

SOSIAALITAITO



SOCIALKOMPETENS

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS

VUODELTA 2014

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

Riikka Kainulainen

Sosiaaliasiamies

Saatteeksi

Sosiaaliasiamiehen toiminta-alue kattoi seitsemän kuntaa: Hyvinkää, Karkkila, Lohja, Mäntsälä, Pornainen, Siuntio ja Vihti. Kuntien alueella asui Tilastokeskuksen mukaan yhteensä 164 042 asukasta vuoden 2014 lopussa (Tilastokeskus, väestön ennakkotilasto, joulukuu 2014). Väestöluvussa on maltillista nousua.

Selvitys kuvaa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa kuntalaisilta sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella. Useimmiten sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä, kun koetaan tyytymättömyyttä sosiaalihuoltoon eikä asiointi ole vastannut asiakkaan odotuksia. Vuonna 2014 yhteydenotoista kolme neljäsosaa sisälsi tyytymättömyyden ilmaisua. Sosiaaliasiamiehen selvityksestä välittyvä kuva on negatiivisempi kuin jos asiakkaan asemaa ja oikeuksien toteutumista tarkasteltaisiin kaikkien sosiaalitoimissa asioineiden antaman palautteen pohjalta. Selvityksen tarkoituksena on antaa kunnille tietoa asiakkaiden kokemista epäkohdista, jotta niihin voidaan kiinnittää jatkossa huomiota.

Vuoteen 2012 asiakkaiden yhteydenotot sosiaaliasiamieheen kasvoivat tasaisesti. Vuonna 2013 yhteydenottajien määrä laski ensimmäistä kertaa edellisvuoteen nähden (10 %). Vuoden 2014 asiakasmääräluvut eivät ole täysin vertailukelpoisia aiempien vuosien määrien kanssa. Sosiaaliasiamiehen henkilönvaihdoksen yhteydessä tilastointitapa muuttui osittain aiempien vuosien tilastointitavasta. Selkein muutos on se, että huhtikuusta 2014 yksittäisen asiakastapauksen tilastointi kestää niin kauan kuin sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa jatkuvat. Aiemmin samaan asiakastapaukseen liittyvä yhteydenotto tilastoitiin omana yhteydenottonaan. Tilastointi muutettiin valtakunnallisen mallin mukaiseksi, jotta pystytään paremmin tarkastelemaan yhteydenottojen sisältöä. Jos jokainen yhteydenotto tilastoitaisiin erikseen, tietyt tehtäväalueet ja yhteydenoton syyt korostuisivat sen mukaan, kuinka monta kertaa asiakas ottaisi asian hoidon aikana uudelleen yhteyttä. Tilastointimuutos tulee ottaa huomioon, kun tarkastellaan yhteydenottajien määriä. Ainakin osa siitä, että yhteydenottajia näyttää olevan viime vuosia vähemmän, on seurausta uudesta tilastointitavasta. Uusien yhteydenottajien määrä on pysynyt edellisvuoden tasolla.

Yhteydenotoista hieman viimevuotista suurempi osa koski toimeentulotukea (43 %) ja lastensuojelua (16 %). Ikääntyneiden palveluista yhteydenottomäärät pysyivät suurin piirtein ennallaan (7 %). Sen sijaan vammaispalveluja koskevien yhteydenottojen määrässä oli selkeää laskua: vuonna 2013 yhteydenottoja vammaispalveluista ja kehitysvammahuollosta oli yhteensä 25 % yhteydenotoista, kun taas vuonna 2014 lukema oli 15 %.

Huhtikuusta 2014 alkaen sosiaaliasiamiehenä on toiminut Riikka Kainulainen.

Järvenpäässä 31.3.2015

Sosiaaliasiamies Riikka Kainulainen

Sosiaalitaito – Socialkompetens

SISÄLTÖ

Saatteeksi	1
1 Johdanto	4
1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet	4
1.2 Sosiaaliasiameiestoiminta Sosiaalitaidossa	5
2 Mustijoen perusturva	6
2.1 Mäntsälä ja Pornainen	6
2.2 Yhteydenoton syy	7
2.3 Yhteydenoton tehtäväalue	8
2.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	8
3 Hyvinkää	10
3.1 Yhteydenotot	11
3.2 Yhteydenoton syy	11
3.3 Yhteydenoton tehtäväalue	14
3.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	14
4 Perusturvakuntayhtymä Karviainen	18
4.1 Karkkila	19
4.1.1 Yhteydenoton syy.....	18
4.1.2 Yhteydenoton tehtäväalue.....	19
4.1.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut.....	22
4.2 Vihti	23
4.2.1 Yhteydenoton syy.....	23
4.2.2 Yhteydenoton tehtäväalue.....	24
4.2.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut.....	27
5 Lohja	29
5.1 Yhteydenotot	30
5.2 Yhteydenoton syy	30
5.3 Yhteydenoton tehtäväalue	31
5.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	34
6 Siuntio	35

6.1 Yhteydenoton syy	36
6.2 Yhteydenoton tehtäväalue	36
6.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut	37
7 Sosiaaliasiamiehen havainnot	36
7.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen.....	38
7.2. Yhteydenoton syyt	43
7.3 Yhteydenoton tehtäväalueet	45
7.4 Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet.....	54
7.5 Muistutusmenettely	54
8 Yhteenveto ja tärkeimmät suositukset	57
Lähteet	59
Liite 1	60

1 Johdanto

1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, myöhemmin asiakaslaki) on olennaisin sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia säätelevä laki. Asiakaslain keskeisenä sisältönä on asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvät periaatteet. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun. Laki koskee asiakkaan asemaa sekä julkisissa että yksityisen järjestämässä sosiaalihuollossa.

Asiakaslain mukaan asiakkaita ovat kaikki sosiaalihuoltoa hakevat tai käyttävät henkilöt. Asiakkaita ovat myös henkilöt, jotka saavat palveluja ja etuuksia koskevaa ohjausta ja neuvontaa. Laissa säädetään muun muassa asiakkaan oikeudesta saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista ymmärrettävällä tavalla, asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja alaikäisen asiakkaan asemasta. Lain mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua päätökseen tai sopimukseen, ja pääsääntöisesti sosiaalihuollossa on laadittava palvelusuunnitelma tai muu suunnitelma. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Laissa on säädetty myös tietosuojasta sosiaalihuollossa.

Asiakaslain mukaisen muistutuksen on tarkoitus olla nopea asiakaspalaute siitä, mikä palvelutilanteessa ei ole toiminut hyvin ja miten sitä pitäisi korjata. Asiakas voi tehdä kohteluunsa tai sosiaalihuollon laatuun liittyvän muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Myös sosiaaliasiamiestoiminnan perusteet on määritelty asiakaslaissa. Lain mukaan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- neuvoa asiakkaita ja työntekijöitä asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista

- toimia eri tavoin asiakkaiden oikeuksien toteutumiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymistä kunnassa sekä antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Asiamies voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmallisissa tilanteissa. Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen eivät kuulu Kansaneläkelaitoksen, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palvelut. Näitä koskevissa yhteydenotoissa sosiaaliasiamies ohjaa asiakkaan oikean viranomaisen puoleen.

Kunnanhallituksille vuosittain annettavan selvityksen tarkoitus on esittää sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen sisältöä. Selvityksessä nostetaan esiin kehittämisehdotuksia ja kohtia, joihin kunnissa tulisi kiinnittää enemmän huomiota jatkossa. Konkreettisemmalla tasolla selvityksen voidaan ajatella olevan osa sosiaalihuollon asiakaspalautejärjestelmää ja parhaimmillaan toimivan sosiaalihuollon kehittämistoiminnan yhtenä tietoperustana.

1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Sosiaalitaidossa

Sosiaalitaidossa on työskennellyt vuodesta 2009 saakka kokoaikainen sosiaaliasiamies. Vuonna 2014 toiminnan piirissä olivat Hyvinkään ja Lohjan kaupungit, Siuntion kunta, perusturvakuntayhtymä Karviainen (Karkkila ja Vihti) sekä Mustijoen perusturva (Mäntsälä ja Pornainen).

Sosiaaliasiamiehen toimipaikka on Järvenpäässä. Kunnat järjestävät erikseen sovittavia asiakastapaamisia varten tiloja sosiaaliasiamiehen käyttöön. Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia. Huhtikuusta 2014 sosiaaliasiamiehenä on toiminut Riikka Kainulainen. Samasta ajankohdasta alkaen sosiaaliasiamieskuntien sosiaalihuollon työntekijöille on tarjottu neuvontaa ja tukea juridisissa kysymyksissä ja järjestetty uudistuvan sosiaalihuoltolainsäädännön toimeenpanoon liittyvää koulutusta. Tarkoituksena on antaa tarvittaessa tukea asiakasasioihin liittyvissä oikeudellisissa kysymyksissä, mikä parhaimmillaan edesauttaa asiakkaan edun toteutumista.

2 Mustijoen perusturva

2.1 Mäntsälä ja Pornainen

Mäntsälästä otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä 57 kertaa (30 vuonna 2013) vuonna 2014 ja Pornaisista yhdeksän kertaa (21 kertaa vuonna 2013). Yhteensä Mustijoen perusturvan alueelta yhteydenottajia oli 66 (51 vuonna 2013). Uusia asiakkaita oli 36 (55 %), samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita 17 (26 %) ja aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli viisi (8 %). Kahdeksan yhteydenottajan (12 %) kohdalla ei ole tietoa, ovatko he ottaneet aiemmin yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Noin kaksi kolmasosaa yhteydenottajista oli sosiaalihuollon asiakkaita ja noin yksi kolmasosa asiakkaan edustajia tai muita läheisiä. Alla olevassa taulukossa on esitetty kahden viime vuoden asiakasmäärät sen perusteella, onko asiakas ottanut aiemmin yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Mustijoen alueella tapahtuman kohteena olivat useimmiten miehet: 55 % oli miehiä ja 32 % naisia; perheitä tai alaikäisiä 12 %.

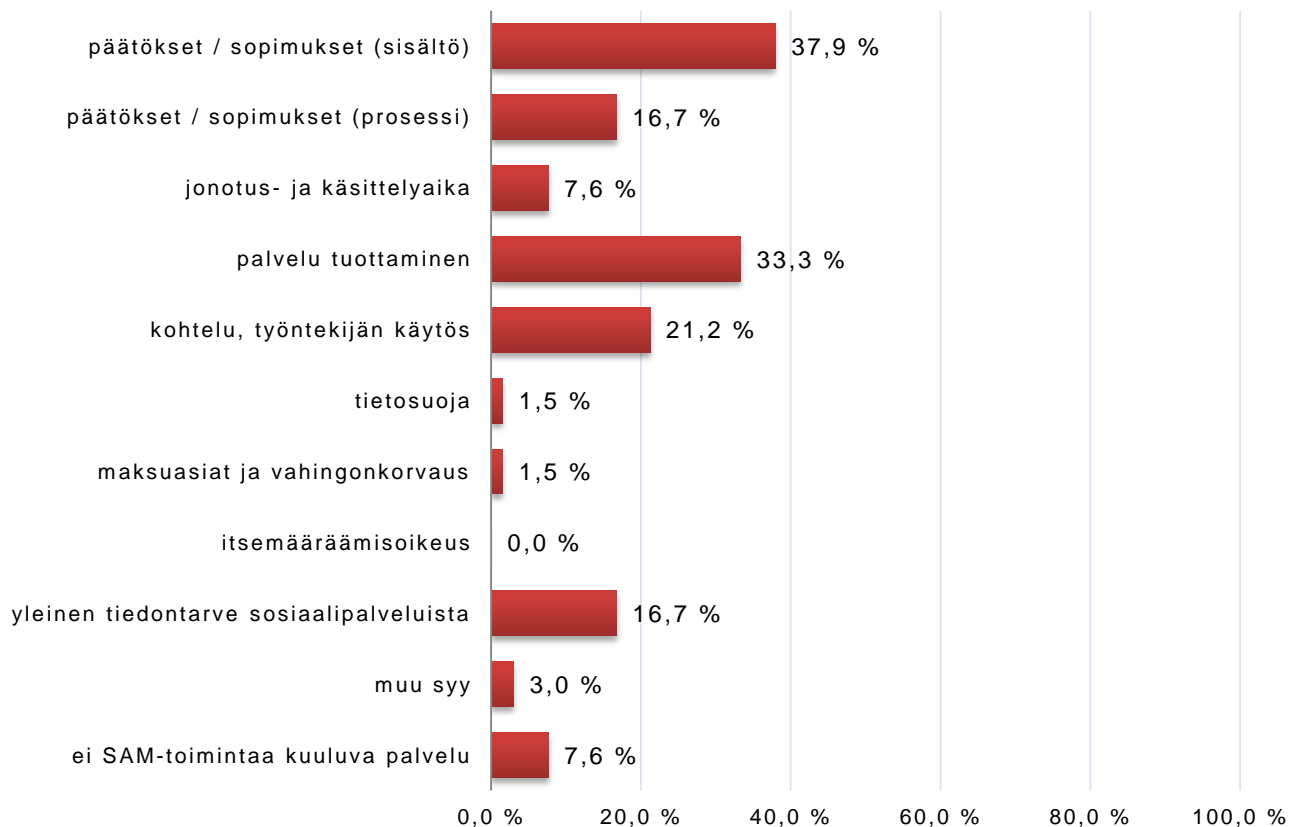
Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Mustijoella 36 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2014.

	2014	2013
Uudet asiakkaat	36	21
Vanha asiakas, uusi asia	5	5
Vanha asiakas, sama asia	17	25

2.2 Yhteydenoton syy

Mustijoen perusturvan alueelta otettiin yhteyttä ensisijaisesti päätöksiä koskien ja melkein yhtä paljon palvelun tuottamista koskien. Asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua koskien tuli 14 yhteydenottoa, kun vuonna 2013 lukema oli 15. Yli joka viides yhteydenotto sisälsi tyytymättömyyttä asiakkaan kokemaan kohteluun. Tilanne on suhteellisesti hieman muuttunut kahteen aiempaan vuoteen verrattuna, jolloin noin kolmasosaan yhteydenotoista sisältyi tyytymättömyyttä koettuun kohteluun. Absoluuttinen yhteydenottojen määrä koskien asiakkaan kokemaa kohtelua on kuitenkin pysynyt samalla tasolla. Palvelun tuottamista koskevat yhteydenotot olivat kasvussa, kun taas päätöksiä sisällöstä ja prosessista otettiin hieman aiempaa vähemmän yhteyttä sosiaaliamiehen. Itsemääräämisoikeutta koskien ei tullut yhtään yhteydenottoa.

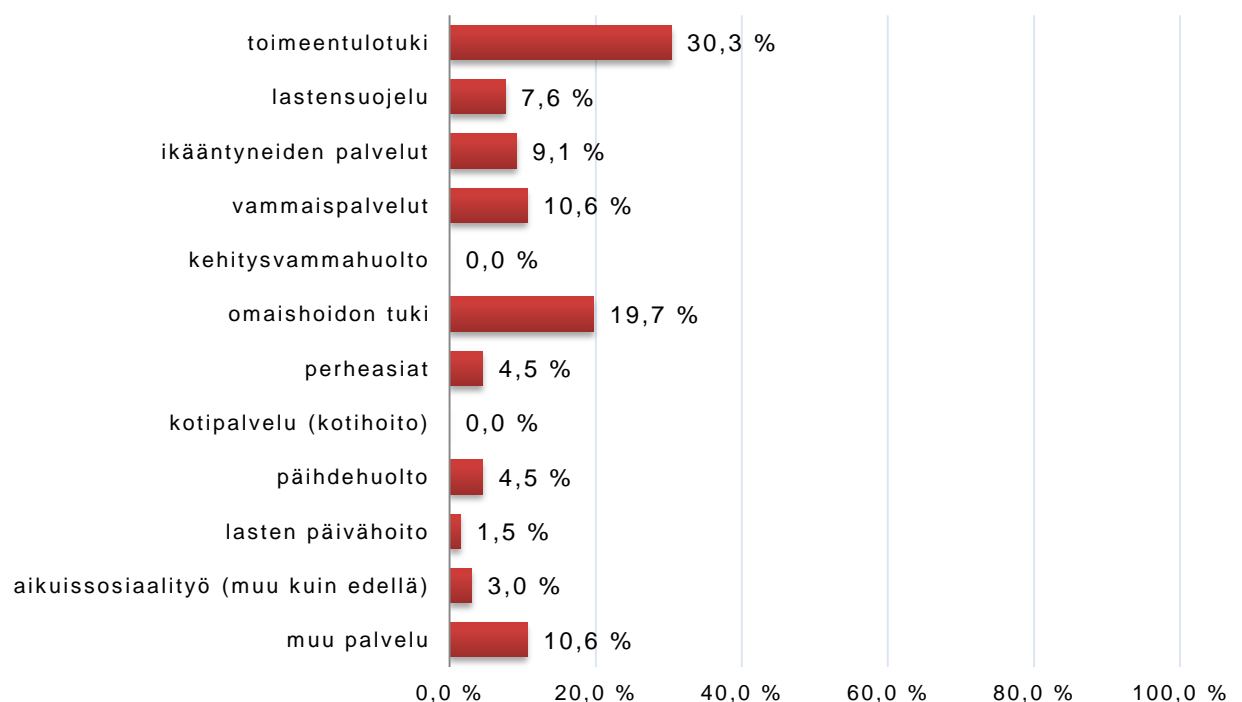
Yhteydenoton syy, Mustijoen perusturva



2.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Yhteydenoton tehtäväalueista toimeentulotuki oli yleisin: noin kolmasosa yhteydenotoista liittyi siihen. Omaishoidon tuesta tuli viidesosa yhteydenotoista. Lastensuojelusta, ikääntyneiden palveluista ja vammaispalveluista tuli kustakin viidestä seitsemään yhteydenottoa. Kehitysvammahuolto ja kotipalvelu eivät näkyneet Mustijoen osalta sosiaaliammattilaisille lainkaan. Perheasioista eli lastenvalvojan toiminnasta sekä päihdehuollosta otti kummastakin yhteyttä kolme asiakasta. Perheasioita ja päihdehuoltoa koskevissa yhteydenotoissa oli useimmiten kyse asiakkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta ja tyytymättömyydestä palvelun laatuun ja saavutettavuuteen.

Yhteydenoton tehtäväalue, Mustijoen perusturva



Toimeentulotuki

Toimeentulotuesta tuli edellisvuoden tapaan noin kolmannes yhteydenotoista (20 asiatapahtumaa). Hieman yli puoleen yhteydenotoista (12) liittyi päätösten sisältöä koskevat kysymykset. Sen lisäksi otettiin yhteyttä päätösten prosessiin ja palvelun tuottamiseen liittyen. Yleistä tiedontarvetta esiintyi viidessä yhteydenotossa ja asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua kolmessa yhteydenotossa. Jonotus- ja käsittelyajoista ei tullut yhtään

yhteydenottoa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) tilaston mukaan Mustijoen perusturvan alueella käsiteltiin 100 % toimeentulotukihakemuksista seitsemän arkipäivän sisään lokakuussa 2014¹. Käsittelyajoissa pysyminen näyttäytyy myös sosiaaliasiamiehelle käsittelyaikoja koskevien yhteydenottojen vähäisyytenä.

Toimeentulotuen piirissä oli vuonna 2014 Mäntsälässä 610 asiakastaloutta ja Pornaisissa 99 asiakastaloutta. Asiakastalouksien määrät ovat pysyneet melko ennallaan: niitä on tullut 17 lisää verrattuna vuoteen 2013.² Toimeentulotuesta tuli Mustijoen perusturvan alueella kolme yhteydenottoa (3 %) sataa toimeentulotuen asiakastaloutta kohti.

