



LAHDEN KAUPUNGINHALLITUKSELLE

HEINOLAN KAUPUNGINHALLITUKSELLE

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS TOIMINTAVUODELTA 2008

” 2000-luvun suomalaisesta yhteiskunnasta povattiin laadukasta palveluyhteiskuntaa. Osin näin on käynyt, osin taas päinvastoin. Suuri osa palveluista on teknistynyt: on oltava digitaalipuhelin, jotta voi soittaa palvelunumeroihin ja on osattava näppäillä oikeat numerot, jotta saa tarvitsemansa palvelun, usein pitkän jonotuksen jälkeen. Jos silloinkaan. Harvemmin puheluihin vastaa aito ihminen – useimmiten nauhoitettu ääni. Tästä kaikesta ”palvelusta” me maksamme. Kansalainen siis palvelee itse itseään ja ”ostaa” tarvitsemansa tiedon yrityksiltä, joiden piti olla palveluyrityksiä. Roolit ovat kääntyneet nurinpäin.”

”Kun puhumme asiakkaista ja potilaista, puhumme samanaikaisesti myös välittämisestä. Palveluissa ajatellaan, että aina tulee ”susikappaleita”, niin kuin teollisuudessakin. Teollisuuslaitoksissa susikappaleet kuitenkin työstetään uudelleen, mutta samaa ei voi tehdä palveluissa. Suomalaisen hyvän palvelun laatumerkistö on kirjattu monellakin taholla, mutta arkinen käytäntö kertoo usein omaa karua kieltään.”

Pirkko Lahti, Suomen Mielenterveysseura 2004

Tiina Haverila
Sosiaaliasiamies
30.1. 2009

Johdanto	3
Huomioita sosiaaliasiamiehen toiminnasta	5
Vuoden 2007 sosiaaliasiamiesselvityksen vaikuttavuus	7
Hyvinvointipalvelut	7
Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö	7
Lastensuojelu	10
Sosiaalitoimen erityispalvelut	10
Omaishoidontuki	10
Vanhusten palvelut	11
Vanhusten avopalvelut	11
Sosiaalihuollon palvelukohtainen tarkastelu vuodelta 2008	12
Palvelutakuun toteutuminen toimeentulotuessa	12
Toimeentulotuen niukka taso ja köyhyys	13
Kansalaiset luottavat päivähoitopalveluihin	14
Kunnan vastuu vai vastuunpako lapsiperheiden kotipalvelusta.....	15
Kantelu lapsiperheiden kotipalvelusta	16
Perheneuvolapalvelu seudulliseksi toiminnaksi	19
Lastensuojelu	19
Uuden lastensuojelulain toimeenpano Lahdessa ja Heinolassa.....	20
Jos palvelu ei pelaa ja päätös viipyy	22
Sosiaaliasiamiehen asiakastapausten tilastointi	23
Lahden asiakastapaukset	23
Esimerkkejä asiakasyhteydenotoista ja kehittämisehdotukset.....	23
Toimeentulotuki	23
Vammaispalvelut	25
Kotihoito	27
Lastensuojelu	28
Päivähoito	29
Muut sosiaalipalvelut / muut palvelut.....	29
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku	29
Muistutukset ja kantelut	30
Oikaisuvaatimukset	30
Kouvolan hallinto-oikeuden päätökset	31
Korkeimman hallinto-oikeuden päätökset	32
Lääninhallituksen ohjaus ja valvontakäynti Lahteen	32
Heinolan asiakastapaukset	33
Esimerkkejä asiakasyhteydenotoista ja kehittämisehdotukset ...	33
Toimeentulotuki	33
Lastensuojelu	35
Muut asiakasyhteydenotot	36
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku	36
Muistutukset ja kantelut	36
Oikaisuvaatimukset	37
Kouvolan hallinto-oikeuden päätökset	37
Korkeimman hallinto-oikeuden päätökset	37
Lopuksi	37
Liite I	38
Liite II	39
Liite III	41
Lähteet.....	42

JOHDANTO

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (sosiaalihuollon asiakaslaki) tuli voimaan vuonna 2001. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuollon asiakaslaissa on kiinnitetty huomioita oikeuksien toteutumiseen varsinkin niiden asiakkaiden kohdalla, jotka ovat erityisen hoivan ja avun tarpeessa. Tällaisia henkilöitä ovat mm. lapset, vanhukset ja kehitysvammaiset. Asiakaslaki korostaa asiakaslähtöisyyttä ja tähän liittyy olennaisesti asiakkaan tiedonsaanti- ja itsemääräämisoikeus. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeuksien lisäksi velvoitteita. Asiakas on esim. velvollinen antamaan viranhaltijalle ne tiedot, jotka ovat välttämättömiä sosiaalihuollon toteuttamisessa. Terveystieteidenhuollossa vastaava laki on laki potilaan asemasta ja oikeuksista (potilaslaki).

Sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetään sosiaaliasiamiestoiminnasta. Jokaisen kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies. Kunnat voivat järjestää sosiaaliasiamiestoiminnan yksin, yhteistyössä muiden kuntien kanssa tai ostopalveluna. Sosiaaliasiamiehen puolueettomuus ja riippumattomuus tulee organisointitavasta riippumatta aina turvata. Suomessa on viimeksi saadun (1.1.2007) tiedon mukaan 120 sosiaaliasiamiestä joista n. 15 on päätoimista. Kelpoisuuslain mukaan sosiaaliasiamieheltä edellytetään sosiaaliryhtymätoiminnan kelpoisuutta tai tehtävään soveltuvaa ylempää korkeakoulututkintoa ja alan tuntemusta. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on lain mukaan:

- 1) neuvoa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa,
- 2) avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä,
- 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista,
- 4) toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja
- 5) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehen tehtäväkenttä on laaja. Se kattaa sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon. Julkiseen sosiaalihuoltoon kuuluvat kaikki sosiaalihuoltolaissa luetellut palvelut, kuten toimeentuloturva, lastensuojelu, vammaispalvelu, päivähoito, vanhusten palvelut sekä sosiaalinen luototus. Yksityisellä sosiaalihuollolla tarkoitetaan palveluita, joissa kunta on tehnyt ostopalvelusopimuksen tai asiakas sopimuksen palveluntuottajan kanssa. Sosiaaliasiamiehen toiminta ei ulotu kansaneläkelaitoksen, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvojan palveluihin. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä voi muuttaa viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä. Sosiaaliasiamiehellä ei myöskään ole määräysvaltaa kunnan viranhaltijoihin. Sosiaaliasiamiesjärjestelmän avulla pyritään osaltaan parantamaan sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa. Sosiaaliasiamies auttaa asiakasta saamaan asiaansa eteenpäin ja antaa neuvoja muutoksenhakumenettelyyn. Sosiaaliasiamiehen tehtävän luonne on neuvoa-antava. Asiakkaiden neuvonta on oikeudellisesti painottunutta.

Sosiaaliasiamies toimii sosiaalihuollon palvelujärjestelmässä myös välimiestehtävissä. Asiakkaan luvalla hän on tarvittaessa yhteydessä henkilöstöön, jolloin keskustelun ja sovittelun avulla pyritään löytämään ratkaisua asiakkaan tilanteeseen. Epäkohtiin nopealla puuttumisella voidaan mahdollisesti välttyä muilta valitusmenettelyiltä, jotka vievät enemmän aikaa ja voimavaroja asian kaikilta osapuolilta. Sosiaaliasiamies on yksittäistapauksissa ollut asiakkaan tukena erilaisissa neuvotteluissa ja ristiriitatilanteissa. Sosiaaliasiamiehellä ei ole pääsyä sosiaalihuollon asiakasrekistereihin. Sosiaaliasiamies voi pyytää asiakasta koskevia tietoja vain asiakkaan luvalla.

Tarvittaessa olen pyrkinyt olemaan herkkänä korvana myös työntekijöiltä tulleisiin viesteihin ja viemään niitä eteenpäin, tavoitteena parempi asiakaspalvelu, hyvä hallinto ja asiakkaan oikeuksien toteutuminen sosiaalihuollossa.

2 HUOMIOITA SOSIAALIASIAMIEHEN TOIMINNASTA

Sosiaaliasiamies, YTM Tiina Haverila on toiminut Lahden päätoimisena sosiaaliasiamiehenä vuodesta 2004 alkaen. Maaliskuusta 2008 alkaen on Heinolan kaupunki ostanut sosiaaliasiamiespalvelut Lahden kaupungilta. Asiasta tiedotettiin lehdistötiedotteella. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat sekä Lahden kaupungin että Heinolan kaupungin internetsivuilla ja puhelinvaihteissa, sosiaalihuollon toimipisteissä ja Etelä-Suomen lääninhallituksessa. Myös kaupunkien tulee tiedottaa sosiaaliasiamiespalveluista näkyvästi niin, että tieto palveluista on kaikkien kaupunkilaisten ulottuvilla. Sosiaaliasiamiehen tavoittaa parhaiten puhelinaikana maanantaista torstaihin klo 9-12. Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia.

Sosiaaliasiamies antaa Lahden ja Heinolan kaupunkien kaupunginhallituksille yhteisen sosiaaliasiamiesselvityksen. Sosiaaliasiamiehen antamat selvitykset eivät ole kokonaiskuvaus sosiaalihuollosta eivätkä kaikenkattava kuvaus sosiaalihuollon palvelujen tilasta. Sosiaalihuollossa tehdään paljon päätöksiä. Sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä lähinnä neuvonta ja ongelmatilanteissa: asiakas on jäänyt avun tai tuen ulkopuolelle, palvelu ei ole vastannut asiakkaan odotuksia tai kohtelu on ollut epäoikeudenmukaista. Myös työntekijät ovat ohjanneet asiakkaita ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Yhteistyö sosiaaliasiamiehen ja henkilöstön, ammatillisen ja poliittisen johdon kanssa on ollut pääsääntöisesti sujuvaa. Sosiaaliasiamiehen tekemät vuosiselvitykset on luettavissa mm. Lahden kaupungin internetsivuilla www.lahti.fi > sosiaali- ja terveyspalvelut > sosiaalinen tuki > sosiaaliasiamies. Edellisessä sosiaaliasiamiehen selvityksessä (selvitys toimintavuodelta 2007) on mm. yhteenvedoa omaishoidosta koskien sekä Lahtea että Heinolaa. Etelä-Suomen lääninhallitus on vuosittain laatinut julkaisun alueen sosiaaliasiamiesten antamien selvitysten pohjalta. Julkaisu on toimitettu eteenpäin sosiaali- ja terveysministeriölle.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu sekä välitön asiakastyö että asiakkaan yleisiä oikeuksia koskeva tiedottaminen ja vaikuttamistyö. Työ painottuu pitkälti asiakkaitten yksilökohtaiseen neuvontaan. Tarvittaessa asiakkaille on lähetetty / annettu muistutuslomakkeita ja avustettu muutoinkin muistutuksen teossa, kantelulomakkeita (lääninhallitus, eduskunnan oikeusasiamies), lakiotteita, otteita hallinto-oikeuksien päätöksistä ja rekisteritiedon korjaus- ja tarkastuspyyntölomakkeita. Neuvontaa ja ohjausta on annettu pääasiassa puhelimitse mutta tarvittaessa asiakkaalle on varattu henkilökohtainen tapaamisaika. Sosiaalihuollon neuvonta, ohjaus ja tiedottaminen on ensisijaisesti kunnan sosiaalihuollon vastuulla, eikä sosiaaliasiamiehen työllä ole tarkoitus korvata kuntien työvoimavajetta.

Sosiaaliasiamies on käynyt kertomassa asiakaslaista ja sosiaaliasiamiestoiminnasta Lahdessa yhdistyksien tilaisuuksissa, oppilaitoksissa sekä maahanmuuttajien ja pakolaisten infotilaisuuksissa. Heinolassa sosiaaliasiamies on tavannut sosiaalihuollon henkilöstöä sekä pitänyt infotilaisuuden Koulutuskeskus Salpauksessa lähihoitajaopiskelijoille ja seurakunnan diakoniatyöntekijöille.

Vuoden 2007 aikana sosiaaliasiamies lisäsi huomattavasti henkilökunnalle tiedottamista ja tämä tiedottamislinja on jatkunut edelleen. Tiedottaminen on

tapahtunut lähinnä sähköpostin välityksellä. Sosiaaliasiamies on antanut tiedoksi mm. eduskunnan oikeusasiamiehen ja oikeuskanslerin kannanottoja, hallinto-oikeuksien päätöksiä sekä asiakkaan oikeuksia koskevia kirjoituksia.

Sosiaaliasiamies on Lahdessa osallistunut asiakaspalautejärjestelmän kehittämistyöryhmään toimintaan. Kehittämiskoordinaattori Päivi Viskorpi on tehnyt ansiokkaan selvityksen Lahden sosiaali- ja terveystoimen asiakaspalautejärjestelmästä. Selvityksen mukaan sosiaali- ja terveytoimessa kiinnitetään nykyisin järjestelmällisemmin huomiota saatuun asiakaspalautteeseen ja asiakaspalautteen kautta välittyvää tietoa käytetään palvelujen kehittämiseen.

Sosiaaliasiamies on Lahdessa osallistunut tietosuojatyöryhmän toimintaan. Sosiaaliasiamies on yhdessä potilasasiamiehen kanssa kiinnittänyt huomiota henkilöstön tietosuojakoulutuksen tarpeellisuuteen. Niin ikään sosiaaliasiamies on kiinnittänyt huomiota postilähetysten tietosuojaan. Toimialan johto onkin päättänyt, että kirjekuoriin tulee ainoastaan toimialan nimi- ja osoitetiedot, ei yksikkökohtaisia osoitetietoja. Tarkempi yksikkökohtainen lähettäjän osoite merkitään sisällä olevaan kirjeeseen.

Sosiaaliasiamies on ottanut kantaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksujen korottamiseen. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista tuli voimaan 1.8.2008. Sosiaaliasiamiehen näkökulmasta katsottuna asiakasmaksujen korotus lisää sosiaalista eriarvoisuutta kuntalaisten keskuudessa. Asiakasmaksujen korotus kasvattaa entisestään terveyseroja ja syventää köyhyyttä.

Sosiaaliasiamies kuuluu Sosiaaliasiamiehet ry:n hallitukseen. Yhdistys toimii tukena ja yhteistoimintaverkostona eri puolilla Suomea toimiville sosiaaliasiamiehille. Yhdistys on järjestänyt sosiaaliasiamiehille valtakunnallisia koulutuspäiviä yhdessä lääninhallitusten kanssa.

Sosiaaliasiamies kuuluu vertaistiimiin, jonka koollekutsujana on Pikassos OY:n sosiaaliasiamies. Koska sosiaaliasiamies toimii organisaatiossa ilman kollegojen tukea, on vertaistiimi luonteeltaan myös työnohjauksellinen. Verkostolla on merkityksensä myös kokemustiedon vaihtamisessa. Yksintyöskentelystä ja organisaation ulkopuolisuudestakin huolimatta on sosiaaliasiamiehelle muodostunut laaja ja toimiva yhteistyöverkosto.

Lahden ja Osaamiskeskus Verson sosiaaliasiamies sijaistivat kesälomalla toisiaan. Sijaistaminen tapahtui puhelinpäivystyksenä oman työn ohella.

Etelä-Suomen lääninhallitus on nimennyt sosiaaliasiamiehen Kanta-Hämeen ja Päijät-Hämeen kuntoutuksen alueellisen asiakasyhteistyötoimikunnan jäseneksi. Nimetyn yhteistyötoimikunnan toimintakausi on 1.1.2008-31.12.2011.

3 VUODEN 2007 SOSIAALIASIAMIESELVITYKSEN VAIKUTTAUVUUS

Kaupunginhallitus edellytti 7.4.2008 käsitellessään sosiaaliasiamiehen selvitystä, että sosiaali- ja terveystoimi selvittää kaupunginhallitukselle viimeistään 1.9.2008 mennessä, mihin toimiin se on ryhtynyt sosiaaliasiamiehen kertomuksessa ilmenneiden epäkohtien korjaamiseksi ja miten sosiaaliasiamiehen kehittämehdotukset ovat toteutuneet. Sosiaali- ja terveystoimi antoi asiasta seuraavan selvityksen (Kaupunginhallituksen pöytäkirja 1.9.2008, § 493) :

3.1 Hyvinvointipalvelut

Sosiaaliasiamiehen raporttia on käsitelty hyvinvointipalvelujen ja sosiaalipalvelujen johtotiimeissä sen valmistuttua keväällä ja ehdotuksista on keskusteltu eri yhteyksissä.

