



KOSKE
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

RAPORTTEJA 41

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

**KESKI-SUOMEN SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUKSEN
SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
VUODELTA 2015**

EIJA HIEKKA
TANJA HÄNNINEN
SIVI TALVENSOLA

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Raportteja 41

Osoite:

Matarankatu 4

40100 Jyväskylä

koskeverkko.fi

ISBN 978-952-5477-44-3

ISSN 1459-479X (verkkojulkaisu)

Jyväskylä 2016

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Hiekka Eija, Hänninen Tanja & Talvensola Sivi
Raportin nimi	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2015
Kustantaja	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Vuosi	2016
Sivumäärä	91 + 2 liitettä
Sarjanro	Raportteja 41

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehille tuli vuonna 2015 23 sopimuskunnasta selvitettäväksi 576 asiaa (565 vuonna 2014). Neljäsosa tarvitsi tietoa sosiaalipalveluista, kolme neljännessä oli palveluun tyytymättömiä. Yleisimmin palaute kohdistui 35 %:n osuudella toimeentulotukeen, josta kertyi 223 asiaa (208). Lastensuojeluasiointeja tuli 86 (90), vammaispalveluista 66 (54) ja lastenvalvojaytyöhön liittyi 36 (52) asiointia. Ikääntyneiden palveluista tuli 45 (45), kehitysvammahuollosta 25 (21), omaishoidontuesta 17 (12) ja kotipalvelusta 14 (12) asiaa.

Asiakkaan asemaa tarkasteltiin myös selvittämällä uudistetun sosiaalihuoltolain toimeenpanoa. Keski-Suomen kunnat järjestävät lapsiperheiden kotipalvelun yleensä omana toimintana, tarvittaessa ostopalveluun ja palveluseteliin turvautuen. Tarkoitukseen oli varattu määräraha, palvelun järjestäminen maksoi ennakoitua enemmän ja vuoteen 2016 varauduttiin paremmin. Monialaista yhteistyötä on edistetty koulutuksella ja tiedotuksella. Parhaiten yhteistyön arvioidaan toimivan kunnan sosiaalipalvelujen välillä ja sosiaalipäivystyksen, poliisin ja varhaiskasvatuksen kanssa yhteistyö toimii hyvin, erikoissairaanhoidon ja psykiatrian kanssa keskinkertaisesti. Kunnat arvioivat tunnistavansa alaikäisten ja ikääntyneiden asiakkaiden erityisen tuen tarpeen, mutta työikäisten tilanteista ollaan epävarmempia. Lakiuudistuksen arvioitiin parantaneen asiakkaan asemaa jo monin tavoin: lapsiperheet saavat palveluja varhemmin, palvelutarpeen arviointi on kokonaisvaltaisempaa, monialainen yhteistyö tiiviimpää, asiakasprosessit suunnitelmallisempia ja asiakkaiden osallisuus lisääntynyt. Palvelujen koettiin olevan kattavampia ja resurssejakin oli paikoin lisätty.

Asiakaslain mukaisia muistutuksia ilmoitettiin tulleeeksi 38 (30 vuonna 2014). Viranhaltijoiden päätöksiin kohdistuvia oikaisuvaatimuksia käsiteltiin paikallisessa luottamuseläimessä 512 (563) ja niistä hyväksyttiin 33 (32), 6,4 %. Hallinto-oikeuteen valitettiin 98 (121) asiasta ja siellä hyväksyttiin 21 (63) valitusta, hyväksytyjen valitusten osuus oli 21 %.

SISÄLLYS

1	SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN PERUSTA	6
2	ASIAKKAAN ASEMA VUONNA 2015	7
	2.1 Yhteydenottoja hieman viime vuotta enemmän	7
	2.2 Miksi sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä?	10
	2.3 Eri sosiaalipalvelut sosiaaliasiamiesyhteydenotoissa	11
3	KUNTAKYSELYN TULOKSET	13
	3.1 Lapsiperheiden kotipalvelun järjestäminen	13
	3.2 Monialainen yhteistyö	17
	3.3 Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat	20
	3.4 Lakiuudistuksen vaikutukset asiakkaan asemaan kuntien arvioimana	22
4	KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU	23
	4.1 Hankasalmi	23
	4.2 Joutsa	27
	4.3 Jyväskylä	31
	4.4 Jämsä ja Kuhmoinen	37
	4.5 Keuruu	41
	4.6 Kinnula	44
	4.7 Konnevesi	48
	4.8 Laukaa	51
	4.9 Luhanka	55
	4.10 Multia	57
	4.11 Muurame	58
	4.12 Petäjävesi	61
	4.13 SoTe kuntayhtymä / perusturvaliikelaitos Saarikka	65
	4.14 Toivakka	69
	4.15 Uurainen	72
	4.16 Wiitaunioni: Pihtipudas ja Viitasaari	75
	4.17 Äänekoski	78
5	MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU	82
6	YHTEENVETOA, POHDINTAA JA TOIMENPIDESUOSITUKSIA	85
	LÄHTEET JA VIITTEET	91
	LIITTEET	92

Liite 1. Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2015 selvitystä varten	92
Liite 2. Kosken sosiaaliasiamiesten asiatilasto aiheittain ja kunnittain 1.1.–31.12.2015 (2014)	97

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. Palvelu laajeni 1.7.2015 kattamaan kaikki Keski-Suomen 23 kuntaa, kun myös Multia ja Keuruu päätyivät hankkimaan sosiaaliasiamiespalvelun Koskesta.

Koskessa työskentelee kaksi sosiaalihuollon ammatillisen kelpoisuuden omaavaa sosiaaliasiamiestä: YTM Eija Hiekka päätoimisesti ja lastensuojelun erityissosiaalityöntekijä YTM Tanja Hänninen oman toimensa ohessa Jyväskylässä Palokan, Tikkakosken ja Vaajakosken sosiaaliasiamiehenä. Tar-

vittaessa lomina sijaistaa YTM Sivi Talvensola, joka on myös osallistunut selvityksen laadintaan.

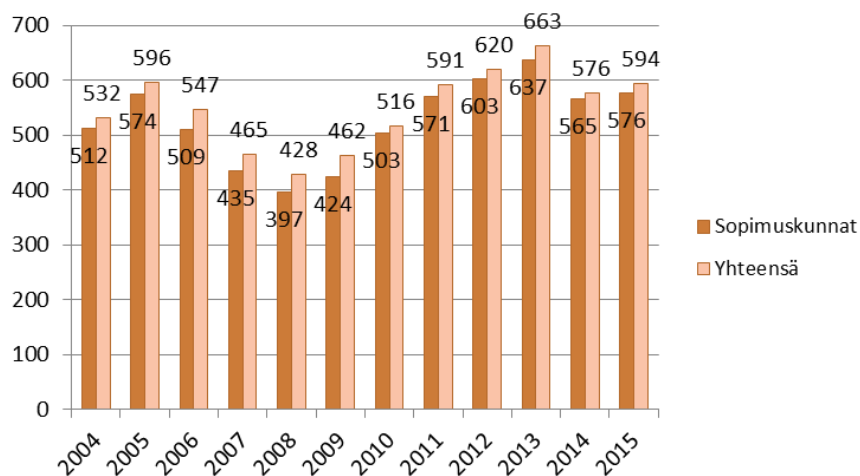
Sosiaaliasiamiestyö on ensisijaisesti asiakaspalvelua, mutta työskentely sosiaalialan osaamiskeskuksessa antaa hyvät puitteet vaikuttaa sosiaalihuollon palvelujen kehittämiseen. Työhön kuuluu myös yhteistyötä kansalaisjärjestöjen kanssa ja monipuolisia koulutus- ja opetustehtäviä. Palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia, sillä asiamiessopimuksen tehneet kunnat osallistuvat toiminnan järjestämiskustannuksiin asukaslukunsa mukaisessa suhteessa. Vuonna 2015 järjestettiin yksi sosiaaliasiamiestoimintaa ohjaava kuntakokous.

2 ASIAKKAAN ASEMA VUONNA 2015

Asiakkaan aseman ja sen kehityksen tarkastelu perustuu asiakkaiden, heidän edustajiensa ja henkilöstön yhteydenottoihin sekä kuntakyselyvastauksiin. Lisäksi on käyty läpi asiakkaan luvalla tiedoksi saadut muistutukset vastauksineen. Käytettävissä on ollut myös Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston kantelupäätöstilasto vuodelta 2015. Selvityksen kokoamisen ohella palvelupalautetta hyödynnetään kuntakäynneillä, työntekijöiden työkokouksissa, koulutuksissa ja kehittämishankkeissa.

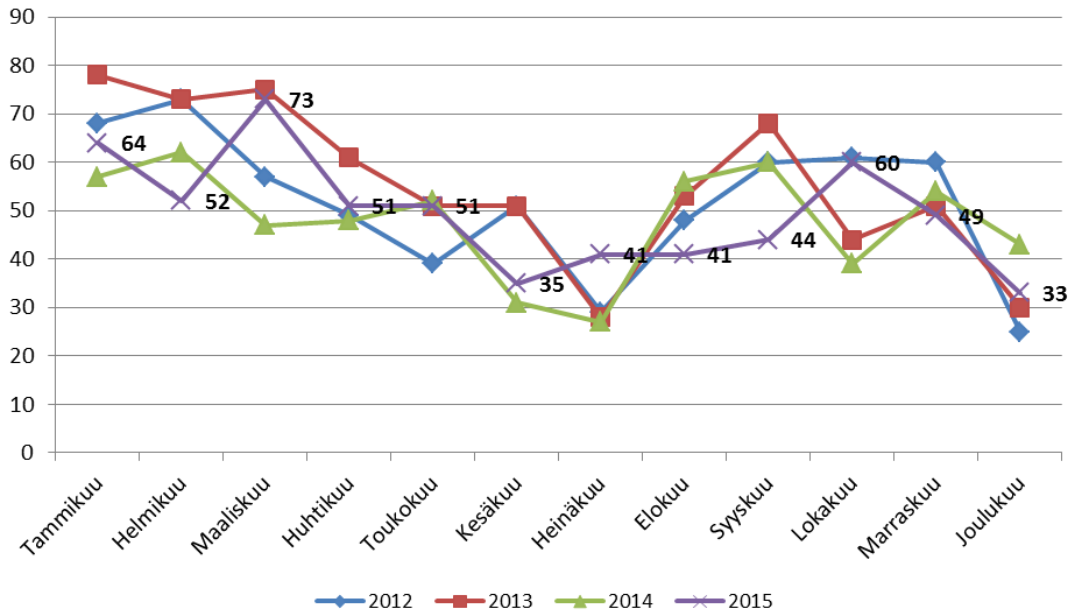
2.1 Yhteydenottoja hieman viime vuotta enemmän

Sosiaaliasiamiehen vuotuinen yhteydenottomäärä kasvoi 3 % vuoteen 2014 verrattuna. Asiakastapahtumia kertyi vuoden aikana 594, joista 576 Kosken sosiaaliasiamieppimuskunnista (ks. kuva 1).



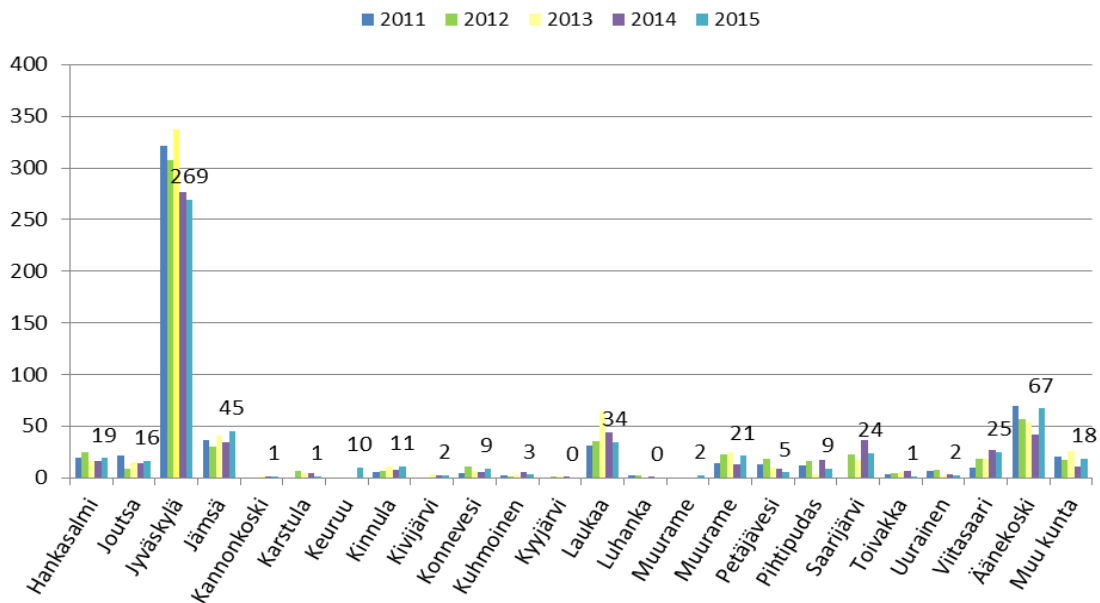
Kuva 1. Kosken sosiaaliasiamiesasioiden määrä yhteensä ja sopimuskunnissa vuosina 2004–2015 (lkm)

Kuukausittain yhteydenottojen määrä vaihteli 33–73 välillä (kuva 2). Keskimäärin yhteydenottoja tuli 49 kuukaudessa. Yllättäen joulukuu oli vuoden hiljaisin ajankohta. Heinäkuussa asiakastilanteita oli edellisvuosia enemmän.



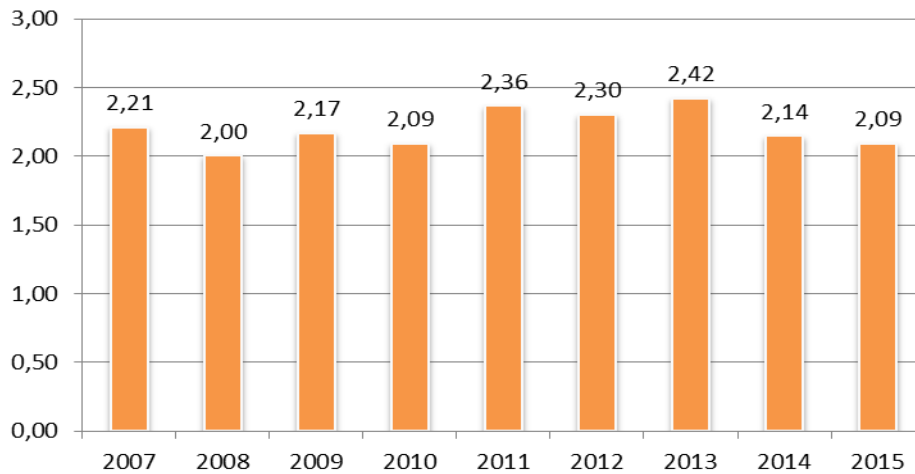
Kuva 2. Sosiaaliasiamiestapahtumien määrät kuukausittain vuosina 2012–2015 (lkm)

Kuvaan 3 on koottu Kosken sosiaaliasiemiesasiat kunnittain vuosina 2011–2015. Kuntakohtaisia tietoja käsitellään tarkemmin raportin luvussa 4.



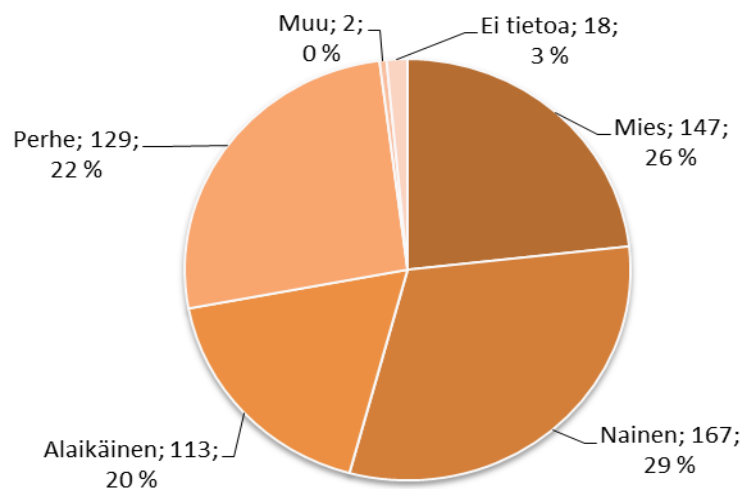
Kuva 3. Kosken sosiaaliasiemiesasioiden määrä kunnittain vuosina 2011–2015 (lkm)

Kuva 4 näyttää asiatapahtumamäärän ja Kosken sosiaaliasiamiesopimuskuntien asukasluvun suhteen. Asiatapahtumia vuonna 2015 oli 2,09 kappaletta tuhatta asukasta kohden. Sopimuskuntien määrä kasvoi heinäkuun alussa kahdella ja palvelualueen asukasluku noin 12 000 henkilöllä.



Kuva 4. Sosiaaliasiamiesasioiden määrä Kosken sopimuskunnissa tuhatta asukasta kohden vuosina 2007–2015

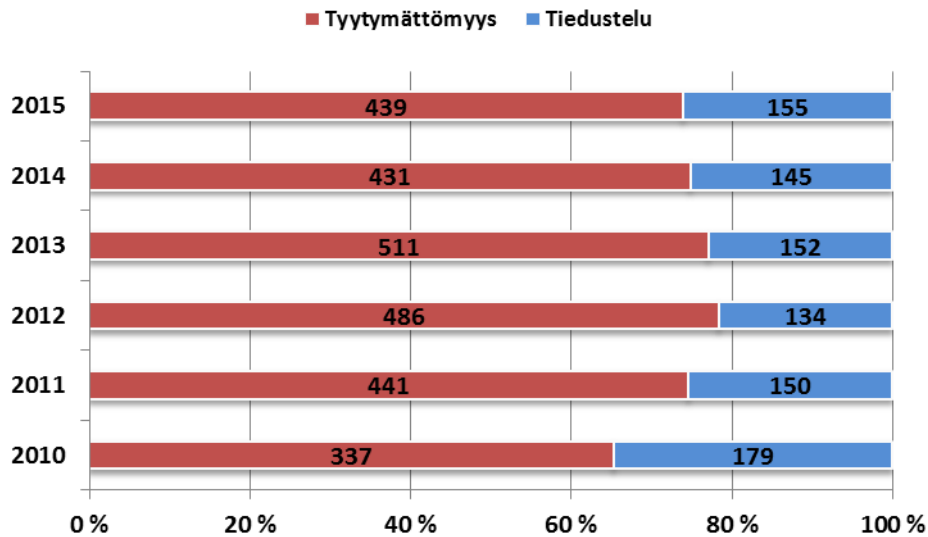
Sosiaaliasiamiesasioiden asiakasjakauma vuonna 2015 näkyy kuvassa 5. Miehet ja naiset ottavat sosiaaliasiamieheen yhteyttä lähes yhtä paljon. Asiakas oli itse asialla 404 kertaa (403 vuonna 2014). Joltakin asiakkaan edustajalta tuli 138 (136) yhteydenottoa ja henkilöstöltä 34 asiointia (26).



Kuva 5. Kosken sosiaaliasiamiesasioiden asiakasjakauma vuonna 2015 (hlöä, % asiatapahtumista)

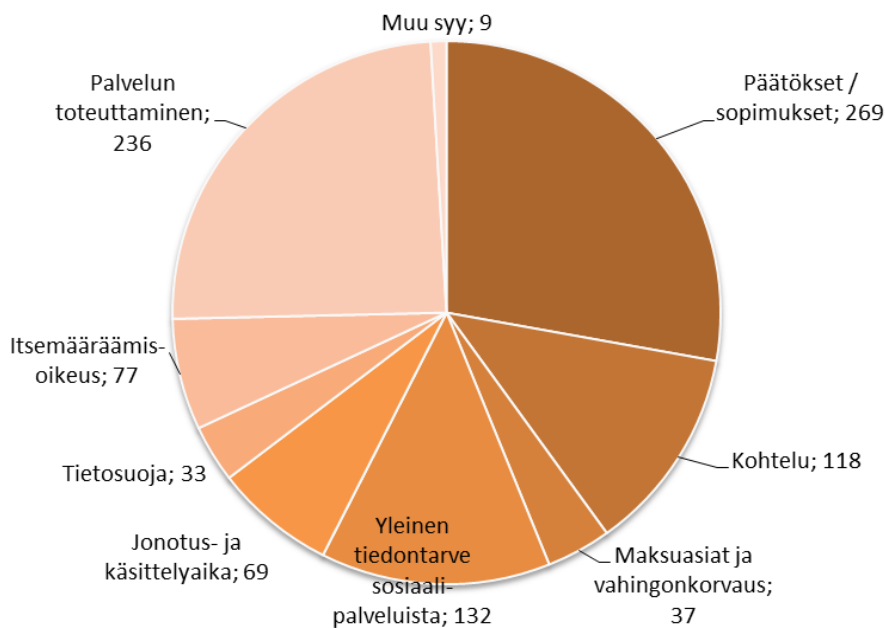
2.2 Miksi sosiaaliasiamicheeseen otetaan yhteyttä?

Yhteydenotoissa korostuu tyytymättömyys sosiaalipalveluihin (kuva 6). Tiedustelutyyppejä yhteydenottoja oli kaikkiaan neljännes tilanteista.



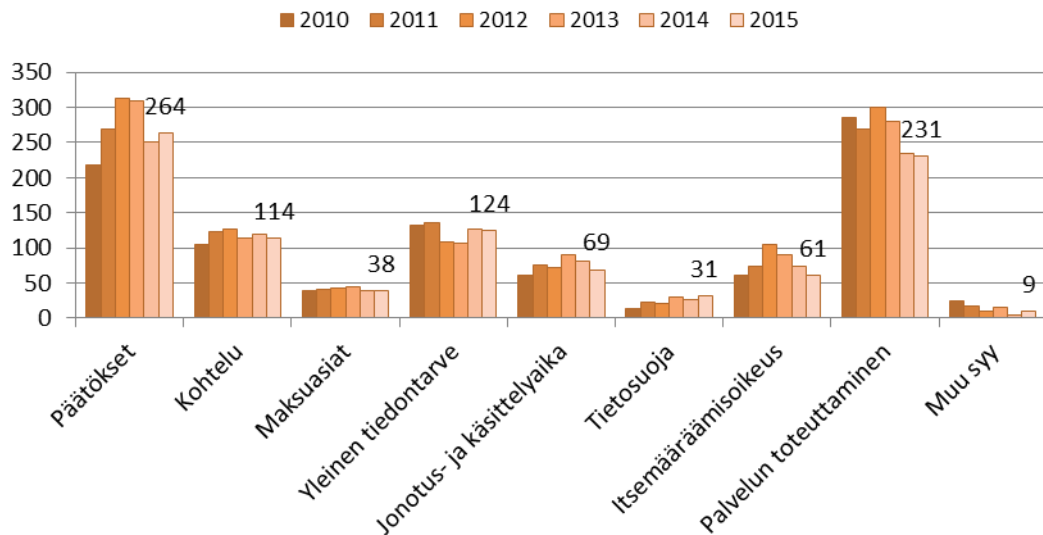
Kuva 6. Asiakasyhteydenottojen luonne vuosina 2010–2015 (lkm, %)

Päätökset, palvelun toteuttaminen ja tiedontarve sosiaalipalveluista olivat tyypillisimpiä yhteydenottosyitä myös vuonna 2015 (kuva 7).



Kuva 7. Yhteydenottosyiden jakauma vuonna 2015 (kpl)

Kuvaan 8 on koottu yhteydenottosyyt Kosken asiamieskunnista vuosilta 2010–2015. Tyytymättömyys päätöksiin lisääntyi hieman edellisvuodesta, samoin tietosuojaan tai dokumentointiin ja muihin syihin liittyvä palaute. Jonotus- ja käsittelyaikoja koskeva palaute sen sijaan väheni ilahduttavasti jälleen edellisvuodesta, sitä tuli nyt 69 kertaa (80 vuonna 2014). Itsemääräämisoikeuteen liittyvän palautteen määrä jatkoi niin ikään vähenemistä ja muiden syylokkien palaute pysyi ennallaan.

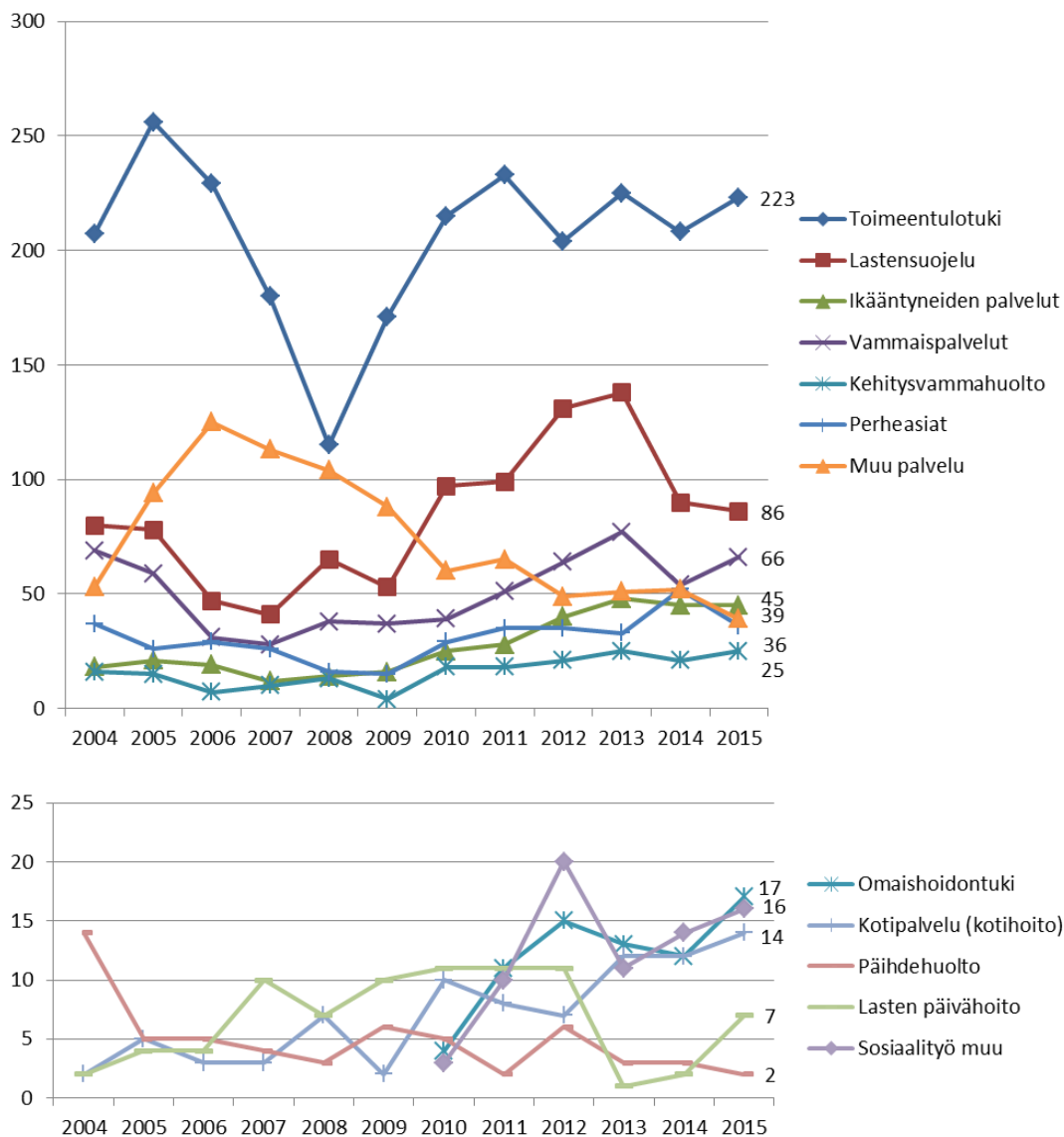


Kuva 8. Yhteydenottojen syyt vuosina 2010–2015 Kosken sosiaaliamieskunnissa (lkm)

Päätöksiin oltiin lähes poikkeuksetta tyytymättömiä ja vain muutama asiointi oli tiedustelua. Eniten ongelmia koettiin olevan toimeentulotukipäätöksissä, mutta niitä oli myös vammaispalvelu- ja lastensuojelupäätöksissä. Moni halusi kuulla ulkopuolisen arvion viranomaisen menettelystä ja muutoksenhakuneuvoille oli aiempien vuosien tapaan paljon kysyntää.

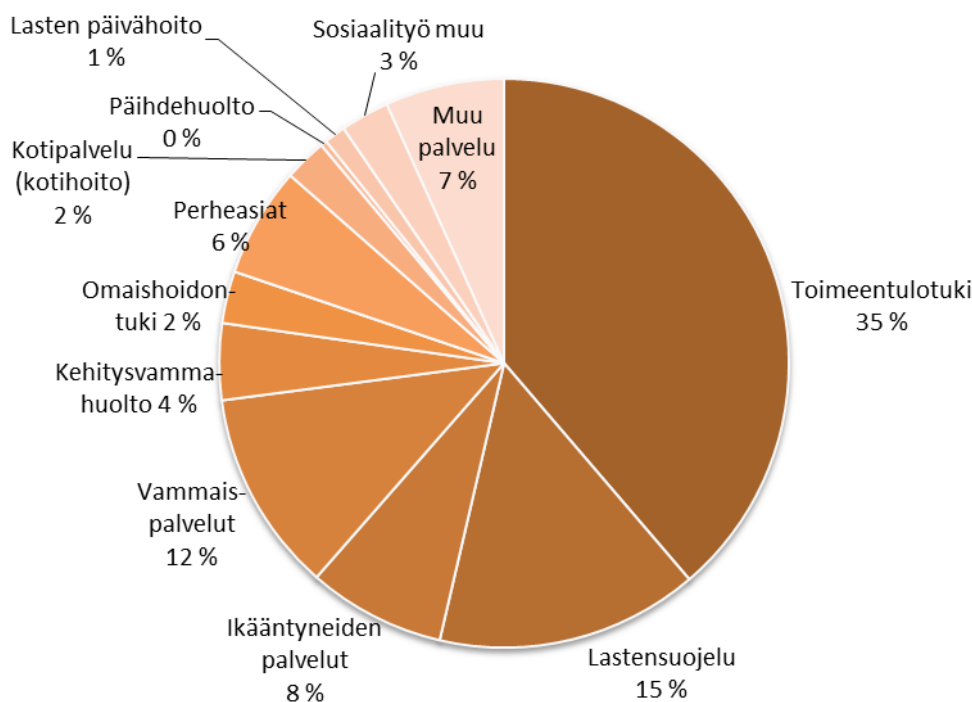
2.3 Eri sosiaalipalvelut sosiaaliamiesyhteydenotoissa

Toimeentulotuki, lastensuojelu ja vammaispalvelut olivat edelleen eniten esillä sosiaaliamiesyhteydenotoissa (kuva 9). Toimeentulotuki- ja vammaispalveluasioden määrä lisääntyi ja lastensuojeluasioiden määrä hieman väheni vuoteen 2014 verrattuna. Ikääntyneiden palveluja koskevien yhteydenottojen määrä on pysynyt samoissa lukemissa useita vuosia. Lasten päivähoidosta tuli 7 asiaa parin hiljaisemman vuoden jälkeen. Pienestä yhteydenottomäärästä voisi päätellä, että päihdehuollon asiakkaiden asema olisi vuodesta toiseen hyvä, mutta pikemminkin lienee niin, että asiakkaat eivät itse kykene huolehtimaan asioistaan eivätkä sitä tee läheisetkään. Pieni palautemäärä voi viestiä suuresta huolesta.



Kuva 9. Yhteydenoton tehtäväalueet vuosina 2004–2015 Kosken sosiaaliasiamieskunnissa (lkm)

Toimeentulotuen osuus asioinneista oli edelleen sama 35 % kuin parina edellisenäkin vuonna (kuva 10). Vammaispalveluja, ikääntyneiden palveluja, kehitysvammahuoltoa, omaishoidontukea ja kotipalvelua koskevien asiointien osuudet pysyivät niin ikään entisissä lukemissa. Lastensuojeluasioiden osuus laski 15 prosenttiin (16 % vuonna 2014, 22 % vuonna 2013). Perheasioita eli lasten huoltajuutta, tapaamisia ja elatusta koskevien asioiden osuus laski lähemmäs aiempien vuosien tasoa ollen nyt 6 % (9 % vuonna 2014). Sosiaalityön osuus nousi ja oli nyt 3 % (2 %) kun taas muita palveluja koskevat asiointeja tuli 7 %:n verran (9 % vuonna 2014).



Kuva 10. Sosiaaliamiehelle tulleiden asioiden osuudet palveluittain Kosken sosiaaliamieskunnissa vuonna 2015 (% yhteydenotoista)

Valtaosa palautteesta kohdistui suoraan kunnalliseen tai kuntayhtymän tai vastaavan toimintaan ja 27 kertaa kyse oli kunnan hankkimasta ostopalvelusta. Yksityisiä palveluja koski 3 yhteydenottoa, joissa oli kyse tiedustelusta.

3 KUNTAKYSELYN TULOKSET

Perinteisten muutoksenhakutietojen lisäksi kuntakyselyssä (LIITE 1) keski-tyttiin selvittämään uudesta sosiaalihuoltolaista (1301/2014) kertyneitä ko-
kemuksia. Aiheita olivat muun muassa lapsiperheiden kotipalvelun järjestä-
mistapa ja määrärahat, monialaisen yhteistyön edistäminen, arvio monialai-
sen yhteistyön toimivuudesta ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden
erityisaseman tunnistaminen. Lopuksi kysyttiin, onko lakiuudistus muutta-
nut asiakkaan asemaa ja mitä pitää vielä kehittää.

3.1 Lapsiperheiden kotipalvelun järjestäminen

Lapsiperheiden välttämättömän kotipalvelun subjektiivisen oikeuden ase-
maan asettava sosiaalihuoltolain 19 § tuli voimaan jo 1.1.2015, etuajassa
muuhun lakiin nähden.

