



KOSKE
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKEKUS

RAPORTEJA 45

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

**KESKI-SUOMEN SOSIAALIALAN
OSAAMISKEKUKSEN
SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
VUODELTA 2018**

**EIJA HIEKKA
SIVI TALVENSOLA**

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Raportteja 45

Osoite:

Matarankatu 4
40100 Jyväskylä

koskeverkko.fi

ISBN 978-952-5477-48-1

ISSN 1459-479X (verkkojulkaisu)

Jyväskylä 2019

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Hiekka Eija & Talvensola Sivi
Raportin nimi	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2018
Kustantaja	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Vuosi	2019
Sivumäärä	108 + 2 liitettä
Sarjanro	Raportteja 45

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen selvitys on maakunnallinen 23 kunnan sosiaalihuollon palvelupalauteseuranta.

Kuntakyselyssä selvitettiin toimeentulotukiudistuksen seurauksia kuntien täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen sekä välitystilien määriin. Sosiaalihuoltolain toteutumisesta kysyttiin asiakkaan osallisuuden edistämisen keinoja, omavalvontasuunnitelmien julkisuutta sekä erityisen tuen tarpeen ja sosiaalisten ongelmien seuranta. Selvitimme myös sosiaaliasiamies selvityksen vaikuttavuutta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käytön kehityksestä päätellen kumpikin harkinnallinen tuki on Keski-Suomen kunnissa aktiivisessa käytössä. Etenkin ehkäisevän tuen käyttö on yleistynyt viime vuosina. Keski-Suomessa oli 360 välitystiliä vuoden 2018 lopussa. Paikoin välitystilejä on lisätty, mutta yhteismäärä on laskenut viidessä vuodessa.

Asiakkaiden osallisuuden edistäminen näyttää painottuvan yksilötasolle ja yhteisön ja rakenteiden strategisemmat näkökulmat jäävät toistaiseksi vähemmälle. Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmat eivät ole kaikissa yksiköissä julkisesti nähtävillä ja vain neljässä kunnassa ne olivat internetissä. Kaikki Keski-Suomen kunnat seuraavat ja välittävät tietoa erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden sosiaalisista ongelmista, vain toteutus vaihtelee tässäkin asiassa suuresti kunnittain. Toteutetuista kehittämistoimista päätellen sosiaaliasiamiehen vuoden 2017 selvityksellä oli kohtuullisesti vaikutuksia.

Sosiaaliasiamiehelle tuli vuonna 2018 alueelta selvitettäväksi 428 asiaa (443 vuonna 2017). Muutokset palvelukohtaisissa yhteydenottomäärissä olivat pieniä. Yleisimmin palaute kohdistui lastensuojeluun ja se myös lisääntyi eniten. Sekä Kelan että kunnan toimeentulotukipalaute väheni edellisvuodesta. Asiakaslain mukaisia muistutuksia ilmoitettiin tulleeeksi 47 (31 vuonna 2017). Viranhaltijapäätösten oikaisuvaatimuksia käsiteltiin luottamuselimissä 281 (255) ja niistä hyväksyttiin 36 (14). Hallinto-oikeuteen valitettiin 70 (114) asiasta ja siellä hyväksyttiin 15 (29) valitusta

Selvityksen johdosta päädyttiin seuraaviin toimenpidesuosituksiin:

Toimenpidesuosituksset:

1. Sosiaalihuoltolain soveltamista tehostetaan:
 - Kunnissa ja maakunnassa kehitetään yhteisiä tapoja seurata ja edistää erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvointia.
 - Vahvistetaan edelleen asiakkaiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia.
 - Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmat laitetaan nähtäville toimipaikkoihin ja kunnan kotisivuille. Kotisivujen sosiaalihuollon tietojen ajantasaistamista jatketaan siten, että palvelutiedot, hakemuslomakkeet sekä lakien mukaiset ilmoitus- ja muistutuslomakkeet ovat helposti saatavilla.
 - Kehitetään taloussosiaalityötä ja valmistellaan sosiaalinen luotto-
tus käyttöön koko Keski-Suomeen.
2. Palvelujen hankintamenettelyssä painotetaan palvelun laatua, riittävyyttä ja asiakasosallisuutta. Varmistetaan riittävä valvonta.
3. Sosiaalihuolto osallistuu edelleen aktiivisesti Sote-integraation edistämiseen. Sosiaali- ja terveydenhuolto ovat yhdessä enemmän ja pysyvät vastaamaan vaikuttavammin palvelutarpeisiin.

SISÄLLYS

1	SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN PERUSTA	5
	1.1 Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa	5
2	TILASTOJEN KERTOMAA	6
	2.1 Asiamäärä lähes ennallaan vuonna 2018	6
	2.2 Miksi sosiaaliasiamiehen otetaan yhteyttä?	10
	2.3 Eri sosiaalipalvelut sosiaaliasiamiesyhteydenotoissa	11
3	KUNTAKYSELYN TULOKSET	13
	3.1 Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki	14
	3.2 Välitystilitt	19
	3.3 Asiakkaan osallisuutta edistävät toimet kunnissa	21
	3.4 Omavalvontasuunnitelmien julkisuus	24
	3.5 Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen	26
	3.6 Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus	28
4	KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU	29
	4.1 Hankasalmi	29
	4.2 Joutsa	32
	4.3 Jyväskylä	36
	4.4 Jämsä ja Kuhmoinen	47
	4.5 Keuruu	52
	4.6 Kinnula	56
	4.7 Konnevesi	59
	4.8 Laukaa	63
	4.9 Luhanka	68
	4.10 Multia	70
	4.11 Muurame	74
	4.12 Petäjävesi	77
	4.13 SoTe-kuntayhtymä/Perusturvaliikelaitos Saarikka	81
	4.14 Toivakka	85
	4.15 Uurainen	87
	4.16 Wiitaunioni: Pihtipudas ja Viitasaari	92
	4.17 Äänekoski	97
5	MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU	101

6	YHTEENVETOA	103
7	TOIMENPIDESUOSITUKSIA	106
	LÄHTEET JA VIITTEET	107
	LIITTEET	108
	Liite 1. Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2018 selvitystä varten	108
	Liite 2. Kosken sosiaaliasiamiesasiatilasto aiheittain ja kunnittain 1.1.–31.12.2018 (2017)	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:

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

Sosiaaliasiamies ei tee palveluja ja etuuksia koskevia päätöksiä eikä hän ole velvollinen toimimaan asiakkaan asiamiehenä. Tehtävänä on asiakkaitten ohjaus ja neuvonta sosiaalihuollon kysymyksissä ja hän voi toimia sovittelijana ja välittäjänä asiakkaan suostumuksella. Toiminta ulottuu sosiaalihuollon lisäksi varhaiskasvatukseen, mutta ei Kelan, työ- ja elinkeinotoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluihin.

1.1 Sosiaaliasiamiestoiminta Koskessa

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Koske) on järjestänyt sosiaaliasiamiestoimintaa vuodesta 2004. Palvelu on kattanut heinäkuusta 2015 alkaen kaikki 23 Keski-Suomen kuntaa. Asiamiespalvelut ovat asiakkaalle maksuttomia, koska kunnat kustantavat niiden järjestettäväksi säädetyn toiminnan asukaslukunsa mukaisessa suhteessa.

Koskessa työskenteli vuonna 2018 päätoiminen sosiaaliasiamies YTM Eija Hiekka. Lomia sijaistivat suunnittelija YTM Sivi Talvensola, lastensuojelun erityissosiaalityöntekijä YTM Matleena Ullner ja hankekoordinaattori YTL Marianne Kuorelahti. Kaikilla neljällä on sosiaalityöntekijän koulutus.

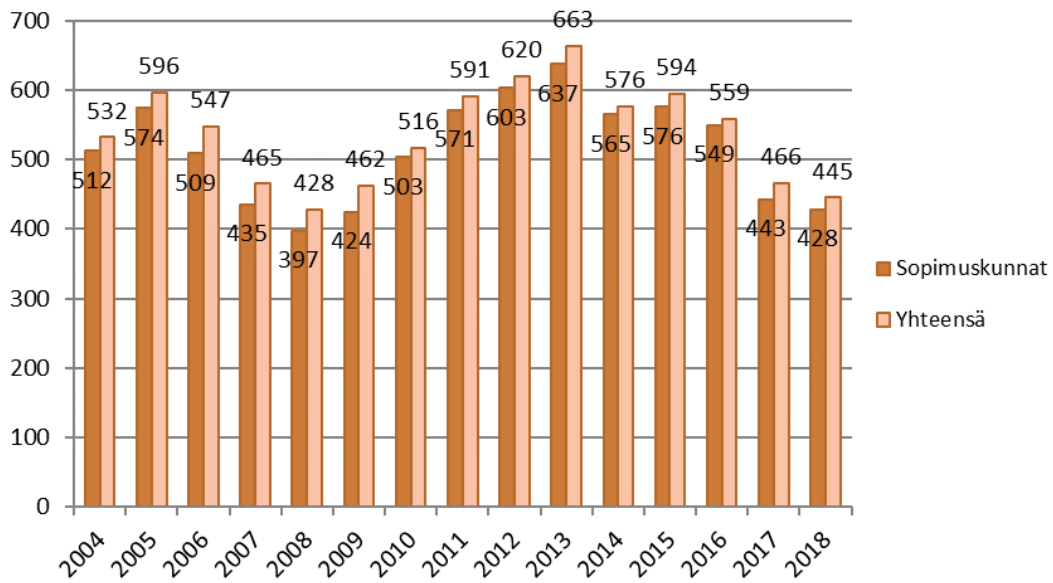
Sosiaaliasiamiestyö on ensisijaisesti asiakaspalvelua, mutta työskentely sosiaalialan osaamiskeskuksessa antaa samalla hyvät puitteet vaikuttaa sosiaalihuollon palvelujen kehittämiseen. Kehittämistavoitteesta johtuen Kosken sosiaaliasiamiehen selvitys on varsin laaja. Selvityksellä pyritään tukemaan kuntien ja maakunnan rakenteellista sosiaalityötä sekä sosiaalista raportointia. Asiakkaan asemaa ja sen kehitystä seurataan monipuolisesti ja pitkäjänteisesti ja tarkastelu on sekä maakunnallista että kuntakohtaista. Palvelupalautetta hyödynnetään paitsi selvityksessä, myös kuntakäynneillä, työntekijöiden työkokouksissa, koulutuksissa ja kehittämishankkeissa. Vuonna 2018 toteutettiin Jyväskylän yliopiston Informaatioteknologian tiedekunnan kanssa kiinnostava yhteishanke: Sosiaalinen hyvinvointi tekoälyn luonnollisen kielen testiesimerkkinä. Siinä testattiin tekoälyn tekstianalytiikan soveltumista sosiaaliasiamiehen vuosien 2010–2017 yhteydenottoaineiston käsittelyyn¹.

2 TILASTOJEN KERTOMAA

2.1 Asiamäärä lähes ennallaan vuonna 2018

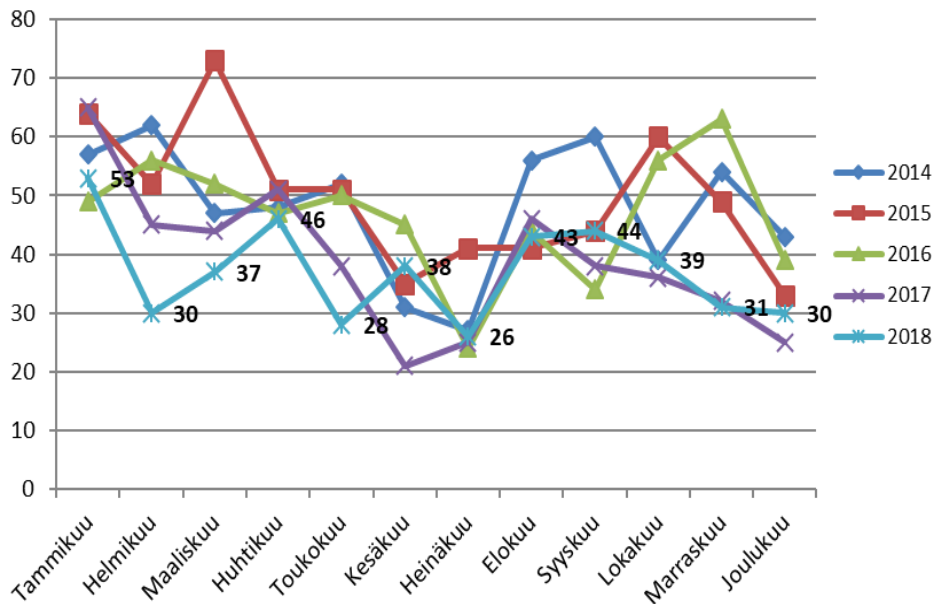
Sosiaaliasiamiehen sopimuskuntien yhteydenottomäärä väheni 3 % vuoteen 2017 verrattuna. Muutos oli kiinnostavan kaksisuuntaista, sillä 13 kunnan asiamäärä nousi ja kymmenen kunnan asiamäärä laski, mutta laskua oli hie- man enemmän (Liite 2). Asiakastapahtumia kertyi vuoden aikana 445, joista 428 Kosken sosiaaliasiamiessopimuskunnista (ks. kuva 1). Tilanteet olivat usein vaikeita ja samasta asiasta saattoi tulla lukuisia tilastoimattomia asioin- tikertoja. Vähentynyt yhteydenottomäärä ei siten suoraviivaisesti tarkoita, että asiakastyö olisi vähentynyt, vaan ennemminkin tuntuma on, että sosiaa- liasiamiehen otetaan yhteyttä entistä useammin pitkittyneissä ja monimut- kaistuneissa tilanteissa.

¹ Nyrhinen R, Hiekka E, Silvennoinen M, Talvensola S, Talvitie-Lamberg K (2018). [Sosiaalinen hyvinvointi tekoälyn luonnollisen kielen testiesimerkkinä](#). Informaatioteknologian tiedekunnan julkaisu- ja/Jyväskylän yliopisto (2018, 72) (AI and Natural Language Processing for Social Wellbeing, Publication serie of the Faculty of Information Technology in University of Jyväskylä)



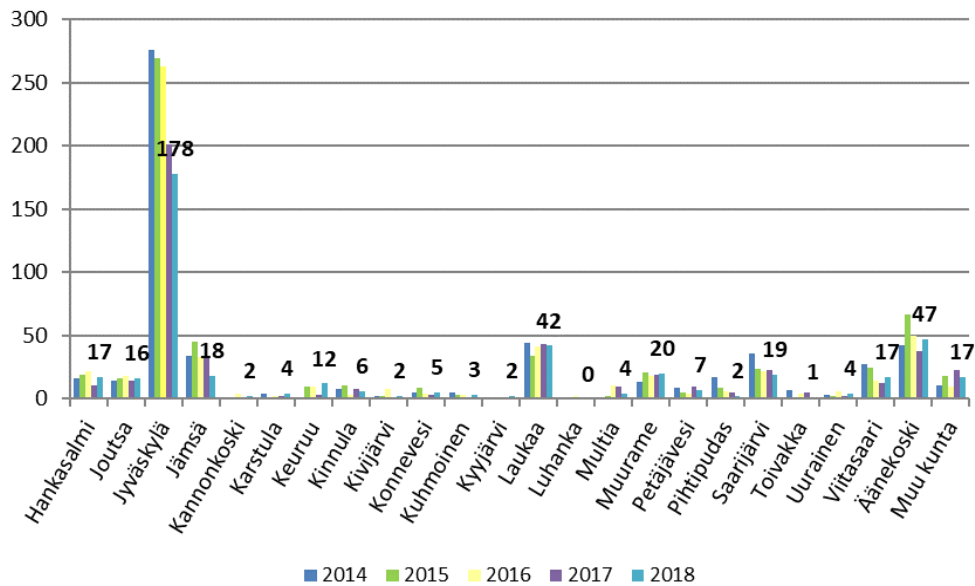
Kuva 1. Kosken sosiaaliasiamiesasioiden määrä yhteensä ja sopimuskunnissa vuosina 2004–2018 (lkm)

Kuukausittain yhteydenottoja oli 26–53 (kuva 2), keskimäärin 37 kuukaudessa ja vähiten heinäkuussa ja eniten tammikuussa.



