

KORJATTU VERSIO 13.4.2018



KOSKE
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

RAPORTEJA 43

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
OSAAMISKESKUKSEN
SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
VUODELTA 2017**

**EIJA HIEKKA
SIVI TALVENSOLA**

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Raportteja 43

Osoite:

Matarankatu 4

40100 Jyväskylä

koskeverkko.fi

ISBN 978-952-5477-46-7

ISSN 1459-479X (verkkojulkaisu)

Jyväskylä 2018

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Hiekka Eija & Talvensola Sivi
Raportin nimi	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2017
Kustantaja	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Vuosi	2018
Sivumäärä	104 + 5 liitettä
Sarjanro	Raportteja 43

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehille tuli vuonna 2017 maakunnasta selvitettäväksi 433 asiaa (549 vuonna 2016). Yhteydenottomäärä on laskenut hitaasti jo vuosia ja toimeentulotuen perusosan käsittelyn siirto kunnilta Kelalle vauhditti kehitystä. Yhteydenotot lisääntyivät vain perheasioissa eli lastenvalvojaytyössä ja muissa kuin sosiaalihuollon asioissa. Vuosien 2010–2017 yhteydenottomuuden kehityksen tarkastelu osoitti, että vaikka eniten tyytymättömyyttä ja tiedusteluja on kohdistunut toimeentulotukeen, kohtelupalaute ja palvelun toteuttamista koskeva palaute on yleisimmin kohdistunut lastensuojeluun.

Kuntakyselyssä selvitettiin kehitysvammahuollon laitospalvelujen käyttöä vuosina 2015–2017. Jotta laitosasumisesta voitaisiin luopua valtakunnallisen tavoitteen mukaisesti, maakunnassa on selvä tarve kehitysvammaisten henkilöiden palvelujen paikalliseen kohentamiseen.

Sosiaaliasiamiehellä on huoli kuntia sitkeästi piinaavasta sosiaalityöntekijäpula ja sen heijastumisesta asiakkaiden asemaan. Työntekijöiden vaihtuminen ja jatkuvat sijaisjärjestelyt heikentävät sosiaalityön laatua ja vaikuttavuutta. Keski-suomalaiset ovat hyvin eriarvoisessa asemassa sosiaalityön saatavuuden suhteen. Tasa-arvottomuutta lisää se, että kuntien kotisivujen tiedot sosiaalihuollon palveluista ovat laajuudeltaan ja laadultaan kovin erilaisia ja paikoin ongelmaa vielä kärjistää hakemuslomakkeiden huono saatavuus. Joissakin kunnissa lomakkeet löytyvät kunnan sivuilta ja asiat saa huomattavasti helpommin vireille kuin eräissä muissa kunnissa.

Asiakaslain mukaisia muistutuksia ilmoitettiin tulleeeksi 31 (28 vuonna 2016). Viranhaltijoiden päätöksiin kohdistuvia oikaisuvaatimuksia käsiteltiin paikallisissa luottamuselimissä 255 (406) ja niistä hyväksyttiin 14 (24), 5,5 %. Hallinto-oikeuteen valitettiin 114 (113) asiasta ja siellä hyväksyttiin 29 (28) valitusta, hyväksytyjen valitusten osuus oli 25,4 %

SISÄLLYS

1	SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN PERUSTA	4
1.1	Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa	4
2	TILASTOJEN KERTOMAA	5
2.1	Yhteydenotot vähenivät vuonna 2017	5
2.2	Miksi sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä?	8
2.3	Eri sosiaalipalvelut sosiaaliasiamiesyhteydenotoissa	10
3	PALAUTTEEN KEHITYS KESKI-SUOMESSA VUOSINA 2010–2017	12
3.1	Yhteydenoton luonne tyytymättömyys	13
3.2	Yhteydenoton luonne tiedustelu	17
3.3	Kohtelu	19
3.4	Palvelun toteuttaminen	21
4	KUNTAKYSELYN TULOKSET	23
4.1	Määräaikainen laitospäästöt	23
4.2	Pitkäaikainen laitosasuminen	24
5	SOSIAALITYÖNTEKIJÄPULA VAARANTAA ASIAKKAIDEN ASEMAA	25
6	SOSIAALIPALVELUT KUNTIEN KOTISIVUILLA	27
6.1	Kotisivuilla epätasaisesti tietoa sosiaalipalveluista	27
6.2	Hakemus- ja ilmoituslomakkeita puuttuu kotisivuilta	28
7	KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU	29
7.1	Hankasalmi	29
7.2	Joutsa	32
7.3	Jyväskylä	36
7.3.1	Yhteydenoton luonne ja syy vuosina 2010 - 2017	39
	Yhteydenoton luonne: Tyytymättömyys	39
	Yhteydenoton luonne: Tiedustelu	40
	Yhteydenoton syy: Kohtelu	41
	Yhteydenoton syy: Palvelun toteuttaminen	43
7.3.2	Kuntakyselyn kertomaa	45
7.4	Jämsä ja Kuhmoinen	47
7.5	Keuruu	51
7.6	Kinnula	54
7.7	Konnevesi	58

7.8	Laukaa	61
7.9	Luhanka	65
7.10	Multia	67
7.11	Muurame	70
7.12	Petäjavesi	74
7.13	SoTe-kuntayhtymä/Perusturvaliikelaitos Saarikka	78
7.14	Toivakka	82
7.15	Uurainen	85
7.16	Wiitaunioni: Pihtipudas ja Viitasaari	87
7.17	Äänekoski	91
8	MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU	95
9	SOSIAALIASIAMIES PERUS- JA IHMISOIKEUKSIEN ÄÄRELLÄ	97
10	TOIMENPIDESUOSITUKSIA	102
	LÄHTEET JA VIITTEET	103
	LIITTEET	105
	Liite 1. Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2017 selvitystä varten	105
	Liite 2. Kosken sosiaaliasiamiesten asiatilasto aiheittain ja kunnittain 1.1.–31.12.2017 (2016)	108
	Liite 3. Määräaikaisen laitostuntoutuksen käyttö Keski- Suomen kunnissa ja yhteistoiminta-alueilla vuosina 2015–2017 (euroa, henkilöä)	109
	Liite 4. Pitkäaikaisen laitosasumisen käyttö Keski-Suomen kunnissa ja yhteistoiminta-alueilla vuosina 2015–2017 (euroa, henkilöä)	110
	Liite 5. Sosiaalihuollon lomakkeet Keski-Suomen kuntien kotisivuilla (tilanne 4.3.2018)	111

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.

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

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

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

1.1 Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Koske) on järjestänyt sosiaaliasiamiestoimintaa vuodesta 2004. Palvelu kattaa kaikki 23 Keski-Suomen kuntaa. Koskessa työskenteli vuonna 2017 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

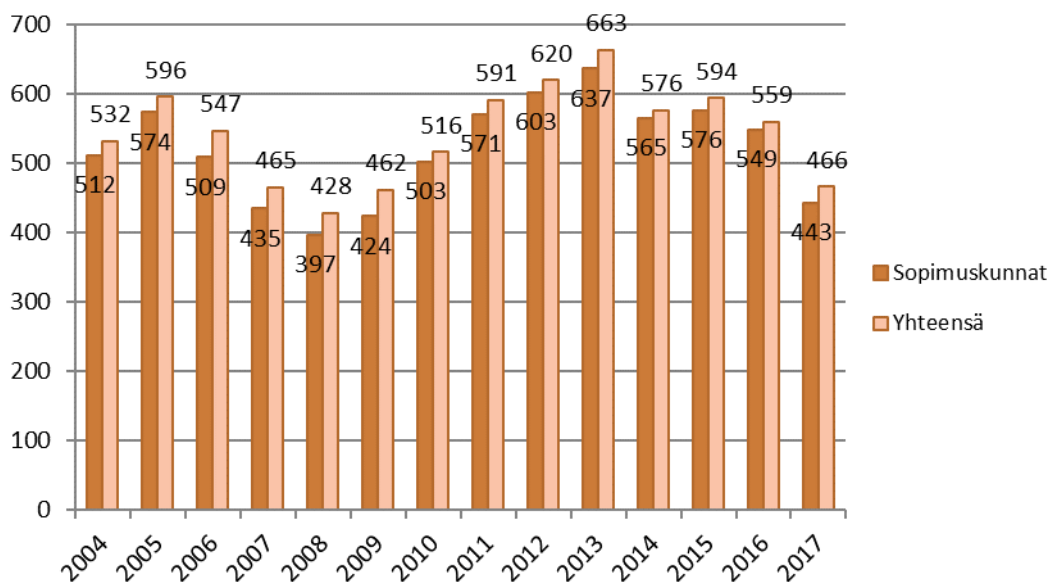
palvelujen kehittämiseen. Yhteistyö kansalaisjärjestöjen ja oppilaitosten kanssa on myös tuttua. Asiamiespalvelut ovat asiakkaalle maksuttomia, sillä sopimuksen tehneet kunnat osallistuvat toiminnan järjestämiskustannuksiin asukaslukunsa mukaisessa suhteessa.

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

2 TILASTOJEN KERTOMAA

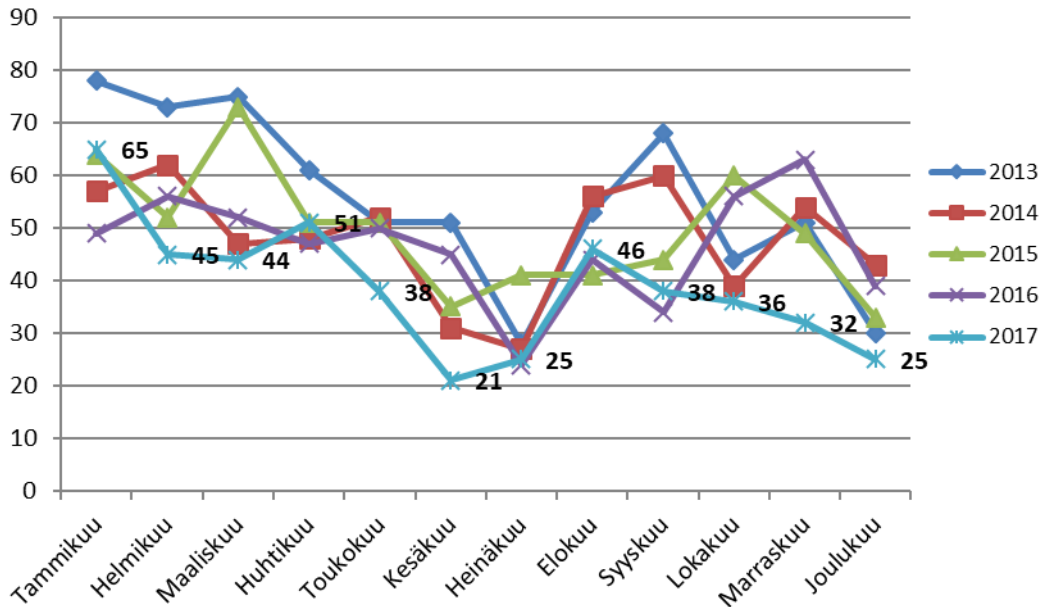
2.1 Yhteydenotot vähenivät vuonna 2017

Sosiaaliasiamiehen vuotuinen yhteydenottomäärä väheni 17 % vuoteen 2016 verrattuna. Asiakastapahtumia kertyi vuoden aikana 466, joista 443 Kosken sosiaaliasiamiessopimuskunnista (ks. kuva 1). Tilanteet olivat usein hyvin vaikeita ja samasta asiasta saattoi tulla lukuisia tilastoimattomia asiointikertoja.



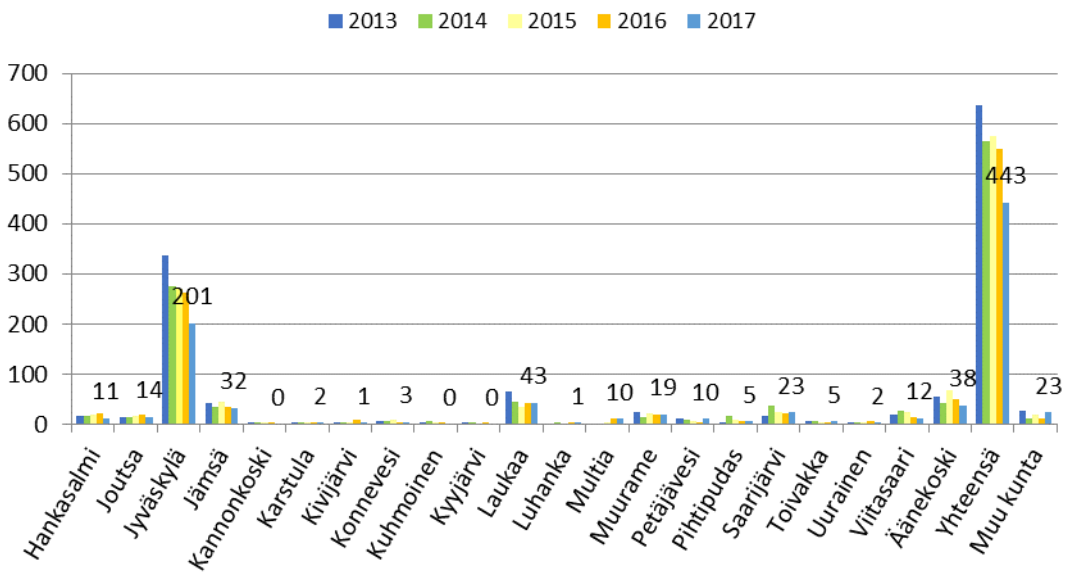
Kuva 1. Kosken sosiaaliasiamiesasioiden määrä yhteensä ja sopimuskunnissa vuosina 2004–2017 (lkm)

Kuukausittain yhteydenottojen määrä vaihteli 21–65 välillä (kuva 2). Keskimäärin yhteydenottoja tuli 38 kuukaudessa, vähiten kesäkuussa ja eniten tammikuussa.



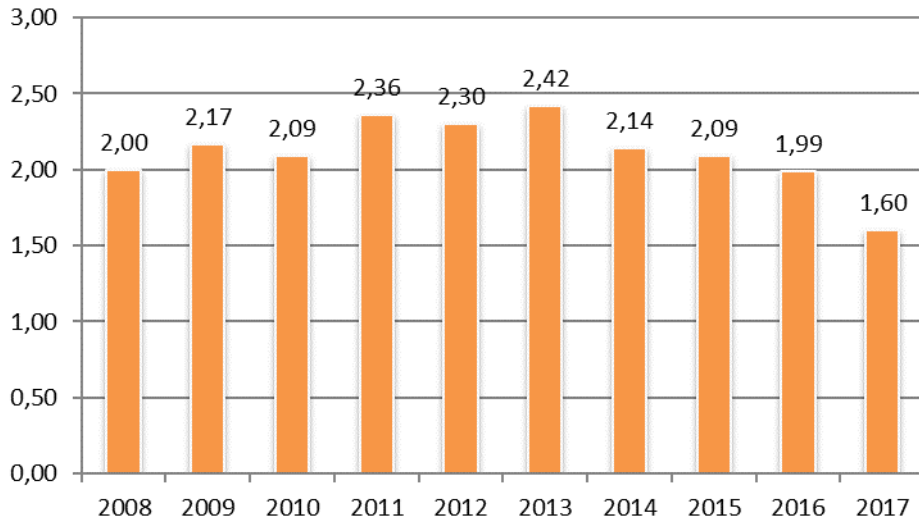
Kuva 2. Sosiaaliamiestapahtumien määrät kuukausittain vuosina 2013–2017 (lkm)

Kuvaan 3 on koottu Kosken sosiaaliamiesasiat kunnittain vuosina 2013–2017. Kuntakohtaisia tietoja käsitellään tarkemmin raportin luvussa 3.

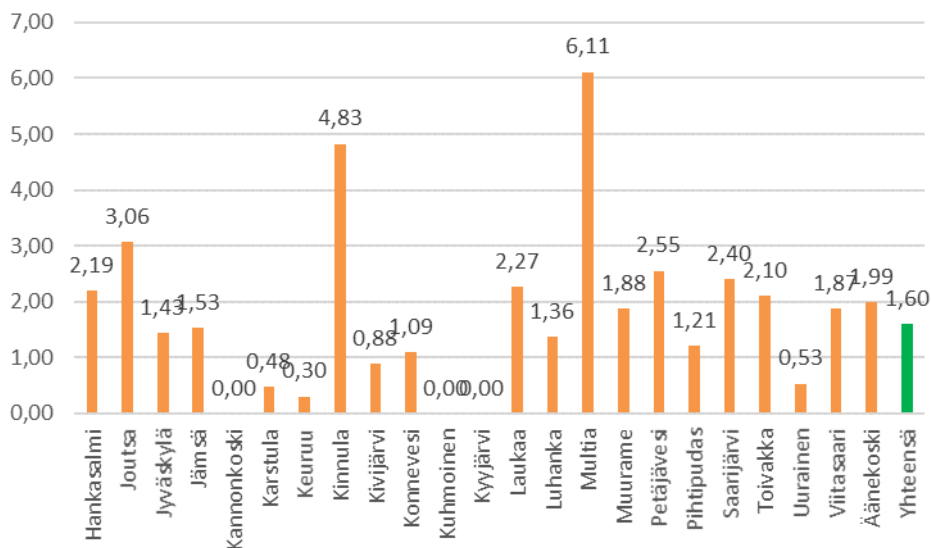


Kuva 3. Kosken sosiaaliamiehen asiakasasioiden määrä kunnittain vuosina 2013–2017 (lkm)

Kuva 4 näyttää asiataptomäärän ja Kosken sosiaaliasiamiesopimuskuntien asukasluvun suhteen. Asiamäärä vuonna 2017 oli 1,6 tuhatta asukasta kohden. Keski-Suomen asukasluku oli yli 276 000 toimintavuonna.

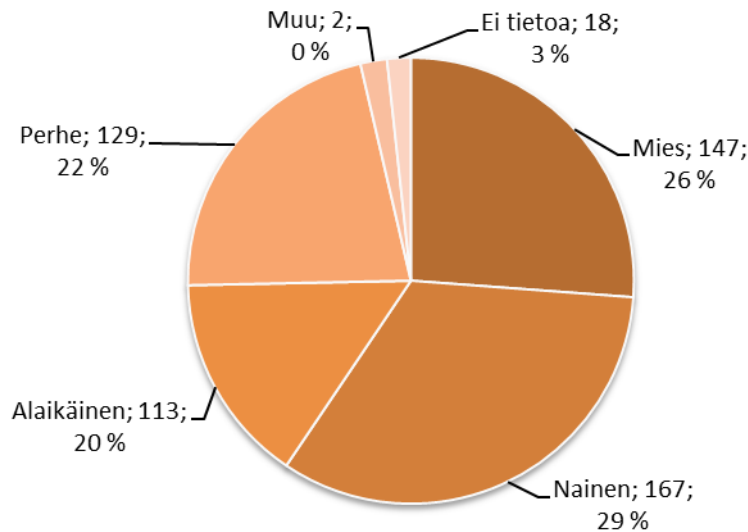


Kuva 4. Sosiaaliasiamiesasioiden määrä Kosken sopimuskunnissa tuhatta asukasta kohden vuosina 2008–2017



Kuva 5. Sosiaaliasiamiestapaukset kunnittain 1000 asukasta kohden vuonna 2017

Sosiaaliamiesasioiden asiakasjakauma vuonna 2017 näkyy seuraavassa kuvassa. Kuten vuonna 2016, kolme neljästä asiakastapahtumasta koskee yksittäistä henkilöä, aikuista miestä tai naista taikka alaikäistä lasta. Asiakas oli itse yhteydenottajana kahdessa kolmasosassa tilanteita, asiakkaan edustajalta tuli 27 % ja henkilöstöltä noin 7 % asioinneista.

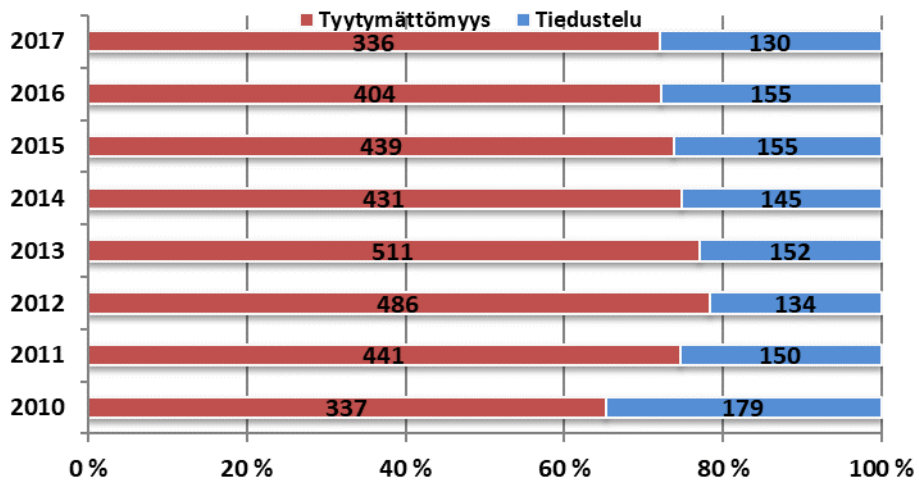


Kuva 6. Kosken sosiaaliamiesasioiden asiakasjakauma vuonna 2017 (hlöä, % asiatapahtumista)

2.2 Miksi sosiaaliamieheen otetaan yhteyttä?

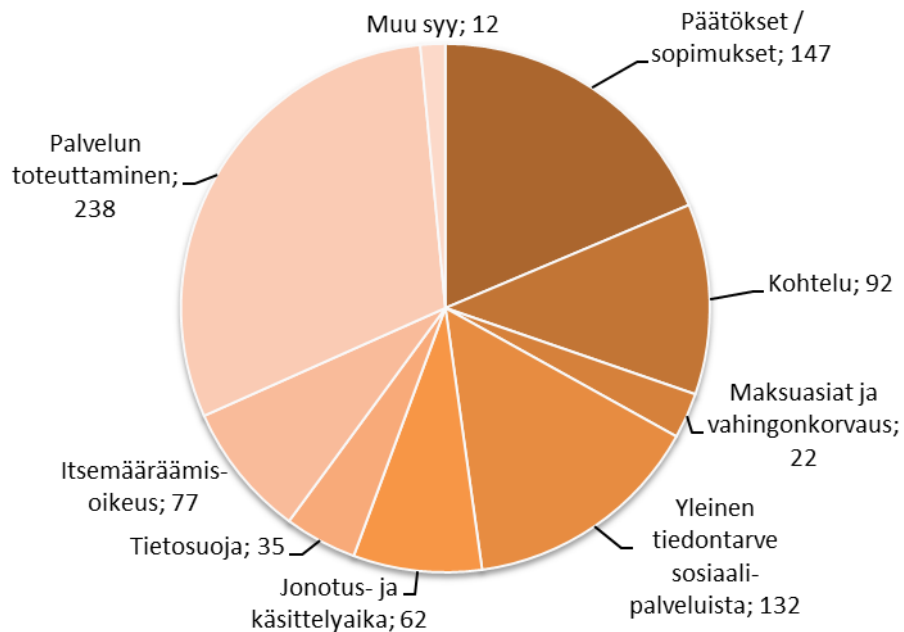
Tällä kertaa yhteydenottoja tarkasteltiin sekä aiemmin käytetyllä että huomattavasti perusteellisemmalla seurantatavalla. Asiakkaan aseman kehitystä kuvataan aluksi perinteisillä tavoilla ja lukuun 3 on poimittu yksityiskohtaisemman tarkastelun huomioita.

Yhteydenotoissa korostuu tyytymättömyys sosiaalipalveluihin (kuva 7). Tiedustelutyypisiä 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 2010–2017 (lkm, %)

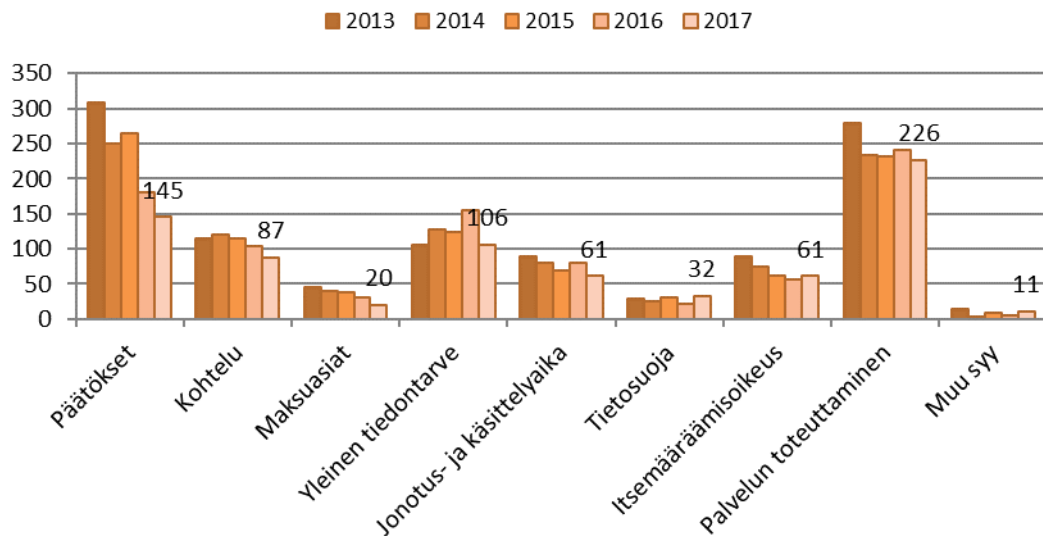
Palvelun toteuttaminen, päätökset ja tiedontarve sosiaalipalveluista olivat tyypillisimpiä yhteydenottoja myös vuonna 2017 (kuva 8).



Kuva 8. Yhteydenottojen jakauma vuonna 2017 (kpl)

Kuvaan 9 on koottu yhteydenottoja Kosken asiamieskunnista viideltä vuodelta (2013–2017). Tyytymättömyys päätöksiin väheni entisestään. Itse-

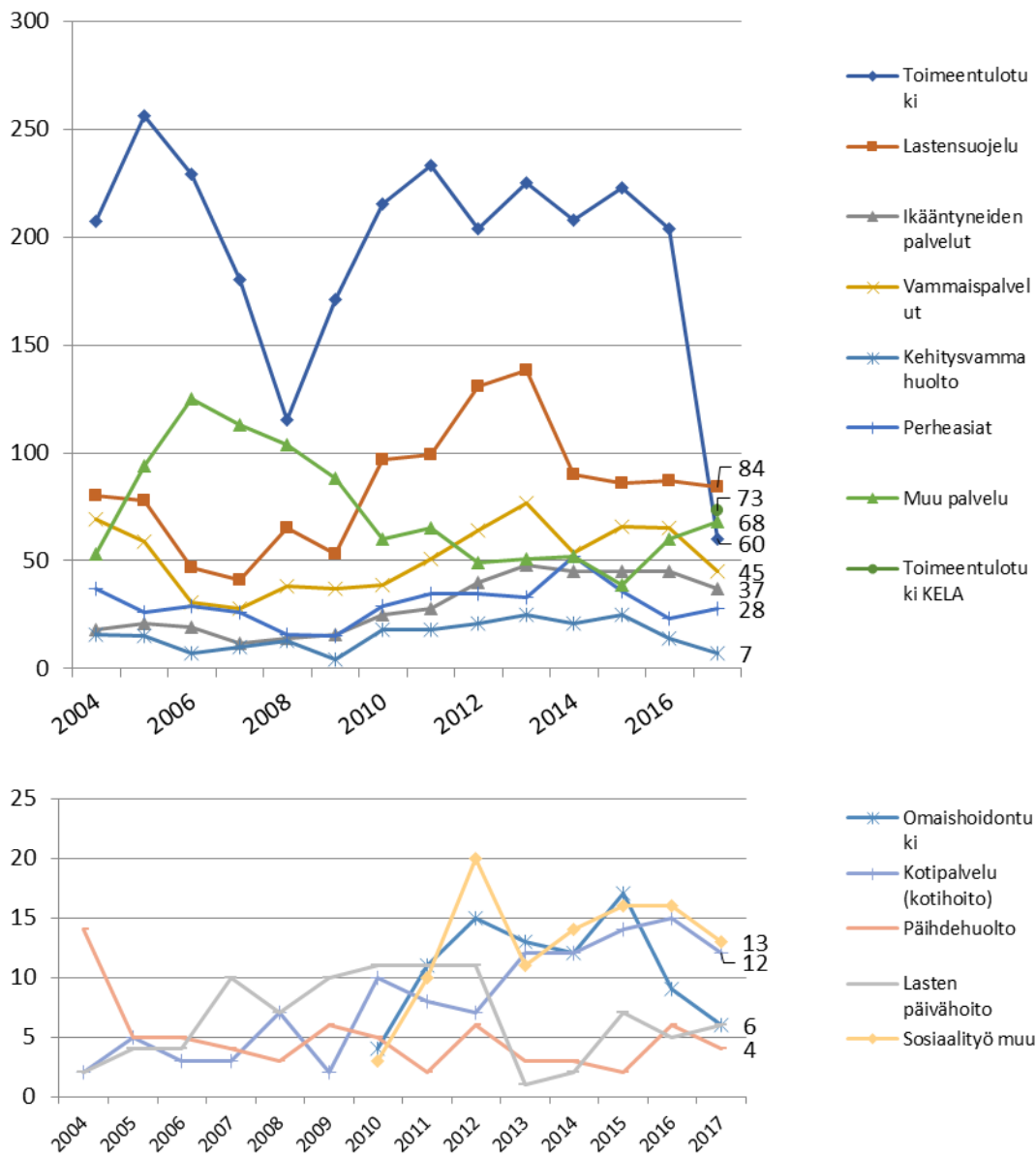
määräämisoikeuteen ja tietosuojaan liittyvät asiointit lisääntyivät vuodesta 2016.



Kuva 9. Yhteydenottojen syyt vuosina 2013–2017 Kosken sosiaaliamieskunnissa (lkm)

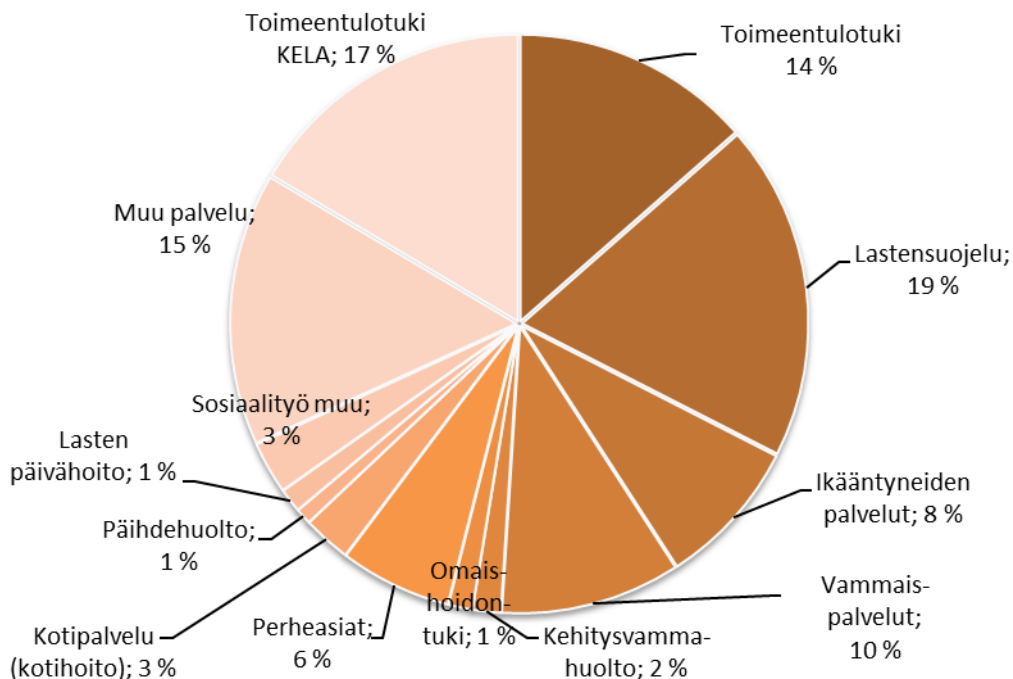
2.3 Eri sosiaalipalvelut sosiaaliamiesyhteydenotoissa

Useimmista palveluista tuli palautetta edellisvuotta vähemmän. Lastensuojelun asiointimäärä pysyi neljättä vuotta samoissa lukemissa, mutta toimeentulotuen jakaannuttua Kelan ja kunnan vastuulle, lastensuojelu päättyi 84 asialla yleisimmäksi kunnallisten palvelujen asiointiaiheeksi. Jos Kelan perustoimeentulotuen (73) ja kunnan täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen (60) asiointit laskee yhteen (133), toimeentulotuki oli edelleen yleisin yhteydenottoaihe. Liitteeseen 2 on koottu yhteydenottosyyt kunnittain vuosina 2016–2017 (LIITE 2).



Kuva 10. Yhteydenoton tehtäväalueet vuosina 2004–2017 Kosken sosiaaliasiamieskunnissa (lkm)

Perustoimeentulotuen Kelalle siirrosta johtuen kunnan käsittelemää toimeentulotukea koskeva palaute laski noin neljännekseen aiemmasta. Vaikka ottaa huomioon myös Kelan vastaamat asiat, toimeentulotuen yhteisosuus jäi 30 %:n tasolle ja laski selvästi edellisvuodesta (35 %). Lastensuojeluasioiden ja muiden kuin sosiaalihuollon palvelujen osuus nousi 3–4 prosenttiyksikköä ja vammaispalvelujen laski pari prosenttiyksikköä. Muita palveluja ovat mm. Kela, terveydenhuolto, koulutoimi, työvoimatoimi ja edunvalvonta.



Kuva 11. Sosiaaliamiehelle tulleiden asioiden osuudet palveluittain Kosken sosiaaliamieskunnissa vuonna 2017 (% yhteydenotoista)

Valtaosa palautteesta kohdistui suoraan kunnalliseen tai kuntayhtymän tai vastaavan toimintaan: yksityistä palvelua koskevaa palautetta tuli määrällisesti yhtä vähän kuin vuonna 2016 (26 kpl).

3 PALAUTTEEN KEHITYS KESKI-SUOMESSA VUOSINA 2010–2017

Kosken asiamiestoiminta on laajentunut vaiheittain kattamaan koko maakunnan. Viimeisimmät muutokset ovat 2010-luvulta, kun Saarikan viiden kunnan liikelaitos liittyi mukaan vuonna 2012 ja Keuruu ja Multia heinäkuussa 2015. Sosiaalityön opiskelija Laura Anttila tarkasteli Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliamiehen tilastoja vuodesta 2010 vuoteen 2017 työstäen aineistoa Webropol-ohjelmalla. Koska kunta- ja asukasmäärä on lisääntynyt kahdeksan vuoden tarkastelujaksolla, luvut eivät ole täysin vertailukelpoisia. Satunnainen vaihtelu asiakasyhteydenotoissa on muutenkin suurta ja tilastotieto asiakkaan asemasta ja sen kehityksestä on suuntaa antavaa.

Laaja aineisto rajattiin neljään päämuuttujaan, jotka ovat yhteydenoton luonne **tyytymättömyys**, yhteydenoton luonne **tiedustelu**, yhteydenoton syy **kohtelu** ja yhteydenoton syy **palvelun toteuttaminen**. Asiointien kahdeksan vuoden palvelukohtaista kehitystä tarkasteltiin kunnittain ja maakuntatasoisesti sekä ryhmittelemällä Keski-Suomen kunnat asukasluvultaan suuriin, keskikokoisiin ja pieniin kuntiin. Jotta sosiaaliasiamiehen selvitys ei paisuisi ylettömästi, mukaan otettiin vain maakunnallisen kehityksen tarkastelu ja kuntakohtaiseen osuuteen Jyväskylän kaupungin tiedot.

3.1 Yhteydenoton luonne tyytymättömyys

Vuonna 2010 käyttöön otettu sosiaaliasiamiesyhteydenottojen tilastointi määrittelee yhteydenoton luonteen joko tyytymättömyydeksi tai tiedusteluksi. On tavallista, että samassa asiassa on sekä tyytymättömyyttä että tiedustelua, mutta yleensä yksi yhteydenotto tilastoidaan vain kerran pääasiansa mukaisesti jompaankumpaan luokkaan.

Taulukko 1. Tyytymättömyys sosiaaliasiamiesyhteydenotoissa tehtävälueittain Kosken sosiaaliasiamieskunnissa vuosina 2010–2017

(Vuodesta 2012 mukana Saarikan liikelaitos ja 7/2015 alkaen Keuruu ja Multia)

Yhteydenoton tehtäväalue	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Yht.
Toimeentulotuki	153	186	159	186	155	175	150	42	1206
Lastensuojelu	67	92	113	120	78	72	77	75	694
Ikääntyneiden palvelut	12	15	31	35	29	29	27	24	202
Vammaispalvelut	27	42	59	70	43	53	55	42	391
Kehitysvammahuolto	15	13	16	18	19	25	11	6	123
Omaishoidon tuki	2	5	15	11	9	14	6	3	65
Perheasiat	18	25	31	22	34	24	13	26	193
Kotipalvelu (kotihoito)	7	5	5	10	11	8	12	8	66
Päihdehuolto	1	2	5	1	4	2	3	3	21
Lasten päivähoito	10	8	9	1	2	7	3	4	44
Sosiaalityö	1	6	13	7	9	11	12	8	67
Muu palvelu	24	42	30	30	38	19	35	41	259
Kela toimeentulotuki								54	54
Yhteydenotot yhteensä	337	441	486	511	431	439	404	336	3385

Kahdeksan vuoden koontitaulukko osoittaa tyytymättömien yhteydenottojen määrän olleen suurin, 511, vuonna 2013, minkä jälkeen määrä on laskeutunut ja oli 336 vuonna 2017, samalla tasolla kuin vuonna 2010.

Toimeentulotuki on ollut niin Keski-Suomessa kuin valtakunnallisesti yleisin tyytymättömän asiakaspalautteen kohde. Kosken asiamieskunnissa kahdeksan vuoden saldo on 1206, mikä on lähes kaksinkertainen määrä seuraavaan eli lastensuojelun 694 palautteeseen verrattuna. Kosken asiamieskunnissa toimeentulotukityytymättömyys oli huipussaan vuosina 2011, 2013 ja 2015. Vuonna 2017 toteutui suuri muutos, kun perustoimeentulotuki siirtyi kunnista Kelan käsittelyyn. Hyvästä valmistelusta huolimatta Kelalla oli etenkin alkuvuonna suuria vaikeuksia ottaa haltuun uudenlainen etuusprosessi ja päästä lakisääteisiin käsittelyaikoihin. Muutos työllisti runsaasti myös kuntien sosiaalihuoltoa ja edellytti uutta orientoitumista, tehtävissä venymistä ja asiakkaiden opastamista uusiin toimintatapoihin. Osa asiakkaista jäi kunnan ja Kelan väliin ja tilanne heijastui myös sosiaaliamiestyöhön niin, että toimeentulotukiasiat vähenivät selvästi vasta kesän korvalla. Muutoksen työllistävyyteen nähden tilasto kuitenkin osoittaa uudistuksen onnistuneen ilmeisesti paremmin kuin näppituntumalta arvioisi. Maakunnasta tuli sosiaaliamiehelle vain 54 tyytymättömyyden osoitusta Kelan tukimenettelystä ja 42 kunnan harkinnanvaraisesta tuesta ja yhteislukema 96 on selvästi vähemmän kuin mihin viime vuosina on totuttu.

