

**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
KUNNANHALLITUKSILLE
TOIMINTAVUODELTA
2004**

**HANKASALMI, JYVÄSKYLÄN KAUPUNKI, JYVÄSKYLÄN MAALAISKUNTA,
JÄMSÄNKOSKI, KORPILAHTI, LAUKAA, LEIVONMÄKI, LUHANKA,
MUURAME, PETÄJÄVESI, PIHTIPUDAS, TOIVAKKA, UURAINEN JA
VIITASAARI**



KOSKE
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

**EIJA HIEKKA
SOSIAALIASIAMIES**

Kunnanhallituksille

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) eli asiakaslaki tuli voimaan vuonna 2001. Asiakaslaki velvoittaa kuntia nimeämään sosiaaliasiamiehen, joka voi olla myös usean kunnan yhteinen. Tehtävät jakaantuvat kuntalaisten henkilökohtaiseen ohjaukseen ja neuvontaan sekä sosiaalitoimessa asioivien oikeuksien ja aseman yleiseen edistämiseen. Sosiaaliasiamiehen on seurattava asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja annettava siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle. Sosiaaliasiamies- ja muistutusjärjestelmällä on haluttu kiinnittää erityistä huomiota sosiaalihuollon laatuun ja asiakkaitten kohteluun. Asiamiestoiminnasta saatavan tiedon katsotaan olevan tarpeen palvelujärjestelmää kehitettäessä ja määrärahoista päätettäessä.

Käsillä on Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen ensimmäinen selvitys. Vuoden 2004 selvitys kuvaa sosiaaliasiamiestoimintaa ja asiakasyhteydenottoja niissä neljässätoista kunnassa, jotka ovat tehneet sosiaaliasiamieksopimuksen Kosken kanssa. Kuntia on paljon ja yhteydenottoja joistakin kunnista hyvin vähän. Vuoden seuranta-aika on myös hyvin lyhyt. Niistä syistä päädyin selvityksessä painottamaan kaikille kunnille yhteistä palvelukohtaista tarkastelua kuntakohtaisuuden sijasta.

Sosiaalihuollon asiakkaiden yhteydenotot ovat pieni, mutta tärkeä näyte asiakkaiden kokemuksista. Niiden perusteella ei voi tehdä yleistyksiä koko sosiaalihuollon tilasta, mutta toivon, että selvityksestä on hyötyä erityisesti uusille luottamushenkilöille heidän perehtyessään laajaan ja vaativaan sosiaalihuoltoon.

Annan kunnanhallituksille Asiakaslain 24 §:n mukaisen selvityksen sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä vuodelta 2004.

Jyväskylässä 24.3.2005

Eija Hiekka
sosiaaliasiamies, YTM
Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
(014) 260 4878, 044 265 1080

Sisältö

KUNNANHALLITUKSILLE

1. SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN ASEMASTA JA OIKEUKSISTA	5
1.1 Sosiaalihuollon asiakaslaki	5
1.2 Asiakkaan oikeuksia	6
2. SOSIAALIASIAMIES	7
2.1 Tehtävät	7
2.2 Sosiaaliasiamiestoiminnan puitteet	7
3. SOSIAALIHUOLTO SOSIAALIASIAMIEHEN TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ	8
3.1 Sosiaalihuollosta	8
3.2 Toimeentulotuki	9
3.3 Lastensuojelu	12
3.4 Lasten huolto ja tapaaminen sekä elatusturva	15
3.5 Kuntouttava työtoiminta	16
3.6 Kotihoito	17
3.7 Vanhustenhuolto	17
3.8 Omaishoito	19
3.9 Kehitysvammahuolto	19
3.10 Vammaispalvelu	20
3.11 Päivähoito	21
3.12 Päihdepalvelut	22
3.13 Tiedonsaanti, tietosuoja ja salassapito	23
3.14 Kohtelu	25
3.15 Muu neuvonta	27
4. SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN TILASTOINNISTA	27
5. KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU	28
5.1 Hankasalmi	29
5.2 Jyväskylä	29
5.3 Jyväskylän maalaiskunta	32
5.4 Jämsänkoski	33
5.5 Korpilahti	33
5.6 Laukaa	34
5.7 Leivonmäki	34
5.8 Luhanka	35
5.9 Muurame	35
5.10 Petäjävesi	36
5.11 Pihtipudas	36
5.12 Toivakka	36
5.13 Uurainen	37
5.14 Viitasaari	37
6. KANTELUT, MUISTUTUKSET JA MUUTOKSENHAKU	38
7. JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA EHDOTUKSIA TOIMENPITEIKSI	39
Linkit, lähteet ja viitteet	40
Lähteet	

1. SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN ASEMASTA JA OIKEUKSISTA

1.1. Sosiaalihuollon asiakaslaki

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (asiakaslaki) tuli voimaan 1.1.2001. Se sisältää sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvät keskeiset oikeudelliset periaatteet. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Asiakaslaissa käsitellään myös salassapitoa, vaitiolovelvollisuutta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamista koskevia kysymyksiä.

Asiakaslakia sovelletaan sekä kunnalliseen että yksityisesti tuotettuun sosiaalihuoltoon. Kunnallinen sosiaalihuolto kattaa kaikki sosiaalihuoltolain (710/1982) 3. luvussa määritellyt tehtävät, esimerkiksi päivähoidon, vammaispalvelut, sosiaalityön, lapsen huoltoon ja tapaamiseen liittyvät asiat, päihdehuollon, vanhusten palvelut ja toimeentuloturvan. Yksityisellä sosiaalihuollolla tarkoitetaan sellaisia palveluja, joissa kunta on tehnyt ostopalvelusopimuksen palveluntuottajan kanssa tai jossa asiakas on solminut yksityisen palveluntuottajan kanssa kahdenkeskisen sopimuksen.

Sosiaalihuollon asiakaslaissa ei säädetä asiakkaan oikeuksista saada palveluja ja etuuksia eikä kunnan järjestämisvelvoitteista; niitä varten on sosiaalihuollon yleis- ja erityislainsäädäntö, esim. sosiaalihuoltolaki, toimeentulotukilaki, lastensuojelulaki, vammaispalvelulaki, kehitysvammalaki, päihdehuoltolaki ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta. Muita huomioon otettavia säädöksiä ovat mm. perustuslaki, ihmisoikeussopimukset ja hallintolaki.

Sosiaalihuollon järjestämisvastuu on ensi sijassa kunnilla. Runsaasta lainsäädännöstä huolimatta kunnilla on melko vapaat kädet päättää tarjoamiensa palveluiden määrästä ja tuottamistavasta. Sosiaalihuollossa tehdään runsaasti palveluja ja etuuksia koskevia hallintopäätöksiä ja siksi asiakkaan oikeudellisen aseman turvaavilla yleisillä oikeusperiaatteilla on suuri merkitys. Ratkaisujen olisi oltava samaan aikaan lainmukaisia, oikeudenmukaisia ja tarkoituksenmukaisia. Oikeaan ja kohtuulliseen ratkaisuun pääseminen edellyttää usein erisuuntaisten intressien ja useiden oikeussäännösten keskinäistä punnitsemista. Kun ottaa huomioon sosiaalihuollon palveluiden ja palveluntuottajien kirjon, luottamushenkilöiden ja sosiaalihuollon työntekijöiden sangen säädellyn vapauden sekä kuntien talouspaineet, sosiaalihuollon asiakkaan asemaa turvaava laki puoltaa paikkaansa.

1.2. Asiakkaan oikeuksia

Asiakkaalla on oikeus saada yhdenvertaista hyvää palvelua ja kohtelua ilman syrjintää. Asiakkaan kohtelu tarkoittaa suhtautumistapaa asiakkaaseen. Asiakaslain tavoitteena on edistää asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta asiassaan ottamalla huomioon asiakkaan tarpeet, toivomukset ja mielipiteet sen suuntaisina ja sellaisina, kuin asiakas ne itse ilmaisee. Hyvä kohtelu on muun muassa sitä, että asiakkaan ihmisarvoa ei loukata ja että hän voi säilyttää inhimillisen arvokkuutensa kaikissa olosuhteissa. Hyvä kohtelu edellyttää myös asiakkaan edun ja yksilöllisten tarpeiden sekä hänen äidinkieltänsä ja kulttuuritaustansa huomioon ottamista. Työntekijältä edellytetään ammattitaitoa ja tahdikkuutta. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia on laatinut Sosiaalialan ammattilaisen etiikkaoppaan, missä tähdennetään inhimillisen kasvun edistämistä ja sosiaalisesti kestävään kehitykseen sitoutumista. Talentian ammattietinen lautakunta tukee sosiaalialan ammattihenkilöitä työssään ja takaa sosiaalialan ammattityön laatua.

Hallintolaki velvoittaa työntekijän neuvomaan asiakkaita ja tarvittaessa opastamaan oikealle viranomaiselle. Asiakaslaki velvoittaa työntekijää ymmärrettävästi selvittämään asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut asian kannalta merkitykselliset seikat. Asiakas on velvollinen antamaan ne tiedot, joita tarvitaan hänen sosiaalihuoltonsa järjestämiseksi. Asiakkaalla on oikeus tietää, miksi hänen antamia tietoja tarvitaan ja mihin niitä käytetään. Asiakkaalla on myös pääsääntöisesti oikeus tutustua kaikkiin itseään koskeviin asiakirjoihin.

Asianosaista on ennen asian ratkaisemista kuultava ja asia on käsiteltävä ilman aiheutonta viivytystä ensisijaisesti asiakkaan etu huomioon ottaen. Hakemukseen on annettava kirjallinen, perusteltu päätös. Päätöksessä tulee ottaa kantaa kaikkiin hakemuksessa esitettyihin vaatimuksiin ja siihen on liitettävä muutoksenhakuohjeet. Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa päätökseen, hän voi hakea muutosta oikaisulla ja valittamalla.

Asiakkaalla on oikeus palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muuhun vastaavaan sosiaalihuollon erityislainsäädännöstä sisältönsä saavaan suunnitelmaan. Suunnitelmaa ei tarvitse tehdä, jos on kyse tilapäisestä neuvonnasta tai sen laatiminen on ilmeisen tarpeetonta. Palvelusuunnitelma turvaa asiakkaan mielipiteiden huomioon ottamista häntä itseään koskevissa asioissa ja se on pääsääntöisesti laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Suunnitelman tulee olla riittävän yksityiskohtainen ja siinä on otettava huomioon asiakkaan yksilölliset olosuhteet ja erityistarpeet. Suunnitelman toteutusosasta tulee käydä ilmi mihin asiakas ja palvelun järjestäjä ovat sitoutuneet. Palvelusuunnitelma on asiakkaan ja palvelun toteuttajan välinen toimintasuunnitelma, eikä asiakkaalle synny sen perusteella oikeutta vaatia palveluja ja tukitoimia.

Sosiaalihuollon asiakaslaki koskee myös yksityisen järjestämää sosiaalihuoltoa. Jos asiakas ostaa yksityistä sosiaalipalvelua, esim. kotipalvelua tai palveluasumista, on syytä tehdä kirjallinen sopimus. Mikäli yksityinen sosiaalihuollon palvelu ei vastaa luvattua laatua, asiakas voi valittaa kuluttajasuojalainsäädännön mukaisesti kuluttajaneuvojalle.

2. SOSIAALIASIAMIES

2.1. Tehtävät

Sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetään kunnille velvollisuus nimetä sosiaaliasiamies. 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 muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- 5) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehellä ei ole itsenäistä päätösvaltaa 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, mutta eivät esim. kansaneläkelaitoksen, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palvelut.

2.2. Sosiaaliasiamiestoiminnan puitteet

Sosiaaliasiamiestoiminta on järjestetty kunnissa eri tavoin. Sosiaaliasiamiesjärjestelmän alkuvaiheen arvioinnista (Haverinen & al. 2003) ilmenee, että n. 63 % kunnista tuottaa asiamiespalvelun itse ja 37 % yhteistyössä muiden kuntien kanssa. Valtaosa asiamiehistä on sivutoimisia ja virka- tai työsuhteessa kuntaan. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö rahoitti ja Kanta-Hämeen, Pirkanmaan ja Satakunnan sosiaalialan osaamiskeskus Pikassos Oy toteutti sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämishankkeen, johon osallistui 36 kuntaa Kanta-Hämeestä, Forssan seudulta ja Satakunnasta. Hankkeessa todettiin mm, että laadukkaan sosiaaliasiamiestoiminnan edellytyksiä ovat riippumattomuus, kohtuullinen väestöpohja ja kuntien määrä, riittävä työaika sekä sosiaaliasiamiestoimintaan soveltuva ja sitä ammatillisesti tukeva taustaorganisaatio. Sopiva suhde on 1 sosiaaliasiamies 100 000 - 150 000 asukasta kohti. (Ylikerälä, Loippo & Hietikko, toim. 2005)

Keski-Suomen sosiaaliturvayhdistys ry. järjesti seudullista sosiaaliasiamiestoimintaa vuosina 2001- 2003. Yhdistyksen luovuttua tehtävästä Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Koske) ryhtyi järjestämään sosiaaliasiamiespalvelua. Uutena sosiaaliasiamiehenä aloitti sosiaalityöntekijän pätevyyden omaava yhteiskuntatieteiden maisteri Eija Hiekka. Sopimus sosiaaliasiamiestoiminnasta tehtiin 1.1.2004 alkaen Hankasalmen, Jyväskylän kaupungin, Jyväskylän maalaiskunnan, Jämsänkosken, Korpiolahden, Laukaan, Leivonmäen, Luhangan, Muuramen, Petäjäveden, Toivakan ja Uuraisten kanssa ja 1.10.2004 mukaan liittyivät myös Pihtipudas ja Viitasaari. Koske tuottaa sosiaaliasiamiespalvelun yhteensä neljäntoista keskisuomalaiseen kuntaan asukaspuhjan ollessa noin 185 000. Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia, mutta sosiaaliasiamiessopimuksen tehneet kunnat osallistuvat toiminnan järjestämisestä aiheutuviin kustannuksiin asukaslukunsa mukaisessa suhteessa.

Sosiaaliasiamiehellä on toimitila Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa Jyväskylässä. Paikka on kaupungin keskustan tuntumassa Tourulassa, käyntiosoite on Matarankatu 6. Sosiaaliasiamiehen työ jakaantuu asiakaspalveluun sekä tiedotus- ja kehittämistyöhön. Valtaosa asiakasneuvonnasta ja ohjauksesta tapahtuu puhelimitse, mutta tarvittaessa sovitaan tapaaminen tai yhteisneuvottelu. Asiamiehen tavoittaa parhaiten puhelinaikaan maanantaista torstaihin klo 9-11. Käytössä on lanka- ja matkapuhelimet, joihin voi jättää myös viestit. Lankapuhelinviestit välittää Jyväskylän yliopiston puhelinvaihte. Kun puhelinluettelotietoja päivitettiin vuoden 2005 luetteloa varten, päädyttiin kuntien kannalta yhdenvertaiseen tiedotuskäytäntöön. Hakusana sosiaaliasiamies, toimialuekunnat ja yhteystiedot lisättiin Jyväskylän lisäksi näkymään jokaisen kunnan hakemistoalueelle.

Kosken kotisivuilla (www.koske.jyu.fi) on tietoa sosiaalihuollon asiakaslaista ja asiamiestoiminnasta. Kuntakokouksessa päädyttiin siihen, että omaa esitettä ei ole tarpeen laatia, koska kunnat saavat maksutta tilata Sosiaali- ja terveysministeriöstä esitettä Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Esitettä on saatavissa kummankin kotimaisen ja selkokielen lisäksi myös englannin ja venäjänkielisenä.

Vuonna 2004 järjestettiin kaksi sosiaaliasiamiestoimintaa ohjaavaa kuntakokousta, ensimmäinen helmikuussa ja toinen lokakuussa. Sosiaaliasiamies kävi useimmissa toimialueensa kunnissa kuntakäynnillä ja käynnit jatkuvat vuonna 2005 edellisvuoden selvityksen valmistuttua. Sosiaaliasiamies on tavannut kunnissa luottamushenkilöitä ja sosiaalihuollon henkilöstöä sekä tutustunut eri sosiaalihuollon toimipaikkoihin.

Kosken sosiaaliasiamies on Sosiaaliasiamiehet ry:n yhdyshenkilö Keski-Suomessa. Asiamies on osallistunut Länsi-Suomen lääninhallituksen sosiaaliasiamiehille järjestettyihin työkokouksiin. Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämishankkeen vertaistiimin kokoukset ovat tarjonneet erittäin tärkeää tukea ammatilliseen kehittymiseen. Asiamies on osallistunut myös useisiin sosiaalihuoltoa koskeviin lakikoulutuksiin.

3. SOSIAALIHUOLTO SOSIAALIASIAMIEHEN TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

3.1. Sosiaalihuollosta

Kunnallisen sosiaalihuollon tehtävät on määritelty sosiaalihuoltolain (710/1982) 3. luvussa. Lainsäädäntö velvoittaa kunnat järjestämään asukkailleen sosiaalipalvelut, mutta ei määrittele yksityiskohtaisesti toiminnan laajuutta, sisältöä eikä järjestämistapaa. Kunnat voivat järjestää palvelut itsenäisesti kunnan omana toimintana, olemalla jäsenenä kuntayhtymässä tai ostamalla palvelut muilta kunnilta tai yksityisiltä palveluntuottajilta. Kunnat rahoittavat toimintaansa verotuloilla, valtionosuuksilla ja maksuilla, lisäksi ne voivat saada valtionosuutta perustamishankkeisiin. Talousarvio valmistellaan ja vahvistetaan kunnassa vuosittain.

Kunnan sosiaalihuollon toimeenpanosta vastaa monijäseninen toimielin, sosiaali-, sosiaali- ja terveys- tai perusturvalautakunta. Se myös edustaa kuntaa, valvoo sen oikeutta, käyttää puhevaltaa sosiaalihuollon yksilöllistä toimeenpanoa koskevissa asioissa sekä tekee kunnan puolesta toimialaa koskevat sopimukset ja muut oikeustoimet. Lautakunnan lisäksi sosiaalihuoltoa kunnassa valvoo kunnanvaltuusto sekä sen asettama

tarkastuslautakunta. Alueellinen sosiaalihuollon suunnittelu, ohjaus ja valvonta kuuluvat lääninhallituksille ja yleinen suunnittelu, ohjaus ja valvonta sosiaali- ja terveystoimintamääräyksille. Valtion kuntiin kohdistamaa normiohjausta on purettu ja tilalle on laadittu suosituksia. Normiohjauksen tarpeellisuudesta keskustellaan ajoittain, kun on huoli peruspalvelujen tasosta ja riittävydestä. Virkamiesten toiminnan laillisuutta valvovat lisäksi oikeuskansleri ja eduskunnan oikeusasiamies. Eduskunnan oikeusasiamies kiinnittää erityistä huomioita hyvän hallinnon vaatimuksiin sekä perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista edistäviin näkökohtiin.

