



KOSKE
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS VUODELTA 2005

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

SOSIAALIASIAMIES EIJA HIEKKA



K O S K E
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS VUODELTA 2005

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

SOSIAALIASIAMIES EIJA HIEKKA

Julkaisija
Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Käyntiosoite
Matarankatu 4, 1. kerros, Jyväskylä
Postiosoite
PL 35 (ToA), 40014 Jyväskylän yliopisto
www.koske.jyu.fi

Painopaikka
Tekevä, Jyväskylä 2006

SAATTEEKSI

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista eli asiakaslaki tuli voimaan vuonna 2001 velvoittaen kuntia nimeämään sosiaaliasiamiehen. Sosiaaliasiamiehen tehtävät jakaantuvat kuntalaisten ohjaukseen ja neuvontaan sekä sosiaalitoimessa asioiden oikeuksien ja aseman yleiseen edistämiseen. Kunnanhallitukselle on myös annettava vuosittain selvitys sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä.

Tämä on toinen Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehenä laatimani selvitys. Kuvaan sosiaaliasiamiestoimintaa ja asiakasyhteydenottoihin aiheita antaneita tilanteita niissä viidessätoista keskisuomalaisessa kunnassa, joilla oli vuonna 2005 sopimus sosiaaliasiamiestoiminnasta Kosken kanssa.

Saan sosiaaliasiamiehenä jatkuvasti asiakaspalautetta kuntien sosiaalihuollon toiminnasta, tai oikeammin toimimattomuudesta. Sosiaalihuollon lukuisat palvelut ja suuret asiakas- ja päätösmäärät huomioon ottaen yhteydenottoja on kuitenkin melko vähän. Ilmeisesti viisi vuotta on lyhyt aika ajaa sisään asiakaslakia sosiaalihuoltoon ja sosiaaliasiamies- ja muistutusjärjestelmää sosiaalihuollon asiakkaille. Satunnaisten yhteydenottojen perusteella on vaikea tehdä johtopäätöksiä kunnan sosiaalihuollon asiakkaiden aseman kehityksestä, mutta jotakin niistä toki voi päätellä. Kehitys on ollut vähintäänkin kaksisuuntaista.

Jyväskylässä 5.5.2006

Eija Hiekka

sosiaaliasiamies (014) 260 4878, 044 265 1080

SISÄLLYS

1 ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA	8
1.1 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista	8
1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa	9
2 SOSIAALIHUOLLON SÄÄDÖKSET JA PERIAATTEET	10
2.1. Sosiaalihuollon palvelut kunnan vastuulla	10
2.2. Yleiset oikeusperiaatteet	11
3 MILTÄ SOSIAALIHUOLTO NÄYTTÄÄ SOSIAALIASIAMIESTYÖSTÄ KATSOTTUNA?	13
3.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen	13
3.2. Sosiaalityö	16
3.3. Toimeentulotuki	19
3.4. Sosiaalinen luototus	22
3.5. Lastensuojelu	22
3.6. Lapsen huolto ja tapaaminen sekä elatusurva	24
3.7. Kuntouttava työtoiminta	26
3.8. Kotihoito	27
3.9. Vanhustenhuolto	28
3.10. Omaishoito	29
3.11. Kehitysvammahuolto	30

3.12. Vammaispalvelu	30
3.13. Päivähoito	31
3.14. Päihdepalvelut	32
3.15. Tiedonsaanti, tietosuojaja salassapito	33
3.16. Kohtelu	35
3.17. Muu neuvonta	37
4 KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU	38
4.1. Hankasalmi	39
4.2. Jyväskylä	40
4.3. Jyväskylän maalaiskunta	44
4.4. Jämsänkoski	45
4.5. Korpilahti	46
4.6. Kuhmoinen	47
4.7. Laukaa	47
4.8. Leivonmäki	48
4.9. Luhanka	48
4.10. Muurame	49
4.11. Petäjävesi	49
4.12. Pihtipudas	50
4.13. Toivakka	51
4.14. Uurainen	51
4.15. Viitasaari	51

5 MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU	52
5.1. Muistutukset ja kantelut	53
5.2. Muutoksenhaut	54
6 POHDINTAA SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN ASEMASTA	56
LÄHTEET	59
LIITTEET	60
Liite 1. Kysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2005 selvitystä varten	60
Liite 2. Sosiaaliasiamiehen yhteydenotto tilasto asiasisällöittäin ja kunnittain 1.1.-31.12.2005	62

1 ASIAKASLAKI JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

1.1 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (asiakaslaki) tuli voimaan vuonna 2001. Sen tarkoituksena on taata sosiaalihuollon palveluja tarvitseville kuntalaisille mahdollisimman hyvä palvelu. Laki korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, oikeusturvaa ja oikeutta hyvään kohteluun. Erityistä huomiota on kiinnitettävä paljon hoivaa ja huolenpitoa tarvitsevien henkilöiden, kuten lasten, kehitysvammaisten ja vanhusten asemaan ja oikeuksiin. Asiakaslakia sovelletaan sekä julkiseen että yksityiseen sosiaalihuoltoon.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan palvelusta ja kohtelusta muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen vastaus noin kuukauden kuluessa.

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

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

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

1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Koske) on järjestänyt sosiaaliasiamiestoimintaa vuodesta 2004. Aluksi sopimus sosiaaliasiamiestoiminnasta tehtiin kahdenkymmenestä keski-suomalaisen kunnan kanssa, mutta toiminta on laajentunut siten, että vuoden 2006 vaihteessa mukaan liittyneet Joutsa ja Kinnula mukaan lukien kuntia on seitsemäntoista ja asukaspohja on noin 191 000. Vuonna 2005 Kosken sosiaaliasiamiestoiminnassa oli 15 kuntaa: Hankasalmi, Jyväskylän kaupunki, Jyväskylän maalaiskunta, Jämsänkoski, Korpilahti, Kuhmoinen, Laukaa, Leivonmäki, Luhanka, Muurame, Petäjävesi, Pihtipudas, Toivakka, Uurainen ja Viitasaari. Päätoimisena sosiaaliasiamiehenä työskentelee yhteiskuntatieteiden maisteri Eija Hiekka. Työtehtävien ja kuntien määrästä johtuen käytäntöä päädyttiin muuttamaan ja töitä jakamaan siten, että vuoden 2006 alusta alkaen kiertävä lastensuojelun erityissosiaalityöntekijä Hannele Metsäranta alkoi oman toimensa ohessa työskennellä Jyväskylän maalaiskunnan sosiaaliasiamiehenä. Kummallakin sosiaaliasiamiehellä on 1.8.2005 voimaan tulleen sosiaalihuollon ammatillista henkilöstöä koskevan kelpoisuuslain (L272/2005) mukainen kelpoisuus.

Sosiaaliasiamiehillä on toimitila Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa Jyväskylässä. Asiamiestyö jakaantuu asiakaspalveluun sekä tiedotus- ja kehittämistyöhön. Valtaosa asiakasneuvonnasta ja ohjauksesta tapahtuu puhelimitse, mutta tarvittaessa sovitaan tapaaminen tai yhteisneuvottelu. Sosiaaliasiamies Hiekan tavoittaa parhaiten puhelinaikaan maanantaista torstaihin klo 9-11 ja sosiaaliasiamies Metsärannan tiistaina klo 8-10. Käytössä on lanka- ja matkapuhelimet, joihin voi jättää myös viestit. Lankapuhelinviestit välittää Jyväskylän yliopiston puhelinvaihte. Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia, mutta sosiaaliasiamiestöimintä ohjauksen tehneet kunnat osallistuvat toiminnan järjestämiskustannuksiin asukasluokansa mukaisessa suhteessa.

Sosiaaliasiamies kävi useissa toimialueensa kunnissa tapaamassa asiakkaita, luottamushenkilöitä ja työntekijöitä sekä tutustumassa sosiaalihuollon toimipaikkoihin. Hän oli myös toteuttamassa Keski-Suomen sosiaaliturvayhdistyksen järjestämää kahden luottamushenkilökoulutusta Jyväskylässä ja Saarijärvellä. Eri oppilaitoksissa oli useita luentotilanteita ja vuonna 2005 järjestettiin yksi sosiaaliasiamiestoimintaa ohjaava kuntakokous.

Kosken sosiaaliasiamies on valtakunnallisen Sosiaaliasiamiehet ry:n yhdyshenkilö Keski-Suomessa. Sosiaaliasiamiehet ry. vieraili marraskuussa tietosuojavaltuutetun toimistossa. Joulukuussa aloitti toimintansa Sosiaalihuollon tietosuojan ohjausryhmä (SOHVI). Tietosuojavaltuutetun johdolla toimivassa sosiaalihuollon asiantuntijaryhmässä on myös sosiaaliasiamiesten edustaja. Asiamies on osallistunut Länsi-Suomen lääninhallituksen sosiaaliasiamiehille järjestettyyn työkokoukseen, sosiaaliasiamiesten vertaistimiin ja useisiin sosiaalihuoltoa koskeviin laki- ja muihin koulutuksiin. Sosiaali- ja terveysministeriö asetti 29.6.2005 Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämistyöryhmän toimintakaudeksi 1.8.2005 - 31.12.2006. Työryhmän tehtävänä on arvioida kuntien sosiaaliasiamiestoimintaa, sen kehittämistarpeita ja tehdä ehdotuksia jatkotoimenpiteistä. Kosken sosiaaliasiamiehellä oli tilaisuus käydä marraskuussa Sosiaali- ja terveysministeriössä työryhmän kuultavana.

2 SOSIAALIHUOLLON SÄÄDÖKSET JA PERIAATTEET

2.1. Sosiaalihuollon palvelut kunnan vastuulla

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. Kunnan sosiaalihuollon toimeenpanosta vastaa monijäseninen toimielin, sosiaali-, sosiaali- ja terveys- tai perusturvalautakunta. Lautakunnan lisäksi sosiaalihuoltoa kunnassa valvoo kunnanvaltuusto sekä tarkastuslautakunta. Alueellinen sosiaalihuollon suunnittelu, ohjaus ja valvonta kuuluvat lääninhallituksille ja yleinen suunnittelu, ohjaus ja valvonta sosiaali- ja terveysministeriölle. Virkamiesten toiminnan laillisuutta valvovat lisäksi oikeuskansleri ja eduskunnan oikeusasiamies. Eduskunnan oikeusasiamies kiinnittää erityistä huomioita hyvän hallinnon vaatimuksiin sekä perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista edistäviin näkökohtiin.

Sosiaalihuollossa on lukuisia palvelukohtaisia erityislakeja joiden lisäksi on otettava huomioon myös kansainväliset ihmisoikeussopimukset, perustuslaki, sekä kunta- ja hallintolaki. Kunnalla on paitsi suuret velvoitteet myös laajat valtuudet päättää siitä, kuinka se vastaa palveluvelvoitteisiin. Kunnallisilta palveluilta edellytetään asiakaslähtöisyyttä, eettisyyttä ja sosiaalista oikeudenmukaisuutta. Mikäli kuntalainen ko-

kee kunnan järjestämät palvelut riittämättömiksi, hän voi hakea muutosta kunnan toimintaan kunnallisvalituksella.

Useimmat kunnat ovat eriasteisissa talousvaikeuksissa ja palvelujen järjestämismallivaihtoehtoja etsivät erilaisia vaihtoehtoja tuottaa palvelut. Ulkoistaminen ja kilpailutus on tuttua myös sosiaalihuollossa. Palvelujen laatua ja vaikuttavuutta on hyvä arvioida, samoin järjestämiskustannuksia. Hinta ei kuitenkaan saa olla ainoa palvelun valintakriteeri. Kun rakennuslupa on tutkittu ongelmien syitä, selvityksissä on todettu valvonnan vaikeutuvan ja riskien lisääntyvän, kun urakat kilpailutetaan liian kireälle ja jaetaan usealle aliurakoitsijalle. Vastaavia riskejä on tarjolla myös yhä monimuotoisemmaksi käyvässä sosiaalihuollossa. Ostajan on osattava ostaa. Kunnat eivät voi ulkoistaa kokonaisvastuutaan.

2.2. Yleiset oikeusperiaatteet

Sosiaalihuollossa tehdään runsaasti yksilöpäätöksiä ja käytetään samalla julkista valtaa. Lait on säädetty väljiksi ja ne jättävät paljon sijaa yksilölliselle harkinnalle ja tulokinnalle. Sosiaalihuollossa onkin syytä kiinnittää erityistä huomiota myös yleisiin oikeusperiaatteisiin¹

Oikeuskäytännön ja tutkimuksen pohjalta kehittyneet yleiset hallinto-oikeudelliset periaatteet otettiin mukaan uuteen hallintolakiin. Yhdenvertaisuusperiaate voidaan jakaa tasapuolisen kohtelun ja johdonmukaisuuden tavoitteisiin. Tasapuolisuus edellyttää, että merkitykseltään samanlaiset asiat ratkaistaan samalla tavalla, mutta myös erilainen kohtelu on mahdollista olosuhteiden niin vaatiessa. Johdonmukaisuusehto täyttyy, jos sama viranomainen noudattaa samojen normien vallitessa samaa linjaa ja käytäntöä muutetaan vain perustellusta syystä.

Objektiviteettiperiaate tarkoittaa sitä, että viranomainen tekee päätöksensä asiapohjalta eikä esim. henkilökohtaisten syiden perusteella. Hallintotoiminnan puolueettomuutta pyritään turvaamaan muun muassa esteellisyyssäännöksillä. Suhteellisuusperiaate edellyttää, että käytettävien keinojen on oltava järkevissä ja kohtuullisissa suhteissa tavoiteltaviin päämääriin nähden. Tarkoitussidonnaisuuden periaatteen mukaan viranomainen saa käyttää toimivaltaansa vain siihen tarkoitukseen, jota varten se on perustettu.

¹ Tuori 2004, 151-171 ja Hallintomenettely 2004, 5-8.

Luottamuksensuojan periaate turvaa sitä, että kansalaiset voivat luottaa viranomaisen toiminnan oikeellisuuteen ja virheettömyyteen sekä päätösten pysyvyyteen. Periaate muun muassa rajoittaa päätöksen muuttamista asiakkaalle epäedulliseen suuntaan. Myönteisen tulkinnan ensisijaisuus tähdentää sitä, että valintatilanteessa tulisi valita se vaihtoehto, joka on asiakkaalle myönteisempi.

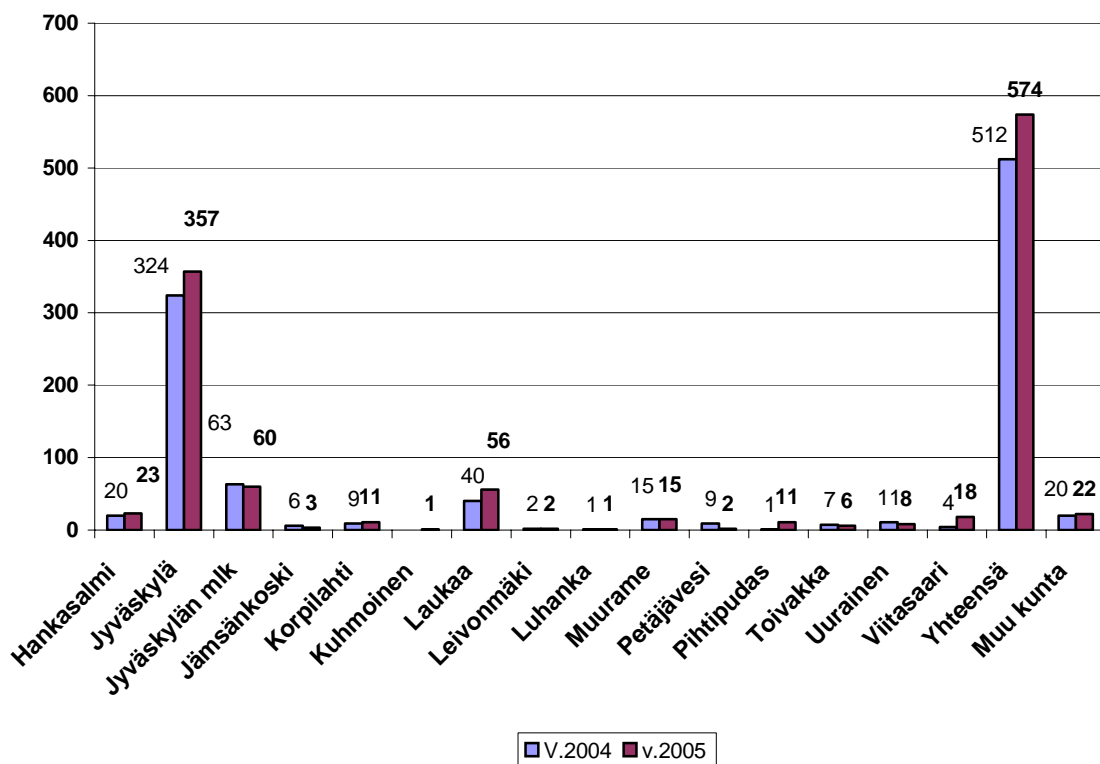
Kohtuusperiaatteen asema hallinto-oikeudellisena periaatteena on vielä määrittämättä, mutta sosiaalihuollossa viitataan kohtuullisuuteen/kohtuuttomuuteen useissa yhteyksissä ja sosiaalioikeudessa periaatteella on merkitystä varsinkin etuuksien takaisinperinnästä päätettäessä. Hallintolaissa viitataan lisäksi palveluperiaatteeseen ja neuvontaan; viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin asiallisella, selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä.