Vaikka tyytymättömyys lastensuojeluun on ollut määrällisesti vähäisempää kuin toimeentulotukityytymättömyys, lastensuojelun pitkät prosessit ja useat osapuolet ovat ajallisesti työllistäneet sosiaaliamiestä huomattavasti enemmän kuin mitä tilastoiduista yhteydenotoista voisi päätellä. Samaa lastensuojeluasiaa voidaan käsitellä useiden vuosien aikana vuosittain kymmenkuntakin kertaa, mutta tilastossa se on yksi merkintä/vuosi. Tyytymättömyys lastensuojeluun lisääntyi selvästi vuonna 2011 ja edelleen vuosina 2012–2013, minkä jälkeen on palattu 120 palautteen lukemista jo neljä vuotta jatkuneelle 75 palautteen tasolle. Valtaosa lastensuojelusta on avohuoltoa, mutta tyytymättömyys kohdistuu suurimmalta osin huostaanottoihin, sijaishuoltoon sekä sijaishuollon aikaiseen sosiaalityöhön.

Vammaispalveluista on kertynyt kahdeksassa vuodessa 391 ja kehitysvammahuollosta 123 tyytymättömää palautetta. Vammaispalveluissa tyytymättömin vuosi oli 2013, kehitysvammahuollossa 2015 ja kummassakin palvelussa vuosi 2017 oli selvästi edellisiä parempi ja kehitysvammahuolto 6 palautteen perusteella koko seurantajakson tyydyttävin.

Ikääntyneiden palveluissa tyytymättömyys on ollut aiheena 202 kertaa, mitä voi pitää pienenä lukuna, kun ottaa huomioon tarkastelujakson pituuden ja palvelujen suuret käyttäjämäärät. Epäkohtia lienee enemmän kuin sosiaaliamiehen yhteydenottoilastoista voisi päätellä, sillä vanhukset eivät mitään ilmeisimmin tiedä sosiaaliamiespalvelusta samassa määrin kuin monet muut asiakasryhmät. Huonokuntoisimmat eivät enää pysty ajamaan asioitaan ja omaisetkin ovat usein jo sangen iäkkäitä. Kaikilla ei ole lähiomaisia tai jos onkin, he ovat etäällä. Kovia aikoja kokeneet vanhukset ovat myöskin monesti vähään tyytyväisiä. Eniten kielteistä palautetta tuli vuonna 2013, yhteensä 35 kertaa ja sen jälkeen suunta on ollut loivasti laskeva.

Taulukko 2. Yhteydenoton luonteena tyytymättömyys, sosiaaliamiesyhteydenottojen osuudet (%) tehtäväalueittain Kosken sosiaaliamieskunnissa vuosina 2010–2017

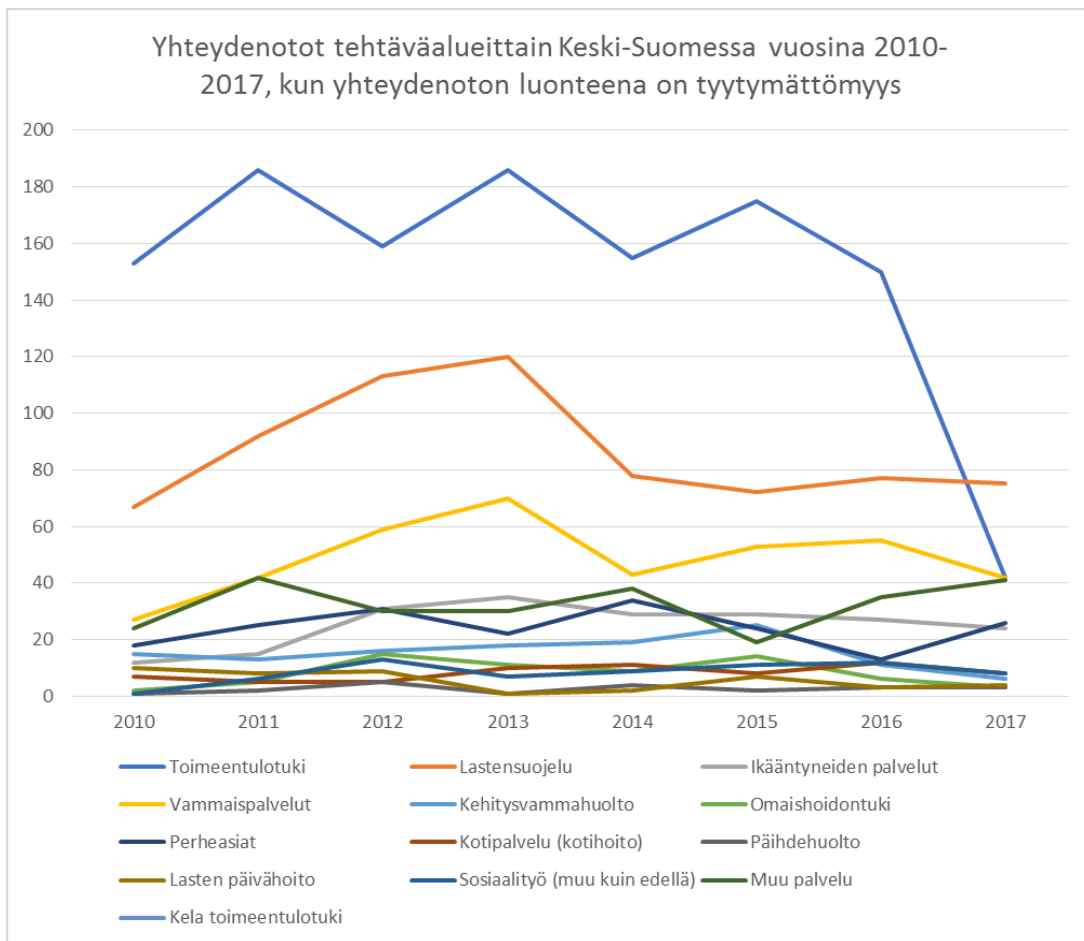
Yhteydenoton tehtäväalue	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Toimeentulotuki	45 %	42 %	33 %	36 %	36 %	40 %	37 %	13 %
Lastensuojelu	20 %	21 %	23 %	23 %	18 %	16 %	19 %	22 %
Ikääntyneiden palvelut	4 %	3 %	6 %	7 %	7 %	7 %	7 %	7 %
Vammaispalvelut	8 %	10 %	12 %	14 %	10 %	12 %	14 %	13 %
Kehitysvammahuolto	4 %	3 %	3 %	4 %	4 %	6 %	3 %	2 %
Omaishoidontuki	1 %	1 %	3 %	2 %	2 %	3 %	1 %	1 %
Perheasiat	5 %	6 %	6 %	4 %	8 %	5 %	3 %	8 %
Kotipalvelu (kotihoido)	2 %	1 %	1 %	2 %	3 %	2 %	3 %	2 %
Päihdehuolto	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	0 %	1 %	1 %
Lasten päivähoido	3 %	2 %	2 %	0 %	0 %	2 %	1 %	1 %
Sosiaalityö	0 %	1 %	3 %	1 %	2 %	3 %	3 %	2 %
Muu palvelu	7 %	10 %	6 %	6 %	9 %	4 %	9 %	12 %
Kela toimeentulotuki								16 %
Yhteydenotot yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Lastensuojelun ohella toinen sosiaaliamiestä tilastomääriä työllistävämpi alue on perheasiat, joista käytetään myös nimityksiä lapsi- tai perheoikeudelliset palvelut tai lastenvalvojatyö. Kyse on lasten huoltajuuteen, asumiseen, tapaamiseen ja elatusmaksuihin liittyvistä asioista, joista on kahdeksassa vuodessa tullut Kosken asiamiehelle 193 tyytymättömyyden ilmoitusta. Vanhemmat ovat tyytymättömiä mm. pitkiin odotusaikoihin, olosuhdeselvitysten laatuun, kohteluun sekä kokemaansa epäoikeudenmukaisuuteen ja puo-

luellisuuteen. Tyytymättömmimpiä perheasioihin oltiin vuonna 2014 ja heilahtelut ovat suuria, sillä vuonna 2016 palautetta tuli vain 13 ja vuonna 2017 jälleen 26 asiaa. Huoltoriidat voivat kestää vuosia ja olla etenkin lapsille, mutta myös vanhemmille ja muulle lähipiirille niin tuhoisia, että osa tilanteista päätty lastensuojeluun. Lastenvalvojatyö pitäisi olla nykyistä paremmin resursoitu ja sovitteluluonteiseen tarpeenmukaiseen palveluun kykenevä asiantuntijayksikkö puoltaisi varmasti paikkaansa.

Tyytymättömyys sosiaalityöhön on samaa tasoa kuin kotihoidon ja omaishoidontuen palaute, kahdeksassa vuodessa niitä on tullut 67, 66 ja 65 kertaa ja kaikissa suunta on ollut viime vuosina loivasti laskeva. Lasten päivähoitosta tyytymätöntä palautetta on tullut 44 kertaa. Päihdehuollon palveluista tyytymätön palautetta on tullut vähiten, vain 21 asiointia.

Tyytymättömän palautteen palvelukohtaiset prosentuaaliset osuudet eivät yllätä ja asetelma onkin pysynyt vuoteen 2016 saakka lähes samana, vaikka osuudet ovatkin vuosittain vaihdelleet.



Kuva 12. Tyytymättömien sosiaaliamiesyhteydenottojen määrät tehtäväalueittain Kosken sosiaaliamieskunnissa vuosina 2010–2017

3.2 Yhteydenoton luonne tiedustelu

Yleisimmillään tiedustelu on ensimmäinen asiointi jossakin sosiaalihuoltoon liittyvässä asiassa eikä yhteydenottaja ehkä tiedä mistä lähtisi asiaansa selvittämään. Monesti asiat ovat myös muuta kuin sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluvaa sosiaalihuoltoa (mm. terveydenhuoltoa, eläke-, vakuutus-, oikeus- tai Kelan tai työhallinnon asioita). Yhteistä tilanteelle on, että kyse on ensitiedustelusta eikä asianomaisella taholla ole ollut vielä mahdollisuus vaikuttaa asiaan tai jos onkin, yhteydenottaja ei tiedä onko menettely ollut sellaista kuin kuuluu, eikä hänellä vielä ole kantaa siihen ollako tyytymätön vai ei. Etenkin pienemmistä kunnista halutaan usein kuulla ns. toinen mielipide ja mielellään etäämpää, puolueettomaksi koetulta taholta.

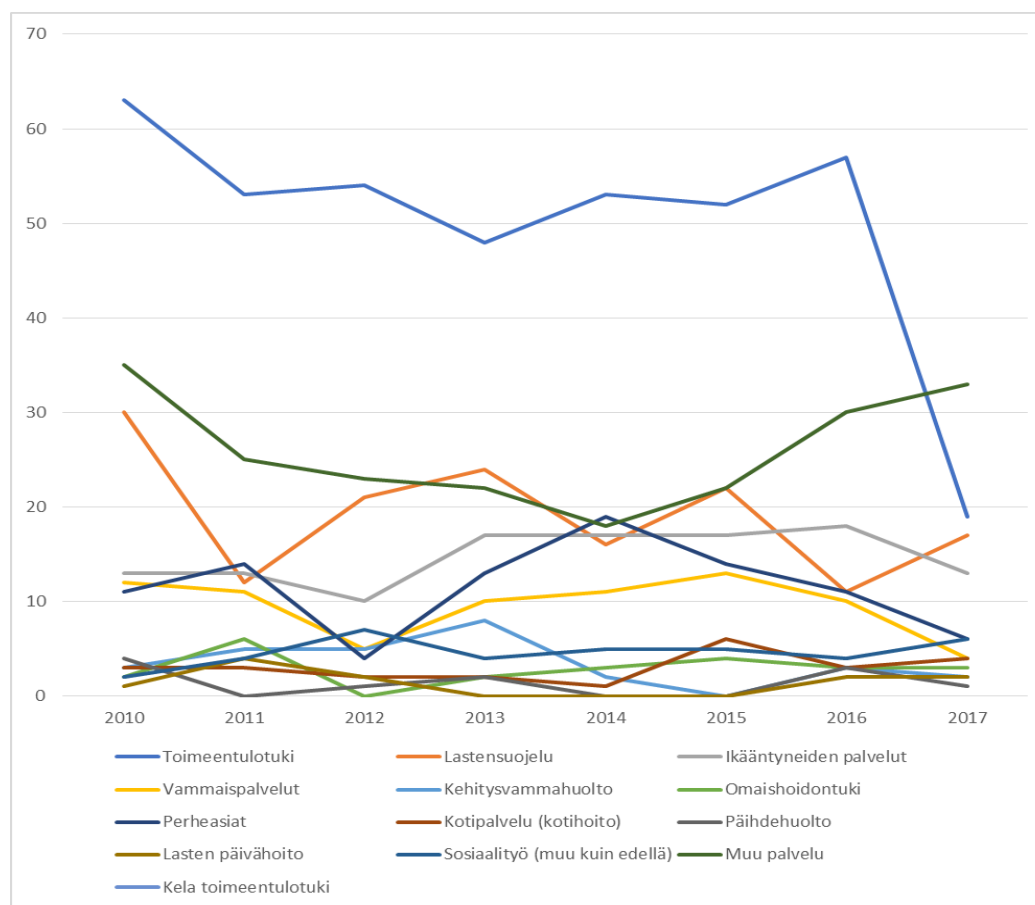
Taulukko 3. Sosiaaliasiamiesyhteydenoton luonteena tiedustelu, yhteydenottomäärät tehtäväalueittain Kosken sosiaaliasiamieskunnissa vuosina 2010–2017

Yhteydenoton tehtäväalue	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Yht.
Toimeentulotuki	63	53	54	48	53	52	57	19	399
Lastensuojelu	30	12	21	24	16	22	11	17	153
Ikääntyneiden palvelut	13	13	10	17	17	17	18	13	118
Vammaispalvelut	12	11	5	10	11	13	10	4	76
Kehitysvammahuolto	3	5	5	8	2	0	3	2	28
Omaishoidon tuki	2	6	0	2	3	4	3	3	23
Perheasiat	11	14	4	13	19	14	11	6	92
Kotipalvelu (kotihoito)	3	3	2	2	1	6	3	4	24
Päihdehuolto	4	0	1	2	0	0	3	1	11
Lasten päivähoito	1	4	2	0	0	0	2	2	11
Sosiaalityö	2	4	7	4	5	5	4	6	37
Muu palvelu	35	25	23	22	18	22	30	33	208
Kela toimeentulotuki								20	20
Yhteydenotot yhteensä	179	150	134	152	145	155	155	130	1200

Vuosittaiset tiedusteluyhteydenottojen yhteismäärät ovat pysyneet melko samoina kahdeksan vuoden seurantajaksolla, vaikka tehtäväkohtainen kehitys on saattanut olla hyvinkin vaihtelevaa ja vuosittaiset erot jopa nelinkertaisia. Ja kuten tyytymättömyydessäkin, myös tiedustelussa pääaihe on ollut toimeentulotuki, vaikka myös muu palvelu -tiedustelut ovat jälleen viime vuosina lisääntyneet. Lastensuojeluaiheiset tiedustelut ovat niin ikään olleet melko yleisiä, samoin ikääntyneiden palveluja, perheasioita ja erilaisia vammaispalveluja koskevat tiedustelut.

Taulukko 4. Yhteydenoton luonteena tiedustelu, yhteydenottojen osuudet (%) tehtäväalueittain Kosken sosiaaliasiamieskunnissa vuosina 2010–2017

Yhteydenoton tehtäväalue	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Toimeentulotuki	35 %	35 %	40 %	32 %	34 %	34 %	37 %	15 %
Lastensuojelu	17 %	8 %	16 %	16 %	14 %	14 %	7 %	13 %
Ikääntyneiden palvelut	7 %	9 %	7 %	11 %	11 %	11 %	12 %	10 %
Vammaispalvelut	7 %	7 %	4 %	7 %	8 %	8 %	6 %	3 %
Kehitysvammahuolto	2 %	3 %	4 %	5 %	0 %	0 %	2 %	2 %
Omaishoidontuki	1 %	4 %	0 %	1 %	3 %	3 %	2 %	2 %
Perheasiat	6 %	9 %	3 %	9 %	9 %	9 %	7 %	5 %
Kotipalvelu (kotihoito)	2 %	2 %	1 %	1 %	4 %	4 %	2 %	3 %
Päihdehuolto	2 %	0 %	1 %	1 %	0 %	0 %	2 %	1 %
Lasten päivähoito	1 %	3 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	2 %
Sosiaalityö	1 %	3 %	5 %	3 %	3 %	3 %	3 %	5 %
Muu palvelu	20 %	17 %	17 %	14 %	14 %	14 %	19 %	25 %
Kela toimeentulotuki								15 %
Yhteydenotot yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %



Kuva 13. Sosiaaliasiamiesyhteydenoton luonteena tiedustelu, asiämäärät tehtäväalueittain Kosken sosiaaliasiamieskunnissa vuosina 2010–2017

3.3 Kohtelu

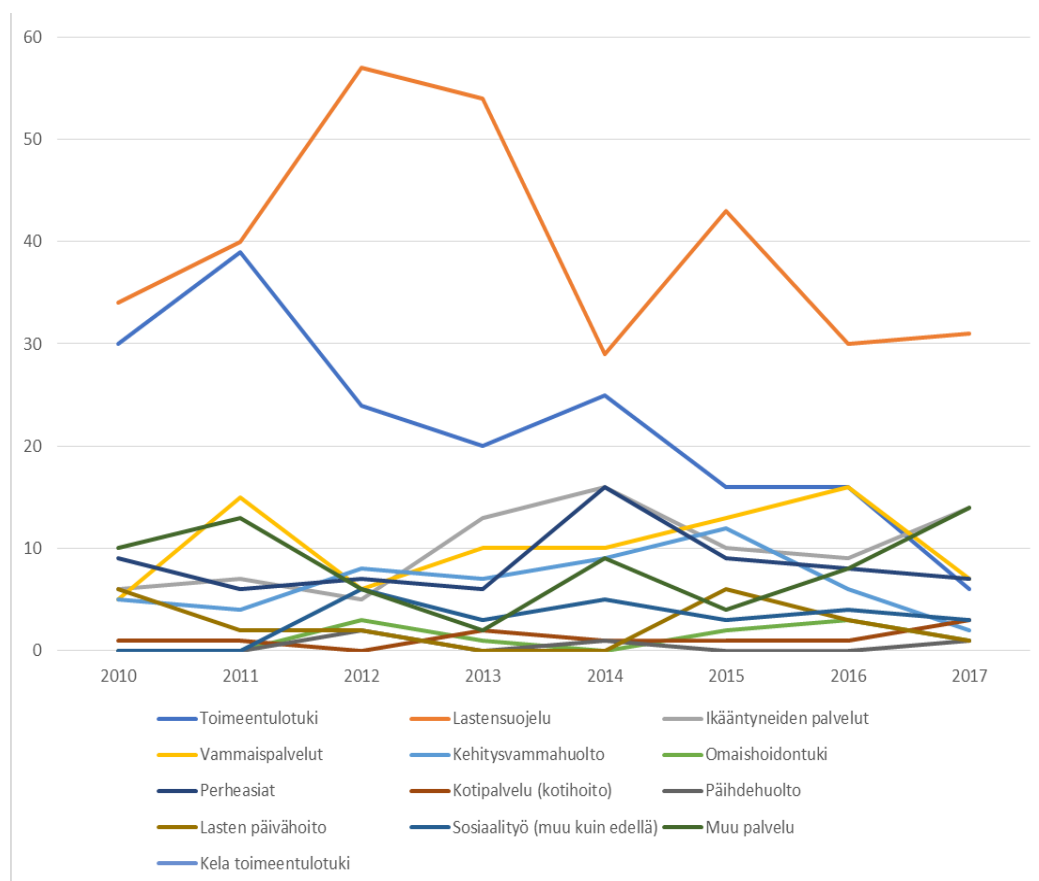
Kohtelupalautteen yhteismäärä on pysynyt tarkastelujaksolla vuosittain melko tasaisena, mutta määrä laski selvästi jo vuonna 2016 ja vuonna 2017 sitä kertyi vähemmän kuin koskaan aiemmin. Eniten kohteluongelmia ovat kuvanneet lastensuojelun asiakkaat, kahdeksassa vuodessa 318 kertaa. Vuosina 2012–2013 lastensuojelusta tuli 46 % kohtelupalautteesta ja vuonna 2017 kolmasosa. Toiseksi yleisimmin kohtelupalautetta on tullut toimeentulotuesta, mutta sen suunta on ollut aleneva jo muutamia vuosia ja se väheni edelleen selvästi vuonna 2017 perusosan Kelalle siirron myötä. Vammais- palveluissa kohtelupalaute väheni, kun taas ikääntyneiden palveluissa sitä tuli aiempaa enemmän. Kotihoidon prosentuaalinen kohtelupalaute nousi, mutta pienissä luvuissa satunnaisvaihtelu voi olla suurta eikä muutoksesta voi vetää johtopäätöksiä.

Taulukko 5. Yhteydenoton syynä kohtelu, sosiaaliasiamiesyhteydenottomäärät tehtäväalueittain Kosken sosiaaliasiamieskunnissa vuosina 2010–2017

Yhteydenoton tehtäväalue	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Yht.
Toimeentulotuki	30	39	24	20	25	16	16	6	176
Lastensuojelu	34	40	57	54	29	43	30	31	318
Ikääntyneiden palvelut	6	7	5	13	16	10	9	14	80
Vammaispalvelut	5	15	6	10	10	13	16	7	82
Kehitysvammahuolto	5	4	8	7	9	12	6	2	53
Omaishoidontuki	0	0	3	1	0	2	3	1	10
Perheasiat	9	6	7	6	16	9	8	7	68
Kotipalvelu (kotihoito)	1	1	0	2	1	1	1	3	10
Päihdehuolto	0	0	2	0	1	0	0	1	4
Lasten päivähoido	6	2	2	0	0	6	3	1	20
Sosiaalityö	0	0	6	3	5	3	4	3	24
Muu palvelu	10	13	6	2	9	4	8	14	66
Kela toimeentulotuki								2	2
Yhteydenotot yhteensä	106	127	126	118	121	119	104	92	913

Taulukko 6. Yhteydenoton syynä kohtelu, yhteydenottojen osuudet (%) tehtäväalueittain Kosken sosiaaliasiamieskunnissa vuosina 2010–2017

Yhteydenoton tehtäväalue	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Toimeentulotuki	28 %	31 %	17 %	17 %	21 %	13 %	15 %	7 %
Lastensuojelu	32 %	31 %	46 %	46 %	24 %	36 %	29 %	34 %
Ikääntyneiden palvelut	6 %	6 %	11 %	11 %	13 %	8 %	9 %	15 %
Vammaispalvelut	5 %	12 %	8 %	8 %	8 %	11 %	15 %	8 %
Kehitysvammahuolto	5 %	3 %	6 %	6 %	7 %	10 %	6 %	2 %
Omaishoidon tuki	0 %	0 %	1 %	1 %	0 %	2 %	3 %	1 %
Perheasiat	8 %	5 %	5 %	5 %	13 %	8 %	8 %	8 %
Kotipalvelu (kotihoito)	1 %	1 %	2 %	2 %	1 %	1 %	1 %	3 %
Päihdehuolto	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %
Lasten päivähoido	6 %	2 %		0 %	0 %	5 %	3 %	1 %
Sosiaalityö	0 %	0 %	3 %	3 %	4 %	3 %	4 %	3 %
Muu palvelu	9 %	10 %	2 %	2 %	7 %	3 %	8 %	15 %
Kela toimeentulotuki								2 %
Yhteydenotot yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %



Kuva 14. Sosiaaliasiamiesyhteydenoton syynä kohtelu, asiamäärät tehtäväalueittain Kosken sosiaaliasiamieskunnissa vuosina 2010–2017

3.4 Palvelun toteuttaminen

Palvelun toteuttamiseen kohdistuvan palautteen kokonaismäärä on Keski-Suomen kunnissa pysynyt vuodesta 2014 yllättävän tasaisena (236–242), vaikka tehtäväalueittaista vaihtelua onkin ollut jonkin verran.

Samoin kuin kohtelupalaute, myös palvelun toteuttamista koskeva palaute on yleisimmin kohdistunut lastensuojeluun, johon sitä on kahdeksan vuoden tarkastelujaksolla kertynyt 671 asiasta. Lastensuojelupalaute on viime vuosina jälleen hieman lisääntynyt. Toimeentulotuessa kritiikki väheni puoleen muutamassa vuodessa ja jäi vuonna 2017 aiempaa matalammaksi, vaikka mukaan otettaisiin myös Kelalle siirtyneen toimeentulotuen palaute.

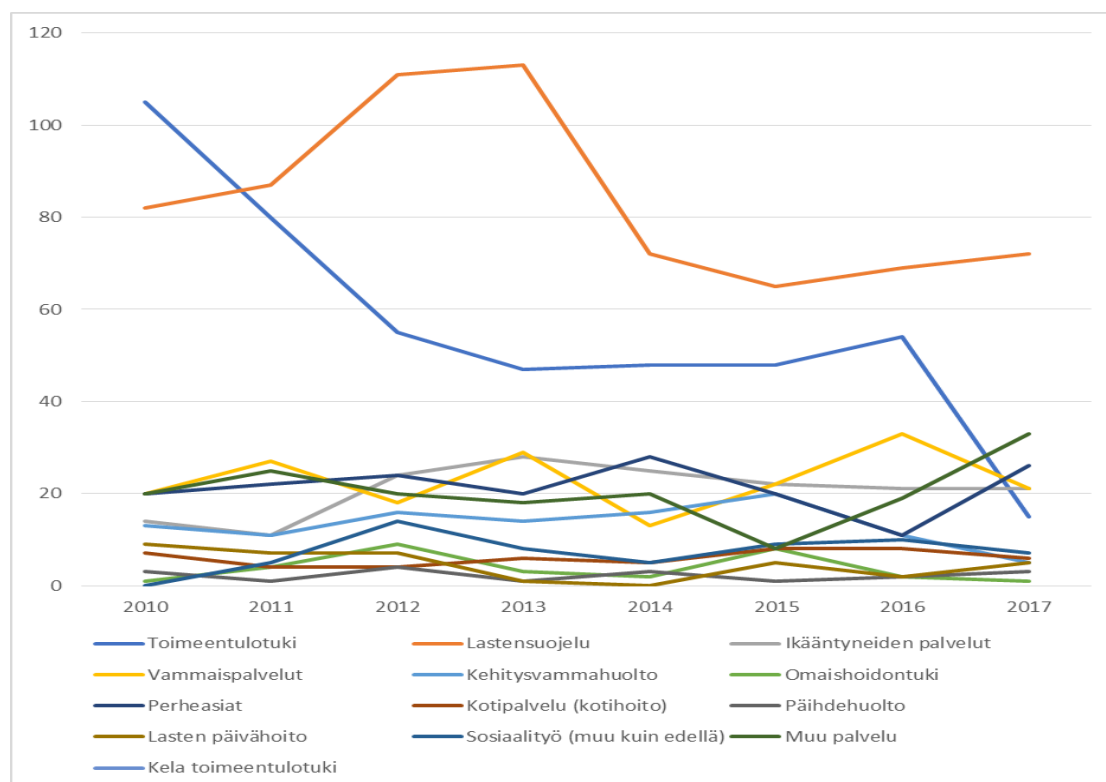
Varovaisen toiveikkaana voi arvioida sekä vammaispalvelujen että etenkin kehitysvammahuollon toteutuneen ainakin yhteydenottojen kehityksen perusteella aiempaa paremmin, vaikka vammaispalveluissa vuosittainen vaihtelu onkin ollut verraten suurta. Perheasioissa eli lastenvalvojatyössä palattiin vuonna 2017 suurempiin lukuihin, mistä voi päätellä palvelun toteutuksen ontuvan edelleen paikoitellen.

Taulukko 7. Yhteydenoton syynä palvelun toteuttaminen, sosiaaliamiesyhteydenottomäärät tehtäväalueittain Kosken sosiaaliamieskunnissa vuosina 2010–2017

Yhteydenoton tehtäväalue	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Yht.
Toimeentulotuki	105	80	55	47	48	48	54	15	452
Lastensuojelu	82	87	111	113	72	65	69	72	671
Ikääntyneiden palvelut	14	11	24	28	25	22	21	21	166
Vammaispalvelut	20	27	18	29	13	22	33	21	183
Kehitysvammahuolto	13	11	16	14	16	20	11	5	106
Omaishoidontuki	1	4	9	3	2	8	2	1	30
Perheasiat	20	22	24	20	28	20	11	26	171
Kotipalvelu (kotihoito)	7	4	4	6	5	8	8	6	48
Päihdehuolto	3	1	4	1	3	1	2	3	18
Lasten päivähoito	9	7	7	1	0	5	2	5	36
Sosiaalityö	0	5	14	8	5	9	10	7	58
Muu palvelu	20	25	20	18	20	8	19	33	163
Kela toimeentulotuki								23	23
Yhteydenotot yhteensä	294	284	306	288	237	236	242	238	2125

Taulukko 8. Yhteydenoton syynä palvelun toteuttaminen, yhteydenottojen osuudet (%) tehtäväalueittain Kosken sosiaaliamieskunnissa vuosina 2010–2017

Yhteydenoton tehtäväalue	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Toimeentulotuki	28 %	31 %	17 %	17 %	21 %	13 %	15 %	7 %
Lastensuojelu	32 %	31 %	46 %	46 %	24 %	36 %	29 %	34 %
Ikääntyneiden palvelut	6 %	6 %	11 %	11 %	13 %	8 %	9 %	15 %
Vammaispalvelut	5 %	12 %	8 %	8 %	8 %	11 %	15 %	8 %
Kehitysvammahuolto	5 %	3 %	6 %	6 %	7 %	10 %	6 %	2 %
Omaishoidontuki	0 %	0 %	1 %	1 %	0 %	2 %	3 %	1 %
Perheasiat	8 %	5 %	5 %	5 %	13 %	8 %	8 %	8 %
Kotipalvelu (kotihoito)	1 %	1 %	2 %	2 %	1 %	1 %	1 %	3 %
Päihdehuolto	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %
Lasten päivähoito	6 %	2 %		0 %	0 %	5 %	3 %	1 %
Sosiaalityö	0 %	0 %	3 %	3 %	4 %	3 %	4 %	3 %
Muu palvelu	9 %	10 %	2 %	2 %	7 %	3 %	8 %	15 %
Kela toimeentulotuki								2 %
Yhteydenotot yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %



Kuva 15. Yhteydenoton syynä palvelun toteuttaminen, sosiaaliamiesyhteydenottomäärät tehtäväalueittain Kosken sosiaaliamieskunnissa vuosina 2010–2017.

4 KUNTAKYSELYN TULOKSET

Perinteisten muutoksenhakutietojen lisäksi kuntakyselyssä (LIITE 1) selvitettiin kehitysvammahuollon laitospalvelujen käyttöä ja kustannuksia vuosina 2015–2017. Selvityksen kohteena olivat määräaikainen laitostuntoutus ja pitkäaikainen laitosasuminen, niiden nettokustannukset, asiakasmäärä ja alle 18-vuotiaiden asiakkaiden määrä. Lisäksi selvitettiin, mitä laitostuntoutusyksikköjä kunnat käyttävät.

4.1 Määräaikainen laitostuntoutus

Kaksitoista¹ (12) keskisuomalaista kuntaa tai kuntayhtymää käytti määräaikaisista laitoskuntoutusta vuonna 2017. Asiakasmäärä on kasvanut vuodesta 2015 vuoteen 2017 viidellä henkilöllä (taulukko 9). Vuonna 2017 asiakkaina oli 23 keskisuomalaista, joista puolet olivat alle 18-vuotiaita. Alaikäisiä on ollut palveluissa tarkasteluvuosien aikana 9–11.

Nettokustannuksissa on myös hienoista kasvua asiakasmäärän kasvun myötä. Kustannukset kasvoivat 3 % vuodesta 2015 vuoteen 2017, jolloin määräaikaisen laitostuntoutuksen nettokustannukset Keski-Suomessa olivat noin 1,7 Milj. euroa. Kuntakohtaiset vastaukset on koottu liitteeksi (LIITE 3).

Taulukko 9. Keski-Suomi: Määräaikainen laitostuntoutus vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	1 688 508	18	10
2016	1 417 633	20	9
2017	1 719 047	23	11

Kuntien vastausten mukaan vuonna 2017 käytettiin seuraavia laitostuntoutusyksikköjä:

- Vaalijalan kuntayhtymän osaamis- ja tukikeskus, Kehitysvammapsykiatrinen kriisi- ja tutkimusyksikkö, oppilaskoti Simpukka, sijaishuollon tuki/lyhytaikaishoitajaksot 3 vrk/kk, Silta ja Satama, Pieksämäki

¹ Hankasalmi, Joutsa, Jyväskylä, Jämsä ja Kuhmoinen, Keuruu, Konnevesi, Laukaa, Petäjävesi, Saarikka, Toivakka ja Äänekoski

- Pirkanmaan Shp Elämän tähden -yksikkö, TAYS kehitysvammahuolto, Pitkämäniemi, Nokia
- Varsinais-Suomen erityishuoltopiirin kuntayhtymä
- Pienryhmäkoti Huvikumpu Ky, Äänekoski
- KVPS Tukena Oy: Päivänsäteen palvelukoti, Jyväskylä
- Mikeva Oy: Myllynsiipi, Jyväskylä
- Siunsote, Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen ky: Honkalamppikeskus, Liperi

Vaikka kyse on määrääkaikaisesta laitostuntoutuksesta, yksiköissä voidaan asua varsin pitkään. Keski-suomalaisia, ja myös alaikäisiä, kehitysvammaisia henkilöitä asuu kaukana kotiseudultaan ja läheisistään, akselilla Varsinais-Suomi–Pohjois-Karjala.

4.2 Pitkääkaikainen laitostasuminen

Keski-Suomen kuntien pitkääkaikaisen laitostasumisen nettokustannukset ja asiakasmäärät vuosilta 2015–2017 on koottu taulukkoon 10. Laitostasujien määrä väheni vuodesta 2015 vuoteen 2016 peräti 42 % 52:sta 30:een. Vuonna 2017 asiakasmäärässä ei tapahtunut muutoksia. Alle 18-vuotiaita on asunut pitkääkaikaisesti laitoksessa vuosittain 6–8.

Vaikka asiakasmäärä on vähentynyt, nettokustannukset ovat kasvaneet noin 1 miljoonalla eurolla tarkasteluvuosina. Vuonna 2017 kustannukset olivat lähes 4,6 milj. euroa. Kuntakohtaiset vastaukset on koottu liitteeksi, mainitsematta pienten kuntien nettosummia (LIITE 4).

Taulukko 10. Keski-Suomi: Pitkääkaikainen laitostasuminen vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	3 575 903	52	7
2016	4 093 056	30	8
2017	4 585 137	30	6

Vuonna 2017 käytetyt laitostasumisen yksiköt:

- Vaalijalan kuntayhtymän osaamis- ja tukikeskus, oppilaskoti Luotain, Pieksämäki
- Pirkanmaan Shp, Elämän tähden -yksikkö
- Tays kehitysvammahuolto, Pitkämäniemi, Nokia

- Coronaria oy, Lounatuuli, Äänekoski,
- Kartanokoti, Mehiläinen Oy, Joutsa,
- Mehiläinen Oy, Taunonkoti, Suolahti/Jyväskylä
- Rutjakka, Joutsan kunta
- Peltola, Korpilahti, Jyväskylän kaupunki
- Oma laitossyksikkö Kolkanrinne, toiminta loppui 30.6.2015 ja tilalle tuli asumisyksikkö Kolmikon palveluasunnot. Yksikön rakensi Artun Palveluasunnot Oy. Saarikalla on 20 vuoden vuokrasopimus. Saarikka tuottaa palvelut.

Pitkäaikainen laitosasuminen väheni vuonna 2016, mutta edelleen vuonna 2017 laitosasukkaita oli 30 ja heistä 5 alaikäisiä. Keski-Suomessakin on siis paljon tehtävää, että päästäisiin valtioneuvoston asettaman kehitysvammaisten asumisen, Kehas-ohjelman, tavoitteisiin². Päämääräksi asetettiin, että vuoden 2020 jälkeen kukaan vammaisen henkilö ei asu laitoksessa. Periaatepäätöksen tavoitealueet ovat: 1) Vammaisten henkilöiden ja heidän läheistensä osallisuuden ja oikeuksien varmistaminen, 2) vammaisten lasten osallisuuden ja oikeuksien varmistaminen, 3) palvelujen kehittäminen, 4) laitosasuminen lakkauttaminen ja 5) osaamisen varmistaminen ja hallinnonalojen välinen yhteistyö.

Pitkäaikaisen laitosasuminen tuottamisessa maakunta vaikuttaa hieman omavaraisemmalta kuin laitostuntoutuksessa, mutta osa käytetyistä laitoksista sijaitsee etäällä. Maakunnassa on selvä tarve kehitysvammahuollon palvelujen ja osaamisen kehittämiseen.

5 SOSIAALITYÖNTEKIJÄPULA VAARANTAA ASIAKKAIDEN ASEMAA

Sosiaaliasiamiestä huolettaa kuntien sosiaalityöntekijätilanne ja sen väistämätön heijastuminen asiakkaiden asemaan. Pitkäaikaisia viranhaltijoita on eläköitynyt eikä tilalle ole saatu rekrytoitua uutta väkeä – eikä aina ilmeisesti erityisemmin yritettykään.

Sosiaalihuoltolaki edellyttää³, että sosiaalihuollon toimeenpanoa varten kunnan käytettävissä tulee olla riittävästi sosiaalihuollon ammattihenkilöitä sekä muuta asiakastyöhön osallistuvaa henkilöstöä. Jokaisen kunnan käytet-

² STM, 2016

³ Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 49 a § ([22.4.2016/292](#))

tävissä tulee olla asiakastyöhön osallistuvan virkasuhteisen sosiaalityöntekijän palveluja. Lisähaastetta tuo lastensuojelulaki⁴, jonka mukaan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen määräämä virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä käyttää päätöksentekovaltaa ja toimii hakijana monissa säädetyissä asioissa. Kyseisen viranhaltijan tulee olla muu kuin lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä eikä viranhaltija, joka on tehnyt kiireellistä sijoitusta koskevan päätöksen, voi tehdä kiireellisen sijoituksen jatkamista koskevaa päätöstä.

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on nimettävä hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä, jonka tulee olla sosiaalihuollon ammattihenkilö⁵. Ammattihenkilölaki laki määrittelee sosiaalityöntekijän erityisiksi velvollisuuksiksi vastata sosiaalityön ammatillisesta johtamisesta sekä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen sosiaalisen tuen ja palvelujen tarpeeseen vastaavasta sosiaalityön asiakas- ja asiantuntijatyöstä sekä sen vaikutusten seurannasta ja arvioinnista. Sosiaalityöntekijä vastaa lisäksi sosiaalihuollon palvelujen antamisesta ja päätöksenteosta sen mukaan kuin muualla laissa erikseen säädetään.

Keski-Suomen kunnissa näyttää olevan lukuisia sosiaalityöntekijän sijaisia ja avoimia virkoja. Työntekijät siirtyvät kunnasta toiseen hakien inhimillisempiä työolosuhteita ja sosiaalityön jatkuvuus, suunnitelmallisuus ja vaikuttavuus kärsivät. Esimerkiksi lastensuojelun asiakkaat eivät aina ehdi tavata lapsensa asioita hoitavaa uutta työntekijää, kun tämä jo vaihtuu, ja seuraajaa voi joutua odottamaan pitkään. Tilanne kuormittaa myös esimiehiä ja kollegoita, kun poikkeustila on jatkuvaa ja asiakkaita on jaettava läsnä oleville työntekijöille. Yksityiset firmat ovat huomanneet kuntien hätätilan ja yksityinen palvelutarjonta kasvaa osin julkisten palvelujen kustannuksella. Yksityiset palveluntuottajat, samoin kuin kolmannen sektorin toimijat, vetävät monesti rekrytointitilanteessa pitemmän korren. Sosiaalityöntekijäpula tuntuu vain kiihtyvän - kun yksi kunta saa rivit täyteen, toisessa ne harvenevat.

