

SOSIAALITAITO



SOCIALKOMPETENS

**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
VUODELTA 2011**

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

Hilka Kärkkäinen
Sosiaaliasiamies

Saatteeksi

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 kolmas selvitys.

Selvityksen alkuosan muodostaa johdanto-osuus sekä kunkin kunnan asiakasyhteydenottoihin ja tilastotietoihin perustuva kuvaus. Kuntakohtaiseen tilasto-osuuden tarkastelu on suuntaa-antava, sillä suhteellisen pienillä yhteydenottomäärillä vuosittaiset vaihtelut saattavat selittyä sattumilla. Vasta usean vuoden tarkastelu antaa luotettavamman kuvan asioiden tilasta. On myös sattumanvaraista, ketkä ottavat sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Yhteydenottojen määrään vaikuttavat monet tekijät, kuten se, miten hyvin tietoa sosiaaliasiamiehen palveluista on kunnissa saatavilla.

Selvityksen loppuosassa on yleisempää, kaikkia sosiaaliasiamiehen toiminta-alueen kuntia koskevaa pohdintaa asiakkaan asemasta ja oikeuksien toteutumisesta. Pohdinnassa esitetyt huomiot eivät välttämättä koske kaikkia yhdeksää kuntaa, vaan havainnot ovat saattaneet esiintyä vain osassa nyt tarkastelussa olevista kunnista.

Kaikkien yhdeksän kunnan yhteenlaskettu asukasluku oli vuoden 2011 lopussa tilastokeskuksen ennakkotiedon mukaan 162 081. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen ovat kasvaneet vuosittain niin että v. 2009 yhteydenottoja oli 265, v. 2010 357 ja v. 2011 498. Asiakkaita oli v. 2009 190, v. 2010 221 ja v. 2011 271. Yhteydenotot ovat kasvaneet enemmän kuin asiakasmäärät, sillä enenevässä määrin sama asiakas ottaa yhteyttä useammin kuin kerran joko samassa asiassa tai uuden asian johdosta. Kasvua eniten selittävä tekijä lienee se, että sosiaaliasiamiehen palvelusta on tiedotettu kuntalaisille ja sitä osataan käyttää yhä enemmän.

Järvenpäässä 30.3.2012

Sosiaaliasiamies Hilikka Kärkkäinen

SISÄLTÖ

Saatteeksi.....	1
1 Johdanto	3
1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet	3
1.2 Asiamiesselvitys	4
1.3 Sosiaaliasiamiestoiminnan järjestäminen	4
2 Kuntakohtainen tarkastelu	5
HYVINKÄÄ	5
LOHJA, SIUNTIO, KARJALOHJA	7
KARKKILA.....	10
VIHTI.....	12
NUMMI-PUSULA.....	14
Mustijoen perusturva	16
3 Sosiaaliasiamiestoiminnan tilastoja	17
3.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen	18
3.2 Asiakasmäärät	20
3.3 Yhteydenoton syyt	20
3.4 Yhteydenotot tehtäväalueittain	21
3.5 Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet.....	22
4 Palvelukohtaisia havaintoja	22
4.1 Toimeentulotuki.....	22
4.2 Lastensuojelupalvelut	24
4.3 Vammaisten palvelut ja kehitysvammahuolto.....	25
4.4 Ikääntyneiden palvelut, perheasiat ja päihdehuolto sekä muut palvelut	25
5 Yhteenvetoa ja suosituksia	25
6 Sosiaaliasiamiehen muu toiminta vuonna 2011	26

1 Johdanto

1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet

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

Lailla halutaan korostaa asiakkaan asemaa, itsemääräämisoikeutta, osallistumista ja oikeusturvaa sosiaalihuollossa samaan tapaan kuin potilaslaissa on säädetty potilaan oikeudet hyvään hoitoon ja kohteluun terveydenhoidossa. Asiakkaan tiedonsaanti- ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen lisäävät asiakaslähtöisyyttä sosiaalihuollossa. Sosiaalihuollon 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. Sosiaalihuollossa tulee kunnioittaa jokaisen asiakkaan ihmisarvoa, itsemääräämisoikeutta, vakaumusta ja yksityisyyttä sekä ottaa huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Sosiaalihuollon työntekijän tulee selvittää asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset hänen asiassaan. Työntekijän on annettava selvitys siten, että asiakas ymmärtää riittävästi sen sisällön ja merkityksen.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmat

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

Päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä

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

Itsemääräämisoikeus

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

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

1.2 Asiamiesselvitys

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

1.3 Sosiaaliasiamiestoiminnan järjestäminen

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

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

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

Hyvinkää, Lohjan sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alue LOST (Lohja, Siuntio, Inkoo ja Karjalohja), Perusturvakuntayhtymä Karviainen (Nummi-Pusula, Vihti ja Karkkila) ja Mustijoen perusturva (Mäntsälä ja Pornainen) ovat vuonna 2011 ostaneet Inkoota lukuun ottamatta sosiaaliasiamiespalvelut Sosiaalitaidolta, joka on Länsi- ja Keski-Uudellamaalla toimiva sosiaalialan osaamiskeskus.

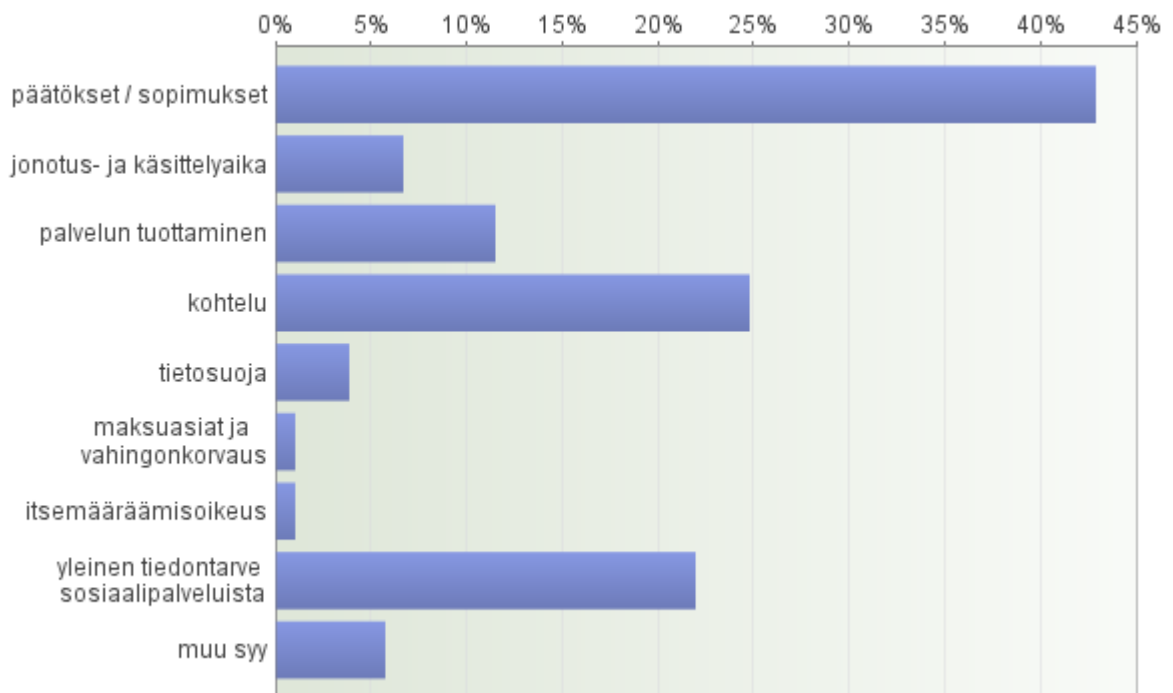
Sosiaalitaidossa työskentelee kokoaikainen sosiaaliasiamies, jonka toimipaikka on Järvenpäässä. Asiakastapaamisia varten kunta järjestää tiloja sosiaaliasiamiehen käyttöön.

2 Kuntakohtainen tarkastelu

HYVINKÄÄ

Hyvinkäältä otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä vuoden 2011 aikana kaikkiaan 106 kertaa (97 v. 2010) ja asiakkaita vuoden aikana oli 71 (67 v. 2010). Yli puolet yhteydenotoista koski toimeentulotukea (57 %) ja 15 % lastensuojelua. Perheasiat oli seuraavaksi suurin yhteydenottojen syy (12 %). Ikääntyneiden palveluista ja vammaispalveluista otettiin yhteyttä vain muutaman kerran vuoden aikana. Asiakkaiden yhteydenottojen syynä oli lähes puolessa yhteydenotoista päätökset tai sopimukset. Yhteydenotoista 25 % koski kohtelua eli asiakas oli kokenut kohtelun epäasialliseksi. Edellisvuonna epäasialliseksi koettu kohtelu oli yhteydenoton syynä noin 20 %:ssa yhteydenotoista.

Yhteydenoton syyt vuonna 2011 - Hyvinkää



Toimeentulotuki

Lähes 60 % yhteydenotoista koski toimeentulotukea. Tyytymättömyys koski lähinnä päätösten sisältöä tai kohtelua, jonotus- ja käsittelyajasta valitettiin harvoin. Sosiaaliasiamiehen kyselyn mukaan Hyvinkää oli käyttänyt ehkäisevään toimeentulotukeen 1,54 % koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä kun valtakunnallinen suositus on vähintään 3,3 %. Edellisvuonna ehkäisevän toimeentulotuen prosenttiosuus oli 0,96 %. Toimeentulotukihakemusten keskimääräinen käsittelyaika oli 5 työpäivää marraskuun

tilanteen mukaan. Toimeentulotuen piirissä oli 2 212 ruokakuntaa ja toimeentulotukipäätöksiä tehtiin 15 156 kappaletta.

Aikuissosiaalityön neuvontaa saa sosiaalikeskuksen neuvonnasta henkilökohtaisesti toimiston aukioloaikoina ja aikuissosiaalityön kaikilta työntekijöiltä puhelinaikana päivittäin klo 10 - 11. Lisäksi maanantaisin on klo 13 - 15 kunkin tiimin ns. avoin asiointiaika, jolloin voi saada henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa sosiaalityöntekijöiltä ja sosiaaliohjaajilta. Useat työntekijät vastaavat puhelimeen myös puhelinajan ulkopuolella työtilanteen mukaan ja soittopyyntöihin pyritään vastaamaan enintään 3 työpäivän kuluessa.¹

Lastensuojelu

Lastensuojeluasioista sosiaaliamiehen otettiin yhteyttä Hyvinkäältä 16 kertaa (25 kertaa v. 2010). Yhteydenotot koskivat pääasiassa päätöksiä ja sopimuksia. Etelä-Suomen aluehallintoviraston tekemän selvityksen mukaan lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöitä oli Hyvinkäällä 13,5 ja heistä muodolliset kelpoisuusehdot täyttäviä 8,5 eli 63 %. Koko ESAVI:n alueella muodolliset kelpoisuusehdot täyttäviä sosiaalityöntekijöitä oli keskimäärin 58 %. Yhtä sosiaalityöntekijää kohden oli keskimäärin 42 asiakasperhettä kun koko ESAVI:n alueella vastaava luku oli 35,8 %.²

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä oli 9 (12 v. 2010). Perusturvalautakunta on käsitellyt 65 (65 v. 2010) asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätökseen. Kokonaan tai osittain tehtyjen itseoikaisujen määrä oli 3 (11 v. 2010).

