



KOSKE
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

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

**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
VUODELTA 2008**

EIJA HIEKKA
HANNELE METSÄRANTA

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Käyntiosoite

Matarankatu 4, Jyväskylä

Postiosoite

PL 35, 40014 Jyväskylän yliopisto

www.koskeverkko.fi

Painopaikka

Tekevä, Jyväskylä 2009

SAATTEEKSI

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

Tässä kunnanhallitukselle annettavassa sosiaaliasiamies selvityksessä kuvaamme sosiaaliasiamiestoimintaa ja asiakasyhteydenottoihin aihetta antaneita tilanteita niissä kuudessatoista keskisuomalaisessa kunnassa, joilla oli vuonna 2008 sopimus sosiaaliasiamiestoiminnasta Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen kanssa.

Sosiaalihuollon asiakaslaki pyrkii turvaamaan laadukkaan sosiaalihuollon ja hyvän kohtelun ja kiinnittää huomiota erityisesti paljon hoivaa ja huolenpitoa tarvitsevien ihmisten, vanhusten, kehitysvammaisten ja alaikäisten asemaan ja oikeuksiin.

Jyväskylässä 15.4.2009

Eija Hiekka

Hannele Metsäranta

sosiaaliasiamies

sosiaaliasiamies

(014) 260 4878, 044 265 1080

044 265 1064

SISÄLLYS

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA | 4 |
| | 1.1 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta | 4 |
| | 1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa | 5 |
| 2 | MILTÄ KOSKEN SOSIAALIASIAMIESKUNTIEN SOSIAALIHUOLTO NÄYTTI VUONNA 2008? | 5 |
| | 2.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen kunnittain | 5 |
| | 2.2 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen aiheittain | 7 |
| 3 | PALVELUKOHTAINEN TARKASTELU | 8 |
| 4 | KUNTAKYSELYN TULOKSET | 12 |
| | 4.1 Sosiaalityöntekijätilanne Kosken sosiaaliasiamieskunnissa | 12 |
| | 4.2 Lastensuojeluilmoitusten määrä | 15 |
| | 4.3 Lastensuojelutarpeen selvittämisaika kunnissa | 16 |
| | 4.4 Yksityisten luvanvaraisten sosiaalipalvelujen valvonta | 17 |
| 5 | KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU | 21 |
| | 5.1 Hankasalmi | 22 |
| | 5.2 Joutsa | 23 |
| | 5.3 Jyväskylä | 23 |
| | 5.4 Jyväskylän maalaiskunta | 31 |
| | 5.5 Jämsänkoski | 33 |
| | 5.6 Kinnula | 34 |
| | 5.7 Korpilahti | 34 |
| | 5.8 Kuhmoinen | 35 |
| | 5.9 Laukaa | 36 |
| | 5.10 Luhanka | 37 |
| | 5.11 Muurame | 38 |
| | 5.12 Petäjävesi | 40 |
| | 5.13 Pihtipudas | 41 |
| | 5.14 Toivakka | 42 |
| | 5.15 Uurainen | 43 |
| | 5.16 Viitasaari | 44 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 6 | MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU | 45 |
| 6.1 | Oikaisuvaatimukset | 45 |
| 6.2 | Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut | 48 |
| 7 | POHDINTAA ASIAKKAAN ASEMASTA | 50 |
| 8 | TOIMENPIDESUOSITUKSIA | 53 |

1 ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

1.1 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (asiakaslaki) tuli voimaan vuonna 2001. Sen tarkoituksena on taata sosiaalihuollon palveluja tarvitseville kuntalaisille mahdollisimman hyvä palvelu. Laki korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, oikeusturvaa ja oikeutta hyvään kohteluun. Erityistä huomiota on kiinnitettävä paljon hoivaa ja huolenpitoa tarvitsevien henkilöiden, kuten lasten, kehitysvammaisten ja vanhusten asemaan ja oikeuksiin. 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 noin kuukauden kuluessa. Sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetään kunnille velvollisuus nimetä sosiaaliasiamies, jonka tulee olla perehtynyt sosiaalihuollon lainsäädäntöön. Sosiaaliasiamies on sosiaalihuollosta riippumaton ja puolueeton asiakkaan näkökulmaan huomiota kiinnittävä henkilö, jonka tehtävänä on:

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

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

1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Koske) on järjestänyt sosiaaliasiamiestoimintaa vuodesta 2004. Aluksi sopimus sosiaaliasiamiestoiminnasta tehtiin kahdentoista kunnan kanssa, mutta toiminta on laajentunut. Vuonna 2008 Kosken sosiaaliasiamiestoiminnassa oli 16 kuntaa: Hankasalmi, Joutsa, Jyväskylän kaupunki, Jyväskylän maalaiskunta, Jämsänkoski, Kinnula, Korpilahti, Kuhmoinen, Laukaa, Luhanka, Muurame, Petäjävesi, Pihtipudas, Toivakka, Uurainen ja Viitasaari. Koskessa työskentelee kaksi sosiaaliasiamiestä. Päätoiminen 15 kunnan sosiaaliasiamies on YTM Eija Hiekka ja lastensuojelun erityissosiaalityöntekijä Hannele Metsäranta on työskennellyt oman toimensa ohessa Jyväskylän maalaiskunnan sosiaaliasiamiehenä. Aluejako on sama myös uudessa Jyväskylässä. Kummallakin sosiaaliasiamiehellä on sosiaalihuollon ammatillista henkilöstöä koskeva kelpoisuus.

Asiamiestyö jakaantuu asiakaspalveluun sekä tiedotus- ja kehittämistyöhön. Valtaosa asiakasneuvonnasta ja ohjauksesta tapahtuu puhelimitse, mutta tarvittaessa sovitaan tapaaminen tai yhteisneuvottelu. Sosiaaliasiamiehet ovat tavoitettavissa parhaiten puhelinaikaan ja yhteydenottoopyyntöjä voi jättää vastaajaan ja sähköpostiin. Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia, mutta asiamiehsopimuksen tehneet kunnat osallistuvat toiminnan järjestämiskustannuksiin asukaslukunsa mukaisessa suhteessa. Vuonna 2008 järjestettiin yksi sosiaaliasiamiestoimintaa ohjaava kuntakokous. Sosiaaliasiamiehet kävivät toimialueensa kunnissa tapaamassa asiakkaita ja työntekijöitä sekä tutustumassa sosiaalihuollon toimipaikkoihin. Oppilaitoksissa, työyhteisöissä ja järjestöissä oli useita luentoja ja tapaamisia.

2 MILTÄ KOSKEN SOSIAALIASIAMIESKUNTIEN SOSIAALIHUOLTO NÄYTTI VUONNA 2008?

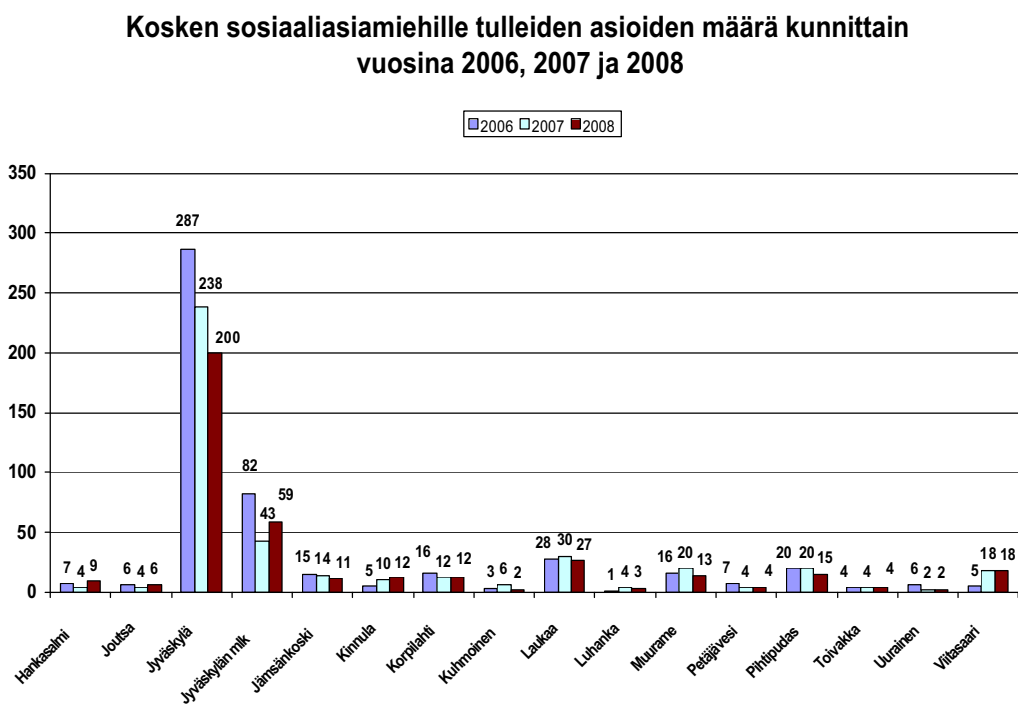
2.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen kunnittain

Asiointi alkaa usein kysymyksillä: Onko oikein... tai voiko tehdä niin, että... Asiakkaat halusivat antaa palautetta palvelukokemuksistaan, kuulla ulkopuoliselta taholta yleistä käytäntöä ja tarkistaa kuntansa sosiaaliviranomaisten menettelyn oikeellisuutta. Kehityssuunta oli määrällisesti myönteinen, sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrä laski jo kolmantena peräkkäisenä vuonna. Vuonna 2008 eri asioita koskevia yhteydenottoja tuli 428 kappaletta (v. 2007 oli 465 asiaa). Muista kuin sopi-

muskunnista tuli 31 asiaa (30 asiaa v. 2007). Sama asia tilastoidaan vain kerran, joten luvun 428 takana ovat eri asiat ja eri asiakkaat. Palveluprosessien pitkäkestoisuudesta ja monimutkaisuudesta johtuen samaa asiaa on monesti käsitelty useita kertoja ja yhteydenottojen kokonaismäärä on huomattavasti suurempi.

Useimmiten yhteyttä otti asiakas itse 60 % (63 %), mutta edellisvuoteen verrattuna omaisten 23 % (22 %), viranomaisten 11 % (10 %) ja muiden tahojen osuus 6 % (5 %) kasvoi hieman. Muita tahoja olivat mm. asianajaja, ystävä, naapuri, vuokranantaja, työtoveri, luottamushenkilö, palveluyrittäjä ja järjestön edustaja. Yhteydenottajissa oli enemmän naisia (58 %) kuin miehiä (42 %). Valtaosa asioista oli hoidettavissa puhelimitse tai kirjeen/sähköpostin välityksellä. Osa yhteydenotoista antoi aiheen ottaa asiakkaan luvalla yhteyttä palvelun tuottaneeseen viranomaiseen. Monesti oli välttämätöntä kuulla myös viranomaisen näkökulma asiaan, jotta kykeni arvioimaan mikä oli tarkoituksenmukaisin menettely asiassa.

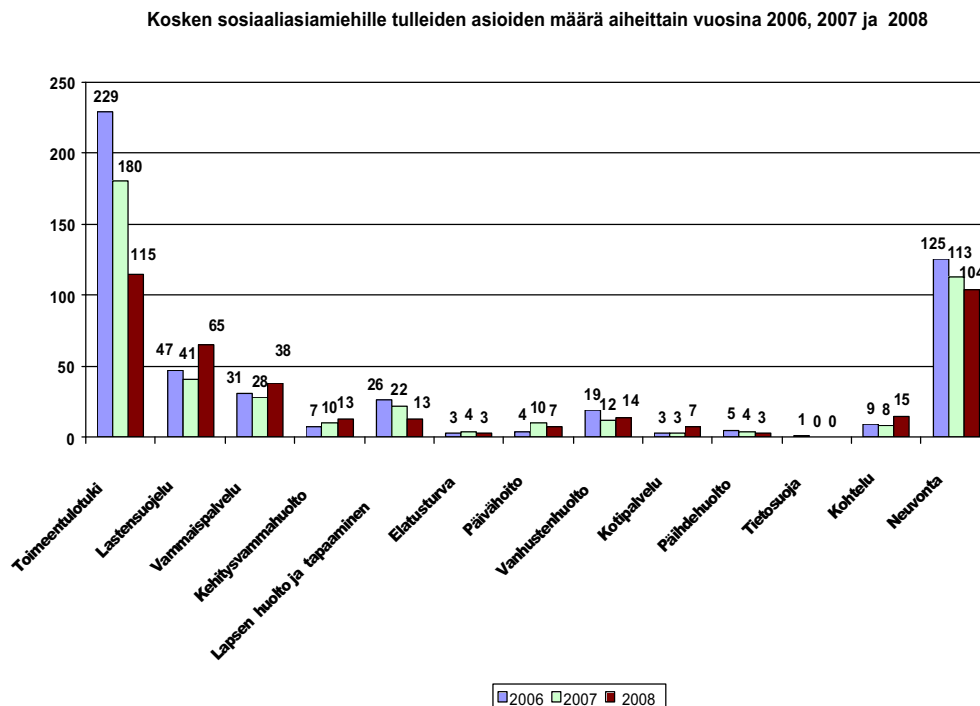
Kuvio 1. Asiakasasioiden määrä kunnittain vuosina 2006- 2008



Jyväskylän kaupungin asiamiesyhteydenottojen määrä jatkoi laskuaan ja useimmissa muissa kunnissa asiamäärä näyttää viisi vuotta jatkuneen seurannan perusteella vakiintuneen omalle tasolle.

2.2 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen aiheittain

Kuvio 2. Asiamieskuntien asiakasasiat aiheittain vuosina 2006 - 2008



Palveluittain tarkasteltuna yleisin yhteydenoton aihe on edelleen toimeentulotuki, vaikka sitä koskeva palaute väheni eniten ja määrä on peräti puolittunut parissa vuodessa. Jonkin verran edellisvuotta vähemmän tuli myös lasten huolto- ja tapaamisasioita. Lastensuojelusta, vammaispalvelusta ja kohtelusta puolestaan otettiin yhteyttä edellisvuotta useammin. Kolmas peräkkäinen laskevan yhteydenottomäärän vuosi vahvistaa käsitystä siitä, että ainakin osa sosiaalipalveluista on kehittynyt palveluhenkemmiksi ja ne ovat kyenneet vastaamaan kansalaisten tarpeisiin aiempaa paremmin.

3 PALVELUKOHTAINEN TARKASTELU

Toimeentulotuki oli edelleen yleisin yhteydenottojen aihe, vaikka lukema 122 olikin ilahduttavan paljon edellisvuotta pienempi (183). Suurin osa, 70 (119) asiaa, tuli Jyväskylästä, 11 (11) Jyväskylän maalaiskunnasta, 7 Korpilahdelta (2) ja Muuramesta (9), 6 (10) Laukaasta ja Pihtiputaalta (7). Muista kunnista yhteydenottoja oli vähemmän ja sopimuskuntien ulkopuolelta tuli 7 (3) asiaa. Asiakkaiden oli vaikea perustella kirjallista toimeentulotukihakemusta riittävän yksityiskohtaisesti, moni olisi halunnut asioida henkilökohtaisesti työntekijän luona ja sekin aiheutti tyytymättömyyttä, kun puhelinlinjat olivat varattuja, asiakkaan puhe aika lopussa eikä soittopyyntöihin vastattu. Moni koki saaneensa paremman avun seurakunnalta ja lahjoituksena saadut ruokakassit olivat myös tärkeitä. Yksi asiakas puki monen tunnot sanoiksi: ”sosiaalitoimi on puheissa ystävällinen, käytännössä ei”. Entinen toimeentulotukiasiakas kuvasi kokemustaan seuraavasti:

”Olen saanut käsityksen, että tuen maksaja tekee kaikkensa, ettei tukea tarvitse maksaa ja ettei sosiaaliviranomaisen kanssa voi neuvotella. Toimeentulotuen viimesijaisuus näkyy ja tuntuu. Pyrkivät epäämään eivätkä kerro miten rahaa voi saada. Miksi Kelalla ja sosiaalitoimella ei ole kansalaisten neuvontapistettä, kansankielistä neuvontaa ja pykälän avaamista?”

Vuoden 2008 alussa voimaan tullut 2-7 arkipäivän (asian kiireellisyyden mukaan määräytyvä) palvelutakuu toimi ajoittaisista vaikeuksista huolimatta yllättävän hyvin. Hakemusten käsittelyaikaviiveistä aiheutui valitettavasti edelleenkin asiakkaille hyvin hankalia tilanteita ja ylimääräisiä kuluja, mutta viiveongelmia tuli ainakin sosiaaliamiehen tietoon edellisvuosia vähemmän.

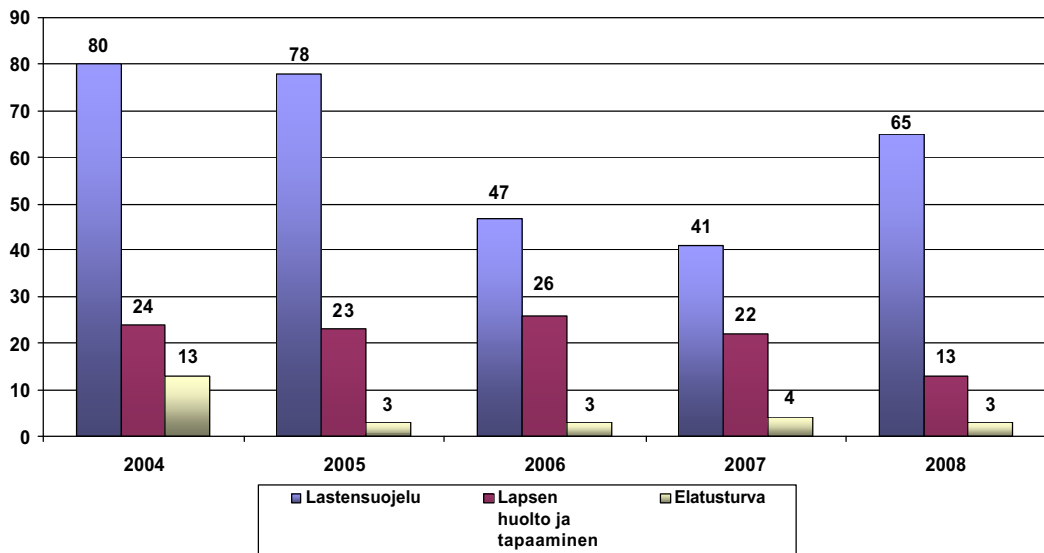
Vammaispalvelu tuotti seitsemästä eri kunnasta yhteensä 38 (29) erilaista selvitettävää asiaa. Eniten ja selvästi edellisvuotta enemmän asiointia tuli Jyväskylästä 26 (9), 5 (5) Laukaasta ja muista kunnista vain muutamia. Asioiden kirjo tuntui edellisvuosia suuremmalta, mukana oli mm. asunnon muutostöitä, erilaisia tulkkikysymyksiä, kuljetuspalvelua, kodin välineitä ja laitteita, autoavustusta, palveluasumista, henkilökohtaista avustajajärjestelmää ja vaikeavammaisten päivätoimintaa koskevia asioita.

Kehitysvammahuolto oli yhteydenottojen aiheena 13 (10) kertaa, asioista 7 (5) tuli Jyväskylästä, 4 (2) Laukaasta ja pari asiaa muista kunnista.

Asumisvaihtoehtoja ja tilapäishoitopaikkoja tarvittaisiin selvästi nykyistä enemmän, samoin laadukasta työ- ja päivätoimintaa. Henkilökohtaisen avun määrän monet vaikeavammaiset henkilöt kokevat tarpeeseen nähden täysin alimitoitetuksi.