3 MILTÄ SOSIAALIHUOLTO NÄYTTÄÄ SOSIAALIASIAMIESTYÖSTÄ KATSOTTUNA?

3.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen

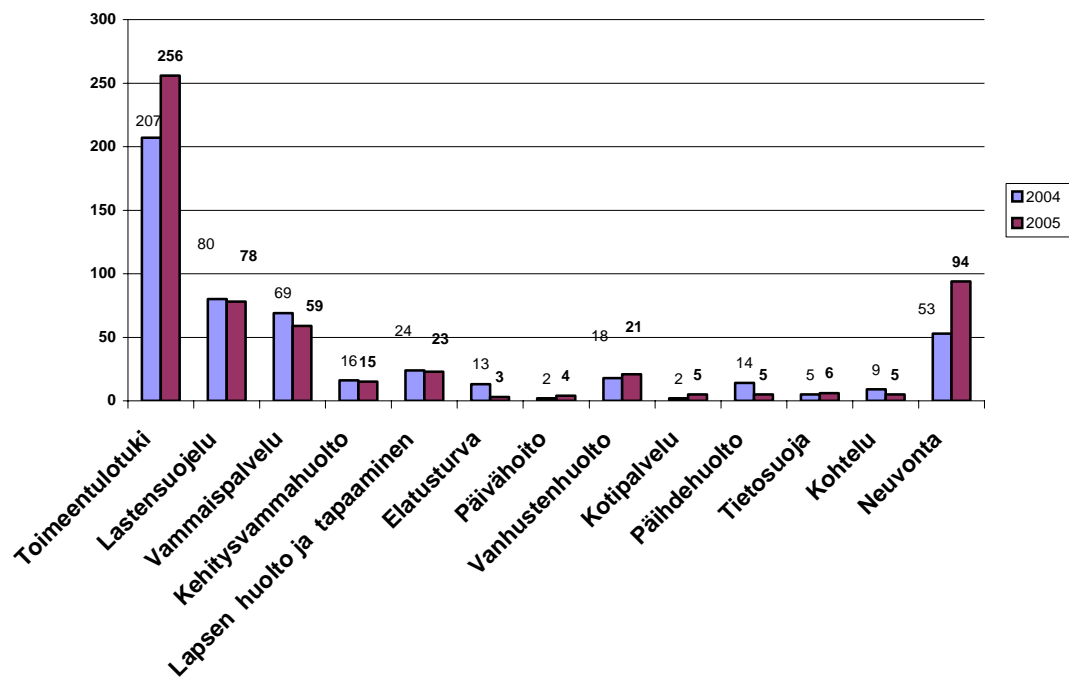
Sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä edellisvuotta enemmän, lisäys oli 12 %. Vuonna 2005 eri asioihin liittyviä yhteydenottoja tuli yhteensä 596 kappaletta ja niistä 22 tuli muista kuin sopimuskunnista (v. 2004 asioita oli 532, joista 20 muista kunnista). Samaan asiaan on saattanut liittyä useita yhteydenottoja, mutta niitä ei ole tilastoitu erikseen vaan luvussa 596 on kyse eri asioista ja yleensä myös eri asiakkaista. Todellinen yhteydenottoluku on vähintään kaksinkertainen. Yleisimmin yhteyttä otti asiakas itse (67 %), omainen (18 %), viranomainen (8 %) tai joku muu taho, esim. ystävä, järjestön edustaja tai naapuri (7 %). Naiset (60 %) ottivat hieman useammin yhteyttä kuin miehet (40 %). Joihinkin asioihin liittyi vilkasta puhelin- tai sähköpostikeskustelua ja useita tapaamisia sekä asiamiehen toimistolla että sosiaaliviranomaisen luona. Valtaosa asioista oli mahdollista hoitaa puhelimen, kirjeen tai sähköpostin välityksellä ja asiakastapaamisia oli vuonna 2005 tarpeen sopia 80. Alle puolet asioista oli sellaisia, joissa oli tarpeen ottaa yhteyttä sosiaaliviranomaiseen. Varsin suuri osa asioista edellytti neuvontaa, päätösten perusteiden selvittämistä ja viranomaismenettelyn selittämistä. Sosiaaliasiamies lähetti asiakkaille kymmeniä muistutuslomakkeita samoin kuin lukuisia lakiotteita ja ennakkotapauksia kulloiseenkin tilanteeseen verrattavasta oikeuskäytännöstä.

Kuvio 1 Asiakasyhteydenotot kunnittain vuosina 2004 ja 2005



Parissa kunnassa, Jyväskylässä ja Laukaassa yhteydenottojen määrä lisääntyi jonkin verran, muissa kunnissa tilanne pysyi suunnilleen ennallaan tai yhteydenotot vähenivät. Koska Pihtipudas ja Viitasaari liittyivät Kosken asiamieskuntaan syksyllä 2004, niistä ei ole koko vuotta koskevaa vertailukelpoista tietoa. Lisäksi kummankin kunnan vuoden 2005 yhteydenotoista isohko osa koski muuta kuin sosiaalihuollon sisältöä eli sitä, että kuntalaiset eivät löytäneet kuntansa sosiaaliviranomaisten yhteystietoja puhelinluettelosta. Jyväskylän maalaiskunnan ja Jämsänkosken vuoden 2006 yhteystietojen muutoksista tulee todennäköisesti samanlaisia seurauksia kuntalaisille.

Kuvio 2. Asiakasyhteydenotot asiamieskunnista aiheittain vuosina 2004 ja 2005



Edellisvuosien tapaan eniten aiheita yhteydenottoihin antoi toimeentulotuki, jonka osuus oli 44 % kaikista yhteydenotoista. Toimeentulotuki oli myös ainoa sosiaalihuollon alue, joka kasvoi vuodessa selvästi, noin 24 %. Toinen kasvualue oli muu neuvonta, johon on kirjattu esim. eläkkeisiin, vakuutuksiin ja muihin aloihin liittyneitä kysymyksiä tai sellaista neuvontaa, missä asiakkaalla ei ole vielä ehtinyt olla mitään kontaktia sosiaalipalveluihin. Neuvontaan on kirjattu myös viranomaisten yhteydenottoja. Muut sosiaalihuollon osa-alueet pysyivät suunnilleen entisissä lukemissaan. Aika näyttää, onko vammaispalvelun, elatusturvan ja päihdehuollon asiointipalaute vähenemässä vai onko kyse satunnaisesta vaihtelusta.

3.2. Sosiaalityö

Vuoden 2004 selvityksessä sosiaalityötä ei käsitelty erikseen, mutta koska sosiaalityö toimiston sosiaalityö tulee usein eteen asiamiestyössä, sitä on tehtäväalueen keskeisyyden vuoksi syytä tarkastella lähemmin. Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta. Asetuksessa määritellään lisäksi, että sosiaalityötä toteutetaan yksilö-, perhe- ja yhdyskuntatyönä sekä hallinnollisena sosiaalityönä ja muin tarpeellisin menetelmin. Maksuasetuksen mukaan sosiaalihuoltolain mukainen kunnan järjestämisvastuulle kuuluva sosiaalityö on maksutonta sosiaalipalvelua.

Loppuvuonna 2005 sosiaali- ja terveysministeriö julkaisi kaksi sosiaalityötä käsittelevää julkaisua: Konstikas sosiaalityö 2003. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuudennäkymät - selvityksen² ja Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 –toimenpideohjelman³. Konstikas sosiaalityö 2003 perustuu suomalaista sosiaalityötä koskeneeseen kyselyyn, johon vastasi 716 henkilöä. Kelpoisuusehtojen mukainen pätevyys puuttui monilta, sillä sosionomeja (AMK) työskentelee paljon määräaikaisina sosiaalityöntekijöinä. Työsuhteiden katkonaisuus ja palvelun jatkuvuuden puute vaivaa sosiaalitoimistoja ja pienimpiä maaseutumaisia kuntia. Suuret asiakasmäärät, jatkuva kiire ja resurssien niukkuus kuormitti, mutta työstä saatu tyydytys kompensoi kuormitusta. Työtyytyväisyys oli keskimäärin hyvä, vaikka tilaisuudet työn kehittämiseen nähtiin varsinkin pienissä työyhteisöissä satunnaisiksi. Sosiaalityön menetelmien eriytymättömyyttä (tai sosiaalityöntekijöiden verbaalisuutta ja itseohjautuvuutta) kuvaa se, että 560 vastaajaa nimesi käyttämiään työmenetelmiä lähes 400 eri tavalla, joskin keskeisimmiksi mainittiin yksilökohtainen asiakastyö, ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys sekä verkostojen kanssa työskentely. Vahvuuksiksi mainittiin hyvä koulutus ja ammattitilpeys, mutta ammatin alhainen arvostus, keho palkkaus ja niukat resurssit nähtiin niitä vaikuttavammiksi heikkouksiksi.

Kysely paljasti kolme ongelmaa – sosiaalitoimistojen sosiaalityön, pienten kuntien sosiaalityön ja alan työvoimatilanteen erityisesti tulokkaiden näkökulmasta. Sosiaalityön kiireellisimpinä kehittämiskohtina ovatkin raportin mukaan maisteritason kou-

² Karvinen-Niinikoski & al. 2005

³ Karjalainen & Sarvimäki (toim.) 2005

lutuksen saaneiden sosiaalityöntekijöiden ja sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittaneiden keskinäisen työnjaon ratkaiseminen, organisaatioiden ja johtamisen kehittäminen sekä pätevän ja osaavan työvoiman saaminen ja myös pysyminen alalla. Yksi avainasia on sosiaalityön sisällöllinen kehittäminen.

Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 – toimenpideohjelmassa linjataan sosiaalityön kehittämissuunnat seuraavasti:

- Sosiaalityön työorientaatioiden kehittäminen,
- Sosiaalityön rakenteiden ja organisoinnin muuttaminen sosiaalityön osaamista ja asiakkaiden tarpeita vastaaviksi,
- Asiakkaiden osallisuuden ja sosiaalityön eettisyyden vahvistaminen sekä
- Sosiaalityön koulutuksen ja tutkimuksen suuntaaminen alan perustutkimukseen sekä vastaamaan nopeasti kehittyviin yhteiskunnallisiin muutoksiin.

Kehittämissuuntien tueksi on laadittu toimenpide-ehdotuksia. Sosiaalihuollon asiakkaiden aseman samoin kuin sosiaaliasiamiestyön kannalta kiinnostavaa on erityisesti se, että asiakkaiden osallisuutta ja sosiaalityön eettisyyttä pyritään vahvistamaan seuraavilla toimenpide-ehdotuksilla:

- Yhteistyössä kuntien, sosiaalialan osaamiskeskusten ja korkeakoulujen kanssa kehitetään sosiaaliasiamiestoimintaa sosiaalityön tueksi niin, että sosiaalityön asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet paranevat. Pitkäjänteiseksi tavoitteeksi asetetaan asiakasdemokratian vahvistaminen sosiaalityössä kaikissa kunnissa.
- Sosiaaliasiamiestoiminnan tueksi perustetaan paikallisesti tai alueellisesti eettisiä toimikuntia, joiden tavoitteena on saada aikaan yhtenäiset käytännöt eettisten periaatteiden soveltamiseksi sosiaalialalla.⁴

Kuva sosiaalityön nykytilasta on sävyltään tumma, mutta ei toivoton. Sosiaalialan kansallinen kehittämishanke, Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 – ohjelma ja palvelu- ja kuntarakenneuudistus voivat suoda paljon mahdollisuuksia sosiaalityön kehittämiseen ja uudistamiseen.

⁴ Karjalainen & Sarvimäki (toim.) 2005, 14

Sosiaalityön lähtökohtana on huono-osaisimpien ja eniten tukea tarvitsevien ihmisten voimavarojen vahvistaminen ja sosiaalisten ongelmien ehkäiseminen. Sosiaalityö on ollut vuosikausia toimeentulotuen ja lastensuojelun puristuksessa, mutta viime aikoina kuntouttavaan sosiaalityöhön, monilla paikkakunnilla käytetään käsitettä aikuissosiaalityö, on alettu kiinnittää enemmän huomiota. Kuntouttavan sosiaalityön periaatteita ovat voimaantuminen, valtaistuminen, voimavarakeskeisyys, subjektiivisuus/toimijuus, täysivaltaisuus, osallisuus ja vastuullisuus, kulttuuristen erojen tiedostaminen ja kunnioittaminen sekä elämän näköalojen avaaminen. Tavoitteena on luoda, palauttaa ja ylläpitää omaehtoisen selviytymisen, hyvän elämänlaadun ja elämänhallinnan edellytyksiä, ehkäistä syrjäytymistä, tukea asiakkaiden itsenäisiä ja myönteisiä elämänvalintoja sekä täysivaltaista kansalaisuutta. Kuntouttava sosiaalityö pyrkii muutokseen sekä ihmisten elämässä että heidän ympäristössään ja yhteiskunnassa. Kuntouttavaa sosiaalityötä tarvitaan varsinkin kuntien sosiaalitoimistoissa, päihde-, mielenterveys-, kuntoutus-, vammais-, vanhus- ja maahanmuuttajatyössä sekä terveys- ja kriminaalisosiaalityössä. (Sosnet 2005)⁵

Rakenteellinen sosiaalityö, yhteiskunnallinen vaikuttaminen, on vähäistä, vaikka sen pitäisi olla sosiaalityön ydintä. Sosiaalityöntekijöiden olisi tuotava esiin ilmiöitä, joita ei ole otettu riittävästi huomioon. Sosiaalityön tulisi olla esim. kaupunkisuunnittelun ja kaavoituksen yhteistyökumppani. Hyvä sosiaalityö kykenee tarvittaessa ylittämään yksilötyön ja lähitason näkökulmat ja olemaan varteenotettava toimija ja luotettava suunnittelu- ja palautetiedon tuottaja.

Sosiaalityö ja sosiaaliasiamiestoiminta vuonna 2005: Asiakkailla on tarve jakaa tuntojaan ja jäsentää elämäntilannettaan sosiaalityöntekijän kanssa. Mitä isompi kunta, sitä vähemmän työntekijöillä on aikaa asiakasta kohden. Kosken asiamieskunnista lähinnä vain Jyväskylässä asiakkaat valittivat sitä, että heillä ei ole mahdollisuutta keskustella työntekijän kanssa henkilökohtaisesti. Muissa kunnissa sosiaalityön tilanne vaikuttaa paremmalta ja palvelu kokonaisvaltaisemmalla. Näin on siitä huolimatta, että monissa kunnissa on vaikea löytää virkoihin kelpoisuusehdot täyttäviä sosiaalityöntekijöitä ja palvelu on tuotettava joskus hyvinkin lyhytaikaisten sijaisten voimin. Asiakkaat eivät tunnu juurikaan näkevän eroa siinä kenen kanssa he ovat asioineet. Sosiaalityöntekijöitä kaikki tyynni olipa kyse etuuskäsittelijästä, palveluohjaajasta tai sosiaalityöntekijästä. Monille sosiaalityön tarpeessa oleville asiakkaille ainoa vaihtoehto on kirjallinen toimeentulotuen hakeminen. Mahdollisuudet elämäntilanteen muutokseen jäävät silloin selvittämättä ja sosiaalinen ohjaus, neuvonta ja tuki saamatta. Vain harva asiakas saa asiakaslain mukaisen palvelusuunnitelman.

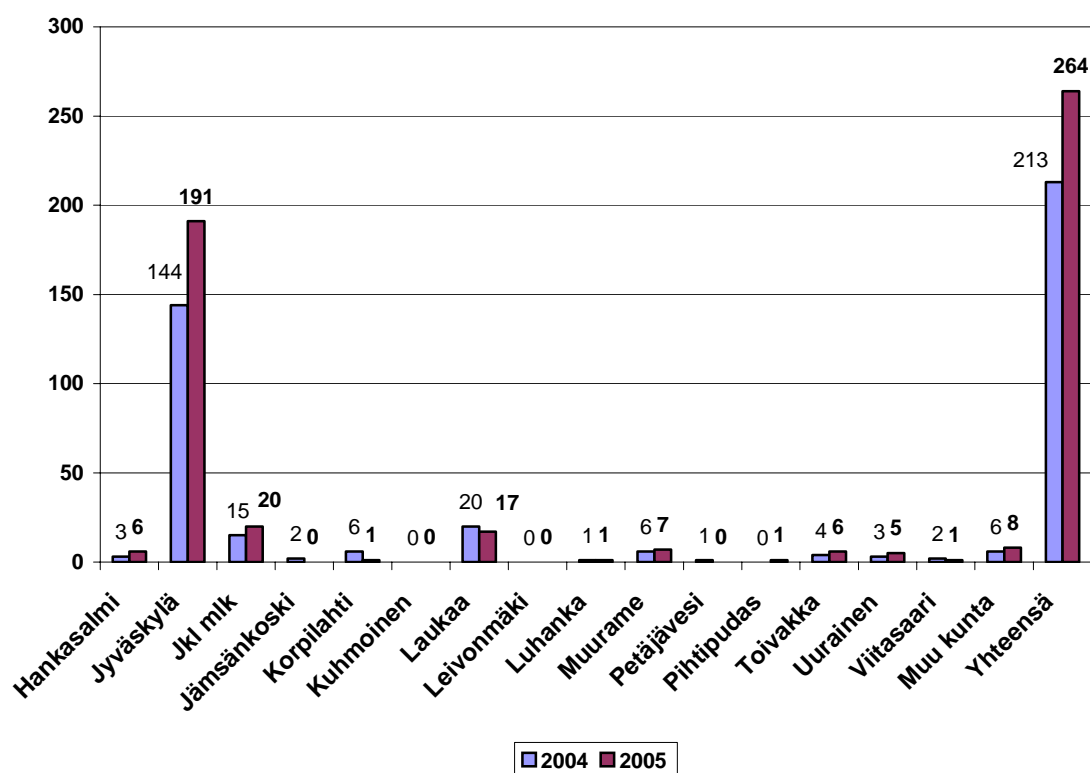
⁵ Sosnet Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto, Kuntouttava sosiaalityö erikoisalan opetussuunnitelma 2005-2008

Vuonna 2005 myös sosiaalityöntekijät ottivat yhteyttä sosiaaliasiamieheen työolosuhteidensa ja niistä asiakastyöhön heijastuvien vaikutusten takia. Moni koki eettisten jännitteiden lisääntyneen työssään viime aikoina siksi, että ei ole mahdollisuutta toimia lain ja sisäistyneiden eettisten sääntöjen mukaisesti. Työntekijän on vaikea perustella muuttunutta käytäntöä asiakkaalle, ellei hän itsekään hyväksy menettelyä. Pystyvätkö sosiaalityöntekijät korkean koulutuksensa ja uusien kelpoisuusehtojen turvin vastaamaan kuntien tiukkenevan talouden paineisiin?

3.3. 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. Varsinaisen toimeentulotuen lisäksi kunnat myöntävät **ehkäisevää toimeentulotukea**, jonka perusteista ne päättävät itse. Kuntien valtionosuudet on mitoitettu siten, että ehkäisevän toimeentulotuen osuus olisi 3,3 % varsinaisen toimeentulotuen menoista. Ehkäisevän tuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja tukea omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista toimeentulotukiriippuvuutta.

Kuvio 3. Toimeentulotukiaiheiset yhteydenotot vuonna 2005



Toimeentulotuki sosiaaliasiamiestyössä v. 2005: Toimeentulotuesta tuli yhteydenottoja 24% edellisvuotta enemmän, yhteensä 264 (213 kpl v. 2004) ja niistä 191 (144) tuli Jyväskylästä. Jyväskylän maalaiskunnassa luku oli 20 (15) ja Laukaassa 17 (20). Muuramesta otettiin toimeentulotuesta yhteyttä seitsemän kertaa ja Hankasalmelta ja Toivakasta kuusi kertaa. Uuraisilta yhteyttä otettiin viisi kertaa ja Korpilahti, Luhanka, Pihtipudas ja Viitasaari selvisivät yhdellä yhteydenotolla. Jämsänkoski, Kuhmoinen, Leivonmäki ja Petäjävesi selvisivät kokonaan ilman toimeentulotukiaiheisiä yhteydenottoja. Yleisin ongelma oli toimeentulotukihakemuksen pitkä käsittelyaika ja kun siihen yhdistyi riittämätön tuki, monien asiakkaiden tilanne oli kohtuuton. Kuinka on asiakkaiden aseman ja yhdenvertaisuuden laita, jos yksilöllinen harkinta on vähenemässä eikä avustaminen ole aina edes norminmukaista ellei asiakas tiedä vaatia oikeuksiaan? Sosiaaliasiamiehen tietoon tuli edellisvuoden tapaan tilanteita, joissa aktiivinen toimeentulotuen takaisinperintä näytti pitkittäneen asiakkaan toimeentulotuen tarvetta.