Hallinto-oikeuteen tuli Hyvinkäältä kuusi valitusta sosiaaliasioissa. Valituksista kaksi koski toimeentulotukea, kaksi lastensuojelua, yksi vammaispalveluita ja yksi omaishoidon tukea. Hallinto-oikeus pysytti kaikki päätökset ennallaan.

Aluehallintovirastoon tehtiin Hyvinkäältä kolme kantelua, joista kaksi koski asiakasmaksuja ja yksi palvelun laatua ja sisältöä. Asiakasmaksuja koskevien kanteluiden ratkaisut ovat vielä kesken ja palvelun laatua ja sisältöä koskevassa päätöksessä ei edellytetty toimenpiteitä.

Oikeusasiamiehelle saapui Hyvinkäältä vuonna 2011 kolme kantelua ja oikeusasiamies antoi ratkaisun kolmeen kanteluun, joista kaksi oli tullut ennen vuotta 2011. Kahdessa ratkaisussa ilmaistiin käsitys oikeasta lain tulkinnasta ja yhdessä ratkaisussa ei katsottu olevan aihetta epäillä lainvastaista menettelyä tai velvollisuuden laiminlyöntiä.

¹ Kysely vuoden 2011 sosiaaliamiehen selvitystä varten

² Lupaako laki liikaa, Etelä-Suomen aluehallintoviraston julkaisuja 15/2011

LOST– Lohjan sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alue

LOHJA, SIUNTIO, KARJALOHJA

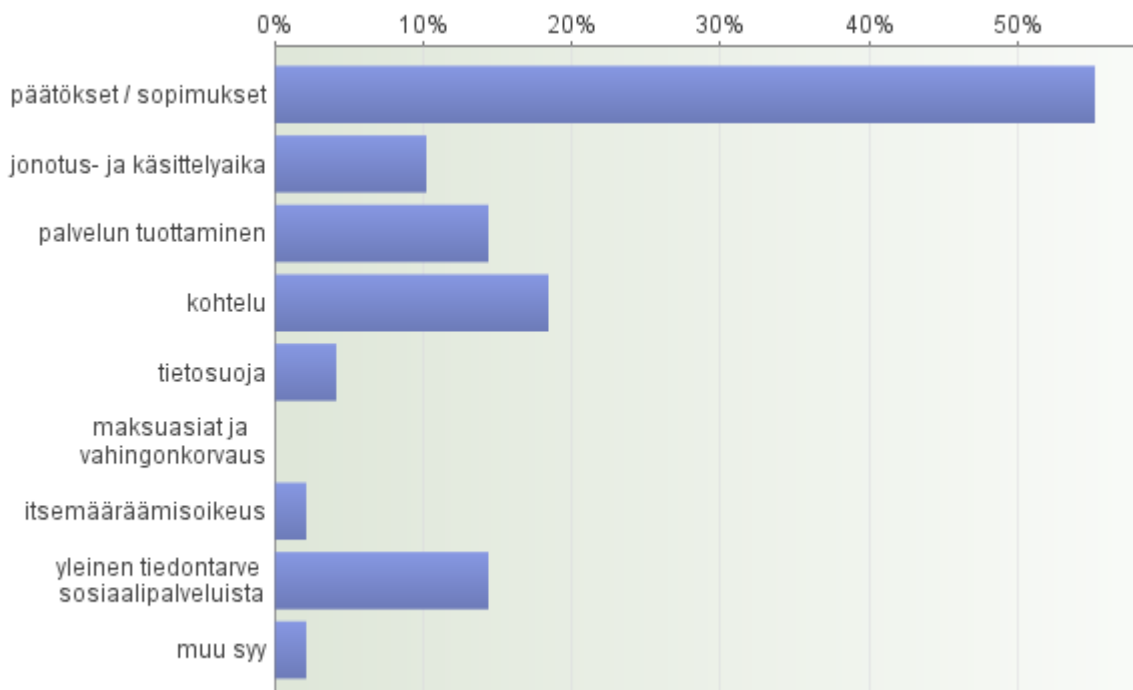
Sosiaalitaito hoitaa sosiaaliasiamiestoiminnan LOST –alueella (Lohja, Inkoo, Karjalohja, Siuntio) Inkoota lukuun ottamatta.

Lohjalta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä vuoden 2011 aikana kaikkiaan 49 kertaa (84 v. 2010) ja asiakkaita vuoden aikana oli 27 (43 v. 2010). Yhteydenotoista noin 40 % koski toimeentulotukea (40 % v. 2010) ja noin 10 % lastensuojelua (16 % v. 2010). Vammaispalvelut yhteydenottojen syynä oli 28 %:ssa yhteydenotoista (10 % v. 2010) ja ikääntyneiden palveluista otettiin yhteyttä vain muutaman kerran vuoden aikana.

Siuntiosta otettiin vuoden aikana yhteyttä sosiaaliasiamieheen 23 kertaa (5 v. 2010) ja Karjalohjalta neljä kertaa (0 v. 2010).

Asiakkaiden yhteydenottojen syynä olivat enimmäkseen päätöksiin tai sopimukseen liittyneet asiat, epäasialliseksi koettu kohtelu tai yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista. Usein yhteydenoton syytä oli useampia kuin yksi.

Yhteydenoton syyt vuonna 2011 – Lohjan perusturva



Toimeentulotuki

Noin puolet kaikista yhteydenotoista LOST alueella koski toimeentulotukea. Tyytymättömiä oltiin lähinnä päätösten sisältöön tai epäasialliseksi koettuun kohteluun. Sosiaaliamiehen kyselyyn annetun vastauksen mukaan Lohjan perusturva oli käyttänyt ehkäisevään toimeentulotukeen 1,42 % koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä kun valtakunnallinen suositus on vähintään 3,3 %. Toimeentulotukihakemusten keskimääräinen käsittelyaika oli 3 arkipäivää marraskuussa, jolloin 97,6 % hakemuksista käsiteltiin toimeentulotukilain edellyttämien määräaikojen puitteissa. Toimeentulotuen piirissä vuonna 2011 oli kaikkiaan 1 643 ruokakuntaa ja toimeentulotukipäätöksiä tehtiin 11 279 kappaletta.

Asiakkaiden neuvontaa ja ohjausta varten on aikuissosiaalityössä Lohjan perusturvakeskuksessa päivittäinen ma - pe ohjaus- ja neuvontapalvelu klo 12.00 - 15.00 välillä. Neuvontapalvelu annetaan puhelimitse ja jokaisessa palveluvuorossa on sosiaalihuollon ammatillisen koulutuksen saanut viranhaltija. Neuvontapalvelu tekee myös kiireellisyyssarvion asiakkaan tilanteen perusteella ja tarvittaessa henkilökohtainen tapaaminen järjestetään seuraavan arkipäivän aikana.³ Lisäksi kaikilla aikuissosiaalityön toimeentulotukiasioita hoitavilla viranhaltijoilla (etuuskäsittelijät, sosiaalineuvojat, sosiaalityöntekijät) on päivittäinen henkilökohtainen puhelinaika klo 9.00 - 10.00.⁴

Lastensuojelu

LOST alueelta otettiin sosiaaliamiehen yhteyttä lastensuojeluasioissa viime vuonna kaikkiaan yhdeksän kertaa (17 kertaa v. 2010). Etelä-Suomen aluehallintoviraston tekemän selvityksen mukaan lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöitä oli Lohjan perusturvassa 11 ja heistä muodolliset kelpoisuusehdot täyttäviä 10 eli 90,9 %. Koko ESAVI:n alueella kelpoisuusehdot täyttäviä sosiaalityöntekijöitä oli keskimäärin 58 %. Yhtä sosiaalityöntekijää kohden oli keskimäärin 28 asiakasperhettä kun koko ESAVI:n alueella vastaava luku oli 35,8.⁵

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Lohjan alueella tehtyjen sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2011 oli kolme (2010 viisi), joista kaksi koski lastenvalvontaa ja yksi varhaiskasvatusta.

Perusturvalautakunnan päätöksistä on vuonna 2011 tehty 15 valitusta hallinto-oikeuteen. Valituksista neljä koski toimeentulotukea, yksi omaishoidontukea, yksi elatusasioita ja yhdeksän vammaispalveluja. Kolmessa tapauksessa asiaa ei tutkittu tai se raukesi, kahdeksassa tapauksessa ei muutosta ja neljässä tapauksessa päätöstä on muutettu. Hallinto-oikeuden muuttamista päätöksistä kaksi koski vammaispalveluja, yksi omaishoidon tukea ja yksi huostaanottoa ja sijaishuoltoon sijoittamista, jossa hakemus hylättiin. Etelä-Suomen aluehallintovirastoon saapui Lohjalta kuusi kantelua (2 v. 2010) ja lääninhallitus ratkaisi kaksi siten, ettei edellyttänyt toimenpiteitä. Loput neljä ovat vielä käsittelyssä.

³ Kysely vuoden 2011 sosiaaliamiehen selvitystä varten

⁴ Kysely vuoden 2011 sosiaaliamiehen selvitystä varten

⁵ Lupaako laki liikaa? Etelä-Suomen aluehallintoviraston julkaisu 15/2011

Siuntiosta ja Karjalohjalta ei tullut valituksia hallinto-oikeuteen. Etelä-Suomen aluehallintovirastoon tuli Siuntiosta kaksi kantelua, joista toimeentulotuen käsittelyaikaa koskevan kantelun johdosta annettiin huomautus ja lastensuojelun menettelytapaa koskeva kantelu on vielä ratkaisematta.

Oikeusasiamiehelle saapui Lohjalta vuonna 2011 viisi kantelua ja oikeusasiamies antoi ratkaisun kolmeen kanteluun, joista kaksi oli tullut ennen vuotta 2011. Ratkaisuista yhdessä ilmaistiin käsitys oikeasta lain tulkinnasta ja kahdessa todettiin, ettei asian käsittelyssä ole tapahtunut virhettä. Siuntiosta tai Karjalohjalta ei tullut kanteluita oikeusasiamiehelle.

