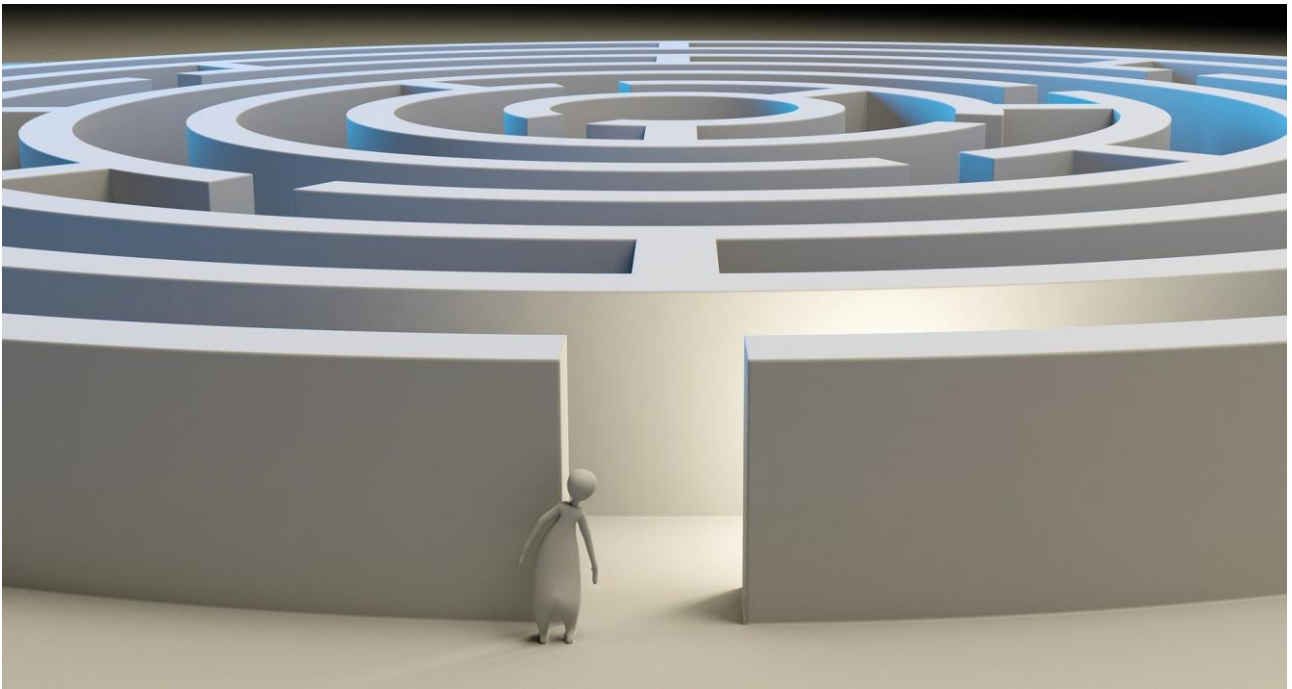


ETELÄ-POHJANMAAN SOSIAALIASIAMIEHEN RAPORTTI 2019



Alajärvi | Alavus | Evijärvi | Ilmajoki | Isojoki | Karijoki | Kauhajoki
Kauhava | Kuortane | Kurikka | Lappajärvi | Lapua | Seinäjoki
Soini | Teuva | Vimpeli | Ähtäri

SAATTEEKSI

Kunnan tehtävänä on sosiaalisten ongelmien ehkäisy, sosiaalisen turvallisuuden ylläpitäminen sekä ihmisten omatoimisuuden tukeminen. Sosiaalipalvelut ovat keskeinen osa hyvinvointipalvelujen kokonaisuutta. Sosiaalihuoltoon kuuluvia sosiaalipalveluja ovat muun ohella vanhusten palvelut, mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelut, lasten huolto- ja tapaamis- sekä elatussopimusten vahvistaminen, lapsiperheiden ja aikuisten sosiaalityö sekä lastensuojelun palvelut. Kunta voi järjestää palveluita myös toisen kunnan kanssa yhdessä tai hankkia palveluita ostopalvelusopimukseen perustuen. Kunnan tai sopimukseen perustuen kuntayhtymän tai muiden kuntien yhteenliittymien vastuulla on huolehtia siitä, että sosiaalipalveluja tarvitsevat saavat palvelut lainmukaisesti.

Kunnan ja viime kädessä kunnanvaltuuston ja -hallituksen on huolehdittava siitä, että sosiaalialan ammattilaisilla on riittävä osaaminen ja riittävästi aikaa asiakkaidensa tilanteen arvioimiseen, dokumentaatioon ja konkreettiseen asiakkaiden auttamiseen. Kunta vastaa myös aina palveluiden laadusta, eikä se voi siirtää vastuutaan asiakkaille tai heidän omaisilleen. Lakisääteisten palveluiden osalta kunnan on huolehdittava siitä, että kyseiseen palveluun varataan määrärahoja kunnassa vallitsevan tarpeen mukaisesti.

Kunta ei useimpien sosiaalihuollon tehtävien osalta voi vedota määrärahaan eikä siihen, ettei asianomaisessa kunnassa ole kyseistä palvelua tarjolla. Sosiaalihuollon järjestäminen on viranomaistoimintaa, jota sitoo lainsäädäntö. Hallinnon lainalaisuuden periaate tarkoittaa sitä, että sosiaalihuollon ammattilaisten toiminnan täytyy perustua ensisijaisesti voimassaolevaan lainsäädäntöön, vaikka kunta voikin antaa tarkempia lautakunnan vahvistamia linjauksia.

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

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

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

Etelä-Pohjanmaan kuntien sosiaaliasiamiehen asiakkailta on tullut palautetta siitä, että asiakkaan oma näkemys hänen tai perheen tukitoimista ja palveluista sivuutetaan. Asiakkaiden kokemus oli, että heidän mielipidettään palveluiden ja tukitoimien

järjestämisestä voidaan kysyä, mutta usein on kysymys lähinnä muodollisesta kysymyksestä. Sama asia välittyy myös niiden omaisten mielipiteistä, jotka kantavat huolta dementoituneen vanhusomaisensa, vaikeasti vammaisen lapsensa, päihdeongelmaisen omaisensa tai mielenterveys-kuntoutuja-läheisensä puolesta.

Vuoden 2019 raportissa tarkastellaan eri asiakasryhmien asemaa kuntakohtaisten tilastojen kautta sekä siihen kokemukseen ja näkökulmaan perustuen, mikä sosiaaliasiamiestyöstä on kuluneen vuoden mittaan syntynyt yhteydenottojen ja tapaamisten perusteella.