Monilla kunnilla on toimeentulotuesta oma yksityiskohtainen ohjeistus, jonka tulee olla linjassa lain ja ministeriön antamien soveltamisohjeiden kanssa. Työntekijöiden vaihtuessa ohjeet palvelevat myös perehdyttämisineistona ja yhdenmukaistavat muuten toimistoittain ja työntekijöittäin vaihtelevaa lain tulkintaa ja soveltamista. Kansalaisten yhdenvertaisuuden edistämiseksi soveltamisohjeiston olisi hyvä olla seudullinen. Toimeentulotuen tavoitteiden toteutumisen ja menettelyn laadun varmistamiseksi tarvitaan sekä yhdenmukaista tukimenettelyä että nykyistä yksilöllisempiä päätöksiä.

Vaikuttaa siltä, että pienemmissä kunnissa asiakkailta on parempi mahdollisuus henkilökohtaiseen asiointiin sosiaalityöntekijän kanssa ja menettely on yksilölliset tarpeet kohtuullisen hyvin huomioon ottavaa. Toisaalta on myös kysytty sitä, voiko pienen kunnan asukas saada toimeentulotukea naapurikunnasta. Omassa kunnassa asiointiin ei uskota pysyvän luottamuksellisena, koska kunnanvirastossa ja pankissa on tuttuja työntekijöitä. Tästä näkökulmasta toimeentulotuen laskennallisen osan siirtäminen Kelan hoidettavaksi lisäisi todennäköisesti kansalaisten tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta.

Kuntakyselyn mukaan toimeentulotukipäätösten vuotuinen määrä vaihteli kunnittain parista sadasta lähes viiteenkymmeneen tuhanteen päätökseen. Kymmenestä kysymykseen vastanneesta kunnasta kolmessa oli päädytty vuonna 2005 myöntämään ehkäisevää toimeentulotukea enemmän kuin mitä siihen oli varattu määrärahaa. Enemmistö kunnista siis myönsi ehkäisevää tukea vähemmän kuin mihin oli varautunut. Pelkkä ehkäisevän toimeentulotuen prosenttiosuus ei riitä kuvaamaan kunnan toimeentulotukikäytännön laatua ja tarveharkinnan joustavuutta. Ainoastaan toimeentulotuen perusosa on tarkemmin säädelty ja toimeentulotuen lisäosaa (nykyisin täydentävää toimeentulotukea) ja ehkäisevää toimeentulotukea kunnat voivat käyttää eri tavoin. Joissakin kunnissa ehkäisevään toimeentulotukeen varatut määrärahat ylitettiin, joissakin niitä jäi käyttämättä. Kunnilla on tuskin lainkaan varaa laillisesti tinkiä toimeentulotuesta, pikemminkin tuen määrää pitäisi lisätä.

3.4. Sosiaalinen luototus

Sosiaalisen luototuksen tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja yli-velkaantumista sekä edistää ihmisen itsenäistä suoriutumista. Sosiaalinen luototus on osa kunnan sosiaalihuoltoa ja sen järjestäminen on vapaaehtoista. Kunta voi myöntää sosiaalisen luoton henkilölle, jolla ei ole pienituloisuutensa ja vähävaraisuutensa vuoksi mahdollisuutta saada kohtuuehtoista luottoa muulla tavoin, mutta jolla kuitenkin on kyky suoriutua luoton takaisinmaksusta. Sosiaalisesta luotosta kunta voi periä kohtuullisen vuotuisen koron. Kunnan pitää järjestää taloudellista neuvontaa ja ohjausta sosiaalisen luoton hakijalle ja saajalle.

Kymmenkunta asiakasta tiedusteli mahdollisuutta sosiaaliseen luottoon kuultuaan asiasta tiedotusvälineistä. Lainsäädännöllä (1133/2002) pyrittiin turvaamaan se, että kunnat ottavat sosiaalisen luototuksen käyttöönsä perusteiltaan samanlaisena koko maassa. Tavoite on toteutunut huonosti, sillä myönteisistä kokemuksista huolimatta vain harvat kunnat ovat ottaneet sosiaalisen luototuksen käyttöön. Keski-Suomessa ei toistaiseksi ole mahdollisuutta sosiaaliseen luototukseen, vaikka se huolella toteutettuna olisi kunnalle varsin riskitön menettely ja asiakkaalle itsenäinen tapa selvitä taloudellisesta ongelmasta. Sosiaalinen luotto olisi hyvä vaihtoehto väliinputoajille kuten luottohäiriöisille opiskelijoille tai sellaisille pienituloisille ja kuitenkin maksukykyisille henkilöille, jotka eivät saa kohtuullisilla ehdoilla pankkilainaa eivätkä kunnalta toimeentulotukea.

3.5. Lastensuojelu

Lastensuojelussa keskeinen käsite on lapsen etu. Lapsen asemaa määrittäviä säädöksiä ovat mm. Lapsen oikeuksien sopimus, lastensuojelulaki, laki lapsen huollosta ja tapamisoikeudesta sekä sosiaalihuollon asiakaslaki. Lastensuojelun tarkoituksena on vaikuttaa lasten kasvuoloihin ja tukea huoltajia heidän kasvatustehtävässään. 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 hän käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään. Avohuollon palveluja järjestetään perheen suostumuksella 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.

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. Sosiaalilautakunnan on tuettava ja autettava lapsen ja hänen läheistensä yhteydenpitoa. Sijaishuollon päättymisen jälkeen kunnan on järjestettävä lapselle tai nuorelle lastensuojelulain mukainen jälkihuolto, joka voi olla esim. koulunkäynnissä, asunnon tai ammatinhankinnassa, työhön sijoittumisessa, harrastuksissa tai toimeentulossa tukemista. Velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy, kun nuori täyttää 21 vuotta.

Lastensuojelu sosiaaliamiehen työssä vuonna 2005: Lastensuojeluasioissa sosiaaliamiehen otettiin yhteyttä 83 kertaa (85 kertaa vuonna 2004). Jyväskylästä otettiin yhteyttä 53 (31) ja Jyväskylän maalaiskunnasta 19 (37) kertaa. Laukaasta lastensuojeluun liittyviä yhteydenottoja tuli kolme (1), Hankasalmelta kaksi (4), Korpilahdelta yksi (0) ja muista kuin sopimuskunnista edellisvuoden tavoin yhteensä viisi.

Lastensuojelussa sijaishuolto huoletti asiakkaita enemmän kuin avohuolto. Sijoitettujen lasten ja heidän läheistensä yhteydenpito voi hankalimmillaan osoittautua kompastuskiveksi, joka saattaa vaarantaa jopa huostaanoton tavoitteiden saavuttamisen. Prosessit voivat olla juridisesti kestäviä, mutta tilanteet sosiaalisesti kestävämpiä ja ennusteet huolestuttavia. Miten olisi toimittava, jotta menettely olisi asiakkaita kunnioittavaa ja kuulevaa? Asiakkaiden kokemuksista henki vaihtoehtojen vähyys, työntekijöiden kiire ja toisaalta myös hitaus, tempoilevuus, joustamaton ja vastaan tulematon vallankäyttö ja kaikkien tahojen välinen luottamuspuola. Parhaimmillaan lastensuojelussa kuitenkin päästään yhteistyöhön, jossa biologiset ja sijaisvanhemmat kykenevät keskustelemaan ja toimimaan hyvässä yhteistyössä lasta kuullen eikä sosiaaliryöstöä tarvita kuin taustatukena.

Toistaiseksi melko vähän käytetty läheisneuvonpito on menetelmä, joka tukee asiakkaan osallisuutta ja antaa läheisille mahdollisuuden tuen antamiseen ja vastuun ja

kamiseen kaikkien tahojen sopimalla tavalla. Menetelmän soisi yleistyvän lastensuojelun avohuollossa. Yhdessä jaettujen ja käsiteltyjen vaiheiden jälkeen kaikilla tahoilla on todennäköisesti realistisempi käsitys voimavaroista ja karikoista. Kaikki tietävät mitä on yritetty ja millä kokemuksella. Parhaassa tapauksessa löytyy yksilöllisiä ja riittäviä avohuollon tukimuotoja. Ellei riittävää tukea ja muutoksia onnistuta aikaansaamaan, kaikki tahot saattavat olla valmiimpia hyväksymään vahvempien lastensuojeluvälineiden tarpeen. Saattaisi hyvinkin olla, että asiakkaita kuulevalla menettelyllä olisi vuosikausia kestäviä oikeuskäsittelyjä ehkäisevä ja vähentävä vaikutus. Sijaishuollolla on myös paremmat mahdollisuudet selvittää vaativasta tehtävästään, jos sijoitus ei ala kovin vastentahtoisesti ja väkinäisesti. Lastensuojelussa on monia kriisierkkiä vaiheita, mutta jos prosessi alkaa huonosti, suunnan korjaaminen näyttää olevan vaikeaa.

Sosiaaliasiamieheltä on kysytty tietoja lastensuojelun perusteista, avohuollon tukitoimista, huostaanottomenettelyistä ja huostaanoton purkamisen edellytyksistä. Jälkihuollostakin on keskusteltu ja asiamies on asiakkaan pyynnöstä osallistunut muutamisiin huoltosuunnitelmapalavereihin. Asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä siihen, että muistioiden ja huoltosuunnitelmien laadinta on ollut hidasta ja kirjaaminen valikoivaa ja yksipuolista. Miten sosiaalityöntekijät arvottavat tietoa ja millainen valikointi tiedon valikointi voi olla? Onko viranomaisten ja asiantuntijoiden tieto painavampaa kuin asiakkaiden tieto? Onko syytä kirjata nykyistä enemmän myös vanhempien antamaa tietoa?

Jos lastensuojelua arvostellaan, sitä myös kehitetään. Lastensuojelulakia uudistetaan ja täsmennetään. Valtakunnallinen Lapsiasiavaltuutetun toimisto avattiin Jyväskylässä syyskuussa 2005 ja yhteistyö lapsiasiavaltuutetun kanssa on alkanut. Toimistosta ohjataan asiakkaita ottamaan tarvittaessa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vastaavasti sosiaaliasiamies antaa lapsiasiavaltuutetulle palautetta työssään esiin nousevista lasten asemaa ja oikeuksia koskevista asioista. Maakunnallinen Jyväskylän kaupungin hallinnoima lastensuojelun kehittämisyksikkö aloitti toimintansa Koskessa syksyllä 2005 kahden kehittäjäsosiaalityöntekijän voimin.

3.6. 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 ih-

missuhteet 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 itsenäistymistään 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 tuomioistuin voi päättää lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta joko toisen tai kummankin vanhemman, huoltajan tai sosiaalilautakunnan hakemuksesta. Valtaosa, yli 90 %, lasten huolto- ja tapaamissopimuksista vahvistetaan sosiaalitoimessa. Sosiaalitoimen vahvistama sopimus on pantavissa täytäntöön kuten tuomioistuimen lainvoimainen päätös.

Laki lapsen elatuksesta (704/1975) määrittelee, että lapsella on oikeus riittävään elatukseen ja vanhemmat vastaavat siitä kykynsä mukaan. Vanhempien elatuskykyä arvioitaessa otetaan huomioon heidän ikänsä, työkykynsä ja mahdollisuutensa osallistua ansiotyöhön, käytettävissä olevien varojen määrä sekä heidän lakiin perustuva muu elatusvastuunsa. Lapsen oikeus saada elatusta vanhemmiltaan päättyy, kun hän täyttää 18 vuotta, mutta vanhempien voidaan edellyttää vastaavan koulutuskustannuksista senkin jälkeen, jos se harkitaan kohtuulliseksi.

Lapsen huolto ja tapaaminen sekä elatusturva sosiaaliamiehen työssä vuonna 2005: Huolto- ja tapaamisasioissa sosiaaliamiehen otettiin yhteyttä yhteensä 23 (25) kertaa, 9 (23) kertaa Jyväskylästä, viisi (0) kertaa Laukaasta, neljä (0) kertaa Jyväskylän maalaiskunnasta, kolme (1) kertaa Hankasalmeelta ja sekä Muuramesta että Pihtiputaalta tuli kummastakin yksi (0) yhteydenotto. Muutama asiakas otti yhteyttä huoltokiistaan liittyvän olosuhdeselvityksen ja puolueellisuuden kokemuksen vuoksi. Huoltoasioita enemmän asiamiestyössä painottuivat vanhempien vaikeudet sopia lasten tapaamisista. Yhteyttä ottivat sekä tapajaat että lähivanhemmat ja sekä sopimus- että oikeuspäätösasiakkaat.

Iso osa vanhempien eroista tapahtuu perheen lasten ollessa pikkulapsivaiheessa. Jos vanhemmat eivät löydä yhteistä näkemystä, riitaisesta vaiheesta voi tulla pitkä ja jois-

sakin huoltokiistoissa päädytään lastensuojeluun. Vaikeimmissa tilanteissa oikeusprosessit jatkuvat toinen toisensa perään ja kaikki osapuolet kärsivät psyykkisiä, sosiaalisia ja taloudellisia menetyksiä. Vaikka asianosaisimpia ovat lapset ja heidän vanhempansa, vaikutusten piirissä ovat myös isovanhemmat, uusperheet kaikkine jäsenineen, muut sukulaiset, lasten kaveripiiri jne. Pahimmillaan heijastusvaikutukset voivat joissakin yksittäisissä tapauksissa olla valtavat, jos mukaan luetaan oireita ja vaurioita hoitavia tahoja, asioita selvitteleviä ja päättäviä viranomaisia tai jopa vanhempien alentuneesta työkyvystä koituvia haittoja.

Lapsilakeja soveltaessaan viranomainen on usein ristikkäisten näkemysten ja mielipiteiden polttopisteessä. Hänen tehtävänä on pitää esillä lapsen etua ja tehdä todellisuudesta sen mukaisia tulkintoja. Monesti käy myös niin, ettei kukaan lapsen läheisistä aikuisista jaa sosiaalityöntekijöiden käsitystä lapsen edusta. Aikuiset ovat valitettavan usein kiinnostuneita vain oman tahtonsa toteutumisesta ja näkevät sen ainoana hyvänä vaihtoehtona myös lapselle. Näin lapsi jää repivän kiistan välikappaleeksi. Nykyisillä eroamisluvuilla huoltoriitojen ehkäisy on paitsi inhimillisesti myös yhteiskunnallisesti arvokasta ja tärkeää ehkäisevää lastensuojelutyötä.

Elatusturva oli vuonna 2005 yhteydenoton aiheena edellisvuotta harvemmin, ainoastaan neljä (13) kertaa. Yhden (9) kerran asia koski jyvaskyläläistä, kaksi (2) asiaa liittyi Jyväskylän maalaiskuntaan ja yksi oli muun kuin sopimuskunnan asia. Pitkän odotusajan jälkeen elatussopimusten laatimiseen on valmisteilla valtakunnallista ohjeistusta.

3.7. Kuntouttava työtoiminta

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta on ollut voimassa 1.9.2001 alkaen ja se velvoittaa kunnan sosiaalitoimen ja työvoimatoimiston tekemään aktivointisuunnitelman yhteistyössä pitkään työttömänä olleen, työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saaneen asiakkaan kanssa. Aktivointisuunnitelman tavoitteena on löytää työttömälle polku työelämään. Asiakkaalle voidaan järjestää kuntouttavaa työtoimintaa. Yli 25-vuotiaalle osallistuminen on vapaaehtoista, mutta jos alle 25-vuotias kieltäytyy kuntouttavasta työtoiminnasta ilman pätevää syytä, hän menettää työmarkkinatuen määräajaksi tai toimeentulotukea voidaan alentaa. Kuntouttavan työtoiminnan avulla pyritään ehkäisemään syrjäytymistä ja parantamaan elämänhallintaa sekä edistämään asiakkaiden työmarkkinakelpoisuutta. Sosiaaliamiehelle ei tullut kuntoutta-

vaan työtoimintaan, työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöhön eikä palveluohjaukseen liittyviä asiakasyhteydenottoja vuonna 2005.

3.8. 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 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 ja kotihoito on usein muuttunut kotiavusta hoito- ja hoivapalveluksi. Lapsiperheiden kotipalveluun tai perhetyöhön kuuluu mm. arjessa selviytymisen ja vanhemmuuden tukeminen, perheen omien voimavarojen vahvistaminen sekä lasten- ja kodinhoidossa opastaminen.

Asiakkaan kotihoidon palvelutarve arvioidaan kotikäynnillä yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Palvelujen tuottamisesta tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma. Kunnan järjestämän kotihoidon ja ostopalvelujen lisäksi vaihtoehtona on palveluseteli. Ainoastaan siivousapua tarvitsevat ohjataan yksityiselle palveluntuottajalle. Kotitalousvähennyksen myötä osan omassa, vanhemman tai isovanhemman kotona teetetyn työn kustannuksista voi vähentää verotuksessa.

Kotihoito sosiaaliamiehen työssä vuonna 2005: Sosiaaliamiehen otettiin kotihoitoasioissa yhteyttä viisi kertaa (v. 2004 kaksi kertaa). Jyväskylästä tuli kolme yhteydenottoa ja Jyväskylän maalaiskunnasta ja Uraisilta yksi kummastakin. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa kuntia järjestämään kotipalveluja lapsiperheille. Siitä huolimatta moni kunta on lopettanut kunnallisen kotipalvelun lapsiperheiltä ja perhetyötä on saatavissa vain lastensuojelullisilla perusteilla. Asiakkaat ovat pitäneet menettelyä epäoikeudenmukaisena ja lapsiperheitä syrjivänä.

3.9. Vanhustenhuolto

Vanhuspoliittisten tavoitteiden saavuttamiseksi jokaisessa kunnassa tulee olla ikään-tyneiden sosiaaliset oikeudet turvaava vanhuspoliittinen strategia ja siihen sisältyvä palvelurakenteen kehittämisohjelma. 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. ateriala-, vaatehuolto-, kylvytys-, siivous-, kuljetus-, saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluita. Asumispalveluilla tarkoitetaan palvelu- ja tukiasumisen järjestämistä 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, esim. vanhainkodissa. Laitoshuoltoa annetaan henkilölle, joka tarvitsee apua, hoitoa tai muuta huolenpitoa, jota ei voida tai ole tarkoituksenmukaista järjestää hänen omassa kodissaan. Laitoshuollossa henkilölle on järjestettävä hänen ikänsä ja kuntonsa mukainen tarpeellinen kuntoutus, hoiva ja huolenpito. Lisäksi on pyrittävä järjestämään turvallinen, kodinomainen ja virikkeitä antava elinympäristö, joka antaa mahdollisuuden yksityisyyteen ja edistää kuntoutumista, omatoimisuutta ja toimintakykyä.

