

SOSIAALITAITO



SOCIALKOMPETENS

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS VUODELTA 2012

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 tuottanut vuodesta 2009 sosiaaliasiamiespalvelua. Vuoden 2012 toiminta-alue kattoi yhdeksän kuntaa: Hyvinkää, Lohja, Siuntio, Karjalohja, Nummi-Pusula, Vihti, Karkkila, Mäntsälä ja Pornainen. Kuntien yhteenlaskettu asukasluku oli vuoden 2012 lopussa väestörekisterikeskuksen mukaan 162 751. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on mm. asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksen seuraaminen kunnassa ja siitä raportointi vuosittain kunnanhallitukselle.

Asiakkaiden yhteydenotot sosiaaliasiamieheen ovat kasvaneet vuosittain niin että yhteydenottoja oli 265 v. 2009, 357 v. 2010, 498 v. 2011 ja 524 v. 2012. Vuosien 2011 ja 2012 välinen kasvun lieveneminen antaisi viitteitä siitä, että asiakkaiden yhteydenottojen määrä on vakiintumassa. Toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen osuus kaikista yhteydenotoista laski viime vuonna edellisvuoden noin 60 prosentista 50 prosenttiin. Lastensuojelua koskevat yhteydenotot ovat koko ajan kasvaneet. Yli neljännes yhteydenotoista koski viime vuonna lastensuojelua, kun edellisvuonna lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrä oli alle 15 % kaikista yhteydenotoista. Vuonna 2008 voimaan tulleen lastensuojelulain uudistuksen myötä mm. tehtyjen lastensuojeluilmoitusten määrä on kasvanut (10-15 % / vuosi), joten lastensuojelun piirissä olevien asiakkaiden määräkin on merkittävästi kasvanut. Seuraavaksi eniten yhteydenottoja tuli vammaispalveluista ja ikääntyneiden palveluista. Ikääntyneiden palvelut olivat viime vuoden aikana runsaasti esillä julkisessa keskustelussa ja siihen nähden niitä koskevien yhteydenottojen määrä, 5,5 % kaikista yhteydenotoista, olikin yllättävän pieni. Osaltaan asiaa selittää, että ikääntyneiden palveluja koskeva tyytymättömyys kanavoituu myös potilasasiamiehille.

Selvityksen alkuosa on sosiaaliasiamiestoiminnan kuntakohtainen tarkastelu. Joistakin asioista ei ole ollut saatavilla kuntakohtaista tietoa, vaan tiedot koskevat laajempaa aluetta, esim. kuntayhtymää tai yhteistoiminta-aluetta. Selvityksen loppuosassa on yleisempää, koko sosiaaliasiamiehen toiminta-aluetta koskevaa pohdintaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksien toteutumisesta. Kaikki huomiot eivät koske kaikkia yhdeksää kuntaa, vaan johtopäätökset ovat kooste eri kuntien asiakkailta välittyneistä sisällöistä.

Järvenpäässä 28.3.2013

Sosiaaliasiamies Hilikka Kärkkäinen

SISÄLTÖ

| | |
|--|----|
| Saatteeksi..... | 1 |
| 1 Johdanto | 3 |
| 1.1 Sosiaaliasiamiestoiminnan perusta | |
| 1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Sosiaalitaidossa | |
| 2 Kuntakohtainen tarkastelu | 5 |
| HYVINKÄÄ | 5 |
| LOST | |
| LOHJA, SIUNTIO, KARJALOHJA | 8 |
| Perusturvakuntayhtymä Karviainen | |
| KARKKILA..... | 11 |
| VIHTI..... | 14 |
| NUMMI-PUSULA..... | 18 |
| Mustijoen perusturva | |
| MÄNTSÄLÄ, PORNAINEN | 21 |
| 3 Sosiaaliasiamiestoiminnan tilastoja..... | 24 |
| 3.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen..... | 24 |
| 3.2 Asiakasmäärät..... | 26 |
| 3.3 Yhteydenoton syyt..... | 27 |
| 3.4 Yhteydenotot tehtäväalueittain | 27 |
| 3.5 Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet | 28 |
| 4 Palvelukohtaisia havaintoja | 29 |
| 4.1 Toimeentulotuki | 29 |
| 4.2 Lastensuojelupalvelut | 31 |
| 4.3 Vammaisten palvelut ja kehitysvammahuolto | 31 |
| 4.4 Ikääntyneiden palvelut, perheasiat ja päihdehuolto sekä muut palvelut..... | 33 |
| 5 Yhteenvetoa ja suosituksia | 33 |
| 6 Sosiaaliasiamiehen muu toiminta vuonna 2011 | 35 |

1 Johdanto

1.1 Sosiaaliasiamiestoiminnan perusta

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) tuli voimaan vuoden 2001 alusta. Asiakslain keskeisenä tavoitteena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Lain tarkoitus on vahvistaa asiakkaan asemaa siten, että asiakas itse on oman elämänsä subjekti. Tällöin asiakasasiassa tulee ottaa huomioon asiakkaan elämään liittyvät yksilölliset olosuhteet, toiveet ja mielipiteet. Laki määrittelee myös asiakastyössä noudatettavat tietosuoja- ja salassapitosäädökset.

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. Asiamies ei tee päätöksiä, vaan hän neuvoo ja opastaa asiakkaita sekä avustaa tarvittaessa päätökseen liittyvässä muutoksenhaussa. Sosiaaliasiamies on puolueeton ja riippumaton toimija.

Sosiaalihuollon perusta on jokaisen asiakkaan ihmisarvo, itsemääräämisoikeus, vakaumus ja yksityisyys sekä asiakkaan yksilölliset tarpeet. Myös erityislakien, kuten mm. toimeentulotukilaki, vammaislaki ja lastensuojelulaki, tulkinnassa lähtökohtana on Laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista. Sosiaalihuollon työntekijän tehtävänä on selvittää asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset hänen asiassaan. Työntekijän on mahdollisuuksien mukaan varmistuttava siitä, että asiakas ymmärtää riittävästi sen sisällön ja merkityksen.

Sosiaaliasiamiesjärjestelmän luomista on perusteltu hallituksen esityksessä sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeusturvan edistämistavoitteella (HE 137/1999 vp). Sosiaaliasiamiehen tehtävät on määritelty laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista:

- 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 välmiehenä 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 koskeissa yhteydenotoissa sosiaaliasiamies ohjaa asiakkaan oikean viranomaisen puoleen.

Kirjallisen muistutuksen tarkoituksena on toimia nopeana asiakaspalautteena siitä, mikä palvelutilanteessa ei ole toiminut hyvin ja miten sitä pitäisi korjata. Muistutukseen vastaamiseen ja asian selvittämiseen on aikaa kahdesta viikosta kuukauteen riippuen kuinka laajasta asiasta on kyse.

Sosiaaliasiamies tekee vuosittain selvityksen kunnan- tai kaupunginhallitukselle niistä asioista, joita vuoden aikana on tullut esiin asiakkaiden yhteydenotoissa. Selvityksessä tuodaan esille kehittämisehdotuksia, joilla sosiaalihuollon rakenteita ja toimintatapoja voitaisiin kehittää asiakkaiden tarpeita paremmin huomioiviksi ja palveleviksi. Konkreettisemmalle tasolle vietyä selvityksen voidaan ajatella olevan osa sosiaalihuollon asiakaspalautejärjestelmää sekä parhaimmillaan toimivan sosiaalihuollon kehittämistoiminnan yhtenä tietoperustana.

1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Sosiaalitaidossa

Vuonna 2012 sosiaaliasiamiestoiminnan piirissä olivat Hyvinkään kaupunki, Lohjan sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alue LOST (Lohja, Siuntio, Inkoo ja Karjalohja) Inkoota lukuun ottamatta, Perusturvakuntayhtymä Karviainen (Nummi-Pusula, Vihti ja Karkkila) ja Mustijoen perusturva (Mäntsälä ja Pornainen).

Sosiaalitaidossa työskentelee kokoaikainen sosiaaliasiamies, jonka toimipaikka on Järvenpäässä. Asiakastapaamisia varten kunnat järjestävät tiloja sosiaaliasiamiehen käyttöön. Palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

2 Kuntakohtainen tarkastelu

HYVINKÄÄ

Hyvinkäältä otettiin sosiaaliamiehen yhteyttä vuoden 2012 aikana kaikkiaan 138 kertaa (106 v. 2011) ja uusia asiakkaita vuoden aikana oli 79 (71 v. 2011). Puolet yhteydenotoista koski toimeentulotukea (57 % v.2011) ja 27,5 % lastensuojelua (12 % v. 2011). Vammaisten palveluista otettiin yhteyttä 17 kertaa, joka oli kaikista yhteydenotoista Hyvinkäällä 12,3 %. Ikääntyneiden palveluista otettiin yhteyttä yhdeksän kertaa vuoden aikana eli 6,5 % yhteydenotoista.

Asiakkaiden yhteydenottojen syynä oli 50 %:ssa yhteydenotoista päätökset tai sopimukset. Yhteydenotoista kolmannekseen on liittynyt asiakkaan kokemus epäasiallisesta kohtelusta (edellisenä vuonna joka neljäs). Yhtä yhteydenottoa kohden saattoi olla useita eri syitä. Etenkin epäasialliseksi koettu kohtelu esiintyi aina yhdessä jonkun muun syyn kanssa.



Toimeentulotuki

Puolet yhteydenotoista koski toimeentulotukea. Tyytymättömyys koski lähinnä päätösten tai palvelun sisältöä ja epäasialliseksi koettua kohtelua. Toimeentulotuessa koettiin usein kohtuuttomaksi asumismenojen hyväksyminen vain kunnan soveltamisohjeen mukaisena, koska asiakkaiden mukaan soveltamisohjeen mukaiset asumismenot ovat selvästi pienemmät kuin tosiasialliset asumismenot Hyvinkäällä. Kysymykseen kohtuullisen asumiskulutason määrittelyn perusteista Hyvinkäältä vastattiin, että se perustuu kunnan omien vuokra-asuntojen vuokratason.¹ Uudenmaan liiton tietopalvelun mukaan Helsingin

¹ Kysely vuoden 2012 sosiaaliamiehen selvitystä varten

seudun kehysalueen keskimääräinen neliövuokra v. 2011 oli 10,6 euroa. Kysymykseen siitä onko kunnan alueella tarvetta vastaavasti kunnan itsensä hallinnoimia aravarahoitteisia vuokra-asuntoja, Hyvinkäältä vastattiin niitä olevan riittämättömästi.²

Lastensuojelu

Lastensuojeluasioista sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä Hyvinkäältä 38 kertaa (16 kertaa v. 2011 ja 25 kertaa v. 2010). Yhteydenottojen määrän kasvu yli kaksinkertaiseksi edellisvuoteen nähden on seikka, jonka kehittymistä tulee tarkoin seurata. Kyse saattaa olla myös Lastensuojelulain uudistuksen myötä tapahtuneesta lastensuojeluilmoitusten määrän tosiasiallisesta kasvamisesta. Joidenkin yhteydenottojen taustalla oli asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kiireellisen huostaanoton tai lastensuojelutarpeen selvittämisen yhteydessä. Huostaanotto on aina vakava puuttuminen perheen yksityisyyteen ja tilanteessa korostuu sensitiivisyys sekä asiallisen ja riittävän tiedon välittäminen mahdollisimman neutraalisti.

Vammaispalvelut

Vammaispalveluista otettiin Hyvinkäältä yhteyttä 17 kertaa viime vuonna.

Nykyinen vammaispalvelulaki (8 d §) antaa vaihtoehtoja henkilökohtaisen avun järjestämistapoihin:

1. Vaikeavammaisen henkilö toimii henkilökohtaisen avustajan työnantajana.
2. Kunta antaa vaikeavammaiselle henkilölle palvelusetelin avustajapalvelun hankkimista varten.
3. Kunta hankkii avustajapalvelun ostopalveluna, järjestää palvelun itse tai yhteistyössä muiden kuntien kanssa.

Järjestämistapoja voidaan myös yhdistää toisiinsa. Ennen lainmuutosta henkilökohtainen avustajajärjestelmä perustui ainoastaan työnantajamalliin. Se on edelleen käytetyin tapa, mutta edellyttää vaikeavammaiselta henkilöltä kykyä ja halua toimia työnantajana. Hallituksen esityksen (HE 166/2008) perusteluissa todetaan, että vaihtoehtojen tarkoituksena on mm. tukea ja edistää vaikeavammaisen henkilön yhdenvertaista oikeutta elää yhteisössä ja edesauttaa häntä tekemään samanlaisia valintoja kuin muutkin ihmiset. Kuntakyselyn vastausten mukaan vammaispalvelulain 8 c §:n mukaista henkilökohtaista apua sai Hyvinkäällä v. 2012 työnantajamallin mukaan järjestettynä 51 henkilöä ja kunnan itsensä järjestämänä 29 henkilöä sekä ostopalveluna 10 henkilöä eli kaikkiaan 90 henkilöä.

Kunnan on huolehdittava siitä, että vammaisille tarkoitetut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Henkilökohtaisen avun asiakasmäärät nousivat merkittävästi vuoden 2009 lakimuutoksen jälkeen. Kun henkilökohtaista apua sai v. 2009 koko maassa 6 598 henkilöä, v. 2011 määrä oli 11 304 henkilöä (muutos 71 %).³ Henkilökohtaisen avun menot Hyvinkäällä vuonna 2012

² Kysely vuoden 2012 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

³ Sotkanet

olivat 768 908 euroa ja 2011 604 828 euroa. Vuodelle 2013 on henkilökohtaiseen apuun budjetoitu 953 400 euroa.⁴

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä oli Hyvinkäällä viime vuonna 11 (9 v. 2011 ja 12 v. 2010). Perusturvalautakunta on käsitellyt 118 asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätökseen (65 v. 2011 ja 2010). Perusturvalautakunta muutti näistä 11 toimeentulotukea koskevaa ja yhden omaishoidon tukea koskevan alaisensa viranhaltijan tekemän päätöksen. Viranhaltija on muuttanut hallintopäätöstä joko kokonaan tai osittain 10 kertaa viranhaltijan itseoikaisuna sosiaalihuollossa vuoden 2012 aikana. (3 v. 2011 ja 11 v. 2010). Itseoikaisu tekee Hyvinkäällä esimies, lähinnä yksikön päällikkö tai johtava sosiaalityöntekijä.⁵

Hallinto-oikeuteen tehtiin Hyvinkäältä 20 valitusta sosiaaliasioissa. Ratkaistuja valituksia oli 11, joista neljä koski toimeentulotukea ja seitsemän vammaispalveluita. Hallinto-oikeus muutti yhden päätöksen, pysytti seitsemän päätöstä ennallaan ja jätti tutkimatta kolme.⁶

Aluehallintovirastoon tehtiin Hyvinkäältä 11 kantelua, joista ratkaistiin kolme. Yksi koski toimeentulotukea ja yksi lastensuojelua eikä kumpikaan aiheuttanut toimenpiteitä. Yksi kantelu koski päihdehuoltoa ja ratkaisu oli huomion kiinnittäminen palvelun laatuun ja sisältöön. Muiden kanteluiden ratkaisut ovat vielä kesken.