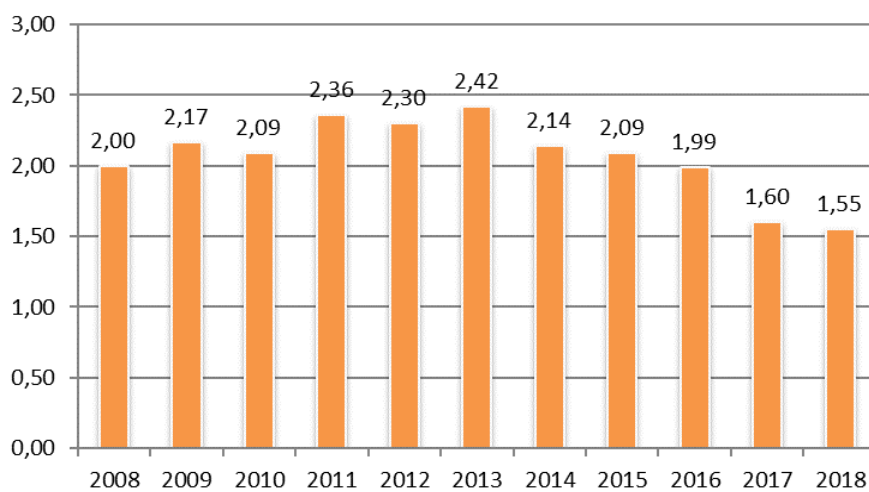
Kuva 2. Sosiaaliasiamiestapahtumat kuukausittain vuosina 2014–2018 (lkm)

Kuvassa 3 on Kosken sosiaaliasiamiesasiat kunnittain vuosilta 2014–2018. Kuntakohtaisia tietoja käsitellään tarkemmin raportin luvussa 4.



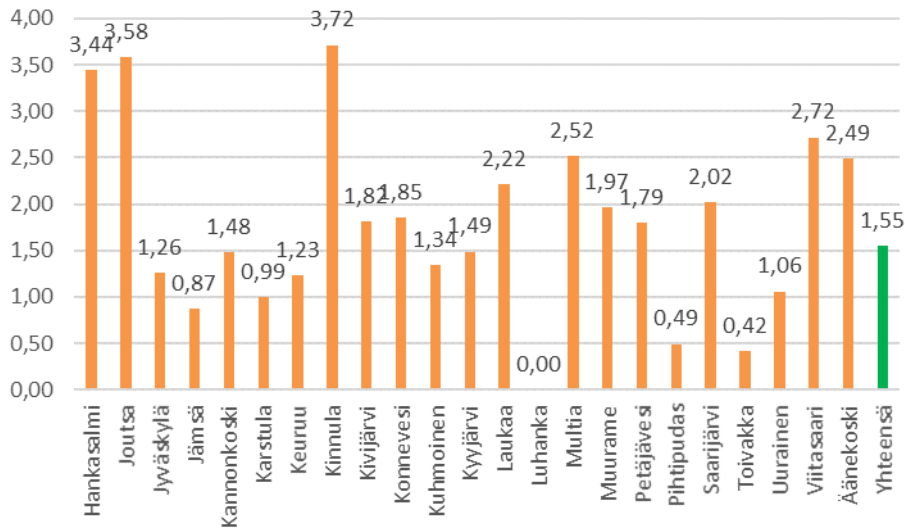
Kuva 3. Kosken sosiaaliasiamiehen asiakasasioiden määrä kunnittain vuosina 2014–2018 (lkm)

Kuva 4 näyttää asiatapahtumamäärän suhteessa Kosken sosiaaliasiamiesso-
pimuskuntien asukaslukuun. Asiamäärä vuonna 2018 oli 1,55 asiaa tuhatta
asukasta kohden. Keski-Suomen 23 kunnan yhteenlaskettu asukasluku oli
lähes 276 000.



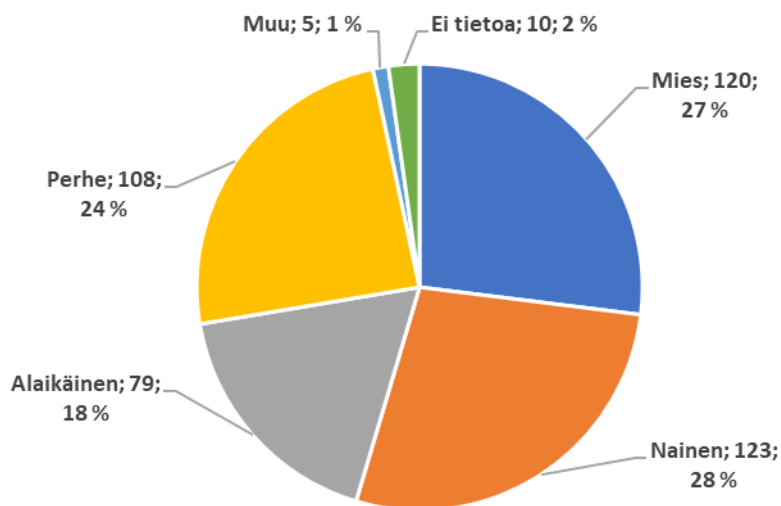
**Kuva 4. Sosiaaliasiamiesasioiden määrä Kosken sopimuskunnissa tuhatta asu-
kasta kohden vuosina 2008–2018**

Keskimääräinen asiamäärä vaihteli kunnittain suuresti (kuva 5):



Kuva 5. Sosiaaliasiamiestapahtumat kunnittain 1000 asukasta kohden vuonna 2018

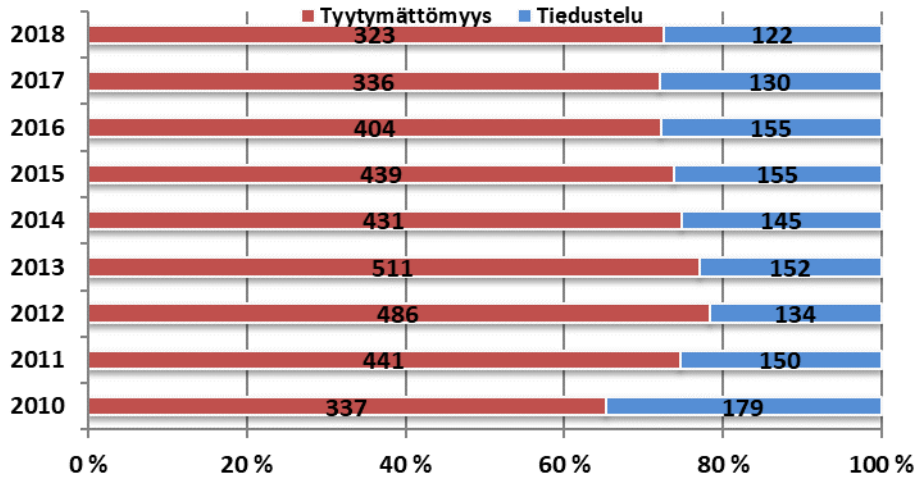
Sosiaaliasiamiesasioiden asiakasjakaumassa ei tyypillisesti ole suuria muutoksia (kuva 6). Kuten aiempinakin vuosina, kolme neljästä asiakastapahtumasta koskee yksittäistä henkilöä, aikuista miestä tai naista taikka alaikäistä lasta. Asiakas oli itse yhteydenottajana kahdessa kolmasosassa tilanteita, asiakkaan edustajalta tuli 27 % ja henkilöstöltä noin 7 % asioinneista. Osuudet olivat samat kuin edeltävänä vuonna.



Kuva 6. Kosken sosiaaliasiamiesasioiden asiakasjakauma vuonna 2018 (hlöä, % asiatapahtumista)

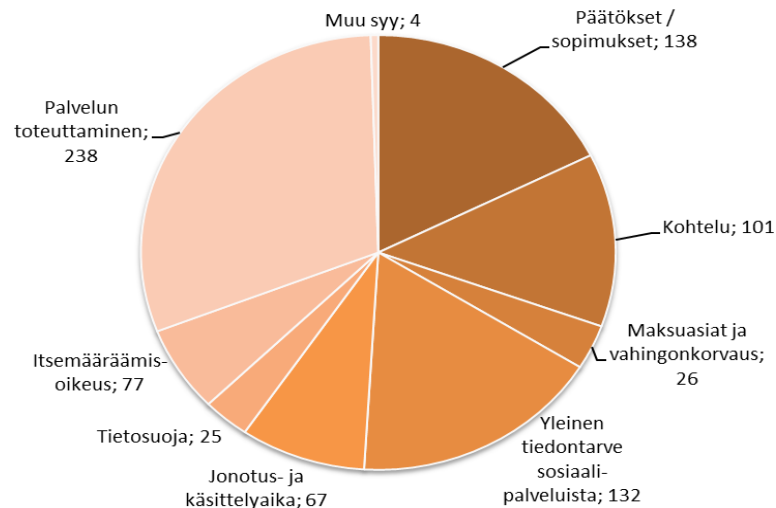
2.2 Miksi sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä?

Yhteydenotoissa korostuu tyytymättömyys sosiaalipalveluihin (kuva 7). Tiedustelutyyppeistä yhteydenottoja oli kaikkiaan neljännes tilanteista. Tyytymättömyyden ja tiedustelun suhde on pysynyt lähes samalla tasolla kolme vuotta.



Kuva 7. Asiakasyhteydenottojen luonne vuosina 2010–2018 (lkm, %)

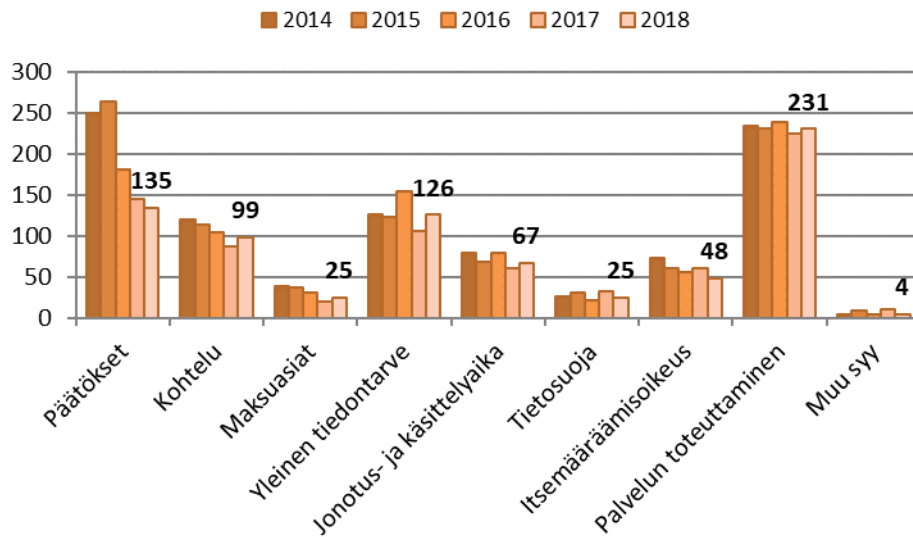
Palvelun toteuttaminen, päätökset, tiedontarve sosiaalipalveluista ja kohtelu olivat tyypillisimpiä yhteydenottosyitä edellisvuosien tapaan (kuva 8).



Kuva 8. Yhteydenottosyiden jakauma vuonna 2018 (kpl)

Kuvaan 9 on koottu yhteydenottosyyt Kosken asiamieskunnista viideltä vuodelta (2014–2018). Tyytymättömyys päätöksiin väheni entisestään. Useimpiin syykohtiin liittyvät yhteydenotot kuitenkin lisääntyivät viime

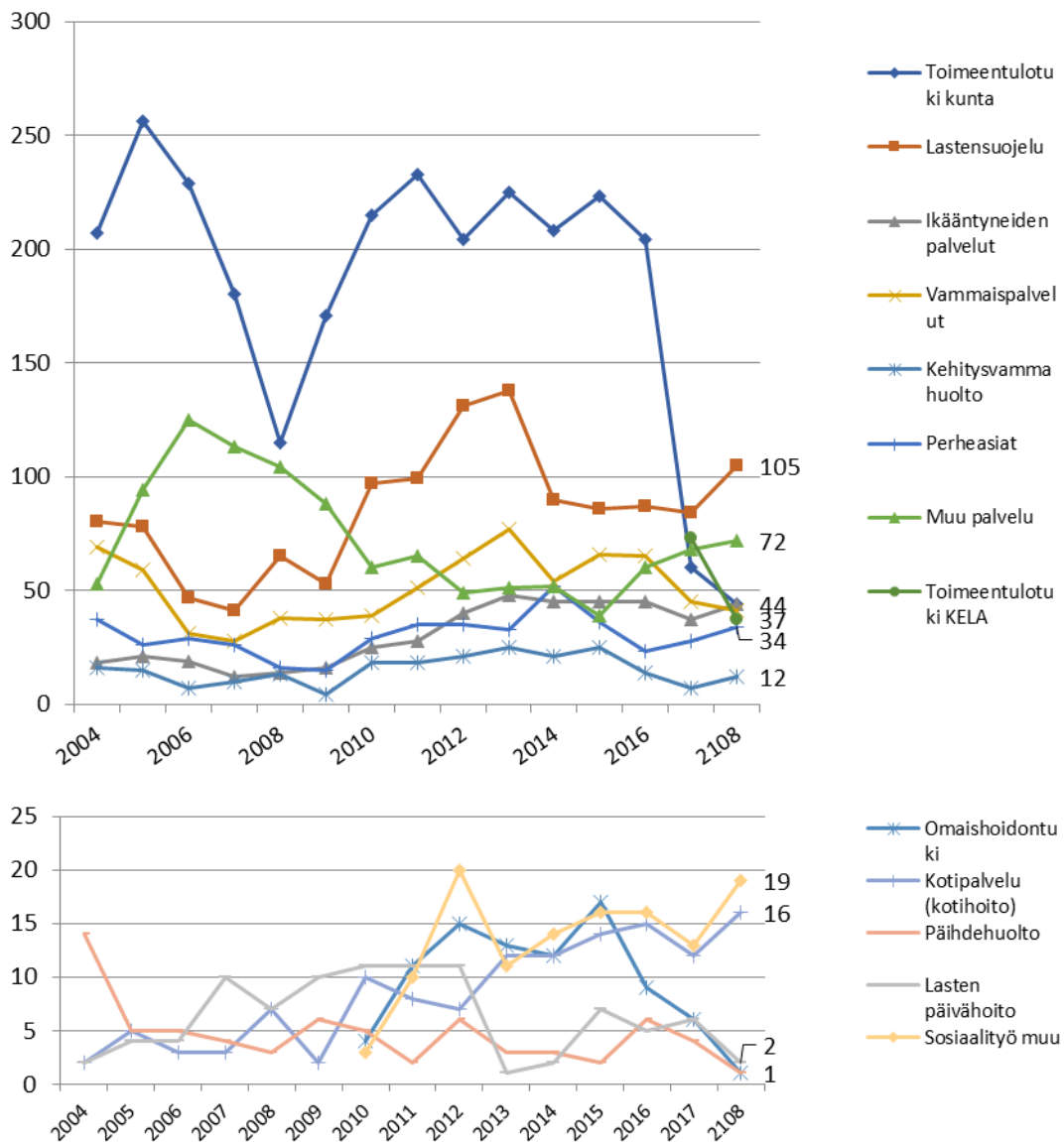
vuodesta. Kohteluun ja yleiseen tiedontarpeeseen sosiaalipalveluista liittyneet asiointin lisääntyivät 14 % viime vuodesta.



Kuva 9. Yhteydenottojen syyt vuosina 2013–2018 Kosken sosiaaliamieskunnissa (lkm)

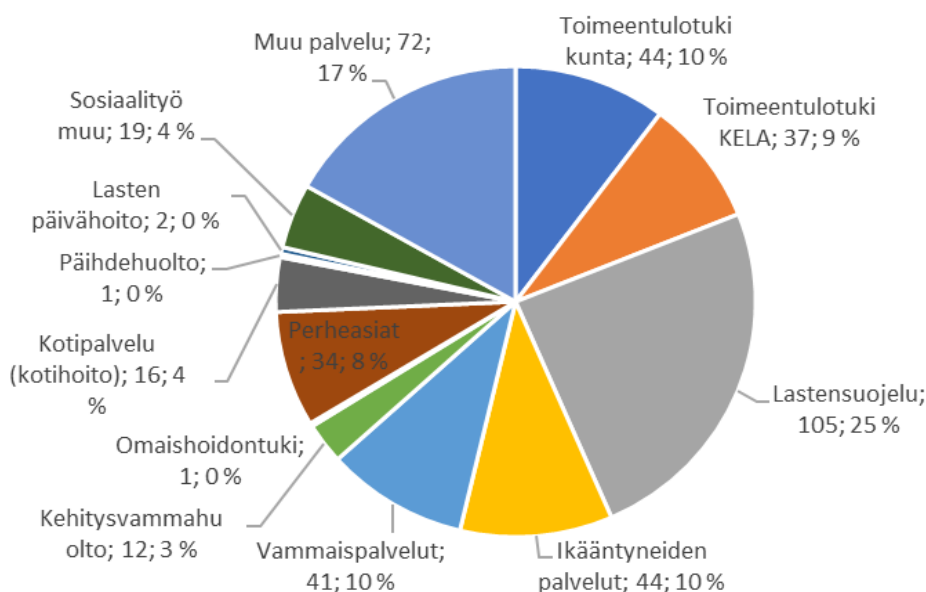
2.3 Eri sosiaalipalvelut sosiaaliamiesyhteydenotoissa

Lastensuojeluasiointien määrä kasvoi yli sataan yhteydenottoon neljän tasaisen vuoden jälkeen, joskin vuosina 2012–2013 niitä oli vielä enemmän. Huomattava muutos on, että kun Kelan perustoimeentulotuen (37) ja kunnan täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen (44) asiointit laskee yhteen (81), toimeentulotuki ei ollut enää yleisin yhteydenottoaihe. Kumpikin toimeentulotuen muoto oli ensimmäistä kertaa lähes samoissa lukemissa kuin ikääntyneiden palvelut, vammaispalvelut ja perheasiat. Muihin kuin sosiaaliamiehen tehtäväalueeseen kuuluvat yhteydenotot kasvoivat jälleen. Liitteeseen 2 on koottu yhteydenottosyyt kunnittain vuosina 2017–2018 (LIITE 2).