Lastensuojeluasioissa sosiaaliasiamieheen otettiin vuonna 2008 yhteensä sopimuskunnista 65 (41) kertaa. Muista kunnista tuli 5 (6) lastensuojeluasiaa. Jyväskylästä otettiin yhteyttä 33 (22) ja Jyväskylän maalaiskunnasta 16 (10) kertaa. Lisäksi kymmenestä kunnasta tuli 1-3 yhteydenottoa.

Kuvio 3. Kosken sosiaaliasiamieskuntien lastensuojelun ja lastenvalvojatyon asiakasasiat aiheittain vuosina 2004-2008



Lastensuojelun asiakkaat kokivat, että menettely lastensuojeluasioissa oli viranomaispainotteista eikä asiakkaiden näkemyksiä ja mielipiteitä otettu riittävästi huomioon. Monelle perheelle lapsen perhetukikotisijoitus tuli ylätynä ja sen perusteita oli vaikea ymmärtää ja hyväksyä. Lisääntynyt lastensuojeluilmoitusten määrä edellytti entistä enemmän selvitystyötä, jota ei ehditty aina tehdä säädettyssä kolmen kuukauden määräajassa. Vakavasta lastensuojelun sosiaalityön resurssipulasta kertoo Jyväskylän tilanne: Loppuvuonna oli mahdollista hoitaa vain kiireellinen lastensuojelu, muut lastensuojelutarpeen arvioinnit oli jätettävä tekemättä. Tilanne oli varhaisen tuen periaatteiden ja lastensuojelulain vastainen. Yhteydenotoissa sijaishuolto huolehti kuitenkin edellisvuosien tapaan avohuoltoa enemmän. Sijaishuoltopaikan vaihtamiselle tai sen suunnittelulle ei aina ollut

näkyvissä lapsen edusta kumpuavia perusteita. Eri kunnista tulleet asiointikokemukset herättivät pohtimaan lastensuojelun hallinnollis-taloudellisia asetelmia samoin kuin sitä missä määrin lasten asioista vastaavat lastensuojelun ja sijaishuollon sosiaalityöntekijät voivat noudattaa lastensuojelulakia ja työskennellä ensisijaisesti lapsen tarpeet ja edun huomioon ottaen.

Lapsen huolto- ja tapaamisasioissa sosiaaliasiamieheen otettiin vuonna 2008 yhteyttä edellisvuotta harvemmin: 15 (26) kertaa. Edellisvuosien tapaan yhteyttä ottivat isät ja äidit, tapaajat ja lähivanhemmat ja sekä sopimus- että oikeuspäätösasiakkaat. Asioista 6 (18) tuli Jyväskylästä, 3 Viitasaarelta, 2 (3) Laukaasta ja yksi Jämsänkoskelta ja Petäjävedeltä. Muista kunnista tuli 2 (4) asiaa. Yhteydenotoissa näkyi laajennetun luonapidon riskejä sekä valvotun tai tuetun tapaamisen moniulotteisuutta. Asuupa lapsi kummalla vanhemmalla tahansa, eron jälkeinen vanhemmuus kysyy kypsyyttä, hyviä vuorovaikutustaitoja ja ennen kaikkea kykyä ja halua nähdä ensisijaisesti lapsen etu. Sosiaalityöntekijältä, lastenvalvojalta ja sosiaaliasiamieheltäkin odotetaan monesti tuskallisen tilanteen poikki vihelämistä. Ulkopuolisen on vaikea puuttua huoltajien elämään ohjaavaa keskustelua enempiä. Jos useatkaan keskustelukerrat eivät saa vanhempia näkemään lapsen etua eikä tilanne parane, huoltajuusasia voi jatkua lastensuojeluna. Käytännössä lastensuojelun puuttumiskynnys on kuitenkin huoltoriidoissa korkea ja sosiaaliviranomaisten keinot sangen vähäiset. Lapsen elatus oli vuonna 2008 asiana 4 (5) kertaa, niistä yksi tuli sopimuskuntien ulkopuolelta. Elatustuen perintäkysymysten lisäksi oli tarve hakea oikeudenmukaisempaa ja kohtuullisempaa vanhempien välistä elatusvastuun jakoa.

Lapsiperheiden kotipalvelusta tiedottaminen on puutteellista eikä palvelua ole sosiaalihuoltolain tarkoittamassa merkityksessä juuri tarjolla, koska kotipalvelu on suunnattu lastensuojelun asiakasperheille ja vanhuksille. Kotihoitoa koskeneet yhteydenotot tulivatkin vaikeavammaisilta tai vanhoilta ihmisiltä (7 kpl vuonna 2008). Lapsiperheitä ohjataan kääntymään yksityisten tai järjestöjen puoleen ja hyödyntämään kotitalousvähennystä. Asiakkaiden palvelutiedusteluja ei mielletä hakemuksiksi eivätkä viranomaiset tee niihin muutoksenhakukelpoisia päätöksiä. Menettelyä tapaa kotihoidossa kautta linjan, ei ainoastaan lapsiperheiden kotipalvelussa. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa kuntia järjestämään kotipalveluja lapsiperheille. Lakisääteisydestä huolimatta moni kunta on lopettanut kunnallisen kotipalvelun lapsiperheiltä ja perhetyötä on saatavissa vain lastensuojelullisilla perusteilla. Menettely on varhaisen tuen vastaista, epäoikeudenmukaista ja lapsiperheitä syrjivää.

Vanhustenhuollosta tuli vuonna 2008 asiamiehelle 19 (15) yhteydenottoa. Niistä 3 (2) tuli Jyväskylästä, Jyväskylän maalaiskunnasta (2) ja Viitasa-

relta (1). Petäjävedeltä (1) ja Jämsänkoskelta vanhusasioita tuli 2 (1) ja yksi yhteydenotto tuli Hankasalmelta, Kinnulasta ja Pihtiputaalta. Sopimusalueen ulkopuolelta vanhusten asioista yhteydenottoja tuli 5 (3). Kysymykset koskivat mm. muuttunutta asiakasmaksukäytäntöä ja siitä tiedottamista, omaishoitoa, hoitopaikkajonoja, dementiahoitoa, laitoshoidon laatua, tuki-/turvapalveluja ja kotipaikkasäädöksiä. Itsemääräämisoikeudellisia näkökohtia tuli vastaan aiempaa useammin. Asiakkaat ja heidän omaisensa mm. kokivat, ettei palautetta ja asiakkaan etua otettu huomioon riittävästi. Vastaan tuli myös muutamia tilanteita, joissa vanhuksen omaiset olivat keskenään hyvin erimielisiä ja kaikille sopivan menettelyn löytyminen osoittautui useista palvelusuunnittelutilanteista huolimatta ylivoimaiseksi. Vuoden 2008 - 2009 vaihteessa tuli viitteitä siitä, että kuntien yhdistymiset ja laajentuneet yhteistoiminta-alueet saattavat johtaa siihen, että vanhuksia siirretään pitkäaikaisista asumisyksiköistä toiseen yksikköön ilman hoidollisia perusteita ja vastoin vanhuksen ja heidän edustajiensa tahtoa. Toivottavasti uusien tilanteiden mahdollisuudet arvioidaan ja päätökset tehdään asiakkaiden toivomuksia ja etua kunnioittaen. Huolellinen palvelusuunnittelu on tärkeää erityisesti muutostilanteissa.

Lasten päivähoito oli palautteen kohteena 7 (12) kertaa. Jyväskylän maalaiskunnasta asioita tuli riittämättömien päivähoitopalvelujen johdosta 3 (1), muista kunnista tuli yksittäiset yhteydenotot. Päihdehuolto koskevia asioita oli 3 (4). Varsinaisia tietosuojuongelmia ei noussut esille, mutta salassapitoa, asianomaisten tiedonsaantia ja palvelun luottamuksellisuutta asiat sivusivat monta kertaa. Suojaamattoman sähköpostin käyttäminen julkisuuslain mukaan salassa pidettävien tietojen välittämiseen vaikuttaa yleiseltä käytännöltä, vaikka siinä on riskinsä.

Kohtelu koettiin huonoksi ja antoi aiheen yhteydenottoon 18 (8) kertaa, kritiikkiä tuli Jyväskylästä 6 (6) ja Jyväskylän maalaiskunnasta 4 (1) kertaa. Muita kuin sopimuskuntia asia koski 3 kertaa. Palvelua ja kohtelua kuvattiin mm. kasvottomaksi, ylimieliseksi, halventavaksi, paneutumattomaksi, vähätteleväksi, ärsyttäväksi ja veltoksi. Toisaalta usein asiakkaat myös kiittelivät palvelun laatua, monen työntekijän koettiin olevan oikealla alalla. Asiakaslain mukaisia muistutuksia palvelu-/kohtelukokemuksista tehtiin 13 (4), niistä 8 koski Jyväskylää.

Neuvontatarvetta oli paljon, 112 (123) asiaa, ja aiheet ulottuivat laidasta laitaan. Iso osa asioista oli ensineuvontaa tilanteissa, joihin ihmiset joutuivat yllättäen tai jota he olivat saattaneet puida pitkään, mutta eivät tienneet mitä tehdä ja mihin ottaa yhteyttä. Erilaisia tiedusteluja tuli Jyväskylästä 43 (46), Jyväskylän maalaiskunnasta 16 (13), Laukaasta 9 (8), muusta kuin sopimuskunnasta 8 (10) ja pienempi määrä lähes jokaisesta sopimuskunnasta. Asuntoasiat olivat monen huolena, samoin Kelan,

muiden vakuutuslaitosten ja työvoimatoimen asiat. Neuvontaan tilastoi-
tiin viranomaisten, järjestöjen ja muiden työntekijätahojen yhteydenottoja
sekä asiakasasioita, joissa oli kyse sosiaalipalveluista, mutta kysyjällä ei ol-
lut vielä mitään kontaktia kuntaan.

4 KUNTAKYSELYN TULOKSET

Koska sosiaalihuolto ja sen kehitys on laaja alue hallittavaksi, useimmille sosiaaliasiamiehille on vakiintunut tapa valita vuosittain muutamia palveluja tarkempaan tarkasteluun. Vuonna 2004 Kosken sosiaaliasiamieskunnista selvitettiin minkä verran lastensuojelun avohuollossa oleville lapsille laaditaan huoltosuunnitelmia. Huomiota kiinnitettiin myös yksityisesti sijoitettujen lasten asemaan ja huostassa olevien lasten itsenäistymisvarojen kerryttämiskäytäntöön. Vuonna 2005 seurattiin ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, välitystilimenettelyä sekä vammaispalvelulain mukaisiin palveluihin varautumista. Vuoden 2006 aiheita olivat omaishoidontukilain toteutuminen ja toimeentulotukeen sekä koko sosiaalihuoltoon varattujen määrärahojen kehitys. Vuonna 2007 selvitettiin päihdehuollon tilaa, oikaisuvaatimusten käsittelyaikaa ja kelpoisuusehtojen mukaisten sosiaalityöntekijöiden määrää kunnissa. Käsillä olevassa selvityksessä seurataan toistamiseen kuntien sosiaalityöntekijätilanteen kehitystä. Muita vuoden 2008 aiheita ovat lastensuojeluilmoitusten määrä ja lastensuojelutarpeen selvityksen kesto aika. Pyrimme selvittämään myös miten kunnat valvovat alueellaan sijaitsevien luvanvaraisten yksityisten sosiaalihuollon palveluntuottajien toimintaa.

4.1 Sosiaalityöntekijätilanne Kosken sosiaaliasiamieskunnissa

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

kelpoisuuden omaavaa henkilöä, tehtävään voidaan ottaa enintään vuodeksi henkilö, jolla on suoritettujen opintojen perusteella riittävät edellytykset tehtävän hoitamiseen. Sosiaalihuollossa on kuitenkin tehtäviä, joihin on toimivalta vain kelpoisuuden omaavalla sosiaalityöntekijällä

Sosiaaliamiehen kuntakyselyssä oli asiasta kaksi kysymystä:

- Kuinka monta kelpoisuusehdon täyttävää sosiaalityöntekijää kunnassanne työskentelee asiakaspalvelutehtävissä helmikuussa 2009?
- Kuinka monelta sosiaalityöntekijältä puuttuu sosiaalityön kelpoisuus?

Taulukko 1. Sosiaalityöntekijöiden kelpoisuudet Kosken asiamieskunnissa

| Kunta | Kelpoisia sosiaalityöntekijöitä asiakastyössä 2/2008 | Kelpoisia sosiaalityöntekijöitä asiakastyössä 2/2009 | Ei-kelpoisia sosiaalityöntekijöitä 2/2009 |
|-----------------|--|--|---|
| Hankasalmi | 1 | 1 | 1 |
| Joutsa | 1 | 2 | 0 |
| Jyväskylä | 40 | 81 | 7 |
| Jyväskylän mlk | 11 | - | - |
| Jämsänkoski | 3 | 4 | 0 |
| Kinnula | 0 | - | 1 |
| Korpilahti | 2 | - | - |
| Kuhmoinen | 1 | - | - |
| Laukaa | 8 | 7 | 1 |
| Luhanka | 0 | 1 | 0 |
| Muurame | 5 | 6 | 0 |
| Petäjävesi | ½ | 1½ | 0 |
| Pihtipudas | 1 | 3 | 0 |
| Toivakka | 1 | 0 | 1 |
| Uurainen | ½ | ½ | 1 |
| Viitasaari | 2 | 2 | 1 |
| Yhteensä | 79 | 109 | 13 |

Kosken asiamieskuntien ilmoituksista päätellen useassa kunnassa sosiaalityöntekijöiden kelpoisuustilanne on edellisvuotta parempi (Joutsa, Jyväskylä, Luhanka, Muurame, Petäjävesi, Pihtipudas) ja parissa se on huonompi (Laukaa, Viitasaari). Toivakka saa vakituisen sosiaalityöntekijän huhtikuussa. Joissakin kunnissa tilanne on sama tai tieto puuttuu. Kunti-

en yhdistymisen ja muiden muutosten vuoksi työntekijämäärien vertailu ja kehityksen seuranta on hankalaa. Jyväskylän sosiaalityöntekijämäärä ei ilmeisesti ole muuttunut paljoakaan, uudemmassa luvussa mukana ovat liittyneiden kuntien sekä keskitettyjen erityispalvelujen sosiaalityöntekijät. Kunnat ilmoittivat vastauksia eri tavoin; toisista on annettu erikseen kelpoisten ja ei-kelpoisten määrä, toisista ei. Vaikuttaa siltä, että kelpoisia sosiaalityöntekijöitä on vuoden takaiseen tilanteeseen verrattuna muutama enemmän, mutta ei-kelpoisia on entinen määrä: edelleenkin ainakin 13 sosiaalityön virkaa on ilman kelpoisuusehtojen mukaista työntekijää. Asiantuntija-asemassaan sosiaalityöntekijä on päätäntävällankäyttäjä, johon kohdistuu ammatillisia, juridisia, eettisiä, sosiaalisia ja yhä useammin myös taloudellisia paineita. Varsinkin kunnan ainoana sosiaalityöntekijänä työskentely on kuluttavaa ja moni hakeutuu pian isomman kunnan suurempaan työyhteisöön.

Asiakaskohtainen sosiaalityö on ollut aina monipuolista ja laaja-alaista. Säädosmuutosten myötä työmäärä on kasvanut, työtahti kiristynyt ja tulossa olevat muutokset jatkavat kehityssuuntaa. Lakisääteisten palvelujen järjestäminen on kallista, mutta vielä kalliimmiksi kunnan ja koko yhteiskunnan suorat ja välilliset kustannukset käyvät, jos tarpeellisia palveluja ei järjestetä ajoissa riittävästi. Kuntien on syytä pyrkiä mm. sosiaalityöntekijöiden palkkausta ja työoloja kehittämällä turvaamaan asukkailleen lakisääteiset palvelut.

4.2 Lastensuojeluilmoitusten määrä

Useissa kunnissa lastensuojeluilmoitukset tilastoitiin jo ennen vuoden 2008 alussa voimaan tullutta lastensuojelulakiuudistusta.

Taulukko 2. Kosken asiamieskuntien lastensuojeluilmoitusten määrä vuosina 2007 ja 2008

| Kunta | Lastensuojeluilmoituksia v.2007 | Lastensuojeluilmoituksia v. 2008 |
|----------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| Hankasalmi | - | 29 |
| Joutsa | 17 | 18 |
| Jyväskylä | 869 | 1028 |
| Jyväskylän mlk | 319 | 764 |
| Jämsänkoski | - | 52 |
| Kinnula | - | - |
| Korpilahti | 7 | 24 |
| Kuhmoinen | - | - |
| Laukaa | 98 | 196 |
| Luhanka | 1 | 2 |
| Muurame | - | 178 |
| Petäjävesi | - | 25 |
| Pihtipudas | - | 83 |
| Toivakka | 5 | 15 |
| Uurainen | - | 0 |
| Viitasaari | - | 73 |

Neljässätoista kunnassa otettiin vuodessa vastaan 2487 lastensuojeluilmoitusta, määrä kasvoi vuodessa paikoin huomattavasti. Lastensuojelutarpeen kasvulle lienee useita selittäviä tekijöitä. Uudistettu laki laajensi ilmoitusvelvollisten piiriä, asiasta on ollut koulutusta ja todennäköisesti dokumentointiin ja tilastointiin on kiinnitetty aiempaa enemmän huomiota. Tarkentunutta havainnointia merkittävämpi määrän kasvun syy lienee kuitenkin se, että ilmeisen lastensuojelun tarvetta on ollut aiempaa enemmän. Virka-ajan ulkopuolinen sosiaalipäivystys toimi Keski-Suomessa sangen kattavasti jo vuonna 2007, joten se tuskin on ainoa vuoden 2008 ilmoitusten kasvua selittävä tekijä.

4.3 Lastensuojelutarpeen selvittämisaika kunnissa

Kunnilta kysyttiin minkä verran lastensuojelutarpeen selvittäminen kesti keskimäärin ja enimmillään.

Taulukko 3. Lastensuojelutarpeen selvittämisaika kunnissa

| Kunta | Lastensuojelutarpeen selvittämisaika keskimäärin (kk) | Lastensuojelutarpeen selvittämisaika enimmillään (kk) |
|----------------|---|---|
| Hankasalmi | 1,5 | 3 |
| Joutsa | 6 | - |
| Jyväskylä | 3 | 6 |
| Jyväskylän mlk | 26 päivää | yli kk |
| Jämsänkoski | 3 | 5 |
| Kinnula | - | - |
| Korpilahti | - | - |
| Kuhmoinen | - | - |
| Laukaa | 4 | 12 * |
| Luhanka | 2 | 6 |
| Muurame | n. 3 | 7-8 kk |
| Petäjävesi | 2 | 12 |
| Pihtipudas | 3 | 6 |
| Toivakka | 3 | n. 5 |
| Uurainen | Ei ilmoituksia | - |
| Viitasaari | 2,5 | 6 |

*) Selvitys tehty, mutta tilanne muuttunut ja selvitystä jatkettava

Selvitykset kestivät hyvin eripituisia aikoja riippuen huolesta, lapsen ja perheen tilanteesta. Lyhimmillään selvityksiä tehtiin kahdessa viikossa, pisimmillään pitkästi yli puoli vuotta (seksuaalirikosepäilyt ja muut väkivalta-asiat). Avointen vastausten perusteella suurin osa selvityksistä vaati laajaa kartoitusta ja vain pieni osa oli selvitettävissä lyhyillä toimenpiteillä. Useilla kunnilla tuntuu olevan vaikeuksia saada lastensuojeluilmoituksia selvitetyn lakisääteisessä ajassa siten, että lastensuojelutarve tulisi arvioituksi ilman aiheetonta viivytystä, viimeistään kolmen kuukauden kuluttua lastensuojeluasian vireille tulosta (27 §).