3.1.2 Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö

Sosiaaliasiamies on todennut raportissaan toimeentulotuen käsittelyssä olleen vuonna 2007 ongelmia pitkittyneiden käsittelyaikojen suhteen ja sosiaalityöntekijöiden ja toimeentulotuen kanslistien yhteistyössä. Toimeentulotukea hakeneet asiakkaat eivät ole saaneet riittävän usein yhteyttä käsittelijään tiedustellakseen käsittelyn etenemistä ja muutenkaan toimeentulotuen käsittelytavat eivät aina ole olleet asiakasystävällisiä. Lisäksi tulisi kiinnittää huomiota siihen, että ehkäisevää toimeentulotukea myönnetään sosiaali- ja terveysministeriön suosituksen mukaisesti vähintään 3.3 % varsinaiseen toimeentulotukeen varatuista määrärahoista ja siihen, että asiakkaat entistä enemmän saisivat sosiaalialan koulutetun henkilöstön asiakaspalveluaikoja, jotta yksilölliseen harkintaan perustuvaa toimeentulotukea myönnettäisi sitä tarvitseville. Myös kaikkein heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden sosiaalityön tarpeeseen tulee vastata.

Toimeentulotuen saatavuuslaki on vuoden 2008 alusta edellyttänyt, että toimeentulotuki käsitellään enintään 7 arkipäivässä ja kiireellisissä tilanteissa hakupäivänä tai viimeistään sitä seuraavana arkipäivänä. Lisäksi toimeentulotukea hakevien asiakkaiden on saatava keskustella henkilökohtaisesti sosiaalialan koulutuksen omaavan henkilökunnan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä pyynnön esittämisestä.

Sosiaaliasiamiehen esittämien puutteiden korjaamiseksi ja toimeentulotuen saatavuuslakiin vastaamiseksi sosiaali- ja terveystoimessa on vuonna 2008 toteutettu useita uudistuksia.

Vuoden 2007 loppupuolella lisättiin toimeentulotuen käsittelyyn kaksi kanslistia pitkien käsittelyaikojen purkamiseksi. Edelleen sosiaali- ja terveystoimeen perustettiin vuoden 2008 virkapaketissa 2 sosiaaliohjaajan virkaa ja 1 kanslistin virka toimeentulotuen asiakaspalveluun. Tarkoituksena oli nopeuttaa toimeentulotuen käsittelyaikoja ja turvata se, että asiakkaat saavat toimeentulotukiasioissa sosiaalialan koulutetun henkilökunnan palveluita. Uusien toimeentulotukea hakevien asiakkaiden vastaanottoa kehitettiin uusien vakanssien turvin Aleksanterinkadun asiakaspalveluyksikössä niin, että he saavat henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa ja

heidän ensimmäinen hakemuksensa käsitellään toimeentulotuen asiakaspalvelussa. Uusi toimintamalli otettiin Aleksin toimipisteessä käyttöön maaliskuun 2008 lopulla. Launeen toimipisteen osalta vuoden 2009 virkapakettiin on esitetty ohjaajan virka, jotta lahtelaiset saavat asuinpaikastaan riippumatta yhtäläiset palvelut.

Toimeentulotuen kirjallisen käsittelyn yksikössä on kiinnitetty tehostettua huomiota viransijaisten palkkaamiseen. Sijaisia on palkattu pääsääntöisesti aina viranhaltijoiden poissaolojen ajaksi. Toimeentulotuen yksikkö ja aikuissosiaalityön yksikkö siirrettiin maaliskuussa 2008 saman esimiehen alaisuuteen tavoitteena se, että toimeentulotuen käsittelyn yhtenäisellä johtamisella saavutetaan toimivampi kokonaisprosessi. Johtamisjärjestelyllä turvattiin myös toimeentulotuen kirjallisen käsittelyn kanslistien tarvitsemat konsultaatiotarpeet toimeentulotuen myöntämisessä tarvittavan lainsäädännön ja menettelytapojen suhteen.

Toimeentulotuen soveltamisohjeen saatettiin ajan tasalle. Uudet ohjeet hyväksyttiin sosiaali- ja terveystalouden kokouksessa 12.2.2008 § 44 noudatettavaksi 1.3.2008 lähtien. Toimeentulotukea käsittelevälle henkilökunnalle järjestettiin uusituista ohjeista kolme koulutustilaisuutta kevään 2008 aikana. Koulutuksessa käsiteltiin myös hallintolain ja sosiaalihuollon asiakaslain mukaista hyvää hallintokäytäntöä ja asiakaspalvelua.

Toimeentulotuen palveluprosessin kehittämisen seurauksena toimeentulotuen käsittelyajat ovat pääsääntöisesti pysytelleet saatavuuslain vaatimassa aikataulussa. Keskimääräiset käsittelyajat olivat huhtikuussa 6, toukokuussa 4 ja kesäkuussa 5 arkipäivää. Vaihteluväli käsittelyajoissa oli huhtikuussa kahdestatoista yhteen arkipäivään, toukokuussa kahdeksasta yhteen arkipäivään ja kesäkuussa yhdeksästä yhteen arkipäivään. Toimeentulotukea käsittelee 18 kanslistia kirjallisen käsittelyn yksikössä. Huhtikuussa viisi käsittelijää, toukokuussa yksi käsittelijä ja kesäkuussa kolme käsittelijää eivät päässeet säädettyyn käsittelyaikaan. Syynä siihen, että kaikissa piireissä ei ole aina päästy säädettyyn aikaan ovat olleet yllättävät sairauspoissaolot ja pula osaavista sijaista. Toimeentulotuen uusien asiakkaiden palvelussa päästiin säädettyyn 7 arkipäivän käsittelyaikaan.

Toimeentulotuen käsittelyyn kuluva aika on nopeutunut huomattavasti vuodesta 2007 ja voidaan todeta, että pääsääntöisesti kyetään vastaamaan toimeentulotuen saatavuuslain velvoitteisiin. Kun asiakkaiden toimeentulotuen käsittely on viivytyksetöntä, myös yhteydenotot ja tiedustelut ovat jossain määrin vähentyneet ja asiakkaat eivät ole yhtä usein tuoneet esiin sitä, että eivät saa puhelinajan puitteissa kiinni toimeentulotuen käsittelijää.

Ehkäisevän toimeentulotuen menot ovat olleet kasvussa Lahdessa vuoden 2006 toimeentulotukilain muutoksen jälkeen. Vuonna 2006 ehkäisevän toimeentulotuen kulut olivat 105.000 € ja vuonna 2007 110.774 euroa, jotka ovat olleet 1 % varsinaisen toimeentulotuen menoista. Vuonna 2008 määrärahavaraus on 1,3 % varsinaisen toimeentulotuen menoista 136.000 euroa, mutta määräraha tullaan ylittämään. Heinäkuuhun mennessä ehkäisevää toimeentulotukea on myönnetty 106.127 euroa ja laskennallinen ennuste koko vuoden menoista on 191.132 euroa mikä on 1,8 % varsinaiseen toimeentulotukeen kuluvaan määrärahan ennusteesta.

Ehkäisevän toimeentulotuen käytön kasvua osoittaa myös päätösten määrän lisääntyminen. Vuonna 2006 ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä oli 336 kappaletta ja vuonna 2007 591 kappaletta. Vuoden 2008 heinäkuun loppuun mennessä päätösten määrä on jo 411 kappaletta. Muutosta selittää se, että ennen toimeentulotukilain vuoden 2006 muutosta myönnettiin nk harkinnanvaraisena toimeentulotuen lisäosana menoeriä, jotka kuuluvat ehkäisevän toimeentulotuen piiriin. Lainmuutoksen myötä ehkäisevää toimeentulotukea on alettu myöntää siihen oikeutetuille ja ehkäisevä toimeentulotuki tulee asettumaan lähivuosina sille tasolle, mikä sen todellinen tarve kunnassa on.

Aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen käsittelyn yhteisellä johtamisella on pyritty lisäämään myös aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen kanslistien yhteistyön toimivuutta. Prosessien yhteinen johtamisvastuu tuo esiin ongelmakohtat ja niihin on helpompi etsiä ratkaisuja. Paras ratkaisu yhteistyön toimivuuden kannalta olisivat yhteiset toimitilat. Riittävän suuria toimitiloja ei kuitenkaan ole ollut tarjolla. Tästä syystä on suunniteltu sosiaalityöntekijöiden ja kanslistien tiimityön tehostamista syksyllä 2008.

Sosiaalityön saatavuus on Lahdessa varmistettu niin, että asiakkaat voivat varata päivittäisellä puhelinajalla vastaanottoajan ja lisäksi maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin on sosiaalityön päivystys, johon voi hakeutua aikaa varaamatta. Toimeentulotuen saatavuuslain velvoitteisiin sosiaalityön saatavuudesta on kyetty vastaamaan jo ennen lain voimaantuloa. Toimeentulotuen kirjallisesta käsittelystä ohjataan lisäksi suoraan sosiaalityöhön nuoret alle 25-vuotiaat asiakkaat, pitkään toimeentulotukea saaneet lapsiperheet, aktivointiehdon omaavat työttömät ja 25-35 -vuotiaat työttömät asiakkaat. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksen mukaan ongelmana ei ole niinkään se, että asiakkaat eivät saisi halutessaan vastaanottoaikoja vaan se, että asiakkaat jättävät käyttämättä heille varatut asiakasajat.

Aikuissosiaalityöhön kohdentuu valtakunnallisesti erilaisia kehittämistarpeita, kuten sosiaaliamies raportissaan mainitsee. Lahdessa aikuissosiaalityötä on kehitetty aktiivisesti jo useita vuosia ja kehittämistyön tuloksellisuudesta kertoo muiden paikkakuntien kiinnostus lahtelaiseen aikuissosiaalityön malliin. Toimintamallia on esitelty vuonna 2008 Efecon järjestämällä valtakunnallisilla aikuissosiaalityön neuvottelupäivillä Vantaalla, Kuusankuntien aikuissosiaalityön kehittämishankkeen seminaarissa Järvenpäässä ja Tampereen aikuissosiaalityön Akseli hankkeen seminaarissa Tampereella.

Aikuissosiaalityöhön on tulossa valtakunnallisesti yhtenäinen malli sosiaalihuollon aikuissosiaalityön asiakastietojärjestelmissä käyttöön otettavista minimitietosisällöistä ja rakenteista vuonna 2009. Lahden aikuissosiaalityön malli vastaa jo tällä hetkellä suurelta osin valtakunnallista kehittämissuunnitelmaa.

Aikuissosiaalityön kehittämistä haittaa vuoden 2007 jälkeen jälleen huomattavasti heikentynyt pätevien sosiaalityöntekijöiden saatavuus. Heinäkuussa 2008 aikuissosiaalityön 12 virassa on vain 3 muodollisesti pätevää viranhaltijaa. Hälyttävää on se, että avoimiin virkoihin ei saada aina edes vailla muodollista pätevyyttä olevia hakijoita.

3.1.3 Lastensuojelu

Lastensuojelun rakenteiden kehittäminen uuden lastensuojelulain mukaiseksi aloitettiin vuoden 2007 aikana. Suunnittelussa otettiin huomioon tehtävärakenteen muutos lastensuojelun avohuollossa, oman sijaishuollon osuus suhteessa ostopalveluihin sekä perhehoidon kehittäminen seudullisena yhteistyönä. Tämän arvioinnin perusteella tehtiin suunnitelmat tarvittavien resurssien kohdentamisesta lastensuojeluun.

Sosiaalityöntekijöiden saatavuus on valtakunnallinen ongelma ja päteviä työntekijöitä on vaikea saada. Lastensuojelun avohuollossa on 14 sosiaalityöntekijän virkaa, joista 7/08 kuudella on sosiaalityöntekijän pätevyys ja loput ovat muodollisesti epäpäteviä. Tilanne vaihtelee nopeasti ja määräaikaisuus tuo myös asiakassuhteisiin ongelmia jatkuvuuden puuttuessa. Lastensuojelun tehtävien vaativuus on huomioitu määritettäessä palkkatasoja sekä rekrytoinnissa on hyödynnetty harkinnanvaraista henkilökohtaista lisää. Avohuoltoon on nimikemuutoksin saatu neljä pätevää vastaavaa sosiaalityöntekijää. Lisäksi avohuollossa on neljä sosiaaliohjaajaa, joihin on saatu pätevät työntekijät.

Lastensuojelun avohuollon resursointiin ja tehtävien selkeyteen on pyritty vaikuttamaan eriyttämällä lastensuojeluprosessin tehtävät selkeämmin avo- ja sijaishuollon välillä, jolloin osa aikaisemmista avohuollon tehtävistä siirtyy sijaishuollon sosiaalityöhön ja perustettuun jälkihuollon yksikköön. Lisäpanostusta on varattu v. 2008 käyttötalousuunnitelmaan ja ehdotetaan lisättäväksi myös v. 2009 talousarvion suunnittelussa. Omien lastenkotien ja perhekeskusten henkilöstöä lisättiin suunnitelmallisesti siten, että vaadittava henkilöstömäärä on käytössä siirtymäajan jälkeen v. 2010.

Koska lastensuojelun asiakastyö on vaativaa vuorovaikutustyötä, jossa käsitellään vaikeita monimutkaisia asiakastilanteita, ei välttyä erimielisyyksiltä tai siltä, että asiakas voi kokea saaneensa huonoa kohtelua. Työntekijöiden vuorovaikutustaitojen ja neuvottelutaitojen kehittämiseen tulee jatkossakin kiinnittää huomiota.

Asiakastyön laatuun ja yhtenäisyyteen on haluttu panostaa, kun vastaavat sosiaalityöntekijät ovat ottaneet kuluvan vuoden aikana vastuuta tiimien asiakastyöstä.

Koulutusta ja työnohjausta on järjestetty ja siihen tullaan panostamaan tulevina vuosina.

3.2 Sosiaalitoimen erityispalvelut

3.2.1 Omaishoidon tuki

Alle 65-vuotiaiden omaishoidontuessa on tehostettu ja monipuolistettu omaishoitajien vapaiden järjestämistä. Toiminnan tehostaminen ja monipuolistaminen näkyy

selkeästi osana talousarvion määrärahan ylittymisenä kehitysvammahuollossa ja vammaispalveluissa.

3.3 Vanhusten palvelut

3.3.1 Vanhusten avopalvelut

Vanhusten avopalvelut toimivat toiminnallis-taloudellisten raamien puitteissa lakia noudattaen mm. omaishoitajien lakisääteisissä vapaissa.

Vuoden 2007 lopulla omaishoidettavien lakisääteisten vapaiden järjestelyyn varattujen paikkojen määrä on nostettu 6 paikasta 7 paikkaan. Omaishoitajat ovat saaneet pääsääntöisesti haluamansa lomajaksot varatessaan niitä 1-2 kk ennakkoon. Lomapaikkojen sijasta omaishoitajien on mahdollisuus saada 3 palveluseteliä/kk. Palvelusetelin käyttöä on monipuolistettu siten, että palveluseleitä voi käyttää useamman kuin yhden/vrk, joka mahdollistaa pidemmän aikajakson kerrallaan kotiin annettavaa hoitoa yksityiseltä palveluntuottajalta.

Vuonna 2007 ostopalveluna järjestetty päiväkuntoutustoiminta on omaishoidon lakisääteisen vapaan käyttömahdollisuutena otettu hyvin vastaan ja jakso on pääsääntöisesti ollut 1 päivä/ 5 viikkoa/omaishoidettava. Tämä vapaamahdollisuus on ensisijaisesti tarjottu omaishoitajille, jotka eivät halua käyttää laitospalveluja tai palveluseteliä lakisääteisen vapaan järjestämisessä.

Kotihoidon asiakaskunta on muuttunut raskashoitaisemmaksi, ja asiakaskäyntimäärät ovat lisääntyneet kahdessa vuodessa 18.3% (vuonna 2005 238 417 asiakaskäyntiä ja vuonna 2007 291 738 asiakaskäyntiä). Palvelujen kohdennettavuus palveluvalikon myötä on mahdollistanut palvelujen riittävän tarjonnan sitä eniten tarvitseville. Lisäksi se on antanut kotihoidolle yhdenmukaisen toimintalinjan, jonka pohjalta palvelua tarjotaan yhdenvertaisesti koko Lahden alueella.

