

SOSIAALITAITO



SOCIALKOMPETENS

**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
VUODELTA 2013**

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

Hilka Kärkkäinen
Sosiaaliasiamies

Saatteeksi

Sosiaaliasiamiehen toiminta-alue kattoi seitsemän kuntaa: Hyvinkää, Lohja, Siuntio, Vihti, Karkkila, Mäntsälä ja Pornainen. Kuntien yhteenlaskettu asukasluku oli vuoden 2013 lopussa tilastokeskuksen mukaan 163 755 asukasta (Tilastokeskus, väestön ennakkotilasto, joulukuu 2013).

Selvitys kuvaa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa sosiaaliasiamiehelle kuntalaisilta tulleiden yhteydenottojen pohjalta. Sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä yleensä silloin, kun asiakas tarvitsee yleistä neuvontaa tai ohjausta sosiaalipalveluissa tai asiointi sosiaalitoimessa ei ole sujunut asiakkaan odotusten mukaisesti. Selvityksestä välittyvä kuva on sen vuoksi negatiivisempi kuin jos asiakkaan asemaa ja oikeuksien toteutumista tarkasteltaisiin kaikkien sosiaalitoimessa asioineiden antaman palautteen pohjalta.

Asiakkaiden yhteydenotot sosiaaliasiamieheen ovat vuoteen 2012 saakka kasvaneet vuosittain melko tasaisesti. Vuonna 2013 yhteydenottojen määrä on ensimmäistä kertaa laskenut edellisvuoteen verrattuna (10 %). Yhteydenottoja oli 477 kun vuonna 2012 niitä oli 524. Koska asiakasmäärät ovat selvästi kasvaneet edellisvuodesta, on yhteydenottojen määrän lasku suhteellisesti vieläkin suurempi edellisvuoteen nähden. Toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen osuus kaikista yhteydenotoista laski viime vuonna edelleen edellisvuoden noin 50 prosentista hieman alle 40 prosenttiin. Lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrä oli edellisvuonna yli neljännes kaikista yhteydenotoista, mutta palasi viime vuonna takaisin 15 %:n tuntumaan. Vammaispalvelua koskevat yhteydenotot ovat sen sijaan kasvaneet edellisvuoden 15,5 %:sta viime vuoden 22 %:iin. Ikääntyneiden palveluja koskevat yhteydenotot ovat niin ikään hieman kasvaneet, eli edellisvuoden 5,5 %:sta viime vuoden 6,5 %:iin. On kuitenkin syytä muistaa, että ikääntyneiden palveluja koskeva neuvonta- ja ohjaustarve sekä tyytymättömyyden ilmaisu kanavoituu myös potilasasiemiehille.

Selvityksen alkuosa on sosiaaliasiamiestoiminnan kuntakohtainen tarkastelu. Jälkimmäisessä osassa on koko toiminta-aluetta koskevaa havainnointia ja pohdintaa asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisesta tehtäväalueittain. Havainnot nousevat aineistosta mutta kaikki ilmiöt eivät välttämättä koske kaikkia kuntia.

Järvenpäässä 25.3.2014

Sosiaaliasiamies Hilikka Kärkkäinen

SISÄLTÖ

Saatteeksi.....	1
1 Johdanto	3
1.1 Sosiaaliasiamiestoiminnan perusta	
1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Sosiaalitaidossa	
2 Kuntakohtainen tarkastelu	5
HYVINKÄÄ	5
LOHJA	9
SIUNTIO.....	13
Perusturvakuntayhtymä Karviainen	
KARKKILA.....	14
VIHTI.....	17
Mustijoen perusturva	
MÄNTSÄLÄ, PORNAINEN	21
3 Sosiaaliasiamiestoiminnan tilastoja.....	24
3.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen.....	24
3.2 Asiakasmäärät.....	25
3.3 Yhteydenoton syyt.....	26
3.4 Yhteydenotot tehtäväalueittain	27
3.5 Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet	27
4 Palvelukohtaisia havaintoja	28
4.1 Toimeentulotuki	28
4.2 Lastensuojelupalvelut	29
4.3 Vammaisten palvelut ja kehitysvammahuolto	29
4.4 Ikääntyneiden palvelut, perheasiat ja päihdehuolto sekä muut palvelut.....	30
5 Yhteenvetoa ja suosituksia	30
6 Sosiaaliasiamiehen muu toiminta vuonna 2011	30

1 Johdanto

1.1 Sosiaaliasiamiestoiminnan perusta

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) tuli voimaan vuoden 2001 alusta. Asiakslain keskeisenä tavoitteena on edistää asiakslähtöisyyttä 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. Tavoitteena on palveleminen ensisijaisesti asiakkaan esille tuomien lähtökohtien mukaan, eikä auttajan tai organisaation tarpeista. Laki määrittelee myös asiakastyössä noudatettavat tietosuojaja- ja salassapitosäädökset.

Sosiaalihuollon perusta on jokaisen asiakkaan ihmisarvo, itsemääräämisoikeus, vakaumus ja yksityisyys sekä asiakkaan yksilölliset tarpeet. Myös erityislakien tulkinnassa lähtökohtana on Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Asiakkuus kattaa kaikki ne henkilöt, jotka hakevat tai käyttävät sosiaalihuollon palveluja tai saavat sosiaalihuollon etuuksia. Asiakkaita ovat myös ne henkilöt, jotka saavat palveluja ja etuuksia koskevaa ohjausta ja neuvontaa.

Sosiaalihuollon työntekijän tehtävänä on selvittää asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

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 välimiehenä ongelmallisissa tilanteissa
- asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksen seuraaminen kunnassa ja siitä raportoiminen vuosittain kunnanhallitukselle

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

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

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisen 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.

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

1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Sosiaalitaidossa

Vuonna 2013 sosiaaliasiamiestoiminnan piirissä olivat Hyvinkään ja Lohjan kaupungit, Siuntion kunta, Perusturvakuntayhtymä Karviainen (Vihti ja Karkkila) ja Mustijoen perusturva (Mäntsälä ja Pornainen).

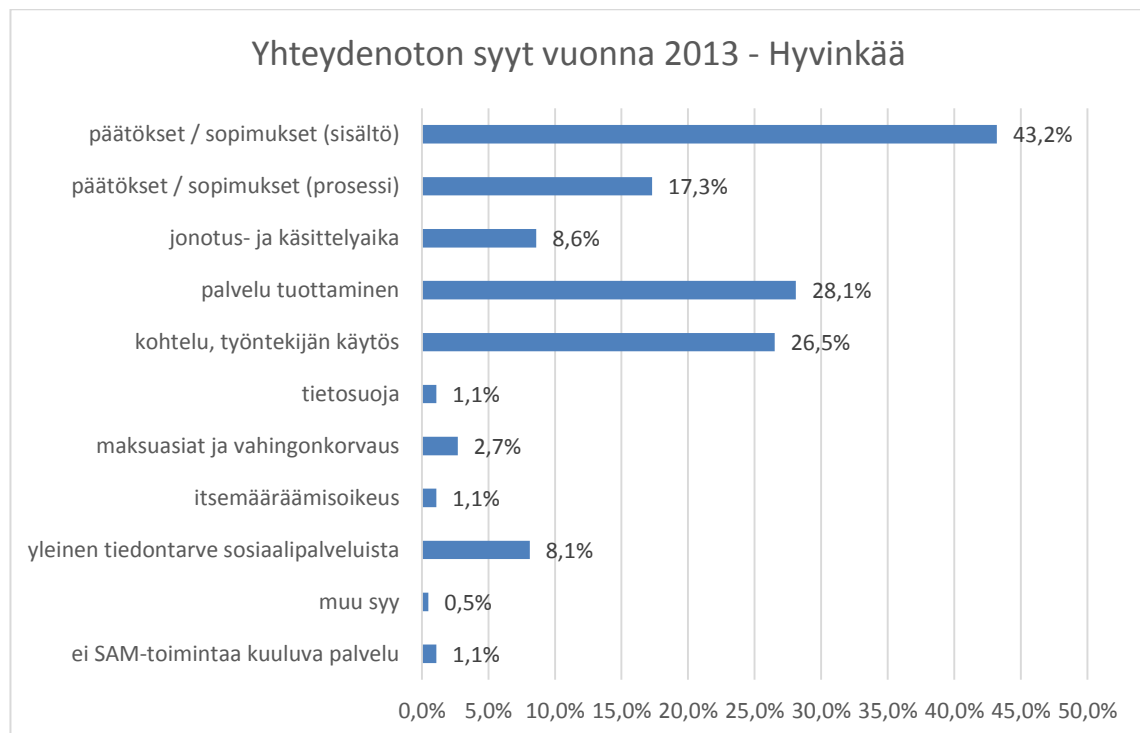
Sosiaalitaidossa työskentelee kokoaikainen sosiaaliasiamies, jonka toimipaikka on Järvenpäässä. Asiakastapaamisia varten kunnat järjestävät tiloja sosiaaliasiamiehen käyttöön. Palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

2 Kuntakohtainen tarkastelu

HYVINKÄÄ

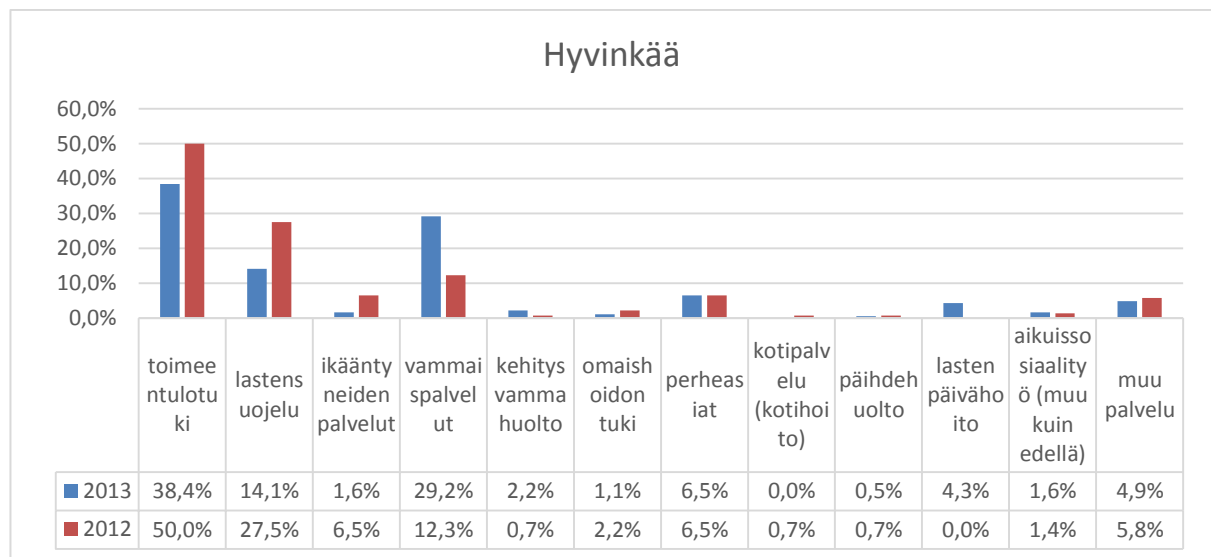
Hyvinkäältä otettiin sosiaaliamiehen yhteyttä vuoden 2013 aikana kaikkiaan 185 kertaa (138 kertaa v. 2012 ja 106 kertaa v. 2011) ja uusia asiakkaita vuoden aikana oli 88 (79 v. 2012 ja 71 v. 2011).