Vuonna 2019 sosiaaliasiamiespalvelut toteutuivat toukokuusta alkaen 60 % työajalla. Työssäolopäiviksi muodostuivat tiistai, keskiviikko ja torstai. Osa asioista hoitui puhelimitse, mutta karkeasti arvioiden noin 50 prosentissa tapasin asiakkaita henkilökohtaisesti. Näistä suurin osa tapahtui asiakkaan omassa kotiympäristössä.

Seinäjoella 24.4.2020

Sosiaaliasiamies Elina Aaltonen

Sisällys

1. Sosiaalihuollon asiakaslaki	2
1.1. Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet	2
1.2. Asiakkaiden osallisuus ja itsemääräämisoikeus	2
2. Sosiaaliasiamiestoiminta Etelä-Pohjanmaalla	3
2.1. Yhteydenottojen syyt	4
2.2. Toimeksiannot kokonaisuutena	5
2.2.1. Toimeentulotuki	6
2.2.2. Lastensuojelu	7
2.2.3. Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto	8
2.2.4. Vanhustenhuolto	9
2.2.5. Perheasiat	9
2.2.6. Omaishoidontuki.....	10
3. Oikaisuvaatimukset, muistutukset ja kantelut	10
4. Kuntakohtainen tarkastelu	12
4.1. Alajärvi	12
4.2. Alavus	12
4.3. Evijärvi	13
4.4. Ilmajoki.....	13
4.5. Isojoki.....	14
4.6. Karijoki.....	14
4.7. Kauhajoki.....	14
4.8. Kauhava	15
4.9. Kuortane	16
4.10. Kurikka.....	16
4.11. Lappajärvi	17
4.12. Lapua	17
4.13. Seinäjoki	18
4.14. Soini	19
4.15. Teuva.....	19
4.16. Vimpeli	19
4.17. Ähtäri.....	19
4.18. Muut kunnat tai kunta ei tiedossa	20
5. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet	20
6. LOPPUPOHDINTA	21

1. Sosiaalihuollon asiakaslaki

1.1. Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet

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

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

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

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

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

1.2. Asiakkaiden osallisuus ja itsemääräämisoikeus

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

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

Sosiaalihuollon asiakkaan on vaikea osallistua oman asiansa käsittelyyn, mikäli hän ei saa riittävästi tietoa tarjolla olevista palveluista ja vaihtoehdoista. Viranomaisilla on neuvontavelvollisuus: heidän tulisi kertoa asiakkaalle kaikki ne mahdolliset vaihtoehdot, joita palveluiden suhteen asiakkaalle on kunnassa tarjolla. Vaihtoehtoina tulisi huomioida myös ne palvelut, jotka ovat asiakkaalle tarkoituksenmukaisimpia, vaikka ne olisivatkin kunnalle hinnakkaampia kustannettavia. Palveluiden järjestämisen lähtökohtana tulisi olla asiakkaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeus.

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

Käytettyjen rajoitusten on perustuttava lakiin. Perusteettomia rajoituksia ei saa käyttää. Toimintayksiköillä on oltava hyvin selkeät ohjeet siitä, missä tilanteissa ja miten rajoitteita tai suojatoimenpiteitä käytetään. Joka tapauksessa niiden käyttö rajoitetaan lainsäädännöllä aivan ääritilanteisiin.

2. Sosiaaliasiamiestoiminta Etelä-Pohjanmaalla

Asiakaslain 24 §:n mukaan kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehellä on oltava sosiaalityöntekijän kelpoisuus tai tehtävään soveltuva ylempi korkeakoulututkinto ja alan tuntemus. Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä on tuottanut sosiaaliasiamiespalveluita sopimuskunnille vuodesta 2008 alkaen. Itse olen valmistunut Lapin yliopistosta yhteiskuntatieteiden maisteriksi sosiaalityön koulutusohjelmasta joulukuksi 1994. Vuodesta 1995 alkaen olen saanut olla vakituisessa virassa ja nähdä sosiaalityötä elämän eri osa-aloilla. Vakituksena sosiaaliasiamiehenä olen toiminut vuodesta 2013 lähtien.

Sosiaaliasiamies on kaikkia asiakasryhmiä varten. Erityisesti palveluiden piiriin toivotaan ohjautuvan niitä asiakkaita, joilla itsellään on heikot edellytykset pitää huolta oikeuksistaan. Tarvittaessa sosiaaliasiamies voi myös jalkautua asiakkaan luokse, mikäli vastaanotolle tulo on asiakkaalle vaikeaa. Sosiaaliasiamiehen tehtävät jakautuvat välittömään asiakastyöhön sekä tiedottamiseen ja vaikuttamistyöhön.

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

- neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutusten, oikaisuvaatimusten ja kantelujen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi sekä

- antaa vuosittain selvitys kunnanhallitukselle asiakkaan aseman kehittymisestä kunnassa.

Sosiaaliasiamieheen voi ottaa yhteyttä sosiaalihuollon palveluja koskevista kysymyksistä. Tämä koskee sekä julkisia että yksityisiä palvelun tuottajia mm. seuraavilla palvelualueilla:

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

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

Vuonna 2019 sosiaaliasiamies palveli 17 kunnan asukkaita Etelä-Pohjanmaalla. Kuntayhtymä tuotti sosiaaliasiamiespalvelut Alajärven, Alavuden, Evijärven, Ilmajoen, Isojoen, Karijoen, Kauhajoen, Kauhavan, Kuortaneen, Kurikan, Lappajärven, Lapuan, Seinäjoen, Soinin, Teuvan, Vimpelin ja Ähtärin kunnille. Toiminta-alueen väestöpohja on noin 200 000 asukasta.

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

2.1. Yhteydenottojen syyt

Sosiaaliasiamiehen saamat toimeksiannot ja syyt yhteydenottoihin vähenivät hieman edellisvuodesta. Yhteydenottoja kirjattiin 577 kpl vuonna 2019. Edeltävien vuosien tapaan suurin osa tulleista yhteydenotoista ja asiakokonaisuuksista koski asiakkaan tyytymättömyyttä saamiinsa päätöksiin, sopimukseen ja suunnitelmiin. Toiseksi yleisin yhteydenoton syy oli asiakkaan kokemus siitä, että hänen saamansa palvelu oli toteutettu epätarkoituksenmukaisella tai huonolla tavalla. Seuraavassa taulukossa näkyvät yhteydenottojen syyt kokonaisuutena aihealueittain. Aikaisempiin vuosiin verrattuna asiakkailta tuli huomattavasti enemmän palautetta huonosta tai epäasiallisesta kohtelusta. Kaiken kaikkiaan syitä kirjattiin vuodelle 2019 yhteensä 927 kpl, sillä yhden asiakkaan toimeksianto on liittynyt hyvin usein vähintään kaksi erilaista tilastoitavaa syytä.