3.2. Toimeentulotuki

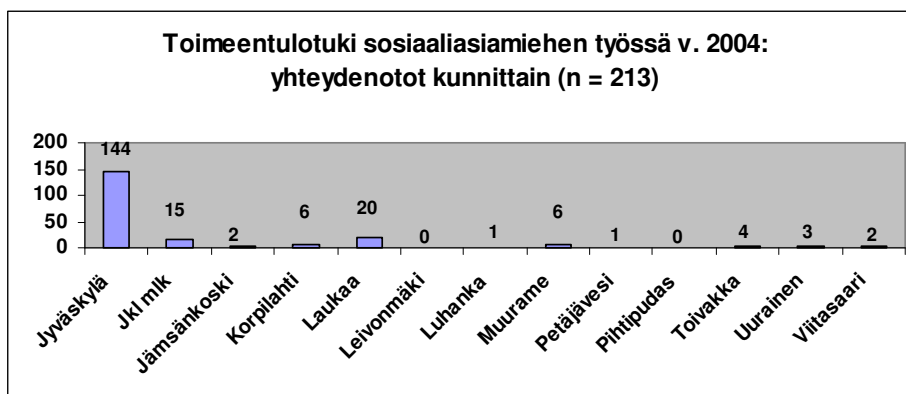
Toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloturvan muoto tilanteissa, joissa henkilön tai perheen tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin menoihin. Tuen maksaminen perustuu toimeentulotuesta annettuun lakiin (1412/1997) ja se on määrätty kuntien tehtäväksi. Toimeentulotuen suuruus määritellään laskemalla toimeentulotukeen oikeuttavat menot yhteen ja vähentämällä niistä käytävissä olevat tulot ja varat. Tuki määrätään yleensä kuukaudeksi kerrallaan ja jos tarve jatkuu pitempään, sitä haetaan kuukausittain.

Toimeentulotukeen kuuluu **perusosa ja lisäosa**. Perusosa nousi kansaneläkeindeksin perusteella hieman edellisvuodesta ja on vuonna 2005 yksin asuvalla ihmisellä 378,54 €/kk ensimmäisessä kuntaryhmässä ja 362,25 €/kk toisessa kuntaryhmässä. Keski-Suomessa Jyväskylä kuuluu ensimmäiseen ja muut kunnat toiseen kuntaryhmään. Perusosalla pitää kattaa ravintomenot, vaatemenot, vähäiset terveydenhuoltomenot, henkilökohtaiset ja kodin puhtauden menot, paikallisliikenteen maksut, lehtitilaukset, televisiolupa, puhelinkulut ja seitsemän prosenttia asumismenoista. Perusosan lisäksi voidaan maksaa lisäosaa, jolla katetaan esimerkiksi asumismenoja, suuria terveydenhuollon menoja sekä henkilön tai perheen erityisistä olosuhteista aiheutuvia menoja.

Varsinaisen toimeentulotuen lisäksi kunnat myöntävät **ehkäisevää toimeentulotukea**, jonka perusteista ne päättävät itse. Sen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja tukea henkilön ja perheen omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista toimeentulotukiriippuvuutta. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää muun muassa tuen saajan aktivointia tukeviin toimenpiteisiin, asumisen turvaamiseksi tai ylivelkaantumisesta tai taloudellisen tilanteen äkillisestä heikentymisestä aiheutuvien vaikeuksien lieventämiseksi. Kuntien valtionosuudet on mitoitettu siten, että ehkäisevän toimeentulotuen osuus olisi 3,3 % varsinaisen toimeentulotuen menoista.

Kolmivuotiseksi suunniteltu ns. **etuoikeutetun tulon kokeilu** alkoi 1.4.2002. Kokeilulla pyritään selvittämään, mitä vaikutuksia toimeentulotukea saavien työllistymiseen on sillä, että osaa ansiotuloista (vähintään 20 %, kuitenkin enintään 100 €/kk/talous) ei oteta huomioon toimeentulotukilaskelmassa. Säädösmuutoksella pyritään kannustamaan toimeentulotukitalouksia vastaanottamaan myös lyhytaikaista työtä. Kokeilua jatketaan ja tehostetaan 1.4.2005 - 31.12.2006 siten, että ansiotulosta jätetään ottamatta huomioon vähintään 20 %, kuitenkin enintään 150 €/kk/talous.

Toimeentulotuki sosiaaliamiehen työssä vuonna 2004:



Yhteydenottoja toimeentulotukiasioissa oli yhteensä 213, yli puolet (144) niistä tuli Jyväskylästä. Laukaassa lukema oli 20, Jyväskylän maalaiskunnassa 15, Korpilahdella ja Muuramessa kuusi, Toivakassa neljä, Uraaisilla kolme, Jämsänkoskella ja Viitasaarella kaksi ja Luhangassa sekä Petäjävedellä yksi kummassakin. Leivonmäki ja Pihtipudas selvisivät ilman toimeentulotukiyhteydenottoja. Moni kysyi toimeentulotuen myöntämiskäytännöstä jo ennen sosiaalitoimistoon menoa, moni otti yhteyttä asiointikokemuksen hämmentämänä tai saatuaan päätöksen ja harkitessaan muutoksenhakua.

Sosiaaliamies voi tarkistaa toimeentulotukilaskelmia ja selvittää asiakkaalle termejä sekä päätöskäytäntöjä. Asiakkaan luvalla asiointiin voi liittyä myös asian käsitelleen työntekijän näkemyksen ja perustelujen kuuleminen Kirjallinen toimeentulotukiasiointi on sekä asiakkaalle että päätöksentekijälle taitolaji, jossa on riski tietokatkoille ja virhetulkinnoille. Kirjalliseen tukimenettelyyn on suurimmissa kunnissa jouduttu olosuhteiden pakosta, jotta tukihakemukset saataisiin käsiteltyä kohtuullisessa ajassa. Jyväskylässä asiakkaat valittivat silti pitkistä käsittelyajoista ja useita viikkoja viipyvistä päätöksistä. Asiakkaat joutuvat olosuhteiden pakosta lainauskierteeseen ja vaikka saadut summat otetaan toimeentulotukilaskelmassa huomioon käytettävissä olevaksi tuloksi, lainan takaisinmaksua ei välttämättä hyväksytty menoksi. Sosiaalitoimen viipyvistä päätöksistä aiheutuu asiakkaille myös vuokratästejä ja ylimääräisiä perintäkuluja. Velkakierteen alku voi olla pienestä kiinni.

Toimeentulotukihakemus pitäisi käsitellä viivytyksettä ja oikaisuvaatimus kiireellisenä. Lakiin ei ole kirjattu määräaikoja viivytyksettömälle eikä kiireelliselle käsittelylle, mutta eduskunnan oikeusasiamies on katsonut, että toimeentulotukihakemus tulisi käsitellä ja ratkaista viikon kuluessa. Jos asiakkaalta pyydetään lisäselvitystä, hänelle on hallintolain mukaisesti annettava määräaika selvitysten toimittamiseksi ja niiden saatuttua tai määräajan kuluttua päätös on annettava viivytyksettä. Eduskunnan oikeusasiamies on pitänyt esim. toimeentulotukea koskeneen oikaisuvaatimuksen kolmen kuukauden käsittelyaika liian pitkänä.

Jo ennen etuoikeutetun tulon kokeilua toimeentulotukilaki on antanut mahdollisuuden siihen, että vähäisiksi katsottavia avustuksia tai ansioita ei otettaisi huomioon tukea myönnettäessä. Tuntuu kohtuuttomalta, jos esim. lasten joululahja- tai syntymäpäivälahjoihin tarkoitetut kummin tilisiirrot otetaan huomioon perheen toimeentulotukilas-

kelmassa. Toinen asiayhteys, jossa soisi olevan nykyistä enemmän sijaa asiakas- ja tilannekohtaiselle harkinnalle on toimeentulotuen takaisinperintä ja etenkin mahdollisuus perinnästä luopumiseen. Lain mukaan takaisinperintä ei saa vaarantaa toimeentuloa eikä sen pidä aiheuttaa asiakkaalle uutta toimeentulotuen tarvetta. Sosiaaliasiamiehen tietoon tuli eri kunnista muutamia tilanteita, joissa aktiivinen perintä näytti pitkitäneen asiakkaan toimeentulotuen tarvetta.

Osa asiakkaista haki tukea seurakuntien diakoniatyöstä. Kolme eri seurakuntien diakonia otti yhteyttä sosiaaliasiamieheen asiakkaansa asian päädyttyä umpikujaan kunnan sosiaalitoimessa. Asiakkaat voivat hakea apua tilanteeseensa myös seurakunnalta, mutta diakoniatyössä painottuvat hengelliset ja henkiset asiat ja mahdollisuudet taloudelliseen apuun ovat siellä yleensä pienet. Viimesijainen taloudellinen tuki on määritelty kunnan tehtäväksi, joten asiakkaita ei tulisi ohjata kunnasta seurakuntaan ainakaan taloudellisen avun hakemiseksi.

Monilla kunnilla on toimeentulotuesta oma ohjeistus, jonka tulee olla linjassa lain ja ministeriön antamien soveltamisohjeiden kanssa, mutta joka voi olla niitä yksityiskohtaisempi. Usein nämä kuntien omat toimeentulotukilinjaukset on käsitelty myös lautakunnassa. Varsinkin työntekijöiden vaihtuessa ohjeet palvelevat myös perehdyttämisaineistona ja yhdenmukaistavat muuten toimistoittain ja työntekijöittäin vaihtelevaa lain tulkintaa ja soveltamista. Samaan aikaan kun on tarve nykyistä yksilöllisempiin päätöksiin, olisi hyvä saada kuntien tukimenettelyyn myös lisää yhdenmukaisuutta. Jokaisella on perustuslaillinen oikeus valita asuinpaikkansa ja paikkakunnan vaihtamisesta seurasi monia kuntien vastuisiin ja hyvin erilaisiin toimeentulotukimenettelyihin liittyviä kysymyksiä. Onko kunnilla kiinnostusta tutustua toistensa toimeentulotukilinjauksiin ja selvittää mahdollisuuksia nykyistä yhtenäisempään seudulliseen toimeentulotukikäytäntöön?

Sosiaaliasiamiehelle on noussut erityisesti jyväskyläläisten asiakkaiden yhteydenotoista lukuisia kysymyksiä. Onko työntekijällä aikaa kuunnella asiakasta ja paneutua hänen tarpeisiinsa? Sujuuko lakisääteisten suunnitelmien laatiminen? Voiko toimeentulotuki olla suunnitelmallisen lastensuojelun ja kuntouttavan sosiaalityön väline? Vai voiko lastensuojeluasiakkaan taloudellinen hätä hävitä Jyväskylän erikoistuneessa käytännössä Tapionkadun ja Vapaudenkadun sosiaaliasemien välille? Onko etuuskäsittely, palveluohjaus ja sosiaalityö mielekäästä ja tuloksellista? Vai joutuuko palveluohjaaja painimaan sosiaalityön tehtävissä, jos kyse ei ole varsinaisesta lastensuojelusta eikä ruuhkainen kuntouttava sosiaalityö vedä? Voiko sosiaalityö olla viikkokausien jonoissa tuloksellista muutostyötä? Onko ammattirakennekehitys ja erikoistuminen jäämässä puolitiehen?

Muutama asiakas tiedusteli mahdollisuutta sosiaaliseen luottoon. Seudulla ei vielä ole mahdollisuutta sosiaaliseen luototukseen, mutta Jyväskylän kaupungin velkaneuvonta tiedusteli vuonna 2004 keskisuomalaisten kuntien halukkuutta sosiaalisen luototuksen järjestämiseen ja valmisteli asiaa yhteistyössä rahalaitosten kanssa. Sosiaalisesta luototuksesta tulee mahdollisuus mm. sellaisille pienituloisille henkilöille, jotka eivät saa pankkilainaa, mutta joiden tulot estävät toimeentulotuen saamisen.

Päätösten, niistä tehtyjen oikaisuvaatimusten ja valitusten suhteella mitattuna järjestelmä vastaa kuitenkin kohtuullisesti tarkoitustaan viimesijaisena toimeentulon turvaajana. Hallinto-oikeus hyväksyy joitakin valituksia vuosittain ja palauttaa ne kuntiin

uudelleen käsiteltäviksi. On mahdollista, että toimeentulotukimenettelyssä olisi nykyistä enemmän aihetta muutoksenhakuun ja valitukseen, mutta monivaiheinen prosessi on jokapäiväisen toimeentulonsa kanssa kamppaileville asiakkaille liian hidas ja vaativa.

Sosiaaliamiehen näkökulmasta kunnilla on tuskin lainkaan varaa laillisesti tinkiä toimeentulotuen tasosta. Paineita tuen lisäämiseen sen sijaan olisi useilla kunnilla. Varsinkin ehkäisevän toimeentulotuen osuus oli joissakin kunnissa alle suositusten. Pelkkään ehkäisevän tuen prosenttilukuun ei kuitenkaan kannata keskittyä, sillä toinen kunta voi myöntää vähemmän ehkäisevää tukea ja käyttää toimeentulotuen lisäosaa hyvin asiakaslähtöisesti. Toisessa kunnassa ehkäisevää tukea käytetään enemmän, mutta vastaavasti lisäosan käyttö voi olla rajatumpaa. Toimeentulotukilaki edellyttää yksilöllistä, tarvearvioon ja harkintaan perustuvaa kannustavaa tukimenettelyä olipa kyse lisäosasta tai ehkäisevästä tuesta.

Käytännössä viranhaltijat myöntävät toimeentulotukea melko kaavamaisesti ja asiakkaan turvaksi säädetty toimeentulotuen perusosan vähimmäistaso on usein yhtä kuin tukea myöntävän viranomaisen selustan turvaava enimmäistaso. Toisaalta, voiko viranomaiselta muuta odottaakaan, jos asiakkaiden kohtaamiseen ja sosiaalityöhön ei ole riittävästi aikaa ja yhä useammat asiakkaat on jätettävä kirjalliseen asiointiin oman onnensa nojaan. Asiakkaat ovat myös kysyneet, onko työntekijöiden vähyys ja siitä seuraavat pitkät käsittelyajat osa kunnan säästöstrategiaa? Jos työntekijällä ei ole lomasijaista, asiakas joutuu odottamaan mahdollista apua ensin loma-ajan ja työntekijän paluun jälkeen vielä siihen saakka kunnes tämä saa kertyneen ruuhkan purettua. Jonossa laskut rästytyvät ja niihin tulee ylimääräisiä korko- ja perintäkuluja. Menettely on kohtuutonta sekä asiakasta että työntekijää kohtaan. Moni on ihmetellyt toimeentulotukiasiakkaaksi pääsemisen vaikeutta ja tarvittavien dokumenttien määrää. Ei olekaan ihme, että tuen piiriin päässyt ei mielellään riskeeraa haavoittuvaa talouttaan epävarmojen pätkätöiden vuoksi.

Toimeentulotuki on tärkeä osa sosiaaliturvaa. Toimeentulotukea saavia talouksia on paljon ja tuki vaikuttaa jokaisen perheenjäsenen jokapäiväiseen elämään. Yksilötason lisäksi tuella on suuri taloudellinen merkitys paitsi kuntataloudessa myös paikallistaloudessa. Myönnetty toimeentulotuki jää todennäköisesti kiertoan omalle paikkakunnalle maksetun vuokran tai kauppalaskun muodossa.

3.3. Lastensuojelu

Lastensuojelussa toistuu usein käsite lapsen etu. Lapsen asemaa määrittäviä keskeisiä säädöksiä ovat mm. Lapsen oikeuksien sopimus, lastensuojelulaki, laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta sekä sosiaalihuollon asiakaslaki. Lastensuojelun tarkoituksena on vaikuttaa lasten kasvuoloihin ja tukea huoltajia heidän kasvatustehtävässään. Lastensuojelussa lapsella tarkoitetaan alle 18-vuotiasta ja nuorella alle 21-vuotiasta henkilöä. Kunnan on huolehdittava siitä, että lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Perhe- ja yksilökohtaista lastensuojelua ovat avohuollon tukitoimet, huostaanotto ja sijaishuolto sekä jälkihuolto.

Kunnan on järjestettävä avohuollon palveluja viipymättä, jos kasvuolot vaarantavat tai eivät turvaa lapsen tai nuoren terveyttä tai kehitystä tai jos lapsi tai nuori käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään. Avohuollon palveluja järjestetään perheen suostumuksella ja yhdessä laadittuun huoltosuunnitelmaan perustuen. Huostaanottoon turvaudutaan vain, jos kodin olosuhteet tai lapsen oma käyttäytyminen uhkaa vaarantaa vakavasti lapsen terveyttä tai kehitystä, eivätkä avohuollon toimenpiteet riitä tai ole mahdollisia ja sijaishuollon arvioidaan olevan lapsen edun mukaista. Kiireellinen huostaanotto on välittömässä vaarassa tai muutoin kiireellisen huostaanoton ja sijaishuollon tarpeessa olevan lapsen tilapäinen turvaamistoimi.

Hallintolain mukaan 12 vuotta täyttäneelle lapselle, lapsen vanhemmille, huoltajille ja henkilöille, joiden hoidossa ja kasvatuksessa lapsi tällöin on tai on välittömästi ennen asian valmistelua ollut on varattava tilaisuus tulla kuulluksi ennen kuin tehdään päätös huostaanotosta, sijaishuoltoon sijoittamisesta ja huostassapidon lopettamisesta. Kuultaville on annettava päätökset tiedoksi todisteellisesti, samat tahot voivat toimia myös muutoksenhakijoina. Jos 12 vuotta täyttänyt lapsi tai hänen huoltajansa vastustaa huostaanottamista tai siihen liittyvää sijaishuoltoon sijoittamista taikka jos asiassa ei ole voitu suorittaa kuulemista, päätös on alistettava 30 päivän kuluessa hallinto-oikeuden vahvistettavaksi.

Lapsen sijaishuolto on huostaanotetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella perhehoitona, laitoshuoltona tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla. Sijaishuollossa lapselle on turvattava hänen kehityksensä kannalta tärkeät, jatkuvat ja turvalliset ihmissuhteet. Lapsella on oikeus tavata vanhempiaan ja muita hänelle läheisiä henkilöitä sekä pitää heihin yhteyttä. Sosiaalilautakunnan on tuettava ja autettava tätä lapsen ja hänen läheistensä yhteydenpitoa. Sijaishuollon päättymisen jälkeen kunnan on aina järjestettävä lapselle tai nuorelle lastensuojelulain mukainen jälkihuolto. Jälkihuolto voi olla esim. koulunkäynnissä, asunnon tai ammatinhankinnassa tukemista, työhön sijoittumisessa, harrastuksissa tai toimeentulossa tukemista. Velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy, kun nuori täyttää 21 vuotta.