Omaishoidon tuki

Omaishoidon tuesta tuli 20 % yhteydenotoista (13 asiatapahtumaa). Vuonna 2013 yhteydenottoja tuli kymmenen, kun taas vuonna 2012 yhteydenottoja tuli vain kaksi. Määrä on siis noussut viime vuosina. Yhteydenottajat olivat useimmiten ottaneet samasta asiasta jo aiemminkin sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Yhteydenotot koskivat usein montaa eri asiaa, joista yleisimmät olivat päätökset tai sopimukset ja asiakkaan kokema kohtelu. Yli puolessa tapauksista (seitsemässä asiatapahtumassa) oli kyse asiakkaan kokemasta kohtelusta tai työntekijän käytökseen liittyvästä asiasta.

Lastensuojelu

Lastensuojelusta tuli vuonna 2014 yhteensä viisi yhteydenottoa, joista neljä oli uusia yhteydenottajia. Vuonna 2013 yhteydenottoja ei tullut ollenkaan. Yhteydenotot koskivat lähinnä palvelun tuottamista ja osittain käsittelyaikaa, päätöksiä ja asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua sekä yleistä tiedontarvetta sosiaalipalveluista. Lastensuojelun asiakkaina oli Mustijoen alueella vuonna 2014 yhteensä 249 lasta (Mäntsälässä 189 ja Pornaisissa 60). Yhteydenottoja lastensuojelusta tuli kaksi 100 lastensuojelun asiakasta kohden (2 %).

¹ THL, toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kunnittain lokakuussa 2014.

² Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

Vammaispalvelut

Vammaispalveluista otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä seitsemän kertaa. Määrä on pysynyt viime vuosina samalla tasolla: vuonna 2012 se oli kuusi ja vuonna 2013 määrä oli seitsemän. Palvelun tuottaminen oli yleisin syy yhteydenotolle. Kehitysvammahuollosta ei tullut yhtään yhteydenottoa. Vuonna 2014 Mäntsälässä oli vammaispalveluiden asiakkaita – mukaan lukien kehitysvammahuolto – 401 ja Pornaisissa 51. Yhteydenottoja sosiaaliasiamiehelle tuli kaksi 100 vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakasta kohden (2 %).

2.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Mustijoen perusturvan alueella tehtiin vuonna 2014 yksi sosiaalihuollon asiakaslain mukainen muistutus (samoin vuonna 2013; kaksi vuonna 2012). Sosiaaliasiamies antoi alueen kymmenelle kuntalaiselle muistutusneuvontaa ja kuudelle kanteluneuvontaa. Kanteluita eduskunnan oikeusasiamiehelle tehtiin kaksi kappaletta, eivätkä ne aiheuttaneet toimenpiteitä³. Aluehallintovirastoon (AVI) kanneltiin viidesti. Aviin tehdyistä kanteluista kaksi koski toimeentulotukea, yksi lastensuojelua, yksi vanhustenhuoltoa ja yksi muuta sosiaalihuoltoa. Neljä kanteluista on ratkaistu, eivätkä ne aiheuttaneet toimenpiteitä. Vanhustenhuoltoa koskeva kantelu on vielä käsittelyssä. Neljä kantelua koski ensisijaisesti palvelujen saatavuutta ja yksi menettelytapaa.⁴

Perusturvalautakunta käsitteli 48 asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta ja muutti niiden perusteella yhden viranhaltijan päätöksen. Itseoikaisuna viranhaltija ei muuttanut päätöstä yhtään kertaa vuoden aikana. Muutoksenhakuja hallinto-oikeuteen tehtiin kuusi.⁵ Vuonna 2014 ratkaistiin 12 Mustijokea koskevaa sosiaalihuollon valitusta. Kaksi päätöstä palautettiin kuntaan käsiteltäväksi, kolmea päätöstä ei muutettu, yksi hakemus hylättiin ja yksi hyväksyttiin, yksi muutettiin ja yhtä ei tutkittu tai se oli rauennut. Osassa tapauksia hallinto-oikeus ratkaisi useita eri valituksia yhdellä ratkaisulla silloin kun ne koskivat samaa asiakasta ja asiaa.⁶

Johtopäätöksiä ja kehitettävää:

- toimeentulotuen käsittelyajoissa on pysytty hyvin, eikä jonotus- ja käsittelyajoista sosiaalipalveluissa ylipäättäen ole tullut kuin yksittäisiä yhteydenottoja sosiaaliasiamiehelle
- yhteydenottojen määrä sosiaaliasiamiehelle on noussut aiemmista vuosista
- kehitettävää viranomaisten neuvontavollisuuden toteutumisessa
- erityisesti omaishoidon tuessa kehitettävää asiakkaan asianmukaisen kohtelun varmistamisessa ja yleisissä menettelytavoissa sekä neuvonnan toteutumisessa asiakkaiden tarpeita vastaavasti
- kehitettävää asiakkaiden asiallisessa kohtelussa

3 Hyvinkää

3.1 Yhteydenotot

Hyvinkäältä otettiin sosiaaliamieheen 140 kertaa (185 vuonna 2013). Uusia asiakkaita oli 73 (52 %); samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita 30 (21 %) ja aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli 18 (13 %). 18 henkilön osalta (13 %) ei ole tietoa, ovatko he ottaneet sosiaaliamieheen aiemmin yhteyttä. Yhteydenottajista noin kolme neljäsosaa oli sosiaalihuollon asiakkaita ja noin yksi neljäsosa edustajia tai muita läheisiä. Sosiaalihuollon asiakkaat ottivat nyt kahta viime vuotta hieman enemmän yhteyttä: vuosina 2012 ja 2013 asiakkaiden osuus yhteydenottajista oli 66 %. Naiset olivat tapahtumien yhteenottoon johtaneiden tapahtumien kohteina selkeästi miehiä useammin: 38 % kohteista oli naisia ja 23 % miehiä. Perheiden osuus oli myös suuri: 31 %.

Sosiaaliamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Hyvinkäällä 73 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2014.

	2014	2013
Uudet asiakkaat	73	88
Vanha asiakas, uusi asia	18	21
Vanha asiakas, sama asia	30	73

3.2 Yhteydenoton syy

Hyvinkäältä yhteyttä ottaneita oli yhteensä 140, yhteydenoton syytä oli 209 eli useassa yhteydenotossa oli monta syytä. Päätösten sisältö oli yleisin yhteydenottosyy (60

yhteydenottoa eli 43 % kaikista yhteydenotoista). Päätöksen sisältöä koskevista yhteydenotoista suurin osa (46) koski toimeentulotukea. Palvelun tuottamisesta oli kyse 36 %:ssa yhteydenotoista. Lastensuojelussa kaksi kolmasosaa yhteydenotoista koski palvelun tuottamista, ja kolmasosassa oltiin tyytymättömiä asiakkaan kokemaan kohteluun tai työntekijän käytökseen liittyviin asioihin. Toimeentulotuessa asiakkaan kokema tyytymättömyys kohteluun näkyi sosiaaliamiehelle yhdeksässä yhteydenotossa eli 12 %:ssa kaikista toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista.

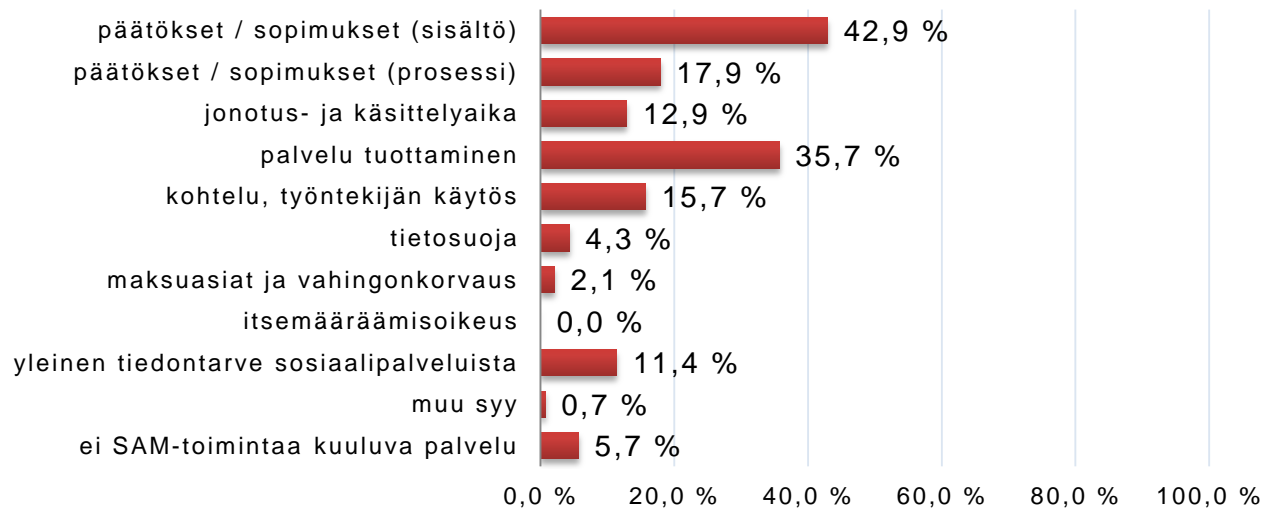
Asiakkaan kokemaan epäasialliseen kohteluun liittyvät yhteydenotot vähenivät viime vuosista. Vuonna 2012 kolmasosa yhteydenotoista koski asiakkaan kokemaa kohtelua, 27 % vuonna 2013, ja vuonna 2014 osuus oli 16 %.

Jonotus- ja käsittelyajasta oli kyse 18 yhteydenotossa. Käsittelyaikoja koskevat yhteydenotot ovat olleet viime vuosina kasvussa. Vuonna 2012 niistä oli kyse 5 %:ssa yhteydenotoista, 9 %:ssa vuonna 2013 ja 13 %:ssa vuonna 2014. Vuonna 2014 käsittelyaikaa koskevista yhteydenotoista 83 % koski toimeentulotukea. THL:n tilaston mukaan Hyvinkäällä käsiteltiin 73,5 % toimeentulotukihakemuksista seitsemän arkipäivän sisään lokakuussa 2014⁷.

16 yhteydenottajalla oli yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista, ja näissä yhteydenotoissa korostui usein se, että asiakkaat kokivat vaikeutta kaupungin sosiaalitoimiston ammattilaisten tavoittamisessa. Esille nostettiin tyytymättömyyttä siihen, että sosiaalihuollon työntekijöitä on vaikea tavoittaa puhelinajalla, eikä soittopyyntöihin aina reagoida. Itsemääräämisoikeuteen liittyen ei tullut sosiaaliamiehelle yhtään yhteydenottoa.

⁷ THL, toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kunnittain lokakuussa 2014.

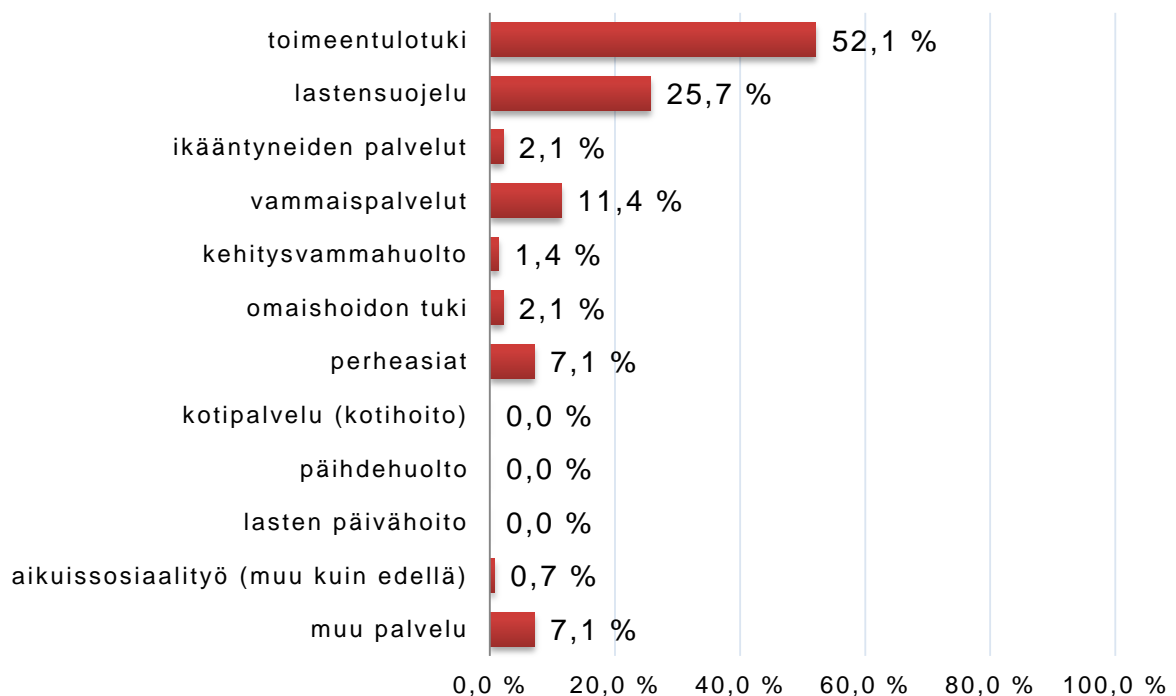
Yhteydenoton syy, Hyvinkää



3.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Yhteydenotoista 52 % (73 yhteydenottoa) koski toimeentulotukea (38 % vuonna 2013). Myös lastensuojelun osuus on kasvanut vuoden 2013 osuudesta 14 % (26 yhteydenottoa) vuoden 2014 osuuteen 26 % (36 yhteydenottoa). Toimeentulotuen ja lastensuojelun osuuksien nousut ovat kuitenkin pitkälti sen seurausta, että vammaispalveluita koskevien yhteydenottojen osuus on vähentynyt vuoden 2013 osuudesta 29 % vuoden 2014 osuuteen 11 % (16 yhteydenottoa). Lastensuojelu- ja toimeentulotukiasioista tuli kuitenkin myös absoluuttisesti aiempaa vuotta enemmän yhteydenottoja. Vammaispalveluista tuli 70 % vähemmän yhteydenottoja vuonna 2014 kuin edellisvuonna. Kehitysvammahuollosta tuli kaksi yhteydenottoa (neljä vuonna 2013). Perheasioista tuli 10 yhteydenottoa (12 vuonna 2013). Kotipalvelusta, päihdehuollosta ja lasten päivähoidosta ei otettu sosiaaliasiamieheen yhteyttä.

Yhteydenoton tehtäväalue, Hyvinkää



Toimeentulotuki

Yli puolet kaikista yhteydenotoista koski toimeentulotukea. Yhteydenottoja oli absoluuttisesti melkein yhtä paljon kuin aiempana vuonna: 73 yhteydenottoa vuonna 2014 ja 71 vuonna

2013. Toimeentulotuesta yhteyttä ottaneet olivat 86 %:ssa yhteydenotoista tyytymättömiä asiansa hoitoon sosiaalihuollossa. Kahdessa kolmasosassa toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista oli kyse päätöksen sisällöstä, neljäsosassa päätöksen prosessista, viidesosassa käsittelyajasta ja neljäsosassa palvelun tuottamisesta. 12 % asiakkaista koki myös saaneensa epäasiallista kohtelua.

Hyvinkäällä oli vuonna 2014 yhteensä 985 asiakastaloutta toimeentulotuen piirissä⁸. Asiakastalouksien määrä on kasvanut vuodesta 2013 yhteensä 77 asiakastaloudella. Yhteydenottoja toimeentulotuesta tuli sosiaaliamiehelle seitsemän 100 toimeentulotuen asiakastaloutta kohti (7 %). Kaupungissa toteutetut organisaatiouudistukset lienevät tehneet osansa yhteydenottojen määrän suureen osuuteen. Asiakkaat toivat useissa yhteydenotoissa ilmi, ettei sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia saa puhelimella kiinni ja ettei asiakkaiden soittopyyntöihin tai toimeentulotukihakemukseen laittamiin yhteydenottopyyntöihin vastata. Monessa tapauksessa asiakkaat myös kokivat, etteivät olleet saaneet tarpeeksi neuvontaa toimeentulotukiasiansa hakemiseen ja käsittelyyn. Lisäksi monet yhteyttä ottaneet totesivat, että heidän piti lähettää samoja liitteitä uudemman kerran, joskus montakin kertaa uudestaan.

Asiakkaiden käsittelyaikaa koskevissa yhteydenotoissa tuotiin esille huolta toimeentulon riittävydestä, ja ajoittain oli kysymys akuuteista asioista, kuten lääkkeistä, ravinnosta ja asunnosta. Käsittelyajat venyivät vuoden aikana välillä yli kymmeneen arkipäivään ja jopa tuplamäärään päiviä lakisääteiseen seitsemään arkipäivään nähden.

Lastensuojelu

Lastensuojelusta tuli Hyvinkäältä 36 yhteydenottoa vuonna 2014 (26 vuonna 2013). Kaksi kolmasosaa yhteydenotoista (24) koski palvelun tuottamista, ja melkein kolmasosaan (11 yhteydenottoa) sisältyi tyytymättömyyttä asiakkaan kokemaan kohteluun. Tietosuoja nousi esille viidessä tapauksessa, ja silloin oli yleensä kyse siitä, että asiakas halusi käyttää oikeuttaan tietää, mitä hänestä ja hänen perheestään on kirjattu lastensuojelun asiakirjoihin. Joissain yhteydenotoissa asiakkaille oli epäselvää, mitä oli sovittu ja kirjattu asiakirjoihin.

⁸ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliamiehen selvitystä varten.

Lastensuojelun asiakkaita oli Hyvinkäällä 985 vuonna 2014 ⁹(3 %:n nousu edellisvuoteen verrattuna). Yhteydenottoja sosiaaliasiamiehelle tuli neljä 100 lastensuojelun asiakasta kohden (4 %). Lastensuojelun yhteydenottojen osuus ja absoluuttinen määrä ovat lisääntyneet aiemmasta vuodesta. Kolmasosassa tapauksia sosiaaliasiamies selvitti asiaa asiakkaan puolesta lastensuojelun työntekijöiltä.

Vammaispalvelut

Vammaispalveluista otettiin aiempaa vuotta selvästi vähemmän yhteyttä sosiaaliasiamieheen (16 kertaa; vuonna 2013 luku oli 54). Vammaispalveluissa on palattu vuoden 2012 yhteydenottomääriin (17). Vammaispalveluissa oli kolmasosa uusia asiakkaita, ja loput asiakkaat olivat ottaneet sosiaaliasiamieheen aiemminkin yhteyttä joko samasta tai eri asiasta. Puolessa yhteydenotoista oli kyse päätösten tai sopimusten sisällöstä, ja puolessa tuotiin esille palvelun tuottamiseen liittyvää tyytymättömyyttä. Käsittelyaikaan kiinnitettiin huomiota kolmessa tapauksessa ja asiakkaan kokemaa asiatonta kohtelua koki saaneensa vain yksi yhteydenottaja. Kehitysvammahuollosta tuli kaksi yhteydenottoa. Vammaispalveluihin liittyvissä asioissa sosiaaliasiamies oli usein aktiivisesti mukana: sosiaaliasiamies tapasi kolmasosan yhteydenottajista. Kyse saattoi olla ristiriitatilanteesta asunnonmuutostöissä tai siitä, että päätökseen haluttiin hakea oikaisua. Asiakas oli saattanut joutua odottamaan muistutusvastausta kohtuuttoman kauan tai hän katsoi, että hänelle oli suullisesti luvattu jokin palvelu, joka oli sittemmin kirjallisesti evätty. Hyvinkäällä oli vammaispalvelujen asiakkaita hieman vähemmän kuin aiempana vuonna: asiakkaita oli kehitysvammahuoltoasiakkaat mukaan luettuina 976 (1002 vuonna 2013). Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä kaksi ihmistä 100 vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakasta kohden (2 %).

