



KOSKE
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS
RAPORTEJA 37

HANKASALMI, JOUTSA, JYVÄSKYLÄ, JÄMSÄ,
KANNONKOSKI, KARSTULA, KINNULA, KIVIJÄRVI,
KONNEVESI, KUHMÖINEN, KYJJÄRVI, LAUKAA,
LUHANKA, MUURAME, PETÄJÄVESI, PIHTIPUDAS,
SAARIJÄRVI, TOIVAKKA, UURAINEN,
VIITASAARI JA ÄÄNEKOSKI

**KESKI-SUOMEN SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUKSEN
SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
VUODELTA 2012**

EIJA HIEKKA
HANNELE METSÄRANTA
SIVI TALVENSOLA

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Raportteja 37

Osoite:

Matarankatu 4

40100 Jyväskylä

www.koskeverkko.fi

ISBN 978-952-5477-40-5

ISSN 1459-4757 (painettu)

ISSN 1459-479X (verkkojulkaisu)

Painopaikka

Sovatek, Jyväskylä 2013

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Hiekka Eija, Metsäranta Hannele & Talvensola Sivi
Raportin nimi	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2012
Kustantaja	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Painopaikka	Sovatek, Jyväskylä
Vuosi	2013
Sivumäärä	138
Sarjanro	37

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehille tuli vuonna 2012 sopimuskunnista selvitettäväksi aiempaa enemmän asioita ja osa lisäyksestä selittyy aiempaa suuremmalla kuntamäärällä. Tyytymättömyys päätöksiin, palvelun toteuttamiseen ja itsemääräämisoikeuden toteutumattomuuteen lisääntyi selvästi edellisvuodesta.

Toimeentulotuki oli edelleen yleisin aihe, vaikka määrä laski edellisvuodesta (233->204). Toiseksi yleisin aihe ja yksi kolmesta suuresta kasvajasta oli lastensuojelu (99->131). Vammaispalveluasiakkailla oli myös edellisvuotta useammin asiaa sosiaaliasiamiehelle (51->64), samoin vanhuksilla ja heidän läheisillään ikääntyneiden palveluista (28 ->40).

Asiakkaan asemaa tarkasteltiin selvittämällä, kuinka kunnat määrittelevät kohtuulliset asumiskustannukset toimeentulotukikäsittelyssä. Lastensuojeluasiakkaan asemaan tutustuttiin edunvalvojen toimintatavan, asiakasrekisteritietojen kirjaamisen ja tarkastusoikeuden käyttämisen sekä sijaishuollon aikaisen sosiaalityön, huostaanoton purkuprosessin ja jälkihuollon tarkastelulla. Lisäksi selvitettiin, miten kunnat ovat varautuneet omaishoidontuen tarpeisiin sekä vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun järjestämiseen. Kuntien käytännöt ja sosiaalipalvelujen järjestämistavat tuntuvat varsin vaihtelevilta.

Viranomaisten päätöksiin haettiin enemmän muutoksia ja luottamuselin hyväksyi niistä noin 4,6 %, (vuonna 2011 osuus oli 7,4 %). Hallinto-oikeuteen valitettiin lähes kaksin verroin edellisvuoteen verrattuna (71->136) ja hyväksytyjen valitusten määrä nousi selvästi (24->45) niiden osuuden pysyessä kuitenkin ennallaan noin 33 prosentissa.

SISÄLLYS

1	SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN PERUSTA	6
1.1	Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta	6
1.2	Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa	6
2	ASIAKKAAN ASEMA VUONNA 2012	7
2.1	Sosiaaliasiamiesasiat kunnittain	7
2.2	Sosiaaliasiamiesasiat aiheittain	13
3	KUNTAKYSELYN TULOKSET	14
3.1	Toimeentulotuki	15
3.1.1	Hyväksyttävät asumismenot vaihtelevat suuresti kuntien kesken	15
3.1.2	Sähkölasku voi aiheuttaa toimeentulotuen tarpeen	17
3.1.3	Arava-asuntotarjonta kunnassa	19
3.2	Lastensuojelu	20
3.2.1	Dokumentointi	20
3.2.2	Henkilötietojen tarkastaminen	21
3.2.3	Sijaishuollon aikainen sosiaalityö	22
3.2.4	Jälkihuolto	25
3.2.5	Lastensuojelun edunvalvonta	25
3.3	Vammaispalvelut – Henkilökohtainen apu	26
3.4	Omaishoito ja omaishoidon tuki	31
3.4.1	Omaishoitoon kehittämisohjelma ja lisää valtionosuutta	32
3.4.2	Omaishoidon tuen määriä ja määrärahoja keskisuomalaisissa kunnissa	33
4	KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU	37
4.1	Hankasalmi	37
4.2	Joutsa	42
4.3	Jyväskylä	46
4.4	Jämsä ja Kuhmoinen	53
4.5	Kinnula	59
4.6	Konnevesi	64
4.7	Laukaa	68
4.8	Luhanka	73
4.9	Muurame	76
4.10	Petäjävesi	81
4.11	SoTe kuntayhtymä / perusturvaliikelaitos Saarikka	86
4.12	Toivakka	91

4.13	Uurainen	95
4.14	Wiitaunioni: Pihtipudas ja Viitasaari	99
4.15	Äänekoski	105
5	MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU	110
6	YLIMAAKUNNALLISTA VERTAILUA	115
6.1	Jyväskylä-Oulu vuoden 2012 sosiaaliasiamiestyössä	115
6.2	Omaishoidon tuki neljän sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamieskunnissa	116
7	YHTEENVETO	121
8	POHDINTA	126
9	TOIMENPIDESUOSITUKSIA	128
	LÄHTEET	129
	LIITTEET	131
	LIITE 1. Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2012 selvitystä varten	131
	LIITE 2. Kosken sosiaaliasiamiesten asiatilasto aiheittain ja kunnittain 1.1.–31.12.2012 (2011)	136

1 SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN PERUSTA

1.1 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta

Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki korostaa myös asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja oikeusturvaa Erityisesti huomiota kiinnitetään paljon hoivaa ja huolenpitoa tarvitsevien, kuten lasten, kehitysvammaisten henkilöiden ja vanhusten asemaan ja oikeuksiin. Asiakaslakia sovelletaan sekä julkiseen että yksityiseen sosiaalihuoltoon. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan palvelusta ja kohtelusta muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen vastaus.

Sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetään kunnille velvollisuus nimetä sosiaalihuollon lainsäädäntöön perehtynyt, sosiaalihuollosta riippumaton ja puolueeton asiakkaan näkökulmaan huomiota kiinnittävä sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

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

Sosiaaliasiamies ei tee palveluja ja etuuksia koskevia päätöksiä eikä hänellä ole velvollisuutta toimia asiakkaan asiamiehenä tai oikeusavustajana. Tehtäviin kuuluu asiakkaitten ohjaus ja neuvonta sosiaalihuollon kysymyksissä ja hän voi toimia sovittelijana ja välittäjänä asiakkaan suostumuksella. Toiminta ei ulotu kansaneläkelaitoksen, työ- ja elinkeinotoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluihin.

1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Koske) on järjestänyt sosiaaliasiamiestoimintaa vuodesta 2004 ja toiminta on laajentunut kattamaan noin 95 % maakunnasta. Vuonna 2012 Kosken sosiaaliasiamiestoiminnassa

oli 21 kuntaa: Hankasalmi, Joutsa, Jämsä, Jyväskylä, Kannonkoski, Karstula, Kinnula, Kivijärvi, Konnevesi, Kuhmoinen, Kyyjärvi, Laukaa, Luhanka, Muurame, Petäjävesi, Pihtipudas, Saarijärvi, Toivakka, Uurainen, Viitasaari ja Äänekoski. Koskessa työskentelee kaksi sosiaalihuollon ammatillisen kelpoisuuden omaavaa sosiaaliamiestä. Eija Hiekka on päätoiminen sosiaaliamies ja lastensuojelun erityissosiaalityöntekijä Hannele Metsäranta työskentelee oman toimensa ohessa Jyväskylässä Palokan, Tikkakosken ja Vaajakosken sosiaaliamiehenä. Vuosilomasijaisuuden kesällä 2012 hoiti YTM Sivi Talvensola ja hän on myös osallistunut selvityksen laadintaan.

Sosiaaliamiestyö painottuu asiakkaiden kuulemiseen, neuvontaan ja ohjaukseen. Valtaosa asiakastyöstä tapahtuu puhelimitse ja sähköpostitse, mutta tarvittaessa sovitaan tapaamisia tai yhteisneuvotteluja. Sosiaaliamiehen tavoittaa parhaiten puhelinaikaan, muulloin voi jättää yhteydenottopyynnön vastaajaan tai sähköpostiin. Palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia, sillä asiamiessopimuksen tehneet kunnat osallistuvat toiminnan järjestämiskustannuksiin asukaslukunsa mukaisessa suhteessa. Vuonna 2012 järjestettiin yksi sosiaaliamiestoimintaa ohjaava kuntakokous.

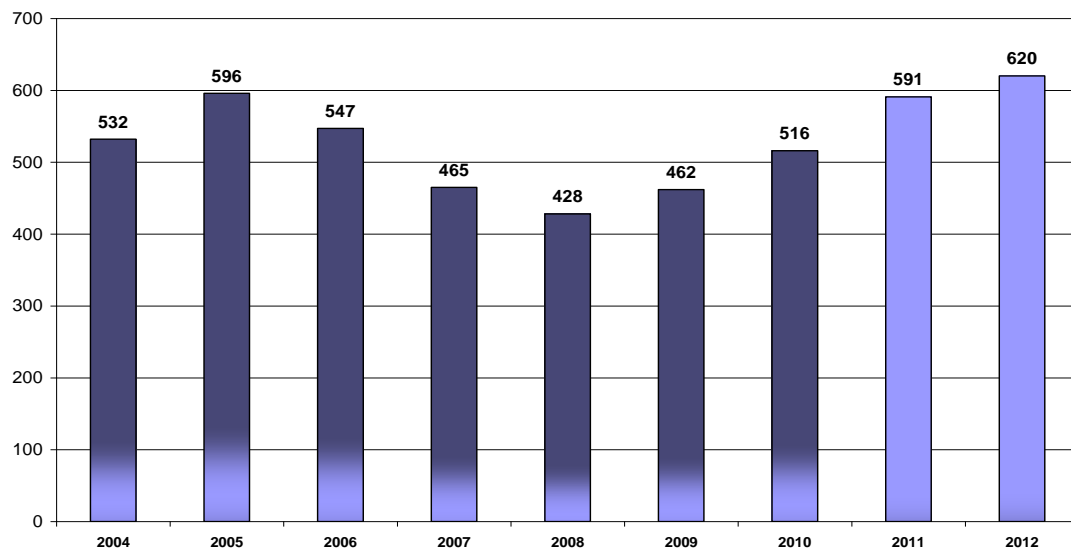
Sosiaaliamiestyö on monitasoista ja liikkuvaa asiakaspalvelu- sekä tiedotus- ja kehittämistyötä. Siihen kuuluu asiakkaiden ja työntekijöiden tapaamisia sosiaalihuollon toimipaikoissa sekä järjestöyhteistyötä. Oppilaitosyhteistyö on vakiintunutta ja päätoimisella sosiaaliamiehellä on ollut opetustehtäviä sekä Jyväskylän ammattikorkeakoulussa, Jyväskylän yliopistossa että Jyväskylän Aikuisopistossa.

2 ASIAKKAAN ASEMA VUONNA 2012

Asiakkaan aseman ja sen kehityksen tarkastelu pohjautuu enimmäkseen asiakasyhteydenottojen kertomaan ja kuntakyselyvastauksiin. Palveluista saatua palautetta hyödynnetään kuntakäynneillä, työntekijöiden työkokouksissa ja koulutuksissa.

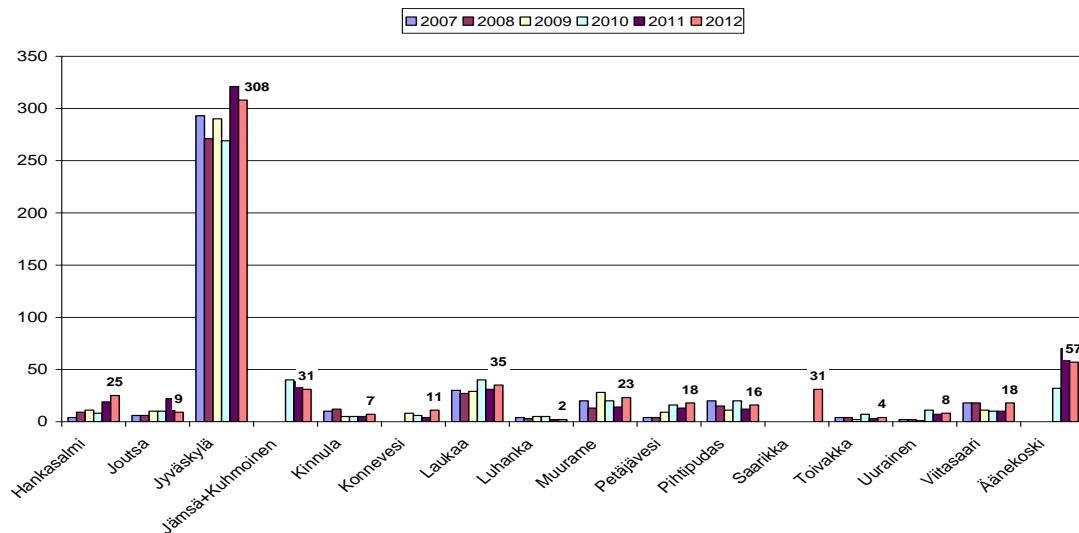
2.1 Sosiaaliamiesasiat kunnittain

Yhteydenottomäärä kasvoi viisi prosenttia nousten ennätyksellisesti 620 asiakastapahtumaan (ks. kuva 1). Asioista 17 (vuonna 2011 20) tuli muista kuin sopimuskunnista tai kuntatieto puuttui. Vaikka samasta asiasta voi tulla monta yhteydenottoa, asia tilastoidaan vain kerran ja kyseessä ovat yleensä eri asiat ja eri asiakkaat. Suurin osa asioista on kertaluonteisia neuvonta- ja selvitystehtäviä, mutta vuosittain on myös selvittely- ja sovitteluprosesseja, jotka vaativat useita tapaamisia eri kokoonpanoilla.



Kuva 1. Kosken sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004–2012

Kosken sosiaaliasiamieskuntien asukasluku kasvoi vuoden 2012 alusta lähes kahdeksalla prosentilla, joten väkiluvun kasvu ei suoraan vaikuttanut yhteydenottojen kokonaismäärään.



Kuva 2. Kosken sosiaaliasiamieskunnista tulleiden asiakasasioiden määrä kunnittain vuosina 2007–2012

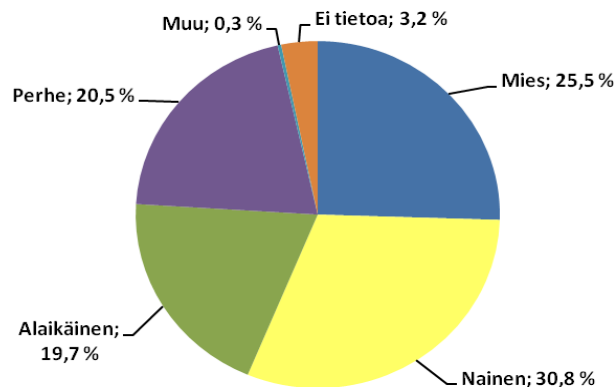
Kuntien viranomaisia on kiinnostanut kuntansa asiamäärän ja asukasluvun suhde ja miltä se näyttää muihin kuntiin verrattuna. Osuuksia on tarkasteltu muutaman vuoden välein. Taulukosta 1 ilmenee, että kuntien asiakasasia- ja asukasmäärien suhteelliset osuudet olivat pieniä poikkeuksia lukuun ottamatta varsin lähellä toisiaan.

Taulukko 1. Asiakkaiden lukumäärä ja prosentuaalinen jakautuminen vuonna 2012 sekä kunnan asukasluku ja prosentuaalinen osuus suhteessa Kosken sosiaaliasiamieskuntien kokonaisasukaslukuun (hlöä, %)

	2012		Asukasluku 31.12.2011	
	asiakkaat	%	asukasta	%
Hankasalmi	25	4,1 %	5491	2,1 %
Joutsa	9	1,5 %	4958	1,9 %
Jyväskylä	308	51,1 %	132062	50,4 %
Jämsä	30	5,0 %	22507	8,6 %
Kannonkoski	0	0,0 %	1544	0,6 %
Karstula	7	1,2 %	4462	1,7 %
Kinnula	7	1,2 %	1816	0,7 %
Kivijärvi	0	0,0 %	1334	0,5 %
Konnevesi	11	1,8 %	2924	1,1 %
Kuhmoinen	1	0,2 %	2505	1,0 %
Kyyjärvi	1	0,2 %	1503	0,6 %
Laukaa	35	5,8 %	18286	7,0 %
Luhanka	2	0,3 %	802	0,3 %
Muurame	23	3,8 %	9573	3,7 %
Petäjävesi	18	3,0 %	4065	1,6 %
Pihtipudas	16	2,7 %	4500	1,7 %
Saarijärvi	23	3,8 %	10380	4,0 %
Toivakka	4	0,7 %	2475	0,9 %
Uurainen	8	1,3 %	3507	1,3 %
Viitasaari	18	3,0 %	7065	2,7 %
Äänekoski	57	9,5 %	20334	7,8 %
Yhteensä	603	100,0 %	262093	100,0 %

Kuukausittain yhteydenottojen määrä vaihteli 25–73 välillä. Eniten yhteydenottoja tuli helmikuussa ja vähiten joulukuussa. Edellisvuoteen verrattuna tapahtumamäärien vaihtelu oli hieman suurempaa (28–65). Vuonna 2012 kuukausittain tuli keskimäärin 52 yhteydenottoa, kun vuotta aiemmin niitä tuli 49. Kuvasta 2 nähdään, kuinka sosiaaliasiamiesyhteydenotot ovat jakautuneet kunnittain vuosina 2007–2012.

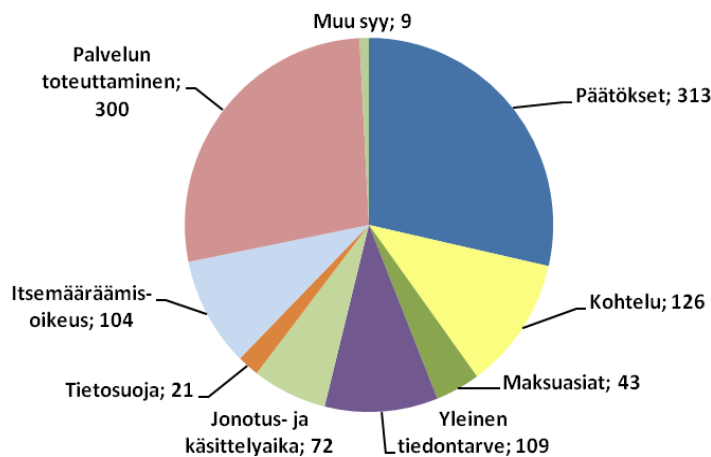
Asiakasjakaumaan ei tullut tänäkään vuonna suuria muutoksia (kuva 3). Vuoteen 2011 verrattuna miehiä (v. 2011 27,5 %) ja perheitä (21,2 %) koskevia asioita oli hieman vähemmän, kun taas naisten ja alaikäisten osuudet kasvoivat. Yhteydenotot tulivat edelleen pääasiassa asiakkailta itseltään (68 %), joskin heidän osuutensa laski vuoteen 2011 verrattuna. Asiakkaiden edustajien osuus yhteydenottajana puolestaan kasvoi lähes viidellä prosenttiyksiköllä edellisvuoteen verrattuna. Henkilöstöltä asioita tuli hieman aiempaa vähemmän, 4,5 %.



Kuva 3. Kosken sosiaaliasiamiesasioiden asiakasjakauma vuonna 2012

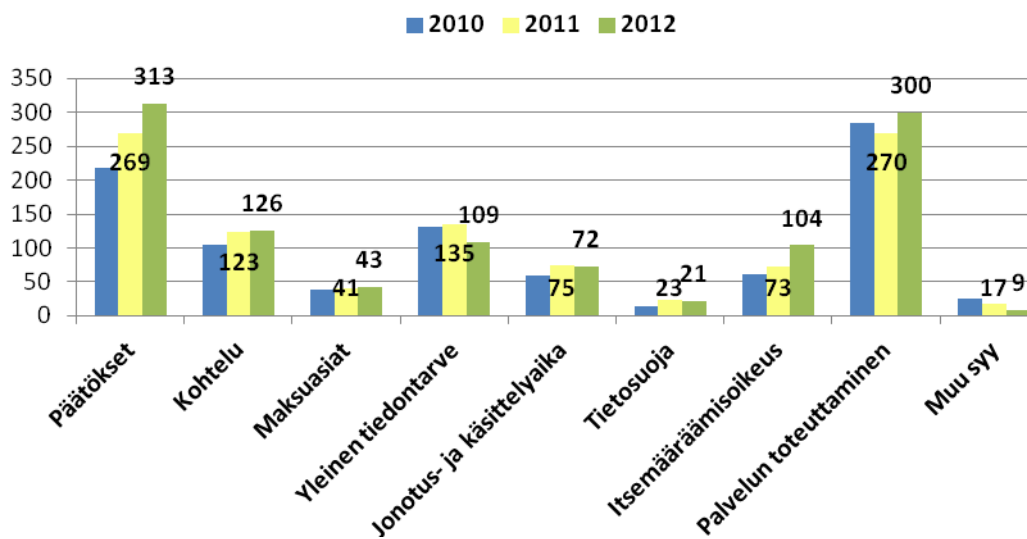
Useampi kuin neljä viidestä sosiaaliasiamiehelle tulleesta yhteydenotosta koski kunnan omaa sosiaalipalvelua (526; 84,8 %). Kotikunnan sosiaalipalveluja koskevien yhteydenottojen lukumäärä ja osuus kasvoivat viime vuoteen verrattuna. Muihin palveluntuottajiin kohdistuneet yhteydenotot pääasiassa vähenivät edellisvuodesta. Kunnan hankkima ostopalvelu oli kohteena 24 kertaa (4 %). Täysin yksityinen sosiaalipalvelu oli kyseessä 4 kertaa (0,7 %). Kelan, terveydenhuollon tai muita palveluja asia koski 58 kertaa (9,4 %). Toiselta kunnalta tai kuntayhtymältä hankitusta palvelusta palautetta tuli viime vuotta useammin: 8 kertaa. Sosiaalipalveluihin tyytymättömien yhteydenottajien osuus lisääntyi jälleen.

Vuonna 2012 asioinneista hieman yli viidennes oli tiedustelua ja 78 % tyytymättömyyttä. Edellisvuonna neljännes oli tiedustelutyyppisiä yhteydenottoja ja loput tyytymättömyyttä (75 %).



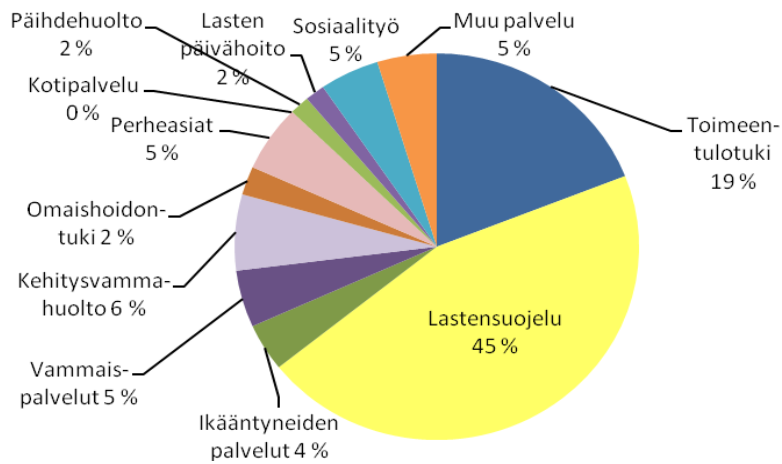
Kuva 4. Yhteydenottosyyiden jakauma vuonna 2012 Kosken sosiaaliasiamieskunnissa (kpl)

Yhteydenottojen taustalla korostuivat aiempien vuosien tapaan päätöksiin ja palvelun toteuttamistapaan liittyvät syyt, joiden määrä myös kasvoi viime vuodesta (kuvat 4 ja 5). Samaan yhteydenottoon voi sisältyä useita asioita, jonka vuoksi syiden yhteenlaskettu summa on suurempi kuin yhteydenottojen kokonaismäärä. Kohteluun ja itsemääräämisoikeuteen liittyneet asiat lisääntyivät myös edellisvuoteen verrattuna. Maksuasiat, yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista, käsittelyaikoihin liittyneet tiedustelut sekä muut syyt puolestaan vähenivät vuodesta 2011.



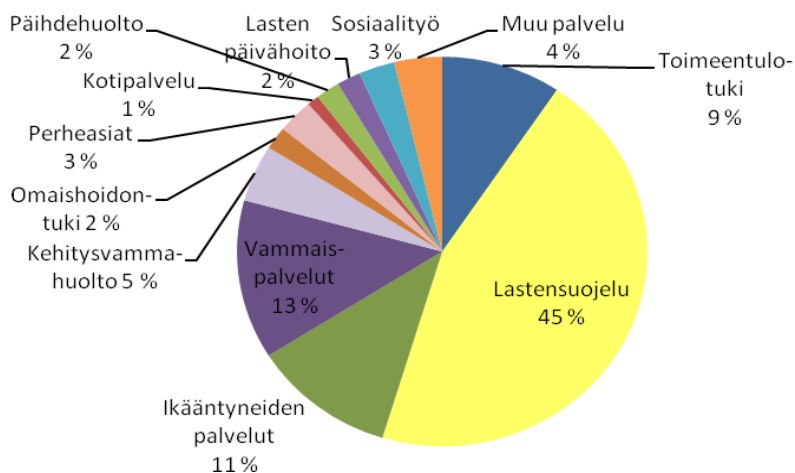
Kuva 5. Yhteydenottojen syyt vuosina 2010–2012 Kosken sosiaaliamieskunnissa (kpl)

Kohtelun laadulla on hyvin suuri merkitys sosiaalihuollon palveluissa. Yhteydenoton ainoaksi tai yhdeksi syyksi se kirjattiin 127 (123) kertaa vuoden 2012 aikana. Kohtelu koettiin ongelmaksi erityisesti lastensuojelussa, jossa sekä yhteydenottojen määrä (57, v. 2011 40) että prosentuaalinen osuus kasvoi viime vuoteen verrattuna huomattavasti (ks. kuva 6). Toimeentulotukiasioinnin yhteydessä saatuun kohteluun liittyvät yhteydenotot puolestaan vähenivät edellisvuoteen verrattuna (24, v. 2011 39) kuten myös vammais- ja kehitysvamma palveluihin, ikääntyneiden palveluihin ja perheasioihin liittyneet asiat. Hieman yli puolet kohtelua koskeneista yhteydenotoista kohdistui Jyväskylään (65). Äänekosken asioista kyse oli 10 tilanteessa, Konnevedellä 8, Hankasalmeella, Jämsällä ja Laukaalla 7 sekä Saarijärven ja Muuramen kunnissa 5. Muissa kunnissa asioita oli 0–3.



Kuva 6. Kohtelu sosiaaliasiamesyhteydenoton synnä eri sosiaalipalveluissa vuonna 2012 (%)

Lastensuojelu korostui myös itsemääräämisoikeuskysymyksiä koskeneissa yhteydenotoissa (ks. kuva 7), joista 45 % liittyi lastensuojeluun. Vammais-
palveluiden osuus itsemääräämisoikeuteen liittyneissä kysymyksissä oli 13 %, ikääntyneiden palvelujen osuus 11 % ja toimeentulotuen 9 %. Määrällisesti tarkasteltuna yhteydenotot lisääntyivät eniten lastensuojelun (v. 2011: 27->v. 2012: 48) ja ikääntyneiden palveluissa (4 ->12). Toimeentulotukiasioiden määrä väheni (17->10), vammaispalveluissa pysyi lähes samalla tasolla (15->15). Itsemääräämisoikeutta koskeneista asioista yli puolet, 61 (46), tuli Jyväskylästä. Ko. asioita tuli useampia myös 8 Konnevedeltä, 6 Jämsästä, 5 Laukaasta sekä 4 Hankasalmelta, Joutsasta ja Äänekoskelta.

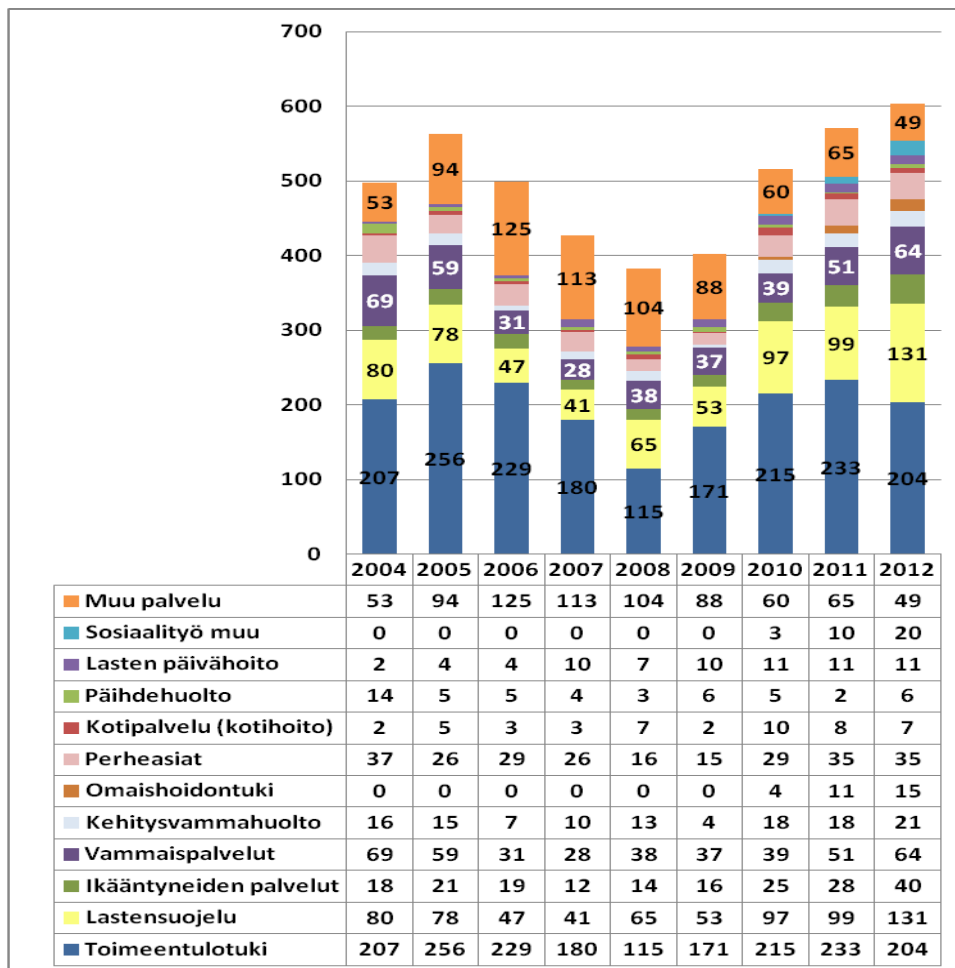


Kuva 7. Itsemääräämisoikeus sosiaaliasiamesyhteydenoton synnä eri sosiaalipalveluissa vuonna 2012 (%)

Tietosuoja- ja asiakasrekisterikysymyksien määrä ei laskenut oleellisesti, niitä käsiteltiin 21 (23) kertaa. Tietosuojaan tilastoidaan paitsi salassapito-, hyväksikäyttökielto- tai vaitiolorikkomusepäilyt, myös henkilötietolain mukaiseen rekisteritietojen tarkastamiseen, tietojen saantiin ja virheellisten tietojen korjaamiseen ja rekisteritietojen täydentämiseen liittyvät asiat.

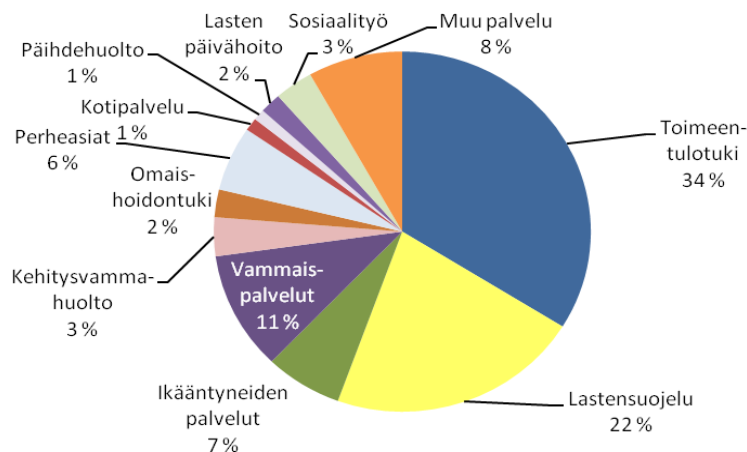
2.2 Sosiaaliamiesasiat aiheittain

Kuva 8 osoittaa, miten sosiaalihuollon eri osa-alueet ovat näyttäytyneet Kosken sosiaaliamiehen työssä viimeisen yhdeksän vuoden aikana. Toimeentulotuki, lastensuojelu sekä vammaispalvelut ovat tyypillisesti olleet sosiaalipalveluista eniten esillä sosiaaliamiehelle tulleissa yhteydenotoissa. Viimeisen kolmen vuoden aikana ovat lisääntyneet etenkin lastensuojeluun, mutta myös vammaispalveluihin sekä ikääntyneiden palveluihin ja perheasioihin liittyvät yhteydenotot, vaikkakin kahden viimeisen osalta asiatapahtumien kokonaismäärä on vähäinen toimeentulotukeen, lastensuojeluun ja vammaispalveluihin verrattuna.



Kuva 8. Yhteydenoton tehtäväalueet vuosina 2004–2012 Kosken sosiaaliamieskunnissa (lkm)

Vuonna 2012 vain kolmannes sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista koski toimeentulotukea, kun edellisvuonna osuus oli 40 % (kuva 9). Tästä huolimatta toimeentulotuki oli tänäkin vuonna eniten sosiaaliasiamiesyhteydenottoja aiheuttanut sosiaalihuollon osa-alue, joskin asiamäärä väheni muutamalla kymmenellä tilanteella. Lastensuojeluasioiden osuus kasvoi edellisvuodesta viidellä prosenttiyksiköllä 22:een prosenttiin asiamäärän noustessa kolmellakymmenelläkädellä. Vammaispalveluasioiden sekä ikääntyneiden palvelujen osuudet nousivat kahdella prosenttiyksiköllä ja asiamäärät kasvoivat reilulla kymmenellä kummassakin palvelussa. Muihin kuin tilastoluokituksessa eriteltyihin palveluihin liittyneiden yhteydenottojen määrä on vähentynyt tasaisesti vuodesta 2007 alkaen, joskin niihin liittyvien tiedustelujen ja neuvonnan osuus on edelleen varsin suuri, lähes kymmenesosa kokonaisuudesta. Nämä koskivat mm. Kelan, terveydenhuollon, edunvalvonnan, asuntotoimen, työvoimatoimen ja koulun asioita.



Kuva 9. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden asioiden osuudet aiheittain Kosken sosiaaliasiamieskunnissa vuonna 2012 (%)

3 KUNTAKYSELYN TULOKSET

Sosiaalialan osaamiskeskusten sosiaaliasiamiehet selvittivät ensimmäistä kertaa sosiaalihuollon eri osa-alueiden tilaa kunnissa yhteisellä kyselylomakkeella. Aihealueet koskivat toimeentulotukea, lastensuojelua, lastensuojelun edunvalvontaa, vammaispalvelun henkilökohtaista apua sekä omishoidontukea. Lisäksi kyselyssä tarkasteltiin muistutuksia ja muutoksenhakua. Kyselylomake on liitteenä (liite 1).

3.1 Toimeentulotuki

Toimeentulotuen kysymykset koskivat kuntien määrittämiä hyväksyttäviä asumismenoja sekä kohtuuhintaisten, kunnan omistamien tai hallinnoimien vuokra-asuntojen riittävyyttä.

3.1.1 Hyväksyttävät asumismenot vaihtelevat suuresti kuntien kesken

Asumiskustannukset ovat suurin yksittäinen kotitalouksien kuukausittain maksama menoerä. Se, mitä ja kuinka paljon näistä kuluista hyväksytään menoksi toimeentulotuessa, on varsin merkittävä asia tuen varassa eläville. Vuokran huomioimiseen ja muihin asumiskuluihin liittyvät palautteet sosiaaliamiehelle ovat hyvin tavallisia.

Toimeentulotuen hakijalle oli aiemmin huomioitu hänen koko vuokransa, koska henkilö tapasi säännöllisesti lapsiaan. Asiakkaan oli siis katsottu tarvitsevan yhdelle henkilölle kohtuulliseksi arvioitua asuntoa hieman suurempi ja kalliimpi asunto. Työntekijän vaihtuessa asiakkaan vuokra kuitenkin kohtuullistettiin yksinäiselle ihmiselle kohtuulliseksi pidettyyn tasoon, minkä vuoksi asiakkaalle oli puolen vuoden ajan kertynyt kuukausittain vuokratilvelle.

Sosiaali- ja terveysministeriö arvioi, että asumistason kohtuullisuutta arvioidessa merkitystä voi olla sillä, että lastaan tapaavalla vanhemmalla on tapausoikeuden toteuttamisesta johtuva suurempi tilantarve¹. Hallinto-oikeudet ovat puolestaan yleensä edellyttäneet, että vuokraa ei voi alentaa heti, vaan sopeutumisajaksi on annettava vähintään kolme kuukautta. Lisäksi vuokran kohtuullistamiseen ei voi ryhtyä, jos henkilöllä tai perheellä on asumiseen liittyviä erityistarpeita, kuten lapsen liikuntavammasta johtuva tilantarve tai lapsen mahdollisuus jatkaa samassa koulussa.²

Keski-Suomen keskineliövuokrataso vuonna 2012 on ollut korkeampi kuin muualla maassa pääkaupunkiseutua lukuun ottamatta, mutta matalampi kuin koko maassa keskimäärin (ks. taulukko 2). Keski-Suomessa keskineliövuokra vapaarahoitteisessa asunnossa oli 10,52 €/m² ja koko maassa keskimäärin 11,98 €/m². Alle 20 000 asukkaan kaupungeissa vastaava keskineliövuokra oli 8,33 €/m². Jyväskylässä vuokrataso oli korkeampi ja vapaarahoitteisten asuntojen keskineliövuokra vaihteli alueesta riippuen 10,42–12,38 €/m². 60 m² vapaarahoitteisessa asunnossa keskivuokra olisi Keski-

¹ STM julkaisuja 2013:4, 107

² STM raportteja 2011:15, 34.

Suomessa 718,80 €/kk, Jyväskylässä 625,20–742,80 €/kk ja alle 20 000 asukkaiden kunnissa 499,80 €/kk.

Taulukko 2. Keskimääräinen kuukausivuokra erikokoisissa asunnoissa Keski-Suomen maakunnassa ja koko maassa vuonna 2012 (€/m²)

		Yhteensä	1h	2h	3h+
Keski-Suomi	ARA	9,88	10,51	9,87	9,54
	Vapaarahoitteinen	10,54	13,13	10,25	8,92
	Yhteensä	10,22	12,07	10,06	9,22
Koko maa	ARA	10,25	11,06	10,31	9,86
	Vapaarahoitteinen	11,98	15,00	11,42	10,04
	Yhteensä	11,19	13,77	10,87	9,95
Muu Suomi (koko maa - PKS)	ARA	9,72	10,56	9,78	9,19
	Vapaarahoitteinen	10,36	12,71	10,08	8,76
	Yhteensä	10,07	11,95	9,93	8,96

ARA-asuntojen keskineliövuokrat olivat vapaarahoitteisia asuntoja matalampia: 9,88 € Keski-Suomessa, 10,25 euroa koko maassa ja 9,72 euroa muualla maassa pääkaupunkiseutua lukuun ottamatta. Jyväskylässä ARA-asuntojen keskineliövuokra vaihteli 10,11–10,72 euroon neliöltä ja alle 20 000 asukkaan kunnissa se oli 8,64 €/m². Siten 60 m² ARA-asunnossa keskivuokra olisi Keski-Suomessa 592,80 €/kk, Jyväskylässä 606,60–643,20 €/kk ja alle 20 000 asukkaan kunnissa 518,40 €/kk. ARA-asuntojen keskineliövuokra oli alle 20 000 asukkaan kunnissa poikkeuksellisesti vapaarahoitteisten asuntojen vuokraa suurempi. Keskimääräisen asumistuen arvioidaan nousevan vuoden 2012 lopun 280 eurosta 288 euroon vuoden 2013 loppuun mennessä.³

Suurin osa Kosken sosiaaliamieskunnista ilmoitti kohtuullisen asumistason perustuvan kunnan omien vuokra-asuntojen vuokratason. Myös Kelan yleinen asumistukinormisto sekä sosiaalitoimen tai perusturvan itsensä määrittelemä taso olivat tyypillisesti määritetyn asumiskulutason taustalla. Taulukosta 3 käy ilmi kuntien määrittämät toimeentulotuessa hyväksyttävät kokonaisuusmenot yhden henkilön ja kolmen henkilön talouksissa. Kyse on kuntien kohtuullisina pitämistä enimmäisasumismenoista. Yhden henkilön toimeentulotuessa hyväksyttävät kokonaisuusmenot vaihtelevat Keski-Suomen kunnissa 350 eurosta 496 euroon. Keskimääräinen yhden

³ Ks. Suomen virallinen tilasto (SVT), tiedote 8.3.2013. Tiedot ilmenevät Tilastokeskuksen laatimasta vuokrien vuositilastosta. Tilasto perustuu työvoimatutkimuksen yhteydessä kerättävään haastatteluaineistoon ja Kansaneläkelaitoksen asumistukirekisterin tietoihin. Vuokratilastossa on mukana noin 248 000 vuokra-asuntoa.

henkilön hyväksyttävä kokonaisasumismeno sen ilmoittaneissa kunnissa on 437,94€. Kolmehenkisen perheen hyväksyttävät kokonaisasumismenot vaihtelevat 490–780 €:n välillä ja keskimäärin hyväksytään 612,65 €. Konnevedellä ei vuokramenoja ole määritelty erikokoisille talouksille vaan kunta ilmoittaa hyväksyvänsä ne sellaisinaan.

Taulukko 3. Toimeentulotuessa hyväksyttävät kokonaisasumismenot yksin asuvalla ja kolmihenkisellä perheellä keskisuomalaisissa kunnissa (€/kk)

	Yhden henkilön talouden hyväksyttävät kokonaisasumismenot (€/kk)	Kolmehenkisen perheen hyväksyttävät kokonaisasumismenot (€/kk)
Hankasalmi	460, € vesi 22 €/hlö+ muut kustannukset	580 €, vesi 22 €/hlö + muut kustannukset
Joutsa	380 €	540 €
Jyväskylä	490 € (*)	780 €
Jämsä + Kuhmoinen	480 €	630 €
Kinnula	420 €	640 €
Konnevesi	Vuokra sellaisenaan, vesi 24,52 €/hlö	Vuokra sellaisenaan, vesi 24,52 €/hlö
Laukaa	vuokra 470 €	vuokra 590 €
Luhanka	350 € + sähkö	490 € + sähkö
Muurame	440 €	680 €
Petäjävesi	470 €	650 €
Pihtipudas	420 €	640 €
Saarikka	496 € + kotivakuutus	658 € + kotivakuutus
Toivakka	450 € + sähkö	625 € + sähkö
Urainen	380 €	500 €
Viitasaari	420 €	640 €
Äänekoski	Suolahti-Sumiainen alue 372 €, Äänekoski-Konginkangas alue 439 €	Suolahti-Sumiainen alue 507 €, Äänekoski-Konginkangas alue 569 €

*) Jyväskylässä 500 €/kk vuonna 2013

3.1.2 Sähkölasku voi aiheuttaa toimeentulotuen tarpeen

Vuokralla asuvat joutuvat yleensä vuokran lisäksi maksamaan kulutukseen perustuvaa sähkölaskua. Sähkölaskusta osa on taloussähköä, joka tulee aina huomioida muuna perusmenona pääsääntöisesti kokonaan ja osa lämmitys-sähköä, joka sisältyy kohtuullisiin kokonaisasumiskuluihin. Sähkölämmitteisissä asunnoissa kulut voivat erityisesti talviaikaan olla huomattavat.

Kelan yleisen asumistuen määrittelyssä asumismenoina ei vuokra-asunnossa hyväksytä ns. taloussähkön osuutta ollenkaan ja lämmitykselle on määritelty

enimmäismäärät.⁴ Sosiaali- ja terveysministeriö on arvioinut, että lämmityksen sähkön osuus voidaan arvioida sähkömenoista kohtuullisharkintaa noudattaen ja määrittelyssä voidaan käyttää asumistuessa käytettäviä lämmitysnormeja⁵. Hallinto-oikeudet ovat arvioineet, että asiakkaan tulee seurata kuluustaan ja pitää se maltillisena, minkä vuoksi kunnilla on oikeus määritellä kohtuullisuusrajoja⁶.

Jos kunta nojautuu tiukasti kohtuullisten asumiskulujen määrittelyssä Kelan yleisen asumistuen asumistukinormistoon, toimeentulotukilaissa edellytetty oikeus tarpeellisen suuruisiin asumismenoihin on uhattuna⁷. Vaikka kunnilla on oikeus harkita asumismenojen tarpeellista suuruutta, ministeriö korostaa, että toimeentulotuessa asumiskulujen kohtuullisuusharkinnan tulisi olla tuen luonteesta johtuen väljempi kuin asumismenojen kohtuullisuusnormit asumistuessa⁸.

Useimmissa Kosken sosiaaliasiamieskunnissa on asetettu sähkön kulutukselle talouskohtaisia tai muutoin määritettyjä enimmäismääriä (ks. seuraava taulukko). Rajoitukset perustuvat joko kilowattitunteihin, prosenttiosuuksiin, henkilömäärään tai tiukimmissa määritelmässä sähkön katsotaan sisältyvän kokonaisuudessaan kunnan määrittämiin enimmäisasumismenoihin. Käytännöt vaikuttavat melko kirjavilta eivätkä eri kuntien toimeentulotukiasiakkaat ole sähkölaskuineen aivan yhdenvertaisessa asemassa. Asiasta on tullut palautetta useista kunnista ja etenkin tilanteissa, joissa on muutettu kunnasta tai vaikkapa vain asunnosta toiseen eikä sähkölämmityksen osuutta asumisen hintaan ja toimeentuloon ole osattu ennakoida. Joskus kunta on muuttanut menettelyä yllättäen ja asiakas on joutunut huomaamaan kohtuuhintainen asumisensa muuttuneen ylikalliiksi.

⁴ Vuokra-asunnoissa lämmityksen enimmäismäärät määritellään vuonna 2013 siten, että asunnon pinta-ala (m²) kerrotaan III lämmitysryhmän kunnissa, johon kaikki Kosken sosiaaliasiamieskunnat kuuluvat, 1,55 eurolla. Jos asunnon koko on esimerkiksi 50 m², hyväksytyt lämmityskulut ovat 77,50 €/kk. Vesimaksuna hyväksytään 27,15 euroa/henkilö/kk.

