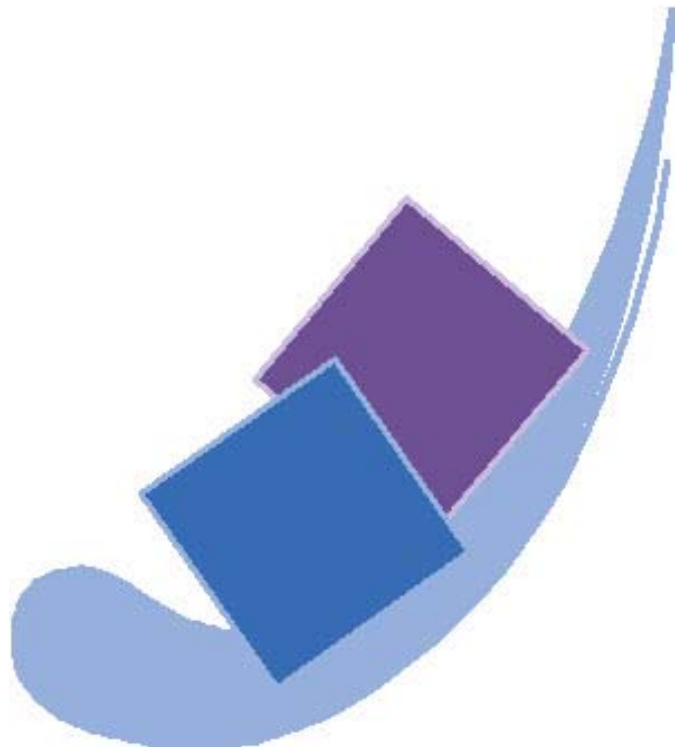


SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS KUNNANHALLITUKSILLE VUODELTA 2007

Sirkku Bilaletdin
10.4.2008



Kunnanhallituksille

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on ollut voimassa vuoden 2001 alusta. Lain mukaan jokaisen kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies, joka voi olla useamman kunnan yhteinen. Sosiaaliasiamies toimii sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja seuraa asiakkaiden oikeuksien toteutumista. Asiamies antaa vuosittain raportin kunnanhallituksille.

Sosiaaliasiamiehen toiminta-alue laajeni 1.4.2007, kun Hamina, Miehikkälä ja Virolahti tekivät sopimuksen sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämisestä Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen kanssa. Sosiaaliasiamies toimii nyt kaikkien Kymenlaakson kuntien alueella.

Tämän vuoden alusta tuli voimaan uusi lastensuojelulaki sekä toimeentulotukilakiin säännökset palvelutakuusta. Kuntakyselyssä sosiaaliasiamies selvitti, miten kunnissa valmistauduttiin uuden lain toimeenpanoon. Lain velvoitteista selviytyminen edellyttää kunnilta henkilöstö ym. resurssien lisäämistä. Sosiaalityön ja -palvelujen kehittäminen todella ennalta ehkäisevään suuntaan vaatii uutta ajattelua, rohkeaa päätöksentekoa ja konkreettisia toimenpiteitä. Oikein kohdistetut panostukset maksavat itsensä nopeasti takaisin ja näkyvät myös kuntalaisten sosiaalisen hyvin voinnin lisääntymisenä.

Sosiaaliasiamies sai toimintavuoden aikana satoja yhteydenottoja, joista ylivoimaisesti suurin osa, lähes puolet koski toimeentulotukea. Sosiaaliset ja taloudelliset ongelmat kulkevat käsi kädessä ja ovat yhä monitahoisempia. Toimeentulotuen ohella vammaispalvelut, vanhustenhuolto ja lastensuojelu ovat toistuvasti kärkisijoilla yhteydenottojen määrässä. Asiakkaan oikeuksiin liittyvät asiat näillä sosiaalihuollon alueilla ovat lähes aina suoraan yhteydessä kuntalaisten perus- ja ihmisoikeuksiin.

Kouvolassa 10.4.2008

Sirkku Bilaletdin
Sosiaaliasiamies
Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy
Salpausselänkatu 40 A
45100 Kouvola

SISÄLLYSLUETTELO:

1.	JOHDANTO	4
1.1.	Sosiaalihuollon asiakaslaki 1.1.2001	4
1.2.	Sosiaaliasiamiestoiminta Kymenlaaksossa	4
1.3.	Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittäminen	5
2.	ASIAMIESTOIMINNAN TILASTOTIETOJA TOIMINTAVUODELTA	6
2.1.	Asiakkaiden yhteydenotot.....	6
2.2.	Yhteydenottojen syyt	8
2.3.	Asiakastapaukset tehtäväalueittain	8
2.4.	Toimenpiteet yhteydenottojen johdosta ja toiminnan vaikutukset	12
3.	HYVÄ HALLINTO SOSIAALIHUOLLOSSA.....	13
4.	TEHTÄVÄALUEITTAISTA TARKASTELUA.....	15
4.1.	Toimeentulotuki ja sosiaalityö.....	15
4.2.	Sosiaalinen luototus	17
4.3.	Lastensuojelu	18
4.4.	Perheasiat	20
4.5.	Vammaispalvelu	21
5.	SOSIAALIASIAMIEHEN HAVAINTOJA TOIMIALUEEN KUNNISTA.....	22
5.1.	Anjalankoski	22
5.2.	Elimäki.....	22
5.3.	Hamina.....	23
5.4.	Iitti.....	23
5.5.	Jaala.....	24
5.6.	Kotka.....	24
5.7.	Kouvola.....	25
5.8.	Kuusankoski.....	26
5.9.	Miehikkälä / Virolahti.....	26
5.10.	Pyhtää.....	27
5.11.	Valkeala	27
6.	PALAUTEKYSELY KUNTIEN SOSIAALIHUOLLON HENKILÖSTÖLLE SOSIAALIASIAMIESTOIMINNASTA.....	28
7.	MUISTUTUKSET JA OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMINEN	32
8.	SOSIAALIASIAMIEHEN MUU TOIMINTA	33
9.	LOPUKSI.....	34
	LÄHTEET.....	35
	LIITE.....	36

1. JOHDANTO

1.1. Sosiaalihuollon asiakaslaki 1.1.2001

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) (jatkossa asiakaslaki) kokoaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeusturvaan, kohteluun ja osallistumiseen liittyvät oikeudelliset periaatteet. Lain tavoitteena on turvata asiakkaan asemaa ja oikeuksia sosiaalihuollon palvelujen käyttäjänä sekä yhtenäistää ja selkeyttää asiakkaan ja sosiaalihuollon toteuttajan vuorovaikutusta ja yhteistyötä. Laki koskee myös yksityisten palveluntuottajien järjestämää sosiaalihoitoa. Asiakaslaissa on säädökset sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämisestä.

Lain mukaan jokaisen kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies, joka voi olla usean kunnan yhteinen. Toisaalta saman kunnan alueella sosiaaliasiamiehen tehtäviä voi hoitaa myös useampi kuin yksi sosiaaliasiamies.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on

- Neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia kaikin tavoin niiden edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Avustaa asiakasta asiakaslain 23 §:n 1 momentissa tarkoitetun muistutuksen tekemisessä
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallituksille.

1.2. Sosiaaliasiamiestoiminta Kymenlaaksossa

Sosiaaliasiamiehen toiminta-alue laajeni toimintavuonna käsittämään kaikki Kymenlaakson kunnat. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom, www.socom.fi, on tuottanut sosiaaliasiamiehen palvelut 1.4.2007 lukien myös Haminan, Miehikkälän ja Virolahden kunnille. Toimialueella on asukkaita n. 185 000.

Sosiaaliasiamiehen toimitilat sijaitsevat Kouvolassa. Toimisto muutti 1.5.2007 Kauppamiehenkadulta vammaisjärjestöjen toimitila Veturista Socomin Kouvolan tiloihin Salpausselänkatu 40:n kiinteistöön. Toimiston sijainti kaupungin keskustan tuntumassa on asiakaspalvelun kannalta edullinen. Asiakastapaamisia varten on sovittava aika etukäteen. Kouvolan lähikunnista, Kuusankoskelta ja Valkealasta, asiakkaita on käynyt myös Kouvolan toimistossa, mutta pääsääntöisesti ja aina asiakkaan niin halutessa asiakastapaamiset järjestetään asiakkaan omassa kotikunnassa. Jokaisen kunnan kanssa on sovittu tiloista, missä tapaamiset voidaan järjestää. Asiamies tekee myös jonkin verran kotikäyntejä. Arvio kotikäynnin tarpeellisuudesta tehdään jokaisessa tapauksessa erikseen esim. asiakkaan terveydentila, mahdolliset liikkumisvaikeudet tai muut olosuhteet huomioiden.

1.3. Sosiaaliasiameiestoiminnan kehittäminen

STM:n asettaman Sosiaaliasiameiestoiminnan kehittämisen työryhmän raportti on julkaistu äskettäin. Työryhmän toimikausi oli 1.8.2005 – 31.12.2006. Tavoitteena oli turvata asiakkaiden oikeus laadukkaaseen palveluun varmistamalla sosiaaliasiamespalvelun saatavuus ja turvaamalla toiminnan riippumattomuus, selkeyttää asiameiehen asemaa kunnissa ja varmistaa osaamista ja täydennyskoulutusta.

Työryhmän loppuraportti, **Sosiaaliasiameiestoiminnan kehittäminen (selvityksiä 2008:17)**, on luettavissa kokonaisuudessaan STM:n nettisivuilta, www.stm.fi > Julkaisut. Työryhmän ehdotukset koskevat **sosiaaliasiameiestoiminnan organisointia, sosiaaliasiameiehen riippumattoman aseman varmistamista, työn ja osaamisen kehittämistä sekä toiminnan seurannan ja valvonnan kehittämistä.**

Sosiaaliasiameiestoiminnan organisointi

Sosiaaliasiameiestoiminta kunnissa on järjestetty hyvin erilaisin tavoin, kunnan omana toimintana, kuntien toisilleen tuottamana ostopalveluna tai keskinäisin sopimuksin ja ulkopuolisen organisaation toimesta. Ulkopuolisten ostopalvelujen tuottajia voivat olla mm. kuntayhtymät, sairaanhoitopiirit, erityishuoltopiirit, yksityiset toimijat tai osaamiskeskukset. Työryhmä ei ottanut kantaa, mikä näistä olisi paras tapa tuottaa palveluja. **Palvelun tasapuolista saatavuutta** koko maassa, sekä **palvelun tuottamista** ensisijaisesti **päätoimisten asiameiesten toimesta** laadun varmistamiseksi pidettiin tärkeänä. Lisäksi ehdotettiin, että tavoitettavuuden turvaamiseksi **sosiaaliasiameiestä kohden** olisi **enintään 100 000 asukasta.**

Sosiaaliasiameiehen riippumattoman aseman varmistaminen

Sosiaaliasiameiehen **puolueettomuutta ja riippumattomuutta** koskeva säännös ehdotettiin lisättäväksi **sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 24 §:ään.** Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämisohjelman, **KASTE-ohjelman 2008-2011**, lainsäädäntösuunnitelmassa on mukana sosiaalihuollon asiakaslakia koskeva muutos sosiaaliasiameiehen riippumattoman aseman varmistamiseksi. Hallituksen esitys annetaan tavoiteaikataulun mukaan syksyllä 2009. Ehdotukseen sisältyi myös vaatimus, että asiameiesten **puolueettoman ja riippumattoman aseman kehitystä** tulee **seurata** ja tarvittaessa **arvioida uudelleen** aiemmin kunta- ja palvelurakennemuutosten yhteydessä esitettyä sosiaaliasiameiestoiminnan **rahoituksen siirtämistä valtion hoidettavaksi.**

Sosiaaliasiameiehen työn ja osaamisen kehittäminen

Työryhmä kiinnitti huomiota sosiaaliasiameiesten riittävään **täydennyskoulutukseen** ja **työnohjaukseen.** Ehdotuksen mukaan sosiaalihuoltolain mukaista

täydennyskoulutusvelvoitetta tulisi soveltaa kaikkiin sosiaaliasiamiehiin riippumatta heidän hallinnollisesta sijoittumisestaan. Sosiaaliasiamiesten **selvitykset olisi laadittava yhdenmukaisesti ja kattavasti** koko maassa ja ne tulisi **käsitellä kunnanhallituksen lisäksi sosiaalihuollon kehittämiseen vaikuttavissa toimielimissä.** Työryhmän käsitys on, että selvitys tulisi jättää myös sosiaalihuollosta vastaavalle lautakunnalle sekä tarkastuslautakunnalle. Asiakaslain mukaisen **muistutusmenettelyn asianmukaisuus** ja käyttö joustavana asiakaspalautejärjestelmänä pitäisi varmistaa kunnissa. Työryhmä tähdentää, että **kuntien tehtävänä on tiedottaa sosiaaliasiamiehen palveluista riittävän näkyvästi** niin, että tieto palveluista on kaikkien ulottuvilla.

Sosiaaliasiamiestoiminnan seurannan ja valvonnan kehittäminen

Sosiaaliasiamiesten **asiakastilastointiin** ehdotetaan tehtäväksi **yhteinen valtakunnallinen malli.** Meneillään onkin STM:n rahoittama **Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallinen kehittämishanke (2007-2009).** Sen tavoitteena on luoda tilastointimalli, jonka avulla saataisiin vertailukelpoista ja luotettavaa tietoa palvelujärjestelmän kehittämiseksi koko maassa. Hankkeen puitteissa on tarkoitus selvittää vaihtoehtoja siitä, miten tilastointitiedot olisi helpointa koota valtakunnallisesti yhteen tietoteknologian avulla. Tarkoitus on myös hahmottaa eri toimijoiden, kuten STM, Stakes ja lääninhallitukset, vastuunjakoa valtakunnallisen tiedon arvioinnissa. Hankkeen projektityöntekijöinä toimivat oman työnsä ohella Tampereen seudun kaksi sosiaaliasiamiestä sekä Tampereen kaupungin potilasasiamies. Tilastointimalli on jo pilotointivaiheessa ja se on tarkoitus ottaa käyttöön valtakunnallisesti v. 2010.

