

SOSIAALITAITO



SOCIALKOMPETENS

**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
VUODELTA 2009**

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

Hilka Kärkkäinen
Sosiaaliasiamies

Saatteeksi

Sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaito on vuoden 2009 alusta lukien tuottanut sosiaaliasiamiespalvelut Karjalohjan, Nummi-Pusulan ja Vihdin kunnille sekä Hyvinkään, Lohjan ja Karkkilan kaupungeille. Sosiaaliasiamiespalvelut Siuntion kunnalle käynnistettiin 1.7.2009.

Vuoden 2009 alussa alueen kunnissa Hyvinkäätä lukuun ottamatta organisoitiin uudelleen sosiaali- ja terveystyöpalveluja. Toimintansa aloittivat perusturvakuntayhtymä Karviainen, joka on Karkkilan, Nummi-Pusulan ja Vihdin perustama perusterveydenhuollon ja sosiaalitoimen kuntayhtymä Länsi-Uudellamaalla sekä LOST, joka on Lohjan, Siuntion, Inkoon ja Karjalohjan muodostama Lohjan sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alue. Vuoden 2009 alussa aikaisemmin itsenäinen Sammatin kunta liittyi Lohjan kaupunkiin.

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

Vuosi 2009 oli sosiaaliasiamiehen toiminta-alueella sosiaali- ja terveydenhuollon uudelleen organisoitumisen aikaa samalla kun sosiaaliasiamiestoiminta käynnistyi. Tämän vuoksi tässä selvityksessä nostetuista teemoista ei voi tehdä lopullisia johtopäätöksiä kuntien sosiaalipalvelujen tilasta sosiaaliasiamiehen näkökulmasta. Osa esiin nousseista kysymyksistä johtuu pikemminkin uudelleen organisoitumisesta ja sen mukanaan tuomista ongelmista kuin varsinaisesti kertoisi sosiaalipalvelujen tilasta. Sosiaaliasiamiehen asiakkuuksien määrä kasvoi vuoden edetessä, mutta varsinkin pienempien kuntien osalta asiakasmäärät ovat vielä suhteellisen vähäisiä. Tämän vuoksi kuntakohtaisista asiakastapauksista ei voi vielä tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä, vaikka ne suuntaa-antavina toimivatkin.

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

Sosiaaliasiamiehen toiminnassa on korostunut sosiaalihuollon asiakkaiden neuvonta ja ohjaus. Suurin yksittäinen asiakasryhmä on toimeentulotukea saavat kuntalaiset. Merkittävää on myös se, että lähes joka kuudes sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottanut asiakas on nostanut yhteydenoton syyksi kokemaansa kohteluun liittyvät asiat.

Järvenpäässä 30.3.2010

Sosiaaliasiamies Hilikka Kärkkäinen

SISÄLTÖ

1 Johdanto	3
1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet	3
1.2 Asiamiesselvitys	4
1.3 Sosiaaliasiamiestoiminnan järjestäminen	4
2 Sosiaaliasiamiestoiminnan tilastoja	5
2.1 Yhteydenotot sosiaaliasiemieheen	5
2.2 Yhteydenoton syyt	7
2.3 Yhteydenotot tehtäväalueittain	8
2.4 Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet	9
3 Sosiaaliasiamiehen muu toiminta vuonna 2009	10
3.1 Tiedottamis- ja vaikuttamistoiminta	10
3.2 Sosiaaliasiamiehen oma kouluttautuminen	10
4 Palvelukohtaisia havaintoja	11
4.1 Toimeentulotuki	11
4.2 Lastensuojelupalvelut	11
4.3 Vammaisten palvelut	12
4.4 Ikääntyneiden palvelut, perheasiat ja päihdehuolto sekä muut palvelut	13
5 Yhteenvetoa ja suosituksia	13
6 Kuntakohtainen tarkastelu	14
HYVINKÄÄ	14
LOST– sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alue	17
Perusturvakuntayhtymä Karviainen	20

1 Johdanto

1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuli voimaan vuoden 2001 alusta. Asiakaslain keskeisenä tavoitteena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon. Asiakslain tarkoituksena on yhtenäistää asiakkaan ja sosiaalihuollon yhteistyötä ja vuorovaikutusta.

Sosiaalihuollon lähtökohtana on asiakas – hänen yksilölliset tarpeensa, toivomuksensa ja etunsa. Laki korostaa niitä perusoikeuksia, joita kansalaisella on uskonnostaan, alkuperästään, kielestään ja muista vakaumuksistaan riippumatta.

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

Oikeus hyvään kohteluun ja sosiaalihuoltoon

Asiakkaalla on oikeus saada, niin viranomaisen järjestämässä kuin yksityisessäkin palvelussa, laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Sosiaalihuollossa kunnioitetaan jokaisen asiakkaan ihmisarvoa, itsemääräämisoikeutta, vakaumusta ja yksityisyyttä sekä otetaan huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Sosiaalihuollon työntekijän tulee selvittää asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset hänen asiassaan.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmat

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

Itsemääräämisoikeus

Asiakkaalla on oikeus määrätä itse omista asioistaan niin pitkälle, kuin se suinkin on mahdollista. Joskus asiakas ei pysty itse kertomaan, miten hän haluaisi palvelun järjestettäväksi. Tällaisia tilanteita esiintyy esim. dementiaoireyhtymää sairastavien, kehitysvammaisten sekä päihde- ja mielenterveysongelmaisten asiakkaiden palveluissa. Tällöin sosiaalityöntekijä kuulee sekä asiakasta että hänen laillista edustajaansa tai läheisiään.

1.2 Asiamies selvitys

Sosiaaliamiehen vuosittainen selvitys kunnanhallitukselle asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymisestä on sosiaalimiehelle asiakaslaissa säädetty tehtävä. Asiakaslain valmistelussa selvityksen tavoitteeksi nähtiin vaikuttaminen asiakkaan asemaan. Hallituksen esityksessä todetaan seuraavasti: *”Sosiaaliamiehen tehtävänä olisi myös seurata asiakkaiden oikeuksien toteutumista ja toimia muutenkin asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Seurantatehtäväänsä hoitaessaan sosiaaliamies antaisi kunnanhallitukselle selvityksen vuosittain sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman toteutumisesta kunnassa. Epäkohtia ja puutteita havaitessaan sosiaaliamies voisi saattaa asian lääninhallituksen tai perusturvalautakunnan tietoisuuteen mahdollisia toimenpiteitä varten. Siten sosiaaliamiehen seuranta edistäisi asiakkaan oikeuksia ja asemaa.”* Konkreettisemmalle tasolle vietyä selvityksen voidaan ajatella olevan osa sosiaalihuollon palautejärjestelmää. Selvityksen tehtävä on antaa palautetta ja arvioida asiakkaan asemaa ja oikeuksia sekä niiden edistymistä sosiaalihuollossa.

1.3 Sosiaaliamiestoiminnan järjestäminen

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

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

Hyvinkään, Lohjan ja Karkkilan kaupungit sekä Karjalohjan, Nummi-Pusulän, Vihdin ja Siuntion kunnat ovat vuoden 2009 alusta lukien ostaneet sosiaaliamiespalvelut Sosiaalitaidolta, joka on Länsi- ja Keski-Uudellamaalla toimiva sosiaalialan osaamiskeskus. Aikaisemmin näissä kunnissa sosiaaliamiestoiminta oli järjestetty joko niin että joku kunnan työntekijä hoiti tehtävää oman toimensa ohessa tai kunta oli ostanut palvelun yksityiseltä palveluntuottajalta tai ammatinharjoittajalta. Sosiaaliamiestoiminnan järjestäminen osaamiskeskuksen toimintana on ratkaisu, joka mahdollistaa suoran palautteen välittymisen asiakkailta osaamiskeskukselle niistä asioista, joissa sosiaalialalla näyttäisi olevan kehittämistarpeita. Sosiaaliamiestoimintaa on jo viidessä kaikkiaan yhdeksästä sosiaalialan osaamiskeskuksista.

Sosiaalitaidossa työskentelee kokoaikainen sosiaaliasiamies, jonka toimipaikka on Sosiaalitaidon tiloissa Järvenpäässä. Vuoden alussa sosiaaliasiamiehen tehtävää hoiti useampi Sosiaalitaidon työntekijä vuorollaan, kunnes vakituinen sosiaaliasiamies aloitti maaliskuussa. Kuntien kanssa on sopimus siitä, että asiakastapaamisia varten kunta tarjoaa tarvittaessa tiloja sosiaaliasiamiehen käyttöön. Vuoden 2009 aikana asiakastapaamisia on ollut Hyvinkäällä kahdeksan, Lohjalla kuusi, Karkkilassa kaksi ja Vihdissä yksi. Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueen väestömäärä on noin 130 000.

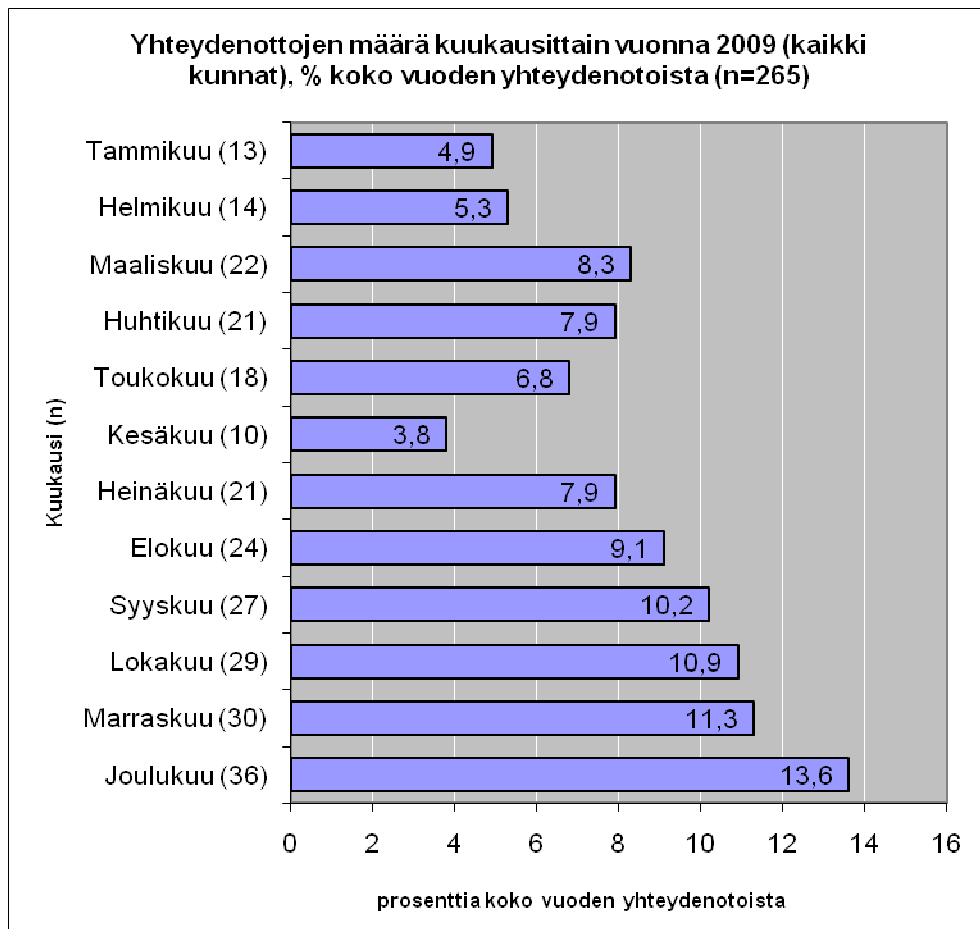
2 Sosiaaliasiamestojen toiminnan tilastoja

