



KOSKE
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKEKUS

RAPORTEJA 42

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

**KESKI-SUOMEN SOSIAALIALAN
OSAAMISKEKUKSEN
SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
VUODELTA 2016**

**EIJA HIEKKA
TANJA HÄNNINEN
SIVI TALVENSOLA**

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Raportteja 42

Osoite:

Matarankatu 4

40100 Jyväskylä

koskeverkko.fi

ISBN 978-952-5477-45-0

ISSN 1459-479X (verkkojulkaisu)

Jyväskylä 2017

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Hiekka Eija, Hänninen Tanja & Talvensola Sivi
Raportin nimi	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiain selitys vuodelta 2016
Kustantaja	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Vuosi	2017
Sivumäärä	106 + 3 liitettä
Sarjanro	Raportteja 42

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiain selitykselle tuli vuonna 2016 maakunnasta selvitettäväksi 549 asiaa (576 vuonna 2015). Neljäsosa tarvitsi tietoa sosiaalipalveluista, kolme neljästä oli palveluun tyytymättömiä. Päätöksiin kohdistunut palaute väheni selvästi. Yleisintä oli edelleen toimeentulotukipalaute, sitä kertyi 204 asiaa (223). Lastensuojeluasiointeja tuli 87 (86), vammaispalveluista 65 (66), perheasioita 23 (36), ikääntyneiden palveluista 45 (45) ja kehitysvammahuollosta 14 (25) asiaa.

Kyselyllä selvitettiin kunnissa tehtävää rakenteellista sosiaalityötä, lapsen ja vanhemman valvottuja tapaamisia, lastensuojelun kiireellisiä avohuollon tukitoimia sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen määrärahoja. Lisäksi arvioitiin perustoimeentulotuen Kelalle siirron valmistelua ja muutoksen vaikutuksia kohtuullisten asumismenojen tasoon ja asiakkaan asemaan.

Keski-Suomen kunnissa tehdään uuden sosiaalihuoltolain edellyttämää rakenteellista sosiaalityötä. Yleisimmin se on hallintokuntarajat ylittävää työryhmä-, verkosto- ja vaikuttamistyötä. Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvontaa järjestetään kunnan omana toimintana sekä ostopalveluna. Useimmat kunnat käyttävät kumpakin tapaa, vain omaa toimintaa on kolmella kunnalla ja yhtä monella vain ostopalvelua. Lastensuojelun kiireellisiä avohuollon tukitoimia on käytetty, mutta säädökseen kaivataan soveltamisohjeita. Kela valmistautui perustoimeentulotuen käsittelyn siirtoon hyvin, mutta ei riittävästi. Useimmat kunnat ovat varanneet harkinnanvaraiseen tukeen aiempaa enemmän määrärahoja. Vertailu osoitti, että Kelan toimeentulotuessa hyväksymät asumismenot ovat usein suuremmat kuin mitä kunnat hyväksyivät. Etenkin perheet voivat hyötyä Kela-siirrosta, mutta yksin asuvien tilanteet uhkaavat heikentyä joka toisessa Keski-Suomen kunnassa.

Asiakaslain mukaisia muistutuksia ilmoitettiin tulleeeksi 28 (38 vuonna 2015). Viranhaltijoiden päätöksiin kohdistuvia oikaisuvaatimuksia käsiteltiin paikallisessa luottamuselimessä 406 (512) ja niistä hyväksyttiin 24 (33), 5,9 %. Hallinto-oikeuteen valitettiin 113 (98) asiasta ja siellä hyväksyttiin 28 (21) valitusta, hyväksytyjen valitusten osuus oli 24,8 %

SISÄLLYS

1	SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN PERUSTA	4
1.1	Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa	4
1.2	Yhteydenotot vähenivät jonkin verran	5
1.3	Miksi sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä?	8
1.4	Eri sosiaalipalvelut sosiaaliasiamiesyhteydenotoissa	10
2	KUNTAKYSELYN TULOKSET	12
2.1	Rakenteellinen sosiaalityö	13
2.2	Valvotut tapaamiset	14
2.3	Harkinnanvarainen toimeentulotuki, asumismenot ja Kela-siirto	15
2.3.1	Täydentävä toimeentulotuki	15
2.3.2	Ehkäisevä toimeentulotuki	16
2.3.3	Asumismenot	18
2.3.4	Kela-siirron onnistumisen arviointia	19
2.4	Lastensuojelun kiireelliset avohuollon tukitoimet	20
3	KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU	21
3.1	Hankasalmi	21
3.2	Joutsa	25
3.3	Jyväskylä	29
3.4	Jämsä ja Kuhmoinen	37
3.5	Keuruu	42
3.6	Kinnula	46
3.7	Konnevesi	50
3.8	Laukaa	54
3.9	Luhanka	59
3.10	Multia	61
3.11	Muurame	65
3.12	Petäjävesi	69
3.13	SoTe-kuntayhtymä/Perusturvaliikelaitos Saarikka	74
3.14	Toivakka	79
3.15	Uurainen	83
3.16	Wiitaunioni: Pihtipudas ja Viitasaari	86
3.17	Äänekoski	91

4	MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU	97
5	POHTIVAA YHTEENVETOA	99
5.1	Sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista	99
5.2	Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku	100
5.3	Kuntakyselyn kertomaa	100
6	TOIMENPIDESUOSITUKSIA	105
	LÄHTEET JA VIITTEET	106
	LIITTEET	107
	Liite 1. Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2016 selvitystä varten	107
	Liite 2. Kosken sosiaaliasiamiesten asiailasto aiheittain ja kunnittain 1.1.–31.12.2016 (2015)	111
	Liite 3. Keski-Suomen kuntien ja yhteistoiminta-alueiden vastaukset rakenteellista sosiaalityötä koskeviin kysymyksiin	112

1 SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN PERUSTA

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) eli asiakaslain on tarkoitus edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luotamuksellisuutta 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 julkiseen ja yksityiseen sosiaalihuoltoon.

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

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

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

1.1 Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Koske) on järjestänyt sosiaaliasiamiestoimintaa vuodesta 2004. Palvelu kattaa nykyään kaikki 23 Keski-Suomen kuntaa. Koskessa työskentelee kaksi sosiaaliasiamiestä: YTM Eija Hiekka päätoimisesti ja lastensuojelun erityissosiaalityöntekijä YTM Tanja Hänninen oman toimensa ohessa. Tarvittaessa lomaa sijaistaa suunnittelija YTM Sivi Talvensola. Kaikilla kolmella on sosiaalityöntekijän koulutus.

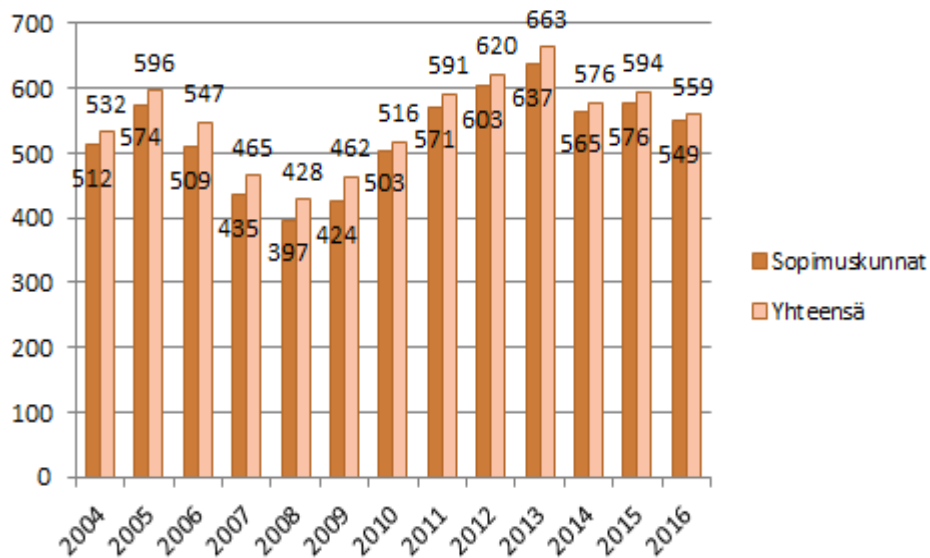
Sosiaaliasiamiestyö on ensisijaisesti asiakaspalvelua, mutta työskentely sosiaalialan osaamiskeskuksessa antaa hyvät puitteet vaikuttaa sosiaalihuollon palvelujen kehittämiseen. Yhteistyö kansalaisjärjestöjen ja oppilaitosten kanssa on myös tuttua. Asiamiespalvelut ovat asiakkaalle maksuttomia, sillä

sopimuksen tehneet kunnat osallistuvat toiminnan järjestämiskustannuksiin asukaslukunsa mukaisessa suhteessa.

Asiakkaan aseman ja kehityksen tarkastelu perustuu asiakkaiden, heidän edustajiensa ja henkilöstön yhteydenottoihin, muistutuksiin ja muistutusvastauksiin, kuntakyselyvastauksiin ja Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston vuoden 2016 kantelupäätösmääriin. Selvityksen lisäksi palvelupalautetta hyödynnetään kuntakäynneillä, työntekijöiden työkokouksissa, koulutuksissa ja kehittämishankkeissa.

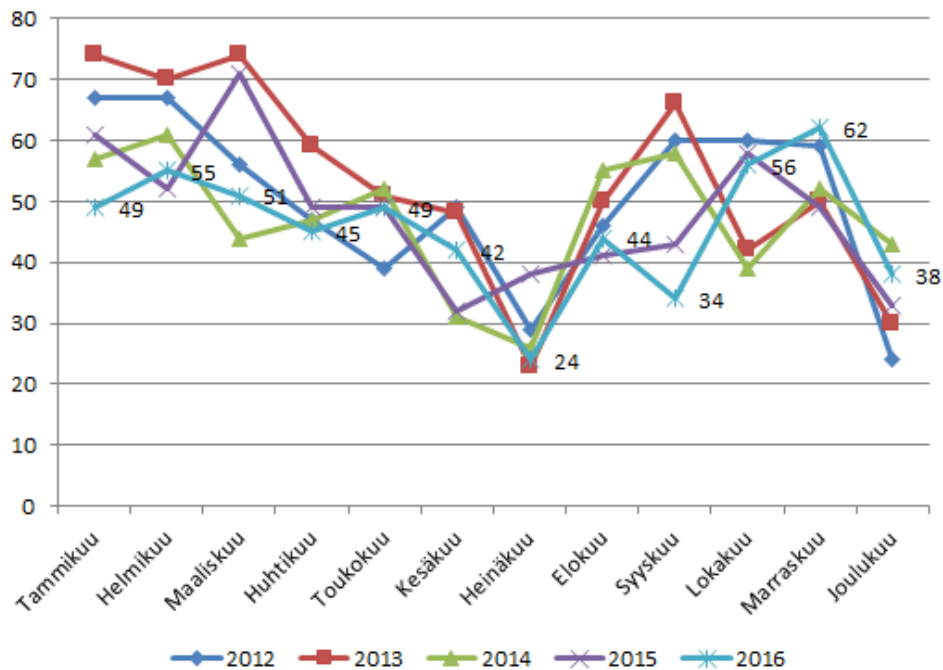
1.2 Yhteydenotot vähenivät jonkin verran

Sosiaaliamiehen vuotuinen yhteydenottomäärä väheni 6 % vuoteen 2015 verrattuna. Asiakastapahtumia kertyi vuoden aikana 559, joista 549 Kosken sosiaaliamiesseppimuskunnista (ks. kuva 1). Tilanteet olivat usein hyvin vaikeita ja samasta asiasta saattoi tulla lukuisia tilastoimattomia asiointikerroja.



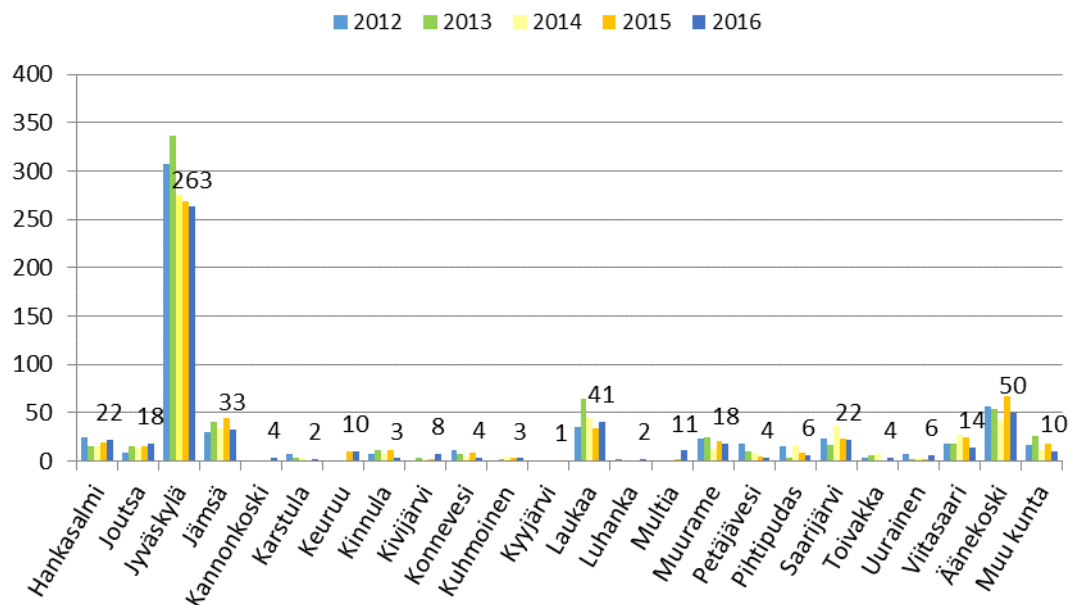
Kuva 1. Kosken sosiaaliamiesasioiden määrä yhteensä ja sopimuskunnissa vuosina 2004–2016 (lkm)

Kuukausittain yhteydenottojen määrä vaihteli 24–62 välillä (kuva 2). Keskimäärin yhteydenottoja tuli 46–47 kuukaudessa, vähiten heinäkuussa ja eniten marraskuussa.



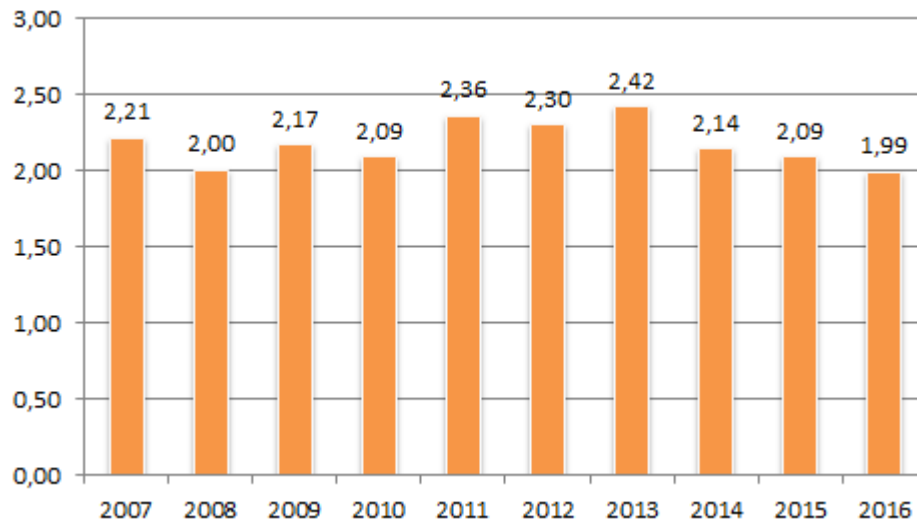
Kuva 2. Sosiaaliasiamiestapahtumien määrät kuukausittain vuosina 2012–2016 (lkm)

Kuvaan 3 on koottu Kosken sosiaaliasiamiesasiat kunnittain vuosina 2012–2016. Kuntakohtaisia tietoja käsitellään tarkemmin raportin luvussa 3.

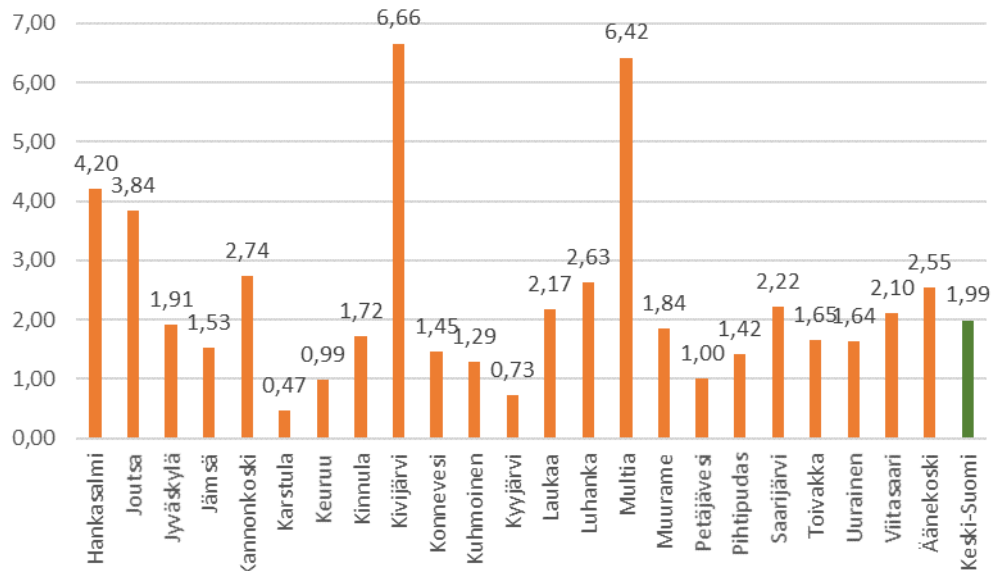


Kuva 3. Kosken sosiaaliasiamiehen asiakasasioiden määrä kunnittain vuosina 2012–2016 (lkm)

Kuva 4 näyttää asiatahtumamäärän ja Kosken sosiaaliasiamiesopimuskuntien asukasluvun suhteen. Asiamäärä vuonna 2016 oli 1,99 tuhatta asukasta kohden. Keski-Suomen asukasluku oli toimintavuonna lähes 276 000.

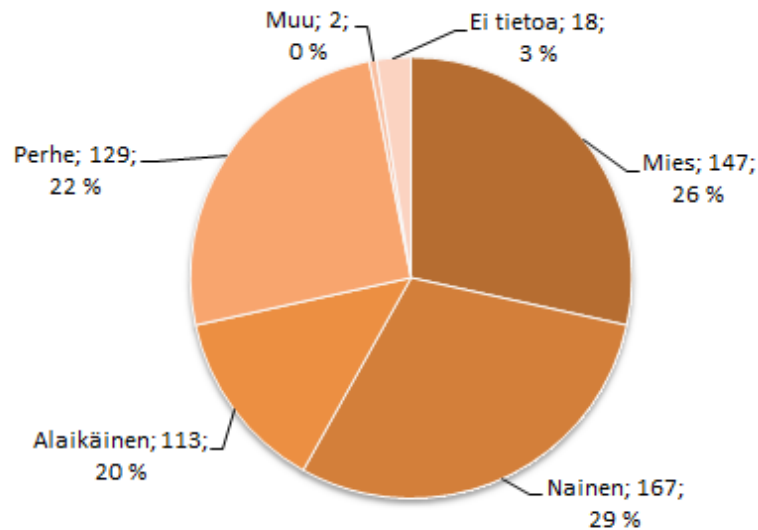


Kuva 4. Sosiaaliasiamiesasioiden määrä Kosken sopimuskunnissa tuhatta asukasta kohden vuosina 2007–2016



Kuva 5. Sosiaaliasiamiestapahtumat kunnittain 1000 asukasta kohden vuonna 2016

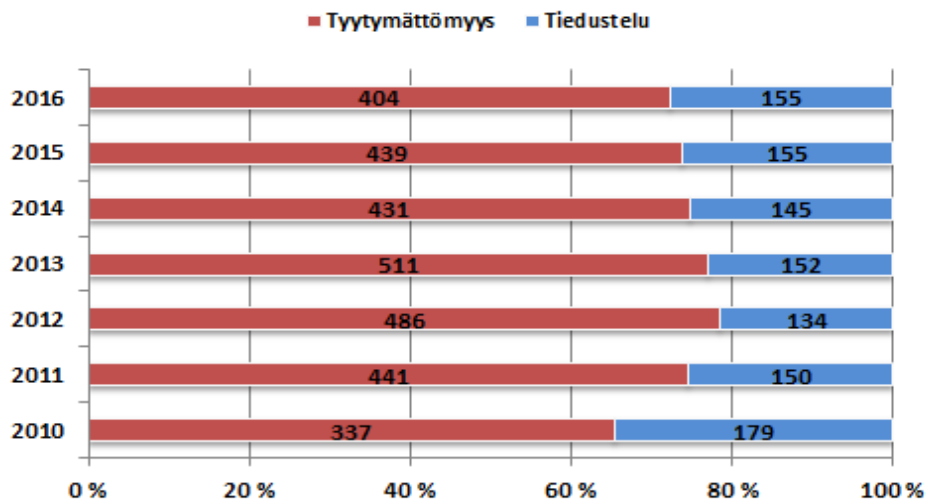
Sosiaaliamiesasioiden asiakasjakauma vuonna 2016 näkyy seuraavassa kuvassa. 75 % asiakastapahtumista koskee yksittäistä henkilöä, aikuista miestä tai naista taikka alaikäistä lasta. Asiakas oli itse yhteydenottajana lähes 70 % osuudella, asiakkaan edustajalta tuli 25 % ja henkilöstöltä noin 5 % asioinneista.



Kuva 6. Kosken sosiaaliamiesasioiden asiakasjakauma vuonna 2016 (hlöä, % asiatapahtumista)

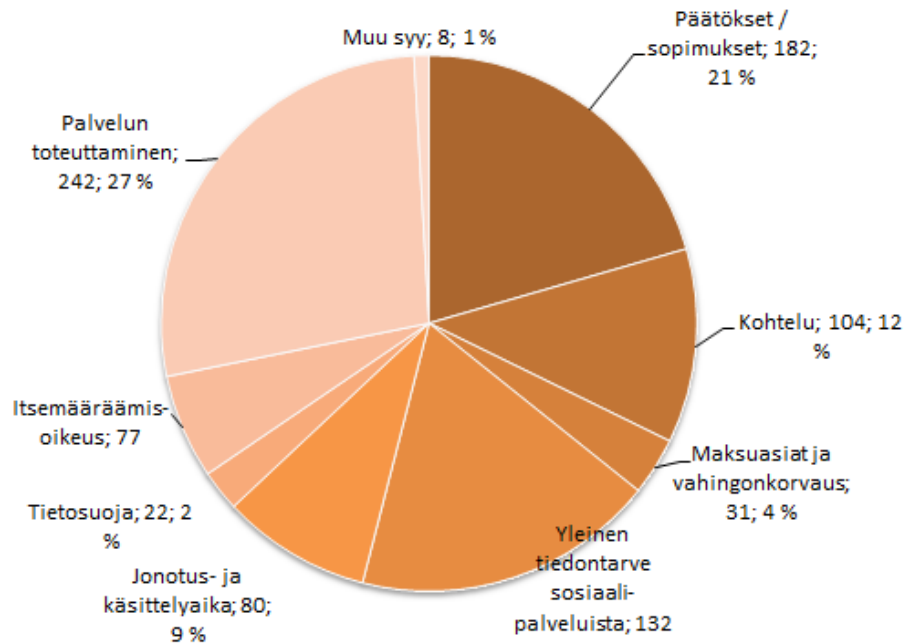
1.3 Miksi sosiaaliamieheen otetaan yhteyttä?

Yhteydenotoissa korostuu tyytymättömyys sosiaalipalveluihin (kuva 7). Tiedustelutyyppeistä yhteydenottoja oli kaikkiaan neljännes tilanteista. Vaikka tyytymättömyyden ja tiedustelun suhde on pysynyt lähes samalla tasolla viime vuosina, kehityksen suunta on myönteinen: tyytymättömyyden osuus on vähentynyt ja tiedustelun osuus kasvanut neljän vuoden ajan.



Kuva 7. Asiakasyhteydenottojen luonne vuosina 2010–2016 (lkm, %)

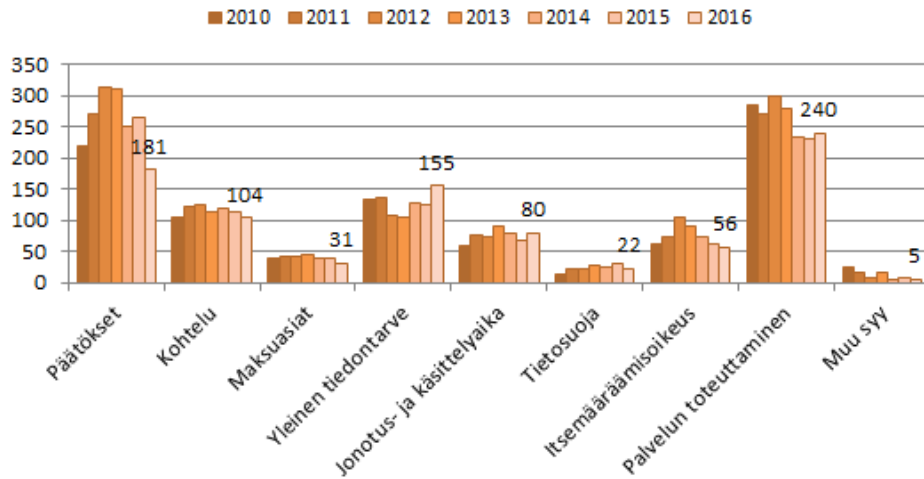
Palvelun toteuttaminen, päätökset ja tiedontarve sosiaalipalveluista olivat tyypillisimpiä yhteydenottoja myös vuonna 2016 (kuva 8).



Kuva 8. Yhteydenottojen jakauma vuonna 2016 (kpl)

Kuvaan 9 on koottu yhteydenottojen syyt Kosken asiamieskunnista vuosilta 2010–2016. Tyytymättömyys päätöksiin väheni huomattavasti ja vain jono-

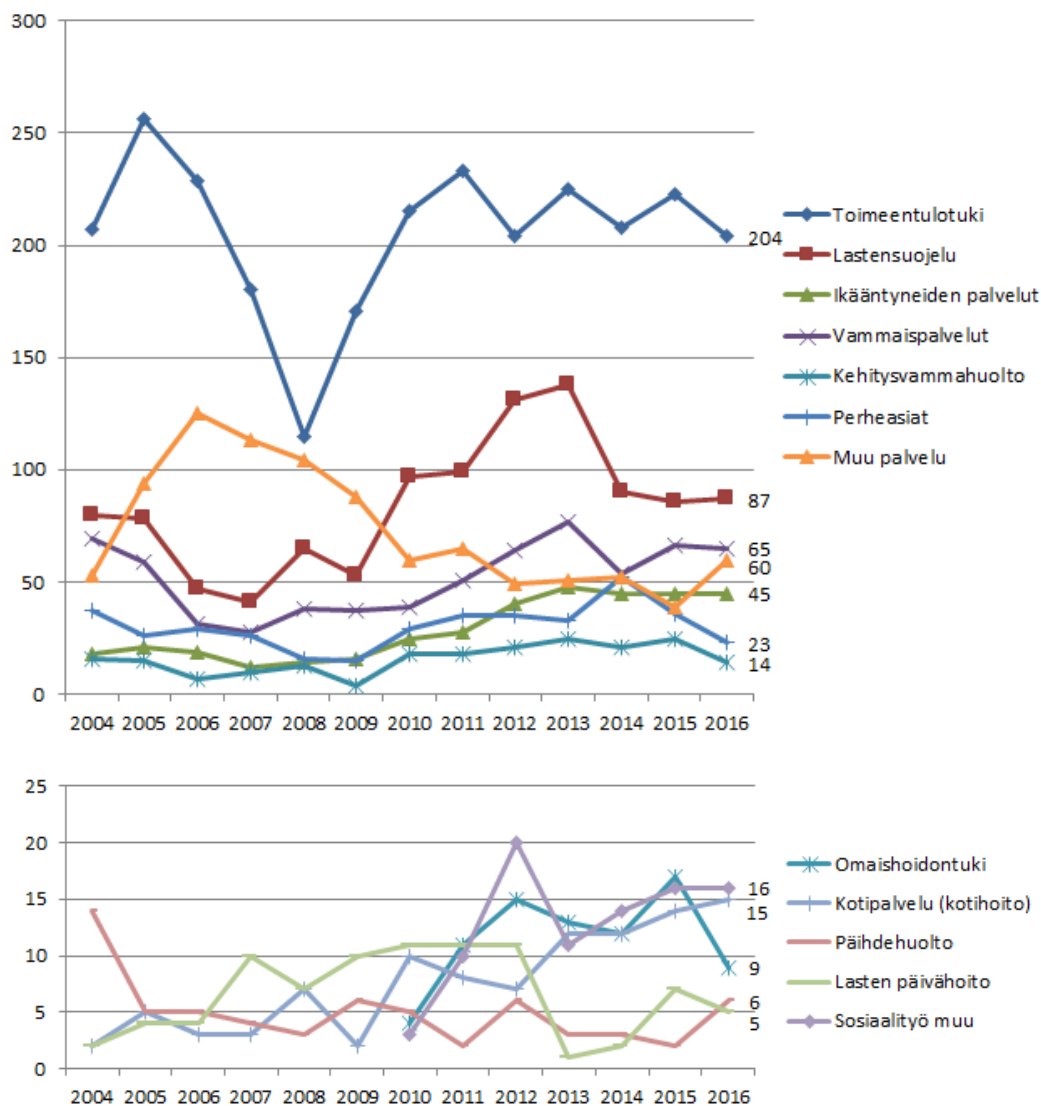
tus- ja käsittelyaikoihin, yleiseen tiedontarpeeseen ja palvelun toteuttamiseen liittyvät yhteydenotot kasvoivat vuodesta 2015.



Kuva 9. Yhteydenottojen syyt vuosina 2010–2016 Kosken sosiaaliasiameskunnissa (lkm)

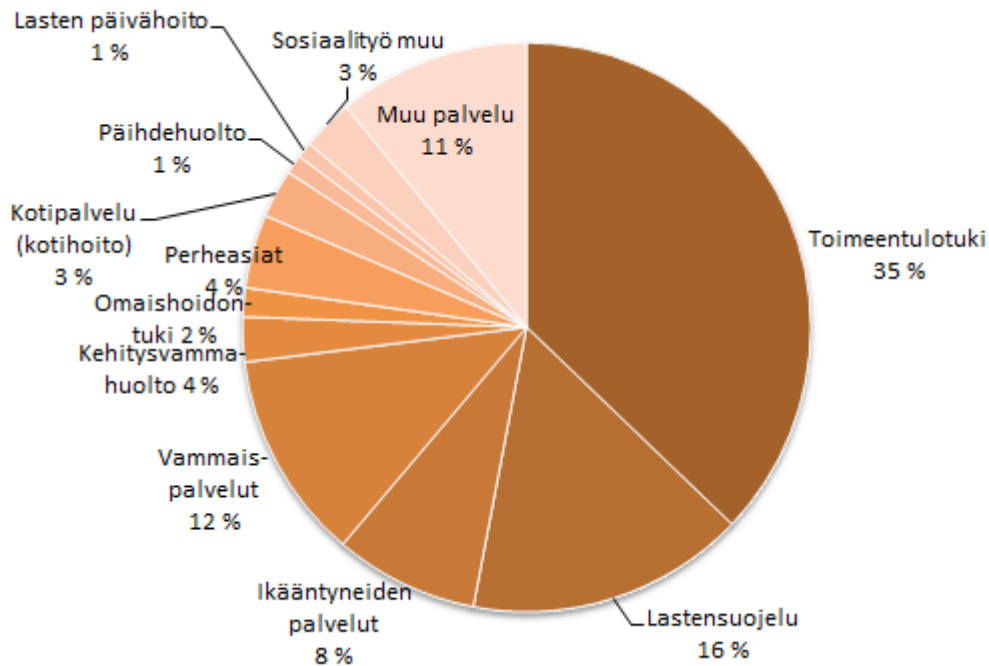
1.4 Eri sosiaalipalvelut sosiaaliasiamesyhteydenotoissa

Toimeentulotuki, lastensuojelu ja vammaispalvelut olivat edelleen eniten esillä sosiaaliasiamesyhteydenotoissa. Liitteeseen 2 on koottu yhteydenotto-syyt kunnittain vuosina 2015–2016 (LIITE 2). Useimpien palvelujen palaute pysyi aiemmissa lukemissa, mutta toimeentulotukiasiat vähenivät vaihteeksi, samoin kehitysvammahuollon, perheiden ja omaishoidon asiat (kuva 10).



Kuva 10. Yhteydenoton tehtäväalueet vuosina 2004–2016 Kosken sosiaaliasiamieskunnissa (lkm)

Toimeentulotuen osuus asioinneista oli jälleen sama 35 % kuin kolmena edellisenäkin vuonna (kuva 11). Lastensuojelua, vammaispalveluja, ikääntyneiden palveluja, kehitysvammahuoltoa, omaishoidontukea ja kotipalvelua koskevien asiointien osuudet pysyivät niin ikään entisissä lukemissa. Muihin kuin sosiaalihuollon palveluihin (mm. Kela, terveydenhuolto, koulutoimi, työvoimatoimi, edunvalvonta) liittyviä yhteydenottoja tuli 1,5-kertaisesti vuoteen 2015 verrattuna.



Kuva 11. Sosiaaliamiehelle tulleiden asioiden osuudet palveluittain Kosken sosiaaliamieskunnissa vuonna 2016 (% yhteydenotoista)

Valtaosa palautteesta kohdistui suoraan kunnalliseen tai kuntayhtymän tai vastaavan toimintaan: yksityisten ostopalvelujen osuus oli vain 5 %.

2 KUNTAKYSELYN TULOKSET

Perinteisten muutoksenhakutietojen lisäksi kuntakyselyssä (LIITE 1) selvitettiin kunnissa tehtävää rakenteellista sosiaalityötä, lapsen ja vanhemman valvottuja tapaamisia sekä lastensuojelun kiireellisiä avohuollon tukitoimia. Lisäksi arvioitiin toimeentulotuen perusosan Kelalle siirron onnistumista ja tarkasteltiin muutoksen vaikutuksia kohtuullisten asumismenojen tasoon ja asiakkaan asemaan sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen määrärahoihin.

2.1 Rakenteellinen sosiaalityö

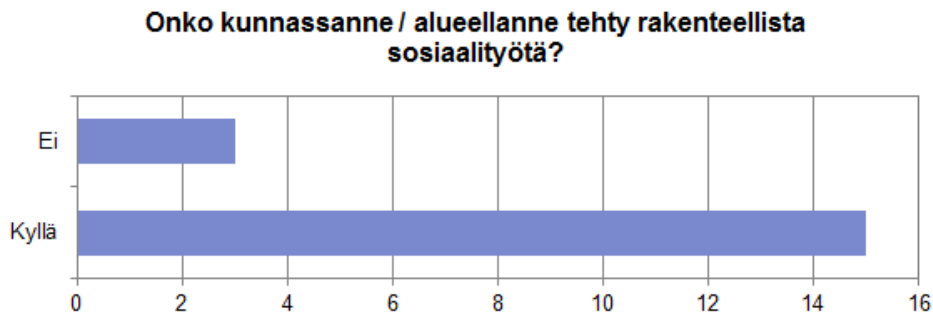
Sosiaalihuoltolain¹ 7 § määrittelee rakenteellisen sosiaalityön:

Rakenteellisella sosiaalityöllä on huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittämisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi.

Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu:

- 1) sosiaalihuollon asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muun sosiaalihuollon vaikutuksista;
- 2) tavoitteelliset toimet ja toimenpide-ehdotukset sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä kunnan asukkaiden asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi;
- 3) sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuominen osaksi kunnan muiden toimialojen suunnittelua sekä yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa paikallista sosiaalityötä sekä muuta palvelu- ja tukivalikoiden kehittämistä.

Viisitoista kuntaa tai kuntayhtymää ilmoitti tehneensä rakenteellista sosiaalityötä. Vain kolmessa kunnassa rakenteellista sosiaalityötä ei ollut tehty – tai tunnustettu.



Kuva 12. Rakenteellisen sosiaalityön tekeminen Keski-Suomen kunnissa ja yhteistoiminta-alueilla

Kuntia pyydettiin kuvaamaan, miten niissä tehdään rakenteellista sosiaalityötä, kertomaan kertyneistä kokemuksista ja arvioimaan rakenteellisen sosiaalityön tulevaisuutta. Vastaukset on koottu liitteeksi (LIITE 3). Kunnilla näyttää olevan monia tapoja tehdä rakenteellista sosiaalityötä ja kokemukset ovat olleet yleensä myönteisiä. Useimmiten rakenteellinen sosiaalityö on ollut paikallistasolla tapahtuvaa vaikuttamis- ja verkostotyötä. Lisäksi toimina kuvattiin tiedon kokoamista ja välittämistä päätöksentekoon, palvelujen kehittämistä sekä sosiaalityön ja sosiaalisten ongelmien näkyväksi tekemistä.

¹ <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Tyypillisimpinä kokemuksina mainittiin yhteistyön parantuminen paikallistasolla, asioihin vaikuttaminen sekä sosiaalityön ja asiakkaiden erilaisten tilanteiden näkyväksi tuleminen. Muutamissa kunnissa rakenteellinen sosiaalityö ei vielä ole juurtunut riittävän systemaattiseksi osaksi työtä. Tulevaisuuden näkymät ovat kahtalaisia: toisaalta rakenteellinen sosiaalityö nähdään tärkeänä osana uutta rakennetta, mutta samalla pelätään, että se jää uudistuksessa paitsioon.

2.2 Valvotut tapaamiset

Sosiaalihuoltolaki säättää valvotuista tapaamisista seuraavasti:

27 § Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnalla huolehditaan siitä, että lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti. Tapaamisten valvonta perustuu joko sosiaalilautakunnan vahvistamaan sopimukseen tai tuomioistuimen päätökseen, jossa määritellään tarvittavien toimenpiteiden sisältö.

Valvotuissa vaihdoissa valvoja huolehtii, että lapsi siirtyy sopimuksen tai päätöksen mukaisesti vanhemmalta toiselle. Tuetuissa tapaamisissa valvoja on käytettävissä tapaamisen ajan. Valvotuissa tapaamisissa valvoja on tapaamisen ajan näkö- ja kuuloyhteydessä lapseen ja vanhempaan.

Valvoja voi päättää, että tapaamista ei aloiteta tai vaihtoa ei suoriteta, tai keskeyttää tapaamisen, jos se on välttämätöntä lapsen edun vuoksi. Valvojan on annettava toimivaltaiselle lastenvalvojalle kirjallinen selvitys keskeyttämistään tai muusta syystä toteutumatta jääneistä sovituista tapaamisista. Valvojalla on oltava sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) 11 §:n mukainen koulutus.

Keski-Suomessa järjestetään valvottuja tapaamisia kunnan omana toimintana sekä tarvittaessa ostopalveluna. Kymmenen kuntaa/kuntayhtymää käyttää kumpaakin tapaa. Vain omana toimintana niitä järjestää kolme kuntaa ja vain ostopalveluna samoin kolme kuntaa. Yhdessä kunnassa ei ole ollut tarvetta valvotuille tapaamisille. Ostopalvelut hankitaan tyypillisesti Keski-Suomen ensi- ja turvakodilta. Kunnan omana toimintana järjestettyjen tapaamisten valvojina toimivat useimmiten perhetyön ammattilaiset.

Valvottujen tai tuettujen tapaamisten paikkoina hyödynnetään monipuolisesti kunnan eri tiloja, kuten päiväkoteja tai nuorisotiloja, mutta myös seurakunnan tiloja. Tapaamisia on järjestetty myös muissa julkisissa tiloissa sekä perheen tai sukulaisen kodissa. Ensi- ja turvakodin tiloja on hyödynnetty ostopalvelutilanteissa.

