja läheinen 3 kertaa. Miehen ja naisen asioita oli 3 kumpaakin, kerran oli kyse perheen asiasta. Yhteydenoton syiksi mainittiin palvelun toteuttaminen 3 kertaa, päätös, kohtelu, yleinen tiedon tarve sosiaalipalveluista ja itsemääräämisoikeus 2 kertaa, maksuasia, käsittelyaika ja muu syy kerran jokainen.

Lautakunta käsitteli 2 (0) oikaisuvaatimusta puuttumatta viranhaltijan päätöksiin. Valituksia ei tehty eikä oikeusasteista tullut sosiaalihuollon valitusratkaisuja. Toivakassa ei ollut muistutusasioita.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto selvitti koko toimialueensa kuntien lapsiperheiden kotipalvelun riittävyttä ja päätöksentekomenettelyä. Toivakassa on saatavissa sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperheiden kotipalvelua, mutta ei riittävästi. AVI totesi palvelua koskevan päätöksentekomenettelyn olevan kunnossa, mutta edellytti, että lapsiperheiden kotipalvelun riittävyteen kiinnitetään jatkossa huomiota.

Kuntakyselyllä selvitettiin asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalitoimijoiden kelpoisuutta, työntekijöiden tavoitettavuutta, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman olemassaoloa ja huomioonottamista. Toimeentulotukiasiointia ja välitystilikäytäntöäkin selvitettiin, samoin sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuutta. Lisäksi seurattiin kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen saajien ja ns. sakkorahan määrien kehitystä Kelan Kelasto-tilastosta.

Toivakassa oli helmikuussa 2011 asiakaspalvelutehtävissä yksi kelpoisehtojen mukainen ja yksi ilman kelpoisuutta oleva sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijän tavoittaa yleensä samana päivänä, samoin toimeentulotukityötä tekevän toimistotyöntekijän ja vanhustyön johtajan. Varsinaisia puhelinaikoja ei ole ja puhelimeen vastataan klo 8 - 16 aina kun ei ole asiakasta tai kokousta. Kunnanvirasto on auki klo 9 - 15.

Lastensuojeluilmoituksia selvitettiin 19 vuonna 2010 (edellisvuonna 22). Lakisääteinen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma on tekeillä ja menossa valtuuston hyväksyttäväksi keväällä 2011. Suunnitelmaa ei ole vielä huomioitu kuluvan vuoden talousarviossa, mutta lasten ja nuorten palvelujen kehittämistä ja resurssointia seurataan talousarvion kautta.

Toivakassa oli vuonna 2010 toimeentulotukitalouksia 77, tukipäätöksiä tehtiin 850, pelkässä etuuskäsittelyssä 35 %. Ehkäisevän toimeentulotuen osuus oli 2,5 % varsinaisen toimeentulotuen määrästä, mikä ei riitä täyttämään STM:n suosittamaa 3,3 %:n tasoa. Kunnassa on 4.12.2008 lautakunnan hyväksymä ja siten osittain vanhentunut toimeentulotukiohje tarkentamassa lain ja STM:n toimeentulotukioppaan linjauksia

Kunnan sosiaalitoimi huolehti 9 välitystiliasiakkaan taloudellisten asioiden tasapainossa pysymisestä.

Sosiaaliasimiehen vuoden 2009 selvitys on annettu tiedoksi perusturvalautakunnalle ja kunnanhallitukselle. Lautakunta kävi keskustelun selvityksen pohjalta. Toivakassa sosiaaliasiamiehen v. 2009 selvityksen kohdat 4 ja 5 olivat kehittämisen kohteena eli sosiaalihuollon asiakkailta tulee olla kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän palvelun käytettävyyttä sekä yksityisiä sosiaalipalveluja koskevat valvontasuunnitelmat ja niiden noudattaminen. Näissä asioissa on edetty kehittämisehdotusten mukaisesti.

Vuoden 2006 työmarkkinatukiuudistuksen yksi seuraus oli, että kuntien piti alkaa maksaa Kelalle puolet 500 päivää työmarkkinatukea saaneiden ihmisten työmarkkinatuesta. Valtio toivoi muutoksen innostavan kuntia työllisyyden hoitoon. Selvityksen alkupuolella on luku asiasta ja taulukko Kosken asiamieskuntien tilanteesta. Oheon on poimittu kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen kehitys Toivakassa:

Toivakka	2006	2007	2008	2009	2010
Kunnan osuus €	122 407	98 088	103 567	106 972	92 241
Tuen saajat	60	47	49	45	46

Työmarkkinatuen saajien määrä väheni heti uudistusta seuranneena vuonna, mutta sen jälkeen lukema on pysytellyt samalla tasolla. Tukea saaneet henkilöt ja heidän työttömyysjaksojensa pituudet ja korvattujen päivien määrät ovat kunnan tukisummien muutoksista päätellen kuitenkin vaihdelleet ja vuonna 2010 korvattuja päiviä kertyi vähiten koko viisivuotisella seurantajaksolla. Tuolloin työmarkkinatuella oli 46 toivakkalaista, 15 naista ja 31 miestä.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuositukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.12 Uurainen

Uuraisilta tuli vuonna 2010 sosiaaliasiamiehelle 11 asiaa (1 vuonna 2009), 7 kertaa kyse oli tyytymättömyydestä ja 4 oli luonteeltaan tiedustelua. Asiakas oli asialla 7 kertaa, läheinen kerran ja työntekijä 3 kertaa. Miehen, alaikäisen ja muun tahon asiasta oli kyse kerran, naisen ja perheen asiasta 4 kertaa. Kunnan oma sosiaalipalvelu oli kyseessä 7 kertaa, yksityinen palvelu kunnan ostopalveluna kerran ja yksityinen sosiaalipalvelu 2 kertaa, yhtä asiointia ei voitu vähien taustatietojen vuoksi luokitella. Tehtävälalueista toimeentulotuki oli esillä 5 kertaa, lastensuojelu 3, muu palvelu 2 kertaa ja perheasiat kerran. Päätöksistä ja palvelun toteuttamisesta annettiin kummastakin palautetta 6 kertaa, pääasiallista tiedontarvetta sosiaalipalveluista oli 4 kertaa, kohteluun oltiin tyytymättömiä 3 kertaa ja maksuasiat hiersivät 2 asiakasta. Moni yhteydenotto sisälsi useita asioita. Vaikka kohtelusta annettiin palautetta ja sosiaaliasiamies informoi muistutuksen mahdollisuudesta, asiakkaat eivät tehneet muistutuksia. Vuonna 2010 viranhaltijan päätöksistä ei tehty oikaisuvaatimuksia eikä oikeusas-teissa ollut sosiaalihuollon asioita käsiteltävänä.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto selvitti koko toimialueensa kuntien lapsiperheiden kotipalvelun riittävyttä ja päätöksentekomenettelyä. Uuraisilla oli sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperheiden kotipalvelua, mutta ei riittävästi ja kun puutteita oli myös päätöksentekomenettelyssä, AVI edellytti kunnalta jatkotoimenpiteitä asioiden lakisääteiselle tasolle saattamiseksi. Palvelua on järjestettävä kuntalaisten tarpeita vastaavasti ja järjestämisen on perustuttava viranomaisen tekemään hallintolain mukaiseen kirjalliseen, perusteltuun, tiedoksi annettuun ja muutoksenhakuohjeet sisältävään hallintopäätökseen. Toisessa asumispalvelua koskeneessa hallintokanteluratkaisussa AVI päätyi myös huomion kiinnittämiseen.

Kuntakyselyllä selvitettiin asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalilyöntekijöiden kelpoisuutta, työntekijöiden tavoitettavuutta, lastensuoje-

luilmoitusten määrän kehitystä, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman olemassaoloa ja huomioonottamista. Toimeentulotukiasiointia ja välitystilikäytäntöäkin selvitettiin, samoin sitä miten sosiaaliasiamiehen vuoden selvitystä käsiteltiin ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta ryhdyttiin. Lisäksi seurattiin kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen saajien ja ns. sakkorahan määrien kehitystä Kelan Kelasto-tilastosta.

Sosiaalityö oli helmikuussa 2011 samassa tilanteessa kuin parina edellisenäkin vuotta; sosiaalityöntekijän kelpoisuuden omaava sosiaalijohtaja tekee noin puolet työajasta asiakastyötä ja kelpoisen sosiaalityöntekijän viransijaisuutta hoitaa sosionomi, jolla on sosiaalialan koulutus, mutta sosiaalityön kelpoisuus puuttuu. Neuvonta- ja ohjaustilanteessa sosiaalityöntekijän ja vanhustenhuollon avopalveluohjaajan tavoittaa vuorokaudessa. Periaatteessa soittoaika sosiaalityöntekijälle on päivittäin klo 9 - 10, mutta hän vastaa puhelimeen aina kun mahdollista.

Lastensuojeluilmoitusten määrä melkein kaksinkertaistui, vuonna 2010 niitä tuli selvitettäväksi 19 (10). Uuraisilla on lain edellyttämä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma ja se otettiin kuluvan vuoden talousarviossa huomioon siten, että kuntaan palkattiin toistaiseksi voimassa olevaan toimeen vuoden alussa lapsiperheiden kotipalvelutyöntekijä perhe-työhön. Lisäksi koulukuraattorin työhön on satsattu enemmän, sosiaalityöntekijän työstä n. 20 % on kuraattorityötä. Lisäksi on haettu puolikas koulupsykologia, joka toivotaan saatavaksi vuoden 2011 aikana.

Viime vuonna Uuraisilla oli toimeentulotukitalouksia 99 ja tukipäätöksiä tehtiin 507. Sosiaalityöntekijä tekee pääsääntöisesti toimeentulotukipäätökset ja mikäli hän on estynyt, perusturvajohtaja hoitaa tilapäisen ja/tai kiireellisen toimeentulotuen laskemisen. Ehkäisevän toimeentulotuen osuus oli n. 1,5 % varsinaisesta toimeentulotuesta, mikä jää alle puoleen STM:n suosittamasta 3,3 %: n tasosta. Kunnassa on käytössä oma toimeentulotukilain soveltamisohje täydentämässä lain ja STM:n toimeentulotukioppaan linjauksia. Ohje on vuodelta 2006 ja sitä on käytetty asiakkaan tarpeita huomioiden, tapauskohtaisesti. Toimeentulotukiohjetta uusitaan parhaillaan ja sen on tarkoitus valmistua kevään 2011 aikana.