Asiakkaiden yhteydenotot lisääntyivät vuoden 2009 kuluessa tasaisesti vuoden loppua kohden, mikä johtunee lähinnä siitä että asiakkaat löysivät sosiaaliasiamiehen helpommin tiedotuksen parantuessa ja lisääntyessä kunnissa. Yhteydenottojen perusteella ei voida suoraan vetää johtopäätöksiä asiakkaan aseman ja oikeuksien tilasta kyseisissä kunnissa, sillä on hyvin sattumanvaraista miten asiakkaat saavat tietoa sosiaaliasiamestojen toiminnasta ja löytävät hänen yhteystietonsa. Selvityksen tausta-aineiston kokoamiseksi lähetettiin kuntiin vuoden 2010 alussa kuntakysely, joka on tämän selvityksen liitteenä.

Yhteydenottojen tilastointia varten Sosiaalitaito loi sähköisen sosiaaliasiamestojen toiminnan asiatahtumalomakkeen, jonka pohjana oli aikaisemmin sosiaaliasiamestojen toiminnan kehittämishankkeessa kehitetty tapahtumalomake. Lomake on vapaasti käytettävissä Sosiaalitaidon internet-sivuilla ja myös tämän selvityksen liitteenä.

2.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen

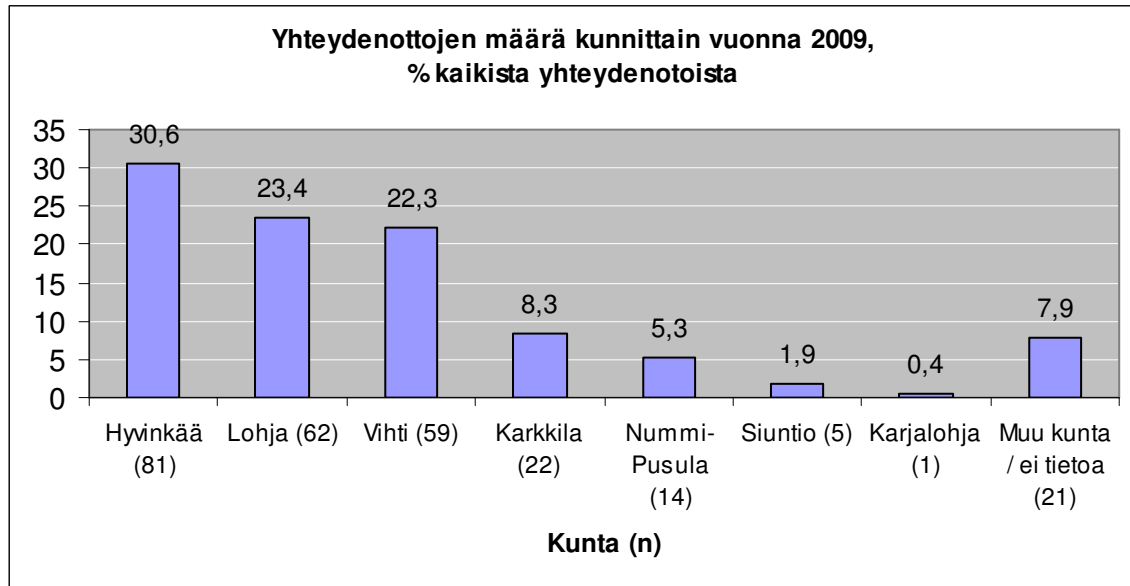
Sosiaaliasiamestojen toiminnan käynnistyminen vaikutti ilmeisesti siihen, että yhteydenottojen määrä vuoden alkupuolella oli varsin vähäinen. Asiakkaan yhteydenoton taustalla on yleensä asiakkaan kokemus sosiaalihuollon puutteista. Määrällisesti vähäisten yhteydenottojen pohjalta on vaikea nostaa esiin saati perustella sosiaalihuollon kehittämiskohteita sosiaaliasiamiehen selvityksessä. Kuntakohtaisesti asiakkaiden yhteydenottojen määrät ovat vielä suhteellisen pieniä. Tämän vuoksi niistä ei voi tehdä johtopäätöksiä, vaikka ne suuntaa-antavia ovatkin.



Yhteydenottoja tuli vuoden aikana kaikkiaan 265 ja asiakkaita oli yhteensä 190. Valtaosa yhteydenotoista, lähes 80 %, tuli puhelimitse ja sähköpostitse 10 % sekä kirjallisena noin 10 %. Yhteydenottajana oli kahdessa kolmasosassa yhteydenotoista asiakas itse ja kolmasosassa asiakkaan edustaja tai esim. viranomainen. Yhteydenottaja oli noin 62 %:ssa nainen ja 37 %:ssa mies. Kahdessa yhteydenotossa yhteydenottaja oli lapsi. Yhteydenottojen määrä lisääntyi vuoden loppua kohden.

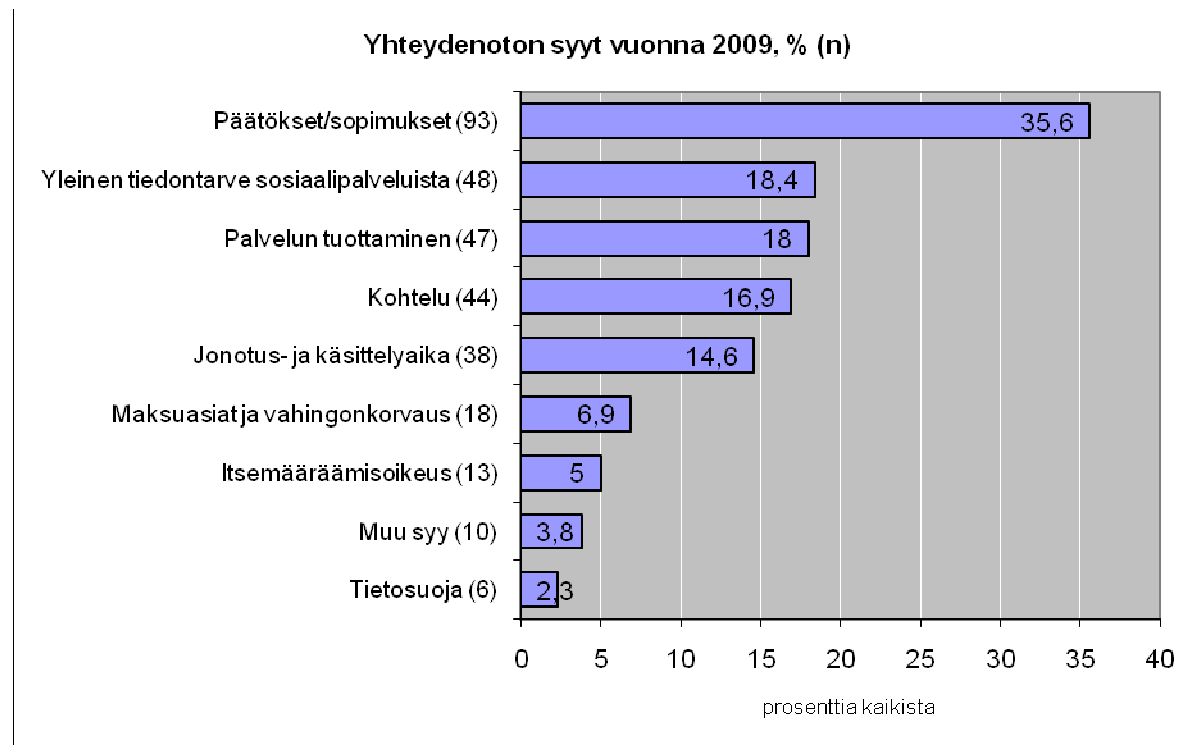
Eniten yhteydenottoja tuli ymmärrettävästi suurimmista kunnista, Hyvinkää, Lohja ja Vihti, kun taas pienimmistä kunnista yhteydenottoja oli vain muutama. Yhteydenotoista noin 8 % tuli muista kuin sosiaaliamiehen toimialueen kunnista, mitä selittää osaltaan se, että Sosiaalitaidolla oli sopimus sosiaalialan osaamiskeskus Pikassoksen sosiaaliamiehen kanssa kesälomien sijaistuksista. Tilastoinnissa on mukana Pikassoksen sosiaaliamiehen lomien ajalta myös Kanta-Hämeen alueelta tulleet yhteydenotot ja vastaavasti niistä puuttuvat Sosiaalitaidon sosiaaliamiehen lomien ajalta Pikassoksen sosiaaliamiehen

hoitamat yhteydenotot. Tältä osin tilastointi korjataan vuoden 2010 alusta niin että tilastoissa otetaan jatkossa huomioon vain oman alueen yhteydenotot.