Yli 90-vuotiaiden ennaltaehkäisevät käynnit oli projekti, joka päättyi 05/08. Käyntejä tehtiin yhteensä 218 vanhukselle. Loppuraportti valmistuu elo-syyskuun aikana. Käyntien pohjalta on nähtävissä, että Lahdessa julkiset palvelut ovat tavoittaneet niitä tarvitsevat vanhukset, sillä vain yhdelle jouduttiin aloittamaan kotihoito käyntien pohjalta. Yli 90-vuotiaiden vanhusten itsenäisen selviytymisen taustalla oli yleisesti ottaen vanhuksen oma vireys ja hyvä sosiaalinen verkosto.

4 SOSIAALIHUOLLON PALVELUKOHTAINEN TARKASTELU VUODELTA 2008

4.1 PALVELUTAKUUN TOTEUTUMINEN TOIMEENTULOTUESSA

Palvelutakuun tarkoituksena on parantaa toimeentulotukiasiakkaiden oikeusturvaa. Sosiaali- ja terveysministeriön tiedotteessa (587/2005) ministeri Hyssälä totesi, että asioinnin pitää olla sujuvaa eikä paikasta toiseen pompottelua. Palvelutakuulla autetaan ihmisiä tulemaan vakavasti otetuksi järjestelmässä.

Stakes toteutti keväällä 2008 kuntakyselyn vuoden 2008 toimeentulotuen uusien asiakkaiden jonotilanteesta (Viljanen & Kauppinen & Karjalainen 2008). Kyselyn tulokset antoivat varsin toimivan kuvan uusien toimeentulotukiasiakkaiden palvelusta: kyselyn mukaan 94 % kunnista pystyy käsittelemään uudet hakemukset määräajassa. Pisimmät käsittelyajat olivat kaupunkimaisissa kunnissa ja alueittain Etelä-Suomen (3,8 työpäivää) ja Oulun (3,7 työpäivää) lääneissä. Kunnista 64 % ilmoitti, että kaikki uudet asiakkaat asioivat henkilökohtaisesti, mikä kirjallisen hakumenettelyn aikana ei ole itsestäänselvyys. Henkilökohtaisessa asioinnissa pystytään turvaamaan paremmin asiakkaan yksilökohtainen neuvonta ja kokonaistilanteen kartoitus heti asiakkuuden alkaessa. Jonokyselyn tuloksia ei voida yleistää koskemaan kaikkia toimeentulotuen asiakkaita. Näin siksi, että siinä kartoitettiin vain uusien asiakkaiden tilannetta. Samoin tulokset kuvaavat vain keskimääräisiä käsittelyaikoja. Tällä hetkellä esimerkiksi Mikkeli, Joensuu, Varkaus ja Kuopio ovat toimeentulotuen käsittelyaikojen vuoksi lääninhallituksen erityistarkkailussa (Helsingin Sanomat 30.1.2009).

Sosiaaliamies selvitti Lahden että Heinolan osalta, onko toimeentulotukipäätökset kyetty tekemään lain määrittelemissä aikarajoissa sekä järjestykö asiakkaalle tosiasiallisesti mahdollisuus keskustella sosiaalityöntekijän tai sosiaalihoajaan kanssa lain mukaisesti. Sosiaaliamiehen saaman tiedon mukaan Lahdessa toimeentulotukihakemusten keskimääräinen käsittelyaika vuonna 2008 oli 6,58 työpäivää. Joulukuussa toimeentulotukipäätöksen sai keskimäärin seitsemässä työpäivässä ja käsittelyaikojen vaihteluväli oli 2-10 työpäivää. Heinolassa toimeentulotukipäätöksiä ei ole kyetty tekemään ainakaan joulukuussa 2008 TotuL 14§:n määrittelemissä aikarajoissa vaan käsittelyaika on ollut pisimmillään jopa neljä viikkoa. Lahdessa sosiaalityöntekijän/ohjaajan vastaanotolle pääsee lain säätämässä ajoissa, samoin Heinolassa.

4.1.1 TOIMEENTULOTUEN NIUKKA TASO JA KÖYHYYS, eli asiakkaan sanoin:” Kolme viikkoa kaurapuuroa kolme kertaa päivässä on jo vastenmielistä”

Yleisesti käytetyn köyhyysmääritelmän mukaan kotitaloudet, joiden käytettävissä olevat tulot ovat 60% koko väestön mediaanituloista, ovat köyhiä. Toimeentulotuen saamista pidetään myös yhtenä köyhyysmittarina. **Toimeentulotuen perusosan jälkeenjääneisyyttä ei korjata pienillä indeksikorotuksilla.** Yksinasuvan henkilön toimeentulotuen perusosa vuonna 2008 on 399,10 euroa ja vuonna 2009 417,45 euroa. Perusosa on laskennallinen oletama vähimmäiskulutustasoa vastaavien, jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvien menojen suuruudesta. Tämän laskennallinen oletama ei vastaa ihmisten todellista arjen taloutta ja käytännössä heistä monet ovat joutuneet luopumaan esim. sanomalehden tilauksesta, harrastamisesta, muusta virkistäytymisestä puhumattakaan. Asiakkaita ohjataan hankkimaan ruokaa leipäjonoista, vaatteita kirpputoreilta ja rikkoutuneen kodinkoneen tilalle käytetyn laitteen. Tavalliseen elämään kuuluvat, yleisesti hyväksyttävään elämisen tasoon kuuluvat kodinkoneet kuten esim. pyykinpesukone tai pölynimuri ovat yksinasuvan toimeentulotukiasiakkaan kohdalla ylellisyyttä. Toimeentulotukiasiakkaan arki on jatkuvaa arkisissa perusasioissa tinkimistä ja epävarmuudessa elämistä. Perusturvan ja toimeentulotuen varassa elävien ostovoima on entisestään heikentynyt ja vapaaseen kulutukseen jäävä rahamäärä on olematon. Tiukkuus ja niukkuus tuntuu ja näkyy sekä pitkäaikaistyöttömien, opiskelijoiden ja yksinhuoltajien elämässä sekä monilapsisten perheiden arjessa. Köyhyys on kasvanut myös iäkkäiden yksinasuvien naisten joukossa.

Tammikuussa 2008 tehdyssä valtuustoaloitteessa esitettiin selvityksen tekemistä äärimmäisen köyhyiden ilmiöiden esiintymisestä Lahdessa. Valtuustoaloitteessa kysyttiin mm. miten henkilöt ja perheet selviävät tilanteissa, joissa toimeentulotukipäätös viivästyy. Sosiaali- ja terveystalouden antamassa vastineessa todetaan, että kiireellisenä apuna annetaan maksusitoumuksia ruokaan ja lääkkeisiin. Käsittelyn viivästymisen vuoksi on Lahdessa asiakkaita ohjattu ottamaan yhteyttä seurakunnan diakoniatyöhön ja ruokapankkeihin. Seurakunnan diakoniatyössä on kasvanut vuokratästeihin apuuhakevien osuus. Avuntarvitsijoissa on sekä lapsiperheitä että hyvin iäkkäitä henkilöitä. Tämä on arkea myös diakoniatyössä Heinolassa. Eduskunnan oikeusasiamiehen kannanotossa todetaan, että seurakunnan ja muun avustustoimintaa harjoittavan yhteisön puoleen kääntymistä ei saa tarjota sosiaalitoimen asiakkaalle ensisijaisena vaihtoehtona, jos asiakkaalla olisi oikeus kunnan myöntämään toimeentulotukeen (Eduskunnan oikeusasiamiehen toimintakertomus 2007, 157).

Eriarvoisuus tulonjaossa on kasvanut, koska huonompiosaiset eivät ole päässeet hyötymään talouden kasvusta kuten muut. Tuloerot eivät ole vain kasvaneet vaan niitä on tietoisesti kasvatettu, eikä verotus tuo tähän tasoitusta. Tutkijat maalaavat synkkää kuvaa niiden osalta, jotka ennen eläkeikää ovat köyhiä. Heistä runsas 80 prosenttia jää köyhyyteen eläkkeelle siirtymisen jälkeenkin. Tutkimusten mukaan myös köyhyyden periytymisen yleistymisen on huolestuttavaa. Lapsiperheiden köyhyys lisää syrjäytymisriskiä ja ylläpitää ylisukupolvista köyhyyttä. Tutkijoiden

mukaan ratkaisut köyhyyden periytymisen vähentämiseksi ovat samat kuin köyhyyden kohdalla muutenkin: yhteiskunnan on taattava sosiaaliturvan riittävä taso ja palvelujärjestelmän toimivuus. (Sosiaalivakuutus 1/2008,23 ja 2/2008, 30-31.)

Sosiaalibarometri 2008 –arviossa todetaan, että huono-osaisten tilanne vaikuttaa yhteiskunnalliseen koheesioon, mikäli sitä ei pikaisesti korjata. Kyse on poliittisesta valinnasta. Poliittisesti on valittavana huono-osaisten tilanteen korjaaminen ja yhteiskunnallisen koheesio vahvistaminen tai kontrollitoimien kasvattaminen parempiosaisten suojaksi. Ihmisarvoisen elämän mahdollisuuksien takaaminen kaikille suomalaisille on jäänyt kilpailukyvyn kasvattamisen jalkoihin, eikä huono-osaisten suhteellisen aseman parantamista ole priorisoitu poliittisissa valinnoissa. Yhteiskunnan kehittyneisyyden yhtenä mittarina pidetään sitä, miten se turvaa kaikkein heikoimmilla olevien hyvinvoinnin. (Sosiaalibarometri 2008, 22.)

Euroopan komissio on nimennyt vuoden 2010 Euroopan köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen torjunnan teemavuodeksi. Teemavuodella on neljä erityistä tavoitetta:

- 1) tunnustetaan köyhyydessä tai sosiaalisesti syrjäytyneinä elävien oikeus ihmisarvoiseen elämään ja siihen, että he voivat täysipainoisesti osallistua yhteiskunnan toimintaan,
- 2) edistetään sosiaalisen suojelun politiikan ottamista yhteiseksi asiaksi ja korostetaan jokaisen vastuuta osallistua köyhyyden ja syrjäytymisen torjumiseen,
- 3) edistetään tiiviimpää yhteenkuuluvuutta yhteiskunnassa, jossa tunnustetaan köyhyyden poistamisesta koko yhteiskunnalle koituvat edut,
- 4) edistetään kaikkien asianosaisten sitoutumista asiaan, sillä todelliseen edistymiseen tarvitaan pitkäjänteistä toimintaa hallinnon kaikilla tasoilla. (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, Suomen köyhyyden ja syrjäytymisen vastainen verkosto. Köyhyyden vastaisen vuoden 2010 –hankesuunnitelma 26.5.2008.)

Sosiaaliamiehen saaman tiedon mukaan Lahdessa perus- ja täydentävää toimeentulotukea maksettiin vuonna 2008 noin 11 399 941 euroa, josta täydentävän toimeentulotuen osuus oli noin 462 744 euroa. Ehkäisevää toimeentulotukea maksettiin 210 217 euroa, joka on 1,84 % varsinaisen toimeentulotuen menoista. Heinolassa ehkäisevän toimeentulotuen prosenttiosuus myönnetyn varsinaisen toimeentulotuen kokonaismäärästä on 0,45 %.

4.2 KANSALAISET LUOTTAVAT PÄIVÄHOITOPALVELUIHIN

Kaikkien alle kouluikäisten lasten vanhemmilla on oikeus saada lapselleen päivähoitopaikka, mutta ei ehdotonta oikeutta saada päivähoitopalvelua juuri haluamallaan tavalla, esim. tietystä päiväkodista. Asiakkaan esittämät toivomukset tulee ottaa huomioon mahdollisuuksien mukaan. Hankalat kulkuyhteydet hankalaoittavat arjen sujuvuutta eikä lapsenkaan etu ole se, että vanhempien työpäivät pitkittyvät kohtuuttomasti päivähoitomatkojen vuoksi. Tuoreen tutkimuksen mukaan siitähän huolimatta, että päivähoitopaikoista on edelleenkin vajaan puolet, luottavat kansalaiset sosiaalipalveluista eniten lasten päivähoitoon (Muuri 2008, 52).

Hallinnollisesta asemasta huolimatta päivähoito on osa sosiaalipalvelua. Moni kunta on kuitenkin siirtänyt päivähoitopalvelut osaksi sivistystoimea. Lahdessa siirtyminen tapahtui 1.9.2005 ja Heinolassa vuoden 2008 alussa. Varhaiskasvatuksen neuvottelukunta esittää loppuraportissaan päivähoitoa koskevan lainsäädännön uudistamista siten, että se koskisi nykyistä selkeämmin myös varhaiskasvatusta (STM:n selvitys 2007:72,65). Myös Lastensuojelun Keskusliitto peräänkuuluttaa kasvatuksellisten tekijöiden korostamista, ei pelkkää hoitopaikan takaamista (Kuntalehti Online 15.1.2009).

Päivähoitoasetuksessa päiväkodin henkilöstön mitoitus on säädetty suhdeluvulla eikä ryhmäkoko ole määritelty erikseen. Henkilöstön poissaolo ei oikeuta mitoituksen ylitykseen. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentian mukaan tätä lain kohtaa rikotaan useissa kunnissa, kun henkilöstön poissaoloihin ei ole mahdollista hankkia tai saada sijaista. Talentia, Varhaiskasvatuksen neuvottelukunta ja Lastensuojelun Keskusliitto esittävätkin, että henkilöstömitoituksia ja lasten määrää koskevia enimmäisryhmäkoko-ohjeita tulee tarkistaa, jotta terveellinen, rauhallinen ja turvallinen kasvuympäristö on turvattu (Talentia, Varhaiskasvatuspalveluiden linjaukset 2008, 11, STM 2007, 66, Kuntalehti Online 15.1.2009).

4.3 KUNNAN VASTUU VAI VASTUUNPAKO LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUSTA

Lapsiperheiden kotipalvelun tarjoaminen on sosiaalihuoltolain (17§) mukaan kunnan tehtävä. Kotipalveluilla tarkoitetaan asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittaminen tai niissä avustaminen (20§). Sosiaalihuoltolain 21 §:n mukaan kotipalveluja annetaan alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, rasittuneisuuden, sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella niille, jotka tarvitsevat apua suoriutuakseen lain 20 §:ssä tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista.

Velvoitetta lapsiperheiden kotipalvelun järjestämisestä ei ole sosiaalihuoltolaista poistettu. Kunnat ovat ajaneet alas tätä palvelua ja näin tehneet lyhytnäköisiä ja kalliita säästöjä lapsiperheiden hyvinvoinnin kustannuksella.

Lapsiasiavaltuutettu ja monikkoperheiden järjestöt ovat tehneet Suomen kuntaliitolle aloitteen lapsiperheiden kotipalvelun lisäämiseksi. Lapsiasiavaltuutettu Maria Kaisa Aula toteaa, että lapsen etu ei ole, että vaikeudet perheissä kärjistyvät kun arjen tukea vanhempien uupumuksen, sairauden tai erokriisin takia ei saada ajoissa. Kotipalvelu perheille tulee sisällyttää lasten hyvinvoinnin suunnitelmaan, joka jokaisen kunnan tulee tehdä. Lastensuojelun perhetyö ei korvaa lapsiperheiden kotipalvelua. Lastensuojelun perhetyö ehtii tueksi usein vasta, kun ongelmat ovat jo kriisiytyneet. Apu siivoukseen, pyykkiin, ruokahuoltoon sekä tilapäiseen lastenhoitoon ehkäisee tehokkaasti lastensuojelutoimien tarvetta. (Lapsiasiavaltuutettu tiedote 5/2008, 19.5.2008.)