Vanhustenhuolto sosiaaliasiamiehen työssä v. 2005: Vanhustenhuollosta tuli 21 (18) yhteydenottoa. Niistä yhdeksän (12) tuli Jyväskylästä, kolme (1) Laukaasta ja kaksi (0) Viitasaarelta. Hankasalmelta, Jyväskylän maalaiskunnasta, Jämsänkoskelta, Korpilahdelta, Kuhmoisista, Leivonmäeltä ja Muuramesta tuli jokaisesta yksi vanhustenhuoltoon liittyvä asiointi. Tavallisimmin omainen oli huolissaan vanhuksen selviytymisestä, tämän saamien palveluiden riittävydestä tai palvelun maksuperusteista. SAS-ryhmän (Selvitä-Arvioi-Sijoita) toiminnasta tuli myös kysymyksiä ja pitkään hoitopaikkaa jonottaneita ohjattiin pyytämään hakemukseensa kirjallinen muutoksenhakukelpoinen päätös. Vaikka vanhustenhuollosta otettiin sosiaaliasiamiehen yhteyttä sängen vähän eikä kokemuspohja siltä osin ole laaja eikä yleistyksiin riittävä, herää kysymys josko sielläkin tikittää väestöä kahtia jakava aikapommi. Iso osa palveluista on varmasti laadukkaita ja niitä pyritään edelleen parantamaan. Mutta voiko olla niin, että ylevä ja kaunis lainsäädäntö ja vanhustenhuollon arkinen käytäntö ovat toisin paikoin päässeet etäännyttämään toisistaan siinä määrin, että hoito

muistuttaa säilytystä eikä kuntouttavista toimista ja elämänlaadusta löydä merkkejä kuin hyvällä tahdolla?

3.10. Omaishoito

Omaishoidon asema vahvistui, kun laki omaishoidontuesta tuli voimaan vuoden 2006 alussa. Omaishoidontuki koostuu kolmesta osasta, joita ovat hoidettavalle annettavat tarvittavat palvelut sekä hoitopalkkio ja tuki omaishoitajalle. Hoitaja ja kunta tekevät omaishoidontuesta kirjallisen sopimuksen ja palvelu perustuu asiakkaan ja hoitoon osallistuvien yhdessä tekemään hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Omaishoitajalla on oikeus vähintään kahteen vapaapäivään sellaista kuukautta kohti, jolloin hoitotyö on erittäin sitovaa. Lakisääteisen vapaan pitäminen ei vähennä hoitopalkkion määrää, mutta sen aikana järjestettävästä hoidosta voidaan periä yhdeksän euron palvelumaksu vuorokaudelta. Omaishoidontuki on määrärahasidonnainen ja siten edelleen kunnan harkinnassa oleva sosiaalipalvelu. Hoitopalkkion alaraja on 300 €/kk ja se on verotettavaa tuloa.

Omaishoito sosiaaliamiehen työssä vuonna 2005: Tilastoinnissa ei ollut omaa luokkaa omaishoidolle, mutta eri kunnista otettiin edellisvuoden tavoin yhteensä yhteensä kymmenkunta kertaa vanhusten ja vammaisten omaishoitoa koskevissa asioissa. Vastaan tuli tilanteita, joissa omaishoitaja oli itse sairastunut ja hoidon tai levon tarpeessa, mutta hoidettava halusi edelleen jatkaa kotihoidossa. Eräs hoitaja kuvasi käytännönläheisesti arjen ongelmia ja mm. sitä kuinka vauvan itkuhälyttimellä voi olla tärkeä rooli omaisen hoidon turvaamisessa. Omaisilla ja päätöksentekijöillä oli erilaisia näkemyksiä hoidon vaativuudesta ja sitovuudesta, palkkion määrästä ja vapaiden järjestelytavoista.

Esim. Jyväskylässä omaishoidontuen piirissä oli vuonna 2005 yhteensä 522 asiakasta, joista 460 henkilöä oli kotihoidossa ja 62 henkilöä vammaispalvelussa. Omaishoidon yleisyys ja luonne huomioon ottaen kymmenkunta yhteydenottoa on melko vähän. Lakiuudistus pitkitti kunnissa vuoden 2006 tukiperusteiden käsittelyä ja niin ollen myös tuen myöntämistä. Vaikuttaa siltä, että lakimuutos ei kaikilta osin parantanut omaishoidon tilannetta, vaan samasta niukkuudesta on riitettävä yhä useammalle tarvitsijalle ja tuki uhkaa jopa aleta vaikka hoidettavuus useimmiten lisääntyy. Omaishoitajien tyytymättömyydestä ja pettymyksestä kertoo jotain se, että yhteydenottoja on tullut vuoden 2006 ensimmäisen kolmanneksen aikana suunnilleen saman verran kuin vuonna 2005 yhteensä.

3.11. Kehitysvammahuolto

Kehitysvammahuollon tarkoituksena on edistää kehitysvammaisen henkilön suoriutumista päivittäisistä toiminnoista, hänen omintakeista toimeentuloaan ja sopeutumistaan yhteiskuntaan sekä turvata hänen tarvitsemansa hoito ja muu huolenpito. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) edellyttää, että jokaiselle erityishuollon tarpeessa olevalle laaditaan erityishuolto-ohjelma. 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. Erityishuolto-ohjelma on laadittava yhteistyössä asianomaisen henkilön ja hänen holhoojansa tai muun huoltajansa kanssa. Kunnat ja erityishuoltopiirit/kuntayhtymät tekevät erityishuolto-ohjelmia antamistaan palveluista lääketieteellisellä, kasvatuksellisella ja sosiaalihuollollisella asiantuntemuksella. Erityishuolto-ohjelma on kehitysvammaisen henkilön subjektiivinen oikeus ja sen sisältöön, laadintaan, erityishuollon antamiseen tai lopettamiseen tyytymätön voi hakea muutosta kirjallisesti suoraan lääninhallitukselta.

Kehitysvammahuolto sosiaaliasiamiehen työssä vuonna 2005: Sosiaaliasiamiehen tietoon tuli muutamia erityishuolto-ohjelmiin liittyviä ongelmia, lähinnä tilanteita, joissa ohjelma oli hyvin yleisluonteinen, muuttuneista tilanteista huolimatta päivittämättä tai kokonaan tekemättä. Vaikuttaa siltä, että erityishuolto-ohjelma on jäänyt vieraaksi asiaksi sekä monille viranhaltijoille että asiakkaille. Kehitysvammahuoltoon liittyviä yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle yhteensä 15 (16), niistä viisi (4) tuli Jyväskylästä, neljä Laukaasta, kolme Korpilahdelta (1) ja yksi Jyväskylän maalaiskunnasta, Petäjävedeltä ja Uraisilta. Sisältönä oli mm. työtoiminta, asumisen tukitoimet ja omaishoidontuki. Vaikeavammaisten kuljetuspalvelujen uudelleen linjaaminen Jyväskylässä rajasi monia kehitysvammaisia henkilöitä pois palvelun piiristä ja aiheutti suurta tyytymättömyyttä vuoden 2006 vaihteessa.

3.12. 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 terveysministeriö valmistelee uutta vammaislainsäädäntöä, jonka tavoitteita ovat mm. vammaispalvelujen saatavuuden ja vammaisten tasa-arvoisen kohtelun turvaaminen, kehitysvamma- ja vammaispalvelulakien yhteensovittaminen, yleislakien tarkistaminen vammaisnäkö-

kulmasta, rahoituksen uudistaminen ja erityisosaamisen turvaaminen. Vaikeavammaisten ihmisten henkilökohtaisen avustajajärjestelmän ja tulkkipalvelujen kehittämistä pidetään myös tärkeänä.

Vammaispalvelu sosiaaliasiamiehen työssä vuonna 2005: Vammaispalvelusta tuli 60 (70) yhteydenottoa, joista 31 (47) tuli Jyväskylästä, 11 (9) Laukaasta, yhdeksän Viitasaarelta, kolme Korpilahdelta ja kaksi (5) Muuramesta. Jyväskylän maalaiskunnasta, Leivonmäeltä, Pihtiputaalta ja muusta kuin sopimuskunnasta tuli yhdet yhteydenotot. Osa vammaispalvelun asiakkaista on tottunut asioimaan Jyväskylän vammaisneuvoston sihteerin kanssa, joten kaikki aiheen asiakkuudet eivät näy sosiaaliasiamiehen tilastossa.

Kuntakyselyn mukaan useimmat kunnat varasivat vuodelle 2006 edellisvuotta enemmän määrärahaa vammaispalvelujen järjestämiseen, mutta eivät yleensä kuitenkaan sitä summaa, joka palvelujen järjestämiseen oli vuonna 2005 käytetty. Onko palvelun tarve todella vähentynyt vai mistä on kyse? Ainakin Jyväskylässä, Petäjävedellä ja Kuhmoisissa palvelujen uudelleen järjestelyt selittävät budjetointia. Jos käytössä on aiempaa enemmän tukiasuntoja, tarve yksityisten palveluiden ostamiseen vähenee. Sosiaalihuollon puolella tultaneen kuljetuspalveluissa niin ikään toimeen toisilla summilla kuin jos kyse olisi vammaispalvelulain mukaisesta asiakkaan taloudellisesta tilanteesta riippumattomasta subjektiivisesta oikeudesta. Vaikeavammaisuutta voi olla vaikea määritellä yksiselitteisesti ja kriteerit vaihtelevat jonkin verran kunnittain. Oikeudenmukaisinta on, jos menettely on samassa tilanteessa oleville samanlaista. Tärkeintä on myös turvata niille henkilöille riittävä apu, jotka ovat eniten ulkopuolisen avun varassa.

Kuljetuspalvelun lisäksi yhteydenotot liittyivät mm. asunnonmuutostöihin, apuvälineisiin, omaishoitoon, palveluasumiseen ja henkilökohtaiseen avustajatoimintaan. Tarve kuulovammaisten tulkkipalvelun kehittämiseen tuli myös esille. Mielenterveyskuntoutujien asema on heikko, sillä jos sairaus tai vamma ei näy ulospäin, apua ja tukea on vaikea saada. Asiakaslain mukaisia palvelusuunnitelmia ei tehdä kaikille asiakkaille, vaikka suuri osa vammaisista henkilöistä on monien palvelujen pitkäaikaisasiakkaita.

3.13. Päivähoito

Lasten päivähoito voi olla päiväkotihoitoa, perhepäivähoitoa, leikkitoimintaa tai muuta päivähoitotoimintaa. Alle kouluikäisillä on oikeus kunnalliseen päivähoitoon ja maksuttomaan esiopetukseen. Päivähoito tukee kotien kasvatustyötä ja toteuttaa

ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä. Varhaiskasvatuksella on hoidollisia, kasvatuksellisia ja opetuksellisia tavoitteita. Kunta voi määrääaikaisen lain perusteella järjestää päivähoiton haluamassaan hallintokunnassa. Joissakin maamme kunnissa päivähoito siirrettiin opetustoimeen, mutta valtaosa on sosiaalitoimessa.

Päivähoidon lainsäädäntöön kohdistuu muutospainetta. Samaan lakiin toivotaan sisällytettävän koko pienten lasten hoito, kasvatustarve ja opetus. Nykysäädöksissä ei ole otettu riittävästi huomioon erityistä tukea ja kasvatusta tarvitsevia lapsia. Eduskunnan oikeusasiamies on arvostellut päivähoitoasetuksen tulkinnanvaraisuutta. Ammattitaitoisen hoito- ja kasvatushenkilöstön riittävä määrä 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 päättyi vuonna 2005 kaksivuotinen Pelastetaan perhepäivähoito-hanke, jolla kehitettiin perhepäivähoitoa yhtenä hoitovaihtoehtona. Verkostoituvaa erityispäivähoito -hanke päättyi myös viime vuonna. Siinä on pyritty turvaamaan laadukkaat erityiskasvatuksen tukipalvelut lapselle ja hänen perheelleen asuinpaikasta riippumatta.

Päivähoito sosiaaliasiainkomiteoissa vuonna 2005: Päivähoidosta tuli neljä (edellisvuonna kaksi) yhteydenottoa, joista kaksi tuli Jyväskylän maalaiskunnasta, yksi Muuramesta ja yksi Petäjävedeltä. Yhteydenottomäärä on edelleen 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 ollut juurikaan tarvetta.

3.14. 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. Ensisijaisesti on otettava

huomioon päihteiden ongelmakäyttäjän ja hänen läheistensä etu. Vaikka huumeiden käyttö ja sekakäyttö on lisääntynyt, alkoholi on edelleen käytetyin päihde.

Päihdehuoltolaki velvoittaa kuntaa järjestämään päihdehuollon palveluja kunnassa esiintyvän tarpeen mukaisesti. Päihdepalvelut voivat olla yleisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita tai päihdehuollon erityispalveluita, esim. avohoitoa, laitoshoittoa, kuntoutus-, asumis- ja tukipalveluja. Sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen Kuntaliiton vuodelta 2002 oleva päihdepalvelujen laatusuosituksen mukaan jokaisella kunnalla tulee olla päihdestrategia. Lähtökohtana on päihdehaittojen ehkäisyn huomioonottaminen kaikessa kunnan päätöksenteossa.

Päihdepalvelut ja sosiaaliasiamiehen työ vuonna 2005: Päihdepalveluasioissa tuli viisi (edellisvuonna 14) yhteydenottoa, joista neljä (12) Jyväskylästä ja yksi (2) Jyväskylän maalaiskunnasta. Yhteyttä ottivat sekä asiakkaat että heidän omaisensa ja ystävänsä. Yhteydenotoissa oli kyse mm. huumevieroitushoidon ja korvaushoidon saataavuudesta. Hoitovaihtoehtoja on kohtalaisesti, mutta päihdeistä eroon pyrkivät asiakkaat eivät välttämättä pääse hoitoon juuri silloin kuin itse haluaisivat tai minne haluaisivat. Työntekijät joutuvat arvioimaan asiakkaan hoidon tarvetta ja tuloksellisuuden todennäköisyyttä päättäessään kenelle asiakkaalle hoito myönnetään. Kunnissa tunnutaan varaavan päihdehuoltoa varten liian vähän määrärahoja. Asiakkaat ovat kuvanneet olevansa kiireellisyys- ja tärkeysjärjestyksen hännillä ja saavansa apua vasta kun sairastuvat myös muulla tavalla. Kuntoutuminen voi kilpistyä myös siihen, että päihdeitä käyttäneillä tai käyttävillä henkilöillä on usein kohtuuttomia vaikeuksia saada asunto.

3.15. Tiedonsaanti, tietosuoja ja salassapito

Asiakaslaissa on tiedonsaantia ja tietosuojaa sekä salassapitoa ja vaitiolovelvollisuutta koskevia säädöksiä. 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 talou-

dellisesta asemasta, henkilön terveydentilasta tai vammaisuudesta taikka hänen saamastaan terveydenhuollon ja kuntoutuksen palvelusta taikka henkilön seksuaalisesta käyttäytymisestä tai suuntautumisesta.

Asiakaslaissa 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 käytöthyönteiden 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 vaitiolovelvollisuus. Vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvaa tietoa ei saa paljastaa senkään jälkeen, kun toiminta sosiaalihuollon järjestäjän tai tuottajan palveluksessa tai tehtävän hoitaminen niiden lukuun on päättynyt.”

Vaitiolovelvollisuus koskee myös tallettamattomia tietoja ja on siis asiakirjasalaisuutta laajempi. Vaitiolovelvollisia ovat kaikki sosiaalihuollon järjestäjän tai tuottajan palveluksessa olevat samoin kuin luottamustehtäviä hoitavat, harjoittelijat, vapaaehtoistoimintaan osallistuvat ja tukihenkilöt. Vaitiolovelvollisuus koskee myös toimiesiantotehtäviä 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 tärkeää 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. Säädettyt 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 henkilökisteriin 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 aiheutonta viivytystä varattava tilaisuus tutustua tietoihin tai pyydettyä 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 2005: Tietosuojaan, tiedonsaantiin tai dokumentointiin liittyvissä asioissa otettiin yhteyttä seitsemän (5) kertaa, kolme (3) kertaa Jyväskylästä, kaksi kertaa Jyväskylän maalaiskunnasta ja kerran Laukaasta ja muusta kuin sopimuskunnasta. Lisäksi viranomaiset halusivat keskustella tiedonsaantiin ja tietosuojaan liittyvistä kysymyksistä useita kertoja. Reaaliaikainen työn dokumentointi edistää työn suunnitelmallisuutta ja parantaa asiakastyön laatua sekä asiakkaiden että viranomaisten oikeusturvaa. Sujuva muistiinpanotekniikka säästää työntekijöiden työaika ja ehkäisee syyllisyyttä vaillinaisesta ja rästytyvästä kirjaamistyöstä. Jotta kuntien viranomaiset kykenisivät suoriutumaan määrääjassa asiakkaiden pyytämistä henkilötietolain mukaisista rekisteritarkistuksista, rekisteritietojen olisi oltava ajan tasalla.

3.16. Kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada yhdenvertaista hyvää palvelua ja kohtelua ilman syrjintää. Asiakaslain tavoitteena on edistää asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta asiassaan ottamalla huomioon asiakkaan tarpeet, toivomukset ja mielipiteet sen suun-

taisina 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 tullessa muistutusmenettelyllä on haluttu kiinnittää huomiota sosiaalihuollon laatuun ja asiakkaitten kohteluun. Muistutus on sosiaalihuollon palvelua kehittävä kirjallinen asiakaspalaute, joka osoitetaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa, noin kuukaudessa. Muistutusvastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla, mutta muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta tai kannella.

Kohteluun liittyvät kysymykset sosiaaliamiehen työssä vuonna 2005: Työssäkäyvä yksihuoltaja oli käynyt selviytymiskamppailua velkojensa kanssa jo pitkään vaihtelevalla menestyksellä. Asiakas koki kuukausien sosiaalitoimistossa asiointin ottaneen enemmän kuin antaneen ja pettyneenä ja lopun uupuneena hän nimittikin sosiaalitoimistoa ihmisten nujertamistoimistoksi.

Useimmiten se palaute, jota asiakas työntekijästään asiointinsa lomassa sosiaaliamiehelle välittää, on myönteistä. Sosiaalihuollon työntekijät onnistuvat palvelemaan asiakkaitaan hyvin, vaikka joutuvat tuottamaan monille pettymyksiä kielteisten päätösten tai jopa tahdonvastaisten toimenpiteiden muodossa. Asioista voi olla erilainen näkemys, mutta ihmiset voivat silti tulla toimeen keskenään ja kunnioittaa toisiaan. Kriisit ja pitkittyneet henkilökohtaiset kipeät asiat ovat kuitenkin omiaan kärjistämään tilanteita ja riski asiakkaan ja työntekijän näkemyseroihin on varsinkin kuntien sosiaalitoimistoissa suuri. Vuorovaikutustaidot ovat sosiaalialalla kunnan arvoisia ja ammatillinen kyky asettua toisen asemaan auttaa työskentelempä millä sosiaalihuollon osa-alueella hyvänsä.

