

ETELÄ-POHJANMAAN SOSIAALIASIAMIEHEN RAPORTTI 2018

SAATTEEKSI

Sosiaalihuollon asiakkailta on lakiin perustuva oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa sekä hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Sosiaalipalvelun tuottajan on kunnioitettava asiakkaan omaa mielipidettä, itsemääräämisoikeutta sekä etua.

Perustuslain 19§:n mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Säännöksen 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Julkiselle vallalle on säädetty perustuslain 22 §:ssä yleinen velvollisuus turvata perustusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Edellä mainittu merkitsee sitä, että julkisen vallan on omilla toimenpiteillään aktiivisesti edistettävä perusoikeuksien ja yhdenvertaisuuden toteutumista palveluja ja tukitoimia järjestettäessä. Kunnissa palveluita järjestettäessä on erityisesti kiinnitettävä huomiota yhteiskunnan heikoimmassa asemassa oleviin kuntalaisiin, joilla ei itsellään ole kykyä tai mahdollisuutta pitää huolta omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan.

Kuluneen vuoden mittaan on kuntien asiakkailta tullut palautetta siitä, että asiakkaan oma näkemys hänen tai perheen tukitoimista ja palveluista sivuutetaan. Asiakkaiden kokemus oli, että heidän mielipidettään palveluiden ja tukitoimien järjestämiseen voidaan kysyä, mutta usein on kysymys lähinnä muodollisesta kysymyksestä. Sama asia välittyy myös niiden omaisten mielipiteistä, jotka kantavat huolta dementoituneen vanhusomaisensa, vaikeasti vammaisen lapsensa, päihdeongelmaisen omaisensa tai mielenterveyskuntoutuja läheisensä puolesta. Tilanne on lain hengen vastainen, mikäli sosiaalihuollon asiakas kokee olevansa ikään kuin oman kotikuntansa sosiaalitoimen edustajan ”vastapuoli

Vuoden 2018 raportissa tarkastellaan eri asiakasryhmien asemaa kuntakohtaisten tilastojen kautta sekä siihen kokemukseen ja näkökulmaan perustuen, mikä sosiaaliasiamiestyöstä on kuluneen vuoden mittaan syntynyt yhteydenottojen ja tapaamisten perusteella.

Seinäjoella 27.3.2019

Sosiaaliasiamies Elina Aaltonen

Sisällys

1. Sosiaalihuollon asiakaslaki	2
1.1. Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet	2
1.2. Asiakkaiden osallisuus ja itsemääräämisoikeus	2
2. Sosiaaliasiamiestoiminta Etelä-Pohjanmaalla	3
2.1. Yhteydenottojen syyt	4
2.2. Toimeksiannot kokonaisuutena	5
2.2.1. Toimeentulotuki	7
2.2.2. Lastensuojelu	8
2.2.3. Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto	8
2.2.4. Vanhustenhuolto	9
2.2.5. Perheasiat	10
2.2.6. Omaishoidontuki.....	10
3. Oikaisuvaatimukset, muistutukset ja kantelut	10
4. Kuntakohtainen tarkastelu	12
4.1. Alajärvi	12
4.2. Alavus	12
4.3. Evijärvi	13
4.4. Ilmajoki.....	13
4.5. Isojoki.....	13
4.6. Kauhajoki	14
4.7. Kauhava	14
4.8. Kuortane	15
4.9. Kurikka.....	15
4.10. Lappajärvi	16
4.11. Lapua	16
4.12. Seinäjoki	17
4.13. Soini	17
4.14. Teuva.....	18
4.15. Vimpeli	18
4.16. Ähtäri.....	18
4.17. Muut kunnat tai ei tiedossa	18
5. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet	19
6. LOPPUPOHDINTA	19

1. Sosiaalihuollon asiakaslaki

1.1. Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuli voimaan 1.1.2001. Laissa on monia yhtymäkohtia perus- ja ihmisoikeuksiin. Asiakslain 4 §:ssä on säännös asiakkaan oikeudesta hyvään sosiaalihooltoon ja kohteluun ilman syrjintää. Sosiaalihuollon asiakaslaki sisältää sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvät keskeiset periaatteet. Asiakslaki on hyvän kohtelun erityislaki.

Asiakslaki vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallistumista. Sosiaalihoitoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan oikeus määrätä itse omista asioistaan niin pitkälle kuin se on mahdollista. Asiakslakia sovelletaan sekä kunnan omiin sosiaalihuollon palveluihin että yksityiseen sosiaalihooltoon. Myös sellaiset palvelut, joista kunta on tehnyt ostopalvelusopimuksen tai joissa asiakas on solminut yksityisen palveluntuottajan kanssa sopimuksen, kuuluvat asiakslain soveltamisalaan.

Asiakslain tavoitteena on toteuttaa sosiaalihuollossa myös niitä perustuslainsäännöksiä, jotka koskevat oikeutta elämään ja sosiaaliturvaan sekä julkisen vallan yleistä tehtävää turvata perus- ja ihmisoikeudet.

Sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen. Sosiaalihuollon palvelujen järjestämisen lähtökohtana tulee olla asiakas sekä hänen yksilölliset tarpeensa, toivomuksensa ja etunsa. Sosiaaliset oikeudet on säädetty kattavasti perustuslaissa. Asiakslain tarkoittamaa sosiaalihoitoa ovat sosiaalihuollon palvelut ja etuudet. Hallituksen esityksessä asiakaslaiksi sosiaalihuollon toiminnoissa korostetaan erityisesti asiakkaan autonomian lisäämistä, asiakkaan aseman vahvistamista sekä niiden asiakasryhmien oikeusturvan toteutumista, joilla itsellään on heikot edellytykset pitää huolta omista oikeuksistaan. Tällaisia ryhmiä ovat esimerkiksi erityisen paljon hoivaa ja tarvitsevat dementoituneet vanhukset, kehitysvammaiset sekä lapset ja nuoret.

Asiakslähtöisyydessä on kyse sosiaalihuollon toiminnan arvoperustasta, jonka mukaan jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä hyvinvointivajeesta riippumatta. Asiakslähtöisyyden keskeinen ominaisuus on, ettei palveluja järjestetä pelkästään organisaation, vaan juuri asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi.

1.2. Asiakkaiden osallisuus ja itsemääräämisoikeus

Asiakslähtöisessä toiminnassa asiakas osallistuu itse alusta asti palvelutoiminnan suunnitteluun yhdessä palveluntarjoajien kanssa. Asiakslähtöisen palvelutoiminnan tulisikin alkaa asiakkaan esittämistä asioista ja kysymyksistä ja olla vastavuoroista. Asiakslain 8§ edellyttää, että sosiaalihoitoa toteutettaessa otetaan ensisijaisesti huomioon asiakkaan omat toivomukset ja mielipide, sekä muutenkin kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaan on lain mukaan saatava osallistua ja vaikuttaa palveluidensa suunnitteluun ja niiden toteutumiseen. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Tämä edellyttää asiakkaalta ja palveluntarjoajalta vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan olemassa olevin palvelumahdollisuuksien kannalta tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla.

Sosiaalihuollon asiakkaan on vaikea osallistua oman asiansa käsittelyyn, mikäli hän ei saa riittävästi tietoa tarjolla olevista palveluista ja vaihtoehdoista. Viranomaisilla on neuvontavelvollisuus ja heidän

tulisi kertoa asiakkaalle kaikki ne mahdolliset vaihtoehdot, mitä palveluiden suhteen asiakkaalle on kunnassa tarjolla. Vaihtoehtoina tulisi huomioida myös ne palvelut, jotka ovat asiakkaalle tarkoituksenmukaisimpia, vaikka ne olisivatkin kunnalle hinnakkaampia kustantaa. Palveluiden järjestämisen lähtökohdista tulisi olla asiakkaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeus.