Sosiaalitoimi huolehti 23 välitystiliasiakkaan taloudellisten asioiden tasapainossa pysymisestä. Sosiaaliasiamiehen vuoden 2009 selvityksen käsitelyyn ja vaikuttavuuteen ei kunnasta vastattu.

Vuoden 2006 työmarkkinatukiudistuksen yksi seuraus oli, että kuntien piti alkaa maksaa Kelalle puolet 500 päivää työmarkkinatukea saaneiden ihmisten työmarkkinatuesta. Valtio toivoi muutoksen innostavan kuntia työllisyyden hoitoon. Selvityksen alkupuolella on luku asiasta ja taulukko

Kosken asiamieskuntien tilanteesta. Oheon on poimittu Uuraisten kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen kehitys:

Uurainen	2006	2007	2008	2009	2010
Kunnan osuus €	97 141	87 265	75 706	82 708	86 130
Tuen saajat	59	53	41	41	46

Tuen saajien määrä laski parina vuotena pysyen sitten samana ja vuonna 2010 määrä nousi, tuolloin työmarkkinatukea sai 25 naista ja 21 miestä, yhteensä 46 henkilöä. Kunnan tukisumma nousi jo vuotta aiemmin, ilmeisesti työttömyysjaksot alkoivat jo silloin pidetä ja korvattuja päiviä tuli enemmän. Näillä mittareilla viiden vuoden jaksoa arvioitaessa parhaiten työllisyyden hoito Uuraisilla onnistui vuonna 2008. Työllisyyden hoito on koko kunnan, ei vain sosiaalitoimen asia.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuositukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.13 Wiitaunioni: Pihtipudas ja Viitasaari

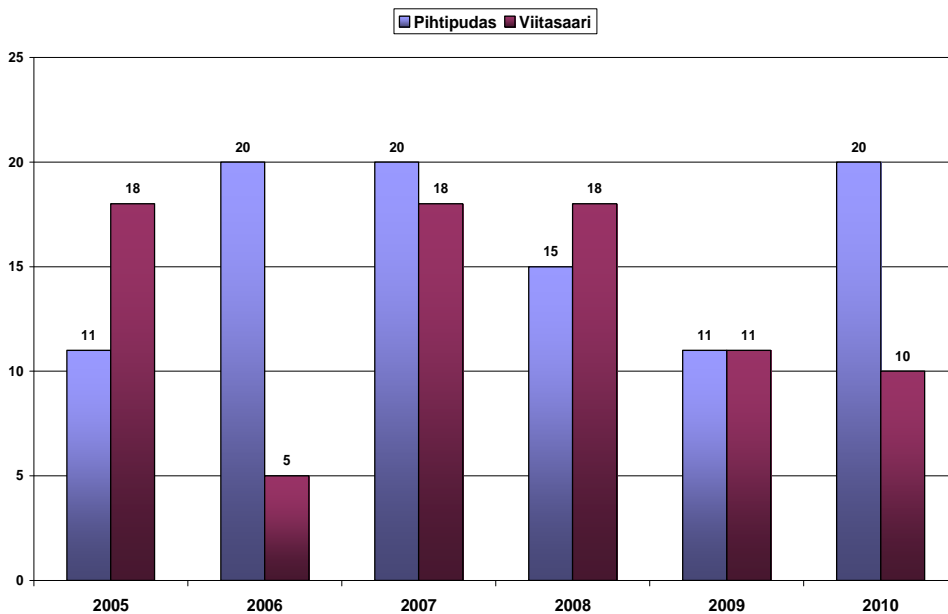
Yhteistoiminta-alueen asioiden tarkastelun helpottamiseksi Pihtiputaan ja Viitasaaren sosiaalihuolto on tässä selvityksessä joiltakin osin yhdistetty, samoin toimittiin Jämsän ja Kuhmoisten osuuksissa.

Pihtiputaalta otettiin vuonna 2010 sosiaaliasiamieheen yhteyttä 20 (11) eri asian takia. Asiainneista 8 oli lähempänä tiedustelua ja neuvontaa, 12 kertaa tuli tyytymättömyydestä johtuvaa palautetta. Asiakas oli itse asialla 17 kertaa, 2 kertaa joku läheinen ja kerran työntekijä. Naisen asiasta oli kyse 8 kertaa, miehen 4, alaikäisen 3 ja perheen asiasta 5 kertaa.

Toimeentulotuki oli aiheena 8 kertaa, lastensuojelu 6, perheasiat 4 ja sosiaalityö ja muu palvelu kerran kumpikin. Kaksi kertaa kyse oli kunnan hankkimasta ostopalvelusta ja muu palaute tuli kunnan omasta palvelusta. 14 asiointia kohdistui palvelun toteuttamistapaan, 7 päätöksiin, 6 kohteluun ja itsemääräämisoikeutta ja tietotarpeita käsiteltiin 5 asiainnissa. Jonotus- ja käsittelyaika harmitti 4 kertaa, maksuasiat kahta asiakasta. Moniin asiointeihin liittyi monenlaista palautetta.

Kun asiamäärä Pihtiputaalla lähes kaksinkertaistui, Viitasaarella se pysyi ennallaan; vuonna 2010 tuli 10 (11) asiaa, niistäkin puolet oli lähempänä tiedustelua ja toinen puoli tyytymättömyyttä. Asiakas oli itse asialla 7 kertaa, omainen tai muu läheinen 2 kertaa ja työntekijä kerran. Toimeentulotuki oli aiheena 6 kertaa, perheasiat 2 kertaa ja yksi yhteydenotto tuli sekä kotipalvelusta että lastensuojelusta. Miestä ja naista koskevia asioita oli 4 kumpaakin, alaikäisestä oli kyse 2 kertaa. Palvelun toteuttamisesta oli kyse 8 kertaa ja se oli yleisin yhteydenoton syy, kohtelussa syy oli 3 kertaa ja päätöksiin oltiin tyytymättömiä vain 2 kertaa ja jonotus- ja käsittelyaika mainittiin kerran. Asiakas saattoi kokea samassa asiainnissa monta ongelmaa.

Kuvio 15. Wiitaunioni: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä Pihtiputaalla ja Viitasaarella vuosina 2005 – 2010



Wiitaunionin kunnat tulivat Kosken sosiaaliasiamiestoimintaan syksyllä 2004 ja kuvioon otettiin mukaan täydet toimintavuodet. Asiamäärät vaihtelevat vuosittain eikä suhteellisen pienen aineiston perustella voi tehdä palveluista ja asiakkaan asemasta kovin pitkälle meneviä johtopäätöksiä. Sosiaaliasiamiehellä on yhteydenotoista lyhyt nimetön kuvaus ja niistä on mahdollista koostaa palvelukohtaista palautetietoa kunnan käyttöön. Kuvauksia on enemmän kuin selvitykseen mahtuu eikä valintakaan tee niille kunnolla oikeutta.

Kuntakyselyllä selvitettiin asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kelpoisuutta, työntekijöiden tavoitettavuutta, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman olemassaoloa ja huomioonottamista. Toimeentulotukiasiointia ja välitystilikäytäntöäkin selvitettiin, samoin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta. Lisäksi seurattiin kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen saajien ja ns. sakkorahan määrien kehitystä Kelan Kelasto-tilastosta.

Pihtiputaalla oli helmikuussa 2011 asiakaspalvelutehtävissä 4 kelpoisuusehtojen mukaista sosiaalityöntekijää, Viitasaarella 2 kelpoista ja 2 ilman kelpoisuutta. Sosiaalityöntekijän, etuuskäsittelijän ja vanhustenhuollon avopalveluohjaajan tavoitettavuus neuvonta- ja ohjaustilanteissa on hyvä, yleensä saman päivän kuluessa.

Viitasaarella sosiaalityöntekijöillä on aikuissosiaalityössä puhelinaika arkipäivisin klo 9 - 10, samoin toimeentulotukikanslistilla. Lastensuojelun sosiaalityössä ei ole puhelinaikaa

Pihtiputaalla aikuissosiaalityössä, lastensuojelussa ja toimeentulotukikanslistilla puhelinaika on arkisin klo 13 - 14. Vanhustenhuollon avopalveluohjaaja/kotipalveluohjaajilla ja seniorineuvojalla ei ole kummassakaan kunnassa erillisiä soittoaikoja.

Lastensuojeluilmoituksia alettiin tilastoida vuonna 2008 ja tuolloin niitä tuli selvitettäväksi Pihtiputaalla 83, vuonna 2009 luku oli 49 ja vuonna 2010 ilmoituksia tuli 54. Viitasaarella vuonna 2008 ilmoituksia tuli 73, vuonna 2009 enemmän, 82, ja samalla tasolla pysyttiin myös vuonna 2010, kun ilmoituksia tuli 85.

Wiitaunionissa on lain edellyttämä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma. Suunnitelma on otettu vuoden 2011 talousarviossa huomioon varaamalla raha ja käynnistämällä ns. pienen huolen perhetyö yhteistyössä sivistystoimen kanssa. Menettely tarkoittaa sitä, että koululla jo toimiva koulunkäyntiavustaja tekee koulupäivän jälkeen ennaltaehkäisevää perhetyötä koululta käsin. Lisäksi vuoden 2010 alusta lukien sosiaalityön tiimissä on toiminut lapsiperheiden kotipalvelutyöntekijä (50 % Viitasaari ja 50 % Pihtipudas). Lisäksi lapsiperheille on tarjolla palvelusetelillä kotipalvelun tukipalveluita. Pihtiputaalla määrärahaa palvelusetelien myöntämiseen on varattu 20 000 € ja Viitasaarella 10 000 €.