Työryhmä ehdottaakin **Stakesin roolin vahvistamista** mm. sosiaaliasiamiestoiminnan kautta **kertyvän tiedon arvioinnissa ja kehittämistarpeiden määrittelyssä.** Lisäksi **lääninhallitusten tulisi vahvistaa sosiaaliasiamiestoiminnan valvontaa alueellaan. Lääninhallitusten ja sosiaaliasiamiesten yhteistyötä olisi lisättävä.**

2. ASIAMIESTOIMINNAN TILASTOTIETOJA TOIMINTAVUODELTA

2.1. Asiakkaiden yhteydenotot

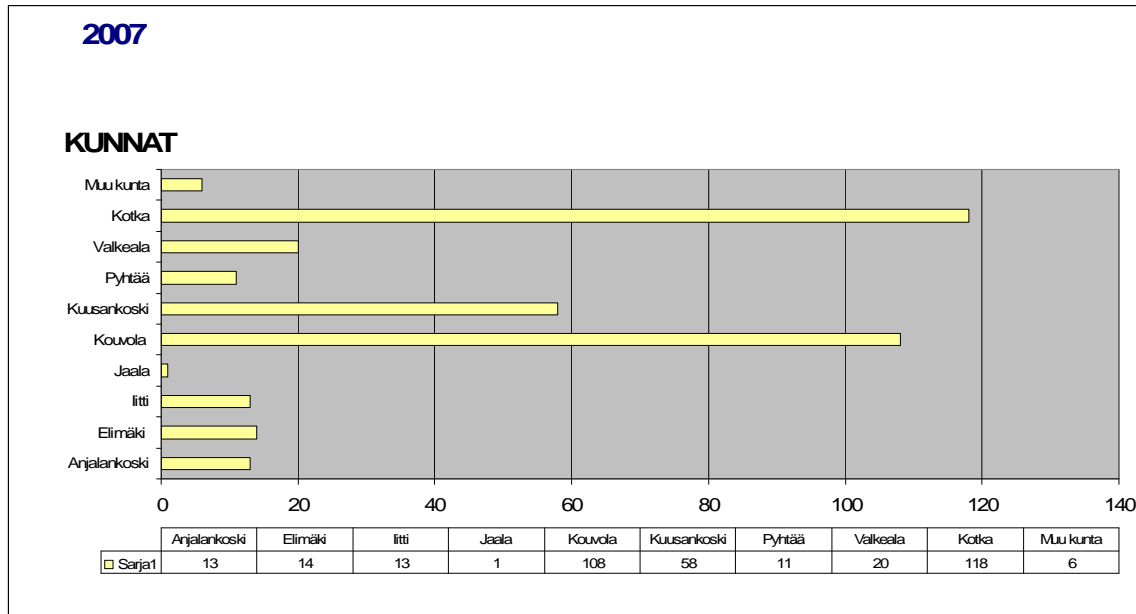
Erillisiä asiakastapauksia oli toimintavuonna 387 kappaletta. Määrässä on mukana Haminan, Miehikkälän ja Virolahden tapaukset 1.4.2007 lukien. Ajalla 1.1. – 31.3.2007 tapauksia oli näissä kolmessa kunnassa yhteensä 9 kappaletta. Asiakastapaukseksi on luokiteltu kuten aiempina vuosina asiakkaan yhteydenottoon perustuva asiakokonaisuus. Excel-pohjaisessa tilastoinnissa vuodelta 2007 eivät Hamina, Miehikkälä ja Virolahti ole vielä mukana lainkaan, koska tilastoinnin muuttaminen kesken vuotta olisi ollut hankalaa. Näiden kuntien tilastotiedot eivät siis näy graafisissa esityksissä.

Sosiaaliasiamies ei tilastoi erikseen asiakkaiden yhteydenottoja. Toimintavuonna on ollut varsin runsaasti pitkään jatkuneita tai aina uudelleen aktivoituneita asiakkuuksia. Vaikka

asiakastapausten määrä ei lisääntynyt, asiakastyöhön kului sosiaaliasiamiehen työajasta entistä suurempi osuus.

Asiakastapausten määrissä suhteessa kunnittain ei ole tapahtunut edellisvuoteen verrattuna merkittäviä muutoksia.

Kuvio 1. Asiakastapaukset kunnittain v. 2007



Asiakastapauksia ajalla 1.1.2007 – 31.3.2007 oli Haminassa 8 kpl ja Miehikkälässä 1 kpl. Virolahdella ei ollut yhtään tapausta.

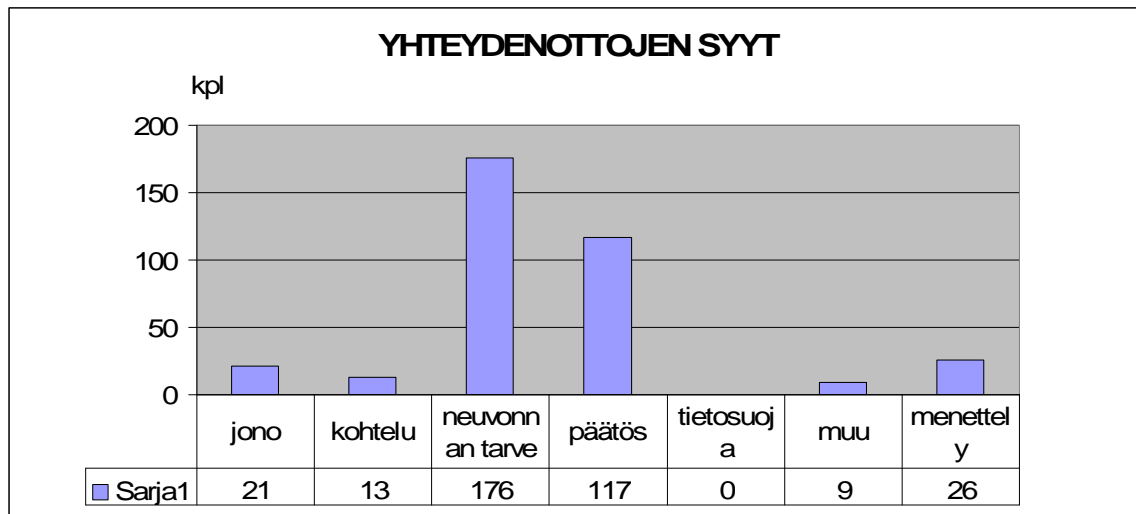
1.4.2007 - 31.12.2007 asiakastapausten määrä Haminassa oli 23 kpl ja Virolahdella 2 kpl. Miehikkälästä ei tullut yhtään yhteydenottoa.

Asiakkaiden yhteydenottotavat on luokiteltu **puhelinkontakteihin, asiakastapaamisiin ja kirjallisiin yhteydenottoihin**. Asiakastapaamisiin johtaneita yhteydenottoja oli 16 %, joka on sama määrä kuin edellisenä vuonna. Suurin osa yhteydenotoista tapahtuu pelkästään puhelimen välityksellä. Näiden yhteydenottojen osuus oli 74 %, kun se edellisenä vuonna oli 81 %. Kirjallisiin yhteydenottoihin luetaan kirjeet, faksit ja sähköpostit. Näiden osuus nousi 10 prosenttiin edellisen vuoden 3 prosentista. Sähköpostin osuus ensisijaisena tapana ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen on lisääntynyt huomattavasti puhelinkontaktien vastaavasti vähennyttyä. Sähköpostitse tapahtuvien yhteydenottojen ongelmana on, ettei niihin tietosuojasyistä yleensä voi vastata sähköpostitse, vaan viesti poikii joka tapauksessa puhelinsoittoa ja voi johtaa asiakastapaamisiinkin.

2.2. Yhteydenottojen syyt

Asiakastapaukset on tässä luokiteltu yhteydenoton pääasialliseksi syynt mukaan. Neuvonnan tarve on ylivoimaisesti suurin ryhmä, mutta erittäin usein tapaukseen sisältyy esim. kohteluun, menettelyyn tai käsittelyaikoihin (sisältyy syykohtaan Jono) liittyviä elementtejä. Tästä kuviosta puuttuvat tiedot Haminan, Miehikkälän ja Virolahden osalta, joten tilasto on senkin vuoksi vain suuntaa antava. Kuluvan vuoden tilastoinnissa otetaan huomioon muutkin kuin ensisijaiseksi katsotut syyt yhteydenottoon, jolloin se antaa paremman ja todellisemman kuvan. Esim. huonoksi koetusta kohtelusta tulee palautetta huomattavasti useammin kuin tilastosta voi lukea.

Kuvio 2. Yhteydenottojen syyt v. 2007

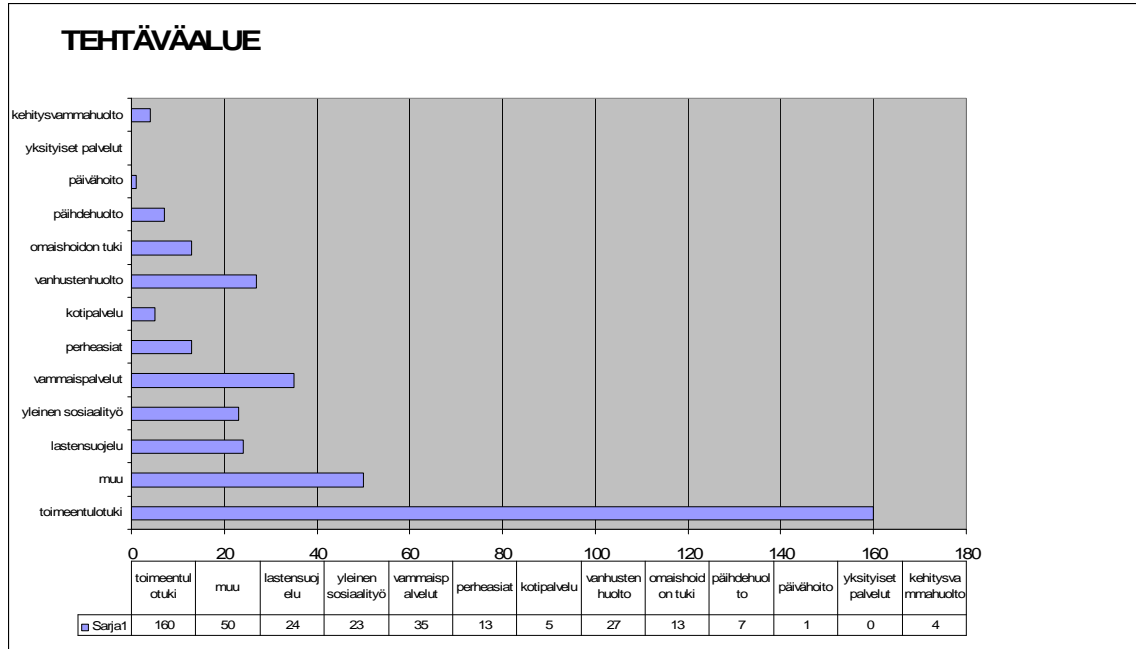


2.3. Asiakastapaukset tehtäväalueittain

Toimeentulotuen osuus kaikista tapauksista oli 43 %. Se on kolme prosenttia enemmän kuin edellisellä vuonna. Tähän sisältyy Haminan, Miehikkälän ja Virolahden tapaukset 1.4.2007 lukien. Vuosi 2007 oli toinen kokonainen toimintavuosi, jolloin tapauksia tilastoitiin yhteisesti koko toiminta-alueelta. Graafinen esitys muistuttaa suuresti vuoden 2006 kuviota. Ongelma-alueet ovat pysyneet samoina. Suurin osa asiakastapauksista toimeentulotuen jälkeen jakaantui melko tasaisesti vammaispalvelun, lastensuojelun, vanhustenhuollon ja yleisen sosiaalityöhön luokiteltavien asioiden kesken. Luokkaan Muut asiat kuuluvat mm. Kelan hoitamaa sosiaaliturvaa, terveydenhuoltoa, velkaneuvontaa tai edunvalvontaa koskevat yhteydenotot. Nämä alueet eivät kuulu sosiaaliamiehen tehtäväkuvaan. Sosiaaliamies voi antaa yleistä neuvontaa ja ohjata asiakkaan oikeaan osoitteeseen. Varsin usein nämä asiat kytkeytyvät asiakkaan sosiaalipalveluihin ja -etuuksiin. Sen vuoksi yhteydenpito potilasiamiehiin, velkaneuvojiin, edunvalvojiin tai Kelaan on tavallista. Käytössä olevan tilastointimallin

yhtenä puutteena on, ettei asiakasmaksuihin liittyviä asioita ole luokiteltu erikseen. Nyt esim. vanhuksen pitkäaikaisen laitoshoidon maksua koskeva asia kuuluu vanhustenhuoltoon. Asiakasmaksun määräytymistä, käyttövaroja ja asiakasmaksun alentamista tai perimättä jättämistä koskevia asioita tulee selviteltäväksi aiempaa useammin. Luokkaan vanhustenhuolto kuuluvat myös yhteydenotot sosiaalihuoltolain mukaisista kuljetuspalveluista.