Eduskunnan oikeusasiamiehelle tehtiin Hyvinkäältä vuonna 2012 neljä kantelua (v. 2011 kolme) ja oikeusasiamies päätti kaksi kantelua, joista toinen todettiin aiheettomaksi ja toinen on muualla vireillä.⁷

⁴ Kysely vuoden 2012 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

⁵ Kysely vuoden 2012 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

⁶ HaO:n kansliasta 7.1.2013 saatu tieto

⁷ Tilastotietoja oikeusasiamiehen kanslian diaarista

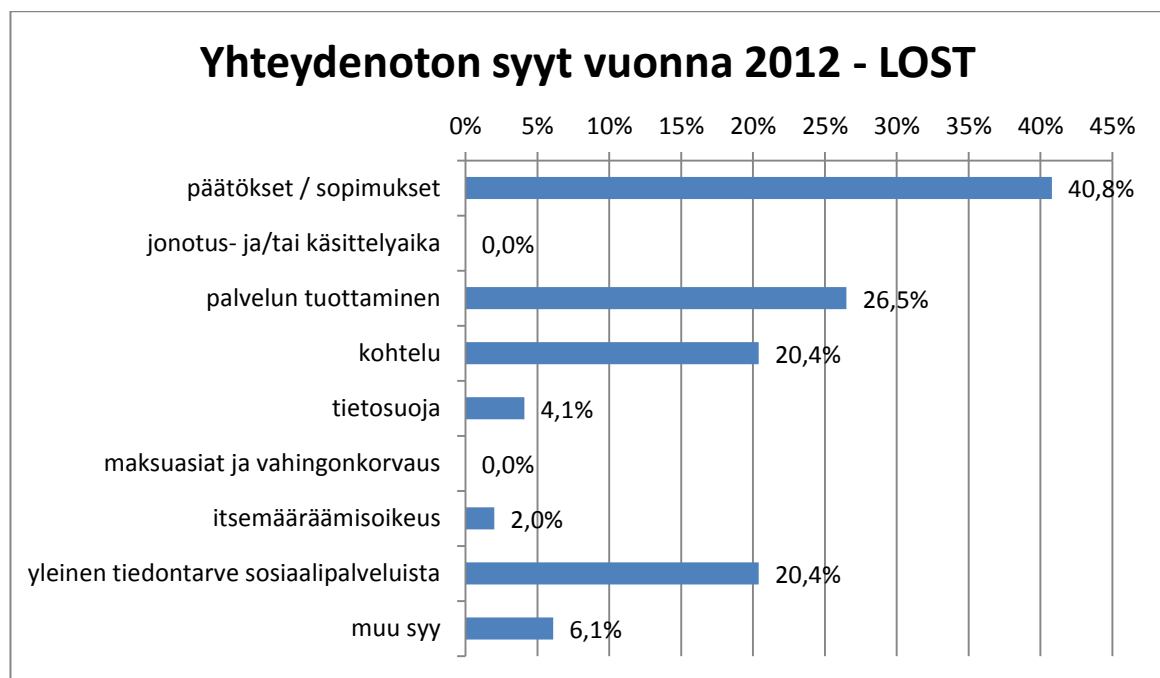
LOST– Lohjan sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alue

LOHJA, SIUNTIO, KARJALOHJA

Sosiaalitaito hoitaa sosiaaliasiamiestoiminnan LOST –alueella (Lohja, Inkoo, Karjalohja, Siuntio) Inkoota lukuun ottamatta.

Lohjalta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä vuoden 2012 aikana kaikkiaan 49 kertaa (49 v. 2011 ja 84 v. 2010) ja asiakkaita vuoden aikana oli 25 (27 v. 2011 ja 43 v. 2010). Yhteydenotoista 14 koski toimeentulotukea ja seitsemän lastensuojelua. Vammaispalvelut olivat Lohjalta tulleiden yhteydenottojen syynä 18 kertaa kun ikääntyneiden palveluista otettiin yhteyttä vain viisi kertaa vuoden aikana. Siuntiosta otettiin vuoden aikana yhteyttä sosiaaliasiamieheen 19 kertaa (23 v. 2011 ja viisi v. 2010) ja Karjalohjalta kolme kertaa (neljä kertaa v. 2011 ja 0 v. 2010).

Asiakkaiden yhteydenottojen syynä olivat enimmäkseen päätöksiin tai sopimukseen liittyneet asiat ja palvelun tuottaminen tai epäasialliseksi koettu kohtelu. Epäasiallisen kohtelun kohteeksi oli kokemansa mukaan joutunut runsas 20 % asiakkaista, kun vastaava luku edellisvuonna oli hieman alle 20 %. Usein yhteydenoton syytä oli useampia kuin yksi. Epäasiallinen kohtelu esiintyi aina yhdessä jonkin muun syyn kanssa.



Toimeentulotuki

Toimeentulotukiasioissa otettiin sosiaaliasiamieheen Lohjalta yhteyttä 14 kertaa, Siuntiosta 10 kertaa ja Karjalohjalta ei yhtään kertaa. Alle 30 % yhteydenotoista koski toimeentulotukea, kun edellisvuonna sitä koski yhteydenotoista noin puolet. Toimeentulotuesta tehtiin perusturvalautakunnalle 38 oikaisuvaatimusta viime vuonna eikä lautakunta muuttanut näistä yhtäkään viranhaltijan tekemää päätöstä. Näistä edelleen

hallinto-oikeuteen tehtiin yhdeksän valitusta. Kysymykseen kohtuullisen asumiskulutason määrittelyn perusteista, Lohjan perusturvasta vastattiin, että se perustuu sekä Kelan yleisen asumistuen asumistukinormistoon että kuntakohtaiseen toimeentulotukinormistoon, joka on Kelan asumistukinormistoa väljempi.⁸

Toimeentulotuen myöntämisessä noudatetaan Sosiaali- ja terveyslautakunnan 9.3.2009 hyväksymiä soveltamisohjeita, joissa on määritelty mm. enimmäiskuukausivuokrat, jotka toimeentulotessa huomioidaan. Asumiskustannukset ovat kuitenkin neljässä vuodessa nousseet tuntuvasti. Soveltamisohjeessa on myös määritelty, että yksinään asuvan henkilön asunnon koko voi olla enintään 57 m². Uudenmaan liiton tietopalvelun mukaan Helsingin seudun kehysalueen keskimääräinen neliövuokra v. 2011 oli 10,6 euroa. Kysymykseen siitä onko kunnan alueella tarvetta vastaavasti kunnan itsensä hallinnoimia aravarahoitteisia vuokra-asuntoja, Lohjan perusturvasta vastattiin niitä olevan riittämättömästi.⁹

Lastensuojelu

LOST alueelta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä lastensuojeluasioissa viime vuonna kaikkiaan seitsemän kertaa (yhdeksän kertaa v. 2011 ja 17 kertaa v. 2010). Yhteydenotot koskivat mm. päivähoitoa, salassapitokysymyksiä, huostaanoton purkua ja lastensuojeluilmoituksia.

Vammaispalvelut

Vammaispalveluista otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä viime vuonna 24 kertaa. Nykyinen vammaispalvelulaki (8 d §) antaa vaihtoehtoja henkilökohtaisen avun järjestämistapoihin:

1. Vaikeavammaisen henkilö toimii henkilökohtaisen avustajan työnantajana.
2. Kunta antaa vaikeavammaiselle henkilölle palvelusetelin avustajapalvelun hankkimista varten.
3. Kunta hankkii avustajapalvelun ostopalveluna, järjestää palvelun itse tai yhteistyössä muiden kuntien kanssa.

Järjestämistapoja voidaan myös yhdistää toisiinsa. Ennen lainmuutosta henkilökohtainen avustajajärjestelmä perustui ainoastaan työnantajamalliin. Se on edelleen käytetyin tapa, mutta edellyttää vaikeavammaiselta henkilöltä kykyä ja halua toimia työnantajana. Hallituksen esityksen (HE 166/2008) perusteluissa todetaan, että vaihtoehtojen tarkoituksena on mm. tukea ja edistää vaikeavammaisen henkilön yhdenvertaista oikeutta elää yhteisössä ja edesauttaa häntä tekemään samanlaisia valintoja kuin muutkin ihmiset. Kuntakyselyn vastausten mukaan vammaispalvelulain 8 c §:n mukaista henkilökohtaista apua sai LOST alueella v. 2012 työnantajamallin mukaan järjestettynä 44 henkilöä ja ostopalveluna 34 henkilöä sekä useamman järjestämistavan yhdistelmänä 10 henkilöä eli kaikkiaan 88 henkilöä.

Henkilökohtaisen avun asiakasmäärät nousivat merkittävästi vuoden 2009 lakimuutoksen jälkeen. Kun henkilökohtaista apua sai v. 2009 koko maassa 6 598 henkilöä, v. 2011 määrä

⁸ Kysely vuoden 2012 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

⁹ Kysely vuoden 2012 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

oli 11 304 henkilöä (muutos 71 %).¹⁰ Henkilökohtaisen avun menot LOST-alueella vuonna 2012 olivat 949 749 euroa ja 2011 764 972 euroa. Vuodelle 2013 on henkilökohtaiseen apuun budjetoitu 900 000 euroa.¹¹

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

LOST-alueella tehtyjen sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2012 oli kuusi (2011 kolme ja 2010 viisi).

Perusturvalautakunta on käsitellyt 51 asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätökseen (65 v. 2011 ja 2010). Kokonaan tai osittain tehtyjen itseoikaisujen määrä oli 3 (3 v. 2011 ja 11 v. 2010). Perusturvalautakunnan päätöksistä on vuonna 2012 tehty 18 valitusta hallinto-oikeuteen¹².

Hallinto-oikeudesta saadun tiedon mukaan viime vuonna Lohjalta vireille tulleiden ja ratkaistujen valitusten määrä sosiaaliasioissa oli 14 ja kaikkiaan Lohjalta ratkaistujen valitusten määrä sosiaaliasioissa 23. Vireille tulleista ja ratkaistuista valituksista kahdeksan koski toimeentulotukea, kaksi vammaispalveluja, kaksi huostassapidon lopettamista, yksi omaishoidontukea ja yksi muuta sosiaaliasiaa. Yhdessä tapauksessa asiaa ei tutkittu, viidessä tapauksessa ei muutosta ja kuudessa tapauksessa päätöstä on muutettu sekä kahdessa tapauksessa asia on palautettu uudelleen käsiteltäväksi. Hallinto-oikeuden muuttamista päätöksistä viisi koski toimeentulotukea ja yksi omaishoidon tukea.¹³

Etelä-Suomen aluehallintovirastoon tehtiin Lohjalta 18 kantelua (6 v. 2011 ja 2 v. 2010), joista kuusi ratkaistiin ja 12 on ratkaisematta. Ratkaistuissa kanteluissa annettiin huomautus toimeentulotukea ja omaishoidontukea koskevissa kanteluissa ja tehtiin päätös valvonnan jatkamisesta kahdessa lastensuojelua koskevassa ja yhdessä vanhustenhuoltoa koskevassa kantelussa. Sosiaalityöstä tehty kantelu ei aiheuttanut toimenpiteitä.

Siuntioista ja Karjalohjalta ei tullut hallinto-oikeuteen valituksia viime vuonna.¹⁴ Etelä-Suomen aluehallintovirastoon tuli Siuntioista yksi kantelu, joka koski lastensuojelun menettelytapaa eikä aiheuttanut toimenpiteitä. Karjalohjalta ei tullut Etelä-Suomen aluehallintovirastoon yhtään kantelua.

Oikeusasiamiehelle tehtiin Lohjalta vuonna 2012 kuusi kantelua (2011 viisi) ja oikeusasiamies antoi ratkaisun viiteen kanteluun. Ratkaisuista yhdessä ilmaistiin moittiva käsitys, yhdessä ei todettu virhettä, kahdessa tapauksessa ratkaisua ei ole yksilöity, yksi siirrettiin aluehallintovirastoon. Siuntioista tai Karjalohjalta ei tullut kanteluita oikeusasiamiehelle.¹⁵

¹⁰ Sotkanet

¹¹ Kysely vuoden 2012 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

¹² Kysely vuoden 2012 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

¹³ HaO:n kansliasta 7.1.2013 saatu tieto

¹⁴ HaO:n kansliasta 7.1.2013 saatu tieto

¹⁵ Tilastotietoja oikeusasiamiehen kanslian diaarista

Perusturvakuntayhtymä Karviainen
KARKKILA, VIHTI, NUMMI-PUSULA

KARKKILA

Karkkilasta otettiin sosiaaliamiehen yhteyttä vuoden 2012 aikana kaikkiaan 60 kertaa (51 kertaa v. 2011 ja 24 kertaa v. 2010) ja asiakkaita vuoden aikana oli 34 (23 v. 2011 ja 13 v. 2010). Yhteydenotoista puolet koski toimeentulotukea ja noin neljännes lastensuojelua. Vammaispalveluista tuli kymmenen yhteydenottoa ja ikääntyneiden palveluista vain yksi yhteydenotto.

Yhteydenottojen syynä olivat enimmäkseen päätöksiin tai sopimukseen liittyneet asiat ja palvelun tuottaminen tai epäasialliseksi koettu kohtelu. Yli puolet asiakkaista raportoi asiakasasiaan liittyneen myös kokemuksen epäasiallisen kohtelun kohteeksi joutumisesta. Yhteen yhteydenottoon saattoi olla useampia syitä. Epäasialliseksi koettu kohtelu esiintyi yhteydenoton syynä aina yhdessä jonkun muun syyn kanssa.