Viitasaarella oli vuonna 2010 toimeentulotukitalouksia 346 ja päätöksiä tehtiin 2 017 kpl, etuuskäsittelyssä 30 %. Pihtiputaalla toimeentulotukitalouksia oli 230, päätöksiä tehtiin 1 387, 40 % etuuskäsittelyssä.

Ehkäisevän toimeentulotuen osuus oli Viitasaarella 2,98 % ja Pihtiputaalla 1,5 %. Viitasaari pääsi lähemmäs STM:n suosittamaa tasoa, jolloin ehkäisevän tuen pitäisi olla 3,3 % varsinaisen toimeentulotuen määrästä. Kummankin kunnan olisi hyvä käyttää ehkäisevää tukea kuntalaisten tarpeen mukaan ja Pihtiputaalla tuki pitäisi yli kaksinkertaistaa suosituksen tasolle pääsemiseksi. Wiitaunionissa on lautakunnan hyväksymä oma toimeentulotukiohjeisto, joskin se on päivityksen tarpeessa. Sosiaalitoimi huolehti Viitasaarella 20 ja Pihtiputaalla yhden välitystiliasiakkaan taloudellisten asioiden tasapainossa pysymisestä.

Sosiaaliamiehen selvitystä vuodelta 2009 on käsitelty perusturvalautakunnassa ja perusturvan tiimeissä.

Viitasaarella lautakunnan käsittelyyn vietiin 17 (5) oikaisuvaatimusta, joista lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi 4 (1). Hallinto-oikeuteen valitettiin 3 (3) kertaa, oikeusasteista ei tullut kuntaan hyväksytyjä valitusratkaisuja.

Pihtiputaalla tehtiin 5 (2) oikaisuvaatimusta, lautakunta ei puuttunut päätöksiin (1) ja hallinto-oikeuteen lähti yksi valitus (1). Hallinto-oikeudesta myös palautui yksi (0) hyväksytty valitus.

Alueelta tehtiin 2 palvelua ja kohtelua koskenutta kirjallista muistutusta.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto selvitti koko toimialueensa kuntien lapsiperheiden kotipalvelun riittävyttä ja päätöksentekomenettelyä. Wiitaunionissa on saatavissa sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperheiden kotipalvelua, mutta ei riittävästi. AVI totesikin puutteita lapsiperheiden kotipalvelun riittävydessä, mutta ei päätöksentekomenettelyssä eikä se edellytä kunnalta muita jatkotoimenpiteitä kuin huomion kiinnittämistä palvelun riittävyteen. Viitasaarelta tutkittiin myös vanhustenhuoltoa koskenut hallintokantelu, joka ei antanut aihetta toimenpiteisiin.

Vuoden 2006 työmarkkinatukiudistuksen yksi seuraus oli, että kuntien piti alkaa maksaa Kelalle puolet 500 päivää työmarkkinatukea saaneiden ihmisten työmarkkinatuesta. Valtio toivoi muutoksen innostavan kuntia työllisyyden hoitoon. Selvityksen alkupuolella on luku asiasta ja taulukko Kosken asiamieskuntien tilanteesta. Oheen on poimittu Wiitaunionin tiedot; tuen saajien määrä on suluissa alarivillä ja kunnan tukiosuus ylärivillä.

	2006	2007	2008	2009	2010
Pihtipudas	213 479 (120)	126 361 (95)	132 556 (77)	124 100 (68)	104 615 (69)
Viitasaari	338 120 (181)	255 217 (161)	222 143 (132)	210 443 (112)	169 222 (97)

Kummassakin kunnassa työmarkkinatukea saaneiden määrä laski tuntuvasti heti parina uudistusta seuranneena vuonna ja kumpikin kunta on onnistunut puolittamaan Kelalle maksettavan osuuden. Pihtiputaalla tuen saajia oli vuonna 2010 yhteensä 69, 32 naista ja 37 miestä. Viitasaarella työmarkkinatukea sai 97, 47 naista ja 50 miestä. Pitkäaikaistyöttömyys on koko kunnan asia ja olisi hyvä, jos jokaiselle löytyisi kykyjensä mukaista mielekästä tekemistä, sosiaalisia suhteita, työtä ja toimeentuloa.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuositukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.14 Äänekoski

Äänekoski liittyi Kosken sosiaaliasiamiestoimintaan 1.5.2010 ja sosiaaliasiamiesasioita tuli vajaassa vuodessa 32. Tyytymättömyys oli päällimmäisenä 21 asiassa, 11 painottui enemmän neuvontaan ja tiedusteluun. Asiakas oli asialla 23 kertaa, omainen 7 ja työntekijä 2 kertaa. Useimmiten, 11 kertaa, asia koski miestä, 8 kertaa naista, 6 kertaa alaikäistä, 5 kertaa perhettä. Pari asiointia jäi vähien taustatietojen vuoksi luokittelematta.

Toimeentulotuki oli yleisin palautteen aihe, 11 asialla. Lastensuojelusta tuli 9 asiaa, muista palveluista 4, ikääntyneiden palveluista 3, kehitysvammahuollosta 2 ja vammaispalveluista, omaishoidontuesta ja perheasioista yhdet asiat. Asiakkaat kokivat asiointinsa joskus useita epäkohtia; palvelun toteuttaminen oli yhteydenoton syy 16 kertaa, päätös 14, tiedon-

tarve 9, kohtelu 6, itsemääräämisoikeus 4 ja maksuasia 2 kertaa. Tietosuoja ja muu syy mainittiin kerran. Vaikka kohtelusta valitettiin 6 kertaa, asiakkaat eivät tehneet asiakaslain mukaisia muistutuksia.

Kuntakyselyllä selvitettiin asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kelpoisuutta, työntekijöiden tavoitettavuutta, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman olemassaoloa ja huomioonottamista. Toimeentulotukiasiointia ja välitystilikäytäntöäkin selvitettiin, samoin sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuutta. Lisäksi seurattiin kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen saajien ja ns. sakkorahan määrien kehitystä Kelan Kelasto-tilastosta.

Helmikuussa 2011 Äänekoskella työskenteli sosiaalitoimistotyössä 10 kelpoista sosiaalityöntekijää ja 2 sijaista ilman kelpoisuutta. Sosiaaliviranomaisen tavoittaa neuvonta- ja ohjaustilanteissa puhelimitse samana päivänä puhelinajalla, aikuissosiaalityössä voi asioida henkilökohtaisesti saman päivän päivystysajalla, jos asia on kiireellinen. Lastensuojelutyössä puhelinaika on ajoittain ruuhkainen, jolloin voi jättää viestin puhepostiin ja takaisin soitetaan tarvittaessa. Muina kuin puhelin- tai päivystysaikoina työntekijöiden tavoitettavuus ilman ajanvarausta on satunnaista. Ajanvarausajan saa asiasta riippuen noin viikossa.

Aikuissosiaalityöntekijän ja etuuskäsittelijän puhelinaika on ma - pe klo 9 - 9.30 ja päivystysaika 9.30 - 10. Lastensuojelun, vammaispalvelun, vanhussosiaalityön ja vammaispalvelun sosiaaliohjaajan puhelinaika on ma - pe klo 9 - 10. Työvoiman palvelukeskuksen puhelinaika on ma - pe klo 9 - 9.30. Kotihoidon aluepäälliköiden ja vanhuspalveluiden palveluohjaajan puhelinajat ovat ma - pe klo 8 - 10.

Äänekoskella tuli vuonna 2010 selvitettäväksi 472 lastensuojeluilmoitusta. Kunnassa on lakisääteinen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma. Toimenpideohjelman mukaisten asioiden toteuttamiseen on varauduttu talousarviossa esim. lastensuojelun perhehoidon vahvistamisella. Lapsiperheiden kotipalvelu käynnistetään siirtomäärärahojen turvin 2/2011. 8.3.2010 vahvistetun lapsi- ja nuorisopoliittisen ohjelman kokonaisuusrantaa ei ole vielä toteutettu.

Toimeentulotukitalouksia Äänekoskella oli 1 246 ja tukipäätöksiä tehtiin 7 183 kpl, pelkässä etuuskäsittelyssä 4,8 %. Ehkäisevän toimeentulotuen osuudeksi ilmoitettiin 0,4 % varsinaisesta toimeentulotuesta, osa ehkäisevän tuen tarpeesta on ohjautunut täydentävään toimeentulotukeen. STM suosittaa, että ehkäisevää tukea käytetään, kun sen tarve on. Laskennallinen osuus tulisi olla 3,3 % varsinaisen tuen määrästä.

Äänekoskella ei ole omaa toimeentulotukiohjetta, perusturvalautakunta on päättänyt, että noudatetaan STM:n toimeentulotuen soveltamisopasta 2007:11. Aikuissosiaalityön tiimi linjaa toimeentulotukikäytännön yhtenäisyyttä.

Äänekoskelta ilmoitettiin sosiaalitoimella olevan 132 välitystiliasiakasta. Määrä on selvästi suurempi kuin muissa Kosken asiamieskunnissa. Sosiaaliamiehen näkökulmasta välitystili on hyvä pitää kunnan palveluvalikoimassa. Välitystili mahdollistaa edunvalvontaa paremmin asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen ja se on monille asiakkaille riittävä tuki pitämään taloudelliset ja samalla monesti muutkin asiat tasapainossa. Suureen välitystilimäärään ei tarvitse liittyä mitään ongelmaa, mutta asia on kiinnostava ja saa pohtimaan syitä. Johtuneeko menettely esim. usean kunnan yhdistymisestä ja siitä juontuvasta kulttuurista tai kunnassa sijaitsevien erikoistuneiden asumispalvelujen suuresta määrästä?