Kuvio 3. Asiakastapaukset tehtäväalueittain v. 2007



TAULUKKO 1. Haminan, Miehikkälän ja Virolahden asiakastapaukset tehtävääalueittain ajalla 1.4.2007 – 31.12.2007 ja 1.1.2007 – 31.3.2007

	Toimeentulotuki	Muu	Lastensuojelu	Yleinen sosiaalityö	Vammaispalvelu	Perheasiat	Kotipalvelu	Vanhustenhuolto	Omaishoidontuki	Päihdehuolto	Päivähoito	Yksityiset palvelut	Kehitysvammahuolto	
1.4.-31.12.	9	2	3	3	1	5	0	0	0	1	1	0	0	25
1.3.-31.3.	4	2	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	9
Yht.	13	4	3	3	1	5	0	2	0	1	2	0	0	34

TAULUKKO 2. Asiakastapaukset kunnittain ja tehtävääalueittain v. 2007

	toimeentulotuki	muu	lastensuojelu	yleinen sosiaalityö	vammaispalvelut	perheasiat	kotipalvelu	vanhustenhuolto	omaishoidon tuki	päihdehuolto	päivähoito	yksityiset palvelut	kehitysvammahuolto	
Anjalankoski	8	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	13
Elimäki	3	2	1	2	0	3	0	2	0	1	0	0	0	14
Iitti	6	0	1	0	1	0	0	2	1	1	1	0	0	13
Jaala	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Kouvola	60	14	9	4	9	1	3	3	4	1	0	0	0	108
Kuusankoski	33	7	2	1	5	4	2	1	1	0	0	0	2	58
Pyhtää	4	1	0	3	0	0	0	2	1	0	0	0	0	11
Valkeala	6	1	5	3	1	0	0	3	1	0	0	0	0	20
Kotka	39	22	5	10	18	3	0	11	5	3	0	0	2	118
Muu	1	1	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	6
	160	50	24	23	35	13	5	27	13	7	1	0	4	362

TAULUKKO 3. Haminan, Miehikkälän ja Virolahden asiakastapaukset kunnittain ja tehtäväalueittain 1.4.2007 – 31.12.2007

	Toimeentulotuki	Muu	Lastensuojelu	Yleinen sosiaalityö	Vammaispalvelu	Perheasiat	Kotipalvelu	Vanhustenhuolto	Omaishoidontuki	Päihdehuolto	Päivähoito	Yksityiset palvelut	Kehitysvammahuolto	
Hamina	8	1	3	3	1	5	0	0	0	1	1	0	0	23
Miehikkälä	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Virolahti	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Yht.	9	2	3	3	1	5	0	0	0	1	1	0	0	25

TAULUKKO 4. Haminan, Miehikkälän ja Virolahden asiakastapaukset kunnittain ja tehtäväalueittain 1.1.2007 – 31.3.2007

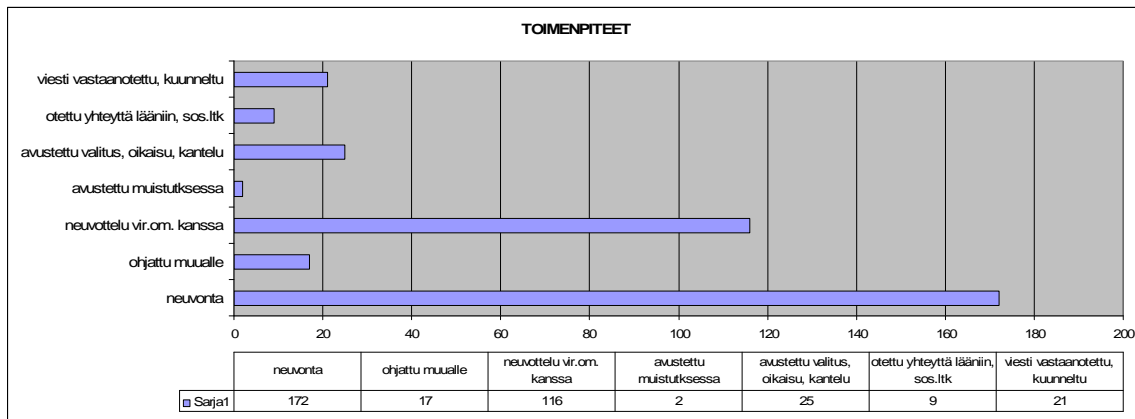
	Toimeentulotuki	Muu	Lastensuojelu	Yleinen sosiaalityö	Vammaispalvelu	Perheasiat	Kotipalvelu	Vanhustenhuolto	Omaishoidontuki	Päihdehuolto	Päivähoito	Yksityiset palvelut	Kehitysvammahuolto	
Hamina	3	2	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	8
Miehikkälä	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Virolahti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yht.	4	2	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	9

Missään kunnassa mikään yksittäinen tehtäväalue ei nouse erityisen korostetusti esiin. Edellisen vuoden vastaaviin lukuihin verrattuna voi todeta, että kuntakohtaisesti samat tehtäväalueet näyttävät painottuvan kuin edellisenäkin vuonna.

2.4. Toimenpiteet yhteydenottojen johdosta ja toiminnan vaikutukset

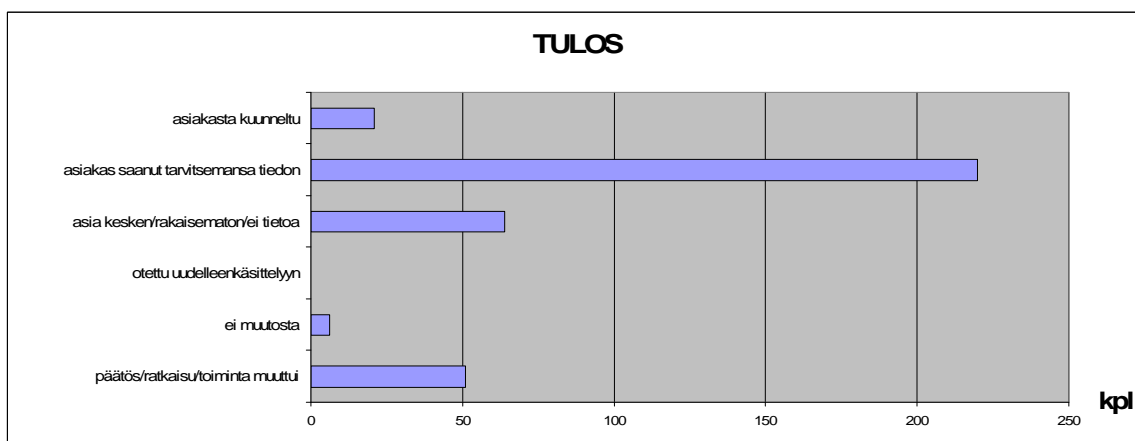
Suurimmassa osassa tapauksia sosiaaliamies antoi neuvontaa ja selvitteli erilaisia lain tulkintoihin ja asiakkaan oikeusturvaan liittyviä kysymyksiä. Yhteydenottoja oli lääninhallituksen lisäksi myös mm. sosiaali- ja terveysministeriöön, Kuntaliittoon, tietosuojavaltuutetun toimistoon ja vammaisjärjestöihin.

Kuvio 4. Toimenpiteet yhteydenottojen johdosta



Suurella osalla tapauksia sosiaaliamiehellä ei ole tietoa, miten asiakkaan asia lopulta on hoitunut. Asiakas saanut tarvitsemansa tiedon, ei tarkoita aina, että asiakkaan asia olisi selvinnyt loppuun saakka, vaan saatu selvitys tai tieto on auttanut asian viemisessä eteenpäin.

Kuvio 5. Toiminnan vaikutukset



3. HYVÄ HALLINTO SOSIAALIHUOLLOSSA

Sosiaalihuollon järjestäminen asiakkaille tapahtuu hallintomenettelyn avulla. Hallintomenettelyä säätelee **hallintolaki (434/04)**. Kunnan päätösvaltaa yksilöasioissa käyttävät sosiaalilautakunnat ovat siirtäneet päätösvaltaa johtosäännöillä toimielimien jaostoille ja viranhaltijoille. Käytännössä viranhaltijat päättävät lähes kaikista yksilöllisistä etuuksista ja palveluista. Hallintolakiin on kirjattu **hyvän hallinnon periaatteet**. Siinä säädelään mm. asian vireille tulosta, selvittämisestä ja päätöksenteosta. Hallintolaissa määritellään näin sosiaalihuollon asiakaslain ohella asiakkaan oikeusturvan kannalta kaikkein keskeisimmät säädökset. Asiakaslaki myös korostaa hyvän hallinnon vaatimuksia.

Sosiaalilautakunnan ja johtavien viranhaltijoiden vastuulla on valvoa, että hallintolakia noudatetaan päätöksenteossa ja menettelyssä. Hyvä hallinto on perusta, jonka varaan sosiaalihuollon kaikki muu toteuttaminen nojaa. Jokaisella viranhaltijalla on oltava nämä periaatteet selkäytimessään. Hallinnon periaatteiden tunteminen ja niiden soveltaminen jokapäiväisessä työssä, selkeyttää, jäntevöittää ja myös helpottaa asioiden selvittelyä ja päätöksentekoa. Henkilöstöllä on siihen oikeus siinä kuin asiakkailta on oikeus saada hyvän hallinnon mukaista menettelyä palveluissaan.

Sosiaaliasiamies törmää jatkuvasti vakaviinkin puutteisiin hallintolain soveltamisessa. Asiakkaan oikeuksien yli ei kävellä tahallisesti, vaan kyse on ennemminkin siitä, ettei tilanteita, joissa pitäisi toimia hallintolain edellyttämällä tavalla, aina edes tunnusteta, tai mielletä, miten paljon viranomaisen voi toimillaan vaikuttaa asiakkaan oikeuksien toteutumiseen puoleen tai toiseen. Jos hallintolain tuntemuksessa on puutteita päätöksiä tekevillä viranhaltijoilla, asiakkaat tuntevat lain todella huonosti. Asiakas voi kertoa, ettei hänen asiansa käsittely ole ollut hänen oikeustajunsa mukaista, mutta ei välttämättä osaa edes tarkemmin yksilöidä, mikä siinä on mennyt väärin. Toisaalta asiakkaat luottavat pitkälti viranhaltijoiden päätöksentekoon ja harvoin lähtevät kyseenalaistamaan menettelyä, vaikka asian käsittelystä olisikin jäänyt jotenkin epämääräinen kuva. Tai sitten asiakkaat ovat niin väsyneitä ajamaan asioitaan sosiaalihuollon viranomaisissa, etteivät jaksa puuttua menettelytapoihin. Asiakkaiden syystä tai toisesta puutteelliset valmiudet oikeuksiensa puolustamiseen korostavat viranomaisten vastuuta hallintomenettelyn oikeellisuudesta, ennalta ehkäisevän oikeusturvan toteutumista.

Sosiaaliasiamiehen näkökulmasta kritiikki kohdistuu useimmiten **hallintopäätösten muotoon ja sisältöön**. Kymenlaakson kunnissa monilla sosiaalihuollon alueilla on otettu käyttöön Effica-asiakastietojärjestelmä, joka tuottaa muodoltaan aiempaa parempia päätöksiä. Edelleen tulee kuitenkin vastaan päätöksiä, joissa ei ole mainittu edes lakia saatikka pykälää, joihin päätökset perustuvat. Hallintolain mukaan päätökset on aina **perusteltava yksilöllisesti**. Esimerkkinä voi mainita varsin yleisesti käytetyn perustelun hylkäävään päätökseen vammaispalvelulain mukaisesta kuljetuspalvelusta. Päätöksessä

kerrotaan ensin, miten kuljetuspalvelun myöntämisen edellytyksenä oleva vaikeavammaisuus määritellään asetuksessa. Hylkäävän päätöksen perusteluna todetaan:

” Olosuhteet, vamma tai sairaus ja muut seikat huomioon ottaen hakijaa ei hakemuksen ja siihen liittyvän lääkärinlausunnon mukaan ole katsottava vammaispalveluasetuksen 5 pykälän tarkoittamaksi vaikeavammaiseksi.”

Päätöksen perustelut jäävät puolitiehen. Päätöksen tekijälle nämä yksilölliset, juuri kyseistä asiakasta koskevat perustelut ovat oltava olemassa, koska hän päätyy hylkäämään hakemuksen. Jostakin syystä niitä vain on ylivoimaisen vaikeaa kirjoittaa näkyviin. Päätösteksteissä pitäydytään lakipykälien taakse ja kaikkein oleellisin tieto jää kertomatta. Tässä tapauksessa asiakkaan pitäisi saada tietää, miksi juuri hänen kohdallaan on katsottu, etteivät asetuksessa mainitut vaikeavammaisuuden edellytykset täyty, vaikka hän on hakemuksessaan mielestään tarkasti selvittänyt, miten hänellä on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa eikä voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ja lääkärinlausuntokin on puoltava.

Asiakasmaksulain mukaisissa päätöksissä on oleellista kertoa esim. miten asiakasmaksu on määrätty asiakkaan tulojen perusteella. Lakia tuntemattoman asiakkaan on mahdotonta ymmärtää tai tarkistaa maksun suuruutta, jos maksun määräytymisperusteet eivät näy päätöksessä.

Toimeentulotukipäätöksissä esim. perusteet hylätä täydentävä, harkintaan perustuva toimeentulotuki usein puuttuvat, samoin esim. perusosan alentamiseen johtaneet perustelut.

Puutteita päätösten perusteluissa löytyy varmasti jokaiselta sosiaalihuollon alueelta ja edellä kerrottujen esimerkkien tarkoituksena on vain yrittää selventää, mitä päätöksen yksilöllinen perusteleminen merkitsee.

Etenkin toimeentulotukiasioissa henkilökohtaisen asiointin yhteydessä asiakas voi esittää hakemuksensa tai osan siitä suullisesti. Tähän on aina annettava **kirjallinen päätös** tai jos se ei ole mahdollista, ohjattava hakemaan kirjallisesti. Asiakkaat kertovat saaneensa kielteisiä päätöksiä suullisesti tai asia ohitetaan sanomalla, ettei haettu asia kuulu toimeentulotuella korvattaviin menoihin. Toimeentulotukiasioissa kirjalliset hakemukset ovat erittäin usein puutteellisia ja lisäselvityksiä joudutaan pyytämään paljon. Siitä huolimatta silloin tällöin tulee esiin tapauksia, joissa päätös on tehty selvästi puutteellisilla tiedoilla ilman, että asiakkaalle on annettu **mahdollisuutta täydentää hakemustaan**.

Asiakkaan kuuleminen ei toteudu aina siten kuin hallintolaki edellyttää. Myös **käsittelyajat** voivat olla kohtuuttoman pitkiä.

Hyvä hallintomenettely yhdistettynä linjakkaaseen, ammattitaitoisesti yksilölliset tarpeet huomioon ottavaan päätöksentekoon ovat perusta asiakkaan oikeusturvan toteutumiselle ja luovat uskottavuutta. Sosiaalijohdon tehtävänä on luoda puitteet hyvän hallinnon toteutumiselle kunnassa ja myös seurata sen toteutumista sekä korjata havaittuja puutteita ja virheellisiä menettelyjä. **Yhdenmukaiset päätöstekstit, asianmukaiset kirjepohjat**

ja **lomakkeet** ovat työvälineitä, joiden luomisen nykyiset tietojärjestelmät mahdollistavat. On ensiarvoista, että jokainen hallintopäätöksiä tekevä ja niiden kanssa tekemisissä oleva viranhaltija saa **riittävästi koulutusta hallintomenettelystä** päivittäisen työnsä tueksi. Tämä edellyttää, että lakikoulutusten järjestämisen lisäksi esimiesten tehtävä on huolehtia, että työyksiköissä selvitetään mitä hallintolain soveltaminen käytännössä kunkin työtehtävien kannalta tarkoittaa.