2.3 Harkinnanvarainen toimeentulotuki, asumismenot ja Kela-siirto

2.3.1 Täydentävä toimeentulotuki

Kun perustoimeentulotuen käsittely siirtyi kunnista Kelaan vuoden 2017 alussa, kuntiin jäi sosiaalityön välineeksi yksilölliseen tarveharkintaan perustuva täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki. Täydentävää toimeentulotukea myönnettäessä otetaan toimeentulotukilain² mukaan huomioon tarpeellisen suuruksina erityismenot sekä henkilön tai perheen erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvat, toimeentulon turvaamiseksi tai itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi tarpeellisiksi harkitut menot. Erityisenä tarpeena tai olosuhteena voidaan pitää esimerkiksi pitkäaikaista toimeentulotuen saamista, pitkäaikaista tai vaikeaa sairautta sekä lasten harrastustoimintaan liittyviä tarpeita. Täydentävää tukea ei voi evätä ainoastaan sillä perusteella, että sen myöntäminen perustuu kunnan harkintaan tai ohjeistukseen, vaan on asiakaskohtaisesti harkittava, onko tuki asiakkaan tilanteessa tarpeellista ja edistääkö se toimeentulotuen tavoitteita.

Taulukko 1. Täydentävän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Varattiin määrärahaa vuoden 2016 talousarvioon	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon?
Hankasalmi	30 000	40 133	40 000
Joutsa	40 670	42 240	47 700
Jyväskylä	1 300 000	1 409 000	1 332 100
Jämsä / Kuhmoinen	320 000	230 020	320 000
Keuruu	110 000	96 055	94 720
Kinnula	14 100	42 439	40 000
Konnevesi	17 000	12 373	25 000
Laukaa	1 290 000 (kaikki ttt)	136 992 (täydentävä)	185 000 (täyd.+ehk.)
Luhanka	5 000	2 478	3 500
Multia	16 000	12 162	27 500
Muurame	30 000	6 392	30 000
Petäjävesi	43 000	25 290	30 000
Pihtipudas	37 000	31 501	39 000
Saarikka	143 800	149 449	105 900
Toivakka	10 000	12 286	15 000
Uurainen	20 000	36 400	40 000
Viitasaari	45 000	36 967	50 000
Äänekoski	185 000	146 798	180 000

² <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>

Taulukkoon kootut kuntien ilmoittamat täydentävän tuen summat osoittavat kuntien välillä olevan tässäkin asiassa eroja. Seitsemän kuntaa tai kuntayhtymää myönsi vuonna 2016 täydentävää tukea enemmän kuin siihen oli varattu määrärahaa. Jos tarvetta on, niin kuuluukin menetellä. Useammissa kunnissa ei nähty perusteita myöntää läheskään kaikkea varattua täydentävää tukea. On myönteistä ja monestakin syystä perusteltua, että lähes kaikki kunnat ovat varautuneet vuoteen 2017 aiempaa suuremmalla täydentävän tuen määrärahalla. Perusosan siirtyminen Kelalle voi tuoda yllätyksiä ja uusia tukitarpeita. Toivottavaa myös on, että aikuissosiaalityössä havaitaan kansalaisten tukitarpeet paremmin ja varhaisemmin ja niihin kyetään vastaamaan riittävästi.

2.3.2 Ehkäisevä toimeentulotuki

Ehkäisevästä toimeentulotuesta säädetään toimeentulotukilain 1 §:n 2 momentissa sekä 13 §:ssä seuraavasti:

1 § 2 mom Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta.

13 §) Kunta myöntää päättämiensä perusteiden mukaan ehkäisevää toimeentulotukea 1 §:n 2 momentissa mainittujen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää muun muassa tuen saajan aktiivointia tukeviin toimenpiteisiin, asumisen turvaamiseksi, ylivelkaantumisesta tai taloudellisen tilanteen äkillisestä heikentymisestä aiheutuvien vaikeuksien lieventämiseksi sekä muihin tuen saajan omatoimista suoriutumista edistäviin tarkoituksiin.

Ehkäisevää tukea voidaan myöntää myös tilanteissa, joissa henkilöllä tai perheellä ei toimeentulotukilaskelman perusteella ole oikeutta varsinaiseen toimeentulotukeen (perus- ja täydentävä toimeentulotuki). Ehkäisevää toimeentulotukea täsmennettiin vuonna 2001(HE 134/2000vp)³, jolloin tavoitteena oli lisätä ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä tehokkaan ja tavoitteellisen sosiaalityön välineenä. Samalla määriteltiin tuen määräksi 3,3 prosenttia varsinaisen toimeentulotuen kokonaismenoista. Käytännössä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen raja on häilyvä ja eri kunnat voivat myöntää kumpaa tahansa tukea asukkaidensa harkinnanvaraisiin tukitarpeisiin.

³ https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_134+2000.pdf

Taulukko 2. Ehkäisevän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 (€/v)

Kunta / yhteis-toiminta-alue	Varattiin määrärahaa vuoden 2016 talous-arvioon	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Hankasalmi	15 000	16 118	25 000
Joutsa	5 100	4 300	7 110
Jyväskylä	1 040 000	944 000	1 208 400
Jämsä / Kuhmoinen	35 000	19 915	35 000
Keuruu	35 000	29 975	33 000
Kinnula	5 000	7 446	12 000
Konnevesi	5 000	4 242	5 000
Laukaa	1 290 000 (kaikki ttt)	33 866 (ehkäisevä)	185 000 (täyd.+ehk.)
Luhanka	1 000	1 800	1 500
Multia	6 000	6 000	27 500
Muurame	26 000	7 155	26 000
Petäjävesi	12 000	16 378	30 000
Pihtipudas	10 000	6 654	11 000
Saarikka	25 210	18 710	38 300
Toivakka	10 000	7 151	10 000
Uurainen	8 500	4 600	10 000
Viitasaari	14 000	6 463	16 000
Äänekoski	30 000	26 038	35 000

Myös ehkäisevän tuen myöntämiskäytännöt vaihtelevat kunnittain, mutta niin tekevät ne kriisitilanteetkin, joihin tuki on tarkoitettu. Neljä kuntaa ylitti määrärahan ja useimmissa kunnissa tukea jäi vuonna 2016 myöntämättä. Ehkäisevään toimeentulotukeen on niin ikään varauduttu monissa kunnissa edellisvuotta suuremmin määrärahoihin. Aika näyttää onko varautuminen ollut riittävää vai onko turvaututtava lisämäärärahaan.

Toimeentulotuella turvataan välttämätöntä toimeentuloa ja edistetään itse-näistä selviytymistä. Harkinnanvarainen taloudellinen tuki on erittäin tärkeä suunnitelmallisen ja vaikuttavan sosiaalityön väline. Kelan perustoimeentulotuen käsittelyruuhkan vuoksi kummankin harkinnallisen tuen tarve on kasvanut monissa kunnissa alkuvuonna. Kuntien ja Kelan yhteistyön muo-
toutuminen vaikuttaa asiakkaiden asemaan ja muun muassa siihen millainen osuus asiakkaista pärjää Kelan tuilla ja minkä verran tarvitaan lisäksi harkin-
nallista tukea kunnasta.

2.3.3 Asumismenot

Asumismenoja⁴ toimeentulotuessa huomioon otettaessa on tarkoituksena turvata hakijan asuminen. Kuten aiemmin kunnilla, perustoimeentulotuen käsittelevällä Kelalla on nyt oikeus harkita asumismenojen tarpeellista suuruutta. Perustoimeentulotuessa huomioon otettavat asumismenoerät määräytyvät yleisestä asumistuesta annetun lain mukaan. Tarpeellisten asumismenojen määrä arvioidaan todellisten kustannusten perusteella, jos kustannukset eivät ole kohtuuttomat. Toimeentulotuen tarkoitus ei kuitenkaan ole tukea vähimmäistoimeentulon ylittävää asumismukavuutta tai väljyyttä. Useissa kunnissa oli sisäisin ohjein määritelty erikokoisten kotitalouksien kohtuullisten asumismenojen määrä. Selvityksessä haluttiin tietää, toiko tuen käsittelijän muuttuminen muutoksia asumiskulujen hyväksyttävään tasoon ja sen myötä muutoksia eri kuntien asiakkaiden asemaan.

Kelan toimeentulotukiohjeen⁵ mukaan tarpeellisen suuruiset asumismenot arvioidaan kuntakohtaisesti ja toimeentulotukea hakevan perheen henkilömäärän mukaan. Arvioinnissa otetaan huomioon perheen kokonaistilanne ja erityistarpeet. Jos harkinnassa ei ilmene perusteita suuremman kustannustason mukaiseen asumiseen, hakija ohjataan etsimään kohtuuhintainen asunto ja ottamaan yhteyttä kuntaan asuntoasian selvittämistä ja edullisemmän asunnon hankkimista varten. Asiakkaalle annetaan 3–6 kuukautta aikaa etsiä edullisempi asunto ja sen ajan todelliset asumismenot huomioidaan menona. Jos asunnon löytäminen paikkakunnalta on helppoa, 3 kuukautta yleensä riittää. Jos asiakas ei halua etsiä edullisempaa asuntoa ja ilmoittaa, ettei muuta, suuremmat asumiskulut voidaan huomioida vielä kehotusta seuraavan 3 kuukauden ajan. Jos paikkakunnalta ei ole saatavissa kohtuuhintaista asuntoa, menot hyväksytään edelleen täysimääräisinä. Jos hakija ei kehotuksesta huolimatta hae kohtuullishintaista asuntoa tai ei muuta, vaikka sellainen olisi tarjolla, asumismenoja kohtuullistetaan ja kustannukset huomioidaan paikkakunnan yleistä tasoa vastaavan suuruisina (Kelan kuntakohdainen enimmäiskustannus = normi).

Vertailu osoitti, että Kelan hyväksymät asumismenot, vesilaskut mukaan lukien, ovat monin paikoin suuremmat kuin mitä kunnat ovat pitäneet kohtuullisina asumisen enimmäismenoina. Etenkin perheiden taloudelliseen asemaan käsittelijän vaihtuminen voi tuoda jopa jonkin verran helpotusta. Sen sijaan yksin asuvien tilanteet voivat heikentyä joka toisessa Keski-Suomen kunnassa: Joutsassa, Jämsässä, Karstulassa, Kuhmoisissa, Laukaas-

⁴ Toimeentulotuki Opas toimeentulotukilain soveltajille Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:4 http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/69913/URN_ISBN_978-952-00-3385-9.pdf?sequence=1

⁵ <http://www.kela.fi/documents/10192/3464829/Toimeentulotuki.pdf> käytetty 28.3.2017

sa, Keuruulla, Konnevedellä, Pihtiputaalla ja Äänekoskella (ei Suolahdessa). Uraisilla Kelan menettely on kunnan käyttämää tiukempi kaiken kokoisissa talouksissa, Petäjävedellä yhden ja kahden henkilön talouksissa ja Jyväskylässä yli 5 henkilön talouksissa. Toimeentulotuensaajalle jokainen euro on tärkeä ja silloin jo -10,40 vähennys kuukausituloihin on ikävä asia, puhumattakaan jos erotus on -96,40/kk. Muutos voi siis olla suuri ja vesilasku voi tuoda siihen vielä lisävaikutusta. Joissakin kunnissa vesilasku on voinut olla 24 €/henkilö, mutta Kela huomioi enintään 21,60 euroa. Yksin asuvan toimeentulotukiasiakkaan asema saattaa Kelan joustovarasta riippuen huonontua siinä määrin, että monella voi olla edessä edullisemman asunnon etsiminen.

2.3.4 Kela-siirron onnistumisen arviointia

Uraisilta kiteytettiin monien jakamat kokemukset: Kelassa yliarvioitiin tietotekniikan tuomat rationalisointihyödyt ja aliarvioitiin asiantuntemuksen tarve. Kelan tiedottaminen oli hyvää, nettisivut selkeitä ja se käytti paljon aikaa ja työpanosta valmistautumiseen, mutta aivan kaikkea kuntien antamaa tietoa Kela ei hyödyntänyt eikä siellä ollut valmiutta ottaa ”koppia” näin isosta asiasta - ja se on näkynyt alkuvuoden kaaoksena. Kelan ja kuntien tapaamiset ja netin kautta järjestetyt infot olivat hyviä, mutta yleisesti arvioitiin, että valmisteluyhteistyötä ja vuoropuhelua olisi pitänyt olla vielä enemmän.

Jos epätietoisuutta oli asiakkailta, sitä oli myös työntekijöillä ja arvelut muutoksen vaikeuksista todentuivat vuoden vaihteen jälkeen. Asiakkaat kärsivät tilanteesta: on saatu useita eri päätöksiä samasta asiasta (vaikeaselkoisuus, byrokraattisuus), asiakkaat olleet rahattomia 1–2 viikkoa, Kelan jäykkä tapa tulkita lakia ja ohjeita. Odotettavissa on asiakkaiden ongelmien kasaantumista (maksurästtit, sosiaaliset ongelmat, joihin Kela ei puutu). Asiakkaat ovat saaneet tismalleen samanlaisissa tilanteissa erilaisia päätöksiä, esimerkiksi asumismenoja on huomioitu eri tavalla. On käynyt niinkin, että asiakkaalle tuli tammikuun toimeentulotukipäätös 7. helmikuuta ja tammikuulle tehty maksusitoumus lääkkeisiin oli ehtinyt umpeutua.

Etuuskäsittelijöiden irtisanominen tai toisiin tehtäviin siirtyminen jo reilusti ennen vuodenvaihdetta vaikutti kunnissa työntekijöiden mahdollisuuksiin valmistautua; aika loppui kesken. Joissakin kunnissa asiakkaita pyrittiin informoimaan ja opastamaan tulevasta muutoksesta koko vuoden 2016 useilla eri tavoilla. Kelan tiedotteita jaettiin ja päätöksiin kirjattiin ennakkotieto siirrostä syksystä alkaen. Viimeisessä kunnan toimeentulotukipäätöksessä pyrittiin siirtämään tietoa Kelalle seikkaperäisesti. Osalle asiakkaita muutoksen

omaksuminen oli vaikeaa, mikäli oma toimintakyky oli muutoinkin heikko. Kunnissa joudutaan edelleen auttamaan ja ohjeistamaan asiakkaita hakemusten teossa. Lisäksi myönnetään harkinnanvaraista tukea asioihin, jotka kuuluisivat perustoimeentulotukeen.

Muutoksesta suoriutumista olisi merkittävästi tukenut se, että Kela olisi rekrytoinut kunnista vapautuvia ja toimeentulotukeen perehtyneitä etuuskäsittelijöitä enemmän palvelukseensa. Näin myös Kelan toimeentulokitehtäviin siirtyvä henkilöstö olisi saanut paremmin tietoa ja taitoa oman organisaation sisältä. Kelassa ei riittävästi kyetty huomioimaan sitä, että kaikki asiakasryhmät eivät harjaannu kovin hyvin sähköiseen asiointiin. Toimeentulotuen viimesijaisuudesta johtuvaa erityistä vaativuutta ei ilmeisesti osattu riittävästi huomioida.

2.4 Lastensuojelun kiireelliset avohuollon tukitoimet

Lastensuojelulain⁶ 37 b §:n (30.12.2014/1302) kiireellinen avohuollon tukitoimi tulee kyseeseen, jos lapsi 40 §:ssä mainitusta syystä (Velvollisuus huostaanottoon ja sijaishuollon järjestämiseen) tarvitsee kiireellisesti apua, voidaan 7 luvun mukaisia avohuollon tukitoimia järjestää kiireellisesti edellyttäen, että tukitoimet ovat lapsen edun mukaisen huolenpidon toteuttamiseksi sopivia, mahdollisia ja riittäviä.

Kyselyvastausten mukaan kiireellisiä avohuollon tukitoimia on järjestetty 11 kunnan tai kuntayhtymän alueella. Nämä ovat olleet useimmiten kiireellisiä avohuollon sijoituksia, mutta kiireellisesti on järjestetty myös perhetyötä ja tukiperheitä, ammatillista tukihenkilötoimintaa sekä lääkkeitä, ruokaa, tukea asumiskuluihin sekä terveydenhuollon matkakustannuksia.

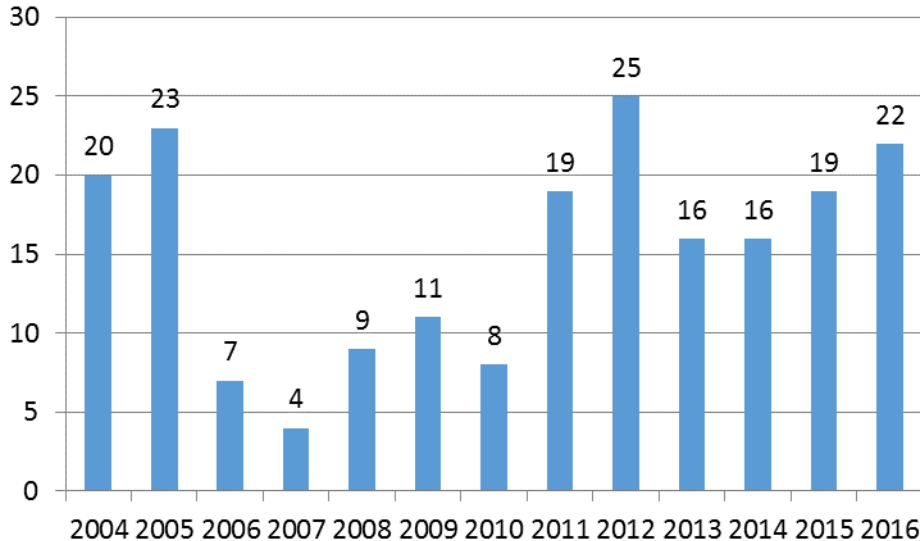
Säädös on herättänyt keskustelua ja kunnista saadut kokemukset osoittavat, että sen soveltaminen perustyössä on Keski-Suomen alueella vielä vähäistä ja käytön tarkempaa ohjeistamista myös toivottiin. Säädöstä käyttäneet arvioivat sen toimivan hyvin niissä tilanteissa, joissa pykälää oli sovellettu. Kela-siirron vaikutukset tulivat esiin myös näissä vastauksissa: kiireellisen avohuollon tukitoimia oli päädytty käyttämään tilanteissa, joissa Kelan toimeentulotukipäätös oli viivästynyt. Tällöin taloudellista tukea on myönnetty joko lastensuojelullisin perustein tai täydentävänä toimeentulotukena.

⁶ <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

3 KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU

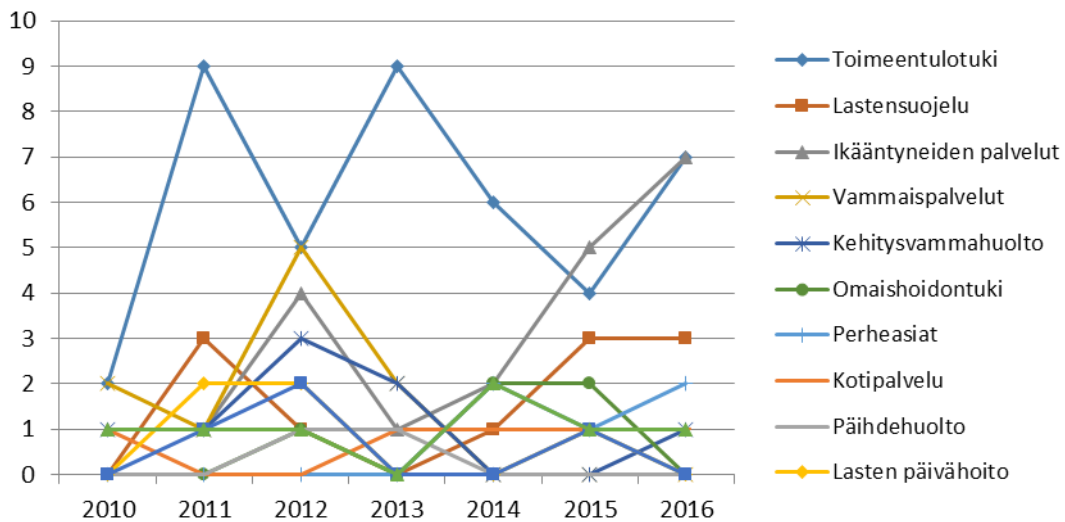
3.1 Hankasalmi

Hankasalmelta otettiin vuonna 2016 sosiaaliamieheen yhteyttä 22 eri asian takia (kuva 13). Asioinneista puolet oli tyytymättömyyden ilmausta ja toinen puoli tiedustelutyypisiä yhteydenottoja.



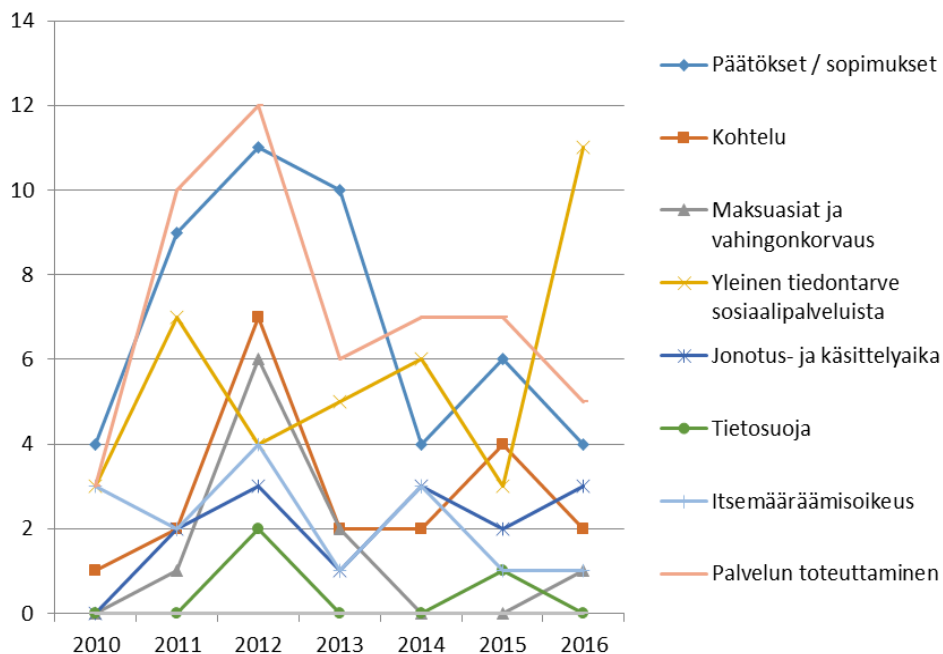
Kuva 13. Hankasalmi: Sosiaaliamiesasioiden määrä vuosina 2004–2016

Seuraava kuva näyttää sosiaaliamiesasioiden määrät Hankasalmelta tehtävälueittain vuosilta 2010–2016. Vuonna 2016 eniten yhteydenottoja tuli toimeentulotuesta ja ikääntyneiden palveluista (7). Lastensuojelusta tuli 3 ja perheasioista 2 asiointia, muista palveluista vain kerta-asioita. Edellisvuoden painotuksesta poiketen asialla oli 14 (7) kertaa asiakas itse, 5 (10) kertaa asiakkaan edustaja ja 3 (2) kertaa henkilöstö.



Kuva 14. Hankasalmi: Sosiaaliamiesasioiden tehtävälueet vuosina 2010–2016

Puolet yhteydenotoista johtui sosiaalipalveluja koskevista tiedontarpeista ja muulloin oli kyse joko palvelun toteuttamistavasta (5 kertaa), päätöksistä (4) tai käsittelyajasta (3). Kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli 2 ja itsemääräämisoikeudesta ja asiakasmaksuista tuli kummastakin 1 asiointi. Yhden yhteydenoton taustalla voi olla monta syytä. Yhteydenotto liittyi yleensä, 17 kertaa, kunnan omaan sosiaalipalveluun ja vain kerran kunnan ostamaan yksityiseen palveluun, muut kuin sosiaalipalvelut (terveydenhuolto, edunvalvonta) olivat aiheena 4 kertaa.



Kuva 15. Hankasalmi: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2016

Kuntakyselyssä selvitettiin kunnissa tehtävää rakenteellista sosiaalityötä, lapsen ja vanhemman valvottuja tapaamisia sekä lastensuojelun kiireellisiä avo-
huollon tukitoimia. Lisäksi arvioitiin toimeentulotuen perusosan Kelalle
siirron onnistumista ja tarkasteltiin muutoksen vaikutuksia kohtuullisten
asumismenojen tasoon sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen
määrärahoihin.

Rakenteellinen sosiaalityö

Taulukko 3. Rakenteellinen sosiaalityö, kokemukset ja tulevaisuuden näkökulmat Hankasalmen kunnassa

Mitä rakenteellinen sosiaalityö alueel- lanne on?	Millaisia kokemuksia rakenteellisesta so- siaalityöstä on ker- tynyt?	Millaiselta näyttää rakenteellisen sosi- aalityön tulevai- suus?
Pienimuotoisesti otettu kantaa paikallisleh- dessä kuljetuspalveluiden järjestämiseen ja toimeentulotuen Kela-siirtoon. Aiempina vuosina olemme ottaneet kantaa asunnottomien asioihin.	Rohkaisevia, jos olisi aikaa, rakenteellista sosiaalityötä voisi teh- dä enemmänkin.	Sote- ja maakuntamyl- lerryksen keskellä sitä tarvitaan yhä enem- män.

Valvotut tapaamiset

Uusi sosiaalihuoltolaki toi kunnille velvollisuuden järjestää lapsen ja van-
hemman välisten tapaamisten valvonnan siten, että tapaamisoikeus toteutuu
lapsen edun mukaisesti.

Taulukko 4. Valvottujen tapaamisten järjestäminen ja paikat Hanka- salmen kunnassa

Miten valvotut tapaamiset järjestetään?	Missä paikoissa valvotut tai tuetut tapaamiset järjeste- tään?
Ostopalveluna Jkl:ssä.	Ensi- ja turvakodilla, olimme syksyllä mukana Jkl:n kaupun- gin kilpailutuksessa tapaamisten osalta ja ainoa yritys, joka meille tarjosi palveluja, on Akson hoivapalvelut oy. Ostamme sieltä jatkossa palveluja ja vanhojen asiakkaiden kanssa jatkamme Ensi- ja turvakodilla.

Toimeentulotuki ja kohtuulliset asumismenot

Taulukko 5. Täydentävän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnetty tuki vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Hankasalmi	30 000	40 133	40 000

Taulukko 6. Ehkäisevän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnetty tuki vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Hankasalmi	15 000	16 118	25 000

Taulukko 7. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot erikokoisissa talouksissa 2016 ja 2017 (€/kk)

Kunta / yhteistoiminta-alue	yksin asuvalle	2 hlöille	3 hlöille	4 hlöille	5 tai useammalle hlöille
Hankasalmi	460	500	580	650	700-800
Kela 2017	445	525	615	676	+96 /hlö

Käytännön suoraa vertailua hankaloittaa se, että Kela hyväksyy taulukossa mainitun summan lisäksi vesimaksuna 21,60 €/henkilö. Asumismenojen tarkastelun perusteella vaikuttaa siltä, että hankasalmelaisten toimeentulotukiasiakkaiden asema ei ole huonontunut.

Kela-siirtoon valmistautuminen

Kunnassa koettiin, että Kela infosi hyvin asiakkaita ja kuntaa. Yhteiset tapaamiset ja netin kautta järjestetyt infot olivat hyviä. Kelan soveltamisohjeiden, lainsäädännön ja tietojärjestelmien sekä työntekijöiden perehdytyksen osalta valmistautuminen ei ollut riittävää aikapulasta johtuen. Vastauksessa arvioitiin, että Kelassa ei ollut valmiutta ottaa ”koppia” näin isosta asiasta.

Lastensuojelun kiireelliset avohuollon tukitoimet

Hankasalmella ei ole kokemusta asiasta. Säädös koetaan tältä osin hieman sekavaksi.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tuli yksi vuonna 2016 (4 vuonna 2015). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi yhden las-

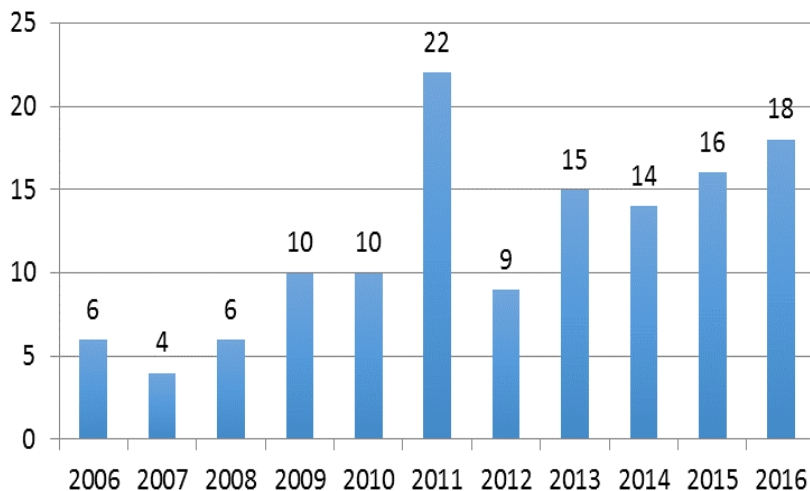
tensuojelua koskeneen hallintokantelun, joka ei antanut aihetta selvittämistä suurempiin toimenpiteisiin. Oikaisuvaatimuksia viranhaltijapäätöksistä tehtiin vuoden aikana 19 (18), joista lautakunta muutti/palautti uudelleen käsiteltäväksi 5 (1) päätöstä. Oikaisuvaatimusten iso määrä johtuu tuttu taksoikeuden muutoksesta 1.12.15 alkaen.

Neljästä lautakunnan päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen ja vuonna 2016 hallinto-oikeus hyväksyi 2 valitusta. Korkeimmassa hallinto-oikeudessa ei ollut valitusasioita.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

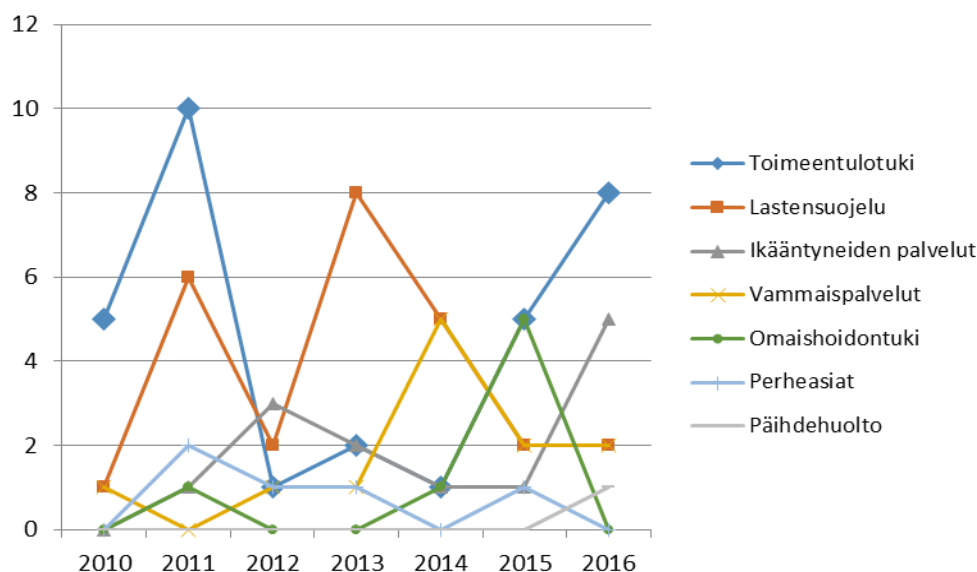
3.2 Joutsa

Vuonna 2016 Joutsasta tuli 18 yhteydenottoa (kuva 17), joista 10 tuli asiakkaalta itseltään, 7 asiakkaan edustajalta ja yksi henkilöstöltä. Asioinneista 16 tuli palveluun tyytymättömiltä ja 2 oli tiedustelua.



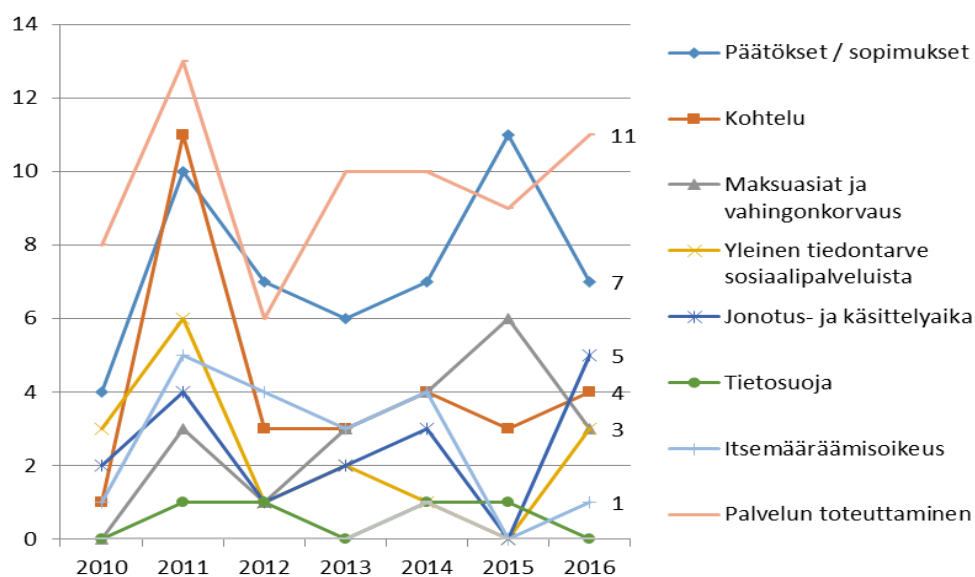
Kuva 16. Joutsa: Sosiaaliamiesasioiden määrä vuosina 2006–2016

Joutsalaisten yhteydenotoissa korostui toimeentulotuki ja myös ikääntyneiden asiat tulivat näkyviin (seuraava kuva). Lastensuojelusta ja vammaispalveluista tuli kummastakin pari asiointia ja yksi yhteydenotto liittyi päihdehuoltoon. Yksi asiointi koski kunnan yksityiseltä ostamaa palvelua, 17 kertaa oli kyse kunnan omasta sosiaalipalvelusta.



Kuva 17. Joutsa: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2016

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenottosyyt vuosilta 2010–2016. Yhden asioinnin taustalla voi olla monta syytä. Vuonna 2016 yhteydenoton syy oli useimmiten palvelun toteuttaminen, joskin myös päätökset ja käsittelyaika.



Kuva 18. Joutsa: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2016

Kuntakyselyssä selvitettiin rakenteellista sosiaalityötä, lapsen ja vanhemman valvottuja tapaamisia sekä lastensuojelun kiireellisiä avoimuuden tukitoimia. Lisäksi arvioitiin toimeentulotuen perusosan Kelalle siirron onnistumista ja tarkasteltiin muutoksen vaikutuksia kohtuullisten asumismenojen tasoon sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen määrärahoihin.

Rakenteellinen sosiaalityö

Taulukko 8. Rakenteellinen sosiaalityö, kokemukset ja tulevaisuuden näkymät Joutsan kunnassa

Mitä rakenteellinen sosiaalityö alueellanne on?	Millaisia kokemuksia rakenteellisesta sosiaalityöstä on kertynyt?	Millaiselta näyttää rakenteellisen sosiaalityön tulevaisuus?
Joutsassa tehdään pienen kunnan rakenteellista sosiaalityötä, joka on yhteiskunnallista ja sosiaalipoliittista sosiaalityötä, jonka tehtävänä on rakentaa, koota ja muokata erityisesti paikallisten palvelujen ja toimintaverkostojen kokonaisuutta. On tärkeää, että jokainen sosiaalityöntekijä kokoaa tietoa kentältä asiakkaiden elämäntilanteista ja olosuhteista sekä pohtii rakenteellisia ratkaisuja niiden parantamiseksi.	Verkostoyhteistyöstä ja rakenteellisesta sosiaalityöstä on kertynyt hyviä kokemuksia. Tietoisuus asiakkaiden kokonaistilanteesta on lisääntynyt myös muilla toimijoilla kuin sosiaalityöntekijöillä ja kokonaiskuva auttaa puuttumaan nopeammin asiakkaiden ongelmiin.	Hyvältä, verkostoyhteistyö lisääntyy muutenkin esim. perhekeskus- ja pro sos. hankkeen sekä lainsäädännön myötä.

Valvotut tapaamiset

Uusi sosiaalihuoltolaki toi kunnille velvollisuuden järjestää lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnan siten, että tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti.

Taulukko 9. Valvottujen tapaamisten järjestäminen ja paikat Joutsan kunnassa

Miten valvotut tapaamiset järjestetään?	Missä paikoissa valvotut tai tuetut tapaamiset järjestetään?
Valvottuna, kunnassa esim. nuorisotilassa, kun se ei ole käytössä, valvojana toimii usein perhetyöntekijä, joskus sosiaalityöntekijäkin.	Nuorisotilassa, jossa on paljon tilaa, pelejä, leluja ja tekemistä perheelle. Joskus perheen kotona, jossa on mukana työntekijä.

Toimeentulotuki ja kohtuulliset asumismenot

Taulukko 10. Täydentävän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Joutsan kunnassa (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnetty tuki vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Joutsa	40 670	42 240	47 700

Taulukko 11. Ehkäisevän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Joutsan kunnassa (€/v)

Kunta / yhteis-toiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnetty tuki vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Joutsa	5 100	4 300	7 110

Taulukko 12. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot erikokoisissa talouksissa 2016 ja 2017 (€/kk)

Kunta	yksin asuvalle	2 hlölle	3 hlölle	4 hlölle	5 tai useammalle hlölle
Joutsa	420	490	560	600	650
Kela 2017	388	498	572	607	96 €/hlö

Käytännön suoraa vertailua hankaloittaa se, että Kela hyväksyy taulukossa mainitun summan lisäksi vesimaksuna 21,60 €/henkilö. Asumismenojen tarkastelun perusteella vaikuttaa siltä, että yksin asuvalle Kelan toimeentulotukimenettely on hieman kuntaa tiukempi ja perheille väljempi.

Kela-siirtoon valmistautuminen

Valmistautumisen ei koettu olleen täysin riittävää, vaikka sitä tehtiin esim. yhteisissä palaverissa ja koulutusten avulla. Sosiaalitoimen näkökulmasta valmistautuminen koettiin onnistuneemmaksi, vaikkakaan ei täysin riittäväksi. Kelan työntekijöiden osalta arveltiin, ettei siirtoon valmistauduttu riittävästi.

Lastensuojelun kiireelliset avohuollon tukitoimet

Joutsassa on järjestetty avohuollon kiireellisenä tukitoimena perhetyötä ja tukiperheitä. Säädos on koettu hyväksi ja sen nähdään tuovan lisää välineitä kenttätyöhön.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

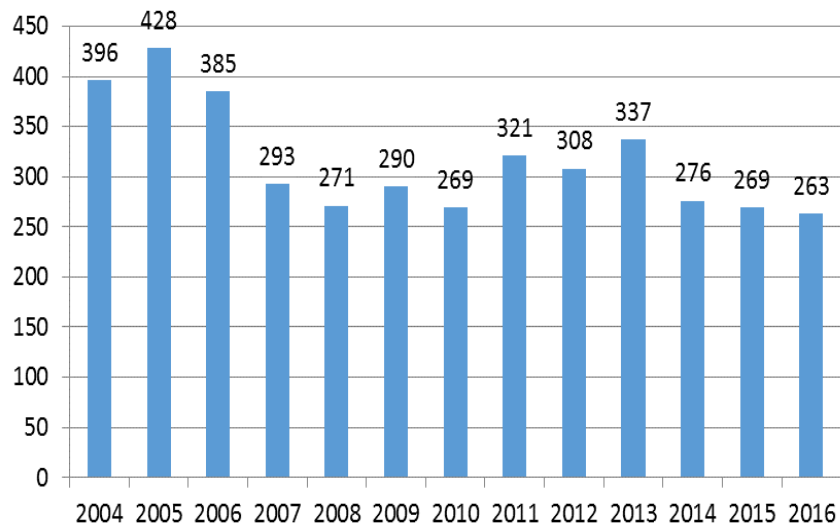
Joutsassa tehtiin vuonna 2016 yksi sosiaalihuollon asiakaslain mukainen muistutus (3 vuonna 2015). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi yhden Joutsaa koskeneen sosiaalihuollon kantelun vuonna 2016 (4 vuonna 2015). Kantelu omaishoidontuesta ei johtanut selvittämistä suurempiin toimenpiteisiin.