2.2 Yhteydenoton syyt

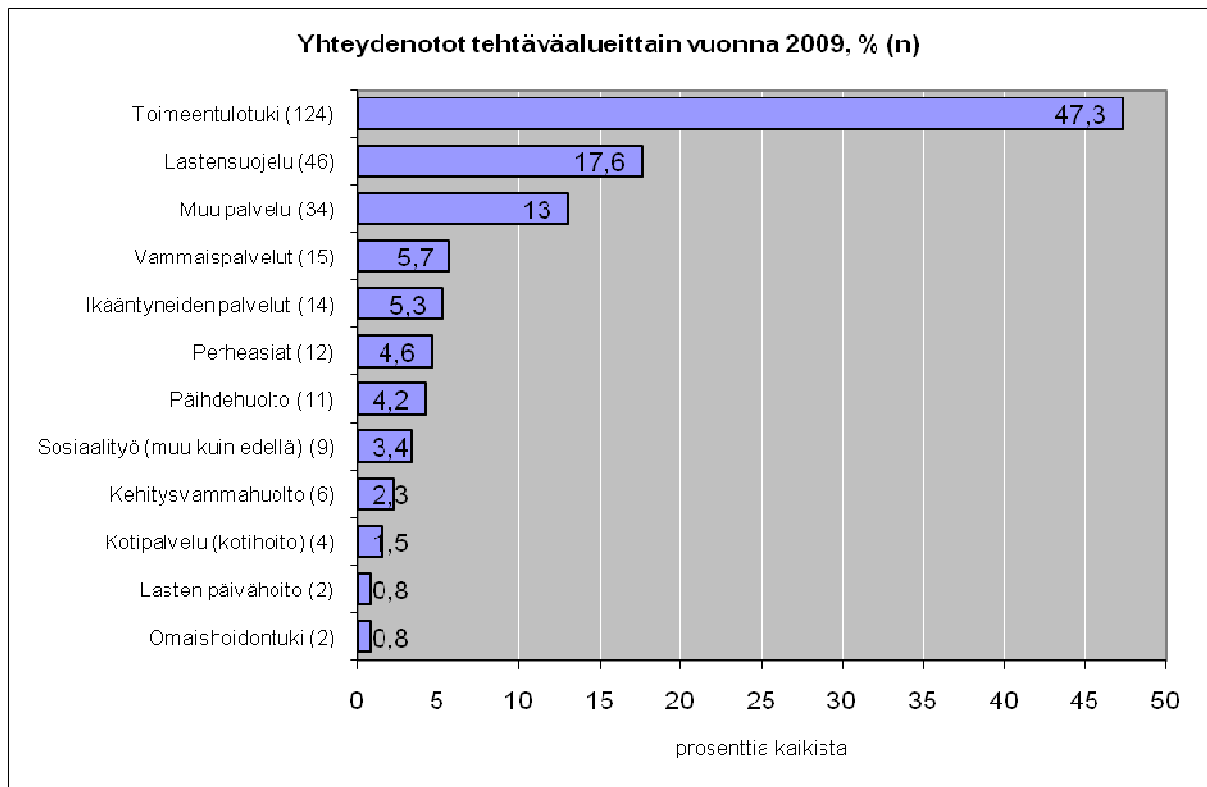
Päätöksiin ja sopimukseen oltiin useimmin tyytymättömiä tai haluttiin kysyä niiden sisällöstä ja perusteluista sosiaaliamieheltä. Varsinkin toimeentulotuen päätöksistä asiakkaat esittivät runsaasti kysymyksiä. Huolestuttavan paljon asiakkaat ottivat yhteyttä kokemansa huonon kohtelun vuoksi, lähes 17 % yhteydenotoista koski asiakkaan kokemaa huonoa kohtelua. Toimeentulotuen käsittelyajat olivat myös usein yhteydenoton synnä: toimeentulotuen käsittelyajat ylittivät lakisääteisen 7 arkipäivää tai sosiaalityöntekijälle ei saanut aikaa seitsemän arkipäivän puitteissa, kuten lain mukaan tulisi olla. Yhteyttä otettiin sosiaaliamieheen myös lastensuojelutarpeen selvitysten viipymisestä yli 3 kuukauden. Lähes 60 prosentissa yhteydenoton taustalla oli tyytymättömyys päätöksiin ja niiden käsittelyaikoihin sekä kohteluun ja lopuissa taustalla oli tiedontarve palveluista.



2.3 Yhteydenotot tehtäväalueittain

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

Toimeentulotuen yhteydenottojen yleisimmät syyt olivat päätösten sisältö (60), jonotus- ja käsittelyaika (28) sekä kohtelu (19) ja yleinen tiedontarve toimeentulotuesta (19). Lastensuojelun yhteydenotot koskivat useimmiten päätöksiä (16) ja kohtelua (15) sekä palvelun tuottamista (12) ja yleistä tiedontarvetta lastensuojelusta (9). Vammaispalveluissa suurin syy yhteydenottoihin oli päätösten sisältö.



2.4 Sosiaaliamiehen toimenpiteet

Sosiaaliamiehen toimenpiteet painottuivat asiakkaan neuvontaan (72 %) ja muistutusneuvontaan (20 %) sekä kantelu- tai muuhun oikeusturvaneuvontaan (5 %). Tarvittaessa asiakkaita on avustettu muutoksenhaussa ja muistutuksen tekemisessä. Joissakin tapauksissa (14 %) sosiaaliamies on selvittänyt asiakkaan asiaa tarkemmin tai toiminut sovittelijana asiassa asiakkaan ja työntekijän kanssa yhteistyössä. Kaksi kertaa sosiaaliamies on asiakkaan pyynnöstä osallistunut asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tapaamiseen tai neuvotteluun.

Sosiaaliamiehen saaman palautteen ja arvion mukaan asiakkaat ovat olleet pääsääntöisesti tyytyväisiä sosiaaliamiehen toimintaan. Tyytymättömyyttä asiakkaissa on herättänyt lähinnä se, että sosiaaliamies ei voi vaikuttaa päätösten sisältöön. Osa asiakkaista on kokenut turhauttavana niin muutoksenhaun kuin muistutuksen tekemisenkin. Yhteydenotot ovat kuitenkin olleet asiallisia ja palaute enimmäkseen myönteistä.

3 Sosiaaliasiamiehen muu toiminta vuonna 2009

3.1 Tiedottamis- ja vaikuttamistoiminta

Sosiaaliasiamiehen tiedottaminen on sisällöllistä informointia asiakaslaista, sosiaaliasiamiehen toiminnasta ja asiakkaiden oikeuksista ja asemasta sosiaalihuollossa. Tiedottamisen kautta sosiaaliasiamies pystyy myös tekemään erittäin tärkeää ja moniulotteista vaikuttamistyötä. Sosiaaliasiamiehen tiedottamisella on monta kohderyhmää: kuntalaiset, sosiaalihuollon asiakkaat, sosiaalialan järjestöt, sosiaalihuollon työntekijät sekä yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen liittyvät kohderyhmät, joita voivat olla mm. lääninhallitukset ja sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö.

Koska sosiaaliasiamiestoiminta alkoi Sosiaalitaivossa vuonna 2009, oli sosiaaliasiamiehen tiedottamis- ja vaikuttamistoiminta vasta etsimässä muotojaan. Seitsemän kunnan sosiaalihuoltoon perehtyminen on vienyt oman aikansa ja esim. järjestökäyntejä ei ole toimintavuonna vielä ollut lainkaan. Sosiaalitaivon hallitukselle sosiaaliasiamies oli puhumassa havainnoistaan 16.9.2009 pidetyssä hallituksen seminaarissa Mustiolla.

Sosiaaliasiamiehen tiedotustehtävän tulee suuntautua myös sosiaalihuollon työntekijöille. Informaatiota tulee lisätä sosiaaliasiamiehen tehtävistä työntekijöille yhteistyön pohjaksi ja yhteistyösuhteiden sujuvuuden lisäämiseksi. Sosiaalihuollon työntekijät ovat myös tärkeä kanava sosiaalihuollon asiakkaille sosiaaliasiamiehen palveluista.

Kuntien sosiaalityöntekijöiden kanssa järjestettiin yhteistyökokoukset seuraavasti: LOST-alueen työntekijöille 28.5.2009, Karviaisen työntekijöille 2.6.2009 ja Hyvinkään aikuissosiaalityön työntekijöille 12.8.2009 sekä Hyvinkään lastensuojelun työntekijöille 3.9.2009. Kaikille kunnille suunnattu yhteistyöseminaari järjestettiin 30.9.2009 Lohjalla.

3.2 Sosiaaliasiamiehen oma kouluttautuminen

Sosiaaliasiamies on osallistunut seuraaviin sosiaalihuollon koulutustilaisuuksiin toimintavuoden aikana:

27.5.2009	Vammaispalvelulain uudistusta koskeva koulutustilaisuus Helsingissä
25.–27.8.2009	Osaamiskeskuspäivät Pyhätunturilla
23.9.2009	Sosiaaliasiamiesten yhteistyöseminaari STM:ssä ja Tietosuojavaltuutetun toimistossa Helsingissä
13.10.2009	Ajankohtaista asiaa sosiaalihuollon valvonnasta -seminaari Helsingissä
20.10.2009	Sosiaaliasiamiehen asiakastilastoinnin loppuseminaari Tampereella
3.12.2009	Vammaispoliittisen ohjelman kuulemisseminaari Helsingissä

Sosiaaliamies on saanut työnohjausta kerran kuukaudessa lukuun ottamatta loma-aikoja ja osallistunut sosiaaliamiesten vertaisverkoston tapaamisiin. Verkostoon kuuluu vajaat 10 sosiaaliamiestä Etelä- ja Keski-Suomesta.

4 Palvelukohtaisia havaintoja

4.1 Toimeentulotuki

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

Toimialueen suuremmilla kunnilla on ollut ajoittain vaikeuksia käsitellä toimeentulotukihakemuksia määräaikojen puitteissa osittain taloudellisen laman myötä lisääntyneiden hakijamäärien vuoksi ja osittain vuoden 2009 alussa tapahtuneiden sosiaali- ja terveydenhuollon uudelleen organisointien vuoksi. Sosiaaliamiehelle tulleista yhteydenotoista melkein puolet koski toimeentulotukea. Tyytymättömyyden aiheita käsittelyaikojen viivästymisten lisäksi olivat puutteellisuudet päätösten perusteluissa, vaikeaselkoiset tai virheelliset toimeentulotukilaskelmat, erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvien menojen huomioimattomuus sekä työntekijöiden vaikea tavoitettavuus tai työkeä käytös asiakasta kohtaan.