Vuosi	2019	2018	2017
Päätökset, sopimukset ja suunnitelmat	382 kpl	436 kpl	346 kpl
Palveluiden toteuttaminen ja menettely	360 kpl	392 kpl	308 kpl
Käsittelyaika	30 kpl	28 kpl	33 kpl
Kohtelu	55 kpl	50 kpl	73 kpl
Tarkastusoikeus ja tiedonsaanti	14 kpl	15 kpl	7 kpl
Salassapito ja vaitiolovelvollisuus	2 kpl	0 kpl	5 kpl
Asiakasmaksut	6 kpl	7 kpl	9 kpl
Yleinen tiedontarve	33 kpl	26 kpl	30 kpl
Muu syy	45 kpl	56 kpl	35 kpl
Henkilökunnan tiedontarve	3 kpl	2 kpl	10 kpl

2.2. Toimeksiannot kokonaisuutena

Vuoden 2019 aikana sosiaaliasiamies hoiti yhteensä 577 toimeksiantoa/asiakokonaisuutta. Laskua edeltäneeseen vuoteen oli 44 asiakokonaisuutta (vuonna 2018/ 621 kpl)

Sosiaaliasiamiesraportti vuodelta 2019 perustuu alueen asiakkaiden yhteydenottoihin ja niihin liittyvien toimenpiteiden tilastointiin sekä Vaasan hallinto-oikeudelta ja Aluehallintovirastosta saatuihin tietoihin. Asiakkaiden yhteydenotot tilastoidaan asiakastapauksina. Tapaus voi olla yksi yhteydenotto, jossa asiakas saa samalla vastauksen kysymyksiinsä. Se voi sisältää myös useita yhteydenottoja tai tapaamisia asian selvittämiseksi. Tapaus on ”auki” niin kauan kuin asia on kesken tai sitä käsitellään tai hoidetaan. Asiakastapaus ”suljetaan”, kun asiakas on esimerkiksi saanut riittävät vastaukset kysymyksiinsä, häntä on avustettu muistutuksen tekemisessä tai muutoksenhakukeinojen käytössä. Asian hoitaminen kirjataan yhdeksi tapaukseksi, riippumatta siitä montako yhteydenottoa tai tapaamista asian selvittäminen vaatii.

Vuosi 2016 Vuosi 2017 Vuosi 2018 Vuosi 2019 muutos

Toimentulotuki	50 kpl	67 kpl	76 kpl	84 kpl	+8
Lastensuojelu	31 kpl	41 kpl	47 kpl	48 kpl	+1
Vanhuspalvelut	9 kpl	17 kpl	38 kpl	27 kpl	-11
Vammaispalvelut	174 kpl	198 kpl	265 kpl	215 kpl	-22
Kehitysvammahuolto	40 kpl	57 kpl	63 kpl	62 kpl	-1
Omaishoidontuki	10 kpl	17 kpl	19 kpl	18 kpl	-1
Kotipalvelu	0 kpl	5 kpl	11 kpl	9 kpl	-2
Päihdehuolto	1 kpl	4 kpl	10 kpl	10 kpl	-
Perheasiat	15 kpl	21 kpl	24 kpl	21 kpl	-3
Lasten päivähoido	2 kpl	0 kpl	0 kpl	0 kpl	-
Muu Sosiaalityö	0 kpl	0 kpl	0 kpl	0 kpl	-
Muu palvelu	28 kpl	124 kpl	68 kpl	75 kpl	+7

Tarkastelu osoittaa, että kokonaisuudessaan sosiaaliasiamiehen hoitamat asiakokonaisuudet vähenivät kaikissa muissa tehtäväalueissa paitsi toimentulotukeen, lastensuojeluun sekä ns. muihin tehtäviin liittyvissä toimeksiannoissa. Muu palvelu sisältää

niitä toimeksiantoja, jotka eivät suoranaisesti liity sosiaaliasiamiehen työhön. Nämä yhteydenotot liittyivät suurimmaksi osaksi Kelan palveluihin ja sosiaalivakuutukseen sekä potilasasiamiesasioihin. Tilanteen mukaan asiakkaita pyrittiin auttamaan mahdollisuuksien mukaan näissäkin asioissa ja ainakin ohjaamaan eteenpäin oikean palvelun saamiseksi.

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

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

Asiakaspalautteiden perusteella syntyy mielikuva, että viranomaisilla on edelleenkin hyvin niukasti aikaa yleiseen palveluneuvontaan ja yksilölliseen ohjaamiseen. Asiakkaat eivät tiedä, mitä palveluita heidän on mahdollista saada ja miten niitä haetaan. Haasteellisessa elämäntilanteessa olevien asiakkaiden kohdalla välittyi usein kokonaisvaltaisen sosiaalityön puute. Asiakaslain tarkoittama selvittämisvelvollisuus on sitä laajempi ja yksityiskohtaisempi, mitä heikommassa asemassa olevasta asiakkaasta on kysymys.

Sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä pääosin puhelimitse. Osa asiakkaista otti yhteyttä sähköpostitse tai lähettämällä kirjeen. Mikäli asiakas ei päässyt sosiaaliasiamiehen vastaanotolle eikä asiaa voitu hoitaa tapaamatta, sosiaaliasiamies meni asiakkaan kotiin, palveluasumisyksikköön, tarvittaessa myös sairaalaan tai hoitokotiin.

Suuri osa asiakkaista tarvitsi sosiaaliasiamiehen apua kirjallisten oikaisuvaatimusten ja kanteluiden teossa. Asiakkaan haastattelun perusteella kirjalliset tuotokset tehtiin yhdessä asiakkaan ja/tai hänen edunvalvojansa kanssa siten, että asiakirjojen sisältö vastasi asiakkaan omaa näkemystä asioiden kulusta. Sosiaaliasiamiehen tehtäväksi jäi lähinnä miettiä lain ja toimintatapojen soveltamiseen liittyvät asiat. Kirjallisia avustamisia kertyi vuoden 2019 mittaan yhteensä 117 kpl eli saman verran kuin edeltäneenä vuotena.

2.2.1. Toimeentulotuki

Vastuu perustoimeentulotuen myöntämisestä siirtyi 1.1.2017 kunnista Kelalle. Tilanne ei edelleenkään ole ongelmaton. Kelassa asioiden käsittely näyttää edelleen venyvän pitkäksi. Kelan toiminta kuuluu edunkunnan oikeusasiamiehen alaisuuteen. Päätösten saaminen venyy ja asiakkaat kokivat toiminnan suurelta osin hyvin kankeaksi. Lisäksi Kelan myöntämän perustoimeentulotuen ja sosiaalitoimen maksaman täydentävän toimeentulotuen yhteensovittamisessa sekä viranomaisien yhteistyössä on kehittämisen tarpeita.