19 § Kotipalvelu

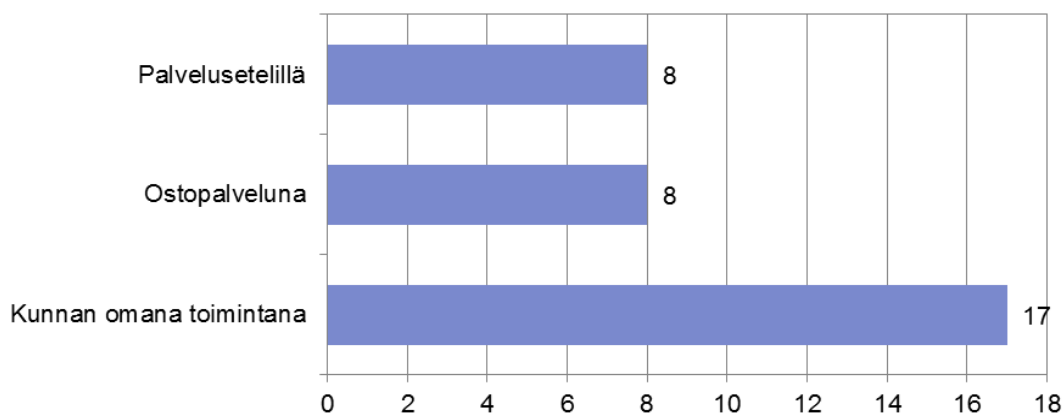
Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen 1 momentissa tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista.

Kotipalveluun sisältyvinä tukipalveluina annetaan ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja.

Lapsiperheellä on oikeus saada perheen huolenpitotehtävän turvaamiseksi välttämätön kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista 2 momentissa mainittujen syiden vuoksi.

Keski-Suomen kunnat ja kuntayhtymät järjestävät lapsiperheiden kotipalvelun pääsääntöisesti omana toimintana (kuva 11, taulukko 1). Lisäksi palvelua hankitaan useassa kunnassa myös ostopalveluna tai tuotetaan palvelusetelillä. Vain kolmessa kunnassa palvelua ei tuotettu lainkaan kunnallisesti: Jämsässä ja Kuhmoisissa se järjestettiin palvelusetelillä ja Petäjävedellä ostopalveluna. Asiaa ei suoraan kysytty, mutta vastauksien perusteella vaikuttaa siltä, että harva kunta on palkannut uutta henkilöstöä lapsiperheiden kotipalveluun, mahdollisesti vain Muurame. Useimmat kunnat pyrkivät vastaamaan lapsiperheiden kotipalvelutarpeisiin olemassa olevin kotihoidon, kotipalvelun tai perhetyön voimin, tarvittaessa ostopalveluun ja palveluseteliin turvautuen.



Kuva 11. Lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistavat Keski-Suomen kunnissa ja yhteistoiminta-alueilla

Taulukko 1. Lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistavat kunnittain Keski-Suomessa (X/ avoin vastaus = käytössä)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Kunnan omaa toimintana	Ostopalveluna	Palvelusetelillä
Hankasalmi	Hyödynnetään perhetyöntekijää	X	
Joutsa	Kotihoidon henkilöstöstä yksi "irrotettiin" tarvittaessa lapsiperheiden kotipalvelutyöhön		
Jyväskylä	X	X	X
Jämsä			X
Keuruu	Noin yhden työntekijän työpanos, jos kysyntää		12 000 €
Kinnula	X		X
Konnevesi	Kodinhoitajat kotihoidosta		
Laukaa	X	Ruuhkahuippuihin	
Luhanka	X		
Multia	X		
Muurame	Yksi lapsiperhehoitaja ja 1.3.16 alkaen 2 lapsiperhehoitajaa		X
Perusturvaliikelaitos Saarikka	X		
Petäjävesi		X	
Pihtipudas	X	X	X
Toivakka	Perhetyöntekijä tekee osan		2016 kokeillaan perhetyöntekijän työn tueksi
Urainen	Oma työntekijä	Ostetaan tarvittaessa	
Viitasaari	X	X	X
Äänekoski	Ensisijaisesti	Toissijaisesti	
Yhteensä	17	8	8

Taulukkoon 2 koottiin kunnittain tiedot lapsiperheiden kotipalveluun varauksista ja käytetyistä määrärahoista. Useimmissa kunnissa lapsiperheiden kotipalveluun oli vuonna 2015 varattu oma määräraha. Yleistä oli, että palvelun järjestäminen maksoi enemmän kuin mitä oli ennakoitu ja vuoteen 2016 varauduttiin monin paikoin huomattavasti edellisvuotta suuremmalla summalla. Kun ottaa huomioon subjektiivisen oikeuden palveluun, lapsiperheen huolenpitotehtävän turvaamistilanteessa palvelu on järjestettävä määrärahasta riippumatta.

Taulukko 2. Lapsiperheiden kotipalveluun varatut ja käytetyt määrärahat vuonna 2015 ja vuodelle 2016 varatut määrärahat Kosken sosiaaliasiamieskunnissa

Kunta	Varatut määrärahat 2015	Käytetyt määrärahat 2015	Varatut määrärahat 2016	HUOM
Hankasalmi	Ei varattu erikseen	Arviolta 1 000	2 000	
Joutsa	Huomioitu yhden työntekijän palkkakustannukset lapsiperheiden kotipalveluun.	-	Huomioitu yhden työntekijän palkkakustannukset lapsiperheiden kotipalveluun.	Lapsiperheiden kotipalvelun määrärahoja ei ole eriytetty kotihoidon määrärahoista.
Jyväskylä	752 100	844 004	752 100	Lapsiperheiden kotipalvelun kustannusluvuissa on: lastensuojelun ostopalvelun kotipalvelu, palvelusetelillä tuotettu sosiaalihuollollinen kotipalvelu ja kolme kotipalvelun työntekijää.
Jämsä ja Kuhmoinen	18 000	36 053	50 000	
Keuruu	Ei erillistä	Ei erillistä	Yksi tt ja 12 000	
Kinnula	30 500	30 500	13 500	
Konnevesi	3 000	2 500	6 000	
Laukaa	46 000	42 880	50 000	
Luhanka	0	0	0	
Multia	-	-	-	Ei varattu erikseen. Aina, kun on tarvetta työntekijä on käytettävissä ja palkka menee kotihoidosta. Perhetyöntekijä antaa lapsiperheille kotihoitoakin.
Muurame	46 000	54 867	78 000	
Saarikka	39 310	45 104	77 250	
Petäjävesi	15 000	25 000	46 000	
Pihtipudas	1,5 työntekijän palkkamenot		2 työntekijän palkkamenot + 8 000 € palveluseteleihin	
Toivakka		Perhetyöntekijän työpanosta osana muuta työtä	20 000	
Uurainen	28 500	28 500	29 100 + ostopalvelu	
Viitasaari	Yhden työntekijän palkkakustannukset, sekä ostopalveluna satunnaisesti	-	Yhden työntekijän palkkamenot + 5 000 palveluseteleihin	
Äänekoski	Perhepalvelut / lapsiperheitten kotipalvelu: 87 000 e + arjen tuen kotihoidon kokonaisbudjetissa, ei eritelty	91 382 + arjen tuen kotihoito, ei eritelty	87 300 + arjen tuen kotihoito, ei eritelty määrärahaa	

3.2 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolaki säättää monialaisen yhteistyön seuraavasti:

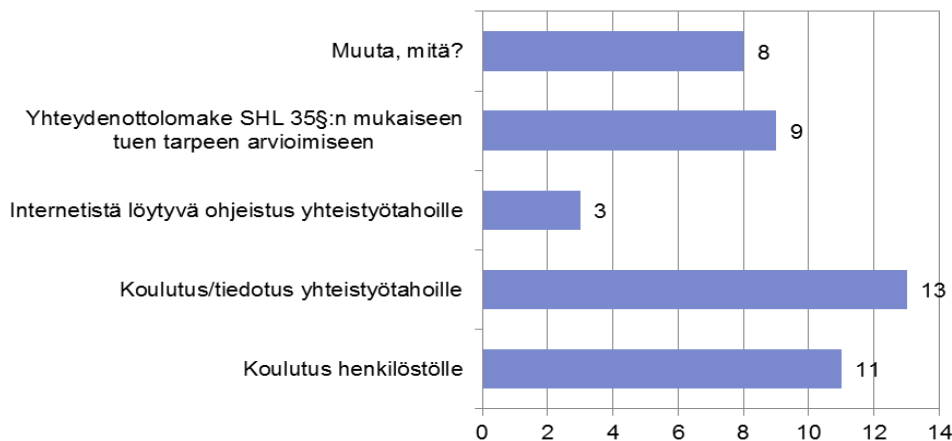
41 § Monialainen yhteistyö

*Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantunte-
musta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen.*

Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Tietojen antamisesta ilman asiakkaan suostumusta ja asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä sosiaalihuollon viranomaisen oikeudesta saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Kuvasta 12 ilmenee, että sosiaalihuoltolain monialaisen yhteistyön edistämiseksi Keski-Suomen kunnat ja kuntayhtymät ovat pääsääntöisesti kouluttaneet omaa henkilöstöään sekä tiedottaneet ja kouluttaneet yhteistyökumppaneita. Yhdeksän kuntaa / kuntayhtymää on laatinut yhteydenottolomakkeen sosiaalihuoltolain mukaisen tuen tarpeen arviointiin. Lisäksi on tehty monenlaista muuta työtä yhteistyön edistämiseksi. Vain muutamalla kunnalla ohjeistus on saatavilla internetistä.

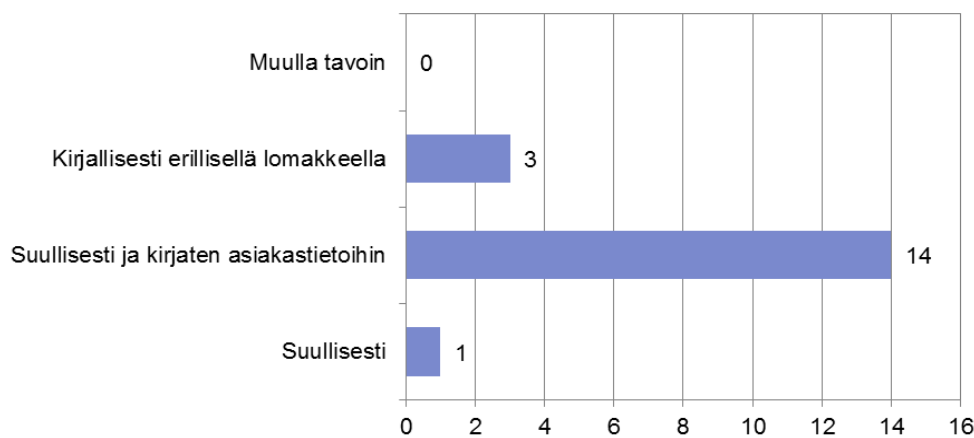


Kuva 12. Mitä on tehty SHL 41§:n mukaisen monialaisen yhteistyön edistämiseksi kunnassanne/alueellanne? (lkm)

Muina monialaisen yhteistyön edistämisen keinoina mainittiin:

- Multialla pienessä kunnassa yhteistyö on toiminut aina hyvin
- Lomake tekeillä
- Asiaa on käsitelty omissa palavereissa ja kunnan muiden toimijoiden kanssa
- Vakiintuneet ja sovitut verkostotyön toimintatavat ja rakenteet
- Sosiaaliohjaaja yhteyshenkilönä, vastuuhoidtaja vanhusten palveluissa nimetty
- Yhteistoiminnallista kehittämistyötä omana ja hankkeiden kautta
- Yhteiset palaverit ja suunnittelutyö johtavan sosiaalityöntekijän ja kotihoidon esimiehen välillä
- Yhteisiä keskustelutilaisuuksia yhteistyötahojen kanssa. Niissä annettu infoa ja sovittu toimintakäytännöistä (koulu, neuvola, mtt, perheneuvola, päivähoito, etsivä nuorisotyö)

Asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään useimmiten suullisesti ja se kirjataan asiakastietoihin (kuva 13). Kysymyksen muotoilu tosin pakotti valitsemaan yhden vaihtoehdon annetuista. Kahden kunnan vastauksessa todettiin, että kaikki keinot ovat käytössä tarpeen mukaan ja eri käytäntöjä on olemassa sosiaalipalvelusta riippuen.

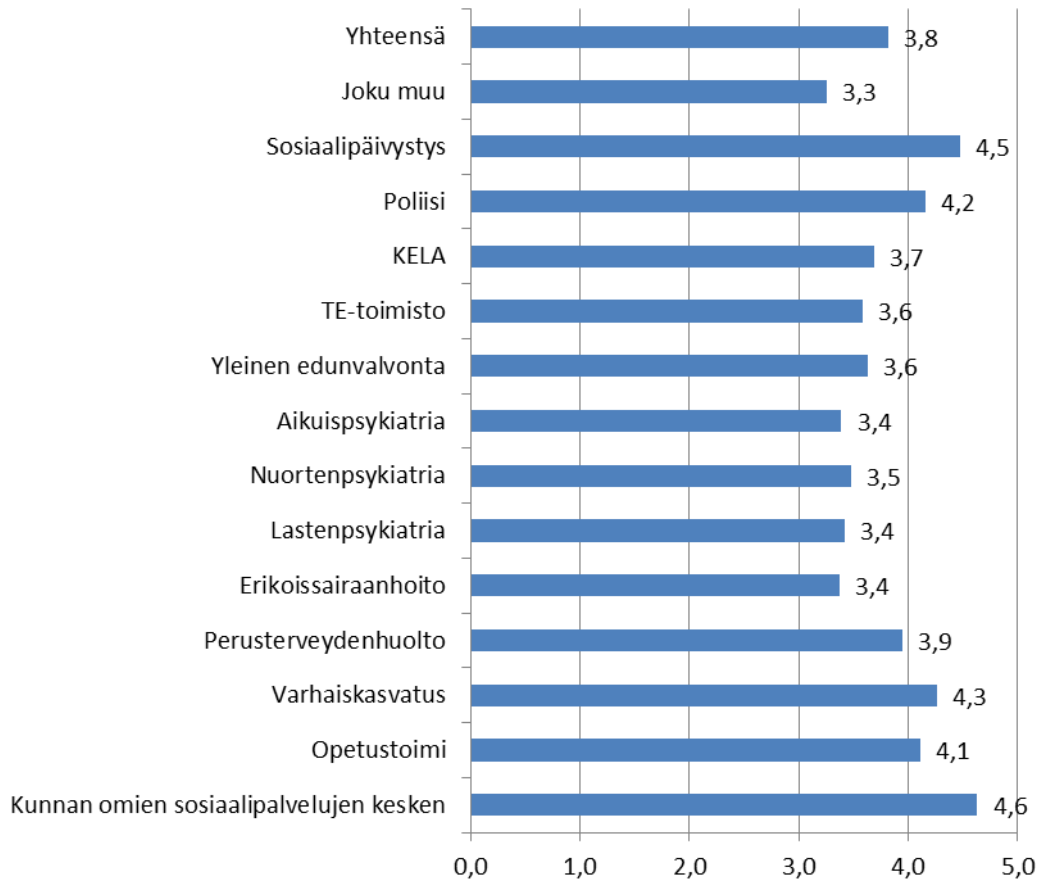


Kuva 13. Miten asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään?

Parhaiten monialaisen yhteistyön arvioidaan toimivan kunnan omien sosiaalipalvelujen välillä (kuva 14). Myös sosiaalipäivystyksen, poliisin ja varhaiskasvatuksen kanssa yhteistyö koetaan hyvin toimivaksi. Eniten parantamista monialaisessa yhteistyössä arvioitiin olevan erikoissairaanhoidon ja psykiatrian kanssa, joskin niissäkin yhteistyö koettiin keskimäärin toimivaksi ja neutraaliksi (ka 3,4–3,5). Joku muu -kohtaan yksittäisiä mainintoja saivat päihdepalvelut (2, melko huonosti), Ensi- ja

turvakoti (3, ei hyvin eikä huonosti), Kehitysvammapoliklinikka 3, seurakunnan diakoniatyö (4, melko hyvin) ja kaupungin työllisyysyksikkö (5, erittäin hyvin).

Joidenkin palvelujen arvioissa oli paljon hajontaa ja käytössä oli neljä asteikon viidestä vaihtoehdosta, toisissa käytettiin vain kahta luokkaa. Oli myönteistä, että minkään tahon kanssa yhteistyötä ei pidetty erittäin huonona. Välimatkalla ei näyttänyt olevan suurta merkitystä yhteistyön sujuvuuteen ainakaan siitä päätellen, että sekä lähellä että kaukana sijaitsevat tahot saattoivat saada parempia ja huonompia arvioita. Sosiaaliasiamiestyön valossa kuntien kokemukset yhteistyön toimivuudesta ovat yllättävänkin myönteisiä. Toisaalta on luonnollista, että yleensä eri tahojen yhteistyö sujuu varsin hyvin ja vain ongelmallisimmat asiat päätyvät sosiaaliasiamiehen tietoon.



Kuva 14. Keskiarvot kuntien arvioista monialaisen yhteistyön toimivuudesta sosiaalihuollon viranomaisten ja muiden tahojen kanssa¹

¹ Arviointiasteikolla 1–5, jossa 1=erittäin huonosti, 2=melko huonosti, 3=eihyvin eikä huonosti, 4=melko hyvin, 5=erittäin hyvin

3.3 Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat

Sosiaalihuoltolain muutoksen myötä tuli tarve havaita erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat.

3 § Määritelmät

Tässä laissa tarkoitetaan:

...

3) *erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä ja asiakkaalla* henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään siten kuin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012), jäljempänä *vanhuspalvelulaki*, 3 §:ssä säädetään;

...

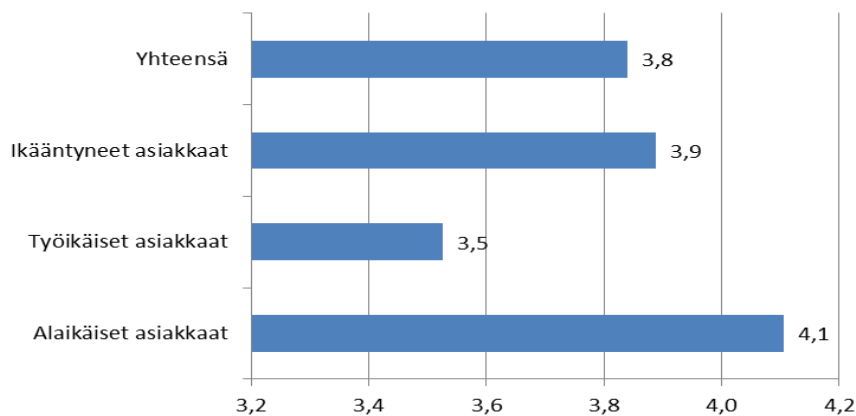
6) *erityistä tukea tarvitsevalla lapsella* lasta, jonka kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai joka itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään tai joka on erityisen tuen tarpeessa 3 kohdassa mainituista syistä.

8 § Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen

Kunnallisten viranomaisten on yhteistyössä seurattava ja edistettävä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvointia sekä poistettava epäkohtia ja ehkäistävä niiden syntymistä.

Erityisestä tuesta vastaavien viranomaisten on välitettävä tietoa asiakkaiden kohtamista sosiaalisista ongelmista sekä annettava asiantuntija-apua muille viranomaisille samoin kuin kunnan asukkaille ja kunnassa toimiville yhteisöille. Palveluja annettaessa ja niitä kehitettäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin.

Kyselyssä pyydettiin arvioimaan, kuinka kunnissa onnistutaan tunnistamaan eri asiakasryhmien palvelutarpeet ja erityisasema. Kuvasta 15 ilmenee, että parhaiten kunnat arvioivat onnistuvansa tunnistamaan alaikäisten asiakkaiden erityisen tuen tarpeen. Lähes yhtä hyvin onnistuu myös ikääntyneiden asiakkaiden palvelutarpeen tunnistaminen. Työikäisten asiakkaiden erityisen tuen tarpeen tunnistaminen vaikuttaa epävarmemmalta.



Kuva 15. Keskiarvot kuntien arvioista eri asiakasryhmän palvelutarpeiden ja erityisaseman tunnistamisen onnistuneisuudesta²

Jotta sosiaalihuoltolain henki siirtyy käytäntöön ja erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden asema paranee tai edes pysyy inhimillisenä, tarvitaan aitoa asiakkaiden kuulemistä ja osallisuutta sekä uusia yksilöllisiä työtapoja. Moni haluaa kohennusta tilanteeseensa, mutta ei pysty siihen yksin. Työikäisten ihmisten sosiaalityön ja -ohjauksen tarpeen havaitsemisen laiminlyönti ja keinottomuus silloinkin, kun tarve on tiedossa, voi ennakoida heille pitkää huono-osaisuutta ja suurempaa tuen tarvetta vanhuudessa. Aikuisten palvelutarpeisiin kannattaa perehtyä siitäkin syystä, että heidän asemansa vaikuttaa lapsiin ja vanhuksiin. Vaikka lasten ja vanhusten erityisen tuen tarpeiden tunnistamiseen koetaan olevan parempi valmius, se ei vielä riitä – tarvitaan oikeita toimia oikeaan aikaan. Parasta olisi pystyä tukemaan ihmisiä omassa arjessaan normaalipalveluin siten, että he eivät edes päädy erityisen tuen tarpeeseen, eivätkä ainakaan ennenaikaisesti.

Sosiaalihuoltolaki määrittelee omatyöntekijän:

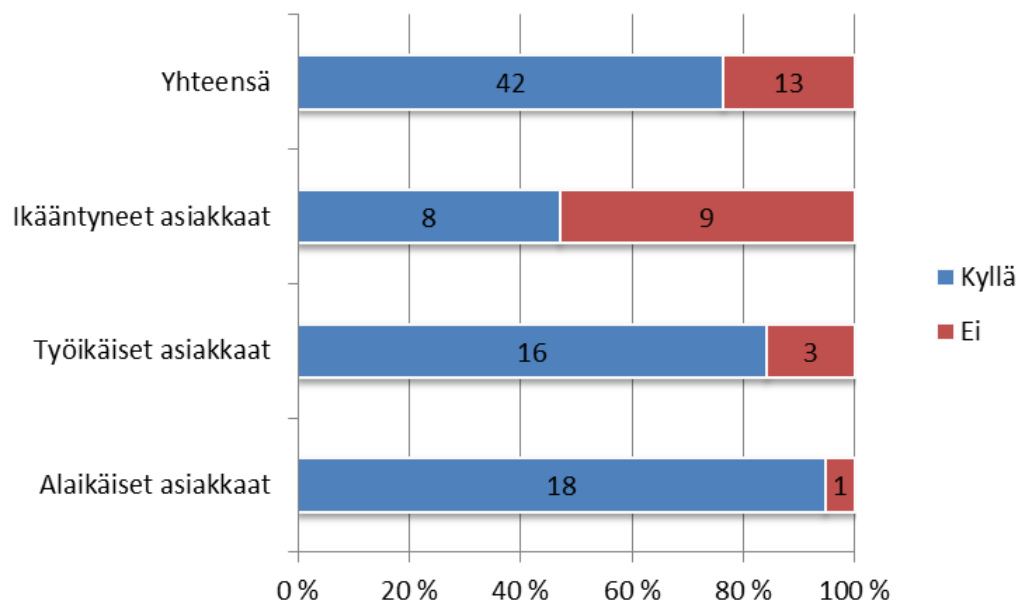
42 § Omatyöntekijä

Sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Omatyöntekijällä on oltava asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa tarkoitettu kelpoisuus. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun asiakkaan omatyöntekijällä tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevällä työntekijällä on oltava mainitun lain 3 §:n mukainen sosiaalityöntekijän kelpoisuus.

² Asteikolla 1–5, jossa 1=erittäin huonosti 2=melko huonosti 3=ei hyvin, eikä huonosti 4=melko hyvin 5=erittäin hyvin

Kuvaan 16 koottujen vastausten perusteella lähes kaikissa kunnissa on erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille pystytty pääsääntöisesti aina nimeämään sosiaalityöntekijä omatyöntekijäksi, kun kyseessä on ollut alaikäinen tai työikäinen asiakas. Ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla 9 vastaajaa ilmoitti, että sosiaalityöntekijää ei ole aina pystytty nimeämään omatyöntekijäksi erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille. Vaikka palveluista vastaava työntekijä voi olla esimerkiksi vanhuspalvelulain tarkoittama vastuutyöntekijä (17 §), pitäisi myös ikääntyneelle erityisen tuen tarpeessa olevalle asiakkaalle nimetä omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä. Keski-Suomessa tarvittaisiin vanhustenhuoltoon perehtyneitä ja siellä työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä.



Kuva 16. Eri-ikäisille erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille on aina pystytty nimeämään sosiaalityöntekijä omatyöntekijäksi - vastaukset (lkm)

3.4 Lakiuudistuksen vaikutukset asiakkaan asemaan kuntien arvioimana

Useat kunnat arvioivat sosiaalihuoltolain uudistuksen ehtineen jo ensimmäisenä voimassaolovuonna parantaa asiakkaan asemaa monin tavoin (Taulukko 3).

Taulukko 3. Kuntien arviot lakimuutoksen vaikutuksista asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa (vastaajien määrä)

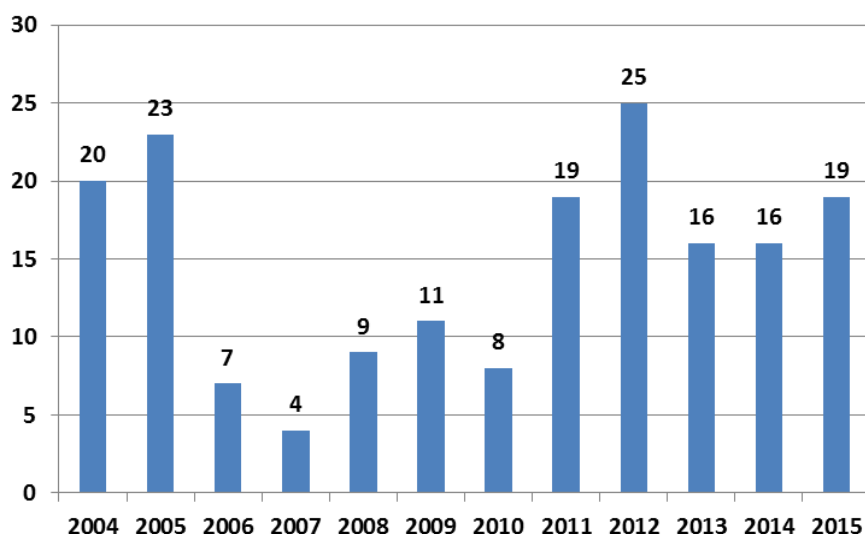
Mikä on paremmin	Mitä pitää kehittää
<ul style="list-style-type: none"> • Palveluja saa varhaisemmassa vaiheessa (erityisesti lapsiperheet) (6) • Palvelutarpeen arviointi kokonaisvaltaisempi (5) • Monialainen yhteistyö tiivistynyt (3) • Asiakasprosessi suunnitelmallisempi (3) • Asiakaslähtöisyys/-osallisuus lisääntynyt (3) • Kattavammat palvelut (1) • Resursseja lisätty (1) • Puhekeskiöt helpottuneet (1) • Lastensuojelun ja sosiaalihuollon rajapinta kirkastunut (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Monialainen yhteistyö (4) • Ennalta ehkäisevät / matalan kynnyksen palvelut (3) • Lisäresursseja lain toteuttamiseen (3) • Palvelutarpeen arvioinnin menetelmät (3) • Sosiaalihuollolliset toimintatavat (3) • Palveluista tiedottaminen (2) • Erityisen tuen tarpeen määrittely (2) • Sosiaalinen kuntoutus (1) • Rakenteellinen sosiaalityö (1) • Nuorten päihdepalvelut (1) • Verkostotyö (1) • Vammaislakien yhdistäminen (1) • Tietojärjestelmät tukemaan uudistusta (1) • Sähköinen asiointi (1) • ”Paperityöt” lisääntyneet sosiaalihuoltolaki-asiakkaiden kohdalla (1)

Parantuneissa asioissa ja kehittämiskohteissa on mainittu osittain samoja asioita, muun muassa monialainen yhteistyö ja palvelutarpeen arvioinnin menetelmät. Lakimuutos on jo vahvistanut joitakin hyviä käytäntöjä ja nostanut esiin paitsi kehittämistarpeita myös mahdollisuuksia. Vaikuttaa siltä, että uusittu laki on otettu kunnissa hyvin vastaan ja sitä on alettu toteuttaa aikailematta. Sosiaalihuoltolaki on laaja ja kerroksellinen kokonaisuus, joten on ymmärrettävää, että havaittujen kehittämiskohteiden lista on pitkä ja prosessit paikoin vasta aluillaan.

4 KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU

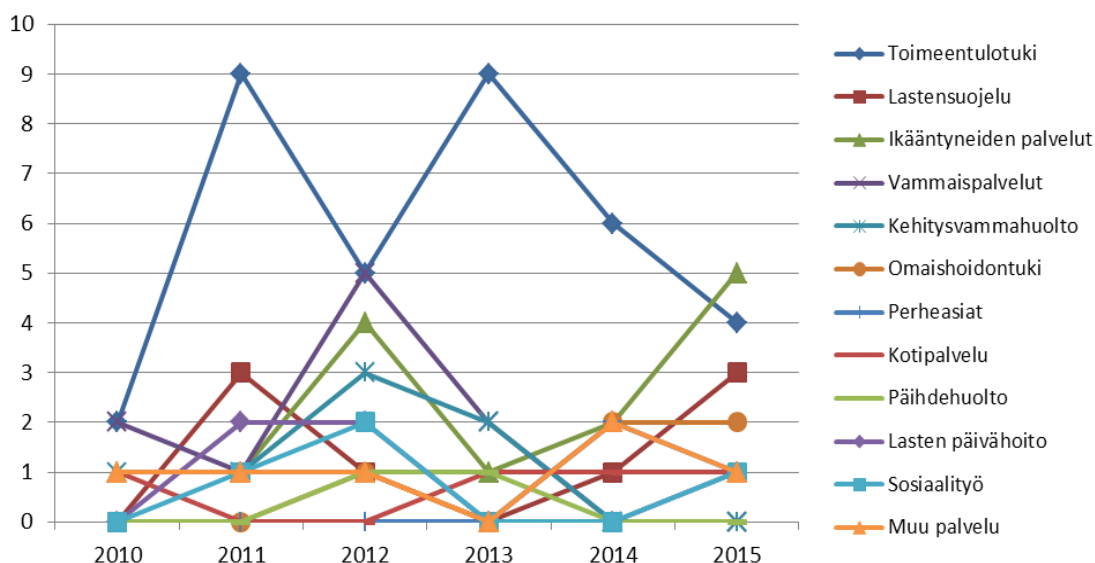
4.1 Hankasalmi

Hankasalmelta otettiin vuonna 2015 sosiaaliamiehen yhteyttä 19 eri asian takia (kuva 17). Asioinneista 2/3 ilmaisi tyytymättömyyttä, kolmannes oli tiedustelutyypisiä yhteydenottoja.



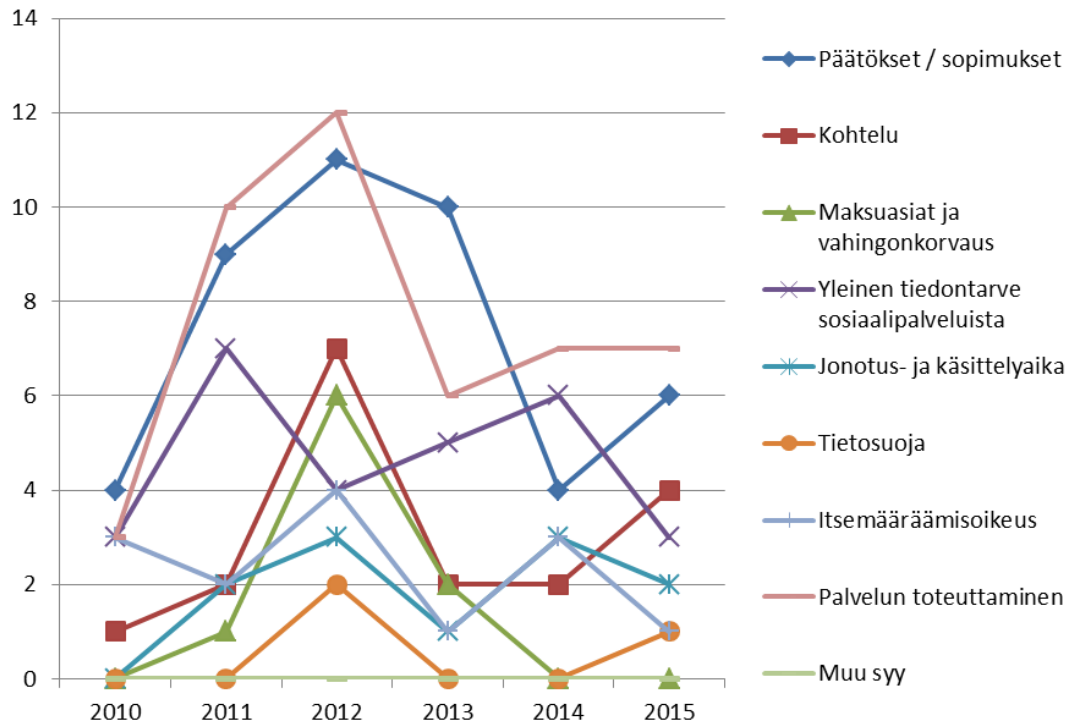
Kuva 17. Hankasalmi: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004–2015

Kuvaan 18 on koottu sosiaaliasiamiesasioiden määrät Hankasalmelta tehtävälueittain vuosilta 2010–2015. Vuonna 2015 eniten yhteydenottoja tuli ikääntyneiden palveluista (5). Toimeentulotukiasiat vähenivät edelleen (4) ja lastensuojelusta tuli 3 palautetta. Omaishoito antoi aiheita pariin asiointiin ja perheasiat, kotipalvelu, päivähoito, sosiaalityö ja muut palvelut olivat kerta-asioita. Tavallisimmin asialla oli asiakkaan edustaja (10), 7 kertaa asiakas itse ja parissa tilanteissa henkilöstö.