Pelkkä sosiaalitoimessa saatu kohtelu antoi aihetta viiteen Jyväskylästä tulleeseen yhteydenottoon. Niiden lisäksi asiakkaat kuvasivat syrjiväksi kokemaansa, tylyä ja epäkohteliasta työntekijän käyttäytymistä lukuisissa asiayhteyksissä. Jyväskylä ei ole poikkeus, sillä yksittäiset viittaukset koettuun palveluun olivat sängen kielteisiä monesta muustakin kunnasta. Vaikka kriittistä palautetta kohtelusta kuulee usein, kuntakyselyn vastausten mukaan asiakkaiden kynnys muistutusten tekemiseen on edelleen korkea. Kohtelusta tehtiin ainoastaan kymmenen muistutusta, joista kahdeksan Jyväskylässä, yksi Jyväskylän maalaiskunnassa ja yksi Muuramessa.

Joillekin ihmisille asiat näyttävät henkilöityvän. Tai voi olla kehittynyt asenne, että sosiaalitoimelta ei kuitenkaan ole odotettavissa mitään hyvää. On ihmisiä, joille mikään ei tunnu riittävän, ei tavanomaisen hyvä kohtelukaan. Joillakin asiakkailla lieenee myös erityisen vaativa ja provosoiva asiointitapa sosiaalitoimistoa varten tyyliin ”mitään et saa ellet tiedä oikeuksiasi ja valita”. Varsinkin vaikeuksissa olevien ihmisten kohtaaminen on taitolaji, jossa voi kehittyä. Asiakkaat odottavat, että heidät otetaan huomioon ja heidän tarpeitaan kuullaan. Asiallisuus, kohteliaisuus ja ystävällisyys riittävät yleensä pitkälle.

Työntekijän vaihtamista toivottiin lukuisia kertoja. Joskus uusi aloitus oli mahdollista ja työskentely puhtaammalta pöydältä lähti sujumaan hyvin. Sosiaaliasiamiehen näkökulmasta kunnat voisivat ottaa asiakkaan mielipiteen paremmin huomioon työntekijäkysymyksessä. Automaattilääkkeeksi työntekijän vaihtamisesta ei ole eikä se aina auta. Epäoleelliselta tuntuva työntekijän vaihto voi toisaalta olla ratkaiseva ele ja lopulta koitua sekä asiakkaan että työntekijän eduksi tuloksellisempänä yhteistyönä. Sopivasti toisin voi kantaa pitemmälle kuin ota tai jätä. Sosiaalitoimisto ei saa olla ihmisten nujertamistoimisto.

3.17. Muu neuvonta

Muu kuin joku edellä mainittu sosiaalihuollon tehtäväalue oli vuonna 2005 asiakkaiden asiamiesyhteydenoton syynä sata kertaa, vuonna 2004 vastaava luku oli 60. Eniten erilaisia tiedusteluja tuli isoimmista kunnista: 43 yhteydenotoista tuli Jyväskylästä, 12 Laukaasta, 11 Hankasalmelta, kahdeksan Pihtiputaalta ja kuusi Viitasaareltä. Muista kuin sopimuskunnista neuvoja kysyttiin kuusi kertaa ja muut jakaantuivat yksittäisiksi yhteydenotoiksi muista sopimuskunnista. Kyselyt liittyivät mm. vakuutuksiin, asumiseen, eläkeasioihin, edunvalvontaan ja velkaneuvontaan. Muuksi neuvonnaksi on laskettu myös viranomaisten, järjestöjen ja muiden työntekijätahojen yhteydenottoja.

Edunvalvontaan liittyviä yhteydenottoja tuli vähintään parikymmentä, vaikka asia ei kuulu sosiaaliasiamiehen toimialaan. Useimmissa yhteydenotoissa oli kuitenkin samalla kyse sosiaalihuollon palvelusta, tavallisimmin toimeentulotuesta. Koska asiakaslaki kiinnittää erityistä huomiota asiakkaan itsemääräämisoikeuteen ja osallisuuteen, aihe on kiinnostava ja lähellä asiamiestyön ydintä. Yhteyttä ottivat asiakkaat, päämiehet, omaiset sekä yksityiset ja yleiset edunvalvojat. Esille tuli vanhusten ja vammaisten taloudellisia hyväksikäyttöepäilyjä ja jo todettuja tilanteita, edunvalvonalla kiristämistä, edunvalvonnan varaan jättämistä jne.

Joillekin henkilöille edunvalvonta on tarkoituksenmukainen vaihtoehto, mutta joillekin se on liian raskas ja kenties taannuttava menettely. Aiheesta järjestettiin kuntien sosiaalitoimelle, edunvalvonnalle, käräjäoikeuksille ja maistraateille viranomaisyhteistyön kehittämiseen tähtäävä työkokous marraskuussa 2005 yhteistyössä lääninhallituksen, maistraatin ja Kosken kanssa. Keski-Suomessa on kuntia, joissa viranomaisten yhteistyö sujuu varsin hyvin asiakkaan eduksi, mutta on myös kuntia, joissa menettelyssä on ongelmia. Yleensä sosiaaliviranomaiset tuntevat vastuunsa ja ovat asiakaslain mukaisesti aloitteellisia saadessaan tiedon asiakkaan ilmeisen edunvalvonnan tarpeesta. Ongelma voi olla siinäkin, että ylityöllistetty sosiaalitoimi on liian aktiivinen ja pyrkii ikään kuin ulkoistamaan eli siirtämään asiakkaansa taloudellisen ongelmansa kera edunvalvonnan vastuulle. Silloin on riski, että asiakas jää ilman tarvitsemaansa sosiaalityötä.

Välitystilimenettely on sosiaalitoimessa eräänlainen jäännös ajalta ennen suoraveloitusta ja vastaavia pankkipalveluja. Välitystiliasiakas käyttää omia tulojaan, tavallisimmin eläkettään, pienissä erissä sosiaalitoimen valvonnassa. Viikoittaisiin tai pienempiinkin jaksoihin jaetut erät auttavat asiakasta pitämään menot tulojen rajoissa eikä tilanne pääse karkaamaan hallinnasta esim. hädöksi tai velkaantumiseksi. Hyvin sujuessaan menettely on riittävä ja toimeentulotuen tarve voi jäädä pieneksi tai sitä ei tarvita lainkaan. Menettely on vapaaehtoinen ja asiakas voi toisiin ajatuksiin tullessaan purkaa sopimuksen. Asiakkaat ovat usein varsin tyytyväisiä tähän henkilökohtaiseen maksupalveluun, mutta sosiaalitoimistoille menettely on työläs ja tarkkuutta vaativa, joskus arvaamatonkin, ja on ymmärrettävää, että tätä pankkipalveluksi miellettyä menettelyä vähennetään ja siitä pyritään toisin paikoin kokonaan eroon. Kuntakyselyn mukaan vain yhdessä kunnassa ei ollut välitystilejä, mutta muissa kunnissa niiden määrä vaihteli 1-89. Välitystilimenettelyllä voi myös tukea asiakkaan kuntoutumista kohti itsenäistä selviytymistä ja väline onkin syytä pitää sosiaalitoimen palveluvalikossa niin pitkään kuin sille on tarvetta eikä vastaavaan tulokseen päästä muulla tavalla.

4 KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen lisäksi kuntakohtaiseen tarkasteluun on otettu mukaan kunnille lähetetystä lomakekyselystä (liite 1) saatuja vastaustietoja. Vuonna 2005 ratkaistujen sosiaalihuoltoa koskevien kantelujen määrä on kysytty Länsi-Suomen lääninhallituksen Jyväskylän alueellisesta palveluyksiköstä. Kuntakoh-

taiseen käsittelyyn on valittu joitakin sosiaalihuollon osa-alueita ja yhteydenottokuvauksia. Jos kyse on useammalle kunnalle yhteisestä tilanteesta, asiaa on käsitelty sosiaalihuollon sisältöjä kuvaavassa luvussa 3. Kuntakohtaisia palautteita käsitellään selvitystä tarkemmin asianomaisten kuntien viranomaisten ja luottamushenkilöiden kanssa.

4.1. Hankasalmi

Hankasalmelta otettiin vuonna 2005 sosiaaliamiehen yhteyttä 23 kertaa (v. 2004 luku oli 20). Asiointi jakaantui siten, että neuvontaa koski 11 (6), toimeentulotukea kuusi (3), lapsen huoltoa ja tapaamista kolme, lastensuojelua kaksi (4) ja vanhustenhuoltoa yksi (2) yhteydenotto. Neuvontaan on tilastoitu mm. sellaisia yhteydenottoja, jotka koskevat sosiaalihuollon palvelua, mutta asiakas ei ole ollut vielä tekemisissä palvelun tuottajan kanssa.

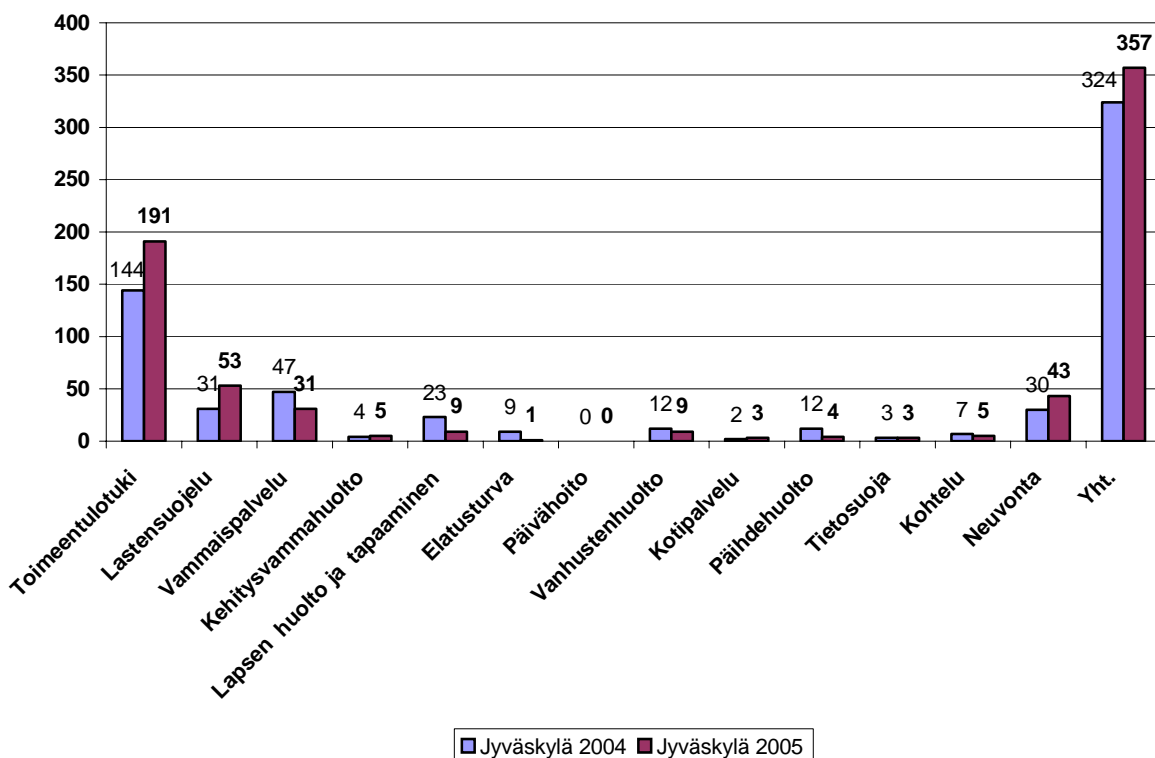
Vammaispalvelulain mukaisia päätöksiä kunnassa tehtiin 85 kpl, joista seurasi viisi oikaisuvaatimusta (6 %). Toimeentulotukipäätöksiä tehtiin 1809 kpl ja niistä tehtiin kolme oikaisuvaatimusta. Ehkäisevään toimeentulotukeen oli varattu 10 000 € josta nähtiin tarpeelliseksi myöntää 9 411 € Hankasalmella ei tehty asiakaslain mukaisia muistutuksia. Oikaisuvaatimuksia viranhaltijan päätöksistä tehtiin 26 (edellisvuonna 12). Viranomaiset näyttävät nauttivan luottamushenkilöiden luottamusta, koska lautakunta ei edellisvuoden tapaan ole nähnyt kertaakaan tarvetta puuttua viranomaisten tekemiin päätöksiin. Lautakunnan päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen kaksi (3) kertaa. Hallinto-oikeus ei palauttanut eikä muuttanut vuoden aikana yhtään kunnan päätöstä. Lääninhallitus ratkaisi yhden vanhustenhuoltoa koskevan kantelun.

Yhteydenottojen ja viranomaistyöhön tutustumisen perusteella asiakkaan oikeudellinen asema lienee Hankasalmella muuten kohtalaisen hyvä, mutta päihdehuollon asiakkaiden ja mielenterveyskuntoutujien asemasta ja perusoikeuksista, varsinkin asuntotilanteesta, on erityinen huoli. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestön Talentian kuntapoliittisessa linjauksessa todetaan, että kuntapäätäjien tehtävänä on rakentaa yhdessä kuntalaisten, kunnan työntekijöiden, muiden viranomaisten ja laajan kolmannen sektorin kanssa kaikille kunnan asukkaille sosiaalisesti oikeudenmukaista ja turvallista kuntaa.

4.2. Jyväskylä

Jyväskylä on asukasluvultaan asiamiestoiminnan suurin kunta ja luonnollisesti se työllistää sosiaaliamiestä eniten. Jyväskylästä tuli 357 asiaa esille, mikä on noin 60 % kaikista vuoden 2005 yhteydenotoista, (324 kpl ja 61 % vuonna 2004). Suurin kasvu ja suurin osa yhteydenotoista, 191 kpl tuli toimeentulotuesta, (144 vuonna 2004). Suurimpia selittäjiä yhteydenottomäärän kasvuun lienee Jyväskylän kaupungin taloudellinen tilanne, sosiaali- ja terveystalokeskuksen organisaatiomuutos, tietojärjestelmän uudistaminen ja näiden kaikkien tekijöiden heijastuminen erityisesti toimeentulotukimenettelyyn.

Kuvio 4. Sosiaaliamiesyhteydenotot tehtäväalueittain Jyväskylässä vuosina 2004 (324 kpl) ja 2005 (357 kpl)



Yleisin yhteydenottojen aiheuttaja oli toimeentulotuki 191 (144 vuonna 2004), toisena oli lastensuojelu 53 (31), kolmantena neuvontatarve 43 (30) ja neljäntenä vammaispalvelu 31 (47). Lapsen huoltoon ja tapaamiseen liittyviä yhteydenottoja oli yhdeksän (23), samoin vanhustenhuoltoa käsitteli yhdeksän (12) asiakasta. Kehitysvammaispalvelua koski viisi (4) asiaa, samoin kohtelua (7). Päihdehuolto oli kyseessä neljä kertaa (12) ja kotihoito sekä tietosuoja antoivat aiheen kolmeen yhteydenottoon. Elatusturva oli pääasiallisena yhteydenottoaiheena vain yhden kerran (9) eikä päivähoidosta edellisvuoden tapaan tullut yhtään asiointia.

Kuntakyselyn mukaan ehkäisevää toimeentulotukea myönnettiin Jyväskylässä enemmän kuin siihen oli varattu määrärahaa. Toimeentulotukipäätöksiä tehtiin lähes 50 000, joista 297 päättyi oikaisuvaatimuksena yksilöhuoltojaostolle. Asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin kahdeksan (4). Lautakunta käsitteli 414 (401) viranhaltijapäätöksestä tehtyä oikaisuvaatimusta ja muutti tai palautti niistä 21 (35). Hallinto-oikeuteen tehtiin edellisvuotta enemmän valituksia, 88 kpl (55) ja siellä myös muutettiin tai palautettiin aiempaa enemmän 13 (4) päätöksiä. Läninhallitus ratkaisi kymmenen Jyväskylästä vireille laitettua kantelua. Kantelut koskivat toimeentulotukea, vammaispalvelua, lastensuojelua, huolto- ja tapaamisasioita sekä vanhustenhuoltoa. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta tuli 16 päätöstä, joista yksi ratkaistiin asiakkaan eduksi.

Kuokkalan sosiaaliasema suljettiin marraskuussa 2005 ja alueen lastensuojelun palvelut siirtyivät kaupungin keskustaan Tapionkadulle ja kuntouttavan sosiaalityön ja perusturvan palvelut Vapaudenkadulle. Asiakkaat kritisoivat muutosta tuoreeltaan melko vaimeasti, mutta lukuisat asiakkaat ovat kuitenkin ottaneet asian puheeksi ja ovat esim. verranneet kuinka palvelut ovat varsinkin lastenvaunujen kanssa kulkevien kannalta huomattavasti aiempaa hankalammin saavutettavissa. Liikkuipa bussilla tai omalla autolla, asiointimatkan pidentyminen ja pysäköintimaksut ovat pienituloisille myös kustannuskysymyksiä.

Jyväskylän toimeentulotukiyhteydenotot lisääntyivät edellisvuodesta 33 %. Esille tulleita asioita on runsaasti ja selvityksessä voi käsitellä vain osaa niistä. Asiakkaat ovat joutuneet odottamaan pitkään päätöksiä eikä työntekijöitä tavoita puhelinaikaan linjojen ollessa varattuna. Onko työntekijöillä aikaa kuunnella asiakasta ja paneutua hänen tarpeisiinsa? Saavatko asiakkaat yhdenvertaisen ja samalla riittävän yksilöllisen käsittelyn asiassaan? Onko mahdollisuus neuvontaan ja ohjaukseen? Edelleen on ihmetelty vaihtelevia ja tarkoitushakuiselta vaikuttaneita käytäntöjä. Jos palvelusuunnitelma on pikemminkin poikkeus kuin sääntö, onko työskentely suunnitelmallista asiakaslain edellyttämällä tavalla? Onko toimeentulotuki suunnitelmallisen lastensuojelun ja kuntouttavan sosiaalityön tuloksellinen väline? Moni asiakas

kertoi tullessa ohjatuksi toiselta sosiaaliasemalta toiselle ja asioineensa sekä kuntouttavan sosiaalityön ja perusturvan että lastensuojelun toimistoissa todetakseen vain ettei saa kummastakaan apua.

Asiakkaat ovat kysyneet, onko työntekijöiden vähyys ja siitä seuraavat pitkät käsittelyajat osa kunnan säästöstrategiaa? Mitä tapahtuu asiakkaalle, jos hänen laskunsa maksaavat sosiaalitoimistossa odottamassa käsittelyä kaksi kuukautta? Seurauksena on mm. velkaantumista, häätöjä, perintäkuluja ja korkomenoja puhumattakaan sosiaalisten suhteiden ja muun elämäntilanteen mutkistumisesta. Entä myönnetäänkö asiakkaalle se tuki, johon hän on oikeutettu? Vastaan on tullut tilanteita, joissa pitkään päätöstä odottaneelle asiakkaalle on myönnetty vain osa siitä toimeentulotuesta, johon hän olisi myös takautuvalta ajalta ollut oikeutettu. Jos asiakas on edelleen tuen tarpeessa ja joutunut selviytymään lainarahalla väliajan, olisi kohtuullista saada täysimääräinen tuki koko hakemusajalta eikä vain esim. asumiskulujen osuutta. Monta kertaa tuli myös vastaan tilanne, jossa asiakkaan edellytettiin maksavan itse lääkkeensä minkä jälkeen apteekkitosite vasta otettaisiin toimeentulotukeen oikeuttavana menona huomioon normilaskelmassa. Vaadittu järjestys oli asiakkaille ylivoimainen ja menettely vaaransi lääkärin määräämän hoidon. Joku sanoikin, että kun on tarpeeksi köyhä, ei ole varaa edes toimeentulotukeen. Asunnon etsiminen oli muutamalle asiakkaalle vaikea ja turhauttava prosessi, koska asunto toisensa perään ehti mennä ennen kuin takuuvuokra-asia oli käsitelty sosiaalitoimessa. Vaikka toimeentulotukilaki on joustava, toimeentulotukimenettely ei läheskään aina sitä ole.