⁴ Lastensuojelulaki 13 § ([12.2.2010/88](#)) ja 13 b § ([22.4.2016/297](#))

⁵ Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä ([817/2015](#))

6 SOSIAALIPALVELUT KUNTIEN KOTISIVUILLA

6.1 Kotisivuilla epätasaisesti tietoa sosiaalipalveluista

Sosiaaliamiehitä kysytään usein tietoja kuntien sosiaalipalveluista. Kuntien ajantasaiset verkkosivut ovat ensiarvoisia tiedonlähteitä tällaiseen neuvontaan ja opastukseen. Monesti asiakas tai hänen edustajansa on jo itse etsinyt tietoa, mutta ei ole sitä löytänyt.

Sosiaalihuoltolain 33 § 4 mom ⁶ edellyttää, että tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla.

Keskisuomalaisten kuntien sähköinen tiedotus sosiaalipalveluista on 4.3.2018 toteutetun katselmuksen perusteella kovin erilaista ja eritasoista. Kunnat informoivat useimmat lakisääteiset palvelut, niistä vastaavat viranomaiset ja heidän yhteystietonsa. Niukimmillaan yhteystietojen lisäksi luettelaaan sosiaalitoimen tehtäväksi huolehtia sosiaalitoimen hallinnosta, kehittämisestä sekä sosiaalitoimen tehtävistä sosiaalityön, lastensuojelun, työtoiminnan, perhehoidon ja vammaispalvelujen keinoin. Toimeentulotuen kerrotaan siirtyneen Kelalle ja jatkona on linkki Kelan sivuille. Paikoin on viitattu vuonna 2006 kumottuun toimeentulotukiasetukseen.

Moni kunta avaa kattavasti palveluiden myöntämiskriteereitä ja kertoo lukuisin linkein myös julkisia palveluja täydentävistä järjestötoimijoista. Kuntien kotisivut ovat paikoin niin runsaat, että satunnaisen tiedontarvitsijan on niistäkin vaikea löytää etsimäänsä. Kunnat ovat organisoineet palvelut tavallaan ja nimikkeet ja vastualueet ovat erilaisia. On mahdollista, että sekä sosiaalihuollon tieto että palvelut jakaantuvat Keski-Suomessa varsin epätasaisesti. Halutessaan kunnat voivat edistää asukkaidensa tasa-arvoisuutta päivittämällä kotisivujensa sosiaalihuollon tiedot ajan tasalle. Kohennustarve on välitön – ei saa jäädä odottamaan, että Sote-uudistuksessa maakunta yhtenäistää julkisten sosiaalipalvelujen tiedotus- ja hakukäytännöt. Vai voiko maakuntavalmistelussa ottaa tästä asiasta jo kopin?

⁶ Sosiaalihuoltolaki ⁶1301/2014

6.2 Hakemus- ja ilmoituslomakkeita puuttuu kotisivuilta

Jos sosiaalihuollon palvelutiedot ovat kuntien verkkosivuilla paikoin niukat, niin ovat myös hakemus- ja ilmoituslomakkeet. Sosiaaliasiamies tutustui kuntien kotisivujen lomakkeisiin 4.3.2018. Vaikka tulos (LIITE 5) oli asiakaspalautteen ja omien havaintojen vuoksi ennakoitavissa, vaihtelevuus yl-
lätti. Jos sosiaalipalvelujen hakemuslomakkeita sivuilla on, ne voivat olla erinimisiä ja hankalasti löydettävissä. Netistä löytyvä tulostettava lomake on jo iso apu, mutta paikoin tarjolla on myös täytettäviä ja suojatulla yhteydellä lähetettäviä sähköisiä hakemuksia. Kirjo on kuitenkin valtava ja asukkaat eri kunnissa asioiden vireille laittamisessa hyvin eriarvoisessa asemassa.

Ellei hakulomaketta ole kunnan sivuilla, monella kynnys palvelun hakemiseen todennäköisesti nousee. Ja jos hakeminen on helppoa, riski eräänlaiseen ennenaikaiseen hakemiseen voi kasvaa. Omaiset voivat esimerkiksi hakea vanhukselle palveluasumista varmuuden vuoksi, koska jonojen oletetaan olevan pitkiä. Paikkoja vapautuu harvakseltaan ja jos hakemuksia on runsaasti, päätös on yhdelle myönteinen ja muille pitäisi tehdä kielteinen muutoksenhakukelpoinen päätös. Byrokratiatyö vähenee, jos henkilöstöllä on mahdollisuus vaikuttaa palvelun hakemisajankohtaan ja hakemusmäärään. Voi myös käydä niin, että tarpeellinen palvelu jää saamatta, ja kunnalle voi tulla kustannussäästöä, tai myöhemmin isompia kustannuksia.

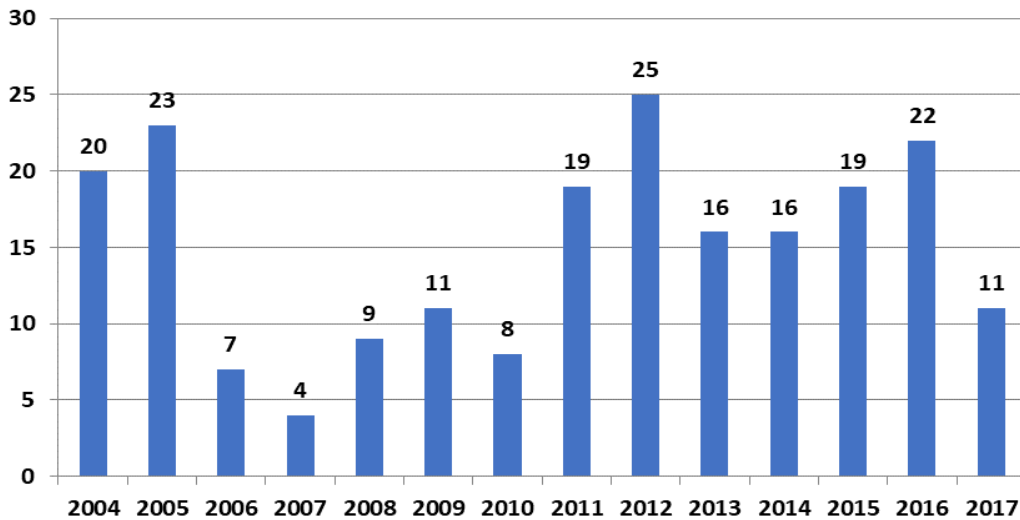
Kuuden keskisuomalaisen kunnan kotisivuilta puuttui täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen hakemus, kun taas neljässä kunnassa oli lomakkeiden lisäksi soveltamisohjekin nähtävillä. Kuudesta kunnasta puuttui vammaispalvelujen hakemus ja jos hakemus oli, siitä saattoi puuttua palveluvaihtoehtoja. Omaishoidontukihakemus oli useimmilla sivuilla, mutta sosiaalihuoltolain mukaisten kotihoidon ja lapsiperheiden kotipalvelun lomakekäytännöt olivat kirjavia.

Lastensuojelun tukitoimissa hakulomakkeita ei juuri käytetä, mutta lastensuojelulain 25 §:n mukainen lastensuojeluilmoitus oli lähes joka kunnan sivuilla. Noin puolessa kunnista oli sosiaalihuoltolain 35 §:n mukainen ilmoitus/yhteydenottolomake sosiaalihuollon tuen tarpeen arvioimiseksi ja yhtä monessa vanhuspalvelulain 25 §:n edellyttämä ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta. Vain yhdestä kunnasta osui silmiin sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen epäkohtailmoitus sen varalta, että henkilöstö tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Asiakaslain mukainen muistutuslomake puuttui niin ikään monen kunnan sivuilta. Lakisääteisten palvelujen hakemuslomakkeet on syytä lisätä kotisivuille.

7 KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU

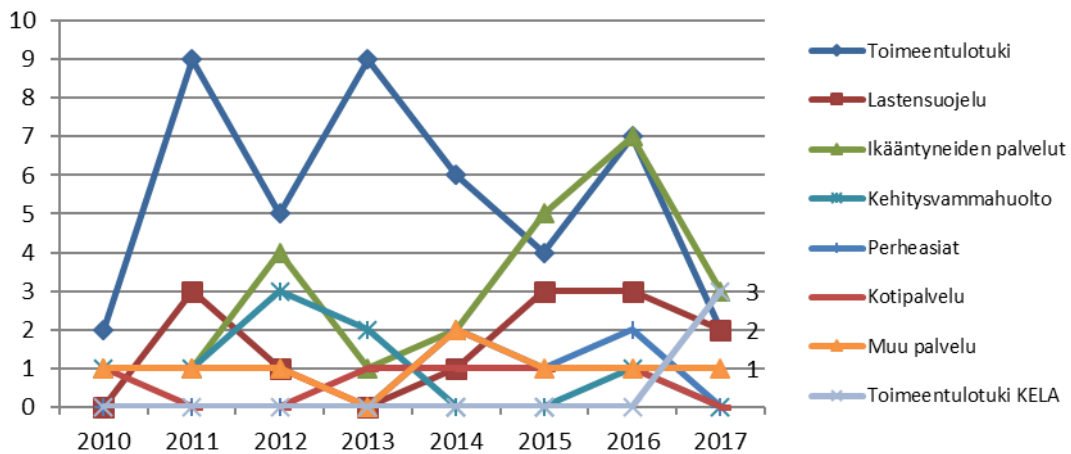
7.1 Hankasalmi

Hankasalmella sosiaaliasiamiesasiat puolittuivat edellisvuodesta: vuonna 2017 otettiin yhteyttä 11 eri asiassa (kuva 16). Tiedustelutyyppeistä asioita (7) oli ensimmäistä kertaa enemmän kuin tyytymättömyyttä ilmaisevia (4) ja tyytymättömyydestäkin puolet kohdistui Kelan toimeentulotukeen. Muita yksittäisiä tyytymättömyyden aiheita olivat lastensuojelu ja kunnan toimeentulotuki.



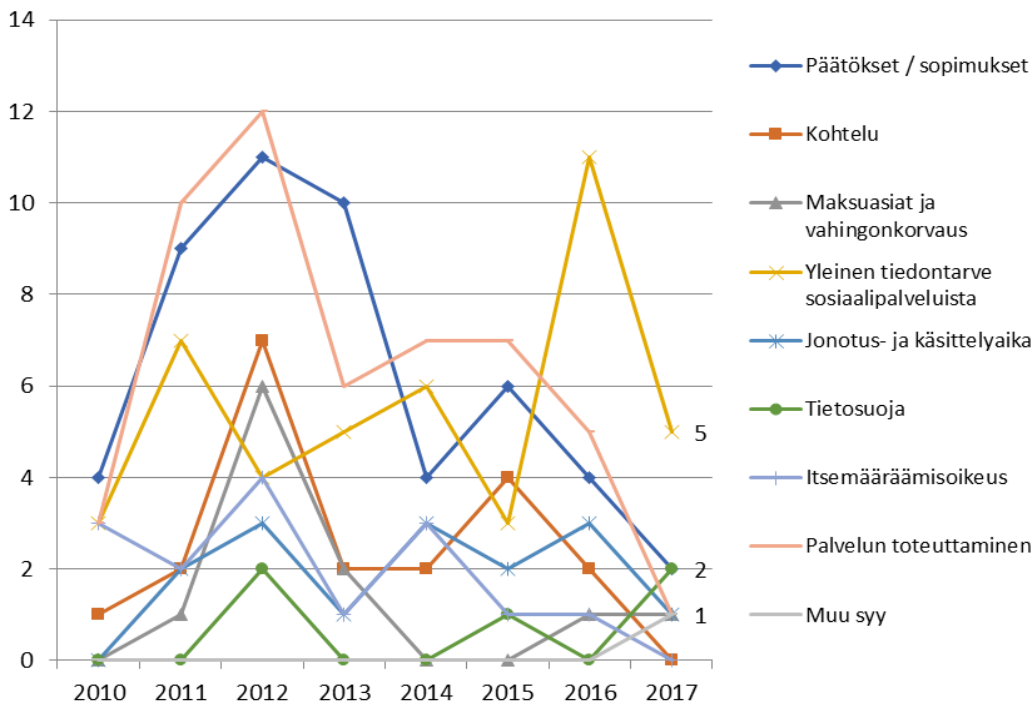
Kuva 16. Hankasalmi: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004–2017

Seuraava kuva näyttää sosiaaliasiamiesasioiden määrien kehityksen Hankasalmelta tehtäväalueittain vuosilta 2010–2017. Vuonna 2017 tuli kolme asiointia sekä Kelan toimeentulotuesta että ikääntyneiden palveluista ja pari asiointia lastensuojelusta ja kunnan toimeentulotuesta. Yhteydenottaja oli 5 (14) kertaa asiakas itse, 3 (5) kertaa asiakkaan edustaja ja 3 (3) kertaa henkilöstö.



Kuva 17. Hankasalmi: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2017

Yhdessä asiointissa voi olla monta syytä. Lähes puolet asioinneista johtui edelleen sosiaalipalveluja koskevista tiedontarpeista (5) ja muulloin oli kyse päätöksistä (2) ja tietosuojasta ja asiakasrekisterikäytännöistä (2). Käsittelyajasta, palvelun toteuttamisesta, asiakasmaksuista ja muista syistä tuli jokaisesta yksi asiointi. Yhteydenotto liittyi 6 kertaa kunnan omaan sosiaalipalveluun, muuhun kuin kunnan palveluun 4 kertaa ja vain kerran kunnan ostamaan yksityiseen palveluun.



Kuva 18. Hankasalmi: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2017

Kuntakyselyssä selvitettiin kehitysvammahuollon laitospalvelujen käyttöä ja kustannuksia vuosina 2015–2017. Selvityksen kohteena olivat määräaikainen laituskuntoutus ja pitkäaikainen laitosasuminen, niiden nettokustannukset, asiakasmäärä ja alle 18-vuotiaiden asiakkaiden määrä. Lisäksi selvitettiin, mitä laituskuntoutusyksiköjä kunnat käyttävät.

Taulukko 11. Hankasalmi: Määräaikainen laituskuntoutus vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	kuntien yhteissummassa	2	1
2016	kuntien yhteissummassa	2	1
2017	kuntien yhteissummassa	2	1

Vuonna 2017 käytetyt laituskuntoutusyksiköt: Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus

Taulukko 12. Hankasalmi: Pitkäaikainen laitosasuminen vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	0		
2016	0		
2017	0		

Vuonna 2017 käytetyt laitosasumisen yksiköt: -

Varsinaista laitosasumista kunnan kehitysvammahuollossa ei enää ole ja vaikka määräaikaisen laituskuntoutuksen asiakasmäärä on pysynyt ennallaan, palvelun käyttö on kustannusten kehityksen perusteella vähentynyt viime vuosina.

Informointi, ilmoitukset ja hakemukset

Sosiaalihuoltolain 33 § 4 mom edellyttää, että tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla. Sosiaaliamies tutustui kuntien kotisivujen sosiaalihuoltoa koskevaan osuuteen 4.3.2018. Hankasalmella sähköiset tiedot palveluista

osoittautuivat melko kattaviksi, mutta hakemuslomakkeita voisi olla enemmän saatavilla. Vammaispalvelujen hakemuksia ei sivuilta löydy, mikä on selvä puute. Vammaispalvelulain mukaisissa palveluissa ei myöskään mainita päivätoimintaa, vaikka siihen on edellytysten täytyessä subjektiivinen oikeus. Sekä lapsiperheiden kotiapuun että sosiaalihuoltolain mukaisiin kotija tukipalveluihin olisi hyvä olla hakemus, samoin lastensuojelun tukihenkilö-/tukiperhetoimintaan. Harkinnanvaraisen täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen soveltamisohjeet olisi niin ikään hyvä olla nähtävillä. Hankesalmen kotisivuilla on lastensuojelu-, sosiaalihuolto- ja vanhuspalvelulain mukaiset ilmoitukset, mutta kunnan lomakkeisiin olisi hyvä saada myös sosiaalihuoltolain mukainen epäkohtailmoitus henkilökunnan mahdollista tarvetta varten.

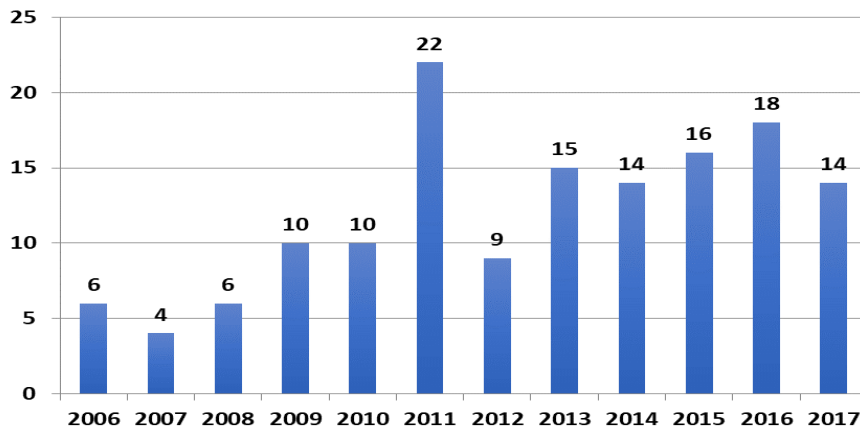
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tullut vuonna 2017 (yksi vuonna 2016) eikä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla ollut hallintokanteluja käsiteltävinä. Oikaisuvaatimuksia viranhaltijapäätöksiin tehtiin 7 (19), ja lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsiteltäväksi yhden (5) päätöksen. Kahdesta (4) lautakunnan päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeus hyväksyi yhden (2) edellisvuonna alkaneen toimeentulotukivalituksen ja hylkäsi *Tuttu taksi* -oikeudesta tehdyt valitukset. Korkeimmassa hallinto-oikeudessa ei ollut valitusasioita.

Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

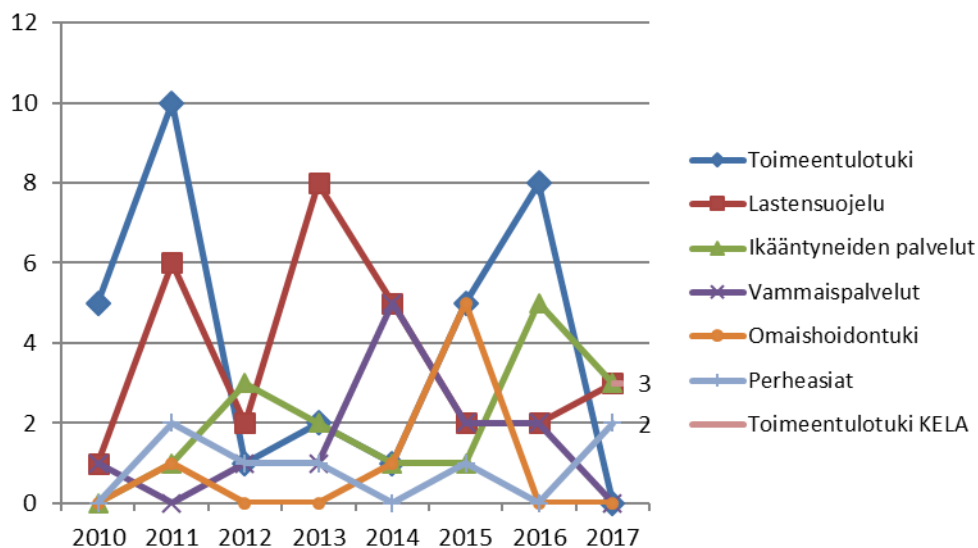
7.2 Joutsa

Vuonna 2017 Joutsasta tuli 14 yhteydenottoa, joista 10 tuli asiakkaalta itseltään, 3 asiakkaan edustajalta ja yksi henkilöstöltä. Asioinneista 12 tuli palveluun tyytymättömiltä ja 2 oli tiedustelua.



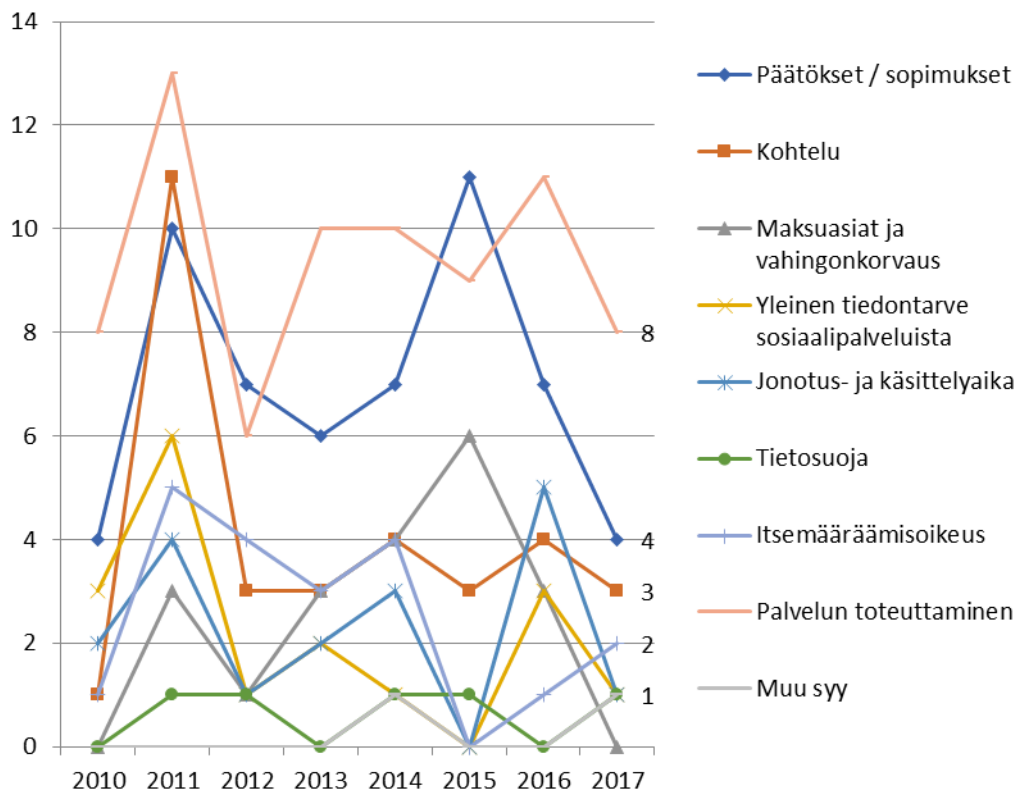
Kuva 19. Joutsa: Sosiaaliamiesasioiden määrä vuosina 2006–2017

Joutsalaisten yhteydenotot liittyivät useimmin ikääntyneiden palveluihin sekä lastensuojeluun. Kelan perustoimeentulotukeen liittyneitä yhteydenottoja oli 3, mutta kunnan harkinnanvaraisesta toimeentulotuesta ei yhtään. Yhdeksässä asiointissa kyse oli kunnan omasta sosiaalipalvelusta, viidessä muusta (esim. Kela).



Kuva 20. Joutsa: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2017

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenottosyyt vuosilta 2010–2017. Yhden asioinnin taustalla voi olla monta syytä. Tänäkin vuonna yleisin yhteydenoton syy oli palvelun toteuttaminen. Päätöksiin liittyvät asiat vähenivät entisestään.



Kuva 21. Joutsa: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenotto-syyt vuosina 2010–2017

Kuntakyselyssä selvitettiin kehitysvammahuollon laitospalvelujen käyttöä ja kustannuksia vuosina 2015–2017. Selvityksen kohteena olivat määrääikainen laituskuntoutus ja pitkäaikainen laitosasuminen, niiden nettokustannukset, asiakasmäärä ja alle 18-vuotiaiden asiakkaiden määrä. Lisäksi selvitettiin, mitä laituskuntoutusyksiköjä kunnat käyttävät.

Taulukko 13. Joutsa: Määräaikainen laituskuntoutus vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	kuntien yhteissummassa	1	
2016	kuntien yhteissummassa	1	
2017	kuntien yhteissummassa	2	

Vuonna 2017 käytetyt laituskuntoutusyksiköt: Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus

Taulukko 14. Joutsa: Pitkäaikainen laitosasuminen vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	kuntien yhteissummassa	1	1
2016	kuntien yhteissummassa	1	1
2017	kuntien yhteissummassa	1	1

Vuonna 2017 käytetyt laitosasumisen yksiköt: Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus

Vastauksista päätellen Joutsan kehitysvammahuollossa kehityksen suunta on valtakunnallisen tavoitteen mukainen. Vaikka kehitysvammaisten henkilöiden määräaikainen laitostuntoutus on lisääntynyt, varsinainen pitkäaikainen laitosasuminen on kustannuksista päätellen vähentynyt viime vuosina.

Informointi, ilmoitukset ja hakemukset

Sosiaalihuoltolain 33 § 4 mom edellyttää, että tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla. Sosiaaliasiamies tutustui kuntien kotisivujen sosiaalihuoltoa koskevaan osuuteen 4.3.2018.

Joutsassa sähköiset tiedot sosiaalipalveluista osoittautuivat melko kattaviksi, mutta hakemuslomakkeita olisi hyvä olla helpommin saatavilla. Kunnassa käsiteltävän harkinnanvaraisen täydentävän/ehkäisevän toimeentulotulotuen hakemus on yksi käytetyimmistä lomakkeista ja se olisi hyvä löytyä kotisivuilta. Vammaispalvelulain mukaisista palveluista sivuilta löytyy ainoastaan kuljetuspalveluhakemus. Joutsan kunnan kotisivujen Asiointi ja neuvonta-osuuden alla on Lomakkeet-kohta, mutta sivulla ei ole lainkaan sosiaalihuollon lomakkeita. Sosiaalitoimen allakin on Lomakkeet-kohta, mutta se on tyhjä. Kuntalaiselle olisi helpointa, jos lomakkeet olisi linkitetty sekä kyseisen palvelun kohdalle että kunnan Lomakkeet-sivulle. Lastensuojeluilmoitus on syytä olla saatavilla, samoin hakemus lastensuojelun tukihenkilö-/tukiperhetoimintaan. Sosiaalihuoltolain mukainen epäkohtailmoitus mahdollista henkilöstön tarvetta varten on niin ikään hyvä löytyä sivuilta.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

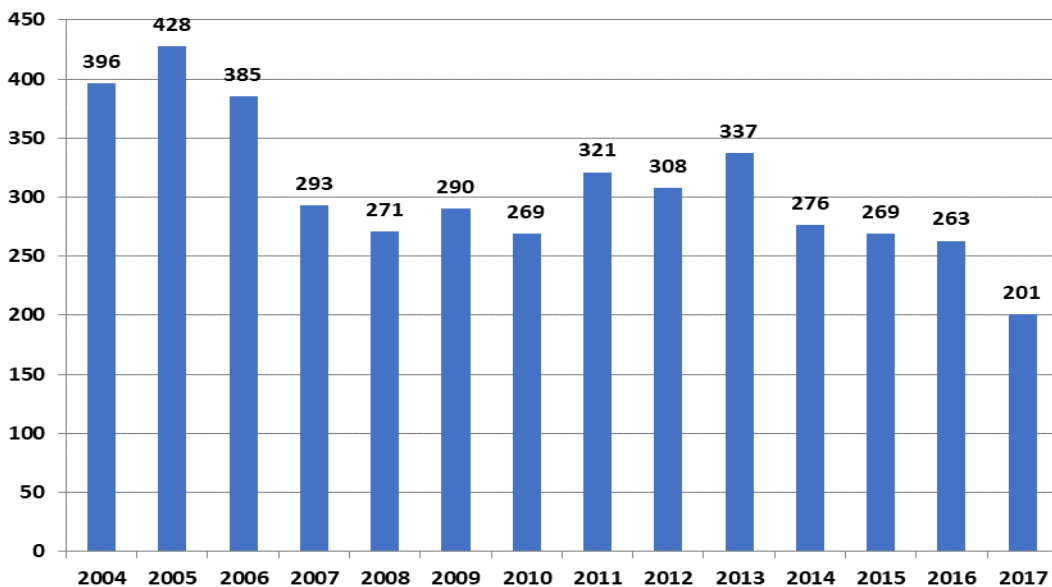
Joutsassa ei tehty vuonna 2017 yhtään sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta (1 vuonna 2016) eikä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla ollut hallintokanteluratkaisuja (1 vuonna 2016).

Kunnasta saatujen muutoksenhakutietojen mukaan viiteen (1 vuonna 2016) viranhaltijapäätökseen haettiin oikaisua ja lautakunta hyväksyi kaksi (1) oikaisuvaatimusta. Hallinto-oikeuksissa ei ollut asioita käsiteltävänä.

Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

7.3 Jyväskylä

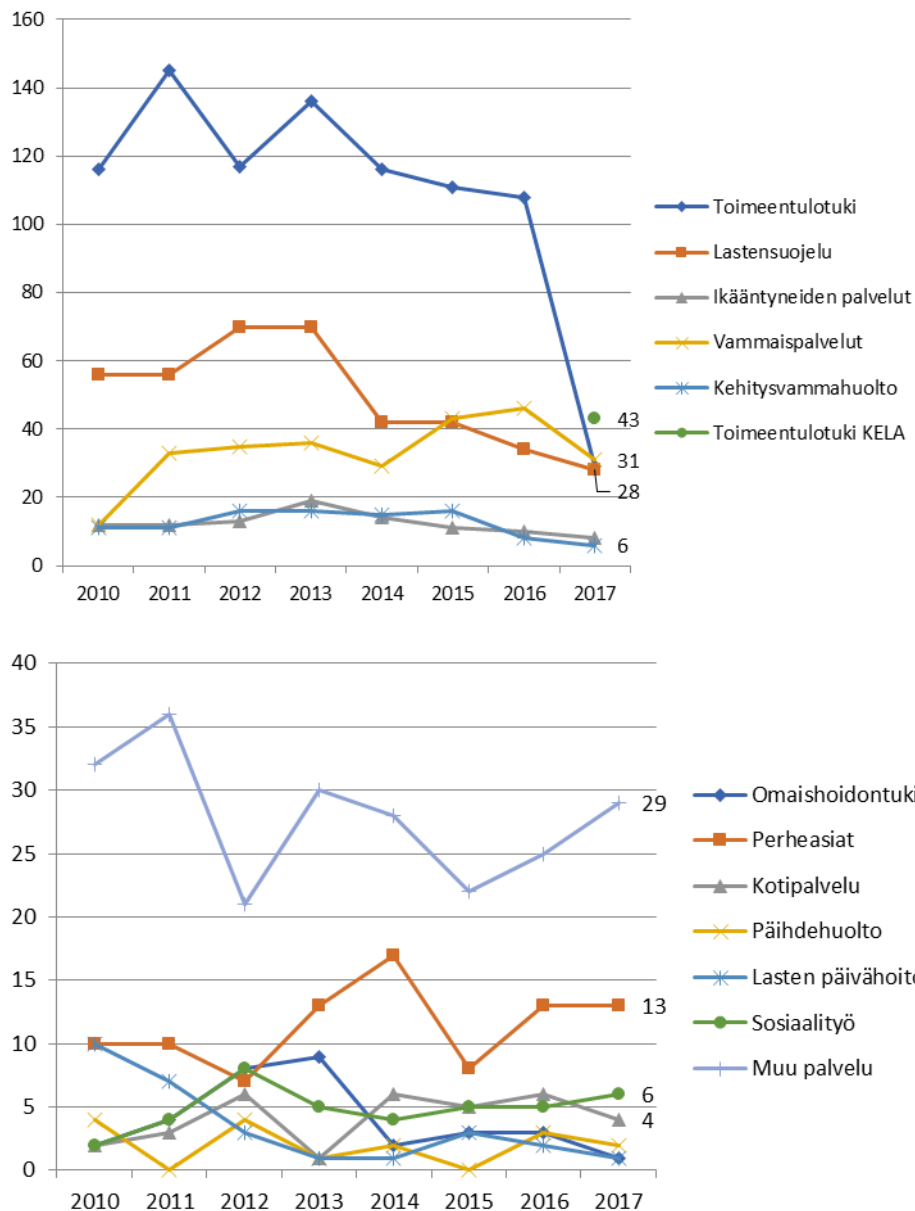
Jyväskylässä oli vuonna 2017 asiamiesyhteydenottoja 201, mikä on pienin tähänastinen määrä. Eniten asiointeja tuli tammikuussa (30), huhtikuussa (24) ja lokakuussa (22) ja vähiten kesäkuussa (8) ja joulukuussa (9).



Kuva 22. Jyväskylä: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004–2017 (2004-2008 luvuissa mukana Korpilahti ja Jyväskylän maalaiskunta)

Asiakas oli itse asialla 152 kertaa (195 vuonna 2016), asiakkaan edustaja 45 (57) kertaa ja 4 (11) yhteydenottoa tuli henkilöstöltä. Yhteydenoton luonne palasi edellisvuoden 25/75-suhteen jälkeen aiemmilta vuosilta tuttuun noin 20/80 -suhteeseen, kun tiedustelua oli nyt 19,4 % ja tyytymättömiä 80,6 %. Seuraava taulukko osoittaa tyytymättömän palautteen määrät kahdeksalta vuodelta.

Asiointi liittyi kunnan omaan sosiaalipalveluun 124 (233) kertaa (62 %), kunnan ostamaan yksityiseen palveluun 8 (8) kertaa (4 %) ja kerran kuntayhtymän palveluun. Muusta kuin sosiaalihuollosta tuli 68 (21) asiaa ja osuus oli 34 %. Yleisimpiä muita tahoja olivat Kela ja terveydenhuolto, mutta ongelmia koettiin olleen myös työvoimatoimen, edunvalvonnan, työeläkkeiden, vakuutuksien, asuntoasioiden, käräjäoikeuden, asianajajien ja kuntosalien kanssa.

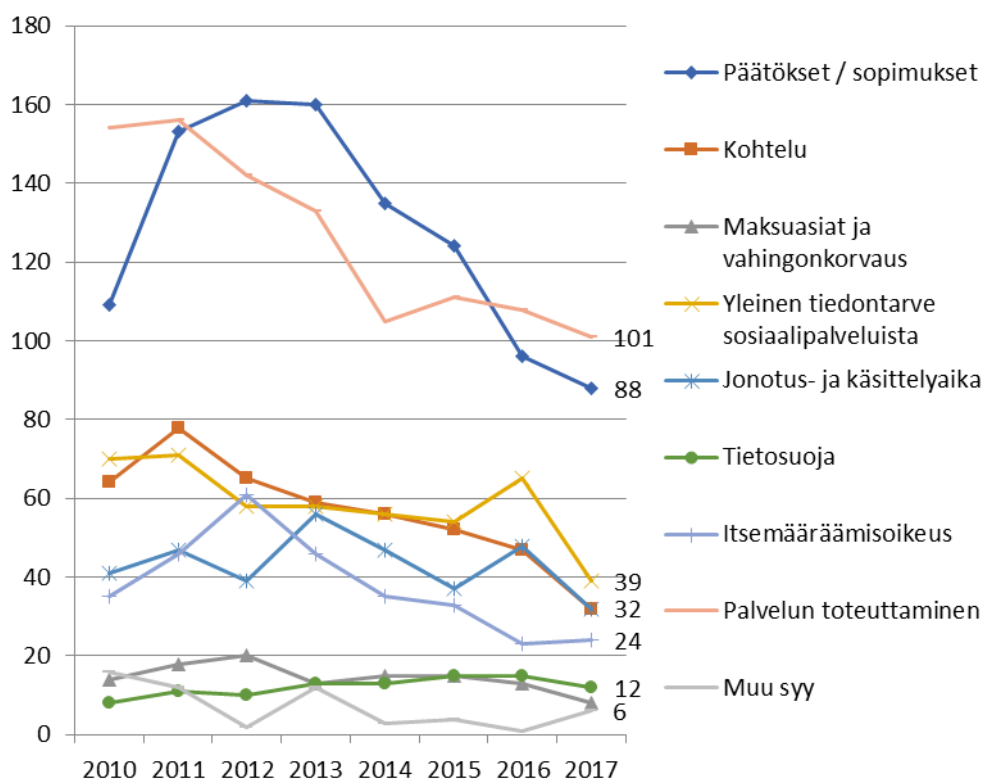


Kuva 23. Jyväskylä: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2017

Edelläviin kuviin on koottu **yhteydenottojen tehtäväalueet** vuosilta 2010–2017. Kelan toimeentulotuesta tuli nyt 43 asiointia ja se oli jyvaskyläläisten yleisin yhteydenottoaihe. Kunnan omaan toimeentulotukeen ja muihin asioihin liittyi kumpaankin 29 asiointia, lastensuojeluun 28 ja vammaispalveluihin 31 asiointia. Kunnan omista palveluista vammaispalvelu näyttäytyi nyt ongelmallisimpana, joskin kolmen kärki on hyvin tasainen.

Kehitysvammahuollon ja ikääntyneiden palveluja koskevat asiamäärät laskivat edelleen eivätkä mediassa esillä olleet kotihoidon kiireet ja resurssien riittämättömyys tulleet neljää kertaa enempää esille asiamiesyhteydenotoissa. Muita kuin sosiaalihuollon palveluja koskeva asiointi jatkoi nousuaan, mutta perheasioiden määrä pysyi nyt ennallaan. Päihdehuollosta tuli 2 asiointia ja omaishoidosta ja päivähoidosta yksi kummastakin.

Yleisin **yhteydenoton syy** oli palvelun toteuttaminen. Se, samoin kuin toinen iso aihe, päätösaasiat, väheni edelleen. Samoin vähenivät useimmat muutkin yhteydenottosyyt, vain itsemääräämisoikeusasiat ja muut syyt lisääntyivät hieman. Yksi yhteydenotto voi sisältää useita yhteydenottosyytiä.



Kuva 24. Jyväskylä: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2017

Palvelun toteuttamista koskevan palautteen neljän kärki on: lastensuojelu 25 (26 vuonna 2016), vammaispalvelut 13 (21), perheasiat 12 ja kunnan toimeentulotuki 7 ja Kelan toimeentulotuki 13 (kunnasta 29 vuonna 2016).

7.3.1 Yhteydenoton luonne ja syy vuosina 2010 - 2017

Sosiaalityön opiskelija Laura Anttila tarkasteli Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen tilastoja vuodesta 2010 vuoteen 2017 työstäen aineistoa Webropol-ohjelmalla. Laaja aineisto rajattiin neljään päämuuttujaan, jotka ovat yhteydenoton luonne *tyytymättömyys*, yhteydenoton luonne *tiedustelu*, yhteydenoton syy *kohtelu* ja yhteydenoton syy *palvelun toteuttaminen*. Tarkastelujaksosta on koottu muuttujakohtaiset alaluvut seuraaville sivuille.

Yhteydenoton luonne: Tyytymättömyys

Taulukko 15. Tyytymättömyys tehtäväalueittain Jyväskylässä vuosina 2010–2017

Yhteydenoton tehtäväalue	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Yhteensä
Toimeentulotuki	86	114	83	108	89	91	83	23	677
Lastensuojelu	45	51	60	61	34	32	28	26	337
Ikääntyneiden palvelut	6	5	11	11	10	7	5	3	58
Vammaispalvelut	6	29	31	33	23	34	39	29	224
Kehitysvammahuolto	10	10	12	13	15	16	6	5	87
Omaishoidontuki	0	1	8	8	2	3	3	1	26
Perheasiat	6	8	4	7	9	5	7	12	58
Kotipalvelu/-hoito	0	2	4	1	6	3	5	3	24
Päihdehuolto	1	0	3	1	2	0	3	2	12
Lasten päivähoito	9	4	3	1	1	3	1	1	23
Sosiaalityö	1	3	5	3	2	3	4	5	26
Muu palvelu	11	25	13	14	21	10	16	20	130
Kela toimeentulotuki								32	32
Yhteydenottoja yhteensä	181	252	237	261	214	207	200	162	1714

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella tyytymättömyys sosiaalihuoltoon väheni vuonna 2017 Jyväskylässä koko kahdeksan vuoden seurantajakson alhaisimpiin lukemiin. Määrällisesti eniten väheni tyytymättömyys toimeentulotukeen. Tukipalautetta tuli silti edelleen eniten, mikäli otetaan huomioon palautteen yhteismäärä 55, johon sisältyy sekä 23 kunnan harkinnanvaraiseen tukeen että 32 Kelan laskennalliseen tukeen liittynyttä tyytymättömien asiakkaiden yhteydenottoa.