3.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2014 Hyvinkäällä oli 23 (20 vuonna 2013 ja 11 vuonna 2012).¹⁰ Sosiaaliasiamies antoi hyvinkääläisille muistutusneuvontaa 29 kertaa ja kanteluneuvontaa kymmenen kertaa. Hyvinkäältä kanneltiin sosiaalihuollon asioista seitsemän kertaa aluehallintovirastoon. Kaksi aluehallintovirastoon

⁹ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

¹⁰ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

tehtyä kantelua koski toimeentulotuen käsittelyaikoja, ja niissä toimenpide oli huomion kiinnittämisen lakisääteisiin käsittelyaikoihin. Neljä kantelua koski lastensuojelua. Niistä yhdessä ei aiheutunut toimenpiteitä, yhdessä kiinnitettiin huomiota palvelun saatavuuteen ja kahta ei ole vielä ratkaistu. Yksi kantelu koski lasten huoltoa ja tapaamisoikeutta.¹¹ Eduskunnan oikeusasiamiehelle kanneltiin samoin seitsemän kertaa vuonna 2014. Kantelut koskivat toimeentulotukea ja lastensuojeluasioita. Kantelut eivät johtaneet toimenpiteisiin.¹²

Perusturvalautakunta käsitteli 98 asiakkaan oikaisuvaatimusta ja muutti vaatimuksen johdosta viranhaltijan päätöstä kolme kertaa. Viranhaltija on muuttanut hallintopäätöstä kokonaan tai osittain itseoikaisuna 20 kertaa. Hallinto-oikeuteen on tehty yhdeksän muutoksenhakua ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen yksi.¹³ Vuonna 2014 hallinto-oikeus ratkaisi 26 Hyvinkään sosiaalihuoltoa koskevaa valitusta. Kuudessa ratkaisussa päätökseen ei tehty muutosta, yksi päätös muutettiin, yhdessä tapauksessa hakemus hylättiin, kaksi päätöstä palautettiin kuntaan käsiteltäväksi ja yhtä valitusta ei tutkittu tai se oli rauennut. Osassa tapauksia hallinto-oikeus ratkaisi useita eri valituksia yhdellä ratkaisulla silloin kun ne koskivat samaa asiakasta ja asiaa.¹⁴

¹¹ Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 13.3.2015 saatu tieto.

¹² Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 18.3.2015 saatu tieto.

¹³ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

¹⁴ Helsingin hallinto-oikeudesta 19.3.2015 saatu tieto.

Johtopäätöksiä ja kehitettävää:

- vammaispalveluihin liittyneitä yhteydenottoja oli 70 % vähemmän kuin aiempänä vuonna
- kohteluun liittyvät yhteydenotot ovat vähentyneet, ja sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella kehityssuuntaa voidaan pitää myönteisenä
- kehitettävää toimeentulotukiasioiden käsittelyssä lakisääteisessä määräajassa ja siten taloudellisesti kaikkein heikoimmassa asemassa olevien kaupungin asukkaiden viimesijaisen toimeentulon paremmassa turvaamisessa
- kehitettävää siinä, että toimeentulotuen hakeminen on sujuvaa ja että asiakasta neuvotaan ja ohjataan käsittelyn vaiheissa ja että asiakas pääsee keskustelemaan sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sitä pyydettyään
- kehitettävää sosiaalipalveluiden työntekijöiden tavoitettavuuden varmistamisessa ja asiakkaiden yhteydenottoihin ja soittopyyntöihin vastaamisessa
- kehitettävää asiakkaiden neuvonnan ja ohjauksen varmistamisessa
- lastensuojelussa kehitettävää: menettelytapojen laadun parantaminen ja asiakkaan asianmukainen kohtelu sekä yhteistyösuhteen rakentaminen vanhempien kanssa

4 Perusturvakuntayhtymä Karviainen

4.1 Karkkila

Karkkilasta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä 37 kertaa (64 vuonna 2013) vuonna 2014. Uusia asiakkaita oli 21 (57 %); samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita kymmenen (27 %) ja aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli neljä (11 %). Kahden asiakkaan kohdalla (5 %) ei ole tietoa, ovatko he ottaneet yhteyttä aiemmin. Yhteydenottajista peräti 54 % oli edustajia tai muita läheisiä ja 43 % sosiaalihuollon asiakkaita. Vuonna 2013 asiakkaat olivat yhteydenottajina kahdessa kolmasosassa yhteydenottoja. Miesten asema tapahtuman kohteena korostui: 49 %:ssa tapauksista kohteena oli mies. Perhe ja nainen olivat kohteena yhtä usein (22 %).

Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Karkkilassa 21 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2014.

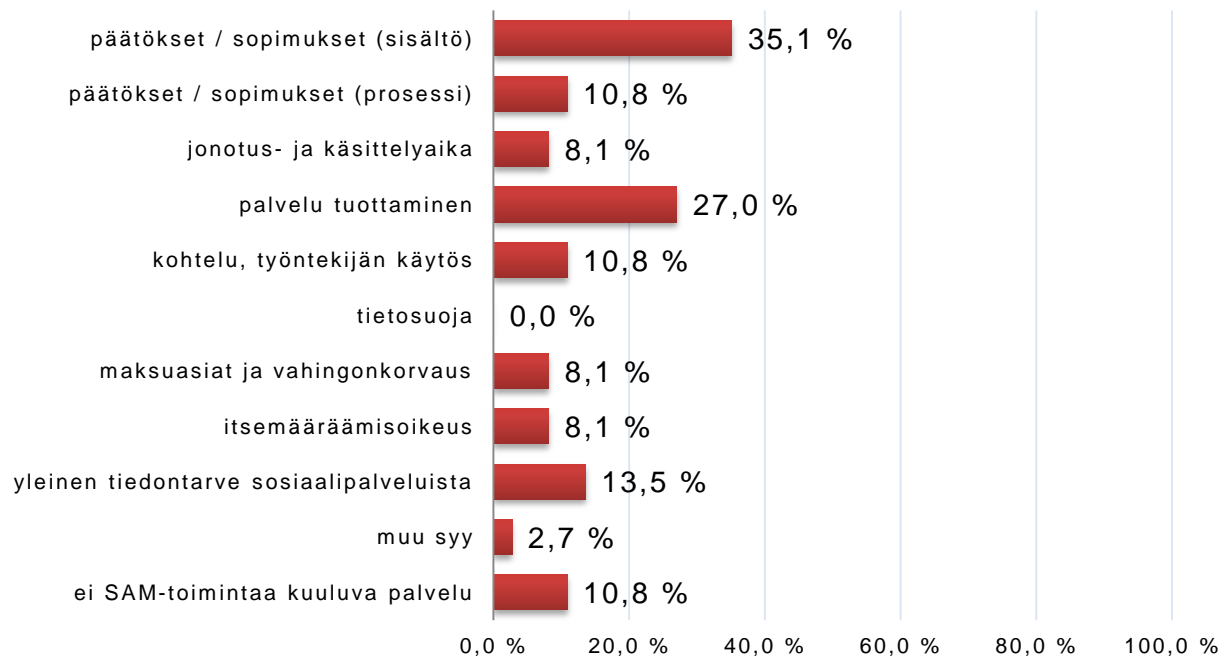
	2014	2013
Uudet asiakkaat	21	20
Vanha asiakas, uusi asia	4	7
Vanha asiakas, sama asia	10	35

4.1.1 Yhteydenoton syy

Yleisin syy yhteydenottoon Karkkilasta liittyi päätösten tai sopimusten sisältöön (13 yhteydenottoa). Melkein yhtä yleinen syy oli palvelun tuottaminen (kymmenen yhteydenottoa). Yleistä tiedontarvetta esiintyi viidessä ja mainintoja asiakkaan kokemaan

epäasialliseen kohteluun tai työntekijän käytökseen liittyviin asioihin taikka päätösten tai sopimusten prosessiin neljässä yhteydenotossa. Päätöksien tai sopimusten sisältöön oltiin sosiaaliasiamiehen yhteydenotoissa selkeästi harvemmin tyytymättömiä kuin edellisellä vuonna (35 % vuonna 2014, 61 % vuonna 2013). Päätöksien sisältöön tai prosessiin tyytymättömiä oli eniten toimeentulotukea koskevissa asioissa (12 yhteydenottoa). Jonotus- tai käsittelyajasta tuli yhteensä kolme yhteydenottoa, ja kaksi niistä koski toimeentulotukea. Tietosuojaan liittyvät asiat eivät näkyneet sosiaaliasiamiehelle Karkkilan kohdalla ollenkaan.

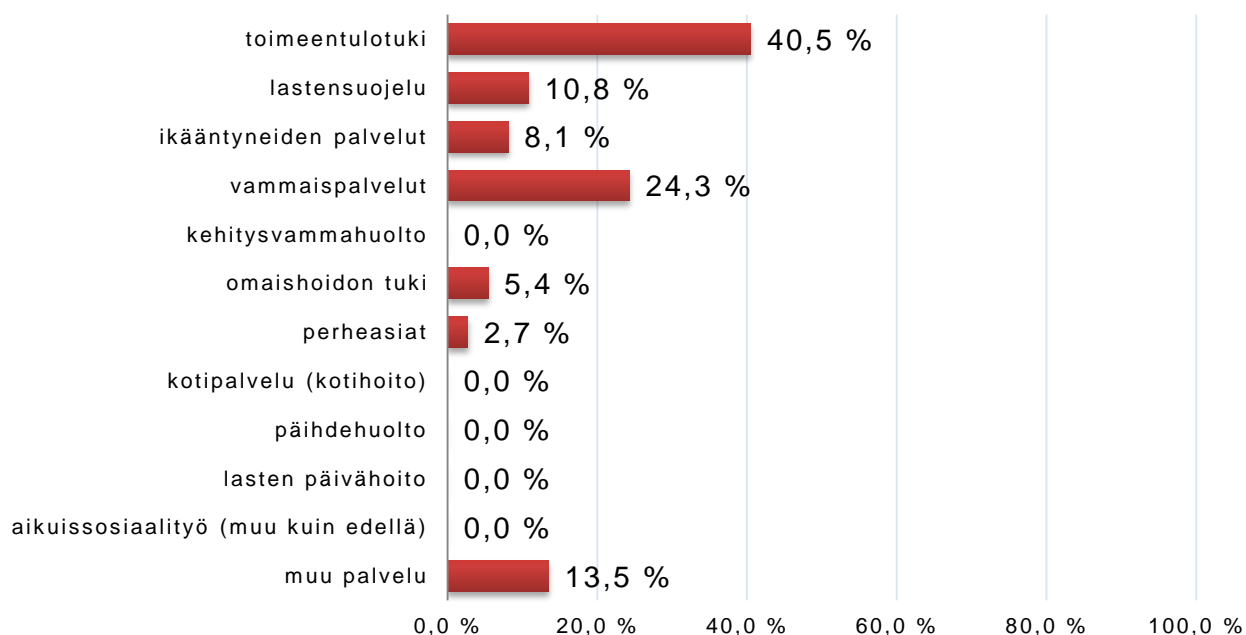
Yhteydenoton syy, Karkkila



4.1.2 Yhteydenoton tehtäväalue

Yhteydenotoissa toimeentulotuen osuus on pysynyt samassa linjassa edellisen vuoden kanssa (41 % vuosina 2013 ja 2014). Sen sijaan lastensuojelun osuus yhteydenotoista on vähentynyt: vuonna 2013 tehtäväalueelta otettiin yhteyttä 25 kertaa (39 % yhteydenotoista), kun vuonna 2014 lukema oli neljä yhteydenottoa (11 %). Ikääntyneiden palveluista tuli vuoden 2013 tapaan kolme yhteydenottoa. Vammaispalveluista tuli yhdeksän yhteydenottoa (kaksi vuonna 2013). Kehitysvammahuollosta ei tullut yhtään yhteydenottoa (neljä vuonna 2013). Myöskään kotipalvelusta, päihdehuollosta, lasten päivähoidosta tai muusta aikuissosiaalityöstä kuin mitä on mainittu, ei otettu sosiaaliasiamieheen yhteyttä.

Yhteydenoton tehtäväalue, Karkkila



Toimeentulotuki

Toimeentulotuen yhteydenottojen osuus kaikista Karkkilan sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista pysyi samana vuoteen 2013 verrattuna (15 yhteydenottoa, 41 % yhteydenotoista). Kolmessa neljäsosassa toimeentulotukea hakenut tai saanut otti itse yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja neljäsosassa tapauksista edustaja tai muu läheinen otti yhteyttä. Yleisimmin tapahtuman kohteena oli perhe (47 %); mies 40 %:ssa tapauksista ja nainen 13 %:ssa. Yhteydenotot liittyivät yleisimmin päätösten sisältöön (kaksi kolmasosaa yhteydenotoista). Lisäksi tuli yksittäisiä yhteydenottoja koskien päätösten prosessia, jonotus- ja käsittelyaikaa, palvelun tuottamista ja yleistä tiedontarvetta sosiaalipalveluista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) tilaston mukaan Karkkilassa ratkaistiin 89,5 % toimeentulotukihakemuksista lakisääteisen seitsemän arkipäivän sisällä lokakuussa 2014¹⁵.

Täydentävä toimeentulotuki herätti kysymyksiä, ja sosiaaliasiamies oli joissain tapauksissa mukana selvittämässä asiaa kunnan sosiaalihuollon henkilöstön kanssa. Asiakasyhteydenotoissa esiintyi mainintoja siitä, että toimeentulotuessa oli pyydetty samoja

¹⁵ THL, toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kunnittain lokakuussa 2014.

liitteitä useaan kertaan tai sosiaalitoimesta oli kerrottu, etteivät liitteet tulleet perille, vaikka asiakas oli vienyt ne toimiston postilaatikkoon. Toimeentulotuen hakemisen menettelyn sujuvuuden ongelmat nostettiin joissain yhteydenotoissa esille.

Toimeentulotuen asiakkaina oli Karkkilassa vuonna 2014 yhteensä 377 asiakastaloutta¹⁶. Asiakastalouksien määrä on pysynyt vuoden 2013 tasolla (376 taloutta). Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä neljä ihmistä 100 asiakastaloutta kohti (4 %).

Lastensuojelu

Yhteydenotot lastensuojelun asioissa vähenivät aiempaan vuoteen verrattuna: sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä neljä kertaa vuoden 2014 aikana (25 kertaa vuonna 2013). Uusia asiakkaita oli yksi. Lastensuojelun asiakkaina oli Karkkilassa 153 henkilöä vuonna 2014¹⁷. Asiakasmäärä on laskenut vuoden 2013 määrästä (234). Vähäisen yhteydenottomäärän vuoksi yhdistäviä tekijöitä yhteydenotoista ei voida esittää. Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä kolme ihmistä sataa lastensuojelun asiakasta kohden (3 %).

Vammaispalvelut

Vammaispalveluista otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä yhdeksän kertaa (kaksi kertaa vuonna 2013). Yhteyttä otettiin eniten palvelun tuottamiseen (viisi yhteydenottoa) ja itsemääräämisoikeuteen liittyen (kolme yhteydenottoa). Vuonna 2014 Karkkilassa oli 60 asiakasta vammaispalveluissa, sisältäen kehitysvammahuollon¹⁸. Sosiaaliasiamiehelle tuli 15 yhteydenottoa 100 vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakasta kohden (15 %). Melkein kaikkiin yhteydenotot koskivat osittain tai pelkästään henkilökohtaiseen avustajaan liittyviä asioita, ja jokaisessa asiatapahtumassa yhteydenottajana oli edustaja tai muu läheinen.

¹⁶ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

¹⁷ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

¹⁸ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

4.1.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Karkkilassa ei tehty yhtään sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta vuonna 2014 (kolme vuonna 2013, viisi vuonna 2012). Sosiaaliasiamies antoi muistutusneuvontaa neljä kertaa ja kanteluneuvontaa kaksi kertaa. Aluehallintovirastoon tehtiin neljä kantelua.¹⁹ Eduskunnan oikeusasiamiehelle kanneltiin kolme kertaa. Kantelut koskivat toimeentulotukea ja lastensuojelua. Kaksi kanteluista ei johtanut toimenpiteisiin ja yksi on vielä vireillä.²⁰

Perusturvakuntayhtymän yhtymäjaosto käsitteli 16 Karkkilasta tullutta oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätökseen. Itse oikaistuja päätöksiä oli kuusi, ja yhtymäjaosto ei muuttanut yhtään päätöstä. Hallinto-oikeuteen valitettiin Karkkilan sosiaalihuollosta yhden kerran.²¹

Koko perusturvakuntayhtymä Karviaisen alueelta ratkaistiin 83 tehtyä valitusta vuoden 2014 aikana hallinto-oikeudessa. Osassa tapauksia hallinto-oikeus ratkaisi useita eri valituksia yhdellä ratkaisulla silloin kun ne koskivat samaa asiakasta ja asiaa. Ratkaisuja on yhteensä 12 kappaletta, ja esimerkiksi yksi asiakas on valittanut yhdestä asiasta 41 kertaa ja toinen 19 kertaa. Neljässä ratkaisussa päätöstä ei muutettu, kaksi on palautettu perusturvakuntayhtymään uudelleen käsiteltäväksi, kahta ei tutkittu tai ne olivat rauenneet ja kolme päätöstä muutettiin.²²

Johtopäätöksiä ja kehitettävää:

- asiakkaan kohteluun tai työntekijän käytökseen liittyviä yhteydenottoja 80 % vähemmän kuin aiempana vuonna
- jonotus- ja käsittelyaikaa koskien aiempaa vähemmän yhteydenottoja
- lastensuojelusta aiempaa vähemmän yhteydenottoja
- kehitettävää viranomaisen neuvontavelvollisuuden toteutumisessa
- toimeentulotukimenettelyn sujuvuudessa kehitettävää

¹⁹ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

²⁰ Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 18.3.2015 saatu tieto.

²¹ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

²² Helsingin hallinto-oikeudesta 19.3.2015 saatu tieto.

4.2 Vihti

Vihdistä otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä 40 kertaa (66 vuonna 2013) vuonna 2014. Uusia asiakkaita oli 20 (50 %); samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita viisi (13 %) ja aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli kymmenen (25 %). Viiden yhteydenottajan kohdalta (13 %) ei ole tietoa, ovatko he ottaneet sosiaaliasiamieheen yhteyttä aiemmin. Yhteydenottajista noin kaksi kolmasosaa oli sosiaalihuollon asiakkaita ja yksi kolmasosa edustajia tai muita läheisiä. Yhteydenottojen kohteet jakautuivat tasaisesti naisten, miesten ja perheiden kesken: kaikista otettiin yhteyttä noin kolmasosassa yhteydenottoja.

Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Vihdissä 20 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2014.