4. TEHTÄVÄALUEITTAISTA TARKASTELUA

4.1. Toimeentulotuki ja sosiaalityö

Toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen prosenttiosuus kaikista asiakastapauksista oli 43 %, kun se edellisenä vuonna oli 40 %. Pienten kuntien kohdalla ei lisäystä ole tapahtunut tai tapauksia on kaiken kaikkiaan niin vähän, ettei muutaman asiakkuuden lisäyksestä voi päätellä mitään. Toimeentulotukiasioiden suhteellinen ja myös määrällinen osuus on noussut vähän, mutta tuntuma on, että tapaukset ovat olleet entistä hankalampia. Pelkästään yleistä neuvontaa kaipaavien asiakkaiden osuus on vähentynyt. Sosiaaliamies joutuu perehtymään tapauksiin varsin tarkkaan, kun asiakkaita on opastettava ja autettava esim. täydentävän, harkinnanvaraisen tuen hakemisessa tai oikaisumenettelyissä. Lisäksi asian selvittely vaatii usein olemaan yhteydessä työntekijään tai esimieheen. Tapauksista välittyy, että työntekijöillä on jatkuvasti liian vähän aikaa kuunnella ja syventyä asiakkaiden entistä monitahoisempiin ongelmatilanteisiin. Osa sosiaaliamiehen selvittelytyöstä on sellaista, joka kuuluisi hoitaa sosiaalitoimistoissa.

Viime vuonna ilmestyi uusittu STM:n julkaisu, **Opas toimeentulotukilain soveltajille, 2007:11**. Päivittäminen tuli ajankohtaiseksi toimeentulotukilain rakenteen muuttuessa 1.1.2006. Opas sisältää aiempaa enemmän päätöksen tekoa tukevia tulkintasuosituksia ja kannanottoja. Johtoajatus on, että mm. **täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea** käytettäisiin perustellusti ja riittävästi välineinä syrjäytymisen ja pitkittyneen toimeentulotuen tarpeen ehkäisyyn ja kuntalaisten toimeentulon turvaamiseen. Kuntien oma soveltamiskäytäntö ei saa olla ristiriidassa ministeriön soveltamisohjeiden tai toimeentulotukilain kanssa. Opas näyttää jossakin määrin ”lyöneen läpi”, koska tulkinnat vilahtelevat keskusteluissa työntekijöiden kanssa ja suoria lainauksia näkee jopa päätösten perusteluteksteissä. Ministeriön ohjeistus on varmasti jonkin verran yhtenäistännyt tuen yksittäisiä myöntämiskäytäntöjä kunnissa. Sen sijaan ohjeistuksen sisään selkeästi kirjattu laajempi pyrkimys ohjata liiassa kaavamaisuudessaan kohtuuttomiinkin tulkintoihin ja tiukkaan harkintaan lipsuneita kuntia takaisin lain hengen viitoittamalle tielle, ei vaikuta saaneen tarpeeksi vastakaikua. Oppaassa korostetaan myös suunnitelmien tärkeyttä. Velvollisuus tehdä sosiaalihuollon asiakaslain 7 §:n mukainen **palvelusuunnitelma** koskee myös toimeentulotukiasiakkaita. Suunnitelma voidaan jättää tekemättä vain, jos toimeentulotuen tarve on kertaluontoinen tai lyhytaikainen ja asiakkaalla ei ole sosiaalityön tai sosiaalipalvelujen tarvetta. Työllistymistä edistäviä aktivointisuunnitelmia laaditaan, mutta esim. syrjäytyneen

pitkäaikaisasiakkaan omatoimisuuden edistämiseen ja parempaan elämänhallintaan tähtääviä suunnitelmia asiakkaan kanssa tehdään vielä harvoin.

Asiakkuuden alkuun, **asiantuntevaan neuvontaan** ja **palveluohjaukseen** panostaminen, vaikuttavaa asiakkaiden palautteiden perusteella erityisen tärkeältä.

Yleisimmät syy ottaa yhteyttä sosiaaliamieheen liittyvät **harkinnan käyttämiseen ja kohtuullisuuden vaatimukseen**. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen linjauksissa kunnat käyttävät suurta harkintavaltaa. Ministeriön ohjeet eivät suosituksina sido kuntia. Hallintotuomioistuimillakaan ei yleensä ole perusteita muuttaa tai palauttaa uudelleen käsiteltäviksi kunnan omaan harkintaan perustuvia päätöksiä. Kunnan sosiaalitoimi näyttyy usein asiakkaisiin päin kylmänä toimeentulotuen laskenta-automaattina. Suurten kuntien kirjallinen hakemusmenettely koetaan vaikeaksi ja riittämättömäksi. Asiakkaat antavat kriittistä palautetta myös henkilökohtaisesta asiointista. Työntekijät antavat kiireisen vaikutelman ja suuri osa asiakkaan kertomasta tuntuu menevän ohi, eikä asioita ehditä kirjata riittävästi. Samoja asioita joutuu sen vuoksi selvittämään monta kertaa etenkin kun työntekijät vaihtuvat. Asiakkaat kokevat, ettei heidän ongelmiinsa paneuduta riittävästi tai niitä vähätellään. Sosiaaliamieheen yhteyttä ottavat asiakkaat kertovat pettymyksestään ja ahdistuksestaan, kun ”viimeiseltä luukulta” ei saa apua. Puheissa toistuvat myös kokemukset häpeän tunteesta ja nöyryytetyksi tulemisesta.

Asiakkaat kysyvät **perusosan alentamisen** oikeutuksesta. Toimeentulotukilaisissa määritellään edellytykset, jolloin perusosaa voidaan alentaa enintään 20 %, tai tietyissä tilanteissa enintään 40 %. Alentamiseen liittyy aina suunnitelman laatiminen toiminnasta itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi. Asiakkailta ei yleensä kysyttäessä ole tietoa tällaisesta suunnitelmasta, eikä edes alentamisen perusteita ole aina kirjattu näkyviin päätöksiin. Muutenkin alentaminen voidaan tehdä vain, jos se ei vaaranna ihmisarvoisen elämän edellytyksiä tai ole muuten kohtuutonta. Alentamistilanteista saa sellaisen käsityksen, ettei niitä harkita aina riittävän tapauskohtaisesti. Mitä kohtuullisuus tässä sitten tarkoittaa? Milloin esim. perusosan alentaminen täydet 40 % voi olla kohtuullista, kun yleisesti myönnetään, ettei täysikään perusosa riitä tänä päivänä kattamaan niitä menoja, joihin sen on tarkoitettu kohdistuvan.

Vuokran kohtuullistamisessa on aina syytä katsoa, olisiko halvemmasta asunnosta asiakkaan itselle maksettava osuus todella pienempi, eikä verrata vain vuokran suuruutta sosiaalilautakunnan määrittelemiin kohtuullisiin asumiskuluihin. Esim. eläkettä saavilla asuinneliöt eivät vaikuta samalla tavalla asumistukea leikkaavasti kuin yleisen asumistuen saajilla. On myös aina arvioitava, onko asiakkaan tilanne, esim. terveydentila sellainen, että muuttoa voisi todellisuudessa edellyttää.

Tämän vuoden alussa tuli voimaan laki toimeentulotuen **palvelutakuusta**. Sen mukaan asiakkaalle on annettava päätös toimeentulotuesta pääsääntöisesti seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun hän on jättänyt hakemuksen tai pyydetyt lisäselvitykset ovat saapuneet. Kiireellisissä tapauksissa päätös on annettava samana tai sitä seuraavana arkipäivänä. Lisäselvitykset on pyydettävä seitsemän arkipäivän kuluessa hakemuksen saapumisesta. Asiakkaalla on lisäksi oikeus päästä asioimaan henkilökohtaisesti

toimeentulotukiasiassa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun hän on sitä pyytänyt. Jo aiemmin hallintolaki ja toimeentulotukilaki ovat velvoittaneet viivytyksettömään käsittelyyn. Eduskunnan oikeusasiamiehen mukaan viivytyksettömyys on edellyttänyt hakemuksen ottamista käsittelyyn viikon kuluessa sen saapumisesta. Käsittelyaikoihin on näin jouduttu kiinnittämään huomiota, mutta laki palvelutakuusta on niin velvoittava haaste, että se edellyttää kuntien sosiaalitoimelta aivan uudenlaista toimintakulttuuria.

Palvelutakuu tarkoittaa, että maaginen seitsemän arkipäivän käsittelyaika on **toteuduttava jokaisen asiakkaan kohdalla**. Ilman kattavaa **seurantajärjestelmää** palvelutakuu ei voi toteutua aukottomasti. Kunnilla yleisesti käytössä olevan Efficasiakastietojärjestelmän olisi kyettävä tuottamaan kunnollinen seurantajärjestelmä, josta käsittelyaikatilastojen lisäksi voidaan päivittäin seurata hakemusten käsittelyn tilaa.

Palvelutakuusta seuraa myös vaatimus, että **toimeentulotukipäätöksissä on oltava** päätöksen antamispäivän lisäksi **näkyvillä hakemuksen saapumispäivä**, jotta asiakas voi seurata päätöksen käsittelyaikaa.

Sosiaalityön näkökulmasta palvelutakuu voi toisaalta parantaa asiakkaan mahdollisuutta tulla kuulluksi, kun tilaisuus henkilökohtaiseen asiointiin sosiaalityöntekijän luona on järjestettävä määrääjässä. Toisaalta on pelko siitä, että sosiaalityöntekijöiden niukat resurssit hupenevat jälleen toimeentulotukiasioiden käsittelyyn, kun tehtävärakenteita ja tiimityötä kehittämällä sosiaalityöntekijöiden aikaa on alkanut vapautua enemmän varsinaiseen sosiaalityöhön.

Kymenlaakson kunnista **Kotka, Kouvola ja Kuusankoski**, sekä Etelä-Karjalasta Imatra ja Lappeenranta ovat mukana 1.6.2006 startanneessa Etelä-Suomen lääninhallituksen ja hankekuntien rahoittamassa **Aikuissosiaalityön areenat –hankkeessa**. Hanke jatkuu kesäkuun loppuun 2008. Sosiaalitoimistojen toimintakäytäntöjä, toimintojen organisointia ja aikuissosiaalityön tehtäviä on arvioitu ja kehitetty. Työntekijät ja esimiehet ovat saaneet aikaan **jatkuvan kehittämisen kulttuuria**, jota sosiaalitoimistoissa tehtävä aina vain haasteellisempi työ edellyttää. Kehittäminen on alettu nähdä osana jokapäiväistä työtä. Se tarkoittaa, että sille on myös varattava riittävästi työaikaa, joka taas pitää huomioida henkilöstömitoituksessa. Asiakasprosessien, työnjaon ja tehtävärakenteiden kehittämisen myötä toimeentulotuen jalkoihin jääneen **aikuissosiaalityön rooli** on alkanut selkeytyä.

4.2. Sosiaalinen luototus

Laki sosiaalisesta luototuksesta (20.12.2002/1133) on ollut voimassa 1.1.2003 alkaen. Sen tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää ihmisen itsenäistä suoriutumista. Sosiaalisen luototuksen järjestäminen on kunnille vapaaehtoinen tehtävä. Kymenlaaksossa sosiaalista luototusta ei ole toistaiseksi käytössä yhdessäkään kunnassa.

Sosiaalisen luototuksen mahdollisuudesta kysytään sosiaaliasiamieheltä silloin tällöin. Päivittäin asiakkaiden kertomuksia elämäntilanteistaan kuunnellessa vahvistuu käsitys, että sosiaalisella luototuksella olisi varmasti sijansa kunnallisessa sosiaalihuollossa.

Kunta voi järjestää sosiaalista luototusta myös yhdessä muiden kuntien kanssa. Laki edellyttää, että kunnan pitää järjestää taloudellista ohjausta ja neuvontaa sosiaalisen luoton hakijalle ja saajalle. Sosiaalinen luototuksen järjestämistä esim. seudullisena yhteistyönä tai kuntien yhdistymisen yhteydessä olisi syytä selvittää.. Kokemuksia järjestelmän toimivuudesta on jo saatavilla kohtuullisen pitkältä ajalta.

4.3. Lastensuojelu

Lastensuojeluun liittyviä asiakastapauksia oli toimintavuonna 27 kappaletta, 7 prosenttia kaikista yhteydenotoista. Tapauksia oli suunnilleen yhtä paljon kuin edellisenä vuonna.

Yhteydenotot koskivat mm. kiireellisen sijoituksen tilanteita, lastensuojelun tarpeen selvittämistä, yhteydenpidon rajoittamista tai huostaanoton purkamista. Useassa tapauksessa vanhemmat eivät uskoneet sosiaalityöntekijöiden pitävän huostaanoton purkamista edes aitona tavoitteena. Asiakassuunnitelmapalaverissa vanhemmat kokivat jäävänsä alakynteen. Joissakin tapauksissa tuli esille yhteydenpidon rajoittamistoimia, joista ei ollut annettu lain mukaista päätöstä. Asiakassuunnitelmapalaverien muistiot eivät aina valmistuneet kohtuullisessa ajassa.

Tarve lastensuojelulain uudistamiseen on nähty jo pitkään ja **uudistettu lastensuojelulaki** tuli **voimaan 1.1.2008 (Lastensuojelulaki 417/2007)**. Tavoitteena ollut mm. **parantaa lapsen ja perheen oikeusturvaa ja osallisuutta ja viranomaisen yhteistyötä**. Toimia pyritään kohdistamaan **ennaltaehkäisyyn, varhaiseen tukemiseen ja avohuoltoon**. Kuntien on laadittava mm. yksin tai yhdessä useamman kunnan kanssa valtuustokausittain hyväksyttävä **lastensuojelun suunnitelma**. Suunnitelmassa osoitetaan resurssit lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun sekä ennaltaehkäisevään työhön. Lailla on uudistettu myös **lastensuojeluprosessia ja menettelytapoja**.