Kuva 18. Hankasalmi: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtävälueet vuosina 2010–2015

Tyypillisesti asiointi koski palvelun toteuttamista (7 kertaa) ja päätöksiä (6). Kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli neljä. Kolmesti kyse oli sosiaalipalvelujen neuvonnasta ja pari kertaa jonotus-/käsittelyajasta. Yhden yhteydenoton taustalla voi olla monta syytä.



Kuva 19. Hankasalmi: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2015

Kuntakyselyn aiheita olivat lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistapa ja määrärahat, monialaisen yhteistyön edistäminen, arvio monialaisen yhteistyön toimivuudesta ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden erityisaseman tunnistaminen. Lisäksi kysyttiin, onko lakiuudistus muuttanut asiakkaan asemaa ja mitä pitää vielä kehittää.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Hankasalmi järjestää lapsiperheiden kotipalvelua omana toimintana hyödyntämällä perhetyöntekijää sekä ostopalveluna. Vuodelle 2016 palvelun järjestämiseen varattu määräraha kaksinkertaistettiin vuonna 2015 käytetystä.

Taulukko 4. Lapsiperheiden kotipalveluun varatut ja käytetyt määrärahat vuosina 2015–2016 Hankasalmen kunnassa (€)

Varatut määrärahat 2015	Käytetyt määrärahat 2015	Varatut määrärahat 2016
ei varattu erikseen	arviolta 1 000 euroa	2 000 euroa

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaisen monialaisen yhteistyön edistämiseksi Hankasalmella on koulutettu henkilöstöä ja yhteistyötahoja sekä tiedotettu asiasta. Asiakkaan suostumus yhteistyöhön selvitetään suullisesti ja se kirjataan asiakastietoihin. Yhteistyön sosiaalihuollon viranomaisten ja muiden tahojen kanssa arvioidaan sujuvan pääosin melko hyvin (6 tahoja) tai erittäin hyvin (2 tahoja). Erittäin hyvin yhteistyön koetaan sujuvan kunnan omien sosiaalipalvelujen kesken ja TE-toimiston kanssa. Neutraalisti yhteistyö sujuu erikoissairaanhoidon ja psykiatrian sekä Kelan kanssa.

Erityisen tuen tarpeiden tunnistaminen ja omatyöntekijä

Alaikäisten asiakkaiden erityisen tuen tarpeen tunnistamisessa koetaan onnistuttavan kunnassa erittäin hyvin. Työikäisten ja ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla arvio on neutraali – ei hyvin eikä huonosti. Vastauksessa tuodaan esiin, että kummankin asiakasryhmän määrittely vaatisi tarkempaa kysymyksenasettelua.

Sosiaalityöntekijä on voitu nimetä aina omatyöntekijäksi alaikäisille ja työikäisille erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille. Ikäihmisille kunnassa ei koeta tarvetta nimetä juuri sosiaalityöntekijää omatyöntekijäksi.

Taulukossa 6 kuvataan Hankasalmen arviot sosiaalihuoltolakiuudistuksen aikaansaamista muutoksista asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa. Hyvänä koetaan asiakkuuden suunnitelmallistuminen. Kehittämistä on useissa keskeisissä sosiaalihuoltolain toimeenpanoon liittyvissä palveluissa ja tehtävissä.

Taulukko 5. Sosiaalihuoltolain uudistuksen aikaansaamat muutokset asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa

Mikä on paremmin?	Mitä pitää kehittää?
hyvää: Suunnitelmallisuuden lisääntyminen myös muuhun sosiaalihuoltoon kuin lastensuojeluun, prosessinomaisuus, ei enää "kelluvia" asiakkaita.	Kehittämistä ja määrittelemistä monialaisessa yhteistyössä, sosiaalisessa kuntoutuksessa, rakenteellisessa sosiaalityössä ja erityisen tuen tarpeessa olevassa asiakkaassa.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin 4 vuonna 2015 (1 vuonna 2014).

Edellisvuoden tapaan Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ei antanut yhtään Hankasalmea koskevaa kantelupäätöstä vuonna 2015.

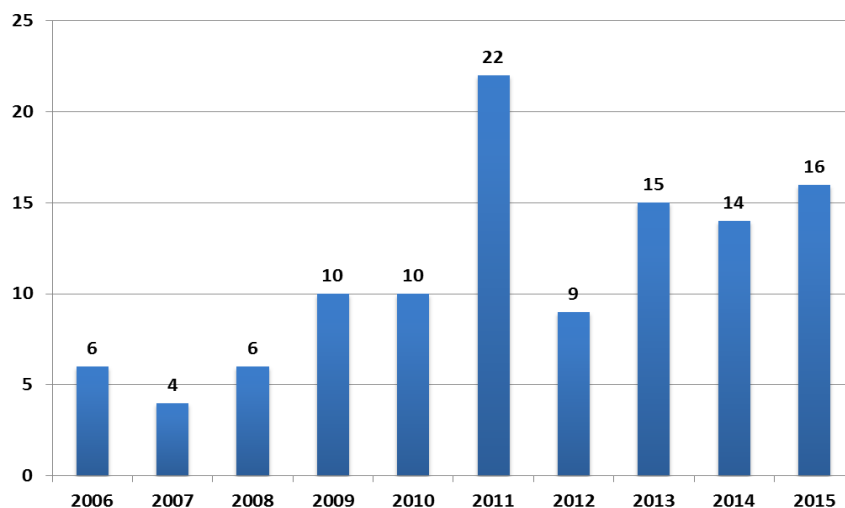
Oikaisuvaatimuksia viranhaltijapäätöksistä tehtiin vuoden aikana 18 (10), joista lautakunta muutti/palautti uudelleen käsiteltäväksi yhden (0) päätöksen.

Kahdesta lautakunnan päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen. Vuodelta 2015 ei ole hallinto-oikeuden hyväksymiä valituksia. Korkein hallinto-oikeus käsitteli yhden valituksen, jota ei ratkaistu asiakkaan eduksi.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

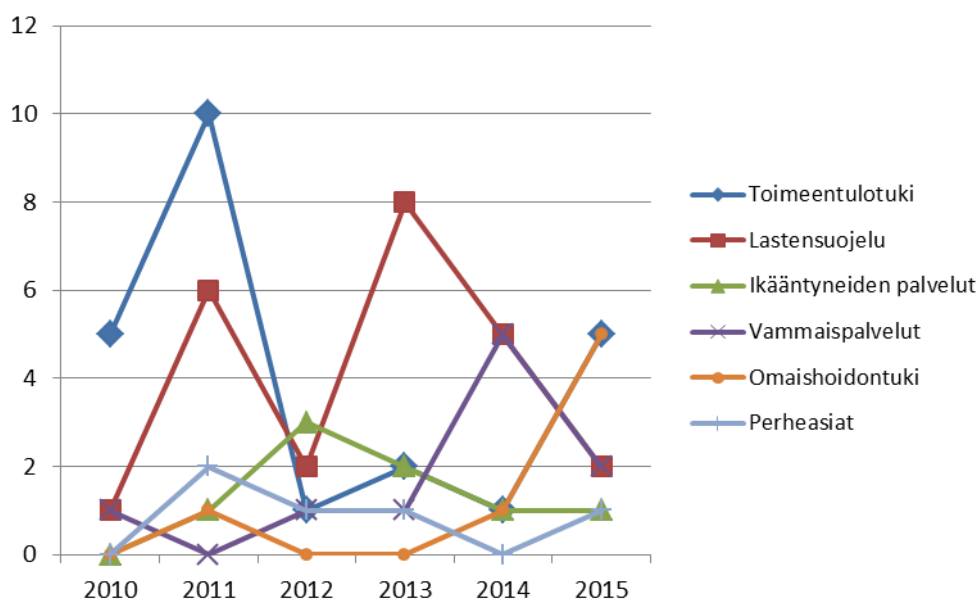
4.2 Joutsa

Vuonna 2015 Joutsasta tuli 16 yhteydenottoa (kuva 19), joista 10 tuli asiakkaalta itseltään ja 6 asiakkaan edustajalta. Näistä 15 tuli palveluun tyytymättömiltä ja vain yksi oli tiedustelu.



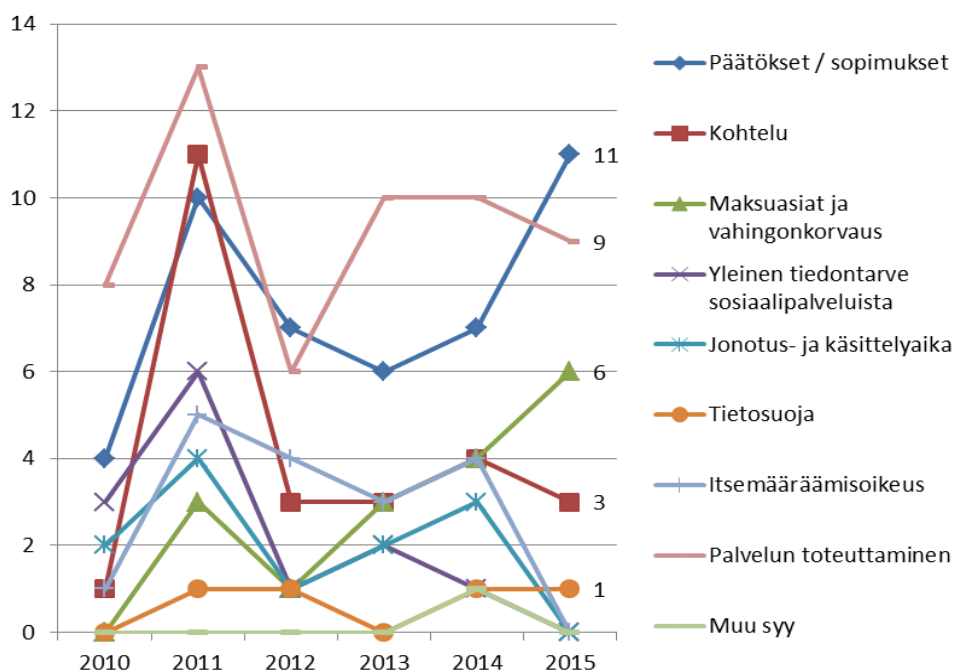
Kuva 20. Joutsa: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2006–2015

Vuonna 2015 joutsalaisten yhteydenotoissa korostuivat omaishoidontuki ja toimeentulotuki (seuraava kuva). Vaikka yhteydenottojen kokonaismäärä on pysynyt kolme vuotta samalla tasolla, tehtäväalueiden välinen vaihtelu on ollut suurta.



Kuva 21. Joutsa: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2015

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenotto syyt vuosilta 2010–2015. Yhden asioinnin taustalla voi olla monta syytä. Vuonna 2015 yhteydenoton syynä oli useimmiten joko päätöksiin liittyvät asiat tai palvelun toteuttaminen.



Kuva 22. Joutsa: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenotto syyt vuosina 2010–2015

Kuntakyselyn aiheita olivat lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistapa ja määrärahat, monialaisen yhteistyön edistäminen, arvio monialaisen yhteistyön toimivuudesta ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden erityisaseman tunnistaminen. Lisäksi kysyttiin, onko lakiuudistus muuttanut asiakkaan asemaa ja mitä pitää vielä kehittää.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Joutsa järjestää lapsiperheiden kotipalvelua omana toimintana. Kotihoidon henkilöstöstä yksi työntekijä tekee tarvittaessa lapsiperheiden kotipalvelutyötä. Lapsiperheiden kotipalvelun määrärahoja ei ole eriytetty kotihoidon määrärahoista. Vuosien 2015 ja 2016 määrärahoissa on huomioitu yhden työntekijän palkkakustannukset lapsiperheiden kotipalveluun.

Taulukko 6. Lapsiperheiden kotipalveluun varatut ja käytetyt määrärahat vuosina 2015–2016 Joutsan kunnassa

Varatut määrärahat 2015	Käytetyt määrärahat 2015	Varatut määrärahat 2016
yhden työntekijän palkkakustannukset	yhden työntekijän palkkakustannukset	yhden työntekijän palkkakustannukset

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaisen monialaisen yhteistyön edistämiseksi Joutsassa on laadittu internetiin ohjeistus yhteistyötahoille. Lisäksi pidetään yhteisiä palavereita ja tehdään suunnittelutyötä johtavan sosiaalityöntekijän ja kotihoidon esimiehen välillä. Asiakkaan suostumus yhteistyöhön selvitetään suullisesti ja se kirjataan asiakastietoihin.

Yhteistyön sosiaalihuollon viranomaisten ja muiden tahojen kanssa arvioidaan sujuvan pääosin melko hyvin (6 tahoja) tai erittäin hyvin (3 tahoja). Erittäin hyvin yhteistyön koetaan sujuvan kunnan omien sosiaalipalvelujen sisällä sekä poliisin ja sosiaalipäivystyksen kanssa. Neutraalisti yhteistyö sujuu erikoissairaanhoidon ja psykiatrian kanssa.

Erityisen tuen tarpeiden tunnistaminen ja omatyöntekijä

Alaikäisten asiakkaiden erityisen tuen tarpeen tunnistamisen koetaan onnistuvan kunnassa erittäin hyvin ja työikäisten ja ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla melko hyvin. Sosiaalityöntekijä on voitu nimetä aina omatyöntekijäksi kaiken ikäisille erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille.

Taulukossa 8 kuvataan Joutsan arviot sosiaalihuoltolakiuudistuksen aikaansaamista muutoksista asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaali-

huoltoa. Lakiuudistuksen arvioidaan lisänneen lapsiperheiden ennaltaehkäiseviä palveluja. Kehittämiskohteita ei tuotu vastauksessa esiin.

Taulukko 7. Sosiaalihuoltolain uudistuksen aikaansaamat muutokset asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa

Mikä on paremmin?	Mitä pitää kehittää?
Lakiuudistus on tuonut lisää ehkäiseviä palveluita lapsiperheille	-

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin kolme vuonna 2015 (1 vuonna 2014).

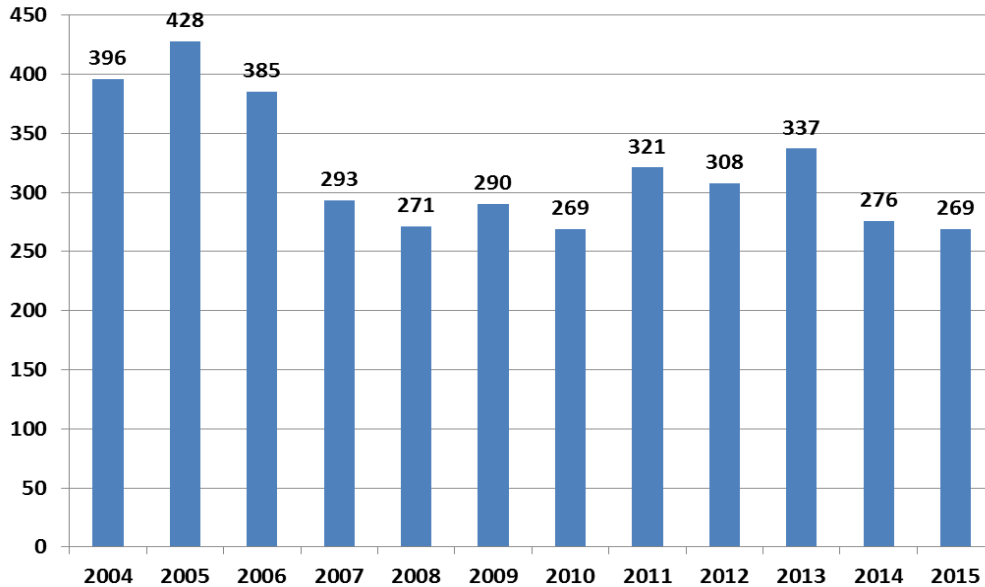
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi neljä Joutsaa koskevaa sosiaalihuollon kantelua myös vuonna 2015 (4 vuonna 2014). Kanteluista kaksi koski vammaispalveluja ja kaksi lastensuojelua, joista kolmeen annettiin päätös toimenpiteistä. Toisesta vammaispalvelukantelusta aluehallintovirasto ilmaisi käsityksensä. Lastensuojelukanteluista toisessa tehtiin päätös valvonnan jatkamisesta ja toisessa kiinnitettiin huomiota asiakkaan kohteluun.

Vuonna 2015 Joutsassa tehtiin 8 (5) oikaisuvaatimusta viranhaltijapäätöksistä, joista lautakunta muutti kolme (1). Hallinto-oikeuteen valitettiin yhdestä päätöksestä, sieltä ei vuonna 2015 palautunut hyväksytyjä valituksia. Kuntaa koskevia korkeimman hallinto-oikeuden päätöksiä ei vuoden aikana annettu.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.3 Jyväskylä

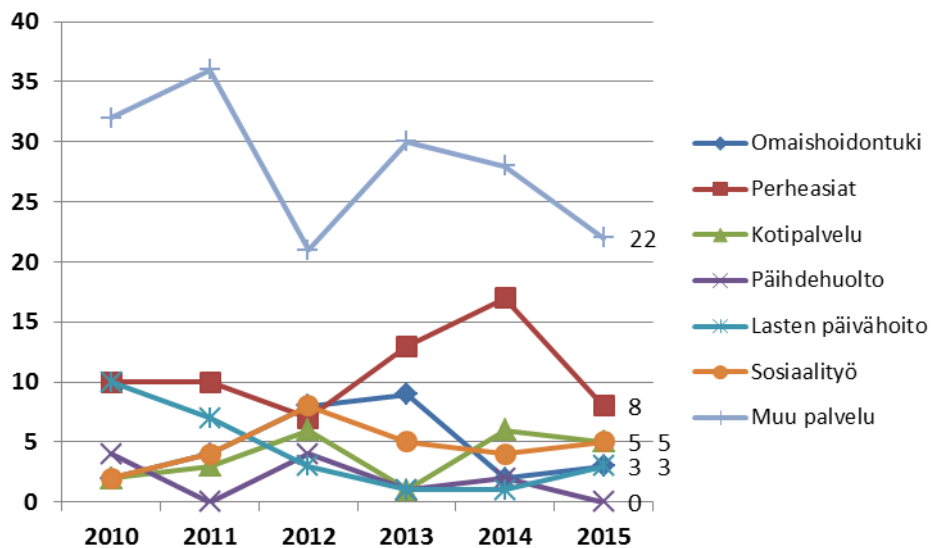
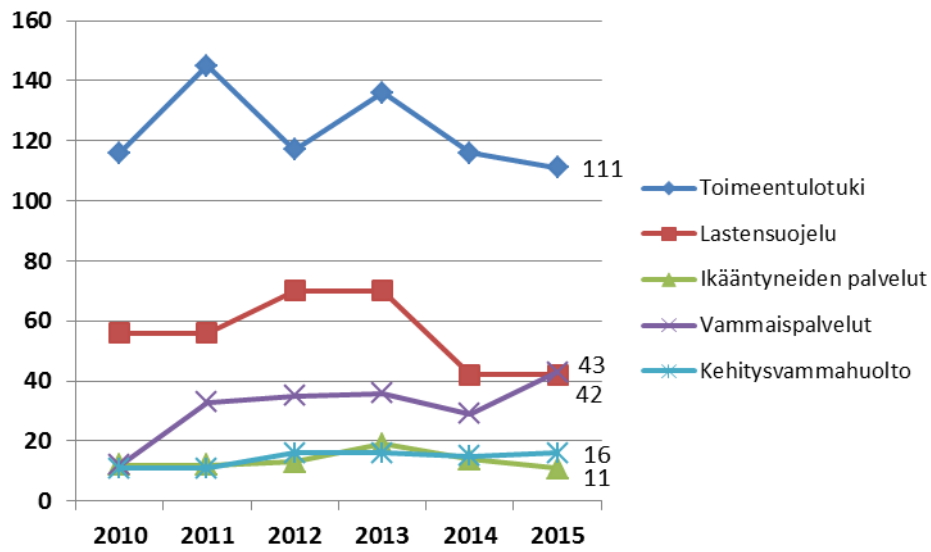
Jyväskylää koskevia yhteydenottoja tuli 269 ja määrä väheni hieman edellisvuodesta (kuva 22). Keskimäärin kuukausittain tuli 22 yhteydenottoa.



Kuva 23. Jyväskylä: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004–2015

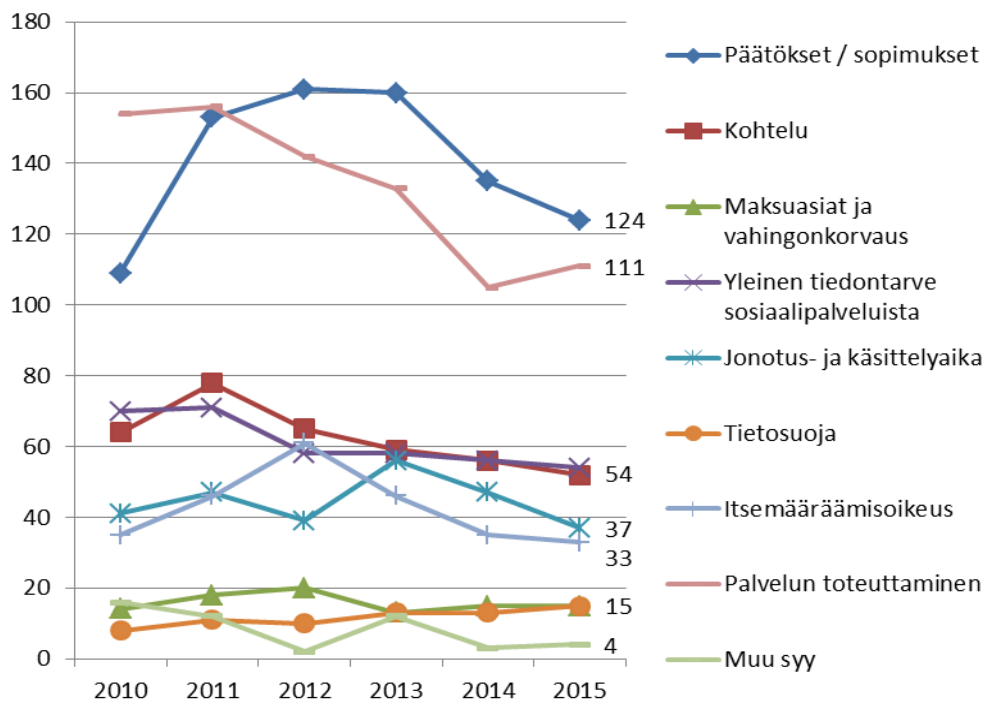
Aiempien vuosien tapaan sosiaalihuollon palveluihin tyytymättömien osuus oli jälleen lähes 80 % ja tiedustelutyypisiä yhteydenottoja oli noin 20 %.

Seuraaviin kuviin on koottu yhteydenottojen tehtäväalueet vuosilta 2010–2015. Toimeentulotuki oli edelleen yleisin sosiaalihuollon yhteydenottoalue, vaikka siitä tuli muutama asiointi vähemmän kuin edellisvuonna. Lastensuojelu pysyi samoissa lukemissa, mutta vammaispalvelu työllisti 43 asialla enemmän kuin Jyväskylässä koskaan ennen (29 vuonna 2014). Muita kuin sosiaalihuollon palveluja koskeva asiointi väheni edelleen ja perheasioiden määrä puolittui edellisvuodesta. Muista palveluista tuli 3-5 palautetta, paitsi päihdehuollosta ei ainuttakaan asiointia.



Kuva 24. Jyväskylä: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2015

Kuvasta 25 nähdään, että yleisimmin yhteydenoton syynä olivat päätökset ja palvelun toteuttaminen. On myönteistä, että sekä päätöksiä että jonotus- ja käsittelyaikoja koskeva palaute on vähentynyt parina viime vuonna ja kohtelupalaute jo peräti neljänä peräkkäisenä vuonna.



Kuva 25. Jyväskylä: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2015

Palvelun toteuttaminen oli ainoa selvästi nouseva kuvaaja ja palaute kohdistui toimeentulotukeen 30 kertaa, lastensuojeluun 29, vammaispalveluun 15, kehitysvammahuoltoon 12, perheasioihin 6 ja ikääntyneiden palveluun ja sosiaalityöhön 4 kertaa kumpaankin, muiden palvelujen osuudet ollessa 2-3 mainintaa. Palveluongelmina mainittiin muun muassa:

- asioinnin vaikeus ja monimutkaisuus, ikävät yllätykset, pettymykset, neuvonnan puute, hakemusten katoaminen, toistuva lisätietojen pyytäminen vaikka tiedot toimitettu, asiakas jää yksin maksusitoumuksella myönnetyn palvelun reklamaatiotilanteessa
- asiakas- ja palvelusuunnitelmien laatu, erityishuolto-ohjelman, yhteistyön ja suunnitelmaosuuden puute
- lastensuojelu ja vammaispalvelu eivät keskustele keskenään, moniammatillisen työskentelyn puute, asiakkaan pallottelu eri palvelujen välillä, apu väärältä ”momentilta” kun lastensuojelu joutuu myöntämään apua, jota haettu ja kuuluisi saada vammaispalvelusta, mutta ei saa
- avoimuudesta seurannut pettymys ja luottamuspuula, menettely kääntynyt asiakasta vastaan

- kotihoidon käyntejä jää väliin, eivät toteudu suunnitelman mukaan ja toteutuessaan ovat tarpeisiin nähden usein kiireisiä ”kurkistuksia”
- vaikeus vaihtaa työntekijää/jatkuvasti vaihtuvat työntekijät (11-12 työntekijää kolmen vuoden aikana)
- lastensuojelun sijoituksista seuranneet lieveilmiöt, nuorta syvemmälle vievät lisäongelmat
- biologisen vanhemman alisteinen asema sijaishuoltopaikkaan ja viranomaisiin nähden, kokemus viranomaisen puolueellisuudesta
- epätarkoituksenmukaisena pidetyn palvelun tarjoaminen ja käytön edellyttäminen, vaihtoehdottomuus
- edellytys toimia henkilökohtaisen avustajansa työnantajana, vaikka ei siihen voimia eikä halua
- vaikeuksia tavoittaa työntekijää, saada vastausta soittopyyntöön, saada henkilökohtaista asiointiaikaa

Yhteistä eri palveluista tulleelle palautteelle oli se, että palvelu koettiin ylitäi alimitoitetuksi tai ainakin jollakin tavalla vääränlaiseksi, tarpeisiin vastaamattomaksi ja itselle vieraaksi. Jos palvelua oli haettu itse, saatiin muuta kuin mitä oli tilattu. Tai jouduttiin ottamaan vastaan palvelua, johon ei nähty tarvetta ja jota ei haluttu. Monesti on vaikea määritellä onko kokemus enemmän kohtelu- ja itsemääräämisoikeusasiaa kuin pelkkää palvelun toteuttamista.

Kuntakyselyn aiheita olivat lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistapa ja määrärahat, monialaisen yhteistyön edistäminen, arvio monialaisen yhteistyön toimivuudesta ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden erityisaseman tunnistaminen. Lisäksi kysyttiin onko lakiuudistus muuttanut asiakkaan asemaa ja mitä pitää vielä kehittää.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Jyväskylä järjestää lapsiperheiden kotipalvelua omana toimintana, ostopalveluna ja palvelusetelillä. Vuosina 2015 ja 2016 lapsiperheiden kotipalveluun on varattu yhtä paljon määrärahaa. Vuonna 2015 määrärahoja käytettiin varattua enemmän.

Taulukko 8. Lapsiperheiden kotipalveluun varatut ja käytetyt määrärahat vuosina 2015–2016 Jyväskylän kaupungissa (€)

Varatut määrärahat 2015	Käytetyt määrärahat 2015	Varatut määrärahat 2016
752 100	844 004	752 100

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaisen monialaisen yhteistyön edistämiseksi Jyväskylässä on koulutettu henkilöstöä ja yhteistyötahoja, tiedotettu ja laadittu internetiin ohjeistus yhteistyötahoille sekä tehty yhteistoiminnallista kehittämistyötä omana ja hankkeiden kautta. Asiakkaan suostumus yhteistyöhön selvitetään suullisesti ja se kirjataan asiakastietoihin.

Yhteistyön sosiaalihuollon viranomaisten ja muiden tahojen kanssa arvioidaan sujuvan pääosin melko hyvin (4 tahoja) tai erittäin hyvin (2 tahoja). Erittäin hyvin yhteistyön koetaan sujuvan poliisin ja sosiaalipäivystyksen kanssa. Eniten yhteistyön parantamisen tarpeita koetaan olevan aikuispsykiatrian ja päihdepalvelujen kanssa. Lasten- ja nuortenpsykiatrian kanssa yhteistyön puolestaan koetaan toimivan melko hyvin.

Erityisen tuen tarpeiden tunnistaminen ja omatyöntekijä

Asiakkaiden erityisen tuen tarpeen tunnistamisessa nähdään olevan vielä kehitettävää. Sekä alaikäisten että työikäisten kohdalla tässä arvioidaan onnistuttavan vielä melko huonosti. Ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla puolestaan onnistumista arvioidaan neutraalisti – ei hyvin, eikä huonosti. Sosiaalityöntekijää ei ole voitu nimetä aina omatyöntekijäksi erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille. Alaikäisten osalta todetaan, että ”ei-lastensuojeluasiakkaiden ja erityistä tukea tarvitsevien alaikäisten lasten kohdalla ei ole nimetty omaa työntekijää”. Myöskään työikäisille ei ole omaa työntekijää nimetty.

Taulukossa 10 kuvataan Jyväskylän arviot sosiaalihuoltolakiuudistuksen aikaansaamista muutoksista asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa. Muutosta parempaan nähdään tapahtuneen yhteistyön, asiakaslähtöisyyden ja palvelutarpeen arvioinnin osalta. Kehittämisen paikkoja puolestaan löytyy toimintatavoista ja resursseista sekä tietojärjestelmistä.

Taulukko 9. Sosiaalihuoltolain uudistuksen aikaansaamat muutokset asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa

Mikä on paremmin?	Mitä pitää kehittää?
Yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa tiivistynyt yhteistyö. Monialainen yhteistyö on alkanut kehitty- mään eri palveluiden välillä. Asiakas on siirtynyt enemmän keskiöön, ei palvelu tai organisaatio. Asiakaslähtöisiä tavoitteita kohti ollaan menossa. Hyvä, että asiakkaan palvelutarve arvioi- daan monipuolisesti.	Uusia sosiaalihuollollisia toimintatapoja tulee vielä kehittää. Resurssit eivät ole riittävät kaikkiin sosiaa- lihuollollisiin esim. varhaisen tuen palvelui- hin, lapsiperheiden perhetyö, palvelutar- vearviointi Tietojärjestelmät eivät tue riittävästi tätä uudistusta. Ymmärrys toinen toistensa palveluista muuttuu hitaasti.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaaliasiamiehen tietoon tuli vuoden 2015 aikana 9 sosiaalihuollon asia-
kaslain mukaista muistutusta, kun vuotta aiemmin muistutusten määräksi
ilmoitettiin 11.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto antoi 12 Jyväskylää koskevaa kan-
telupäätöstä vuonna 2015 (24 v. 2014). Ratkaisuihin 5 koski toimeentulotu-
kea, 5 lastensuojelua, 1 vanhustenhuoltoa ja 1 muuta sosiaalihuoltoa. Toi-
menpiteitä vaati 4 kantelupäätöstä. Päätösratkaisut toimialoittain on koottu
alla olevaan taulukkoon.

Taulukko 10. Jyväskylää koskevat sosiaalihuollon kanteluratkaisut vuonna 2015 toimialoittain, lkm (2014)

Toimiala	Ei toimen- piteitä	Huomautus	Huomion kiinnittäminen	Käsityksen ilmaiseminen
Kehitysvammahuolto	- (1)	-	-	- (1)
Lastensuojelu	4 (3)	-	- (1)	1 (1)
Mielenterveyspalvelut	- (1)	-	-	-
Omaishoito	-	-	-	- (1)
Toimeentulotuki	2 (2)	- (2)	2 (1)	1 (1)
Vammaispalvelut	- (4)	-	- (1)	-
Vanhustenhuolto	1 (1)	-	- (1)	-
Muu	1 (2)	-	-	-
YHTEENSÄ	8 (14)	0 (2)	2 (4)	2 (4)

Jyväskylässä oikaisuvaatimusten määrä väheni jälleen. Oikaisuvaatimuksia
käsiteltiin luottamuselimityksessä 283 (335 vuonna 2014). Jaosto puuttui parin

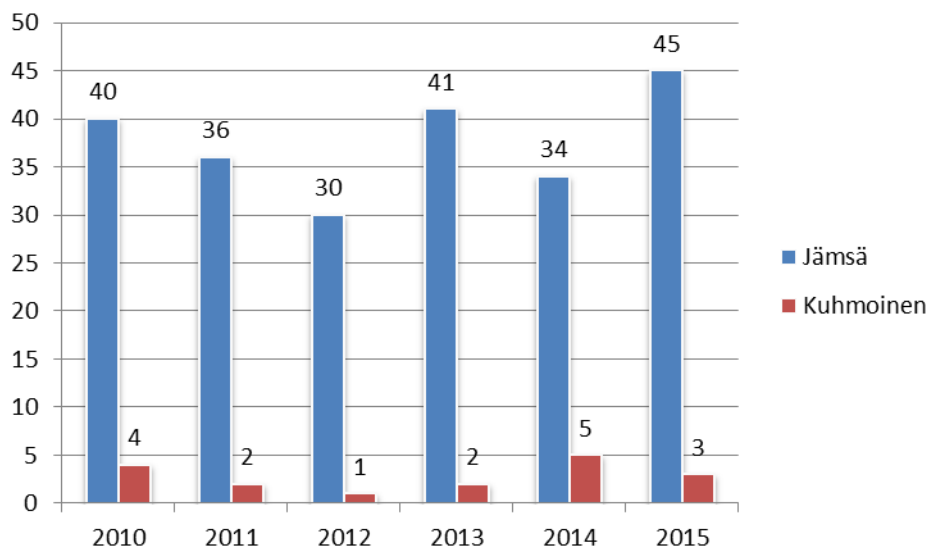
edellisen vuoden tapaan yhteensä 13 päätökseen muuttamalla 3 ja palauttamalla uudelleen käsiteltäväksi 10 viranomaisen päätöstä (13).