Uuden sosiaalihuoltolainsäädännön valmistelussa on kiinnitetty erityistä huomiota itsemääräämisoikeuden toteutumiseen ja esimerkiksi suojoitoimenpiteisiin. Perustuslain 7§ 1. momentin mukaan jokaisella on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Toimenpiteillä rajoitetaan asiakkaalle perustuslaissa turvattuja perusoikeuksia kuten oikeutta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen tai yksityiselämän suojaan

Käytettyjen rajoitusten on perustuttava lakiin eikä perusteettomia rajoituksia saa käyttää. Toimintayksiköillä on oltava hyvin selkeät ohjeet siitä, missä tilanteissa ja miten rajoitteita tai suojoitoimenpiteitä käytetään. Joka tapauksessa niiden käyttöä rajoitetaan lainsäädännöllä aivan ääritilanteisiin

2. Sosiaaliasiamiestoiminta Etelä-Pohjanmaalla

Asiakaslain 24§:n mukaan kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehellä on oltava sosiaalityöntekijän kelpoisuus tai tehtävään soveltuva ylempi korkeakoulututkimus ja alan tuntemus. Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä on tuottanut sosiaaliasiamiespalveluita sopimuskunnille vuodesta 2008 alkaen. Sosiaaliasiamies on kaikkia asiakasryhmiä varten, mutta erityisesti palveluiden piiriin toivotaan ohjautuvan niitä asiakkaita, joilla itsellään on heikot edellytykset pitää huolta oikeuksistaan. Tarvittaessa sosiaaliasiamies voi myös jalkautua asiakkaan luokse, mikäli vastaanotolle tulo on asiakkaalle vaikeaa. Sosiaaliasiamiehen tehtävät jakautuvat välittömään asiakastyöhön sekä tiedottamiseen ja vaikuttamistyöhön.

Sosiaaliasiamiesjärjestelmän tavoitteena on antaa sosiaalihuollon asiakkaille neuvontaa ja ohjausta asiakkuuteen liittyvistä oikeuksista ja velvollisuuksista sekä edistää asiakkaiden oikeusturvaa. Asiakaslain mukaan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutusten, oikaisuvaatimusten ja kantelujen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi sekä
- antaa vuosittain selvitys kunnanhallitukselle asiakkaan aseman kehittymisestä kunnassa

Sosiaaliasiamiehen voi ottaa yhteyttä sosiaalihuollon palveluja koskevissa kysymyksissä. Tämä koskee sekä julkisia että yksityisiä palvelun tuottajia mm. seuraavilla palvelualueilla:

- yleinen sosiaalityö
- toimeentulotuki
- kasvatus- ja perheneuvonta
- päivähoito
- kehitysvammaisten huolto
- päihdehuolto
- vammaispalvelu
- lapsen huolto- ja tapaamisoikeus, elatusapu
- isyysasiat
- vanhusten laitos- ja avohuolto
- lastensuojelu

-omaishoito

Sosiaaliasiamies ei tee palveluita tai etuuksia koskevia päätöksiä. Sosiaaliasiamiehen asema tulee järjestää siten, ettei hänen riippumattomuutensa vaarannu. Sosiaaliasiamiestoiminta tulee nähdä sosiaalihuollon kehittämisen välineenä ja ammatillisen kasvun foorumina, josta hyötyvät sekä alueen asiakkaat että sosiaalihuollon ammattilaiset. Yhteistoiminta tähtää laadulliseen ja määrälliseen vaikuttavuuteen sekä yksittäisen asiakkaan että kunnan palvelujen kehittämisen kannalta.

Vuonna 2018 sosiaaliasiamies palveli 17 kunnan asukkaita Etelä-Pohjanmaalla. Kuntayhtymä tuotti sosiaaliasiamiespalvelut Alajärven, Alavuden, Evijärven, Ilmajoen, Isojoen, Karijoen, Kauhajoen, Kauhavan, Kuortaneen, Kurikan, Lappajärven, Lapuan, Seinäjoen, Soinin, Teuvan, Vimpelin ja Ähtärin kunnille. Toiminta-alueen väestöpohja on noin 200 000 asukasta.

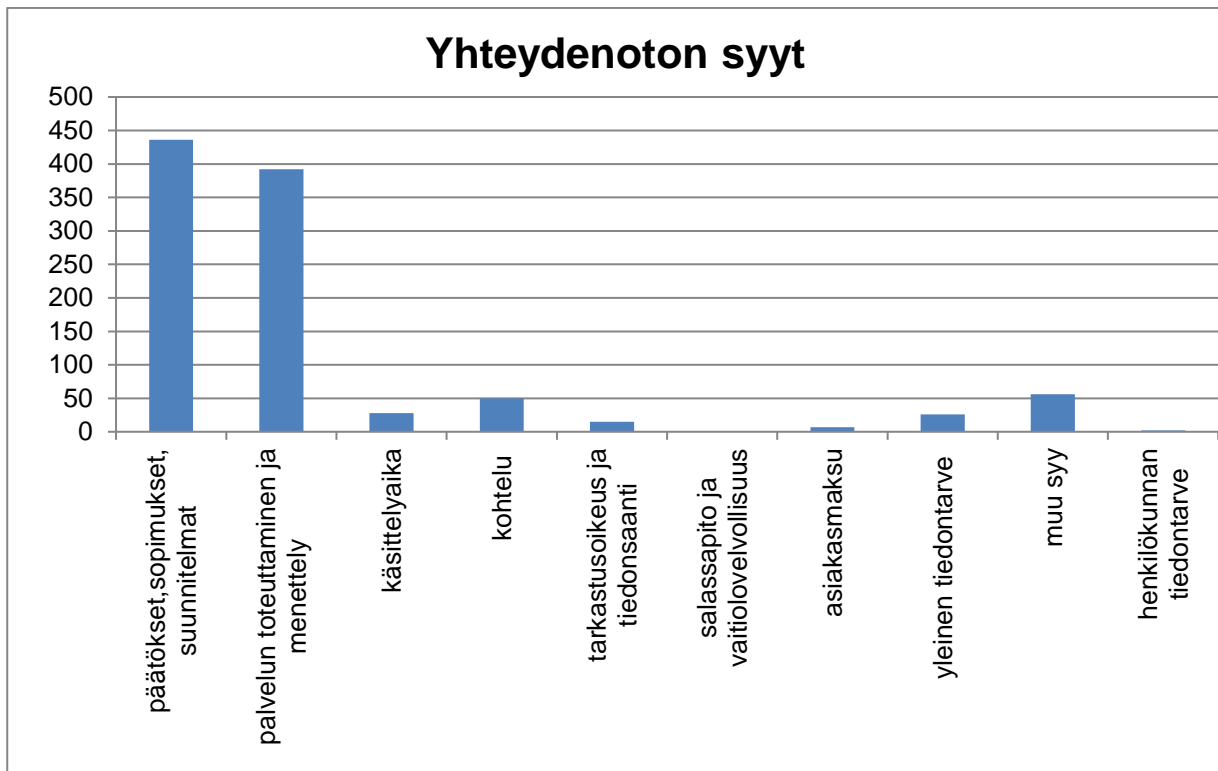
Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymän tavoitteena on luoda laadukkaat sosiaaliasiamiespalvelut yhteistyössä alueen asiakkaiden, kuntien työntekijöiden ja muiden toimijoiden kanssa.

2.1. Yhteydenottojen syyt

Sosiaaliasiamiehen saamat toimeksiannot lisääntyivät yhteensä 148 kpl edeltäneestä vuodesta. Toimeksiantoja tuli 621 kpl. Suurin osa vuoden 2018 aikana tulleista yhteydenotoista ja asiakokonaisuuksista koski asiakkaiden tyytymättömyyttä heidän saamiinsa päätöksiin, sopimukseen ja suunnitelmiin. Toiseksi yleisin yhteydenoton syy oli asiakkaan kokemus siitä, että hänen saamansa palvelu oli toteutettu epätarkoituksenmukaisella tai huonolla tavalla. Seuraavassa kaaviossa näkyvät yhteydenottojen syyt kokonaisuutena aihealueittain. Aikaisempiin vuosiin verrattuna huomattavasti enemmän tuli asiakkailta palautetta huonosta tai epäasiallisesta kohtelusta. Sopimuskuntien osalta toimeksiantojen määrä väheni kaikissa muissa kunnissa paitsi Seinäjoella ja Kurikassa. Molemmissa kunnissa merkillepantavaa oli hyvin voimakas toimeksiantojen kasvu vammaispalveluiden osalta.