Kuntien myöntämään täydentävään toimeentulotukeen liittyviä toimeksiantoja tuli vuonna 2019 kaikkiaan 84 kpl. Suurimmaksi osaksi yhteydenotot liittyivät tilanteisiin, joissa asiakkaan toimeentulokipäätöksen saaminen kesti kohtuuttoman kauan, tai asiakas oli saanut mielestään vääränlaisen päätöksen laskennallisesta toimeentulotuesta ja halusi tehdä asiaan liittyvän oikaisuvaatimuksen. Toisen ryhmän muodostivat asiakkaat, jotka olivat hakeneet kunnasta täydentävää tai ennaltaehkäisevää toimeentulotukea ja saaneet siihen liittyen mielestään vääränlaisen päätöksen, yleensä kielteisen. Asumiseen liittyvät kulut ja niiden huomioiminen perustoimeentulotuessa aiheuttivat yleisesti tyytymättömyyttä.

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

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

Moni toimeentulotukiasiakas on ollut pitkään julkisen terveydenhuollon asiakkaana harvinaisten tai vaikeiden sairauksiensa kanssa. Toisinaan sairaus tunnistetaan ja oikea hoitomuoto löydetään vasta, kun asiakas hakeutuu yksityiselle puolelle. Toimeentulotuen suhteen yksityisellä puolella tehdyt tutkimukset ja lääkemääräykset ovat hankalia siitä syystä, että monissa paikoissa sisäisen ohjeistuksen mukaan toimeentulotukilaskelmassa otetaan huomioon vain julkisen terveydenhuollon mukaiset kustannukset. Kela ei ole esimerkiksi huomionnut asiakkaiden silmälääkärissä käyntiä yksityisellä puolella terveydenhuoltomenoksi. Toisaalta julkisella puolella ei ole saatavilla silmälääkärin palveluita. Asiakkaat ovat kokeneet suuria toimeentulotukivaikeuksia silmälääkärillä ja hammaslääkärillä käyntien vuoksi. Useita yhteydenottoja perustoimeentulotuesta tuli myös sen vuoksi, että Kelan ohjeistuksen mukaan vaikeastikin realisoitavissa oleva omaisuus laskettiin perustoimeentulotukeen nähden ensisijaiseksi rahoitusvaihtoehdoksi, Joissakin tapauksissa kävi ilmi, että myös lasten säästöt ja esimerkiksi kummien tai isovanhempien keräämät arvopaperit ja säästöt olivat ensisijainen tulonlähde toimeentulotukeen nähden.

2.2.2. Lastensuojelu

Lastensuojeluasioissa tilastoituja toimeksiantoja tuli vuoden 2019 aikana 48 kpl (2018 kaikkiaan 47 kpl). Yhteydenotoista suurin osa tuli vanhemmilta, joiden perhe oli saanut lastensuojelun tukitoimia tai vanhemmilta, joiden lapsi tai lapset oli otettu huostaan tai sijoitettu laitos- tai perhehoitoon avohuollon tukitoimena.

Yhteydenottojen sisältö liittyi hyvin usein siihen, miten vanhemmat kokivat tullessa kohdelluksi ja otetuksi huomioon oman lapsensa lastensuojeluprosessissa. Osa

vanhemmista koki, etteivät he tule riittävästi kuulluksi omaa lastaan koskevassa asiassa. Osan mielestä vanhempien mielipiteen kuuleminen on vain näennäistä viranomaisen tietäessä kuitenkin lopulta parhaiten, miten toimitaan. Osa vanhemmista koki, että he eivät pääse irti lastensuojeluasiakkuudesta, jos ovat joskus saaneet lastensuojelun tukitoimia. He kokivat jääneensä ikään kuin ”jatkuvan tarkkailun alle”. Osa vanhemmista koki lisäksi tulleen epäasiallisesti kohdelluiksi.

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

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

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

2.2.3. Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Edellisen vuoden tapaan merkittävä osa toimeksiantoista liittyi vuoden 2019 vammaispalveluja ja kehitysvammahuoltoon koskeviin yhteydenottoihin. Vammaispalveluista tuli toimeksiantoja 215 kpl ja kehitysvammahuollosta 62 kpl.

Vammaispalveluasioissa palvelutarpeen selvittäminen on lain mukaan toteutettava kolmessa kuukaudessa siitä, kun asiakas on ilmoittanut palvelutarpeensa tai toimittanut hakemuksensa. Yhteydenottojen sisällöissä korostuivat lukumääräisesti erityisesti henkilökohtaiseen apuun sekä kuljetuspalveluihin liittyvät asiat. Myös asunnon muutostöihin liittyvissä asioissa oli yhteydenottoja. Monissa kehitysvammahuoltoon koskevissa yhteydenotoissa oli kyse siitä, että asiakas ei saanut hakemaansa palvelua erityishuoltona. Edelleenkin osassa tapauksia jouduttiin hakemaan aluehallintoviraston kannanottoa siihen, että erityishuolto-ohjelman myöntäminen ei edellytä sitä, että asiakkaalla pitäisi olla kehitysvammadiagnoosi.

Kaikki yhteydenotot eivät liittyneet virkamiespäätöksien aiheuttamaan tyytymättömyyteen. Tyytymättömyyttä koettiin myös palvelun toteuttamistavassa ja kohtelussa. Osassa vammaispalveluihin liittyvissä yhteydenotoissa asiakas kertoi, että oli kokenut saavansa epäasiallista kohtelua.

Osassa kuntia vammaispalveluasioden hoitamista hankaloitti työntekijöiden tiheä vaihtuminen, jolloin ei päässyt syntymään pitkäjänteistä ja luotettavaa asiakassuhdetta. Varsinkin kaikkein vaikeimmin ja eniten palveluja tarvitseville tämä merkisi palvelujen saamisen hankaloitumista muuttuvissa elämäntilanteissa. Osa asiakkaista koki tulleen

yhteiskunnan hylkäämäksi, olevansa rasite kunnalle tai sitten ”naama ei vain miellytä viranomaista”. Osa koki vahvasti joutuneensa yhteiskunnan säästöjen kohteeksi.

2.2.4. Vanhustenhuolto

Suoraan vanhustenhuoltoon liittyviä toimeksiantoja tilastoin vuodelle 2019 yhteensä 27 kpl. Ikäihmisiä koskevia yhteydenottoja tuli toki enemmänkin, koska osa yhteydenotoista liittyi vammaispalveluasioihin, omaishoidontukeen tai esimerkiksi toimeentulotukeen. Asiakokonaisuudet limittyvät ja menevät tällä tavoin päällekkäin. Vanhusten määrään ja palvelutarjontaan suhteutettuna toimeksiantojen määrä oli varsin kohtuullinen.