Joskus vanhemmat päätyvät itse siirtämään lapsensa kasvatusvastuun muulle henkilölle. Kyseessä on tällöin yksityisesti sijoitettu lapsi, ns. kasvattilapsi. Lapsesta, jonka muu kuin sosiaalilautakunta on sijoittanut pysyväisluonteisesti yksityiskotiin, on lastensuojelulain 41 §:n mukaisesti viipymättä ilmoitettava sosiaalilautakunnalle. Ilmoituksen on velvollinen tekemään sekä lapsen huoltaja että henkilö, jonka hoitoon lapsi on sijoitettu. Sosiaalilautakunnan on selvitettävä sopiiko yksityiskoti olosuhteiltaan lapsen hoitoon ja kasvatukseen, kykeneekö lapsen luokseen ottanut henkilö huolehtimaan lapsesta sekä onko sijoitus lapsen edun mukainen. Yksityisessä sijoituksessa elatusvelvollisuus säilyy vanhemmilla ja vanhemmat ja hoitaja sopivat maksuista. Lapsi voi olla oikeutettu myös toimeentulotukeen, jos lapsen vanhemmilta saatava elatusapu tai kunnan elatustuki ei kata lapsen kuluja. Jos haetaan oheishuoltajuutta, tarvitaan tuomioistuimen päätös siitä, että lapsen huolto uskotaan vanhempien ohella tai sijasta yhdelle tai useammalle henkilölle, joka on antanut tähän suostumuksensa. Myöskään oheishuoltajuus ei perusta elatusvelvollisuutta lapseen nähden. Kuntakyselystä kävi ilmi, että neljässätoista asiamieskunnassa tiedetään olevan noin kaksikymmentä yksityisesti sijoitettua lasta ja todellinen määrä voi olla hieman suurempi.

Lastensuojelua on kehitetty kunnissa monin tavoin. Esimerkkinä mainittakoon kaksi-vuotinen ”Vaikuttavuutta ja näkyvyyttä lastensuojelun avohuoltoon” – hanke, joka päättyi vuoden 2004 lopussa. Kosken koordinoiman hankkeen rahoittivat Länsi-Suomen lääninhallitus sekä hankkeeseen osallistuneet kunnat Hankasalmi, Jyväskylä, Konnevesi, Muurame ja Viitasaari. Tavoitteena oli lisätä suunnitelmallisuutta ja lapsilähtöisyyttä lastensuojelun avohuoltoon sekä kehittää tarkoituksenmukaisia dokumentointikäytäntöjä. Hankkeeseen sisältyi Pesäpuu ry:n kanssa toteutettu Lupaus lapselle -koulutus, josta sai valmiuksia lapsen näkökulman huomioonottamiseen ja suunnitelmalliseen lastensuojelutyöhön. Koulutukseen osallistui hankekuntien lisäksi työntekijöitä myös Karstulasta, Korpilahdelta, Saarijärveltä ja Toivakasta. Maakunnan lastensuojelun erityisosaamista pyrittiin turvaamaan kiertävän erityissosiaalityöntekijän tuella. Hankkeen päättyessä käytäntö vakiintui mm. siten, että toinen projektityöntekijöistä siirtyi Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskukseen, josta kunnat voivat tarvittaessa tilata lastensuojelun kiertävän erityissosiaalityöntekijän. Ulkopuolista työntekijää on hyvä käyttää esim. silloin, jos kunnassa ei ole pätevää sosiaalityöntekijää tai tälle työparia tai jos työskentely uhkaa estyä luottamuspuolan tai jääviyden vuoksi.

Lastensuojelu sosiaaliamiehen työssä vuonna 2004: Lastensuojelu on näkemyseroille altista sosiaalihuollon aluetta ja se tuntui myös asiamiehen työssä. Lastensuojeluasioissa tuli 85 yhteydenottoa ja se oli toiseksi yleisin yhteydenottojen syy toimeentulotuen jälkeen. Jyväskylästä otettiin yhteyttä 31 ja Jyväskylän maalaiskunnasta 37 kertaa. Uraisilta yhteyttä otettiin kuusi kertaa, siellä oli lähinnä kyse avohuollon tukitoimien kriteereihin ja käytäntöihin liittyvistä asiakkaiden tietotarpeista. Muista sopimuskunnista tuli pari yksittäistä ja ulkopuolisista kunnista viisi yhteydenottoa. Lastensuojelun tilastoinnissa yhteydenottoja on yhdistetty asiasisällön mukaan, sillä yksittäisten yhteydenottojen määrä oli joissakin asiakkuuksissa suuri.

Asiakkaat ovat halunneet sosiaaliamieheltä mm. tietoja lastensuojelun perusteista, avohuollon tukitoimista ja huostaanoton purkamisen edellytyksistä. Sosiaaliamiestä on pyydetty tueksi palavereihin varmistamaan sitä, että asiakkaat saavat kysymyksiinsä vastauksia ja omat näkökulmansa esille. Osa yhteydenotoista on koskenut jälkihuoltoa ja sen sisältöä. Erityisesti lastensuojelun aktiiviset työskentelyvaiheet synnyttävät yhteydenottoja. Muutoksiin liittyy usein epätietoisuutta, vaihtoehtojen ja omien menettelytapojen punnitsemista ja myös epäluottamusta viranomaisia kohtaan.

Lastensuojelusta yhteyttä otettiin enemmän sijaishuoltoa kuin avohuoltoa koskevissa asioissa. Huostaanotossa päätösvalta lapsen hoidosta, kasvatuksesta, valvonnasta, muusta huolenpidosta ja olinpaikasta siirtyy sosiaalilautakunnalle. Varsinkin tahdonvastaisen huostaanoton yhteydessä vanhempien ja muiden lapsen läheisten saattaa olla vaikea hyväksyä ylipäänsä mitään sijaishuoltopaikkaa. Muun muassa avohuollon kehittämispaineiden ja lastensuojelun juridisoitumisen myötä sosiaalityöntekijät pyrkivät tukemaan perheitä avohuollon keinoin joskus liiankin pitkään. Tällaisen lastensuojelukehityksen samoin kuin yhteiskunnan yleisen yksilöllistymiskehityksen seurauksena yhä harvempi perhe on valmis sitoutumaan tuki- tai sijaisperheeksi. Mitä vanhempi ja oireilevämpi lapsi, sitä vähemmän voi löytyä sijaishuoltovaihtoehtoja. Ja mitä vähemmän sijaishuollossa on valinnanvaraa, sitä vaikeampaa on löytää kunkin lapsen tarpeisiin sopivaa sijaishuoltoa. Sijaisvanhemmuuteen valmentavasta koulutuksesta ja sijaishuollon huolellisesta valinnasta huolimatta lapsi voidaan joutua siirtämään joskus useamkin kertaan sijaishuoltopaikasta toiseen. Sijaishuollossa ollaan paljon vartijoina ja varsinkin sosiaalityöhön kohdistuu monelta taholta suuria paineita.

Vuosia kestävässä lastensuojeluasiakkuuksissa toistuu tarve tilanneselvitykseen ja työskentelyn perusteiden läpikäymiseen. Huoltosuunnitelma on työväline, jolla pyritään löytämään yhteinen näkemys siitä kuinka asiassa on perusteltua edetä. Tätä toimintasuunnitelmaa tarkistetaan tavallisimmin vuosittain, tarvittaessa useammin. Yksi sosiaaliasiamiehen asiakasyhteydenottojen syy on ollut lastensuojelun huoltosuunnitelmien tarkistamisen hitaus. Pisimmillään vanhemmat ovat odottaneet kuukausien ajan palaveria ja sen jälkeen jälleen kuukausia kirjallista suunnitelmaa. Ovatko sosiaalityön resurssit riittävät, jos huostaan otettujen lasten ja nuorten ja heidän vanhempinsa kanssa ei ehditä laatia lain edellyttämiä suunnitelmia kuin kuukausien viiveellä? Pystytäänkö silloin esim. tukemaan ja auttamaan lapsen ja hänen läheistensä yhteydenpitoa lain edellyttämällä tavalla? Tätä taustaa ja sosiaaliasiamiehen tietoon tulleita asiakaskokemuksia vasten lastensuojelun sijaishuollosta vastaava sosiaalityön henkilöstö vaikuttaa ainakin Jyväskylässä ja Jyväskylän maalaiskunnassa alimitoitetulta.

Asiakkaiden on joskus vaikea saada tai ottaa tukea vastaan viranomaisilta. Sukupuu ry. (aiemmin Keski-Suomen Huostaan Otettujen Lasten Vanhempain yhdistys eli Kehulava ry.), on tarjonnut vuodesta 2004 alkaen uudenlaisia mahdollisuuksia tukeen ja toimintaan läheisensä huostaanoton kokeneille. Monilla vanhemmilla on hyviä kokemuksia myös Sininauhaliiton hallinnoiman Naisten talon järjestämistä huostaanotettujen lasten äitien vertaistukiryhmistä. Ryhmiin osallistujat ovat olleet enimmäkseen Jyväskylän seudulta.

3.4. Lapsen huolto ja tapaaminen sekä elatusturva

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta määrittelee huollon tarkoitukseksi lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin turvaamisen lapsen yksilöllisten tarpeiden ja toivomusten mukaisesti. Huollon tulee turvata myönteiset ja läheiset ihmissuhteet erityisesti lapsen ja hänen vanhempiansa välillä.

Lapselle tulee turvata hyvä hoito ja kasvatusta sekä lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellinen valvonta ja huolenpito. Hänelle on pyrittävä antamaan turvallinen ja virikkeitä antava kasvuympäristö sekä taipumuksia ja toivomuksia vastaava koulutus. Lasta tulee kasvattaa siten, että hän saa osakseen ymmärtämystä, turvaa ja hellyyttä. Lasta ei saa alistaa, kurittaa ruumiillisesti eikä kohdella muulla tavalla loukkaavasti ja hänen itenäistymistään sekä kasvamistaan vastuullisuuteen ja aikuisuuteen tulee edistää.

Tapaamisoikeuden tarkoituksena on turvata lapselle oikeus pitää yhteyttä ja tavata vanhempansa, jonka luona hän ei asu. Lapsen vanhempien tulee keskinäisessä yhteisymmärryksessä ja pitäen silmällä ennen kaikkea lapsen etua pyrkiä siihen että tapaamisoikeuden tarkoitus toteutuu.

Vanhemmat voivat tehdä sopimuksen lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta ja vahvistaa sen lapsen asuinkunnan sosiaalilautakunnassa. Yleensä vahvistaminen on delegoitu lastenvalvojalle tai muulle kunnan sosiaaliviranomaiselle. Myös tuomioistuimien voi päättää lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta joko toisen tai kummankin vanhemman, huoltajan tai sosiaalilautakunnan hakemuksesta. Valtaosa lasten huolto- ja tapaamissopimuksista vahvistetaan sosiaalitoimissa, esim. v. 2001 koko maassa vahvistettiin yli 38 000 sopimusta kun vastaava tuomioistuinten avioeroihin liittyvä liitännäisasioiden päätösmäärä oli n. 3000. Tuomioistuinten varsinaisasioina käsiteltyjen

huolto- ja tapaamisasioiden määrä on kasvanut ja v. 2001 tehtiin n. 1600 päätöstä, joita varten sosiaalitoimet antoivat riitaisten tapausten ratkaisemiseksi 887 olosuhdeselvitystä. (Litmala toim. 2002) Sosiaalitoimen vahvistama sopimus on pantavissa täytäntöön kuten tuomioistuimen lainvoimainen päätös.

Lapsen huolto ja tapaaminen sekä elatusturva sosiaaliamiehen työssä vuonna 2004: Huolto- ja tapaamisasioissa sosiaaliamieheen otettiin yhteyttä 25 kertaa, 23 kertaa Jyväskylästä, yhden kerran Hankasalmeelta ja yksi puhelu tuli muusta kuin sopimuskunnasta. Kahdella asiakkaalla oli meneillään huoltoriita ja siihen liittyvä olosuhdeselvitys, mistä syystä heillä oli erityisesti tarve käsitellä asiaansa ulkopuolisen tahon kanssa. Huolto- ja tapaamissopimusten sekä elatussopimusten vahvistaminen keskitettiin Jyväskylässä Tapionkadun sosiaaliasemalle vuonna 2004. Ratkaisu vaikuttaa asiamiehen tietoon tulleiden asiakaskokemusten mukaan onnistuneelta. Jyväskylän maalaiskunnassa vastaavat tehtävät on järjestetty keskitetysti jo vuosikausia.

Elatusturva oli yhteydenoton aiheena 13 kertaa. Yhdeksän kertaa asia koski jyväskyläläisiä, kaksi asiaa liittyi Jyväskylän maalaiskuntaan ja Laukaasta ja Muuramesta otettiin yhteyttä yhden kerran elatusturva-asioissa. Kolme eri vanhempaa halusi sosiaaliamiehen osallistuvan myös vanhempien yhteisiin sopimusneuvotteluihin.

3.5. Kuntouttava työtoiminta

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta on ollut voimassa 1.9.2001 alkaen. Laki velvoittaa kunnan sosiaalitoimen ja työvoimatoimiston tekemään aktivointisuunnitelman yhteistyössä pitkään työttömänä olleen, työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saaneen asiakkaan kanssa. Aktivointisuunnitelman tavoitteena on löytää työttömänä olleelle polku työelämään. Asiakkaalle voidaan järjestää sosiaalihuoltolain mukaisena sosiaalipalveluna kuntouttavaa työtoimintaa. Kuntouttava työtoiminta voi kestää 3-24 kuukautta kerrallaan, sitä voi olla 230 päivää 12 kuukauden jakson aikana, osallistumispäiviä voi olla 1-5 viikossa ja tunteja 4-8 päivässä. Yli 25 -vuotiaalle osallistuminen kuntouttavaan työtoimintaan on vapaaehtoista. Jos alle 25-vuotias kieltäytyy ilman pätevää syytä kuntouttavasta työtoiminnasta, hän menettää työmarkkinatuen määrääjäksi tai toimeentulotukea voidaan alentaa. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvalla maksetaan työmarkkinatuen lisäksi ylläpitokorvausta tai toimeentulotuen lisäksi toimintarahaa 8 € toimintapäivältä. Työtoimintapaikkoja ovat yhdistykset, yhteisöt, kuntayhtymät ja kunnat. Kuntouttavalla työtoiminnalla pyritään ehkäisemään syrjäytymistä ja parantamaan elämänhallintaa sekä edistämään asiakkaiden työmarkkinakelpoisuutta.

Jyväskylän työvoiman palvelukeskus aloitti toimintansa vuonna 2004. Palvelut on tarkoitettu niille Jyväskylän, Jyväskylän maalaiskunnan, Muuramen ja Petäjäveden asukkaille, jotka tarvitsevat moniammatillista palvelua voidakseen työllistyä tai parantaa elämänhallintaansa ja työkykyään. Asiakkaat ohjataan palvelukeskukseen työvoimatoimistosta tai sosiaalitoimistosta. Palveluun voi kuulua työnhaku- ja elämäntilanteen selvittely, sopivien työ- tai koulutuspaikkojen etsiminen sekä kuntoutus- ja eläkemahdollisuuksien selvittäminen. Palvelukeskuksessa työskentelee työvoimaneuvojia, sosiaaliohjaajia, palveluohjaajia, psykologi, terveydenhoitaja ja Kelan asiakassihteeri. **Sosiaaliamiehelle ei tullut kuntouttavaan työtoimintaan, työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöhön tai palveluohjaukseen liittyviä asiakasyhteydenottoja vuonna 2004.**

3.6. Kotihoito

Kotipalvelua annetaan alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, rasittuneisuuden, sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavan syyn perusteella niille, jotka tarvitsevat apua suoriutuakseen tavanomaiseen elämään kuuluvista tehtävistä ja toiminnoista. Kotihoito on useimmissa kunnissa muuttunut kotiavusta hoito- ja hoivapalveluksi. Kotihoito tarkoittaa yhdistettyä kotipalvelua, kotisairaanhoidoa ja sosiaalihuoltolain mukaisia tukipalveluja. Tukipalveluja ovat mm. ateria-, siivous-, turva-, kuljetus-, asiointi- ja pyykkipalvelu. Kotihoidon palvelut jaetaan monissa kunnissa vanhustyöhön ja perhetyöhön. Asiakkaan kotihoidon palvelutarve arvioidaan kotikäynnillä yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Palvelujen tuottamisesta tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma. Kunnan järjestämän kotihoidon ja ostopalvelujen lisäksi uudeksi vaihtoehdoksi on tullut palveluseteli. Jos asiakas tarvitsee ainoastaan siivousapua, hänet ohjataan yksityiselle palveluntuottajalle. Kotitalousvähennyksen myötä osan kotona teetetyin työn kustannuksista voi vähentää verotuksessa. Vuonna 2005 verovähennystä saa myös omille vanhemmille tai isovanhemmille ostetuista palveluista.

Lapsiperheiden kotipalveluun tai perhetyöhön kuuluu mm. arjessa selviytymisen ja vanhemmuuden tukeminen, perheen omien voimavarojen vahvistaminen sekä lasten- ja kodinhoidossa opastaminen. Kotipalvelua voi saada sekä määräaikaisena että kertaluonteisena ja myös lastensuojelun perhetyönä. Säännöllisten käyntien maksut määräytyvät viikoittaisten käyntikertojen, perheenjäsenten lukumäärän ja bruttotulojen perusteella. Tuloista riippuen lapsiperheiden kotipalvelu voi olla myös maksutonta.

Kotihoito sosiaaliasiamiehen työssä vuonna 2004: Sosiaaliasiamieheen otettiin kotihoitoasioissa yhteyttä vain kaksi kertaa ja niistä kumpikin koski Jyväskylän vanhustyötä. Muutama lapsiperheiden kotipalveluasia on perhetyönä lastensuojelun tilastossa. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa kuntia järjestämään kotipalveluja lapsiperheille. Keski-suomalaisista kunnista ainakin Jyväskylä on lopettanut kunnallisen kotipalvelun lapsiperheiltä ja saatavissa on vain perhetyötä lastensuojelun tukitoimenpiteenä. Muutaman yhteydenoton perusteella herää kysymys kotihoidon resurssien kohdentamisesta ja riittävydestä, kun perheiden täytyy apua saadakseen jonottaa lastensuojelun perhetyötä. Samanlaisia viestejä on kantautunut myös muista kunnista, mm. Uraisilta. Asiakkaat ovat rinnastaneet lapsiperheiden kotihoidon tilanteen suorastaan syrjintään ja ikärasismiin. Kotihoito oli mukana myös muutamissa vammaispalvelun asiakkaiden ongelmatilanteissa ja sen osuutta ja riittävyttä jouduttiin miettimään sielläkin.