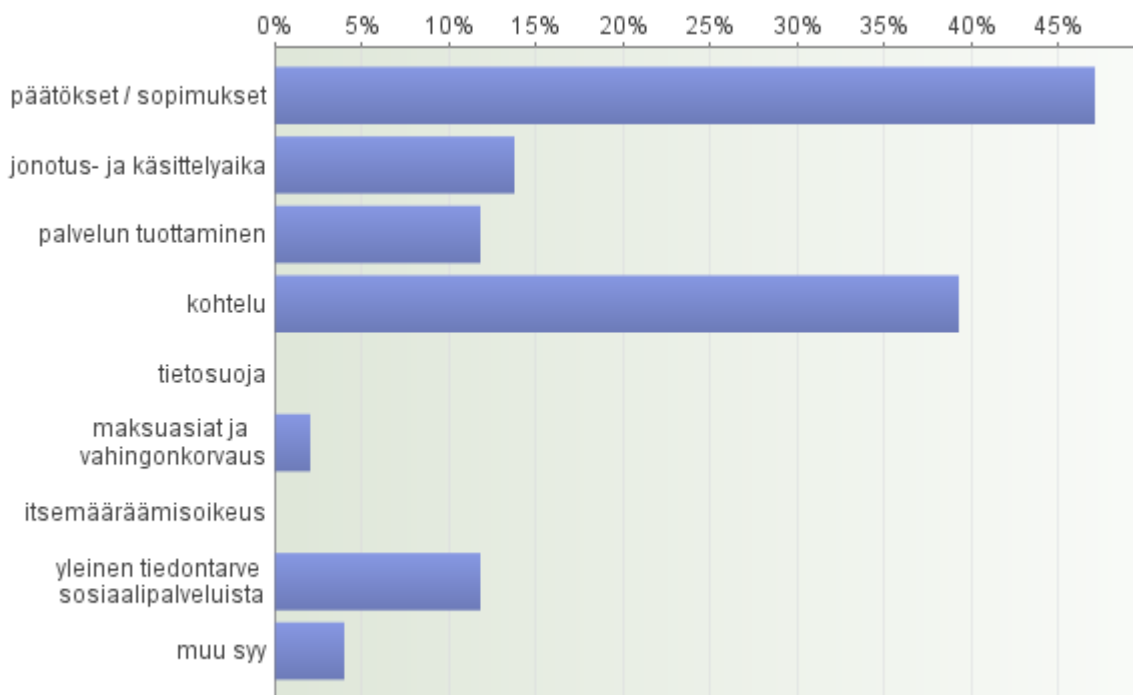
Perusturvakuntayhtymä Karviainen

KARKKILA, NUMMI-PUSULA, VIHTI

KARKKILA

Karkkilasta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä vuoden 2011 aikana kaikkiaan 51 kertaa (24 kertaa v. 2010) ja asiakkaita vuoden aikana oli 23 (13 v. 2010). Vajaat 30 % yhteydenotoista koski toimeentulotukea ja runsas neljännes vammaispalveluita. Ikääntyneiden palveluista otettiin yhteyttä myös lähes yhtä paljon kuin vammaispalveluistakin. Lastensuojelu oli yhteydenoton syynä vain muutamassa tapauksessa. Yhteydenoton syynä olivat useimmin päätökset ja sopimukset tai asiakkaan epäasialliseksi kokema kohtelu. Yhteen yhteydenottoon saattoi olla useampia syitä.

Yhteydenoton syyt vuonna 2011 - Karkkila



Toimeentulotuki

Toimeentulotuesta otettiin yhteyttä 15 kertaa ja enimmäkseen yhteydenotot koskivat toimeentulotukipäätöksiä ja asiakkaan epäasialliseksi kokemaa kohtelua.

Sosiaaliasiamiehen kyselyn mukaan Karviainen oli käyttänyt ehkäisevään toimeentulotukeen 4,16 % koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä kun valtakunnallinen suositus on vähintään 3,3 %. Toimeentulotukihakemusten keskimääräinen käsittelyaika oli marraskuussa Karkkilassa 3,5 arkipäivää. Toimeentulotuen piirissä vuonna 2011 oli

Karviaisessa 1 589 ruokakuntaa, joista Karkkilassa 426 ruokakuntaa ja toimeentulokupäättöksiä koko Karviaisessa tehtiin 10 764 kappaletta.

Asiakkaiden neuvonta ja ohjaus on järjestetty seuraavasti: Kaikilla työntekijöillä on puhelinaika kello 9.00 – 10.00. Vihdin sosiaalitoimistossa on mahdollisuus toimistossa tapahtuvaan henkilökohtaiseen neuvontaan ilman ajanvarausta klo 10.00 - 12.00. Lisäksi Vihdin toimistossa on puhelinneuvonta päivittäin klo 9.00 – 10.00 ja 13.00 – 14.00. Vihdin toimiston neuvonta palvelee kaikkia Karviaisen alueen asiakkaita, mutta Vihdin neuvonnan lisäksi Karkkilassa on mahdollisuus henkilökohtaiseen toimistossa tapahtuvaan neuvontaan ilman ajanvarausta tiistaisin ja torstaisin klo 10.00 – 12.00. Lisäksi Karkkilan toimistosihteerillä on neuvontaa varten puhelinaika ma - pe klo 9.00 – 10.00 ja 13.00 – 14.00.⁶

Lastensuojelu

Lastensuojeluasioissa sosiaaliasiamiehen otettiin viime vuonna yhteyttä neljä kertaa (seitsemän v. 2010). Etelä-Suomen aluehallintoviraston tekemän selvityksen mukaan lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöitä oli Perusturvakuntayhtymä Karviaisessa kahdeksan, joista muodolliset kelpoisuusehdot täytti yksi eli 12,5 %. Koko ESAVI:n alueella kelpoisuusehdot täyttäviä sosiaalityöntekijöitä oli keskimäärin 58 %. Yhtä sosiaalityöntekijää kohden oli Karviaisessa keskimäärin 57 asiakasperhettä kun koko ESAVI:n alueella vastaava luku oli 35,8.⁷

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Oikaisuvaatimuksia koko Karviaisen alueella tehtiin 83 kpl ja itseoikaisuja 5 kpl. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuoden 2011 aikana oli Karkkilassa yksi (yksi v. 2010). Hallinto-oikeus käsitteli 11 Karkkilasta tullutta valitusta, joista kaksi koski toimeentulotukea, viisi vammaispalveluja, yksi sosiaalihuollon asiakasmaksuja, yksi huostaanottoa ja sijaishuoltoon sijoittamista, yksi huostassapidon lopettamista ja yksi muuta rajoitusta sijaishuollossa. Kaksi vammaispalveluista tehtyä valitusta johti päätöksen muuttamiseen ja yhdeksässä tapauksessa ei tullut muutosta.

Etelä-Suomen aluehallintovirastoon saapui viime vuonna kaksi kantelua Karkkilasta ja edellisvuonna sama määrä. Kanteluista toinen koski omaishoitoa ja toinen vammaispalveluja ja niiden käsittely on kesken. Eduskunnan oikeusasiamiehelle Karkkilasta tehtiin yksi kantelu, joka koski Etelä-Suomen aluehallintoviraston päätöstä päivähoiton järjestämisestä Karkkilan kaupungissa ja asian käsittely on kesken.

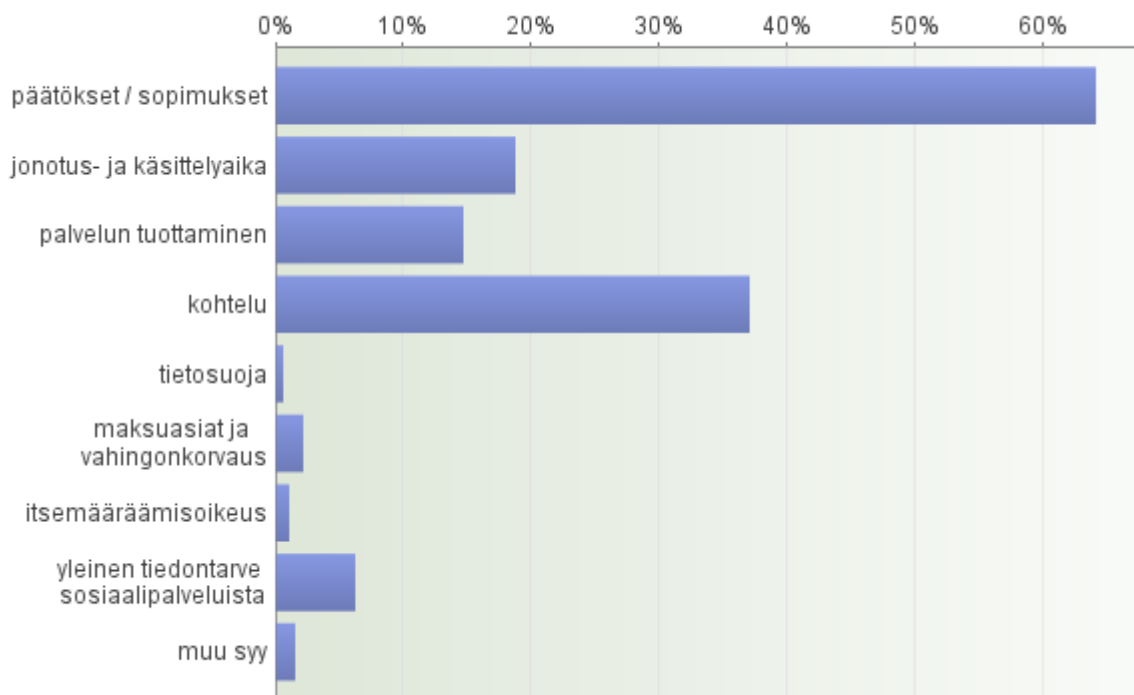
⁶ Kysely vuoden 2011 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

⁷ Lupaako laki liikaa? Etelä-Suomen aluehallintoviraston julkaisu 15/2011

VIHTI

Vihdistä otettiin sosiaaliamiehen yhteyttä vuoden 2011 aikana kaikkiaan 192 kertaa (101 v. 2010) ja asiakkaita vuoden aikana oli 96 (59 v. 2010). Yli 80 % yhteydenotoista koski toimeentulotukea (74 % v. 2010) ja seuraavaksi eniten, 21 %:ssa, otettiin yhteyttä lastensuojeluasioissa (14 % v. 2010). Yhteydenoton syinä olivat useimmin päätökset tai sopimukset ja epäasialliseksi koettu kohtelu sekä jonotus- ja käsittelyaika. Yhteydenottoon saattoi olla useampia syitä samanaikaisesti. Etenkin epäasialliseksi koettu kohtelu esiintyi yleensä rinnan jonkun muun yhteydenottoon johtaneen syyn kanssa. Vihdin osalta asiakkaan kokemana epäasiallinen kohtelu (37 %) on ollut yhteydenoton syynä useammin kuin edellisenä vuonna (29 %) ja sitä edellisenä vuonna (10 %). Näin pienessä aineistossa jo yhden työntekijän vaikutus voi olla suuri.

Yhteydenoton syyt vuonna 2011 – Vihti



Toimeentulotuki

Toimeentulotuesta otettiin yhteyttä 158 kertaa ja enimmäkseen yhteydenotot koskivat toimeentulotukipäätöksiä ja asiakkaan epäasialliseksi kokema kohtelua tai jonotus- ja käsittelyaika. Yhteydenotoissa todettiin, että samoja lisäselvityksiä pyydettiin useasti tai asiapaperit olivat kadonneet. Myös siitä valitettiin, ettei lisäselvityksiä oltu pyydetty, vaikka asiakas oli henkilökohtaisesti jättänyt hakemuksen. Lisäselvityspyyntö oli saattanut tulla seitsemän arkipäivän kuluttua ja asian käsittely viivästyi vastaavasti.