Vuosi	2018	2017
Päätökset, sopimukset ja suunnitelmat	436 kpl	346 kpl
Palveluiden toteuttaminen ja menettely	392 kpl	308 kpl
Käsittelyaika	28 kpl	33 kpl
Kohtelu	50 kpl	73 kpl
Tarkastusoikeus ja tiedonsaanti	15 kpl	7 kpl
Salassapito ja vaitiolovelvollisuus	0 kpl	5 kpl
Asiakasmaksut	7 kpl	9 kpl
Yleinen tiedontarve	26 kpl	30 kpl
Muu syy	56 kpl	35 kpl
Henkilökunnan tiedontarve	2 kpl	10 kpl

Kuvio 1: Yhteydenottojen syyt



2.2. Toimeksiannot kokonaisuutena

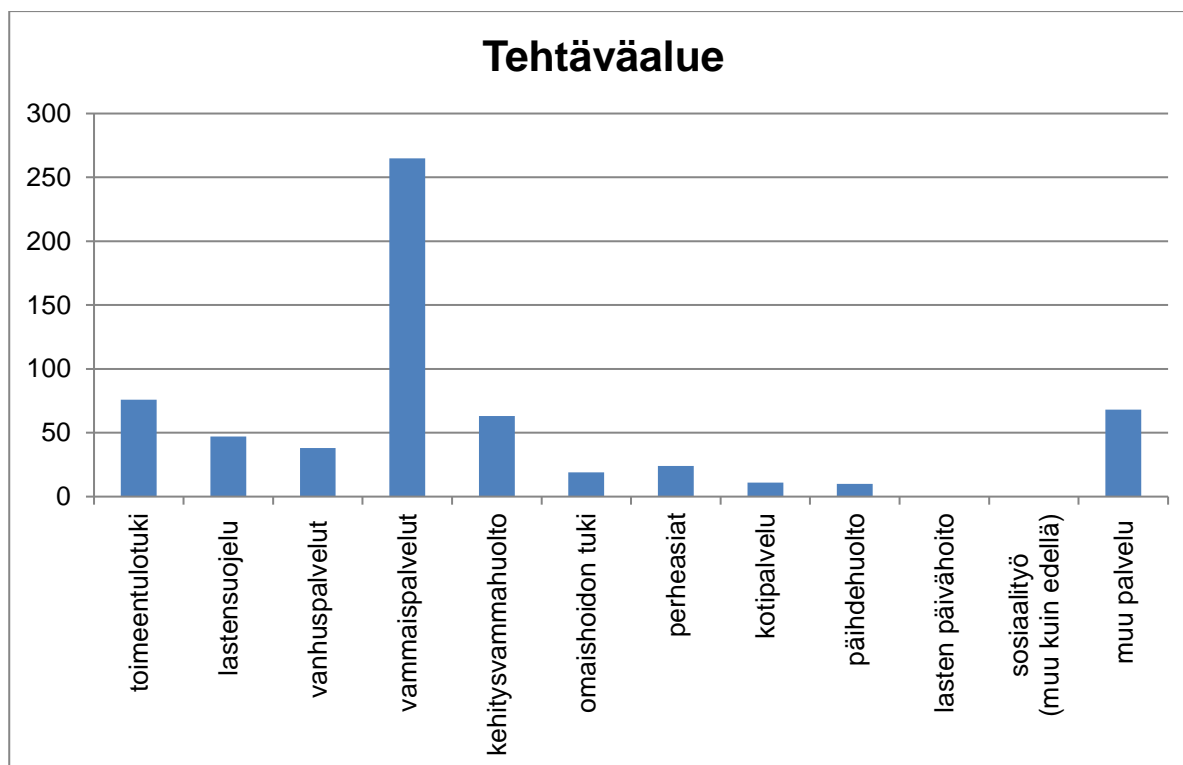
Vuoden 2018 aikana sosiaaliamies hoiti yhteensä 621 asiakokonaisuutta

Sosiaaliamiesraportti vuodelta 2018 perustuu alueen asiakkaiden yhteydenottoihin ja niihin liittyvien toimenpiteiden tilastointiin sekä Vaasan hallinto-oikeudelta ja Aluehallintovirastosta saatuihin tietoihin. Asiakkaiden yhteydenotot tilastoidaan asiakastapauksina. Tapaus voi olla yksi yhteydenotto, jossa asiakas saa samalla vastauksen kysymyksiinsä. Se voi sisältää myös useita yhteydenottoja ja asian selvittämistä. Tapaus on ”auki” niin kauan kuin asia on kesken tai sitä käsitellään tai hoidetaan. Asiakastapaus ”suljetaan”, kun asiakas on esimerkiksi saanut riittävät vastaukset kysymyksiinsä, häntä on avustettu muistutuksen tekemisessä tai muutoksenhakekeinojen käytössä. Asian hoitaminen kirjataan yhdeksi tapaukseksi, riippumatta siitä montako yhteydenottoa asian selvittäminen vaatii.

	Vuosi 2015	Vuosi 2016	Vuosi 2017	Vuosi 2018	Edellisvuodesta
Toimentulotuki	64 kpl	50 kpl	67 kpl	76 kpl	+9
Lastensuojelu	33 kpl	31 kpl	41 kpl	47 kpl	+6
Vanhuspalvelut	23 kpl	9 kpl	17 kpl	38 kpl	+21
Vammaispalvelut	142 kpl	174 kpl	198 kpl	265 kpl	+67
Kehitysvammahuolto	53 kpl	40 kpl	57 kpl	63 kpl	+6
Omaishoidontuki	10 kpl	10 kpl	17 kpl	19 kpl	+2
Kotipalvelu	1 kpl	0 kpl	5 kpl	11 kpl	+6
Päihdehuolto	5 kpl	1 kpl	4 kpl	10 kpl	+6
Perheasiat	15 kpl	15 kpl	21 kpl	24 kpl	+3
Lasten päivähoito	0 kpl	2 kpl	0 kpl	0 kpl	+/-
Muu Sosiaalityö	1 kpl	0 kpl	0 kpl	0 kpl	+/-
Muu palvelu	22 kpl	28 kpl	124 kpl	68 kpl	-56

Tarkastelu osoittaa, että sosiaaliasiamiehen hoitamat asiakokonaisuudet vähenivät kaikissa muissa tehtäväalueissa paitsi vammaispalveluun, muuhun palveluun ja lasten päivähoitoon liittyvissä asioissa. Tehtäväkenttä ”muu palvelu”, sisältää niitä toimeksiantoja, jotka eivät suoranaisesti liity sosiaaliasiamiehen työhön. Nämä yhteydenotot liittyivät suurimmaksi osaksi Kelan palveluihin ja sosiaalivakuutukseen sekä potilasasiamiesasioihin. Tilanteen mukaan asiakkaita pyrittiin auttamaan mahdollisuuksien mukaan näissäkin asioissa ja ainakin ohjaamaan eteenpäin oikean palvelun saamiseksi.

Kuvio 2: Hoidetut asiakokonaisuudet tehtäväalueittain



Yhteydenotoista tuli esille se, että sosiaaliasiamiehen odotettiin tekevän myös perussosiaalityötä. Sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä toisinaan jo siinä kohdin kun asiakas koki tarvitsevansa jotain palvelua, eikä sitä oltu vielä edes haettu. Tästä syystä sosiaaliasiamies toimii palvelujärjestelmässä usein edelleen ohjaavana tahona. Osalle asiakkaita palveluiden hakumenettely oli liian vaikeaa. He eivät osanneet kirjallista hakumenettelyä ja kokivat, etteivät saa apua mistään. Kaikki asiakkaat eivät hallinneet tietokoneen käyttöä eivätkä hakemusten tulostamista ja täyttämistä.