4.4 Yksityisten luvanvaraisten sosiaalipalvelujen valvonta

Sosiaalihuollon palveluvalikoima on suuri ja yksityisten palveluntuottajien määrä kasvaa jatkuvasti. Asiakkaan kannalta on hyvä, jos laadukkaita palveluja on riittävästi ja niissä on vaihtoehtoja ja valinnanvaraa. Kunnalle yksityisten palvelumarkkinoiden yleistymisestä tulee monenlaisia seurauksia. Mitä useampi hankkii palvelunsa suoraan yksityisiltä, sitä vähemmän kunnalle jää järjestettävää. Kunnat hankkivat itsekin yhä enemmän lakisääteisiä palveluja kunnan ulkopuolisilta tahoilta, joten on mm. hallittava kilpailutus. Sosiaalipalvelujen yksityistymisen ja ulkoistumisen edetessä on syytä kiinnittää aiempaa tarkemmin huomiota valvontaan, sen vaatimiin resursseihin ja valvonnan laatuun.

Keski-Suomessa oli 135 yksityistä luvanvaraista sosiaalipalveluyksikköä vuonna 2006, nyt niitä on 144. Lääninhallituksen lokakuussa 2008 kokoamien seurantatietojen mukaan eniten, 41, oli vanhustenhuollon palveluyksiköitä ja niissä oli hoitopaikkoja yhteensä 754. Mielenterveyspalveluyksiköissä hoitopaikkoja oli 386, lasten ja nuorten käytössä 268 paikkaa ja kehitysvammahuollon paikkamäärä oli 205. Maakunnan yksityisissä luvanvaraisissa sosiaalipalveluissa oli yhteensä 1805 hoitopaikkaa. Luvan tarvitsevat yritykset, jotka tarjoavat ympärivuorokautista asumis-, kuntoutus- tai hoivapalvelua. Lisäksi on iso joukko ilmoituksenvaraisia yksiköitä, jotka tarjoavat sosiaalihuollon palveluja päivääikaan; yksityistä päivähoitoa, kuntoutus-, tuki- tai hoivapalvelua tai kotihoitopalvelua.

Sosiaalihuollon palvelujen laatu on syytä varmistaa monestakin syystä. Erityisen tärkeä arviointiperuste on asiakasnäkökulma; palveluja järjestetään usein sellaisessa asemassa oleville henkilöille, jotka eivät pysty itse hankkimaan palveluja eivätkä kykene puolustamaan oikeuksiaan. Palvelujen ja kuntalaisten kahtiajaon riski on otettava huomioon ja pyrittävä estämään ennakolta. Palveluilla ja kuntataloudella on vahva yhteys. Kustannusten lisäksi on hyvä seurata palvelujen hinta-laatusuhteen kehitystä. Kokonaisvaltainen tarkastelu on tarpeen, onpa kyse itse järjestetyistä tai muilta hankituista palveluista. Kilpailutukseen ja palveluhankintaan on löydettävä oikeudenmukaiset perusteet, jotta osataan ostaa ja markkinat voivat kehittyä kestäväan suuntaan. Kunnat eivät voi palveluja ulkoistamalla väistää järjestämistä vastuuta eivätkä riittämättömien resurssien perusongelmaa. Mikä on asiakkaan asema, jos yksityinen palveluntuottaja kilpailutuksen tuloksena menettää toimintakyvyn ja yrittämisedellytyksensä? Yrittäjällä on riskinsä, mutta niin on kunnallakin, vastuusta ja ja

maineesta puhumattakaan. Valvontavastuut ja lupakäytännöt on määritelty mm. sijainti- ja sijoittajakunnalle ja lääninhallitukselle, mutta voiko valvontaresurssien vähyden vuoksi käydä niin, että jokainen taho luottaa toisten valvovan eikä tosiasiassa kukaan valvo toimintaa pitkään aikaan? Sekin on mahdollista, että valvonta on päällekkäistä tai että kunta valvoo yksityisiä palveluja eivätkä resurssit riitä omien palvelujen valvontaan ja kehittämiseen.

Kunnilta kysyttiin:

- Onko kunnassanne suunnitelma/ohjelma kunnassanne sijaitsevien yksityisesti tuotettujen luvanvaraisten sosiaalihuollon palvelujen valvonnalle?
- Teettekö valvontayhteistyötä asiakkaiden sijoittajakuntien kanssa?
- Millä tavalla ja miten usein valvotte niitä kuntanne ulkopuolella sijaitsevia yksityisiä sosiaalihuollon luvanvaraisia yksiköitä, joihin olette sijoittanut kuntalaisianne?

Taulukko 4. Yksityisten luvanvaraisten sosiaalihuollon palvelujen suunnitelmallinen valvonta ja yhteistyö kunnissa

| Kunta | Valvontasuunnitelma yksityisille palveluille | Valvontayhteistyö sijoittajakuntien kanssa |
|----------------|--|--|
| Hankasalmi | Ei | Kyllä |
| Joutsa | Ei | Kyllä |
| Jyväskylä | Kyllä, osittain, lisää valmisteilla | Kyllä, vaihtelee palveluittain |
| Jyväskylän mlk | Ei | Ei |
| Jämsänkoski | Ei kirjallista | Kyllä |
| Kinnula | - | - |
| Korpilahti | Ei | Ei |
| Kuhmoinen | - | - |
| Laukaa | Kyllä | Kyllä |
| Luhanka | Ei | Kyllä |
| Muurame | Valmisteilla | Joskus |
| Petäjävesi | Ei | Tapauskohtaisesti |
| Pihtipudas | Ei | Ei |
| Toivakka | Valmisteilla | Kyllä |
| Uurainen | Ei | Satunnaista |
| Viitasaari | Ei | Ei |

Oheisesta taulukosta käy ilmi useimpien kuntien valvontakäytännön tila pääpiirteissään. Yksityisten palvelujen valvonta ei ole kunnissa vie-

lä suunnitelmallista. Laukaa vaikuttaa olevan valvontatehtävässään varsin hyvin ajan tasalla. Jyväskylässä yksityisten sosiaalipalvelujen valvonta on myös pitkällä, mutta ei kata vielä kaikkia palveluita. Muurame ja Toivakka valmistelevat suunnitelmallista valvontaa. Valvontatarve voi vaihdella kunnittain sen mukaan missä määrin kunnassa on yksityisiä luvanvaraisia palveluja ja onko kunta käyttänyt niitä tai muiden kuntien alueella sijaitsevia palveluja.

Seuraavaan kysymykseen saaduista vastauksista on kooste kysymyksen jäljessä.

- Millä tavalla ja miten usein valvotte niitä kuntanne ulkopuolella sijaitsevia yksityisiä sosiaalihuollon luvanvaraisia yksiköitä, joihin olette sijoittanut kuntalaisianne?

Pihtipudas ja Viitasaari: Paikat valitaan yhdessä sijaishuoltoyksikön kanssa, valvonta tapahtuu olemalla yhteydessä sijaishuoltopaikkoihin sekä lukemalla mahdolliset läänin tarkastusraportit.

Toivakka: Vuonna 2008 käyty tutustumassa kaikissa yksityisissä palveluissa. Vuosittaiset käynnit ja yhteydenpito muutenkin tarpeen mukaan, kaikkiin yhteydenottoihin reagoidaan. Yhteydenpito sijaintikunnan sosiaaliviranomaisen kanssa tarvittaessa, yleensä ennen sijoitusta. Vuonna 2008 käynnit tulleet säännöllisiksi.

Hankasalmi: Ei omaa valvontasuunnitelmaa/ohjelmaa, toimitaan lääninhallituksen ohjeistuksen mukaan. Hoito- ja palvelusuunnitelmien ja asiakassuunnitelmien laatimisen ja tarkistamisen yhteydessä sekä tarvittaessa erikseen, mikäli ilmenee ongelmia.

Jyväskylän maalaiskunta: Sosiaalityöntekijät ja palveluohjaajat ovat tehneet vuosittain tuki- ja tarkastuskäyntejä ko. yksiköihin. Käyntiin on liitetty asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman tarkistus.

Jyväskylä: On valvontasuunnitelma/ ohjelma palvelujen hyväksynnälle ja valvonnalle, joka on käytössä lasten päivähoidossa ja vanhuspalveluissa.

Sosiaalityö- ja perhepalvelut: Joiltakin osin suunnitelmallisuutta on ollut mm. lastensuojelun alalla lasten haastattelemisen yksin, ilman henkilökunnan ja vanhempien paikalla olemista. Suunnitelmallisuutta kehitetään ja selkeät ohjeet luodaan ja otetaan käyttöön vuoden 2009 aikana.

Vanhuspalvelut: Valvontakäynti tehdään kerran vuodessa. Käytössä on lomake jossa selvitetään seurattavat tiedot: asukkaat, henkilöstö, toimintavälineet, lääkehoito, hoito- ja kuntoutussuunnitelmat, terveyspalvelujen järjestäminen, dementoituneiden asukkaiden hoitovalmiudet, ruokahuolto, turvallisuus, asukkaiden voimavarat, henkilöstön hyvinvointi, tietosuoja, asukkaiden rahavarojen hoitaminen, laatutyö, raportointi, alihankijat. Asiakastytyväisyyskysely tehdään kerran vuodessa. Palveluyksikön johtaja osallistuu omaisten päivään kerran vuodessa. Työkokouksia pidetään os-topalvelupaikkojen kanssa 2-3 kertaa vuodessa. Valvontamenettely on sama myös omissa toimintayksiköissä.

Valvontayhteistyö asiakkaiden sijoittajakuntien kanssa:

Sosiaalityö ja perhepalvelut: Käynnit yksityisten palveluntuottajien yksiköissä vähintään kerran vuodessa. Yhteistyötä asiakkaiden sijoittajakuntien kanssa on jonkin verran satunnaisesti, suunnitelmallisuutta on parannettava.

Lasten päivähoito: Ei valvota, mutta valvontayhteistyötä tehdään asiakkaiden sijoittajakuntien kanssa, koska sijoittajakunnat ovat seutusopimuskuntia ja lapset tulevat pääsääntöisesti kaupungin alueen yksityisiin päiväkoteihin.

Vanhuspalvelut: Vuonna 2008 ei ole ollut kunnan ulkopuolisia sijoituksia. Asia tullut ajankohtaiseksi vuonna 2009. Valvontakäynnit tehdään kevään 2009 aikana. Tarvittaessa tehdään valvontayhteistyötä asiakkaiden sijoittajakuntien kanssa.

Korpilahti: Käynti kerran vuodessa.

Joutsa: Valvontaa 1-2 kertaa vuodessa.

Jämsänkoski: Lasten ja nuorten osalta käynti 2 kertaa vuodessa, aikuisten osalta kerran vuodessa palvelusuunnitelman mukaisesti. Yhteydenpito puhelimitse ja palaverien järjestäminen tarpeen mukaan.

Laukaa: Kunnassa on yksityisten luvanvaraisten sosiaalipalvelujen valvontasuunnitelma. Kunnan hallintosäännössä valvonta-asiat on delegoitu sosiaalijohtajalle. Kaikkien uusien lupaa hakevien tiedot tarkistetaan ja toimintayksikköön tehdään tarkastuskäynti ennen kunnan lausunnon kirjoittamista. Myös luvan muutosta hakevien kohdalla toimitaan tarvittaessa näin. Toiminnan kuluessa valvontaa suorittaa sijoituksista päättävä viranhaltija, joka vierailee toimintayksikössä vähintään kerran vuodessa asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman tarkistamisen yhteydessä ja tarpeen mukaan muulloinkin. Yksityiset palveluntuottajat kutsutaan vuosittain yhteiseen neuvotteluun, jossa käydään läpi ajankohtaisia tärkeitä asioita (mm. arkistointiasiat, lääkehoito, paloturvallisuus). Myös ilmoitusmenettelyyn piiriin kuuluvien yrittäjien ilmoituksiin annetaan kunnan lausunto. Yksityisessä päiväkotij- ja ryhmäperhepäivähoidossa yrittäjän toimintatilat tarkastetaan ja yksityisessä perhepäivähoidossa palvelusitoumuksesta päättävä viranhaltija tarkastaa hoitokodin ja hoitajan soveltuvuuden kotikäynnillä.

Valvontayhteistyötä asiakkaiden sijoittajakuntien kanssa tehdään tarvittaessa, esim. kantelujen yhteydessä

Ennen sijoitusta varmistetaan, että yrittäjällä on asianmukainen toimintalupa ym. ja sijoituksen yhteydessä tehdään asiakkaalle hoito- ja palvelusuunnitelma, joka tarkistetaan pääsääntöisesti vuosittain kotikäynnin yhteydessä, tarvittaessa useamminkin.

Luhanka: käynti kohteissa 1-2 kertaa vuodessa.

Muurame: Vanhustenhuollossa on valvontasuunnitelma valmistumassa, muilla tehtäväläueilla (päivähoito, sosiaalityö) ei ole. Valvontayhteistyötä tehdään tapauskohtaisesti tarvittaessa, yleensä ei juurikaan. Sekä lastensuojelussa että vammaispalvelussa pidetään asiakassuunnitelma-/palvelusuunnitelmapalavereja tarpeen mukaan, yleensä 1-2 kertaa vuodessa.

Petäjävesi: Keskimäärin noin kerran kuukaudessa.

Vastauksista päätellen tutuinta kunnille on lastensuojelusijoitusten valvonta, jota laki on mm. huolto-/asiakassuunnitelmatarkeistusten muodossa jo pitkään edellyttänyt.

Asiakkaat ja heidän edustajansa ovat ajoittain osoittaneet epäluottamusta julkisten palvelujen ohella myös erilaisten yksityisten sosiaalipalvelujen laatua kohtaan. Yksityisistä palveluista on toisaalta myös kovasti pidetty ja niitä on perustellusti kehattu laadukkaiksi ja asiakaslähtöisiksi. Kriittistä palautetta on annettu mm. päihdehuollon kuntoutujien, mielenterveyskuntoutujien, kehitysvammahuollon, lastensuojelun ja vanhustenhuollon asiakkaiden palveluista ja vaihtoehtojen vähydestä. Joskus tiloja on pidetty epätarkoituksenmukaisina, asuinhuoneita rauhattomina läpikulkupaikkoina ja varsinkin jaettuina huoneita ahtaina ja hinnaltaan kalliina. Joskus yksikön sijainti on koettu liian syrjäiseksi ja kulkuyhteydet hankaliksi. Välillä on valitettu liiasta valvonnasta, samoin valvonnan puutteesta. Joskus palveluyksikön ruokaa on pidetty hintaan nähden kalliina, yksipuolisenä ja annoksia pieninä. Joskus ei ole riittävästi tilaa omille tavaroille. Monesti arvostellaan valvonta- ja tarkastuskäyntien ilmoituskäytäntöä: ”Kyllähän siellä silloin on henkilökuntaa vuoroissa, hyvää ruokaa ja pullat tuoksuvat pöydässä, muulloin on makaronivelliä”. Usko yllätyskäyntien parempaan valvontatehoon elää vahvana, niiden ajatellaan antavan todemman kuvan päivittäisistä olosuhteista. Asiakaspalautteen, kuntakyselyn ja asiasta ajoittain nousevan keskustelun perusteella vaikuttaa siltä, että sekä yksityisten että julkisten sosiaalipalvelujen laadussa kuten valvonnassakin on paikoin vielä paljon kehittämistä.

5 KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU

Sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen lisäksi kuntakohtaiseen tarkasteluun on otettu mukaan kunnille lähetetystä lomakekyselystä (liite 1) saatuja vastaustietoja. Vuonna 2008 vireille tulleiden ja ratkaistujen sosiaalihuoltoa koskevien kantelujen määrä on kysytty Länsi-Suomen lääninhallituksen Jyväskylän alueellisesta palveluyksiköstä. Kuntakuvaukseen on valittu joitakin sosiaalihuollon osa-alueita ja yhteydenottokuvauksia. Palautteita on mahdollisuus käsitellä selvitystä tarkemmin asianomaisten kuntien viranomaisten ja luottamushenkilöiden kanssa, mutta kuitenkin niin, ettei asiakkaiden tai yhteyttä ottaneiden henkilöllisyys paljastu.

5.1 Hankasalmi

Hankasalmelta otettiin vuonna 2008 sosiaaliasiamieheen yhteyttä 9 (4) kertaa ja aiempaa monipuolisemmin aihein. Lastensuojelu oli aiheena 3 kertaa ja toimeentulotuki ja neuvonta kahdesti. Vammaispalvelusta ja vanhustenhuollosta tuli kummastakin yksi yhteydenotto. Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lastensuojelutarpeen selvittämisaikoja sekä sitä, miten kunta valvoo yksityisiä luvanvaraisia sosiaalipalveluja.

Hankasalmen kahdesta sosiaalityöntekijän virasta toisessa on epäpätevä sijainen. Lastensuojeluilmoitusten määrää ei tilastoitu vuonna 2007, mutta vuonna 2008 saatiin 29 ilmoitusta. Lastensuojelutarpeen selvittäminen kesti keskimäärin 1,5 kk ja enimmillään 3 kk, missä ajassa selvitys on lain mukaan viimeistään tehtävä.

Yksityisten luvanvaraisten sosiaalipalvelujen valvontaan ei ole omaa suunnitelmaa tai ohjelmaa, kunnassa on toimittu lääninhallituksen ohjeistuksen mukaisesti. Valvontayhteistyötä tehdään tarvittaessa lastensuojelun perhekotien (2) asiakkaiden sijoittajakuntien sekä lääninhallituksen kanssa. Kunnan ulkopuolella sijaitsevia yksityisiä luvanvaraisia yksiköitä, joihin on sijoitettu hankasalmelaisia henkilöitä, valvotaan hoito-, palveluja asiakassuunnitelmien laatimisen ja tarkistamisen yhteydessä sekä tarvittaessa erikseen mikäli ongelmia ilmenee. Kunnan valvontavastuu vaihtelee sen mukaan onko kunnassa yksityisiä sosiaalihuollon palveluja ja mitä palveluja kunta ja kuntalaiset käyttävät. Kyseessä ovat usein sellaiset palvelut, joita käyttävät sellaiset vanhukset, vaikeavammaiset, kehitysvammaiset, alaikäiset tai päihde- tai mielenterveyskuntoutujat, jotka eivät pysy kovin hyvin asioistaan ja oikeuksistaan huolehtimaan. Siksi kunnan on syytä seurata palvelujen tilaa ja valvoa asiakkaiden etua suunnitelmallisesti. Sama koskee kaikkia palveluja, olivatpa ne kunnan omia, muita julkisia tai yksityisiä palveluja.

Kunnassa ei tehty muistutuksia eikä itseoikaispäätöksiä. Oikaisuvaatimuksia viranhaltijan päätöksistä tehtiin 9 (7), niistä 2 koski toimeentulotukea, 6 vammaispalveluja ja yksi päihdehuoltoa. Lautakunta puuttui yhteen päätökseen ja hallinto-oikeuteen lähti 2 (4) valitusta. Hallinto-oikeus hyväksyi vuonna 2008 edellisvuoden tapaan yhden valituksen. Lääninhallitus ratkaisi v. 2008 kaksi Hankasalmelta tullutta hallintokantelua. Lapsen huolto- ja tapaamisasiaa koskeva kantelu ei antanut aiheutta toimenpiteisiin, mutta vanhustenhuoltoa koskevassa kantelussa todettiin, että hoito- ja hoivapalvelujen tulee perustua uuteen laatusuositukseen.

5.2 Joutsa

Vuonna 2008 Joutsasta yhteydenottoja tuli 6 (4), joista 3 koski lastensuojeluasioita ja 2 kertaa kyseessä oli neuvonnan tarve. Kohtelusta annettiin palautetta kerran, mutta muistutukseen saati hallintokanteluun asti ei päädytty kertaakaan. Viranomaisen oikaisi 8 (3) tekemäänsä päätöstä itse ilman lautakuntakäsittelyä. Viranhaltijan päätöksistä tehtiin 4 (2) oikaisuvaatimusta, joista yhden lautakunta hyväksyi. Hallinto-oikeuteen ei tehty uusia valituksia, mutta sieltä palautui yksi hyväksytty valitus.