Toiseksi eniten tyytymättöntä palautetta on pitkällä tarkastelujaksolla kertynyt lastensuojelusta. Eniten sitä tuli vuonna 2013 (61), minkä jälkeen lukemat puolittuivat ja vuoden 2017 luku 26 oli toimeentulotuen tapaan jakson alhaisin. Lastensuojelupalaute on Jyväskylässä vähentynyt loivasti viime vuosina. Vammaispalveluista tuli selvästi edellisvuotta vähemmän tyytymättöntä palautetta, mutta lukema 29 toi silti ikävän johtoaseman, mikäli huomioon otetaan pelkät kunnan vastuulla olevat tehtävät.

Kehitysvammahuollosta on tullut vuosien varrella neljänneksi eniten tyytymättöntä palautetta, mutta vuosi 2017 ilahdutti edellisvuoden tapaan niukalla palautteella. Sen sijaan lastenvalvojatyön perheasiat tuottivat 12 tyytymättöntä palautetta, mikä on tarkastelujakson suurin vuosittainen lukema. Sekä perheasioissa että ikääntyneiden palveluissa on tarkastelujaksolta kertynyt 58 tyytymättöntä palautetta, mutta kolmena viimeisimpänä vuonna kehitys näissä palveluissa on ollut käänteistä, palaute vanhusten palveluista on vähentynyt ja lapsiperheiden asioista lisääntynyt.

Tyytymättömyys omaishoidontukiasioissa on vähentynyt vuosien 2012 - 2013 luvuista eikä myöskään mediasta tuttua kotihoidon kiirettä ja asiakaspalautetta ole tuotu suuremmin esille sosiaaliasiamiehelle. Sosiaalityöstä ja lasten päivähoidosta tyytymättöntä palautetta on kertynyt verraten vähän, mutta sosiaalityöstä sitä on kertynyt viime vuosina hieman enemmän. Jyväskyläläisten tyytymättömyys päihdehuoltoon on sosiaaliasiamiesmittarilla mitattuna harvinaisinta, vain 12 merkintää kahdeksassa vuodessa.

Yhteydenoton luonne: Tiedustelu

Tiedusteluaiheiset yhteydenotot vähenivät Jyväskylässä selvästi, kuten ohainen taulukko osoittaa. Tiedustelu on perinteisesti painottunut toimeentulotukeen, muihin palveluihin ja lastensuojeluun. Vuonna 2017 eniten tietoa kysyttiin Kelan toimeentulotuesta ja edellisen vuoden tasolla pysyivät ikääntyneiden palvelut ja muut palvelut.

Taulukko 16. Tiedustelu sosiaaliasiamiesyhteydenoton aiheena, määrä tehtäväalueittain Jyväskylässä vuosina 2010–2017

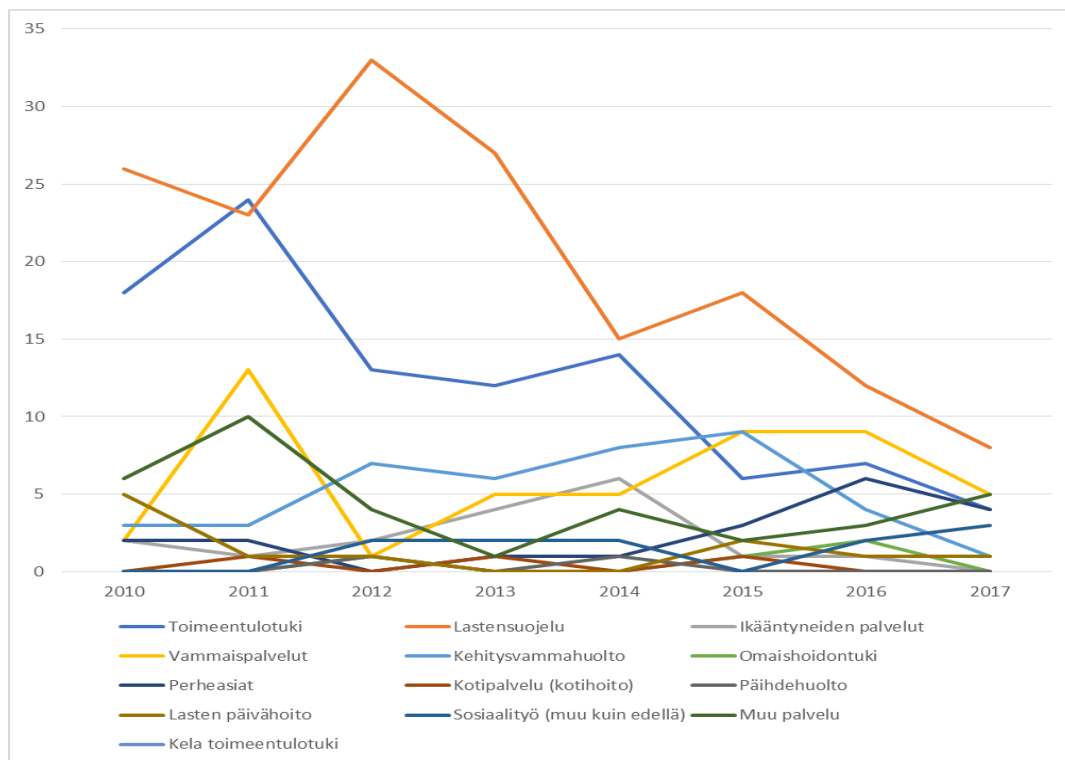
Yhteydenoton tehtäväalue	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Yht.
Toimeentulotuki	30	31	34	28	27	20	25	6	201
Lastensuojelu	11	5	10	9	8	10	6	2	61
Ikääntyneiden palvelut	6	7	2	8	4	4	5	5	41
Vammaispalvelut	6	4	4	3	6	9	7	2	41
Kehitysvammahuolto	1	1	4	3	0	0	2	1	12
Omaishoidontuki	2	3	0	1	0	0	0	0	6
Perheasiat	4	2	3	6	8	3	6	1	33
Kotipalvelu/-hoito	2	1	2	0	0	2	1	1	9
Päihdehuolto	3	0	1	0	0	0	0	0	4
Lasten päivähoido	1	3	0	0	0	0	1	0	5
Sosiaalityö	1	1	3	2	2	2	1	1	13
Muu palvelu	21	11	8	16	7	12	9	9	93
Kela toimeentulotuki								11	11
Yhteydenotot yhteensä	88	69	71	76	62	62	63	39	530

Yhteydenoton syy: Kohtelu

Kohtelupalaute on Jyväskylässä puolittunut kahdeksan vuoden tarkastelujaksolla. Ongelmallisten tilanteiden kuvaukset ovat käytännössä vähentyneet kaikissa sosiaalihuollon tehtävissä ja kehitystä voi pitää hyvin myönteisenä. Kuten oheinen taulukko ja kuvio osoittavat, toimeentulotuessa myönteisiä käännteitä tapahtui etenkin vuosina 2012 ja 2015 ja lastensuojelussakin kohtelupalautteen kehitys on niin ikään ollut vuosikausia tavoitteen suuntaista. Eniten kohteluongelmista ovat vuosien varrella kertoneet lastensuojelun asiakkaat ja heidän läheisensä, tilastoihin niistä on päätynyt 162. Todellinen määrä on suurempi, sillä saman asiakkaan sama asia tilastoidaan vuosittain vain kerran, vaikka yhteydenottoja voi lastensuojelulle tyypillisissä pitkissä ja monivaiheisissa asioinneissa kertyä lukuisia. Vammaispalvelussa kohteluongelmia on koettu hieman enemmän kuin kehitysvammahuollossa, mutta koko vammaishuollon yhteismäärä 90 on koko tarkastelujakson kolmanneksi korkein.

Taulukko 17. Yhteydenoton syynä kohtelu, sosiaaliasiamiesyhteydenotot tehtäväalueittain Jyväskylässä vuosina 2010–2017

Yhteydenoton tehtäväalue	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Yht.
Toimeentuloki	18	24	13	12	14	6	7	4	98
Lastensuojelu	26	23	33	27	15	18	12	8	162
Ikääntyneiden palvelut	2	1	2	4	6	1	1	0	17
Vammaispalvelut	2	13	1	5	5	9	9	5	49
Kehitysvammahuolto	3	3	7	6	8	9	4	1	41
Omaishoidontuki	0	0	1	0	0	1	2	0	4
Perheasiat	2	2	0	1	1	3	6	4	19
Kotipalvelu (kotihoito)	0	1	0	1	0	1	0	0	3
Päihdehuolto	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Lasten päivähoito	5	1	1	0	0	2	1	1	11
Sosiaalityö	0	0	2	2	2	0	2	3	11
Muu palvelu	6	10	4	1	4	2	3	5	35
Kela toimeentulotuki								1	1
Yhteydenotot yhteensä	64	78	65	59	56	52	47	32	453



Kuva 25. Yhteydenoton syynä kohtelu, sosiaaliasiamiesyhteydenotot tehtäväalueittain vuosina 2010–2017 Jyväskylässä

Yhteydenoton syy: Palvelun toteuttaminen

Kahdeksan vuoden tarkastelujakso osoittaa, että palvelun toteuttamiseen liittyvä palaute väheni Jyväskylässä jo vuonna 2013 ja seuraavana vuonna vielä selvemmin eikä toistaiseksi ole tarvinnut palata takavuosien lukemiin. Eniten palautetta palvelun toteuttamisesta on tullut lastensuojelusta, yhteensä 322 kertaa. Oheinen taulukko ja kuva osoittavat, että lastensuojelussa palvelut on mahdollisesti onnistuttu toteuttamaan paremmin vuosien 2012–2013 huippulukujen jälkeen, sillä sen jälkeen kehitys on ollut tasaisempaa ja hitaasti laskevaa. Tarkastelun luotettavuutta lisääisi tieto siitä, minkä verran kyseisiä palveluja on tuotettu ja mikä on ollut volyymin kehitys.

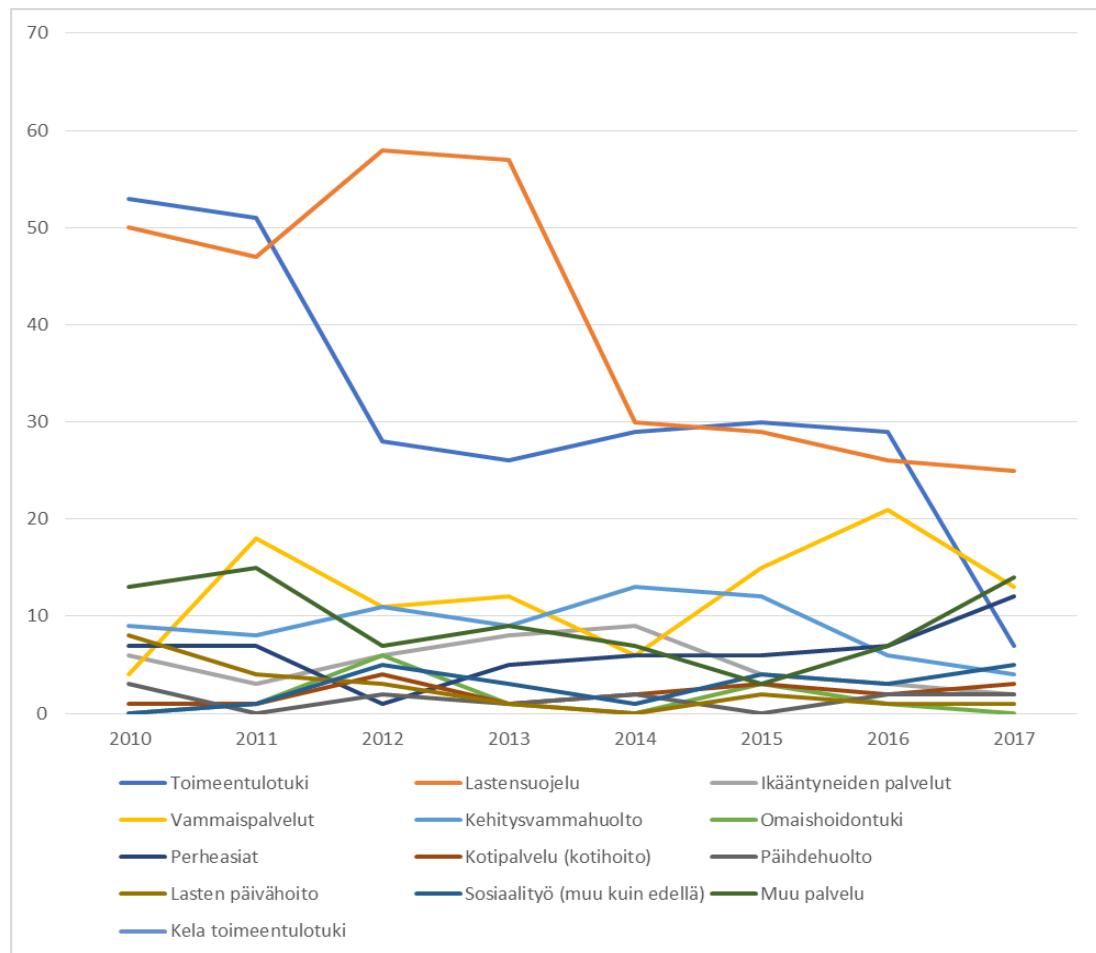
Toimeentulotuessa pitkällä tarkastelujaksolla palvelun toteuttamiseen kohdistui 253 palautetta. Vuosittainen palautemäärä väheni jyrkästi jo vuonna 2012 ja sen jälkeen palaute pysyi tasaisena viisi vuotta. Vuosi 2017 oli ainakin sosiaaliamiesmittarin mukaan onnistunein, sillä toimeentulotulotuen toteuttamisesta tuli yhteensä 20 yhteydenottoa, niistä 7 kunnan ja 13 Kelan toiminnasta.

Taulukko 18. Yhteydenoton syynä palvelun toteuttaminen, sosiaaliamiesyhteydenotot tehtäväalueittain Jyväskylässä vuosina 2010–2017

Yhteydenoton tehtäväalue	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Yht.
Toimeentulotuki	53	51	28	26	29	30	29	7	253
Lastensuojelu	50	47	58	57	30	29	26	25	322
Ikääntyneiden palvelut	6	3	6	8	9	4	3	2	41
Vammaispalvelut	4	18	11	12	6	15	21	13	100
Kehitysvammahuolto	9	8	11	9	13	12	6	4	72
Omaishoidontuki	0	1	6	1	0	3	1	0	12
Perheasiat	7	7	1	5	6	6	7	12	51
Kotipalvelu (kotihoito)	1	1	4	1	2	3	2	3	17
Päihdehuolto	3	0	2	1	2	0	2	2	12
Lasten päivähoido	8	4	3	1	0	2	1	1	20
Sosiaalityö	0	1	5	3	1	4	3	5	22
Muu palvelu	13	15	7	9	7	3	7	14	75
Kela toimeentulotuki								13	13
Yhteydenotot yhteensä	154	156	142	133	105	111	108	101	1010

Vammaispalvelun toteuttamisen on koettu ontuneen kahdeksan vuoden seurannassa ainakin 100 kertaa ja vuosittaiset vaihtelut ovat olleet suuria. Kehitysvammahuollon toteutuksesta palautetta on tullut 72 kertaa ja siinä kehitys on ollut tasaisempaa ja parina viime vuonna palaute on vähentynyt. Perheasioissa eli lastenvalvojatyön toteutuksessa kahdeksan vuoden saldo on 51 ja vuosi 2017 oli yllättävän nousujohteinen, 12 palautetta on enemmän kuin yhtenäkin muuna tarkastelujakson vuotena.

Palvelujen volyymiin nähden ikääntyneiden ja kotihoidon palveluista tulee vähän palautetta palvelun toteuttamisesta, ja määrällisesti vähiten sitä on seurantajaksolla kertynyt päihdehuollon ja omaishoidon palveluista.



Kuva 26. Yhteydenoton syynä palvelun toteuttaminen, sosiaaliamiesyhteydenotot tehtäväalueittain vuosina 2010–2017 Jyväskylässä

7.3.2 Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä selvitettiin kehitysvammahuollon laitospalvelujen käyttöä ja kustannuksia vuosina 2015–2017. Selvityksen kohteena olivat määräaikainen laituskuntoutus ja pitkäaikainen laitosasuminen, niiden nettokustannukset, asiakasmäärä ja alle 18-vuotiaiden asiakkaiden määrä. Lisäksi selvitettiin, mitä laituskuntoutusyksiköjä kunnat käyttävät.

Taulukko 19. Jyväskylä: Määräaikainen laituskuntoutus vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	445 256	3	2
2016	425 726	6	3
2017	411 877	4	3

Vuonna 2017 käytetyt laituskuntoutusyksiköt: Pirkanmaan Shp Elämän tähden -yksikkö, Vaalijalan kuntayhtymä

Taulukko 20. Jyväskylä: Pitkäaikainen laitosasuminen vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	1 786 563	8	4
2016	2 629 874	9	4
2017	3 146 581	11	3

Vuonna 2017 käytetyt laitosasumisen yksiköt: Pirkanmaan Shp Elämän tähden -yksikkö, Vaalijalan kuntayhtymä

Vastauksista päätellen laitospalvelut on haettu oman maakunnan ulkopuolelta. Laituskuntoutuksessa painopiste on enemmän lasten ja nuorten tarpeisiin vastaamisessa eikä palvelun käytössä ole tapahtunut kolmessa vuodessa suuria muutoksia. Pitkäaikainen laitosasuminen on sen sijaan lisääntynyt jonkin verran ja myös kustannukset ovat kasvaneet. Kehitys on vastoin valtakunnallista tavoitetta, jonka mukaan kenenkään kehitysvammaisen henkilön ei tulisi asua laitoksessa enää vuonna 2020.

Informointi, ilmoitukset ja hakemukset

Sosiaalihuoltolain 33 § 4 mom edellyttää, että tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla. Sosiaaliasiamies tutustui kuntien kotisivujen sosiaalihuoltoa koskevaan osuuteen 4.3.2018.

Jyväskylässä kotisivujen tiedot sosiaalipalveluista ovat kattavia ja jopa runsaita, mutta organisaatiota tuntemattomille tietojen, ja etenkin kyseisestä palvelusta vastaavien päälliköiden ja johtajien yhteystietojen löytäminen voi olla hankalaa. Esimerkiksi omaishoito saisi näkyä sosiaalipalvelujen päävalikossa: nyt sitä täytyy osata etsiä Asuminen ja asumisen tuki -, Palvelut ikääntyville - tai Palvelut vammaisille -> Kehitysvammaisten palvelut -> Vammaisten omaishoito -kohdasta.

Monia palveluja haetaan ottamalla yhteyttä OIVA-keskukseen, tai lapsiperheiden kotipalvelua haetaan soittamalla kotipalvelun palveluohjaajalle, ja lastensuojelun tukihenkilö- ja tukiperhetoimintaa käsitellään sosiaalityöntekijän kanssa. Ulkopaikkakuntalaisille on *Ilmoitus vuokra- tai palveluasumisen tarpeesta*, mutta kunnassa jo asuville on vain vuokra-asuntohakemus, palveluasuntohakemusta ei löydy. Suullinen hakeminen on sujuvaa, mutta palvelujen hakemiseen olisi hyvä olla lomake ja hakemisen olisi oltava helppoa myös kirjallisesti. Kirjallisista hakemuksista kertyy tarkempaa palvelutarvetietoa ja hakemukseen saa kirjallisen perustellun muutoksenhakukelpoisen päätöksen.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaaliasiamiehen tietoon tuli 12 (12) sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla oli käsittelyssä 15 Jyväskylää koskevaa hallintokantelua (15 vuonna 2016). Lastensuojeluun kohdistui 6 kantelua, joista neljä siirrettiin kuntaan muistutuksena vastattavaksi, yhteen annettiin kirjevastaus ja yksi on vielä tutkimatta. Toimeentulotukeen kohdistui 4 kantelua ja niistä yhteen ilmaistiin käsitys. Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluista tehtiin kaksi kantelua ja kerran kanneltiin varhaiskasvatuksesta ja omaishoidontuesta. Yksi kantelu kohdistui kehitysvammaisten asumispalveluiden laatuun ja siinä päädyttiin huomion kiinnittämiseen.

Oikaisuvaatimusten määrä puolittui, niitä käsiteltiin luottamuselimestä 139 (279 vuonna 2016). Perustoimeentulotuen siirto Kelalle selittänee muutok-

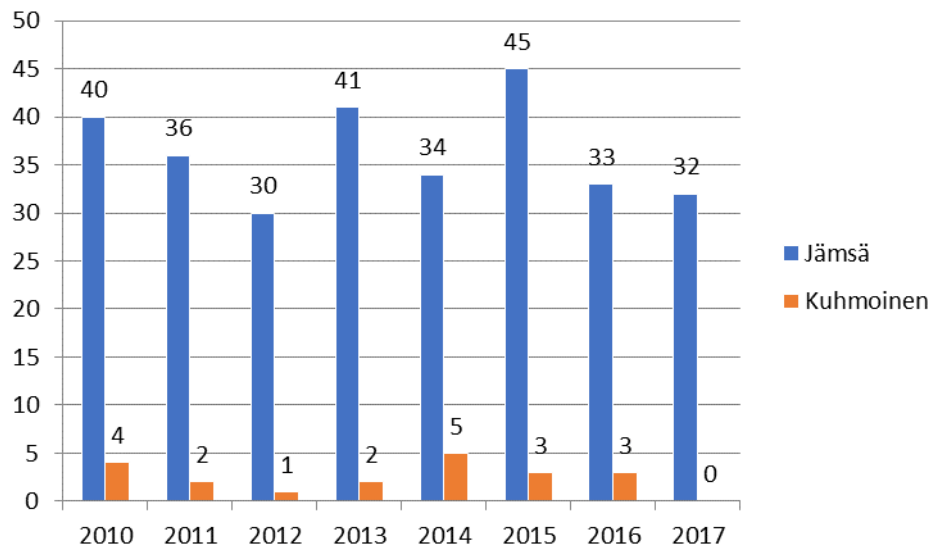
senhaun vähenemisen, sillä toimeentulotukeen on yleensä haettu eniten oikeuksia. Jaosto puuttui edellisvuoden tavoin kuuteen päätökseen muuttamalla tai palauttamalla ne uudelleen käsiteltäväksi.

Yksilöasiainjaoston päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen 80 (72) kertaa ja vuonna 2017 hyväksyttiin 22 (23) valitusta. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi 9 (3) jyvaskyläläistä valitusta, mutta ei yhtäkään (2) asiakkaan eduksi.

Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

7.4 Jämsä ja Kuhmoinen

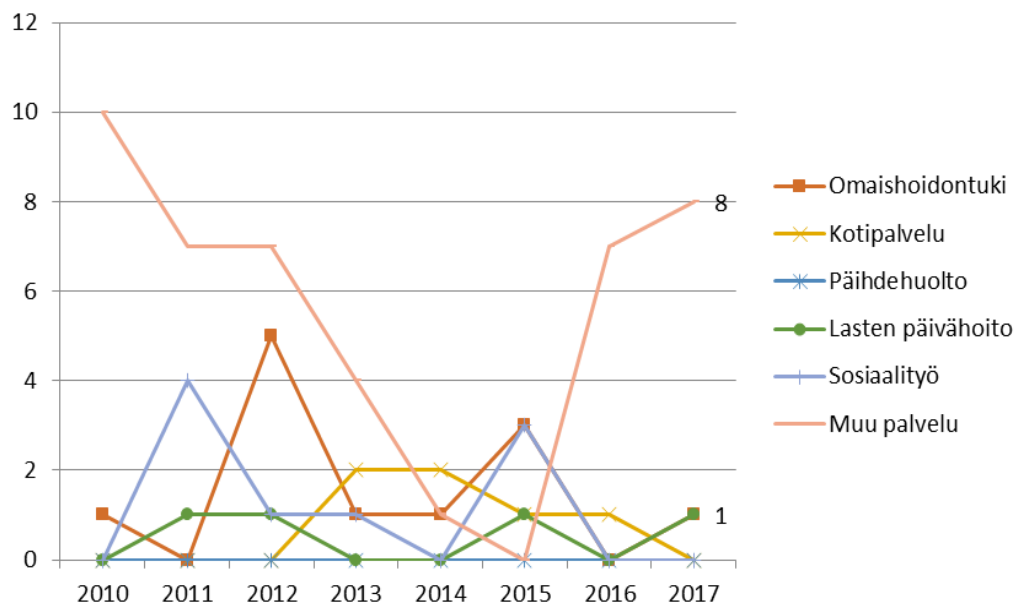
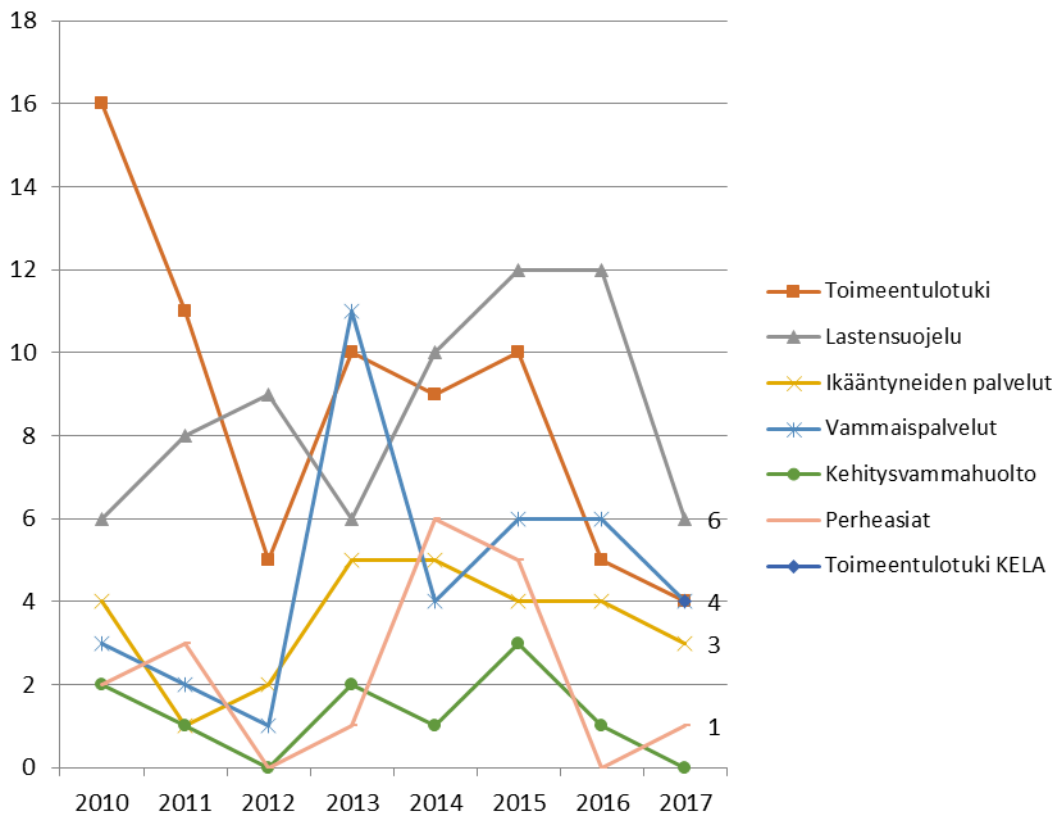
Jämsästä tuli 32 (33) asiaa vuonna 2017 ja Kuhmoisista ei ainuttakaan (3) (ks. seuraava kuva). Yhteydenottojen luonne muuttui selvästi edellisvuodesta, sillä tiedustelutyyppeistä asioita oli nyt 11 (4) eli kolmannes. Asioinneista 21 (32) johtui tyytymättömyydestä palveluun.



Kuva 27. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2010–2017 (kpl)

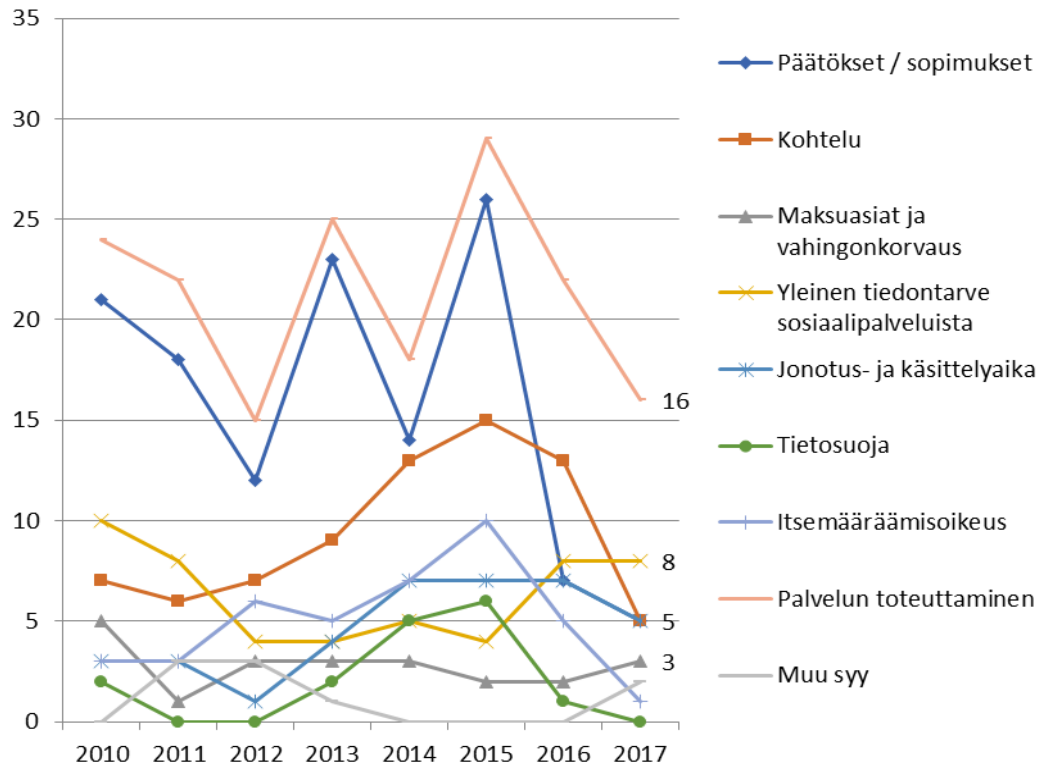
Seuraavista kuvista näkyvät yhteydenottojen tehtäväalueet vuosilta 2010–2017. Lastensuojeluun liittyvä asiointi puolittui vuonna 2017 parin edellisvuoden tasosta ja palaute väheni lähes kaikilta muiltakin sosiaalihuollon osa-alueilta. Kelan toimeentulotuesta tuli 4 ja muista palveluista 8 asiointia, tavallisimmin niissä oli kyse terveydenhuollon palvelusta, pari kertaa kuntouttavasta työtoiminnasta ja kerran aiheena oli yleinen edunvalvonta. Yhteis-

toiminta-aluetta vaivannut sosiaalityöntekijäpula kuului yhteydenotoissa vieläkin jonkin verran.



Kuva 28. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet yhteensä vuosina 2010–2017

Seuraavasta kuvasta ilmenee, että yleisimmin yhteydenotto syynä oli edelleen palvelun toteuttaminen, vaikka sekä siihen että kohteluun liittyvät asiointit vähenivät selvästi. Kehityssuuntaa voi pitää myönteisenä.



Kuva 29. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliasiamesasioiden yhteydenotto syyt yhteensä vuosina 2010–2017

Kuntakyselyssä selvitettiin kehitysvammahuollon laitospalvelujen käyttöä ja kustannuksia vuosina 2015–2017. Selvityksen kohteena olivat määrääikainen laituskuntoutus ja pitkäaikainen laitosasuminen, niiden nettokustannukset, asiakasmäärä ja alle 18-vuotiaiden asiakkaiden määrä. Lisäksi selvitettiin, mitä laituskuntoutusyksiköjä kunnat käyttävät.

Taulukko 21. Jämsä ja Kuhmoinen: Määräaikainen laituskuntoutus vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	kuntien yhteissummassa	3	2
2016	kuntien yhteissummassa	2	1
2017	kuntien yhteissummassa	3	1

Vuonna 2017 käytetyt laituskuntoutusyksiköt: TAYS kehitysvammanhuolto, Pitkäniemi, Nokia

Taulukko 22. Jämsä ja Kuhmoinen: Pitkäaikainen laitosasuminen vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	kuntien yhteissummassa	4	1
2016	kuntien yhteissummassa	3	1
2017	kuntien yhteissummassa	1	1

Vuonna 2017 käytetyt laitosasumisen yksiköt: Tays kehitysvammahuolto, Pitkämäki, Nokia

Vastauksista ja kustannusten kehityksestä päätellen kehitysvammahuollon laitospalvelujen määrä- ja pitkäaikainen käyttö on selvästi vähentynyt ja suuntaus on valtakunnallisen tavoitteen mukaisesti kohti avohuoltoa.

Informointi, ilmoitukset ja hakemukset

Sosiaalihuoltolain 33 § 4 mom edellyttää, että tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla. Sosiaaliamies tutustui kuntien kotisivujen sosiaalihuoltoa koskevaan osuuteen 4.3.2018.

Jämsän ja Kuhmoisten yhteistoiminta-alueen kotisivujen tiedot sosiaalipalveluista ovat varsin kattavia, mutta puhelinaikaa sosiaalityöntekijöiden tavoittamiseen on melko vähän, vain maanantaisin ja torstaisin klo 9–10. Hakemuslomakkeita on tulostettavissa kunnan sivuilta ja näkyvillä voisi olla myös sosiaali- ja terveyslautakunnan 13.12.2017 vahvistama harkinnanvaraisen toimentulotuen soveltamisohje. Vanhuspalvelulain edellyttämää ilmoitusta iäkkään henkilön palvelutarpeesta ei osunut silmiin, ei myöskään sosiaalihuoltolain mukaista epäkohtailmoitusta henkilöstön mahdollisen ilmoitustarpeen varalta.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin vuoden aikana kuusi (5 vuonna 2016).

Vuonna 2017 Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tuli alueelta 7 hallintokantelua (6 vuonna 2016), joista neljä koski lastensuojelua, kaksi kotihoitoa ja yksi kehitysvammahuollon asumispalveluja. Osa kanteluista oli

selvityksen laatimishetkellä vielä tutkimatta, osaan oli annettu kanteluratkaisu ja kolme oli siirretty kuntaan muistutuksena vastattavaksi.

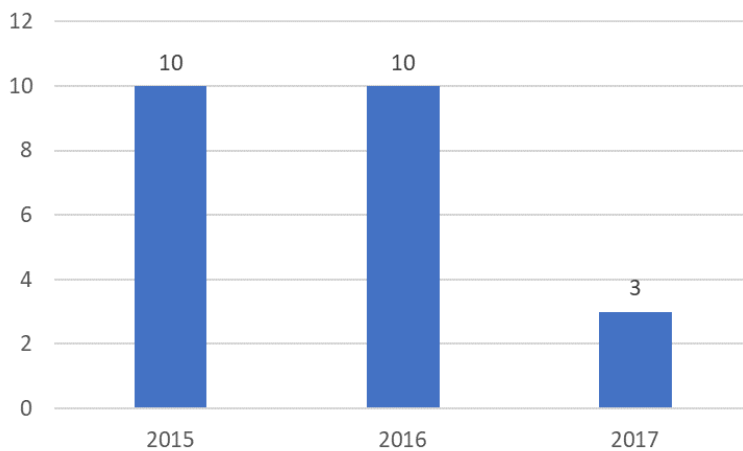
Lautakunta käsitteli Jämsän yhteistoiminta-alueella 25 (23) oikaisuvaatimusta ja muutti tai palautti uudelleenkäsiteltäväksi 3 (6) päätöstä.

Hallinto-oikeuteen lähti lautakunnan päätöksistä 7 (2) valitusta ja hallinto-oikeus hyväksyi yhden (0) valituksen. Korkeimmalla hallinto-oikeudella ei ollut alueelta valituksia käsiteltävänä.

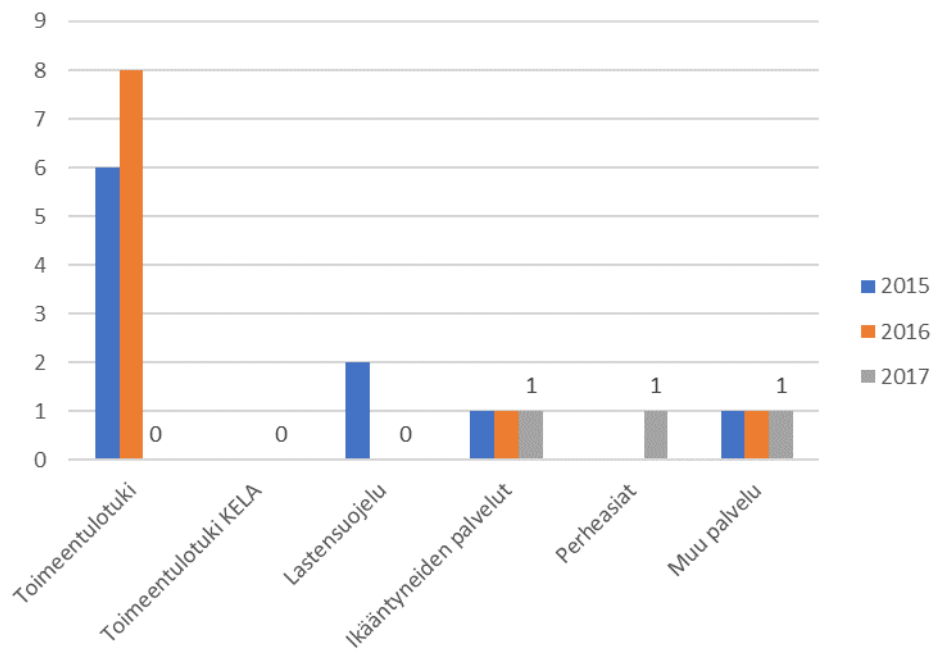
Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

7.5 Keuruu

Keuruulta tuli ainoastaan 3 yhteydenottoa vuonna 2017. Perheasioista ja ikäänntyneiden palveluista tuli yhdet tyytymättömät palautteet ja yksi asiointi oli yksityistä vuokra-asumista koskeva tiedustelu. Kerran yhteyttä otti asiakas, muilla kerroilla asiakkaan edustaja.

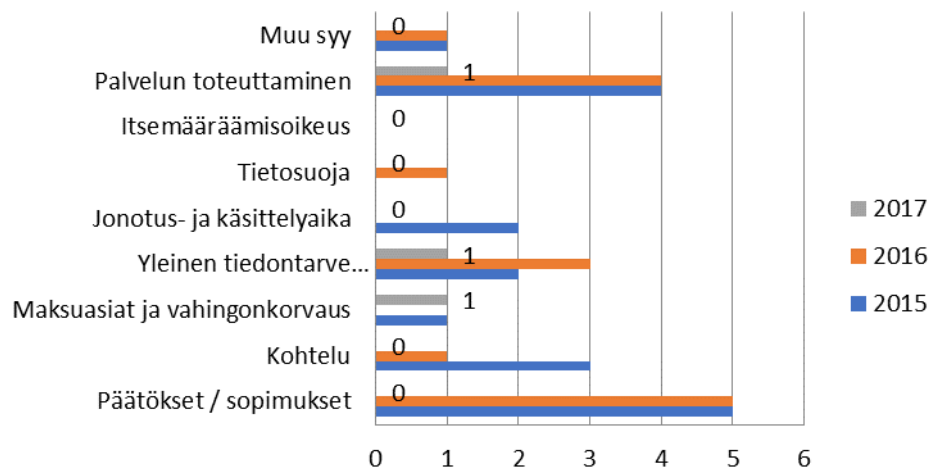


Kuva 30. Keuruu: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 7/2015–2017 (kpl)



Kuva 31. Keuruu: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet 2015–2017

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



Kuva 32. Keuruu: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuonna 2015–2017

Kuntakyselyssä selvitettiin kehitysvammahuollon laitospalvelujen käyttöä ja kustannuksia vuosina 2015–2017. Selvityksen kohteena olivat määrääikainen laituskuntoutus ja pitkäaikainen laitosasuminen, niiden nettokustan-

nukset, asiakasmäärä ja alle 18-vuotiaiden asiakkaiden määrä. Lisäksi selvitettiin, mitä laitoskuntoutusyksiköjä kunnat käyttävät.