Asiakaslain 5 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä asiakkaan asiassa. Tämä tarkoittaa sitä, että sosiaalihuollon viranhaltijan on tarvittaessa ohjattava asiakasta hakemaan hänelle tarkoituksenmukaisempaa palvelua tai tukitointa. Tarkoituksenmukaisuus voi kunnan kannalta merkitä myös sitä, että viranomaisen on ohjattava asiakasta hakemaan hänelle edullisempaa palvelua, mikäli se olosuhteet huomioiden voidaan asiakkaalle järjestää

Asiakaspalautteiden perusteella syntyy mielikuva, että viranomaisten aikaa yleiselle palveluneuvonnalle ja yksilölliselle ohjaukselle on niukasti. Asiakkaat eivät tiedä, mitä palveluita heidän on mahdollista saada ja miten niitä haetaan. Haasteellisessa elämäntilanteessa olevien asiakkaiden koh-

dalla välittyi usein kokonaisvaltaisen sosiaalityön puute. Asiakslain tarkoittama selvittämisvelvollisuus on sitä laajempi ja yksityiskohtaisempi, mitä heikommassa asemassa olevasta asiakkaasta on kysymys.

Yhteydenotot sosiaaliamiehen tapahtuivat pääosin puhelimitse. Osa asiakkaista otti yhteyttä sähköpostitse tai lähettämällä kirjeen. Mikäli asiakas ei pääse sosiaaliamiehen luokse, eikä asiaa voida hoitaa tapaamatta, menee sosiaaliamies asiakkaan kotiin tai tarvittaessa vaikkapa sairaalaan tai hoitokotiin.

Suuri osa asiakkaista tarvitsi sosiaaliamiehen apua kirjallisten oikaisuvaatimusten ja kanteluiden teossa. Asiakasta haastatteleamalla kirjalliset tuotokset tehtiin yhdessä asiakkaan ja/tai hänen edunvalvojansa kanssa siten, että niiden sisältö vastasi asiakkaan omaa näkemystä asioiden kulusta. Sosiaaliamiehen tehtäväksi jäi lähinnä miettiä lain ja toimintatapojen soveltamiseen liittyvät asiat. Kirjallisia avustamisia kertyi vuoden 2018 mittaan yhteensä 117 kpl eli juuri saman verran kuin edeltäneenä vuotena.

2.2.1. Toimeentulotuki

Vastuu perustoimeentulotuen myöntämisestä siirtyi 1.1.2017 kunnista Kelalle. Siirto ei tapahtunut ongelmitta ja jo heti vuoden alussa oli havaittavissa, että perustoimeentulotuen käsittelyajat Kelassa alkoivat venyä huomattavan pitkäksi. Kelan toiminta kuuluu edunkunnan oikeusasiamiehen alaisuuteen. Päätösten saaminen venyy ja suurelta osin asiakkaat kokivat toiminnan hyvin kankeana. Lisäksi Kelan myöntämän perustoimeentulotuen sekä sosiaalitoimien maksaman täydentävän toimeentulotuen yhteensovittaminen sekä virmanomaisten yhteistyössä on kehittämisen tarpeita.

Toimeksiantoja liittyen kuntien myöntämään täydentävään toimeentulotukeen tuli kaikkiaan 67 kpl. Suurimmaksi osaksi yhteydenotot liittyivät tilanteisiin, joissa asiakkaan toimeentulotukipäätöksen saaminen kesti kohtuuttoman kauan tai asiakas oli saanut mielestään vääränlaisen päätöksen laskennallisesta toimeentulotuesta ja halusi tehdä asiaan liittyvän oikaisuvaatimuksen. Toisen ryhmän muodostivat asiakkaat, jotka olivat hakeneet kunnasta täydentävää tai ennaltaehkäisevää toimeentulotukea ja saaneet siihen liittyen mielestään vääränlaisen päätöksen, yleensä kielteisen. Asumiseen liittyvät kulut ja niiden huomioiminen perustoimeentulotuessa esiintyivät yleisesti tyytymättömyyttä aiheuttavana asiana.

Ehkäisevästä toimeentulotuesta säädetään toimeentulotukilain 13 §:ssä. Tuen tarkoituksena on edistää henkilön ja hänen perheensä sosiaalista turvallisuutta, omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. Tuen perusteista päättävät kunnat itse. Oikein ajoitettu ja mitoitettu ehkäisevä toimeentulotuki voi estää velkaantumiskierteen ja parhaassa tapauksessa mahdollistaa vain hyvin lyhyen toimeentulotukiasiakkuuden. Lastensuojellisin perustein ehkäisevää toimeentulotukea suositellaan myönnettäväksi tilanteissa, joissa taloudellisella tuella on turvattava lasten hyvinvointi perheen taloudellisten vaikeuksien keskellä.

Vähäiset terveydenhuoltomenot sisältyvät toimeentulotukilaskelmassa perusosaan ja näillä ajatellaan usein ns. reseptivapaita lääkkeitä ja muita hoitotarvikkeita. Sosiaaliturvajärjestelmästä huolimatta suuret terveydenhuoltomenot vaikeuttavat huomattavasti toimeentulotukea tarvitsevien ihmisten taloudellista selviytymistä. Sairastaminen ja terveyden horjuminen aiheuttavat usein toimeentulotukea tarvitsevilla perheillä myös muita ongelmia ja riski velkaantumiseen ja erinäisten vaikeuksien kasaantumiseen on hyvin suuri.

Moni toimeentulotukiasiakas on ollut pitkään julkisen terveydenhuollon asiakkaana harvinaisten ja/tai vaikeiden sairautsiensa kanssa. Toisinaan sairaus tunnistetaan ja oikea hoitomuoto löydetään vasta kun asiakas hakeutuu yksityiselle puolelle. Toimeentulotuen suhteen yksityisellä puolella tehdyt tutkimukset ja lääkemääräykset ovat hankalia siitä syystä, että monissa paikoissa sisäisen ohjeistuksen mukaan toimeentulotukilaskelmassa otetaan huomioon vain julkisen terveydenhuollon

mukaiset kustannukset. Kela ei ole esimerkiksi huomionnut asiakkaiden silmälääkärissä käyntiä yksityisellä puolella terveydenhuoltomenoksi. Toisaalta julkisella puolella ei ole saatavilla silmälääkärin palveluita. Mikäli terveyskeskuksen lääkäri tekee lähetteen yksityiselle puolelle, en kulut mahdollista saada huomioiduksi laskelmaan.

Useita yhteydenottoa perustoimeentulotuen suhteen tuli myöskin sen vuoksi, että Kelan ohjeistuksen mukaan vaikeastikin realisoitavissa oleva omaisuus laskettiin perustoimeentulotukeen nähden ensisijaiseksi rahoitusvaihtoehdoksi, Joissakin tapauksissa kävi ilmi, että myös lasten säästöt ja esimerkiksi kummien tai isovanhempien keräämät arvopaperit ja säästöt olivat ensisijainen tulonlähde toimeentulotukeen nähden.

2.2.2. Lastensuojelu

Lastensuojeluasioihin tilastoituja toimeksiantoja tuli vuoden 2018 mittaa tuli kaikkiaan 43 kpl (edellisenä vuotena 41 kpl.) Yhteydenotoista suurin osa tuli vanhemmilta, joiden perhe oli saanut lastensuojelun tukitoimia tai vanhemmilta, joiden lapsi tai lapset oli otettu huostaan tai sijoitettu avohuollon tukitoimena laitos- tai perhehoitoon.

Lastensuojeluasioissa yhteydenottojen sisältö liittyi hyvin usein siihen, miten vanhemmat kokivat tullessaan kohdelluiksi ja huomioon otetuiksi oman lapsensa lastensuojeluprosessissa. Osa vanhemmista koki, etteivät he tule kuulluksi omaa lastaan koskevassa asiassa riittävästi. Osan mielestä vanhempien mielipiteen kuuleminen on vain näennäistä viranomaisen tietäessä kuitenkin lopulta parhaiten, miten toimitaan. Osa vanhemmista koki, että ei pääse irti lastensuojeluasiakkuudesta jos on joskus saanut lastensuojelun tukitoimia. He kokivat jääneensä ikään kuin ”jatkuvan tarkkailun alle”. Osa vanhemmista koki lisäksi tullessaan epäasiallisesti kohdelluiksi.