Toimeentulotuki

Toimeentulotukiasioissa Karkkilasta otettiin yhteyttä 30 kertaa ja enimmäkseen yhteydenotot koskivat toimeentulotukipäätösten sisältöä ja asiakkaan epäasialliseksi kokema kohtelua. Lakisääteisen käsittelyajan (7 vrk) ylittymisestä tuli joitakin yhteydenottoja. Toimeentulotuesta tehtiin yhtymäjaostolle 26 oikaisuvaatimusta viime vuonna ja yhtymäjaosto muutti näistä yhdeksän viranhaltijan tekemää päätöstä¹⁶.

¹⁶ Kysely vuoden 2012 sosiaaliamiehen selvitystä varten

Kysymykseen kohtuullisen asumiskulutason määrittelyn perusteista, Karviaisesta vastattiin, että se perustuu tilastokeskuksen keskineliövuokratilastoihin¹⁷. Toimeentulotuen myöntämisessä noudatetaan Perusturvakuntayhtymä Karviaisen toukokuussa 2009 hyväksymiä soveltamisohjeita, joissa on määritelty mm. enimmäiskuukausivuokrat, jotka toimeentulotuessa huomioidaan. Yleinen vuokrataso on kuitenkin noussut merkittävästi vuodesta 2009. Uudenmaan liiton tietopalvelun mukaan Helsingin seudun kehysalueen keskimääräinen neliövuokra v. 2011 oli 10,6 euroa. Kysymykseen siitä, onko kunnan alueella tarvetta vastaavasti kunnan itsensä hallinnoimia aravarahoitteisia vuokra-asuntoja, Karviaisesta vastattiin niitä olevan Karkkilassa tarvetta vastaavasti.¹⁸

Lastensuojelu

Lastensuojeluasioissa sosiaaliamiehen otettiin Karkkilasta viime vuonna yhteyttä 14 kertaa (4 kertaa v. 2011 ja 7 kertaa v. 2010). Yhteydenottojen määrän kasvua tulee tarkasti seurata. Kyse saattaa olla myös Lastensuojelulain uudistuksen myötä tapahtuneesta lastensuojeluilmoitusten määrän tosiasiallisesta kasvamisesta. Yhteydenotot koskivat päätöksiä ja sopimuksia sekä epäasialliseksi koettua kohtelua. Yhteydenottojen perusteella vaikuttaa siltä, että työntekijöiden vaihtuminen on haitannut työskentelyä perheiden kanssa ja lastensuojelusuunnitelmat ovat saattaneet muuttua työntekijän vaihduttua.

Vammaispalvelut

Vammaispalveluista otettiin Karkkilasta sosiaaliamiehen yhteyttä viime vuonna 10 kertaa.

Nykyinen vammaispalvelulaki (8 d §) antaa vaihtoehtoja henkilökohtaisen avun järjestämistapoihin:

1. Vaikeavammaisen henkilö toimii henkilökohtaisen avustajan työnantajana.
2. Kunta antaa vaikeavammaiselle henkilölle palvelusetelin avustajapalvelun hankkimista varten.
3. Kunta hankkii avustajapalvelun ostopalveluna, järjestää palvelun itse tai yhteistyössä muiden kuntien kanssa.

Järjestämistapoja voidaan myös yhdistää toisiinsa. Ennen lainmuutosta henkilökohtainen avustajajärjestelmä perustui ainoastaan työnantajamalliin. Se on edelleen käytetyin tapa, mutta edellyttää vaikeavammaiselta henkilöltä kykyä ja halua toimia työnantajana.

Kuntakyselyn vastausten mukaan vammaispalvelulain 8 c §:n mukaista henkilökohtaista apua sai Karkkilassa työnantajamallin mukaan järjestettynä 4 henkilöä ja ostopalveluna 6 henkilöä sekä useamman järjestämistavan yhdistelmänä 4 henkilöä eli kaikkiaan 14 henkilöä.

¹⁷ Kysely vuoden 2012 sosiaaliamiehen selvitystä varten

¹⁸ Kysely vuoden 2012 sosiaaliamiehen selvitystä varten

Kunnan on huolehdittava siitä, että vammaisille tarkoitetut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Henkilökohtaisen avun asiakasmäärät nousivat merkittävästi vuoden 2009 lakimuutoksen jälkeen. Kun henkilökohtaista apua sai v. 2009 koko maassa 6 598 henkilöä, v. 2011 määrä oli 11 304 henkilöä (muutos 71 %).¹⁹ Henkilökohtaisen avun menot Karkkilassa vuonna 2012 olivat 168 997 euroa ja 2011 134 692 euroa. Vuodelle 2013 on henkilökohtaiseen apuun budjetoitu 161 889 euroa.²⁰

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuoden 2012 aikana oli Karkkilassa viisi (yksi v. 2011). Perusturvakuntayhtymä Karviaisen yhtymäjaosto on käsitellyt Karkkilasta 46 asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätökseen. Yhtymäjaosto muutti näistä kahdeksan viranhaltijan tekemää päätöstä. Itseoikaisujen määristä ei ole Karviaisessa tilastoja. Itseoikaisuja tekevät Karkkilassa tarpeen vaatiessa kaikki työntekijät itse sekä johtavat sosiaalityöntekijät.²¹

Hallinto-oikeus käsitteli 74 koko Perusturvakuntayhtymä Karviaista koskevaa valitusta, joista 48 koski toimeentulotukea ja niistä Hallinto-oikeus muutti 19, ei muutosta 24, ei tutkittu tai raukesi 4 ja palautettiin yksi. Ratkaistuista valituksista 16 koski vammaispalveluja ja niistä viisi muutettiin, ei muutosta neljään valitukseen, ei tutkittu tai raukesi neljä ja palautettiin yksi sekä hylättiin yksi. Valituksista kuusi koski muuta sosiaaliasiaa, joista viittä ei tutkittu tai ne raukesivat ja yhteen ei tehty muutosta. Yksi valitus koski sosiaalihuollon asiakasmaksuja, yksi omaishoidon tukea, yksi lastensuojelukustannusten korvaamista, yksi sosiaalihuollon asiakasmaksuja, yksi kiireellistä sijoitusta ja sen jatkamista. Näihin päätöksiin hallinto-oikeus ei tehnyt muutosta.²²

Kuntakyselyyn Karviaisesta annetun vastauksen mukaan hallinto-oikeuteen tehtiin Karkkilasta viisi valitusta sosiaaliasioissa, joista kolme koski vammaispalveluita ja kaksi ikääntyneiden palveluita.²³

Etelä-Suomen aluehallintovirastoon tehtiin viime vuonna seitsemän kantelua Karkkilasta (2 v. 2011): neljä toimeentulotukiasiasta, kaksi omaishoidon tuesta ja yksi ikääntyneiden palveluista. Kahdessa tapauksessa annettiin Karviaiselle huomautus ja kolmessa tapauksessa ratkaisu oli huomion kiinnittäminen ja kaksi on kesken. Eduskunnan oikeusasiamiehelle Karkkilasta ei tehty viime vuonna yhtään kantelua (yksi v. 2011).²⁴

¹⁹ Sotkanet

²⁰ Kysely vuoden 2012 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

²¹ Kysely vuoden 2012 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

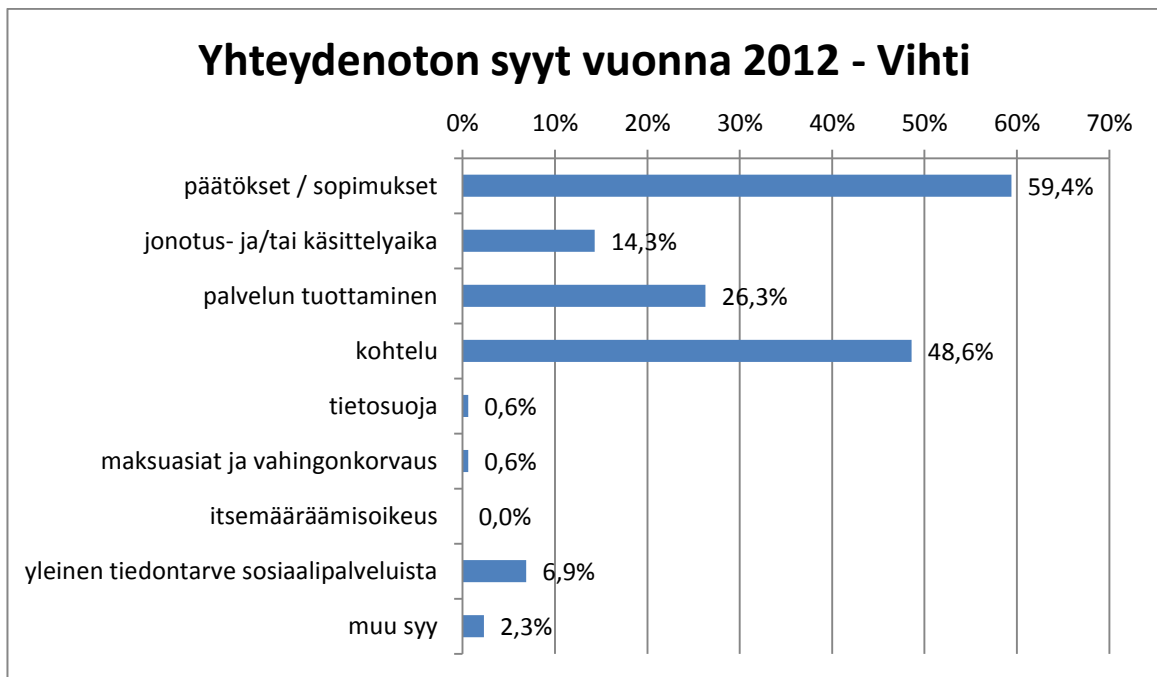
²² HaO:n kansliasta 7.1.2013 saatu tieto

²³ Kysely vuoden 2012 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

²⁴ Tilastotietoja oikeusasiamiehen kanslian diaarista

VIHTI

Vihdistä otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä vuoden 2012 aikana kaikkiaan 175 kertaa (192 v. 2011 ja 101 v. 2010) ja asiakkaita vuoden aikana oli 87 (96 v. 2011 ja 59 v. 2010). Sekä yhteydenottojen että asiakkaiden määrä laski noin 10 %:lla. Yli 60 % yhteydenotoista koski toimeentulotukea (80 % v. 2011 ja 74 % v. 2010) ja seuraavaksi eniten, 35 %:ssa, otettiin yhteyttä lastensuojeluasioissa (21 % v. 2011 ja 14 % v. 2010). Yhteydenoton syinä olivat useimmin päätökset tai sopimukset ja asiakasasian käsittelyprosessiin liittynyt epäasialliseksi koettu kohtelu. Yhteen yhteydenottoon saattoi olla useampia syitä samanaikaisesti. Epäasialliseksi koettu kohtelu esiintyi aina rinnan jonkun muun yhteydenottoon johtaneen syyn kanssa. Vihdin osalta asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu (48 %) on liittynyt asiakasasiaan useammin kuin edellisellä vuonna (37 %) ja sitä edellisellä vuonna (29 %). Asiakkaat saattavat kokea kohtelun epäasialliseksi myös silloin, kun eivät saa hakemaansa etuutta tai eivät tavoita työntekijöitä.



Toimeentulotuki

Toimeentulotuesta otettiin yhteyttä 106 kertaa (158 v. 2011) ja enimmäkseen yhteydenotot koskivat päätöksiä ja sopimuksia sekä niihin liittyvää epäasialliseksi koettua kohtelua. Toimeentulopäätöksiä koskevien yhteydenottojen määrä laski noin 33 %:lla. Myös käsittelyajoista valitettiin, vaikka ei niin usein kuin edellisvuonna. Asiakkaat raportoivat useasti asiapapereiden katoamisesta Karviaisessa ja joutuneensa toimittamaan samoja lisäselvityksiä toistuvasti. Yksi asiakas oli saanut vahingossa toisen asiakkaan päätöksen oman päätöksensä mukana.

Kysymykseen kohtuullisen asumiskulutason määrittelyn perusteista, Karviaisesta vastattiin, että se perustuu tilastokeskuksen keskineliövuokratilastoihin²⁵. Toimeentulotuen myöntämisessä noudatetaan Perusturvakuntayhtymä Karviaisen toukokuussa 2009 hyväksymiä soveltamisohjeita, joissa on määritelty mm. enimmäiskuukausivuokrat, jotka toimeentulotuessa huomioidaan. Yleinen vuokrataso on kuitenkin noussut merkittävästi vuodesta 2009. Uudenmaan liiton tietopalvelun mukaan Helsingin seudun kehysalueen keskimääräinen neliövuokra v. 2011 oli 10,6 euroa. Kysymykseen siitä, onko kunnan alueella tarvetta vastaavasti kunnan itsensä hallinnoimia aravarahoitteisia vuokra-asuntoja, Karviaisesta vastattiin niitä olevan Vihdissä riittämättömästi.²⁶

Lastensuojelu

Lastensuojeluasioissa sosiaaliamiehen otettiin viime vuonna yhteyttä 61 kertaa (40 kertaa v. 2011 ja 14 kertaa v. 2010). Lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrän kasvua tulee seurata jatkossa. Kyse saattaa olla myös Lastensuojelulain uudistuksen myötä tapahtuneesta lastensuojeluilmoitusten määrän tosiasiallisesta kasvamisesta. Yhteydenotot koskivat enimmäkseen päätöksiä ja sopimuksia sekä epäasialliseksi koettua kohtelua. Asiakkaat valittivat mm. siitä, että lastensuojelusuunnitelmat ja päätökset muuttuivat työntekijöiden vaihtuessa.

Vammaispalvelut

Vammaispalveluista otettiin sosiaaliamiehen yhteyttä Vihdistä viime vuonna 22 kertaa (10 kertaa v. 2011). Vammaisten lasten vanhemmat kutsuivat sosiaaliamiehen järjestämäänsä vanhempainiltaan Nummelaan 11.9.2012 kertomaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Vanhemmat ilmaisivat tyytymättömyytensä Perusturvakuntayhtymä Karviaisen vammaispalveluiden toimintatapoihin: pitkään vammaispalveluiden asiakkaina olleilta pyydettiin lääkärinlausuntoja, koska asiakkaan kertoman mukaan asiakkaiden asiakirjoja oli hävinnyt, toistaiseksi voimassa olevien päätösten sijaan päätöksiä muutettiin määräaikaisiksi tai kielteisiksi, eikä erityishuolto-ohjelmia tehty elleivät vanhemmat niitä vaatineet. Lisäksi asiakkaat kokivat palveluja koskevan neuvonnan ja ohjauksen puutteellisiksi.