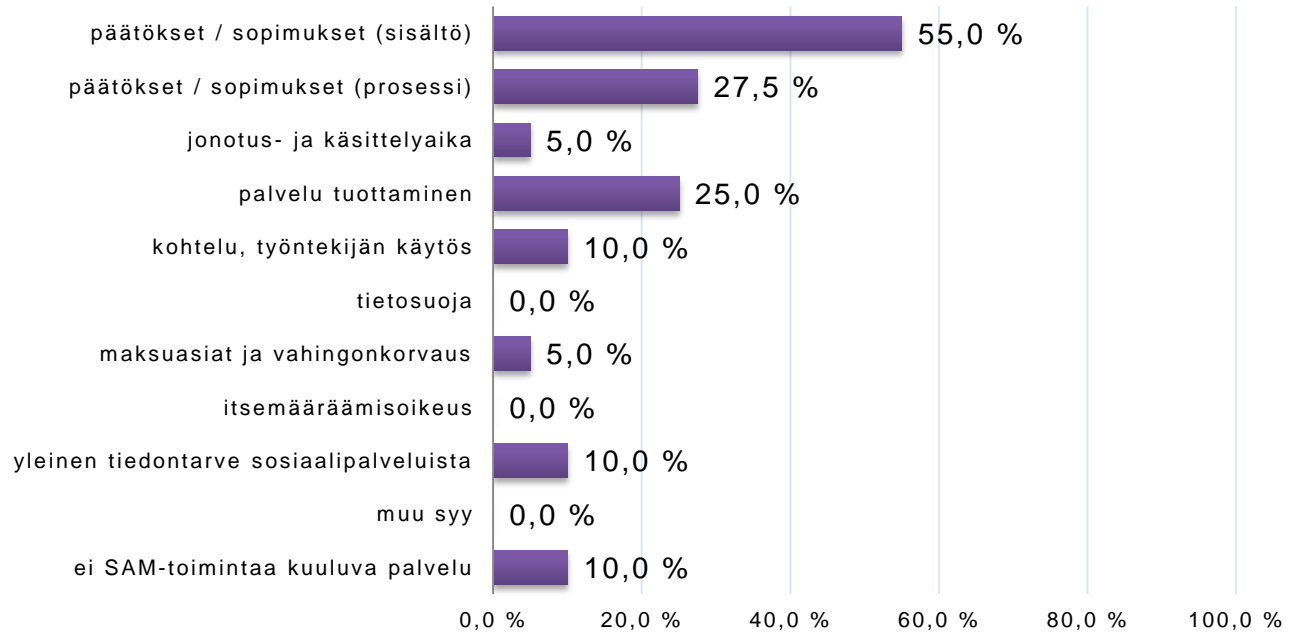
	2014	2013
Uudet asiakkaat	20	29
Vanha asiakas, uusi asia	10	13
Vanha asiakas, sama asia	5	21

4.2.1 Yhteydenoton syy

Yli puolessa yhteydenotoista (22 yhteydenotossa) oltiin tyytymättömiä päätösten tai sopimusten sisältöön ja noin kolmasosassa (11 yhteydenottoa) päätösten tai sopimusten prosessiin. Palvelun tuottamisesta otettiin yhteyttä kymmenen kertaa (25 % Vihdin yhteydenotoista). Asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua koskevat yhteydenotot ovat

laskeneet viime vuosina: vuonna 2014 niihin liittyvää tyytymättömyyttä sisältyi 10 % yhteydenotoista, kun vuonna 2013 lukema oli 21 % ja 48 % vuonna 2012.

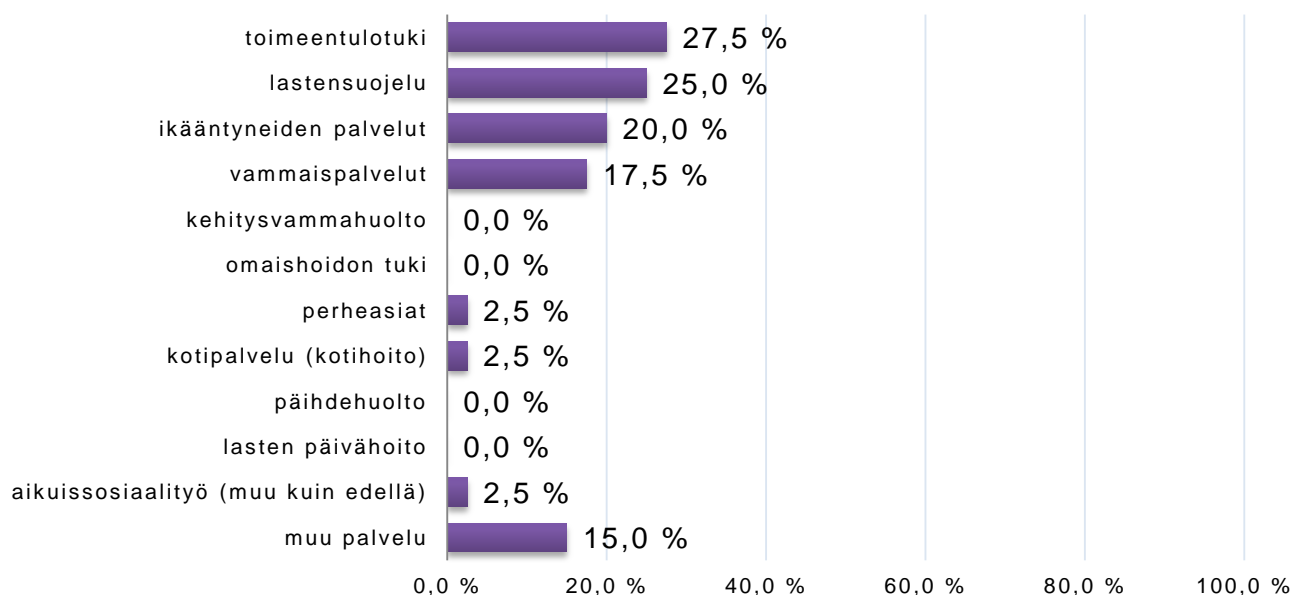
Yhteydenoton syy, Vihti



4.2.2 Yhteydenoton tehtäväalue

Toimeentulotuesta otettiin yhteyttä 11 kertaa (28 % yhteydenotoista, 39 % vuonna 2013), lastensuojelusta kymmenen kertaa (25 % yhteydenotoista, 6 % vuonna 2013), ikääntyneiden palveluista kahdeksan kertaa (20 %, 8 % vuonna 2013) ja vammaisten palveluista seitsemän kertaa (18 %, 32 % vuonna 2013). Toimeentulotuen ja vammaispalveluiden suhteellinen ja absoluuttinen yhteydenottojen määrä laski aiemmasta vuodesta, sen sijaan lastensuojelun ja ikääntyneiden palveluita koskevia asiatapahtumia oli aiempaa vuotta enemmän.

Yhteydenoton tehtäväalue, Vihti



Toimeentulotuki

Toimeentulotuesta tuli sosiaaliasiamiehelle 11 yhteydenottoa (26 vuonna 2013). Yhteydenottoja oli vähemmän kuin edellisenä vuonna, ja esimerkiksi toimeentulotuen käsittelyaikaan liittyviä yhteydenottoja ei tullut vuonna 2014 yhtään. THL:n tilaston mukaan Vihdissä ratkaistiin 90,3 % toimeentulotukihakemuksista lakisääteisen seitsemän arkipäivän sisään lokakuussa 2014²³.

Melkein kaikissa yhteydenotoissa oli kyse tyytymättömyydestä päätöksien sisältöön, ja noin puolessa yhteydenotoista oli kyse päätöksenteon prosessista. Yhteydenotot koskivat pääasiassa erilaisten tulojen huomioimista menoina tuen tarvetta laskettaessa. Useissa tapauksissa oli kyse informoinnista toimeentulotukiprosessissa: asiakas esimerkiksi kertoi, että hänen vuokransa oli yllättäen kohtuullistettu varoittamatta siitä häntä etukäteen tai että asiakkaalle ei ollut etukäteen kerrottu, että odotettavissa olevista etuuksista voidaan takaisinperiä maksettavaa toimeentulotukea tai toimeentulotuessa otettiin huomioon asiakkaan arvioidut tulot, eikä tällaiseen menettelyyn siirtymisestä informoitu häntä

²³ THL, toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kunnittain lokakuussa 2014.

etukäteen. Sosiaaliasiamiehen yleisin toimenpide oli neuvonta toimeentulotuen suhteen (yhdeksän asiakasta).

Toimeentulotuen asiakkaina oli Vihdissä 1049 asiakastaloutta²⁴. Asiakastalouksia on 6 % enemmän kuin vuonna 2013. Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä yksi ihminen 100 toimeentulotukitaloutta kohti (1 %).

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluista tulleet yhteydenotot nousivat vuoden 2013 määrästä viisi vuoden 2014 lukemaan kahdeksan (20 % yhteydenotoista, 8 % vuonna 2013). Yhteydenotot koskivat suurimmaksi osaksi päätösten tai sopimusten sisältöä sekä palvelun tuottamista. Kahdessa asiatapahtumassa oli kyse sosiaalihuoltoon liittyvästä yleisestä tiedontarpeesta. Yhteydenotoissa oli kyse lähinnä asumisasiosta. Puolet ikääntyneitä koskevista yhteydenotoista oli luonteeltaan tiedusteluita, ja puolet sisälsi tyytymättömyyden ilmaisua.

Lastensuojelu

Lastensuojelusta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä kymmenen kertaa (neljä kertaa vuonna 2013). Yhteydenotot koskivat erityyppisiä asioita: päätöksien tai sopimusten sisältöä tai prosessia, jonotus- tai käsittelyaikaa, palvelun tuottamista, kohtelua tai työntekijän käytöstä, maksuasioita ja vahingonkorvausta ja yleistä tiedontarvetta sosiaalipalveluista. Useassa tapauksessa (kuusi asiakasta) yhteydenottajalle annettiin muistutusneuvontaa, koska yhteydenotoissa korostui menettelyyn ja kohteluun liittyvät seikat. Lastensuojelun piirissä oli 489 asiakasta vuonna 2014²⁵. Asiakkaita lastensuojelussa oli selvästi vähemmän kuin vuonna 2013 (680 asiakasta). Sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä kaksi ihmistä 100 lastensuojelun asiakasta kohden (2 %).

Vammaispalvelut

Vammaispalveluasioista otettiin yhteyttä seitsemän kertaa (21 vuonna 2013). Suurin osa yhteydenotoista (kuusi) koski päätöksien tai sopimusten sisältöä. Päätösten tai sopimusten

²⁴ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

²⁵ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

prosessia koskien tuli yksi yhteydenotto samoin kuin asiakkaan kokema epäasiallista kohtelua tai työntekijän käytökseen liittyvää asiaa ja palvelun tuottamista koskien. Vammaispalvelujen asiakkaina, mukaan lukien kehitysvammahuolto, oli Vihdissä 172 asiakasta vuonna 2014²⁶. Sosiaaliamiehelle tuli neljä yhteydenottoa sataa vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakasta kohden (4 %).

4.2.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Vihdissä tehtiin seitsemän sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta vuonna 2014²⁷ (seitsemän vuonna 2013 ja yhdeksän vuonna 2012). Sosiaaliamies neuvoi asiakasta muistutuksen teossa 11 kertaa ja kanteluasioissa neljä kertaa. Aluehallintovirastoon kanneltiin kuusi kertaa. Kantelut koskivat toimeentulotukea, lastensuojelua, vammaispalveluita, kehitysvammaisten erityishuoltoa ja lasten huolto ja tapaamisoikeutta. Kolme kanteluista ratkaistiin eivätkä ne aiheuttaneet toimenpiteitä. Kolme kantelua on vielä ratkaisematta.²⁸ Eduskunnan oikeusasiamiehelle ei kanneltu yhtään kertaa²⁹.

Perusturvakuntayhtymän yhtymäjaosto käsitteli 57 Vihdin asukkaan tekemää oikaisuvaatimusta. Itseoikaisuna viranhaltija muutti kokonaan tai osittain 22 päätöstä. Yhtymäjaosto muutti neljä vammaispalveluita koskevaa päätöstä oikaisuvaatimuksen johdosta.³⁰ Koko perusturvakuntayhtymä Karviaisen alueelta ratkaistiin 83 tehtyä valitusta vuoden 2014 aikana hallinto-oikeudessa. Osassa tapauksia hallinto-oikeus ratkaisi useita eri valituksia yhdellä ratkaisulla silloin kun ne koskivat samaa asiakasta ja asiaa. Ratkaisuja on yhteensä 12 kappaletta, ja esimerkiksi yksi asiakas on valittanut yhdestä asiasta 41 kertaa ja toinen 19 kertaa. Neljässä ratkaisussa päätöstä ei muutettu, kaksi on palautettu perusturvakuntayhtymään uudelleen käsiteltäväksi, kahta ei tutkittu tai ne olivat rauenneet ja kolme päätöstä muutettiin.³¹

²⁶ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliamiehen selvitystä varten.

²⁷ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliamiehen selvitystä varten.

²⁸ Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 13.3.2015 saatu tieto.

²⁹ Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 18.3.2015 saatu tieto.

³⁰ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliamiehen selvitystä varten.

³¹ Helsingin hallinto-oikeudesta 19.3.2015 saatu tieto.

Johtopäätökset ja kehitettävää:

- jonotus- tai käsittelyajasta vain kaksi yhteydenottoa
- asiakkaan kohtelusta tai työntekijän käytöksestä aiempaa vähemmän yhteydenottoja
- kehitettävää viranomaisen neuvontavelvollisuuden toteutumisessa erityisesti toimeentulotuessa, vammaispalveluissa ja ikääntyneiden palveluissa
- kehitettävää: toimeentulotuen sujuvan menettelyn ja asiakkaan informoinnin varmistaminen tuen hakemiseen liittyvissä asioissa
- lastensuojeluasioista aiempaa enemmän yhteydenottoja; kehitettävää sujuvassa menettelyssä ja hyvän yhteistyösuhteen luomisessa vanhempiin

5 Lohja

5.1 Yhteydenotot

Lohjalta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä 74 kertaa (80 vuonna 2013) vuonna 2014. Uusia asiakkaita oli 42 (57 %); samasta asiasta aiemmin yhteyttä ottaneita 11 (15 %) ja aiemmin yhteyttä ottaneita, mutta nyt uudesta asiasta yhteyttä ottaneita oli 14 (19 %). Yhteydenottajista 7 (10 %) oli sellaisia, joiden kohdalla ei ole tietoa, ovatko he ottaneet sosiaaliasiamieheen aiemmin yhteyttä. Sosiaalihuollon asiakkaat ottivat yhteyttä hieman aktiivisemmin kuin heidän edustajansa tai muut läheiset: asiakkaiden yhteydenottoja oli 52 % kaikista yhteydenotoista. Naiset olivat tapahtuman kohteina (45 %) miehiä (32 %) ja perheitä (20 %) useammin.

Sosiaaliasiamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliasiamieheen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Lohjalla 42 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliasiamieheen ensimmäistä kertaa vuonna 2014.

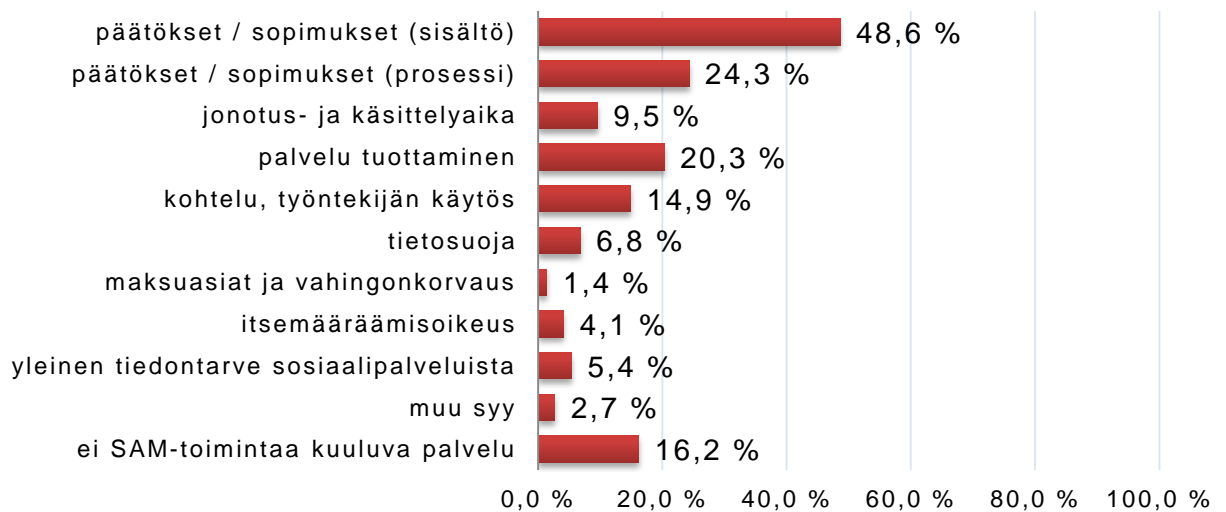
	2014	2013
Uudet asiakkaat	42	41
Vanha asiakas, uusi asia	14	18
Vanha asiakas, sama asia	11	18

5.2 Yhteydenoton syy

Yhteydenotoista noin puoleen (49 %) liittyi päätösten tai sopimusten sisältöä koskevia seikkoja. Päätösten tai sopimusten prosessi oli yhteydenoton aiheena noin neljäsosassa yhteydenottoja, ja palvelun tuottaminen viidesosassa. Asiakkaan kokemaan epäasialliseen

kohteluun liittyviä yhteydenottoja tuli 11 (15 %), vuonna 2013 asiakkaan kokemaan kohteluun oltiin tyytymättömiä 16 kertaa (20 % yhteydenotoista). Jonotus- ja käsittelyajasta tuli seitsemän yhteydenottoa (viisi vuonna 2013). Lohjalaisten yhteydenotoissa oli yhteensä 114 syytä, joten useissa yhteydenotoissa oli monta eri syytä.

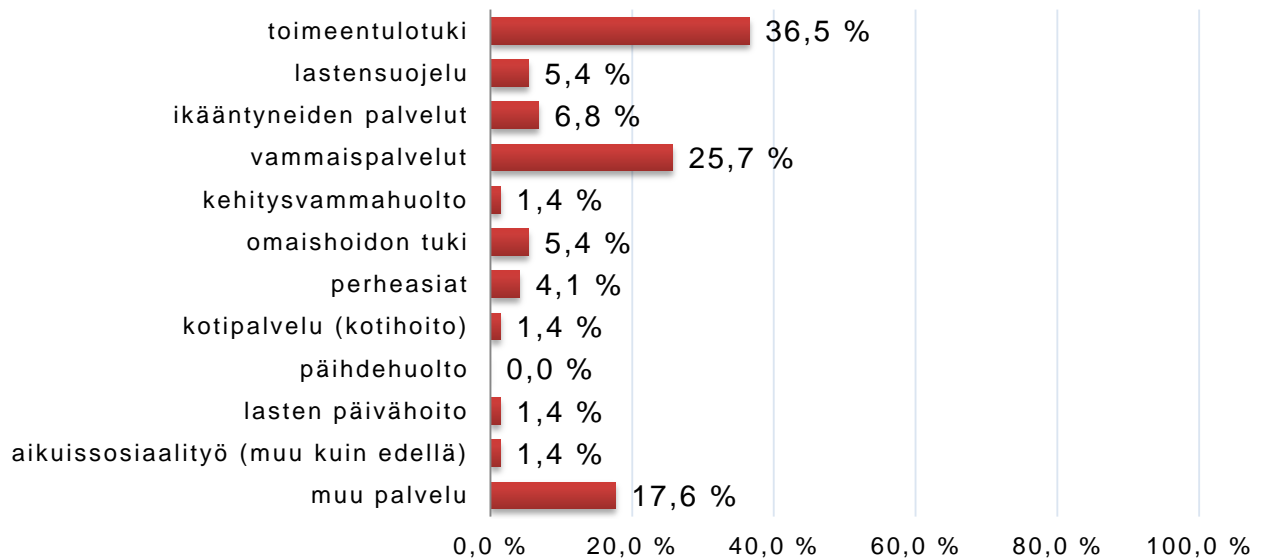
Yhteydenoton syy, Lohja



5.3 Yhteydenoton tehtäväalue

Yhteydenoton tehtäväalueissa kaksi aluetta korostui: toimeentulotuki (37 %, vuonna 2013 osuus oli 41 %) ja vammaispalvelut (26 %, 25 % vuonna 2013). Toimeentulotuen ja vammaispalvelujen lisäksi tuli vain yksittäisiä yhteydenottoja muita tehtäväalueita koskien: kaksi kolmasosaa yhteydenotoista koski jompaakumpaa näistä tehtäväalueista.