Lapsen kuulemista ja osallisuutta omassa asiassaan ei voi liikaa korostaa. Lapsen osallisuuden toteutuminen itseään koskevassa asiassa edellyttää kommunikaatiota ja vuoropuhelua, missä tietoa vaihdetaan. Lapsen osallisuus tarkoittaa lapsen mahdollisuutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon kehitystään vastaavasti. Vastuuta ja päätösvaltaa ei lapselle tule siirtää, mutta hänet tulee nähdä aktiivisena toimijana ja yksilönä omassa asiassaan.

Monissa lastensuojeluun liittyvissä yhteydenotoissa tuotiin esille näkemys, jonka mukaan lasta ei oltu kuultu riittävästi tai hänen mielipidettään ei kuulemisesta huolimatta kunnioitettu. Lasten ja nuorten kuuleminen ja osallisuuden kunnioittaminen vaatii myös sosiaalihuollon ammattihenkilöstöltä vankkaa ammattitaitoa, kykyä ja rohkeutta toimia haastavissa tilanteissa lasten ja nuorten kanssa.

Lasten ja nuorten yhteydenottoja tuli vuoden mittaan muutama. Yhteydenotossa oli kyse jälkihuollossa olevan nuoren huolesta oman elämänsä järjestymisen suhteen sekä itsenäistymisvarojen kertymisestä ja käyttöön ottamisesta.

2.2.3. Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Edellisen vuoden tapaan merkittävin osa toimeksiannoista liittyivät vuoden 2018 yhteydenottojen suhteen ja kehitysvammahuoltoon. Vammaispalveluista tuli toimeksiantoja 218 kpl ja kehitysvammahuollosta 59 kpl.

Vammaispalveluasioissa palvelutarpeen selvittäminen on lain mukaan toteutettava kolmessa kuu-kaudessa siitä kun asiakas on ilmoittanut palvelutarpeensa tai toimittanut hakemuksensa. Yhteydenottojen sisällöissä korostuivat lukumääräisesti erityisesti henkilökohtaiseen apuun sekä kuljetuspalveluihin liittyvät asiat. Myös asunnon muutostöihin liittyvissä asioissa oli yhteydenottoja. Kehitys-

vammahuollon osalta monissa yhteydenotoissa oli kyse siitä, ettei asiakas saanut hakemaansa palvelua erityishuoltona. Edelleenkin osassa tapauksia jouduttiin hakemaan aluehallintoviraston kannanottoa siihen, ettei erityishuolto-ohjelman myöntäminen tarkoita sitä, että asiakkaalla pitäisi olla kehitysvammadiagnoosi.

Kaikki yhteydenotot eivät liittyneet siihen, että asiakas olisi ollut tyytymätön saamaansa virkamiespäätökseen. Tyytymättömyyttä koettiin myös palvelun toteuttamistavassa ja kohtelussa. Osassa vammaispalveluihin liittyvissä yhteydenotossa asiakas kertoi kokeneensa saaneensa epäasiallista kohtelua.

Osassa kuntia vammaispalveluasioiden hoitamista hankaloitti työntekijöiden tiheä vaihtuminen, jolloin pitkäjänteistä ja luotettavaa asiakassuhdetta ei päässyt syntyämään. Varsinkin kaikkein vaikeimmin ja eniten palveluja tarvitsevien osalta tämä hankaloitti palvelujen saamista muuttuvissa elämäntilanteissa. Osalla asiakkaista oli tunne, että he ovat tulleet yhteiskunnan taholta hylätyksi, he ovat rasite kunnalle tai sitten ”naama ei vain miellytä viranomaista”. Osa koki vahvasti joutuneensa yhteiskunnan säästöjen kohteeksi.

2.2.4. Vanhustenhuolto

Suoraan vanhustenhuoltoon liittyviä toimeksiantoja tilastoin vuodelle 2018 yhteensä 31 kpl (edellisvuonna toimeksiantoja oli 17 kpl.) Ikäihmisiä koskevia yhteydenottoja on toki enemmänkin, koska osa yhteydenotoista liittyi vammaispalveluasioiden, omaishoidontukeen tai vaikkapa toimeentulotukeen. Asiakokonaisuudet limittyvät ja menevät päällekkäin. Vanhusten määrään ja palvelutarjontaan suhteutettuna toimeksiantojen määrä on mielestäni varsin kohtuullinen.

Moni vanhustenhuollon yhteydenotoista liittyi siihen, ettei ikäihmiselle saatu järjestymään tarkoituksenmukaista asumispalvelua joko hänen itsensä tai hänen omaisensa mielestä. Sairaaloiden ja terveyskeskusten vuodeosastoilta asiakkaita ei saatu siirrettyä riittävän tuetun palveluasumisen piiriin ja moni jouduttiin kotiuttamaan hyvin huonokuntoisena kotihoidon piiriin. Omaisten huoli oman iäkään läheisensä pärjäämisestä kotona aiheutti surua ja ahdistusta. Palveluiden ja avun saaminen kotiin erityisesti yöaikaan aiheutti turvattomuutta niin vanhuksille kuin omaisille.

Avohuollon asumisyksiköiden palvelumaksut mietityttivät. Palvelumaksujen määräytymiselle avohuollossa ei ole yhteneväistä lakisäätöistä perustaa ja monissa kohdin maksut aiheuttivat vanhuksesta vaikeuksia toimeentulon suhteen. Laitosyksikön muuttaminen palveluasumisyksiköksi aiheutti asiakkaille ja omaisille hämmennystä, sillä monissa tapauksissa kuukausittaiset kulut nousivat huomattavan paljon.

Vanhustenhuollossa yhteydenottoja tuli edellisen vuoden tapaan myös siihen liittyen, että omaisilla oli huoli oman vanhusomaisen ruokailuista, tarpeiden siivoamisesta ja kohtelusta laitos- ja avohoidossa. Osa omaisista koki, että henkilökuntavaje on siinä määrin iso, että oma läheinen viettää suurimman osan päivää yksin huoneessaan ja/tai sängyssään. Joillekin omaisille oli muodostunut tunne, että he eivät olleet toivottuja henkilöitä vierailemaan oman vanhuksensa luona, vaikka he yrittivät ajoittaa vierailunsa ruoka- tai kahviaikaan voidakseen olla apuna vaikkapa syöttämisessä. Vanhusten hoitoon liittyvistä huolenaiheista keskustelu henkilökunnan kanssa koettiin vaikeaksi, koska sen koettiin leimaavan omaiset ”hankaliksi”. Vanhuspalvelulaki ei ole mielestäni tuonut vanhustenhuollon palveluihin erityisen tuntevia muutoksia.

2.2.5. Perheasiat

Perheasioihin on tilastoitu suurelta osin yhteydenottoja, mitkä liittyivät avioerotilanteisiin, lasten tapaamis-, elatus- ja huoltosopimuksiin. Osa perheasioihin liittyvistä yhteydenotoista on taas luonnollisesti mm. toimeentulotuki- ja lastensuojeluasioiden kanssa limittäin. Tapaamis-, huolto- ja elatussopimukseen liittyviä yhteydenottoja tuli vuonna 2018 yhteensä 22 kpl (edellisvuonna 21 kpl).

Perheasioissa ja niihin liittyvissä yhteydenotoissa korostui erityisesti erossa etävanhemmaksi jäävän tilanne. Pääsääntöisesti etävanhemmaksi jäi isä, joka koki tullessa syrjäytetyksi oman lapsensa elämästä. Osassa erotilanteita päätöksiä lasten asioista haettiin sosiaalitoimesta sopimalla, mutta riitaisissa tilanteissa asioihin haettiin päätöstä kärjäoikeudesta. Moni etävanhemmaksi jäänyt isä koki viranomaisen taholta puolueellisuutta äitiä kohtaan. Sosiaaliamiehenä perheitä kuultuani minulle muodostui surullinen vaikutelma siitä, miten lapset jäävät usein vanhempiensa riitojen pelinappuloiksi myös ns. ”normaalissa avioerossa”, mihin sinänsä ei liity lastensuojelutoimia tai muitakaan viranomaisten tukitoimia.