Asiakkaiden yhteydenottojen perusteella syntyy vaikutelma siitä, että vammaispalvelujen toimintatapoja, vammaispalvelulain soveltamisohjeita ja asiakasasioiden vuorovaikutusta on syytä edelleen kehittää. Edunsaovien päätösten muuttaminen edellyttää asiakkaan kuulemista. Määrärahoja vammaispalveluihin tulisi varata kunnassa esiintyvää tarvetta vastaavasti. Hallintolain mukaan viranomaisella on palveluja koskeva neuvontavelvollisuus. Asiakkaan kokema riittämätön ohjaus ja neuvonta on saattanut johtaa siihen, että asiakkaan oikeus hänelle kuuluviin palveluihin ei ole toteutunut.

Nykyinen vammaispalvelulaki (8 d §) antaa vaihtoehtoja henkilökohtaisen avun järjestämistapoihin:

²⁵ Kysely vuoden 2012 sosiaaliamiehen selvitystä varten

²⁶ Kysely vuoden 2012 sosiaaliamiehen selvitystä varten

1. Vaikeavammaisen henkilö toimii henkilökohtaisen avustajan työnantajana.
2. Kunta antaa vaikeavammaiselle henkilölle palvelusetelin avustajapalvelun hankkimista varten.
3. Kunta hankkii avustajapalvelun ostopalveluna, järjestää palvelun itse tai yhteistyössä muiden kuntien kanssa.

Järjestämistapoja voidaan myös yhdistää toisiinsa. Ennen lainmuutosta henkilökohtainen avustajajärjestelmä perustui ainoastaan työnantajamalliin. Se on edelleen käytetyin tapa, mutta edellyttää vaikeavammaiselta henkilöltä kykyä ja halua toimia työnantajana.

Kuntakyselyn vastausten mukaan vammaispalvelulain 8 c §:n mukaista henkilökohtaista apua sai Vihdissä työnantajamallin mukaan järjestettynä 38 henkilöä ja ostopalveluna 9 henkilöä sekä useamman järjestämistavan yhdistelmänä 9 henkilöä eli kaikkiaan 56 henkilöä.

Kunnan on huolehdittava siitä, että vammaisille tarkoitetut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Henkilökohtaisen avun asiakasmäärät nousivat merkittävästi vuoden 2009 lakimuutoksen jälkeen. Kun henkilökohtaista apua sai v. 2009 koko maassa 6 598 henkilöä, v. 2011 määrä oli 11 304 henkilöä (muutos 71 %).²⁷ Henkilökohtaisen avun menot Vihdissä vuonna 2012 olivat 758 863 euroa ja 2011 870 916 euroa. Vuodelle 2013 on henkilökohtaiseen apuun budjetoitu 757 990 euroa.²⁸

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2012 oli Vihdissä 9 (19 v.2011 ja 10 v.2010).

Hallinto-oikeus käsitteli 74 Perusturvakuntayhtymä Karviaista koskevaa valitusta, joista 48 koski toimeentulotukea ja niistä Hallinto-oikeus muutti 19, ei muutosta 24, ei tutkittu tai raukesi 4 ja palautettiin yksi. Ratkaistuista valituksista 16 koski vammaispalveluja ja niistä viisi muutettiin, ei muutosta neljään valitukseen, ei tutkittu tai raukesi neljä ja palautettiin yksi sekä hylättiin yksi. Valituksista kuusi koski muuta sosiaaliasiaa, joista viittä ei tutkittu tai ne raukesivat ja yhteen ei tehty muutosta. Yksi valitus koski sosiaalihuollon asiakasmaksuja, yksi omaishoidon tukea, yksi lastensuojelukustannusten korvaamista, yksi sosiaalihuollon asiakasmaksuja, yksi kiireellistä sijoitusta ja sen jatkamista. Näihin päätöksiin hallinto-oikeus ei tehnyt muutosta.²⁹

²⁷ Sotkanet

²⁸ Kysely vuoden 2012 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

²⁹ HaO:n kansliasta 7.1.2013 saatu tieto

Kuntakyselyyn annetun vastauksen mukaan hallinto-oikeuteen tehtiin Vihdistä 53 valitusta sosiaaliasioissa, joista 29 koski toimeentulotukea, 12 vammaispalveluita, seitsemän lastensuojelua ja viisi ikääntyneiden palveluita.³⁰

Etelä-Suomen aluehallintovirastoon saapui kanteluita Vihdistä 42 (22 v. 2011 ja neljä v. 2010) ja ratkaistuja oli 27. Ratkaisuista kolmessatoista ei edellytetty toimenpiteitä, yhdessätoista ratkaisu oli huomion kiinnittäminen oikeaan lain tulkintaan ja kahdessa annettiin huomautus sekä yhdessä tehtiin päätös valvonnan jatkamisesta.

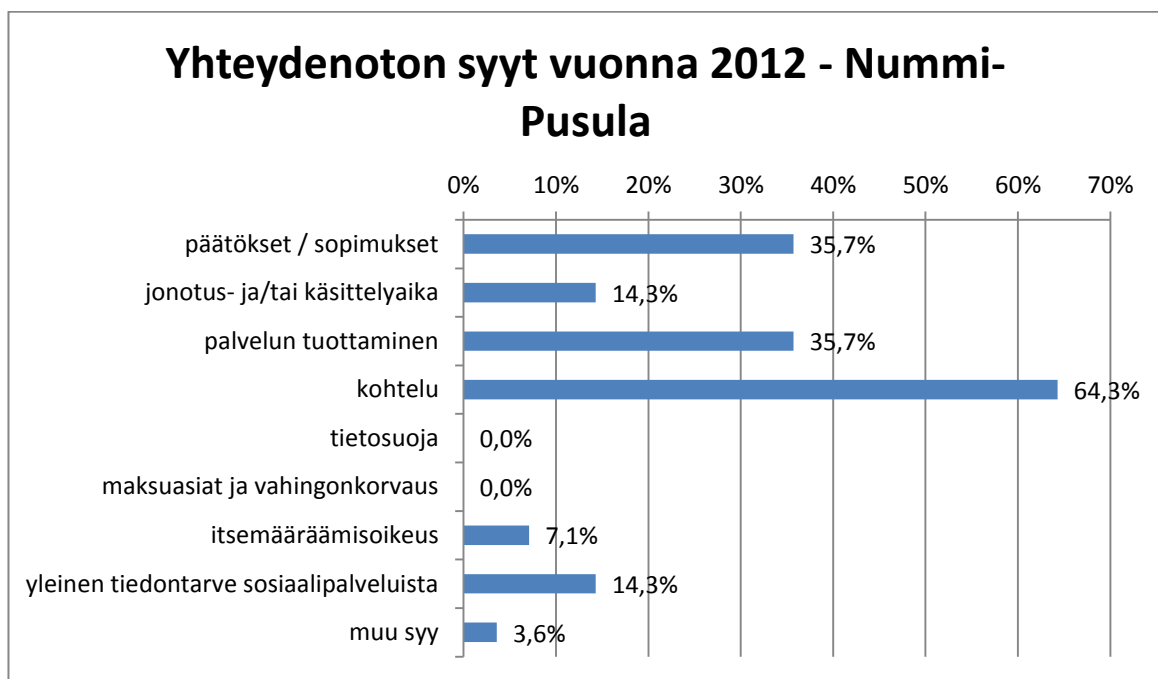
Eduskunnan oikeusasiamiehelle Vihdistä tehtiin 12 kantelua (6 v. 2011) ja oikeusasiamies ratkaisi 10 kantelua (6 v. 2011). Kahdessa tapauksessa asia siirrettiin aluehallintoviraston käsiteltäväksi, kahdessa tapauksessa ei ollut aihetta epäillä lainvastaista menettelyä ja lopuissa valitus on edelleen vireillä.³¹

³⁰ Kysely vuoden 2012 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

³¹ Tilastotietoja oikeusasiamiehen kanslian diaarista

NUMMI-PUSULA

Nummi-Pusulasta otettiin sosiaaliamiehen yhteyttä vuoden 2012 aikana kaikkiaan 28 kertaa (22 kertaa v. 2011) ja asiakkaita vuoden aikana oli 10 (10 v. 2011). Runsas kolmasosa yhteydenotoista koski päätöksiä ja sopimuksia ja noin kolmasosassa yhteydenotoista oli ongelmia palvelun tuottamisessa. Kaksi kolmesta asiakkaasta oli kokenut saaneensa myös epäasiallista kohtelua (46 % v. 2011). Yhtä yhteydenottoa kohden saattoi olla useita eri syitä. Epäasialliseksi koettu kohtelu esiintyi aina yhdessä jonkun muun syyn kanssa. Useissa yhteydenotoissa valitettiin, ettei työntekijöihin saa yhteyttä tai he eivät vastaa yhteydenottopyyntöihin. Asiakkaat saattavat kokea kohtelun epäasialliseksi myös silloin, kun eivät tavoita työntekijöitä.



Toimeentulotuki

Toimeentulotukiasioissa sosiaaliamiehen otettiin Nummi-Pusulasta yhteyttä 18 kertaa vuoden 2012 aikana (16 vuonna 2011). Perusturvakuntayhtymä Karviaisen yhtymäjaosto käsitteli 22 toimeentulotukea koskevaa oikaisuvaatimusta Nummi-Pusulasta vuoden 2012 aikana. Itseoikaisuja tekevät päätöksen tehnyt viranhaltija itse tai johtava sosiaalityöntekijä.³²

Kysymykseen kohtuullisen asumiskulutason määrittelyn perusteista, Karviaisesta vastattiin, että se perustuu tilastokeskuksen keskineliövuokratilastoihin³³. Toimeentulotuen myöntämisessä noudatetaan Perusturvakuntayhtymä Karviaisen toukokuussa 2009 hyväksymiä soveltamisohjeita, joissa on määritelty mm. enimmäiskuukausivuokrat, jotka

³² Kysely vuoden 2012 sosiaaliamiehen selvitystä varten

³³ Kysely vuoden 2012 sosiaaliamiehen selvitystä varten

toimeentulotuessa huomioidaan. Yleinen vuokrataso on kuitenkin noussut merkittävästi vuodesta 2009. Uudenmaan liiton tietopalvelun mukaan Helsingin seudun kehysalueen keskimääräinen neliövuokra v. 2011 oli 10,6 euroa. Kysymykseen siitä, onko kunnan alueella tarvetta vastaavasti kunnan itsensä hallinnoimia aravarahoitteisia vuokra-asuntoja, Karviaisesta vastattiin, ettei niitä ole Nummi-Pusulassa lainkaan.³⁴

Lastensuojelu

Lastensuojeluasioissa otettiin yhteyttä kahdeksan kertaa (yhden kerran v. 2011). Lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrän kehittymistä on syytä seurata tarkasti. Kyse saattaa olla myös Lastensuojelulain uudistuksen myötä tapahtuneesta lastensuojeluilmoitusten määrän tosiasiallisesta kasvamisesta. Yhteydenotot koskivat tyytymättömyyttä palvelujen tuottamiseen ja epäasiallisiksi koettua kohtelua.

Vammaispalvelut

Vammaispalveluista otettiin sosiaaliasiamiehen yhteyttä Nummi-Pusulasta viime vuonna yhden kerran.

Nykyinen vammaispalvelulaki (8 d §) antaa vaihtoehtoja henkilökohtaisen avun järjestämistapoihin:

1. Vaikeavammaisen henkilö toimii henkilökohtaisen avustajan työnantajana.
2. Kunta antaa vaikeavammaiselle henkilölle palvelusetelin avustajapalvelun hankkimista varten.
3. Kunta hankkii avustajapalvelun ostopalveluna, järjestää palvelun itse tai yhteistyössä muiden kuntien kanssa.

Järjestämistapoja voidaan myös yhdistää toisiinsa. Ennen lainmuutosta henkilökohtainen avustajajärjestelmä perustui ainoastaan työnantajamalliin. Se on edelleen käytetyin tapa, mutta edellyttää vaikeavammaiselta henkilöltä kykyä ja halua toimia työnantajana.

Kuntakyselyn vastausten mukaan vammaispalvelulain 8 c §:n mukaista henkilökohtaista apua sai Nummi-Pusulassa työnantajamallin mukaan järjestettynä 6 henkilöä ja ostopalveluna 3 henkilöä sekä useamman järjestämistavan yhdistelmänä 3 henkilöä eli kaikkiaan 12 henkilöä.

Kunnan on huolehdittava siitä, että vammaisille tarkoitetut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Henkilökohtaisen avun asiakasmäärät nousivat merkittävästi vuoden 2009 lakimuutoksen jälkeen. Kun henkilökohtaista apua sai v. 2009 koko maassa 6 598 henkilöä, v. 2011 määrä oli 11 304 henkilöä (muutos 71 %).³⁵ Henkilökohtaisen avun menot Nummi-Pusulassa

³⁴ Kysely vuoden 2012 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

³⁵ Sotkanet

vuonna 2012 olivat 63 500 euroa ja v. 2011 216 585 euroa.³⁶ Menojen selkeän vähenemisen syy ei ole tiedossa. Vuodelle 2013 ei ole henkilökohtaisesta avusta budjettitietoa saatavilla, koska Nummi-Pusulasta yhdistyi Lohjan kaupunkiin.

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin viime vuonna yksi Nummi-Pusulasta (v. 2011 ei yhtään).