⁵ STM julkaisuja 2013:4, 106

⁶ STM raportteja 2011:15, 35–36

⁷ Ks. Toimeentulotukilaki (30.12.1997/1412) 7 b §: Muut perusmenot. Perusosalla katettavien menojen lisäksi muina perusmenoina otetaan tarpeellisen suuruisina huomioon 1) asumistukilain (408/1975) 6 §:ssä tarkoitettut asumismenot; 2) taloussähköstä aiheutuvat menot; 3) kotivakuutusmaksu (...).

⁸ STM julkaisuja 2007:11, 66, kuten myös STM julkaisuja 2013:4, 107

**Taulukko 4. Sähkön kulutukselle asetettu talouskohtainen enimmäismäärä kuu-
kaudessa (sisältää sekä talous- että lämmityssähkön)**

Hankasalmi	Lämmityssähkö 1583 kWh/kk, kulutussähkö 554 kWh/kk
Joutsa	--
Jyväskylä	Sähkölämmitystalossa, laskusta 35 % on taloussähköä, loppuosa läm- mityssähköä, muuta euromäärää ei ole
Jämsä + Kuhmoinen	Enintään 50-100 €/kk talouden koosta riippuen, koskee taloussähköä
Kinnula	
Konnevesi	Jos sauna 100 €, muuten 70 €
Laukaa	Yksinasuva 85 €/kk, 2-3 hengen talous 128 € / kk, yli 4 hengen talous 150 € /kk, lisäksi huomioidaan kaikki kohtuulliset toimeentulotukilain mukaiset asumismenot
Luhanka	Ei asetettu
Muurame	Ei yleensä, kohtuuttoman suurissa sähkölaskuissa harkintaa, Kelan asumistuen ohjeistuksen mukaisesti.
Petäjävesi	Sähkölämmitys, asunnon sähkölaskusta taloussähkön osuus 40 % (huomioidaan kokonaisasumismenoissa muu sähkölasku)
Pihtipudas	Enimmäisasumismenot sisältää lämmityksen ja veden
Saarikka	Ei talouskohtaista vaan henkilöluvun mukaan
Toivakka	Ei asetettu
Urainen	Ei asetettu
Viitasaari	Enimmäisasumismenot sisältää lämmityksen ja veden
Äänekoski	Taloussähkö henkilölukumäärän mukaan 32–72 €/kk

3.1.3 Arava-asuntotarjonta kunnassa

Kyselyssä tiedusteltiin kuntien näkemystä kuntien hallinnoimien tai osittain tai kokonaan omistamien aravarahoitteisten asuntojen saatavuudesta kun-
nan alueella. Vastausten perusteella pääosassa Kosken sosiaaliasiamieskun-
tia on riittävästi ko. vuokra-asuntoja. Vain Jyväskylä ja Viitasaaren kunnat,
Pihtipudas ja Viitasaari, ilmoittivat, että näitä asuntoja ei ole tarpeeksi ky-
syntään nähden.

Jos tällaisia asuntoja olisi tarvetta vastaavasti, aravarajoituslain säädösten
nojalla⁹ kunnalla olisi mahdollisuus vaikuttaa muun muassa asunnottomien
ja muiden kiireellisimmässä asunnon tarpeessa olevien, vähävaraisimpien ja
pienituloisimpien hakijaruokakuntien joustavampaan asunnonsaantiin sekä
vaikuttaa joissain määrin vuokratason kehitykseen.

⁹ Ks. Aravarajoituslaki 1993/1190, 4 a ja 4 b §:t

3.2 Lastensuojelu

Lastensuojelu on ollut viime aikoina laajan julkisen keskustelun ja selvittelyn kohteena. Aiheeseen tartuttiin myös sosiaaliasiamiesten kuntakyselyssä hakemalla tietoa kuntien lastensuojelun dokumentoinnin tilasta, sijaishuollon sosiaalityön asiakastyöskentelystä ja kehittämiskohteista. Kunnilta pyydettiin kuvauksia jälkihuoltoprosessista ja sen kehittämiskohteista sekä lastensuojelun edunvalvonnan käyttökokemuksista ja -määristä.

3.2.1 Dokumentointi

Lastensuojelulaki¹⁰ velvoittaa lastensuojelun työntekijöitä merkitsemään lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojeluasian vireille tulemisesta lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot.

Asiakirjojen oikeellisuus ja ajantasaisuus on ensiarvoista kaikkien asianosaisten oikeusturvan kannalta, etenkin kun tietojen tarkistaminen voi jälkikäteen olla vaikeaa ja oikaisu lähes mahdotonta. Lapsen ja perheen osallisuuden parantaminen, mielipiteiden näkyväksi tekeminen sekä lapsen äänen kuuluviin saaminen ovat dokumentoinnin keskeisiä tavoitteita. Kirjattuina tiedot säilyvät ja lisäävät sekä ymmärrystä että työn jäsenystä ja tuovat työskentelyyn jatkuvuutta.

Lastensuojelutyön tulee olla juridisesti ja eettisesti perusteltavissa ja kirjallisella asiakirja-aineistolla on tällöin suuri merkitys. Kun viranomainen kuvaa sanallisesti työnsä vaiheita, päätöksiä ja niiden perusteita, hänellä on paljon valtaa ja vastuuta. Asiakaskertomusten sananvalinnoilla voi olla kauaskantoisia seurauksia ihmisen identiteetin ja ihmissuhteiden kehitykselle kuin myös ratkaiseva merkitys oikeudenkäynneissä ja niiden seurauksissa.

Vain kuudessa Kosken sosiaaliasiamieskunnassa on lastensuojelun työntekijöiden työhön varattu erillinen aika asiakastapahtumien dokumentointiin. Ajan puute näkyi myös lastensuojelun dokumentoinnin kehittämistarpeissa, joita toi esiin kymmenen kuntaa. Ajan puutteen lisäksi useimmissa kunnissa kehittämiskohteena mainittiin kirjausten ajantasaisuuden kehittäminen. Lisäksi haluttaisiin kehittää asiakkaan osallisuutta dokumentoinnissa ja suunnittelussa. Yksittäisinä kehittämiskohteina vastauksissa mainittiin kirjaamiskäytäntöjen yhdenmukaistaminen, suunnitelmien konkreettisuuden lisääminen sekä asetettujen tavoitteiden arviointi.

¹⁰ Lastensuojelulaki 13.4.2007/417

Sosiaaliasiamiehelle tulee vuosittain lukuisia kertoja palautetta etenkin lastensuojelun asiakaskertomuksista ja asiakassuunnitelmista, mutta jonkin verran myös lastenvalvojen laatimista vanhempia koskevista olosuhdeselvityksistä. Joitakin kertoja palautetta on tullut myös vammaispalvelun kirjaamiskäytännöistä. Asiakkaat ovat kokeneet työntekijöiden arvioiden ja kirjausten olleen lastensuojelussa liian kielteisävytteisiä ja epäkohtiin painottuneita ja vammaispalvelussa puolestaan asiakkaiden vammaisuutta vähätteleviä. Kirjaamisen laatu heijastuu työskentelyn luottamuksellisuuteen ja tuloksellisuuteen. Kirjaamisen tulee perustua kyseisen asian kannalta oleellisiin tosiasioihin, sekä myönteisiin että kielteisiin.

Dokumentointi olisi hyvä tehdä ajantasaisesti ja mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä asiakkaan kanssa, kirjaamistavoista ja sananvalinnoista yhdessä sopien. Tällöin työskentely olisi avointa ja asiakkaan osallisuutta tukevaa sekä kaikkien tahojen oikeusturvaa vahvistavaa.

3.2.2 Henkilötietojen tarkastaminen

Asiakkaalla on henkilötietolakiin¹¹ perustuva oikeus saada pyynnöstä tarkastaa kaikki häntä itseään tai pääsääntöisesti myös alaikäistä huollettavaansa koskevat tiedot. Asiakkaalla on oikeus nähdä ja pyytää jäljennökset sekä tietokoneelle talletetuista että asiakaskansiossa olevista tiedoistaan. Tarkastusoikeuden toteuttaminen on maksutonta kerran vuodessa, useammin tapahtuvana siitä voidaan periä kohtuullinen korvaus. Lisäksi asiakkaalla on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköistä käsittelyä koskevan lain¹² perusteella oikeus saada asiakastietojensa käsittelyyn liittyvien oikeuksiensa selvittämistä tai toteuttamista varten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajalta kirjallisesta pyynnöstä viivytyksettä lokirekisterin perusteella maksutta tieto siitä, kuka on käyttänyt tai kenelle on luovutettu häntä koskevia tietoja sekä mikä on ollut käytön tai luovutuksen peruste.

Asiakkaat kertovat sosiaaliasiamiehelle tilanteista, joissa tarkastusoikeuden käyttäminen on tuottanut heille ikäviä yllätyksiä ja pettymyksiä. Joku ei ole tiennyt olleensa lastensuojeluasiakkaana saati millaista perhe-elämän kuvasta heistä on kerrytetty. Viranomaisen mielestä kuvaus voi noudattaa tavanomaista työkäytäntöä, mutta asiakas voi olla suunniltaan ja kokea kirjattut tiedot vääriksi tai tilanteet väärinymmärretyiksi ja asiayhteyksistään irrotettuna niin omituisiksi, että niistä ei tunnista itseään eikä perhettään. Nykyisen lastensuojelulain aikana kenellekään ei enää saisi jäädä epäselväksi onko asiakas vai ei, mutta takavuosina niin on voinut päästä käymään. Jo-

¹¹ Henkilötietolaki 22.4.1999/523

¹² Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159

kaisella on oikeus tulla arvioiduksi oikeiden tietojen perusteella ja rekisteriin voidaan tallettaa vain määritellyn henkilötietojen käsittelyn tarkoituksen kannalta tarpeellisia tietoja. Asiakkaalla on oikeus vaatia rekisterinpitäjää korjaamaan rekisterissä oleva virheellinen tieto. Tarpeettomia tietoja voidaan poistaa, virheellisiä korjata ja puutteellisia tietoja täydentää.

Taulukko 5. Henkilötietolain mukaisen tarkastusoikeuden käyttökerrat lastensuojeluasioissa vuoden aikana Kosken sosiaaliasiamieskunnissa

Hankasalmi	2
Joutsa	0
Jyväskylä	-
Jämsä	2
Kinnula	Ei kukaan
Konnevesi	1
Kuhmoinen	
Laukaa	0
Luhanka	
Muurame	2 perhettä
Petäjävesi	-
Pihtipudas	On käytetty, lukumäärää ei tilastoitu.
Saarikka	8
Toivakka	0
Uurainen	-
Viitasaari	On käytetty, lukumäärää ei tilastoitu.
Äänekoski	5

Kosken asiamieskunnissa tarkastusoikeuden käyttämistä on tilastoitu vain paikoin. Lastensuojelun asiakas tai vanhempi on käyttänyt tarkastusoikeuttaan omiin tai huollettavan lastensuojelun dokumentteihin kahdeksassa kunnassa tai kuntayhtymässä kuluneen vuoden aikana. Vaikka taulukko ei kerro todellista tilannetta, siitä voi kuitenkin päätellä tarkastusoikeutta käyttävän jonkin verran.

3.2.3 Sijaishuollon aikainen sosiaalityö

Huostaanotettua lasta koskevaan asiakassuunnitelmaan kirjataan lastensuojelulain 30 §:n mukaan

- sijaishuollon tarkoitus ja tavoitteet
- erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle
- erityisen tuen ja avun järjestäminen lapsen vanhemmille, hoitajille tai muille lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaaville henkilöille

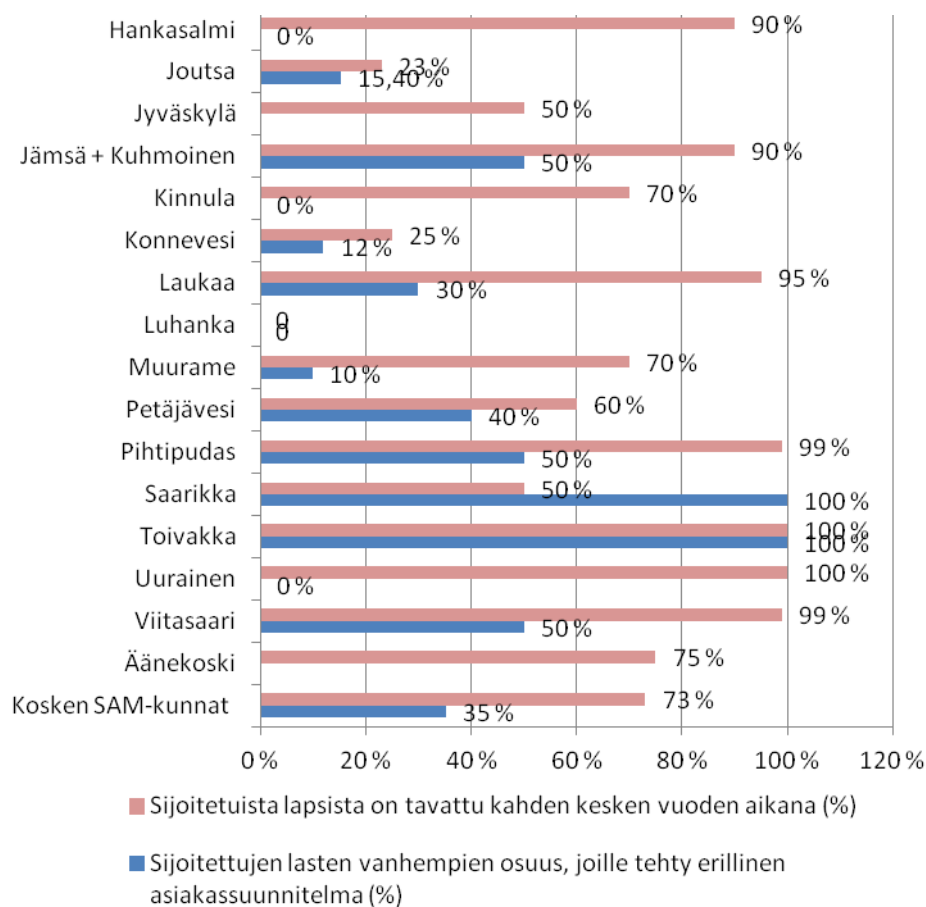
- miten toteutetaan lapsen yhteydenpito ja yhteistoiminta lapsen vanhempien ja muiden lapselle läheisten henkilöiden kanssa
- miten lapselle järjestetään mahdollisuus tavata sosiaalityöntekijäänsä kahden kesken
- miten tietojen antaminen lapselle toteutetaan
- lapselle maksettavat käyttövarat
- miten otetaan huomioon lapsen edun mukaisella tavalla tavoite perheen jälleenyhdistämisestä

Asiakassuunnitelmanneuvotteluissa on tärkeää, että kaikki osapuolet ovat mukana ja saavat sanoa mielipiteensä. Mahdolliset eriävät mielipiteet kirjataan ylös. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Laki velvoittaa asiakassuunnitelman tarkistamiseen erityisen huolenpidon päättyessä. Huostaanotetun lapsen vanhemmille on lisäksi laadittava vanhemmuuden tukemiseksi erillinen asiakassuunnitelma, jollei sen laatimista ole pidettävä tarpeettomana. Suunnitelma laaditaan tarvittaessa yhteistyössä muun sosiaali- ja terveydenhuollon kuten päihde- ja mielen-terveyshuollon kanssa. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on arvioitava huostassapidon jatkamisen edellytykset asiakassuunnitelman tarkistamisen yhteydessä (vähintään vuosittain), lapsen tai huoltajan hakiessa huostassapidon lopettamista tai kun se muutoin osoittautuu tarpeelliseksi¹³.

Vuoden aikana kahden kesken tavattujen sijoitettujen lasten osuus vaihtelee suuresti kunnittain (kuva 10). Vain kuudessa kunnassa on vuoden aikana tavattu lähes kaikki sijoitetut lapset, 16 kunnassa vähintään puolet. Sijoitettujen lasten elämään on tutustuttu vähiten Joutsassa ja Konnevedellä, joissa lapsista on tavattu vain neljännes. Sijoitetuista lapsista on Kosken sosiaaliamieskunnissa tavattu vuoden aikana keskimäärin vähän yli 70 %.

Sijoitettujen lasten vanhemmille laaditaan vastausten perusteella melko harvoin oma erillinen asiakassuunnitelmansa. Ainoastaan Toivakassa ja Saarikassa se on tehty kaikille, Saarikassa tosin vain sen halunneille. Muissa kunnissa erillinen kirjallinen suunnitelma on laadittu alle puolelle vanhemmista. Vanhempien kanssa tehty suunnitelma voi olla myös suullinen, kuten useimmiten Laukaassa. Vanhempien suunnitelmat voidaan tehdä lastensuojelun sijaan aikuissosiaalityön puolella, kuten Jyväskylässä. Vanhempien suunnitelmia on kirjattu myös osaksi lapsen asiakaskertomusta, kuten Äänekoskella.

¹³ Lastensuojelun käsikirja.



Kuva 10. Vuoden aikana kahden kesken tavattujen sijoitettujen lasten osuus sekä sijoitettujen lasten vanhempien osuus, joille on laadittu erillinen asiakassuunnitelma Kosken sosiaaliasiamieskunnissa (%)

Huostassapidon lopettamisen arvioinnin prosessi on kuvattu ainoastaan Jyväskylässä ja Muuramessa. Vaikka varsinaista kuvausta ei ole tehty, prosessi tapahtuu tietyn kaavan mukaisesti Saarikassa ja Viitauionissa. Viideskunnassa asiaa harkitaan ja lopuissa sitä ei ole kuvattu lainkaan.

Sijoituksen aikaisessa sosiaalityössä on vastausten perusteella kehittämistarpeita lähes kaikilla kunnilla. Tyypillisesti mainittiin lapsen tapaaminen nykyistä useammin sekä vanhempien kanssa työskentely, mm. asiakassuunnitelmien laadinta. Lisäksi kuntien mukaan sijaisperheelle annettavaa tukea tulisi kehittää, samoin kuin verkostojen mukaan ottamista työskentelyyn.

3.2.4 Jälkihuolto

Samalla kun Lastensuojelun käsikirja¹⁴ kuvaa jälkihuollon tavoitetilaa, se tulee kertoneeksi jälkihuollon nykytilasta ja kehittämistarpeista. Tavoitteena on, että laadukasta jälkihuoltoa on tarjolla tasapuolisesti kaikille sijoitettuna olleille lapsille ja nuorille, riippumatta sijoitusmuodosta tai paikkakunnasta. Jälkihuollollinen tuki on jatkuvaa ja riittävää. Jälkihuolto tiedostetaan lapsen tai nuoren elämän sekä lastensuojelun onnistumisen kannalta olennaiseksi vaiheeksi, ja kunnat sekä sijaishuollon toimijat varaavat työhön resursseja sen mukaisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijällä on vain sen verran asiakkaita, että yhteydenpitoon ja lasten, nuorten sekä heidän perheidensä tukemiseen on riittävästi aikaa.

Jälkihuoltoprosessia nivelvaiheineen on mallinnettu Jyväskylässä ja sitä tehdään parhaillaan Äänekoskella ja Muuramessa. Varsinaista mallinnusta ei ole tehty Wiitaunionissa, Saarikassa ja Toivakassa, mutta työskentely etenee suunnitelmallisesti tiettyä kaavaa noudattaen.

Kahdeksassa kunnassa tai kuntayhtymässä tuotiin esiin jälkihuollon kehittämistarpeita. Näitä olivat nuorten riittävä tapaaminen, yhteydenpito ja tukeminen, dokumentointi (suunnitelmien laadinta) ja niiden ajantasaisuus sekä työnjaon selkeyttäminen ja henkilöstöresurssien riittävyys.

3.2.5 Lastensuojelun edunvalvonta

Huoltajan tehtävänä on valvoa lapsen etua ja käyttää puhevaltaa häntä koskevissa asioissa, jollei laissa ole toisin säädetty. Lastensuojelussa syntyy tilanteita, jolloin huoltaja ei voi valvoa puolueettomasti lapsen etua. Vuonna 2008 voimaan tulleessa lastensuojelulaissa vahvistettiin lapsen oikeuksia osallisuuteen, kuulluksi tulemiseen ja mielipiteensä ilmaisuun. Lastensuojelulain 22 §:n mukaan lapselle tulee lastensuojeluasiassa määrätä edunvalvoja käyttämään lapsen puhevaltaa huoltajan sijasta, jos on perusteltu syy olettaa, ettei huoltaja voi puolueettomasti valvoa lapsen etua asiassa ja edunvalvojan määrääminen on tarpeen asian selvittämiseksi tai muutoin lapsen edun turvaamiseksi.

Perusteltu syy on olemassa silloin, kun voidaan objektiivisesti arvioiden olettaa, että huoltaja joutuu lojaliteettiristiriitaan tai on ilmeinen eturistiriita niin, että hänen puolueettomuutensa vaarantuu¹⁵. Edunvalvoja selvittää monipuolisesti lapsen toivomuksen ja mielipiteen sekä määrittää lapsen

¹⁴ Lastensuojelun käsikirja

¹⁵ Lastensuojelun edunvalvonta

edun. Edunvalvojan tärkein tehtävä on edustaa lasta ja tuoda esille lapsen mielipidettä ja tämän kannalta paras ratkaisu. Edunvalvonnan tarpeen arviointi on perussosiaalityötä ja edunvalvojan hakeminen on lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän vastuulla, mutta myös maistraatti tai huoltaja voi hakea edunvalvojan määräystä. Tehtävän tarkka määrittely on tärkeää: haetaanko edunvalvojaa lastensuojeluprosessin vaiheisiin, rikosprosessiin vai sekä lastensuojeluprosessiin että rikosprosessiin.

Valvira on julkaissut 27.3.2013 kuntien lastensuojelupalvelujen valvontaa koskevan valvontaohjelman¹⁶. Ohjelmassa linjataan myös lastensuojelun edunvalvojan määräämisestä kunnassa. Aina, kun on syytä epäillä, että huoltaja on esteellinen käyttämään lapsen puhevaltaa, lastensuojelussa on arvioitava tarvetta hakea lapselle edunvalvoja. Kunnassa on oltava toimintamalli edunvalvonnan tarpeen arviointiin ja asiantuntijalista edunvalvojana käytettävissä olevista henkilöistä. Ohjelmassa linjataan myös minkälaista osaamista lastensuojelun edunvalvojalla tulisi olla.

Kymmenessä Kosken sosiaaliasiamieskunnassa sosiaalitoimi tai muu taho oli hakenut lapselle edunvalvojaa lastensuojelulain 22 §:n nojalla. Yleisimmin edunvalvojaa oli haettu edustamaan lasta lastensuojeluprosessissa: kahdeksassa kunnassa sitä oli haettu yhteensä 18 lapselle. Kolmessa kunnassa edunvalvojaa oli haettu rikosprosessiin yhteensä 11 lapselle ja kahdessa kunnassa sekä lastensuojelu- että rikosprosessiin yhteensä kahdeksalle lapselle. 37:lle lastensuojelun asiakkaalle oli määrätty hakemuksen nojalla edunvalvoja. Kunnissa, joissa edunvalvojaa ei ole käytetty, sille ei ole ollut tarvetta tai asia on saatu selvitettyä huoltajien kanssa.

3.3 Vammaispalvelut – Henkilökohtainen apu

Vammaispalvelulakiin (380/1987) 1.9.2009 tulleista muutoksista yksi keskeisimmistä koski henkilökohtaista apua ja sen muuttumista subjektiiviseksi oikeudeksi (8 § 2). Mikäli henkilö katsotaan lain tarkoittamalla tavalla vaikeavammaiseksi, hänelle on myönnettävä henkilökohtaista apua määrärahoista riippumatta. Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtainen apu kattaa avustamisen kaikilla elämän alueilla: päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

¹⁶ Kunnalliset lastensuojelupalvelut valtakunnallinen valvontaohjelma 2013-2014.

Nykyinen vammaispalvelulaki (8 d §) antaa vaihtoehtoja henkilökohtaisen avun järjestämistapoihin:

1. Vaikeavammaisen henkilö toimii henkilökohtaisen avustajan työnantajana.
2. Kunta antaa vaikeavammaiselle henkilölle palvelusetelin avustajapalvelun hankkimista varten.
3. Kunta hankkii avustajapalvelun ostopalveluna, järjestää palvelun itse tai yhteistyössä muiden kuntien kanssa.

Järjestämistapoja voidaan myös yhdistää toisiinsa. Ennen lainmuutosta henkilökohtainen avustajajärjestelmä perustui ainoastaan työnantajamalliin. Se on edelleen käytetyin tapa, mutta edellyttää vaikeavammaiselta henkilöltä kykyä ja halua toimia työnantajana. Hallituksen esityksen¹⁷ perusteluissa todetaan, että vaihtoehtojen tarkoituksena on mm. tukea ja edistää vaikeavammaisen henkilön yhdenvertaista oikeutta elää yhteisössä ja edesauttaa häntä tekemään samanlaisia valintoja kuin muutkin ihmiset.

Vammaispalvelulaissa (8 d §) korostetaan, että henkilökohtaista apua järjestettäessä on otettava huomioon vaikeavammaisen henkilön oma mielipide ja toivomukset sekä palvelusuunnitelmassa määritelty yksilöllinen avuntarve ja elämäntilanne kokonaisuudessaan. Kunta päättää järjestämistavasta, mutta tarkoitus on, että kunnissa on käytössä tasapuolisesti kaikki vaihtoehtoiset mallit. Palvelusetelin käyttö on vielä vierasta, vaikka sen on ajateltu soveltuvan etenkin pieniin viikoittaisiin avustajatarpeisiin tai esimerkiksi vakiuisen avustajan sijaistamiseen. Vaikeavammaisen henkilö voi kieltäytyä palvelusetelin käyttämisestä palvelusetelilain 6 §:n 1 momentin nojalla, jolloin palvelu on järjestettävä muulla tavalla.¹⁸

Henkilökohtaisen avun asiakasmäärät nousivat merkittävästi vuoden 2009 lakimuutoksen jälkeen. Kun henkilökohtaista apua sai v. 2009 koko maassa 6 598 henkilöä, v. 2011 määrä oli 11 304 henkilöä (muutos 71 %).¹⁹ Terveysten ja hyvinvoinnin laitos THL kerää kolmen vuoden välein tietoa vammaisten palveluista kunnissa. Vuoden 2010 kyselyssä henkilökohtaisen avun yleisin järjestämistapa oli työnantajamalli, jossa asiakas toimii henkilökohtaisen avustajan työnantajana (71,7 %). Kunta hankki avustajapalvelua ostopalveluna 16,5 %:lle asiakkaista. Useaa järjestämistapaa yhdistäen henkilökohtainen apu järjestettiin 3,7 %:lle ja kunta järjesti itse palvelun 8,0 %:lle asiakkaista. Palvelusetelin käyttö oli marginaalista (0,1 %). Ilmeni, että kunnat kokivat vaikeuksia henkilökohtaisen avun järjestämisessä. Pääsyy oli

¹⁷ HE 166/2008

¹⁸ STM, Kuntainfo 4/2009

¹⁹ SOTKANet

avustajien saatavuus etenkin pieniin tuntimääriin ja sijaisuuksiin. Sopivan avustajan löytäminen ja asiakkaan toimiminen työnantajana aiheuttivat vaikeuksia samoin kuin laintulkintojen vaikeudet ja soveltamisohjeiden puutteellisuus.

Taulukko 6. Henkilökohtaista apua saaneiden henkilöiden määrä ja avun järjestämistapa Kosken sosiaaliasiamieskunnissa vuonna 2012 (hlöä, % järjestämistävasta)

	Työnantajamalli	Ostopalvelu	Palveluseteli	Kunnan itsensä järjestämä	Useamman järjestämistavan yhdistelmä	Yhteensä
Hankasalmi	19					19
Joutsa	10					10
Jyväskylä	310	21		6	9	346
Jämsä	28	27		29 **	7	91
Kinnula	3–4					3–4
Konnevesi	4	1		1		6
Kuhmoinen	5	3		2 **		10
Laukaa	64	9			2	75
Luhanka	3	2				5
Muurame	16	*				16
Petäjävesi	2	6		5		13
Pihtipudas	3	14				17
Saarikka	38	8		2		48
Toivakka				3		3
Urainen	4			2		6
Viitasaari	8	9			1	18
Äänekoski	17	3		6	3	29
Yhteensä	534–535 (75 %)	103 (14%)	0	56 (8%)	22 (3 %)	715–716

*) Kun avustaja tarvinnut sijaista tai avuntarve ollut sellaiseen vuorokaudenaikaan, ettei avustajaa ole saatu palkattua, on käytetty ostopalvelua.

***) Vammaisavustajia

Kyselyssä selvitettiin henkilökohtaisen avun järjestämistä Kosken sosiaaliasiamieskunnissa (ks.taulukko 6). Henkilökohtaista apua sai n. 715 henkilöä vuonna 2012. Tyypillisin henkilökohtaisen avun järjestämistapa oli työnantajamalli, jolla järjestettiin n. 75 % henkilökohtaisen avun palveluista. Ostopalveluna henkilökohtaista apua järjesti 12 kuntaa 103 henkilölle (14 %). Saarikassa ja Viitasaarissa ostopalvelut olivat yleisin henkilökohtaisen avun järjestämistapa. Yhdeksän kuntaa tai kuntayhtymää järjesti itse avun yhteensä 56 henkilölle (8 %) ja etenkin Jämsän seudulla vammaisavustajien määrä ja osuus on suuri. Useamman järjestämistavan yhdistelmiä oli käytössä viidessä kunnassa (3 %). Kaksi kuntaa ilmoitti, että kaikki henkilökohtaisen avun myönteisen päätöksen saaneet eivät olleet käyttäneet palvelua.

Vastaukset olivat varsin samansuuntaiset kuin edellä mainitussa THL:n vuoden 2010 kyselyssä lähinnä vain sillä erolla, että Keski-Suomessa työnantajuus on hieman yleisempää ja ostopalveluiden osuus hieman vähäisempi kuin koko maassa. Palveluseteli ei ole ainakaan näillä seudun lyönyt vielä itseään lävitse henkilökohtaisen avun järjestämistapana.

Kahdessatoista kunnassa tai kuntayhtymässä henkilökohtaisen avun järjestämisessä oli koettu vaikeuksia. Ne liittyivät pääasiassa avustajien ja sijaisten saatavuuteen, erityisesti miespuolisista avustajista on pula. Työnantajan velvoitteista ja lakisääteisistä tehtävistä suoriutuminen oli joillekin vaikeaa ja esiin oli tullut työnjohdollisia ongelmia, palkanmaksuun liittyviä epäselvyyksiä ja rekrytointivaikeuksia. Avustajien vaihtuvuus oli suurta ja avun saanti oikeaan aikaan on myös vaikeaa.

Vaikeuksia on ratkaistu monin tavoin. Jämsän kaupunki toimii 1.1.2013 alkaen niin sanottuna sijaismaksajana. Henkilökohtaisen avustajan työnantaja on valtakirjalla antanut kaupungin palkkahallinnolle oikeuden laskea ja maksaa palkat suoraan avustajalle sekä tilittää verot ja sosiaaliturvamaksut. Jämsän seudulla on kehitetty omaa palveluohjausta toukokuussa 2012 aloittaneen uuden palveluohjaajan myötä. Ohjaaja neuvoo, tukee ja antaa ohjausta työnantajalle sekä avustaa tarvittaessa rekrytoinnissa ja haastatteluissa. Työnantajille on valmisteltu omia oppaita ja ohjeita sekä hyödynnetty jo olemassa olevia. Äänekoskella on kehitetty omaa toimintamallia ja palveluohjaaja avustaa rekrytoinnissa. Muuramessa sijaisten rekrytointi on ollut ajoittain hankalaa Havukeskuksen toiminnan päättyttyä. Sijaisten saamiseksi on käytetty kaikki verkostot, joilla haetaan tilapäistyövoimaa ja ratkaisuina myös ostopalvelun käyttö, kotihoito ym. Pihtiputaalla ja Viitasaarella koettiin avustajien saannin helpottuneen ostopalvelun myötä. Ostopalveluyritys hoitaa työnantajalle kuuluvat lakisääteiset velvoitteet vaikeavammaisen puolesta kunnan kanssa tehdyn puitesopimuksen mukaisesti työnjohtajuuden kuitenkin pysyessä vaikeavammaisella itsellään. Ostopalvelun myötä asioihin on tullut mm. selkeyttä ja yhdenmukaisuutta, avustajat saavat parempaa palkkaa ja perehdytystä. Pieniin satunnaisiin tuntimääriin ja vapaa-ajan apuun on vaikeuksia löytää sopivia avustajia ja käytetty myös ostopalvelua, erilaisia paikallisia yrityksiä/yhdistyksiä.

Kahdeksan kuntaa tai kuntayhtymää toi esiin henkilökohtaisen avun kehittämistarpeita. Näitä olivat henkilökohtaisen avun palveluseteli (myös pienille tuntimäärille), koulutuksen järjestäminen työnantajille ja avustajille, työnantajien ohjauksen tehostaminen, sijaisten rekrytointi, sijaisrekisterin ylläpito ja lomitusjärjestelyt, Avustajaportti.fi:n laajempi hyödyntäminen, sähköisen asioinnin kehittäminen, palkkahallinnon yhtenäistäminen sekä hoiva-alan yritysten kilpailuttaminen vapaa-ajan apuun. Tarpeellisena pidettiin

myös työterveyshuollon ja lakisääteisen tapaturmavakuutuksen ottamisen varmistamista avustajille. Osa työnantajista on jättänyt työterveyshuollon järjestämättä.

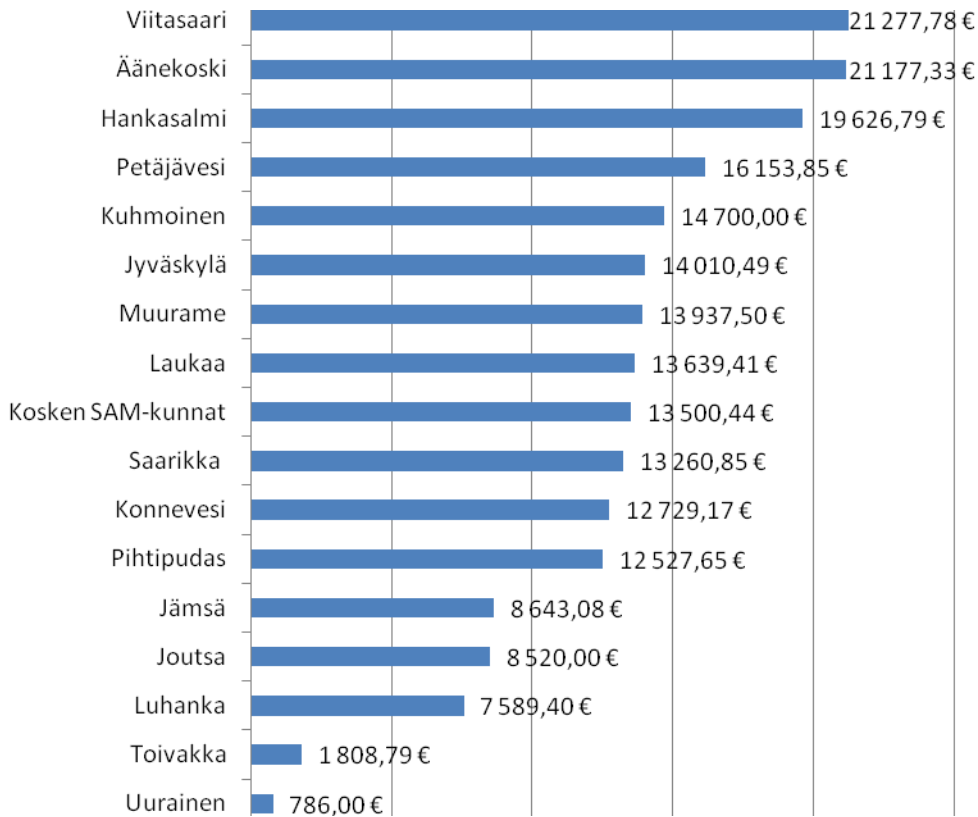
Taulukkoon 7 on koottu Kosken sosiaaliasiamieskuntien henkilökohtaisen avun kokonaismenot vuosina 2011 ja 2012 sekä budjetoidut menot ja niiden jakautuminen asukaskohtaisesti vuonna 2013. Useimmissa kunnissa henkilökohtaisen avun menot ovat nousseet vuosittain. Viidessä kunnassa, Hankasalmella, Joutsassa, Jämsässä, Laukaassa ja Viitasaarella, on budjetoitu vuodelle 2013 määrärahaa edellistä vuotta vähemmän. Henkilökohtaisen avun budjetoidut menot asukasta kohden vaihtelevat kunnissa suuresti: 1,68 € - 67,34 €. Sähköisessä kyselylomakkeessa kysyttiin lisäksi olivatko henkilökohtaisen avun määrärahat ylittyneet vuosina 2011 ja 2012. Yhdeksästä sähköisesti vastanneesta kunnasta viidessä määrärahat ylittyivät vuonna 2011 ja seitsemässä vuonna 2012.

Taulukko 7. Henkilökohtaisen avun kokonaismenot vuosina 2011 ja 2012, siihen budjetoidut kokonaismenot ja menot asukasta kohden vuodelle 2013 Kosken sosiaaliasiamieskunnissa (€)

	2011	2012	Budjetoitu 2013	Budjetoitu 2013 / asukas
Hankasalmi	329 607	372 909	369 740	67,34 €
Joutsa	81 000	85 200	78 000	15,73 €
Jyväskylä	4 259 704	4 847 631	5 366 100	40,63 €
Jämsä	652 239	786 520	750 000	33,32 €
Kinnula			11 530	6,40 €
Konnevesi	67 200	76 375	79 000	27,25 €
Kuhmoinen	141 000	147 000	160 000	63,87 €
Laukaa	847 929	1 022 956	829 000	45,34 €
Luhanka	32 499	37 947	51 610	64,35 €
Muurame	201 610	223 000	228 000	23,82 €
Petäjävesi	200 000	210 000	225 000	55,35 €
Pihtipudas	274 590	212 970	230 000	51,11 €
Saarikka	484 304	636 521	647 020	34,10 €
Toivakka	1 000	5 426	6 000	2,44 €
Uurainen	5 164	4 716	6 000	1,68 €
Viitasaari	224 500	383 000	360 000	50,96 €
Äänekoski	360 000	614 142	796 000	39,14 €

Kuvasta 11 ilmenee, minkä verran kunta on keskimäärin tukenut henkilökohtaisen avun järjestämistä asiakasta kohden. Henkilökohtaista apua myönnettiin asiakkaalle keskimäärin 13 500 eurolla. Kolmessa kunnassa tukisummat olivat huomattavasti keskimääräistä korkeammat ja viidessä kun-

nassa pienemmät, mutta muissa kunnissa keskimääräinen tuki oli lähempänä kuntien keskiarvoa.



Kuva 11. Keskimääräinen tuki henkilökohtaisen avun asiakasta kohden Kosken sosiaaliasiamieskunnissa vuonna 2012 (€/asiakas)

3.4 Omaishoito ja omaishoidon tuki

Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotioloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoidon tuki puolestaan on kokonaisuus, joka sisältää hoidettavalle annettavat tarvittavat palvelut sekä omaishoitajalle annettavan hoitopalkkion, vapaan ja omaishoitoa tukevat palvelut. Omaishoidon tuesta tuli vuonna 2006 lakisääteinen²⁰ sosiaalipalvelu, jonka järjestämisestä kunnan tulee huolehtia määrärahojensa puitteissa. Lain tarkoituksena on edistää hoidettavan edun mukaisen omaishoidon toteuttamista turvaamalla riittävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, hoidon jatkuvuus ja omaishoitajan työn tukeminen.

²⁰ Laki omaishoidon tuesta 937/2005

Sosiaali- ja terveysministeriö laati oppaan²¹ omaishoidon tuen sisällöstä ja myöntämisedellytyksistä, hoidettavan palvelutarpeen arvioinnista sekä hoito- ja palvelusuunnitelman ja omaishoitosopimuksen laatimisesta. Oppaassa selvitetään hoitopalkkioiden määräytymisperusteita, hoitajan oikeuksia vapaisiin sekä hoidettavalle ja hoitajalle annettavia palveluja ja niistä perittäviä asiakasmaksuja. Tavoitteena oli myös selkiyttää ja yhtenäistää omaishoidon tuen myöntämiskäytäntöjä.

3.4.1 Omaishoitoon kehittämisohjelma ja lisää valtionosuutta

Hallitus päätti vuonna 2012 kansallisen omaishoidon kehittämisohjelman laatimisesta (KOHO) ja sosiaali- ja terveysministeriö asetti tehtävään työryhmän ajalle 1.2.2012–31.12.2013²². Omaishoidon kehittämisohjelmaan sisällytetään tällä ja seuraavalla hallituskaudella toteutettavat omaishoitoa koskevat tavoitteet ja toimenpiteet, toimenpiteiden kustannusten ja muiden vaikutusten arviointi sekä toimeenpanosuunnitelma. KOHO-työryhmä koordinoi eri hallinnonalojen, kuntien, järjestöjen ja muiden toimijoiden toimenpiteitä, yhteistyötä ja työnjakoa omaishoidon kehittämisessä sekä selvittää tarpeelliset säädösmuutokset. Kehittämisohjelmaluonnoksesta järjestetään lausuntokierros keväällä 2013 ja ohjelma sekä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen toteuttama kuntakysely omaishoidon tuen nykytilasta valmistuvat vuoden 2013 loppuun mennessä.

Valtion vuoden 2013 talousarvioon lisättiin 10 miljoonaa euroa pysyvää valtionosuutta omaishoidon tukipalvelujen kehittämiseen kunnissa. Valtionosuus on noin 31 prosenttia palvelun kokonaiskustannuksista ja tarkoituksena on, että valtionosuuden lisäyksen johdosta kunnat lisäävät omaishoitoa tukevia palveluja noin 32 miljoonalla eurolla (valtionosuus on 10 miljoonaa ja kuntien osuus noin 22 miljoonaa).

Kunnille suositellaan, että valtionosuuden lisäys käytettäisiin nykyisten omaishoidon tuen piirissä olevien omaishoitajien ja hoidettavien palveluihin, ensisijaisesti omaishoitoperheiden toiveet huomioon ottaviin kotiin annettaviin palveluihin ja omaishoitajien jaksamista tukeviin palveluihin. Näitä ovat esimerkiksi kotipalvelu tukipalveluineen sekä omaishoitajan vapaan aikaiset hoidettavan palvelut. Omaishoitajan vapaan aikaisia palveluja on tarpeen monipuolistaa painottamalla toimeksiantosopimukseen perustuva sijaishoitoa hoidettavan kotona, perhehoitolain mukaista perhehoitoa ja lisäämällä palvelusetelin käyttöä.

²¹ STM oppaita 2005:30

²² Kansallista omaishoidon kehittämisohjelmaa valmisteleva työryhmä

3.4.2 Omaishoidon tuen määriä ja määrärahoja keskisuomalaisissa kunnissa

Jo vuoden 2011 selvitystä tehdessä kävi ilmi, että omaishoidon tuen tuki-
luokkien ja palkkioiden määrä vaihteli kunnissa huomattavasti. Vuonna
2012 omaishoitajilta alkoi tulla huolestuttavia viestejä kielteisistä päätöksistä,
määrärahojen riittämättömyydestä ja tuen jonotuksesta. Omaishoidon tilaa
käsiteltiin luottamuselimissä ja tiedotusvälineissä. Kun omaishoito on par-
haillaan myös valtakunnallisesti ajankohtainen tarkastelun kohde, valittiin
aihe uudelleen ja aiempaa laajemmin mukaan sosiaalialan osaamiskeskusten
sosiaaliasiamiesten ensimmäiseen yhteiseen kuntakyselyyn. Selvityksen lu-
vussa 6.2. kuvataan omaishoidon tilaa Kanta- ja Päijät-Hämeen, Uuden-
maan, Keski-Suomen ja Kymenlaakson 53 kunnassa. Vaikka selvityksessä
on käsitelty eniten omaishoidon palkkioita, kannattaa muistaa, että se on
vain yksi omaishoidon tuen osatekijä

**Taulukko 8. Omaishoidontukiluokat ja tuen määrä (€) kuukaudessa, luokittai-
nen vaihteluväli ja keskiarvo vuonna 2013 Kosken sosiaaliasiamieskunnissa**

	1. tuki- luokka	2. tuki- luokka	3. tuki- luokka	4. tuki- luokka
Hankasalmi	374,51 €	444,30 €	729,01 €	955,51 €
Joutsa	413,90 €	647,36 €	929,40 €	
Jyväskylä (*)	374,51 €	450,00 €	650,00 €	749,01 €
Jämsä (**)	304,00 €	375,00 €	630,00 €	1122,00 €
Kinnula	454,33 €	604,40 €	750,36 €	
Konnevesi	375,00 €	750,00 €		
Kuhmoinen (**)	304,00 €	375,00 €	630,00 €	1122,00 €
Laukaa	375,00 €	570,00 €	750,00 €	1 005,00 €
Luhanka	374,51 €	545,48 €	873,72 €	
Muurame	369,18 €	429,28 €	644,21 €	749,01 €
Petäjävesi	374,51 €	542,84 €	749,01 €	
Pihtipudas	417,33 €	613,74 €	749,00 €	
Saarikka	411,16 €	561,75 €	749,01 €	
Toivakka	374,51 €	523,05 €	667,95 €	
Uurainen				
Viitasaari	417,33 €	613,74 €	749,00 €	
Äänekoski	374,51 €	500,00 €	650,00 €	749,01 €
Minimi	304,00 €	375,00 €	630,00 €	749,01 €
Maksimi	454,33 €	750,00 €	929,40 €	1 122,00 €
Keskimäärin	380,52 €	534,12 €	726,71 €	921,65 €

*) Jyväskylässä tukimääriin on todennäköisesti tulossa muutoksia kesken vuoden

**) Jämsässä ja Kuhmoisissa alin tuki on ns. naapuriputukiluokka

Kosken sosiaaliasiamieskunnissa on pääsääntöisesti käytössä kolme tai neljä
omaishoidon tukiluokkaa (taulukko 8). Alimman, 1. tukiluokan vaihteluväli

on 150,33 €, Jämsän ja Kuhmoisten naapuriavun 304 eurosta 369,18 – 454,33 €. Toisessa tukiluokassa ero voi olla 375 € ja tuki voi siis olla yhdessä kunnassa kaksinkertainen toiseen kuntaan verrattuna (375 - 750 €). Kolmannessa tukiluokassa kuntien ero voi olla 299,40 € (630 – 929,40 €) ja neljännessä tukiluokassa 372,99 € (749,01–1122 €). Suurin vaihteluväli on Jämsässä ja Kuhmoisissa, siellä myönnetään sekä matalimpia että korkeimpia omaishoidontukia.

Omaishoito mielletään yleensä vanhusten palveluksi, mutta se on yhtä lailla vammaisia lapsia, eri-ikäisiä pitkäaikaissairaita, kehitysvammaisia ja muuten vammautuneita henkilöitä sekä heidän läheisiään koskeva asia. Omaishoita- jista vain sangen pieni osa käyttää lakisääteistä 3 päivän vapaata, johon heillä olisi oikeus kuukausittain (ks. seuraava taulukko).