Viranhaltijan päätöksistä tehtiin 15 oikaisuvaatimusta ja lautakunta puutui yhteen päätökseen. Hallinto-oikeuteen lähti 3 valitusta, sieltä ei palautunut hyväksytyjä valituksia. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta tuli yksi ratkaisu, jossa asiakkaan valitus hylättiin.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi 3 Äänekosken palveluja koskevaa hallintokantelua: Toimeentulotukimenettelyyn se antoi huomautuksen ja lastensuojeluasiaan ilmaisi käsityksensä. Lisäksi AVI selvitti koko toimialueensa kuntien lapsiperheiden kotipalvelun riittävyttä ja päätöksentekomenettelyä. Äänekoskella ei ollut tarjolla sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperheiden kotipalvelua, joten puutteita oli kotipalvelun riittävydessä ja kun niitä oli myös päätöksentekomenettelyssä, AVI edellytti kunnalta jatkotoimenpiteitä asioiden lakisääteiselle tasolle saattamiseksi. Palvelua on järjestettävä kuntalaisten tarpeita vastaavasti ja palvelun järjestämisen on perustuttava viranomaisen tekemään hallintolain mukaiseen kirjalliseen, perusteltuun, tiedoksi annettuun ja muutoksenhakuohjeet sisältävään hallintopäätökseen.

Vuoden 2006 työmarkkinatuki uudistuksen yksi seuraus oli, että kuntien piti alkaa maksaa Kelalle puolet 500 päivää työmarkkinatukea saaneiden ihmisten työmarkkinatuesta. Valtio toivoi muutoksen innostavan kuntia työllisyyden hoitoon. Selvityksen alkupuolella on luku asiasta ja taulukko Kosken asiamieskuntien tilanteesta. Oheen on poimittu äänekoskelaisten työmarkkinatukikehitys:

Äänekoski	2006	2007	2008	2009	2010
Kunnan osuus €	949 466	746 345	663 770	689 356	696 001
Tuen saajat	494	413	339	328	344

Parina ensimmäisenä uudistusta seuranneena vuonna työmarkkinatukiasiakkaiden määrä väheni huomattavasti, mutta vuonna 2010 tuen saajia oli 344, eli edellisvuotta enemmän. Tuen saajista 120 oli naisia ja 224 miehiä. Tukisumma oli alimmillaan vuonna 2008, sen jälkeen työttömyysjaksot ovat jälleen pidentyneet ja korvattujen päivien määrä noussut.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuosituksot ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

5 MUISTUTUKSET, KANTELOT JA MUUTOKSENHAKU

Sosiaalihuollossa päätösvaltaa on usein delegoitu viranhaltijoille siten, että viranhaltija tekee yksilöpäätökset ja niitä koskevat muutoshakemukset käsitellään lautakunnassa. Lautakunnan päätöksistä on valitusoikeus hallinto-oikeuteen ja monissa sosiaalihuollon asioissa hallinto-oikeuden päätöksistä voi valittaa vielä korkeimpaan hallinto-oikeuteen saakka. Toimentulotukiasioissa korkeimpaan oikeusasteeseen valittaminen edellyttää valituslupaa. Oheiseen taulukkoon on koottu Kosken asiamieskuntien vuoden 2010 muistutus-, kantelu- ja muutoksenhakuluvut.

Taulukko 6. Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut kunnittain v. 2010

Sosiaalihuollon muistutukset, kantelut, muutoksenhaut ja valitukset kunnittain vuonna 2010 (vuosi 2009)							
Kunta	Muistutuksia	AVI:n kanteluratkaisut	Oikaisuvaatimuksia	Ltk muutti/palautti	Valituksia	Hallinto-oikeus muutti/palautti	KHO päätöksiä/asiakkaan eduksi
Hankasalmi	0 (0)	1 (2)	5 (16)	0 (0)	3 (3)	1 (1)	0 (1/0)
Joutsa	1 (2)	3 (1)	6 (6)	2 (0)	0 (1)	1 (0)	0 (0)
Jyväskylä	6 (6)	12 (13)	280 (368)	25 (33)	47 (42)	18 (12)	4/0 (3/0)
Jämsä Kuhmoinen	0 (-)	5 (-)	30 (-)	1 (-)	7 (-)	4 (-)	3/0 (-)
Kinnula	0 (0)	1 (0)	0 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Konnevesi	0 (0)	1 (0)	3 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (1)	0 (0)
Laukaa	0 (1)	3 (3)	30 (29)	5 (1)	1 (7)	1 (2)	2/1 (2/0)
Luhanka	0 (1)	1 (1)	0 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Muurame	1 (0)	1 (1)	13 (12)	0 (0)	2 (3)	0 (1)	0 (0)
Petäjävesi	0 (0)	1 (0)	7 (4)	0 (0)	4 (2)	2 (1)	1/1 (0)
Pihtipudas	2 (1)	1 (0)	5 (2)	0 (1)	1 (1)	1 (1)	0 (0)
Toivakka	0 (0)	1 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Uurainen	0 (0)	2 (0)	0 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Viitasaari	0 (0)	2 (1)	17 (5)	4 (1)	3 (3)	0 (0)	0 (0)
Äänekoski	0 (-)	3 (-)	15 (-)	1 (-)	3 (-)	0 (-)	1/0 (-)
Yht.	10 (11)	38 (22)	413 (449)	38 (37)	72 (62)	28 (18)	11/2 (6/0)

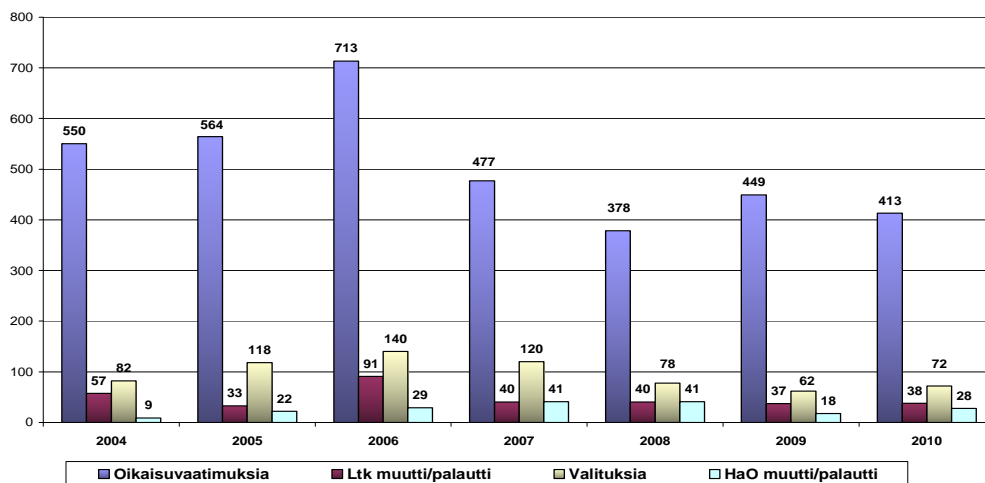
Asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin 10 (11), kirjallinen palvelu- ja kohtelupalaute on siis yhä harvinaista. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi 38 (22) Kosken asiamieskuntia koskevaa hallintokantelua. Toimeentulotukiasioissa tuloksena oli kolme huomautusta Jyväskylään ja yksi Äänekoskelle. Huomion kiinnittäminen oli päätöksenä 18 (11) kertaa, 15 (5) kantelua ei antanut aiheita toimenpiteisiin ja 1 (2) asia johti käsityksen ilmaisemiseen. Suuri päätösmäärä johtui mm. siitä, että AVI selvitti toimialueensa kuntien sosiaalihuoltolain mukaisen lapsiperheiden kotipalvelun tarjonnan, riittävyuden ja päätöksentekomenettelyn.

Kuntien ilmoitusten mukaan viranomaisten päätöksistä tehtiin 413 (449) oikaisuvaatimusta. Kinnulaa, Luhankaa ja Uuraista lukuun ottamatta kunnissa tehtiin vähintään yksi oikaisuvaatimus ja hyväksytyjen valitusten yhteismäärä 38 pysytteli edellisvuoden lukemissa (37). Kuudessa kunnassa luottamushenkilöt eivät nähneet perusteita viranomaisten päätösten muuttamiseen, kuudessa kunnassa niin tapahtui ainakin kerran. Valtaisiin päätösmääriin nähden muutoksenhaku on marginaalista.

Mitä enemmän sosiaaliasioiden muutoksenhakuja käsittelevät luottamushenkilöt tuntevat sosiaalialaa ja sen lainsäädäntöä, sitä parempi. Koska päätöksillä voi olla suuri edunsaava vaikutus ja valituksen käsittely hallinto-oikeudessa kestää noin vuoden, asiakkaiden oikeusturvan kannalta on tärkeää, että luottamushenkilöt tunnistavat muutostarpeet jo paikallistasolla. Ajantasaiseen lainsäädäntöön ja oikeuskäytäntöön voi tutustua valtion säädöstietopankissa (www.finlex.fi) ja toinen hyvä tietolähde on eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisut (www.oikeusasiamies.fi)

Myös THL:ssä on todettu asiakkaan ja kunnan välisten erimielisyyksien kuluttavan sosiaali- ja terveydenhuollon resursseja. Asiakkaat riitauttavat kuntien tekemiä päätöksiä kymmeniätuhansia kertoja vuosittain. Useimmiten oikeusriidan syynä on, että kunnan viranomaisen ei ole myöntänyt asiakkaalle tämän hakemaa palvelua tai etuutta ja yhä useammin myös lainsäädännön heikko tuntemus. Kiinnittääkseen huomiota lainsäädännön tuntemukseen ja hyvän hallinnon sekä viranomaiskulttuurin merkitykseen hyvinvoinnin perustana THL on lähettänyt kuntien sosiaali- ja terveystoimen johdolle ja lautakunnille uuden Päätösten tueksi -julkaisun⁶. Oheinen kuvio näyttää minkä verran ja millaisella menestyksellä Kosken asiamieskunnissa on sosiaaliasioiden käsittelyä käytetty oikeusturva-keinoja vuosina 2004 - 2010.