2.2.6. Omaishoidontuki

Selkeästi vain omaishoidontukeen liittyviä yhteydenottoja tuli vuoden mittaan 17 kpl (edellisvuonna 17 kpl.) Suuri osa yhteydenotoista liittyi omaishoidontuen myöntämisperusteisiin sekä omaishoidontuen vapaisiin. Lain mukaan omaishoitajalla on oikeus kolmen vuorokauden mittaiseen omaishoitajan vapaaseen. Virallisesti tämä tarkoittaa omaishoitajalle kolmen vuorokauden (72 tunnin) vapaata. Käytännössä vapaan pituus oli pääosin kaksi vuorokautta. Erityisiä vaikeuksia oli niiden lasten kohdalla, jotka eivät syystä tai toisesta voineet osallistua ryhmämuotoiseen lomitukseseen, vaan tarvitsivat omaishoidon vapaan järjestymiseksi esimerkiksi hoitajan kotiin.

3. Oikaisuvaatimukset, muistutukset ja kantelut

Vaasan Hallinto-oikeudesta saatujen tietojen mukaan sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyviä ratkaisuja tehtiin vuonna 2018 yhteensä 552 kpl (vuonna 2017 / 607 kpl ja vuonna 2016 / 572 kpl). Pelkästään sosiaalihuoltoon liittyviä oikaisuja tehtiin vuonna 2018 yhteensä 170 kpl (vuonna 2017 / 220 kpl).

Vaasan hallinto-oikeuden ratkaisut kokonaisuudessaan

Vuosi	2016	2017	2018
Huostaanotto ja sijaishoitoon sijoittaminen	46	58	57
Huostassa pidon lopettaminen	4	3	4
Kehitysvammaisten erityishuolto	4	5	10
Kiireellinen sijoitus ja sen jatkaminen	37	24	19
Lasten päivähoidon järjestäminen	3	0	1
Lastensuojelukustannusten korvaaminen	3	1	4
Lupa lapsen tutkimiseen	1	0	1
Muu sosiaalihuollon kustannusten korvaaminen	0	0	2
Muu rajoitus sijaishuollossa	7	0	0
Muu sosiaaliasia	4	3	2
Muut lastensuojeluasiat	14	12	8
Omaishoidontuki	8	12	5
Päihdehuolto	1	3	0

Sosiaalihuollon asiakasmaksut	4	3	1
Toimeentulotuen myöntäminen	28	25	20
Vammaispalvelu	29	46	28
Yhteydenpidon rajoittaminen	11	13	8
Yhteensä	162 kpl	220 kpl	170 kpl

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tehtiin hallintokanteluja seuraavasti:

Vuosi	2018 päätöksiä	2017 kuntatietoja ei saatu	2016	2015	2014
Alajärvi	1		1	0	7
Alavus	3		1	1	3
Evijärvi	0		0	1	0
Ilmajoki	2		0	1	5
Isojoki	0		0	0	0
Kurikka	1		0	4	2
Karjajoki	0		0	0	0
Kauhajoki	1		0	0	0
Kauhava	4		1	0	11
Kuortane	0		1	1	2
Lappajärvi	0		0	0	0
Lapua	2		2	3	6
Seinäjoki	7		9	10	9
Soini	0		0	0	0
Teuva	0		0	0	1
Vimpeli	0		0	0	1
Ähtäri	1		5	1	0
YHTEENSÄ	22		20	22	47

Kantelut koskivat	2018	2017
Vammaispalvelut	4 kpl	6 kpl
Erytishuolto	1 kpl	2 kpl
Lastensuojelu	15 kpl	15 kpl
Vanhuspalvelut	2 kpl	7 kpl
Päivähoito	0 kpl	1 kpl
Kotipalvelu	0 kpl	1 kpl

Hallintokanteluja käsiteltiin Etelä-Pohjanmaan kunnista yhteensä 22 kpl.

Sosiaaliamies auttoi ja ohjasi asiakkaita tekemään ensisijaisesti muistutuksia suoraan toimintayksiköihin silloin kun asiakas oli tyytymätön toimintayksikön palveluun tai saamaansa kohteluun. Aluehallintoviraston uuden linjauksen mukaan suotavaa on, että ennen hallintokantelun tekemistä asiakas on tehnyt muistutuksen palvelun tuottajalle. Mikäli asiakas ei halunnut tehdä muistutusta tai oli sen jo tehnyt, auttoi ja neuvoi sosiaaliamies asiakasta hallintokantelun teossa.

4. Kuntakohtainen tarkastelu

4.1. Alajärvi

Toimeentulotuki	5
Lastensuojelu	3
Vanhuspalvelut	3
Vammaispalvelut	24
Kehitysvammahuolto	6
Omaishoidontuki	2
Perheasiat	1
Kotipalvelu	1
Päihdehuolto	1
Muu palvelu	5

Hoidettuja toimeksiantoja yhteensä 51 kpl

Yhteydenotoista:

Tiedusteluja	4
Tyytymättömiä	47

Toimeksiantojen syyt:

Päätökset, sopimukset	33
Palvelun toteuttaminen ja menettely	32
Käsittelyaika	4
Kohtelu	4
Tarkastusoikeus/tiedonsaanti	2
Vaitiolovelvollisuus	0
Asiakasmaksu	2
Yleinen tiedontarve	2
Muu syy	3

4.2. Alavus

Toimeentulotuki	4
Lastensuojelu	10
Vanhuspalvelut	1
Vammaispalvelut	3
Kehitysvammahuolto	2
Omaishoidontuki	1
Perheasiat	3
Kotipalvelu	0
Päihdehuolto	1
Muu palvelu	4

Hoidettuja toimeksiantoja yhteensä 29 kpl

Yhteydenotoista:

Tiedusteluja	3
Tyytymättömiä	26

Toimeksiantojen syyt:	
Päätökset, sopimukset	20
Palvelun toteuttaminen ja menettely	12
Käsittelyaika	2
Kohtelu	3
Tarkastusoikeus/tiedonsaanti	2
Vaitiolovelvollisuus	0
Asiakasmaksu	2
Yleinen tiedontarve	5

4.3. Evijärvi

Vuoden mittaan Evijärveltä tuli yksi yhteydenotto. Yhteydenotto oli luonteeltaan tyytymätön. Toimeksianto koski vammaispalveluita ja koski kuljetuspalveluiden järjestymistä.

4.4. Ilmajoki

Toimeentulotuki	6
Lastensuojelu	3
Vanhuspalvelut	2
Vammaispalvelut	15
Kehitysvammahuolto	2
Omaishoidontuki	1
Perheasiat	2
Kotipalvelu	2
Päihdehuolto	1
Muu palvelu	5

Hoidettuja toimeksiantoja yhteensä 39 kpl

Yhteydenotoista:	
Tiedusteluja	6
Tyytymättömiä	32

Toimeksiantojen syyt:	
Päätökset, sopimukset	31
Palvelun toteuttaminen ja menettely	31
Käsittelyaika	3
Kohtelu	5
Tarkastusoikeus/tiedonsaanti	2
Vaitiolovelvollisuus	0
Asiakasmaksu	0
Yleinen tiedontarve	2
Muu syy	5

4.5. Isojoki

Vuonna 2018 Isojoelta tuli vain yksi hoidettava asiakastapaus. Toimeksianto oli luonteeltaan tyytymätön ja koski vammaispalveluita.

