

SOSIAALITAITO



SOCIALKOMPETENS

**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
VUODELTA 2010**

Sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelua Mäntsälän, Pornaisten, Karjalohjan, Nummi-Pusulan, Vihdin ja Siuntion kunnissa sekä Hyvinkään, Lohjan ja Karkkilan kaupungeissa

Hilka Kärkkäinen
Sosiaaliasiamies

Saatteeksi

Sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaito on vuoden 2009 alusta lukien tuottanut sosiaaliasiamiespalvelut Karjalohjan, Nummi-Pusulan ja Vihdin kunnille sekä Hyvinkään, Lohjan ja Karkkilan kaupungeille. Sosiaaliasiamiespalvelut Siuntion kunnalle käynnistettiin 1.7.2009. Vuoden 2010 alusta lukien palvelun piiriin liittyivät myös Mäntsälän ja Pornaisten kunnat.

Sosiaaliasiamiehen tehtävät on määritelty laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja yksi sosiaaliasiamiehen tehtävistä on seurata sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle. Nyt käsillä oleva selvitys on Sosiaalitaidon sosiaaliasiamiehen toinen selvitys.

Selvityksen alkuosassa on yleisempiä, kaikkia sosiaaliasiamiehen toiminta-alueen kuntia koskevia johtopäätöksiä ja pohdintaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Selvityksen loppuosan muodostaa kunkin kunnan asiakasyhteydenottoihin ja tilastotietoihin perustuva kuvaus.

Sosiaaliasiamiehen toiminnassa on edelleen korostunut sosiaalihuollon asiakkaiden neuvonta ja ohjaus. Sosiaaliasiamies on myös avustanut asiakkaita oikaisuvaatimusten ja valitusten laatimisessa sekä sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten tekemisessä. Suurin yksittäinen asiakasryhmä on ollut toimeentulotukea saavat kuntalaiset.

Järvenpäässä 25.3.2011

Sosiaaliasiamies Hilikka Kärkkäinen

SISÄLTÖ

Saatteeksi.....	1
1 Johdanto.....	3
1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet	3
1.2 Asiamiesselvitys.....	4
1.3 Sosiaaliasiamiestoiminnan järjestäminen	4
2 Sosiaaliasiamiestoiminnan tilastoja	5
2.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen	5
2.2 Yhteydenoton syyt.....	8
2.3 Yhteydenotot tehtäväalueittain	8
2.4 Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet	9
3 Sosiaaliasiamiehen muu toiminta vuonna 2010.....	9
3.1 Tiedottamis- ja vaikuttamistoiminta.....	9
3.2 Sosiaaliasiamiehen oma kouluttautuminen.....	10
4 Palvelukohtaisia havaintoja	10
4.1 Toimeentulotuki	10
4.2 Lastensuojelupalvelut	12
4.3 Vammaisten palvelut ja kehitysvammahuolto	13
4.4 Ikääntyneiden palvelut, perheasiat ja päihdehuolto sekä muut palvelut	13
5 Yhteenvetoa ja suosituksia	13
6 Kuntakohtainen tarkastelu.....	15
HYVINKÄÄ	15
LOST– sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alue.....	17
Perusturvakuntayhtymä Karviainen.....	19
Mustijoen perusturva	25

1 Johdanto

1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) eli sosiaalihuollon asiakaslaki tuli voimaan vuoden 2001 alusta. Asiakslain keskeisenä tavoitteena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Sosiaalihuollon lähtökohtana on asiakas – hänen yksilölliset tarpeensa, toivomuksensa ja etunsa.

Lailla halutaan korostaa asiakkaan asemaa, itsemääräämisoikeutta, osallistumista ja oikeusturvaa sosiaalihuollossa samaan tapaan kuin potilaslaissa on säädetty potilaan oikeudet hyvään hoitoon ja kohteluun terveydenhoidossa. Asiakkaan tiedonsaanti- ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen lisäävät asiakaslähtöisyyttä sosiaalihuollossa. Sosiaalihuollon asiakaslaisissa kiinnitetään huomiota siihen, että myös lapset ja nuoret ovat ajattelevia yksilöitä ja oman elämänsä subjekteja, eivät pelkästään aikuisten toiminnan ja huolenpidon passiivisia kohteita.

Oikeus hyvään kohteluun ja sosiaalihuoltoon

Asiakkaalla on oikeus saada, niin viranomaisen järjestämässä kuin yksityisessäkin palvelussa, laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua. Sosiaalihuollossa tulee kunnioittaa jokaisen asiakkaan ihmisarvoa, itsemääräämisoikeutta, vakaumusta ja yksityisyyttä sekä ottaa huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Sosiaalihuollon työntekijän tulee selvittää asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset hänen asiassaan. Työntekijän on annettava selvitys siten, että asiakas ymmärtää riittävästi sen sisällön ja merkityksen.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmat

Jokaisen kunnan käytettävissä tulee olla sellaisen asiakastyöhön osallistuvan viranhaltijan palveluja, jolla on sosiaalityöntekijän ammatillinen kelpoisuus. Asiakas ja työntekijä laativat yhdessä suunnitelman, jossa sovitaan miten palvelu, hoito tai kuntoutus toteutetaan. Ratkaisuja tehtäessä lähtökohtana on asiakkaan edun huomioon ottaminen. Tarkoitus on että sekä asiakas että työntekijä sitoutuvat suunnitelmaan.

Päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä

Sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen.

Itsemääräämisoikeus

Asiakkaalla on oikeus määrätä itse omista asioistaan niin pitkälle, kuin se suinkin on mahdollista. Joskus asiakas ei pysty itse kertomaan, miten hän haluaisi palvelun järjestettäväksi. Tällaisia tilanteita esiintyy esim. dementiaoireyhtymää sairastavien, kehitysvammaisten sekä päihde- ja mielenterveysongelmaisten asiakkaiden palveluissa.

Tällöin sosiaalityöntekijä kuulee sekä asiakasta että hänen laillista edustajaansa tai läheisiään.

1.2 Asiamiesselvitys

Sosiaaliasiamiehen vuosittainen selvitys kunnanhallitukselle asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymisestä on sosiaalimiehelle asiakaslaissa säädetty tehtävä. Konkreettisemmalle tasolle vietynä selvityksen voidaan ajatella olevan osa sosiaalihuollon asiakaspalautejärjestelmää. Selvityksen tehtävä on antaa palautetta asiakkaiden kokemuksista palveluiden käyttäjinä ja arvioida asiakkaan asemaa ja oikeuksia sekä niiden toteutumista sosiaalihuollossa.

1.3 Sosiaaliasiamiestoiminnan järjestäminen

Sosiaaliasiamiehen tehtävät on määritelty laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja lain mukaan tehtäviin kuuluu:

- asiakkaan neuvonta ja ohjaus lain soveltamisessa silloin kun hän hakee tai käyttää sosiaalihuollon palveluja tai etuuksia
- neuvonta siitä, miten asiasta valitetaan
- tarvittaessa asiakkaan avustaminen muistutuksen tekemisessä
- toimiminen asiakkaan oikeuksien edistämiseksi
- toimiminen asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmallisissa tilanteissa
- asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksen seuraaminen kunnassa ja siitä raportoiminen vuosittain kunnanhallitukselle

Sosiaaliasiamiehen toiminta ei ulotu kansaneläkelaitoksen, työ- ja elinkeinotoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvojan palveluihin. Näitä koskevissa yhteydenotoissa sosiaaliasiamies pyrkii ohjaamaan asiakkaan oikean viranomaisen puoleen.

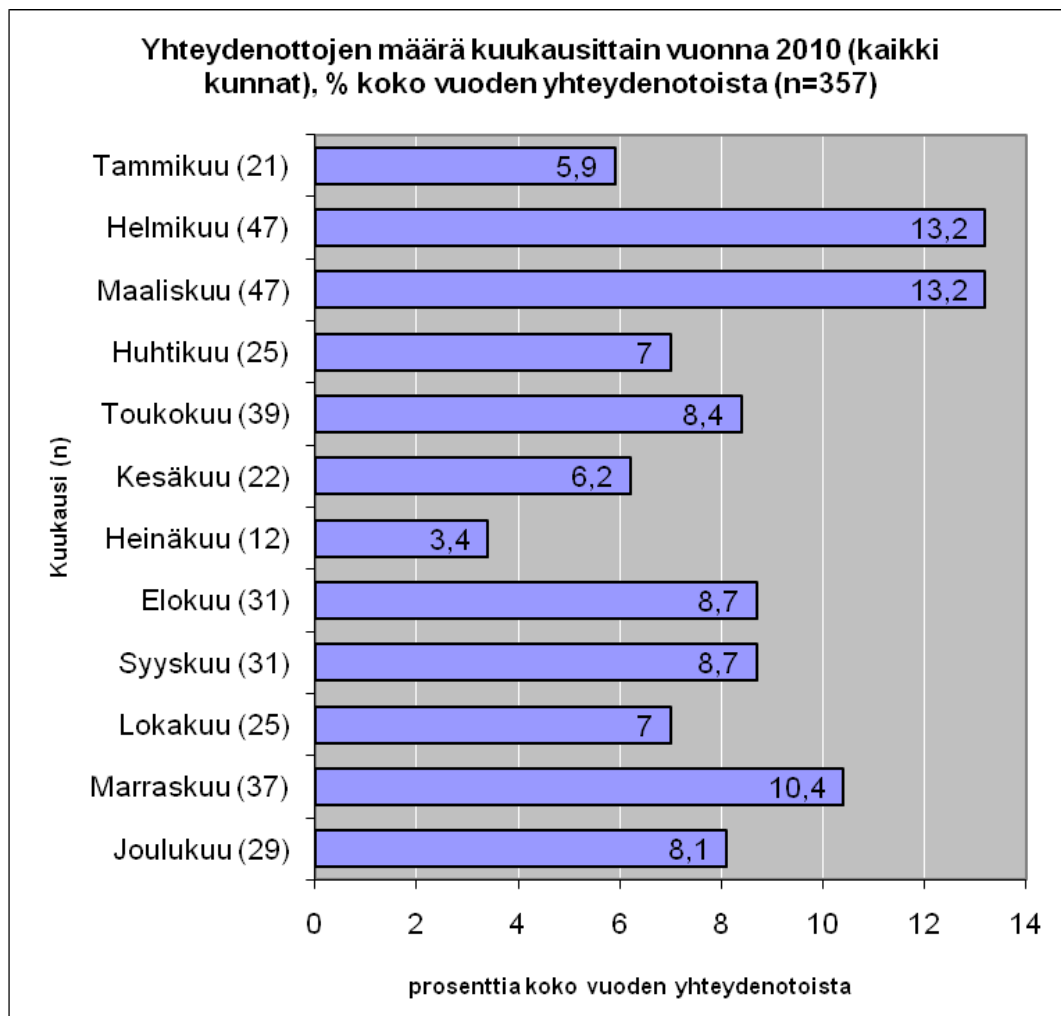
Hyvinkää, LOST (Lohjan, Siuntion, Inkoon ja Karjalohjan sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alue), Perusturvakuntayhtymä Karviainen (Nummi-Pusula, Vihti ja Karkkila) ja Mustijoen perusturva (Mäntsälä ja Pornainen) ovat vuonna 2010 ostaneet Inkoota lukuun ottamatta sosiaaliasiamiespalvelut Sosiaalitaidolta, joka on Länsi- ja Keski-Uudellamaalla toimiva sosiaalialan osaamiskeskus. Sosiaaliasiamiestoimintaa on jo viidessä kaikkiaan yhdeksästä sosiaalialan osaamiskeskuksesta.