Lain sisältö ja uudet velvoitteet eivät tulleet kunnille yllätyksenä. **Hallituksen esitys (HE 252/2006)** valmistui hyvissä ajoin ennen lain voimaantuloa. Periaatteessa kunnilla oli aikaa varautua ja selvittää jo ennen vuoden 2008 budjetin laadintaa oman lastensuojelunsa tilaa ja minkälaisia panostuksia lain velvoitteet edellyttävät.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry teki viime syksynä kyselyn lastensuojelulain toimeenpanoon valmistautumisesta 20 suurimman kaupungin sosiaalityön tai lastensuojelun johtajille. Kyselyn yhteenvedossa todetaan kyselyn lähtökohdista mm.

”Hallituksen esityksessä uudeksi lastensuojelulaiksi todetaan, että lastensuojelun avohuollon asiakkaana olevien lasten määrä suhteessa sosiaalityöntekijöiden määrään on nykyisin huomattavan suuri eikä nykyisillä henkilöstöresursseilla pystytä selviytymään

voimassa olevankaan lain edellyttämistä tehtävistä. Kuitenkin jo voimassa oleva lainsäädäntö edellyttää mm. lapsen tilanteen arvioimista lastensuojeluilmoituksen jälkeen, asioiden kirjaamista ja huoltosuunnitelmien tekemistä. Niinpä hallituksen esityksestä arvioitiin, että edellä mainittu velvoite aiheuttaisi kunnissa tarvetta lisätä sosiaalityöntekijöitä, vaikka osin velvoite voitaisiinkin toteuttaa työtä uudelleen organisoimalla.”

Kyselyyn vastanneiden kaupunkien omien arvioiden mukaan lastensuojelun määrärahat olivat riittämättömät. Henkilöstön riittävyys ja saatavuus olivat vain tyydyttävällä tasolla. Arviot vaihtelivat ehkäisevän toiminnan resurssien riittävydestä. Kyselyn tulos osoitti, että osa vastanneista kaupungeista ei lisää lainkaan lastensuojelun resursseja. Muutenkaan eritoten avohuollon resurssit eivät lisäänty läheskään riittävästi.

Sosiaaliamies kysyi **vuoden 2007 kuntakyselyssä** Kymenlaakson kuntien lastensuojelun resursseista.

Kysyttiin, **kuinka monta muodollisen kelpoisuuden omaavaa sosiaalityöntekijää vastaa kunnassa lastensuojelulaissa määritellyistä lastensuojelun tehtävistä ja kuinka suuri olisi em. kelpoisuuden omaavien sosiaalityöntekijöiden kokonaistarve.**

Uudessa lastensuojelulaissa säädetään lastensuojeluprosessissa toimivan henkilöstön kelpoisuudesta. Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on nimitettävä hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä, jolla tulee olla **sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) 3 §:n mukainen sosiaalityöntekijän ammatillinen kelpoisuus. Päätöksenteosta ja hallinto-oikeuteen tehtävästä huostaanottohakemuksesta vastaavalla sosiaalihuollon johtavalla viranhaltijalla tulee olla kelpoisuuslain 10 §:n mukainen ammatillinen kelpoisuus.** Johtava viranhaltija voi määrätä päätösvaltaa käyttämään myös muun viranhaltijan, jolla on joko 10 §:n tai 3 §:n mukainen kelpoisuus. Tämä ei voi olla sama henkilö kuin lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Tämä tarkoittaa, että lastensuojeluprosessin toteuttamiseksi **kunnassa on oltava vähintään kaksi kelpoisuuslain mukaisen pätevyden omaavaa viranhaltijaa.**

Lähes jokaisen kunnan vastauksista ilmeni, ettei päteviä sosiaalityöntekijöitä ole riittävästi. Vastausten perusteella edes lain vähimmäisvaatimus ei tällä hetkellä kaikissa kunnissa täyty. Vaikka kelpoisuusehdot täyttäviä työntekijöitä olisi laissa säädetty määrä, se ei vielä tarkoita, että uudessa laissa säädettyistä velvoitteista ilman muuta selviydytään saatikka kaikkiin lastensuojelun tarpeisiin kunnassa pystytään vastaamaan. Henkilöstöresurssien niukkuus ja pätevien työntekijöiden puute tekee järjestelmästä haavoittuvan. Ylikuormitettu työ avohuollon lastensuojelussa ei houkuttele ja koulutetut työntekijät pyrkivät hakeutumaan muihin tehtäviin. Rekrytointiin olisi nyt panostettava.

Kunnilta kysyttiin lisäksi **kuinka paljon ja minkälaisia resursseja on lisätty vuoden 2008 talousarvioon lastensuojelun tueksi?** Lisätyt **henkilöstöresurssit ja muut resurssit** pyydettiin erittelemään.

Kaikissa kunnissa lastensuojelun resursseja ei ollut lisätty talousarvioon lainkaan. Useissa kunnissa suunnitellut henkilöstöresurssien lisäykset vaikuttavat varsin vaatimattomilta, eivätkä mm. vastaa kuntien kyselyssä antamaa arviota pätevien sosiaalityöntekijöiden tarpeesta. Joissakin kunnissa lastensuojelun resursseja pyrittiin lisäämään kunnan sisäisillä työjärjestelyillä. Suurin osa kunnista ei ollut huomionnut talousarviossaan muita lisäresursseja. Vain kahdessa vastauksessa kerrottiin esim. varaudutun lastensuojelun asiantuntijaryhmän tai edunvalvonnan kustannuksiin.

Kyselyn vastauksia käsitellään yksityiskohtaisemmin kuntakohtaisissa selvityksissä.

Talentia esittää aiemmin mainitussa selvityksessään Lastensuojelulain toimeenpanoon valmistautumisesta mm. **lastensuojelun henkilöstömitoituksesta** säätämistä. Ehdotuksen mukaan eduskunnan tulisi pikaisesti säätää lastensuojelun avohuollon sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen henkilöstömitoituksesta, jotta palvelujen saatavuus määräajassa voidaan toteuttaa. Ehdotus on vakavasti otettava, koska pelkästään uuden lastensuojelulain säätäminen ei näytä aiheuttavan tarvittavan nopeita toimenpiteitä kunnissa.

Lastensuojeluprosessiinkin sisältyy lukuisia henkilöstömitoituksessa huomioitavia asioita. Asiakkaiden yhteydenotoissa tulee huomattavan usein esille, miten työntekijät joutuvat tinkimään ajantasaisesta ja riittävästä **dokumentoinnista**. Uudessa lastensuojelulaissa on katsottu tarpeelliseksi säätää erikseen asioiden kirjaamisveloitteesta (**Lastensuojelulaki 33 §**). Laissa veloitetaan kirjaamaan asian vireille tulosta lähtien kaikki lapsen tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot. Dokumentointi on oma merkittävä työvaiheensa, johon henkilöstöllä on oikeus saada koulutusta ja siihen on varattava tarpeellinen työaika. Uuden lain mukaiset hallinto-oikeuksien päätökset huostaanotoista perustuvat ainoastaan prosessin kuluessa kirjattuihin tietoihin. Tämä korostaa dokumentoinnin merkitystä. Asiakkaat ovat myös entistä paremmin tietoisia oikeuksistaan, Kopioita lastensuojeluasiakirjoista pyydetään varsin usein ja asiakkaat haluavat kommentoida oman näkemyksensä mukaan virheellistä tai puutteellista tekstiä.

4.4. Perheasiat

Sosiaaliasiamiehen tilastoinnissa kohtaan perheasiat luokitellaan **lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen, lapsen elatukseen ja isyyden tunnustamiseen** liittyvät asiat. Asiakastapauksista 13 kappaletta, noin 5 prosenttia koski perheasioita.

Yhteydenotoista välittyi, että lasten vanhemmilla on usein ylisuuria odotuksia kunnan lastenvalvojan mahdollisuuksista toimia lasten huolto- ja tapaamisriidoissa. Sosiaaliasiamieskin voi vain neuvoa menettelyyn tai lainsäädäntöön liittyvissä asioissa. Pahimmillaan tapaukset voivat johtaa lastensuojelun tarpeen selvittelyyn, jos lasten etu vaarantuu olennaisesti.

Lapsen elatukseen liittyvissä asioissa kysytään yleistä neuvoa **elatusavusta sopimisesta ja elatustuesta**. Yhteydenottoja tulee myös kohtuullisen **elatusavun määrän** selvittämiseen liittyen. Oikeusministeriön julkaisema **Ohje lapsen elatusavun suuruuden arvioimiseksi (2007:2)** on jo yleisesti käytössä kuntien lastenvalvojilla, joten perusteet elatusavun määrittelemiseksi ovat yhtenäistyneet. Kaikki vanhemmat eivät ole tietäneet 18 vuotta täyttäneen lapsen mahdollisesta oikeudesta lapsen elatuksesta annetun lain mukaiseen **koulutusavustukseen**.

4.5. Vammaispalvelu

Vammaispalvelulain mukaisten tapausten osuus toimintavuonna oli 9 %. Yhteydenotoissa toistuu asiakkaiden kokemukset siitä, että vammaisen henkilön tarpeita vastaavat, lainkin edellyttämät palvelut ovat ”kiven alla” ja niistä on pääsääntöisesti taisteltava sosiaaliviranomaisten kanssa ja viime kädessä hallintotuomioistuimissa. Vammaispalvelulain tarkoittamasta **yhdenvertaisuudesta** vammattomien kanssa ollaan yhteydenottojen perusteella kaukana.

Mistä johtuu, että vammaispalvelun asiakkuudet johtavat niin usein vastakkainasetteluun kunnan viranomaisten kanssa? Vammaisten oikeudet ovat yleisesti tunnustettu. Yleisimpiin **ihmisoikeussopimuksiin** on kirjattu, ettei ketään saa syrjiä vammaisuuden perusteella. Puhutaan jopa **positiivisesta erityiskohtelusta**, joka tarkoittaa, että vammaisille ihmisille voidaan tarjota sellaisia palveluja, joita muut eivät saa, jotta tasa-arvo toteutuisi. **Vammaispalvelulaissa ja -asetuksessa** säädetään vammaisten palveluista. Vaikeavammaiselle ns. **subjektiivisena oikeutena** myönnetään kuitenkin vain **kuljetuspalvelua, tulkkipalveluja, päivätoimintaa sekä palveluasumista**. Muut tukitoimet ovat **määrärahasidonnaisia**. Asetuksella määritellään vielä, millä edellytyksillä vammaista henkilöä pidetään vaikeavammaisena mm. kuljetuspalvelu- tai palveluasumismielessä. **Vaikeavammaisuuden määrittelyt** asetuksessa ovat enemmän tai vähemmän tulkinnallisia. Ristiriita on valmis, kun käytännössä palvelujen määrää ja tasoa – ja samalla vammaisten ihmisten oikeuksia - määritellään jo kunnan talousarvioissa.

Palveluasumista haetaan ja myös myönnetään vähän ja koko käsite vaikuttaa olevan hieman hämärä myös vammaispalvelun työntekijöille kunnissa. Palveluasuminen on ns. subjektiivinen oikeus, joten sitä ei voi hylätä esim. vetoamalla sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen ensisijaisuuteen. Mikäli vammaisen henkilön katsotaan olevan vaikeavammaisen siten kuin vammaispalveluasetuksen 11§:ssä määritellään, vammaispalvelulaki syrjäyttää ensisijaisen sosiaalihuoltolain. Palveluasumiseen kuuluvat asunto sekä asumiseen liittyvät palvelut, jotka ovat välttämättömiä henkilön jokapäiväiselle suoriutumiseksi. Palveluasuminen voidaan järjestää myös asiakkaan kotona, mutta kunta päättää viime kädessä palvelun järjestämistä. Vammaispalvelulain mukainen palveluasuminen siihen liittyvine erityispalveluineen on maksutonta asiakkaalle. Asiakkaat valittavat, ettei palveluasumista osata hakea, koska siitä ei kunnissa tiedoteta. Tieto on yleensä saatu jostakin muulta taholta kuin kunnan viranomaisilta.

Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun myöntämisen periaatteissa on nähtävissä samoja ongelmia kuin edellä. Kuljetuspalvelu on samalla tavalla subjektiivinen oikeus kuin palveluasuminen, eikä hylkäävää päätöstä voi perustaa sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun ensisijaisuudelle.

5. SOSIAALIASIAMIEHEN HAVAINTOJA TOIMIALUEEN KUNNISTA

5.1. Anjalankoski

Asiakkaiden yhteydenottoja oli 13 kpl. Näistä suurin osa, 8 tapausta, koski toimeentulotukea. Toimeentulotukea koskevia oikaisuvaatimuksia tehtiin 5 kpl. Toimeentulotuesta jätettiin viisi oikaisuvaatimusta. Lastensuojelua, perheasioita, vanhustenhuoltoa, päihdehuoltoa sekä muita asioita oli yksi tapaus kutakin. Yhteydenottoja oli kaiken kaikkiaan asukasmäärään suhteutettuna vähemmän kuin missään muussa toimialueen kunnassa.

On syytä oikaista aiemmassa selvityksessä ollut virheellinen tieto sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetuspalvelujen järjestämisestä. Kuljetuspalveluun on varattu vuosittain määrärahaa, tälle vuodelle 2800 € Sosiaalihuoltolain mukaisesta kuljetuspalvelusta ei silti ole informoitu kovin näkyvästi, mm. kaupungin nettisivuilla luettavissa olevasta Ikäihmisten palveluoppaasta ei löydy tietoa kuljetuspalvelun myöntämiskäytännöstä.

Anjalankoskella lastensuojelun johtajan lisäksi yksi muodollisen kelpoisuuden omaava sosiaalityöntekijä vastaa lastensuojelun tehtävistä. Tarvetta arvioidaan olevan kolmeen virkaan. Lisäresurssia lastensuojeluun on luvassa 0,5 työntekijän verran.

5.2. Elimäki

Elimäellä oli asiakastapauksia viime vuonna 14. Mikään osa-alue ei korostunut. Tapaukset tehtäväalueittain: toimeentulotuki 3 kpl, lastensuojelu 1 kpl, yleinen sosiaalityö 2 kpl, perheasiat 3 kpl, vanhustenhuolto 2 kpl, päihdehuolto 1 kpl ja muut asiat 2 kpl. Toimeentulotukea koskevia oikaisuvaatimuksia oli kahdeksan kappaletta.