Kuva 10. Yhteydenoton tehtäväalueet vuosina 2004–2018 Kosken sosiaali-asiainkunnissa (lkm)

Perus- ja harkinnanvaraisen toimeentulotuen asiat ovat vähentyneet romahdusmaisesti: toimeentulotuen yhteisosuus jäi 19 %:n tasolle laskien selvästi edellisvuodesta (30 %). Kelan perustoimeentulotuen yhteydenotot puolitettiin ja kunnan toimeentulotukiasiat vähenivät kolmanneksella. Lastensuojeluasioiden osuus asiatapahtumista kasvoi 25 prosenttiin.



Kuva 11. Sosiaaliamiehelle tulleiden asioiden osuudet palveluittain Kosken sosiaaliamieskunnissa vuonna 2018 (% yhteydenotoista)

Valtaosa palautteesta kohdistui suoraan kunnalliseen tai kuntayhtymän tai vastaavan toimintaan: yksityistä palvelua koskevaa palautetta tuli määrällisesti yhtä vähän kuin kolmena edellisenä vuonna (27 kpl). Yksityisistä palveluyksiköistä par'aikaa käytävä keskustelu ei ehtinyt heijastua sosiaaliamiehen työhön sanottavammin vielä vuoden 2018 aikana, vaikka merkkejä siitä on näkynyt jo jonkin aikaa.

3 KUNTAKYSELYN TULOKSET

Perinteisten muutoksenhakutietojen lisäksi kuntakyselyssä (LIITE 1) selvitettiin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, välitystilien määrää, asiakkaan osallisuuden edistämisen keinoja, omavalvontasuunnitelmien saatavuutta, erityisen tuen tarpeen ja sosiaalisten ongelmien seurantaan sekä niihin liittyvien palvelujen kehittämistä. Selvitimme myös sosiaaliamiesraportin vaikuttavuutta ja pyysimme palautetta.

Kuntakyselyn numeraaliset vastaukset on koottu taulukoiksi, joista eri kuntien tietoja voi tarkastella. Sanalliset vastaukset ovat luettavissa jokaisen kunnan omista luvuista. Jos tietoja on kysytty aiempina vuosina, vastauksia on vertailtu ja arvioitu kehitystä.

3.1 Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki

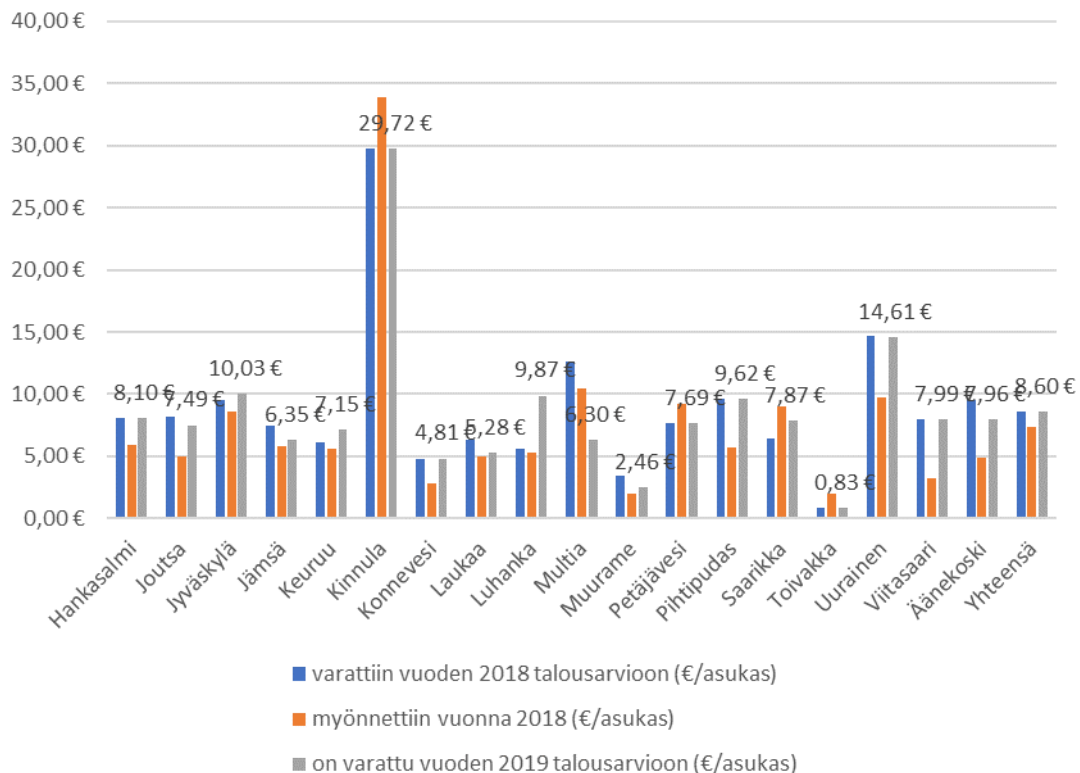
Perustoimeentulotuen käsittelyn siirto kunnilta Kelalle vuonna 2017 oli iso muutos niin asiakkaille, kunnille kuin Kelalle ja menettelyjä tarkennetaan ja yhteistyötä kohdistetaan edelleen. Asioinnin yksinkertaistumisen ja yhdenvertaistumisen sijasta muutos toi monille asiakkaille tukikäsittelyn sekä Ke- laan että kuntaan. Vaikka täydentävästä tuesta siirrettiin joitakin yleisiä me- noja perusosaan Kelalla käsiteltäviksi, moni kunta ennakoiki muutosvaiheen vaikeuksia ja varautui lisäämään harkinnallisen tuen käyttöä.

Täydentävän toimeentulotuen käsittelyssä otetaan huomioon tarpeellisen suuruisina erityismenot, joita ovat muut kuin muihin perusmenoihin kuulu- vat asumisesta aiheutuvat menot ja henkilön tai perheen erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvat, toimeentulon turvaamiseksi tai itsenäisen suoriu- tumisen edistämiseksi tarpeelliseksi harkitut menot. Erityisenä tarpeena tai olosuhteena voi pitää esimerkiksi pitkäaikaista toimeentulotuen saamista, pitkäaikaista tai vaikeaa sairautta sekä lasten harrastustoimintaan liittyviä erityisiä tarpeita. Huomioon voidaan ottaa myös perustoimeentulotuella katettavia menoja, jotka ovat erityisen tilanteen vuoksi niin suuria, ettei pe- rustoimeentulotuki riitä kattamaan niitä.

Taulukko 1. Täydentävään toimeentulotukeen varattu ja myönnetty määräraha vuonna 2018 ja vuodelle 2019 varattu määräraha Keski-Suomen kunnissa (euroa)

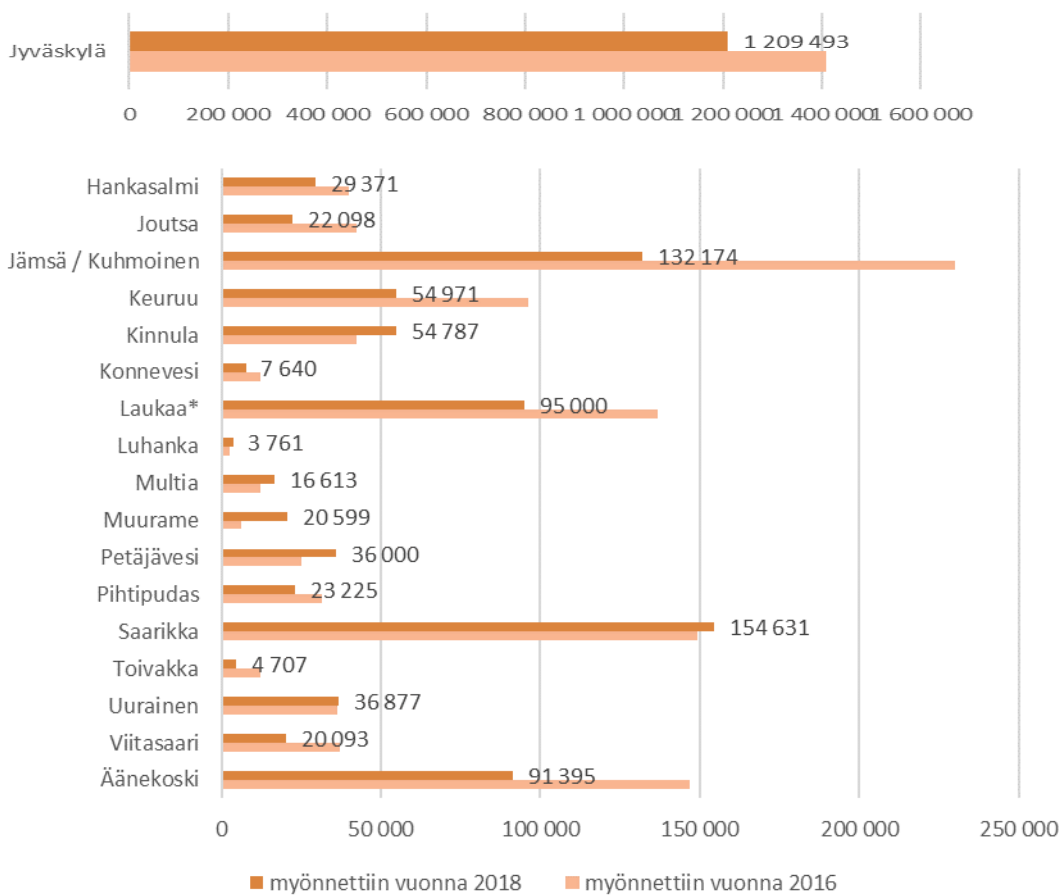
Kunta / yhteistoiminta-alue	Täydentävä toimeentulotuki		
	varattiin 2018 (€)	myönnettiin 2018 (€)	varattu 2019 talousarvioon (€)
Hankasalmi	40 000	29 371	40 000
Joutsa	36 760	22 098	33490
Jyväskylä	1 342 800	1 209 493	1 417 800
Jämsä ja Kuhmoinen	170 000	132 174	145 000
Keuruu	60 000	54 971	69 860
Kinnula	48 000	54 787	48 000
Konnevesi	13 000	7 640	13 000
Laukaa	120 000	95 000	100 000
Luhanka	4 000	3 761	7 000
Multia	20 000	16 612,71	10 000
Muurame	35 000	20 599	25 000
Petäjävesi	30 000	36 000	30 000
Pihtipudas	39 000	23 225	39 000
Saarikka	110 730	154 631	135 800
Toivakka	2 000	4 707	2 000
Uurainen	55 540	36 877,05	55 220
Viitasaari	50 000	20 093	50 000
Äänekoski	180 000	91 395	150 000
Yhteensä	2 356 830	2 013 434,76	2 371 170

Taulukkoon 1 on koottu vastaukset täydentävään toimeentulotukeen varatuista määrärahoista vuosina 2018–2019 sekä myönnetyn tuen määrä vuodelta 2018. Neljä kuntaa myönsi tukea varattua määrärahaa enemmän ja 14 kuntaa/aluetta alitti varatut määrärahat. Seitsemän kuntaa/aluetta piti vuodelle 2019 täydentävän tuen määrärahan vuoden 2018 tasolla tai alensi summaa, mutta neljä lisäsi tukimahdollisuuksia.



Kuva 12. Täydentävään toimeentulotukeen varattu määräraha ja myönnetty tuki vuonna 2018 ja vuodelle 2019 varattu määräraha Keski-Suomen kunnissa asukasta kohden (euroa/asukas, kuvaajassa vuoden 2019 arvo)

Harkinnanvaraista täydentävää toimeentulotukea myönnetään yksilölliseen tarpeeseen ja tarve vaihtelee vuosittain. Kuva 12 havainnollistaa asukaskohdaisen täydentävään tukeen varatun ja käytetyn määrärahan kunnittain. Keskimäärin tukeen varattiin 8,60 €/asukas, mutta kuntakohtainen vaihtelu vuodelle 2019 varatuissa määrärahoissa on varsin suuri: 0,83–29,72 €/asukas. Huomio kiinnittyy etenkin Kinnulan samoin kuin Muuramen lukemiin. Toivakassa harkinnallinen apu näyttää painottuvan ehkäisevään tukeen.



Kuva 13. Myönnetty täydentävä toimeentulotuki vuosina 2016 ja 2018 Keski-Suomen kunnissa (euroa, kuvaajassa vuoden 2018 arvo numeroina)

Edelliset kuvat osoittavat, että täydentävää tukea myönnettiin useimmissa kunnissa/alueilla vuonna 2018 vähemmän kuin vuonna 2016, vähennys on yhteensä noin 455 000 €. Joitakin täydentävällä tuella katettavia menoja siirtyi lakimuutoksella Kelan perusosaan vuonna 2017, joten se selittänee osan täydentävän tuen vähenemisestä.

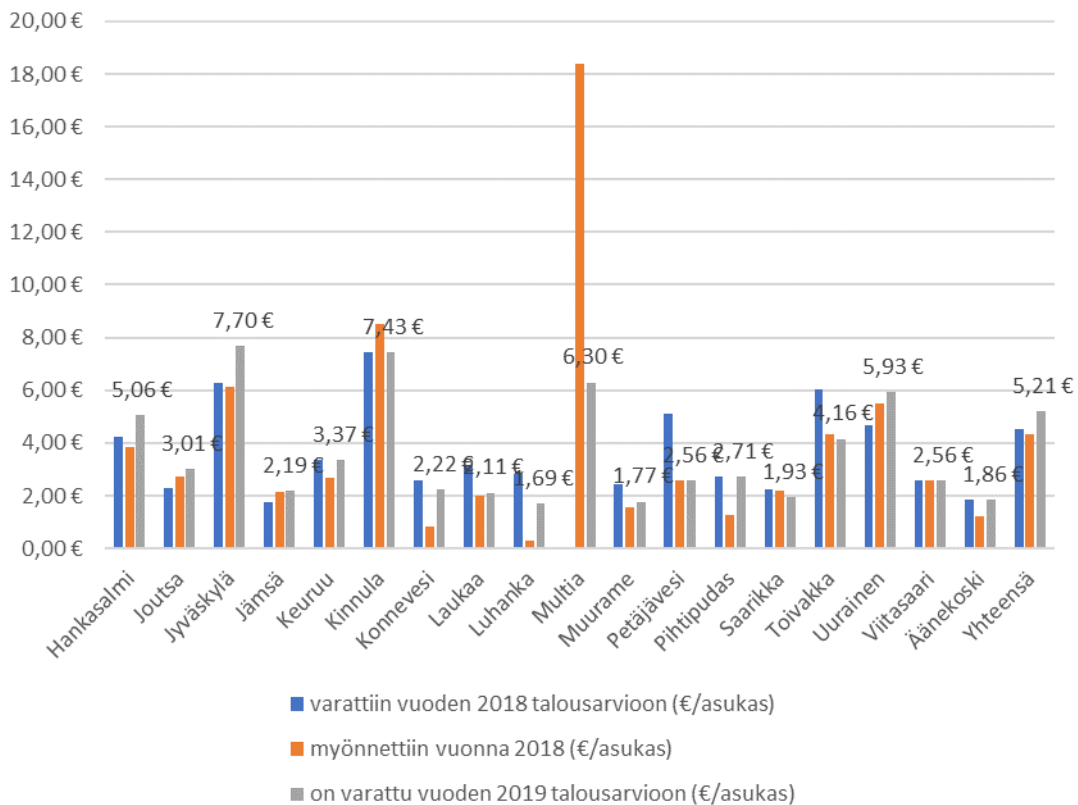
Ehkäisevä toimeentulotuki on normilaskelmista riippumatonta tukea, jota kunta myöntää päättämiensä perusteiden mukaan. Sitä käytetään myös sosiaalityön välineenä ja tukea voidaan myöntää muun muassa tuensaajan aktiivointia tukeviin toimenpiteisiin, asumisen turvaamiseksi, ylivelkaantumisesta tai taloudellisen tilanteen äkillisestä heikentymisestä aiheutuvien vaikeuksien lieventämiseksi sekä muihin tuensaajan omatoimista suoriutumista edistäviin tarkoituksiin.