Tarja Heino selvityksessään Lastensuojelun kehittämisohjelmalle (Stakes Työpapereita 9/2008,63) mainitsee seuraavat kehittämisehdotukset koskien lapsiperheiden kotipalvelua:

1. Kotipalvelun saatavuutta tulee lisätä tuntuvasti kunnissa.
2. Kunnallista kotipalvelua on oltava saatavilla jokaisessa kunnassa.
3. Jos sitä ei järjestetä kunnan omana toimintana, kunnan tulee varmistaa, että palvelua on tarvittaessa saatavana ja että lapsiperheen taloudellinen tilanne ei ole esteenä avun käytölle.
4. Ehkäisevän toimeentulotuen momentilla tulee olla varattuna riittävästi rahaa, jotta perhe voisi tarvittaessa ostaa kotipalvelua ja lastenhoitoapua.
5. Kunta voi myöntää myös palveluluseteleitä paitsi kodinhoito- ja lastenhoitotarkoituksiin myös siivoukseen, pyykinpesuun ja erilaiseen kodin kunnossapitoon ja korjaustyöhön.

(Heino Helsinki 2008.)

4.3.1 KANTELU LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUSTA

Etelä-Suomen lääninhallitus on tehnyt 31.1.2008 lääninhallitukselle tehdyn kantelun johdosta läänin kaikkien kuntien osalta selvityksen lapsiperheiden kotipalvelusta. Yksityinen kansalainen, joka ei kantelun tekijänä halua nimeään julkisuuteen, pyysi lääninhallitusta puuttumaan kaikkien läänin alueella olevien kuntien toimintaan koskien lapsiperheille annettavaa kotipalvelua, sen järjestämättömyyttä ja puutteellisuuksia päätöksentekomenettelyssä.

Tilanne Lahdessa

Lahden kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan selvitys on saapunut lääninhallitukselle 3.6.2008. Lääninhallitus lausuu Lahden osalta seuraavaa (ESLH päätös 12.9.2008) :

Lahdessa on havaittavissa kotipalvelun suhteen kehitystä lain hengen ja kirjaimen vastaiseen suuntaan. Palveluntarjontaa on vähennetty palveluihin oikeutetuille potentiaalisille asiakkaille. Alun perinkin lain tarkoittamia asiakasryhmiä on jäänyt kokonaan vaille kyseistä palvelua. Kotipalvelua ei sinänsä ole tarkoitettu kuntalaisille subjektiiviseksi oikeudeksi. Sosiaalihuoltolain 21 §:ssä todetaan kuitenkin, että kotipalvelua annetaan sitä pykälässä erikseen mainituista syistä tarvitseville. Tämä tarveperusta suuntaa paitsi yksittäisen palvelun myöntämistä, myös kunnan päätöksentekoa taloudellisten voimavarojen kohdentamisessa ja käyttämisessä. Kunnan on kuitenkin varattava määrärahoja kaikkiin lakisääteisiin tehtäviin, myös määrärahasidonnaisiin palveluihin. Talousarviosta päättävät luottamusmiehet ja virkamiehet rikkovat perustuslain 19 §:ssä ja 22§:ssä julkiselle vallalle säädetyt velvollisuudet, jos kunta talousarviosta päättäessään tietoisesti mitoitaa määrärahan tiedossa olevaa tarvetta vähäisemmäksi.

Lahden sosiaali- ja terveyslautakunta järjestää sosiaalihuoltolain 17 §:n mukaista kotipalvelua erityisesti äkillisiin palvelutarpeisiin riittämättömästi. Tilapäisen kotipalvelun tarpeissa perheet ohjataan käyttämään etupäässä muita palveluntarjoajia, mikä ei kuitenkaan sinänsä korvaa kunnan kotipalvelun järjestämisvelvollisuutta.

Lahdessa lapsiperheiden kotipalvelun tarveselvitystä ei ole tehty, jotta talousarvioon olisi voitu varata siihen tarpeen edellyttämä määrä voimavaroja.

Lahden järjestelyt hämärtävät rajaa sosiaalihuoltolain 19 §:ssä määriteltyjen kasvatus- ja perheneuvontapalvelujen ja saman lain 20 §:ssä määriteltyjen kotipalvelujen sekä kansanterveyslain 14 §:ssä määriteltyjen neuvolapalvelujen välillä. Kotipalvelussa on kyse sosiaalihuollon säännöksiin perustuvasta palveluista, jolloin toimintoja järjestettäessä ja palveluja toteutettaessa on otettava huomioon ensisijaisesti sosiaalihuollon toimintaperiaatteet, toimintatavat sekä sosiaalihuollon ammatillisen osaamisen turvaaminen.

Lahden sosiaali- ja terveyslautakunnan selvityksen pohjalta on pääteltävissä, ettei oikeus riittäviin sosiaalipalveluihin eikä yhdenvertaisuussäännösten edellyttämä kohtelu toteudu kaikilta osin sosiaalipalveluja kohdennettaessa, koska kunta ei ole tarjonnut riittävästi kotipalvelua lapsiperheille. Jokaisen kotipalvelua hakevan yksilöllinen tarve on selvitettävä, ennen kuin voidaan tehdä ratkaisu palvelun antamisesta joko myönteisenä tai kielteisenä.

Lahden sosiaali- ja terveyslautakunta on antamansa selvityksen mukaan kartoittanut jokaisen palvelun pyytäjän yksilöllisen tarpeen, mutta tämän kartoituksen jälkeen ei lapsiperheille ole palvelua ollut riittävästi tarjolla, varsinkaan tavanomaisissa perhetilanteissa tilapäisiin ja äkillisiin tarpeisiin, koska resurssit ovat suunnattu ensisijaisesti pitkäaikaisempaan perheiden tukeen ja tarpeisiin.

Lahden sosiaali- ja terveyslautakunta ei ole antanut jokaiselle kotipalvelua pyytäneille kuntalaisille kirjallista, muutoksenhakukelpoista päätöstä. Menettely ei täytä hyvän hallinnon ja laillisen päätöksentekomenettelyn vähimmäisvaatimuksia.

Lääninhallituksen ratkaisu / Lahti

Lääninhallitus kiinnittää Lahden sosiaali- ja terveyslautakunnan huomiota vastaisen varalle kunnan järjestämisvelvollisuuteen koskien lapsiperheiden kotipalveluja sekä niiden myöntämiseen liittyvää päätöksentekomenettelyä.

Sosiaali- ja terveyslautakunnan tulee toimittaa 31.1.2009 mennessä selvitys lääninhallitukselle niistä toimenpiteistä, joihin se on ryhtynyt havaittujen epäkohtien ja puutteellisuuden korjaamiseksi sekä vastaava seurantaselvitys 31.12.2009 mennessä toteutetuista toimenpiteistä.

Tilanne Heinolassa

Heinolan kaupungin sosiaalilautakunnan selvitys on saapunut lääninhallitukseen 6.6.2008. Läninhallitus lausuu Heinolan osalta seuraavaa:

Heinolan kaupunki järjestää sosiaalihuoltolain 17 §:n mukaista kotipalvelua yksinomaan vanhuksille ja vammaisille. Lapsiperheiden tarpeisiin vastataan ennaltaehkäisevän ja kuntouttavan perhetyön resursseilla.

Selvityksestä ei käy ilmi, vastaako ennaltaehkäisevä perhetyö sisällöltään sosiaalihuoltolain 20-21 §:ssä määriteltyä, kunnan järjestettäväksi säädettyä kotipalvelua. Selvityksen perusteella vaikuttaa kuitenkin siltä, että ennaltaehkäisevä perhetyö ei ole suunnattu niille, jotka tarvitsevat apua suoriutuakseen tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvista tehtävistä ja toiminnoista jostakin sosiaalihuoltolain 21 §:ssä mainitusta syystä, vaan että perhetyö on suunnattu perheille, joiden tilanne on ehtinyt jo edellä kuvattua määritelmää heikommaksi. Tätä arviota puoltaa se, että perhe ei voi hakea kotipalvelua Heinolassa suoraan itse. Ennaltaehkäisevän perhetyön piiriin perheet ohjautuvat neuvolan terveydenhoitajan kautta. Perhetyötä edeltää aina terveydenhoitajan kotikäynti sekä perhesuunnitelman laatiminen.

Kotipalvelusta annettujen säännösten kirjaimen ja hengen mukaista ei ole se, että kyseistä palvelua lapsiperheille annetaan vain ääritapauksissa yhtenä viimesijaisena tukimuotona ja ainoastaan sellaisissa erityistilanteissa, joissa perheen tilanne on tosiasiallisesti jo pidemmälle kriisiytynyt.

Heinolan sosiaalilautakunnan selvityksestä ei ilmene, onko lapsiperheiden kotipalvelun tarvetta kaupungissa selvitetty, jotta talousarvioon olisi voitu varata siihen tarpeen edellyttämä määrä voimavaroja.

Heinolan kaupungissa ei lapsiperheiden kotipalvelusta anneta jokaiselle hakijalle muutoksenhakukelpoista päätöstä. Menettely ei täytä hyvän hallinnon ja laillisen päätöksentekomenettelyn vähimmäisvaatimuksia.

Läninhallituksen ratkaisu / Heinola

Läninhallitus kiinnittää Heinolan sosiaalilautakunnan huomiota vastaisen varalle kunnan järjestämisvelvollisuuteen koskien lapsiperheiden kotipalveluja sekä niiden myöntämiseen liittyvää päätöksentekomenettelyä.

Sosiaalilautakunnan tulee toimittaa 31.1.2009 mennessä selvitys lääninhallitukselle niistä toimenpiteistä, joihin se on ryhtynyt havaittujen epäkohtien ja puutteellisuuksien korjaamiseksi sekä vastaava seurantaselvitys 31.12.2009 mennessä toteutetuista toimenpiteistä.

4.4 PERHENEUVONTAPALVELU SEUDULLISEKSI TOIMINNAKSI

Perheneuvolan asiakkaiksi on hakeuduttu erityisesti lapsen ongelmien vuoksi. Näitä ongelmia ovat esimerkiksi sopeutumisongelmat, herkkyysoireet ja puheongelmat. Muita syitä ovat perheongelmat, parisuhdeongelmat, perheasioiden sovittelu ja lausuntopyynnöt. Vuoden 2009 alussa Lahden kaupungin ja Päijät-Hämeen kuntayhtymän perheneuvolatoiminnat yhdistyivät. Seudullista perheneuvola hallinnoin Lahden kaupunki. PARAS –hankkeen vaikutuksesta myös esim. Kouvolassa ja Hämeenlinnassa muodostetaan perheneuvolatoiminnan osalta useamman kunnan keskitettyjä palvelukokonaisuuksia, joissa suurin kunta on palvelun tuottaja (Perusturva 2008, 13). Ison yksikön mahdollisuutena pidetään mm. perheneuvolapalveluiden monipuolistamista. Lahden perheneuvolatoiminnan painopisteenä ovat olleet alle 13-vuotiaat lapset ja Päijät-Hämeen perheneuvolassa alle 18-vuotiaat. Vuonna 2007 Lahden perheneuvolan asiakkaista pääsi ensikäynnille 50% alle kolmen kuukauden jonotusajalla. Jonotilanne on ollut vastaava myös Päijät-Hämeen perheneuvolassa. Jonotusajat ovat kasvaneet molemmissa vuodesta 2007.

4.5 LASTENSUOJELU

Sirkka Rousu on tutkinut lastensuojelun tuloksellisuuden arviointia. Rousu toteaa, että jo vuosia jatkunut lastensuojelun asiakasmäärien ja kustannusten kasvu sekä ongelmat henkilöstön pysyvyydessä ovat lisänneet keskustelua myös lastensuojelun tuloksellisuuden arvioinnin kehittämistä. Asiakastyössä vuorovaikutuksen laatu ja ihmissuhteiden jatkuvuus ovat keskeisimpiä onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä. Hyviin tuloksiin lastensuojelussa liittyy organisaation arvopohja ja vahva tietoisuus perustehtävistä sekä kannustava ja kehittämään osallistuva johtaminen, joka varmistaa, että henkilöstöllä on mahdollisuus niin paneutuvaan työskentelyyn kuin asiakkaan tarpeet edellyttävät. Rousu nimeää viisi lastensuojelun tuloksellisuuden kannalta kriittistä menestystekijäryhmää: 1) vankka asiakaslähtöinen organisaatio, 2) osaaminen vastaa lastensuojelun ajankohtaisia vaatimuksia, ja 3) toimintaprosessit edistävät asiakkaan voimavaraistumista. Nämä ovat perusedellytyksiä, eli ”ei voi kauhalla ammentaa, jos lusikalla annetaan”, eli kohtuulliset edellytykset lastensuojelutyölle on vain yksinkertaisesti varmistettava. Vaikuttavuuden kriittisiä menestystekijöitä ovat: 4) nimenomaan asiakas kokee elämänlaatunsa kohentuneen ja 5) lapsen ja nuoren kasvun riskiolosuhteet vähenevät, ja näin lastensuojelun toiminta on myös kustannusvaikuttavaa. Arvioinnin pitäisi kohdistua juuri näihin tekijöihin. (Rousu 2007, 9-11.)

Lastensuojelun resurssipula näkyy asiakkaalle asti, toteaa sosiaalityöntekijä Marika Nirhamo, sosiaalityöntekijä ja Talentian ammattieettisen lautakunnan puheenjohtaja. Missä kohtaan on menty metsään ja kuka puskasta vastaa pettyneelle asiakkaalle? Kuka on lopulta vastuussa siitä jos lastensuojelun sosiaalityön laatu ei täytä sille asetettuja oikeutettuja ja korkeita vaatimuksia. Valtio? Kuntapäätäjät? Luottamustehtävissä toimivat henkilöt? Tuskin ainakaan yksin yksittäinen sosiaalityöntekijä, joka yrittää parhaansa tehdäkseen erittäin vaativaa työtä aivan liian vähäisin resurssein. (Talentia 2006.)

Liitteenä nuorten oikeusedustuksen roolista osana lastensuojelua (LIITE I).

4.5.1 UUDEN LASTENSUOJELULAIN TOIMEENPANO LAHDESSA JA HEINOLASSA

Uusi lastensuojelulaki (L 417/2007) astui voimaan vuoden 2008 alussa. Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun.

Etelä-Suomen lääninhallitus on selvittänyt, miten uusi lastensuojelulaki on toteutunut kunnissa ajanjakson 1.1.-31.8.2008 aikana. Kysely toteutettiin internetkyselynä ja vastaajina olivat kuntien sosiaalitoimien edustajat. Uusi lastensuojelulaki tarkentaa ja laajentaa kuntien velvollisuuksia lastensuojelun järjestämisessä ja edellyttää kunnilta taloudellisten ja henkilöstöresurssien lisäämistä. Henkilöstön pätevyyteen tulee kiinnittää enemmän huomiota. Alla olevaan talulukeroon on koottu Etelä-Suomen lääninhallitukselta saadut tiedot Lahden ja Heinolan kyselyvastauksista.