4.6. Kauhajoki

Toimeentulotuki	9
Lastensuojelu	2
Vanhuspalvelut	1
Vammaispalvelut	12
Kehitysvammahuolto	6
Omaishoidontuki	2
Perheasiat	1
Kotipalvelu	0
Päihdehuolto	1
Muu palvelu	5

Hoidettuja toimeksiantoja yhteensä 39 kpl

Yhteydenotoista:

Tiedusteluja	6
Tyytymättömiä	32

Toimeksiantojen syyt:

Päätökset, sopimukset	29
Palvelun toteuttaminen ja menettely	27
Käsittelyaika	1
Kohtelu	3
Tarkastusoikeus/tiedonsaanti	2
Vaitiolovelvollisuus	0
Asiakasmaksu	0
Yleinen tiedontarve	3
Muu syy	5

4.7. Kauhava

Toimeentulotuki	3
Lastensuojelu	2
Vanhuspalvelut	0
Vammaispalvelut	18
Kehitysvammahuolto	5
Omaishoidontuki	0
Perheasiat	3
Kotipalvelu	1
Päihdehuolto	1
Muu palvelu	5

Hoidettuja toimeksiantoja yhteensä 38 kpl

Yhteydenotoista:

Tiedusteluja	6
Tyytymättömiä	28

Toimeksiantojen syyt:

Päätökset, sopimukset	21
Palvelun toteuttaminen ja menettely	17
Käsittelyaika	1

Kohtelu	6
Tarkastusoikeus/tiedonsaanti	2
Vaitioloovelvollisuus	0
Asiakasmaksu	0
Yleinen tiedontarve	2
Muu syy	5
Henkilökunnan tiedontarve	1

4.8. Kuortane

Toimeentulotuki	2
Lastensuojelu	3
Vanhuspalvelut	0
Vammaispalvelut	3
Kehitysvammahuolto	4
Omaishoidontuki	0
Perheasiat	1
Kotipalvelu	1
Päihdehuolto	0
Muu palvelu	6

Hoidettuja toimeksiantoja yhteensä 20 kpl

Yhteydenotoista:

Tiedusteluja	4
Tyytymättömiä	16

Toimeksiantojen syyt:

Päätökset, sopimukset	15
Palvelun toteuttaminen ja menettely	13
Käsittelyaika	1
Kohtelu	2
Tarkastusoikeus/tiedonsaanti	0
Vaitioloovelvollisuus	0
Asiakasmaksu	0
Yleinen tiedontarve	2
Muu syy	5

4.9. Kurikka

Toimeentulotuki	6
Lastensuojelu	3
Vanhuspalvelut	4
Vammaispalvelut	30
Kehitysvammahuolto	3
Omaishoidontuki	4
Perheasiat	2
Kotipalvelu	2
Päihdehuolto	1
Muu palvelu	5

Hoidettuja toimeksiantoja yhteensä 60 kpl

Yhteydenotoista:

Tiedusteluja	4
Tyytymättömiä	53

Toimeksiantojen syyt:

Päätökset, sopimukset	39
Palvelun toteuttaminen ja menettely	34
Käsittelyaika	2
Kohtelu	5
Tarkastusoikeus/tiedonsaanti	2
Vaitiolovelvollisuus	0
Asiakasmaksu	0
Yleinen tiedontarve	2
Muu syy	5

4.10. Lappajärvi

Vuoden 2018 aikana Lappajärveltä tuli kaksi toimeksiantoa sosiaaliasiamiehelle. Toimeksiannot liittyvät eri henkilöihin. Toinen toimeksianto koski Vaikeavammaisen avustaja-asiaa, toinen asunnonmuutostöitä.

4.11. Lapua

Toimeentulotuki	15
Lastensuojelu	3
Vanhuspalvelut	1
Vammaispalvelut	12
Kehitysvammahuolto	5
Omaishoidontuki	1
Perheasiat	1
Kotipalvelu	1
Päihdehuolto	0
Muu palvelu	5

Hoidettuja toimeksiantoja yhteensä 44 kpl

Yhteydenotoista:

Tiedusteluja	9
Tyytymättömiä	31

Toimeksiantojen syyt:

Päätökset, sopimukset	22
Palvelun toteuttaminen ja menettely	15
Käsittelyaika	1
Kohtelu	2
Tarkastusoikeus/tiedonsaanti	1
Vaitiolovelvollisuus	0
Asiakasmaksu	0
Yleinen tiedontarve	2

Muu syy	5
---------	---

4.12. Seinäjoki

Toimeentulotuki	23
Lastensuojelu	15
Vanhuspalvelut	25
Vammaispalvelut	119
Kehitysvammahuolto	28
Omaishoidontuki	8
Perheasiat	9
Kotipalvelu	3
Päihdehuolto	3
Muu palvelu	25

Hoidettuja toimeksiantoja yhteensä 258 kpl

Yhteydenottoista:

Tiedusteluja	23
Tyytymättömiä	211

Toimeksiantojen syyt:

Päätökset, sopimukset	215
Palvelun toteuttaminen ja menettely	200
Käsittelyaika	12
Kohtelu	17
Tarkastusoikeus/tiedonsaanti	1
Vaitiolovelvollisuus	0
Asiakasmaksu	3
Yleinen tiedontarve	4
Muu syy	20

Vammaispalveluiden osalta suurimmat toimeksiantojen syyt Seinäjoella ovat ehdottomasti liittyneet henkilökohtaiseen apuun ja kuljetuspalveluiden järjestymiseen. Näiden asioiden osalta asiakkaat ovat kokeneet asioiden toimimattomuutta. Kokemus asiakkailta on ollut, etteivät kaupungin tekemät muutokset palveluiden suhteen ole lähteneet asiakkaiden tarpeista, vaan kaupungin säästötoimista.

Alkuvuoden osalta tuli vielä toimeksiantoja ja yhteydenottoja liittyen asiakkaiden kohteluun, minkä he kokivat epäasiallisena ja ammattitaidottomana. Näiden yhteydenottojen määrä on selkeästi vähentynyt ja asiat liittyvät lähinnä saatuihin päätöksiin sekä palvelun toteuttamiseen ja menettelytapaan. Jonkin verran yhteydenottoja on tullut liittyen asunnonmuutostöihin. Mikäli toimeksiantojen määrä vammaispalveluiden osalta jatkuu loppuvuoden samanlaisena, näyttäisi siltä, että määrä nousee taas hieman vuoteen 2017 verrattuna.

4.13. Soini

Soinista tuli vuoden 2018 aikana yksi toimeksianto. Toimeksianto oli luonteeltaan tyytymätön ja koski vammaispalveluita.

4.14. Teuva

Teuvalta tuli vuoden 2018 aikana yhteensä neljä toimeksiantoa. Kaikki olivat luonteeltaan tyytymättömiä. Yksi koski toimeentulotukipäätöstä, kaksi kehitysvammahuoltoa ja yksi vammaispalveluita.

4.15. Vimpeli

Vuoden 2018 aikana Vimpelistä tuli kaksi toimeksiantoa sosiaaliasiamiehelle. Toimeksiannot olivat luonteeltaan tyytymättömiä. Toinen koski vaikeavammaisen henkilön asunnonmuutostöitä, ja toinen henkilökohtaisen avun päätöstä.

4.16. Ähtäri

Toimeentulotuki	3
Lastensuojelu	3
Vanhuspalvelut	1
Vammaispalvelut	5
Kehitysvammahuolto	2
Omaishoidontuki	0
Perheasiat	1
Kotipalvelu	0
Päihdehuolto	1
Muu palvelu	3

Hoidettuja toimeksiantoja yhteensä 19 kpl

Yhteydenotoista:

Tiedusteluja	4
Tyytymättömiä	15

Toimeksiantojen syyt:

Päätökset, sopimukset	11
Palvelun toteuttaminen ja menettely	11
Käsittelyaika	1
Kohtelu	3
Tarkastusoikeus/tiedonsaanti	1
Vaitiolovelvollisuus	0
Asiakasmaksu	0
Yleinen tiedontarve	2
Muu syy	3
Henkilökunnan tiedontarve	1

4.17. Muut kunnat tai ei tiedossa

Kohtaan muut kunnat tai ei tiedossa kirjaantui vuodelle 2018 yhteensä kahdeksan toimeksiantoa. Muista kunnista tulleet yhteydenotot olivat yleensä luoneeltaan tiedustelevia.