Onko oikein maksattaa toimeentulotuen pitkä käsittelyaika valmiiksi taloudellisissa vaikeuksissa olevalla asiakkaalla? Onko riittävä perustelu se, että asiakas on viimesijaiseen toimeentulotukeen verrattuna pystynyt jollakin muulla tavalla turvaamaan elämisensä päätöksen odotusajan? Moni koki menettelyn epäoikeudenmukaiseksi ja omatoimisuutta rankaisevaksi. Asiakashan olisi entistä isommissa vaikeuksissa, jos hän joutuisi jättäytymään vain sosiaalitoimen ennakoimattomissa olevan avun varaan. Tällaisen asiakasvastaisen linjan kokeilu voi olla kunnalle lyhyellä tähtäyksellä taloudellista, mutta epäeettistä ja lakien vastaista säästämistä.

Monilla kunnilla on toimeentulotukilakia ja ministeriön soveltamisohjeistoa yksityiskohtaisempi oma toimeentulotukiohjeisto. Sosiaaliasiamiehelle vuonna 2005 tulleen asiakaspalautteen perusteella on vahvistunut käsitys, että erityisesti jyvaskyläisten toimeentulotukiasiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutuminen edellyttäisi nykyistä yksityiskohtaisempia toimeentulotuen soveltamisohjeita. Oletettavasti ne säästäisivät aikaa ja vaivaa työntekijöiltä. Työntekijöiden vaihtuessa ohjeet palvelevat myös perehdyttämisineistona ja yhdenmukaistavat muuten toimistoittain ja työntekijöittäin vaihtelevaa lain tulkintaa ja soveltamista. Mitä isommat asiakas- ja pää-

tösmäärät, mitä heterogeenisempi ammattirakenne ja mitä vaihtuvampi henkilöstö, sitä tärkeämpää on luoda selkeät rakenteet turvaamaan palvelun laatua. Vielä parempi olisi, jos ohjeisto olisi seudullinen. Toimeentulotuen tavoitteiden toteutumisen ja menettelyn laadun varmistamiseksi tarvitaan sekä yhdenmukaista tukimenettelyä että nykyistä yksilöllisempiä päätöksiä.

Jyväskylässä on välitystilejä 30 asiakkaalla, mutta lukuisista kysymyksistä ja palautteesta päätellen tarve saattaa olla suurempi. Asiakslaki korostaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, mutta se myös velvoittaa sosiaaliviranomaista olemaan aloitteellinen, jos asiakas on ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa. Sosiaaliviranomaisella on velvollisuus arvioida tilannetta asiakkaan edun mukaisesti ja valita hänen tarpeeseensa riittävä menettely. Edunvalvonta sopii monille, mutta joillekin se on liian järeä väline ja on asiakkaita, joille se ei ole yksinään riittävä. Edunvalvonta voi kohdistua päämiehen henkilöön ja/tai talouteen, mutta se ei ole, eikä sen ole tarkoituskaan olla, yhtä kokonaisvaltaista kuin sosiaalityö. Jotkut asiakkaat ovat ottaneet sosiaaliamiehen yhteyttä loukkaannuttuaan siitä, että sosiaalitoimi on asettanut toimeentulotuen saantiehdoksi edunvalvontaan hakeutumisen. Jyväskylän maistraatissa on myös tutustuttu samaan tarvearviointiongelmaan ja jouduttu tekemään aiempaa enemmän edunvalvontaa koskevia kielteisiä päätöksiä sillä perusteella, että edunvalvonnan kriteerit eivät ole täyttyneet.

Lastensuojelu kirvoitti edellisvuotta enemmän yhteydenottoja. Suurin osa koski huostaanotto- ja purkumenettelyä ja monissa oli kyse sijaishuollosta ja sen aikaisesta yhteydenpidosta. Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus saattoi olla selittävänä tekijänä muutamassa epätietoisuutta aiheuttaneessa tilanteessa. Yleisyytensä vuoksi lastensuojelua ja huolto- ja tapaamisasiota on käsitelty enemmän luvuissa 3.5 ja 3.6.

Vammaispalveluyksikkö muutti marraskuussa 2005 Kuokkalan sosiaaliasemalta vapautuneisiin tiloihin. Vammaispalvelussa asiointi on toimeentulotukimenettelyyn verrattuna henkilökohtaisempaa eikä asiakkaille jää samassa määrin epäselviä asioita. Yhteydenotot (31 kpl) koskivat pääasiassa asiakkaiden tarpeisiin nähden riittämättömiksi koettuja palveluja. Vammaispalvelupäätöksiä tehtiin Jyväskylässä yli 2000 ja niistä tehtiin 77 oikaisuvaatimusta lautakunnalle. Palvelua kysytään enemmän kuin mihin määrärahat riittävät. Kuntakyselyn vastauksen mukaan Jyväskylän vammaispalveluun varattiin vuodelle 2005 määrärahaa 9 986 000 € ja käytettiin 10 429 000 €. Ylitystarpeesta huolimatta vuodelle 2006 varattiin edellisvuotta vähemmän määrärahaa, 9 426 200 €. Vammaispalveluiden tarve tuskin on vähentynyt ja syitä menettelyyn löytyneekin muuttuneista palveluiden järjestämistavoista. Jyväskylän kaupunki mm. siirsi avustajatoiminnan kotihoitoon ja otti käyttöön sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelut. Kuljetuspalvelut järjestettiin useita vuosia pääasiassa vammais-

palvelulain mukaisesti. Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu on ensisijainen silloin, kun 65 vuotta täyttäneen hakijan liikkumisvaikeudet johtuvat ikääntymiseen liittyvistä sairauksista eikä häntä voida pitää liikkumisen suhteen vaikeavammaisena. 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.

Vanhustenhuollossa keskusteltiin mm. palveluihin jonotuksesta, kotihoidon riittämättömyydestä, omaishoidosta ja jonkin verran myös maksuista. Jyväskyläläisten vanhusten määrän huomioon ottaen yhteydenottoja on vähän. Toivottavasti vanhusten asema on niin hyvä, että asiamiesyhteydenottoihin ei ole aihetta eikä kyse ole siitä, että vanhukset ja heidän omaisensa eivät tietäisi yhteydenottomahdollisuudesta.

Millainen sosiaalihuollon asiakkaan asema on Jyväskylässä? Parannuksia ja edistystä on tapahtunut, mutta myös huononnuksia. Jyväskyläläisen asiakkaan asema voisi olla huomattavasti parempikin. Palvelu ja kohtelu ovat erityisesti asennekysymyksiä, aina ei ole kyse määrärahasta eikä ajasta.

4.3. Jyväskylän maalaiskunta

Jyväskylän maalaiskunnasta tuli vuonna 2005 yhteensä 60 eri asiaan liittyvää yhteydenottoa (63 vuonna 2004). Asioista 20 (15) koski toimeentulotukea, 19 (37) lastensuojelua ja neljä liittyi lapsen huoltoon ja tapaamiseen. Elatusturva, päivähoito ja tietosuoja olivat kaksi kertaa yhteydenoton aiheena. Vammaispalveluun, kehitysvammahuoltoon, vanhusten huoltoon, kotipalveluun ja päihdehuoltoon liittyi kuhunkin yksi yhteydenotto. Pelkästä sosiaalihuollon neuvonnasta tai muista kuin sosiaalihuollon palvelusta oli kyse kuusi kertaa.

Lastensuojelussa on käsitelty avohuollon tukitoimivaihtoehtoja, huostaanoton ja sen purkamisen perusteita, sijaishuoltoa sekä jälkihuollon sisältöjä. Toimeentulotuessa on selvitelty mm. yksilöllisen harkinnan, ehkäisevän toimeentulotuen ja takaisinperinnän perusteita. Lapsen huoltoon ja tapaamiseen liittyviin selvityksiin perättiin viranomaisilta puolueetonta asennetta. Kaksi asiakasta koki, että asiointi oli sosiaali-toimessa dokumentoitu virheellisesti.

Kuntakyselyn mukaan Jyväskylän maalaiskunnassa varattiin vuonna 2005 vammaispalvelulain mukaisiin palveluihin 1 370 825 € ja käytettiin 1 955 954 €. Vuodelle 2006 vastaavien palvelujen järjestämiseen varattiin 1 800 199 €. Kunnassa tehtiin vuonna

2005 yhteensä 853 vammaispalvelupäätöstä ja asiakkaat tekivät niistä kaksi oikaisuvaatimusta. Kunnassa oli 89 välitystiliä. Toimeentulotukipäätöksiä tehtiin 13 267 ja niistä tehtiin 16 oikaisuvaatimusta. Lautakunta käsitteli yhteensä 28 (38) viranhaltijan päätöksistä tehtyä oikaisuvaatimusta ja muutti tai palautti niistä seitsemän (9). Lautakunnan päätöksistä valitettiin edelleen hallinto oikeuteen kuusi (9) kertaa ja hallinto-oikeus muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi yhden päätöksen. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta palautui yksi kuntien välinen hallintoriita, jonka oikeus ratkaisi Jyväskylän maalaiskunnan eduksi. Lääninhallituksen ilmoituksen mukaan kunnasta tuli selvitettäväksi kolme lastensuojeluun liittyvää kantelua vuonna 2005. Asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin yksi (kaksi v. 2004).

Kun ottaa huomioon Jyväskylän maalaiskunnan asukasmäärän ja taajamapainotteisen yhdyskuntarakenteen, sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä melko vähän. Paitsi yhteydenottojen määrän, myös niiden sisällön perusteella voi varovaisesti päätellä, että sosiaalihuollon palveluilla pystyttiin vastaamaan kuntalaisten tarpeisiin kohtuullisen hyvin. Sosiaalihuollon asiakkaissa on kuitenkin oletettavasti monia, jotka koki joutuneensa kohtuuttoman menettelyn kohteeksi ja jotka olisivat tarvinneet enemmän tai kenties toisenlaista apua kuin saivat.

4.4. Jämsänkoski

Jämsänkoskelta tuli sosiaaliasiamiehelle vuonna 2005 ainoastaan kolme yhteydenottoa eikä niitä edellisvuonnakaan tullut kuutta enempää. Kaksi asiaa koski muuta neuvontaa ja yhdessä oli kyse vanhustenhuollon asiasta.

Kuntakyselyn mukaan Jämsänkoskella tehtiin vammaispalvelulain mukaisia päätöksiä 258 kpl eikä niistä tehty oikaisuvaatimuksia lautakunnalle. Toimeentulotukipäätöksiä tehtiin 2150 kpl, joista viisi päättyi oikaisuvaatimuksena lautakuntakäsittelyyn. Yhteensä kahdestatoista oikaisuvaatimuksesta lautakunta muutti kolmea päätöstä. Hallinto-oikeuteen ei tehty valituksia eikä sieltä palautunut vanhoja päätöksiä, ei myöskään korkeimmasta hallinto-oikeudesta. Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty lainkaan eikä lääninhallitukselta tullut kanteluratkaisuja.

Vammaispalveluihin varattiin vuonna 2005 yhteensä 706 800 € ja toteutuma oli 844 109 €. Vuoden 2006 määräraha 794 050 €. Kunnassa oli 16 välitystiliä. Ehkäisevään toimeentulotukeen oli varattu 10 000 €, josta nähtiin tarpeelliseksi myöntää noin puolet, 5540 €.

Jos sosiaaliasiamiehen työllistämisen ja kuntakyselyn perusteella arvioi Jämsänkosken sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa, se ei liene Keski-Suomen huonoimpia, pikemminkin päinvastoin.

4.5. Korpilahti

Korpilahdelta otettiin vuonna 2005 sosiaaliasiamieheen yhteyttä 11 kertaa (yhdeksän kertaa v. 2004). Sekä vammaispalvelusta että kehitysvammahuollosta oli kummastakin kyse kolme kertaa, kaksi kertaa kysyttiin neuvontaa ja toimeentulotuki, lastensuojelu ja vanhustenhuolto olivat kukin aiheena yhden kerran. Asioinneissa oli pari kertaa kyse myös omaishoidosta. Sosiaaliasiamies kävi vuonna 2005 asiakkaiden ja heidän omaistensa pyynnöstä Korpilahdella kolmessa neuvottelussa, joista yksi oli sosiaalitoimistossa, yksi asiakkaan kotona ja yksi toimintakeskuksessa.

Kuntakyselyn mukaan Korpilahdella tehtiin vuonna 2005 toimeentulotukipäätöksiä 1066 kpl ja niistä seurasi yksi oikaisuvaatimus. Kunnassa varattiin ehkäisevään toimeentulotukeen 11 000 €, josta myönnettiin 7 734 €. Kunnassa on välitystiliasiakkaita. Vammaispalvelulain mukaisia päätöksiä tehtiin 89 kpl ja niistä tehtiin kolme oikaisuvaatimusta. Vammaispalvelulain mukaisiin palveluihin varattiin vuonna 2005 määrärahaa 431 242 € ja toteutuma jäi sen alle ollen 392 566 €. Vuotta 2006 varten vammaispalvelumäärärahaa varattiin edellisvuoden toteutumaa vähemmän, 360 929 €. Onko palvelutarve vähentynyt vai onko löydetty taloudellisempia tapoja tuottaa tarvittavat palvelut? Toivottavasti vammaispalvelumäärärahan vähennykseen on muu kuin kunnan taloudellisesta tilanteesta johtuva syy eikä asiakkaiden asema huone. Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty. Viranhaltijapäätöksistä lautakuntaan päätyi kaikkiaan kuusi oikaisuvaatimusta (16 kpl v. 2004), joista luottamushenkilöt muuttivat tai palauttivat yhden päätöksen. Hallinto-oikeuteen jatkoi kuusi valitusta (1 kpl v. 2004), mutta siellä ei kuluneena vuonna palautettu/muutettu korpilahtelaiden asioita. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta ei palautettu asioita kuntaan, mutta lääninhallitus selvitti yhden kotipalvelua koskeneen kantelun.

4.6. Kuhmoinen

Kuhmoinen liittyi Kosken asiamieskuntiin syyskuussa 2005 eikä kunnasta ehtinyt tulla syksyn aikana kuin yksi vanhuksen asumisvaihtoehtoihin liittyvä tiedustelu ja asiakaspalautteen mukaan tilanne selvisi kunnassa nopeasti ja onnellisesti.

Kuntakyselyn mukaan Kuhmoisissa varattiin vuonna 2005 vammaispalvelujen järjestämiseen 82 830 € ja toteutuma oli 95 000 €. Vuoden 2006 vammaispalveluja varten varattiin ainoastaan 44 050 €, mutta todellisuudessa määräraha on edellisvuoden tasoa, sillä osa palveluista järjestetään sosiaalihuoltolain mukaisina palveluina. Vammaispalvelupäätöksiä kunnassa tehtiin 21 kpl ja toimeentulotukipäätöksiä 846 kpl. Sosiaalihuollon asioista ei tehty oikaisuvaatimuksia. Ehkäisevään toimeentulotukeen varattu määräraha ei aivan riittänyt, sillä varaus oli 6 000 € ja toteutuma 7 038 €. Kunnan sosiaalitoimessa ei ole välitystiliasiakkaita.

4.7. Laukaa

Laukaasta otettiin vuonna 2005 sosiaaliasiamiehen yhteyttä jonkin verran aiempaa enemmän, 56 kertaa (40 kertaa vuosina 2004 ja 2003). Toimeentulotuki oli aiheena 17 (20) kertaa, vammaispalvelu 11 (9) kertaa ja lapsen huolto- ja tapaamisia viisi (0) kertaa. Kehitysvammahuoltoa asia koski neljä kertaa (0), lastensuojelua ja vanhus-tenhuoltoa käsiteltiin kumpaakin kolme kertaa edellisvuoden yhden kerran asemasta. Tietosuoja oli aiheena yhden kerran ja muuta neuvontaa kysyttiin 12 (6) kertaa. Laukaalaisia asiakkaita on käynyt sosiaaliasiamiehen toimistolla, asiamies on osallistunut yhteen yksityisen palveluntuottajan luona järjestettyyn neuvotteluun ja käynyt tapaamassa sosiaalihuollon johtavia viranhaltijoita kuntakäynnillä.

Laukaassa ei tehty asiakaslain mukaisia muistutuksia sosiaalihuollon palveluista vuonna 2005. Kuntakyselyn mukaan kunnassa tehtiin 852 kpl vammaispalvelulain mukaisia viranhaltijapäätöksiä, joista kolme päättyi oikaisuvaatimuksena lautakuntakäsittelyyn. Vammaispalveluja varten oli vuonna 2005 varattu määrärahaa 1 180 210 € ja toteutuma oli 1 233 092 €. Vuodelle 2006 määrärahavaraus on 1 209 020 €. Toimeentulotukipäätöksiä tehtiin 4217 kpl ja niistä tehtiin 17 oikaisuvaatimusta. Kunnassa on välitystilimenettely käytössä. Ehkäisevää toimeentulotukea myönnettiin 35 299 €. Lautakunta käsitteli yhteensä 31 (25) oikaisuvaatimusta vuonna 2005. Luottamushenkilöt eivät muuttaneet yhtään viranhaltijapäätöstä. Hallinto- oikeuteen tehtiin kolme sosiaalihuollon alaan kuuluvaa valitusta ja sieltä ehti palautua niin ikään

kolme muutettua ratkaisua. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta palautui viisi ratkaisua, joista yksi oli asiakkaan eduksi. Lääninhallitus ratkaisi kaksi kanteluasiata, joista toinen koski toimeentulotukea ja toinen yksityistä sosiaalipalvelua.

4.8. Leivonmäki

Leivonmäeltä tuli sosiaaliasiamiehelle vuonna 2005 edellisvuoden tavoin ainoastaan kaksi asiakasyhteydenottoa, joista toinen koski vammaispalvelua ja toinen vanhus-tenhuoltoa. Kuntakyselyn mukaan Leivonmäellä tehtiin vammaispalvelulain mukaisia päätöksiä 10 ja toimeentulotukilain mukaisia päätöksiä 204 kpl eikä niistä kuten ei muistakaan asioista tehty oikaisuvaatimuksia lautakunnalle. Vammaispalvelulain mukaisiin palveluihin vuonna 2005 varattu määrärahaa 113 036 € ei riittänyt, sillä toteutuma oli 131 071 €. Vuotta 2006 varten määrärahaa korotettiin ja varaus on 125 989 €. Ehkäisevään toimeentulotukeen oli vuonna 2005 varattu 3 000 €, mutta sitä nähtiin tarpeelliseksi myöntää vain 528 €. Kunnassa käytetään välitystilimenette-lyä.