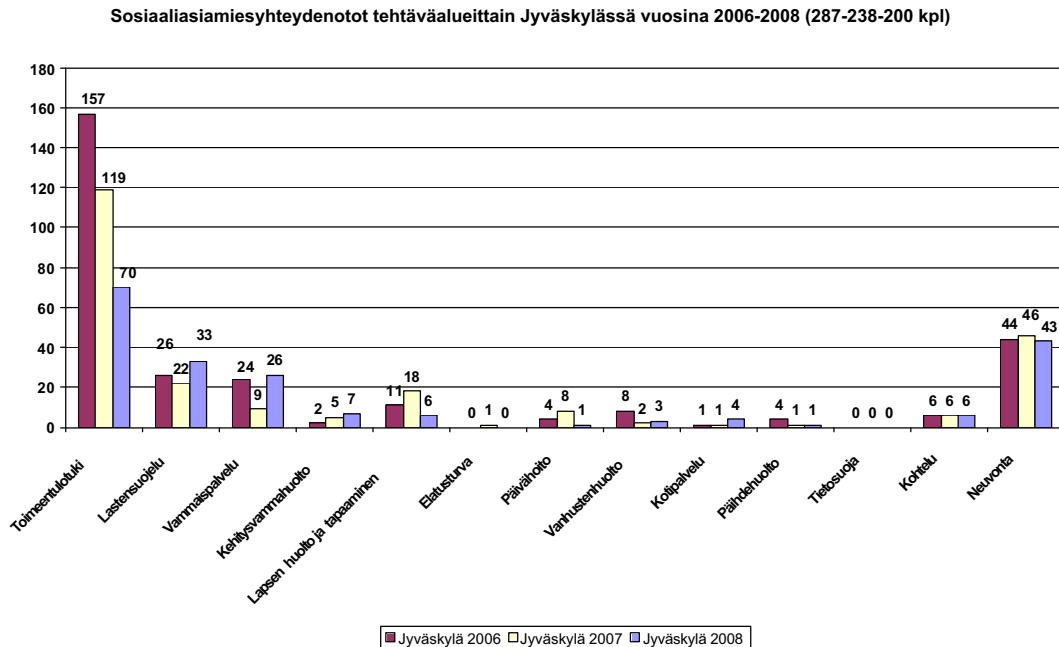
Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lastensuojelutarpeen selvittämisaikoja sekä sitä, miten kunta valvoo yksityisiä luvanvaraisia sosiaalipalveluja. Joutsassa on kaksi kelpoisuusehtojen mukaista sosiaalityöntekijää. Lastensuojeluilmoitusten määrä pysyi vuosina 2007 - 2008 samoissa lukemissa, 17 ja 18 ilmoitusta. Lastensuojelutarpeen selvittäminen kesti keskimäärin 6 kk, mikä on kaksinkertainen laissa säädettyyn 3 kk määräaikaan verrattuna. Kunnassa ei ole suunnitelmaa/ohjelmaa yksityisesti tuotettujen luvanvaraisten sosiaalipalvelujen valvonnalle, mutta asiakkaiden sijoittajakuntien kanssa tehdään valvontayhteistyötä. Muissa kunnissa sijaitsevissa yksiköissä olevia joutsalaisia tavataan 1-2 kertaa vuodessa ja yksikön valvonta järjestyy samassa yhteydessä.

Kunnan valvontavastuu vaihtelee sen mukaan onko kunnassa yksityisiä sosiaalihuollon palveluja ja mitä palveluja kunta ja kuntalaiset käyttävät. Kyseessä ovat usein sellaiset palvelut, joita käyttävät eivät pysty kovin hyvin asioistaan ja oikeuksistaan huolehtimaan ja siksi kunnan on syytä seurata palvelujen tilaa suunnitelmallisesti. Sama koskee sekä kunnan omia, muita julkisia kuin yksityisiäkin palveluja.

5.3 Jyväskylä

Jyväskylästä tuli sosiaaliamiehelle 200 (238) eri asiaa koskevaa yhteydenottoa, määrä on laskenut kolmena peräkkäisenä vuonna. Määrällisesti eniten vähenivät toimentulotukiaihaiset asiat 70 (119) ja lasten huolto- ja tapaamisasiat 6 (18), mutta lisäystäkin havaittiin lastensuojelussa 33 (22) ja vammaispalvelussa 26 (9). Kehitysvammahuollon asioita oli 7 (5), päihdhuollosta tuli yksi (8) yhteydenotto ja kohtelusta 6 (6). Vanhustenhuollosta asioita tuli 3, kotipalvelusta 4 ja päihdehuollosta yksi asia. Uudet asiakkaat kysyivät sosiaalihuollosta neuvoja tai asia koski jotakin muuta kuin sosiaalihuollon palvelua 43 kertaa (46).

Kuvio 4. Sosiaaliasiamiesyhteydenotot tehtäväalueittain Jyväskylässä vuosina 2006- 2008

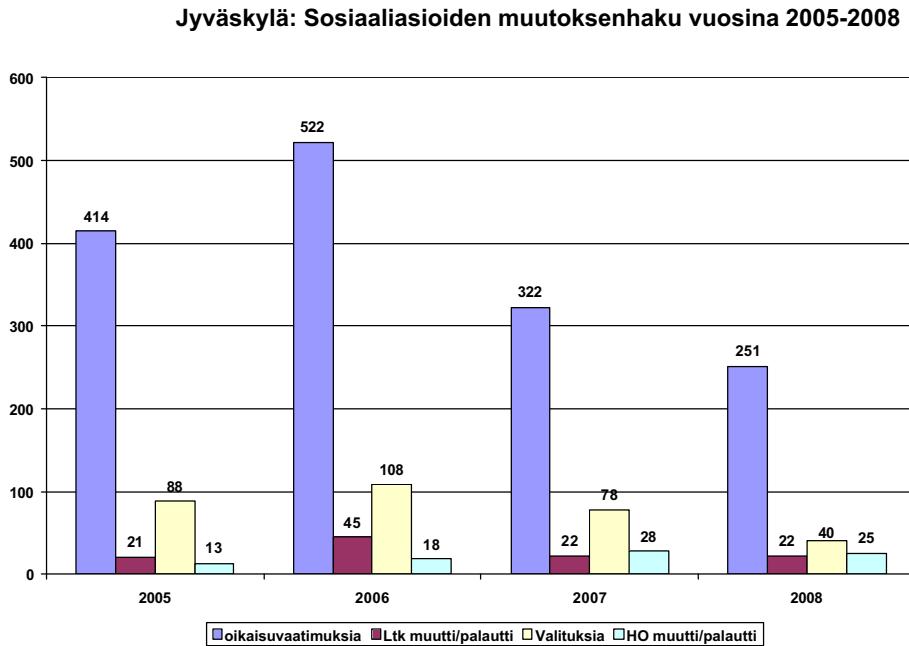


Toimeentulotukiaihteisten yhteydenottojen edelleen jatkunut huomattava väheneminen on erittäin myönteinen kehityssuunta. Hakemusten käsitteilyviiveistä valitettiin aiempaa vähemmän, vaikka päätöksen saaminen voi edelleen kestää pitkään ja asiakkaille aiheutuu suuria vaikeuksia ja ylimääräisiä kuluja. Taloudellisen taantuman syvetessä jonot jälleen kasvavat, ellei henkilöstöä ole riittävästi turvaamaan kuntalaisten viimesijaista toimeentuloa. Uusien asiakkaiden, kuten itsenäisesti selviytymään tottuneiden ja velkansa hoitamaan pystyneiden lapsiperheiden taloudellisen tilanteen selvittäminen riittävän kokonaisvaltaisesti on huomattavasti hitaampaa kuin esim. pitkään työttömänä ja etuuksien varassa olleiden henkilöiden hakemuskäsittely. Asiointi tuskin onnistuu kunnolla ilman henkilökohtaista tapaamista, jossa on mahdollista selvittää tukiperusteita puolin ja toisin.

Oheisesta sosiaaliasioiden muutoksenhakua koskevasta seurantataulukosta käy ilmi, että sosiaali- ja terveyslautakunnan yksilöhuoltojaostolle osoitettujen oikaisuvaatimusten määrä laski (lastensuojelulain muutos siirsi osan asioista hallinto-oikeuden ratkaistavaksi), mutta jaosto puuttui viranomaisten päätöksiin saman verran kuin edellisvuonna. Hallinto-

oikeuteen matkasi edellisvuotta vähemmän valituksia, mutta niitä hyväksyttiin lähes aiempi määrä.

Kuvio 5. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Jyväskylässä vuosina 2005 – 2008



Oikaisuvaatimuksia tehtiin 251, niistä 181 kpl (edellisvuonna 228) koski toimeentulotukea, 66 (79) vammaispalvelua ja muihin päätöksiin haettiin muutosta 4 (15) kertaa. Yksilöhuoltojaosto käsitteli 251 (322) viranhaltijapäätöksestä tehtyä oikaisuvaatimusta ja muutti tai palautti niistä 22 (22). Hallinto-oikeuteen tehtiin valituksia edellisvuotta vähemmän, 40 kpl (78), ja valituksia hyväksyttiin 25 (28). Hallinto-oikeuden jonon vuoksi päätöksen saaminen kestää noin vuoden ja vuoden 2008 oikeuspäätöksissä lie-neekin eniten asioita vuodelta 2007. Vuositasolla tarkasteltuna valitusten hyväksymisaste oli oikeuskäsittelyssä entistä korkeampi, n. 62 %.

Kehityksestä löytyy pienin varauksin tarkasteltuna myönteistä; oikaisuvaatimusten ja valitusten määrä on jatkanut laskuaan, toisaalta hyväksytyjen valitusten osuus on kasvanut. Yksi selittävä tekijä on lastensuojelulain muutos, joka siirsi osan päätöksenteosta suoraan hallinto-oikeuteen. Asiakkaalla on oikeus olla tyytymätön ja hakea päätöksen muutosta. Kun viranomaisten menettelyt ja päätökset ovat lainmukaisia, valittamistarve vähenee. Tehokkainta on, jos vain lainvastaisista päätöksistä valitetaan. Lakien soveltamisessa on vaikea olla tarpeeksi tarkka. Kaksi viranhaltijakäsittelyä (päätös hakemukseen + oikaisuvaatimuksen

valmistelu kokoukseen) ja lautakuntakäsittelyn läpikäyneistä valitetuista päätöksistä yli puolet osoittautui hallinto-oikeudessa laittomaksi. Onko valittaminen tarkentunut vai mistä syistä yhä suurempi osuus valituksista hyväksytään?

Asiakaslain mukaisia muistutuksia ilmoitettiin tehdyksi 8 (3). Sosiaaliamiehelle välitettiin eri yksiköissä saadusta kohtelusta kielteistä palautetta 6 kertaa. Osa asioista oli jo käsitelty palvelusta vastaavan esimiehen kanssa. Sosiaalitoimen kanssa vuonna 2007 tehdyn sopimuksen mukaisesti järjestettiin lisäksi kolmessa eri asiassa palvelua ja kohtelua käsitelty yhteisneuvottelu asiakkaiden, viranomaisten, esimiesten ja sosiaaliamiehen kesken. Muita asiakaspalavereita eri toimipaikoissa oli kymmenkunta ja asiakastapaamisia sosiaaliamiehen toimistossa jonkin verran enemmän.

Lääninhallitus ratkaisi 9 hallintokantelua, joista 1 koski vanhustenhuoltoa, 1 lastensuojelua, 2 toimeentulotukea, 3 lapsen huolto- ja tapaamisoi-keusasiaa, 1 vammaispalvelua ja 1 kehitysvammahuoltoa. Lastensuojeluasiassa päädyttiin tiedottamaan asian viivytyksettömän käsittelyn tärkeydestä. Kahdessa lapsen huolto-, tapaamis- ja elatusasiamenettelyssä ei ollut aihetta toimenpiteisiin. Kaikissa muissa kuudessa asiassa päädyttiin kiinnittämään huomiota joihinkin menettelyihin ja puutteisiin ja ottamaan ohjaus huomioon vastaisen varalta.

Kuntakyselyn tuloksia

Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lastensuojelutarpeen selvittämisaikoja sekä sitä, miten kunta valvoo yksityisiä luvanvaraisia sosiaalipalveluja.

Jyväskylän kaupungin sosiaalityöntekijämäärä nousi kolmen kunnan yhdistymisessä. Sosiaali- ja perhepalveluissa sosiaalityöntekijöitä työskentelee 71, heistä 6 ilman säädettyä kelpoisuutta. Vanhus- ja vammaispalveluissa toimii 10 sosiaalityöntekijää, yksi ilman säädettyä kelpoisuutta. Jopa sosiaalityöntekijöitä kouluttavalla yliopistopaikkakunnalla on siis 7 kelpoisen sosiaalityöntekijän pula.

Lastensuojelulain mukaisia lastensuojeluilmoituksia tilastoitiin vuonna 2007 yhteensä 869 ja vuonna 2008 niitä tuli selvitettäväksi 1028 kpl, määrä kasvoi n. 18 %. Lastensuojelutarpeen selvittäminen kesti vuonna 2008 keskimäärin kolme kuukautta; lyhimmillään yhden kuukauden ja pisimmillään kuusi kuukautta. Huomattavaa on, että loppuvuodesta työntekijät

eivät tehneet selvityksiä ollenkaan, sillä kiireelliset tilanteet haluttiin hoitaa seitsemän vuorokauden aikana, johon työskentely sitten keskitettiin.

Maakunnan suurimmassa kunnassa lastensuojelutyötä on ollut aiemminkin runsaasti, mutta vuonna 2008 tarve lisääntyi selvästi. Kun lastensuojelun tarvetta on paljon, sitä suurempi on uusitun lastensuojelulain tarkentuneiden vaatimusten vaikutus työn sisältöön ja työmäärään. Lastensuojelun tila on huolestuttava paitsi kelpoisten työntekijöiden puuttumisen vuoksi myös siksi, että kiireellinen lastensuojelu sitoi henkilöstön siinä määrin, ettei lastensuojelutarpeita kyetty selvittämään loppuvuonna kunnolla eikä aina muulloinkaan säädetyssä 3 kuukauden määräajassa. Vaikuttaa vahvasti siltä, että sosiaalityön resurssit ovat alamittaiset eikä niillä kyetä tuottamaan palveluja tarvetta vastaavasti ja vaikuttavasti, varhaisen tuen ja avohuollon periaatteiden mukaisesti.

Yksityisten luvanvaraisten sosiaalipalvelujen valvonta: Jyväskylässä on lasten päivähoidossa ja vanhuspalveluissa valvontasuunnitelma/ohjelma palvelujen hyväksynnälle ja valvonnalle.

Sosiaalityö- ja perhepalvelut: Joiltakin osin suunnitelmallisuutta on ollut mm. lastensuojelussa: lasten haastattelemine yksin, ilman henkilökunnan ja vanhempien paikalla olemista. Suunnitelmallisuutta kehitetään ja selkeät ohjeet luodaan ja otetaan käyttöön vuoden 2009 aikana. Muissa kunnissa sijaitsevien yksityisten palveluntuottajien luona käydään vähintään kerran vuodessa, jos he tuottavat palveluja jyväskyläläisille.

Vanhuspalvelut: Valvontakäynti tehdään kerran vuodessa ja tarvittaessa tehdään valvontayhteistyötä asiakkaiden sijoittajakuntien kanssa. Käytössä on lomake jossa selvitetään seurattavat tiedot: asukkaat, henkilöstö, toimintavälineet, lääkehoito, hoito- ja kuntoutussuunnitelmat, terveystyö, palvelujen järjestäminen, dementoituneiden asukkaiden hoitovalmiudet, ruokahuolto, turvallisuus, asukkaiden voimavarat, henkilöstön hyvinvointi, tietosuoja, asukkaiden rahavarojen hoitaminen, laatutyö, raportointi, alihankkijat. Asiakastytytyväisyyskysely tehdään kerran vuodessa. Palveluyksikön johtaja osallistuu omaisten päivään kerran vuodessa. Työkokouksia pidetään ostopalvelupaikkojen kanssa 2-3 kertaa vuodessa. Valvontamenettely on sama myös omissa toimintayksiköissä. Vanhustenhuollossa ei ollut vuonna 2008 kunnan ulkopuolisia sijoituksia. Asia on tullut ajankohtaiseksi vuonna 2009 ja valvontakäynnit tehdään kevään 2009 aikana

Kuntakyselyn vastausten perusteella vaikuttaa siltä, että yksityisten luvanvaraisten sosiaalipalvelujen valvonta on vanhuspalveluissa monipuolista ja huolellista, mutta muissa palveluissa ei vielä riittävän suunnitelmallista eikä kattavaa.

Palvelukohtainen palaute

Toimeentulotuki, kunnan vastuulla oleva viimesijainen toimeentuloturva, oli asiana 70 (119) kertaa. Kielteistä ja aiheellista palautetta on vieläkin liikaa, mutta sen määrä laskee jälleen tuntuvasti. Tukea hakeneilta tuli hättäisiä viestejä käsittelyn viipymisestä ja kohtuuttomiin tilanteisiin ajautumisesta, mutta aiempaa vähemmän. Vuonna 2008 voimaan tullut lakiuudistus turvaa palvelutakuun, tukipäätös tulee saada seitsemässä arkipäivässä hakemuksen jättämisestä. Kiireellisissä tapauksissa päätös on tehtävä samana tai seuraavana arkipäivänä ja päätös on myös pantava toimeen viivytyksettä. Kirjallisen päätöksen lisäksi tukea hakevan tulisi päästä keskustelemaan henkilökohtaisesti kunnan sosiaalityöntekijän tai sosiaalihoajaan kanssa viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa.

Palautetta tuli mm. siitä, että tuloja ja menoja huomioitiin asiakkaan edun vastaisesti, asiakasta ei kuultu, uskottu eikä erityistä tilannetta otettu huomioon. Toimeentulotukilinjaukset saattoivat olla epäjohdonmukaisia ja vaihdella jopa kuukausittain. Ongelmia tuli asumiskulujen kohtuullistamisen kohtuuttomuudesta, vuokravakuusasioista, ensisijaisten etuuksien takaisinperinnästä, perusosan alentamisesta, laskelman osoittaman ylijäämän vierittämisestä... ja ruuhkaisista puhelinajoista. Asiakkailta ei ole varaa jonottaa linjalla ja he saavat turhaan odottaa vastausta soittopyyntöihinsä ja sähköposteihinsa. Kaikki eivät kykene kuvaamaan elämäntilannettaan ja perustelemaan tuen tarvetta riittävän yksityiskohtaisesti kirjallisessa tukihakemuksessa. Jos sosiaalitoimi pystyisi tarjoamaan toimeentulotuen ja aikuissosiaalityön asiakkaille nykyistä enemmän henkilökohtaisia käyntiaikoja, palvelu olisi vaikuttavampaa ja siitä hyötyisi sekä asiakas että työntekijä. Jyväskylän kaupunki aloitti ensimmäisenä Keski-Suomen kuntana sosiaalisten luottojen myöntämisen 1.3.2008, sitä myönnettiin kahdelletoista hakijalle, yhteensä 62 000 €¹.