Hallinto-oikeus käsitteli 74 koko Perusturvakuntayhtymä Karviaista koskevaa valitusta, joista 48 koski toimeentulotukea ja niistä Hallinto-oikeus muutti 19, ei muutosta 24, ei tutkittu tai raukesi 4 ja palautettiin yksi. Ratkaistuista valituksista 16 koski vammaispalveluja ja niistä viisi muutettiin, ei muutosta neljään valitukseen, ei tutkittu tai raukesi neljä ja palautettiin yksi sekä hylättiin yksi. Valituksista kuusi koski muuta sosiaaliasiaa, joista viittä ei tutkittu tai ne raukesivat ja yhteen ei tehty muutosta. Yksi valitus koski sosiaalihuollon asiakasmaksuja, yksi omaishoidon tukea, yksi lastensuojelukustannusten korvaamista, yksi sosiaalihuollon asiakasmaksuja, yksi kiireellistä sijoitusta ja sen jatkamista, joihin päätöksiin hallinto-oikeus ei tehnyt muutosta.³⁷

Kuntakyselyyn annetun vastauksen mukaan hallinto-oikeuteen tehtiin Nummi-Pusulasta neljä valitusta, joista yksi koski toimeentulotukea, kaksi vammaispalveluita ja yksi lastensuojelua.³⁸

Etelä-Suomen aluehallintovirastoon tehtiin viime vuonna kuusi kantelua Nummi-Pusulasta (ei yhtään v. 2011): yksi toimeentulotuesta, yksi päihdehuollosta, yksi vammaispalveluista yksi lastensuojelusta ja kaksi ikääntyneiden palveluista. Yhdessä tapauksessa annettiin Karviaiselle huomautus, yhdessä ratkaisu oli huomion kiinnittäminen, yhdessä ei toimenpiteitä ja kolme on kesken. Eduskunnan oikeusasiamiehelle tehtiin Nummi-Pusulasta yksi kantelu, joka on edelleen vireillä.³⁹

³⁶ Kysely vuoden 2012 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

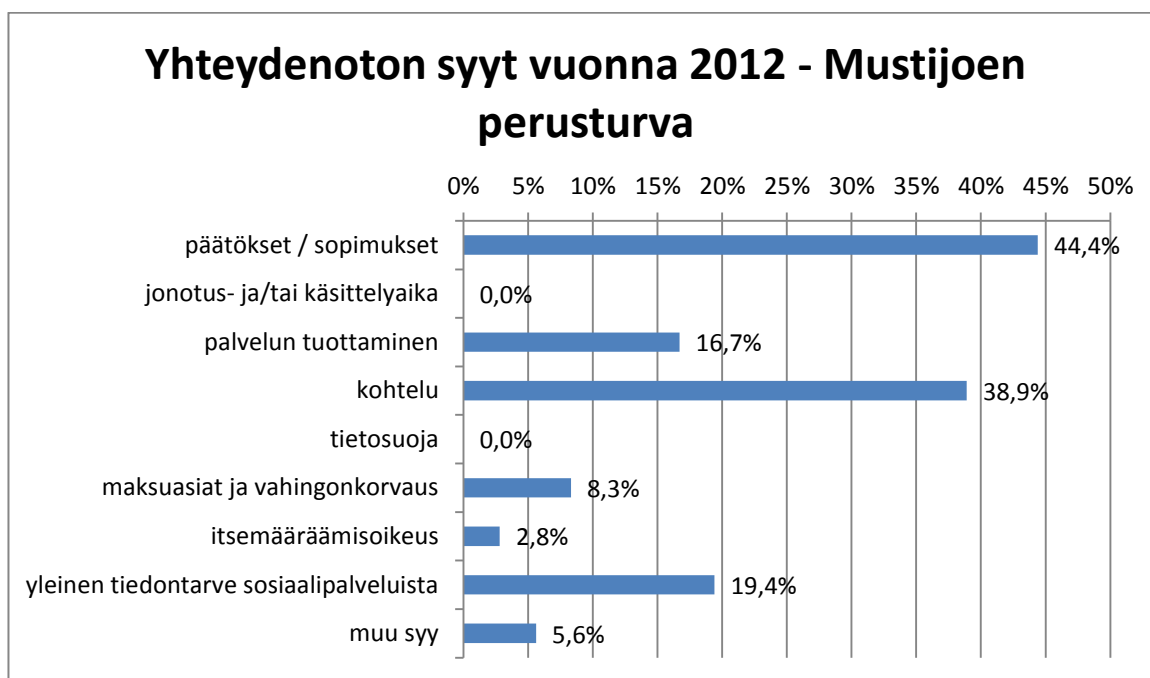
³⁷ HaO:n kansliasta 7.1.2013 saatu tieto

³⁸ Kysely vuoden 2012 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

³⁹ Tilastotietoja oikeusasiamiehen kanslian diaarista

Mustijoen perusturva MÄNTSÄLÄ, PORNAINEN

Mäntsälästä ja Pornaisista otettiin sosiaaliamiehen yhteyttä vuonna 2012 kaikkiaan 36 kertaa (40 kertaa 2011 ja 23 kertaa v. 2010). Lähes puolessa yhteydenotoista syynä olivat päätökset ja sopimukset, viidesosassa yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista ja yli kolmasosassa asiakasasiaan liittyi epäasialliseksi koettu kohtelu (15 prosentissa v. 2011). Yhteen yhteydenottoon saattoi olla useita syitä ja varsinkin epäasialliseksi koettu kohtelu esiintyi aina rinnan jonkun muun syyn kanssa. Epäasialliseksi koettua kohtelua koskevien yhteydenottojen määrän kehitystä on syytä seurata jatkossa.



Toimeentulotuki

Toimeentulotuesta otettiin yhteyttä vuoden 2012 aikana kaikkiaan 12 kertaa (18 kertaa v. 2011). Suurimmassa osassa yhteydenotoista kyse oli päätöksistä ja sopimuksista sekä epäasialliseksi koetusta kohtelusta. Toimeentulotuessa kunnan sisäisten myöntämishojien mukaiset kohtuulliset asumismenot ovat asiakkaiden mukaan liian alhaiset, koska paikkakunnalla ei ole saatavilla kohtuuhintaisia vuokra-asuntoja. Uudenmaan liiton tietopalvelun mukaan Helsingin seudun kehysalueen keskimääräinen neliövokra v. 2011 oli 10,6 euroa.

Kysymykseen kohtuullisen asumiskulutason määrittelyn perusteista Mustijoen perusturvasta vastattiin, että se perustuu kunnan omien vuokra-asuntojen vuokratason ja Kelan yleisen asumistuen asumistukinormistoon. Kysymykseen siitä onko kunnan alueella

tarvetta vastaavasti kunnan itsensä hallinnoimia aravarahoitteisia vuokra-asuntoja, Mustijoen perusturvasta vastattiin niitä olevan riittämättömästi.⁴⁰

Lastensuojelu

Lastensuojeluasioissa sosiaaliasiamieheen oltiin Mäntsälästä tai Pornaisista yhteydessä vuonna 2012 seitsemän kertaa (kaksi vuoden 2011 aikana). Lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrän kehittymistä on syytä seurata tarkasti. Kyse saattaa olla myös Lastensuojelulain uudistuksen myötä tapahtuneesta lastensuojeluilmoitusten määrän tosiasiallisesta kasvamisesta. Yhteydenotot koskivat päätöksiä ja sopimuksia sekä epäasialliseksi koettua kohtelua.

Vammaispalvelut

Vammaispalveluista otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä Mustijoen perusturvasta viime vuonna kuusi kertaa.

Nykyinen vammaispalvelulaki (8 d §) antaa vaihtoehtoja henkilökohtaisen avun järjestämistapoihin:

1. Vaikeavammaisen henkilö toimii henkilökohtaisen avustajan työnantajana.
2. Kunta antaa vaikeavammaiselle henkilölle palvelusetelin avustajapalvelun hankkimista varten.
3. Kunta hankkii avustajapalvelun ostopalveluna, järjestää palvelun itse tai yhteistyössä muiden kuntien kanssa.

Järjestämistapoja voidaan myös yhdistää toisiinsa. Ennen lainmuutosta henkilökohtainen avustajajärjestelmä perustui ainoastaan työnantajamalliin. Se on edelleen käytetyin tapa, mutta edellyttää vaikeavammaiselta henkilöltä kykyä ja halua toimia työnantajana. Hallituksen esityksen (HE 166/2008) perusteluissa todetaan, että vaihtoehtojen tarkoituksena on mm. tukea ja edistää vaikeavammaisen henkilön yhdenvertaista oikeutta elää yhteisössä ja edesauttaa häntä tekemään samanlaisia valintoja kuin muutkin ihmiset.

Kuntakyselyn vastausten mukaan vammaispalvelulain 8 c §:n mukaista henkilökohtaista apua sai työnantajamallin mukaan järjestettynä 15 ja ostopalveluna 4 henkilöä eli kaikkiaan 19 henkilöä.

Kunnan on huolehdittava siitä, että vammaisille tarkoitetut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Henkilökohtaisen avun asiakasmäärät nousivat merkittävästi vuoden 2009 lakimuutoksen jälkeen. Kun henkilökohtaista apua sai v. 2009 koko maassa 6 598 henkilöä, v. 2011 määrä oli 11 304 henkilöä (muutos 71 %).⁴¹ Henkilökohtaisen avun menot Mustijoen perusturvassa vuonna 2012 olivat 286 981 euroa ja v. 2011 291 506 euroa. Vuodelle 2013 on budjetoitu 414 800 euroa.⁴²

⁴⁰ Kysely vuoden 2012 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

⁴¹ Sotkanet

⁴² Kysely vuoden 2012 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2012 oli Mustijoen perusturvan alueella kaksi (kolme v. 2011 ja yksi v. 2010). Perusturvalautakunta on käsitellyt 40 asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätökseen: toimeentulotuesta 14, vammaispalveluista 8 omaishoidon tuesta 12 ja ikääntyneiden palveluista yksi sekä muusta sosiaalihuollosta viisi. Kokonaan tai osittain tehtyjen itseoikaisujen määrä oli kaksi. Perusturvalautakunnan päätöksistä on kuntakyselyn mukaan vuonna 2012 tehty yhdeksän valitusta hallinto-oikeuteen: toimeentulotuesta, vammaispalveluista ja lastensuojelusta kustakin kolme valitusta.⁴³

Hallinto-oikeudesta saadun tiedon mukaan viime vuonna Mäntsälästä vireille tulleiden ja ratkaistujen valitusten määrä sosiaaliasioissa oli 4 ja kaikkiaan ratkaistujen valitusten määrä sosiaaliasioissa 10. Hallinto-oikeuteen valitettiin toimeentulotuesta 3 kertaa ja kaikissa tapauksissa hallinto-oikeus muutti lautakunnan päätöksen. Vammaispalveluista oli neljä valitusta, joista yksi muutettu, kahteen ei muutosta ja yksi palautettu. Omaishoidon tuen kolmesta valituksesta yksi muutettiin, yhteen ei muutosta ja yksi palautettu. Pornaisista ei tullut valituksia.⁴⁴

Etelä-Suomen aluehallintovirastoon tehtiin Mäntsälästä 11 kantelua: toimeentulotuesta kaksi, lastensuojelusta neljä, omaishoidon tuesta yksi, mielenterveyspalveluista kaksi ja lasten päivähoidosta yksi sekä lasten huolto- ja tapaamisasiassa yksi kantelu.

Eduskunnan oikeusasiamiehelle tehtiin Mäntsälästä neljä kantelua. Päätettyjä kanteluita oli kolme, joista yhdessä ilmaistiin moittiva käsitys, yhdessä annettiin ohjaava käsitys ja yksi on vireillä muualla.⁴⁵