Yksilöasiainjaoston päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen yli puolet viime vuotta vähemmän, 31 kertaa (78 v. 2014). Hallinto-oikeus muutti yhden ja palautti uudelleenkäsiteltäväksi 16 päätöstä (v. 2014 yht. 48). Korkein hallinto-oikeus ratkaisi 7 jyvaskyläläistä valitusta, joista 3 asiakkaan eduksi (11/2).

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

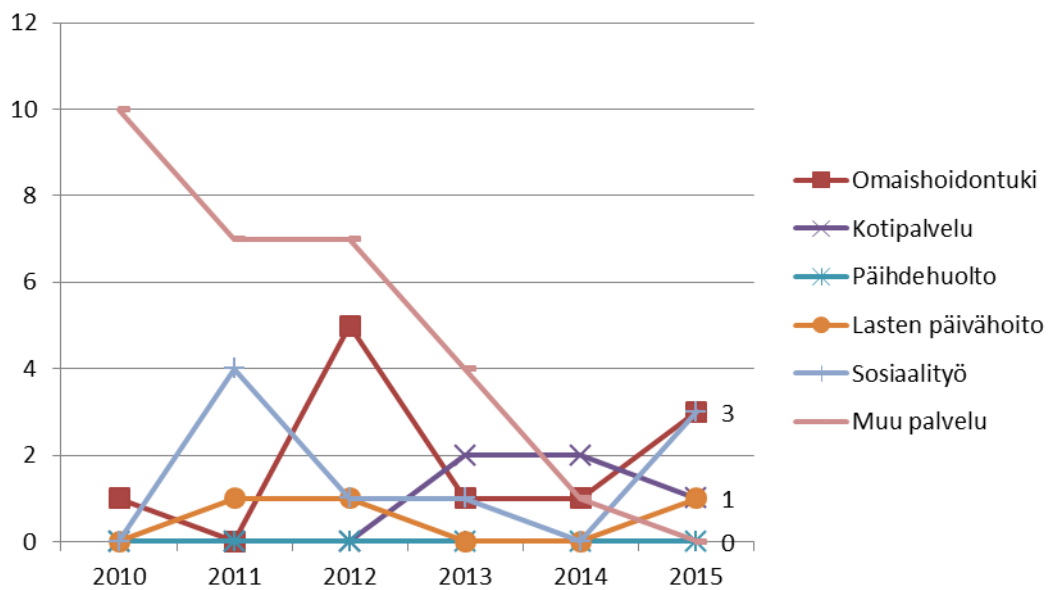
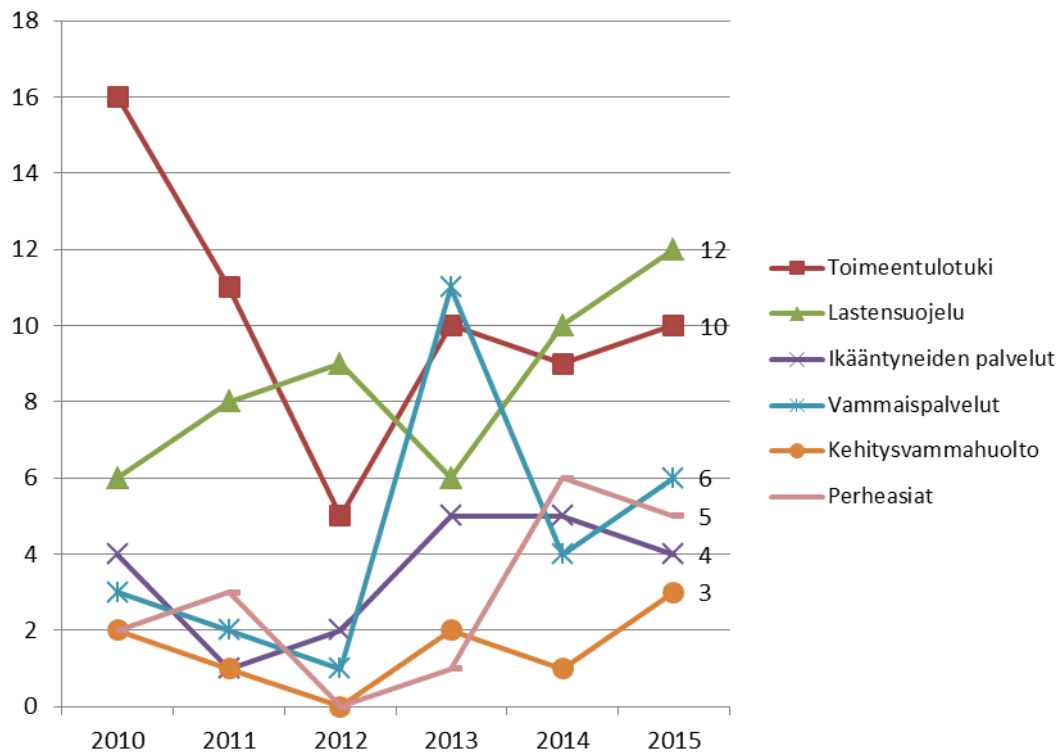
4.4 Jämsä ja Kuhmoinen

Jämsän yhteistoiminta-aluetta koskeneita sosiaaliasiamiesasioita tuli vuoden 2015 aikana 48, joista 45 Jämsästä ja 3 Kuhmoisista (ks. seuraava kuva). Yhteydenottojen määrä kasvoi vuodesta 2014. Asioinneista 90 % johtui palveluun tyytymättömyydestä ja 10 % oli tiedustelutyypisiä yhteydenottoja.



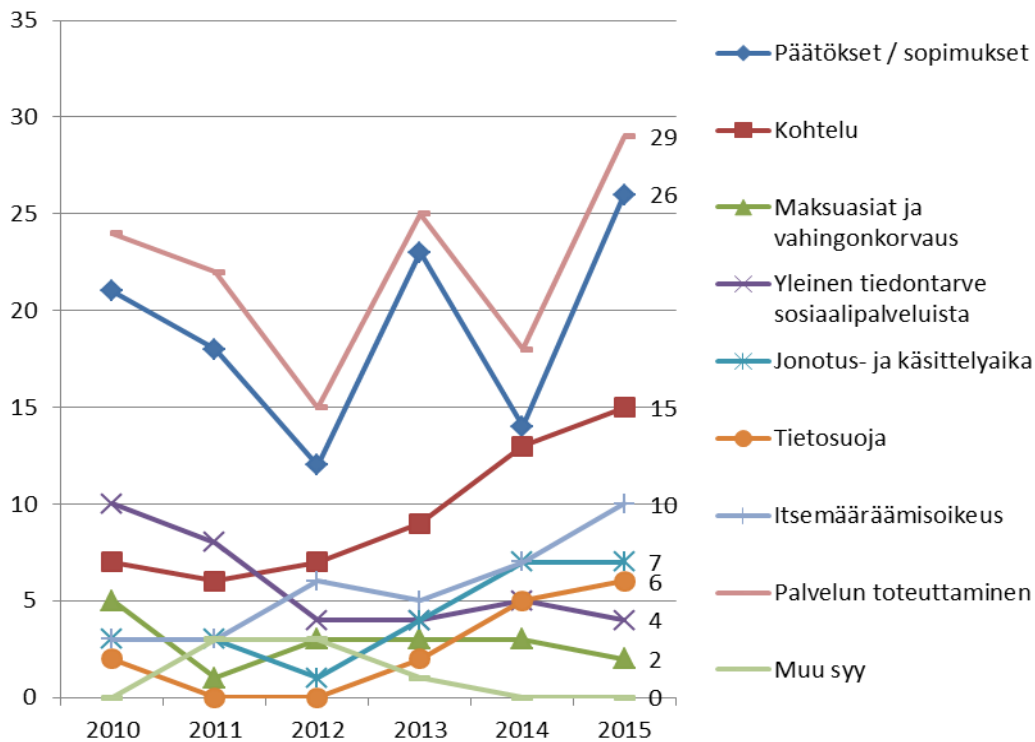
Kuva 26. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2010–2015 (kpl)

Seuraaviin kuviin on koottu yhteydenottojen tehtäväalueet vuosilta 2010–2015. Vuonna 2015 Jämsän yhteistoiminta-alueelta tulleissa sosiaaliasiamiesyhteydenotoissa korostuivat jälleen lastensuojelu ja toimeentulotuki.



Kuva 27. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet yhteensä vuosina 2010–2015

Alla olevasta kuvasta ilmenee, että yleisimmin yhteydenottosyyinä oli palvelun toteuttaminen ja päätökset. Kohtelupalaute on lisääntynyt viime vuosina.



Kuva 28. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenotokset yhteensä vuosina 2010–2015

Kuntakyselyn aiheita olivat lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistapa ja määrärahat, monialaisen yhteistyön edistäminen, arvio monialaisen yhteistyön toimivuudesta ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden erityisaseman tunnistaminen. Lisäksi kysyttiin, onko lakiuudistus muuttanut asiakkaan asemaa ja mitä pitää vielä kehittää.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Jämsän yhteistoiminta-alue järjestää lapsiperheiden kotipalvelua ainoastaan palvelusetelillä. Vuodelle 2015 lapsiperheiden kotipalveluun varattiin 18 000 euroa- Käytetty euromäärä oli kuitenkin varattuun nähden kaksinkertainen. Vuoteen 2016 onkin varauduttu huomattavasti suuremmalla määrärahalla: palvelun järjestämiseen on varattu 50 000 euroa.

Taulukko 11. Lapsiperheiden kotipalveluun varatut ja käytetyt määrärahat vuosina 2015–2016 Jämsän yhteistoiminta-alueella (€)

Varatut määrärahat 2015	Käytetyt määrärahat 2015	Varatut määrärahat 2016
18 000	36 053	50 000

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaisen monialaisen yhteistyön edistämiseksi Jämsässä ja Kuhmoisissa on koulutettu henkilöstöä ja laadittu yhteydenotto-lomake sosiaalihuoltolain 35 §:n mukaisen tuen tarpeen arvioimiseksi. Asiakkaan suostumus yhteistyöhön selvitetään kirjallisesti siihen tarkoitettulla lomakkeella.

Yhteistyön sosiaalihuollon viranomaisten ja muiden tahojen kanssa arvioidaan sujuvan pääsääntöisesti melko hyvin (10 tahoja). Varhaiskasvatuksen, perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon kanssa monialaisen yhteistyön arvioidaan sujuvan neutraalisti.

Erityisen tuen tarpeiden tunnistaminen ja omatyöntekijä

Asiakkaiden erityisen tuen tarpeen tunnistamisen arvioidaan sujuvan - joskaan ei hyvin, muttei huonostikaan. Alaikäisille ja työikäisille erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille on aina pystytty nimeämään omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä. Iäkkäiden asiakkaiden osalta kysymykseen ei ole vastattu.

Alla olevassa taulukossa kuvataan Jämsän yhteistoiminta-alueen arviot sosiaalihuoltolakiuudistuksen aikaansaamista muutoksista asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa. Lakiuudistuksen myötä palvelutarpeiden koetaan tulevan tietoon paremmin ja yhteistyön muiden viranomaisien kanssa arvioidaan tiivistyneen. Kehittämisen paikkoja löytyy selkeämistä soveltamisohjeista sekä tehtäviin riittämättömistä resursseista.

Taulukko 12. Sosiaalihuoltolain uudistuksen aikaansaamat muutokset asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa

Mikä on paremmin?	Mitä pitää kehittää?
SHL:n palvelutarpeen selvityspyynnöt muilta viranomaisilta ja yksityishenkilöiltä ovat tuoneet esiin asiakkaiden piilossa olevia palvelutarpeita. Yhteistyö muiden viranomaisten kanssa on tiivistynyt.	Lain soveltamisohjeita tulisi selkiyttää. Laki on avoin ja maailmaa syleilevä. Lainlaatijalla ei valitettavasti ole ollut suhteellisuudentajua, sillä kunnilla ei ole resursseja toteuttaa lain maailmaasyleilevää henkeä. Resurssit ovat yksinkertaisesti riittämättömät.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin vuoden aikana viisi (2 vuonna 2014).

Vuonna 2015 Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ratkaistiin 8 Jämsää koskenutta hallintokantelua (12 vuonna 2014), joista neljä koski lastensuojelua, yksi toimeentulotukea, yksiä vammaispalveluja, yksi kasvatus- ja

perheneuvontaa ja yksi lasten huolto ja tapaamisoikeutta. Viisi kantelua ei aiheuttanut toimenpiteitä. Kahdessa päätöksessä ratkaisuna oli käsityksen ilmaiseminen, toinen koski toimeentulotukea ja toinen lastensuojelun laitoshoidon menettelytapaa. Yhdessä päätöksessä kiinnitettiin huomiota lastensuojelun laitoshoidon menettelytapaan. Kuhmoisista ei ollut kanteluja ratkaistavana.

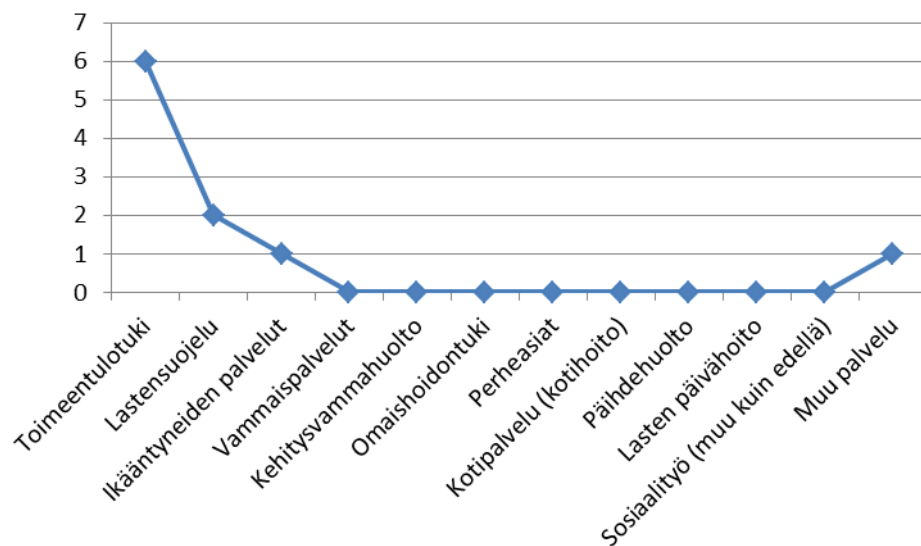
Lautakunta käsitteli Jämsän yhteistoiminta-alueella 40 oikaisuvaatimusta (62 vuonna 2014) ja muutti tai palautti uudelleenkäsiteltäväksi 5 (4) päätöstä.

Hallinto-oikeuteen valitettiin 11 lautakunnan päätöksestä (12 vuonna 2014) ja hallinto-oikeus hyväksyi 3 (2) valitusta. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi vuoden aikana 4 (9) valitusta, joista ei yhtään (4) asiakkaan eduksi.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

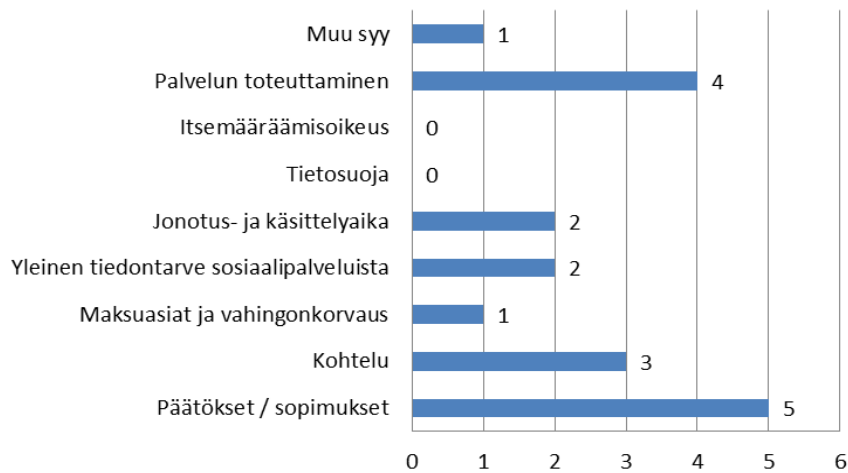
4.5 Keuruu

Keuruu liittyi Kosken sosiaaliasiamiespalveluun 1.7.2015. Puolen vuoden aikana yhteyttä otettiin kymmenestä asiasta, joista 6 koski toimeentulotukea (kuva 28).



Kuva 29. Keuruu: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuonna 2015

Seuraavaan kuvaan on koottu syyt, joiden vuoksi sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä. Päätökset ja palvelun toteuttaminen olivat useimmiten asiainnin taustalla.



Kuva 30. Keuruu: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenotto-syyt vuonna 2015

Kuntakyselyn aiheita olivat lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistapa ja määrärahat, monialaisen yhteistyön edistäminen, arvio monialaisen yhteistyön toimivuudesta ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden erityis- aseman tunnistaminen. Lisäksi kysyttiin, onko lakiuudistus muuttanut asiakkaan asemaa ja mitä pitää vielä kehittää.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Keuruu järjestää lapsiperheiden kotipalvelua kunnan omana toimintana ja palvelusetelillä. Vuodelle 2015 lapsiperheiden kotipalveluun ei varattu erillistä määrärahaa. Vuoden 2016 kysyntään on varauduttu vastaamaan yhden työntekijän panoksella ja lisäksi palveluseteleihin on varattu 12 000 euroa.

Taulukko 13. Lapsiperheiden kotipalveluun varatut ja käytetyt määrärahat vuosina 2015–2016 Keuruulla

Varatut määrärahat 2015	Käytetyt määrärahat 2015	Varatut määrärahat 2016
ei erillistä	ei erillistä	yksi työntekijä ja 12 000 eur

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaisen monialaisen yhteistyön edistämiseksi Keuruulla on koulutettu omaa henkilöstöä ja yhteistyökumppaneita sekä laadittu yhteydenottolomake sosiaalihuoltolain 35 §:n mukaisen tuen tarpeen arvioimiseksi. Asiakkaan suostumus yhteistyöhön selvitetään kirjallisesti siihen tarkoitettulla lomakkeella.

Yhteistyön sosiaalihuollon viranomaisten ja muiden tahojen kanssa arvioidaan sujuvan pääsääntöisesti melko hyvin (8 taho). Kunnan omista sosiaalipalveluissa yhteistyön koetaan sujuvan erittäin hyvin. Yhteistyön sujumisessa koetaan olevan kehitettävää erikoissairaanhoidon, lasten- ja nuortenpsykiatrian sekä poliisin kanssa.

Erityisen tuen tarpeiden tunnistaminen ja omatyöntekijä

Asiakkaiden erityisen tuen tarpeen tunnistamisen arvioidaan sujuvan melko hyvin alaikäisten ja ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla. Työikäisten osalta arvio on hieman maltillisempi. Alaikäisille ja ikääntyneille erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille on myös aina pystytty nimeämään omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä. Työikäisille tätä ei aina ole nimetty.

Alla olevassa taulukossa ovat Keuruun arviot sosiaalihuoltolakiuudistuksen aikaansaamista muutoksista asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa. Kehittämisen tarpeita on lastensuojelun ja sosiaalihuollon rajapinnassa. Monialaisen yhteistyön todetaan jatkuneen niin kauan, että muutosta ei ole tapahtunut. Kehittämisen tarpeita vaikuttaa edellisten vastausten perusteella olevan myös erikoissairaanhoidon yhteistyön suunnalla.

Taulukko 14. Sosiaalihuoltolain uudistuksen aikaansaamat muutokset asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa

Mikä on paremmin?	Mitä pitää kehittää?
	kirkastaa esim. lastensuojelun ja sosiaalihuollollisen toiminnan rajapintaa monialaista yhteistyötä on tehty niin pitkään ettei juuri muutosta ole tapahtunut

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tuli vuoden aikana viisi.

Vuonna 2015 Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ratkaistiin 2 Keuruuta koskenutta hallintokantelua, yksi lastensuojelusta ja toinen vammaispalveluista. Kummassakin ratkaisussa päätöksenä oli huomioon kiinnittäminen.

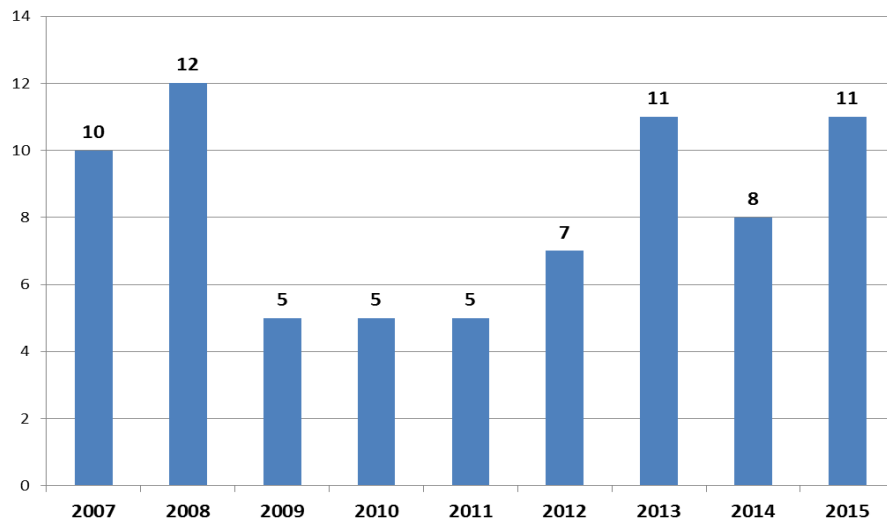
Vuonna 2015 lautakunta käsitteli 14 oikaisuvaatimusta ja se muutti tai palautti uudelleenkäsiteltäväksi yhden päätöksen.

Hallinto-oikeuteen valitettiin kolmesta lautakunnan päätöksestä. Vuoden kuluessa hallinto-oikeudesta ei palautunut hyväksytyjä valituksia eikä myöskään korkein hallinto-oikeus ratkaissut kuntaa koskevia valituksia.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

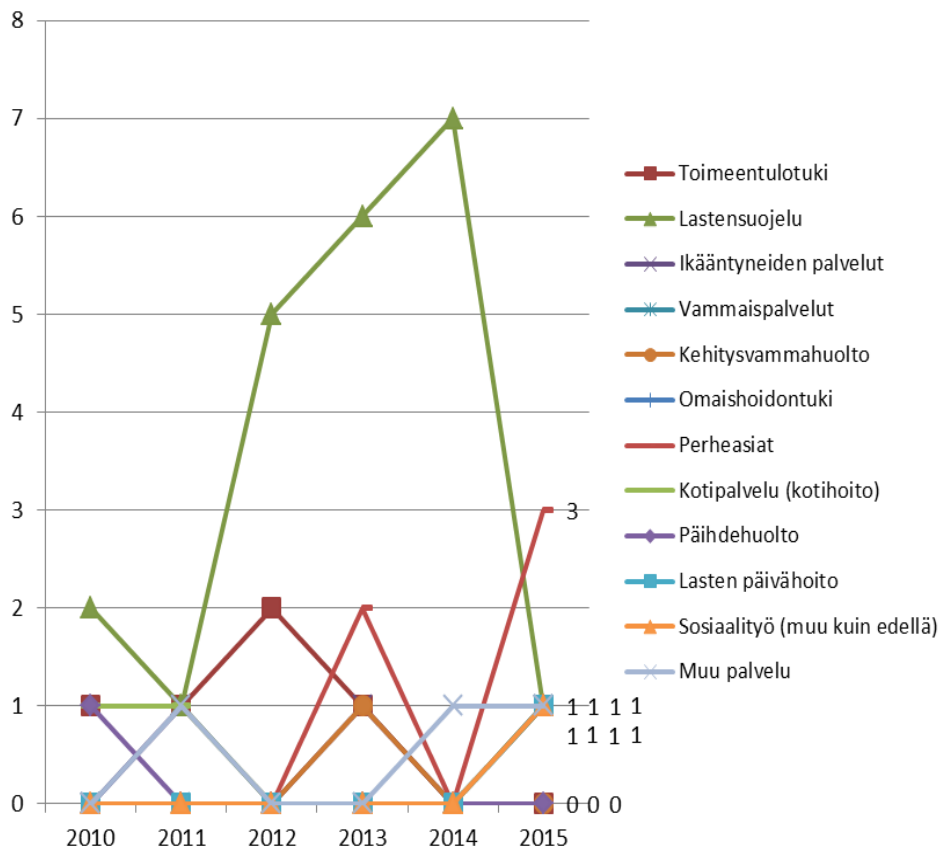
4.6 Kinnula

Kinnulasta tuli vuoden 2015 aikana 11 sosiaaliasiamiesasiaa (seuraava kuva). Kymmenessä yhteydenotossa oli taustalla tyytymättömyys ja yhdessä tiedustelu.



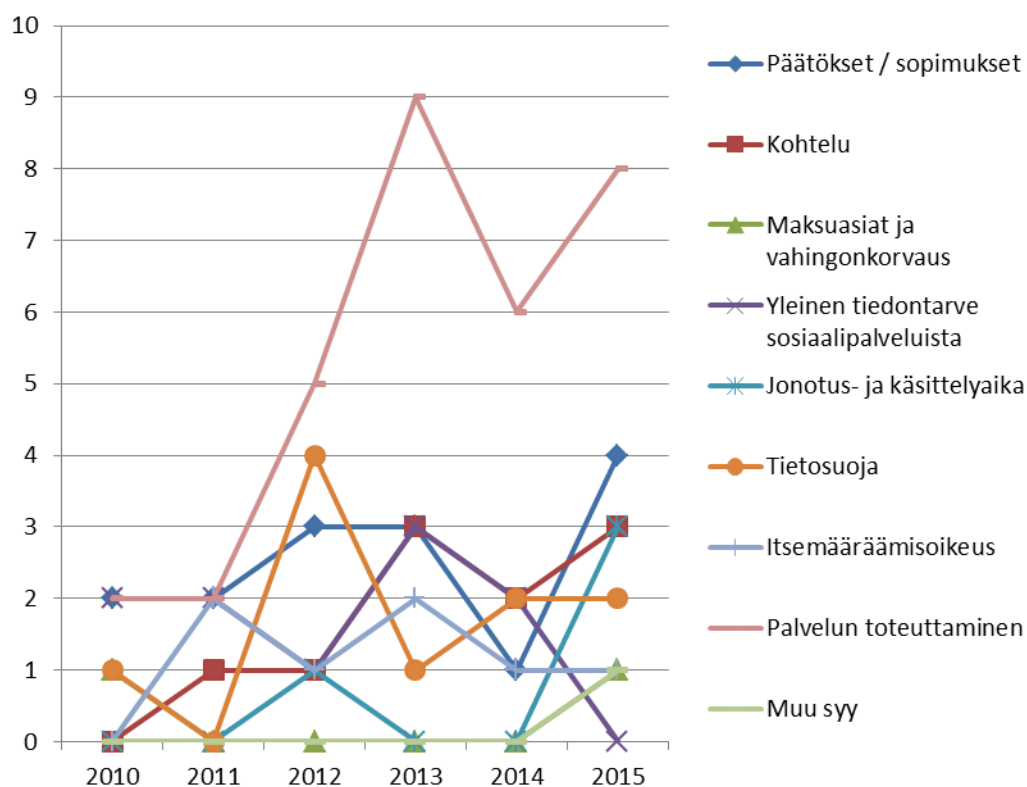
Kuva 31. Kinnula: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2007–2015

Seuraavaan kuvaan on koottu Kinnulaa koskevien yhteydenottojen tehtäväalueet vuosilta 2010–2015. Lastensuojeluasioita on ollut monina vuosina eniten, mutta vuonna 2015 niitä tuli vain yksi. Niin ikään lasten asemaan liittyvistä perheasioista tuli nyt 3 asiointia ja muista palveluista yksittäisiä yhteydenottoja.



Kuva 32. Kinnula: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2015

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenottosyyt vuosilta 2010–2015. Samassa asiassa voi olla monta yhteydenottosyytä. Neljänä vuonna yleisin syy sosiaaliamiesasiointiin on Kinnulassa ollut tyytymättömyys palvelun toteuttamiseen. Palvelua on saatettu saada, mutta toteutus on ollut jotakin muuta kuin mitä on odotettu, tarvittu tai haluttu. Muutama asiointi liittyi päätöksiin, kohteluun ja jonotus- ja käsittelyaikoihin. Pari kertaa tuli esille epäluottamus tietosuojaan ja salassapitoon: työntekijä oli kommentoinut sosiaalihuollon asiakkaan asiaa julkisella paikalla.



Kuva 33. Kinnula: Sosiaaliasiamesiasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2015

Kuntakyselyn aiheita olivat lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistapa ja määrärahat, monialaisen yhteistyön edistäminen, arvio monialaisen yhteistyön toimivuudesta ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden erityisaseman tunnistaminen. Lisäksi kysyttiin, onko lakiuudistus muuttanut asiakkaan asemaa ja mitä pitää vielä kehittää.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Kinnula järjestää lapsiperheiden kotipalvelua kunnan omana toimintana ja palvelusetelillä. Vuonna 2015 lapsiperheiden kotipalveluun varattiin 30 500 euroa ja tämä myös käytettiin. Vuoden 2016 kysyntään on varauduttu vastaamaan yli puolet pienemmällä määrärahalla, 13 500 eurolla.

Taulukko 15. Lapsiperheiden kotipalveluun varatut ja käytetyt määrärahat vuosina 2015–2016 Kinnulassa

Varatut määrärahat 2015	Käytetyt määrärahat 2015	Varatut määrärahat 2016
30 500	30 500	13 500

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaisen monialaisen yhteistyön edistämiseksi Kinnulassa on koulutettu omaa henkilöstöä ja yhteistyökumppaneita. Asiakkaan suostumus yhteistyöhön selvitetään suullisesti ja se kirjataan asiakastietoihin.

Yhteistyö sosiaalihuollon viranomaisten ja muiden tahojen kanssa arvioidaan sujuvan pääsääntöisesti melko hyvin (7 taho) tai erittäin hyvin (2 taho). Kunnan omien sosiaalipalvelujen ja perusterveydenhuollon kanssa yhteistyön koetaan sujuvan erittäin hyvin. Yhteistyön sujumisessa koetaan olevan kehitettävää aikuispsykiatrian kanssa.

Erityisen tuen tarpeiden tunnistaminen ja omatyöntekijä

Kaikenikäisten asiakkaiden erityisen tuen tarpeen tunnistamisen arvioidaan sujuvan melko hyvin. Vain alaikäisille erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkailla on aina pystytty nimeämään omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä.

Lapsiperheille tarjottava varhainen tuki nähdään sosiaalihuoltolakiuudistuksen aikaansaamana myönteisenä muutoksena.

Taulukko 16. Sosiaalihuoltolain uudistuksen aikaansaamat muutokset asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa

Mikä on paremmin?	Mitä pitää kehittää?
Lapsiperheitä pystytään tukemaan jo aiempaa varhaisemmassa vaiheessa.	

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

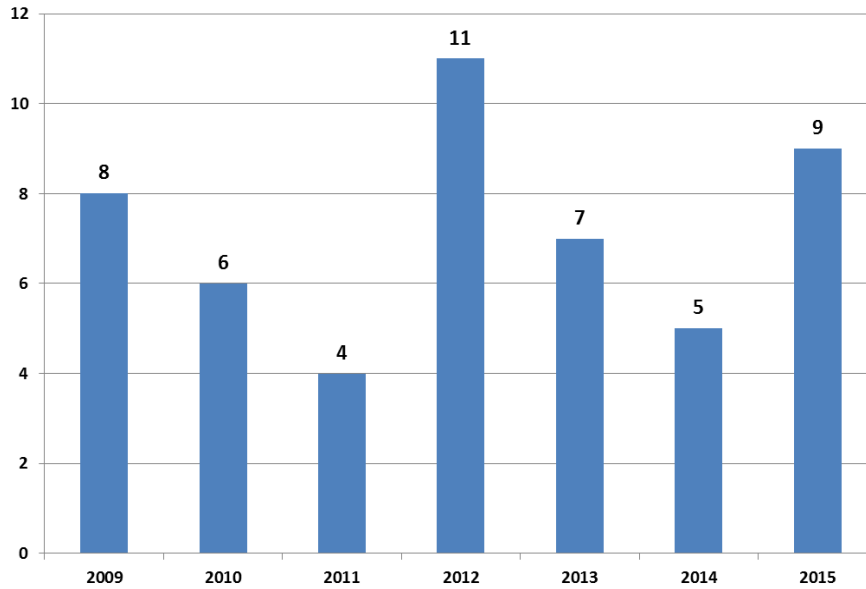
Vuonna 2015 ei tehty sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia (1 vuonna 2014). Kinnulaa koskevia kanteluja ratkaistiin Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa kaksi. Päivähoitoa koskenut kantelu ei aiheuttanut toimenpiteitä. Lastensuojelua koskeneessa kantelupäätöksessä kiinnitettiin huomiota menettelytapaan.