Vuonna 2005 ei tehty asiakaslain mukaisia muistutuksia kohtelusta sosiaalihuollon palvelutilanteissa eikä myöskään kanteluja lääninhallitukseen. Leivonmäellä lienee sosiaalihuollon asiakkaiden asema kohtalaisen hyvä, mutta silti sosiaaliasiamiehelle on herännyt pieni huoli josko kuntalaisten käytettävissä on nykyisin yhteistyökäytännöin riittävästi sosiaalihuollon ammatillista henkilöstöä havaitsemaan mahdolliset sosiaalipalveluiden tarpeet riittävän varhaisessa vaiheessa.

4.9. Luhanka

Luhangan vajaan 900 asukkaan kunnasta tuli yksi toimeentulotukeen liittyvä asiakasyhteydenotto vuonna 2005. Vaikka pienen ja ikääntyvän väestön kunnan on oletettavasti vaikea vastata vanhustenhuollon järjestämisestä aiheutuviin vaatimuksiin, eivät asiakkaat eivätkä heidän omaisensa ole nostaneet asiaa esille asiamiestyössä.

Kuntakyselyn mukaan Luhangassa on muutamia välitystiliasiakkaita. Asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty vuonna 2005 eikä lääninhallituksella ollut kunnan sosiaalihuoltoa koskevia kanteluratkaisuja. Lautakunta käsitteli edellisvuoden tavoin yhden oikaisuvaatimuksen, mutta ei nähnyt tarvetta viranhaltijapäätöksen muutta-

miseen. Hallinto-oikeusvalituksia oli yksi ja oikeus hyväksyi yhden valituksen vuoden aikana.

4.10. Muurame

Muuramesta otettiin vuonna 2005 sosiaaliasiamieheen yhteyttä saman verran kuin edellisnäkin vuonna, 15 kertaa. Asioista seitsemän (6) liittyi toimeentulotukeen, kolme muuhun neuvontaan ja kaksi (5) vammaispalveluun. Lapsen huolto ja tapaminen askarrutti yhden kerran, samoin päivähoito ja vanhustenhuolto.

Vammaispalveluun vuonna 2005 varattu määräraha 480 620 € ei riittänyt, sillä kuntakyselyn mukaan toteutuma oli 527 016 € ja kuluvalle vuodelle palveluihin onkin varattu realistiselta vaikuttava summa 525 520 €. Vammaispalvelupäätöksiä tehtiin 140 kpl ja asiakkaat tekivät niistä kaksi oikaisuvaatimusta. Sosiaalihuollon asiakkailta on mahdollisuus välitystilimenettelyyn.

Ehkäisevään toimeentulotukeen oli vuonna 2005 varattu 15 400 €, josta myönnettiin 13 586 €. Toimeentulotukipäätöksiä tehtiin 1671 kpl ja niistä kymmenen päätyi oikaisuvaatimuksena lautakuntakäsittelyyn. Yhteensä sosiaalihuollon asioista tehtiin Muuramessa 17 (12) oikaisuvaatimusta. Luottamushenkilöt eivät nähneet aiheelliseksi muuttaa ainuttakaan viranhaltijapäätöstä. Lautakunnan päätöksistä asiakkaat valittivat edelleen hallinto-oikeuteen kuusi (2) kertaa ja hallinto-oikeudesta palautui kaksi muutettua päätöstä. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta palautui yksi ratkaisu kunnan eduksi. Lääninhallitus käsitteli yhden muuramelaisen päivähoitoa koskeneen kantelun. Asiakaslain mukaisia muistutuksia palvelusta tai kohtelusta tuli sosiaaliasiamiehen tietoon yksi.

4.11. Petäjävesi

Petäjävedeltä otettiin vuonna 2005 sosiaaliasiamieheen yhteyttä vain kaksi kertaa (edellisvuonna 9), joista toinen asia koski kehitysvammahuoltoja ja toinen päivähoitoa. Sosiaaliasiamies kävi Kosken henkilöstön kanssa tutustumassa kunnan sosiaalihuoltoon kesällä 2005. Kuntakyselyn mukaan Petäjävedellä varattiin vuonna 2005 vammaispalvelujen järjestämiseen 266 570 € ja toteutuma oli 280 462 €. Vuodelle 2006 on varattu vähemmän, 224 150 €. Summan pieneneminen selittyy sillä, että kuntaan valmistui syksyllä 2005 uusia mielenterveyskuntoutujien tukiasuntoja eikä yksityisten palveluiden ostamiseen ole enää tarvetta aiemmalla tavalla. Vammaispal-

velulain mukaisia päätöksiä kunnassa tehtiin 71 kpl ja niistä kuusi päätyi oikaisuvaatimuksena lautakuntakäsittelyyn.

Ehkäisevään toimeentulotukeen oli vuonna 2005 varattu 10 000 € ja siitä myönnettiin 8 400 €. Toimeentulotukipäätöksiä tehtiin 331 kpl eivätkä asiakkaat vaatineet niitä oikaistaviksi. Lautakunta käsitteli edellisvuoden tapaan kahdeksan sosiaalihuoltoa koskevaa oikaisuvaatimusta, mutta ei nähnyt aiheelliseksi muuttaa viranhaltijapäätöksiä. Lautakunnan päätöksistä valitettiin edelleen hallinto-oikeuteen neljä kertaa ja hallinto-oikeudesta palautui yksi muutettu ratkaisu. Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuja ei palautunut eikä lääninhallituksella ollut kanteluja Petäjävedeltä. Asiakaslain mukaisia muistutuksia palvelusta tai kohtelusta ei myöskään tehty.

4.12. Pihtipudas

Pihtiputaalta otettiin vuonna 2005 sosiaaliasiamieheen yhteyttä 11 kertaa. Kahdeksan kertaa kyseessä oli neuvonta; kuntalaiset etsivät sosiaalihuollon viranomaisia mutta löysivät puhelinluettelosta sosiaaliasiamiehen yhteystiedot. Toimeentulotukea, vammaispalvelua ja lapsen huolto- ja tapaamisasiaa käsitteleviä asioita tuli yksi kutakin. Sosiaaliasiamies vieraili Viitaunionin sosiaalihuollon henkilöstön työkokouksessa vuonna 2005.

Kuntakyselyyn oli kuntapariajalta vaikea löytää vammaispalvelupäätöslukuja, koska päätöksiä on tehty eri järjestelmillä. Määrärahaa vammaispalvelulain mukaisiin palveluihin oli vuonna 2005 varattu 330 547 €, mutta toteutuma oli 438 344 €. Vuodelle 2006 varaus on ainoastaan 257 326 €, mille alenemalle täytynee olla jokin palvelutekninen tai organisaatiouudistukseen liittyvä syy, sillä palvelujen tarve harvoin vähenee lyhyessä ajassa kovin huomattavasti. Lautakunta käsitteli yhden vammaispalvelua koskeneen oikaisuvaatimuksen. Samoin toimeentulotuesta tuli vain yksi oikaisuvaatimus, vaikka päätöksiä tehtiin 1 117 kpl. Kaikkiaan lautakunta käsitteli viisi oikaisuvaatimusta (edellisvuonna oli 11), joista se muutti yhden viranhaltijapäätöksen. Hallinto-oikeusvalituksia oli yksi, mutta oikeudesta ei palautettu yhtään ratkaisua. Asiakaslain mukaisia, palvelua koskevia muistutuksia ei tehty eikä lääninhallituksella ollut kanteluja käsiteltävänä. Ehkäisevään toimeentulotukeen varattiin 8 085, josta myönnettiin noin puolet, 4 068 €. Kunnan sosiaalitoimessa asiakkailla on mahdollisuus välitystilimenettelyyn.

4.13. Toivakka

Toivakasta otettiin vuonna 2005 sosiaaliasiamieheen yhteyttä kuusi kertaa (edellisvuonna 7). Kaikissa yhteydenotoissa oli kyse toimeentulotukiasioista. Kunnassa on mahdollisuus välitystilimenettelyyn. Toivakassa ei vuonna 2005 käsitelty sosiaalihuoltoa koskevia oikaisuvaatimuksia lautakunnassa eikä valituspäätöksiä palautunut hallinto-oikeudesta. Asiakaslain mukaisia muistutuksia palvelusta tai kohtelusta ei myöskään tehty eikä lääninhallituksella ollut toivakkalaisten kanteluja selvitettävänä.

4.14. Uurainen

Uuraisilta otettiin vuonna 2005 sosiaaliasiamieheen yhteyttä kahdeksan (edellisvuonna 11) kertaa. Toimeentulotuki antoi aiheita viiteen (3) yhteydenottoon ja keran oli kyse kehitysvammahuollosta, lapsiperheiden kotipalvelun riittämättömyydestä ja muusta neuvonnasta. Sosiaaliasiamies kävi kuntakäynnillä tapaamassa kunnan sosiaalihuollon henkilöstöä. Sekä asiakaspalautteen että viranomaisten kuvausten perusteella kunnan sosiaalihuollossa on resurssit huomioon ottaen kohtuullisen hyvän tilanne. Palveluja kehitetään kokonaisvaltaisesti hallintokuntarajoja sujuvasti ylittäen siten, että kuntalaiset saavat mahdollisimman hyvät ja tarpeita vastaavat palvelut.

Päihdehuollon asiakkaiden asema huolettaa viranomaisia, sillä hoitoon ja kuntoutukseen tarvittaisiin nykyistä enemmän varoja. Kunnassa on hyviä kokemuksia paikallisesta päihdetyöstä. Jos omalle paikkakunnalle saadaan tarkoitukseen sopivia asuntoja, päihdeistä eroon pyrkiviä pystyttäisiin tukemaan nykyistä tehokkaammin. Sosiaalihuollon asiakkailta on mahdollisuus välitystilimenettelyyn. Uuraisilla ei tehty asiakaslain mukaisia muistutuksia. Lautakunta käsitteli edellisvuoden tapaan yhden viranhaltijan päätöksestä tehdyn oikaisuvaatimuksen, mutta ei nähnyt aiheelliseksi muuttaa sitä. Hallinto-oikeusvalituksia ei palautunut vuonna 2005 eikä lääninhallituksessa ollut käsiteltävänä Uuraisilta tulleita hallintokanteluja.

4.15. Viitasaari

Viitasaarelta tuli vuonna 2005 yhteydenottoja 18 ja niistä yhdeksän koski vammaispalveluja, kaksi vanhustenhuoltoa ja yksi toimeentulotukea. Kuusi kertaa oli kyse muusta neuvonnasta ja samoin kuin Pihtiputaalla sosiaaliasiamies toimi lukuisia ker-

toja puhelinvaihteena, kun kuntalaiset eivät tienneet ketä sosiaalitoimistosta olisi ollut tarpeen tavoitella tai he eivät löytäneet puhelinluettelosta yhteystietoja.

Kuntakyselyn mukaan Viitasaarella varattiin vuonna 2005 vammaispalvelulain mukaisesti palveluihin 273 780 € ja käytettiin 360 547 €. Määrärahan ylitystarpeesta huolimatta varaus on vuodelle 2006 huomattavasti edellisvuotta pienempi, 183 825 €. Muutokseen löytynee kuntaparityöhön, organisaatiouudistukseen ja palveluiden kehittämiseen sekä lakien väliseen palvelutasaukseen liittyviä perusteita. Vammaispalvelujen tarve voi kunnassa lisääntyä nopeasti, mutta palvelutarve harvoin vähenee kovin ratkaisevasti yhdessä vuodessa. Jos määrärahaa on pienennetty vain taloudellisin perustein, kasvaa riski vammaisten henkilöiden aseman huononemiseen. Ehkäisevään toimeentulotukeen oli vuonna 2005 varattu 17 000 €, mutta ongelmien syntymistä tai pahenemista oli tarve ehkäistä enemmän, sillä toteutuma oli 28 200 €. Kunnassa on mahdollisuus välitystilimenettelyyn.

Organisaatiomuutoksen ja eri tietojärjestelmiin tehtyjen päätösten vuoksi päätösmääriä ei ole vuodelta 2005 asiamiehen tiedossa, mutta vammaispalveluista samoin kuin toimeentulotuesta tehtiin Viitasaarella seitsemän oikaisuvaatimusta. Lautakunta käsitteli yhteensä 15 sosiaalihuoltoa koskevaa oikaisuvaatimusta (8 kpl v. 2004). Edellisvuoden tapaan lautakunta ei muuttanut yhtään viranhaltijan tekemää päätöstä. Hallinto-oikeuteen tehtiin yksi valitus ja sieltä palautui myös yksi muutettu päätös. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta palautui kolme hylättyä valitusta. Viitasaarella ei tehty asiakaslain mukaisia muistutuksia eikä lääninhallituksessa ollut kanteluja käsiteltävänä.

5 MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU

Seuraavaan taulukkoon on koottu kunnista saadut tiedot vuoden 2005 muistutuksista, lautakunnan käsittelemistä oikaisuvaatimuksista sekä hallinto-oikeuden ja korkeimman hallinto-oikeuden valituspäätöksistä. Vuonna 2005 ratkaistujen sosiaalihuoltoa koskevien kantelujen määrä on saatu Länsi-Suomen lääninhallituksen Jyväskylän alueellisesta palveluyksiköstä. Asioiden käsittely oikeudessa kestää kuulemismenettelystä ja käsiteltävien asioiden määrästä johtuen pitkään, jopa toista vuotta. Lääninhallituksessa odotusaika oli vuonna 2005 ratkaistuissa kanteluissa

keskimäärin 15,5 kuukautta. Vuositason seuranta kertoo, minkä verran ja millaisella menestyksellä sosiaalihuollon asiakkaat käyttävät oikeusturvakeinojaan.

Sosiaalihuollon muistutukset, kantelut, muutoksenhaut ja valitukset kunnittain vuonna 2005 (vuosi 2004)							
Kunta	Muistutuksia	Läänin kanteluratkaisuja	Oikaisuvaatimuksia	Ltk muutti/palautti	Valituksia	Hallinto-oikeus muutti tai palautti	KHO päätöksiä/asiakkaan eduksi
Hankasalmi	0 (0)	0	26 (12)	0 (0)	2 (3)	0	0
Jyväskylä	8 (4)	10	414 (401)	21 (35)	88 (55)	13 (4)	16/1
Jyväskylän maalaiskunta	1 (2)	3	28 (38)	7 (9)	6 (9)	1 (2)	1
Jämsänkoski	0 (0)	0	12 (16)	3 (2)	0 (5)	0 (1)	0
Korpilahti	0 (0)	1	6 (16)	1 (1)	6 (1)	0 (0)	0
Kuhmoinen	0	0	0	0	0	0	0
Laukaa	0 (1)	2	31 (25)	0 (1)	3 (4)	3 (0)	5/1
Leivonmäki	0 (0)	0	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0
Luhanka	0 (0)	0	1 (1)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	0
Muurame	1 (0)	1	17 (12)	0 (1)	6 (2)	2 (1)	1/0
Petäjävesi	0 (0)	0	8 (8)	0 (4)	4 (0)	1 (0)	0
Pihtipudas	0 (0)	0	5 (11)	1 (4)	1 (2)	0 (0)	0
Toivakka	0 (0)	0	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0
Uurainen	0 (0)	0	1 (1)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0
Viitasaari	0 (0)	0	15 (8)	0 (0)	1 (0)	1 (1)	3/0
Yht.	10 (7)	17	564 (550)	33 (57)	118 (82)	22 (9)	26/2

5.1. Muistutukset ja kantelut

Asiakkaiden kuvaamista lukuisista epätydyttävistä palvelukokemuksista ja pienestä muistutusmäärästä (kymmenen vuonna 2005) päätellen muistutusjärjestelmä ei ole vielä viidessä vuodessa lyönyt itseään läpi. Asiakkaat haluavat muistutuslomakkeen ja ovat kiinnostuneita tutustumaan asiaan, mutta vain harva päätyy muistuttamaan. Syyt ovat moninaiset. Kirjallinen asian esittäminen käy monille työstä. Jotkut eivät jaksa tai halua muistella asiaa enempää vaan pyrkivät kaikin keinoin välttämään jatkossa asiointia sosiaalitoimessa. He kokevat, että muistutus ei asiaa enää muuksi muuta, koettu mikä koettu. Sosiaaliamiehelle on kunnista lähetetty vain osa muistutusvastauksista. Vuonna 2005 tuli pari kertaa vastaan myös tilanne, että asiakkaan muistutukseen ei ollut vastattu useaan kuukauteen. Parhaimmillaan muistutus on

hyvä palvelun laadun kehittämistä. Asiakasta kuullaan, tilannetta arvioidaan ja siitä vedetään johtopäätöksiä käytäntöön saakka. Muistutus voi puhdistaa pöytää ja ilmaa. Pahimmillaan muistutusvastaus voi olla asiakkaalle uusi tyrmäys. Jos muistutuksen ja oikaisuvaatimuksen ero on vaikea asiakkaalle, se on sitä myös viranomaisille ja varsinkin muistutukset ja kantelut voivat muistuttaa kovasti toisiaan.

Lääninhallituksessa ratkaistiin 30 keskisuomalaista sosiaalihuoltoa koskevaa kantelua vuonna 2005. Kosken asiamieskunnista ratkaistiin 18 kantelua. Toimeentulotuki, lastensuojelu, vammaispalvelu sekä lapsen huolto- ja tapaamisasiat olivat yleisimmät kanteluaiheet. Kun otetaan huomioon kaikki 30 kanteluratkaisua, niistä yksikään ei antanut aihetta huomautukseen, mutta huomiota kiinnitettiin yhdeksän kertaa ja kerran lääninhallitus ilmaisi käsityksensä asiasta. Seuraamukset jakaantuivat siten, että toimeentulotukeen kiinnitettiin huomiota kolme kertaa, neljä ei aiheuttanut toimenpiteitä. Lastensuojelussa huomiota kiinnitettiin kaksi kertaa, neljässä ei ollut toimenpiteitä. Vammaispalvelun viiteen asiaan ei liittynyt toimenpiteitä. Lapsen huolto- ja tapaamisasiassa kiinnitettiin kerran huomiota, kolme ei aiheuttanut toimenpiteitä. Muissa asioissa huomiota kiinnitettiin kolme kertaa, käsitys ilmaistaan kerran ja neljässä tilanteessa ei ollut toimenpiteitä. Kaksi kolmesta kantelusta ei siis aiheuttanut varsinaisia toimenpiteitä.

Asiakaslakia sorvattaessa nopeavaikutteisen muistutusmenettelyn toivottiin vähentävän hitaiden kanteluprosessien määrää. Lääninhallitus ratkaisi vuonna 2005 yhteensä 30 keskisuomalaista sosiaalihuollon kantelua ja kyseisenä vuonna vireille tuli 15 uutta kantelua. Suunta saattaa olla muuttumassa, mutta ainakin Kosken asiamieskunnissa vuonna 2005 kanteluratkaisuja (18) oli edelleen enemmän kuin muistutuksia (10).