Taulukko 23. Keuruu: Määräaikainen laitoskuntoutus vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	kuntien yhteissummassa		
2016	kuntien yhteissummassa		
2017	kuntien yhteissummassa	1	1

Vuonna 2017 käytetyt laitoskuntoutusyksiköt: Varsinais-Suomen erityishuoltopiirin ky Kehitysvammapsykiatrinen kriisi- ja tutkimusyksikkö

Taulukko 24. Keuruu: Pitkäaikainen laitosasuminen vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	kuntien yhteissummassa	1	
2016	kuntien yhteissummassa	1	
2017	kuntien yhteissummassa	2	1

Vuonna 2017 käytetyt laitosasumisen yksiköt: Vaalijalan ky osaamis- ja tukikeskuksen oppilaskoti Luotain

Vastauksista päätellen kehitysvammahuollon laitospalvelujen tarve on viime vuosina lisääntynyt, mikä on etenkin pitkäaikaisessa laitosasumisessa valtakunnallisen tavoitteen vastainen kehityssuunta.

Informointi, ilmoitukset ja hakemukset

Sosiaalihuoltolain 33 § 4 mom edellyttää, että tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla. Sosiaaliasiamies tutustui kuntien kotisivujen sosiaalihuoltoa koskevaan osuuteen 4.3.2018.

Keuruun kotisivuilla on tietoja sosiaalipalveluista ja päivitettyjä ohjeita, mutta sosiaalityön, harkinnanvaraisen toimeentulotuen ja vammaispalvelujen hakemuslomakkeet puuttuvat lähes tyystin, lastensuojeluilmoitusta lukuun

ottamatta. Vanhuspalveluissa lomakkeita on varsin hyvin saatavilla, myös ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta. Hakulomakkeissa on täydennystarpeita ja myös sosiaaliasiamiehen tietoihin on hyvä lisätä muistutuslomake ja linkki Kosken sivuille.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tullut lainkaan, kuten ei edellisenäkään vuonna. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolta tuli yksi hallintokanteluratkaisu.

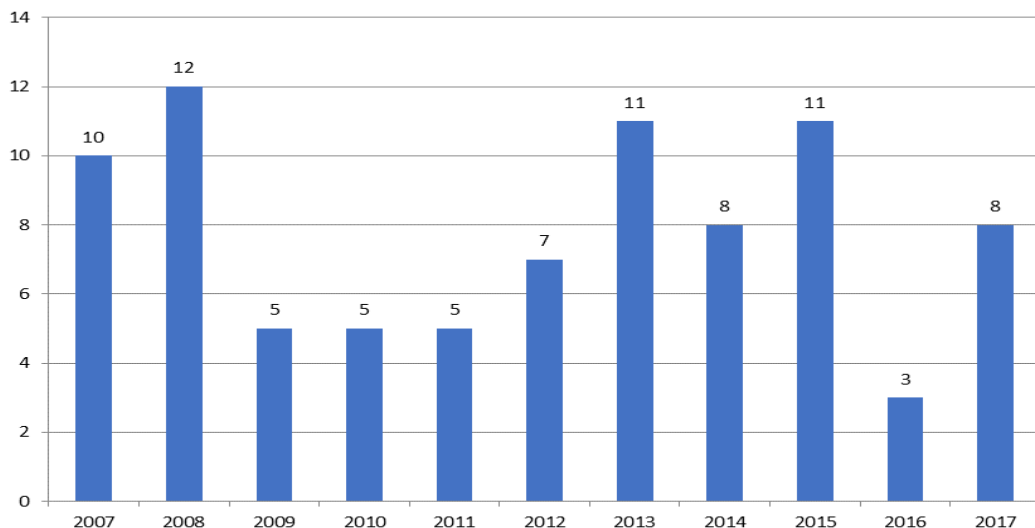
Lautakunta käsitteli 4 (9) oikaisuvaatimusta puuttumatta viranhaltijoiden päätöksiin.

Hallinto-oikeuteen valitettiin kahdesta (3) lautakunnan päätöksestä, ja käsitellyt ovat vielä kesken. Hallinto-oikeudesta ei palautunut hyväksytyjä valituksia eikä myöskään korkeimmasta hallinto-oikeudesta.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

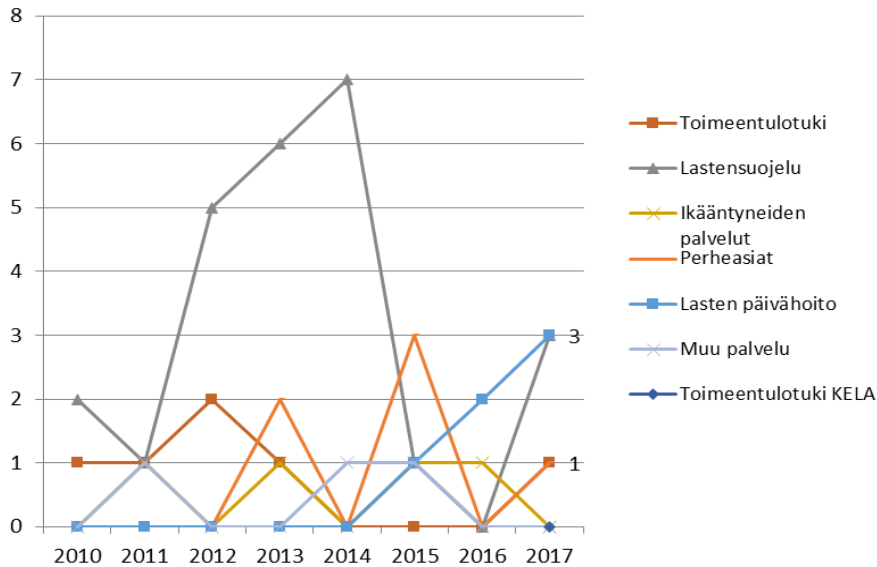
7.6 Kinnula

Kinnulasta tuli 8 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2017 (3 vuonna 2016). Kaksi yhteydenottoa oli luonteeltaan tiedustelua, kuudesti syynä oli tyytymättömyys palveluun.



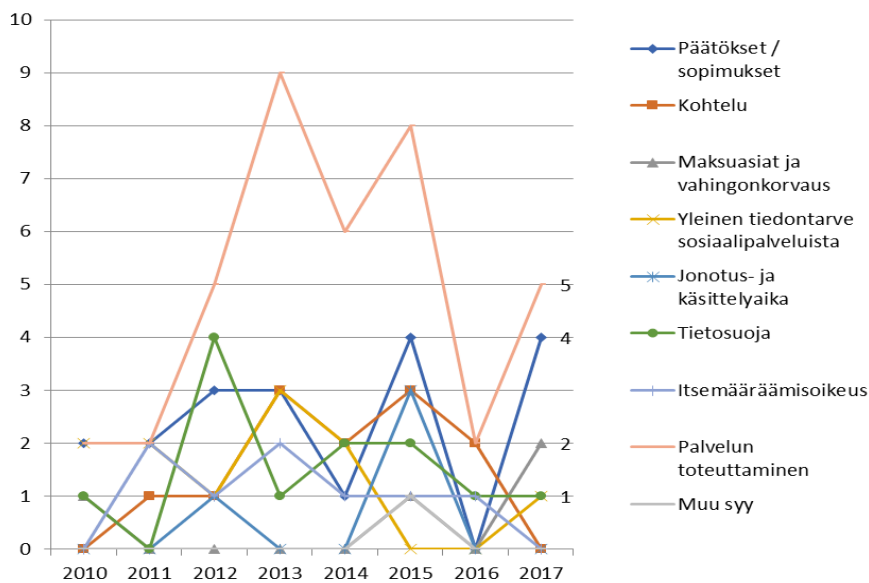
Kuva 33. Kinnula: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2007–2017

Kuva yhteydenottojen tehtävälajeista vuosilta 2010–2017 osoittaa, että kolme kertaa kyse oli sivistyspuolelle kuuluvasta lasten päivähoitoasiasta ja kolmesti asiointi liittyi lastensuojeluun. Kerran yhteydenoton syy oli kunnan toimeentulotuki ja kerran perheasiat.



Kuva 34. Kinnula: Sosiaaliamiesasioiden tehtävälajit vuosina 2010–2017

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenottosyyt vuosilta 2010–2017. Samassa asiassa voi olla monta yhteydenottosyytä. Tyytymättömyys kohdistui palvelun toteuttamiseen, päätöksiin, maksuasioihin ja tietosuojaan.



Kuva 35. Kinnula: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2017

Kuntakyselyssä selvitettiin kehitysvammahuollon laitospalvelujen käyttöä ja kustannuksia vuosina 2015–2017. Selvityksen kohteena olivat määräaikainen laitostuntoutus ja pitkäaikainen laitosasuminen, niiden nettokustannukset, asiakasmäärä ja alle 18-vuotiaiden asiakkaiden määrä. Lisäksi selvitettiin, mitä laitostuntoutusyksiköjä kunnat käyttävät.

Taulukko 25. Kinnula: Määräaikainen laitostuntoutus vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	0		
2016	0		
2017	0		

Vuonna 2017 käytetyt laitostuntoutusyksiköt: -

Taulukko 26. Kinnula: Pitkäaikainen laitosasuminen vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	0		
2016	0		
2017	0		

Vuonna 2017 käytetyt laitosasumisen yksiköt: -

Kehitysvammaisten laitostuntoutusta ei ole hankittu vuonna 2017 (ei ole ollut asiakaskohtaista tarvetta)

Kinnulan kunta ostaa kehitysvammaisten palveluasumista Kinnulassa toimivalta Marjankoti Oy:lta. Varsinaista laitosasumista Kinnula ei osta mitään (ei tarvetta), vaan ostettava palvelu on tehostettua ympärivuorokautista palveluasumista.

V. 2015, asiakkaita 7, alle 18 v. 0

V. 2016 asiakkaita 7, alaikäisiä 0

V. 2017 asiakkaita 7, alaikäisiä 0

Sosiaalityöntekijätilanne

Sosiaalihuoltolain 49 a § edellyttää, että sosiaalihuollon toimeenpanoon kuuluvia tehtäviä varten kunnan käytettävissä tulee olla riittävästi sosiaalihuollon ammattihenkilöitä sekä muuta asiakastyöhön osallistuvaa henkilöstöä. Jokaisen kunnan käytettävissä tulee olla asiakastyöhön osallistuvan virkasuhteisen sosiaalityöntekijän palveluja. Kinnulan yhden sosiaalityöntekijän asetelma on varsin kuormittava ja samalla haavoittuvainen. Koska naapurikuntiakin vaivaa sosiaalityöntekijäpula, virka-avun saaminen esim. lastensuojelulain edellyttämiin tilanteisiin voi olla vaikeaa.

Informointi, ilmoitukset ja hakemukset

Sosiaalihuoltolain 33 § 4 mom edellyttää, että tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla. Sosiaaliasiamies tutustui kuntien kotisivujen sosiaalihuoltoa koskevaan osuuteen 4.3.2018.

Kinnulassa kunnan kotisivujen tiedot sosiaalipalveluista osoittautuivat hyvin niukoiksi ja etenkin toimeentulotuen osalta vanhentuneiksi. Lastensuojelusta ei ole muuta mainintaa kuin perhetyöntekijän yhteystiedot. Sosiaalihuollon kotisivut kaipaavat kauttaaltaan perusteellista päivittämistä sekä sosiaalihuolto-, vammaispalvelu- ja omaishoitolain mukaisten palvelujen hakemuslomakkeiden lisäämistä, sillä sivuilta löytyvät vain vanhuspalveluiden hakemus (kotihoito, asumispalvelut), toimeentulotuki- ja jatkohakemus sekä kuljetuspalveluhakemus ja siihen liittyvä tuloseelvitys. Muut hakemus- ja ilmoituslomakkeet puuttuivat, samoin kuin asiakaslain mukainen muistutuslomake ja linkki Kosken sivuille.

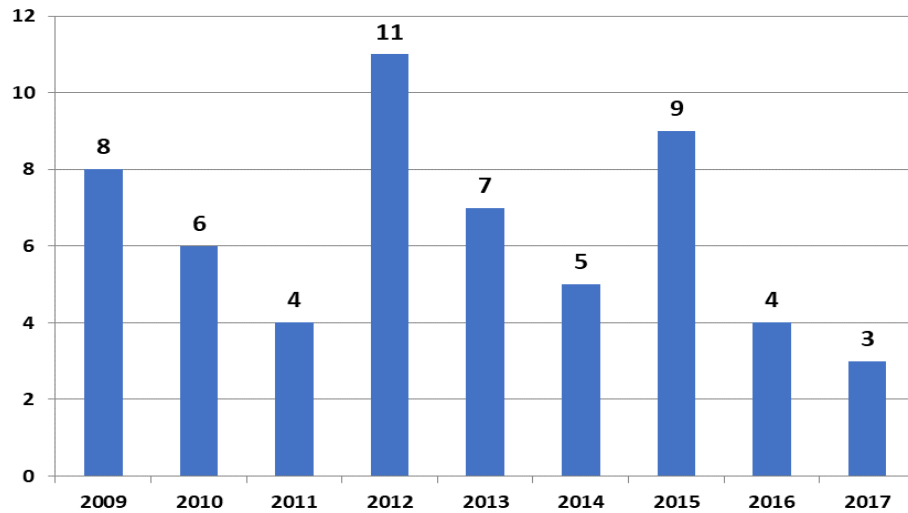
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Edellisvuosien tapaan Kinnulassa ei tehty sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia, mutta Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tuli yksi toimeentulotukimenettelyä koskeva hallintokantelu. Kunnan ilmoituksen mukaan viranhaltijan päätöksistä ei tehty oikaisuvaatimuksia eikä oikeusassteissa ollut valitusasioita.

Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

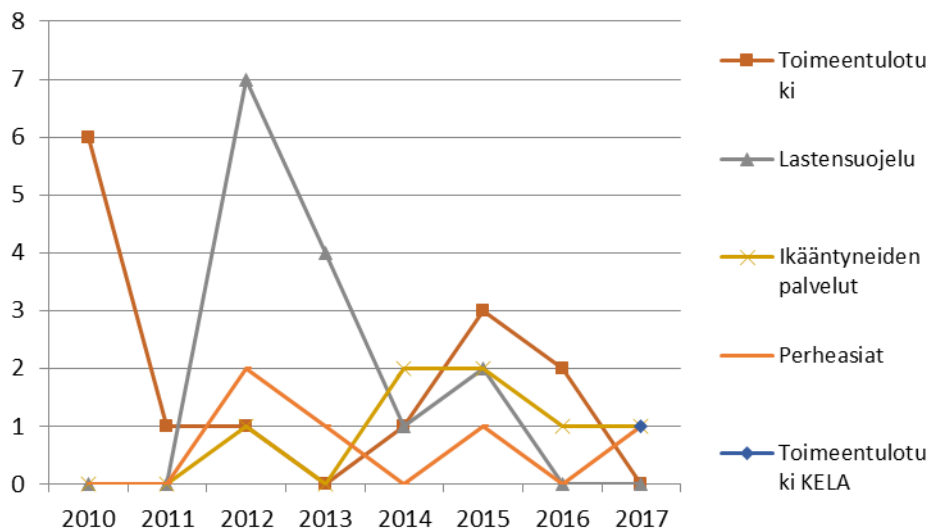
7.7 Konnevesi

Konnevedeltä tilastoitiin vuonna 2017 ainoastaan 3 (4) sosiaaliasiamiesasiaa. Kerran yhteydenotto oli luonteeltaan tiedustelua, kahdesti syynä oli tyytymättömyys palveluun.



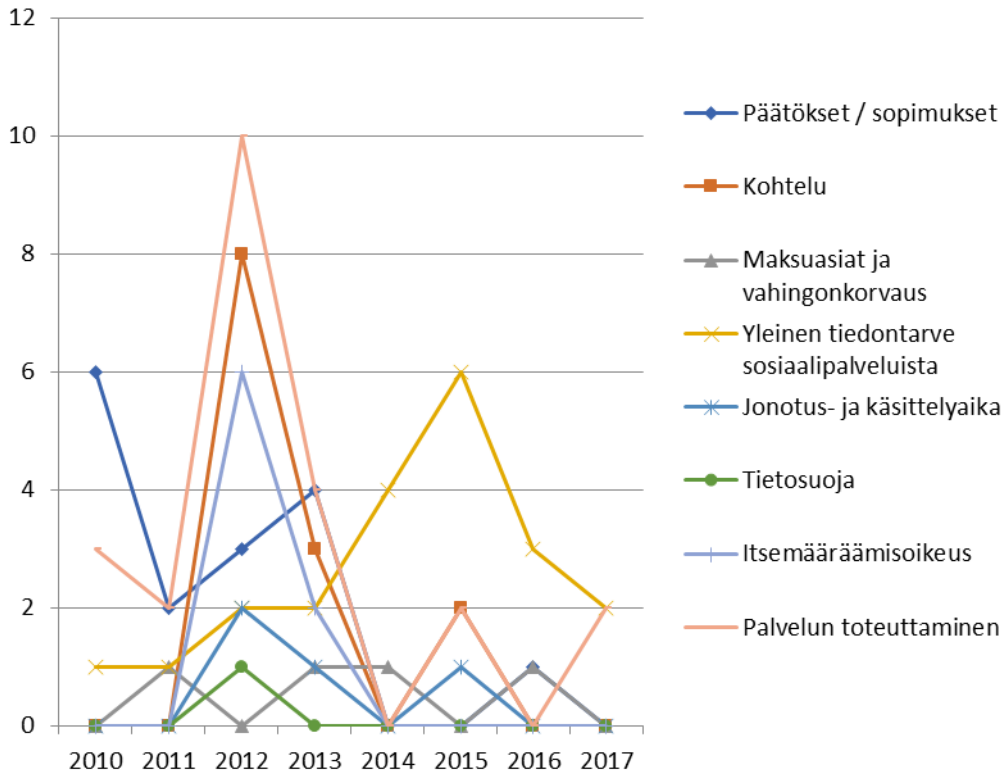
Kuva 36. Konnevesi: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2009–2017

Konneveden yhteydenotot liittyivät perheasioihin, ikääntyneiden palveluihin ja Kelan toimeentulotukeen.



Kuva 37. Konnevesi: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueita vuosina 2010–2017

Yhteydenottojen syyt vuosilta 2010–2017 on koottu seuraavaan kuvaan. Viime vuosina asioinnin taustalla on ollut yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista ja tarve kuulla ulkopuolisen tahon näkemys tilanteesta. Samassa asiointissa voi olla useita yhteydenottoesityitä.



Kuva 38. Konnevesi: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottoesityt vuosina 2010–2017

Konnevedellä on koettu Sote-uudistuksen vievän aikaa ja voimia. Lastenvalvojan työssä on kohdattu huolto- ja tapaamisasioiden haastavuus. Tuki on ollut tarpeen tapaamisjärjestelyihin, elatussopimuksia on päivitetty ja sovittelua on ollut paljon. Lastensuojelussa syksy oli kevättä seesteisempi, vaikkakin lastensuojelun sosiaalityöntekijä vaihtui 3 kertaa syksyn 2016 ja syksyn 2017 välillä.

Kuntakyselyssä selvitettiin kehitysvammahuollon laitospalvelujen käyttöä ja kustannuksia vuosina 2015–2017. Selvityksen kohteena olivat määräaikainen laituskuntoutus ja pitkäaikainen laitosasuminen, niiden nettokustannukset, asiakasmäärä ja alle 18-vuotiaiden asiakkaiden määrä. Lisäksi selvitettiin, mitä laituskuntoutusyksiköjä kunnat käyttävät.

Taulukko 27. Konnevesi: Määräaikainen laituskuntoutus vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	kuntien yhteissummassa	1	1
2016	kuntien yhteissummassa	1	1
2017	kuntien yhteissummassa	1	1

Vuonna 2017 käytetyt laituskuntoutusyksiköt: Vaalijalan ky, oppilaskoti Simpukka, sijaishuollon tuki / lyhytaikaishoitojaksot 3 vrk/kk

Taulukko 28. Konnevesi: Pitkäaikainen laitosasuminen vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	0		
2016	0		
2017	0		

Vuonna 2017 käytetyt laitosasumisen yksiköt: Ei käyttöä

Vastauksesta päätellen Konnevedellä on kehitysvammahuollossa siirrytty jo valtakunnallisen tavoitteen mukaiseen avohuoltoon. Laituskuntoutus on määräaikaista ja suunnattu alaikäisen tarpeisiin.

Informointi, ilmoitukset ja hakemukset

Sosiaalihuoltolain 33 § 4 mom edellyttää, että tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla. Sosiaaliasiamies tutustui kuntien kotisivujen sosiaalihuoltoa koskevaan osuuteen 4.3.2018.

Konneveden kunnan kotisivuilla on avattu mukavasti sosiaalipalvelujen sisältöä ja jokaisen palvelun alla on työntekijän nimi ja puhelinnumero. Kirjallisesti asian vireille laittaminen on kuitenkin vaikeaa, sillä kaikki palvelujen hakemuslomakkeet näyttävät valitettavasti puuttuvan. Ilmoituksista löytyy ainoastaan lastensuojeluilmoitus, sosiaalihuoltolain ja vanhuspalvelulain mukaisia palvelutarveilmoituksia ei ole, ei myöskään epäkohtailmoitusta

henkilöstön mahdollisen ilmoitustarpeen varalta. Kunnan sivuilla on kaksi Lomakkeet – kohtaa, mutta sivulta ei aukea mitään. Sosiaaliamiehen yhteystieto olisi hyvä lisätä kunnan yhteystietoihin sosiaalitoimen osuuteen.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

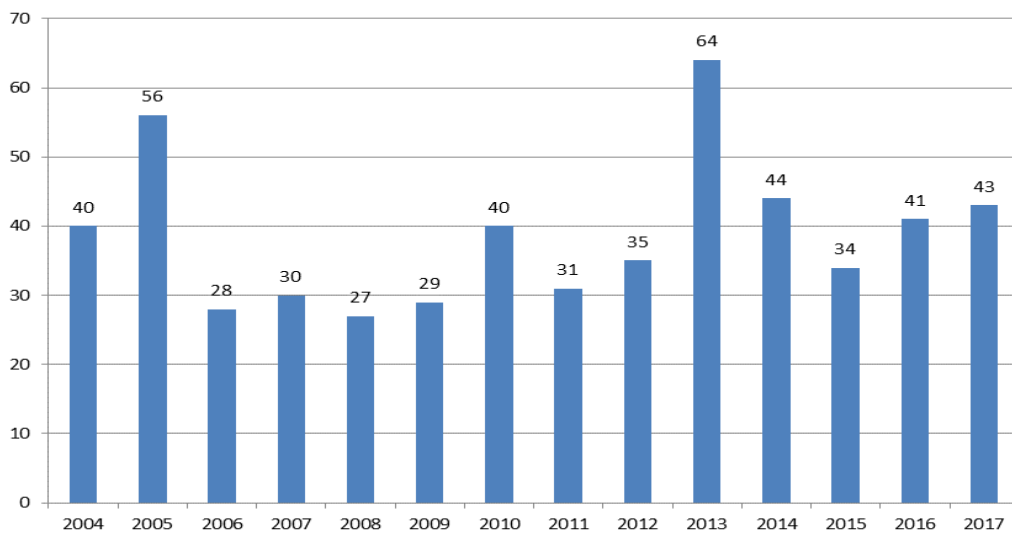
Konnevedellä tehtiin vuoden aikana yksi sosiaalihuollon asiakaslain mukainen muistutus.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tuli kaksi hallintokantelua, joista toiseen annettiin kirjevastaus ja toinen siirrettiin kuntaan muistutuksena vastattavaksi. Viranhaltijoiden päätöksiin ei haettu muutoksia eikä oikeusas-teista palautunut hyväksytyjä valituksia.

Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

7.8 Laukaa

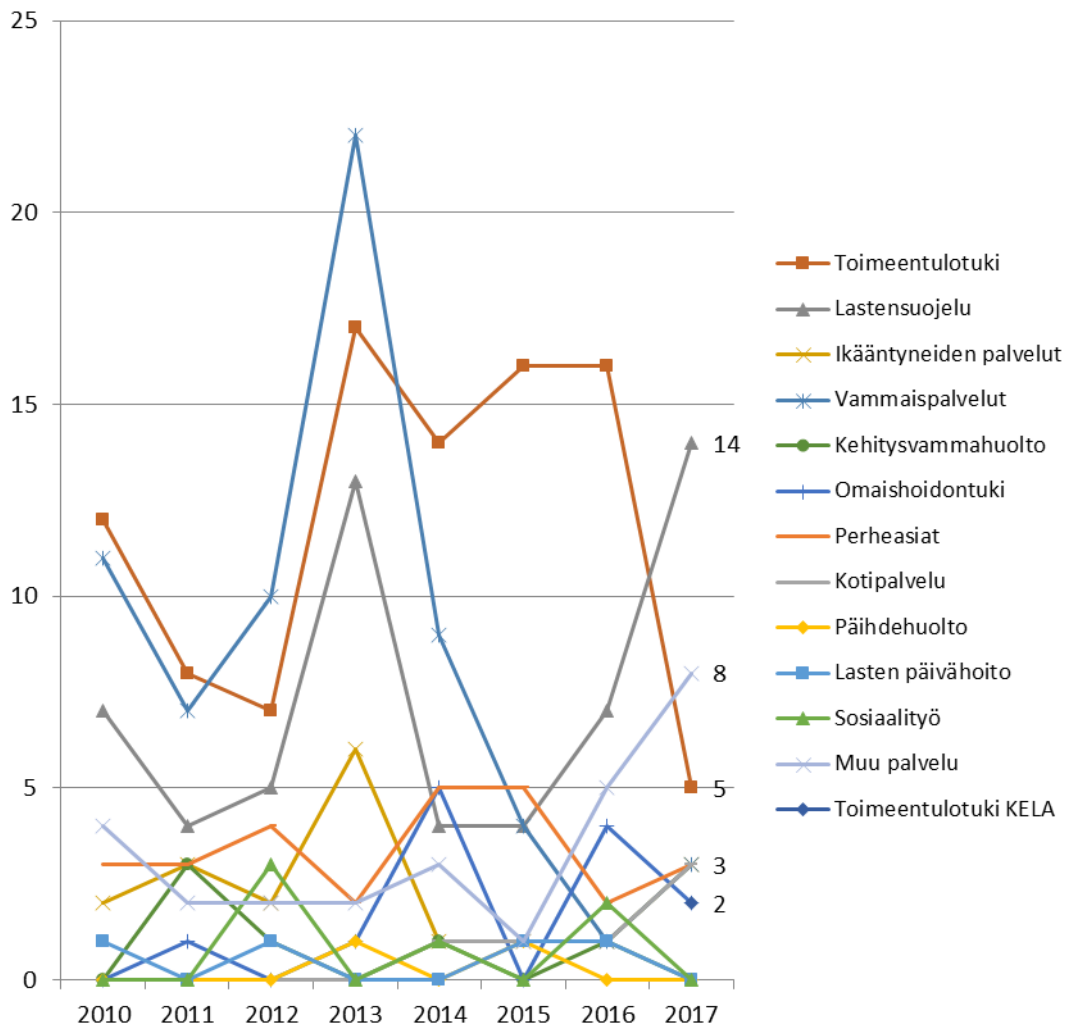
Laukaasta tuli 43 (41) sosiaaliamiesyhteydenottoa vuonna 2017. Tyyty-mättömyys palveluun aiheutti 28 (23) asiointia, loput 15 (18) oli tiedustelua. Asialla oli 25 (24) kertaa asiakas itse, 7 (11) kertaa joku asiakkaan edustaja ja 11 (6) kertaa henkilöstö selvitti toimintatapaa vaativassa tilanteessa.



Kuva 39. Laukaa: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2004–2017

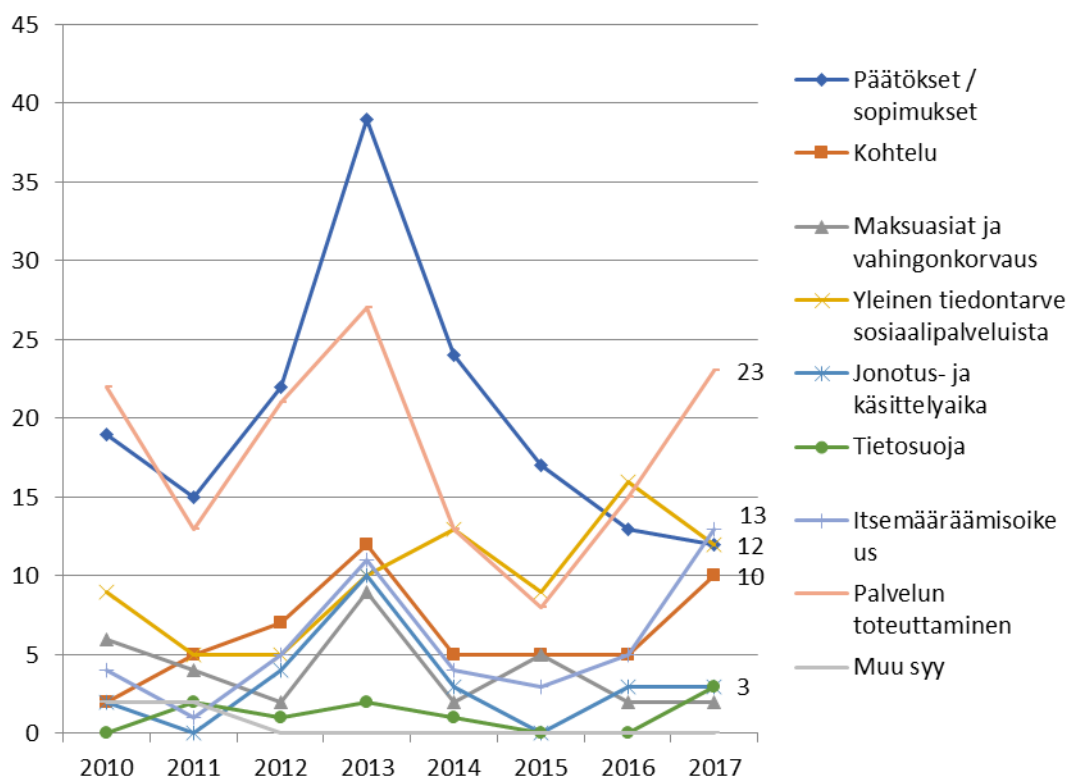
Perustoimeentulotuen siirto Kelalle vähensi palautetta, mutta lastensuojelu jatkoi nousuaan ja siirtyi vuonna 2017 selvään kärkeen: lastensuojeluasioi-den määrä kaksinkertaistui edellisvuodesta (seuraava kuva). Muista palve-

luista tuli myös muutama yhteydenotto enemmän ja monesti aiheena olivat asumisen ongelmat, mutta myös erityislapsen kouluasiat, edunvalvonta ja Kelan asumistuki. Yleensä kyse oli kunnan omista palveluista, 7 kertaa kunnan ostopalvelusta ja 9 kertaa oli kyse muusta kuin kunnan sosiaalihuollosta (Kela, koulutoimi, sairaanhoitopiirin koordinoima sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu, edunvalvonta).



Kuva 40. Laukaa: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2017

Seuraavaan kuvaan on koottu vuosien 2010–2017 yhteydenottosyyt, joita voi olla useita samassa asiointissa. Tavallisimmin palaute kohdistui palvelun toteuttamistapaan, mutta myös itsemääräämisoikeus, päätökset ja sosiaalipalveluja koskeva tiedontarve mietityttivät monia. Kohtelupalaute kaksinkertaistui kolmen edellisen vuoden lukemista.



Kuva 41. Laukaa: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenotto syyt vuosina 2010–2017

Kuntakyselyssä selvitettiin kehitysvammahuollon laitospalvelujen käyttöä ja kustannuksia vuosina 2015–2017. Selvityksen kohteena olivat määräaikainen laitostuntoutus ja pitkäaikainen laitosasuminen, niiden nettokustannukset, asiakasmäärä ja alle 18-vuotiaiden asiakkaiden määrä. Lisäksi selvitettiin, mitä laitostuntoutusyksiköjä kunnat käyttävät.

Taulukko 29. Laukaa: Määräaikainen laitostuntoutus vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	0	0	0
2016	0	0	0
2017	kuntien yhteissummassa	2	0

Vuonna 2017 käytetyt laitostuntoutusyksiköt: Vaalijala, Silta ja Satama

Taulukko 30. Laukaa: Pitkäaikainen laitosasuminen vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	0	0	0
2016	0	0	0
2017	0	0	0

Vuonna 2017 käytetyt laitosasumisen yksiköt: -

Vastauksista päätelleen valtakunnallinen kehitysvammahuollon avohuollollisen asumisen tavoite on Laukaassa jo saavutettu.

Informointi, ilmoitukset ja hakemukset

Sosiaalihuoltolain 33 § 4 mom edellyttää, että tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla. Sosiaaliasiamies tutustui kuntien kotisivujen sosiaalihuoltoa koskevaan osuuteen 4.3.2018.

Laukaassa kotisivujen tiedot sosiaalipalveluista ovat varsin kattavat ja hakemuslomakkeita on monin paikoin palvelujen esittelyjen lomassa. Vammaispalvelujen hakemukset ovat selkeitä ja omaishoidontuesta on myös myöntämiskriteerit, toisin kuin harkinnanvaraisesta toimeentulotuesta. Ikäihmisten tukipalveluille on hakemukset, mutta myös asumispalveluhakemus olisi hyvä lisätä sivuille, sillä hakemus ohjeistetaan laatimaan siinä vaiheessa, kun on todettu, että kotiin järjestetyt palvelut eivät riitä turvaamaan asiakkaan elämää omassa kodissa. Lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolain mukaiset ilmoitukset ovat sivuilla, mutta vanhuspalvelulain mukaista ilmoitusta ei osunut silmiin, ei myöskään sosiaalihuoltolain mukaista epäkohtailmoitusta henkilöstön mahdollisen ilmoitustarpeen varalta. Asiakaslain mukainen muistutuslomake olisi niin ikään hyvä saada kunnan sivuille, joissa on jo Kosken linkki, mutta se ei aukea.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Laukaassa ei tehty sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia vuonna 2017 (1 vuonna 2016) eikä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla ollut laukaalaisia hallintokanteluja ratkaistavana.

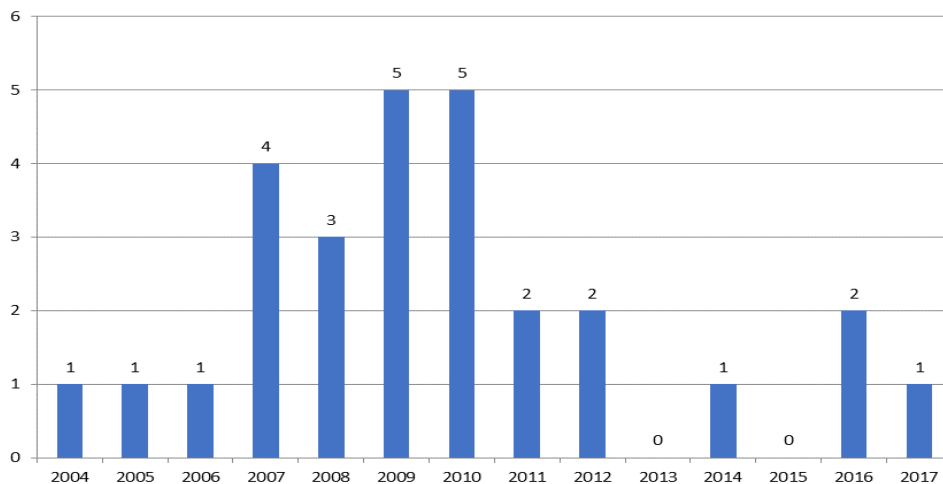
Viranhaltijapäätöksistä tehtiin 14 oikaisuvaatimusta (18 vuonna 2016). Lautakunta ei nyt muuttanut eikä myöskään palauttanut niitä uudelleenkäsitte-lyyn (2).

Lautakunnan päätöksistä lähti hallinto-oikeuteen 3 valitusta (5 vuonna 2016), ja hallinto-oikeus hyväksyi 5 (2) päätöstä, joista osa on vuoden 2016 valituksia. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi 2 (3) Laukaasta tullutta valitusta, ei kuitenkaan asiakkaan eduksi.

Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

7.9 Luhanka

Luhangasta otettiin vuonna 2017 yhteyttä sosiaaliasiamieheen vain kerran ja syynä oli tyytymättömyys lastensuojelumenettelyyn.



Kuva 42. Luhanka: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2017

Kuntakyselyssä selvitettiin kehitysvammahuollon laitospalvelujen käyttöä ja kustannuksia vuosina 2015–2017. Selvityksen kohteena olivat määräaikainen laituskuntoutus ja pitkäaikainen laitosasuminen, niiden nettokustannukset, asiakasmäärä ja alle 18-vuotiaiden asiakkaiden määrä. Lisäksi selvitettiin, mitä laituskuntoutusyksiköjä kunnat käyttävät.

Taulukko 31. Luhanka: Määräaikainen laitoskuntoutus vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	0		
2016	0		
2017	0		

Vuonna 2017 käytetyt laitoskuntoutusyksiköt: Ei käyttöä

Taulukko 32. Luhanka: Pitkäaikainen laitosasuminen vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	kuntien yhteissummassa	6	0
2016	kuntien yhteissummassa	7	0
2017	kuntien yhteissummassa	6	0

Vuonna 2017 käytetyt laitosasumisen yksiköt: Coronaria oy, Lounatuuli, Äänekoski; Kartanokoti, Mehiläinen Oy, Joutsa; Mehiläinen Oy, Taunonkoti, Suolahti; Rutjakka, Joutsan kunta; Peltola, Korpilahti, Jyväskylän kaupunki

Vastauksista päätellen kehitysvammahuollon laitosasumiseen on saatettu sisällyttää myös muita asumismuotoja.

Sosiaalityön resurssit

Sosiaalihuoltolain 49 a § edellyttää, että sosiaalihuollon toimeenpanoon kuuluvia tehtäviä varten kunnan käytettävissä tulee olla riittävästi sosiaalihuollon ammattihenkilöitä sekä muuta asiakastyöhön osallistuvaa henkilöstöä. Jokaisen kunnan käytettävissä tulee olla asiakastyöhön osallistuvan virkasuhteisen sosiaalityöntekijän palveluja. Luhangan kunnan sosiaalityöntekijätilanteen huomioon ottaen muualta hankittavalle virka-avulle tulee tarvetta ainakin mahdollisissa lastensuojelulain toimeenpanotilanteissa (Lastensuojelulaki 13 ja 13 b §).