Sosiaalitaidossa työskentelee kokoaikainen sosiaaliasiamies, jonka toimipaikka on Järvenpäässä. Kuntien kanssa Sosiaalitaidolla on sopimus siitä, että asiakastapaamisia varten kunta tarjoaa tarvittaessa tiloja sosiaaliasiamiehen käyttöön. Vuoden 2010 aikana asiakastapaamisia on ollut Lohjalla yksitoista, Hyvinkäällä kahdeksan, Vihdissä seitsemän ja Karkkilassa yksi. Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueen väestömäärä v. 2010 oli 161 536.

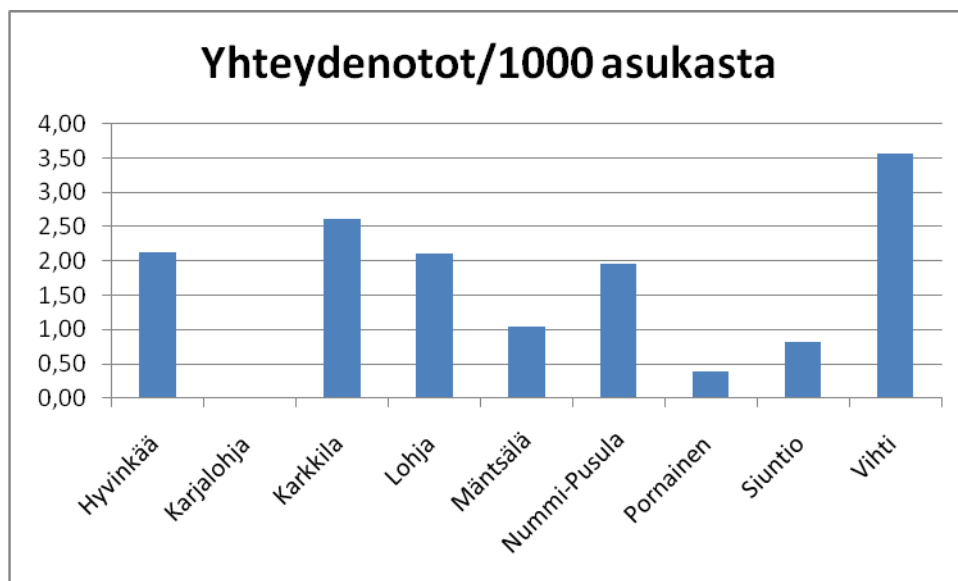
2 Sosiaaliamiestoiminnan tilastoja

Sosiaaliamieheen otettiin yhteyttä vuoden 2010 aikana kaikkiaan 357 kertaa (edellisenä vuonna 265) ja asiakkaita oli 221 (190). Asiakkaiden yhteydenotot lisääntyivät selvästi verrattuna edellisvuoteen, mikä johtunee osittain siitä että asiakkaat löysivät sosiaaliamiehen helpommin tiedotuksen parantuessa ja lisääntyessä kunnissa. Sosiaaliamiehen toiminta-alue myös kasvoi kun Mäntsälä ja Pornainen liittyivät palvelun piiriin. Yhteydenottojen perusteella ei voida suoraan vetää johtopäätöksiä asiakkaan aseman ja oikeuksien tilasta kunnissa, sillä on hyvin sattumanvaraista miten asiakkaat saavat tietoa sosiaaliamiestoiminnasta ja osaavat ottaa häneen yhteyttä. Selvityksen tausta-aineiston kokoamiseksi lähetettiin kuntiin vuoden 2011 alussa kuntakysely, joka on tämän selvityksen liitteenä.

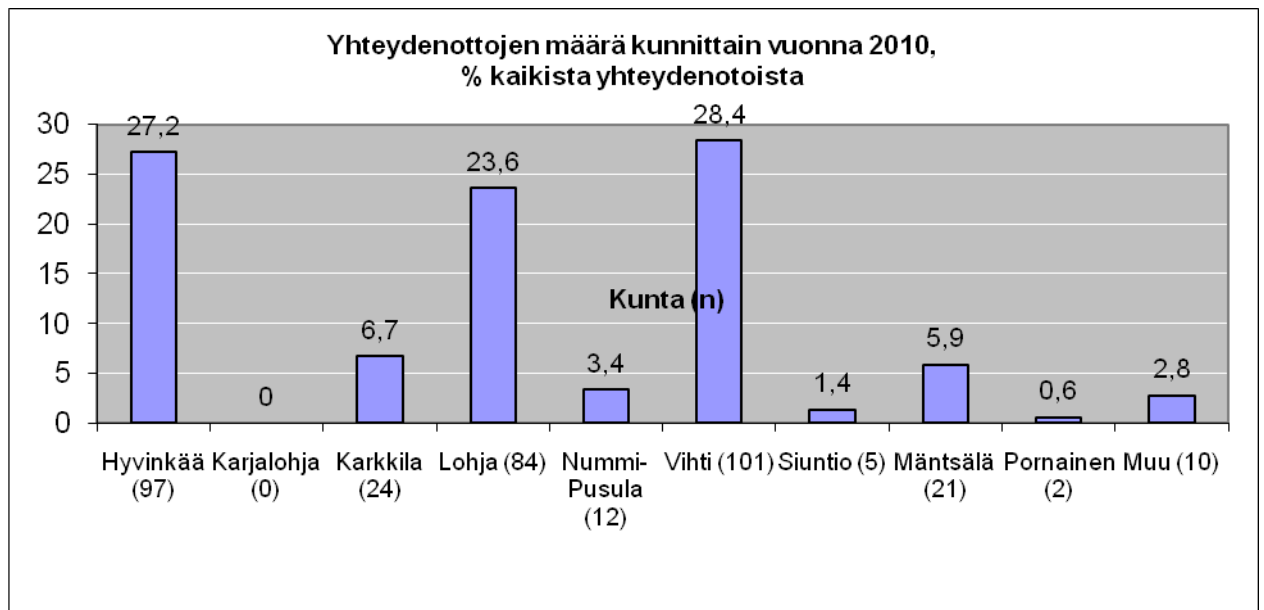
2.1 Yhteydenotot sosiaaliamieheen



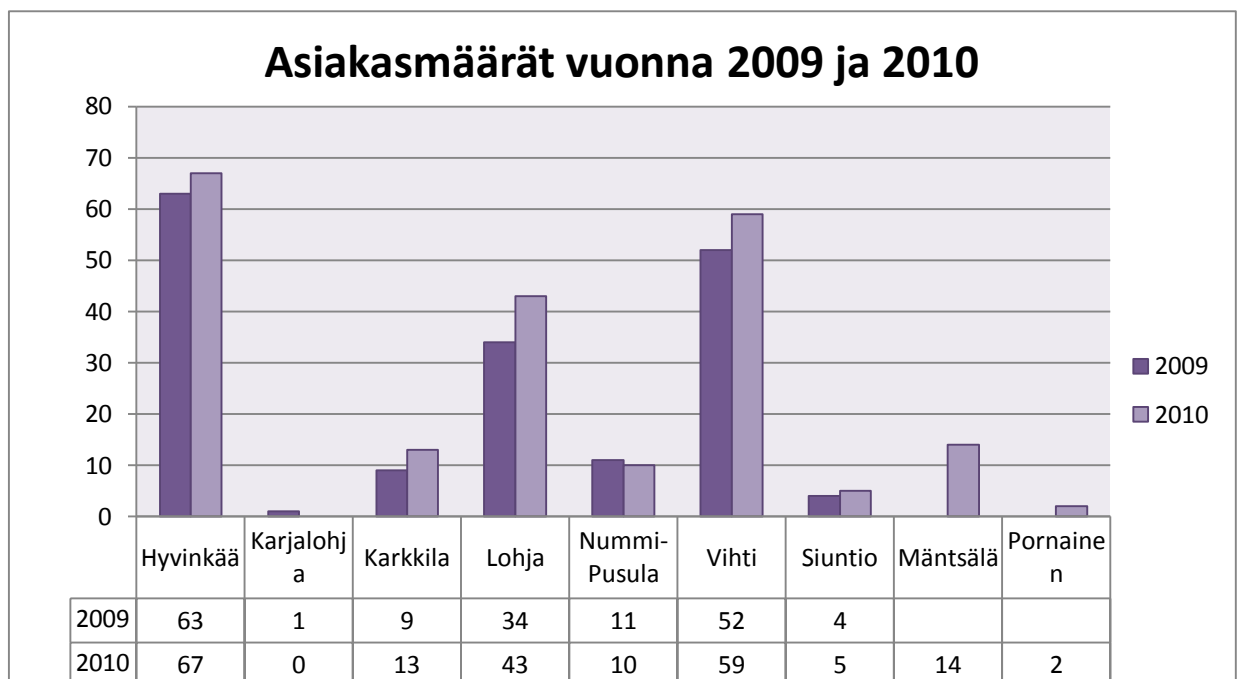
Asiakkaan yhteydenoton taustalla on yleensä asiakkaan kokemus omaa palveluaan koskevasta puutteesta. Yhteydenottoja tuli vuoden aikana kaikkiaan 357 ja asiakkaita oli yhteensä 221. Eniten yhteydenottoja tuli helmi-maaliskuussa ja marraskuussa. Valtaosa yhteydenotoista, lähes 80 %, tuli puhelimitse ja sähköpostitse noin 20 %. Sähköpostitse yhteyttä ottaneiden asiakkaiden asioita on tietosuojajasyistä pääasiallisesti selvitetty jatkossa puhelimitse tai tapaamisissa. Yhteydenottajana oli noin kahdessa kolmasosassa yhteydenotoista asiakas itse ja noin kolmasosassa asiakkaan edustaja tai henkilöstö.



Eniten yhteydenottoja tuli luonnollisestikin suurimmista kunnista, Hyvinkää, Lohja ja Vihti, kun taas pienimmistä kunnista yhteydenottoja oli vain muutama tai ei yhtään (Karjalohja). Vihdistä tulleiden yhteydenottojen määrä on lähes kaksinkertaistunut edellisvuoteen verrattuna ollen viime vuonna 101 ja edellisvuonna 59. Muiden kuntien osalta yhteydenotoissa ei ollut merkittäviä eroja edellisvuoteen verrattuna. Selvästi eniten yhteydenottoja tuhatta asukasta kohden oli Vihdissä.