Asiakasmaksulain 11 §:n mukaiset päätökset sosiaalihuollon palveluista määrättyjen maksujen alentamisesta tai perimättä jättämisestä siirrettiin viranhaltijain päätettäväksi, kun ne edellisenä vuonna oli päätetty siirtää sosiaali- ja terveyslautakunnan ratkaistaviksi. Asiakkaat kokivat prosessin liian pitkänä ja hankalana. Sosiaaliasiamiehen otettiin yhteyttä, kun kunta alkoi periä uutta asumispalvelumaksua palvelukodeissa asuvilta henkilöiltä. Aukkaile ei aina jäänyt käyttövaroja riittävästi tai ei lainkaan. Nykyinen laki tosin turvaa käyttövarat vain laitoshoidossa oleville, mutta yleisesti käyttövarat katsotaan kuuluvan myös palveluasunnoissa asuville. Tilannetta on nyt siltä osin korjattu.

Kuntakyselyn mukaan Elimäellä on vain yksi kelpoisuuden omaava lastensuojelun tehtävistä vastaava työntekijä. On arvioitu, että tarvetta olisi kahdelle työntekijälle. Vuoden 2008 talousarvioon on varattu yksi uusi sosiaalityöntekijän virka.

5.3. Hamina

Haminassa asiamiespalvelut järjestettiin Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen tuottamina 1.4.2007 lukien. Koko vuonna asiakastapauksia oli yhteensä 31 kpl. Näistä 23 kpl ajoittui 1.4.2007 jälkeiselle ajalle. Toimeentulotukiasioissa otettiin vuoden aikana yhteyttä 11 kertaa. Toimeentulotukipäätöksiä koskevia oikaisuvaatimuksia tehtiin 19 kpl. Muut asiakastapaukset: lastensuojelu 3 kpl, yleinen sosiaalityö 3 kpl, vammaispalvelu 1 kpl, perheasiat 5 kpl, vanhustenhuolto 2 kpl, päihdehuolto 1 kpl, päivähoido 2 kpl, muut asiat 3 kpl.

Haminalaiset näyttivät tuntevan sosiaaliasiamiespalvelun entuudestaan hyvin, koska yhteydenottoja alkoi heti tulla tasaiseen tahtiin. Tiedotus oli ilmeisesti myös hoidettu hyvin. 26.4.2007 järjestettiin avoin yleisötilaisuus sosiaaliasiamiestöiminnasta ja asiakkaan oikeuksista.

Lastensuojelulaissa määriteltyjä tehtäviä hoitaa 4,5 sosiaalityöntekijää, joista yhdellä ei ole muodollista kelpoisuutta. 5-6 pätevää sosiaalityöntekijää olisi arvion mukaan riittävä määrä. Sahakosken perhetukikeskukseen on perustettu 4 ohjaajan virkaa. Sosiaalityöntekijät voivat keskittyä lastensuojelutehtäviin, kun sosiaalitoimistoon on saatu osa-aikainen ja määräaikainen sosiaaliohjaaja hoitamaan pääosin lapsiperheiden toimeentulotukiasioita. Lisäresursseja on kirjattu tulevien vuosien suunnitelmaan. Lisäksi perhetukikeskustoimintaa on laajennettu ja tiloja on remontoitu.

5.4. Iitti

Iitin kunnasta otettiin yhteyttä sosiaaliasiamieheen 13 tapauksessa. Näistä 6 koski toimeentulotukea, enimmäkseen harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämistä. Toimeentulotuessa jätettiin yksi oikaisuvaatimus. Muut tapaukset jakautuivat tasaisesti eri tehtäväalueiden kesken, lastensuojelu 1 kpl, vammaispalvelut 1 kpl, vanhustenhuolto 2 kpl, omaishoidon tuki 1 kpl, päihdehuolto 1 kpl ja päivähoido 1 kpl.

Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymä tuottaa Iitin kunnan sosiaalipalvelut päivähoidoa lukuun ottamatta. Muutos ei ole näy yhteydenotoissa ainakaan siinä mielessä, että asiakkaat olisivat olleet tyytymättömiä palvelun järjestämistapaan tai palvelujen saatavuuteen yleensä.

Kuntayhtymällä on lastensuojelun tehtävissä kuusi kelpoisuusehdot täyttävää sosiaalityöntekijää. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden virkoja on yhteensä kymmenen. Väestöpohja on 50 000 asukasta. Kuntayhtymän talousarviossa on varauduttu

1 sosiaalityöntekijän ja 1 sosiaalihoajaan uuden viran perustamiseen lisäresurssiksi lastensuojeluun kahdeksalle peruspalvelukeskuksen kunnalle. Sosiaalihuollolliseen, ennaltaehkäisevään perhetyöhön on lisäksi perustettu kaksi perhetyöntekijän tointa, joista toinen sijoittuu suoraan Iitin kunnan alueelle. Lisäksi on varauduttu lastensuojelun asiantuntijaryhmän ja edunvalvonnan kustannuksiin sekä lastensuojeluyksiköiden hintojen korotuksiin.

5.5. Jaala

Viime vuonna Jaalan kunnasta tuli sosiaaliasiamiehelle ainoastaan yksi yhteydenotto, joka sekä koski muuta kuin varsinaista sosiaalihuollon tehtäväkenttää. Pienestä kunnasta tapauksia ei välttämättä nouse joka vuosi. Jaalan kunnan nettisivuilla sosiaaliasiamiehen toiminnasta on tiedotettu hyvin, mutta viime vuoden puhelinluettelon tiedoissa sosiaaliasiamiestä ei mainita. Saattaa olla, että tiedotus sosiaaliasiamiestoiminnasta ei ole tavoittanut kaikkia kunnan sosiaalipalvelujen käyttäjiä.

Jaalan kunnassa perusturvajohtaja on ainoa muodollisen pätevyyden omaava henkilö vastaamaan lastensuojelulaissa määritellyistä lastensuojelun tehtävistä. Tarpeen vaatiessa lastensuojelulaissa edellytetyn päätöksenteosta vastaavan viranhaltijan palvelut ostetaan naapurikunnasta. Lastensuojeluun ei ole talousarviossa kohdennettu lisää resursseja. Perhetyöntekijän tehtäväkuvaa on muutettu siten, että työpanos kohdistuu enemmän lastensuojelun asiakkaisiin.

5.6. Kotka

Asiakastapauksia oli toimintavuonna yhteensä 118 kappaletta, joita toimeentulotukiasioita oli 39 kappaletta. Se on 33 prosenttia kaikista tapauksista. Toimeentulotuen osuus on huomattavasti pienempi kuin kaikissa Kymenlaakson kunnissa keskimäärin. Oikaisuvaatimuksista vähän yli puolet, 35 kpl, tehtiin toimeentulotukipäätöksistä. Seuraavaksi eniten otettiin yhteyttä vammaispalveluasioissa, 18 kertaa ja vanhustenhuoltoon liittyvissä asioissa 11 kertaa. Muissa asioissa yhteydenotot jakautuivat: lastensuojelu 5 kpl, yleinen sosiaalityö 10 kpl, perheasiat 3 kpl, omaishoidon tuki 5 kpl, päihdehuolto 3 kpl, kehitysvammahuolto 2 kpl.

Toimeentulotukiasioissa yhteydenotot koskivat enimmäkseen neuvonnan tarvetta, harkinnanvaraista tukea tai päätösten sisältöä yleensä. Palvelujen saatavuudesta, työntekijöiden tavoitettavuudesta tai päätösten viipymisestä ei tullut merkittävästi palautetta.

Vammaispalveluissa suurin osa tapauksista koski kuljetuspalveluja. Kuljetuspalveluissa myöntökriteerinä pitäisi olla asetuksessa määritelty vaikeavammaisuus. Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu ei vaikeavammaiselle yli 65-vuotiaalla ole siten ensisijainen. Myös omaishoidontukiasiat painottuivat toimintavuonna vammaispuolelle alle 18-vuotiaiden lasten vanhempien tukiin.

Vanhustenhuollon strategiakaudella 2008 -2015 laitoshoidon korvataan uudentyyppisellä hoiva-asumisen toimintamallilla. Omaisten yhteydenotot sosiaaliasiamiehen vanhusten asioissa liittyvät useimmiten juuri hoiva- ja palveluasumisen tarpeeseen. Vanhukselle ei aina löydy sopivaa asumismuotoa laitoshoidon vaihtoehdoksi silloin, kun kotona asumista ei enää pystytä järjestämään.

Lastensuojeluasioissa yhteyttä otettiin vain viidessä tapauksessa. Edellisenä vuonna yhteydenottoja oli kuusi kappaletta. Lastensuojeluun liittyviä yhteydenottoja on ollut keskimäärin vähän. Kotkassa on suunnattu resursseja erityisesti lastensuojeluun ja varovainen arvio on, että se näkyy myös sosiaaliasiamiehen tilastoissa.

Sosiaalitoimistoissa on tällä hetkellä 15 lastensuojelutyöntekijää, joista kolmella on muodollinen kelpoisuus ja kaksi on maisterikoulutuksen loppuvaiheessa. Sijaishuollon toimistossa on lisäksi 2 pätevää sosiaalityöntekijää. Kotkassa sosiaalityössä on priorisoitu lastensuojelutyötä ja sen vuoksi nykyiset resurssit ovat melko hyvät. Vajetta työntekijöistä onkin nyt muussa sosiaalityössä. Lastensuojelussa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden työtä on keskitetty enemmän varsinaiseen lastensuojelutyöhön, kun he tekivät aiemmin laaja-alaisempaa sosiaalityötä lapsiperheiden kanssa. Nuorten tukiasuntotoimintaan on saatu yksi työntekijä lisää. Työvälineitä, mm. autoja ja tietokoneita, on saatu lisää.

5.7. Kouvola

Kouvolassa oli viime vuonna 108 asiakastapausta. 60 yhteydenottoa eli 56 prosenttia kaikista tapauksista, koski toimeentulotukea. Se on sekä prosentteina että määränä enemmän kuin edellisenä vuonna. Toimeentulotukea koskevia oikaisuvaatimuksia oli 21 kpl. Asiakastapauksia muilla tehtävälajeilla oli seuraavasti: lastensuojelu 9 kpl, yleinen sosiaalityö 4 kpl, vammaispalvelut 9 kpl, perheasiat 1 kpl, kotipalvelu 3 kpl, vanhustenhuolto 3 kpl, omaishoidon tuki 4 kpl, päihdehuolto 1 kpl, muut asiat 14 kpl.

Toimeentulotukitapauksissa korostui tyytymättömyys tiukkaan linjaan harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisessä. Myös päätösten viivästymisestä on ollut syynä joihinkin yhteydenottoihin. Asiakasprosesseja on kehitetty, mutta siitä huolimatta palautetta tulee ajanvarausjärjestelmästä ja sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuudesta. Sosiaalityöntekijöillä ei ole varsinaisia puhelinaikoja. Numerot ovat puhelinluettelossa ja netissä saatavilla. Sosiaaliasiamiehelle tulee kuitenkin tuskastuneita puheluita, kun asiakas ei tavoita työntekijää tai jos jätettyyn puhelinviestiinkään ei ala kuulua vastausta. Ajanvarauksen toiminnasta kysytään myös. Aamupäivisin voi soittaa neuvontapuhelimeen, johon voi jättää esim. soittopyynnön sosiaalityöntekijälle, jos työntekijää ei tavoita, tai ei tiedä kenelle sosiaalityöntekijälle aika pitäisi varata. Asiakkaalle jää helposti epävarmuus asian hoitumisesta, kun ei saa suoraan yhteyttä työntekijään. Uusi asiakas ei löydä tietoa ajanvarauksesta myöskään peruspalvelujen sivuilta puhelinluettelosta.

Vammaispalveluasiat koskivat enimmäkseen kuljetuspalveluja, mutta myös asunnon muutostöitä ja henkilökohtaisen avustajan saamista.

Lastensuojelun tehtävistä vastaa kolme muodollisen kelpoisuuden omaavaa sosiaalityöntekijää sekä johtava sosiaalityöntekijä. Tarvetta olisi johtavan sosiaalityöntekijän lisäksi viidelle sosiaalityöntekijälle. Lisäresurssina on saatu yksi perheohjaaja määräaikaisena kahdeksi vuodeksi.

5.8. Kuusankoski

Kuusankoskella asiakastapauksia oli 58, joista 33 kappaletta eli 57 % koski toimeentulotukiasioita. Muissa asioissa yhteydenotot jakautuivat tasaisesti eri alueille. Niistä koski vammaispalvelua 5 kpl, lastensuojelua 2 kpl, perheasioita 4 kpl, kotipalvelua 2 kpl, kehitysvammanhuoltoa 2 kpl, vanhustenhuoltoa 1 kpl, omaishoidon tukea 1 kpl, yleistä sosiaalityötä 1 kpl ja muita asioita 7 kpl.

Toimeentulotukiyhteydenottojen määrä oli hiukan korkeampi kuin edellisenä vuonna. Tapaukset koskivat usein vain yleistä neuvontaa, mutta oltiin myös tyytymättömiä päätöksiin harkinnanvaraisesta tuesta. Joissakin tapauksissa päätökset viivästyivät. Yhteyttä otettiin myös sen vuoksi, ettei työntekijää oltu tavoitettu puhelinajalla. Tällaista oheispalautetta tuli myös asiakkailta, joiden pääasiallisen yhteydenoton syy oli jokin muu. Effic-järjestelmän käyttöönotto näkyi alkuvaiheessa jonkin verran asiakkaiden kommentteista. Palautetta tuli pitkistä asiointiajoista ja siitä, että työntekijät joutuivat keskittymään liiaksi tietokoneohjelmaan tavatessaan asiakkaita.

Lastensuojelun tehtävistä vastaa kunnassa kaksi sosiaalityöntekijää, joilla on muodollinen kelpoisuus. Kokonaistarpeeksi on arvioitu neljä sosiaalityöntekijää. Henkilöstöresurssija ei tälle vuodelle ole lisätty, mutta lastensuojelussa on tehty sisäisiä henkilöjärjestelyjä, jotta esim. lastensuojelutarpeen selvitykset pystyttäisiin hoitamaan. Muina resurssina on mainittu 1750 €n määräraha, joka kohdistunee lain määräämiin lastensuojelun asiantuntijapalveluihin.