Informointi, ilmoitukset ja hakemukset

Sosiaalihuoltolain 33 § 4 mom edellyttää, että tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla. Sosiaaliasiamies tutustui kuntien kotisivujen sosiaalihuolto koskevaan osuuteen 4.3.2018. Luhangassa sähköiset tiedot palveluista osoitautuivat varsin niukoiksi ja hakemus- ja ilmoituslomakkeet puuttuivat kokonaan, samoin asiakaslain mukainen muistutuslomake. Palvelutietoja on tarpeen täydentää ja lisätä lomakkeet saataville myös kotisivuille.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Kunnassa ei tehty sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia vuonna 2017, kuten ei edellisenäkään vuonna.

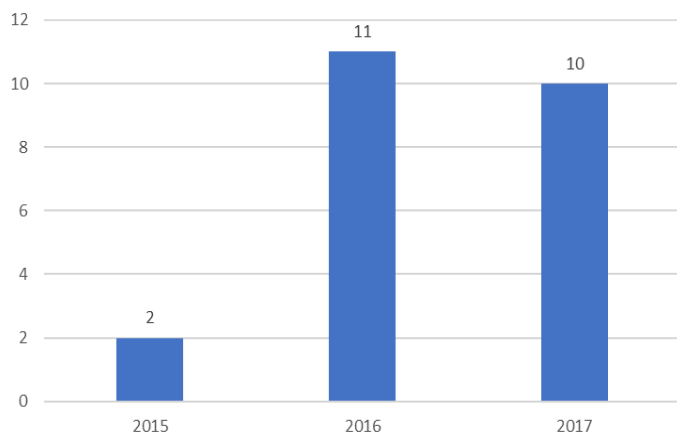
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla ei ollut ratkaistavana Luhankaa koskevia kanteluja vuonna 2017.

Luhangassa haettiin muutosta kahteen viranhaltijapäätökseen, mutta lautakunta ei muuttanut päätöksiä. Yhdestä luottamuselimen päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeudesta ei palautunut vuonna 2017 hyväksytyjä valituksia.

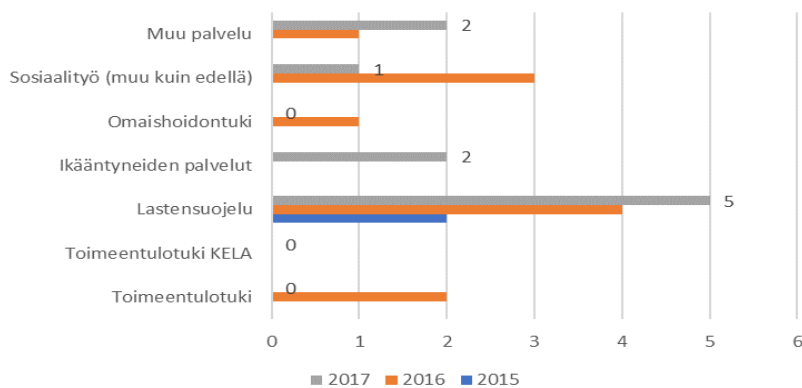
Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

7.10 Multia

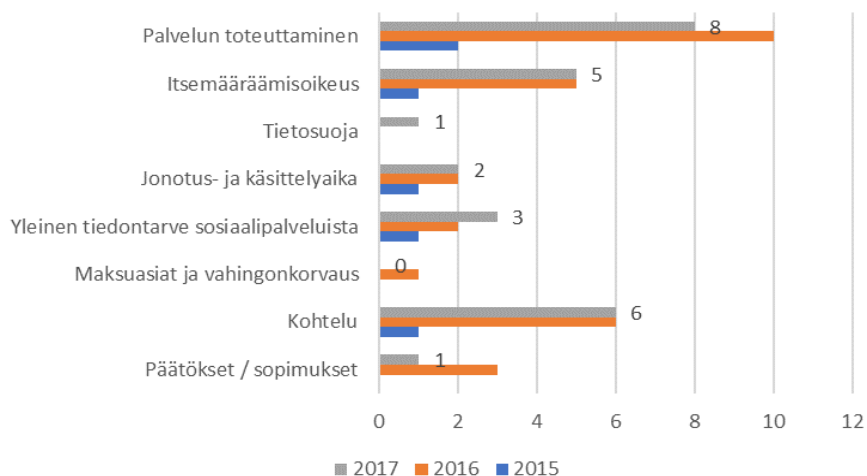
Multialta tuli 10 yhteydenottoa vuonna 2017. Asiointia aiheuttivat lastensuojelu, ikääntyneiden palvelut ja muut palvelut. Kaksi yhteydenottoa oli luonteeltaan lähinnä palveluihin kohdistuvaa tiedustelua, muut kahdeksan asiointia ilmaisivat tyytymättömyyttä palvelun toteuttamiseen, kohteluun, itsemääräämisoikeuteen tai käsittelyaikaan. Yksi asiointi voi sisältää monta yhteydenottosyytä.



Kuva 43. Multia: Sosiaaliamiesasiat ajalla 1.7.2015–2017



Kuva 44. Multia: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2015–2017



Kuva 45. Multia: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottoosyyt vuosina 2015–2017

Kuntakyselyssä selvitettiin kehitysvammahuollon laitospalvelujen käyttöä ja kustannuksia vuosina 2015–2017. Selvityksen kohteena olivat määräaikainen laituskuntoutus ja pitkäaikainen laitosasuminen, niiden nettokustannukset, asiakasmäärä ja alle 18-vuotiaiden asiakkaiden määrä. Lisäksi selvitettiin, mitä laituskuntoutusyksiköjä kunnat käyttävät.

Taulukko 33. Multia: Määräaikainen laituskuntoutus vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	0		
2016	0		
2017	0		

Vuonna 2017 käytetyt laituskuntoutusyksiköt: Ei käyttöä

Taulukko 34. Multia: Pitkäaikainen laitosasuminen vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	-	4	0
2016	kuntien yhteissummassa	4	0
2017	kuntien yhteissummassa	3	0

Vuonna 2017 käytetyt laitosasumisen yksiköt: Ei vastausta

Sosiaalityöntekijätilanne

Sosiaalihuoltolain 49 a § edellyttää, että sosiaalihuollon toimeenpanoon kuuluvia tehtäviä varten kunnan käytettävissä tulee olla riittävästi sosiaalihuollon ammattihenkilöitä sekä muuta asiakastyöhön osallistuvaa henkilöstöä. Jokaisen kunnan käytettävissä tulee olla asiakastyöhön osallistuvan virkasuhteisen sosiaalityöntekijän palveluja.

Sosiaaliamiehen mielestä sosiaalityöntekijän virka tulisi laittaa auki ja pyrkiä saamaan siihen asianomainen ammattihenkilö. Vaikka virassa olisi hoitaja, muualta hankittavalle virka-avulle voi tulla tarvetta ainakin mahdollisissa lastensuojelulain toimeenpanotilanteissa (Lastensuojelulaki 13 ja 13 b §). Koska naapurikuntiakin vaivaa sosiaalityöntekijäpula, virka-avun saaminen muista kunnista voi olla vaikeaa.

Informointi, ilmoitukset ja hakemukset

Sosiaalihuoltolain 33 § 4 mom edellyttää, että tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla. Sosiaaliasiamies tutustui kuntien kotisivujen sosiaalihuoltoa koskevaan osuuteen 4.3.2018.

Multialla sähköiset tiedot palveluista osoittautuivat vanhusten palveluja lukuunottamatta hyvin niukoiksi. Toimeentulotuen myöntämisen kerrottiin siirtyneen Kelalle ja lisätietona oli linkki Kelan sivuille. Näin ollen tieto kunnassa käsiteltävästä täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta jää Kelasta saatavan tiedon varaan. Hakemuslomakkeista saatavilla oli vain omaishoidontuen hakemus. Muut hakemus- ja ilmoituslomakkeet puuttuivat, samoin asiakaslain mukainen muistutuslomake. Palvelutietoja on tarpeen täydentää ja lisätä lomakkeet saataville myös kotisivuille.

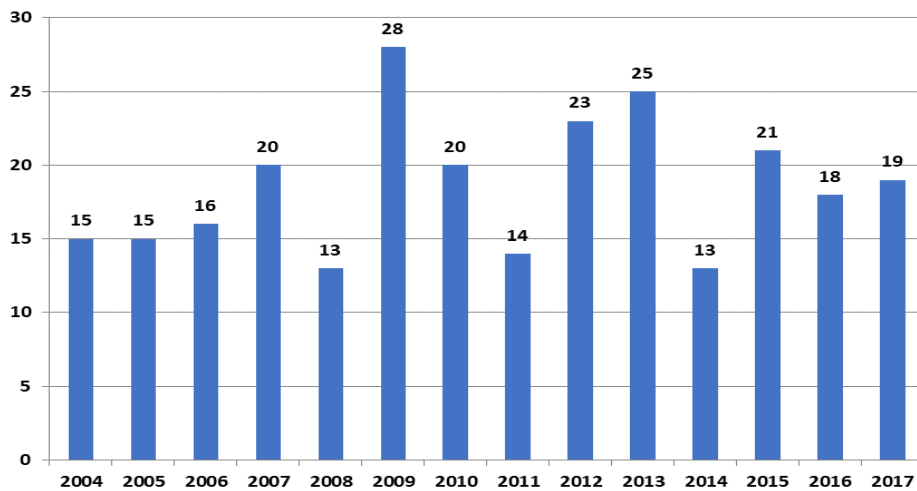
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaaliasiamiehen tietoon tuli yksi asiakaslain mukainen muistutus vuonna 2017. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi yhden lastensuojeluun liittyvän hallintokantelun, jossa toimenpiteinä olivat huomion kiinnittäminen ja käsityksen ilmaiseminen. Multian ilmoituksen mukaan kunnassa ei vaadittu vuonna 2017 viranhaltijapäätöksiin oikaisuja eikä päätöksiä tullut korkeammista valitusasteista.

Sosiaaliasiamiehen yleiset toimenpide-ehdotukset ovat viimeisessä luvussa.

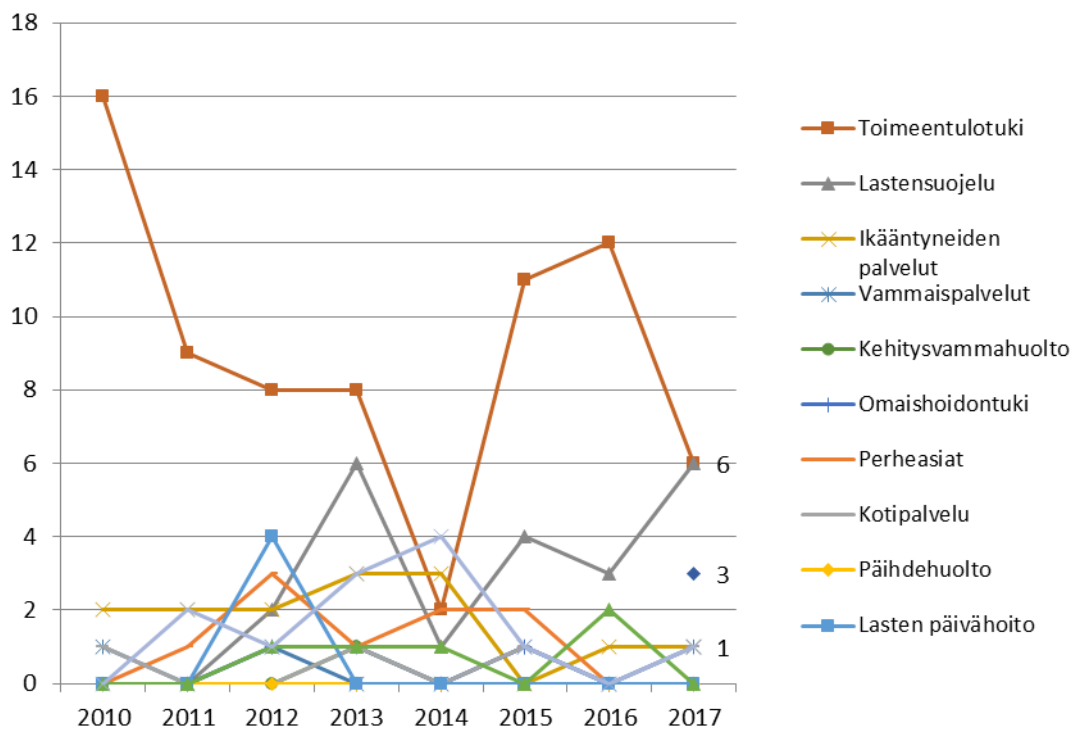
7.11 Muurame

Muuramesta tuli 19 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2017. Sosiaalihuollon palveluista kysyttiin tietoja 4 (2) kertaa, palveluihin tyytymättömiä oli 15 (16). Asiakkaan edustaja oli asialla 10 (3) kertaa, asiakas itse 8 (15) kertaa ja keran henkilöstö.



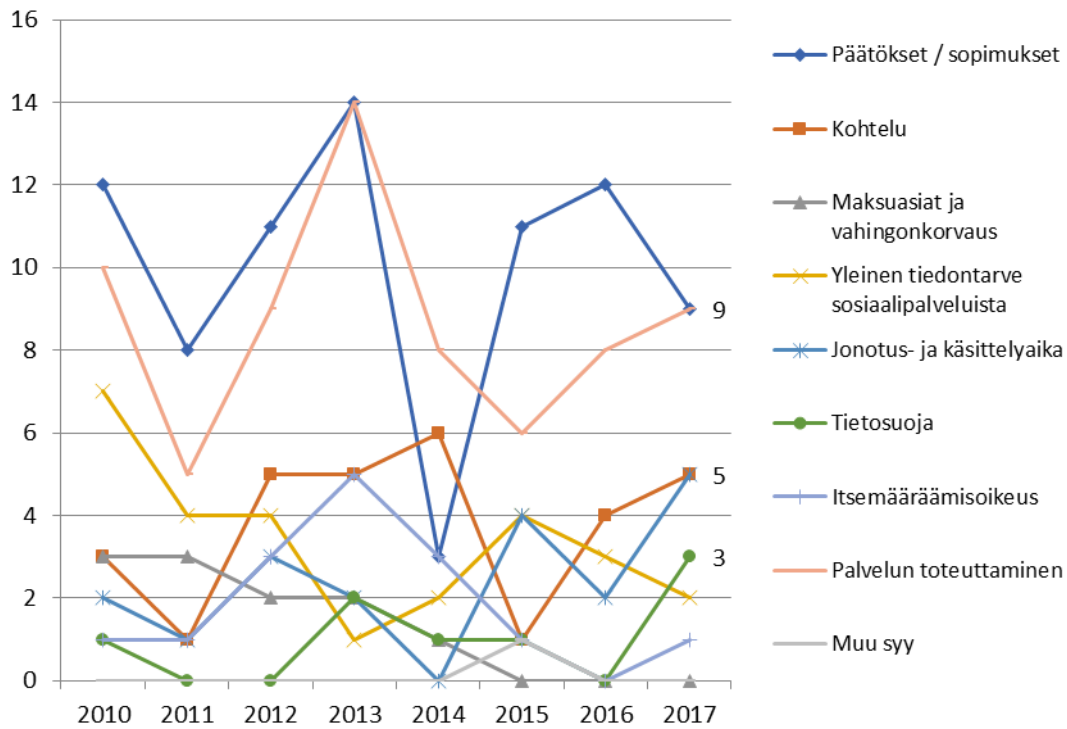
Kuva 46. Muurame: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2017

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenottojen tehtäväalueet vuosilta 2010–2017. Kunnan harkinnanvarainen toimeentulotuki aiheutti 6 ja Kelan perustoimeentulotuki 3 asiointia, yhteensä 9 (12) asiointia. Lastensuojelusta tuli 6 (3) yhteydenottoa, ja ikääntyneiden palveluista, vammaispalveluista, kotihoidosta ja muista kuin sosiaalihuollon palveluista yksittäiset asiinnit.



Kuva 47. Muurame: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2017

Samassa asiassa saattoi olla monta yhteydenoton syytä. Syyt vuosilta 2010–2017 on koottu seuraavaan kuvaan. Tavallisimmin palaute kohdistui päätöksiin ja palvelun toteuttamiseen mutta kohtelusta ja käsittelyajastakin tuli 5 mainintaa. Tietosuoja ja dokumentoinnin kysymykset tulivat esille kolme kertaa.



Kuva 48. Muurame: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2017

Kuntakyselyssä selvitettiin kehitysvammahuollon laitospalvelujen käyttöä ja kustannuksia vuosina 2015–2017. Selvityksen kohteena olivat määrääikainen laituskuntoutus ja pitkäaikainen laitosasuminen, niiden nettokustannukset, asiakasmäärä ja alle 18-vuotiaiden asiakkaiden määrä. Lisäksi selvitettiin, mitä laituskuntoutusyksiköjä kunnat käyttävät.

Taulukko 35. Muurame: Määräaikainen laitoskuntoutus vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	kuntien yhteissummassa	1	1
2016	kuntien yhteissummassa	2	0
2017	0		

Vuonna 2017 käytetyt laitoskuntoutusyksiköt: Ei käyttöä

Taulukko 36. Muurame: Pitkäaikainen laitosasuminen vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	0	0	0
2016	kuntien yhteissummassa	1	1 / yhden kuukauden ajan alle 18v
2017	kuntien yhteissummassa	2	0

Vuonna 2017 käytetyt laitosasumisen yksiköt: Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus

Informointi, ilmoitukset ja hakemukset

Sosiaalihuoltolain 33 § 4 mom edellyttää, että tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla. Sosiaaliasiamies tutustui kuntien kotisivujen sosiaalihuoltoa koskevaan osuuteen 4.3.2018. Muuramessa sähköiset tiedot palveluista ja hakemus- ja ilmoituslomakkeista osoittautuivat varsin kattaviksi. Pieninä kehitysvinkkeinä voi mainita, että harkinnanvaraisen toimeentulotuen soveltamisohje voisi olla nähtävillä ja vammaispalvelulain nojalla haettavaan palvelu/tukitoimiin voisi lomakkeeseen lisätä vaihtoehtoiksi myös palveluasumisen ja päivätoiminnan. Käytössä oleva ilmoitus palveluasumisen tarpeesta vaikuttaa sosiaalihuoltolain mukaiselta.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Muurame käsitteli kaksi asiakaslain mukaista muistutusta vuonna 2017 (1 vuonna 2016). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla ei ollut Muuramea koskevia kanteluja.

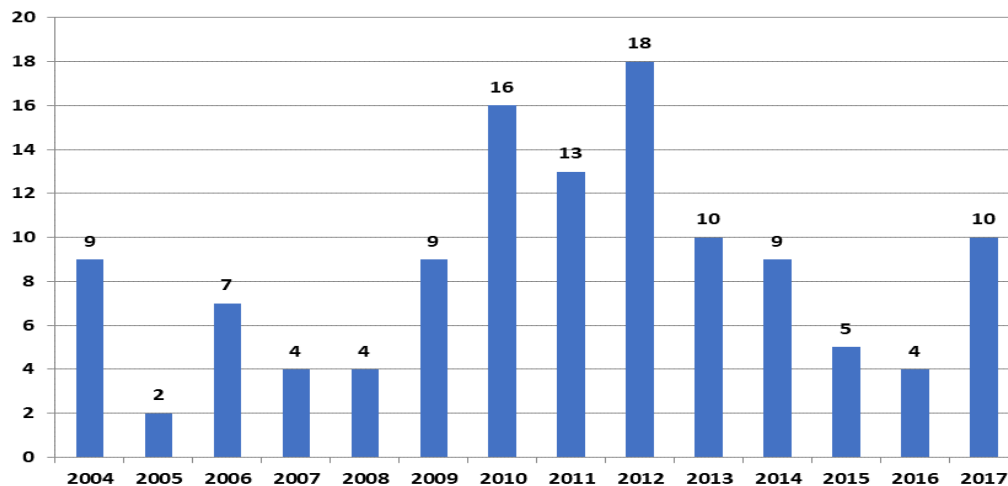
Kunnassa tehtiin viranhaltijapäätöksistä 8 oikaisuvaatimusta (4 vuonna 2016), joista lautakunta ei muuttanut yhtään.

Lautakunnan päätöksistä ei tehty yhtään valitusta hallinto-oikeuteen (1 vuonna 2016). Oikeusasteista ei palautunut hyväksytyjä valituksia.

Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

7.12 Petäjävesi

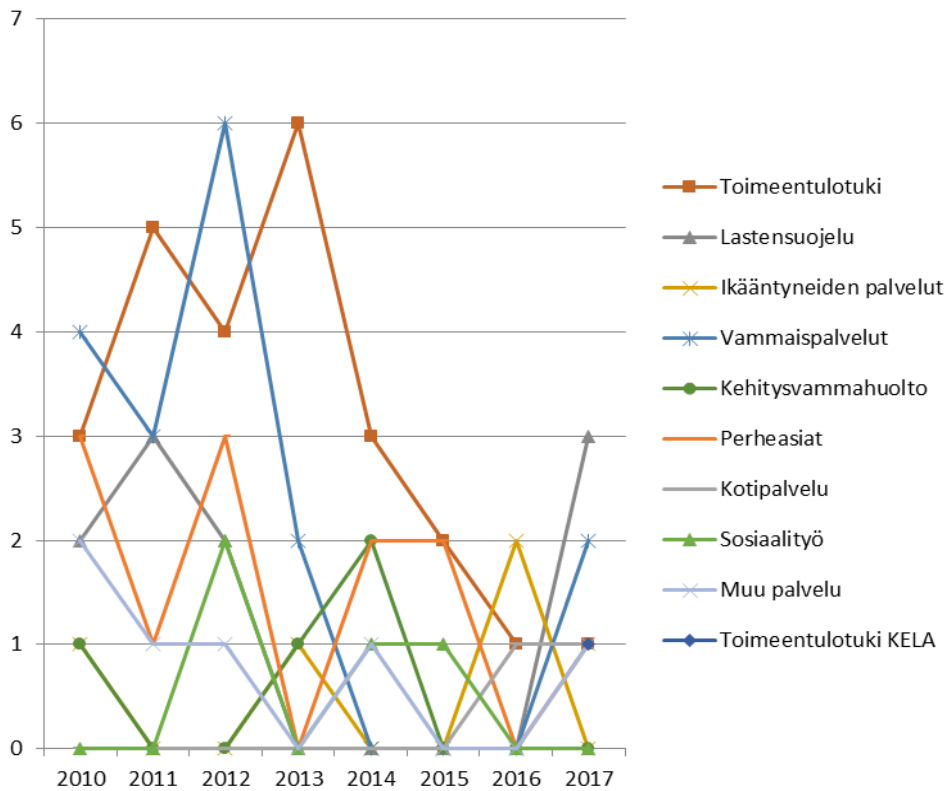
Petäjävedeltä tuli 10 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2017, enemmän kuin parina edellisenä vuonna. Neljä kertaa asioinnin syy oli tiedon tarve ja kuusi kertaa syynä oli tyytymättömyys. Viisi kertaa asialla oli asiakkaan edustaja, kolme kertaa asiakas itse ja pari kertaa henkilöstö.



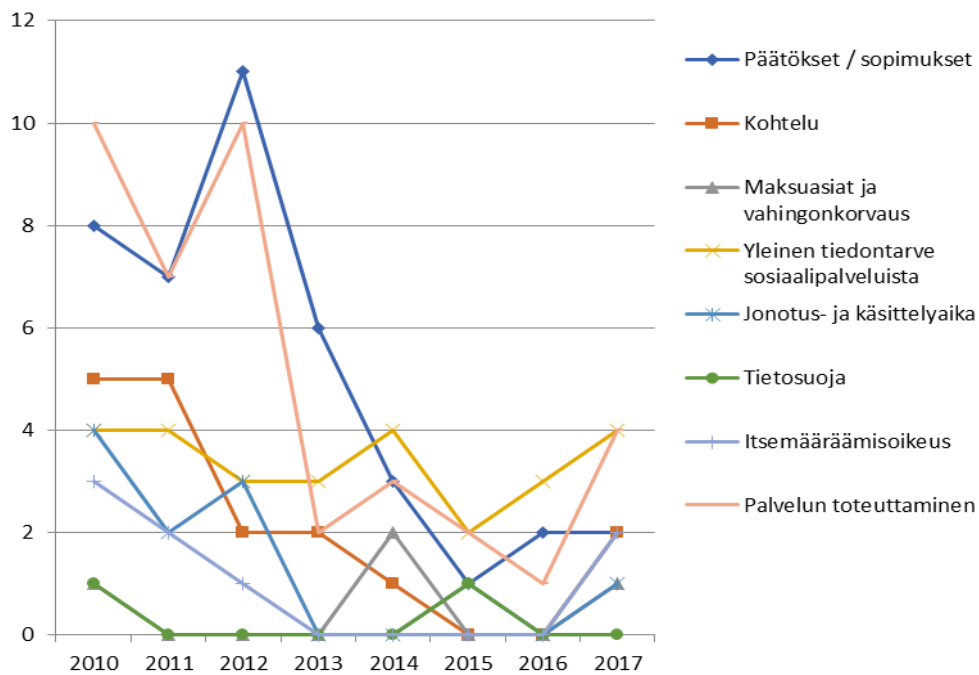
Kuva 49. Petäjävesi: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2017

Lastensuojelusta tuli kolme yhteydenottoa, vammaispalveluista kaksi ja perhepalveluista, kunnan ja Kelan toimeentulotuista, kotihoidosta ja muista palveluista yhden yksittäiset asiointit. Seuraavan sivun ylempi kuvaan on koottu yhteydenottojen tehtäväalueet vuosilta 2010–2017.

Yhden yhteydenoton taustalla voi olla useita syitä. Alempi kuva näyttää yhteydenottosyiden vuosittaisen vaihtelun. Vuonna 2017 Petäjävedeltä haluttiin tietoa sosiaalipalveluista ja annettiin palautetta palvelun toteuttamisesta. Parin asioinnin verran syitä oli päätöksissä, kohtelussa ja itsemääräämisoikeuskysymyksissä. Yksittäisiä asiointeja aiheutui myös käsittelyajasta ja asiakasmaksuista.



Kuva 50. Petäjävesi: Sosiaaliamiesasioiden tehtävääalueet vuosina 2010–2017



Kuva 51. Petäjävesi: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottoesityt vuosina 2010–2017

Kuntakyselyssä selvitettiin kehitysvammahuollon laitospalvelujen käyttöä ja kustannuksia vuosina 2015–2017. Selvityksen kohteena olivat määräaikainen laituskuntoutus ja pitkäaikainen laitosasuminen, niiden nettokustannukset, asiakasmäärä ja alle 18-vuotiaiden asiakkaiden määrä. Lisäksi selvitettiin, mitä laituskuntoutusyksiköjä kunnat käyttävät.

Taulukko 37. Petäjävesi: Määräaikainen laituskuntoutus vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	kuntien yhteissummassa	2	2
2016	kuntien yhteissummassa	3	2
2017	kuntien yhteissummassa	4	2

Vuonna 2017 käytetyt laituskuntoutusyksiköt: Pienryhmäkoti Huvi-kumpu, KVPS Tukena Päivänsäteen palvelukoti, Mikeva Myllynsiipi

Taulukko 38. Petäjävesi: Pitkäaikainen laitosasuminen vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	kuntien yhteissummassa	2	
2016	kuntien yhteissummassa	3	
2017	kuntien yhteissummassa	4	

Vuonna 2017 käytetyt laitosasumisen yksiköt: Coronaria Lounatuuli, Äänekoski

Kolmen vuoden seurantatieto osoittaa, että sekä kehitysvammahuollossa sekä laitosmuotoinen kuntoutus että asuminen ovat lisääntymään päin, vaikka valtakunnallisen tavoitteen mukaan laitosasumisesta pyritään eroon vuoteen 2020 mennessä.

Sosiaalityöntekijätilanne

Sosiaalihuoltolain 49 a § edellyttää, että sosiaalihuollon toimeenpanoon kuuluvia tehtäviä varten kunnan käytettävissä tulee olla riittävästi sosiaali-

huollon ammattihenkilöitä sekä muuta asiakastyöhön osallistuvaa henkilöstöä. Jokaisen kunnan käytettävissä tulee olla asiakastyöhön osallistuvan virkasuhteisen sosiaalityöntekijän palveluja.

Petäjävedellä on yksi sosiaalityöntekijä. Yhden viranhaltijan tehtäväalue on laaja ja työkuorma ja virkavastuu painava. Ei olekaan yllättävää, että viranhaltija on vaihtunut monta kertaa viime vuosina. Jos kunnassa on vain yksi sosiaalityöntekijä, muualta hankittavalle virka-avulle voi tulla tarvetta ainakin mahdollisissa lastensuojelulain toimeenpanotilanteissa (Lastensuojelulaki 13 ja 13 b §). Kunnasta todettiin yksityisten sosiaalipalveluyritysten tulleen entistä vahvemmin kuntien rinnalle työnantajina. Sosiaalityön osajien saatavuus on vaikeutunut entisestään ja sen lisäksi tiukka ammattihenkilölaki vaikeuttaa työntekijöiden ja sijaisten saatavuutta. Pienet kunnat ovat erityisissä vaikeuksissa, kun työntekijöitä on muutenkin vähän.

Informointi, ilmoitukset ja hakemukset

Sosiaalihuoltolain 33 § 4 mom edellyttää, että tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla. Sosiaaliasiamies tutustui kuntien kotisivujen sosiaalihuoltoa koskevaan osuuteen 4.3.2018.

Petäjävedellä tietoa, hakemuslomakkeita ja palvelutarpeen ilmoituksia on saatavilla sähköisesti, mutta kehitettäväkin on jonkin verran. Ikäihmisten palvelut esitellään varsin kattavasti ja on myönteistä, että hakemuslomakkeet ovat saatavilla asumispalveluja myöten. Toimeentulotuen ja lapsiperheiden tuen osuus on niukempi. Sosiaalityön tukimuodoissa mainitaan taloudellinen tuki, mutta Kelan käsittelemä perustoimeentulotuki ei tule esille lainkaan eikä kunnassa käsiteltävää harkinnanvaraista täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskevaa soveltamisohjetta näy. Kyseiset tuet mainitaan vain erillisellä Lomakkeet-sivulla hakemuslomakkeen nimessä. Kyseisillä sivuilla sosiaalipalvelujen lomakkeissa on vain kolme lomaketta: Täydentävän ja/tai ehkäisevän toimeentulotuen hakemus, omaishoidontuki (yli 65-vuotiaat) ja yhteydenotto sosiaalihuoltoon lapsen tuen tarpeen arvioimiseksi. Siellä olisi hyvä olla myös ainakin lapsiperheiden kotipalvelun hakemus ja sinne olisi hyvä vielä koota myös toisaalta löytyvät vammaispalvelujen sekä ikäihmisten palvelujen hakemukset kuin myös lastensuojelu-, sosiaalihuolto- ja vanhuspalvelulain mukaiset ilmoitukset. Sosiaalihuollon asiakaslain mukainen muistutuslomake olisi myös oltava saatavilla.

Päivittäistä soittoaikaa sosiaalitoimistoon on 9.30–11, mikä edistää tavoitettavuutta. Kunnan sivuilla mainitaan asiointimahdollisuutena myös suojattu viestipalvelu.

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.

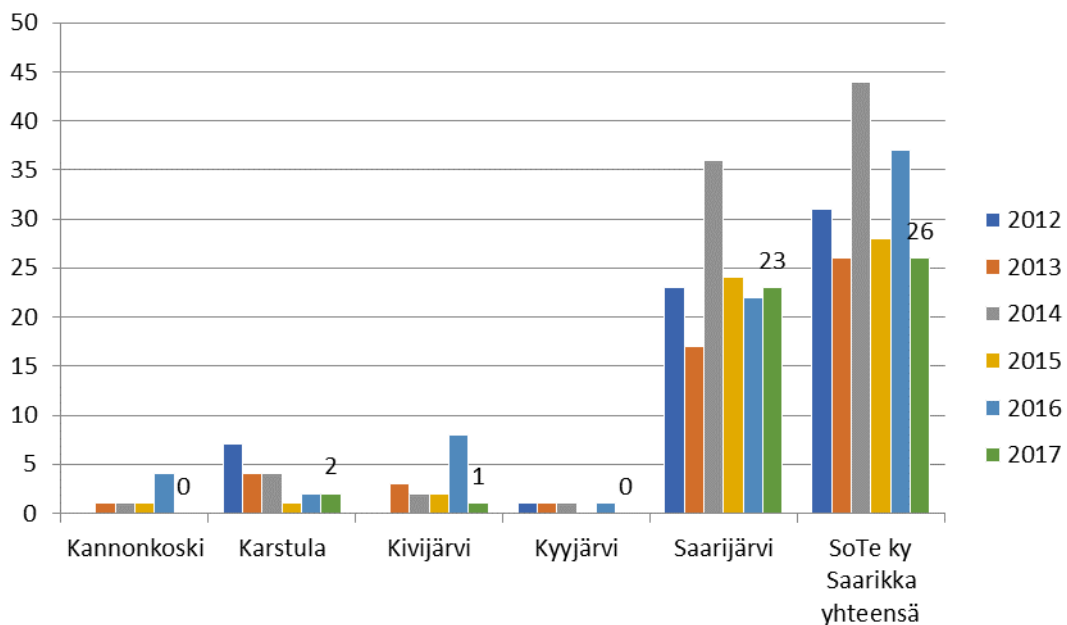
Viranhaltijapäätöksistä tehtiin 2 oikaisuvaatimusta (4 vuonna 2016), joista lautakunta ei hyväksynyt kumpaakaan.

Lautakunnan päätöksistä ei valitettu hallinto-oikeuteen eikä hallinto-oikeudesta eikä korkeimmasta oikeudesta palautunut valituksia.

Yleiset toimenpidesuosituksset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

7.13 SoTe-kuntayhtymä/Perusturvaliikelaitos Saarikka

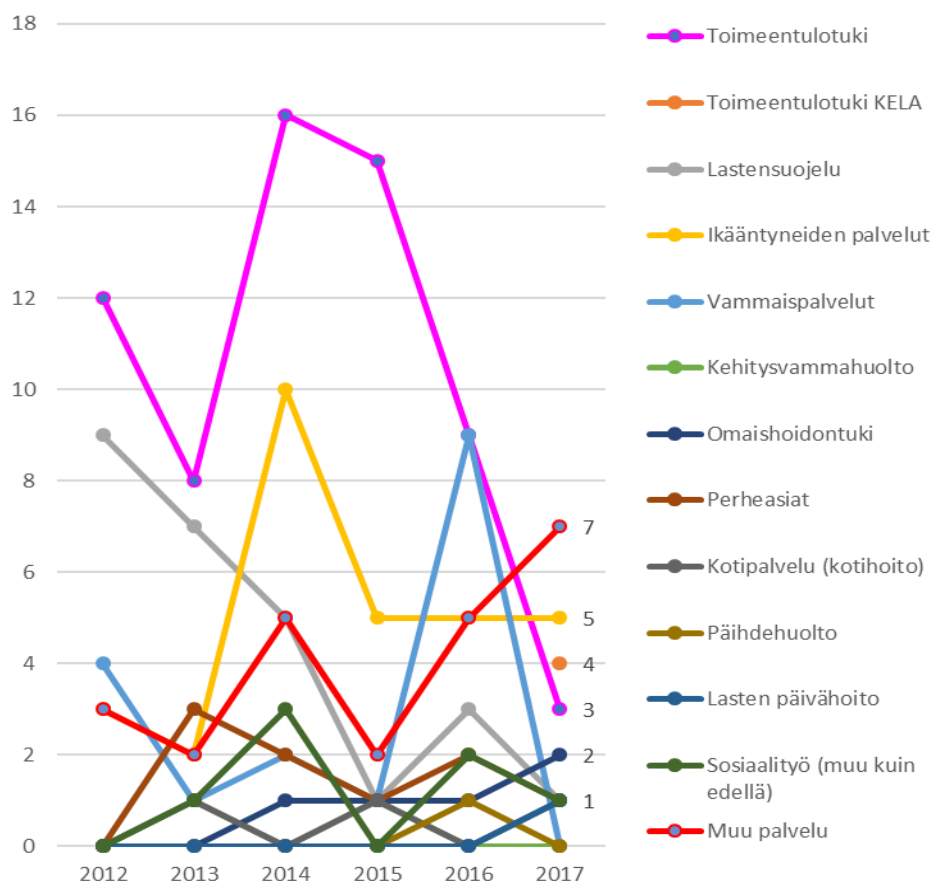
SoTe kuntayhtymä/Perusturvaliikelaitos Saarikkaan kuuluu viisi pohjoisen Keski-Suomen kuntaa: Kannonkoski, Karstula, Kivijärvi, Kyyjärvi ja Saarijärvi.



Kuva 52. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2012–2017

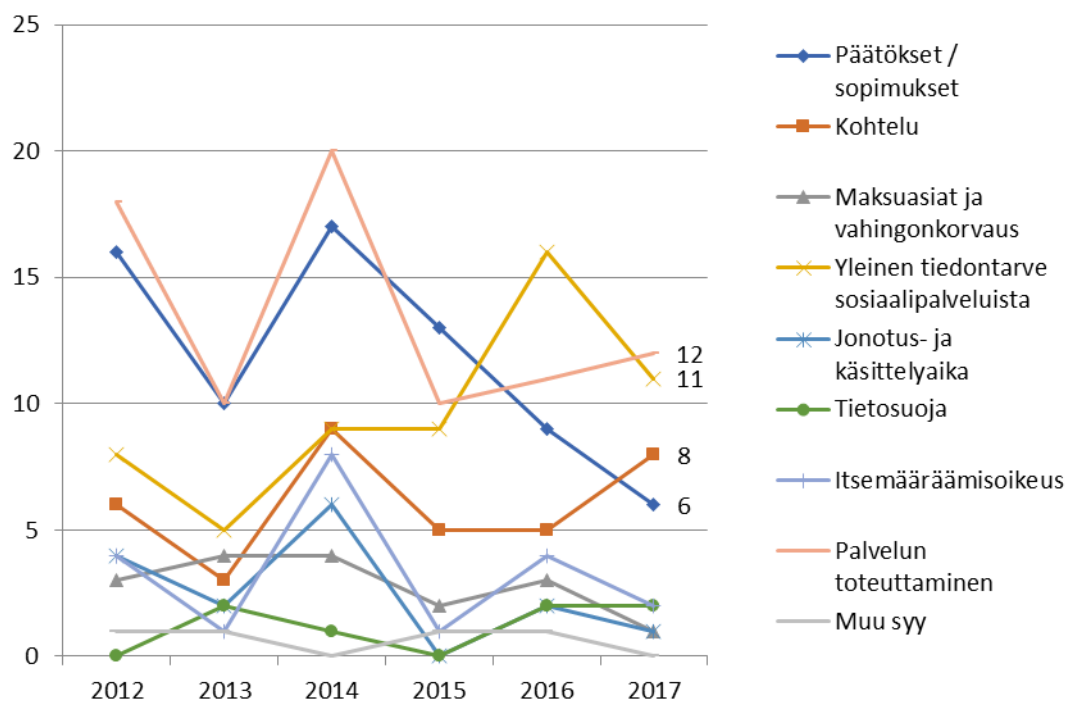
Saarikan alueelta otettiin vuonna 2017 yhteyttä sosiaaliasiamieheen 26 kertaa (37 vuonna 2016). Edellinen kuva näyttää asiointien laskujen ja nousujen vuorottelut. Lähes kaikki asiointi tuli nyt Saarijärveltä eikä Kyyjärveltä ja Kannonkoskelta tullut yhtään asiaa ja Kivijärveltäkin vain yksi. Edellisen vuoden tavoin lähes puolet, 11 (17) asiointia, oli luonteeltaan etukäteistiedustelua ja 15 (20) johtui tyytymättömyydestä sosiaalipalveluihin. Asiakas otti itse yhteyttä 19 (22) kertaa, hänen edustajansa 6 (9) kertaa ja kerran (6) asialla oli henkilöstö.