Yhteydenottojen syyt



Yhteydenottojen syynä mainittiin useimmiten päätökset tai sopimukset ja niissä ensisijaisesti sisältö. Myös päätösprosessiin oltiin usein tyytymättömiä: asiakkaat kertoivat, että he eivät saaneet riittävästi tietoja prosessin etenemisestä tai eri toimenpidevaihtoehdoista. Noin neljäsosassa yhteydenotoista tyytymättömyys koski epäasialliseksi koettua kohtelua. Yhtä yhteydenottoa kohden saattoi olla useita eri syitä. Epäasialliseksi koetusta kohtelusta kerrottiin yleensä yhdessä jonkun muun syyn kanssa. Yhteydenotoista 8,6 % prosenttia koski jonotus- ja käsittelyaikoja (5,1 % v. 2012). Yhteydenottojen perusteella kaupungin tulisi kiinnittää huomiota lakisääteisten määräaikojen noudattamiseen.

Yhteydenoton tehtäväalue



Yhteydenotoista 38,4 % (N=71) koski toimeentulotukea ja 14 % (N=26) lastensuojelua. Vammaisten palveluista otettiin yhteyttä 54 kertaa (17 kertaa v. 2012), joka oli Hyvinkäältä tulleista kaikista yhteydenotoista lähes 30 %. Ikäntyneiden palveluista otettiin yhteyttä kolme kertaa vuoden aikana.

Toimeentulotuki

Lähes 40 % yhteydenotoista koski toimeentulotukea, joka oli noin 10 prosenttiyksikköä vähemmän kuin edellisvuonna. Absoluuttisesti yhteydenottoja oli kuitenkin lähes saman verran eli 71 kpl, kun edellisvuonna luku oli 69 kpl. Yhteydenottoja toimeentulotuesta tuli Hyvinkäällä kolme sataa toimeentulotuen asiakasta kohden (3 %). Toimeentulotuen lakisääteiseen 7 arkipäivän käsittelyaikaan ei päästy koko vuoden aikana kuin satunnaisesti ja pisimmillään käsittelyaika oli 12 arkipäivää. Syynä tähän oli mm. se, että kuntalaisten työttömyyden kasvun myötä toimeentulotukihakemusten määrä kasvoi edellisvuodesta. Toimeentulotukea v. 2013 sai 2291 kotitaloutta, 181 kotitaloutta enemmän kuin edellisvuonna. Toimeentulotukihakemusten määrä kasvoi edellisvuoteen verrattuna noin 1500 hakemuksella. Vuonna 2012 aikuissosiaalityössä oli kaksi määräaikaista virkapohjaista etuuskäsittelijää vuoden loppuun asti ja silloin jonot pysyivät lakisääteisessä 7 arkipäivässä. Viime vuonna hakemusten määrä kasvoi ja virkapohjaisten etuuskäsittelijöiden tilalla oli palkkatuella työllistetyt etuuskäsittelijät.

Lastensuojelu

Lastensuojeluasioista sosiaaliamiehen otettiin yhteyttä Hyvinkäältä 26 kertaa (38 kertaa v. 2012 ja 16 kertaa v. 2011). Yhteydenottojen määrän runsas kasvu edellisvuonna näyttäisi olleen ainakin osittain tilapäinen ilmiö, joka saattoi johtua Lastensuojelulain uudistuksen myötä tapahtuneesta lastensuojeluilmoitusten määrän tosiasiallisesta kasvamisesta.

Yhteydenottojen taustalla oli mm. asiakkaiden tiedontarve lastensuojeluprosessin etenemisestä, tyytymättömyys päätöksiin ja työntekijöiden tavoitettavuus. Asiakkaiden yhteydenottopyyntöihin ei ole joissakin tapauksissa vastattu tai muistutusvastausta on jouduttu odottamaan kohtuuttoman kauan. Lastensuojelun asiakkaina Hyvinkäällä oli viime vuonna kaikkiaan 955 henkilöä¹.

Vammaispalvelut

Vammaispalveluista otettiin Hyvinkäältä yhteyttä 54 kertaa (17 kertaa v. 2012). Vammaispalveluja koskevien yhteydenottojen määrän kolminkertaistuminen edellisvuoteen verrattuna on huolestuttavaa ja edellyttääkin jatkossa tiivistä seuranta. Yhteydenottojen taustalla oli mm. muutamien asiakkaiden tyytymättömyys ETEVA:n Martin ryhmäkodin toimintaan. Hyvinkään kaupunki on valitusten johdosta suorittanut valvontakäynnin kyseisessä yksikössä syksyllä 2013. Muutama asiakas otti yhteyttä sen johdosta, että oli kokenut saaneensa vammaispalveluiden työntekijältä suullisesti myönteisen päätöksen, joka sitten kirjallisena olikin kielteinen. Eri työntekijöiden päätöksissä koettiin asiakkaiden taholta myös olevan epä johdonmukaisuutta. Joidenkin asiakkaiden mielestä he eivät olleet saaneet tarvitsemiaan neuvoja palveluiden hakuprosessista tai riittävästi tietoa oikeuksistaan vammaispalveluiden asiakkaana. Vammaispalvelujen asiakkaita oli viime vuonna 1002 sisältäen myös kehitysvammahuollon asiakkaat.²

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä oli Hyvinkäällä viime vuonna 20³ (11 v. 2012 ja 9 v. 2011). Perusturvalautakunta on käsitellyt 75 asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätökseen (118 v. 2012 ja 65 v. 2011). Perusturvalautakunta muutti näistä 2 toimeentulotukea koskevaa alaisensa viranhaltijan tekemää päätöstä. Viranhaltija on muuttanut hallintopäätöstä joko kokonaan tai osittain 27 kertaa viranhaltijan itseoikaisuna sosiaalihuollossa vuoden 2013 aikana (10 kertaa v. 2012 ja 3 kertaa v. 2011).⁴

Hallinto-oikeus ratkaisi Hyvinkäältä viime vuonna 16 valitusta sosiaaliasioissa (11 v. 2012). Ratkaistuista valituksista kahdeksan koski toimeentulotuen myöntämistä ja niistä kaksi muutettiin, viiteen ei tehty muutosta ja yksi valitushakemus hylättiin. Vammaispalveluita koskevia valituksia oli viisi ja niistä kaksi muutettiin, yhteen ei tullut muutosta ja kaksi palautettiin uudelleen käsiteltäväksi. Omaishoidon tukea koskevia valituksia oli yksi eikä siihen tehty muutosta. Hallinto-oikeus hylkäsi kiireellistä sijoitusta ja sen jatkamista koskevan yhden valituksen ja yhden muuta lastensuojeluasiaa koskevan valituksen.⁵

¹ Kysely vuoden 2013 sosiaaliamiehen selvitystä varten

² Kysely vuoden 2013 sosiaaliamiehen selvitystä varten

³ Kysely vuoden 2013 sosiaaliamiehen selvitystä varten

⁴ Kysely vuoden 2013 sosiaaliamiehen selvitystä varten

⁵ HaO:n kansliasta 5.2.2014 saatu tieto

Aluehallintovirastoon tehtiin Hyvinkäältä 8 kantelua (11 v. 2012), joista ratkaistiin kaksi (kolme v. 2012). Yksi koski toimeentulotukea ja yksi lastensuojelua ja kummassakin ratkaisu oli huomion kiinnittäminen palvelun laatuun ja sisältöön.⁶ Muiden kanteluiden käsittelyt ovat vielä kesken.

Eduskunnan oikeusasiamiehelle tehtiin Hyvinkäältä viime vuonna kymmenen (10) kantelua (v. 2012 neljä).⁷ Viisi kantelua koski lastensuojelua ja viisi toimeentulotuen myöntämistä tai käsittelyaikaa.

Kehitettävää:

- toimeentulotuen käsittelyajat
- vammaispalveluiden myöntämiskäytäntöjen yhdenmukaistaminen
- päätösten perustelujen laatu

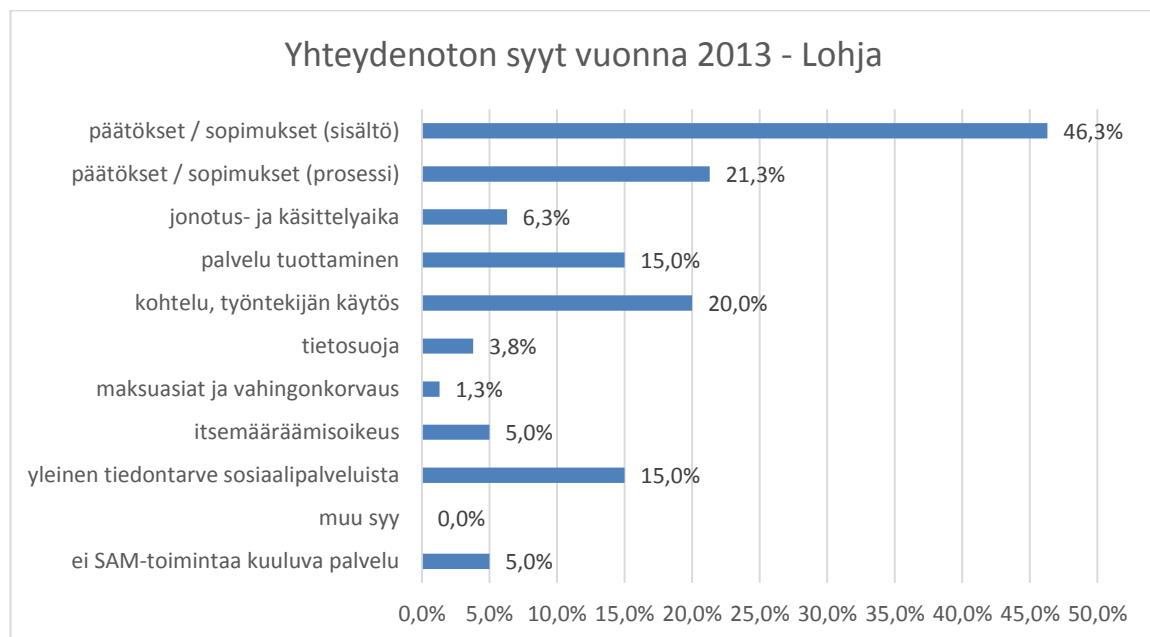
⁶ ESAVI:sta 25.2.2014 saatu tieto

⁷ Tilastotietoja oikeusasiamiehen kanslian diaarista

LOHJA

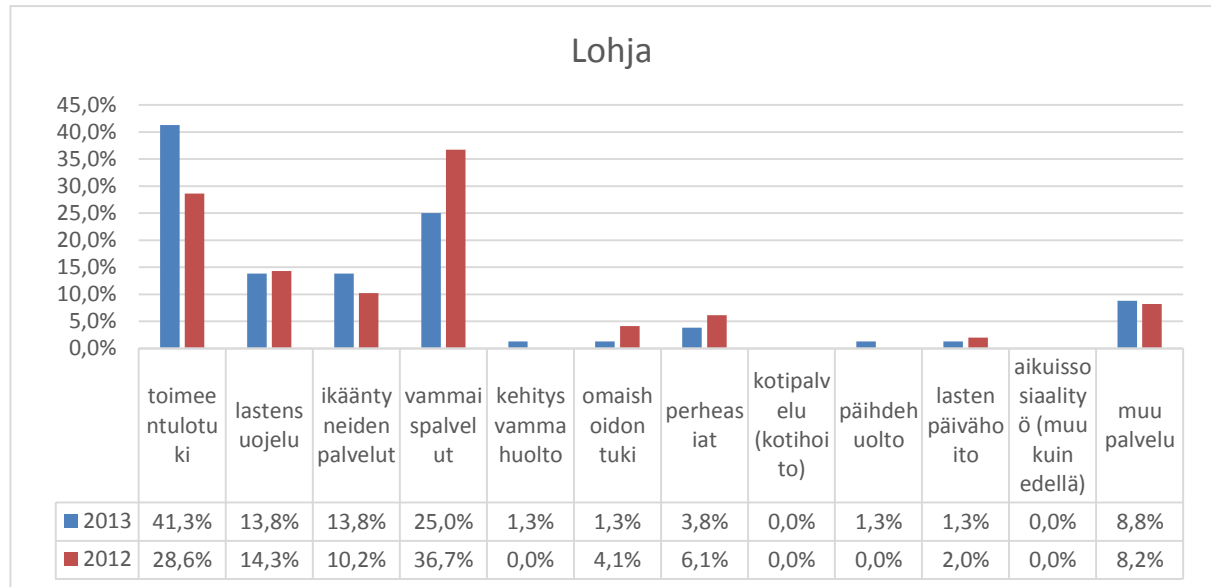
Lohjan, Nummi-Pusulan ja Karjalohjan kunnat ovat yhdistyneet 1.1.2013 ja yhdistyneen kunnan nimi on Lohja. Lohjalta otettiin sosiaaliamiehen yhteyttä vuoden 2013 aikana kaikkiaan 80 kertaa (v. 2012 Lohja 49, Karjalohja 3 ja Nummi-Pusula 28, yhteensä 80) ja uusia asiakkaita vuoden aikana oli 41 (v. 2012 Lohja 25, Karjalohja 1 ja Nummi-Pusula 10, yhteensä 36).