Taulukko 2. Ehkäisevään toimeentulotukeen varattu määräraha ja myönnetty tuki vuonna 2018 ja vuodelle 2019 varattu määräraha Keski-Suomen kunnissa (euroa)

Kunta / yhteistoiminta-alue	Ehkäisevä toimeentulotuki		
	varattiin 2018 (€)	myönnettiin 2018 (€)	varattu 2019 talousarvioon (€)
Hankasalmi	21 000	18 877	25 000
Joutsa	10 300	12 156	13 450
Jyväskylä	888 400	863 986	1 088 400
Jämsä ja Kuhmoinen	40 000	48 696	50 000
Keuruu	33 000	26 337	32 930
Kinnula	12 000	13 776	12 000
Konnevesi	7 000	2 300	6 000
Laukaa	60 000	38 000	40 000
Luhanka	2 000	200	1 200
Multia	0	29 177	10 000
Muurame	25 000	15 842	18 000
Perusturvaliikelaitos Saarikka	38 300	37 964	33 300
Petäjävesi	20 000	10 000	10 000
Pihtipudas	11 000	5 084	11 000
Toivakka	14 500	10 366	10 000
Uurainen	17 640	20 789,17	22 400
Viitasaari	16 000	16 295	16 000
Äänekoski	35 000	23 075	35 000
Yhteensä	1 251 140	1 192 920,17	1 434 680

Taulukkoon 2 on koottu ehkäisevän toimeentulotuen määrärahat vuosille 2018–2019 ja vuonna 2018 myönnetty tuki. Määrärahan ylitti viisi ja alitti 12 kuntaa tai aluetta. Multialla määrärahaa ei ollut ilmeisesti vuodelle 2018 eriytetty. Vain muutamissa kunnissa ehkäisevää tukea oli myönnetty suunnilleen varattu määrä ja muulloin määräraha-alitukset olivat selvästi suurempia kuin ylitykset. Vaikka kunta- ja vuosikohtainen vaihtelu on ehkäisevän tuen tarpeessakin suurta ja tukea myönnettiin varattua vähemmän, vuodelle 2019 varattu ehkäisevän tuen yhteissumma on suurempi kuin edellisvuonna.

Kuva 14 näyttää kuntien ehkäisevän toimeentulotuen varautumisen ja toteutuman asukaskohtaisesti: keskimäärin ehkäisevää tukea vuodelle 2019 varattiin 5,21 €/asukas, mutta vaihteluväli on täydentävän tuen tavoin suuri, 1,69–7,70 €/asukas.



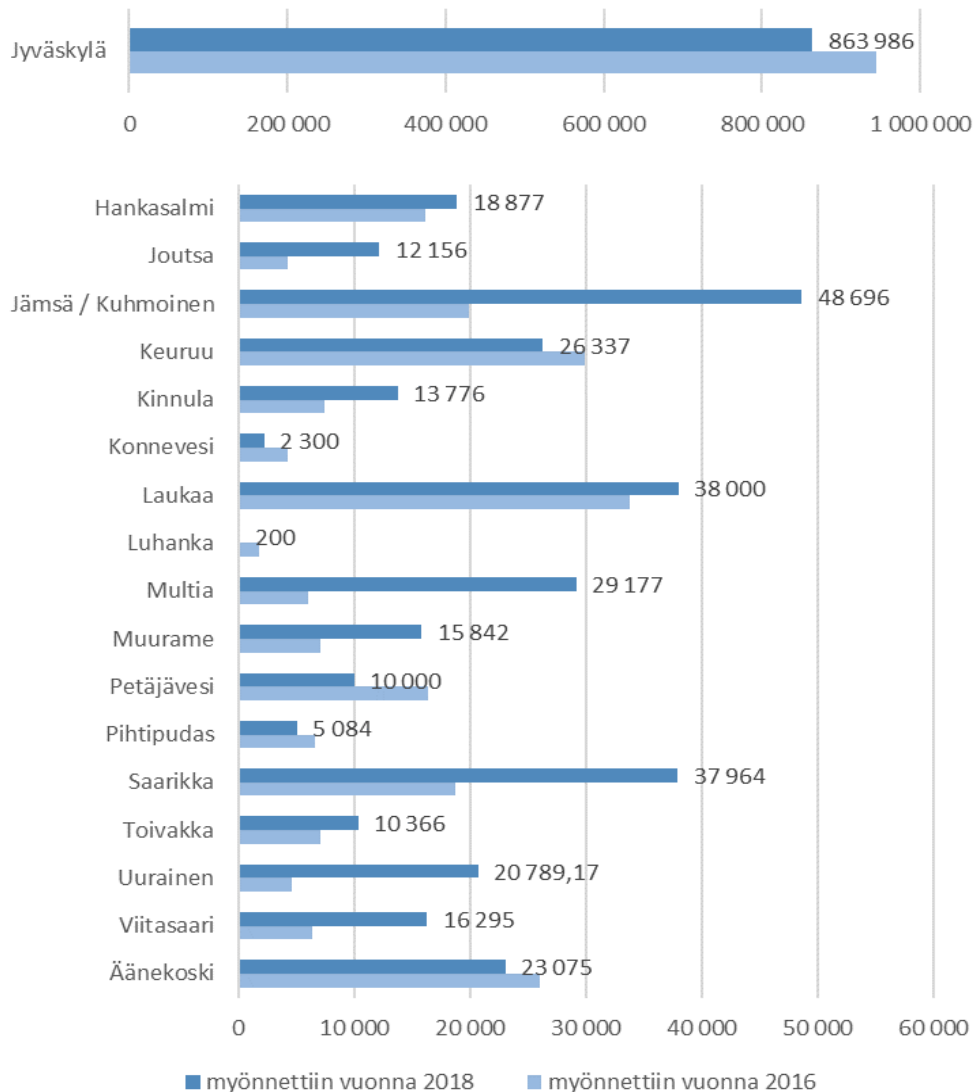
Kuva 14. Ehkäisevään toimeentulotukeen varattu määräraha ja myönnetty tuki vuonna 2018 ja vuodelle 2019 varattu määräraha Keski-Suomen kunnissa asukasta kohden (euroa/asukas, kuvaajassa vuoden 2019 arvo)

Toisin kuin täydentävä toimeentulotuki, ehkäisevän toimeentulotuen käyttö on maakunnassa kasvanut vuodesta 2016 vuoteen 2018. Vuonna 2018 peräti 11 kuntaa tai aluetta myönsi ehkäisevää toimeentulotukea enemmän kuin vuonna 2016 ja rahassa lisäys oli noin 32 000 € (kuva 15).

Yhteenveto: Vuonna 2018 Keski-Suomen kunnat myönsivät täydentävää tukea 2 milj. euroa ja ehkäisevää tukea lähes 1,2 milj. euroa. Vuosien 2016 ja 2018 vertailu osoittaa, että täydentävää tukea myönnettiin vuonna 2018 noin 455 000 euroa vähemmän ja ehkäisevää tukea noin 32 000 euroa enemmän kuin vuonna 2016. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotukien käytön kehityksestä voi päätellä, että vaikka määrärahoja jäi paikoin käyttämättä, kumpikin harkinnanvarainen tukimuoto on Keski-Suomen kunnissa aktiivisessa käytössä. Etenkin ehkäisevän tuen käyttö on yleistynyt ja sitä on varauduttu lisäämään edelleen. Tilanne paitsi herättää kysymään syitä ehkäisevän tuen lisääntymiselle, myös perustelee tarpeen taloussosiaalityön²

² <https://www.chydenius.fi/fi/sosiaalitieteet/kuvat-ja-tiedostot/katri-viitasalon-maakuntaseminaarin-esitys.pdf> käytetty 1.4.2019

osaamisen kehittämiseksi. Kumpaakin tukea varattiin maakunnassa vuodelle 2019 vuoden 2018 toteutumaa enemmän ja se takaa paremmat mahdollisuudet tuen tarpeenmukaiseen käyttöön ja toimeentulotukilain tarkoituksen toteutumiseen.



Kuva 15. Myönnetty ehkäisevä toimeentulotuki vuosina 2016 ja 2018 Keski-Suomen kunnissa (euroa, kuvaajassa vuoden 2018 arvo numeroina)

3.2 Välitystilitt

Välitystiliasiakkuudella tarkoitetaan asiakkaan vapaaehtoista sitoutumista palveluun, jossa kunnan sosiaalitoimi perii asiakkaan tulot sosiaalilautakunnan tilille ja maksaa hänelle käyttövarat yhdessä sovittavalla tavalla. Menettelyyn päädytään, jos asiakkaalla on tuloja, mutta ne eivät riitä ja toimeentulontarve on toistuvaa. Parhaimmillaan välitystili voi tulla lähelle talous-

sosiaalityötä tukien asiakasta kohti raha-asioiden parempaa hallintaa ja itse-
näistä selviytymistä.

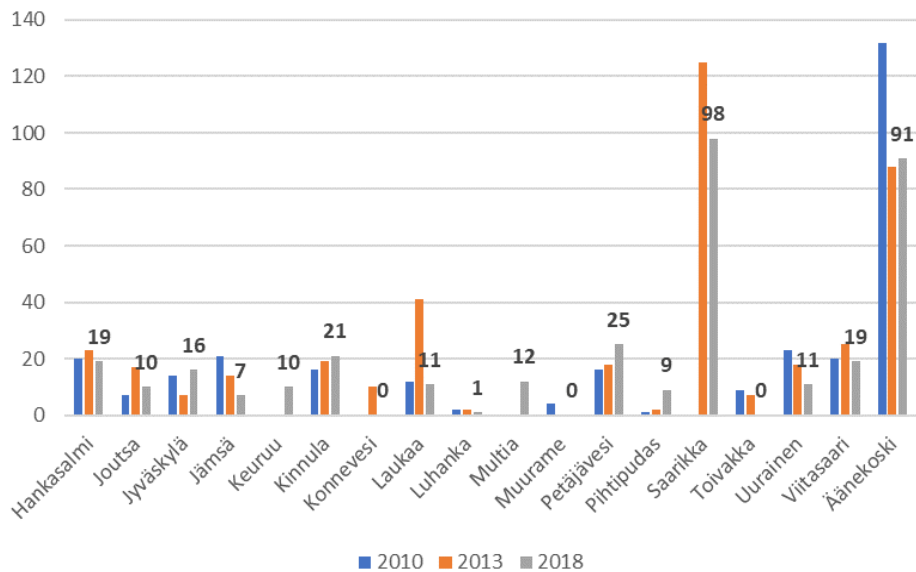
Välitystilien käyttöä selvitettiin vuosina 2010 ja 2013 ja nyt asiaa kysyttiin uudelleen, jotta nähdään, heijastuuko perustoimeentulotuen siirto asiakkaiden asemaan ja kuntien välitystilarpeisiin. Kela maksaa perustoimeentulotuen pääsääntöisesti yhdessä osassa, mutta tuki on mahdollista jakaa kahteen tai neljään yhtä suureen osaan. Menettelyn on tarkoitus auttaa hakijaa hallitsemaan taloudellista tilannettaan. Vaikka perustoimeentulotuen käsittely on Kelalla selvästi alkuvaiheita sujuvampaa, etenkin kaksivaiheisen tukikäsittelyn asiakkaat voivat joutua kohtuuttomiin tilanteisiin.

Taulukossa 3 ja kuvassa 16 on Keski-Suomen välitystilat vuoden 2018 lopussa: tilejä oli 360 ja määrä on laskenut viidessä vuodessa. Viidessä kunnassa välitystilejä on nyt enemmän, mutta useimmissa kunnissa ne ovat vähentyneet, Laukaassa ja Saarikassa huomattavasti. Konnevedellä, Muuramessa ja Toivakassa välitystilejä ei ole lainkaan, useissa kunnissa niitä on 10–20 ja yli puolet maakunnan välitystileistä on edelleen Saarikassa (98) ja Äänekoskella (91).

Taulukko 3. Välitystilien määrä vuosien 2010, 2013 ja 2018 lopussa Kosken sosiaaliasiainkunnissa (lkm)

KUNTA / YHTEISTOIMINTA-ALUE	2010	2013	2018
HANKASALMI	20	23	19
JOUTSA	7	17	10
JYVÄSKYLÄ	14	7	16
JÄMSÄ	21	14	7
KEURUU	-	-	10
KINNULA	16	19	21
KONNEVESI	0	10	0
LAUKAA	12	41*	11
LUHANKA	2	2	1
MULTIA	-	-	12
MUURAME	4	0	0
PETÄJÄVESI	16	18	25
PIHTIPUDAS	1	2	9
SAARIKKA	-	125	98
TOIVAKKA	9	7	0
UURAINEN	23	18	11
VIITASAARI	20	25	19
ÄÄNEKOSKI	132	88	91
YHTEENSÄ	297	416	360

*joista 25 itsenäistymisvaroja



Kuva 16. Välytystilien määrä vuosien 2010, 2013 ja 2018 lopussa Kosken sosiaali-asiainmieskunnissa (lkm) (v. 2018 arvo näkyvissä)

3.3 Asiakkaan osallisuutta edistävät toimet kunnissa

Osallistuminen on perustuslaillinen oikeus (731/1999). Kuntalaki (410/2015) turvaa kuntalaisen mahdollisuutta osallistua palveluja koskevaan päätöksentekoon niiden suunnittelu-, valmistelu-, päätös-, ja toimeenpanovaiheessa. Asukkaiden ja asiakkaiden sekä potilaiden oikeutta osallistumiseen säätää lisäksi sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sekä lukuisat erityislait. Kuntiin on perustettu nuorisovaltuustoja, vanhusneuvostoja ja vammaisneuvostoja turvaamaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Osallisuudella on monia määritelmiä, joista seuraavaan on poimittu Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kuvaus siitä mistä osallisuudessa ja sen tasoissa on kysymys³:

Yksilölle osallisuus on kokemusta itselle merkitykselliseen ryhmään tai yhteisöön kuulumisesta. Yhteisössä osallisuus ilmenee jäsenten keskinäisenä arvostuksen ja luottamuksena sekä mahdollisuutena vaikuttaa yhteisönsä. Yhteiskunnassa osallisuus tarkoittaa mahdollisuuksien ja oikeuksien toteutumista sekä ihmisten keskinäistä vastavuoroisuutta. Poliitikassa osalli-

³ <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen> (viitattu 9.3.2019)

suutta ovat ne toimenpiteet, joilla vahvistetaan ihmisten osallistumista ja osallisuutta yhteiskunnassa.

Yhteiskunnan rakenteilla ja kuntien palveluilla, kuten sosiaali- ja terveystal-veluilla sekä työllisyyspalveluilla on tärkeä rooli osallisuuden edistämässä. Myös muut toimijat, kuten koulut, työpaikat, järjestöt, harrastusseurat, seurakunnat ja yhdistykset ovat tärkeitä osallisuuden vahvistajia. Kansalaisten aktiivisuuden tukeminen ja yksilön oman toimijuuden vahvistaminen on osallisuuden edistämistä.

Osallisuutta edistäessä erityinen huomio tulisi kiinnittää kaikista heikoim-
massa asemassa oleviin ja syrjittyihin. **Asiakasosallisuudella** tarkoitetaan palveluiden käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista omaan palveluun tai palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin omaa asiointia laajemmin. Osallistuminen tarjoaa parhaimmillaan kokemuksen osallisuudesta ja edistää osallistujan hyvinvointia. Osallisuus on asukkaan ja palvelunkäyttäjän oikeus ja osallisuuden edistäminen on virkamiesten, palvelunjärjestäjien sekä tuottajien lakisääteinen velvollisuus.

Tarkennetaanpa vielä sosiaalihuoltolakiin, jonka tarkoituksena on muun muassa: 2) vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Saman lain 4 § toteaa, että asiakkaan etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat: 4) mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan. Vielä todetaan, että sosiaalityön (15 §), sosiaaliohjauksen (16 §), sosiaalisen kuntoutuksen (17 §) ja asumispalvelujen (21 §) tavoitteena on muun muassa asiakkaiden osallisuuden edistäminen.