Kunnan ilmoituksen mukaan viranhaltijan päätöksistä ei tehty oikaisuvaatimuksia.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

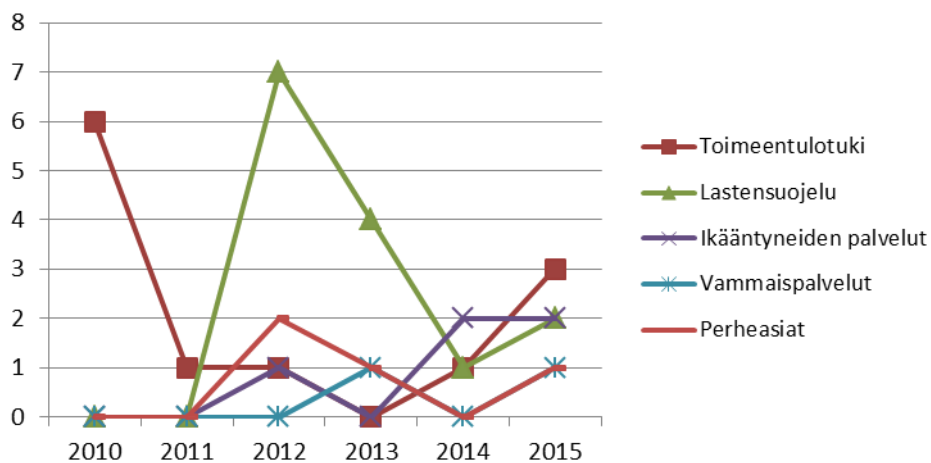
4.7 Konnevesi

Konnevedeltä tuli 9 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2015 (ks. kuva). Kuudessa tapauksessa kyse oli tiedustelusta, kolmessa tyytymättömyydestä.



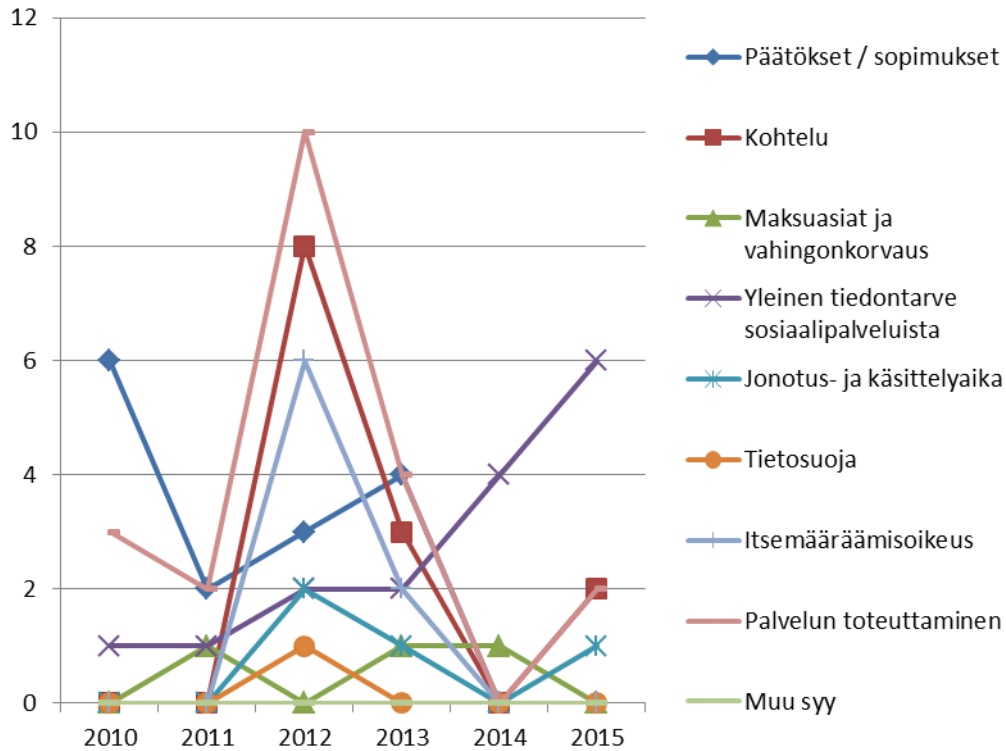
Kuva 34. Konnevesi: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2009–2015

Konnevedeltä tulleet sosiaaliasiamiesyhteydenotot koskivat toimeentulotukea, lastensuojelua, ikääntyneiden palveluja, vammaispalveluja ja perheasioita (seuraava kuva).



Kuva 35. Konnevesi: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2015

Yhteydenottojen syyt vuosilta 2010–2015 on koottu seuraavaan kuvaan. Useimmiten asioinnin taustalla on ollut yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista ja tarve kuulla ulkopuolisen tahon näkemys tilanteesta.



Kuva 36. Konnevesi: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2015

Kuntakyselyn aiheita olivat lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistapa ja määrärahat, monialaisen yhteistyön edistäminen, arvio monialaisen yhteistyön toimivuudesta ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden erityisaseman tunnistaminen. Lisäksi kysyttiin, onko lakiuudistus muuttanut asiakkaan asemaa ja mitä pitää vielä kehittää.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Konnevesi järjestää lapsiperheiden kotipalvelua kunnan kotihoidon kodinhoitajien työnä. Vuonna 2015 lapsiperheiden kotipalveluun varattiin 3000 euroa ja käytettiin 2500 euroa. Vuoden 2016 kysyntään on varauduttu kaksinkertaistamalla määräraha 6000 euroon.

Taulukko 17. Lapsiperheiden kotipalveluun varatut ja käytetyt määrärahat vuosina 2015–2016 Konnevedellä

Varatut määrärahat 2015	Käytetyt määrärahat 2015	Varatut määrärahat 2016
3000	2500	6000

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaisen monialaisen yhteistyön edistämiseksi Konnevedellä on koulutettu yhteistyökumppaneita. Lisäksi kunnassa on tekeillä yhteydenottolomake SHL 35 §:n mukaisen tuen tarpeen arviointiin. Asiakkaan suostumus yhteistyöhön selvitetään suullisesti ja se kirjataan asiakastietoihin.

Yhteistyö sosiaalihuollon viranomaisten ja muiden tahojen, kuten seurakunnan diakonian kanssa arvioidaan sujuvan pääsääntöisesti melko hyvin (7 taho) tai erittäin hyvin (2 taho). Kunnan omien sosiaalipalvelujen ja varhaiskasvatuksen kanssa yhteistyön koetaan sujuvan erittäin hyvin. Ei niin hyvin, mutta ei huonostikaan yhteistyön koettiin sujuvan perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon, aikuispsykiatrian, lastenpsykiatrian ja Kelan kanssa.

Erityisen tuen tarpeiden tunnistaminen ja omatyöntekijä

Kaikenikäisten asiakkaiden erityisen tuen tarpeen tunnistamisen arvioidaan onnistuvan melko hyvin. Kaikille erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille on aina myös pystytty nimeämään omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä. Jatko kuitenkin huolettaa, sillä jos vanhuspalveluissa erityisen tuen tarve lisääntyy, sosiaalityön nykyisistä resursseista on vaikea nimetä omatyöntekijää kaikille.

Alla olevaan taulukkoon on koottu Konneveden arviot sosiaalihuoltolakiuudistuksen aikaansaamista muutoksista asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa. Vastauksen mukaan uudistus on lisännyt paperityötä. Toimeenpano vaatii edelleen myös yhteistyökumppaneille tiedottamista.

Taulukko 18. Sosiaalihuoltolain uudistuksen aikaansaamat muutokset asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa

Mikä on paremmin?	Mitä pitää kehittää?
	Näyttäisi, että on tullut lisää paperityötä/byrokratiaa perhepalvelujen (ei LS) asiakkaiden kohdalla. Yhteistyötahoja pitää vielä ohjata ja neuvoa ottamaan yhteyttä ajoissa, jos huomaavat tuen tarvetta asiakkaalla. Siksi kehitteillä lomake, joka käy lapsille ja aikuisille.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin yksi vuonna 2015.

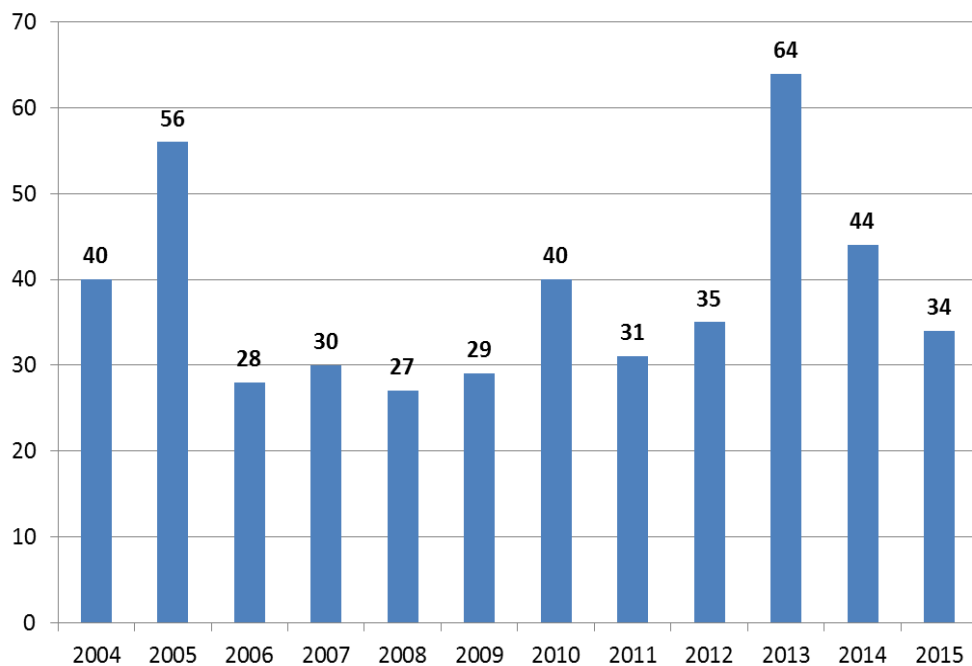
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ei ratkaissut yhtään Konneveden kuntaa koskevaa kantelua vuonna 2015.

Vuonna 2015 viranhaltijapäätöksistä tehtiin 2 oikaisuvaatimusta, mutta muutoksiin ei nähty perusteita. Yhdestä lautakunnan päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen, josta ei kuluneena vuonna palautunut hyväksytyjä valituksia. Korkeimmalla hallinto-oikeudella ei ollut valituksia Konnevedeltä.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

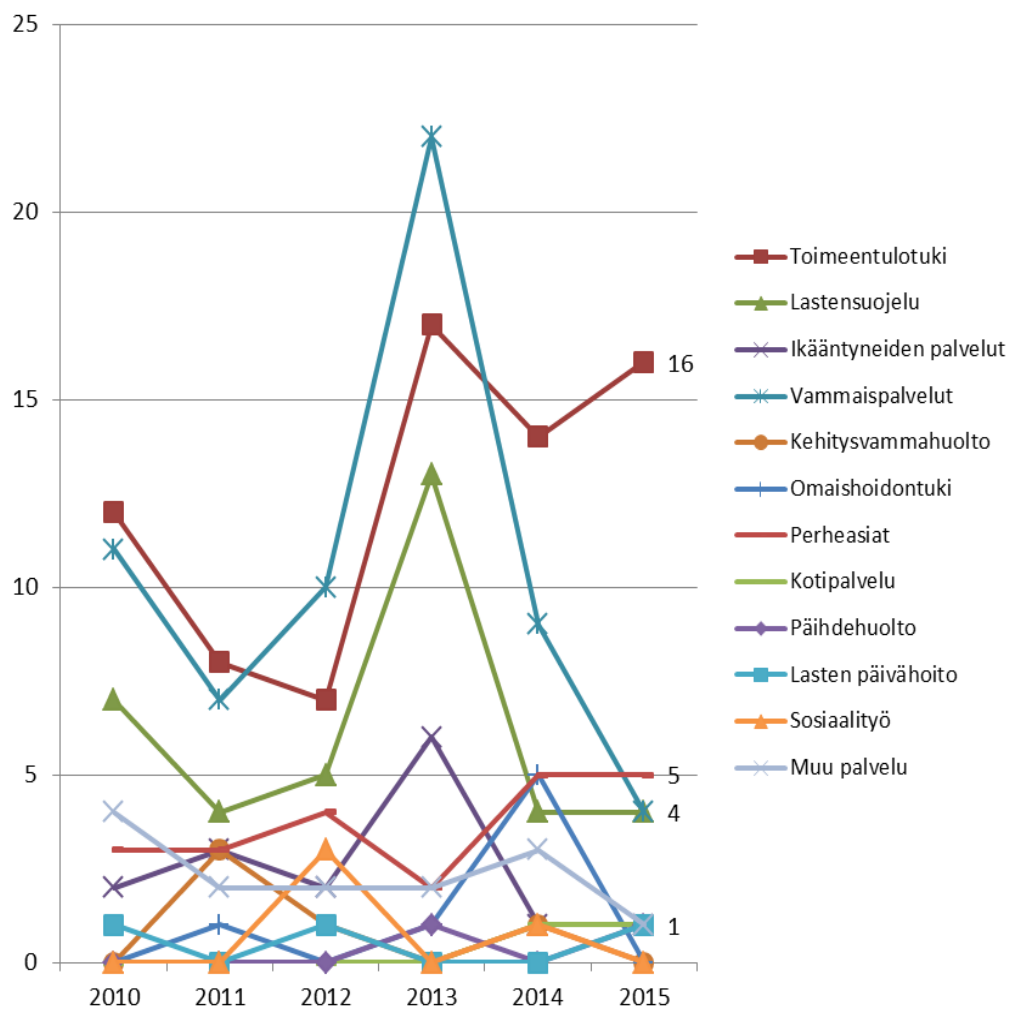
4.8 Laukaa

Laukaasta tuli 34 sosiaaliasiamiesyhteydenottoa vuonna 2015 ja määrä laski jälleen, aiempien vuosien tasolle (seuraava kuva). Kolme neljästä yhteydenotosta johtui tyytymättömyydestä ja neljäsosa tarvitsi kunnan ulkopuolista tietoa sosiaalipalveluista. Asialla oli 29 kertaa asiakas itse ja 5 kertaa joku toinen edusti asiakasta.



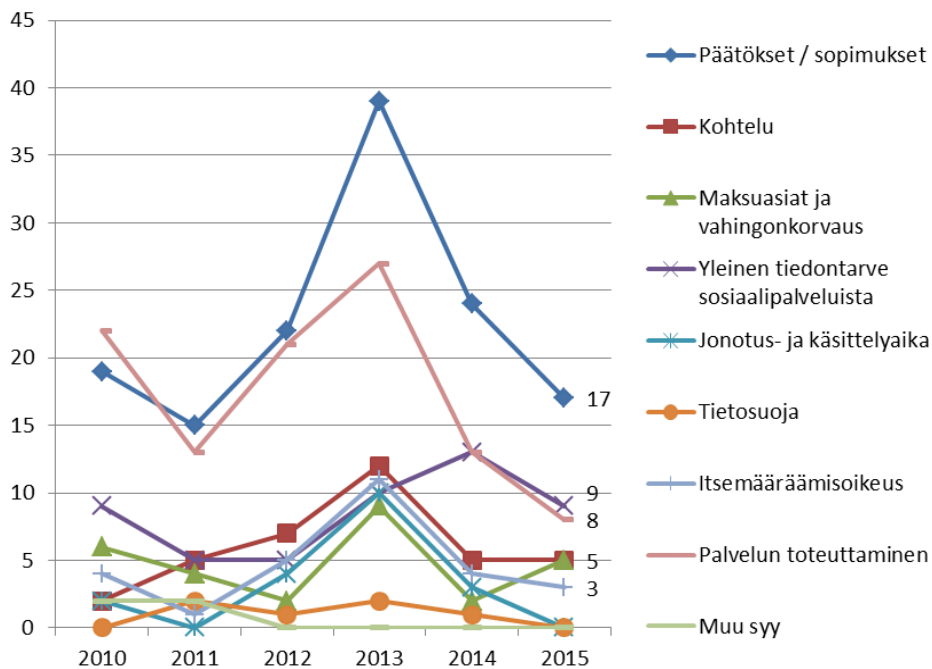
Kuva 37. Laukaa: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2015

Vuonna 2015 Laukaasta tuli eniten toimeentulotukiasioita (seuraava kuva). Muutamia asiointeja liittyi perheasioihin, lastensuojeluun ja vammaispalveluihin, joista viimeksi mainittujen määrä väheni edelleen. Muista sosiaalihuollon palveluista tuli yksittäisiä yhteydenottoja. Yleensä kyse oli kunnan omista palveluista ja pari asiointia koski kunnan ostopalvelua.



Kuva 38. Laukaa: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2015

Samassa asiassa saattoi olla monta yhteydenoton syytä. Seuraavaan kuvaan on koottu syyt vuosilta 2010–2015. Tavallisimmin palaute kohdistui päätöksiin ja palvelun toteuttamiseen tai yhteydenottajalla oli jokin tiedontarve sosiaalipalveluista.



Kuva 39. Laukaa: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenotto-syyt vuosina 2010–2015

Kuntakyselyn aiheita olivat lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistapa ja määrärahat, monialaisen yhteistyön edistäminen, arvio monialaisen yhteistyön toimivuudesta ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden erityis- aseman tunnistaminen. Lisäksi kysyttiin, onko lakiuudistus muuttanut asiakkaan asemaa ja mitä pitää vielä kehittää.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Laukaa järjestää lapsiperheiden kotipalvelua kunnan omana toimintana ja hankkii sitä lisäksi ostopalveluna ruuhkahuippuihin. Vuonna 2015 lapsiperheiden kotipalveluun varattiin 46 000 euroa ja se käytettiin lähes kokonaan (42 880 euroa). Vuoden 2016 kysyntään on varauduttu suuremmalla määrärahalla.

Taulukko 19. Lapsiperheiden kotipalveluun varatut ja käytetyt määrärahat vuosina 2015–2016 Laukaassa

Varatut määrärahat 2015	Käytetyt määrärahat 2015	Varatut määrärahat 2016
46 000	42 880	50 000

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaisen monialaisen yhteistyön edistämiseksi Laukaa on vastauksen perusteella toiminut aktiivisesti: on koulutettu omaa

henkilöstöä ja yhteistyökumppaneita, tiedotettu yhteistyökumppaneita internetin avulla ja laadittu yhteydenottolomake SHL 35 §:n mukaisen tuen tarpeen arviointiin. Lisäksi sosiaaliohjaaja toimii yhteyshenkilönä ja vanhusten palveluihin on nimetty vastuuhoidtaja.

Asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään monin tavoin, joskus suullisesti, joskus kirjallisesti tai esim. palvelusuunnitelman yhteydessä, kirjaten asiakastietoihin. Sosiaalityön, vanhusten palvelujen ja kehitysvammahuollon välillä on erilaisia selvittämiskäytäntöjä.

Yhteistyö sosiaalihuollon viranomaisten ja muiden tahojen kanssa arvioidaan sujuvan pääsääntöisesti melko hyvin (11 tahoja). TE-toimiston kanssa tehtävässä yhteistyössä koetaan olevan eniten kehitettävää.

Erityisen tuen tarpeiden tunnistaminen ja omatyöntekijä

Kaikenikäisten asiakkaiden erityisen tuen tarpeen tunnistamisen arvioidaan onnistuvan melko hyvin. Kaikille erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille on aina myös pystytty nimeämään omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä.

Laukaassa arvioidaan, että sosiaalihuoltolain uudistus on muuttanut monin tavoin asiakkaan oikeutta saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa. Vanhusten osalta tilanteen todetaan olevan kunnassa hyvä. Kehittämisen paikkoja löytyy nuorten päihdepalveluista ja verkostotyöstä. Myös vammaislakien yhdistämistä odotetaan kunnassa.

Taulukko 20. Sosiaalihuoltolain uudistuksen aikaansaamat muutokset asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa

Mikä on paremmin?	Mitä pitää kehittää?
Sosiaalityön saatavuutta parannettu, lisätty henkilökuntaa ja lisätty määrärahaa Vanhusten osalta tilanne hyvä	Nuorten päihdepalveluja ja verkostotyötä pitäisi kehittää Kehitysvammahuollon ja vammaispalvelujen lakien erillisyyttä tulisi poistaa

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia Laukaassa tehtiin vuoden aikana kolme (4 vuonna 2014).

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi 2 Laukaan kuntaa koskevaa hallintokantelua (7 vuonna 2014). Toinen koski lastensuojelua ja toinen toimeentulotukea. Kantelut eivät aiheuttaneet selvittämistä enempää toimenpiteitä.

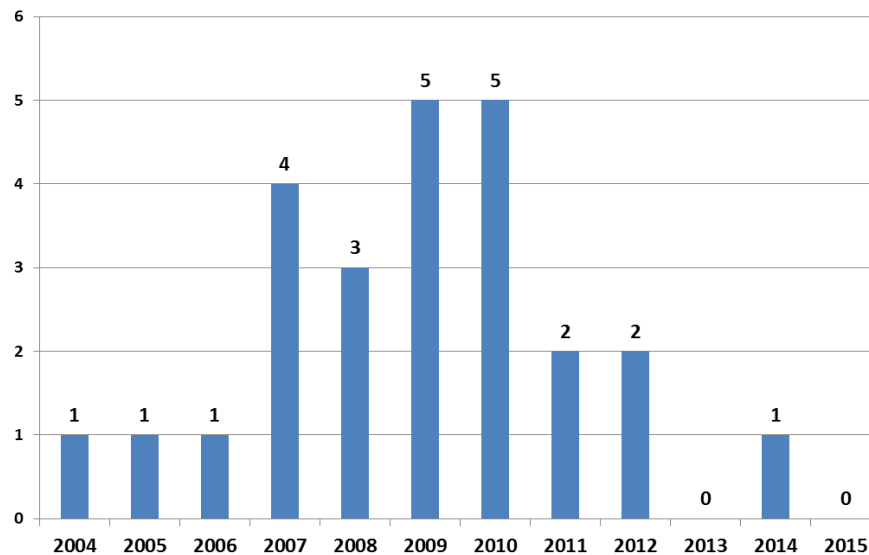
Vuonna 2015 viranhaltijapäätöksistä tehtiin 38 oikaisuvaatimusta (41 vuonna 2014) ja lautakunta muutti tai palautti niistä uudelleenkäsitelyyn viisi (3).

Lautakunnan päätöksistä lähti hallinto-oikeuteen 7 valitusta (12 vuonna 2014), ja hallinto-oikeus muutti tai palautti uudelleenkäsiteltäväksi yhden päätöksen (6). Korkein hallinto-oikeus ratkaisi yhden Laukaata koskevan valituksen vuoden aikana, ei kuitenkaan asiakkaan eduksi.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.9 Luhanka

Luhangasta ei otettu vuonna 2015 yhteyttä sosiaaliasiamieheen.



Kuva 40. Luhanka: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2015

Kuntakyselyn aiheita olivat lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistapa ja määrärahat, monialaisen yhteistyön edistäminen, arvio monialaisen yhteistyön toimivuudesta ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden erityisaseman tunnistaminen. Lisäksi kysyttiin, onko lakiuudistus muuttanut asiakkaan asemaa ja mitä pitää vielä kehittää.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Luhanka järjestää lapsiperheiden kotipalvelua kunnan omana toimintana. Vuonna 2015 lapsiperheiden kotipalveluun ei varattu määrärahaa.

Taulukko 21. Lapsiperheiden kotipalveluun varatut ja käytetyt määrärahat vuosina 2015–2016 Luhangassa

Varatut määrärahat 2015	Käytetyt määrärahat 2015	Varatut määrärahat 2016
0	ei vastausta	ei vastausta

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaisen monialaisen yhteistyön edistämiseksi Luhangassa on koulutettu yhteistyökumppaneita ja laadittu yhteydenotto-lomake SHL 35 §:n mukaisen tuen tarpeen arviointiin. Asiakkaan suostumus yhteistyöhön selvitetään suullisesti ja kirjataan asiakastietoihin.

Yhteistyö sosiaalihuollon viranomaisten ja muiden tahojen kanssa arvioidaan sujuvan pääsääntöisesti melko hyvin (8 taho) tai erittäin hyvin (2 taho). Erityisen hyvin yhteistyön arvioidaan toimivan kunnan omien sosiaalipalvelujen sekä poliisin kanssa.

Erityisen tuen tarpeiden tunnistaminen ja omatyöntekijä

Alaikäisten ja ikääntyneiden asiakkaiden erityisen tuen tarpeen tunnistamisen arvioidaan onnistuvan melko hyvin ja samalla paremmin kuin työikäisten asiakkaiden kohdalla. Alaikäisille erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille on aina myös pystytty nimeämään omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä, mutta ei työikäisille eikä ikääntyneille asiakkaille.

Luhangan vastauksessa ei arvioitu tarkemmin, miten sosiaalihuoltolain uudistus on muuttanut asiakkaan oikeutta saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Kunnassa ei tehty sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia vuonna 2015.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla ei ollut ratkaistavana Luhankaa koskevia kanteluja vuonna 2015.

Luhangassa ei tehty vuoden aikana viranhaltijapäätöksistä oikaisuvaatimuksia eikä valituksia korkeampiin valitusasteisiin.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.10 Multia

Multia liittyi Kosken sosiaaliasiamiespalveluihin 1.7.2015 alkaen. Puolen vuoden aikana kunnasta tuli kaksi yhteydenottoa, jotka molemmat koskivat lastensuojelua. Yhteydenottojen syitä olivat palvelun toteuttaminen, kohtelu, itsemääräämisoikeus, tiedontarve sosiaalipalveluista sekä jonotus- ja käsitteilyaika.

Kuntakyselyn aiheita olivat lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistapa ja määrärahat, monialaisen yhteistyön edistäminen, arvio monialaisen yhteistyön toimivuudesta ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden erityisaseman tunnistaminen. Lisäksi kysyttiin, onko lakiuudistus muuttanut asiakkaan asemaa ja mitä pitää vielä kehittää.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Multia järjestää lapsiperheiden kotipalvelua kunnan omana toimintana. Vuosille 2015 ja 2016 lapsiperheiden kotipalveluun ei ole varattu erillistä määrärahaa. Työntekijä on aina tarvittaessa käytettävissä ja palkka menee kotihoidosta. Perhetyöntekijä antaa lapsiperheille kotihoitoakin.

Taulukko 22. Lapsiperheiden kotipalveluun varatut ja käytetyt määrärahat vuosina 2015–2016 Multialla

Varatut määrärahat 2015	Käytetyt määrärahat 2015	Varatut määrärahat 2016
ei varattu erikseen, 1 tt käytettävissä tarvittaessa	tt palkka menee kotihoidosta	ei varattu erikseen, 1 tt käytettävissä tarvittaessa

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaisen monialaisen yhteistyön edistämiseksi Multialla on koulutettu omaa henkilöstöä. Lisäksi vastauksessa todetaan, että kunnassa yhteistyö on aina sujunut hyvin. Asiakkaan suostumus yhteistyöhön selvitetään suullisesti tai kirjallisesti erillisellä lomakkeella ja kirjataan asiakastietoihin.

Yhteistyö sosiaalihuollon viranomaisten ja muiden tahojen kanssa arvioidaan sujuvan pääsääntöisesti erittäin hyvin (7 tahoja) tai melko hyvin (5 tahoja). Erityisen hyvin yhteistyön arvioidaan toimivan kunnan omien sosiaalipalvelujen sekä kunnan muiden palvelujen, Kelan, TE-toimiston ja sosiaalipäivystyksen kanssa.

Erityisen tuen tarpeiden tunnistaminen ja omatyöntekijä

Alaikäisten ja ikääntyneiden asiakkaiden erityisen tuen tarpeen tunnistamisen arvioidaan onnistuvan erittäin hyvin ja työikäisten asiakkaiden osalta melko hyvin. Kaikenikäisille erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille on aina pystytty nimeämään omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä.

Multialla todetaan kysymykseen, miten sosiaalihuoltolain uudistus on muuttanut asiakkaan oikeutta saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa, että pienessä kunnassa on voitu ottaa huomioon laadultaan hyvä sosiaalihuolto ja toimia sen mukaisesti jo aiemminkin. Toisaalta todetaan sekkin, että aina on kehittämisen ja parantamisen varaa.

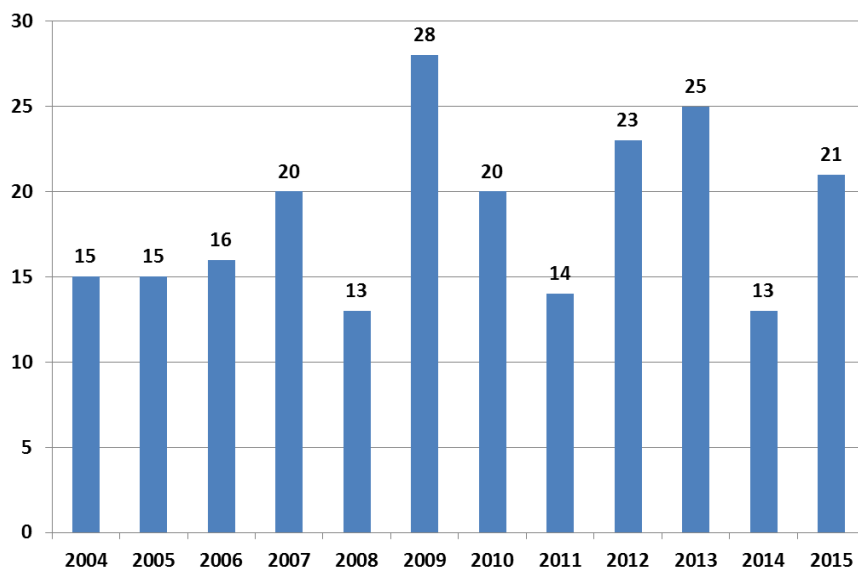
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Kunnassa tehtiin yksi sosiaalihuollon asiakaslain mukainen muistutus vuonna 2015. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla ei ollut ratkaistavana Multiaa koskevia kanteluja vuonna 2015. Multialla ei tehty vuoden aikana viranhaltijapäätöksistä oikaisuvaatimuksia eikä valituksia korkeampiin valitusasteisiin.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

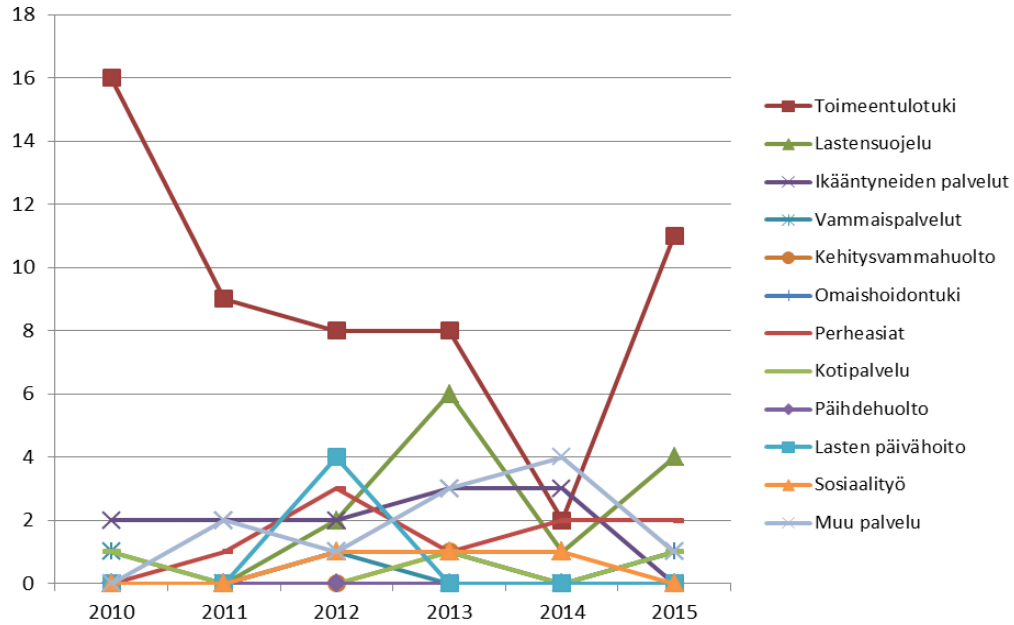
4.11 Muurame

Muuramesta tuli 21 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2015 (seuraava kuva). Palveluihin tyytymättömiä näistä oli 17 asiointia.



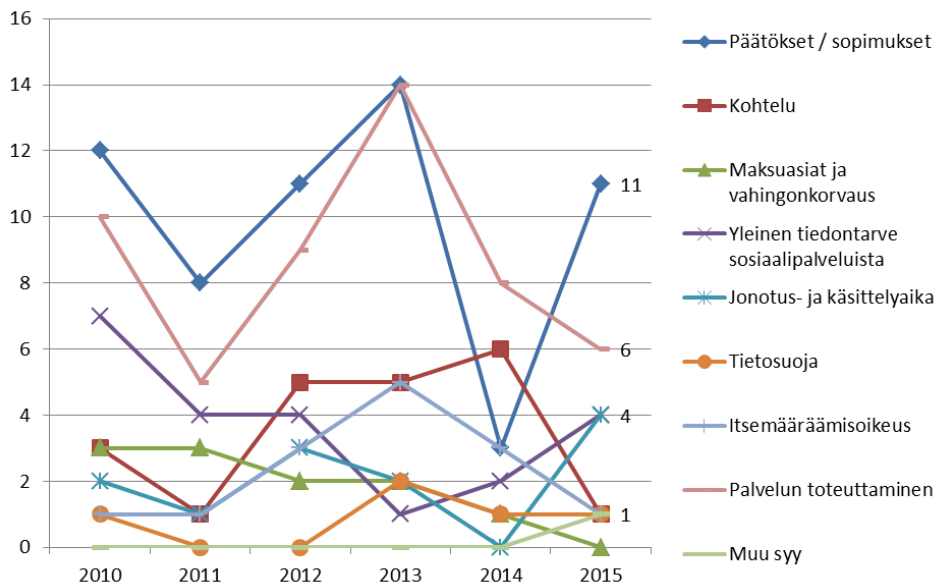
Kuva 41. Muurame: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2015

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenottojen tehtäväalueet vuosilta 2010–2015. Yli puolet yhteydenotoista liittyi toimeentulotukeen. Lastensuojelusta tuli neljä asiaa, perheasioista pari ja muista palveluista yksittäisiä asiointeja.



Kuva 42. Muurame: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2015

Samassa asiassa saattoi olla monta yhteydenoton syytä. Syyt vuosilta 2010–2015 on koottu seuraavaan kuvaan. Tavallisimmin palaute kohdistui päätöksiin ja palvelun toteuttamiseen ja käsittelyajoistakin tuli neljä mainintaa. Kohteluun liittyneitä yhteydenottoja oli vähemmän kuin moneen vuoteen.