Yhteydenottojen syyt



Yhteydenottoon on monesti useampia syitä. Päätösten ja sopimusten sisältö oli yhteydenoton syynä lähes puolessa yhteydenotoista ja päätösprosessiin oli tyytymättömiä noin viidennes. Saamaansa kohteluun sosiaalitoimessa oli tyytymättömiä myös viidennes yhteydenottajista. Epäasialliseksi koetusta kohtelusta kerrottiin yleensä jonkin muun syyn yhteydessä. Sosiaalipalveluista tiedottamista tulisi kunnassa vahvistaa, koska 15 %:ssa yhteydenotoista syynä oli yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista.

Yhteydenoton tehtäväalue



Yhteydenotoista 41,3 % (N=33) koski toimeentulotukea. Vammaispalvelut olivat Lohjalta tulleiden yhteydenottojen syynä 25 %:ssa (N=20) ja lastensuojelu 13,8 %:ssa yhteydenotoista. Ikäntyneiden palveluista otettiin Lohjalta yhteyttä 11 kertaa viime vuoden aikana.

Toimeentulotuki

Toimeentulotukiasioissa otettiin sosiaaliamieheen Lohjalta yhteyttä 33 kertaa (v. 2012 Lohja 14, Karjalohja 0 ja Nummi-Pusula 18 kertaa). Yhteydenotoista 41,3 % koski toimeentulotukea. Lohjan perusturvalautakunta hyväksyi elokuussa uudet kunnan sisäiset ohjeet toimeentulotuen myöntämiseen, kun edelliset ohjeet olivat vuodelta 2009. Asumismenojen osalta on kuitenkin perusteltua ottaa kunnan ohjeistusta suuremmat asumismenot huomioon todellisen suuruksina, jos toimeentulotuen hakijalla ei ole tosiasiallisuutta saada paikkakunnalta asuntoa, jonka menot olisivat sen suuriset kuin kunnassa on arvioitu kohtuullisiksi. Joissakin toimeentulotukea koskevissa yhteydenotoissa sosiaaliamieheen oli viime vuonna kyse nimenomaan asumismenojen kohtuullistamisesta silloin kun asiakkaat eivät yrityksistään huolimatta olleet löytäneet soveltamisohjeen normeja täyttäviä asuntoja Lohjalta. Toimeentulotuessa asiakkaina oli viime vuonna 1721 taloutta. Lohjalta tuli toimeentulotuesta kaksi yhteydenottoa (2 %) sataa toimeentulotuen asiakasta kohden.⁸ Toimeentulotuki hakemuksia oli vuonna 2012: 11 156 ja 2013: 11 300. Sähköisten hakemusten osuus oli vuonna 2012: 14,25 % (1 590) ja 2013: 22% (2 487).

⁸ Kysely vuoden 2013 sosiaaliamiehen selvitystä varten

Lastensuojelu

Lohjalta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä lastensuojeluasioissa viime vuonna kaikkiaan 11 kertaa (7 kertaa v. 2012 ja 9 kertaa v. 2011). Lastensuojelussa oli viime vuonna asiakkaina 1046 henkilöä⁹ sisältäen kaikki lapsiperhetyön asiakkuudet.

Vammaispalvelut

Vammaispalveluista otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä Lohjalta viime vuonna 20 kertaa (24 kertaa v. 2012). Lohjan perusturvalautakunta hyväksyi syyskuussa uudet vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalveluiden ohjeet, joiden soveltamisesta tuli sosiaaliasiamiehelle useita yhteydenottoja. Uusissa ohjeissa ei ole vammaispalvelulaissa olevaa lähikunnan käsitettä, vaan on päädytty määrittelemään kuljetuspalvelualueita yksittäisen asiakkaan toiminnallisuuden näkökulmasta. Ohjeistus on valitusten perusteella tutkittavana Hallinto-oikeudessa.

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Lohjalla tehtyjen sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2013 oli kuusi¹⁰ (6 v. 2012). Perusturvalautakunta on käsitellyt 82 asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätökseen (51 v. 2012). Kokonaan tai osittain tehtyjen itseoikaisujen määrä oli 48 (3 v. 2012).¹¹

Hallinto-oikeudesta saadun tiedon mukaan viime vuonna Lohjalta ratkaistujen valitusten määrä sosiaaliasioissa oli 29 (23 v. 2012). Ratkaistuista valituksista 12 koski toimeentulotukea ja niistä kaksi muutettiin ja 10 ei muutosta. Kuusi ratkaisua koski vammaispalveluja, joista kaksi muutettiin ja kaksi palautettiin uudelleen käsiteltäväksi, yhteen ei tullut muutosta ja yksi raukesi. Yksi ratkaisu koski sosiaalihuollon asiakasmaksuja ja siihen ei tullut muutosta. Lastensuojelusta annettiin kymmenen ratkaisua, joista vain yhdessä tuli muutos.¹²

Etelä-Suomen aluehallintovirastoon tehtiin viime vuonna Lohjalta 9 kantelua (8 v. 2012). Aluehallintovirasto ratkaisi 15 valvonta-asiaa Lohjalta (6 v. 2012). Ratkaistuissa kanteluissa annettiin huomautus toimeentulotukea ja vanhustenhuoltoa koskeissa kanteluissa ja ilmaistiin käsitys oikeasta lain tulkinnasta lasten päivähoitoa ja vanhustenhuoltoa koskeissa kanteluissa. Toimeentulotukea, lasten päivähoitoa ja sosiaalityötä koskeissa kanteluissa

⁹ Kysely vuoden 2013 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

¹⁰ Kysely vuoden 2013 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

¹¹ Kysely vuoden 2013 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

¹² HaO:n kansliasta 5.2.2014 saatu tieto

ratkaisuna oli huomion kiinnittäminen. Viisi toimeentulotukea, kaksi lastensuojelua ja yksi mielenterveyspalveluja koskevaa kantelua ei aiheuttanut toimenpiteitä.¹³

Oikeusasiamiehelle tehtiin viime vuonna kahdeksan kantelua Lohjan perusturvatoimesta (vuonna 2012 kuusi ja 2011 viisi kantelua). Kanteluista viisi koski toimeentulotukea, yksi lastensuojelua, yksi omaishoidon tukea ja yksi Hallinto-oikeuden päätöksen täytäntöönpanon viipymistä.¹⁴

Kehitettävää:

- vammaisten ja ikääntyneiden henkilöiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen kunnan sosiaalipalveluissa
- viranomaisten neuvontavelvollisuus
- asiakkaan oikeus saada selvitys eri toimenpidevaihtoehdoista
- päätösten perustelu asiakkaalle

¹³ ESAVI:sta 25.2.2014 saatu tieto

¹⁴ Tilastotietoja oikeusasiamiehen kanslian diaarista

SIUNTIO

Siuntiossa otettiin viime vuoden aikana yhteyttä sosiaaliamieheen 14 kertaa (19 v. 2012 ja 23 v. 2011) Uusia asiakkaita oli 9 (7 v. 2012). Yhteydenotoista puolet koski toimeentulotukea ja muilta tehtävältä oli vain yksittäisiä yhteydenottoja. Toimeentulotuesta otettiin yhteyttä kuusi kertaa sataa asiakastaloutta kohden ja asiakastalouksia toimeentulotuksessa oli 119. Lautakunta käsitteli viime vuonna kaksi oikaisuvaatimuspyyntöä.¹⁵

Lähes puolessa yhteydenotoista oli syynä päätöksiin tai sopimuksiin liittyvät asiat. Jonotus- tai käsittelyajoista tuli ainoastaan yksi yhteydenotto. Kukaan ei valittanut epäasiallisesta kohtelusta.

Vammaispalvelujen asiakkaina oli viime vuonna Siuntiossa 93 henkeä mukaan lukien kehitysvammaiset ja kuljetuspalvelujen asiakkaat. Lastensuojelussa asiakkaita oli yhteensä 70.¹⁶

Siuntiossa ei tehty viime vuonna yhtään Sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta. Valituksia Hallinto-oikeuteen¹⁷ tai kanteluita eduskunnan oikeusasiamiehelle tai aluehallintovirastoon¹⁸ ei niin ikään ollut yhtään.¹⁹

Kehitettävää:

- viranomaisten neuvontavelvollisuus
- asiakkaan oikeus saada selvitys eri toimenpidevaihtoehdoista

¹⁵ Kysely vuoden 2013 sosiaaliamiehen selvitystä varten

¹⁶ Kysely vuoden 2013 sosiaaliamiehen selvitystä varten

¹⁷ HaO:n kansliasta 5.2.2014 saatu tieto

¹⁸ ESAVI:sta 25.2.2014 saatu tieto

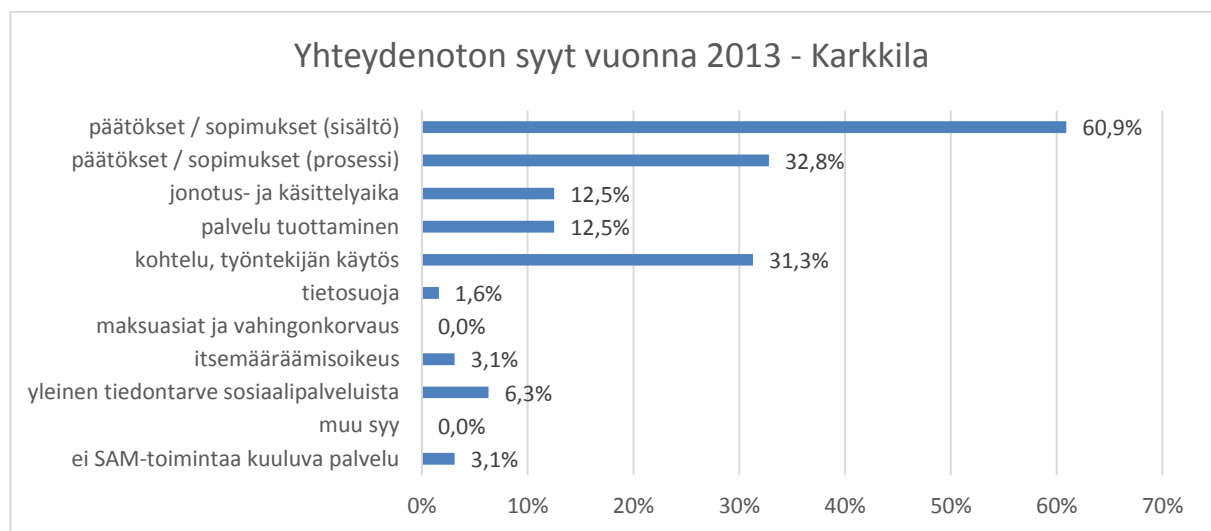
¹⁹ Tilastotietoja oikeusasiamiehen kanslian diaarista