3.7. Vanhustenhuolto

Sosiaalihuoltolaki ja asetus määrittelevät mm. kotipalvelun, asumispalvelut ja laitoshuollon. Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon ja muuhun tavanomaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotipalveluna järjestetään kodissa tapahtuvaa työapua, henkilökohtaista huolenpitoa, tukemista ja tukipalveluja, joita voivat olla mm. ateria-, vaatehuolto-, kylvetys-, siivous-, kuljetus-, saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluita. Asumispalveluilla tarkoitetaan palvelu- ja tukiasumisen järjestä-

mistä ja niitä annetaan henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee apua tai tukea asunnon tai asumisensa järjestämisessä.

Laitoshuollolla tarkoitetaan hoidon, ylläpidon ja kuntouttavan toiminnan järjestämistä jatkuvaa hoitoa antavassa sosiaalihuollon toimintayksikössä. Laitoshuoltoa annetaan henkilölle, joka tarvitsee apua, hoitoa tai muuta huolenpitoa, jota ei voida tai ole tarkoituksenmukaista järjestää hänen omassa kodissaan muita sosiaalipalveluita hyväksi käyttäen. Laitoshuoltoa toteutettaessa on henkilölle järjestettävä hänen ikänsä ja kuntonsa mukainen tarpeellinen kuntoutus, hoiva ja huolenpito. Hänelle on lisäksi pyrittävä järjestämään turvallinen, kodinomainen ja virikkeitä antava elinympäristö, joka antaa mahdollisuuden yksityisyyteen ja edistää hänen kuntoutumistaan, omatoimisuuttaan ja toimintakykyään. Laitoshuoltoa järjestetään mm. vanhainkodissa ja se voi olla lyhytaikaista, jatkuvaa päivä- tai yöhoitoa tai ympärivuorokautista.

Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto ovat laatineet ikäihmisten hoitoa ja palveluja koskevan laatusuosituksen (Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2001:4). Suositus antaa valtakunnalliset suuntaviivat hyvän vanhustenhuollon kehittämiseksi ja auttaa kuntia toiminnan suunnittelemisessa ja arvioimisessa. Ikäihmisten hoidon ja palvelujen kehittämisen lähtökohtana ovat paikalliset tarpeet ja olosuhteet. Vanhuspolitiikan tavoitteena on, että mahdollisimman moni ikäihminen voi elää itsenäisesti omassa kodissaan ja tutussa asuin- ja sosiaalisessa ympäristössään. Kotona asumista tuetaan nopeasti saatavilla, ammattitaitoisilla sosiaali- ja terveyspalveluilla. Hoidon tulee olla asianmukaista ja asiakasta kunnioittavaa. Vanhuspoliittisten tavoitteiden saavuttamiseksi jokaisessa kunnassa tulee olla ikäänntyneiden sosiaaliset oikeudet turvaava vanhuspoliittinen strategia ja siihen sisältyvä palvelurakenteen kehittämissohjelma.

Ennaltaehkäisevä vanhustyö ja palveluohjaus Jyvässeudulla -hanke toteutettiin vuosina 2003-2004. Sen avulla pyrittiin lisäämään ikäihmisten palvelutietoutta ja vaikutusmahdollisuuksia sekä selkeyttämään palvelujärjestelmää. Hankkeessa luotiin periaatteet ja toimintakäytännöt ennaltaehkäisevälle vanhustyölle sekä tutkittiin ja arvioitiin ehkäisevän työn merkitystä. 70-vuotiaat jyväskyläläiset tavattiin kotonaan, heille kerrottiin palveluista ja selvitettiin heidän palvelutarpeitaan. Seutukunnallisen yhteistyön, palveluohjauksen ja sähköisen seniori-infon kehittäminen olivat muita toimintamuotoja hankkeessa, johon osallistuivat Jyväskylä, Jyväskylän maalaiskunta, Jyväskylän ammattikorkeakoulu ja Jyväskylän yliopisto. Hankkeen koordinoi Koske ja se rahoitettiin sosiaali- ja terveysministeriön valtionavustuksella.

Vanhustenhuolto sosiaaliasiamiehen työssä v. 2004: Vanhustenhuollosta tuli 18 yhteydenottoa. Niistä 12 tuli Jyväskylästä, kaksi Hankasalmeelta sekä Jämsänkoskelta, Laukaasta, Petäjävedeltä ja Toivakasta tuli jokaisesta yksi asiointi. Tavallisinta oli, että omainen, yleensä lapsi, oli huolissaan vanhuksen selviytymisestä tai tämän saamien palveluiden riittävydestä. Muutamia kertoja yhteyttä otti jo itsekkin ikäännytynyt ja huonokuntoinen puoliso, joka pelkäsi omien voimiensa ehtyvän puolison hoitotyössä. Muutama yhteydenotto liittyi asiakasmaksuihin. Sekaannuksia oli aiheutunut mm. siitä, että omaisella olikin sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu eikä maksu perustunut maksuasetukseen vaan oli kunnan määriteltävissä. Vanhukselle sopivin asumismuoto mietitytti monia omaisia ja lisää vaihtoehtoja kaivattiin. Joillakin oli myös huonohkoja palvelukokemuksia, mutta vanhustenhuollon yhteydenotoissa painottui selvästi enemmän tiedon tarve kuin esim. epämieluisaksi koettu palvelu tai kohtelu.

3.8. Omaishoito

Kun omainen tai muu henkilö tekee kotona sitovaa ja vaativaa vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoitotyötä, kunta voi maksaa omaishoidon tukea ja järjestää erilaisia sosiaali- ja terveystalvaeluja. Palveluiden taso ja hoitopalkkion suuruus on kunnan päätettävissä muun kuin palkkion minimimäärän osalta. Hoitaja ja kunta tekevät omaishoidosta toimeksiantosopimuksen ja palvelu perustuu asiakkaan ja hoitoon osallistuvien yhdessä tekemään hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Omaishoidon tuen saajalla on oikeus vähintään kahteen vapaapäivään sellaista kuu- kautta kohti, jolloin hoitotyö on erittäin sitovaa. Lakisääteisen vapaan pitäminen ei vähennä hoitopalkkion määrää, mutta sen aikana järjestettävästä hoidosta voidaan periä palvelumaksua enintään 9 € vuorokaudelta. Omaishoitajan lakisääteisen vapaan ajaksi järjestettäviä palveluja koskeva asiakasmaksulaki muuttui 1.10.2004. Uudistuksen tavoitteena on parantaa omaishoitajien edellytyksiä pitää lakisääteiset vapaapäivänsä ja tukea heidän jaksamistaan hoitotyössä.

Omaishoito sosiaaliasiamiehen työssä vuonna 2004: Tilastoinnissa ei ollut omaa luokkaa omaishoidolle, mutta eri kunnista otettiin yhteyttä yhteensä kymmenkunta kertaa vanhusten ja vammaisten omaishoitoa koskevissa asioissa. Kun palkkioluokat ja tuen kriteerit vaihtelevat kunnittain, muutto kunnasta toiseen toi parille perheelle ikävän yllätyksen. Joissakin kunnissa hakemus voi maata pitkäänkin odottamassa ilman, että asiasta tehdään päätöstä. Näin oli varsinkin silloin, jos hakemus jätettiin siinä vaiheessa, kun tarkoitukseen varatut vuosittaiset määrärahat oli jo sidottu kokonaan tai tilannetta tulnaisiin arvioimaan uudelleen loppuvuotta varten. Omaisilla ja päätöksentekijöillä oli myös erilaisia näkemyksiä hoidon vaativuudesta ja palkkion määrästä.

Valtakunnallinen omaishoidon uudistaminen on tarpeen, jotta ihmisten palvelutarpeisiin kyettäisiin vastaamaan ja eri kunnissa asuvat olisivat palvelujen suhteen mahdollisimman yhdenvertaisessa asemassa. Sosiaali- ja terveysministeriön tilaama selvitys ”Valtakunnallinen omaishoidon uudistaminen ” valmistui vuonna 2004 ja siinä esitetään asteittaista uudistusta vuoteen 2012 mennessä.

3.9. Kehitysvammahuolto

Kehitysvammahuollon tarkoituksena on edistää kehitysvammaisen henkilön suoriutumista päivittäisistä toiminnoista, hänen omintakeista toimeentuloaan ja sopeutumistaan yhteiskuntaan sekä turvata hänen tarvitsemansa hoito ja muu huolenpito. Laissa kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) mainitaan erityishuolto-ohjelma, joka tulee laatia jokaiselle erityishuollon tarpeessa olevalle henkilölle. Erityishuoltoa on kaikki se palvelu ja tuki, jota henkilö saa kehitysvammalain kautta ja ne kirjataan erityishuolto-ohjelmaksi. Tällaista palvelua voi olla esim. työtoiminta, päivätoiminta, asumisen tukitoimet, koululaisten aamu- ja iltapäivähoito, tilapäishoito, kuntoutusohjaus, tukihenkilö, erityisneuvolan tai kuntoutuskeskuksen tuottamat palvelut yms.

Erityishuolto-ohjelma on laadittava yhteistyössä asianomaisen henkilön ja hänen holhoojansa tai muun huoltajansa kanssa ottaen huomioon asiakaslain säädökset (Asiakas-

laki 812/2000, 8-10 §). Kunnat ja erityishuolto-ohjelmat/erityishuolto-ohjelmat tekevät erityishuolto-ohjelmia antamistaan palveluista ja laadinnassa olisi oltava lääketieteellinen, kasvatuksellinen ja sosiaali- ja terveysministeriön asiantuntemus. Erityishuolto-ohjelma on kehitysvammaisen henkilön subjektiivinen oikeus ja sen sisältöön, laadintaan, erityishuollon antamiseen tai lopettamiseen tyytymätön voi hakea siihen muutosta kirjallisesti suoraan lääninhallitukselta.

Kehitysvammahuolto sosiaaliasiamiehen työssä vuonna 2004: Sosiaaliasiamiehen tietoon ei tullut erityishuolto-ohjelmiin liittyviä ongelmia, mutta Länsi-Suomen Lääninhallitus näki tarpeelliseksi lähettää asiasta kirjeen palveluista vastaaville tahoille. Kehitysvammahuoltoon liittyviä yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle yhteensä 16, niistä kuusi tuli Petäjävedeltä, neljä Jyväskylästä, kaksi Jyväskylän maalaiskunnasta ja Hankasalmeelta, Jämsänkoskelta, Korpilahdelta ja Muuramesta yksi kunnastaan. Sisältönä oli mm. omaishoito, palvelumaksut, asumisen tuki ja toimeentulon turvaaminen. Muutoksenhaku ja oikeuskäytännön ennakkotapauksiin tutustuminen oli monen kehitysvammaisen vanhemman yhteydenoton taustalla.

3.10. Vammaispalvelu

Vammaispalvelujen tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Sosiaali- ja terveysministeriössä valmistellaan vammaislainsäädännön uudistusta. Hallitusohjelmassa ja selvityksissä mainittuja tavoitteita ovat mm. vammaispalvelujen saatavuuden ja vammaisten tasa-arvoisen kohtelun turvaaminen, kehitysvamma- ja vammaispalvelulakien yhteensovittaminen, yleislakien tarkistaminen vammaisnäkökulmasta, rahoituksen uudistaminen ja erityisosaamisen turvaaminen. Vaikeavammaisten ihmisten henkilökohtaisen avustajajärjestelmän ja tulkkipalvelujen kehittämistä pidetään myös tärkeänä. Lakiuudistus pyritään saamaan voimaan viimeistään vuonna 2009.

Keskisuomalainen vammaispalveluiden toimintamalli-hankkeessa rakennetaan vuoden 2005 loppuun mennessä keskisuomalaisille vammaisille henkilöille heidän tarpeitaan palveleva toimintamalli, jossa palvelut tuotetaan lähellä asiakkaita ja heidän perheitään. Seudullinen erityisosaaminen on käytettävissä koko maakunnassa. Yhteistyötahoina hankkeessa ovat Jyväskylä, Jyväskylän maalaiskunta, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Suojarinteen kuntayhtymä, Suolahti ja Keski-Suomen vammaispalvelusäätiö. Toimintamallin rakentamiseen osallistuvat myös muut keskisuomalaiset kunnat, vammaisjärjestöt, yksityiset palveluntuottajat, Kela ja sosiaalialan henkilöstöä kouluttavat oppilaitokset.

Vammaispalvelu sosiaaliasiamiehen työssä vuonna 2004: Vammaispalvelusta tuli 70 yhteydenottoa, joista 47 tuli Jyväskylästä, yhdeksän Laukaasta, viisi Muuramesta ja kaksi Hankasalmeelta, Korpilahdelta ja Viitasaareltä. Kerran otettiin yhteyttä Pihtiputaalta, Toivakasta ja muusta kuin sopimuskunnasta. Osa vammaispalvelun asiakkaista otti yhteyttä Jyväskylän vammaisneuvoston sihteerin, joten kaikki aiheeseen liittyvät asiakkuudet eivät näy sosiaaliasiamiehen tilastossa. Vammaispalvelussa on nähtävissä kuntien tiukentuva talous ja määrärahojen riittämättömyys kunnassa esiintyvään tarpeeseen nähden. Monilla henkilöillä on joko etenevä sairaus tai vamma, joka iän myötä lisää palvelujen tarvetta. Asiakkaiden ja viranomaisten näkemykset vammaisen pal-

velutarpeesta eivät käy yksiin etenkin silloin, jos palvelun myöntämiskriteerejä tiukennetaan ja asiakas kokee joutuvansa luopumaan saavuttamastaan palvelutasosta.

Vaikeavammaisuudesta on eri kunnissa erilaisia tulkintoja ja kriteerejä yhdenmukaistetaan. On oikeudenmukaisempaa, jos menettely on samassa tilanteessa oleville samanlaista. Tärkeintä on myös turvata niille henkilöille riittävä apu, jotka ovat eniten ulkopuolisen avun varassa. Vammaispalveluasiakkaat joutuvat ikään kuin kilpailemaan keskenään samoista määrärahoista, kun palvelu toisensa perään arvioidaan ja myöntämiskriteerejä täsmennetään ja tiukennetaan.

Yksi yhteydenottojen aihe oli vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun vaihtuminen sosiaalihuoltolain mukaisiin matkoihin siinä yhteydessä, kun kunnassa tarkistettiin vaikeavammaisuuden kriteerit. Kuljetuspalvelun lisäksi yhteydenotot liittyivät mm. asunnonmuutostöihin, apuvälineisiin, omaishoitoon, palveluasumiseen, henkilökohtaiseen avustajatoimintaan ja toimeentuloon. Vammaispalvelun avustajien ja kotihoiton työnjako nousi myös esiin muutamia kertoja. Jos kotihoito suunnataan vanhukille, avun saaminen vammaisuuden perusteella voi olla hyvin vaikeaa ellei mahdotontakin. Vammaislakeja sovitetaan yhteen, mutta myös sosiaalihuoltolain palvelut olisi saatava tarvitsevien ulottuville. Asiakaslain mukaisia palvelusuunnitelmia ei ole tehty kaikille asiakkaille, vaikka suuri osa vammaisista henkilöistä on monien palvelujen pitkäaikaisasiakkaita.

3.11. Päivähoito

Lasten päivähoito voi olla päiväkotihoidoa, perhepäivähoitoa, leikkitoimintaa tai muuta päivähoitotoimintaa. Alle kolmevuotiaat saivat oikeuden kunnalliseen päivähoitoon vuonna 1990 ja oikeus laajennettiin koskemaan alle kouluikäisiä vuonna 1996. Vuonna 2000 toteutettiin oikeus maksuttomaan esiopetukseen. Varhaiskasvatuksella on hoidollisia, kasvatuksellisia ja opetuksellisia tavoitteita. Päivähoidon lainsäädäntöä muutettiin vuonna 2003 määräaikaisesti siten, että kunta voi järjestää päivähoiton haluamansa hallintokunnan alaisuudessa. Joissakin maamme kunnissa päivähoito siirrettiin opetustoimeen, mutta valtaosa on edelleen sosiaalitoimessa. Päivähoito tukee kotien kasvatustyötä ja toteuttaa ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä.

Päivähoidon lainsäädäntöön kohdistuu muutospainetta. Samaan lakiin toivotaan sisällytettävän koko pienten lasten hoito, kasvatusta ja opetus. Erityistä tukea ja kasvatusta tarvitsevien lasten asemaa ei ole otettu riittävästi huomioon nykyisissä säädöksissä ja myös lapsiryhmien enimmäiskoolle toivotaan tarkennusta. Eduskunnan oikeusasiamies on arvostellut päivähoitoasetuksen tulkinnanvaraisuutta. Oikeusasiamies korostaa, että ammattitaitoisen hoito- ja kasvatushenkilöstön riittävä määrä päiväkodissa on välttämätön edellytys lasten fyysisen turvallisuuden takaamiseksi ja lasten perus- ja ihmisoikeuksien sekä päivähoitolain kasvatustavoitteiden toteutumiseksi.

Hoitajan tai lapsen kotona tai ryhmäperhepäivähoidossa tapahtuva perhepäivähoito on vaihtoehto päiväkotihoidolle. Perhepäivähoito on yleisintä pienissä kunnissa ja pienimmillä lapsilla. Monilla kunnilla on kuitenkin ollut vaikeuksia saada palkattua perhepäivähoitajia tarvetta vastaavasti. Keski-Suomessa aloitettiin vuonna 2004 kaksivuotinen Pelastetaan perhepäivähoito-hanke, jolla pyritään kehittämään perhepäivähoitoa ja turvaamaan se yhtenä hoitovaihtoehtona. Hankkeen tavoitteena on mm. perhepäivä-

hoitajien työolosuhteiden ja palkkauksen kehittäminen, työssä jaksamisen tukeminen, hoitajien ja ohjaajien vertaistuen ja konsultaatorakenteen luominen ja sekä perhe- että ryhmäperhepäivähoidon laadun turvaaminen ja kehittäminen. Kosken koordinoiman hankkeen toimijakuntia ovat Jyväskylä, Jyväskylän maalaiskunta, Karstula, Keuruu, Kivijärvi, Kyyjärvi, Laukaa, Suolahti ja Äänekoski.

Toinen päivähoitoon liittyvä osaamiskeskuksen kehittämishanke on vuonna 2003 aloitettu ja vuoden 2005 elokuuhun kestävä Verkostoituva erityispäivähoito. Hankkeen tavoitteena on turvata laadukkaat erityiskasvatuksen tukipalvelut lapselle ja hänen perheelleen asuinpaikasta riippumatta. Hankkeeseen osallistuvat Hankasalmi, Joutsa, Jyväskylä, Jyväskylän maalaiskunta, Keuruu, Multia, Suolahti, Toivakka ja Äänekoski.