Yhteydenoton tehtäväalue, Lohja



Toimeentulotuki

Toimeentulotuki

Toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle 27 eli 37 % kaikista yhteydenotoista. Osuus on samaa luokkaa aiemman vuoden osuuden (41 %) kanssa. Noin kaksi kolmasosaa yhteydenotoista koski päätösten sisältöä, ja yhdessä kolmasosassa oli kyse päätösten prosessista. Jonotus- ja käsittelyajasta tuli neljä yhteydenottoa (kaksi vuonna 2013). Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) julkaiseman tilaston mukaan Lohjalla käsiteltiin 97,7 % toimeentulotukihakemuksista viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä³², ja lakisääteisessä määräajassa pääsääntöisesti pysyminen selittää varmasti myös sen, miksi käsittelyajasta ei tullut juurikaan yhteydenottoja sosiaaliasiamiehelle.

Palvelun tuottamisesta otettiin yhteyttä viisi kertaa (kuusi vuonna 2013). Muita syitä koskien toimeentulotuesta tuli vain yksi tai ei yhtään yhteydenottoa. Toimeentulotuen asiakastalouksia oli Lohjalla 1841 vuonna 2014. Asiakastalouksien määrä on noussut

³² THL, toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kunnittain lokakuussa 2014.

Lohjalla aiemmasta vuodesta: vuonna 2013 talouksia oli 1721 (7 %:n nousu). Yksi ihminen sataa toimeentulotukitaloutta kohtaan (1 %) otti yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

Vammaispalvelut

Vammaispalveluasioista otettiin yhteyttä 19 kertaa (20 kertaa vuonna 2013). Kehitysvammahuollosta otettiin yhteyttä yhden kerran (samoin vuonna 2013). Suurin osa yhteydenotoista koski päätösten tai sopimusten sisältöä (79 % vammaispalveluiden yhteydenotoista). Noin viidesosaan vammaispalveluiden yhteydenotoista liittyi päätösten prosessia ja palvelun tuottamista koskevia asioita ja noin neljäsosaan asiakkaan kokemaan epäasialliseen kohteluun tai työntekijän käytökseen liittyviin seikkoihin. Yhteydenotoissa ilmeni esimerkiksi, että asiakkaalle ei ollut aina tehty kirjallista ja muutoksenhakukelpoista päätöstä vammaispalvelusta, jota hän oli hakenut. Tulee huomioida, että asiakkaalla on hallintolain 43 §:n mukainen ehdoton oikeus saada kirjallinen hallintopäätös. Päätös voidaan saman pykälän mukaan antaa kirjallisesti, jos se on välttämätöntä asian kiireellisyyden vuoksi, mutta suullinen päätös on viipymättä annettava myös kirjallisena oikaisuvaatimusohjeineen tai valitusosoituksineen.

Kaikki yhteydenotot koskivat kunnan sosiaalipalvelua, eikä yksityisiin sosiaalipalveluihin liittyviä vammaispalveluyhteydenottoja tullut. Yhteydenotot liittyivät muun muassa asunnonmuutostöihin, henkilökohtaisen avun myöntämiseen ja kuljetuspalveluihin. Lohjan perusturvalautakunta hyväksyi syksyllä 2013 uudet vammaispalvelulain (380/1987) mukaisten kuljetuspalvelujen ohjeet, joiden soveltamisesta tuli myös vuonna 2014 sosiaaliasiamiehelle yhteydenottoja ja tiedusteluja.

Vammaispalveluiden asiakkaina, mukaan lukien kehitysvammaiset, oli 807 asiakasta vuonna 2014.³³ Sosiaaliasiamiehelle tuli kaksi yhteydenottoa sataa vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakasta kohden (2 %).

Ikääntyneiden palvelut

³³ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

Ikääntyneiden palveluihin liittyviä yhteydenottoja oli viisi (11 vuonna 2013). Yhteydenotoissa oli kyse useimmiten palvelun tuottamiseen liittyvistä asioista, ja ne koskivat lähinnä asumispalveluja. Yksittäisiä yhteydenottoja tuli myös asiakkaan kokemaan epäasialliseen kohteluun tai työntekijän käytökseen liittyviin asioihin sekä itsemääräämisoikeuteen liittyen.

Lastensuojelu

Lastensuojelusta tuli viisi yhteydenottoa (11 vuonna 2013). Yhteydenottoja oli vain muutama, eikä niistä muodostu yhtenäistä kuvaa. Ne koskivat muun muassa päätösten tai sopimusten prosessia, jonotus- ja käsittelyaikaa, palvelun tuottamista ja kohtelua tai työntekijän käytöstä. Lastensuojelussa oli 809 asiakasta vuonna 2014³⁴. Lastensuojelun asiakkaita oli Lohjalla selkeästi vähemmän kuin vuonna 2013 (1046 asiakasta) Sosiaaliamiehen otti yhteyttä kuusi ihmistä 1000 lastensuojelun asiakasta kohden (0,6 %).

5.4 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Lohjalla tehtiin kymmenen sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta vuonna 2014 (kuusi vuosina 2013 ja 2012). Neljä niistä koski lastenvalvontaa ja olosuhdeselvityksiä, neljä lastensuojelua, yksi toimeentulotukea ja yksi kotihoitoa.³⁵ Sosiaaliamies antoi lohjalaisille muistutusneuvontaa yhdeksän kertaa vuonna 2014 ja kanteluihin liittyvää neuvontaa seitsemän kertaa. Aluehallintovirastoon kanneltiin viisi kertaa. Aviin menneet kantelut koskivat vanhustenhuoltoa, lastensuojelua, vammaispalveluita ja toimeentulotukea. Kanteluista vasta vanhustenhuollon saatavuuteen liittyvä kantelu on ratkaistu, ja siinä aluehallintovirasto päätyi ilmaisemaan käsityksensä asiasta. Lastensuojeluun liittyvä kantelu koski etenkin menettelytapaa ja loput kolme kantelua palvelun tai päätöksenteon käsittelyaikaa.³⁶ Eduskunnan oikeusasiamiehelle kanneltiin viisi kertaa: kolme kertaa

³⁴ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliamiehen selvitystä varten.

³⁵ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliamiehen selvitystä varten.

³⁶ Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 13.3.2015 saatu tieto.

toimeentulotuesta ja kaksi kertaa lastensuojelusta. Kanteluista kaksi on ratkaistu eivätkä ne aiheuttaneet toimenpiteitä. Kolme on vielä vireillä.³⁷

Lohjan perusturvalautakunta käsitteli 97 oikaisuvaatimusta eikä muuttanut niistä yhtään. Itseoikaisuna muutettiin 29 viranhaltijan tekemää päätöstä osittain tai kokonaan. Itseoikaisista 86 % kohdistui toimeentulotuen päätöksiin. Muutoksenhakuja hallinto-oikeuteen tehtiin 27 kappaletta.³⁸ Hallinto-oikeus ratkaisi 34 Lohjalta tullutta sosiaalihuollon valitusta. Osassa asioita hallinto-oikeus ratkaisi yhdellä ratkaisulla monta eri valitusta, jotka koskivat samaa asiakasta ja asiaa. Kuuteen päätökseen ei tehty muutosta, kolmea ei tutkittu tai ne olivat rauenneet, kaksi palautettiin kuntaan uudelleen käsiteltäväksi ja yksi päätös muutettiin.³⁹

Johtopäätökset ja kehitettävää:

- toimeentulotukitalouksien määrä kaupungissa on kasvanut, mutta kasvu ei näy sosiaaliamiehelle lisääntyneinä yhteydenottoina
- kehitettävää kirjallisten päätösten tekemisessä pyytämättä ja niiden asianmukaisessa perustelemisessa
- kehitettävää hyvän ja laadukkaan asiakaspalvelun toteutumisessa
- kehitettävää viranomaisen neuvontaneuvollisuuden toteutumisen varmistamisessa muun muassa muutoksenhaussa päätöksiin

³⁷ Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 18.3.2015 saatu tieto.

³⁸ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliamiehen selvitystä varten.

³⁹ Helsingin hallinto-oikeudesta 19.3.2015 saatu tieto.

6 Siuntio

6.1 Yhteydenoton syy

Siuntioista otettiin sosiaaliamiehen yhteyttä yhteensä viisi kertaa vuonna 2014 (14 kertaa vuonna 2013). Yhteydenotoista neljä oli sosiaaliamiehelle kuuluvia asioita ja yhdessä tapauksessa sosiaaliamies ohjasi asiakasta kääntymään oikean tahon puoleen. Kahteen yhteydenottoon sisältyi tyytymättömyyttä päätösten sisältöön ja kahdessa tarvittiin yleistä tietoa sosiaalipalveluista. Yhteydenottomäärä Siuntioista laski aiempiin vuosiin nähden (19 yhteydenottoa vuonna 2012 ja 14 vuonna 2013).

Sosiaaliamiestoiminnan luonteen vuoksi osa yhteydenotoista on anonyymeja. Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ohjeistusta sosiaalihuoltoon liittyen, eikä tämän tehtävän toteuttamiseksi yleensä ole tarpeellista kerätä asiakasta yksilöiviä tietoja. Tämän takia ei ole mahdollista ilmoittaa tarkkoja määriä siitä, kuinka monta eri ihmistä on ottanut sosiaaliamiehen vuoden aikana yhteyttä. Lisäksi sama henkilö voi tilastoitua moneen eri kategoriaan: uudeksi asiakaksi ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliamiehen ja vanhaksi asiakkaaksi jatkossa ottaessaan uudesta tai samasta asiasta yhteyttä. Kategoriassa ”uudet asiakkaat” on kyse eri henkilöistä eli Siuntiossa 3 eri ihmistä on ottanut yhteyttä sosiaaliamiehen ensimmäistä kertaa vuonna 2014.

	2014	2013
Uudet asiakkaat	3	9
Vanha asiakas, uusi asia	0	0
Vanha asiakas, sama asia	1	3

6.2 Yhteydenoton tehtäväalue

Kaksi yhteydenottoa koski toimeentulotukea ja kaksi lastensuojelua. Yksi yhteydenotto ei ollut sosiaaliamiesasia. Pienen yhteydenottomäärän vuoksi yhteydenotoista ei voi muodostaa linjauksia tai johtopäätöksiä. THL:n tilaston mukaan Siuntiossa ratkaistiin 94 % toimeentulotukihakemuksista lakisääteisen seitsemän arkipäivän sisään lokakuussa 2014⁴⁰.

⁴⁰ THL, toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kunnittain lokakuussa 2014.

6.3 Muistutukset, muutoksenhaut ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty Siuntiossa yhtään vuonna 2014 (samoin kuin vuonna 2013). Tulee kiinnittää huomiota siihen, että muistutusmahdollisuudesta informoidaan asiakkaita ja että muistutuslomakkeita on saatavilla. Muistutusasioiden neuvonnassa asiakkaan voi ohjata ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

Kanteluita aluehallintovirastoon tehtiin yksi kappale, ja muutoksenhakuja hallinto-oikeuteen samoin yksi.⁴¹ Hallinto-oikeudessa ratkaistiin yksi siuntiolaisen tekemä sosiaalihuollon valitus, eikä päätökseen tehty muutosta.⁴²

⁴¹ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

⁴² Helsingin hallinto-oikeudesta 19.3.2015 saatu tieto.

7 Sosiaaliasiamiehen havainnot

7.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen

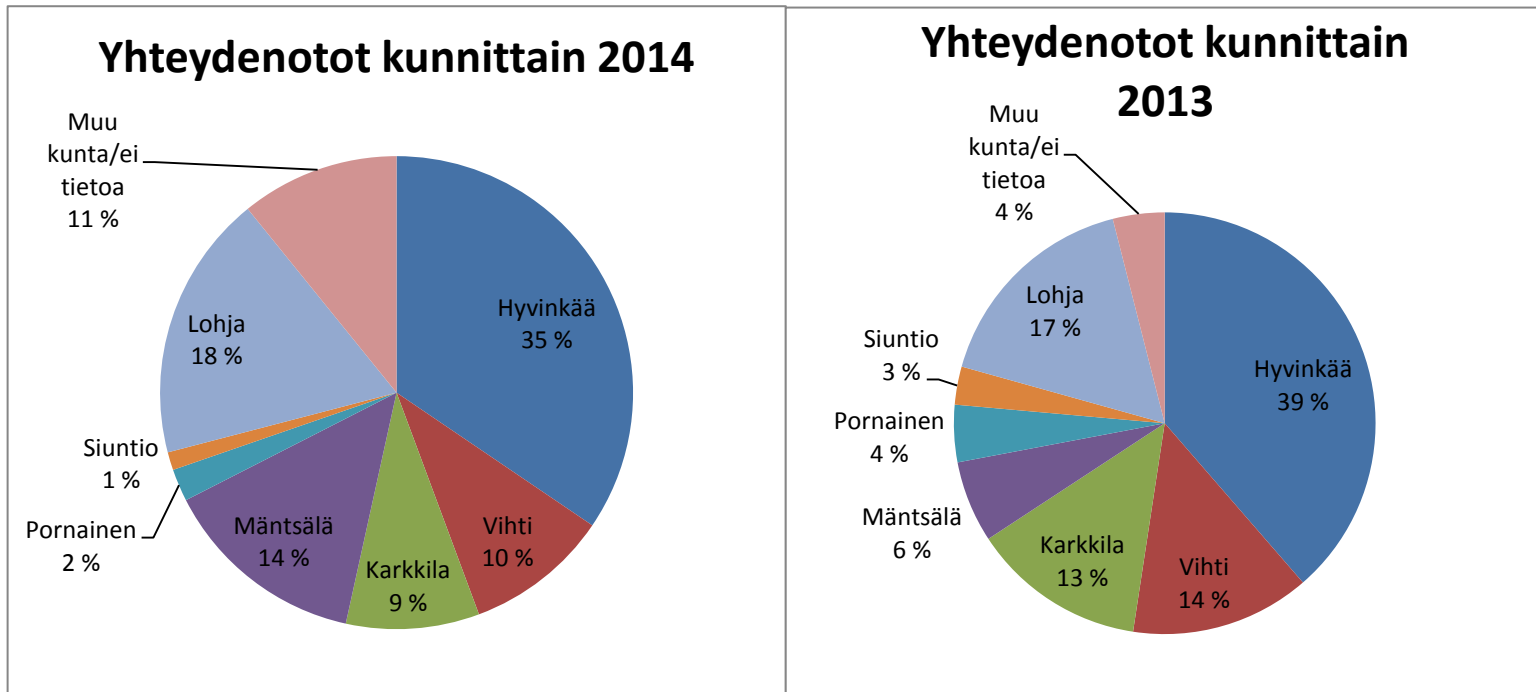
Sosiaaliasiamiehen palveluita tuotettiin vuonna 2014 seitsemälle kunnalle: Hyvinkää, Lohja, Siuntio, Vihti, Karkkila, Mäntsälä ja Pornainen. Asiakasyhteydenottoja oli 405, kun niitä oli 477 vuonna 2013. Vuoden 2014 huhtikuussa tapahtunut kirjaamistavan muutos selittää kuitenkin osan asiakasmäärän laskusta, eivätkä luvut ole täysin vertailukelpoisia. Uusia asiakkaita oli melkein saman verran peräkkäisinä vuosina: 216 vuonna 2014 ja 219 vuonna 2013.

Yhteyttä ottaneista 64 % oli sosiaalihuollon asiakkaita, 32 % heidän edustajiaan tai muita läheisiä ja 4 % sosiaalihuollon henkilöstön edustajia. Osuudet ovat hyvin samankaltaiset kuin vuonna 2013: silloin asiakas otti yhteyttä 63 %:ssa tapauksista, edustaja 34 %:ssa ja henkilöstö 3 %:ssa.

Suurin osa yhteydenotoista tuli puhelimitse (78 %). Sähköpostitse tuli 17 % yhteydenotoista. Sähköpostia ei voida pitää tietoturvallisena yhteydenottoväylänä, ja sen takia asiakkaiden tilannetta selviteltiin sähköpostiyhteydenoton jälkeen yleensä puhelimitse. Yhteydenottoja tuli ensimmäistä kertaa myös Kansalaisen Asiointitilin kautta. Asiointitili on tietoturallinen yhteydenottoväylä sosiaaliasiamieheen. Yhteydenotot tilastoidaan sen mukaan, miten asiakas ensimmäistä kertaa ottaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Asiointitilin kautta otettiin yhteyttä ensimmäistä kertaa 23 kertaa vuonna 2014, joskin 18 yhteydenottoa näistä ei joko kuulunut sosiaaliasiamiehen tehtäviin tai tuli sosiaaliasiamiehen alueen ulkopuolisista kunnista tai ei ollut tietoa, mistä kunnasta yhteydenotto tuli. Lisäksi joidenkin asiakkaiden kanssa käytettiin myöhemmin asioinnin aikana Asiointitiliä esimerkiksi liitteiden tietoturvalliseen lähettämiseen ja muuhun viestintään.

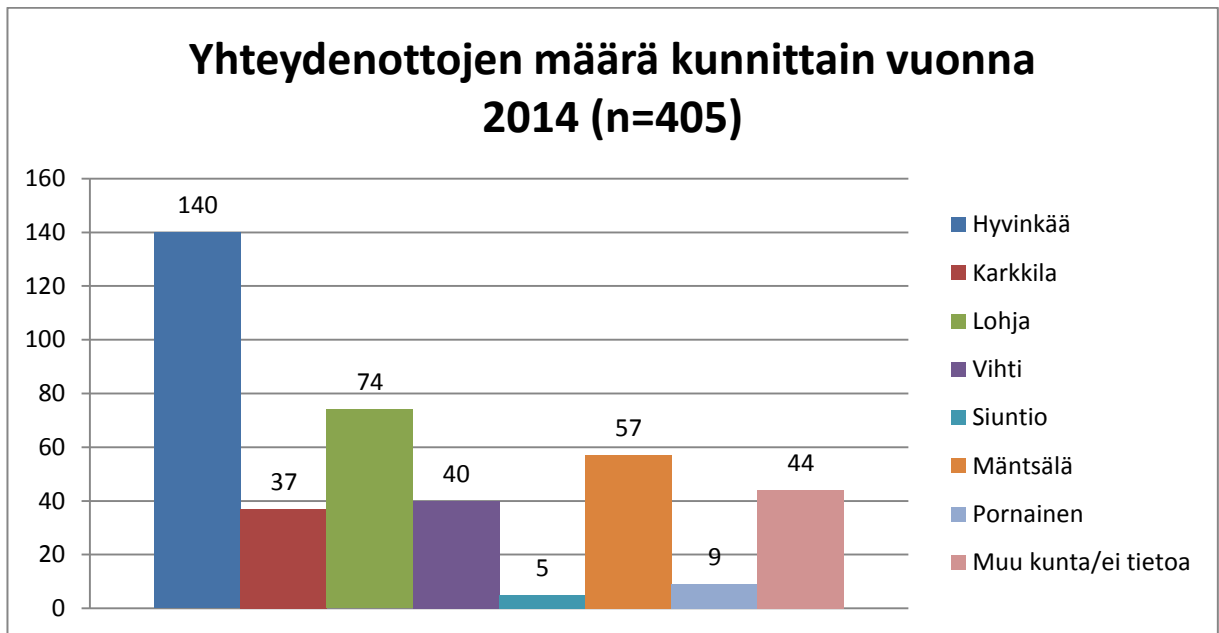
Eri kunnista sosiaaliasiamieheen tulevien yhteydenottojen määrä vaihtelee paljon. Suurimmista kunnista otetaan luonnollisesti määrällisesti eniten yhteyttä. Yhteydenottomäärät eivät ole täysin vertailukelpoisia aiempien vuosien määriin tilastointitavan muutoksen vuoksi, mutta suunta-antavaa vertailua on mahdollista tehdä etenkin sen perusteella, kuinka suuri osuus yhteydenotoista on tullut mistäkin kunnasta.