Tältä taustalta päädyimme selvittämään, miten alueemme kuntien sosiaalihuollossa on pyritty vahvistamaan asiakkaiden osallisuutta. Asiakkaiden osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksien vahvistaminen oli myös yksi vuoden 2017 selvityksen toimenpidesuosituksista. Kysymykseen vastasivat kaikki yhtä kuntaa lukuun ottamatta. Analysoinnissa käytimme apuna Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen koostamaa, *palvelujen järjestäjille* tarkoitettua luokittelua osallisuudesta toimintakulttuurina (kuva 17), jossa osallisuuden toteutumista tarkastellaan yksilön, yhteisön ja rakenteiden näkökulmasta.

Eniten vastauksissa tuotiin esiin asiakkaiden osallistumista oman palvelunsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Näitä mainintoja oli 13 kuntaorganisaation vastauksissa. Tätä osallisuuden muotoa kuvattiin esim. ”asiakas on aina mukana omassa prosessissa”, ”asiakkaat osallistuvat hoito- ja palvelusuunnitelmansa tai aktivointisuunnitelmansa laatimiseen”, ”...toteutettu

asiakkaan toiveita”. Kehitysvammaisten henkilöiden kohdalla korostettiin itsemääräämisoikeuden tukemista ja sopivien kommunikointivälineiden käyttöä osallisuuden varmistamisessa.



Kuva 17. Osallisuus toimintakulttuurina (THL Tiedä ja toimi, 1.11.2018)

Palautteen antamiseen liittyviä mainintoja tuli esiin kuudessa (6) vastauksessa. Näissä organisaatioissa palautetta on vastausten perusteella kerätty laajasti eri asiakasryhmiltä. Palautetta kerättiin suoraan asiakkailta tai muiden, esim. sähköisten, palautekanavien kautta. Vastauksista ei yleensä ilmennyt, kuinka palautetta käsitellään, joskaan tätä ei pyydetty kertomaan tarkemmin kyselyssä.

Asiakkaiden osallistumista vuoropuheluun palvelujen kehittäjinä erilaisissa tilaisuuksissa, foorumeissa, raadeissa ja sähköisissä toimintaympäristöissä kuvattiin kuudessa (6) vastauksessa. Eri asiakas- tai asukasryhmille ja kuntalaisille tarkoitettuja vuoropuhelun kenttiä oli useita: asukas-/asiakasillat, kumppanuusfoorumit, asukas-/asiakasraadit, asiakkaiden ja omaisten yhteiset tapahtumat ja kuntalaistilaisuudet.

Asiakkaiden ja ammattilaisten palvelujen yhteiskehittämiseen liittyviä mainintoja tuli esiin seitsemässä (7) vastauksessa. Näitä olivat yhteiskehittäminen toimintamallina ja sitä toteuttavat kehittäjäryhmät, vanhus-, vammais-, asukas- tai asiakasneuvostot sekä nuorisovaltuustot. Kuntien lakisääteiset neuvostot eivät tulleet esiin kaikissa vastauksissa, vaikka ne ovat yksi rakenteissa oleva vaikuttamisen ja osallisuuden keino.

Kokemusosaajiin ja strategioihin liittyvistä toimista kerrottiin vain vähän. Kokemusasiantuntijat palvelujen kehittämisessä mainittiin kahdessa (2) ja järjestöjen kanssa tehtävä yhteistyö yhdessä (1) vastauksessa. Rakenteissa olevaan osallisuuteen viittaavia asioita nousi esiin viidessä (5) organisaatiossa. Näitä olivat osallistava ja asiakaslähtöinen organisaation läpäisevä toimintatapa ja sen toteutumista tukevat työskentelymallit (systeeminen lastensuojelu, varhainen välittäminen, ennaltaehkäisevät palvelut, osallisuuden motivoivat keskustelut), osallisuusyhdyshenkilöt ja -koordinaattorit sekä (osto)palvelujen laadun varmistaminen osallisuusasioita painottamalla.

3.4 Omavalvontasuunnitelmien julkisuus

Sosiaalihuoltolaki velvoitti kaikkia sosiaalihuollon palveluja omavalvontaan 1.4.2015 alkaen. Vanhuspalvelulaki sääti vastaavan velvoitteen julkisille palveluntuottajille vuoden 2015 alussa ja yksityisille sosiaalipalveluille jo vuonna 2012. Omavalvonta perustuu toimintayksikön riskienhallintaan. Yksikön on laadittava kirjallinen suunnitelma, jonka avulla palveluissa esiintyvät epäkohdat ja epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti.

47 § Omavalvonta

Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

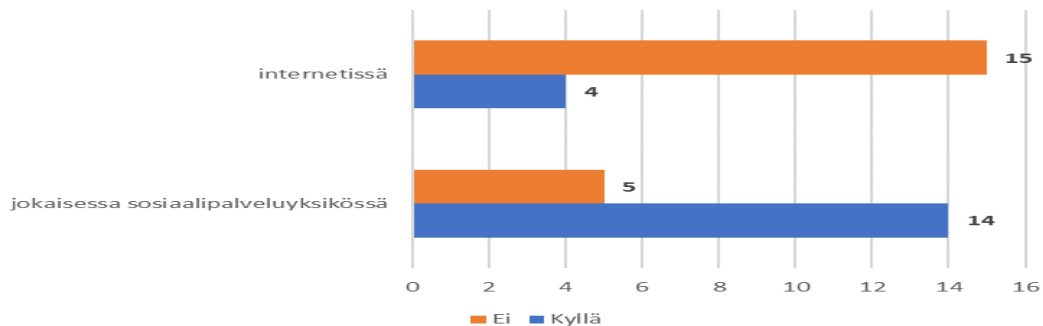
Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti nähtävänä pidettäviä asiakirjoja, joiden pitää olla kenen tahansa asiasta kiinnostuneen nähtävänä yksikössä helposti ja ilman, että sitä tarvitsee erikseen pyytää. Julkisuu- den tasosta ei ole annettu määräystä eikä sitä niin ollen ole velvoitettu lait- tamaan verkkosivuille, mutta niin suositellaan tekemään⁴. Omavalvonta- suunnitelma kotisivuilla viestii toiminnan avoimuudesta.

Sekaannusta asiaan voi aiheuttaa se, että THL on antanut oman tietosuojaan omavalvontaa koskevan määräyksen ja toisin kuin sosiaalihuollon omaval-

⁴ https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta/kysymyksiä_ja_vastauksia (käytetty 10.3.2019)

vontasuunnitelma, se voi pitää sisällään myös salassa pidettäviä tietosuojaan liittyviä tietoja.

Kunnilta kysyttiin, onko omavalvontasuunnitelma nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä ja internetissä. Vastausten mukaan omavalvontasuunnitelmat eivät ole kaikissa yksiköissä julkisesti nähtävillä ja vain neljän vastaajan suunnitelmat olivat internetissä (kuva 18 ja taulukko 4).



Kuva 18. Onko omavalvontasuunnitelma asiakkaiden nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä ja internetissä? (vastaajien lkm)

Taulukko 4. Omavalvontasuunnitelmien näkyvyys Keski-Suomen kuntien sosiaalipalveluyksiköissä ja internetsivuilla

Kunta / yhteistoiminta-alue	asiakkaiden nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä?	nähtävillä internetissä?
Hankasalmi	Kyllä	Ei
Joutsa	Kyllä	Ei
Jyväskylä	Ei	Ei
Jämsä	Kyllä	Ei
Keuruu	Kyllä	Kyllä
Kinnula	Kyllä	Ei
Konnevesi	Kyllä	Ei
Laukaa	Kyllä (vanhuspalvelut) Ei	Ei
Luhanka	Ei	Ei
Multia	Kyllä	Ei
Muurame	Kyllä	Kyllä
Perusturvaliikelaitos Saarikka	Kyllä	Kyllä
Petäjavesi	Kyllä	Ei
Pihtipudas	Kyllä	Ei
Toivakka	Ei	Ei
Uurainen	Ei	Ei
Viitasaari	Kyllä	Ei
Äänekoski	Kyllä	Kyllä

3.5 Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen

Sosiaalihuoltolaissa (30.12.2014/1301) mainitaan monesti erityisen tuen tarpeessa olevat henkilöt. Mainitun lain 3 §:n kohdassa 3 määritellään *erityistä tukea tarvitseväksi henkilö ja asiakas*, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään siten kuin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista annetun lain (980/2012), eli vanhuspalvelulain 3 §:ssä säädetään. Kohdassa 6 määritellään *erityistä tukea tarvitseväksi lapsi*, jonka kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai joka itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään tai joka on erityisen tuen tarpeessa kohdassa 3 mainituista syistä.

Lain 4 § täsmentää sitä, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen ja 6 § toteaa vielä: Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten, nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden neuvontaan ja ohjaukseen. 42 § velvoittaa, että erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa⁵ tarkoitettu sosiaalityöntekijä. Laki velvoittaa paitsi rakenteelliseen sosiaalityöhön (7 §) myös seuraamaan ja edistämään erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvointia:

SHL 8 § Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen

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

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

⁵ [\(21.12.2016/1347\)](#)

Sosiaalihuoltolain 8 §:n mukaisen erityisen huolenpidon tarpeen sosiaalisen raportoinnin ja hyvinvoinnin edistämisen toteutumista selvitettiin kunnilta kolmella avoimella kysymyksellä. Vastausten perusteella kaikissa Keski-Suomen kunnissa **seurataan ja välitetään tietoa erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden sosiaalisista ongelmista** joillain toimilla, vaikkakin toteutustavat vaihtelevat kunnasta toiseen. Tietojohtamisen kehittämistarve tuli esiin muun muassa silloin, kun todettiin, että sosiaalisten ongelmien systemaattisen esiintuonnin malli puuttuu kunnasta.

Tyypillisesti vastauksissa nostettiin esiin erilaiset moniammatilliset/toimijaiset verkostot ja työryhmät, joista sekä saadaan että niiden kautta välitetään tietoa kunnassa esiintyvistä sosiaalisista ongelmista. Näitä epäkohtia myös ratkotaan yhteistyössä eri toimijoiden kesken.

Asiakastyöstä saatu tieto välittyy vastausten perusteella eteenpäin pääsääntöisesti viranhaltijoiden ja työntekijöiden kautta, jotka raportoivat havaintojaan esimiehille ja päättäjille. Tietoa kerätään ja sitä seurataan tilastojen ja indikaattorien avulla. Myös lastensuojeluilmoitukset ja vanhuspalvelulain mukaiset huoli-ilmoitukset tuottavat tietoa sosiaalisten ongelmien kehitymisestä alueella. Raportoinnissa mainitaan hyödynnettävän hyvinvointikertomusta sekä muita raportteja ja selvityksiä, joilla tuotetaan käyttötarkoituksesta riippuen joko laaja-alaista tietoa alueen väestön tilasta tai kohdenneustusti jonkin asiakasryhmän sosiaalisista oloista.

Jotta kehittämistä vaativiin asioihin voidaan vaikuttaa, on organisaatorakenteessa oltava väyliä viedä tietoa epäkohdista päätöksentekijöille. Sosiaalisista oloista raportoidaan kuntapäättäjille vuosittain ainakin tilinpäätöksen ja talousarvion käsittelyn yhteydessä. Mitä ilmeisimmin sosiaalihuollon monet palvelut ja niiden erilaiset hallinnot ja järjestämistavat hankaloittavat sosiaalisen raportoinnin yhtenäistä kehittämistä. On nähtävä puut ja metsä, ja siihen sosiaalihuollossa tarvitaan lisää osaamista.

Kuntia pyydettiin kertomaan, **millaisia erityisen tuen tarpeita he olivat havainneet** alueellaan. Vastauksissa tuotiin esiin useita erilaisia näkemyksiä erityistä tukea vaativista ilmiöistä ja asiakastilanteista. Tämä vahvistaa käsitystä siitä, että erityisen tuen tarpeen arviointi pohjautuu aina sosiaalihuollon ammattilaisen tapauskohtaiseen ja asiakaslähtöiseen näkemykseen eikä erityisen tuen kriteerejä voi tarkkaan määrittää, joskin sen jäsentäminen on tarpeen⁶. Havainnot liittyivät tyypillisesti eri-ikäisten mielenterveys- ja päihdeongelmiin. Aikuisia koskevissa vastauksissa niihin yhdistyi usein muita

⁶ Katso Kuorelahti & Volanto, julkaisematon

riskitekijöitä, kuten asumiseen, työllistymiseen ja toimeentuloon liittyviä pulmia. Nuorilla erityisen tuen tarpeet näyttivät liittyvän päihteiden ja mielenterveyden lisäksi koulutuksen tai työn ulkopuolelle jääntiin. Lapsilta nostettiin esiin neuropsykiatriset vaikeudet. Lapsiperheissä erityisen tuen tarvetta aiheuttaa vastausten perusteella köyhyys ja vanhemmille kasautuvat (fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset) riskitekijät⁷. Ikäihmisistä erityisen tuen tarpeessa oleviksi koettiin erityisesti yksin asuvat muistisairaavat. Monista maininnoista päätellen erityistä tukea tarvitsevien ikääntyneiden henkilöiden asioiden mielletään kuuluvan edelleen luontevammin sosiaalihuoltolain kuin vanhuspalvelulain piiriin.

Yleisesti huoletti palvelujärjestelmän kyvyttömyys vastata useita palveluja tarvitsevien asiakkaiden tilanteisiin. Vastauksissa toistui tärkeä havainto: asiakkaat tarvitsevat yhä enemmän tukea avun hakemiseen.

Kuntia pyydettiin kertomaan, kuinka ne **kiinnittävät huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin palveluja annettaessa ja niitä kehitettäessä**. Useissa vastauksissa toistuivat asiakasosallisuuden yhteydessä sekä sosiaalisten ongelmien seurannassa esiin tuodut aiheet. Lisäksi asiakkaille ja asiakasryhmille on kunnissa räätälöity kohdennettuja palveluja, joilla erityisen tuen tarpeisiin pyritään vastaamaan. Näitä ovat esimerkiksi terveysaseman sosiaaliohjaus, monitoimijaisen arvioinnin tiimi, ikäihmisten kuntouttava päivätoiminta, tuen tarpeisiin vastaavat ostopalvelut, kuten kotiin vietävät päihde- ja kuntoutuspalvelut.

3.6 Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus

Palautetta sosiaaliasiamiestoiminnasta ja sen vaikuttavuudesta kysyttiin kunnista parilla kysymyksellä. Tiedustelimme vuoden 2017 selvityksestä seuraneita toimia ja tarjosimme tilaa lisätiedoille ja palautteelle.

Vuoden 2017 toimenpidesuosituksukset koskivat 1) asiakkaan osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä, 2) kuntien nettisivujen sosiaalihuollon ajantasaisuutta ja lomakkeita, 3) kehitysvammahuollon osaamisen vahvistamista, 4) riittäviä henkilöstöresursseja sekä 5) harkinnanvaraisen toimeentulotuen käyttöä sosiaalityön välineenä (Hiekka & Talvensola 2018, 102). Näistä kohtia 1 ja 5 tarkastellaan lisää käsillä olevassa selvityksessä.

Lähes kaikissa kunnissa on vastausten perusteella tehty vähintään yksi toimenpide viime vuoden selvityksen johdosta. Tavallisimmin oli ajantasaistettu nettisivuja parantamalla niiden asiakaslähtöisyyttä ja lisäämällä sinne lo-

⁷ <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/kansallinen-syntymakohortti-1987>

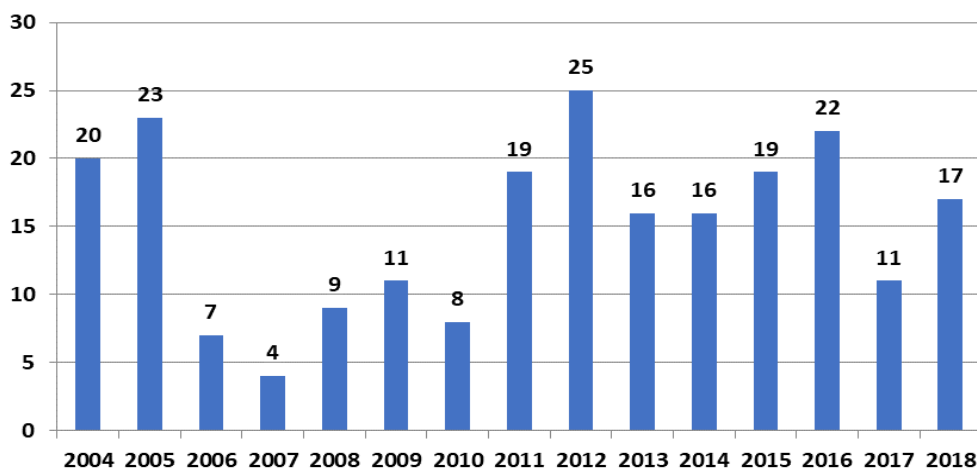
makkeita. Vastausten perusteella kahdessatoista organisaatiossa oli kiinnitetty asiaan huomiota sosiaaliasiamiehen selvityksen myötä. Asiakkaan osallisuuteen ja vaikutusmahdollisuuksien vahvistamiseen liittyvistä toimista kertoi kahdeksan vastaajaa ja myös Kosken kehittämishankkeet tulivat monesti mainituiksi. Kaikissa Keski-Suomen kunnissa osallisuuskysymyksiin on kiinnitetty sosiaalihuollossa laajasti huomiota viime vuosina, kuten ilmenee tämän selvityksen luvussa 3.3.