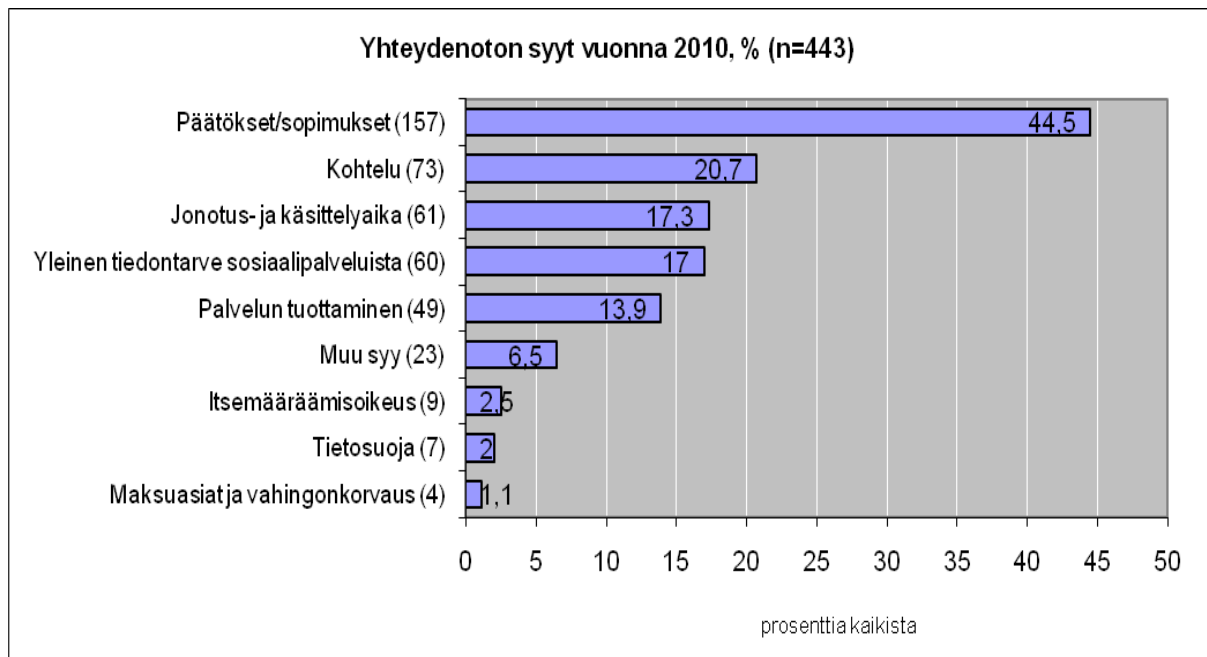


Asiakasmäärät ovat myös kasvaneet eniten suurimmissa kunnissa edellisvuoteen verrattuna. Kasvusta osa selittyy uusien kuntien, Mäntsälän ja Pornaisten mukaantulolla palvelun piiriin. Vaikka Vihdissä yhteydenotot olivat lähes kaksinkertaistuneet, ei asiakkaiden määrä kuitenkaan ole kasvanut samassa suhteessa eli samat asiakkaat ovat olleet yhteydessä sosiaaliamiehen asiansa johdosta useita kertoja. Asiakasmääriä kuvaavassa taulukossa ei ole mukana muista kunnista kuin sosiaaliamiehen toiminta-alueelta yhteyttä ottaneet.



2.2 Yhteydenoton syyt

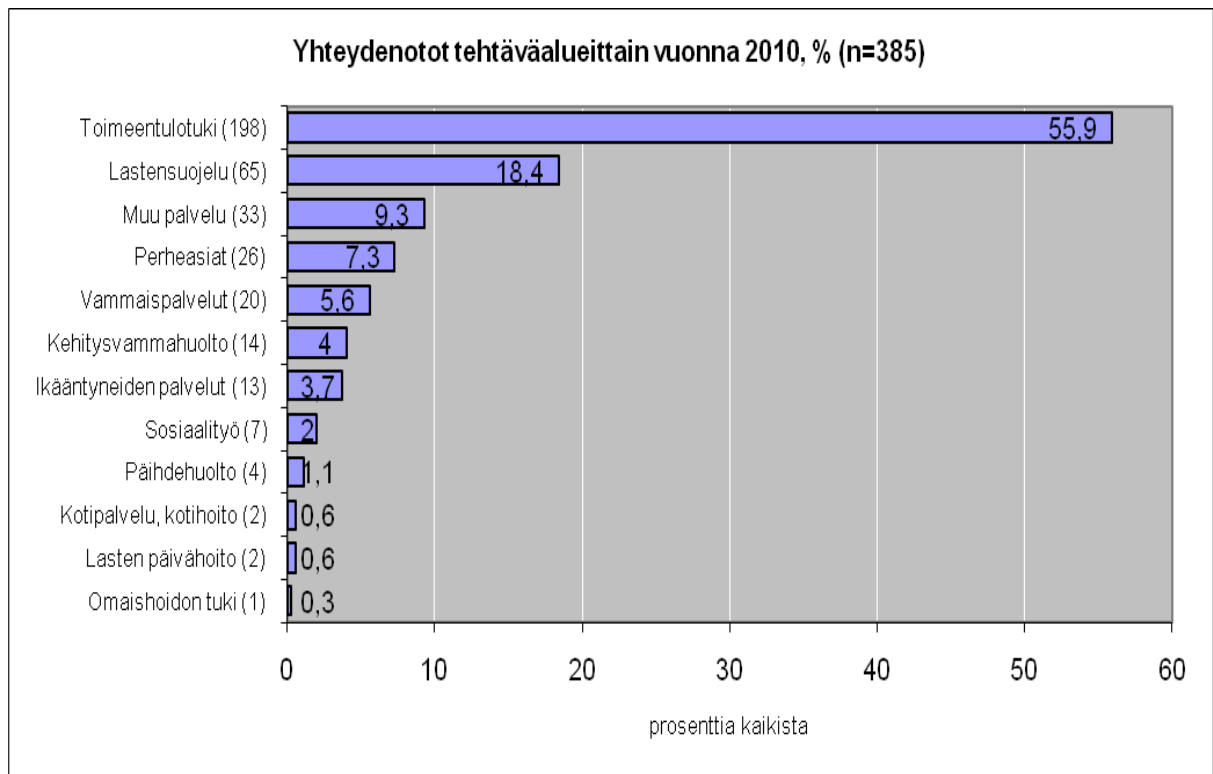
Päätöksiin ja sopimuksiin oltiin useimmin tyytymättömiä ja haluttiin kysyä neuvoa muutoksenhaussa. Asiakkaat eivät aina olleet ymmärtäneet päätöstä tai sen perusteluja, perustelut olivat myös toisinaan puutteellisia. Huolestuttavaa on, että yhteydenotot huonoksi koetun kohtelun vuoksi kasvoivat edellisvuodesta ollen nyt yli 20 % (edellisenä vuonna 17 %). Jonotus- ja käsittelyajat olivat syynä lähes viidesosassa yhteydenotoista: toimeentulotuen käsittelyajat ylittivät lakisääteisen 7 arkipäivää tai sosiaalityöntekijälle ei saanut aikaa seitsemän arkipäivän puitteissa, kuten lain mukaan tulisi olla. Yhteydenoton syitä saattoi olla useita yhtä yhteydenottoa kohden.



2.3 Yhteydenotot tehtäväalueittain

Yli puolet yhteydenotoista koskivat toimeentulotukea ja toiseksi suurimman ryhmän muodostivat lastensuojeluasiat. Perheasioista, vammaispalveluista ja ikääntyneiden palveluista otettiin yhteyttä seuraavaksi eniten.

Toimeentulotuen yhteydenottojen yleisimmät syyt olivat päätösten sisältö, jonotus- ja käsittelyaika sekä asiakkaan kokema kohtelu. Myös yleinen tiedontarve oli syynä yhteydenottoon noin 15 %:ssa toimeentulotukiasioissa yhteyttä ottaneilla asiakkailla. Lastensuojelun yhteydenotot koskivat useimmiten päätöksiä ja asiakkaan kokemaa kohtelua sekä palvelun tuottamista ja jonotus- tai käsittelyaikoja. Vammaispalveluissa suurimmat syyt yhteydenottoihin olivat päätösten sisältö ja kohtelu.



2.4 Sosiaaliamiehen toimenpiteet

Sosiaaliamiehen toimenpiteet painottuivat asiakkaan neuvontaan (72 %) ja muistutusneuvontaan (27 %) sekä kantelu- tai muuhun oikeusturvaneuvontaan (16 %). Tarvittaessa asiakkaita on avustettu päätöstä koskevassa muutoksenhaussa ja muistutuksen tai hallintokantelun tekemisessä. Joissakin tapauksissa (14 %) sosiaaliamies on selvittänyt asiakkaan asiaa tarkemmin tai toiminut välittäjänä työntekijän ja asiakkaan välillä.

3 Sosiaaliamiehen muu toiminta vuonna 2010

3.1 Tiedottamis- ja vaikuttamistoiminta

Sosiaaliamiehen tiedottaminen on sisällöllistä informointia asiakaslaista, sosiaaliamiehen toiminnasta ja asiakkaiden oikeuksista ja asemasta sosiaalihuollossa. Tiedottamisen kautta sosiaaliamies pystyy myös tekemään erittäin tärkeää ja moniulotteista vaikuttamistyötä.

Sosiaaliamiehen tiedotustehtävän tulee suuntautua myös sosiaalihuollon työntekijöille, jotka ovat myös tärkeä kanava sosiaalihuollon asiakkaille sosiaaliamiehen palveluista. Sosiaaliamies on tavannut Hyvinkään sosiaalitoimen työntekijöitä 2.2.2010 ja osallistunut

Hyvinkään aikuissosiaalityön asiakasraatiin 14.4.2010. Yksittäisistä asiakastapauksista on käyty lukuisia keskusteluja eri kuntien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Kaikille kunnille suunnattu yhteistyöseminaari järjestettiin 9.9.2010 Järvenpäässä otsikolla ”Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet” ja siinä puhui sosiaaliasiamiehen lisäksi valtiotieteen tohtori, dosentti Jouko Kajanoja teemalla ”Syrjäytyminen”. Seminaariin osallistui noin 40 työntekijää. Sosiaalitaidon hallitukselle sosiaaliasiamies on ollut puhumassa havainnoistaan 11.11.2010 pidetyssä hallituksen seminaarissa.

Sosiaaliasiamies on ilmaissut viime vuoden aikana huolestumisensa toimeentulotuen myöntämisessä säädettyjen määräaikojen noudattamatta jättämisestä sekä Hyvinkään perusturvajohtajalle että Perusturvakuntayhtymä Karviaisen aikuissosiaalityön palvelulinjajohtajalle. Tilanteesta on informoitu myös Etelä-Suomen aluehallintovirastoa.