Kuvio 16. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Kosken asiamieskunnissa vuosina 2004 – 2010



Hallinto-oikeusvalituksia tehtiin 72 vuonna 2010, vuotta aiemmin 62, lisäksi on juuri Jämsän seudun ja Äänekosken uusien asiamieskuntien vali-

⁶ Päätösten tueksi 2/2010 Heikko laintuntemus tuottaa turhia oikeusriitoja sosiaali- ja terveydenhuollossa

tusten määrä. Hallinto-oikeus hyväksyi valituksia edellisvuotta enemmän, 28 (18) valitusta, se nousu ei selity kokonaan uusilla asiamieskunnilla. Aiemmasta taulukosta selviää, että korkeimmasta hallinto-oikeudesta tuli alueelle 11 päätöstä, joista 2 valitusta hyväksyttiin (6/0). KHO:n päätösmäärän nousu johtunee siitä, että siellä käsitellään luottamuselimeltä hallinto-oikeuden ratkaistavaksi siirtyneiden tahdosta riippumattomien huostaanottojen valitukset. KHO-asioiden määrä ei kuitenkaan liene noussut vuoden 2008 lastensuojelulakiuudistuksen jälkeen niin paljoa, kuin mitä olisi olettanut. Ilmeisesti asianosaiset kokevat tulleen paremmin kuulluksi hallinto-oikeuden käsittelyssä ja oikeuden hallintoneuvosten asiantuntemukseen luotetaan enemmän kuin maallikkojen luottamushenkilöiden päätöksiin.

6 VOIKO ASIAKKAAN ASEMAA JA KUNTIA VERTAILLA?

6.1 Mitä vertaillaan ja miksi?

Jyväskylän perusturvalautakunnassa todettiin vuoden 2009 selvityksen käsittelyssä, että sosiaaliasiamiehen selvityksessä ei ole valtakunnallisia vertailutietoja suurten kaupunkien selvityksissä esille nousseista asioista ja niiden määristä. Lautakunta toivoi, että tulevissa selvityksissä voisi olla katsaus, miltä sosiaalihuollon asiakkaan asema näyttää vertailukaupungeissa ja valtakunnallisesti.

Vuonna 2009 päättyneestä sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin kehittämishankkeesta huolimatta sosiaaliasiamiesten asiakastilastointi on epäyhtenäistä. Toiset tilastoivat erikseen jokaisen samaakin asiaa koskevan yhteydenoton, toiset asiapohjaisesti (Kosken käytäntö) ja jotkut eivät tilastoi määriä lainkaan. Pyrkimyksistä huolimatta valtakunnallista vertailutietoa ei siten ole asiakaslain kymmenen voimassaolovuoden aikana saatu aikaan. Suurten lakiuudistusten kynnyksellä tästä asiasta tuskin tulee suosituksia, saati sitovampia säädöksiä. Saattaa jopa olla, että sosiaalihuoltolain uudistuksen yhteydessä menettelyjä tarkastellaan uudelleen, sillä lakiluonnoksen nykyversiossa mainitaan mm. kunnan asukkaiden sosiaalisten hyvinvointiolojen kehitystä kuvaava raportti ja kunnanvaltuustolle kerran valtuustokaudessa valmisteltava laajempi hyvinvointikertomus. Aika näyttää mitä lakiin tulee ja millaiseen tiedonkeruuseen se ketäkin velvoittaa.

On ymmärrettävää, että samankokoisten kuntien tiedot kiinnostavat sekä viranomaisia että luottamushenkilöitä. Toisaalta jokaisella kunnalla on laakisääteinen velvollisuus vastata kuntalaistensa sosiaalihuollon tarpeisiin ja koska asukkaat ja heidän palvelutarpeensa ovat yksilöllisiä, järjestämisvastuu ja palvelujen riittävyys ovat eri kunnissa eri aikoina erilaisia. Samoin vaihtelee myös asiakkaan oikeuksien toteutuminen ja asiakkaan asema. Se, että valtaosa asiakkaiden palvelukokemuksista ei päädy sosiaaliamiehelle, on hyvä, mutta ei riittävä tulos. Yksikin yhteydenotto on liikaa, jos asia on vakava.

Sosiaaliamiehet tapaavat vuosittain työkokouksissa ja sosiaaliamiespäivillä ja verkosto kollegojen kesken toimii hyvin. Seitsemän vuoden asiamieskokemuksella voi todeta, että ongelmat ovat suunnilleen samat kunnassa kuin kunnassa, ja ikävä kyllä myös vuodesta toiseen. Toimeentulotuki, lastensuojelu ja vammaispalvelu ovat yleisimmät yhteydenottojen aiheet useimmissa kunnissa. Sosiaaliamiehen selvitykselle ei ole tarkkoja ohjeita, ne ovat muotoutuneet sosiaaliamieskohtaisiksi, vaihtelevat muutamasta sivusta kymmeniin sivuihin ja valmistuvat yleensä kesään mennessä. Koska vuoden 2010 selvityksen laatimisvaiheessa Oulun ja Tampereen selvitykset olivat valmiina, vertailutietoa on hankittu niistä. Laajempaakin vertailua kuitenkin suunnitellaan toteutettavaksi vielä kuluvan vuoden aikana.

6.2 Oulun ja yhdeksän ympäristökunnan sosiaaliamiehellisyyden selvityksen kertomaa vuodelta 2010

Oheen on poimittu sosiaali- ja potilasiamies Anna Kaisa Frimanin kuvauksia Oulun ja sen yhdeksän ympäristökunnan asiakkaiden asemasta.⁷ Oulun seudulla sosiaali- ja potilasiamiesten palvelut on järjestetty yhdessä Oulun ja yhdeksän muun ympäristökunnan eli Hailuodon, Haukiputaan, Kempeleen, Kiimingin, Limingan, Lumijoen, Oulunsalon ja Tyrnävän kanssa. Seutukunnan väestöpohja on noin 230 000 asukasta, yli puolet, n. 141 000, on oululaisia.

Asiamieheen otettiin yhteyttä vuonna 2010 yhteensä 901 kertaa, useimmiten Oulusta, 623 (69 %), kertaa (vuonna 2009 654), määrät ovat kahdena peräkkäisenä vuonna pienentyneet. Oululaisten yhteydenottojen

⁷ <http://www.ouka.fi/sote/asiamiehet/Sosiaaliamies2010.pdf>

määrä on ollut jatkuvasti suurempi kuin asukasluku edellyttää ja asiakasta välittyvä hätä ja tuen tarve on voimakkaampaa kuin ympäristökunnissa.

Koko seutukunnalla yhteydenottoja tuli eniten toimeentulotuesta, 474 kpl ja lastensuojelusta 167 kertaa. Seuraavaksi eniten yhteydenottoja tuli vammaispalvelusta (90), muusta sosiaaliturvasta (55) ja vanhustenhuollosta (40). Toimeentulotuesta otettiin edellisvuotta vähemmän yhteyttä ja lastensuojelua koskevat yhteydenotot nousivat edellisvuodesta, jolloin niitä oli 136. Muut toimialueet ovat melko samanlaisia kuin edellisvuonna. Oikaisuvaatimusten määrä kasvoi; niitä oli koko seutukunnalla 562, josta Oulussa 443 (toimeentulotuki 322 ja vammaispalvelu 58, kummasakin valitusten määrä kasvoi).

Yhteydenottojen syynä oli useimmiten joko päätöksen perusteiden selvittäminen tai päätöksestä valittaminen (323), yleinen tiedontarve sosiaalihuollon kysymyksistä (275), työntekijöiden menettelytavoista valitettiin tai organisaation toimintatapoja ihmeteltiin 147 kertaa. Päätösten tai yhteydenottojen käsittelyaikojen viipymisestä valitettiin 53 ja työntekijän tavasta kohdella asiakasta 27 kertaa. Asiakkaat ottivat yhteyttä asiakastietojen tarkastamis- ja korjaamisoikeuteen liittyvän neuvonnan saamiseksi 15 kertaa. Yhtä monta kertaa selvitettiin asiakasmaksujen määräytymistä.

Muistutuksia koko seutukunnalla tehtiin vuonna 2008 60, vuonna 2009 32 ja vuonna 2010 43. Muistutuksista valtaosa (37) tuli Oulusta ja suurin osa koski toimeentulotukea, sosiaalityötä ja lastensuojelua. Kanteluiden määrä nousi vuonna 2010 ja niitä oli 58 (38 vuosina 2008 ja 2009). Myös kantelut koskivat pääosin Oulua (45) ja sen sosiaalityötä, toimeentulotukea ja lastensuojelua. Osa näyttää tehneen muistutuksen jälkeen myös kantelun havaitsemastaan epäkohdasta.

Toimialueittain tarkasteltuna yhteydenotot eivät ole juuri muuttuneet verrattuna edellisvuosiin. Kolmen kärki toimialueittain Oulussa 2010 oli toimeentulotuki 333 (53,5 %), lastensuojelu 102 (16,4 %) ja vammaispalvelu 63 (10,1 %). Toimeentulotuen osuus kuitenkin väheni edellisvuodesta, mikä johtunee siitä, että käsittelyajat olivat aika ajoin lainmukaisella tasolla. Sen sijaan lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrä nousi, edellisvuonna niitä oli 86 ja kertomusvuonna 102. Vammaispalvelusta otettiin yhteyttä 63 kertaa. Määrä nousi lähes puolella aiemmasta. Vanhustenhuoltoa koskevia yhteydenottoja oli 26, mikä on lähes sama kuin edellisvuonna. Omaishoidon tuen määräytymisestä otettiin yhteyttä 11 kertaa. Lasten huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevista sosiaalityöntekijöiden lausunnoista otettiin yhteyttä 10 kertaa. Palautteissa käsiteltiin myös kotihoidon riittämättömyyttä (6), päivähoiton tasoa (6), yksityisten palve-

luntuottajien toiminnassa ilmeneviä puutteita (4), kehitysvammahuoltoa (3), lapsen elatukseen liittyviä kysymyksiä (2) ja päihdehuoltoa (2).