Laki lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tuesta (1128/1996) antaa oikeuden kunnalliselle päivähoitopaikalle vaihtoehtoiseen lapsen hoidon järjestämiseksi suoritettavaan taloudelliseen tukeen. Lasten kotihoidon tuki on vanhemmalle tai muulle huoltajalle maksettava tuki ja siihen voi kuulua hoitoraha ja tulosidonnainen hoitolisä. Lasten yksityisen hoidon tuki on vanhemman tai huoltajan osoittamalle hoidon tuottajalle maksettava tuki, ja siihenkin voi kuulua hoitoraha ja hoitolisä. Päivähoitotarpeen tyydyttämiseksi monissa kunnissa on päädytty täydentämään yksityisen hoidon tukea vielä erillisellä kuntalisällä.

Päivähoito sosiaaliasiamestyössä vuonna 2004: Päivähoidosta tuli kaksi yhteydenottoa, Muuramesta ja Uuraisilta. Määrä on hyvin pieni palvelun laajuus huomioon ottaen. Päivähoidossa vanhemmat ja hoitajat toimivat läheisessä vuorovaikutuksessa lapsen parhaaksi. Se saattaa hyvinkin edesauttaa sitä, että esim. hoitomuoto- ja maksuasioihin on löydettävissä ratkaisut varhaisessa vaiheessa eikä muutoksenhakuihin tai selvittelyihin ulkopuolisten tahojen kanssa ole juurikaan tarvetta. Jyväskylän kaupungin internet-sivuilla on myös suosittu päivähoiton kysymys-vastauspalsta. Yksi päivähoitotoimintaa rasittanut ongelma on ollut toimitilojen kunto. Joissakin päiväkodeissa on jouduttu turvautumaan väliaikaistiloihin kosteusvaurioiden korjaamisen ajaksi.

3.12. Päihdepalvelut

Päihdehuollon tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihteiden ongelmakäyttöä ja siitä aiheutuvia sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja sekä edistää päihteiden ongelmakäyttäjien ja heidän läheistensä toimintakykyä ja turvallisuutta. Toiminnassa on esisijaisesti otettava huomioon päihteiden ongelmakäyttäjän ja hänen läheistensä etu. Päihdehuoltolaki velvoittaa kuntaa järjestämään päihdehuollon palveluja kunnassa esiintyvän tarpeen mukaisesti. Päihdepalvelut voivat olla yleisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita tai päihdehuollon erityispalveluita, esim. avohoitoa, laitoshoidtoa, kuntoutus-, asumis- ja tukipalveluja. Jyväskylän Seudun Päihdepalvelusäätiö tuottaa keskisuomalaisiin kuntiin päihdepalveluja ja Jyväskylän Katulähetys mm. asumispalveluja.

Sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen Kuntaliiton vuodelta 2002 oleva päihdepalvelujen laatusuositus pyrkii päihdepalvelujen saatavuuden ja laadun parantamiseen. Suosituksen mukaan jokaisella kunnalla tulee olla päihdestrategia. Lähtökohtana on päihdehaittojen ehkäisyn huomioonottaminen kaikessa kunnan päätöksenteossa. Hy-

vin toimivilla päihdepalveluilla on tärkeä merkitys sosiaalisen syrjäytymisen ehkäisyssä, hyvinvoinnin lisäämisessä ja terveydellisen tasa-arvon vahvistamisessa.

Tutkimusten mukaan yksi prosentti suomalaisista on alkoholisteja, neljä prosenttia on päihteiden väärinkäyttäjiä ja kymmenellä prosentilla on runsaasti päihteidenkäyttöön liittyviä ongelmia, mutta he ovat vielä työkykyisiä. Alkoholijuomien veroton matkustajatuonti EU-maista vapautui tammikuussa 2004, alkoholivero laski maaliskuussa ja EU:n laajentuminen toukokuussa loivat mahdollisuuksia alkoholin käytön ja siitä aiheutuvien haittojen lisääntymiselle. Alkoholi on edelleen käytetyin päihde, mutta huumeidenkäyttäjien määrä selvästi lisääntynyt.

Päihdepalvelut ja sosiaaliasiamiehen työ vuonna 2004: Päihdepalveluasioissa tuli 14 yhteydenottoa, 12 Jyväskylältä ja kaksi Jyväskylän maalaiskunnasta. Yhteyttä ottivat sekä asiakkaat että heidän omaisensa. Yhteydenotoissa oli kyse mm. huumevieroitushoidon ja korvaushoidon saatavuudesta sekä asiakkaiden kokemasta kohtelusta. Hoitovaihtoehtoja on koko maassa ja myös Keski-Suomessa jo kohtalaisesti, mutta päihteistä eroon pyrkivät asiakkaat eivät välttämättä pääse hoitoon juuri silloin kuin itse haluaisivat tai minne haluaisivat. Kuntien päihdehuoltoon varaamien määrärahojen riittämättömyys on nähtävissä ja monista kehittämishankkeista ja valistuksesta huolimatta hoidon tarve tuskin vähenee lähitulevaisuudessa. Hämeenlinnan hallinto-oikeus hyväksyi ainakin yhden keskisuomalaisen henkilön valituksen vuonna 2004 ja edellytti kunnan myöntävän päihdelaitoshoidon. Päihdehuollossa on sosiaalihuollon ja terveydenhuollon osuuksia, joten siellä sovelletaan sekä potilas- että asiakaslakia ja se on potilasiasiamiehen ja sosiaaliasiamiehen yhteistä toiminta-aluetta.

3.13. Tiedonsaanti, tietosuojaja ja salassapito

Asiakaslaki määrittää myös tiedonsaantia ja tietosuojaaja sekä salassapitoa ja vaitiolovelvollisuutta. Muita aiheeseen liittyviä lakeja ovat mm. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta eli julkisuuslaki (621/1999), hallintolaki 434/2003, hallintolainkäyttölaki (586/1996) ja henkilötietolaki (523/1999).

Pääsääntöisesti viranomaisten asiakirjat ovat julkisia. Sosiaalihuollossa yksityiselämän suoja ja siihen liittyvät salassapitovelvoitteet ovat erityisen tärkeitä ja julkisuuslain 24 §:ssä onkin säädetty sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita koskevista tiedoista ja niiden salassapidosta. Asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta ja hänen saamastaan etuudesta tai tukitoimesta tai sosiaalihuollon palvelusta ovat aina salassa pidettäviä. Salassa pidettävää on myös henkilölle annettu sosiaalityö sekä tiedot henkilön taloudellisesta asemasta, henkilön terveydentilasta tai vammaisuudesta taikka hänen saamastaan terveydenhuollon ja kuntoutuksen palvelusta taikka henkilön seksuaalisesta käyttäytymisestä tai suuntautumisesta.

Asiakaslaisissa määritellään asiakirjasalaisuus (14.1 §) seuraavasti: ”Sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä, ovat salassa pidettäviä. Salassa pidettävää asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta siitä ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi”. Sivullisia ovat ne henkilöt ja tahot, joilla ei ole lakiin perustuvaa oikeutta salassa pidettävän tiedon saantiin. Asiakaslain 15.1 § jatkaa vaitiolovelvollisuudesta ja hyväksikäyttökiellosta:

”Sosiaalihuollon järjestäjä tai tuottaja taikka niiden palveluksessa oleva samoin kuin sosiaalihuollon luottamustehtävää hoitava ei saa paljastaa asiakirjan salassa pidettävää sisältöä tai tietoa, joka asiakirjaan merkittynä olisi salassa pidettävä eikä muutakaan sosiaalihuollon tehtävissä toimiessaan tietoonsa saamaansa seikkaa, josta lailla on säädetty vaitiolo-velvollisuus. Vaitiolo-velvollisuuden piiriin kuuluvaa tietoa ei saa paljastaa senkään jälkeen, kun toiminta sosiaalihuollon järjestäjän tai tuottajan palveluksessa tai tehtävän hoitaminen niiden lukuun on päättynyt.”

Vaitiolo-velvollisuus koskee myös tallettamattomia tietoja ja on siis on asiakirjasalaisuutta laajempi. Vaitiolo-velvollisia ovat kaikki sosiaalihuollon järjestäjän tai tuottajan palveluksessa olevat samoin kuin luottamustehtäviä hoitavat, harjoittelijat ja vapaaehtoistoimintaan osallistuvat ja tukihenkilöt. Vaitiolo-velvollisuus koskee myös toimeksiantotehtäviä hoitavia, kuten perhehoitajia ja ostopalvelukumppaneita. Myöskään asiakas, hänen edustajansa taikka avustajansa eivät saa ilmaista sivullisille asiakkuuden perusteella saatuja salassa pidettäviä tietoja, jotka koskevat muita kuin asiakasta itseään.

Asianosainen on henkilö, jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta asia koskee. Sosiaalihuoltoa hakeva tai käyttävä henkilö eli asiakas on iästä riippumatta aina asianosainen omassa asiassaan. Asianosaisjulkisuus tarkoittaa asianomaisen oikeutta saada pyynnöstä tietoja oman asiansa käsittelyyn vaikuttavista tai vaikuttaneista asiakirjoista. Julkisuuslain mukaisesti myös asianosaisen tiedonsaantia voi olla perusteltua rajoittaa esim. jos tiedon saanti olisi vastoin erittäin tärkeää yleistä etua, lapsen etua tai muuta erittäin tärkeätä yksityistä etua.

Asiakirjan antamisesta päättää se viranomainen, jonka hallussa asiakirja on. Tietopyyntö on käsiteltävä viivytyksettä ja tieto annettava mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa siitä kun sosiaalihuollon järjestäjä tai toteuttaja on saanut asiakirjaa koskevan pyynnön. Asia on ratkaistava ja tieto annettava viimeistään kuukauden kuluessa, jos asiakirjoja on paljon tai niihin liittyy salassa pidettäviä osia tai jos asian käsittely tai ratkaisu vaatii erityistoimenpiteitä tai muutoin tavanomaista suuremman työpanoksen. Säädetty käsittelyajat ovat enimmäisaikoja ja nopea käsittelyn vaatimus koskee sekä ensiasteen päätöksentekoa että tilannetta, jossa tiedon antamisesta kieltäytyminen on saatettu viranomaisen ratkaistavaksi. Kunnallisen viranhaltijan tai toimielimen tekemään julkisuuslain mukaiseen päätökseen voi hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen ja sen tekemästä päätöksestä edelleen korkeimpaan hallinto-oikeuteen.

Henkilötietolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tarkastaa häntä itseään ja huollossaan olevaa lasta koskevat sosiaalihuollon henkilörekisteriin talletetut tiedot. Tarkastusoikeus koskee sekä viranomaisen että yksityisen järjestämää sosiaalihuoltoa. Tarkastuspyyntö on tehtävä omakätisesti allekirjoitetussa tai vastaavalla tavalla varmennetussa asiakirjassa tai henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona. Asiakkaalle on ilman aiheetonta viivytystä varattava tilaisuus tutustua tietoihin tai pyydettäessä annettava ne kirjallisesti. Tarkastusoikeutta voi käyttää maksutta kerran vuodessa, muulloin siitä voidaan periä kohtuullinen korvaus. Jos rekisterinpitäjä kieltäytyy tietojen antamisesta, asiakkaalle on annettava kirjallinen todistus tarkastusoikeuden epäämisen syistä. Hyvän hallinnon ja asiakaslain informointivelvoitteen mukaan asiakkaalle on syytä kertoa, että hän voi saattaa asiansa tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.

Tiedonsaanti ja tietosuojakysymykset sosiaaliasiamiestyössä vuonna 2004: Tietosuoja-asioissa yhteyttä otettiin viisi kertaa, kolme kertaa Jyväskylästä ja kerran Laukaasta ja Uraisilta. Lisäksi viranomaiset halusivat keskustella tiedonsaantiin ja tietosuojaan liittyvistä kysymyksistä muutamia kertoja. Sosiaaliasiamies kertoi asiakkaille asiakastietojen tarkistusoikeudesta ja jotkut myös käyttivät sitä sangen hyvin kokemuksin. Asiapapereihin tutustuminen mm. hälvensi asiakkaan viranomaisia kohtaan kokemaa epäluottamusta, avasi työntekijöiden huolen aiempaa paremmin näkyviin ja todennäköisesti tehosti jatkotyöskentelyä. Joissakin tilanteissa viranomaiset päätyivät korjaamaan tai täydentämään dokumentteja asiakkaan esittämällä tavalla ja joskus asiakas laati liitteeksi oman tapahtumakuvauksen.

Mahdollisimman reaaliaikainen työn dokumentointi parantaa asiakastyön laatua ja eri tahojen oikeusturvaa. Sen lisäksi selkeä ja suunnitelmallinen muistiinpanotekniikka säästäisi työntekijöiden työaikaä oleelliseen ja ehkäisisi samalla paineita, jotka aiheutuvat vaillinaisesta ja rästytyvästä kirjaamistyöstä. Vaikka tekstinkäsittely on helpottanut dokumentointia ja siinä on kehitytty, ajantasaisiin asiakasrekistereihin on vielä matkaa. Jotta varsinkin suurimpien kuntien viranomaiset kykenisivät suoriutumaan määrääjassa asiakkaiden pyytämistä henkilötietolain mukaisista rekisteritarkistuksista, asiapapereiden olisi myös siitä syystä oltava nykyistä paremmin ajan tasalla.

Sosiaalitoimen palvelutilojen epäkohta tuli esiin yhdessä yhteydenotossa. Asiakkaan tukihenkilö ihmetteli kuinka sosiaaliaseman odotusaula voi olla kuin lasiseinäinen akvaario. Soittajan mukaan asiakkaat odottavat kuin apinat häkissä ja viereiseen ostoskeskukseen menijät näkevät ketkä ovat avun tarpeessa. Entä kuinka on asiakkaan yksityisyyden ja tietosuojan laita, jos sekä sosiaaliasemalla että terveysasemalla on yhteinen aula, vaikkakin eri kerroksissa? Henkilöllä oli omakohtaisia kuulohavaintoja siitä kuinka luukulla asioivien puhe kantautuu koko aulaan ja myös kerroksesta toiseen.

3.14. Kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada yhdenvertaista hyvää palvelua ja kohtelua ilman syrjintää. Asiakkaan kohtelu tarkoittaa suhtautumistapaa asiakkaaseen. Asiakaslain tavoitteena on edistää asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta asiassa ottamalla huomioon asiakkaan tarpeet, toivomukset ja mielipiteet sen suuntaisina ja sellaisina, kuin asiakas ne itse ilmaisee. Hyvä kohtelu on muun muassa sitä, että asiakkaan ihmisarvoa ei loukata ja että hän voi säilyttää inhimillisen arvokkuutensa kaikissa olosuhteissa. Hyvä kohtelu edellyttää myös asiakkaan edun ja yksilöllisten tarpeiden sekä hänen äidinkieltänsä ja kulttuuritaustansa huomioon ottamista. Työntekijältä edellytetään ammatillisuutta ja tahdikkuutta.

Asiakaslain myötä tulleella muistutusmenettelyllä on haluttu kiinnittää huomiota sosiaalihuollon laatuun ja asiakkaitten kohteluun. Tavoitteena on, että asiakkaalla on nopea keino esittää mielipiteensä sille, jolla on mahdollisuus vaikuttaa tilanteen pikaiseen korjaamiseen. Muistutus on sosiaalihuollon palvelua kehittävä kirjallinen asiakaspalaute, joka osoitetaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa. Muistutusvastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla, mutta muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiastaan.

sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille, esim. sosiaalilautakunnalle, kunnanhallitukselle, lääninhallitukselle, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille.

Kohteluun liittyvät kysymykset sosiaaliasiamiehen työssä vuonna 2004: Pelkkä sosiaalitoimessa saatu kohtelu antoi aiheita yhdeksään yhteydenottoon. Niistä seitsemän tuli Jyväskylästä, yksi Hankasalmeilta ja yksi Laukaasta. Lukemattomissa muissakin yhteydenotoissa asiakkaat ottivat puheeksi muun asiansa ohessa myös huonoksi koemansa palvelun ja kohtelun. Yhteentörmäyksille on monia syitä. Sosiaalitoimen kynnys on edelleen korkea ja koetaan, että sinne joudutaan hakeutumaan, usein kriisitilanteessa ja herkillä mielellä. On vaikea nöyrytyä tunnustamaan, ettei pärjää omin voimin. Varsinkin ensimmäistä kertaa sosiaalitoimessa asioivien odotukset palvelua kohtaan ovat suuret. Ihmiset odottavat henkilökohtaista asiakaspalvelua, kuuntelemista ja helpotusta tilanteeseensa.

Kiire sopii varsin huonosti sosiaalitoimen asiakaspalveluun, ja se saattaa kostautua jatkotyöskentelyssä mm. uusintakäsittelyinä. Moni luottaa saavansa verorahoilleen vastinetta tiukan paikan tullen, mutta normilaskelma näyttääkin muuta. Joillakin asiakkailta on omasta mielestään vain oikeuksia. Työntekijöiltä vaaditaan äärimmäisen hyviä vuorovaikutustaitoja, jotta palvelu olisi jokaiselle asiakkaalle hyvää ja yhdenvertaista. Moni asiakas toivoi voivansa asioida toisella työntekijällä. Alue- tai muun työnjaon sekä palvelun jatkuvuuden vuoksi vaihdoksiin suhtaudutaan nihkeästi. Työntekijäänsä ei sosiaalitoimessa voi varsinaisesti valita. Sekä asiakkaiden että työntekijöiden kuvaamien kokemusten ja lukkiutuneiden tilanteiden perusteella sosiaaliasiamies pitää perusteltua toiselle työntekijälle siirtymistä kuitenkin kannatettavana vaihtoehtona.

Sosiaaliasiamiehen yhtenä tehtävänä on kertoa muistutusmenettelystä sekä sen käyttötarkoituksesta ja hän voi tarvittaessa avustaa asiakasta sen laatimisessa. Muistutus voi olla vapaamuotoinen, mutta sitä varten on myös lomake. Sosiaaliasiamies on lähettänyt kymmeniä muistutuslomakkeita asiakkaille, jotka ovat kertoneet epäasialliseksi tai epäkohteliaaksi kokemastaan palvelusta. Kuntakyselyn tuloksista päätellen näyttää siltä, että useimmat muistutuksen tekemistä harkinneet asiakkaat ovat jättäneet sen kuitenkin tekemättä. Muistutuksia tehtiin Jyväskylässä neljä, Jyväskylän maalaiskunnassa kaksi ja Laukaassa yksi. Asiakkaiden kynnys muistutuksen tekemiseen on siis korkea. Syiksi he ovat kertoneet mm. pelon vielä huonommasta palvelusta. Toivottomimmat eivät usko muistutuksen tehoon. Jotkut ovat jääneet miettimään muistutuksen tekemistä siksi, että he pelkäävät työntekijän joutuvan vaikeuksiin. Joistakin muistutuksista ja niihin saaduista vastauksista on nähtävissä, että muistutuksen ja oikaisuvaatimuksen raja voi olla hämärä sekä asiakkaalle että työntekijälle.