Kunnasta saatujen muutoksenhakutietojen mukaan yhteen (8 vuonna 2015) viranhaltijapäätökseen haettiin oikaisua ja lautakunta hyväksyi niin ikään yhden (3) oikaisuvaatimuksen. Hallinto-oikeuksissa ei ollut joutsalaisten asioita käsiteltävänä.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

3.3 Jyväskylä

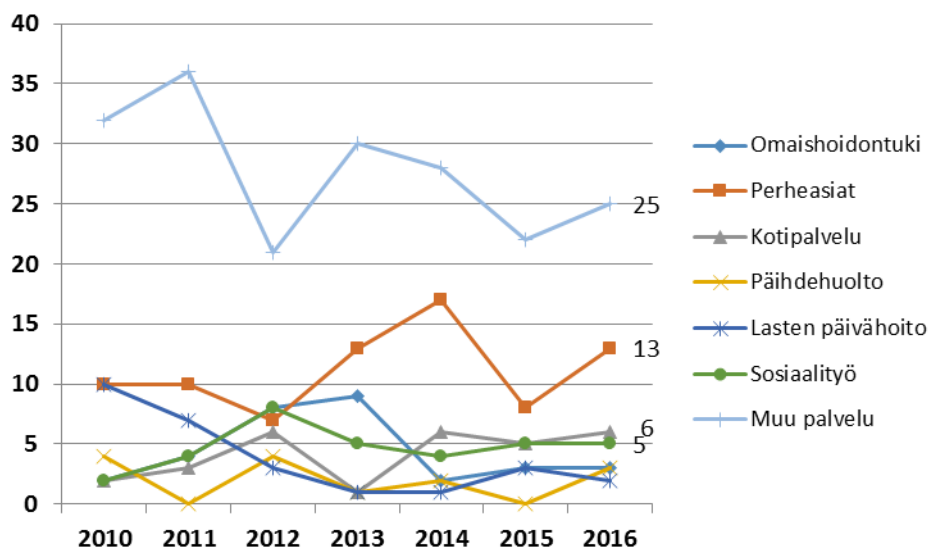
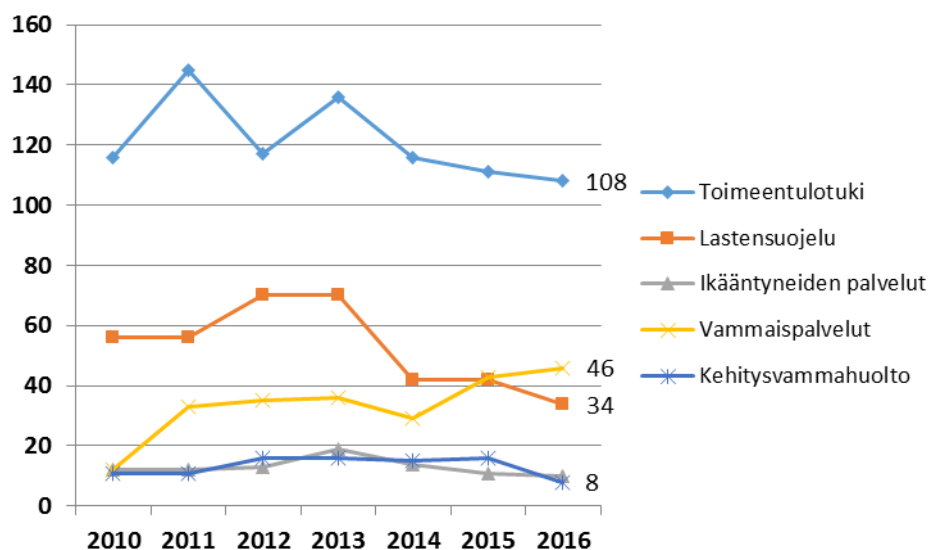
Jyväskylästä tuli 263 yhteydenottoa vuonna 2016, mikä on jälleen muutama vähemmän kuin edellisvuonna ja pienin luku kautta aikojen (kuva 20). Keskimäärin kuukausittain tuli 22 yhteydenottoa, mutta marraskuussa niitä tuli 41, lokakuussa 33 ja heinäkuussa vain 8.



Kuva 19. Jyväskylä: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004–2016

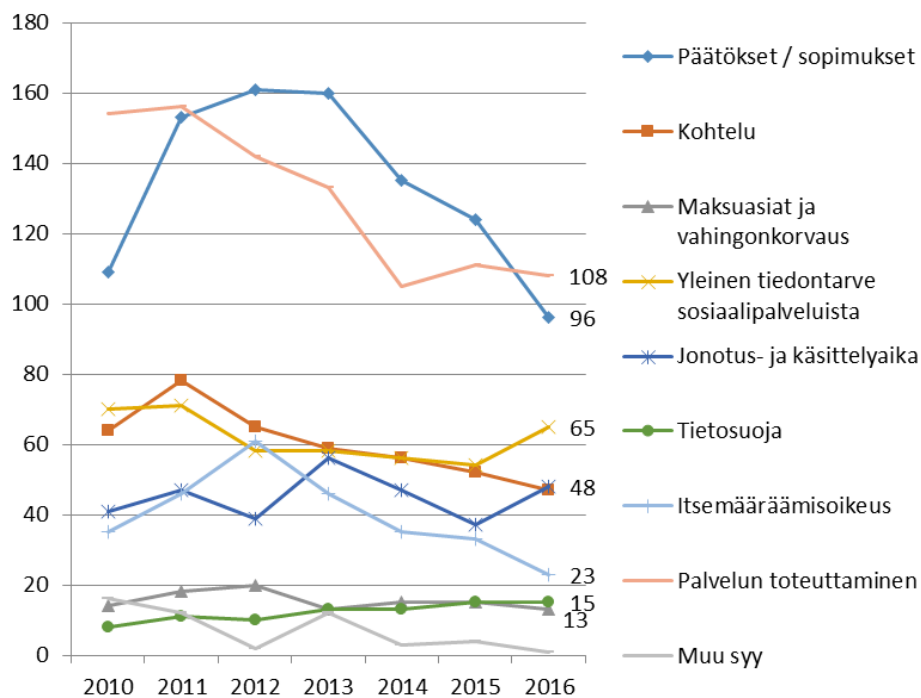
Asiakas oli itse asialla 195 kertaa, asiakkaan edustaja 57 kertaa ja 11 yhteydenottoa tuli henkilöstöltä. Edellisvuosista poiketen tiedustelutyypisten asioiden osuus oli nyt 24 % (63) ja tyytymättömiä oli 200 eli 76 %, kun suhde on ollut aiemmin 20/80. Asiointi liittyi kunnan omaan sosiaalipalveluun 233 kertaa (89 %), kunnan ostamaan yksityiseen palveluun 8 kertaa (3 %) ja kerran kuntayhtymän palveluun. Muusta kuin sosiaalihuollosta tuli 21 asiointia (mm. Kela, terveydenhuolto, työvoimatoimi, koulutoimi, edunvalvonta, asuntoasiat).

Seuraaviin kuviin on koottu yhteydenottojen tehtäväalueet vuosilta 2010–2016. Toimeentulotuki oli edelleen yleisin yhteydenottoalue, vaikka suunta on ollut laskeva jo joitakin vuosia. Kun vammaispalveluasiamäärä hieman kasvoi ja lastensuojeluasiat vähenivät viidenneksellä, vammaispalvelu sijoitui nyt toiseksi ja palveluiden perinteinen järjestys sosiaaliasiamiehen asteikolla muuttui. Kehitysvammahuollon asiamäärä puolittui edellisvuodesta ja perheasioiden määrä vaihteeksi lisääntyi. Myös muita kuin sosiaalihuollon palveluja koskeva asiointi kääntyi nousuun. Monista sosiaalihuollon palveluista tuli 2–6 asiointia ja päihdehuollostakin saatiin nyt 3 palautetta.



Kuva 20. Jyväskylä: Sosiaaliasiamesiasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2016

Kuvasta 22 nähdään, että yleisin yhteydenoton syy oli pitkästä ajasta palvelun toteuttaminen, kun päätösaasiat jatkoivat vähenemistä, kuten ovat tehneet jo kolme vuotta. Vain pitkät käsittelyajat ja sosiaalipalveluja koskevat tietotarpeet aiheuttivat edellisvuotta enemmän asiointia, muut kuvaajat olivat enimmäkseen laskevia. Itsemääräämisoikeuteen liittyvän palautteen määrä on laskenut peräti alle puoleen neljässä vuodessa. Yksi yhteydenotto voi sisältää useita yhteydenottoja.



Kuva 21. Jyväskylä: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenotto syyt vuosina 2010–2016

Palvelun toteuttamista koskevan palautteen kolmen kärki on: toimeentulotuki 29 (30 vuonna 2015), lastensuojelu 26 (29) ja vammaispalvelut 21 (15). Kehitysvammahuollossa palvelun toteuttamista koskeva palaute puolittui 6 asiaan.

Palveluongelmista muutamia esimerkkejä:

- Sijaishuollon sosiaalityöntekijä vaihtunut jälleen, ainakin 8 ollut vuosien varrella, ehkä enemmänkin, kaikkia eivät ole ehtineet tavata, vain puheluja.
- Huostaanotetun lapsen vanhemman alisteinen asema sijaishuolto-paikkaan ja viranomaisiin nähden, kokemus osattomuudesta ja viranomaisen puolueellisuudesta.
- Etähuoltaja kokee, että lastensuojelu ei tarkista lähihuoltajan päih-teidenkäyttöä, uskovat kummallisia selityksiä.
- Läheisten syvä huoli: Lastensuojelun tehottomuus ja avohuollon jatkaminen vuodesta toiseen, vaikka vanhempien ongelmat näyttävät pahenevan.

- Isä koki lastenvalvojan olleen äidin puolella ja jääneensä alakynteen, asianajaja ohjannut sosiaaliasiamiehelle – suunnilleen yhtä usein äiti kokee työntekijän olleen isän puolella!
- Miksi ei anneta lapsen tietoja toiselle huoltajalle, tai edellytetään hakevan paperit henkilökohtaisesti? Huoltaja ei saanut ajoissa papereita, jotta olisi voinut puolustautua huoltajuusoikeudenkäynnissä väärää tietoa vastaan. Kokee vain toisen vanhemman tulleen kuulluksi.
- Vammaispalvelun tiedonkulku pätkii. Toistuvasti tilanteita, joissa ei saa henkilökohtaista apua, kun toinen kahdesta avustajasta lomalla tai sairauslomalla. Asiakas odottelee ja kun alkaa selvittää, ilmenee asian laita. Saa korvaavaa apua ostopalvelufirmasta, sitten kun ehtivät, "ehkä tänään". Nyt puuttunut päätös, jolla saa ostoapua. Monesti ikäviä tilanteita, kun paljon hoitokäyntejä ja muutokset vaikuttavat muidenkin ohjelmaan. Miettiä miten huonommassa asemassa olevat ylipäänsä pärjäävät näin epävarmojen palvelujen varassa?
- Asiakas kertoo, ettei tiennyt, että kotikäynnin perusteella tehdään vammaispalvelun palvelusuunnitelma. Pettynyt suunnitelman laatuun, asiakas merkitty toiseksi tekijäksi ja kirjattu asioita, jotka eivät pidä paikkaansa ja hänen sanomikseen asioita, joita ei ole sanonut. Palveluiksi lueteltu palveluja, jotka eivät ole mahdollisia eivätkä siis auta asiakasta.
- Uupunut vanhempi kertoo aikuisen päihde- ja mielenterveysongelmaisen lapsen tilanteesta. Tullut häätö, muuttanut lapsuudenkotiin, ei ole omasta mielestä sairas ja kieltäytyy ottamasta pistoslääkitystään. Ei riittävän sairas sairaalahoitoon. Mistä asunto ja apua kohtuuttomaan tilanteeseen? - Vrt. SHL ja erityisen tuen tarve, moniammatillinen työskentely
- Toimeentulotukihakemuksen häviäminen: Asiakas vienyt heinäkuun lopulla elokuun hakemuksen, tiedustellut sitä useita kertoja ja 11.8. kerrottu, ettei hakemus ole vireillä, kun sitä ei olekaan. Asiakas viemässä uutta hakemusta ja kerrottu, että ei ole perusteita kiireelliseen käsittelyyn, koska ei ole lääkeresptejä tms.
- Asiakas haluaa tehdä muistutuksen sosiaalisen luoton käsittelyviiveestä. Hakenut marraskuussa 2015, käynyt huhtikuun 2016 alussa tiedustelemassa, asia käsittelemättä eikä kerrottu milloin odotettavissa päätös. Kokee, että jopa kielteinen päätös olisi epätietoisuutta selvempi. On peliriippuvuus ja siihen hoito, asiat hoidossa omalta osalta ja pyrkii säilyttämään luottotiedot, mutta palvelujärjestelmä hidastaa.

- Opiskelijalla luottohäiriö, asiakassuunnitelmassa mainitaan tapamisaika loka- marraskuulle. Elokuussa tehty pitkä tukipäätös, rahat eivät riitä, viimeiset menneet bussikorttiin ja kohta hankittava lääkkeitä. Ei saa aikaa, nyt vastattu että sille ei tarvetta, vaikka suunnitelmassa luvataan ja tarve on, kokee heitteillejättönä.
- Mies hakenut muutosta toimeentulotuen takaisinperintään, mutta kuitenkin peritty ja aiheutunut uusi tuen tarve. Kertoo ettei saa kiinnä kiinni sosiaalitoimesta, työntekijän puheposti täynnä.
- Nuori vammaisen monisairas opiskelija havainnut palvelusuunnitelmassa virheitä, laittanut lisätietoja, mutta kokee ettei ole tullut kuulluksi. Eikä suunnittelu ole tapahtunut hyvässä yhteishengessä toisin kuin aiemmalla kotipaikkakunnalla, jossa asui vanhempien luona ja sai huomattavasti enemmän henkilökohtaista apua kuin nyt yksin asuvana opiskelijana vieraassa kaupungissa. Ei uskalla käyttää kaikkea myönnettyä apua, koska ei ole yhtään säätövaraa. Toivonut uutta tapaamista, ei myönnetty.
- Vaikeavammaisen henkilökohtaisen avun määrä riittävä, mutta tyytymätön siihen, että henkilökohtainen apu tulee yksityisen firman kautta ja avustajat vaihtuvat päivittäin. Haluaisi palata työnantajamalliin, jonka uskoisi onnistuvan tilanteensa kohennuttua. Kokee sosiaalityöntekijän määränneen asian. Mietti tietääkö kaupunki, että ei onnistu saada kahtena päivänä samaa avustajaa.
- Asiakas on tyytymätön henkilökohtaisen avun työnantajamalliin, ei jaksakaan toimia työnantajana. Kokee, että painostettu eikä käytössä muuta kuin työnantajamalli, ota tai jätä. Saanut hiljattain kuulla, että on myös toisenlaista käytäntöä ja haluaisi yksityisen firman palvelun. Avun määrä olisi riittävä, jos sitä ei tarvitsisi käyttää työnantajabyrokratiaan. Kokee, että ei ole informoitu tarpeeksi eikä ole tullut kuulluksi.

Valitettavasti palaute on varsin samanlaista vuodesta toiseen. Palvelu koetaan usein yli- tai alimitoitetuksi tai vääränlaiseksi, se ei vastaa välttämättömiin tarpeisiin tai on muuten huonosti tilanteeseen sopivaa.

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä selvitettiin kunnissa tehtävää rakenteellista sosiaalityötä, lapsen ja vanhemman valvottuja tapaamisia sekä lastensuojelun kiireellisiä avo- huollon tukitoimia. Lisäksi arvioitiin toimeentulotuen perusosan Kelalle siirron onnistumista ja tarkasteltiin muutoksen vaikutuksia kohtuullisten

asumismenojen tasoon, asiakkaan asemaan sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen määrärahoihin.

Rakenteellinen sosiaalityö

Taulukko 13. Rakenteellinen sosiaalityö, kokemukset ja tulevaisuuden näkymät Jyväskylän kaupungissa

Mitä rakenteellinen sosiaalityö alueellanne on?	Millaisia kokemuksia rakenteellisesta sosiaalityöstä on kertynyt?	Millaiselta näyttää rakenteellisen sosiaalityön tulevaisuus?
<p>Alueellinen perhekeskusverkosto toimii seitsemällä alueella (Keltinmäki, Keljonkangas, Säynätsalo, Tikkaoski, Vaajakoski, Kortepohja-Kypärämäki ja Huhtasuo). Perhekeskusverkosto koostuu sekä julkisen että kolmannen sektorin tahot alueellisesti yhteen. Asiakasraateihin, romanityöryhmään ja SHL:n asiantuntijaryhmiin osallistuminen, terveystalveluiden kanssa yhteistyö paljon palveluja käyttävien palvelumallin suunnittelussa mukana. Kotoutumispalveluissa pakolaisten palvelurakenteiden kehittäminen ja suunnittelu laajassa monialaisessa yhteistyössä mukaan lukien maahanmuuttajajärjestöt.</p>	<p>Rakenteellinen sosiaalityö esim. perhekeskusverkostossa on lisännyt ja sujuvoittanut yhteistyötä lapsiperhepalveluissa. Asuinaluekohtaisia palvelutarpeita on pystytty tunnistamaan ja niihin tarttumaan. Rakenteellinen sosiaalityö on toiminut välineenä saavuttaa näkyvyyttä ja vaikuttavuutta ennaltaehkäisevien sekä korjaavien sosiaali- ja terveystalveluiden integraatiossa. Toiminta on muuttunut verkostoituneeksi ja asiakasosallisuutta edistäväksi, esim. SOSKU-hankkeessa on luotu uusia asiakaslähtöisiä toimintamalleja ja palveluita, kuten liikkuvasosiaalityö ja pop up-asiakasryhmiä. Hankkeessa on mm. luotu palveluja yksinäisyyden vähentämiseksi. J-Napin Porkkana-hanke on luonut uusia malleja nuorille palveluihin kiinnittymiseksi. Tästä on saatu hyviä kokemuksia.</p>	<p>Toimeentulotuen siirtyminen Kelalle mahdollistaa aikuisosiaalityölle aikaa rakenteelliseen sosiaalityöhön. Rakenteellisen sosiaalityön tulisi enemmän hyödyntää olemassa olevia digitaalisia mahdollisuuksia sekä kehittää lisää sähköisiä järjestelmiä palveluiden, asiakkaiden, yhteistyötahojen (järjestöt, yksityiset) kanssa, liittyen esim. sähköiseen itsehoitoon. Sosiaalihuollon asiantunte muksen edelleen lisääminen monitoimijaisen palvelutuotantokokonaisuuden kehittämisessä. SOTE-uudistus laajentaa näkökulmaa koko maakuntaan. Se edellyttää uudenlaisten toimintamallien ja palveluiden luomista. Globalisaatio voi nostaa esille uudenlaisia haasteita ja tehtäviä. Yleensä sosiaalisten vaikutusten arvioinnille on tarvetta ja tehdyt arvoinnit tulisi tuoda nykyistä paremmin esille.</p>

Valvotut tapaamiset

Uusi sosiaalihuoltolaki toi kunnille velvollisuuden järjestää lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnan siten, että tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti.

Taulukko 14. Valvottujen tapaamisten järjestäminen ja paikat Jyväskylän kaupungissa

Miten valvotut tapaamiset järjestetään?	Missä paikoissa valvotut tai tuetut tapaamiset järjestetään?
<p>Jyväskylässä palvelu on toteutunut 1.4.2015 alkaen Lapsioikeudellisten palvelujen järjestämänä. Yksikkö palvelee myös Hankasalmen kuntaa. Yksikön palveluohjaajan tehtävänä on valvottujen tapaamisten koordinointi, yhteistyö palveluntuottajien kanssa sekä lapsioikeudellisen yksikön muut palveluohjaukselliset työt. Yksikön sosiaalityöntekijä-lastenvalvojat vahvistavat sosiaalihoitolain 27 §:n mukaiset valvotut tapaamiset tai toimeenpanevat tuomioistuimen vahvistamat päätökset.</p> <p>Palvelua järjestävän kunnan tehtävänä on valvottujen tapaamisten kehittäminen yhteistyössä palveluntuottajien kanssa ja palvelun toteutumisen valvonta. Lastensuojelun osalta samalla on kilpailutettu lastensuojeluperustein myönnettävät ja maksettavat valvotut tapaamiset.</p>	<p>Sosiaalihoitolain mukaisten valvottujen ja tuettujen tapaamiset toteutetaan yksityisten palvelun-tuottajien toimesta. Palveluntuottajat ovat Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston hyväksymiä. Palvelut on kilpailutettu 2016 yhteistyössä avohuollon lastensuojelun kanssa, valitut neljä palveluntuottajaa täyttävät tehtävään asetetut laatukriteerit. Lastensuojelun tuetut tapaamiset järjestetään lapsen edun mukaisissa paikoissa.</p>

Toimeentulotuki, asumismenot ja Kela-siirto

Taulukko 15. Täydentävän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Jyväskylän kaupungissa (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarvioissa	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Jyväskylä	1 300 000	1 409 000	1 332 100

Taulukko 16. Ehkäisevän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Jyväskylän kaupungissa (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarvioissa	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Jyväskylä	1 040 000	944 000	1 208 400

Jyväskylässä lisättiin täydentävän tuen määrärahaa aiemmasta, vaikkakaan ei edellisen vuoden toteutuman tasolle. Etenkin perusosan Kelalle siirtymisen vuoksi on vastuullista varautua kuntalaisten ehkäisevän tuen tarpeisiin aiempaa selvästi suuremmin määrärahoihin.

Taulukko 17. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot erikokoisissa talouksissa 2016 ja 2017 (€/kk)

Kunta / yhteistoiminta-alue	yksin asuvalle	2 hlöille	3 hlöille	4 hlöille	5 tai useammalle hlöille
Jyväskylä	550	680	810	880	150 € lisää edelliseen
Kela 2017	528	636	744	792	101 €/hlö

Käytäntöjen suoraa vertailua hankaloittaa se, että Kela hyväksyy taulukossa mainitun summan lisäksi vesimaksuna 21,60 €/henkilö. Eroa näyttää olevan vain suurimpien perheiden hyväksytyissä asumismenoissa, joten asumismenokäytännön perusteella arvioiden Kela-siirrolla ei liene erityistä vaikutusta jyväskyläläisten toimeentulotukiasiakkaiden asemaan.

Kela-siirtoon valmistautuminen

Jyväskylässä siirtoa valmisteltiin hyvässä yhteistyössä Kelan kanssa kevästä 2016 lähtien ja asiakkaiden siirto tapahtui yhteistyössä. Kela ei rekrytoinut riittävästi osaavia työntekijöitä kunnista ja ruuhkautuminen on aiheuttanut asiakkaille ongelmia, joita on vuoden alussa selvitetty sosiaaliasemalla. Kela ei varautunut siihen, että toimeentulotuki palveluna poikkeaa muista etuuk-sien käsittelystä. Tästä informoitiin Kelaa etukäteen.

Lastensuojelun avohuollon kiireelliset tukitoimet

Jyväskylässä avohuollon kiireellisinä tukitoiminä on käytetty avohuollon kiireellisiä sijoituksia. Säädös on koettu haasteellisenä toteuttaa, sillä palveluissa on ollut muutoinkin jonoa. Toisaalta monissa lastensuojelun palveluissa avohuollon tukitoimia tarjotaan hyvin nopealla aikataululla, jos perheen tilanne on ollut kriittinen.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaaliasiamiehen tietoon tuli vuoden 2016 aikana 12 sosiaalihuollon asiakslain mukaista muistutusta (9 vuonna 2015).

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto antoi 15 Jyväskylää koskevaa kantelupäätöstä (12 vuonna 2015). Ratkaisuista 2 koski toimeentulotukea, toisessa päätöksenä huomion kiinnittäminen. Viidestä vammaispalvelu- ja yhdestä kehitysvammaispalvelukantelusta oli tuloksena peräti 5 huomion kiinnittämistä. Lastensuojelusta ja vanhustenhuollosta ratkaistiin kummastakin 2 kantelua, ilman toimenpiteitä. Kolme lastenhuoltoasiaan kohdistunutta kantelua ratkaistiin siten, että kaksi johti käsityksen ilmaisemiseen ja yksi ei aiheuttanut toimenpiteitä. Vakavimpia huomautuksia ei annettu lainkaan.

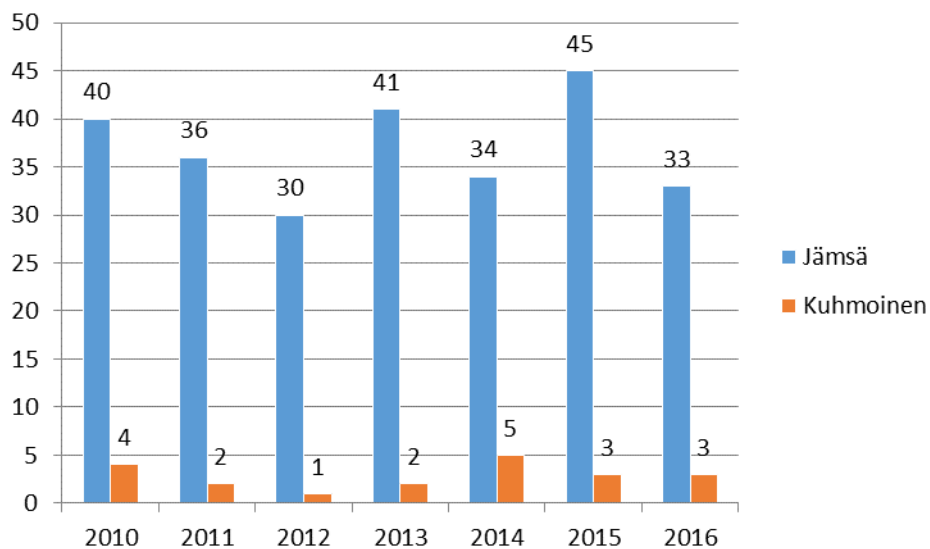
Oikaisuvaatimusten määrä väheni hieman, niitä käsiteltiin luottamuselimes-
sä 279 (283 vuonna 2015). Jaosto puuttui 6 (13) päätökseen muuttamalla 3
(3) ja palauttamalla uudelleen käsiteltäväksi 3 (10) viranomaisen päätöstä.

Yksilöasiainjaoston päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen 72 kertaa, kak-
sin verroin edellisvuoteen verrattuna (31 v. 2015). Hallinto-oikeus muutti 5
(1) ja palautti uudelleenkäsiteltäväksi 18 (16) päätöstä. Korkein hallinto-
oikeus ratkaisi 3 (7) jyvaskyläläistä valitusta, joista 2 (3) asiakkaan eduksi.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä lu-
vussa.

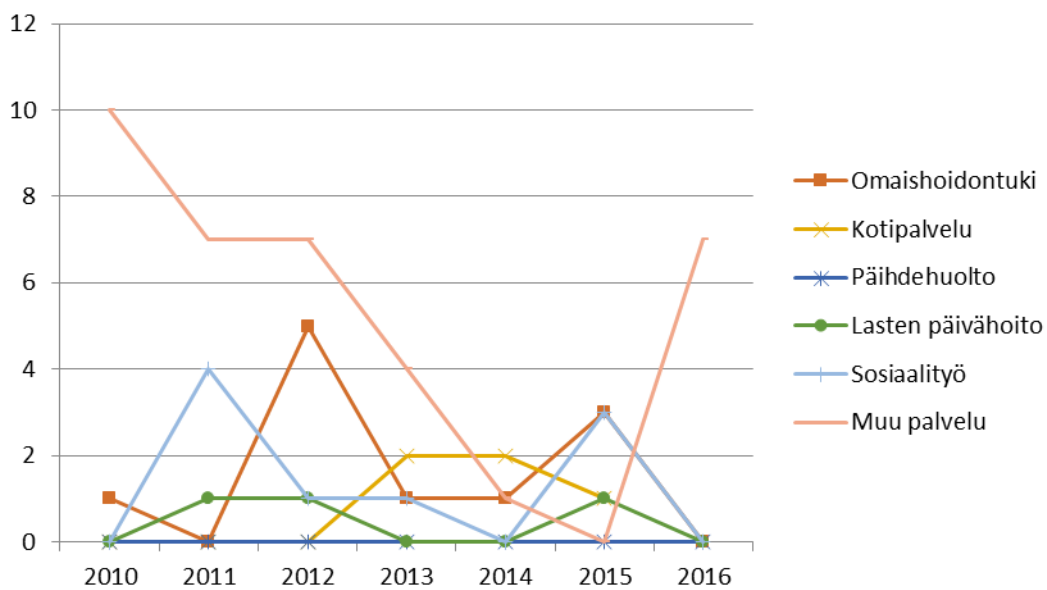
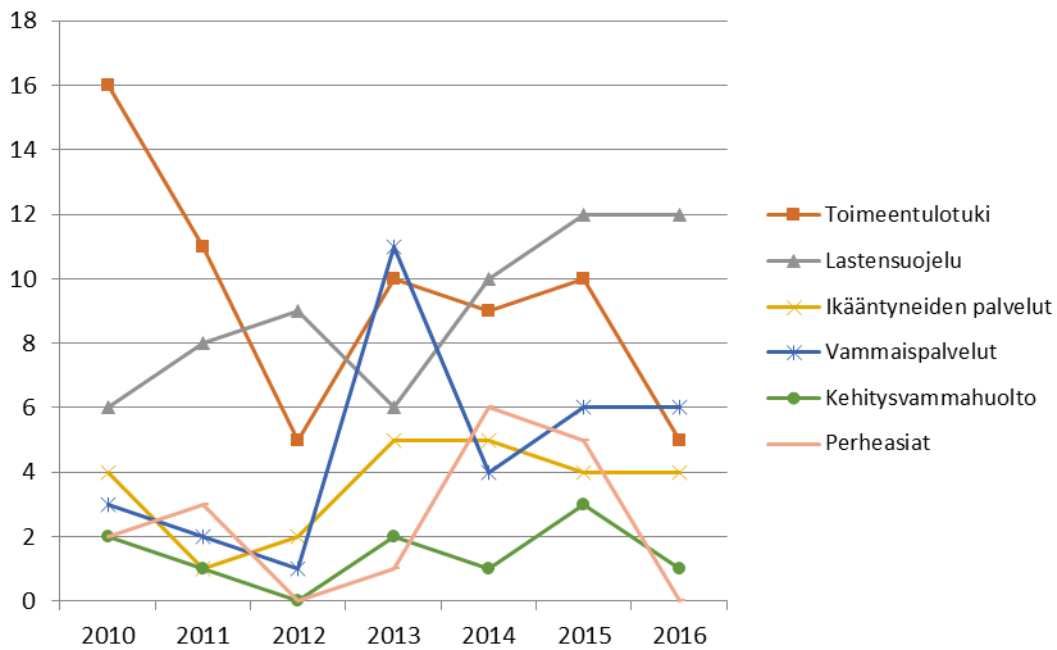
3.4 Jämsä ja Kuhmoinen

Jämsän yhteistoiminta-aluetta koskeneita sosiaaliasiamiesasioita tuli vuonna
2016 yhteensä 36, joista 33 Jämsästä ja 3 Kuhmoisista (ks. seuraava kuva).
Yhteydenottomäärä väheni Jämsässä ja pysyi Kuhmoisissa ennallaan. Asi-
oinneista 32 (89 %) johtui tyytymättömyydestä palveluun ja 4 (11 %) oli
tiedustelutyypisiä yhteydenottoja.



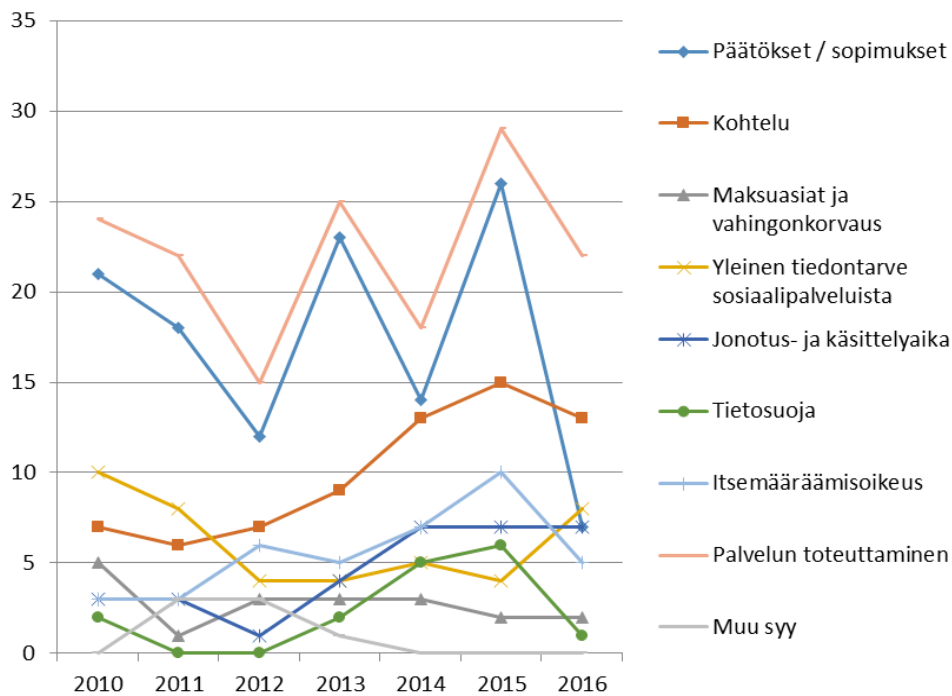
**Kuva 22. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2010–
2016 (kpl)**

Seuraavista kuvista näkyvät yhteydenottojen tehtäväalueet vuosilta 2010–
2016. Vuonna 2016 Jämsän yhteistoiminta-alueelta tulleissa sosiaali-
asiamiesyhteydenotoissa korostui edelleen lastensuojelu. Toimeentulotuki-
asiointi sen sijaan väheni selvästi ja muista palveluista yhteydenottoja tuli
varsin vähän asukasmäärään nähden.



Kuva 23. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet yhteensä vuosina 2010–2016

Alla olevasta kuvasta ilmenee, että yleisimmin yhteydenottoosynä oli edelleen palvelun toteuttaminen. Tyytymättömyys (toimeentulotuki-)päätöksiin väheni nyt oleellisesti ja toiseksi yleisin yhteydenottoosynä oli kohtelu. Kuntia vaivaavasta sosiaalityöntekijäpuulasta huolimatta käsittelyajasta ei tullut enempää yhteydenottoja kuin parina edellisvuonna.



Kuva 24. Jämsä ja Kuhmoisten: Sosiaaliasioiden yhteydenotossyyt yhteensä vuosina 2010–2016

Kuntakyselyssä selvitettiin kunnissa tehtävää rakenteellista sosiaalityötä, lapsen ja vanhemman valvottuja tapaamisia sekä lastensuojelun kiireellisiä avo- huollon tukitoimia. Lisäksi arvioitiin toimeentulotuen perusosan Kelalle siirron onnistumista ja tarkasteltiin muutoksen vaikutuksia kohtuullisten asumismenojen tasoon sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen määrärahoihin.

Rakenteellinen sosiaalityö

Taulukko 18. Rakenteellinen sosiaalityö, kokemukset ja tulevaisuuden näkymät Jämsän ja Kuhmoisten yhteistoiminta-alueella

Mitä rakenteellinen sosiaalityö alueellanne on?	Millaisia kokemuksia rakenteellisesta sosiaalityöstä on kertynyt?	Millaiselta näyttää rakenteellisen sosiaalityön tulevaisuus?
Yhteistyö varhaiskasvatuksen kanssa	On ollut hyvää ja avartavaa	Haasteelliselta

Sosiaalihuoltolaissa näkyviin nostettu rakenteellinen sosiaalityö on aloitettu tutun yhteistyökumppanin kanssa, muilla sektoreilla se hakee vielä paikkojaan.

Valvotut tapaamiset

Uusi sosiaalihuoltolaki toi kunnille velvollisuuden järjestää lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnan siten, että tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti.

Taulukko 19. Valvottujen tapaamisten järjestäminen ja paikat Jämsän ja Kuhmoisten yhteistoiminta-alueella

Kunta / yhteistoiminta-alue	Miten valvotut tapaamiset järjestetään?	Missä paikoissa valvotut tai tuetut tapaamiset järjestetään?
Jämsä ja Kuhmoinen	Pääsääntöisesti kaupungin omien työntekijöiden toimesta	Pääsääntöisesti Jämsän nuorisokodilla ja joskus kotona

Toimeentulotuki, asumismenot ja Kela-siirto

Taulukko 20. Täydentävän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Jämsän ja Kuhmoisten yhteistoiminta-alueella (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Jämsä ja Kuhmoinen	320.000	230.020	320.000

Taulukko 21. Ehkäisevän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Jämsän ja Kuhmoisten yhteistoiminta-alueella (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Jämsä ja Kuhmoinen	35.000	19.915	35.000

Kumpaankin harkinnanvaraiseen tukimuotoon varattiin vuodelle 2017 sama summa kuin vuonna 2016. Lisääntyvään tukitarpeeseen ei siis varauduttu, mutta kun ottaa huomioon sen, että täydentävää ja ehkäisevää tukea jäi käyttämättä, varatut määrärahat saattavat hyvinkin riittää.

Asumismenot

Taulukko 22. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot erikokoisissa talouksissa 2016 ja 2017 (€/kk)

Yhteistoiminta-alue	yksin asuvalle	2 hlöille	3 hlöille	4 hlöille	5 tai useammalle hlöille
Jämsä ja Kuhmoinen	490	550	640	710	800
Kela Jämsä 2017	428	570	622	702	+96 /hlö
Kela Kuhmoinen 2017	381	550	650	702	+96 /hlö

Käytännön suoraa vertailua hankaloittaa se, että Kela hyväksyy taulukossa mainittujen summien lisäksi vesimaksuna 21,60 €/henkilö. Asumismenojen tarkastelun perusteella vaikuttaa siltä, että yksin asuvan toimeentulotuki-asiakkaan asema saattaa Kelan joustovarasta riippuen huonontua sekä Jämsässä että varsinkin Kuhmoisissa siinä määrin, että monella voi olla edessä edullisemmän asunnon etsiminen.

Kela-siirtoon valmistautuminen

Keski-Suomessa ja paikallisesti Jämsän ja Kuhmoisten yhteistoiminta-alueella valmistautuminen koettiin olleen asiallista. Koko maata ajatellen valmistautuminen ei ollut riittävää. Erityisesti perustoimeentulotuen myöntämiseen tarvittava resurssi arvioitiin Kelassa pahasti alakanttiin. Kelan toimintakulttuuri on aikojen saatossa muotoutunut ns. etuuden myöntämiskulttuuriksi ja kyse on kuitenkin jostakin muusta. Tavoitteeksi asetettu 20 päätöstä/työntekijä/päivä oli jo lähtökohtaisesti epärealistinen.

Lastensuojelun avohuollon kiireelliset tukitoimet

Jämsän ja Kuhmoisten yhteistoiminta-alueella ei ole järjestetty avohuollon kiireellisiä tukitoimia.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin vuoden aikana viisi (5 vuonna 2015).

Vuonna 2016 Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ratkaistiin kuusi Jämsää koskenutta hallintokantelua (8 vuonna 2015), joista viisi koski lastensuojelua ja yksi toimeentulotukea. Toimeentulotukiasiasta ilmaistiin käsitys, kolme lastensuojeluasiaa ei aiheuttanut toimenpiteitä, yhdestä ilmaistiin käsitys ja yhdestä asiasta ilmaistiin käsitys sekä kiinnitettiin huomiota vastaisen varalta.