Kuva 43. Muurame: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2015

Kuntakyselyn aiheita olivat lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistapa ja määrärahat, monialaisen yhteistyön edistäminen, arvio monialaisen yhteistyön toimivuudesta ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden erityis- aseman tunnistaminen. Lisäksi kysyttiin, onko lakiuudistus muuttanut asiakkaan asemaa ja mitä pitää vielä kehittää.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Muurame järjestää lapsiperheiden kotipalvelua kunnan oman lapsiperheyöntekijän työnä sekä palvelusetelillä. Vuonna 2015 kunnassa toimi yksi lapsiperhehoitaja ja 1.3.16 alkaen heitä on toimessa kaksi. Vuonna 2015 lapsiperheiden kotipalveluun varattiin 46 000 euroa ja sitä käytettiin noin 55 000 euroa. Vuoden 2016 kysyntään on varauduttu huomattavasti suuremmalla määrällä määrärahalta (78 000 eur).

Taulukko 23. Lapsiperheiden kotipalveluun varatut ja käytetyt määrärahat vuosina 2015–2016 Muuramessa (€)

Varatut määrärahat 2015	Käytetyt määrärahat 2015	Varatut määrärahat 2016
46 000	54 867	78 000

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaisen monialaisen yhteistyön edistämiseksi Muuramessa on vastauksen perusteella toimittu aktiivisesti: on koulutettu omaa henkilöstöä ja yhteistyökumppaneita, tiedotettu yhteistyökumppaneita internetin avulla ja laadittu yhteydenottolomake SHL 35 §:n mukaisen tuen tarpeen arviointiin. Asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään suullisesti.

Yhteistyön sosiaalihuollon viranomaisten ja muiden tahojen kanssa arvioidaan sujuvan pääsääntöisesti melko hyvin (11 tahoa).

Erityisen tuen tarpeiden tunnistaminen ja omatyöntekijä

Alaikäisten ja ikääntyvien asiakkaiden erityisen tuen tarpeen tunnistamisen arvioidaan onnistuvan melko hyvin. Työikäisten kohdalla arvio onnistumisesta on neutraali. Kaikille erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille on aina pystytty nimeämään omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä.

Alla olevassa taulukkoon on koottu Muuramen arviot sosiaalihuoltolakiuudistuksen aikaansaamista muutoksista asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa. Yhteistyö koetaan sosiaalityössä tutuksi asiaksi ennestään, mutta muutos takaa asiakkaalle oikeuden kattavampiin palveluihin.

Kehitettävää on vielä lain sisäänajossa, monialaisessa yhteistyössä ja tiedottamisessa.

Taulukko 24. Sosiaalihuoltolain uudistuksen aikaansaamat muutokset asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa

Mikä on paremmin?	Mitä pitää kehittää?
Yhteistyön tekeminen sosiaalityössä tuttua ennestään. Asiakkaalla oikeus lain pohjalta kattavampiin palveluihin.	Lain sisäänajo osin vielä menossa. Monialaista yhteistyötä kehitettävä ja tiedottamista lain sisällöstä.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Muurame käsitteli kaksi asiakaslain mukaista muistutusta vuonna 2015 (1 vuonna 2014).

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto antoi kaksi Muuramea koskevaa kanteluratkaisua vuonna 2015. Kehitysvammaisten erityishuoltoon kohdistuneen kantelun päätöksessä ilmaistiin käsitys asiakasmaksuista. Lastensuojeluun liittynyt kantelu ei aiheuttanut toimenpiteitä.

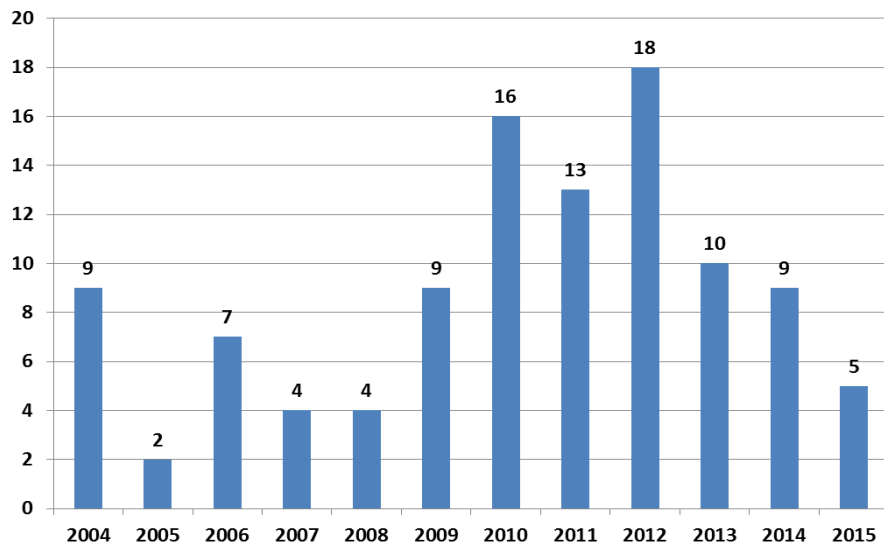
Muuramessa tehtiin vuonna 2015 viranhaltijapäätöksistä 15 oikaisuvaatimusta (16 vuonna 2014), joista lautakunta ei muuttanut yhtään.

Lautakunnan päätöksistä tehtiin hallinto-oikeuteen 2 valitusta (1 vuonna 2014). Hallinto-oikeus ei muuttanut tai palauttanut uudelleenkäsitteilyyn vuonna 2015 yhtään päätöstä eikä myöskään korkein hallinto-oikeus ratkaissut Muuramea koskevia valituksia.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

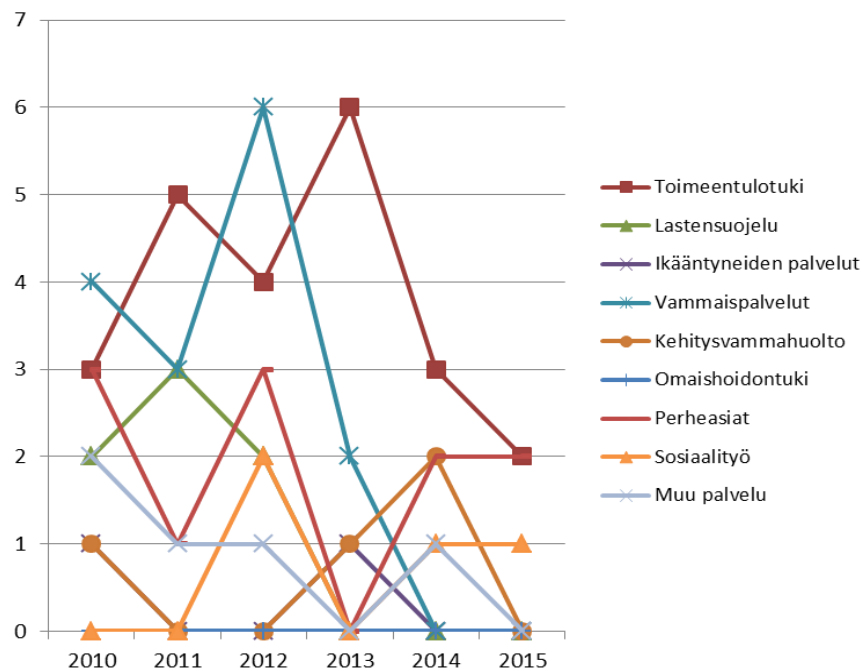
4.12 Petäjävesi

Asiointi Petäjävedeltä väheni jälleen, kunnasta tuli 5 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2015 (seuraava kuva). Niistäkin kaksi oli tiedusteluasiointeja ja vain kolme kertaa tuli tyytymätöntä palvelupalautetta.



Kuva 44. Petäjävesi: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2015

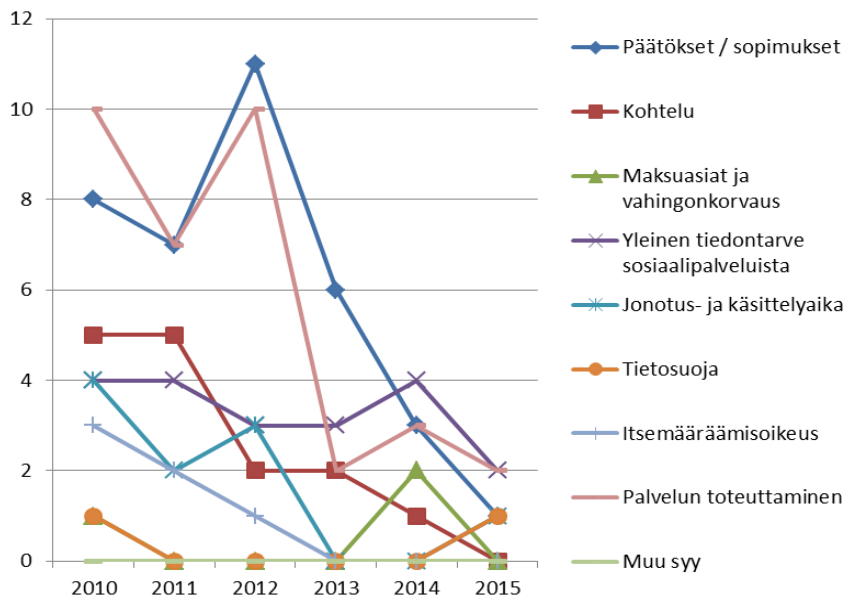
Toimeentulotukeen ja perheasioihin liittyviä asiointeja tuli kumpaakin kaksi ja sosiaalityöstä yksi. Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenottojen tehtävälueet vuosilta 2010–2015.



Kuva 45. Petäjävesi: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtävälueet vuosina 2010–2015

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenottosyyt vuosilta 2010–2015. Samassa asiassa on usein monta yhteydenoton syytä. Tavallisimmin tarvittiin tietoa sosiaalipalveluista tai palaute kohdistui palvelun toteuttamiseen. Myös

tietosuojaan/dokumentointiin ja päätöksiin liittyvistä asioista otettiin yhteyttä.



Kuva 46. Petäjävesi: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenotto-syyt vuosina 2010–2015

Kuntakyselyn aiheita olivat lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistapa ja määrärahat, monialaisen yhteistyön edistäminen, arvio monialaisen yhteistyön toimivuudesta ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden erityisaseman tunnistaminen. Lisäksi kysyttiin, onko lakiuudistus muuttanut asiakkaan asemaa ja mitä pitää vielä kehittää.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Petäjävesi järjestää lapsiperheiden kotipalvelun ostopalveluna. Vuonna 2015 tarkoitukseen varattiin 15 000 euroa ja käytettiin 25 000 euroa. Vuoden 2016 kysyntään on varauduttu huomattavasti suuremmalla määrärahalla (46 000 eur).

Taulukko 25. Lapsiperheiden kotipalveluun varatut ja käytetyt määrärahat vuosina 2015–2016 Petäjävedellä (€)

Varatut määrärahat 2015	Käytetyt määrärahat 2015	Varatut määrärahat 2016
15 000	25 000	46 000

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaisen monialaisen yhteistyön edistämiseksi Petäjävedellä on koulutettu omaa henkilöstöä ja laadittu yhteydenottoloma-

ke SHL 35 §:n mukaisen tuen tarpeen arviointiin. Asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään suullisesti ja kirjataan asiakastietoihin.

Yhteistyön sosiaalihuollon viranomaisten ja muiden tahojen kanssa arvioidaan sujuvan pääsääntöisesti erittäin hyvin (5 taho) tai melko hyvin (3 taho). Eniten yhteistyössä arvioidaan olevan parannettavaa erikoissairaanhoidon, aikuispsykiatrian ja yleisen edunvalvonnan kanssa.

Erityisen tuen tarpeiden tunnistaminen ja omatyöntekijä

Alaikäisten asiakkaiden erityisen tuen tarpeen tunnistamisen arvioidaan onnistuvan melko hyvin. Työkäisten ja ikääntyneiden kohdalla arvio onnistumisesta on neutraali. Alaikäisille ja työkäisille erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille on aina myös pystytty nimeämään omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä, ikääntyneille ei.

Alla oleva taulukko kuvaa Petäjäveden arviot sosiaalihuoltolakiuudistuksen aikaansaamista muutoksista asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa. Palvelutarpeen arviointi tuo asiakkaan tilanteen ja tuen tarpeen paremmin näkyviin.

Taulukko 26. Sosiaalihuoltolain uudistuksen aikaansaamat muutokset asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa

Mikä on paremmin?	Mitä pitää kehittää?
Palvelutarpeen arvioinnin myötä asiakkaan tilanne ja tuen tarve tulevat paremmin esiin.	

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Kunnan toiminnasta ei vuonna 2015 tehty yhtään sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta (2 vuonna 2014) eikä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ratkaistu Petäjävettä koskevia kanteluja (1 vuonna 2014).

Petäjävedellä tehtiin viranhaltijapäätöksistä 9 oikaisuvaatimusta (5 vuonna 2014). Oikaisuvaatimuksia ei hyväksytty, kuten ei edellisenäkään vuonna.

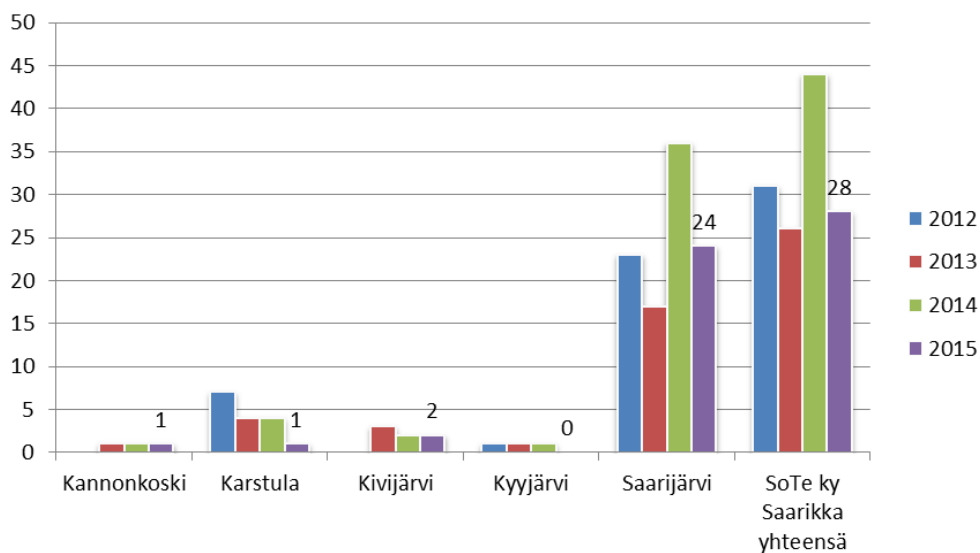
Lautakunnan päätöksistä tehtiin hallinto-oikeuteen 4 valitusta, hallinto-oikeudesta ei palautunut hyväksytyjä valituksia, ei myöskään korkeimmasta hallinto-oikeudesta.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuositukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.13 SoTe kuntayhtymä / perusturvaliikelaitos Saarikka

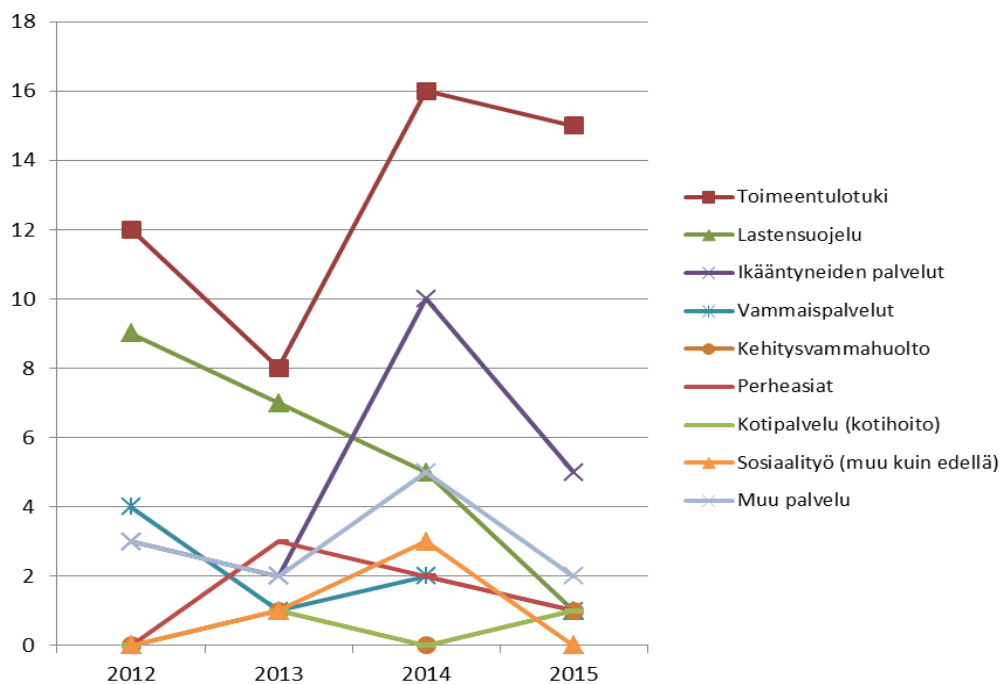
SoTe kuntayhtymä / Perusturvaliikelaitos Saarikan muodostaa viisi pohjoisen Keski-Suomen kuntaa: Kannonkoski, Karstula, Kivijärvi, Kyyjärvi ja Saarijärvi.

Saarikan alueelta otettiin vuoden 2015 aikana yhteyttä sosiaaliasiamieheen 28 kertaa (seuraava kuva). Yhteydenottomäärä pieneni huomattavasti edellisvuodesta. Suuri osa asioinneista koski Saarijärveä. Kivijärveltä otettiin yhteyttä 2 kertaa, Kannonkoskelta sekä Karstulasta yhden kerran. Kahdeskymmenessä yhteydenotossa oli kyse tyytymättömyydestä sosiaalipalveluihin, loput olivat luonteeltaan tiedustelua.



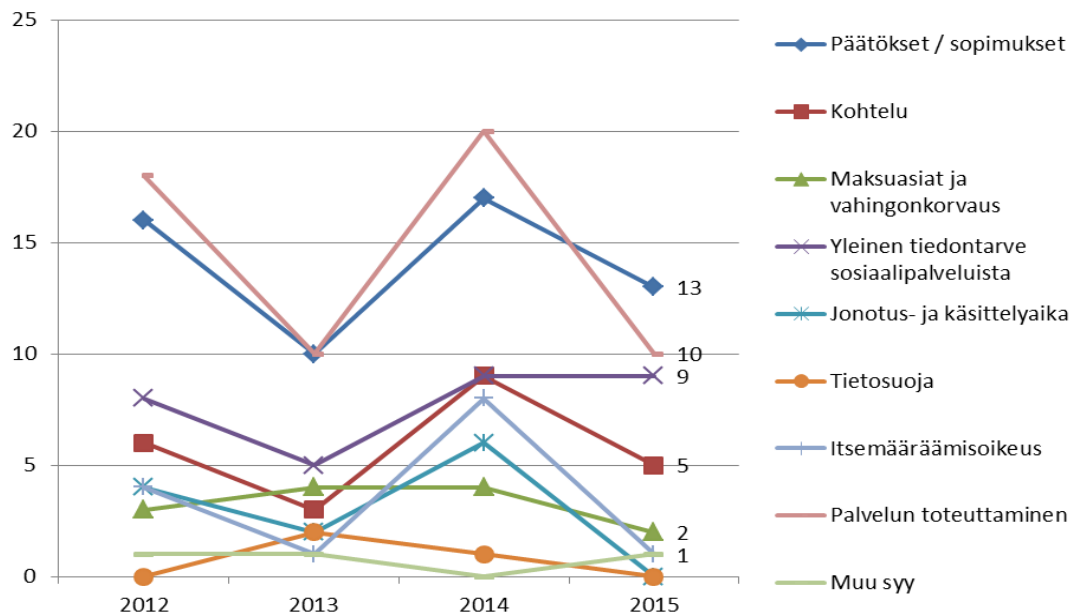
Kuva 47. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2012–2015

Seuraavaan kuvaan on koottu Saarikan yhteydenottojen tehtäväalueet vuosilta 2012–2015. Jälleen yhteydenotto koski tavallisimmin toimeentulotukea (15 kertaa). Ikääntyneiden palveluja koskevien asioiden määrä puolittui edellisvuodesta ja lastensuojelupalaute on niin ikään vähentynyt vuosi vuodelta.



**Kuva 48. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliasiamiesasioiden teh-
täväalueet vuosina 2012–2015**

Samassa asiassa saattoi olla monta yhteydenoton syytä (ks. seuraava kuva). Eniten asiointia aiheuttivat päätökset ja sopimukset sekä palvelun toteuttaminen.



**Kuva 49. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliasiamiesasioiden yh-
teydenottosyyt vuosina 2012–2015**

Kuntakyselyn aiheita olivat lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistapa ja määrärahat, monialaisen yhteistyön edistäminen, arvio monialaisen yhteistyön toimivuudesta ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden erityisaseman tunnistaminen. Lisäksi kysyttiin, onko lakiuudistus muuttanut asiakkaan asemaa ja mitä pitää vielä kehittää.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Saarikka järjestää lapsiperheiden kotipalvelun kunnan omana toimintana. Vuonna 2015 lapsiperheiden kotipalveluun varattiin noin 39 000 euroa ja sitä käytettiin noin 45 000 euroa. Vuoden 2016 kysyntään on varauduttu huomattavasti suuremmalla määrällä (noin 77 000 eur). Määrärahat on ilmoitettu bruttosummina, ilman vyörytyksiä.

Taulukko 27. Lapsiperheiden kotipalveluun varatut ja käytetyt määrärahat vuosina 2015–2016 Saarikassa (€)

Varatut määrärahat 2015	Käytetyt määrärahat 2015	Varatut määrärahat 2016
39 310	45 104	77 250

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaisen monialaisen yhteistyön edistämiseksi Saarikassa on koulutettu omaa henkilöstöä ja yhteistyötahoja, laadittu yhteydenottolomake SHL 35 §:n mukaisen tuen tarpeen arviointiin sekä järjestetty yhteistyötahojen kanssa keskustelutilaisuuksia, joissa on annettu infoa ja sovittu toimintakäytännöistä (koulu, neuvola, mtt, perheneuvola, päivähoido, etsivä nuorisotyö). Kysymykseen asiakkaan suostumuksen selvittämisestä monialaiseen yhteistyöhön ei ollut vastattu.

Yhteistyön sosiaalihuollon viranomaisten ja muiden tahojen kanssa arvioidaan sujuvan pääsääntöisesti melko hyvin (5 taho) tai erittäin hyvin (2 taho). Eniten yhteistyössä arvioidaan olevan parannettavaa lastenpsykiatrian ja TE-toimiston kanssa.

Erityisen tuen tarpeiden tunnistaminen ja omatyöntekijä

Alaikäisten ja työikäisten asiakkaiden erityisen tuen tarpeen tunnistamisen arvioidaan onnistuvan melko hyvin. Heille on myös aina pystytty nimeämään omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä. Ikääntyvien osalta kysymykseen ei vastattu.

Saarikassa arvioidaan, että sosiaalihuoltolain uudistus on ylipäänsä muuttanut asiakkaan oikeutta saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa parempaan

suuntaan. Asiakkaan tilanne selvitetään kokonaisvaltaisemmin ja järjestelmällisemmin ja palvelutarpeen arviointia tarjotaan asiakkaalle sekä asiakkaita kuullaan enemmän. Kehitettävää on edelleen palvelutarpeen arvioinnissa, moniammatillisessa yhteistyössä sekä toiminnan yhdenmukaistamisessa.

Taulukko 28. Sosiaalihuoltolain uudistuksen aikaansaamat muutokset asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa

Mikä on paremmin?	Mitä pitää kehittää?
<p>Asiakkaan tilanne selvitetään kokonaisvaltaisemmin nyt kaikissa perhe- ja sosiaalipalveluissa ja selvittäminen tapahtuu nopeammin ja järjestelmällisemmin.</p> <p>Asiakasta itseään kuullaan enemmän.</p> <p>Asiakkailta on tullut paljon hyvää palautetta siitä, että asiakkaan otettua yhteyttä (tai joku muu on ottanut yhteyttä asiakkaan asiassa) asiakkaalle on tarjottu palvelutarpeen selvittämistä.</p> <p>Asiakkaat ovat kokeneet tullessa kuulluksi ja että heidän asiansa on otettu vakavasti.</p>	<p>Kehitettävää on vielä palvelujen tarpeen selvittämisen menetelmissä, yhdenmukaisuudessa eri työntekijöiden välillä sekä moniammatillisessa yhteistyössä ja yhteisten palvelutarpeen arviointien tekemisessä.</p>

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia Saarikasta tehtiin vuoden aikana kolme (2 vuonna 2014).

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi Saarikan alueelta 9 hallintokantelua (4 vuonna 2014), 3 Saarijärveltä (2) ja 6 Kyyjärveltä (2). Kaikki Kyyjärveltä tulleet kantelut koskivat toimeentulotukea ja Saarijärveltä tulleet sosiaalityötä. Kantelut eivät aiheuttaneet toimenpiteitä.

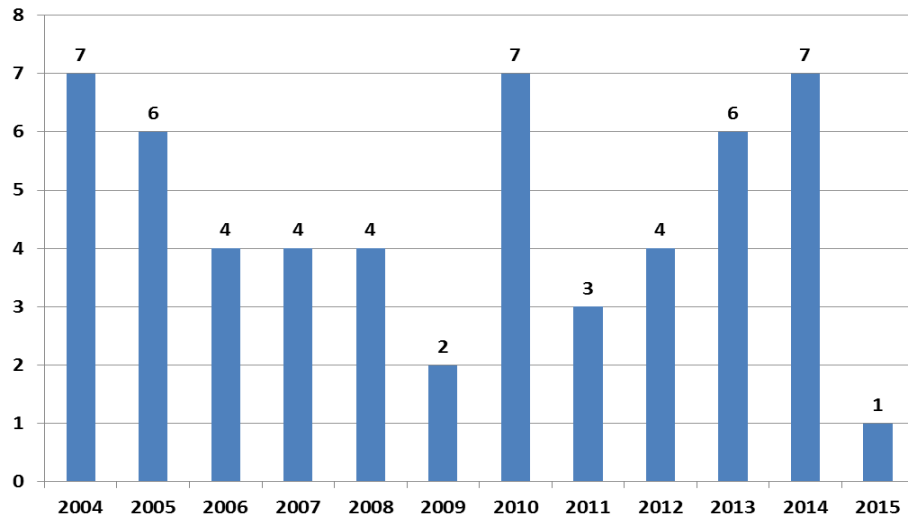
Vuonna 2015 viranhaltijoiden päätöksistä tehtiin 35 oikaisuvaatimusta (49 vuonna 2014). Lautakunta muutti oikaisuvaatimuksen johdosta yhden päätöksen (3 vuonna 2014).

Lautakunnan päätöksistä tehtiin hallinto-oikeuteen 31 valitusta (11 vuonna 2014). Hallinto-oikeudesta ei palautunut hyväksytyjä valituksia (1 vuonna 2014). Saarikkaa koskevia korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuja ei tehty vuoden aikana yhtään (7/0 vuonna 2014).

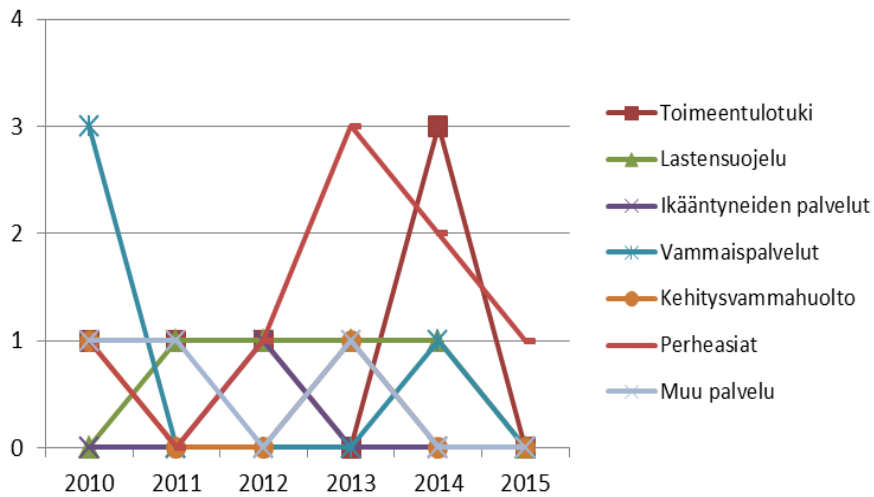
Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.14 Toivakka

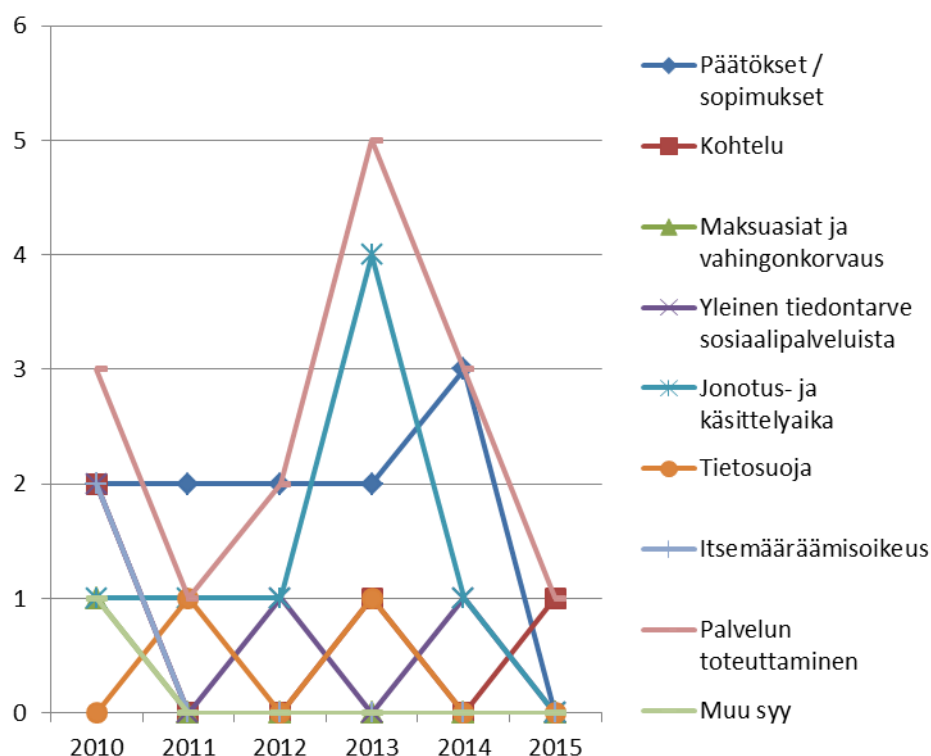
Toivakasta tuli vuonna 2015 yksi yhteydenotto, joka koski perheasioita. Yhteydenoton syinä olivat kohtelu ja palvelun toteuttaminen.



Kuva 50. Toivakka: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2004–2015



Kuva 51. Toivakka: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2015



Kuva 52. Toivakka: Sosiaaliasioiden yhteydenotto-syyt vuosina 2010–2015

Kuntakyselyn aiheita olivat lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistapa ja määrärahat, monialaisen yhteistyön edistäminen, arvio monialaisen yhteistyön toimivuudesta ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden erityisaseman tunnistaminen. Lisäksi kysyttiin, onko lakiuudistus muuttanut asiakkaan asemaa ja mitä pitää vielä kehittää.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Toivakka järjestää lapsiperheiden kotipalvelua kunnan omana toimintana perhetyöntekijän työnä ja palveluseteliä kokeillaan vuonna 2016 perhetyöntekijän tueksi. Vuonna 2015 lapsiperheiden kotipalveluun ei varattu erikseen määrärahaa vaan siihen käytettiin perhetyöntekijän työpanosta osana muuta työtä. Vuoden 2016 kysyntään on varauduttu 20 000 euron määrärahalla.

Taulukko 29. Lapsiperheiden kotipalveluun varatut ja käytetyt määrärahat vuosina 2015–2016 Toivakassa (€)

Varatut määrärahat 2015	Käytetyt määrärahat 2015	Varatut määrärahat 2016
ei varattu erikseen	perhetyöntekijän työpanos osana muuta työtä	20 000

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaisen monialaisen yhteistyön edistämiseksi asiaa on käsitelty omissa palavereissa ja kunnan muiden toimijoiden kanssa. Asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään suullisesti ja kirjataan asiakastietoihin.

Yhteistyön sosiaalihuollon viranomaisten ja muiden tahojen kanssa arvioidaan sujuvan pääsääntöisesti erittäin hyvin (5 tahoja) tai melko hyvin (4 tahoja). Parhaiten yhteistyön koetaan sujuvan kunnan sosiaalipalveluissa, opetuksen ja varhaiskasvatuksen sekä poliisin ja sosiaalipäivystyksen kanssa.

Erityisen tuen tarpeiden tunnistaminen ja omatyöntekijä

Alaikäisten ja ikääntyneiden asiakkaiden erityisen tuen tarpeen tunnistamisen arvioidaan onnistuvan melko hyvin, työkäisten tarpeiden hieman heikommin. Alaikäisille ja työkäisille erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille on aina pystytty nimeämään omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä. Tältä osin täsmennetään, että työntekijävaihtuvuus on tuonut alaikäisten asiakassuhteeseen katkoja ja työkäisille työntekijä on pystytty nimeämään vuoden 2016 alusta.

Toivakassa arvioidaan, että sosiaalihuoltolain uudistus on muuttanut asiakkaan oikeutta saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa niin, että puheeksiotaminen on helpottunut ja asiasta ollaan tietoisempia.

Taulukko 30. Sosiaalihuoltolain uudistuksen aikaansaamat muutokset asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa

Mikä on paremmin?	Mitä pitää kehittää?
Puheeksiotto on helpottunut, ainakin aihe on palaverissa esillä ja soittoja tulee kohtalaisesti, joten tietoisuus on lisääntynyt.	