6.3 Tampereen ja yhdeksän ympäristökunnan sosiaaliasiamiesselvitys vuodelta 2010

Sosiaaliasiamiehet Laura Helovuori ja Pekka Einemäki ovat selvityksessään⁸ kuvanneet asiakkaan asemaa Tampereen seudulla. Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueen väestömäärä oli noin 374 800 asukasta vuonna 2010, heistä n. 213 000 Tampereelta. Asiatapahtumia oli yhteensä 1 443 kappaletta (v. 2009 1 326). Ohessa taulukko kuntien asukasluvuista ja sosiaaliasiamiesasioista vuosilta 2009 - 2010:

Taulukko 7. Tampereen seudun sosiaaliasiamieskuntien asukasmäärä ja asiatapahtumien määrä kunnittain vuosina 2009 ja 2010

Kunta	Asukasluku (11/2010)	Asiatapahtumia 2009	Asiatapahtumia 2010
Kangasala	28 641	55	39
Lempäälä	20 546	35	62
Nokia	31 628	76	51
Pirkkala	17 121	49	48
Tampere	213 269	884	1 037
Vesilahti	4 344	8	2
Ylöjärvi	30 450	82	90
Valkeakoski	20 800	58	65
Pälkäne	6 945	8	9
Kuhmalampi	1 047	16	3

Vuosina 2009 ja 2010 korostui tyytymättömyys käsittelyaikoihin. Usealla alueen kunnista oli osan aikaa vuotta vaikeuksia saada toimeentulotuen käsittelyajat pysymään lain vaatimalla tasolla ja Tampere ja Valkeakoski olivatkin Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston tarkkailussa pitkittyneistä käsittelyajoistaan. Sosiaaliasiamies on huolissaan kirjallisen etuus-

8

http://www.tampere.fi/material/attachments/t/5wLA5mcUu/Sosiaaliasiamiehen_selvitys2010.pdf

käsittelyn suuresta määrästä toimeentulotuessa. Pitkäaikaisten asiakkaiden tulisi sosiaaliasiamiehen käsityksen mukaan päästä määrärajoin sosiaalityöntekijän vastaanotolle, sillä usein taustalla on muukin sosiaalinen ongelma kuten ylivelkaantuminen, alkoholi- tai mielenterveysongelma. Toimeentulotuen käsittelyn ongelmat korostuivat erityisesti Tampereella.

Sosiaali- ja terveysministeriö on suosittanut, että kunnat varaisivat 3,3 % varsinaiseen toimeentulotukeen käytettävistä määrärahoista ehkäisevään toimeentulotukeen. Tampereen seutukunnalla vain yksi kunta noudatti suositusta, muiden kuntien ehkäisevä toimeentulotuki oli 0,82 - 2,8 %.

Asiatapahtumista 1315 koski kunnan omaa sosiaalipalvelua, 26 yksityistä sosiaalipalvelua kunnan ostopalveluna, 10 yksityistä sosiaalipalvelua, yksi kunnan toiselta kunnalta ostamaa sosiaalipalvelua ja 91 muuta palvelua tai palveluntarjoaja ei ollut tiedossa.

Ylivoimaisesti suurin yhteydenoton tehtäväalue oli edellisten vuosien tapaan toimeentulotuki ja toiseksi suurin lastensuojelu. Molempien tehtäväalueiden asiatapahtumien määrät nousivat edellisestä vuodesta. Perheasiat vähenivät ja luokka muu palvelu nousi merkittävästi. Muuten yhteydenoton tehtäväalueet noudattivat suurin piirtein edellisen vuoden määriä. Toimeentulotukea koskevia asioita oli 928, 64 % koko alueen kaikista yhteydenotoista. Yleisimmät syyt olivat edellisten vuosien tapaan laskelman tai päätöksen vaikeaselkoisuus, tyytymättömyys täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen määrään ja maksamattomien vuokrien huomioiminen. Tampereen vuokranormit ovat Tampereen vuokratalosäätiöltä saadun tiedon mukaan alimitoitettut ja ainakin VTS:llä on vaikeuksia löytää normihintaisia asuntoja toimeentulotuen saajille.

Isompien kuntien työntekijöitä on ollut hankala tavoittaa eivätkä asiakkaat ole aina kokeneet saaneensa tarvitsemaansa ohjausta ja neuvontaa toimeentulotukiasioissa. Suuri osa sosiaaliasiamiehelle tulevista Tampereelta koskevista toimeentulotuen yhteydenotoista voitaisiin selvittää suoraan asiakkaan ja päätöksentekijän välillä, mutta asiakkaat turhautuvat siihen, että työntekijöitä ei saa kiinni. Jos työntekijöitä ei tavoita tai he eivät ehdi neuvoa asiakasta, hän etsii apua muun muassa sosiaaliasiamieheltä. Tampereella etuuskäsittelijöiden tavoitettavuus on huonontunut huomattavasti vuonna 2010 uuden keskitetyn etuuskäsittelyn myötä; päätöksentekijää ei enää tavoita ja asiakkaan on mahdollista keskustella ainoastaan puhelinvuorossa olevan työntekijän kanssa. Soittopyyntöjä ei ole aina toimitettu ja sähköposteihin ei ole aina vastattu. Asiakkaiden ja osin henkilöstönkin viesteistä välittyy ”köyhät kyykkyy” -tunnelma. Tampereella on tehty kehitystyötä eri toimin pitkin vuotta. Keväällä 2010 perustettiin kuusi uutta sosiaalityöntekijän virkaa, jotka vakinaistetaan vuonna 2011.

Muistutuksia tehtiin koko sosiaaliasiamiehen toiminta-alueella kuntien ilmoituksen mukaan yhteensä 40 kpl. Tampereella muistutuksia oli 35, kymmenen enemmän kuin edellisvuonna ja koskivat toimeentulotukea 17, lastensuojelua 12, valvottuja tapaamisia 2, muita perheoikeudellisia asioita 2, päihdehuoltoa ja päivähoitoa molempia kerran. Muistutus on tullut tutuksi keinoksi reagoida sosiaalihuollossa syntyneeseen tyytymättömyyteen. Sosiaaliasiamiehen muistutuksen tekijöistä on ollut yhteydessä vain muutama. Moni muistutuksen aihe olisi ollut helposti ja nopeasti selvitettävissä sosiaaliasiamiehen kautta.

6.4 Kosken sosiaaliasiamieskuntien ja Oulun sekä Tampereen seutujen vertailua

Sosiaaliasiamiesten selvityksiä lukiessa tuntuu siltä, että kanteen voisi kirjoittaa minkä tahansa kunnan nimen ja vuoden. Lähempi tarkastelu paljastaa kuntien ja muiden palveluntuottajien samoin kuin sosiaaliasiamiestenkin kulttuuri- ja toimintaeroja ja niiden vaikutuksia sosiaalihuollon asiakkaiden asemaan.

Yleisimmin sosiaaliasiamiesasia koskee toimeentulotukea, lastensuojelua ja vammaispalvelua, järjestys on etenkin isoimmissa kunnissa vuodesta toiseen sama.

Taulukko 8. Sosiaaliasiamiesasioiden määrä tehtäväalueittain Jyväskylän, Oulun ja Tampereen kaupungeissa vuonna 2010

Yhteydenoton tehtäväalue	Jyväskylä 130 816 as. (*	Oulu 141 671 as.	Tampere 213 217 as.
Toimeentulotuki	116	333	712
Lastensuojelu	56	102	110
Vammaispalvelu	12	63	23
Vanhustenhuolto	12	28	24
Omaishoidontuki	2	11	6
Perheasiat	10	16 (*	26
Kotihoito/-palvelu	2	6	21
Päivähoito	10	6	8
Yleinen sosiaalityö	2	6	22
Kehitysvammahuolto	11	3	8
Päihdehuolto	4	2	20
Muu palvelu	32	47 (***)	57
Yhteensä	269	623	1 037

* Asukasluku 31.12.2010 (Tilastokeskus)

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

*** Luokkaan muu palvelu kuuluu muu sosiaaliturva (43 asiaa) ja yksityinen laitos/palvelu (4 asiaa)

Sekä Jyväskylässä että Oulussa toimeentulotukipalaute väheni ja lastensuojelupalaute lisääntyi edellisvuodesta. Tampereella toimeentulotuki työllisti sosiaaliasiamiehiä erityisen paljon, selvityksessään he totesivat syiksi mm. pitkittyneet käsittelyajat ja asiakkaiden vaikeudet tavoittaa kunnan viranomaisia. Palvelujen tarve, riittävyys ja laatu vaihtelevat vuosittain, eikä yhden vuoden tietojen perusteella kannata tehdä asiakkaiden asemasta pitkälle meneviä johtopäätöksiä.

Vaikka muistutuksentekomahdollisuudesta on informoitu asiakkaita ja lomakkeita lähetyksiä vuosittain kymmeniä, muistutukset näyttävät lyöneen itsensä lävitse sekä Oulun että Tampereen seudulla paremmin kuin Keski-Suomessa. Oulussa muistutusten määrä oli 37, Tampereella 35 ja Jyväskylässä 6. Sama pätee hallintokanteluihin, niitäkin on Kosken alueella vähemmän kuin joillakin muilla alueilla. Jos keskisuomalaisilla ei ole muistutuksiin ja kanteluihin suurempaa tarvetta, määrät ovat kohdallaan. Kosken asiamiestyö on itsenäistä toimintaa, asiakkaiden kuulemistä ja neuvomista ja ensisijaista pyrkimystä selvittää asiat tarvittaessa yhdessä asiakkaiden ja heille palvelut tuottaneiden ja järjestäneiden tahojen kanssa. Kunnan viranomaisten olettaisi olevan kehitykseen tyytyväisiä, mutta sosiaaliasiamiestä mietityttää millaisista selvittelyistä on järkevää pyrkiä selviytymään omin voimin ja olisiko nykyistä useammin paikallaan kääntäjä esim. valtion valvontaviranomaisten puoleen.