Henkilöstöresursseihin liittyvät toimet nostettiin esiin seitsemässä (7) ja harkinnanvaraiseen toimeentulotukeen kuudessa (6) vastauksessa. Kaksi vastaajaa kertoi kehitysvammahuollon paikallisen osaamisen vahvistamistoimista. Kuntien vastauksia voi tarkastella 4. luvussa.

4 KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU

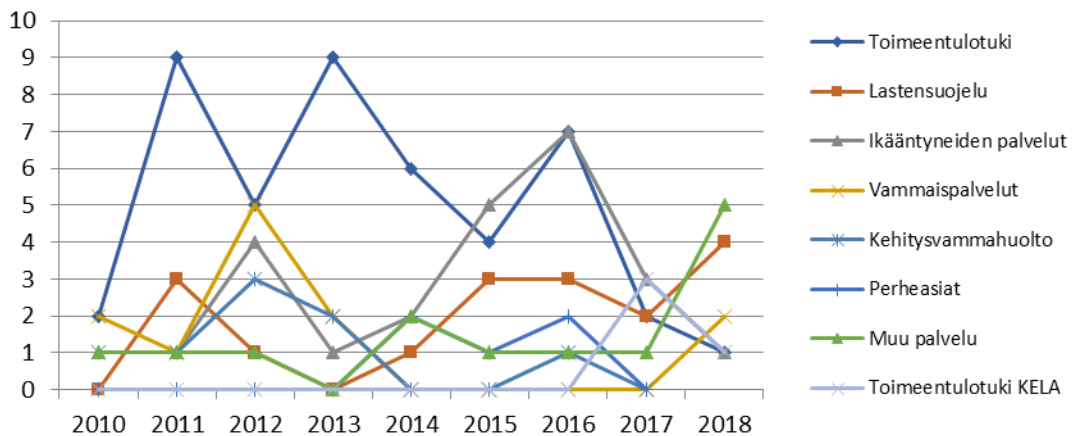
4.1 Hankasalmi

Hankasalmella otettiin sosiaaliasiamieheen vuonna 2018 yhteyttä 17 eri asiassa (kuva 19). Tiedustelutyyppejä asioita oli 8 ja tyytymättömyyttä ilmaisevia 9.



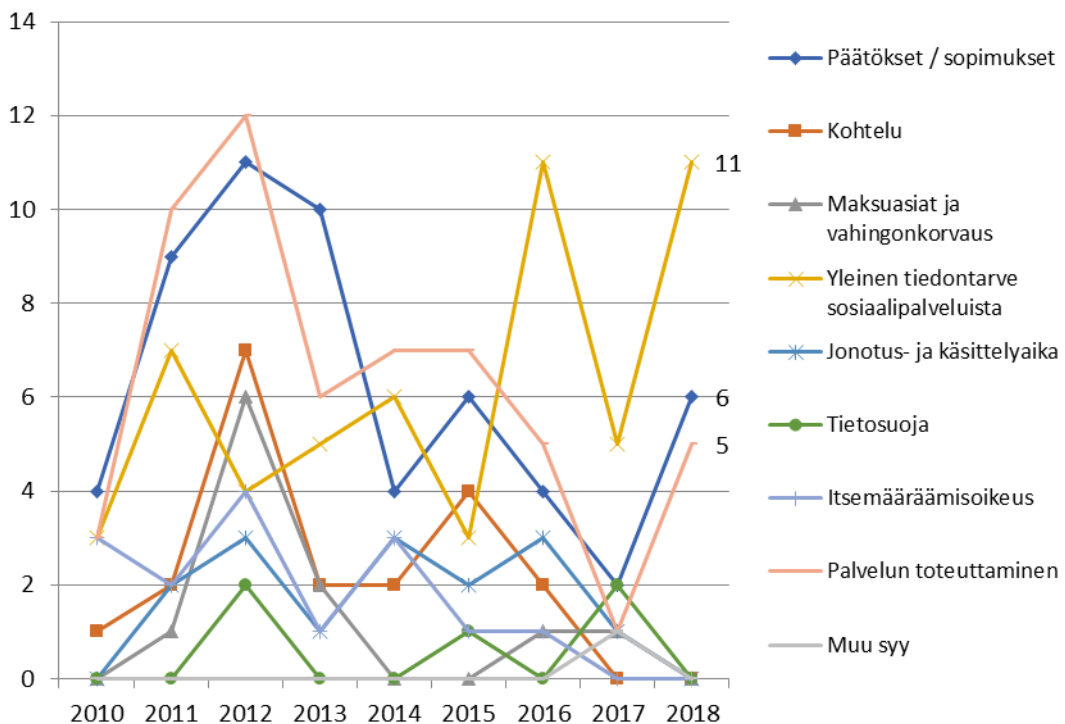
Kuva 19. Hankasalmi: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004–2018

Yhteydenotto liittyi 10 kertaa kunnan omaan sosiaalipalveluun ja muita mainittuja palveluja olivat Kela, TE-toimi, terveydenhuolto, esiopetus ja maistraatti.



Kuva 20. Hankasalmi: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2018

Muista palveluista tuli 5 asiointia ja sosiaalihuollossa lastensuojelusta 4, vammaispalveluista ja perheasioista 2 kummastakin ja yksi asiointi sekä kunnan että Kelan toimeentulotuesta, kehitysvammahuollosta ja ikääntyneiden palveluista.



Kuva 21. Hankasalmi: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenotto syyt vuosina 2010–2018

Yhdessä asiointissa voi olla monta syytä. Edellisvuoden tapaan yleisin eli 11 asiointin syy oli tiedontarve sosiaalipalveluista. Päätös oli asiointisyyntä 6 kertaa ja palvelun toteuttaminen 5 kertaa.

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä selvitettiin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, välitystilien määrää, asiakkaan osallisuuden edistämisen keinoja, oma-
valvontasuunnitelmien saatavuutta, erityisen tuen tarpeen ja sosiaalisten ongelmien seurantaan sekä niihin liittyvien palvelujen kehittämistä. Selvitimme myös sosiaaliasiamiesraportin vaikuttavuutta ja pyysimme palautetta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kehitys

Hankasalmi myönsi budjettiin varattua vähemmän sekä täydentävää että ehkäisevää tukea vuonna 2018. Vuodelle 2019 täydentävän tuen määrä budjetoitiin ennalleen, mutta ehkäisevän tuen määrää nostettiin. Vuonna 2016 Hankasalmi myönsi täydentävää toimeentulotukea enemmän (40 133 €) ja ehkäisevää (16 118 €) kuin vuonna 2018.

	varattiin 2018 (€)	myönnettiin 2018 (€)	varattu 2019 talousarvioon (€)
Täydentävä ttt	40 000	29 371	40 000
Täyd. ttt euroa/asukas	8,10	6,95	8,10
Ehkäisevä ttt	21 000	18 877	25 000
Ehk. ttt euroa/asukas	4,25	3,82	5,06

Välitystilien määrä on pysynyt Hankasalmella vuosia varsin samana:

Välitystilien määrä vuosien 2018, 2013 ja 2010 lopussa

	2018	2013	2010
Hankasalmi	19	23	20

Hankasalmi on pyrkinyt vahvistamaan **asiakkaiden osallisuutta sosiaalihuollon palveluissa** seuraavilla tavoilla: Kehitysvamma palveluissa vahvistettu asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Kuntouttavassa työtoiminnassa on työpajalla toteutettu asiakkaiden toiveita. Sosiaalityöntekijät ovat panostaneet lastensuojeluasiakkaiden tapaamisiin, myös asiakassuunnitelman laadinnan lisäksi, jolloin kuultu lasten toiveita.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmien julkisuus vaihtelee. Ne ovat nähtävissä sosiaalipalveluyksiköissä, mutta eivät vielä internetissä.

	asiakkaiden nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä?	nähtävillä internetissä?
Hankasalmi	Kyllä	Ei

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen (SHL 8 §)

Hankasalmella tietoon tulleisiin ongelmiin pyritään löytämään eri työryhmien kautta ratkaisuja, paikallisesti ja monitoimijaisesti. Tietoa viedään poliittiseen päätöksen tekoon hyvinvointisuunnitelman, talousarvion ja tilinpäätöksen käsittelyn yhteydessä. Kunnassa on havaittu kotiin annettavan tuen tarpeen kasvua ja tätä palvelua on vahvistettu. Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin pyritään vastaamaan ja reagoimaan muuttuneisiin tilanteisiin melko nopeallakin aikataululla.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2017 selvityksen johdosta Hankasalmella on pyritty parantamaan nettisivuja ja sähköisiä lomakkeiden saatavuutta, mutta työ on vielä kesken.

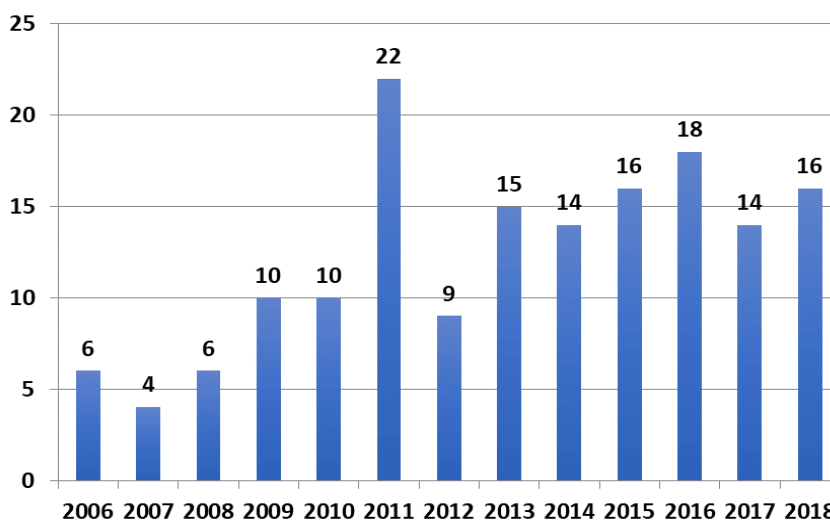
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Edellisvuoden tapaan kuntaan ei tullut sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia eikä myöskään Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla ollut hallintokanteluja käsiteltävinä. Oikaisuvaatimuksia viranhaltijapäätöksiin tehtiin 5 (7), mutta lautakunta ei hyväksynyt niitä ja yksi päätös johti valitukseen. Hallinto-oikeudesta ei tullut vuonna 2018 hyväksytyjä valituksia eikä korkeimmassa hallinto-oikeudessa ollut sosiaalihuollon valituksia.

Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

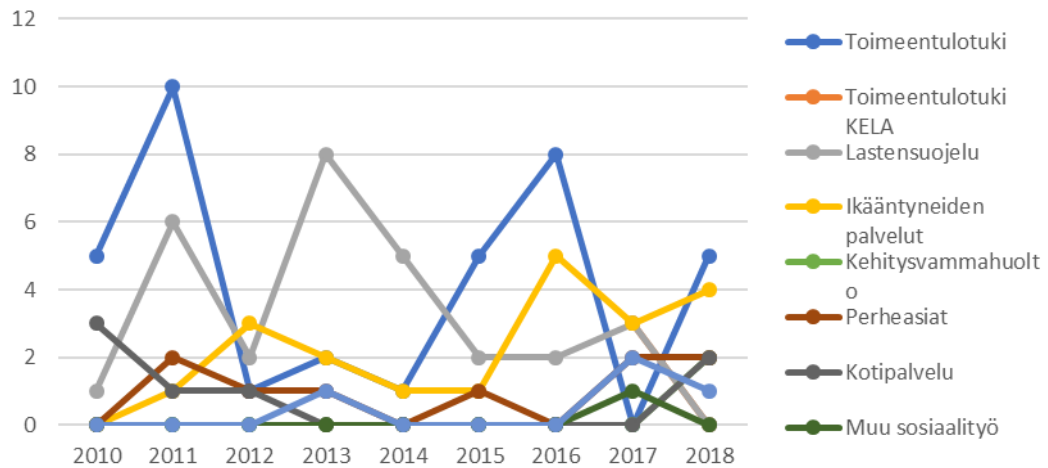
4.2 Joutsa

Vuonna 2018 Joutsasta tuli 16 yhteydenottoa, joista 10 tuli asiakkaalta itseltään, 4 asiakkaan edustajalta ja kaksi henkilöstöltä. Asioinneista 10 tuli palveluun tyytymättömiltä ja 6 oli tiedustelua.



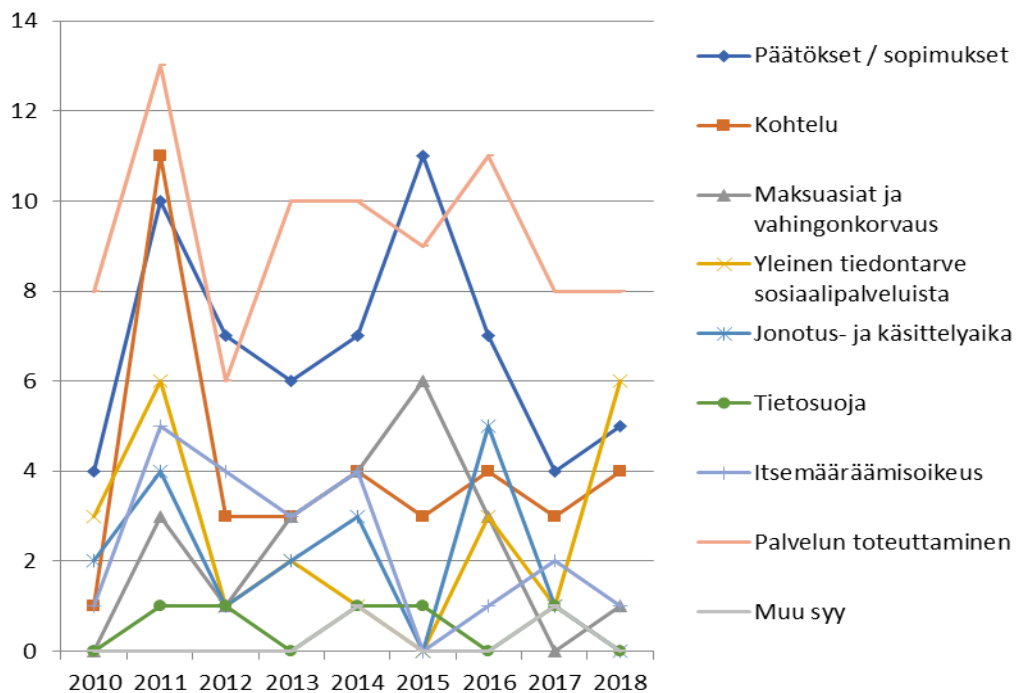
Kuva 22. Joutsa: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2006–2018

Joutsalaisten yhteydenotoista viisi koski kunnan toimeentulotukea, neljä ikääntyneiden palveluja ja kaksi kertaa kyse oli kehitysvammahuollosta, perheasioista ja kotipalvelusta sekä kerran muusta kuin sosiaalihuollosta.



Kuva 23. Joutsa: Sosiaaliamiesasioiden tehtävälueet vuosina 2010–2018

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenottosyyt vuosilta 2010–2018. Yhden asioinnin taustalla voi olla monta syytä. Tänäkin vuonna yleisin yhteydenoton syy oli palvelun toteuttaminen. Tiedontarve sosiaalipalveluista kasvoi eniten.