Sosiaaliamiehen kyselyn mukaan Karviainen oli käyttänyt ehkäisevään toimeentulotukeen 4,16 % koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä kun valtakunnallinen suositus on vähintään 3,3 %. Toimeentulotukihakemusten keskimääräinen käsittelyaika oli marraskuussa Vihdissä 9,32 arkipäivää. Lakisääteisessä seitsemän arkipäivän käsittelyajassa pysymisessä oli vaikeuksia koko vuoden ajan, keskimääräinen käsittelyaika koko vuonna oli 7,66 arkipäivää. Toimeentulotuen piirissä vuonna 2011 oli Karvaisessa 1 589 ruokakuntaa, joista Vihdissä 963 ruokakuntaa ja toimeentulotukipäätöksiä koko Karvaisessa tehtiin 10 764 kappaletta.⁸

Asiakkaiden neuvonta ja ohjaus on järjestetty seuraavasti: Kaikilla työntekijöillä on puhelinaika kello 9.00 – 10.00. Vihdin sosiaalitoimistossa on mahdollisuus toimistossa tapahtuvaan henkilökohtaiseen neuvontaan ilman ajanvarausta klo 10.00 - 12.00. Lisäksi Vihdin toimistossa on puhelinneuvonta päivittäin klo 9.00 – 10.00 ja 13.00 – 14.00.⁹

Lastensuojelu

Lastensuojeluasioissa sosiaaliamiehen otettiin viime vuonna yhteyttä 40 kertaa (14 kertaa v. 2010). Moni yhteydenotto koski puutteita Lastensuojelulain 35 §:n mukaisen toimeentulon ja asumisen turvaamisessa tai jälkihuollon toteuttamisessa. Etelä-Suomen aluehallintoviraston tekemän selvityksen mukaan lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöitä oli Perusturvakuntayhtymä Karvaisessa kahdeksan, joista muodolliset kelpoisuusehdot täyttäviä yksi eli 12,5 %. Koko ESAVI:n alueella kelpoisuusehdot täyttäviä sosiaalityöntekijöitä oli keskimäärin 58 %. Yhtä sosiaalityöntekijää kohden oli Karvaisessa keskimäärin 57 asiakasperhettä kun koko ESAVI:n alueella vastaava luku oli 35,8.¹⁰

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Oikaisuvaatimuksia koko Karvaisen alueella tehtiin 83 kpl ja itseoikaisuja 5 kpl. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2011 oli Vihdissä 19 (10 v. 2010).

Hallinto-oikeuteen tuli Vihdistä 13 valitusta vuoden 2011 aikana. Näistä yksi on palautettu, kahta ei joko tutkittu tai oli rauennut, kahdeksaan ei tullut muutosta ja kahdessa tapauksessa päätöstä muutettiin. Muutetuista päätöksistä toinen koski toimeentulotuen myöntämistä ja toinen vammaispalveluja. Etelä-Suomen aluehallintovirastoon saapui kanteluita Vihdistä 22 (neljä v. 2010) joista oli ratkaistu kuusi. Ratkaisuista kolmessa ei edellytetty toimenpiteitä ja yhdessä annettiin huomautus, yhdessä oli toimenpiteenä huomion kiinnittäminen oikeaan lain tulkintaan ja yhdessä käsityksen ilmaiseminen oikeasta menettelytavasta.

⁸ Kysely vuoden 2011 sosiaaliamiehen selvitystä varten

⁹ Kysely vuoden 2011 sosiaaliamiehen selvitystä varten

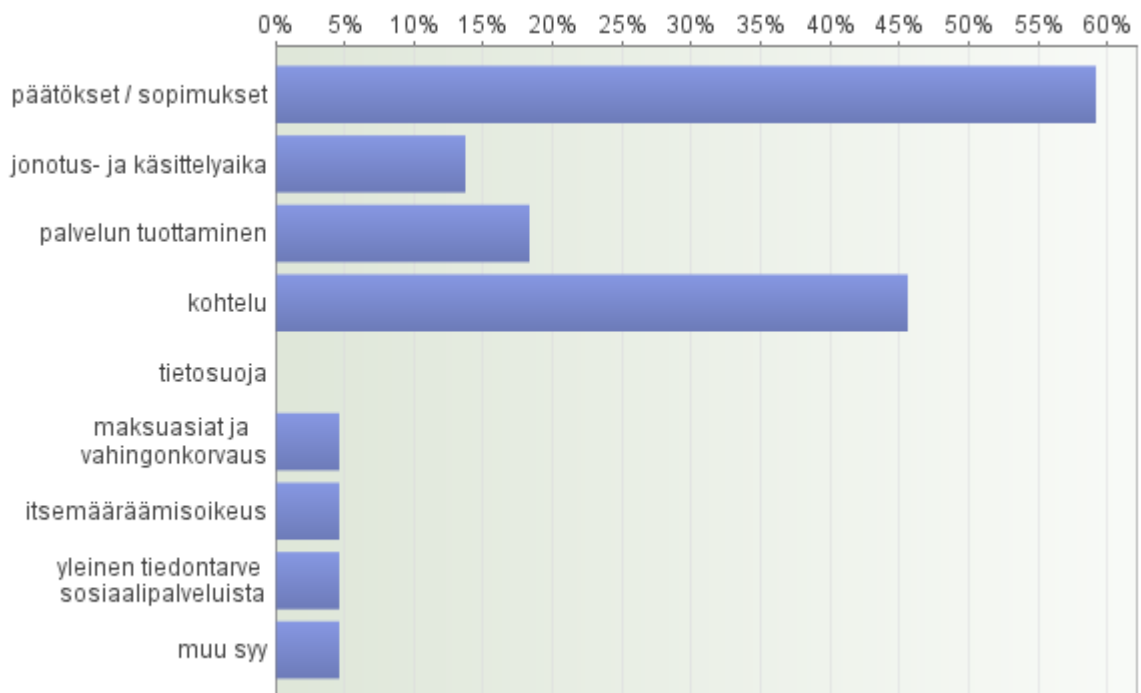
¹⁰ Lupaako laki liikaa? Etelä-Suomen aluehallintoviraston julkaisu 15/2011

Eduskunnan oikeusasiamiehelle Vihdistä tehtiin kuusi kantelua ja oikeusasiamies ratkaisi niin ikään kuusi kantelua, joista neljä oli tullut ennen vuotta 2011. Ratkaisut koskivat toimeentulotuen pitkiä käsittelyaikoja ja viivyttelyä lisätietojen pyynnissä ja niistä kolmessa tapauksessa apulaisoikeusasiamies esitti käsityksensä lain oikeasta tulkinnasta ja kiinnitti huomiota hyvän hallintotavan vaatimuksiin, kahdessa tapauksessa ei ollut aihetta epäillä lainvastaista menettelyä ja yksi valitus on vireillä.

NUMMI-PUSULA

Nummi-Pusulasta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä vuoden 2011 aikana kaikkiaan 22 kertaa (12 kertaa v. 2010) ja asiakkaita vuoden aikana oli 9 (10 v. 2010). Yhteydenotot koskivat enimmäkseen toimeentulotukea. Yli puolet yhteydenotoista koski päätöksiä ja sopimuksia ja lähes puolessa yhteydenotoista oli syynä myös epäasialliseksi koettu kohtelu. Yhtä yhteydenottoa kohden saattoi olla useampia syitä. Etenkin epäasialliseksi koettu kohtelu esiintyi usein yhdessä jonkun muun syyn kanssa.

Yhteydenoton syyt vuonna 2011 – Nummi-Pusula



Toimeentulotuki

Toimeentulotuesta otettiin yhteyttä 16 kertaa ja enimmäkseen yhteydenotot koskivat toimeentulotukipäätöksiä ja asiakkaan epäasialliseksi kokemaa kohtelua Karviaisessa.

Sosiaaliasiamiehen kyselyn mukaan Karviainen oli käyttänyt ehkäisevään toimeentulotukeen 4,16 % koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä kun valtakunnallinen suositus on vähintään 3,3 %. Toimeentulotukihakemusten keskimääräinen käsittelyaika oli marraskuussa Nummi-Pusulassa 2,11 arkipäivää.

Lastensuojelu

Lastensuojeluasioissa sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä kerran vuoden 2011 aikana (1 kerta v. 2010). Etelä-Suomen aluehallintoviraston tekemän selvityksen mukaan lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöitä oli Perusturvakuntayhtymä Karviaisessa kahdeksan, joista muodolliset kelpoisuusehdot täyttäviä yksi eli 12,5 %. Koko ESAVI:n alueella kelpoisuusehdot täyttäviä sosiaalityöntekijöitä oli keskimäärin 58 %. Yhtä sosiaalityöntekijää kohden oli Karviaisessa keskimäärin 57 asiakasperhettä kun koko ESAVI:n alueella vastaava luku oli 35,8 .¹¹

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tullut yhtään Nummi-Pusulasta v. 2011. Päätöksistä ei ole valitettu hallinto-oikeuteen vuoden 2010 aikana. Nummi-Pusulaan ei myöskään ole tullut yhtään hallinto-oikeuden ratkaisua viime vuonna. Etelä-Suomen aluehallintovirasto ei viime vuonna saanut Nummi-Pusulasta yhtään kantelua, ei myöskään Eduskunnan oikeusasiamies.