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

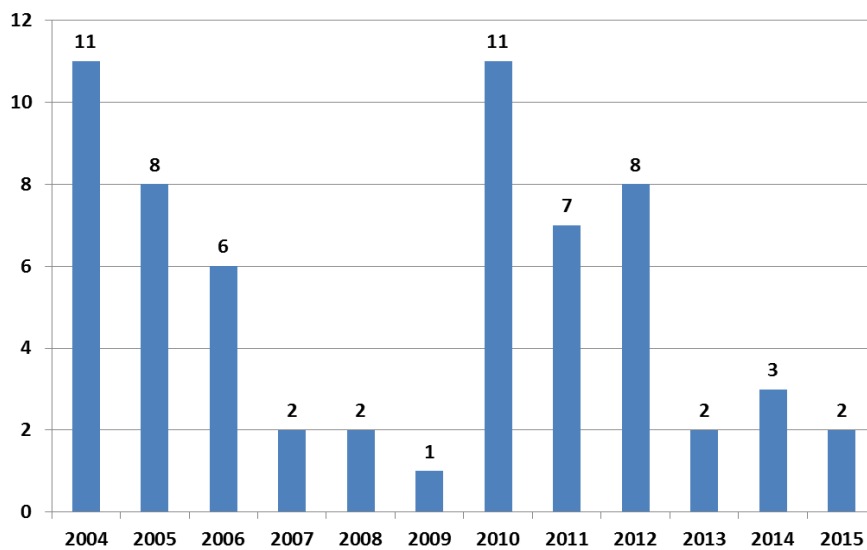
Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty vuonna 2015 (1 vuonna 2014). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ei tehty yhtään Toivakkaa koskevaa hallintokantelupäätöstä (1 vuonna 2014).

Vuoden aikana ei tehty yhtään oikaisuvaatimusta (1 vuonna 2014) eikä valitusta korkeampiin valitusasteisiin, kuten ei edellisenäkään vuonna.

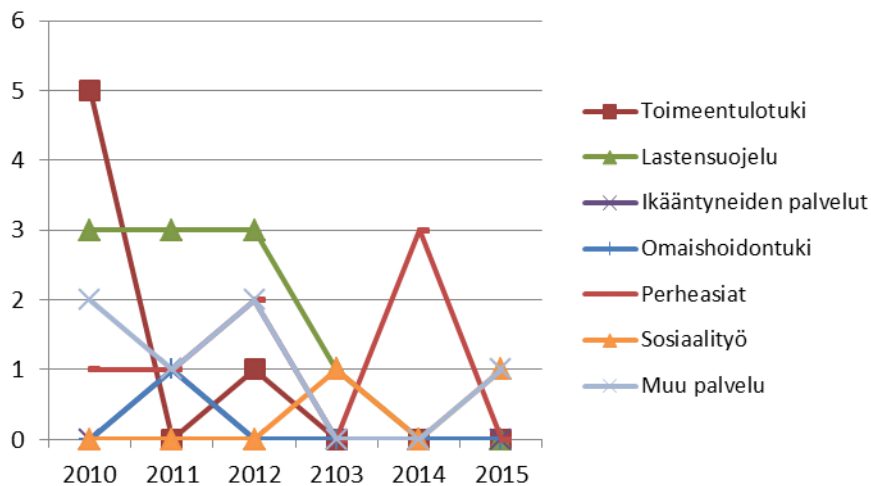
Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.15 Uurainen

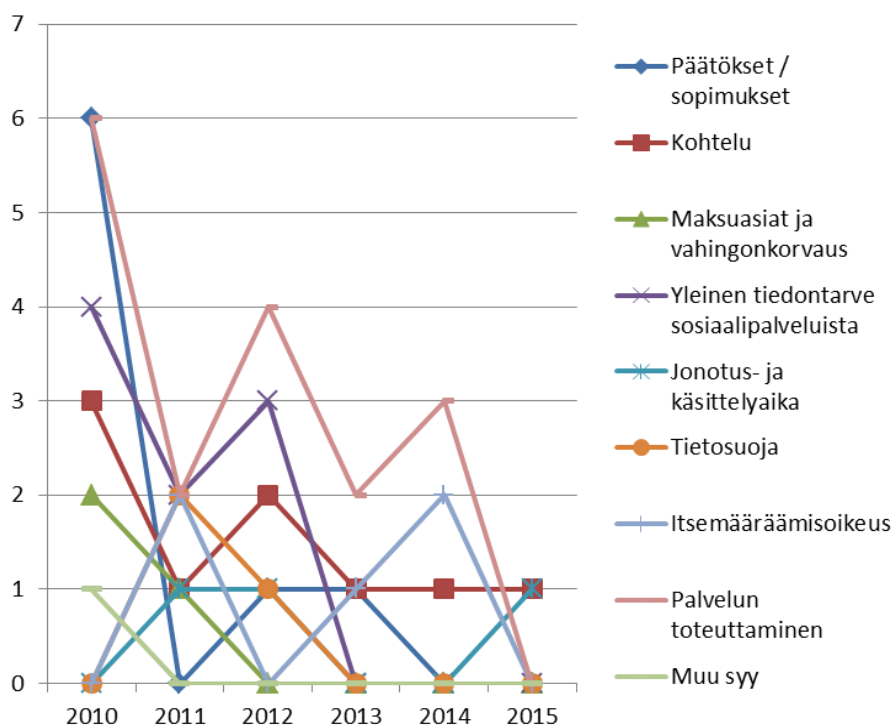
Uuraisilta otettiin yhteyttä kahdesti vuonna 2015 (kuva 49). Toinen asioista koski sosiaalityötä ja toinen muita kuin sosiaalipalveluja. Yhteydenottojen taustalla oli kohtelu sekä jonotus- ja käsittelyaikaan liittyvät syyt.



Kuva 53. Uurainen: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2015



Kuva 54. Uurainen: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2012–2015



Kuva 55. Uurainen: Sosiaaliasioiden yhteydenottomuutokset vuosina 2012–2015

Kuntakyselyn aiheita olivat lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistapa ja määrärahat, monialaisen yhteistyön edistäminen, arvio monialaisen yhteistyön toimivuudesta ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden erityisaseman tunnistaminen. Lisäksi kysyttiin, onko lakiuudistus muuttanut asiakkaan asemaa ja mitä pitää vielä kehittää.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Uurainen järjestää lapsiperheiden kotipalvelua kunnan oman työntekijän työnä ja lisäksi sitä ostetaan tarvittaessa palvelusetelillä. Vuonna 2015 lapsiperheiden kotipalveluun varattiin ja käytettiin 28 500 euroa. Vuoden 2016 kysyntään on varattu 29 100 euroa ja lisäksi varauduttu ostopalveluihin erikseen määrittelemättömällä summalla.

Taulukko 31. Lapsiperheiden kotipalveluun varatut ja käytetyt määrärahat vuosina 2015–2016 Uuraisilla (€)

Varatut määrärahat 2015	Käytetyt määrärahat 2015	Varatut määrärahat 2016
28 500	28 500	29 100 + ostopalvelu

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaisen monialaisen yhteistyön edistämiseksi Uuraisilla on koulutettu yhteistyötahoja ja tiedotettu asiasta. Asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään suullisesti ja kirjataan asiakastietoihin.

Yhteistyö sosiaalihuollon viranomaisten ja muiden tahojen kanssa arvioidaan sujuvan joko neutraalisti (8 tahoja) tai melko hyvin (5 tahoja). Yhteistyön koetaan sujuvan melko hyvin kunnan sosiaalipalveluissa, opetuksen ja varhaiskasvatuksen sekä perusterveydenhuollon ja sosiaalipäivystyksen kanssa

Erityisen tuen tarpeiden tunnistaminen ja omatyöntekijä

Alaikäisten ja ikääntyneiden asiakkaiden erityisen tuen tarpeen tunnistamisen arvioidaan onnistuvan melko hyvin, työikäisten hieman heikommin. Kaikenikäisille erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille on aina pystytty nimeämään omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä.

Uuraisilla arvioidaan, että sosiaalihuoltolain uudistus on muuttanut asiakkaan oikeutta saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa parempaan suuntaan niin, että palveluja on annettava varhaisemmassa vaiheessa. Kehittämistä olisi tiedottamisessa ja sähköisissä palveluissa.

Taulukko 32. Sosiaalihuoltolain uudistuksen aikaansaamat muutokset asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa

Mikä on paremmin?	Mitä pitää kehittää?
Hyvä muutos, että palveluja on annettava varhaisemmassa vaiheessa, esim. ei tarvitse olla lastensuojeluasiakas saadakseen palvelua.	Tiedotus ja palvelun hakemista tulisi kehittää ja edesauttaa esim. nettihakeminen, hakulomakkeita muuallakin kuin sosiaalityötoimistossa jne

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty vuonna 2015, kuten ei edellisenäkään vuonna.

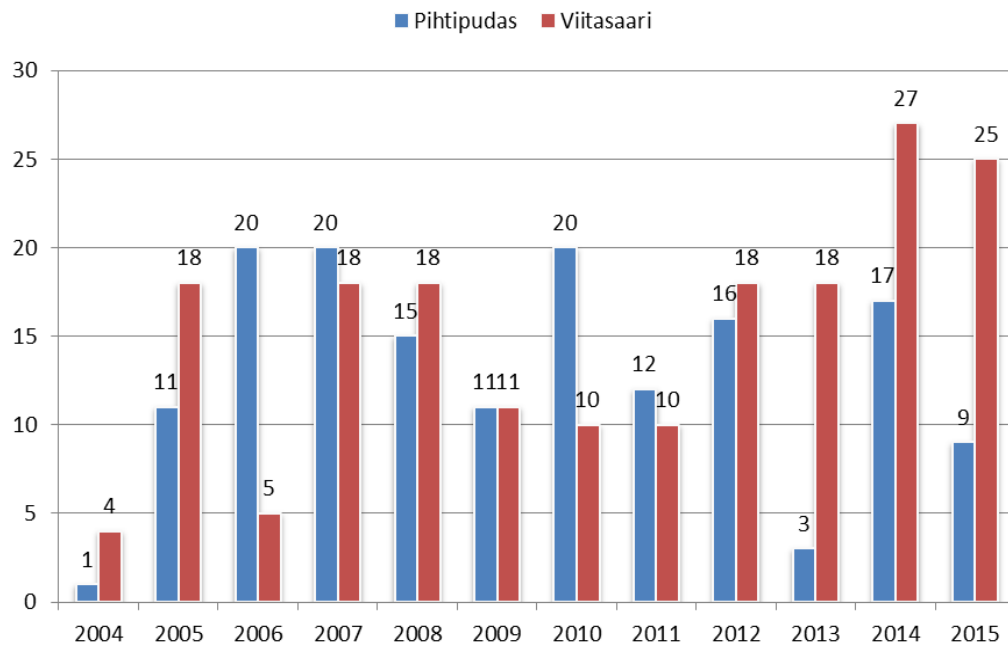
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ei tehty Uuraisten kunnan sosiaalihuoltoa koskevia kanteluratkaisuja vuonna 2015 (0 v. 2014). Sosiaalihuollon päätöksistä ei tehty vuoden aikana yhtään oikaisuvaatimusta eikä käsittelyjä ollut ylemmissä valitusasteissa.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.16 Wiitaunioni: Pihtipudas ja Viitasaari

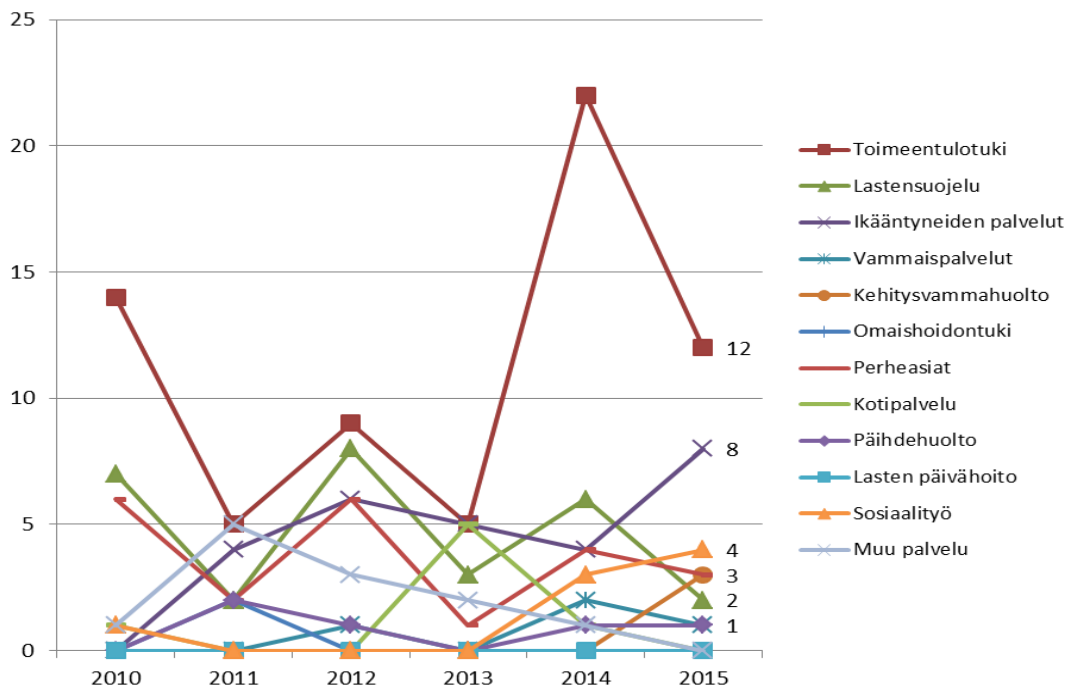
Yhteistoiminta-alueen asioiden tarkastelun helpottamiseksi Pihtiputaan ja Viitasaaren sosiaalihuolto on selvityksessä joiltakin osin yhdistetty, kuten on tehty myös Jämsän ja Kuhmoisten sekä Saarikan kuntien osuuksissa.

Wiitaunionin alueelta tuli vuonna 2015 yhteensä 34 sosiaaliasiamiestapah- tumaa (seuraava kuva). Pihtiputaalta otettiin yhteyttä 9 eri asian vuoksi ja määrä suunnilleen puolittui edellisvuodesta. Viitasaarelta tuli 25 yhteydenot- toa. Yhteydenotoista 70 % kuvasti tyytymättömyyttä palveluihin.



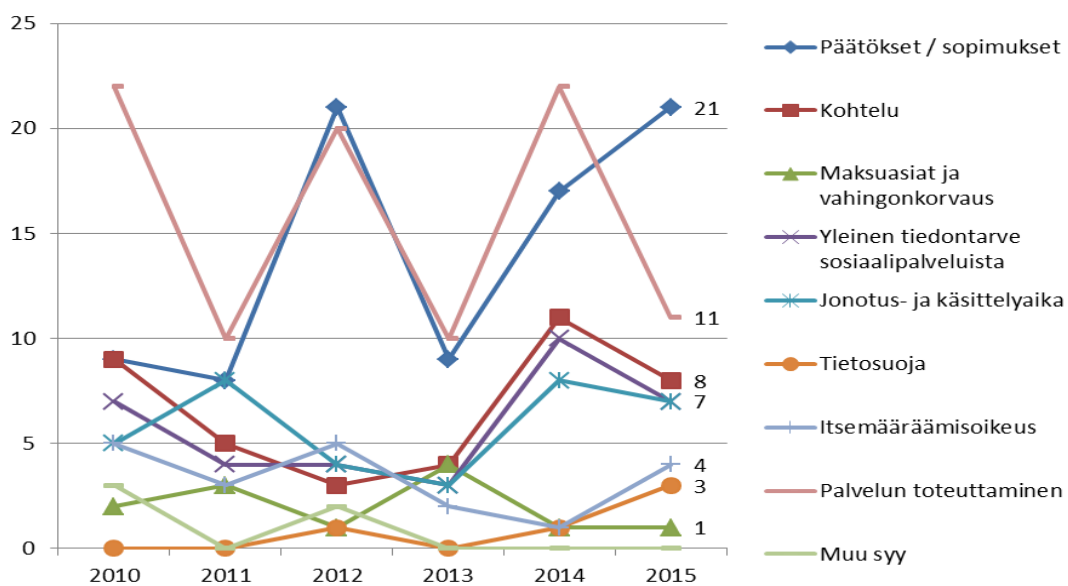
Kuva 56. Wiitaunioni: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2015

Seuraavaan kuvaan on koottu Wiitaunionin yhteydenottojen tehtäväalueet vuosina 2010–2015. Vaikka toimeentulotukiasioiden määrä laski edellisvuodesta, se oli vieläkin yleisin asiointiaihe ja niistä 10 koski Viitasaarta. Ikään- tyneiden palveluiden palautemäärä kasvoi kahdeksaan, joista 6 koski Viita- saarta.



Kuva 57. Wiitaunioni: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet yhteensä vuosina 2010–2015

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenotto syitä vuosilta 2010–2015. Samassa tilanteessa saattoi olla useita yhteydenottoon johtaneita syitä. Tyypillisesti kyse oli päätöksistä ja palvelun toteuttamisesta. Myös tyytymättömyys kohteluun, yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista sekä jonotus- ja käsittelyajat olivat syinä useamman kerran vuoden aikana.



Kuva 58. Wiitaunioni: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenotto syitä yhteensä vuosina 2010–2015

Kuntakyselyn aiheita olivat lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistapa ja määrärahat, monialaisen yhteistyön edistäminen, arvio monialaisen yhteistyön toimivuudesta ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden erityisaseman tunnistaminen. Lisäksi kysyttiin, onko lakiuudistus muuttanut asiakkaan asemaa ja mitä pitää vielä kehittää.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Wiitaunioni järjestää lapsiperheiden kotipalvelua kunnan omana toimintana, ostopalveluna ja palvelusetelillä. Vuonna 2015 lapsiperheiden kotipalveluun varattiin Wiitaunionissa yhteensä 2,5, työntekijän palkkamenot sekä varauduttiin ostamaan satunnaisesti palvelua. Vuoden 2016 kysyntään on varauduttu kolmella työntekijällä ja sekä yhteensä 13 000 euron palvelusetelmäärärahalla.

Taulukko 33. Lapsiperheiden kotipalveluun varatut ja käytetyt määrärahat vuosina 2015–2016 Wiitaunionissa

	Varatut määrärahat 2015	Käytetyt määrärahat 2015	Varatut määrärahat 2016
Pihtipudas	1,5 työntekijän palkkamenot	-	2 työntekijän palkkamenot + 8000 e palveluseteleihin
Viitasaari	yhden työntekijän palkkakustannukset, sekä ostopalveluna satunnaisesti	-	yhden työntekijän palkkamenot + 5000 e palveluseteleihin

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaisen monialaisen yhteistyön edistämiseksi Wiitaunionissa on koulutettu ja tiedotettu yhteistyötahoja ja laadittu yhteydenottolomake SHL 35 §:n mukaisen tuen tarpeen arviointiin. Asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään suullisesti ja kirjataan asiakastietoihin.

Yhteistyön sosiaalihuollon viranomaisten ja muiden tahojen kanssa arvioidaan sujuvan joko melko hyvin (8 tahoja) tai erittäin hyvin (5 tahoja). Parhaiten yhteistyön arvioidaan sujuvan sosiaalipäivystyksen ja varhaiskasvatuksen kanssa. Eniten yhteistyössä arvioidaan olevan parannettavaa TE-toimiston kanssa.

Erityisen tuen tarpeiden tunnistaminen ja omatyöntekijä

Kaikenikäisten asiakkaiden erityisen tuen tarpeen tunnistamisen arvioidaan onnistuvan melko hyvin. Alaikäisille ja työikäisille erityisen tuen tarpeessa

oleville asiakkaille on yleensä aina pystytty nimeämään omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä. Ikääntyneiden asiakkaiden omatyöntekijänä toimii seniorineuvoja.

Wiitaunionissa arvioidaan, että sosiaalihuoltolakiuudistuksen myötä tullut asiakkaalle myönteinen muutos on, että palveluja saa ilman lastensuojeluasiakkuutta. Lisäksi yhteistyötahojen yhteydenoton arvioidaan helpottuneen.

Taulukko 34. Sosiaalihuoltolain uudistuksen aikaansaamat muutokset asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihoitoa

Mikä on paremmin?	Mitä pitää kehittää?
Asiakkaan näkökulmasta on helpompaa ottaa apua vastaan, kun apua saa ilman ls-asiakkuutta. Helpottaa myös yhteistyötahojen yhteydenottoa.	

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tuli Wiitaunionissa yksi (2 vuonna 2014).

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto antoi kaksi Viitasaarta koskevaa kantelupäätöstä, toinen sosiaalityöstä ja toinen toimeentulotuesta. Kantelut eivät aiheuttaneet toimenpiteitä.

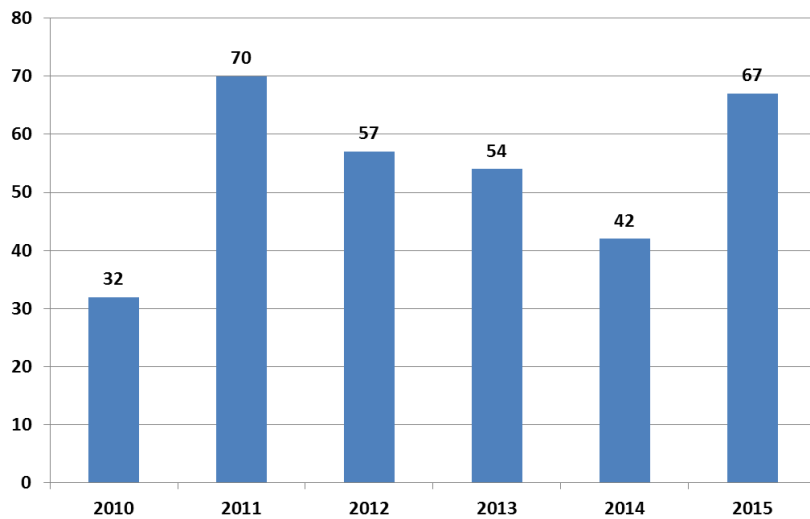
Vuonna 2015 lautakunta käsitteli Wiitaunionissa 19 oikaisuvaatimusta (vuonna 2014: 11), joista lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi kolme päätöstä (2).

Hallinto-oikeuteen valitettiin kahdesta lautakunnan päätöksestä, hallinto-oikeudesta ei palautunut hyväksytyjä valituksia, ei myöskään korkeimmasta hallinto-oikeudesta.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

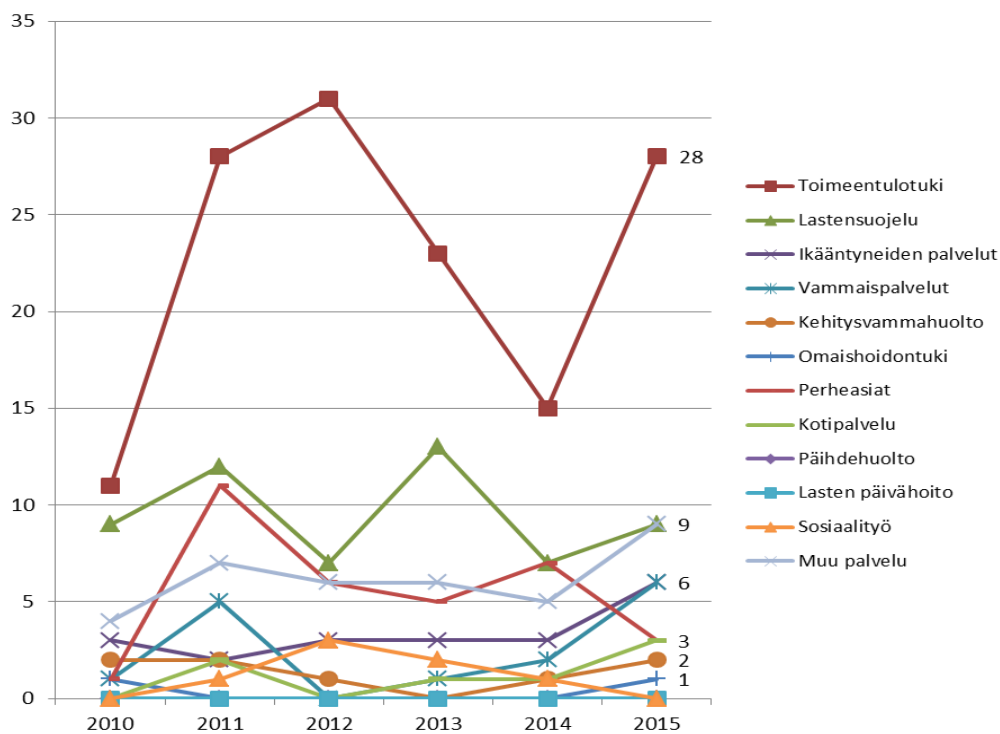
4.17 Äänekoski

Äänekoskelta otettiin yhteyttä sosiaaliasiamieheen huomattavasti edellisvuotta enemmän (seuraava kuva). Lähes kaksi kolmesta asioinnista kuvasti tyytymättömyyttä ja kolmannes oli palveluihin liittyvää tiedustelua.



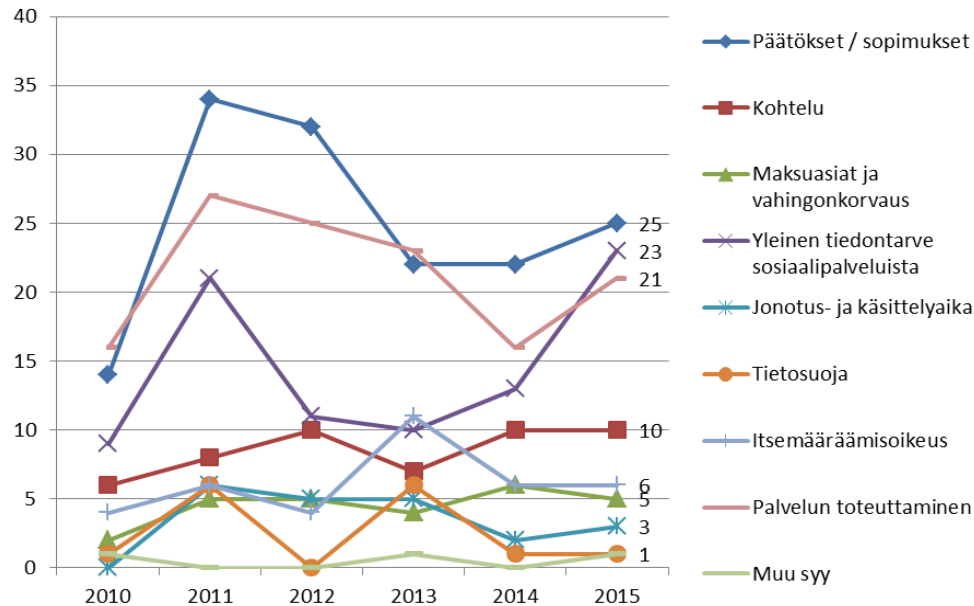
Kuva 59. Äänekoski: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2010–2015 (5/2010 alkaen)

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenottojen tehtäväalueet vuosina 2010–2015. Toimeentulotukeen liittyneet yhteydenotot lähes kaksinkertaistuivat vuoteen 2014 verrattuna, joskin etuuteen liittyvät asioinnit ovat olleet yleisiä kaikkina tarkasteluvuosina. Muut sosiaalipalvelut eivät samalla tavalla korostu kunnasta tulevissa yhteydenotoissa.



Kuva 60. Äänekoski: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2015 (5/2010 alkaen)

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenottosyyt vuosilta 2010–2015. Samassa asiassa voi olla monia yhteydenottosyytiä. Yleisimmin kyse oli päätöksistä, tiedontarpeesta, palvelun toteuttamisesta tai kohtelupalautteesta.



Kuva 61. Äänekoski: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2015 (5/2010 alkaen)

Kuntakyselyn aiheita olivat lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistapa ja määrärahat, monialaisen yhteistyön edistäminen, arvio monialaisen yhteistyön toimivuudesta ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden erityisaseman tunnistaminen. Lisäksi kysyttiin, onko lakiuudistus muuttanut asiakkaan asemaa ja mitä pitää vielä kehittää.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Äänekoski järjestää lapsiperheiden kotipalvelua ensisijaisesti kunnan omana toimintana ja toissijaisesti ostopalveluna. Vuonna 2015 lapsiperheiden kotipalveluun määrärahaa varattiin perhepalveluista 87 000 euroa ja arjen tuen palveluista, jossa varaus sisältyi kotihoidon kokonaisbudjettiin. Perhepalveluissa palveluun käytettiin noin 91 000 euroa vuonna 2015. Vuoden 2016 kysyntään on varattu perhepalveluissa 87 300 euroa. Arjen tuen määrärahaa ei ole eritelty.

Taulukko 35. Lapsiperheiden kotipalveluun varatut ja käytetyt määrärahat vuosina 2015–2016 Äänekoskella

	Varatut määrärahat 2015	Käytetyt määrärahat 2015	Varatut määrärahat 2016
Perhepalvelut / lapsiperheitten kotipal-	87 000	91 382	87 300

velu			
Arjen tuen kotihoito	kokonaisbudjetissa, ei eritelty	ei eritelty	ei eritelty

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaisen monialaisen yhteistyön edistämiseksi Äänekoskella on koulutettu omaa henkilöstöä ja yhteistyötahoja. Lisäksi yhteistyötä edistävät vakiintuneet sovitut verkostotyön toimintatavat ja rakenteet. Asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään suullisesti ja kirjataan asiakastietoihin.

Yhteistyön sosiaalihuollon viranomaisten ja muiden tahojen kanssa arvioidaan sujuvan joko melko hyvin (8 taho) tai erittäin hyvin (4 taho). Parhaiten yhteistyön arvioidaan sujuvan kunnan omien sosiaalipalvelujen ja työllisyysyksikön kesken sekä opetustoimen ja poliisin kanssa.

Erityisen tuen tarpeiden tunnistaminen ja omatyöntekijä

Kaikenikäisten asiakkaiden erityisen tuen tarpeen tunnistamisen arvioidaan onnistuvan melko hyvin. Alaikäisille ja työikäisille erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille on yleensä aina pystytty nimeämään omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä. Ikääntyneiden asiakkaiden omatyöntekijänä toimii seniorineuvoja.

Äänekoskella arvioidaan, että sosiaalihuoltolakiuudistuksen myötä tulleet myönteiset muutokset liittyvät palvelutarpeen arviointiin, asiakasprosessiin, asiakkaiden osallisuuteen ja lapsiperheiden kotipalveluun. Kehittämistä on työkäytäntöjen vakiinnuttamisessa sekä muiden kuin sote-palvelujen kanssa tehtävässä yhteistyössä.

Taulukko 36. Sosiaalihuoltolain uudistuksen aikaansaamat muutokset asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa

Mikä on paremmin?	Mitä pitää kehittää?
Palvelutarpeen arviointien rakenne ja toteutus, asiakkuuden alkaminen ja lopetus, asiakkaan osallisuus ja osallistuminen. Lapsiperheitten kotipalvelu	työkäytäntöiden vakiinnuttaminen, matalan kynnyksen palvelujen kehittäminen ja yhteistyö kunnan hyvinvointia ylläpitäviin ja edistäviin (muihin kuin sote) palveluihin.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Kunnassa tehtiin yksi asiakaslain mukainen muistutus vuonna 2015 (1 vuonna 2014).

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi kaksi Äänekoskea koskevaa kantelua vuonna 2015 (3 vuonna 2014). Mielenterveyspalveluja koskeneessa kantelussa kiinnitettiin huomiota asumispalvelun menettelytapaan. Lastensuojelun avohuoltoa koskenut kantelu ei johtanut selvittämistä laajempiin toimenpiteisiin.

Vuonna 2015 Äänekoskella tehtiin viranhaltijapäätöksistä 31 oikaisuvaatimusta (24 vuonna 2014). Lautakunta palautti uudelleen käsittelyyn tai muutti yhden päätöksen.

Kolmesta lautakunnan päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen, josta ei palautunut hyväksytyjä valituksia, kuten ei myöskään korkeimmasta hallinto-oikeudesta.

Sosiaaliamiehen toimenpide ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

5 MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU

Muistutus- ja kantelumenettelyä uudistettiin asiakaslain muutoksella vuoden 2015 alussa ja muistutuksen asemaa vahvistettiin ensisijaisena palautteen antamiskeinona. Muistutus on tarkoitettu otettavaksi huomioon palvelua kehittävänä palautteena. Siitä on kohteliasta kiittää, sisältö on tarvittaessa hyvä selvittää yhteisellä palaverilla ja muistutusvastaus on syytä laatia huolellisesti. Asiakkaat antavat arvoa sille, että heitä kuullaan ja heidän kokemuksensa otetaan vakavasti. Jos muistutusvastaus vaikuttaa palvelun puolustuspuheenvuorolta, asiakas pettyy. Ajattelematon muistutusvastaus voi johtaa siihen, että tilanteen kohenemisen sijasta asiakkaan mielipaha syvenee ja asian käsittely siirtyy kanteluviranomaisille.

Asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin aiempaa enemmän, kuntien ilmoittama muistutusmäärä oli nyt 38 (30 vuonna 2014). Kantelumäärä sen sijaan laski. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi 45 (55) Kosken sosiaaliamieskuntien sosiaalihuoltoa koskenutta hallintokantelua. Niistä 30 (30) ei johtanut toimenpiteisiin. Huomion kiinnittäminen oli päätöksen toimenpiteenä 8 (14) kertaa, käsityksen ilmaiseminen 6 (6) kertaa ja päätös valvonnan jatkamisesta yhden (0) kerran. Kaksi kantelua siirrettiin käsiteltäväksi muistutuksena.

Asiakkaiden edun ja oikeusturvan kannalta on erittäin tärkeää, että viranomaiset ja luottamushenkilöt tunnistavat päätösten muutostarpeet jo paikal-

listasolla. Ajantasaiseen lainsäädäntöön, oikeuskäytäntöön ja oikeuskanslerin päätöksiin voi tutustua valtion säädöstietopankissa (www.finlex.fi). Erinomaisia tietolähteitä ovat myös eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisut (www.oikeusasiamies.fi). Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen THL:n sivuilla hyvinä oppaina toimivat Lastensuojelun³ ja Vammaispalvelujen⁴ sähköiset käsikirjat. Oheiseen taulukkoon on koottu Kosken asiamieskuntien vuoden 2015 muistutus- ja muutoksenhakuluvut.