Alapuolella olevissa kuvioissa on esitetty kuntien osuudet yhteydenotoista vuosina 2013 ja 2014.



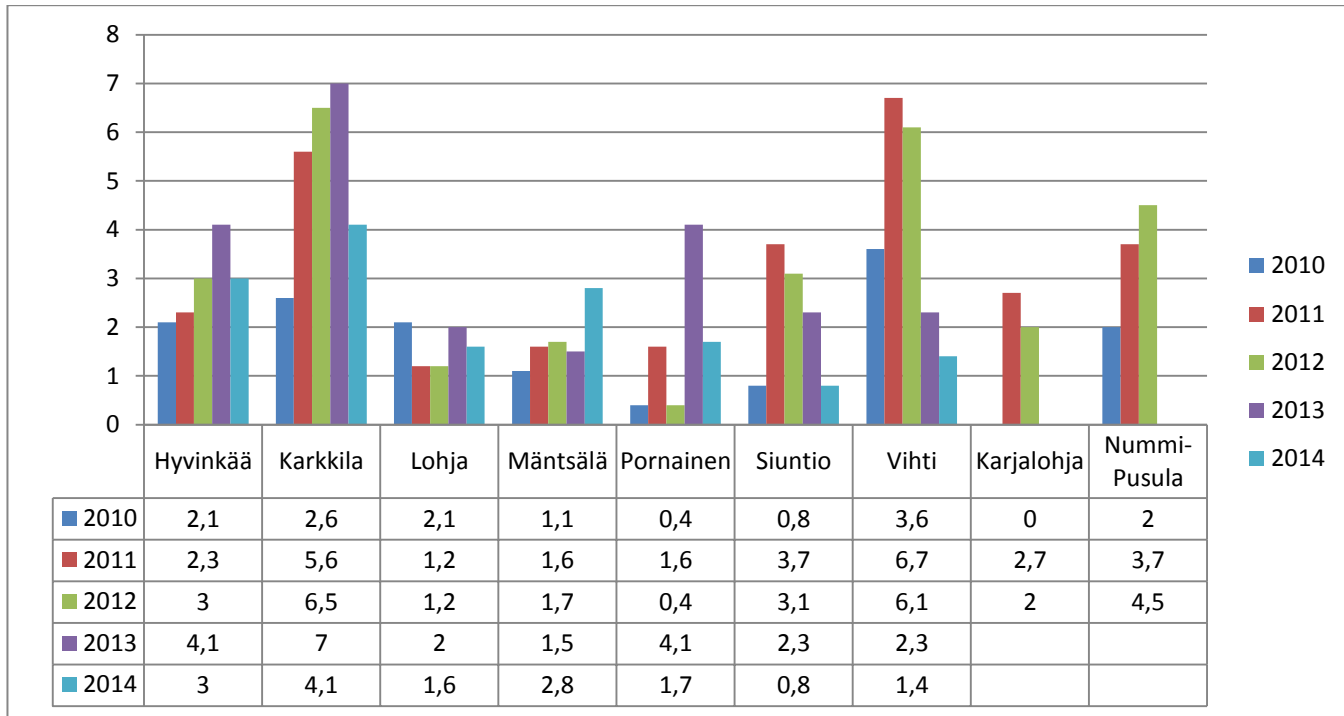
Hyvinkäältä tuli vuonna 2014 suhteessa vuotta 2013 hieman vähemmän yhteydenottoja (26 % vuonna 2012). Karkkilan osuus on laskenut (12 % vuonna 2012). Myös Vihtin osuus on selvästi laskenut viime vuosina (33 % vuonna 2012). Lohjan osuus on nousemaan päin (9 % vuonna 2012). On kuitenkin huomattava, että sittemmin Lohjaan liitetyt Nummi-Pusula (5 %) ja Karjalohja (0,6 %) tilastoituivat vuonna 2012 omina kuntinaan yhteisosuudella 6 %. Siuntion yhteydenotot ovat vähentyneet (4 % vuonna 2012). Mäntsälästä tulleet yhteydenotot muodostavat selkeästi kahta aiempaa vuotta isomman osuuden: (7 % vuonna 2012). Pornaisten osuus oli vuotta 2013 hieman pienempi (0,4 % vuonna 2012). Prosentuaalisesti selvästi eniten, 35 % yhteydenotoista, tuli alueen toiseksi suurimmasta kunnasta, Hyvinkäältä.

Seuraavassa kaaviossa on esitetty yhteydenottojen jakautuminen kunnittain yhteydenottomäärien perusteella.



Kun otetaan huomioon kuntien asukasluvut ja suhteutetaan yhteydenottojen määrät niihin, tulokset poikkeavat absoluuttisten yhteydenottomäärien tilastojen näyttämistä osuuksista. Alla olevassa taulukossa on kuvattu yhteydenottojen määrä kunnittain 1000 asukasta kohden vuosina 2010–2014. Vuosien välisessä vertailussa tulee jälleen huomata, että tilastointitavan muutos vuonna 2014 vaikuttaa tuloksiin. Kuntien välisesti vertailtuna Karkkilasta tuli vuoden 2013 mukaisesti suhteellisesti eniten yhteydenottoja, neljä yhteydenottoa tuhatta asukasta kohden.

Yhteydenotot 1000 asukasta kohden 2010–2014

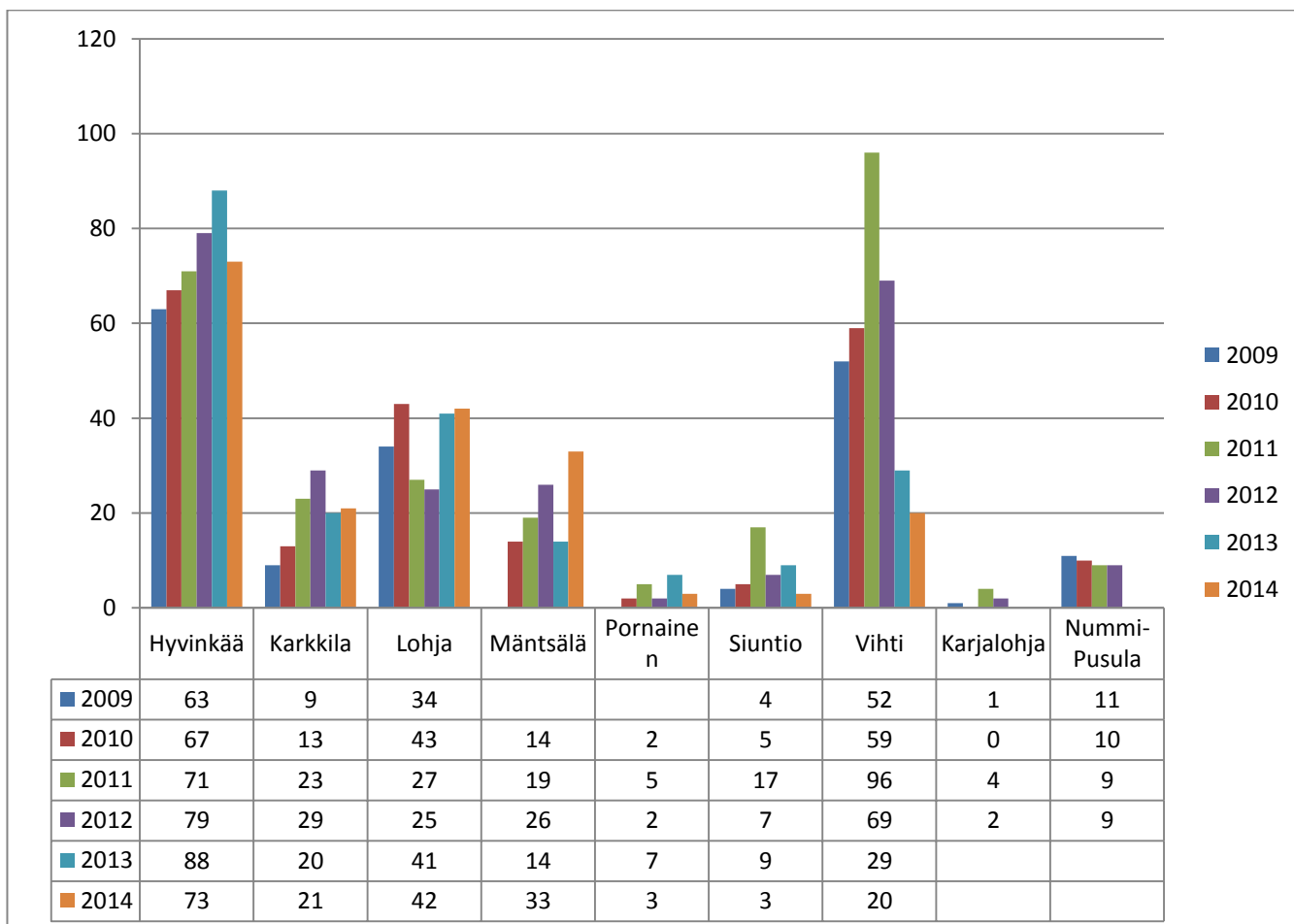


Seuraavassa taulukossa on esitetty kuntakohtaiset keskiarvot siitä, kuinka monta asiakasta on ottanut vuosittain yhteyttä 1000 asukasta kohden vuosien 2010–2014 aikana.

Kunta	Yhteydenottoja 1000 asukasta kohden 2010–2014
Hyvinkää	2,9
Karkkila	5,2
Lohja	1,6
Mäntsälä	1,7
Pornainen	1,0
Siuntio	2,1
Vihti	4,0
Karjalohja	1,6
Nummi-Pusula	3,4

Sosiaaliamiehen uusia asiakkaita oli 216 (54 % yhteydenottajista, 219 vuonna 2013). Asiakkaita, jotka ovat aiemmin ottaneet yhteyttä sosiaaliamieheen, mutta ottivat nyt uudesta syystä, oli 53 (13 % yhteydenottajista, 67 yhteydenottajaa vuonna 2013). Asiakkaita, jotka ovat aiemmin ottaneet yhteyttä samasta syystä, oli 74 (18 %, 177 vuonna 2013). Asiakkuuden kestosta ei ollut tietoa 64 asiakkaan kohdalla (15 %, 9 vuonna 2013). Asiakkaalta ei ole aina mahdollista kysyä aiemmasta asiakkuudesta, jos hän ei esimerkiksi enää vastaa Asiointitilillä sosiaaliamiehen viestiin. Taulukossa on esitetty sosiaaliamiehen uusien asiakkaiden osuuksien jakautuminen kunnittain vuosina 2009–2014.

Uudet asiakkaat 2009–2014



Alla olevassa taulukossa on lisäksi ilmoitettu uusien asiakkaiden yhteydenottomäärien keskiarvot vuosina 2009–2014 kunnittain.

Kunta	Uusia asiakkaita keskimäärin vuodessa vuosina 2009–2014
Hyvinkää	74
Karkkila	19
Lohja	35
Mäntsälä	21
Pornainen	4
Siuntio	8
Vihti	54
Karjalohja	2
Nummi-Pusula	10

7.2. Yhteydenoton syyt

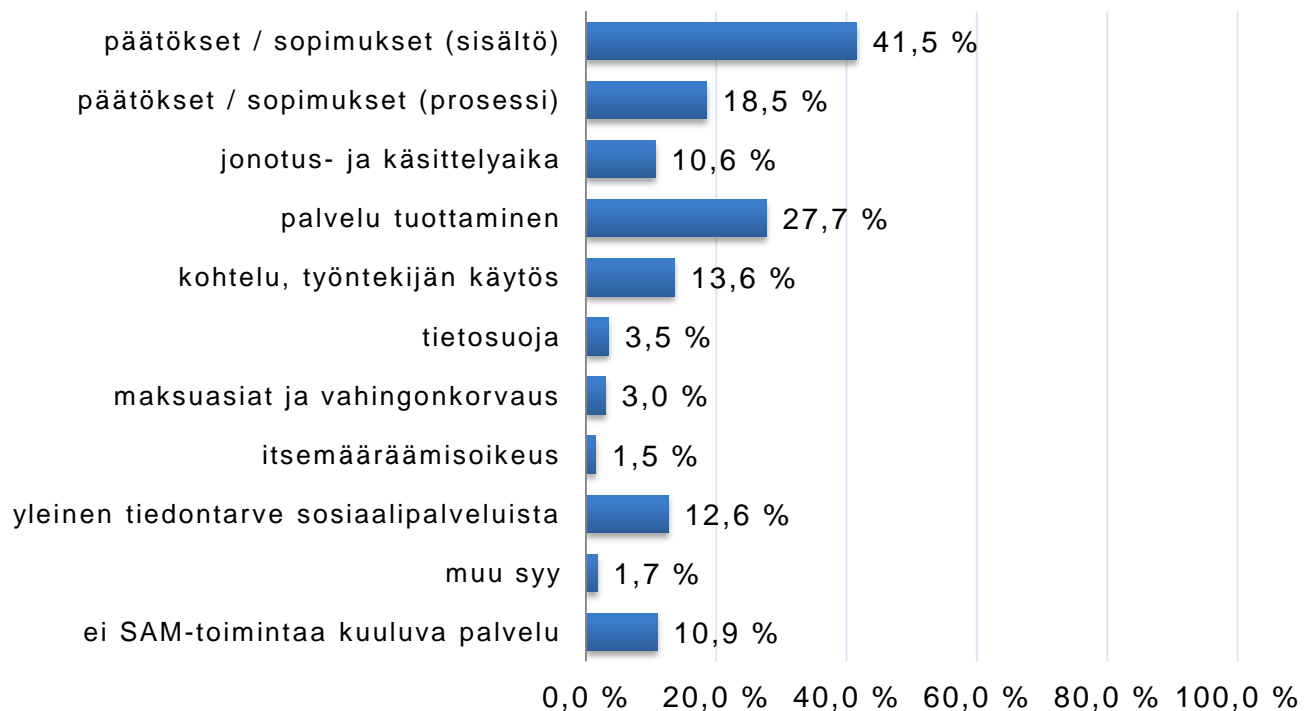
Yleisin syy yhteydenotolle oli päätökset tai sopimukset. 42 % yhteydenotoista koski päätösten tai sopimusten sisältöä ja 19 % prosessia, jolla päätöksiä tai sopimuksia oli tehty. Päätöksiä tai sopimuksia koskevien yhteydenottojen osuus laski hieman edellisvuodesta, jolloin 49 % yhteydenotoista koski niiden sisältöä ja 23 % prosessia. Jonotus- ja käsittelyaikaa koskevat yhteydenotot (11 %) ovat hieman yleistyneet: vuonna 2013 niitä oli 8 % yhteydenotoista. Myös palvelun tuottamista koskien (28 %) otettiin vuonna 2014 aiempaa enemmän yhteyttä (19 % vuonna 2013). Palvelun tuottamiseen liittyviä ovat esimerkiksi tapaukset, joissa päätöstä ei ole annettu asiakkaalle ollenkaan tai asiakassuunnitelmaa ei ole tehty, asiakasta ei ole kuultu palvelutapahtumassa tai asiakas on kokenut joutuneeksi pallotelluksi tai ei ole saanut haluamaansa asiointiaikaa sosiaalihuoltoon. Palvelun tuottamista ja päätösten tai prosessien sisältöä koskevat asiat ovatkin osittain samankaltaisia.

Asiakkaan kokemaan epäasiallista kohtelua tai työntekijän käytökseen liittyviä asioita koskevat yhteydenotot olivat selvästi harvinaisempia kuin aiempina vuosina: nyt niihin

liittyviä mainintoja oli 14 %:ssa yhteydenotoista (24 % vuonna 2013 ja peräti 41 % vuonna 2012). Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella välittyvä kuva asiakkaiden kokemasta kohtelusta on vuosi vuodelta muuttunut positiivisemmaksi. Kuitenkin vuonna 2014 yhteensä 55 asiatapahtumassa asiakas koki saaneensa epäasiallista kohtelua, joten siihen on syytä kiinnittää jatkossakin huomiota.

Yhteydenotoista 11 % (3 % vuonna 2013) ei liittynyt sosiaalihuoltoon eikä kyse siten ollut sosiaaliasiamiehelle kuuluvista asioista. Näissä tapauksissa sosiaaliasiamies ohjeisti asiakasta ottamaan yhteyttä oikeaan tahoon. Kyse oli esimerkiksi Kelan etuuksista, terveydenhuollosta tai edunvalvonnasta. Sosiaaliasiamiehelle kuulumattomien yhteydenottojen määrä on selvästi noussut aiemmasta vuodesta. Usein kyse oli asiakkaista, jotka eivät olleet löytäneet oikeaa tahoja, johon ottaa yhteyttä tai kokivat, ettei tämä taho auttanut heitä asian hoidossa tarpeeksi. He saattoivat myös kaivata tukea oikean tahon löytämiseen tai ongelmallisen elämäntilanteen yleiseen selvittelyyn.

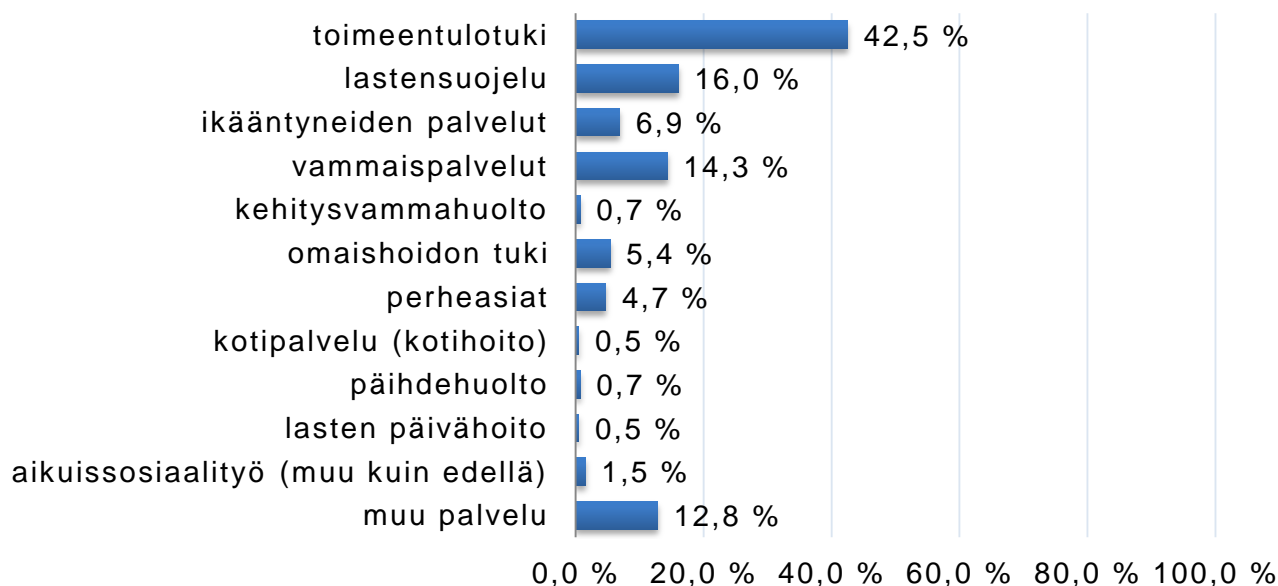
Yhteydenoton syyt vuonna 2014



7.3 Yhteydenoton tehtäväalueet

Toimeentulotuki oli aiempien vuosien tapaan yhteydenoton tehtäväalueista yleisin (43 %, 40 % vuonna 2013 ja 50 % vuonna 2012). Lastensuojelusta (16 %) ja vammaispalveluista (14 %) otettiin yhteyttä likimain yhtä usein. Vammaispalvelujen osuus yhteydenotoista on laskenut aiemmasta vuodesta (22 %) ja lastensuojelun taas noussut (15 %). Ikääntyneiden palveluista otettiin yhteyttä aavistuksen aiempaa vuotta enemmän (6,9 %, vuonna 2013 6,5 %). Omaishoidon tuesta (5 %, vuonna 2013 4 %) ja perheasioista (4 %, 3 % vuonna 2013) yhteyttä ottaminen oli niin ikään hieman yleisempää kuin aiempana vuonna.