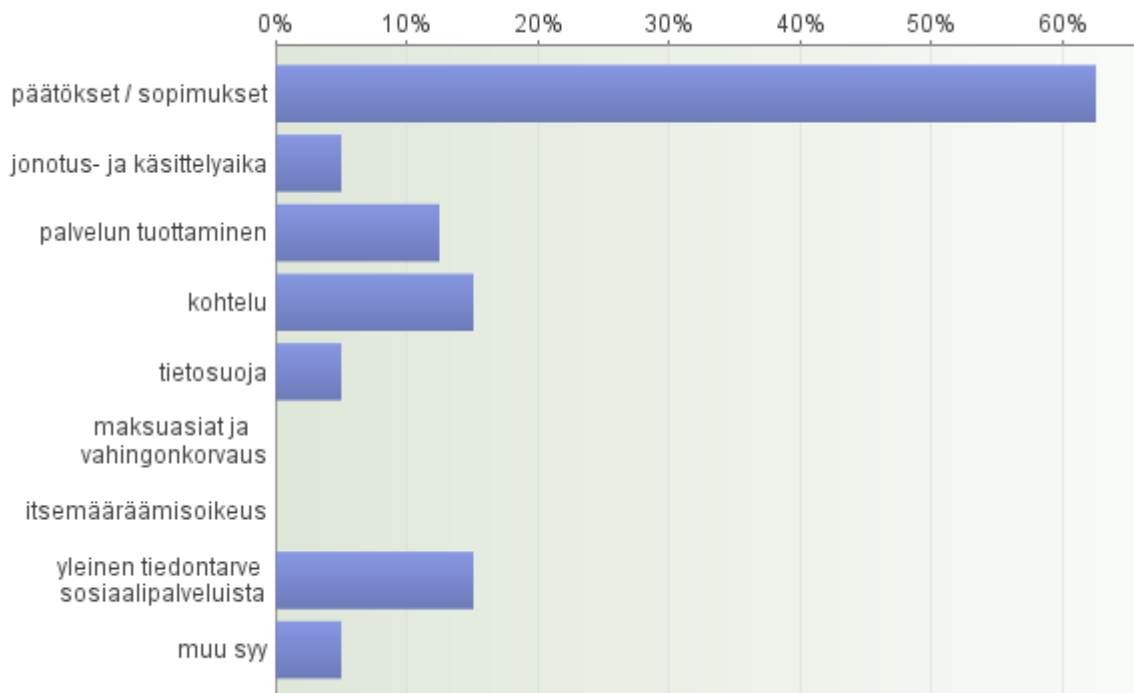
¹¹ Lupaako laki liikaa? Etelä-Suomen aluehallintoviraston julkaisuja 15/2011

Mustijoen perusturva

MÄNTSÄLÄ, PORNAINEN

Mäntsälästä ja Pornaisista otettiin sosiaaliamiehen yhteyttä vuonna 2011 kaikkiaan 40 kertaa (23 kertaa v. 2010). Yli 60 prosentissa yhteydenotoista syynä olivat päätökset ja sopimukset, 15 prosentissa yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista ja 15 prosentissa epäasialliseksi koettu kohtelu. Yhteen yhteydenottoon saattoi olla useampia syitä ja varsinkin epäasialliseksi koettu kohtelu esiintyi usein rinnan jonkun muun syyn kanssa. Selvästi eniten yhteydenottoja tuli toimeentulotuesta.

Yhteydenoton syyt vuonna 2011 – Mustijoen perusturva



Toimeentulotuki

Toimeentulotuesta otettiin yhteyttä vuoden 2011 aikana kaikkiaan 18 kertaa. Suurimmassa osassa yhteydenotoista kyse oli toimeentulotuen määräytymisperusteista tai käsittelyajoista. Sosiaaliamiehen kyselyyn annetun vastauksen mukaan Mustijoen perusturvassa Mäntsälä oli käyttänyt ehkäisevään toimeentulotukeen 0,6 % ja Pornainen 1,3 % koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä kun valtakunnallinen suositus on vähintään 3,3 %. Toimeentulotukihakemusten keskimääräinen käsittelyaika Mustijoen perusturvassa oli marraskuussa 2,5 arkipäivää ja 95 % hakemuksista oli käsitelty

määräajassa eli seitsemän arkipäivän kuluessa. Toimeentulotuen piirissä oli vuonna 2011 Mäntsälässä 437 ruokakuntaa ja Pornaisissa 64 ruokakuntaa. Mustijoen perusturvassa tehtiin 3 347 toimeentulotukipäätöstä vuonna 2011.

Asiakkaiden neuvonta ja ohjaus on aikuissosiaalityössä järjestetty 1.3.2011 elinkaarimallin mukaisesti: 18 - 29 v nuorten ja lapsiperheiden tiimi sekä aikuistiimi.

Nuorten ja lapsiperheiden tiimissä on aikuissosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja ja etuuskäsittelijä. Tiimi tekee ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä sekä antaa tukea vanhemmuuteen liittyvissä kysymyksissä. Nuorten osalta tavoitteena on ennaltaehkäistä pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta ja aktivoida nuoria kohti työelämää esimerkiksi kouluttautumisen, työharjoittelun ja kuntoutuksen keinoin.

Aikuistiimissä on sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja ja etuuskäsittelijä. Tiimin työn tavoitteena on ennaltaehkäistä tai katkaista pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta ja tehdä aktivoivaa ja vaikuttavaa sosiaalityötä pitkäaikaistyöttömien kanssa.

Uudistuksen myötä sosiaalityön saatavuus on parantunut.

Lastensuojelu

Lastensuojeluasioissa sosiaaliasiamiehen oltiin Mäntsälästä tai Pornaisista yhteydessä kaksi kertaa vuoden 2011 aikana. Etelä-Suomen aluehallintoviraston tekemän selvityksen mukaan lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöitä oli Mustijoen perusturvassa neljä, joista muodolliset kelpoisuusehdot täyttäviä kolme eli 75 %. Koko ESAVI:n alueella kelpoisuusehdot täyttäviä sosiaalityöntekijöitä oli keskimäärin 58 %. Yhtä sosiaalityöntekijää kohden oli Mustijoen perusturvassa keskimäärin 24 asiakasperhettä kun koko ESAVI:n alueella vastaava luku oli 35,8.¹²

Muistutukset, muutoksenhaku ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2011 oli Mustijoen perusturvan alueella kolme (yksi v. 2010). Päätöksistä oli valitettu hallinto-oikeuteen vuoden 2011 aikana yhdeksän kertaa (10 v. 2010) ja hallinto-oikeus ratkaisi kuusi, joista viidessä tapauksessa ei muutosta ja yksi oli muutettu sekä kolme palautettu uudelleen käsittelyä varten. Etelä-Suomen aluehallintovirastoon tuli viime vuonna seitsemän kantelua (viisi v. 2010) ja aluehallintovirasto ratkaisi kolme kantelua. Ratkaisuisista kahdessa ei ollut toimenpiteitä ja yhdessä ilmaistiin käsitys lain oikeasta tulkinnasta ja menettelytavasta. Eduskunnan oikeusasiamiehelle ei tehty viime vuonna yhtään kantelua Mustijoen perusturvasta.

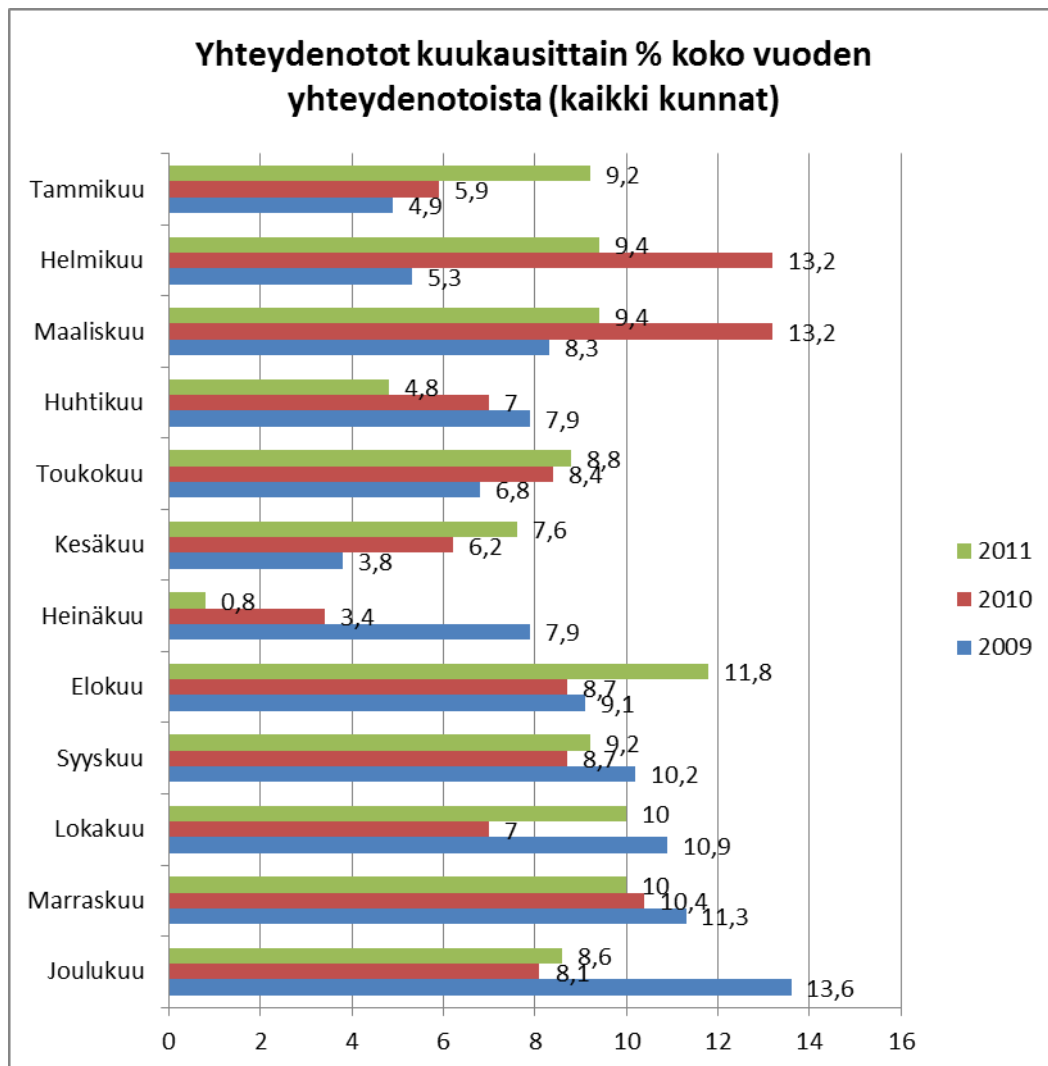
¹² Lupaako laki liikaa? Etelä-Suomen aluehallintoviraston julkaisuja 15/2011