Taulukko 37. Sosiaalihuollon muistutukset, muutoksenhaut ja valitukset kunnittain vuonna 2015 (vuosi 2014)

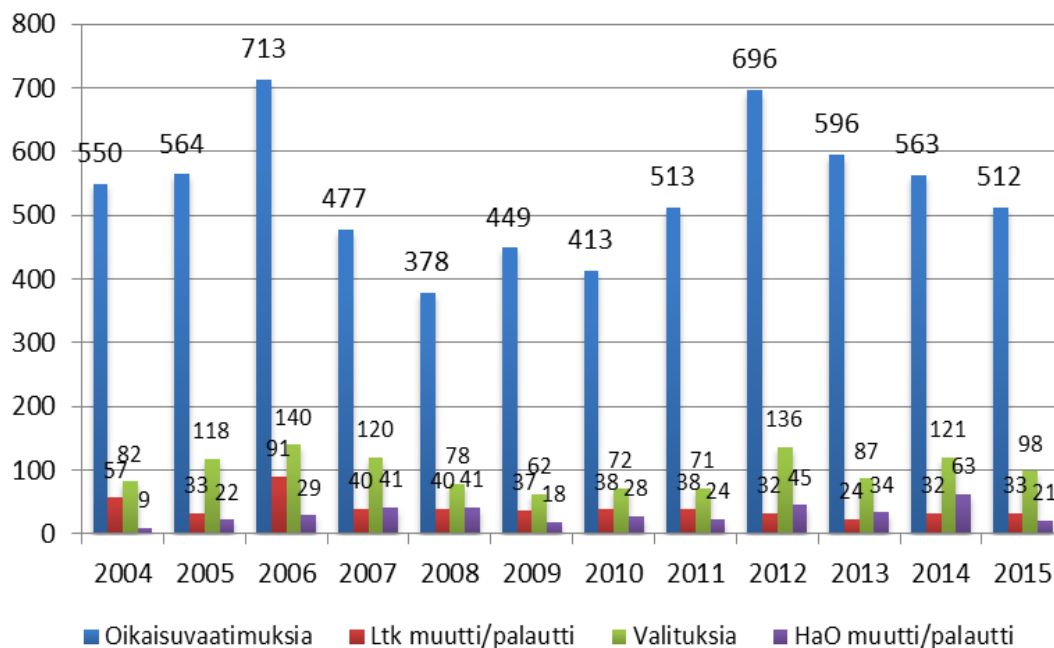
	Muistutukset	Oikaisu-vaatimuksia	Ltk muutti/palautti	Valituksia hallinto-oikeuteen	Hallinto-oikeus muutti/palautti	KHO päätöksiä/ asiakkaan eduksi
Hankasalmi	4 (1)	18 (10)	1 (0)	2 (1)	0 (0)	1/0 (0)
Joutsa	3 (1)	8 (5)	3 (1)	1 (1)	- (1)	0 (-)
Jyväskylä	9 (11)	283 (335)	13 (13)	31 (78)	17 (48)	7/3 (11/2)
Jämsä ja Kuhmoinen	5 (2)	40 (62)	5 (4)	11 (12)	3 (2)	4/0 (9/4)
Keuruu	5	14	1	3	0	0
Kinnula	0 (1)	0 (*)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)
Konnevesi	1 (0)	2 (4)	0 (0)	1 (2)	0 (0)	0 (0)
Laukaa	3 (4)	38 (41)	5 (3)	7 (12)	1 (6)	1/0 (0)
Luhanka	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Multia	1	0	0	0	0	0
Muurame	2 (1)	15 (16)	0 (1)	2 (1)	0 (1)	0 (0)
Petäjävesi	- (2)	9 (5)	- (-)	4 (1)	- (1)	- (-)
Pihtipudas ja Viitasaari	1 (2)	19 (11)	3 (2)	2 (1)	0 (3)	0 (2/0)
Saarikka	3 (2)	35 (49)	1 (3)	31 (11)	0 (1)	0 (7/0)
Toivakka	- (1)	- (1)	- (0)	- (0)	- (0)	- (0)
Uurainen	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Äänekoski	1 (2)	31 (24)	1 (5)	3 (1)	0 (0)	0 (0)
YHTEENSÄ	38 (30)	512 (563)	33 (32)	98 (121)	21 (63)	13/3 (29/6)

*) Kinnulassa arvioitiin oikaisuvaatimuksia olleen 1-2

³ <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>

⁴ <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja>

Kuntien ilmoitusten mukaan viranhaltijoiden päätöksiin kohdistuvia oikaisuvaatimuksia käsiteltiin paikallisessa luottamuselimityksessä 512 (563) ja niistä hyväksyttiin 33 (32), 6,4 % (5,7 % vuonna 2014). Muutoksenhaku väheni sekä paikallistasolla että hallinto-oikeudessa. Ensiasteella lautakunnissa muutoksenhaku on selvästi vähentynyt jo kolme peräkkäistä vuotta, joskin se on jälleen viime vuosina muuttunut hieman tuloksellisemmaksi. Hallinto-oikeus hyväksyi 21 (63) valitusta ja hyväksytyjen valitusten osuus oli 21 % (52 % vuonna 2014⁵). Korkeimmasta hallinto-oikeudesta tuli alueelle 13 (29) päätöstä, joista 3 (6) ratkaistiin asiakkaan eduksi. Vaikka hallinto-oikeuden hyväksymien valitusten osuus on laskenut suurimmista lukemista, lainvastaiseksi todettujen menettelyjen osuus on edelleen huolestuttavan suuri kun ottaa huomioon, että kyseinen viidesosa valituksista on käyty lävitse useaan kertaan kuntatasolla ja vasta hallinto-oikeudessa menettelyyn puututaan.



Kuva 62. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Kosken asiamieskunnissa vuosina 2004–2015

Kosken asiamiespalvelun laajentumisen johdosta edellisen kuvan osoittama muutoksenhakukehitys ei ole koko ajanjaksolta vertailukelpoista. Vuonna

⁵ Osa kehitysvammaisten erityishuoltoa koskeneista vuoden 2014 hallinto-oikeuspäätöksistä perustui hallintolainkäyttölain 63 §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitetulla tavalla ilmeisesti väärään lain soveltamiseen KHO:2014:186, 22.12.2014. Taltio: 3986

2004 palvelussa oli mukana 14 keskisuomalaista kuntaa asukaspuhjan ollessa 185 000. Vuosien varrella Keski-Suomessa on tapahtunut monia kuntien yhdistymisiä ja kuntia on liittynyt Kosken asiamiespalveluun siten, että kun Keuruu ja Multia tulivat mukaan vuonna 2015, toiminta kattaa maakunnan kaikki 23 kuntaa ja noin 275 000 asukasta. Vuosien 2012–2014 tietopohja on sama ja muutoksenhakumenettelyt suoraan vertailtavissa. Multialla ei ollut muutoksenhakua vuonna 2015 ja ilman Keuruun tietoja oikaisuvaatimuksia olisi tuolloin ollut 498, lautakunnan hyväksymiä oikaisuvaatimuksia 32 ja hallinto-oikeusvalituksia 95.

Kuntien olosuhteet ovat muuttuneet melkoisesti viime vuosina ja sillä on ollut monenlaisia vaikutuksia asiakkaiden asemaan kuin myös palveluihin, päätöksiin, luottamuselimiin ja niiden toimintakulttuureihin. Kun ottaa huomioon vuosien 2004–2008 kunta-, asukas- ja muutoksenhakumäärät ja sen, että viranhaltijoiden päätösmäärät lienevät sen jälkeen pikemminkin kasvaneet kuin laskeneet, voisi olettaa, että viime vuosina päätöksiin tyytymättömiä olisi ollut enemmän ja muutoksenhakuluvut suuremmat. Pitkän tarkastelujakson aikana moni laki on ehtinyt muuttua ja kunnille on tullut uusia velvoitteita ja päätösasioita, joskin on ollut myös päinvastaista kehitystä. Tahdosta riippumattoman lastensuojelun päätöksenteon siirtyminen kunnan luottamuselinkäsittelystä hallinto-oikeuteen vuonna 2008 vähensi perusturvalautakuntien päätösmääriä.

Kuntien yhdistyminen ja palvelujen keskittyminen ja yhdenmukaistaminen ovat säästötietoisuuden ohella mahdollisesti johtaneet siihen, että muutoksenhakutarve on vähentynyt, tai ainakin muutoksia on haettu suhteellisesti vähemmän kuin 2000-luvun alkupuolella. Toisaalta voi olla niinkin, että viranomaiset korjaavat päätöksiä enenevässä määrin itseoikaisuna eivätkä asiat päädy enää samalla tavalla muutoksenhakuelimiin ja tilastoihin.

6 YHTEENVETOA, POHDINTAA JA TOIMENPIDESUOSITUKSIA

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen kertomaa

Koske tuottaa sosiaaliasiamiespalvelun 23 keskisuomalaiseen kuntaan. Vuonna 2015 sopimuskunnista tuli 576 (565) eri asiointia. Kun ottaa huomioon Keuruun ja Multian liittymisen toimintaan 1.7.2015 ja sieltä tulleet yhteydenotot, asiamäärä pysyi edellisvuoden tasolla. Kolme neljästä ilmaisi

tyytymättömyyttä johonkin sosiaalipalveluun, neljäsosa tarvitsi tietoja palveluista.

Eniten palautetta tulee päätöksistä ja palvelun toteuttamisesta. Tyytymättömyys päätöksiin lisääntyi hieman edellisvuodesta, samoin tietosuojaan tai dokumentointiin ja muihin syihin liittyvä palaute. Jonotus- ja käsittelyaikoja koskeva palaute sen sijaan väheni jälleen, sitä tuli nyt 69 kertaa (80 vuonna 2014). Itsemääräämisoikeuteen liittyvän palautteen määrä jatkoi niin ikään vähenemistä ja muiden syyluokkien palaute pysyi ennallaan.

Eniten ongelmia koettiin olevan toimeentulotukipäätöksissä, mutta niitä oli myös vammaispalvelu- ja lastensuojelupäätöksissä. Moni halusi kuulla ulkopuolisen arvion viranomaisen menettelystä ja muutoksenhakuneuvoille oli aiempien vuosien tapaan paljon kysyntää.

Toimeentulotuki (223), lastensuojelu (86) ja vammaispalvelut (66) antoivat edelleen eniten aihetta palautteeseen. Toimeentulotuki- ja vammaispalveluasioiden määrä lisääntyi ja lastensuojeluasioiden määrä hieman väheni vuoden 2014 verrattuna. Perheasioita tuli 36 ja määrä laski takaisin aiempien vuosien tasolle (52 vuonna 2014). Ikääntyneiden palveluista tuli edelleen 45 (45) ja kehitysvammahuollosta 25 (21) asiaa. Omaishoito työllisti 17 (12), sosiaalityö 16 (14) ja kotipalvelu 14 (12) kertaa. Lasten päivähoidostakin tuli 7 asiointia hiljaisempien vuosien jälkeen. Päihdehuollon parista yhteydenotosta voisi päätellä, että asiakkaiden asema olisi vuodesta toiseen hyvä, mutta pikemminkin lienee niin, että asiakkaat eivät itse kykene huolehtimaan asioistaan eivätkä sitä tee läheisetkään. Pieni palautemäärä voi viestiä suuresta huolesta. Muita kuin sosiaalihuollon asioita tuli 39 (52), mikä oli pienin määrä Kosken sosiaaliasiamieshistoriassa.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Kohtelupalautteen käsittelykehitys on ollut tavoitellun suuntaista, nopeammin vastattavia muistutuksia tehtiin aiempaa enemmän ja hitaammin käsiteltävien hallintokantelujen määrä laski. Kunnat ilmoittivat muistutusten määräksi 38 (30 vuonna 2014). Asiakkaiden pyynnöstä sosiaaliasiamiehelle tiedoksi lähetetyt muistutusvastaukset olivat yleensä huolella laadittuja, joskin joukossa oli edelleen joitakin palvelujen puolustuspuheenvuoroja. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi 45 (55) Kosken sosiaaliasiamieskuntien sosiaalihuoltoa koskenutta hallintokantelua. Niistä 30 (30) ei johtanut toimenpiteisiin. Huomautuksia ei langetettu nyt lainkaan (5), huomion kiinnittäminen oli päätöksen toimenpiteenä 8 (14) kertaa, käsityksen ilmaiseminen 6 (6) kertaa ja kerran (0) päätettiin jatkaa valvontaa. Kaksi kantelua siirrettiin kuntaan muistutuksena käsiteltäväksi.

Kuntien ilmoitusten mukaan viranhaltijoiden päätöksiin kohdistuvia oikaisuvaatimuksia käsiteltiin paikallisessa luottamuselimestä 512 (563) ja niistä hyväksyttiin 33 (32), 6,4 % (5,7 % vuonna 2014). Muutoksenhaku väheni sekä paikallistasolla että hallinto-oikeudessa. Ensiasteella lautakunnissa muutoksenhaku on selvästi vähentynyt jo kolme peräkkäistä vuotta, joskin se on jälleen viime vuosina muuttunut hieman tuloksellisemmaksi. Muutamilta kunnilta jäi ikävästi huomaamatta hallintopäätösten muutoksenhaku-aikoihin tullut pidennys: vielä kesä-heinäkuulla tuli vastaan päätöksiä, joissa kerrottiin virheellisesti 14 päivän oikaisuvaatimusajasta, vaikka se oli jo 1.4.2015 pidentynyt 30 päivään.

Hallinto-oikeus hyväksyi 21 (63) valitusta ja hyväksytyjen valitusten osuus oli 21 %. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta tuli alueelle 13 (29) päätöstä, joista 3 (6) ratkaistiin asiakkaan eduksi. Vaikka hallinto-oikeuden hyväksymien valitusten osuus on laskenut suurimmista lukemista, lainvastaiseksi todettujen menettelyjen osuus on edelleen huolestuttavan suuri, kun ottaa huomioon, että kyseinen viidesosa valituksista on käyty lävitse useaan kertaan kuntatasolla ja vasta hallinto-oikeudessa menettelyyn puututaan.

Sosiaalihuoltolain mukainen toiminta ja sen kehittäminen

Yhteydenottoaiheiden ohella asiakkaan asemaa tarkasteltiin selvittämällä uudistetun sosiaalihuoltolain toimeenpanoa. Kunnilta kysyttiin lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistapaa ja määrärahoja, monialaisen yhteistyön toimivuutta ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden erityisaseman tunnistamista. Lisäksi kysyttiin, onko lakiuudistus muuttanut asiakkaan asemaa ja mitä pitää vielä kehittää.

Keski-Suomen kunnat ja kuntayhtymät järjestävät lapsiperheiden kotipalvelun pääsääntöisesti omana toimintana olemassa olevin kotihoidon, kotipalvelun tai perhetyön voimin (17 kuntaa), tarvittaessa ostopalveluun (8 kuntaa) ja palveluseteliin turvautuen (8 kuntaa). Vain kolmessa kunnassa palvelua ei tuotettu lainkaan kunnallisesti.

Useimmissa kunnissa lapsiperheiden kotipalveluun oli vuonna 2015 varattu oma määräraha. Yleistä oli, että palvelun järjestäminen maksoi enemmän kuin mitä oli ennakoitu ja vuoteen 2016 varauduttiin monin paikoin huomattavasti suuremmalla summalla. Kun ottaa huomioon subjektiivisen oikeuden palveluun, lapsiperheen huolenpitotehtävän turvaamistilanteessa palvelu on järjestettävä määrärahasta riippumatta.

Sosiaalihuoltolain monialaisen yhteistyön edistämiseksi kunnat ovat pääsääntöisesti kouluttaneet omaa henkilöstöään sekä tiedottaneet ja kouluttaneet yhteistyökumppaneita. Yhdeksän kuntaa on laatinut yhteydenottomakkeen sosiaalihuoltolain mukaisen tuen tarpeen arviointiin. Vain muutamalla kunnalla ohjeistus on saatavilla internetistä. Asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään useimmiten suullisesti ja se kirjataan asiakastietoihin.

Parhaiten monialaisen yhteistyön arvioidaan toimivan kunnan omien sosiaalipalvelujen välillä. Myös sosiaalipäivystyksen, poliisin ja varhaiskasvatuksen kanssa yhteistyö koetaan hyvin toimivaksi. Eniten parantamista monialaisessa yhteistyössä arvioitiin olevan erikoissairaanhoidon ja psykiatrian kanssa, tosin niissäkin yhteistyötä yleensä pidettiin keskinkertaisena. Oli myönteistä, että minkään tahon kanssa yhteistyötä ei pidetty erittäin huonona. Joidenkin palvelujen arvioissa oli paljon hajontaa ja käytössä neljä asteikon viidestä vaihtoehdosta. Välimatkalla ei näyttänyt olevan suurta merkitystä yhteistyön sujuvuuteen ainakaan siitä päätellen, että sekä lähellä että kaukana sijaitsevat tahot saattoivat saada parempia ja huonompia arvioita. Sosiaaliasiamiestyön valossa kuntien kokemukset yhteistyön toimivuudesta ovat yllättävänkin myönteisiä.

Sosiaalihuoltolain muutoksen myötä tuli tarve havaita erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat. Parhaiten kunnat arvioivat onnistuvansa tunnistamaan alaikäisten asiakkaiden erityisen tuen tarpeen. Lähes yhtä hyvin onnistuu myös ikääntyneiden asiakkaiden palvelutarpeen tunnistaminen, mutta työikäisten tilanteista ollaan epävarmempia. Työikäisiä on paljon ja on tärkeää pystyä vastaamaan myös heidän palvelutarpeisiinsa. On syytä varmistaa, että asiakkaat löytävät palvelut niitä tarvitessaan ja palveluissa vastaavasti tunnistetaan etenkin erityisen tuen tarpeet.

Lähes kaikissa kunnissa on alaikäisille ja työikäisille erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille pystytty nimeämään sosiaalityöntekijä omatyöntekijäksi. Ikääntyneille asiakkaille näin ei ole aina pystytty tekemään. Keski-Suomessa tarvittaisiin enemmän vanhustenhuoltoon perehtyneitä sosiaalityöntekijöitä.

Useat kunnat arvioivat sosiaalihuoltolain uudistuksen ehtineen jo ensimmäisenä voimassaolovuonna parantaa asiakkaan asemaa monin tavoin: lapsiperheet saavat palveluja varhemmin, palvelutarpeen arviointi on kokonaisvaltaisempaa, monialainen yhteistyö tiiviimpää, asiakasprosessit suunnitelmallisempia ja asiakkaiden osallisuus lisääntynyt. Palvelujen koettiin olevan kattavampia ja resurssejakin oli paikoin lisätty.

Lakimuutos on vahvistanut joitakin hyviä käytäntöjä ja nostanut esiin kehittämistarpeita ja mahdollisuuksia. Kunnissa kaivataan muun muassa monialaista yhteistyötä, ehkäiseviä matalan kynnyksen palveluja, lisäresursseja lain toteuttamiseen, palvelutarpeen arvioinnin menetelmiä, palveluista tiedottamista, sosiaalista kuntoutusta, rakenteellista sosiaalityötä, nuorten päihdepalveluja ja uudistusta tukevaa tietojärjestelmää sekä sähköistä asiointia.

Pohdintaa

Sosiaaliasiamies seuraa asiakkaan aseman kehitystä ja luotaa työssään menynyttä, nykyistä ja sosiaalialan suurten muutosten kynnyksellä myös tulevaa.

Uusi sosiaalihuoltolaki on kauaskantoinen ja vaikuttava palvelupaketti. On hyvä, että kunnat ovat Sotea odottamatta ryhtyneet parantamaan palveluja. Soteakin laajemman monialaisen yhteistyön tarve on suuri ja siitä hyötyvät kaikki. Monialaisen yhteistyön ja erityisen tuen tarvetta on kaikissa ikäryhmissä, myös työikäisillä. Niinkin on käynyt, että sosiaalitoimi ei ole saanut tietoa kuntaan yksityiseen vuokra-asuntoon muuttaneesta nuoresta mielen-terveyskuntoutujasta, vaikka tämä on lähtökunnassa ollut ympärivuorokautisen tuen tarpeessa. Kun tieto palvelutarpeesta ei ole siirtynyt ja yhteinen suunnittelu on tyystin puuttunut, asiakas on jäänyt yksin ja hoidotta päätynt nopeasti itsemurhayritykseen. Olipa asiakas mistä syystä tahansa huonossa asemassa, hänen itsemääräämisoikeuttaan on kunnioitettava ja samalla huolehdittava siitä, ettei palvelu milloinkaan muutu laiminlyönniksi.

Huonoimmassa asemassa olevat asiakkaat eivät pysty pitämään puoliaan ja he ovat voimattomia vaikuttamaan esimerkiksi asumispalveluihinsa ja niitä koskeviin muutoksiin. Edunvalvojakaan ei pelasta tilannetta, jos aika ei tahdo riittää päämiehiin tutustumiseen ja heidän etujensa tehokkaaseen ajamiseen. Moni päämies hyötyisi sosiaalitoimen ja yleisen edunvalvonnan vahvemmasta yhteistyöstä.

Toimeentulotuen perusosan käsittely siirtyy Kelan hoidettavaksi vuonna 2017. Harkinnanvaraisen tuen käsittely ja maksatus jää edelleen kuntien vastuulle. Vaikka uudistusta on odotettu ja sitä valmistellaan huolella, iso muutos on myös iso riski. Perusosan siirto Kelalle seuloo asiakkaat nykyistä selvemmin etuuskäsittelyasiakkaisiin ja niihin, jotka tarvitsevat lisäksi harkinnanvaraista tukea kunnasta. Kuinka Kelassa tunnistetaan asiakkaan sosiaalipalvelujen tarve? Miten sujuu harkinnallisen tuen neuvonta? Kuinka saumattomaksi kunnan ja Kelan yhteistyö muotoutuu ja mikä tulee olemaan asiakkaan asema? Kuntien ei kannata kiirehtiä luopumaan etuuskäsittelijöistä ennen kuin yhteistyö Kelan kanssa toimii täydellä teholla ja nähdään minkä verran asiakkaat tarvitsevat myös kunnan palvelua. Joillekin asiakkail-

le menettelymuutokset voivat olla ylivoimaisia ja välitystilien käyttöä on mahdollisesti lisättävä.

Uusi sosiaalihuoltolaki on vahva perusta sosiaalityölle, sosiaalihojaukselle ja sosiaaliselle kuntoutukselle. Yhdessä toimeentulotukimuutoksen kanssa se samalla sekä vahvistaa että haastaa rakenteelliseen sosiaalityöhön ja suoraan kutsuu sosiaalipalveluja hakeutumaan sinne missä tarvitaan apua, tukea ja muutosta.

Toimenpidesuosituksia

1. Sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen kehittäminen kunnissa todettujen tarpeiden mukaisesti, muun muassa:
 - Yhteydenottolomake kunnan kotisivuille sosiaalihuoltolain 35 §:n mukaisen palvelutarpeen arviointia varten.
 - Lapsiperheille varataan riittävät kotipalvelut.
 - Työikäisten henkilöiden tuen tarpeen - etenkin erityisen tuen tarpeen - tunnistaminen ja palvelutarpeisiin vastaaminen.
 - Sosiaalityöntekijän nimeäminen erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille.
 - Monialaisen yhteistyön lisääminen tarvetta vastaavalle tasolle.
2. Kaikki sosiaalipalvelujen hakulomakkeet saataville kunnan kotisivuille.
3. Noudatetaan salassapitosäännöksiä ja kiinnitetään huomiota sähköpostiasioinnin tietoturvasuuteen.
4. Valmistaudutaan siirtämään perustoimeentulotuki Kelalle siten, että asiakkaiden toimeentulo ei vaarannu eikä sosiaalityö, sosiaalihojaus tai muu sosiaalipalvelu ruuhkaudu ja jää saamatta. Harkinnallisen toimeentulotuen hakemusten käsittely ja maksatus jää kunnan vastuulle ja tehtävään tarvitaan jatkossakin toimistotyöntekijöitä. On myös mahdollista, että välitystilatarve kasvaa.
5. Monikulttuuriseen palvelutarpeeseen varautuminen etenkin vastaanottokeskuspaikkakunnilla.

LÄHTEET JA VIITTEET

KHO:2014:186, 22.12.2014. Taltio: 3986.

<http://www.kho.fi/fi/index/paatoksia/vuosikirjapaatokset/vuosikirjapaatos/1418898831583.html>

Lastensuojelun käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston hallintokantelutilasto vuodelta 2015

Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisut. www.oikeusasiamies.fi

Vammaispalvelujen käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

<https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja>

Lakitekstit ja oikeuskäytäntö: www.finlex.fi

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301

LIITTEET

Liite 1. Kuntakysely sosiaaliamiehen vuoden 2015 selvitystä varten

KYSELY SOSIAALIASIAMIEHEN VUODEN 2015 SELVITYSTÄ VARTEN

Pyydän vastaamaan kyselyyn 15.2.2016 mennessä.

Kyselyn voi tarvittaessa keskeyttää lomakkeen lopussa olevasta Keskeytä-painikkeesta. Kun kysely keskeytetään tämän painikkeen kautta, siihen saakka vastatut kysymykset tallentuvat ja kyselyn täyttämistä voi jatkaa myöhemmin omaan sähköpostiin lähetettävän vastauslinkin kautta.

Linkki kannattaa aina lähettää vastaajan sähköpostiosoitteeseen tai kopioida erilliseen paikkaan, jotta se ei katoa.

Keskeytä-toimintoa voi hyödyntää myös siinä tapauksessa, että vastauslomaketta täyttää useampi henkilö organisaatiossanne. Kun olette täyttäneet oman osuutenne vastauslomakkeeseen, voitte painaa Keskeytä-painiketta ja lähettää linkin seuraavalle täyttäjälle.

Vastauksista kiittäen

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

1. Kunta / yhteistoiminta-alue * _____

2. Tietojen antajan

Nimi * _____

Puhelin * _____

Sähköposti * _____

UUDEN SOSIAALIHUOLTOLAIN SOVELTAMINEN

3. Millä tavoin lapsiperheiden kotipalvelu järjestetään alueellanne?

Voit täsmentää tarvittaessa tekstikenttään

Kunnan omana toimintana _____

Ostopalveluna _____

Palvelusetelillä _____

4. Minkä verran lapsiperheiden kotipalveluun

varattiin määrärahaa vuonna 2015? _____

käytettiin määrärahaa vuonna 2015? _____

on varattu määrärahaa vuonna 2016? _____

5. Mitä on tehty SHL 41§:n mukaisen monialaisen yhteistyön edistämiseksi kunnassanne/alueellanne?

Koulutus henkilöstölle

Koulutus/tiedotus yhteistyötahoille

Internetistä löytyvä ohjeistus yhteistyötahoille

Yhteydenottolomake SHL 35§:n mukaiseen tuen tarpeen arvioimiseen

Muuta, mitä? _____

6. SHL:n muutoksen myötä tuli tarve havaita erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat (SHL 3 §, 8 §). Miten asiakasryhmän palvelutarpeiden ja erityisaseman tunnistaminen onnistuu?

(1=erittäin huonosti 2=melko huonosti 3=ei hyvin, eikä huonosti 4=melko hyvin 5=erittäin hyvin)
Voit täsmentää tarvittaessa tekstikenttään

Alaikäiset asiakkaat _____

	1	2	3	4	5
	○	○	○	○	○

Työikäiset asiakkaat _____

	1	2	3	4	5
	○	○	○	○	○

Ikääntyneet asiakkaat _____

	1	2	3	4	5
	○	○	○	○	○

7. Erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille on aina pystytty nimeämään sosiaalityöntekijä omatyöntekijäksi?

Voit täsmentää tarvittaessa tekstikenttään

	Kyllä	Ei
Alaikäiset asiakkaat _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työikäiset asiakkaat _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ikääntyneet asiakkaat _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Miten asiakkaan suostumus monialaiseen yhteistyöhön selvitetään?

- Suullisesti
- Suullisesti ja kirjaten asiakastietoihin
- Kirjallisesti erillisellä lomakkeella
- Muulla tavoin, miten? _____

9. Miten monialainen yhteistyö sosiaalihuollon viranomaisten ja muiden tahojen kanssa toimii?

(1=erittäin huonosti 2=melko huonosti 3=ei hyvin eikä huonosti 4=melko hyvin 5=erittäin hyvin)

	1	2	3	4	5
Kunnan omien sosiaalipalvelujen kesken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opetustoimi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Varhaiskasvatus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perusterveydenhuolto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erikoissairaanhoido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lastenpsykiatria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuortenpsykiatria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aikuispsykiatria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yleinen edunvalvonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TE-toimisto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
KELA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poliisi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalipäivystys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joku muu, mikä? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Kun ajatellaan asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon, onko lakiuudistus muuttanut tilannetta?
Mikä on paremmin ja mitä pitää vielä kehittää?

MUISTUTUS- JA OIKAISUVAATIMUSMENETTELY

11. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2015 (kpl)

12. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää oikaisuvaatimusta lautakunta / jaosto käsitteli vuonna 2015 (kpl)

13. Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta / jaosto muutti / palautti uudelleen käsittelyyn vuonna 2015 (kpl)

14. Kuinka monesta lautakunnan / jaoston päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen vuonna 2015 (kpl)

15. Kuinka monta lautakunnan / jaoston päätöstä hallinto-oikeus muutti / palautti vuonna 2015 (kpl)

16. Kuinka monta kuntanne sosiaalihuollon asiakkaan tekemää valitusta korkein hallinto-oikeus vuoden 2015 aikana ratkaisi yhteensä (kpl)_____

joista asiakkaan eduksi (kpl)_____

17. Palautetta sosiaaliamiehelle, palautetta kyselystä jne.

Kiitos vastauksestanne!

Liite 2. Kosken sosiaaliasiamiesten asiatilasto aiheittain ja kunnittain 1.1.–31.12.2015 (2014)

	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	4 (6)	3 (1)	5 (2)	0 (0)	0 (0)	2 (2)	1 (2)	1 (1)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	1 (2)	19 (16)	3,3 (2,8)
Joutsa	5 (1)	2 (5)	1 (1)	2 (5)	0 (0)	5 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	16 (14)	2,8 (2,5)
Jyväskylä	111 (116)	42 (42)	11 (14)	43 (29)	16 (15)	3 (2)	8 (17)	5 (6)	0 (2)	3 (1)	5 (4)	22 (28)	269 (276)	46,7 (48,8)
Jämsä	9 (8)	11 (8)	4 (5)	6 (4)	3 (1)	2 (1)	5 (4)	1 (2)	0 (0)	1 (0)	3 (0)	0 (1)	45 (34)	7,8 (6,0)
Kannonkoski	0 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (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)	0 (2)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (4)	0,2 (0,7)
Keuruu	6	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10	1,7
Kinnula	0 (0)	1 (7)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	3 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	1 (0)	11 (8)	1,9 (1,4)
Kivijärvi	0 (2)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (2)	0,3 (0,4)
Konnevesi	3 (1)	2 (1)	2 (2)	1 (0)	0 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (5)	1,6 (0,9)
Kuhmoinen	1 (1)	1 (2)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (5)	0,5 (0,9)
Kyyjärvi	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0,2)
Laukaa	16 (14)	4 (4)	1 (1)	4 (9)	0 (1)	0 (5)	5 (5)	1 (1)	1 (0)	1 (0)	0 (1)	1 (3)	34 (44)	5,9 (7,8)
Luhanka	0 (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)
Multia	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,3
Muurame	11 (2)	4 (1)	0 (3)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (2)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	1 (4)	21 (13)	3,6 (2,3)
Petäjävesi	2 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (2)	0 (0)	2 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (1)	5 (9)	0,9 (1,6)
Pihtipudas	2 (6)	1 (4)	2 (1)	0 (2)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	2 (2)	0 (1)	9 (17)	1,6 (3,0)
Saarijärvi	14 (11)	1 (3)	4 (9)	0 (2)	1 (0)	1 (1)	1 (2)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (3)	1 (5)	24 (36)	4,2 (6,4)
Toivakka	0 (3)	0 (1)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (7)	0,2 (1,2)
Uurainen	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	2 (3)	0,3 (0,5)
Viitasaari	10 (16)	1 (2)	6 (3)	1 (0)	2 (0)	0 (0)	2 (4)	0 (1)	1 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	25 (27)	4,3 (4,8)
Äänekoski	28 (15)	9 (7)	6 (3)	6 (2)	2 (1)	1 (0)	3 (7)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	9 (5)	67 (42)	11,6 (7,4)
Yhteensä	223 (208)	86 (90)	45 (45)	66 (54)	25 (21)	17 (12)	36 (52)	14 (12)	2 (3)	7 (2)	16 (14)	39 (52)	576 (565)	100,0
Kunnat %	38,7 (36,8)	14,9 (15,9)	7,8 (8,0)	11,5 (9,6)	4,3 (3,7)	3,0 (2,1)	6,3 (9,2)	2,4 (2,1)	0,3 (0,5)	1,2 (0,4)	2,8 (2,5)	6,8 (9,2)	100,0	
Muu kunta	4 (0)	8 (4)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	2 (4)	18 (11)	
Kaikki yht.	227 (208)	94 (94)	46 (46)	66 (54)	25 (21)	18 (12)	38 (53)	14 (12)	2 (4)	7 (2)	16 (14)	41 (56)	594 (576)	
Kaikki yht. %	38,2 (36,1)	15,8 (16,3)	7,7 (8,0)	11,1 (9,4)	4,2 (3,6)	3,0 (2,1)	6,4 (9,2)	2,4 (2,1)	0,3 (0,7)	1,2 (0,3)	2,7 (2,4)	6,9 (9,7)	100,0	



K O S K E
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Osoite:

Matarankatu 4
40100 Jyväskylä

koskeverkko.fi