Taulukko 1: Uuden lastensuojelulain toimeenpano Lahdessa ja Heinolassa

Kysymys	Lahti	Heinola
<i>Kunnan tai useamman kunnan yhdessä on laadittava lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ja lastensuojelun järjestämiseksi ja kehittämiseksi kunnan toimintaa koskeva suunnitelma. Suunnitelma hyväksytään valtuustossa, tarkistetaan vähintään kerran neljässä vuodessa ja otetaan huomioon talousarviota laadittaessa.</i>		
1. Onko lastensuojelusuunnitelma laadittu?	ei	ei
2. Milloin laaditaan?	1/09	v.2009 alku
3. Lastensuojelun sos.työntekijöitä 31.8.08 ?	21	4
4. Joista päteviä ?	10	2
5. Montako virkaa lisätty 2008?	2	0
6. Montako asiakasperhettä/sosiaalityöntekijä?	35-50	50
<i>Lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä tulee olla käytettävissään kunnan asettama lastensuojelun asiantuntijaryhmä. Ryhmän tulee koostua sosiaali- ja terveydenhuollon edustajista, lapsen kasvun ja kehityksen asiantuntijoista sekä muista lastensuojelutyössä tarvittavista asiantuntijoista..</i>		
7.Onko moniammatillinen asiantuntijaryhmä nimetty?	kyllä	kyllä
8. Kuinka monta lastensuojeluilmoitusta tehty tämän vuoden aikana 31.8.08 mennessä?	812	153
9. Kuinka moni johti asiakkuuteen?	500	30
10. Montako eri perhettä ilmoitukset koskevat?	370	60
<i>Saatuana tiedon lastensuojelun tarpeessa olevasta lapsesta, sosiaalityöntekijän tai lastensuojelun työntekijän on arvioitava välittömästi lapsen mahdollinen kiireellisen lastensuojelun tarve. Sosiaalityöntekijän on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä päätettävä, ryhdytäänkö lastensuojelutarpeen selvitykseen.</i>		

11. Montako % lastensuojeluilmoituksista käsitelty 7 päivän aikana?	10%	80%
<i>Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on tehtävä selvitys lapsen tilanteesta. Selvityksessä arvioidaan lapsen kasvuolosuhteita ja lapsen hoidosta vastaavien mahdollisuuksia huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta sekä lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta. Selvitys on tehtävä ilman aiheutonta viivytystä, kuitenkin viimeistään kolmen kuukauden kuluessa asian vireille tulosta.</i>		
12. Montako% selvityksistä tehty 3 kk:n aikana?	30%	95 %
<i>Hallinto-oikeus voi hakemuksesta antaa luvan lasta koskevaan lääkäriin tai muun asiantuntijan suorittamaan tutkimukseen, jos tutkimus on lastensuojelun tarpeen selvittämiseksi välttämätön, mutta huoltaja kieltää tutkimuksen tekemisen.</i>		
13. Montako tutkimuslupaa pyydetty?	0	0
<i>Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on laadittava asiakassuunnitelma yhteistyössä lapsen ja hänen läheisten kanssa. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa</i>		
14. Asiakassuunnitelmien laadintaprosentti	80 %	20%
<i>Tarvittaessa huostaanotetun lapsen vanhemmille on laadittava erillinen asiakassuunnitelma, tarvittaessa yhteistyössä muun sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa.</i>		
15. Vanhemmille tehtävien suunnitelmien laadintaprosentti?	30%	2%
<i>Lapsen sijoittavan kunnan tulee ilmoittaa sijoitettavasta lapsesta tai sijoittumisen päättymisestä sijoituskunnan sosiaalitoimelle lapsen tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien järjestämiseksi ja kunnan on pidettävä rekisteriä kuntaan sijoitetuista lapsista.</i>		
16. Onko ilmoitukset sijoituksista tehty toiseen kuntaan ?	kyllä	kyllä
17. Onko sijoitettujen rekisteri laadittu?	kyllä	kyllä
<i>Lapsen sijoittaneen kunnan on valvottava sijaishuollon toteutumista perhe- ja laitoshoidossa, jotta lapsi saa sijoituksen aikana tarvitsemansa palvelut. Jos kunnan alueella toimii sijaishuollon palveluja tarjoavia perheitä tai luvanvaraisia lastensuojeluyksiköitä, näiden toimintaa valvovat myös sijaintikunta ja lääninhallitus.</i>		
18. Valvotaanko kuntaan sijoitettujen lasten palvelujen saatavuutta?	kyllä	kyllä
19. Onko sijoitettujen valvonta lisännyt työtä?	ei	kyllä

Sosiaaliamiehen kaupungeilta saadun tiedon mukaan Heinolan lastensuojeluun tuli lastensuojeluilmoituksia vuonna 2007 yhteensä 109 ja vuonna 2008 ilmoituksia tuli 187. Lastensuojeluilmoituksia Lahden lastensuojeluun tuli vuonna 2008 yhteensä 1535 ja ne koskivat yhteensä 971 lasta.

5 JOS PALVELU EI PELAA JA PÄÄTÖS VIIPYY

Asiakas voi tehdä muistutuksen, jos hän on tyytymätön saamaansa kohteluun sosiaalihuollossa. Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Hallituksen esityksen (HE 137/1999) mukaan kunnan tulee nimetä ne sosiaalihuollon viranhaltijat, joille muistutus voidaan tehdä. Muistutuksen vastaajalla tulee olla toimivalta tilanteen muuttamiseen, mikäli muistutus antaa siihen aihetta. Viranomaisen on vastattava muistutukseen kohtuullisessa ajassa. Tarvittaessa sosiaaliamies avustaa muistutuksen tekemisessä.

Menettelyn tai päätöksen lainvastaisuudesta tai muusta virheellisyydestä on mahdollista tehdä myös hallintokantelu. Kantelu ei ole varsinainen muutoksenhakukeino. Kantelun voi tehdä lääninhallitukselle, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille. Kantelun tekemisessä voi käyttää esim. lääninhallituksesta tai lääninhallituksen internetsivuilta saatavaa lomaketta : www.laanhallitus.fi/etela > lomakkeet > kantelut. Eduskunnan oikeusasiamiehelle ja oikeuskanslerille tehtävää kantelua varten on olemassa omat ohjeet ja lomakkeet.(Narikka 2006,839.)

Hyvään kohteluun kuuluu myös, että asiakkaan asia käsitellään kohtuullisessa ajassa. Perustuslain 21 §:ssä ja hallintolain 23 §:ssä on säädetty oikeudesta saada asia käsiteltäväksi ilman aiheetonta viivytystä. Viivytyksettömyys on osa hyvää hallintoa. Viranomaisen on esitettävä asionosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Viivytyksestä voi tehdä muistutuksen tai kantelun. Hallintopäätöksen viivästyminen ei nykyisin voi saattaa tuomioistuimen tutkittavaksi. Oikeusministeriön asettama työryhmä on 30.9.2008 esittänyt, että hallintoviranomaisen päätöksen viivästyminen vastaan tulisi ottaa käyttöön uusi oikeussuojakeino, jonka tavoitteena on parantaa asiakkaan oikeusturvaa. Hallintolakiin ehdotetaan otettavaksi säännökset viranomaisen velvollisuudesta asettaa ja julkaista tieto asioiden kohtuullisista käsittelyajoista. Jos asian käsittely viranomaisessa viivästyisi, asianosainen voisi tehdä viranomaiselle kiirehtimisvaatimuksen. Viranomaisen tulisi vastata vaatimukseen määräajassa. Jos asianomainen on tyytymätön tähän vastaukseen, hän voisi tehdä viivästysvalituksen. Viivästysvalitus tehtäisiin sille viranomaiselle, johon asiassa annettu päätöksestä valitettaisiin. Valitusviranomainen voisi asettaa viranomaiselle määräajan, jossa päätös olisi tehtävä ja tarvittaessa tehostaa sitä uhkasakolla. Erityisestä syystä valitusviranomainen voisi myös ottaa asian ratkaistavakseen. Uudistus rajoitettaisiin asioihin, jotka koskevat yksilön oikeutta, etua tai velvollisuuttaan ja tulevat vireille asianosaisen aloitteesta. Sellaisia ovat esimerkiksi sosiaalietuudet. Uudistus ei koskisi viranomaisaloitteisia asioita eikä esimerkiksi tiedusteluihin vastaamista. Ehdotetut lait on tarkoitettu tulemaan voimaan vuoden 2010 alusta. (Työryhmämietintö 2008:5, Oikeusministeriö)

6 SOSIAALIASIAMIEHEN ASIAKASTAPAUSTEN TILASTOINTI

Monella sosiaaliasiamiehellä on ollut käytössään sosiaaliasiamiesyhdistyksen tekemä tilastointiluokitus. Valtakunnallisen tilastointiluokittelun ja tilastopohjan kehittämiseen on kuitenkin ollut tarvetta. Meneillään olevan tilastointihankkeen (sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallinen kehittämishanke 2007-2009) tavoitteena on laatia sosiaali- ja potilasasiemiehille tilastointimalli ja selvittää vaihtoehtoja siitä, miten tiedot valtakunnallisesti olisi helpointa koota yhteen. Hanketta hallinnoin Tampereen kaupunki ja tilastointimalleja testataan Pirkanmaan alueella. Projektityöntekijöinä toimivat potilasasiemies Arja Laukka ja sosiaaliasiamiehet Pekka Einemäki ja Laura Lepikkö.

Vuoden 2008 asiakastilastoinnissa sosiaaliasiamies on soveltanut hankkeen senhetkistä tilastointimallia. Aikaisemmasta tilastoinnista poiketen jokaista asiakasyhteydenottoa ei tilastoida vaan asiakkaiden yhteydenotot tilastoidaan asiakastapauksina. Tapaus voi sisältää useita yhteydenottoja useilta eri tahoilta. Sama asiakas voi ottaa myöhemmin yhteyttä eri asiassa tai esittää asiassaan uuden ongelman, jolloin siitä tulee uusi asiakastapaus. Vuoden 2008 tilasto ei ole siis verrannollinen aikaisempiin sosiaaliasiamiehen asiakastilastoihin.

7 LAHDEN ASIAKASTAPAUKSET

Lahdesta tuli sosiaaliasiamiehelle yhteydenottoja eri asioista yhteensä 352 kappaletta. Vuoden 2008 yhteydenotot jakaantuivat seuraavasti: toimeentulotuki 155 kpl , lastensuojelu 51 kpl, vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto 33 kpl , vanhuspalvelut 10 kpl, kotipalvelu 10 kpl, perheasiat 9 kpl, omaishoidontuki 6 kpl, lasten päivähoito 6 kpl ja muuta sosiaalityötä / muita palveluita koskevia yhteydenottoja 72 kappaletta.

Suurin osa asiakasyhteydenotoista liittyi sosiaalipalveluita koskeviin päätöksiin (111 kpl) , asiakkaiden yleiseen tiedontarpeeseen (78 kpl) sekä kohteluun ja käsittelyaikaan (72 kpl) . Tarvittaessa päätöksiä on peilattu hallinto-oikeuksien, korkeimman hallinto-oikeuden ja eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuihin sekä opastettu muutoksenhakumenettelyssä.

7.1 ESIMERKKEJÄ ASIAKASYHDEYDENOTOISTA JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

(yksittäiset esimerkit julkaistaan asiakkaan luvalla)

7.1.1 Toimeentulotuki

Toimeentulotukeen liittyvissä yhteydenotoissa esitettiin tyytymättömyyttä toimeentulotuen alhaiseen tasoon. ja pohdintaa siitä, mihin varat pitäisi jokaisella ihmisellä vähintään riittää. Asiakkaat ovat toivoneet enemmän harkintaa ja asiakkaan olosuhteiden huomioimista sekä aikuissosiaalityöntekijöiltä enemmän asiakkaiden oikeuksien puolustamista eikä nojautumista liikaa kanslistin tekemään päätökseen.

Omaisten ja ystävien apuun turvautuneet yllättyivät niistä toimeentulotuen laskelmista, joissa pienet avustukset, lainat ja vipit oli huomioitukin asiakkaan tuloksi ja vähensivät samassa suhteessa toimeentulotukea. Vähäisiä avustuksia ei toimeentulotukilain mukaan tule ottaa tulona huomioon, mutta tämä avustuksen vähäisyys jää jokaisessa yksittäistapauksessa kunnan harkittavaksi. Lahdessa olevan toimintakäytännön mukaan vippien osalta edellytetään pikaista, todisteellista takaisinmaksua, tällöin niitä ei huomioida tuloksi.

Onko toimeentulotukea saavan perheen lapsilla oikeus harrastuksiin eli katkeaako mahdollisesti pitkäänkin jatkunut harrastus kalliisiin seuramaksuihin tai onko uutta harrastusta mahdollista edes aloittaa toimeentulotukiasiakkuuden aikana? Toisaalta pitkäänkin asiakkuudessa olleilla ei välttämättä ollut tietoa mahdollisuudesta hakea toimeentulotukea lasten harrastustoimintaan. Sosiaaliamies on saanut palautetta siitä, että asiasta ei ole heille kerrottu. Taloudellinen eriytyminen, yksinhuoltajien ja suurperheiden köyhtyminen heijastuu lasten harrastusmahdollisuuksiin. Harrastusmahdollisuuksien epätasainen jakautuminen on muodostunut joillekin lapsille ja nuorille syrjäyttäväksi ja hyvinvointia heikentäväksi tekijäksi. Nykyään harrastuksista syrjäytyminen merkitsee lapselle jäämistä ulos normaaliin lapsuuteen kuuluvasta toiminnasta. Näin kirjoittaa Tampereen yliopiston yliassistentti Liisa Häikiö Aamulehdessä 10.8.2008. Lapsen harrastusmahdollisuuksia tulee tukea sillä näin tuetaan lapsen hyvinvointia.

Asiakasyhteydenotoissa ja yleisönosastokirjoituksessa ilmaistiin tyytymättömyyttä Lahdessa käyttöön otettuun menettelytapaan, jonka mukaan puhelinosake on huomioitu toimeentulotukiasiakkaille tuloksi. Asiasta tiedotettiin asiakkaille etukäteen ja heille jätettiin aikaa varautua muutokseen. Puhelinosakkeiden tuloksi huomioiminen on ollut kauemmin käytössä mm. Tampereella. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisussa (vuodelta 2001) todetaan seuraavasti: ”Usein myös osakkeet on katsottu helposti realisoitavissa olevaksi omaisuudeksi, joka voidaan ottaa huomioon toimeentulotuen tarvetta arvioitaessa. Selvityksen kattamana ajanjaksona Hämeen lääninoikeus on joutunut ratkaisemaan hyvin paljon valituksia, jotka koskivat Tampereen Puhelin Oyj:n osakkeiden huomioon ottamista toimeentulotukea määrättäessä. Lääninoikeus on kaikissa päätöksissä katsonut, että kyseisten osakkeiden myynti on ollut helppoa ja yksinkertaista ja rahat myynnistä on voinut saada välittömästi. Näin ollen osakkeiden myynnistä saatu kauppahinta on voitu ottaa huomioon toimeentulotukea määrättäessä. Jossakin tapauksissa valittaja on lahjoittanut osakkeet hieman ennen toimeentulotuen hakemista. Näissä tilanteissa Hämeen lääninoikeus katsoi, että henkilö oli omalla menettelyllään aiheuttanut oman varattomuutensa luopumalla useiden tuhansien markkojen osakevarallisuudesta, jolla olisi voinut turvata toimeentulonsa useiden kuukausien ajaksi. Lahjoituksista huolimatta osakkeiden arvo on voitu ottaa huomioon toimeentulotuen tarvetta arvioitaessa.” (Ojala 2001, 58.) Kiinteän puhelimen käyttö ei edellytä puhelinosakkeen omistamista.

Sosiaaliamieheltä on kysytty esimerkkiä valituksen tekemiseen. Asianmukainen, sosiaalihuollon eri osa-alueille sovellettavissa oleva esimerkki valituksesta löytyy kehitysvamma-alan verkkopalvelusta, www.verneri.net > yleiskielellä > palvelut ja tuet > asiakkaan oikeudet > esimerkki valituksesta. Eli <http://verneri.net/yleis/palvelut-jatuet/asiakkaan-oikeudet/esimerkki-valituksesta.html> Tämä valitusesimerkki löytyy myös selvityksen liitteistä (LIITE II).

Muutoksenhakuohjeistuksesta huolimatta asiakkailla on ollut epätietoisuutta siitä, missä ajassa oikaisuvaatimus tulee tehdä. Asiakkaan katsotaan saaneen tiedon päätöksestä seitsemäntenä päivänä siitä kun päätös on postitettu. Seitsemän päivän määräajan laskeminen aloitetaan postituspäivää seuraavasta päivästä. Asiakkaalla on aikaa toimia tavallisella kirjeellä lähetettyyn viranhaltijan päätökseen seitsemän päivän tiedoksisaantiaika ja 14 päivän oikaisuvaatimusaika, vaikka asiakas saisikin päätöksen postitse nopeammin kuin seitsemässä päivässä.

Toimeentulotuen kehittämisehdotuksia:

- Perusosan jälkeenjääneisyyden vuoksi ehkäisevällä toimeentulotuella ja täydentävän toimeentulotuella tulee turvata säällisen elämän edellytykset.
- Asiakkailla on oikeus neuvontaan. Neuvonnan työntekijätilanne kuntoon. Liitteenä työntekijöiden kannanotto (LIITE III).

7.1.2 Vammaispalvelut

Vammaispalvelun yhteydenotot liittyivät mm. kuljetuspalvelpäätöksiin ja kielteisten päätösten perusteluihin, asiakkaan neuvontaan, työntekijöiden tavoitettavuuteen, työntekijöiden sijaisjärjestelyjen puutteeseen sekä hakemusten kohtuuttoman pitkiin käsittelyaikoihin.