Perusturvakuntayhtymä Karviainen

KARKKILA

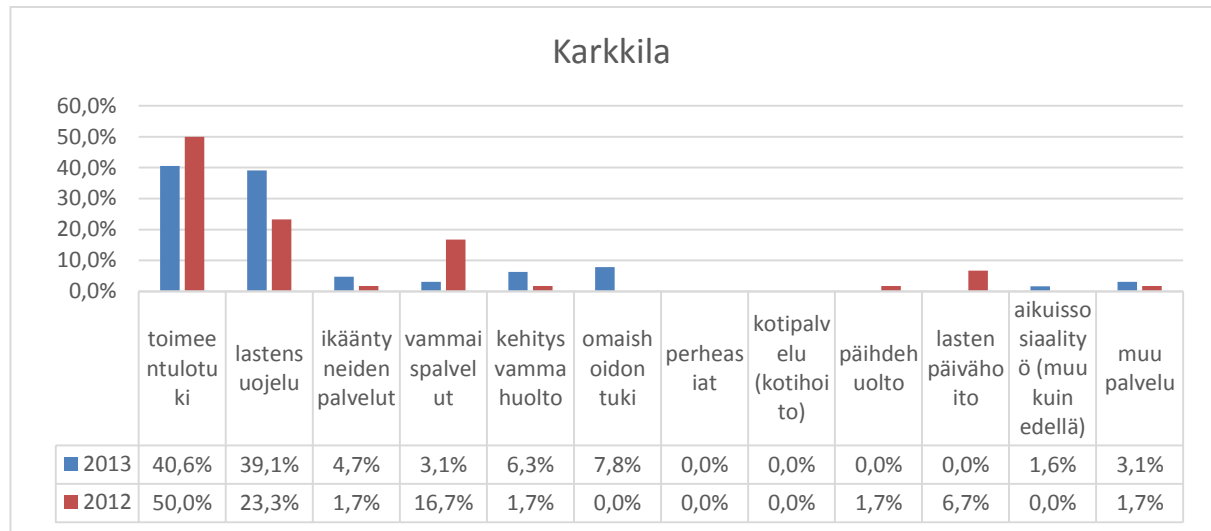
Karkkilasta otettiin sosiaaliamiehen yhteyttä vuoden 2013 aikana kaikkiaan 64 kertaa (60 kertaa v. 2012 ja 51 kertaa v. 2011) ja uusia asiakkaita vuoden aikana oli 20 (34 v. 2012 ja 23 v. 2011).

Yhteydenottojen syyt



Yhteydenottojen syynä olivat enimmäkseen päätöksiin tai sopimukseen liittyneet asiat ja epäasiallisesti koettu kohtelu. Noin kolmannes asiakkaista raportoi asiakasasiaan liittyneen myös kokemuksen epäasiallisesta kohtelusta (yli 50 % v. 2012). Yhteen yhteydenottoon saattoi olla useampia syitä. Epäasiallisesti koetusta kohtelusta kerrottiin yleensä jonkin muun syyn yhteydessä.

Yhteydenoton tehtäväalue



Yhteydenotoista 40,6 % koski toimeentulotukea ja 39,1 % lastensuojelua. Vammaispalveluista tuli kuusi yhteydenottoa omaishoidon tuesta viisi ja ikääntyneiden palveluista kolme yhteydenottoa.

Toimeentulotuki

Toimeentulotukiasioissa Karkkilasta otettiin viime vuonna yhteyttä 26 kertaa (30 v. 2012). Toimeentulotuen asiakkaina oli 376 taloutta. Karkkilasta tuli toimeentulotuesta seitsemän yhteydenottoa (7%) sataa toimeentulotuen asiakastaloutta kohden. Toimeentulotuesta tehtiin yhtymäjaostolle 6 oikaisuvaatimusta viime vuonna (26 v. 2012) ja itse oikaistuja päätöksiä oli kolme²⁰.

Lastensuojelu

Lastensuojeluasioissa sosiaaliamiehen otettiin Karkkilasta viime vuonna yhteyttä 25 kertaa (14 kertaa v. 2012 ja 4 kertaa v. 2011). Yhteydenottojen määrän kasvua on syytä tarkasti seurata. Edellisen vuoden osalta kyseessä saattoi olla myös Lastensuojelulain uudistuksen myötä tapahtunut lastensuojeluilmoitusten määrän kasvu, mutta yhteydenottojen määrän kasvu viime vuonna ei enää kokonaisuudessaan selittyne sillä. Yhteydenotot koskivat päätöksiä ja sopimuksia sekä epäasialliseksi koettua kohtelua. Lastensuojelun asiakkaina oli viime vuonna Karkkilassa 234 henkilöä.²¹

²⁰ Kysely vuoden 2013 sosiaaliamiehen selvitystä varten

²¹ Kysely vuoden 2013 sosiaaliamiehen selvitystä varten

Vammaispalvelut

Vammaispalveluista otettiin Karkkilasta sosiaaliasiamieheen yhteyttä viime vuonna kuusi kertaa (10 kertaa v. 2012). Vammaispalvelujen asiakkaina oli 168 henkilöä mukaan lukien kehitysvammaiset.²²

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuoden 2013 aikana oli Karkkilassa kolme (viisi v. 2012 ja yksi v. 2011). Perusturvakuntayhtymä Karviaisen yhtymäjaosto on käsitellyt Karkkilasta 19 asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätökseen. Itse oikaistuja päätöksiä oli viisi.²³

Hallinto-oikeus käsitteli 14 koko Perusturvakuntayhtymä Karviaista koskevaa valitusta (74 v. 2012). Kaksi valitusta koski toimeentulotukea (48 v. 2012) ja niitä ei tutkittu tai ne raukesivat. Valituksista 12 koski lastensuojelua ja niistä ei tehty muutosta viiteen valitukseen, ei tutkittu tai raukesi kaksi ja hylättiin kaksi sekä hyväksyttiin hakemus sijaishuoltoon sijoittamisesta ja huostaanottohakemus kolmessa tapauksessa.²⁴

Etelä-Suomen aluehallintovirastoon ei tehty viime vuonna yhtään kantelua Karkkilasta (7 v. 2012). Aluehallintovirasto ratkaisi kaksi kantelua, toisen toimeentulotuesta ja toisen lastensuojelusta eikä kumpikaan aiheuttanut toimenpiteitä.²⁵

Eduskunnan oikeusasiamies ratkaisi viime vuonna 14 Perusturvakuntayhtymä Karviaisen menettelystä tehtyä kantelua, joista kuusi koski toimeentulotukiasioita, neljä lastensuojelua, kolme hallintomenettelyä ja yksi viivyttelyä hallinto-oikeuden päätöksen täytäntöönpanossa.²⁶

Kehitettävää:

- asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja asiallinen kohtelu kunnan sosiaalipalveluissa
- päätösten perustelu asiakkaalle

²² Kysely vuoden 2013 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

²³ Kysely vuoden 2013 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

²⁴ HaO:n kansliasta 5.2.2014 saatu tieto

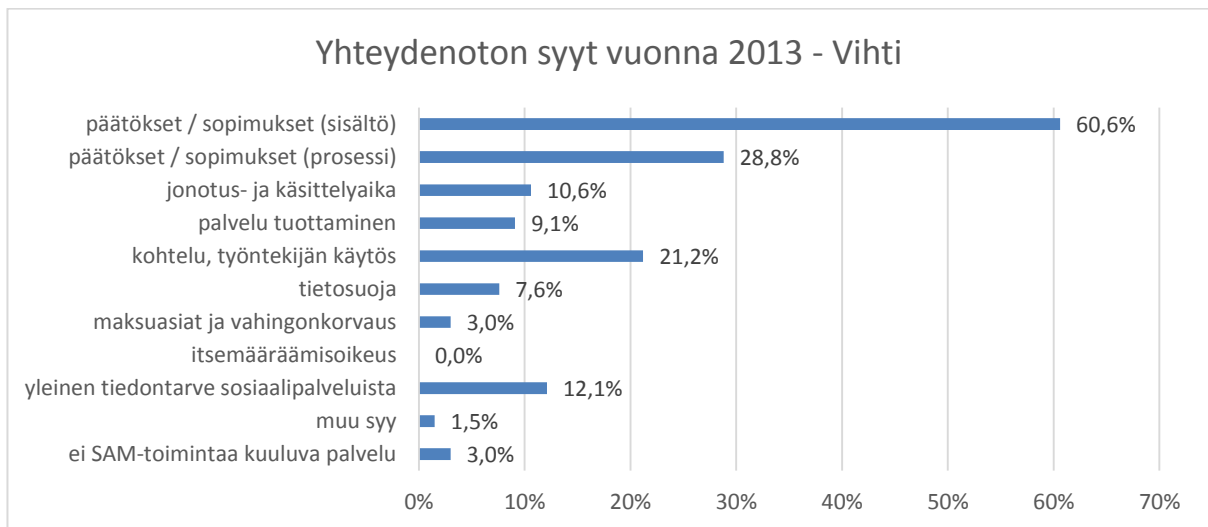
²⁵ ESAVI:sta 25.2.2014 saatu tieto

²⁶ Tilastotietoja oikeusasiamiehen kanslian diaarista

VIHTI

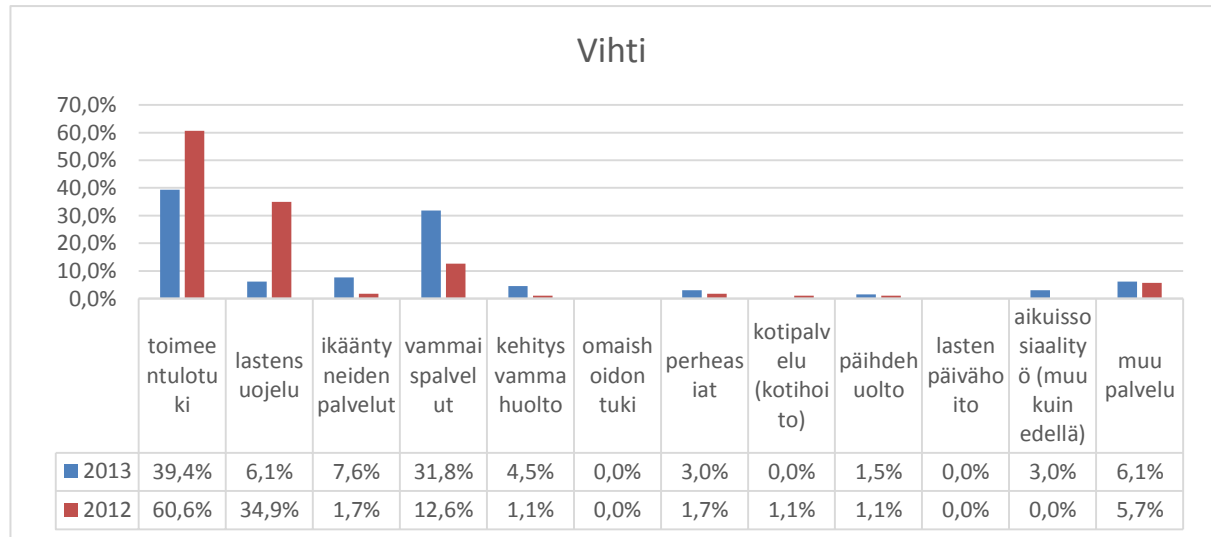
Vihdistä otettiin sosiaaliamieheen yhteyttä vuoden 2013 aikana kaikkiaan 66 kertaa (175 kertaa v. 2012 ja 192 v. 2011) ja uusia asiakkaita vuoden aikana oli 29 (87 v. 2012 ja 96 v. 2011). Sekä yhteydenottojen että asiakkaiden määrä laski noin kolmannekseen edellisvuodesta. Perusturvakuntayhtymä Karviaisessa tehty pitkäjänteinen kehittämistyö näyttäytyi vähentyneinä yhteydenottoina sosiaaliamiehelle.