Sosiaalitaidon kotisivuille internetiin on laadittu Sosiaaliasiamiehen asiakasrekisteriä koskeva rekisteriseloste.

3.2 Sosiaaliasiamiehen oma kouluttautuminen

Sosiaaliasiamies on osallistunut seuraaviin sosiaalihuollon koulutustilaisuuksiin toimintavuoden aikana:

4.-5.2.2010	Valtakunnalliset Sosiaaliasiamiespäivät Helsingissä
25.-26.8.2010	Osaamiskeskuspäivät Kuopiossa
22.3.2010	Lastensuojelulakikoulutus Lahdessa
25.-26.3.2010	Toimeentulotukilain koulutus Helsingissä
3.5.2010	Asiakirjajulkisuus ja tietosuoja Helsingissä
4.5.2010	Sosiaaliasiamiehet + ESAVI, yhteistyökokous Helsingissä
24.5.2010	Köyhä ja osaton -seminaari Helsingissä
10.9.2010	Lastensuojelun tila Länsi- ja Keski-Uudellamaalla, Järvenpää
23.9.2010	Sosiaalihuollon tietosuojaseminaari Helsingissä
14.-17.9.2010	Sosiaalitaidon opintomatka Hollantiin teemalla ”Kuntalaisten ja sosiaalihuollon asiakkaiden osallisuus”

Sosiaaliasiamies on saanut työnohjausta kerran kuukaudessa lukuun ottamatta loma-aikoja ja osallistunut sosiaaliasiamiesten valtakunnallisen vertaisverkoston tapaamisiin. Verkostoon kuuluu vajaat 10 sosiaaliasiamiestä Etelä- ja Keski-Suomesta.

4 Palvelukohtaisia havaintoja

4.1 Toimeentulotuki

Toimeentulotukilaki edellyttää kiireellisen hakemuksen käsittelyä välittömästi. Muussakin tapauksessa hakemus on käsiteltävä ja pantava täytäntöön 7 arkipäivän kuluessa hakemuksen saapumisesta tai lähetettävä lisäselvityspyyntö samassa ajassa.

Sosiaaliamiehen toimialueen kunnilla on ollut ajoittain vaikeuksia käsitellä toimeentulotukihakemuksia määräaikaisten puitteissa. Kunnille tehtyyn kyselyyn¹ annettujen vastausten mukaan toimeentulotuen keskimääräinen käsittelyaika oli joulukuussa 2010 Hyvinkäällä 4,9 arkipäivää, Lohjalla, Siuntiossa ja Karjalohjalla 7 arkipäivää, Mäntsälässä ja Pornaisissa 3,3 arkipäivää, Vihdissä 11,5 arkipäivää, Karkkilassa 1,3 arkipäivää ja Nummi-Pusulassa 1,9 arkipäivää. Ruuhkahuippuja on pyritty purkamaan ylitöillä ja tilapäisavulla. Kunnissa on myös muutettu henkilöstörakenteita ja palkattu lisää työntekijöitä sekä kehitetty sähköistä asiointia. Pelkästään etuuskäsittelyssä ilman sosiaalityötä hakemuksista käsiteltiin Hyvinkäällä 48 %, Lohjalla, Siuntiossa ja Karjalohjalla 55 %, Mäntsälässä ja Pornaisissa 62 %, Vihdissä 71 %, Karkkilassa 47 % ja Nummi-Pusulassa 80 %.

Sosiaaliamiehelle tulleista yhteydenotoista yli puolet koski toimeentulotukea. Tyytymättömyyden aiheita käsittelyaikaisten viivästymisten lisäksi olivat puutteellisuudet päätösten perusteluissa, vaikeaselkoiset tai virheelliset toimeentulotukilaskelmat, asiakkaan toimittamien tositteiden ja lisäselvitysten kadottaminen, erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvien menojen huomioimattomuus sekä työntekijöiden vaikea tavoitettavuus tai epäasiallisesti koettu käytös asiakasta kohtaan. Sosiaaliamieheen yhteyttä ottaneista asiakkaista useimmille ei oltu tehty palvelusuunnitelmaa tai ainakaan asiakkaat itse eivät olleet niistä tietoisia. Asiakkaat raportoivat myös vaikeuksista saada tapaamisaikoja sosiaalityöntekijälle vaikka kokivat sitä itse tarvitsevänsä. Asiakkaiden välittämien kokemusten perusteella syntyy vaikutelma, että toimeentulotuen henkilöstön rakennetta tulisi painottaa vahvemmin asiakkaan kanssa tehtävään työhön.

Asiakkaat ovat yhteydenottojen perusteella kokeneet ongelmalliseksi oikaisuvaatimusten käsittelyaikaisten venymisen jopa useaan kuukauteen. Asiakkaan on tehtävä oikaisuvaatimus 14 päivän kuluessa, mutta sitä ei välttämättä käsitellä seuraavassa kokouksessa, vaan siirretään myöhemmäksi koska on niin paljon asioita listalla tai kesäaikana luottamuselimen kokous on kokonaan jätetty jonain kuukautena pitämättä. Toimeentulotukilaisissa säädetty toimeentulotukiasian viivytyksetön käsittely tarkoittaa oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio 25.8.2005 antaman ratkaisun mukaan asian käsittelyn kaikkia vaiheita, myös sosiaalihuoltolain 45 §:ssä tarkoitettujen viranhaltijan päätöksistä tehtyjen oikaisuvaatimusten käsittelyä. Myös sosiaalihuoltoasetuksen 16 § 2 momentin mukaan oikaisuvaatimukset on käsiteltävä kiireellisesti.

Vuonna 2010 myönnetyn ehkäisevän toimeentulotuen %-osuus koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä oli Hyvinkäällä 0,96%, Karkkilassa 0,5%, Nummi-Pusulassa 5,1%, Vihdissä 2,2%, Lohjalla, Karjalohjalla ja Siuntiossa 1% sekä Mäntsälässä ja Pornaisissa 1%. Valtakunnallisen suosituksen mukaan sen tulisi olla vähintään 3,3% koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä.

¹ Kysely sosiaaliamiehen selvitystä varten vuodelta 2010

Kunnille tehtyyn kyselyyn² annettujen vastausten mukaan muutoksia toimeentulotuen linjauksiin vuoden 2010 osalta oli tehnyt vain Hyvinkää, joka oli korottanut hyväksyttäviä asumismenoja ja lasten harrastuskuluja sekä korjannut veronpalautusten huomioimiskäytäntöä asiakkaita oikeudenmukaisemmin kohtelevaksi.

4.2 Lastensuojelupalvelut

Toimialueen kunnille tehtyyn kyselyyn annettujen vastausten mukaan kotipalvelua ja perhetyötä saivat kaikissa kunnissa myös muut kuin lastensuojelun asiakasperheet. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmat oli kaikissa kunnissa laadittu ja hyväksytty.

Lastensuojelulain 14§:n mukainen moniammatillinen työryhmä oli perustettu kaikissa toimialueen kunnissa ja kokoontui vaihtelevasti. Hyvinkäällä moniammatillinen työryhmä kokoontuu kerran kuukaudessa ja ryhmässä ovat edustettuina keskeisimmät lapsiperheiden palveluiden toimijat sekä kaupungin lakimies. Karviaisen yhteinen asiantuntijaryhmä kokoontuu neljä kertaa vuodessa ja siinä ovat mukana Karviaisen lasten ja nuorten linjan johtavien viranhaltijoiden lisäksi alueen kuntien sivistystoimen johtajat, varhaiskasvatuspäälliköt, nuorisotoimi, lakimies ja lastenpsykiatri sekä lapsen asioista vastaavat sosiaalityöntekijät ja tarvittaessa koulukuraattori. LOST:issa moniammatillinen työryhmä kokoontuu säännöllisesti ja on yksilöasioita enemmän ottanut kantaa toimintalinjauksiin. Mustijoen perusturvan vastauksen mukaan siellä moniammatillisen työryhmän toiminta ei ole vielä vakiintunut.

Kysymykseen siitä, onko lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä oikeus myöntää toimeentulotukea, vastasivat kielteisesti kaikki muut kuin LOST alueen kunnat. LsL 35§:n mukaisen toimeentulon ja asumisen turvaamiseksi ja lapsen erityistarpeiden huomioimiseksi toimeentulotukilaskelmissa olisi lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiakkaan kanssa laatima asiakassuunnitelma saatettava aikuissosiaalityöntekijän tietoon, ellei lastensuojelun sosiaalityöntekijä voi itse myöntää tukea. Toimeentulotuen myöntämisoikeuden epääminen lastensuojelun sosiaalityöntekijöiltä ei myöskään saa olla esteenä LsL 36§ 2 mom. mukaisten avohuollon tukitoimien toteuttamisessa.

Lastensuojelutarpeen selvitys valmistui kunnissa vastausten mukaan keskimäärin seuraavasti: Hyvinkää 2,5 kk, Karviainen 3 kk, LOST 3-6 kk, Mustijoen perusturva 1,5-2 kk.

Sosiaaliamiehelle tulleista yhteydenotoista 18,4 % (65) koski lastensuojelua ja niistä noin kolmasosassa asiakas oli kokenut tulleensa epäasiallisesti kohdelluksi asiakastilanteessa. Päätökset tai sopimukset olivat yhteydenoton syynä noin 40 %:ssa yhteydenotoista ja jonotus- tai käsittelyaika 15 %:ssa.

² Kysely sosiaaliamiehen selvitystä varten vuodelta 2010

4.3 Vammaisten palvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalvelulaki uudistui 1.9.2009 ja sen mukaan kunnan on mm. järjestettävä henkilökohtaista apua yksilöllisen tarpeen mukaan kaikille lain myöntämisedellytykset täyttävälle vaikeavammaisille henkilöille. Kyseessä on subjektiivinen oikeus eli kunnan on järjestettävä palvelu määrärahoista riippumatta kaikille niille, jotka siihen lain mukaan ovat oikeutettuja. Vammaispalvelulakiin on lisätty säännökset vammaisen henkilön palvelutarpeen selvittämisestä, palvelusuunnitelman laatimisesta ja palveluja koskevan asian viivytyksettömästä käsittelystä. Vammaispalvelulaki on säädetty myös ensisijaiseksi suhteessa kehitysvammaisten erityishuollosta annettuun lakiin. Vammaispalvelujen järjestämistä kuuluu lakiuudistuksen jälkeen edelleen kunnille eikä sitä voi siirtää ulkopuolisen palveluntuottajan vastuulle.

Vammaispalveluja ja kehitysvammahuoltoa koskevia yhteydenottoja oli koko vuoden aikana 20 ja ne koskivat kuutta asiakasta. Yhteydenotot koskivat tyytymättömyyttä kunnan ja Etevan (Eteva kuntayhtymä on Suomen suurin vammaispalvelujen tuottaja) työnjaon selkiytymättömyyteen, palveluasumisen maksukorotuksiin ja asiakkaan mielipiteen huomiotta jättämiseen palveluja järjestettäessä sekä epäasialliseksi koettuun käytökseen asiakasta kohtaan.