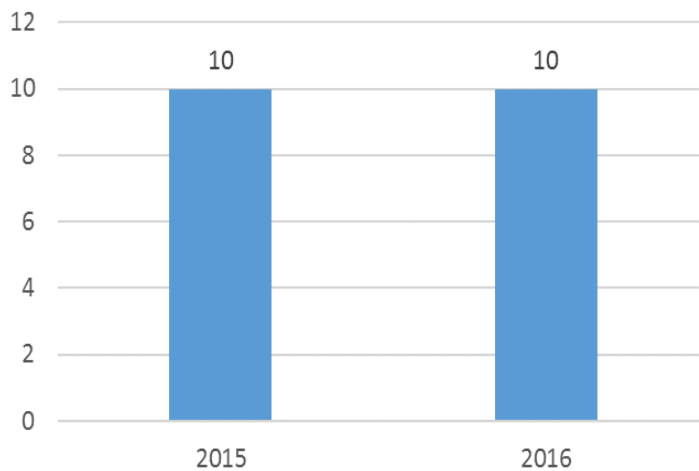
Lautakunta käsitteli Jämsän yhteistoiminta-alueella 23 oikaisuvaatimusta (40 vuonna 2015) ja muutti tai palautti uudelleenkäsiteltäväksi 6 (5) päätöstä.

Hallinto-oikeuteen valitettiin kahdesta lautakunnan päätöksestä (11 vuonna 2015) ja hallinto-oikeudesta ei palautunut hyväksytyjä valituksia (3 vuonna 2015). Korkein hallinto-oikeus ratkaisi vuoden aikana 3 (4/0) valitusta, joista ei yhtään asiakkaan eduksi.

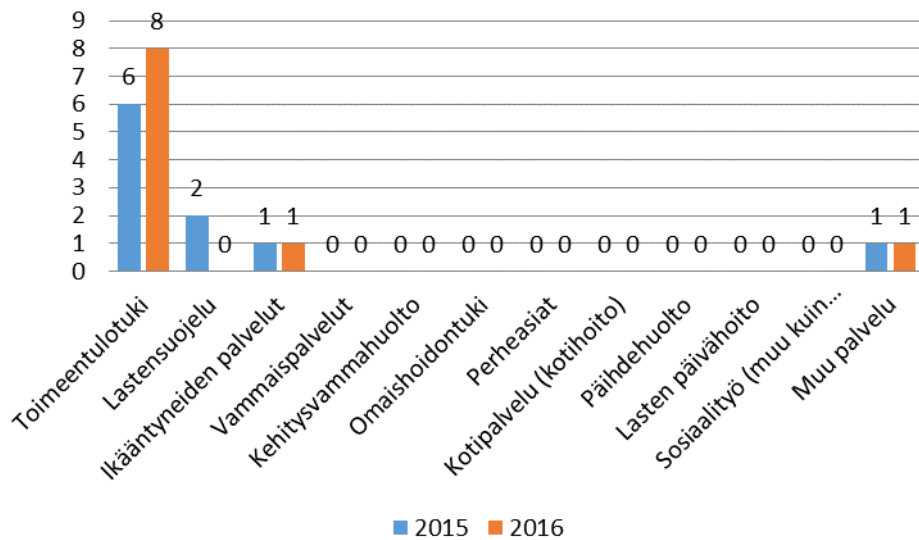
Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

3.5 Keuruu

Keuruulta tuli 10 tilastoitavaa asiaa vuonna 2016, saman verran kuin edellisvuoden jälkipuoliskolla, jolloin Kosken asiamiestoiminta Keuruulla alkoi. Yleensä kyse oli toimeentulotuesta ja vain kerran otettiin yhteyttä ikäänntyneen asiasta ja muista palveluista. (kuva 27). Kerran yhteyttä otti henkilöstö, kaikki muut kerrat asialla oli asiakas itse. Kaksi asiointia oli tiedustelua, loput kahdeksan tyytymättömyyttä.

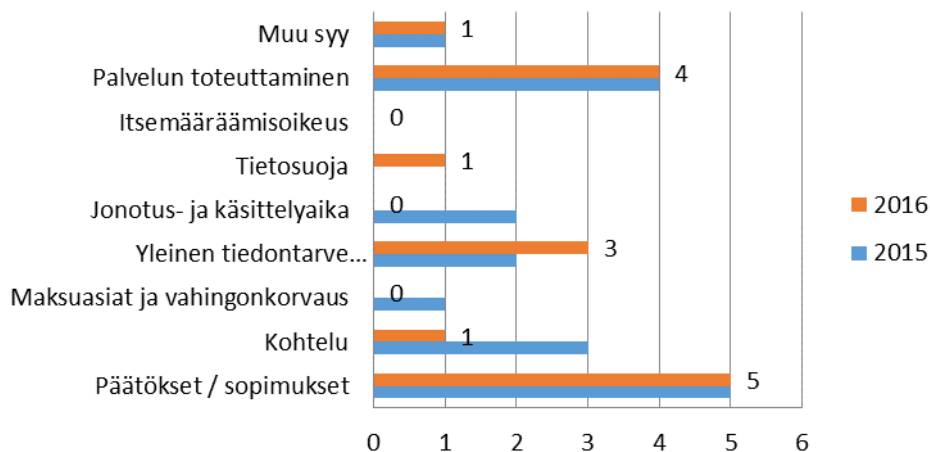


Kuva 25. Keuruu: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 7/2015–2016 (kpl)



Kuva 26. Keuruu: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet 2015–2016

Seuraavaan kuvaan on koottu syyt, joiden vuoksi sosiaaliamieheen otettiin yhteyttä. Päätökset ja palvelun toteuttaminen olivat useimmiten asiointin taustalla. Yhdessä asiointissa voi olla monta yhteydenottoa.



Kuva 27. Keuruu: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenotto syyt vuonna 2015–2016

Kuntakyselyssä selvitettiin kunnissa tehtävää rakenteellista sosiaalityötä, lapsen ja vanhemman valvottuja tapaamisia sekä lastensuojelun kiireellisiä avo- huollon tukitoimia. Lisäksi arvioitiin toimeentulotuen perusosan Kelalle siirron onnistumista ja tarkasteltiin muutoksen vaikutuksia kohtuullisten asumismenojen tasoon sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen määrärahoihin.

Rakenteellinen sosiaalityö

Taulukko 23. Rakenteellinen sosiaalityö, kokemukset ja tulevaisuuden näkymät Keuruun kaupungissa

Mitä rakenteellinen sosiaalityö alueellanne on?	Millaisia kokemuksia rakenteellisesta sosiaalityöstä on kertynyt?	Millaiselta näyttää rakenteellisen sosiaalityön tulevaisuus?
Tällä nimellä ei ole tehty, mutta tilastojen, kokemusten, yhteistyön, toimialan suunnitelmien ja hyvinvointikertomuksen laadinnan kautta tietoa on koottu ja viety eteenpäin.	Pitäisi olla tiedostetumpaa ja välineitä todentamiseen.	Kehitystä tarvitaan, toivottavasti ei eriydy varsinaisesta työstä.

Valvotut tapaamiset

Uusi sosiaalihuoltolaki toi kunnille velvollisuuden järjestää lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnan siten, että tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti.

Taulukko 24. Valvottujen tapaamisten järjestäminen ja paikat Keuruun kaupungissa

Kunta / yhteistoiminta-alue	Miten valvotut tapaamiset järjestetään?	Missä paikoissa valvotut tai tuetut tapaamiset järjestetään?
Keuruu	Pääosin perhetyöntekijöiden valvomana.	Perhetyöntekijöiden toimipisteessä, mikä on hyvinkalustettu kerrostalokolmio.

Toimeentulotuki, asumismenot ja Kela-siirto

Taulukko 25. Täydentävän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Keuruun kaupungissa (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Keuruu	110 000	96 055	94 720

Taulukko 26. Ehkäisevän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Keuruun kaupungissa (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Keuruu	35 000	29 975	33 000

Kunnassa ei ole varauduttu harkinnanvaraisen tuen tarpeen lisääntymiseen, sekä täydentävän että ehkäisevän tuen määrärahat ovat edellisvuotta pienemmät.

Taulukko 27. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot erikokoisissa talouksissa 2016 ja 2017 (€/kk)

Kunta / yhteistoiminta-alue	yksin asuvalle	2 hlöille	3 hlöille	4 hlöille	5 tai useammalle hlöille
Keuruu	460	540	670	730	800 +100 lisählö
Kela 2017	421	496	642	672	+96/hlö

Käytännön suoraa vertailua hankaloittaa se, että Kela hyväksyy taulukossa mainittujen summien lisäksi vesimaksuna 21,60 €/henkilö. Asumismenojen tarkastelun perusteella vaikuttaa siltä, että yksin asuvan toimeentulotuki-asiakkaan asema saattaa Kelan joustovarasta riippuen huonontua.

Kela-siirtoon valmistautuminen

Keuruulla valmistelu koettiin hyvänä.

Lastensuojelun avohuollon kiireelliset tukitoimet

Keuruulla ei ole järjestetty avohuollon kiireellisiä tukitoimia.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tullut lainkaan (5 vuonna 2015), eikä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastollakaan ollut hallintokanteluja ratkaistavana (2 vuonna 2015).

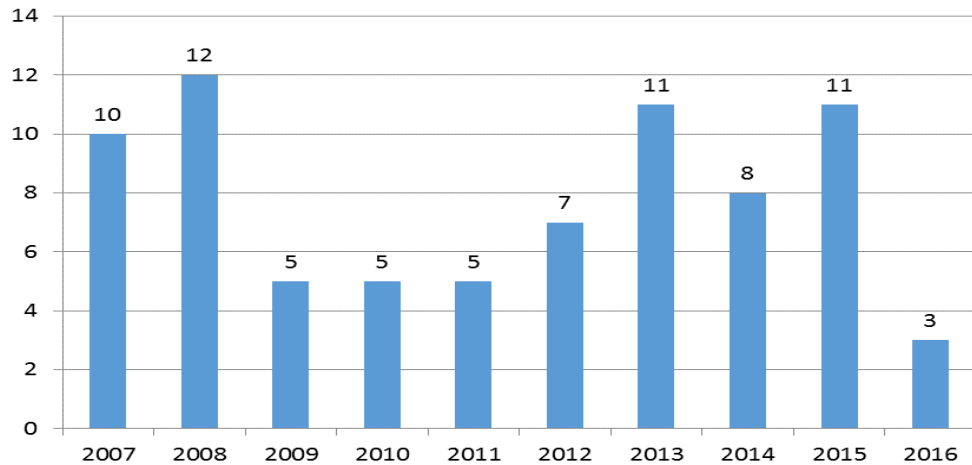
Lautakunta käsitteli 9 (14) oikaisuvaatimusta ja se muutti tai palautti uudelleenkäsiteltäväksi edellisvuoden tapaan yhden päätöksen.

Hallinto-oikeuteen valitettiin kahdesta (3) lautakunnan päätöksestä. Hallinto-oikeudesta ei palautunut hyväksytyjä valituksia eikä myöskään korkein hallinto-oikeus ratkaissut kuntaa koskevia valituksia.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

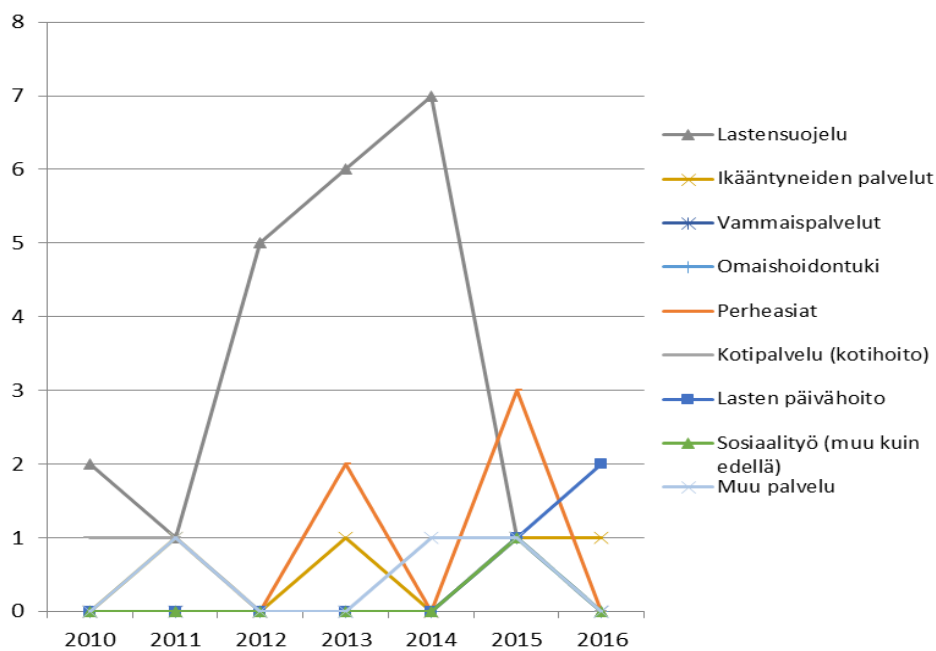
3.6 Kinnula

Kinnulasta tuli vuonna 2016 ainoastaan kolme sosiaaliasiamiesasiaa, mikä on pienin määrä kautta aikojen (seuraava kuva). Kaikissa asioinneissa oli taustalla tyytymättömyys palveluun.



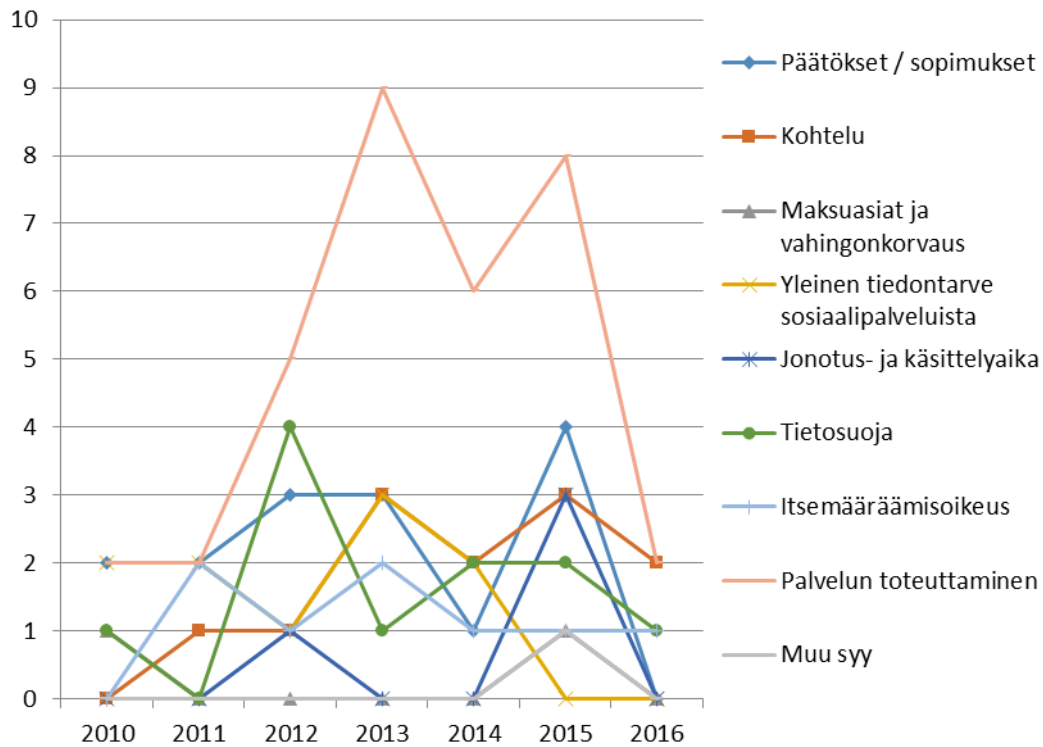
Kuva 28. Kinnula: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2007–2016

Kuva yhteydenottojen tehtäväalueista vuosilta 2010–2016 osoittaa, että vuonna 2016 tuli 2 sivistyspuolelle kuuluvaa lasten päivähoitoasiaa ja ainoa sosiaalihuollon palvelua koskeva asiointi kohdistui ikääntyneiden palveluun.



Kuva 29. Kinnula: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2016

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenottosyyt vuosilta 2010–2016. Samassa asiassa voi olla monta yhteydenottosyytä. Tyytymättömyys kohdistui palvelun toteuttamiseen, kohteluun, tietosuojaan ja itsemääräämisoikeusasiaan.



Kuva 30. Kinnula: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2016

Kuntakyselyssä selvitettiin kunnissa tehtävää rakenteellista sosiaalityötä, lapsen ja vanhemman valvottuja tapaamisia sekä lastensuojelun kiireellisiä avo-
huollon tukitoimia. Lisäksi arvioitiin toimeentulotuen perusosan Kelalle
siirron onnistumista ja tarkasteltiin muutoksen vaikutuksia kohtuullisten
asumismenojen tasoon sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen
määrärahoihin.

Rakenteellinen sosiaalityö

Taulukko 28. Rakenteellinen sosiaalityö, kokemukset ja tulevaisuuden näkymät Kinnulan kunnassa

Mitä rakenteellinen sosiaalityö alueellanne on?	Millaisia kokemuksia rakenteellisesta sosiaalityöstä on kertynyt?	Millaiselta näyttää rakenteellisen sosiaalityön tulevaisuus?
Sosiaalihuollon viranhaltijat ovat ylläpitäneet keskustelua keskushallinnon ja poliittisten päätöksentekijöiden kanssa, jotta vaikeasti työllistyville saataisiin luotua parempia osallistumisen mahdollisuuksia ja sosiaalisen kuntoutuksen välinevalikoimaa saataisiin laajenemaan.	Kansalaisopiston puolella mietitään erityisesti vaikeasti työllistyvälle kohderyhmälle kurseja, joita voitaisiin huomioida kuntouttavana työtoimintana.	Edellyttää pitkäjänteistä työskentelyä ja toistuvaa asioiden puheeksi ottamista. Sosiaalihuollon viranhaltijan on pidettävä rautaisesti sosiaalihuollon ääntä esillä, sillä kun kysymyksessä ei ole eksakti tieteenala (vrt. terveydenhuolto, lääketiede) niin tarvittavien toimenpiteiden puolesta on vain puhuttava ja puhuttava, jotta pyörät pyörähtäisivät eteenpäin.

Valvotut tapaamiset

Uusi sosiaalihuoltolaki toi kunnille velvollisuuden järjestää lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnan siten, että tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti. Kinnulan kunnassa ei ole ollut tarvetta valvottujen tapaamisten järjestämiseen.

Toimeentulotuki ja kohtuulliset asumismenot

Taulukko 29. Täydentävän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Kinnulan kunnassa (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määrärahaa vuoden 2016 talousarviossa	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Kinnula	14 100	42 439	40 000

Taulukko 30. Ehkäisevän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Kinnulan kunnassa (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Kinnula	5 000	7 446	12 000

Vuonna 2016 harkinnanvaraisia tukia on ollut tarve myöntää enemmän kuin mihin oli varauduttu. Niin kuuluukin tehdä, kun tukeen on perusteet. Vuodelle 2017 määrärahoja on varattu edellisvuotta enemmän ja ne voivat riittää Kelalta mahdollisesti kuntaan palautuvan asiakaskunnan tukitarpeisiin.

Taulukko 31. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot erikokoisissa talouksissa 2016 ja 2017 (€/kk)

Kunta / yhteistoiminta-alue	yksin asuvalle	2 hlölle	3 hlölle	4 hlölle	5 tai useammalle hlölle
Kinnula	437	523	665	690	741
Kela 2017	432	550	650	702	+ 96/hlö

Käytännön vertailussa on hyvä tietää se, että Kela hyväksyy taulukossa mainittujen summien lisäksi vesimaksuna 21,60 €/henkilö. Asumismenojen tarkastelun perusteella vaikuttaa siltä, että toimeentulotuen perusosan siirto Kelalle ei ole ainakaan huonontanut kinnulalaisten toimeentulotukiasiakkaiden asemaa, mahdollisesti se on jopa parantunut.

Kela-siirtoon valmistautuminen

Kinnulassa arvioidaan, että valmistautuminen oli riittävää, ainoastaan päätösten pitkittyminen Kelasta on vaikeuttanut asiakastilanteita. Kelan toimeentulotukipäätöksissä on erikoisia tilanteita, eri asiakkaat saavat tismalleen samanlaisissa tilanteissa erilaisia päätöksiä (esimerkiksi asumismenot huomioitu eri tavalla). Toisekseen yhdellekin asiakkaalle tuli tammikuun toimeentulotukipäätös 7. helmikuuta, maksusitoumus lääkkeisiin oli annettu tammikuulle, asiakkaalle ei ollut lainkaan tietoa asiasta ja kuukausi oli umpeutunut.

Lastensuojelun avohuollon kiireelliset tukitoimet

Kinnulassa ei ole järjestetty avohuollon kiireellisiä tukitoimia.

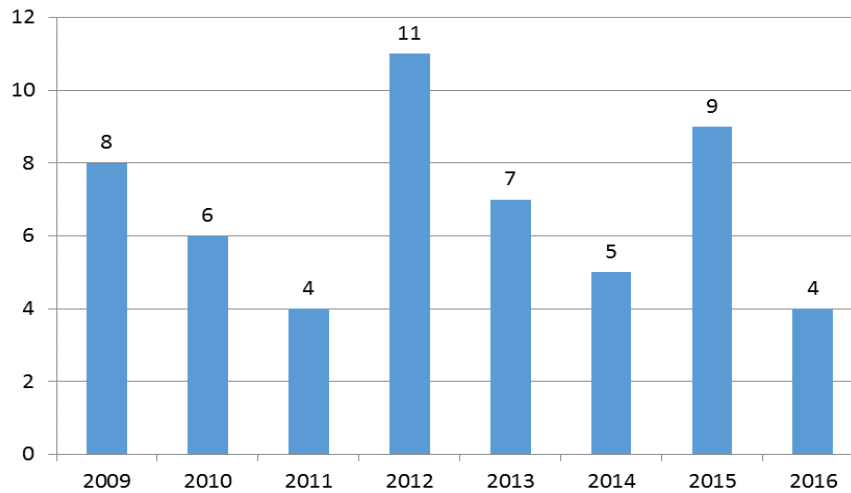
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Edellisvuoden tapaan vuonna 2016 Kinnulassa ei tehty sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia, mutta Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi yhden hallintokantelun, jonka tuloksena päivähoitolle annettiin huomautus. Kunnan ilmoituksen mukaan viranhaltijan päätöksistä ei tehty oikaisuvaatimuksia eikä oikeusasteissa ollut valitusasioita.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

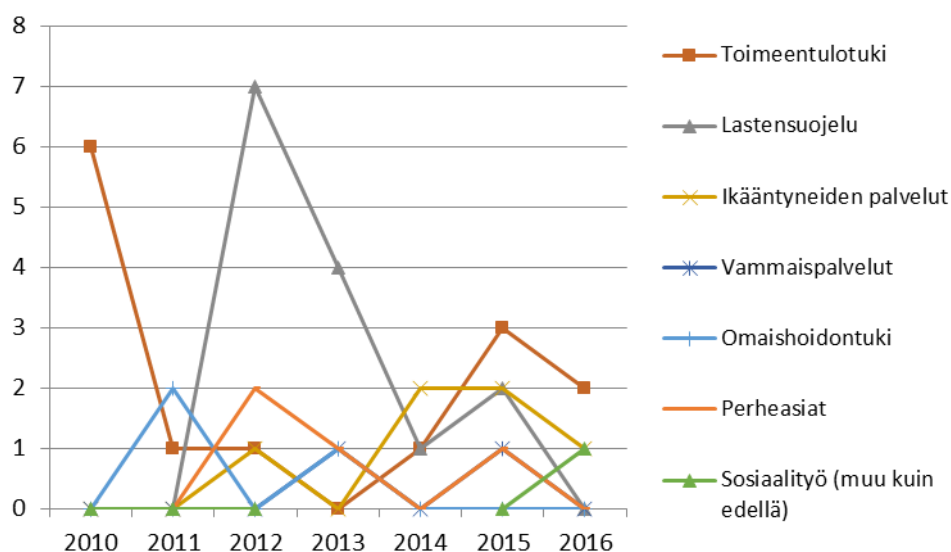
3.7 Konnevesi

Konnevedeltä tilastoitiin vuonna 2016 ainoastaan 4 sosiaaliasiamiesasiaa (ks. kuva). Parista asiasta tuli useampia yhteydenottoja, joten asiointeja oli muutama enemmän. Yhteydenottoja oli kuitenkin vähän, ja niistäkin kolmessa tarvittiin tietoa sosiaalihuollon palveluista ja vain kerran oli kyse tyytymättömydestä.



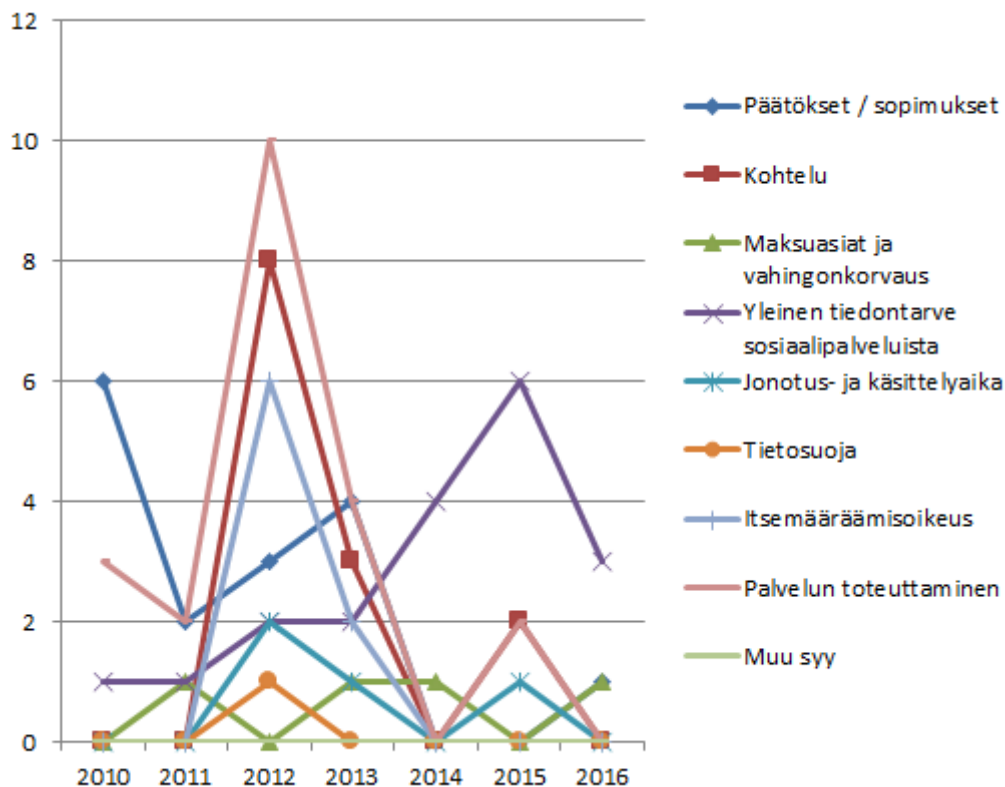
Kuva 31. Konnevesi: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2009–2016

Konneveden sosiaaliasiamiesasiat johtuivat toimeentulotuen ja sosiaalityön tietotarpeista sekä tyytymättömyydestä ikääntyneiden palvelujen rakennemuutokseen ja asiakasmaksuihin (seuraava kuva).



Kuva 32. Konnevesi: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2016

Yhteydenottojen syyt vuosilta 2010–2016 on koottu seuraavaan kuvaan. Useimmiten asiointin taustalla on ollut yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista ja tarve kuulla ulkopuolisen tahon näkemys tilanteesta. Samassa asiointisessa voi olla useita yhteydenottosyitä.



Kuva 33. Konnevesi: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2016

Kuntakyselyssä selvitettiin kunnissa tehtävää rakenteellista sosiaalityötä, lapsen ja vanhemman valvottuja tapaamisia sekä lastensuojelun kiireellisiä avo-
huollon tukitoimia. Lisäksi arvioitiin toimeentulotuen perusosan Kelalle
siirron onnistumista ja tarkasteltiin muutoksen vaikutuksia kohtuullisten
asumismenojen tasoon sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen
määrärahoihin.

Rakenteellinen sosiaalityö

Taulukko 32. Rakenteellinen sosiaalityö, kokemukset ja tulevaisuuden näkymät Konneveden kunnassa

Mitä rakenteellinen sosiaalityö alueellanne on?	Millaisia kokemuksia rakenteellisesta sosiaalityöstä on kertynyt?	Millaiselta näyttää rakenteellisen sosiaalityön tulevaisuus?
Laajaa yhteistyötä eri hallinnonalojen, seurakunnan, järjestöjen kanssa. Kuntastrategian jalkauttaminen kaikkien työhön, miten linjaukset näkyvät itse kunkin työssä suhteessa asiakaskuntaan/kuntalaisiin. Painopisteet: elinkeinoelämän vahvistuminen, kuntalaisten hyvinvointi-elinvoima, yhdyskuntarakenteen toimivuus ja ympäristön kestävyys, kuntatalouden kestävyys ja tasa-paino, henkilöstö, osaaminen ja johtaminen.	Opetellaan strategian jalkauttamista eli ei paljon siitä vielä kokemusta. Esitellään työtämme päättäjille, tarkastuslautakunnalle ja miten kuntalaisten elämä sujuu.	Vaikea sanoa, mitä sote tuo tullessaan.

Valvotut tapaamiset

Uusi sosiaalihuoltolaki toi kunnille velvollisuuden järjestää lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnan siten, että tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti.

Taulukko 33. Valvottujen tapaamisten järjestäminen ja paikat Konneveden kunnassa

Kunta / yhteistointialue	Miten valvotut tapaamiset järjestetään?	Missä paikoissa valvotut tai tuetut tapaamiset järjestetään?
Konnevesi	Järjestetään tarvittaessa. Valvojana perhetyöntekijä tai ostetaan muualta. Konnevedellä ollut vähäistä tarvetta toistaiseksi.	Päiväkodilla, ryhmäperhepäiväkodissa, kunnantalon takkahuoneessa, lapsen tai vanhemman kodissa sopimuksen mukaan. Tai ostetaan muualta.

Toimeentulotuki ja kohtuulliset asumismenot

Taulukko 34. Täydentävän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Konneveden kunnassa (€/v)

Kunta / yhteis-toiminta-alue	Määrärahaa vuoden 2016 talousarviossa	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Konnevesi	17 000,00	12 373,40	25 000,00

Taulukko 35. Ehkäisevän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Konneveden kunnassa (€/v)

Kunta / yhteis-toiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Konnevesi	5 000,00	4 242,74	5 000,00

Harkinnanvaraiseen toimeentulotukeen varatut määrärahat riittivät vuonna 2016. On hyvä, että täydentävää tukea on varattu vuodelle 2017 aiempaa enemmän, sillä perusosan käsittelyn siirtyminen Kelalle voi tuoda kunnan harkinnallisen tuen piiriin lisää asiakkaita.

Taulukko 36. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot erikokoisissa talouksissa 2016 ja 2017 (€/kk)

Kunta / yhteistoiminta-alue	yksin asuvalle	2 hlöille	3 hlöille	4 hlöille	5 tai useammalle hlöille
Konnevesi	460	500	580	600	650-700
Kela 2017	431	525	615	651	+96/ hlö

Käytännön vertailussa on hyvä tietää se, että Kela hyväksyy taulukossa mainittujen summien lisäksi vesimaksuna 21,60 €/henkilö. Asumismenojen tarkastelun perusteella vaikuttaa siltä, että toimeentulotuen perusosan siirto Kelalle ei ole huonontanut konnevetisten perheellisten toimeentulotuki-asiakkaiden asemaa, mahdollisesti se on jopa parantunut. Yksin asuvien asumismenojen raja on Kelalla jonkin verran matalampi kuin mitä kunta sovelsi.

Kela-siirtoon valmistautuminen

Konneveden kunnassa arvioitiin, että valmistautuminen kunnassa oli hyvää, mutta Kela ei valmistautunut kunnolla. Työtä on kunnan sosiaalitoimessa paljon eikä esim. toimeentulotuen Kela-siirto näy vähentävän asiakkaita.

Lastensuojelun avohuollon kiireelliset tukitoimet

Konnevedellä ei ole järjestetty avohuollon kiireellisiä tukitoimia.

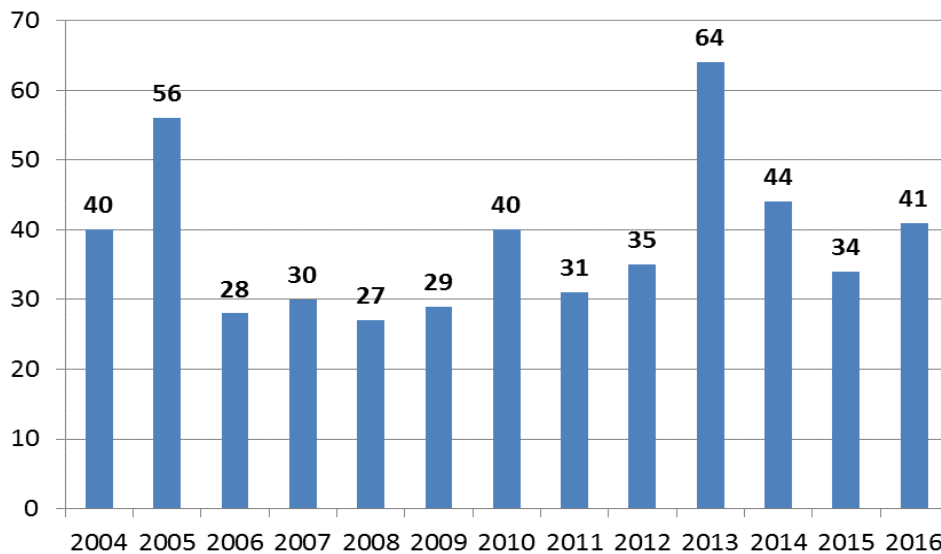
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Kuntaan ei vuonna 2016 tullut sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia eikä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla ollut hallintokanteluja ratkaistavana. Viranhaltijoiden päätöksiin ei myöskään haettu muutoksia eikä oikeusasteista palautunut hyväksytyjä valituksia.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

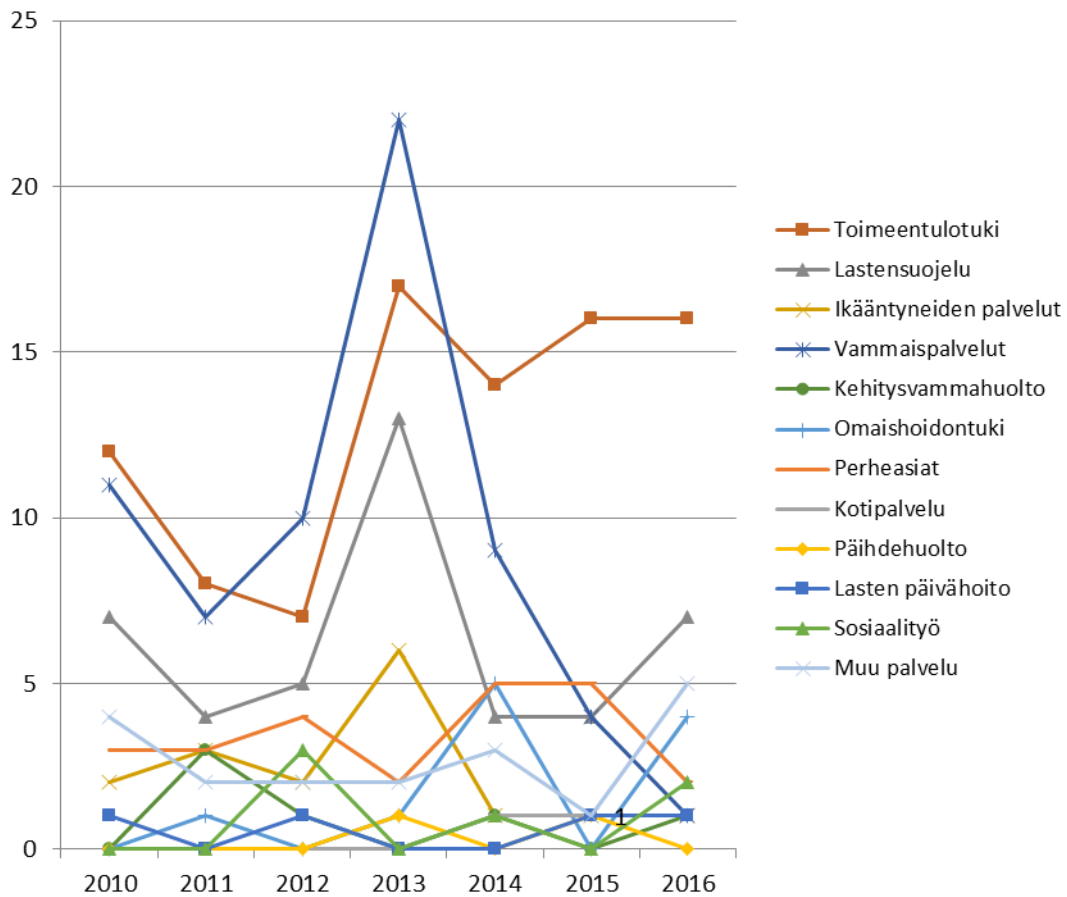
3.8 Laukaa

Laukaasta tuli 41 sosiaaliamiesyhteydenottoa vuonna 2016. Tyytymättömyys palveluun aiheutti 23 asiointia, mikä on 56 % yhteydenotoista, loput 18, 44 %, oli tiedustelua. Vaikka yhteydenottojen määrä nousi, tyytymättömyys pysyi lukumääräisesti samalla tasolla ja osuus väheni edellisvuodesta (74 % vuonna 2015). Asialla oli 24 (29) kertaa asiakas itse, 11 kertaa joku asiakkaan edustaja ja 6 kertaa henkilöstö mietti miten toimia vaativassa tilanteessa. Tavallisimmin kyseessä oli perhettä (17) tai alaikäistä (8) koskeva asia, miesten (8) ja naisten (6) asioinnissa ei ollut suurta eroa ja pari kertaa oli kyse yleisemmästä asiasta.



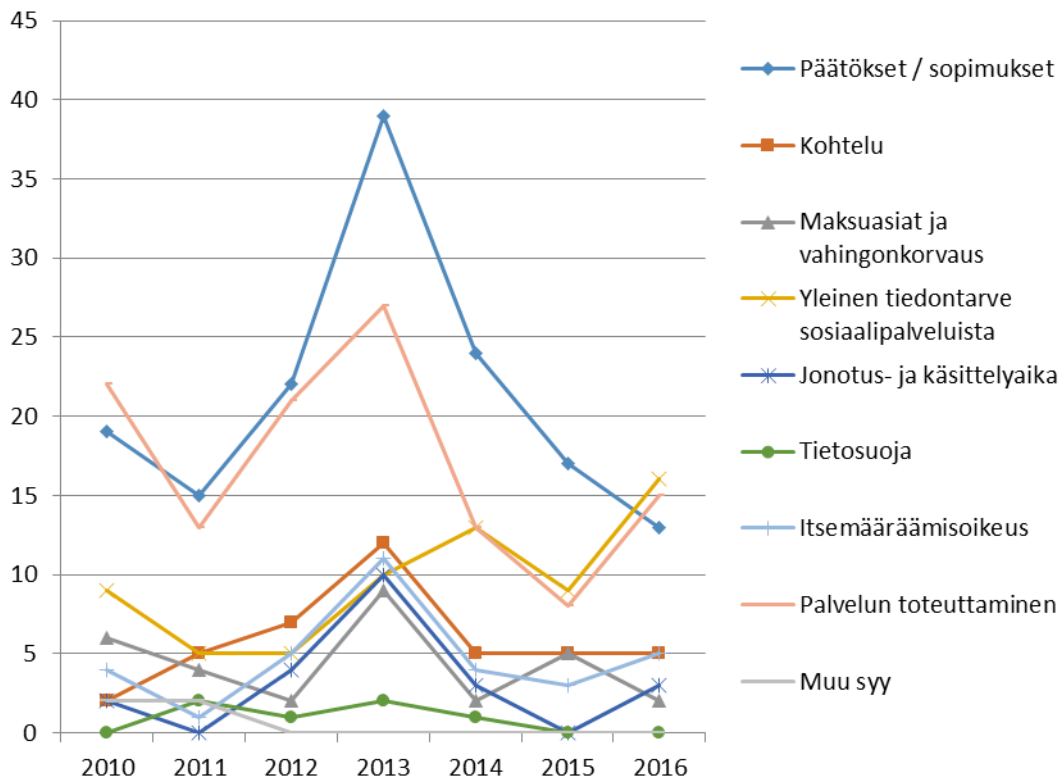
Kuva 34. Laukaa: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2004–2016

Edellisvuoden tapaan Laukaasta tuli eniten toimeentulotukiasioita ja toisena olivat lastensuojeluasiat (seuraava kuva). Muista palveluista tuli vain muutamia asiointeja. Yleensä kyse oli kunnan omista palveluista ja kolme asiointia koski kunnan ostopalvelua ja kuusi kertaa oli kyse muusta kuin kunnan sosiaalihuollosta (Kela, työvoimatoimi, terveydenhuolto, edunvalvonta).