Yhteydenottojen syyt



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 yleensä rinnan jonkun muun yhteydenottoon johtaneen syyn kanssa. Vihdin osalta asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu on liittynyt asiakasasiaan viime vuonna selvästi harvemmin (21 %) kuin edellisenä vuonna (48 %).

Yhteydenoton tehtäväalue



Noin 40 % yhteydenotoista koski toimeentulotukea ja seuraavaksi eniten, 32 prosentissa, otettiin yhteyttä vammaispalveluista. Lastensuojeluasioita koski vain 6 % Vihtistä tulleista yhteydenotoista.

Toimeentulotuki

Toimeentulotukiasioissa otettiin Vihtistä viime vuonna yhteyttä 26 kertaa (106 v. 2012 ja 158 v. 2011) ja enimmäkseen yhteydenotot koskivat päätöksiä ja sopimuksia. Toimeentulopäätöksiä koskevien yhteydenottojen määrä laski noin neljännekseen edellisvuodesta. Karviaisessa tehty kehittämistyö on selvästi tuottanut tulosta. Työtä on organisoitu uudelleen ja henkilöstöä lisätty, jotta käsittelyajat saataisiin pidettyä lain edellyttämällä tasolla. Vuodelle 2013 toimeentulotuen hakemisen, käsittelyn ja päätöksenteon kehittämisestä tehtiin yksi painopistealueista Perusturvakuntayhtymä Karviaisessa. Toimeentulotukihakemusten käsittelyprosessia on kehitetty yhteistyössä työntekijöiden kanssa ja myös asiakasedustajia on ollut mukana arvioimassa prosessia. Sähköinen toimeentulotuen hakemisen mahdollisuus on otettu käyttöön 1.10.2013 ja ensimmäisenä kuukautena noin neljä prosenttia hakemuksista tuli sähköisinä. Myös prosessin hallintaan on otettu käyttöön sähköisiä välineitä ja käsittelyaikojen seuranta on tehostettu. Toimeentulotukihakemusten käsittelyaika onkin pääsääntöisesti pysynyt lain vaatimissa rajoissa. Toimeentulotuen piirissä oli viime vuonna Vihtissä kaikkiaan 993 asiakastaloutta ja toimeentulotuesta tuli kolme yhteydenottoa (3%) sataa toimeentulotuen asiakastaloutta kohden.²⁷

²⁷ Kysely vuoden 2013 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

Lastensuojelu

Lastensuojeluasioissa sosiaaliasiamieheen otettiin viime vuonna yhteyttä Vihdistä vain 4 kertaa (61 kertaa v. 2012 ja 40 kertaa v. 2011). Yhteydenotot koskivat enimmäkseen päätöksiä ja sopimuksia sekä epäasialliseksi koettua kohtelua työntekijän taholta. Epäasialliseksi koettu kohtelu liittyi mm. viranhaltijan neuvontavelvollisuuden laiminlyöntiin ja lastensuojeluilmoituksen tekemiseen keskustelematta ensin asiakkaan kanssa asiasta. Lastensuojelun piirissä oli viime vuonna Vihdissä 680 asiakasta.²⁸

Vammaispalvelut

Vammaispalveluista otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä Vihdistä viime vuonna 24 kertaa (22 kertaa v. 2013 ja 10 kertaa v. 2011). Vammaispalvelujen piirissä oli 445 asiakasta viime vuonna kehitysvammaiset mukaan lukien²⁹.

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2013 oli Vihdissä 7 (9 v. 2012 ja 19 v. 2011). Perusturvakuntayhtymä Karviaisen yhtymäjaosto on käsitellyt Vihdistä 122 asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätökseen. Itse oikaistuja päätöksiä oli 22.³⁰

Hallinto-oikeus käsitteli 14 koko Perusturvakuntayhtymä Karviaista koskevaa valitusta (74 v. 2012). Kaksi valitusta koski toimeentulotukea (48 v. 2012) ja niitä ei tutkittu tai ne raukesivat. Valituksista 12 koski lastensuojelua ja niistä ei tehty muutosta viiteen valitukseen, ei tutkittu tai raukesi kaksi ja hylättiin kaksi sekä hyväksyttiin hakemus sijaishuoltoon sijoittamisesta ja huostaanottohakemus kolmessa tapauksessa.³¹

Etelä-Suomen aluehallintovirastoon saapui valvonta-asioita Vihdistä kuusi (42 v. 2012) ja ratkaistuja oli 18. Yhdessä lastensuojelua koskevassa asiassa tehtiin päätös valvonnan jatkamisesta ja toimeentulotukiasiassa ilmaistiin käsitys lain oikeasta tulkinnasta. Yhdessä lastensuojelua ja yhdessä toimeentulotukea koskevassa kantelussa ratkaisu oli huomautus ja huomion kiinnittäminen kahdessa toimeentulotukea, yhdessä päihdehuoltoon, yhdessä sosiaalihuoltoon ja yhdessä lastensuojelua koskevassa kantelussa. Seitsemän toimeentulotukea, yksi vanhustenhuoltoon ja yksi lastensuojelua koskeva kantelu eivät aiheuttaneet toimenpiteitä.³²

²⁸ Kysely vuoden 2013 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

²⁹ Kysely vuoden 2013 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

³⁰ Kysely vuoden 2013 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

³¹ HaO:n kansliasta 5.2.2014 saatu tieto

³² ESAVI:sta 25.2.2014 saatu tieto

Eduskunnan oikeusasiamies ratkaisi viime vuonna 14 Perusturvakuntayhtymä Karviaisen menettelystä tehtyä kantelua, joista kuusi koski toimeentulotukiasioita, neljä lastensuojelua, kolme hallintomenettelyä ja yksi viivyttelyä hallinto-oikeuden päätöksen täytäntöönpanossa.³³

Kehitettävää:

- päätösten perustelu asiakkaalle
- aikuissosiaalityössä ja lastensuojelussa on syytä jatkaa edelleen kehittämistyötä ja laajentaa kehittämistyö myös vammaisten ja ikääntyneiden palveluja koskevaksi

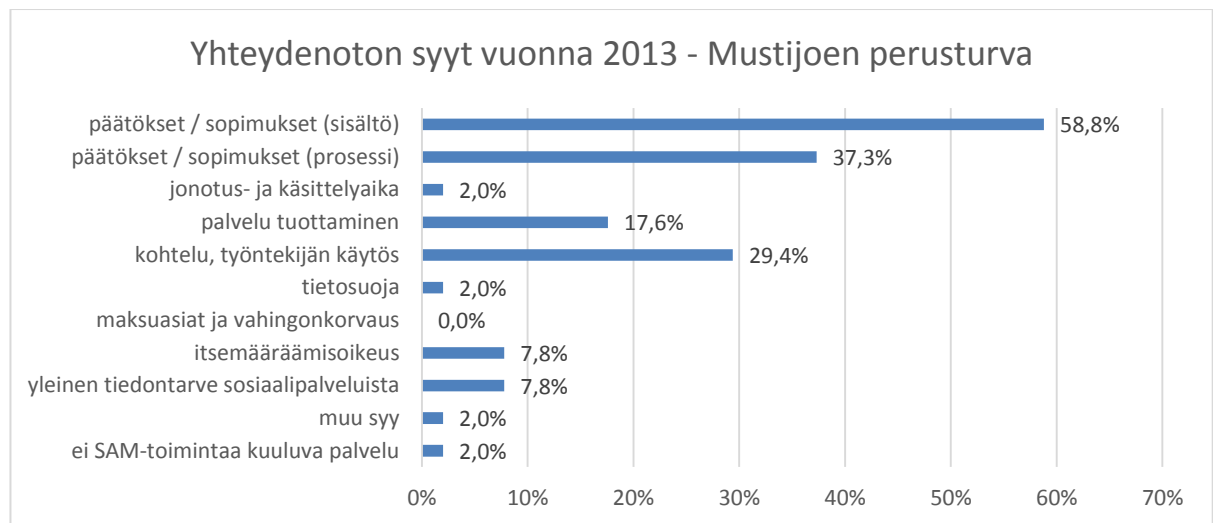
³³ Tilastotietoja oikeusasiamiehen kanslian diaarista

Mustijoen perusturva

MÄNTSÄLÄ, PORNAINEN

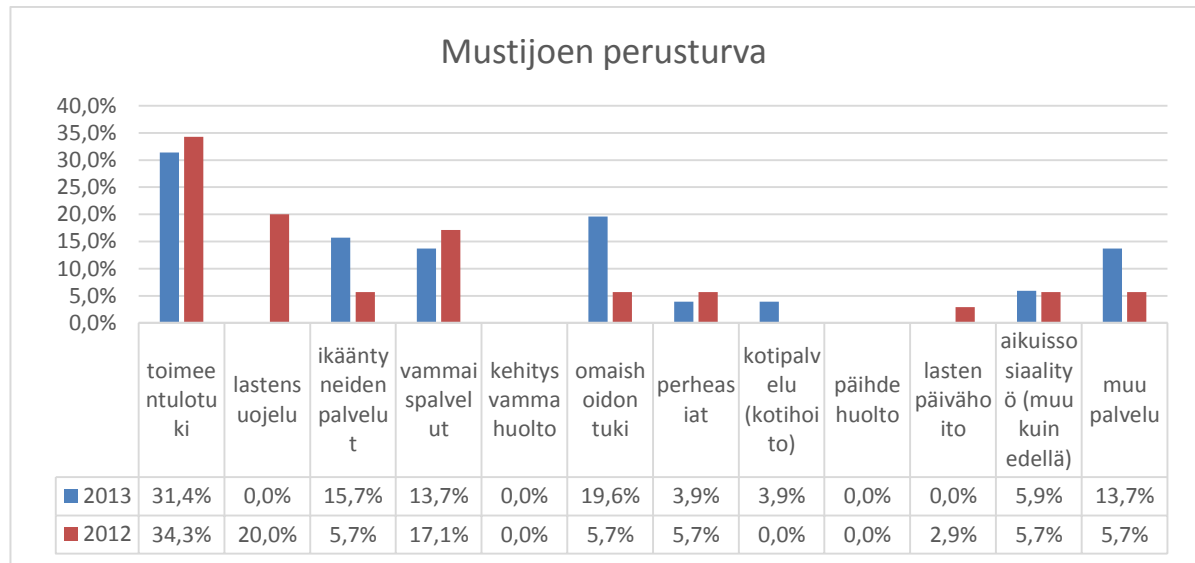
Mäntsälästä ja Pornaisista otettiin sosiaaliamiehen yhteyttä vuonna 2013 kaikkiaan 51 kertaa (36 kertaa v. 2012). Uusia asiakkaita oli viime vuonna yhteensä 21 (28 v. 2012).