Yhteydenoton tehtäväalueet vuonna 2014



Toimeentulotuki

Toimeentulotuki oli aiempien vuosien tapaan tehtäväalue, johon liittyvistä asioista otettiin selvästi eniten yhteyttä sosiaaliammattilaisiin. Toimeentulotuen luonne viimesijaisena tulomuotona aiheuttaa sen, että jos asiointi ei suju asiakkaan odotusten mukaisesti kunnassa, heille voi muodostua vaikeita akuuttejakin taloudellisia tilanteita. Jos esimerkiksi asiakas ei ole odotustensa vastaisesti saanut tukea tai tukihakemusten käsittelyajat ovat pitkittyneet, hänellä voi olla vaikeuksia maksaa vuokraa tai hankkia tarvitsemiin lääkkeisiin. Usein asiakkaat kaipaavat neuvoja toimeentulotukipäätösten tulkitsemisessa – on yleistä,

etteivät he saa selvää, millä perusteilla tukea on myönnetty tai jätetty myöntämättä. Päätösten asianmukaiseen perustelemiseen tulisikin kiinnittää huomiota. Jos perustelut ovat asiakkaille ymmärrettäviä, heidän ei tarvitse selvittää asiaa toimeentulotuen työntekijän tai sosiaaliasiamiehen kanssa tai välttämättä tehdä oikaisuvaatimusta. Perustelujen tulisi koskea juuri kyseisen asiakkaan tilannetta ja hakemusta, eivätkä pelkkään lainkohtaan liittyvät yleiset pykälät täytä riittävää perusteluelvoitetta. Lisäksi kaikkiin asiakkaan hakemiin asioihin tulee antaa päätös, jotta hän voi tarvittaessa käyttää muutoksenhakuoikeuttaan. Myös esimerkiksi odotettavissa olevaa etuutta koskevaan perintään liittyvät seikat herättävät paljon kysymyksiä, ja niitä koskien sosiaalitoimesta tulisi antaa asiakkaille pyytämättäkin neuvontaa.

Lähes kaksi kolmasosaa (62 %, 64 % vuonna 2013) toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista koski päätösten sisältöä, ja 26 % (21 % vuonna 2013) niiden tekemisen prosessia. Muita yleisiä syitä toimeentulotukea koskevaan yhteydenottoon olivat asiakkaan asian jonotus- tai käsittelyaika (17 %, noussut vuodesta 2013, jolloin osuus oli 13 %), palvelun tuottaminen (17 %, 9 % vuonna 2013) ja asiakkaan kokema kohtelu tai työntekijän käytökseen liittyvät asiat (10 %, 19 % vuonna 2013). Yleistä tiedontarvetta toimeentulotukea koskien esiintyi 13 %:ssa yhteydenotoista (11 % vuonna 2013).

Asiakkaan kokemaa kohtelua koskevat yhteydenotot vähentyivät selvästi myös toimeentulotukea koskien. Sen sijaan yleistä oli, että asiakas koki, ettei häntä ollut informoitu tarpeeksi toimeentulotuen hakemiseen ja menettelyyn liittyvissä asioissa sosiaalitoimistossa. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella vaikuttaa siltä, että etenkin joissain kunnissa ajan saaminen sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan vastaanotolle on vaikeaa. Aikoja ei asiakkaiden mukaan ole saanut, vaikka sellaista on erikseen pyytänyt esimerkiksi toimeentulotukihakemuksessa tai aika olisi varattu kohtuuttoman ajan päähän. Toimeentulotukilain 14 a §:n 4 momentin mukaan toimeentulotukiasiakkaalle tulee järjestää mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen kun asiakas on tätä pyytänyt. Asiakkaat olivat myös useissa yhteydenotoissa huolissaan siitä, etteivät he tiedäneet, kuka heidän asioitaan kunnassa käsittelee eivätkä he tiedäneet, keneen ottaa yhteyttä toimeentulotukea koskevissa kysymyksissä. Osa asiakkaista toi ilmi, etteivät he olleet koskaan tavanneet

sosiaaliohjaajaa tai sosiaalityöntekijää, vaikka olivat olleet toimeentulotuen asiakkaina monia vuosia. Asiakaslain 7 §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa tuotiin välillä ilmi, että vaikka asiakkuus toimeentulotuen puolella olisi kestänyt monia vuosia, asiakassuunnitelmaa ei ole tehty, ja yhteydenpito sosiaalitoimistoon on lähinnä kirjallista toimeentulotukihakemusten täyttämistä.

Kuntakyselyssä kysyttiin neuvonnan toteutumisesta. Seuraavassa taulukossa on esitetty, kuinka monta kuntaa vastasi myönteisesti seuraaviin kohtiin.⁴³

Asiakas pääsee keskustelemaan kasvotusten tai puhelimitse viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun hän on sitä pyytänyt	7
Asiakkaaseen otetaan yhteys, jos hän on toimeentulotukihakemuksessa ilmoittanut haluavansa keskustelua	6
Sosiaalityöntekijöillä on puhelinajat	6
Sosiaaliohjaajilla on puhelinajat	7
Sosiaalityöntekijöille ja/tai sosiaaliohjaajille voi jättää soittopyynnön	5

Kuntien vastausten perusteella asiakkaille on saatavilla varsin hyvin ohjausta ja neuvontaa. Sosiaaliasiamiehelle eivät liioin tulekaan tietoon onnistuneet kokemukset sosiaalihuollon kanssa toimimisesta, vaan asiamieheen otetaan yhteyttä, kun asiointi ei ole mennyt odotusten mukaisesti. Asiakasyhteydenottojen perusteella kuntien tulee huomioida, että sosiaalityöntekijöihin ja -ohjaajiin tulee saada yhteys tarvittaessa. Osa asiakkaista mainitsi, etteivät he saaneet sosiaalityön ammattilaisia kiinni puhelinaikoina ja ettei soittopyyntöihin vastattu. Osassa kunnista on käytössä sosiaalityön neuvonta joko muutaman tunnin tai koko virastoajan ajan. Neuvontapalvelu edesauttaa asiakkaiden sujuvaa yhteyden saamista sosiaalitoimistoon.

⁴³ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

Asiakkaat toivat myös usein sosiaaliasiamiehelle ilmi, ettei heitä ollut neuvottu ennaltaehkäisevän tai täydentävän toimeentulotuen osalta, vaikka he ovat sosiaalitoimistossa tuoneet esille seikkoja, joihin sitä voisi hakea, kuten vuokratästäjä. Voi myös olla, että toimeentulotuen kolme eri myöntämismuotoa kriteereineen menevät asiakkailta sekaisin, eivätkä he välttämättä tiedä, mitä tukea heille on myönnetty. Kuntakyselyssä kysyttiin, neuvotaanko asiakkaita täydentävän tai ennaltaehkäisevän toimeentulotuen hakemisessa, jos asiakas tuo hakemuksessa tai keskustelussa esille asioita, joihin ei voida myöntää perustoimeentulotukea. Pääsääntöisesti kunnista vastattiin, että asiakkaita neuvotaan tai että päätös voidaan tehdä samanaikaisesti perustoimeentulotuen päätöksen kanssa. Kuten eräässä vastauksessa todetaan, ”olisi asiakkaan pompottelua kehottaa häntä hakemaan ehkäisevää toimeentulotukea auton korjaukseen, jos päätöksen voi tehdä sosiaalityöntekijä saman tien alkuperäisen hakemuksen perusteella.” Eräässä kunnassa päätös täydentävästä toimeentulotuesta voidaan tehdä yhdessä perustoimeentulotukipäätöksen kanssa, mutta ennaltaehkäisevää toimeentulotukea koskevat asiat ohjataan sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle käsiteltäviksi. Yhdestä kunnasta vastattiin, että yleisimmin neuvonnan sisältö on, että kehoitetaan asiakasta liittämään kyseisestä menosta selvitykset ja mahdolliset tositteet tai laskut sekä esittämään perustelut, miksi tukea tulisi myöntää.⁴⁴ Toimeentulotuen työntekijöillä on yleinen neuvontavelvollisuus ja tarvittaessa asiakasta ohjeistetaan käytettävissä olevista vaihtoehdoista.

Joissain yhteydenotoissa asiakkaat kokivat, että heidän oli vaikea saada maksusitoumus lääkkeitään varten. Jotkut asiakkaat kertoivat, että heitä oli neuvottu maksamaan lääkkeet ensin itse ja hakemaan kuluihin sitten toimeentulotukea. Rahattomana oleville asiakkaille tämä ei ole ollut mahdollista, ja he ovat joissain tapauksissa ottaneet yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyssä kysyttiin, missä tilanteessa toimeentulotukiasiakkaalla on mahdollisuus saada maksusitoumus apteekkiin. Lähes kaikki kunnat vastasivat samalla tavalla, että maksusitoumus voidaan kirjoittaa, jos asiakkaalla on myönteinen toimeentulotukipäätös tai jos ei ole, harkinnalla tärkeisiin lääkkeisiin. Vastauksissa täsmennettiin erään kunnan osalta, että jos hakemusta tai päätöstä ei ole, pitkäaikaisille asiakkaille voidaan myöntää maksusitoumus tärkeisiin lääkkeisiin

⁴⁴ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

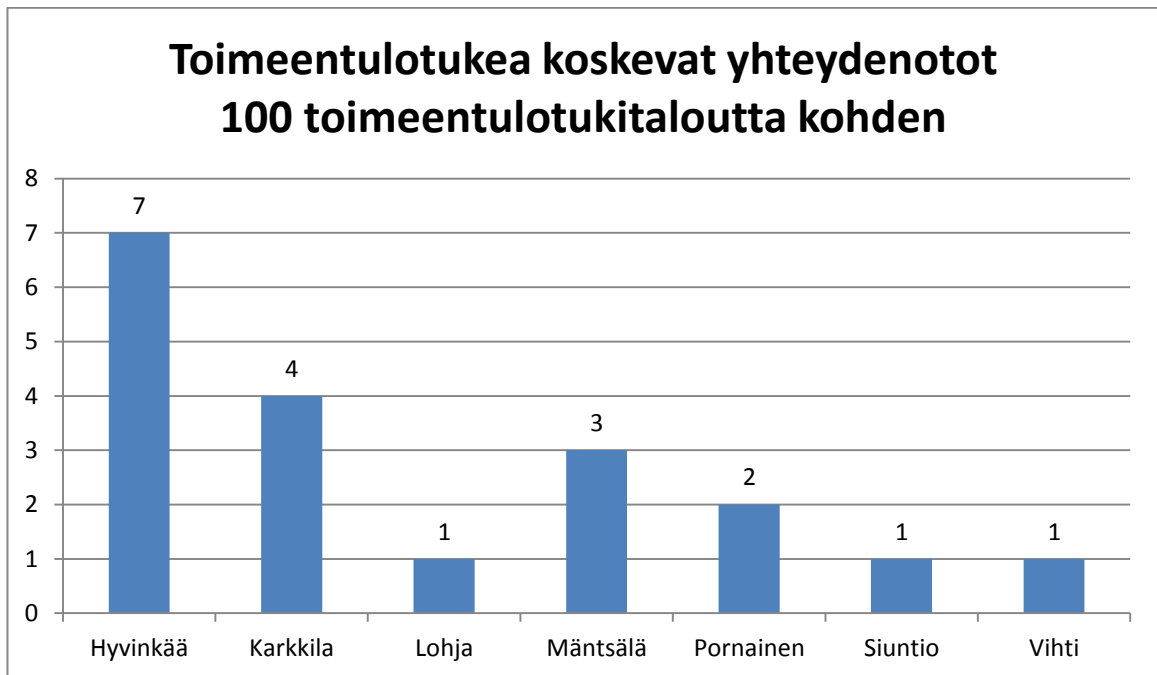
ennaltaehkäisevänä tai täydentävänä toimeentulotukena. Eräs kunta vastasi, että maksusitoumus on mahdollista saada ”myönteisen päätöksen alta ja tarvittaessa myös osittain myönteisen päätöksen alta”.⁴⁵ Toimeentulotukilain 14 a §:n mukaan kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Esimerkiksi tärkeät lääkkeet muodostavat tällaisen kiireellisen tilanteen.

Sosiaaliasiamiehen yhteyttä ottaneista asiakkaista osa toi ilmi turhautumista siihen, että he olivat joutuneet toimittamaan samoja liitteitä useaan kertaan hakiessaan toimeentulotukea. Joissain tapauksissa heille on sanottu, että lähetetyt liitteet eivät näy saapuneina, vaikka asiakas on vienyt ne toimistoon. Kerrottiin myös, että esimerkiksi tiliotteita tulee toimittaa moneen otteeseen monen kuukauden osalta, vaikka ne olisi jo liitetty aiempaan hakemukseen. Kuntakyselyssä kysyttiin, kuinka kunnissa on otettu huomioon, että asiakkaan jo toimittamat liitteet ovat käytettävissä seuraavalla käsittelijällä tai päätöksentekijällä eikä niitä tarvitse kysyä uudestaan. Osa kunnista vastasi, että osa tai kaikki liitteet skannataan asiakirjajärjestelmään tai kopioidaan asiakkaan tietoihin.⁴⁶ Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella kuntien tulisi kiinnittää erityistä huomiota toimeentulotuen sujuvaan hakemismenettelyyn myös liitteiden käsittelyn osalta.

Alla olevassa kaaviossa on kuvattu toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen määrät kunnittain 100 toimeentulotukitaloutta kohden. Hyvinkäältä tuli selvästi eniten yhteydenottoja toimeentulotukitalouksien määrään verrattuna, ja sen sijaan Lohjalta, Siunttiosta ja Vihdistä tuli kustakin vain yksi yhteydenotto sataa toimeentulotukitaloutta kohden.

⁴⁵ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

⁴⁶ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.



Lastensuojelu

Lastensuojelua koski 16 % sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista (14 % vuonna 2013 ja 26 % vuonna 2012). Yhteydenottoja oli prosentuaalisesti aiempaa vuotta enemmän, kun taas määrällisesti hieman vähemmän: 65 kappaletta (69 vuonna 2013). Yli puolet lastensuojelua koskevista yhteydenotoista liittyi palvelun tuottamiseen (59 %). Muita yleisiä syitä olivat päätösten tai sopimusten prosessi (25 %) ja sisältö (22 %) sekä epäasialliseksi koettuun kohteluun liittyvät asiat (26 %). Puolet kaikista tietosuojaa koskevista sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista koski lastensuojelua (11 % lastensuojelun yhteydenotoista).

Tietosuojaa koskevilla yhteydenotoilla lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen huoltaja koki usein hankalaksi saada perhettään koskevia tietoja lastensuojelusta. Silloin asiakasta ohjattiin rekisteritietojen tarkastuspyynnön tekemisessä. Tietojen antamiseen tulisi kiinnittää huomiota – pääsääntö on henkilötietolain (523/1999) 26 §:n mukainen oikeus saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja henkilörepositoriin on talletettu tai ettei rekisterissä ole häntä koskevia tietoja. Henkilötietolain 27 §:n mukaiset tarkastusoikeuden rajoitukset ja se lain 28 §:n mukainen seikka, että mikäli rekisteritietojen tarkastusoikeuden toteuttamisesta

kieltäydytään, tulee sitä hakeneelle henkilölle antaa kirjallinen kieltäytymistodistus. Todistuksesta tulee mainita syyt, joiden vuoksi tarkastusoikeus on evätty. Rekisteröity voi tällöin saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi. Myös julkisuuslain (621/1999) 11 §:n mukaan asianosaisella on oikeus saada tieto muunkin kuin julkisen asiakirjan sisällöstä, jos se voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Saman lain 12 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada tieto itseään koskevasta asiakirjasta, jollei laissa toisin säädetä. Sosiaalihuollon asiakasta tulee informoida tietojensa pyytämisen suhteen.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalvelu- ja kehitysvammahuoltoasioissa sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä 15 %:ssa kaikista yhteydenotoista (22 % vuonna 2013 ja 16 % vuonna 2012). Yhteydenottoja tuli kaikkiaan 61.

Yhteydenotolle oli usein monta syytä. Selvästi yleisin syy oli päätösten tai sopimusten sisältö (53 %). Myös palvelun tuottaminen (37 %) oli usein esiintyvä syy yhteydenotolle. Asiakkaan epäasialliseksi kokeman kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli 12 % (vuonna 2012 selvästi enemmän eli 30 %) ja päätösten tai sopimusten prosessiin liittyviä 13 %.

Kunnat voivat päättää henkilökohtaisen avun järjestämistavan vammaispalvelulaissa määritellyistä tavoista. Vammaispalvelulain 8 d §:n mukainen vaatimuksen täytyminen tulee varmistaa: ”Henkilökohtaisen avun järjestämistavoista päätettäessä ja henkilökohtaista apua järjestettäessä kunnan on otettava huomioon vaikeavammaisen henkilön oma mielipide ja toivomukset sekä palvelusuunnitelmassa määritelty yksilöllinen avun tarve ja elämäntilanne kokonaisuudessaan.” Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyssä esitettiin kysymys henkilökohtaisen avun järjestämistavasta. Alla on esitetty taulukko kuntien yhdistetyistä luvuista järjestämistavoittain.

Järjestämistapa	Henkilöt, kpl
Työnantajamalli	205
Ostopalvelu	64
Palveluseteli	0
Kunnan omana toimintana	0
Useamman tavan yhdistelmä	25
Henkilöt yhteensä	294

Työnantajamalli on selvästi yleisin henkilökohtaisen avun järjestämistapa, kunnat järjestävät sitä 70 %:lle henkilökohtaista apua saavalle asiakkaalleen. Ostopalveluna järjestetään 22 % henkilökohtaisesta avusta ja useamman tavan yhdistelmänä 9 %.

Kunnilta kysyttiin myös, mikä on suurin haaste liittyen henkilökohtaiseen apuun. Viisi kuntaa mainitsi suurimmaksi haasteeksi työnantajamallin asiakkaan kannalta. Sitä pidettiin liian vaikeana asiakkaiden hoidettavaksi. Lisäksi erään vastauksen mukaan suurin haaste on se, että henkilökohtaista apua haetaan, vaikka asiakkaan olisi mahdollista saada palveluita ensisijaisen lain eli sosiaalihuoltolain perusteella. Vammaispalvelulain henkilökohtaisen avun järjestämistä koskevaan 8 d §:ään sisältyy kunnille velvoite ohjata ja auttaa vaikeavammaista henkilöä tarvittaessa, mikäli palvelu järjestetään työnantajamallilla. Ohjauksen ja neuvonnan rooli korostuu myös tapauksessa, jossa henkilöllä olisi oikeus palveluihin sosiaalihuoltolain perusteella.

Lisäksi kuntien tulisi huomioida, että myös sosiaalihuollon toimipisteiden tulee olla esteettömiä, jotta toimintakyvyltään rajoittuneet henkilötkin pystyvät asioimaan sosiaalihuollossa.