Asiakasnäkökulma kuljetuspalvelumatkoihin ja matkapalvelukeskukseen

Minulla on yli 20 vuoden kokemus vammaispalveluista Lahden kaupungissa vaikeavammaisen ihmisen näkökulmasta. Pyörätuolista katsottuna jotkut asiat näyttävät ehkä hiukan toisenlaisilta kuin meitä vammaisia koskevien päätösten valmistelijoiden pöydän ääressä tulee ajatelleeksi. Tästä syystä huolellinen asioiden valmistelu ennen muutoksia yhdessä palvelun käyttäjien ja joissain tapauksissa myös palvelun tuottajien kanssa olisi ensiarvoisen tärkeää, jotta pahimmilta ongelmilta vältyttäisiin. Entistä tärkeämpää valmistelu on silloin, kun kyseessä ovat vaikeavammaiset, joiden elämässä pienikin muutos käytännön asioiden toteuttamisessa voi kaataa koko itsenäisen arjen sujumisen huolella rakennetun palapelin.

Hyvä esimerkki on v. 2009 alussa alkanut matkojen yhdistelykokeilu ja kyytitilausten siirtäminen matkapalvelukeskuksen hoidettavaksi. Ihmettelen edelleen sitä, miten olematonta asiasta etukäteen tiedottaminen on ollut. Muutamaa viikkoa ennen uuden käytännön voimaan tuloa sain lyhyen kirjeen, jossa kerrottiin puhelinnumero, josta kyyti tilataan ja kirjeessä todettiin, että tilaus on tehtävä tuntia ennen matkan alkua. Lisäksi mainittiin, että lisätietoja antaa oman alueen vammaispalveluista vastaava sosiaalityöntekijä sekä matkapalvelukeskuksen neuvonta. Kirjeestä ei selvinnyt esimerkiksi, voiko taksin ottaa suoraan taksitolpalta, miten kuljetuspalvelukortin kanssa toimitaan yhdisteltäessä matkoja tai mitä tehdään silloin, kun osallistuu tilaisuuteen, jonka tarkka päättymisaika ei ole etukäteen selvillä. Soitto oman alueen

sosiaalityöntekijälle ei auttanut, koska hän totesi, ettei tiedä asiasta yhtään enempää eikä osaa vastata kysymyksiini. Soitellessani sitten vammaispalvelutoimiston muille työntekijöille toivossa löytää edes joku, joka asiasta tietäisi, törmäsin taas kaavamaiseen ajatteluun, jonka mukaan kaikki pyörätuolin käyttäjät liikkuvat invataksilla. Kun kerroin, että liikun pyörätuolilla, minulle sanottiin, ettei kokeilu koske minua, koska invataksien käyttäjät jäävät kokeilun ulkopuolelle. Tästä syystä myöskään uudistusta suunniteltaessa ei ollut otettu huomioon ongelmia, joita syntyy, kun pyörätuolin käyttäjä liikkuukin tavallisella taksilla. Matkapalvelukeskuksen neuvontakaan ei osannut sanoa, miten voisin varmistaa paluumatkan silloin, kun en tiedä tarkkaa paluuaikaa enkä voi myöskään talvella odottaa ulkona kovin pitkään. Hän kehotti kääntymään asiassa sosiaalitoimen erityispalveluiden johtajan puoleen ja kysymään erityislupaa tilata kyyti vasta tilaisuuden päätyttyä suoraan ulakesuksesta. En tiennyt, pitäisikö minun itkeä vai nauraa...

Minun osaltani koko parin päivän soittorumba päättyi nauruun, joka johtui helpotuksesta kuultuani, ettei kyseinen päätös koskekaan työssä käyviä tai opiskelevia vaikeavammaisia. Kirje vain oli vahingossa lähtenyt kaikille. Osaan arvostaa tätä päätöstä ja toivon todella, että siitä pidetään kiinni, vaikka kokeilu vakinaistettaisiinkin. Jo tutustuminen näiden soittojen kautta systeemiin osoitti sen, miten jäykkä se joiltain osin on, eikä siinä pystytä huomioimaan vammaisen ihmisen arjen kokonaisuutta, joka vasta tekee arjesta sujuvan. Ilman avustajaa sinnittelevänä käytännössä tarvitsen taksia monena päivänä useita kertoja. Töihin, töistä kauppaan, kaupasta kotiin tai töistä kotiin ja sen jälkeen harrastuksiin tai ystäviä tapaamaan. Koska en pysty mitenkään ennakoimaan kaikkia menoja tarkalleen etukäteen, joskus en myöskään tarkkaa töistä lähtemisaikaa, saisin tyytyä todennäköisesti päivittäin odottelemaan kyytiä pidempiä aikoja kuin se normaali 10 minuuttia, joka yleensä taksin tilaamisesta sen saapumiseen kestää ja päivät venyisivät pitkiksi. (Matkapalvelukeskus muuten lupasi hoitaa vain työmatkat tarkalleen tiettyyn aikaan, muita kyytejä heidän mukaansa koskevat annetut säännöt. Ja hekään siis eivät tienneet, ettei työmatkojen välittäminen kuulu heille.)

Ajatellen vaikeavammaisten tilannetta yleensä ja vammojen mukanaan tuomia erityistarpeita, luulen, että ongelmia syntyy. Itse tiedän parhaiten selkäydinvammaan liittyvät ongelmat. Vammattoman ihmisen näkökulmasta niinkin pieni asia vessassa käynti voi aiheuttaa ongelmia silloin, jos aikataulut pettävät. On edelleen paljon sellaisia paikkoja, joissa ei ole invavessaa ja monet mm. katetroivat säännöllisesti tietyin välein pysyäkseen kuivana. Silloin kotiin on päästävä tarkalleen tiettyyn aikaan. Pitkään yhtämittaa istuminen taas altistaa vaikeasti paraneville painehaavoille ja tästä syystä työ- tai opiskelupäivän jälkeen on välttämätöntä ehtiä hetkeksi lepäämään ennen mahdollisia iltamenoja. Kun vielä ottaa huomioon, että esim. pukeminen ja vessassa käynti ei käy hetkessä vaan vaatii paljon aikaa, ovat aikataulut jo nyt usein minuuttipeliä, jotta ehtii ajoissa sovittuihin paikkoihin. Silloin ei ole yhtään varaa käyttää aikaa kyytien odotteluun useita kertoja päivässä. Ja muilla vammaryhmillä on varmasti kullakin vastaavia erityistarpeita.

Koko uudistuksen lähtökohta on ajatus yhdistellä taksimatkoja ja näin saavuttaa säästöjä. Mitä vaikeammin vammaisesta ihmisestä on kyse, sitä mahdottomampi tavoite yhdistely on. Edellä mainittujen, suoraan vammaan liittyvien rajoitusten ja tarpeiden lisäksi monella on erilaisia apuvälineitä ja toisaalta moni ei minun laillani esim. pääse kuin auton etupenkille. Ja tavallisessa taksissahan on vain yksi etupenkki

ja taksiin mahtuu vain rajallinen määrä apuvälineitä. Minullekin matkapalvelukeskuksen neuvonnassa todettiin lopuksi selitetyäni kattavasti koko tilanteeni ja vammani laadun, ettei kyytejäni voida yhdistellä.

Kaikki nämä edellä mainitut seikat huomioon ottaen asia vaatii ennen vakinaistamista huolellista valmistelua ja ennen kaikkea keskustelua meidän käyttäjien kanssa. Nyt ennen kokeilun alkamista ei minun tietooni ole ainakaan tullut mitään keskustelutilaisuutta, jossa meillä käyttäjillä ja taksin edustajilla olisi ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja tuoda esiin eteen tulevia ongelmia. Mietin, miksi asia on valmisteltu kaikessa hiljaisuudessa. Emme me käyttäjätäkään vastusta järkevää yhdistelyä silloin, jos palvelu muuten toimii eikä järjestelystä aiheudu meille kohtuutonta haittaa ja ongelmia.

Ja sitten asian positiivinen puoli. Lahden kokoisessa kaupungissa on kuitenkin se huomattava etu, että monet meistä käyttäjistä tunnetaan myös henkilökohtaisesti vammaispalvelutoimistossa ja silloin on paljon helpompi saada itsensä kuulluksi ongelmatilanteissa, jolloin myös yhdessä voidaan miettiä sopivaa ratkaisua. Arvostan myös sitä, että matkojen yhdistelyä kuitenkin on lähdetty toteuttamaan maltillisesti ja vähitellen. Toivon meidän kaikkien käyttäjien puolesta, että sama maltillinen linja jatkuu ja peräänkuulutan vuoropuhelua meidän kanssamme ennen lopullisten ratkaisujen tekoa.

Vammaispalvelun kehittämisehdotuksia:

- Riittävät henkilöstöresurssit ja asianmukaiset sijaisjärjestelyt.
- Selkokielisen vammaispalveluesitteen laatiminen lahtelaisille vammaispalvelun asiakkaille.
- Tiedottamisen ja palvelujen käyttäjien kanssa käydyn vuoropuhelun merkitys korostuu varsinkin muutostilanteissa. Avoin ja selkeä tiedottaminen.

7.1.3 Kotihoito

Tiedotusvälineissä on käyty paljon keskustelua vanhusten kohtelusta ja vanhusten palveluista. Valtuustokysymyksessä (24.8.2008) on tiedusteltu, mihin toimenpiteisiin kaupunginhallitus ryhtyy turvatakseen ikä-ihmisille laadukkaat, inhimilliset, terveelliset ja turvalliset kotiin annettavat palvelut. Samassa valtuustokysymyksessä todetaan, että kunnan tulee huolehtia riittävä määrä sosiaali- ja terveystalvveluja, ei pelkästään terveystalvveluja. Näihin julkisuudessa käytyihin keskusteluihin verrattuna sosiaaliamiehenelle tulleita yhteydenottoja on vähän. Yhteydenotot ovat liittyneet mm. palvelutarpeen arviointiin ja kotihoidon palveluvalikkoon.

Alzheimerin tautia sairastavan asiakkaan omainen tiedustelee, mikä on kotihoidon rooli asiakkaan oikeuksien toteutumisessa? Asiakkaan luona käy kotihoito päivittäin. Asiakas joutui tekemään uuden vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalveluhakemuksen. Hakemukseen tarvittavaa lääkärinlausuntoa asiakas odotti vastaanottokäynnin jälkeen kaksi kuukautta. Tämän jälkeen kuljetuspalveluhakemuksen käsittely kesti neljä kuukautta, eikä tänä aikana

asiakkaalla ollut voimassaolevaa kuljetuspalvelupäätöstä. Omaisille on jäänyt vaikutelma, että kukaan ei tiennyt, onko asia hoidossa vai ei ja omainen myös tiedustelee, eikö kotihoitoon olisi tullut viedä asiaa aktiivisemmin eteenpäin? Omainen itse oli asian tiimoilta yhteydessä useamman kerran sekä vammaispalveluun että kotihoitoon. Omainen tiedustelee, eikö kotihoitoon ja vammaispalvelun välillä ole vuoropuhelua – asiakkaan kokonaistilanteestahan on kysymys, samoin myös samasta organisaatiosta? Omainen totesi, että asiakaspalautetta ei ehkä uskalleta antaa, koska pelätään hoidon vielä huononevan entisestään ja että ”asiakas saa siitä rangaistuksen”. Toisaalta hän myös totesi, että vaikeista asioista tulee voida puhua.

Yksin asuva asiakas on tyytymätön kotihoitoon tekemään kielteiseen päätökseen koskien kodin siistimistä. Asiakas oli sairastunut syöpään ja sädehoito oli juuri päättynyt. Hän ei suoriudu kodin ulkopuolisista asioinneista ilman apua eikä esim. pysty kurkottelemaan tavaroita hyllyiltä eikä kantamaan. Vammaispalvelun kautta asiakas saa kuljetus- ja saattajapalvelun. Asiakkaan eläketulo on alle 600 euroa kuukaudessa. Kotisiivousta koskeva kielteinen päätös on perusteltu, ettei kunnallista kotihoitopalvelua toistaiseksi järjestetä, koska asiakas ei täytä sosiaali- ja terveyslautakunnan 27.3.2001 vahvistamia kriteerejä ja että lautakunnan 14.3.2006 vahvistama kotihoitoon palveluvalikko rajaa toivotun palvelun kunnallisen kotihoitoon ulkopuolelle. Päätöksen lopussa on maininta, että asiakasta on opastettu vaihtoehtoisesta palveluntarjonnasta. Tosiasiassa asiakkaalla ei ole taloudellisia edellytyksiä hankkia yksityistä siivouspalvelua ja joulunajan siivouksesta asiakas yritti selviytyä yhdessä sairaan veljensä avustamana.

Kotihoidon kehittämisehdotuksia:

- Kotipalvelun ja kotisairaanhoidon yhdistäminen kotihoidoksi on muuttanut työn luonnetta. Kuntalaisille on turvattava oikeus sosiaalihuoltolain mukaiseen kotipalveluun.

7.1.4 Lastensuojelu

Lastensuojeluun liittyvät yhteydenotot olivat samansuuntaisia kuin edellisvuoden asiakasyhteydenotot. Tyytymättömyyttä ilmaistiin mm. työntekijän toivoitettavuutaan, sijaisjärjestelyjen puuttumiseen ja työntekijöiden vaihtuvuuteen. Kysymyksiä ja tyytymättömyyttä herätti myös asiakastietojen kirjaaminen, tarkastaminen sekä asiakastietojen luovuttaminen. Toivottiin vertaistukea huostaanotettujen lasten vanhemmille.

Lastensuojelun kehittämisehdotuksia:

- Kohtuulliset asiakasmäärät työntekijää kohden; lastensuojelun asiakkaalla on oikeus laadukkaaseen ja lainmukaiseen palveluun.

7.1.5 Päivähoito

Päivähoidon yhteydenotot liittyivät mm. kuntouttavan päivähoidon asiakasmaksuihin, sekä muutoksenhakuun, mistä lähtien asiakas saa jo maksetut maksut palautettavaksi. Kehitysvammaisten lasten päivähoito on maksutonta, mikäli päivähoito järjestetään kuntoutuksellisista syistä päiväkodissa. Hoito on maksutonta erityishuoltoa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain perusteella. Lain mukaan kehitysvammaisten erityishuolto on maksuton alle 16-vuotiaalle lapselle.

Päivähoidon kehittämisehdotuksia:

- Huomion kiinnittäminen kuntouttavan päivähoidon asiakasmaksupäätöksiin, jotta vastaisuudessa vältytään asiakkaan kannalta kohtuuttomilta muutoksenhauilta.

7.1.6 Muut sosiaalipalvelut / muut palvelut

Asiakasyhteydenotoissa tiedusteltiin sosiaalisen luototuksen käynnistymisestä ja palvelun piiriin hakeutumisesta. Sosiaalinen luototus alkoi Lahdessa 17.11.2008. Sosiaaliasiamiehen saaman tiedon mukaan aikavarauksia annettiin 165 henkilölle loppuvuoden aikana ja vuoden alun tilanteen (7.1.2009) mukaan asiakasjonoa on toukokuulle.

Yksittäisiä sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenottoja tuli myös ympäristökunnista.

Muita palveluita koskevat yhteydenotot liittyivät mm. Kelan ja terveydenhuollon palveluihin, edunvalvontaan sekä erityistä tukea tarvitsevien koululaisten iltapäiväkerhotoimintaan. Terveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot liittyivät mm. puhelinpalvelun toimivuuteen.

7.2 MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU

Alla olevaan yhteenvetoon on koottu Lahden kaupungilta, Etelä-Suomen lääninhallitukselta ja Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta sekä Oikeuskanslerinvirastosta saadut tiedot vuoden 2008 muistutuksista, hallintokanteluista, lautakunnan käsittelemistä oikaisuvaatimuksista sekä hallinto-oikeuden ja korkeimman hallinto-oikeuden valituspäätöksistä.

7.2.1 Muistutukset ja kantelut

Sosiaaliamiehen tietoon tulleita muistutuksia vuonna 2008 on tehty yhteensä 9 kappaletta. Muistutukset koskivat toimeentulotukea (5 kpl), aikuissosiaalityötä (1 kpl), elatustukea (1 kpl), omaishoidontukea (1 kpl) ja vanhusten avopalveluita (1kpl). Sosiaaliamiehen käsityksen mukaan kaikki toimialalle tulleet muistutukset samoin kuin muistutukseen annettavat vastaukset eivät ohjautu edelleenkään kirjaamoon, joten todellisuudessa sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ollee enemmän.