Toimeentulotukeen liittyviä kehittämisen kohteita voisivat olla työntekijöiden perehdyttämisen tehostaminen, toimeentulotuen myöntämiseen liittyvien prosessien tarkistaminen sekä toimeentulotuen myöntäminen kuukautta pidemmäksi ajaksi niille asiakkaille, jotka saavat toimeentulotukea pidemmän ajan.

4.2 Lastensuojelupalvelut

Lastensuojelun tavoitteena on turvata lapsille mahdollisimman hyvä kasvu ympäristö, jossa hän voi kasvaa ja kehittyä turvallisesti. Lasten suojeluun liittyvät palvelutarpeet ovat kasvaneet merkittävästi koko maassa. Tämän vuoksi kunnissa ei ole riittävästi lastensuojeluun perehtyneitä muodolliset kelpoisuusehdot täyttäviä sosiaalityöntekijöitä. Lasten suojeluun liittyvä työ on erittäin vaativaa ja kuormittavaa. Kun muodolliset kelpoisuusehdot täyttäviä työntekijöitä ei ole riittävästi, kasvaa nk. pätevien sosiaalityöntekijöiden työpaine liian suureksi. Tämä on aiheuttanut sen, että lastensuojelun sosiaalityöntekijät vaihtuvat usein. Tällä on myös omat heijastuksensa lastensuojelun laatuun. Mikäli kunnassa ei ole yhtään pätevää sosiaalityöntekijää, on palvelut ostettava naapurikunnasta tai yksityisiltä palveluntuottajilta. Suurissa kunnissa lastensuojeluilmoitusten määrä on kasvanut huomattavasti, mikä on tarkoittanut sitä, ettei lastensuojelun tarvetta pystytä selvittämään tavoiteajassa. Lasten oikeudet eivät siten toteudu kaikkialla tasa-arvoisesti.

Toimialueen kunnille tehdyn kyselyn¹ perusteella lähes kaikkiin kuntiin tarvittaisiin nykyistä enemmän muodollisen kelpoisuuden omaavia lastensuojelun työntekijöitä huolimatta siitä, että lisäresursseja lastensuojelutyön tueksi oli saatu viime vuoden aikana jonkin verran. Lastensuojelulain 14§:n mukainen moniammatillinen työryhmä oli toiminnassa kaikissa toimialueen kunnissa.

Asiakkaiden yhteydenotoissa välittyi hätä lasten tulevaisuudesta ja huoli perheen koossapysymisestä. Lastensuojelutarpeen selvittäminen on hyvin syvälle perheen yksityisyyteen puuttumista. Tämän vuoksi ei voi riittävästi korostaa ammatillisuuden ja asiakkaan oikeuksien kunnioittamisen merkitystä työssä. Asiakkaat ilmaisivat tyytymättömyyttään mm. lastensuojelutarpeen selvittämisen kestämiseen yli laissa määritellyn 3 kuukauden. Yhteydenotoista välittyi myös sellainen kuva, että asiakkaat kokivat usein, etteivät he tulleet kuulluksi eikä heidän mielipidettään otettu huomioon. Eräässä tapauksessa asiakkaan näkemys oli, että työntekijä oli jo etukäteen päättänyt lapsen huostaanotosta ja sijoittamisesta tiettyyn laitokseen, koska mistään vaihtoehdoista ei voinut keskustella. Asiakkailta oli myös tiedonsaantiin liittyviä ongelmia.

4.3 Vammaisten palvelut

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

Vammaispalveluja koskevia yhteydenottoja tuli vuoden aikana melko vähän (10 kpl) ja ne painoutuivat loppuvuoteen. Yhteydenotoista välittyi kuva, että vammaispalvelujen prosessit ovat selkiytymättömät eikä uuden lain mukaisia asiakkaan oikeuksia vahvistavia menettelysäännöksiä ole vielä kunnissa sisäistetty. Yhteydenottojen perusteella etenkin vammaisen henkilön oman mielipiteen huomioonottaminen palveluja järjestettäessä tuntuu ontuvan. Vammaispalvelujen järjestämisvastuu kuuluu lakiuudistuksen jälkeen edelleen kunnille eikä sitä voi siirtää ulkopuolisen palveluntuottajan vastuulle.

¹ Kysely sosiaaliasiamiehen selvitystä varten vuodelta 2009

4.4 Ikääntyneiden palvelut, perheasiat ja päihdehuolto sekä muut palvelut

Ikääntyneiden palveluista otettiin yhteyttä 14 kertaa ja syynä oli useimmin yleinen tiedonterve palveluista tai itsemääräämisoikeuteen liittyvät kysymykset. Perheasioissa yhteydenottoja oli 12 koskien yleistä tiedontarvetta ja palvelujen tuottamista. Päihdehuoltoon liittyviä yhteydenottoja oli 11 liittyen kohteluun ja itsemääräämisoikeuteen. Muihin palveluihin liittyviä yhteydenottoja oli 33, joista suurin osa koski terveydenhuoltoa ja Kelan etuuksia.

5 Yhteenvetoa ja suosituksia

Ensimmäisen toimintavuoden kokemusten ja asiakaspalautteen pohjalta nousee esiin seuraavia huomioita jatkotyöstämisen kohteeksi:

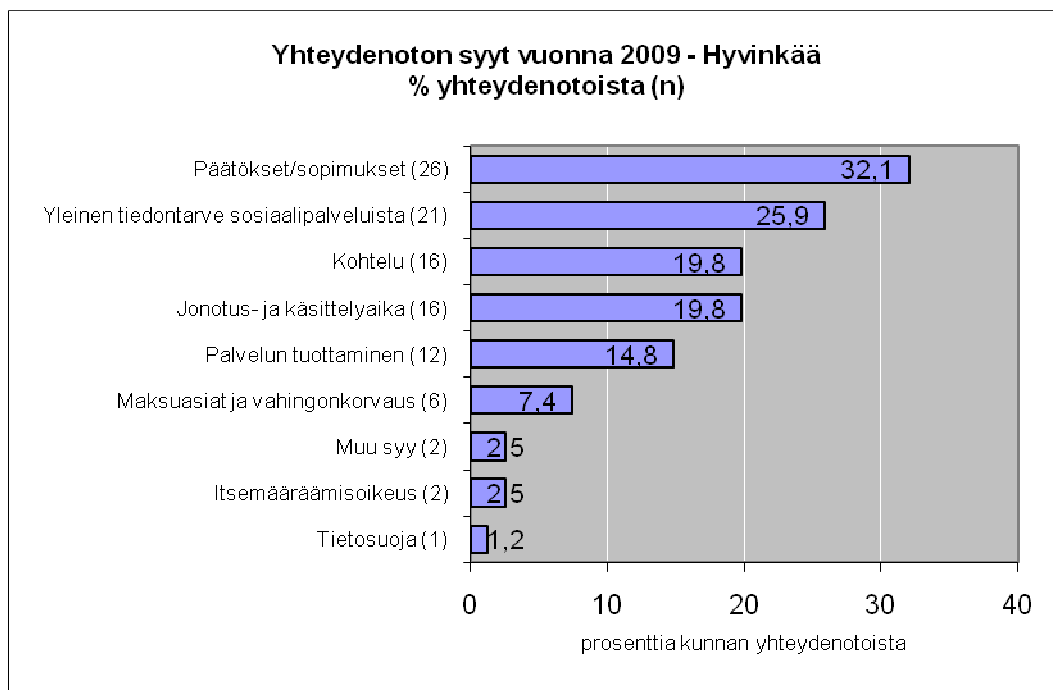
- työntekijöiden määrä, työnjako ja tehtävien organisoituminen ovat keskeisiä tekijöitä laadullisesti hyvälle palvelulle
- kunnan tulee kohdentaa työhön riittävät resurssit (vrt. kasvaneet toimeentulotukea hakevien asiakasmäärät, lastensuojelun tarpeessa olevat lapset)
- työntekijöiden perehdyttämisprosesseja tulisi vahvistaa nykyisestään
- kuntien sosiaalityössä on niin niukat resurssit, että pienetkin odottamattomat tekijät saavat koko rakennelman murenemaan (ei ole puskureita)
- asiakkaiden tasapuoliseen kohteluun ja laadultaan hyvään palveluun tulee jatkuvasti kiinnittää huomiota
- päätösten perustelemista ja kannanoton esittämistä hakemusten kaikkiin asiakointiin on tarpeen parantaa
- toimeentulotukihakemukseen kirjattu toivomus sosiaalityöntekijän tapaamisesta tulee huomioida vähintäänkin soittamalla asiakkaalle
- ruuhkien välttämiseksi tulisi harkinnan mukaan myöntää pidempiaikaisille asiakkaille toimeentulotuki kuukautta pidemmäksi ajaksi kerrallaan
- yleistä tiedottamista sosiaalipalveluista on tarpeen tehostaa:
 - laittamalla toimeentulotuen käsittelyajat näkyville nettiin, kuten osassa kuntia jo on tehtykin
 - laittamalla kunnan sisäisten ohjeiden mukainen toimeentulotukilaskuri nettiin (tästä on muissa kunnissa saatu hyviä kokemuksia)
- hakemusten vastaanotto tulee järjestää kunnissa niin, että hakemus saadaan kirjatuksi todellisen jättöpäivämäärän mukaisesti

6 Kuntakohtainen tarkastelu

HYVINKÄÄ

Hyvinkääläiset asiakkaat ottivat sosiaaliamiehen yhteyttä vuoden 2009 aikana kaikkiaan 81 kertaa (273 v.2008) ja asiakkaita vuoden aikana oli 63 (98). Suurin osa yhteydenotoista, lähes 80 %, tuli puhelimitse ja seuraavaksi eniten sähköpostitse, noin 20 %. Tapaamisia oli kahdeksan. Yli puolet yhteydenotoista koski toimeentulotukea (56 %) ja lähes viidennes (19 %) lastensuojelua. Päihdehuolto oli seuraavaksi suurin yhteydenottojen syy (7,5 %) kun taas ikääntyneiden palveluista otettiin yhteyttä vain muutaman kerran vuoden aikana. Vammaispalveluista ei tullut yhtään yhteydenottoa koko vuonna. Yhteydenottojen määrä kasvoi kuukausittain vuoden loppua kohden, lukuun ottamatta kesäaikaa. Tämä kertonee siitä, että palvelun löytyminen on vuoden vaihteessa tapahtuneen muutoksen jälkeen vienyt oman aikansa.