5.2. Muutoksenhaut

Asiakkaat hakivat oikaisua viranhaltijoiden päätöksiin vaihtelevasti. Kuhmoisissa, Leivonmäellä ja Toivakassa muutoksia ei haettu lainkaan. Viidessä kunnassa: Hankasalmella, Jyväskylässä, Laukaassa, Muuramessa ja Viitasaarella muutoksia haettiin edellisvuotta enemmän ja viidessä kunnassa: Jyväskylän maalaiskunnassa, Jämsänkoskella, Korpilahdella, Pihtiputaalla ja Toivakassa edellisvuotta vähemmän. Luhan-gassa ja Petäjävedellä oikaisuvaatimuksia oli saman verran kuin vuonna 2004. Oikaisuvaatimusten määrä nousi vuodessa 14 kpl ja luottamushenkilöiden muuttamien tai palauttamien päätösten määrä väheni 24 kpl. Lautakunnan tekemistä päätöksistä valitettiin Hämeenlinnan hallinto-oikeuteen entistä useammin, sillä vuonna 2004 va-

lituksia oli 82 kpl ja vuotta myöhemmin 118 kpl. Hallinto-oikeusvalitusten määrä nousi vuodessa 44 %. Hallinto-oikeus myös hyväksyi aiempaan isomman osan asiakkaiden valituksista. Vuonna 2004 lautakunnan päätöksiä palautettiin tai muutettiin 9 kpl ja vuonna 2005 luku oli 22. Hyväksytyjen valitusten suhde vuonna 2004 oli 11 % ja viime vuonna 19 %. Korkeimmassa hallinto-oikeudessa käsiteltiin 26 viidestä asiamieskunnasta lähetettyä valitusta ja niistä kaksi ratkaistiin asiakkaan eduksi.

Todennäköisesti toimeentulotukimenettelyssä olisi nykyistä enemmän aihetta muutoksenhakuun ja valitukseen, mutta monivaiheinen prosessi on jokapäiväisen toimeentulonsa kanssa kamppaileville asiakkaille liian hidas ja vaativa. Oheen on valittu yksi asiakaskokemus oikaisuvaatimusmenettelystä. Kyse on pienituloisesta kahden vanhemman lapsiperheestä, jonka taloudellinen liikkumavara on ollut kapea opiskelusta johtuen ja kapeutunut edelleen perheen sairastelun vuoksi. Varsinkin lapsiperheessä opiskelu vaikuttaa joskus enemmän sosiaaliselta riskiltä kuin investoinnilta tulevaisuuteen. Viestistä on poistettu työntekijöiden nimiä ja muita tunnistetietoja ja sitä on myös hieman lyhennetty, toivottavasti sisällön siitä kärsimättä. Viesti kuvaa monien asiakkaiden tuntoja.

Ajattelin kirjoittaa pari kommenttia viime viikolla saamastani päätöksestä tekemääni oikaisuvaatimukseen. Päätös oli odotetusti se, ettei viranhaltijan päätöstä muuteta. Ihmettelen sitä, että saamissani dokumenteissa luottamuselin ei millään tavoin perustele päätöstään.

He eivät myöskään tunnu vastaavan siihen itse asiaan, josta valitin. Mehän saimme kielteisen toimeentulotukipäätöksen, koska ylitimme normilaskelman 24,86 eurolla. Valitin mm. siitä, että meiltä tällöin myös evättiin mahdollisuus rahan saamiseksi sähkölaskuun sekä sairaushoitokuluihin ja lääkkeisiin. Valitukseni koski siis ehkäisevää ja harkinnanvaraista toimeentulotukea. Tästä ei kuitenkaan mainita mitään, vaan saamassani päätöksessä väitetään, että valitukseni on koskenut tuota normiylitystä.

Tästä seuraa epäily, että joko joillain on vakavia ongelmia sisälukutaitonsa kanssa tai sitten luottamushenkilöt eivät ole lainkaan lukeneet tekemääni valitusta, vaan ovat olleet pelkästään asian esittelijän ja hänen tekemänsä selvityksen varassa. Tästä epäilystä seuraa edelleen kysymys onko lautakunta muuta kuin sosiaaliviraston kumileimasin. Missä vaiheessa asiakas saa sanansa kuuluviin puolueettomasti?

Päätökseen liitettyssä tilanneselvityksessä oli vääristelty tosiasioita ja kirjattu tilanteeseen nähden täysin irrelevantteja asioita, jotta sosiaalitoimiston kanta näyttäisi paremmalta. Paperiin on mm. listattu hakemuksen jälkeisiä normaaleja normilaskelman mukaisia

maksettuja toimeentulotukia. Retorisesti arvioituna varsin onnistunut ratkaisu, mutta moraalisesti luonnollisestikaan ei.

Yhtenä esimerkkinä yllä mainitusta olkoon lastensuojelun perhetyö.

Saamassani paperissa väitetään, että "perheelle on tarjottu lastensuojelun perhetyötä avuksi arjen rutiineihin, mutta he eivät ole halunneet ottaa vastaan tätä palvelua". Valitukseni kannalta relevantti aika on elokuu. Elo- ja syyskuun vaihteessa sosiaalityöntekijämme julisti, että ei heillä ole resursseja perhetyöhön ja lapsenhoitoon apua voimme saada maksullisena Mannerheimin lastensuojeluliitolta.

Emme tuolloinkaan tätä pyytäneet, vaan asia tuli vahingossa puheeksi. Hän ilmeisesti pelästyi, että pyytäisimme apua perhetyön muodossa. Tuolloin sosiaalityöntekijä soitti ja kysyi tarvitsenko apua kotona. Tähän he ilmeisesti viittaavat sillä, että kysytty on ja olemme kieltäytyneet. En kuitenkaan ymmärrä asiayhteyttä valitukseeni. Jälkikäteen tämä tarjous näyttää puhtaasti alibin hakemiselta. Ainahan jälkikäteen voidaan lisätä myös joitain omaa kantaa tukevia asianhaaroja, varsinkin kun niiden ilmaantumista odotellaan kuukausikaupalla.

Kahden tekemäni valituksen ja niiden käsittelyn perusteella olen hyvin pettynyt siihen, miten valituskäytäntö ainakin paikallistasolla toimii.

Toivottavasti olet saanut näistä sähköposteistani jotain hyödyllistä irti, jota voit käyttää työssäsi.

6 POHDINTAA SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN ASEMASTA

Viidestätoista keskisuomalaisesta kunnasta otettiin vuonna 2005 sosiaaliasiamieheen yhteyttä eri asioista 574 kertaa. Yhteydenotot lisääntyivät vuodessa 12 %. Yli puolet, n. 60 % yhteydenotoista tuli Jyväskylästä ja sen luvussa 357 on lisäystä 10 %. Eniten yhteydenotot lisääntyivät toimeentulotukeen ja muuhun neuvontaan liittyvissä asioissa. Muita yleisimpiä asiointiaiheita olivat lastensuojelu, vammaispalvelu, lapsen huolto- ja tapaamisasiat sekä vanhustenhuolto. Jos sosiaaliasiamiehelle tulleita yhteydenottoja sekä asiakkaiden laatimia oikaisuvaatimuksia ja valituksia suhteuttaa kuntien sosiaalihuollon asiakas- ja päätösmääriin, asiakkaat ilmeisesti saavat kunnilta kohtuullisen hyvin lakisääteiset palvelunsa.

Toisaalta kehitys huolettaa, sillä oikaisuvaatimusten määrä nousi vuodessa 14 kpl ja luottamushenkilöiden muuttamien tai palauttamien päätösten määrä väheni 24 kpl.

Lautakunnan tekemistä päätöksistä valitettiin Hämeenlinnan hallinto-oikeuteen en-
tistä useammin, sillä vuonna 2004 valituksia oli 82 kpl ja vuotta myöhemmin 118
kpl. Hallinto-oikeusvalitusten määrä nousi vuodessa 44 %. Hallinto-oikeus myös hy-
väksyi isomman osan asiakkaiden valituksista. Vuonna 2004 lautakunnan päätöksiä
palautettiin tai muutettiin 9 kpl ja vuonna 2005 luku oli 22. Hyväksytyjen valitus-
ten suhde vuonna 2004 oli 11 % ja viime vuonna 19 %. Täytyykö asiakkaiden yhä
useammin hakea päätöksensä hallinto-oikeudesta saakka? Entä minkä verran asiak-
kaat menettävät palveluja lähes 1,5 vuoden valitusprosessin aikana? Aika näyttää on-
ko muutoksissa kyse satunnaisesta vaihtelusta vai kehityssuunnasta.

Sosiaalihuolto, koko sosiaaliturvasta puhumattakaan, on tavattoman kerrostunut ja
vaikeasti hahmottuva kokonaisuus, jossa etuudet voivat eliminoida toisiaan. Palvelu-
tuotantojärjestelmä työllistää viranomaisia ja pitää huolen siitä, että asiointi käy
myös asiakkaille työstä. Sosiaalipalveluissa mennään kohti palvelupluralismia ja jul-
kista palvelutuotantoa korvataan ja täydennetään ostopalveluilla vuosi vuodelta
enemmän.

Raija Julkunen⁶ kirjoittaa Yhteiskuntapolitiikka-lehdessä aiheesta Kätkeyty hyvin-
vointivaltio vai pohjoismainen malli. Hän käsittelee mm. hyvinvointimarkkinoita,
hoiva- ja huolenpitotöitä koskettavia poliittisia valintoja ja niiden seurauksia. Julku-
nen päättää kirjoituksensa osuviin kysymyksiin: ”Olisiko niin, että jos meillä olisi
laajempi julkinen työllisyys ja tämän myötä pienempi työttömyys- ja syrjäytymison-
gelma, niin suomalaisen sosiaalipolitiikan ei tarvitsisi askaroida loputtomasti köy-
hyden, vähimmäisetuuksien, toimeentulotuen, sen sanktioiden ja etuoikeutetun tu-
lon, työmarkkinatuen, työmarkkinatuen vastikkeiden, kannustinten, loukkujen, ak-
tivoinnin ja sosiaalisen kuntoutuksen kanssa? Ja olisiko niin, että jos julkista työtä ei
itsepintaisesti haluttaisi ulkoistaa ja kilpailuttaa, ei tarvitsisi siirtää kasvavasti resurs-
seja puuhaamaan hankintalakien, kilpailutuksen, markkinaoikeuden, tarjouskilpailu-
jen ehtojen, tarjousten vertailun ja valitsemisen, yksityisten tuottajien monitoroinnin
ja auditoinnin kanssa eikä kasvaviin transaktio- ja uudelleenjärjestelykustannuksiin?”
Asiakkaan kannalta on hyvä, jos palveluissa on valinnanvaraa ja hän voi valita hyvis-
tä ja laadukkaista palveluista mieleisensä. Mutta ulkoistamiskehityksessä on myös
riskinsä.

Sosiaalihuollossa on tapahtunut lyhyessä ajassa paljon ja palveluja kehitetään edelleen
sekä valtakunnallisesti että alueellisesti. Sosiaalialan kehittämishanke lukuisine osa-
hankkeineen ulottuu vuoteen 2007 saakka. Omaishoito sai lakinsa, vammaispalvelu-
lakien yhteensovittaminen jatkuu, lastensuojelulain täsmentämistä on valmisteltu,
samoin lasten tuettujen ja valvottujen tapaamisten reunaehtoja. Sosiaalihuollon am-
matillisen henkilöstön kelpoisuusehdot on määritelty laissa ja myös täydennyskoulu-

⁶ Julkunen (2006, 179-185)

tus pyritään turvaamaan. Lapsiasiavaltuutettu on aloittanut työnsä, sosiaalipäivystys on tulossa, hoivatakuu on jo ja sosiaalitakuustakin on puhuttu. Eikä tässä vielä kaikki: Kunta- ja palvelurakennemuutoksella pyritään luomaan kuntien vastuulla oleville palveluille riittävän vahva rakenteellinen ja taloudellinen perusta, jotta palvelujen järjestäminen ja tuottaminen on turvattu myös tulevaisuudessa. Kunnissa on aistittavissa odotuksen tila. Onko tulossa palvelurakennemuutoksia, kuntien liitoksia vai kumpiakin?

Varallisuusverouudistuksen ja optiokeskustelujen tuoksinassa asiakkaat halusivat keskustella yhteiskunnan arvoista ja kokemastaan yhdenvertaisuuden ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden puutteesta. Laki on kaikille sama, mutta päätökset ja kohtelu vaihtelevat sen mukaan mikä on kansalaisen tilanne ja koti- tai oleskelukunta. Laki on myös niin kuin se luetaan. On ollut hämmentävää havaita, kuinka viranomaisen voi joutua tulkitsemaan lakia kuin piru raamattua - sen mukaan mikä on kunnalle taloudellisinta. Mitä merkitystä on hyvillä laeilla, ellei niitä pystytä noudattamaan? Mitä hyötyä esimerkiksi on sosiaalisesta luottotuksesta, jota ei ole?

Sosiaalihuollon asiakkaan asema voi olla hyvä ja yhä paraneva, mutta se voi olla myös tavattoman huono ja yhä huononeva. Jos monet sosiaalihuollon asiakkaat ovat pinteessä, niin ovat kyseisten kuntien palveluista vastaavat luottamushenkilöt ja viranomaisetkin. Kuinka syväksi ja leveäksi laissa määriteltyjen tehtävien, kansalaisten odotusten ja voimavarojen välinen kuilu voi kasvaa? Parin vuoden asiamieskokeuksen myötä ymmärrän yhä paremmin, mihin moninaisiin tarpeisiin sosiaaliasiamiesjärjestelmä on perustettu.

LÄHTEET

Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia r.y. Helsinki. 2005.

Hallintomenettely 2004. Lakikokoelma. Helsinki. Edita publishing Oy. 2004

Julkunen, Raija: Kätkeyty hyvinvointivaltio vai pohjoismainen malli. Yhteiskuntapolitiikka 71 (2006): 2, 179-185.

Karjalainen, Pekka & Sarvimäki, Pirjo (toim): Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan väliinäänä 2015-toimenpideohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2005:13. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. 2005.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Salonen, Jari & Meltti, Tero & Yliruka, Laura & Tapola-Haapala, Maria & Björkenheim, Johanna: Konstikas sosiaalityö 2003. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuudennäkymät. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:28. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. 2005.

Sosnet Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto, Kuntouttava sosiaalityö erikoisalan opetussuunnitelma 2005 – 2008.

Tuori, Kaarlo: Sosiaalioikeus. Helsinki. WSOY Lakitieto. 2004.

www.finlex.fi

LIITTEET

Liite 1. Kysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2005 selvitystä varten

KUNTA

Tietojen antajan nimi, puhelin, sähköposti:

Vammaispalvelu

1. Minkä verran kunnassanne varattiin määrärahoja vammaispalveluun (VpL)

v. 2005 €

v. 2006 €

2. Tilinpäätöksen mukaan vammaispalvelussa käytettiin määrärahoja v. 2005 €

3. Minkä verran kunnassanne tehtiin vammaispalvelupäätöksiä vuonna 2005? kpl

Toimeentulotuki

4. Minkä verran kunnassanne varattiin varoja ehkäisevään toimeentulotukeen v. 2005? €

5. Minkä verran kunnassanne myönnettiin ehkäisevää toimeentulotukea v. 2005? €

6. Minkä verran kunnassanne tehtiin toimeentulotukipäätöksiä vuonna 2005? kpl

Välitystilitt

7. Minkä verran kunnassanne oli v. 2005 ns. väli- /välitystilejä? kpl

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset

8. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2005 kpl

Pyydän toimittamaan muistutukset vastauksineen sosiaaliasiamiehelle. Mikäli asiakas ei ole antanut suostumusta muistutuksen lähettämiseen, kopio toimitetaan ilman henkilötietoja.

Oikaisuvaatimukset v. 2005

9. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää oikaisuvaatimusta/muutoksenhakua lautakunta käsittelee vuonna 2005? kpl
10. Kuinka moni oikaisuvaatimuksista koski toimeentulotukea? kpl
11. Kuinka moni oikaisuvaatimuksista koski vammaispalvelua (VpL)? kpl
12. Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta muutti/palautti uudelleen käsittelyyn? kpl
13. Kuinka monta valitusta sosiaalilautakunnan päätöksistä tehtiin hallinto-oikeuteen v. 2005? kpl
14. Kuinka monta lautakunnan päätöstä hallinto-oikeus muutti/palautti uudelleen käsittelyyn v. 2005? kpl
15. Kuinka monta kuntanne sosiaalihuollon asiakkaan tekemää valitusta korkein hallinto-oikeus ratkaisi v. 2005? kpl / asiakkaan eduksi kpl

Mahdollisia tarkennuksia vastauksiin sekä palautetta ja toivomuksia sosiaaliamiehille:

Pyydän palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse 15.2.2006 mennessä.

Vastauksista kiittäen

Sosiaaliamies Eija Hiekka

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

PL 35

40014 Jyväskylän yliopisto

Liite 2. Sosiaaliamiehen yhteydenottoilasto asiasisällöittäin ja kunnittain 1.1.-31.12.2005

Sosiaaliamiehen yhteydenottoilasto asiasisällöittäin ja kunnittain 1.1. - 31.12.2005

	Toimeen- tulotuki	Lasten- suojelu	Vammais- palvelu	Kehitys- vamman- huolto	Lapsen huolto ja tapaa- minen	Elatus- turva	Päivä- hoito	Vanhus- tenhuolto	Koti- palvelu	Päihde- huolto	Tieto- suoja	Kohtelu	Neuvonta	Yhteensä	%
Hankasalmi	6	2	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	11	23	3,9
Jyväskylä	191	53	31	5	9	1	0	9	3	4	3	5	43	357	59,9
Jyväskylän mlk	20	19	1	1	4	2	2	1	1	1	2	0	6	60	10,1
Jämsänkoski	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	3	0,5
Korpilahti	1	1	3	3	0	0	0	1	0	0	0	0	2	11	1,8
Kuhmoinen	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,2
Laukaa	17	3	11	4	5	0	0	3	0	0	1	0	12	56	9,4
Leivonmäki	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0,3
Luhanka	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,2
Muurame	7	0	2	0	1	0	1	1	0	0	0	0	3	15	2,5
Petäjävesi	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0,3
Pihtipudas	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	8	11	1,8
Toivakka	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1,0
Urainen	5	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	8	1,3
Viitasaari	1	0	9	0	0	0	0	2	0	0	0	0	6	18	3,0
Muu kunta	8	5	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	6	22	3,7
Yhteensä	264	83	60	15	23	4	4	21	5	5	7	5	100	596	100
%	44,30	13,93	10,1	2,52	3,86	0,67	0,67	3,52	0,84	0,84	1,17	0,84	16,8	100,0	



K O S K E
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Käyntiosoite

Matarankatu 4, 1. kerros, Jyväskylä

Postiosoite

PL 35 (ToA), 40014 Jyväskylän yliopisto

www.koske.jyu.fi