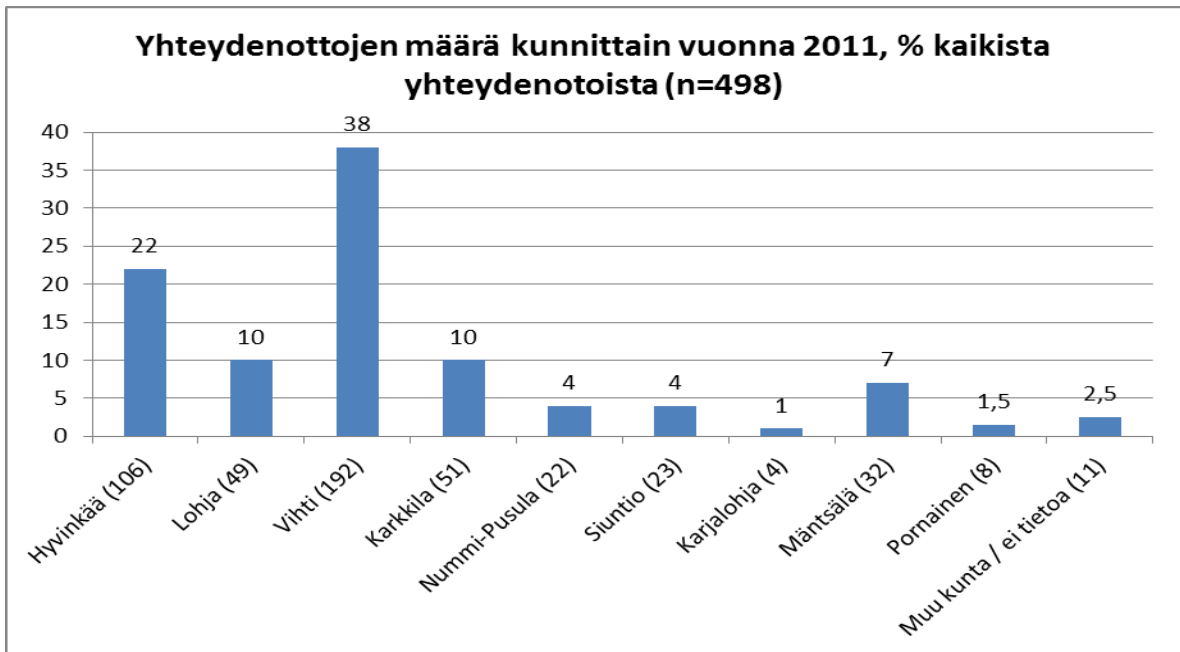
3 Sosiaaliasiamiestoiminnan tilastoja

Sosiaaliasiemieheen otettiin yhteyttä vuoden 2011 aikana kaikkiaan 498 kertaa (edellisenä vuonna 357) eli kasvu oli noin 39 %. Asiakkaita oli 271 (221) eli kasvu oli noin 22 %. Vaikka yhteydenottomäärä on kasvanut 39 %, ei asiakkaiden määrä ole kasvanut samassa suhteessa (22 %). Yhä useammin asiakkaat ottavat yhteyttä uudelleen joko samasta tai eri asiasta kuin ensimmäisessä yhteydenotossa. Pelkästään yhteydenottojen perusteella ei voida tehdä johtopäätöksiä asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisesta kunnissa. On sattumanvaraista miten asiakkaat saavat tietoa sosiaaliasiemiehestä ja osaavat ottaa häneen yhteyttä.

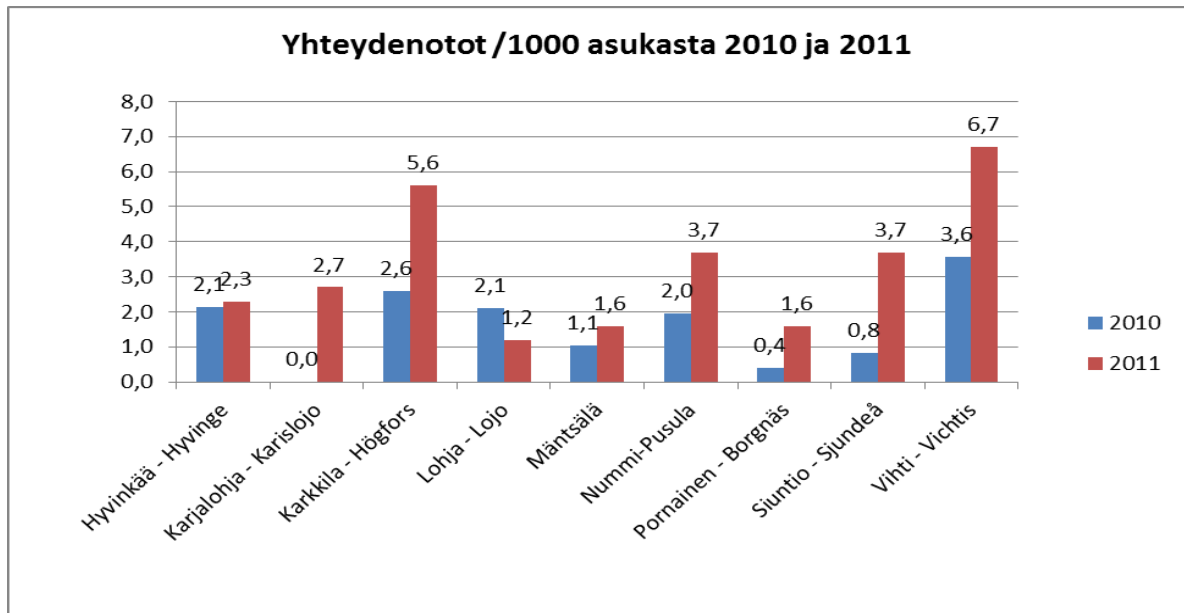
Selvityksen tausta-aineiston kokoamiseksi kuntiin lähetettiin vuoden 2012 alussa kysely, joka täydentää asiakkailta saatua informaatiota (liite 1).

3.1 Yhteydenotot sosiaaliasiemieheen





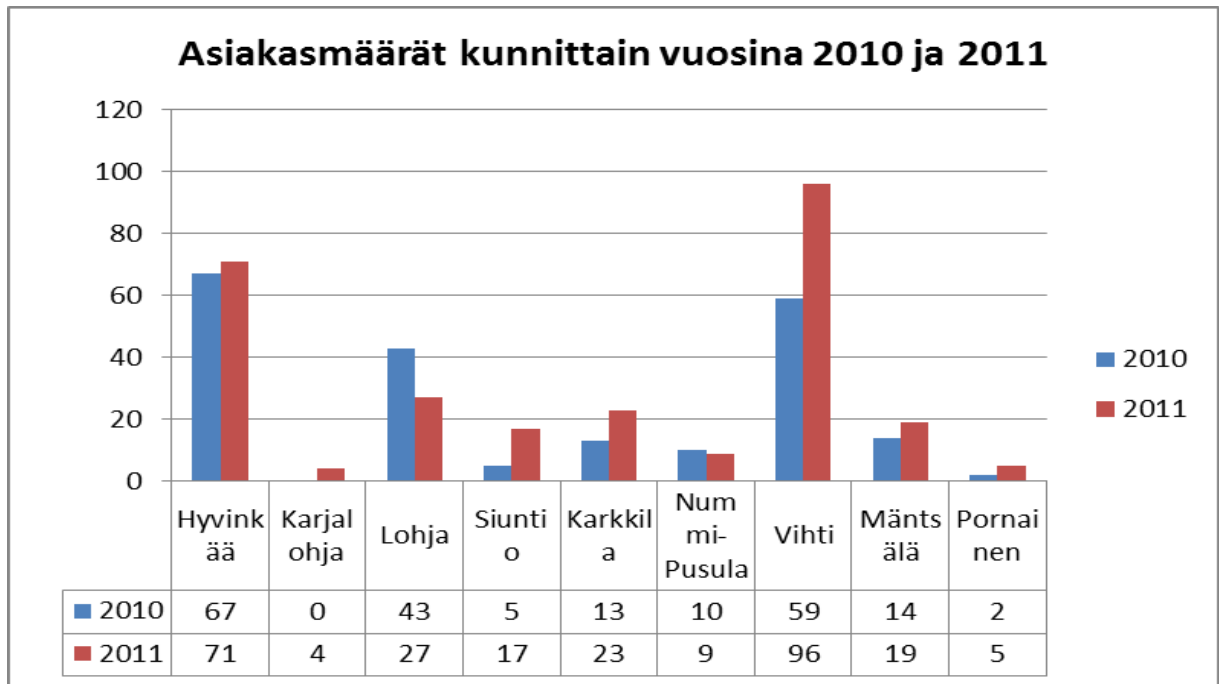
Eniten yhteydenottoja tuli luonnollisestikin suurimmista kunnista. Viidistä tulleiden yhteydenottojen määrä on lähes kaksinkertaistunut edellisvuoteen verrattuna ollen vuonna 2011 192 (vuonna 2010 101). Lohjalta tulleiden yhteydenottojen määrä taas väheni lähes puolella edellisvuoden 84:stä viime vuoden 49:ään. Yhteydenottojen määrä 1000 asukasta kohden antaa kuitenkin objektiivisemmän kuvan kokonaistilanteesta.



Yhteydenottoja tuli vuoden aikana kaikkiaan 498 (357 v. 2010) ja asiakkaita oli yhteensä 271 (221 v. 2010). Valtaosa yhteydenotoista, lähes 80 %, tuli puhelimitse ja sähköpostitse noin 10 %. Sähköpostitse yhteyttä ottaneiden asiakkaiden asioita on tietosuojasystistä

pääasiallisesti selvitetty jatkossa puhelimitse tai henkilökohtaisissa tapaamisissa. Yhteydenottajana oli noin 70 %:ssa yhteydenotoista asiakas itse ja noin 30 %:ssa asiakkaan edustaja tai henkilöstö.

3.2 Asiaksmäärät



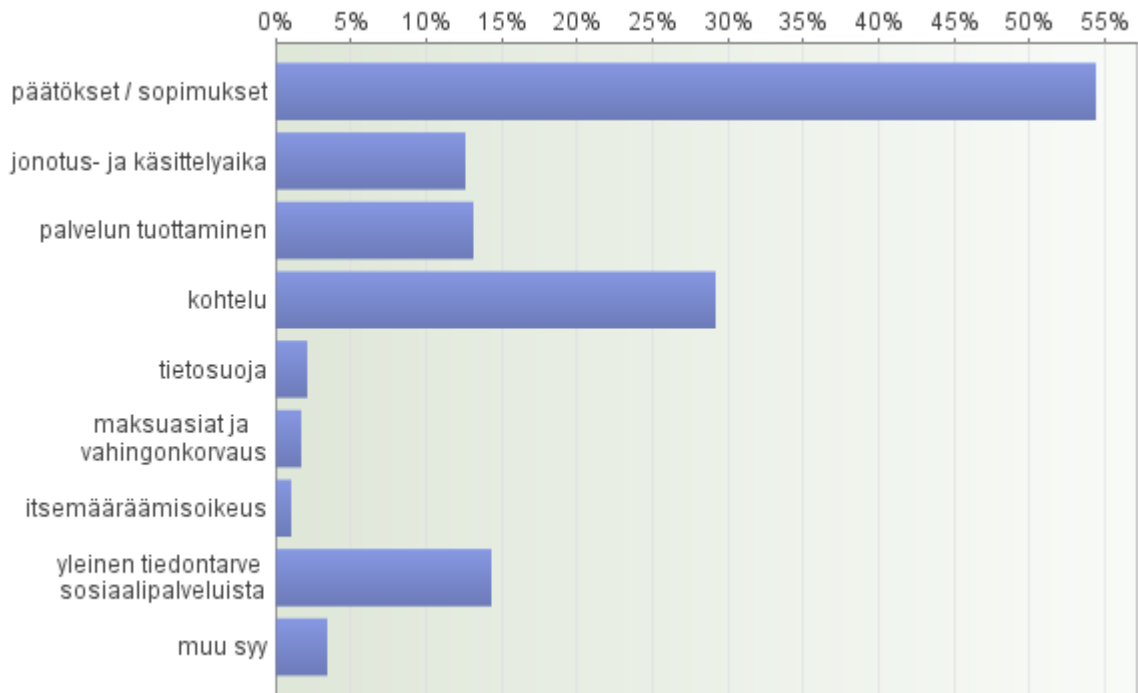
Asiakkaiden määrä kertoo kuinka monta eri asiakasta vuoden aikana on ottanut sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Sama asiakas on saattanut ottaa yhteyttä useita kertoja joko samassa tai eri asiassa. Usein kynnyksellä ottaa uudelleen yhteyttä on matalampi kuin ensimmäiseen yhteydenottoon. Suurimmista kunnista Hyvinkään asiakasmäärä on pysynyt lähes samana kuin edellisvuonna, Lohjan asiakasmäärä on selvästi laskenut ja Vihtin taas noussut.