Asiakkaiden yhteydenottojen syynä oli noin kolmasosassa päätökset tai sopimukset, noin viidennes yhteydenotoista koski jonotus- ja käsittelyaikaa ja noin viidennes kohtelua sekä neljännes yleistä tiedontarvetta sosiaalipalveluista.



Toimeentulotuki

Toimeentulotukea koskien sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä Hyvinkäältä 45 kertaa vuoden aikana (vuonna 2008 51 kertaa). Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyyn annetun vastauksen mukaan Hyvinkää oli varannut vuodelle 2009 perustoimeentulotukeen 3.857.000 euron ja täydentävään toimeentulotukeen 512.000 euron määrärahat. Perustoimeentulotukea myönnettiin vuoden aikana 4.029.248 euroa ja täydentävää toimeentulotukea 505.905 euroa. Ehkäisevän toimeentulotuen määrärahavaraus oli 40.000 euroa ja sitä myönnettiin 7428 euroa. Tämä on koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä vain 0,16 % kun valtakunnallinen suositus on vähintään 3,3 %!

Toimeentulotukihakemukset kasvoivat vuoden 2009 aikana taloudellisen laman seurauksena ennakoitua enemmän ja Hyvinkäällä toimeentulotuen lakisääteiset käsittelyajat ovat ylittyneet toistuvasti. Kesällä eduskunnan oikeusasiamies pyysi asiasta selvitystä perusturvalautakunnalta ja lokakuussa sosiaaliasiamies on kiinnittänyt asiaan huomiota kirjeellään Hyvinkään sosiaali- ja terveysjohdolle. Etelä-Suomen lääninhallitus muistutti kuntia käsittelyajoissa pysymisestä 1.10.2009 päivätyllä kirjeellään. Vaikka asiaa on yritetty korjata ylityömääräyksillä, työjärjestelyillä ja yhdellä uudella etuuskäsittelijän viralla, eivät nämä toimet ole olleet riittäviä. Jatkuva ylityöpaine heikentää myös työssä viihtyvyyttä ja siitä seuraa henkilöstön vaihtuvuutta. Uusien työntekijöiden jatkuva perehdyttäminen taas vie voimavaroja vakinaisilta työntekijöiltä ja esimiehiltä. Tilanteen pysyvä parantaminen edellyttää paitsi etuuskäsittelijöiden lisäämistä myös uusien sosiaalityöntekijöiden palkkaamista. Toimeentulotuessa on nyt vain kaksi kelpoisuusehdot täyttävää sosiaalityöntekijää, joista toinen on osa-aikainen ja toinen johtava sosiaalityöntekijä.

Lastensuojelu

Hyvinkäällä toimii lastensuojelussa 12 sosiaalityöntekijää, sisältäen kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää. Virka-ajan ulkopuolisesta sosiaalipäivystyksestä vastaa Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystys, jossa työskentelee useita sosiaalityöntekijöitä. Hyvinkään lastensuojelun tilanne on sikäli hyvä, että vain yhtä virkaa hoitaa työntekijä, joka ei täytä sosiaalityöntekijän muodollisia kelpoisuusehtoja. Syksyllä 2009 käynnistyi STM:n rahoittama Nuorten intensiivihanke lastensuojelun asiakkaana oleville nuorille ja tähän hankkeeseen on palkattu neljän työntekijän moniammatillinen tiimi. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma on käsitelty kaupunginvaltuustossa 14.12.2009 ja kunnassa toimii LSL 14 §:n mukainen moniammatillinen työryhmä.

Lastensuojeluasioista sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä Hyvinkäältä 15 kertaa (kolme kertaa v. 2008). Yhteydenotoista välittyi asiakkaiden pelko siitä, että heidän näkemyksiään ei kuulla tai oteta huomioon. Lastensuojelun työntekijä koetaan helposti vastapuoleksi eikä yhteistyökumppaniksi siitäkään syystä, että usein lähtökohtana yhteydenotolle on lapsesta tehty lastensuojeluilmoitus. Sen vuoksi on tärkeää selvittää asiakkaille mitä ollaan tekemässä ja miksi sekä kirjata asiakkaan käsitykset ja toivomukset asiakaskertomukseen.

Vammaispalvelut

Sosiaaliasiamies ei saanut Hyvinkäältä yhtään vammaispalveluja koskevaa yhteydenottoa vuoden 2009 aikana. Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyyn annetun vastauksen mukaan Hyvinkää oli varannut vuodelle 2009 vammaispalveluihin 7.740.437 euron määrärahan ja palveluihin käytettiin 8.132.740 euroa. Määrärahavaraus oli riittämätön vammaisten kuljetuspalvelun, tulkkauspalvelun ja henkilökohtaisen avun osalta². Kehitysvammaapuolella asiakkaiden siirtyminen kustannusvaativimpien etujen käyttöön etenkin Etevan palveluissa aiheutti noin 150.000 euron ylityksen.

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin vuoden 2009 aikana viisi (v. 2008 ei yhtään). Muistutuksista ei ole toimitettu kopioita sosiaaliasiamiehelle, joten niiden sisältöön ei tässä raportissa voida puuttua. Perusturvalautakunta on käsitellyt 55 (79) asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätökseen, joista 41 (56) kpl on koskenut toimeentulotukea. Lautakunta ei palauttanut yhtään päätöstä uudelleen käsittelyyn. Perusturvalautakunnan päätöksistä on valitettu kuusi kertaa hallinto-oikeuteen vuoden 2009 aikana ja kuntaan on tullut yksi korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisu. Lääninhallitukseen (tämän vuoden alusta aluehallintovirasto) tehtiin Hyvinkäältä kanteluita kahdeksan. Lääninhallitus ratkaisi kuusi kantelua, joista kahdessa esitettiin huomion kiinnittämistä tiettyihin asioihin ja yhdessä ratkaisussa lääninhallitus ilmaisi asiassa oman käsityksensä.

² Kysely sosiaaliasiamiehen selvitystä varten vuodelta 2009

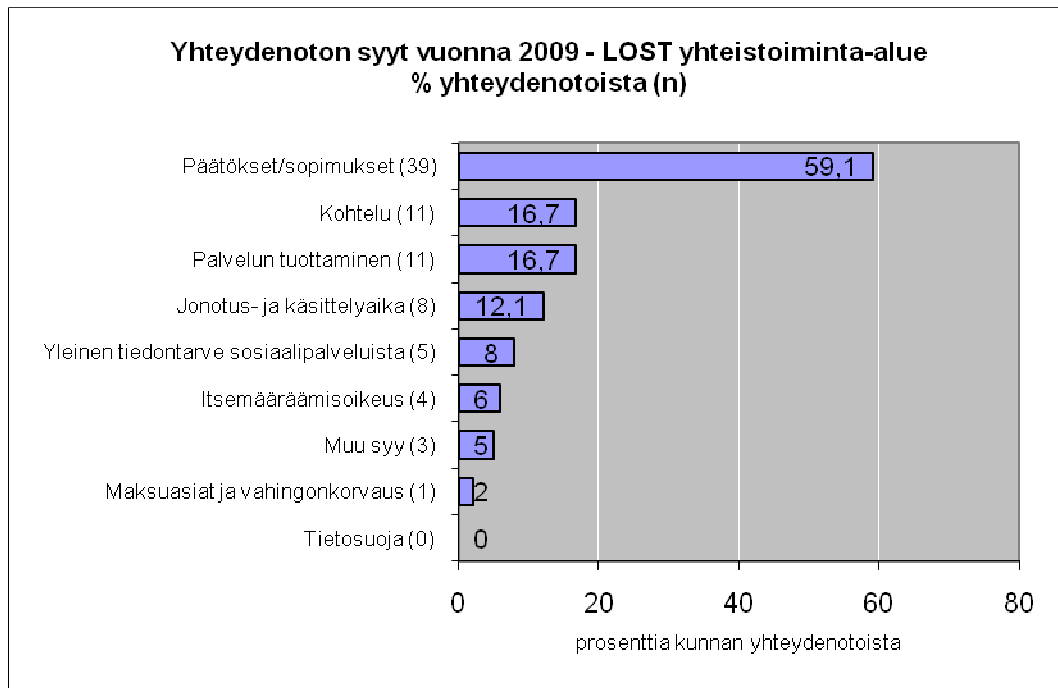
LOST– sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alue

LOHJA, SIUNTIO, KARJALOHJA

Lohjalta otettiin sosiaaliamieheen yhteyttä vuoden 2009 aikana kaikkiaan 62 kertaa ja asiakkaita vuoden aikana oli 34. Suurin osa yhteydenotoista, lähes 60 % tuli puhelimitse. Kirjallisesti yhteydenotoista tuli yli 20 %, jotka tosin kaikki tulivat yhdeltä asiakkaalta. Sähköpostitse yhteyttä otti runsaat 10 %. Tapaamisia oli kuusi. Yli puolet yhteydenotoista koski toimeentulotukea (55 %) ja lähes viidennes (18 %) lastensuojelua. Vammaispalvelut oli seuraavaksi suurin yhteydenottojen syy (13 %) kun taas ikääntyneiden palveluista otettiin yhteyttä vain kerran vuoden aikana. Yhteydenottojen määrä oli keväällä runsaampaa maaliskuu- huhtikuussa ja syksyllä marras- joulukuussa. Kaiken kaikkiaan yhteydenottojen määrä lisääntyi vuoden loppua kohden.

Siuntiosta otettiin vuoden aikana yhteyttä sosiaaliamieheen viisi (5) kertaa ja asiakkaita oli kaksi (2). Karjalohjalta otettiin yhteyttä vuoden 2009 aikana kerran (1).

Asiakkaiden yhteydenottojen syynä olivat päätöksiin tai sopimukseen liittyneet asiat noin 60 %:ssa yhteydenotoista ja seuraavaksi eniten yhteyttä otettiin palvelun tuottamiseen liittyen sekä asiakkaan kokeman kohtelun vuoksi.