Kuva 35. Laukaa: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2016

Seuraavaan kuvaan on koottu vuosien 2010–2016 yhteydenottoesityt, samassa asiointissa voi olla useita syitä. Tavallisimmin palaute kohdistui palvelun toteuttamistapaan ja päätöksiin, joskin myös monesti oli tiedontarvetta sosiaalipalveluista. Kohtelupalautetta tuli viiden asiointin verran kuten parina edellisenä vuotena, itsemääräämisoikeusasioita oli niin ikään viisi. Käsittely-aikaa pidettiin pitkänä kolme kertaa ja pari kertaa oli kyse asiakasmaksuista.



Kuva 36. Laukaa: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2016

Kuntakyselyssä selvitettiin kunnissa tehtävää rakenteellista sosiaalityötä, lapsen ja vanhemman valvottuja tapaamisia sekä lastensuojelun kiireellisiä avo- huollon tukitoimia. Lisäksi arvioitiin toimeentulotuen perusosan Kelalle siirron onnistumista ja tarkasteltiin muutoksen vaikutuksia kohtuullisten asumismenojen tasoon sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen määrärahoihin.

Rakenteellinen sosiaalityö

Taulukko 37. Rakenteellinen sosiaalityö, kokemukset ja tulevaisuuden näkymät Laukaan kunnassa

Mitä rakenteellinen sosiaalityö alueellanne on?	Millaisia kokemuksia rakenteellisesta sosiaalityöstä on kertynyt?	Millaiselta näyttää rakenteellisen sosiaalityön tulevaisuus?
Asiakkaiden tarpeiden mukaan; vaikuttaminen asuntoasioihin, liikennejärjestelyihin, työllisyysasioihin jne. erilaisissa työryhmissä ja poliittisessa päätöksenteossa	Hyvä yhteistyö saa tuloksia ainakin työllisyyden hoidossa paikallisesti.	On entistä tärkeämpää, sosiaalihuoltolain uudistus velvoittaa ja tähtää myös tähän.

Valvotut tapaamiset

Uusi sosiaalihuoltolaki toi kunnille velvollisuuden järjestää lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnan siten, että tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti.

Taulukko 38. Valvottujen tapaamisten järjestäminen ja paikat Laukaan kunnassa

Kunta / yhteistoiminta-alue	Miten valvotut tapaamiset järjestetään?	Missä paikoissa valvotut tai tuetut tapaamiset järjestetään?
Laukaa	Kunnan perhetyön avulla ja/tai ostopalveluna esim. Ensi- ja turvakodilta.	Perhetyön tiloissa tai Ensi- ja turvakodissa, vanhemman kodissa, myös julkisissa tiloissa tarpeen mukaan (esim. kirjastossa, kahvilassa, puistossa).

Toimeentulotuki ja kohtuulliset asumismenot

Laukaassa toimeentulotuen määrärahavaraus on yksi summa, joka sisältää kaikki toimeentulotuen muodot, varausvaiheessa perustukea, täydentävää tai ehkäisevää ei erikseen budjetoida. Käyttöä ja toteutumaa seurataan tunnitteilla. Ehkäisevän tuen osuus kaikesta tuesta on ollut 2.62 %, mikä on jonkin verran vähemmän kuin suositeltu 3,3 %.

Taulukko 39. Täydentävän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Laukaan kunnassa (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Laukaa	1.290.000 (kaikki ttt)	136.992 (täydentävä)	185.000 (täyd.+ehk.)

Taulukko 40. Ehkäisevän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Laukaan kunnassa (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Laukaa	1.290.000 (kaikki ttt)	33.866 (ehkäisevä)	185.000 (täyd.+ehk.)

Taulukko 41. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot erikokoisissa talouksissa 2016 ja 2017 (€/kk)

Kunta / yhteistoiminta-alue	yksin asuvalle	2 hlölle	3 hlölle	4 hlölle	5 tai useammalle hlölle
Laukaa	580	650	780	850	920 (6:lle 1070)
Kela 2017	531	626	714	762	+96/hlö

Käytäntöjen vertailussa on hyvä tietää se, että Kela hyväksyy taulukossa mainittujen summiensa lisäksi vesimaksuna 21,60 €/henkilö. Asumismenojen tarkastelun perusteella vaikuttaa siltä, että toimeentulotuen perusosan siirto Kelalle saattaa heikentää yksin asuvien laukaalaisten toimeentulotuki-asiakkaiden asemaa. Etenkin, kun kunnan hyväksymä vesimaksu on ollut 24 €/asukas, mikä on korkeampi kuin Kelan summa.

Kela-siirtoon valmistautuminen

Laukaan kunnasta arvioitiin, että valmistelun aikaista yhteistyötä olisi pitänyt olla vielä enemmän ja Kelan kuunnella kuntien kokemuksia.

Lastensuojelun avohuollon kiireellinen tukitoimi

Laukaan kunnassa arvioidaan, että tämä on tulevaisuudessa lisääntyvä palvelu, josta kunnassa ei vielä juurikaan ole kokemuksia.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia Laukaassa tehtiin vuoden aikana yksi (3 vuonna 2015).

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi yhden toimeentulotukea koskeneen hallintokantelun (2 vuonna 2015), joka ei aiheuttanut selvittämistä enempää toimenpiteitä.

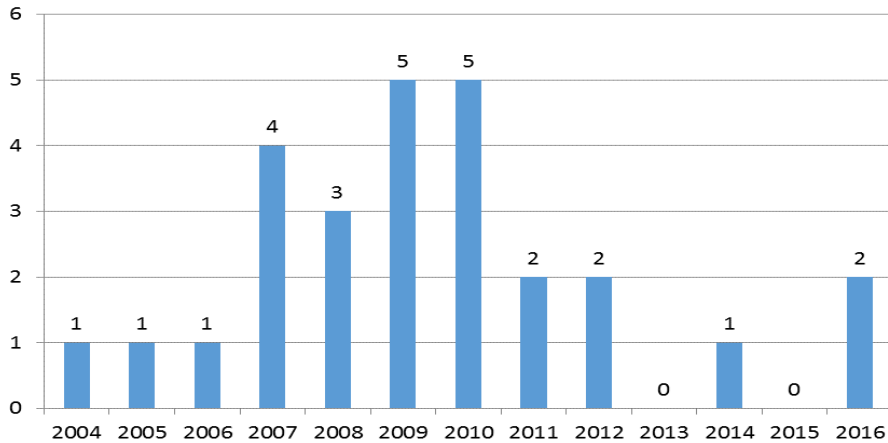
Viranhaltijapäätöksistä tehtiin 18 oikaisuvaatimusta (38 vuonna 2015) ja lautakunta muutti tai palautti niistä uudelleen käsittelyyn 2 (5).

Lautakunnan päätöksistä lähti hallinto-oikeuteen 5 valitusta (7 vuonna 2015), ja hallinto-oikeus muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi kaksi päätöstä (1). Korkein hallinto-oikeus ratkaisi kolme Laukaasta tullutta valitusta, ei kuitenkaan asiakkaan eduksi.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

3.9 Luhanka

Luhangasta otettiin vuonna 2016 yhteyttä sosiaaliasiamieheen kaksi kertaa.



Kuva 37. Luhanka: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2016

Palaute kohdistui toimeentulotukeen ja lastensuojeluun, syynä tyytymättömyys, toisessa asiassa päätökseen ja kummassakin palvelun toteuttamiseen.

Kuntakyselyssä selvitettiin kunnissa tehtävää rakenteellista sosiaalityötä, lapsen ja vanhemman valvottuja tapaamisia sekä lastensuojelun kiireellisiä avo-
huollon tukitoimia. Lisäksi arvioitiin toimeentulotuen perusosan Kelalle siirron onnistumista ja tarkasteltiin muutoksen vaikutuksia kohtuullisten asumismenojen tasoon sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen määrärahoihin.

Rakenteellinen sosiaalityö

Taulukko 42. Rakenteellinen sosiaalityö, kokemukset ja tulevaisuuden näkymät Luhangan kunnassa

Mitä rakenteellinen sosiaalityö alueellanne on?	Millaisia kokemuksia rakenteellisesta sosiaalityöstä on kertynyt?	Millaiselta näyttää rakenteellisen sosiaalityön tulevaisuus?
Asioiden tiedottamista päättäjille esim. hyvinvointikertomus ja vanhus- ja vammaisneuvosto Luhanka on mukana maakunnallisessa ehkäisevän työn työryhmässä	Tiedottaminen lisää ymmärrystä ja yhteistyötä eri toimijoiden välillä	Antaa mahdollisuuksia laajentaa sosiaalityön kenttää ja siinä olevia toimijoita

Valvotut tapaamiset

Uusi sosiaalihuoltolaki toi kunnille velvollisuuden järjestää lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnan siten, että tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti.

Taulukko 43. Valvottujen tapaamisten järjestäminen ja paikat Luhangan kunnassa

Kunta	Miten valvotut tapaamiset järjestetään?	Missä paikoissa valvotut tai tuetut tapaamiset järjestetään?
Luhanka	Tarvittaessa yhteistyössä Joutsan sosiaalitoimen kanssa	Ei ole juurikaan ollut, joskus järjestetty yhteisesti sovittu että luotettavien sukulaisten luona

Toimeentulotuki ja kohtuulliset asumismenot

Taulukko 44. Täydentävän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Luhangan kunnassa (€/v)

Kunta	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Luhanka	5 000	2 478	3 500

Taulukko 45. Ehkäisevän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Luhangan kunnassa (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Luhanka	1 000	1 800	1 500

Määrärahoista ja niiden käyttämisestä päätelleen Luhangassa ei ole varauduttu siihen, että toimeentulotuen perusosan siirtyminen Kelalle saattaa lisätä kunnan myöntämän harkinnanvaraisen toimeentulotuen tarvetta.

Taulukko 46. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot erikokoisissa talouksissa 2016 ja 2017 (€/kk)

Kunta / yhteistoiminta-alue	yksin asuvalla	2 hlölle	3 hlölle	4 hlölle	5 tai useammalle hlölle
Luhanka	470	550	650	700	750
Kela 2017	432	550	650	702	+96 /hlö

Käytäntöjen vertailussa on hyvä tietää se, että Kela hyväksyy taulukossa mainittujen summiensa lisäksi vesimaksuna 21,60 €/henkilö. Asumismenojen tarkastelun perusteella vaikuttaa siltä, että toimeentulotuen perusosan siirto Kelalle saattaa heikentää yksin asuvien luhankalaisten toimeentulotukiasiakkaiden asemaa, mutta perheille Kelan tukimenettely on edullisempi.

Kela-siirtoon valmistautuminen

Valmistelu koettiin Luhangan kunnassa riittäväksi, mutta resurssit epäilyttivät.

Lastensuojelun avohuollon kiireelliset tukitoimet

Luhangassa ei ole järjestetty avohuollon kiireellisiä tukitoimia, mutta niiden uskotaan toimivan tarkoitetulla tavalla.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Kunnassa ei tehty sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia vuonna 2016, kuten ei edellisenäkään vuonna.

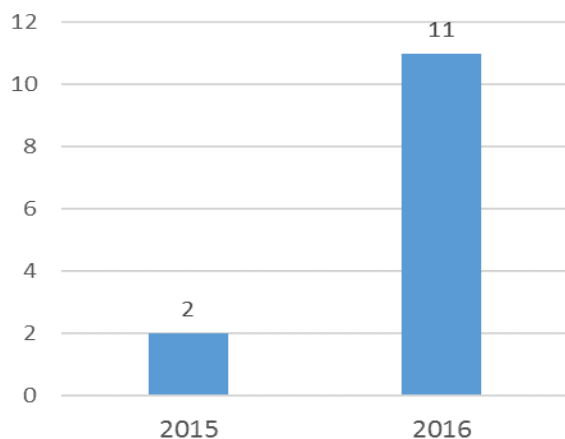
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla ei ollut ratkaistavana Luhankaa koskevia kanteluja vuonna 2016.

Luhangassa haettiin muutosta yhteen viranhaltijapäätökseen, mutta lautakunta ei muuttanut päätöstä. Korkeammissa valitusasteissa ei ollut valituksia.

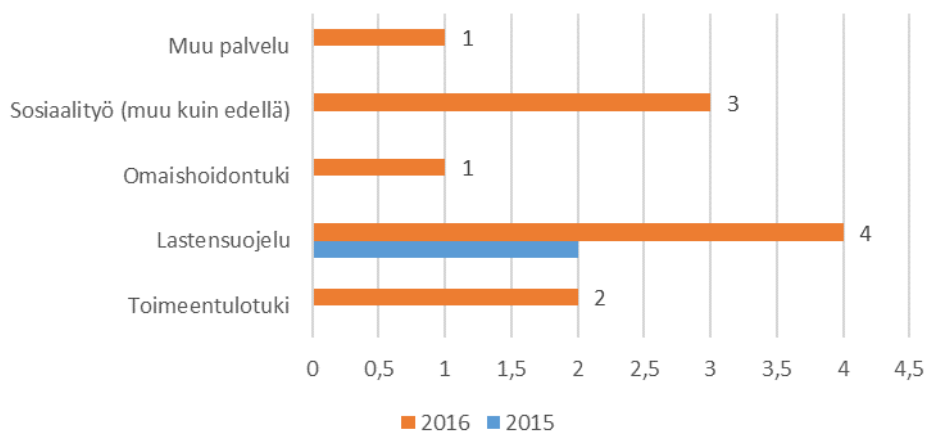
Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

3.10 Multia

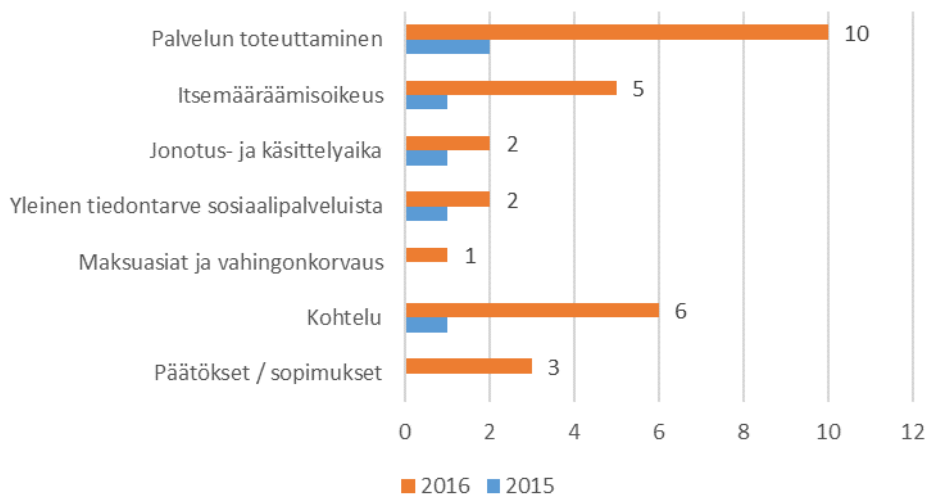
Multialta tuli 11 yhteydenottoa vuonna 2016. Asiointia aiheuttivat lastensuojelu, sosiaalityö ja toimeentulotuki, yksittäiset asiat lisäksi omaishoidontuesta ja muista palveluista. Asialla oli aina asiakas itse. Yksi asiointi oli luonteeltaan sosiaalipalveluja koskeva tiedustelu, muut aiheutti tyytymättömyys palveluun. Tyytymättömyyden syitä olivat palvelun toteuttaminen, kohtelu, itsemääräämisoikeusongelmat, päätökset ja käsittelyaika.



Kuva 38. Multia: Sosiaaliamiesasiat ajalla 1.7.2015–2016



Kuva 39. Multia: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2015–2016



Kuva 40. Multia: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenotto-syyt vuosina 2015–2016

Kuntakyselyssä selvitettiin kunnissa tehtävää rakenteellista sosiaalityötä, lapsen ja vanhemman valvottuja tapaamisia sekä lastensuojelun kiireellisiä avo-
huollon tukitoimia. Lisäksi arvioitiin toimeentulotuen perusosan Kelalle
siirron onnistumista ja tarkasteltiin muutoksen vaikutuksia kohtuullisten
asumismenojen tasoon sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen
määrärahoihin.

Rakenteellinen sosiaalityö

Multialla ei vastauksen perusteella ole tehty rakenteellista sosiaalityötä.

Valvotut tapaamiset

Uusi sosiaalihuoltolaki toi kunnille velvollisuuden järjestää lapsen ja van-
hemman välisten tapaamisten valvonnan siten, että tapaamisoikeus toteutuu
lapsen edun mukaisesti.

Taulukko 47. Valvottujen tapaamisten järjestäminen ja paikat Multi- an kunnassa

Kunta / yhteisoi- minta-alue	Miten valvotut tapaamiset jär- jestetään?	Missä paikoissa valvotut tai tuetut tapaamiset järjestetään?
Multia	Sosiaalitoimen, päiväkodin tms. viranhaltija mukana ollessa ja tarpeen mukaan.	Ensi-turvakodissa Jyväskylässä. Multialla Kissanienpäiväkodis- sa.

Toimeentulotuki ja kohtuulliset asumismenot

Taulukko 48. Täydentävän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Multian kunnassa (€/v)

Kunta / yhteis- toiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Multia	16 000	12 162,19	27 500

Taulukko 49. Ehkäisevän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Multian kunnassa (€/v)

Kunta / yhteis- toiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Multia	6 000	6 000	27 500

On myönteistä, että kunnassa on varauduttu harkinnanvaraisen toimeentulotuen tarpeeseen aiempaa suuremmin määrärahoihin. Toimeentulotuen perusosan siirto Kelalle saattaa lisätä kunnan käsittelemän tuen tarvetta ja taloudellinen tuki on myös tärkeä sosiaalityön väline.

Taulukko 50. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot erikokoisissa talouksissa 2016 ja 2017 (€/kk)

Kunta / yhteistoiminta-alue	yksin asuvalle	2 hlölle	3 hlölle	4 hlölle	5 tai useammalle hlölle
Multia	460	540	670	730	800
Kela 2017	446	540	660	716	+ 96/hlö

Käytäntöjen vertailussa on hyvä tietää se, että Kela hyväksyy taulukossa mainittujen summiensa lisäksi vesimaksuna 21,60 €/henkilö. Asumismenojen tarkastelun perusteella vaikuttaa siltä, että toimeentulotuen perusosan siirto Kelalle ei heikennä multialaisten toimeentulotukiasiakkaiden asemaa, pikemminkin päinvastoin.

Kela-siirtoon valmistautuminen

Valmistelu koettiin Multian kunnassa riittäväksi.

Lastensuojelun avohuollon kiireelliset tukitoimet

Multian kunta on järjestänyt avohuollon kiireellisiä tukitoimia lastensuojeluyksikössä. Säädöksen arvioidaan toimivan käytännössä hyvin.

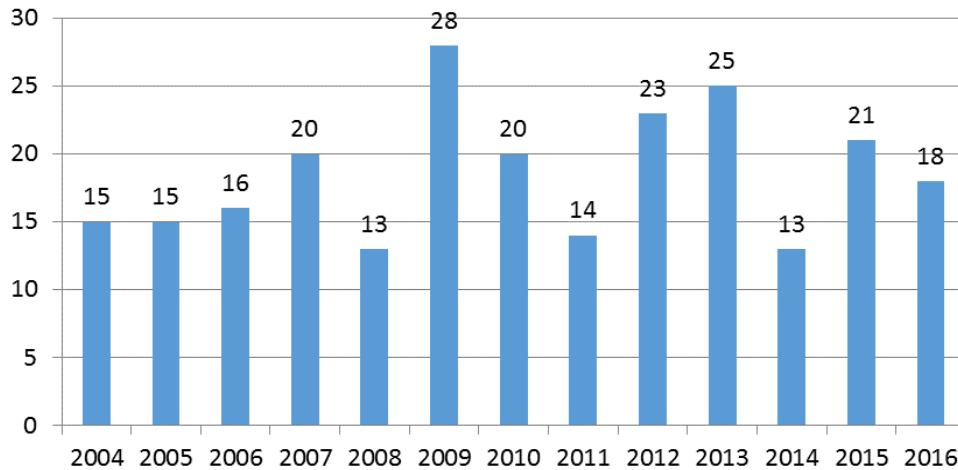
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Kunnassa tehtiin edellisvuoden tapaan yksi sosiaalihuollon asiakaslain mukainen muistutus vuonna 2016. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla ei ollut ratkaistavana Multiaa koskevia kanteluja vuonna 2016. Multialla ei tehty vuoden aikana viranhaltijapäätöksistä oikaisuvaatimuksia. Hallinto-oikeus käsitteli yhden valituksen, mutta ei hyväksynyt sitä.

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

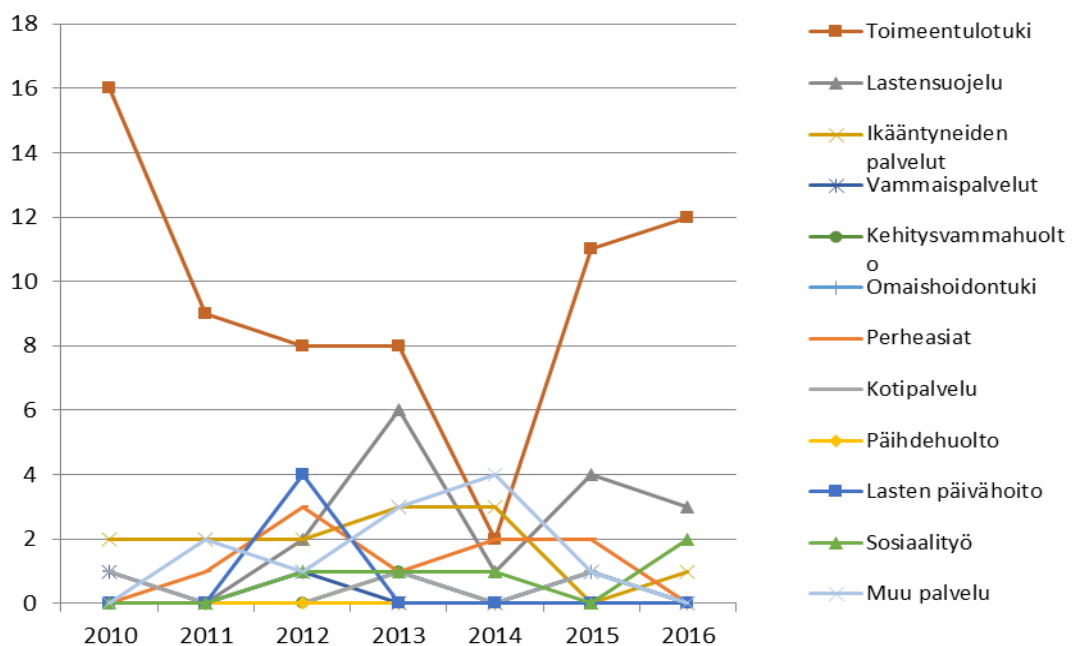
3.11 Muurame

Muuramesta tuli 18 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2016 (seuraava kuva). Sosiaalihuollon palveluista kysyttiin tietoja 2 kertaa, palveluihin tyytymättömiä oli 16. Asiakas oli itse asialla 15 kertaa ja 3 kertaa asiakkaan edustaja.



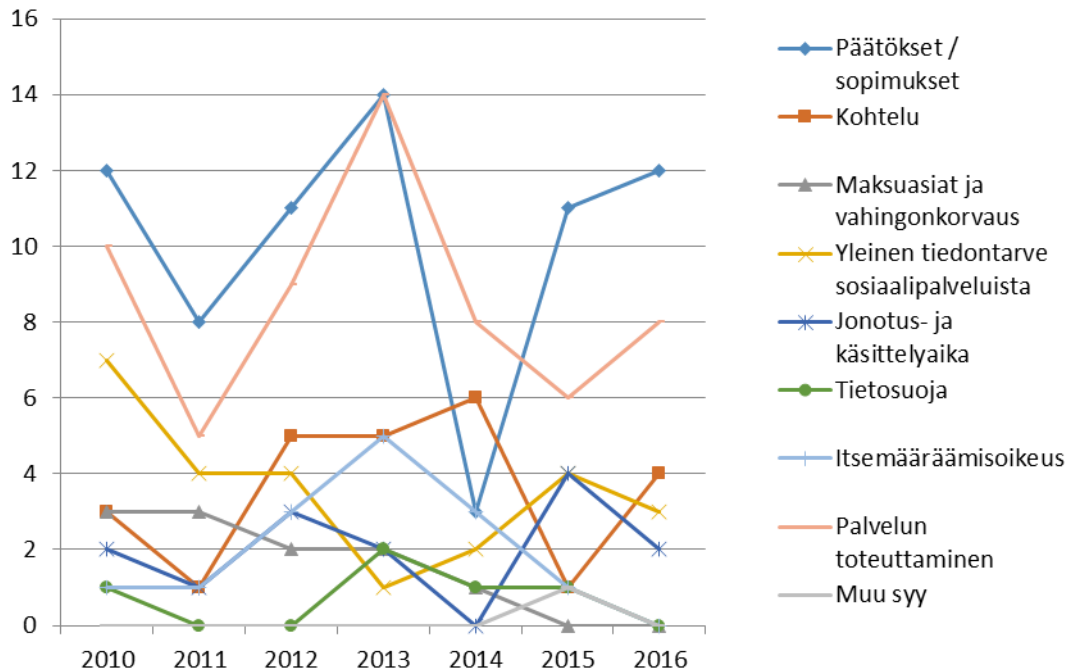
Kuva 41. Muurame: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2016

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenottojen tehtäväalueet vuosilta 2010–2016. Toimeentulotuki antoi asiointiaihetta edelleen eniten, 12 kertaa. Lastensuojelusta tuli 3, sosiaalityöstä 2 ja ikääntyneiden palveluista 1 asiointi.



Kuva 42. Muurame: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2016

Samassa asiassa saattoi olla monta yhteydenoton syytä. Syyt vuosilta 2010–2016 on koottu seuraavaan kuvaan. Tavallisimmin palaute kohdistui päätöksiin ja palvelun toteuttamiseen ja kohtelustakin tuli neljä mainintaa.



Kuva 43. Muurame: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2016

Kuntakyselyssä selvitettiin kunnissa tehtävää rakenteellista sosiaalityötä, lapsen ja vanhemman valvottuja tapaamisia sekä lastensuojelun kiireellisiä avo- huollon tukitoimia. Lisäksi arvioitiin toimeentulotuen perusosan Kelalle siirron onnistumista ja tarkasteltiin muutoksen vaikutuksia kohtuullisten asumismenojen tasoon sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen määrärahoihin.

Rakenteellinen sosiaalityö

Taulukko 51. Rakenteellinen sosiaalityö, kokemukset ja tulevaisuuden näkymät Muuramen kunnassa

Mitä rakenteellinen sosiaalityö alueellanne on?	Millaisia kokemuksia rakenteellisesta sosiaalityöstä on kertynyt?	Millaiselta näyttää rakenteellisen sosiaalityön tulevaisuus?
- Lasten hyvinvointiryhmän työskentely; kunnan peruspalveluiden, terveyspalveluiden, seurakunnan ja järjestöjen yhteistyö lapsiperheiden hyvinvoinnin seuranta, palvelujen kehittäminen - Nuorisotyö, koulu ja oppilashuollon yhteistyön kehittäminen -Vanhusneuvoston toiminta	Kunnan pieni koko ja yhteistyöverkoston "pienuus" helpottaa osaltaan yhteistyötä, palvelujen kehittämistä sekä tiedon kulkua eri viranomaisten kesken. Toisaalta rakenteellisen sosiaalityön systemaattiseen kehittämiseen ei ole erillistä resurssia.	Kunnan resurssit eivät tarjoa laajaan kehittämismahdollisuutta, ehkä tuleva sote-ratkaisu...

Valvotut tapaamiset

Uusi sosiaalihuoltolaki toi kunnille velvollisuuden järjestää lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnan siten, että tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti.

Taulukko 52. Valvottujen tapaamisten järjestäminen ja paikat Muuramen kunnassa

Kunta / yhteistoiminta-alue	Miten valvotut tapaamiset järjestetään?	Missä paikoissa valvotut tai tuetut tapaamiset järjestetään?
Muurame	Kunnan omistamassa tilassa, kerhotila, jossa perheohjaajan valvoo tapaamista -ostettu myös K-S ensi- ja turvakodilta	-Kunnan kerhotila -Keski-Suomen ensi- ja turvakoti

Toimeentulotuki ja kohtuulliset asumismenot

Taulukko 53. Täydentävän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Muuramen kunnassa (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Muurame	30 000	6392	30 000

Taulukko 54. Ehkäisevän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Muuramen kunnassa (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Muurame	26 000	7 155	26 000

Muuramessa on myönnetty sangen vähän harkinnanvaraista toimeentulotukea ja määrärahoista se ei ainakaan ole ollut kiinni. Vuoden 2017 talousarvio on edellisvuoden tasoa, mutta varauma voi riittää, vaikka Kelalta todennäköisesti tulee kuntaan jonkin verran lisää täydentävän tai jopa ehkäisevän tuen tarpeessa olevia asiakkaita. Osa määrärahoista kuuluu luonnollisesti sosiaalityön välineeksi.

Taulukko 55. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot erikokoisissa talouksissa 2016 ja 2017 (€/kk)

Kunta / yhteistoiminta-alue	yksin asuvalle	2 hlölle	3 hlölle	4 hlölle	5 tai useammalle hlölle
Muurame	470	610	710	750	790 / +50 /hlö
Kela 2017	448	595	667	682	96 €/hlö

Käytännön suoraa vertailua hankaloittaa se, että Kela hyväksyy taulukossa mainitun summan lisäksi vesimaksua 21,60 €/henkilö. Asumismenojen tarkastelun perusteella vaikuttaa siltä, että perustoimeentulotuen siirto Kelalle ei huononna muuramelaisten asiakkaiden asemaa.

Kela-siirtoon valmistautuminen

Muuramessa arvioitiin, että asiakkaille tiedottaminen aloitettiin ajoissa, mutta käytännön ohjeet asiakkaille saatiin melko myöhään loppuvuodesta. Epätietoisuutta oli myös työntekijöillä ja arvelut muutoksen vaikeuksista todentuiivat vuoden vaihteen jälkeen.

Lastensuojelun avohuollon kiireelliset tukitoimet

Muuramessa on järjestänyt kiireellisenä avohuollon tukitoimena kiireellistä avohuollon sijoitusta. Käytännössä säädestä sovelletaan sosiaalipäivystyksessä. Kunnassa säädestä ei ole käytetty

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Muurame käsitteli yhden asiakaslain mukaisen muistutuksen vuonna 2016 (2 vuonna 2015). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla ei ollut Muuramea koskevia kanteluja.

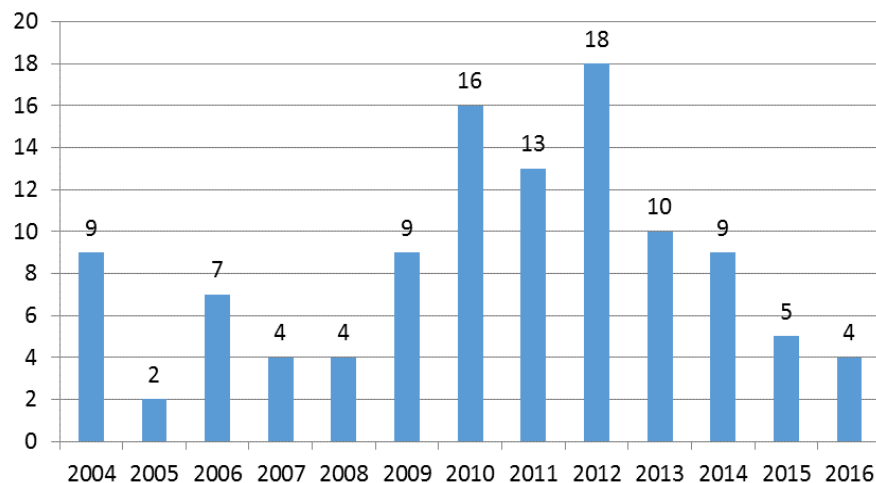
Kunnassa tehtiin viranhaltijapäätöksistä 4 oikaisuvaatimusta (15 vuonna 2015), joista lautakunta ei muuttanut yhtään.

Lautakunnan päätöksistä tehtiin hallinto-oikeuteen yksi valitus (2 vuonna 2015). Oikeusasteista ei palautunut hyväksytyjä valituksia.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

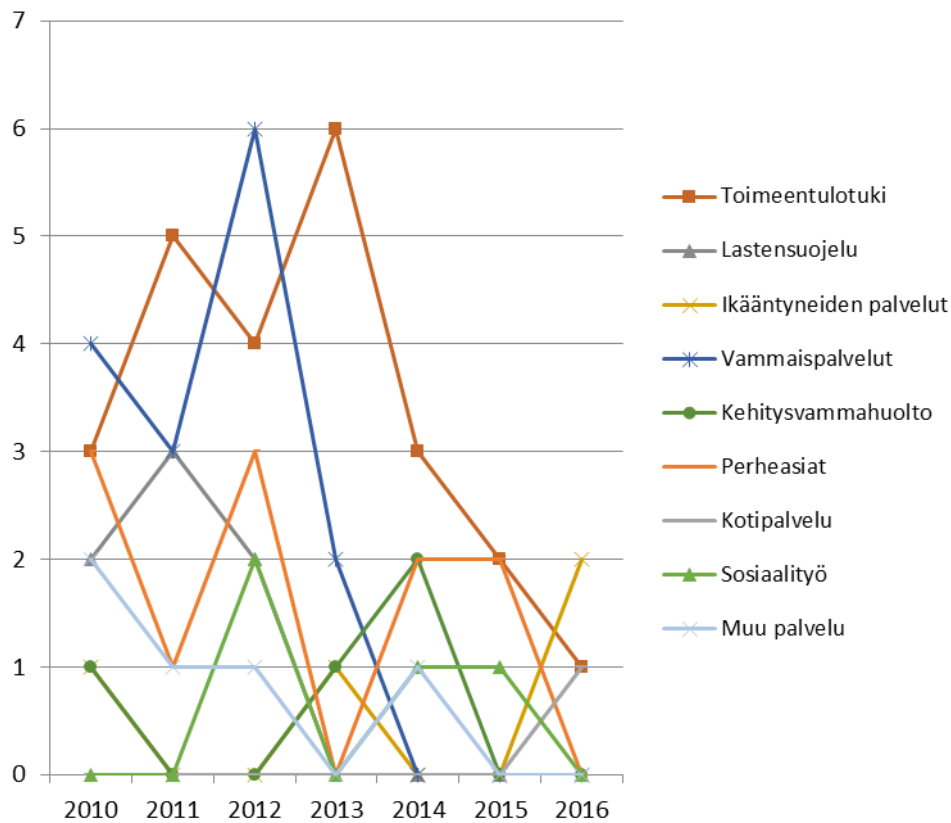
3.12 Petäjävesi

Asiointi Petäjävedeltä on vähentynyt vuosi vuodelta, vuonna 2016 sosiaaliasiamiesasioita tuli neljä (seuraava kuva), joista kaksi oli tyytymätöntä palvelupalautetta ja kaksi palveluja koskevaa tiedustelua. Kerran asialla oli asiakas itse, kolme kertaa asiakkaan edustaja.



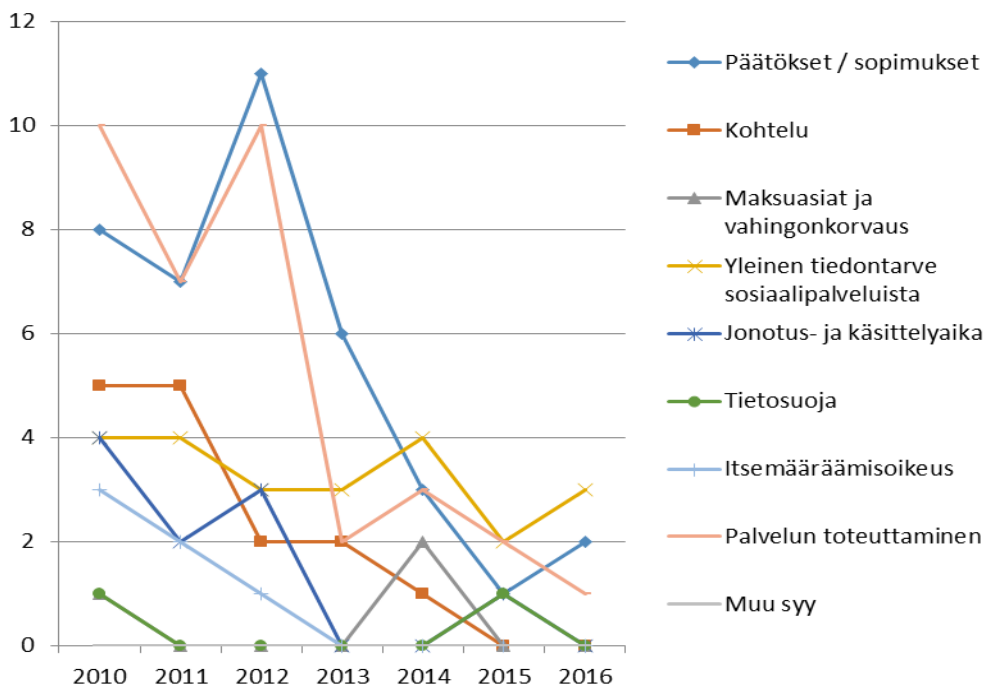
Kuva 44. Petäjävesi: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2016

Ikäänntyneiden asioista tuli kaksi asiointia, kotipalvelusta ja toimeentulotuesta yksi kummastakin. Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenottojen tehtävälueet vuosilta 2010–2016.



Kuva 45. Petäjävesi: Sosiaaliamiesasioiden tehtävälueet vuosina 2010–2016

Samassa asiassa on usein monta tilastoitavaa yhteydenoton syytä. Seuraavasta kuvasta näkyy yhteydenottojen vuosittainen vaihtelu. Vuonna 2016 Petäjävedeltä haluttiin tietoa sosiaalipalveluista ja annettiin palautetta päätöksistä ja palvelun toteuttamistavasta. Palautteessa muun muassa todettiin: Ikäihmisen on vaikea ehtiä asioimaan yhteiskuljetuksen aikataulussa kaikki tarpeelliset asiat. Kunnalta joutuu rukoilemaan apua, mieluummin yrittää siivota itse, vaikka sairastaa viikon sen jälkeen. ”Yli 80-vuotaat unohdettu. Olisi hyvä, jos joku pitäisi yhteyttä, kävisi katsomassa vointia edes joskus, vanhuksella korkea kynnyksellä”.