Seuraavaan kuvaan on koottu Saarikan yhteydenottojen tehtäväalueet vuosilta 2012–2017. Eniten, 7 yhteydenottoa tuli muista kuin sosiaalipalveluista, muun muassa eläkeasioista ja terveydenhuollosta. Toisena olivat toimeentulotukiasiat, joista Kelaan kohdistui neljä ja kuntaan kolme. Kolmanneksi eniten, 5 kertaa, asiointia tehtiin ikääntyneiden asioissa. Omaishoidontuesta asiointia tehtiin kaksi kertaa, ja lastensuojelusta, kotipalvelusta, päivähoitosta, perheasioista ja sosiaalityöstä kerran. Vammaispalveluasioita ei tullut nyt lainkaan (9 vuonna 2016).



Kuva 53. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2012–2017

Samassa asiassa saattaa olla monta yhteydenoton syytä (seuraava kuva). Eniten palautetta tuli palvelun toteuttamisesta ja suunnilleen saman verran oli sosiaalipalveluja koskevia tiedusteluja. Lähes kaikkia yhteydenottoesityitä oli vuonna 2017 edellisvuotta vähemmän, mutta kohtelupalaute lisääntyi jonkin verran.



Kuva 54. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottoesityt vuosina 2012–2017

Kuntakyselyssä selvitettiin kehitysvammahuollon laitospalvelujen käyttöä ja kustannuksia vuosina 2015–2017. Selvityksen kohteena olivat määrääikainen laituskuntoutus ja pitkäaikainen laitosasuminen, niiden nettokustannukset, asiakasmäärä ja alle 18-vuotiaiden asiakkaiden määrä. Lisäksi selvitettiin, mitä laituskuntoutusyksiköjä kunnat käyttävät.

Taulukko 39. Saarikka: Määrääikainen laituskuntoutus vuosina 2015–2017 (€, hlö)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	0		
2016	0		
2017	kuntien yhteissummassa	1	0

Vuonna 2017 käytetyt laituskuntoutusyksiköt: Vaalijalan ky

Taulukko 40. Saarikka: Pitkäaikainen laitosasuminen vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	kuntien yhteissummassa	18	0
2016	0		
2017	0		

Vuonna 2017 käytetyt laitosasumisen yksiköt: Oma laitousyksikkö Kolkanrinne. Toiminta loppui 30.6.2015. Tilalle tuli asumisyksikkö Kolmikon palveluasunnot. Yksikön rakensi Artun Palveluasunnot Oy. Saarikalla on 20 vuoden vuokrasopimus. Saarikka tuottaa palvelut.

Informointi, ilmoitukset ja hakemukset

Sosiaalihuoltolain 33 § 4 mom edellyttää, että tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla. Sosiaaliasiamies tutustui kuntien kotisivujen sosiaalihuoltoa koskevaan osuuteen 4.3.2018.

Saarikan perhe- ja sosiaalipalveluiden sivut ovat yhdet kattavimmista. Tietoa ja hakemuslomakkeita on saatavilla sähköisesti, mutta kehitettäväkin on jonkin verran. Tietoa taloudellisesta tuesta joutuu hieman etsimään, sillä toimeentulotuki löytyy aikuisten sosiaalipalveluista ja se olisikin hyvä saada näkyviin perhe- ja sosiaalipalvelujen päävalikkoon. Lastensuojelun tukihenkilöhakemus olisi hyvä olla saatavilla, samoin kuin sosiaalihuoltolain (35 §, 48 §) ja vanhuspalvelulain (25 §) mukaiset ilmoitukset.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia Saarikasta tehtiin 8 (4 vuonna 2016).

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tuli vuonna 2017 Saarikan alueelta 4 toimeentulotukiaiheista hallintokantelua (8 ratkaisua vuonna 2016).

Viranhaltijoiden päätöksistä tehtiin 25 oikaisuvaatimusta (27 vuonna 2016), lautakunta muutti oikaisuvaatimuksen johdosta yhden päätöksen (0 vuonna 2016).

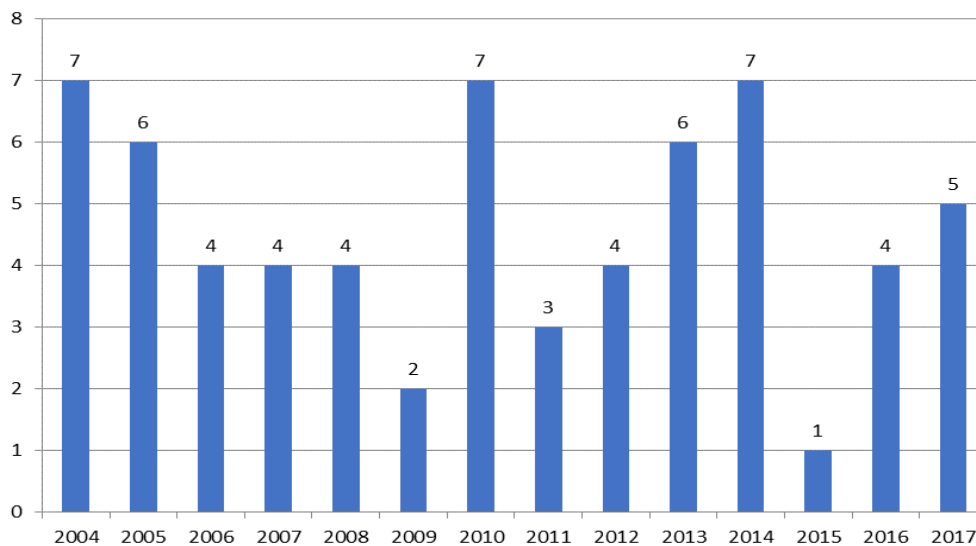
Lautakunnan päätöksistä tehtiin hallinto-oikeuteen 17 valitusta (22 vuonna 2016). Edellisvuoden tavoin hallinto-oikeudesta ei palautunut hyväksytyjä

valituksia. Korkein hallinto-oikeus käsitteli ja hylkäsi neljä valitusta (1 vuonna 2016).

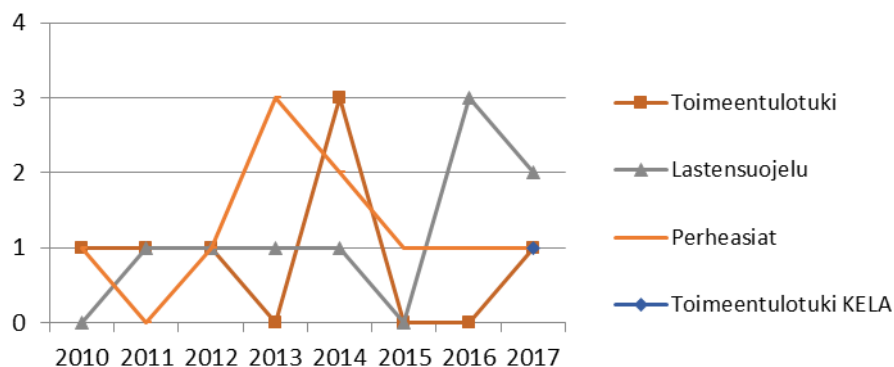
Sosiaaliamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

7.14 Toivakka

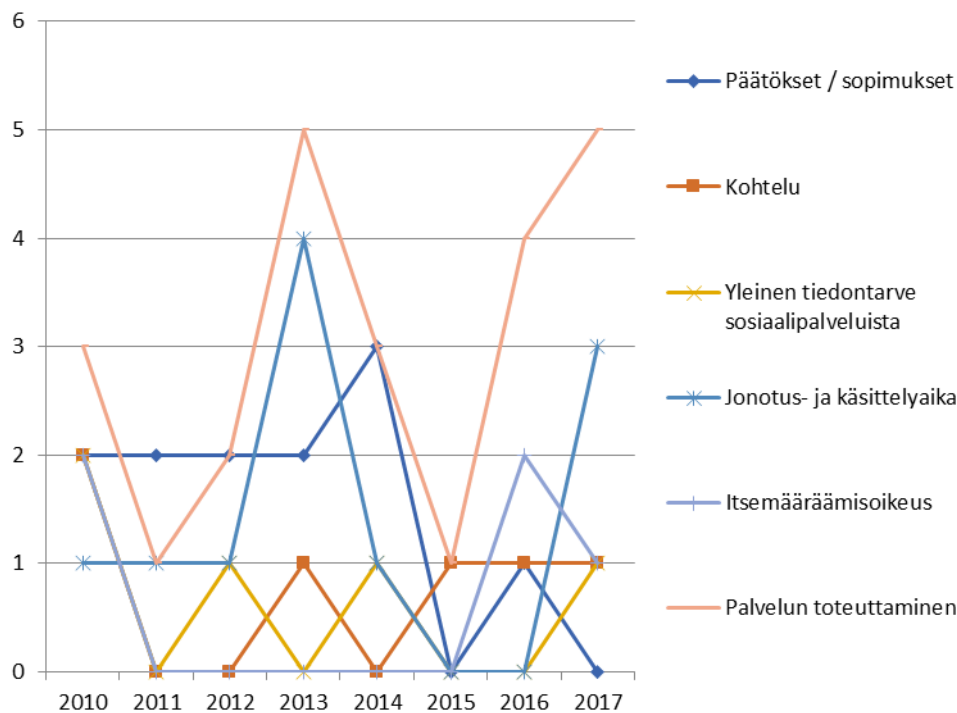
Toivakasta tuli vuonna 2017 viisi yhteydenottoa, joissa kaikissa syynä oli tyytymättömyys. Neljä kertaa oli kyse kunnan omasta palvelusta ja kerran Kelasta. Kaksi palautetta kohdistui lastensuojeluun. Perheasioihin ja kunnan ja Kelan toimeentulotukeen tuli yhdet palautteet. Kolme asiakasta otti itse yhteyttä, kaksi kertaa asialla oli asiakkaan edustaja. Yhdessä asioinnissa voi olla monta yhteydenoton syytä. Kaikki viisi yhteydenottajaa olivat tyytymättömiä palvelun toteuttamiseen ja kolme myös käsittelyaikaan. Kohtelu ja itsemääräämisoikeus saivat myös kertamaininnat.



Kuva 55. Toivakka: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2004–2017



Kuva 56. Toivakka: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueita vuosina 2010–2017



Kuva 57. Toivakka: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenotto syöt vuosina 2010–2017

Kuntakyselyssä selvitettiin kehitysvammahuollon laitospalvelujen käyttöä ja kustannuksia vuosina 2015–2017. Selvityksen kohteena olivat määräaikainen laituskuntoutus ja pitkäaikainen laitosasuminen, niiden nettokustannukset, asiakasmäärä ja alle 18-vuotiaiden asiakkaiden määrä. Lisäksi selvitettiin, mitä laituskuntoutusyksiköjä kunnat käyttävät.

Taulukko 41. Toivakka: Määräaikainen laituskuntoutus vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	0		
2016	0		
2017	kuntien yhteissummassa	1	1

Vuonna 2017 käytetyt laituskuntoutusyksiköt: Vaalijalan ky

Taulukko 42. Toivakka: Pitkäaikainen laitosasuminen vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	0		
2016	0		
2017	0		

Vuonna 2017 käytetyt laitosasumisen yksiköt: Ei lainkaan käytetty

Oheisista tiedoista päätellen Toivakka on jo valtakunnallisen tavoitteen mukaisessa tilassa, johon ei kuulu kehitysvammahuollon laitosasumista.

Informointi, ilmoitukset ja hakemukset

Sosiaalihuoltolain 33 § 4 mom edellyttää, että tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla. Sosiaaliasiamies tutustui kuntien kotisivujen sosiaalihuoltoa koskevaan osuuteen 4.3.2018.

Toivakan sosiaalipalveluiden sivut vaikuttavat selkeiltä ja toimivilta. Tietoa on hyvin saatavilla ja on huomionarvoista, että myös päihdepalveluja on avattu sosiaalitoimen sivuilla. Kuntalaisille hyödyllisiä lomakkeita ja sähköisen asioinnin palveluja on koottu yhteen paikkaan. Hyvääkin voi vielä parantaa, sillä vammaispalvelulain mukaisista subjektiivisten oikeuksien palvelujen luettelosta puuttuu päivätoiminta. Vammaispalvelujen alle merkitty palveluasumisen sivu ei aukea ja päivätoiminta vaikuttaa muun kuin vammaispalvelulain mukaiselta toiminnalta. Täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen soveltamisohje olisi hyvä olla saatavilla ja lomakkeissa lastensuojelun tukihenkilö/tukiperhetoiminnan hakemus, sosiaalihuoltolain (35 §, 48 §) mukaiset ilmoitukset palvelutarpeesta ja epäkohdista kuin myös asiakaslain mukainen muistutus.

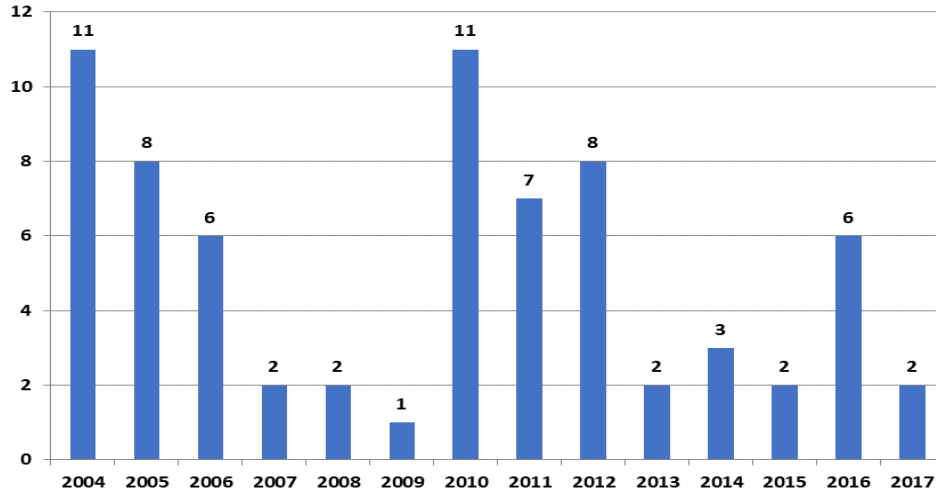
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty vuonna 2017, kuten ei edellisenäkään vuonna. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ei myöskään ollut hallintokanteluja ratkaistavana. Viranhaltijoiden päätöksistä ei tehty yhtään oikaisuvaatimusta (2 vuonna 2016). Korkein hallinto-oikeus ei ratkaissut yhtään valitusta (1 vuonna 2016).

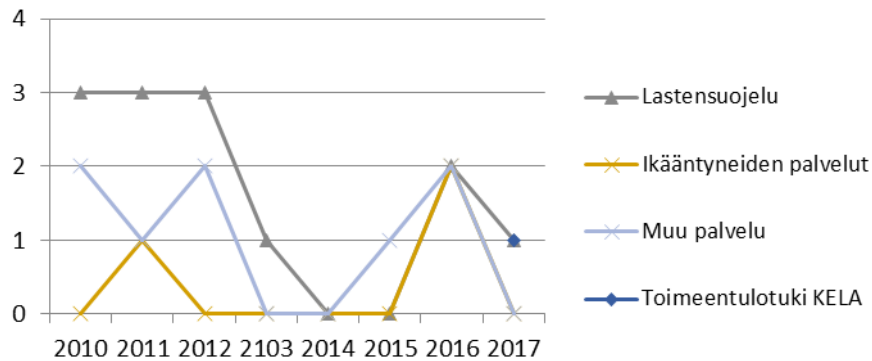
Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

7.15 Uurainen

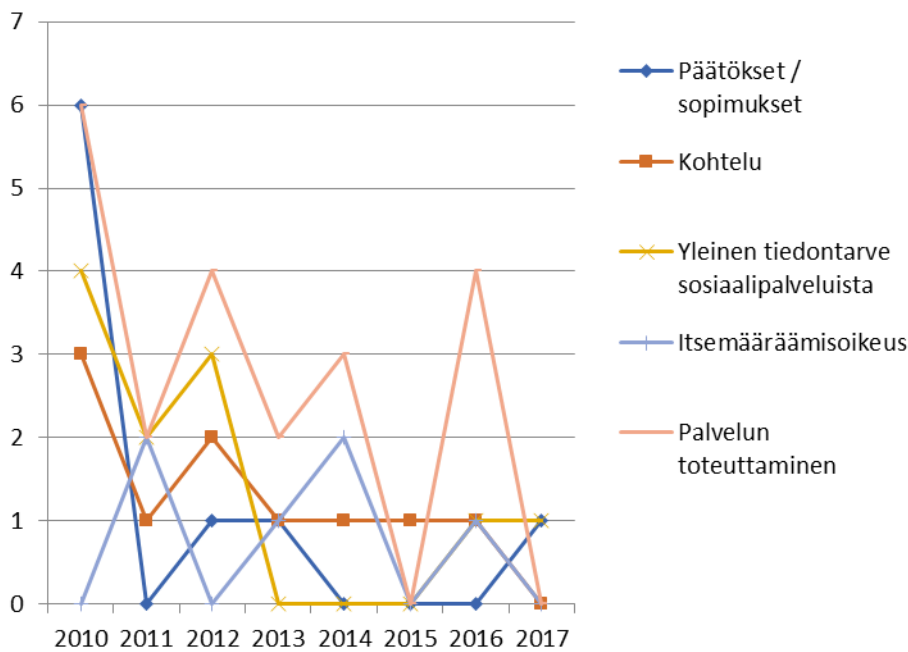
Uuraisilta otettiin yhteyttä kaksi kertaa vuonna 2017. Toinen asiointi oli tyytymättömyyden ilmaus Kelan asumistuki- ja toimeentulotukimenettelyyn, toinen puolestaan lastensuojelun perusteita tiedusteleva yhteydenotto.



Kuva 58. Uurainen: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2017



Kuva 59. Uurainen: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueita vuosina 2010–2017



Kuva 60. Uurainen: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottoa vuosina 2010–2017

Kuntakyselyssä selvitettiin kehitysvammahuollon laitospalvelujen käyttöä ja kustannuksia vuosina 2015–2017. Selvityksen kohteena olivat määräaikainen laituskuntoutus ja pitkäaikainen laitosasuminen, niiden nettokustannukset, asiakasmäärä ja alle 18-vuotiaiden asiakkaiden määrä. Lisäksi selvitettiin, mitä laituskuntoutusyksiköjä kunnat käyttävät.

Taulukko 43. Uurainen: Määräaikainen laituskuntoutus vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	kuntien yhteissummassa	1	
2016	kuntien yhteissummassa	1	
2017	0		

Vuonna 2017 käytetyt laituskuntoutusyksiköt: Ei käyttöä

Taulukko 44. Uurainen: Pitkäaikainen laitosasuminen vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	0		
2016	0		
2017	0		

Vuonna 2017 käytetyt laitosasumisen yksiköt: Ei käyttöä

Oheisista tiedoista päätellen Uuraisilla on jo päästy valtakunnalliseen tavoitteen, sillä kehitysvammahuollossa ei ole laitosasukkaita.

Informointi, ilmoitukset ja hakemukset

Sosiaalihuoltolain 33 § 4 mom edellyttää, että tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla. Sosiaaliasiamies tutustui kuntien kotisivujen sosiaalihuoltoa koskevaan osuuteen 4.3.2018.

Uuraisilla sähköiset tiedot sosiaalipalveluista osoittautuivat melko niukoiksi. Sivulla on sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, vammaispalvelut hyvin kattava tulostettava hakemus, samoin lapsiperheiden kotipalvelun, omaishoidontuen sekä vanhusten kuljetuspalvelun ja palveluasumisen hakemukset. Monet muut hakemus- ja ilmoituslomakkeet samoin kuin toimeentulotuen myöntämiskriteerit puuttuvat tai ilmoitetaan, että hakemaasi sivua ei löydy. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot puuttuvat kokonaan, samoin asiakaslain mukainen muistutuslomake. Palvelutietoja on tarpeen täydentää ja lisätä lomakkeet saataville myös kotisivuille.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

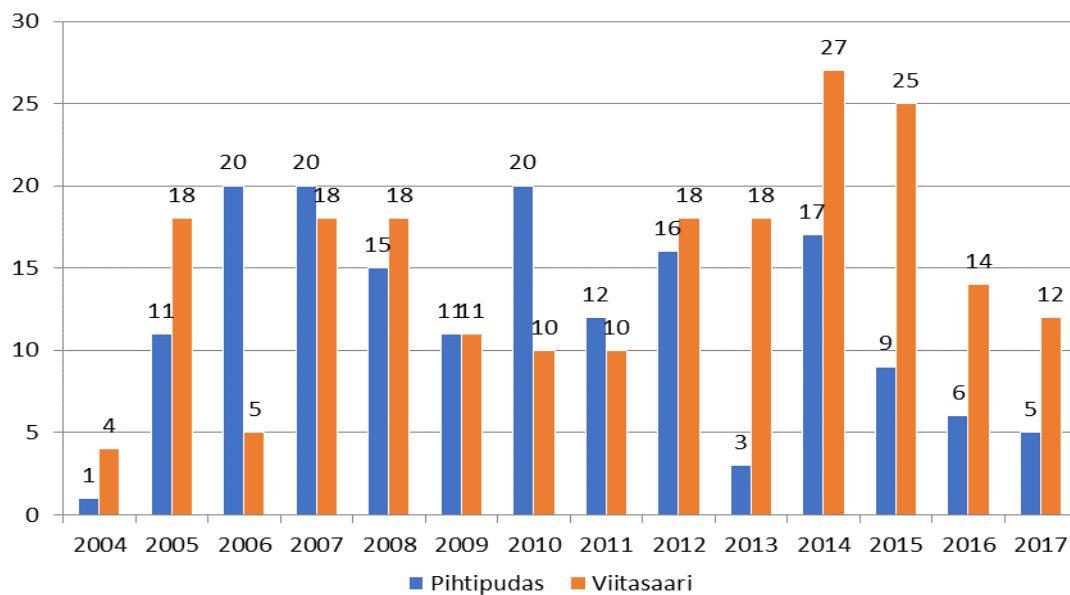
Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei ole tehty viime vuosina. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tuli yksi vanhuspalvelujen menettelyä koskeva hallintokantelu, joka siirrettiin kuntaan muistutuksena käsiteltäväksi. Sosiaalihuollon päätöksistä ei tehty oikaisuvaatimuksia eikä käsitelyjä ollut ylemmissä valitusasteissa.

Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

7.16 Wiitaunioni: Pihtipudas ja Viitasaari

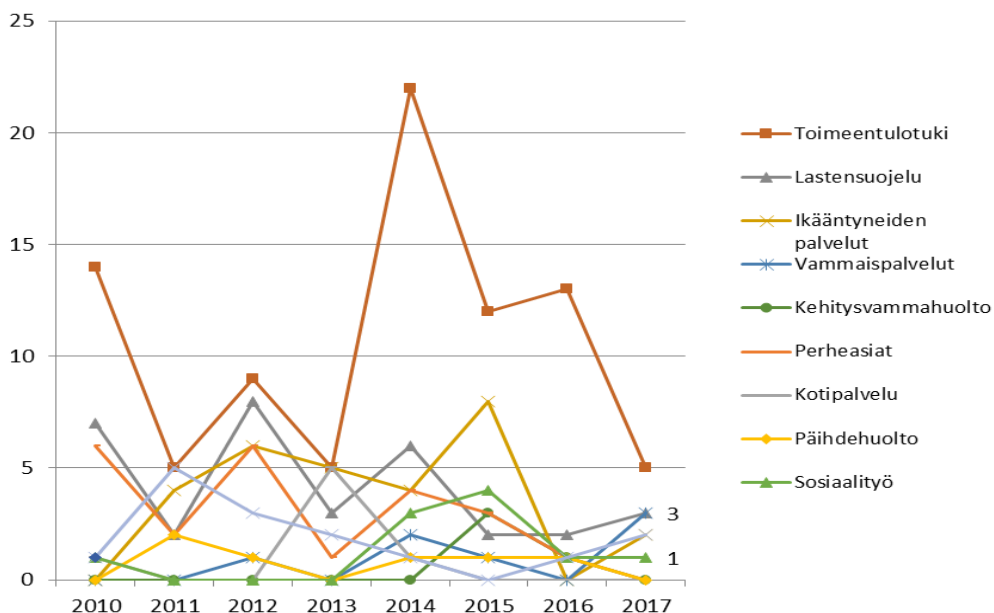
Yhteistoiminta-alueen asioiden tarkastelun helpottamiseksi Pihtiputaan ja Viitasaaren sosiaalihuolto on selvityksessä joiltakin osin yhdistetty, kuten on tehty myös Jämsän ja Kuhmoisten sekä Saarikan kuntien osuuksissa.

Wiitaunionin alueelta tuli vuonna 2017 yhteensä 17 sosiaaliasiamiestapahumaa. Pihtiputaalta otettiin yhteyttä 5 eri asian vuoksi ja Viitasaarelta tuli 12 yhteydenottoa. Asioinnin luonne säilyi ennallaan: tiedustelusta oli kyse 5 kertaa ja tyytymättömyys palveluihin aiheutti 12 asiointia.



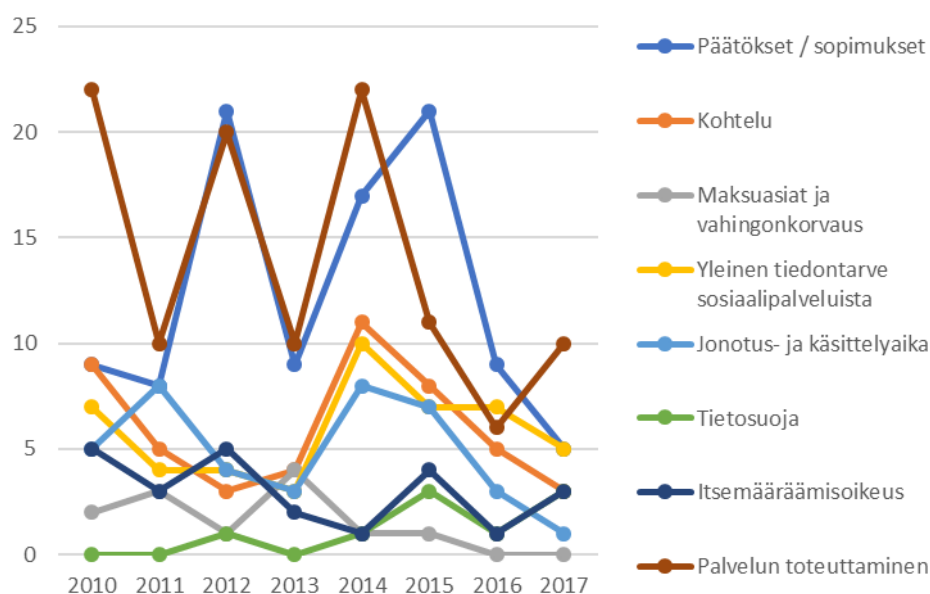
Kuva 61. Wiitaunioni: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2017

Seuraava kuva näyttää Wiitaunionin vuosien 2010–2017 yhteydenottojen tehtäväalueet. Perustoimeentulotuen siirto Kelalle vähensi toimeentulotukiasioita yhteensä kuuteen asiointiin (kunnan toimeentulotuki 5 ja Kelan 1) ja muista palveluista on asioitu perin harvoin sosiaaliasiamiehen kanssa. Lastensuojelu ja vammaispalvelut olivat asiointin aiheena kolme kertaa, ikääntyneiden palvelut ja muut palvelut (terveydenhuolto) kaksi kertaa. Sosiaalityön saatavuus ja laatu kirvoitti yhden yhteydenoton.



Kuva 62. Wiitaunioni: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet yhteensä vuosina 2010–2017

Yhteydenottosyyt vuosilta 2010–2017 osoittavat palvelun toteuttamisen nousseen suurimmaksi asiointisyyksi, toisella sijalla ovat päätökset ja tiedontarve sosiaaliasioista ja kolmantena kohtelu ja itsemääräämisoikeusasiat. Samassa asiointissa saattoi olla useita yhteydenottoon johtaneita syitä.



Kuva 63. Wiitaunioni: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt yhteensä vuosina 2010–2017

Kuntakyselyssä selvitettiin kehitysvammahuollon laitospalvelujen käyttöä ja kustannuksia vuosina 2015–2017. Selvityksen kohteena olivat määrääikainen laituskuntoutus ja pitkäaikainen laitosasuminen, niiden nettokustannukset, asiakasmäärä ja alle 18-vuotiaiden asiakkaiden määrä. Lisäksi selvitettiin, mitä laituskuntoutusyksiköjä kunnat käyttävät.

Taulukko 45. Wiitaunioni: Määrääikainen laituskuntoutus vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	kuntien yhteissummassa	1	-
2016	kuntien yhteissummassa	1	-
2017	0		

Vuonna 2017 käytetyt laituskuntoutusyksiköt: Ei käyttöä

Taulukko 46. Wiitaunioni: Pitkäaikainen laitosasuminen vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	kuntien yhteissummassa	1	1
2016	kuntien yhteissummassa	1	1
2017	0		

Vuonna 2017 käytetyt laitosasumisen yksiköt: Ei käyttöä

Vastauksesta päätelleen Wiitaunionissa on jo päästy valtakunnallisen suosituksen mukaiseen kehitysvammahuollon avoimuuteen asumiseen.

Informointi, ilmoitukset ja hakemukset

Sosiaalihuoltolain 33 § 4 mom edellyttää, että tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla. Sosiaaliamies tutustui kuntien kotisivujen sosiaalihuoltoa koskevaan osuuteen 4.3.2018.

Wiitaunionin sähköiset tiedot sosiaalipalveluista osoittautuivat melko riittäviksi, joskin sosiaalihuolto- ja vanhuspalvelulain mukaiset palvelutarveilmoitukset puuttuvat, samoin asiakaslain mukainen muistutus. Puuttuvat lomakkeet olisi hyvä lisätä ja toimeentulotuen päivitetty soveltamisohje vaihtaa kunnan sivuille.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

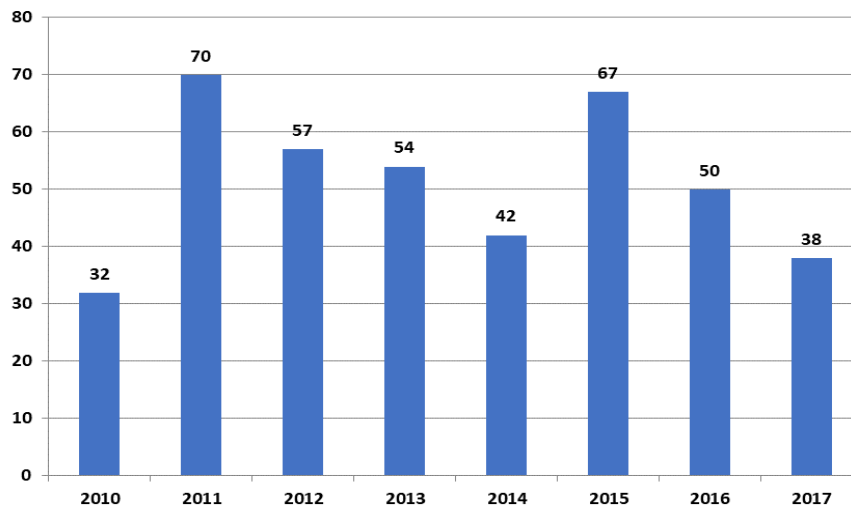
Wiitaunioniin tuli vuoden aikana yksi sosiaalihuollon asiakaslain mukainen muistutus (0 vuonna 2016). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ei ollut alueelta hallintokanteluja.

Lautakunta käsitteli Wiitaunionissa 10 oikaisuvaatimusta (vuonna 2016: 9), muuttamatta päätöksiä (0 vuonna 2016). Yhdestä lautakunnan päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen, vuoden aikana ei palautunut hyväksytyjä valituksia. Korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei tehty eikä sieltä palautunut valituksia.

Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

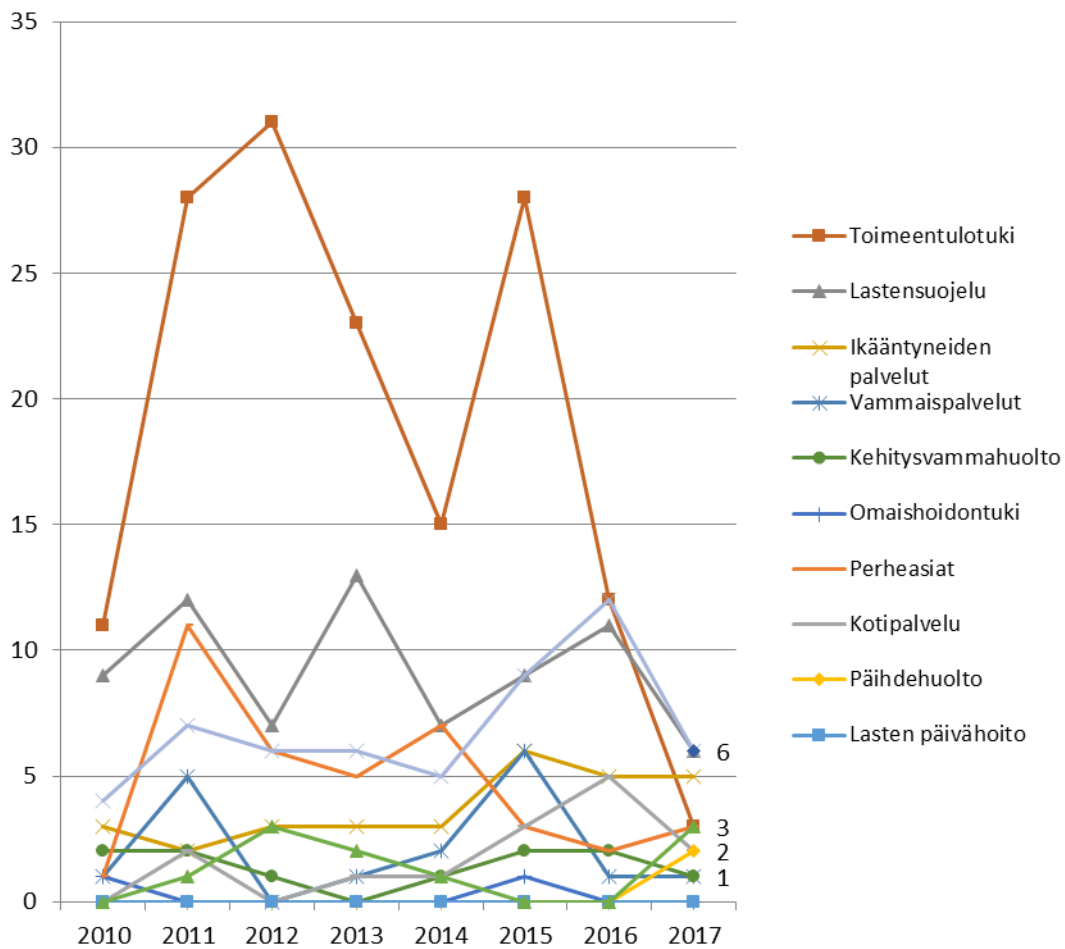
7.17 Äänekoski

Äänekosken sosiaaliasiamiesasiointi väheni jälleen tuntuvasti edellisvuodesta. Asioinneista 13, osuus 34 % (vuonna 2016 26 %), oli tiedustelua ja 25, osuus 66 % (74 %), tyytymättömyyden ilmausta. Asiakas oli itse asialla 18 (31) kertaa, asiakkaan edustaja 16 (19) kertaa ja henkilöstö mietti toimintatapaa 4 kertaa.



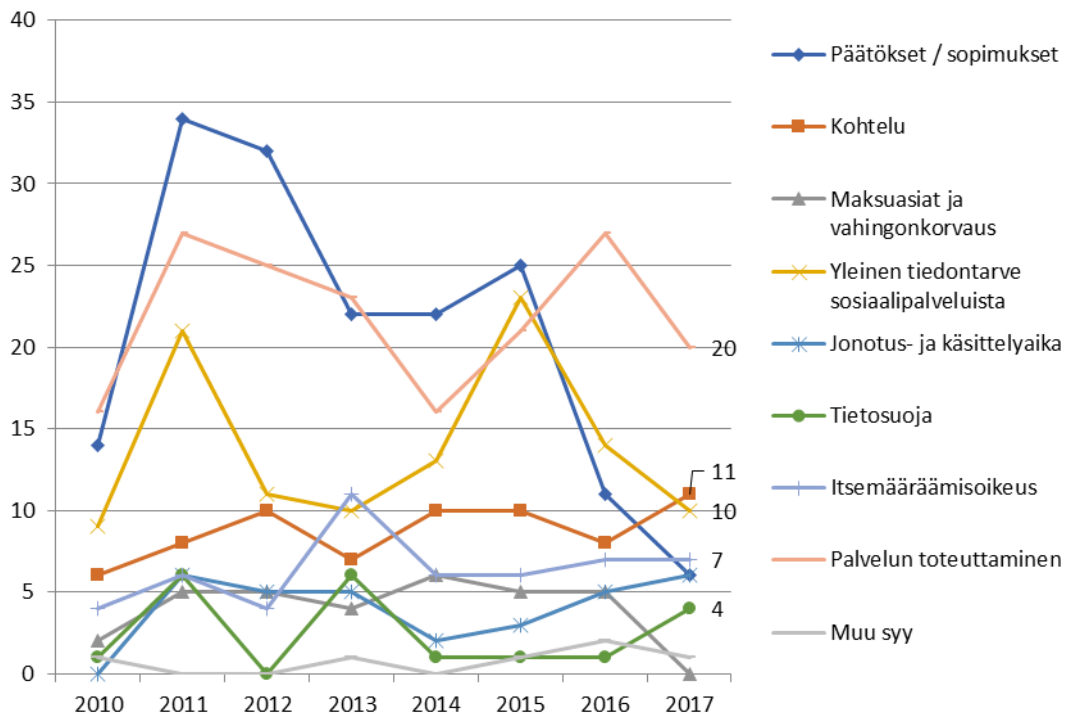
Kuva 64. Äänekoski: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2010–2017 (5/2010 alkaen)

Kuva yhteydenottojen tehtäväalueista vuosilta 2010–2017 näyttää toimeentulotukiasiointien vähentyneen Kela-siirron myötä edelleen. Kunnan toimeentulotuesta tuli vain kolme yhteydenottoa ja Kelan perustoimeentulotuesta kuusi asiaa, samoin kuusi asiointia tuli lastensuojelusta ja muista palveluista (terveydenhuolto, edunvalvonta, asumisasiat). Perheasiat ja sosiaalityö tulivat esille kolme kertaa, päihdehuolto ja kotipalvelu kaksi kertaa ja vammaispalveluista ja kehitysvammahuollosta tuli yhdet asioinnit. Omaishoidontuesta ja lasten päivähoidosta ei otettu lainkaan yhteyttä.



Kuva 65. Äänekoski: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2017 (5/2010 alkaen)

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenottosyyt vuosilta 2010–2017. Yhdessä asiassa voi olla monia yhteydenottoja. Edelleen yleisintä oli palaute palvelun toteuttamisesta. Kohtelupalaute lisääntyi ja samoin kävi käsitteilyajoille. Tietosuojanimikkeen alla olevista asiakirja-asioista vain kaksi oli palautetta ja toiset kaksi tiedustelua. Päätöspalaute väheni edelleen, mikä oli odotettavissakin toimeentulotuen perusosan siirryttyä Kelalle.



Kuva 66. Äänekoski: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2017 (5/2010 alkaen)

Kuntakyselyssä selvitettiin kehitysvammahuollon laitospalvelujen käyttöä ja kustannuksia vuosina 2015–2017. Selvityksen kohteena olivat määrääikainen laituskuntoutus ja pitkäaikainen laitosasuminen, niiden nettokustannukset, asiakasmäärä ja alle 18-vuotiaiden asiakkaiden määrä. Lisäksi selvitettiin, mitä laituskuntoutusyksiköjä kunnat käyttävät.