Toimeentulotuki

Toimeentulotukeen oli Lohjalla varattu määrärahoja vuodelle 2009 perustoimeentulotuki ja täydentävä yhteenlaskettuna 3.350.432 euroa ja sitä myönnettiin 3.730.268 euroa. Ehkäisevään toimeentulotukeen varattiin 142.535 euroa ja sitä myönnettiin 72.881 euroa. Tämä on 1,95 % koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä kun valtakunnallinen suositus on 3,3 %.

Toimeentulotukeen varatut henkilöstöresurssit olivat selvästikin alimitoitettut, koska käsittelyajat venyivät usein yli lakisääteisen seitsemän arkipäivän rajan. Asiakkaat ottivat yhteyttä myös siitä, ettei sosiaalityöntekijälle ollut mahdollista saada tapaamis aikaa, puhumattakaan että olisi saanut ajan seitsemän arkipäivän kuluessa. Ongelmat johtuivat osittain kelpoisuusehdot täyttävien työntekijöiden rekrytointivaikeuksista ja työntekijöiden vaihtuvuudesta.

Lastensuojelu

Sosiaaliasiamiehen kunnille tekemän kuntakyselyn vastausten mukaan lastensuojelun tehtävistä Lohjalla vastaa kuusi lain mukaisen muodollisen kelpoisuuden omaavaa työntekijää kun tarve nykytilanteessa olisi vähintään 11³. Sosiaalityöntekijöiden kymmenestä tämän hetkisestä vakanssista 2,5 on täytetty määräaikaaisesti muodolliset kelpoisuusehdot täyttämättömillä työntekijöillä ja 1,5 oli useista viranhakukerroista huolimatta edelleen vuoden lopussa täyttämättä. Perheneuvola sai vuoden 2009 alussa yhden uuden psykologi-sosiaalityöntekijä-työparin. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma on käsitelty kaupunginvaltuustossa huhtikuussa 2009. Lohjalla toimii lastensuojelulain 14 §:n mukainen moniammatillinen asiantuntijaryhmä.

LOST alueelta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä lastensuojeluasioissa viime vuonna kaikkiaan 11 kertaa. Yhteydenoton syitä olivat yleinen tiedontarve lastensuojelupalveluista, asiakkaan kokema asioiden viivyttely työntekijöiden taholta sekä puutteet eri vaihtoehtojen selvittämisessä.

Vammaispalvelut

Sosiaaliasiamiehen kunnille tekemään kuntakyselyyn ei LOST alueelta saatu vastausta vammaispalvelujen osalta. Sosiaaliasiamiehelle tuli vuoden 2009 aikana kahdeksan vammaispalveluja koskevaa yhteydenottoa Lohjalta ja kaksi Siuntiosta. Asiakkaiden yhteydenotot koskivat palvelusuunnitelmia ja erityishuolto-ohjelmia sekä itsemääräämisoikeutta ja maksuasioita.

Vaikuttaa siltä, että päätöksentekoprosesseissa olisi selkiyttämistä työnjaossa kuntien ja Eteva -kuntayhtymän sekä muiden vammaispalveluja tarjoavien palveluntuottajien kesken. Vastuu vammaispalvelujen järjestämisestä on uuden, syyskuussa 2009 voimaan astuneen vammaispalvelulain mukaan yksiselitteisesti kunnan viranomaisella. Uudessa laissa

³ Kysely sosiaaliasiamiehen selvitystä varten vuodelta 2009

korostuu asiakkaan yksilöllisen avun tarpeen huomioiminen. Vammaispalveluja järjestettäessä on tärkeää kunnioittaa vammaisen henkilön itsemääräämisoikeutta.

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Lohjan alueella tehtyjen sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuoden 2009 aikana oli kymmenen. Muistutuksista seitsemän koski toimeentulotukiasioita, kaksi lastensuojelua ja yksi päivähoitoa. Toimeentulotukea koskevista muistutuksista osa koski päätösten viivästymistä ja osa päätösten sisältöä.

Perusturvalautakunta on käsitellyt 40 asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätökseen, joista 29 kpl on koskenut toimeentulotukea. Perusturvalautakunnan päätöksistä on valitettu 14 kertaa hallinto-oikeuteen vuoden 2009 aikana ja kuntaan on tullut neljä korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisua. Lääninhallitukseen (tämän vuoden alusta aluehallintovirasto) saapui Lohjalta yksi kantelu, ja lääninhallitus ratkaisi yhden, joka oli huomautus. Siuntiossa kanteluita oli neljä ja ratkaistuja yksi, jossa ei edellytetty toimenpiteitä. Karjalohjalta kanteluita oli yksi ja lääninhallitus ratkaisi yhden, jossa asia katsottiin rauenneeksi.

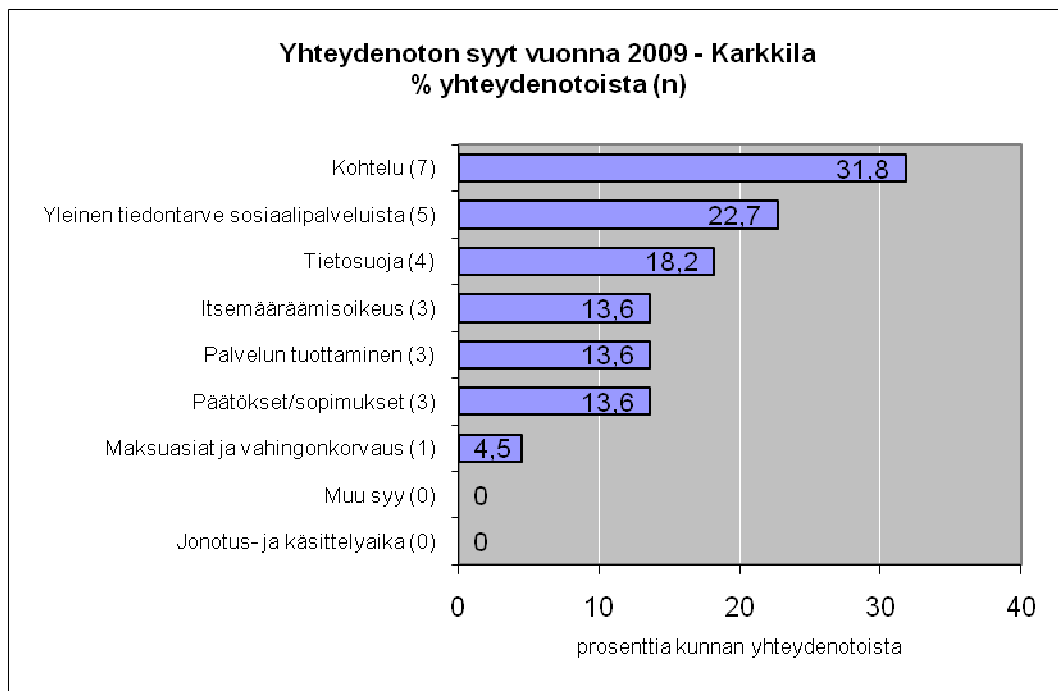
Perusturvakuntayhtymä Karviainen

KARKKILA

Karkkilasta otettiin sosiaaliamiehen yhteyttä vuoden 2009 aikana kaikkiaan 22 kertaa (57 kertaa v. 2008) ja asiakkaita vuoden aikana oli yhdeksän. Suurin osa yhteydenotoista, lähes 70 % tuli puhelimitse. Kirjallisesti yhteydenotoista tuli yli 20 %, johon tosin vaikutti yksi pääasiassa kirjeitse yhteyttä pitänyt asiakas. Sähköpostitse yhteyttä otti vajaat 10 %. Tapaamisia oli vain kaksi. Kolmasosa yhteydenotoista koski toimeentulotukea (33 %) ja toinen kolmasosa (33 %) lastensuojelua. Viimeinen kolmannes muodostui sosiaalityötä ja päihdehuoltoa koskevista yhteydenotoista. Yhteydenottojen määrä oli keväällä runsaampaa maaliskuussa ja syksyllä lokakuussa. Kaiken kaikkiaan yhteydenottojen määrä lisääntyi vuoden loppua kohden.

Yhteydenoton syynä oli useimmin asiakkaan kokema kohtelu ja seuraavaksi useimmin otettiin yhteyttä koskien yleistä tiedontarvetta sosiaalipalveluista.

Yhteydenoton syyt



Toimeentulotuki

Toimeentulotukeen oli Karkkilassa vuodelle 2009 varattu määrärahoja 790.000 euroa ja sitä myönnettiin 1.124.723 euroa. Ehkäisevään toimeentulotukeen varattiin 3000 euroa ja sitä

myönnettiin 12.651 euroa. Tämä on 1,0 % koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä kun valtakunnallinen suositus on 3,3 %.

Toimeentulotukea koskien yhteydenottoja oli seitsemän ja ne koskivat asiakkaan kokemaa kohtelua ja päätösten sisältöä. Jonotus- ja käsittelyajoista ei otettu kertaakaan yhteyttä.

Lastensuojelu

Sosiaaliasiamiehen kunnille tekemän kuntakyselyn vastausten mukaan lastensuojelun tehtävissä Karkkilassa ei ole yhtään lain mukaisen muodollisen kelpoisuuden omaavaa työntekijää, mutta Karviaisessa on kelpoisuusehdot täyttävät lastensuojelun esimies ja nuorisoaseman sosiaalityöntekijä, jotka palvelevat myös Karkkilaa. Kelpoisuusehdot täyttävien lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden tarpeeksi ilmoitettiin kaksi. Lastensuojelutyön tueksi on vuonna 2009 saatu yksi ehkäisevän perhetyön tekijä. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmaa ei vielä ole käsitelty kaupunginvaltuustossa. Karkkilassa toimii lastensuojelulain 14 §:n mukainen moniammatillinen asiantuntijaryhmä.

Lastensuojeluasioissa sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä seitsemän kertaa ja yhteydenotot koskivat asiakkaan kokemaa kohtelua ja tiedonsaantia sekä asiakkaan erilaista näkemystä palvelun tuottamisesta.

Vammaispalvelut

Karkkilassa oli varattu määrärahoja vuodelle 2009 vammaispalveluihin 1.958.705 euroa ja niitä kului 2.044.546 euroa. Ylitys johtui kuljetuspalvelujen ylittymisestä. Sosiaaliasiamiehelle ei tullut yhtään yhteydenottoa vammaispalveluista.

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuoden 2009 aikana oli Karkkilassa yksi, joka koski asiakkaan kokemaa huonoa kohtelua.