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

Avohuollon asumisyksiköiden palvelumaksut mietityttivät. Palvelumaksujen määrätymiselle avohuollossa ei ole yhteneväistä lakisääteistä perustaa, ja monissa kohdin maksut aiheuttivat vanhukselle toimeentulovaikeuksia. Erityisiä vaikeuksia oli vanhuksilla, jotka vointinsa vuoksi olivat muuttaneet tehostetun palveluasumisen piiriin, ja joilla oli silti edelleen huolehdittavana kulut omasta entisestä vakituisesta kodistaan. Entisen kotitalon myynti ja realisointi tuottivat monille vaikeuksia.

Vanhustenhuollossa yhteydenottoja tuli edellisen vuoden tapaan myös siksi, että omaisilla oli huoli omaisen ruokailuista, tarpeiden hoitamisesta ja hygieniasta sekä kohtelusta laitosta ja avohoidossa. Osa omaisista koki, että henkilökuntavaje on siinä määrin iso, että oma läheinen viettää suurimman osan päivää yksin huoneessaan tai vuoteessaan. Joillekin omaisille oli muodostunut tunne, että he eivät olleet toivottuja henkilöitä vierailemaan oman vanhuksensa luona, vaikka he yrittivät ajoittaa vierailunsa ruoka- tai kahviaikaan voidakseen olla apuna vaikkapa syöttämisessä. Vanhuksen hoitoon liittyvistä huolenaiheista keskustelu henkilökunnan kanssa koettiin vaikeaksi, koska sen koettiin leimaavan omaiset ”hankaliksi”. Vanhuspalvelulaki ei ole edelleenkaan tuonut vanhustenhuollon palveluihin erityisen tunteita muuttavia muutoksia.

2.2.5. Perheasiat

Perheasioihin on tilastoitu suurelta osin yhteydenottoja, jotka liittyivät avioerotilanteisiin sekä lasten tapaamis-, elatus- ja huoltosopimuksiin. Osa perheasioihin liittyvistä yhteydenotoista liittyy luonnollisesti mm. toimeentulotuki- ja lastensuojeluasioihin. Tapaamis-, huolto- ja elatussopimuksiin liittyviä yhteydenottoja tuli vuonna 2019 yhteensä 21 kpl.

Perheasioissa ja niihin liittyvissä yhteydenotoissa korostui aikaisempaan tapaan erityisesti erossa etävanhemmaksi jäävän tilanne. Pääasiassa etävanhemmaksi jäi isä, joka koki tulleen syrjäytetyksi oman lapsensa elämästä. Osassa erotilanteita päätöksiä lasten asioista haettiin sosiaalitoimesta sopimalla, mutta riitaisissa tilanteissa asioihin haettiin päätöstä käräjäoikeudesta. Moni etävanhemmaksi jäänyt isä koki viranomaisen asettuvan

äidin puolelle. Sosiaaliasiamiehenä perheitä kuultuani minulle muodostui vaikutelma siitä, että lapset jäävät surullisen usein vanhempiensa riitojen pelinappuloiksi myös ns. ”normaalissa avioerossa”, johon ei liity lastensuojelutoimia tai muitakaan viranomaisten tukitoimia. Sosiaaliasiamiehenä minulle on välittynyt vahvasti kuva siitä, että lapsia koskevien asioiden hoitaminen asiallisesti ei ole millään muotoa kiinni asiakkaiden iästä tai sosiaalisesta asemasta.

2.2.6. Omaishoidontuki

Selkeästi vain omaishoidontukeen liittyviä yhteydenottoja tuli vuoden mittaan 18 kpl (edellisvuonna 17 kpl.) Suuri osa yhteydenotoista liittyi omaishoidontuen myöntämisperusteisiin sekä omaishoidontuen vapaisiin. Lain mukaan päivittäisellä tai ympärivuorokautisella omaishoitajalla on oikeus kolmen vuorokauden mittaiseen omaishoitajan vapaaseen kuukaudessa. Virallisesti tämä tarkoittaa omaishoitajalle kolmen vuorokauden (72 tunnin) vapaata. Käytännössä vapaan pituus oli pääosin kaksi vuorokautta.

Erityisiä vaikeuksia oli niiden lasten kohdalla, jotka eivät syystä tai toisesta voineet osallistua ryhmämuotoiseen lomitukseen, vaan tarvitsivat omaishoidon vapaan järjestymiseksi esimerkiksi hoitajan kotiin. Näin oli tilanne esim. syöpäsairaille tai muuten vakavasti sairaille lapsilla. Omaishoitajista valitettavasti lähes jokainen koki olevansa oman jaksamisensa ääri rajoilla. Monen kohdalla tilanne näyttäytyi näköalattomuutena ja väsymisenä. Moni toimi ja teki kuitenkin sen, koska oli pakko.

3. Oikaisuvaatimukset, muistutukset ja kantelut

Vaasan Hallinto-oikeudesta saatujen tietojen mukaan sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyviä ratkaisuja tehtiin vuonna 2019 yhteensä 617 kappaletta (2018 yhteensä 552 kpl). Pelkästään sosiaalihuollon ratkaisuihin liittyviä oikaisuja tehtiin vuonna 2019 yhteensä 220 kpl, eli lisäystä edellisestä vuodesta oli yhteensä 47 kpl.

Hallinto-oikeuden ratkaisut kokonaisuudessaan

Vuosi	2017	2018	2019
Huostaanotto ja sijaishoitoon sijoittaminen	58	57	56
Huostassa pidon lopettaminen	3	4	4
Kehitysvammaisten erityishuolto	5	10	5
Kiireellinen sijoitus ja sen jatkaminen	24	19	26
Lasten päivähoidon järjestäminen	0	1	0
Lastensuojelukustannusten korvaaminen	1	4	4
Lupa lapsen tutkimiseen	1	4	0
Muu sosiaalihuollon kustannusten korvaaminen	0	2	0

Muu rajoitus sijaishuollossa	0	0	10
Muu sosiaaliasia	3	2	4
Muut lastensuojeluasiat	12	8	9
Omaishoidontuki	12	5	9
Päihdehuolto	3	0	0
Sosiaalihuollon asiakasmaksut	3	1	4
Toimeentulotuen myöntäminen / Kela	25	20	21
Toimeentulotuen myöntäminen / kunnat			7
Vammaispalvelu	46	28	35
Yhteydenpidon rajoittaminen	13	8	26
Yhteensä	162 kpl	173 kpl	220 kpl

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tehtiin hallintokanteluita seuraavasti:

Vuosi	2018	2019
Alajärvi	1	5
Alavus	3	3
Evijärvi	0	0
Ilmajoki	2	0
Isojoki	0	0
Kurikka	1	0
Karjajoki	0	0
Kauhajoki	1	3
Kauhava	4	6
Kuortane	0	0
Lappajärvi	0	1
Lapua	2	3
Seinäjoki	7	16
Soini	0	0
Teuva	0	2
Vimpeli	0	2
Ähtäri	1	3
YHTEENSÄ	22 kpl	44 kpl

Hallintokanteluita käsiteltiin Etelä-Pohjanmaan kunnista yhteensä 44 kpl. Määrä kaksinkertaistui edellisestä vuodesta.