Etelä-Suomen lääninhallitukseen sosiaalihuolto koskevia kanteluita on Lahdesta Hämeenlinnan toimipaikkaan tehty vuonna 2008 yhteensä 13 kappaletta (vuonna 2007 10 kpl). Kantelut koskivat toimeentulotukea (5kpl), vammaispalvelua (5kpl), vanhustensuoltoa (2 kpl) ja sosiaalityötä (1kpl). Sosiaaliamiehellä ei ole selvityksen kirjoitusvaiheessa tietoa Helsingin toimipaikkaan tehdyistä lastensuojelun kanteluista.

Eduskunnan oikeusasiamiehelle sosiaalihuolto koskevia kanteluita on tehty Lahdesta vuonna 2008 yhteensä 7 kappaletta (vuonna 2007 10 kpl). Ne koskivat toimeentulokipäätöksen viipymistä, vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua, lastensuojelun menettelyjä sekä menettelyä omaishoidontukea koskevassa asiassa.

Oikeuskanserille ei ole tehty yhtään Lahden sosiaalihuolto koskevaa kantelua.

7.2.2 Oikaisuvaatimukset

Sosiaali- ja terveyslautakunnan jaostolle on vuonna 2008 osoitettu yhteensä 318 oikaisuvaatimusta, joista asiakkaan luvalla on tehty yhteensä 32 (10,1 prosenttia) viranhaltijan oikaisua, eli ne eivät ole tulleet jaoston käsittelyyn asti (viranhaltijan käsittelyssä on tapahtunut virhe tai oikaisuvaatimuksen yhteydessä on tullut lisätietoja). Oikaisuvaatimusten määrän vähentymistä selittää osaksi se, että lastensuojeluasiat ovat osaksi siirtyneet suoraan hallinto-oikeuden käsiteltäväksi. Lastensuojeluasiat, joissa muutoksenhaku suoraan hallinto-oikeuteen :

- kiireellinen sijoitus
- huostaanotto ja sijaishuoltoon sijoittaminen viranhaltijapäätöksenä
- sijaishuoltopaikan muuttaminen
- huostassapidon lakkaaminen
- yhteydenpidon rajoittaminen
- rajoitustoimenpiteet

Lastensuojeluasiat, joissa muutoksenhaku toimieliimeen (sosiaali- ja terveyslautakunta / jaosto):

- avohuollon tukitoimien järjestäminen
- lapsen sijoittaminen avohuollon tukitoimena
- jälkihuollon järjestäminen
- itsenäistymisvarojen maksaminen
- yksityiskodin hyväksyminen
- kielto hoitaa lasta yksityiskodissa
- asiakasmaksun määrääminen.

Viranhaltijan tekemistä itseoikaisuista 18 on koskenut toimeentulotukea, 8 vammaispalveluita, 4 pitkäaikaispotilaan hoitopalvelumaksua (LKS), 1 asumispalvelumaksua (psykososiaaliset palvelut) ja 1 lastensuojelua.

Taulukko 2: Oikaisuvaatimusten määrä ja viranhaltijan oikaisut v.2004-2008

	2004	2005	2006	2007	2008
Oikaisuvaatimukset yhteensä	336	384	552	396	318
joista viranhaltijan oikaisut	24	50	43	42	32

Jaoston käsittelemistä oikaisuvaatimuksista 199 (62,6 prosenttia) on koskenut toimeentulotukea ja 76 (24 prosenttia) vammaispalvelupäätöksiä. Tähän sisältyy 35 kuljetustukiasiaa, 8 koneiden ja laitteiden hankintaa koskevaa asiaa, 7 vammaisten omaishoidon tukiasiaa. Lisäksi on ollut muutama henkilökohtaista avustajaa, asunnon muutostöitä, kylvetyspalvelua, apuvälineitä, iltapäiväkerhoa, vaatekustannuksia, hierontaa ja asumiskokeilua koskevaa asiaa. Muita oikaisuvaatimusasioita on ollut yhteensä 43. Ne koskivat seuraavia asioita: 13 salmonellan taki työstä pidättämistä, 7 pitkäaikaispotilaan hoitopalvelumaksua, 4 kotihoitoa, 4 elatustukea, 3 hammashoidon sakkomaksua, 3 lastensuojelua, 2 vanhusten omaishoidon tukea, 2 päihdehuoltoa, 2 terveystieteiden keskuksen maksua, 2 vahingonkorvausta ja 1 asumispalvelumaksua koskevaa asiaa.

Taulukko 3: Oikaisuvaatimusten jakautuminen v.2004-2008

	2004	2005	2006	2007	2008
Toimeentulotuki	242	223	292	225	199
Vammaispalvelut		48	159	97	76

Sivistyslautakunnassa käsiteltiin vuonna 2008 varhaiskasvatuspalveluja koskevia oikaisuvaatimuksia seuraavasti: 8 kpl päivähoitomaksupäätöksestä, 2 kpl päivähoitopaikkapäätöksestä ja 1 kpl esiopetuspalveluspäätöksestä tehtyä oikaisuvaatimusta.

7.2.3 Kouvolan hallinto-oikeuden päätökset

Kouvolan hallinto-oikeudesta on vuonna 2008 tullut 53 hylkäävää päätöstä. Kouvolan hallinto-oikeus on palauttanut jaostolle uudelleen käsiteltäväksi / muutti 22 päätöstä. Ne koskivat toimeentulotukea (13 kpl), vammaispalveluita (8 kpl) ja kotihoitoa (1 kpl).

Taulukko 4: Kouvolan hallinto-oikeuden päätökset v. 2004-2008

	2004	2005	2006	2007	2008
Hylkäävät päätökset	34	26	55	57	53
Hallinto-oikeus muutti/palautti	12	11	8	14	22

7.2.4 Korkeimman hallinto-oikeuden päätökset

Korkeimmasta hallinto-oikeudesta on tullut 11 hylkäävää päätöstä.

Taulukko 5: Korkeimman hallinto-oikeuden päätökset v. 2004-2008

	2004	2005	2006	2007	2008
Hylkäävät päätökset	5	4	4	5	11
Päätös asiakkaan eduksi	2	3	0	1	0

7.3 LÄÄNIHALLITUKSEN OHJAUS- JA VALVONTAKÄYNTI LAHTEEN

Etelä-Suomen lääninhallitus teki vuonna 2008 koko sosiaali- ja terveydenhuollon sektoria koskevan valvonta- ja tutustumiskäynnin Lahteen. Käynnin tavoitteena oli saada kokonaiskuva Lahden sosiaali- ja terveystoimen tilasta, organisaatiosta, vastuukysymyksistä, toimintamalleista sekä palvelujen järjestämisestä ja niiden riittävyydestä.

Tarkastuksen yhteenvedona lääninhallitus toteaa, että Lahti on pääsääntöisesti pystynyt hoitamaan sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisvelvoitensa lain- ja asianmukaisesti ainakin laadullisella ja määrällisellä vähimmäistasolla. Myönteisenä todettiin, että sosiaali- ja terveystoimialalla on tehty useita kehittämishankkeita ja niitä on edelleen käynnissä. Asukkaille on muutoksissa pyritty turvaamaan riittävät lakisääteiset palvelut, vaikka palvelutasoa on joiltakin osin myös jouduttu laskemaan, esimerkkinä mainitaan omaishoidon tuki ja kotihoito. Palvelujen käyttäjien omaa vastuuta on lisätty, mikä joissakin tilanteissa on voinut aiheuttaa ongelmia palvelujen riittävyyden ja saatavuuden näkökulmasta. Lakisääteisten palvelujen turvaamiseen, saatavuuteen ja riittävyyteen tulee Lahdessa jatkossa kiinnittää huomiota. Vanhustenhuollossa on syytä kiinnittää huomiota sujuviin hoitoketjuihin, hoidon vastuukysymyksiin sekä asianmukaisiin hoitopaikkoihin erityisesti dementiaa

sairastavien ja käytöshäiriöisten vanhusten osalta. (Etelä-Suomen lääninhallitus, muistio STH 671 B, 21.8.2008.)

8 HEINOLAN ASIAKASTAPAUKSET

Heinolasta tuli sosiaaliasiamiehelle yhteensä 44 asiakasyhteydenottoa: 5 asiakasyhteydenottoa ajalla 1-2/2008 ja ajalla 3-12/2008 asiakastapauksia oli 39. Yhteydenotot jakaantuivat seuraavasti: toimeentulotuki 25 kpl, lastensuojelu 6 kpl, vammaispalvelu 5 kpl, palveluasuminen 2kpl, päivähoido 1 kpl ja päihdepalvelut 1 kpl. Neljä yhteydenottoa koski muita kuin sosiaalihuollon palveluita (Kela, terveydenhuolto).

8.1 ESIMERKKEJÄ ASIAKASYHTEYDENOTOISTA JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

8.1.1 Toimeentulotuki

Toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot koskivat mm. hakemusten käsittelyn viivästymistä, oikaisuvaatimuksen käsittelyaikaa, sisäisten soveltamisohjeiden julkisuutta, toimeentulotuen takaisinperintään, perusosan alentamista, ja että ehkäisevää toimeentulotukea ei myönnetty hakijan toivomalla tavalla, vaikka hakijan mielestä myöntämiskriteerit täyttyivät.

Toimeentulotukilain palvelutakuun mukaan asiakkaalla on oikeus saada päätös viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen tekemisestä. Kiireellisissä tilanteissa päätös on tehtävä samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä. Toimeentulotuki on rahaetus, jolla turvataan perustuslain oikeutta välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Julkisella vallalla on perustuslain 22§:n mukaan velvollisuus toteuttaa perus- ja ihmisoikeudet. Eduskunnan oikeusasiamiehen kannanottojen mukaan voimavaroja tulee kohdentaa siten, että toimeentulotuen hakija saa tarvitsemansa avun riittävän ajoissa. Sosiaali- ja terveysministeriö on tiedotteessaan (317/2007) todennut, että mikäli kunta ei noudata laissa säädettyjä määräaikoja, ja kunnan laiminlyönti on valtakunnan tasolla merkittävää eikä kunta ole ryhtynyt toimenpiteisiin asiantilan korjaamiseksi, voi lääninhallitus kuntien valtiosuuslain nojalla määrätä kunnalle uhkasakon.

Eduskunnan oikeusasiamies on kannanotossaan ilmaissut, että toimeentulotukiasioissa viivytyksetön käsittely koskee myös oikaisuvaatimuksen käsittelyä, vaikka siltä ei voida edellyttää samanlaista kiireellisyyttä kuin viranhaltijan päätöksiltä (EOA:n toimintakertomus vuodelta 2005, 182). Helsingin sosiaaliviraston lakimies Tapio Rätty toteaa myös, että oikaisuvaatimukset on käsiteltävä kiireellisinä. Rättyn mielestä jonkinlaisena suosituksena voitaisiin pitää kahden kuukauden käsittelyaikaa, ainakin selvimmissä tapauksissa (Sosiaaliturva 2005, 27). Sosiaaliasiamiehen saaman tiedon mukaan oikaisuvaatimukset käsitellään Heinolassa kahden kuukauden sisällä, yleensä nopeamminkin.

Toimeentulotukilain soveltamisopas (Toimeentulotuki Opas toimeentulotukilain soveltajille, STM:n julkaisu 2007:11) on luettavissa Sosiaali- ja terveysministeriön internetsivuilla: www.stm.fi > sosiaalihuolto > toimeentulotuki. Kunnilla on mahdollisuus antaa omia toimeentulotuen soveltamisohjeita. Ohjeet eivät saa rajoittaa viranhaltijoiden harkintaa eivätkä olla ristiriidassa lainsäädännön kanssa. Heinolan kaupungin Toimeentulotuen sisäiset menettelytavat –ohjeistuksessa (maaliskuu 2008) asianmukaisesti todetaan, että ohjeistus on tehty siksi, että käytäntö eri työntekijöiden kesken olisi yhtenäisempää. Kyse on menettelytavoista, joista yksittäistapauksissa voidaan poiketa. Kunnan toimeentulotuen soveltamisohjeet ovat julkisia ja jotkut kunnat ovat julkaisseet soveltamisohjeitaan internetsivuillaan. Asiakkaila on oikeus tutustua kunnan toimeentulotuen soveltamisohjeisiin.

Toimeentulotuen perusosan alentaminen ei saa vaarantaa toimeentulotuen saajan ihmisarvoista elämää. Perusosaa alennettaessa tulee huomioida asiakkaan henkilökohtaiset olosuhteet. Etelä-Suomen lääninhallitus on kanteluratkaisussa (21.1.2008 DNRO ESLH-2007-08339/So-18) todennut, että toimeentulotuen perusosan alentaminen 20 prosentilla oli ollut kantelijan terveydentilan ja perheen kokonaisuuden huomioon ottaen kohtuutonta. Myös Oulun hallinto-oikeus on ratkaisussaan (Oulun HAO 27.5.2008 08/0257/2) tuonut esiin perusoikeusmyönnteistä laintulkintaa ja katsonut, että perusosan alentaminen 40 prosentilla oli ollut terveydentilan ja henkilökohtaiset olosuhteet huomioon ottaen kohtuutonta.

Toimeentulotuen takaisinperintä on oikeutettua vain toimeentulotukilaisissa säädettyin perustein. Takaisinperinnästä ei saa aiheutua uutta toimeentulotuen tarvetta ja takaisinperintä voi kohdistua tulevaan etuuteen siltä osin, kun odotettavissa olevaa etuutta on maksettu samalta ajalta kuin toimeentulotukea.

Ehkäisevää toimeentulotukea myönnettiin Heinolassa vuonna 2008 koko myönnetyn varsinaisen toimeentulotuen määrästä 0,45 prosenttia. Sosiaali- ja terveysministeriön suositus on, että ehkäisevän toimeentulotuen osuus on 3,3 prosenttia. Ehkäisevän toimeentulotuen merkitystä tavoitteellisen sosiaalityön välineenä ei tule aliarvioida.

Toimeentulotuen kehittämisehdotuksia:

- Kaupungin on huolehdittava siitä, että toimeentulotukiasiat käsitellään toimeentulotukilaisissa säädettyssä määräajassa.
- Ehkäisevän toimeentulotuen käyttö suosituksen mukaiselle tasolle.

8.1.2 Lastensuojelu

1.1.2008 voimaan tulleen lastensuojelulain keskeisiä uudistuksia ovat: lapsen ja vanhemman oikeusturvan tehostaminen, kunnan velvoitteiden täsmentäminen ja viranomaisten välisen yhteistyön lisääminen. Laki sisältää myös uusia menettelytapoja. Lapsen mielipide on aina selvitettävä, vaikka juridinen kuuleminen koskee 12 vuotta täyttäneitä lapsia. Lapsen läheisverkosto on kartoitettava ennen sijoitusta. Asiakirjoihin dokumentoinnista on säädetty aikaisempaa tarkemmin. Tahdonvastaisten huostaanottopäätösten teko siirtyi sosiaalilautakunnalta hallinto-oikeudelle. Mikäli asianomistajat eivät vastusta huostaanottoa, päättää siitä sosiaalihuollon johtava viranhaltija. Lapselle on mahdollisuus määrätä tarvittaessa edunvalvoja. Kunnan tai useamman kunnan yhdessä on tehtävä lastensuojelun suunnitelma, jossa on myös osoitettava käytettävissä olevat lastensuojelun resurssit. Kunnanvaltuusto hyväksyy lastensuojelun suunnitelman valtuustokausittain ja suunnitelma on otettava huomioon talousarviota laadittaessa. Sosiaalitoimen lisäksi myös muilla hallinnonaloilla on velvoite järjestää ennaltaehkäisyä ja palveluja kasvatuksen tueksi. Esim. erityisjärjestelyitä päivähoidossa, puheterapiaa, kouluavustajia, erityisopetusta jne. Tavoitteena on siirtää panopistettua ennaltaehkäisyyn, varhaiseen tukeen ja avohuoltoon. Kunta tai useampi kunta yhdessä on velvoitettu asettamaan lastensuojelun asiantuntijaryhmän lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden tueksi. Asiantuntijaryhmällä ei ole päätösvaltaa. Viranomaisten ilmoitusvelvollisuutta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta on laajennettu. Ilmoitusvelvollisuus ohittaa kaikki muut salassapitosäädökset rippisalaisuutta lukuun ottamatta. Lastensuojelutilanteessa perheen muuttaessa paikkakuntaa on kunnan velvollisuus ilmoittaa lapsesta toiseen kuntaan. Lastensuojelun on velvollisuus ilmoittaa poliisille tietoonsa tullut epäily lapsen kohdistuneesta rikoksesta, josta on mahdollisuus saada vähintään kahden vuoden vankilatuomio. Tämä tarkoittaa käytännössä lähinnä lapsen seksuaalista hyväksikäyttöä ja lapsen pahoinpitelyä. Eli muilla viranomaisilla on velvollisuus ilmoittaa epäilystään lastensuojelulle ja lastensuojelu ilmoittaa asian poliisille. Lastensuojelun asiakkaaksi tulevalle lapselle nimetään lapsen asioista vastuussa oleva oma sosiaalityöntekijä. Lastensuojelun tarve on selvitettävä määräajassa. Lapselle ja perheelle on tehtävä asiakassuunnitelma. Kiireellinen huostaanotto on muutettu kiireelliseksi sijoitukseksi. Jos vanhemmat vastustavat lapsen tutkimuksia, voidaan hallinto-oikeudelta hakea lupa lapsen tutkimiseen lastensuojelutarpeen selvittämiseksi. (Kasper 2007, 16-19.)