Taulukko 9. Omaishoidon tukea hakeneet ja saaneet vuosina 2011–2012 ja omaishoidontuen vapaita käyttäneet vuonna 2012 (hlöä)

	2011		2012			
	hakijaa	saaneet	hakijaa	saaneet	omaishoidon vapaita käyttäneet	vapaita käyttäneiden osuus tuen saajista
Hankasalmi		91	27	79	36	46 %
Joutsa	48	46	43	39	12	31 %
Jyväskylä	287	1002	171	951	652	69 %
Jämsä *)	10	29	16	32	14	44 %
Kinnula	noin 20	noin 20	noin 20	noin 20	alle 5	noin 25 %
Konnevesi	25	25	31	29	5	17 %
Kuhmoinen	2	2	0	2	1	50 %
Laukaa	50	39	50	43	72	-
Luhanka	2	12	8	14	3	21 %
Muurame	18	34	7	30	10	33 %
Petäjävesi	46	46	36	36	10	28 %
Pihtipudas	35	30	19	17	12	71 %
Saarikka	77	85	67	27	75	-
Toivakka	6	19	10	25	4	16 %
Uurainen	3	8	5	7	3	43 %
Viitasaari	48	28	33	20	14	70 %
Äänekoski	61		83		108	-
Yhteensä	678	1485	610	1337	1021	

*) Jämsässä ja Kuhmoisissa mukana uudet ja jatkohakijat

Omaishoidontukeen tarvittavat määrärahat pyrkivät kasvamaan vuosittain. Viidestätoista tiedon ilmoittaneesta kunnasta/kuntayhtymästä seitsemän ylitti vuonna 2011 omaishoitoon varatut määrärahat, vuonna 2012 ylittäjiä oli kahdeksan. Määrärahaylityksistä huolimatta kunnat ovat toiveikkaita, sillä neljä kuntaa varasi vuodelle 2012 vähemmän määrärahaa kuin käytti vuonna

2011 ja vuodelle 2013 tällaisia optimisteja oli jo kuusi. Jos esimerkiksi palvelusuunnitelmien perusteella omaishoidon tarpeen tiedetään vähentyneen, määrärahojen pienentäminen on perusteltua.

Taulukko 10. Omaishoidon tukeen varatut ja käytetyt määrärahat vuosina 2011 ja 2012 ja varatut määrärahat (€) vuonna 2013 Kosken sosiaaliasiamieskunnissa

	2011		2012		2013
	varatut (€)	käytetyt (€)	varatut (€)	käytetyt (€)	varatut (€)
Hankasalmi	331 700	338 766	288 750	322 724	310 500
Joutsa	161 000	194 097	225 200	206 842	261 315
Jyväskylä	5 418 700	5 812 600	5 348 800	5 889 200	5 624 000
Jämsä (*)	146 300	140 834	173 500	152 071	212 245
Kinnula	113 757	104 338	108 825	108 679	144 500
Konnevesi	106 340	86 264	111 570	112 610	116 700
Kuhmoinen (*)		4 604	16 400	7 516	16 092
Laukaa	606 154	587 374	702 388	677 702	621 620
Luhanka	67 600	55 451	89 955	85 024	90 100
Muurame	109 000	111 103	109 000	116 942	159 980
Petäjävesi	177 000	175 000	186 000	180 000	171 000
Pihtipudas	286 277	312 893	323 570	256 524	352 550
Saarikka	965 050	1 016 433	1 079 860	1 099 386	1 161 500
Toivakka	71 680	71 741	76 883	82 337	98 860
Uurainen	42 000	42 000	42 000	36 000	43 000
Viitasaari	369 740	463 565	403 575	440 962	435 460
Äänekoski	916 300	891 694	940 400	948 676	847 000
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	618 037	612 280	601 569	630 776	627 437

(* vastaus sisältää vain alle 65-vuotiaiden omaishoidontuen

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies otti 24.11.2010²³ kantaa kunnan yleiseen järjestämisvastuuseen ja omaishoidon tukeen varattaviin määrärahoihin.

Oleellinen kysymys arvioitaessa sitä, täyttääkö kunta omaishoidon tukea koskevan yleisen järjestämisvelvollisuutensa on se, miten kunnan asuk-

²³ AOA Dnro 1863/4/09

kaiden tarve (kunnassa esiintyvä tarve) omaishoidon tukeen voidaan arvioida ja mitoittaa realistisella tavalla talousarvion perustaksi.

Pelkästään se seikka, että kunta ylittää talousarviossa varatut, tiettyyn tarkoitukseen osoitetut määrärahat, ei mielestäni osoita sitä, että kunta mainittuna talousarviovuotena olisi alibudjetoinut tietoisesti määrärahat tai rikkonut kunnalle kuuluvan yleisen järjestämisvastuun.

Näkemykseni mukaan arvioitaessa sitä, onko kunta täyttänyt yleisen järjestämisvelvollisuutensa, on kiinnitettävä huomiota kunnassa aikaisemmin esitettyihin omaishoidon tukea koskeviin hakemuksiin ja asiassa tehtyihin päätöksiin (myönteisiin ja kielteisiin) sekä myös muihin omaishoidon tukea korvaaviin tai sitä täydentäviin palveluihin ja tukitoimiin, joihin kunta tarvetta vastaavalla tavalla varaa määrärahoja. Kunnassa esiintyvää tarvetta kuvaavia tietoja saadaan erityisesti tehdyistä palveluntarpeen kartoituksista ja näiden perusteella laadituista palvelusuunnitelmista sekä myös niistä tiedoista, jotka koskevat aikaisempien vuosien tarkoitukseen osoitetun määrärahan käyttöä. Kunnassa esiintyvää tarvetta arvioitaessa tulisi näkemykseni mukaan ottaa huomioon ennakollinen arvio siitä, miten tarve palveluun ja tukitoimeen mahdollisesti tulevina vuosina voi muuttua tai vaihdella ja mikä vaikutus tällä tarpeen ennakoidulla muutoksella tai vaihtelulla mahdollisesti on omaishoidon tuessa varattaviin määrärahoihin sekä omaishoidon tukea korvaaviin tai sitä täydentäviin palveluihin ja tukitoimiin.

Perustuslain 22 §:ssä julkiselle vallalle asetettu velvoite edistää perusoikeuksien toteutumista merkitsee käsitykseni mukaan velvollisuutta varmistua siitä, että kunnan asukkaiden oikeudet riittäviin sosiaalipalveluihin toteutuvat. Tämä edellyttää palvelun järjestäjältä seuranta- ja arviointia siitä, miten järjestetyt palvelut vastaavat arvioituun tarpeeseen ja varattuihin määrärahoihin.

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies ratkaisi 2.3.2012²⁴ päätöksenteon viivyttyksettömyyttä ja jonoon asettamista koskevan kantelun:

Mikäli kunta tekee myönteisen palvelua koskevan päätöksen siten, että hakija asetetaan jonoon odottamaan päätöksen täytäntöönpanoa, on kyse nähdäkseni tosiasiallisesti asiakkaan näkökulmasta kielteisestä päätöksestä. Samanlainen tilanne on silloin, jos asiakkaan esittämää sosiaalihuollon palvelua tai tukitoimea koskevaa hakemusta ei käsitellä ollenkaan ja

²⁴ AOA Dnro 3944/4/10

päätöksen sijasta hakija asetetaan kunnan ilmoituksella jonoon odottamaan hakemuksensa käsitteilyä.

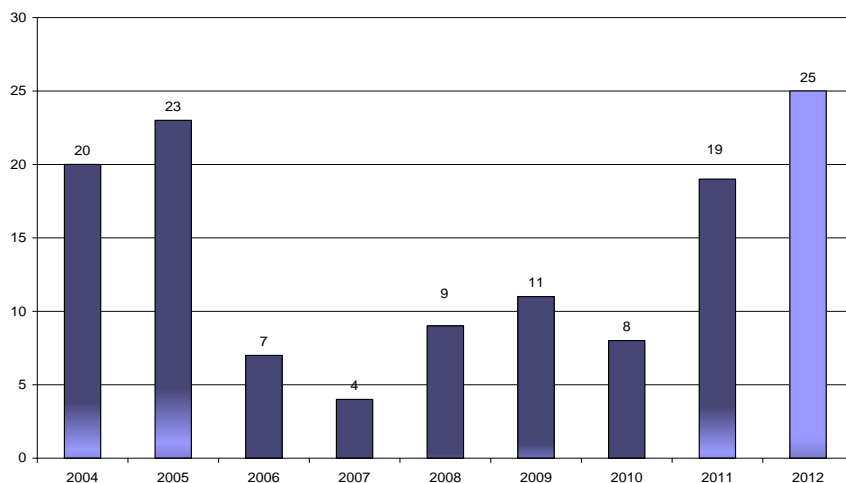
Mielestäni kuntayhtymän käytäntö myönteisen päätöksen täytäntöönpanon lykkäämisestä siten, että myönteisen päätöksen saaneet henkilöt joutuvat odottamaan (määrärahasyistä) vapautuvaa tukea on ollut hallintolain ja omaishoitolain vastaista. Kiinnitän kuntayhtymän huomiota vielä siihen, että kunnan tulee varata riittävät määrärahat lakisääteisiin tehtäviinsä. Määrärahat on varattava tiedossa olevaa palvelun tai tukitoimen tarvetta vastaavalla tavalla. Perustuslaissa asetettu velvollisuus turvata riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut on otettava huomioon talousarviopäätöksiä tehtäessä ja lakeja sovellettaessa. Talousarviosta päättävät luottamusmiehet ja asiaa valmistelevat virkamiehet rikkovat perustuslain säännöksissä julkiselle vallalle asetetut velvoitteet, mikäli talousarvio mitoiteetaan tietoisesti tiedossa olevaa tarvetta vähäisemmäksi.

Näillä perusteilla ainakin Jyväskylässä omaishoidon tuen jonotusmenettely ja tiedossa olevaa tarvetta vähäisempään tukeen varautuminen vaikuttavat lakien vastaiselta käytännöltä.

4 KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU

4.1 Hankasalmi

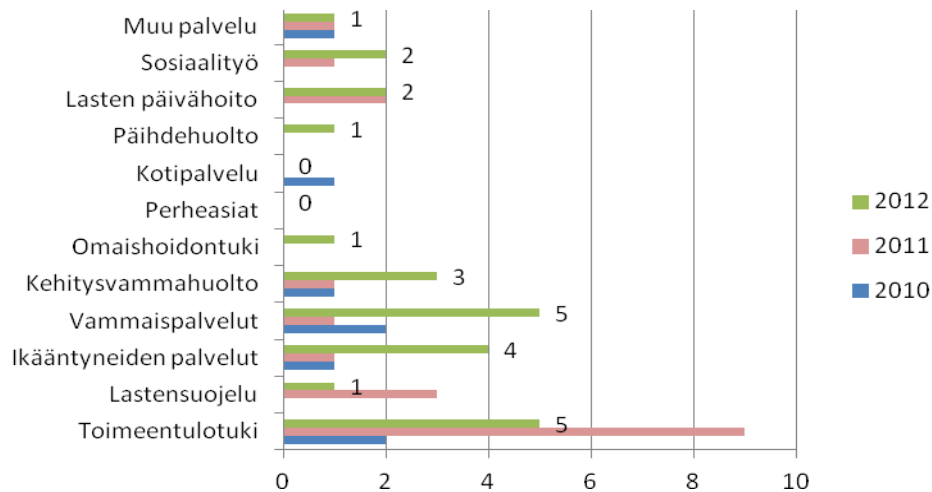
Hankasalmelta otettiin vuonna 2012 sosiaaliasiamieheen yhteyttä 25 eri asian takia (kuva 12). Asiamäärä kasvoi edellisvuodesta kuudella (31 %). Asiainneista 28 % oli lähempänä tiedustelua, ja loput 72 % ilmaisivat tyytymättömyyttä. Tyytymättömien osuus kasvoi edellisvuodesta, jolloin se oli 58 %.



Kuva 12. Hankasalmi: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004–2012

Asiakkaiden itsensä tekemiä yhteydenottoja oli 14. Edustajat ottivat yhteyttä seitsemässä asiassa ja henkilöstö neljässä. Yhteydenotot koskivat tyypillisesti joko miehiä tai perheitä (molemmissa 7 asiatapahtumaa). Naisia asia koski 6 kertaa ja alaikäisiä 4 kertaa. Yhdessä tilanteessa oli kyse sosiaalihuollon asiakkaan asemasta yleensä. Yhtä lukuun ottamatta yhteydenotoissa oli kyse kunnan omista sosiaalipalveluista.

Sen lisäksi että asiämäärä on kasvanut, yhteydenottojen aiheet ovat myös monipuolistuneet viime vuosina (kuva 13). Toimeentulotuki oli aiheena 5 (9) kertaa ja vammaispalveluasioita oli nyt myös 5 (1), edellisvuosia enemmän. Ikääntyneiden palveluista tuli nyt 4 palautetta, kehitysvammahuollosta 3 ja päivähoidosta sekä sosiaalityöstä kummastakin 2 asiointia. Lastensuojelusta tuli yksi asia (3), samoin päihdehuollosta, omaishoidosta ja muista palveluista.



Kuva 13. Hankasalmi: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2012

Asiointi koski palvelun toteuttamista 12 kertaa, päätöksiä 11, kohtelua 7, maksuasioita 6 ja sosiaalihuollon tiedontarpeita sekä itsemääräämisoikeutta kumpaakin neljä kertaa. Käsittelyaika oli syynä kolmessa asiointissa ja tietosuojaan, salassapidon ja asiointin kirjaamiskäytännöt 2 kertaa.

Kuntakyselyn aihealueet koskivat toimeentulotuen asumismenoja, lastensuojelua, lastensuojelun edunvalvontaa, vammaispalvelun henkilökohtaista apua sekä omaishoidontukea. Lisäksi kyselyssä tarkasteltiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen asumismenot

Hankasalmella hyväksytään toimeentulotuen asumismenoina yhden henkilön talouksissa 460 € ja kolmen henkilön talouksissa 580 € (ks. seuraava

taulukko). Lisäksi huomioidaan vesimaksua 22 € henkilöltä sekä muut kustannukset, joita ei tarkemmin eritelty. Sähkön kuukausikulutuksen enimmäismäärät on asetettu kilowattitunteina: lämmityssähkölle enintään 1583 kWh/kk ja kulutussähkölle 554 kWh/kk. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot määritetään kunnassa vaikuttavan kiinteistöosakeyhtiön vuokratason perusteella. Hankasalmella on kysyntään nähden riittävästi aravara-hoitteisia vuokra-asuntoja.

Taulukko 11. Hyväksyttävät asumismenot yhden ja kolmen henkilön talouksissa ja sähkön kulutuksen (sis. talous- ja lämmityssähkö) enimmäismäärä (€/kk)

	1 henkilön talous (€/kk)	3 henkilön talous (€/kk)	Sähkön kulutuksen enimmäismäärä / kk
Hankasalmi	Vuokra 460 e, vesi 22 e + muut kustannukset	580 e, vesi 22 e/hlö + muut kustannukset	Lämmityssähkö 1583 kWh/kk, kulutussähkö 554 kWh/kk
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	437,94	612,65	

Lastensuojelu

Hankasalmella ei ole varattu erillistä aikaa tapahtumien dokumentointiin lastensuojelun työntekijöiden työssä. Dokumentoinnin reaaliaikaisuuden parantaminen onkin kunnan arvion mukaan tämänhetkinen kehittämiskohde. Lastensuojelun dokumenttien tarkastusoikeutta käytti vuoden aikana kaksi henkilöä. Hankasalmen sosiaalitoimi ei todennut vuonna 2012 lastensuojelulain mukaista tarvetta hakea alaikäiselle edunvalvojaa lastensuojelutai rikosprosessiin.

Sijaishuollon sosiaalityössä on tavattu sijoitetuista lapsista viimeisen kahden vuoden aikana 90 %. Lain velvoitteista huolimatta sijoitettujen lasten vanhemmille ei ole laadittu omia asiakassuunnitelmia. Huostassapidon lopettamisen arvioinnin prosessia ei ole kuvattu kuten ei myöskään jälkihuoltopro-sessia. Sijoituksen aikaisessa sosiaalityössä kehitettävää on lapsen ja perheen kanssa työskentelyyn käytettävän ajan lisäämisessä, sillä tällä hetkellä työskentely rajoittuu pääosin asiakassuunnitelmaneuvoitteluihin. Jälkihuollon suurimpana kehittämiskohteenä sen tavoitetaan verrattuna nähdään henkilöresurssien niukkuus.

Vammaispalvelulain henkilökohtainen apu

Hankasalmella 19 henkilöä sai vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua vuonna 2012 (ks. seuraava taulukko). Järjestämistapana oli kaikilla työnantajamalli. Avustajien saatavuus on vaikeuttanut henkilökohtaisen

avun järjestämistä. Erityisiä henkilökohtaisen avun kehittämistarpeita ei kunnassa mainittu olevan.

Taulukko 12. Henkilökohtaisen avun järjestämistapa vuonna 2012 (hlöä)

	Työnantaja-malli	Osto-palvelu	Palvelu-seteli	Kunnan itsensä järjestämä	Useamman järjestämistavan yhdistelmä	Yhteensä
Hankasalmi	19	-	-	-	-	19

Henkilökohtaisen avun kokonaismenot Hankasalmella olivat noin 330 000 € vuonna 2011 ja noin 373 000 € vuonna 2012 (ks. seuraava taulukko). Vuodelle 2013 henkilökohtaiseen apuun on budjetoitu hieman vuotta 2012 vähemmän, noin 370 000 € (67,34 € /kunnan asukas).

Taulukko 13. Henkilökohtaisen avun kokonaismenot vuosina 2011–2012 ja budjetoitut menot vuodelle 2013 ja asukasta kohden (€)

	vuonna 2011	vuonna 2012	budjetoitu 2013	budjetoitu 2013 / asukas
Hankasalmi	329 607	372 909	369 740	67,34

Omaishoidon tuki

Hankasalmella meni omaishoidon tukeen budjetoitua enemmän määrärahaa vuosina 2011 ja 2012. Vuodelle 2013 on varattu vuotta 2012 enemmän määrärahaa, joskaan ei sitä määrää joka tuolloin käytettiin (ks. seuraava taulukko).

Taulukko 14. Omaishoidon tuen budjetoitut menot vuosina 2011–2013 ja käytetyt menot vuosina 2011–2012 (€)

	2011		2012		2013
	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)
Hankasalmi	331 700	338 766	288 750	322 724	310 500

Omaishoidon tukea hakeneiden määrää vuonna 2011 ei ilmoitettu, mutta sitä sai tuolloin 91 henkilöä (ks. seuraava taulukko). Vuonna 2012 hakijoita oli 27 ja tukea sai 79 henkilöä. Omaishoidon vapaita käytti vajaa puolet, 36 hoitajaa.

Taulukko 15. Omaishoidon tuen hakijat ja saajat vuosina 2011 ja 2012 (hlöä) sekä vapaita käyttäneet vuonna 2012 (hlöä, % saajista)

	2011		2012			
	hakijaa	saaneet	hakijaa	saaneet	omaishoidon vapaita käyttäneet	vapaita käyttäneiden osuus tuen saajista
Hankasalmi		91	27	79	36	46 %

Omaishoidossa on vuonna 2013 neljä tukiluokkaa, kuten aiemminkin (ks. taulukko alla). Kaikkien tukiluokkien euromäärää on korotettu vuodelle 2013. Hankasalmella omaishoidon tuki on ylimmissä tukiluokissa korkeampi ja kahdessa alimmassa tukiluokassa matalampi kuin Kosken sosiaaliamieskunnissa keskimäärin.

Taulukko 16. Omaishoidon tuen tukiluokat vuosina 2011/2012 ja 2013 (€) sekä asiakasmäärät (hlöä)

	1. tuki- luokka €/kk	2. tuki- luokka €/kk	3. tuki- luokka €/kk	4. tukiluok- ka €/kk	Asiakkaita yhteensä
2011/2012	364,35 (49*)	432,24 (9*)	709,22 (4*)	Erityismaksu- luokka 929,58 (0*)	62* (91**)
2013***	374,51	444,30	729,01	955,51	79
Kosken SAM- kunnat keski- määrin	380,52	534,12	726,71	921,65	-

*Helmikuun 2012 tilanne ja heidän jakautumisensa tukiluokittain

**Vuoden 2011 kokonaisasiakasmäärä

*** Tukiluokittaisia asiakasmääriä ei kysytty, kokonaisasiakasmäärä vuoden 2011 selvityksestä

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Hankasalmelta tehtyjä kanteluita ratkaisiin Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa vuonna 2012 kaksi. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ilmoitettiin tehdyksi yksi. Viranhaltijan itseoikaisuna muutettiin seitsemän hallintopäätöstä. Hankasalmella itseoikaisut käsittelee päätöksen tehnyt viranomainen.

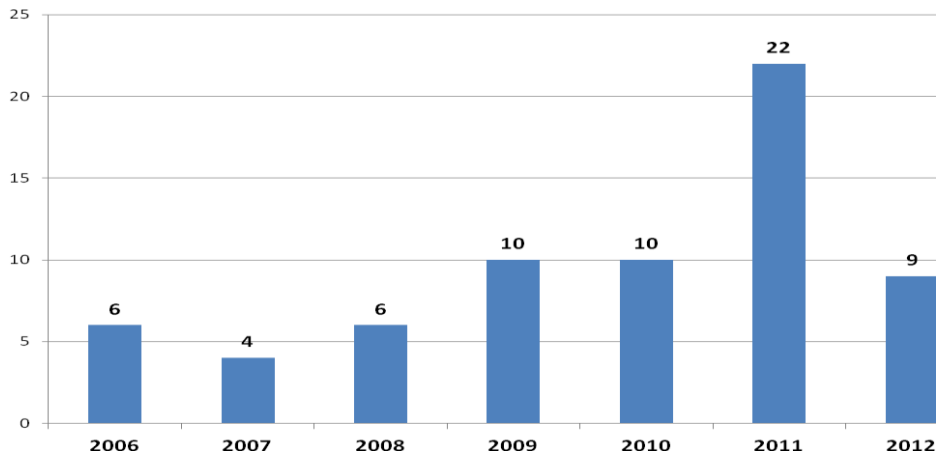
Oikaisuvaatimuksia viranhaltijapäätöksistä tehtiin vuoden aikana 20, joista 6 toimeentulotuesta, 5 vammaispalveluista ja 9 muusta sosiaalihuollosta. Lautakunta ei muuttanut yhtään päätöstä Oikaisuvaatimusten käsittelyaika oli Hankasalmella 5 viikkoa. Kahdesta lautakunnan päätöksestä valitettiin hal-

linto-oikeuteen ja sieltä palautettiin yksi hyväksytty valitus. Korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei viety yhtään valitusta.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.2 Joutsa

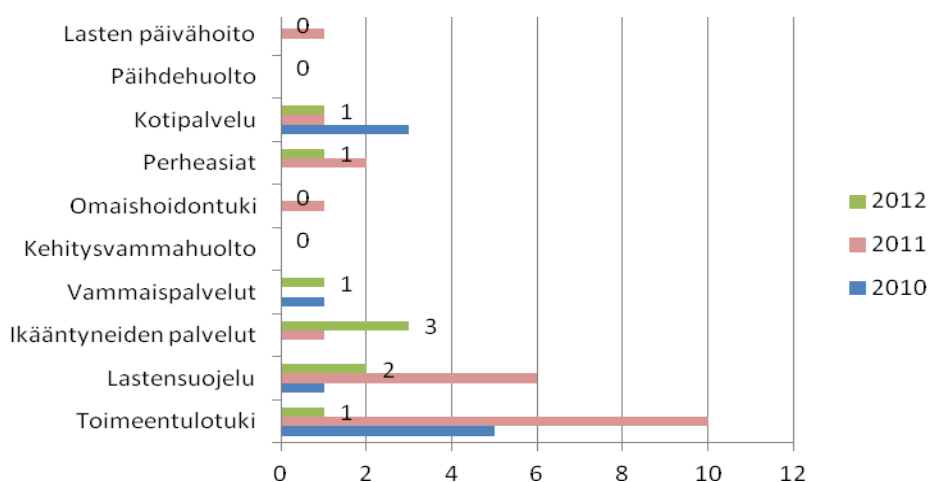
Vuonna 2012 Joutsasta tuli 9 asiaa (kuva 14). Edellisvuoteen verrattuna kunnasta tulleiden yhteydenottojen määrä väheni 60 % vuosien 2009 ja 2010 tasolle. Kaikki yhteydenotot kuvastivat tyytymättömyyttä. Pääosin kyse oli kunnan omista sosiaalipalveluista (89 %). Yhdessä tapauksessa yhteydenotto koski kunnan ostopalveluna hankkimaa yksityistä sosiaalipalvelua.



Kuva 14. Joutsa: Sosiaaliamiesasioiden määrä vuosina 2007–2012

Yhteydenottajana oli useimmiten asiakkaan edustaja (7 kertaa). Asiakas otti itse yhteyttä kahdessa tapauksessa. Kolmessa tilanteessa asiakkaana oli mies. Naiseen tai alaikäiseen asiointi liittyi kahdessa ja perheeseen yhdessä tapauksessa. Yksi asiointi käsitteli vammaisten henkilöiden asemaa kunnassa. Joutsalaiset perheet ja alaikäiset olivat edellisvuoteen verrattuna huomattavasti vähemmän esillä sosiaaliamiehen työssä.

Vuonna 2012 asioinneista 3 liittyi ikääntyneiden palveluihin ja 2 lastensuojeluun (kuva 15). Kertaalleen otettiin yhteyttä toimeentulotukea, vammaispalveluja, perheasioita ja kotipalvelua koskien. Erityisesti toimeentulotuen, mutta myös lastensuojelun asiat vähentyivät edellisvuodesta.



Kuva 15. Joutsa: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2012

Samassa asiassa saattoi olla monta yhteydenoton syytä. Tyytymättömyys kohdistui yleensä päätöksiin (78 % tilanteista) ja palvelun toteuttamiseen (67 %). Itsemääräämisoikeuskysymyksiin liittyviä yhteydenottoja oli neljä (44 %) ja kohteluun kolme (33 %). Jonotus- ja käsittelyaikaan, maksu- ja vahingonkorvausasioihin, tietosuojaan ja yleiseen tiedontarpeeseen sosiaalipalveluista liittyneitä yhteydenottoja oli kutakin yksi.

Kuntakyselyn aihealueet koskivat toimeentulotuen asumismenoja, lastensuojelua, lastensuojelun edunvalvontaa, vammaispalvelun henkilökohtaista apua sekä omaishoidontukea. Lisäksi kyselyssä kartoitettiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen asumismenot

Joutsassa hyväksytään yhden henkilön talouksissa 380 € ja kolmen henkilön talouksissa 540 € toimeentulotuen kokonaisasumismenoina. Sähkön kuukausikulutukselle ei ole asetettu enimmäismäärää. Sosiaalitoimi on itse määrittänyt kohtuullisten asumismenojen tason. Kunnassa on vastauksen perusteella riittävästi aravarahoitteisia vuokra-asuntoja kysyntään nähden.

Taulukko 17. Hyväksyttävät kokonaisasumismenot yhden ja kolmen henkilön talouksissa ja sähkön kulutuksen (sis. talous- ja lämmityssähkö) enimmäismäärä (€/kk)

	1 henkilön talous (€/kk)	3 henkilön talous (€/kk)	Sähkön kulutuksen enimmäismäärä / kk
Joutsa	380	540	Ei asetettu
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	437,94	612,65	

Lastensuojelu

Joutsassa ei ole varattu erillistä aikaa tapahtumien dokumentointiin lastensuojelun työntekijöiden työssä eikä kunnan arvion mukaan dokumentoinnissa ole tällä hetkellä kehitettävää lain velvoitteisiin nähden. Lastensuojelun dokumenttien tarkastusoikeutta ei käyttänyt vuoden aikana kukaan. Sosiaalityö tai maistraatti taikka huoltaja eivät hakeneet vuonna 2012 lastensuojelulain nojalla edunvalvojaa lastensuojelu- tai rikosprosessiin. Edunvalvontaa ei ole haettu, koska asiat on saatu hoitumaan ilmeisesti huoltajien kanssa yhteistyössä.

Sijaishuollossa olevista lapsista on tavattu kahden kesken viimeisen vuoden aikana 23 %. Sijoitettujen lasten vanhemmista 15,4 %:lla on oma asiakassuunnitelma. Kunnassa ei ole kuvattu huostassapidon lopettamisen arvioinnin eikä jälkihuollon prosesseja. Sijoituksen aikaisessa sosiaalityössä kehitettävää todetaan olevan lasten kahdenkeskisissä tapaamisissa sekä vanhempien asiakassuunnitelmien laadinnassa. Jälkihuollon kehittämiskohteena sen tavoitetilaa verrattuna on Joutsassa tällä hetkellä dokumentointi: erillisten suunnitelmien laadinta ja kirjaaminen.

Vammaispalvelulain henkilökohtainen apu

Joutsassa 10 henkilöä sai vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua vuonna 2012 (ks. seuraava taulukko). Järjestämistapana oli kaikissa työnantajamalli. Vaikeuksia henkilökohtaisen avun järjestämiseen tuo avustajien huono saatavuus. Erityisiä henkilökohtaisen avun kehittämistarpeita ei kunnassa mainittu olevan.

Taulukko 18. Henkilökohtaisen avun järjestämistapa vuonna 2012 (hlöä)

	Työnantaja-malli	Ostopalvelu	Palveluseteli	Kunnan itsensä järjestämä	Usean tavan yhdistelmä	Yhteensä
Joutsa	10	-	-	-	-	10

Henkilökohtaisen avun kokonaismenot Joutsassa olivat 81 000 € vuonna 2011 ja 85 200 € vuonna 2012 (ks. seuraava taulukko). Määrärahat ylittyivät kumpanakin vuonna. Vuodelle 2013 henkilökohtaiseen apuun on tästä huolimatta budjetoitu aiempia vuosia vähemmän, 78 000 €, joka on 15,73 € kunnan asukasta kohden.

Taulukko 19. Henkilökohtaisen avun kokonaismenot vuosina 2011–2012 ja budjetoidut menot vuodelle 2013 ja asukasta kohden (€)

	vuonna 2011	vuonna 2012	budjetoitu 2013	budjetoitu 2013 / asukas
Joutsa	81 000	85 200	78 000	15,73

Omaishoidon tuki

Omaishoidon tukeen Joutsassa meni budjetoitua enemmän määrärahaa vuonna 2011, kun taas vuonna 2012 määrärahat alittuivat. Ilmeisesti omaishoidon tarve on kuitenkin lisääntymässä ja siihen on lain hengen mukaisesti valmistauduttu varaamalla vuodelle 2013 aiempia vuosia enemmän määrärahaa (ks. seuraava taulukko).

Taulukko 20. Omaishoidon tuen budjetoidut menot vuosina 2011–2013 ja käytetyt menot vuosina 2011–2012 (€)

	2011		2012		2013
	budjetoitu (€)	käytetty(€)	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)
Joutsa	161 000	194 097	225 200	206 842	261 315

Omaishoidon tukea haki 48 henkilöä vuonna 2011 ja sai lähes yhtä moni, 46 (ks. seuraava taulukko). Vuonna 2012 sitä haki 43 ja sai 39 henkilöä. Omaishoidon vapaita käytti vuonna 2012 vajaa kolmannes, 12 hoitajaa.

Taulukko 21. Omaishoidon tuen hakijat ja saajat vuosina 2011 ja 2012 (hlöä) sekä vapaita käyttäneet vuonna 2012 (hlöä, % saajista)

	2011		2012			
	hakijaa	saaneet	hakijaa	saaneet	omais- hoidon vapaita käyttäneet	vapaita käyttäneiden osuus tuen saajista
Joutsa	48	46	43	39	12	31 %

Omaishoidossa on vuonna 2013 kolme tukiluokkaa (ks. taulukko alla) ja euromääriä on korotettu vuodelle 2013. Joutsassa omaishoidon tuki on kaikissa tukiluokissa korkeampi kuin Kosken sosiaaliasiamieskunnissa keskimäärin.

Taulukko 22. Omaishoidon tuen tukiluokat vuosina 2011/2012 ja 2013 (€) sekä asiakasmäärät (hlöä)

	1. tuki- luokka €/kk	2. tuki- luokka €/kk	3. tuki- luokka €/kk	4. tuki- luokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
2011/2012	390,16 (5)	611,27 (22)	-	-	27 + 3 (46*)
2013**	413,90	647,36	929,40	-	39
2013 Kosken SAM-kunnat keskimäärin	380,52	534,12	726,71	921,65	-

*Vuoden 2011 kokonaisasiakasmäärä

** Tukiluokittaisia asiakasmääriä ei kysytty, kokonaisasiakasmäärä vuodelta 2012

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi kaksi Joutsasta tullutta kantelua vuonna 2012. Kotihoidon menettelyyn kiinnitettiin huomiota vastaisen varalta ja yksityisen päihdehoidon laitoksen asiakirjamerkinnoista ilmaistiin käsitys. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ilmoitettiin tehdyksi vuoden aikana yksi. Viranhaltija ei muuttanut itseoikaisuna yhtään hallintopäätöstä. Joutsassa itseoikaisut käsittelee päätöksen tehnyt viranomaisen.

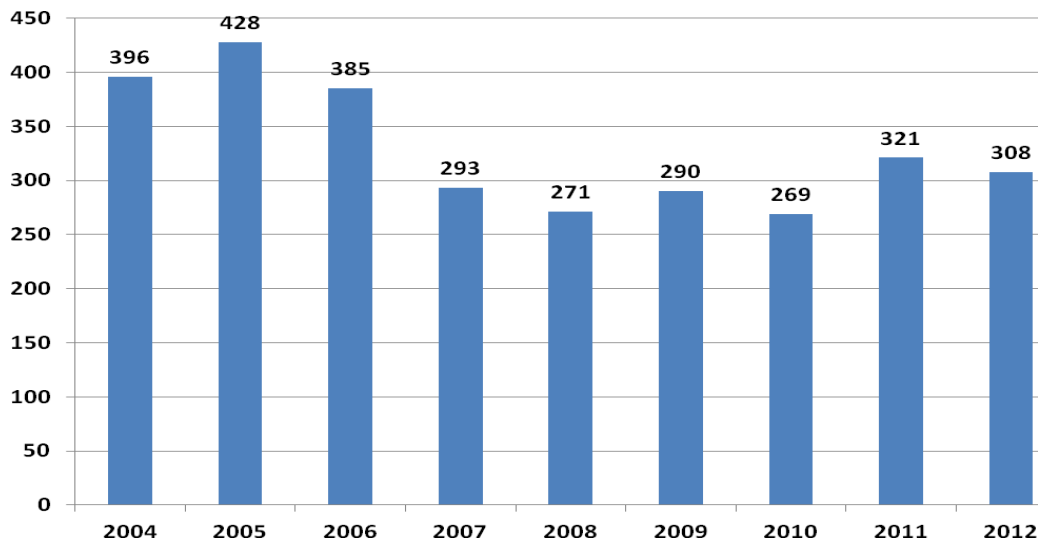
Vuonna 2012 Joutsassa tehtiin 5 oikaisuvaatimusta viranhaltijapäätöksistä: 4 toimeentulotuesta ja 1 muusta sosiaalihuollosta. Lautakunta ei muuttanut yhtään päätöstä. Oikaisuvaatimuksen keskimääräinen käsittelyaika oli 35 päivää ja lautakunta kokoontui vuoden aikana 10 kertaa. Kolmesta lautakunnan päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen ja hallinto-oikeus muutti yhden ja palautti kaksi päätöstä vuonna 2012. Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuja ei ollut.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.3 Jyväskylä

Jyväskylästä tuli 308 sosiaaliamiesasiaa vuonna 2012 (kuva 16). Tilanteita tuli edellisvuotta vähemmän: määrä laski 13:lla (noin 4 %). Yhteydenottoja oli noin 26 kuukaudessa. Tilanteiden määrä vaihteli joulukuun 12:sta tammi- ja helmikuun 36:een. Viimeiset kuusi vuotta Jyväskylän asiamäärä on pysytellyt noin 300:n tietämissä.

Yli kolme neljästä yhteydenotosta kuvasti tyytymättömyyttä kaupungin sosiaalihuoltoon. Tyytymättömyys oli aiheena 237 asiassa ja tiedustelu 71 kertaa. Painotus pysyi vuonna 2012 suunnilleen ennallaan: sosiaalihuollon palveluihin tyytymättömien osuus oli 77 % (78,5 %) ja tiedustelutyyppeistä yhteydenottoja oli 23 % (21,5 % vuonna 2011).



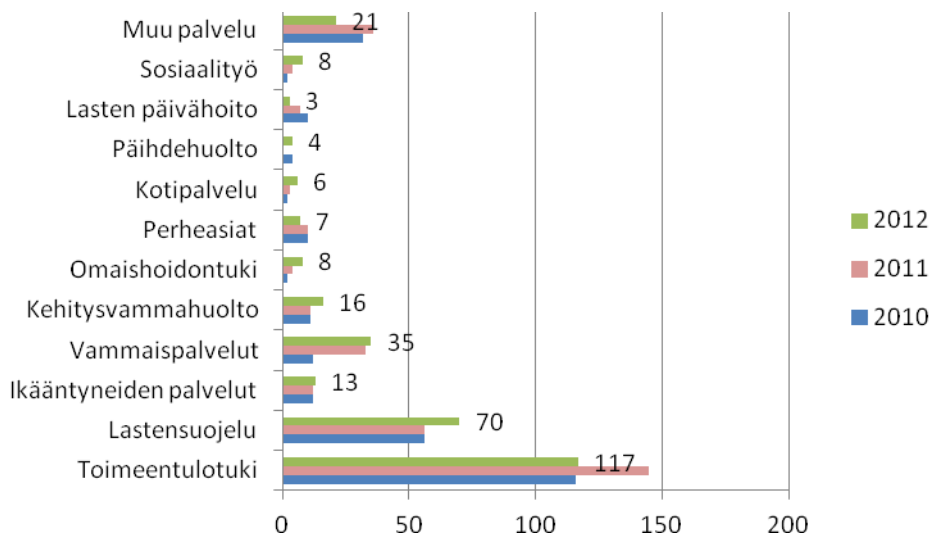
Kuva 16. Jyväskylä: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004–2012

Yhteydenottajana sosiaaliasiamieheen oli kahdessa kolmasosassa tilanteita asiakas itse. Reilu neljännes asioista tuli asiakkaan edustajan tai muun tahon kautta. Työntekijäyhteydenottoja oli 4 %. Asiakasjakauma osoitti naisiin liittyviä asioita tulleen vuoden aikana eniten (37 %) miesten osuuden jäädessä nyt alle kolmannekseen. Alaikäisiin ja perheisiin kohdistui 15 % asioinneista ja lopuissa kolmessa prosentissa kohde oli esimerkiksi joku asiakasryhmä tai tiedustelu/palvelupalaute annettiin anonyymisti. Naisia koskevien asioiden määrä kasvoi ja muita ryhmiä koskevat yhteydenotot vähenivät vuoteen 2011 verrattuna.

Pääosin yhteydenotossa oli kyse kunnan omista sosiaalipalveluista (86 %) eivätkä niiden määrät ja osuudet juuri muuttuneet edellisvuodesta. Luokittelematta jääneitä tilanteita oli 26 (8 %). Yksityisestä sosiaalipalvelusta kunnan ostopalveluna oli kyse 11 tapauksessa (4 %). Kunnan toiselta kunnalta ostama sosiaalipalvelu sekä kuntayhtymän tai vastaavan sosiaalipalvelu olivat kumpikin aiheena kahdessa asiassa ja yksityinen sosiaalipalvelu kolmessa.

Aiempien vuosien tapaan toimeentulotuki oli yleisin sosiaalihuollon yhteydenottoalue (kuva 17). Toimeentulotuesta oli kyse 117 kertaa ja niiden osuus oli 38 % jyväskyläläisten asioinneista. Määrä kuitenkin väheni edellis-

vuodesta lähes 30:lla palaten 2010 vuoden tasolle. Toiseksi eniten yhteyttä otettiin lastensuojelukysymyksissä, joita tuli vuoden aikana 70 (23 %) – selvästi aiempia vuosia enemmän. Vammaispalveluasioita oli kolmanneksi eniten (11 %) ja niiden määrä kasvoi parilla tilanteella edellisestä vuodesta. Kehitysvammahuollosta tuli 16 asiaa (5 %), ikääntyneiden palveluista 13 (4 %), omaishoidontuesta ja muusta sosiaalityöstä kummastakin 8 (3 %), perheasioista 7 (2 %), kotipalvelusta 6 (2 %), päihdehuollosta 4 (1 %) ja lasten päivähoidosta 3 (1 %) asiaa. Muihin kuin sosiaalihuollon palveluihin liittyi 21 yhteydenottoa (7 %). Vuosittain sosiaaliamieheltä haetaan apua muun muassa Kelan, asuntotoimen, edunvalvonnan ja koulutoimen asioihin.



Kuva 17. Jyväskylä: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2012

Yhteydenottosyinä korostuivat Jyväskylässä päätökset (161 kpl, 52 % tilanteista) ja palvelun toteuttaminen (142, 46 %). Noin viidesosa asioista liittyi kohteluun (65), itsemääräämisoikeuteen (61) tai yleiseen tiedontarpeeseen sosiaalipalveluista (58). Jonotus- ja käsittelyaikojen osuus oli 13 % (39). Lisäksi maksuasioihin (20), tietosuojaan (10) sekä muihin syihin (2) liittyneiden asioiden osuus oli muutama prosentti. Määrällisesti eniten lisääntyivät itsemääräämisoikeutta (46 -> 61) ja päätöksiä (153 -> 161) koskeneet asiat. Maksuasioita tuli kaksi enemmän kuin vuosi takaperin. Muiden yhteydenottojen määrä väheni.

Kuntakyselyn aihealueet koskivat toimeentulotuen asumismenoja, lastensuojelua, lastensuojelun edunvalvontaa, vammaispalvelun henkilökohtaista apua sekä omaishoidontukea. Lisäksi kyselyssä kartoitettiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen asumismenot

Jyväskylässä hyväksyttiin vuonna 2012 toimeentulotuen kokonaisasumismenoina yhden henkilön talouksissa 490 € ja kolmen henkilön talouksissa 780 € (ks. seuraava taulukko), vuonna 2013 summat ovat 500 € ja 780 €. Sähkölämmitteisissä asunnoissa sähkölaskusta 35 % katsotaan taloussähkön osuudeksi ja loput 65 % lämmityssähköksi. Jyväskylässä toimeentulotuen asumismenojen kohtuullinen taso määritellään kunnan omistaman vuokra-asuntoyhtiön vuokratason perusteella. Jyväskylässä ei ole riittävästi kaupungin hallinnoimia aravarahoitteisia vuokra-asuntoja tai kokonaan tai osittain kuntaomisteisten aravarahoitteisten kiinteistöosakeyhtiöiden vuokra-asuntoja.

Taulukko 23. Hyväksyttävät kokonaisasumismenot yhden ja kolmen henkilön talouksissa ja sähkön kulutuksen (sis. talous- ja lämmityssähkö) enimmäismäärä

	1 henkilön talous (€/kk)	3 henkilön talous (€/kk)	Sähkön kulutuksen enimmäismäärä / kk
Jyväskylä	490	780	sähkölämmitystalossa laskusta 35 % on taloussähköä, loppuosa 65 % lämmityssähköä
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	437,94	612,65	

Lastensuojelu

Jyväskylässä on varattu erillinen aika tapahtumien dokumentointiin lastensuojelun työntekijöiden työssä. Lastensuojelun dokumentoinnissa asiakassuunnitelmien kirjaaminen ja kirjausten ajantasaisuus ovat varatusta ajasta huolimatta kehittämiskohteina. Kunnasta kerrottiin, että lastensuojelun dokumenttien tarkastusoikeutta ei käyttänyt vuoden aikana kukaan. Sosiaalitoimi haki vuoden 2012 aikana 10 lapselle edunvalvojaa lastensuojelulain nojalla lastensuojeluprosessiin ja kaikille edunvalvoja myös määrättiin.

Sijaishuollossa oli yhteensä 256 jyväskyläläistä lasta, joista on tavattu kahden kesken viimeisen vuoden aikana 129 (50 %). Lisäksi nuorempia, vuonna 2009 ja tätä myöhemmin syntyneitä kymmentä lasta on tavattu asiakassuunnitelman teon yhteydessä, ei kahden kesken. Sijoitettujen lasten vanhempien asiakassuunnitelmat tedään pääsääntöisesti aikuissosiaalityössä. Sijajishuollossa asiakassuunnitelma on laadittu viime vuoden aikana viidelle vanhemmalle. Huostassapidon prosessia on kehitetty Jyväskylässä vuodesta 2007 alkaen. Huostassapidon lopettamisen arvioinnin prosessi sekä jälkihuoltoprosessi nivelvaiheineen on mallinnettu. Sijoituksen aikaisessa sosiaalityössä kehitettävää on lasten tapaamisten sekä lasten syntymävanhempien tapaamisten strukturoinnissa ja yhdenmukaistamisessa sekä kaikkia osapuo-

lia palvelevan asiakassuunnitelman teossa. Jälkihuollon osalta todetaam että Jyväskylän kaupungin nykyinen toimintamalli vastaa hyvin pitkälti jälkihuollon yleistä tavoitetilaa.

Vammaispalvelulain henkilökohtainen apu

Jyväskylässä 346 henkilöä sai vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua vuonna 2012 (ks. seuraava taulukko). Järjestämistapana oli pääasiassa työnantajamalli (90 %). Ostopalveluna apu järjestyi 21 henkilölle ja kunnan järjestämänä kuudelle. Yhdeksällä henkilöllä oli käytössä eri järjestämistapojen yhdistelmiä. Jyväskylässä ei ole koettu vaikeuksia henkilökohtaisen avun järjestämisessä. Kehittämistarpeina mainitaan palvelusetelin käyttöönotto, avustajaportin laajempi hyödyntäminen, työnantajien ohjauksen tehostaminen sekä sähköisen asioinnin kehittäminen.

Taulukko 24. Henkilökohtaisen avun järjestämistapa vuonna 2012 (hlöä)

	Työnantaja- malli	Osto- palvelu	Palvelu- seteli	Kunnan itsensä järjestämä	Useamman järjestämistavan yhdistelmä	Yhteensä
Jyväskylä	310	21	0	6	9	346

Henkilökohtaisen avun kokonaismenot Jyväskylässä olivat noin 4,3 milj. € vuonna 2011 ja 4,8 milj. euroa vuonna 2012 (ks. seuraava taulukko). Vuodelle 2013 henkilökohtaiseen apuun on budjetoitu lähes 5,4 milj. €, joka on 40,63 € kaupunkilaista kohden.

Taulukko 25. Henkilökohtaisen avun kokonaismenot vuosina 2011–2012 ja budjetoitut menot vuodelle 2013 ja asukasta kohden (€)

	vuonna 2011	vuonna 2012	budjetoitu 2013	budjetoitu 2013 / asukas
Jyväskylä	4 259 704	4 847 631	5 366 100	40,63

Omaishoidon tuki

Omaishoidon tukeen meni Jyväskylässä budjetoitua enemmän määrärahaa sekä vuonna 2011 että 2012. Vuodelle 2013 on varattu aiempia vuosia enemmän määrärahaa (5,6 milj €), joskaan ei sitä summaa, joka vuonna 2012 tukeen käytettiin osaa asiakkaista lainvastaisesti jonotuttamalla. Kunnille on lisätty omaishoidon tuen järjestämiseen valtionosuutta, mutta Jyväskylän määrärahamenettely vaikuttaa kuntalaisten tarpeisiin verrattuna edelleen huomattavasti alimitoitettulta.

Taulukko 26. Omaishoidon tuen budjetoidut menot vuosina 2011–2013 ja käytetyt menot vuosina 2011–2012 (€)

	2011		2012		2013
	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)
Jyväskylä	5 418 700	5 812 600	5 348 800	5 889 200	5 624 000

Vuonna 2011 omaishoidon tukea sai 1002 henkilöä. Vuonna 2012 tukea saaneiden määrä laski 5 %, 951 henkilöön (ks. seuraava taulukko). Uusia tukea hakeneita oli vuonna 2011 287 ja vuonna 2012 171 henkilöä. Omaishoidon vapaita käytti vuoden 2012 aikana 652 hoitajaa, 69 % tuen saajista.

Taulukko 27. Omaishoidon tuen hakijat ja saajat vuosina 2011 ja 2012 (hlöä) sekä vapaita käyttäneet vuonna 2012 (hlöä, % saajista)

	2011		2012			
	hakijaa	saaneet	hakijaa	saaneet	omais- hoidon vapaita käyttäneet	vapaita käyt- täneiden osuus tuen saajista
Jyväskylä	287	1002	171	951	652	69 %

Omaishoidon tukea on sorvattu Jyväskylän kaupungin päätöksentekokielimisä parina viime vuonna useaan kertaan²⁵ ja määrärahakäsittelyt jatkuvat valtuustotasolla. Omaishoidon myöntäminen vuonna 2012 entisin perustein ja maksuluokin olisi lisännyt menoja vuoden 2011 tasosta niin, että talousarvio olisi uhannut ylittyä lähes miljoonalla eurolla. Lautakunta päätti tuolloin omaishoidon linjausten ja myöntämisperusteiden säilyvän ennallaan, mutta palkkioluokkiin esitettiin muutoksia. Muuttamalla uusien asiakkaiden hoitopalkkioiden tasoja 2- ja 3- luokassa entisten kahden tason sijasta yhteen maksuluokkaan taloudelliset vaikutukset saatiin jäämään noin 250 000 euroon. Lisäksi talousarviossa pysyminen edellytti, että uusia asiakkaita otettiin pääsääntöisesti vain poistuneiden tilalle. Päätöksen seurauksena uusia tuen hakijoita jäi jonoon jo alkuvuonna 2012 ja vuonna 2013 tilanne on kiristynyt entisestään. Hoitajien ja hoidettavien asema on kohtuuttoman epävarma eikä päätöksiä toimeenpanevien vanhus- ja vammaispalveluiden työnteki-

²⁵ Perusturvalautakunta 13.12.2012/214
Perusturvalautakunta 20.12.2012/231
Perusturvalautakunta 7.2.2013/27
Perusturvalautakunta 18.4.2013
Kaupunginhallitus 25.2.2013/96
Kaupunginvaltuusto 4.3.2013/45

jöidenkään tilanteessa ole kehumista. On epäkiitollinen tehtävä irtisanoa omaishoidontuen sopimuksia sankoin määrin ja solmia uudet entistä tiukemmin ehdoin ison osan jäädessä tuen ulkopuolelle. Ilman sopimusta jäi 143 tukea aiemmin saanutta. Välillä näytti siltä, että he pääsisivät takaisin tuen piiriin, mutta lautakunta päätyi 18.4.2013 linjaamaan korotuksia ylimpiin maksuluokkiin, joissa omaishoito todennäköisimmin vähentää laitoshoidon tarvetta.

Kuntakyselyn jälkeen omaishoidontuen tilanne on Jyväskylässä muuttunut ja tulee muuttumaan edelleen. Ilmeisesti neljännessä tukiluokasta tullaan luopumaan ja vuoden 2012 tasosta jo aiemmin alennettuja toista ja kolmatta tukisummaa tullaan korottamaan (ks. taulukko alla). Perusturvalautakunta päätti 18.4.2013 yksimielisesti esittää omaishoidon osalta kaupunginhallitukselle ja edelleen kaupunginvaltuustolle 900 000 euron lisätalousarviota vanhus- ja vammaispalveluiden budjettiin. Määrärahasta 542 000 euroa kohdennetaan 2- ja 3-maksuluokassa oleville omaishoitajille, jolloin 2-maksuluokan korvaussummaksi muodostuu 525 euroa/kk ja 3-maksuluokan korvaussummaksi 800 euroa/kk. Loppuosa määrärahasta kohdennetaan myöhemmin tehtävän päätöksen mukaisesti omaishoidon tuen tukitoimien lisäämiseen. Päätökset astuvat voimaan, mikäli kaupunginvaltuusto myöntää lisämäärärahan. Alimman tukiluokan määrästä on valtakunnallinen säädös, mutta muut summat ovat olleet pitkään ja ovat edelleen kunnan valinkauhassa. Omaishoidon asiakkaiden asema on epävarma ja huonontunut huomattavasti parin viime vuoden aikana.

Taulukko 28. Omaishoidon tuen tukiluokat vuosina 2011/2012 ja 2013 (€) sekä asiakasmäärät (hlöä)

	1. tuki- luokka €/kk	2. tuki- luokka €/kk	3. tuki- luokka €/kk	4. tuki- luokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
2011/2012	353,62 (323)	481,20 tai 678,16 (495)	721,81 tai 962,42 (184)	Erityismak- suluokka 1208,01*	1002
2013**	374,51	450,00 -> 525 ?	650,00 -> 800 ?	749,01 -> poistuu?	951 (- 143)
2013 Kosken SAM-kunnat keskimäärin	380,52	534,12	726,71	921,65	-

*JKolmannen hoitoisuusluokan asiakasmäärässä ovat mukana myös erityismaksuluokan asiakkaat

** Tukiluokittaisia asiakasmääriä ei kysytty, kokonaisasiakasmäärä vuodelta 2012

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Jyväskylää koskevien hallintokantelujen määrä on kasvanut viime vuosina. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston kantelupäätöksiä oli 29 (18 vuonna 2011 ja 12 vuonna 2010). Jyväskylä sai 8 huomautusta: 6 toimeentulotukiasiasta (useimmiten pitkää käsittelyajasta) ja 2 lastensuojelusta (perhehoidon menettely ja asiakkaan kohtelu). Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määräksi ilmoitettiin 5, niistä 3 tehtiin vanhus- ja vammaisspalveluista. Pääsääntöisesti muistutusvastaukset ovat olleet asiakaslain hengen mukaisia ja huomiota on kiinnitetty oleellisiin asioihin. Pari kertaa asiakas on joutunut odottamaan muistutukseensa vastausta kohtuuttoman pitkään, toisessa 2 ja toisessa 5 kuukautta.

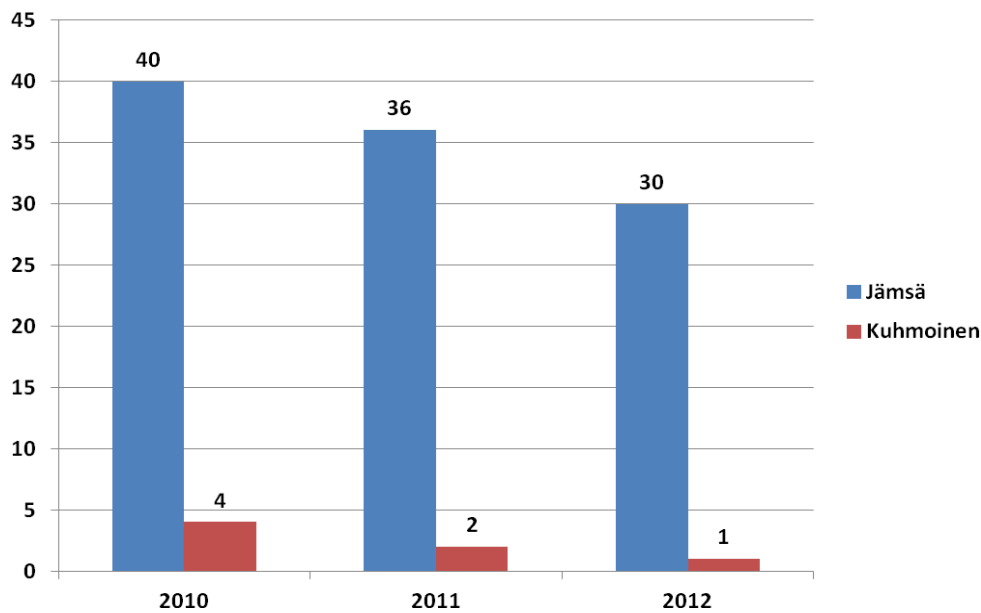
Jyväskylässä oikaisuvaatimusten määrä nousi huomattavasti edellisvuodesta. Oikaisuvaatimuksia käsiteltiin luottamuselimestä 455 (357 vuonna 2011) mutta vaatimuksia oli vielä enemmän, yhteensä 550 kpl, joista 306 toimeentulotuesta, 215 vammaisspalveluista, 5 lastensuojelusta ja 24 muusta sosiaalihuollosta. Oikaisuvaatimuksista 95 pysähtyi viranhaltijavalmistelussa, sillä itseoikaisu katsottiin aiheelliseksi toimeentulotuessa 83 kertaa ja vammaisspalveluissa 12 kertaa. Jyväskylässä itseoikaisu käsittelee päätöksen tehnyt viranomaisen yhdessä esimiehensä kanssa.

Jaosto muutti tai palautti 19 (24 vuonna 2011) oikaisuvaatimusta. Oikaisuvaatimuksen keskimääräinen käsittelyaika vaihteli yhdestä viikosta kuukauteen. Jaosto kokoontui vuoden aikana noin 12 kertaa. Jaoston päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen lähes kaksin verroin edellisvuoteen verrattuna, 85 (44) kertaa. Hallinto-oikeus hyväksyi valituksia selvästi edellisvuotta enemmän, 33 (13) valitusta. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi vuonna 2012 neljä jyväskyläläistä valitusta, joista yhden asiakkaan eduksi. Lainvastaisten päätösten lisääntyminen on huolestuttava kehityssuunta. Hakeemukset pitää selvittää, ratkaista ja perustella huolella, kiireestä huolimatta.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.4 Jämsä ja Kuhmoinen

Jämsän yhteistoiminta-aluetta koskeneita sosiaaliamiesasioita tuli vuoden 2012 aikana 31, joista 30 Jämsästä ja 1 Kuhmoisista (ks. kuva 18). Yhteydenottomäärät laskivat edelleen aiemmasta, lähes viidenneksen vuodesta 2011. Tyytymättömyys selitti 70 % tilanteista ja loput 30 % asioinneista olivat tiedustelutyyppejä yhteydenottoja. Vuonna 2011 osuudet olivat lähes samat (72% ja 28 %).

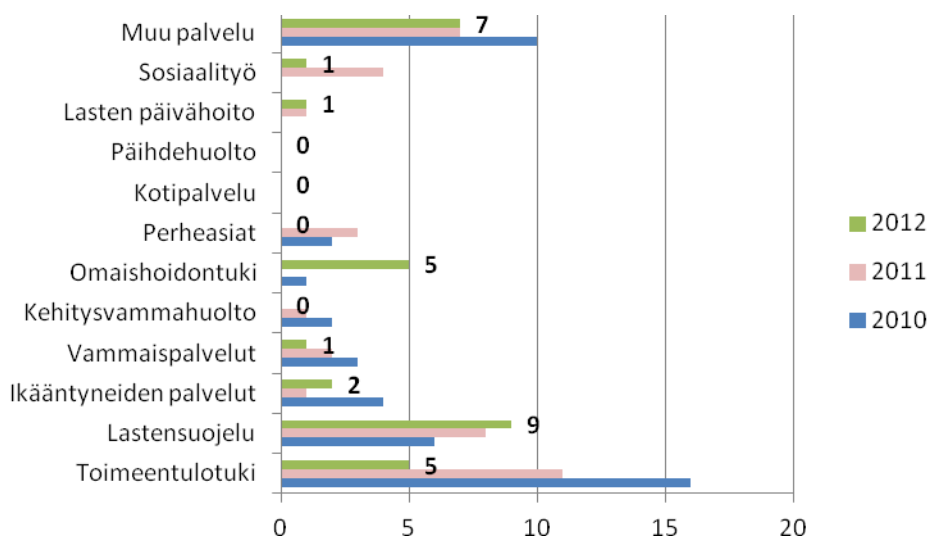


Kuva 18. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2010–2012 (kpl)

Asiakkaat ottivat itse yhteyttä 25 asiassa, kuten edellisvuonnakin. Edustaja otti yhteyttä viidessä ja henkilöstö yhdessä asiassa. Yhteydenotot liittyivät tyypillisesti perheisiin ja alaikäisiin, kumpaakin koski 8 asiaa Alaikäisen asioita käsittelevien tapahtumien määrä kasvoi yhdellä tapauksella. Naisia koski seitsemän ja miehiä kuusi asiaa. Kahdessa yhteydenotossa palvelun keke-neesta henkilöstä tai henkilöistä ei ollut tarkempaa tietoa.

Yleensä asiatapahtumassa oli kyse kunnan omista sosiaalipalveluista (22 kertaa, 71 % tilanteista) ja kahdesti kunnan ostopalveluna hankkimasta yksityisestä sosiaalipalvelusta. Seitsemässä yhteydenotossa asia koski muuta tahoja tai se ei tullut esiin.

Vuonna 2012 Jämsän yhteistoiminta-alueelta tulleissa sosiaaliamiesyhteydenotoissa näkyy lastensuojeluasioinnin kasvava suunta (kuva 19). Lastensuojelusta tuli 9 ja muista kuin sosiaalihuollosta 7 asiointia. Omaishoidontuki oli yhteydenoton taustalla viidessä tilanteessa, kun vuosi takaperin niitä ei tullut lainkaan. Toimeentulotuesta tilanteita tuli myös viisi määrän vähetessä yli puolella edellisvuoteen verrattuna. Lisäksi otettiin yhteyttä ikääntyneiden palveluista kaksi kertaa. Yhden kerran olivat aiheena vammaispalvelut, lasten päivähoito sekä muu sosiaalityö.



Kuva 19. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet yhteensä vuosina 2010–2012

Yhteydenottoosyynä olivat yleisimmin niin palvelun toteuttaminen (48 % tilanteista) kuin päätöksetkin (39 %), joskin kumpaakin tuli määrällisesti edellisvuotta vähemmän. Kohtelu oli aiheena seitsemässä tilanteessa, yksi enemmän kuin vuosi takaperin. Itsemääräämisoikeuskysymyksiin liittyneiden yhteydenottojen määrä kasvoi vuodesta 2011 kolmesta kuuteen. Yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista puolestaan väheni puolella (8->4). Lisäksi otettiin yhteyttä maksuasioissa kolme kertaa, jonotus- ja käsittelyajoista kerran sekä muista syistä kolmesti.

Kuntakyselyn aihealueet koskivat toimeentulotukea, lastensuojelua, lastensuojelun edunvalvontaa, vammaispalvelun henkilökohtaista apua sekä omaishoidontukea. Lisäksi kyselyssä selvitettiin muistutuksia ja muutoshakua.

Toimeentulotuen asumismenot

Toimeentulotuessa hyväksyttävät kuukausittaiset kokonaisasumismenot Jämsän yhteistoiminta-alueella ovat yhden henkilön talouksissa 480 € ja kolmihenkisellä perheellä 630 € (ks. taulukko alla). Hyväksyttävät kokonaisasumismenot ovat suuremmat kuin Kosken sosiaaliamieskunnissa keskimäärin. Taloussähkön kuukausikulutukselle on asetettu 50–100 euron enimmäismäärä talouden koosta riippuen. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot määritetään alueella vaikuttavan kiinteistöosakeyhtiön vuokratason mukaan. Jämsässä ja Kuhmoisissa on kuntien hallinnoimia aravara-ohitteisia vuokra-asuntoja riittävästi kysyntään nähden.

Taulukko 29. Hyväksyttävät toimeentulotuen kokonaisasumismenot yhden ja kolmen henkilön talouksissa ja sähkön kulutuksen (sis. talous- ja lämmitys-sähkö) enimmäismäärä/kk

	1 henkilön talous (€/kk)	3 henkilön talous (€/kk)	Sähkön kulutuksen enimmäismäärä/kk
Jämsä ja Kuhmoinen	480	630	Taloussähkö enintään 50–100 €/kk talouden koosta riippuen
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	437,94	612,65	

Lastensuojelu

Lastensuojelun työntekijöiden työssä ei Jämsän yhteistoiminta-alueella ole varattu erillistä aikaa tapahtumien dokumentointiin. Lastensuojelun dokumentoinnin kehittämistarpeita ei vastauksen perusteella tällä hetkellä ole. Lastensuojelun asiakasrekisteritietojen tarkastusoikeutta on käyttänyt vuoden aikana kaksi henkilöä. Sosiaalitoimi tai muu taho haki kahdelle lapselle edunvalvojaa lastensuojeluprosessiin lastensuojelulain nojalla, mutta kuinka monelle lapselle edunvalvoja määrättiin, ei vastauksesta käynyt ilmi.

Sosiaalityöntekijä on tavannut kahden kesken 90 % sijaishuollossa olevista lapsista viimeisen vuoden aikana. Puolelle sijoitettujen lasten vanhemmista on laadittu oma asiakassuunnitelma. Huostassapidon lopettamisen arviointiprosessia ei ole kuvattu ja sijoituksen aikaisessa sosiaalityössä tarvittaisiin ensisijaisesti enemmän aikaa paneutua asiakastilanteisiin. Yhteistoiminta-alueella kehitetään paraikaa jälkihuoltoa ja mm. mallinnetaan jälkihuolto-prosessia nivelvaiheineen.

Vammaispalvelulain henkilökohtainen apu

Jämsän yhteistoiminta-alueella 101 henkilöä sai vammaispalvelulain mukaisista henkilökohtaisista apua vuonna 2012 (ks. seuraava taulukko), Jämsässä 91 ja Kuhmoisissa 10 henkilöä. Työnantajana toimi 33 vaikeavammaista henkilöä, kunnan omilta vammaisavustajilta avun sai 31 ja ostopalvelua käytti 30 henkilöä. Useampia tapoja yhdistelemällä apu järjestettiin 7 henkilölle.

Taulukko 30. Henkilökohtaisen avun järjestämistapa vuonna 2012 (hlöä)

	Työnantaja-malli	Ostopalvelu	Palveluseteli	Kunnan itsensä järjestämä	Usean järjestämistavan yhdistelmä	Yhteensä
Jämsä	28	27		29	7	91
Kuhmoinen	5	3		2		10
Yhteensä	33	30		31	7	101

Henkilökohtaisen avun järjestämisessä oli koettu monenlaisia vaikeuksia: työnantajan velvoitteista ja lakisääteisistä tehtävistä suoriutuminen, palkanmaksuun liittyvät epäselvyydet, työnjohdolliset ongelmat, rekrytointivaikeudet, avustajien vaihtuvuus, miespuolisten avustajien puute ja avun saanti oikeaan aikaan.

Ongelmia oli onnistuttu myös ratkaisemaan. Jämsän kaupunki toimii 1.1.2013 alkaen ns. sijaismaksajana. Henkilökohtaisen avustajan työnantaja on valtuuttanut kaupungin palkkahallinnon laskemaan ja maksamaan palkat suoraan avustajalle sekä tilittämään verot ja sosiaaliturvamaksut. Omaa palveluohjausta, neuvontaa, tukea ja ohjausta työnantajalle on kehitetty toukuussa 2012 aloittaneen uuden palveluohjaajan myötä. Ohjaaja avustaa tarvittaessa avustajan rekrytoinnissa ja haastatteluissa. Jämsän seudulla on myös valmisteltu omia oppaita ja ohjeita työnantajille sekä hyödynnetty jo olemassa olevia. Henkilökohtaisen avun järjestämisessä on edelleen myös kehittämistarpeita, kuten työterveyshuollon ja lakisääteisen tapaturmavakuutuksen ottamisen varmistaminen avustajille. Osa työnantajista on jättänyt tekemättä sopimukset työterveyshuollosta.

Taulukko 31. Henkilökohtaisen avun järjestämistapa vuonna 2012 (hlöä)

	Työnantaja- malli	Osto- palvelu	Palvelu- seteli	Kunnan itsensä järjestämä	Usean järjestämistavan yhdistelmä	Yhteensä
Jämsä	28	27		29	7	91
Kuhmoinen	5	3		2		10
Yhteensä	33	30		31	7	101

Seuraava taulukko kertoo henkilökohtaisen avun kokonaismenojen kehityksen parilta viime vuodelta ja kuinka yhteistoiminta-alueella on varauduttu kuluvan vuoden tarpeisiin.

Taulukko 32. Henkilökohtaisen avun kokonaismenot vuosina 2011–2012 ja budjetoidut menot vuodelle 2013 ja asukasta kohden (€)

	vuonna 2011	vuonna 2012	budjetoitu 2013	budjetoitu 2013 / asukas
Jämsä	652 239	786 520	750 000	33,32
Kuhmoinen	141 000	147 000	160 000	63,87
Yhteensä	793 239	933 520	910 000	37,06

Omaishoidon tuki

Jämsästä ja Kuhmoisista käytettävissä olivat ainoastaan alle 65-vuotiaita koskevan omaishoidon tuen tiedot. Seuraava taulukko kertoo tuen tarpeen kasvusta ja kuinka siihen on valmistauduttu vastaamaan varaamalla tarkoitukseen aiempia vuosia enemmän määrärahaa vuodelle 2013.

Taulukko 33. Alle 65-vuotiaita koskevan omaishoidon tuen budjetoidut menot vuosina 2011–2013 ja käytetyt menot vuosina 2011–2012 (€)

	2011		2012		2013
	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)
Jämsä	146 300	140 834	173 500	152 071	212 245
Kuhmoinen		4 604	16 400	7 516	16 092
Yhteensä	146 300	145 438	189 900	159 587	228 337

Jämsän seudulla omaishoidon tukea (uutta tukea tai jatkoa) haki vuonna 2011 12 ja vuonna 2012 16 alle 65-vuotiasta henkilöä. Samaan ikäryhmään kuuluvia omaishoidon tuen saajia vuonna 2011 oli 31 ja 34 vuonna 2012. Omaishoidon vapaita käytti 15 omaishoitajaa.

Taulukko 34. Omaishoidon tuen hakijat ja saajat vuosina 2011 ja 2012 (hlöä) sekä vapaita käyttäneet vuonna 2012 (hlöä, % saajista)

	2011		2012			
	hakijaa	saaneet	hakijaa	saaneet	omais- hoidon vapaita käyttäneet	vapaita käyttäneiden osuus tuen saajista
Jämsä	10	29	16	32	14	44 %
Kuhmoinen	2	2	0	2	1	50 %
Yhteensä	12	31	16	34	15	

Jämsän seudulla käytetään aiempien vuosien tapaan neljää omaishoidon tukiluokkaa. Tuen vaihteluväli on suuri ja alueella myönnetään Kosken asiamieskuntien alimmat ja korkeimmat omaishoidon palkkiot. Alinta tukea kutsutaankin naapuriavuksi. Tukiluokkien euromääräinen suuruus on ylimässä tukiluokassa selvästi korkeampi kuin Kosken sosiaaliasiamieskunnissa keskimäärin.

Taulukko 35. Omaishoidontuen tukiluokat 2011/2012 ja 2013 (€) ja asiakasmäärät (hlöä)

	1. tukiluokka €/kk	2. tukiluok- ka €/kk	3. tukiluok- ka €/kk	4.tukiluok- ka €/kk	Asiakkaita yhteensä
2011/2012* Jämsä	naapuriapu 286,00 (7)	353,62 (10)	590 (99)	1 122 (2)	118
2011/2012* Kuhmoinen	naapuriapu 286,00 (2)	353,62 (6)	590 (18)	1 122 (0)	26
2013**	naapuriapu 304	375	630	1 122	34 (alle 65 v.)
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	380,52	534,12	726,71	921,65	-

*Vuoden 2011 sosiaaliasiamiesselivityksen mukaiset tiedot

** Tukiluokittaisia asiakasmääriä ei kysytty, kokonaisasiakasmäärä vuodelta 2012

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ratkaistiin 9 Jämsää koskenutta hallintokanteluja vuonna 2012. Kuhmoisia koskevia ratkaisuja ei ollut yhtään. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten ja itseoikaisujen määrää vuodelta 2012 ei ilmoitettu.

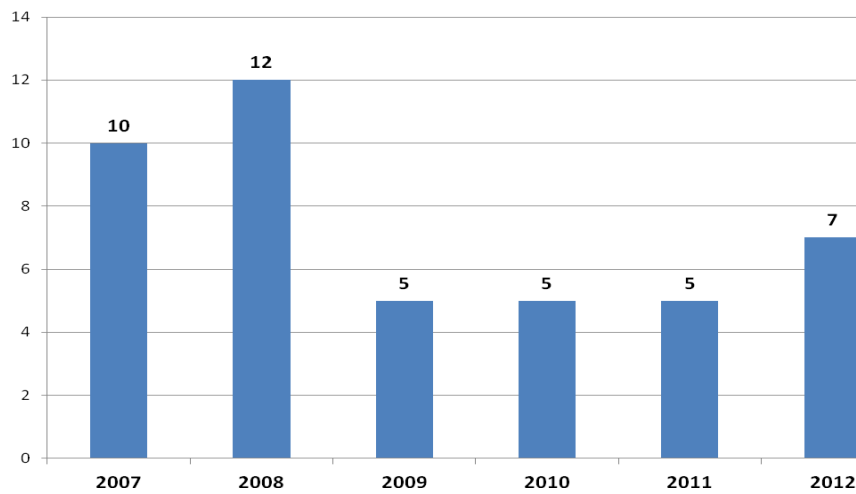
Vuonna 2012 lautakunta käsitteli Jämsän yhteistoiminta-alueella 31 (23 vuonna 2011) oikaisuvaatimusta, joista 13 koski toimeentulotukea, 12 vammaispalveluja ja 6 muuta sosiaalihuoltoa. Lastensuojelusta ei tullut yhtään oikaisuvaatimusta. Lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi kaksi päätöstä. Oikaisuvaatimusten käsittelyaika oli 1–2 kuukautta ja lautakunnalla on 8–10 kokousta vuodessa. Hallinto-oikeuteen valitettiin vuonna 2012 kuudesta lautakunnan päätöksestä ja hallinto-oikeus hyväksyi yhden valituksen. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta ei tullut ratkaisuja kuluena vuonna.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.5 Kinnula

Kinnulasta tuli vuoden 2012 aikana 7 sosiaaliasiamiesasiaa (kuva 20), pari enemmän kuin aiempina kolmena vuonna. Kaikissa asioinneissa oli taustalla tyytymättömyys, useimmin palvelun toteuttamiseen mutta myös päätök-

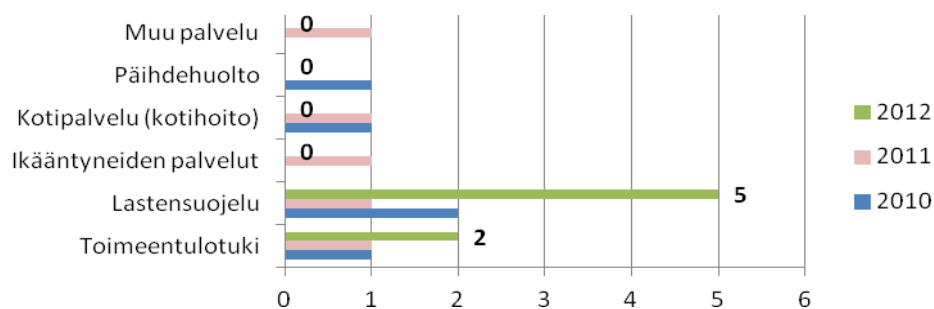
siin, kohteluun, salassapitoasioihin, itsemääräämisoikeuden toteutumatto-
muuteen tai palvelun jonotusaikaan.



Kuva 20. Kinnula: Sosiaaliamiesasioiden määrä vuosina 2007–2012

Asiakkaiden yhteydenottoja oli kuusi ja kerran asialla oli asiakkaan edustaja. Asiat koskivat tavallisimmin perheitä (5 asiatapahtumaa) ja naista ja alaikäistä asia koski yhden kerran. Viidessä tilanteessa oli kyse kunnan omista sosiaalipalveluista, yhden kerran kunnan ostopalveluna hankkimasta yksityisestä sosiaalipalveluista ja yhdessä tilanteessa muusta tahosta.

Vuonna 2012 Kinnulasta tulleet sosiaaliamiesyhteydenotot koskivat pääasiassa lastensuojelua (kuva 21). Toimeentulotukeen liittyi kaksi tapahtumaa.



Kuva 21. Kinnula: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2012

Yhteydenoton taustalla saattoi olla monta syytä. Tavallisinta oli, että palaute kohdistui palvelun toteuttamiseen (91 % tapahtumista) ja tietosuojakysymyksiin (57 %). Päätöksiä käsiteltiin kolme kertaa ja kerran kohtelua, itsemääräämisoikeutta, yleisiä sosiaalipalvelujen tiedontarpeita sekä jonotus- ja käsittelyaikoja.

Kuntakyselyn aihealueet koskivat toimeentulotuen asumismenoja, lastensuojelua, lastensuojelun edunvalvontaa, vammaispalvelun henkilökohtaista apua sekä omaishoidontukea. Lisäksi kyselyssä käsiteltiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen asumismenot

Kinnulassa hyväksytään toimeentulotuen kokonaisasumismenoina yhden henkilön talouksissa 420 € ja kolmen henkilön talouksissa 640 €. Sähkön kuukausikulutukselle ei ole asetettu enimmäismäärää. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot määritetään Kinnulassa kunnan omien vuokra-asuntojen vuokratason ja kunnassa vaikuttavan kiinteistöosakeyhtiön vuokratason perusteella. Kunnassa on vastauksen perusteella riittävästi aravara-hoitteisia vuokra-asuntoja kysyntään nähden.

Taulukko 36. Hyväksyttävät toimeentulotuen kokonaisasumismenot yhden ja kolmen henkilön talouksissa (€/kk) ja sähkön kulutuksen (sis. talous- ja lämmityssähkö) enimmäismäärä

	1 henkilön talous (€/kk)	3 henkilön talous (€/kk)	Sähkön kulutuksen enimmäismäärä / kk
Kinnula	420	640	Ei asetettu
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	437,94	612,65	

Lastensuojelu

Kinnulan lastensuojelutyössä ei ole varattu erillistä aikaa tapahtumien dokumentointiin ja kirjaamisen ajantasaisuudessa koettiin olevan kehitettävää. Kunnan ilmoituksen mukaan lastensuojelun asiakasrekisteritietojen tarkastusoikeutta ei käyttänyt vuoden aikana kukaan. Kinnulan sosiaalitoimi tai muu taho haki vuonna 2012 lastensuojelulain nojalla edunvalvojaa lastensuojelu- ja rikosprosessiin seitsemälle lapselle, joille kaikille edunvalvonta myös määrättiin.

Sijoitetuista lapsista on tavattu kahden kesken viimeisen vuoden aikana 70 %. Kenellekään sijoitetun lapsen vanhemmalle ei ole laadittu omaa asiakas-suunnitelmaa. Huostassapidon lopettamisen arviointiprosessia ei ole kuvattu, ei myöskään jälkihuolto-prosessia. Sijoituksen aikaisessa sosiaalityössä koettiin kehitettävää sijaisperheiden tukemisessa, mutta jälkihuollossa ei nähty tällä hetkellä kehitettävää

Vammaispalvelulain henkilökohtainen apu

Kinnulassa 3–4 henkilöä sai vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua vuonna 2012 (ks. seuraava taulukko). Järjestämistapana oli kaikilla

työnantajamalli. Vaikeuksia henkilökohtaisen avun järjestämisessä ei ollut kunnassa koettu eikä myöskään erityisiä henkilökohtaisen avun kehittämistarpeita.

Taulukko 37. Henkilökohtaisen avun järjestämistapa vuonna 2012 (hlöä)

	Työn- anta- jamalli	Osto- palvelu	Palvelu- seteli	Kunnan itsensä järjestämä	Useamman järjestämistavan yhdistelmä	Yhteensä
Kinnula	3–4	-	-	-	-	3–4

Henkilökohtaisen avun kokonaismenoihin on Kinnulassa budjetoitu vuodelle 2013 11 530 €, joka on 6,40 € kunnan asukasta kohden (ks. seuraava taulukko). Vuosien 2011 ja 2012 kokonaismenoja ei ilmoitettu, mutta vastausten perusteella henkilökohtaisen avun järjestämiseen varattuja määrärahoja ei ole ylitetty kumpanakaan vuonna.

Taulukko 38. Henkilökohtaisen avun kokonaismenot vuosina 2011–2012 ja budjetoidut menot vuodelle 2013 ja asukasta kohden (€)

	vuonna 2011	vuonna 2012	budjetoitu 2013	budjetoitu 2013 / asukas
Kinnula	-	-	11 530	6,40

Omaishoidon tuki

Omaishoidon tukeen Kinnulassa meni varattua vähemmän määrärahaa vuonna 2011, samoin myös vuonna 2012, jolloin kokonaismenot pysyivät juuri ja juuri budjetissa. Omaishoidon tarve on kasvanut siitä päätellen, että vuodelle 2013 on varattu huomattavasti edellisvuosia enemmän omaishoidon tuen määrärahaa (ks. seuraava taulukko).

Taulukko 39. Omaishoidon tuen budjetoidut menot vuosina 2011–2013 ja käytetyt menot vuosina 2011–2012 (€)

	2011		2012		2013
	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)
Kinnula	113 757	104 338	108 825	108 679	144 500

Omaishoidon tukea haki ja sai vuosina 2011 ja 2012 noin 20 henkilöä (ks. seuraava taulukko). Omaishoidon vapaita käytti alle 5 hoitajaa vuonna 2012.

Taulukko 40. Omaishoidon tuen hakijat ja saajat vuosina 2011 ja 2012 (hlöä) sekä vapaita käyttäneet vuonna 2012 (hlöä, % saajista)

	2011		2012			
	hakijaa	saaneet	hakijaa	saaneet	omaishoidon vapaita käyttäneet	vapaita käyttäneiden osuus tuen saajista
Kinnula	noin 20	noin 20	noin 20	noin 20	alle 5	noin 25 %

Omaishoidossa on vuonna 2013 kolme tukiluokkaa, kun aiemmin niitä oli neljä (ks. seuraava taulukko). Kaikkien tukiluokkien euromäärää on korotettu vuodelle 2013 ja ne ovat korkeammat kuin Kosken sosiaaliasiamieskunnissa keskimäärin.

Taulukko 41. Omaishoidontuen tukiluokat vuosina 2011/2012 ja 2013 (€) sekä asiakasmäärät (hlöä)

	1. tuki- luokka €/kk	2. tuki- luokka €/kk	3. tuki- luokka €/kk	4. tuki- luokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
2011/2012	365 (1)	442 (14)	588 (4)	730 (1)	20
2013*	454,33	604,40	750,36	-	noin 20
2013 Kosken SAM-kunnat keskimäärin	380,52	534,12	726,71	921,65	-

* Tukiluokittaisia asiakasmääriä ei kysytty, kokonaisasiakasmäärä vuodelta 2012

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

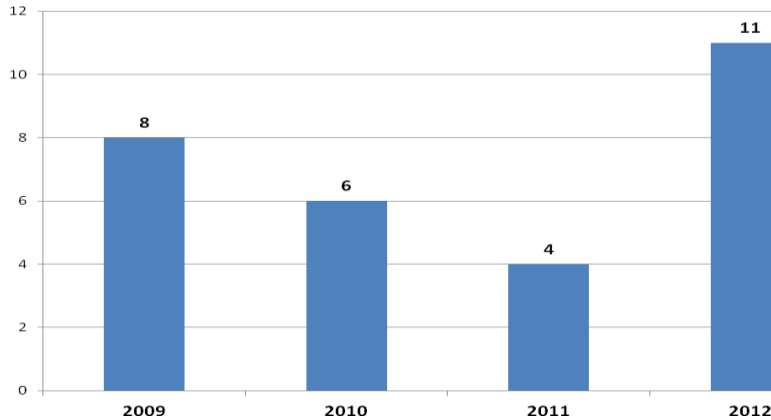
Kinnulasta ei tehty kanteluja Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon, sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia eikä viranhaltijan itseoikaisuna hallintopäätöksen muutoksia vuonna 2012. Kinnulassa itseoikaisut käsittelee päätöksen tehnyt viranomais.

Oikaisuvaatimuksia viranhaltijapäätöksistä tehtiin Kinnulassa kaksi (0 vuonna 2011), joista toinen lastensuojelusta ja toinen muusta sosiaalihuollosta. Keskimääräinen käsittelyaika oli 14 vrk lautakunnan kokoonnuttua 10 kertaa vuoden aikana. Päätöksistä ei valitettu hallinto-oikeuteen tai korkeimpaan hallinto-oikeuteen.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.6 Konnevesi

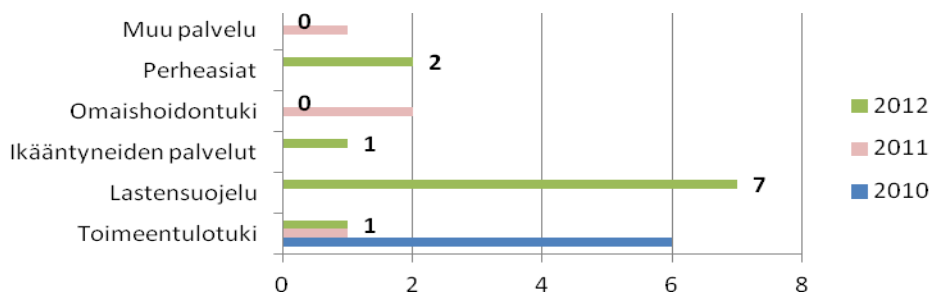
Konnevedeltä tuli 11 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2012 (kuva 22). Määrä kasvoi lähes kolminkertaiseksi vuodesta 2011. Yhteydenottojen taustalla oli yli 90-prosenttisesti tyytymättömyys, kun edellisvuonna osuus oli 75 %.



Kuva 22. Konnevesi: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2009–2012

Asiakkaiden itsensä tekemiä yhteydenottoja oli kahdeksan. Edustajat ottivat yhteyttä kolmessa asiassa. Yhteydenotot koskivat tyypillisesti alaikäisiä (5 asiatapahtumaa). Naisia asia koski 3 kertaa ja perheitä 3 kertaa. Kaikissa yhteydenotoissa oli kyse kunnan omista sosiaalipalveluista.

Vuonna 2012 Konnevedeltä tulleet sosiaaliasiamiesyhteydenotot koskivat pääasiassa lastensuojelua (kuva 23). Perheasioihin liittyi kaksi tapahtumaa ja ikääntyneiden palveluihin ja toimeentulotukeen yksi yhteydenotto.



Kuva 23. Konnevesi: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2012

Samassa asiassa saattoi olla monta syytä yhteydenottoon. Tavallisinta oli, että se kohdistui sekä palvelun toteuttamiseen (91 %) että kohteluun (73 %). Itsemääräämisoikeusasioista oli kyse reilussa puolessa tilanteita. Lisäksi yhteydenotot liittyivät päätöksiin (27 %), yleiseen tiedontarpeeseen sosiaalipalveluista sekä jonotukseen tai käsittelyaikoihin (18 % molemmat) ja keran tietosuojakysymyksiin.

Kuntakyselyn aihealueet koskivat toimeentulotuen asumismenoja, lastensuojelua, lastensuojelun edunvalvontaa, vammaispalvelun henkilökohtaista apua sekä omaishoidontukea. Lisäksi kyselyssä käsiteltiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen asumismenot

Konnevedellä hyväksytään toimeentulotuen kokonaisasumismenoina vuokra sellaisenaan ja lisäksi vesimaksua 24,52 € henkilöltä. Sähkön kuukausikulutukselle on asetettu enimmäismääräksi saunallisissa asunnoissa 100 € ja saunattomissa 70 €. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot määritetään Konnevedellä Kelan yleisen asumistuen normien mukaan. Kunnassa on vastauksen perusteella riittävästi aravarahoitteisia vuokra-asuntoja kysyntään nähden.

Taulukko 42. Hyväksyttävät toimeentulotuen kokonaisasumismenot yhden ja kolmen henkilön talouksissa ja sähkön kulutuksen (sis. talous- ja lämmitys sähkö) enimmäismäärä (€/kk)

	1 henkilön talous (€/kk)	3 henkilön talous (€/kk)	Sähkön kulutuksen enimmäismäärä / kk
Konnevesi	Vuokra sellaisenaan, vesi 24,52 e/hlö	Vuokra sellaisenaan, vesi 24,52 e /hlö	100 e, jos sauna, muuten 70 e
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	437,94	612,65	

Lastensuojelu

Konnevedellä on varattu erillinen aika tapahtumien dokumentointiin lastensuojelun työntekijöiden työssä eikä kunnan arvion mukaan lastensuojelun dokumentoinnissa ole tällä hetkellä kehitettävää lain velvoitteisiin nähden. Lastensuojelun asiakasrekisterinsä tarkastusoikeutta käytti vuoden aikana yksi henkilö. Konneveden sosiaalitoimi haki vuonna 2012 edunvalvojaa lastensuojelulain nojalla lastensuojeluprosessiin kolmelle lapselle, joille edunvalvonta myös määrättiin.

Sosiaalityöntekijä on viimeisen vuoden aikana tavannut kahden kesken neljänneksen sijaishuoltoon sijoitetuista lapsista. Useimmilta sijoitettujen lasten vanhemmilta puuttuu oma asiakassuunnitelma, se on laadittu vain 12 % vanhemmista. Konneveden lastensuojelussa ei ole kuvattu huostassapidon lopettamisen arviointiprosessia eikä myöskään jälkihuoltoprosessia. Sijoituksen aikaisessa sosiaalityössä kehitettävää todetaan olevan lasten tapaamistiheydessä, lapsia on hyvä tavata useammin. Jälkihuollon kehittämiskohteina sen tavoitetilaa verrattuna ovat tällä hetkellä nuorten tapaamiset ja yhteydenpito.

Vammaispalvelulain henkilökohtainen apu

Konnevedellä 6 henkilöä sai vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua vuonna 2012 (ks. seuraava taulukko). Järjestämistapana oli tyypillisesti työnantajamalli. Vaikeuksia henkilökohtaisen avun järjestämisessä on ollut sopivien avustajien löytämisessä, etsiminen on koettu joskus aikaavieväksi. Erityisiä henkilökohtaisen avun kehittämistarpeita ei kunnassa mainittu olevan.

Taulukko 43. Henkilökohtaisen avun järjestämistapa vuonna 2012 (hlöä)

	Työnantaja-malli	Osto-palvelu	Palvelu-seteli	Kunnan itsensä järjestämä	Useamman järjestämistavan yhdistelmä	Yhteensä
Konnevesi	4	1	-	1	-	6

Henkilökohtaisen avun kokonaismenot Konnevedellä olivat 67 200 € vuonna 2011 ja hieman yli 76 000 € vuonna 2012 (ks. seuraava taulukko). Määrärahat ylittyivät kumpanakin vuonna. Vuodelle 2013 henkilökohtaiseen apuun onkin budjetoitu 79 000 €, joka on 27,25 € kunnan asukasta kohden.

Taulukko 44. Henkilökohtaisen avun kokonaismenot vuosina 2011–2012 ja budjetoidut menot vuodelle 2013 ja asukasta kohden (€)

	vuonna 2011	vuonna 2012	budjetoitu 2013	budjetoitu 2013 / asukas
Konnevesi	67 200	76 375	79 000	27,25

Omaishoidon tuki

Omaishoidon tukeen Konnevedellä meni budjetoitua vähemmän määrärahaa vuonna 2011, kun taas vuonna 2012 määrärahat hieman ylittyivät. Vuodelle 2013 omaishoidon tukeen onkin varattu aiempia vuosia enemmän määrärahaa (ks. seuraava taulukko).

Taulukko 45. Omaishoidon tuen budjetoidut menot vuosina 2011–2013 ja käytetyt menot vuosina 2011–2012 (€)

	2011		2012		2013
	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)
Konnevesi	106 340	86 264	111 570	112 610	116 700

Omaishoidon tukea haki vuonna 2011 25 henkilöä ja sai yhtä moni (ks. seuraava taulukko). Vuonna 2012 sitä haki 31 ja sai 29 henkilöä. Omaishoidon vapaita käytti vain 5 hoitajaa vuoden 2012 aikana.

Taulukko 46. Omaishoidon tuen hakijat ja saajat vuosina 2011 ja 2012 (hlöä) sekä vapaita käyttäneet vuonna 2012 (hlöä, % saajista)

	2011		2012			
	hakijaa	saaneet	hakijaa	saaneet	omaishoidon vapaita käyttäneet	vapaita käyttäneiden osuus tuen saajista
Konnevesi	25	25	31	29	5	17 %

Omaishoidossa on vuonna 2013 kaksi tukiluokkaa, kuten aiemminkin (ks. taulukko alla). Alemman tukiluokan euromäärää on nostettu ja ylemmän laskettu vuodelle 2013. Konnevedellä omaishoidontuki on ylemmässä tukiluokassa huomattavasti korkeampi ja alemmassa tukiluokassa hieman matalampi kuin Kosken sosiaaliamieskunnissa keskimäärin. Vuonna 2012 omaishoidontuen asiakkaana oli vuotta 2011 enemmän, yhteensä 29 henkilöä.

Taulukko 47. Omaishoidon tuen tukiluokat vuosina 2011/2012 ja 2013 (€) sekä asiakasmäärät (hlöä)

	1. tuki- luokka €/kk	2. tuki- luokka €/kk	3. tuki- luokka €/kk	4. tuki- luokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
Konnevesi 2011/2012	354 (24)	798 (0)	-	-	24
2013*	375	750	-	-	29
2013 Kosken SAM-kunnat keskimäärin	380,52	534,12	726,71	921,65	-

* Tukiluokittaisia asiakasmääriä ei kysytty, kokonaisasiakasmäärä vuodelta 2012

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

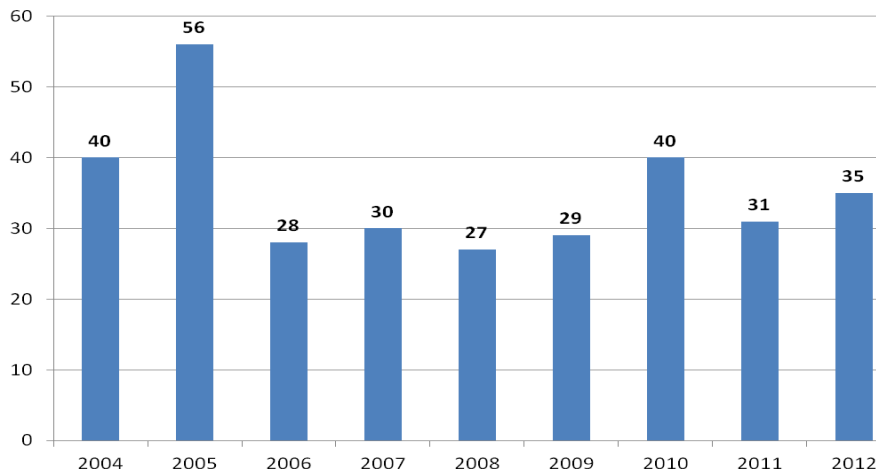
Edellisvuoden tapaan kuntaan ei tullut kanteluratkaisuja Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastosta. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin vuoden aikana yksi. Viranhaltijan itseoikaisuna ei muutettu yhtään hallintopäätöstä. Konnevedellä itseoikaisut käsittelee päätöksen tehnyt viranomainen.

Konnevedellä ei tehty yhtään oikaisuvaatimusta viranhaltijapäätöksistä. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi vuoden 2012 aikana yhden asiakkaan tekemän valituksen, mutta ei asiakkaan eduksi.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.7 Laukaa

Laukaasta tuli vuoden 2012 aikana 35 sosiaaliamiesasiaa (kuva 24). Määrä kasvoi kymmenyksen vuodesta 2011. Yhteydenottojen taustalla oli lähes 90-prosenttisesti tyytymättömyys, kun edellisvuonna osuus oli ainoastaan 52 %.



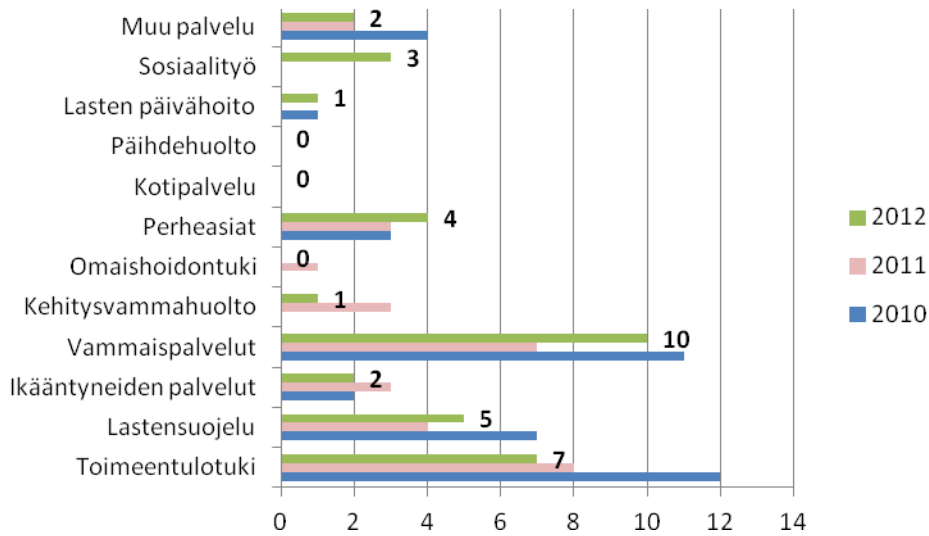
Kuva 24. Laukaa: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2004–2012

Asiakkaiden omat yhteydenotot lisääntyivät huomattavasti edellisvuodesta: niitä oli 24 kun vuosi sitten määrä oli 12. Edustajat ottivat yhteyttä 9 asiassa ja henkilöstö vain kahdessa, kun vuosi takaperin työntekijäyhteydenottoja oli 10. Yhteydenotot koskivat tyypillisesti alaikäisiä (16 asiatapahtumaa), joita oli kolminkertainen määrä viime vuoteen verrattuna. Miesasiakkaita oli 8, naisia asia koski 7 kertaa ja perhettä 4 kertaa.

Kunnan omat sosiaalipalvelut korostuivat edellisvuotta enemmän. Niihin liittyi lähes 90 % yhteydenotoista. Yhden kerran kohteena oli yksityinen palvelu kunnan ostopalveluna ja 3 kertaa asiaa ei voitu luokitella.

Vuonna 2012 Laukaasta tuli eniten sosiaaliamiesyhteydenottoja vammaispalveluasioissa (kuva 25). Toiseksi eniten kysymyksiä herätti toimeentulotuki ja kolmantena lastensuojelu. Perheasiat, muu sosiaalityö, ikääntynei-

den palvelut sekä muut kuin sosiaalihuollon palvelut samoin kuin lasten päivähoido ja kehitysvammahuolto olivat myös asialistalla.



Kuva 25. Laukaa: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2012

Samassa asiassa saattoi olla monta yhteydenoton syytä. Tavallisinta oli, että palaute kohdistui sekä päätöksiin (63 %) että palvelun toteuttamiseen (60 %). Kohtelu harmitti erityisesti 20 %:ssa tilanteita. Yleinen tiedontarve sekä itsemääräämisoikeus olivat taustalla viidessä yhteydenotossa (14 % asioista). Maksuasioista oli kyse kahdessa ja tietosuojasta yhdessä tapahtumassa.

Kuntakyselyn aihealueet koskivat toimeentulotuen asumismenoja, lastensuojelua, lastensuojelun edunvalvontaa, vammaispalvelun henkilökohtaista apua sekä omaishoidontukea. Lisäksi kyselyssä selvitettiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen asumismenot

Toimeentulotuessa hyväksyttävät kuukausittaiset kokonaisasumismenot Laukaassa ovat yhden henkilön talouksissa 470 € ja kolmihenkisellä perheellä 590 € (ks. taulukko alla). Lisäksi menona hyväksytään kaikki kohtuulliset toimeentulotukilain mukaiset asumismenot. Sähkön kulutukselle on asetettu enimmäismäärät talouden henkilöluvun mukaan. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot määritetään Laukaassa Kelan yleisen asumistuen normien sekä kunnan omien vuokra-asuntojen vuokratason perusteella. Kunnassa on vastauksen perusteella riittävästi vuokra-asuntoja.

Taulukko 48. Hyväksyttävät toimeentulotuen kokonaisasumismenot yhden ja kolmen henkilön talouksissa ja sähkön kulutuksen (sis. talous- ja lämmityssähkö) enimmäismäärä (€/kk)

	1 henkilön talous (€ / kk)	3 henkilön talous (€ / kk)	Sähkön kulutuksen enimmäismäärä / kk
Laukaa	vuokra 470 €	vuokra 590 €	yksinasuva 85 €/kk, 2-3 hengen talous 128 € / kk, yli 4 hengen talous 150 € / kk, lisäksi huomioidaan kaikki kohtuulliset toimeentulotukilain mukaiset asumismenot
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	437,94	612,65	

Lastensuojelu

Laukaassa on varattu erillinen aika tapahtumien dokumentointiin lastensuojelun työntekijöiden työssä. Tästä huolimatta aikaa dokumentointiin tarvittaisiin kunnassa lisää, sillä lastensuojelulain velvoitteet kirjaamisessa koetaan vaativina. Lastensuojelun dokumenttien tarkastusoikeutta ei käyttänyt vuoden aikana kukaan. Laukaan sosiaalitoimi haki vuoden 2012 aikana edunvalvojaa lastensuojelulain nojalla rikosprosessiin kolmelle lapselle sekä lastensuojelu- ja rikosprosessiin yhdelle lapselle.

Sosiaalityöntekijät ovat vuoden aikana tavanneet kahden kesken lähes kaikki sijaishuoltoon sijoitetut lapset (90–100 %). Sijoitettujen lasten vanhemmista oma asiakassuunnitelma on laadittu suullisesti 70–80 % ja kirjallisesti 20–30 % vanhemmista. Huostassapidon lopettamisen arviointiprosessin kuvaaminen on kunnassa harkinnassa. Sijoituksen aikaisessa sosiaalityössä kehitettävää löytyy sijaisperheelle annettavassa tuessa. Laukaa ei ole mallintanut jälkihuoltoprosessia, mutta työskentelyssä noudatetaan saatavilla olevia ohjeita. Mallinnusta tullaan tekemään oman toiminnan laatukriteerityön yhteydessä. Jälkihuollon kehittämiskohteita ei kunnassa tällä hetkellä jälkihuollon tavoitetilaan verrattuna juuri ole. Heikkoutena nähdään luontaisten tukiverkostojen puuttuminen jälkihuollossa olevilta nuorilta.

Vammaispalvelulain henkilökohtainen apu

Laukaassa 75 henkilöä sai vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua vuonna 2012 (ks. seuraava taulukko). Järjestämistapana oli tyypillisesti työnantajamalli. Kunnan ilmoituksen mukaan henkilökohtaisen avun järjestämisessä ei ollut koettu vaikeuksia.

Taulukko 49. Henkilökohtaisen avun järjestämistapa vuonna 2012 (hlöä)

	Työnantaja-malli	Ostopalvelu	Palveluseteli	Kunnan itsensä järjestämä	Useamman järjestämistavan yhdistelmä	Yhteensä
Laukaa	64	9	0	0	2	75

Henkilökohtaisen avun kokonaismenot olivat vuonna 2011 noin 848 000 € ja hieman yli miljoona euroa vuonna 2012 (ks. seuraava taulukko). Vuodelle 2013 henkilökohtaiseen apuun on budjetoitu parin viime vuoden käyttömenoja vähemmän, 829 000 € (45,34 €/kunnan asukas). Jos henkilökohtaisen avun tarpeen tiedetään vähentyneen, määrärahan pieneneminen on perusteltua.

Taulukko 50. Henkilökohtaisen avun kokonaismenot vuosina 2011–2012 ja budjetoidut menot vuodelle 2013 ja asukasta kohden (€)

	vuonna 2011	vuonna 2012	budjetoitu 2013	budjetoitu 2013 / asukas
Laukaa	847 929	1 022 956	829 000	45,34

Omaishoidon tuki

Siitä huolimatta, että omaishoito on Laukaassa lisääntynyt, tukimuotoihin on mennyt budjetoitua vähemmän määrärahaa sekä 2011 että 2012. Vuoteen 2013 on varauduttu huomattavasti pienemmin määrärahoihin kuin mitä edellisen vuoden toteutuma oli (ks. seuraava taulukko). Jos omaishoidon tuen tarpeen tiedetään vähentyneen, määrärahan alentaminen on perusteltua.

Taulukko 51. Omaishoidon tuen budjetoidut menot vuosina 2011–2013 ja käytetyt menot vuosina 2011–2012 (€)

	2011		2012		2013
	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)
Laukaa	606 154	587 374	702 388	677 702	621 620

Vuonna 2011 ja 2012 omaishoidon tukea haki 50 henkilöä (ks. seuraava taulukko). Hakeneista sitä sai vuonna 2011 39 henkilöä ja 43 henkilöä vuonna 2012. Vuoden 2011 selvityksessä omaishoidon piirissä kerrottiin olevan kaikkiaan 155 asiakasta. Omaishoidon vapaita käytti vuoden 2012 aikana 72 hoitajaa, arviolta alle puolet tuen saajista.

Taulukko 52. Omaishoidon tuen hakijat ja saajat vuosina 2011 ja 2012 (hlöä) sekä vapaita käyttäneet vuonna 2012 (hlöä, % saajista)

	2011		2012			
	hakijaa	saaneet	hakijaa	saaneet	omaishoidon vapaita käyttäneet	vapaita käyttäneiden osuus tuen saajista
Laukaa	50	39	50	43	72	-

Omaishoidossa on vuonna 2013 neljä tukiluokkaa, kuten aiemminkin (ks. taulukko alla). Tukiluokkien euromääriä on nostettu vuodelle 2013 ja Laukaassa omaishoidontuki on alinta luokkaa lukuunottamatta korkeampi kuin Kosken sosiaaliasiamieskunnissa keskimäärin. Vuoden 2012 osalta Laukaasta ei kerrottu omaishoidon kokonaisasiakasmäärää kysymyksen asettelun monitulkintaisuuden vuoksi. Vuonna 2011 omaishoidossa oli 155 asiakasta, heistä suurin osa vanhuksia.

Taulukko 53. Omaishoidon tuen tukiluokat vuosina 2011/2012 ja 2013 (€) sekä asiakasmäärät (hlöä)

	1. tuki- luokka €/kk	2. tuki- luokka €/kk	3. tuki- luokka €/kk	4. tuki- luokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
Laukaa 2011/2012	369 (84)	554 (61)	694 (9)	976 (1)	155
2013*	375	570	750	1 005	-
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	380,52	534,12	726,71	921,65	-

* Tukiluokittaisia asiakasmääriä ei kysytty, kokonaisasiakasmäärä vuodelta 2011

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Laukaaseen ei tullut edellisvuoden tapaan lainkaan kanteluja Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastosta. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia Laukaassa tehtiin vuoden aikana yksi. Viranhaltijan itseoikaisemia hallintopäätöksen muutoksia ei tilastoitu. Laukaassa itseoikaisut käsittelee päätöksen tehnyt viranomainen.

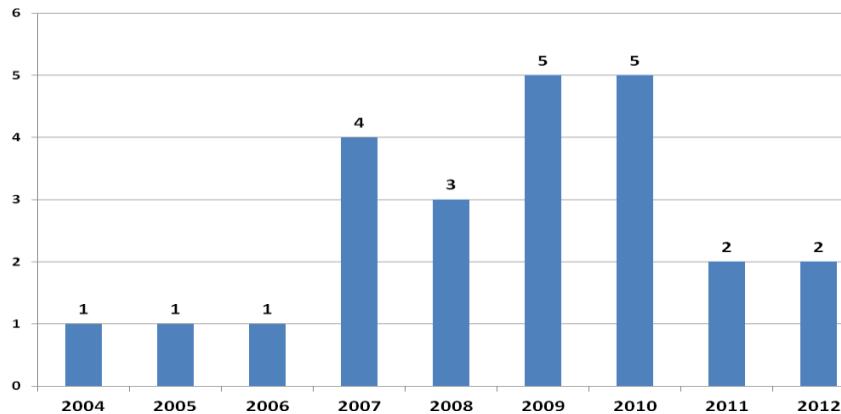
Vuonna 2012 Laukaassa tehtiin viranhaltijapäätöksistä 43 (36 vuonna 2011) oikaisuvaatimusta, jotka koskivat pääasiassa vammaispalveluja (20) ja toimeentulotukea (16). Lisäksi niitä tehtiin lastensuojelusta yksi ja muusta sosiaalihuollosta kuusi. Lautakunta muutti oikaisuvaatimuksen johdosta kahta päätöstä, kuten teki edellisenäkin vuonna. Oikaisuvaatimusten käsittelyajan

kerrottiin Laukaassa olevan 2–3 viikkoa. Lautakunnan päätöksistä tehtiin hallinto-oikeuteen 14 valitusta (5 vuonna 2011) ja hallinto-oikeus hyväksyi kolme valitusta. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi vuoden 2012 aikana viisi asiakkaan tekemää valitusta, joista yhtäkään ei ratkaistu asiakkaan eduksi. Tyytymättömyys päätöksiin johti siihen, että muutoksenhaku kasvoi huomattavasti vuodesta 2011.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

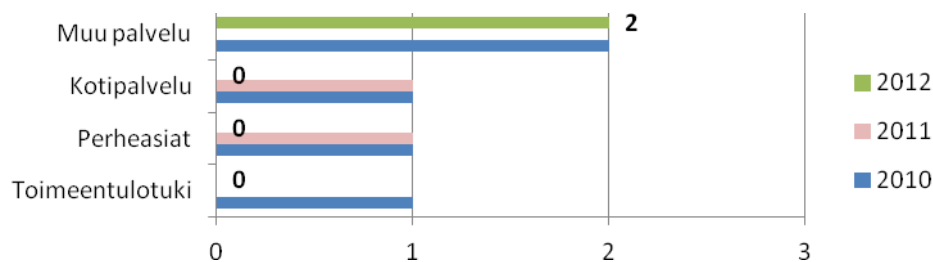
4.8 Luhanka

Luhangasta tuli vuonna 2012 vain 2 sosiaaliasiamiesasiaa, saman verran kuin vuonna 2011 (kuva 26). Toinen yhteydenotto kuvasti tyytymättömyyttä, toinen oli luonteeltaan tiedustelua.



Kuva 26. Luhanka: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2012

Kumpikin yhteydenotto tuli naisasiakkaalta Toinen koski kunnantoimiston kesäaikaisia palveluja, soittajan mukaan loma-aikaan ei saanut ketään kiinni, vaikka tilanne oli kiireellinen. Kyse ei ollut varsinaisesti sosiaalitoimen asiasta eikä tilanne ollut pelkästään sosiaalitoimen keinoin ratkaistavissa. Toinen asiointi liittyi asuntoasioihin ja kumpikin tilanne siis muihin kuin sosiaalihuollon palveluihin (kuva 27).



Kuva 27. Luhanka: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2012

Kuntakysely koski toimeentulotuen asumismenoja, lastensuojelua, lastensuojelun edunvalvontaa, vammaispalvelun henkilökohtaista apua sekä omaishoidontukea. Lisäksi kyselyssä selvitettiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen asumismenot

Toimeentulotuessa hyväksyttävät kuukausittaiset kokonaisasumismenot Luhangassa ovat yhden henkilön talouksissa 350 € ja kolmihenkisellä perheellä 490 € (ks. taulukko alla). Lisäksi menona hyväksytään sähkö, jolle ei ole asetettu enimmäismäärää. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot määritetään kunnan omien vuokra-asuntojen vuokratason perusteella, joita kunnassa on vastauksen perusteella riittävästi kysyntään nähden.

Taulukko 54. Hyväksyttävät toimeentulotuen kokonaisasumismenot yhden ja kolmen henkilön talouksissa ja sähkön kulutuksen (sis. talous- ja lämmityssähkö) enimmäismäärä (€/kk)

	1 henkilön talous (€ / kk)	3 henkilön talous (€ / kk)	Sähkön kulutuksen enimmäismäärä / kk
Luhanka	350 + sähkö	490 + sähkö	ei asetettu
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	437,94	612,65	

Lastensuojelu

Luhangasta ei vastattu lastensuojelun dokumentoinnin eikä sijaishuollon ja jälkihuollon aikaisen sosiaalityön kysymyksiin. Luhangan sosiaalitoimella ei ollut lastensuojelulain nojalla tarvetta hakea edunvalvojaa lastensuojelu- tai rikosprosessiin.

Vammaispalvelulain henkilökohtainen apu

Luhangassa 5 henkilöä sai vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua vuonna 2012 (ks. seuraava taulukko). Järjestämistapana oli kolmen henkilön kohdalla työnantajamalli ja kahdelle henkilölle palvelu järjestettiin ostopalveluna. Vaikeuksia henkilökohtaisen avun järjestämisessä ei ollut kunnassa koettu.

Taulukko 55. Henkilökohtaisen avun järjestämistapa vuonna 2012 (hlöä)

	Työnantaja- malli	Osto- palvelu	Palvelu- seteli	Kunnan itsensä järjestämä	Usean tavan yh- distelmä	Yhteensä
Luhanka	3	2	-	-	-	5

Luhangassa henkilökohtaisen avun kokonaismenot olivat noin 32 500 € vuonna 2011 ja lähes 38 000 euroa vuonna 2012 (ks. seuraava taulukko). Määrärahat ylittyivät kumpanakin vuonna. Vuodelle 2013 henkilökohtaiseen apuun on budjetoitu huomattavasti vuotta 2012 enemmän, 51 610 €, joka on 64,35 € kunnan asukasta kohden.

Taulukko 56. Henkilökohtaisen avun kokonaismenot vuosina 2011–2012 ja budjetoituidut menot vuodelle 2013 ja asukasta kohden (€)

	vuonna 2011	vuonna 2012	budjetoitu 2013	budjetoitu 2013 / asukas
Luhanka	32 499	37 947	51 610	64,35

Omaishoidon tuki

Omaishoidon tukeen varattiin ja käytettiin vuonna 2012 selvästi enemmän varoja kuin vuonna 2011. Omaishoidon tarpeen kasvusta huolimatta määrärahat ovat Luhangassa riittäneet ja pieneen kasvuun on varauduttu myös vuodelle 2013 (ks. seuraava taulukko).

Taulukko 57. Omaishoidon tuen budjetoituidut menot vuosina 2011–2013 ja käytetyt menot vuosina 2011–2012 (€)

	2011		2012		2013
	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)
Luhanka	67 600	55 451	89 955	85 024	90 100

Vuonna 2011 omaishoidon tukea haki 2 henkilöä ja 2012 hakijoita oli 8 (ks. seuraava taulukko). Aiemmin myönnetyt sopimukset huomioon ottaen omaishoidontukea sai vuonna 2011 yhteensä 12 henkilöä ja vuonna 2012 14. Omaishoidon vapaita käytti 3 hoitajaa, noin viidennes tuen saajista.

Taulukko 58. Omaishoidon tuen hakijat ja saajat vuosina 2011 ja 2012 (hlöä) sekä vapaita käyttäneet vuonna 2012 (hlöä, % saajista)

	2011		2012			
	hakijaa	saaneet	hakijaa	saaneet	omais- hoidon vapaita käyttäneet	vapaita käyt- täneiden osuus tuen saajista
Luhanka	2	12	8	14	3	21 %

Omaishoidossa on vuonna 2013 kolme tukiluokkaa, kuten aiemminkin (ks. taulukko alla). Tukiluokkien euromääriä on nostettu vuodelle 2013. Luhangassa omaishoidontuki on alimmassa luokassa hieman matalampi, mutta seuraavissa tukiluokissa korkeampi kuin Kosken sosiaaliasiamieskunnissa keskimäärin.

Taulukko 59. Omaishoidon tuen tukiluokat vuosina 2011/2012 ja 2013 (€) sekä asiakasmäärät (hlöä)

	1. tuki- luokka €/kk	2. tuki- luokka €/kk	3. tuki- luokka €/kk	4. tuki- luokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
2011/2012	364,35 (9)	530,68 (3)	850 (0)	-	12
2013*	374,51	545,48	873,72	-	14
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	380,52	534,12	726,71	921,65	-

* Tukiluokittaisia asiakasmääriä ei kysytty, kokonaisasiakasmäärä vuodelta 2012

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

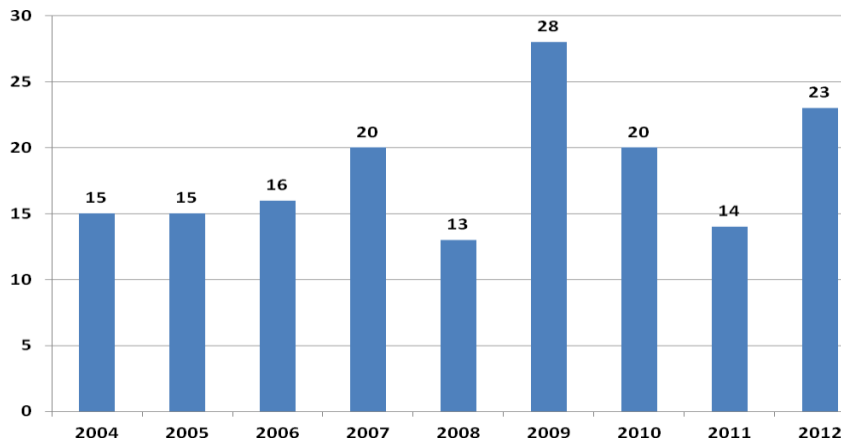
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla ei ollut ratkaistavana Luhankaa koskevia kanteluja eikä kunnassa tehty myöskään sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia vuonna 2012. Viranhaltija oikaisi itse noin kuutta tekemäänsä hallintopäätöstä. Itseoikaisut käsittelee päätöksen tehnyt viranomainen.

Vuonna 2012 Luhangassa tehtiin viranhaltijapäätöksistä 5 oikaisuvaatimusta, jotka koskivat muuta sosiaalihuoltoa kuin toimeentulotukea, vammaispalvelua tai lastensuojelua. Päätöksiä ei muutettu oikaisuvaatimusten johdosta. Oikaisuvaatimusten käsittelyaika oli noin 1 kuukausi, kun lautakunta kokoontui 10 kertaa vuoden aikana. Lautakunnan päätöksistä ei valitettu hallinto-oikeuteen tai korkeimpaan hallinto-oikeuteen.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.9 Muurame

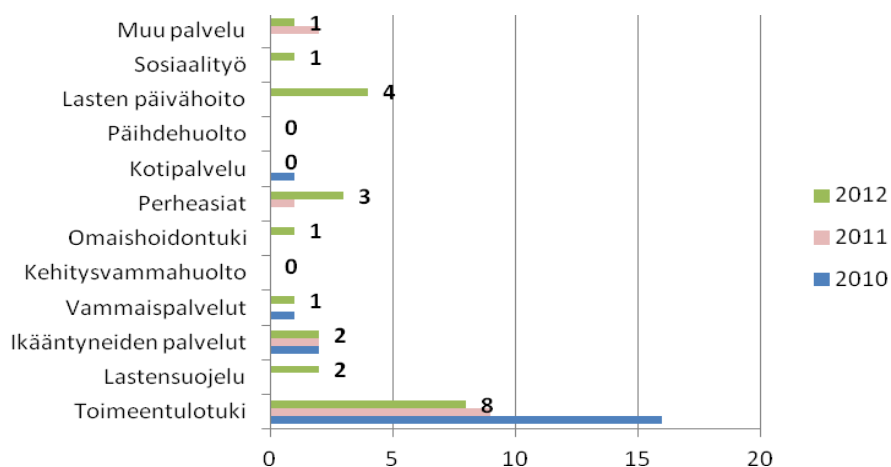
Muuramesta tuli 23 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2012 (kuva 28). Määrä kasvoi yli 60 % vuodesta 2011. Yhteydenottojen taustalla oli yli 90-prosenttisesti tyytymättömyys, kun edellisvuonna osuus oli vain 57 %.



Kuva 28. Muurame: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2012

Asiakkaiden itsensä tekemät yhteydenotot lisääntyivät huomattavasti edellisvuodesta: niitä oli 20 kun vuosi sitten määrä oli 8. Edustajat ottivat yhteyttä 2 asiassa ja henkilöstö yhdessä. Yhteydenotot koskivat tyypillisesti perheitä (8 asiatapahtumaa) ja alaikäisiä (7). Miesasiakkaita asia koski 5 kertaa ja naisia 3 kertaa.

Kunnan omat sosiaalipalvelut olivat yhteydenoton aiheena 21 kertaa. Yhden kerran kohteena oli muu sosiaalipalvelu ja kerran muu kuin sosiaalihuolto. Vuonna 2012 Muuramesta tuli yhteydenottoja aiempaa useammista palveluista. Eniten asioitiin toimeentulotukiasioissa (kuva 29), vaikka niiden määrä väheni puoleen edellisvuoteen verrattuna. Lasten päivähoitopalveluista tuli aiemmista vuosista poiketen jopa neljä yhteydenottoa. Perheasioista oli kyse kolmessa tilanteessa. Ikääntyneiden palveluihin ja lastensuojeluun liittyneitä tapahtumia tuli kumpaakin kaksi. Lisäksi yksittäisiä yhteydenottoja liittyi vammaispalveluihin, omaishoidontukeen, muuhun sosiaalityöhön sekä muuhun kuin sosiaalihuollon palveluun.



Kuva 29. Muurame: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2012

Samassa asiassa saattoi olla monta yhteydenoton syytä. Tavallisimmin palautte kohdistui päätöksiin (48 %) ja/tai palvelun toteuttamiseen (39 %). Kohdeltu harmitti erityisesti 20 %:ssa tilanteita. Yleinen tiedontarve oli taustalla neljässä tilanteessa (17 %), itsemääräämisoikeus sekä jonotus- ja käsittelyaika kolmessa ja maksuasiat kahdessa tapahtumassa.

Kuntakyselyssä selvitettiin toimeentulotuen asumismenoja, lastensuojelua, lastensuojelun edunvalvontaa, vammaispalvelun henkilökohtaista apua sekä omaishoidontukea. Lisäksi kyselyssä tarkasteltiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen asumismenot

Toimeentulotuessa hyväksyttävät kuukausittaiset kokonaisasumismenot Muuramessa ovat yhden henkilön talouksissa 440 € ja kolmihenkisellä perheellä 680 € (ks. taulukko alla). Sähkön kulutukselle ei ole yleisesti asetettu enimmäismääriä, mutta kohtuuttoman suurissa sähkölaskuissa käytetään harkintaa. Kelan asumistuen ohjeistus määrittää osaltaan toimeentulotuessa hyväksyttäviä kohtuullisia asumismenoja kuten myös kunnan omien vuokra-asuntojen vuokrataso. Aravarahoitteisia vuokra-asuntoja on Muuramessa vastauksen perusteella riittävästi kysyntään nähden.

Taulukko 60. Hyväksyttävät toimeentulotuen kokonaisasumismenot yhden ja kolmen henkilön talouksissa ja sähkön kulutuksen (sis. talous- ja lämmityssähkö) enimmäismäärä (€/kk)

	1 henkilön talous (€ kk)	3 henkilön talous (€/kk)	Sähkön kulutuksen enimmäismäärä / kk
Muurame	440,00	680,00	Ei yleensä, kohtuuttoman suurissa sähkölaskuissa harkintaa Kelan asumistuen ohjeistuksen mukaisesti.
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	437,94	612,65	

Lastensuojelu

Muuramessa ei ole varattu erillistä aikaa tapahtumien dokumentointiin lastensuojelun työntekijöiden työssä. Lastensuojelun työntekijöillä on kuitenkin mahdollista niin halutessaan varata itselleen aikaa dokumentointia varten. Dokumentoinnin kehittämistarpeina tuodaan esiin ajantasaisuuden sekä asiakasosallisuuden parantaminen. Lastensuojelun asiakasrekisterinsä tarkastusoikeutta käytti vuoden aikana kaksi perhettä. Muuramen sosiaalitoimi tai muu taho haki vuonna 2012 edunvalvojaa lastensuojelulain nojalla rikos-

prosessiin neljälle lapselle sekä lastensuojeluprosessiin yhdelle lapselle, joille edunvalvonta myös määrättiin.

Sijaishuollon sosiaalityössä on tavattu kahden kesken viimeisen vuoden aikana noin 70 % sijoitetuista lapsista. Harvalla sijoitetun lapsen vanhemmalla on oma asiakassuunnitelma, osuus on n. 10 %. Huostassapidon lopettamisen arvioinnin prosessi on kuvattu, mutta organisaatiouudistuksen myötä uusia prosessikuvauksia eri tehtäväalueille tehdään kevään 2013 aikana. Sijoituksen aikaisessa sosiaalityössä kehitettävää löytyy erityisesti lasten kanssa tehtävässä työssä: tapaamisissa sekä työmenetelmissä. Myös jälkihuolto prosessi nivelvaiheineen on suunnitelmissa kuvata keväällä 2013 organisaatiouudistuksen aikana. Jälkihuollon kehittämiskohteena sen tavoittilaan verrattuna ovat: jälkihuoltosuunnitelmien päivittäminen ja sisältö sekä paikkakunnalta muuttaneille nuorille tarjottava riittävä tuki silloin, kun nuori itse ei koe tukea tarvitsevansa. Hyvänä asiana koetaan se, ettei Muuramessa työntekijä vaihdu nuoren siirtyessä jälkihuoltoon.

Vammaispalvelulain henkilökohtainen apu

Muuramessa 16 henkilöä sai vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua vuonna 2012 (ks. seuraava taulukko) ja heillä kaikilla oli järjestämistapana työnantajamalli. Lisäksi kunnassa on käytetty ostopalvelua silloin, kun avustaja on tarvinnut sijaista tai avuntarve ollut sellaiseen vuorokaudenaikaan, ettei avustajaa ole saatu palkattua. Sijaisten rekrytointi on aiheuttanut ajoittain vaikeuksia henkilökohtaisen avun järjestämisessä, josta johtuen sijaisrekisterin ylläpito ja sijaisten rekrytointi ovat kunnan kehittämiskohteina.

Taulukko 61. Henkilökohtaisen avun järjestämistapa vuonna 2012 (hlöä)

	Työnantaja- malli	Osto- palvelu	Palvelu- seteli	Kunnan itsensä järjestämä	Usean tavan yhdistelmä	Yhteensä
Muurame	16	tarvitta- essa	-	-	-	16

Muuramessa henkilökohtaisen avun kokonaismenot olivat reilu 200 000 € vuonna 2011 ja 223 000 € vuonna 2012 (ks. seuraava taulukko). Määrärahat alittuivat vuonna 2011, mutta ylittyivät seuraavana vuonna. Vuodelle 2013 henkilökohtaiseen apuun on varattu hieman vuonna 2012 käytettyä summaa enemmän, 228 000 €, joka on 23,82 € kunnan asukasta kohden.

Taulukko 62. Henkilökohtaisen avun kokonaismenot vuosina 2011–2012 ja budjetoidut menot vuodelle 2013 ja asukasta kohden (€)

	vuonna 2011	vuonna 2012	budjetoitu 2013	budjetoitu 2013 / asukas
Muurame	201 610	223 000	228 000	23,82

Omaishoidon tuki

Omaishoidon tukeen on Muuramessa käytetty jonkin verran budjetoitua enemmän määrärahaa vuosina 2011 ja 2012 (ks. seuraava taulukko). Omaishoidon tuen tarpeen kasvuun on valmistauduttu varaamalla vuodelle 2013 huomattavasti edellisvuosia enemmän määrärahaa.

Taulukko 63. Omaishoidon tuen budjetoidut menot vuosina 2011–2013 ja käytetyt menot vuosina 2011–2012 (€)

	2011		2012		2013
	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)
Muurame	109 000	111 103	109 000	116 942	159 980

Vuonna 2012 omaishoitajia oli muutama vähemmän kuin edellisvuonna ja omaishoidon vapaita käytti 10, kolmannes hoitajista (ks. seuraava taulukko).

Taulukko 64. Omaishoidon tuen hakijat ja saajat vuosina 2011 ja 2012 (hlöä) sekä vapaita käyttäneet vuonna 2012 (hlöä, % saajista)

	2011		2012			
	hakijaa	saaneet	hakijaa	saaneet	omaishoidon vapaita käyttäneet	vapaita käyt- täneiden osuus tuen saajista
Muurame	18	34	7	30	10	33 %

Omaishoidossa on vuonna 2013 neljä tukiluokkaa, yksi enemmän kuin edellisenä vuonna (ks. taulukko alla). Tukiluokkien euromääriä on korotettu 1,3 % vuodelle 2013. Muuramessa on Kosken asiamieskuntien matalimmat omaishoidon tukiluokat, joskin 4. tukiluokan suuruus on sama myös Jyväskylässä ja Äänekoskella.

Taulukko 65. Omaishoidon tuen tukiluokat vuosina 2011/2012 ja 2013 (€) sekä asiakasmäärät (hlöä)

	1. tuki- luokka €/kk	2. tuki- luokka €/kk	3. tuki- luokka €/kk	4. tuki- luokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
Muurame 2011/2012	364,32 (22)	423,66 (4)	635,78 (1)	-	27*
2013**	369,18	429,28	644,21	749,01	30
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	380,52	534,12	726,71	921,65	-

*Alkuvuoden 2012 tilanne

** Tukiluokittaisia asiakasmääriä ei kysytty, kokonaisasiakasmäärä vuodelta 2012

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

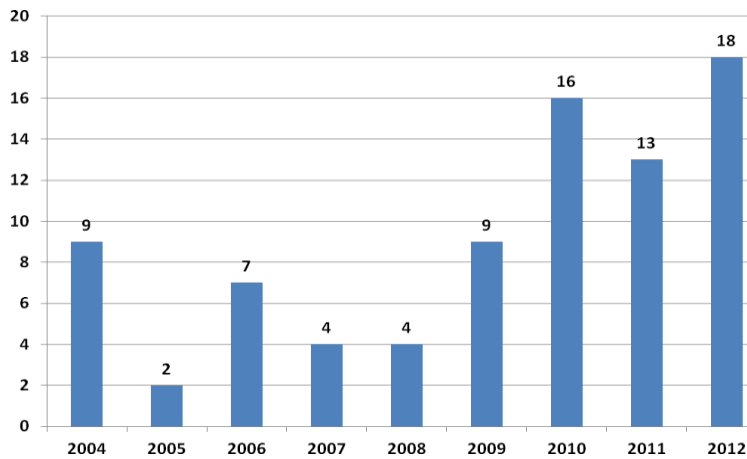
Muurameen ei tullut vuonna 2012 kanteluratkaisuja Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastosta eikä sosiaalitoimessa käsitelty asiakaslain mukaisia muistutuksia. Viranhaltijat eivät kuluneena vuonna muuttaneet hallintopäätöksiä itseoikaisuina, tarvittaessa muutoksen käsittelee päätöksen tehnyt viranomainen.

Muuramessa tehtiin vuonna 2012 viranhaltijapäätöksistä 10 (9 vuonna 2011) oikaisuvaatimusta, joista 6 koski toimeentulotukea, 1 vammaispalveluja ja 3 muuta sosiaalihuoltoa. Lastensuojelusta ei tehty oikaisuvaatimuksia lainkaan. Lautakunta ei edellisvuoden tapaan muuttanut oikaisuvaatimuksen johdosta yhtään päätöstä. Oikaisuvaatimusten käsittelyaika oli sen jättämisaikakohdasta riippuen 1–8 viikkoa. Lautakunnan päätöksistä tehtiin hallinto-oikeuteen 2 valitusta (5 vuonna 2011). Hallinto-oikeudesta ei vuonna 2012 palautunut hyväksytyjä valituksia. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi yhden valituksen, joskaan ei asiakkaan eduksi.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.10 Petäjävesi

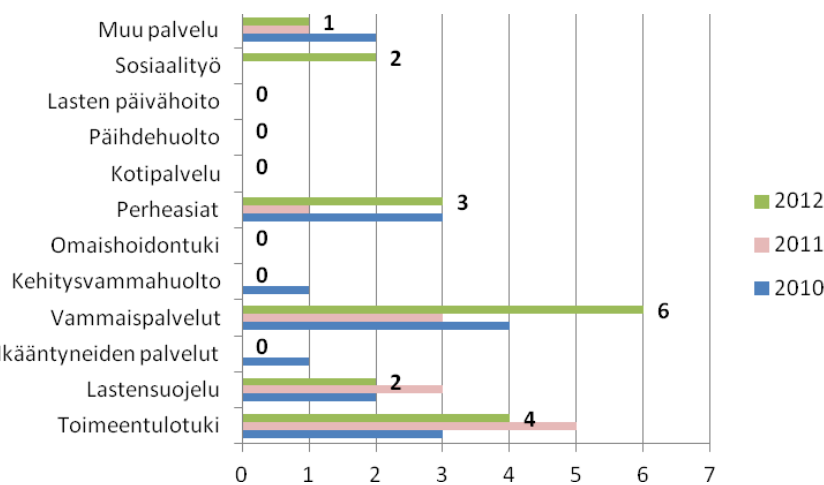
Petäjävedeltä tuli 18 sosiaaliamiesasiaa vuonna 2012, lähes 40 % enemmän kuin edellisvuonna (kuva 30). Neljä viidestä asiainnista ilmensi tyytymättömyyttä ja loput olivat tiedustelutyypisiä yhteydenottoja.



Kuva 30. Petäjävesi: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2012

Asiakkaiden tekemien yhteydenottojen lukumäärä pysyi edellisvuoden tasolla, yhdeksässä. Edustajilta tuli aiempaa enemmän yhteydenottoja. Myös henkilöstö oli asialla kahdessa tilanteessa. Naisia, miehiä ja alaikäisiä tapahtumat koskivat kutakin viidessä tilanteessa ja perheiden asioista oli kyse kolme kertaa. Yleensä palaute kohdistui kunnan omiin sosiaalipalveluihin, kerran palvelun antanutta tahoa ei mainittu.

Vuonna 2012 Petäjävedellä korostuivat sosiaaliasiamiesasioissa vammaispalvelu ja toimeentulotuki (kuva 31). Edellisvuoteen verrattuna toimeentulotukiasioiden laski yhdellä, mutta vammaispalvelujen kaksinkertaistui. Lisäksi otettiin yhteyttä perheasioissa 3 kertaa, muuhun sosiaalityöhön liittyen 2 kertaa, lastensuojeluasioissa myös kahdesti ja muihin kuin sosiaalihuollon palveluihin liittyen kerran.



Kuva 31. Petäjävesi: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2012

Samassa asiassa saattoi olla monta yhteydenoton syytä. Tavallisimmin palautte kohdistui päätöksiin (61 %) ja/tai palvelun toteuttamiseen (56 %). Yleinen tiedontarve sekä jonotus- ja käsittelyaika olivat taustalla kolmessa tilanteessa (17 %). Kohtelusta oli kyse kahdessa ja itsemääräämisoikeudesta yhdessä tilanteessa.

Kuntakyselyssä tarkasteltiin toimeentulotuen asumismenoja, lastensuojelua, lastensuojelun edunvalvontaa, vammaispalvelun henkilökohtaista apua sekä omaishoidontukea. Lisäksi selvitettiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen asumismenot

Toimeentulotuessa hyväksyttävät kuukausittaiset kokonaisasumismenot Petäjävedellä ovat yhden henkilön talouksissa 470 € ja kolmihenkisellä perheellä 650 € (ks. seuraava taulukko). Sähkön kulutukselle on sähkölämmitteisessä talossa asetettu taloussähkön enimmäismääräksi 40 % osuus sähkölaskusta. Loput 60 % katsotaan lämmityssähköksi, joka sisältyy edellä mainittuihin kokonaisasumismenoihin. Petäjävedellä toimeentulotuessa hyväksyttävien kohtuullisten asumismenojen määrittely perustuu Kelan asumistuen normistoon sekä kunnassa olevien aravarahoitteisten vuokra-asuntojen keskimääräiseen vuokratasoon. Vuokra-asuntoja arvioitiin olevan riittävästi kysyntään nähden.

Taulukko 66. Hyväksyttävät toimeentulotuen kokonaisasumismenot yhden ja kolmen henkilön talouksissa ja sähkön kulutuksen (sis. talous- ja lämmityssähkö) enimmäismäärä (€/kk)

	1 henkilön talous (€ / kk)	3 henkilön talous (€ / kk)	Sähkön kulutuksen enimmäismäärä / kk
Petäjävesi	470	650	Sähkölämmitys: asunnon sähkölaskusta taloussähkön osuus 40 %, muu sähkölasku huomioidaan kokonaisasumismenoissa
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	437,94	612,65	

Lastensuojelu

Petäjävedellä on varattu erillinen aika tapahtumien dokumentointiin lastensuojelun työntekijöiden työssä eikä kirjaamisessa tällä hetkellä koeta olevan kehittämistarvetta lain velvoitteisiin nähden. Lastensuojelun asiakasrekisteritietojensa tarkastusoikeutta ei käyttänyt vuoden aikana kukaan. Petäjäveden sosiaalitoimi tai muukaan taho ei hakenut vuonna 2012 alaikäiselle edunvalvojaa lastensuojelulain nojalla lastensuojelu- tai rikosprosessiin.

Sijaishuoltoon sijoitetuista lapsista on tavattu kahden kesken viimeisen vuoden aikana 60 %. Sijoitettujen lasten vanhemmista alle puolelle (40 %) on laadittu oma asiakassuunnitelma. Huostassapidon lopettamisen arviointiprosessin kuvaaminen on harkinnassa eikä sijoituksen aikaisessa sosiaalisuudessa tällä hetkellä katsottu olevan erityistä kehitettävää. Jälkihuolto prosessia ei ole kunnassa kuvattu ja jälkihuoltosuunnitelmiin Petäjävedellä suhtaudutaan kriittisesti, sillä hyvin tehdyt suunnitelmatkaan eivät suoraan takaa niiden toteutumista.

Vammaispalvelulain henkilökohtainen apu

Petäjävedellä 13 henkilöä sai vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua vuonna 2012 (ks. seuraava taulukko). Järjestämistapana oli useimmilla ostopalvelu tai kunta järjesti avun itse. Kahdelle henkilölle apu järjestettiin työnantajamallilla. Petäjävedellä on koettu ajoittain vaikeuksia avustajien löytymisessä.

Taulukko 67. Henkilökohtaisen avun järjestämistapa vuonna 2012 (hlöä)

	Työnantajamalli	Ostopalvelu	Palveluseteli	Kunnan itsensä järjestämä	Usean tavan yhdistelmä	Yhteensä
Petäjävesi	2	6	-	5		13

Petäjävedellä henkilökohtaisen avun kokonaismenot olivat 200 000 € vuonna 2011 ja 210 000 € vuonna 2012 (ks. seuraava taulukko). Vuodelle 2013 henkilökohtaiseen apuun on budjetoitu 225 000 €, joka on 55,35 € kunnan asukasta kohden.

Taulukko 68. Henkilökohtaisen avun kokonaismenot vuosina 2011–2012 ja budjetoidut menot vuodelle 2013 ja asukasta kohden (€)

	vuonna 2011	vuonna 2012	budjetoitu 2013	budjetoitu 2013 / asukas
Petäjävesi	200 000	210 000	225 000	55,35

Omaishoidon tuki

Omaishoidon tukeen on Petäjävedellä käytetty hieman varattua vähemmän määrärahaa vuosina 2011 ja 2012 (ks. seuraava taulukko). Käytetyistä summista päätellen tarpeen olettaisi kasvaneen, mutta siitä huolimatta vuodelle 2013 omaishoidon tuen määrärahaa on varattu vähemmän kuin mitä on käytetty parina viime vuonna. Kun omaishoidon tarpeen tiedetään vähentyneen, määrärahan vähentäminen on perusteltua.

Taulukko 69. Omaishoidon tuen budjetoidut menot vuosina 2011–2013 ja käytetyt menot vuosina 2011–2012 (€)

	2011		2012		2013
	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)
Petäjävesi	177 000	175 000	186 000	180 000	171 000

Petäjävedellä on siitä harvinainen tilanne, että kaikki, jotka ovat hakeneet omaishoidon tukea vuosina 2011 ja 2012, ovat sitä saaneet ja vuonna 2012 omaishoidon tukea hakeneita ja saaneita oli vähemmän kuin edellisvuonna (ks. seuraava taulukko). Omaishoidon vapaita käyttöä vuoden 2012 aikana 10 hoitajaa, 28 % tuen saajista.

Taulukko 70. Omaishoidon tuen hakijat ja saajat vuosina 2011 ja 2012 (hlöä) sekä vapaita käyttäneet vuonna 2012 (hlöä, % saajista)

	2011		2012			
	hakijaa	saaneet	hakijaa	saaneet	omaishoidon vapaita käyttäneet	vapaita käyttäneiden osuus tuen saajista
Petäjävesi	46	46	36	36	10	28 %

Omaishoidossa on vuonna 2013 kolme tukiluokkaa, kuten edellisenä vuonna (ks. taulukko alla). Tukiluokkien euromääriä on korotettu noin 5,9 % vuodelle 2013. Petäjävedellä omaishoidontuen taso on varsin samaa tasoa kuin Kosken sosiaaliamieskunnissa keskimäärin.

Taulukko 71. Omaishoidon tuen tukiluokat vuosina 2011/2012 ja 2013 (€) sekä asiakasmäärät (hlöä)

	1. tuki- luokka €/kk	2. tukiluok- ka €/kk	3. tukiluok- ka €/kk	4. tuki- luokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
Petäjävesi 2011/2012	353,62 (37)	512,58 (4)	707,24 (2)	-	43 (46*)
2013**	374,51	542,84	749,01	-	36
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	380,52	534,12	726,71	921,65	-

*Asiakasmäärä 2011 edellisen taulukon mukaan

** Tukiluokittaisia asiakasmääriä ei kysytty, kokonaisasiakasmäärä vuodelta 2012

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ratkaistiin vuonna 2012 Petäjävedeltä yksi kantelu, jossa kiinnitettiin huomiota vammaispalveluasian käsittelyaikaan ja asiakkaan tiedonsaantioikeuteen. Kunnassa ei tehty sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia eivätkä viranhaltijat itseoikaisseet hallintopäätöksistään. Petäjävedellä itseoikaisut käsittelee päätöksen tehnyt viranomainen yhdessä sosiaalijohtajan kanssa.

Petäjävedellä tehtiin viranhaltijapäätöksistä 8 oikaisuvaatimusta (14 vuonna 2011), joista 4 koski toimeentulotukea ja 4 vammaispalveluja. Päätöksiä ei muutettu oikaisuvaatimusten johdosta. Lautakunnan päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen 2 kertaa. Hallinto-oikeus hyväksyi kuluneena vuonna yhden valituksen. Korkeimman hallinto-oikeuden asioita ei ollut.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.11 SoTe kuntayhtymä / perusturvaliikelaitos Saarikka

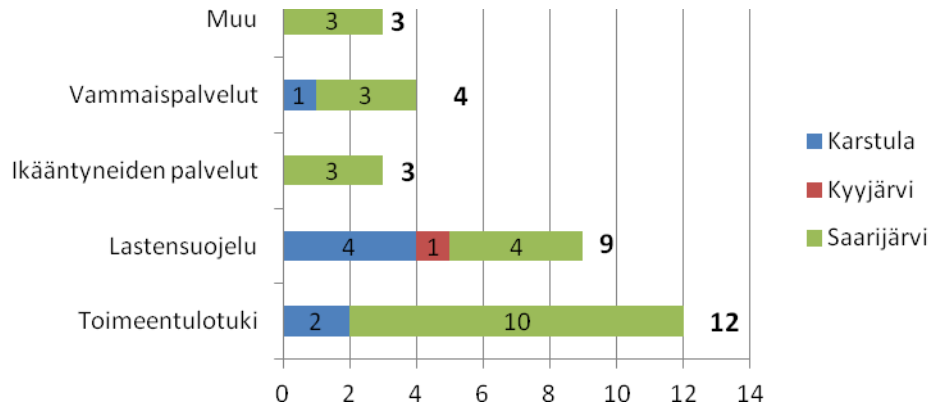
SoTe kuntayhtymä / Perusturvaliikelaitos Saarikka (myöhemmin Saarikka) tuli mukaan Kosken sosiaaliasiamiestoimintaan vuoden 2012 alussa. Saarikan muodostaa viisi pohjoisen Keski-Suomen kuntaa: Kannonkoski, Karstula, Kivijärvi, Kyyjärvi ja Saarijärvi.

Saarikan alueelta otettiin vuoden 2012 aikana yhteyttä sosiaaliasiamieheen 31 kertaa. Eniten yhteydenottoja tuli Saarijärveltä (23). Lisäksi yhteyttä otettiin Karstulasta (7 kertaa) ja Kyyjärveltä yhden kerran. Kannonkoskelta ja Kivijärveltä ei tullut lainkaan asiakastilanteita ensimmäisen Kosken asiamiesvuoden aikana. Yhteydenotoissa oli pääasiassa kyse tyytymättömyydestä (yli 80 %) ja tyytymättömyys jakautui kunnittain seuraavasti: Saarijärvi 20 tilannetta, Karstula 5 ja Kyyjärvi 1. Lopuissa oli kyse palveluita koskevista tiedusteluista ja neuvonnasta.

Yhteyttä otti useimmiten asiakas itse (21 tilanteessa). Muissa tapauksissa yhteydenottajana oli asiakkaan edustaja tai muu läheinen. Kaksi viidestä yhteydenotosta liittyi perheen tilanteeseen, kolmanneksessa kyse oli naisasiakkaasta. Reilussa kymmenesosassa tilanteista asia koski joko miestä tai alaikäistä lasta.

Tyypillisesti yhteydenotto koski kunnan tai kuntayhtymän tuottamaa sosiaalipalvelua (23 asiaa). Yksityisiä ostopalveluita koskevia yhteydenottoja oli kaikkiaan neljä. Lopuissa tilanteissa kyseessä oli jokin muu taho tai palveluntuottajaa ei mainittu.

Kuvaan 32 on koottu Saarikan yhteydenottojen tehtäväalueet kunnittain. Lähes 40 prosentissa (12 tilannetta) yhteydenotto liittyi toimeentulotukeen. Lastensuojelua koskevaa palautetta annettiin yhdeksässä tilanteessa. Lisäksi esiin nousivat vammaispalvelut, ikääntyneiden palvelut ja muut kuin sosiaalihuollon palvelut.



Kuva 32. Saarikka: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuonna 2012

Yhteydenottosyinä korostuivat palvelun toteuttaminen sekä päätökset ja sopimukset, joita kumpaakin oli yli puolessa yhteydenotoista. Kohteluongelmat tuotiin esiin kuudessa tilanteessa. Muita yhteydenottosyitä olivat tiedontarve sosiaalipalveluista (8 kertaa), jonotus- ja käsittelyajat (4), itsemääräämisoikeus (4), maksuasiat ja vahingonkorvaukset (3) sekä muu syy (1). Sosiaaliamies vastasi yhteydenottoihin pääasiassa erilaisen neuvonnan keinoin. Selvittämis- tai sovitteluapua annettiin viidessä tilanteessa.

Kuntakyselyssä tarkasteltiin toimeentulotukea, lastensuojelua, lastensuojelun edunvalvontaa, vammaispalvelun henkilökohtaista apua sekä omaishoidontukea. Lisäksi selvitettiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen asumismenot

Toimeentulotuessa hyväksyttävät kuukausittaiset kokonaisasumismenot Saarikassa ovat yhden henkilön talouksissa 496 € ja kolmihenkisellä perheellä 658 € (ks. taulukko alla). Lisäksi menona hyväksytään kotivakuutus. Sähkön kulutukselle ei ole asetettu talouskohtaisia enimmäismääriä vaan menoja arvioidaan henkilömäärän mukaan. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot määritetään Saarikassa kunnan omien vuokra-asuntojen vuokratason perusteella. Vuokra-asuntoja arvioitiin olevan riittävästi kysyntään nähden.

Taulukko 72. Hyväksyttävät toimeentulotuen kokonaisasumismenot yhden ja kolmen henkilön talouksissa ja sähkön kulutuksen (sis. talous- ja lämmityssähkö) enimmäismäärä / kk

	1 henkilön talous (€ / kk)	3 henkilön talous (€ / kk)	Sähkön kulutuksen enimmäismäärä / kk
Saarikka	496 € + kotivakuutus	658 € + kotivakuutus	ei talouskohtaista vaan henkilöluvun mukaan
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	437,94	612,65	

Lastensuojelu

Lastensuojelun työntekijöiden työssä ei ole Saarikassa varattu erillistä aikaa tapahtumien dokumentointiin ja kehittämistarpeina mainitaan kirjausten muodollinen yhdenmukaisuus sekä ajantasaisuus. Lastensuojelun dokumenttien tarkastusoikeutta käytti vuoden aikana kahdeksan henkilöä. Sosiaalitoimi tai muu taho ei ole hakenut lapselle edunvalvojaa lastensuojelulain nojalla.

Sijaishuoltoon sijoitetuista lapsista on tavattu kahden kesken viimeisen vuoden aikana arviolta noin puolet. Sijoitettujen lasten vanhemmista oma asiakassuunnitelma on laadittu kaikille, jotka ovat halunneet sen tehdä. Saarikassa ei varsinaisesti ole kuvattu huostassapidon lopettamisen arvioinnin prosessia, mutta alueella on yhtenäinen arviointikäytäntö tilanteeseen, joka etenee samalla tavoin kuin huostaanoton tarpeenarvointi. Lisäksi Saarikassa on käytetty arvioimisessa avoperhekuntoutusta ja ostopalveluna perhekuntoutusta. Sijoituksen aikaisessa sosiaalityössä kehitettävää löytyy sijaisperheelle annettavassa tuessa sekä ajan riittävydessä lapsen tapaamiseen. Saarikka ei ole mallintanut jälkihuolto prosessia nivelvaiheineen, mutta jälkihuoltosuunnitelma tehdään aina yhteistyössä nuoren, vanhempien ja sijaishuoltopaikan kanssa. Jälkihuollon kehittämiskohteina tuodaan esiin nuorten tapaamiskertojen lisääminen, etsivä nuorisotyö sekä tukimuototapojen laajentaminen.

Vammaispalvelulain henkilökohtainen apu

Saarikassa 48 henkilöä sai vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua vuonna 2012. Järjestämistapana oli tyypillisesti työnantajamalli. Vaikeutena henkilökohtaisen avun järjestämisessä oli koettu avustajien löytäminen. Saarikassa on tarve yhtenäistää henkilökohtaisen avun palkanlaskentaa.

Taulukko 73. Henkilökohtaisen avun järjestämistapa vuonna 2012 (hlöä)

	Työnantaja-malli	Ostopalvelu	Palveluseteli	Kunnan itsensä järjestämä	Usean tavan yhdistelmä	Yhteensä
Saarikka	38	8	-	2	-	48

Saarikassa henkilökohtaisen avun kokonaismenot olivat noin 484 000 € vuonna 2011 ja lähes 640 000 € vuonna 2012. Määrärahat ylittyivät kumpanakin vuonna. Vuodelle 2013 henkilökohtaiseen apuun on budjetoitu lähes 650 000 €, joka on 34,10 € kunnan asukasta kohden.

Taulukko 74. Henkilökohtaisen avun kokonaismenot vuosina 2011–2012 ja budjetoitut menot vuodelle 2013 ja asukasta kohden (€)

	vuonna 2011	vuonna 2012	budjetoitu 2013	budjetoitu 2013 / asukas
Saarikka	484 304	636 521	647 020	34,10 €

Omaishoidon tuki

Omaishoidon tukeen on Saarikassa on käytetty budjetoitua enemmän määrärahaa sekä 2011 että 2012 ja niin on käynyt siitä huolimatta, että vuodelle 2012 varattiin jonkin verran enemmän määrärahaa kuin edellisenä vuonna käytettiin. Vuoden 2013 tukitarpeisiin on varauduttu korottamalla määrärahaa tuntuvasti.

Taulukko 75. Omaishoidon tuen budjetoitut menot vuosina 2011–2013 ja käytetyt menot vuosina 2011–2012 (€)

	2011		2012		2013
	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)
Saarikka	965 050	1 016 433	1 079 860	1 099 386	1 161 500

Vuonna 2011 omaishoidon tukea haki 77 ja vuonna 2012 67 henkilöä. Omaishoidon tukea sai 85 henkilöä vuonna 2011 ja tuki myönnettiin 27 hakijalle vuonna 2012. Omaishoidon vapaita käytti 75 omaishoitajaa vuoden 2012 aikana. Kun vapaita yleensä käyttää korkeintaan puolet hoitajista, on pääteltävissä, että tuen saajia on huomattavasti enemmän.

Taulukko 76. Omaishoidon tuen hakijat ja saajat vuosina 2011 ja 2012 (hlöä) sekä vapaita käyttäneet vuonna 2012 (hlöä, % saajista)

	2011		2012			
	hakijaa	saaneet	hakijaa	saaneet	omaishoidon vapaita käyttäneet	vapaita käyttäneiden osuus tuen saajista
Saarikka	77	85	67	27	75	-

Saarikassa on käytössä kolme omaishoidon tukiluokkaa vuonna 2013. Tukiluokkien euromäärät ovat jonkin verran korkeammat kuin Kosken sosiaaliamieskunnissa keskimäärin.

Taulukko 77. Omaishoidon tuen tukiluokat 2013 (€)

	1. tuki- luokka €/kk	2. tuki- luokka €/kk	3. tuki- luokka €/kk	4. tuki- luokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
Saarikka 2013	411,16	561,75	749,01	-	-
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	380,52	534,12	726,71	921,65	-

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi vuonna 2012 kahdeksan Saarikan alueelta tehtyä hallintokantelua. Näistä 5 oli Saarijärveltä, 2 Kyyjärveltä ja 1 Kivijärveltä. Aiheena oli yleensä lastensuojelu, josta ei aiheutunut toimenpiteitä tai kiinnitettiin huomiota menettelyyn ja palvelun laatuun vastaisuudessa. Kyyjärven toimeentulotukikanteluissa tuloksena oli huomion kiinnittäminen ja käsityksen ilmaiseminen menettelystä ja hakemuksen käsittelyajasta. Kivijärvellä kantelu koski kehitysvammaisten erityishuoltoa ja aluehallintovirasto lausui käsityksensä itsemääräämisoikeutta ja osallistumista koskevaan menettelyyn.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia Saarikasta tehtiin kaksi. Viranhaltijan itseoikaisuna muutettiin arviolta alle 10 hallintopäätöstä. Saarikassa itseoikaisut käsittelee päätöksen tehnyt viranomaisen palvelujohtajan tai palveluvastaavan kanssa.

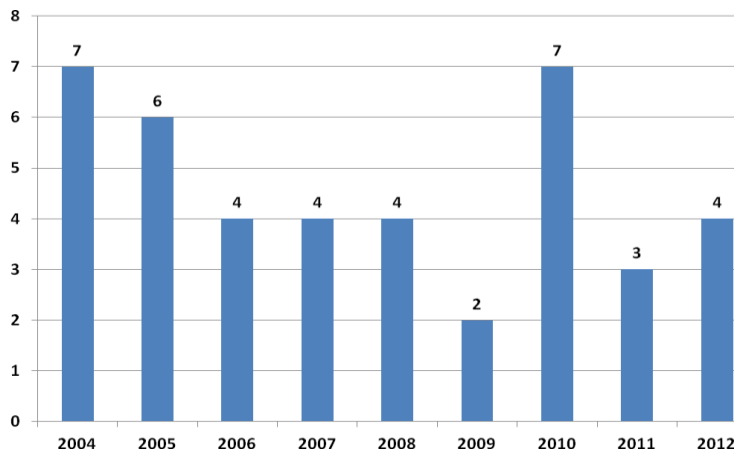
Vuonna 2012 viranhaltijoiden päätöksistä tehtiin 58 oikaisuvaatimusta. Ne koskivat pääasiassa toimeentulotukea (27) ja vammaispalveluja (18), mutta niitä tehtiin myös lastensuojelusta (7) ja muusta sosiaalihuollosta (6). Lauta-

kunta muutti oikaisuvaatimuksen johdosta päätöstä neljässä tapauksessa. Oikaisuvaatimusten käsittelyaika oli Saarikassa noin kuukausi. Lautakunnan päätöksistä tehtiin hallinto-oikeuteen 13 valitusta ja vuonna 2012 hallinto-oikeus muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi yhden päätöksen. Korkeimman hallinto-oikeuden päätöksiä ei ollut.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.12 Toivakka

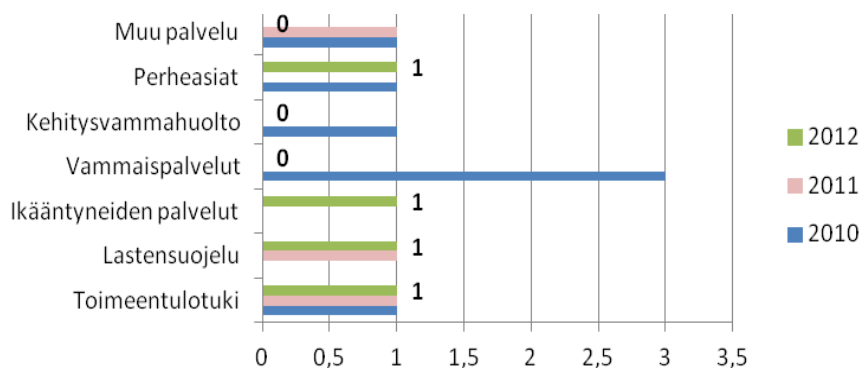
Toivakasta tuli 4 sosiaaliamiesasiaa vuonna 2012, yksi enemmän kuin vuosi takaperin (kuva 33). Yhteydenotoista kolme ilmensi tyytymättömyyttä ja yksi oli luonteeltaan tiedustelua.



Kuva 33. Toivakka: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2004–2012

Asiakkaat ottivat yhteyttä 3 kertaa ja asiakkaan edustaja kerran. Asiakasryhmät olivat jokaisessa tilanteessa erilaisia ja koskivat kertaalleen miestä, naista sekä perhettä ja yhdessä tapauksessa tästä ei ollut tietoa. Kunnan omat sosiaalipalvelut olivat yhteydenoton aiheena 3 kertaa ja yksityinen, kunnan os-topalveluna hankkima sosiaalipalvelu yhden kerran.

Vuonna 2012 Toivakasta tuli yksi sosiaaliamiesyhteydenotto toimeentulotuesta, lastensuojelusta, ikääntyneiden palveluista sekä perheasioista (kuva 34).



Kuva 34. Toivakka: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2012

Päätökset ja sopimukset olivat kumpikin kahden yhteydenoton taustalla. Lisäksi yksittäisinä syinä mainittiin yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista sekä jonotus- ja käsittelyajat.

Kuntakyselyllä selvitettiin toimeentulotukea, lastensuojelua, lastensuojelun edunvalvontaa, vammaispalvelun henkilökohtaista apua sekä omaishoidontukea. Lisäksi tarkasteltiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen asumismenot

Toimeentulotuessa hyväksyttävät kuukausittaiset kokonaisasumismenot Toivakassa ovat yhden henkilön talouksissa 450 € ja kolmihenkisellä perheellä 625 € (ks. taulukko alla). Lisäksi hyväksytään sähkö, jonka kulutukselle ei ole asetettu talouskohtaista enimmäismäärää. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot perustuvat Kelan yleisen asumistukinormiston sekä sosiaalitoimen itsensä määrittelemän tasoon. Toivakassa on riittävästi arava-rahoitteisia vuokra-asuntoja kysyntään nähden.

Taulukko 78. Hyväksyttävät toimeentulotuen kokonaisasumismenot yhden ja kolmen henkilön talouksissa ja sähkön kulutuksen (sis. talous- ja lämmityssähkö) enimmäismäärä / kk

	1 henkilön talous (€ / kk)	3 henkilön talous (€ / kk)	Sähkön kulutuksen enimmäismäärä / kk
Toivakka	450	625	Ei asetettu
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	437,94	612,65	

Lastensuojelu

Toivakan lastensuojelun työntekijöiden työssä on varattu erillinen aika tapahtumien dokumentointiin eikä kirjaamisessa koettu olevan tällä hetkellä kehittämistarpeita. Tarkastusoikeuttaan lastensuojelun asiakasrekisteritietoi-

hin ei käyttänyt vuoden aikana kukaan. Sosiaalitoimella tai muulla taholla ei ole ollut tarvetta hakea lapselle edunvalvojaa lastensuojelulain nojalla.

Kaikki sijaishuoltoon sijoitetut lapset on tavattu kahden kesken viimeisen vuoden aikana. Myös kaikille sijoitettujen lasten vanhemmille on tehty oma asiakassuunnitelma. Huostassapidon lopettamisen arviointiprosessia koskeeseen kysymykseen ei kunnasta vastattu. Sijoituksen aikaisessa sosiaalityössä ei mainita erityisiä kehittämistarpeita vaan työn kehittäminen nähdään kunnassa jatkuvana prosessina. Toivakassa on mallinnettu jälkihuolto-prosessia nivelvaiheineen ja toimitaan lastensuojelulain mukaan. Jälkihuollon kehittämiskohtena mainitaan nuorten tapaamiskertojen lisääminen.

Vammaispalvelulain henkilökohtainen apu

Toivakassa 3 henkilöä sai vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua kunnan järjestämänä toimintana vuonna 2012 (ks. seuraava taulukko). Sopivien avustajien löytäminen oli ajoittain vaikeaa ja hankaloitti henkilökohtaisen avun järjestämistä

Taulukko 79. Henkilökohtaisen avun järjestämistapa vuonna 2012 (hlöä)

	Työnantaja-malli	Ostopalvelu	Palveluseteli	Kunnan itsensä järjestämä	Usean tavan yhdistelmä	Yhteensä
Toivakka	-	-	-	3	-	3

Toivakassa henkilökohtaisen avun kokonaismenot olivat 1 000 € vuonna 2011 ja lähes 5 500 € vuonna 2012. Määrärahat alittuivat molempina vuosina. Vuodelle 2013 henkilökohtaiseen apuun on budjetoitu 6 000 €, joka on 2,44 € kunnan asukasta kohden.

Taulukko 80. Henkilökohtaisen avun kokonaismenot vuosina 2011–2012 ja budjetoitut menot vuodelle 2013 ja asukasta kohden (€)

	vuonna 2011	vuonna 2012	budjetoitu 2013	budjetoitu 2013 / asukas
Toivakka	1 000	5 426,38	6 000	2,44

Omaishoidon tuki

Omaishoidon tukeen on mennyt hieman budjetoitua enemmän määrärahaa sekä 2011 että 2012 (ks. taulukko alla). Omaishoidon tuen tarve on kasvanut ja määrärahaa onkin korotettu varaamalla sitä vuodelle 2013 selvästi enemmän kuin mitä vuonna 2012 käytettiin.

Taulukko 81. Omaishoidon tuen budjetoidut menot vuosina 2011–2013 ja käytetyt menot vuosina 2011–2012 (€)

	2011		2012		2013
	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)
Toivakka	71 680	71 741	76 883	82 337	98 860

Vuonna 2011 omaishoidon tukea haki 6 ja vuonna 2012 10 henkilöä. Omaishoidon tukea sai 19 henkilöä vuonna 2011 ja 25 henkilöä vuonna 2012. Omaishoidon vapaita käytti vain 4 hoitajaa.

Taulukko 82. Omaishoidon tuen hakijat ja saajat vuosina 2011 ja 2012 (hlöä) sekä vapaita käyttäneet vuonna 2012 (hlöä, % saajista)

	2011		2012			
	hakijaa	saaneet	hakijaa	saaneet	omaishoidon vapaita käyttäneet	vapaita käyt- täneiden osuus tuen saajista
Toivakka	6	19	10	25	4	16 %

Toivakassa on käytössä kolme omaishoidon tukiluokkaa vuonna 2013 (ks. taulukko alla), kuten aiemminkin. Tukiluokkien euromäärät ovat jonkin verran matalammat kuin Kosken sosiaaliasiamieskunnissa keskimäärin.

Taulukko 83. Omaishoidon tuen tukiluokat vuosina 2011/2012 ja 2013 (€) sekä asiakasmäärät (hlöä)

	1. tuki- luokka €/kk	2. tuki- luokka €/kk	3. tuki- luokka €/kk	4. tuki- luokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
Toivakka 2011/2012	364,35 (14)	508,85 (1)	600–816,50 (0)	-	15 (19*)
2013*	374,51	523,05	667,95	-	25
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	380,52	534,12	726,71	921,65	-

*Asiakasmäärä 2011 edellisen taulukon mukaan

** Tukiluokittaisia asiakasmääriä ei kysytty, kokonaisasiakasmäärä vuodelta 2012

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

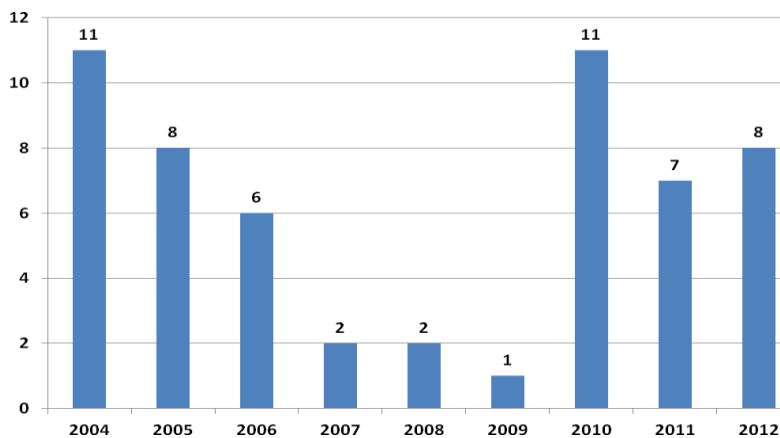
Toivakasta ei ollut kanteluja ratkaistavana Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa eikä sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksiakaan tehty vuonna 2012. Viranhaltija itseoikaisi neljä hallintopäätöstä. Toivakassa itseoikaisut käsittelee päätöksen tehnyt viranomainen itse tai yhdessä esimiehen kanssa.

Vuonna 2012 tehdyistä viidestä oikaisuvaatimuksesta neljä koski vammaispalveluja ja yksi. Lautakunta ei muuttanut yhtään päätöstä. Oikaisuvaatimusten käsittelyaika oli 3–5 viikkoa ja päätöksentekoeelin kokoontui 9 kertaa vuodessa. Päätöksiä ei viety korkeampiin valitusasteisiin.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.13 Uurainen

Uuraisilta tuli vuoden 2012 aikana 8 sosiaaliasiamiesasiaa (kuva 35), yksi enemmän kuin vuosi takaperin. Yhteydenotoista viisi liittyi tyytymättömyyteen ja kolme oli luonteeltaan tiedustelua.

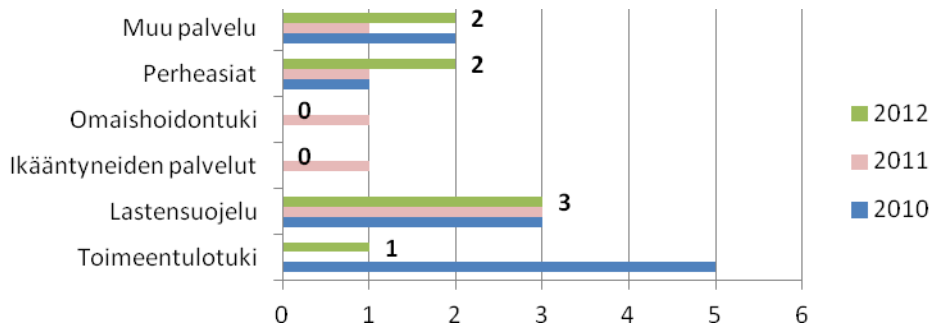


Kuva 35. Uurainen: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2012

Asiakkaat ottivat yhteyttä seitsemässä tapahtumassa ja asiakkaan edustaja yhdessä. Naisasiakkaita oli neljä, perheisiin liittyi kolme ja alaikäiseen yksi yhteydenotto. Kunnan omat sosiaalipalvelut olivat yhteydenoton aiheena 5 kertaa ja kolmessa tilanteessa kyse oli muusta tahosta tai se ei tullut tilanteessa esiin.

Vuonna 2012 Uuraisilta tuli edellisvuosien tapaan kolme lastensuojeluun liittynyttä yhteydenottoa. Lisäksi tilanteet koskivat kahdessa tapauksessa

perheasioita tai muita kuin sosiaalihuollon palveluita sekä kerran toimeentulotukea (kuva 36).



Kuva 36. Uurainen: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2012

Puolet tilanteista liittyi palvelun toteuttamiseen, kolmesti oli kyse yleisestä sosiaalipalvelujen tiedontarpeesta ja kahdesti kohtelusta. Yksittäisiä yhteydenottoja tuli koskien päätöksiä, jonotus- ja käsittelyaikaa sekä tietosuojaa.

Kuntakyselyssä tarkasteltiin toimeentulotukea, lastensuojelua, lastensuojelun edunvalvontaa, vammaispalvelun henkilökohtaista apua sekä omaishoidontukea. Lisäksi selvitettiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen asumismenot

Toimeentulotuessa hyväksyttävät kuukausittaiset kokonaisasumismenot ovat Uuraisilla yhden henkilön talouksissa 380 € ja kolmihenkisellä perheellä 500 € (ks. taulukko alla). Sähkön kulutukselle ei ole asetettu talouskohtaista enimmäismäärää. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot perustuvat perusturvan itsensä määrittelemään tasoon. Uuraisilla on riittävästi aravarahoitteisia vuokra-asuntoja kysyntään nähden.

Taulukko 84. Hyväksyttävät toimeentulotuen kokonaisasumismenot yhden ja kolmen henkilön talouksissa ja sähkön kulutuksen (sis. talous- ja lämmitys sähkö) enimmäismäärä / kk

	1 henkilön talous (€ / kk)	3 henkilön talous (€ / kk)	Sähkön kulutuksen enimmäismäärä / kk
Uurainen	380	500	Ei asetettu
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	437,94	612,65	

Lastensuojelu

Uraisilla lastensuojelutyössä on varattu erillinen aika tapahtumien dokumentointiin. Tästä huolimatta riittävän ajan varaamisessa kirjaamiseen on kunnan arvion mukaan edelleen kehitettävää. Tarkastusoikeuttaan lastensuojelun asiakasrekisteritietoihin ei käyttänyt vuoden aikana kukaan. Sosiaalitoimi tai muu taho ei hakenut lastensuojelulain nojalla lapselle edunvalvojaa lastensuojelu- tai rikosprosessiin, koska tarvetta sille ei ilmennyt.

Kaikki sijaishuoltoon sijoitetut lapset on tavattu kahden kesken viimeisen vuoden aikana, mutta kenellekään sijoitetun lapsen vanhemmalle ei ole tehty omaa asiakassuunnitelmaa ja ne tuodaankin esiin sijoituksen aikaisen sosiaalityön kehittämistarpeena. Huostassapidon lopettamisen arviointiprosessin kuvaamista harkitaan tällä hetkellä kunnassa. Jälkihuoltoprosessia nivelvaiheineen ei ole mallinnettu. Jälkihuollossa ei kunnan arvion mukaan ole nykyisellään kehittämiskohteita sen tavoitetaan verrattuna.

Vammaispalvelulain henkilökohtainen apu

Uraisilla 6 henkilöä sai vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua vuonna 2012 (ks. seuraava taulukko). Heistä neljälle apu järjestettiin työntajamallilla ja kahdelle kunta järjesti sen itse. Uraisilla ei ole koettu vaikeuksia henkilökohtaisen avun järjestämisessä.

Taulukko 85. Henkilökohtaisen avun järjestämistapa vuonna 2012 (hlöä)

	Työnantaja-malli	Ostopalvelu	Palveluseteli	Kunnan itsensä järjestämä	Usean tavan yhdistelmä	Yhteensä
Uurainen	4	-	-	2	-	6

Uraisilla henkilökohtaisen avun kokonaismenot olivat lähes 5 200 € vuonna 2011 ja noin 4 700 € vuonna 2012. Menot jäivät budjetoitua pienemmiksi vuonna 2011, mutta seuraavana vuonna varatut määrärahat ylittyivät. Vuodelle 2013 henkilökohtaiseen apuun on budjetoitu 6 000 €, joka on 1,68 € kunnan asukasta kohden.

Taulukko 86. Henkilökohtaisen avun kokonaismenot vuosina 2011–2012 ja budjetoituidut menot vuodelle 2013 ja asukasta kohden (€)

	vuonna 2011	vuonna 2012	budjetoitu 2013	budjetoitu 2013 / asukas
Uurainen	5 164	4 716	6 000	1,68

Omaishoidon tuki

Omaishoidon tukeen on budjetoitu 42 000 € vuosina 2011 ja 2012 (ks. taulukko alla). Määrärahoja käytettiin budjetoitua vähemmän vuonna 2012. Vuodelle 2013 määrärahaa on korotettu tuhannella eurolla.

Taulukko 87. Omaishoidon tuen budjetoidut menot vuosina 2011–2013 ja käytetyt menot vuosina 2011–2012 (€)

	2011		2012		2013
	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)
Uurainen	42 000	42 000	42 000	36 000	43 000

Vuonna 2011 omaishoidon tukea haki 3 ja vuonna 2012 5 henkilöä. Omaishoidon tukea sai 8 henkilöä vuonna 2011 ja 7 henkilöä vuonna 2012. Omaishoidon vapaita käytti 3 hoitajaa vuonna 2012.

Taulukko 88. Omaishoidon tuen hakijat ja saajat vuosina 2011 ja 2012 (hlöä) sekä vapaita käyttäneet vuonna 2012 (hlöä, % saajista)

	2011		2012			
	hakijaa	saaneet	hakijaa	saaneet	omaishoidon vapaita käyttäneet	vapaita käyttäneiden osuus tuen saajista
Uurainen	3	8	5	7	3	43 %

Uuraisilla on käytössä kaksi omaishoidon tukiluokkaa vuonna 2013 (ks. taulukko alla), mutta niiden euromääriä ei ilmoitettu. Omaishoidon tuen kriteereitä uudistetaan kunnassa vuoden 2013 aikana.

Taulukko 89. Omaishoidontuen tukiluokat vuosina 2011/2012 ja 2013 (€) sekä asiakasmäärät (hlöä)

	1. tuki- luokka €/kk	2. tuki- luokka €/kk	3. tuki- luokka €/kk	4. tuki- luokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
2011/2012	353	-	-	-	8*
2013	?	?	-	-	7
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	380,52	534,12	726,71	921,65	-

*Asiakasmäärä 2011 selvityksestä

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi kolme Uuraisilta tullutta kantelua vuonna 2012. Niistä kaksi koski vanhuksen kohtelua laitoshuollossa, kanteluista ei seurannut selvittämistä pitemmälle meneviä toimenpiteitä kuten ei myöskään lastensuojelun avohuollon asiakirjamerkintöjä koskeneesta kantelusta. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty yhtään. Viranhaltijan itseoikaisuna muutettiin yksi hallintopäätös. Uuraisilla itseoikaisut käsittelee päätöksen tehnyt viranomainen itse.

Vuonna 2012 tehdyt neljä oikaisuvaatimusta koskivat yhdessä tapauksessa toimeentulotukea ja kolmessa muuta sosiaalihuoltoa. Lautakunta ei muuttanut yhtään päätöstä. Oikaisuvaatimusten käsittelyaika oli 15 vrk ja päätöksentekoelein kokoontui 11 kertaa vuodessa. Kolmesta päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen, mutta oikeudesta ei palautettu yhtään päätöstä. Korkeimman hallinto-oikeuden asioita ei ollut.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.14 Wiitaunioni: Pihtipudas ja Viitasaari

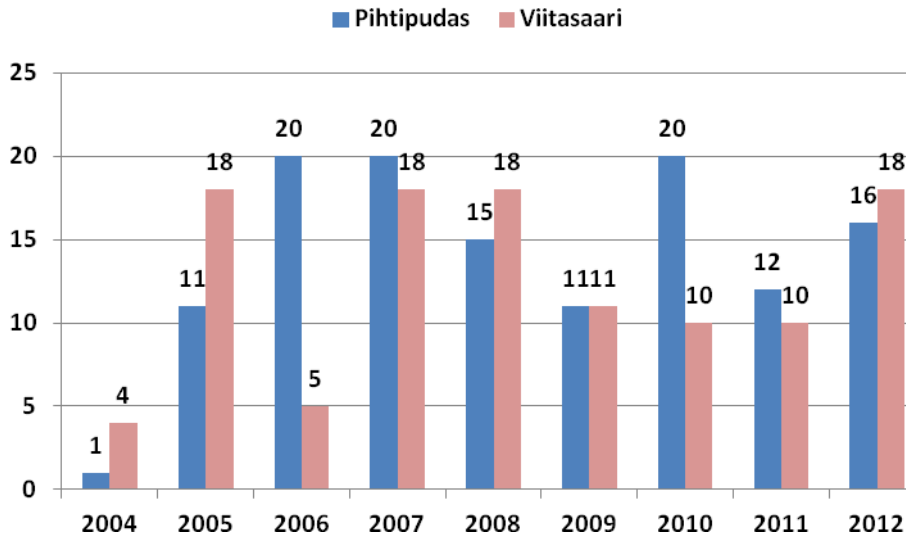
Yhteistoiminta-alueen asioiden tarkastelun helpottamiseksi Pihtiputaan ja Viitasaaren sosiaalihuolto on tässä selvityksessä joiltakin osin yhdistetty, kuten myös Jämsän ja Kuhmoisten sekä Saarikan kuntien osuuksia.

Wiitaunionin alueelta tuli vuonna 2012 yhteensä 34 sosiaaliamiestapahumaa (kuva 37). Tilannemäärä kasvoi yli 50 % vuoteen 2011 verrattuna. Pihtiputaalta otettiin vuonna 2012 sosiaaliamieheen yhteyttä 16 eri asian takia ja niissä kaikissa oli edellisvuoden tapaan syynä tyytymättömyys. Viitasaareltä tuli 18 yhteydenottoa, joissa 13 oli kyse tyytymättömyydestä ja lopuissa viidessä tiedustelusta. Molemmissa kunnissa sosiaaliamiesasioiden määrä nousi edellisvuoteen verrattuna, Viitasaarella 80 % ja Pihtiputaalla 33 %.

Yhteyttä otti useimmiten asiakas itse (23 tilanteessa). Yhtä henkilöstön tekemää yhteydenottoa lukuun ottamatta muissa tapauksissa yhteydenottajana oli asiakkaan edustaja tai muu läheinen. Kolmannes sosiaaliamiestapahumista liittyi alaikäisiin, hieman alle neljäsosa miehiin, viidennes naisiin ja perheisiin ja yksi tilanne muuhun tahoon. Viitasaarella korostuivat naisiin ja perheisiin liittyvät asiat, Pihtiputaalla alaikäiset ja miehet.

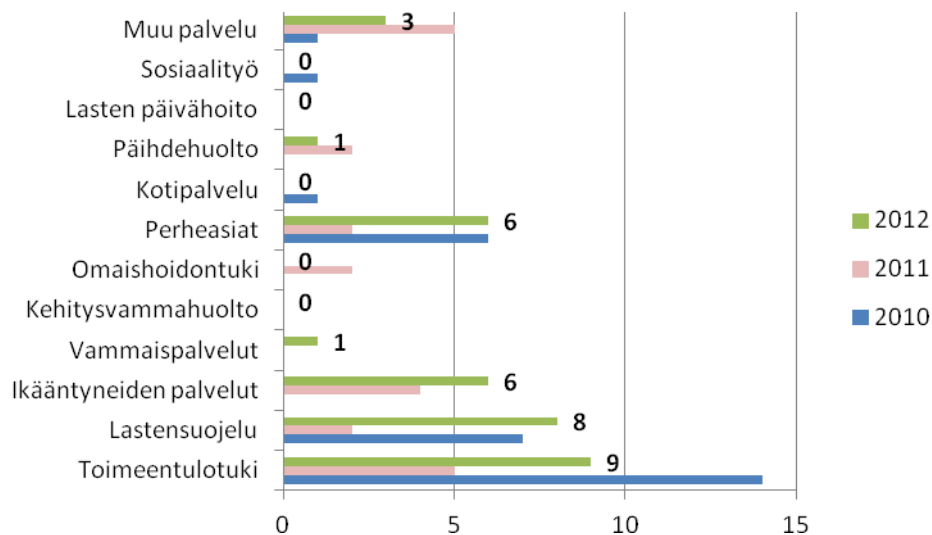
Tyypillisesti yhteydenotto koski kunnan tai kuntayhtymän tuottamaa sosiaalipalvelua (29 asiaa). Yksityisiä ostopalveluita koskevia yhteydenottoja oli

yksi. Lopuissa neljässä tilanteissa kyseessä oli jokin muu taho tai palveluntuottaja ei mainittu. Pihtiputaalla kaikki tilanteet koskivat kunnan omia sosiaalipalveluja ja Viitasaarellakin niiden osuus yhteydenotoista oli yli 70 %.



Kuva 37. Wiitaunioni: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2004–2012

Kuvaan 38 on koottu Wiitaunionin yhteydenottojen tehtäväalueet. Eniten asiointia tuli toimeentulotuesta (9 kpl) ja lastensuojelusta oli kyse kahdeksan kertaa. Perheasioista ja ikääntyneiden palveluista tuli kuusi asiointia. Lisäksi esiin nousivat muut kuin sosiaalihuollon palvelut (3), vammaispalvelut (1) ja päihdehuolto (1).



Kuva 38. Wiitaunioni: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet yhteensä vuosina 2010–2012

Samassa tilanteessa saattoi olla useampia yhteydenottoon johtaneita syitä. Useimmiten kyse oli Wiitaunionissakin päätöksistä (62 %) ja palvelun toteuttamisesta (59 %). Itsemääräämisasioihin liittyi viisi (15 %) tilannetta ja yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista sekä jonotus- ja käsittelyajat olivat syynä neljässä tapahtumassa (12 %). Tyytymättömyys kohteluun tuli esiin kolmessa tilanteessa. Maksuasiat sekä tietosuoja esiintyivät kumpikin yhdessä yhteydenotossa. Muihin syihin liittyneitä tapahtumia oli kaksi.

Kuntakyselyssä käsiteltiin toimeentulotukea, lastensuojelua, lastensuojelun edunvalvontaa, vammaispalvelun henkilökohtaista apua sekä omaishoidontukea. Lisäksi tarkasteltiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen asumismenot

Toimeentulotuessa hyväksyttävät kuukausittaiset kokonaisasumismenot Wiitaunionissa ovat yhden henkilön talouksissa 420 € ja kolmihenkeisellä perheellä 640 € (ks. taulukko alla). Kokonaisasumismenoihin sisältyy myös lämmitys ja vesi. Taloussähkön kulutukselle ei ole asetettu talouskohtaista enimmäismäärää. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot määritetään alueella perusturvan määrittelemän tason sekä kunnan omien vuokra-asuntojen vuokratason perusteella. Wiitaunionissa ei ole riittävästi vuokra-asuntoja kysyntään nähden.

Taulukko 90. Hyväksyttävät toimeentulotuen kokonaisasumismenot yhden ja kolmen henkilön talouksissa ja sähkön kulutuksen (sis. talous- ja lämmitys sähkö) enimmäismäärä / kk

	1 henkilön talous (€ / kk)	3 henkilön talous (€ / kk)	Sähkön kulutuksen enimmäismäärä / kk
Wiitaunioni	420 €	640 €	Ei asetettu. Kokonaisasumismenot sisältävät lämmityksen ja veden
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	437,94	612,65	

Lastensuojelu

Lastensuojelun työntekijöiden työssä ei Wiitaunionissa ole varattu erillistä aikaa tapahtumien dokumentointiin ja kehittämistarpeina mainitaankin dokumentointiin käytettävän ajan lisääminen sekä kirjausten ajantasaisuuden parantaminen. Lastensuojelun asiakasrekisteritietojen tarkastusoikeutta on käytetty vuoden aikana, mutta tarkka lukumäärä ei ole tiedossa. Sosiaalitoimi tai muu taho haki yhdelle lapselle edunvalvojaa lastensuojeluprosessiin lastensuojelulain nojalla ja hänelle edunvalvonta myös määrättiin.

Sijaishuoltoon sijoitetuista lapsista on tavattu kahden kesken viimeisen vuoden aikana arviolta lähestulkoon kaikki lapset (99 %). Sijoitettujen lasten vanhemmista puolelta on laadittu oma asiakassuunnitelma. Wiitaunionissa ei varsinaisesti ole kuvattu huostassapidon lopettamisen arviointiprosessia. Alueella on käytössä yhtenäinen toimintamalli, jossa lapsi sijoitetaan ensin 6 kk:n määräajaksi kotiin ja jota vaihetta sosiaalityöntekijä ja perhetyö yhdessä arvioivat. Mikäli arvioinnin jälkeen todetaan, että lapsi voi palata kotiin, tehdään päätös huostassapidon lopettamisesta. Sijoituksen aikaisessa sosiaalityössä kehitettävää on vanhempien kanssa tehtävän yhteistyön lisäämisessä sekä verkostojen osallistamisessa. Wiitaunioni on mallintanut jälkihuolto-prosessia nivelvaiheineen siten, että kaikille jälkihuoltoon suorille tehdään suunnitelma, jota seurataan aktiivisesti. Jälkihuollon kehittämiskohteita ei tämänhetkisessä toiminnassa tavoiteta verrattuna alueen arvioimana ole.

Vammaispalvelulain henkilökohtainen apu

Wiitaunionissa sai vuonna 2012 vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua 35 henkilöä, joista Pihtiputaalla oli 17 ja Viitasaarella 18 (ks. seuraava taulukko). Kummassakin kunnassa oli järjestämistapana tyypillisimmin ostopalvelu. Työnantajamallilla järjestettiin henkilökohtainen apu 11 henkilölle ja useamman järjestämistavan yhdistelmä oli käytössä yhdellä henkilöllä. Kaikki eivät käyttäneet heille myönnettyä henkilökohtaista apua. Vaikeutena henkilökohtaisen avun järjestämisessä oli koettu avustajien ja sijaisten löytäminen, joka on alueella helpottunut ostopalvelutoiminnan myötä. Pieniin tuntimääriin sekä vapaa-ajan apuun on edelleen vaikeampaa löytää avustajia. Puutteeseen pyritään vastaamaan palvelusetelimallin käytönotolla sekä hoiva-alan yritysten kilpailutuksella.

Taulukko 91. Henkilökohtaisen avun järjestämistapa vuonna 2012 (hlöä)

	Työnantajamalli	Ostopalvelu	Palveluseteli	Kunnan itsensä järjestämä	Usean tavan yhdistelmä	Yhteensä
Pihtipudas	3	14	0	0	0	17
Viitasaari	8	9	0	0	1	18
Wiitaunioni	11	23	0	0	1	35

Wiitaunionissa henkilökohtaisen avun kokonaismenot olivat hieman alle 500 000 € vuonna 2011 ja lähes 600 000 € vuonna 2012. Vuodelle 2013 on budjetoitu yhteensä 590 000 €. Vuonna 2011 Pihtiputaan osuus menoista oli suurempi, jonka jälkeen Viitasaaren kulut ovat olleet huomattavasti Pihtipudasta suuremmat. Kunnan asukasta kohden laskettuna henkilökohtaiseen apuun budjetoidut menot ovat kuitenkin lähes samalla tasolla.

Taulukko 92. Henkilökohtaisen avun kokonaismenot vuosina 2011–2012 ja budjetoidut menot vuodelle 2013 ja asukasta kohden (€)

	vuonna 2011	vuonna 2012	budjetoitu 2013	budjetoitu 2013 / asukas
Pihtipudas	274 590	212 970	230 000	51,11
Viitasaari	224 500	383 000	360 000	50,96
Wiitaunioni	499 090	595 970	590 000	51,04

Omaishoidon tuki

Omaishoidon tukeen Wiitaunionissa on mennyt budjetoitua enemmän määrärahaa vuonna 2011, kun taas vuonna 2012 määrärahat alittuivat. Viitasaarella määrärahat ylittyivät molempina vuosina. Pihtiputaalla puolestaan omaishoidon tukeen käytettiin 67 000 € vähemmän kuin siihen oli budjetoitus. Omaishoidon tukeen on varattu aiempia vuosia enemmän rahaa vuodelle 2013.

Taulukko 93. Omaishoidon tuen budjetoidut menot vuosina 2011–2013 ja käytetyt menot vuosina 2011–2012 (€)

	2011		2012		2013
	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)
Pihtipudas	286 277	312 893	323 570	256 524	352 550
Viitasaari	369 740	463 565	403 575	440 962	435 460
Wiitaunioni	656 017	776 458	727 145	697 486	788 010

Wiitaunionissa vuonna 2011 omaishoidon tukea haki 83 ja vuonna 2012 52 henkilöä. Omaishoidon tukea sai 58 henkilöä vuonna 2011 ja 37 henkilöä vuonna 2012. Omaishoidon vapaita käytti 26 omaishoitajaa.

Taulukko 94. Omaishoidon tuen hakijat ja saajat vuosina 2011 ja 2012 (hlöä) sekä vapaita käyttäneet vuonna 2012 (hlöä, % saajista)

	2011		2012			
	hakijaa	saaneet	hakijaa	saaneet	omishoidon vapaita käyttäneet	vapaita käyttäneiden osuus tuen saajista
Pihtipudas	35	30	19	17	12	71 %
Viitasaari	48	28	33	20	14	70 %
Wiitaunioni	83	58	52	37	26	70 %

Wiitaunionissa on käytössä kolme omaishoidon tukiluokkaa vuonna 2013, kuten edellisvuonnakin. Omaishoidontuki on samansuuruinen kummassakin kunnassa. Tukiluokkien euromäärät ovat korkeammat kuin Kosken sosiaaliamieskunnissa keskimäärin.

Taulukko 95. Omaishoidon tuen tukiluokat 2011/2012 ja 2013 (€) ja asiakasmäärät (hlöä)

	1. tukiluokka €/kk	2. tuki- luokka €/kk	3. tuki- luokka €/kk	4. tuki- luokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
2011/2012* Pihtipudas	Kulukorvaus 100 (0)	406 (42)	597,08 (11)	728,70 (0)	53
2011/2012* Viitasaari	Kulukorvaus 100 (0)	406 (43)	597,08 (19)	728,70 (5)	82
2013**	417,33	613,74	749,00	-	37
Kosken SAM- kunnat keski- määrin	380,52	534,12	726,71	921,65	-

*Vuoden 2011 sosiaaliamieskunnien mukaiset tiedot

** Tukiluokittaisia asiakasmääriä ei kysytty, kokonaisasiakasmäärä vuodelta 2012

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

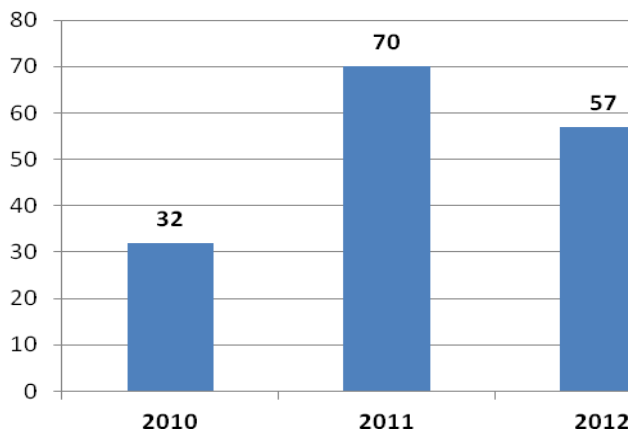
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi kolme Wiitaunionin alueelta tullutta hallintokantelua vuonna 2012, kaikki Viitasaarelta. Päihdehuollon asiakkaan kohtelu johti huomautukseen, toimeentulotuen käsittelyaika huomion kiinnittämiseen ja lastensuojeluasiasta ei seurannut toimenpiteitä. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty vuoden 2012 aikana yhtään eikä myöskään viranhaltijan itseoikaisuja hallintopäätöksiin. Wiitaunionissa itseoikaisut käsittelee päätöksen tehnyt viranomainen itsenäisesti.

Vuonna 2012 lautakunta käsitteli Wiitaunionissa 19 oikaisuvaatimusta, joista 12 koski Viitasaaren ja 7 Pihtiputaan viranhaltijapäätöksiä. Oikaisuvaatimukset koskivat pääasiassa vammaispalveluja (9) ja toimeentulotukea (6). Lisäksi yksi oikaisuvaatimus tehtiin lastensuojelusta ja kolme muusta sosiaalihuollosta. Lautakunta ei muuttanut tai palauttanut uudelleen käsiteltäväksi yhtään päätöstä. Oikaisuvaatimusten käsittelyaika oli Wiitaunionissa noin kuukausi. Hallinto-oikeuteen valitettiin neljästä päätöksestä (Viitasaari 1, Pihtipudas 3). Hallinto-oikeus hyväksyi yhden valituksen vuonna 2012. Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuja ei ollut.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.15 Äänekoski

Äänekoskelta otettiin yhteyttä sosiaaliamieheen 57 kertaa vuonna 2012 (kuva 39). Verrattuna edellisvuoteen yhteydenottojen määrä väheni lähes viidenneksellä. Kolme neljästä yhteydenotosta kuvasti tyytymättömyyttä ja loput 25 % oli ennemminkin tiedustelua.

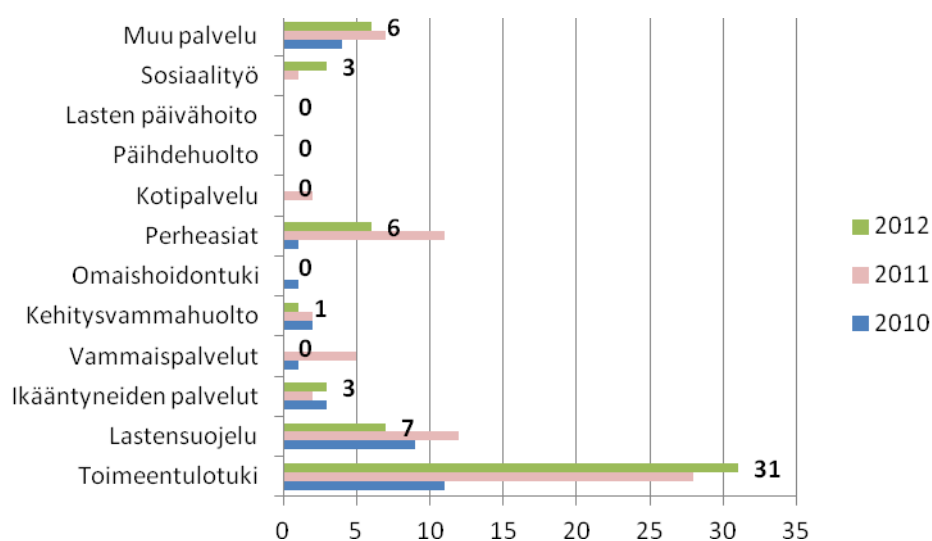


Kuva 39. Äänekoski: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2010–2012 (5/2010 alkaen)

Asiakkailta tulleita yhteydenottoja oli 35 ja asiakkaan edustajilta tuli 20 tapahtumaa. Kahdessa tilanteessa asialla oli työntekijä. Kolmannes tilanteista koski miehiä, neljäsosa perheitä ja viidennes naisia. Kahdeksassa asiatapauksessa (14 %) oli kyse alaikäistä kokevista asioista. Neljässä yhteydenotossa kohdetta ei kerrottu.

Yhteydenotot koskivat yli 90-prosenttisesti kunnan omia sosiaalipalveluja. Kahdessa tapauksessa oli kyse kunnan ostopalveluna hankitusta yksityisestä sosiaalipalvelusta ja kolmessa tilanteessa taho ei ilmennyt.

Äänekoskella toimeentulotuki korostuu suurimpana syynä sosiaaliamiesyhteydenotoissa kuten edellisenäkin vuonna (kuva 40). Yli puolet yhteydenotoista liittyi toimeentulotukiasioihin ja tilannemäärä kasvoi viime vuodesta. Muiden syiden määrä pysyi joko samana tai laski vuoteen 2011 verrattuna. Kyselyjä tuli myös lastensuojelusta (7 kertaa), perheasioista (6), muista kuin sosiaalihuollon palveluista (6), ikääntyneiden palveluista (3), muusta sosiaalityöstä (3) sekä kehitysvammahuollosta (1).



Kuva 40. Äänekoski: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2012

Päätökset (56 %) ja palvelun toteuttaminen (44 %) korostuivat Äänekoskeläkin sosiaaliamiesyhteydenoton syinä. Noin viidennes asioista liittyi kohteluun ja yhtä moni yleiseen tiedontarpeeseen sosiaalipalveluista. Lisäksi otettiin yhteyttä maksuasioissa, jonotus- ja käsittelyajoissa sekä itsemääräämisoikeutta koskevissa kysymyksissä.

Kuntakyselyssä tarkasteltiin toimeentulotuen asumismenoja, lastensuojelua, lastensuojelun edunvalvontaa, vammaispalvelun henkilökohtaista apua sekä omaishoidontukea. Lisäksi kyselyssä selvitettiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuen asumismenot

Äänekoskella on käytössä kahdet toimeentulotuessa hyväksyttävät kuukausittaiset kokonaisasumismenot kaupunginosasta riippuen (ks. taulukko alla). Suolahti-Suomiainen -alueella ne ovat yhden henkilön talouksissa 372 € ja kolmihenkisellä perheellä 507 €. Äänekoski-Konginkangas -alueella summat ovat korkeammat: yhden henkilön talouksissa 439 € ja kolmihenkisellä perheellä 569 €. Taloussähkön kuukausikulutukselle on asetettu henkilölukumäärän perusteella enimmäismääräksi 32–72 €. Äänekoskella toimeentulotuessa hyväksyttävien kohtuullisten asumismenojen määrittely perustuu kunnan omien vuokra-asuntojen vuokratason. Kunnassa on riittävästi vuokra-asuntoja kysyntään nähden.

Taulukko 96. Hyväksyttävät toimeentulotuen kokonaisasumismenot yhden ja kolmen henkilön talouksissa ja sähkön kulutuksen (sis. talous- ja lämmitys-sähkö) enimmäismäärä (€/kk)

	1 henkilön talous (€ / kk)	3 henkilön talous (€ / kk)	Sähkön kulutuksen enimmäismäärä / kk
Äänekoski	Suolahti-Sumiainen 372 € Äänekoski-Konginkangas 439 €	Suolahti-Sumiainen 507 € Äänekoski-Konginkangas 569 €	Taloussähkö henkilökumäärän mukaan 32–72 €/kk
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	437,94	612,65	

Lastensuojelu

Äänekoskella ei ole varattu erillistä aikaa tapahtumien dokumentointiin lastensuojelutyössä ja riittävän ajan varaaminen onkin yksi lastensuojelun kirjaamisen kehittämistarpeista. Lisäksi kehitettävää on selvitysten yhteenvetojen valmistumisessa, suunnitelmien kirjaamiskäytännöissä, suunnitelmien konkreettisuudessa, tavoitteiden tarkistamisessa ja asiakkaan tietoisuuden lisäämisessä asetetuista tavoitteista. Lastensuojelun asiakasrekisteritietojensa tarkastusoikeutta käytti vuoden aikana viisi henkilöä. Äänekosken perusturva haki vuoden 2012 aikana edunvalvojaa lastensuojelulain nojalla lastensuojeluprosessiin yhdelle lapselle ja poliisi rikosprosessissa neljälle, joille kaikille edunvalvonta myös määrättiin.

Sijaishuoltoon sijoitetuista lapsista on tavattu kahden kesken viimeisen vuoden aikana 75 %. Sijoitettujen lasten vanhemmille tehdään harvoin oma asiakassuunnitelma, mutta suunnitelmia kirjataan asiakastyöskentelyyn ja työtä vanhempien kanssa tehdään suunnitelmallisesti. Huostassapidon lopettamisen arviointiprosessin kuvaaminen on harkinnassa ja sijoituksen aikaisessa sosiaalityössä kiinnitetään tällä hetkellä erityisesti huomiota asiakaskohtaiseen suunnitelmalliseen työskentelyyn ja asiakkaan osallisuuteen. Jälkihuolto-prosessin mallintaminen nivelvaiheineen on aloitettu ja sitä laaditaan yhteistyössä jälkihuollon perhetyön, aikuis- ja perhesosiaalityön sekä lastensuojelun kanssa. Jälkihuollon kehittämiskohteena on tällä hetkellä Äänekoskella työnjaon selkeyttäminen sekä dokumentointi. Lastensuojelun kehittäminen on Äänekoskella vastauksen perusteella jatkuva prosessi.

Vammaispalvelulain henkilökohtainen apu

Äänekoskella 29 henkilöä sai vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua vuonna 2012 (ks. seuraava taulukko). Järjestämistapana käytettiin palveluseteliä lukuunottamatta eri tapoja, yleisimmin työnantajamallia. Kuudel-

le henkilölle kunta järjesti avun itse. Kolmelle henkilölle apu järjestettiin ostopalveluna ja yhtä monella oli käytössä useamman järjestämistavan yhdistelmä. Äänekoskella on koettu ajoittain vaikeuksia avustajien löytymisessä. Kunnassa kehitetään omaa toimintamallia ja avustetaan rekrytoinnissa. Lisäksi kehitetään työnantajille ja avustajille annettavaa koulutusta sekä loimitusjärjestelyjä.

Taulukko 97. Henkilökohtaisen avun järjestämistapa vuonna 2012 (hlöä)

	Työnantajamalli	Ostopalvelu	Palveluseteli	Kunnan itsensä järjestämä	Usean tavan yhdistelmä	Yhteensä
Äänekoski	17	3	0	6	3	29

Äänekoskella henkilökohtaisen avun bruttokokonaismenot olivat 360 000 € vuonna 2011 ja 614 000 € vuonna 2012 (ks. seuraava taulukko). Määrärahat ylittyivät kumpanakin vuonna. Vuodelle 2013 henkilökohtaiseen apuun on budjetoitu 796 000 €, joka on 39,14 € kunnan asukasta kohden.

Taulukko 98. Henkilökohtaisen avun kokonaismenot vuosina 2011–2012 ja budjetoidut menot vuodelle 2013 ja asukasta kohden (€)

	vuonna 2011	vuonna 2012	budjetoitu 2013	budjetoitu 2013 / asukas
Äänekoski	360 000	614 142,50	796 000	39,14

Omaishoidon tuki

Omaishoidon tuen kokonaisbruttomenot ovat olleet Äänekoskella vuonna 2011 hieman yli 890 000 € ja vuonna 2012 lähes 950 000 € (ks. seuraava taulukko). Määräraha alittui vuonna 2011 ja seuraavana vuonna ylittyi, mutta vain muutamalla tuhannella eurolla. Vuodelle 2013 omaishoidon tuen määrärahaa on varattu noin 100 000 vähemmän kuin mitä vuonna 2012 tukeen käytettiin.

Taulukko 99. Omaishoidon tuen budjetoidut menot vuosina 2011–2013 ja käytetyt menot vuosina 2011–2012 (€)

	2011		2012		2013
	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)	käytetty (€)	budjetoitu (€)
Äänekoski	916 300	891 694	940 400	948 676	847 000

Vuonna 2011 omaishoidon tukea hakeneita oli 61 ja vuonna 2012 83 henkilöä (ks. seuraava taulukko). Omaishoidon vapaita käytti 108 hoitajaa. Omaishoidon tukea saaneiden määrää vuosina 2011 ja 2012 ei kunnasta ilmoitettu.

Taulukko 100. Omaishoidon tuen hakijat ja saajat vuosina 2011 ja 2012 (hlöä) sekä vapaita käyttäneet vuonna 2012 (hlöä, % saajista)

	2011		2012			
	hakijaa	saaneet	hakijaa	saaneet	omais- hoidon vapaita käyttäneet	vapaita käyt- täneiden osuus tuen saajista
Äänekoski	61		83		108	-

Äänekoskella on vuonna 2013 käytössä omaishoidon tuessa neljä tukiluokkaa, kuten edellisenäkin vuonna (ks. taulukko alla). Toista tukiluokkaa alennettiin ja muita korotettiin vuodelle 2013. Omaishoidon tuen taso on kaikissa luokissa matalampi kuin Kosken sosiaaliamieskunnissa keskimäärin.

Taulukko 101. Omaishoidon tuen tukiluokat vuosina 2011/2012 ja 2013 (€) sekä asiakasmäärät (hlöä)

	1. tuki- luokka €/kk	2. tuki- luokka €/kk	3. tuki- luokka €/kk	4. tuki- luokka €/kk	Asiakkaita yhteensä
2011/2012	353,62 (135)	530,43 (42)	648,30 (6)	707,24 (1)	184
2013*	374,51	500,00	650,00	749,01	-
Kosken SAM-kunnat keskimäärin	380,52	534,12	726,71	921,65	-

* Tukiluokittaisia asiakasmääriä ei kysytty, kokonaisasiakasmäärä vuodelta 2011

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi yhden Äänekoskelta tehdyn kantelun vuonna 2012: vammaispalvelun asiakkaan kohtelusta lausuttiin käsitys. Kunnassa tehtiin kuusi sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta ja yhtä monta hallintopäätöksen muutosta viranhaltijan itseoikaisuna. Äänekoskella itseoikaisut käsittelee päätöksen tehnyt viranomainen yhdessä esimiehen kanssa.

Vuoden aikana Äänekoskella tehtiin viranhaltijapäätöksistä 31 oikaisuvaatimusta, jotka koskivat pääasiassa toimeentulotukea (23). Vammaispalveluista tehtiin kolme ja muusta sosiaalihuollosta viisi oikaisuvaatimusta. Viidessä tapauksessa lautakunta muutti päätöstä. Keskimääräinen käsittelyaika oli 40 kalenteripäivää ja lautakunta kokoontui vuoden aikana 10 kertaa. Hallinto-oikeuteen lautakunnan päätöksistä valitettiin kaksi kertaa ja hallinto-oikeudessa hyväksyttiin yksi valitus. Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuja ei ollut.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

5 MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU

Sosiaalihuollossa päätösvaltaa on delegoitu viranhaltijoille siten, että viranhaltija tekee yksilöpäätökset ja niitä koskevat muutoshakemukset käsitellään lautakunnassa. Lautakunnan päätöksistä on valitusoikeus hallinto-oikeuteen ja monissa sosiaalihuollon asioissa hallinto-oikeuden päätöksistä voi valittaa vielä korkeimpaan hallinto-oikeuteen. Toimeentulotukiasioissa korkeimpaan oikeusasteeseen valittaminen edellyttää valituslupaa. Oheiseen taulukkoon on koottu Kosken asiamieskuntien vuoden 2012 muistutus-, kantelu- ja muutoksenhakuluvut.

Kynnys asiakaslain mukaisten muistutusten tekemiseen tuntuu neuvonnasta huolimatta olevan edelleen varsin korkea. Asiakkaiden sosiaaliasiamiehelle kertomasta palvelu- ja kohtelupalautteesta päätellen muistutuksen paikkoja olisi huomattavasti enemmän kuin mitä niitä tehdään. Asiakaslain mukaisia muistutuksia ilmoitti saaneensa 7 kuntaa, yhteensä 17 kappaletta. Yleensä muistutusvastaukset olivat asiakaslain hengen mukaisia ja asiakkaiden antaman palaute otettiin hyvin vastaan. Muutaman kerran vastausaika oli kohtuuttoman pitkä, enimmillään 5 kuukautta.

Kirjaamiskäytännön yhdenmukaistamiseksi ja mahdollisia myöhempiä tarpeita varten (esim. kanteluihin vastaaminen) muistutukset tulisi ohjata kirjaamoon kirjattavaksi salaisena asiana ja vastaus tulisi lähettää asiakkaalle myös kirjaamon kautta. Muistutuksen ja siihen annetun vastauksen säilytysaika on 10 vuotta.

Hallintokantelujen määrä on noussut, etenkin Jyväskylässä. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi 58 (35) Kosken asiamieskuntien vastuulla olevaa sosiaalihuoltoa koskenutta hallintokantelua. Niistä 21 (12 vuonna

2011) ei johtanut toimenpiteisiin. Huomautus oli tuloksena 9 (5) kertaa, huomion kiinnittäminen 19 (11) ja käsityksen ilmaiseminen 9 (6) kertaa.

Taulukko 102. Sosiaalihuollon muistutukset, kantelut, muutoksenhaut ja valitukset kunnittain vuonna 2012 (vuosi 2011)

Kunta	Muistutuksia	AVI:n kanteluratkaisut	Oikaisuvaatmuksia	Ltk muutti/palautti	Valituksia	Hallinto-oikeus muutti/palautti	KHO päätöksiä/asiakkaan eduksi
Hankasalmi	1 (0)	2 (0)	20 (5)	0 (1)	2 (-)	1 (1)	0 (0)
Joutsa	1 (2)	2 (0)	5 (16)	0 (0)	3 (2)	1/2 (0)	0 (0)
Jyväskylä	5 (13)	29 (18)	455 (357)	19 (14/10)	85 (44)	33 (2/11)	4/1 (2/1)
Jämsä + Kuhmoinen	- (0)	9 (7)	31 (23)	2 (3)	6 (4)	1 (5)	0 (0)
Kinnula	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Konnevesi	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1/0 (0)
Laukaa	1 (0)	0 (0)	43 (36)	2 (2)	14 (5)	3 (1)	5/0 (1/0)
Luhanka	0 (0)	0 (0)	5 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Muurame	0 (0)	0 (1)	10 (9)	0 (0)	2 (5)	0 (0)	1/0 (2/0)
Petäjävesi	0 (0)	1 (0)	8 (14)	0 (1)	2 (2)	1 (0)	0 (0)
Pihtipudas	0 (0)	0 (1)	7 (2)	0 (0)	3 (2)	0 (1)	0 (1/0)
Saarikka	2	8	58 (-)	4 (-)	13	1	0
Toivakka	0 (0)	0 (0)	5 (1)	0 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (0)
Uurainen	0 (0)	3 (2)	4 (3)	0 (2)	3 (2)	0 (0)	0 (0)
Viitasaari	0 (0)	3 (4)	12 (10)	0 (1)	1 (1)	1 (3)	0 (0)
Äänekoski	6 (3)	1 (2)	31 (35)	5 (3)	2 (3)	1 (0)	0 (3/0)
Yhteensä	17 (18)	58 (35)	696 (513)	32 (38)	136 (71)	45 (24)	11/1 (9/1)

Jyväskylää koskevia kanteluja ratkaistiin 29 (18). Jyväskylä sai 8 huomautusta: 6 toimeentulotukiasiasta (useimmiten pitkistä käsittelyajasta) ja 2 lastensuojelusta (perhehoidon menettely ja asiakkaan kohtelu). Viitasaarelle lähti huomautus päihdehuollon asiakkaan kohtelusta laitoshuollossa.

Itseoikaisu

Hallintolaissa säädetään päätöksessä olevan asiavirheen korjaamisesta, varsinaisesta itseoikaisusta, ja kirjoitusvirheen korjaamisesta, teknisluonteisesta itseoikaisusta. Sääntelyllä pyritään hallintopäätösten selvimpien virheiden

tehokkaaseen ja joustavaan korjaamiseen. Asiavirheen korjaaminen merkitsee sitä, että viranomaisen poistaa virheellisen päätöksensä ja ratkaisee asian uudelleen, jolloin asiassa annetaan uusi päätös. Edellytyksenä asiavirheen korjaamiselle on hallintolain mukaan se, että päätös perustuu selvästi virheelliseen tai puutteelliseen selvitykseen taikka ilmeisen väärään lain soveltamiseen taikka päätöstä tehtäessä on tapahtunut menettelyvirhe (50 § 1 momentti). Hallintolaki ei varsinaisesti velvoita asiavirheen korjaamiseen ja asia jää siten viranomaisen harkintaan.

Tavallisimmin itseoikaisun käsittelee sama viranomaisen, joka on tehnyt alkuperäisen päätöksenkin, näin ilmoitti 10 kuntaa. Muun viranhaltijan, tavallisimmin esimiehen kanssa yhteistyössä asia käsitellään 5 kunnassa.

Harva kunta tuntuu seuraavan itseoikaisujen määrää. Asiaa kysyttäessä luku saatiin seitsemästä kunnasta ja useimmilla tieto perustui arvioon. Itseoikaisuja oli joko tilastoitu tai arvioitu tapahtuneen vuositason yleensä alle 10, mutta Jyväskylän luku oli 95. Jyväskylässä melko suuri osa oikaisuvaatimuksista käsiteltiin itseoikaisuina eivätkä kaikki muutoksenhaut edenneet luottamushenkilökäsittelyyn. Vammaispalvelupäätöksistä tehtiin 215 oikaisuvaatimusta, joista viranhaltija oikaisi itse 12 päätöstä (5,6 %). Toimeentulotuessa oikaisuvaatimus johti itseoikaisuun useammin, 27 % päätöksistä muutettiin. Toimeentulotuessa oikaisuvaatimuksia tehtiin 306 ja kun viranhaltija teki niihin 83 uutta päätöstä, 223 jatkoi matkaansa yksilöasiinjaostoon.

Itseoikaisu on nopea ja joustava tapa korjata päätöstä. Päätöksen korjaamisen jälkeen asiakkaalta on hyvä tiedustella tyydyttääkö ratkaisumuutos vai valmistellaanko asia luottamuselimen käsittelyyn. Jos päätös muutetaan asiakkaan hakemalla ja häntä tyydyttävällä tavalla tai hän saa halutessaan asiansa luottamuselinkäsittelyyn alkuperäisen oikaisuvaatimuksensa perusteella, itseoikaisumenettely puoltaa hyvin paikkaansa. Jos sen sijaan käy niin, että päätöstä muutetaan vain osittain ja asiakkaalta edellytetään uuteen päätökseen uutta oikaisuvaatimusta, menettely ei vaikuta hyvältä hallinnolta.

Oikaisuvaatimusten käsittelyajat ja luottamuselimen kokoustiheys

Kuntien ilmoitusten mukaan viranomaisten päätöksistä tehtiin 696 (513) oikaisuvaatimusta. Kehitystä arvioitaessa kannattaa ottaa huomioon, että Saarikan tiedot ovat mukana ensimmäistä kertaa. Joutsaa, Petäjävetä ja Äänekoskea lukuun ottamatta oikaisuvaatimuksia tehtiin aiempaa enemmän ja vain Konnevedellä niitä ei tehty lainkaan. Tyytymättömyimpiä oltiin toimeentulotukipäätöksiin, mutta myös vammaispalveluissa koettiin runsaasti tarvetta muutoksenhakuun. Lastensuojelun päätöksentekoa muuttaneen

lakiuudistuksen jälkeen paikallista muutoksenhakua tarvitaan lasten asioissa enää harvoin. Muutoksia oli haettu myös mm. omaishoidon ja sosiaalisen luottotuksen päätöksiin sekä asiakasmaksuihin. Muutoksenhaku tuottaa harvoin tulosta paikallisessa luottamuselinkäsittelyssä, vuonna 2012 niin tapahtui vain viidessä kunnassa, liikelaitoksessa tai yhteistoiminta-alueella, 32 asiassa (9 kunnassa ja 38 asiassa vuonna 2011).

Taulukko 103. Oikaisuvaatimusten määrät aiheittain Kosken sosiaaliasiamieskunnissa vuonna 2012

	Toimeentulotuki	Vammaispalvelu	Lastensuojelu	Muu sosiaalihuolto	Oikaisuvaatimuksia kunnassa yhteensä
Hankasalmi	6	5	-	9	20
Joutsa	4			1	5
Jyväskylä *)	223	203	5	24	455
Jämsä + Kuhmoinen	13	12	0	6	31
Kinnula	0	0	1	1	2
Konnevesi	0	0	0	0	0
Laukaa	16	20	1	6	43
Luhanka	-	-	-	5	5
Muurame	6	1		3	10
Petäjävesi	4	4	-	-	8
Pihtipudas	1	5	1	-	7
Saarikka	27	18	7	6	58
Toivakka	1	4			5
Uurainen	1			3	4
Viitasaari	5	4		3	12
Äänekoski	23	3	-	5	31
Yhteensä	330	279	15	72	696

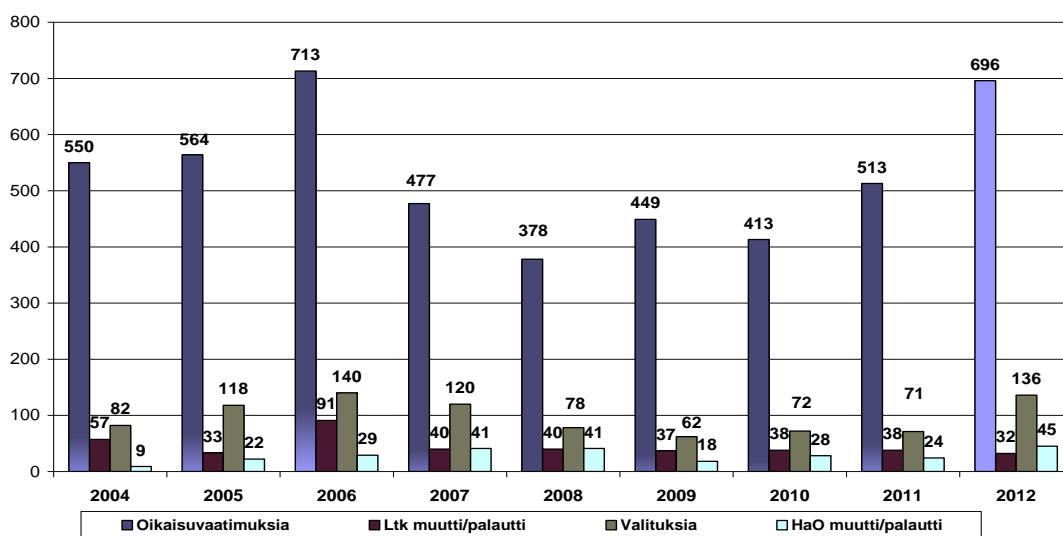
*) Jyväskylässä oikaisuvaatimuksia käsiteltiin luottamuselimestä 455, mutta vaatimuksia oli enemmän, yhteensä 550 kpl. Oikaisuvaatimuksista 95 pysähtyi viranhaltijavalmistelussa, sillä itseoikaisu katsottiin aiheelliseksi toimeentulotuessa 83 kertaa ja vammaispalveluissa 12 kertaa.

Luottamuselimen kokoustiheys vaihtelee jonkin verran kunnittain ja kokoustarpeen mukaan. Kokouksia on kesäaikaan lukuun ottamatta yleensä kuukausittain eivätkä muutoksenhakuajat ainakaan siitä syystä muodostu kohtuuttoman pitkiksi. Yksittäisissä asioissa on tavattu huomattavasti pidempiä käsittelyaikoja kuin mitä oheisessa taulukossa mainitaan, mutta yleensä oikaisuvaatimukset käsitellään kohtuullisessa ajassa, 1–2 kuukauden kuluessa.

Taulukko 104. Lautakunnan/jaoston vuosittainen kokousmäärä ja oikaisuvaatimuksen keskimääräinen käsittelyaika Kosken sosiaaliamieskunnissa v. 2012

	Lautakunnan/jaoston kokousmäärä vuodessa	Oikaisuvaatimuksen keskimääräinen käsittelyaika
Hankasalmi	8–10	5
Joutsa	10	35 pv
Jyväskylä	12 (?)	joskus viikko, joskus 30 päivää
Jämsä + Kuhmoinen	8–10	1–2 kk
Kinnula	10	14
Konnevesi	6 säännöllistä kokousta, tarvittaessa ylimääräinen kokous	1 kuukausi
Laukaa	11	2–3 vko
Luhanka	10	n. 1 kk
Muurame	v. 2012 5 kertaa, jaosto kokoon-tuu tarpeen mukaan, jos käsiteltäviä asioita ei ole, ei kokousta.	Riippuen muutoksenhaun jättämisajasta ja jaoston kokousaikataulusta 1–8 vkoa.
Petäjävesi	7	-
Pihtipudas	n. 10	n. 1 kk
Saarikka	9	n.1kk
Toivakka	9	3–5 viikkoa
Uurainen	11	15 vrk
Viitasaari	n. 10	n. 1 kk
Äänekoski	11, vuonna 2012 10 kertaa, koska ei ollut tarvetta.	n. 40 kalenteripäivää/28 työpäivää

Oheinen kuva näyttää, minkä verran ja millaisella menestyksellä Kosken asiamieskunnissa on käytetty sosiaaliasioiden oikeusturvakeinoja vuosina 2004–2012.



Kuva 41. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Kosken asiamieskunnissa vuosina 2004–2012

Vuosina 2004–2007 muutoksenhauissa oli mukana enemmän lastensuojeluasioita, toisaalta kuntia ja asukasohjaa oli selvästi vähemmän. Tuolloin kuitenkin luottamuselin hyväksyi enemmän oikaisuvaatimuksia kuin hallinto-oikeus valituksia, viime vuonna luvut kääntyivät selvästi toisin päin, Saarikan osuudesta riippumatta. Yhä useampi hakee oikeutensa hallinto-oikeudesta.

Viranhaltijoiden päätöksiin kohdistuvia oikaisuvaatimuksia käsiteltiin paikallisessa luottamuselimessä 696 (513) kertaa ja se hyväksyi niistä 32 (38), n. 4,6 %. (7,4 % vuonna 2011). Muutoksenhaku paikallistasolla tuotti aiempaa harvemmin tulosta ja se heijastui jatkovalitusten määrään. Hallinto-oikeuteen valitettiin lähes kaksin verroin edellisvuoteen verrattuna, 136 (71) asiassa. Jonosta riippuen valitukseen saa päätöksen kuukausien kuluttua ja hallinto-oikeuden vuonna 2012 hyväksymistä 45 (24). valituksesta valtaosa lienee laitettu vireille vuonna 2011. Hallinto-oikeuden hyväksymien valitusten määrä lisääntyi selvästi edellisvuodesta, mutta osuus oli suunnilleen sama 33 %. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta tuli alueelle 11 (9) päätöstä, joista 1 (1) valitus hyväksyttiin asiakkaan eduksi.

Koska päätöksillä voi olla suuri edunsaava vaikutus ja valituksen käsittely hallinto-oikeudessa kestää useita kuukausia, asiakkaiden oikeusturvan kannalta on tärkeää, että sekä viranomaiset että luottamushenkilöt tunnistavat muutostarpeet jo paikallistasolla. Ajantasaiseen lainsäädäntöön, oikeuskäytäntöön ja oikeuskanslerin päätöksiin voi tutustua valtion säädöstietopankissa (www.finlex.fi). Erinomaisia tietolähteitä ovat myös eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisut (www.oikeusasiamies.fi). Sosiaaliportista (www.sosiaaliportti.fi) saa palvelukohtaista tietoa ja sieltä löytyvät sekä Lastensuojelun, Vammaispalvelujen että Kuntoutuksen työtoiminnan käsikirjat.

6 YLIMAAKUNNALLISTA VERTAILUA

6.1 Jyväskylä-Oulu vuoden 2012 sosiaaliasiamiestyössä

Jyväskylällä ei ole omassa maakunnassa samankokoista vertailukuntaa, mistä syystä oheiseen taulukkoon on haettu Oulun kaupunkia koskevat vertailutiedot sosiaali- ja potilasasiamies Anna-Kaisa Frimanin vuoden 2012 selvityksestä²⁶

²⁶ Friman, Anna-Kaisa: Sosiaaliasiamiehen selvitys 2012: Oulun seutukunta.

Taulukko 105. Sosiaaliamiesasioiden määrä tehtäväalueittain Jyväskylän ja Oulun kaupungeissa vuonna 2012 (2011)

Yhteydenoton tehtäväalue	Jyväskylä	Oulu
	n. 133 000 as.	n. 147 000 as.
Toimeentulotuki	117 (145)	400 (286)
Lastensuojelu	70 (56)	137 (93)
Vammaispalvelu	35 (33)	38 (72)
Vanhustenhuolto	13 (12)	42 (41)
Omaishoidontuki	8 (4)	7 (12)
Perheasiat	7 (10)	26 (13) (*
Kotihoito/-palvelu	6 (3)	6 (5)
Päivähoito	3 (7)	2 (3)
Yleinen sosiaalityö	8 (4)	19 (9)
Kehitysvammahuolto	16 (11)	2 (15)
Päihdehuolto	4 (0)	8 (2)
Muu palvelu	21 (36)	50 (55) (**
Yhteensä	308 (321)	737 (606)

* Lasten huolto- ja tapaamisasiat, perheasiat ja elatusasiat on yhdistetty perheasioiksi.

** Luokkaan muu palvelu kuuluu muu sosiaaliturva ja yksityinen laitos/palvelu

Jyväskylässä asioiden yhteismäärä laski ja Oulussa nousi tuntuvasti. Toimeentulotuki oli Oulun suurin nousija, mutta myös lastensuojelussa ja perheasioissa kasvu oli suurta. Jyväskylässä puolestaan toimeentulotukiaiheisiä yhteydenottoja tuli selvästi edellisvuotta vähemmän ja oikeastaan vain lastensuojelussa ja kehitysvammahuollon asioissa oli selvää nousua. Toki omaishoidontuen ja kotihoidon asiointien kaksinkertaistumiset olivat merkittäviä muutoksia, mutta asiämäärät jäivät kuitenkin edelleen pieniksi. Vanhustenhuollon asiat näyttivät Oulussa olleen enemmän esillä kuin Jyväskylässä. Oulussa kehitysvammapalvelut antoivat aiheita vain kahteen yhteydenottoon ja vähennys oli merkittävä myös vammaispalveluissa.

6.2 Omaishoidon tuki neljän sosiaalialan osaamiskeskusten sosiaaliamieskunnissa

Yhteinen kuntakysely toteutettiin samanlaisena neljän sosiaalialan osaamiskeskusten alueella, pari muuta päätyi jäämään kyselystä pois. Tarkastelussa on Keski-Suomen lisäksi mukana Kanta- ja Päijät-Hämeen, Uudenmaan ja Kymenlaakson kuntia, peruspalvelukeskuksia ja kuntayhtymiä. Vastaukset kattavat 53 kuntaa niiden asukaspuhjan ollessa noin 900 000.

Asukasluvultaan suurimpia kyselyyn vastenneita kuntia ovat Jyväskylä, Lahti, Kouvola, Hämeenlinna, Kotka, Peruspalvelukeskus Aava, Porvoo, Pe-

ruspalvelukeskus Oiva ja Riihimäki. Noin 20 000 asukkaan tai sitä lähenteleviä kuntia tai alueita on useita: Akaa, Jämsä, Hamina, Äänekoski, Heinola, Saarikka, Sipoo, Laukaa ja Loviisa. Lähes 10 000 asukkaan kuntia ovat Hattula, Muurame, Hausjärvi ja Loppi. Alle 10 000 asukkaan kuntia mukana on 15, niistä 11 Keski-Suomesta.

Edellä mainittu peruspalvelukeskus Aava on Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymä. Se tuottaa sosiaali- ja perusterveydenhuollon lähi- sekä keskiteytyt palvelut seitsemään kuntaan (Hartola, Iitti, Myrskylä, Nastola, Orimattila, Pukkila, Sysmä). Peruspalvelukeskus Oiva tuottaa Asikkalan, Hollolan, Hämeenkosken, Kärkölän ja Padasjoen kuntien sosiaali- ja perusterveydenhuollon palvelut. Perusturvaliikelaitos Saarikka vastaa Kannonkosken, Karsgulan, Kivijärven ja Kyyjärven kuntien sekä Saarijärven kaupungin yhteensä noin 20 000 asukkaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista. Akaa ja Urjala muodostavat yhteistoiminta-alueen, samoin Jämsä ja Kuhmoinen kuten myös Pihtipudas ja Viitasaari Viitaunionin.

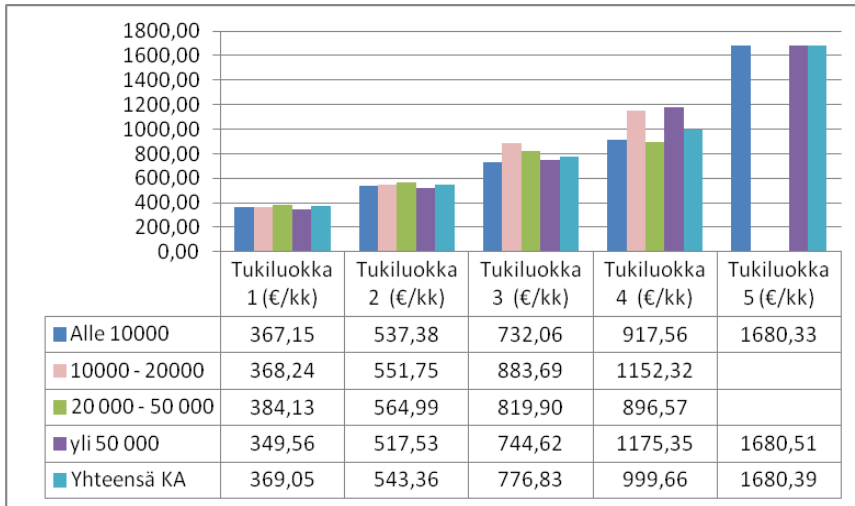
Sekä omaishoidontukea hakeneita että saaneita oli 53 kunnan seuranta-alueella vuonna 2012 mitä ilmeisimmin hieman vähemmän kuin vuonna 2011 (Taulukko 106). Kun kyselyssä kysyttiin tukea vuosina 2011 ja 2012 hakeneiden ja saaneiden määriä, jotkut kunnat vastasivat moniko ko. vuonna hakeneista sai tukea ja toiset kunnat ilmoittivat omaishoidon piirissä olevien kokonaismäärän ko. vuonna. Osa ilmoitti ainoastaan alle 65-vuotiaiden määrän, joten tiedot ovat suuntaa-antavia. Ilmoitettujen tietojen perusteella voi kuitenkin arvioida, että tavallisimmin alle puolet omaishoitajista käytti vuonna 2012 lakisääteiset kolme vapaapäiväänsä kuukaudessa.

Taulukko 106. Omaishoidon tuen hakijat ja saajat vuosina 2011 ja 2012 (hlöä) sekä vapaita käyttäneet vuonna 2012 (hlöä, % saajista) neljän osaamiskeskuksen asiamieskunnissa

53 Oskekuntaa	2011		2012			
	hakijaa	saaneet*	hakijaa	saaneet*	omaishoidon vapaita käyttäneet	vapaita käyttäneiden osuus tuen saajista
Pikassos	120	465	186	519	246	47 %
Verso	510	1 376	537	1 452	623	35 %
Socom	622	1 631	556	1 616	794	39 %
Koske	692	1 516	590	1 371	1 036	40 %
Yhteensä	1 944	4 988	1 869	4 958	2 699	40 %

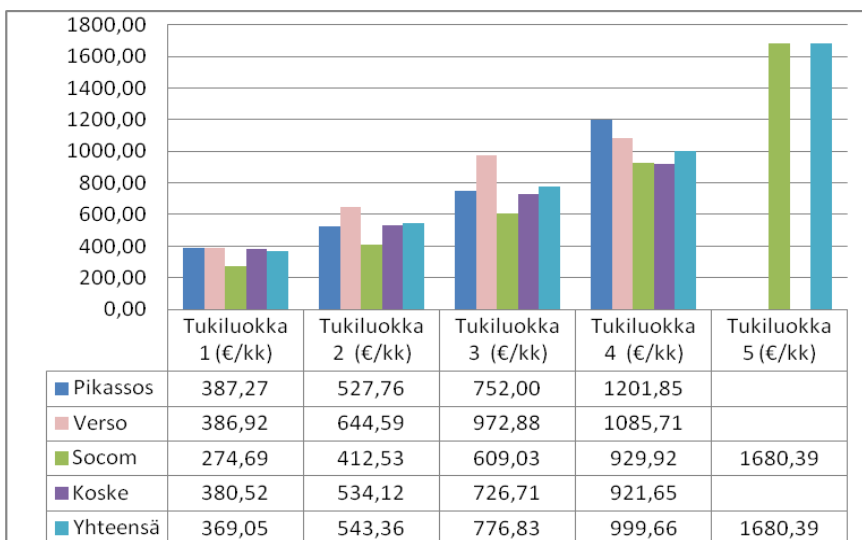
*Kun kyselyssä kysyttiin tukea vuosina 2011 ja 2012 hakeneiden ja saaneiden määriä, jotkut kunnat vastasivat moniko ko. vuonna hakeneista sai tukea ja toiset kunnat ilmoittivat omaishoidon piirissä olevien kokonaismäärän ko. vuonna. Siksi tukea saaneiden määrää on hakijoita suurempi.

Kun tarkastelee kuvan 42 keskimääräisiä tukimääriä tukiluokittain ja asukasmäärän huomioon ottaen, pienimmät kunnat näyttävät ainakin tukien määrästä päätellen pärjäävän vertailussa kohtuullisen hyvin isommille asukaspoijille.



Kuva 42. Omaishoidon tukiluokat keskimäärin (€/kk) erikokoisissa kunnissa ja yhteistoiminta-alueilla neljän osaamiskeskuksen alueella

Kuvan 43 perusteella eri osaamiskeskusten alueista Verson eli Päijät-Hämeen ja Itäisen Uusimaan kunnat näyttävät varautuneen omaishoidon tarpeisiin suuremmilla tukimäärillä kuin vaikkapa Socomin eli kaakkaisen Suomen kunnat, joskin siellä on käytössä myös viides tukiluokka suurimpien tukisummien tukemiseksi. Pikassoksen Hämeenlinnan seudun ja Kosken alueiden tuet ovat samaa kokoluokkaa lukuun ottamatta Pikassoksen korkeinta neljännen luokan tukea.

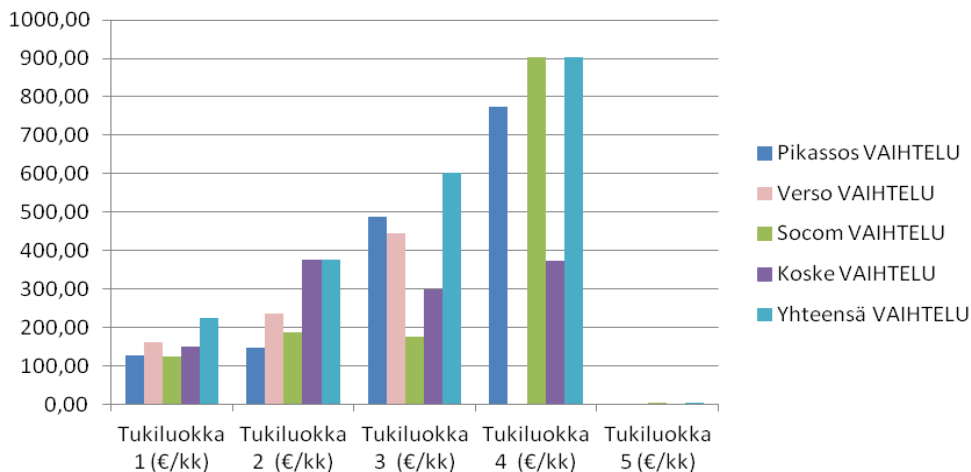


Kuva 43. Omaishoidon tukiluokat keskimäärin (€/kk) neljän osaamiskeskuksen alueella

**Taulukko 107. Omaishoidon tukiluokkien minimit ja maksimit osaamiskeskus-
alueittain vuonna 2013 neljän osaamiskeskuksen asiamieskunnissa**

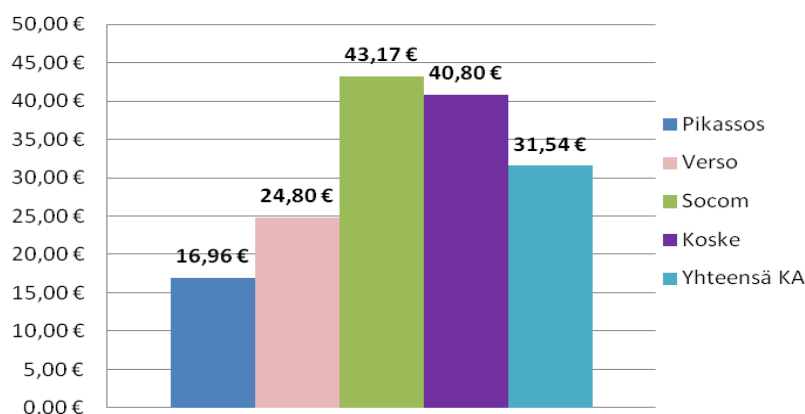
	Tukiluokka				
	1 (€/kk)	2 (€/kk)	3 (€/kk)	4 (€/kk)	5 (€/kk)
Pikassos MIN	347,51	451,68	625,00	777,00	
Pikassos MAX	474,36	599,19	1113,26	1550,17	
Verso MIN	306,03	512,44	728,69	1085,71	
Verso MAX	467,57	749,03	1174,39	1085,71	
Socom MIN	249,73	375,23	573,29	749,13	1680,15
Socom MAX	374,51	561,74	749,01	1653,08	1680,51
Koske MIN	304,00	375,00	630,00	749,01	
Koske MAX	454,33	750,00	929,40	1122,00	
Yhteensä MIN	249,73	375,00	573,29	749,01	1680,15
Yhteensä MAX	474,36	750,00	1174,39	1653,08	1680,51

Tuen määrät vaihtelevat suuresti luokittain ja alueittain, kuten taulukko 107 ja kuva 44 osoittavat. Mitä suurempi tukiluokka ja tuki, sitä suurempia ovat usein myös erot euromäärissä eri osaamiskeskusten alueilla. Kaakkois-Suomen kunnissa tuen määrän vaihtelu on vähäisintä kolmen alimman tuki-
luokan välillä.