Kuva 46. Petäjävesi: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenotto-syyt vuosina 2010–2016

Kuntakyselyssä selvitettiin kunnissa tehtävää rakenteellista sosiaalityötä, lapsen ja vanhemman valvottuja tapaamisia sekä lastensuojelun kiireellisiä avo-
huollon tukitoimia. Lisäksi arvioitiin toimeentulotuen perusosan Kelalle
siirron onnistumista ja tarkasteltiin muutoksen vaikutuksia kohtuullisten
asumismenojen tasoon sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen
määrärahoihin.

Rakenteellinen sosiaalityö

Taulukko 56. Rakenteellinen sosiaalityö, kokemukset ja tulevaisuuden näkymät Petäjäveden kunnassa

Mitä rakenteellinen sosiaalityö alueellanne on?	Millaisia kokemuksia rakenteellisesta sosiaalityöstä on kertynyt?	Millaiselta näyttää rakenteellisen sosiaalityön tulevaisuus?
Yhteistyönä arjen työssä eri toimialojen ja muiden paikallisten tahojen kanssa, esim. maahanmuuttajasiat.	Parantaa kuntalaisten hyvinvointia.	Tarvitaan entistä enemmän, samalla kasvaa huoli siitä, miten se toteutuu sitten kun sote-alueet aloittavat toimintansa (kuka vastaa jos toiminnat siirtyvät kauemmas peruskunnasta).

Valvotut tapaamiset

Uusi sosiaalihuoltolaki toi kunnille velvollisuuden järjestää lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnan siten, että tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti.

Taulukko 57. Valvottujen tapaamisten järjestäminen ja paikat Petäjäveden kunnassa

Kunta / yhteistoiminta-alue	Miten valvotut tapaamiset järjestetään?	Missä paikoissa valvotut tai tuetut tapaamiset järjestetään?
Petäjävesi	Oman perhetyöntekijän tuella, Ensi- ja Turvakodin työntekijän avulla.	Vanhemman luona, Ensi- ja Turvakodilla tai muussa sopivassa paikassa.

Toimeentulotuki ja kohtuulliset asumismenot

Taulukko 58. Täydentävän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Petäjäveden kunnassa (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Petäjävesi	43 000	25 290	30 000

Taulukko 59. Ehkäisevän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Petäjäveden kunnassa (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Petäjävesi	12 000	16 378	30 000

Kumpaankin harkinnanvaraiseen toimeentulotukeen on varattu määrärahaa ja tukia on myös käytetty tarpeen mukaan ja sosiaalityön välineenä. On hyvä, että vuoden 2017 määrärahoissa on otettu huomioon se, että harkinnalliset tukitarpeet saattavat lisääntyä muun muassa Kelalle siirtyneen perusosan käsittelyn seurauksena.

Taulukko 60. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot erikokoisissa talouksissa 2016 ja 2017 (€/kk)

Kunta / yhteistoiminta-alue	yksin asuvalle	2 hlölle	3 hlölle	4 hlölle	5 tai useammalle hlölle
Petäjävesi	550	650	750	800	850 + 100
Kela 2017	495	578	667	707	+96/hlö

Käytännön suoraa vertailua hankaloittaa se, että Kela hyväksyy taulukossa mainitun summan lisäksi vesimaksua 21,60 €/henkilö. Asumismenojen tarkastelun perusteella vaikuttaa siltä, että perustoimeentulotuen siirto Kelalle saattaa huonontaa toimeentulotukea saavien yksin asuvien ja pienten perheiden asemaa.

Kela-siirtoon valmistautuminen

Petäjävesi arvioi, että Kela ei ottanut riittävän todesta kuntien esille nostamia asioita, jotka olisi pitänyt huomioida. Asiakkaat kärsivät tilanteesta: useita eri päätöksiä samasta asiasta (vaikeaselkoisuus, byrokraattisuus), asiakkaat rahattomia 1–2 vkoa, Kelan jäykkä tapa tulkita lakia ja ohjeita. Odotettavissa on asiakkaiden ongelmien kasaantumista (maksurästtit, sosiaaliset ongelmat joihin Kela ei puutu).

Kunnissa joudutaan paljon auttamaan ja ohjeistamaan asiakkaita hakemusten teossa. Lisäksi myönnetään harkinnanvaraista tukea asioihin, jotka kuuluisivat/pitäisi kuulua perustoimeentulotukeen.

Kiireellinen avohuollon tukitoimi

Petäjävedellä on järjestetty avohuollon kiireellisenä tukitoimena intensiivinen ammatillinen tukihenkilö. Omassa kunnassa säädöstä sovelletaan tilanteen mukaan.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Kunnan toiminnasta ei edellisvuoden tapaan tehty yhtään sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta eikä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ratkaistu Petäjävettä koskevia kanteluja.

Viranhaltijapäätöksistä tehtiin 4 oikaisuvaatimusta (9 vuonna 2015), joista lautakunta hyväksyi yhden.

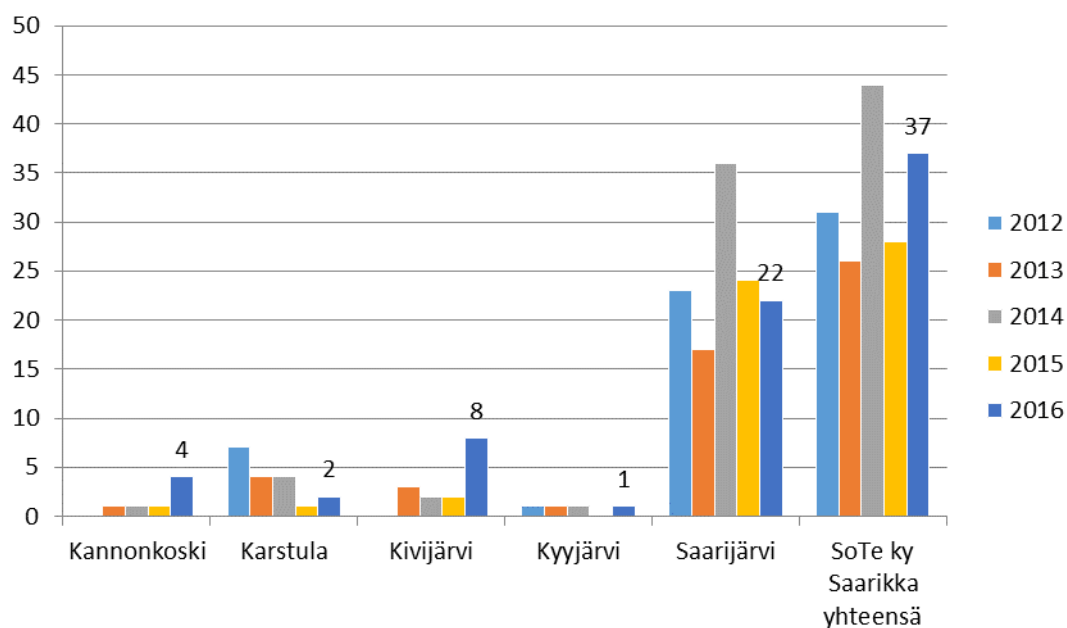
Lautakunnan päätöksistä ei valitettu hallinto-oikeuteen, mutta hallinto-oikeudesta palautui neljä aiemmin tehtyä valitusta, joista yksi hyväksyttynä. Korkeimmassa hallinto-oikeudessa ei ollut käsiteltävänä kunnan sosiaaliasi-
oita.

Sosiaaliasiamiehen toimenpidesuositukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

3.13 SoTe-kuntayhtymä/Perusturvaliikelaitos Saarikka

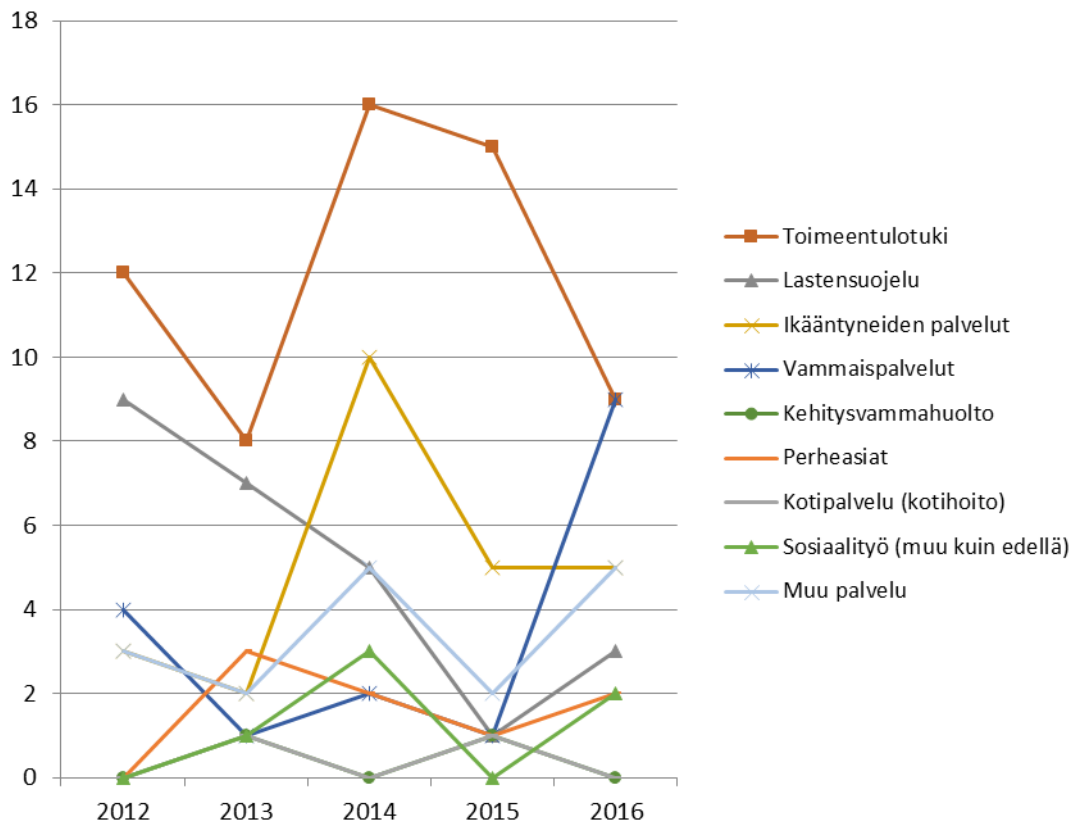
SoTe kuntayhtymä/Perusturvaliikelaitos Saarikkaan kuuluu viisi pohjoisen Keski-Suomen kuntaa: Kannonkoski, Karstula, Kivijärvi, Kyyjärvi ja Saarijärvi.

Saarikan alueelta otettiin vuonna 2016 yhteyttä sosiaaliasiamieheen 37 kertaa (28 vuonna 2015). Seuraavasta kuvasta näkee, kuinka yhteydenottomäärä nousi edellisvuodesta, mutta ei kuitenkaan vuoden 2014 tasolle. Suuri osa asioinneista tuli Saarijärveltä, mutta myös Kivijärveltä otettiin nyt yhteyttä 8 kertaa, niistä kaksi oli tyytymätöntä palautetta ja kuusi palvelutiedustelua. Kannonkoskelta asioitiin neljä kertaa, Karstulasta kaksi kertaa ja Kyyjärveltä tuli yksi asiointi. Kaikista asioinneista peräti 17 oli luonteeltaan tiedustelua, 20 johtui tyytymättömyydestä sosiaalipalveluihin. Asiakas oli itse asialla 22 kertaa, hänen edustajansa 9 kertaa ja kuudesti asialla oli henkilöstö.



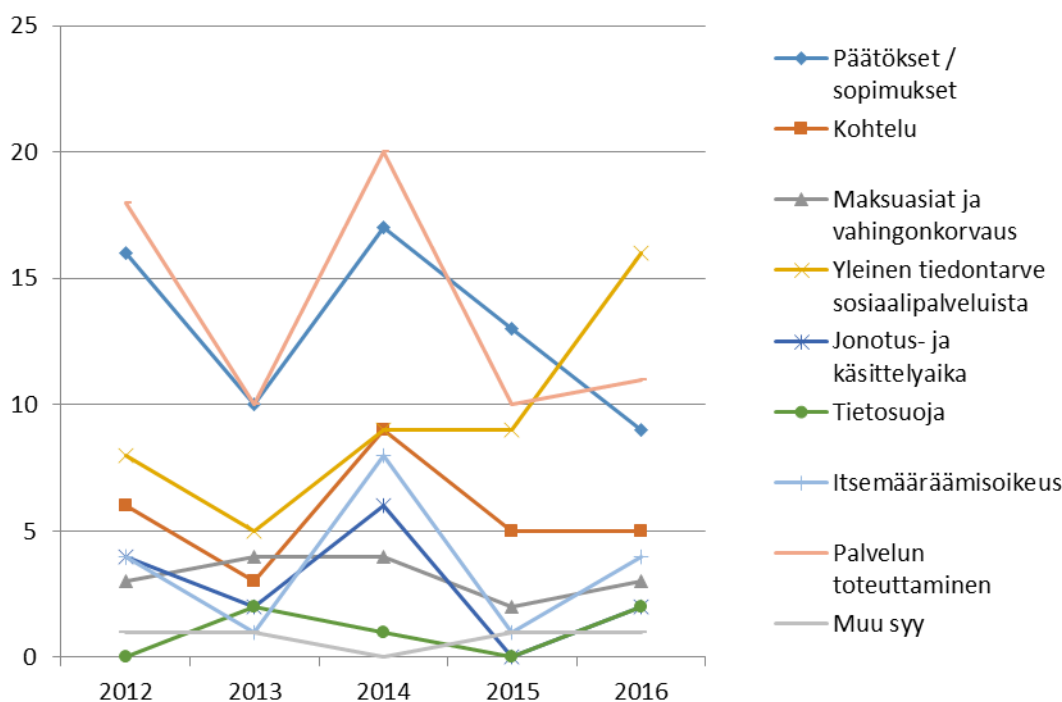
Kuva 47. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2012–2016

Seuraavaan kuvaan on koottu Saarikan yhteydenottojen tehtäväalueet vuosilta 2012–2016. Toimeentulotukiasioiden määrä laski ja vammaispalveluasioiden määrä nousi jyrkästi, kummastakin tuli 9 asiointia. Ikääntyneiden palveluja koskevien asioiden määrä pysyi edellisvuoden tasolla, lastensuojelusta tuli nyt kolme asiointia.



Kuva 48. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2012–2016

Samassa asiassa saattaa olla monta yhteydenoton syytä (seuraava kuva). Sosiaalihuollon palveluja koskevat tietotarpeet lisääntyivät selvästi. Eniten varsinaista palautetta tuli palvelun toteuttamisesta, päätöksiä koskeva palaute väheni jälleen edellisvuodesta. Kohtelupalautetta tuli edelleen viisi kertaa, itsemääräämisasioista oli kyse neljässä asiainnissa, asiakasmaksuista tai korvauksista kolme kertaa ja tietosuojasta/kirjaamisasioista tuli kaksi asiaa.



Kuva 49. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenotto syyt vuosina 2012–2016

Kuntakyselyssä selvitettiin kunnissa tehtävää rakenteellista sosiaalityötä, lapsen ja vanhemman valvottuja tapaamisia sekä lastensuojelun kiireellisiä avo-
huollon tukitoimia. Lisäksi arvioitiin toimeentulotuen perusosan Kelalle
siirron onnistumista ja tarkasteltiin muutoksen vaikutuksia kohtuullisten
asumismenojen tasoon sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen
määrärahoihin.

Rakenteellinen sosiaalityö

Taulukko 61. Rakenteellinen sosiaalityö ja tulevaisuuden näkymät Saarikassa

Mitä rakenteellinen sosiaalityö alueellanne on?	Millaiselta näyttää rakenteellisen sosiaalityön tulevaisuus?
Rakenteellista sosiaalityötä ei ole tehty suunnitelmallisesti ja järjestelmällisesti. Yksittäisiä asiakastyöstä nousseita asukkaiden / asiakkaiden tarpeita on viety eteenpäin päätöksentekijöille. Tarkoituksena on, että rakenteellisen sosiaalityön kehittämiseen alueella paneudutaan samalla, kun muutenkin mietitään sosiaalityöntekijöiden tehtävää uudelleen perustoimeentulotuen siirryttyä Kelalle.	Sen kehittäminen saattaa jäädä nyt sote-työskentelyn jalkoihin, ellei sitä pidetä yllä myös sote-valmisteluissa. Kunnissa nyt mahdollisesti olevat ja niihin luotavat rakenteellisen sosiaalityön mallit olisi saatava siirtymään myös maakunnalliseen malliin.

Valvotut tapaamiset

Uusi sosiaalihuoltolaki toi kunnille velvollisuuden järjestää lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnan siten, että tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti.

Taulukko 62. Valvottujen tapaamisten järjestäminen ja paikat Saarikassa

Kunta / yhteistoiminta-alue	Miten valvotut tapaamiset järjestetään?	Missä paikoissa valvotut tai tuetut tapaamiset järjestetään?
Saarikka	Valvottujen tapaamisten järjestäminen käynnistyy lastenvalvojan kautta. Lastenvalvoja tilaa valvonnan joko ostopalveluna Jyväskylän Ensi- ja turvakodilta tai omana toimintana sosiaaliohjaajalta (valvotut) tai perhetyöstä (lähinnä tuetut tapaamiset). Tarvittaessa työpari. Tapaamisen valvoja järjestää tapaamispaikan (kussakin kunnassa erilaisia mahdollisuuksia) ja raportoi lastenvalvojalle tapaamisen sujumisen. Huumeseuloja ei voida omana toimintana järjestetyissä tapaamisissa luvata.	Saarijärven kaupungintalolla yhdessä kokoustilassa (jossa enemmän tilaa ja ruokaravintola samassa tasossa samassa talossa), muissa kunnissa vaihtelevissa paikoissa, esim. kerhotiloissa, fysioterapian tiloissa jne. Lasten kanssa olemiseen sopivia tiloja huonosti saatavilla. Turvallisuuskysymykset askarruttavat.

Toimeentulotuki ja kohtuulliset asumismenot

Taulukko 63. Täydentävän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Saarikassa (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Saarikka	143 800	149 449	105 900

Taulukko 64. Ehkäisevän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Saarikassa (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnettiin tukea vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Saarikka	25 210	18 710	38 300

Taulukko 65. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot erikokoisissa talouksissa 2016 ja 2017 (€/kk)

Kunta / yhteistoiminta-alue	yksin asuvalle	2 hlölle	3 hlölle	4 hlölle	5 tai useammalle hlölle
Saarikka 2016	460	530	620	690	760 (+ 50€/hlö siitä eteenpäin)
Kela 2017: Saarijärvi	433	515	609	690	+96/hlö
Kannonkoski, Kivijärvi, Kyyjärvi	446	530	620	690	+96 /hlö
Karstula	423	530	620	690	+96/hlö

Käytännön suoraa vertailua hankaloittaa se, että Kela hyväksyy taulukossa mainitun summan lisäksi vesimaksua 21,60 €/henkilö. Kela on määritellyt enimmäisasumismenot kuntakohtaisesti ja Saarikan kunnat kuuluvat kolmeen erilaiseen maksuluokkaan. Asumismenojen tarkastelun perusteella vaikuttaa siltä, että perustoimeentulotuen siirto Kelalle voi huonontaa etenkin Karstulan ja Saarijärven yksin asuvien toimeentulotukiasiakkaiden asemaa, perheille muutos voi olla edullinen.

Kela-siirtoon valmistautuminen

Saarikasta todetaan, että valmistelu oli riittämätöntä, vuoropuhelu jäi vähäiseksi kuntien ja Kelan välillä.

Avohuollon kiireellinen tukitoimi

Avohuollon kiireellisenä tukitoimena on Saarikassa myönnetty lääkkeitä, terveydenhuollon matkoja, ruokaa ja asumiskuluja. Säädöksen käytännön toimivuutta Saarikassa on vaikea arvioida vielä nyt, kun säädöstä on jouduttu käyttämään sen vuoksi, että Kela ei ole pystynyt hoitamaan päätöksiä määräajassa.

Säädöksen myötä kunnat myös paikkaavat Kelan myöntämisperusteita esim. jos perustoimeentulotukioikeus ylittyy 1 eurolla, kunta myöntää lääkkeet tai Kela ei maksa terveydenhuollon tms. matkoja etukäteen, jolloin joissakin tilanteissa ne on maksettava täydentävänä tai lastensuojelun kuluista, jotta matka saadaan tehtyä. Joissakin tilanteissa Kela ei hyväksy isompia asumiskuluja, vaikka on sovittu, että ne hyväksytään samoin perustein kuin kunnan aikana. Ne joudutaan maksamaan täydentävänä tai lastensuojeluperustein.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia Saarikasta tehtiin 4 (3 vuonna 2015).

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi Saarikan alueelta 8 hallintokantelua (9 vuonna 2015), joista 7 tuli Kyyjärveltä, koskivat toimeentulo-

tukea eivätkä aiheuttaneet selvittämistä laajempia toimenpiteitä. Yksi kantelu koski Saarijärven vanhustenhuoltoa, kantelu ei johtanut toimenpiteisiin.

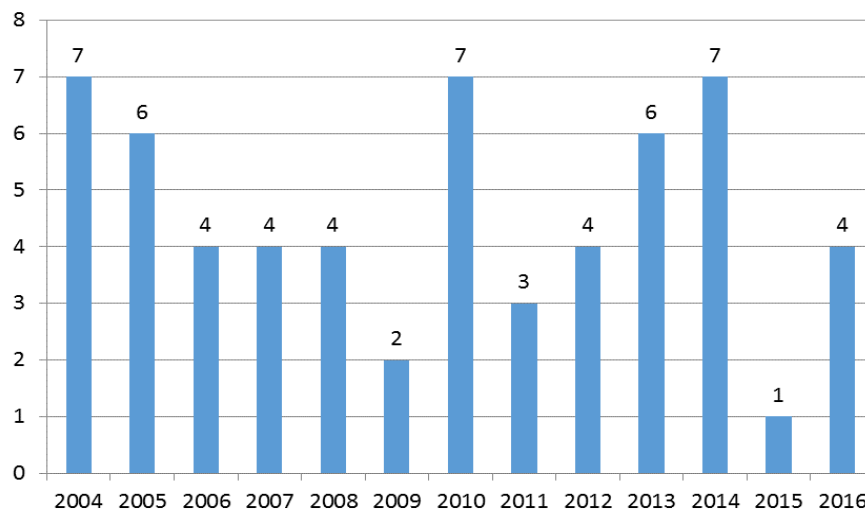
Viranhaltijoiden päätöksistä tehtiin 27 oikaisuvaatimusta (35 vuonna 2015), lautakunta ei muuttanut oikaisuvaatimuksen johdosta yhtään päätöstä (1 vuonna 2015).

Lautakunnan päätöksistä tehtiin hallinto-oikeuteen 22 valitusta (31 vuonna 2015). Edellisvuoden tavoin hallinto-oikeudesta ei palautunut hyväksytyjä valituksia. Korkein hallinto-oikeus käsitteli ja hylkäsi yhden valituksen.

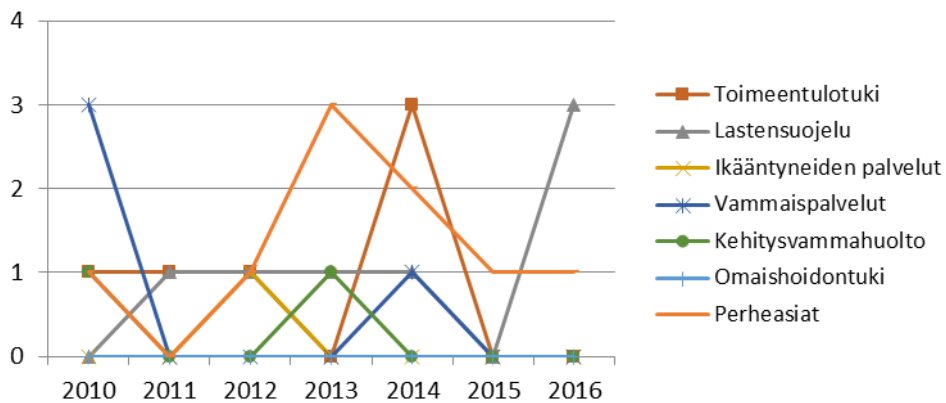
Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

3.14 Toivakka

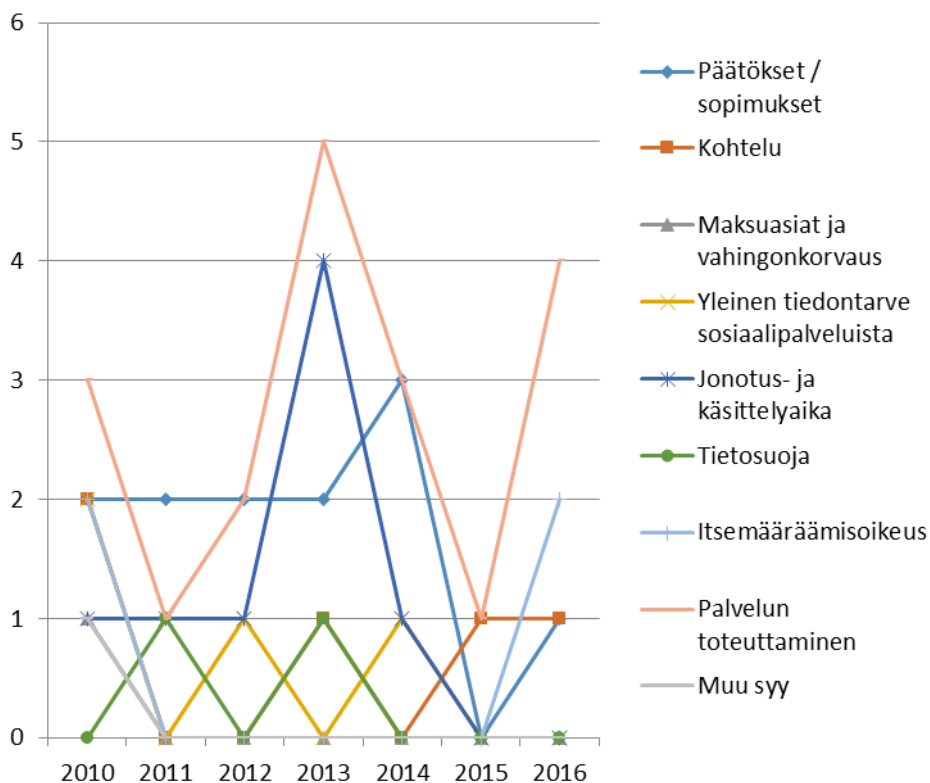
Toivakasta tuli vuonna 2016 neljä yhteydenottoa, joista kolme liittyi lastensuojeluun ja yksi perheasioihin. Kaikki neljä ottivat itse yhteyttä asioistaan ja olivat tyytymättömiä saamaansa palveluun, mikä näkyy myös yhteydenottoyistä. Samassa asioinnissa voi olla monta yhteydenoton syytä, palvelun toteuttamisen ohella tuli pari palautetta itsemääräämisoikeusasiasta ja yksittäiset maininnat päätöksistä ja kohtelusta.



Kuva 50. Toivakka: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2016



Kuva 51. Toivakka: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2016



Kuva 52. Toivakka: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2012–2016

Kuntakyselyssä selvitettiin kunnissa tehtävää rakenteellista sosiaalityötä, lapsen ja vanhemman valvottuja tapaamisia sekä lastensuojelun kiireellisiä avo- huollon tukitoimia. Lisäksi arvioitiin toimeentulotuen perusosan Kelalle siirron onnistumista ja tarkasteltiin muutoksen vaikutuksia kohtuullisten asumismenojen tasoon sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen määrärahoihin.

Rakenteellinen sosiaalityö

Taulukko 66. Rakenteellinen sosiaalityö, kokemukset ja tulevaisuuden näkymät Toivakassa

Mitä rakenteellinen sosiaalityö alueellanne on?	Millaisia kokemuksia rakenteellisesta sosiaalityöstä on kertynyt?	Millaiselta näyttää rakenteellisen sosiaalityön tulevaisuus?
Olemme sosiaalityöntekijöinä jalkautuneet sinne, missä asiakkaat on helpompi kohdata: terveysasemalle, kuntouttavan työtoiminnan ryhmään, kaiken kansan kävelylenkeille yms. Sosiaalityö näkyy vahvasti lautakunnassa ja tuomme tietoa kunnan politiikan ja päätöksenteon tueksi.	Pelkästään hyvää: sekä verkosto että asiakkaat ovat antaneet hyvää palautetta siitä että olemme läsnä ja helposti saavutettavissa.	Jos sitä osataan hyödyntää oikein, se on keskeinen osa sote-uudistusta. Huolestuttavaa on se, että sosiaalityö ei mahdollisissa sote-keskuksissa vaan sosiaaliohjaus. sekin auttaa toki alkuun, mutta toivoisin, että myös sosiaalityö on "lähetetöntä" palvelua.

Valvotut tapaamiset

Uusi sosiaalihuoltolaki toi kunnille velvollisuuden järjestää lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnan siten, että tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti.

Taulukko 67. Valvottujen tapaamisten järjestäminen ja paikat Toivakassa

Kunta / yhteistoiminta-alue	Miten valvotut tapaamiset järjestetään?	Missä paikoissa valvotut tai tuetut tapaamiset järjestetään?
Toivakka	Ensi- ja turvakodin kautta ostopalveluna	Ensi- ja turvakodilla

Toimeentulotuki ja kohtuulliset asumismenot

Taulukko 68. Täydentävän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Toivakassa (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnetty tuki vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Toivakka	10 000	12 286	15 000

Taulukko 69. Ehkäisevän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Toivakassa (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnetty tuki vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Toivakka	10 000	7 151	10 000

On hyvä, että täydentävää toimeentulotukea on valmistauduttu myöntämään edellisvuotta enemmän, sillä perustoimeentulotuen siirto Kelalle saattaa lisätä kunnan myöntämän harkinnanvaraisen tuen tarvetta.

Taulukko 70. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot erikokoisissa talouksissa 2016 ja 2017 (€/kk)

Kunta / yhteistoiminta-alue	yksin asuvalle	2 hölle	3 hölle	4 hölle	5 tai useammalle hölle
Toivakka	450	550	625	675	725
Kela 2017	428	528	605	645	+96/hlö

Käytännön suoraa vertailua hankaloittaa se, että Kela hyväksyy taulukossa mainitun summan lisäksi vesimaksua 21,60 €/henkilö. Asumismenojen tarkastelun perusteella vaikuttaa siltä, että perustoimeentulotuen siirto Kelalle ei huononna toimeentulotukea saavien toivakkalaisten asemaa.

Kela-siirtoon valmistautuminen

Toivakasta arvioidaan, että etuuskäsittelijöiden irtisanominen vaikutti työntekijöiden mahdollisuuksiin valmistautua; aika loppui vähän kesken. Muuten valmistauduttiin valmistelemalla asiakkaita ja yhteistyökumppaneita muutokseen. Kela käytti paljon aikaa ja työpanosta valmistautumiseen ja teki varmasti hyvää työtä, mutta aivan kaikkea tietoa, mikä kunnista Kelalle annettiin, Kela ei hyödyntänyt ja se on näkynyt nyt alkuvuoden kaaoksena.

Avohuollon kiireellinen tukitoimi

Toivakassa ei ole järjestetty avohuollon kiireellisiä tukitoimia

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

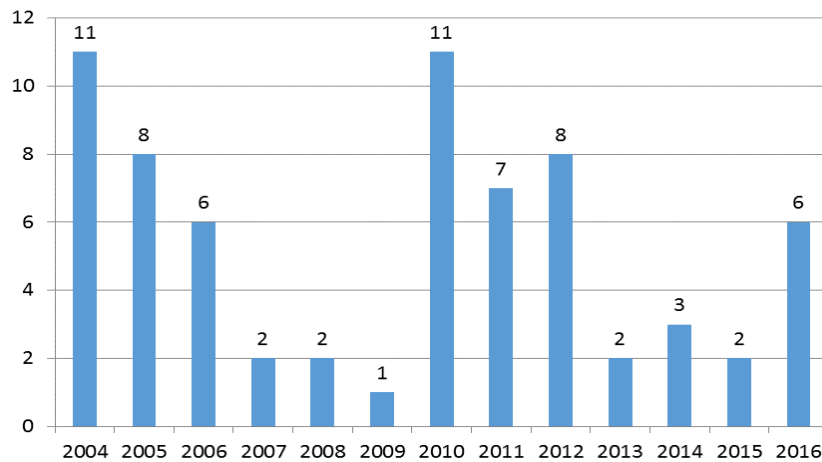
Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty vuonna 2016, kuten ei edellisenäkään vuonna. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ei myöskään ollut hallintokanteluja ratkaistavana.

Viranhaltijoiden päätöksistä tehtiin kaksi oikaisuvaatimusta (0 vuonna 2015), mutta lautakunta ei muuttanut päätöksiä eikä lautakunnan päätöksistä valitettu korkeampiin valitusasteisiin. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi yhden vanhemman valituksen hylkäämällä sen.

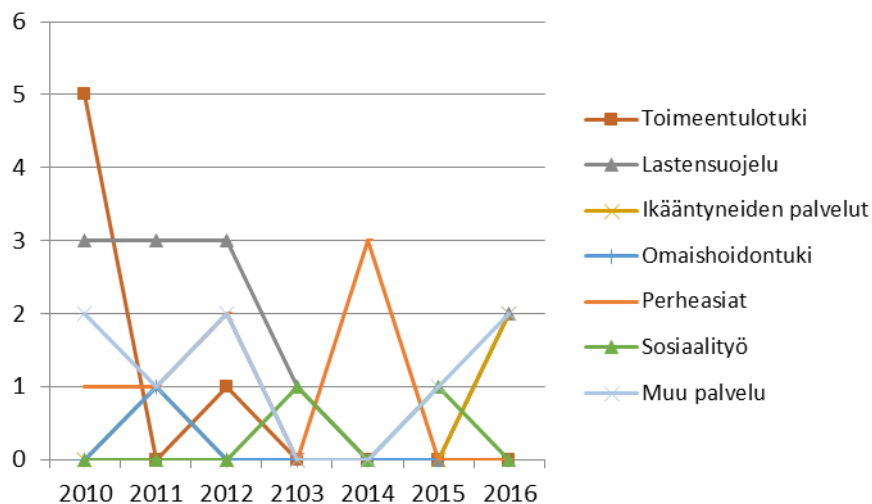
Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

3.15 Uurainen

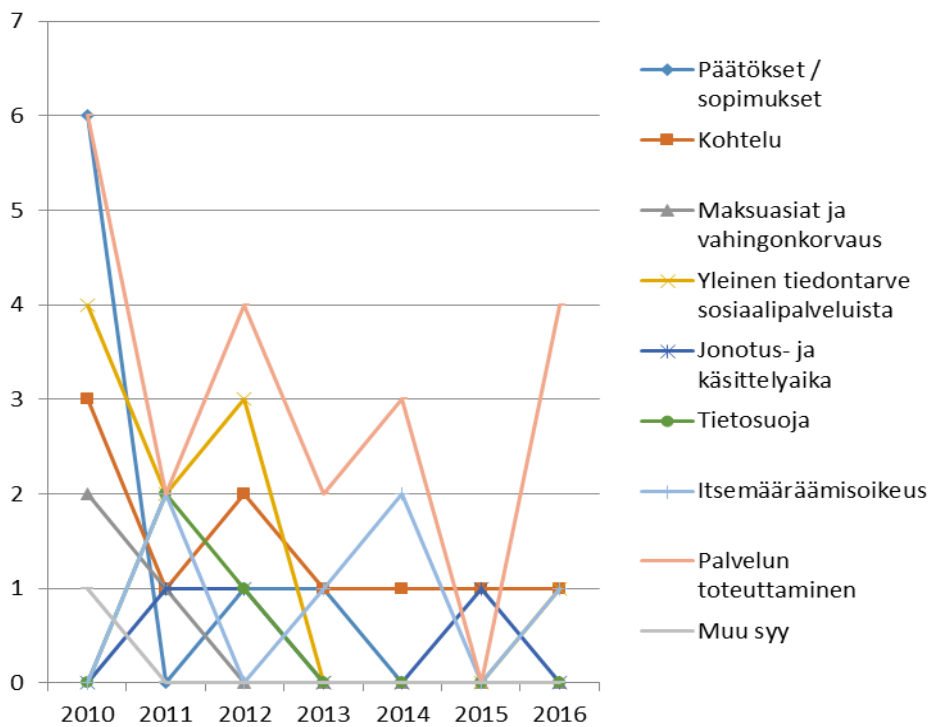
Uuraisilta otettiin yhteyttä kuusi kertaa vuonna 2016 (seuraava kuva). Kaksi asiointia oli luonteeltaan palveluja koskevaa tiedustelua, neljästi kyse oli tyytymättömyydestä. Asiakas oli itse asialla kaksi kertaa, asiakkaan edustaja kolme kertaa ja kerran henkilöstö. Sekä lastensuojelusta että ikääntyneiden palveluista tuli kummastakin kaksi asiointia, samoin muista palveluista (työvoimatoimi, terveydenhuolto). Yhteydenottosyistä merkittävin oli ongelmalliseksi koettu palvelun toteuttamistapa.



Kuva 53. Uurainen: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2004–2016



Kuva 54. Uurainen: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2012–2016



Kuva 55. Uurainen: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenotto-syyt vuosina 2012–2016

Kuntakyselyssä selvitettiin kunnissa tehtävää rakenteellista sosiaalityötä, lapsen ja vanhemman valvottuja tapaamisia sekä lastensuojelun kiireellisiä avo- huollon tukitoimia. Lisäksi arvioitiin toimeentulotuen perusosan Kelalle siirron onnistumista ja tarkasteltiin muutoksen vaikutuksia kohtuullisten asumismenojen tasoon sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen määrärahoihin.

Rakenteellinen sosiaalityö

Taulukko 71. Rakenteellinen sosiaalityö, kokemukset ja tulevaisuuden näkymät Uuraisten kunnassa

Mitä rakenteellinen sosiaalityö alueellanne on?	Millaisia kokemuksia rakenteellisesta sosiaalityöstä on kertynyt?	Millaiselta näyttää rakenteellisen sosiaalityön tulevaisuus?
Vaikutusta esim. kaavoitukseen, vuokratalojen isännöintiin, nuoriso- ja koulutoimeen.	Yhteistyö kaavoittajan kanssa on sujunut hyvin, kuten myös muiden yhteistyökumppaneiden.	Sote-uudistuksen myötä uhkaa loppua.

Valvotut tapaamiset

Uusi sosiaalihoitolahti toi kunnille velvollisuuden järjestää lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnan siten, että tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti.

Taulukko 72. Valvottujen tapaamisten järjestäminen ja paikat Uuraisten kunnassa

Kunta / yhteistoiminta-alue	Miten valvotut tapaamiset järjestetään?	Missä paikoissa valvotut tai tuetut tapaamiset järjestetään?
Uurainen	Joko omana toimintana tai ostopalveluna.	Kunnan tai palveluntuottajan tiloissa

Toimeentulotuki ja kohtuulliset asumismenot

Taulukko 73. Täydentävän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Uuraisten kunnassa (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnetty tuki vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Uurainen	20 000	36 400	40 000

Taulukko 74. Ehkäisevän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Uuraisten kunnassa (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnetty tuki vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Uurainen	8 500	4 600	10 000

Uuraisilla myönnettiin vuonna 2016 täydentävää tukea enemmän kuin mihin oli varauduttu ja niin kuuluukin tehdä, kun ilmenee perusteltuja tarpeita, tai tukea on muuten syytä käyttää sosiaalityön välineenä. On myönteistä, että kumpaankin harkinnanvaraiseen tukeen on varattu edellisvuotta enemmän määrärahaa. Kelalle siirretty perustoimeentulotuen käsittely voi lisätä tarvetta kunnan myöntämälle tuelle.