⁴³ Kysely vuoden 2012 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

⁴⁴ HaO:n kansliasta 7.1.2013 saatu tieto

⁴⁵ Tilastotietoja oikeusasiamiehen kanslian diaarista

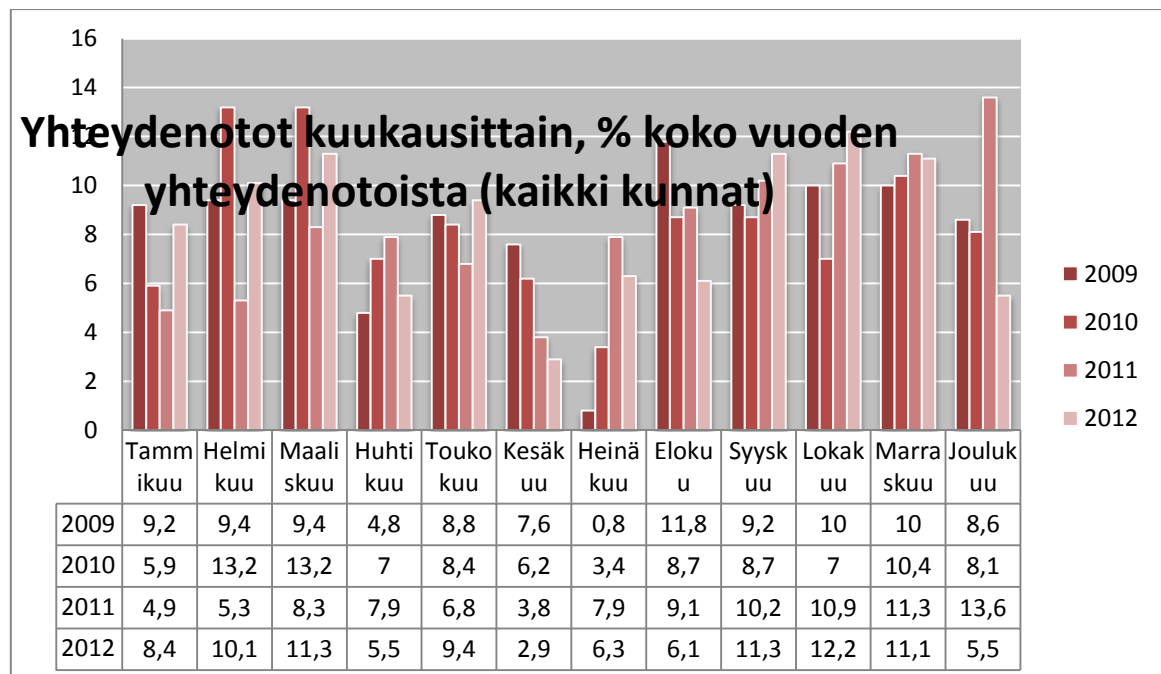
3 Sosiaaliasiamiestoiminnan tilastoja

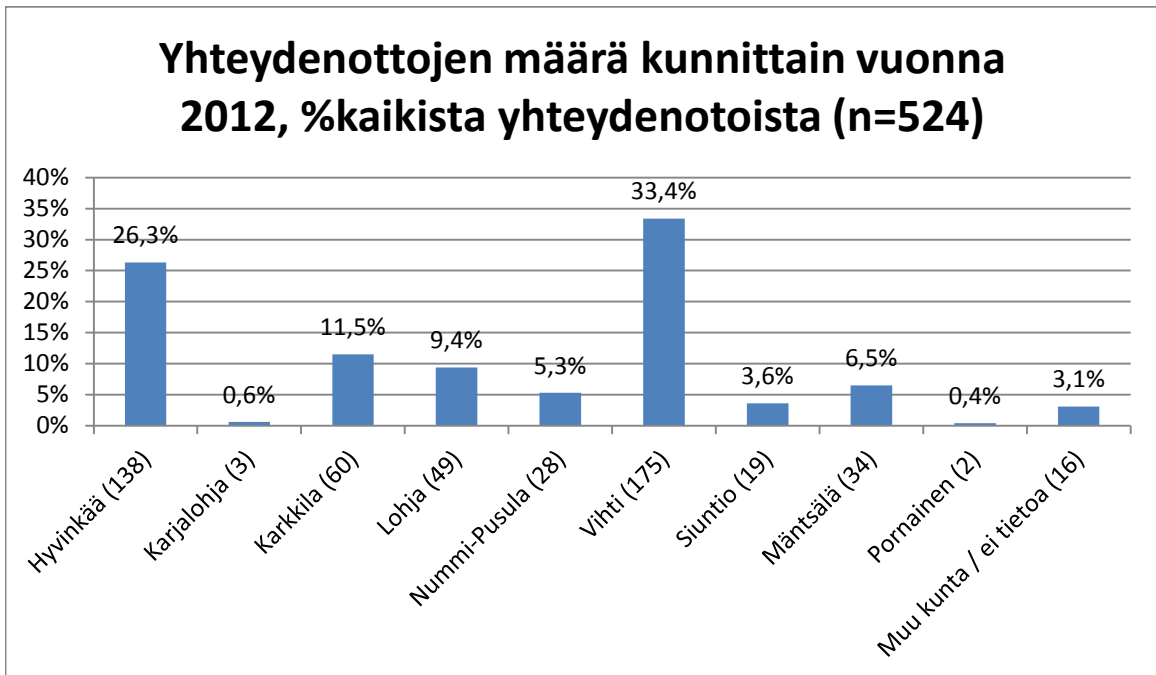
Sosiaaliasiamiespalveluja tuotettiin vuonna 2012 yhdeksälle kunnalle: Hyvinkää, Lohja, Siuntio, Karjalohja, Nummi-Pusula, Vihti, Karkkila, Mäntsälä ja Pornainen. Asiakkaiden yhteydenottojen määrä oli 524 (yhteydenottojen määrä kasvoi viisi prosenttia edellisestä vuodesta). Kirjatuista yhteydenotoista asiakastapaamisia vuonna 2012 oli 50 (48 v. 2011). Tavattujen asiakkaiden määrä oli 36, joista kymmenen asiakasta tavattiin kaksi kertaa ja neljä asiakasta kolme kertaa. Asiakastapaamisten sisältönä oli avustaminen oikaisuvaatimusten ja muistutusten teossa, muu oikeusturvaneuvonta ja päätösten perustelujen selvittäminen yhteistyössä kuntien sosiaalityön kanssa. Yhteydenotoista selvästi suurin osa koski toimeentulotukea ja seuraavaksi eniten yhteydenottoja oli lastensuojelusta ja vammaispalveluista. Eri asiatahtumia oli siis 314 (271 vuonna 2011, kasvu 15 %).

Selvityksen tausta-aineiston kokoamiseksi kuntiin lähetettiin vuoden 2013 alussa kysely, joka täydentää asiakkailta saatua informaatiota (liite 1).

3.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen

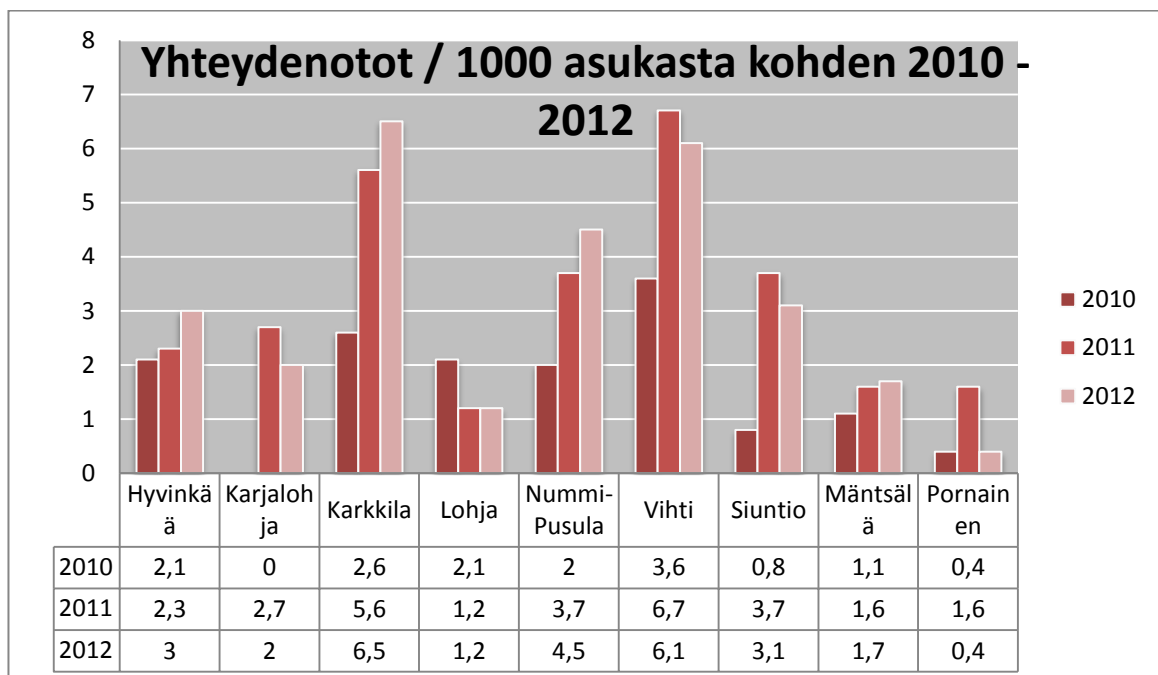
Yhteydenottojen jakaantuminen eri kuukausille näyttää sattumanvaraiselta lukuun ottamatta kesä- ja heinäkuuta.





Määrällisesti eniten yhteydenottoja tuli luonnollisestikin suurimmista kunnista. Vihdistä tulleiden yhteydenottojen määrä kääntyi laskuun ollen vuonna 2012 175 (v. 2011 192). Lohjalta tulleiden yhteydenottojen määrä pysyi ennallaan ollen sekä viime vuonna että edellisena vuonna 49. Hyvinkäällä yhteydenotot ovat edellisvuodesta lisääntyneet 23 prosentilla ollen viime vuonna 138 ja edellisvuonna 106.

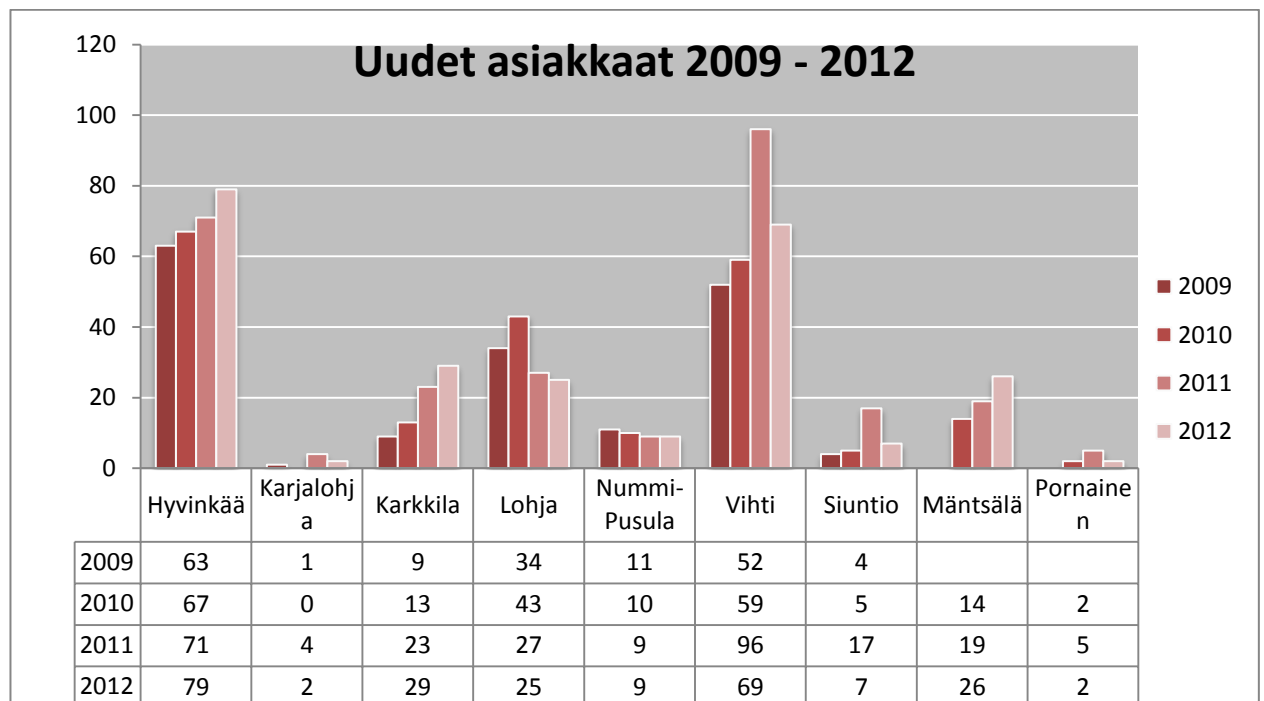
Yhteydenottojen määrä 1000 asukasta kohden antaa objektiivisemmän kuvan kokonaistilanteesta.



Perusturvakuntayhtymä Karviaisen alueelta on asukasmääriin suhteutettuna tullut selvästi enemmän yhteydenottoja kuin muista kunnista, vaikka Vihdin kohdalla onkin laskua edellisvuoteen verrattuna.

Valtaosa yhteydenotoista, lähes 80 %, tuli puhelimitse ja sähköpostitse noin 20 %. Sähköpostitse yhteyttä ottaneiden asiakkaiden asioita on tietosuojasyistä pääasiallisesti selvitetty jatkossa puhelimitse tai henkilökohtaisissa tapaamisissa. Yhteydenottajana oli noin 70 %:ssa yhteydenotoista asiakas itse ja noin 30 %:ssa asiakkaan edustaja tai henkilöstö samoin kuin edellisvuonnakin.

3.2 Asiakasmäärät



Taulukossa on ensimmäistä kertaa sosiaaliamiehen yhteyttä ottaneet asiakkaat. Sama asiakas on voinut ottaa yhteyttä useita kertoja joko samassa tai eri asiassa. Uusien asiakkaiden eli ensimmäistä kertaa yhteyttä ottaneiden määrä oli 261 (13 kohdalla kunta ei ollut tiedossa) ja aiemmin samasta asiasta sosiaaliamiehen kanssa asioineita oli 200. Eri asiassa v. 2012 yhteyttä ottaneita asiakkaita oli 53. Suurimmista kunnista Hyvinkään uusien asiakkaiden määrä on vuosittain kasvanut jonkin verran, Lohjan ja Vihdin ensimmäistä kertaa yhteyttä ottaneiden asiakkaiden määrä on edellisvuoteen verrattuna laskenut.

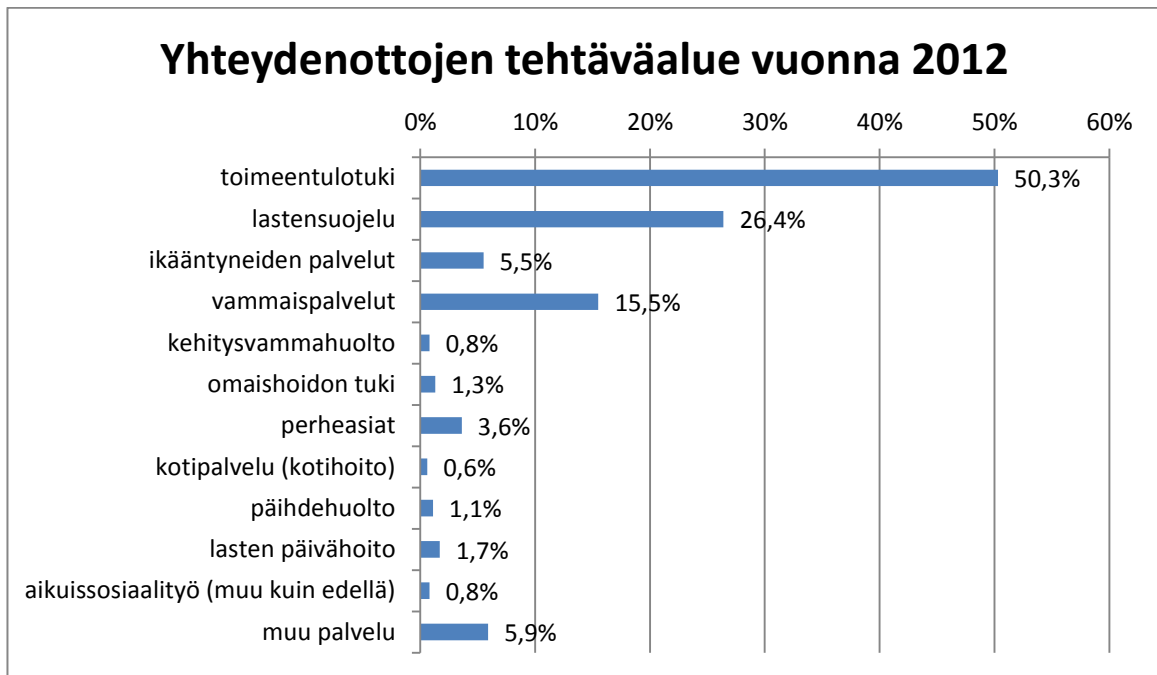
3.3 Yhteydenoton syyt

Noin puolet sosiaaliamiehen yhteyttä ottaneista oli tyytymätön päätöksiin tai sopimuksiin. Merkittävää on se, että asiakkaat ovat entistä useammin ilmaisseet ja raportoineet kokemuksensa epäasiallisesta kohtelusta oman asiakasasiansa yhteydessä. Epäasiallisesti koettu kohtelu ei koskaan ollut ainoa yhteydenoton syy, vaan esiintyi aina rinnakkain jonkin muun yhteydenoton syyn kanssa. On myös huomattava, että kyseessä on asiakkaan raportoima kokemus asiasta ja monesti asiakas on kokenut kohtelun epäasiallisesti silloin, jos hän on ollut päätökseen tyytymätön tai ei ole tavoittanut työntekijää. Jonotus- ja käsittelyajat olivat yhteydenoton syynä aiempaa harvemmin, eli 9 prosentissa yhteydenotoista (12,5 % v. 2011 ja 17,3 % v. 2010). Yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista oli yhteydenoton syynä 13,4 %:ssa ja oli siten pysynyt lähes ennallaan, ollen edellisvuonna 15 %.