Yhteydenottojen syyt



Suurimmassa osassa yhteydenotoista syynä olivat päätökset ja sopimukset. Noin kolmasosassa yhteydenotoista asiakasasiaan liittyi epäasialliseksi koettu kohtelu eli sen suhteen tilanne oli pysynyt suunnilleen samana kuin edellisvuonnakin. Yhteen yhteydenottoon saattoi olla useita syitä ja varsinkin epäasialliseksi koettu kohtelu esiintyi yleensä rinnan jonkun muun syyn kanssa. Epäasialliseksi koettua kohtelua koskevien yhteydenottojen määrän kehitystä on edelleen syytä tarkasti seurata jatkossa.

Yhteydenoton tehtäväalue



Yhteydenotoista 31 % koski toimeentulotukea, noin 20 % omaishoidon tukea, noin 16 % ikääntyneiden palveluja ja noin 14 % vammaispalveluja. Lastensuojeluasioista ei tullut Mäntsälästä tai Pornaisista yhtään yhteydenottoa viime vuonna.

Toimeentulotuki

Toimeentulotuesta otettiin yhteyttä vuoden 2013 aikana kaikkiaan 16 kertaa (12 kertaa v. 2012). Toimeentulotuen piirissä oli viime vuonna Mäntsälässä 590 asiakastaloutta ja Pornaisissa 102 taloutta. Toimeentulotuesta tuli Mustijoen perusturvan alueella kaksi yhteydenottoa (2%) sataa toimeentulotuen asiakastaloutta kohden.³⁴

Lastensuojelu

Lastensuojeluasioissa sosiaaliamiehen ei otettu viime vuonna lainkaan yhteyttä Mäntsälästä tai Pornaisista (2012 seitsemän kertaa ja 2011 kaksi kertaa). Lastensuojelun piirissä oli viime vuonna Mäntsälässä 576 asiakasta ja Pornaisissa 196 asiakasta.³⁵ Lastensuojelun laaja kehittämistyö näyttäytyy positiivisena myös sosiaaliamiehen toiminnassa.

³⁴ Kysely vuoden 2013 sosiaaliamiehen selvitystä varten

³⁵ Kysely vuoden 2013 sosiaaliamiehen selvitystä varten

Vammaispalvelut

Vammaispalveluista otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä viime vuonna Mäntsälästä ja Pornaisista yhteensä seitsemän kertaa (v. 2012 kuusi kertaa). Vammaispalveluja sai viime vuonna Mäntsälässä 289 asiakasta ja Pornaisissa 43 asiakasta.³⁶

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä viime vuonna oli Mustijoen perusturvan alueella yksi (kaksi v. 2012 ja kolme v. 2011). Perusturvalautakunta on viime vuonna käsitellyt 47 asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätökseen (40 v. 2012) ja muuttanut niistä yhden. Kokonaan tai osittain tehtyjen itseoikaisujen määrä oli yksi.³⁷

Hallinto-oikeudesta saadun tiedon mukaan viime vuonna Mäntsälästä ratkaistujen valitusten määrä sosiaaliasioissa oli 13 (10 v. 2012) ja Pornaisista ei yhtään. Hallinto-oikeus ratkaisi kuusi toimeentulotuesta tehtyä valitusta joista 3 muutettiin ja kolmeen ei tullut muutosta. Vammaispalveluista ratkaistiin kolme valitusta, joihin ei tullut muutosta. Omaishoidon tuen kolmesta valituksesta yksi muutettiin, yhteen ei muutosta ja yksi palautettu. Sosiaalihuollon asiakasmaksuja koskevaan yhteen valitukseen ei tullut muutosta.³⁸

Etelä-Suomen aluehallintovirastoon tehtiin Mäntsälästä neljä kantelua (11 v. 2012). Aluehallintovirasto ratkaisi kuusi kantelua, joista yhdessä mielenterveyskuntoutujan asumispalveluja koskevassa kantelussa annettiin määräys puutteen korjaamiseksi ja yhdessä omaishoitoa koskevassa asiassa ratkaisu oli huomion kiinnittäminen. Aluehallintovirasto ei määrännyt toimenpiteitä yhdessä toimeentulotukea, yhdessä lastensuojelua, yhdessä vanhustenhuoltoa ja yhdessä lasten huoltoa koskevassa asiassa.³⁹

Eduskunnan oikeusasiamies ratkaisi Mäntsälästä neljä kantelua: kolme toimeentulotuesta ja yhden lastensuojelusta.⁴⁰

Kehitettävää:

- asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja asiallinen kohtelu
- päätösten perustelu asiakkaalle
- viranomaisten neuvontavelvollisuus
- asiakkaan oikeus saada selvitys eri toimenpidevaihtoehdoista

³⁶ Kysely vuoden 2013 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

³⁷ Kysely vuoden 2013 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

³⁸ HaO:n kansliasta 5.2.2014 saatu tieto

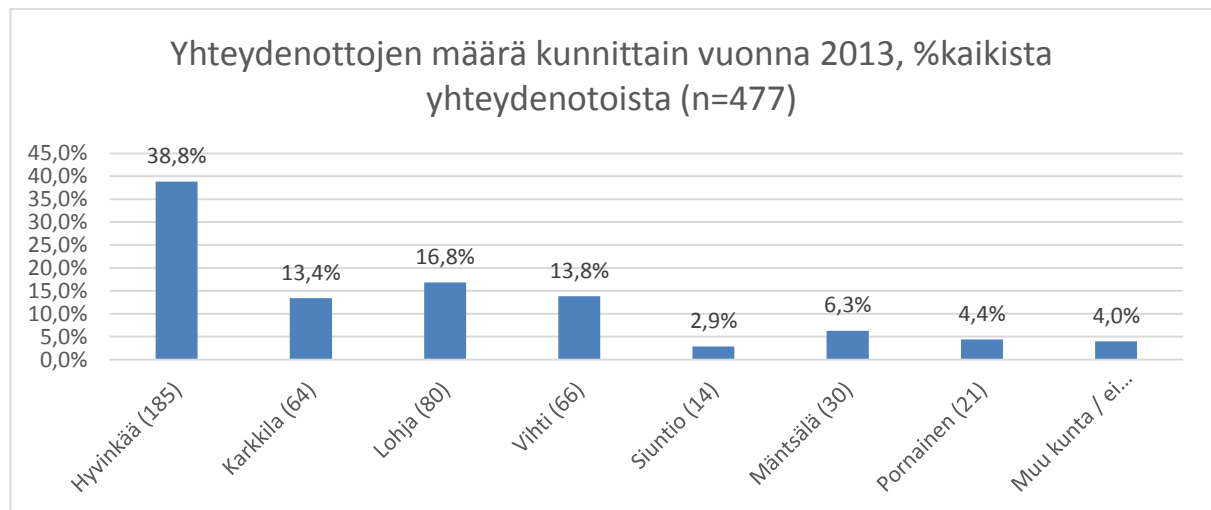
³⁹ ESAVI:sta 25.2.2014 saatu tieto

⁴⁰ Tilastotietoja oikeusasiamiehen kanslian diaarista

3 Sosiaaliamiestoiminnan tilastoja

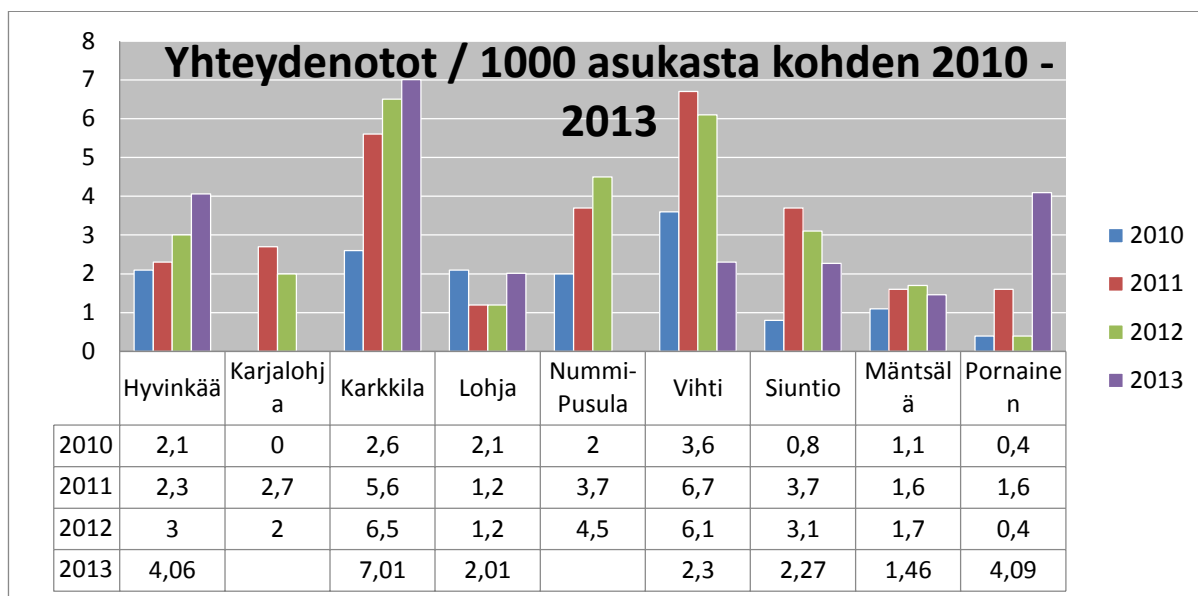
3.1 Yhteydenotot sosiaaliamieheen

Sosiaaliamiespalveluja tuotettiin vuonna 2013 seitsemälle kunnalle: Hyvinkää, Lohja, Siuntio, Vihti, Karkkila, Mäntsälä ja Pornainen. Asiakkaiden yhteydenottojen määrä oli 477 kun edellisvuonna sosiaaliamieheen otettiin yhteyttä 524 kertaa. Yhteydenottojen määrän lasku oli noin 10 %. Asiakasmäärät ovat selvästi kasvaneet edellisvuodesta, joten siihen suhteutettuna yhteydenottojen määrän väheneminen oli itse asiassa vielä suurempi. Kirjatuista yhteydenotoista asiakastapaamisia vuonna 2013 oli 34 (50 v. 2012). Tavattujen asiakkaiden määrä oli 31 (36 v. 2012). 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 vammaispalveluista (edellisvuonna lastensuojelusta).



Yhteydenottojen jakautuminen määrällisesti eri kuntien kesken vaihtelee paljon. Eniten yhteydenottoja tulee luonnollisestikin suurimmista kunnista. Vihdistä tulleiden yhteydenottojen määrä on laskenut vuoden 2011 tasosta (192 yhteydenottoa) jo noin kolmannekseen ollen 175 vuonna 2012 ja viime vuonna 66. Karkkilasta tulleiden yhteydenottojen määrä on pysynyt vuosittain lähes samana: viime vuonna 64 kertaa ja 60 kertaa v. 2012 sekä 51 kertaa v. 2011. Lohjalta tulleiden yhteydenottojen määrä on kasvanut edellisvuosista ollen kahtena edellisenä vuonna 49 ja viime vuonna 80. Määrän kasvu selittyy Karjalohjan ja Nummi-Pusulän kuntaliitoksilla. Hyvinkäällä yhteydenotot ovat edellisvuodesta edelleen lisääntyneet ollen viime vuonna 185 yhteydenottoa ja 138 v. 2012 sekä 106 v. 2011. Niin Lohjalla kuin Hyvinkäälläkin erityisesti vammaispalveluita koskevat yhteydenotot lisääntyivät selvästi. Prosentuaalisesti eniten, lähes 40 % yhteydenotoista tuli Hyvinkäältä.