5.9. Miehikkälä / Virolahti

SOCOM on toimittanut sosiaaliasiamiehen palvelut Miehikkälän ja Virolahden kunnille 1.4.2007 lukien. Kunnat ovat viime vuoden ajan valmisteet isäntäkuntamalliin perustuvaa palvelurakennetta mm. sosiaali- ja terveystoimessa. Kaakon kaksikon yhteistyö käynnistyi täydessä mitassa tämän vuoden alusta. Kuntia käsitellään selvityksessä yhdessä, koska ne vastasivat sosiaaliasiamiehen kuntakyselyyn yhteisesti.

Virolahdelta otettiin 1.4.2007 lukien yhteyttä sosiaaliasiamieheen kaksi kertaa. Toinen yhteydenotto koski toimeentulotukea. Toinen tapaus oli terveydenhuollon alueelta ja sosiaaliasiamies ohjasi asiakkaan ottamaan yhteyttä potilasasiamieheen. Miehikkälästä ei

ollut yhteydenottoja 1.4.2007 lukien, mutta alkuvuodesta kirjattiin yksi toimeentulotukea koskeva tapaus.

Sosiaalihuollossa isäntäkuntamalli tarkoittaa, että Miehikkälän kunta järjestää molempien kuntien sosiaali- ja terveystoimen. Sosiaalihuollon koko henkilöstö on siirtynyt Miehikkälän kunnan palvelukseen. Asiakaspalveluun muutos ei ole vaikuttanut siinä mielessä, että palvelut saa samoista toimipisteistä kuin ennenkin. Asiakkaat voivat halutessaan käyttää myös toisen kunnan palvelupisteitä.

Työ yhtenäisten käytäntöjen ja menettelyjen luomiseksi jatkuu vielä. Samoin esim. lomakkeiden ja nettisivujen yhtenäistäminen on vielä kesken.

Lastensuojelun tehtävistä vastaa kunnissa yhteensä kaksi muodollisen kelpoisuuden omaavaa työntekijää, joista vain toinen tekee päätoimisesti lastensuojelutyötä. Uusia resursseja ei vielä lainmuutoksen johdosta ole budjetoitu.

5.10. Pyhtää

Asiakastapauksia oli toimintavuoden aikana 11. Toimeentulotuen osuus ei Pyhtäällä ollut erityisen suuri, vain neljä yhteydenottoa koski toimeentulotukea. Vuoden aikana tehtiin yksi oikaisuvaatimus toimeentulotukiasioissa. Mikään tehtäväalue ei noussut erityisesti esille. Kaksi tapausta koski vanhustenhuoltoa, yksi omaishoidon tukea, yksi muita asioita ja loput yleistä sosiaalityötä.

Kunnassa on kaksi lastensuojelusta vastaamaan kelpoista työntekijää, joista toinen toimii lastensuojelun tehtävissä. 1.2.2008 perustettiin uusi virka, jossa vaatimuksen on sosiaalityöntekijän kelpoisuus. Koulukuraattorin nimikkeellä perustetun viran kustannukset maksetaan sosiaalityön määrärahoista. Toinen puoli virasta on koulukuraattorin työtä ja toinen puoli sisältää lastensuojelutyötä. Muita lisäresursseja ei tämän vuoden talousarviossa osoitettu lastensuojelulle.

5.11. Valkeala

Valkealassa oli yhteydenottoja sosiaaliamiehen 20 tapauksessa. Näistä toimeentulotukiasioiden osuus oli 6, joka on keskimääräistä vähemmän. Vuoden aikana tehtiin kolme oikaisuvaatimusta toimeentulotukipäätöksistä. Tapauksista viisi, eli neljännos, oli lastensuojeluasioita. Myös edellisenä vuonna lastensuojeluasioiden osuus oli korkea. Muut tapaukset koskivat vanhustenhuoltoa, 3 kpl, vammaispalvelua, 1 kpl, omaishoidon tukea, 1 kpl, yleistä sosiaalityötä 3 kpl ja muita asioita 1 kpl.

Asiakkaat antoivat palautetta sosiaaliamiehelle sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuudesta. Puolen tunnin mittainen päivittäinen puhelin aika oli liian lyhyt, työntekijöitä ei tavoittanut aina kohtuullisessa ajassa. Puhelinaikaa pidennettiin puolesta

tunnista tuntiin. Toimenpiteellä on ilmeisesti ollut vaikutusta, koska sosiaaliasiamies ei ole enää saanut palautetta puhelinajoista.

Kunnassa tällä hetkellä vain sosiaalityön johtaja täyttää muodollisen kelpoisuuden vastaamaan lastensuojelulain määrittelemistä tehtävistä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä on kaksi. Toinen virka tulee hakuun keväällä ja toisen viran pätevä työntekijä palaa tämän vuoden joulukuussa. Elokuussa 2007 täytettiin toinen perhetyöntekijän toimi, mutta tälle vuodelle henkilöstö- tai muita lastensuojelun resursseja ei ole lisätty.

6. PALAUTEKYSELY KUNTIEN SOSIAALIHUOLLON HENKILÖSTÖLLE SOSIAALIASIAMIESTOIMINNASTA

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy SOCOM, on tuottanut asiamiehen palvelut toiminta-alueen kunnille noin kahden ja puolen vuoden ajan. Hamina, Miehikkälä ja Virolahti tulivat mukaan vasta viime vuonna. Sosiaaliasiamies saa harvoin suoraa palautetta kuntien sosiaalihuollon henkilöstöltä. Yhteydenottoja asiakkaiden asioissa, neuvotteluja ja selvittelyjä on kertynyt lukuisa määrä eri työntekijöiden kanssa, joten tässä vaiheessa katsottiin aiheelliseksi kysyä henkilöstön mielipiteitä palvelun järjestämisestä, sosiaaliasiamiehen toiminnasta ja sen vaikuttavuudesta.

Kysely toimitettiin sähköisellä kyselylomakkeella helmikuussa. Lomake toimitettiin kuntien sosiaalijohtolle välitettäväksi edelleen henkilöstölle. Kyselyyn vastattiin nimettömänä. Vastaaajan tehtävänimikettä ei myöskään kysytty, ainoastaan mistä kunnasta vastaus tuli.

Kyselyyn saatiin yhteensä 26 vastausta, jota voi pitää hyvänä tuloksena. Sosiaaliasiamiehen tiedossa ei ole, kuinka kattavasti kyselylomakkeen jakelu kunnissa tapahtui. Tarkoitus oli toteuttaa kysely mahdollisimman kevyellä ja helpolla konseptilla, jottei siitä aiheutuisi ylimääräistä rasitetta ennestään kuormitetuille työntekijöille ja esimiehille. Palautteet jakautuivat lähes kaikkien kuntien kesken. Vain kolmesta kunnasta ei tullut lainkaan vastauksia.

Seuraavassa kooste vastauksista:

Kysymys 1. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy SOCOM tuottaa sosiaaliasiamiehen palvelut kaikille Kymenlaakson kunnille. Onko palvelun järjestämistapa mielestäsi toimiva? Kerro mikä on hyvää ja mikä huonoa nykyisessä palvelussa.

”Palvelu on toimiva. Järjestelmä tuottaa mahdollisimman vähän työtä kunnassa ja palvelu on neutraalia.”

”Hyvää, että päätoiminen henkilö tarvittaessa saatavilla.”

”Hyvää: tietoa kertyy sosiaaliasiamiehelle laajalti, keskittämisen etu (huonona voi kokea matkan, mutta sosiasiamieshän tulee tarvittaessa paikkakunnalle).”

”Palvelu on erittäin hyvin toimiva.”

”Olen saanut käsityksen, että asiakkaat löytävät sosiaaliasiamiehen. Se, että hoitaa suurempaa aluetta, tuo tapauksia sen verran, että toiminnan pullonkaulat ja asia, joihin on puututtava, tulevat näkyviin.”

”Hyvää on, että sosiaaliasiamies on ”oikeasti” puolueeton eikä kunnan oma työntekijä virkansa puolesta. Huono puoli voisi olla se, että sosiaaliasiamies on liiankin etäällä kunnan toiminnasta ja on varmaan vaikea opastaa asiakasta koko ajan muuttuvassa kuntakentässä.”

Palvelua ja sen järjestämistapaa ja pidettiin pääsääntöisesti hyvänä ja toimivana. Palvelun puolueettomuus ja neutraalius nousivat erityisesti esiin vastauksista. Yhdessä vastauksessa epäiltiin, olisiko alue liian suuri, toisessa taas katsottiin, että riittävän laaja toiminta-alue on järkevä. Esiin tuli myös, että asiakkaat ottavat yhteyttä sosiaaliasiamieheen sellaisissakin asioissa, esim. selvät päätösten oikaisutilanteet, joissa voisi olla suoraan yhteydessä päätöksen tekijään. Eräässä vastauksessa pidettiin hyvänä sitä, että asiamies pitää asiakkaan puolia ja tarkastelee asioita asiakkaan näkökulmasta. Huonoa oli, että vastaajan mielestä asiamies menee liiaksi mukaan asiakkaan tilanteeseen ja kritisoi sosiaalitoimea ilman että tietää kaikkia päätöksen takana olevia perusteita. Muutama vastaaja ei ollut kyselyn ajankohtaan mennessä ollut palvelun kanssa tekemisissä, eikä sen vuoksi pystynyt arvioimaan.

Kysymys 2. Millaisia kokemuksia Sinulla on sosiaaliasiamiehen toiminnasta?

”Toiminta on asiallista.”

”Yhteydenottoja on ollut hyvin vähän, mutta olen kokenut keskustelun asiakkaan asioista myönteisenä ja tasavertaisena. Yhteydenotot ovat olleet ”herätyksen paikkoja” eli herättäneet enemmän ajattelemaan asiaa asiakkaan näkökulmasta.”

”Ne vähäiset kokemukset jotka ovat, ovat ihan hyviä. Keskustelua asioista on käyty rakentavassa hengessä.”

”Olemme selvittelleet yhdessä joidenkin asiakkaiden tarpeita.”

”Pelkästään positiivisia.”

”...toiminta on ollut asiallista ja asiantuntevaa.”

” Monet keskustelut on käyty. Hän on aktiivinen ja kannattaa lain hengen toteuttamista. Joskus tuntuu, että hänellä pitäisi olla enemmän käytännön työn tuntemusta, jotta ymmärtäisi miksi meillä toimitaan niin kuin toimitaan.”

Suurin osa vastaajista oli kokenut sosiaaliasiamiehen toiminnan myönteisenä. Muutamilla vastaajilla ei ollut kokemusta eivätkä olleet tutustuneet sosiaaliasiamiehen toimintaan. Myös kritiikkiä esitettiin.

”Vaikuttaa siltä, että sosiaaliasiamies ajattelee pelkästään asiakkaan etua tilanteessa kuin tilanteessa vaikka ko. asiaan vaikuttaisi myös asiakkaan oma toiminta. Sosiaalityöntekijän vastaanotolle pääsemiseen tai toimeentulotuen käsittelyyn vaikuttavat olemassa olevat resurssit (liian vähän työntekijöitä). Tilannetta ei helpota yhtään, jos asiakkaat valittavat sosiaaliasiamiehelle käsittelyn viipymisestä, koska työntekijöitä ei ole riittävästi...”

”Hän on pari kertaa ottanut yhteyttä, kun asiakas on mennyt valittamaan hänelle jostain. Molemmissa tilanteissa on tullut sellainen kysymys mieleen, että uskooko sosiaaliasiamies liian herkästi asiakkaan juttuja. Nämä kun ovat ensin itse mokanneet kaiken, vaikka mitä on yritetty...En usko, että näiden ihmisten toimintatapoihin auttaa se, että heitä silitellään pään päälle.”

Näissä kommentteissa kuvattuja tilanteita tulee väistämättä. Työntekijästä tuntuu, että asiamies uskoo kaiken, mitä asiakas kertoo. Ammattitaitoinen sosiaalityöntekijä käyttää toimeentulotuen myöntämistä sosiaalityön välineenä, mutta asettaa tarvittaessa myös rajat. Tarkoituksena ei ole kyseenalaistaa sosiaalityöntekijän ammattipätevyyttä. Asiamiehen näkökulmasta ei ole niinkään kyse uskomisesta, vaan tarkoitus on välittää asiakkaan kokemus, jota hän ei mielestään ole saanut riittävän hyvin esille.

Erään vastaajan mielestä asiakkaille olisi selvitettävä sosiaaliasiamiehen tehtäväkuva. On totta, että usein luullaan asiamiehellä olevan erityisiä vaikutuskeinoja esim. päätösten muuttamiseen.

Yhdessä palautteessa työntekijä kertoi kokemuksestaan asiakas-viranomaispalaverista, jossa mukana ollut sosiaaliasiamies ei ollut toiminut puolueettomasti, vaan oli ollut selkeästi asiakkaan puolella. Rajanveto toimiiko asiamies asiakkaan edun turvaajana vai tulkitaanko toiminta vain asettumiseksi asiakkaan puolelle, on joissakin tilanteissa vaikeaa. Näitä tilanteita onkin aiheellista arvioida.

3. Onko sosiaaliasiamiehen toiminnalla ollut vaikutusta toimintatapoihin kuntanne sosiaalihuollossa ja palvelujen järjestämisessä?

Enemmistö vastaajista ei uskonut toiminnalla olleen juurikaan vaikutusta toimintatapoihin tai palvelujen järjestämiseen. Jotkut eivät olleet ehtineet seurata toimintaa tai eivät muuten osanneet arvioida vaikutusta. Muutama vastaaja kertoi vaikutuksia olleen.

”Luullakseni on. Jo tieto siitä, että asiakastyötä seurataan, pitää asiakastyön skarppina.”

”Joitakin muutoksia sosiaaliasiamiehen toiveesta toimintatapoihin on tehty.”

”Tarkennuksia ohjeisiin on tehty.”

”Jonkin verran on ollut – erityisesti päätösten selkeyttä on korostettu ja asiakkaan asemaan pyritään kiinnittämään aikaisempaakin enemmän huomiota.”

”Sosiaaliasiamiehen kannanotot ovat vaikuttaneet esim. asiakastietojärjestelmän ja lomakkeitten suunnittelussa.”

4. Ehdotuksia/toiveita, miten kuntanne sosiaalihuollossa/omassa työyksikössä voittaisiin entistä paremmin hyödyntää yhteistyötä sosiaaliasiamiehen kanssa?