Vammaispalvelu oli yhteydenoton aiheena 26 (9) ja **kehitysvammahuolto** 7 (5) kertaa. Vammaispalveluissa ongelmina olivat mm. vaikeavammaisten henkilöiden päivätoimintaa, kuljetuspalvelua tai henkilökohtaista avustajapalvelua koskeneet kielteiset tai riittämättömät päätökset. Mukaan mahtui myös muutamia tulkki- ja palveluasumiskysymyksiä. Kehitysvammaispalveluissa aiheena olivat itsemääräämisoikeus, opiskelu- ja asumisratkaisut sekä niiden vaikutukset. Kehitysvammaispalvelujen päivä-

1

Sosiaali- ja terveyspalveluiden 2008 toimintakertomus – Jyväskylän kaupunki

toiminnan laatua ja määrää arvosteltiin. Moni kehitysvammaisen läheinen toi esille arkipäivän huolia, jo aikuisen tai aikuistuvan lapsen itsenäisen elämisen vaihtoehtojen vähyyttä, yksinäisyyttä ja elämänlaadun ongelmia.

Vanhustenhuollosta tuli ainoastaan 3 (2) yhteydenottoa, jotka koskivat asiakasmaksuja ja palveluasumista. Palvelusuunnittelu ja yhteistyö vanhuksen, omaisten ja työntekijöiden kesken voi sujua päällisin puolin hyvin, mutta hoidossa ja hoivassa koettuihin ongelmiin ei hyvistä yrityksistä huolimatta aina löydetä ratkaisuja ja vanhus voi tuntea olonsa turvattomaksi, yksinäiseksi ja elämänhalunsa vähäiseksi. Erityisesti kaukana asuvien omaisten huoli on tuolloin suuri, sillä heillä itsellään ei ole mahdollisuutta pitää yhteyttä läheiseensä määräänsä enempää. Ajoittain tapaa tilanteita, joissa vanhuksen lapset ovat keskenään erimielisiä hoitokäytännöistä ja asumisratkaisusta eikä asianomainen itsekään enää tiedä mikä olisi parasta. Vanhusten kotihoidon asiakasmaksumuutos ja siitä tiedottaminen aiheutti tyytymättömyyttä. Maksuperusteet koettiin monimutkaiseksi ja epäselviksi ja uudet hinnat paikoin kohtuuttomiksi. Yksi yhteydenottaja kertoi, että yksi kuukausittainen kotihoidon käynti maksoi aiemmin 7 €, mutta säännöllisen hoidon piiriin kuuluvalta 1000 €:n bruttotuloilla samasta muutaman minuutin käynnistä alettiin periä 37 €.

Vanhustenhuollon asiakasmaksut ovat oma lukunsa jo siitäkin syystä, että avo- ja laitoshoidon maksuperusteet ovat hyvin erilaiset. Palvelusuunnittelussa on kiinnitettävä huomiota asiakkaan tarpeisiin, toivomuksiin ja mielipiteisiin sekä kuvattava palveluvaihtoehdot ja niiden vaikutukset, mukaan lukien niistä asiakkaalle koituvat seuraukset ja kustannukset. Kuntien yhdistymisen myötä on tullut huolestuneita kyselyjä siitä voidaanko vanhus siirtää vuosikautia hänen tarpeisiinsa hyvin vastanneesta asumisyksiköstä toiseen, organisaatiolähtöisesti ja vastoin asiakkaan etua? Toivottavasti palveluista vastaavilla on mahdollista tehdä myös yksilöllisiä, kohtuullisia ja inhimillisiä ratkaisuja kaavamaisen linjausten sijasta. Mitä huolellisempaa ja asiakasta kuulevampaa hoito- ja palvelusuunnittelu on, sitä todennäköisempää on hyvin toimivien käytäntöjen löytyminen ja palvelutytytyväisyys.

Lasten päivähoito antoi aiheen yhteen yhteydenottoon (8). **Lastensuojelussa** havaittiin ongelmia edellisvuotta enemmän 33 (22) ja lapsen huolto- ja tapaamis- eli **lastenvalvoja-asioissa** vähemmän 6 (18). Lastenvalvojapalvelussa koettiin tarvetta käsitellä tapaamis- ja elatusmaksuasioita enemmän kuin mihin työntekijöiden aika ja rahkeet riittivät. Vanhemmuuden solmujen avaajille ja sovittelun hiojille vaikuttaisi olevan kovasti kysyntää. Hyvä lastenvalvojapalvelu on vaikuttavaa ehkäisevää lastensuojelutyötä.

Lastensuojelussa aiheet vaihtelivat ehkäisevän toimeentulotuen tarvearviosta ja harrastuskuluista kiireellisiin sijoituksiin, huostaanottoihin ja jälkihuoltoon. Erityisesti yksi asiakastilanne herätti arvioimaan sitä missä määrin lasten asioista vastaavat lastensuojelun sosiaalityöntekijät voivat kuntien taloudellisessa kurimuksessa noudattaa lastensuojelulakia ja työskennellä ensisijaisesti lapsen tarpeet ja edun huomioon ottaen. Kunnan omien palvelujen ensisijaisuuden nimissä asianosaiset taipuivat hyväksymään nuoren siirtämisen sijaishuoltopaikasta toiseen, vaikka siirrolle ei näyttänyt löytyvän lastensuojelullisia perusteita. Vain pari viikkoa aikaisemmin asiakassuunnitelmatilanteessa nuori, hänen vanhempansa, sijaishuoltopaikkojen edustajat ja lapsen asioista vastanneet sosiaalityöntekijät olivat yhdessä todenneet sijaishuollon vastanneen hyvin nuoren tukitarpeisiin ja nähneet parhaaksi jatkaa samalla tavalla.

Yhteydenottajat kuvasivat lastensuojelun työntekijöiden kiinnostavan huomiota epäolennaisiin asioihin, aiheuttavan omilla toimenpiteillään lapsille ja vanhemmille hätää ja epäluottamuksen tunnetta. Sijaishuollon ja lastensuojelun yhteys koettiin niin vahvaksi, että vanhemmat tunsivat jäävänsä mielipiteineen ulkopuolisiksi. Asiakaskertomuksissa ja suunnitelmissa on kuukausien viiveitä ja asiakkaiden kokemusten mukaan väärin kirjattuja asioita ja virheitä, jotka vievät pohjaa yhteistyöltä ja lapsen edun toteutumiselta. Asiakkaat ovat toivoneet, että muistiot kirjoitettaisiin yhdessä, vaikka sanelua tai dataprojektorilla hyödyntäen. Hyvin erilaisten ihmisten erilaisten tilanteiden riipaisevaa huolta voi kuvata lyhyesti: lastensuojeluasiakkaita, lapsia ja vanhempia ei kuulla riittävästi.

Toimenpide-ehdotuksia:

1. Asiakkaille turvataan mahdollisuus henkilökohtaiseen asiointiin sosiaalityöntekijän tai palveluohjaajan kanssa seitsemän arkipäivän kuluessa.
2. Kuntalaisille turvataan lakisääteiset sosiaalityön palvelut. Huolehditaan sosiaalityön saatavuudesta ja laadusta siten, että virkoja on riittävästi ja niissä kelpoisuusehtojen mukaiset sosiaalityöntekijät.
3. Lastensuojelutarve arvioidaan määräajassa, ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 3 kk:n kuluessa.
4. Kunnassa valmistaudutaan toteuttamaan yksityisten sosiaalipalvelujen valvonta kattavasti ja riittävästi.
5. Laajentuneen kunnan palvelumahdollisuudet hyödynnetään inhimillisesti ja ensisijaisesti asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, kohtuuttomia muutoksia palveluissa välttäen.

5.4 Jyväskylän maalaiskunta

Jyväskylän maalaiskunnan sosiaaliasiamiestyötä on hoitanut entiseen tapaan Hannele Metsäranta. Puhelinaika on ollut tiistaiamuisin kello kahdeksasta kymmeneen, mutta myös muina aikoina on puheluihin mahdollisuuksien mukaan vastattu. Vuoden 2008 aikana sosiaaliasiamiehen otettiin Jyväskylän maalaiskunnasta yhteyttä yhteensä 59 kertaa mikä on edellisvuotiseen (82) verrattuna selvästi vähemmän ja lähes saman verran kuin vuonna 2006 (60).

Lastensuojeluun liittyvät kysymykset ja asiat ovat olleet useimpien yhteydenottojen aiheena; näitä oli 16 (16). Saman verran tuli yhteydenottoja asioissa, jotka luokiteltiin kategoriaan muut asiat. Ne sisälsivät useimmiten erilaista tiedon antamista, ohjausta ja neuvontaa. Näissä yhteydenotoissa ei ollut selvää kytkentää johonkin asiakkuuskokemukseen, menettelyihin tai tehtyyn päätökseen. Kolmanneksi eniten otettiin yhteyttä toimeentulotukiasioissa, joihin liittyen tuli 11 (16) ehkäisevän toimeentulotuen myöntämistä tai päätösten viipymistä koskenutta yhteydenottoa.

Kohtelun ja palvelun kysymyksiin liittyi 4 yhteydenottoa ja muutama, sattunainen tapaus liittyi vammaispalveluihin, kehitysvammahuoltoon, samoin päivähoitoon, vanhustenhuollon kysymyksiin, kotipalveluun sekä päihdyttävien aineiden väärinkäyttäjien palveluihin.

Lastensuojelun tilastokohtaan luokitelluissa yhteydenotoissa on ollut niitä, joissa on sivuttu myös lapsen huolto- ja tapaamisoikeusasioita, samoin yhteydenottoja, joka liittyivät myös päivähoidon palveluihin. Lastensuojeluasioissa oli kaksi asiakkuutta, joiden tiimoilta sosiaaliasiamiehelle tuli useita yhteydenottoja. Molemmat koskivat lasten sijaishuoltoa ja kokemusta yhteistyön tekemisen vaikeudesta sosiaalityöntekijän ja sijaisvanhempien kanssa. Ensimmäisessä tapauksessa tuli esille asiakkaan kokema luottamuspula sosiaalityöntekijää kohtaan ja toisessa lisäksi kokemus siitä, että toistuvat työntekijävaihdokset ovat vaikeuttaneet yhteistyötä ja sen ennustettavuutta.

Useiden yhteydenottojen aiheena on ollut tai niiden yhteydessä on tullut esille asiakkaiden kokema vaikeus päästä asioimaan henkilökohtaisesti, joko tapaamiseen tai puhelinyhteyden omia asioita hoitavan työntekijän kanssa. Asiakkaat ovat kertoneet kokemuksenaan, että puhelinaikana työntekijän puhelin on aina varattu ja muina aikoina puhelu menee vastaajaan. Jätettyyn soittopyyntöön ei usein vastata. Päätösten käsittelyai-

koihin sekä työntekijän tavoitettavuuteen olisi hyvä kiinnittää jatkossa huomiota. On myös syytä huolehtia henkilökohtaisen asioinnin mahdollisuuksista, jotta hyvä palvelu olisi turvattu niillekin, joilla on vähän voimia ja taitoja omien asioidensa ajamiseen.

Kuntakyselyn tuloksia

Kuntakyselyllä selvitettiin perinteisten muutoksenhakutietojen lisäksi kelpoisuusehtojen mukaisten asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lastensuojelutarpeen selvittämisaikoja sekä sitä, miten kunta valvoo yksityisiä luvanvaraisia sosiaalipalveluja.

Sosiaalityöntekijämäärän kehityksen seuranta ei ollut yhdistyneessä kunnassa ajankohtainen eikä kysymykseen vastattu. Lastensuojeluilmoituksia ei tilastoitu vuonna 2007, mutta 2008 niitä tuli selvitettäväksi 764 kpl. Lastensuojelutarpeen selvitys kesti keskimäärin 26 päivää ja enimmillään yli kuukauden. Yksityisten luvanvaraisten sosiaalipalvelujen valvontaa varten ei ole ollut ohjelmaa eikä se ole ollut suunnitelmallista. Sosiaalityöntekijät ja palveluohjaajat ovat tehneet vuosittain tuki- ja tarkastuskäyntejä muissa kunnissa sijaitseviin yksiköihin, joihin kuntalaisia on ollut sijoitettuna. Käyntiin on liitetty asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman tarkistus. Yksityisten luvanvaraisten sosiaalihuollon palvelujen valvontaa olisi syytä kehittää suunnitelmallisemmaksi ja kaikki palvelualueet kattavaksi.

Asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin 2 (1). Lääninhallitus ratkaisi 5 (3) hallintokantelua. Toimeentulotukea ja vanhustenhuollon asiakasmaksua koskevat kantelut antoivat aiheen huomion kiinnittämiseen, mutta lastensuojelua ja lasten huolto- ja tapaamisasioita koskeneet kantelut eivät johtaneet toimenpiteisiin.

Viranomaiset oikaisivat itse 10 (10) tekemäänsä päätöstä, niistä 9 koski toimeentulotukea ja yksi johti asiakasmaksun kohtuullistamiseen. Lautakunta käsitteli 39 (46) oikaisuvaatimusta, joista 25 (15) koski toimeentulotukea ja 6 (5) vammaispalvelua. Lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi 5 (5) päätöstä. Lautakunnan päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen 13 (12) kertaa ja hallinto-oikeus hyväksyi 5 (3) valitusta. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta palautui 3 (1) hylättyä valitusratkaisua.

5.5 Jämsänkoski

Jämsänkoskelta otettiin vuonna 2008 sosiaaliasiamieheen yhteyttä 11 (14) kertaa. Kysymyksessä oli 3 (4) kertaa toimeentulotukiasia ja 4 (4) kertaa muu neuvonta. Vanhustenhuollosta tuli 2 asiaa, joissa kummassakin oli kyse monia näkökulmia sisältäneistä asiakokonaisuuksista. Toisesta asiasta neuvoteltiin asianomaisten tahojen kanssa puhelimitse ja toisessa järjestettiin moniammatillinen asiakaspalaveri, yhteisymmärrykseen johtanein tuloksin. Lastensuojelusta ja lapsen huolto- ja tapaamisasiasta tuli yksi runsaasti neuvontaa sisältänyt asiointi kummastakin. Sosiaalihuollon viranomaiset oikaisivat itse kymmenkunta tekemäänsä päätöstä. Lautakunta käsittelee 4 oikaisuvaatimusta, joista yksi palautettiin uudelleen käsiteltäväksi. Hallinto-oikeusvalituksia ei tehty eikä oikeudesta palautunut hyväksytyjä valituksia. Lääninhallituksella ei ollut vuonna 2008 ratkaistavana kunnasta tulleita hallintokanteluja.

Kuntakyselyllä pyrittiin selvittämään muutoksenhakutietojen lisäksi kelpoisuusehtojen mukaisten asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lastensuojelutarpeen selvittämisaikoja sekä sitä, miten kunta valvoo yksityisiä luvanvaraisia sosiaalipalveluja. Kunnassa työskentelee neljä kelpoista sosiaalityöntekijää asiakaspalvelutehtävissä. Lastensuojeluilmoituksia alettiin tilastoida vuonna 2008, jolloin niitä tuli selvitettäväksi 52. Lastensuojelutarpeen selvittäminen kesti keskimäärin 3 ja enimmillään 5 kk, mikä ylitti säädetyn 3 kuukauden määräajan. Jämsänkoskella ei ole kirjallista suunnitelmaa kunnassa sijaitsevien yksityisten luvanvaraisten sosiaalipalvelujen valvontaan. Asiakkaiden sijoittajakuntien kanssa tehdään kuitenkin valvontayhteistyötä. Kun kuntalaisia on sijoitettu muissa kunnissa sijaitseviin palveluihin, palvelujen valvonta tapahtuu lasten ja nuorten asioissa käymällä yksiköissä kaksi kertaa vuodessa ja aikuisten palveluissa kerran vuodessa palvelusuunnitelman mukaisesti. Yhteyttä pidetään myös puhelimitse ja palaveriteitä järjestetään tarpeen mukaan. Sosiaalihuollon yksityisten palvelujen valvonnan olisi hyvä olla suunnitelmallisempaa ja kattaa kaikki palvelualueet.

Jämsänkosken ja Jämsän kaupungit liittyivät yhteen uudeksi Jämsäksi vuoden 2009 alussa. Entisen Jämsänkosken sosiaaliasiamies vetoaa Jämsään samoin kuin muihinkin liitoskuntiin: Uusia palveluratkaisuja ja yhteistoiminta-alueita viritellessänne malttakaa kohdella sosiaalihuollon palveluja tarvitsevia kuntalaisia siten kuin toivotte lapsianne, vanhempianne ja itseänne kohdeltavan. Isomman kunnan vahvemmista voimavaroista ja monipuolisemmista palveluvaihtoehtoista ei kannata ulosmitata maksimi-

maalista hyötyä liian nopeasti. Toivottavasti asiakkaiden palvelu toteutuu asiakaslain hengessä ja palvelusuunnitelmien avulla siten, että vältetään kohtuuttomia vaikutuksia ja mahdollisuuksien mukaan kuunnellaan asiakkaiden tarpeita, etua ja omia toivomuksia.

5.6 Kinnula

Kinnulasta tuli 12 (10) yhteydenottoa, niistä 4 koski neuvontaa, 2 lastensuojelua ja elatusasiaa ja kerran oli kyseessä toimeentulotuki, päivähoito, vanhustenhuolto ja kohtelu. Asiakkaiden tai heidän edustajiensa pyynnöstä muutamia asioita selvitettiin yhdessä viranomaisten kanssa, puhelin ja palaverin. Lääninhallitus ratkaisi kaksi hallintokantelua; vanhustenhuollon menettelyssä ei todettu tarvetta toimenpiteisiin, mutta sen sijaan lastensuojelussa oli ohjaustarvetta ja kunnan menettelyyn kiinnitettiin huomiota vastaisen varalle.

Kinnulassa on yksi sosiaalityöntekijän virka. Käytännössä kunnan sosiaalityö on ollut pitkään enimmäkseen yhden kelpoisuusehtojen mukaisen työntekijän, joko sosiaalijohtajan tai sosiaalityöntekijän varassa. Pitkäaikaisen sosiaalityöntekijän siirryttyä toisen kunnan palvelukseen Kinnula pyrkii löytämään sosiaalityöntekijän virkaan vakituisen työntekijän. Väliaikaisratkaisut ovat haavoittuvia, työntekijöitä kohtuuttomasti kuormittavia ja vaarantavat kuntalaisten oikeuden lakisääteisiin sosiaalipalveluihin.

Kuntakyselyllä pyrittiin selvittämään perinteisten muutoksenhakutietojen lisäksi kelpoisuusehtojen mukaisten asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lastensuojelutarpeen selvittämisaikoja sekä sitä, miten kunta valvoo yksityisiä luvanvaraisia sosiaalipalveluja. Sosiaaliasiamiehellä ei ollut kunnan vastaustietoja käytettävissä, joten tarkastelu ei ole niiltä osin mahdollista.

5.7 Korpilahti

Korpilahdelta otettiin vuonna 2008 sosiaaliasiamieheen yhteyttä 12 (12) kertaa. Eniten oli asiaa toimeentulotuesta 7 (2), neuvonta oli aiheena 3 (6) kertaa ja lastensuojelu (1) ja kohtelu kerran.

Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty eikä lääninhallituksella ollut ratkaistavana kanteluja. Viranhaltijat pitivät perusteltuna oikaista 4 tekemäänsä päätöstä ja lautakunnan käsittelyyn päätyi 6 (2) oikaisuvaatimusta,

joista puolet koski toimeentulotukiasioita.. Luottamushenkilöt puuttuivat kahteen (0) päätökseen ja hallinto-oikeuteen lähti edellisvuoden tavoin yksi valitus. Oikeusasteista ei palautunut hyväksytyjä valituksia.

Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lastensuojelutarpeen selvittämisaikoja sekä sitä, miten kunta valvoo yksityisiä luvanvaraisia sosiaalipalveluja.

Asiakaspalvelutehtävissä on kolme sosiaalityöntekijää, joista yhdellä ei ole sosiaalityöntekijän kelpoisuutta. Lastensuojeluilmoituksia tehtiin v. 2007 yhteensä 17 ja vuonna 2008 niitä tuli selvittäväksi 24. Lastensuojelutarpeen selvittämisaikoja ei mainittu, toivottavasti tarvearviot pystyttiin tekemään viimeistään 3 kuukauden lakisääteisessä määräajassa. Kun kuntalaisia on sijoitettu muissa kunnissa sijaitseviin yksityisiin luvanvaraisiin sosiaalihuollon yksiköihin, palveluja valvotaan käymällä yksiköissä kerran vuodessa.