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

4. Kuntakohtainen tarkastelu

4.1. Alajärvi

	2019	2018	2017
Toimeentulotuki	5	5	4
Lastensuojelu	3	3	4
Vanhuspalvelut	3	3	2
Vammaispalvelut	24	20	17
Kehitysvammahuolto	6	6	5
Omaishoidontuki	2	2	2
Perheasiat	1	1	2
Kotipalvelu	1	1	0
Päihdehuolto	1	1	0
Muu palvelu	5	5	2

Hoidettuja toimeksiantoja vuonna 2019 oli yhteensä 51 kpl. Edeltäneenä vuonna toimeksiantoja oli yhteensä 47 kpl. Tämä näkyy vammaispalveluasioiden kohdalla hienoisena nousuna.

Yhteydenotoista:

Tiedusteluja	4
Tyytymättömiä	47

Toimeksiantojen syyt:

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

4.2. Alavus

	2019	2018	2017
Toimeentulotuki	4	4	3
Lastensuojelu	10	9	7
Vanhuspalvelut	1	1	0

Vammaispalvelut	3	3	2
Kehitysvammahuolto	2	2	2
Omaishoidontuki	1	1	0
Perheasiat	3	1	0
Kotipalvelu	0	0	0
Päihdehuolto	1	1	0
Muu palvelu	4	4	0

Hoidettuja toimeksiantoja vuonna 2019 oli yhteensä 29 kpl. Edeltäneenä vuotena toimeksiantoja oli 26 kpl. Hienoinen nousu näkyy lähinnä perheasioihin liittyvissä toimeksiannoissa.

Yhteydenotoista:

Tiedusteluja	3
Tyytymättömiä	26

Toimeksiantojen syyt:

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

4.3. Evijärvi

Vuoden mittaan Evijärveltä tuli kaksi yhteydenottoa. Yhteydenotot johtuivat tyytymättömyydestä. Toinen toimeksianto koski vammaispalveluita ja toinen kehitysvammahuoltoa.

4.4. Ilmajoki

	2019	2018	2017
Toimeentulotuki	5	6	4
Lastensuojelu	3	3	3
Vanhuspalvelut	5	2	1
Vammaispalvelut	10	15	2
Kehitysvammahuolto	1	2	1
Omaishoidontuki	0	1	0
Perheasiat	0	2	2
Kotipalvelu	0	2	0
Päihdehuolto	0	1	0
Muu palvelu	8	5	0

Hoidettuja toimeksiantoja vuonna 2019 oli yhteensä 32 kpl. Edeltäneenä vuotena toimeksiantoja oli 39 kpl. Vähennystä edelliseen vuoteen näyttää tapahtuneen lähinnä vammaispalveluasioissa.

Yhteydenotoista:

Tiedusteluja	6
Tyytymättömiä	26

Toimeksiantojen syyt (yapaukseen liittyen kirjattuna useampikin syy)

:	
Päätökset, sopimukset	25
Palvelun toteuttaminen ja menettely	20
Käsittelyaika	3
Kohtelu	5
Tarkastusoikeus/tiedonsaanti	0
Vaitiolovelvollisuus	0
Asiakasmaksu	0
Yleinen tiedontarve	3
Muu syy	6

4.5. Isojoki

Edellisen vuoden tapaan vuonna 2019 Isojoelta tuli vain yksi hoidettava asiakastapaus. Toimeksianto oli luonteeltaan vammaispalveluita koskeva tyytymättömyys.

4.6. Karijoki

Vuoden 2019 aikana ei Karijoelta tullut yhtäkään toimeksiantoa.

4.7. Kauhajoki

	2019	2018	2017
Toimeentulotuki	9	9	11
Lastensuojelu	2	1	2
Vanhuspalvelut	1	1	0
Vammaispalvelut	12	10	3
Kehitysvammahuolto	5	6	1
Omaishoidontuki	2	1	1
Perheasiat	1	1	3
Kotipalvelu	0	0	0
Päihdehuolto	1	1	0
Muu palvelu	5	5	0

Hoidettuja toimeksiantoja vuonna 2019 oli yhteensä 38 kpl. Edeltäneenä vuotena vastaava luku oli 35 kpl.

Yhteydenotoista:	
Tiedusteluja	6
Tyytymättömiä	32

Toimeksiantojen syyt:

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

4.8. Kauhava

	2019	2018	2017
Toimeentulotuki	3	3	2
Lastensuojelu	3	2	2
Vanhuspalvelut	0	0	0
Vammaispalvelut	18	15	11
Kehitysvammahuolto	5	4	3
Omaishoidontuki	0	0	0
Perheasiat	3	2	0
Kotipalvelu	1	1	0
Päihdehuolto	0	1	0
Muu palvelu	9	5	5

Hoidettuja toimeksiantoja vuonna 2019 oli yhteensä 43 kpl. Edeltäneenä vuonna vastaava luku oli 33 kpl.

Yhteydenotoista:

Tiedusteluja	6
Tyytymättömiä	28

Toimeksiantojen syyt:

Päätökset, sopimukset	21
Palvelun toteuttaminen ja menettely	17
Käsittelyaika	1
Kohtelu	6
Tarkastusoikeus/tiedonsaanti	2
Vaitiolovelvollisuus	0
Asiakasmaksu	0

Yleinen tiedontarve	2
Muu syy	5
Henkilökunnan tiedontarve	1

4.9. Kuortane

	2019	2018	2017
Toimeentulotuki	2	2	5
Lastensuojelu	3	3	3
Vanhuspalvelut	0	0	3
Vammaispalvelut	3	3	0
Kehitysvammahuolto	4	4	0
Omaishoidontuki	0	0	1
Perheasiat	1	1	1
Kotipalvelu	1	1	0
Päihdehuolto	0	0	0
Muu palvelu	6	5	2

Hoidettuja toimeksiantoja vuodelle 2019 oli yhteensä 20 kpl. Sosiaaliasiamies sai edellisen vuoden kaltaisia toimeksiantoja.