Sosiaaliasiamiehen toimeksiannot lisääntyivät edellisen vuoden tapaan. Toimeksiantoja oli vuoden 2018 loppuun mennessä 621 kpl, kun niitä kokonaisuudessaan vuonna 2017 oli 473.

5. Sosiaaliamiehen toimenpiteet

Vuoden 621 toimeksiantoon/hoidettuun asiakokonaisuuteen liittyi sosiaaliamiehen toimenpiteitä seuraavasti:

Kuunneltu, viesti vastaanotettu	50 kpl
Yleinen neuvonta	290 kpl
Muistutusneuvonta	125 kpl
Muu oikeusturvaneuvonta	168 kpl
Välitys/sovittelu	45 kpl
Kirjallinen avustaminen	219 kpl
Muu toimenpide	35 kpl

Tehtyjä toimenpiteitä vuodelle 2018 kirjaantui yhteensä 932 kpl. Yhden toimeksiannon hoitamiseen on osassa tapauksia kirjattu kaksi oleellisinta toimenpidettä. Tehtyjen toimenpiteiden määrä kasvoi edellisvuodesta (674 kpl) 258 kpl.

6. LOPPUPOHDINTA

Perustuslain 6§:n mukaan kaikki ihmiset ovat yhdenvertaisia. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää syytä asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Vuosittaiset raportit sosiaaliamiespalveluiden tarpeesta kunnanhallituksille ja ruohonjuuritason työntekijöille tulisi toimia työvälineenä yhä tarkoituksenmukaisempien palveluiden ja toimintatapojen luomisessa kunnassa. Toiminnalla halutaan sekä laadullisesti että määrällisesti vaikuttavuutta niin yksittäisen asiakkaan kuin kuntien sosiaalitoimien kehittämisen kannalta. Sosiaaliamiehen raportit kertovat kunnittain niistä painopistealueista, joissa on erityisesti koettu palvelun järjestämisen suhteen haasteita, ja joihin kannattaa kiinnittää jatkoa ajatellen erityistä huomiota.

Laadukkaiden palveluiden tuottamista haittaa monessa sosiaalitoimessa työntekijävaje, suuri vaihtuvuus sekä pätevien työntekijöiden puute. Olemassa oleville työntekijöille työmäärä ja vastuu voi muodostua usein kohtuuttoman suureksi. Toimintayksiköiden esimiesten on tärkeää huolehtia siitä, että työntekijät saavat riittävästi tarkoituksenmukaista täydennyskoulutusta ja työnohjausta työssä jaksamisen tueksi. Kuntien tiukentuneesta taloudellisesta tilanteesta huolimatta on tärkeä myös jatkossa huolehtia, että kunnassa järjestetään tarvittavat lakisääteiset sekä myös määrärahasidonnaiset palvelut siten kuin kunnassa oleva tarve edellyttää.

Vammaisten palveluihin kohdistuneet muutospaineet näkyvät selkeästi sosiaaliamiehen tilastoissa. Osa kunnista vähensi tuntuvasti ellei liki kokonaan määrärahasidonnaiset palvelut. On muistettava, että määrärahasidonnaisiin palveluihin on varattava rahaa kunnassa edellyttämän tarpeen mukaisesti, eikä kyseistä palvelua voida kokonaan lopettaa.

Olen vahvasti kokenut kuluneen vuoden aikana sen, että yhä lisääntyvä määrä yhteydenottajista tarvitsisi tuekseen ennemminkin perussosiaalityön menetelmiä ja tukea kuin sosiaaliamiehen apua. Monelle vanhukselle, vammaiselle tai vaikkapa omaishoitajalle on ollut täysin mahdotonta selviytyä yksin edes palvelujen hakuprosessista. Kiristyneen talous- ja henkilöstöresurssitilanteen

myötä tuntuma on, että sosiaalitoimessa virkailijoiden aika menee hyvin pitkälti päätösten valmisteluun ja lakisääteisistä velvollisuuksista selviytymiseen. Perinteisen sosiaalityön asema on kaventunut, vaikka sen tarve näyttää koko ajan lisääntyvän.

Sosiaaliamiehenä pohdin edelleenkin asiakkaan palveluohjauksen toteutumista. Kuntien työntekijäresurssit ovat niukat ja siitä syystä päätösten tekeminenkin viivästyy. Kuka auttaa asiakasta, joka ei osaa edes hakea tarvitsemaansa palveluaan? Jos kunnan sosiaalityöntekijällä ei ole riittävästi aikaa käsitellä pöydällään jo olevia hakemuksia, niin lähtekö hän sitten auttamaan kuitenkin kunnan asukasta ja täyttämään viranomaisen neuvontavelvollisuuttaan palvelun hakemisessa? Tällä hetkellä neuvontavelvollisuus laiminlyödään valitettavan usein. Huolestuttavaa kyllä muutamissa kunnissa oli otettu hyväksytyksi tavaksi myös se, ettei vammaispalvelupuolella tarvitse päätöstä antaa kuin vasta kolmen kuukauden kuluttua palvelun hakemisesta.

Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitointa koskevan hakemuksen, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittelyaikaa. Vammaispalvelulain tarkoittama kolmen kuukauden määräaika ei merkitse sitä, että päätöstä voitaisiin viivyttää tilanteessa, jossa asia on ratkaisukypsä. Tällöin päätös on tehtävä välittömästi.

Kolmen kuukauden määräaika tarkoittaa vain sitä, että viimeistään siinä ajassa viranomaisen on hankittava päätöksentekoa varten riittävä selvitys tai osoitettava vammaiselle henkilölle mistä asioista selvitystä tarvitaan. Joissain vammaispalveluasioissa, esimerkiksi asunnon muutostöissä, voidaan tarvita esimerkiksi sellaista rakennusteknistä asiantuntemusta, joka on hankittavissa vain asiantuntijalausunnolla. Tällöin kolmen kuukauden määräaika voi olla perusteltua. Myös vaikeavammaisuuden arviointi ja tarvittavien lääkärintodistusten hankinta voi aiheuttaa sen, että päätöksen tekemiselle hakemuksen jättämisen jälkeen tarvitaan enemmän aikaa.

Monien kuntien toiminnassa tuli vuoden mittaan selkeästi esille myös se, että muutosta päätöksiin oli hyvin vaikea saada neuvottelemalla viranomaisten kanssa palvelun sisällöstä tai edes valittamalla asiasta lautakuntaan. Kunnat hakivat mielellään ratkaisuja hallinto-oikeudesta sekä korkeimmasta hallinto-oikeudesta. Joissakin kunnissa sosiaalityöntekijä sanoi edellisen vuoden tapaan, että päätökset muutetaan vain valitusten kautta.

Taloudellinen tilanne ajoi monissa kunnissa jakamaan samaa niukkuutta sosiaalitoimen asiakkaille. Se, että lain määrittelemä vähimmäispalvelu tulkittiin monissa kunnissa ”enintään” palveluksi tuntui monissa tapauksissa hyvin ikävältä. Osa sosiaalityöntekijöistä perusteli menettelytapaa sillä, että se turvaa ikään kuin yhdenvertaisen palvelun kunnan asukkaille. Mutta näinhän ei yhdenveroisuus tietenkään toteudu. Ihmisten tarvitsema apu, vammat ja elämäntilanne pitäisi olla palveluiden tarvekartoituksessa etusijalla. Saavuttaakseen edes jonkinlaisen yhdenveroisuuden palvelujen määrän on oltava jokaiselle erikseen räätälöity ja määritelty.

Paljon on varmasti ollut onnistumisiakin, mutta raportissani lähinnä käsitellään niitä tapauksia, joissa sosiaalihuollon asiakas on kokenut palvelun epäonnistuneeksi. Kiitämme kaikkien sopimuskuntien sosiaali- ja terveydenhuollon johtoa, kaikkia sosiaalialan ammattiryhmiä sekä muita toimijoita rakentavasta yhteistyöstä. Toivon pitkäjänteistä ja hyvänä jatkuvaa yhteistyötä kuntalaisten ja kaikkien sosiaalihuollon asiakkaiden eduksi tästä eteenkin päin.