Sosiaaliasiamies toivoo varsinkin liitoskunnilta, että uusia palveluratkaisuja ja yhteistoiminta-alueita muodostettaessa sosiaalihuollon palveluja tarvitsevia kuntalaisia maltetaan kohdella siten, kuin toivotaan omia lapsia, vanhempia ja itseä kohdeltavan. Isomman kunnan tai palvelualueen hyötyä ei saa ulosmitata organisaatiolähtöisesti, liian nopeasti ja asiakkaiden kannalta kohtuuttomin seurauksin. Toimenpiteiden on syytä olla asiakaslain mukaisia, ensisijaisesti asiakkaan edun huomioon ottavia.

5.8 Kuhmoinen

Kuhmoisista tuli sosiaaliasiamiehelle ainoastaan 2 (6) yhteydenottoa vuonna 2008 ja nekin olivat neuvonta-aiheisia. Lääninhallituksella ei ollut kuntaa koskevia hallintokanteluja ratkaistavanaan.

Kuntakyselyllä pyrittiin selvittämään kelpoisuusehtojen mukaisten asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lastensuojelutarpeen selvittämisaikoja sekä sitä, miten kunta valvoo yksityisiä luvanvaraisia sosiaalipalveluja. Sosiaaliasiamiehellä ei ollut kuntakyselyn vastaustietoja käytettävissä.

Kuhmoisten kunta kuuluu vuoden 2009 alusta yhteistoiminta-alueeseen, jossa Jämsän kaupunki järjestää alueen väestön tarvitsemat sosiaali- ja terveysterveyst. Sosiaaliasiamies toivoo, että uusia palveluratkaisuja ja yhteistoiminta-alueita muodostettaessa maltetaan kohdella sosiaalihuollon palveluja tarvitsevia kuntalaisia siten, kuin toivotaan omia lapsia, van-

hempia ja itseä kohdeltavan. Isomman kunnan tai palvelualueen hyötyä ei saa ulosmitata organisaatiolähtöisesti, liian nopeasti ja asiakkaille kohtuuttomia seurauksia aiheuttaen. Toimenpiteiden on syytä olla asiakaslain mukaisia ja palveluiden toteutua palvelusuunnitelmien avulla; mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden tarpeita, etua ja toivomuksia kuunnellen.

5.9 Laukaa

Laukaasta otettiin vuonna 2008 yhteyttä 27 kertaa (edellisvuonna 30). Eniten tarvittiin neuvontaa 9 (8), toimeentulotukea asia koski 6 (10) kertaa, vammaispalvelusta oli kyse 5 (5) ja kehitysvammahuollosta 4 (2) kertaa. Lapsen huolto- ja tapaamisasioita oli 2 (3) ja kohtelusta tuli yksi palaute. Laukaassa tehtiin 2 (0) asiakaslain mukaista muistutusta sosiaalihuollon palveluista. Lääninhallitus ratkaisi kaksi kunnasta tullutta hallintokantelua, joista kehitysvammahuollon asia antoi aiheen kunnan viranomaisten huomion kiinnittämiseen ja muiksi asioiksi luokiteltava kantelu ohjauskirjeeseen.

Hallintolain mukaisia itseoikaisupäätöksiä kunnassa ilmoitettiin tehdyksi 3 (13). Oikaisuvaatimuksia viranhaltijapäätöksistä tehtiin 16 (20), niistä 7 (7) koski toimeentulotukea ja 8 (9) vammaispalvelua. Lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi 4 (0) päätöstä ja hallinto-oikeuteen matkasi 7 (6) valitusta. Hallinto-oikeudesta palautui yksi (0) hyväksytty valitus ja korkeimmasta hallinto-oikeudesta 3 (4) hylättyä valitusta.

Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lastensuojelutarpeen selvittämisaikoja sekä sitä, miten kunta valvoo yksityisiä luvanvaraisia sosiaalipalveluja.

Laukaassa on asiakaspalvelutehtävissä 7 kelpoisuusehtojen mukaista sosiaalityöntekijää ja yhdeltä puuttuu säädetty kelpoisuus. Vaikka kunnan sosiaalityöntekijätilanne vaikuttaa kohtuullisen hyvältä, sosiaalitoimen lakisääteisten velvoitteiden ja lastensuojelutarpeen lisääntyminen ovat ilmeisesti johtaneet tilanteeseen, jossa lastensuojelutarpeen arviointi kesti keskimäärin 4 kk, yli säädetyn 3 kk:n määräajan. Vuonna 2007 lastensuojeluilmoituksia tuli selvitettäväksi 98 ja vuonna 2008 peräti 196 kpl.

Sosiaalihuollon palvelutarjonta muuttuu jatkuvasti monimuotoisemmaksi. Kunnan valvontavastuuseen vaikuttaa missä määrin kunnassa on yksityisiä luvanvaraisia sosiaalihuollon palveluja tuottavia yksiköitä ja käyttääkö kunta niitä ja muissa kunnissa sijaitsevia vastaavia yksiköitä. Kuntakyselyvastauksesta ja yhteistyökokemuksista päätellen Laukaa on tiedos-

tanut valvontavastuunsa ja valmistautunut tehtävään monia muita kuntia suunnitelmallisemmin. Valvonnan on syytä olla aukotonta ja kehittämistä tukeva arviointi on hyvä ulottaa kaikkiin sosiaalipalveluihin, niin kunnan omiin, muihin julkisiin kuin yksityisiin.

Kunnassa on suunnitelma/ohjelma kunnassa sijaitsevien yksityisesti tuotettujen luvanvaraisten sosiaalihuollon palvelujen valvonnalle. Kunnan hallintosäännössä valvonta-asiat on delegoitu sosiaalijohtajalle, kaikkien uusien lupaa hakevien tiedot tarkistetaan ja toimintayksikköön tehdään tarkastuskäynti ennen kunnan lausunnon kirjoittamista, myös luvan muuttosta hakevien kohdalla toimitaan tarvittaessa näin, toiminnan kuluessa valvontaa suorittaa sijoituksista päättävä viranhaltija, joka vieraillee toimintayksikössä vähintään kerran vuodessa asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman tarkistamisen yhteydessä ja tarpeen mukaan muulloinkin. Yksityiset palveluntuottajat kutsutaan vuosittain yhteiseen neuvotteluun, jossa käydään läpi ajankohtaisia tärkeitä asioita (mm. arkistointiasiat, lääkahoito, paloturvallisuus). Myös ilmoitusmenettelyn piiriin kuuluvien yrittäjien ilmoituksiin annetaan kunnan lausunto. Yksityisessä päiväkotija ryhmäperhepäivähoidossa yrittäjän toimitilat tarkastetaan ja yksityisessä perhepäivähoidossa palvelusitoumuksesta päättävä viranhaltija tarkastaa hoitokodin ja hoitajan soveltuvuuden kotikäynnillä.

Laukaa tekee valvontayhteistyötä asiakkaiden sijoittajakuntien kanssa tarvittaessa, esim. kantelujen yhteydessä. Kun laukaalaisia on sijoitettu muissa kunnissa sijaitseviin luvanvaraisiin yksityisiin sosiaalihuollon yksiköihin, valvonta tapahtuu siten, että ennen sijoitusta varmistetaan yrittäjän asianmukainen toimintalupa, sijoituksen yhteydessä tehdään asiakkaalle hoito- ja palvelusuunnitelma ja se tarkistetaan pääsääntöisesti vuosittain kotikäynnin yhteydessä, tarvittaessa useamminkin.

5.10 Luhanka

Luhangasta tuli 3 (4) asiakasasiaa vuonna 2008 ja niissä oli kyse lastensuojelusta, lasten päivähoidosta ja kotipalvelusta. Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty vuonna 2008 eikä lääninhallituksella ollut kunnan sosiaalihuoltoa koskevia kanteluja käsiteltävänä. Lautakunta ei käsitellyt oikaisuvaatimuksia (4), mutta hallinto-oikeudesta palautui 4 hyväksyttyä valitusta.

Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää, lastensuojeluil-

moitusten määrän kehitystä, lastensuojelutarpeen selvittämisaikoja sekä sitä, miten kunta valvoo yksityisiä luvanvaraisia sosiaalipalveluja.

Luhangan antamista tiedoista käy ilmi, että kuntalaisilla on yhden kelpoisuusehtojen mukaisen sosiaalityöntekijän palvelut käytettävissään ja vuoden 2009 alussa tehdyn sopimuksen mukaan työparin saa tarvittaessa Joutsasta. Lastensuojeluilmoituksia tuli vuonna 2007 yksi ja 2008 kaksi. Lastensuojelutarpeen selvittäminen kesti keskimäärin 2 kk ja enimmillään 6 kk, mikä ylittää säädetyn 3 kuukauden määräajan.

Kunnan valvontavastuuseen vaikuttaa missä määrin kunnassa on yksityisiä luvanvaraisia sosiaalihuollon palveluja tuottavia yksiköitä ja käyttäkö kunta niitä ja muissa kunnissa sijaitsevia vastaavia yksiköitä. Luhangassa ei ole suunnitelmaa yksityisten luvanvaraisten sosiaalipalvelujen valvonalle, mutta valvontayhteistyötä tehdään asiakkaiden sijoittajakuntien kanssa. Niitä yksityisiä palveluyksiköitä, joihin kuntalaisia on sijoitettu, valvotaan käymällä kussakin kohteessa 1-2 kertaa vuodessa.

5.11 Muurame

Muuramesta tuli 13 (20) sosiaaliamiesasiaa vuonna 2008. Niistä 7 (9) koski toimeentulotukea ja 3 (5) neuvontaa. Lastensuojelusta, vammaispalvelusta ja lasten päivähoidosta tuli jokaisesta yksi yhteydenotto.

Kunnan sosiaalitoimessa ei tehty hallintolain mukaisia itseoikaispäätöksiä. Sosiaalihuollon asioista tehtiin 12 (9) oikaisuvaatimusta, joista 3 (5) koski toimeentulotukea ja 9 (4) vammaispalvelua. Luottamushenkilöt muuttivat tai palauttivat uudelleen käsiteltäväksi yhden päätöksen (0). Lautakunnan päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen 4 (0) kertaa, mutta sieltä ei palautunut hyväksytyjä valituksia (3). Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty. Lääninhallituksen mukaan yhteen hallintokanteluun annettiin päätös, jonka mukaan menettely ei antanut aiheutta enempään toimenpiteisiin.

Perinteisten muutoksenhakutietojen lisäksi kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lastensuojelutarpeen selvittämisaikoja sekä miten kunta valvoo yksityisiä luvanvaraisia sosiaalipalveluja.

Muuramen kunnassa on asiakaspalvelutehtävissä 6 kelpoisuusehdot täyttävää sosiaalityöntekijää. Lastensuojeluilmoituksia ei tilastoitu vuonna

2007, mutta vuonna 2008 niitä saatiin 178 kpl. Lastensuojelutarpeen selvittäminen kesti keskimäärin 3 kk ja enimmillään 7-8 kk. Muuramessa oli vuonna 2008 runsaasti tarvetta laajoihin lastensuojelutarvearvioihin ja vain noin kolmannes selvityksistä oli tehtävissä nopeasti, nopeimmillaan kahdessa viikossa. Kunnan vastauksesta päätellen iso osa lastensuojelutarpeen arvioinneista oli perustellusti pitkäkestoisia, mutta todennäköisesti osa selvityksistä kuitenkin ylitti määräajan. Lastensuojelulaki edellyttää, että lastensuojelutarve tulee arvioida ilman aiheetonta viivytystä, viimeistään kolmen kuukauden kuluttua lastensuojeluasian vireille tulosta (27 §).

Sosiaalihuollon palvelutarjonta muuttuu jatkuvasti monipuolisemmaksi. Kunnan valvontavastuuseen vaikuttaa missä määrin kunnassa on yksityisiä luvanvaraisia sosiaalihuollon palveluja tuottavia yksiköitä ja käyttäkö kunta niitä ja muissa kunnissa sijaitsevia vastaavia palveluja. Muuramessa on valmistumassa vanhustenhuollon yksityisten luvanvaraisten palvelujen valvontasuunnitelma, mutta muilla tehtävälueilla (mm. päivähoito, lastensuojelu, päihdehuolto, kehitysvammahuolto) sellaista ei ole. Kunta tekee valvontayhteistyötä asiakkaiden sijoittajakuntien kanssa tapauskohtaisesti tarvittaessa. Kun muuramelaiset käyttävät muissa kunnissa sijaitsevia yksityisiä sosiaalihuollon luvanvaraisia palveluja, lastensuojelussa ja vammaispalvelussa pidetään asiakas- tai palvelusuunnitelmapalavereja tarpeen mukaan, yleensä 1-2 kertaa vuodessa.

Kunnan vastauksista päätellen Muurame on samassa tilanteessa monen muun kunnan kanssa; sosiaalihuollon yksityisten luvanvaraisten palvelujen valvonta voisi olla suunnitelmallisempaa ja kattavampaa. Palvelujen piirissä olevat ihmiset ovat usein sellaisessa tilanteessa, että he eivät kykene itse huolehtimaan asioistaan eivätkä puolustamaan etujaan ja oikeuksiaan. Lastensuojelussa valvontaa on edellytetty jo pitkään, mutta tapauksia ja yhteistyötä tarvittaisiin edelleen monin paikoin huomattavasti nykyistä enemmän. Lasten päivähoito ja vanhustenhuollon palvelut saattavat olla tehokkaammin valvottuja ja toimintansa kannalta paremmin läpinäkyviä kuin vaikkapa esimerkiksi kehitysvamma-, vammais- ja päihdehuollon sekä mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut. Palvelujen arviointi, valvonta ja kehittäminen ovat tarpeen, olipa kyse kunnan itse järjestämisestä, muilta hankkimisesta tai täysin yksityisistä palveluista.

5.12 Petäjävesi

Petäjävedeltä otettiin vuonna 2008 sosiaaliasiamieheen yhteyttä 4 (4) kertaa. Vammaispalvelu oli aiheena 2 kertaa ja lapsen huolto- ja tapaamisasiasta tuli edellisvuoden tapaan yksi yhteydenotto. Yksi asiointi koski sosiaalihuollon yleistä neuvontaa.

Kunnassa ei tehty hallintolain mukaisia itseoikaisupäätöksiä, mutta lautakunta käsitteli 10 (5) sosiaalihuoltoa koskevaa oikaisuvaatimusta eikä edellisvuoden tapaan nähnyt aiheelliseksi muuttaa viranhaltijapäätöksiä. Oikaisuvaatimuksista 2 koski toimeentulotukea ja 4 vammaispalvelua. Lautakunnan päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen 2 kertaa (1) ja hallinto-oikeudesta palautui edellisvuoden tavoin yksi hyväksytty valitus. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta ei palautunut asioita eikä lääninhallitus ratkaissut vuonna 2008 Petäjävedeltä tulleita kanteluja. Asiakaslain mukaisia muistutuksia palvelusta tai kohtelusta ei myöskään tehty.

Perinteisten muutoksenhakutietojen lisäksi kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lastensuojelutarpeen selvittämisaikoja sekä sitä, miten kunta valvoo yksityisiä luvanvaraisia sosiaalipalveluja.

Kunnan sosiaalityöntekijätilanne on parantunut vuoden takaisesta, asiakaspalvelutyössä on 1½ kelpoisuusehdon täyttävää sosiaalityöntekijää ja sosiaaliohjaaja. Lastensuojeluilmoituksia alettiin kunnassa tilastoida vuonna 2008 ja niitä tuli tuolloin 25 kpl. Lastensuojelutarpeen selvittäminen kesti keskimäärin 2 kk ja enimmillään 12 kk. Lastensuojelulaki edellyttää, että lastensuojelutarve tulee arvioida ilman aiheetonta viivytystä, viimeistään kolmen kuukauden kuluttua lastensuojeluasian vireille tulosta (27 §).

Sosiaalihuollon palvelutarjonta muuttuu jatkuvasti monipuolisemmaksi. Kunnan valvontavastuuseen vaikuttaa missä määrin kunnassa on yksityisiä luvanvaraisia sosiaalihuollon palveluja tuottavia yksiköitä ja käyttäkö kunta niitä ja vastaavia muissa kunnissa sijaitsevia palveluja. Petäjävedellä ei ole virallista suunnitelmaa yksityisten luvanvaraisten sosiaalipalvelujen valvontaan. Asiakkaiden sijoittajakuntien kanssa tehdään tarvittaessa tapauskohtaisesti valvontayhteistyötä. Kun omia kuntalaisia on sijoitettu muissa kunnissa sijaitseviin palveluyksiköihin, yhteyttä pidetään keskimäärin kerran kuukaudessa. Yksityisten luvanvaraisten sosiaalihuollon palvelujen valvontaa olisi syytä kehittää suunnitelmallisemmaksi ja kaikki palvelualueet kattavaksi.

5.13 Pihtipudas

Pihtiputaalta otettiin vuonna 2008 sosiaaliasiamieheen yhteyttä 15 (20) kertaa. Erilaisia palveluneuvontatilanteita oli 5 (9), toimeentulotukiasioita 6 (7) ja edellisvuoden tavoin tuli yhdet yhteydenotot lastensuojelusta, vammaispalvelusta, vanhustenhuollosta ja kotipalvelusta. Osa asioista aiheutti lukuisia yhteydenottoja, mutta niissä oli koko ajan kyse samasta asiasta ja saman prosessin eri vaiheista.

Kunnan sosiaalitoimi ei tehnyt hallintolain mukaisia itseoikaisupäätöksiä ja lautakunnan käsittelyyn meni 11 (17) oikaisuvaatimusta, joista 6 (4) koski toimeentulotukea ja 4 (4) vammaispalvelua. Lautakunta muutti tai palautti 2 (4) päätöstä. Hallinto-oikeuteen valitettiin kerran (3) ja hyväksytyjä valituksia palautui yksi (2). Asiakaslain mukaisia muistutuksia palvelusta tai kohtelusta ei tehty eikä läänistä myöskään palautunut kanteluratkaisuja.

Muutoksenhakutietojen lisäksi kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lastensuojelutarpeen selvittämisaikoja sekä sitä, miten kunta valvoo yksityisiä luvanvaraisia sosiaalipalveluja.

Sosiaalityöntekijätilanne on Pihtiputaalla kohentunut vuoden aikana, kunnassa on asiakastyössä kolme kelpoisuusehtojen mukaista sosiaalityöntekijää. Lastensuojeluilmoituksia alettiin tilastoida erikseen vuonna 2008 ja tuolloin niitä tuli selvitettäväksi 83 kpl. Lastensuojelutarpeen selvittäminen kesti keskimäärin 3 kk ja enimmillään 6 kk. Lastensuojelulaki edellyttää, että lastensuojelutarve tulee arvioida ilman aiheetonta viivytystä, viimeistään kolmen kuukauden kuluttua lastensuojeluasian vireille tulosta (27 §).

Sosiaalihuollon palvelutarjonta muuttuu jatkuvasti monipuolisemmaksi. Lupa- ja valvontamenettelyistä on säädökset, mutta valvonnan sattumanvaraisuus ja valvontaresurssien niukkuus vaikuttaa olevan yleistä. Sosiaalihuollon yksityisten luvanvaraisten palvelujen käyttäjät ovat usein sellaisia henkilöitä, jotka eivät ikänsä, kehitystasonsa, vammojensa tai sairauksiensa vuoksi kykene huolehtimaan asioistaan. Kunnan valvontavastuuseen vaikuttaa missä määrin kunnassa on yksityisiä luvanvaraisia sosiaalihuollon palveluja tuottavia yksiköitä ja käyttääkö kunta niitä ja vastaavia muissa kunnissa sijaitsevia palveluja.