4.4 Ikääntyneiden palvelut, perheasiat ja päihdehuolto sekä muut palvelut

Ikääntyneiden palveluista otettiin yhteyttä 13 kertaa ja syynä oli useimmin yleinen tiedonterve palveluista ja maksuasiat lähinnä palveluasumisessa. Perheasioissa (lähinnä elatusapu- ja huoltajuuksiasi) yhteydenottoja oli 26 koskien yleistä tiedontarvetta ja palvelujen tuottamista sekä päätöksiä tai sopimuksia. Päihdehuoltoa koskevia yhteydenottoja oli vuoden aikana kolme. Muihin palveluihin liittyviä yhteydenottoja oli 33, joista suurin osa koski terveydenhuoltoa, asuntoasioita ja Kelan etuuksia.

5 Yhteenvetoa ja suosituksia

Asiakkaiden neuvonta ja ohjaus tulisi kunnissa järjestää niin, että asiakas saa tarvitessaan tietoa palveluista ja eri vaihtoehdoista sekä siitä, miten hänen tulee menetellä asiansa eteenpäin viemiseksi. Asiakkaiden tulisi voida soittaa maksuttomaan puhelimeen sosiaalitoimissa asioidessaan. Nyt puhelinaikoina linjat ovat usein varattuja ja jonotus maksullista.

Kehittämisehdotuksia:

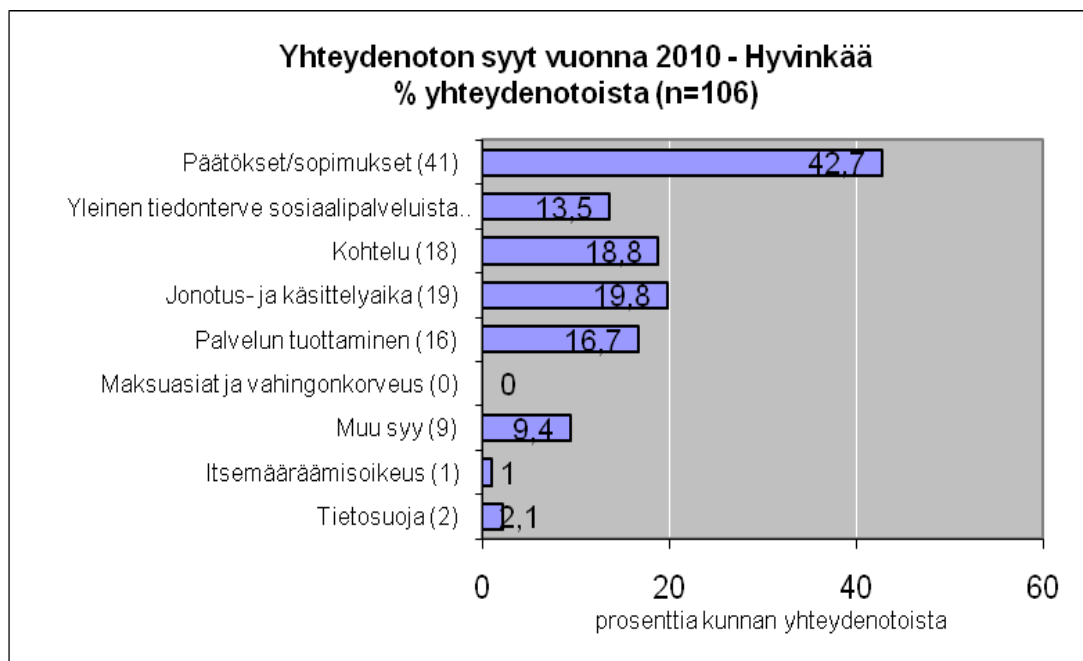
- aikuissosiaalityön neuvonnan ja palveluohjauksen kehittäminen
- henkilöstörakenteen vahvistaminen siten, että henkilökohtainen asiakaspalvelu on mahdollista viivytyksettä, erityisesti sosiaalityössä

- takaisinsoittojärjestelmä aikuissosiaalityön puhelinaikoihin (kaikkiin numeroihin, joista on soitettu puhelinaikana, soitetaan takaisin saman päivän aikana)
- toimeentulotuen myöntäminen kuukautta pidemmäksi ajaksi pitkäaikaisille toimeentulotukiasiakkaille
- lastensuojelun sosiaalityöntekijöille oikeus myöntää toimeentulotukea tai vaihtoehtoisesti lastensuojelun asiakassuunnitelma siirretään taloudellisen tuen osalta aikuissosiaalityön toteutettavaksi
- tietojärjestelmien kehittäminen siten että tietojärjestelmä hälyttää jos toimeentulotukipäätöstä ei ole tehty tai sosiaalityöntekijälle ei ole varattu aikaa seitsemässä arkipäivässä
- toimeentulotukea koskevien oikaisuvaatimusten käsittely kiireellisenä

6 Kuntakohtainen tarkastelu

HYVINKÄÄ

Hyvinkäältä otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä vuoden 2010 aikana kaikkiaan 97 kertaa (81 v. 2009) ja asiakkaita vuoden aikana oli 67 (63 v.2009) . Eniten yhteydenottoja oli helmimaaliskuussa. Yli puolet yhteydenotoista koski toimeentulotukea (52 %) ja neljäsosa (25 %) lastensuojelua. Perheasiat oli seuraavaksi suurin yhteydenottojen syy (11 %) kun taas ikääntyneiden palveluista ja vammaispalveluista otettiin yhteyttä muutaman kerran vuoden aikana. Asiakkaiden yhteydenottojen syynä oli lähes puolessa yhteydenotoista päätökset tai sopimukset, noin viidennes yhteydenotoista koski jonotus- ja käsittelyaikaa ja noin viidennes kohtelua.



Toimeentulotuki

Toimeentulotukea koskien sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä Hyvinkäältä 52 kertaa vuoden aikana (45 v. 2009). Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyyn annetun vastauksen mukaan Hyvinkää oli käyttänyt ehkäisevään toimeentulotukeen 0,96 % koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä kun valtakunnallinen suositus on vähintään 3,3 %. Edellisvuonna ehkäisevän toimeentulotuen prosenttiosuus tosin oli vain 0,16 joten suunta on oikea. Vuoden 2011 talousarviossa ehkäisevän toimeentulotuen määrärahaa on korotettu 80 000 eurolla. Korotus on toteutettu määrärahasiirtona täydentävästä toimeentulotuesta.

Toimeentulotukihakemuksista käsiteltiin pelkästään etuuskäsittelyssä 48 % ja keskimääräinen hakemuksen käsittelyaika oli 4,9 päivää joulukuun tilanteen mukaan.

Aikuissosiaalityössä oli viime vuonna tehdyn henkilöstöselvityksen mukaan johtavan sosiaalityöntekijän lisäksi seitsemän sosiaalityöntekijää, joista kelpoisuuden omaavia neljä. Tilanne on parantunut edellisvuodesta, jolloin kelpoisuusehdot täyttäviä työntekijöitä oli vain kaksi. Sosiaaliohjaajia oli kuusi ja etuuskäsittelijöitä kahdeksan.

Lastensuojelu

Lastensuojeluasioista sosiaaliammiehen otettiin yhteyttä Hyvinkäältä 25 kertaa (15 kertaa v. 2009). Yhteydenotot koskivat pääasiassa päätöksiä ja sopimuksia tai palvelun tuottamista. Noin 20 %:ssa yhteydenotoista asiakas oli kokenut saaneensa epäasiallista kohtelua.

Hyvinkäällä toimii lastensuojelun avohuollossa 11 sosiaalityöntekijää, jotka kaikki ovat kelpoisuuden omaavia. Lisäksi sosiaaliohjaajia on kolme ja perhetyöntekijöitä kuusi. Lastensuojelupäällikkö, johtava sosiaalityöntekijä ja asiakassihteeri ovat koko lastensuojelun yhteisiä virkoja. Yhtä sosiaalityöntekijää kohden oli 75 asiakasta.³ Lastensuojelutarpeen selvitys valmistui keskimäärin 2,5 kuukaudessa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä ei ole oikeutta myöntää toimeentulotukea. Lapsiperheiden kotipalveluun ja perhetyöhön oli varattu 263 285 euroa vuonna 2010. Kunnassa toimii LsL 14 §:n mukainen moniammatillinen työryhmä, joka kokoontuu kuukausittain. Siinä ovat edustettuina keskeisimmät lapsiperheiden palveluiden toimijat ja kaupungin lakimies. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma on hyväksytty kaupunginvaltuustossa 14.12.2009.

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin vuoden 2010 aikana 12 (viisi v. 2009). Perusturvalautakunta on käsitellyt 65 (55 v. 2009) asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätökseen. Kokonaan tai osittain tehtyjen itseoikaisujen määrä oli 11. Perusturvalautakunnan päätöksistä on valitettu hallinto-oikeuteen vuoden 2010 aikana 25 kertaa (kuusi v.2009) ja hallinto-oikeus on ratkaissut 17 valitusta. Vuoden 2010 aikana Etelä-Suomen aluehallintovirastoon tuli Hyvinkäältä valituksia yhteensä seitsemän ja aluehallintovirasto teki kahdeksan ratkaisua.

³ Lastensuojelun tila Länsi- ja Keski-Uudellamaalla 2010, Sosiaalitaito (julkaisematon)

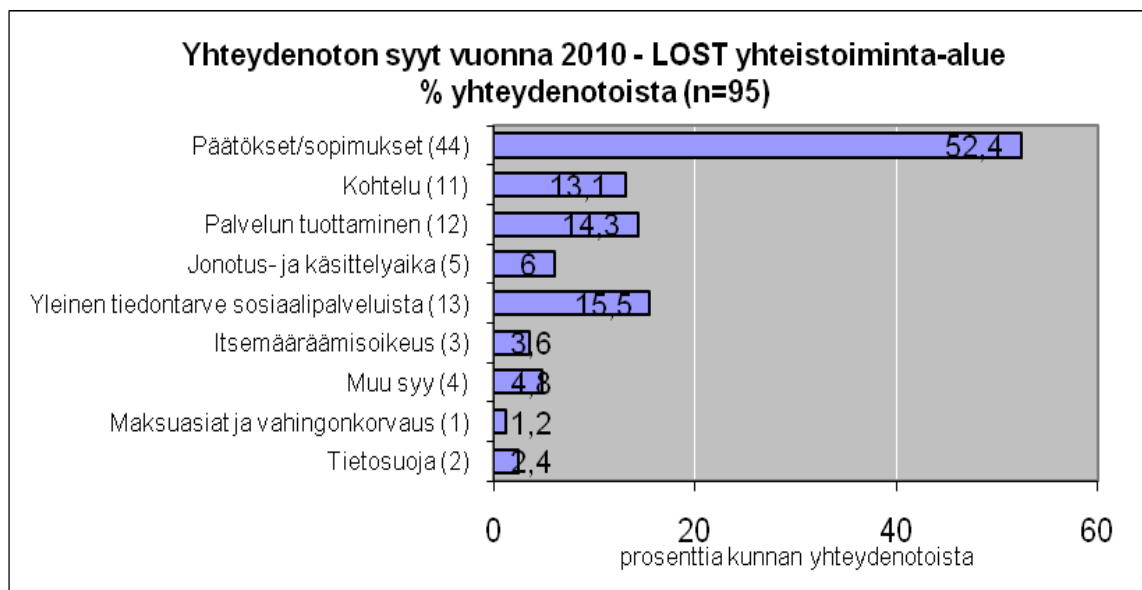
LOST– sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alue

LOHJA, SIUNTIO, KARJALOHJA

Lohjalta otettiin sosiaaliamieheen yhteyttä vuoden 2010 aikana kaikkiaan 84 kertaa (62 v. 2009) ja asiakkaita vuoden aikana oli 43 (34 v.2009). Yhteydenotoista 40 % koski toimeentulotukea (55 % v.2009) ja 16 % lastensuojelua (18 % v. 2009). Vammaispalvelut oli seuraavaksi suurin yhteydenottojen syy (10 %) kun taas ikääntyneiden palveluista otettiin yhteyttä muutaman kerran vuoden aikana.