Taulukko 75. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot erikokoisissa talouksissa 2016 ja 2017 (€/kk)

Kunta / yhteistoiminta-alue	yksin asuvalle	2 hlöille	3 hlöille	4 hlöille	5 tai useammalle hlöille
Uurainen	550	680	810	880	150 € lisää edelliseen
Kela 2017	432	550	650	702	+96/hlö

Käytännön suoraa vertailua hankaloittaa se, että Kela hyväksyy taulukossa mainitun summan lisäksi vesimaksua 21,60 €/henkilö. Kunnan ja Kelan määrittämät kohtuullisen asumisen hinnat poikkeavat toisistaan huomattavasti kaiken kokoisilla talouksilla. Asumismenojen tarkastelun perusteella vaikuttaa siltä, että mikäli Kela käyttää määrittelemiään kohtuullisen asumisen hintoja, menettely voi pakottaa muuttoihin tai ainakin heikentää uuraislaisten toimeentulotukiasiakkaiden asemaa huomattavasti.

Kela-siirtoon valmistautuminen

Uuraisilla arvioidaan, että valmistautuminen ei ollut riittävää Kelan puolelta. Kelassa yliarvioitiin tietotekniikan tuomat rationalisointihyödyt ja aliarvioitiin asiantuntemuksen tarve.

Avohuollon kiireellinen tukitoimi

Uuraisilla on järjestetty avohuollon kiireellisinä tukitoimina avohuollon sijoituksia. Säädös on koettu toimivana.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei ole tehty viime vuosina eikä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ollut käsiteltävänä kunnan sosiaalihuoltoa koskevia kanteluratkaisuja. Sosiaalihuollon päätöksistä ei myöskään tehty oikaisuvaatimuksia eikä käsittelyjä ollut ylemmissä valitusasteissa.

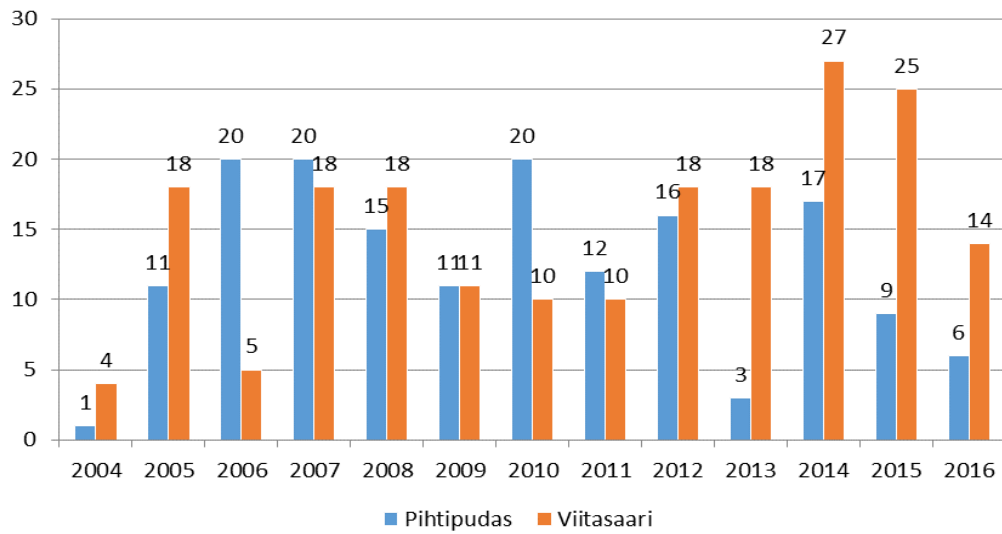
Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

3.16 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.

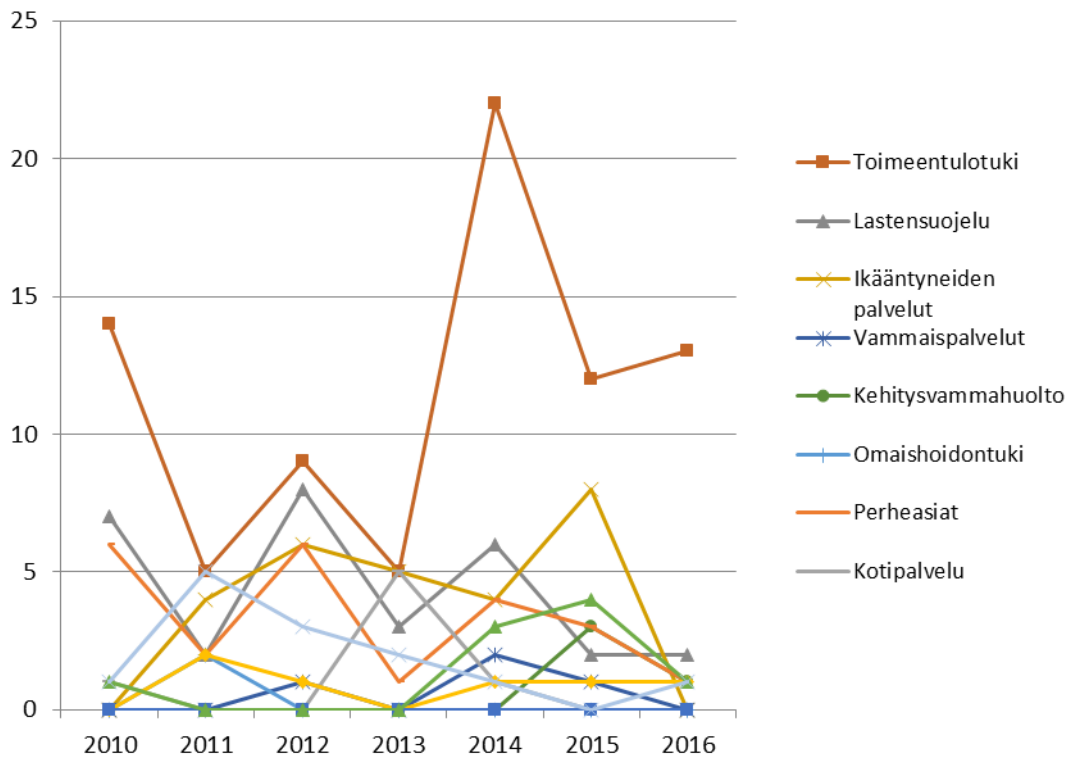
Wiitaunionin alueelta tuli vuonna 2016 yhteensä 20 sosiaaliasiamiestapahumaa (seuraava kuva). Pihtiputaalta otettiin yhteyttä 6 eri asian vuoksi ja määrä väheni kolmanneksen edellisvuodesta. Viitasaarelta tuli 14 yhteyden-

ottoa, mikä on pienin asiamäärä moneen vuoteen. Tiedustelusta oli kyse 7 kertaa, tyytymättömyys palveluihin aiheutti 13 asiointia.



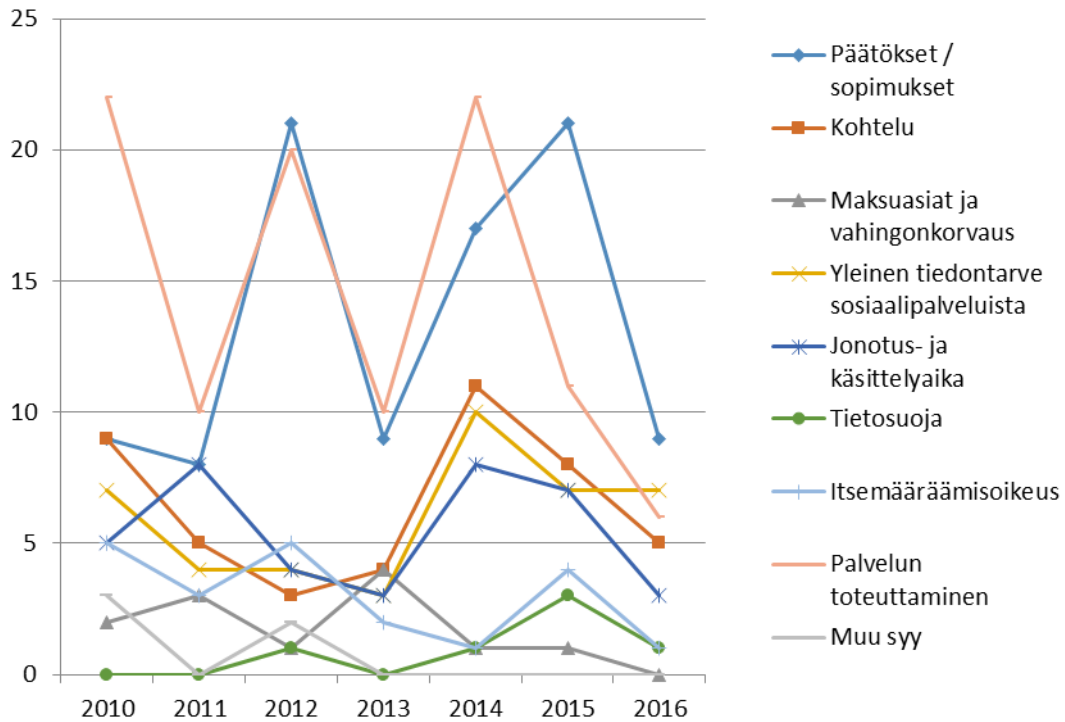
Kuva 56. Wiitaunioni: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2016

Seuraava kuva näyttää Wiitaunionin vuosien 2010-2016 yhteydenottojen tehtäväalueet. Toimeentulotukiasioita on edelleen eniten ja muista palveluisista on ollut harvoin tarve asioida sosiaaliasiamiehen kanssa.



Kuva 57. Wiitaunioni: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet yhteensä vuosina 2010–2016

Yhteydenottoesityt vuosilta 2010–2016 osoittavat päätösten olevan yleisin syy, toisena on nyt tiedontarve, kolmantena palvelun toteuttaminen ja neljäntenä kohtelu. Käsittelyajastakin annettiin palautetta kolme kertaa. Samassa asiointissa saattoi olla useita yhteydenottoon johtaneita syitä.



Kuva 58. Wiitaunioni: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottoesityt vuosina 2010–2016

Kuntakyselyssä selvitettiin kunnissa tehtävää rakenteellista sosiaalityötä, lapsen ja vanhemman valvottuja tapaamisia sekä lastensuojelun kiireellisiä avo-
huollon tukitoimia. Lisäksi arvioitiin toimeentulotuen perusosan Kelalle
siirron onnistumista ja tarkasteltiin muutoksen vaikutuksia kohtuullisten
asumismenojen tasoon sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen
määrärahoihin.

Rakenteellinen sosiaalityö

Taulukko 76. Rakenteellinen sosiaalityö, kokemukset ja tulevaisuuden näkymät Wiitaunionissa

Mitä rakenteellinen sosiaalityö alueellanne on?	Millaisia kokemuksia rakenteellisesta sosiaalityöstä on kertynyt?	Millaiselta näyttää rakenteellisen sosiaalityön tulevaisuus?
Saatu näkyväksi asiakkaiden ongelmia, palveluiden tarvetta ja tämän pohjalta on kehitetty sosiaalihuollon palveluita asiakkaiden tarpeista lähteväksi.	Kokemukset ovat olleet rakentavia, sosiaalihuollon asiantuntemusta on käytetty myös muissa kunnan toimialoilla, palveluiden resurssointia ja tarvetta on katsottu yhdessä, kokonaisuutena.	Positiiviselta.

Valvotut tapaamiset

Uusi sosiaalihoitolaki toi kunnille velvollisuuden järjestää lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnan siten, että tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti.

Taulukko 77. Valvottujen tapaamisten järjestäminen ja paikat Wiitaunionissa

Kunta / yhteistoiminta-alue	Miten valvotut tapaamiset järjestetään?	Missä paikoissa valvotut tai tuetut tapaamiset järjestetään?
Pihtipudas ja Viitasaari	Ostopalveluna tai omana toimintana	Päivähoidon tai seurakunnan tiloissa tai sosiaalitoimen omassa tukiasunnossa.

Toimeentulotuki ja kohtuulliset asumismenot

Taulukko 78. Täydentävän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Wiitaunionissa (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnetty tuki vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Pihtipudas	37 000	31 501	39 000
Viitasaari	45 000	36 967	50 000

Taulukko 79. Ehkäisevän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Wiitaunionissa (€/v)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnetty tuki vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Pihtipudas	10 000	6 654	11 000
Viitasaari	14 000	6 463	16 000

On myönteistä, että kumpaakin harkinnanvaraista toimeentulotukea on käytetty kummassakin kunnassa ja niitä on varattu kuluvalle vuodelle aiempaa enemmän. Perustoimeentulotuen siirto Kelalle voi lisätä kunnalle harkinnallisen tuen myöntämistarvetta. Tuki on tarkoitettu käytettäväksi tarpeen mukaan myös suunnitelmallisen ja tavoitteellisen sosiaalityön välineenä

Taulukko 80. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot erikokoisissa talouksissa 2016 ja 2017 (€/kk)

Kunta / yhteistoiminta-alue	yksin asuvalle	2 hlöille	3 hlöille	4 hlöille	5 tai useammalle hlöille
Pihtipudas 2016	460	550	665	700	750
Kela 2017	413	528	625	657	+96/hlö
Viitasaari 2016	460	530	620	690	760
Kela 2017	438	528	625	657	+96/hlö

Käytännön suoraa vertailua hankaloittaa se, että Kela hyväksyy taulukossa mainitun summan lisäksi vesimaksua 21,60 €/henkilö, kunnan summassa vesimaksu on jo mukana. Asumismenojen tarkastelun perusteella vaikuttaa siltä, että jos Kela alkaa käyttää omaa taulukkohintaansa, perustoimeentulotuen siirto Kelalle voi huonontaa pihtiputaalaisen yksin asuvan toimeentulotukiasiakkaan asemaa. Viitasaarella vastaavaa ongelmaa ei ole ja perheellisille Kelan soveltamistapa näyttää kunnan menettelyä edullisemmalta.

Kela-siirtoon valmistautuminen

Wiitaunionissa koettiin, että valmistelu oli riittämätöntä, vuoropuhelu jäi vähäiseksi kuntien ja Kelan välillä

Avohuollon kiireellinen tukitoimi

Wiitaunionissa on käytetty avohuollon kiireellisenä tukitoimena sijoitusta, mutta vähäisessä määrin.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Wiitaunioniin ei tullut sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia (yksi vuonna 2015).

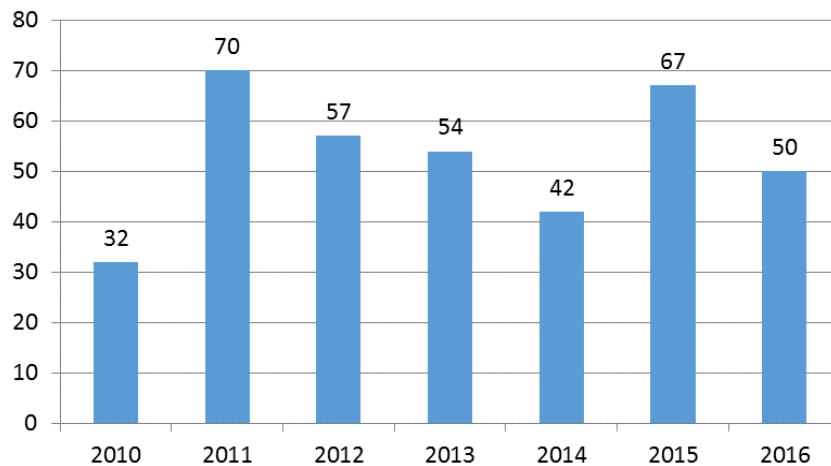
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto antoi alueelle 4 kantelupäätöstä, joista 2 koski toimeentulotukea, kyseiset kantelut eivät antaneet aihetta toimenpiteisiin. Lastensuojelukantelu ei myöskään aiheuttanut toimenpiteitä, mutta yksityisen päihdehuollon laitoksen kanteluratkaisussa ilmaistiin käsitys lain mukaisesta menettelystä.

Lautakunta käsitteli Wiitaunionissa 9 oikaisuvaatimusta (vuonna 2015: 19), muuttamatta päätöksiä (3 vuonna 2015). Yhdestä lautakunnan päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen, vuoden aikana ei palautunut hyväksytyjä valituksia. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta palautui yksi hylätty valitus.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

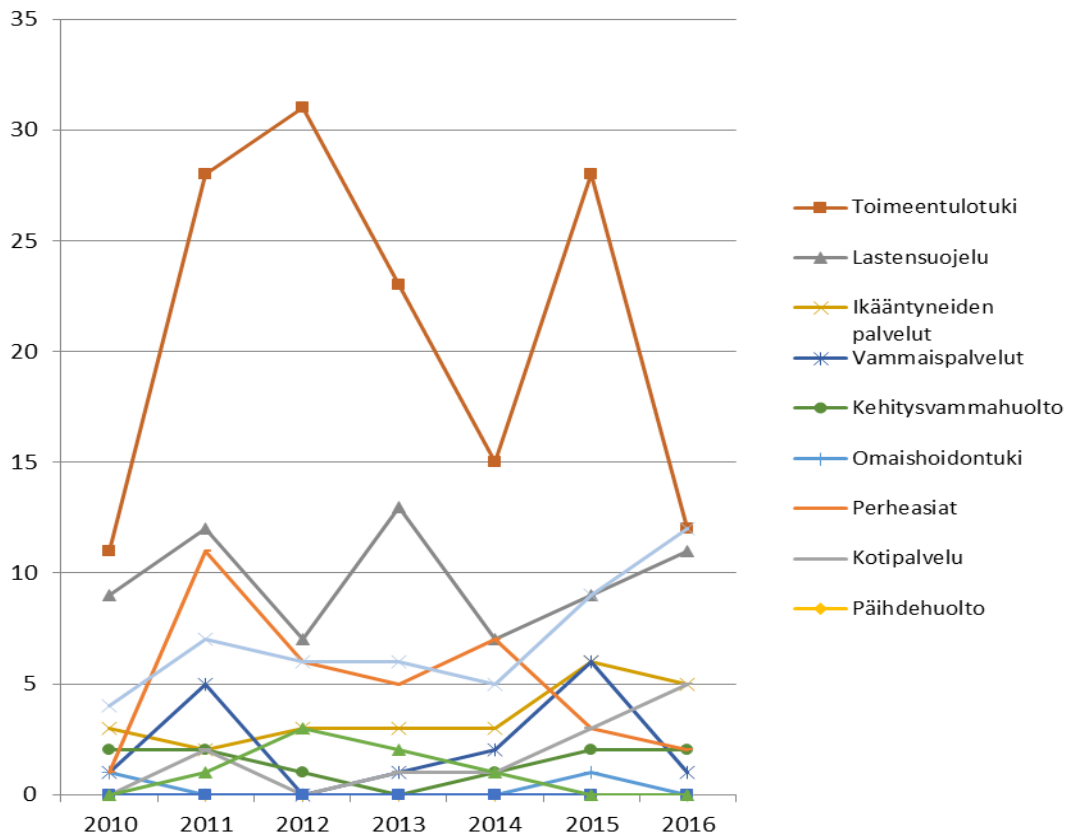
3.17 Äänekoski

Äänekosken sosiaaliasiamiesasiointi väheni tuntuvasti edellisvuodesta ja vain vuonna 2014 koko vuoden asiamäärä on ollut pienempi (seuraava kuva). Asioinneista 26 % oli tiedustelua, loput 74 % tyytymättömyyden ilmausta. Asiakas oli itse asialla 31 kertaa ja varsin usein asiakkaan edustaja: 19 kertaa.



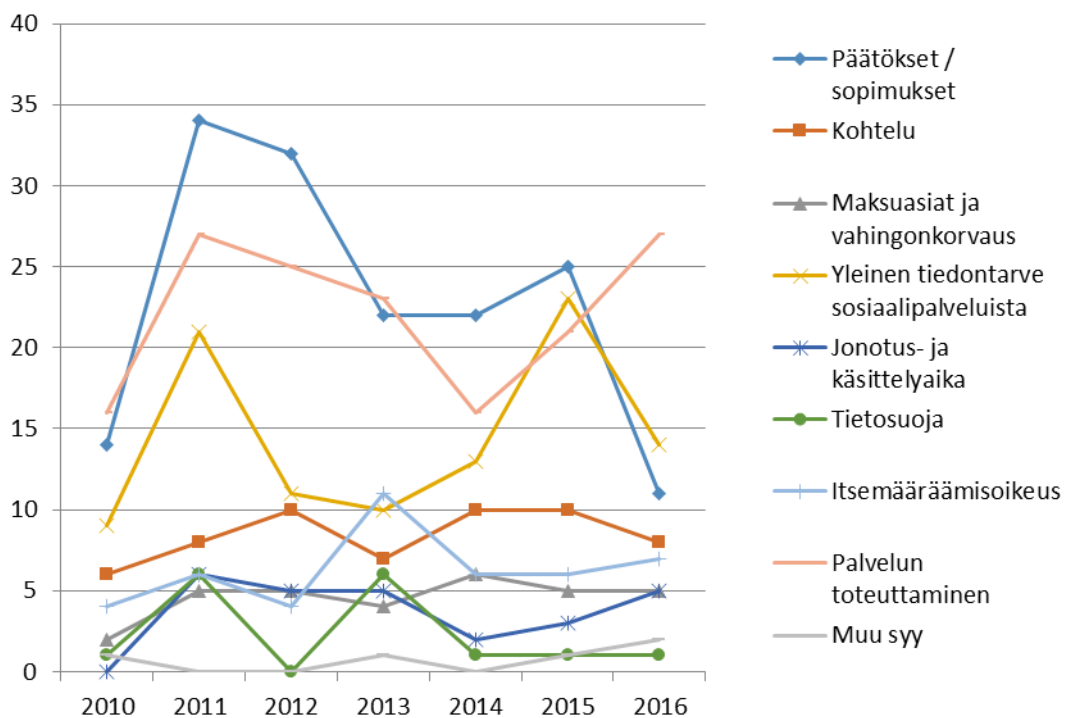
Kuva 59. Äänekoski: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2010–2016 (5/2010 alkaen)

Kuva yhteydenottojen tehtäväalueista vuosilta 2010–2016 näyttää toimeentulotukiasiointien vähenemisen alle puoleen edellisvuodesta, sama lukema tuli myös sosiaalihuollon ulkopuolisista palveluista (terveydenhuolto, Kela, työvoimatoimi, edunvalvonta). Lastensuojeluasioita oli 11, ikääntyneiden ja kotihoidon asioita 5 kumpaakin ja muusta sosiaalihuollosta asia tai pari, paitsi päihdehuollosta, omaishoidosta, päivähoidosta ja sosiaalityöstä ei yhtään mainintaa.



Kuva 60. Äänekoski: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2016 (5/2010 alkaen)

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenottoesityt vuosilta 2010–2016. Samassa asiassa voi olla monia yhteydenottoesityitä. Yleisimmin, 27 kertaa, kyse oli palvelun toteuttamistavasta, päätöksiä koskevaa palautetta tuli 11 kertaa ja se väheni alle puoleen edellisvuodesta. Kohtelupalautetta tuli 8 kertaa, itsemääräämisasioita oli 7 ja asiakasmaksuista ja käsittelyajoista 5 asiointia kummastakin.



**Kuva 61. Äänekoski: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenotto syöt vuosi-
sina 2010–2016 (5/2010 alkaen)**

Kuntakyselyssä selvitettiin kunnissa tehtävää rakenteellista sosiaalityötä, lapsen ja vanhemman valvottuja tapaamisia sekä lastensuojelun kiireellisiä avo-
huollon tukitoimia. Lisäksi arvioitiin toimeentulotuen perusosan Kelalle
siirron onnistumista ja tarkasteltiin muutoksen vaikutuksia kohtuullisten
asumismenojen tasoon sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen
määrärahoihin.

Rakenteellinen sosiaalityö

Vaikuttaa siltä, että sosiaalihuoltolain edellyttämä rakenteellinen sosiaalityö
on Äänekoskella elävää käytäntöä:

Taulukko 81. Rakenteellinen sosiaalityö, kokemukset ja tulevaisuuden näkymät Äänekosken kaupungissa

Mitä rakenteellinen sosiaalityö alueellanne on?	Millaisia kokemuksia rakenteellisesta sosiaalityöstä on kertynyt?	Millaiselta näyttää rakenteellisen sosiaalityön tulevaisuus?
<p>Olemme tehneet ns. ilmiöpohjaista verkostotyötä, jossa sosiaalityössä on tunnistettu tai havaittu jokin ongelma tai ilmiö ja sen ratkaisemiseksi on koottu laaja verkosto ja sovittu tavoista joilla pyritään myönteiseen muutokseen. Esimerkki: nuorten näpistelyn kauppoissa havaittiin lisääntyneen > kutsuttiin laajasti toimijoita (myös kauppiaat) saman pöydän ääreen miettimään mitä voitaisiin yhteisötasolla tehdä > sovittiin toimintatavoista ja työnjaosta. Paikallislehti lähti myös mukaan. Toinen ilmiö oi ns. " Tunteikkaat tytöt " > tunnistettiin asiakastyön kautta useiden tyttöjen koulunkäyntiä vaikeuttavia, samoja tekijöitä > verkosto ratkomaan > käynnistettiin tyttöjen ryhmätoiminta.</p> <p>Sosiaalityö osallistuu hyvinvointikertomuksen valmisteluun preventiivtyöryhmässä. Kaavoja koskevat lausunnot: tarkastelu esim. lasten, nuorten ja ikäihmisten tarpeista lähtien.</p>	<p>Asioihin on voitu vaikuttaa yleisellä tasolla ja välittää tietoa kuntalaisten hyvinvointivajeista.</p>	<p>Sosiaalityön asiantuntemusta ja työn kautta saatuja tietoja tarvitaan erityisesti kunnan hyvinvointipalvelujen suunnitteluun. Huolena miten tämä tieto välittyy sote-palveluista peruskuntaan.</p>

Valvotut tapaamiset

Uusi sosiaalihuoltolaki toi kunnille velvollisuuden järjestää lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnan siten, että tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti.

Taulukko 82. Valvottujen tapaamisten järjestäminen ja paikat Äänekosken kaupungissa

Miten valvotut tapaamiset järjestetään?	Missä paikoissa valvotut tai tuetut tapaamiset järjestetään?
<p>Valvotut tapaamiset toteutetaan osana perhetyön yksikön toimintaa: perhetyön yksikössä on tapaamistilat ja tapaamisten tuen / valvonnan hoitaa perhetyöntekijä (t). Tapaamispalveluun asiakkaat ohjautuvat lastenvalvojan tai lastensuojelun kautta. Tapaamisten valvontaa hankitaan myös erityisistä syistä ostopalveluna.</p>	<p>Perhetyön yksikön tapaamistilat (olohuone/ leikkitala + keittiö)</p>

Toimeentulotuki ja kohtuulliset asumismenot

Taulukko 83. Täydentävän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Äänekosken kaupungissa (€/v)

Kunta / yhteis-toiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarviossa	Myönnetty tuki vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Äänekoski	185 000	146 798	180 000

Taulukko 84. Ehkäisevän toimeentulotuen määrärahat 2016–2017 ja myönnetty tuki 2016 Äänekosken kaupungissa (€/v)

Kunta / yhteis-toiminta-alue	Määräraha vuoden 2016 talousarvioon	Myönnetty tuki vuonna 2016	Varattu vuoden 2017 talousarvioon
Äänekoski	30 000	26 038	35 000

Kunnassa on käytetty kumpaakin harkinnanvaraista toimeentulotukea, jossakaan ei koko määrärahan edestä. Vuoden 2017 kokonaismääräraha on edellisvuoden tasolla ja siinä lienee jonkin verran käyttövaraa, mikäli perusosan Kelalle siirto lisää harkinnallisen tuen tarvetta.

Taulukko 85. Toimeentulotuen kohtuulliset asumismenot erikokoisissa talouksissa 2016 ja 2017 (€/kk)

Kunta / yhteis-toiminta-alue	yksin asuvalle	2 hlöille	3 hlöille	4 hlöille	5 tai useammalle hlöille
Äänekoski	465	535	605	700	Äki 760 > 960 (korotus yli 5 henkilöä mukaan)
Suolahti	405	470	545	650	720 > 890 (korotus yli 5 henkilöä mukaan)
Kela 2017	421	518	589	645	+96/hlö

Käytännön suoraa vertailua hankaloittaa se, että Kela hyväksyy taulukossa mainitun summan lisäksi vesimaksua 21,60 €/henkilö. Asumismenojen tarkastelun perusteella vaikuttaa siltä, että perustoimeentulotuen siirto Kelalle saattaa heikentää yksin asuvan äänekoskelaisen toimeentulotukea saavan henkilön asemaa, muuten Kelan menettely on kuntalaisia yhdenvertaistava ja perheille kunnan menettelyä edullisempi.

Kela-siirtoon valmistautuminen

Äänekoskella asiakkaita pyrittiin informoimaan ja opastamaan tulevasta muutoksesta koko vuoden 2016 ajan useilla eri tavoilla. Kelan tiedotteita jaettiin ja päätöksiin kirjattiin ennakkotieto siirrosta syksystä alkaen. Viimeisessä kunnan toimeentulotukipäätöksessä pyrittiin siirtämään tietoa Kelalle

seikkaperäisesti. Osalle asiakkaista muutoksen omaksuminen oli vaikeaa, mikäli oma toimintakyky oli muutoinkin heikko. Ohjausta ja neuvontaa annettiin vielä alkuvuodesta ja avustettiin hakemusten kanssa. Kunnan työntekijät osallistuivat Kelan järjestämiin koulutuksiin ja neuvotteluihin. Kelaan pyrittiin välittämään tietoa niistä asioista, jotka nähtiin pulmina.

Kelan siirrosta suoriutumista olisi merkittävästi tukenut se, että Kela olisi rekrytoinut kunnista vapautuvia ja toimeentulotukeen perehtyneitä etuuskäsittelijöitä enemmän Kelan palvelukseen. Näin myös Kelan oma toimeentulotukitehtäviin siirtyvä henkilöstö olisi saanut paremmin tietoa ja taitoa oman organisaation sisältä. Kelassa ei riittävästi kyetty huomioimaan sitä, että kaikki asiakasryhmät eivät harjaannu kovin hyvin sähköiseen asiointiin. Toimeentulotuen viimesijaisuudesta johtuva erityinen luonne tekee etuuden myöntämisestä vaativaa, sitä ei ehkä osattu riittävästi huomioida. Kelan tiedottaminen oli hyvää ja nettisivut selkeitä.

Avohuollon kiireellinen tukitoimi

Äänekoskella on käytetty kiireellistä avohuollon sijoitusta. Kunnassa arvioitiin, että kiireellinen avohuollon tukitoimi oli tarkoituksenmukainen ja hyvä ratkaisu niissä parissa tapauksessa, joissa sitä käytettiin. Kiireellisen avohuollon tukitoimen kohdentaminen, sen määrittely ja ohjeistus on jäänyt varsin hataraksi. Nopea taloudellinen tuki asumisen turvaamiseksi voisi olla yksi tarkoituksenmukainen toteutus.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Kunnassa tehtiin kaksi asiakaslain mukaista muistutusta vuonna 2016 (1 vuonna 2015).

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi yhden lastensuojeluun kohdistuneen hallintokantelun, josta ei seurannut toimenpiteitä.

Viranhaltijapäätöksiin tehtiin 10 oikaisuvaatimusta (31 vuonna 2015, joista lautakunta hyväksyi kaksi).

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

Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4 MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU

Asiakaslain mukaisten muistutusten määräksi kunnat ilmoittivat nyt 28 (38 vuonna 2015). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi 39 (45) Kosken sosiaaliasiamieskuntien sosiaalihuoltoa koskenutta hallintokantelua. Niistä 25 (30) ei johtanut toimenpiteisiin. Huomautus seurasi yhdestä (0) kantelusta, huomion kiinnittäminen oli päätöksen toimenpiteenä 9 (8) kertaa, käsityksen ilmaiseminen 6 (6) kertaa. Noin 15 % kanteluista siirrettiin käsiteltäväksi muistutuksena.

Asiakkaiden edun ja oikeusturvan kannalta on erittäin tärkeää, että viranomaiset ja luottamushenkilöt tunnistavat päätösten muutostarpeet paikallistasolla. 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 Lastensuojelun⁷ ja Vammaispalvelujen⁸ sähköiset käsikirjat. Oheiseen taulukkoon on koottu Kosken asiamieskuntien vuoden 2016 muistutus- ja muutoksenhakuluvut.

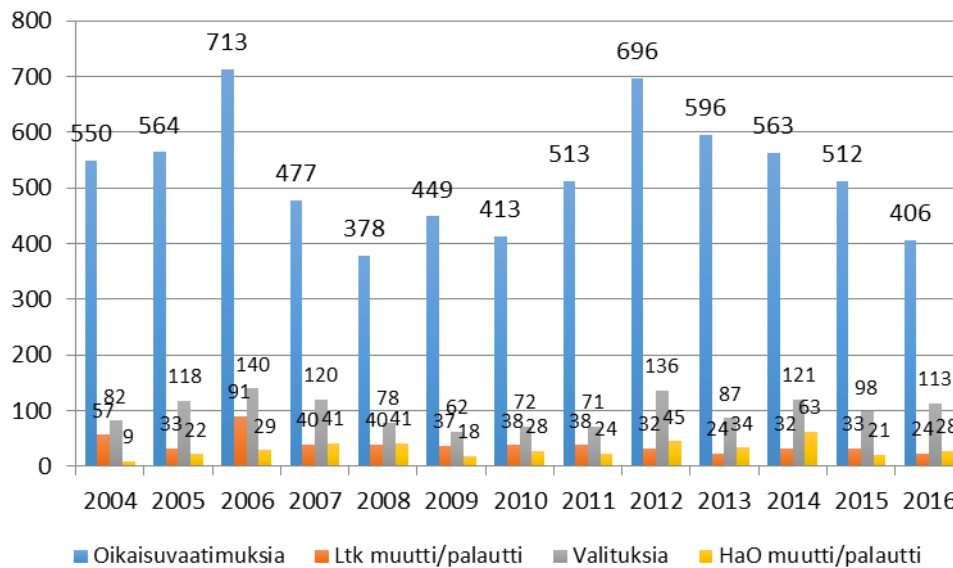
⁷ <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>

⁸ <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja>

Taulukko 86. Sosiaalihuollon muistutukset, muutoksenhaut ja valitukset kunnittain vuonna 2016 (vuosi 2015)

	Muistutukset	Oikaisu- vaatimuksia	Ltk muutti/ palautti	Valituksia hallinto- oikeuteen	Hallinto- oikeus muutti/ palautti	KHO pää- töksiä/ asiakkaan eduksi
Hankasalmi	1 (4)	19 (18)	5 (1)	4 (2)	2 (0)	0 (1/0)
Joutsa	1 (3)	1 (8)	1 (3)	0 (1)	0 (-)	0 (0)
Jyväskylä	12 (9)	279 (283)	6 (13)	72 (31)	5/18 (17)	3/2 (7/3)
Jämsä ja Kuhmoinen	5 (5)	23 (40)	6 (5)	2 (11)	0 (3)	3/0 (4/0)
Keuruu	0 (5)	9 (14)	1 (1)	2 (3)	0 (0)	0 (0)
Kinnula	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Konnevesi	0 (1)	0 (2)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)
Laukaa	1 (3)	18 (38)	2 (5)	5 (7)	2 (1)	3/0 (1/0)
Luhanka	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Multia	1 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)
Muurame	1 (2)	4 (15)	0 (0)	1 (2)	0 (0)	0 (0)
Petäjävesi	0 (-)	4 (9)	1 (-)	0 (4)	1 (-)	0 (-)
Pihtipudas ja Viitasaari	0 (1)	9 (19)	0 (3)	1 (2)	0 (0)	1/0 (0)
Saarikka	4 (3)	27 (35)	0 (1)	22 (31)	0 (0)	1/0 (0)
Toivakka	0 (-)	2 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	1/0 (-)
Uurainen	0 (0)	0 (0)	0 (0)	- (0)	0 (0)	0 (0)
Äänekoski	2 (1)	10 (31)	2 (1)	3 (3)	0 (0)	0 (0)
YHTEENSÄ	28 (38)	406 (512)	24 (33)	113 (98)	28 (21)	12/2 (13/3)

Kuntien ilmoitusten mukaan viranhaltijoiden päätöksiin kohdistuvia oikaisuvaatimuksia käsiteltiin paikallisessa luottamuselimestä 406 (512) ja niistä hyväksyttiin 24 (33), 5,9 % (6,4 % vuonna 2015). Muutoksenhaku väheni huomattavasti paikallistasolla mutta lisääntyi jonkin verran hallinto-oikeudessa. Ensiasteella lautakunnissa muutoksenhaku on selvästi vähentynyt jo neljä peräkkäistä vuotta. Hallinto-oikeus hyväksyi 28 (21) valitusta ja hyväksytyjen valitusten osuus oli 24,8 % (21 % vuonna 2015). Hallinto-oikeus hyväksyi neljäsosan valituksista - lainvastaiseksi todettujen menettelyjen osuus on edelleen huolestuttavan suuri, kun ottaa huomioon, että kyseiset asiat on käsitelty ja tarkistettu useaan kertaan kuntatasolla ja vasta hallinto-oikeudessa menettelyyn puututaan. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta tuli alueelle 12 (13) päätöstä, joista 2 (3) ratkaistiin asiakkaan eduksi.



Kuva 62. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Kosken asiamieskunnissa vuosina 2004–2016

Kosken asiamiespalvelun laajentumisen johdosta edellisen kuvan osoittama muutoksenhakukehitys ei ole koko ajanjaksolta vertailukelpoista. Pitkän tarkastelujakson aikana moni laki on muuttunut, kunnille on tullut uusia velvoitteita ja päätösasioita, joskin toisaalta tahdosta riippumattoman lastensuojelun päätöksenteon siirtyminen kunnan luottamuselinkäsittelystä hallinto-oikeuteen vuonna 2008 vähensi perusturvalautakuntien päätösmääriä. Ilmeisesti kuntien viranomaiset nykyään myös korjaavat päätöksiä enenevässä määrin itseoikaisuna eivätkä asiat päädy enää samalla tavalla muutoksenhakuelimiin ja tilastoihin.

5 POHTIVAA YHTEENVETOA

5.1 Sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista

Koske tuottaa sosiaaliasiamiespalvelun 23 keskisuomalaiseen kuntaan. Vuonna 2016 sopimuskuunnista tuli 549 (576) eri asiointia. Vaikka tilastoitava asiamäärä väheni 6 %, monilla oli äärimmäisen vaikea elämäntilanne ja yhteydenottoja kertyi lukuisia. Asiointeja lienee tilastoituun määrään nähden kaksin tai jopa kolminkertaisesti. Kolme neljästä ilmaisi tyytymättömyyttä johonkin sosiaalipalveluun, neljäsosa tarvitsi tietoja palveluista. Vaikka tyytymättömyyden ja tiedustelun suhde on pysynyt lähes samana viime vuodet, kehityksen suunta on myönteinen: tyytymättömyyden osuus on vähentynyt ja tiedustelun osuus kasvanut neljän vuoden ajan.

Tyytymättömyys päätöksiin väheni huomattavasti ja vain jonotus- ja käsitte-lyaikoihin, yleiseen tiedontarpeeseen ja palvelun toteuttamiseen liittyvät yhteydenotot kasvoivat vuodesta 2015.

Toimeentulotuki (204), lastensuojelu (87) ja vammaispalvelut (65) antoivat edelleen eniten aihetta palautteeseen. Useimpien palvelujen palaute pysyi aiemmissa lukemissa, mutta toimeentulotukiasiat vähenivät, samoin kehitysvammahuollon, perheiden ja omaishoidon asiat.

5.2 Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Kohtelupalautetta tuli muistutuksen muodossa 28 kertaa (38 vuonna 2015). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi 39 (45) Keski-Suomesta tullutta hallintokantelua. Niistä 24 (30) ei johtanut toimenpiteisiin ja vakavimpana ratkaisuna annettiin yksi huomautus vastaisen varalle. Muissa ratkaisuissa asianomaisen huomiota kiinnitettiin lain tai hyvän hallintotavan mukaiseen menettelyyn tai lausuttiin käsitys lain mukaisesta menettelystä. Kaksi kantelua siirrettiin kuntaan muistutuksena käsiteltäväksi.