Pihtiputaalla ei ole suunnitelmallista yksityisten luvanvaraisten sosiaalihuollon palvelujen valvontaa eikä asiakkaiden sijoittajakuntien kanssa tehdä yhteistyötä. Kun kuntalaisia sijoitetaan muissa kunnissa sijaitseviin yksityisiin sosiaalihuollon palveluihin, paikat valitaan esim. yhdessä sijaishuoltoyksikön kanssa ja valvonta tapahtuu olemalla yhteydessä sijoituspaikkoihin sekä tutustumalla mahdollisiin lääninhallituksen tarkastusraportteihin. Yksityisten luvanvaraisten sosiaalihuollon palvelujen valvonta olisi syytä saattaa suunnitelmallisemmaksi ja kaikki palvelualueet kattavaksi.

5.14 Toivakka

Toivakasta tuli vuonna 2008 sosiaaliasiamiehelle edellisvuoden tavoin 4 eri asiaa. Yhteydenotoista puolet oli erilaista palveluneuvontaa ja lastensuojelusta sekä kehitysvammahuollosta tuli kummastakin yksi asia. Kunnassa ei tilastoitu hallintolain mukaisia itseoikaisupäätöksiä, mutta niitä arvioitiin olevan muutamia. Lautakunta käsitteli 3 oikaisuvaatimusta, joista 2 koski toimeentulotukea, puuttumatta päätöksiin. Hallinto-oikeuteen ei lähtenyt valituksia eikä oikeudesta palautunut valitusratkaisuja. Kunnassa ei ollut myöskään kantelu- ja muistutusasioita.

Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lastensuojelutarpeen selvittämisaikoja sekä sitä, miten kunta valvoo yksityisiä luvanvaraisia sosiaalipalveluja.

Toivakassa vuosi 2008 oli muutosten aikaa, pitkäaikainen sosiaalijohtaja jäi eläkkeelle ja uusi aloitti työnsä syksyllä. Myös kunnan ainoa sosiaalityöntekijä vaihtui hänen siirryttyä toisen kunnan palvelukseen. Vuoden 2009 alkupuolella kunnassa on sosiaalityöntekijän virassa työntekijä, jolta puuttuu sosiaalityöntekijän kelpoisuus, mutta tilanne korjaantuu huhtikuussa. Sosiaalitoimi otti vuonna 2007 vastaan 5 lastensuojeluilmoitusta ja vuonna 2008 niitä tuli 15. Lastensuojelutarpeen arviointi kesti keskimäärin 3 kk ja enimmillään noin 5 kk. Lastensuojelulaki edellyttää, että lastensuojelutarve tulee arvioida ilman aiheetonta viivytystä, viimeistään kolmen kuukauden kuluttua lastensuojeluasian vireille tulosta (27 §).

Sosiaalihuollon palvelutarjonta muuttuu jatkuvasti monipuolisemmaksi. Lupa- ja valvontamenettelyistä on säädökset, mutta valvonnan sattumanvaraisuus ja valvontaresurssien niukkuus vaikuttaa olevan yleistä. Sosiaalihuollon yksityisten luvanvaraisten palvelujen käyttäjät ovat usein sellaisia henkilöitä, jotka eivät ikänsä, kehitystasonsa, vammojensa tai sairauksiensa vuoksi kykene huolehtimaan asioistaan. Kunnan valvontavastuu-

seen vaikuttaa missä määrin kunnassa on yksityisiä luvanvaraisia sosiaali-
huollon palveluja tuottavia yksiköitä ja käyttäkö kunta niitä ja vastaavia
muissa kunnissa sijaitsevia palveluja.

Toivakan sosiaaliviranomainen on käynyt vuonna 2008 tutustumassa
kunnassa sijaitseviin yksityisiin luvanvaraisiin sosiaalihuollon palveluihin
ja niiden valvontasuunnitelma on valmisteilla. Asiakkaiden sijoittajakunti-
en kanssa tehdään valvontayhteistyötä. Kun toivakkalaiset henkilöt käyt-
tävät muissa kunnissa sijaitsevia yksityisiä luvanvaraisia sosiaalipalveluja,
sijaintikunnan sosiaaliviranomaisiin ollaan tarvittaessa yhteydessä yleensä
ennen sijoitusta, yksikössä käydään vuosittain, yhteyttä pidetään tarpeen
mukaan ja kaikkiin yhteydenottoihin reagoidaan.

Sosiaalihuollon asiakkaiden asema Toivakassa paranee, kun kuntaan saa-
daan sosiaalityöntekijän virkaan kelpoisuusehtojen mukainen vakituinen
työntekijä. Jo toteutuneiden ja tulossa olevien kunnan lakisääteisten sosi-
aalityön velvoitteiden lisääntymisen vuoksi kunnassa olisi töitä kahdelle-
kin sosiaalityöntekijälle. Kunnan kotisivuja voisi hyödyntää paremmin ja
vastata kuntalaisten palvelutietotarpeisiin tehokkaammin kuvaamalla so-
siaalihuollon palvelut ja yhteystiedot kattavasti (mm. kuntouttava työtoi-
minta, lastensuojelu, päihdehuollon ja sosiaaliasiamiehen palvelut). Yksi-
tyisten luvanvaraisten sosiaalihuollon palvelujen valvontasuunnitelma on
valmisteilla ja toteutuessaan kaikilla sosiaalihuollon palvelualueilla se tulee
osaltaan varmistamaan palvelujen laatua.

5.15 Uurainen

Uuraisilta otettiin vuonna 2008 sosiaaliasiamieheen yhteyttä ainoastaan 2
(2) kertaa. Aiheina olivat edellisvuoden tapaan toimeentulotuki ja neu-
vonta. Lääninhallituksella ei ollut ratkaistavana kunnasta tulleita kantelu-
ja. Asiakkaat eivät tehneet asiakaslain mukaisia muistutuksia palvelusta ja
kohtelusta eivätkä he nähneet tarvetta hakea oikaisua viranomaisten te-
kemiin päätöksiin. Kuntakyselyllä pyrittiin selvittämään kelpoisuusehto-
jen mukaisten asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityönteki-
jöiden määrää, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lastensuojelu-
tarpeen selvittämisaikoja sekä sitä, miten kunta valvoo yksityisiä luvanva-
raisia sosiaalipalveluja.

Sosiaalityö oli helmikuussa 2009 samassa tilanteessa kuin vuotta aiem-
min; sosiaalityöntekijän kelpoisuuden osaava sosiaalijohtaja tekee noin
puolet työajasta asiakastyötä ja sosiaalityöntekijän virkaa hoitaa määräai-
kaisjärjestelyin opintojensa loppuvaiheessa oleva työntekijä. Lastensuoje-
luilmoituksia ei tilastoitu vuonna 2007 eikä niitä tullut vuonna 2008, joten
ei myöskään selvitetty lastensuojelutarpeita.

Sosiaalihuollon palvelutarjonta muuttuu jatkuvasti monipuolisemmaksi. Lupa- ja valvontamenettelyistä on säädökset, mutta valvonnan sattumanvaraisuus ja valvontaresurssien niukkuus vaikuttaa olevan yleistä. Kunnan valvontavastuuseen vaikuttaa missä määrin kunnassa on yksityisiä luvanvaraisia sosiaalihuollon palveluja tuottavia yksiköitä ja käyttääkö kunta niitä ja vastaavia muissa kunnissa sijaitsevia palveluja. Uuraisilla ei ole suunnitelmallista luvanvaraisten yksityisten sosiaalihuollon palvelujen valvontaa ja valvontayhteistyö asiakkaiden sijoittajakuntien kanssa on satunnaista. Kun oman kunnan asiakkaita sijoitetaan muissa kunnissa sijaitseviin yksityisiin sosiaalihuollon palveluihin, valvontaa toteutetaan ajoittaisilla käynneillä ja puhelimitse tapahtuvalla yhteydenpidolla. Sosiaalihuollon yksityisten luvanvaraisten palvelujen käyttäjät ovat usein sellaisia henkilöitä, jotka eivät ikänsä, kehitystasonsa, vammojensa tai sairauksiensa vuoksi kykene huolehtimaan asioistaan. Yksityisten luvanvaraisten sosiaalihuollon palvelujen valvonta olisi syytä saattaa suunnitelmallisemmaksi ja kaikki palvelualueet kattavaksi.

5.16 Viitasaari

Viitasaarelta tuli vuonna 2008 sosiaaliasiamiehelle edellisvuoden tavoin 18 asiaa. Eniten kysyttiin neuvoja 7 (6), lapsen huolto- ja tapaamisasiaa sekä vanhustenhuoltoa käsitteli 3 ja lastensuojelua 2 yhteydenottoa. Kerran oli kyse toimeentulotuesta, elatusturvasta ja kohtelusta. Viitasaarella viranhaltijat eivät tehneet päätöksiin hallintolain mukaisia itseoikaisuja, mutta lautakunnan käsittelyyn vietiin 13 (24) oikaisuvaatimusta, joista 4 (6) koski toimeentulotukea ja 5 (9) vammaispalvelua. Lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi yhden (2) päätöksen, hallinto-oikeuteen valitettiin 4 (8) kertaa ja hallinto-oikeudesta palasi 2 (2) hyväksyttyä valitusta. Lääninhallitus ratkaisi yhden vanhustenhuoltoa koskevan kantelun, joka ei antanut aiheutta toimenpiteisiin. Viitasaarella tehtiin yksi asiakaslain mukainen palvelua ja kohtelua koskeva muistutus.

Kuntakyselyllä selvitettiin kelpoisuusehtojen mukaisten asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden määrää, lastensuojeluilmoitusten määrän kehitystä, lastensuojelutarpeen selvittämisaikoja sekä miten kunta valvoo yksityisiä luvanvaraisia sosiaalipalveluja.

Viitasaarella työskentelee asiakaspalvelutehtävissä kaksi kelpoisuusehtojen mukaista ja yksi kelpoisuusehtoja täyttämätön sosiaalityöntekijä. Lastensuojeluilmoitusten määrää ei tilastoitu vielä vuonna 2007, mutta vuonna 2008 niitä tuli 73 kpl. Lastensuojelutarpeen selvittäminen kesti keskimäärin 2,5 kk ja enimmillään 6 kk. Lastensuojelulaki edellyttää, että

lastensuojelutarve tulee arvioida ilman aiheetonta viivytystä, viimeistään kolmen kuukauden kuluttua lastensuojeluasian vireille tulosta (27 §).

Sosiaalihuollon palvelutarjonta monipuolistuu ja säädellyistä lupa- ja valvontamenettelyistä huolimatta palveluiden valvonta vaikuttaa usein olevan varsin sattumanvaraista ja valvontaresurssit niukat. Sosiaalihuollon yksityisten luvanvaraisten palvelujen käyttäjät ovat usein sellaisia henkilöitä, jotka eivät ikänsä, kehitystasonsa, vammojensa tai sairauksiensa vuoksi kykene huolehtimaan asioistaan. Kunnan valvontavastuuseen vaikuttaa missä määrin kunnassa on yksityisiä luvanvaraisia sosiaalihuollon palveluja tuottavia yksiköitä ja käyttääkö kunta niitä ja vastaavia muissa kunnissa sijaitsevia palveluja.

Viitasaarella ei ole suunnitelmallista yksityisten luvanvaraisten sosiaalihuollon palvelujen valvontaa eikä asiakkaiden sijoittajakuntien kanssa tehdä yhteistyötä. Kun kuntalaisia sijoitetaan muissa kunnissa sijaitseviin yksityisiin sosiaalihuollon palveluihin, paikat valitaan esim. yhdessä sijaishuoltoyksikön kanssa ja valvonta tapahtuu olemalla yhteydessä sijoituspaikkoihin sekä tutustumalla mahdollisiin lääninhallituksen tarkastusraportteihin.

Lastensuojelussa valvontaa on edellytetty jo pitkään, mutta tapaamisia ja yhteistyötä tarvittaisiin edelleen monin paikoin huomattavasti nykyistä enemmän. Lasten päivähoito ja vanhustenhuollon palvelut saattavat olla tehokkaammin valvottuja ja toimintansa kannalta paremmin läpinäkyviä kuin vaikkapa esimerkiksi kehitysvamma-, vammais- ja päihdehuollon sekä mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut. Yksityisten luvanvaraisten sosiaalihuollon palvelujen valvonta olisi syytä saattaa suunnitelmallisemmaksi ja kaikki palvelualueet kattavaksi.

6 MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU

6.1 Oikaisuvaatimukset

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

Taulukko 5. Lautakuntien käsittelemien oikaisuvaatimusten määrä v. 2008

| Kunta | Itse-oikaisu-ja | Oikaisu-vaati-muksia yhteensä | Aihe toimeen-tulotuki | Aihe vammais-palvelu | Ltk muutti tai pa-lautti | |
|---------------------|-----------------|-------------------------------|-----------------------|----------------------|--------------------------|-------------------|
| | | | | | kpl | % |
| Hankasalmi | 0 (0) | 9 (7) | 2 (2) | 6 (3) | 1 (0) | 11 (0) |
| Joutsa | 8 (3) | 4 (2) | 4 (0) | 1 (2) | 1 | 25 (50) |
| Jyväskylä | - (19) | 251 (322) | 181 (228) | 66 (79) | 22 (22) | 8,8 (7) |
| Jyväskylän mlk | 10 (10) | 39 (46) | 25 (15) | 6 (5) | 5 (5) | 12,8 (16) |
| Jämsänkoski | 10 (0) | 4 (5) | 0 (2) | 0 (1) | 1 (3) | 25 (60) |
| Kinnula | - (0) | - (8) | - (0) | - (2) | - (2) | - (25) |
| Korpilahti | 4 (0) | 6 (2) | 3 (1) | 0 (1) | 2 (0) | 33 (0) |
| Kuhmoinen | | - (0) | - (0) | - (0) | - | - (0) |
| Laukaa | 3 (13) | 16 (20) | 7 (7) | 8 (9) | 4 (0) | 25 (0) |
| Luhanka | 0 (0) | 0 (4) | 0 (0) | 4 (4) | 0 | 0 (0) |
| Muurame | 0 (0) | 12 (9) | 3 (5) | 9 (4) | 1 (0) | 8,3 (0) |
| Petäjavesi | 0 (0) | 10 (5) | 2 (1) | 4 (1) | 0 | 0 (0) |
| Pihtipudas | 0 (0) | 11 (17) | 6 (4) | 4 (4) | 2 (4) | 18 (24) |
| Toivakka | - (0) | 3 (3) | 2 (0) | 0 (1) | 0 (0) | 0 (0) |
| Uurainen | 0 (2) | 0 (3) | 0 (3) | 0 (0) | 0 (1) | 0 (33) |
| Viitasaari | 0 (0) | 13 (24) | 4 (6) | 5 (9) | 1 (2) | 7,7 (8) |
| Yhteensä kpl | 35 (47) | 378 (477) | 239 (274) | 113 (125) | 40(40) | |
| % n. | | | 63 (57) | 30 (26) | | 10,6 (8,4) |

Aivan kaikki kunnat eivät vastanneet kyselyyn, mutta useimmista ja suurimmista kunnista muutoksenhakuluvut ovat tiedossa. Koska ero vuoteen 2007 on varsin suuri (-99), voi päätellä, että viranomaisten päätöksistä tehtiin oikaisuvaatimuksia edellisvuotta vähemmän. Yksi oikaisuvaatimusten vähenemisen syy on se, että uudistettu lastensuojelulaki siirsi tahdosta riippumattomien lastensuojeluasioiden käsittelyn suoraan hallinto-oikeuteen.

Vuonna 2007 noin puolet lautakunnista muutti viranomaisen tekemää päätöstä tai palautti asioita uudelleen käsiteltäväksi. Kunnallisvaalivuoden vaikutusta tai ei, mutta vuonna 2008 useimmissa kunnissa lautakunta puuttui viranomaisten päätöksiin. Vaikka hyväksytyjen oikaisujen määrä pysyi samana, suhteellisesti paikallinen muutoksenhaku oli hieman aiempaa tuloksellisempaa. Muutosvaatimuksista hyväksyttiin lautakunnissa keskimäärin 10,6 % (8,4 % v. 2007).

Sosiaaliasioiden muutoksenhakuja käsittelevien luottamushenkilöiden olisi hyvä tuntea alaa ja sen lainsäädäntöä, jotta muutoksenhaku tuottaisi tulosta jo paikallistasolla silloin, kun se on perusteltua. Valituksen käsittely seuraavassa asteessa kestää noin vuoden eivätkä siihen prosessiin jaksa lähteä kuin valveutuneimmat ja periaatteellisimmat kansalaiset. Koska valitustie on pitkä, tilanne on usein jo ohitse päätöksen saapuessa. Sosiaalihuollon viranomaisten päätöksiin puuttuminen ei ole itseisarvo, mutta lautakunta voi tehdä perusteltuja yksilöllisiä ratkaisuja ja jonkin verran tarkistusta tarvitaan lakien soveltamislinjaukseen ja toiminnan laillisuuden varmistamiseen.

Hyvin toimiva palvelujärjestelmä omaa riittävät resurssit, kouluttautuu ja kykenee tarvittaessa itseoikaisumenettelyyn. Asiantunteva luottamushenkilöstö auttaa osaltaan kalibroimaan palvelujärjestelmää. Kun palveluketjut ovat kunnossa, kansalaiset saavat tarvitsemansa palvelut vähimmällä mahdollisella muutoksenhaulla ja valittamisella. Kuntiin palautuviin hallinto-oikeuden ja korkeimman hallinto-oikeuden päätöksiin ja niiden perusteluihin kannattaa tutustua huolella. www.finlex.fi on oiva tie lainsäädännön ja oikeuskäytännön lähteille. Hallituksen esityksistä selviävät lain esityöt ja ne avaavat pykälien taustoja ja tavoitteita. Yksi hyvä tietolähde ja toiminnan arvioinnin apuväline on eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuaineisto (www.oikeusasiamies.fi)

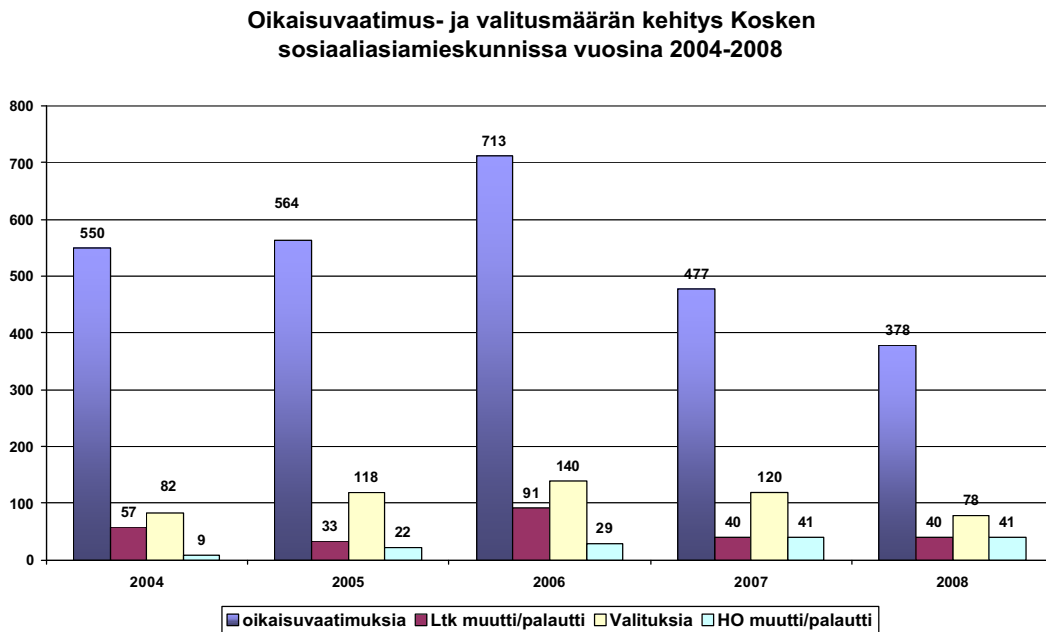
6.2 Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut

Seuraavaan taulukkoon on koottu kunnista saadut tiedot vuoden 2008 muistutuksista, hallintokanteluista, lautakunnan käsittelemistä oikaisuvaatimuksista sekä hallinto-oikeuden ja korkeimman hallinto-oikeuden valituspäätöksistä. Asioiden käsittely oikeudessa kestää kuulemismenettelystä ja asioiden määrästä johtuen jopa toista vuotta. Vuositason seuranta antaa suuntaa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeudellisesta asemasta ja siitä, minkä verran ja millaisella menestyksellä oikeusturvakeinoja käytetään.