3.3 Yhteydenoton syyt

Yli puolet sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneista oli tyytymätön päätöksiin tai sopimukseen. Asiakkaat eivät aina olleet ymmärtäneet päätöksen sisältöä tai sen perusteluja, toimeentulotukipäätösten laskelmat olivat monelle myös vaikeita ymmärtää. Huolestuttavaa on, että yhteydenotot epäasialliseksi koetun kohtelun vuoksi kasvoivat edellisvuodesta ollen nyt lähes 30 % (edellisenä vuonna 20,7 %). Näin pienessä aineistossa yhden kunnan tai jopa yhden työntekijän vaikutus lukuihin on suuri. Epäasialliseksi koettu kohtelu ei juuri koskaan ollut ainoa yhteydenoton syy vaan esiintyi yleensä rinnakkain jonkin muun yhteydenoton syyn kanssa. Jonotus- ja käsittelyajat olivat yhteydenoton syynä 12,5 prosentissa yhteydenotoista ja ne vähenivät edellisvuoden 17,3 prosentista. Yleinen

tiedontarve sosiaalipalveluista oli yhteydenoton syynä lähes 15 %:ssa ja oli siten pysynyt lähes ennallaan, ollen edellisvuonna 17 %.

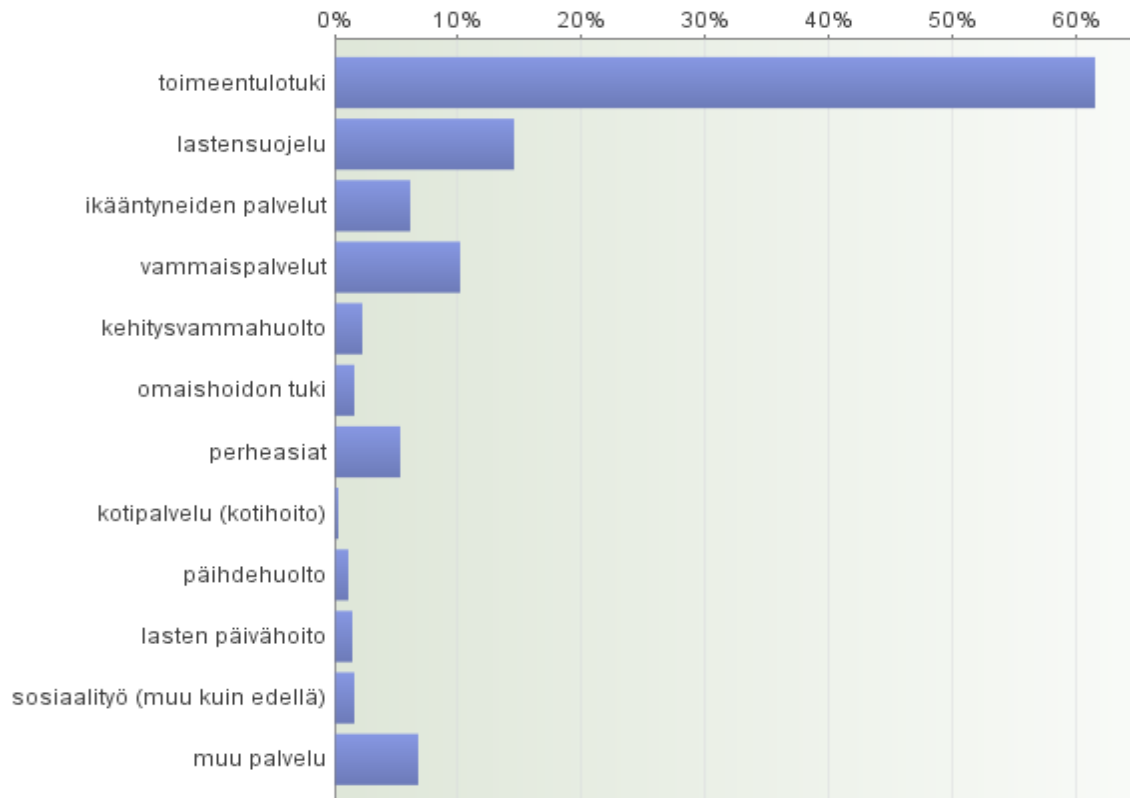
Yhteydenoton syyt vuonna 2011



3.4 Yhteydenotot tehtäväalueittain

Yli 60 % yhteydenotoista koski toimeentulotukea ja toiseksi suurimman ryhmän muodostivat lastensuojeluasiat (15 %). Vammaispalveluista ja ikääntyneiden palveluista otettiin yhteyttä seuraavaksi eniten. Jos asiakas oli kokenut kohtelun epäasialliseksi, se oli yleensä yhteydenoton syynä rinnan jonkun muun syyn kanssa. Joidenkin yhteydenottojen syinä esiintyivät yhtäaikaaisesti myös toimeentulotuki ja lastensuojelu.

Yhteydenottojen tehtäväalue vuonna 2011



3.5 Sosiaaliamiehen toimenpiteet

Sosiaaliamiehen toimenpiteet painottuivat asiakkaan neuvontaan (67 %) ja muistutusneuvontaan (16 %) sekä kanteluneuvontaan (17 %) tai muuhun oikeusturvaneuvontaan (18 %). Tarvittaessa asiakkaita on avustettu päätöstä koskevassa muutoksenhaussa ja muistutuksen tai hallintokantelun tekemisessä. Joissakin tapauksissa (15 %) sosiaaliamies on selvittänyt asiakkaan asiaa tarkemmin tai toiminut neuvottelussa välittäjänä työntekijän ja asiakkaan välillä. Henkilökohtaisia asiakastapaamisia oli vuoden aikana kaikkiaan 48.

4 Palvelukohtaisia havaintoja

4.1 Toimeentulotuki

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

Toimeentulotukiasiassa on tärkeää, että mahdolliset lisäselvityspyynnöt tms. täydentämisvaatimukset/pyynnöt tapahtuvat viipymättä. Pitkäaikaisille aikuissosiaalityön asiakkaille olisi hyvä nimetä vastuusosiaalityöntekijä (vrt. lastensuojelu). Näin voidaan turvata pitkäjänteinen muutossosiaalityö ja ns. luottamuksensuojanperiaatteen toteutuminen. Hallinnon luottamuksensuojanperiaatteen keskeinen sisältö on, että asiakkaan tulee voida luottaa viranomaisen toiminnan oikeellisuuteen, virheettömyyteen ja viranomaisten tekemien hallintopäätösten pysyvyyteen. Luottamuksensuojanperiaatteella tarkoitetaan myös sitä, että viranomaisen ei voi yleensä ilman asianosaisen henkilön suostumusta peruuttaa myönnettyä palvelua tai etuutta tai edes muuttaa/vähentää sitä. Sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella vaikuttaa siltä, että joissain tapauksissa työntekijöiden vaihtuessa toimeentulotuen myöntämisen edellytyksiä on muutettu.

Sosiaaliamiehen kyselyn mukaan kuntien toimeentulotukihakemusten keskimääräiset käsittelyajat olivat marraskuussa 2011 seuraavat: Hyvinkää 5 arkipäivää, Lohjan perusturva 3 arkipäivää, Karkkila 3,5 arkipäivää, Vihti 9,3 arkipäivää, Nummi-Pusula 2,1 arkipäivää ja Mustijoen perusturva 2,5 arkipäivää. Hakemuksista käsiteltiin marraskuussa toimeentulotukilain edellyttämän määräajan puitteissa Lohjan perusturvassa 97,6 % ja Mustijoen perusturvassa 95 %.

Sosiaaliamiehelle tulleista yhteydenotoista yli 60 % koski toimeentulotukea. Tyytymättömyyden aiheita olivat käsittelyaikojen viivästymisen lisäksi asiakkaiden kokema epäasiallinen kohtelu, päätösten puutteelliset perustelut, asiapapereiden hukkaaminen, virheet toimeentulotukilaskelmissa ja normiylijäämän vyöryttäminen seuraaville kuukausille, vaikkei tulo ole enää ollut tosiasiallisesti asiakkaan käytettävissä. Jotkut asiakkaat eivät olleet pyynnöstään huolimatta saaneet aikaa sosiaalityöntekijän tapaamiseen, vaan heitä oli kehoitettu jättämään kirjallinen toimeentulotukihakemus. Asiakkaan suulliseen hakemukseen ei myöskään aina ole vastattu päätöksellä vaan hänelle on saatettu suullisesti ilmoittaa, ettei hänellä ole esimerkiksi oikeutta haettavaan palveluun. Asiakslain mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen (6 §) ja hallintolain mukaan hakemus voidaan tehdä kirjallisesti ja viranomaisen luvalla myös suullisesti.

Noin 15 %:ssa kaikista yhteydenotoista kyse oli yleisestä tiedontarpeesta sosiaalipalveluista ja näistä suurin osa koski toimeentulotukea. Viranomaiselle on säädetty hallintolaissa neuvontavelvollisuus, joka koskee mm. neuvontaa siitä, miten asia pannaan viranomaisessa vireille ja minkälaisia palveluja viranomaisen kulloinkin järjestää. Myös sosiaalihuollon asiakaslaki säättää asiakkaan oikeudesta saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista (5 §). Selvitysvelvollisuus edellyttää myös viranomaiselta sellaista yksityiskohtaista neuvontaa ja ohjausta, jonka perusteella sosiaalihuollon asiakas voi arvioida omat oikeutensa ja toisaalta myös viranomaisen velvollisuudet asiassa.

4.2 Lastensuojelupalvelut

Sosiaaliamiehelle tulleista yhteydenotoista noin 15 % koski lastensuojelua. Suureen osaan lastensuojelua koskevista yhteydenotoista liittyi myös toimeentulotukiasia. Aikuissosiaalityön ja lastensuojelun yhteistyöhön onkin syytä kiinnittää erityistä huomiota. Kun asiakasperhe on sekä lastensuojelun että toimeentulotuen asiakkaana, on tärkeää huolehtia siitä, että lastensuojelun asiakassuunnitelmat ovat toimeentulotuen käsittelijöiden tiedossa (lastensuojelulain 35 §:n mukainen toimeentulon ja asumisen turvaaminen tai 36 §:n 2 momentin mukainen lapsen taloudellinen ja muu tukeminen koulunkäynnissä, ammatin ja asunnon hankinnassa, työhön sijoittumisessa, harrastuksissa, läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisessä sekä muiden henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämisessä). Riittävä taloudellinen tuki ja asuminen on järjestettävä myös 75 §:n 1 momentin mukaan jälkihuollon piirissä olevalle lapselle tai nuorelle, jos hänen kuntoutumisensa sitä edellyttää. Sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella syntyy vaikutelma, että osassa kunnista jälkihuoltoonnuoret ovat jääneet pelkän perustoimeentulotuen varaan.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston tekemän selvityksen mukaan lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden määrä ja pätevyys sekä asiakasperheiden määrä vaihtelivat paljon eri kunnissa. Hyvinkäällä oli vuonna 2010 lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöitä 13,5 joista kelpoisuusehdot täyttäviä oli 8,5 (63 %) ja asiakasperheitä työntekijää kohden 42. LOST-alueella lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöitä oli 11 joista kelpoisuusehdot täyttäviä 10 (91 %) ja asiakasperheitä työntekijää kohden oli 28. Mustijoen perusturvassa lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöitä oli 4 joista kelpoisuusehdot täyttäviä 3 (75 %) ja asiakasperheitä työntekijää kohden oli 24. Perusturvakuntayhtymä Karviaisessa lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöitä oli 8 joista kelpoisuusehdot täyttäviä 1 (12,5 %) ja asiakasperheitä työntekijää kohden 57.¹³ Kohtuullisena asiakasmääränä yhtä lastensuojelun sosiaalityöntekijää kohden on Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentian suosituksen mukaan pidettävä 30:a asiakasperhettä. Etelä-Suomen aluehallintoviraston selvityksen mukaan sosiaalityöntekijäkohtaiset asiakasmäärät sen toimialueella olivat suurimmat keskisuurissa kunnissa ylittäen 40.