Kuva 24. Joutsa: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2018

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä selvitettiin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, välitystilien määrää, asiakkaan osallisuuden edistämisen keinoja, omavalvontasuunnitelmien saatavuutta, erityisen tuen tarpeen ja sosiaalisten ongelmien seurantaan sekä niihin liittyvien palvelujen kehittämistä. Selvitimme myös sosiaaliasiamiesraportin vaikuttavuutta ja pyysimme palautetta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kehitys

Joutsa myönsi budjettiin varattua vähemmän täydentävää ja enemmän ehkäisevää tukea vuonna 2018. Vuodelle 2019 täydentävää tukea budjetoitiin vähemmän kun taas ehkäisevän tuen määrää nostettiin. Vuonna 2016 Joutsa myönsi täydentävää toimeentulotukea enemmän (42 240 €) ja ehkäisevää huomattavasti vähemmän (4 300 €) kuin vuonna 2018. Asiaan voi vaikuttaa se, että joitakin täydentävän tuen menoja siirrettiin lakimuutoksella Kelan perustuella katettaviksi.

	varattiin 2018 (€)	myönnettiin 2018 (€)	varattu 2019 talousarvioon (€)
Täydentävä ttt	36 760	22 098	33 490
Täyd ttt euroa asukas	8,22	4,94	7,49
Ehkäisevä ttt	10 300	12 156	13 450
Ehk. ttt euroa asukas	2,30	2,72	3,01

Välitystilien määrä on Joutsassa vaihdellut vuosina 2010–2018, mutta vähentynyt viimeisen viiden vuoden aikana noin 40 %.

Välitystilien määrä vuosien 2018, 2013 ja 2010 lopussa

	2018	2013	2010
Joutsa	10	17	7

Joutsa on pyrkinyt vahvistamaan **asiakkaiden osallisuutta sosiaalihuollon palveluissa** perustamalla puheenvuoropalstan paikallislehteen.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmien julkisuus vaihtelee. Ne ovat nähtävissä sosiaalipalveluyksiköissä, mutta eivät vielä internetissä.

	asiakkaiden nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä?	nähtävillä internetissä?
Joutsa	Kyllä	Ei

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen (SHL 8 §)

Joutsassa seurataan ja välitetään tietoa asiakkaiden kohtaamista sosiaalisista ongelmista moniammatillisissa työryhmissä, sote-tiimissä sekä perhekeskustiimissä. Kunnassa havaitut erityisen tuen tarpeet liittyvät köyhyyteen, taloudellisiin vaikeuksiin, velkaantumiseen ja matalaan elintasoon sekä päihdeongelmiin. Joutsassa kiinnitetään erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin palveluja annettaessa ja niitä kehitettäessä seuraavasti: sosiaalityön ja sosiaalihoituksen asiakaskontakteissa selvitetään asiakkaiden tarpeita ja toivomuksia sekä tuetaan asiakkaita ratkaisemaan vaikeutensa.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2017 selvityksen johdosta Joutsassa on tehty seuraavia toimia: 1. Infotilaisuudet palvelusetelistä ja sotepalveluista, 2. Lomakkeet kotisivuille: ehkäisevä- ja täydentävä toimeentulotuki, hautausavustus, huoli- ja lastensuojeluilmoitus, 3. Tehostettu palveluasuminen järjestetty Kartanokodissa ja laadukasta päivätoimintaa Helperissä, 4. Kaikki virat on täytetty, 5. Täydentävää 60 %, ehkäisevää 113% määrärahoista käytetty tarpeiden mukaisesti itsenäisen selviytymisen edistämiseen ja syrjäytymisen ehkäisyyn

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

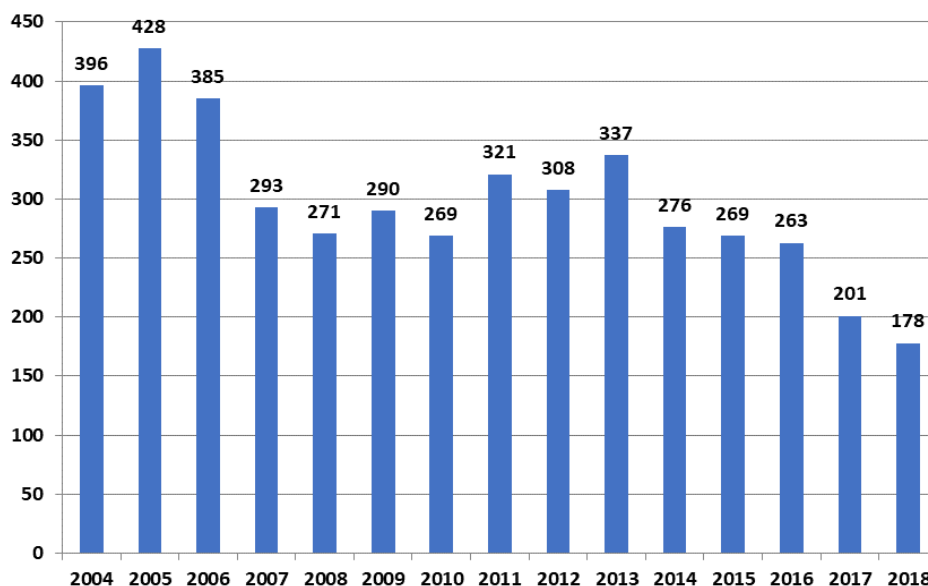
Joutsassa tehtiin vuonna 2018 kaksi sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta (0 vuonna 2017) ja Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon kanneltiin niin ikään kaksi kertaa, joista toinen jätettiin tutkimatta ja toinen on vielä vireillä. (0 vuonna 2017).

Kunnasta saatujen muutoksenhakutietojen mukaan seitsemään viranhaltijapäätökseen haettiin oikaisua (5 vuonna 2017) ja lautakunta hyväksyi yhden (2) oikaisuvaatimuksen. Hallinto-oikeuteen valitettiin kolmesta lautakunnan päätöksestä ja hallinto-oikeus hyväksyi vuonna 2018 yhden valituksen.

Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.3 Jyväskylä

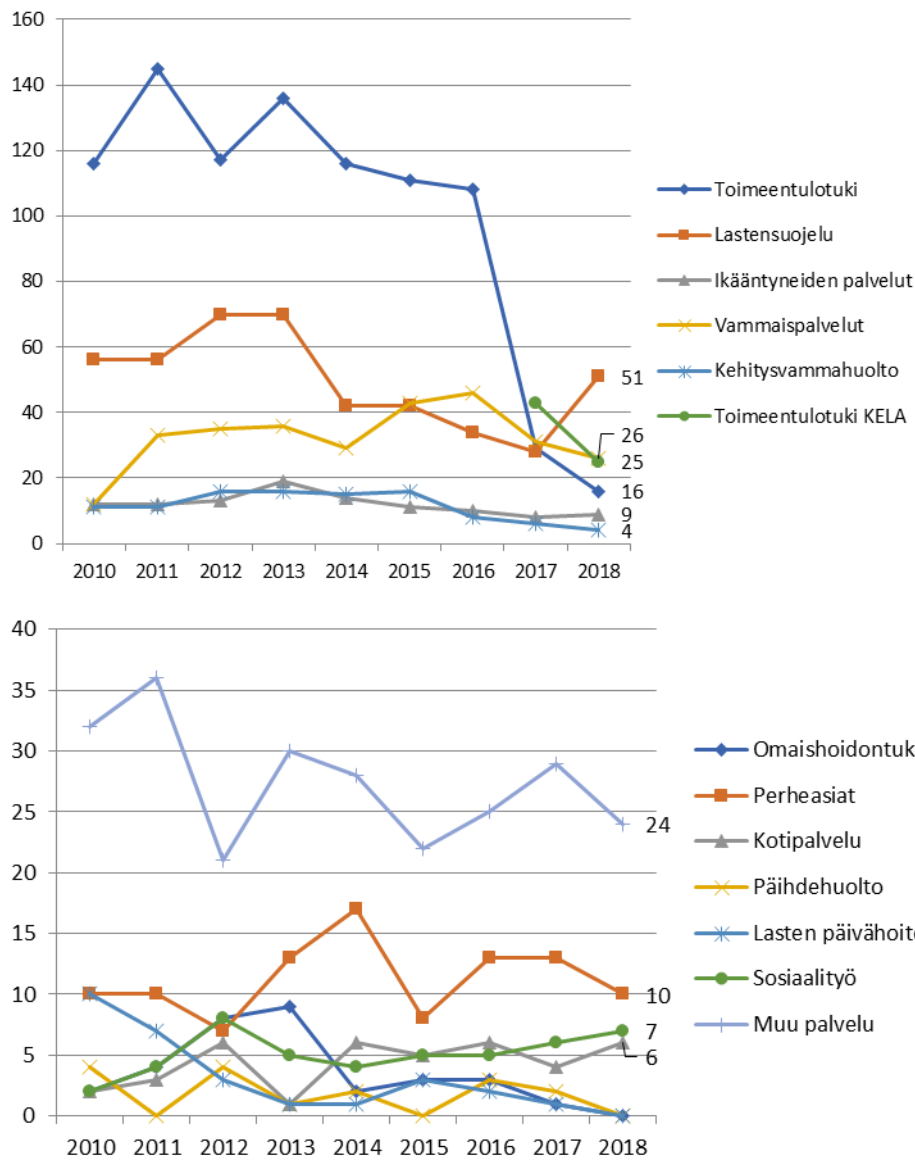
Jyväskylästä tuli vuonna 2018 sosiaaliamiehelle 178 yhteydenottoa, mikä on 11 % edellisvuotta vähemmän. Eniten jyväskyläläiset asioivat huhtikuussa (22) ja vähiten toukokuussa (9).



Kuva 25. Jyväskylä: Sosiaaliamiesasioiden määrä vuosina 2004–2018 (2004–2008 luvuissa mukana Korpilahti ja Jyväskylän maalaiskunta)

Asiakas oli itse asialla 120 kertaa (152 vuonna 2017), asiakkaan edustaja 44 (45) kertaa ja 14 (4) yhteydenottoa tuli henkilöstöltä. Yhteydenoton luonne noudatti edellisvuoden jakaumaa, sillä 35 tiedustelun osuus oli 19,7 % (19,4 %) ja 143 tyytymättömyyden osoituksen osuus oli 80,3 % (80,6 %).

Asiointi liittyi kunnan omaan sosiaalipalveluun 129 (124) kertaa (72,5 %), kunnan ostamaan yksityiseen palveluun 8 (8) kertaa (4,5 %) ja 41 (68) kertaa kyse oli muusta kuin sosiaalihuollosta osuuden ollessa 23 %. Yleisimpiä muita tahoja olivat tuttuun tapaan Kela ja terveydenhuolto, mutta ongelmia oli kohdattu myös TE-toimiston, edunvalvonnan, ulosoton, asuntoasioiden, ja koulutoimen kanssa.

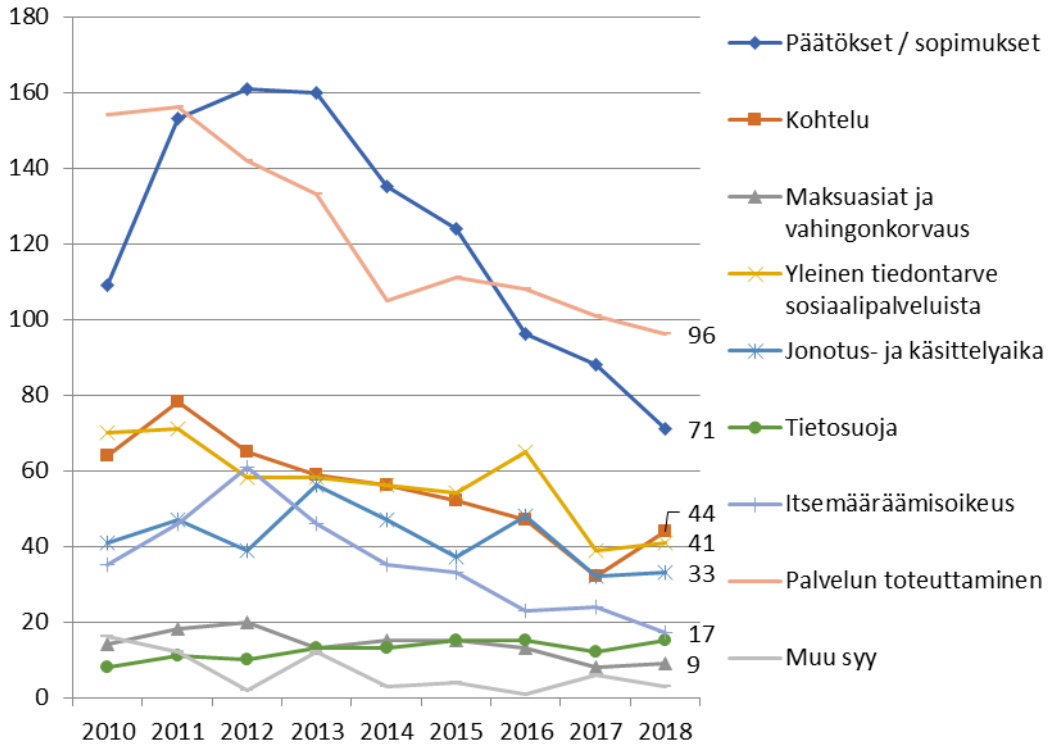


Kuva 26. Jyväskylä: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2018

Edelläviin kuvaan on koottu **yhteydenottojen tehtäväalueet** vuosilta 2010–2018. Jyväskyläläisten selvästi yleisin yhteydenottoaihe oli nyt lastensuojelu, josta tuli 51 eri asiaa. Toisena oli vammaispalvelu, josta tuli 26 ja Kelan toimeentulotuesta 25 asiaa. Muihin palveluihin liittyi 24 asiointia ja kunnan omaan toimeentulotukeen 16 ja perheasioihin 10 eri asiaa.

Ikääntyneiden palveluja koskevia asioita tuli yhdeksän ja määrä nousi hieman, sosiaalityöstä tuli seitsemän, kotipalvelusta kuusi ja kehitysvammahuollosta neljä asiointia. Omaishoidontuesta, lasten päivähoidosta ja päihdehuollosta ei Jyväskylässä otettu lainkaan yhteyttä sosiaaliamieheen.

Yleisimmät **yhteydenoton syyt**, palvelun toteuttaminen ja päätökset, vähenivät edelleen, mutta kohtelupalautetta tuli hieman edellisvuotta enemmän. Yksi yhteydenotto voi sisältää useita yhteydenottoosyitä.



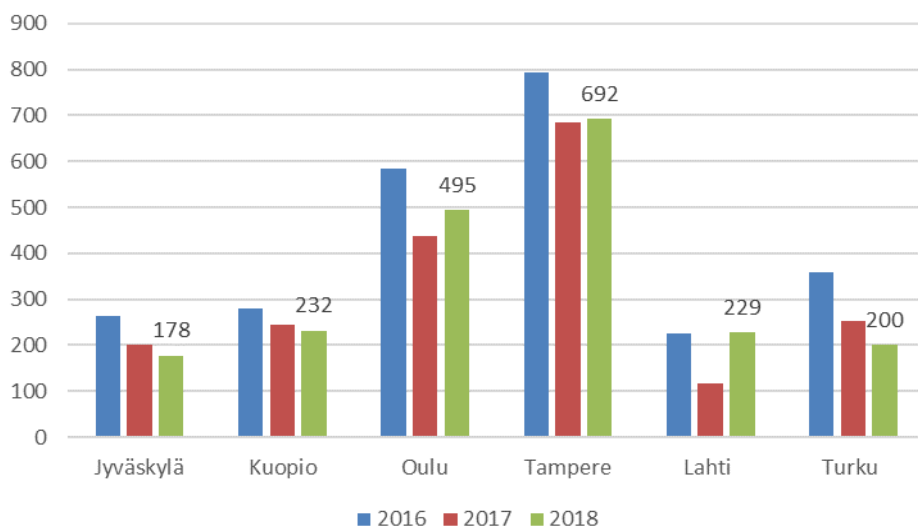
Kuva 27. Jyväskylä: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottoosyyt vuosina 2010–2018

Palvelun toteuttamisesta annetaan eniten palautetta, noin 54 %. Siitä valtaosa eli 80 % kohdistuu kunnan omaan toimintaan, 7 % kunnan ostopalveluihin ja 12 % muihin palveluihin.

Palautteen perusteella palvelun toteuttamisessa kehittämistarvetta koetaan: lastensuojelu 41 (25 vuonna 2017), vammaispalvelut 12 (13), kunnan toimeentulotuki 8 (7) ja perheasiat 5 (12).