Siuntiosta otettiin vuoden aikana yhteyttä sosiaaliamieheen viisi (5) kertaa ja Karjalohjalta ei lainkaan.

Asiakkaiden yhteydenottojen syynä olivat päätöksiin tai sopimuksiin liittyneet asiat noin puolessa yhteydenotoista ja yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista oli syynä 15,5 %:ssa. Myönteisenä voidaan pitää sitä, että asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu oli keskimääräistä harvemmin yhteydenoton syynä (LOST 13,2%, ka. 20,7%) ja myös harvemmin kuin viime vuonna (16,7 % v.2009).



Toimeentulotuki

Sosiaaliamiehen kuntakyselyyn annetun vastauksen mukaan toimeentulotuen keskimääräinen käsittelyaika oli 7 arkipäivää joulukuussa 2010. Pelkästään etuuskäsittelyssä ilman sosiaalityötä käsitellään 55 % hakemuksista. Perusturvalautakunta on käsitellyt 57 (29) asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätökseen toimeentulotuesta. Kokonaan tai osittain tehtyjen itseoikaisujen määrä oli 27.

Lastensuojelu

Sosiaaliamiehen kunnille tekemän kuntakyselyn vastausten mukaan lapsiperheiden kotipalveluun ja perhetyöhön varattu määräraha oli LOST alueella 189 725 euroa. Määräraha pitää sisällään lastensuojelun korjaavan perhetyön osion. Lastensuojelutarpeen selvitys valmistuu LOST alueella keskimäärin 3-6 kuukaudessa. Lohjan perusturvakeskuksen lapsiperhetyön sosiaalityöntekijöillä ja sosiaaliohjaajilla on samat valtuudet toimeentulotuen myöntämiseen kuin aikuispuolen sosiaalityöntekijöillä ja sosiaalineuvojilla. Tarkoituksenmukaisuussyistä toimeentulotuen osuus lapsiperhetyössä pyritään pitämään miniminä ja työnantajan lähtökohtana on, että lapsiperhetyö kirjaa toimeentulotuen erityiset myöntämisperusteet (jos niitä on) asiakassuunnitelmaan ja sen jälkeen asian käytännön hoitaminen voidaan siirtää toimeksiantona etuuskäsittelyyn.

Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma on hyväksytty kaupunginvaltuustossa huhtikuussa 2009. Lohjalla kokoontuu säännöllisesti lastensuojelulain 14 §:n mukainen moniammatillinen asiantuntijaryhmä. Työryhmä käsittelee yksilöasioita enemmän toimintalinjauksia ja periaatteita.

LOST alueelta otettiin sosiaaliamieheen yhteyttä lastensuojeluasioissa viime vuonna kaikkiaan 17 kertaa. Yhteydenoton syitä olivat yleinen tiedontarve lastensuojelupalveluista ja asiakkaiden kokema epäasiallinen kohtelu.

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Lohjan alueella tehtyjen sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2010 oli viisi (10 v. 2009).

Perusturvalautakunnan päätöksistä on valitettu 15 kertaa hallinto-oikeuteen vuoden 2010 aikana ja kuntaan on tullut 17 hallinto-oikeuden ratkaisua. Etelä-Suomen aluehallintovirastoon saapui Lohjalta kaksi kantelua ja lääninhallitus ratkaisi kaksi. Siuntiossa kanteluita oli kaksi ja ratkaistuja neljä. Karjalohjalta kanteluita ei saapunut yhtään ja lääninhallitus ratkaisi yhden.

Perusturvakuntayhtymä Karviainen

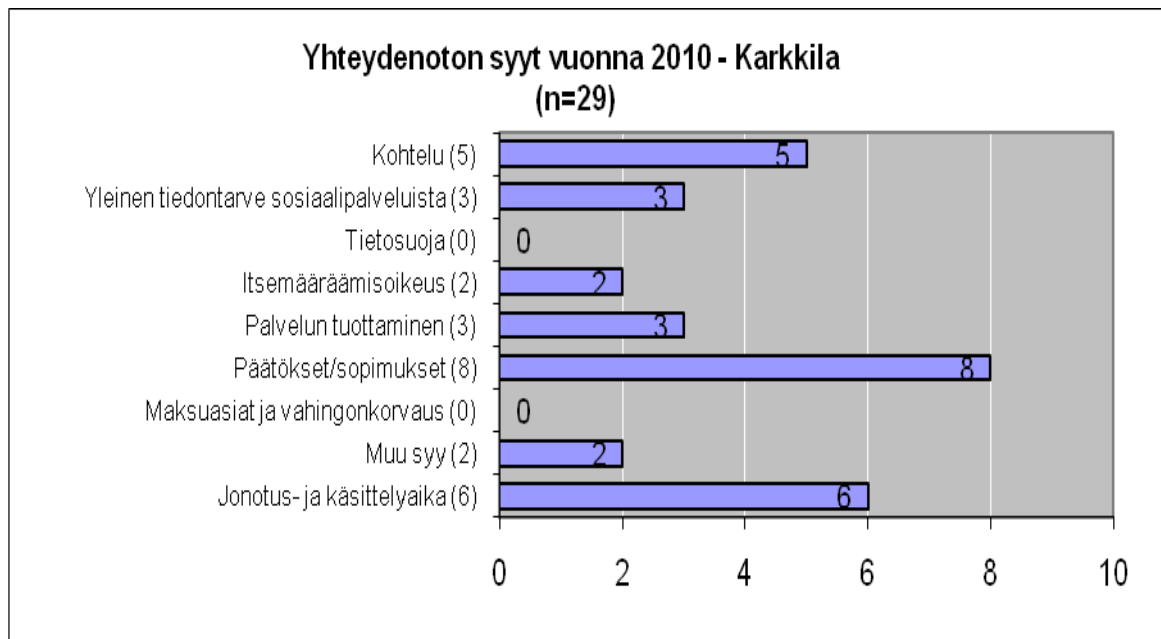
KARKKILA, NUMMI-PUSULA, VIHTI

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella vaikuttaa siltä että perusturvakuntayhtymä Karviaisessa toimeentulotuen myöntämisen perusteissa on vaihteluita sekä toimistoittain että työntekijöittäin. Useissa yhteydenotoissa on valitettu sitä, että sellaiset menot, jotka aiemmin on hyväksytty toimeentulotukilaskelmassa huomioonotettaviksi menoiksi, onkin seuraavassa kuussa hylätty. Hallintolain 6 §:n sisältämät hallinnossa noudatettavat oikeusperiaatteet sisältävät myös ns. luottamuksensuojaperiaatteen. Periaatteen keskeinen merkitys hallinnon asiakkaan kannalta on se, että asiakas voi luottaa viranomaisen toiminnan lainmukaisuuteen ja viranomaistoiminnan ennakoitavuuteen sekä erityisesti viranomaisen tekemän hallintopäätöksen pysyvyyteen. Asiakkaiden yhteydenottojen perusteella syntyy myös vaikutelma riittämättömästä resursoinnista sosiaalityön asiakastyöhön, erityisesti aikuissosiaalityössä.

Yhteydenottojen perusteella tulee sellainen vaikutelma, että eri palvelulinjat toimivat erillään toisistaan, vaikka sama henkilö olisi asiakkaana useammalla palvelulinjalla. Tietojärjestelmiin voisi kuitenkin rakentaa sellaisen ominaisuuden, että se ilmoittaisi asiakkuudesta myös toisella palvelulinjalla. Salassapitosäädöksiä voidaan silti noudattaa asiakaskertomusten sisällön suhteen.

KARKKILA

Karkkilasta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä vuoden 2010 aikana kaikkiaan 24 kertaa (22 kertaa v. 2009) ja asiakkaita vuoden aikana oli 13 (9 v.2009). Kolmasosa yhteydenotoista koski toimeentulotukea ja lähes yksi kolmasosa lastensuojelua. Yhteydenoton syynä oli useimmin päätökset tai sopimukset, jonotus- ja käsittelyaika tai asiakkaan kokemus kohtelu. Yhteen yhteydenottoon saattoi olla useampia syitä.



Toimeentulotuki

Sosiaaliamiehen kunnille tekemän kuntakyselyn vastausten mukaan ehkäisevän toimeentulotuen osuus oli 0,5 % myönnetyn toimeentulotuen määrästä kun valtakunnallinen suositus on 3,3 %. Toimeentulotukihakemuksista 47 % käsitellään pelkästään etuuskäsittelyssä. Keskimääräinen käsittelyaika oli joulukuussa 2010 1,3 päivää. Toimeentulotuen päätöksistä tehtiin kuusi oikaisuvaatimusta viime vuonna.

Toimeentulotukea koskien yhteydenottoja oli kahdeksan ja ne koskivat asiakkaan kokemaa kohtelua ja päätösten sisältöä sekä jonotus- ja käsittelyaikoja.

Lastensuojelu

Sosiaaliamiehen kunnille tekemän kuntakyselyn vastausten mukaan Karkkilassa oli varattu vuodelle 2010 lapsiperheiden kotipalveluun ja perhetyöhön 42 621 euroa. Lastensuojelutarpeen selvitys valmistui keskimäärin 3 kuukaudessa. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma on hyväksytty joulukuussa 2010. Karviaisessa toimii lastensuojelulain 14 §:n mukainen moniammatillinen asiantuntijaryhmä, joka kokoontuu neljä kertaa vuodessa.