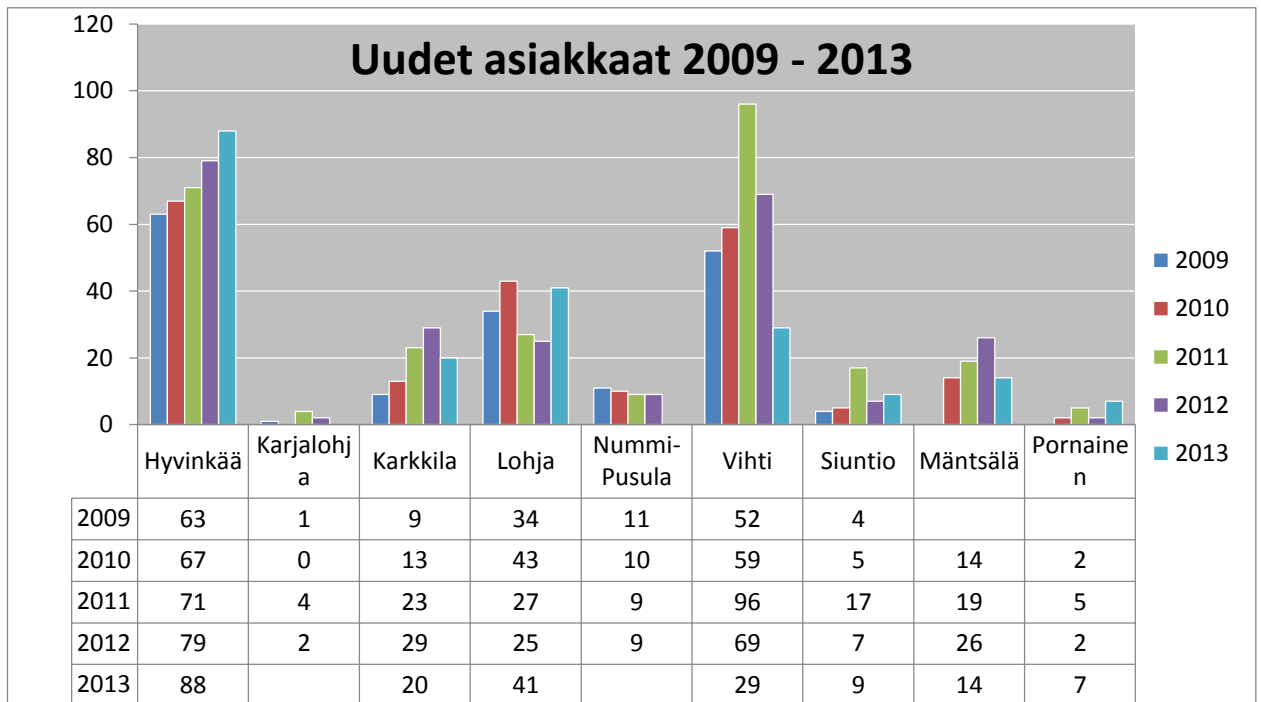
Yhteydenottojen määrä 1000 asukasta kohden antaa objektiivisemmän kuvan kokonaistilanteesta. Tämän vertailun mukaan suhteellisesti eniten yhteydenottoja tulee Karkkilasta, seitsemän yhteydenottoa tuhatta asukasta kohden.



Valtaosa yhteydenotoista, lähes 80 %, tuli puhelimitse ja sähköpostitse noin 20 %. Sähköpostitse yhteyttä ottaneiden asiakkaiden asioita on tietosuojasyistä pääasiallisesti selvitetty jatkossa puhelimitse tai henkilökohtaisissa tapaamisissa. Marraskuussa 2013 Sosiaalitaito avasi Suomi.fi portaaliin Sosiaaliasiamiehelle asiointitilin, jota kautta asiakkaat voivat lähettää turvallisesti viestejä ja asiakirjoja. Asiointitilin kautta ei kuitenkaan tullut yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen vielä viime vuonna. Yhteydenottajana oli 63 %:ssa yhteydenotoista asiakas itse ja 34 %:ssa asiakkaan edustaja ja 3 %:ssa henkilöstö. Edellisvuonna asiakkaat itse olivat jonkin verran useammin yhteydenottajana (noin 70 %:ssa).

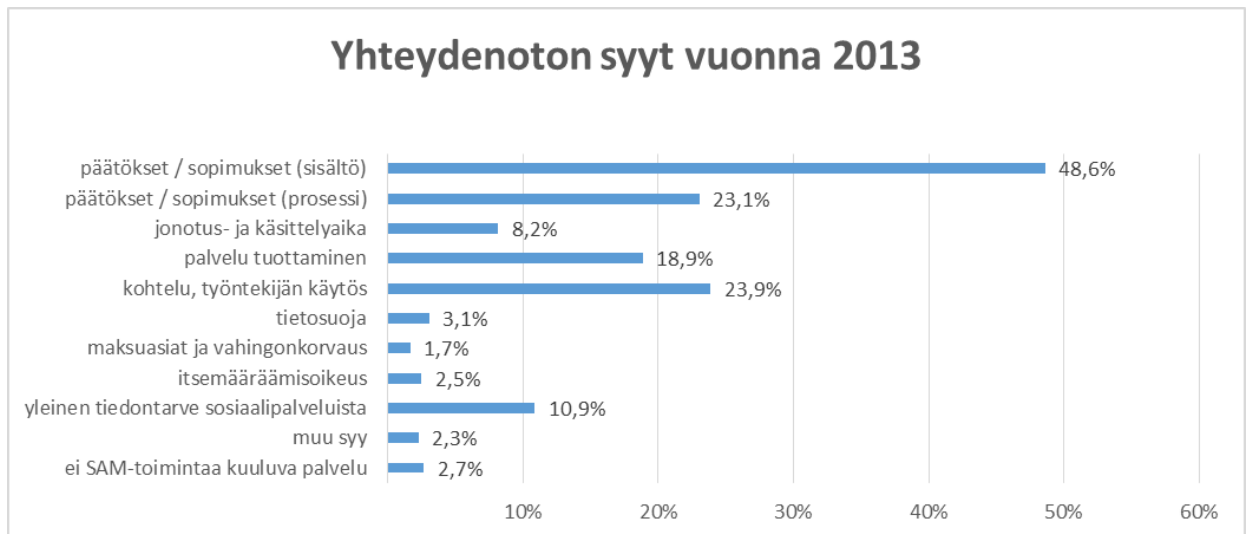
3.2 Asiaksmäärät

Taulukossa on ensimmäistä kertaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneet asiakkaat. Sama asiakas on voinut ottaa yhteyttä useita kertoja joko samassa tai eri asiassa. Uusia asiakkaita oli kaikkiaan 219 (261 v. 2012) ja sellaisia yhteydenottoja, jotka koskivat aikaisemmassa yhteydenotossa käsiteltyä asiaa, oli 177 (200 v. 2012). Eri asiatapahtumia oli 286 (314 v. 2012).



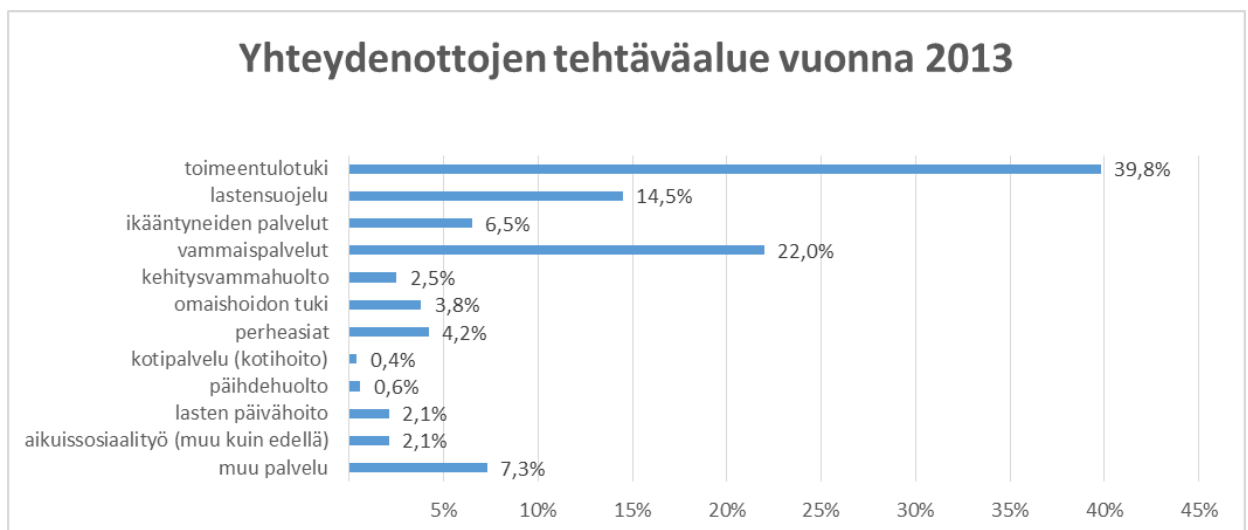
3.3 Yhteydenoton syyt

Lähes puolet sosiaaliamiehen yhteyttä ottaneista oli tyytymätön päätöksiin tai sopimukseen. Asiakkaiden kokemus epäasiallisesta kohtelusta oli viime vuonna aiempaa harvemmin yhteydenoton syynä eli noin 24 prosentissa yhteydenotoista kun edellisvuonna vastaava luku oli noin 40 prosenttia. Epäasialliseksi koettu kohtelu esiintyi aina rinnakkain jonkin muun yhteydenoton syyn kanssa. On myös huomattava, että kyseessä on asiakkaan raportoima kokemus asiasta ja monesti asiakas on kokenut saaneensa epäasiallista kohtelua, jos hän on ollut päätökseen tyytymätön. Jonotus- ja käsittelyajat olivat yhteydenoton syynä aiempaa harvemmin, eli 8,2 prosentissa yhteydenotoista (9 % v. 2012 ja 12,5 % v. 2011). Yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista oli yhteydenoton syynä noin 11 prosentissa yhteydenotoista (13,4 % v. 2012 ja 15 % v. 2011).



3.4 Yhteydenotot tehtäväalueittain

Noin 40 % yhteydenotoista koski toimeentulotukea (50 % v. 2012 ja yli 60 % v. 2011) ja toiseksi suurimman ryhmän muodostivat vammaispalvelut, 22 % (15,5 % v. 2012). Edellisvuonna lastensuojeluasioista tuli toiseksi eniten yhteydenottoja, mutta viime vuonna ne muodostivat kolmanneksi suurimman ryhmän, 14,5 % (26 % v. 2012). Ikääntyneiden palveluista yhteydenottojen määrä, 6,5 %, on lisääntynyt prosentilla (5,5 % v. 2012).