Sosiaaliasiamiehille tulleet yhteydenotot ovat Oulussa vähentyneet parina viime vuonna, vuonna 2010 niitä tuli 623 ja Jyväskylässä luku oli 269. Asukasmäärältään vähän suuremmassa Oulussa asioita oli siten yli kaksinkertainen määrä Jyväskylän vastaaviin verrattuna. Tampere on asukasmäärältään selvästi kumpaakin edellistä suurempi ja siellä asiatapah-tumia olikin 1 037, paljolti toimeentulotukipaineiden ja pitkien käsittely-aikojen johdosta.

Ehkäisevä toimeentulotuki vaikuttaa olevan ainakin prosentuaalisen osuuden perusteella Keski-Suomessa lähempänä valtakunnallista suositusta kuin Tampereen seutukunnalla. Tampereen seudulla vain yksi kunta ylsi ministeriön suosittamalle 3,3, % tasolle, Kosken asiamieskunnista vii-

si. Asumisen kalleus näkyi sekä Jyväskylässä että Tampereella, sillä toimeentulotuessa kohtuullisina pidettävät ja todelliset asumiskulut olivat monesti kaukana toisistaan. Jyväskylän kaupungin vuoden 2010 tilinpäätöstietojen mukaan asuntojen keskimääräinen neliöhinta oli vuonna 2010 Jyväskylässä 1 769 euroa ja vuosimuutos 2,7 % (vertailukaupungeissa 1 724 euroa ja 4,3 %). Keskineliövuokra oli vuoden 2010 kolmannella neljänneksellä Jyväskylässä 10,52 euroa ja vuosimuutos 8,7 %. Pääkaupunki-seudun ulkopuolisissa vertailukaupungeissa vastaavasti 9,79 euroa ja 0,6 %.

Oulussa viranomaisten päätöksistä tehtiin 443 oikaisuvaatimusta, Jyväskylässä 280. Toimeentulotukioikaisuja vaadittiin Oulussa 322 ja Jyväskylässä 168 kertaa. Vammaispalveluihin haettiin muutosta Oulussa 58 ja Jyväskylässä 91 kertaa. Oulussa muutoksia haettiin siis lähes kaksinkertaiseen toimeentulotukipäätösmäärään Jyväskylään verrattuna, mutta vammaispalvelussa asetelma oli toisin päin, joskaan ei aivan yhtä isolla erotuksella.

7 POHDINTAA SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN ASEMESTA

Kymmenen vuotta sosiaalihuollon asiakaslakia ja sosiaaliasiamiestoimintaa osoittaa, että asiakaslakia tarvitaan ja sosiaaliasiamiehille on töitä. Asiakkaat ja heidän edustajansa haluavat keskustella asiastaan kunnan ulkopuolisen riippumattoman tahon kanssa ja kuulla perustelut kunnan toimintaan, vaikka päätökset ja menettelyjen perustelut on jo yleensä kunnasta saatu. Kyse ei siis niinkään ole aina tiedon, vaan luottamuksen puutteesta. Moni asiakas on aloittanut kysymällä kenen palkkalistoilla sosiaaliasiamies on ja pitänyt tärkeänä sitä, että tämä ei ole kunnan leivissä. Sosiaaliasiamiehellä on erikoinen paikka olla kunnan nimeämä asiakkaan tukija ja tämän aseman seuraaja. Parasta sekä asiakkaiden että asiamiesten kannalta olisi, jos sosiaaliasiamiehen tehtävä ei olisi lainkaan kunnasta riippuvainen. Sosiaaliasiamiestyö onkin vuosien aikana ammatillistunut ja keskittynyt. Vuonna 2002 sosiaaliasiamiehiä oli 141, heistä päätoimisia oli 10 %. Vuonna 2010 sosiaaliasiamiehiä oli 73, päätoimisina 22 (30 %).

Sosiaalihuollon palvelut hakevat muotoaan ja asiakkaan asema vaihtelee palvelusta, työntekijästä, kunnasta ja vuodesta toiseen. Kunnissa kokeillaan säästää yhdestä paikasta, jotta toiseen paikkaan saadaan määrärahaa. Menettely on nykyaikaa eikä kansansatua. Varhaisen tuen kannalla on

moni, mutta siitä huolimatta esim. ehkäisevän toimeentulotuen osuus on muutamassa vuodessa laskenut. Vain viisi kuudestatoista Kosken sosiaaliamieskunnasta yltää valtakunnalliselle suositustasolle osan jäädessä siitä hyvin kauaksi.

Palveluja kehitetään asiakaslähtöisemmiksi ja kunnissa perätään asukkaiden osallisuutta, mutta kehitys on hidasta ja palvelujen toteutus edelleen varsin organisaatio- ja viranomaislähtöistä. Toki suurin osa palveluista on kelvollisia ja osa suorastaan hyviä, mutta sosiaaliamiehelle tulee jatkuvasti vastaan tilanteita, joiden ei uskoisi olevan totta. Vai mitä pitäisi ajatella siitä, että työntekijät eivät kerro vaikeavammaisille asiakkailleen heille kuuluvista elämää helpottavista palveluista? Tai kun vammaispalvelulain mukaista kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvaa palvelua haetaan tammikuussa 2010 ja päätös tehdään joulukuussa koskemaan vuotta 2011? Asiakasmaksuja on peritty kehitysvammaisilta henkilöiltä samoin kuin vanhuksiltakin väärin perustein. Niinkin on päässyt käymään, että valvonta on pettänyt sekä palvelun tilaaja- että tuottajapäässä ja kehitysvammaiselta henkilöltä on peritty kaksinkertainen vuokra parin vuoden ajan. Soveltamiskokeiluja ja uusia kysymyksiä riittää jatkosakin. Siitä pitävät huolen sosiaalihuollon säädösten suuri määrä, niiden muutokset ja tulkinnanvaraisuus samoin kuin lukuisat viranomaiset ja vaihtuvat palveluntuottajat - ja viime kädessä kuntien säästöpainet.

Kohtelua koskevaan palautteeseen nähden asiakkaat tekevät vähän muistutuksia. Syitä on monia: vaikeita tilanteita ei jakseta eikä haluta pitkittää, ongelmien sanoittaminen on hankalaa eikä muistutusvastaus tee tehtyä tekemättömäksi. Yleisin selitys on se, että ihmiset ”eivät halua ruveta rettelöimään” ja yleisin kysymys ”entä jos muistutus kostetaan vielä huomommalla palvelulla?” Kokeeko sosiaalitoimen asiakas, että hänen on ansaittava hyvä palvelu kiltteydellä ja sillä, että ei anna palautetta?

Viisi vuotta voimassa olleen työmarkkinatukiudistuksen jäljiltä kuntien osarahoittama työmarkkinatuki on jäänyt korkealle tasolle. Alkuvuosina pitkäaikaistyöttömien määrä ja kunnan Kelalle takaisin maksettava tuki vähenivät, mutta muutos on hidastunut ja määrät ovat monin paikoin kääntyneet nousuun. Miten kunnissa onnistuttaisiin puhaltamaan yhteen hiileen ja löytämään jokaiselle kykyjensä mukaista mielekästä tekemistä, työtä ja toimeentuloa?

Moni asiakas on yllättynyt valtaisasta byrokratiasta. Toimeentulotukea varten tarvitaan kymmeniä tietoja ja asiapapereita, vuokrasopimus, tiliotteet ja muut tulotositteet, lääkärintodistuksia, lausuntoja, reseptejä ja kustannusarvioita - osaan kysytyistä tulotiedoista työntekijällä on pääsy Kela-yhteyden kautta. Moni jättää toimeentulotukihakemuksen yhteydessä las-

kunsa sosiaalitoimeen ja pettyy, kun hakemuksen käsittelyn jälkeen päätöksen mukana lähetetään laskut takaisin. Tukea ei ole myönnetty eikä laskuja maksettu, mutta eräpäivä on mennyt ja asia kenties siirtynyt jo perintätoimistolle. Lukuisat kerrat asiakkaat ovat saaneet seurakunnista sen avun, jota olivat turhaan hakeneet kunnasta. Diakoniamäärärahoja ei ole tarkoitettu paikkaamaan kunnan toimentulotukimenoja.

Lehtien palstoilla on keskusteltu palvelusetelien sopivuudesta sosiaalialalle. Palvelusetelillä on puolensa ja riskinsä; se sopii moniin tilanteisiin, lisää vaihtoehtoja ja asiakkaiden valinnanvapautta - ja voi samalla siirtää liiankin ison osan järjestämisvastuusta asiakkaalle itselleen. Kustannuksiakin voi siirtyä asiakkaille. Niin voi käydä vaikkapa pesulakilpailutuksen tuloksena, jos asiakkaan on hankittava lisää vaatteita, jotta puhdasta päälle pantavaa riittää pyykin tuloon saakka.

Laura Kalliomaa-Puha⁹ on kirjoittanut sopimuksellisuudesta osuvasti: ”Sopimukset ovat yhä tavallisempia välineitä sosiaalisektorilla. *Sopimuksellisuudella* on etunsa: sopimus sopii nykyisiin itsemääräämisoikeutta korostavan sosiaalipolitiikan ideoihin ja kahden osapuolen sopimus voikin parhaimmillaan toteuttaa itsemääräämisoikeutta yksipuolisia hallintopäätöksiä osuvammin. Vaikuttaa siltä, että tarve uudelle sosiaalisopimukselle kasvaa tulevaisuudessa privatisoinnin ja tilaaja-tuottajamallin yleistymisen myötä. Mutta mitä enemmän julkisissa palveluissa käytetään sopimuksia, sitä tärkeämmäksi tulee sopimusehtojen ja -käytäntöjen rooli – ja asiakkaan aktiivisuuden, neuvottelutaitojen ja kyvykkyyden painoarvo kasvaa. Lisääntyvän sopimuksellisuuden vaarana on se, etteivät yhteiskunnan heikoimmat pysty välittämään ja perustelemaan omia tarpeitaan eivätkä siten saa kiinni sopimuksellisuuden eduista. Sinänsä itsemääräämisoikeutta, ihmisten yksilöllisiä tarpeita ja siten yhdenvertaisuutta hyvin edistämään sopiva väline voi kääntyä tuottamaan sosiaalisten erojen kasvua. Sopimus voi myös luvata liikaa eikä automaattisesti takaa palvelun laatua tai toiminnan avoimuutta tai se ei pidä huolta vastuukysymyksistä. Oikeuden välineiden mahdollisuudet turvata ihmisten perusoikeudet ovat helposti ristiriidassa näiden välineiden todellisen käytettävyyden kanssa. Tasapainoilu autonomian tavoitteen ja heikompien suojelun välillä jatkuu.”