Yhteydenotoista:

Tiedusteluja	4
Tyytymättömiä	16

Toimeksiantojen syyt:

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

4.10. Kurikka

	2019	2018	2017
Toimeentulotuki	6	5	2
Lastensuojelu	3	3	4
Vanhuspalvelut	4	2	2
Vammaispalvelut	30	20	26
Kehitysvammahuolto	3	3	6

Omaishoidontuki	4	3	3
Perheasiat	2	2	2
Kotipalvelu	2	2	1
Päihdehuolto	1	1	0
Muu palvelu	5	5	0

Hoidettuja toimeksiantoja vuonna 2019 oli yhteensä 60 kpl. Yhteydenottoja edellisenä vuonna oli 46 kpl, eli selkeää kasvua oli nähtävissä. Toimeksiantojen lisäys näkyi selkeimmin vammaispalveluihin liittyvissä asioissa.

Yhteydenotoista:

Tiedusteluja	6
Tyytymättömiä	54

Toimeksiantojen syyt:

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

4.11. Lappajärvi

Vuoden 2019 aikana Lappajärveltä tuli kolme toimeksianto sosiaaliasiamiehelle. Toimeksiannot olivat luonteeltaan tyytymättömiä. Näistä kaksi koski vammaispalveluita ja yksi päihdehuollon palveluita.

4.12. Lapua

	2019	2018	2017
Toimeentulotuki	15	15	14
Lastensuojelu	3	3	2
Vanhuspalvelut	1	1	1
Vammaispalvelut	12	12	10
Kehitysvammahuolto	5	4	2
Omaishoidontuki	1	1	0
Perheasiat	1	1	1
Kotipalvelu	1	1	0
Päihdehuolto	0	0	1
Muu palvelu	5	5	3

Hoidettuja toimeksiantoja vuonna 2019 oli yhteensä 44 kpl. Toimeksiannot olivat hyvin edeltäneen vuoden kaltaisia niin määrällisesti kuin sisällöltäänkin.

Yhteydenotoista:

Tiedusteluja	9
Tyytymättömiä	31

Toimeksiantojen syyt:

Päätökset, sopimukset	22
Palvelun toteuttaminen ja menettely	15
Käsittelyaika	1
Kohtelu	2
Tarkastusoikeus/tiedonsaanti	1
Vaitiolovelvollisuus	0
Asiaksmaksu	0
Yleinen tiedontarve	2
Muu syy	5

4.13. Seinäjoki

	2019	2018	2017
Toimeentulotuki	30	15	20
Lastensuojelu	15	13	10
Vanhuspalvelut	11	20	6
Vammaispalvelut	91	108	120
Kehitysvammahuolto	26	26	30
Omaishoidontuki	8	8	10
Perheasiat	8	8	8
Kotipalvelu	3	2	2
Päihdehuolto	3	3	2
Muu palvelu	25	25	24

Hoidettuja toimeksiantoja yhteensä vuonna 2019 oli yhteensä 220 kpl. Edeltäneenä vuonna toimeksiantoja oli yhteensä 228 kpl. Seinäjoella selkein muutos näkyi edelliseen vuoteen verrattuna siinä, että vanhuksiin ja vammaisiin liittyvät toimeksiannot vähentyivät. Toimeentulotukiasioihin liittyvät toimeksiannot tuplaantuivat edellisestä vuodesta. Toimeksiannoista huolimatta syntyi minulle sosiaaliamiehenä näkemys siitä, että asiakkaat olivat vammaispalveluiden asioiden hoitoon tyytyväisempiä kuin aikaisempina vuosina.

Yhteydenotoista:

Tiedusteluja	23
Tyytymättömiä	211

Toimeksiantojen syyt:

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

.

Seuraavissa jälleen epä

4.14. Soini

Soinista tuli vuoden 2019 aikana kaksi toimeksiantoa. Toinen toimeksianto koski toimeentulotukea ja toinen vammaispalveluita. Molemmat toimeksiannot olivat luonteeltaan tyytymättömiä.

4.15. Teuva

Teuvalta tuli vuoden 2019 aikana yhteensä kolme toimeksiantoa. Kaikki olivat luonteeltaan tyytymättömiä. Yksi toimeksianto koski vammaispalveluita ja kaksi kehitysvammahuoltoa.

4.16. Vimpeli

Vuoden 2019 aikana Vimpelistä tuli edellisen vuoden tapaan kaksi toimeksiantoa sosiaaliasiamiehelle. Toimeksiannot olivat luonteeltaan tyytymättömiä. Toinen koski vammaispalveluita ja toinen päihdehuoltoa.

4.17. Ähtäri

	2019	2018	2017
Toimeentulotuki	3	3	2
Lastensuojelu	3	3	4
Vanhuspalvelut	1	1	0
Vammaispalvelut	5	4	2
Kehitysvammahuolto	2	1	0
Omaishoidontuki	0	0	0
Perheasiat	1	1	0
Kotipalvelu	0	0	0
Päihdehuolto	1	1	0
Muu palvelu	3	0	0

Hoidettuja toimeksiantoja vuonna 2019 oli yhteensä 19 kpl. Toimeksiantoja edellisenä vuonna oli 14 kpl.

Yhteydenotoista:

Tiedusteluja	4
Tyytymättömiä	15

Toimeksiantojen syyt:

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

4.18. Muut kunnat tai kunta ei tiedossa

Kohtiin muut kunnat tai kunta ei tiedossa kirjattiin vuodelle 2019 yhteensä yhdeksän toimeksiantoa. Muista kunnista tulleet yhteydenotot olivat yleensä luoneeltaan tiedustelevia.

Toimeksiantoja vuodelle 2019 sosiaaliasiamiehelle tilastoitui kaikkiaan 577 kpl. Sosiaaliasiamiehen toimeksiannot vähentyivät kokonaisuudessaan edeltäneestä vuodesta 44 tapauksella (toimeksiantoja oli vuoden 2018 loppuun mennessä 621 kpl).

5. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet

Vuoden 2019 toimeksiantoihin ja hoidettuihin asiakokonaisuuksiin liittyi sosiaaliasiamiehen toimenpiteitä seuraavasti:

Kuunneltu, viesti vastaanotettu	35 kpl
Yleinen neuvonta	254 kpl
Muistutusneuvonta	111 kpl
Muu oikeusturvaneuvonta	170 kpl
Välitys/sovittelu	40 kpl
Kirjallinen avustaminen	180 kpl
Muu toimenpide	40 kpl

Tehtyjä toimenpiteitä vuodelle 2019 kirjaantui yhteensä 830 kpl. Yhden toimeksiannon hoitamiseen on osassa tapauksia kirjattu kaksi oleellisinta toimenpidettä.