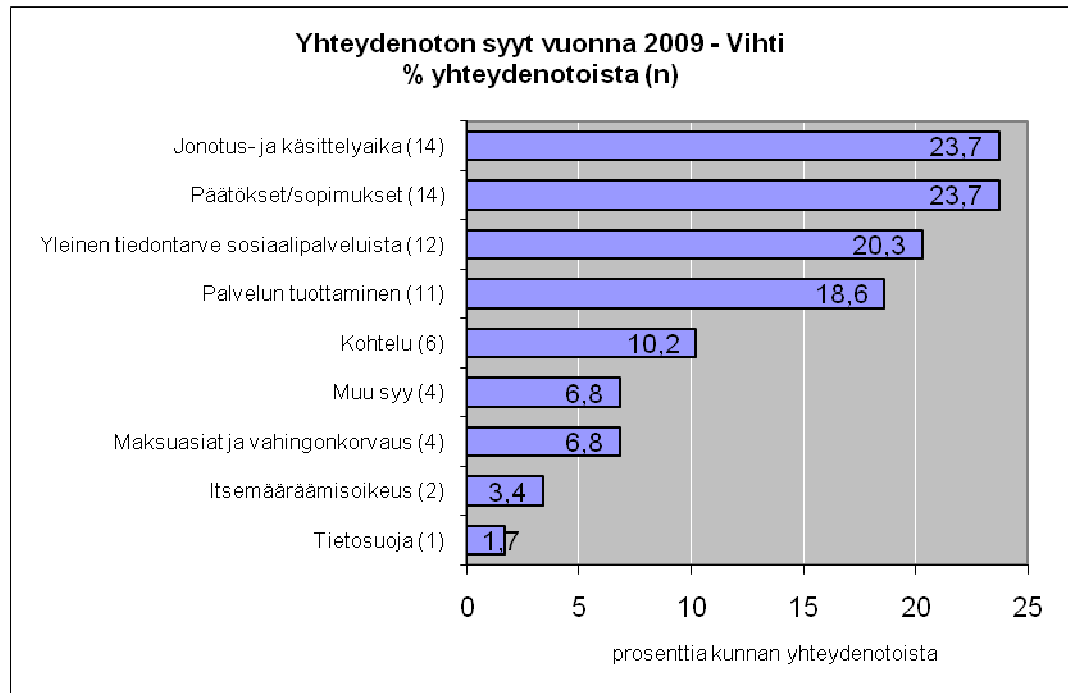
Lautakunta on käsitellyt yhdeksän asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätökseen, joista neljä on koskenut toimeentulotukea. Lautakunta on muuttanut tai ottanut uudelleen käsittelyyn yhden oikaisuvaatimuksen. Perusturvalautakunnan päätöksistä on valitettu kerran hallinto-oikeuteen vuoden 2009 aikana ja hallinto-oikeus on muuttanut tai palauttanut uudelleen käsiteltäväksi yhden päätöksen. Lääninhallitukseen (tämän vuoden alusta aluehallintovirasto) saapui yksi kantelu, ja lääninhallitus ratkaisi yhden kantelun toteamalla sen rauenneeksi.

VIHTI

Vihdistä otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä vuoden 2009 aikana kaikkiaan 59 kertaa (42 kertaa v. 2008) ja asiakkaita vuoden aikana oli 52. Lähes kaikki yhteydenotot tulivat puhelimitse (98 %). Sähköpostitse yhteyttä otti yksi asiakas. Suurin osa yhteydenotoista

koski toimeentulotukea (41 %) ja seuraavaksi eniten otettiin yhteyttä koskien lastensuojelua (14 %) ja ikääntyneiden palveluja (14 %). Yhteydenottojen määrä lisääntyi keskimäärin hieman vuoden loppua kohden.

Yhteydenoton syynä yhteydenottajilla olivat useimmin päätökset tai sopimukset ja jonotus- ja käsittelyaika. Seuraavaksi useimmin syynä oli yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista.



Toimeentulotuki

Toimeentulotukeen oli Vihdissä vuodelle 2009 varattu määrärahoja 2.620.000 euroa ja sitä myönnettiin 3.440.126 euroa. Ehkäisevään toimeentulotukeen varattiin 80.000 euroa ja sitä myönnettiin 121.794 euroa. Tämä on 3,2 % koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä ja Vihti suoriutuikin tässä kohdin hyvin, sillä valtakunnallinen suositus on 3,3 %.

Toimeentulotukea koskien yhteydenottoja oli 24 ja ne koskivat asiakkaan kokemaa kohtelua ja jonotus- ja käsittelyaikoja sekä päätösten sisältöä.

Lastensuojelu

Sosiaaliamiehen kunnille tekemän kuntakyselyn vastausten mukaan lastensuojelun tehtävissä Vihdissä on 4 lain mukaisen muodollisen kelpoisuuden omaavaa lastensuojelun työntekijää (sisältää Karviaisessa olevat lastensuojelun esimiehen ja nuorisoseaman sosiaalityöntekijän). Kelpoisuusehdot täyttävien lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden tarve on seitsemän.⁴ Lastensuojelutyön tueksi on vuonna 2009 saatu kaksi uutta ehkäisevää

⁴ Kysely sosiaaliamiehen selvitystä varten vuodelta 2009

perhetyön tekijää. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmaa ei vielä ole käsitelty kaupunginvaltuustossa. Vihdissä toimii lastensuojelulain 14 §:n mukainen moniammatillinen asiantuntijaryhmä.

Lastensuojeluasioissa sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä kahdeksan kertaa ja yhteydenotot koskivat yleistä tiedontarvetta lastensuojelupalveluista, tietoturvaa sekä itsemääräämisoikeutta.

Vammaispalvelut

Vihdissä vammaispalveluihin oli varattu määrärahoja viime vuodelle 5.112.626 euroa ja niitä käytettiin 6.228.495 euroa. Ylitys johtui kuljetuspalvelujen ylittymisestä, asiakasmäärien kasvusta, taloudellisten tukitoimien lisääntymisestä, henkilökohtaisesta avusta ja kehitysvammaisten asumispalveluista. Sosiaaliasiamiehelle tuli kolme yhteydenottoa, jotka koskivat yleistä tiedontarvetta vammaispalveluista.

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

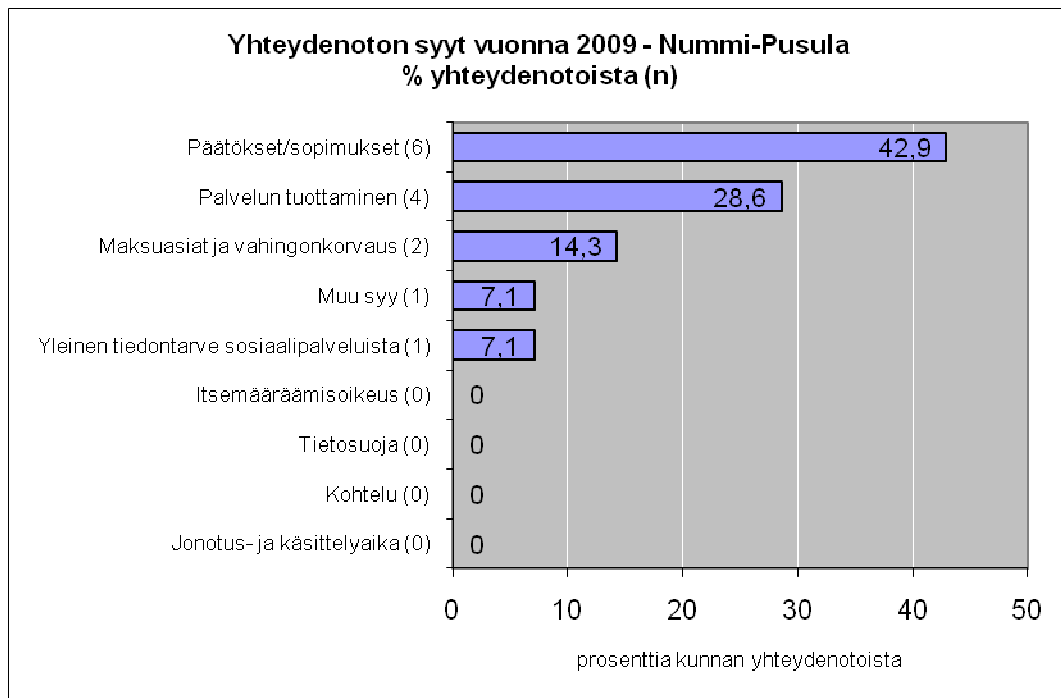
Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuoden 2009 aikana oli Vihdissä kaksi, joiden sisällöstä ei ole tietoa, koska niitä ei ole toimitettu sosiaaliasiamiehelle.

Jaosto on käsitellyt 46 asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätökseen, joista 28 kpl on koskenut toimeentulotukea. Päätöksistä on valitettu kaksi kertaa hallinto-oikeuteen vuoden 2009 aikana eikä yhtään ole palautunut uudelleen käsiteltäväksi. Vihtiin on tullut yksi korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisu koskien vammaispalvelua. Lääninhallitukseen (tämän vuoden alusta aluehallintovirasto) saapui kanteluita neljä, ratkaistuja oli kolme, joista kaksi huomautusta ja yksi käsityksen ilmaiseminen.

NUMMI-PUSULA

Nummi-Pusulasta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä vuoden 2009 aikana kaikkiaan 14 kertaa (21 kertaa v. 2008) ja asiakkaita vuoden aikana oli 11. Suurin osa yhteydenotoista, lähes 80 % tuli puhelimitse. Loput yhteydenotoista, yli 20 %, tulivat sähköpostitse. Rungas kolmasosa yhteydenotoista koski toimeentulotukea (36 %) ja saman verran yhteydenottoja tuli koskien terveydenhuoltoa ja Kelan palveluja. Lastensuojelusta, päihdehuollosta ja kotipalvelusta kysyttiin jokaisesta kerran. Yhteydenottojen määrä oli keväällä runsaampaa toukokuussa ja syksyllä marraskuussa.

Yhteydenoton syynä yhteydenottajilla oli useimmiten tyytymättömyys päätöksiin tai sopimukseen ja seuraavaksi useimmin otettiin yhteyttä palvelun tuottamiseen liittyvissä ongelmissa.