Lastensuojelussa työskentelee Karviaisessa yhdeksän sosiaalityöntekijää ja seitsemän sosiaaliohjaajaa. Lisäksi lastensuojelun johtamiseen käyttää yli 50 % työajastaan kaksi työntekijää. Asiakkaita yhtä sosiaalityöntekijää kohden on 62.⁴ Lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä ei ole oikeutta myöntää toimeentulotukea.

⁴ Lastensuojelun tila Länsi- ja Keski-Uudellamaalla 2010, Sosiaalitaito (julkaisematon)

Lastensuojeluasioissa sosiaaliamiehen otettiin viime vuonna yhteyttä seitsemän kertaa ja yhteydenotot koskivat asiakkaan kokemaa kohtelua ja tiedonsaantia.

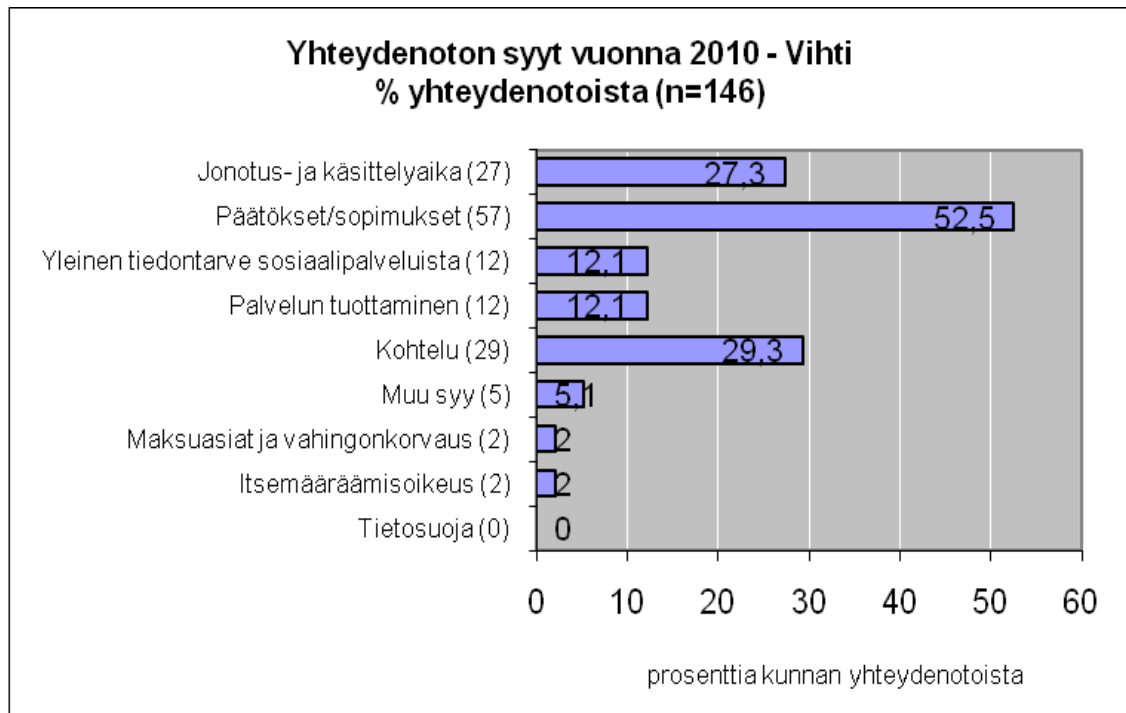
Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuoden 2010 aikana oli Karkkilassa yksi.

Perusturvalautakunnan päätöksistä on valitettu kaksi kertaa hallinto-oikeuteen vuoden 2010 aikana ja hallinto-oikeus on ratkaissut yhden valituksen. Etelä-Suomen aluehallintovirastoon saapui viime vuonna kaksi kantelua Karkkilasta.

VIHTI

Vihdistä otettiin sosiaaliamiehen yhteyttä vuoden 2010 aikana kaikkiaan 101 kertaa (59 v. 2009) ja asiakkaita vuoden aikana oli 59 (52 v. 2009). Suurin osa yhteydenotoista koski toimeentulotukea (74 %) ja seuraavaksi eniten otettiin yhteyttä lastensuojeluasioissa (14 %). Yhteydenoton syinä olivat useimmin päätökset tai sopimukset ja kohtelu sekä jonotus- ja käsittelyaika. Yhteydenottoon saattoi olla useampia syitä. Vihdin osalta asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu (29,3%) on ollut yhteydenoton syynä useammin kuin keskimäärin (20,7%) ja useammin kuin viime vuonna (10,2%). Vaikka tästä ei vielä voida tehdä pysyviä johtopäätöksiä asiakkaiden asioiden hoitamisesta, on kehityssuunta huolestuttava.



Toimeentulotuki

Kuntakyselyn vastausten mukaan ehkäisevään toimeentulotuen prosenttiosuus koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä oli 2,2 kun valtakunnallinen suositus on 3,3 %. Toimeentulotukihakemuksista käsiteltiin pelkästään etuuskäsittelyssä 71 %. Keskimääräinen toimeentulotuen käsittelyaika joulukuussa 2010 oli 11,5 päivää eli lain edellyttämä seitsemän päivää ylittyi reippaasti. Tilanne on jatkunut pitkään huonona ja vain tilapäisesti on päästy alle lakisääteisen seitsemän päivän käsittelyaikaan.

Tuen hakijalle ja hänen perheelleen tilanne on tuskallinen ja nöyryyttävä etenkin kun tuen hakija ei ole voinut varautua pitkään käsittelyaikaan eikä hänen taloudellinen tilanteensa kestä sitä. Taloudellisten velvoitteiden viivästyessä seuraukset voivat olla vakavat ja vaikeasti korjattavissa. Kunnan menot voivatkin tosiasiaassa pidemmällä aikavälillä kasvaa hakijan ja hänen perheensä ongelmien kasaantuessa ja kasvaessa. Toimeentulotuki on keskeinen rahaetuus, joka toteuttaa perustuslain 19 §:ssä turvattua jokaisen oikeutta välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon ja kuntien tulee kohdentaa voimavarojaan siten, että tuen hakija saa tarvitsemansa avun ajoissa ja toimeentulotukiasiat voidaan käsitellä viivytyksettä.⁵

Toimeentulotuen oikaisuvaatimuksien määrä oli viime vuonna 59 (28 v. 2009) ja kokonaan tai osittain tehtyjen itseoikaisujen määrä 5.

Toimeentulotukea koskien yhteydenottoja oli 73 ja ne koskivat asiakkaan kokemaa kohtelua ja jonotus- ja käsittelyaikoja sekä päätösten sisältöä. Sosiaaliasiamiehen havaintojen mukaan tilanne johtunee henkilöstörakenteesta tai riittämättömästä resursoinnista, erityisesti aikuissosiaalityössä.

Lastensuojelu

Sosiaaliasiamiehen kunnille tekemän kuntakyselyn vastausten mukaan Vihdissä oli varattu vuodelle 2010 lapsiperheiden kotipalveluun ja perhetyöhön 74 022 euroa. Lastensuojelutarpeen selvitys valmistui keskimäärin 3 kuukaudessa. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma on hyväksytty marraskuussa 2010. Karviaisessa toimii lastensuojelulain 14 §:n mukainen moniammatillinen asiantuntijaryhmä, joka kokoontuu neljä kertaa vuodessa.

Lastensuojelussa työskentelee Karviaisessa yhdeksän sosiaalityöntekijää ja seitsemän sosiaaliohjaajaa. Lisäksi lastensuojelun johtamiseen käyttää yli 50 % työajastaan kaksi työntekijää. Asiakkaita yhtä sosiaalityöntekijää kohden on 62.⁶ Lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä ei ole oikeutta myöntää toimeentulotukea.

Lastensuojeluasioissa sosiaaliasiamiehen otettiin Vihdistä yhteyttä 14 kertaa (8 kertaa v. 2009).

⁵ Sosiaali- ja terveysministeriön 07.09.2009 päivätty kirje kunnille toimeentulotuen käsittelyajoista

⁶ Lastensuojelun tila Länsi- ja Keski-Uudellamaalla 2010, Sosiaalitalo (julkaisematon)

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

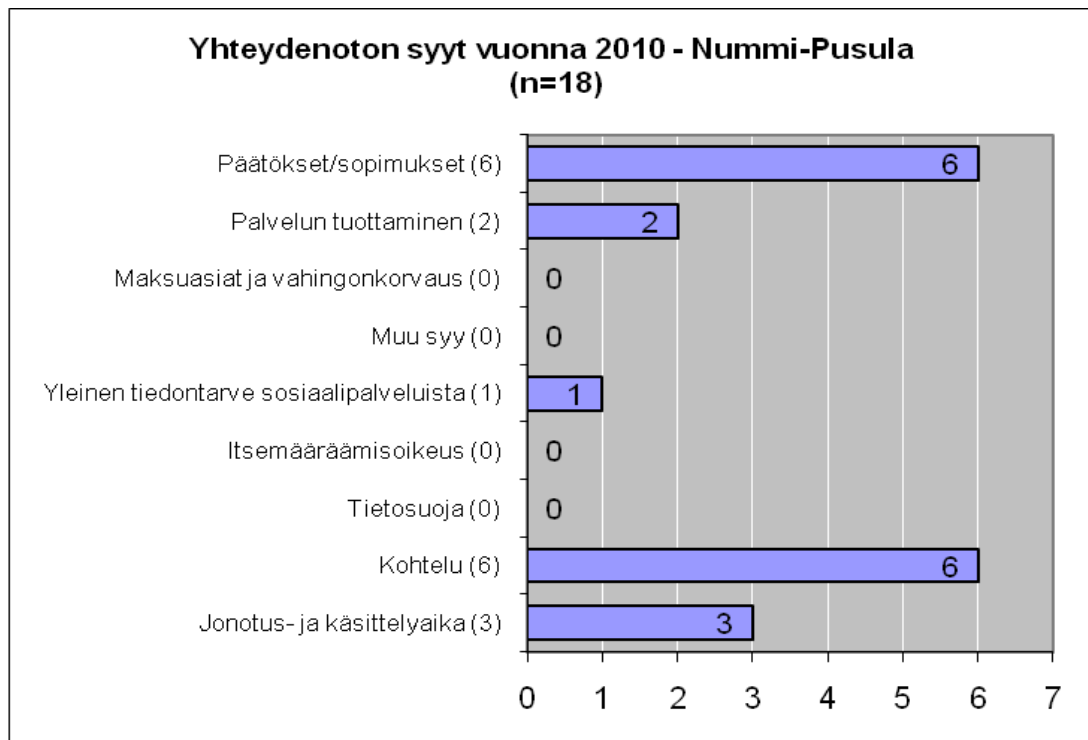
Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2010 oli Vihdissä kymmenen.

Hallinto-oikeuteen ei ollut saapunut yhtään valitusta vuoden 2010 aikana, sen sijaan aikaisempia valituksia on ratkaistu kaksi. Etelä-Suomen aluehallintovirastoon saapui kanteluita neljä ja ratkaistuja oli viisi.