Kielteisen asiakaspalautteen vastaanottaminen on vaikeaa. Varsinkin toimeentulotuki-työssä asiakkaiden pettymyksen ilmauksiin on totuttu, mutta muistutuksen kohteeksi joutuminen on vielä uusi kokemus. Lähiesimies saattaa puolustaa työntekijän menettelyä ja ikään kuin selittää ongelmatilannetta pois. Joihinkin muistutusvastauksiin ei ole sisällynyt pienintäkään pahoittelua asiakkaan kokemasta mielipahasta. Jos asiakas saa muistutuksen laadituksi, hänen on lupa odottaa viranomaiselta asiallista, paneutuvaa ja kohteliasta vastausta. Sellaisiakin muistutusvastausten joukosta onneksi löytyi.

3.15. Muu neuvonta

Muu kuin joku edellä mainittu sosiaalihuollon tehtäväalue oli vuonna 2004 asiakkaiden asiamiesyhteydenoton syynä 60 kertaa. Puolet yhteydenotoista tuli Jyväskylästä ja seitsemän muista kuin sopimuskunnista. Kyselyt liittyivät mm. asumiseen, eläkeasioihin, edunvalvontaan ja velkaneuvontaan. Moni soittaja tai sähköpostin lähettäjä tiedusteli sitä, mistä lähteä liikkeelle joko omassa tai omaisensa asiassa. Yleistä sosiaalihuoltoon ja sen palveluihin liittyvää neuvontaa sisältyi runsaasti niihinkin yhteydenottoihin, jotka olivat luokiteltavissa johonkin sosiaalihuollon alueeseen. Muuksi neuvonaksi on laskettu myös viranomaisten, järjestöjen ja muiden työntekijätahojen yhteydenottoja.

4. SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN TILASTOINNISTA

Sosiaaliasiamiestoiminnan tilastointi hakee vielä muotoaan. Juuri päättyneessä Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämishankkeessa luotiin mallit sekä asiakastilastoinnille että selvitykselle. Malleja kokeillaan ja kehitetään edelleen ennekuin päästään nykyistä yhtenäisempään käytäntöön. Jokainen asiamies kirjaa toimintaansa omalla tavallaan hyödyntäen samalla kollegojen tilastointikokemuksia. Sosiaaliasiamies vaihtui vuoden 2004 alussa ja vaikka uusi asiamies on pääpiirteissään jatkanut edeltäjänsä tilastointitapaa (Liite 1), käytäntö eroaa jonkin verran vaikeuttaen vertailua ja kehityksen seurantaa.

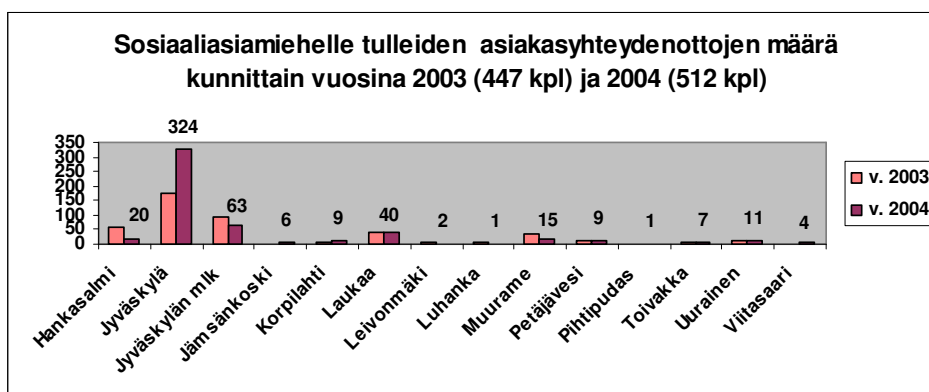
Edellinen asiamies kertoi vuotta 2003 koskeneessa selvityksessä ottaneensa kuntakohtaiseen tarkasteluun mukaan sekä asiakasyhteydenotot että sosiaaliasiamiehen yhteydenpidon asiakkaan asioissa eri viranomaistahoihin. Käsillä olevassa selvityksessä tilastointi on kriittisempi, sillä mukaan on otettu vain asiamiehelle tulleet yhteydenotot (puhelu, asiakaskäynti, kirje, tekstiviesti, sähköposti). Joihinkin asiakkuuksiin liittyi huomattava määrä asiakkaiden sähköposteja. Yksittäisten yhteydenottojen sijasta niissä tilanteissa on päädytty asiapohjaiseen tilastointiin. Vaikka yhteydenottojen niputtaminen asiakohtaisesti ei kerro asiamiehen työmäärää, menettely toivottavasti antaa todennukaisemman kuvan kunkin kunnan sosiaalihuollon eri osa-alueiden tilanteista. Sosiaaliasiamiehen eri tahoihin suuntautuvaa yhteydenpitoa ei ole tilastoitu. Asiamieskuntien kanssa on sovittu, että työaika ei ole syytä käyttää epätarkoituksenmukaisen tarkkaan suoritustilastointiin. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen ovat eräänlainen näyte eikä sillä perusteella voi tehdä pitkälle meneviä yleistyksiä kuntien sosiaalihuollon tilasta. Osa asiakkaiden yhteydenotoista on esim. menettelyyn liittyvää tietotarpeisiin vastaamista eikä niihin välttämättä sisälly lainkaan kuntaan ja siellä asiointiin liittyvää asiakaspalautetta.

Sosiaaliasiamiehen vuosi 2004 pähkinänkuoressa: Yhteydenottoja eri kunnista ja sosiaalihuollon sisältöalueilta oli yhteensä 532 kappaletta, niistä 512 tuli asiamieskunnista. Eri asiakkaita oli noin 338. Ensimmäisenä toimintavuotenaan sosiaaliasiamies on työn sisällön hahmottamiseksi seurannut yhteydenottojen ohella myös asiakasmääriä. Asiamiestyössä pyritään työskentelemään siten, että henkilökisteriä ei kerry. Asiakas voi halutessaan asioida nimettömänä ja koska tunnistetietoja ei käytetä, eri asiakkaiden määrä on suuntaa antava. Yksi yhteydenotto on tilastoitu vain yhteen pääasiansa mukaiseen sisältöalueeseen, vaikka moni yhteydenotto oli monen asian yhdis-

telmä. Eniten oheispalautetta tuli kohtelusta. Toimeentulotuen, lastensuojelun, vammaispalvelun, lasten huolto- ja tapaamisasioiden sekä elatusturvan että päihdehuollon asioissa yhteydenottoja oli samoilta henkilöiltä usein kaksi tai huomattavasti useampiakin.

Yhteydenotot jakautuivat melko tasaisesti eri kuukausille, mutta suurimmillaan määrät olivat kesä-, elo-, syys- ja marraskuussa. Asiakkaiden sukupuolijakauma ei olisi voinut olla tasaisempi, sillä asiakkaina oli yhtä monta miestä ja naista. Yhteydenotot jakaantuivat viikonpäiville seuraavasti: maanantai 28 %, tiistai 24 %, keskiviikko 18 %, torstai 17 % ja perjantai 13 %. Asiamiehen puhelinajat ovat maanantaista torstaihin klo 9-11, mutta puheluihin on vastattu aina kun se on ollut mahdollista. Yhteyttä otti asiakas itse (68 %), omainen (20 %), viranomainen (9 %) tai muu, kuten naapuri, ystävä tai järjestön edustaja (3 %). Valtaosa asioinnista tapahtui puhelimitse ja sähköposti oli myös usein käytetty yhteydenpitoväline. Asiakastapaamisia oli 94 ja useimmat niistä toteutettiin sosiaaliamiehen toimistossa, mutta myös eri kuntien sosiaalitoimistoissa, asiakkaiden kotona, perhetukikeskuksessa, sairaalassa, edunvalvonnassa, kehitysvammaisten asuntolassa, päihdesäätioällä ja poliisivankilassa.

5. KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU



Sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen lisäksi kuntakohtaiseen tarkasteluun on otettu mukaan kunnille lähetetystä lomakekyselystä (liite 2) saatuja vastaustietoja. Kuntakysely on valtakunnallisen sosiaaliamiesyhdistyksen suosittama menettely. Sen avulla on mahdollisuus paneutua ajankohtaisiin sosiaalihuollon teemoihin ja saada vuosittaiset tiedot muistutus-, oikaisuvaatimus- ja valitusmenettelyistä. Kyselykäytäntö on vapaaehtoinen, mutta laajasti käytetty. Asiamiehet ovat voineet täydentää tai rajata kunkin vuoden lomakkeen sisältöä omien tietotarpeidensa perusteella. Vuonna 2004 vireille tulleiden sosiaalihuoltoa koskevien kantelujen määrä on kysytty Länsi-Suomen lääninhallituksen Jyväskylän alueellisesta palveluyksiköstä.

5.1. Hankasalmi

Hankasalmelta otettiin vuonna 2004 sosiaaliasiamieheen yhteyttä 20 kertaa (v. 2003 oli 60 asiakasyhteydenottoa). Asiointi jakaantui siten, että muuta neuvontaa koski kuusi, lastensuojelua neljä, toimeentulotukea kolme ja vammaispalvelua sekä vanhustenhuoltoa kaksi kumpaakin. Kehitysvammahuoltoa, lasten huoltoa ja tapaamista samoin kuin palvelutilanteessa huonoksi koettua kohtelua koskevia yhteydenottoja oli yksi kuttakin. Yhteydenotot jakaantuivat tasaisesti eikä edellisvuoden tapaista vammaishuollon kuljetuspalvelumuutosten tai kotipalvelun laskutusperusteiden aiheuttamaa asiakastytymättömyyttä ollut enää juurikaan havaittavissa.

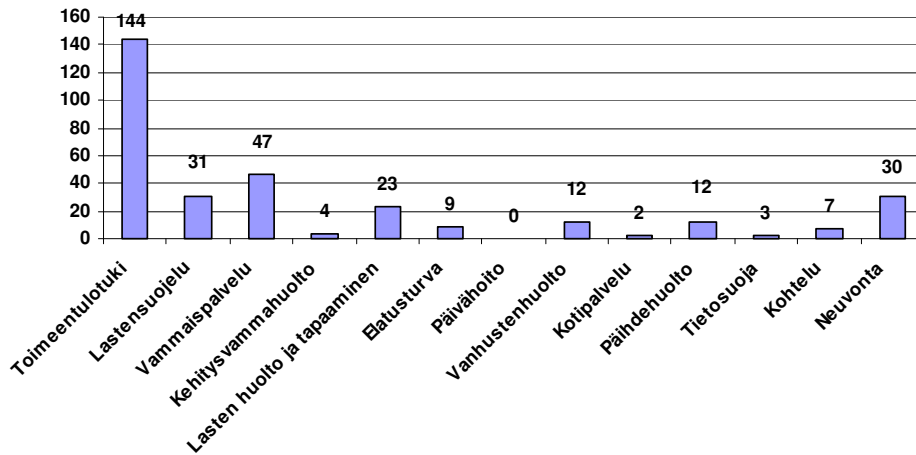
Asiamiehen kuntakyselyn vastauksesta käy ilmi, että lastensuojelun tukitoimien piirissä olevista lähes kaikilla on huoltosuunnitelmat ajan tasalla. Luetteloja yksityisesti sijoitetuista lapsista ei ole ja tietojen mukaan kunnassa on yksi ns. kasvattilapsi. Huostaan otettujen lasten itsenäistymisvaroja kerrytetään lapsen pankkitilille (30 % eläkkeistä, työmarkkinatuen lapsikorotuksista jne.) ja jos varoja ei ole kertynyt, summa määritellään käynnistämiskorvauksen enimmäismäärän mukaisesti. Summa varataan toimeentulotukivaroista ja se voi olla pienempikin riippuen jälkihuollossa olevan tarpeista ja olosuhteista. Jälkihuollossa olevista lapsista ja nuorista 67 %:lla on ajantasainen huoltosuunnitelma.

Ehkäisevän toimeentulotuen osuus vuonna 2004 oli 2,4 % varsinaisen toimeentulotuen menoista, mikä on vähemmän kuin sosiaali- ja terveysministeriön suosittama 3,3 %. Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tullut. Oikaisuvaatimuksia viranhaltijan päätöksistä tehtiin 12 eikä lautakunta muuttanut tai palauttanut niistä yhtäkään. Lautakunnan päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen kolme kertaa. Hallinto-oikeus ei palauttanut eikä muuttanut vuoden aikana yhtään kunnan päätöstä. Lääninhallitukseen ei tullut kunnasta yhtään kantelua.

5.2. Jyväskylä

Jyväskylä on asukasluvultaan asiamiestoiminnan suurin kunta ja se työllistikin sosiaaliasiamiestä eniten, 324 asiakasyhteydenottoa on noin 61 % kaikista vuoden 2004 yhteydenotoista, (175 vuonna 2003). Suurin selittäjä yhteydenottomäärän kasvuun lienee sosiaali- ja terveystalvakeskuksen organisaatiomuutos ja siitä erityisesti toimeentulotukimenettelyyn heijastuneet muutokset.

Sosiaaliasiamiesyhteydenotot tehtäväalueittain Jyväskylässä
v. 2004 (324 kpl)



Jyväskylässä sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä lähes koko palvelukirjolta, ainoastaan perheneuvolaan ja päivähoitoon liittyviä yhteydenottoja ei ollut lainkaan. Selvästi yleisin yhteydenottojen aiheuttaja oli toimeentulotuki (144), toisena oli vammaispalvelu (47) ja seuraavina lastensuojelu (31) ja muu neuvonta (30). Lasten huoltoon ja tapaamiseen liittyviä yhteydenottoja oli 23, vanhustenhuoltoon samoin kuin päihdehuoltoon liittyviä tilanteita oli 12 kumpaakin.

Kun ottaa huomioon, että Jyväskylässä toimeentulotukea haki 7639 ja sai 6727 taloutta, 144 asiamiesyhteydenottoa ei ole kovin paljon. Iso osa yhteydenotoista oli yleistä neuvontaa jo ennen toimeentulotuen hakemista. Neuvoja kysyttiin mm. toimeentulotuen hakemisesta, tulojen ja menojen huomioimisesta toimeentulotuessa, takuuvuokrista, vuokran kohtuullistamisesta, vuokratilanteista, toimeentulotuen takaisinperinnästä ja muutoksenhakumenettelystä. Asiakkaat pitivät normilaskelmia ja päätöksiä vaikeaselkoisina ja halusivat selvittää niitä sosiaaliasiamiehen kanssa. Kirjallinen toimeentulotukimenettely nopeuttaa hakemusten käsittelyä, mutta samalla neuvonnan merkitys korostuu. Ensisijainen neuvonta ja ohjaus tulee tapahtua sosiaalitoimen perustyössä.

Osa kielteisestä palautteesta koski tukimenettelyn yleistä toimimattomuutta, osa nimenomaan jyväskyläläistä toimeentulotukikäytäntöä. Joillakin asiakkailla oli kokemus, että heidän tilannettaan ei ollut otettu lainkaan tai ainakaan riittävästi huomioon, ei ollut kuunneltu eikä myöskään neuvottu. Sosiaaliasiamies voi tällaisissa tilanteissa toimia välittäjänä asiakkaan ja työntekijän välillä ja pyrkiä saamaan uuden käsittelyn. Asiakaslain mukaan asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Toimeentulotukiasetuksen 1§:n 4 -kohta mahdollistaa sen, että henkilön tai perheen erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvia toimeentulon turvaamiseksi ja itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi tarpeelliseksi katsottuja menoja otetaan huomioon joustavasti. Tästä tarveharkintaisesta osuudesta käytetään nimitystä harkinnanvarainen toimeentulotuki, virallisesti se on toimeentulotuen lisäosa. Toimeentulotukipäätösten viipyminen aiheutti monille asiakkailla kohtuuttomia tilanteita. Vaikka hakemus oli jätetty hyvissä ajoin ja siinä oli tarvittavat tiedot, päätöksen saaminen saattoi kestää viisikin viikkoa esim. työntekijöiden lomista ja sijaisten puutteesta johtuen.

Moni asiakas pitää työntekijää asiallisena ja hyvänä, vaikka tämän tekemä päätös ei tyydytä. Asiakkaat ovat antaneet työntekijöistä usein myönteistä palautetta, mutta monesti asiointikokemuksia on kuvattu myös sellaisilla sanoilla kuin tyly, töykeä, morali-soiva, ylimielinen, vihjaileva, kylmä, kiireinen, alentava ja loukkaava. Ohessa on kolme otetta asiakkaiden asiamiehelle lähettämistä sähköposteista:

”Nyt minulla on sellainen tunne, että minun pitäisi itse osata laskea, kannattaako hakemusta jättää. Eli ihmisten pitäisi olla tosi skarppeina ja itse asiassa tuntea lakiakin jossain määrin, olla jotenkin proaktiivisia eikä passiivisesti vaan täyttää lappua.”

”Vuorovaikutusta tapahtui papereita jätettäessä vastaanottovirkailijan kanssa; asioiden selvittelyt, suunnittelut, sopimiset ja motivoinnit tapahtuivat aika käskytyksen muodossa päätöksentekokirjeissä pikemminkin ärtymyksen ja turhautumisen sävyttämänä kuin positiivisesti kannustaen.”

Eräs mies kertoi hämmentyneensä tilanteesta, johon hän oli joutunut soittaessaan sosiaalitoimistoon hylätyn toimeentulotukipäätöksensä takia. Asiakas oli kuvannut tilanteensa ja työntekijä oli tehnyt selväksi, että päätös ei tulisi sen perusteella muuttumaan. Asiakas oli kertonut tilanteensa pahenevan ja kysynyt kuinka sitten pitäisi menetellä, mutta työntekijä ” X todella töykeästi vain ilmoitti, että se ei heitä kiinnosta ja että omapa on asiasi. Yrittäessäni hyvin asiallisesti kysyä mistä voisın saada neuvoa ja apua tässä tilanteessa X toisti vain että ei kiinnosta, näkemiin ja löi luurin korvaan!”

Asiakkaiden kuvaamista tilanteista näkee, mitä yhä kiireisemmäksi muuttunut sosiaalitoimistojen työtilanne saa aikaan. Sekä asiakkaalta että työntekijältä vaaditaan entistä enemmän tietoja, taitoja ja pitkäjännitteisyyttä. Kiire ei oikeuta huonoon kohteluun, mutta se lisää sen todennäköisyyttä.

Asiakkailla on ollut jonkin verran epätietoisuutta siitä, mistä asioista etuuskäsittelijä, palveluohjaaja ja sosiaalityöntekijä vastaavat. Sosiaaliasiamies on ohjannut mm. kokonaisvaltaista tilannearviota, yksilöllistä harkintaa tai kuntouttavaa sosiaalityötä tarvitsevia asiakkaita ottamaan yhteyttä sosiaalityöntekijään. Opiskelijoiden toimeentulotukiasiointi keskitettiin organisaatiouudistuksessa Vapaudenkadun sosiaaliasemalle. Menettelyn tuloksena etuuskäsittelijät ovat tehtäväalueensa asiantuntijoita ja asiakkaat saavat laadukkaamman ja yhdenvertaisemman palvelun. Vastaava muutos tapahtui Tapionkadun sosiaaliasemalla, kun lasten huolto- ja tapaamissopimusten sekä elatussopimusten vahvistaminen keskitettiin siellä työskenteleville sosiaalityöntekijöille.