Taulukko 47. Äänekoski: Määrääikainen laituskuntoutus vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	kuntien yhteissummassa	3	1
2016	kuntien yhteissummassa	1	1
2017	kuntien yhteissummassa	2	1

Vuonna 2017 käytetyt laituskuntoutusyksiköt: Vaalijalan ky, Satama, Siunsote, Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalouden ky: Honkalampikeskus

Taulukko 48. Äänekoski: Pitkäaikainen laitosasuminen vuosina 2015–2017 (€, hlöä)

Vuosi	Nettokustannukset	Asiakasmäärä	Alle 18-vuotiaat
2015	0		
2016	0		
2017	0		

Vuonna 2017 käytetyt laitosasumisen yksiköt: Ei käyttöä

Vastauksesta päätellen varsinaista laitosasumista kehitysvammahuollossa ei ole, mutta laitoskuntoutuksen tarve ja käyttö on lisääntynyt viime vuosina.

Informointi, ilmoitukset ja hakemukset

Sosiaalihuoltolain 33 § 4 mom edellyttää, että tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla. Sosiaaliasiamies tutustui kuntien kotisivujen sosiaalihuoltoa koskevaan osuuteen 4.3.2018.

Äänekoskella sähköiset tiedot palveluista osoittautuivat kattaviksi, harkinnanvaraisen toimeentulotuen soveltamisohjeita myöten. Kohennettavaakin kuitenkin on, sillä vanhuspalvelulain mukaista ilmoituslomaketta ei kotisivuilta löytynyt, eikä myöskään hakemusta vanhusten palveluasumiseen. Sosiaalihuoltolain mukainen epäkohtailmoitus kuuluu olla henkilöstölle helposti saatavilla. Lapsiperheiden kotipalveluhakemus olisi hyvä lisä sosiaalihuoltolain mukaisiin lomakkeisiin, samoin lastensuojelun tukihenkilö-/tukiperhehakemus. Asiakaslain mukainen muistutuslomake sivuilta näyttää myös puuttuvan ja se tulee sinne lisätä.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Kunnassa ei tehty yhtään asiakaslain mukaista muistutusta vuonna 2017 (2 vuonna 2016) eikä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla ei ollut hallintokanteluja ratkaistavana.

Viranhaltijapäätöksiin tehtiin 14 oikaisuvaatimusta (10 vuonna 2016, joista lautakunta hyväksyi yhden (2)). Yhdestä lautakunnan päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen, valitusta ei hyväksytty. Korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei tehty valituksia.

Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

8 MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU

Asiakaslain mukaisia muistutuksia kunnat ilmoittivat tulleen 31 (28 vuonna 2016). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ilmoitti nyt sekä ratkaistuja että saapuneita hallintokanteluja eikä tietoja voi verrata suoraan edellisen vuoden päätösmääriin. Käsittelyssä oli 32 kantelua, joista 12 siirrettiin kuntiin muistutuksena vastattavaksi (noin 15 % vuonna 2016). Ratkaistuissa kanteluissa yleisimmät toimenpiteet olivat käsityksen ilmaiseminen ja huomion kiinnittäminen. Huomautuksia ei vuonna 2017 annettu lainkaan.

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. Seuraavaan taulukkoon on koottu Kosken asiamieskuntien vuoden 2017 muistutus- ja muutoksenhakuluvut.

Kuntien ilmoitusten mukaan viranhaltijoiden päätöksiin kohdistuvia oikaisuvaatimuksia käsiteltiin paikallisessa luottamuselimessä 255 (406) ja niistä hyväksyttiin 14 (24), 5,5 % (5,9 % vuonna 2016). Mitä ilmeisimmin perustoimeentulotuen siirtyminen Kelalle vähensi oikaisuvaatimuksia, mutta valitusten määrään se ei ainakaan vielä vaikuttanut, sillä valituksia ilmoitettiin tehdyksi 114 (113 vuonna 2016). Hallinto-oikeus hyväksyi 29 (28) valitusta ja hyväksytyjen valitusten osuus oli 25,4 % (24,8 % vuonna 2016). Hallinto-oikeus hyväksyi edelleen neljäsosan valituksista ja lainvastaiseksi todettujen päätösten osuus on vuodesta toiseen huolestuttavan suuri. Kyseiset asiat on käsitelty ja tarkistettu useaan kertaan kuntatasolla ja vasta hallinto-oikeudessa menettelyyn puututaan. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta tuli alueelle 15 (12) päätöstä, joissa kaikissa asiakkaan valitus hylättiin.

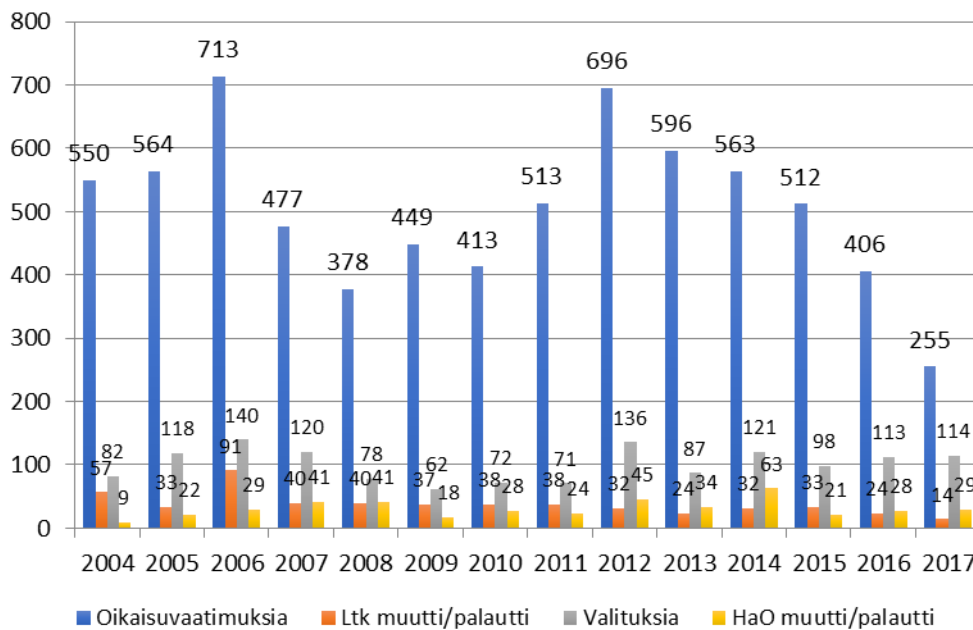
⁷ <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>

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

Taulukko 49. Sosiaalihuollon muistutukset, muutoksenhaut ja valitukset kunnittain vuonna 2017 (vuosi 2016)

	Muistutukset	Oikaisu-vaatimuksia	Ltk muutti/palautti	Valituksia hallinto-oikeuteen	Hallinto-oikeus muutti/palautti	KHO päätöksiä/asiakkaan eduksi
Hankasalmi	0 (1)	7 (19)	1 (5)	2 (4)	1 (2)	0 (0)
Joutsa	0 (1)	5 (1)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Jyväskylä	12 (12)	139 (279)	6 (6)	80 (72)	22 (5/18)	9/0 (3/2)
Jämsä ja Kuhmoinen	6 (5)	25 (23)	3 (6)	7 (2)	1 (0)	0 (3/0)
Keuruu	0 (0)	4 (9)	0 (1)	2 (2)	0 (0)	0 (0)
Kinnula	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Konnevesi	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Laukaa	0 (1)	14 (18)	0 (2)	3 (5)	5 (2)	2/0 (3/0)
Luhanka	0 (0)	2 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)
Multia	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)
Muurame	2 (1)	8 (4)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)
Petäjävesi	0 (0)	2 (4)	0 (1)	0 (0)	0 (1)	0 (0)
Pihtipudas ja Viitasaari	1 (0)	10 (9)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (1/0)
Saarikka	8 (4)	25 (27)	1 (0)	17 (22)	0 (0)	4/0 (1/0)
Toivakka	0 (0)	0 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1/0)
Uurainen	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Äänekoski	0 (2)	14 (10)	1 (2)	1 (3)	0 (0)	0 (0)
YHTEENSÄ	31 (28)	255 (406)	14 (24)	114 (113)	29 (28)	15/0 (12/2)

Kosken asiamiespalvelun laajentumisen johdosta seuraavan kuvan osoittama muutoksenhakukehitys ei ole koko ajanjaksolta vertailukelpoista. Ajan kuluessa moni laki on muuttunut ja kunnille on tullut uusia velvoitteita ja päätösasioita. Tahdosta riippumattoman lastensuojelun päätöksenteon siirtyminen kunnan luottamuselinkäsittelystä hallinto-oikeuteen vuonna 2008 puolestaan vähensi perusturvalautakuntien päätösmääriä ja samoin kävi vuonna 2017, kun laskennallinen perustoimeentulotuki siirtyi Kelalle. Ilmeisesti kuntien viranomaiset nykyään myös korjaavat päätöksiä enenevässä määrin itseoikaisuna eivätkä asiat välttämättä päädy enää yhtä usein muutoksenhakuelimiin ja tilastoihin.



Kuva 67. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Kosken asiamieskunnissa vuosina 2004–2017

9 SOSIAALIASIAMIES PERUS- JA IHMISOIKEUKSIEN ÄÄRELLÄ

Perinteisen yhteenvedon sijasta sosiaaliasiamiestyötä peilataan Anna Metterin (2012)⁹ väitöskirjaan ”Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö”. Esipuheessa Metteri kertoo, että aineistoa kerätessään hän joutui yhteydenottojen runsauden takia sulkemaan puhelinvastaukset. Hän toteaa: ”Suomessa olisikin ehkä tarvetta valtakunnalliselle ”kohtuuttomuusvaltuutetulle”, joka ottaisi vastaan ihmisten kokemukset kohtuuttomista tilanteista ja antaisi näille kokemuksille arvon.”

Valtakunnallista kohtuuttomuusvaltuutettua ei ole, mutta kuntien nimeämät sosiaaliasiamiehet ovat lähes sellaisia. He ovat asiakkaiden ja palvelujen tunnumassa ja siten lähempänä kuin hallinto-oikeuslaitos tai valtakunnalliset valvonta- ja kanteluinstitanssit, kuten esimerkiksi eduskunnan oikeusasiamies tai lapsiasia-, yhdenvertaisuus-, tasa-arvo- ja tietosuojavaltuutetut. Kun vastaa ihmisten sosiaalihuollon palveluja koskeviin tietotarpeisiin ja kokoaa

⁹ Metteri, Anna (2012) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Acta Universitatis Tamperensis 1778. Tampereen yliopisto, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö.

asiakaspalautetta, on hyvä muistaa olevansa perus- ja ihmisoikeuksien äärelä ja tekevänsä oikeudenmukaisuustyötä.

Kansalaisten perusoikeuksia vahvistettiin 1990-luvulla kirjaamalla sosiaaliturvaa koskevat oikeudet Suomen perustuslakiin¹⁰. Sosiaalisia oikeuksia sisältäyty myös kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin kuten TSS-sopimukseen (taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskeva kansainvälinen yleissopimus)¹¹, Euroopan sosiaaliseen peruskirjaan¹² ja Euroopan ihmisoikeussopimukseen¹³. Kansallisten valitusteiden jälkeen on oikeus valittaa Euroopan ihmisoikeustuomioistuimeen, jonka päätökset velvoittavat sopimuksen allekirjoittajamaita. Säädösten tulee olla yleispäteviä ja aikaa kestäviä ja usein vasta oikeuskäytäntö täsmentää niiden tulkintaa ja soveltamista. Perusoikeusmyönteisen laintulkinnan säännön mukaan epäselvissä tilanteissa viranomaisen olisi valittava asiakkaan kannalta myönteisempi vaihtoehto. Monilla on kokemus, että lait ja kansainväliset sopimukset ovat yleviä tavoitteita, jotka lupaavat enemmän kuin antavat ja ovat paikoin kaukana todellisuudesta.

Sosiaalihuollon asiakaslain ydinviesti on, että asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan yksilölliset tarpeet, äidinkieli ja kulttuuritausta. Ensisijaisesti on otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen ja asia on käsiteltävä ja ratkaistava ottamalla ensisijaisesti huomioon asiakkaan etu. Asiakkaalla on oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehtoista, päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä sekä palvelu- ja hoitosuunnitelma.

Lain esitöissä¹⁴ todetaan lain tarkoituksena olevan lisätä sosiaalitoimen asiakkaan aktiivisuutta, itsemääräämisoikeutta, sekä varmistaa asiakkaan oikeutta hyvään huoltoon, palveluun ja tiedonsaantiin kuin myös riittävä oikeusturva. Tavoitteena on turvata asiakkaan asema ja oikeudet sosiaalihuollon käyttäjänä ja vahvistaa asemaa asiointisuhteessa, parantaa laitoksissa olevien tai muutoin erityistä hoivaa tarvitsevien asiakkaiden itsehallintaa ja itsemääräämisoikeutta sekä oikeusturvan toteutumista. Perustana tulisi olla

¹⁰ HE 137/1999 vp

¹¹ Valtiosopimus 6/1976.

¹² European Social Charter 1961/1966

¹³ SopS 18–19/1990

¹⁴ HE 137/1999 vp

asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset sellaisina kuin hän ne ilmaisee eikä auttajan tai organisaation sanelemat tarpeet. Sittemmin samoja periaatteita on sisällytetty sosiaalihuollon uusiin ja uudistettuihin lakeihin.

Anna Metteri (2012, 190) tutki asiakkaiden kohtuuttomuuden kokemuksia terveydenhuollon sosiaalityön näkökulmasta. Kohtuuttomuudelle on ominaista, että ihminen joutuu tilanteeseen tahattomasti. Sosiaaliturvan kriteerit täytyvät, mutta sosiaaliturvaa ei saa ja aiheutuu vakavia taloudellisia, sosiaalisia ja henkisiä seurauksia. Tilannetta ei saa korjatuksi omin avuin ja usein koetaan turvattomuutta, yksinäisyyttä, vaille vastausta jäämistä sekä hylätyksi tulemista ja seurauksena voi olla jopa tunne ihmisarvon menetyksestä. Metteri (2012, 68) löysi viisi osittain limittyvää kohtuuttomuuden kategori-aa, joita myös sosiaaliamies kohtaa työssään:

1. Järjestelmä: säädökset eivät sovi
2. Organisaatio: säädöksiä ei noudateta
3. Asiakas: tukeen oikeutettu ei osaa tai halua hakea tukea
4. Työntekijä: työntekijä ei toimi vaikka voisi
5. Viranomainen: päätöksentekijä tulkitsee kohtuuttomasti.

Sosiaaliamiehet ovat terveysosiaalityöntekijöiden tavoin ulkopuolisessa asemassa, sillä he eivät työskentele kuntien sosiaalitoimistoissa eivätkä tee viranhaltijapäätöksiä. Kummallakin ammattikunnalla on näköalapaikka sosiaalisen riskin ja sosiaalipalveluiden maailmaan sekä siihen millaisia yleisen oikeustajun vastaisia kokemuksia jo pelkästään palvelujärjestelmä voi tuottaa.

Yksi osoitus organisaatioiden ongelmista on tässä selvityksessä esille tuleva eri kunnissa asuvien keski-suomalaisten eriarvoinen asema mitä tulee sosiaalityön saatavuuteen, kuntien kotisivujen sosiaalihuollon tietoihin ja niiltä saatavissa oleviin hakemuslomakkeisiin.

Liian tuttua on viranomaisten pallottelu asiakkaan asialla, asiakkaan putoaminen järjestelmien väliin, puuttuvat tai soveltumattomat säädökset tai niiden perusoikeusvastainen soveltaminen. Esimerkiksi yllättävä ja välttämätön asunnon 300 euron remonttilasku ei Kelan mielestä kuulu pitkäaikaisyöttömän perustoimeentulotuen saajan perusosalla katettaviin menoihin ja Kela siirtää hakemuksen siltä osin kuntaan, mutta sielläkään laskua ei hyväksytä. Asiakas asioi uudestaan Kelalla, josta hänet ohjataan uudelleen kuntaan, ja lopulta asiakas hakee muutosta kunnan kielteiseen tukipäätökseen.

Vanhuksien odotetaan asuvan yhä pitempään omassa kodissa, vaikka pärjääminen on heikkoa ja olo yksinäinen ja turvaton. Kotihoidon käynnit ovat kiireisiä ja tehtävät rajattuja. Laitoksissa ja palveluasumisessa henkilökuntaa on asukkaiden palvelutarpeeseen nähden usein riittämättömästi. Omaiset ovat itkua nieleskellen kertoneet, että äidin asunnossa on niin vahva ammoniakkin haju, että silmiä kirvelee. Vanhusten palvelujen lisäksi henkilöstöä tarvitaan nykyistä enemmän myös lasten päivähoitoon ja varhaiskasvatukseen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä sivistystoimessa on runsaasti tekemätöntä työtä, minkä seurauksista kärsivät asiakkaat, heidän läheisensä kuin myös kuormittuneet työntekijät.

Samaan aikaan kun paljon monenlaista tärkeää työtä jää tekemättä, valiteetaan nuoriso- ja pitkäaikaistyöttömyyttä, lisätään työllisten työaika ja korotetaan eläkeikää. Kuten aiempi kilpailukyky sopimus, myös uusi aktiivimalli puhuttaa kansalaisia. Menettelyjä pidetään osoituksena kylmenevistä arvoista ja päättäjien vieraantumisen vähempiosaisen arjesta. Kansalaisten eriarvoistumisen pelätään kiihtyvän, vaikka sitä pyritään pysäyttämään. Aktiivimallin ehdot ovat niin vaativat ja epärealistiset, että lukuisat työttömät tulevat menettämään 4,65 % tuloistaan, aktiivisuudesta riippumatta. Pienissä tuloissa muutaman kymppin menetys on iso asia.

Moni asiakas ottaa puheeksi Soten, sitä odotetaan ja pelätään. Jos tähänastiset palvelukokemukset ovat olleet huonoja, uudistukselta toivotaan parempia ja hyvin toimivien palvelujen pelätään huononevan. Erityisesti mietityttää valinnanvapaus, onko mistä valita ja osaako valita? Vaikka suurten muutosten myötä kohtuuttomuuden riskit kasvavat, uudistus on silti suuri mahdollisuus.

Asiamiestyössä kuulee kuinka toivottomalta voi tuntua asunnottoman, mielenterveyskuntoutujan tai päihteidenkäyttäjän tilanne. Tai miten traumatisoivaa on lapsella huoltoriidan keskellä, tai lapsen vieraannutetulla tai vainotulla vanhemmalla? Ahdistus voi olla suurta huostaan otetulla lapsella kuin myös hänen vanhemmallaan ja muulla läheisellään. Ulkopuoliset pitävät narkomaaniperheen lapsen huostaanottoa välttämättömänä ja on vaikea käsittää miksi lastensuojeluviranomaiset jatkavat avohuollon työskentelyä vuodesta toiseen. Varsin keinoton olo on silloin, kun ihminen kertoo, milaista on menettää kotinsa, työkykynsä ja monet elämänsä puitteet kehnon rakentamisen aiheuttaman sisäilmasairauden takia. Ihmisoikeuskysymykset ovat kansallisuudesta riippumattomia ja niitä kohdataan esim. maahanmuuttajien, pakolaisten, turvapaikanhakijoiden kuin myös kerjäläisten tilanteissa.

Edellä kuvatut muutamat tilanteet osoittavat sosiaaliasiamiestyön ja sosiaalityön läheistä suhdetta. Kummassakin tehtävässä on syytä olla ihminen ihmiselle ja on hyvä muistaa, että ihminen elää ja toimii ympäristössään. Metteri pukee päätelmän muotoon, joka yhdistää keinon ja tavoitteen ja sopii hyvin myös sosiaaliasiamiestyöhön: sosiaalityössä on yhdistettävä suhdeperustainen asiakastyö ja rakenteellinen työ, jotta on mahdollista ehkäistä sosiaalista hylkäämistä ja institutionaalista kaltoin kohtelua. Sosiaalityön ammatillisissa käytännöissä täytyy yhdistää persoonien välinen ja yhteiskunnallinen tunnustussuhde eli nähdä ihmisen tilanne yhtä aikaa sekä psykososiaalisesta että rakenteellisesta näkökulmasta, politiikan merkitystä unohtamatta. (Metteri 2012, 235.)

Sosiaaliasiamies ei ole sosiaalityöntekijä eikä hänellä ole sosiaalityöntekijän virkavastuuta eikä päätösvaltaa. Useimmilla sosiaaliasiamiehillä on sosiaalityöntekijän koulutus, mutta monilla on muu ylempi korkeakoulututkinto. Asiamies voi kuitenkin usein toimia sosiaalityöntekijän tavoin: neuvoa, tukea ja voimaannuttaa, asiakaslain suomin valtuuksin *toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi*. Pelkkä asiakastyökin on usein oikeudenmukaisuustyötä, konkreettista asiakkaiden auttamista pääsemään oikeuksiinsa, tarvittaessa muutoksenhakuteitä pitkin. Pariin selvään kohtuuttomuuteen tosin törmää muutoksenhakutilanteissa ja muissa oikeuskäsittelyissä: jälkikäteen oikeuden hakeminen on hankalaa ja usein tuloksetonta. Asiakkaiden on myös hyvin vaikea löytää sosiaalihuoltoon perehtynyttä asianajajaa.

Vaikka sosiaaliasiamies on ”vallaton”, tehtävässä on kuitenkin asiantuntija-valtaa ja rakenteellisen sosiaalityön odotuksia. Näin voi päätellä siitä, että neuvonnan ja tiedotuksen lisäksi tehtävänä on avustaa muistutuksen tekemisessä (varmistaa asiakkaan kuulluksi tuleminen ja palveluja koskeva kehittämis palaute) ja seurata asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa (sosiaaliraportointi, tiedon kokoaminen ja välittäminen kunnan päättäjille ja viranomaisille). Sosiaaliasiamiesten keräämälle palvelupalautetiedolle olettaisi olevan valtakunnallistakin käyttöarvoa. Metterin (2012, 15) tavoin on helppo vakuuttua siitä, että perehtymällä ammatillisessa työssä lähemmin ja kriittisesti tilanteisiin, joissa tavoitteet ja tulokset ovat kaukana toisistaan, voidaan oppia paljon. Eettisesti kestävä työ on suostumista dialogiin ja reflektioon.

10 TOIMENPIDESUOSITUKSIA

1. Vahvistetaan asiakkaiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia omiin asioihinsa. Yhdessä laadittavat palvelusuunnitelmat ovat oivallisia välineitä tavoitteiden saavuttamiseen.
2. Kuntien kotisivuille päivitetään riittävät tiedot sosiaalihuollon palveluista ja saataville laitetaan palvelujen hakemuslomakkeet sekä lakien mukaiset ilmoitus- ja muistutuslomakkeet. – Voisivatko kunnat ja maakuntavalmistelu ripeällä yhteistyöllä edistää näin kansalaisten yhdenvertaisuutta?
3. Kehitysvammahuollon paikallista osaamista vahvistetaan ja turvataan korkeatasoiset lähipalvelut.
4. Kunnissa varmistetaan riittävät monipuoliset sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen henkilöstöressurit. Maakunnalliseen palveluun edetään virat ja toimet täytettyinä.
5. Harkinnanvaraista toimeentulotukea käytetään sosiaalityön välineenä, sitä myönnetään kansalaisille tarpeiden mukaisesti ja itsenäisen selviytymisen edistämiseen sekä syrjäytymisen ehkäisyyn.

LÄHTEET JA VIITTEET

Metteri, Anna (2012) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Acta Universitatis Tamperensis 1778. Tampereen yliopisto, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö.

STM. (2016). Laitoksesta yksilölliseen asumiseen. Kehitysvammaisten asumisen ohjelman toimeenpanon arvionti ja tehostettavat toimet vuosille 2016-2020. Seurantaruhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriö.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3801-4>

Internetsivustot:

Kelan toimeentulotukiohjeet.

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

Keski-Suomen kuntien internetsivut. Käytetty 4.3.2018

Lastensuojelun käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

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

Vammaispalvelujen käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

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

Lakitekstit ja oikeuskäytäntö:

Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisut. www.oikeusasiamies.fi

European Social Charter 1961/1966. Tasavallan presidentin asetus uudistetun Euroopan sosiaalisen peruskirjan voimaansaattamisesta ja uudistetun Euroopan sosiaalisen peruskirjan lainsäädännön alaan kuuluvien määräysten voimaansaattamisesta annetun lain voimaantulosta sekä Euroopan sosiaalisen peruskirjan ja siihen liittyvän lisäpöytäkirjan eräiden määräysten hyväksymisestä annetun lain kumoamisesta annetun lain voimaantulosta 80/2002.

<https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2002/20020080#idp451404208>

HE 137/1999 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuoltolain muuttamisesta ja eräiksi niihin liittyviksi laeiksi.

https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_137+1999.pdf

HE 134/2000 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi toimeentulotuesta annetun lain muuttamisesta.

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

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 812/2000

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015

Lastensuojelulaki 417/2007

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301

SopS 18–19/1990; The European Convention on Human Rights, ECHR Ulkoasiainministeriön ilmoitus Euroopan ihmisoikeussopimuksesta (Yleissopimus ihmisoikeuksien ja perusvapauksien suojaamiseksi) sellaisena kuin se on muutettuna yhdennellätoista pöytäkirjalla.
<https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1999/19990063>

Valtiosopimus 6/1976. Asetus taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskevan kansainvälisen yleissopimuksen voimaansaattamisesta.
<https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1976/19760006>

LIITTEET

Liite 1. Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2017 selvitystä varten

1. Kunta / yhteistoiminta-alue *

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

2. Tietojen antajan

Nimi * _____

Puhelin * _____

Sähköposti * _____

KEHITYSVAMMAHUOLLON LAITOSPALVELUJEN KÄYTTÖ JA KUSTANNUKSET

3. MÄÄRÄAIKAINEN laituskuntoutus vuosina 2015–2017

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 2 § 3. kohta

VUOSI 2015: Nettokustannukset	VUOSI 2016: Nettokustannukset	VUOSI 2017: Nettokustannukset
_____	_____	_____
Asiakasmäärä yhteensä	Asiakasmäärä yhteensä	Asiakasmäärä yhteensä
_____	_____	_____
Joista alle 18-vuotiaat	Joista alle 18-vuotiaat	Joista alle 18-vuotiaat
_____	_____	_____

4. Luettele vuonna 2017 käyttämänne laituskuntoutusyksiköt

5. PITKÄAIKAINEN laitosasuminen vuosina 2015–2017

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 2 § 4. kohta asumisen järjestämisen osalta.

VUOSI 2015: Nettokustannukset	VUOSI 2016: Nettokustannukset	VUOSI 2017: Nettokustannukset
_____	_____	_____
Asiakasmäärä yhteensä	Asiakasmäärä yhteensä	Asiakasmäärä yhteensä
_____	_____	_____
Joista alle 18-vuotiaat	Joista alle 18-vuotiaat	Joista alle 18-vuotiaat
_____	_____	_____

6. Luettele vuonna 2017 käyttämänne laitosasumisen yksiköt

MUISTUTUS- JA OIKAISUVAATIMUSMENETTELY

7. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2017 (kpl)

8. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää oikaisuvaatimusta lautakunta / jaosto käsitteli vuonna 2017 (kpl)

9. Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta / jaosto muutti / palautti uudelleenkäsitteilyyn vuonna 2017 (kpl)

10. Kuinka monesta lautakunnan / jaoston päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen vuonna 2017 (kpl)

11. Kuinka monta lautakunnan / jaoston päätöstä hallinto-oikeus muutti / palautti vuonna 2017 (kpl)

12. Kuinka monta kuntanne sosiaalihuollon asiakkaan tekemää valitusta korkein hallinto-oikeus vuoden 2017 aikana ratkaisi yhteensä (kpl)

joista asiakkaan eduksi (kpl)

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

Kiitos vastauksestanne!

Liite 2. Kosken sosiaaliasiamiesten asiatilasto aiheittain ja kunnittain 1.1.–31.12.2017 (2016)

	Toimeen- tulotuki KUNTA	Toimeen- tulotuki KELA	Lasten- suojele	Ikäänty- neiden palvelut	Vammais- palvelut	Kehitys- vamma- huolto	Omais- hoidon tuki	Perhe- asiat	Koti- palvelu	Päihde- huolto	Lasten päivähoito	Muu sosiaalityö	Muu palvelu	Yhteensä	%
Hankasalmi	2 (7)	3	2 (3)	3 (7)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (2)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	11 (22)	2,5 (4,0)
Joutsa	0 (8)	3	3 (2)	3 (5)	0 (2)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	1 (0)	2 (0)	14 (18)	3,2 (3,3)
Jyväskylä	29 (108)	43	28 (34)	8 (10)	31 (46)	6 (8)	1 (3)	13 (13)	4 (6)	0 (3)	1 (2)	6 (5)	29 (25)	201 (263)	45,4 (47,9)
Jämsä	4 (5)	4	6 (12)	3 (4)	4 (3)	0 (1)	1 (0)	1 (0)	0 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	8 (7)	32 (33)	7,2 (6,0)
Kannonkoski	0 (1)	0	0 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (4)	0 (0,7)
Karstula	0 (1)	1	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	2 (2)	0,5 (0,4)
Keuruu	0 (8)	0	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	3 (10)	0,7 (1,8)
Kinnula	1 (0)	0	3 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (2)	0 (0)	0 (0)	8 (3)	1,8 (0,5)
Kivijärvi	0 (1)	0	0 (0)	1 (2)	0 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (1)	1 (8)	0,2 (1,5)
Konnevesi	0 (2)	1	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	3 (4)	0,7 (0,7)
Kuhmoinen	0 (0)	0	0 (0)	0 (0)	0 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (3)	0 (0,5)
Kyyjärvi	0 (1)	0	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0,2)
Laukaa	5 (16)	2	14 (7)	3 (1)	3 (1)	0 (1)	2 (4)	3 (2)	3 (1)	0 (0)	0 (1)	0 (2)	8 (5)	43 (41)	9,7 (7,5)
Luhanka	0 (1)	0	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (2)	0,2 (0,4)
Multia	0 (2)	0	5 (2)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (3)	2 (1)	10 (11)	2,3 (2,0)
Muurame	6 (12)	3	6 (3)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (2)	1 (0)	19 (18)	4,3 (3,3)
Petäjävesi	1 (1)	1	3 (0)	0 (2)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	10 (4)	2,3 (0,7)
Pihtipudas	2 (4)	1	1 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	5 (6)	1,1 (1,1)
Saarijärvi	3 (5)	3	1 (1)	3 (3)	0 (7)	0 (0)	2 (1)	1 (0)	1 (0)	0 (1)	1 (0)	1 (1)	7 (3)	23 (22)	5,2 (4,0)
Toivakka	1 (0)	1	2 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (4)	1,1 (0,7)
Urainen	0 (0)	1	1 (2)	0 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (2)	2 (6)	0,5 (1,1)
Viitasaari	3 (9)	0	2 (0)	2 (0)	3 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	1 (1)	1 (1)	12 (14)	2,7 (2,6)
Äänekoski	3 (12)	6	6 (11)	5 (5)	1 (1)	1 (2)	0 (0)	3 (2)	2 (5)	2 (0)	0 (0)	3 (0)	6 (12)	38 (50)	8,6 (9,1)
Yhteensä	60 (204)	73	84 (87)	37 (45)	45 (65)	7 (14)	6 (9)	28 (23)	12 (15)	4 (6)	6 (5)	13 (16)	68 (60)	443 (549)	100,0
Kunnat %	13,5 (36,5)	16,5	19,0 (15,6)	8,4 (8,1)	10,2 (11,6)	1,6 (2,5)	1,4 (1,6)	6,3 (4,1)	2,7 (2,7)	0,9 (1,1)	1,4 (0,9)	2,9 (2,9)	15,3 (10,8)	100,0	
Muu kunta	1 (3)	1	8 (1)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	6 (5)	23 (10)	
Kaikki yht.	61 (207)	74	92 (88)	37 (45)	46 (65)	8 (14)	6 (9)	32 (24)	12 (15)	4 (6)	6 (5)	14 (16)	74 (65)	466 (559)	
Kaikki yht. %	13,1 (37,0)	15,9	19,7 (15,7)	7,9 (8,1)	9,9 (11,6)	1,7 (2,5)	1,3 (1,6)	6,9 (4,3)	2,6 (2,7)	0,9 (1,1)	1,3 (0,9)	3,0 (2,9)	15,9 (11,6)	100,0	

Liite 3. Määräaikaisen laitostuntoutuksen käyttö Keski-Suomen kunnissa ja yhteistoiminta-alueilla vuosina 2015–2017 (euroa, henkilöä)

	Määräaikainen laitostuntoutus									Käytetyt laitostuntoutusyksiköt vuonna 2017
	2015			2016			2017			
Kunta / yhteistoiminta-alue	Nettokustannukset	Asiakasmäärä yhteensä	Alle 18-vuotiaat	Nettokustannukset	Asiakasmäärä yhteensä	Alle 18-vuotiaat	Nettokustannukset	Asiakasmäärä yhteensä	Alle 18-vuotiaat	
Hankasalmi	*	2	1	*	2	1	*	2	1	Vaalijala
Joutsa	*	1		*	1		*	2		Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus.
Jyväskylä	445 256	3	2	425 726	6	3	411 877	4	3	Pirkanmaan Shp Elämän tähden -yksikkö Vaalijalan kuntayhtymä
Jämsä ja Kuhmoinen	*	3	2	*	2	1	*	3	1	TAYS kehitysvammahuolto, Pitkäniemi, Nokia
Keuruu	*						*	1	1	Varsinais-Suomen erityishuoltopiirin ky Kehitysvammapsykiatrisen kriisi- ja tutkimusyksikkö
Kinnula	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Kehitysvammaisten laitostuntoutusta ei ole hankittu vuonna 2017 (ei ole ollut asiakaskohtaista tarvetta)
Konnevesi	*	1	1	*	1	1	*	1	1	Vaalijalan ky, oppilaskoti Simpukka, sijaishuollon tuki / lyhytaikaishoitojaksot 3 vrk/kk.
Laukaa	0	0	0	0	0	0	*	2	0	Vaalijala, Silta ja Satama
Luhanka	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Ei ole ollut.
Multia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Muurame	*	1	1	*	2	0	0	0	0	
Petäjävesi	*	2	2	*	3	2	*	4	2	Pienryhmäkoti Huvikumpu, KVPS Tukena Päivänsäteen palvelukoti, Mikeva Myllynsiipi
Saarikka	0	0	0	0	0	0	*	1	0	Vaalijala
Toivakka							*	1	1	Vaalijala
Urainen	*	1		*	1		0	0		Vaalijala
Wiitaunioni	*	1	-	*	1	-	-	-	-	-
Äänekoski	*	3	1	*	1	1	*	2	1	Vaalijalan ky, Satama Siunsote, Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalujen ky: Honkalampikeskus
Keski-Suomi yhteensä	1 688 508	18	10	1 417 633	20	9	1 719 047	23	11	

Liite 4. Pitkäaikaisen laitosasumisen käyttö Keski-Suomen kunnissa ja yhteistoiminta-alueilla vuosina 2015–2017 (euroa, henkilöä)

	Pitkäaikainen laitosasuminen									Luettele vuonna 2017 käyttämäne laitosasumisen yksiköt
	2015			2016			2017			
Kunta / yhteistoiminta-alue	Nettokustannukset	Asiakasmäärä yhteensä	Alle 18-vuotiaat	Nettokustannukset	Asiakasmäärä yhteensä	Alle 18-vuotiaat	Nettokustannukset	Asiakasmäärä yhteensä	Alle 18-vuotiaat	
Hankasalmi	0			0			0			
Joutsa	*	1	1	*	1	1	*	1	1	Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus.
Jyväskylä	1 786 563	8	4	2 629 874	9	4	3 146 581	11	3	Pirkanmaan Shp, Elämän tähden -yksikkö Vaalijalan kuntayhtymä
Jämsä	*	4	1	*	3	1	*	1	1	Tays kehitysvammahuolto, Pitkäniemi, Nokia
Keuruu	*	1		*	1		*	2	1	Vaalijalan ky osaamis- ja tukikeskuksen oppilaskoti Luotain Vaalijalan ky osaamis- ja tukikeskus
Kinnula		7								
Konnevesi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Ei käyttöä
Laukaa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Luhanka	*	6	0	*	7	0	*	6	0	Coronaria oy, Lounatuuli, Äänekoski, Kartanokoti, Mehiläinen Oy, Joutsa, Mehiläinen Oy, Taunonkoti, Suolahti Rutjakka, Joutsan kunta Peltola, Korpilahti, Jyväskylän kaupunki
Multia		4	0	*	4	0	*	3	0	
Muurame	0	0	0	*	1	1	*	2	0	Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus
Petäjävesi	*	2		*	3		*	4		Coronaria Lounatuuli Äänekoski
Saarikka	*	18	0	0	0	0	0	0	0	Oma laitousyksikkö Kolkkanrinne. Toiminta loppui 30.6.2015. Tilalle tuli asumisyksikkö Kolmikon palveluasunnot. Yksikön rakensi Artun Palveluasunnot Oy. Saarikalla on 20 vuoden vuokrasopimus. Saarikka tuottaa palvelut.
Toivakka	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Ei lainkaan käytetty
Urainen	0			0			0			
Wiitaunioni	*	1	1	*	1	1	-	-	-	-
Äänekoski	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Yhteensä	3 575 903	52	7	4 093 056	30	8	4 585 137	30	6	

Liite 5. Sosiaalihuollon lomakkeet Keski-Suomen kuntien kotisivuilla (tilanne 4.3.2018)

	Täydentävä/ ehkäisevä toimeentulotuki	Toimeentulo tukiohje	Vammais- palvelu- hakemus	SHL Kotihoito	SHL Lapsiperhe	SHL Palvelu- asuminen	Omaishoidon tuki	Lasten- suojelel. 25 § ilmoitus	SHL 35 § palvelutarve- ilmoitus	Vanhus- palveluL 25 § ilmoitus	SHL 48 § epäkohta- ilmoitus	Sosiaali- asiamies- tiedot	SHAL 23 § Muistutus
Hankasalmi	X	-	-	-	-	X	X	X	X	X	-	X	X
Joutsa	-	X	X ¹⁵	X	X	X	X	-	-	X	-	X	X
Jyväskylä	X	X	X	-	-	- ¹⁶	X	X	-	-	X	X	X
Jämsä ja Kuhmoinen	X	ei sivuilla	X	X	X	X	X	X	X	-	-	X	X
Keuruu	-	-	-	-	-	X	X	X	X	X	-	X	-
Kinnula	X	-	X ¹⁷	X	-	X	-	-	-	-	-	X	-
Konnevesi	-	-	-	-	-	-	-	X	X	-	-	X	-
Laukaa	X	-	X	-	-	-	X	X	X	-	-	X	Linkki ei toimi
Luhanka	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	X	-
Multia	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	X	-
Muurame	X	-	X	-	X	X	X	X	X	X	-	X	X
Petäjävesi	X	-	X	-	-	X	X	X ¹⁸	X	X	-	X	-
Saarikka	X	-	X	-	X	X	X	X	-	-	-	X	X
Toivakka	X	-	X	-	X	X	X	X	-	X	-	X	-
Uurainen	-	ei löydy sivua	X	-	X	X	X	-	-	-	-	-	-
Wiitaunioni	X	X (2015)	X	X	X	X ¹⁹	X	X	-	-	-	-	-
Äänekoski	X	X	X	-	-	-	X	X	X	-	-	X	-

¹⁵ Vain kuljetuspalveluhakemus, muut sosiaalitoimistosta

¹⁶ Vain ulkopaikkakuntalaisille

¹⁷ Vain SHL:n mukainen kuljetuspalveluhakemus

¹⁸ Tuen tarpeen arviointi

¹⁹ Hakemus vanhuspalveluihin



K O S K E
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Osoite:

Matarankatu 4
40100 Jyväskylä

koskeverkko.fi