”Usein ajatellaan, että asiamies on vain asiakkaan etujen puolustaja ja ajaja. Itse näkisin mahdollisuutena kysyä työntekijänä sosiaaliasiamiehen mielipidettä askarruttaviin, kimurantteihin kysymyksiin/tilanteisiin.”

”Jaa ei nyt tule mieleen muuta kuin, että voisi tulla se sosiaaliasiamies joskus juttelemaan ja kyselemään, että minkälaista se meidän työ oikein on ja mitä me siitä ajattelemme.”

Miltei jokaisessa vastauksessa toivottiin tapaamisia, joissa käytäisiin läpi palautteenomaisesti asiakkaiden yhteydenottojen aiheita sekä hyviksi ja huonoiksi koettuja toimintatapoja. Keskusteluja toivottiin myös uusien lakien tulkinnoista tai esim. toimeentulotuen linjauksista.

Vastauksia kyselyyn tuli sen verran, että tulosta voi ehkä pitää läpileikkauksena henkilöstön mielipiteistä. Saatu palaute vastaa myös hyvin sitä käsitystä, joka sosiaaliasiamiehelle on muodostunut henkilöstön ajatuksista, kritiikistä ja toiveista asiamiehen toiminnasta. Kyselyllä saatiin arvokasta, konkreettista tietoa, joka antaa pohjaa toiminnan arvioimiselle ja kehittämiseksi. Palaute antaa aihetta entistä tiiviimpään vuoropuheluun henkilöstön kanssa.

7. MUISTUTUKSET JA OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMINEN

Taulukossa esitetyt tiedot perustuvat sosiaaliasiamiehen kuntakyselyyn vuodelta 2007. Samassa taulukossa näkyvät myös kahden edellisen vuoden vastaavat luvut. Haminan ja Virolahti/Miehikkälän osalta ei ole käytettävissä vuosien 2005 – 2006 tietoja.

TAULUKKO 5. Oikeusturvakeinojen käyttäminen v. 2005 / v. 2006 / v.2007

	Muistutuksia	Oikaisu- vaatimuksia	Lautakunta palautti/muutti	Valituksia hallinto- oikeuteen	Hallinto- oikeus muutti/palautti
Anjalankoski	0 / 1 / 0	26 / 19 / 15	2 / 0 / 3	25 / 6 / ?	16 / 4 / 1
Elimäki	0 / 0 / 0	11 / 9 / 17	0 / 1 / 6	6 / 3 / 3	0 / 0 / 3
Hamina	- / - / 0	- / - / 29	- / - / 0	- / - / 12	- / - / 5
Iitti	1 / 1 / 0	10 / 6 / 5	1 / 0 / 1	3 / 2 / 0	0 / 0 / 0
Jaala	0 / 0 / 0	2 / 3 / 1	0 / 1 / 0	1 / 1 / 1	0 / 0 / 0
Kotka	0 / 3 / 3	67 / 74 / 66	2 / 2 / 1	7 / 8 / 9	0 / 0 / 1
Kouvola	0 / 4 / 1	65 / 63 / 46	7 / 2 / 6	23 / 15 / 9	10 / 1 / 6
Kuusankoski	1 / 0 / 2	18 / 19 / 21	0 / 0 / 4	11 / 9 / 7	1 / 12 / 2
Pyhtää	1 / 0 / 1	3 / 2 / 1	2 / 2 / 0	1 / 0 / 1	0 / 0 / 0
Valkeala	0 / 0 / 2	12 / 12 / 13	1 / 1 / 1	3 / 5 / 8	2 / 3 / 1
Virolahti/Miehikkälä	- / - / 0	- / - / 3	- / - / 0	- / - / 2	- / - / 0

Sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n mukaisia muistutuksia on tehty Kymenlaakson kunnissa viime vuonna 9 kappaletta. Määrä on samaa luokkaa kuin edellisenä vuonna. Muistutusmenettelystä ei ole koskaan tullut sellaista toimivaa asiakaspalauttejärjestelmää kuin mitä lakia säädettäessä tarkoitettiin. Sosiaaliasiamies on kertonut asiakkaille mahdollisuudesta muistutuksen tekemiseen ja myös neuvonut ja auttanut tarvittaessa sen tekemisessä. Asiakkaat kavahtavat helposti ajatusta muistutuksen tekemisestä kunnan johtavalle sosiaaliviranomaiselle, mutta kun puhutaan kirjallisesta asiakaspalautteesta, johon asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen vastaus, kynnys madaltuu heti. Siitä huolimatta, että sosiaaliasiamies on neuvonut asiakkaita ehkä entistä aktiivisemmin muistutusmenettelyssä, kirjallisia muistutuksia tehdään hyvin vähän. Menettelyä ei yleisesti tunneta. Muistutuksen laatimisessa voidaan käyttää apulomaketta, mutta myös asiakkaan lähettämä muu kirjallinen palaute pitäisi tulkita muistutukseksi, vaikka asiakas ei osaisi kirjittää siten otsikoida. Saattaa olla, että kaikkia muistutukseksi luettavia palautteita ei tunnisteta ja sen vuoksi niitä jää tilastoimatta.

Vertailtaessa oikaisuvaatimusten ja hallintovalitusten määriä aiempien vuosien lukuihin, mitään merkittävää muutosta suuntaan tai toiseen ei ole nähtävissä. Lautakuntien jaostot muuttavat tai palauttavat päätöksiä harvoin. Koska oikaisuvaatimus on aina ensin tutkittava itseoikaisumielessä, päätöksiä oikaistaan myös viranhaltijapäätöksinä. Se karsii

lautakunnan jaoston käsittelyyn päätyviä asioita. Esim. selvät laskuvirheet oikaistaan yleensä suoraan viranhaltijan toimesta. Jos asiakas esittää sellaista uutta selvitystä asiaansa, joka ei ollut päätöstä tehdessä tiedossa, päätös voidaan silloinkin oikaista suoraan. Kaikkien tehtyjen oikaisuvaatimusten määrä ei siten näy tilastossa.

Sosiaalihuoltoa koskevia kanteluja tehtiin viime vuonna Etelä-Suomen lääninhallitukselle 182 kpl. Kantelujen määrä väheni edellisestä vuodesta, jolloin niitä tuli 209 kpl. Lastensuojeluasioista tehtiin 45 kantelua. Toiseksi eniten, 32 kantelua koski toimeentulotukea. Seuraavaksi eniten kanteluja tehtiin vammaispalvelu- ja vanhustenhuoltoasioissa. Ratkaisuja tapauksia oli viime vuonna 177 kpl. Näistä 40 % johti toimenpiteisiin. Kantelujen keskimääräinen käsittelyaika oli 6,8 kk.

Kymenlaaksossa ja Etelä-Karjalassa kantelujen määrä laski vuoden 2005 tasolle, kun ne edellisvuonna kaksinkertaistuivat. Viime vuonna tehtiin 13 kantelua. Näissä luvuissa eivät näy lastensuojeluasioissa tehdyt kantelut, koska niiden käsittely on keskitetty Helsingin yksikköön. Etelä-Suomen lääninhallituksen Kouvolan yksikössä tehtiin päätöksiä Kymenlaakson kunnista Kouvolaan 5 kpl, Anjalankoskelle ja Haminaan kumpaankin 1 kpl.

Kantelumenettelystä sekä lääninhallitukselle että eduskunnan oikeusasiamiehelle kysytään usein ja sosiaaliasiamies myös kertoo kantelun mahdollisuudesta, jos asiakkaan tilanne vaikuttaa sellaiselta, että kantelu voisi tulla kyseeseen. Siihenkin nähden kantelujen määrä vaikuttaa pieneltä. Toisaalta, vaikka sosiaaliasiamies tiedottaa ja neuvoo kantelun tekemisessä, asia saatetaan toisinaan yhteydenoton myötä saada selvitettyä niin, ettei asiakas koe enää tarvetta kantelun tekemiseen. Asiakkaat ottavat myös puhelimitse yhteyttä suoraan lääninhallituksen viranomaisiin. Sekin varmasti osaltaan vähentää kirjallisten kantelujen määrää. Lisäksi kantelun laatiminen vaatii sellaisia voimavaroja, jotka usein asiakkaan tilanteessa häneltä muutenkin puuttuvat. Sama pätee valitusten laatimiseen sosiaalihuollon päätöksistä.

8. SOSIAALIASIAMIEHEN MUU TOIMINTA

Sosiaaliasiamies on käynyt toimintavuoden aikana järjestöjen ja yhdistysten kutsumana luennoimassa ja kertomassa toiminnastaan ja pitänyt pyydettyjä puheenvuoroja koulutustilaisuuksissa ja seminaareissa.

Sosiaaliasiamiestä on haastateltu Kymenlaakson radioon sekä Ylen alueuutisiin.

Asiamies on osallistunut Kymenlaakson kesäyliopiston järjestämään koulutukseen Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden uusista ongelmista 19.4.2007 sekä uudesta lastensuojelulaista 27.9.2007.

Sosiaaliasiamies toimii Sosiaaliasiamiehet ry:n yhdyshenkilönä Kaakkois-Suomessa ja yhdistyksen hallituksessa varajäsenenä.

Asiamies on mukana kahdeksan sosiaaliasiamiehen muodostamassa vertaistimissä, joka kokoontuu muutaman kerran vuodessa. Sosiaaliasiamies Satu Loippo Pikassos Oy:stä on toiminut ryhmän sihteerinä.

9. LOPUKSI

Sosiaalitoimistoissa tehtävä sosiaalityö jää toimeentulotuen varjoon sosiaaliasiamiehen tilastoinnissa. Sosiaalityö tai sen tarve on osasyynä yhteydenotoille erittäin suuressa osassa toimeentulotukiasioita, vaikka se ei näy erikseen. Se on sisäänkirjoitettu myös muiden tehtäväalueiden yhteydenottoihin.

Sosiaalityö on muuttunut entistä haasteellisemmaksi. Ongelmien selvittely ja ratkaisu vaativat laaja-alaista tietoa ja tuntemusta koko yhteiskunnan kentältä. Auttamistyössä aivan yhtä tärkeä elementti on aito vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän kesken. Luottamuksen syntyminen asiakassuhteessa on työn onnistumisen edellytys. Työ edellyttää kykyä työskennellä asiakkaan verkostojen kanssa ja vaatii moniammatillista yhteistyötä. Sosiaalityön tavoitteena on mm. itsenäisen suoriutumisen tukeminen, huono-osaisuuden poistaminen, syrjäytymisen ehkäiseminen ja yhdenvertaisuuden edistäminen. Työntekijöiltä vaaditaan rautaista ammattitaitoa ja jatkuvaa täydennyskoulutusta tarvitaan. Käytännössä niukat henkilöstöresurssit kaventavat toimintamahdollisuuksia.

Sosiaaliasiamiehen näkökulmasta vaikuttaa siltä, että sosiaalityön tavoitteiden toteuttamista estää myös koko sosiaalihuollon alaa vaivaava, vaikeasti kuvattava tila, jonkinlainen käpertyminen omaan ”sosiaalisen maailmaan.” Ihmisten on kuitenkin elettävä ongelmiseen ympäröivässä yhteiskunnassa. Sosiaalialan pitäisi tulla entistä enemmän ”ulos kaapista” ja alkaa osallistua keskusteluun kaikilla yhteiskunnan osa-alueilla. Sosiaaliala tarvitsee kosketuspintaa koko yhteiskuntaan. On tehtävä näkyväksi ihmisten hyvinvoinnin merkitys niin, että yleinen tahtotila huono-osaisuuden lieventämiseksi muuttuisi ja alkaisi näkyä myös lainsäädännössä.

LÄHTEET:

Narikka Jouko toim.2006. Sosiaali- ja terveystalvelujen lainsäädäntö käytännössä. Tietosanoma, Helsinki.

Ohje lapsen elatusavun suuruuden arvioimiseksi. Julkaisu 2007:2. Oikeusministeriö, Helsinki.

Opas toimeentulotukilain soveltajille. Julkaisuja 2007:11. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki

Ristimäki Tero. 2007.Lastensuojelun toimeenpanoon valmistautuminen. Suurimpien kaupunkien suunnitelmat resurssien lisäämisestä lastensuojeluun vuodelle 2008 ja arviot lastensuojelulain velvoitteista selviytymisestä. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry., Helsinki

Sosiaaliasiameiostoiminnan kehittäminen. Selvityksiä 2008:17. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. KASTE-ohjelma 2008 - 2011. 2008. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki

LIITE

KYSELY SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYSTÄ VARTEN VUODELTA 2007

A. MUISTUTUKSET v. 2007

Tehtyjen sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuoden 2007 aikana?

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

B. MUUTOKSENHAKU v. 2007

- a. **Kuinka monta (kpl) sosiaalihuollon asiakkaiden tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätöksestä lautakunta käsitteli vuonna 2007?**
- b. **Kuinka moni (kpl) oikaisuvaatimuksista koski toimeentulotukea?**
- c. **Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsittelyyn?**
- d. **Kuinka monta valitusta tehtiin v. 2007 aikana sosiaalilautakunnan päätöksistä hallinto-oikeuteen?**
- e. **Kuinka monta kertaa hallinto-oikeus on vuoden 2007 aikana muuttanut lautakunnan ratkaisua tai palauttanut sen uudelleen käsiteltäväksi?**
- f. **Kuinka monta korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisua kuntaan on tullut vuonna 2007? (tehtäväalue/kpl)**

C. LASTENSUOJELU

- a. **Kuinka monta muodollisen kelpoisuuden omaavaa sosiaalityöntekijää vastaa kunnassanne lastensuojelulaissa määritellyistä lastensuojelun**

tehtävistä?

Kuinka suuri olisi em. kelpoisuuden omaavien sosiaalityöntekijöiden kokonaistarve?

- b. Kuinka paljon ja minkälaisia resursseja on lisätty kuntanne vuoden 2008 talousarvioon lastensuojelun tueksi?**
- 1. henkilöstöresursseja**
 - 2. muita uusia resursseja**

Pyydän palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse keskiviikkoon 27.2.2008 mennessä.

KIITOKSET YHTEISTYÖSTÄ!

**Sirkku Bilaletdin
Sosiaaliasiamies
Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy
Socom
Salpausselänkatu 40 A
45100 Kouvola
p. (05) 353 0830, 040 728 7313
sirkku.bilaletdin@socom.fi**