Vammaispalvelun 47 yhteydenottoa koski lähes pelkästään asiakkaiden tarpeisiin nähden alimitoitettua palvelun reurssointia, toisin sanoen riittämättömiä määrärahoja. Vammaispalvelulain 3 § velvoittaa kuntaa mitoittamaan määrärahat niin, että ne vastaavat sisällöltään ja laajuudeltaan tiedossa olevaa palveluiden tarvetta. Säännös koskee niin kunnan erityisen kuin yleisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvia palvelu- ja tukitoimia. Palvelusuunnitelma-astetta olisi myös syytä korottaa. Eräs vammaispalveluasiasta oikaisuvaatimuksen tehnyt asiakas oli ”mielettömän turhautunut ja äkäinen Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan yksilöhuoltojaoston asiakaspalvelusta”. Oikaisuvaatimusta ei ehditty valmistella ensimmäiseen kokoukseen. Seuraavan kuukauden kokouksessa jaosto palautti asian uudelleen valmisteltavaksi, mutta asiakas ei saanut siitä tietoa. Siinä vaiheessa kun asiakas oli turhaan yrittänyt selvittää asiansa käsittelyvaiheita ja asia tuli sosiaaliasiamiehen tietoon, muutos-

vaatimus oli ollut vireillä neljä kuukautta. Vammaispalveluasiakkaiden oikeusturvaa, luottamushenkilöiden päätöksentekooedellytyksiä ja tiedonkulkua on parannettu siten, että jaostolla on kokouksessa käytettävissä vammaispalveluyksikön asiantuntija.

Lastensuojelusta nousi esiin sijaishuolto. Huostaanotossa päätösvalta lapsen hoidosta, kasvatuksesta, valvonnasta, muusta huolenpidosta ja olinpaikasta siirtyy sosiaalilautakunnalle. Sijaishuollossa on suuri vastuu ja varsinkin sosiaalityöhön kohdistuu monelta taholta paineita. Tätä taustaa ja asiakkaiden kokemuksia vasten lastensuojelun sijaishuollon sosiaalityön henkilöstö vaikuttaa Jyväskylässä alimitoitettulta.

Kuntakyselyn mukaan Jyväskylässä sekä lastensuojelun avohuollossa että jälkihuollossa olevilla lapsilla on huoltosuunnitelmat. Kunnalla ei ole luetteloa yksityisesti sijoitetuista lapsista eikä heidän toimeentulotuen tarvettaan ole selvitetty. Kunnassa tiedetään olevan ainakin viisi yksityisesti sijoitettua lasta, mahdollisesti enemmän. Huostaan otetuille lapsille kerrytetään itsenäistymisvarat, mutta jos ei ole mistä kerryttää, myönnetään vähintään 1000 € tai enintään sijaishuollon käynnistämiskustannuksia vastaava summa 2421 €.

Ehkäisevän toimeentulotuen osuus varsinaisen toimeentulotuen menoista oli 5,1 %. Asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin neljä. Lautakunta käsitteli 401 viranhaltijapäätöksestä tehtyä oikaisuvaatimusta ja muutti tai palautti niistä 35. Hallinto-oikeuteen tehtiin 55 valitusta ja siellä muutettiin tai palautettiin neljä päätöstä. Jyväskylästä laitettiin lääninhallitukseen vireille seitsemän kantelua.

5.3. Jyväskylän maalaiskunta

Jyväskylän maalaiskunnasta tilastoitiin vuonna 2004 yhteensä 63 yhteydenottoa (92 vuonna 2003), joista 37 koski lastensuojelua ja 15 toimeentulotukea. Kehitysvammahuoltoa, elatusturvaa ja päihdehuoltoa koskevia asioita oli kaksi kutakin ja muuta neuvontaa kysyttiin viisi kertaa. Jos kaikki lastensuojelun sijaishuoltoon liittyvät yhteydenotot olisi otettu yksittäin huomioon tilastoinnissa, lastensuojelun lukema olisi nousut huomattavasti suuremmaksi.

Lastensuojelussa on käsitelty sijaishuollon, huoltosuunnitelmien ja yhteydenpidon ongelmien lisäksi mm. avohuollon tukitoimivaihtoehtoja, huostaanoton ja sen purkamisen perusteita sekä jälkihuollon sisältöjä. Toimeentulotuessa on selvitelty mm. perusosan alentamisen samoin kuin yksilöllisen harkinnan perusteita. Jotkut asiakkaat ovat valittaneet sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuutta ja vaikeaa tavoitettavuutta ruuhkaisina puhelinaikoina. Kunnan asukasmäärään suhteutettuna yhteydenottoja on kohtuullisesti eikä mm. päivähoidosta, vanhustenhuollosta ja vammaispalvelusta tullut vuonna 2004 lainkaan yhteydenottoja.

Kuntakyselyn vastausten perusteella sekä lastensuojelun avohuollossa että jälkihuollossa huoltosuunnitelmat ovat Jyväskylän maalaiskunnassa täysin ajan tasalla. Yksityisesti sijoitetuista lapsista ei ole luetteloa, mutta heitä tiedetään olevan kunnassa ainakin neljä, mahdollisesti enemmän. Heidän toimeentulotuen tarvettaan ei ole selvitetty järjestelmällisesti. Huostaan otetuille kerrytetään itsenäistymisvaroja esim. perhe-eläkkeistä ja ellei lapselle kohdistu tuloja, itsenäistymisvarat harkitaan tarveperusteisesti. Ehkäisevän toimeentulotuen osuutta varsinaisen toimeentulotuen menoista on ol-

lut vaikea seurata, mutta seuranta oletettavasti helpottuu uuden tietojärjestelmän myötä. Asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin kaksi. Oikaisuvaatimuksia viranhaltijan päätöksistä tehtiin 38 ja lautakunta muutti tai palautti niistä yhdeksän. Lautakunnan päätöksistä valitettiin edelleen hallinto-oikeuteen yhdeksän kertaa ja hallinto-oikeus muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi kaksi päätöstä. Lääninhallitus sai kunnasta yhden kantelun selvitettäväkseen vuonna 2004.

5.4. Jämsänkoski

Jämsänkoskelta tuli sosiaaliasiamiehelle vuonna 2004 kuusi yhteydenottoa. Niistä kaksi koski toimeentulotukea, kaksi muuta neuvontaa ja kehitysvammahuoltoon ja vanhustenhuoltoon liittyviä asioita oli yksi kumpaakin. Jämsänkoski oli ensimmäistä vuotta Jyväskylän seudun sosiaaliasiamiestoiminnan piirissä, joten vertailutietoa edellisestä vuodesta ei ole käytettävissä.

Asiamiehen kuntakyselystä käy ilmi, että lastensuojelun avohuollon tukitoimien piirissä olevista lapsista 75 %:lla huoltosuunnitelma on ajan tasalla. Jälkihuollossa olevilla vastaava luku on 100 %. Kunnassa ei ole luetteloa yksityisesti sijoitetuista lapsista, mutta ainakin yksi ns. kasvattilapsi kunnassa tiedetään olevan. Hänen toimeentulotuen tarvettaan ei ole selvitetty. Huostaan otetun lapsen itsenäistymisvarat kerrytetään siten, että kanslisti kerää tiedot kerran vuodessa ja tekee siirrot yksityisomaisuuden tileille.

Ehkäisevän toimeentulotuen osuus oli vuonna 2004 Jämsänkoskella 1,3 % varsinaisen toimeentulotuen menoista. Osuutta olisi syytä nostaa, jotta päästäisiin sosiaali- ja terveysministeriön suosittelemalle 3,3 %:n tasolle. Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty lainkaan. Viranhaltijan päätöksiin haettiin lautakunnalta muutosta 16 kertaa ja lautakunta muutti tai palautti kaksi päätöstä. Lautakunnan päätöksestä valitettiin Hämeenlinnan hallinto-oikeuteen viisi kertaa ja hallinto-oikeus palautti yhden päätöksen kuntaan uudelleen valmisteltavaksi. Kunnasta ei laitettu lääninhallitukseen vireille yhtään kantelua.

5.5. Korpilahti

Korpilahdelta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä vuonna 2004 yhdeksän kertaa (kuusi v. 2003). Niistä kuusi liittyi toimeentulotukeen ja muut kolme vammaispalveluun ja kehitysvammahuoltoon. Muilta sosiaalihuollon osa-alueita ei tullut lainkaan yhteydenottoja. Toimeentulotuessa kyse oli useimmiten riittämättömäksi koetusta yksilöllisestä harkinnasta ja halusta tarkistaa menettely lainmukaisuus.

Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyn vastausten perusteella lastensuojelun avohuollon tukitoimien piirissä olevien huoltosuunnitelmista ajan tasalla on 80 % ja jälkihuollossa olevilla osuus on 100 %. Korpilahdella arvioidaan olevan 2-4 yksityisesti sijoitettua lasta, mutta varmaa tietoa tai luetteloa ei ole eikä lasten toimeentulotuen tarvetta ole selvitetty. Jos lapsen huoltaja laiminlyö ilmoitusvelvollisuutensa sijoituksesta sijoituskuntaan eikä ilmoitusta tee myöskään kasvattiperhe, kunnan tiedonsaanti ja valvonta asiasta on sattumanvaraista. Huostaan otetuilla lapsilla on itsenäistymisvaratilit. Korpilahdella myönnettiin vuonna 2004 ehkäisevää toimeentulotukea 2,4 % varsinaisen

toimeentulotuen menoista. Osuus jäi sosiaali- ja terveysministeriön suosittamaa 3,3 %:n tasoa pienemmäksi.

Korpilahdella ei tehty vuonna 2004 asiakaslain mukaisia muistutuksia. Viranhaltijan päätöksistä tehtiin lautakuntaan 16 oikaisuvaatimusta, joista palautettiin yksi päätös uudelleen valmisteltavaksi. Lautakunnan päätöksistä tehtiin yksi valitus Hämeenlinnan hallinto-oikeuteen, joka ei vuoden aikana palauttanut eikä muuttanut yhtään kunnan päätöstä. Lääninhallituksen mukaan Korpilahdelta ei tullut vireille hallintokanteluja.

5.6. Laukaa

Laukaasta otettiin vuonna 2004 sosiaaliamiehen yhteyttä 40 kertaa, luku on sama kuin edellisenäkin vuonna. Puolet yhteydenotoista koski toimeentulotukea ja yhdeksän vammaispalvelua. Lastensuojeluun, elatusurvaan, vanhustenhuoltoon, tietosuojaan ja kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli yksi kutakin. Eläkeasiat, edunvalvonta tai kuntien väliset vastuut ovat esimerkkejä muusta neuvonnasta, joka askarrutti yhteydenottoon asti kuusi kertaa. Toimeentulotukea hakeneet halusivat mm. selvittää tuen epäämisperusteita, perusosan alentamiskäytäntöä ja muutama asiakas koki, että heidän tilanteessaan ei ollut käytetty yksilöllistä harkintaa riittävästi. Vähättelemättä yksittäisten asiakkaiden ahdinkoa voinee todeta, että kunnan asukasmäärä huomioon ottaen asiamiesyhteydenotot ovat sisältönsä ja määränsä puolesta kohtuullisella tasolla.

Asiamiehen kuntakyselyvastauksista käy ilmi, että lastensuojelun avohuollon tukitoimien piirissä olevista lapsista noin puolella ja jälkihuollossa olevista kaikilla on ajan tasalla olevat huoltosuunnitelmat. Yksityisesti sijoitetuista lapsista on luettelo ja heitä tiedetään olevan kunnassa neljä, mahdollisesti enemmänkin. Joidenkin yksityisesti sijoitettujen lasten toimeentulotuen tarve on selvitetty. Huostaan otetuilla lapsilla on itsenäistymisvaratilit, joille toimistotyöntekijät tallettavat 30 % lapsen tuloista. Ellei varoja voi kerryttää, niitä myönnetään enintään ohjeiden mukainen määrä.

Laukaassa myönnettiin ehkäisevää toimeentulotukea 4 % varsinaisen toimeentulotuen määrästä. Asiakaslain mukaisia muistutuksia tuli yksi ja siihen annettu vastaus vaikutti hyvin perusteelliselta. Viranhaltijapäätöksiin haettiin lautakunnalta oikaisua 25 kertaa ja lautakunta palautti niistä yhden uudelleen käsiteltäväksi. Lautakunnan päätöksistä valitettiin Hämeenlinnan hallinto-oikeuteen neljä kertaa, mutta sieltä ei tullut vuoden aikana yhtään palautusta tai muutosta. Sosiaalihuollon toiminnasta laitettiin lääninhallitukseen vireille yksi hallintokantelu.

5.7. Leivonmäki

Leivonmäeltä tuli sosiaaliamiehelle vuonna 2004 vain kaksi asiakasyhteydenottoa eivätkä nekään kohdistuneet kunnan sosiaalihuoltoon. Yhteydenotoista ensimmäinen liittyi lastensuojelun yleisiin perusteisiin ja toinen oli muuta neuvontaa. (Vuonna 2003 asiakasyhteydenottoja oli 5).

Asiamiehen kuntakyselyyn saamista vastauksista käy ilmi, että lastensuojelun avohuollon piirissä olevilla lapsilla ja nuorilla on huoltosuunnitelmat ajan tasalla. Kuntaan yksityisesti sijoitetuista lapsista ei ole luetteloja eikä heidän määrästään ole tietoa, mut-

ta kunnassa voi olla ns. kasvattilapsia. Leivonmäellä ei ole nyt huostaan otettuja lapsia, joten itsenäistymisvaroja ei ole tarvinnut kerryttää. Myöskään jälkihuollossa ei ole nyt yhtään lasta. Ehkäisevän toimeentulotuen osuus varsinaisen toimeentulotuen menoista oli 6 %. Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty yhtään vuonna 2004, kuten ei myöskään oikaisuvaatimuksia, valituksia eikä kanteluja.

5.8. Luhanka

Luhanka on Kosken asiamiestoiminnan pienin kunta asukasluvun ollessa noin 900. Kunnan väestö ikääntyy ja paine vanhustenhuollossa kasvaa. Siitä on osoituksena mm. se, että 12-paikkaisessa vanhainkodissa on useita asukkaita ylipaikoilla. Vanhustenhuollon tilanteesta huolimatta vuoden 2004 ainoa sosiaaliasiamiehelle tullut asiakasyhteydenotto liittyi Luhangassakin toimeentulotukeen, (v. 2003 yhteydenottoja oli viisi).

Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyvastauksesta käy ilmi, että Luhangassa ei ole nähty tarpeelliseksi eritellä ehkäisevän toimeentulotuen osuutta toimeentulotukimenoista. Perusteena on se, että kyse on samasta toimeentulotuesta ja raja varsinaisen ja ehkäisevän toimeentulotuen välillä on epämääräinen. Lastensuojelulain 13 §:n mukaisten tukitoimien piirissä ei ole ollut lapsia eikä heitä ole nyt myöskään jälkihuollossa. Huostaan otettujen lasten itsenäistymisvarat on kerrytetty lapsen omalle tilille ja maksettu lapselle täysi-ikäisyyden tullen. Kunnassa ei tiedetä olevan yhtään yksityisesti sijoitettua lasta. Luhangassa tehtiin vuonna 2004 yksi viranhaltijan päätöstä koskeva oikaisuvaatimus eikä lautakunta katsonut aiheelliseksi muuttaa tai palauttaa sitä. Muistutuksia, valituksia tai kanteluita ei ollut lainkaan.

5.9. Muurame

Muuramesta yhteydenottoja tuli vuonna 2004 yhteensä 15. Niistä kuusi liittyi toimeentulotukeen ja viisi koski vammaishuoltoa. Muut neljä olivat yksittäisiä kehitysvammahuoltoon, elatusturvaan, päivähoitoon ja muuhun neuvontaan liittyviä yhteydenottoja. (Vuonna 2003 asiakasyhteydenottoja oli 37).

Kuntakyselyn vastauksen mukaan lastensuojelun avohuollon tukitoimien piirissä olevista muuramelaisista lapsista noin 20 %:lla huoltosuunnitelma on ajan tasalla. Luetteloa yksityisesti sijoitetuista lapsista ei ole, mutta kunnassa tiedetään olevan yksityisesti sijoitettuja lapsia. Huostaan otetuilla lapsilla on paikallisessa pankissa omat tilit, joille tilitetään kuukausittain 30 % lasten tuloista. Jollei tilitettävää ole, sosiaalityöntekijät harkitsevat palaverissa kohtuullisen itsenäistymisvarojen määrän. Jälkihuollossa olevilla huoltosuunnitelma on noin 20 %:lla. Tosiasiassa suunnitelma on kuitenkin lähes jokaisella erilaisissa palaverimuistioissa.

Muuramessa myönnettiin v. 2004 ehkäisevää toimeentulotukea suositusten mukaiset 3,3 % varsinaisista toimeentulotukimenoista. Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tullut, mutta lautakunta käsitteli kaksi kanteluasiaa. Viranhaltijapäätöksistä tehtiin 12 oikaisuvaatimusta, joista lautakunta palautti yhden uudelleen käsiteltäväksi. Sosiaalilautakunnan päätöksistä tehtiin kaksi valitusta Hämeenlinnan hallinto-oikeuteen ja hallinto-oikeus palautti yhden päätöksen lautakunnalle. Lääninhallitukseen laitettiin vireille kaksi kantelua.

5.10. Petäjävesi

Petäjävedeltä otettiin vuonna 2004 sosiaaliasiamieheen yhteyttä yhdeksän kertaa, enimmäkseen kehitysvammahuoltoon liittyvissä asioissa. Toimeentulotukea, vanhus-tenhuoltoa ja muuta neuvontaa koski yksi yhteydenotto kutakin. (Vuonna 2003 asiakasyhteydenottoja oli kymmenen).

Kuntakyselyn mukaan lastensuojelun avohuollossa olevilla lapsilla ja nuorilla on huoltosuunnitelmat ajan tasalla, mutta jälkihuollossa olevilla ei ole virallisia huoltosuunnitelmia. Yksityisesti sijoitetuista lapsista ei ole luetteloja eikä heidän määräänsä tiedetä, mutta kunnassa on mahdollisesti kasvattilapsia. Huostaan otetuilla lapsilla on itsenäistymisvaroja varten pankkitilit ja varat siirretään niille puolivuositain. Ehkäisevän toimeentulotuen osuus varsinaisen toimeentulotuen menoista oli 5 %. Lautakunta käsitteli kahdeksan viranhaltijan päätöksestä tehtyä oikaisuvaatimusta ja muutti tai palautti neljä päätöstä. Hallinto-oikeuteen ei mennyt valituksia eikä sieltä palautettu tai muutettu vuoden aikana päätöksiä. Lääninhallitukseen ei myöskään tehty kanteluja.