Ikääntyneiden palvelut, perheasiat ja päihdehuolto sekä muut palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskevista asioista otettiin yhteyttä 6,9 %:ssa kaikista yhteydenotoista (6,5 % vuonna 2013). Yhteydenottojen määrä on pysynyt lähes ennallaan. Omaishoidon tukea koskevia yhteydenottoja oli hieman aiempaa vuotta enemmän (5 %, 4 %

vuonna 2013). Perheasioita eli yleensä lastenvalvojan palveluita, koskevia yhteydenottoja oli myös 5 % kaikista yhteydenotoista (4 % vuonna 2013). Muita palveluita koskevat yhteydenotot olivat aiempien vuosien tapaan yksittäisiä: kaksi kotipalvelusta, kolme päihdehuollosta, kaksi lasten päivähoidosta ja kuusi muusta aikuissosiaalityöstä. Muita palveluita koskevia yhteydenottoja tuli 13 % yhteydenotoista, ja silloin oli yleensä kysymys sosiaalihuoltoon liittymättömistä asioista, joissa sosiaaliasiamies ohjasi asiakkaan ottamaan yhteyttä oikeaan tahoon.

Omaishoidon tuki on määrärahasidonnainen palvelu, jolla voidaan omaishoitolain (937/2005) mukaan järjestää vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoito ja huolenpito kotioloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyssä kunnat vastasivat kysymykseen omaishoidon tuen saajien määrästä. Omaishoitoa saavia oli luonnollisesti eniten suurimmissa kunnissa. Yhteensä tukea saavia oli 788 vuonna 2014. Kunnilta kysyttiin myös, mikä on suurin omaishoidon tukeen liittyvä haaste tällä hetkellä. Erään kunnan mukaan suurin haaste on eri kuntien välisten tuen palkkiotaserojen aiheuttama eriarvoisuus. Eräässä vastauksessa mainittiin se, etteivät ihmiset halua ryhtyä omaishoitajaksi. Kahdessa vastauksessa haasteena pidettiin omaishoitajan vapaapäivien järjestämistä: mahdollisuuksien rajallisuutta ja toisaalta sitä, että vapaita pidetään vähän. Yhdessä vastauksessa myös taloustilanne ja tarpeiden ja todellisuuden kohtaamattomuus nähdään ongelmallisena.

Myös sosiaaliasiamiehelle välittyy etenkin vapaiden pitämisen ongelmallisuus. Omaishoidettavat tai omaishoitajat eivät aina halua hoidettavan menevän kunnan tarjoamaan paikkaan vapaan ajaksi, koska sitä ei koeta sopivana. Käytännössä tämä johtaa siihen, että omaishoitajat eivät kaikissa tapauksissa pidä vapaita. Kunta voi järjestää vapaan ja muun poissaolon aikaisen hoidon myös tekemällä omaishoitolain 4 a §:n mukaisen toimeksiantosopimuksen sijaishoitajan kanssa. Näin voidaan toimia, mikäli omaishoitaja suostuu järjestelyyn, ja lisäksi edellytyksenä on, että se toteutetaan ottamalla huomioon hoidettavan henkilön mielipide ja että se arvioidaan hoidettavan edun mukaiseksi.

7.4 Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteistä selvästi yleisin on neuvonta (64 %). Yleiseen neuvontaan sisältyy muun muassa informointia sosiaalipalveluista, lainsäädännöstä ja menettelystä vastaisen varalle tai ohjausta muulle taholle. Sosiaaliasiamies neuvoi myös asiakkaita muistutusten (15 %) ja kanteluiden (7 %) tekemisessä, ja antoi muuta oikeusturvaneuvontaa (17 %), johon sisältyi muun muassa informointia oikaisuvaatimuksen suhteen. Tapauksissa, joissa sosiaaliasiamies antoi muistutus- tai kanteluneuvontaa, on usein tullut esille asiakkaan tyytymättömyyttä moneen eri asiaan. Yleisimmät seikat ovat koskeneet palvelun tuottamista (51 %), asiakkaan kokemaa kohtelua tai työntekijän käytökseen liittyviä asioita (37 %), päätösten tai sopimusten sisältöä (37 %), päätösten tai sopimusten prosessia (32 %), jonotus- ja käsittelyaikaa (20 %) ja tietosuojaa (13 %).

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteenä on ollut entistä useammin selvittäminen (22 %) eli asiakasasiasta on kysytty ja keskusteltu sosiaalihuollon henkilöstön kanssa. Asiakkaalle on saattanut esimerkiksi jäädä epäselväksi päätös palveluista tai hän ei ole saanut sitä vielä taikka on kysymys menettelystä asiakasasiassa. Selvittämistä on tehty tehtäväalueittain pitkälti siinä suhteessa, missä suhteessa alueilta on tullut yhteydenottoja. Toimeentulotuen (47 %), lastensuojelun (25 %), vammaispalveluiden (14 %) ja ikääntyneiden palveluiden (8 %) kohdalla selvittämistä on tehty eniten.

Asiakasta on tavattu yhteensä 19 kertaa (34 kertaa vuonna 2013), ja silloin on tyypillisesti ollut kyse muistutuksen, kantelun tai oikaisuvaatimuksen tekemisessä avustamisesta. Tapaamisten pääsyyinä on yleensä ollut tyytymättömyys päätöksiin sisältöön (13 tapausta). Asiakasyhteydenotot ovat ajoittain myös johtaneet vaikuttamistoimintaan (kahdeksassa tapauksessa), jolloin sosiaaliasiamies on saattanut johonkin sosiaalipalveluun liittyvässä menettelyssä havaitsemansa ongelmakohdan sosiaalihuollon johtajan tietoon.

7.5 Muistutusmenettely

Muistutusmenettely sosiaalihuollossa on ollut käytössä jo asiakaslain voimaantulosta 2001 alkaen. Se on kuitenkin yhä melko harvoin käytetty menettelymuoto. Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueella tehtiin yhteensä 41 muistutusta vuonna 2014, ja kahdessa kunnassa ei tehty

yhtään muistutusta⁴⁷. Kanteluita aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle tehtiin alueella vuonna 2014 yhteensä 41 eli saman verran kuin muistutuksia.⁴⁸

Kuntakyselyssä vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten kysyttiin kaikilta seitsemältä kunnalta muistutuksen käsittelystä. Kolme kuntaa ilmoitti, että muistutuslomake löytyy kunnan tai perusturvakuntayhtymän tai -alueen internet-sivuilta. Pääsääntöisesti kunnat kertoivat, että asiakkaan kokemaan kohteluun liittyvä palaute tulkitaan muistutukseksi, vaikka sitä ei ole erikseen palautteessa mainittu. Kolme kuntaa esitti lisäyksiä todeten, että palaute tulkitaan muistutukseksi muissa kuin ikäihmisten palveluissa ja että joskus asiakkaalta itseltään tiedustellaan, haluaako tämä asiaa käsiteltäväksi muistutuksena. Muistutuksia vastaanottaneet kunnat totesivat, että muistutukset kirjataan kuntaan saapuneeksi ja ne saavat esimerkiksi diaarinumeron. Kuntien yhtenäinen kanta oli myös, että muistutukseen vastaa toimintayksikön esimies tai palvelusta vastaava viranhaltija. Kunnista ilmoitettiin, että muistutuksiin vastataan kirjallisesti ja että vastaus muistutukseen annetaan useimmiten alle kuukaudessa. Vastausta laadittaessa kunnissa keskustellaan tai muuten kuullaan työntekijöitä, joita muistutus koskee, ja pääsääntöisesti kuntien ilmoituksen mukaan saapuneita muistutuksia käsitellään, kun mietitään kehittämiskohteita.

Lainsäätäjät on halunnut vahvistaa muistutusmenettelyä, ja asiakaslakiin tehtiinkin uudistus, joka tuli voimaan 1.1.2015. Asiakaslain 23 a §:n mukaan kanteluviranomainen voi jatkossa siirtää asian asianomaiseen toimintayksikköön tai sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan käsiteltäväksi, jos arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaista käsitellä muistutuksena. Lakiuudistuksen hallituksen esityksessä pohditaan, että Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran saamien tietojen mukaan muistutusmenettelyä ja muistutukseen vastaamista ei ole järjestetty eikä ohjeistettu sosiaalihuollon toimintayksiköissä riittävän hyvin. On havaittu, että asiakkaan eivät aina saa vastausta muistutukseen kohtuullisessa ajassa tai muistutukseen vastataan vain suullisesti. Katsotaan, että muistutusmenettely ei ole ohjeistuksesta huolimatta vakiinnuttanut asemaa tehokkaana ensisijaisena keinona ratkaista

⁴⁷ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

⁴⁸ Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 18.3.2015 ja Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 13.3.2015 saadut tiedot.

kohteluunsa tyytymättömän henkilön asiaa. Esityksessä pohditaan, että monet seikat puoltavat muistutusmenettelyn vahvistamista. Tällaisia ovat mahdollisimman nopea ja tehokas asian käsittely siellä, missä asia on tapahtunut, muistutusmenettelyn helppous ja matala kynnyks. Muistutusmenettelyn etusijaisuuden on arvioitu olevan myös toimintayksikön etu, koska yksikkö voi käsitellä asian itsenäisesti omilla resursseillaan ilman kolmansien tahojen puuttumista asiaan. Lisäksi muistutusten johdosta yksikkö voi vaikuttaa muistutuksen kohteena olevaan asiaan, tehdä konkreettisia muutoksia, ja se edesauttaa omavalvontaa.⁴⁹

Joissain tapauksessa sosiaaliasiamiehelle on tullut käsitys, ettei asiakkaan ilmaisemaa tyytymättömyyttä kohteluun tai menettelyyn ole tulkittu muistutukseksi, eikä siihen ole siten vastattu. Muistutuksiin annettujen vastauksien saapuminen asiakkaalle on saattanut kestää jopa kolme kuukautta. Kaikissa kunnissa ei myöskään ole erillistä lomaketta muistutuksen tekoon tai sitä ei löydy kunnan internet-sivuilta⁵⁰. Jos asiakkaan tyytymättömyys kohteluunsa tai asian menettelyyn tulee ilmi, kun hän ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, sosiaaliasiamies antaa ensisijaisesti muistutusneuvontaa ja lähettää asiakkaalle tarvittaessa muistutuslomakkeen.

⁴⁹ HE 185/2014 vp., s. 13–14.

⁵⁰ Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten.

8 Yhteenveto ja tärkeimmät suositukset

Sosiaaliasiamiehelle välittyy kielteisempi kuva sosiaalihuollosta kuin jos asiasta kysyttäisiin kaikilta sosiaalihuollon asiakkailta. Asiamiehen tietoon tulee lähinnä tapauksia, joissa asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun tai kohteluun tai on epätietoinen oikeuksistaan. Sosiaaliasiamiestoiminta reagoi melko herkästi ja nopeasti kunnissa tapahtuviin muutoksiin, kuten henkilövaihdoksiin, toimintatapojen muutoksiin ja uusiin ohjeistuksiin. Palautteiden perusteella voidaan paikallistaa mahdollisia kehittämiskohteita kunnissa ripeästi, ja siten osataan jatkossa kiinnittää enemmän huomiota asiakkaiden kokemuksiin ja sosiaaliasiamiehelle ilmoittamiin epäkohtiin. Sosiaaliasiamiehen selvitys toiminnastaan ei ole sosiaalipalveluista tehty arviointi. Selvitys kattaa vain sosiaaliasiamiehelle tulleiden asiakasasioiden yhteenvedon ja niistä tehtävät johtopäätökset. Sosiaaliasiamiehen selvitystä on hyvä täydentää muilla laadullisilla ja määrällisillä sekä asiakkailta ja sidosryhmiltä saatavalla tiedolla.

Sosiaaliasiamiehelle tuli vuonna 2014 selvästi aiempaa vähemmän asiakkaan kokemaan kohteluun tai työntekijän käytökseen liittyviä yhteydenottoja. Asiakkaan kokema kohtelu esiintyy usein yhdessä jonkin muun yhteydenottosyyntä kanssa. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella voidaan päätellä, että kunnat ovat kehittäneet asiakaspalveluaan ja kiinnittäneet aiempia vuosia enemmän huomiota asiakkaan hyvään kohteluun. Tämä näkyy myönteisesti sosiaaliasiamiehelle.

Kehittämistyön jatkamiseksi myös muilla osa-alueilla kuntien tulisi jatkossa kiinnittää huomiota erityisesti seuraaviin seikkoihin:

- ❖ **Yleisen neuvontavelvollisuuden toteutuminen: asiakkaan neuvonta ja ohjaus sosiaalipalveluja haettaessa ja saataessa sekä niihin muutosta haettaessa**
- ❖ **Toimeentulotuen lakisääteisten käsittelyaikojen toteutuminen**
- ❖ **Päätösten perusteleminen selkeästi, tapauskohtaisesti ja ymmärrettävästi**
- ❖ **Kirjallisten päätösten tekeminen palveluista kohtuullisessa ajassa ilman, että asiakas joutuu niitä pyytämään**

- ❖ **Asiakkaan osallisuuden mahdollistaminen asiakasprosessiin, myös omaisten ja läheisten kohdalla**
- ❖ **Muistutuksiin vastaaminen perusteluiden kera kohtuullisessa ajassa**

Lähteet

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 18.3.2015 saatu tieto eduskunnan oikeusasiamiehelle kunnista tehdyistä sosiaalihuollon kanteluista.

Etelä-Suomen aluehallintovirastosta 13.3.2015 saatu tieto kunnista aluehallintovirastoon tehdyistä sosiaalihuollon kanteluista.

HE 185/2014 vp., hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain muuttamisesta sekä eräiksi niihin liittyviksi laeiksi.

Helsingin hallinto-oikeudesta 19.3.2015 saatu tieto kunnista tehdyistä sosiaalipuolen valituksista hallinto-oikeuteen.

Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten Mäntsälän, Pornaisten, Siuntion ja Vihdin kuntiin sekä Hyvinkään, Karkkilan ja Lohjan kaupunkeihin

THL, Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kunnittain lokakuussa 2014.

<https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/aikuisten-sosiaalipalvelut/toimeentulotuki/toimeentulotukihakemusten-kasittelyajat>

Tilastokeskus, väestön ennakkotilasto, joulukuu 2014

Liite 1**Kuntakysely vuoden 2014 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten**

Palautatteko kyselyn vastattuna sähköpostitse tai postitse maanantaihin 9.2.2015 mennessä, kiitos.

Perusturvakuntayhtymän/-alueen osalta kysymyksiin, joissa ei kysytä asiakasmääriä, voidaan vastata yhteisesti kuntayhtymän/alueen osalta (kysymykset 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 13 ja 14). Silloin muut kuin asiakasmääriä koskevat vastaukset voidaan esimerkiksi jättää toisen kunnan lomakkeessa tyhjiksi. Kysymyksiin, joihin toivotaan kuntakohtaisia vastauksia, on kirjoitettu ”KUNNITTAIN”.

*I Yleiset kysymykset***1. Vastaukset koskevat seuraavaa kuntaa (KUNNITTAIN)**

- a) Hyvinkää
- b) Karkkila
- c) Lohja
- d) Mäntsälä
- e) Pornainen
- f) Siuntio
- g) Vihti

2. Asiakkaiden käyttämät oikeusturvakeinot: kuinka paljon seuraavia (kpl) on tullut/tehty vuoden 2014 aikana? (KUNNITTAIN)

- a) sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia

b) kanteluita aluehallintovirastoon

c) kanteluita eduskunnan oikeusasiamiehelle

d) täytetään alla olevaan taulukkoon:

- itseoikaisuna muutettuja viranhaltijan päätöksiä
- lautakunnassa/jaostossa käsiteltyjä oikaisuvaatimuksia
- lautakunnan/jaoston oikaisuvaatimuksen johdosta muuttamat viranhaltijan päätökset

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

e) muutoksenhakuja hallinto-oikeuteen

f) muutoksenhakuja korkeimpaan hallinto-oikeuteen

3. Missä ajassa oikaisuvaatimus viedään yleensä käsiteltäväksi lautakuntaan/jaostoon siitä, kun se on saapunut?

4. Mitkä asiat toteutuvat muistutuksen käsittelyssä kunnassanne/alueellanne?

a) Muistutuslomake löytyy kunnan tai perusturvakuntayhtymän tai -alueen internet-sivuilta

b) Asiakkaan kohteluun liittyvä palaute tulkitaan muistutukseksi, vaikka sitä ei ole erikseen palautteessa mainittu

- c) Muistutus kirjataan saapuneeksi (ja se saa esimerkiksi diaarinumeron)
- d) Muistutukseen vastaa toimintayksikön esimies
- e) Muistutusvastaus annetaan kirjallisesti
- f) Vastaus annetaan useimmiten alle kuukaudessa
- g) Vastausta laadittaessa keskustellaan tai muuten kuullaan työntekijöitä, joita muistutus koskee
- h) Saapuneita muistutuksia käsitellään, kun mietitään kehittämiskohteita
- i) Jokin muu, mikä?

5. Asiaksmäärät vuonna 2014 (KUNNITTAIN)

Toimeentulotuki:

- asiakkaat:
- asiakastaloudet:

Vammaispalvelut (sisältää kehitysvammahuollon):

Lastensuojelu:

Kotipalvelu:

II Toimeentulotuki

6. Missä tilanteessa toimeentulotukiasiakkaalla on mahdollisuus saada maksusitoumus apteekkiin?

7. Miten kunnassanne/alueellanne on otettu huomioon, että asiakkaan jo toimittamat toimeentulokilpiteet ovat käytettävissä seuraavalla käsittelijällä tai päätöksentekijällä eikä niitä tarvitse kysyä uudelleen?

8. Jos asiakas tuo hakemuksessaan tai keskustelussa ilmi asioita, joihin ei voida myöntää perustoimeentulotukea, neuvotaanko häntä täydentävän tai ennaltaehkäisevän toimeentulotuen hakemisessa?

9. Mitkä asiat toteutuvat, kun toimeentulotukiasiakas haluaa päästä keskustelemaan sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa?

- a) Asiakas pääsee keskustelemaan kasvotusten tai puhelimitse viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun hän on sitä pyytänyt
- b) Asiakkaaseen otetaan yhteys, jos hän on toimeentulotukihakemuksessa ilmoittanut haluavansa keskustelua
- c) Sosiaalityöntekijöillä on puhelinajat
- d) Sosiaaliohjaajilla on puhelinajat
- e) Sosiaalityöntekijöille ja/tai sosiaaliohjaajille voi jättää soittopyynnön
-jos voi, niin miten/minne?
- f) Jokin muu tapa, mikä?

III Henkilökohtainen apu ja omaishoito

10. Kuinka moni henkilö sai vuonna 2014 henkilökohtaista apua ja mikä oli järjestämistapa? (KUNNITTAIN)

Järjestämistapa	Henkilöt, kpl
Työnantajamalli	
Ostopalvelu	
Palveluseteli	
Kunnan omana toimintana	

Useamman tavan yhdistelmä	
Henkilöt yhteensä	

11. Mikä on mielestäsi suurin henkilökohtaiseen apuun liittyvä haaste tällä hetkellä?

12. Kuinka moni henkilö sai vuonna 2014 omaishoidon tukea? (KUNNITTAIN)

13. Mikä on mielestäsi suurin omaishoidon tukeen liittyvä haaste tällä hetkellä?

IV Palaute

14. Kuinka sosiaaliasiamiestoimintaa tulisi kehittää, jotta kunta, työntekijät ja kuntalaiset hyötyisivät toiminnasta mahdollisimman paljon?

Päiväys:

Tiedot antoi:

Lämmin kiitos yhteistyöstä!

Riikka Kainulainen

sosiaaliasiamies

Sosiaalitaito – Socialkompetens

Seutulantie 3-5 A, 00410 Järvenpää

puh. 0207 401 787

sosiaaliasiamies(at)sosiaalitaito.fi

www.sosiaalitaito.fi