3.4 Yhteydenotot tehtävälueittain

Noin 50 % yhteydenotoista koski toimeentulotukea (yli 60 % v. 2011) ja toiseksi suurimman ryhmän muodostivat lastensuojeluasiat yli 26 %:lla (15 % v. 2011)). Vammaispalveluista otettiin yhteyttä seuraavaksi eniten, 15,5 % ja ikääntyneiden palveluista 5.5 %, molemmissa yhteydenottojen määrä on pysynyt edellisvuoden tasolla.



3.5 Sosiaaliamiehen toimenpiteet

Sosiaaliamiehen toimenpiteet painottuivat asiakkaan neuvontaan (67 %) ja muistutusneuvontaan (16 %) sekä kanteluneuvontaan (17 %) tai muuhun oikeusturvaneuvontaan (18 %). Tarvittaessa asiakkaita on avustettu päätöstä koskevassa muutoksenhaussa ja muistutuksen tai hallintokantelun tekemisessä. Joissakin tapauksissa (15 %) sosiaaliamies on selvittänyt asiakkaan asiaa tarkemmin tai toiminut neuvottelussa välimiehenä työntekijän ja asiakkaan välillä. Asiakastapaamisia oli vuoden aikana kaikkiaan 50 (36 asiakasta).

4 Palvelukohtaisia havaintoja

4.1 Toimeentulotuki

Toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloturvan muoto tilanteissa, joissa henkilön tai perheen tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin menoihin. Käytännössä välttämätön toimeentulotuki tarkoittaa toimeentulotuen perusosaa, joka on laskennallinen osuus vähimmäiskulutuksen vaatimista menoista. Toimeentulotukilakiin on kirjattu tavoite edistää yksilön ja perheen itsenäistä selviytymistä ja ehkäistä pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta.⁴⁶

Toimeentulotuki muodostuu perustoimeentulotuesta ja täydentävästä toimeentulotuesta. Lisäksi voidaan myöntää ehkäisevää toimeentulotukea. Perusosa sisältää päivittäiseen elämään kuuluvat menot kuten ravintomenot, vähäiset terveydenhoitomenot sekä henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta, harrastus- ja virkistystoiminnasta aiheutuvat menot. Euromääräisen perusosan suuruuden valtioneuvosto vahvistaa vuosittain. Täydentävään toimeentulotukeen sisältyvät erityismenot, esim. lasten päivähoitomenot, lasten harrastuksista johtuvat menot sekä henkilön tai perheen erilaisista olosuhteista kuten pitkäaikaisasiakkuudesta johtuvat menot.⁴⁷

Toimeentulotukeen liittyy ehkäisevä toimeentulotuki, jonka perusteista päättävät kunnat. Määrärahaa tulee varata siten, että toimeentulotukilain tarkoittamat ehkäisevän toimeentulotuen tavoitteet saavutetaan. Ehkäisevä toimeentulotuki on aina harkinnanvarainen eikä sen myöntäminen riipu avustettavan oikeudesta varsinaiseen toimeentulotukeen, toisin sanoen sitä voidaan myöntää vaikka oikeutta perustoimeentulotukeen ei laskelman mukaan syntyisikään.

Noin puolet sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista koski viime vuonna toimeentulotukea. Vaikka toimeentulotuen osuus kaikista yhteydenotoista oli edellisvuodesta laskenut noin kymmenellä prosentilla, on se selvästi eniten yhteydenottoja aiheuttava sosiaalipalvelu. Yhteydenottoja toimeentulotuesta oli viime vuonna 338 ja niistä eniten eli 38 % oli Vihdistä, 25 % Hyvinkäältä ja 12 % Karkkilasta.

Toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista lähes puolessa raportoitiin myös epäasialliseksi koettua kohtelua. Yhteydenotoista 41 % koski jonotus- ja käsittelyaikoja, 18 % palvelujen tuottamista ja 66 % päätöksiä tai sopimuksia. Yleinen tiedontarve toimeentulotuesta oli yhteydenoton syynä 10 prosentissa yhteydenotoista.

Tyytymättömyys toimeentulotukipäätöksissä liittyi usein tavalla tai toisella asumiskuluihin. Kuntien omien soveltamisohjeiden mukaiset, toimeentulotuessa huomioon otettavat

⁴⁶ Laki toimeentulotuesta 1412/1997

⁴⁷ Laki toimeentulotuesta 1412/1997

kohtuulliset asumiskustannukset eivät vastaa nykyisiä asumiskustannuksia. LOSTin ja Karviaisen soveltamisohjeet ovat vuodelta 2009, jonka jälkeen asumiskustannusten nousu on ollut huomattava.

Asiakkaiden yhteydenottojen perusteella vaikuttaa siltä, että asiakkaille ei myöskään ennen ns. asumismenojen kohtuullistamista anneta aina riittävää aikaa etsiä edullisempaa asuntoa vaan kohtuullistaminen voidaan panna täytäntöön jo ensimmäisessä toimeentulotukipäätöksessä. STM:n oppaassa toimeentulotukilain soveltajille todetaan, että kunnan ohjeistusta suuremmat asumismenot on perusteltua ottaa huomioon todellisen suuruusina, jos toimeentulotuen hakijalla ei ole tosiasiasa mahdollisuutta saada paikkakunnalta asuntoa, jonka menot olisivat sen suuruiset kuin kunnassa on arvioitu kohtuulliseksi. Uudelle toimeentulotukiasiakkaalle on myös annettava riittävä aika hakeutua edullisempaan asuntoon, ennen kuin asumismeno voidaan ottaa tukea myönnettäessä kohtuullistettuna huomioon.⁴⁸

Asiakkaiden kokema epäasiallinen kohtelu oli lisääntynyt edellisvuodesta. Kokemus epäasiallisesta kohtelusta liittyi aina muuhun asiakasasiaan. Asiakkaat saattavat kokea kohtelun epäasialliseksi myös silloin, kun eivät monista yrityksistään huolimatta saa yhteyttä työntekijään tai kun heidän yhteydenottopyyntöihinsä ei vastata. Joissakin kunnissa myös sosiaaliamiehellä on ajoittain ollut vaikeuksia tavoittaa työntekijöitä eikä yhteydenottopyyntöihin ole aina vastattu.

Toimeentulotukea koskevissa yhteydenotoissa valitettiin usein siitä, että asiakkaan kuukausittaista ns. normiylijäämää oli vyörytetty seuraaville kuukausille, vaikka asiakas oli tiliotteillaan todistanut, että kyseiset varat eivät tosiasiallisesti olleet hänen käytettävissään. Joidenkin pitkäaikaisten asiakkaiden kohdalla menettely on johtanut jatkuvaan velkaantumiseen sekä lopulta asumisen vaarantumiseen. Tulojen jaksottaminen ei saa olla tuen hakijalle ja hänen perheelleen kohtuutonta. Jos asiakas voi osoittaa, että jaksotettavat tulot ovat menneet sinänsä hyväksyttäviin tarkoituksiin ja että ne eivät jaksotettavana aikana ole olleet tosiasiallisesti hänen käytettävissään, tulojen vyöryttämiseen ei pidä ryhtyä.⁴⁹

Yhteydenottojen perusteella vaikuttaa siltä, että henkilökohtaista tapaamisaikaa sosiaalityöntekijälle on vaikea saada. Laissa toimeentulotuksessa asiasta kuitenkin säädetään seuraavasti: ”Toimeentulotukiasiakkaalle tulee järjestää mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen kun asiakas on tätä pyytänyt.” Toimeentulotukiasiankäsittelyä koskevan 14 a §:n säätämiseen johtaneen hallituksen esityksen perustelujen mukaan näin turvataan asiakkaan mahdollisuus keskustella vaikeasta taloudellisesta tilanteestaan sosiaalialan koulutuksen saaneen asiantuntijan kanssa ja saada tarkempaa tietoa, neuvoa ja ohjausta oikeudestaan toimeentulotukeen sekä muita tarpeenmukaisia tukitoimia. Tavoitteena on että asiakas saisi keskustelussa ongelmiinsa ratkaisuvaihtoehtoja ja siten

⁴⁸ Opas toimeentulotukilain soveltajille, 2007:11

⁴⁹ Juristin nurkkaus, Tapio Rätty, Sosiaaliturva 12/2005

todennäköisesti pystyttäisiin estämään hänen ongelmiansa pitkittyminen ja vaikeutuminen. Keskustelu voidaan poikkeuksellisesti käydä myös puhelimitse, jos tapaamista ei määräajassa pystytä järjestämään.

4.2 Lastensuojelupalvelut

Yhteydenotoista yli 26 % koski lastensuojelua, kun vastaava luku edellisvuonna oli 15 %. Yhteydenottoja oli 111 ja niistä eniten eli 44 % oli Vihdistä, 28 % Hyvinkäältä ja 10 % Karkkilasta. Samanaikaisesti lastensuojeluasian kanssa oli kyse myös toimeentulotuesta 35 %:ssa lastensuojelua koskevista yhteydenotoista.

Vuonna 2008 voimaan tulleen lastensuojelulain muutoksen myötä lastensuojelun piirissä olevien asiakkaiden määrä on merkittävästi kasvanut. Lastensuojeluilmoitusten määrä kasvoi kahdessa vuodessa 28 % Länsi- ja Keski-Uudellamaalla: v. 2009 ilmoituksia tehtiin 4,6 % vastaavanikäisestä väestöstä ja v. 2011 luku oli 5,9 %.⁵⁰ Lastensuojelulain ennalta ehkäisyä painottava henki on tuonut lastensuojelun piiriin laajemman kirjon lastensuojelun asioita. Kaikkiaan kodin ulkopuolelle sijoitettuna oli 17 409 lasta tai nuorta. Huostassa olleiden lasten määrä lisääntyi edellisvuodesta vajaa 3 prosenttia. Kiireellisesti sijoitettiin vuoden 2011 aikana yhteensä 3 867 lasta. Kiireellisesti sijoitettuja oli 13 prosenttia enemmän kuin edellisenä vuonna. Kaikkiaan kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleiden määrä kasvoi edellisestä vuodesta vähän yli prosentin. Lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli noin 81 500 lasta ja nuorta. Tämä on runsas 3 prosenttia enemmän kuin vuonna 2010.⁵¹

Lastensuojelua koskevista yhteydenotoista 55 %:iin liittyi myös epäasialliseksi koettua kohtelua. Yhteydenotoista 41 % koski lastensuojelupalvelujen tuottamista ja 38 % päätöksiä tai sopimuksia. Yleinen tiedontarve lastensuojelupalveluista oli yhteydenoton syynä 8 prosentissa yhteydenotoista. Asiakkaat valittivat epäasiallisesta kohtelusta erityisesti kiireellisten huostaanottojen ja lastensuojelutarpeen selvitysten yhteydessä. Moni oli kokenut, että heille ei annettu asiallista ja riittävää tietoa lastensuojeluprosesseista ja mahdollisista vaihtoehdoista asian käsittelyn edetessä.

4.3 Vammaisten palvelut ja kehitysvammahuolto

Yhteydenotoista 15,5 % koski vammaispalveluja, kun vastaava luku edellisvuonna oli 11 %. Yhteydenottoja oli kaikkiaan 81 ja niistä eniten eli 27 % oli Vihdistä, 22 % Lohjalta, 21 % Hyvinkäältä ja 12 % Karkkilasta.

Vammaispalveluja koskevista yhteydenotoista 31 %:iin liittyi myös epäasialliseksi koettua kohtelua. Yhteydenotoista 28 % koski vammaispalvelujen tuottamista ja 58 % päätöksiä tai sopimuksia. Yleinen tiedontarve vammaispalveluista oli yhteydenoton syynä noin 15

⁵⁰ Lastensuojelun tila Länsi- ja Keski-Uudellamaalla 2011

⁵¹ Lastensuojelu 2011, THL

prosentissa yhteydenotoista. Epäasialliseksi koettu kohtelu oli syynä yhteydenottoon aina samanaikaisesti jonkun muun syyn kanssa. Yhteydenotoissa valitettiin päätösten viipymisestä, palvelusuunnitelman mukaisten erityishuolto-ohjelman mukaisten päätösten tekemättä jättämisestä, päätösten määräaikaaisuudesta subjektiivisten oikeuksien piiriin kuuluvissa palveluissa ja epäasiallisesta kohtelusta sekä viranomaisen neuvontavelvollisuuden laiminlyönnestä.

Henkilökohtaisen avun asiakasmäärät nousivat merkittävästi vuoden 2009 lakimuutoksen jälkeen. Kun henkilökohtaista apua sai v. 2009 koko maassa 6 598 henkilöä, v. 2011 määrä oli 11 304 henkilöä (muutos 71 %).⁵²

Nykyinen vammaispalvelulaki (8 d §) antaa vaihtoehtoja henkilökohtaisen avun järjestämistapoihin:

4. Vaikeavammaisen henkilö toimii henkilökohtaisen avustajan työnantajana.
5. Kunta antaa vaikeavammaiselle henkilölle palvelusetelin avustajapalvelun hankkimista varten.
6. Kunta hankkii avustajapalvelun ostopalveluna, järjestää palvelun itse tai yhteistyössä muiden kuntien kanssa.

Järjestämistapoja voidaan myös yhdistää toisiinsa. Ennen lainmuutosta henkilökohtainen avustajajärjestelmä perustui ainoastaan työnantajamalliin. Se on edelleen käytetyin tapa, mutta edellyttää vaikeavammaiselta henkilöltä kykyä ja halua toimia työnantajana. Hallituksen esityksen (HE 166/2008) perusteluissa todetaan, että vaihtoehtojen tarkoituksena on mm. tukea ja edistää vaikeavammaisen henkilön yhdenvertaista oikeutta elää yhteisössä ja edesauttaa häntä tekemään samanlaisia valintoja kuin muutkin ihmiset.