Toimeentulotuki

Toimeentulotukeen oli Nummi-Pusulassa vuodelle 2009 varattu määrärahoja 600.000 euroa ja sitä myönnettiin 724.863 euroa. Ehkäisevään toimeentulotukeen varattiin 19.000 euroa ja sitä myönnettiin 22.414 euroa. Tämä on 2,8 % koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä, kun valtakunnallinen suositus on 3,3 %.

Toimeentulotukea koskien yhteydenottoja oli viisi ja ne koskivat yleistä tiedontarvetta toimeentulotuesta ja tyytymättömyyttä päätösten sisältöön.

Lastensuojelu

Sosiaaliasiamiehen kunnille tekemän kuntakyselyn vastausten mukaan lastensuojelun tehtävissä Nummi-Pusulassa ei ole yhtään muodollisen kelpoisuuden omaavaa lastensuojelun työntekijää. Karviaisessa on kuitenkin kelpoisuusehdot täyttävät lastensuojelun esimies ja nuorisoseuran sosiaalityöntekijä, jotka palvelevat myös Nummi-Pusulaa. Kelpoisuusehdot täyttävien lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden tarve kunnassa on yksi⁵. Lastensuojelutyön tueksi on vuonna 2009 saatu yksi ehkäisevän perhetyön tekijä. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmaa ei vielä ole käsitelty kaupunginvaltuustossa. Nummi-Pusulassa toimii lastensuojelulain 14 %:n mukainen moniammatillinen asiantuntijaryhmä.

Lastensuojeluasioissa sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä kerran vuoden 2009 aikana.

⁵ Kysely sosiaaliasiamiehen selvitystä varten vuodelta 2009

Vammaispalvelut

Nummi-Pusulassa vammaispalveluihin oli varattu määrärahoja viime vuodelle 1.754.552 euroa ja niitä käytettiin 1.855.937 euroa. Ylitys johtui kuljetuspalvelujen, työtoiminnan ja tulkkipalvelujen ylittymisestä.

Sosiaaliasiamiehelle tuli yksi vammaispalveluita koskeva yhteydenotto vuonna 2009.

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuoden 2009 aikana oli Nummi-Pusulassa kaksi, joiden sisällöstä ei ole tietoa, koska niitä ei ole toimitettu sosiaaliasiamiehelle.

Jaosto on käsitellyt yhdeksän asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätökseen, joista kahdeksan on koskenut toimeentulotukea. Päätöksistä on valitettu kaksi kertaa hallinto-oikeuteen vuoden 2009 aikana eikä yhtään ole palautunut uudelleen käsiteltäväksi. Nummi-Pusulaan ei ole tullut yhtään korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisua viime vuonna. Lääninhallitukseen (tämän vuoden alusta aluehallintovirasto) ei viime vuonna saapunut yhtään kantelua, aikaisemmin saapuneista ratkaistuja oli kaksi, jotka sisälsivät huomautuksen.

LÄHTEET

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

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

Sosiaalipalveluiden ja -etuuksien lainsäädäntö. 2009, Edita. Helsinki

Tilastojen kertomaa. Länsi- ja Keski-Uusimaa tilastojen valossa 2009. Sosiaalitaito, 2010. Julkaisematon.

Selvitys asiakasasiakirjojen käytön periaatteista sosiaalihuollossa – asiakkaan suostumus. Sosiaalialan tietoteknologiahanke, Marja Penttilä, 2009. Julkaisematon.

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

KYSELY SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYSTÄ VARTEN VUODELTA 2009

A. Vammaispalvelujen määrärahat

1. Minkä verran vammaispalvelun määrärahoja varattiin vuosille
 - 2008 €
 - 2009 €
2. Vammaispalveluissa käytettiin määrärahoja vuonna 2009 yhteensä €
3. Mikäli vuoden 2009 määrärahat eivät riittäneet, mikä oli syynä?

B. Lastensuojelu

1. Kuinka monta kelpoisuuslain mukaisen muodollisen kelpoisuuden omaavaa sosiaalityöntekijää vastaa lastensuojelulaissa tarkoitetuista lastensuojelun tehtävistä kunnassanne?
2. Kuinka suuri olisi em. mainitun kelpoisuuden omaavien lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokonaistarve nykytilanteessa?
3. Mitä muita uusia resursseja kunnassanne on järjestetty lastensuojelutyön tueksi v. 2009?
4. Milloin kunnanhallituksessa on käsitelty lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma?

C. Toimeentulotuki v. 2009

1. Minkä verran varattiin varoja varsinaiseen toimeentulotukeen v. 2009?
€
2. Minkä verran myönnettiin varsinaista toimeentulotukea v. 2009?
€
3. Minkä verran varattiin varoja ehkäisevään toimeentulotukeen v. 2009?
€
4. Ehkäisevän toimeentulotuen myönnetty määrä v. 2009 ?
€
5. Myönnetyn ehkäisevän toimeentulotuen % -osuus koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä %.

D. Muistutukset v. 2009

Tehtyjen sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuoden 2009 aikana?

Muistutukset vastineineen tulee toimittaa sosiaaliasiamiehelle. Mikäli asiakas ei ole antanut suostumusta tietojen luovutukseen, kopiot muistutuksista toimitetaan niim, että niistä on henkilötiedot peitetty/poistettu

E. Muutoksenhaku v. 2009

1. Kuinka monta (kpl) sosiaalihuollon asiakkaiden tekemää oikaisuvaatimusta / muutoksenhakua viranhaltijan päätöksestä on lautakunta käsitellyt vuoden 2009 aikana?
2. Kuinka moni oikaisuvaatimuksista on koskenut toimeentulotukea?
3. Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta on muuttanut tai palauttanut uudelleen käsittelyyn?
4. Kuinka monta valitusta on tehty v. 2009 aikana sosiaalilautakunnan päätöksistä hallinto-oikeuteen?
5. Kuinka monta kertaa hallinto-oikeus on vuoden 2009 aikana muuttanut lautakunnan ratkaisua tai palauttanut sen uudelleen käsiteltäväksi?
6. Kuinka monta korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisua kuntaan on tullut vuonna 2009?
(tehtäväalue/kpl)

VASTAUSAIKAA 2.2.2010 ASTI

Kiitos!

Hilkka Kärkkäinen, sosiaaliasiamies

SOSIAALIASIAMIEHEN ASIATAPAHTUMALOMAKE

Asiakkaan nimi	Asiakkaan yhteystiedot
1. Päivämäärä	2. Yhteydenottaja <ul style="list-style-type: none"> * sosiaalihuollon asiakas * edustaja / muu * henkilöstö
3. Tapahtuman kohde <ul style="list-style-type: none"> * mies * nainen * alaikäinen * perhe * muu / ei tietoa 	4. Yhteydenottotapa <ul style="list-style-type: none"> * puhelin * kirjallinen * tapaaminen * sähköposti
5. Kunta (joka palvelun järjestämisvastuussa) <ul style="list-style-type: none"> * Hyvinkää * Karjalohja * Karkkila * Lohja * Nummi-Pusula * Vihti * Siuntio * Mäntsälä * Pornainen * Muu kunta / ei tietoa 	6. Kieli <ul style="list-style-type: none"> * suomi * ruotsi * saame * englanti * muu / ei tietoa * tulkkauk
7. Asiakkuuden kesto <ul style="list-style-type: none"> * ensimmäinen yhteydenotto * ottanut aiemmin yhteyttä, sama asia * ottanut aiemmin yhteyttä, nyt uusi asia * ei tietoa 	8. Yhteydenoton luonne <ul style="list-style-type: none"> * tiedustelu * tyytymättömyys * muu, mikä
9. Yhteydenoton syyt <ul style="list-style-type: none"> * päätökset / sopimukset * jonotus- ja käsittelyaika * palvelun tuottaminen * kohtelu * tietosuoj * maksuasiat ja vahingonkorvaus * itsemääräämisoikeus * yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista * muu syy 	10. Julkinen / yksityinen palvelu <ul style="list-style-type: none"> * kunnan oma palvelu * kuntayhtymän tai vastaavan sosiaalipalvelu * yksityinen sosiaalipalvelu kunnan ostopalveluna * yksityinen sosiaalipalvelu * muu / ei tietoa

<p>11. Yhteydenoton tehtäväalue</p> <ul style="list-style-type: none"> * toimeentulotuki * lastensuojelu * ikääntyneiden palvelut * vammaispalvelut * kehitysvammahuolto * omaishoidon tuki * perheasiat * kotipalvelu (kotihoito) * päihdehuolto * lasten päivähoito * sosiaalityö (muu kuin edellä) * Muu palvelu 	<p>12. Toimenpiteet</p> <ul style="list-style-type: none"> * kuuntelu / viesti vastaanotettu * neuvonta * muistutusneuvonta * kanteluneuvonta * muu oikeusturvaneuvonta * selvittäminen / sovittelu * vaikuttamistoiminta * muu toimenpide
<p>13. Asiakkaan asiaan käytetty sosiaaliamiehen työaika</p> <ul style="list-style-type: none"> * alle 5 min * 5-15 min * 15-30 min * 30-60 min * yli tunti 	<p>14. Työajasta käytetty</p> <ul style="list-style-type: none"> * Asiakkaan tapaamiseen * puhelinkeskusteluun asiakkaan / edustajan kanssa * puhelinkeskusteluun viranomaisen / muun tahon kanssa * kirjalliseen yhteydenpitoon viranomaisen / muun tahon kanssa * muuhun selvitystyöhön * muuhun, mihin?

SUOSTUMUS: Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 16 §:n mukaisesti asiakas suostuu siihen, että sosiaaliamiehelle luovutetaan em. asian selvittämiseksi tarvittavat asiakasta koskevat, sosiaalitoimen hallussa olevat salassapidon ja vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvat tiedot. Vastaava oikeus koskee sosiaaliamiehen oikeutta luovuttaa asiakasta koskevia tietoja em. viranomaisille. Asiakirjat säilytetään asiakasasian päättymistä seuraavan vuoden maaliskuun loppuun, jolloin sosiaaliamies antaa kunnanhallitukselle selvityksen asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä kunnassa. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista § 24 mom 5. **Suostumus saatu:** puhelimitse / tapaamisella

päiväys _____ allekirjoitus _____

Työntekijä(t):

Yhteydenoton sisältö: