



**KOSKE**  
KESKI-SUOMEN  
SOSIAALIALAN  
OSAAMISKESKUS

**RAPORTTEJA 40**

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 2014**

EIJA HIEKKA  
TANJA HÄNNINEN  
SIVI TALVENSOLA

Julkaisija

**Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus**

**Raportteja 40**

Osoite:

Matarankatu 4

40100 Jyväskylä

[koskeverkko.fi](http://koskeverkko.fi)

ISBN 978-952-5477-43-6

ISSN 1459-4757 (painettu)

ISSN 1459-479X (verkkojulkaisu)

Painopaikka

Sovatek, Jyväskylä 2015

## TIIVISTELMÄ

<b>Tekijä</b>	Hiekka Eija, Hänninen Tanja & Talvensola Sivi
<b>Raportin nimi</b>	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliamiehen selvitys vuodelta 2014
<b>Kustantaja</b>	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
<b>Painopaikka</b>	Sovatek, Jyväskylä
<b>Vuosi</b>	2015
<b>Sivumäärä</b>	85 + 2 liitettä
<b>Sarjanro</b>	Raportteja 40

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen 21 kunnan sosiaaliamiehille tuli vuonna 2014 sopimuskunnista selvitettäväksi 565 asiaa (637 vuonna 2013), 13 % edellisvuotta vähemmän. Sosiaalipalveluihin tyytymättömien yhteydenottajien osuus väheni myös hieman, heitä oli nyt 75 % (77 %) kun tietoa tarvinneita oli 25 % (23 %)

Yleisimmin palaute kohdistui 35 %:n osuudella toimeentulotukeen, josta kertyi 208 asiaa (225 vuonna 2013). Lastensuojelu yllätti myönteisesti, sillä asioinnit vähenivät selvästi - niitä tuli 90 (138). Vammaispalvelukin työllisti päätöksillään nyt vähemmän, asioita tuli 54 (77 vuonna 2013). Lastenvalvojatyö ja siinä kohdattavat vanhempien väliset huoltoriidat sen sijaan työllistivät enemmän, asiointeja tuli 52 (33 vuonna 2013), mikä on enemmän kuin kertaakaan reilun kymmenen vuoden seuranta-aikana. Ikääntyneiden palveluista tuli 45 (48) ja kehitysvammahuollosta 21 (25) asiaa. Muista sosiaalipalveluista palaute oli vähäisempää, mutta yhtä lailla huomion arvoista.

Yhteydenottoaiheiden lisäksi asiakkaan asemaa tarkasteltiin selvittämällä päihdehuollon palvelujen järjestämistä ja kehittämistarpeita, sijoitettujen lasten itsenäistymisvaroja, sosiaalihuoltolain mukaisen asumispalvelun päätöksentekoa ja kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksuja. Kuntakysely osoitti, että keskisuomalaisen kuntien välillä oli yllättävänkin suuria eroja käytännöissä ja asiakkaan asemassa. Toivottavasti kunnat hyödyntävät Keski-Suomen Sote 2020- hanketta, jotta kansalaiset saavat tarvitsemansa palvelut jatkossa yhdenvertaisemmin.

Asiakaslain mukaisia muistutuksia ilmoitettiin tulleeeksi 30 (20 vuonna 2013). Viranhaltijoiden päätöksiin kohdistuvia oikaisuvaatimuksia käsiteltiin paikallisessa luottamuselimityksessä 563 (596) ja niistä hyväksyttiin 32 (24), n. 5,7 %. Hallinto-oikeuteen valitettiin selvästi edellisvuotta enemmän, 121 asiasta (87 vuonna 2013). Hallinto-oikeus hyväksyi 63 (34) valitusta ja hyväksytyjen valitusten osuus nousi ollen nyt 52 % (39 % vuonna 2013).

## SISÄLLYS

1	<b>SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN PERUSTA</b>	5
2	<b>ASIAKKAAN ASEMA VUONNA 2014</b>	6
	2.1 Yhteydenottomäärä laski pitkästä aikaa	6
	2.2 Miksi sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä?	9
	2.3 Eri sosiaalipalvelut sosiaaliasiamiesyhteydenotoissa	11
3	<b>KUNTAKYSELYN TULOKSET</b>	13
	3.1 Päihdehuollon palvelujen järjestäminen	13
	3.2 Sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat	17
	3.3 Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu	19
	3.4 Kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut	23
4	<b>KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU</b>	26
	4.1 Hankasalmi	26
	4.2 Joutsa	29
	4.3 Jyväskylä	32
	4.4 Jämsä ja Kuhmoinen	37
	4.5 Kinnula	41
	4.6 Konnevesi	43
	4.7 Laukaa	46
	4.8 Luhanka	50
	4.9 Muurame	52
	4.10 Petäjävesi	56
	4.11 SoTe kuntayhtymä / perusturvaliikelaitos Saarikka	59
	4.12 Toivakka	62
	4.13 Uurainen	66
	4.14 Wiitaunioni: Pihtipudas ja Viitasaari	68
	4.15 Äänekoski	72
5	<b>MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU</b>	76
6	<b>YHTEENVETO JA TOIMENPIDESUOSITUKSET</b>	81
	<b>LÄHTEET</b>	85
	<b>LIITTEET</b>	86
	Liite 1. Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2014 selvitystä varten	86
	Liite 2. Kosken sosiaaliasiamiesten asiatilasto aiheittain ja kunnittain 1.1.–31.12.2014 (2013)	89

# 1 SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN PERUSTA

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000, jäljempänä asiakaslaki) tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja oikeusturvaa. Erityisesti huomiota kiinnitetään paljon hoivaa ja huolenpitoa tarvitsevien, kuten lasten, kehitysvammaisten henkilöiden ja vanhusten asemaan ja oikeuksiin. Asiakslakia sovelletaan sekä julkiseen että yksityiseen sosiaalihuoltoon.

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

1. neuvoa asiakkaita asiakslain 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. 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.

## **Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa**

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Koske) on järjestänyt sosiaaliasiamiestoimintaa vuodesta 2004 ja palvelu on laajentunut kattamaan noin 95 % maakunnasta. Vuonna 2014 Kosken sosiaaliasiamiestoimintaluueeseen ei tullut muutoksia. Asiamieskuntia oli 21: 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. YTM Eija Hiekka on päätoiminen sosiaaliamies ja lastensuojelun erityissosiaalityöntekijä YTM Tanja Hänninen työskentelee oman toimensa ohessa Jyväskylässä Palokan, Tikkakosken ja Vaajakosken sosiaaliamiehenä. Vuosilomasijaisena kesällä 2014 toimi YTM Sivi Talvensola, joka on myös osallistunut selvityksen laadintaan.

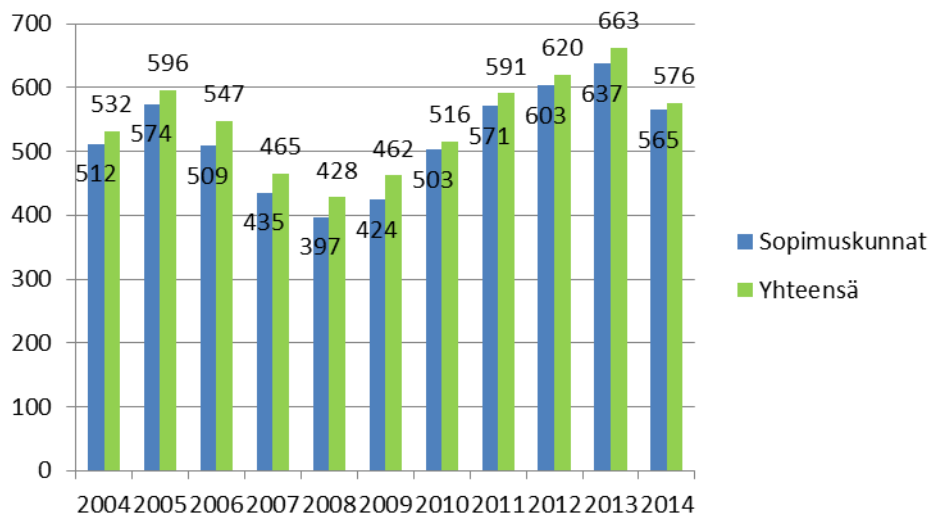
Sosiaaliamiestyö on monipuolista asiakaspalvelua sekä asiakkaiden oikeuksia turvaavaa tiedotusta ja palvelujen kehittämistä. Yhteistyö kansalaisjärjestöjen kanssa on tuttua samoin kuin opetustehtävät sosiaalialan ammattilaisia kouluttavissa oppilaitoksissa. Palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia, sillä asiamiessopimuksen tehneet kunnat osallistuvat toiminnan järjestämiskustannuksiin asukaslukunsa mukaisessa suhteessa. Vuonna 2014 järjestettiin yksi sosiaaliamiestoimintaa ohjaava kuntakokous.

## **2 ASIAKKAAN ASEMA VUONNA 2014**

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

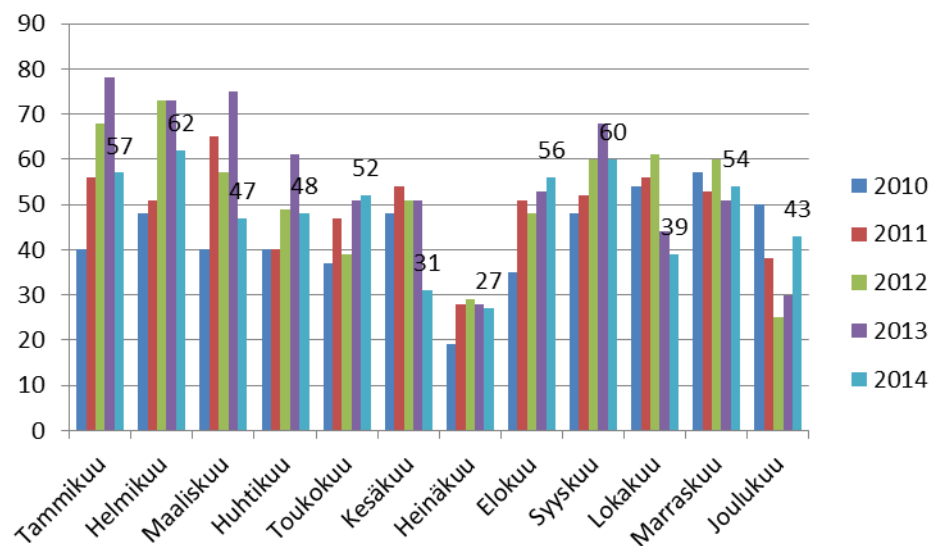
### **2.1 Yhteydenottomäärä laskee pitkältä ajalta**

Sosiaaliamiehen vuotuinen yhteydenottomäärä laskee 13 % vuoteen 2013 verrattuna, monen nousuvuoden jälkeen. Asiakastapahtumia kertyi vuoden aikana 576, joista 565 Kosken sosiaaliamiestoimintakunnista (ks. kuva 1). Loput 11 yhteydenottoa (vuonna 2013 26) tuli muista kuin toimintakunnista 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 lukuisia selvittely- ja sovitteluprosesseja, jotka vaativat useita tapaamisia eri kokoonpanoilla.



**Kuva 1. Kosken sosiaaliasiamiesasioiden määrä yhteensä ja sopimuskunnissa vuosina 2004–2014**

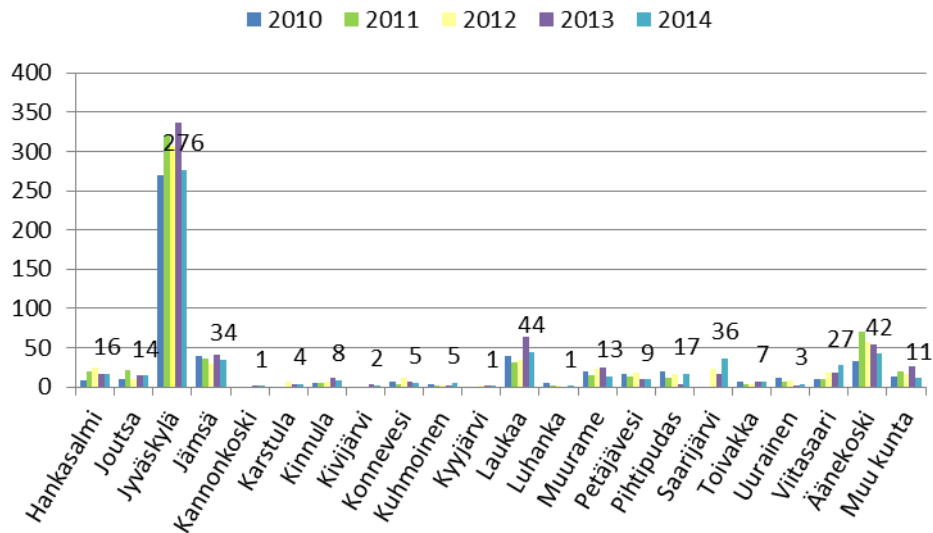
Kuukausittain yhteydenottojen määrä vaihteli 27–62 välillä (kuva 2). Yhteydenottoja tuli melko tasaisesti pitkin vuotta kesä- ja heinäkuuta lukuun ottamatta. Keskimäärin yhteydenottoja oli 48 kuukaudessa, kun vuotta aiemmin vastaava luku oli 55.



**Kuva 2. Sosiaaliasiamiestapahtumien määrät kuukausittain vuosina 2010–2014**

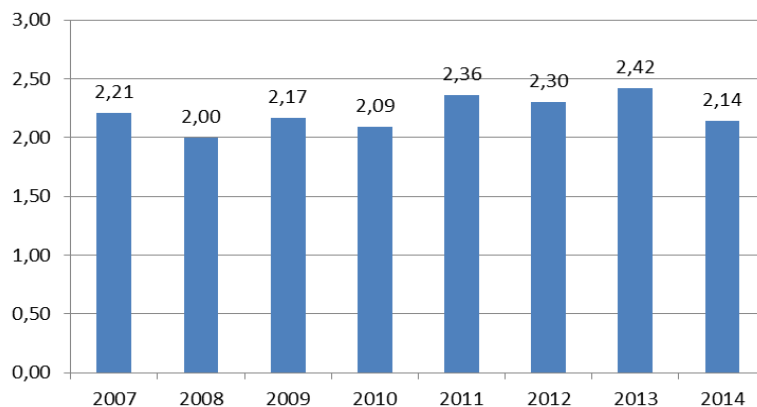
Kuvaan 3 on koottu Kosken sosiaaliasiamiesasiat kunnittain vuosina 2010–2014. Asiointi painottuu asukasluvultaan suurimpiin kuntiin, joskin asukas-

lukuun suhteutettuna pienistä kunnista voidaan ottaa yhteyttä ahkerammin kuin suuremmista ja vuosittainen vaihtelukin voi olla siellä suurempaa.



**Kuva 3. Kosken sosiaaliasiamiehen asiakasasioiden määrä kunnittain vuosina 2010–2014**

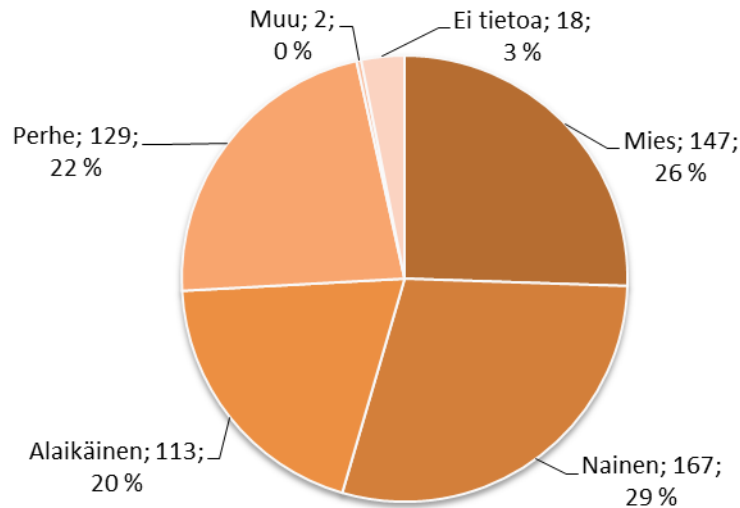
Kuva 4 näyttää asiatapahtumamäärän ja Kosken sosiaaliasiamiessopimuskuntien asukasluvun suhteen viimeisen kahdeksan vuoden ajalta. Asiatapahtumien määrä tuhatta asukasta kohden on vaihdellut 2,00–2,42 välillä tarkasteluajanjaksolla. Vuosina 2008, 2010 ja 2012 sopimuskuntien määrä on lisääntynyt ja palvelualueen asukasluku kasvanut selvästi. Laajentuneen alueen vaikutus näkyy yhteydenottomäärässä kuitenkin vasta seuraavana vuonna ja kysyntä näyttää tasoittuneen taas sitä seuraavina vuosina.



**Kuva 4. Sosiaaliasiamiesasioiden määrä Kosken sopimuskunnissa tuhatta asukasta kohden vuosina 2007–2014**



Sosiaaliamiesasioiden asiakasjakauma vuonna 2014 näkyy kuvassa 5. Yhteydenotot tulivat edelleen pääasiassa asiakkailta itseltään (70 %). Asiakkaiden edustajat tekivät 24 % yhteydenotoista. Henkilöstöltä tuli edellisvuotta vähemmän yhteydenottoja.

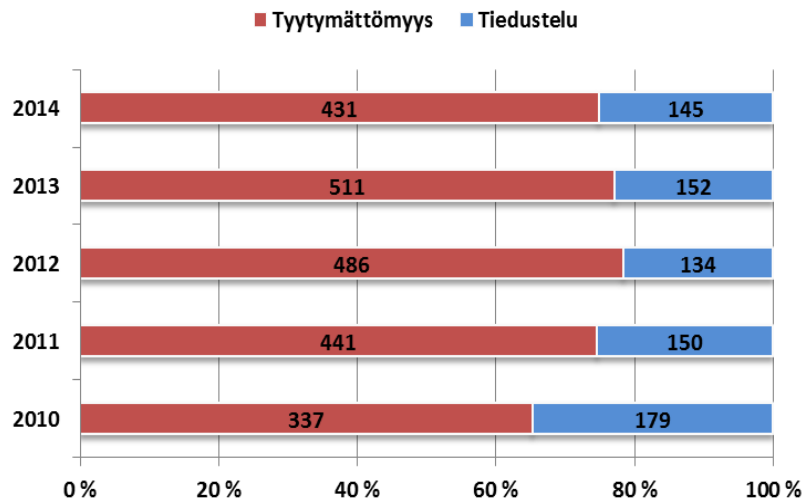


**Kuva 5. Kosken sosiaaliamiesasioiden asiakasjakauma vuonna 2014 (hlöä, % asiatapahtumista)**

Edelleen neljä viidestä yhteydentotosta koski kunnan tai kuntayhtymän omia sosiaalipalveluja. Kunnan hankkima yksityinen ostopalvelu oli kohteena edellisvuotta vähemmän, 20 kertaa osuuden ollessa 3 % (vuonna 2013 luvut olivat 41 ja 6 %). Täysin yksityinen sosiaalipalvelu oli kyseessä neljä kertaa. Kelaa, terveydenhuoltoa tai muita palveluja asia koski 55 kertaa (11 %). Toiselta kunnalta tai kuntayhtymältä hankitusta palvelusta palautetta tuli yhden kerran.

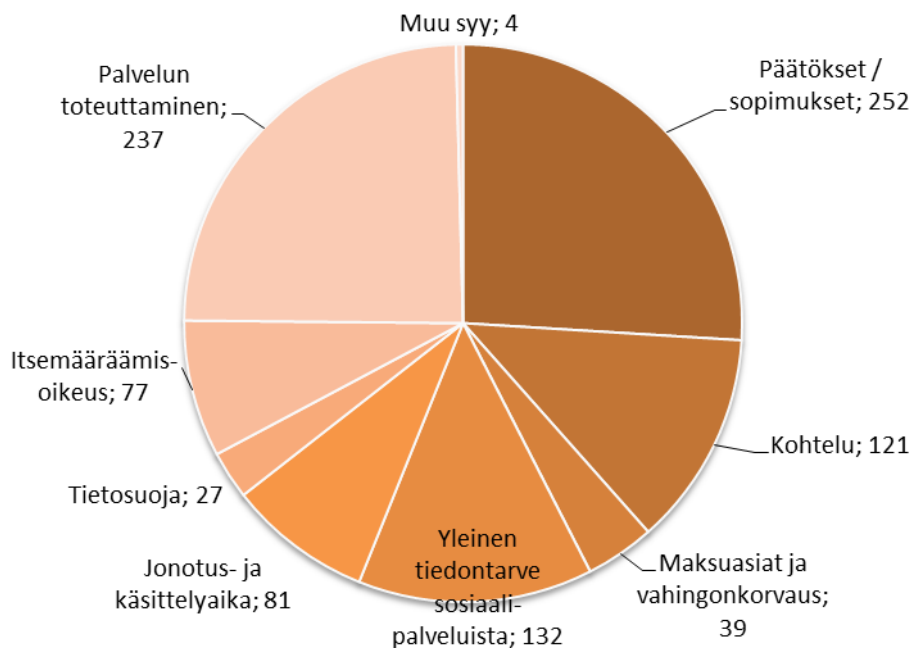
## 2.2 Miksi sosiaaliamieheen otetaan yhteyttä?

Sosiaalipalveluihin tyytymättömien yhteydenottajien osuus pysyi kolmen edeltävän vuoden tasolla (kuva 6). Asioinneista 75 % kuvasti tyytymättömyyttä ja 25 % oli lähempänä tiedustelua vuonna 2014.



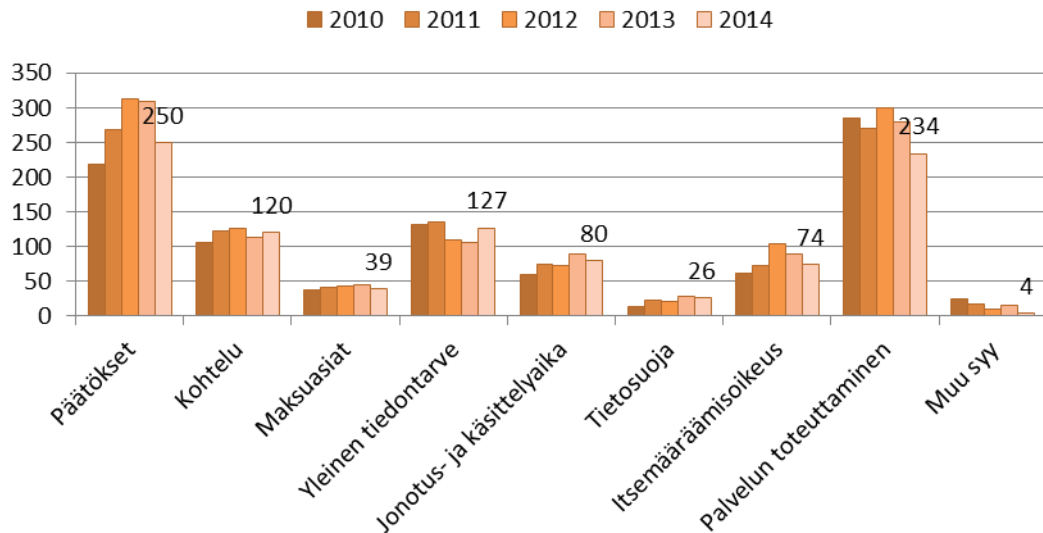
**Kuva 6. Asiakasyhteydenottojen luonne vuosina 2010–2014 (lkm, %)**

Yhteydenotoissa korostuivat aiempien vuosien tapaan päätöksiin ja palvelun toteuttamistapaan liittyvät syyt (kuva 7), joskin niiden lukumäärä väheni tuntuvasti edellisvuodesta. Muut yhteydenottoyiden määrät pysyivät suunnilleen entisellä tasolla, ainoastaan tiedontarve sosiaalipalveluista lisääntyi jonkin verran. Samaan yhteydenottoon voi sisältyä useita asioita, jonka vuoksi syiden yhteenlaskettu summa on suurempi kuin yhteydenottojen kokonaismäärä.



**Kuva 7. Yhteydenottoyiden jakauma vuonna 2014 (kpl)**

Kuvaan 8 on koottu yhteydenotto-syyt Kosken asiamieskunnista. Pylväiköistä nähdään, millaisia muutoksia eri syiden määrissä on tapahtunut viiden viimeisen vuoden aikana. Varovaisesti arvioiden vuotta 2014 voi pitää ainakin yhteydenottojen määrän ja syiden perusteella myönteisen kehityksen aikana. Vain yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista lisääntyi, muista syistä yhteyttä otettiin joko entiseen tapaan tai määrä laski selvästi, kuten kävi päätöksiä ja palvelun toteuttamista koskeville palautteille.



**Kuva 8. Yhteydenottojen syyt vuosina 2010–2014 Kosken sosiaaliasiamieskunnissa (kpl)**

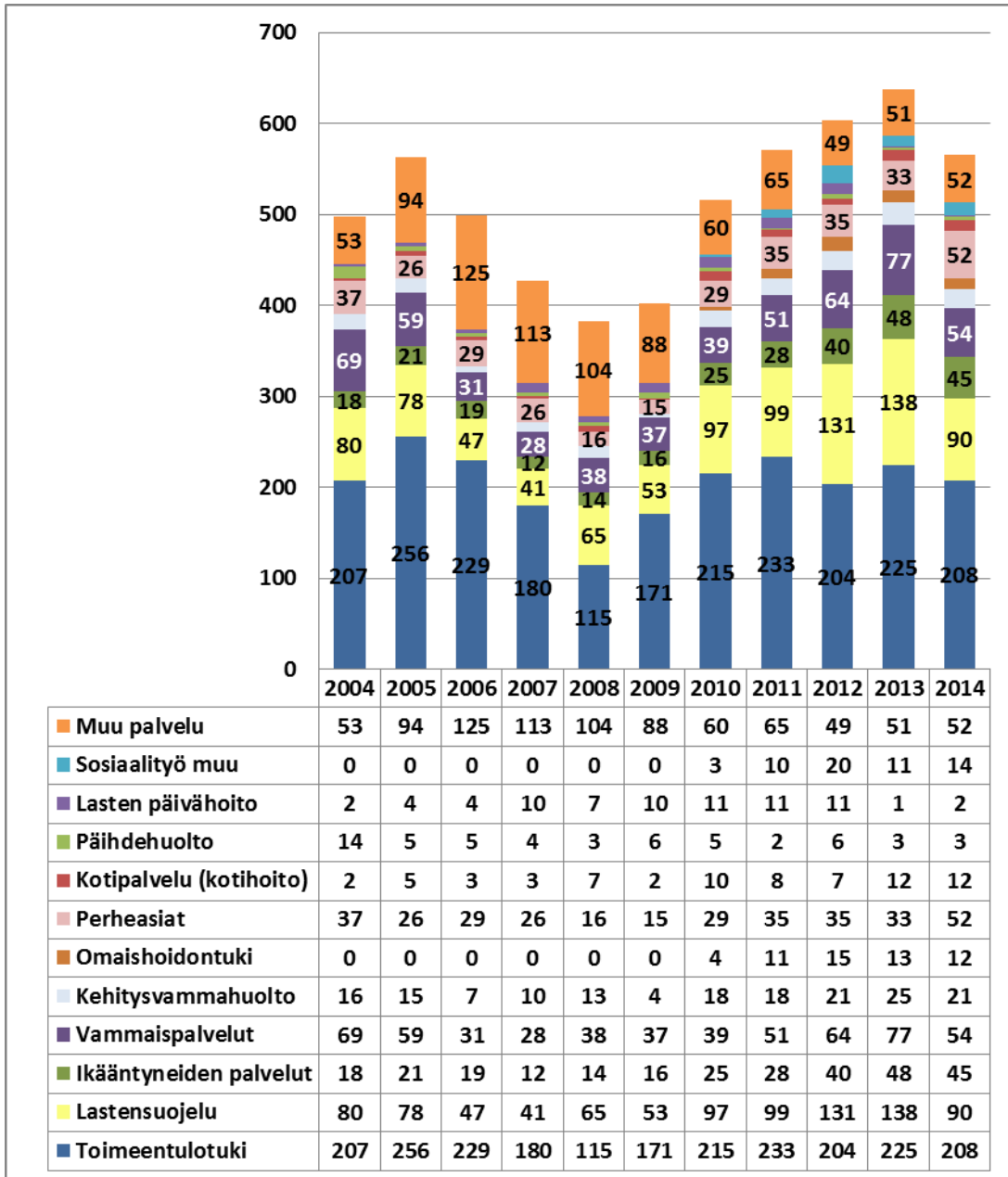
Päätöksiä koskeva palaute oli lähes poikkeuksetta luonteeltaan tyytymättömyyttä ja vain kymmenkunta asiointia oli pelkkää tiedustelua. Tavallisimmin kyseessä oli toimeentulotuki, mutta tyytymättömyyttä ilmaistiin myös vammaispalvelujen ja lastensuojelun päätöksiin. Moni halusi kuulla ulkopuolisen arvion menettelyn perusteista ja muutoksenhakuneuvoille oli kysyntää.

Kohtelu koettiin tänäkin vuonna ongelmaksi erityisesti lastensuojelussa, vaikka palautemäärä laski selvästi ollen nyt 29 (54). Kohtelupulmia koettiin myös toimeentulotuessa, ikääntyneiden palveluissa ja perheasioissa.

### 2.3 Eri sosiaalipalvelut sosiaaliasiamiesyhteydenotoissa

Toimeentulotuki, lastensuojelu sekä vammaispalvelut olivat jälleen sosiaalipalveluista eniten esillä sosiaaliasiamiesyhteydenotoissa (kuva 9), vaikka määrällisesti näihin liittyviä yhteydenottoja oli vähemmän kuin vuosi sitten. Lastensuojeluyhteydenotot vähenivät yli kolmanneksella vuoteen 2013 verrattuna. Asiantuntija-avusteisen huoltoriitojen sovittelun vakiintumisesta

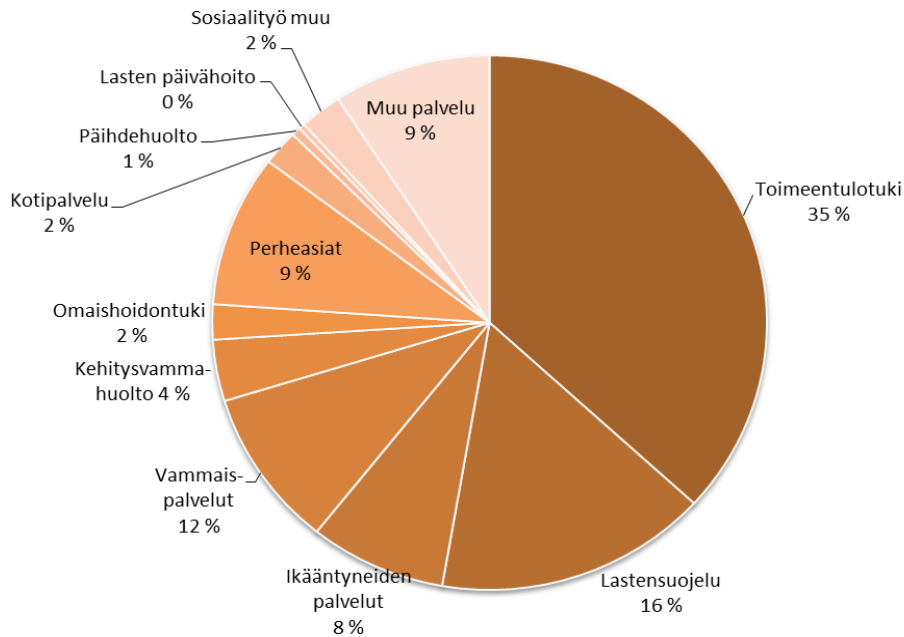
huolimatta perheasioiden määrä nousi vuoden 2014 aikana ja ylitti ikääntyneiden palveluihin liittyvät yhteydenotot.



Kuva 9. Yhteydenoton tehtäväalueet vuosina 2004–2014 Kosken sosiaaliasiamieskunnissa (lkm)

Toimeentulotuki aiheutti tänäkin vuonna eniten sosiaaliasiamiesyhteydenottoja osuuden ollessa sama 35 % kuin edellisenäkin vuonna (kuva 10). Vammaispalveluja, ikääntyneiden palveluja, kehitysvammahuoltoa, omaishoidontukea ja kotipalvelua koskevien asiointien osuudet pysyivät niin ikään entisissä lukemissa. Lastensuojeluasioiden osuus laski 16 prosenttiin (22 %

vuonna 2013). Perheasioita eli lasten huoltajuutta, tapaamisia ja elatusta koskevia yhteydenottoja tuli enemmän kuin koskaan aiemmin ja niiden osuus kasvoi 9 prosenttiin. Päihdehuolto ei edelleenkään näy sosiaaliamiesyhteydenotoissa ja siksi se valittiinkin yhdeksi kuntakyselyaiheeksi.



**Kuva 10. Sosiaaliamiehelle tulleiden asioiden osuudet palveluittain Kosken sosiaaliamieskunnissa vuonna 2014 (%)**

### 3 KUNTAKYSELYN TULOKSET

Kuntakyselyn aiheita olivat päihdehuolto, sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat, sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu sekä kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut. Lisäksi selvitettiin sosiaalihuollon muistutuksia ja muutoksenhakua. Kyselylomake on liitteenä (Liite 1).

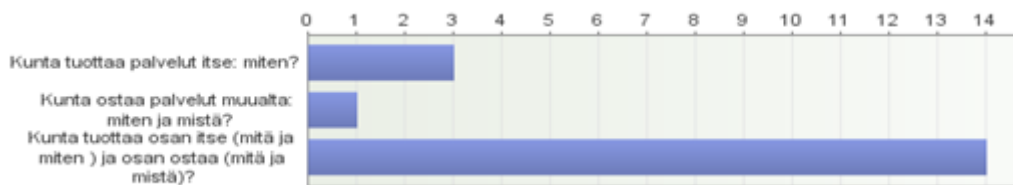
#### 3.1 Päihdehuollon palvelujen järjestäminen

Vastauksista päätellen kunnissa voi olla hankala hahmottaa, mitkä päihde- palvelut ovat omia ja mitkä ostopalveluja. Vaikka kunnat olisivat valinneet samat toimintatavat, ne voivat hoitaa tehtäviään varsin erilailla, paikallisista tarpeista, resursseista ja yhteistyökokemuksista riippuen. Jo varsin pieneen kysymyspatteriin saadut vastaukset osoittavat, kuinka kirjavia maakunnan päihdepalvelut ovat. Jos palvelut ovat kovin erilaisia ja eri tavoin järjestettyjä

eri kunnissa, kuinka asiakas niihin löytää? Hajanainen päihdepalvelujen kokonaisuus ei ole kenenkään etu ja kehittämistarpeita nostettiin esiin monelta suunnalta. Tarvetta on niin alaikäisten kuin ikäihmisten päihdepalveluille ja niihin tarpeisiin, samoin kuin yhteistyön pulmiin, on hyvä etsiä ratkaisuja Sote-uudistuksessa.

Kunnilta kysyttiin: **Kuinka avohuollon päihdepalvelut (ohjaus, neuvonta, lääkäripalvelut, avokatkaisu, kuntoutus- ja asumispalvelut) on järjestetty kunnassanne/alueellanne?**

Vastaukset jakaantuivat seuraavasti:



### Kunta tuottaa palvelut itse: miten?

- **Jämsä ja Kuhmoinen:** Kaupungilla on oma A-klinikka, joka tuottaa po. palvelut Jämsän kaupungille ja Kuhmoisten kunnalle.
- **Wiitaunioni:** Kunnalla on päätoiminen päihdetyöntekijä avohoidossa, päihdelääkärin palvelut tulevat yleislääketieteen puolelta.

### Kunta ostaa palvelut muualta: miten ja mistä?

- **Petäjävesi:** seututerveyskeskus, shp. Paikallisesti tarjolla seututk:n hyvinvointiohjaajan palvelua kahtena päivänä viikossa. Katkaisu jne. terveyskeskuksen kautta.

### Kunta tuottaa osan itse (mitä ja miten) ja osan ostaa (mitä ja mistä)?

- **Hankasalmi:** Kunta tuottaa osan itse ja osan ostaa. Hankasalmella toimiva Tuikku ry:n päihde- ja mielenterveysasiakkaiden päiväkeskus tuottaa matalan kynnyksen palveluja. Toimivia päihdehuollon palveluita on Hankasalmella kehitetty yhdessä päihdetyötä tekevien toimijoiden kanssa.
- **Joutsa:** Päihdehoitaja Timo Ervastilta ostetaan avopalveluja.
- **Jyväskylä:** Terveysasemilla on päihdehoitajat (KSSHP), joiden tehtäviin kuuluu matalankynnyksen päihdepalveluiden tuottaminen ml. neuvonta ja avokatkaisu. Terveysasemien lääkärit ja sairaanhoitajat

tarjoavat osaltaan päihdepalveluita. Lisäksi SOVATEK-säätiöltä ostetaan neuvontapalveluita ja akuuttipalveluita.

- **Jämsä ja Kuhmoinen:** Osa katkaisuhoidosta ostetaan Sovatek-säätiöltä ja Vipuselta. Päihdehuollon laituskuntoutus ostetaan pääsääntöisesti Hämeen päihdehuollon ky:ltä, Mainiemen kuntoutuskeskukselta
- **Kinnula:** Wiitaunionista (Viitasaari, Pihtipudas)
- **Konnevesi:** Sosiaalitoimessa ohjausta ja neuvontaa, katkaisuhuolto seututerveyskeskuksessa, päihdeklinikan palvelut Äänekoskelta, kuntoutushoidot yksityisiltä (Minnesota, Kangaskartano esim.)
- **Laukaa:** Kunta: ohjaus, neuvonta; ostopalveluna: kuntoutus- ja asumispalvelut; K-S:n seututk-lääkäripalvelut, päihdehoitaja, terveyskeskussairaalassa katkaisuhuolto
- **Luhanka:** Avohuolto: päihdeterapeutti Timo Ervast Hartola, kunnalla on oma lääkäripalvelu, neuvonta ja ohjaus perusturvasta, katkaisu- ja asumispalvelut yksityisiltä palvelujentuottajilta
- **Muurame:** Jyte, vieroitushoito vuodeosastolla, K-SSHP päihdesairaanhoitaja terveyskeskuksessa, aikuissosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu päihdehuollon tehtävät
- **Saarikka:** Päihdetiimi antaa ohjausta ja neuvontaa sekä tekee A-klinikka tyyppistä vastaanottotyötä. Katkaisu hoidetaan itse. Kuntoutukset ostetaan eri puolilla Suomea olevista yksiköistä. Omaa asumispalvelua on. Pitkäkestoista asumispalvelua esim. päihdedementikoille ostetaan yksityisiltä Saarikan alueelta ja maakunnan alueelta.
- **Toivakka:** Työvalmentaja-palveluohjaaja tekee matalankynnyksen päihde- ja mielenterveystyötä kuntalaisille yhteistyössä terveydenhuollon ja sosiaalitoimiston kanssa. Palvelut järjestetään ensisijaisesti Seututerveyskeskuksen kautta, mutta tarvittaessa ostamme asiakkaan tarpeen mukaista kuntoutus- ja katkaisuhuoltoja ostopalveluina tarvittaessa ihan ympäri Suomen.
- **Urainen:** sos.työ, Jyte, Sovatek
- **Äänekoski:** Omana toimintana päihdekliniikka, tk:ssa katkaisuhuoltoja sekä arjen tuen vastuualueen omia asumispalveluja, tukiasumista sekä kotihoitoa. Ostetaan laituskuntoutusta, asumispalveluja ja tukiasumista. Päihdepalveluissa painotetaan päihdehuollon tavoitteiden mukaisesti hoidon suunnitelmallisuutta ja asiakkaiden koko-

naisvaltaista hoitoketjun hallintaa. Päihdepalveluissa toimitaan tavoitteiden mukaisesti ja kehitetään suunnitelmallisuuteen, oikea-aikaisuuteen ja erilaisten asiakasryhmien tarpeet huomioivien palvelujen kokonaisuutta. Arjen tuen mielenterveys- ja päihdeasumispalvelut ja kotiin annettava tuki järjestetään osin itse ja ostetaan osin. Saatavilla on kunnan omana toimintana 12 h asumispalvelua kunnan omissa yksiköissä ja tukiasumista omissa kodeissa kotihoidon ja tukiasumisen tiimin avulla. Asumispalvelua ja kotiin annettavaa päihdeettömyyden tukea myös ostetaan.

## **Päihdehuollon kehittämistarpeita**

Kunnilta kysyttiin: **Jos kuntanne / alueenne päihdepalveluissa on kehittämistarpeita, mitä ne ovat?**

- Terveydenhuollon ja sosiaalipalveluiden yhteistyön kehittäminen
- Päihdehoitaja olisi tarpeen kunnassa. Ohjaus kuntoutuslaitokseen, sen kriteerit ja periaatteet. Seututk lupaa kuntoutushoitoa, vaikka maksaja on kunta.
- Yhteistyön kehittäminen muiden toimijoiden kanssa suunnitelmallisuuteen perustuen. Myös yhteistyön kehittäminen 3. sektorin kanssa tärkeää.
- Alaikäisten palveluissa tarve kehittää.
- Ikääntyneiden päihdepalvelut tarvitsevat kehittämistyötä.
- Asumispalvelut
- Kotikatkon kehittäminen, jossa esim. ikäihmisten katkaisuhoido toteutetaan heidän omissa kodeissaan. Kuntaan pitäisi lisäksi saada selviämishoitoasema.
- Resurssien lisääminen
- Vaikka olemme panostaneet ennaltaehkäisyyn palveluohjaajan matalan kynnyksen tapaamisten myötä, yhä enemmän pitäisi olla yhteistyötä etenkin terveydenhuollon kanssa. Koko Suomenmaan päihdepalveluissa on vakavia haasteita ja merkittävää kehittämistä, sillä päihdeiden liikakäyttö todetaan usein liian myöhään eikä ennaltaehkäiseviä, eikä korjaaviakaan palveluja ole tarpeeksi. Esimerkiksi Jyväskylässä tekee nuorten avohuollon päihdetyötä aivan liian vähän ihmisiä (joku vuosi sitten oli vain yksi, jonka palveluja mekin yritimme ostaa). Tähän pitäisi puuttua ja satsata ja tiivistää yhteistyötä sosiaalitoimen, neuvolan, koulun ja terveydenhuollon kanssa.



- Alaikäisten päihdepalvelut avohuollossa. Laitoshuoltopalvelut löytyvät selkeästi, mutta avopalvelut pitää "etsiä ja räätälöidä" joka asiakkaalle omat.
- Yhteistyön kehittäminen sosiaalitoimen ja eri kumppanien välillä

### **Muuta päihdehuoltoon liittyvää:**

**Laukaa:** Lastensuojelu joutuu vastaamaan alaikäisten päihdepalveluista, vaikka muuta lastensuojelullista tarvetta ei olisi.

**Viitasaari, Pihtipudas ja Kinnula** ovat tehneet seudullisen mielenterveys- ja päihdeohjelman vuosille 2013–2017, siinä on linjattu myös päihdetyölle askelmerkit näinä vuosina.

**Saarikka:** Päihdetiimi, mihin kuuluu päihdesairaanhoitaja ja päihdesosiaalityöntekijä toimii hyvin.

**Jyväskylä:** JYTE:n alueella on valmistumassa laaja mielenterveys- ja päihdesuunnitelma, jossa tarkastellaan hoitoketjuja laajasti eri palveluiden välillä.

**Toivakka:** Päihdehuollossa tarvittaisiin myös asenneilmapiiriin muutosta, missä apuna tulisi käyttää mediaa. Päihteiden käyttö on kallein juurisyy sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksiin. Miksi tälle asialle ei tehdä enempää?

## **3.2 Sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat**

Itsenäistymässä olevat tai jo omilleen muuttaneet nuoret tiedustelevat vuosittain muutamia kertoja jälkihuollon ja itsenäistymisvarojen käytännöistä.

Lastensuojelulain (417/2007) 77 §:n mukaan lastensuojelulain perusteella sijaishuoltoon sijoitettu lapsi on oikeutettu sijoituksen päättymisen jälkeen maksettaviin itsenäistymisvaroihin. Kun lapsi tai nuori on sijoitettu kodin ulkopuolelle avohuollon tukitoimena, huostaan otettuna tai jälkihuoltona, on hänen itsenäistymistään varten kalenterikuukausittain varattava määrä, joka vastaa vähintään 40 prosenttia hänen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 §:ssä tarkoitetuista tuloistaan, korvauksistaan tai saamisistaan. Määrää laskettaessa ei lapsilisää kuitenkaan oteta huomioon.

Jollei lapsella tai nuorella ole edellä mainitussa laissa tarkoitettuja tuloja, korvauksia tai saamia, taikka jos ne ovat riittämättömät, sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on tuettava sijoituksen päättyessä itsenäistymässä

olevaa nuorta asumiseen, koulutukseen ja muuhun itsenäistymiseen liittyvissä menoissa tarpeellisilla itsenäistymisvaroilla.

Sosiaalihuollosta vastaavalla toimielimellä on oikeus päättää itsenäistymisvarojen maksamisen ajankohdasta. Lähtökohtaisesti itsenäistymisvarat on annettava lapselle tai itsenäistymässä olevalle nuorelle jälkihuollon päättyessä taikka lapsen tai nuoren itsenäistymisen tukemiseen tai turvaamiseen liittyvästä erityisestä syystä viimeistään hänen täyttäessään 21 vuotta.

Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on annettava selvitys itsenäistymisvarojen kertymisestä ja maksamisesta sijoituksen päätyttyä ja huoltajan, edunvalvojan tai 15-vuotiaan lapsen sitä pyytäessä myös sijoituksen aikana.

**Kunnilta kysyttiin: Jos lapsella ei ole asiakasmaksulain 14 §:n mukaisia itsenäistymisvaroja kerryttäviä tuloja tai jos ne ovat riittämättömät, millä summalla/summilla itsenäistymässä olevaa nuorta tuetaan asumiseen, koulutukseen ja muuhun itsenäistymiseen liittyvissä menoissa?**

Kunnat vastasivat:

<b>Hankasalmi</b>	Enintään 2916,43 €, summa riippuu sijoituksen pituudesta.
<b>Joutsa</b>	Nuorta tuetaan toimeentulotuen varoista.
<b>Jyväskylä</b>	Jos ei ole ollenkaan itsenäistymisvaroja: Myönnetään 1500 € kodin hankintoihin, lisäksi pesukone, mikäli taloyhtiössä ei ole pesutupaa. Lisäksi harrastusmenoihin 35 €/kk. Maksetaan opiskelukulut, tietokone kuuluu opiskelumenoihin. Tuetaan matkoissa läheisten luo noin kerran kuukaudessa
<b>Jämsä ja Kuhmoinen</b>	Jos alle 10 vuotta sijoituksessa, tuetaan 1500 €. Jos sijoitus yli 10 vuotta, tuki on 2000 €.
<b>Kinnula</b>	750 €
<b>Konnevesi</b>	Kaikilla kertyy itsenäistymisvaroja, ei ole määritelty summaa
<b>Laukaa</b>	Summaa ei ole määritelty. Tarpeen mukaan tuetaan.
<b>Luhanka</b>	Tuetaan asumisessa ja koulutuksen osalta sekä harrastuksiin liittyvissä asioissa, summa määräytyy henkilökohtaisten tarpeiden ja perusteiden mukaisesti.
<b>Muurame</b>	1000-1500 € yksilökohtaista harkintaa käyttäen
<b>Petäjävesi</b>	n. 1000 €
<b>Saarikka</b>	Tukea annetaan tarpeen mukaisesti. Maksimisumma on käynnistämiskorvauksen suuruinen
<b>Toivakka</b>	150 €/kk
<b>Urainen</b>	2000 € talousarviossa, ei sido, maksetaan tarvittaessa.
<b>Wiitaunioni</b>	700 €/lapsi
<b>Äänekoski</b>	Lastensuojelun perhehoidon käynnistämiskorvausta vastaava summa (v. 2014 2887,51 €)

Oletus siitä, että itsenäistymisvarojen määrät voivat vaihdella kunnittain paljonkin, osui oikeaan. Jos itsenäistymisen taloudellinen tuki oli määritelty, se oli matalimmillaan 700 euroa ja enimmillään 2916,43 euroa. Käytössä oli myös tukimuoto 150 €/kk.

### **Muuta sijoitetun lapsen itsenäistymisvaroihin liittyvää:**

- Pankissa tilit kunnan tileinä.
- Itsenäistymisvarojen kertymät vaihtelevat paljon.
- Sijoituksen aikana kertyneet itsenäistymisvarat maksetaan nuoren tarpeisiin päätöksen mukaisesti ja ellei niitä ole niin nuorta tuetaan toimeentulotuen varoista.
- Tuetaan opiskelussa (oppikirjat, ammattioppilaitoksen työvaatteet), autokoulumaksu 1/3 kuluista, jälkihuolto nuoren toimeentulotuki.
- Mitä enemmän itsenäistymisvaroja kertyy, sitä vähemmän nuorta tuetaan muuten kuin hänen omista itsenäistymisvaroistaan.
- Itsenäistymisvarat määräytyvät lakisääteisesti 40 % kertymän mukaan perityistä etuuksista ja harkinnasta tarpeen mukaan.
- Sijoitetuilla lapsillamme on hyvät itsenäistymisvarat. Olemme tehneet kaikille lapsille elatussopimukset ja hakeneet tarvittaessa Kelan elatustuen. Muutoinkin olemme kerryttäneet muista mahdollisista lasten tuloista itsenäistymisvaroja.
- Meillä on niin vähän sijoitettuja ja jälkihuollossa olevia nuoria, että joissakin tilanteissa on käytetty harkintaa ja maksettu enemmänkin harkinnanvaraisena toimeentulotukena.
- Saanut toimeentulotukea (perus, täydentävä ja ennaltaehkäisevä) tarvittaviin itsenäistymiseen liittyviin menoihin, koulutus yms.
- Asia menossa lautakuntaan maaliskuussa.

### **3.3 Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu**

Asumispalvelut ovat sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalipalveluja ja niiden järjestämisestä vastaa kunta. Asumispalveluja järjestetään myös vammaispalvelulain ja kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain perusteella. Asumispalvelut on tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat eri syistä tukea ja palveluja asumisensa järjestämiseen.

Vuoden 2013 selvityksessä tarkasteltiin mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen järjestämistä ja valvontaa. Nyt selvitettiin saman palvelun päätöksenteko- ja muutoksenhakumenettelyä.

Kunnilta kysyttiin:

### **Mielenterveyskuntoutujan asumispalvelun antamisesta tehdään hallinnollinen päätös (Asiakaslaki 6 §)**



### **Mikä viranomainen tekee kyseisen päätöksen?**

- Aikuissosiaalityöntekijä
- Sosiaalijohtaja tekee ostopalvelupäätöksen
- Sosiaalityön esimies
- Ostopalveluista tekee Mielenterveys-, päihde- ja vammaispalveluiden palveluvastaava ja kunnan omista palveluista Mielenterveys- ja päihdepalveluohjaaja
- Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut laukaalaisille järjestää K-S:n sairaanhoitopiiri. Siellä ei taideta tehdä päätöksiä.
- Johtava sosiaalityöntekijä tai muu sosiaalityöntekijä
- Perhe- ja mielenterveyspalvelujohtaja tai delegoituna vastaava sairaanhoitaja
- Psykiatrian kuntoutuksen ylilääkäri
- Perusturvajohtaja (3 vastausta)
- Johtava sos.työntekijä, peruspalvelujohtaja
- Shp mt-palvelut, Petäjäveden Tähtiasunnot
- Sosiaalitoimen viranhaltija

### **Mikä on muutoksenhakumenettely?**

- Sama kuin sosiaalitoimen päätöksissä, viranhaltijan päätöksestä lautakuntaan ja siitä hallinto-oikeuteen
- yksilöasioiden jaosto, HO, KHO
- Perusturvalautakunnan yksilöjaoksen käsittely. Muutoksenhaku-aika 14 päivää tiedoksisaannista jättämällä valituskirjelmä ja päätös liitetään perusturvalautakunnalle.

- Päätökseen voidaan hakea muutosta perusturvalautakunnalta.
- kirjallinen oikaisuvaatimus, jonka ohjeistus on päätöksen mukana.
- Asiakas saa päätöksen kirjallisena. Päätös menee tiedoksi myös asiakkaan mahdolliselle edunvalvojalle. Kirjallisen päätöksen yhteydessä on kuvattu muutoksenhakumenettely. Asiakas voi tehdä oikaisuvaatimuksen päätöksen tekijän esimiehelle eli sairaanhoitopiirin johtajalle.
- Perusturvalautakunta (ilman perusturvajohtajan läsnäoloa)
- Oikaisuvaatimusohje annetaan päätöksen mukana. Muutoksenhaku ohjataan tekemään perusturvalautakunnalle.
- hallintovalitus
- En tiedä!

### **Muuta sosiaalihuoltolain asumispalveluun liittyvää:**

- Mielenterveysasiakkaiden osalta kotikuntalain mukaiset muutot ovat työllistäviä. Asiakkaan palvelutarve voi edellyttää 24 h asumispalvelua mutta asiakas voi kieltäytyä palvelusta. Motivaationa muutolle voi juurikin olla sairauden tunnottomuus tai se, että asukas ei ole halunnut sitoutua edellisen yksikön kuntouttavaan hoitoon. Tästäkin huolimatta lääkäri on voinut uloskirjata asiakkaan edellisestä yksiköstä ilman asianmukaisia jatkosuunnitelmia uudessa kotikunnassa. Erityistä huomiota pitäisi kiinnittää asiakkaan kotiin annettavien tai asumispalveluiden saumattomaan jatkumiseen myös kotikunnan muuttuessa ja myös taloudellisia asioita hoitavan edunvalvojan rooli korostuu näissä muuttotilanteissa kun he osallistuvat asunnon hankintaan asiakkaan puolesta ja he saavat ensimmäisenä tiedon muuttoaikasta.
- Vanhusten, vammaisten ml. kehitysvammaiset ja alle 65-vuotiaiden (muiden kuin mtt-asiakkaiden) osalta päätökset tekee kunta ja niihin liitetään muutoksenhakuohje.
- Palvelukoti Leivossa on enimmäkseen sairaanhoitopiirin kautta ohjautuneita joutsalaisia asiakkaita ja lasku tulee sosiaalitoimelle. Päätöksen palvelun saamisesta on tehnyt joku muu taho. Ilmeisesti erikoissairaanhoito.
- Päihdeongelmaisten sosiaalihuoltolain mukaiset asumispalvelut järjestetään aikuissosiaalityön ja kuntouttavien palveluiden yksikössä omana toimintana ja ostopalveluina. Päihdeongelmaisten asumispalveluiden tarve on kasvussa. Viime vuosina kaupungin oma yksikkö, Sallaajärven palvelukoti ei ole pystynyt riittävästi vastaamaan

kysyntään ja palveluun on ollut jonoa. Yksikön vanhentuneet tilat korvataan kahdella 15-paikkaisella uudisrakennuksella sekä 10 tukiasunnon yksiköllä. Muutoin asiakkaita autetaan enenevässä määrin omissa kodeissaan sosiaalisen isännöinnin ja asumisen ohjaajien tuella.

- Psykiatrinen palveluasuminen on kilpailutettu yhteistyössä sairaanhoitopiirin kanssa. Kilpailutuksen yhteydessä on avattu ja määritelty eri palvelujen sisältöjä, mikä on helpottanut asiakkaalle sopivan palvelun löytämistä.
- Kunnassa on mt-tukiasuntoja ja palveluasuntoja ns. Ankkurin kiinteistössä, jota hallinnoi Petäjäveden Tähtiasunnot oy. Sosiaalitoimi + vanhuspalvelut tekevät esityksen valittavista henkilöistä. Tukiasunnoilla ollut pysyvä asukaskunta.

Kysely osoitti, että mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen päätöksenteossa ja muutoksenhakumenettelyssä on eroja riippuen siitä, onko palvelu kunnan omaa tai hankkimaa vai sairaanhoitopiirin järjestämää. Keski-Suomen sairaanhoitopiiri on järjestämävastuussa Jyväskylän kaupungin ja Keski-Suomen seututerveyskeskuksen alueen kuntien (paitsi Keuruu) mielenterveyskuntoutujien kuntouttavasta palveluasumisesta sekä asumispalveluista. Se hankkii mielenterveyskuntoutujien kuntouttavaa palveluasumista ja asumispalveluita yksityisiltä tuottajilta ja valvoo hankkimiensa ostopalveluiden laatua puitesopimuksen nojalla.

Sosiaalihuollon asiakaslain 6 §:n mukaan sosiaalihuollon järjestämisen on perustuttava viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen. Sosiaalihuollon muutoksenhakujärjestelmässä oleellinen oikeusturvan osa on sosiaalihuoltolain 45 §:ssä mainittu oikaisuvaatimus. Toimielimen alaisen viranhaltijan tekemään päätökseen ei saa valittamalla hakea muutosta, mutta päätökseen tyytymättömällä on oikeus asetuksessa tarkemmin säädettävällä tavalla saada päätös sosiaalihuoltolain 6 §:n 1 momentissa tarkoitetun toimielimen käsiteltäväksi, jos hän 14 päivän kuluessa päätöksestä tiedon saatuaan sitä vaatii. Sosiaalihuoltolain 46 §:n mukaisesti toimielimen eli lautakunnan tai sen jaoston päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksi saamisesta.

Selvityksessä ei oteta kantaa asumispalvelun laatuun eikä muutoksenhakutarpeeseen, vaan kysymyksiä herättää asiakkaiden erilainen asema päätöksenteossa ja mahdollisessa muutoksenhaussa.

### 3.4 Kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut

Kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksujen määrittäminen on ollut paitsi kunnissa, myös oikeuskäytännössä, epäyhtenäistä. Asumispalveluun liittyviä ateriapalveluja on saatettu pitää kokonaan maksullisina tai ateriamaksuihin on sisällytetty vain ruuan raaka-ainekustannukset.

Kunnat ovat palauttaneet tai ryhtymässä palauttamaan kehitysvammaisille asiakkaille ateriamaksuja joko hallinto-oikeuden päätöksen velvoittamina tai tulkiten palautuksen olevan tarpeen perittyjen maksujen lainvastaisuuden vuoksi. Hämeenlinnan hallinto-oikeus esimerkiksi antoi vuosina 2012–2013 päätöksiä, joissa Jyväskylän kaupunki veloitettiin palauttamaan liikaa perittyjä maksuja taannehtivasti. Jyväskylän kaupunki ei palauttanut ateriamaksuosuuksia pelkästään hallinto-oikeuteen valittaneille kehitysvammaisille asiakkaille, vaan yhdenvertaisesti kaikille kyseisten ateriamaksujen piirissä olleille asiakkaille.

Asiaan tuli uusi lisätietoa antava käänne, kun korkein hallinto-oikeus teki 22.12.2014<sup>1</sup> päätöksen siitä, mitä kustannuksia saadaan sisällyttää kehitysvammaisten asumispalveluun liittyvään ateriamaksuun. KHO:n mukaan ateriamaksun perusteena saattoivat olla kohtuuhintaiset ruuan valmistus-, kuljetus- ja säilytyskustannukset. Asiassa oli oikeudellista merkitystä sillä seikalla, että ruuan valmistus ei ollut käsitellyissä tapauksissa asiakkaiden maksuttomaksi säädettyä erityishuoltoa vaan maksulliseksi säädettyä ylläpitoa.

---

<sup>1</sup> KHO:2014:186

**Onko kunnassa/alueella käytössä eri ateriahintoja riippuen siitä onko kyse kehitysvammaisen henkilön maksullisesta vai maksuttomasta ylläpidosta?**

<b>Kehitysvammaisen henkilön lounasaterian hinta on</b>		
Asumisyksikössä (eur)	Päivätoiminnassa (eur)	Työtoiminnassa (eur)
2,50	4,00	6,06
1,13	5,50	5,50
1,13 €	6 - 6,70 €	6 - 6,70 €
Yksikkökohtainen elintarvikeosuus	Yksikkökohtainen elintarvikeosuus	Yksikkökohtainen elintarvikeosuus
Lounashintaa ei ole eritelty	Lounas ja päiväkahvi/välipala 5,60	Lounas ja päiväkahvi/välipala 5,60
1,50-2,99	6,00	6,00
6,00€, kotipäivinä 9,00€	8,00€	8,00€
1,15	6,18	6,18
Omat: 1,23 € + toteuman mukaan jälkikäteen laskutettavat hinnoittelemattomat tuotteet	1,23 € + toteuman mukaan jälkikäteen laskutettavat hinnoittelemattomat tuotteet	1,23 € + toteuman mukaan jälkikäteen laskutettavat hinnoittelemattomat tuotteet
Ei omaa toimintaa	Ei omaa toimintaa	Ei omaa toimintaa
-	4,50 €/vrk	4.50 €/vrk
6,10	6,10	6,10
9	9	9



## **Muuta kehitysvammaisten henkilöiden asiakasmaksuihin liittyvää:**

- Lautakunta on vahvistanut ympärivuorokautisessa asumispalvelussa kehitysvammaiselta perittävän kohtuullisen ateriamaksun olevan 12 €/kaikki vuorokauden ateriat. Päivätoiminnan ja työtoiminnan osalta on asetettu kattohinta, korkeintaan lounas 4,20 € ja välipala 1,80 €. Kunnassa on tehty selvitystyö tammikuussa 2015 ja todettu, että päivätoiminnan osalta raaka-aineet ovat lähellä perittävää summaa ja palveluntuottajalta olisi perusteita jopa nostaa asiakkailta perittävää summaa vedoten aterian valmistamiseen kuuluviin ylläpitokustannuksiin, joita ei ateriamaksu tällä hetkellä kata. Ylläpitomaksu peritään kahdessa maksuluokassa: 50 €/kk jos asiakas ei joudu itse hankkimaan esim. pesuaineita, hoitotarvikkeita, pyykinpesu ja siivoustarvikkeita, 13 €/kk jos asiakas käyttää vain asumisyksikön yhteisiä vaatehuoltotiloja ja/tai saunaa. Ylläpitomaksua ei peritä lainkaan, mikäli asiakas ei käytä asumisyksikössä mitään edellä mainittuja ylläpitomaksuun sisältyviä palveluja tai tarvikkeita.
- Kehitysvammaisten maksut tulisi olla samat kuin muillakin tehostetussa palveluasumisessa olevilla. Kehitysvammaisilta peritään asumisyksiköissä 5.50 euroa päivältä kaikista ruuasta yhteensä. Maksua tarkennetaan KHO päätöksen vuoksi keväällä.
- Työ- ja päivätoiminta: omana toimintana on vain Kuhmoisten toimintakeskus, missä ateriamaksu on 6 €/pv. Avituksen perimä ateriamaksu on 6,70 €/pv. Lisäksi ostamme muiltakin yksityisiltä ja kunnallisilta toimijoilta työ- ja päivätoimintapalveluja.
- Kehitysvammaisilta on peritty aterioista ainoastaan elintarvikeosuus kaikissa palveluissa. Maksuton ylläpito koskee alle 16-vuotiaiden osittaista ylläpitoa - siitä emme ole perineet ateriamaksuja. Kehitysvammaisten ateriamaksuista on tulossa Kuntaliitolta ohje helmikuun 2015 aikana. KHO:n tuoreen oikeuskäytännön mukaan noudatetaan normaaliuden periaatetta.
- Vuoden 2015 alusta siirrytty ateriakohtaisiin hintoihin, joihin on huomioitu valmistuskustannukset ilman palvelua. Seurataan KHO:n 22.12.2014/3986 antaman päätöksen mukaista tilannetta ja korjataan hinnoittelua sen mukaisesti.
- Maksuton ylläpito alle 16-vuotiailla kv:lla.
- Asumisyksiköiden lounasaterian hintavaihtelussa on huomioitu asiakasmaksussa myös ostettavat asumispalvelut ja niiden aterioiden raaka-ainekustannukset kv:n asiakasmaksujen ohjeistukset mukaan.

- Ateriamaksuna asumispalveluissa perittiin raaka-ainehinta todellisen käytön mukaan.
- Yksityisillä olevilta asiakkailta peritään ateriamaksuina yksityisten palveluntuottajien ilmoittamat raaka-ainekustannukset. Asumispalveluissa peritään ylläpitomaksuna asumispalvelumaksu I (44 €/kk, 1,45 €/vrk) tai II (54€/kk, 1,78 €/vrk) ja yksityisillä olevilta asiakkailta yksityisten palveluntuottajien ilmoittamien kustannusten mukainen maksu tai korkeintaan vastaava maksu, mikä peritään omissa vastaavissa yksiköissä asuvilta.
- Maksut vaihtelevat palveluntuottajan mukaisesti.
- Lounaan hintaa ei ole eroteltu ateriamaksussa, joka peritään asumisyksikössä. Asumisyksikön ateriamaksu on 170 €/kk. Asukkaan osallistuessa työ- tai päivätoimintaan, häneltä peritään em. ateriamaksun lisäksi työ- ja päivätoiminnan ateriamaksuna 6,00 €/pv, mikä sisältää lounaan ja päiväkahvin.
- Eri palveluasumisyksiköissä on erilainen hinnoittelu. Yhtenäinen ohjeistus puuttuu. Viimeisin tieto on, että jos asiakas itse osallistuu ruoan valmistukseen, silloin peritään sekä raaka-ainekustannukset että muut kulut. Ohjeistot nyt epäyhtenäiset.

Yhteenvedona voi kysyä: Kuinka kunnissa voisi olla yhtenäistä käytäntöä kehitysvammahuollon ateriamaksuissa, kun oikeuskäytäntökin on hakenut linjaansa? Vammaislainsäädännön uudistamistyöryhmä ehdottaakin loppuraportissaan<sup>2</sup> muun muassa sitä, että lainsäädännön ja tulkintakäytäntöjen selkeyttämiseksi ateriapalvelut tulisivat maksullisiksi.

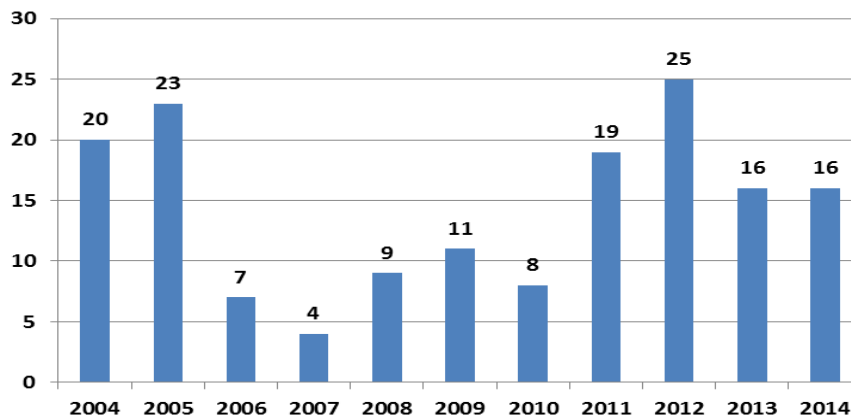
## 4 KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU

### 4.1 Hankasalmi

Hankasalmelta otettiin vuonna 2014 sosiaaliasiainmieheen yhteyttä 16 eri asian takia (kuva 11). Yhteydenottomäärä pysyi vuoden 2013 tasolla. Asiainneista 33 % oli tiedustelutyypisiä ja loput 66 % ilmaisivat tyytymättömyyttä, kuten edellisenäkin vuonna.

---

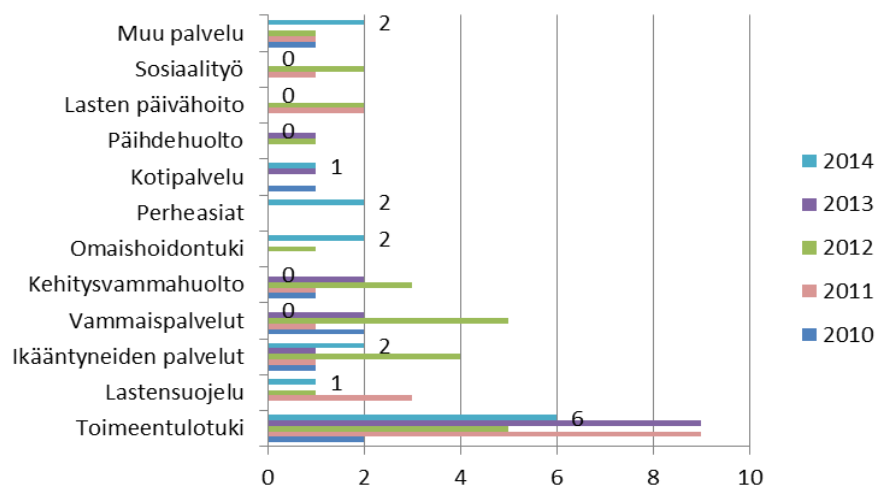
<sup>2</sup> Vammaislainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2015:21



**Kuva 11. Hankasalmi: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004–2014**

Asiakkaiden itsensä tekemiä yhteydenottoja oli kahdeksan. Asiakkaan edustajat ottivat yhteyttä seitsemässä asiassa. Yhteydenotot koskivat tyypillisesti naisasiakkaita (7 asiatapahtumaa). Miehen asiasta oli kyse viisi kertaa, perheistä kolme kertaa ja yhdessä tilanteessa tieto ei tullut esiin. Yhteydenotoissa oli kyse pääsääntöisesti kunnan omista sosiaalipalveluista (12 kertaa). Ostopalveluihin liittyviä yhteydenottoja oli kaksi, joista toinen koski julkista ja toinen yksityistä palvelua. Kahdessa tilanteessa palvelun muoto ei tullut esiin.

Kolmasosassa yhteydenotoista oli kyse toimeentulotuesta (kuva 12). Omaishoidon tukea, perheasioita, ikääntyneiden palveluja sekä muita kuin sosiaalipalveluja koski kutakin kaksi tilannetta. Lastensuojelusta ja kotipalvelusta tuli yksi palaute.



**Kuva 12. Hankasalmi: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2014**

Yhteydenottoon voi olla monta syytä. Tyypillisesti asiointi koski palvelun toteuttamista (7 kertaa) ja sosiaalihuollon tiedontarpeita (6). Päätökset olivat aiheena neljässä yhteydenotossa. Käsittelyaika sekä itsemääräämisoikeus olivat yhteydenoton syynä kolmessa ja kohtelu kahdessa tapahtumassa.

Kuntakyselyn aiheita olivat päihdehuolto, sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat, sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu sekä kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut. Lisäksi selvitettiin sosiaalihuollon muistutuksia ja muutoksenhakua.

### **Päihdehuolto**

Avohuollon päihdepalvelut on kunnassa toteutettu siten, että kunta tuottaa osan itse ja osan ostaa. Hankasalmella toimiva Tuikku ry:n päihde- ja mielenterveysasiakkaiden päiväkeskus tuottaa matalan kynnyksen palveluja. Päihdehuollon palveluita on Hankasalmella kehitetty yhdessä päihdetyötä tekevien toimijoiden kanssa.

### **Sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat**

Jos lapsella ei ole asiakasmaksulain 14 §:n mukaisia itsenäistymisvaroja kerryttäviä tuloja tai jos ne ovat riittämättömät, itsenäistymässä olevaa nuorta tuetaan asumiseen, koulutukseen ja muuhun itsenäistymiseen liittyvissä menoissa enintään 2916,43 €. Summa riippuu sijoituksen pituudesta.

Kunnasta kerrotaan, että sijoitetuilla lapsilla on hyvät itsenäistymisvarat. Kaikille lapsille on tehty elatussopimukset ja haettu tarvittaessa Kelan elatustuki. Muutoinkin kunta on kerryttänyt muista mahdollisista lasten tuloista itsenäistymisvaroja.

### **Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu**

Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluista hallinnollisen päätöksen tekee perusturvajohtaja. Oikaisuvaatimusohje annetaan päätöksen mukana. Muutoksenhaku ohjataan tekemään perusturvalautakunnalle.

Lisäksi kunnasta kerrotaan, että psykiatrinen palveluasuminen on kilpailutettu yhteistyössä sairaanhoitopiirin kanssa. Kilpailutuksen yhteydessä on avattu ja määritelty eri palvelujen sisältöjä, mikä on helpottanut asiakkaalle sopivan palvelun löytämistä.

### **Kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut**

Kunnassa ei ole käytössä eri ateriahintoja riippuen siitä, onko kyse kehitysvammaisen henkilön maksullisesta vai maksuttomasta ylläpidosta. Lounaan hintaa ei ole eroteltu asumisyksikön ateriamaksussa, joka on 170 €/kk. Asukkaan osallistuessa työ- tai päivätoimintaan, häneltä peritään em. ate-

riamaksun lisäksi työ- ja päivätoiminnan ateriamaksuna 6,00 €/pv, mikä sisältää lounaan ja päiväkahvin.

### **Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku**

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin yksi vuonna 2014.

#### **Taulukko 1. Muistutusmenettelykäytännöt Hankasalmen kunnassa**

Muistutuslomake löytyy kunnan internet-sivuilta	Kyllä
Kohtelua koskeva asiakaspalaute tulkitaan muistutukseksi, vaikka sitä ei ole nimetty muistutukseksi	Kyllä
Muistutus kirjataan saapuneeksi kuntaan ja se saa diaarinumeron	Ei
Muistutuksen tekijää kuullaan suullisesti	Ei
Muistutusvastausta laadittaessa kuullaan henkilöä, jota muistutus koskee	Kyllä
Muistutukseen vastaa toimintayksikön esimies	Kyllä
Muistutusvastaus annetaan aina kirjallisesti	Kyllä
Muistutukseen vastataan useimmiten alle kuukaudessa	Kyllä
Muuta muistutusmenettelyyn liittyvää	

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ei antanut yhtään Hankasalmea koskevaa kantelupäätöstä vuonna 2014.

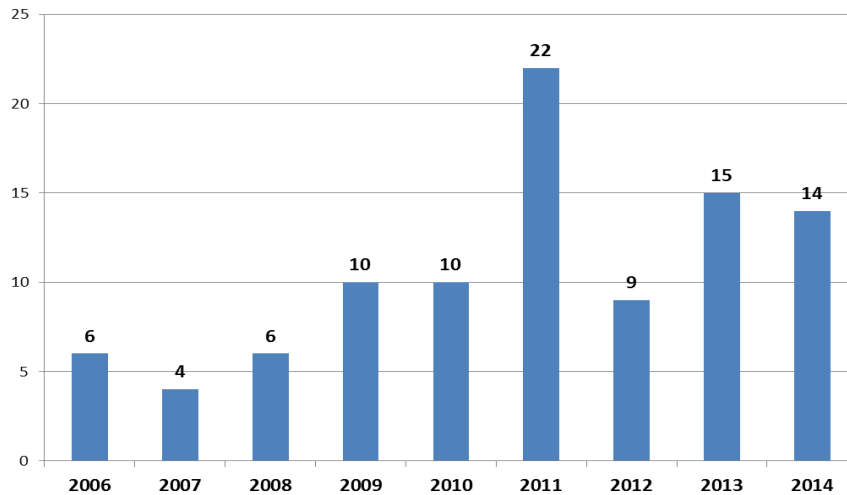
Luottamushenkilöille lähetetään esityslistan mukana kopio asiakkaan oikaisuvaatimuksesta ja sitä perustelevista liitteistä. Oikaisuvaatimuksia viranhaltijapäätöksistä tehtiin vuoden aikana 10, joista lautakunta ei muuttanut yhtään päätöstä.

Yhdestä lautakunnan päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen, tuloksetta. Korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei vuoden aikana viety yhtään asiaa.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

## **4.2 Joutsa**

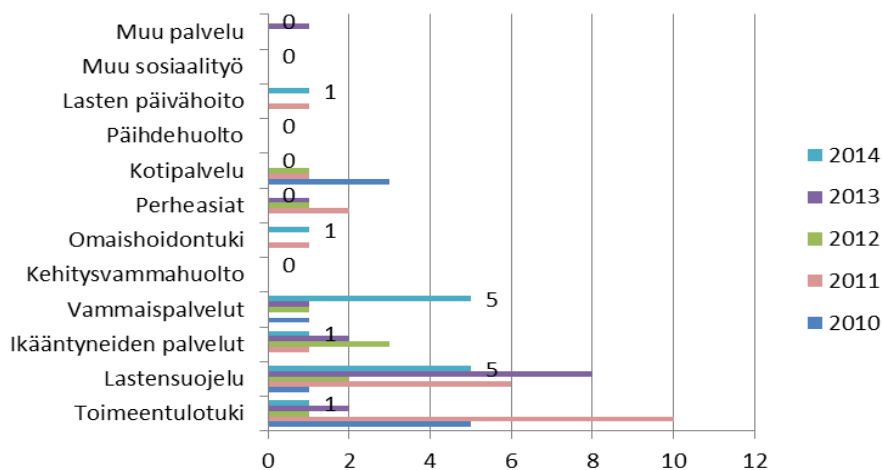
Vuonna 2014 Joutsasta tuli 14 asiaa (kuva 13). Vuoteen 2013 verrattuna kunnasta tulleiden yhteydenottojen määrä laski yhdellä. 86 % yhteydenotoista oli palveluun tyytymättömien asiakkaiden tekemiä, loput puolestaan tiedustelutyypisiä. 13 yhteydenotossa kyse oli kunnan omista sosiaalipalveluista ja yhdessä tilanteessa kyse oli muusta tai tietoa ei saatu.



**Kuva 13. Joutsa: Sosiaaliamiesasioiden määrä vuosina 2007–2014**

Yhteydenottajana oli useimmiten asiakas itse (9 kertaa). Asiakkaan edustaja otti yhteyttä viidessä tapauksessa. Neljässä tilanteessa asiakkaana oli alaikäinen ja yhtä monesti nainen, kolmessa perhe ja miehen asioista oli kyse kahdesti.

Vuonna 2014 joutsalaisten yhteydenotoissa korostuivat lastensuojeluun ja vammaispalveluihin liittyvät kysymykset (kuva 14). Ikääntyneiden palveluista, toimeentulotuesta, omaishoidon tuesta ja päivähoidosta otettiin yhteyttä kerran.



**Kuva 14. Joutsa: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2014**

Tyypillisesti kyse oli palvelun toteuttamisesta (71 %, 10 asiaa). Päätöksiä koski puolet asioista (7). Itsemääräämisoikeuskysymyksiin, kohteluun sekä maksu- ja vahingonkorvausasioihin liittyneitä yhteydenottoja oli kutakin neljä (29 %). Jonotus- ja käsittelyaikaa koski kolme asiaa. Tietosuojaan sekä yleiseen tiedontarpeeseen sosiaalipalveluista liittyi kumpaankin yksi yhteydenotto.

Kuntakyselyn aiheita olivat päihdehuolto, sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat, sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu sekä kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut. Lisäksi selvitettiin sosiaalihuollon muistutuksia ja muutoksenhakua.

### **Päihdehuolto**

Avohuollon päihdepalvelut on kunnassa toteutettu siten, että kunta tuottaa niistä osan itse ja ostaa osan päihdehoitajan palveluista.

### **Sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat**

Sijoituksen aikana kertyneet itsenäistymisvarat maksetaan nuoren tarpeisiin päätöksen mukaisesti ja ellei niitä ole, nuorta tuetaan toimeentulotuen varoista.

### **Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu**

Mielenterveyskuntoutujan asumispalveluista päätöksen tekee johtava sosiaalityöntekijä tai muu sosiaalityöntekijä. Päätökseen voi hakea muutosta perusturvalautakunnasta.

Lisäksi kunnasta kerrotaan, että Palvelukoti Leivossa on enimmäkseen Keski-Suomen sairaanhoitopiirin kautta ohjautuneita joutsalaisia asiakkaita, joiden käyttämistä palveluista lasku tulee kunnan sosiaalitoimelle. Päätöksen palvelun saamisesta on tehnyt joku muu taho kuin Joutsan kunta.

### **Kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut**

Kunnassa on käytössä eri ateriahintoja riippuen siitä, onko kyse kehitysvammaisen henkilön maksullisesta vai maksuttomasta ylläpidosta. Asumisyksikössä ateriahinta on 6,00 € (kotipäivinä 9,00 €), päivä- ja työtoiminnassa 8,00 €.

### **Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku**

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tuli yksi vuonna 2014.

**Taulukko 2. Muistutusmenettelykäytännöt Joutsan kunnassa**

Muistutuslomake löytyy kunnan internet-sivuilta	Ei
Kohtelua koskeva asiakaspalaute tulkitaan muistutukseksi, vaikka sitä ei ole nimetty muistutukseksi	Ei
Muistutus kirjataan saapuneeksi kuntaan ja se saa diaarinumeron	Ei
Muistutuksen tekijää kuullaan suullisesti	Ei
Muistutusvastausta laadittaessa kuullaan henkilöä, jota muistutus koskee	Kyllä
Muistutukseen vastaa toimintayksikön esimies	Kyllä
Muistutusvastaus annetaan aina kirjallisesti	Kyllä
Muistutukseen vastataan useimmiten alle kuukaudessa	Kyllä
Muuta muistutusmenettelyyn liittyvää	-

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi neljä Joutsaa koskevaa sosiaalihuollon kantelua vuonna 2014. Kanteluista kaksi koski lasten päivähoitoa, yksi mielenterveyspalveluja ja yksi vammaispalveluita. Vammaispalveluista aluehallintovirasto ilmaisi käsityksensä, muut eivät aiheuttaneet toimenpiteitä.

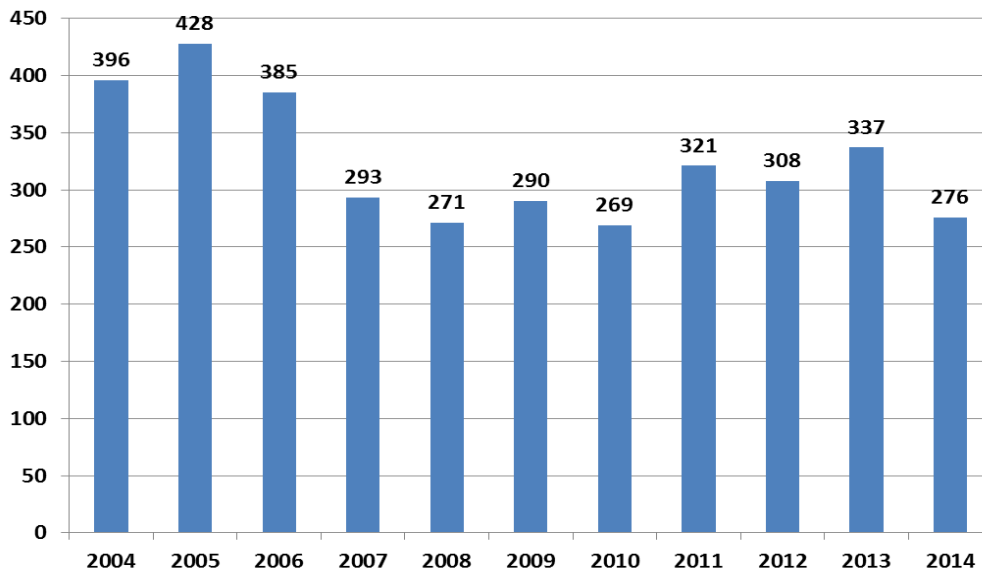
Joutsassa luottamushenkilöt saavat etukäteen esityslistan ja muihin muutoksenhakuasiapapereihin on mahdollista tutustua kokouksessa. Vuonna 2014 Joutsassa tehtiin 5 oikaisuvaatimusta viranhaltijapäätöksistä, joista lautakunta muutti yhden. Hallinto-oikeuteen valitettiin yhdestä päätöksestä ja hallinto-oikeus myös muutti yhden päätöksen. Kuntaa koskevia korkeimman hallinto-oikeuden päätöksiä ei vuoden aikana annettu.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

### **4.3 Jyväskylä**

Jyväskylästä tuli 276 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2014 (kuva 15). Tilanteita tuli 61 kappaletta (18 %) vähemmän kuin vuosi takaperin. Yhteydenottoja oli kuukausittain keskimäärin 23 ja vaihteluväli oli 14–34 (v. 2013 15–39).





**Kuva 15. Jyväskylä: Sosiaaliamiesasioiden määrä vuosina 2004–2014**

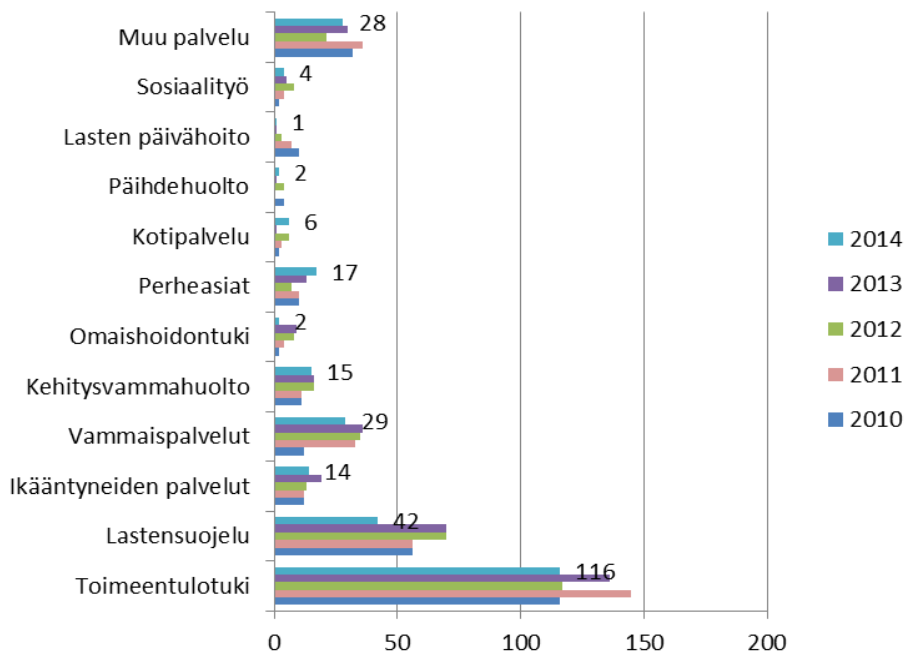
Kolme neljästä yhteydenotosta tuli suoraan asiakkaalta itseltään. 22 % asioista tuli asiakkaan edustajan tai muun tahon kautta. Työntekijäyhteydenottoja oli 3 %. Naisiin liittyviä yhteydenottoja oli vuoden aikana 35 % ja miehiin 29 %. Perheen asioita oli 16 % yhteydenotoista ja lapsiin liittyviä 17 %. Lopuissa kahdessa prosentissa kohde oli esimerkiksi joku asiakasryhmä tai tiedustelu/palvelupalaute annettiin nimettömänä. Vaikka lastensuojeluaiheinen palaute väheni, perheasioiden määrä nousi ja niinpä alaikäisiä koskevien asioiden määrä kasvoi edellisvuoteen verrattuna.

Aiempien vuosien tapaan sosiaalihuollon palveluihin tyytymättömien osuus oli 77 % ja tiedustelutyyppisiä yhteydenottoja oli 23 %. Tyytymättömyys oli aiheena 214 asiassa ja tiedustelu 62 kertaa.

Pääosin yhteydenotot koskivat kunnan omia sosiaalipalveluja (85 %). Yksityisestä sosiaalipalvelusta kunnan ostopalveluna oli kyse 12 tapauksessa (4 %). Luokittelemattomia muita kuin sosiaalitoimen palvelupalautteita oli 29 (11 %).

Aiempien vuosien tapaan toimeentulotuki oli yleisin sosiaalihuollon yhteydenottoalue (kuva 16). Toimeentulotuesta oli kyse 116 kertaa ja niiden osuus oli 42 % jyvaskyläläisten asioinneista. Toiseksi eniten yhteyttä otettiin lastensuojelukysymyksissä, joita tuli vuoden aikana 42 (15 %). Lastensuojeluasioiden määrä väheni 40 % vuodesta 2013. Vammaispalveluasioita oli kolmanneksi eniten (11 %) ja niiden määrä pieneni seitsemällä edellisestä vuodesta. Perheasioiden määrä kasvoi 17:ään tilanteeseen. Ikääntyneiden

palveluista tuli 14 asiaa (5 %), kehitysvammahuollosta 16 asiaa (5 %), kotipalvelusta 6 (2 %), muusta sosiaalityöstä 4 (1 %) sekä omaishoidontuesta ja päihdehuollosta kummastakin 2 (1 %). Lasten päivähoidosta tuli yksi palautte. Muista palveluista tuli 28 asiointia (10 %) ja aiheina olivat mm. Kelan ja työvoimatoimen asiat, asuntojono, arvokeskustelut, edunvalvonta, työeläkkeet, vakuutukset, kuluttajaneuvonnan asiat, opetustoimi, potilasasiat, velkaantuminen, ulosotto ja vaikeus saada asianajaja.



**Kuva 16. Jyväskylä: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2014**

Yhteydenottoosyynä korostuivat Jyväskylässä edellisvuosien tapaan päätökset (135 kpl, 49 % tilanteista) ja palvelun toteuttaminen (106, 38 %). Viidennes asioista liittyi joko kohteluun (56) tai yleiseen tiedontarpeeseen sosiaalipalveluista (56) ja lähes yhtä moni jonotus- ja käsittelyaikoihin (47). Itsemääräämisoikeusasioiden osuus oli 13 % (35). Maksuasioihin liittyneitä yhteydenottoja oli 15 ja tietosuojan tai dokumentointiin 13 (5 %).

Kuntakyselyn aiheita olivat päihdehuolto, sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat, sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu sekä kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut. Lisäksi selvitettiin sosiaalihuollon muistutuksia ja muutoksenhakua.

### Päihdehuolto

Avohuollon päihdepalvelut on kunnassa toteutettu siten, että kaupunki tuottaa osan itse ja ostaa osan. Kaupungin terveysasemien lääkärit ja sairaanhoitajat tarjoavat osaltaan päihdepalveluita. Terveysasemilla on päihdehoitajat (KSSHP), joiden tehtäviin kuuluu matalankynnyksen päihdepalveluiden tuottaminen ml. neuvonta ja avokatkaisu. Lisäksi SOVATEK-säätiöltä ostetaan neuvontapalveluita ja akuuttipalveluita.

Päihdepalvelujen kehittämistarpeina mainitaan kotikatkon kehittäminen, jossa esim. ikäihmisten katkaisuhuolto toteutetaan heidän omissa kodeissaan. Kuntaan pitäisi lisäksi saada selviämishoitoasema.

Lisäksi tuodaan esiin, että JYTE:n alueella on valmistumassa laaja mielen-terveys- ja päihdesuunnitelma, jossa tarkastellaan hoitoketjuja laajasti eri palveluiden välillä.

### **Sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat**

Nuorille, joilla ei ole ollenkaan itsenäistymisvaroja, myönnetään 1500 € kodin hankintoihin ja lisäksi pesukone, mikäli taloyhtiössä ei ole pesutupaa. Nuorta tuetaan harrastusmenoissa 35 €/kk. Nuoren opiskelukulut maksetaan ja tietokone kuuluu opiskelumenoihin. Matkoja läheisten luo tuetaan noin kerran kuukaudessa. Mitä enemmän itsenäistymisvaroja kertyy, sitä vähemmän nuorta tuetaan muuten kuin hänen omista itsenäistymisvarois-  
taan.

### **Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu**

*Mielenterveyskuntoutujien* asumispalveluista tehdään hallinnollinen päätös, jonka laatii psykiatrian kuntoutuksen ylilääkäri. Asiakas saa päätöksen kirjallise-  
na. Päätös menee tiedoksi myös asiakkaan mahdolliselle edunvalvojalle. Kirjallisen päätöksen yhteydessä on kuvattu muutoksenhakumenettely. Asiakas voi tehdä oikaisuvaatimuksen päätöksen tekijän esimiehelle eli sairaanhoi-  
topiirin johtajalle.

*Päihdeongelmaisten* sosiaalihuoltolain mukaiset asumispalvelut järjestetään aikuissosiaalityön ja kuntouttavien palveluiden yksikössä kaupungin omana toimintana ja ostopalveluina. Päihdeongelmaisten asumispalveluiden tarve on kasvussa. Viime vuosina kaupungin oma yksikkö, Sallaajärven palveluko-  
ti, ei ole pystynyt riittävästi vastaamaan kysyntään ja palveluun on ollut jonoa. Yksikön vanhentuneet tilat korvataan kahdella 15-paikkaisella uudisra-  
kennuksella sekä 10 tukiasunnon yksiköllä. Muutoin asiakkaita autetaan enenevässä määrin omissa kodeissaan sosiaalisen isännöinnin ja asumisen ohjaajien tuella.

### **Kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut**

Kaupungissa ei ole käytössä eri ateriahintoja maksulliseen ja maksuttomaan ylläpitoon kehitysvammaisilla henkilöillä. Lounasaterian hinta kaupungin omista asumisyksiköissä sekä päivä- ja työtoiminnassa on 1,23 €, johon lisätään toteuman mukaan jälkikäteen laskutettavat hinnoittelemattomat tuotteet.

Yksityisillä olevilta asiakkailta peritään ateriamaksuina yksityisten palveluntuottajien ilmoittamat raaka-ainekustannukset. Asumispalveluissa peritään ylläpitomaksuna asumispalvelumaksu I (44 €/kk, 1,45 €/vrk) tai II:sta (54€/kk, 1,78 €/vrk) ja yksityisillä olevilta asiakkailta yksityisten palveluntuottajien ilmoittamien kustannusten mukainen maksu tai korkeintaan vastaava maksu, mikä peritään omista vastaavissa yksiköissä asuvilta.

### **Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku**

Sosiaaliamiehen tietoon tuli vuoden 2014 aikana 11 sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta, kun vuotta aiemmin muistutusten määräksi ilmoitettiin kaksi.

### **Taulukko 3. Muistutusmenettelykäytännöt Jyväskylän kaupungissa**

Muistutuslomake löytyy kunnan internet-sivuilta	Kyllä
Kohtelua koskeva asiakaspalaute tulkitaan muistutukseksi, vaikka sitä ei ole nimetty muistutukseksi	Kyllä
Muistutus kirjataan saapuneeksi kuntaan ja se saa diaarinumeron	Kyllä
Muistutuksen tekijää kuullaan suullisesti	Kyllä
Muistutusvastausta laadittaessa kuullaan henkilöä, jota muistutus koskee	Kyllä
Muistutukseen vastaa toimintayksikön esimies	Kyllä
Muistutusvastaus annetaan aina kirjallisesti	Kyllä
Muistutukseen vastataan useimmiten alle kuukaudessa	Kyllä
Muuta muistutusmenettelyyn liittyvää	-

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto antoi edellisvuoden tapaan 24 Jyväskylää koskevaa kantelupäätöstä vuonna 2014. Näistä 10 tuli vireille vuoden 2014 aikana. Ratkaisuista 6 koski toimeentulotukea, 5 lastensuojelua, 5 vammaispalveluja, 2 kehitysvammahuoltoa, 2 vanhustenhuoltoa, 1 omaishoitoa, 1 mielenterveyspalveluja ja 2 muuta sosiaalihuoltoa. Toimenpiteitä vaati 10 kantelupäätöstä. Päätösratkaisut toimialoittain on koottu alla olevaan taulukkoon.

**Taulukko 4. Jyväskylää koskevat sosiaalihuollon kanteluratkaisut vuonna 2014 toimialoittain, lkm (2013)**

Toimiala	Ei toimenpiteitä	Huomautus	Huomion kiinnittäminen	Käsityksen ilmaiseminen
Kehitysvammahuolto	1 (2)	-	-	1 (1)
Lastensuojelu	3 (6)	- (2)	1 (-)	1 (-)
Mielenterveyspalvelut	1 (-)	-	-	-
Omaishoito	-	-	- (1)	1 (-)
Toimeentulotuki	2 (1)	2 (3)	1 (3)	1(1)
Vammaispalvelut	4 (-)	-	1 (2)	-
Vanhustenhuolto	1 (-)	-	1 (-)	-
Muu	2 (2)	-	-	-
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>14 (11)</b>	<b>2 (5)</b>	<b>4 (6)</b>	<b>4 (2)</b>

Luottamushenkilöt saavat tiedon käsiteltäväkseen tulevista oikaisuvaatimusasioista siten, että heille lähetetään esityslistan mukana kopio asiakkaan oikaisuvaatimuksesta ja sitä perustelevista liitteistä.

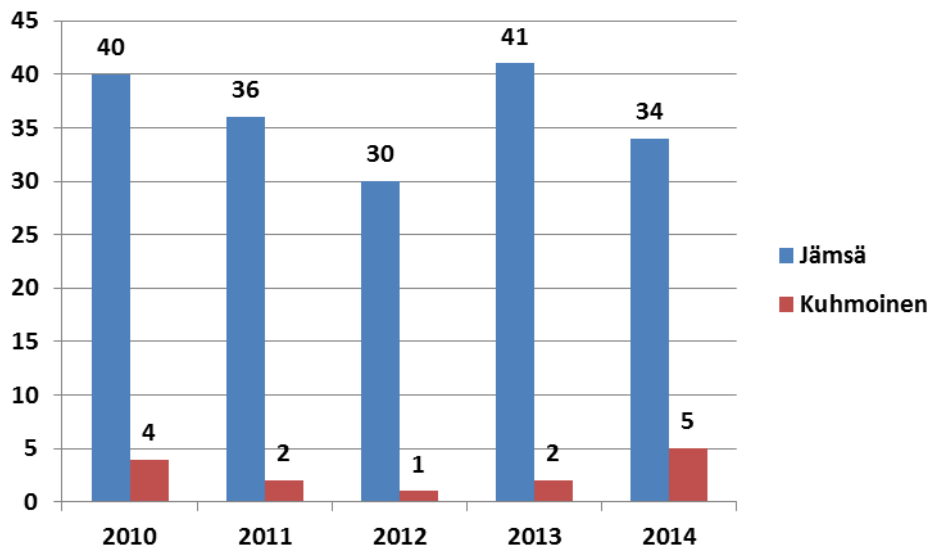
Jyväskylässä oikaisuvaatimusten määrä väheni edellisvuodesta. Oikaisuvaatimuksia käsiteltiin luottamuselimessä 335 (397 vuonna 2013). Jaosto muutti tai palautti 13 (13) oikaisuvaatimusta.

Yksilöasiainjaoston päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen kaksinkertaisesti edellisvuoteen verrattuna, 78 kertaa (39 v. 2013). Hallinto-oikeus hyväksyi yhteensä 48 jaoston päätöksestä tehtyä valitusta muuttaen niiden johdosta 5 ja palauttaen uudelleen käsiteltäväksi 43 päätöstä (v. 2013 yht. 25). Korkein hallinto-oikeus ratkaisi vuonna 11 jyväskyläläistä valitusta, joista kaksi asiakkaan eduksi.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

#### **4.4 Jämsä ja Kuhmoinen**

Jämsän yhteistoiminta-aluetta koskeneita sosiaaliasiamiesasioita tuli vuoden 2014 aikana 39, joista 34 Jämsästä ja 5 Kuhmoisista (ks. kuva 17). Yhteydenottojen määrä väheni edellisvuoteen verrattuna. Tyytymättömyys selitti 85 % tilanteista ja loput 15 % asioinneista olivat tiedustelutyyppeisiä yhteydenottoja. Osuuksissa ei juuri tapahtunut muutosta vuoteen 2013 verrattuna.

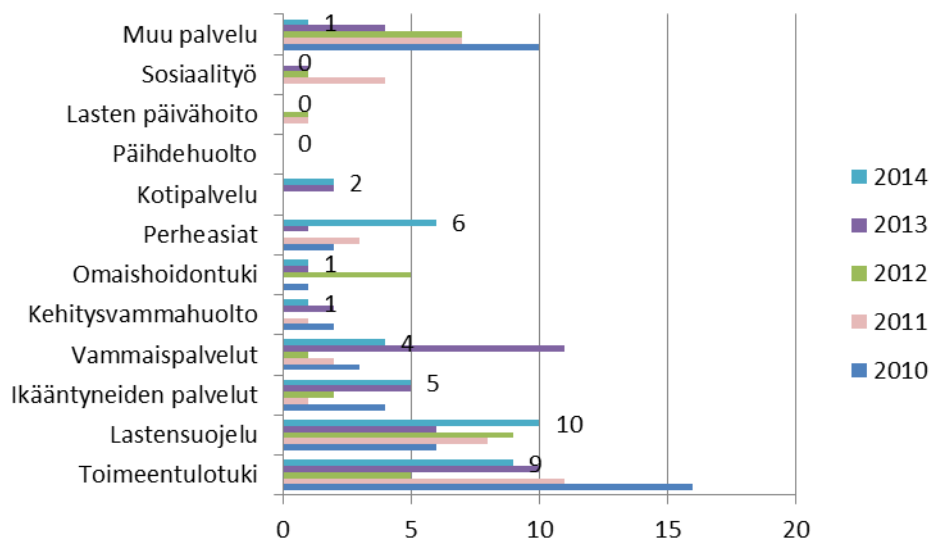


**Kuva 17. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2010–2014 (kpl)**

Asiakkaat ottivat itse yhteyttä 28 asiassa ja edustajien tai omaisten yhteydenottoja tuli 11. Yhteydenotot liittyivät 13 kertaa miesasiakkaisiin ja alaikäisiin, kahdeksan kertaa naisiin. Perheitä koski viisi tilannetta.

Yleensä palaute kohdistui kuntayhtymän/yhteistoiminta-alueen omiin sosiaalipalveluihin. Yksi asia koski kunnan ostopalveluna hankkimaa yksityistä sosiaalipalvelua ja kahdessa yhteydenotossa mainittiin muu taho tai se ei tullut esiin.

Vuonna 2014 Jämsän yhteistoiminta-alueelta tulleissa sosiaaliasiamiesyhteydenotoissa korostuivat lastensuojelu, toimeentulotuki ja edellisvuosista lisääntyneet perheasiat (kuva 18). Lastensuojelusta tuli 10, toimeentulotuesta 9 ja perheasioista 6 asiointia. Ikääntyneiden palveluista kertyi viisi, vammaispalveluista neljä ja kotipalvelusta kaksi asiointia. Kehitysvammahuolto, omaishoidon tuki ja muut kuin sosiaalipalvelut olivat yhteydenoton taustalla kerran.



**Kuva 18. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet yhteensä vuosina 2010–2014**

Yhteydenottoosyynä olivat yleisimmin palvelun toteuttaminen (46 % tilanteista), päätökset (36 %) ja kohtelu (33 %). Kohteluun liittyvien yhteydenottojen määrä kasvoi 13:een ja niitä tuli neljä enemmän kuin edellisvuonna. Itsemääräämisoikeuskysymyksiin liittyneiden yhteydenottojen määrä kasvoi vuodesta 2013 viidestä seitsemään. Myös jonotus- ja käsittelyajat olivat esillä useammin, seitsemän kertaa. Yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista sekä tietosuoja/dokumentointi olivat syynä viidessä tilanteessa. Lisäksi otettiin yhteyttä maksuasioissa kolme kertaa.

Kuntakyselyn aiheita olivat päihdehuolto, sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat, sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu sekä kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut. Lisäksi selvitettiin sosiaalihuollon muistutuksia ja muutoksenhakua.

### **Päihdehuolto**

Avohuollon päihdepalvelut on alueella toteutettu siten, että kunta tuottaa palveluja osin itse ja osin ostetaan. Jämsän kaupungilla on oma A-klinikka, joka tuottaa päihdehuollon avopalvelut Jämsän kaupungille ja Kuhmoisten kunnalle. Osa katkaisuhoidosta ostetaan Sovatek-säätiöltä ja Vipuselta. Päihdehuollon laitostuntoutus ostetaan pääsääntöisesti Hämeen päihdehuollon ky:ltä, Mainiemen kuntoutuskeskukselta.

### **Sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat**

Tuki riippuu sijoituksen kestosta. Jos lapsi on ollut alle 10 vuotta sijoituksessa, tuetaan 1500 €. Jos sijoitus kestänyt yli 10 vuotta, tuki on 2000 €.

### **Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu**

Mielenterveyskuntoutujan asumispalveluista viranomaispäätöksen tekee sosiaalityön esimies. Muutoksenhakumenettelynä viranhaltijapäätöksestä voidaan tehdä oikaisuvaatimus sosiaali- ja terveyslautakunnalle.

### **Kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut**

Yhteistoiminta-alueella ei ole käytössä eri ateriahintoja riippuen, onko kyse kehitysvammaisen henkilön maksullisesta vai maksuttomasta ylläpidosta. Kehitysvammaisen henkilön lounasaterian hinta asumisyksikössä on 1,13 e ja päivä- ja työtoiminnassa 6–6,70 €. Alueen omana toimintana on vain Kuhmoisten toimintakeskus, missä ateriamaksu on 6 €/pv. Avituksen perimä ateriamaksu on 6,70 €/pv. Lisäksi ostetaan muiltakin yksityisiltä ja kunnallisilta toimijoilta työ- ja päivätoimintapalveluja.

### **Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku**

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin vuoden aikana kaksi.

### **Taulukko 5. Muistutusmenettelykäytännöt Jämsän yhteistoiminta-alueella**

Muistutuslomake löytyy kunnan internet-sivuilta	Kyllä
Kohtelua koskeva asiakaspalaute tulkitaan muistutukseksi, vaikka sitä ei ole nimetty muistutukseksi	Kyllä
Muistutus kirjataan saapuneeksi kuntaan ja se saa diaarinumeron	Kyllä
Muistutuksen tekijää kuullaan suullisesti	Ei
Muistutusvastausta laadittaessa kuullaan henkilöä, jota muistutus koskee	Kyllä
Muistutukseen vastaa toimintayksikön esimies	Kyllä
Muistutusvastaus annetaan aina kirjallisesti	Kyllä
Muistutukseen vastataan useimmiten alle kuukaudessa	Kyllä
Muuta muistutusmenettelyyn liittyvää	-

Vuonna 2014 Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa tehtiin 12 Jämsää koskenutta hallintokanteluratkaisua, joista neljä koski lastensuojelua, kaksi toimeentulotukea, kolme vammaispalveluita ja kolme vanhustenhuoltoa. Näistä viidessä ratkaisuna oli huomion kiinnittäminen, kahdessa huomautus ja loput viisi eivät aiheuttaneet toimenpiteitä. Kuhmoista koskevia kanteluja ei ratkaistu yhtään vuoden aikana.

Luottamushenkilöt saavat tiedon käsiteltäväkseen tulevista oikaisuvaatimusasioista siten, että asiakkaan oikaisuvaatimus kirjoitetaan kokonaisuudessaan



esityslistan pykälätekstiin. Muihin asiakirjoihin on mahdollista tutustua kokouksessa.

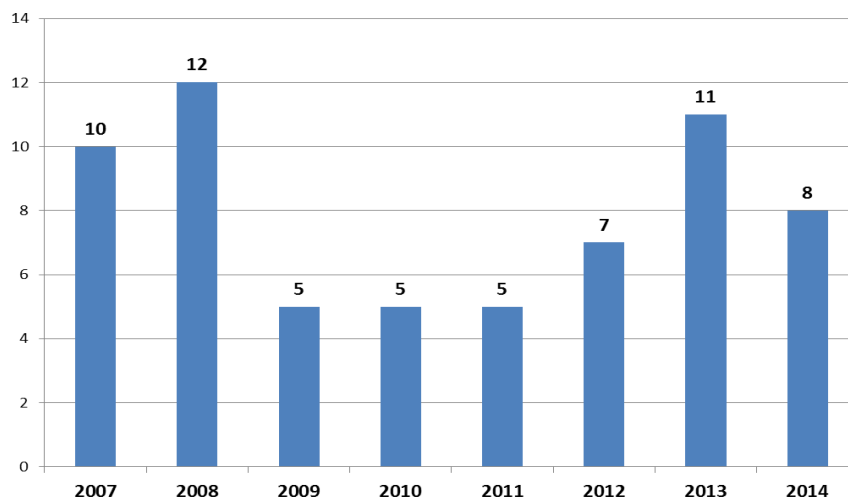
Vuonna 2014 lautakunta käsitteli Jämsän yhteistoiminta-alueella 62 (47 vuonna 2013) oikaisuvaatimusta. Lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi neljä (3) päätöstä.

Hallinto-oikeuteen valitettiin 12 lautakunnan päätöksestä (7 vuonna 2013), joista hallinto-oikeus hyväksyi kaksi (1) valitusta. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi vuonna 2014 alueen sosiaalihuollosta 9 (1) valitusta, joista neljä (0) asiakkaan eduksi.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

## 4.5 Kinnula

Kinnulasta tuli vuoden 2014 aikana 8 sosiaaliasiamiesasiaa (kuva 19), kolme vähemmän kuin vuonna 2013. Kuudessa yhteydenotossa oli taustalla tyytymättömyys ja kahdessa kyse oli tiedustelusta. Samassa asiassa voi olla monta yhteydenottosyytä: asiointi liittyi useimmin palvelun toteuttamiseen (6 kertaa), kohteluun, tietosuojaan ja tiedontarpeeseen kaksi kertaa ja päätöksiin sekä itsemääräämisoikeuteen kerran.

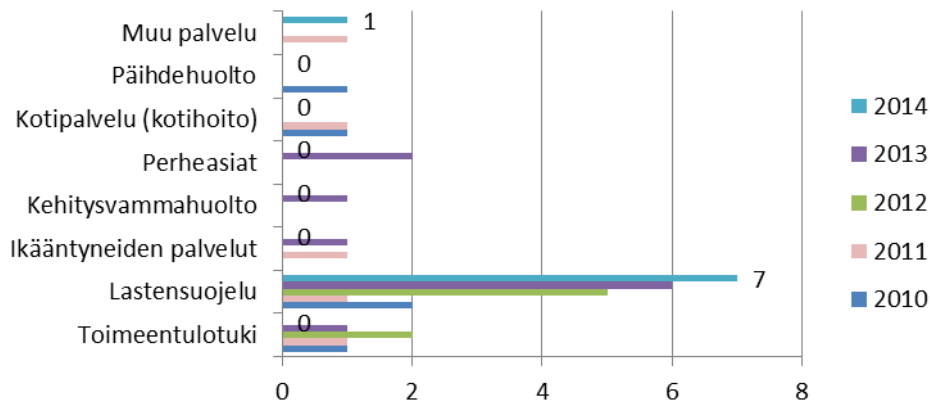


**Kuva 19. Kinnula: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2007–2014**

Asiakas otti itse yhteyttä neljässä tilanteessa, asiakkaan edustaja kolmessa ja työntekijä kerran. Asiat koskivat tavallisimmin lapsia (4 asiaa). Perheisiin yhteydenotto liittyi kahdesti, naiseen ja mieheen kerran. Seitsemässä tilan-

teessa oli kyse kunnan omista sosiaalipalveluista ja yhdessä oli kyse muusta palvelusta.

Vuonna 2014 Kinnulasta tulleet sosiaaliasiamiesyhteydenotot kohdistuivat edellisvuoden tapaan lastensuojeluun (kuva 20). Muut kuin sosiaalipalvelut esiintyivät palautteiden aiheena yhden kerran.



**Kuva 20. Kinnula: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2014**

Kuntakyselyn aiheita olivat päihdehuolto, sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat, sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu sekä kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut. Lisäksi selvitettiin sosiaalihuollon muistutuksia ja muutoksenhakua.

### **Päihdehuolto**

Avohuollon päihdepalvelut on kunnassa toteutettu siten, että kunta tuottaa osan itse ja ostaa osan Wiitaunionista.

### **Sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat**

Jos lapsella ei ole asiakasmaksulain 14 §:n mukaisia itsenäistymisvaroja keräyttyä tuloja tai jos ne ovat riittämättömät, itsenäistymässä olevaa nuorta tuetaan asumiseen, koulutukseen ja muuhun itsenäistymiseen liittyvissä menoissa 750 eurolla.

### **Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu**

Mielenterveyskuntoutujan asumispalveluista hallinnollisen päätöksen tekee sosiaalitoimen viranhaltija ja muutoksenhaku tapahtuu perusturvalautakunnan kautta.

### **Kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut**

Kunnassa ei ole käytössä eri ateriahintoja riippuen siitä, onko kyse kehitysvammaisen henkilön maksullisesta vai maksuttomasta ylläpidosta. Kehitysvammaisen henkilön ateriahinta asumisyksikössä, päivä- ja työtoiminnassa on 9,00 €.

### **Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku**

Vuoden aikana tuli yksi sosiaalihuollon asiakaslain mukainen muistutus.

#### **Taulukko 6. Muistutusmenettelykäytännöt Kinnulan kunnassa**

Muistutuslomake löytyy kunnan internet-sivuilta	Ei
Kohtelua koskeva asiakaspalaute tulkitaan muistutukseksi, vaikka sitä ei ole nimetty muistutukseksi	Ei
Muistutus kirjataan saapuneeksi kuntaan ja se saa diaarinumeron	Ei
Muistutuksen tekijää kuullaan suullisesti	Kyllä
Muistutusvastausta laadittaessa kuullaan henkilöä, jota muistutus koskee	Kyllä
Muistutukseen vastaa toimintayksikön esimies	Kyllä
Muistutusvastaus annetaan aina kirjallisesti	Kyllä
Muistutukseen vastataan useimmiten alle kuukaudessa	Kyllä
Muuta muistutusmenettelyyn liittyvää	

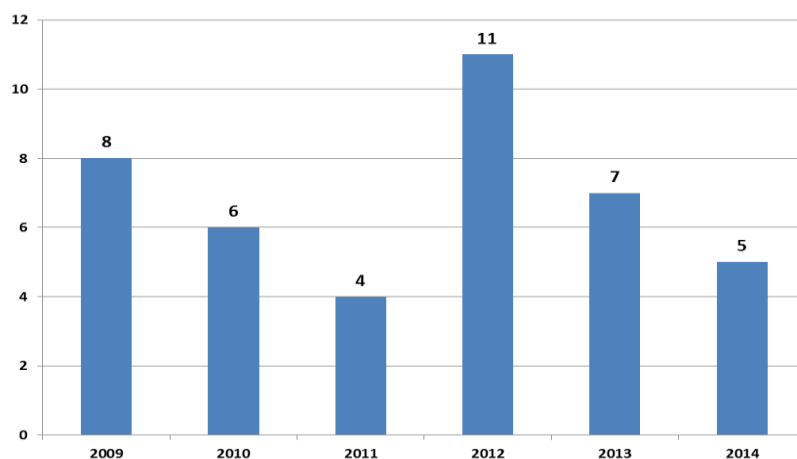
Kinnulaa koskevia kanteluratkaisuja tehtiin Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa vuoden aikana yksi. Kantelu koski vanhustenhuoltoa ja päätöksenä oli huomion kiinnittäminen.

Yksilöasioiden muutoksenhaut käsittelevän toimielimen luottamushenkilöt noutavat esityslistan ja kopion asiakkaan oikaisuvaatimuksesta kuntien sosiaalitoimistoista. Oikaisuvaatimukset käsitellään palvelut tuottavan Wiitaunionin lautakunnassa. Vuoden aikana ei tehty Kinnulaa koskevia oikaisuvaatimuksia, muutoksenhakutarvetta tuli esille pari kertaa.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

## **4.6 Konnevesi**

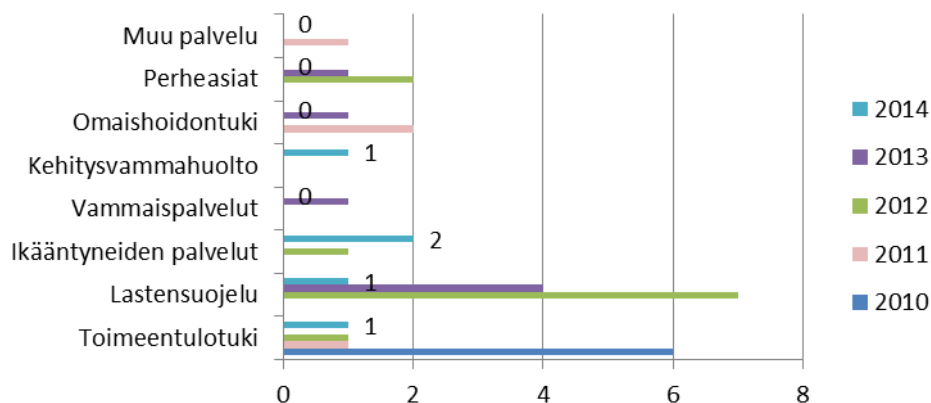
Konnevedeltä tuli 5 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2014 (kuva 21). Määrä väheni kahdella edellisestä vuodesta. Kaikissa viidessä tapauksessa kyse oli tiedustelusta, sosiaalihuollon palveluja koskevista tietotarpeista.



**Kuva 21. Konnevesi: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2009–2014**

Asiakas otti itse yhteyttä kerran. Edustajat ja henkilöstö ottivat yhteyttä molemmat kahdessa asiassa. Yhteydenotot koskivat kahdessa tilanteessa miestä tai naista ja kerran tätä tietoa ei saatu. Neljä asiaa liittyi kunnan omiin sosiaalipalveluihin ja kerran muuhun palveluun.

Konnevedeltä tulleet sosiaaliasiamiesyhteydenotot koskivat kaksi kertaa ikääntyneiden palvelua (kuva 22). Lastensuojeluun, toimeentulotukeen ja kehitysvammahuoltoon liittyi jokaiseen yksi tapahtuma.



**Kuva 22. Konnevesi: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2013**

Kerran yhteydenoton syynä olivat asiakasmaksut, neljä kertaa tarvittiin tietoja sosiaalihuollon palveluista ja niiden järjestämisestä.

Kuntakyselyn aiheita olivat päihdehuolto, sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat, sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu sekä kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut. Lisäksi selvitettiin sosiaalihuollon muistutuksia ja muutoksenhakua.

### **Päihdehuolto**

Avohuollon päihdepalvelut on kunnassa toteutettu siten, että kunta tuottaa osan itse ja ostaa osan. Sosiaalitoimessa annetaan ohjausta ja neuvontaa, katkaisuhuolto annetaan Seututerveyskeskuksessa, päihdeklinikan palvelut hankitaan Äänekoskelta ja kuntoutushoidot yksityisiltä (esim. Minnesota, Kangaskartano).

Kehittämistarpeena esiin tuodaan päihdehoitajan palvelut. Lisäksi tarvittaisiin selkeytystä kuntoutuslaitokseen ohjaamisen kriteeristä ja periaatteista. Myös palvelun myöntäjän ja maksajan rooleissa olisi selkeytettävää. Nyky-mallissa Seututerveyskeskus lupaa kuntoutushoitoa, vaikka maksaja on kunta.

### **Sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat**

Kunnan sijoittamille lapsille kertyy omia itsenäistymisvaroja, joten erikseen ei ole määritetty summaa itsenäistyvän nuoren tukemiseen tilanteessa, jossa itsenäistymisvaroja ei ole tai ne ovat riittämättömät.

### **Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu**

Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluista kirjallisen päätöksen tekee sosiaalijohtaja. Päätökseen voi hakea muutosta lautakunnasta ja edelleen hallinto-oikeudesta.

### **Kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut**

Kunnassa on käytössä eri ateriahintoja riippuen, onko kyse kehitysvammaisen henkilön maksullisesta vai maksuttomasta ylläpidosta. Kehitysvammaisilta henkilöiltä peritään asumisyksiköissä 5.50 euroa päivältä kaikesta ruuasta yhteensä. Maksua tarkennetaan KHO päätöksen vuoksi keväällä. Päivä- ja työtoiminnassa olevien lounasaterian hinta on 5,50 €.

Kunnan vastauksessa todetaan lisäksi, että kehitysvammaisten henkilöiden maksujen tulisi olla samat kuin muillakin tehostetun palveluasumisen asiakkailla.

### **Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku**

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty yhtään vuonna 2014.

**Taulukko 7. Muistutusmenettelykäytännöt Konneveden kunnassa**

Muistutuslomake löytyy kunnan internet-sivuilta	Ei
Kohtelua koskeva asiakaspalaute tulkitaan muistutukseksi, vaikka sitä ei ole nimetty muistutukseksi	Kyllä
Muistutus kirjataan saapuneeksi kuntaan ja se saa diaarinumeron	Ei
Muistutuksen tekijää kuullaan suullisesti	Ei
Muistutusvastausta laadittaessa kuullaan henkilöä, jota muistutus koskee	Kyllä
Muistutukseen vastaa toimintayksikön esimies	Kyllä
Muistutusvastaus annetaan aina kirjallisesti	Kyllä
Muistutukseen vastataan useimmiten alle kuukaudessa	Kyllä
Muuta muistutusmenettelyyn liittyvää	Muistutuslomake on annettu eri toimipisteille.

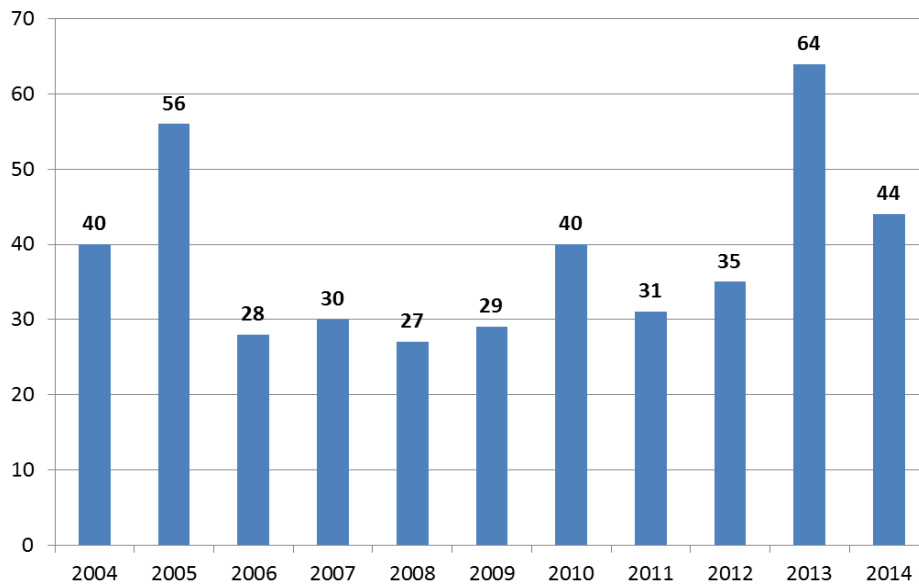
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi vuonna 2014 yhden Konneveden lastensuojelua koskevan kantelun, joka ei vaatinut toimenpiteitä.

Luottamushenkilöt saavat tiedon käsiteltäväkseen tulevista oikaisuvaatimusasioista siten, että heille lähetetään esityslistan mukana kopio asiakkaan oikaisuvaatimuksesta ja sitä perustelevista liitteistä. Vuonna 2014 viranhaltijapäätöksistä tehtiin 4 oikaisuvaatimusta, joista ei muutettu yhtään. Kahdesta lautakunnan päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen, mutta päätöksiä ei ollut kuntakyselyvaiheessa vielä tullut. Korkeimmalla hallinto-oikeudella ei ollut ratkaistavana Konneveden asioita vuoden aikana.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

## **4.7 Laukaa**

Laukaasta tuli 44 sosiaaliamiesyhteydenottoa vuoden 2014 aikana (kuva 23). Määrä laski noin kolmanneksen vuoden 2013 tasosta. Kaksi kolmesta yhteydenotosta kuvasti tyytymättömyyttä sosiaalipalveluihin ja kolmannes oli lähinnä kunnan ulkopuolisen tiedon tarvetta sosiaalipalveluista.

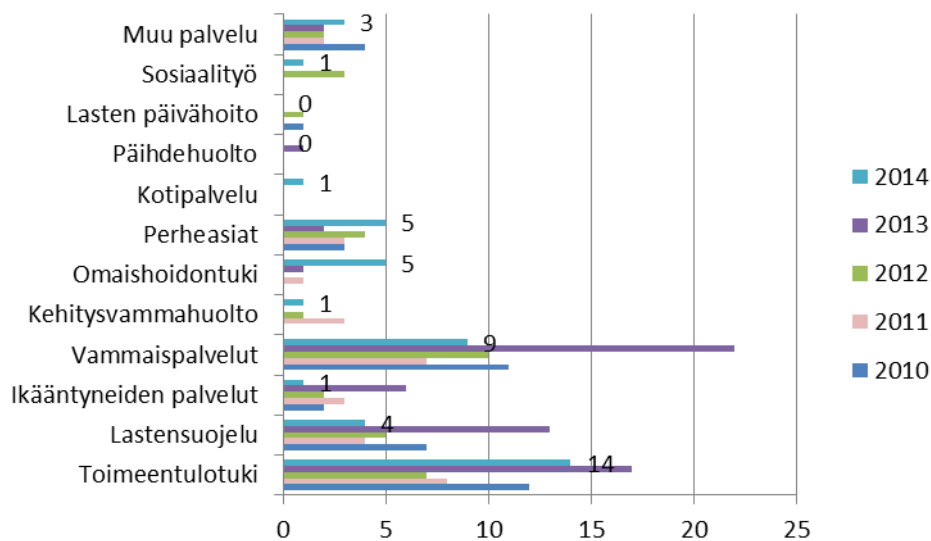


**Kuva 23. Laukaa: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2014**

Asiakkaiden omia yhteydenottoja oli yli 70 %, asiakkaan edustaja oli asialla 11 kertaa ja henkilöstö kerran. Asiakkaana oli useimmiten perhe (16 asiatapahtumaa), joita koskevia asioita oli edellisvuoden tapaan runsaasti. Miehiä sekä alaikäisiä koskevia yhteydenottoja oli kumpiakin 8 ja naisia koskevia asiointeja kymmenen.

Kunnan omat sosiaalipalvelut korostuivat edelleen, niihin liittyi 91 % yhteydenotoista. Kerran kohteena oli kuntayhtymän tai vastaavan sosiaalipalvelu ja 3 kertaa asiaa ei voitu luokitella.

Vuonna 2014 Laukaasta tuli eniten toimeentulotukiasioita (kuva 24). Toiseksi eniten kysymyksiä herättivät vammaispalvelut. Perheasioita ja omaishoidon tukea koskevia yhteydenottoja tuli molempia viisi ja lastensuojelusta neljä. Ikääntyneiden palvelut, kehitysvammahuolto ja kotipalvelu tulivat kukin esiin yhden kerran. Muita palveluita koskevia tapahtumia oli vuoden aikana kolme.



**Kuva 24. Laukaa: Sosiaaliasiamesiasioiden tehtävälueet vuosina 2010–2014**

Samassa asiassa saattoi olla monta yhteydenoton syytä. Tavallisimmin palautte kohdistui päätöksiin (55 %) ja palvelun toteuttamiseen (30 %). Kolmasosalla soittajista oli jokin tietotarve sosiaalipalveluista. Kohteluun liittyvien kysymysten osuus oli 11 % tilanteista. Itsemääräämisoikeus ja jonotus- ja käsittelyaika esiintyivät alle 10 % yhteydenotoista. Maksuasioista oli kyse kahdessa ja tietosuojasta tai dokumentoinnista yhdessä tapahtumassa.

Kuntakyselyn aiheita olivat päihdehuolto, sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat, sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu sekä kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut. Lisäksi selvitettiin sosiaalihuollon muistutuksia ja muutoksenhakua.

### **Päihdehuolto**

Avohuollon päihdepalvelut on kunnassa toteutettu siten, että Laukaan kunta tuottaa ohjauksen ja neuvonnan itse ja ostaa kuntoutus- ja asumispalvelut. Keski-Suomen seututerveyskeskus tuottaa lääkäripalvelut, päihdehoitajapalvelut ja terveyskeskussairaalassa annetaan katkaisuhoidoa.

Kehittämistarpeena tuodaan esiin alaikäisten päihdepalvelut. Nykytilanteessa lastensuojelu joutuu vastaamaan alaikäisten päihdepalveluista, vaikka muuta lastensuojelullista tarvetta ei olisi.



### **Sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat**

Kunnassa ei ole erikseen määritetty summaa itsenäistyvän nuoren tukemiseen tilanteessa, jossa itsenäistymisvaroja ei ole tai ne ovat riittämättömät. Tukea annetaan tarpeen mukaan.

### **Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu**

Kunnassa ei tehdä kirjallisia päätöksiä mielenterveyskuntoutujien asumispalveluista. Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut laukaalaisille järjestää Keski-Suomen sairaanhoitopiiri.

Vanhusten, vammaisten, ml. kehitysvammaiset, ja alle 65-vuotiaiden (muiden kuin mielenterveysasiakkaiden) osalta päätökset tekee kunta ja niihin liitetään muutoksenhakuohje.

### **Kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut**

Kunnassa on käytössä eri ateriahintoja riippuen siitä onko kyse kehitysvammaisen henkilön maksullisesta vai maksuttomasta ylläpidosta. Asumisyksikössä lounaan hintaa ei ole eritelty. Päivä- ja työtoiminnassa lounas ja päiväkahvi/välipala maksaa 5,60 €.

Lisäksi kerrotaan, että vuoden 2015 alusta kunnassa on siirrytty ateriakoh-taisiin hintoihin, joihin on huomioitu valmistuskustannukset ilman palvelua. Kunnassa seurataan KHO:n 22.12.2014/3986 antaman päätöksen mukaista tilannetta ja korjataan hinnoittelua sen mukaisesti.

### **Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku**

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia Laukaassa tehtiin vuoden aikana neljä

### **Taulukko 8. Muistutusmenettelykäytännöt Laukaan kunnassa**

Muistutuslomake löytyy kunnan internet-sivuilta	Ei
Kohtelua koskeva asiakaspalaute tulkitaan muistutukseksi, vaikka sitä ei ole nimetty muistutukseksi	Ei
Muistutus kirjataan saapuneeksi kuntaan ja se saa diaarinumeron	Kyllä
Muistutuksen tekijää kuullaan suullisesti	-
Muistutusvastausta laadittaessa kuullaan henkilöä, jota muistutus koskee	Kyllä
Muistutukseen vastaa toimintayksikön esimies	Kyllä
Muistutusvastaus annetaan aina kirjallisesti	Kyllä
Muistutukseen vastataan useimmiten alle kuukaudessa	Kyllä
Muuta muistutusmenettelyyn liittyvää	-

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi 7 Laukaan kuntaa koskevaa hallintokantelua. Niistä 3 koski vammaispalveluja, 1 kehitysvammahuoltoa, 1 vanhustenhuoltoa, 1 lastenhuoltoa ja tapaamisoikeutta sekä 1 toimeentulotukea. Kanteluista annettiin kolme toimenpiteitä edellyttävää päätöstä, joista kahdessa kyse oli huomion kiinnittämisestä ja yhdessä ilmaistiin käsitys.

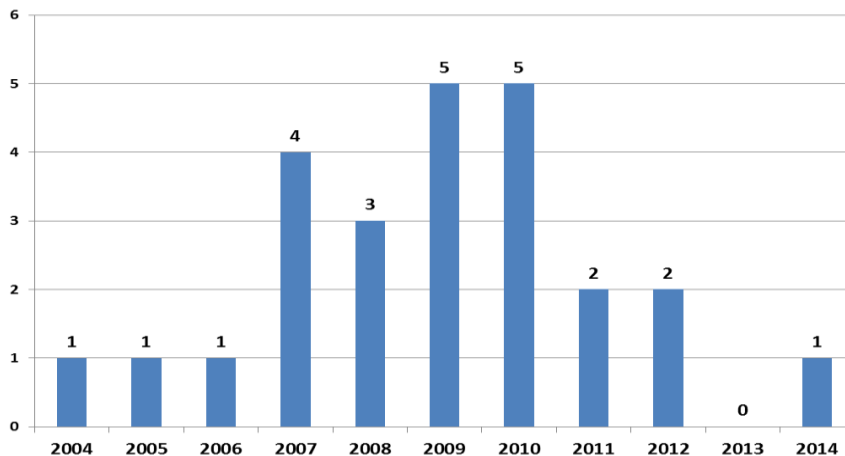
Luottamushenkilöt saavat tiedon käsiteltäväkseen tulevista oikaisuvaatimusasioista siten, että esityslistan mukana heille lähetetään kopio asiakkaan oikaisuvaatimuksesta ja sitä perustelevista liitteistä. Vuonna 2014 Laukaassa tehtiin viranhaltijapäätöksistä 41 oikaisuvaatimusta (44 vuonna 2013). Lautakunta muutti tai palautti uudelleenkäsitelyyn kolme päätöstä.

Lautakunnan päätöksistä lähti hallinto-oikeuteen 12 valitusta (4 vuonna 2013), joista hallinto-oikeus muutti tai palautti uudelleenkäsiteltäväksi kuusi ja osasta päätös on vielä tulematta. Korkein hallinto-oikeus ei ratkaissut yhtään Laukaata koskevaa valitusta vuoden aikana.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

## 4.8 Luhanka

Luhangasta tuli yksi sosiaaliamiesyhteydenotto vuoden aikana (kuva 25). Asiakkaan edustaja tiedusteli yleisesti sosiaalipalveluista.



Kuva 25. Luhanka: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2004–2014

Kuntakyselyn aiheita olivat päihdehuolto, sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat, sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu sekä kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut. Lisäksi selvitettiin sosiaalihuollon muistutuksia ja muutoksenhakua.

### **Päihdehuolto**

Avohuollon päihdepalvelut on kunnassa toteutettu siten, että kunta tuottaa osan itse ja ostaa osan. Kunnalla on oma lääkäripalvelu. Neuvonta ja ohjaus annetaan perusturvasta. Avohuollon päihdeterapeutin palvelut ostetaan Hartolasta, katkaisu- ja asumispalvelut yksityisiltä palvelujentuottajilta.

Kehittämistarpeeksi päihdehuollossa mainitaan resurssien lisääminen.

### **Sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat**

Kun lapsella ei ole asiakasmaksulain 14 §:n mukaisia itsenäistymisvaroja keräytäviä tuloja tai jos ne ovat riittämättömät, itsenäistymässä olevaa nuorta tuetaan asumisessa ja koulutuksen osalta sekä harrastuksiin liittyvissä asioissa, henkilökohtaisten tarpeiden ja perusteiden mukaisesti määräytyvällä summalla.

Lisäksi kunnasta todetaan, että itsenäistymisvarat määräytyvät lakisääteisesti 40 % kertymän mukaan perityistä etuuksista ja harkinnasta tarpeen mukaan.

### **Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu**

Mielenterveyskuntoutujan asumispalvelun antamisesta tehdään hallinnollinen päätös. Päätöksen tekee perusturvajohtaja ja siihen voi hakea muutosta perusturvalautakunnasta.

### **Kehitysvammaisten henkilöiden asiakasmaksut**

Kunnassa ei ole käytössä eri ateriahintoja riippuen siitä, onko kyseessä kehitysvammaisen henkilön maksullinen vai maksuton ylläpito, sillä kunnalla ei ole omaa asumis-, päivä- tai työtoimintaa. Kunnasta kuitenkin kerrotaan, että asiakasmaksut vaihtelevat palveluntuottajan mukaan.

### **Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku**

Kunnassa ei tehty sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia vuonna 2014.

### Taulukko 9. Muistutusmenettelykäytännöt Luhangan kunnassa

Muistutuslomake löytyy kunnan internet-sivuilta	Ei
Kohtelua koskeva asiakaspalautte tulkitaan muistutukseksi, vaikka sitä ei ole nimetty muistutukseksi	Ei
Muistutus kirjataan saapuneeksi kuntaan ja se saa diaarinumeron	Ei
Muistutuksen tekijää kuullaan suullisesti	Kyllä
Muistutusvastausta laadittaessa kuullaan henkilöä, jota muistutus koskee	Kyllä
Muistutukseen vastaa toimintayksikön esimies	Kyllä
Muistutusvastaus annetaan aina kirjallisesti	Kyllä
Muistutukseen vastataan useimmiten alle kuukaudessa	Kyllä
Muuta muistutusmenettelyyn liittyvää	Kyllä

Lisäksi todetaan, että kohtelua koskevaa asiakaspalautetta ei merkitä automaattisesti muistutukseksi, mutta tarvittaessa asiakkaalta kysytään, haluaako hän tehdä muistutuksen.

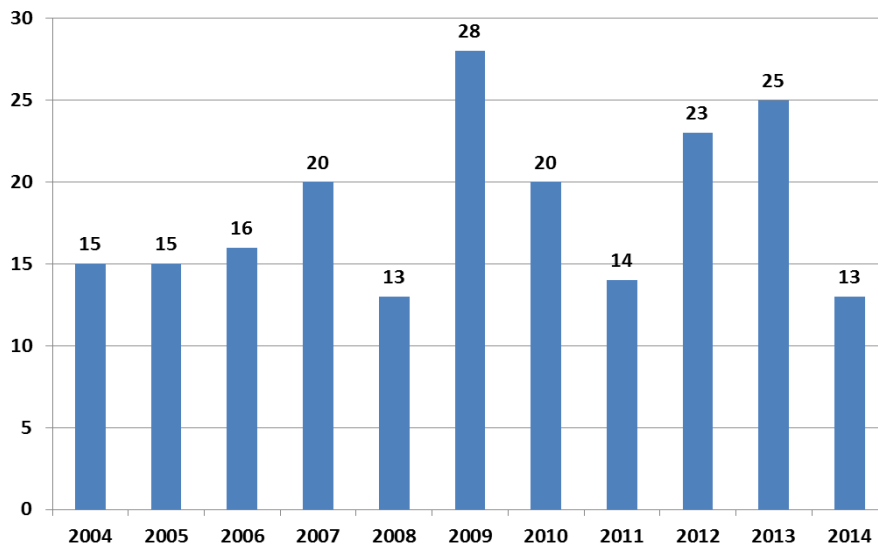
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla ei ollut ratkaistavana Luhankaa koskevia kanteluja vuonna 2014.

Luottamushenkilöt saavat oikaisuvaatimusasioissa etukäteen vain esityslistan. Muihin asiakirjoihin on mahdollista tutustua kokouksessa. Luhangassa ei tehty viranhaltijapäätöksistä oikaisuvaatimuksia eikä valituksia korkeampiin valitusasteisiin.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

## 4.9 Muurame

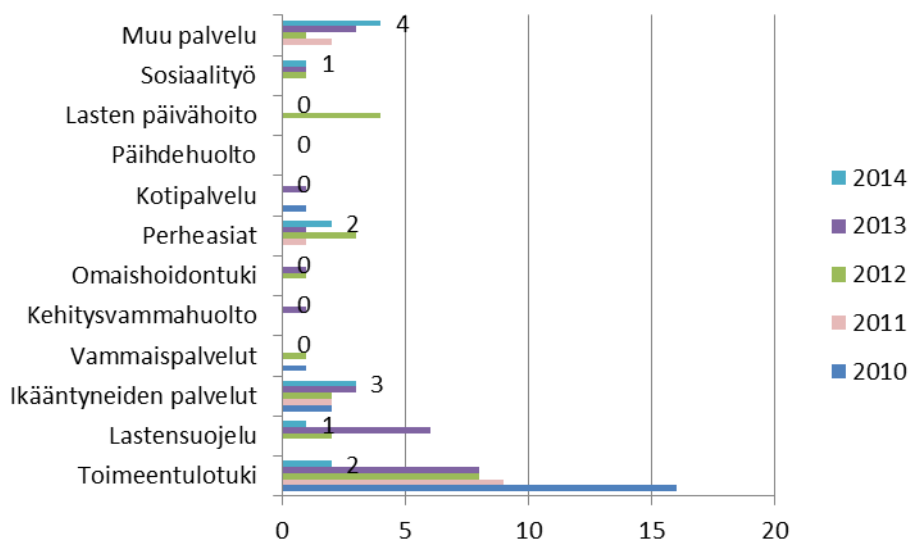
Muuramesta tuli 13 (25) sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2014 (kuva 26) ja määrä lähes puolittui edelliseen vuoteen verrattuna. Asioiden määrän ja laadun perusteella voi arvioida, että tyytymättömyys palveluihin väheni, sillä taustalla oli nyt 77-prosenttisesti (96 %) tyytymättömyys ja palveluista tiedusteltiin kolme (1) kertaa.



**Kuva 26. Muurame: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2004–2014**

Asiakas otti itse yhteyttä 8 tilanteessa, edustajat kahdessa ja henkilökunta kolme kertaa. Yhteydenotot koskivat niin lapsia (4), perheitä (3), miehiä (3) kuin naisiakin (1). Kunnan omat sosiaalipalvelut olivat yhteydenoton aiheena 6 kertaa (46 % tilanteista). Kahdesti kyse oli yksityisestä sosiaalipalvelusta ja kerran kunnan yksityiseltä ostamasta sosiaalipalvelusta.

Vuonna 2014 Muuramesta tuli kolme ikääntyneiden palveluihin sekä kaksi toimeentulotukeen ja perheasioihin liittyvää yhteydenottoa (kuva 27). Lastensuojelusta ja muusta sosiaalityöstä otettiin yhteyttä kerran. Neljä yhteydenottoa tuli muista palveluista (kunnan opetustoimi 3, Kela 1).



**Kuva 27. Muurame: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2014**

Samassa asiassa saattoi olla monta yhteydenoton syytä. Tavallisimmin palautte kohdistui palvelun toteuttamiseen (8 kertaa, 62 %). Kohtelu oli aiheena 6 kertaa (46 %). Päätökset ja itsemääräämisoikeus tulivat esiin kolmessa asiatapahtumassa. Yleinen tiedontarve oli taustalla kaksi kertaa, tietosuoja ja asiakasmaksuasiat kertaalleen.

Kuntakyselyn aiheita olivat päihdehuolto, sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat, sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu sekä kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut. Lisäksi selvitettiin sosiaalihuollon muistutuksia ja muutoksenhakua.

### **Päihdehuolto**

Avohuollon päihdepalvelut on kunnassa toteutettu siten, että kunta tuottaa osan itse ja ostaa osan. Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveyskeskuksen vuodeosastolla annetaan vieroitushoitoa ja Keski-Suomen sairaanhoitopiirin päihdesairaanhoitaja työskentelee terveyskeskuksessa. Aikuissosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu päihdehuollon tehtävät.

Päihdepalveluiden kehittämistarpeena kunnassa nähdään terveydenhuollon ja sosiaalipalveluiden yhteistyön kehittäminen.

### **Sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat**

Mikäli sijoitetulle lapselle ei ole kertynyt itsenäistymisvaroja tai ne ovat riittämättömät kunta tukee nuorta 1000–1500 € yksilökohtaista harkintaa käyttäen. Lapsen itsenäistymisvaratili on pankissa kunnan tilinä.

### **Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu**

Mielenterveyskuntoutujan asumispalveluista kirjallisen päätöksen tekee aikuissosiaalityöntekijä. Muutoksenhaku menee yksilöasioiden jaoston kautta normaalia oikaisuvaatimuspolkua pitkin.

### **Kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut**

Kunnassa on käytössä eri ateriahintoja riippuen siitä onko kyse kehitysvammaisen henkilön maksullisesta vai maksuttomasta ylläpidosta. Lounasaterian hinta asumisyksikössä on 2,50 €, päivätoiminnassa 4,00 € ja työtoiminnassa 6,06 €.

Lisäksi kunnasta kerrotaan, että lautakunta on vahvistanut ympärivuorokautisessa asumispalvelussa kehitysvammaiselta perittävän kohtuullisen ateriamaksun olevan 12 €/kaikki vuorokauden ateriat. Päivätoiminnan ja työtoiminnan osalta on asetettu kattohinta, lounas korkeintaan 4,20 € ja välipala 1,80 €. Kunnassa on tehty selvitystyö tammikuussa 2015 ja todettu, että päivätoiminnan osalta raaka-aineet ovat lähellä perittävää summaa ja palve-

luntuottajalla olisi perusteita jopa nostaa asiakkailta perittävää summaa vedoten aterian valmistamiseen kuuluviin ylläpitokustannuksiin, joita ateriamaksu ei tällä hetkellä kata. Ylläpitomaksu peritään kahdessa maksuluokassa: 50 €/kk jos asiakas ei joudu itse hankkimaan esim. pesuaineita, hoitotarvikkeita, pyykinpesu ja siivoustarvikkeita, 13 €/kk jos asiakas käyttää vain asumisyksikön yhteisiä vaatehuoltotiloja ja/tai saunaa. Ylläpitomaksua ei peritä lainkaan, mikäli asiakas ei käytä asumisyksikössä mitään edellä mainittuja ylläpitomaksuun sisältyviä palveluja tai tarvikkeita.

### **Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku**

Kunnassa käsiteltiin yksi asiakaslain mukainen muistutus vuonna 2014.

#### **Taulukko 10. Muistutusmenettelykäytännöt Muuramen kunnassa**

Muistutuslomake löytyy kunnan internet-sivuilta	Ei
Kohtelua koskeva asiakaspalaute tulkitaan muistutukseksi, vaikka sitä ei ole nimetty muistutukseksi	Ei
Muistutus kirjataan saapuneeksi kuntaan ja se saa diaarinumeron	Kyllä
Muistutuksen tekijää kuullaan suullisesti	Ei
Muistutusvastausta laadittaessa kuullaan henkilöä, jota muistutus koskee	Kyllä
Muistutukseen vastaa toimintayksikön esimies	Kyllä
Muistutusvastaus annetaan aina kirjallisesti	Kyllä
Muistutukseen vastataan useimmiten alle kuukaudessa	Ei
Muuta muistutusmenettelyyn liittyvää	-

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto antoi yhden Muuramea koskevan kanteluratkaisun vuoden 2014 aikana. Kehitysvammaisten erityishuoltoon kohdistuneen kantelun päätöksessä ei tullut toimenpiteitä.

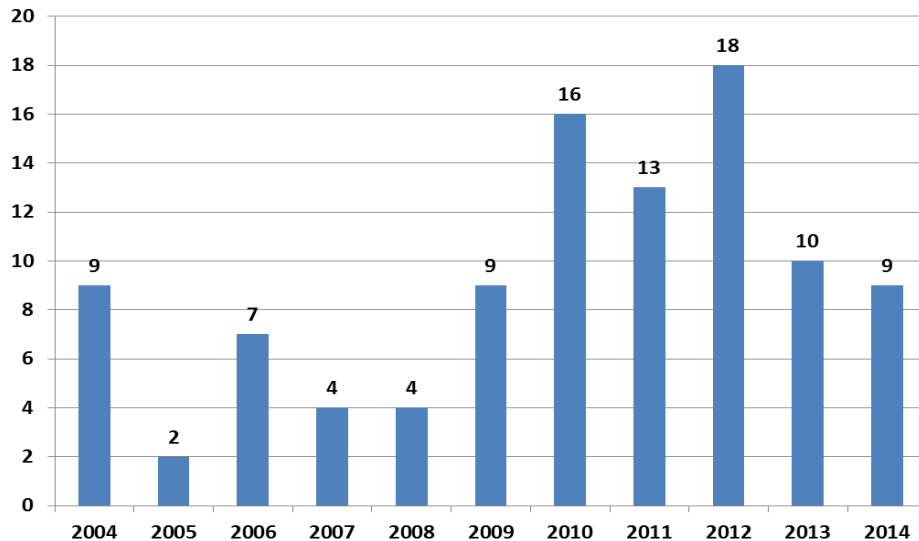
Luottamushenkilöt saavat tiedon käsiteltäväkseen tulevista oikaisuvaatimusasioista siten, että esityslistan mukana heille lähetetään kopio asiakkaan oikaisuvaatimuksesta ja sitä perustelevista liitteistä. Muuramessa tehtiin vuonna 2014 viranhaltijapäätöksistä 16 oikaisuvaatimusta (7 vuonna 2013), joista lautakunta muutti yhden.

Lautakunnan päätöksistä tehtiin hallinto-oikeuteen 1 valitus (1 vuonna 2013), jonka hallinto-oikeus muutti tai palautti uudelleenkäsitelyyn. Korkein hallinto-oikeus ei ratkaissut vuoden aikana kuntaa koskevia valituksia.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

## 4.10 Petäjävesi

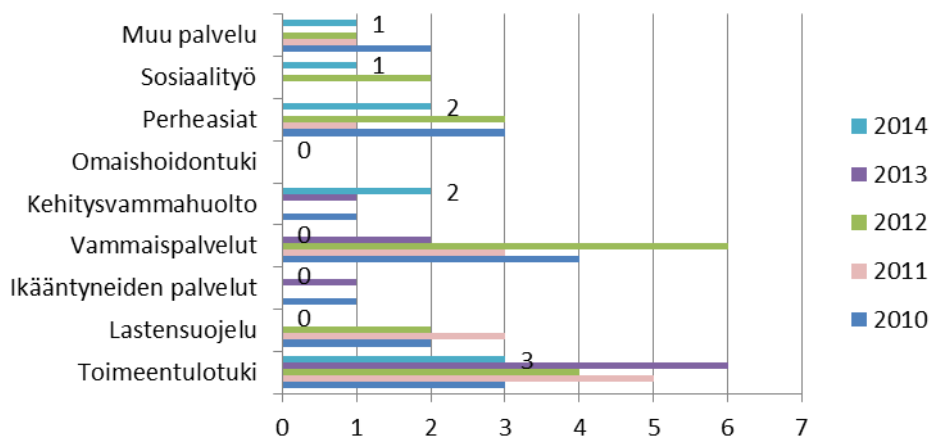
Petäjävedeltä tuli 9 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2014 (kuva 28). Kuusi yhteydenottoa ilmensi tyytymättömyyttä ja tiedusteluasiointeja oli kolme.



**Kuva 28. Petäjävesi: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2014**

Asiakkaat ottivat itse yhteyttä seitsemässä ja edustajat kahdessa asiassa. Miehiä asia koski kuudessa, lapsia kahdessa ja naisia yhdessä tilanteessa. Kahdeksan asiointia kohdistui kunnan omiin sosiaalipalveluihin ja yhdessä tilanteessa palvelun järjestäjä ei tullut esiin.

Toimeentulotuki, kehitysvammahuolto ja perheasiat tulivat esiin palautteessa (kuva 29). Sosiaalityötä sekä muita kuin sosiaalipalveluita koski kumpaa-kin yksi yhteydenotto.



**Kuva 29. Petäjävesi: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2014**



Samassa asiassa saattoi olla monta yhteydenoton syytä. Tavallisimmin tarvittiin tietoa sosiaalipalveluista (4 kertaa). Palaute kohdistui päätöksiin ja palvelun toteuttamiseen kumpaankin kolmesti. Maksuasiat olivat aiheena kahdessa ja kohtelu yhdessä yhteydenotossa.

Kuntakyselyn aiheita olivat päihdehuolto, sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat, sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu sekä kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut. Lisäksi selvitettiin sosiaalihuollon muistutuksia ja muutoksenhakua.

### **Päihdehuolto**

Avohuollon päihdepalvelut on kunnassa toteutettu siten, että kunta ostaa palvelut Keski-Suomen seututerveyskeskukselta ja Keski-Suomen sairaanhoitopiiriltä. Paikallisesti tarjolla on seututerveyskeskuksen hyvinvointiohjaajan palvelua kahtena päivänä viikossa. Katkaisu jne. järjestyvät terveyskeskuksen kautta.

Päihdepalveluiden kehittämistarpeita nähdään eri toimijoiden välisessä yhteistyössä.

### **Sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat**

Jos lapsella ei ole asiakasmaksulain 14 §:n mukaisia itsenäistymisvaroja keräyttyä tuloja tai jos ne ovat riittämättömät, itsenäistymässä olevaa nuorta tuetaan asumiseen, koulutukseen ja muuhun itsenäistymiseen liittyvissä menoissa noin 1000 eurolla. Sijoitetun lapsen itsenäistymisvara-asiaa käsitellään lautakunnassa maaliskuun 2015 aikana.

### **Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu**

Mielenterveyskuntoutujan asumispalveluista päätetään Keski-Suomen sairaanhoitopiirin mielenterveyspalveluissa eikä sosiaalitoimissa ole tietoa muutoksenhakumenettelystä.

Kunnassa on mielenterveyskuntoutujien tukiasuntoja ja palveluasuntoja ns. Ankkurin kiinteistössä, jota hallinnoi Petäjaveden Tähtiasunnot Oy. Sosiaalitoimi ja vanhuspalvelut tekevät esityksen asuntoihin valittavista henkilöistä. Tukiasunnoilla on ollut pysyvä asukaskunta.

### **Kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut**

Kunnassa on käytössä eri ateriahintoja riippuen siitä, onko kyse kehitysvammaisen henkilön maksullisesta vai maksuttomasta ylläpidosta. Eri palveluasumisyksiköissä on erilainen hinnoittelu. Yhtenäinen ohjeistus puuttuu. Viimeisin tieto on, että jos asiakas itse osallistuu ruoan valmistukseen, sil-

loin peritään sekä raaka-ainekustannukset että muut kulut. Ohjeistot ovat nyt epäyhtenäiset.

### **Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku**

Kunnan toiminnasta tehtiin kaksi sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta vuonna 2014.

**Taulukko 11. Muistutusmenettelykäytännöt Petäjäveden kunnassa**

Muistutuslomake löytyy kunnan internet-sivuilta	Ei
Kohtelua koskeva asiakaspalaute tulkitaan muistutukseksi, vaikka sitä ei ole nimetty muistutukseksi	Kyllä
Muistutus kirjataan saapuneeksi kuntaan ja se saa diaarinumeron	Kyllä
Muistutuksen tekijää kuullaan suullisesti	Kyllä, jos katsotaan tarpeelliseksi
Muistutusvastausta laadittaessa kuullaan henkilöä, jota muistutus koskee	Kyllä
Muistutukseen vastaa toimintayksikön esimies	Kyllä
Muistutusvastaus annetaan aina kirjallisesti	Kyllä
Muistutukseen vastataan useimmiten alle kuukaudessa	Kyllä
Muuta muistutusmenettelyyn liittyvää	Kyllä

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ratkaistiin yksi Petäjävettä koskeva kantelu vuonna 2014. Lastensuojelua koskeneessa kantelussa huomiota kiinnitettiin asiakkaan kohteluun.

Luottamushenkilöt saavat tiedon käsiteltäväkseen tulevista oikaisuvaatimusasioista siten, että heille lähetetään esityslistan mukana kopio asiakkaan oikaisuvaatimuksesta ja sitä perustelevista liitteistä. Petäjävedellä tehtiin viranhaltijapäätöksistä 5 oikaisuvaatimusta (16 vuonna 2013). Päätöksiä ei muutettu oikaisuvaatimusten johdosta, kuten ei muutettu edellisenkään vuonna.

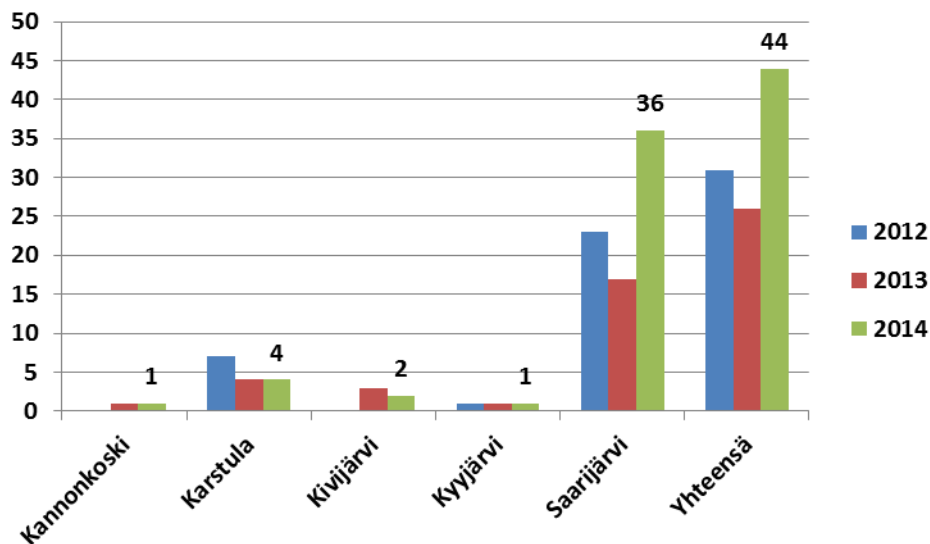
Lautakunnan päätöksistä tehtiin hallinto-oikeuteen 1 valitus ja hallinto-oikeus hyväksyi yhden valituksen. Korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei tehty valituksia.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

## 4.11 SoTe kuntayhtymä / perusturvaliikelaitos Saarikka

SoTe kuntayhtymä / Perusturvaliikelaitos Saarikka liittyi Kosken sosiaaliasiamiestoimintaan vuonna 2012. Saarikan muodostaa viisi pohjoisen Keski-Suomen kuntaa: Kannonkoski, Karstula, Kivijärvi, Kyyjärvi ja Saarijärvi.

Saarikan alueelta otettiin vuoden 2014 aikana yhteyttä sosiaaliasiamieheen 44 kertaa (kuva 30). Yhteydenottomäärä kasvoi 70 % vuodesta 2013. Syynä oli Saarijärveltä tulleiden yhteydenottojen kaksinkertaistuminen. Karstulasta otettiin yhteyttä 4 kertaa, Kivijärveltä 2 kertaa ja Kannonkoskelta sekä Kyyjärveltä yhden kerran. Yhteydenotoissa oli pääasiassa kyse tyytymättömyydestä (70 %), joita tilanteita oli kunnittain seuraavasti: Saarijärvi 28, Karstula 2 ja Kannonkoski 1. Lopuissa yhteydenotoissa oli kyse palveluita koskevista tiedusteluista ja neuvonnan tarpeesta.

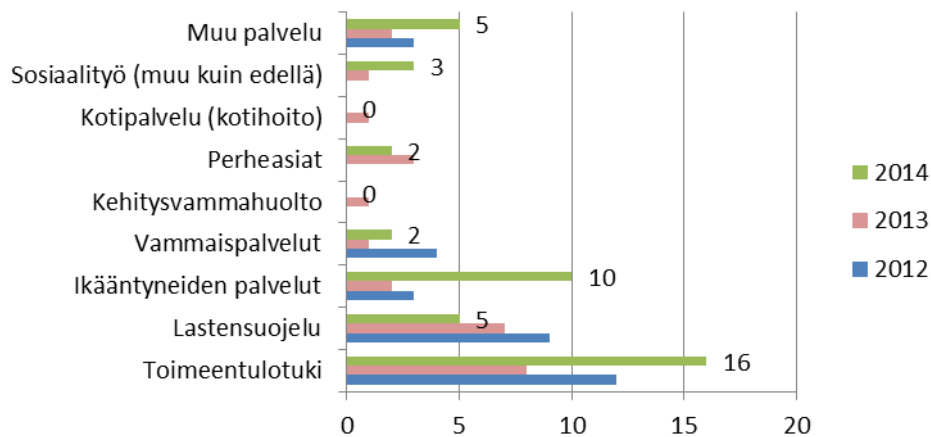


**Kuva 30. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2012–2014**

Yhteyttä otti useimmiten asiakas itse (28 asiointia). Yhdeksän kertaa yhteydenottajana oli asiakkaan edustaja tai muu läheinen ja lopuissa seitsemässä henkilökunta. Perheeseen liittyviä asioita tuli 16, naisen tilanteisiin liittyviä 13, miehiä koskevia asioita seitsemän ja lasten tilanteista neljä asiointia. Neljässä yhteydenotossa kyse oli yleisemmästä asiasta eikä tilastoluokittelu ollut tarkoituksenmukaista.

Tyypillisesti yhteydenotto koski kunnan tai kuntayhtymän tuottamaa sosiaalipalvelua (40 asiaa). Neljässä tilanteessa palveluntuottajaa ei mainittu.

Kuvaan 31 on koottu Saarikan yhteydenottojen tehtäväalueet. Useimmin asia liittyi toimeentulotukeen (16 kertaa) tai ikääntyneiden palveluihin (10 kertaa). Viidesti palautetta annettiin lastensuojelusta tai muista kuin sosiaalihuollon palveluista. Kolme palautetta koski sosiaalityötä. Perheasiat ja vammaispalvelut tulivat kumpikin esiin kahdessa yhteydenotossa.



**Kuva 31. Saarikka: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2012–2014**

Samassa asiassa saattoi olla monta yhteydenoton syytä. Eniten asiointia aiheuttivat palvelun toteuttaminen (20 palautetta) sekä päätökset ja sopimukset (17 palautetta). Yhdeksässä tapahtumassa kyse oli yleisestä sosiaalipalveluiden tiedontarpeesta ja yhtä monta kertaa asia koski kohtelua. Muita yhteydenottoesityitä olivat itsemääräämisoikeus (8), jonotus- ja käsittelyajat (6), maksuasiat (4) sekä tietosuoja/dokumentointi (1). Sosiaaliamies vastasi yhteydenottoihin pääasiassa erilaisen neuvonnan keinoin. Selvittämistä tai sovittelua annettiin seitsemässä tilanteessa.

Kuntakyselyn aiheita olivat päihdehuolto, sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat, sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu sekä kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut. Lisäksi selvitettiin sosiaalihuollon muistutuksia ja muutoksenhakua.

### **Päihdehuolto**

Avohuollon päihdepalvelut on Saarikan alueella toteutettu siten, että kuntayhtymä tuottaa osan itse ja ostaa osan palveluista. Saarikassa on päihdetiimi, joka antaa ohjausta ja neuvontaa sekä tekee A-klinikka-tyyppistä vastaanottotyötä. Päihdesairaanhoidajan ja päihdesosiaalityöntekijän muodostaman päihdetiimin koetaan toimivan hyvin. Katkaisu hoidetaan itse. Omaa asumispalvelua on myös.

Kuntoutukset ostetaan eri puolilla Suomea olevista yksiköistä. Pitkäkestoista asumispalvelua, esim. päihdementikoille, ostetaan yksityisiltä palveluntuottajilta Saarikan alueelta ja muualta maakunnasta.

Asumispalveluissa on kuitenkin edelleen kehittämistarpeita.

### **Sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat**

Mikäli sijoitetulle lapselle ei ole kertynyt itsenäistymisvaroja tai ne ovat riittämättömät, Saarikassa tuetaan nuorta taloudellisesti tarpeen mukaan. Maksimituki on lastensuojelun perhehoidon käynnistämiskorvauksen suuruinen.

### **Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu**

Mielenterveyskuntoutujan asumispalveluita koskeviin kysymyksiin ei ollut vastattu.

### **Kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut**

Saarikassa on käytössä eri ateriahintoja riippuen siitä, onko kyse kehitysvammaisen henkilön maksullisesta vai maksuttomasta ylläpidosta. Asumisyksikössä lounaan hinta vaihtelee 1,50–2,99 euroon. Asumisyksiköiden lounasaterian hintavaihtelussa on huomioitu asiakasmaksussa myös ostettavat asumispalvelut ja niiden aterioiden raaka-ainekustannukset kehitysvammaisten asiakasmaksujen ohjeistuksen mukaan. Päivä- ja työtoiminnassa lounaan hinta on 6,00 €.

Alle 16-vuotiailla kehitysvammaisilla lapsilla ylläpito on maksutonta.

### **Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku**

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia Saarikasta tehtiin vuoden aikana kaksi.

### **Taulukko 12. Muistutusmenettelykäytännöt Saarikan alueella**

Muistutuslomake löytyy kunnan internet-sivuilta	Ei
Kohtelua koskeva asiakaspalaute tulkitaan muistutukseksi, vaikka sitä ei ole nimetty muistutukseksi	Kyllä
Muistutus kirjataan saapuneeksi kuntaan ja se saa diaarinumeron	Kyllä
Muistutuksen tekijää kuullaan suullisesti	Kyllä
Muistutusvastausta laadittaessa kuullaan henkilöä, jota muistutus koskee	Kyllä
Muistutukseen vastaa toimintayksikön esimies	Kyllä
Muistutusvastaus annetaan aina kirjallisesti	Kyllä
Muistutukseen vastataan useimmiten alle kuukaudessa	Kyllä
Muuta muistutusmenettelyyn liittyvää	Kyllä

Lisäksi muistutusmenettelystä kerrottiin, että muistutuksen tekijää voidaan kuulla myös puhelimitse eikä aina kasvotusten. Muistutus saattaa koskea toimintayksikössä useaa työntekijää. Heitä kaikkia kuullaan. Muistutukseen voi vastata lähiesimiehen lisäksi myös palvelujohtaja.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi Saarikan alueelta 4 hallintokantelua, 2 Saarijärveltä ja 2 Kyyjärveltä. Kanteluista 3 koski toimeentuloa ja 1 lastensuojelua. Kantelut eivät aiheuttaneet toimenpiteitä.

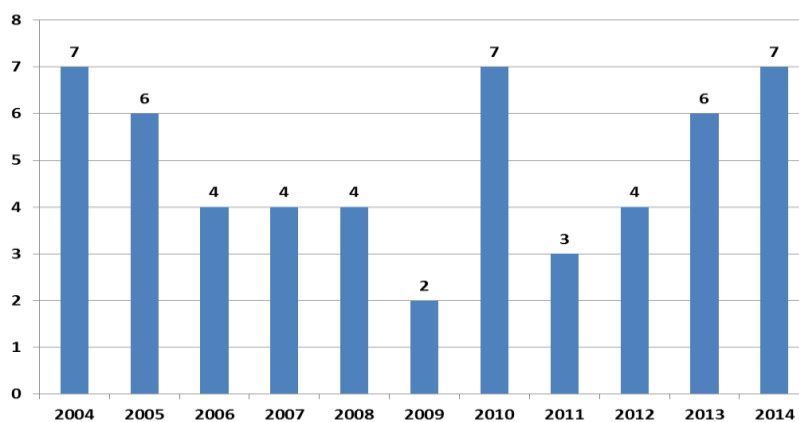
Luottamushenkilöt saavat tiedon käsiteltäväkseen tulevista oikaisuvaatimusasioista siten, että heille lähetetään esityslistan mukana kopio asiakkaan oikaisuvaatimuksesta ja sitä perustelevista liitteistä. Vuonna 2014 viranhaltijoiden päätöksistä tehtiin 49 oikaisuvaatimusta (33 v. 2013). Lautakunta muutti oikaisuvaatimuksen johdosta kolme päätöstä.

Lautakunnan päätöksistä tehtiin hallinto-oikeuteen 11 valitusta (24 v. 2013), joista hallinto-oikeus muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi yhden päätöksen. Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuja tehtiin vuoden aikana seitsemän, joista ei yhtään asiakkaan eduksi.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

## 4.12 Toivakka

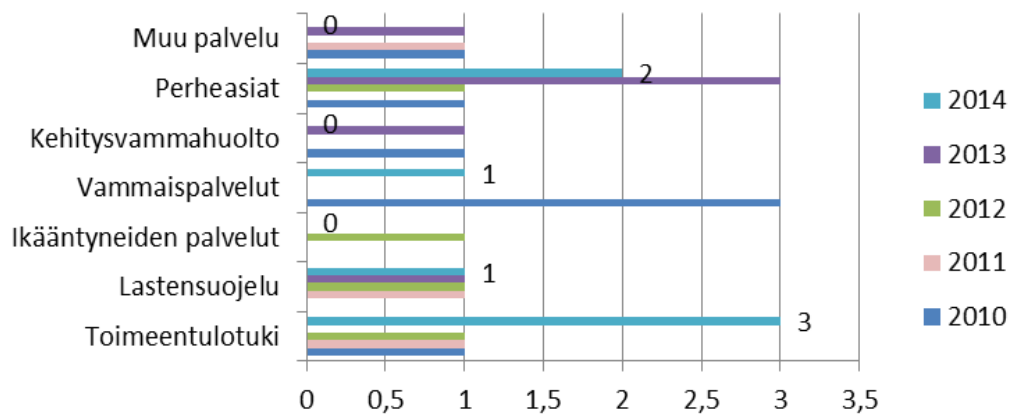
Toivakasta tuli 7 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2014, yksi enemmän kuin vuosi takaperin (kuva 32). Yhteydenotoista kuusi kuvasti tyytymättömyyttä ja yksi oli luonteeltaan lähempänä tiedustelua.



Kuva 32. Toivakka: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2014

Asiakkaat ottivat itse yhteyttä kaikissa tilanteissa. Lapsia ja perheitä koskevia asioita oli kolme kumpaakin ja miehen asiasta oli kyse kerran. Kaikissa yhteydenotoissa oli kyse kunnan omista sosiaalipalveluista.

Vuonna 2014 Toivakasta tuli eniten toimeentulotukiasioita. Perheasioista oltiin yhteydessä kaksi kertaa. Lastensuojelusta ja vammaispalveluista tuli yksi yhteydenotto kummastakin (kuva 33).



**Kuva 33. Toivakka: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2014**

Palvelun toteuttaminen ja päätöksiin liittyvät asiat olivat aiheena kumpikin kolmessa asiointissa. Lisäksi yksittäisinä syinä esiin tulivat jonotus- ja käsittelyajat sekä yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista.

Kuntakyselyn aiheita olivat päihdehuolto, sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat, sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu sekä kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut. Lisäksi selvitettiin sosiaalihuollon muistutuksia ja muutoksenhakua.

### **Päihdehuolto**

Avohuollon päihdepalvelut on kunnassa toteutettu siten, että kunta tuottaa osan itse ja ostaa osan. Työvalmentaja-palveluohjaaja tekee matalankynnyksen päihde- ja mielenterveystyötä kuntalaisille yhteistyössä terveydenhuollon ja sosiaalitoimiston kanssa. Palvelut järjestetään ensisijaisesti Seututerveyskeskuksen kautta, mutta tarvittaessa ostetaan asiakkaan tarpeen mukaista kuntoutus- ja katkaisuhoidon ostopalveluina tarvittaessa ihan ympäri Suomen.

Vaikka kunnassa on panostettu ennaltaehkäisyyn palveluohjaajan matalan kynnyksen tapaamisten myötä, kunnassa koetaan, että pitäisi olla yhä

enemmän yhteistyötä etenkin terveydenhuollon kanssa. Koko Suomen päihdepalveluissa on vakavia haasteita ja merkittävää kehittämistä, sillä päihteiden liikakäyttö todetaan usein liian myöhään, eikä ennaltaehkäiseviä eikä korjaaviakaan palveluja ole tarpeeksi. Tarvetta olisi etenkin nuorten avo-  
huollon päihdetyölle. Tähän pitäisi puuttua ja satsata ja tiivistää yhteistyötä sosiaalitoimen, neuvolan, koulun ja terveydenhuollon kanssa.

Lisäksi tuodaan esiin, että päihdehuollon asenneilmapiiriin tarvittaisi muutosta median avulla. Päihteiden käyttö on kallein juurisyy sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksiin ja siihen tulisi kiinnittää enemmän huomiota.

### **Sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat**

Jos lapsella ei ole asiakasmaksulain 14 §:n mukaisia itsenäistymisvaroja ker-  
ryttäviä tuloja tai jos ne ovat riittämättömät, itsenäistymässä olevaa nuorta tuetaan asumiseen, koulutukseen ja muuhun itsenäistymiseen liittyvissä me-  
noissa 150 € / kk.

Lisäksi kerrotaan, että kunnassa on niin vähän sijoitettuja ja jälkihuollossa olevia nuoria, että joissakin tilanteissa on käytetty harkintaa ja maksettu enemmänkin harkinnanvaraisena toimeentulotukena.

### **Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu**

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen antamisesta hallinnollisen pää-  
töksen tekee perusturvajohtaja. Muutoksenhakumenettely on sama kuin muissakin sosiaalitoimen tekemissä päätöksissä.

### **Kehitysvammaisten henkilöiden asiakasmaksut**

Kunnassa ei ole käytössä eri ateriahintoja riippuen siitä, onko kyse kehitys-  
vammaisen henkilön maksullisesta vai maksuttomasta ylläpidosta. Kehitys-  
vammaisen henkilön lounasaterian hinta on sekä päivä- että työtoiminnassa  
4,50 €/vrk.

### **Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku**

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin yksi vuonna 2014.



**Taulukko 13. Muistutusmenettelykäytännöt Toivakan kunnassa**

Muistutuslomake löytyy kunnan internet-sivuilta	Ei
Kohtelua koskeva asiakaspalaute tulkitaan muistutukseksi, vaikka sitä ei ole nimetty muistutukseksi	Kyllä
Muistutus kirjataan saapuneeksi kuntaan ja se saa diaarinumeron	Ei
Muistutuksen tekijää kuullaan suullisesti	Kyllä
Muistutusvastausta laadittaessa kuullaan henkilöä, jota muistutus koskee	Kyllä
Muistutukseen vastaa toimintayksikön esimies	Kyllä
Muistutusvastaus annetaan aina kirjallisesti	Kyllä
Muistutukseen vastataan useimmiten alle kuukaudessa	Kyllä
Muuta muistutusmenettelyyn liittyvää	Muistutuksia tulee todella vähän

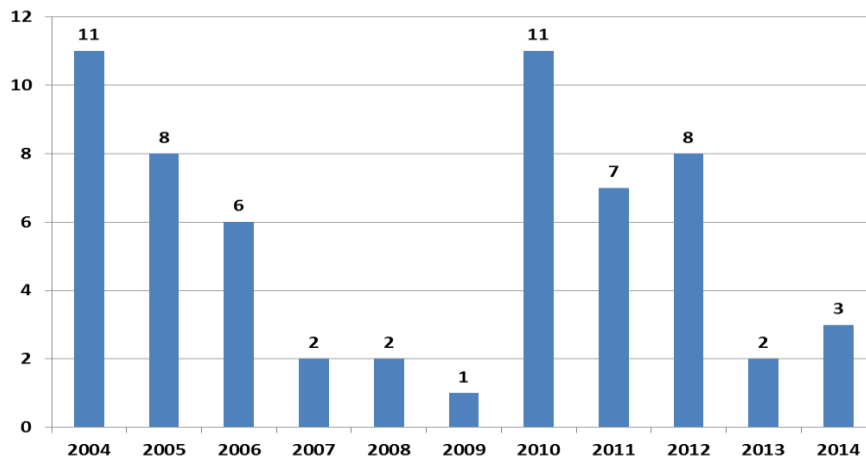
Vuonna 2014 Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa tehtiin yksi Toivakkaa koskeva hallintokantelupäätös, jonka johdosta annettiin huomautus.

Luottamushenkilöt saavat oikaisuvaatimusasioista etukäteen vain esityslistan. Muihin asiakirjoihin on mahdollista tutustua kokouksessa. Vuonna 2014 tehtiin yksi oikaisuvaatimus, lautakunta ei hyväksynyt vaatimusta eikä muuttanut päätöstä. Luottamuselimen päätöksiä ei viety korkeampiin valitusasteisiin.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

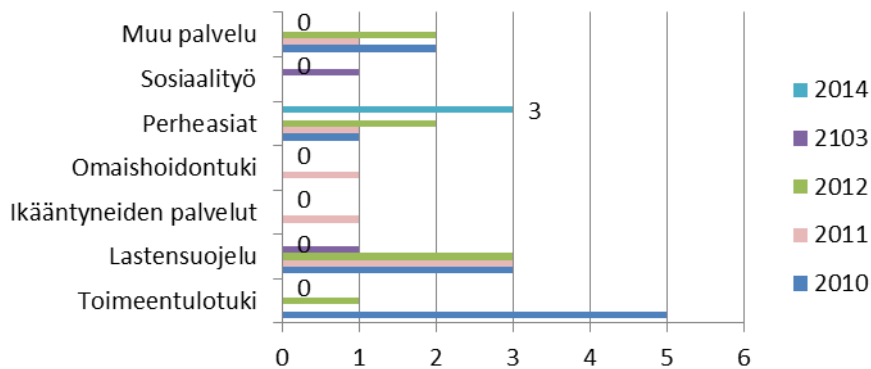
## 4.13 Uurainen

Uuraisilta tuli vuonna 2014 kolme sosiaaliasiamiesasiaa (kuva 34), yksi enemmän kuin vuosi takaperin. Kaikissa syynä oli tyytymättömyys kunnan omiin sosiaalipalveluihin lasta koskevista asioista. Yhteydenotot tulivat asiakkailta.



Kuva 34. Uurainen: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2014

Kaikki kolme yhteydenottoa koskivat perheasioita (kuva 35) ja niissä yhteydenoton syynä oli palvelun toteuttaminen. Lisäksi kahdessa asiassa tuli esiin itsemääräämisoikeuskysymyksiä sekä yhdessä kohtelu.



Kuva 35. Uurainen: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2014

Kuntakyselyn aiheita olivat päihdehuolto, sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat, sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu sekä kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut. Lisäksi selvitettiin sosiaalihuollon muistutuksia ja muutoksenhakua.

## **Päihdehuolto**

Avohuollon päihdepalvelut on kunnassa toteutettu siten, että kunta tuottaa niistä osan itse sosiaalityössä ja ostaa osan Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveyskeskus Jyteltä ja Sovatek-säätiöltä.

Kehittämistarpeita nähdään alaikäisten avohuollon päihdepalveluissa. Laitoshuoltopalvelut löytyvät selkeästi, mutta sopivien avopalvelujen löytämisessä koetaan vaikeuksia.

## **Sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat**

Jos lapsella ei ole asiakasmaksulain 14 §:n mukaisia itsenäistymisvaroja keräyttyä tuloja tai jos ne ovat riittämättömät, itsenäistymässä olevan nuoren tukemiseen asumisessa, koulutuksessa ja muussa itsenäistymiseen liittyvissä menoissa on varattu kunnan talousarvioon 2 000 €, joka maksetaan tarvittaessa. Nuori saa myös toimeentulotukea (perus, täydentävä ja ennaltaehkäisevä) tarvittaviin itsenäistymiseen liittyviin menoihin, koulutukseen yms.

## **Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu**

Mielenterveyskuntoutujan asumispalvelusta hallinnollisen päätöksen tekee johtava sosiaalityöntekijä tai peruspalvelujohtaja. Muutoksenhaku noudattaa normaalia hallintomenettelykaavaa.

## **Kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut**

Kunnassa ei ole käytössä eri ateriahintoja riippuen siitä onko kyse kehitysvammaisen henkilön maksullisesta vai maksuttomasta ylläpidosta. Kehitysvammaisen henkilön lounasaterian hinta on asumisyksikössä, päivä- ja työtoiminnassa 6,10 €.

## **Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku**

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty vuonna 2014.

### **Taulukko 14. Muistutusmenettelykäytännöt Uuraisten kunnassa**

Muistutuslomake löytyy kunnan internet-sivuilta	Ei
Kohtelua koskeva asiakaspalaute tulkitaan muistutukseksi, vaikka sitä ei ole nimetty muistutukseksi	Ei
Muistutus kirjataan saapuneeksi kuntaan ja se saa diaarinumeron	Kyllä
Muistutuksen tekijää kuullaan suullisesti	-
Muistutusvastausta laadittaessa kuullaan henkilöä, jota muistutus koskee	Kyllä
Muistutukseen vastaa toimintayksikön esimies	Kyllä
Muistutusvastaus annetaan aina kirjallisesti	Kyllä
Muistutukseen vastataan useimmiten alle kuukaudessa	Kyllä
Muuta muistutusmenettelyyn liittyvää	

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ei tehty Uuraisten kunnan sosiaalihuoltoon koskevia kanteluratkaisuja vuonna 2014.

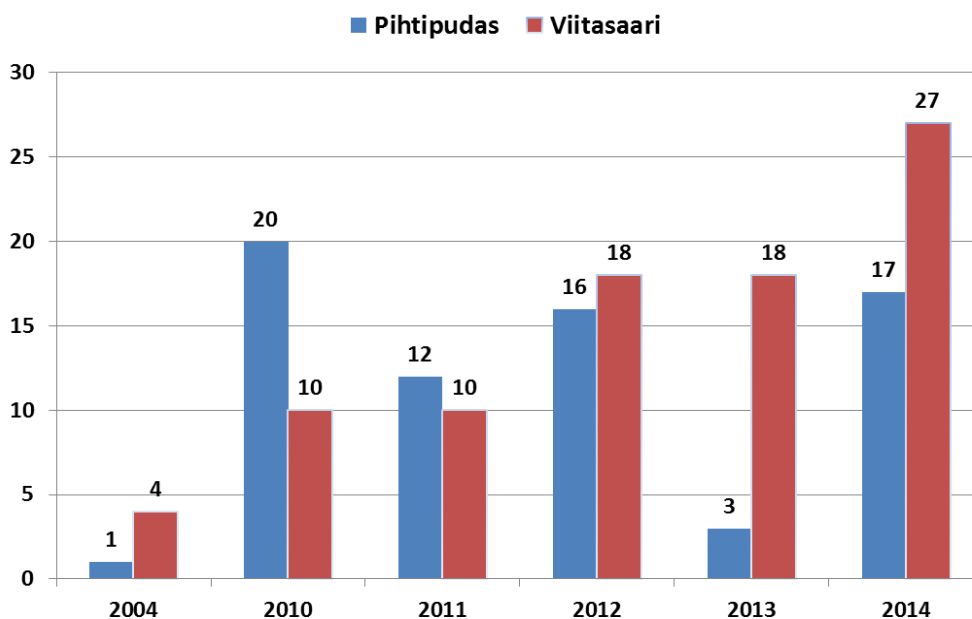
Luottamushenkilöille lähetetään esityslistan mukana kopio asiakkaan oikaisuvaatimuksesta ja sitä perustelevista liitteistä. Sosiaalihuollon palveluista ei tehty yhtään oikaisuvaatimusta.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

#### 4.14 Wiitaunioni: Pihtipudas ja Viitasaari

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

Wiitaunionin alueelta tuli vuonna 2014 yhteensä 44 sosiaaliasiamiestapah-tumaa (kuva 36), kun vuotta aiemmin niitä oli 21. Asiamäärä yli kaksinker-taistui ja asiointi lisääntyi kummassakin kunnassa. Pihtiputaalta otettiin sosi-aaliasiamieheen yhteyttä 17 eri asian takia, kun vuosi takaperin niitä tuli vain 3. Viitasaareltä puolestaan tuli 27 yhteydenottoa ja asiamäärä kasvoi 50 % edelliseen vuoteen verrattuna. Kolme neljästä yhteydenotosta kuvasti tyy-tymättömyyttä palveluihin, Pihtiputaalla tyytymättömien osuus oli 65 % ja Viitasaarella 81 %.

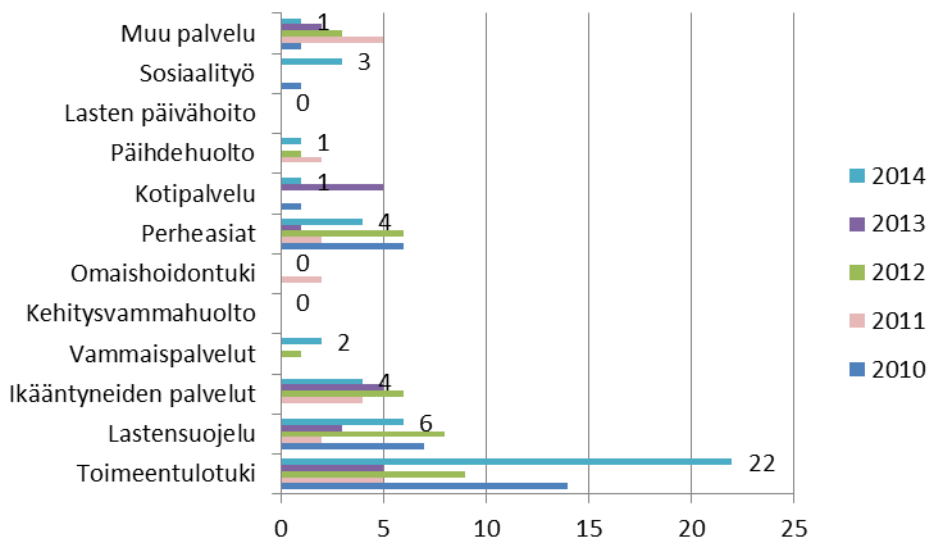


Kuva 36. Wiitaunioni: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2014

Kolmessa tilanteessa neljästä yhteyttä otti asiakas itse. Asiakkaan edustaja otti yhteyttä 10 kertaa ja työntekijä kerran. Puolet asioinneista koski perheitä. Kolmasosassa asiakkaana oli nainen, kahdeksassa tilanteessa kyse oli lapsen asiasta ja kolme kertaa miehen asiasta.

Tyypillisesti yhteydenotto koski kunnan tai kuntayhtymän tuottamaa sosiaalipalvelua (42 asiaa). Yksityisiä ostopalveluita koskevia yhteydenottoja oli yksi. Yhdessä tilanteessa kyseessä oli muu taho tai palveluntuottajaa ei mainittu.

Kuvaan 37 on koottu Wiitaunionin yhteydenottojen tehtäväalueet. Puolet yhteydenotoista koski toimeentulotukea. Lastensuojelu oli aiheena kuudessa tapahtumassa. Perheasiat ja ikääntyneiden palvelut esiintyivät kumpikin neljässä yhteydenotossa, sosiaalityö kolmessa ja vammaispalvelut kahdessa. Muista kuin sosiaalihuollon palveluista, päihdehuollosta ja kotipalvelusta tuli jokaisesta yksi asiointi.



**Kuva 37. Wiitaunioni: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet yhteensä vuosina 2010–2014**

Samassa tilanteessa saattoi olla useita yhteydenottoon johtaneita syitä. Useimmiten kyse oli palvelun toteuttamisesta (50 %, 22 asiaa) ja päätöksistä (39 %, 17 asiaa). Tyytymättömyys kohteluun ja yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista tulivat esiin 25 % tilanteista. Jonotus- ja käsittelyajat olivat syynä 8 kertaa (18 %) ja itsemäärääminen, tietosuoja ja maksuasiat mainittiin kertaalleen.

Kuntakyselyn aiheita olivat päihdehuolto, sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat, sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu sekä kehitysvammaisten

henkilöiden ateriamaksut. Lisäksi selvitettiin sosiaalihuollon muistutuksia ja muutoksenhakua.

### **Päihdehuolto**

Avohuollon päihdepalvelut on Wiitaunionissa toteutettu siten, että avohuollossa on päätoiminen päihdetyöntekijä ja päihdelääkärin palvelut tulevat yleislääketieteen puolelta.

Viitasaari, Pihtipudas ja Kinnula ovat tehneet seudullisen mielenterveys- ja päihdeohjelman vuosille 2013–2017, jossa on linjattu myös päihdetyölle askelmerkit. Ikääntyneiden päihdepalveluissa tarvittaisiin kehittämistyötä.

### **Sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat**

Jos lapsella ei ole asiakasmaksulain 14 §:n mukaisia itsenäistymisvaroja kerätyttäviä tuloja tai jos ne ovat riittämättömät, itsenäistymässä olevaa nuorta tuetaan asumiseen, koulutukseen ja muuhun itsenäistymiseen liittyvissä menoissa 700 €. Lasta tuetaan opiskelussa esim. (oppikirjat, ammattioppilaitoksen työvaatteet), autokoulumaksuissa (1/3 kuluista) ja jälkihuoltonuorille myönnettävänä toimeentulotukena.

### **Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu**

Mielenterveyskuntoutujan asumispalveluista hallinnollisen päätöksen tekee perhe- ja mielenterveyspalvelujohtaja tai delegoituna vastaava sairaanhoitaja. Kirjalliseen muutoksenhakumenettelyyn ohjeistetaan päätöksen mukana.

### **Kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut**

Alueella on käytössä eri ateriahintoja riippuen siitä, onko kyse kehitysvammaisen henkilön maksullisesta vai maksuttomasta ylläpidosta. Kehitysvammaisen henkilön lounasaterian hinta on asumisyksikössä 1,15 € sekä päivä- ja työtoiminnassa 6,18 €. Lisäksi kerrotaan, että ateriamaksuna asumispalveluissa peritään raaka-ainehinta todellisen käytön mukaan.

### **Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku**

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tuli Wiitaunionissa kaksi.

### Taulukko 15. Muistutusmenettelykäytännöt Wiitaunionissa

Muistutuslomake löytyy kunnan internet-sivuilta	Ei
Kohtelua koskeva asiakaspalaute tulkitaan muistutukseksi, vaikka sitä ei ole nimetty muistutukseksi	Kyllä
Muistutus kirjataan saapuneeksi kuntaan ja se saa diaarinumeron	Kyllä
Muistutuksen tekijää kuullaan suullisesti	Kyllä
Muistutusvastausta laadittaessa kuullaan henkilöä, jota muistutus koskee	Kyllä
Muistutukseen vastaa toimintayksikön esimies	Kyllä
Muistutusvastaus annetaan aina kirjallisesti	Kyllä
Muistutukseen vastataan useimmiten alle kuukaudessa	Kyllä
Muuta muistutusmenettelyyn liittyvää	-

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto antoi yhden Viitasaarta ja kaksi Pihlpuudasta koskevaa kantelupäätöstä, joissa kahdessa kiinnitettiin huomiota palvelun järjestämiseen vastaisen varalta (lastensuojelu ja toimeentulotuki). Yksi lastensuojelua koskenut kantelu ei aiheuttanut toimenpiteitä.

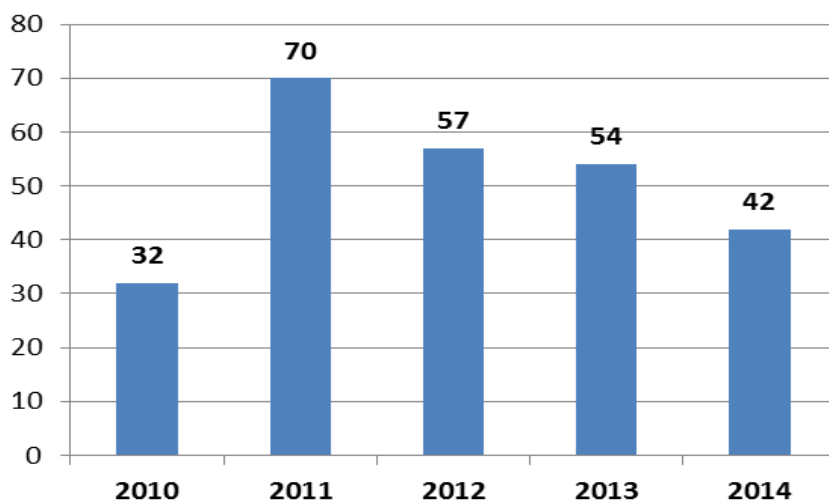
Luottamushenkilöt saavat tiedon käsiteltäväkseen tulevista oikaisuvaatimuksista siten, että he noutavat esityslistan ja kopion asiakkaan oikaisuvaatimuksesta kuntien sosiaalitoimistoista. Vuonna 2014 lautakunta käsitteli Wiitaunionissa 11 oikaisuvaatimusta (v. 2013: 13), joista lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi kaksi päätöstä.

Hallinto-oikeuteen valitettiin yhdestä lautakunnan päätöksestä ja hallinto-oikeus hyväksyi vuoden aikana kolme lautakunnan päätöksistä tehtyä valitusta. Hallinto-oikeuden ratkaisua voi joutua odottamaan ja osa niiden päätöksistä koskeekin asioita, jotka on käsitelty kunnassa jo vuotta aiemmin. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi vuoden aikana kaksi valitusta – ei kuitenkaan asiakkaan eduksi.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

## 4.15 Äänekoski

Äänekoskelta otettiin yhteyttä sosiaaliasiamieheen 42 kertaa vuonna 2014 (kuva 38). Verrattuna edellisvuoteen yhteydenottomäärä väheni 15 %. Kolme neljästä asiointista kuvasti tyytymättömyyttä ja neljäsosa oli palveluihin liittyvää tiedustelua.



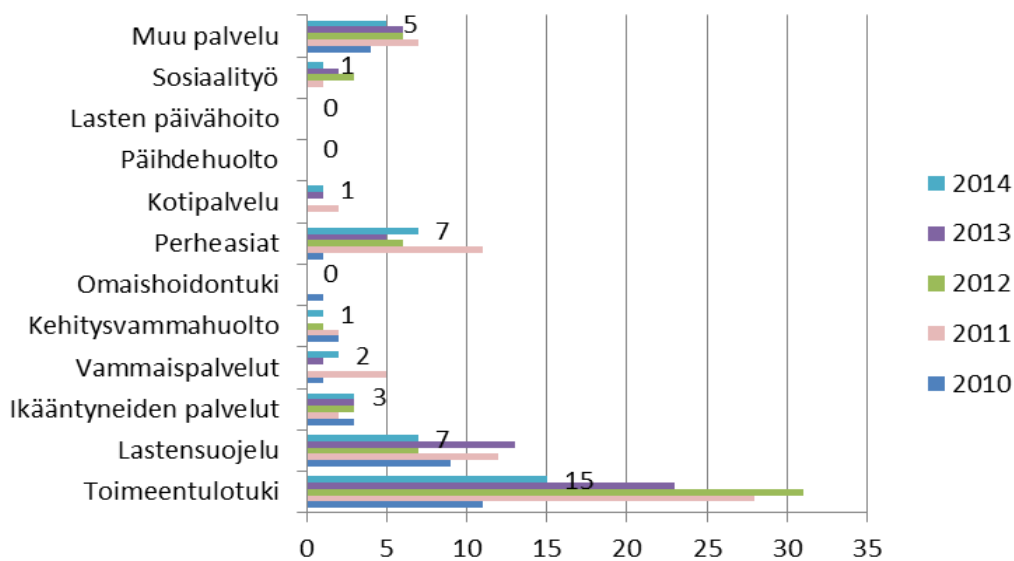
**Kuva 38. Äänekoski: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2010–2014 (5/2010 alkaen)**

Asiakkailta tulleiden yhteydenottojen osuus oli noin 70 % ja asiakkaan edustajien osuus 26 %. Kahdessa tilanteessa asialla oli työntekijä. Tilanteet jakautuivat varsin tasaisesti asiakkaiden kesken: niin miehiä, naisia, lapsia kuin perheitäkin koskevia tilanteita oli kaikkia noin neljännes.

Yhteydenotot koskivat lähes 90-prosenttisesti kunnan omia sosiaalipalveluja. Kahdesti kyse oli kunnan ostamasta yksityisestä sosiaalipalvelusta. Kolmessa asiointissa taho ei ilmennyt.

Äänekoskella toimeentulotuki korostui jälleen suurimpana yhteydenotossyynä, vaikka siihen liittyneet tilanteet vähenivät toista vuotta peräkkäin (kuva 39). Lastensuojeluyhteydenottojen määrä lähes puolittui vuodesta 2013, kun taas perheasioiden määrä kasvoi. Kyselyjä tuli myös muista kuin sosiaalipalveluista (5 kertaa), ikääntyneiden palveluista (3), vammaispalveluista (2), sosiaalityöstä (1), kehitysvammahuollosta (1) ja kotipalvelusta (1).





**Kuva 39. Äänekoski: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2014 (5/2010 alkaen)**

Samassa asiassa voi olla monta syytä yhteydenottoon. Yleisimmin oli kyse päätöksistä, ne olivat syy yli puoleen asioinneista. Palvelun toteuttaminen antoi aiheita palautteeseen lähes 40 %:n osuudella ja noin kolmasosaan sisältyi sosiaalipalvelujen tiedontarvetta. Kohtelu oli aiheena neljäsosassa yhteydenottoja. Itsemääräämisoikeus tai maksuasiat tulivat esiin kuusi kertaa ja lisäksi tarkasteltiin jonotus- ja käsittelyaikoja (2) ja tietosuoja-asioita (1).

Kuntakyselyn aiheita olivat päihdehuolto, sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat, sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu sekä kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut. Lisäksi selvitettiin sosiaalihuollon muistutuksia ja muutoksenhakua.

### **Päihdehuolto**

Avohuollon päihdepalvelut on kunnassa toteutettu siten, että kunta tuottaa osan itse ja osan ostaa. Kaupungin omana toimintana on päihdekliniikka, terveyskeskuksessa katkaisuhuoltoja sekä arjen tuen vastualueen omia asumispalveluja, tukiasumista sekä kotihoitoa. Ostopalveluina hankitaan laitospalveluita, asumispalveluja ja tukiasumista.

Äänekoskella päihdepalveluissa painotetaan päihdehuollon tavoitteiden mukaisesti hoidon suunnitelmallisuutta ja asiakkaiden kokonaisvaltaista hoitoketjun hallintaa. Päihdepalveluissa toimitaan tavoitteiden mukaisesti ja kehitetään suunnitelmallisuuteen, oikea-aikaisuuteen ja erilaisten asiakasryhmien tarpeisiin vastaavien palvelujen kokonaisuutta. Arjen tuen mielen-terveys- ja päihdeasumispalvelut sekä kotiin annettava tuki järjestetään osin

itse ja osin ostetaan. Saatavilla on kunnan omana toimintana 12 h asumispalvelua kunnan omissa yksiköissä ja tukiasumista omissa kodeissa kotihoiton ja tukiasumisen tiimin avulla. Asumispalvelua ja kotiin annettavaa päihdeettömyyden tukea myös ostetaan.

### **Sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat**

Jos lapsella ei ole asiakasmaksulain 14 §:n mukaisia itsenäistymisvaroja kerätyviä tuloja tai jos ne ovat riittämättömät, itsenäistymässä olevaa nuorta tuetaan asumiseen, koulutukseen ja muuhun itsenäistymiseen liittyvissä menoissa lastensuojelun perhehoidon käynnistämiskorvausta vastaavalla summalla (v. 2014: 2887,51 €). Kunnasta todetaan lasten itsenäistymisvarojen kertymien vaihtelevan paljon.

### **Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu**

Mielenterveyskuntoutujan asumispalveluista tehdään kirjallinen hallinnollinen päätös. Ostopalveluista päätöksen tekee mielenterveys-, päihde- ja vammaispalveluiden palveluvastaava ja kunnan omista palveluista mielenterveys- ja päihdepalveluohjaaja.

Muutoksenhakumenettelynä toimii perusturvalautakunnan yksilöjaoksen käsittely. Muutoksenhaku-aika on 14 päivää tiedoksisaannista ja se tapahtuu jättämällä valituskirjelmä ja päätös liitteenä perusturvalautakunnalle.

Kunnasta todetaan mielenterveysasiakkaiden kotikuntalain mukaisten muutosten olevan työllistäviä. Asiakkaan palvelutarve voi edellyttää 24 h asumispalvelua, mutta asiakas voi kieltäytyä palvelusta. Motivaationa muutolle voi juurikin olla sairauden tunnottomuus tai se, että asukas ei ole halunnut sitoutua edellisen yksikön kuntouttavaan hoitoon. Tästäkin huolimatta lääkäri on voinut uloskirjata asiakkaan edellisestä yksiköstä ilman asianmukaisia jatkosuunnitelmia uudessa kotikunnassa. Erityistä huomiota pitäisi kiinnittää asiakkaan kotiin annettavien tai asumispalveluiden saumattomaan jatkumiseen myös kotikunnan muuttuessa. Myös taloudellisia asioita hoitavan edunvalvojan rooli korostuu muuttotilanteissa, kun he osallistuvat päämiehensä asunnon hankintaan ja saavat ensimmäisenä tiedon muuttoaikeista.

### **Kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut**

Kunnassa ei ole käytössä eri ateriahintoja riippuen siitä, onko kyse kehitysvammaisen henkilön maksullisesta vai maksuttomasta ylläpidosta. Asumis-, päivä- ja työtoiminnassa kehitysvammaisen henkilön lounasaterian hinnasta peritään yksikkökohtainen elintarvikeosuus. Kehitysvammaisilta henkilöiltä on peritty aterioista ainoastaan elintarvikeosuus kaikissa palveluissa. Maksuton ylläpito koskee alle 16-vuotiaiden osittaista ylläpitoa - siitä ei ole peritty ateriamaksuja. Kehitysvammaisten ateriamaksuista odotetaan Kuntaliitolta

ohjetta helmikuun 2015 aikana. KHO:n tuoreen oikeuskäytännön mukaan noudatetaan normaaliuden periaatetta.

### **Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku**

Kunnassa tehtiin kaksi asiakaslain mukaista muistutusta vuonna 2014.

#### **Taulukko 16. Muistutusmenettelykäytäntö Äänekosken kaupungissa**

Muistutuslomake löytyy kunnan internet-sivuilta	Kyllä
Kohtelua koskeva asiakaspalaute tulkitaan muistutukseksi, vaikka sitä ei ole nimetty muistutukseksi	Kyllä
Muistutus kirjataan saapuneeksi kuntaan ja se saa diaarinumeron	Kyllä
Muistutuksen tekijää kuullaan suullisesti	Kyllä
Muistutusvastausta laadittaessa kuullaan henkilöä, jota muistutus koskee	Kyllä
Muistutukseen vastaa toimintayksikön esimies	Kyllä
Muistutusvastaus annetaan aina kirjallisesti	Kyllä
Muistutukseen vastataan useimmiten alle kuukaudessa	Kyllä
Muuta muistutusmenettelyyn liittyvää	Kyllä

Muistutuksen tekijän suullinen kuulemismenettely ei ole Äänekoskella pääsääntö, mutta useimmat asiakkaat ovat yhteydessä puhelimitse esimieheen tai asioivat henkilökohtaisesti ennen kirjallisen muistutuksen tekoa. Myös tapaaminen eri osapuolten kesken järjestetään, jos asiakas sitä toivoo.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi kolme Äänekoskea koskevaa kantelua vuonna 2014, joista kaksi koski vammaispalveluja ja yksi lastensuojelua. Vammaispalvelukanteluista toisessa kiinnitettiin huomiota yksityisen asumispalvelun laatuun ja toisessa ilmaistiin käsitys palvelun laadusta. Lastensuojelun perhehoitoa koskenut kantelu ei vaatinut toimenpiteitä.

Luottamushenkilöt saavat tiedon ratkaistavakseen tulevasta oikaisuvaatimuksesta siten, että heille lähetetään esityslistan mukana kopio asiakkaan oikaisuvaatimuksesta ja sitä perustelevista liitteistä. Vuonna 2014 Äänekoskella tehtiin viranhaltijapäätöksistä 24 (12) oikaisuvaatimusta. Määrä kaksinkertaistui edellisestä vuodesta. Lautakunta palautti uudelleen käsittelyyn tai muutti päätöstä viiden oikaisuvaatimuksen johdosta.

Lautakunnan päätöksistä ei valitettu hallinto-oikeuteen tai korkeampaan hallinto-oikeuteen.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

## 5 MUISTUTUKSET, KANTELOT JA MUUTOKSENHAKU

Muistutus- ja kantelumenettelyä uudistettiin asiakaslain muutoksella vuoden 2015 alusta<sup>3</sup>:

### 23 § Muistutus

*Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajaavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Toimintayksikön on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.*

*Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava.*

*Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.*

### 23 a § Kantelu

*Kanteluun sovelletaan mitä hallintolain 8 a luvussa säädetään hallintokantelusta.*

*Jos asiassa ei ole tehty muistutusta, ja valvontaviranomainen arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena, viranomaisen voi siirtää asian asianomaiseen toimintayksikköön tai sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan käsiteltäväksi. Siirto on tehtävä välittömästi arvion tekemisen jälkeen. Siirrosta on ilmoitettava kantelun tekijälle. Toimintayksikön on annettava tieto siirrettyyn asiaan annetusta vastauksesta siirron tehneelle valvontaviranomaiselle.*

*Jos asia siirretään, kantelun tutkimatta jättämisestä ei tehdä päätöstä.*

Asiakkaille on haluttu tarjota mahdollisimman helppo ja nopea tapa antaa palautetta sosiaalihuollon palvelusta ja kohtelusta. Samalla on vahvistettu muistutusmenettelyn asemaa ensisijaisena palautteen antamiskeinona.

---

<sup>3</sup> 12.12.2014/1100

Kynnys asiakaslain mukaisten muistutusten tekemiseen on neuvonnasta huolimatta korkea. Kuntien ilmoittama muistutusmäärä oli nyt 30 (20 vuonna 2013) ja vaikka määrä nousi, sosiaaliasiamiehelle kerrotusta palvelu- ja kohtelupalautteesta päätellen muistutustarvetta olisi enemmän kuin mitä niitä tehdään. Vaikka muistutusmäärä nousi ja kantelumäärä laski, kanteluja oli edelleen enemmän. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi 55 (64 v. 2013) Kosken sosiaaliasiamieskuntien sosiaalihuoltoa koskenutta hallintokantelua. Niistä 30 (36) ei johtanut toimenpiteisiin. Huomautus oli tuloksena 5 (7) kertaa, huomion kiinnittäminen 14 (18) ja käsityksen ilmaiseminen 6 (3) kertaa.

Muistutus kannattaa ottaa huomioon palvelua kehittävänä palautteena. Siitä on kohteliasta kiittää, sisältö kannattaa selvittää tarvittaessa yhteisellä palaverilla ja vastaus on syytä laatia huolellisesti. Asiakkaat antavat arvoa sille, että heitä kuullaan ja heidän kokemuksensa otetaan vakavasti. Jos muistutusvastauksesta rakentuu pelkkä palvelun puolustuspuheenvuoro, käsittely voi hyvinkin jatkua hallintokanteluna. Jyväskylän lastensuojelussa muistutukseen on jo parin vuoden ajan reagoitu siten, että muistutuksen tekijälle tarjotaan keskustelumahdollisuus ja vasta sen jälkeen laaditaan muistutusvastaus. Menettelystä välittynyt palaute on niin hyvää, että sitä voi lämpimästi suositella muillekin. Kuntakysely osoittaa, että noin puolet kunnista kuulee muistutuksen tekijää suullisesti.

Kuntien vastauksista päätellen muistutusmenettelyissä on eroja ja kehitettävää:

#### **Taulukko 17. Muistutusmenettelyt Kosken sosiaaliasiamieskunnissa**

	Kyllä	Ei
Muistutuslomake löytyy kunnan internet-sivuilla	5	11
Kohtelua koskeva asiakaspalaute tulkitaan muistutukseksi, vaikka sitä ei ole nimetty muistutukseksi	10	6
Muistutus kirjataan saapuneeksi kuntaan ja se saa diaarinumeron	10	6
Muistutuksen tekijää kuullaan suullisesti	7	8
Muistutusvastausta laadittaessa kuullaan henkilöä, jota muistutus koskee	15	
Muistutukseen vastaa toimintayksikön esimies	16	
Muistutusvastaus annetaan aina kirjallisesti	16	
Muistutukseen vastataan useimmiten alle kuukaudessa	15	1

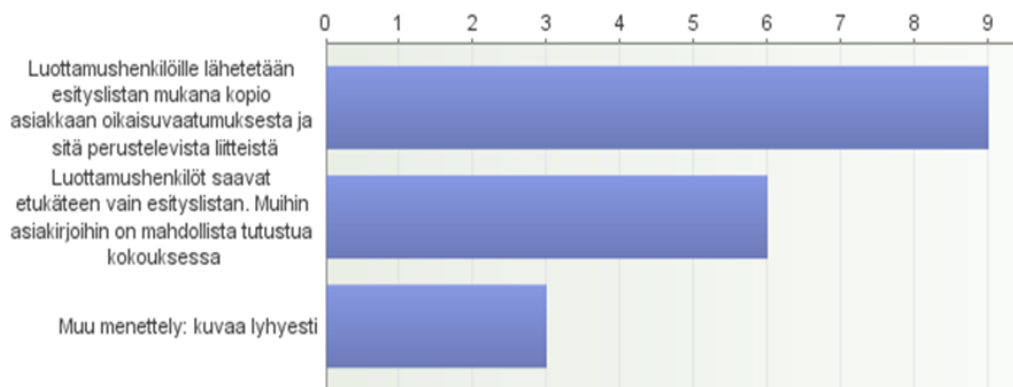
Palveluntuottajien ja kuntien on nimettävä henkilöt, joille muistutus osoitetaan. Lainsäätäjän tarkoitus on ollut, että muistutukset ohjautuvat käsiteltäväksi sellaisille viranhaltioille tai vastuuhenkilöille, joilla on toimivaltaa tilan-

teen muuttamiseen, mikäli muistutus antaa siihen aihetta. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa ja vaikka aikaa ei ole lainsäädännössä täsmällisesti määritelty, sillä tarkoitetaan yleensä yhden - neljän viikon aikaa.

Kirjaamiskäytännön yhdenmukaistamiseksi muistutukset tulisi ohjata kirjaamoon kirjattavaksi salaisena asiana ja vastaus tulisi lähettää asiakkaalle kirjaamon kautta. Muistutuksen ja siihen annetun vastauksen säilytysaika on 10 vuotta. Muistutuksiin liittyvät asiakirjat ovat hallinnollisia papereita eikä niitä liitetä asiakasasiakirjoihin.

Sosiaalihuollossa päätösvaltaa on yksilöasioissa delegoitu viranhaltijoille ja muutoshakemukset käsitellään lautakunnassa tai sen jaostossa. Lautakunnan päätöksistä on valitusoikeus hallinto-oikeuteen ja monissa sosiaalihuollon asioissa hallinto-oikeuden päätöksistä voi valittaa vielä korkeimpaan hallinto-oikeuteen. Toimeentulotuesta korkeimpaan oikeusasteeseen valittaminen edellyttää valituslupaa.

Eri kunnissa luottamushenkilöt saavat tietoa päätettäväkseen tulevista oikaisuvaatimusasioista hieman eri tavoin:



Muiksi menettelyksi kuvattiin kahdesta kunnasta se, että asiakkaan oikaisuvaatimus kirjoitetaan kokonaisuudessaan pykälätekstiin. Wiitaunionissa luottamushenkilöt noutavat esityslistan ja kopion asiakkaan oikaisuvaatuksesta kuntien sosiaalitoimistoista.

Asiakkaiden oikeusturvan kannalta on erittäin tärkeää, että viranomaiset ja luottamushenkilöt tunnistavat päätösten muutostarpeet jo paikallistasolla. Ajantasaiseen lainsäädäntöön, oikeuskäytäntöön ja oikeuskanslerin päätöksiin voi tutustua valtion säädöstietopankissa ([www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)). Erinomaisia tietolähteitä ovat myös eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisut ([www.oikeusasiamies.fi](http://www.oikeusasiamies.fi)). Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen THL:n sivuil-

ta puolestaan löytyvät sekä Lastensuojelun, Vammaispalvelujen että Kuntouttavan työtoiminnan sähköiset käsikirjat.

Oheiseen taulukkoon on koottu Kosken asiamieskuntien vuoden 2014 muistutus- ja muutoksenhakuluvut.

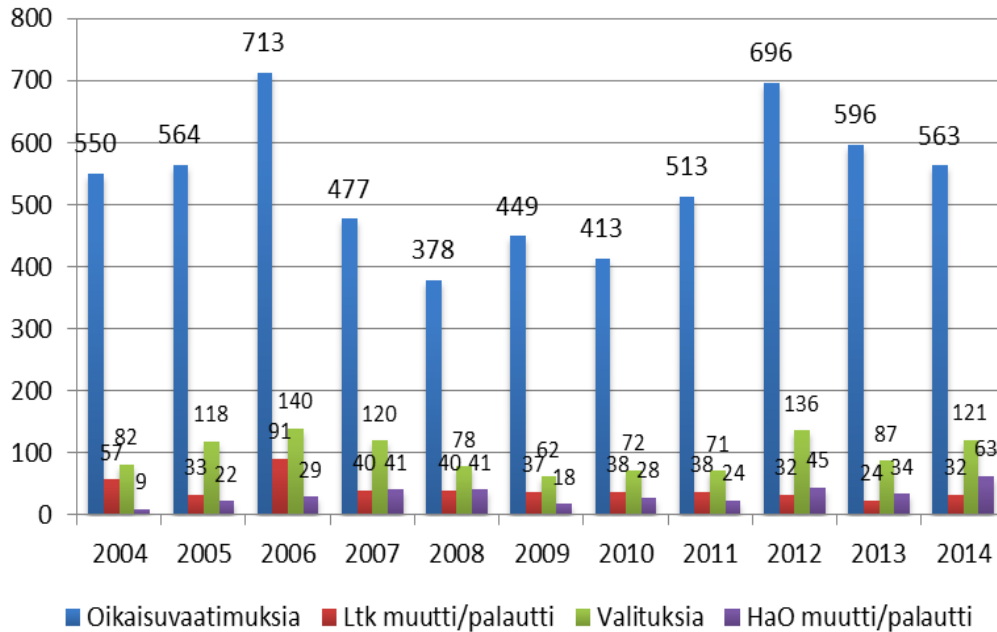
**Taulukko 18. Sosiaalihuollon muistutukset, muutoksenhaut ja valitukset kunnittain vuonna 2014 (vuosi 2013)**

	Muistutukset	Oikaisu- vaatimuksia	Ltk muutti/ palautti	Valituksia hallinto- oikeuteen	Hallinto- oikeus muutti/ palautti	KHO pää- töksiä/ asi- akkaan eduksi
<b>Hankasalmi</b>	1 (0)	10 (11)	0 (1)	1 (3)	0 (0)	0 (0)
<b>Joutsa</b>	1 (0)	5 (5)	1 (0)	1 (0)	1 (0)	- (0)
<b>Jyväskylä</b>	11 (2)	335 (397)	13 (13)	78 (39)	48 (25)	11/2 (5/2)
<b>Jämsä ja Kuhmoinen</b>	2 (1)	62 (47)	4 (3)	12 (7)	2 (1)	9/4 (1)
<b>Kinnula</b>	1 (0)	*) (2)	- (0)	- (0)	- (0)	- (0)
<b>Konnevesi</b>	0 (0)	4 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (1/0)
<b>Laukaa</b>	4 (2)	41 (44)	3 (1)	12 (4)	6 (1)	0 (0)
<b>Luhanka</b>	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
<b>Muurame</b>	1 (1)	16 (7)	1 (0)	1 (1)	1 (1)	0 (1/0)
<b>Petäjävesi</b>	2 (0)	5 (16)	- (0)	1 (2)	1 (2)	- (2/2)
<b>Pihtipudas ja Viitasaari</b>	2 (3)	11 (13)	2 (0)	1 (6)	3 (2)	2/0 (0)
<b>Saarikka</b>	2 (5)	49 (33)	3 (4)	11 (24)	1 (2)	7/0 (3/0)
<b>Toivakka</b>	1 (0)	1 (6)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
<b>Urainen</b>	0 (3)	0 (3)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
<b>Äänekoski</b>	2 (3)	24 (12)	5 (1)	1 (1)	0 (0)	0 (0)
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>30 (20)</b>	<b>563 (596)</b>	<b>32 (24)</b>	<b>121 (87)</b>	<b>63 (34)</b>	<b>29/6 (12/4)</b>

\*) Kinnulassa arvioitiin oikaisuvaatimuksia olleen 1-2

Kuntien ilmoitusten mukaan viranhaltijoiden päätöksiin kohdistuvia oikaisuvaatimuksia käsiteltiin paikallisessa luottamuselimestä 563 (596) kertaa ja niistä hyväksyttiin 32 (24), n. 5,7 % (4 % vuonna 2013). Vaikka muutoksenhaku paikallistasolla väheni, se toisaalta tuotti nyt hieman useammin tulosta. Hallinto-oikeuteen valitettiin selvästi edellisvuotta enemmän, 121 asiasta (87 vuonna 2013). Hallinto-oikeus hyväksyi 63 (34) valitusta ja hyväksytyjen valitusten osuus nousi edelleen ollen nyt 52 % (39 % vuonna 2013).

Korkeimmasta hallinto-oikeudesta tuli alueelle 29 (12) päätöstä, joista 6 (4) hyväksyttiin asiakkaan eduksi.



**Kuva 40. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Kosken asiamieskunnissa vuosina 2004–2014**

Muuttuneista kunta- ja asukasmääristä sekä tahdosta riippumattoman lastensuojelun päätöksenteon hallinto-oikeuteen siirtymisen johdosta edellisen kuvan muutoksenhakuluvut ovat vain kolmelta viimeisimmältä vuodelta vertailukelpoisia. Seuranta kuitenkin vahvistaa suunnan muutosta: aiemmin luottamushenkilöt hyväksyivät oikaisuvaatimuksia enemmän kuin hallinto-oikeus valituksia, viime vuosina luvut ovat kääntyneet toisin päin. Hallinto-oikeuden hyväksymiä valituksia oli nyt enemmän kuin yhtenäkkään muuna seurantajakson vuotena ja vain vuonna 2008 hyväksytyjen valitusten osuus on ollut yhtä suuri (52,6 %).



## 6 YHTEENVETO JA TOIMENPIDESUOSITUKSET

Koske tuottaa sosiaaliasiamiespalvelun 21 keskisuomalaiseen kuntaan. Vuoden 2014 yhteydenottomäärä sopimuskunnista oli 565 eri asiointia ja määrä laski 13 % vuoden 2013 tasosta. Kolme neljästä ilmaisi tyytymättömyyttä johonkin sosiaalipalveluun, neljäsosa tarvitsi tietoja palveluista. Eniten väheni tyytymättömyys päätöksiin ja palvelun toteuttamiseen, ilmeisesti niissä tehtävissä onnistuttiin nyt edellisvuosia paremmin. Toisaalta voi olla niinkin, että kansalaiset tyytyvät tilanteeseensa kuultuaan toistuvasti uutisia kuntien huonosta taloudellisesta tilanteesta.

Tavallisin palautteen kohde edellisvuoden tapaan 35 %:n osuudella oli toimeentulotuki, josta kertyi 208 asiaa (225 vuonna 2013). Asiakkaat ovat tyytymättömiä kielteisiin tai riittämättömiin tukipäätöksiin ja kysyvät runsaasti muutoksenhakuneuvoja. Toimeentulotuen perusosan käsittely siirtyy Kelan hoidettavaksi vuonna 2017. Harkinnanvaraisen tuen käsittely jää kuntien vastuulle eikä kuntien kannata kiirehtiä luopumaan etuuskäsittelijöistä, sillä heitä tarvitaan myös jatkossa. Lastensuojelusta yhteydenottoja tuli selvästi edellisvuotta vähemmän, 90 (138) asiasta. Yleisimpiä aiheita olivat ongelmat palvelun toteuttamisessa, kohtelukokemukset ja itsemääräämisoikeuskysymykset. Vammaispalvelu työllisti päätöksillään aiempaa vähemmän, asioita tuli 54 (77 vuonna 2013). Vaikka asiantuntija-avusteinen huoltoriitujen soveltelu vakiinnutettiin kokeilun jälkeen ja toiminnasta on tullut hyvää palautetta myös sosiaaliasiamiehille, kuntien lastenvalvojatyössä kohdattavat vanhempien väliset huoltoriidat työllistivät aiempaa enemmän. Perheasioissa yhteydenottoja tuli 52 (33 vuonna 2013), mikä on enemmän kuin kertaa-kaan reilun kymmenen vuoden seuranta-aikana. Ikäänntyneiden palveluista tuli 45 (48) asiointia ja kehitysvammahuollosta 21 (25) asiaa. Muista sosiaalihuollon palveluista palaute oli vähäisempää, mutta huomion arvoista.

Yhteydenottoaiheiden lisäksi asiakkaan asemaa tarkasteltiin selvittämällä kuntien käytäntöjä päihdehuollon avopalveluiden järjestämisessä, sijoitetun lapsen itsenäistymisvarojen myöntämisessä, sosiaalihuoltolain mukaisessa asumispalvelussa sekä kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksuissa. Kunnista saatujen vastausten perusteella voi todeta, että ei ilmeisesti ole sellaista palvelua, jossa eri kuntien asukkaiden asemassa ei olisi eroa.

Päihdehuollon palvelujen kokonaisuutta on vaikea hahmottaa. Kunnissa päihdepalveluja järjestetään varsin eri tavoin ja niitä voi olla hankala löytää ja saada – vaikka toisin pitäisi olla. Useimmat kunnat tuottavat osan päihdepalveluista itse ja osa on ostopalvelua. Palvelut ovat paikoin eri-

koistuneet ja etääntyneet siten, että asiakkaan ja työntekijänkin on vaikea tietää, mistä mitään palvelua saa ja kuka sitä myöntää. Päihdehuollon palvelujen rakentaminen aukottomaksi ja yhdenvertaiseksi ehkäisevästä työstä avopalveluun, laitospalveluun ja asumispalveluihin on sekä sosiaali- ja terveydenhuollon että kolmannen sektorin yhteinen kehitystehtävä.

Lastensuojelulain perusteella sijaishuoltoon sijoitettu lapsi on oikeutettu sijoituksen päättymisen jälkeen maksettaviin itsenäistymisvaroihin. Jollei lapsella ole tuloja, korvauksia tai saamia, joista itsenäistymisvaroja voisi kerryttää riittävästi, sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on tuettava sijoituksen päättyessä itsenäistymässä olevaa nuorta asumiseen, koulutukseen ja muuhun itsenäistymiseen liittyvissä menoissa tarpeellisilla itsenäistymisvaroilla. Jos itsenäistymisen taloudellinen tuki oli kunnissa määritelty, sen vaihteluväli oli 700 – 2916,43 euroa. Tuessa saattaa siis olla nelinkertainen ero. Käytössä oli myös tukimuoto 150 €/kk.

Asumispalvelut on tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat eri syistä tukea ja palveluja asumisensa järjestämiseen. Tavallisimmin asumispalvelut ovat sosiaalihuoltolain mukaisia kunnan järjestämistä kuuluville sosiaalipalveluja, mutta niitä järjestetään myös vammais- ja kehitysvammalain perusteella. Nyt kunnilta selvitettiin mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen päätöksenteko- ja muutoksenhakumenettelyä. Kysely osoitti, että mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen päätöksenteossa ja muutoksenhakumenettelyssä on eroja riippuen siitä onko palvelu kunnan omaa tai hankkimaa vai sairaanhoitopiirin järjestämää. Pääsääntöisesti asumispalvelun myöntää sosiaalihuollon viranhaltija ja hallintopäätöksestä on sama muutoksenhakumenettely kuin muissakin sosiaalitoimen päätöksissä - viranhaltijan päätöksestä lautakuntaan ja siitä hallinto-oikeuteen. Sairaanhoitopiirissä asumispäätöksen tekee psykiatrian kuntoutuksen ylilääkäri ja oikaisuvaatimus on mahdollista tehdä sairaanhoitopiirin johtajalle.

Kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksujen määrittäminen on ollut sekä kunnissa että oikeuskäytännössä epäyhtenäistä. Asumispalveluun liittyviä ateriapalveluja on saatettu pitää kokonaan maksullisina tai ateriamaksuihin on sisällytetty vain ruuan raaka-ainekustannukset. Kuntien antamat vastaukset osoittavat kuinka erilaisia hintoja kehitysvammaiset henkilöt maksavat lounasaterioistaan, hinnat vaihtelevat 1,13 eurosta 9 euroon/ateria.

### **Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku**

Kunnat ilmoittivat asiakaslain mukaisten muistutusten määräksi 30 (20 vuonna 2013). Asiakkaiden pyynnöstä myös sosiaaliasiamiehelle tiedoksi lähetetyt muistutusvastaukset olivat yleensä huolella laadittuja, mutta joukossa oli myös puolusteluhenkisiä vastauksia. Vuoden 2015 alussa voimaan

tulleella lakimuutoksella vahvistettiin muistutuksen asemaa ja niiden määrä tuleekin todennäköisesti lisääntymään, kun valvontaviranomaiset voivat siirtää palvelu- ja kohtelupalautetta sisältävän hallintokantelun muistutuksena vastattavaksi. Muistutusten tekemisen on hyvä olla asiakkaalle mahdollisimman helppoa. Toimintayksikön toiminnasta vastaava johtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti, objektiivisesti ja asianmukaisesti ja palaute hyödynnetään palvelujen laadun kehittämisessä.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi 55 (64 v. 2013) Kosken sosiaaliasiamieskunnista tullutta hallintokantelua. Niistä 30 (36) ei johtanut selvittämistä laajempiin toimenpiteisiin Huomautus oli tuloksena 5 (7) kertaa, huomion kiinnittäminen 14 (18) ja käsityksen ilmaiseminen 6 (3) kertaa.

Kuntien ilmoitusten mukaan viranhaltijoiden päätöksiin kohdistuvia oikaisuvaatimuksia käsiteltiin paikallisessa luottamuselimessä 563 (596) ja niistä hyväksyttiin 32 (24), n. 5,7 % (4 % vuonna 2013). Hallinto-oikeuteen valitettiin selvästi edellisvuotta enemmän, 121 asiasta (87 vuonna 2013). Hallinto-oikeus hyväksyi 63 (34) valitusta ja hyväksytyjen valitusten osuus nousi ollen nyt 52 % (39 %). Korkeimmasta hallinto-oikeudesta tuli alueelle 29 (12) päätöstä, joista 6 (4) hyväksyttiin asiakkaan eduksi.

Joidenkin kuntien hallintopäätösten muutoksenhakuohjeesta voi syntyä asiakkaille vääriä käsityksiä. Jos kerrotaan, että viranhaltijan päätöksestä ei voi valittaa, joku voi jättää asian sikseen selvittämättä sitä, että ensimmäinen muutoksenhaku vaihe on oikaisuvaatimus toimielimeen, yleensä sosiaali- tai perusturvalautakuntaan. Vasta lautakunnan päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen. Lautakunnan pöytäkirjaotteessa voi olla kunnassa yleisesti käytössä oleva valitusosoitus, josta pitää osata etsiä valitusoikeuskohta ja oman asian numero tai pykälä. Niissä voidaan mainita hallinto-oikeuden perivän 97 euroa oikeudenkäyntimaksua<sup>4</sup>, vaikka sosiaaliasioissa maksua ei peritä.

Keski-Suomen olettaisi olevan melko yhtenäistä aluetta lakisääteisten sosiaalipalvelujen järjestämisessä, mutta vuosien sosiaaliasiamieskokemuksen ja tämänkin selvityksen muutaman kuntakysymyksen vastausten perusteella voi todeta, että niin ei ole. Asukkaat ovat sangen eriarvoisessa asemassa eri kunnissa ja niiden sosiaalipalveluissa. Valtakunnallisia sote-ratkaisuja on vielä odoteltava, mutta keskisuomalaiset voivat Keski-Suomen Sote 2020 -hankkeen tuella jo valmistautua järjestämään sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja siten, että ne vastaavat asukkaiden tarpeisiin nykyistä paremmin ja yhdenvertaisemmin.

---

<sup>4</sup> Laki tuomioistuinten ja eräiden oikeushallintoviranomaisten suoritteista perittävistä maksuista 26.7.1993/701

## Toimenpidesuosituksia

1. Sosiaalihuollon palveluiden järjestämisessä ja tuottamisessa pyritään yhdenvertaisiin tarpeenmukaisiin toimintatapoihin yli kuntarajojen. Selvityksen kuntakysely osoittaa yhteisiksi kehittämiskohteiksi esimerkiksi päihdehuollon palvelut, sijoitettujen lasten itsenäistymisvarat, mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut ja kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksut. Harkinnallisen toimeentulotuen myöntämiskriteerien yhtenäistämistarvetta on myös hyvä arvioida valmisteltaessa perustoimeentulotuen siirtoa Kelalle.
  2. Asiakaslain mukaisten muistutusten käsittely ohjeistetaan. Sekä viranomaisia että yksityisiä palveluntuottajia koskevat muistutukset ohjataan kunnan kirjaamoon, jotta muistutuksista on kokonaistieto ja käsittelyaikaa voi seurata. Muistutuksilla saatu palaute otetaan huomioon palveluja kehitettäessä. Muistutuslomake tai linkki siihen löytyy kunnan kotisivuilta ja lomakkeita on asiakkaiden saatavilla sosiaalihuollon toimipaikoissa.
  3. Muutoksenhakuohjeet tarkennetaan tarvittaessa. Viranhaltijapäätöksen ja sosiaalilautakunnan tai vastaavan toimielimen päätöksien muutoksenhaku on hyvä ohjeistaa siten, että asianomainen tietää oikeutensa ja pystyy tarvittaessa muutosta hakemaan. On mainittava kuka voi vaatia oikaisua, minne muutoksenhaku toimitetaan, missä ajassa ja mitä asiakirjan tulee sisältää. On myös hyvä kertoa, että hallinto-oikeus ei peri sosiaaliasioiden käsittelystä oikeudenkäyntimaksua. Yhdenmukaistettavaa on myös toimielimen tiedonsaannissa mitä tulee yksilöasioiden muutoksenhakuun – toisissa kunnissa luottamushenkilöt saavat kopiot asiakkaan esittämistä perusteluista jo esityslistan liitteenä, toisissa kunnissa materiaaliin on mahdollista tutustua kokouksessa.
-

## **LÄHTEET**

Lakitekstit: [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston hallintokantelutilasto vuodelta 2014

STM 2015:21. Vammaislainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2015:21.

Valvira: Muistutusmenettelyn käyttö sosiaalipalveluissa Ohje 21.6.2010  
8/2010 Dnro 4476/05.00.04/2010  
[http://www.valvira.fi/files/tiedostot/v/a/Valvira\\_ohje\\_8\\_2010.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/v/a/Valvira_ohje_8_2010.pdf)

# LIITTEET

## Liite 1. Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2014 selvitystä varten

1. Kunta / yhteistoiminta-alue \*

2. Tietojen antajan

Nimi \*

Puhelin \*

Sähköposti \*

### PÄIHDEHUOLTO

3. Kuinka avohuollon päihdepalvelut (ohjaus, neuvonta, lääkäripalvelut, avokatkaisu, kuntoutus- ja asumispalvelut) on järjestetty kunnassanne / alueellanne?

Kunta tuottaa palvelut itse: miten?

Kunta ostaa palvelut muualta: miten ja mistä?

Kunta tuottaa osan itse (mitä ja miten ) ja osan ostaa (mitä ja mistä)?

4. Jos kuntanne / alueenne päihdepalveluissa on kehittämistarpeita, mitä ne ovat?

5. Muuta päihdehuoltoon liittyvää:

### SIJOITETUN LAPSEN ITSENÄISTYMISVARAT (LSL 77 §)

6. Jos lapsella ei ole asiakasmaksulain 14 §:n mukaisia itsenäistymisvaroja kerryttäviä tuloja tai jos ne ovat riittämättömät, millä summalla / summilla itsenäistymässä olevaa nuorta tuetaan asumiseen, koulutukseen ja muuhun itsenäistymiseen liittyvissä menoissa? eur

7. Muuta sijoitetun lapsen itsenäistymisvaroihin liittyvää:

### SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN ASUMISPALVELU (SHL 22-23 §)

8. Mielenterveyskuntoutujan asumispalvelun antamisesta tehdään hallinnollinen päätös (Asiakaslaki 6 §)

Kyllä  Ei

9. Mikä viranomainen tekee kyseisen päätöksen?

10. Mikä on muutoksenhakumenettely?

11. Muuta sosiaalihuoltolain asumispalveluun liittyvää:

KEHITYSVAMMAISTEN HENKILÖIDEN ASIAKASMAKSUT/YLLÄPITO

12. Onko kunnassa/alueella käytössä eri ateriahintoja riippuen siitä onko kyse kehitysvammaisen henkilön maksullisesta vai maksuttomasta ylläpidosta?

Kyllä  Ei

13. Kehitysvammaisen henkilön lounasaterian hinta on  
asumisyksikössä (eur)  
päivätoiminnassa (eur)  
työtoiminnassa (eur)

14. Muuta kehitysvammaisten henkilöiden asiakasmaksuihin liittyvää:

SOSIAALIHUOLLON ASIAKASLAIN MUKAINEN MUISTUTUSMENETTELY

15. Muistutuslomake löytyy kunnan internet-sivuilta

Kyllä  Ei

16. Kohtelua koskeva asiakaspalaute tulkitaan muistutukseksi, vaikka sitä ei ole nimetty muistutukseksi

Kyllä  Ei

17. Muistutus kirjataan saapuneeksi kuntaan ja se saa diaarinumeron

Kyllä  Ei

18. Muistutuksen tekijää kuullaan suullisesti

Kyllä  Ei

19. Muistutusvastausta laadittaessa kuullaan henkilöä, jota muistutus koskee

Kyllä  Ei

20. Muistutukseen vastaa toimintayksikön esimies

Kyllä  Ei

21. Muistutusvastaus annetaan aina kirjallisesti

Kyllä  Ei

22. Muistutukseen vastataan useimmiten alle kuukaudessa

Kyllä  Ei

23. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2014 (kpl)

24. Muuta muistutusmenettelyyn liittyvää:

#### OIKAISUVAATIMUSMENETTELY

25. Luottamushenkilöiden tiedottaminen oikaisuvaatimusasioissa

Luottamushenkilöille lähetetään esityslistan mukana kopio asiakkaan oikaisuvaatimuksesta ja sitä perustelevista liitteistä

Luottamushenkilöt saavat etukäteen vain esityslistan. Muihin asiakirjoihin on mahdollista tutustua kokouksessa

Muu menettely: kuvaa lyhyesti

26. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää oikaisuvaatimusta lautakunta / jaosto käsitteli vuonna 2014 (kpl)

27. Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta / jaosto muutti / palautti uudelleenkäsitteilyyn vuonna 2014 (kpl)

28. Kuinka monesta lautakunnan / jaoston päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen vuonna 2014 (kpl)

29. Kuinka monta lautakunnan / jaoston päätöstä hallinto-oikeus muutti / palautti vuonna 2014 (kpl)

30. Kuinka monta kuntanne sosiaalihuollon asiakkaan tekemää valitusta korkein hallinto-oikeus vuoden 2014 aikana

ratkaisi yhteensä (kpl)

joista asiakkaan eduksi (kpl)

31. Palautetta sosiaaliasiamiehelle, palautetta kyselystä jne.

Kiitos vastauksestanne!



## Liite 2. Kosken sosiaaliasiamiesten asiatilasto aiheittain ja kunnittain 1.1.–31.12.2014 (2013)

	Toimeen- tulotuki	Lasten- suojaus	Ikääntyneiden palvelut	Vammais- palvelut	Kehitysvamma- huolto	Omaishoidon tuki	Perhe- asiat	Koti- palvelu	Päihde- huolto	Lasten päivähoito	Muu sosiaalityö	Muu palvelu	Yhteensä	%
Hankasalmi	6 (9)	1 (0)	2 (1)	0 (2)	0 (2)	2 (0)	2 (0)	1 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	16 (16)	2,8 (2,5)
Joutsa	1 (2)	5 (8)	1 (2)	5 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (1)	14 (15)	2,5 (2,4)
Jyväskylä	116 (136)	42 (70)	14 (19)	29 (36)	15 (16)	2 (9)	17 (13)	6 (1)	2 (1)	1 (1)	4 (5)	28 (30)	276 (337)	48,8 (52,9)
Jämsä	8 (9)	8 (6)	5 (5)	4 (10)	1 (2)	1 (1)	4 (1)	2 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	1 (4)	34 (41)	6,0 (6,4)
Kannonkoski	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0,2 (0,2)
Karstula	1 (1)	2 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (4)	0,7 (0,6)
Kinnula	0 (1)	7 (6)	0 (1)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (11)	1,4 (1,7)
Kivijärvi	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (3)	0,4 (0,5)
Konnevesi	1 (0)	1 (4)	2 (0)	0 (1)	1 (0)	0 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (7)	0,9 (1,1)
Kuhmoinen	1 (1)	2 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	5 (2)	0,9 (0,3)
Kyyjärvi	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	1 (1)	0,2 (0,2)
Laukaa	14 (17)	4 (13)	1 (6)	9 (22)	1 (0)	5 (1)	5 (2)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	3 (2)	44 (64)	7,8 (10,0)
Luhanka	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	0,2 (0)
Muurame	2 (8)	1 (6)	3 (3)	0 (0)	0 (1)	0 (1)	2 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	4 (3)	13 (25)	2,3 (3,9)
Petäjävesi	3 (6)	0 (0)	0 (1)	0 (2)	2 (1)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	9 (10)	1,6 (1,6)
Pihtipudas	6 (0)	4 (1)	1 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	1 (0)	0 (0)	2 (0)	1 (1)	17 (3)	3,0 (0,5)
Saarijärvi	11 (6)	3 (6)	9 (2)	2 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	3 (1)	5 (0)	36 (17)	6,4 (2,7)
Toivakka	3 (0)	1 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	7 (6)	1,2 (0,9)
Uurainen	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	3 (2)	0,5 (0,3)
Viitasaari	16 (5)	2 (2)	3 (5)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (1)	1 (4)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (1)	27 (18)	4,8 (2,8)
Äänekoski	15 (23)	7 (13)	3 (3)	2 (1)	1 (0)	0 (0)	7 (5)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (2)	5 (6)	42 (54)	7,4 (8,5)
Yhteensä	208 (225)	90 (138)	45 (48)	54 (77)	21 (25)	12 (13)	52 (33)	12 (12)	3 (3)	2 (1)	14 (11)	52 (51)	565 (637)	100,0
Kunnat %	36,8 (35,3)	15,9 (21,7)	8,0 (7,5)	9,6 (12,1)	3,7 (3,9)	2,1 (2,0)	9,2 (5,2)	2,1 (1,9)	0,5 (0,5)	0,4 (0,2)	2,5 (1,7)	9,2 (8,0)	100,0	
Muu kunta	0 (9)	4 (6)	1 (4)	0 (3)	0 (1)	0 (0)	1 (2)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (1)	11 (26)	
Kaikki yht.	208 (234)	94 (144)	46 (52)	54 (80)	21 (26)	12 (13)	53 (35)	12 (12)	4 (3)	2 (1)	14 (11)	56 (52)	576 (663)	
Kaikki yht. %	36,1 (35,3)	16,3 (21,7)	8,0 (7,8)	9,4 (12,1)	3,6 (3,9)	2,1 (2,0)	9,2 (5,3)	2,1 (1,8)	0,7 (0,5)	0,3 (0,2)	2,4 (1,7)	9,7 (7,8)	100,0	







**K O S K E**  
KESKI-SUOMEN  
SOSIAALIALAN  
OSAAMISKESKUS

Julkaisija

**Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus**

Osoite:

Matarankatu 4  
40100 Jyväskylä

[koskeverkko.fi](http://koskeverkko.fi)