Lastensuojeluun liittyvät yhteydenotot liittyivät mm. kohteluun, työntekijän tavoitettavuuteen sekä eriäviin näkemyksiin tuen tarpeesta ja tukitoimista.

Lastensuojelun kehittämisehdotuksia:

- Riittävän henkilöstömitoituksen kautta kohtuulliset asiakasmäärät työntekijää kohden. Asiakkailta on oikeus saada palvelua oikea-aikaisesti ja lastensuojelulain edellyttämässä laajuudessa ja lain asettamissa määräajoissa.

8.1.3 Muut asiakasyhteydenotot

Muissa yhteydenotoissa tuotiin esiin mm. tyytymättömyyttä palvelun järjestämistapaan sekä asiakkaan kuulemiseen ja kohteluun.

Asiakasyhteydenotossa toivottiin sosiaalisen luoton aloittamista Heinolassa. Laki sosiaalisesta luototuksesta on ollut voimassa vuodesta 2003 lähtien. Sosiaalisen luoton tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää itsenäistä suoriutumista. Sosiaalista luottoa voidaan myöntää henkilölle, jolla ei ole pienituloisuutensa ja vähävaraisuutensa vuoksi mahdollisuutta saada kohtuuhintaista luottoa muulla tavoin ja jolla on kykyä suoriutua luoton takaisinmaksusta. Sosiaalisen luoton käyttökohteita voivat olla mm. kodin hankinnat, asumisen turvaaminen, velkakierteen katkaiseminen tai muut henkilön itsenäiseen selviytymiseen vaikuttavat menot.

Kehittämisehdotuksia:

- Sosiaalisen luoton huomioiminen vuoden 2010 talousarviota laadittaessa.

8.2 MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU

Sosiaalihuoltoa koskevissa ristiriitatilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteyttä sosiaalihuoltoa koskevan päätöksen tehneeseen työntekijään tai hänen esimieheensä. Tarvittaessa sosiaaliasiamies voi toimia sovittelijana ristiriitatilanteissa, avustaa muistutuksen tekemisessä ja neuvoa päätöksiä koskevissa valitusasioissa. Alla olevaan yhteenvedoon on koottu Heinolan kaupungilta, Etelä-Suomen lääninhallitukselta ja Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta sekä Oikeuskanslerinvirastosta saadut tiedot muistutuksista, hallintokanteluista, lautakunnan käsittelemistä oikaisuvaatimuksista sekä hallinto-oikeuden ja korkeimman hallinto-oikeuden valituspäätöksistä.

8.2.1 Muistutukset ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia on vuonna 2008 tehty yhteensä 5 kappaletta.

Etelä-Suomen lääninhallitukseen sosiaalihuoltoa koskevia kanteluita on Heinolasta Hämeenlinnan toimipaikkaan tehty vuonna 2008 yhteensä 5 kappaletta. Kantelut koskivat toimeentulotukea (4kpl) ja vanhustenhuoltoa (1kpl). Sosiaaliasiamiehellä ei ole selvityksen kirjoitusvaiheessa tietoa Helsingin toimipaikkaan tehdyistä lastensuojelun kanteluista.

Eduskunnan oikeusasiamiehelle sosiaalihuoltoa koskevia kanteluita on Heinolasta tehty vuonna 2008 yhteensä 2 kappaletta. Kantelut koskivat lastensuojelun menettelyä sekä toimeentulotuen käsittelyä.

Oikeuskanslerille ei ole tehty Heinolasta yhtään sosiaalihuoltoa koskevaa kantelua.

8.2.2 Oikaisuvaatimukset

Sosiaalilautakunnalle tulleita oikaisuvaatimuksia vuonna 2008 oli yhteensä 25 kappaletta. Terveyslautakunta on käsitellyt 12 vammaispalvelua koskevaa oikaisuvaatimusta. Oikaisuvaatimukset koskivat toimeentulotukea, elatustukea, kotihoidon ja asumispalvelun asiakasmaksupäätöksiä sekä kuljetuspalvelua.

8.2.3 Kouvolan hallinto-oikeuden päätökset

Kouvolan hallinto-oikeudesta on vuonna 2008 tullut 3 hylkäävää päätöstä. eli asiakkaan tekemä valitus on hylätty. Hallinto-oikeus on muuttanut 5 päätöstä ja palauttanut sosiaalilautakunnan uudelleen käsiteltäväksi 2 päätöstä ja terveyslautakuntaan yhden päätöksen.

8.2.4 Korkeimman hallinto-oikeuden päätökset

Korkeimmasta hallinto-oikeudesta on tullut 1 hylkäävä päätös.

9 LOPUKSI

Sekä taloudellisen kasvun että laskukauden aikana kunta eikä kunnan sosiaalihuolto saa unohtaa sosiaalihuollon perusajatuksia, heikommassa asemassa olevien kansalaisten oikeuksien puolustamista. Oikeudenmukaisuuden tulee toteutua siis myös niiden kuntalaisten kohdalla, jotka eivät itse pysty omia etuja ajamaan.

Lopuksi esitän, että tämä sosiaaliasiamiehen selvitys toimintavuodelta 2008 annetaan jakeluna kaikille Lahden ja Heinolan kaupunginvaltuutetuille.

LIITE I

Nuorten oikeusedustus

Olen toiminut Lahden kaupungin sosiaalitoimessa vuodesta 1992 alkaen nuorten 15-17 -vuotiaiden rikosentekijöiden sosiaalityöntekijänä/sosiaali- ja terveyslautakunnan oikeusedustajana Lahden käräjäoikeudessa. Oikeusedustus perustuu lastensuojelulain (417/2007) 24.2 §:ään.

Oikeusedustajan työ on nuoren ja tämän perheen tukemista rikosprosessin eri vaiheissa. Oikeusedustuksella pyritään myös ennaltaehkäisemään nuorten rikollisuutta. Rikosasian hoitamiseen liittyy tapaamisia nuoren ja tämän huoltajan kanssa ennen ja jälkeen oikeudenkäynnin sekä sosiaali- ja terveyslautakunnan edustaminen oikeudenkäynnissä. Oikeusedustajan tulee hallita soveltaen rikosprosessiin liittyvät asiat; sovittelutoiminta (L rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta (1015/2005), vahingonkorvauksen maksaminen ja perintä jne. Tietoa pitää olla myös lastensuojelun tukitoimista ja toimenpiteistä. Oikeusedustajan yhteistyökumppaneita ovat mm. rikos- ja riita-asioiden sovittelu, lastensuojelu, kriminaalihuoltolaitos, oikeusviranomaiset ja poliisi.

Rikoksiin syyllistynyt nuori voi olla syrjäytymässä yhteiskunnasta. Kun viranomaisten resurssit ovat rajalliset, tarvitaan tulevaisuudessa sektorirajat ylittäviä palvelumuotoja. Palvelujen sisällölliseen kehittämiseen pitää ottaa mukaan esim. järjestöt, kirkko, nuorisotyö ja vapaaehtoistyö. Tulevaisuudessa tarvitaan uusia työmuotoja.

Marja Penttilä
YTM, OTM, VT

LIITE II (Esimerkki valituksesta on kehitysvamma-alan verkkopalvelun sivuilta)

Esimerkki valituksesta

Helsingin hallinto-oikeudelle

Asia

Valitus omaishoidontukea koskevassa asiassa.

Valittaja

Nimi
(Ammatti)
Osoite
Puhelinnumero
Huoltaja / edunvalvoja

Valituksen alainen päätös

Helsingin kaupungin sosiaalilautakunnan (jaoston) 10.1.2006 tekemä päätös koskien Matti Meikäläisen omaishoidontukea.

Päätös on annettu tiedoksi saantitodistuksella / tavallisella kirjeellä 15.1.2006.

Vaatimus

Pyydän, että hallinto-oikeus kumoaa Helsingin sosiaalilautakunnan tekemän päätöksen koskien Matti Meikäläisen omaishoidontukea ja myöntää tuen hakemuksen mukaisesti.

Perustelut

Helsingin sosiaalilautakunta on hylännyt omaishoidontukihakemuksen (sillä perusteella että...). Päätös on lainvastainen / virheellinen, koska...

- Kerro perusteluissa aluksi taustatiedot esim. diagnoosi, ikä, erityisesti hoidon sitovuus ja vaativuus sekä avun tarve.
- Perustele, miksi haettu palvelu tai tuki pitäisi myöntää. Vertaa tarvetta lain myöntämisedellytyksiin.
- Viittaa mahdollisiin lääkäriin, psykologin, terapeutin yms. asiantuntijalausuntoihin.

(Edellä esitetyn perusteella pyydän, että hallinto-oikeus kumoaa sosiaalilautakunnan päätöksen.)

Päiväys ja allekirjoitus

Helsingissä 1.2.2006

Maija Meikäläinen

Liitteet

1. Helsingin sosiaalilautakunnan päätös alkuperäisenä.
2. Todistus tiedoksiantopäivästä. (esim. saantitodistus)
3. Lääkärintlausunto

LIITE III

20.11.2008

Aleksin neuvonnan työn kuormittavuus

Me Aleksin sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat sekä kanslistit olemme huolissamme aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen (Aleksanterinkatu 18 A 4. krs:n) neuvonnan tilanteesta. Työn kuormittavuus ei ole oikeassa suhteessa työntekijäresursseihin. Neuvonnassa on kaksi vakituudessa työsuhteessa olevaa palveluneuvoja-vahtimestaria ja yksi puolen vuoden välein vaihtuva työllistämistuella palkattu työntekijä. Työllistetyn työntekijän vaihtuessa kestää useita viikkoja ennen kuin uusi työntekijä oppii edes perusasiat työstä ja samalla opetustyö vie vakituisen työntekijän työajan aluksi lähes kokoaikaisesti.

Neuvonnan työntekijöiden osaamisen tulee olla hyvin laaja-alaista. Heidän pitää tuntea sosiaali- ja terveystoimen organisaatio ja työjako, heiltä vaaditaan tuntemusta toimeentulotuesta ja sen hakumenettelystä sekä lisäksi he vastaavat koko toimiston työntekijöiden turvallisuudesta. Asiakasvirta on jatkuvaa ja puheluja tulee valtavasti, hengähdysaikaa ei vaikeidenkaan asiakastilanteiden jälkeen jää ja usein jäävät lakisääteiset tauotkin pitämättä. Oikokadun riittämättömästä puhelinajasta johtuen Aleksin neuvontaan ohjautuu puhelinkyselyjä toimeentulotuen käsittelystä. Kun neuvontakaan ei saa puhelimitse yhteyttä Oikokadulle toimeentulotuen käsittelyyn, joudutaan asiaa selvittämään sähköpostitse ja se ruuhkauttaa asiakaspalvelua. Muiden turvallisuudesta huolehtiminen vaikeutuu, jos neuvonnan työntekijät ovat jatkuvasti sidottuja omiin asiakaspalvelutilanteisiinsa tai vireillepanojen tekemiseen. Neuvonta on usein ensimmäinen ja ehkä ainoakin paikka, johon asiakas saa yhteyden ja siksi neuvonnan työntekijät joutuvat usein ottamaan vastaan tyytymättömien asiakkaiden palautteen.

Neuvonnan työmäärä vaatii mielestämme kolmatta vakituista työntekijää. Jos uutta työsuhdetta ei ole mahdollista perustaa, niin tilannetta helpottaisi jo sekin, että saman pitkäaikaisen, määräaikaisen työntekijän työsuhdetta olisi mahdollista jatkaa uudella sopimuksella määräajan jälkeen. Jos kolmaskin työntekijä olisi vakituinen/määräaikainen, jakautuisivat vastuu ja työmäärä tasaisemmin.

Neuvonnan työntekijät ovat sosiaalipalveluiden olennainen osa ja työyhteisömme tärkeä voimavara. Jos työt neuvonnassa ruuhkautuvat tai asiakkaiden ohjaus ja neuvonta on riittämätöntä, se vaikuttaa asiakkaiden saamaan palveluun sekä hankaloittaa meidän kaikkien työtä.

Yhteistyöterveisin

Jaana Hongisto	Tuija Kaakinen	Eila Karjalainen-Johansson
Kirsi Honkanen	Anne-Marita Koskelainen	Taru Liukkonen
Merja Luodonmaa	Margit Myllymaa-Colak	Tuula Pajula
Sinikka Rautavirta	Saija Reimaluoto	Seija Tevajärvi-Immonen
Maritta Tuomala	Kati Vahvelainen	

LÄHTEET

Eronen, A & Lodén, P & Perälä, A & Siltaniemi, A & Särkelä, R: Sosiaalibarometri 2008. Ajankohtainen arvio kansalaisten hyvinvoinnista, palveluista ja palvelujärjestelmän muutoksista. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki 2008.

Heino, T: Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila ja haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Stakes, Helsinki 2008.

Heliö, P-

L & Kattelus, M & Kaukonen, O & Kumpula, A & Narikka, J & Sintonen, H & Ylipartanen, A. Sosiaali- ja terveyspalvelujen lainsäädäntö käytännössä. Toim. Jouko Narikka. Tallinna 2006.

Lappalainen, S & Mostrom, A & Huovila, L (toim.): Palveluissa pettynyt. Kokemuksia huonosta kohtelusta ja sen seurauksista. Suomen Mielenterveysseura, Vantaa 2004.

Muuri, A: Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimizeettiin. Stakes, Jyväskylä 2008.

Ojala, E: Hallintotuomioistuinten toimeentulotukea koskevat päätökset vuosina 1998-2000. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki 2001.

Rousu, S: Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Tampereen Yliopisto, Suomen Kuntaliitto, Helsinki 2007.

STM:n kuntatiedotteet 587/2005 ja 317/2007.

Viljanen, O & Kauppinen, T & Karjalainen, J: Toimeentulotuen uusien asiakkaiden jonotilanne 2008. Stakes, Työpapereita 29/2008.

Aamulehti 10.8.2008

Helsingin Sanomat 30.1.2009

Kasper 6/2007

Perusturva 3/2008

Sosiaaliturva 4/2005

Sosiaalivakuutus 1/2008 ja 2/2008

Kuntalehti online 15.1.2009

www.oikeusasiamies.fi

www.finlex.fi

www.lahti.fi

www.lapsiasiavaltuutettu.fi

www.stm.fi
www.verneri.net
www.talentia.fi

Etelä-Suomen lääninhallituksen päätös 12.9.2008

Etelä-Suomen lääninhallitus, muistio STH 671B, 21.8.2008

Sosiaali- ja terveysturvan keskuisto ry, Suomen köyhyyden ja syrjäytymisen vastainen verkosto. Köyhyyden vastaisen vuoden 2010-hankesuunnitelma 26.5.2008.

Työryhmämietintö 2008:5. Käsittelyn joutuisuus hallinnossa ja oikeussuojakeinot käsittelyn viivästyessä. Passiivisuustyöryhmän mietintö. Oikeusministeriö, Helsinki 2008.

Varhaiskasvatus vuoteen 2020. Varhaiskasvatuksen neuvottelukunnan loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:72.