Lastensuojeluilmoitusten ja lastensuojelutarpeen selvitysten käsittelyajoissa oli myös suuria vaihteluita. Etelä-Suomen aluehallintoviraston toimialueen keskisuurissa kunnissa kyettiin keskimäärin 87 % lastensuojeluilmoituksista käsittelemään seitsemän arkipäivän määräajassa (Hyvinkäällä 100 %, LOST-alueella 94 %, Mustijoen perusturvassa 99,5 %, Ptky Karviaisessa 65,2 %). Lastensuojelutarpeen selvityksistä 79,1 % valmistui kolmen kuukauden määräajassa (Hyvinkää 87 %, LOST-alue 52 %, Mustijoen perusturva 91 %, Ptky Karviainen 86 %). Henkilöstötilanteen vaihtelut kunnissa ovat osaltaan vaikuttaneet määräajoissa pysymiseen.

¹³ Lupaako laki liikaa, Etelä-Suomen aluehallintoviraston julkaisu 15/2011

4.3 Vammaisten palvelut ja kehitysvammahuolto

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

Vammaispalveluja ja kehitysvammahuoltoa koskevia yhteydenottoja oli koko vuoden aikana 53 (11 % kaikista yhteydenotoista). Yhteydenotot koskivat mm. vammaispalvelulain soveltamista ikääntyneiden palveluissa kunnassa ja tyytymättömyyttä Eteva kuntayhtymän ja kuntien työnjaon selkiytymättömyyteen (Eteva kuntayhtymä on Suomen suurin vammaispalvelujen tuottaja).

4.4 Ikääntyneiden palvelut, perheasiat ja päihdehuolto sekä muut palvelut

Ikääntyneiden palveluista otettiin yhteyttä kuusi kertaa ja syynä oli useimmin yleinen tiedonterve palveluista ja maksuasiat lähinnä palveluasumisessa. Perheasioissa (lähinnä elatusapu- ja huoltajuuksiasi) yhteydenottoja oli viisi koskien yleistä tiedontarvetta ja päätöksiä tai sopimuksia. Päihdehuoltoa koskevia yhteydenottoja oli vuoden aikana vain muutama. Omaishoidon tuesta oli myös vain muutama yhteydenotto ja ne koskivat laskutuskäytäntöjä tai omaishoidon tuen asettamista vaihtoehdoksi vammaispalvelulain mukaiselle henkilökohtaiselle avulle. Eteva kuntayhtymän muuttunut laskutuskäytäntö aiheuttaa omaishoitajille ylimääräistä hankaluutta siten, että omaishoitajat joutuvat ensin sitomaan omia varojaan asumismaksuihin ja perivät kunnalta lakisääteisen maksun ylittävän osuuden jälkikäteen. Muihin palveluihin liittyviä yhteydenottoja oli seitsemän, joista suurin osa koski asuntoasioita ja mielenterveyspalveluja sekä edunvalvontaa.

5 Yhteenvetoa ja suosituksia

Asiakkaiden neuvontaan ja ohjaukseen sekä asialliseen kohteluun tulisi kunnissa edelleen panostaa. Asiakkaan tulisi saada päätös myös suullisesti esittämäänsä hakemukseen.

Sosiaalipalveluiden tehtävärakenteita tai henkilöstön toimenkuvia uudistettaessa olisi tärkeää, että pitkäaikaisilla asiakkaila on nimetty vastuusosiaalityöntekijä myös aikuissosiaalityössä ja vammaispalveluissa. Asiakasprosesseja, asiakastyön dokumentointia

ja raportointia sekä tiedonhallintaa tulisi kehittää sellaisiksi, että asiakkaan ei tarvitsisi uudelle työntekijälle selvittää koko historiaansa alusta alkaen.

Työntekijöiden tavoitettavuutta on syytä edelleen parantaa. Henkilöstön tavoitettavuuden parantamiseksi olisi syytä ottaa käyttöön erilaisia teknisiä ratkaisuja (esim. takaisinsoittojärjestelmät).

Toimeentulotuen myöntämistä kuukautta pidemmäksi ajaksi pitkäaikaisille toimeentulokiasiakkaille on syytä harkita ainakin joissain ongelmallisissa henkilöstötilanteissa. Tämä vapauttaa resursseja sosiaalityöhön, silloin kun asiakastyön tarpeisiin ei pystytä riittävästi vastaamaan.

Lastensuojelun ja toimeentulotuen asiantuntijoiden yhteistyötä tulisi vahvistaa lastensuojelulain edellyttämän taloudellisen tuen mahdollistamiseksi. Lastensuojelun asiakassuunnitelmat ja jälkihuoltosuunnitelmat taloudellisen tuen osalta tulisi toimittaa tiedoksi aikuissosiaalityöhön jos asiakkailla on samanaikainen toimeentulotuen asiakkuus.

Tietojärjestelmiä olisi myös syytä kehittää siten, että tietojärjestelmä hälyttää jos toimeentulotukipäätöstä ei ole tehty määräajassa tai asiakas ei ole saanut aikaa sosiaalityöntekijälle.

Toimeentulotukihakemusten käsittely tulisi saada sujuvaksi niin, ettei asiakkaiden papereita joudu hukkaan ja kaikki tarvittavat lisäselvitykset pyydetään yhdellä kertaa. Ellei lisäselvityksiä ole määräaikaan mennessä toimitettu, on päätös tehtävä viivytystä käyttävissä olevien tietojen perusteella.

Toimeentulotukea koskevien oikaisuvaatimusten käsittely kiireellisenä tulisi organisoida kunnissa tarvittaessa luottamuselinten kokousaikoja lisäämällä.

6 Sosiaaliamiehen muu toiminta vuonna 2011

Sosiaaliamies on pyydettyä käsitellyt asiakkaan oikeuksia LOVAK - työvalmennusyksikössä Nummelassa 2.9.2011 työntekijöille ja asiakkaille sekä Länsi-Uudenmaan ammattiopisto Luksiassa Lohjalla 9.9.2011 sosiaaliohjaajaksi opiskeleville.

Sosiaaliamiestoiminnasta oli yhteistyöneuvottelu Hyvinkään aikuissosiaalityöstä vastaavien työntekijöiden kanssa 12.8.2011 ja perusturvakuntayhtymä Karviaisen aikuissosiaalityöstä vastaavien työntekijöiden kanssa 27.10.2011. Yksittäisistä asiakastapauksista on käyty keskusteluja eri kuntien sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Sosiaaliamies on Uudenmaan Sosiaaliturvayhdistyksen hallituksen jäsen.

Kaikille kunnille suunnattu yhteistyöseminaari ”Sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutuminen” pidettiin 5.5.2011 Lohjalla. Puhujina professori Pentti Arajärvi teemalla ”Pääseekö sosiaalihuollon asiakas oikeuksiinsa?” ja sosiaaliasiamies. Seminaariin osallistui noin 30 työntekijää tai luottamushenkilöä.

LÄHTEITÄ

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

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

Sosiaalipalveluiden ja –etuuksien lainsäädäntö. 2010, Edita. Helsinki

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

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

Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Tapio Rätty, 2010

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

Lupaako laki liikaa? Selvitys lastensuojelulain asettamien määräaikojen noudattamisesta Etelä-Suomen aluehallintoviraston toimialueen kunnissa, Etelä-Suomen aluehallintoviraston julkaisuja 15/2011

Liite1

Kuntakysely vuoden 2011 sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on mm. asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksen seuraaminen kunnassa ja siitä raportointi vuosittain kunnanhallitukselle. Jotta laadittava selvitys kuvaa mahdollisimman hyvin ja oikein kuntaanne pyydän, että vastaatte seuraaviin kysymyksiin 30.1.2012 mennessä.

Toimeentulotuki

1. Paljonko toimeentulotukea (€) kunnassanne myönnettiin kaikkiaan vuonna 2011?
2. Mikä oli kunnassanne vuodelle 2011 toimeentulotukeen varattu määräraha?
3. Kuinka monta taloutta toimeentulotuen piirissä oli kaikkiaan vuonna 2011?
4. Kuinka monta toimeentulotukipäätöstä kunnassanne tehtiin vuonna 2011?
5. Vuonna 2011 myönnetyn ehkäisevän toimeentulotuen %-osuus koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä _____%
6. Miten asiakkaiden neuvonta ja ohjaus on aikuissosiaalityössä järjestetty?
7. Kuinka monta % toimeentulohakemuksista on käsitelty määräajassa marraskuussa ja mikä oli keskimääräinen käsittelyaika?
8. Ilmoittakaa kunnassanne tehtyjen toimeentulotuen oikaisuvaatimusten määrä _____kpl ja kokonaan/osittain itseoikaisujen määrä _____kpl

Valvonta

1. Kuinka monta **luvanvaraista**, yksityistä sosiaalihuollon palveluntuottajaa on kuntanne alueella? _____
2. Kuinka monta **ilmoituksenvaraista** (muuta kuin luvanvaraista) yksityistä sosiaalihuollon palveluntuottajaa on **kuntanne alueella**? _____
3. Oletteko laatineet valvontasuunnitelman? (mikäli olette lähettäkää se meille) _____

4. Jos valvontasuunnitelmaa ei ole, miten hoidatte valvontatehtävää?

Muistutukset

1. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuoden 2011 aikana? _____

Pyydän lähettämään kopiot muistutuksista vastineineen minulle, ellette ole niitä jo aikaisemmin toimittaneet. Mikäli asiakas ei ole antanut suostumusta tietojen luovutukseen, kopiot voi toimittaa ilman henkilötietoja (henkilötiedot peitetty/poistettu).

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

Päiväys

____/____ 2011

Tiedot

antoi:

Pyydän palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse 30.1.2011 mennessä.

Kiitos yhteistyöstä!

Hilkka Kärkkäinen

sosiaaliasiamies

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