3.5 Sosiaaliamiehen toimenpiteet

Sosiaaliamiehen toimenpiteet painottuivat asiakkaan neuvontaan (61 %). Asiakkaita on myös neuvottu muistutusten (8 %) ja kanteluiden (14 %) tekemisessä. Tarvittaessa asiakkaita on avustettu päätöstä koskevassa muutoksenhaussa ja muistutuksen tai hallintokantelun tekemisessä. Aiempaa useammin, eli 18 prosentissa sosiaaliamies on selvittänyt asiakkaan asiaa tarkemmin tai toiminut neuvottelussa välimiehenä työntekijän ja asiakkaan välillä (15 % v. 2012). Asiakstapaamisia oli vuoden aikana kaikkiaan 34 (50 v. 2012).

4 Palvelukohtaisia havaintoja

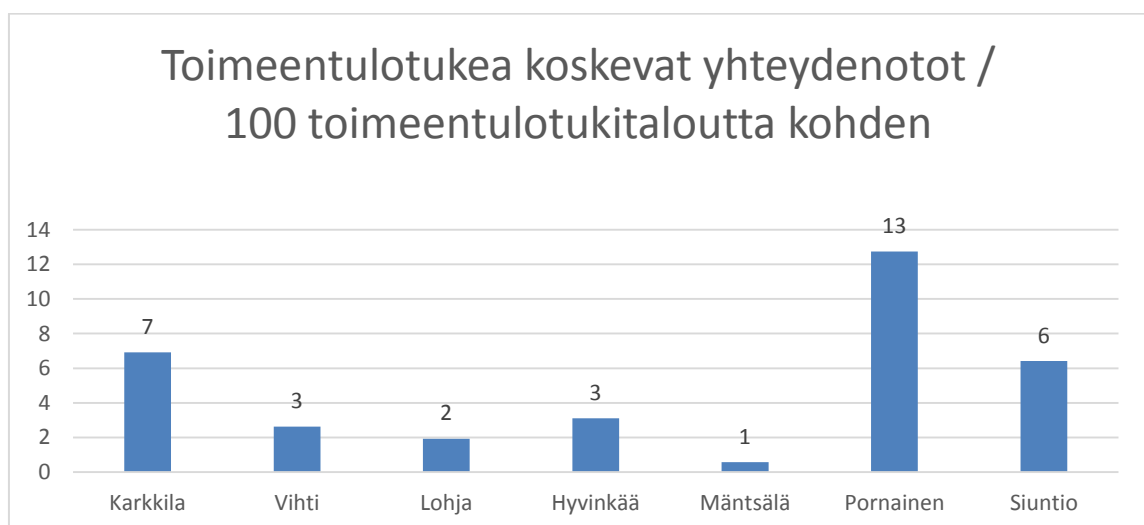
4.1 Toimeentulotuki

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. Toimeentulotuki muodostuu perustoimeentulotuesta ja täydentävästä toimeentulotuesta. Lisäksi voidaan myöntää ehkäisevää toimeentulotukea.

Ehkäisevän toimeentulotuen 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 perus- ja täydentävään toimeentulotukeen ei laskelman mukaan syntyisikään.

Noin 40 % sosiaaliamiehelle tulleista yhteydenotoista koski viime vuonna toimeentulotukea. Vaikka toimeentulotuen osuus kaikista yhteydenotoista oli edellisvuodesta edelleen laskenut noin kymmenellä prosenttiyksiköllä, on se selvästi eniten yhteydenottoja aiheuttava sosiaalipalvelu. Yhteydenottoja toimeentulotuesta oli viime vuonna 190 (338 v. 2012).

Toimeentulotukea saavia asiakastalouksia oli Hyvinkäällä 2291, Lohjalla 1721, Vihdissä 993, Mäntsälässä 530, Karkkilassa 376, Siuntiossa 119 ja Pornaisissa 102. Yhteydenottoja sataa toimeentulotukitaloutta kohden oli eniten Pornaisissa ja vähiten Mäntsälässä.



Toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista noin 20 prosentissa (v. 2012 lähes 50 %) raportoitiin myös epäasialliseksi koettua kohtelua. Luku on selvästi pienempi kuin edellisvuonna, vaikka osittain muutos saattaa johtua tilastointitavan muutoksesta: epäasiallinen kohtelu on kirjattu "syyksi", jos asiakas on siitä nimenomaisesti kertonut. Yhteydenotoista noin 13 % koski jonotus- ja käsittelyaikoja (41 % v. 2012), 9 % palvelujen tuottamista (18 % v. 2012) ja 64 % päätöksiä tai sopimuksia (66 % v. 2012). On ilahduttavaa, että jonotus- ja käsittelyajoista tulevien yhteydenottojen määrä on selvästi pienempi kuin edellisenä vuonna, sillä se viittaisi siihen, että lähes kaikissa kunnissa lakisääteisistä käsittelyajoista on aiempaa paremmin pystytty pitämään kiinni. Yleinen tiedontarve toimeentulotuesta oli yhteydenoton syynä noin 10 prosentissa yhteydenotoista samoin kuin edellisvuonnakin.

Yhteydenottojen perusteella vaikuttaa siltä, että henkilökohtaisen keskusteluajan saaminen sosiaalityöntekijälle on entisestään vaikeutunut. Laissa toimeentulotuesta asiasta säädetään, että toimeentulotukiasiakkaalle tulee järjestää mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen kun asiakas on tätä pyytänyt. Keskustelu voidaan poikkeuksellisesti käydä myös puhelimitse, jos tapaamista ei määräajassa pystytä järjestämään.

4.2 Lastensuojelupalvelut

Yhteydenotoista 14,5 % koski lastensuojelua (yli 26 % v. 2012). Yhteydenottoja oli 54 (111 v. 2012). Samanaikaisesti lastensuojeluasian kanssa oli kyse myös toimeentulotuesta 11 %:ssa lastensuojelua koskevista yhteydenotoista (35 % v. 2012).

Lastensuojelua koskevista yhteydenotoista 36 %:iin liittyi myös epäasialliseksi koettua kohtelua (55 % v. 2012). Yhteydenotoista 25 % koski lastensuojelupalvelujen tuottamista (41 % v. 2012) ja 32 % päätöksiä tai sopimuksia (38 % v. 2012). Yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista oli lastensuojelua koskevien yhteydenottojen syynä 15 prosentissa yhteydenotoista (8 % v. 2012).

4.3 Vammaisten palvelut ja kehitysvammahuolto

Yhteydenotoista 22 % koski vammaispalveluja, kun vastaava luku edellisvuonna oli 15,5 %. Yhteydenottoja oli kaikkiaan 105 (81 v. 2012).

Vammaispalveluja koskevista yhteydenotoista 29,5 %:iin liittyi myös epäasialliseksi koettua kohtelua (31 % v. 2012). Yleensä epäasialliseksi koettu kohtelu oli syynä yhteydenottoon samanaikaisesti jonkun muun syyn kanssa. Yhteydenotoista 26 % koski vammaispalvelujen tuottamista (28 % v. 2012) ja 58 % päätöksiä tai sopimuksia samoin kuin edellisenä vuonnakin. Yleinen tiedontarve vammaispalveluista oli yhteydenoton syynä noin 7 prosentissa yhteydenotoista (15 % v. 2012).

4.4 Ikääntyneiden palvelut, perheasiat ja päihdehuolto sekä muut palvelut

Sosiaaliamiehen otettiin yhteyttä ikääntyneiden palveluista viime vuonna 31 kertaa (29 kertaa v. 2012). Yhteydenoton syynä oli useimmin joko omaishoito tai maksuasiat palveluasumisessa. Perheasioissa (lähinnä elatusapu- ja huoltajuuksasiat) yhteydenottoja oli 20, kun edellisellä vuonna perheasioissa otettiin yhteyttä 19 kertaa. Omaishoidon tukea koskevia yhteydenottoja oli 18 (7 v. 2012), päihdehuoltoa koskien kolme (kuusi v. 2012) ja aikuissosiaalityötä koskien 10 (neljä v. 2012) sekä kotipalvelua koskien kaksi (kolme v. 2012).

5 Yhteenvetoa ja suosituksia

Sosiaalihuollon asiakkaiden yhteydenottojen perusteella näyttää siltä, että kunnissa pitkään toteutuneet kehittämistoimenpiteet ovat tuottaneet tulosta. Yhteydenottojen määrä on kokonaisuudessaan laskenut. Tarkempi tarkastelu osoittaa, että joidenkin kuntien kohdalla selkeä panostus jonkun palvelun kehittämiseen on muuttanut sekä yhteydenottojen määrää että luonnetta selkeästi. Toisaalta sosiaaliamiestoiminta reagoi varsin herkästi mm. toimintatapojen muutoksiin palveluissa, avainhenkilöiden vaihtumiseen, uusien soveltamisohjeiden käyttöönottoon. Asiakkaiden yhteydenottojen perusteella syntynyt kuva myönteisestä kehityksestä edellyttää, että kunnat kiinnittäisivät sosiaalihuollon palveluiden kehittämistyössään edelleen huomiota seuraaviin seikkoihin:

- **Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja asiallinen kohtelu sosiaalipalveluissa**
- **Päätösten perustelun laajuus ja laatu niin, että asiakas sen tosiasiallisesti ymmärtää**
- **Toimeentulotuen käsittelyaikojen lainmukainen toteutuminen ja riittävä henkilöstö**
- **Yleisen neuvontavelvollisuuden toteutuminen**
- **Asiakkaalle annettavan selvityksen riittävyys eri toimenpidevaihtoehdoista**
- **Sosiaalipalvelujen myöntämiskäytäntöjen yhdenmukaisuus eri toimipisteiden ja työntekijöiden kesken**

6 Sosiaaliamiehen muu toiminta vuonna 2013

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

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 eräksi 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

Hyvää virkakieltä, Virallinen lehti 61/29.5.2013, Ulla Tiirilä, Kielitoimisto, Kotimaisten kielten keskus

Kuntakysely vuoden 2013 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

Vastaukset koskevat seuraavaa kuntaa:

Hyvinkää
Mäntsälä
Pornainen
Lohja
Siuntio
Vihti
Karkkila

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on mm. asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksen seuraaminen kunnassa ja siitä raportointi vuosittain kunnanhallitukselle. Laadittavan selvityksen pohjaksi pyydän, että vastaatte seuraaviin kysymyksiin 30.1.2014 mennessä.

Muistutukset

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuoden 2013 aikana? _____

Asiakasmäärät v. 2013

Toimeentulotuki:

- asiakkaat _____
- asiakastaloudet _____

Vammaispalvelut (sis. kehitysvammahuollon) _____

Lastensuojelu _____

Muutoksenhaku

Kuinka monta viranhaltijan päätöstä muutettiin itseoikaisuna (kpl) ?

Kuinka monta oikaisuvaatimuspyyntöä (kpl) lautakunta/jaosto käsitteli vuoden 2013 aikana?

Monessako tapauksessa näistä (kpl) lautakunta/jaosto muutti alaisensa viranhaltijan tekemää päätöstä oikaisuvaatimuksen johdosta?

Tehtäväalue kpl	Itse oikaistu, kpl	Käsitelty, kpl	Muutettu,
Toimeentulotuki			
Vammaispalvelut			
Lastensuojelu			
Ikääntyneiden palvelut			
Omaishoidon tuki			
Muu sosiaalihuolto			

Miten sosiaaliasiamiestoimintaa tulisi mielestänne kehittää, jotta kunta, työntekijät ja kuntalaiset hyötyisivät toiminnasta mahdollisimman paljon?

Päiväys

____/____ 2014

Tiedot

antoi:

Pyydän palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse 30.1.2014 mennessä.

Kiitos yhteistyöstä!

Hilkka Kärkkäinen

sosiaaliasiamies

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