⁹ Kalliomaa-Puha L. Vanhoille ja sairaille sopivaa? Omaishoitosopimus hoivan instrumenttina. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 90, 2007 s. 423

8 TOIMENPIDESUOSITUKSIA

1. Sosiaalihuollon asiakkaalle laaditaan yhdessä hänen kanssaan palvelu- tai vastaava asiakassuunnitelma. Suunnitelma samoin kuin muutkin asiakirjat laaditaan huolellisesti ja niin, että myös asiakkaan tuottama tieto ja näkemys näkyvät asiakirjoissa. Muistiot, suunnitelmat ja päätökset toimitetaan asiakkaalle viivyttämättä ja suunnitelmaa tarkistetaan tarvittaessa.
2. Kuntalaisia informoidaan sosiaalihuollon palveluista ja huolehditaan siitä, että palvelun hakemista varten on lomake ja sen saa myös sähköisessä muodossa kunnan kotisivuilta. Hakemisen pitää olla helppoa, olipa kyseessä toimeentulotuki, lasten päivähoito, vammaispalvelu, kotipalvelu, päihdehuolto, lastensuojelu, omaishoidontuki tai sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu. Sosiaalihuoltolakiin perustuvaa asumista ovat kaikki asumispalvelut, niin vanhusten, mielen-terveyskuntoutujien, päihdehuollon asiakkaiden kuin vammaisten henkilöidenkin asumispalvelut. Hakemukset käsitellään tarpeet huolellisesti selvittäen ja asiakkaalle annetaan perusteltu ja selvät muutoksenhakuohjeet sisältävä hallintopäätös.
3. Asiakkaita informoidaan muistutuksen tekemisen mahdollisuudesta. Muistutuslomakkeiden tulisi olla helposti saatavilla ja kuntien tulisi nimetä henkilöt, joille muistutus osoitetaan. Muistutuksiin vastataan huolellisesti ja viivyttämättä.
4. Ehkäisevää toimeentulotukea myönnetään tarpeen mukaan ja vähintään 3,3 % varsinaisen toimeentulotuen määrästä. Kuntien on hyvä päivittää toimeentulotukiohjeensa riittävän usein ja pitää asumismenojen kohtuullisuusrajat todelliset kustannukset huomioon ottaen realistisina. Toimeentulotukiohjeiden päivittämisessä kannattaa harkita lisäksi kuntien yhteistyö asukkaiden yhdenvertaisuutta.
5. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma laaditaan hallintokuntarajat ylittäväksi ja suunnitelman tavoitteiden toteuttamiseen tähtäävät toimet otetaan huomioon kunnan talousarviossa.
6. Kunnassa huolehditaan työttömien, erityisesti kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen saajien aseman parantamisesta.
7. Sosiaaliamiehen selvityksessä kuvattu kunta- ja palvelukohtainen palaute otetaan huomioon sosiaalipalvelujen kehittämisessä.

Lähteet ja viitteet:

- Asumistuensaajien vuokranylityksiin toimeentulotukea Tilastokatsaus 8.3.2011
<http://www.kela.fi/tilastot>
- Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuaaineisto <http://www.oikeusasiamies.fi>
- Friman, Anna Kaisa: Oulun seutukunnan sosiaaliasiamiehen selvitys 2010.
<http://www.ouka.fi/sote/asiamiehet/Sosiaaliasiamies2010.pdf>
- Helovuo, Laura ja Einemäki, Pekka: Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamiehen selvitys 2010
http://www.tampere.fi/material/attachments/t/5wLA5mcUu/Sosiaaliasiamiehen_selvitys2010.pdf
- Jyväskylän kaupungin vuoden 2010 tilinpäätös
- Kalliomaa-Puha Laura. Vanhoille ja sairaille sopivaa? Omaishoitosopimus hoivan instrumenttina Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 90, 2007 s. 423
- Kela: Tilastotietokanta Kelasto. <http://www.kela.fi>
- Pajukoski, Marja: Päätösten tueksi 2/2010 Heikko laintuntemus tuottaa turhia oikeusrii-toja sosiaali- ja terveydenhuollossa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
www.thl.fi/julkaisut
- Piispa, Mirja 2010: Välitystili asiakkaan elämänhallinnan tukena.. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu
- Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira Ohje 8/2010 21.6.2010 Muistutusmenettelyn käyttö sosiaalipalveluissa
- Toimeentulotukiopas. Opas toimeentulotukilain soveltajille. STM:n julkaisuja 2007:11
- Työmarkkinatuen uudistuksen seurantasivusto <http://www2.te-keskus.fi/new/var/TTS/Etu.html>
- Valtion säädöstietopankki <http://www.finlex.fi>

KYSELY SOSIAALIASIAMIEHEN VUODEN 2010 SELVITYSTÄ VARTEN

KUNTA:

Tietojen antajan nimi, puhelin, sähköposti:

Sosiaalityöntekijöiden kelpoisuus helmikuussa 2011

1. Asiakaspalvelutehtävissä kunnassanne työskentelevien

a) kelpoisten sosiaalityöntekijöiden määrä:

b) ilman kelpoisuutta työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrä:

Sosiaaliviranomaisen tavoitettavuus neuvonta- ja ohjaustilanteissa

2. Missä ajassa asiakas tavoittaa henkilökohtaisesti

a) sosiaalityöntekijän

b) sosiaaliohjaajan

c) etuuskäsittelijän tai vastaavaa työtä tekevän

d) vanhustenhuollon avopalveluohjaajan

Millaiset puhelinajat mainituilla työntekijöillä on?

Lastensuojelu

3. Lastensuojeluilmoituksia tuli vuonna 2010 kpl

4. Onko kunnassanne laadittu lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma (LsL 12 §)?

5. Millä tavalla hyvinvointisuunnitelma on otettu huomioon vuoden 2011 talousarviossa?

Toimeentulotuki

6. Mikä oli toimeentulotukea saaneiden talouksien määrä kunnassanne vuonna 2010? taloutta

7. Minkä verran kunnassanne tehtiin toimeentulotukipäätöksiä vuonna 2010? kpl

8. Millainen osuus toimeentulotukihakemuksista käsiteltiin pelkästään etuuskäsittelyssä? %

9. Mikä oli ehkäisevän toimeentulotuen osuus varsinaisesta toimeentulotuesta? %

10. Onko kunnassanne oma toimeentulotukiohjeisto?

Jos on, pyydän lähettämään sen sosiaaliasiamiehelle.

Välitystilitt

11. Minkä verran kunnassanne oli vuonna 2010 välitystilejä? kpl

Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus

12. Miten sosiaaliasiamiehen selvitystä vuodelta 2009 on käsitelty ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta on ryhdytty?

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset

13. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2010 kpl

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

Oikaisuvaatimusmenettely v. 2010

14. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää oikaisuvaatimusta lautakunta/jaosto käsitteli vuonna 2010? kpl

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

16. Kuinka monesta lautakunnan päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen v. 2010? kpl

17. Kuinka monta lautakunnan päätöstä hallinto-oikeus muutti/palautti v. 2010? kpl

18. Kuinka monta kuntanne sosiaalihuollon asiakkaan tekemää valitusta korkein hallinto-oikeus ratkaisi v. 2010? kpl, joista asiakkaan eduksi kpl

Pyydän palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse allekirjoittaneelle 18.2.2011

mennessä. Vastauksista kiittäen Sosiaaliasiamies Eija Hiekka, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Matarankatu 4, 40100 Jyväskylä. Sähköpostiosoite: etunimi.sukunimi@koske.jyu.fi

Kosken sosiaaliasiamiesten asiatilasto aiheittain ja kunnittain 1.1.- 31.12.2010

	Toimeen- tulotuki	Lasten- suojelu	Ikääntyneiden palvelut	Vammais- palvelut	Kehitysvamma- huolto	Omaishoidon- tuki	Perhe- asiat	Koti- palvelu	Päihde- huolto	Lasten päivähoito	Sosiaalityö	Muu palvelu	Yhteensä	%
Hankasalmi	2	0	1	2	1	0	0	1	0	0	0	1	8	1,6
Joutsa	5	1	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	10	2,0
Jyväskylä	116	56	12	12	11	2	10	2	4	10	2	32	269	53,5
Jämsä	12	6	4	3	2	1	2	0	0	0	0	10	40	8,0
Kinnula	1	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	5	1,0
Konnevesi	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1,2
Kuhmoinen	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,8
Laukaa	12	7	2	11	0	0	3	0	0	1	0	4	40	8,0
Luhanka	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	5	1,0
Muurame	16	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	20	4,0
Petäjävesi	3	2	1	4	1	0	3	0	0	0	0	2	16	3,2
Pihtipudas	8	6	0	0	0	0	4	0	0	0	1	1	20	4,0
Toivakka	1	0	0	3	1	0	1	0	0	0	0	1	7	1,4
Uurainen	5	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	11	2,2
Viitasaari	6	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	10	2,0
Äänekoski	11	9	3	1	2	1	1	0	0	0	0	4	32	6,4
Yhteensä	209	93	25	38	18	4	28	10	5	11	3	59	503	100,0
%	41,6	18,5	5,0	7,6	3,6	0,8	5,6	2,0	1,0	2,2	0,6	11,7	100,0	
Muu kunta	6	4	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	13	
Kaikki yht.	215	97	25	39	18	4	29	10	5	11	3	60	516	
%	41,7	18,8	4,8	7,6	3,5	0,8	5,6	1,9	1,0	2,1	0,6	11,6	100,0	



K O S K E
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Matarankatu 4,
40100 Jyväskylä
www.koskeverkko.fi