Kuva 44. Omaishoidon tuen määrän vaihtelu pienimmän ja suurimman välillä (€) tukiluokittain neljän osaamiskeskuksen alueella

Jos tarkastellaan vuodelle 2013 omaishoidontukeen varattua määrärahaa alueen asukasmäärään suhteutettuna, kuva 45 osoittaa etenkin Kaakkois-Suomen, mutta myös Keski-Suomen kuntien pärjäävät hyvin vertailussa.



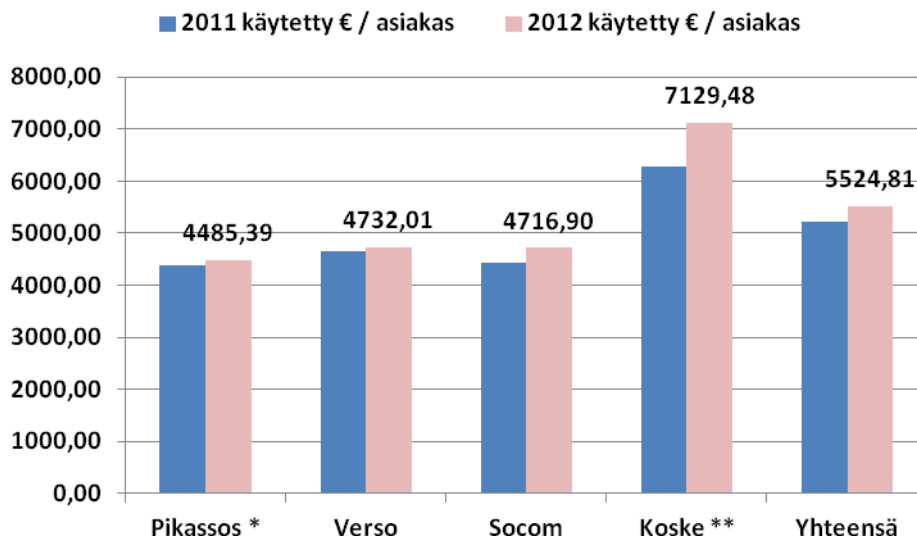
Kuva 45. Omaishoidon tukeen vuonna 2013 varattu määräraha (€/asukas) neljän osaamiskeskuksen asiamieskunnissa

Määrärahojen tarkastelu on sikäli ainoastaan suuntaa-antavaa, että muutamissa kunnissa eläkeikäisten ja nuorempien henkilöiden omaishoito järjestetään eri sektoreilla ja kunnista annettiin vain alle 65-vuotiaita koskevia omaishoidontukilukuja.

Taulukko 108. Omaishoidon tukeen vuosina 2011 ja 2012 varatut ja käytetyt sekä vuodelle 2013 varatut määrärahat neljän osaamiskeskuksen asiamieskunnissa

TUKI YHTEENSÄ	2011		2012		2013
	varattu (€)	käytetty (€)	varattu (€)	käytetty (€)	varattu (€)
Pikassos	2 692 267	2 051 398	2 983 941	2 175 415	2 755 562
Verso	4 906 692	6 394 605	7 057 867	6 870 879	7 536 259
Socom	7 189 403	7 215 309	7 414 500	7 622 505	7 396 600
Koske	9 888 598	10 408 757	10 226 676	10 723 195	10 666 422
Yhteensä	24 676 960	26 070 069	27 682 984	27 391 993	28 354 843

Taulukko osoittaa, että vuonna 2011 kolme neljästä osaamiskeskuksalueesta ylitti omaishoitoon varaamansa määrärahat ja osa varautui seuraavaan vuoteen paremmin. Vuonna 2012 kaksi neljästä alueesta ylitti budjetoidut varat ja vuodelle 2013 sekä Socomin että Kosken alueilla on varauduttu vuoden 2012 käyttötarvetta pienemmällä tukivaraumalla. Yhteistarkastelu osoittaa, että vuonna 2012 kyseisellä 53 kunnan 900 000 asukkaan asukaspohjalla omaishoidon tukeen käytettiin jonkin verran vähemmän tukea kuin mihin oli määrärahoihin varauduttu. Tuen hakijoita oli 17 kunnassa tai liikelaitoksessa vuonna 2012 vähemmän kuin vuonna 2011.



* v. 2011 poislukien Hausjärvi, josta ei tukea saaneiden lukumäärätietoja sekä v.2011–12 poislukien Janakkala, josta ei tietoja käytetyistä menoista

** 2011–12 poislukien Äänekoski, josta ei tukea saaneiden lukumäärätietoja

Kuva 44. Omaishoidon tukimenot tukea saanutta asiakasta kohden neljän osaamiskeskuksen alueella vuosina 2011 ja 2012 (€)

Joillakin kunnilla oli useampia omaishoidosta vastaavia tahoja ja vaikeuksia vastata kuntakyselyyn. Muutamista puuttuvista tiedoista ja erilaisista vastausratkaisuista huolimatta tulokset ovat suuntaa-antavia. Neljän sosiaalialan osaamiskeskuksen alueen 53 kunnan ilmoittamista omaishoitoon käytetyistä määrärahoista ja omaishoidon asiakasmäärästä (kuva 44) voi päätellä, että asiakaskohtaisesti omaishoittoa on tuettu vahvimmin Keski-Suomessa. Myös määrärahan käytön lisäys vuodesta 2011 vuoteen 2012 on ollut siellä suurempi kuin kolmen muun osaamiskeskuksen alueella.

7 YHTEENVETO

Koske tuottaa sosiaaliamiespalvelun 21 kuntaan ja asukasluku kasvoi vuoden 2012 alusta Saarikan myötä lähes kahdeksalla prosentilla. Yhteydenottojen määrä kasvoi viisi prosenttia nousten 620 (591) asiakastapahtumaan. Sosiaalipalveluihin tyytymättömien yhteydenottajien osuus lisääntyi: Vuonna 2012 asioinneista hieman yli viidennes oli tiedustelua ja 78 % tyytymättömyyttä (edellisvuonna suhteet olivat 25% ja 75 %). Yhteydenoton syinä korostuivat aiempien vuosien tapaan päätökset ja palvelun toteuttamistapa. Kumpikin lisääntyi kuten myös kohteluun ja itsemääräämisoikeuteen liittyneet asiat.

Kolmannes (204) sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista koski toimeentulotukea (vuonna 2011 osuus oli 40 % , 233). Vaikka asiämäärä väheni, toimeentulotuki oli yhä eniten asiointeja aiheuttanut sosiaalihuollon osa-alue. Lastensuojeluasioiden määrä ja osuus kasvoivat Kosken asiamieshistorian ennätykseen, 131 asiaan ja lähes 22:een prosenttiin. Nousu edellisvuodesta oli viisi prosenttiyksikköä. Vammaispalveluista tuli 64 ja ikääntyneiden palveluista 40 asiaa. Osuudet nousivat kahdella prosenttiyksiköllä ja asiämäärät kasvoivat reilulla kymmenellä kummassakin palvelussa.

Neljän sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehet selvittivät ensimmäistä kertaa sosiaalihuollon eri osa-alueiden tilaa kunnissa yhteisellä kyselyllä. Aiheet koskivat toimeentulotukea, lastensuojelua, lastensuojelun edunvalvontaa, vammaispalvelun henkilökohtaista apua sekä omaishoidontukea. Lisäksi tarkasteltiin muistutuksia ja muutoksenhakua.

Toimeentulotuessa hyväksyttävät yhden henkilön **kokonaisasumismenot** vaihtelivat Keski-Suomen kunnissa 350–496 € ja kolmehenkisellä perheellä 490–780 €. Useimmissa kunnissa on asetettu **sähkön kulutukselle enimmäismäärä**. Rajoitukset perustuvat joko kilowattitunteihin, prosentiosuuksiin, henkilömäärään tai tiukimmissa määritelmissä sähkön katsotaan sisältyvän enimmäisasumismenoihin. Käytännöt vaikuttavat melko kirjavilta eivätkä eri kuntien toimeentulotukiasiakkaat ole sähkölaskuineen ja asumiskuluineen kovin yhdenvertaisessa asemassa. Jyväskylää, Pihtipudasta ja Viitasaarta lukuun ottamatta muut kunnat arvioivat kohtuuhintaisia **vuokra-asuntoja** olevan riittävästi.

Vain kuudessa Kosken sosiaaliasiamieskunnassa on lastensuojelun työntekijöille varattu erillinen **työaika asiakastapahtumien dokumentointiin**. Kirjaamisen kehittämistarpeita toi esiin kymmenen kuntaa. Kehittämiskohdeena mainittiin kirjaamisaika, kirjaamistapojen yhdenmukaistaminen, ajantasaistaminen, asiakkaan osallisuuden lisääminen dokumentoinnissa ja suunnittelussa sekä suunnitelmien konkreettisuuden lisääminen että asetettujen tavoitteiden arviointi.

Asiakasrekisteritietojen tarkastusoikeuden käyttämistä on tilastoitu vain paikoin. Kahdeksan kuntaa ilmoitti lastensuojelun asiakkaan tai vanhemman käyttäneen tarkastusoikeuttaan omiin tai huollettavan lastensuojelun dokumentteihin kuluneena vuonna.

Kahden kesken tavattujen sijoitettujen lasten osuus vaihtelee suuresti kunnittain. Vain kuudessa kunnassa on vuoden aikana tavattu lähes kaikki sijoitetut lapset, 16 kunnassa vähintään puolet ja parissa kunnassa vain nel-

jännes. Sijoitetuista lapsista on Kosken sosiaaliasiamieskunnissa tavattu vuoden aikana keskimäärin vähän yli 70 %.

Sijoitettujen lasten **vanhempien asiakassuunnitelmat** ovat melko harvinaisia. Vain parissa kunnassa se on tehty kaikille ja muissa kunnissa alle puolelle vanhemmista.

Huostassapidon lopettamisen arvioinnin prosessi on kuvattu ainoastaan kahdessa kunnassa ja tiettyä menettelyä noudatetaan samoin parissa kunnassa. Viidessä kunnassa asiaa harkitaan ja lopuissa sitä ei ole kuvattu lainkaan.

Sijoituksen aikaisessa sosiaalityössä on kehittämistarpeita lähes kaikilla kunnilla. Tyypillisesti mainittiin lapsen tapaaminen nykyistä useammin sekä vanhempien kanssa työskentely, mm. asiakassuunnitelmien laadinta. Lisäksi sijaisperheelle annettavaa tukea tulisi kehittää, samoin kuin verkostojen mukaan ottamista työskentelyyn.

Jälkihuoltoprosessia nivelvaiheineen on mallinnettu tai mallinnetaan kolmessa kunnassa ja neljässä kunnassa työskentely etenee suunnitelmallisesti tiettyä menettelyä noudattaen. Kahdeksan kuntaa tai kuntayhtymää kertoi jälkihuollon kehittämistarpeista. Näitä olivat nuorten riittävä tapaaminen, yhteydenpito ja tukeminen, dokumentointi/suunnitelmien laadinta ja niiden ajantasaisuus sekä työnjaon selkeyttäminen ja henkilöstöresurssien riittävyys.

Kymmenessä Kosken sosiaaliasiamieskunnassa sosiaalitoimi tai muu taho oli hakenut **lastensuojelulain 22 §:n nojalla lapselle edunvalvojaa**. Yleisimmin edunvalvojaa oli haettu edustamaan lasta lastensuojeluprosessissa: kahdeksassa kunnassa sitä oli haettu yhteensä 18 lapselle. Kolmessa kunnassa edunvalvojaa oli haettu rikosprosessiin yhteensä 11 lapselle ja kahdessa kunnassa sekä lastensuojelu- että rikosprosessiin yhteensä kahdeksalle lapselle. Edunvalvoja määrättiin 37:lle lastensuojelun asiakkaalle.

Vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua sai n. 715 henkilöä vuonna 2012. Tyypillisin henkilökohtaisen avun järjestämistapa oli työnantajamalli (75 %), toisena oli ostopalvelu (14 %) ja kunnan järjestämä apu (8 %) oli yleistä etenkin Jämsän seudulla. Useaa tapaa yhdistäen järjestettiin 3 % avusta. Palveluseteli ei ole näillä seuduilla vielä vakiintunut henkilökohtaisen avun järjestämistapana.

Kahdessatoista kunnassa tai kuntayhtymässä henkilökohtaisen avun järjestämisessä oli koettu vaikeuksia. Ne liittyivät pääasiassa avustajien ja sijaisten

saatavuuteen, erityisesti miespuolisista avustajista on pula. Työnantajan velvoitteista ja lakisääteisistä tehtävistä suoriutuminen oli joillekin vaikeaa ja esiin oli tullut työnjohdollisia ongelmia, palkanmaksuun liittyviä epäselvyyksiä ja rekrytointivaikeuksia. Avustajien vaihtuvuus oli suurta eikä apua saa aina oikeaan aikaan.

Vaikeuksia on ratkaistu mm. kunnan sijaismaksaja -menettelyllä, lisäämällä palveluohjausta, laatimalla oppaita, hakemalla tilapäistyövoimaa sekä käyttämällä ostopalveluja, paikallisia yrityksiä ja yhdistyksiä. Kahdeksan kuntaa tai kuntayhtymää toi esiin henkilökohtaisen avun kehittämistarpeita. Näitä olivat henkilökohtaisen avun palveluseteli (myös pienille tuntimäärille), koulutuksen järjestäminen työnantajille ja avustajille, työnantajien ohjauksen tehostaminen, sijaisten rekrytointi, sijaisrekisterin ylläpito ja lomitusjärjestelyt, Avustajaportti.fi:n laajempi hyödyntäminen, sähköisen asioinnin kehittäminen, palkkahallinnon yhtenäistäminen sekä hoiva-alan yritysten kilpailuttaminen vapaa-ajan apuun. Tarpeellisena pidettiin myös työterveyshuollon ja lakisääteisen tapaturmavakuutuksen ottamisen varmistamista avustajille.

Useimmissa kunnissa henkilökohtaisen avun menot ovat nousseet vuosittain. Viidessä kunnassa on budjetoitu vuodelle 2013 määrärahaa edellistä vuotta vähemmän. Henkilökohtaisen avun budjetoidut menot asukasta kohden vaihtelevat kunnittain suuresti: 1,68–67,34 €. Henkilökohtaista apua myönnettiin asiakkaalle keskimäärin 13 500 eurolla. Kolmessa kunnassa tukisummat olivat huomattavasti keskimääräistä korkeammat ja viidessä kunnassa pienemmät, muissa keskimääräinen tuki oli lähempänä kuntien keskiarvoa.

Omaishoito on valtakunnallisesti ajankohtainen aihe ja se valittiin myös sosiaalialan osaamiskeskusten sosiaaliasiamiesten ensimmäiseen yhteiseen kuntakyselyyn. Kosken sosiaaliasiamieskunnissa käytetään tavallisimmin kolmea tai neljää omaishoidon tukiluokkaa. Alimman, 1. tukiluokan vaihteluväli on 150,33 €, naapuriavun 304 eurosta 369,18–454,33 €. Toisessa tukiluokassa ero voi olla 375 € ja tuki yhdessä kunnassa kaksinkertainen toiseen kuntaan verrattuna (375–750 €). Kolmannessa tukiluokassa kuntien ero voi olla 299,40 € (630–929,40 €) ja neljännessä tukiluokassa 372,99 € (749,01–1122 €).

Viidestätoista tiedon ilmoittaneesta kunnasta/kuntayhtymästä seitsemän ylitti vuonna 2011 **omaishoitoon varatut määrärahat**, vuonna 2012 ylittäjiä oli kahdeksan. Määrärahaylityksistä huolimatta kunnat ovat toiveikkaita, sillä neljä kuntaa varasi vuodelle 2012 vähemmän määrärahaa kuin käytti vuonna 2011 ja vuodelle 2013 tällaisia optimisteja oli kuusi. Jos esimerkiksi

palvelusuunnitelmien perusteella omaishoidon tarpeen tiedetään vähentyneen, määrärahojen pienentäminen on perusteltua.

Kynnys asiakaslain mukaisten muistutusten tekemiseen tuntuu neuvonnasta huolimatta olevan edelleen korkea. Asiakkaiden kertomasta palvelu- ja kohtelupalautteesta päätellen muistutustarvetta olisi huomattavasti enemmän kuin mitä niitä tehdään. **Asiakaslain mukaisia muistutuksia** ilmoitti saaneensa 7 kuntaa, yhteensä 17 kappaletta. Yleensä muistutusvastaukset olivat asiakaslain hengen mukaisia ja asiakkaiden antama palaute otettiin hyvin vastaan. Muutaman kerran vastausaika oli kohtuuttoman pitkä, enimmillään 5 kuukautta.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi 58 (35) Kosken asiamieskuntien vastuulla olevaa sosiaalihuoltoa koskenutta hallintokantelua. Niistä 21 (12 vuonna 2011) ei johtanut toimenpiteisiin. Huomautus oli tuloksena 9 (5) kertaa, huomion kiinnittäminen 19 (11) ja käsityksen ilmaiseminen 9 (6) kertaa. Valtaosa huomautuksista kohdistui yhden kunnan toimeentulotuki-asioiden pitkään käsittelyaikaan.

Harva kunta seuraa hallintopäätösten itseoikaisumäärää, luku saatiin seitsemästä kunnasta ja useimmilla tieto perustui arvioon. **Itseoikaisuja** oli joko tilastoitu tai arvioitu tapahtuneen vuositasolla yleensä alle 10, mutta Jyväskylän luku oli 95. Jyväskylässä melko suuri osa oikaisuvaatimuksista käsiteltiin itseoikaisuina eivätkä kaikki muutoksenhaut edenneet luottamushenkilökäsittelyyn. Vammaispalvelupäätöksistä tehtiin 215 oikaisuvaatimusta, joista viranhaltija oikaisi itse 12 päätöstä (5,6 %). Toimeentulotuessa oikaisuvaatimus johti itseoikaisuun useammin, 27 % päätöksistä muutettiin. Toimeentulotuessa oikaisuvaatimuksia tehtiin 306 ja kun viranhaltija teki niihin 83 uutta päätöstä, 223 jatkoi matkaansa yksilöasiainjaostoon. **Luottamuselimen kokoustiheys** vaihtelee jonkin verran kunnittain ja kokoustarpeen mukaan. Kokouksia on kesää lukuun ottamatta yleensä kuukausittain eivätkä käsittelyajat ainakaan siitä syystä veny kohtuuttoman pitkiksi.

Viranhaltijoiden päätöksiin kohdistuvia **oikaisuvaatimuksia** käsiteltiin paikallisessa luottamuselimestä 696 (513) kertaa ja viidessä kunnassa se hyväksyi niistä 32, n. 4,6 % (vuonna 2011 yhdeksässä kunnassa 38, 7,4 %). Saarikan tiedot ovat ensimmäistä kertaa mukana vuoden 2012 tilastossa. Joutsaa, Petäjävettä ja Äänekoskea lukuun ottamatta oikaisuvaatimuksia tehtiin aiempaa enemmän ja vain Konnevedellä niitä ei tehty lainkaan. Tyytymättömyimpiä oltiin toimeentulotuki- ja vammaispalvelupäätöksiin. Muutoksenhaku paikallistasolla tuotti aiempaa harvemmin tulosta ja se heijastui jatkovalitusten määrään. **Hallinto-oikeuteen valitettiin** lähes kaksin verroin edellisvuoteen verrattuna, 136 (71) asiassa. Jonosta riippuen valitukseen saa pää-

töksen kuukausien kuluttua ja hallinto-oikeuden vuonna 2012 hyväksymistä 45 (24). valituksesta valtaosa lienee laitettu vireille vuonna 2011. Hallinto-oikeuden hyväksymien valitusten määrä lisääntyi selvästi edellisvuodesta, mutta osuus pysyi suunnilleen samana (33 %). Kosken tilaston mukaan vuosina 2004–2007 muutoksenhauissa oli mukana enemmän lastensuojeluasioita, toisaalta kuntia ja asukas pohjaa oli selvästi vähemmän. Tuolloin kuitenkin luottamuselin hyväksyi enemmän oikaisuvaatimuksia kuin hallinto-oikeus valituksia, viime vuosina luvut ovat kääntyneet toisinpäin. Yhä useampi hakee oikeutensa hallinto-oikeudesta.

8 POHDINTA

Sosiaalihuollon asiakkaiden antama palvelupalaute osoitti, että tyytymättömyys viranomaisten päätöksiin ja palvelujen toteuttamistapaan on lisääntynyt hieman edellisvuodesta. Toimeentulotukea koskeva palaute väheni, mutta lastensuojelua ja vammaispalvelua koskeva palaute lisääntyi. Vammaispalveluissa ongelmia aiheutti etenkin henkilökohtaisen avun riittämättömyys ja monesti pitkäänkin myönnetyn kuljetuspalvelun lakkauttaminen. Valtaosa lastensuojelua koskevasta palautteesta tuli kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten vanhemmilta ja se koski lasten sijaishuollon toteutusta ja siitä vastaavaa sosiaalityötä. Jonkin verran palautteessa näkyi myös Keski-Suomen lastenpsykiatrisen hoidon ongelmatilanne ja sen heijastumat kuntien lastensuojeluun. Vaikuttaa siltä, että kaikki lapset eivät ole saaneet sellaista tarvitsemaansa hoitoa eikä suojelua kuin lait edellyttävät. Lasten ja lastensuojeluperheiden asemassa ja osallisuudessa on edelleen paljon parannettavaa, kuten lastensuojelun resursseissakin.

Muutaman vuoden ikäisestä omaishoidontukilaista huolimatta kuntien tukikäytännöt ovat erilaisia: kuntien välisten käytäntöjen suuret vaihtelut ja äkilliset muutokset kertovat asiakkaiden epävarmasta asemasta ja eriarvoisuudesta. Joidenkin kuntien ilmeiseltä vaikuttava alibudjetointi ja tukikriteereiden ja palkkioiden uudelleenmäärittely ihmetyttää. Nauttivatko omaishoidettavat ja omaishoitajat hallintolain mukaista luottamuksensuojaa, jos heidän palvelujaan kerta toisensa jälkeen heikennetään oikeutetuista odotuksista huolimatta?

STM:n mukaan²⁷ kuntien käytäntöjä omaishoidossa ja palveluasumisen maksuissa yhtenäistetään. Euroopan sosiaalisten oikeuksien komitea on kat-

²⁷ STM:n tiedote 22.04.2013 Kuntien käytäntöjä omaishoidossa ja palveluasumisen maksuissa yhtenäistetään

sonut, että Suomi rikkoo näissä asioissa Euroopan sosiaalisen peruskirjan määräystä ikääntyneiden henkilöiden oikeudesta sosiaaliseen suojeluun. Komitea antoi päätöksen Omaishoitajat ja Läheiset -Liiton tekemään järjestökanteluun, jonka mukaan omaishoitajat ovat eriarvoisessa asemassa, koska omaishoidon tuen taso ja saantiedellytykset vaihtelevat kunnittain. Komitea on katsonut, ettei omaishoidon tuen vaihtelevuus kuntien välillä loukkaa 23 artiklaa, mutta se pitää kuitenkin rikkomuksena sitä, että lainsäädäntö sallii toimintatapojen kautta omaishoitajien asettamisen eriarvoiseen asemaan. Euroopan neuvoston ministerikomitean käytännön mukaan Suomi raportoi asian etenemisestä määräaikaissäraportissaan vuonna 2016.

Heinäkuun 2013 alussa voimaan tuleva ns. vanhuspalvelulaki vahvistaa kuntien velvoitteita huolehtia siitä, että iäkkäiden henkilöiden hoito voidaan järjestää omaishoidon tuen turvin. Iäkkään henkilön pitkäaikainen hoito ja huolenpito on toteutettava ensisijaisesti tämän kotona tai muussa kodinomaisessa asuinpaikassa. Kunnan on myös laadittava suunnitelma toimenpiteistään ikääntyneen väestön hyvinvoinnin tukemiseksi sekä iäkkäiden henkilöiden palvelujen ja omaishoidon järjestämiseksi. Suunnitelman toteuttamiseen on osoitettava riittävät voimavarat.

Toivoa sopii, että huomion kiinnittäminen ikääntyneisiin ei huononna nuorempien omaishoidettavien ja heidän hoitajiensa asemaa. Alkaa näyttää hieman siltä, että kuntalaiset osallistuvat kuntatalouden tasapainottamiseen jättämällä hakematta palveluja, joita tarvitsisivat ja joihin olisivat oikeutettuja. Tiedotus tiukennuksesta tekee tehtävänsä ja tuki jätetään hakematta, kun ajatellaan, että sitä ei kuitenkaan saa. Toisaalta alhainen omaishoidontuki ei riitä vastaamaan tarkoitustaan, jos hoito on hyvin sitovaa ja raskasta eikä tuki mahdollista töistä pois jäämistä. Onko tutkittu minkä verran omaishoidon säästöt siirtyvät toisiin kustannuksiin ja mikä on kokonaisvaikutus, inhimillisestä puolesta puhumattakaan? Entä mikä on omaishoidon tulevaisuus ja onko siihen mahdollista vaikuttaa? Ovatko ihmiset jatkossa yhtä valmiita huolehtimaan sairaista ja vammaisista omaisistaan kuin esim. pitkän avioliiton yhdessä eläneet iäkkäät puoliset nykyisin ovat? Voisiko omaishoidon tukea jakaa nykyistä enemmän kuntien ja valtion yhteisvastuulle? Jos palkkiot olisivat Kelan vastuulla, tukikäytännöt olisivat todennäköisesti yhdenvertaisemmat ja pysyvämmät. Kunnat puolestaan voisivat huolehtia muusta omaishoidettavien ja hoitajien tarvitsemasta tuesta, vapaiden järjestämisestä ja toiminnan valvonnasta.

Asiakkaiden oikeudellinen asema ja oikeusturvapuutteet mietityttävät vuosi vuodelta enemmän. Tyytymättömyys viranhaltijoiden tekemiin päätöksiin on lisääntynyt. Niihin kohdistuvia oikaisuvaatimuksia käsiteltiin paikallisessa luottamuselimestä aiempaa enemmän ja hyväksyttiin aiempaa vähemmän

kun taas hallinto-oikeudessa hyväksyttiin joka kolmas lautakunnan päätöksestä tehty valitus. Muutoksenhaku tuottaa monille tulosta vasta hallinto-oikeudessa. Niinkin kohtuuttomasti voi käydä, että hallinto-oikeuden velvoittavan päätöksen saatuaan kunta korjaa päätöstä niin vähän, että asiakkaalla ei ole muuta mahdollisuutta kuin käynnistää muutoksenhakukierros uudelleen. Paikallisella muutoksenhaulla on monia etuja, mutta taloudellisten paineiden kasvaessa ja asioiden monimutkaistuessa paikallistuntemuksen hyödyt jäävät yhä useammin näennäisiksi ja haittojen varjoon.

9 TOIMENPIDESUOSITUKSIA

1. Hallintopäätösten laatuun ja niiden perusteluihin kiinnitetään huomiota. Päätöksessä kerrotaan, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainitaan sovelletut säännökset.
2. Kunnassa laaditaan toimintamalli lastensuojelulain mukaisen edunvalvonnan tarpeen arviointiin ja asiantuntijalista edunvalvojana käytettävissä olevista henkilöistä.
3. Asiakaslain mukaisten muistutusten ja niihin vastaamisen seuranta järjestetään kunnan kirjaamon kautta.
4. Sosiaalityöntekijät tapaavat sijaishuoltoon sijoitetut lapset vähintään vuosittain kahden kesken.
5. Sijoitettujen lasten vanhemmille laaditaan oma asiakassuunnitelma.
6. Lastensuojelun asiakasrekisteritietojen kirjaamisen laatua ja ajantasaisuutta parannetaan.
7. Selvitetään seudullisten palvelujen tarve ja valmistaudutaan niihin tarvittavalla tavalla (esim. perheoikeudelliset palvelut, vammaispalvelut, henkilökohtaisen avun koordinointi, sosiaalinen luotto)
8. Talousarviopäätöksiä tehtäessä ja lakeja sovellettaessa otetaan huomioon perustuslaissa julkiselle vallalle asetettu velvollisuus turvata riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Palvelujen järjestämiseen varataan kuntalaisten tarpeita vastaavat määrärahat (esim. omaishoidon tuki, henkilökohtainen apu)
9. Viranhaltijat käyttävät hallintopäätöksen itseoikaisumahdollisuutta silloin kun se on perusteltua ja luottamuselin toimii tosiasiallisena paikallisena muutoksenhakuasteena.

LÄHTEET

- AOA Dnro 1863/4/09. Kunnan yleinen järjestämismääräys ja omaishoidon tukeen varattavat määrärahat.
- AOA Dnro 3944/4/10. Päätöksenteon viivytyksettömyys ja jonoon asettaminen.
- Aravarajoituslaki 17.12.1993/1190.
- Friman, Anna-Kaisa: Sosiaaliamiehen selvitys 2012: Oulun seutukunta. Saatavana www-osoitteessa:
http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=29055c33-f465-47af-a55b-9c9589bf92c5&groupId=64384 [viitattu: 19.4.2013].
- HE 166/2008. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 §:n muuttamisesta.
- Henkilötietolaki 22.4.1999/523.
- Kansallista omaishoidon kehittämissuunnitelmaa valmisteleva työryhmä. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavana www-sivuilta:
<http://www.stm.fi/vireilla/tyoryhmat/omaishoito> [viitattu: 15.4.2013].
- Kunnalliset lastensuojelupalvelut. Valtakunnallinen valvontaohjelma 2013–2014. Valvontaohjelma 1:2013. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira). Saatavana www-osoitteesta:
http://www.valvira.fi/files/valvontaohjelmat/Kunnalliset_lastensuojelupalvelut.pdf [viitattu: 15.4.2013].
- Laki omaishoidon tuesta 2.12.2005/937.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159.
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.
- Lastensuojelun edunvalvonta. Sosiaaliportti. Saatavana www-muodossa:
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/Lastensuojelunedunvalvonta/> [viitattu: 28.3.2013].
- Lastensuojelun käsikirja. Sosiaaliportti. Saatavana www-muodossa:
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-fi/lastensuojelunkasikirja/> [viitattu: 27.3.2013].
- SOTKANet. Tilasto- ja indikaattoripankki. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. Saatavana www-muodossa: <http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu> [viitattu: 15.4.2013].
- STM julkaisu 2007:11. Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille. 6. korj. p. Helsinki, 2007. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2007:11. Saatavana www-muodossa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-2335-5> [viitattu: 27.3.2013].
- STM julkaisu 2013:4. Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille. Helsinki 2013. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2013:4. Saatavana www-muodossa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3385-9> [viitattu: 27.3.2013].
- STM, Kuntainfo 4/2009. Vammaispalvelulain muutokset 1.9.2009 lukien. Saatavana www-muodossa: <http://www.stm.fi/tiedotteet/kuntainfot/kuntainfo/-/view/1418362> [viitattu: 8.4.2013].
- STM oppaita 2005:30. Omaishoidontuki. Opas kuntien päättäjille. Helsinki, 2005. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2005:30. Saatavana www-muodossa: <http://urn.fi/URN:ISBN:952-00-1917-0> [viitattu: 27.3.2013].

- STM raportteja 2011:15. Selvitys hallinto-oikeuksien toimeentulotukea koskevista päätöksistä vuosilta 2008–2010. Helsinki 2011. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:15. Saatavana www-muodossa:
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3187-9> [viitattu: 27.3.2013].
- STM raportteja 2012:28. Toimiva lastensuojelu. Helsinki 2012. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:28. Saatavana www-muodossa:
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3264-7> [viitattu: 27.3.2013].
- STM:n tiedote 22.04.2013. Kuntien käytäntöjä omaishoidossa ja palveluasumisen maksuissa yhtenäistetään. Saatavana www-muodossa:
<http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1854561> [viitattu: 23.4.2013].
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Asuntojen vuokrat [verkkójulkaisu].
ISSN=1798-100X. 2012. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavana www-muodossa:
http://www.stat.fi/til/asvu/2012/asvu_2012_2013-03-08_tie_001_fi.html [viitattu: 27.3.2013].
- Toimeentulotukilaki 30.12.1997/1412.
- Vammaispalvelulaki 380/1987. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluksista ja tukitoimista 3.4.1987/380.

LIITTEET

LIITE 1. Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2012 selvitystä varten

Vastaukset koskevat seuraavaa kuntaa/ kuntayhtymää/ liikelaitosta/ yhteistoiminta-aluetta:

_____ Vastaukset antoi: _____

TOIMEENTULOTUKI

1.
 - a. Mitkä ovat yksin asuvan henkilön hyväksyttävät kokonaisasumismenot kuukaudessa? €
 - b. Mitkä ovat 3-henkisen perheen hyväksyttävät kokonaisasumismenot kuukaudessa? €
 - c. Onko sähkön (talous- ja lämmityssähkön) kulutukselle asetettu talouskohtainen enimmäismäärä kuukautta kohden?
 - i. Kyllä, enintään ____ euroa/kk
 - ii. Ei

2. Mihin kohtuullisen asumiskulutason määrittely pääasiallisesti perustuu? Valitse parhaiten tilannetta vastaavat vaihtoehdot (max 2).

- a. Kunnan omien vuokra-asuntojen vuokratason.
- b. Kunnassa vaikuttavan kiinteistöosakeyhtiön vuokratason.
- c. Vaparaohitteisten vuokra-asuntojen keskimääräisiin vuokriin kunnassa.
- d. Aravarahoitteisten vuokra-asuntojen keskimääräisiin vuokriin kunnassa.
- e. Sosiaalitoimen tai perusturvan itsensä määrittelemään tasoon.
- f. Kelan yleisen asumistuen asumistukinormistoon.
- g. Tilastokeskuksen keskineliövuokratilastoihin.
- h. Johonkin muuhun. Mihin?

3. Onko kunnassanne kunnan itsensä hallinnoimia aravarahoitteisia vuokra-asuntoja tai kokonaan/ osittain kuntaomisteisten aravarahoitteisten kiinteistöosakeyhtiöiden vuokra-asuntoja? (vain yksi)

- a. Tarvetta vastaavasti.
- b. Riittämättömästi.
- c. Ei ollenkaan.

LASTENSUOJELU

1. Dokumentointi

- a. Onko lastensuojelun työntekijöiden työssä varattu erillinen aika asiakastapahtumien dokumentointiin? Kyllä/Ei

- b. Onko kuntanne lastensuojelun dokumentoinnissa kehitettävää suhteessa lain velvoitteisiin?
 - I. Kyllä, mitä?
 - II. Ei.

2. Sijaishuollon aikainen sosiaalityö

- a. Miten suurta osaa (%) sijoitetuista lapsista on tavattu kahden kesken vuoden aikana?
- b. Miten suurelle osalle (%) sijoitettujen lasten vanhemmista on tehty oma erillinen asiakassuunnitelma ns. kuntoutussuunnitelma?
- c. Onko huostassapidon lopettamisen arvioinnin prosessi kuvattu kunnassanne?
 - I. Kyllä, miten?
 - II. Harkinnassa
 - III. Ei
- d. Onko sijoituksen aikaisessa sosiaalityössä kehitettävää kunnassanne?
 - I. Kyllä, mitä?
 - II. Ei

3. Jälkihuolto

Jälkihuollon tavoitetilä (Lähde: Sosiaaliportti, Lastensuojelun käsikirja)

Laadukasta jälkihuoltoa on tarjolla tasapuolisesti kaikille sijoitettuna olleille lapsille ja nuorille, riippumatta sijoitusmuodosta tai paikkakunnasta. Jälkihuollollinen tuki on jatkuvaa ja riittävää. Jälkihuolto tiedostetaan lapsen tai nuoren elämän sekä lastensuojelun onnistumisen kannalta olennaiseksi vaiheeksi, ja kunnat sekä sijaishuollon toimijat varaavat työhön resursseja sen mukaisesti. Tämä tarkoittaa konkreettisesti sitä, että työntekijällä on vain sen verran asiakkaita, että yhteydenpitoon ja lasten, nuorten sekä heidän perheidensä tukemiseen on riittävästi aikaa.

Jälkihuoltosuunnitelma, jossa on konkreettisia ja sopivan kokoisia tavoitteita, kirjataan kaikille jo sijaishuollon aikana, jolloin myös rakennetaan tietoisesti itsenäisen elämän alussa tarvittavia tietoja ja taitoja sekä harjoitellaan kotiutumista. Työntekijä rakentaa yhdessä kotiutuvan, toiseen sijaishuoltopaikkaan siirtyvän tai itsenäistyvän lapsen/nuoren kanssa kokonaisuuden, jossa kaikki häntä tukevat tahot voivat toimia yhteistyössä kohti yhteistä päämäärää. Nuori ja hänen lähiverkostonsa kohdataan arvostavasti ja voimavaroja etsien. Tarvitaan pitkäjänteistä kanssakulkemisen taitoa – työntekijä, johon nuori on saanut tutustua hyvissä ajoin ennen jälkihuollon alkamista. Olemassa olevat tukimuodot tunnetaan ja niitä käytetään laajasti, tilanteeseen soveltaen. Nuorille kehitetään uusia mahdollisuuksia koulutuksen suorittamiseen ja monimuotoiseen työtoimintaan.

- a. Onko jälkihuoltoprosessia nivelvaiheineen mallinnettu kunnassanne?
 - I. Kyllä, miten?
 - II. Ei.
- b. Onko kuntanne jälkihuollossa kehittämiskohteita verrattuna ylläesitettyyn tavoitetilään?
 - I. Kyllä, mitä (enintään 3)
 - II. Ei.

4. Tarkastusoikeuden käyttäminen

Kuinka moni lastensuojelun asiakas tai vanhempi on käyttänyt tarkastusoikeuttaan vuoden aikana omiin tai huollettavan lastensuojelun dokumentteihin? _____ henkilöä

LASTENSUOJELUN EDUNVALVONTA

Lastensuojelulain 22 §:n mukaan lapselle tulee lastensuojeluasiassa määrätä edunvalvoja käyttämään huoltajan sijasta lapsen puhevaltaa, jos: 1) on perusteltu syy olettaa, ettei huoltaja voi puolueettomasti valvoa lapsen etua asiassa; ja 2) edunvalvojan määrääminen on tarpeen asian selvittämiseksi tai muutoin lapsen edun turvaamiseksi.

1. Onko sosiaalitoimi tai muu taho (maistraatti tai huoltaja) hakenut lapselle edunvalvojaa lastensuojelulain 22 §:n nojalla.
 - Kyllä
 - Ei
 - Ei tiedossa
2. Jos lapselle on haettu edunvalvoja vuonna 2012, mihin tarkoitukseen?
 - Edustamaan lasta rikosprosessissa _____ kertaa
 - Edustamaan lasta sekä lastensuojelu että rikosprosessissa ____ kertaa
 - Edustamaan lasta lastensuojeluprosessissa _____ kertaa.
3. Kuinka monelle lastensuojelun asiakkaalle on määrätty hakemuksen nojalla edunvalvoja?
4. Mikäli kunnassanne ei ole haettu lastensuojelulain 22 §:n nojalla edunvalvojaa, mistä arvelette sen johtuvan? (Avoin vastaus).

VAMMAISPALVELUT

Henkilökohtaisen avun järjestämistapa

1. Kuinka moni henkilö sai vammaispalvelulain 8 c §:n mukaista henkilökohtaista apua v. 2012 ja mikä oli henkilökohtaisen avun järjestämistapa?

	henkilöä yht.
Työnantajamalli	_____
Ostopalvelu	_____
Palveluseteli	_____
Kunnan itsensä järjestämä	_____
Useamman järjestämistavan yhdistelmä	_____

2. a. Onko kunnassanne koettu vaikeuksia henkilökohtaisen avun järjestämisessä?
 - I. Ei
 - II. Kyllä, millaisia vaikeuksia?
 - III. Miten niitä on ratkaistu?

b. Jos kunnassanne on henkilökohtaisen avun järjestämisessä kehittämistarpeita, millaisia ne ovat?, (esim. henkilökohtaisen avun keskuskeskukset, palkkahallinnon järjestäminen tilitoimiston kautta ym.)

3. Minkä verran olivat vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun kokonaismenot (€) kunnassanne

- a. vuonna 2011 €
- b. vuonna 2012 €
- c. vuotta 2013 varten on budjetoitu €

OMAISHOIDONTUKI

1. Minkä verran kunnassanne/kuntayhtymässä/liikelaitoksessa varattiin määrärahaa omaishoidontukeen

- a. vuonna 2011 €
- b. vuonna 2012 €
- c. vuonna 2013 €

2. Minkä verran määrärahaa käytettiin omaishoidontukeen

- a. vuonna 2011 €
- b. vuonna 2012 €

3. Kuinka moni haki omaishoidontukea

- a. vuonna 2011 hakijaa
- b. vuonna 2012 hakijaa

4. Kuinka moni sai omaishoidontukea vuonna

- a. 2011 hakijaa
- b. 2012 hakijaa

5. Kuinka moni omaishoitaja käytti omaishoidon vapaita vuonna 2012? omaishoitajaa

6. Omaishoidon tukiluokkien määrä kunnassanne vuonna 2013 on

- a. 1
- b. 2
- c. 3
- d. 4 tai enemmän

7. Omaishoidon tukimäärät (€) luokittain pienimmästä suurimpaan vuonna 2013

- a. €
- b.
- c.
- d.

MUISTUTUKSET

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä kunnassanne vuoden 2012 aikana? _____

Pyydän toimittamaan kopiot muistutuksista vastineineen sosiaaliasiamiehelle. Mikäli asiakas ei ole antanut suostumusta tietojen luovutukseen, kopiot toimitetaan ilman henkilötietoja (henkilötiedot peitetty/poistettu).

MUUTOKSENHAKU

1. Itseoikaisu

- a. Kuinka monta kertaa (kpl) viranhaltija on muuttanut hallintopäätöstä viranhaltijan itseoikaisuna sosiaalihuollossa vuoden 2012 aikana?
- b. Kuka käsittelee itseoikaisut kunnassanne?
 - I. Vain se viranomainen, jonka tekemää päätöstä itseoikaisu koskee
 - II. Päätöksen tehnyt viranomainen jonkun muun viranomaisen kanssa, kenen?
 - III. Joku muu kuin päätöksen tehnyt viranomainen, kuka?

2. Oikaisuvaatimusmenettely

- a. Kuinka monta oikaisuvaatimuspyyntöä (kpl) lautakunta/jaosto käsitteli vuoden 2012 aikana?
 - I. Toimeentulotuesta
 - II. Vammaispalveluista
 - III. Lastensuojelusta
 - IV. Muusta sosiaalihuollosta
- b. Monessako tapauksessa näistä lautakunta/jaosto muutti tai palautti sen uudelleen käsiteltäväksi?
- c. Mikä on keskimääräinen oikaisuvaatimuksen käsittelyaika vaatimuksen jättämisestä päätöksentekoon? _____
- d. Kuinka monta kertaa vuodessa ltk/jaosto kokoontuu? _____ kertaa

3. Valitukset

- a. Kuinka monesta lautakunnan päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen v. 2012? _____ kpl
- b. Kuinka monta lautakunnan päätöstä hallinto-oikeus muutti/palautti v. 2012? _____ kpl
- c. Kuinka monta kuntanne sosiaalihuollon asiakkaan tekemää valitusta korkein hallinto-oikeus ratkaisi v. 2012? _____ kpl, joista asiakkaan eduksi _____ kpl

Palautetta ja toiveita sosiaaliasiamiehelle:

Pyydän palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse 15.2.2013 mennessä. Mikäli vastaatte Webropol -kyselyyn, ei muuta vastausta tarvita.

Vastauksista kiittäen

Sosiaaliasiamies Eija Hiekka, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Matarankatu 4, 40100 Jyväskylä. Sähköpostiosoite: etunimi.sukunimi@koske.fi

LIITE 2. Kosken sosiaaliasiamiesten asiatilasto aiheittain ja kunnittain 1.1.–31.12.2012 (2011)

	Toimeen- tulotuki	Lasten- suojelu	Ikääntyneiden palvelut	Vammais- palvelut	Kehitysvammahuolto	Omaishoidon tuki	Perhe- asiat	Kotipalvelu	Päihde- huolto	Lasten päivähoito	Muu sosiaalityö	Muu palvelu	Yhteensä	%
Hankasalmi	5 (9)	1 (3)	4 (1)	5 (1)	3 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (2)	2 (1)	1 (1)	25 (19)	4,1 (3,3)
Joutsa	1 (10)	2 (6)	3 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (1)	1 (2)	1 (1)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	9 (22)	1,5 (3,9)
Jyväskylä	117 (145)	70 (56)	13 (12)	35 (33)	16 (11)	8 (4)	7 (10)	6 (3)	4 (0)	3 (7)	8 (4)	21 (36)	308 (321)	51,1 (56,2)
Jämsä	5 (10)	9 (8)	2 (0)	1 (2)	0 (1)	5 (0)	0 (3)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	1 (4)	6 (7)	30 (36)	5,0 (6,3)
Kannonkoski	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Karstula	2	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7	1,2
Kinnula	2 (1)	5 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	7 (5)	1,2 (0,9)
Kivijärvi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Konnevesi	1 (1)	7 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (2)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	11 (4)	1,8 (0,7)
Kuhmoinen	0 (1)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (2)	0,2 (0,4)
Kyyjärvi	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,2
Laukaa	7 (8)	5 (4)	2 (3)	10 (7)	1 (3)	0 (1)	4 (3)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	3 (0)	2 (2)	35 (31)	5,8 (5,4)
Luhanka	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	2 (2)	0,3 (0,4)
Muurame	8 (9)	2 (0)	2 (2)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	4 (0)	1 (0)	1 (2)	23 (14)	3,8 (2,5)
Petäjävesi	4 (5)	2 (3)	0 (0)	6 (3)	0 (0)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	1 (1)	18 (13)	3,0 (2,3)
Pihtipudas	5 (3)	5 (2)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (2)	0 (0)	0 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (3)	16 (12)	2,7 (2,1)
Saarijärvi	10	4	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	23	3,8
Toivakka	1 (1)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	4 (3)	0,7 (0,5)
Uurainen	1 (0)	3 (3)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	8 (7)	1,3 (1,2)
Viitasaari	4 (2)	3 (0)	5 (4)	1 (0)	0 (0)	0 (2)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (2)	18 (10)	3,0 (1,8)
Äänekoski	31 (28)	7 (12)	3 (2)	0 (5)	1 (2)	0 (0)	6 (11)	0 (2)	0 (0)	0 (0)	3 (1)	6 (7)	57 (70)	9,5 (12,3)
Yhteensä	204 (233)	131 (99)	40 (28)	64 (51)	21 (18)	15 (11)	35 (35)	7 (8)	6 (2)	11 (11)	20 (10)	49 (65)	603 (571)	100,0
Kunnat %	33,8 (40,8)	21,7 (17,3)	6,6 (4,9)	10,6 (8,9)	3,5 (3,2)	2,5 (1,9)	5,8 (6,1)	1,2 (1,4)	1,0 (0,4)	1,8 (1,9)	3,3 (1,8)	8,1 (11,4)	100,0	
Muu kunta	9 (6)	3 (5)	1 (0)	0 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (4)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	4 (2)	17 (20)	
Kaikki yht.	213 (239)	134(104)	41 (28)	64 (53)	21 (18)	15 (11)	35 (39)	7 (8)	6 (2)	11 (12)	20 (10)	53 (67)	620 (591)	
Kaikki yht. %	34,4 (41,7)	21,6 (18,8)	6,6 (4,8)	10,3 (7,6)	3,4 (3,5)	2,4 (0,8)	5,6 (5,6)	1,1 (1,9)	1,0 (1,0)	1,8 (2,1)	3,2 (0,6)	8,2 (11,6)	100,0	



K O S K E
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Osoite:

Matarankatu 4
40100 Jyväskylä

www.koskeverkko.fi