THL kerää kolmen vuoden välein tietoa vammaisten palveluista kunnissa. THL:n kyselyssä vuodelta 2010 henkilökohtaisen avun yleisin järjestämistapa oli työnantajamalli, jossa asiakas toimii henkilökohtaisen avustajan työnantajana (71,7 %). Kunta hankki avustajapalvelua ostopalveluna 16,5 %:lle asiakkaista. Useamman järjestämistavan yhdistelmänä henkilökohtainen apu järjestettiin 3,7 %:lle asiakkaista. Kunta järjesti itse palvelun 8,0 %:lle asiakkaista. Palvelusetelin käyttö oli marginaalista (0,1 %).⁵³

Kuntakyselyyn annettujen vastausten perusteella Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueen kunnissa henkilökohtaisen avun yleisin järjestämistapa oli työnantajamalli. Noin neljäsosa henkilökohtaisesta avusta annetaan ostopalveluna ja alle kymmenessä prosentissa käytetään työnantajamallin ja ostopalvelun yhdistelmää. Ainoastaan Hyvinkäällä henkilökohtaista apua oli mahdollista saada kunnan itsensä järjestämänä. Palveluseteliä henkilökohtaisen avun järjestämisessä ei käyttänyt yksikään kunta.

Henkilökohtaisen avun menot ovat kasvaneet viime vuosina. Vammaisten palvelut 2010 -kyselyyn vastanneissa kunnissa henkilökohtaisen avun menot kasvoivat 27,4, % vuodesta 2009 vuoteen 2010. Vuodelle 2011 oli budjetoitu 21,2 % edellisvuotista enemmän.

⁵² Sotkanet

⁵³ Vammaisten palvelut 2010. Kuntakyselyn osaraportti

Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueen kunnista henkilökohtaisen avun menot olivat kasvaneet tai pysyneet lähes samoina kaikissa muissa kunnissa paitsi Nummi-Pusulassa ja Vihdissä.

4.4 Ikääntyneiden palvelut, perheasiat ja päihdehuolto sekä muut palvelut

Sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä ikääntyneiden palveluista viime vuonna 29 kertaa (kuusi kertaa v. 2011). Yhteydenoton syynä oli useimmin yleinen tiedontarve ikääntyneiden palveluista tai maksuasiat palveluasumisessa. Perheasioissa (lähinnä elatusapu- ja huoltajuuksasiat) yhteydenottoja oli 19 kun edellisellä vuonna perheasioissa otettiin yhteyttä vain viisi kertaa. Omaishoidon tukea koskevia yhteydenottoja oli seitsemän, päihdehuoltoa koskien kuusi ja aikuissosiaalityötä koskien neljä sekä kotipalvelua koskien kolme.

5 Yhteenvetoa ja suosituksia

1. Sosiaalihuollon asiakkaiden palveluihin kohdistama tyytymättömyys ja tiedon tarve kertoo kuntien tiukentuneesta taloudesta ja asiakkaan aseman huononemisesta. Asiakkaat tarvitsevat henkilökohtaisia asiointiaikoja ja keskustelumahdollisuutta sosiaalityön ammattilaisten kanssa erityisesti toimeentulotuessa ja aikuissosiaalityössä. Kirjallinen asiointi ei ole riittävä, kun asiakkaat tarvitsevat ennen kaikkea sosiaalista tukea ja elämänhallinnan ohjausta. Toimeentulotukipäätösten perustelut hallinnon päätöskielellä ilmaistuna ei useinkaan ole riittävän ymmärrettävää, ellei asiakkailla ole mahdollisuutta keskustella päätöksen sisällöstä työntekijän kanssa. Päätösten perustelujen mahdollisimman tarkka ja selkeä läpikäynti vähentää myös päätöksiin liittyvää tyytymättömyyttä ja sosiaalipalveluihin kohdistuvaa kuormitusta.
2. Kuntien sisäiset toimeentulotuen myöntämisohteet on syytä päivittää ja saattaa mm. hyväksyttävien asumiskulujen osalta kuntien todellista kustannustasoa vastaavaksi. Henkilön tai perheen oikeutta toimeentulotukeen arvioitaessa on asia ratkaistava yksilöllisten olosuhteiden perusteella. Päätösten perustelut on säädetty laissa eivätkä kunnan sisäiset soveltamisohjeet voi olla ristiriidassa lain kanssa. Luottamuselimityksissä hyväksytyt soveltamisohjeet ovat julkisia asiakirjoja ja ne on pyydettyä annettava asiakkaalle nähtäväksi.
3. Vammaispalveluissa subjektiivisia oikeuksia koskevien yksilöhuollon päätösten sitominen talousarviovuoteen ei saa merkitä sitä, että vaikeavammaisen henkilön palvelua tosiasiallisesti rajoitetaan.⁵⁴ Määrärahasidonnaisista palveluista ja tukitoimista tehdään yleensä päätös talousarviovuodeksi kerrallaan. Subjektiivisten oikeuksien piiriin kuuluvista palveluista päätökset ovat toistaiseksi voimassa olevia kun asiakkaan tilanne on vakiintunut. Esimerkiksi kun vamma/sairaudet ovat sellaisia, että voidaan jo päätellä, että henkilön

⁵⁴ Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Tapio Rätty. Kynnys ry, 2010

tilanne on siten pysyvä ja vakiintunut sekä vamman/sairauksien osalta ja tarpeen osalta. Asiakkaan palvelun tarvetta ja asiakassuunnitelmaa tulee säännöllisesti arvioida ja tässä yhteydessä määritellä asiakkaan tarvitsemat palvelut sekä tehdä niitä koskevat päätökset. Määrärahasidonnaistenkin palveluiden ja tukitoimien kohdalla viranhaltijoiden tulee toimittaa palvelun saajille hyvissä ajoin ennen seuraavan vuoden alkua palvelua koskevat uudet hakemuslomakkeet tai selvittävät muuten, jatketaanko palvelua koskevaa päätöstä samansisältöisenä.

4. Erityishuollon tarpeessa olevalle henkilölle on laadittava erityishuolto-ohjelma. Se laaditaan yhteistyössä asianosaisen itsensä ja hänen edunvalvojansa tai muun huoltajansa sekä sosiaalilautakunnan kanssa. On tarkoituksenmukaisesta, että asiakaslain ja vammaispalvelulain mukaiseen suunnitelmaan perustuva päätös tehdään kaikista niistä palveluista, jotka asiakkaalle myönnetään (kaikkea suunnitelman sisältämää palvelua ei välttämättä myönnetä erityishuoltona).

5. Lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa asiakkaat raportoivat usein työntekijän epäasiallisesta käytöksestä sekä siitä, että asiaan liittyvä toiminta koettiin epämääräisenä ja sattumanvaraisena. Perheille tulee kertoa avoimesti ja rehellisesti, mitkä tekijät lapsen elinoloissa ovat herättäneet asiantuntijoiden huolen lapsen hyvinvoinnin toteutumisesta ja millä perusteella perheen kohdalla on valittu nyt toteutettavat palvelut. Lastensuojeluprosessin etenemisestä on myös tarpeen informoida asiakasta perusteellisesti. Mikäli lastensuojelun avohuollon tukitoimet eivät ole asiakkaan tilanteeseen riittävät, vaan lapsen etu edellyttää lapsen sijoittamista kodin ulkopuoliseen hoitoon, on tämäkin vaihtoehto esitettävä perustellusti ja siten, että asiakkaalla on se mahdollisuus ymmärtää ja hyväksyä. Asiakasperheen kanssa laadittu lastensuojelun suunnitelma on palvelujen perusta vaikka työntekijä vaihtuisi.

6 Sosiaaliasiamiehen muu toiminta vuonna 2012

Yhteistyöneuvottelu Seudullisessa perheoikeudellisessa yksikössä Hyvinkäällä 6.2.2012.

Sosiaaliasiamies osallistui seminaarisarjaan ”Laki ja asiakkaan oikeudet” THL:ssä helmimaaliskuussa 2012 (4 seminaaria).

Sosiaaliasiamies on luennoinut lähihoitajaksi opiskeleville otsikolla ”Asiakkaan asema ja oikeudet sosiaalihuollossa” Länsi-Uudenmaan ammattiopisto Luksiassa Lohjalla 17.2.2012.

Karviaiselle laaditun lastensuojeluselvityksen tiedotustilaisuudet pidettiin Nummelassa 22.3.2012 ja 24.4.2012.

Sosiaaliasiamiespalvelua ostaville kunnille suunnattu yhteistyöseminaari pidettiin Hyvinkäällä 26.4.2012. Sosiaaliasiamies raportoi tilaisuudessa edellisen vuoden selvityksen tuloksia ja tutkija Antti Väisänen THL:sta kertoi tuoretta tutkimustietoa kodin ulkopuolelle sijoittamisen riskitekijöistä.

Yhteistyöneuvottelu Lohjan sairaanhoitoalueen sosiaalityöntekijöiden kanssa pidettiin Lohjan sairaalassa 7.5.2012.

Sosiaaliasiamies osallistui valtakunnallisille sosiaaliasiamiespäiville Helsingissä 23.-24.5.2012.

Sosiaaliasiamies on osallistunut THL:n Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen ja luokitusten asiantuntijaryhmän kokouksiin varajäsenenä.

Sosiaaliasiamies osallistui valtakunnallisten osaamiskeskuspäivien suunnitteluun ja toteutukseen 22.-23.8.2012 Siuntion kylpylässä.

Sosiaaliasiamiehen ja kuntien ammattilaisten työkokoukset (6 kpl) pidettiin syksyn 2012 aikana.

Sosiaaliasiamies osallistui ”Yhteistoiminnalla kohti vammaisen lapsen ja perheen hyvää elämää” –teemaverkoston asiakasfoorumiin Riihimäellä 1.11.2012.

Sosiaaliasiamies osallistui Sosiaalitaidon järjestämälle Lastensuojelun laatupäivälle Hyvinkäällä 11.12.2012

LÄHTEITÄ

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

HE 137/1999 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuoltolain muuttamisesta ja eräiksi niihin liittyviksi laeiksi.

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

Laki toimeentulotuesta 1412/1997

Sosiaalipalveluiden ja –etuuksien lainsäädäntö. 2010, Edita. Helsinki

Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Tapio Rätty, 2010

Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Tapio Rätty. Kynnys ry, 2010

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

Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä, Tuija Nummela, Itä-Suomen yliopisto, Kuopio 2011

STM, Kuntainfo 4/2009

Sosiaaliturva 12/2005, Juristin nurkkaus, Tapio Rätty

Lastensuojelun tila Länsi- ja Keski-Uudellamaalla 2011, Sosiaalitaito, 2012 (julkaisematon)

Lastensuojelu 2011, Tilastoraportti 26/2012, 27.11.2012 THL, Sosiaaliturva

Sotkanet

Vammaisten palvelut 2010. Kuntakyselyn osaraportti Riikka Väyrynen, THL, 2011

Liite1

KUNTAKYSELY SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYSTÄ 2012 VARTEN**TOIMEENTULOTUKI**

1. Mihin kohtuullisen **asumiskulutason** määrittely pääasiallisesti perustuu? Valitse parhaiten tilannetta vastaavat vaihtoehdot (max 2):
 - Kunnan omien vuokra-asuntojen vuokratason.
 - Kunnassa vaikuttavan kiinteistösaakeyhtiön vuokratason.
 - Vapaarahoitteisten vuokra-asuntojen keskimääräisiin vuokriin kunnassa.
 - Aravarahoitteisten vuokra-asuntojen keskimääräisiin vuokriin kunnassa.
 - Sosiaalitoimen tai perusturvan itsensä määrittelemään tasoon.
 - Kelan yleisen asumistuen asumistukinormistoon.
 - Tilastokeskuksen keskineliövuokratilastoihin.
 - Johonkin muuhun. Mihin?

2. Onko kuntanne alueella kunnan itsensä hallinnoimia aravarahoitteisia vuokra-asuntoja tai kokonaan/ osittain kuntaomisteisten aravarahoitteisten kiinteistösaakeyhtiöiden **vuokra-asuntoja**? (vain yksi)

- Tarvetta vastaavasti.
- Riittämättömästi.
- Ei ollenkaan.

VAMMAISPALVELUT**1. Henkilökohtaisen avun järjestämistapa**

Kuinka moni henkilö sai vammaispalvelulain 8 c §:n mukaista henkilökohtaista apua v. 2012 ja mikä oli henkilökohtaisen avun järjestämistapa?

| | henkilöä yht. |
|--------------------------------------|---------------|
| Työnantajamalli | _____ |
| Ostopalvelu | _____ |
| Palveluseteli | _____ |
| Kunnan itsensä järjestämä | _____ |
| Useamman järjestämistavan yhdistelmä | _____ |

2. Henkilökohtaisen avun määrärahat

- a. Paljonko olivat vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun menot vuosina 2011 ja 2012?

menot (€) yht.

v. 2011 _____

v. 2012 _____

- b. Ylittyivätkö henkilökohtaiseen apuun varatut määrärahat vuonna

2011

2012

I. Ei

I. Ei

II. Kyllä

II. Kyllä

- c. Kuinka paljon henkilökohtaiseen apuun on budjetoitu vuodelle 2013?
Budjetoitu 2013 (€) yht. _____

MUISTUTUKSET

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä kunnassanne vuoden 2012 aikana? _____

MUUTOKSENHAKU

1. Itseoikaisu

- a. Kuinka monta kertaa (kpl) viranhaltija on muuttanut hallintopäätöstä **viranhaltijan itseoikaisuna** sosiaalihuollossa vuoden 2012 aikana?
- b. Kuka käsittelee itseoikaisut kunnassanne?
 - Vain se viranomainen jonka tekemää päätöstä itseoikaisu koskee
 - Päätöksen tehnyt viranomainen jonkun muun viranomaisen kanssa, kenen?
 - Joku muu kuin päätöksen tehnyt viranomainen, kuka?

2. Oikaisuvaatimusmenettely

- a. Kuinka monta oikaisuvaatimuspyyntöä (kpl) lautakunta/jaosto käsitteli vuoden 2012 aikana?
 - i. Toimeentulotuesta
 - ii. Vammaispalveluista
 - iii. Lastensuojelusta
 - iv. Ikääntyneiden palveluista
 - v. Omaishoidon tuesta
 - vi. Muusta sosiaalihuollosta
 - vii.
- b. Monessako tapauksessa näistä lautakunta/jaosto muutti alaisensa viranhaltijan tekemää päätöstä oikaisuvaatimuksen johdosta?
- c. Kuinka monta valitusta tehtiin Hallinto-oikeuteen vuonna 2012
 - i. Toimeentulotuesta
 - ii. Vammaispalveluista
 - iii. Lastensuojelusta
 - iv. Ikääntyneiden palveluista
 - v. Omaishoidon tuesta
 - vi. Muusta sosiaalihuollosta

Palautetta ja toiveita sosiaaliasiamiehelle:

Päiväys

____/____ 2013

Vastaukset antoi:

Pyydän palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse 15.2.2013 mennessä.

Lämmin kiitos yhteistyöstä!