Taulukko 6. Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut kunnittain v. 2008

| Sosiaalihuollon muistutukset, kantelut, muutoksenhaut ja valitukset kunnittain vuonna 2008 (vuosi 2007) | | | | | | | |
|--|--------------|-------------------------|--------------------|---------------------|------------|---------------------------------|--------------------------------|
| Kunta | Muistutuksia | Läänin kanteluratkaisut | Oikaisuvaatimuksia | Ltk muutti/palautti | Valituksia | Hallinto-oikeus muutti/palautti | KHO päätöksiä/asiakkaan eduksi |
| Hankasalmi | 0 (0) | 2 | 9 (7) | 1 (0) | 2 (4) | 1 (1) | 0 |
| Joutsa | 0 (0) | 0 | 4 (2) | 1 (1) | 0 (1) | 1 (0) | 0 |
| Jyväskylä | 8 (3) | 9 | 251 (322) | 22 (22) | 40 (78) | 25 (28) | 8/1 |
| Jyväskylän maalaiskunta | 2 (1) | 5 | 39 (46) | 5 (5) | 13 (12) | 5 (3) | 3/0 |
| Jämsänkoski | - (0) | 0 | 4 (5) | 1 (3) | 0 (0) | 0 (0) | 0 |
| Kinnula | - (0) | 2 | - (8) | - (2) | - (0) | - (0) | - |
| Korpilahti | 0 (0) | 0 | 6 (2) | 2 (0) | 1(1) | 0 (0) | 0 |
| Kuhmoinen | - | 0 | - | - | - | - | - |
| Laukaa | 2 (0) | 2 | 16 (20) | 4 (0) | 7 (6) | 1 (0) | 3/0 |
| Luhanka | 0 (0) | 0 | 0 (4) | 0 (0) | 4 (5) | 4 (0) | 0 |
| Muurame | 0 (0) | 1 | 12 (9) | 1 (0) | 4 (0) | 0 (3) | 0 |
| Petäjävesi | 0 (0) | 0 | 10 (5) | 0 (0) | 2 (1) | 1 (1) | 0 |
| Pihtipudas | 0 (0) | 0 | 11 (17) | 2 (4) | 1 (3) | 1 (2) | 0 |
| Toivakka | 0 (0) | 0 | 3 (3) | 0 (0) | 0 (1) | 0 (0) | 0 |
| Uurainen | 0 (0) | 0 | 0 (3) | 0 (1) | 0 (0) | 0 (1) | 0 |
| Viitasaari | 1 (0) | 1 | 13 (24) | 1 (2) | 4 (8) | 2 (2) | 1/1 |
| Yht. | 13 (4) | 22 | 378 (477) | 40 (40) | 78 (120) | 41 (41) | 15/2 (18/3) |

Kuvio 6. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Kosken asiamieskunnissa vuosina 2004 – 2008



Kuntakyselyyn vastasi 14/16 kuntaa. Muistutuksia tehtiin 13 (4), mutta kirjallinen palvelu- ja kohtelupalaute on edelleen harvinaista. Vuonna 2008 ratkaistujen sosiaalihuoltoa koskevien kantelujen määrä on saatu Länsi-Suomen lääninhallituksesta. Lääninhallitus ratkaisi 22 Kosken asiamieskunnista tullutta hallintokantelua, niitä kohdistettiin noin puoleen kunnista. Lapsen huolto- ja tapaamisasiakanteluja ratkaistiin 6, vanhustenhuoltoa koskevia 5, toimeentulotuesta 3 ja lastensuojelusta samoin 3. Päätöksenä oli huomion kiinnittäminen 10 kertaa, 8 kantelua ei antanut aihetta enempiin toimenpiteisiin ja loput 4 asiaa edellyttivät ohjausta ja suosituksia. Huomion kiinnittäminen jakaantui eri palveluihin, 3 kertaa se kohdistui toimeentulotukimenettelyyn ja kahdesti sekä kehitysvammahuoltoon että vanhustenhuoltoon.

7 POHDINTAA ASIAKKAAN ASEMASTA

Toimeentulotuki, neuvonta, lastensuojelu ja vammaispalvelu työllistivät Kosken sosiaaliasiamiehiä vuonna 2008 edelleen eniten, vaikka asioiden yhteismäärä, 428 eri asiaa, olikin edellisvuotta pienempi (465). Lastensuojeluilmoitusten vuosittainen määrä kasvoi useimmissa kunnissa, monissa huomattavasti. Lastensuojelutarpeen selvitys kesti paikoin yli lakisääteisen 3 kk:n määräajan. Yksityisten luvanvaraisten sosiaalihuollon palvelujen valvonta ei ole kunnissa kovin suunnitelmallista eikä se varsinkaan näytä kattavan kaikkia sosiaalihuollon palvelualueita. Kunnissa tulisi olla valmius tuottaa tarpeellisia palveluja myös kunnan omana toimintana.

Kunnissa on edelleen pula kelpoisuusehtojen mukaisista sosiaalityöntekijöistä, heitä on työmäärään ja lakisääteiseen työnjakoon nähden liian vähän, ainakin 12 tekee töitä määräaikaisena ilman säädettyä kelpoisuutta ja työntekijöiden vaihtuvuus on suurta. Muodollisen kelpoisuuden omaavien sosiaalityöntekijöiden riittämätön määrä hankaloittaa lastensuojelulain velvoitteista suoriutumista. Vuodesta toiseen jatkuva työntekijäpula kuormittaa työntekijöitä, heikentää työn laatua ja huonontaa asiakkaan asemaa. Jos kunnan on valjastettava lähes kaikki sosiaalityö lastensuojeluun, mikä on muiden sosiaalityön asiakkaiden asema?

Kun kunnalle tulee lisää velvoitteita eivätkä niiden tuottamiseen käytettävissä olevat varat lisäänty samassa suhteessa, palveluja on pakko yrittää järjestää toisin, on haettava edullisempia tapoja niiden tuottamiseen, mietittävä tärkeysjärjestyksiä ja säästötapoja. Sosiaalihuoltolain 1 §:n mukaan sosiaalipalvelujen tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Perusoikeusuudistuksessa sosiaaliset perusoikeudet, kuten oikeus riittäviin sosiaali- ja terveystalouteihin, sisällytettiin perustuslakiin.

Kunta voi järjestää tehtävät hoitamalla ne itse, hankkimalla palveluja valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muilta julkiselta taikka yksityiseltä palvelujen tuottajalta. Lääninhallituksen lokakuussa 2008 kokoamien seurantatietojen mukaan maakunnan yksityisissä luvanvaraisissa sosiaalipalveluissa oli yhteensä 1805 hoitopaikkaa. Luvan tarvitsevat yritykset, jotka tarjoavat ympärivuorokautista asumis-, kuntoutus- tai hoivapalvelua. Lisäksi on iso joukko ilmoituksenvaraisia yksiköitä, jotka tarjoavat

sosiaalihuollon palveluja päiväaikaan; yksityistä päivähoitoa, kuntoutus-, tuki- tai hoivapalvelua tai kotihoitopalvelua.

Sosiaalihuollon palvelujen laatu on syytä varmistaa monestakin syystä. Eriyisen tärkeä arviointiperuste on asiakasnäkökulma; palveluja järjestetään usein sellaisessa asemassa oleville henkilöille, jotka eivät pysty itse hankkimaan palveluja eivätkä kykene puolustamaan oikeuksiaan. Palvelujen ja kuntalaisten kahtiajaon riski on otettava huomioon ja pyrittävä estämään ennakolta. Palveluiden riittävyyden, sopivuuden ja kustannusten lisäksi on hyvä seurata hinta-laatusuhteen kehitystä, olipa kyse itse järjestetyistä tai muilta hankituista palveluista. Kilpailutukseen ja palveluhankintaan on löydettävä oikeudenmukaiset perusteet, jotta osataan ostaa ja markkinat voivat kehittyä kestäväan suuntaan. Kunnat eivät voi palveluja ulkoistamalla väistää järjestämisvastuuta eivätkä ohittaa riittämättömien resurssien perusongelmia.

Sosiaalihuollon palvelutarjonta monipuolistuu ja kun palvelut ovat riittäviä ja laadukkaita, vaihtoehtojen lisääntymistä voi pitää hyvänä suuntauksena. Jos kuntalaiset käyttävät yksityisten järjestämiä palveluja, kunnan järjestämisvastuun voi ajatella vähenevän lähes vastaavasti. Kunnalle jää kuitenkin valvontavelvoite ja sen on seurattava palvelutarpeen kehitystä ja palveluiden riittävyyttä. Kunnalla on yksityisten sosiaalipalvelujen valvontalain² mukaan velvollisuus valvoa alueellaan palveluja antavia palveluntuottajia siitä riippumatta, ostaako kunta palveluja vai ei. Kunnan valvontavastuun laajuuteen vaikuttaa mm. se onko kunnassa yksityisiä luvanvaraisia sosiaalihuollon palveluyksiköitä ja onko kunta sijoittanut asukkaitaan niihin tai muissa kunnissa sijaitseviin vastaaviin yksiköihin.

Lupa- ja valvontasäädöksistä huolimatta palveluiden valvonta vaikuttaa olevan varsin sattumanvaraista ja valvontaresurssit niukat. Kuntien vastaukset vahvistivat oletusta siitä, että vaikka lastensuojelussa on pitkä säädöspohjainen suunnittelun ja seurannan perinne, varsinaisesta valvontaohjelmasta ei sielläkään voi puhua. Muiden palvelujen valvontaa muutammat kunnat vasta suunnittelevat ja kestää aikansa ennen kuin se kattaa kaikki sosiaalihuollon palvelualueet. Lasten päivähoito lienee sisällöltään läpinäkyvintä sosiaalihuollon palvelua, vaikka varsinaista valvontaohjelmaa ei olisikaan.

² Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (603/1996) 8 §.

Vuoden 2006 työmarkkinatukiudistuksen myötä kunnan vastuulla olevan aikuissosiaalityön aktivointivelvoitteet ja viimesijaisen toimeentulotuen menot lisääntyivät. Kunnan osallisuus asukkaidensa pitkäaikaistyöttömyyden ennaltaehkäisyssä ja seurausten hoidossa tulee entisestään lisääntymään kun velvoittavuusikäraja (25 v.) poistuu KASTE-ohjelman mukaisesti. Työ- ja elinkeinoministeriön tutkimuksen³ mukaan työmarkkinatukiudistus sai kunnat aktivoitumaan ja lisäämään tukityöllistämistään. Työmarkkinatuen poistamisen uhka ei kuitenkaan näytä saavan pitkäaikaistyöttömiä avoimille työmarkkinoille. Tutkimukseen haastatellut viranomaiset korostivat kuntien keskeistä roolia työttömyyden hoidossa. Työllistymiseen tarvitaan enemmän porkkanaa kepin sijaan. Vaikeasti työllistyvät työnhakijat tarvitsevat usein monenlaisia tukitoimia ja työllistämispolut ovat pitkiä. Tutkimus osoittaa, että vaikeasti työllistyville suunnattuja toimenpiteitä tulee edelleen kehittää ja paikallisen tason innovaatioita työttömyyden hoidossa tulisi tukea aiempaa enemmän. Miten kunnat pystyvät vastaamaan näihinkin asiakastyön tarpeisiin liian vähillä työntekijäresursseilla? Olisiko järkevämpää palkata henkilöstöä asiakastyöhön sen sijaan, että maksetaan enemmän toimeentulotukea ja valtiolle sakkomaksuja? Liian iso osa palvelusta tapahtuu puhelimen, kirjallisen menettelyn ja sähköpostin välityksellä, ja silloinkin monilla tuloksettomilla yhteydenottoyrityksillä ja pitkillä odotusajoilla. Mitä on sosiaalipalvelu ilman sosiaalista vuorovaikutusta? Missä on silloin inhimillisyys, lohtu ja toivo?

³ Työmarkkinatuen ja aktivoinnin vaikutukset. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Työ ja yrittäjyys 7/2009

8 TOIMENPIDESUOSITUKSIA

1. Asiakkaille turvataan mahdollisuus henkilökohtaiseen asiointiin sosiaalityöntekijän tai palveluohjaajan kanssa seitsemän arkipäivän kuluessa.
2. Kuntalaisille turvataan lakisääteiset sosiaalityön palvelut. Huolehditaan sosiaalityön saatavuudesta ja laadusta siten, että virkoja on riittävästi ja niissä kelpoisuusehtojen mukaiset sosiaalityöntekijät.
3. Lastensuojelutarve arvioidaan määräajassa, ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 3 kk kuluessa.
4. Turvataan sosiaalihuoltolain mukainen kotipalvelu lapsiperheille, vammaisille henkilöille ja vanhuksille. Hakemuksiin tehdään kirjalliset päätökset oikaisuvaatimusohjeineen.
5. Kunnat valmistelevat yksityisiä sosiaalipalveluja koskevat valvontasuunnitelmat ja noudattavat niitä.
6. Kuntaliitoksissa ja yhteistoiminta-alueilla isomman kunnan tai palvelualueen mahdollisuudet hyödynnetään inhimillisesti ja ensisijaisesti asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, kohtuuttomia muutoksia palveluisissa välttäen.
7. Kunnissa varaudutaan vastaamaan taloudellisen laskusuhdanteen kasvattamaan palvelutarpeeseen.

Lähteet ja viitteet

Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (9.8.1996/603)

Sosiaali- ja terveystalveluiden 2008 toimintakertomus – Jyväskylä kaupunki

Työmarkkinatuen ja aktivoinnin vaikutukset. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu
Työ ja yrittäjyys 7/2009

www.finlex.fi Lait

www.oikeusasiamies.fi

LIITE 1

KYSELY SOSIAALIASIAMIEHEN VUODEN 2008 SELVITYSTÄ VARTEN

KUNTA:

Tietojen antajan nimi, puhelin, sähköposti:

Sosiaalityöntekijöiden kelpoisuus helmikuussa 2009

1. Kuinka monta kelpoisuusehdon täyttävää sosiaalityöntekijää kunnassanne työskentelee asiakaspalvelutehtävissä? sosiaalityöntekijää työntekijältä
2. Kuinka monelta sosiaalityöntekijältä puuttuu sosiaalityön kelpoisuus? työntekijältä

Lastensuojelu

3. Lastensuojeluilmoituksia tuli vuonna 2007 kpl ja vuonna 2008 kpl
4. Minkä verran lastensuojelutarpeen selvittäminen kesti? Keskimäärin kk ja enimmillään kk.

Yksityisten luvanvaraisten sosiaalipalvelujen valvonta

5. Onko kunnassanne suunnitelma/ohjelma kunnassanne sijaitsevien yksityisesti tuotettujen luvanvaraisten sosiaalihuollon palvelujen valvonnalle?
6. Teettekö valvontayhteistyötä asiakkaiden sijoittajakuntien kanssa?
7. Millä tavalla ja miten usein valvotte niitä kuntanne ulkopuolella sijaitsevia yksityisiä sosiaalihuollon luvanvaraisia yksiköitä, joihin olette sijoittanut kuntalaisianne?

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset

8. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2008 kpl

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

Oikaisuvaatimusmenettely v. 2008

9. Kuinka monta itseoikaisuapäätöstä (HallintoL § 50) sosiaalihuollossa tehtiin vuonna 2008? kpl
10. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää oikaisuvaatimusta lautakunta käsitteli vuonna 2008? kpl
11. Kuinka moni oikaisuvaatimuksista koski toimeentulotukea? kpl
12. Kuinka moni oikaisuvaatimuksista koski vammaispalvelua (VpL)? kpl
13. Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta muutti/palautti uudelleen käsittelyyn? kpl
14. Kuinka monesta lautakunnan päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen v. 2008? kpl
15. Kuinka monta lautakunnan päätöstä hallinto-oikeus muutti/palautti uudelleen käsittelyyn v. 2008? kpl
16. Kuinka monta kuntanne sosiaalihuollon asiakkaan tekemää valitusta korkein hallinto-oikeus ratkaisi v. 2008? kpl, joista asiakkaan eduksi kpl

Pyydän palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse allekirjoittaneelle 6.2. 2009 mennessä. Vastauksista lämpimästi Kosken sosiaaliasiamiesten puolesta kiittäen Sosiaaliasiamies Eija Hiekka, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, PL 35, 40014 Jyväskylän yliopisto. Sähköpostiosoite: etunimi.sukunimi@koske.jyu.fi

LIITE 2

Sosiaaliamiehen asiailasto aiheittain ja kunnittain 1.1.- 31.12.2008

| | Toimeen- tulotuki | Lasten- suojaus | Vammais- palvelu | Kehitys- vamman- huolto | Lapsen huolto ja tapaa- minen | Elatus- turva | Päivä- hoito | Vanhus- tenhuolto | Koti- palvelu | Päihde- huolto | Tieto- suoja | Kohtelu | Neuvonta | Yhteensä | % |
|------------------------------|----------------------|--------------------|---------------------|-------------------------------|---|------------------|-----------------|----------------------|------------------|-------------------|-----------------|-----------|------------|------------|--------------|
| Hankasalmi | 2 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 9 | 2,1 |
| Joutsa | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 6 | 1,4 |
| Jyväskylä | 70 | 33 | 26 | 7 | 6 | 0 | 1 | 3 | 4 | 1 | 0 | 6 | 43 | 200 | 46,7 |
| Jyväskylän mlk | 11 | 16 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 3 | 1 | 2 | 0 | 4 | 16 | 59 | 13,8 |
| Jämsänkoski | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 11 | 2,6 |
| Kinnula | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 12 | 2,8 |
| Korpilahti | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 12 | 2,8 |
| Kuhmoinen | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0,5 |
| Laukaa | 6 | 0 | 5 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 9 | 27 | 6,3 |
| Luhanka | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0,7 |
| Muurame | 7 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 13 | 3,0 |
| Petäjävesi | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 0,9 |
| Pihtipudas | 6 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 | 15 | 3,5 |
| Toivakka | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 0,9 |
| Urainen | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0,5 |
| Viitasaari | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 | 18 | 4,2 |
| Yhteensä | 115 | 65 | 38 | 13 | 13 | 3 | 7 | 14 | 7 | 3 | 0 | 15 | 104 | 397 | |
| Muu kunta | 7 | 5 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 3 | 8 | 31 | 7,2 |
| Kaikki yhteen- sä | 122 | 70 | 38 | 13 | 15 | 4 | 7 | 19 | 7 | 3 | 0 | 18 | 112 | 428 | 100,0 |
| | 28,50 | 16,36 | 8,9 | 3,04 | 3,50 | 0,93 | 1,64 | 4,44 | 1,64 | 0,70 | 0,00 | 4,21 | 26,2 | 100,0 | |



K O S K E
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Käyntiosoite

Matarankatu 4, 1. kerros, Jyväskylä

Postiosoite

PL 35, 40014 Jyväskylän yliopisto

www.koskeverkko.fi