6. LOPPUPOHDINTA

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

Vuosittaisten raporttien sosiaaliasiamiespalveluiden tarpeesta tulisi toimia kunnanhallitusten ja ruohonjuuritason työntekijöiden työväliseenä yhä tarkoituksenmukaisempien palveluiden ja toimintatapojen luomisessa kunnassa. Toiminnalla tavoitellaan sekä laadullista että määrällistä vaikuttavuutta niin yksittäisen asiakkaan tilanteeseen kuin kuntien sosiaalitoimien kehittämiseen. Sosiaaliasiamiehen raportit kertovat kunnittain niistä painopistealueista, joissa on erityisesti koettu palvelun järjestämisen suhteen haasteita, ja joihin kannattaa kiinnittää jatkoa ajatellen erityistä huomiota.

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

Vammaisten palveluihin kohdistuneet muutospaineet näkyvät selkeästi sosiaaliasiamiehen tilastoissa. Osa kunnista on selkeästi karsinut ja vähentänyt määrärahasidonnaisten palveluiden myöntämistä. On muistettava, että määrärahasidonnaisiinkin palveluihin on varattava rahaa kunnassa edellyttämän tarpeen mukaisesti, eikä kyseistä palvelua voida kokonaan lopettaa.

Yhä lisääntyvä määrä yhteydenottajista tarvitsisi tuekseen ennemminkin perussosiaalityön menetelmiä ja tukea kuin sosiaaliasiamiehen apua. Monelle vanhukselle, vammaiselle tai omaishoitajalle on ollut täysin mahdotonta selviytyä yksin edes palvelujen hakuprosessista. Kiristyneen talous- ja henkilöstöressurssitilanteen myötä tuntuma on, että sosiaalitoimessa virkailijoiden aika menee pitkälti päätösten valmisteluun ja lakisääteisistä velvollisuuksista selviytymiseen. Yhä edelleenkin vaikuttaa siltä, että perinteisen sosiaalityön asema on kaventunut, vaikka sen tarve näyttää koko ajan lisääntyvän. Tämä selittyy varmaankin ammattitaitoisten työntekijöiden vajeella.

Kuntien työntekijäressurit ovat niukat, ja siitä syystä myös päätösten tekeminen viivästyy. Kuka auttaa asiakasta, joka ei osaa edes hakea tarvitsemaansa palvelua? Sosiaaliasiamiehelle tilanne asiakkaiden välityksellä näyttäytyy niin, että prosessi ontuu yhä. Asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen hoitaminen on puutteellista. Oman haasteensa tuovat asiakkaat, joilla on haasteita useilla elämän osa-alueilla. Syntyy vaikutelma, että asiakkaan ongelmat sektoroituvat, ja jokaista sektoria hoitaa eri työntekijä. Keskinäinen vuoropuhelu puuttuu, jolloin palvelut muuttuvat pirstaleisiksi. Tästä esimerkkinä on mm. toimeentulotuen myöntäminen, missä Kela asiakkaan on haettava ensin Kelalta perustoimeentulotuki saadakseen kunnasta ehkäisevää tai täydentävää toimeentulotukea.

On syntynyt vaikutelma, että Kelan ja sosiaalitoimiston yhteistyö jää ohueksi tai sitä ei ole laisinkaan.

Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä. Viimeistään päätös on tehtävä kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitointa koskevan hakemuksen, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittelyaikaa.

Vammaispalvelulain tarkoittama kolmen kuukauden määräaika ei merkitse sitä, että päätöstä voitaisiin viivyttää tilanteessa, jossa asia on ratkaisukypsä. Tällöin päätös on tehtävä välittömästi. Kolmen kuukauden määräaika tarkoittaa vain sitä, että viimeistään siinä ajassa viranomaisen on hankittava päätöksentekoa varten riittävä selvitys tai osoitettava vammaiselle henkilölle mistä asioista selvitystä tarvitaan.

Joissakin vammaispalveluasioissa, esimerkiksi asunnon muutostöissä, voidaan tarvita sellaista rakennusteknistä asiantuntemusta, joka on hankittavissa vain asiantuntijalausunnolla. Tällöin kolmen kuukauden määräaika voi olla perusteltua. Myös vaikeavammaisuuden arviointi ja tarvittavien lääkärintodistusten hankinta voi aiheuttaa sen, että päätöksen tekemiselle tarvitaan enemmän aikaa hakemuksen jättämisen jälkeen.

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

Taloudellinen tilanne ajoi monissa kunnissa jakamaan samaa niukkuutta sosiaalitoimen asiakkaille. Se, että lain määrittelemä vähimmäispalvelu tulkittiin monissa kunnissa ”enintään” palveluksi tuntui monissa tapauksissa hyvin ikävältä. Osa sosiaalityöntekijöistä perusteli menettelytapaa sillä, että se turvaa ikään kuin yhdenvertaisen palvelun kunnan asukkaille. Näinhän yhdenvertaisuus ei tietenkään toteudu. Ihmisten tarvitsema apu, vammat ja elämäntilanne pitäisi asettaa palveluiden tarvekartoituksessa etusijalle. Jotta saavutettaisiin edes jonkinlainen yhdenvertaisuus, palvelujen määrän on oltava jokaiselle erikseen räätälöity ja määritelty.

Kuntien sosiaalitoimissa on varmasti ollut paljon myös onnistumisia, vaikka sosiaaliasiamiehen raportissa nostetaankin esiin lähinnä ne tapaukset, joissa asiakas kokee syystä tai toisesta tulleen väärin kohdeksi. Haluan kiittää kaikkien sopimuskuntien sosiaali- ja terveydenhuollon johtoa, kaikkia sosiaalialan ammattiryhmiä sekä muita toimijoita rakentavasta yhteistyöstä. Toivon pitkäjänteistä ja hyvänä jatkuvaa yhteistyötä kuntalaisten ja kaikkien sosiaalihuollon asiakkaiden eduksi tästä eteenkin päin.

Raportin valmistumisen aikaan elämme maailmassa koronaepidemian sävyttämää aikaa. Tällä hetkellä se ohjaa vahvasti valtiovallan toimia ja rajoittaa vahvasti yksittäisten ihmisten elämää. Toivottavasti ensi vuoden raportin aikaan olemme selviytyneet pandemiasta mahdollisimman vähin vaurioin niin kansantaloudellisesti kuin yksittäisten ihmisten elämän kannalta.



Tiedolla, tunteella ja tuella.



Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä
Eskoontie 52, 60280 Seinäjoki
www.eskoo.fi