5.11. Pihtipudas

Pihtipudas liittyi Kosken sosiaaliasiamiestoimintaan 1.10.2004 ja yhteydenottoon ehti antaa aiheita yksi vammaispalveluasiana. Asiamiehen kuntakyselyvastauksista käy ilmi, että kaikilla avohuollollisesti sijoitetuilla lastensuojelulapsilla on ajantasaiset huoltosuunnitelmat. Perhetyön ym. avohuollon piirissä olevien huoltosuunnitelmien ajantasaisuusaste on noin 30 %. Tukitoimista on suullisia sopimuksia, mutta kirjaaminen on heikompaa. Yksityisesti sijoitetuista lapsista ei ole luetteloja eikä heitä tiedetä kunnassa olevan. Huostaan otetuille lapsille kerrytetään itsenäistymisvarat lapsen tuloista tai muussa tapauksessa ne varataan lastensuojelulain mukaisesti. Pihtiputaalla on yksi lapsi jälkihuollossa ja hänen huoltosuunnitelmansa on ajan tasalla.

Ehkäisevän toimeentulotuen osuus oli 2,8 % varsinaisen toimeentulotuen menoista, eli hieman vähemmän kuin sosiaali- ja terveysministeriön suositus 3,3 %. Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty vuonna 2004. Viranhaltijan päätöksiin haettiin lautakunnalta muutoksia 11 kertaa. Lautakunta muutti tai palautti neljä päätöstä. Lautakunnan päätöksistä valitettiin Hämeenlinnan hallinto-oikeuteen kaksi kertaa. Hallinto-oikeus ei palauttanut vuoden aikana yhtään päätöstä uudelleen käsiteltäväksi. Kunnasta ei laitettu lääninhallitukseen vireille hallintokanteluja.

5.12. Toivakka

Toivakasta otettiin vuonna 2004 sosiaaliasiamieheen yhteyttä seitsemän kertaa. Neljä kertaa kyseessä oli toimeentulotukiasiana, kysymykset koskivat mm. päätöksen tiedoksisiaantia ja oikaisumenettelyä. Vammaishuoltoa, vanhustenhuoltoa ja muuta neuvontaa oli yksi yhteydenotto kutakin. (Vuonna 2003 asiakasyhteydenottoja oli kolme).

Asiamiehen kuntakyselyn mukaan lastensuojelun avohuollon piirissä Toivakassa on yksi lapsi ja hänen huoltosuunnitelmansa on ajan tasalla. Yksityisesti sijoitetuista lap-

sista ei ole luetteloa eikä heitä tiedetä olleen kunnassa viime vuosina. Koska kunnassa on vasta vireillä huostaanottomenettely, itsenäistymisvarojen kerryttäminen ei ole ollut ajankohtaista. Ehkäisevän toimeentulotuen osuus oli noin 2,5 % varsinaisen toimeentulotuen menoista, joten se jää alle ministeriön suosittaman 3,3 %:n. Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty. Yhdestä viranhaltijan päätöksestä tehtiin oikaisuvaatimus lautakunnalle, mutta päätöstä ei muutettu. Hallinto-oikeuteen ei tehty valituksia, päätöksiä ei palautunut eikä kunnasta laitettu lääninhallitukseen vireille kanteluja.

5.13. Uurainen

Uuraisilta otettiin vuonna 2004 sosiaaliasiamieheen yhteyttä 11 kertaa, (v. 2003 asiakasyhteydenottoja oli 14). Lastensuojelu oli aiheena kuusi ja toimeentulotuki kolme kertaa. Päivähoito ja tietosuoja olivat aiheena kerran. Lastensuojelussa oli kyse avohuollon tukitoimiin ja käytäntöihin liittyvistä asiakkaan tietotarpeista. Päivähoitoasia liittyi lapsen hoitopaikan vaihtamiseen. Lapsiperheiden kotipalvelu koettiin myös riittämättömäksi. Tietosuojakysymys koski rekisteritietojen tarkistamista.

Asiamiehen kuntakyselystä käy ilmi, että Uuraisilla lastensuojelun avohuollon tukitoimien piirissä olevien huoltosuunnitelmista 90 % on ajan tasalla, jälkihuollossa ei ole ketään. Kunnassa tiedetään olevan yksi yksityisesti sijoitettu lapsi ja hänen toimeentulotuen tarpeensa on selvitetty. Huostaan otetuilla lapsilla ei ole tuloja, joista itsenäistymisvaroja voisi kerryttää lastensuojeluasetuksen mukaisesti, joten summana on perhehoidon käynnistämiskorvauksen enimmäismäärä.

Ehkäisevän toimeentulotuen osuus oli vuonna 2004 Uuraisilla 3 % varsinaisesta toimeentulotuesta, ministeriön suositus on 3,3 %. Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty. Viranhaltijan päätökseen haettiin lautakunnalta muutosta yhden kerran, mutta lautakunta ei muuttanut päätöstä. Lautakunnan päätöksestä tehtiin yksi valitus Hämeenlinnan hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeus ei palauttanut yhtään päätöstä kuntaan uudelleen käsiteltäväksi. Kunnasta ei laitettu lääniin vireille hallintokanteluja.

5.14. Viitasaari

Viitasaari liittyi Kosken sosiaaliasiamiestötoimintaan 1.10.2004 ja yhteydenottoja ehti tulla neljä. Kaksi asiointia koski toimeentulotukea ja kaksi vammaispalvelua. Asiamiehen kuntakyselyn mukaan lastensuojelun avohuollon tukitoimien piirissä olevien lasten huoltosuunnitelmista noin 30 % on ajan tasalla. Suullisten suunnitelmien kirjaamista pyritään tehostamaan. Jälkihuollossa kaksi huoltosuunnitelmaa on ajan tasalla, yksi nuori ei ole halunnut siihen sitoutua. Kunnassa on luettelo yksityisesti sijoitetuista lapsista, heitä tiedetään olevan yksi. Itsenäistymisvaroja varten erotetaan huostaan otetun lapsen osuus suoraan eri tilille ja käytäntöä tullaan vielä tarkentamaan.

Ehkäisevän toimeentulotuen osuus oli 4,4 % varsinaisen toimeentulotuen määrästä. Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tullut, mutta viranhaltijan päätöksiin haettiin lautakunnalta muutosta kahdeksan kertaa. Lautakunta ei muuttanut yhtään päätöstä. Lautakunnan päätöksistä ei valitettu Hämeenlinnan hallinto-oikeuteen, mutta sieltä palautettiin yksi vuoden 2003 päätös kuntaan uudelleen käsiteltäväksi. Lääninhallitukseen ei laitettu vireille yhtään hallintokantelua.

6. KANTELUT, MUISTUTUKSET JA MUUTOKSENHAKU

Seuraavaan taulukkoon on koottu kunnista sosiaaliasiamiesten kuntakyselyllä saadut tiedot vuoden 2004 aikana tulleista muistutuksista, lautakunnan käsittelemistä oikaisuvaatimuksista sekä hallinto-oikeuksien valituspäätöksistä. Korkeimman hallinto-oikeuden päätöksiä ei seurannassa kysytty. Vuonna 2004 vireille tulleiden sosiaalihuoltoa koskevien kantelujen määrä on kysytty Länsi-Suomen lääninhallituksen Jyväskylän alueellisesta palveluyksiköstä. Asian vireille tulo ja päätös eivät aina ajoitu samalle kalenterivuodelle. Varsinkin hallinto-oikeuden ja läänin käsittelyajat ovat useiden kuukausien pituiset, joten päätös voi siirtyä seuraavaan vuoteen (vrt. Viitasaarella päätös vuoden 2003 valitukseen). Tästä epätahtisuudesta huolimatta vuositason seuranta antaa suuntaa siitä, minkä verran ja millaisella menestyksellä sosiaalihuollon asiakkaat käyttävät oikeusturvakeinojaan.

Sosiaalihuoltoa koskevat muistutukset, muutoksenhaut, valitukset ja kantelut kunnittain vuonna 2004						
	Muistutuksia	Oikaisu-vaatimuksia	Lautakunta muutti/palautti	Valituksia	Hallinto-oikeus muutti/palautti	Kanteluja vireille lääniin
Hankasalmi	0	12	0	3	0	0
Jyväskylä	4	401	35	55	4	7
Jkl mlk	2	38	9	9	2	1
Jämsänkoski	0	16	2	5	1	0
Korpilahti	0	16	1	1	0	0
Laukaa	1	25	1	4	0	1
Leivonmäki	0	0	0	0	0	0
Luhanka	0	1	0	0	0	0
Muurame	0	12	1	2	1	2
Petäjävesi	0	8	4	0	0	0
Pihtipudas	0	11	4	2	0	0
Toivakka	0	1	0	0	0	0
Uurainen	0	1	0	1	0	0
Viitasaari	0	8	0	0	1	0
Yht.	7	550	57	82	9	11

Joissakin kunnissa muutoksia ei vuonna 2004 haettu lainkaan. Päätökset saattoivat vastata asiakkaiden tarpeisiin ja olla niin hyvin perusteltuja, että muutoksenhakuun ei ollut tarvetta. Tilanteeseen voi olla muitakin syitä. Ovatko asiakkaat tietoisia mahdollisuudestaan saattaa asiansa luottamushenkilöiden ja tarvittaessa edelleen oikeuden arvioitavaksi? Onko muutoksenhaku liian vaikeaa? Voidaanko paikallinen lautakuntakäsittely kokea areenaksi, jolle omaa elämäntilannetta ei haluta avata? Vai pelätäänkö sitä, että muutoksenhausta voi jatkoasioinnissa olla enemmän haittaa kuin hyötyä? Sosiaaliasiamies ei uskalla olla muutoksenhauttomaan tilanteeseen täysin tyytyväinen, sillä muutoksenhaut ja valitukset turvaavat osaltaan toiminnan laillisuutta ja kehitystä.

Asiakkailla on suuri tarve muutoksenhakuneuvontaan. Eteen tuli tilanteita, joissa asiakkaalla oli hätä siitä, että 14 päivän oikaisuvaatimusaika oli umpeutumassa eikä asiaa ollut ehditty selvittää saati laatia oikaisuvaatimusta. Joidenkin viranhaltijapäätösten

muutoksenhakuohjeissa mainitaan tiedoksisaantiaika. Vielä selvempää ja asiakasystävällisempää olisi, jos viranhaltijapäätöksessä kerrottaisiin hallintolain sanoin, että vastaanottajan katsotaan saaneen asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä kirjeen lähettämisestä, jollei muuta näytetä. Toiminta-aikaa tavallisella kirjeellä lähetettyyn viranhaltijan päätökseen on siis seitsemän päivän tiedoksisaantiaika ja 14 päivän oikaisuvaatimusaika, vaikka asiakas saisikin postinsa nopeammin kuin seitsemässä päivässä.

7. JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA EHDOTUKSIA TOIMENPITEIKSI

1. Palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muut vastaavat suunnitelmat ja erityishuolto-ohjelmat pitäisi laatia ja tarkistaa edellytysten täytyessä. Asiakaslain yksi keskeinen tavoite on, että asiakkaan toivomukset ja mielipide otetaan entistä paremmin huomioon häntä itseään koskevien asioiden käsittelyssä ja päätöksenteossa.

2. Sosiaalihuollon asiakkaiden asiat tulee käsitellä asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä. Asiakkaalla on oikeus kirjalliseen päätökseen. Muutoksenhakuohjeissa olisi hyvä avata tiedoksisaantiajan sisältö hallintolain sanoin: Vastaanottajan katsotaan saaneen asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä kirjeen lähettämisestä, jollei muuta näytetä.

3. Lastensuojelun avohuollon ja sijaishuollon sekä toimeentulotukea käsittelevän henkilöstön pätevyyteen ja riittävyteen pitää kiinnittää huomiota. Kohtuuttomien tilanteiden välttämiseksi palvelut pitää turvata riittävin sijaisjärjestelyin myös henkilöstön loma-aikoina.

4. Lapsiperheillä ja vammaispalveluasiakkailla pitää olla mahdollisuus saada kunnallista kotipalvelua. Asiakaspalautteesta päätellen kotipalvelua ei riitä sitä tarvitseville, vaikka sosiaalihuoltolaki velvoittaa kuntia järjestämään kotipalveluja mm. alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, rasittuneisuuden, sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella.

5. Toimeentulotuen myöntämisessä pitäisi erityisesti isoimmissa kunnissa käyttää nykyistä enemmän yksilöllistä tarveharkintaa. Ehkäisevän toimeentulotuen osuus varsinaisen toimeentulotuen menoista pitäisi nostaa sosiaali- ja terveysministeriön suositamalle 3,3, %:n tasolle niissä kunnissa, joissa se ei vielä sitä ole. Ehkäisevää toimeentulotukea tulee käyttää joustavasti, kuten toimeentulotuen lisäosaakin, suunnitelmallisen sosiaalityön välineenä.

6. Sosiaalinen luototus tulisi aloittaa mahdollisuuksien mukaan jo vuonna 2005 niissä kunnissa, missä tarvittavat päätökset ja määrärahavaraukset on tehty. Muissa kunnissa pitäisi selvittää tarve ja valmius toiminnan aloittamiseen sekä ottaa tilanne huomioon vuoden 2006 talousarviosuunnittelussa.

7. Palveluiden turvaamiseksi seudullisen yhteistyön mahdollisuudet kannattaa selvittää ja käynnistää ylikunnallista sosiaalihuollon palvelua silloin kun se on perusteltua. Oliko kuntien myös tarpeen selvittää mahdollisuuksia yhdenmukaisempiin menettelyihin? Asiakkaat ovat kiinnittäneet muuttotilanteissa huomiota siihen, kuinka erilaiset jopa naapurikuntien sosiaalihuollon käytännöt voivat olla.

LINKIT, LÄHTEET JA VIITTEET

Haverinen, Riitta et al: sosiaaliasiameiestoiminta käynnistyi – alkuvaiheen arviointi. FinSoc arviointiraportteja 1/2003

Ikäihmisten hoitoa ja palveluja koskeva laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö. Oppaita 2001:4

Litjala, Marjukka (toim.) 2002. Lapsen asema erossa. WSOY

Päihdepalvelujen laatusuositukset. Sosiaali- ja terveysministeriö. Oppaita 2002:3

Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Sosiaali- ja terveysministeriö. Esitteitä 2001:1

Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Sosiaali- ja terveysministeriö. Oppaita 2001:11.

Talentia, Sosiaalialan ammattilaisen etiikkaopas

Valtakunnallinen omaishoidon uudistaminen. Sosiaali- ja terveysministeriö. Työryhmämuistioita 2004:3

Ylikerälä, Sirpa & Loippo, Satu & Hietikko, Merja (toim.) Sosiaaliasiameiestoiminnan kehittämishanke, loppuraportti. Pikassos Oy

www.koske.jyu.fi

lait: www.finlex.fi

Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen kunnittain ja asiasisällöittäin vuonna 2004

	Toimeen- tulotuki	Lasten- suojele	Vammais- palvelu	Kehitys- vamman- huolto	Lasten huolto ja tapaaminen	Elatus- turva	Päivähoito	Vanhusten huolto	Kotipalvelu	Päihde- huolto	Tietosuoja	Palvelu, kohtelu	Muu neuvonta	Yhteyden- ottoja yht.
Hankasalmi	3	4	2	1	1	0	0	2	0	0	0	1	6	20
Jyväskylä	144	31	47	4	23	9	0	12	2	12	3	7	30	324
Jyväskylän mlk	15	37	0	2	0	2	0	0	0	2	0	0	5	63
Jämsänkoski	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	6
Korpilahti	6	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
Laukaa	20	1	9	0	0	1	0	1	0	0	1	1	6	40
Leivonmäki	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Luhanka	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Muurame	6	0	5	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	15
Petäjävesi	1	0	0	6	0	0	0	1	0	0	0	0	1	9
Pihtipudas	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Toivakka	4	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	7
Uurainen	3	6	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	11
Viitasaari	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Yhteensä	207	80	69	16	24	13	2	18	2	14	5	9	53	512
%	40,4	15,6	13,5	3,1	4,7	2,5	0,4	3,5	0,4	2,7	1,0	1,8	10,4	100,0
Yhteydenotot muualta	6	5	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7	20
Kaikki yht.	213	85	70	16	25	13	2	18	2	14	5	9	60	532
%	40	16	13	3	5	2	0	3	0	3	1	2	11	100,00

LIITE 2

SOSIAALIASIAMIEHEN VUODEN 2004 RAPORTTIA VARTEN LAADITTU KYSELY

Kunta:

Lastensuojelu

1. Kuinka monella prosentilla avohuollon tukitoimien piirissä (LsL 13 §) olevista lapsista/nuorista on ajantasainen huoltosuunnitelma?
2. Onko kunnassanne luettelo yksityisesti sijoitetuista lapsista? Kyllä/ei
3. Kuinka monta edellä mainittua ns. kasvattilasta on kunnassa tiedossanne?
4. Arvioitko ns. kasvattilapsia olevan kunnassa enemmän kuin on tiedossanne? Kyllä/ei
5. Onko tietämienne kasvattilasten toimeentulotuen tarve selvitetty järjestelmällisesti?
6. Miten olette kunnassanne järjestäneet huostaan otettujen lasten itsenäistymisvarojen kerryttämisen?
7. Jos varoja ei ole kerrytetty, miten itsenäistymisvarat lasketaan?
8. Kuinka monella prosentilla jälkihuollossa (LsL 34§) olevista lapsista/nuorista on ajantasainen huoltosuunnitelma?

Toimeentulotuki

9. Kuinka monta prosenttia ehkäisevän toimeentulotuen osuus oli varsinaisen toimeentulotuen menoista v. 2004? %

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset

10. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2004 oli kpl.

Muistutukset vastauksineen tulee toimittaa sosiaaliasiamiehelle. Mikäli asiakas ei ole antanut suostumusta tietojen luovutukseen, kopiot muistutuksista toimitetaan niin, että niistä on henkilötiedot peitetty/poistettu.

Oikaisuvaatimukset v. 2004

11. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää oikaisuvaatimusta/muutoksenhakua lautakunta käsitteli vuonna 2004? kpl
12. Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta muutti/palautti uudelleen käsittelyyn? kpl
13. Kuinka monta valitusta sosiaalilautakunnan päätöksistä tehtiin hallinto-oikeuteen v. 2004? kpl
14. Kuinka monta lautakunnan päätöstä hallinto-oikeus muutti/palautti uudelleen käsittelyyn v. 2004? kpl

Päiväys / 2005. Tiedot antoi (nimi, tehtävä ja yhteystiedot):



K O S K E
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Käyntiosoite:

Matarankatu 6, Jyväskylä

Postiosoite:

PL 35 (ToB). 40014 Jyväskylän yliopisto

<http://www.koske.jyu.fi>