NUMMI-PUSULA

Nummi-Pusulasta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä vuoden 2010 aikana kaikkiaan 12 kertaa (14 kertaa v. 2009) ja asiakkaita vuoden aikana oli 10. Lähes kaikki yhteydenotot koskivat toimeentulotukea.

Nummi-Pusulan osalta asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu on ollut yhteydenoton syynä kuusi kertaa kun edellisvuonna ei epäasiallisen kohtelun vuoksi otettu kertaakaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Pienen asiakasmäärän vuoksi tästä ei vielä voida tehdä pysyviä johtopäätöksiä asiakkaiden asioiden hoitamisesta, mutta kehityssuunta on huolestuttava. Yhtä yhteydenottoa kohden saattoi olla useampia syitä.



Toimeentulotuki

Kuntakyselyn mukaan ehkäisevän toimeentulotuen prosenttiosuus oli 5,1 % koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä, kun valtakunnallinen suositus on 3,3 %. Hakemuksista käsiteltiin pelkästään etuuskäsittelyssä 80 %. Oikaisuvaatimuksia tehtiin viime vuonna yhdeksän (8 v. 2009) ja kokonaan tai osittain itseoikaisuja kolme. Toimeentulotukihakemusten keskimääräinen käsittelyaika joulukuussa 2010 oli 1,9 päivää.

Toimeentulotukea koskien yhteydenottoja oli kymmenen (v.2009 viisi) ja ne koskivat kohtelua ja tyytymättömyyttä päätösten sisältöön.

Lastensuojelu

Sosiaaliasiamiehen kunnille tekemän kuntakyselyn vastausten mukaan lapsiperheiden kotipalveluun ja perhetyöhön oli vuodelle 2010 varattu 39 665 euron määrärahat. Lastensuojelutarpeen selvitys kestää keskimäärin 3 kuukautta.

Karviaisessa toimii lastensuojelulain 14 §:n mukainen moniammatillinen asiantuntijaryhmä, joka kokoontuu neljä kertaa vuodessa. Lastensuojelussa työskentelee Karviaisessa yhdeksän sosiaalityöntekijää ja seitsemän sosiaaliohjaajaa. Lisäksi lastensuojelun johtamiseen käyttää yli 50 % työajastaan kaksi työntekijää. Asiakkaita yhtä sosiaalityöntekijää kohden on 62.⁷ Lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä ei ole oikeutta myöntää toimeentulotukea.

Lastensuojeluasioissa sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä kerran vuoden 2010 aikana.

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2010 oli Nummi-Pusulassa kaksi.

Päätöksistä ei ole valitettu hallinto-oikeuteen vuoden 2010 aikana. Nummi-Pusulaan ei myöskään ole tullut yhtään hallinto-oikeuden ratkaisua viime vuonna. Etelä-Suomen aluehallintovirasto ei viime vuonna saanut Nummi-Pusulasta yhtään kantelua.

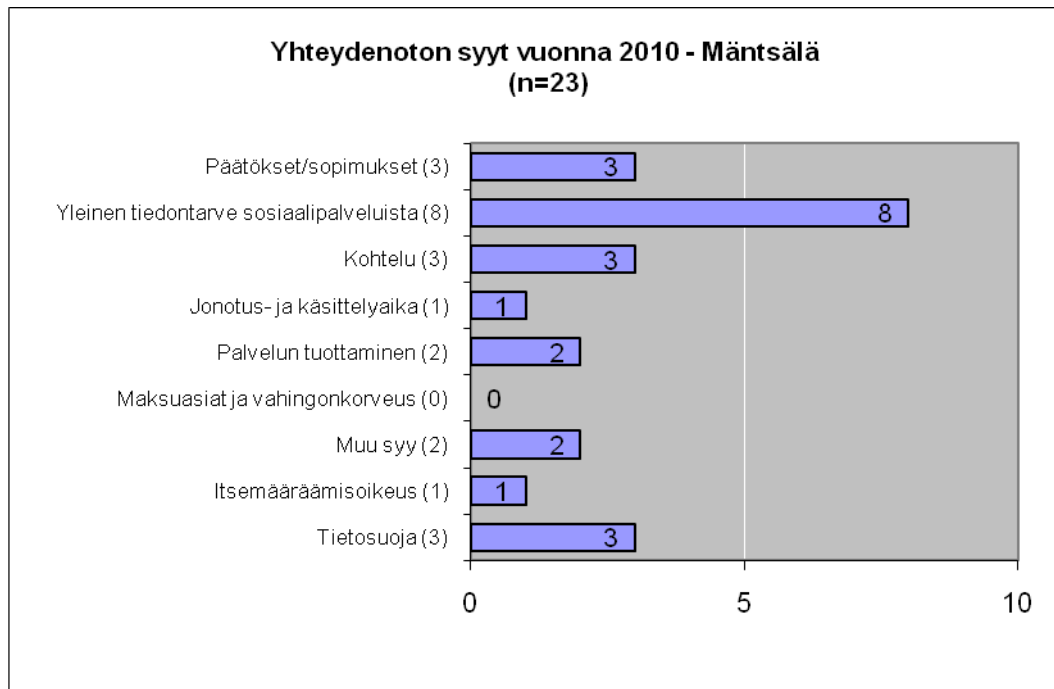
⁷ Lastensuojelun tila Länsi- ja Keski-Uudellamaalla 2010, Sosiaalitalito (julkaisematon)

Mustijoen perusturva

MÄNTSÄLÄ, PORNAINEN

Mäntsälästä otettiin sosiaaliamiehen yhteyttä vuonna 2010 kaikkiaan 21 kertaa ja Pornaisista 2 kertaa. Lähes 40 prosentissa yhteydenotoista syynä oli yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista. Eniten kysyttiin vammaispalveluista ja toimeentulotuesta.

Myönteisenä voidaan pitää sitä, että asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu oli keskimääräistä harvemmin yhteydenoton syynä (14,3% ka. 20,7%). Pienen aineiston vuoksi tästä ei voida tehdä pysyviä johtopäätöksiä.



Toimeentulotuki

Kuntakyselyn mukaan ehkäisevän toimeentulotuen prosenttiosuus oli 1 % koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä, kun valtakunnallinen suositus on 3,3 %. Hakemuksista käsiteltiin pelkästään etuuskäsittelyssä 62 %. Oikaisuvaatimuksia tehtiin viime vuonna yhdeksän ja kokonaan tai osittain itseoikaisuja kaksikymmentä (20). Toimeentulotukihakemusten keskimääräinen käsittelyaika joulukuussa 2010 oli 3,3 päivää.

Lastensuojelu

Sosiaaliamiehen kunnille tekemän kuntakyselyn vastausten mukaan lapsiperheiden kotipalveluun ja perhetyöhön oli vuodelle 2010 varattu 275 400 euron määräraha. Lastensuojelutarpeen selvitys kestää keskimäärin 1,5 - 2 kuukautta.

Lastensuojelulain 14 §:n mukainen moniammatillinen asiantuntijaryhmä toimii kuntakyselyn vastauksen mukaan huonosti. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma on hyväksytty 26.4.2010. Lastensuojelussa työskentelee Mäntsälässä kuusi sosiaalityöntekijää ja kaksi sosiaaliohjaajaa. Asiakkaita yhtä sosiaalityöntekijää kohden on 89.⁸

Lastensuojeluasioissa ei sosiaaliamieheen oltu Mäntsälästä tai Pornaisista yhteydessä kertaakaan vuoden 2010 aikana.

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2010 oli Mustijoen perusturvan alueella yksi. Päätöksistä oli valitettu hallinto-oikeuteen vuoden 2010 aikana kymmenen (10) kertaa ja hallinto-oikeuden ratkaisuja oli viime vuonna 12. Etelä-Suomen aluehallintovirastoon tuli viime vuonna viisi kantelua ja aluehallintovirasto ratkaisi kaikkiaan seitsemän kantelua.

⁸ Lastensuojelun tila Länsi- ja Keski-Uudellamaalla 2010, Sosiaalitalo (julkaisematon)

LÄHTEET

Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 11/2001, Edita. Helsinki

Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 11/2007, Edita. Helsinki

Sosiaalipalveluiden ja –etuuksien lainsäädäntö. 2010, Edita. Helsinki

Uudistuva vammaispalvelulaki. Sanna Ahola, Juha-Pekka Konttinen. Assistentti-info 2009

Pääseekö asiakas oikeuksiinsa? Marja Pajukoski (toim.) THL, Raportteja 19/2010

Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Tapio Rätty, 2010

Lastensuojelun tila Länsi- ja Keski-Uudellamaalla 2010, Sosiaalitaito, 2011 (julkaisematon)

Sosiaali- ja terveysministeriön 07.09.2009 päivätty kirje kunnille toimeentulotuen käsittelyajoista

Liite 1

Kuntakysely 2010 Sosiaaliasiamiehen selvitystä varten**Toimeentulotuki**

1. Kuinka monta prosenttia hakemuksista käsitellään pelkästään etuuskäsittelyssä? _____%
2. Onko kunnassanne tehty asiakkaan kannalta heikennyksiä toimeentulotuen linjauksiin vuoden 2010 aikana verrattuna edelliseen vuoteen ja jos on, millaisia?

3. Ilmoittakaa kunnassanne tehtyjen toimeentulotuen oikaisuvaatimusten määrä _____kpl ja kokonaan/osittain itseoikaisujen määrä _____kpl
4. Vuonna 2010 myönnetyn ehkäisevän toimeentulotuen %-osuus koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä _____%
5. Mikä oli toimeentulotuen keskimääräinen käsittelyaika joulukuussa 2010? _____

Muistutukset

1. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuoden 2010 aikana? _____

Pyydämme toimittamaan kopiot muistutuksista vastineineen sosiaaliasiamiehelle. Mikäli asiakas ei ole antanut suostumusta tietojen luovutukseen, kopiot toimitetaan ilman henkilötietoja (henkilötiedot peitetty/poistettu).

Lastensuojelu

1. Saako kunnassanne kotipalvelua tai perhetyötä muutkin kuin lastensuojeluasiakkuudessa olevat perheet ja paljonko kunnassanne on siihen varattu määrärahoja vuodelle 2010?

2. Missä ajassa lastensuojelutarpeen selvitys keskimäärin valmistuu kunnassanne?

3. Milloin lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma on kunnassanne hyväksytty?

4. Miten lastensuojelun moniammatillinen työryhmä kunnassanne toimii?

Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus

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

Palautetta ja toiveita sosiaaliasiamiehelle:

Päiväys

____/____ 2011

Tiedot antoi: _____

Pyydämme palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse 31.1.2011 mennessä.

Kiitos yhteistyöstä!

Hilkka Kärkkäinen

sosiaaliasiamies

Sosiaalitaito - Socialkompetens
Seutulantie 3-5 A, 04410 Järvenpää
puh. +358 (0) 207 401 792
videoneuvottelu 700182003
www.sosiaalitaito.fi