Kuntien ilmoitusten mukaan viranhaltijoiden päätöksiin kohdistuvia oikeasuvaatimuksia käsiteltiin paikallisessa luottamuselimestä 406 (512) ja niistä hyväksyttiin 24 (33), 5,9 % (6,4 % vuonna 2015). Muutoksenhaku on vähentynyt paikallistasolla jo neljä vuotta, nyt huomattavasti.

Hallinto-oikeuteen valitettiin edellisvuotta enemmän, 113 (98) kertaa. Hallinto-oikeus hyväksyi 28 (21) valitusta ja hyväksytyjen valitusten osuus oli 24,8 %. Lainvastaiseksi todettujen menettelyjen osuus on edelleen huolestuttavan suuri, kun ottaa huomioon, että kyseinen neljäsosa valituksista on käyty lävitse useaan kertaan kuntatasolla ja vasta hallinto-oikeudessa menettelyyn puututaan. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta tuli alueelle 12 (13) päätöstä, joista 2 (3) ratkaistiin asiakkaan eduksi.

5.3 Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä selvitettiin kunnissa tehtävää rakenteellista sosiaalityötä, lapsen ja vanhemman valvottuja tapaamisia sekä lastensuojelun kiireellisiä avo- huollon tukitoimia. Lisäksi arvioitiin toimeentulotuen perusosan Kelalle siirron valmistelua ja tarkasteltiin muutoksen vaikutuksia kohtuullisten asu- mismenojen tasoon ja edelleen asiakkaan asemaan. Lopuksi selviteltiin täy- dentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen määrärahoja.

Rakenteellinen sosiaalityö

Kunnilla on jo varsin monia tapoja tehdä uuden sosiaalihuoltolain edellyttämää rakenteellista sosiaalityötä ja siitä kertyneet kokemukset olivat useimmiten myönteisiä. Yleisimmin rakenteellinen työ on ollut hallintokuntarajat ylittävää työryhmä-, verkosto- ja vaikuttamistyötä. Kuntalaisten tilanteista ja palvelutarpeista on välitetty tietoa suoraan eri tasoilla toimiville päättäjille. Yleistä tietämystä sosiaalihuollosta on edistetty lehtijutuun ja tavoitettavuutta parannettu jalkautumalla toimistoista aiempaa enemmän kuntalaisten pariin. Yhteistyötä on tehty nuoriso- ja koulutoimeen, varhaiskasvatukseen, terveydenhuoltoon kuin myös kaavoitukseen, liikennejärjestelyihin ja vuokratalojen isännöintiin liittyvissä asioissa. On laadittu yhteisiä palvelumalleja paljon palveluja käyttävien tilanteisiin ja pohdittu rakenteellisia ratkaisuja asunnottomuuteen ja työttömyyteen. Tuttuja yhteistyötahoja ovat myös seurakunnat ja järjestöt. Ilmiöpohjaisella verkostotyöllä on puututtu esimerkiksi nuorten näpistelyyn; paikkakunnalla koottiin laaja verkosto saman pöydän ääreen, kauppiaat mukaan lukien, miettimään mitä asialle on yhteisötasolla tehtävissä ja sovittiin toimintatavat ja työnjaot.

Kokemukset rakenteellisesta sosiaalityöstä ovat olleet rohkaisevia ja näkemyksiä avartavia, yhteistyöllä on saatu hyötyä ja tuloksia. Tietoisuus hyvinvointivajeista on lisääntynyt kautta linjan ja tukea on pystytty järjestämään aiemmin, monipuolisemmin ja tehokkaammin. Sosiaalihuolto on monissa asioissa perinteisesti viimesijainen toimija, mutta rakenteellista työtä on tarkoitus tehdä mahdollisimman paljon ehkäisevästi. Asennoituminen on selvästi toiveikasta ja rakenteelliselle työlle nähdään enemmän tilausta kuin uhkia.

Tulevaisuuden näkymät ovat kahtalaisia: toisaalta rakenteellinen sosiaalityö nähdään tärkeänä kansalaisten hyvinvointia parantavana työnä, mutta samalla pelätään, että se jää sote-uudistuksessa paitsioon ja saattaa eriytyä lähipalveluista ja perustyöstä. Toimeentulotuen perusosan Kela-siirron odotetaan tuovan tilaa rakenteelliselle työlle, vaikka sosiaalityön asiakasmäärät eivät ole ainakaan vielä vähentyneet. Paikoin on jopa käynyt niin, että sosiaalityöntekijöiden on Kelan ruuhkien vuoksi ollut tehtävä etuuskäsittelyitä, jotka aiemmin kuuluivat toimistotyöntekijöille.

Maakunnallinen palveluvastuu edellyttää tarkkaa tietoa ja ennakointia eri alueiden ihmisten palvelutarpeista. Tietoa tarvitaan myös erilaisista palveluprosesseista ja niiden vaikuttavuudesta. Sosiaali- ja terveydenhuollon perus- ja erityispalveluiden integraatiolta on odotettu ihmisten tarpeiden mukaisia järkeviä palveluja, jäykkien rajojen ja osaoptimoinnin haittojen poistumista ja kustannustehokkuutta. Sinänsä myönteiseltä kuulostava valinnanvapaus

uhkaa kuitenkin vesittää sote-uudistuksen hyviä tavoitteita ja tuoda jokaiselle taholle ongelmia: epätasa-arvoisuutta, entistäkin pirstaleisempia palveluja, vaihtuvampia yhteistyökumppaneita - ja runsaasti byrokratiaa.

Joissakin kunnissa ei oltu tehty rakenteellista sosiaalityötä, ja se voi pitää paikkansa. Voi myös olla niin, että toimintaa ei ole tunnustettu rakenteelliseksi työksi. Anneli Pohjola⁹ on määritellyt rakenteelliselle sosiaalityölle neljä osa-aluetta: 1) Oikeudenmukaisuustyö, sosiaalisten oikeuksien edistäminen 2) Inklusiivisyö, kansalaisten osallisuus ja vaikuttaminen, 3) Strategiatyö, hyvinvointipalveluiden ja sosiaalisen yhteiskuntapolitiikan edistäminen ja 4) Tietotyö, tiedon tuottaminen ja välittäminen.

Rakenteellista sosiaalityötä tehdään myös asiakastasolla ns. korjaavassa työssä, kun ajetaan huono-osaisten ihmisten ja ryhmien asioita ja valtaistetaan heitä toimimaan olosuhteiden parantamiseksi. Voimaantuneet asiakkaat kokevat olevansa paitsi oman elämänsä subjekteja myös yhteisönsä jäseniä. Moni sosiaalihuollon asiakas toimii omassa asiassaan ja yhä useampi myös yhteisöllisesti, esimerkiksi kunnallisissa luottamustehtävissä, vammais- tai vanhusneuvostoissa, asiakasraadeissa, kokemusasiiantuntijana tai joissakin lukuisista järjestöistä. Asiakaslain mukaista muistutusmenettelyäkin voi pitää rakenteellisena kehittämistyönä, ”etteivät toiset joutuisi kokemaan vastaavaa”. Erilaisista kehittämishankkeista voi olla paljon apua rakenteellisen työn paikantamisessa ja vahvistamisessa, mutta oleellista sosiaalityön osaa ei voi jättää pelkästään kehittämishankkeiden varaan.

Valvotut tapaamiset

Uusi sosiaalihuoltolaki toi kunnille velvollisuuden järjestää lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnan siten, että tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti. Keski-Suomessa valvottuja tapaamisia järjestetään kunnan omana toimintana sekä ostopalveluna. Kymmenen kuntaa / kuntayhtymää käyttää kumpaakin tapaa. Vain omana toimintana niitä järjestää kolme kuntaa / kuntayhtymää ja vain ostopalveluna sen hankkii kolme kuntaa. Yhdessä kunnassa ei ole ollut tarvetta valvotuille tapaamisille. Ostopalveluna valvottuja tapaamisia hankitaan tyypillisimmin Keski-Suomen ensi- ja turvakodilta. Kunnissa valvojina toimivat useimmiten perhetyön ammattilaiset. Tapaamispaikkoina hyödynnetään monipuolisesti kunnan eri tiloja, kuten päiväkotia tai nuorisotiloja, mutta myös seurakunnan tiloja. Tapaamisia on järjestetty muissakin julkisissa tiloissa sekä perheen tai sukulaisen kodissa.

⁹ Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) (2014) Rakenteellinen sosiaalityö, Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. Unipress.

Lastensuojelun kiireelliset avohuollon tukitoimet

Lastensuojelulain¹⁰ 37 b §:n mukaisia kiireellisiä avohuollon tukitoimia koskeva säädös tuli voimaan 1.4.2015. Kiireellisiä avohuollon tukitoimia on järjestetty 11 kunnassa tai kuntayhtymässä ja säädöksen arvioitiin toimineen hyvin kyseisissä tilanteissa. Tukitoimet olivat useimmiten kiireellisiä avohuollon sijoituksia, mutta kiireellisesti on järjestetty myös perhetyötä ja tukiperheitä, ammatillista tukihenkilötoimintaa sekä lääkkeitä, ruokaa, tukea asumiskuluihin sekä terveydenhuollon matkakustannuksia. Säädös on herättänyt keskustelua ja kunnista saadut kokemukset osoittavat, että sen soveltaminen on Keski-Suomessa vielä vähäistä ja toivottiin käytön tarkempaa ohjeistamista.

Toimeentulotuki ja kohtuulliset asumismenot

Kun perustoimeentulotuen käsittely siirtyi kunnista Kelaan vuoden 2017 alussa, kuntiin jäi sosiaalityön välineeksi yksilölliseen tarveharkintaan perustuva täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki. Seitsemän kuntaa tai kuntayhtymää myönsi vuonna 2016 täydentävää tukea enemmän kuin siihen oli varattu määrärahaa. Jos tarvetta on, niin kuuluukin menetellä. Useimmissa kunnissa ei sen sijaan nähty perusteita myöntää läheskään kaikkea varattua täydentävää tukea. Myös ehkäisevän tuen myöntämiskäytännöt vaihtelevat kunnittain, mutta niin tekevät ne kriisitilanteetkin, joihin tuki on tarkoitettu. Neljä kuntaa ylitti määrärahan ja useimmissa kunnissa tukea jäi vuonna 2016 myöntämättä. On monestakin syystä perusteltua, että lähes kaikki kunnat ovat varautuneet vuoteen 2017 aiempaa suuremmalla täydentävän ja myös ehkäisevän tuen määrärahalla. Perusosan siirtyminen Kelalle voi tuoda yllätyksiä ja uusia tukitarpeita. Toivottavaa myös on, että aikuissosiaalityössä havaitaan kansalaisten tukitarpeet paremmin ja varhaisemmin ja niihin kyetään vastaamaan riittävästi.

Selvityksessä haluttiin tietää, toiko tukikäsitteilyn vaihtuminen kunnasta Kelaan muutoksia asumiskulujen hyväksyttävään tasoon ja eri kuntien asiakkaiden asemaan. Vertailu osoitti, että Kelan hyväksymät asumismenot, vesilaskut mukaan lukien, ovat monin paikoin suuremmat kuin mitä kunnat ovat pitäneet kohtuullisina asumisen enimmäismenoina. Etenkin perheiden taloudelliseen asemaan käsittelijän vaihtuminen voi tuoda jopa jonkin verran helpotusta. Sen sijaan yksin asuvien tilanteet voivat heikentyä joka toisessa Keski-Suomen kunnassa: Joutsassa, Jämsässä, Karstulassa, Keuruulla, Konnevedellä, Kuhmoisissa, Laukaassa, Pihtiputaalla, Saarijärvellä ja Ääne-

¹⁰ <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

koskella (ei Suolahdessa). Uuraisilla Kelan asumismenomenettely on kunnan käyttämää tiukempi kaiken kokoisissa talouksissa, Petäjävedellä yhden ja kahden henkilön talouksissa ja Jyväskylässä yli 5 henkilön talouksissa. Kela on määritellyt enimmäisasumismenot kuntakohtaisesti ja Saarikan kunnat kuuluvat kolmeen erilaiseen maksuluokkaan. Asumismenojen tarkastelun perusteella vaikuttaa siltä, että perustoimeentulotuen siirto Kelalle voi huonontaa etenkin Karstulan ja Saarijärven yksin asuvien toimeentulotukiasiakkaiden asemaa, perheille muutos voi olla edullinen.

Toimeentulotuensaajalle jokainen euro on tärkeä ja 10,40 euron vähennys kuukausituloihin on ikävä asia, puhumattakaan jos vähennys on 96,40/kk. Summat ovat tulotasoon nähden tuntuvia ja vesilasku voi tuoda siihen vielä oman lisänsä. Joissakin kunnissa vesilasku on voinut olla 24 €/henkilö, mutta Kela huomioi enintään 21,60. Yksin asuvan toimeentulotukiasiakkaan asema saattaa Kelan soveltamistavasta riippuen huonontua siinä määrin, että monella voi olla edessä edullisemman asunnon etsiminen.

Kela-siirtoon valmistautuminen

Uuraisilta kiteytettiin monien jakamat kokemukset: Kelassa yliarvioitiin tietotekniikan tuomat rationalisointihyödyt ja aliarvioitiin asiantuntemuksen tarve.

Joissakin kunnissa perusosan käsittelyn siirto Kelalle on onnistunut vaikeuksista, toisissa ainoastaan päätösten pitkittyminen on vaikeuttanut asiakastilanteita, mutta hyvin suuri on se asiakaskunta, jolle pitkittyneet käsittelyajat ja muuttuneet menettelyt ovat aiheuttaneet ikäviä yllätyksiä, selviytymisvaikeuksia ja sitä myöten kiireellistä lisätyötä ja rahanmenoa kunnille. Kelan tiedottaminen oli hyvää, nettisivut selkeitä ja se käytti paljon aikaa ja työpanosta valmistautumiseen. Kelan ja kuntien tapaamiset ja netin kautta järjestetyt infot olivat hyviä, mutta useimmissa kunnissa arvioitiin, että valmisteluyhteistyötä ja vuoropuhelua olisi pitänyt olla vielä enemmän ja Kelan olisi kannattanut kuunnella ja hyödyntää enemmän kuntien kokemuksia.

Jos epätietoisuutta oli asiakkailta, sitä oli myös työntekijöillä ja arvelut muutoksen vaikeuksista todentuivat vuoden vaihteen jälkeen. Toimeentulotukipäätöksissä on ollut erikoisia tilanteita, eri asiakkaat saavat tismalleen samanlaisissa tilanteissa erilaisia päätöksiä, esimerkiksi asumismenoja on huomioitu eri tavalla. On käynyt niinkin, että asiakkaalle tuli tammikuun toimeentulotukipäätös 7. helmikuuta, maksusitoumus lääkkeisiin oli annettu tammikuulle ja sitoumus oli jo umpeutunut. Etuuskäsittelijöiden irtisanominen tai toisiin tehtäviin siirtyminen jo reilusti ennen vuodenvaihdetta vaikutti kunnissa työntekijöiden mahdollisuuksiin valmistautua; aika loppui

kesken. Joissakin kunnissa asiakkaita informoitiin ja opastettiin tulevaan muutokseen koko vuoden 2016 jakamalla Kelan tiedotteita, kirjaamalla päätöksiin ennakkotieto siirrosta syksystä alkaen ja siirtämällä viimeisessä kunnan tukipäätöksessä tietoa Kelalle seikkaperäisesti. Osalle asiakkaista muutoksen omaksuminen oli vaikeaa, mikäli oma toimintakyky oli muutoinkin heikko. Ohjausta ja neuvontaa annettiin vielä alkuvuodesta, avustettiin hakemuksissa ja Kelaan välitettiin tietoa pulmista.

Siirrosta suoriutumista olisi merkittävästi tukenut se, että Kela olisi rekrytoinut enemmän kunnista vapautuvia toimeentulotukeen perehtyneitä etuuskäsittelijöitä. Näin myös Kelan toimeentulokitehtäviin siirtyvä henkilöstö olisi saanut paremmin tietoa ja taitoa oman organisaation sisältä. Kelassa ei riittävästi kyetty huomioimaan sitä, että kaikki asiakasryhmät eivät harjaannu kovin hyvin sähköiseen asiointiin. Toimeentulotuen viimesijaisuudesta johtuva erityinen luonne tekee etuuden myöntämisestä vaativaa, mitä ei ilmeisesti osattu riittävästi huomioida, kuntien esittämästä vakavasta huolesta huolimatta. Sosiaaliasiamiestäkin perusosan siirto Kelalle työllisti jo joulukuussa ja varsinkin vuodenvaihteen jälkeen, vaikka Kelan etuudet eivät kuulu asiamiehen työtehtäviin.

6 TOIMENPIDESUOSITUKSIA

1. Kunnissa varmistetaan riittävät monipuoliset sosiaalihuollon henkilöstöresurssit. Maakunnalliseen palveluun edetään virat ja toimet mahdollisimman täysinä.
2. Kuntalaisille myönnetään harkinnanvaraista toimeentulotukea heidän tarpeidensa mukaisesti ja tukea käytetään suunnitelmallisen ja tavoitteellisen sosiaalityön välineenä.
3. Kiinnitetään huomiota rakenteelliseen sosiaalityöhön, tehdään uusia avauksia ja kehitetään paikallisia ja maakunnallisia tiedontuotanto- ja toimintatapoja.

LÄHTEET JA VIITTEET

Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisut. www.oikeusasiamies.fi

https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_134+2000.pdf

<http://www.kela.fi/documents/10192/3464829/Toimeentulotuki.pdf> Käytetty
28.3.2017

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

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

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Lakitekstit ja oikeuskäytäntö: www.finlex.fi

Lastensuojelun käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

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

Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) (2014) Rakenteellinen sosiaalityö, Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. Unipress.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301

Toimeentulotuki Opas toimeentulotukilain soveltajille Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:4

http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/69913/URN_ISBN_978-952-00-3385-9.pdf?sequence=1

Vammaispalvelujen käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

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

LIITTEET

Liite 1. Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2016 selvitystä varten

1. Kunta / yhteistoiminta-alue *

- Hankasalmi
- Joutsa
- Jyväskylä
- Jämsä
- Keuruu
- Kinnula
- Konnevesi
- Kuhmoinen
- Laukaa
- Luhanka
- Multia
- Murame
- Perusturvaliikelaitos Saarikka
- Petäjävesi
- Pihtipudas
- Toivakka
- Uurainen
- Viitasaari
- Äänekoski

2. Tietojen antajan

Nimi

* _____

Puhelin *

Sähköposti *

**RAKENTEELLINEN SOSIAALITYÖ
(SHL 7 §)**

3. Onko kunnassanne / alueellanne tehty rakenteellista sosiaalityötä?

Kyllä

Ei

4. Mitä rakenteellinen sosiaalityö alueellanne on?

5. Millaisia kokemuksia rakenteellisesta sosiaalityöstä on kertynyt?

6. Millaiselta näyttää rakenteellisen sosiaalityön tulevaisuus?

**VALVOTUT TAPAAMISET (SHL 27
§)**

7. Miten valvotut tapaamiset järjestetään?

8. Missä paikoissa valvotut tai tuetut tapaamiset järjestetään?

**HARKINNANVARAINEN
TOIMEENTULOTUKI**

9. Minkä verran TÄYDENTÄVÄÄN toimeentulotukeen:

varattiin määrärahaa vuoden 2016 talousarvioon?

myönnettiin tukea vuonna 2016?

on varattu vuoden 2017 talousarvioon?

10. Minkä verran EHKÄISEVÄÄN toimeentulotukeen:

varattiin määrärahaa vuoden 2016 talousarvioon?

myönnettiin tukea vuonna 2016?

on varattu vuoden 2017 talousarvioon?

**TOIMEENTULOTUESSA HYVÄKSYTTÄVIEN KOHTUULLISTEN
ASUMISKULUJEN MÄÄRÄ VUONNA 2016**

11. Mitä pidettiin asumiskulujen enimmäismääränä

yksin asuvalle _____

2 henkilölle _____

3 henkilölle _____

4 henkilölle _____

5 tai useammalle henkilölle _____

TOIMEENTULOTUEN PERUSOSAN KÄSITTELYN SIIRRON VALMISTELU KUNNISTA KELALLE

12. Oliko valmistautuminen mielestänne riittävää asiakkaiden, kuntien työntekijöiden ja Kelan kannalta?

Arvioikaa osapuolten asemaa kokemuksienne pohjalta

KIIREELLINEN AVOHUOLLON TUKITOIMI (LSL 37 b §)

13. Onko alueellanne järjestetty kiireellisiä avohuollon tukitoimia?

Kyllä. Mitä? _____

Ei

14. Miten arvioitte säädöksen toimivan käytännössä?

MUISTUTUS- JA OIKAISUVAATIMUSMENETTELY

15. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2016 (kpl)

16. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää oikaisuvaatimusta lautakunta / jaosto käsitteli vuonna 2016 (kpl)

17. Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta / jaosto muutti / palautti uudelleen-käsittelyyn vuonna 2016 (kpl)

18. Kuinka monesta lautakunnan / jaoston päätöksestä valitettiin hallinto-

oikeuteen vuonna 2016 (kpl)

19. Kuinka monta lautakunnan / jaoston päätöstä hallinto-oikeus muutti / palautti vuonna 2016 (kpl)

20. Kuinka monta kuntanne sosiaalihuollon asiakkaan tekemää valitusta korkein hallinto-oikeus vuoden 2016 aikana

ratkaisi yhteensä (kpl) _____

joista asiakkaan eduksi (kpl) _____

21. Halutessanne voitte tarkentaa vastauksia, kertoa toimialan ajankohtaisia kuulumisia ja kehittämistarpeita sekä antaa palautetta sosiaaliasiamiehelle:

Liite 2. Kosken sosiaaliasiamiesten asiatilasto aiheittain ja kunnittain 1.1.–31.12.2016 (2015)

	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	7 (4)	3 (3)	7 (5)	0 (0)	1 (0)	0 (2)	2 (1)	1 (1)	0 (0)	0 (1)	0 (1)	1 (1)	22 (19)	4,0 (3,3)
Joutsa	8 (5)	2 (2)	5 (1)	2 (2)	0 (0)	0 (5)	0 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	18 (16)	3,3 (2,8)
Jyväskylä	108 (111)	34 (42)	10 (11)	46 (43)	8 (16)	3 (3)	13 (8)	6 (5)	3 (0)	2 (3)	5 (5)	25 (22)	263 (269)	47,9 (46,7)
Jämsä	5 (9)	12 (11)	4 (4)	3 (6)	1 (3)	0 (2)	0 (5)	1 (1)	0 (0)	0 (1)	0 (3)	7 (0)	33 (45)	6,0 (7,8)
Kannonkoski	1 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (1)	0,7 (0,2)
Karstula	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (1)	0,4 (0,2)
Keuruu	8 (6)	0 (2)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	10 (10)	1,8 (1,7)
Kinnula	0 (0)	0 (1)	1 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (1)	0 (3)	0 (1)	0 (0)	2 (1)	0 (1)	0 (1)	3 (11)	0,5 (1,9)
Kivijärvi	1 (0)	0 (0)	2 (1)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (1)	8 (2)	1,5 (0,3)
Konnevesi	2 (3)	0 (2)	1 (2)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	4 (9)	0,7 (1,6)
Kuhmoinen	0 (1)	0 (1)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (3)	0,5 (0,5)
Kyyjärvi	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 (0)
Laukaa	16 (16)	7 (4)	1 (1)	1 (4)	1 (0)	4 (0)	2 (5)	1 (1)	0 (1)	1 (1)	2 (0)	5 (1)	41 (34)	7,5 (5,9)
Luhanka	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0,4 (0)
Multia	2 (0)	4 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)	1 (0)	11 (2)	2,0 (0,3)
Muurame	12 (11)	3 (4)	1 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (1)	0 (2)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (1)	18 (21)	3,3 (3,6)
Petäjävesi	1 (2)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (2)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	4 (5)	0,7 (0,9)
Pihlajavesi	4 (2)	2 (1)	0 (2)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (2)	0 (0)	6 (9)	1,1 (1,6)
Saarijärvi	5 (14)	1 (1)	3 (4)	7 (0)	0 (1)	1 (1)	0 (1)	0 (1)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	3 (1)	22 (24)	4,0 (4,2)
Toivakka	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (1)	0,7 (0,2)
Uurainen	0 (0)	2 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	2 (1)	6 (2)	1,1 (0,3)
Viitasaari	9 (10)	0 (1)	0 (6)	0 (1)	1 (2)	0 (0)	1 (2)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	1 (2)	1 (0)	14 (25)	2,6 (4,3)
Äänekoski	12 (28)	11 (9)	5 (6)	1 (6)	2 (2)	0 (1)	2 (3)	5 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	12 (9)	50 (67)	9,1 (11,6)
Yhteensä	204 (223)	87 (86)	45 (45)	65 (66)	14 (25)	9 (17)	23 (36)	15 (14)	6 (2)	5 (7)	16 (16)	60 (39)	549 (576)	100,0
Kunnat %	36,5 (38,7)	15,6 (14,9)	8,1 (7,8)	11,6 (11,5)	2,5 (4,3)	1,6 (3,0)	4,1 (6,3)	2,7 (2,4)	1,1 (0,3)	0,9 (1,2)	2,9 (2,8)	10,8 (6,8)	100,0	
Muu kunta	3 (4)	1 (8)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	1 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (2)	10 (18)	
Kaikki yht.	207 (227)	88 (94)	45 (46)	65 (66)	14 (25)	9 (18)	24 (38)	15 (14)	6 (2)	5 (7)	16 (16)	65 (41)	559 (594)	
Kaikki yht. %	37,0 (38,2)	15,7 (15,8)	8,1 (7,7)	11,6 (11,1)	2,5 (4,2)	1,6 (3,0)	4,3 (6,4)	2,7 (2,4)	1,1 (0,3)	0,9 (1,2)	2,9 (2,7)	11,6 (6,9)	100,0	

Liite 3. Keski-Suomen kuntien ja yhteistoiminta-alueiden vastaukset rakenteellista sosiaalityötä koskeviin kysymyksiin

Kunta / yhteistoiminta-alue	Onko kunnassanne / alueellanne tehty rakenteellista sosiaalityötä?	Mitä rakenteellinen sosiaalityö alueellanne on?	Millaisia kokemuksia rakenteellisesta sosiaalityöstä on kertynyt?	Millaiselta näyttää rakenteellisen sosiaalityön tulevaisuus?
Hankasalmi	Kyllä	Pienimuotoisesti otettu kantaa paikallislehdessä kuljetuspalveluiden järjestämiseen ja toimeentulotuen Kela-siirtoon. Aiempina vuosina olemme ottaneet kantaa asunnottomien asioihin.	Rohkaisevia, jos olisi aikaa, rakenteellista sosiaalityötä voisi tehdä enemmänkin.	Sote- ja maakuntamyllerryksen keskellä sitä tarvitaan yhä enemmän.
Joutsa	Kyllä	Joutsassa tehdään pienen kunnan rakenteellista sosiaalityötä, joka on yhteiskunnallista ja sosiaalipoliittista sosiaalityötä, jonka tehtävänä on rakentaa, koota ja muokata erityisesti paikallisten palvelujen ja toimintaverkostojen kokonaisuutta. On tärkeää, että jokainen sosiaalityöntekijä kokoaa tietoa kentältä asiakkaiden elämäntilanteista ja olosuhteista sekä pohtii rakenteellisia ratkaisuja niiden parantamiseksi.	Verkostoyhteistyöstä ja rakenteellisesta sosiaalityöstä on kertynyt hyviä kokemuksia. Tietoisuus asiakkaiden kokonaistilanteesta on lisääntynyt myös muilla toimijoilla kuin sosiaalityöntekijöillä ja kokonaiskuva auttaa puuttumaan nopeammin asiakkaiden ongelmiin.	Hyvältä, verkostoyhteistyö lisääntyy muutenkin esim. perhekeskus- ja pro sos. hankkeen sekä lainsäädännön myötä.
Jyväskylä	Kyllä	Alueellinen perhekeskusverkosto toimii seitsemällä alueella (Keltinmäki, Keljonkangas, Säynätsalo, Tikkakoski, Vaajakoski, Kortepohja-Kypärämäki ja Huhtasuo). Perhekeskusverkosto kokoaa sekä julkisen että kolmannen sektorin tahot alueellisesti yhteen. Asiakasraateihin, romanityöryhmään ja SHL:n asiantuntijaryhmiin osallistuminen, terveyspalveluiden kanssa yhteistyö paljon palveluja käyttävien palvelumallin suunnittelussa mukana. Kotoutumispalveluissa pakolaisten palvelurakenteiden kehittäminen ja suunnittelu laajassa monialaisessa yhteistyössä mukaan lukien maahanmuuttajajärjestöt.	Rakenteellinen sosiaalityö esim. perhekeskusverkostossa on lisääntynyt ja sujuvoittanut yhteistyötä lapsiperhepalveluissa. Asuinaluekohtaisia palvelutarpeita on pystytty tunnistamaan ja niihin tarttumaan. Rakenteellinen sosiaalityö on toiminut välineenä saavuttaa näkyvyyttä ja vaikutavuutta ennalta-ehkäisevien sekä korjaavien sosiaali- ja terveyspalveluiden integraatiossa. Toiminta on muuttunut verkostoituneeksi ja asiakasosallisuutta edistäväksi, esim. SOSKU_hankkeessa on luotu uusia asiakaslähtöisiä toimintamalleja ja palveluita, kuten liikkuvasosiaalityö ja pop up- asiakasryhmiä. Hankkeessa on mm. luotu palveluja yksinäisyyden vähentämiseksi. J-Napin Porkkana-hanke on luonut uusia malleja nuorille palveluihin kiinnittymiseksi. Tästä on saatu hyviä kokemuksia.	Toimeentulotuen siirtyminen Kelalle mahdollistaa aikuissosiaalityölle aikaa rakenteelliseen sosiaalityöhön. Rakenteellisen sosiaalityön tulisi enemmän hyödyntää olemassa olevia digitaalisia mahdollisuuksia sekä kehittää lisää sähköisiä järjestelmiä palveluiden, asiakkaiden, yhteistyötahojen (järjestöt, yksityiset) kanssa, liittyen esim. sähköiseen itsehoitoon. Sosiaalihuollon asiantuntemuksen edelleen lisääminen monitoimijaisen palvelutuotantokokonaisuuden kehittämisessä. SOTE-uudistus laajentaa näkö-

				<p>kulmaa koko maakuntaan. Se edellyttää uudenlaisten toimintamallien ja palveluiden luomista. Globalisaatio voi nostaa esille uudenlaisia haasteita ja tehtäviä.</p> <p>Yleensä sosiaalisten vaikutusten arvioinnille on tarvetta ja tehdyt arvionnit tulisi tuoda nykyistä paremmin esille.</p>
Jämsä	Kyllä	Yhteistyö varhaiskasvatuksen kanssa	On ollut hyvää ja avartavaa	Haasteelliselta
Keuruu	Kyllä	Tällä nimellä ei ole tehty, mutta tilastojen, kokemusten, yhteistyön, toimialan suunnitelmien ja hyvinvointikertomuksen laadinnan kautta tietoa on koottu ja viety eteenpäin.	Pitäisi olla tiedostetumpaa ja välineitä todentamiseen.	Kehitystä tarvitaan, toivottavasti ei eriydy varsinaisesta työstä.
Kinnula	Kyllä	Sosiaalihuollon viranhaltijat ovat ylläpitäneet keskustelua keskushallinnon ja poliittisten päätöksentekijöiden kanssa, jotta vaikeasti työllistyville saataisiin luotua parempia osallistumisen mahdollisuuksia ja sosiaalisen kuntoutuksen välinevalikoimaa saataisiin laajenemaan.	Kansalaisopiston puolella mietitään erityisesti vaikeasti työllistyvälle kohderyhmälle kurseja, joita voitaisiin huomioida kuntouttavana työtoimintana.	Edellyttää pitkäjänteistä työskentelyä ja toistuvaa asioiden puheeksi ottamista. Sosiaalihuollon viranhaltijan on pidettävä rautaisesti sosiaalihuollon ääntä esillä, sillä kun kysymyksessä ei ole eksakti tieteenala (vrt. terveydenhuolto, lääketiede) niin tarvittavien toimenpiteiden puolesta on vain puhuttava ja puhuttava, jotta pyörät pyörrähtäisivät eteenpäin.
Konnevesi	Kyllä	Laajaa yhteistyötä eri hallinnonalojen, seurakunnan, järjestöjen kanssa. Kuntastrategian jalkauttaminen kaikkien työhön, miten linjaukset näkyvät itse kunkin työssä suhteessa asiakaskuntaan/kuntalaisiin. Painopisteet: elinkeinoelämän vahvistuminen, kuntalaisten hyvinvointi-elinvoima, yhdyskuntarakenteen toimivuus ja ympäristön kestävyys, kuntatalouden kestävyys ja tasapaino, henkilöstö, osaaminen ja johtaminen.	Opetellaan strategian jalkauttamista eli ei paljon siitä vielä kokemusta. Esitellään työtämme päättäjille, tarkastuslautakunnalle ja miten kuntalaisten elämä sujuu.	vaikea sanoa, mitä sote tuo tullessaan.
Laukaa	Kyllä	Asiakkaiden tarpeiden mukaan; vaikuttaminen asuntoasioihin, liikennejärjestelyihin, työllisyysasioihin jne. erilaisissa työryhmissä ja poliittisessa päätöksenteossa	Hyvä yhteistyö saa tuloksia ainakin työllisyyden hoidossa paikallisesti	On entistä tärkeämpää, sosiaalihuoltolain uudistus velvoittaa ja tähtää myös tähän.

Luhanka	Ei	asioiden tiedottamista päättäjille esim. hyvinvointikertomus ja vanhus- ja vammaisneuvosto Luhanka on mukana maakunnallisessa ehkäisevän työn työryhmässä	tiedottaminen lisää ymmärrystä ja yhteistyötä eri toimijoiden välillä	antaa mahdollisuuksia laajentaa sosiaalityön kenttää ja siinä olevia toimijoita
Multia	Ei			
Muurame	Kyllä	- lasten hyvinvointiryhmän työskentely; kunnan peruspalveluiden, terveystieteiden, seurakunnan ja järjestöjen yhteistyö lapsiperheiden hyvinvoinnin seuranta, palvelujen kehittäminen - nuorisotyö, koulu ja oppilashuollon yhteistyön kehittäminen -vanhusneuvoston toiminta	Kunnan pieni koko ja yhteistyöverkoston "pienuus" helpottaa osaltaan yhteistyötä, palvelujen kehittämistä sekä tiedon kulkua eri viranomaisten kesken. Toisaalta rakenteellisen sosiaalityön systemaattiseen kehittämiseen ei ole erillistä resurssia.	Kunnan resurssit eivät tarjoa laajaa kehittämismahdollisuutta, ehkä tuleva sote-ratkaisu...
Petäjävesi	Kyllä	Yhteistyönä arjen työssä eri toimialojen ja muiden paikallisten tahojen kanssa, esim. maahanmuuttaja-asiat.	Parantaa kuntalaisten hyvinvointia.	Tarvitaan entistä enemmän, samalla kasvaa huoli siitä, miten se toteutuu sitten kun sote-alueet aloittavat toimintansa (kuka vastaa jos toiminnat siirtyvät kauemmas peruskunnasta).
Pihtipudas	Kyllä	saatu näkyväksi asiakkaiden ongelmia, palveluiden tarvetta ja tämän pohjalta on kehitetty sosiaalihuollon palveluita asiakkaiden tarpeista lähteväksi.	Kokemukset ovat olleet rakentavia, sosiaalihuollon asiantuntemusta on käytetty myös muissa kunnan toimialoilla, palveluiden resurssointia ja tarvetta on katsottu yhdessä, kokonaisuutena	Positiiviset
Saarikka	Ei	Rakenteellista sosiaalityötä ei ole tehty suunnitelmallisesti ja järjestelmällisesti. Yksittäisiä asiakastyöstä nousseita asukkaiden / asiakkaiden tarpeita on viety eteenpäin päätöksentekijöille. Tarkoituksena on, että rakenteellisen sosiaalityön kehittämiseen alueella paneudutaan samalla, kun muutenkin mietitään sosiaalityöntekijöiden tehtävää uudelleen perustoimeentulotuen siirryttyä Kelalle.	-	Sen kehittäminen saattaa jäädä nyt sote-työskentelyn jalkoihin, ellei sitä pidetä yllä myös sote-valmisteluissa. Kunnissa nyt mahdollisesti olevat ja niihin luotavat rakenteellisen sosiaalityön mallit olisi saatava siirtämään myös maakunnalliseen malliin.

Toivakka	Kyllä	Oelme sosiaalityöntekijöinä jalkautuneet sinne, missä asiakkaat on helpompi kohdata: terveysasemalle, kuntouttavan työtoiminnan ryhmään, kaiken kansan kävelylenkeille yms. Sosiaalityö näkyy vahvasti lautakunnassa ja tuomme tietoa kunnan politiikan ja päätöksen-teon tueksi.	Pelkästään hyvää: sekä verkosto että asiakkaat ovat antaneet hyvää palautetta siitä että olemme läsnä ja hel-posti saavutettavissa.	Jos sitä osataan hyödyntää oikein, se on keskeinen osa sote-uudistusta. Huolestuttavaa on se, että sosiaalityö ei mah-dollisissa sote-keskuksissa vaan sosiaaliohjaus. sekin aut-taa toki alkuun, mutta toivoisin, että myös sosiaalityö on "lähet-teetöntä" palvelua.
Uurainen	Kyllä	Vaikutusta esim. kaavoitukseen, vuokratalojen isännöintiin, nuoriso- ja koulutoimeen	Yhteistyö kaavoittajan kanssa on sujunut hyvin, kuten myös muiden yhteistyökumppaneiden.	Sote -uudistuksen myötä uhkaa loppua.
Viitasaari	Kyllä	Satu näkyväksi asiakkaiden ongelmia, palve-luiden tarvetta ja tämän pohjalta on kehitetty sosiaalihuollon palveluita asiakkaiden tarpeis-ta lähteväksi.	Kokemukset ovat olleet rakentavia, sosiaalihuollon asian-tuntemusta on käytetty myös muissa kunnan toimialoilla, palveluiden resurssointia ja tarvetta on katsottu yhdessä, kokonaisuutena.	Positiiviselta.
Äänekoski	Kyllä	Olemme tehneet ns. ilmiöpohjaista verkosto-työtä, jossa sosiaalityössä on tunnistettu tai havaittu jokin ongelma tai ilmiö ja sen ratkai-semiseksi on koottu laaja verkosto ja sovittu tavoista joilla pyritään myönteiseen muutok-seen. Esimerkki: nuorten näpistelyn kaupoissa havaittiin lisääntyneen > kutsuttiin laajasti toimijoita (myös kauppiat) saman pöydän ääreen miettimään mitä voitaisiin yhteisöta-solla tehdä > sovittiin toimintatavoista ja työnja-osta. Paikallislehti lähti myös mukaan. Toinen ilmiö oi ns. " Tunteikkaat tytöt " > tunnistettiin asiakastyön kautta useiden tyttöjen koulun-käyntiä vaikeuttavia, samoja tekijöitä > verkos-to ratkomaan > käynnistettiin tyttöjen ryhmä-toiminta. Sosiaalityö osallistuu hyvinvointikertomuksen valmisteluun preventiivtyöryhmässä. Kaavoja koskevat lausunnot: tarkastelu esim. lasten, nuorten ja ikäihmisten tarpeista lähtien.	Asioihin on voitu vaikuttaa yleisellä tasolla ja välittää tie-toa kuntalaisten hyvinvointivajeista.	Sosiaalityön asiantuntemusta ja työn kautta saatuja tietoja tarvi-taan erityisesti kunnan hyvin-vointipalvelujen suunnitteluun. Huolena miten tämä tieto välit-tyy sote-palveluista peruskun-taan.



K O S K E
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Osoite:

Matarankatu 4
40100 Jyväskylä

koskeverkko.fi