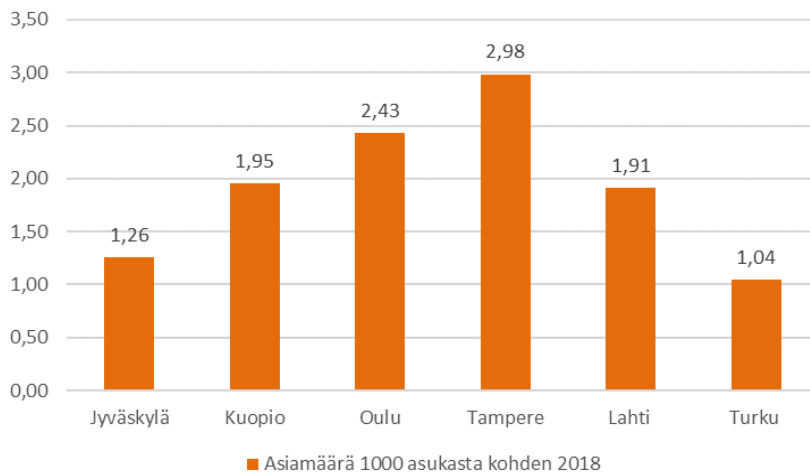
Kaupunkivertailua

Jyväskylän pyynnöstä selvitykseen sisällytettiin suurten kaupunkien vertailua. Mukaan saatiin tietoja Oulun ja Tampereen sosiaaliasiamiesten jo valmistuneista selvityksistä⁸ ja yhteydenottomäärät kysyttiin Kuopiosta, Lahdesta ja Turusta. Vertailussa kannattaa muistaa, että Tampereen kaupungin palveluksessa työskentelee sosiaali- ja potilasasiamiesten lisäksi erikseen myös lapsiasiamies, vanhusasiamies sekä vammais- ja esteettömyysasiamies ja on mahdollista, että osa asioista kanavoituu heille.



Kuva 28. Sosiaaliasiamiesasioiden määrä eri kaupungeissa vuosina 2016–2018 (lkm)

⁸ Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2018. Hailuoto, Kempele, Liminka, Lumijoki, Muhos, Oulu, Tyrnävä. Anna Kylmäluoma ja Mirva Makkonen
ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 2018 SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
KUNNANHALLITUKSILLE Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Pälkäne, Tampere, Valkeakoski, Vesilahti ja Ylöjärvi sosiaaliasiamies@tampere.fi Laura Helovuori ja Taija Mehtonen 7.2.2019.
https://www.tampere.fi/material/attachments/uutiskeskus/tampere/a/PDXKU9XAR/Tampereen_seutukunnan_sosiaaliasiamiehen_selvitys2018.pdf



Kuva 29. Sosiaaliasiamiestapahtumat eri kaupungeissa 1000 asukasta kohden vuonna 2018

Sosiaaliasiamiehillä ei ole yhtenäistä yhteydenottoilastointia ja se vaikeuttaa vertailua. Sosiaalihuollon palveluja on luokiteltu ja nimetty eritavoin ja kuudessa kaupungissa seurataan erikseen 12–22 sosiaalihuollon osa-aluetta, mukaan lukien varhaiskasvatus/päivähoito sivistyspuolelta. Tilastointieroista huolimatta vertailu onnistuu kuitenkin monissa kohdin.

Kolmessa vertailukaupungissa lastensuojelu työllistää sosiaaliasiamiehiä selvästi eniten (Jyväskylä 51, Oulu 133, Tampere 152). Kunnan toimeentulotuki aiheuttaa Tampereella enemmän yhteydenottoja kuin Kelan tuki (112/64). Oulun 91 tukiasiasta 53 % koski Kelaa ja Jyväskylässä Kelan tukiasioita oli vielä enemmän (Kela 25/kunta 16). Sosiaaliasiamiehen yhteydenottomittarilla arvioiden harkinnallisen toimeentulotuen käsittely sujuu Jyväskylässä kohtuullisen hyvin, vaikka seuraavan taulukon summista voisi muuta olettaa.

	Asukkaita 31.12.2018	Täydentävä toimeentulotuki myönnettiin 2018 (€, €/asukas)		Ehkäisevä toimeentulotuki myönnettiin 2018 (€, €/asukas)	
Jyväskylä	141 414	1 209 493	8,55	863 986	6,10
Oulu	203 623	1 795 971	8,82	2 243 073	11,01
Tampere	231 853	2 408 405	10,38	1 691 820	7,29

Jyväskylässä kumpikin harkinnallinen tuki on asukasta kohti jonkin verran niukempaa kuin vertailukaupungeissa. Oulussa myönnettiin ehkäisevää tukea enemmän kuin täydentävää ja selvästi eniten koko kolmikosta.

Vammaispalvelun ja kehitysvammahuollon asioiden yhteismäärä oli Jyväskylässä 30, Oulussa 97 ja Tampereella 52.

Ikääntyneiden asioita oli Jyväskylässä 9, Oulussa 6 ja Tampereella 7, mutta vertailu on vaikeaa, sillä osa vanhusten asioista näkyy asumispalveluissa, kotihoidossa, laitoshoidossa ja omaishoidontuessa. Vammaisten tai ikääntyneiden henkilöiden omaishoidontuki ei aiheuttanut Jyväskylässä nyt lainkaan asiointeja, mutta Oulussa 22 ja Tampereella 4 kertaa.

Lastenvalvojatyöhön liittyviä perheoikeudellisia asioita puitiin vuoden 2018 sosiaaliasiamiestyössä saman verran: Jyväskylässä 10, Oulussa 11 ja Tampereella 14 tilastoitua kertaa. Todellinen määrä lienee kaikilla isompi.

Päihdeongelmien yleisyydestä huolimatta päihdehuollon palvelupalaute on harvinaista, sitä ei tullut vuonna 2018 Jyväskylässä eikä Oulussa lainkaan, mutta Tampereella 8 kertaa.

Kolme yleisintä yhteydenottosyytä kunnasta riippumatta ovat palvelun toteuttaminen/menettely, tiedon tarve ja viranhaltijan tekemät päätökset. Kun Jyväskylän yhteydenotoissa tiedustelua oli 19,7 % ja tyytymättömyyden osuus 80,3 %, Tampereella tiedustelua oli 26 % ja tyytymättömyyttä 74 %.

Asiakaslain mukaisia muistutuksia käsiteltiin vuonna 2018 Jyväskylässä 25, Oulussa 125 ja Tampereella 71.

Oulussa ilmoitettiin tehdyksi sosiaalihuoltoa koskevia oikaisuvaatimuksia vuonna 2018 yhteensä 208 (vammaispalvelut 65, omaishoidontuki 61, toimeentulotuki 57 ja muut sosiaalipalvelut 25). Viranhaltija itseoikaisi 15 ja yksilöasiainjaosto 12 päätöstä. Tampereen lukuja ei ole käytettävissä, mutta Jyväskylässä oikaisuvaatimuksia tehtiin 155 ja jaosto hyväksyi niistä 19.

Kuntakyselyn kertomaa⁹

Kuntakyselyssä selvitettiin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, välitystilien määrää, asiakkaan osallisuuden edistämisen keinoja, oma-
valvontasuunnitelmien saatavuutta, erityisen tuen tarpeen ja sosiaalisten ongelmien seurantaan sekä niihin liittyvien palvelujen kehittämistä. Selvitimme myös sosiaaliamiesraportin vaikuttavuutta ja pyysimme palautetta.

⁹ Jyväskylän kaupungin vastaukset on laadittu yhteistyössä sosiaalipalveluiden, perheiden ennaltaehkäisevien sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä vanhuspalveluiden edustajien kanssa.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kehitys

Jyväskylä myönsi budjettiin varattua vähemmän sekä täydentävää että ehkäisevää tukea vuonna 2018. Vuodelle 2019 molemman tuen määrää kuitenkin nostettiin. Vuonna 2016 Jyväskylä myönsi täydentävää (1 409 000 €) ja ehkäisevää (944 000 €) toimeentulotukea enemmän kuin vuonna 2018.

	varattiin 2018 (€)	myönnettiin 2018 (€)	varattu 2019 talousarvioon (€)
Täydentävä ttt	1 342 800	1 209 493	1 417 800
Täyd. ttt. euroa /asukas	9,50	8,55	10,03
Ehkäisevä ttt	888 400	863 986	1 088 400
Ehk. ttt. euroa /asukas	6,28	6,11	7,70

Välitystilien määrä on Jyväskylässä vaihdellut ja vuodesta 2013 vuoteen 2018 määrä on yli kaksinkertaistunut.

Välitystilien määrä vuosien 2018, 2013 ja 2010 lopussa

	2018	2013	2010
Jyväskylä	16	7	14

Asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen on Jyväskylän kaupungissa kiinnitetty huomiota monin tavoin eri asiakasryhmille suunnatuissa palveluissa:

Aikuissosiaalityön ja kuntouttavien palveluiden palveluyksikössä on vahvistettu asiakasosallisuutta luomalla yhteiskehittäjyyden mallia sekä aktiivisen asiakasraadin keinoin. Asiakasraati perustettiin myös kotoutumispalveluihin vuonna 2018. Lisäksi koulutettiin kokemusasiiantuntijoita sekä aikuissosiaalityössä että kotoutumispalveluissa. Aikuissosiaalityön kokemusasiiantuntijoita hyödynnettiin mm. keskustassa päihteilevien aikuisten oleskelu- ja toimintatilan suunnittelussa.

Asiakkailla on mahdollisuus palautteen antamiseen Roidun sähköisen palauttejärjestelmän sekä Jyväskylän kaupungin palvelupalautekanavan kautta.

Perhekeskusverkostoissa on alueen asukkaiden osallisuutta lisätty toimintatapoja ja viestintää uudistamalla. Alueellisia asukasiltoja on pidetty asukkaiden, kuntapäätäjien ja viranhaltijoiden kesken.

Lapsiperheille suunnattu kumppanuusfoorumi/asukasraati kuntalaisille järjestettiin ensimmäisen kerran marraskuussa ja se saa jatkoa keväällä 2019.

Yksiköistä on nimetyt osallisuusyhdyshenkilöt sekä osallisuuskoordinaattorin työpanosta on hyödynnetty. Työntekijöille on järjestetty koulutusta ja valmennusta, erityisesti lapsen ja nuoren osallisuuteen liittyen.

Vammaispalveluissa kehitysvammaisten asiakkaiden ohjaaminen ei ole pelkkää hoitamista vaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja häntä tuetaan tekemään omia valintoja arjessaan. Asumis- sekä työ- ja päivätoiminnan asiakkaiden kommunikaation ymmärtämiseksi ja vuorovaikutuksen parantamiseksi asiakkaille on laadittu kommunikaatiopassit, joiden avulla työntekijät ymmärtävät kyseisen asiakkaan kommunikaation erityistarpeita. Palveluiden toteuttamissuunnitelmassa kiinnitetään erityistä huomiota itsemääräämisoikeuden toteutumiseen ja henkilökohtaisen budjetoinnin kokeileminen päiväaikaisessa toiminnassa on auttanut räätälöimään asiakkaille mielekästä ja heidän toimintakykyään sekä osallisuutta edistävää toimintaa.

Vanhuspalveluissa on pidetty erilaisia omaisten iltoja palveluasumisen yksiköissä sekä asiakasiltoja kotihoiton asiakkaille ja läheisille, näiden tuloksena syntyy uusi asiakasneuvosto. Asiakkaille on tehty tyytyväisyyskyselyt, joiden tulosten pohjalta toimintaa kehitetään.

Asiakkaiden osallisuuden vahvistamisesta keskustellaan ostopalveluiden osalta palveluntuottajien kanssa valvontakäynneillä sekä yhteisissä palveluntuottajatapaamisissa, joissa keskustellaan palvelun toteuttamisesta sekä laadusta.

Sosiaalipalvelujen valvonnan, lastensuojelun sijais- ja jälkihuollon sekä Pesäpuu ry:n kanssa on yhdessä kehitetty ja toteutettu nuorisokotien vertaisarviointia, jossa sijaishuollon kokemusasiantuntijoista muodostuvan Sankarien kehittäjäryhmän vertaiset haastattelevat nuorisokodin asiakasnuoria. Näistä vastauksista laaditaan kollektiivinen kooste, joka tarjoaa nuorisokodille sytykkeitä nuorten osallisuutta ja turvallista sijaishuoltoa vahvistavaan toimintakulttuuriin ja kehittämistyöhön. Vuonna 2018 vertaisarvioitiin 2 kaupungin omaa ja 3 yksityistä nuorisokotia Jyväskylässä.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmista Jyväskylä kertoo, että jokaiseen yksikköön on tehty omavalvontasuunnitelma, mutta ne eivät ole kaikissa yksikössä tai netissä vielä julkisesti esillä. Omavalvontasuunnitelmissa on yksikköihin liittyviä turvallisuuskäytäntöjä, jonka vuoksi niitä ei voi sellaisenaan julkistaa. Näiltä osin joissakin yksiköissä omavalvontasuunnitelmat ovat päivityksessä, jonka aikana laaditaan julkinen versio suunnitelmas- ta.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmien julkisuus

	asiakkaiden nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä?	nähtävillä internetissä?
Jyväskylä	Ei	Ei

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen (SHL 8 §)

Jyväskylässä seurataan ja välitetään tietoa asiakkaiden kohtaamista ongelmista monilla tavoilla, mm. rakenteellisen sosiaalityön keinoin. Tietoa välitetään yhteistyöverkostoissa sekä raportoidaan säännöllisesti havaituista ongelmista sekä palvelutarpeista johdolle. Oman toiminnan priorisoinnilla pyritään vahvistamaan resurssien kohdentamista oikein. Palveluissa seurataan heikkoja signaaleja ja arvioidaan palvelutarpeen kehittymistä eri yksiköissä alueellisesti. Vanhuspalveluihin saatiin uusi sosiaalityöntekijäresurssi, jonka myötä sosiaalinen raportointi tehostuu vuonna 2019. Omavalvontasuunnitelman kaltoinkohtelun ja ilmoitusvelvollisuuden osaa on tarkennettu. Henkilöstöä koulutetaan ja perehdytetään kaltoinkohtelun tunnistamiseen ja asianmukaiseen kirjaamiseen. Asiakkaiden kohtaamista sosiaalisista ongelmista raportoidaan hyvinvointikertomuksessa sekä kuukausi-, kolmannesvuosi- ja toimintakertomusraportoinnin yhteydessä sekä sanallisesti että numeraalisesti. Sosiaaliasiamiehen vuosittain ilmestyvä selvitys käydään läpi perusturvalautakunnassa ja samalla keskustellaan päättäjien kanssa toimenpiteistä.

Suuressa kunnassa on **havaittu monentyypisiä erityisen tuen tarpeita** eri-ikäisillä: *Mielenterveys- ja päihdeongelmaiset aikuiset*, jotka eivät sitoudu hoitoon. Asunto ensin periaatteen mukaisesti toimien sosiaalityön on haastavaa aika ajoin löytää asiakkaan tarpeiden mukaista paikkaa ja tukitoimia. Yhteistyötä eri toimijoiden välillä kehitetään jatkuvasti hyvässä yhteistyössä. Keskustassa päihteitä käyttäville aikuisille asiakkaille tarvitaan turvallinen kokoontumistila ja sen suunnittelu on parhaillaan käynnissä. *Nuorten päihde- ja mielenterveyspalveluiden hoidollisen osaamisen vahvistamisen tarve* peruspalveluissa havaittiin ja raportoitiin vuonna 2018 ja huomattava henkilöstöresurssilisäys toteutuikin syksyllä 2018. *Pienten lasten neuropsykiatriset pulmat ja oireilu* lisääntyy. Lastenpsykiatrian vahvan tuen yksikön tarve maakunnassa on havaittu ja raportoitu eteenpäin. Kotona asuu entistä enemmän *muistisairaita*, myös yksin asuvien määrä kasvaa vanhuspalveluiden asiakkaiden joukossa. Erityisen tuen tarpeessa ovat myös asiakkaat, joilla on *monia elämänhallinnan haasteita asumiseen*, mielenterveyteen tai päihteiden käyttöön liittyen. Palvelujärjestelmällä on vielä vaikeuksia tunnistaa *ikääntyneiden päihde- ja mielenterveyson-*

gelmia ja antaa niihin tukea. Näihin liittyy usein myös kognitioon tai fyysiseen toimintakykyyn liittyviä rajoitteita. Palveluasumisen nykyiset yksiköt eivät pysty täysin vastaamaan tämän asiakasryhmän tarpeisiin.

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin kiinnitetään huomiota ja niihin pyritään vastaamaan mm. uusilla palveluilla ja asiakasosallisuuden keinoin: Eri palvelut nostavat erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tilannetta *säännöllisesti keskusteluun* ja pyrkivät rakenteellisen sosiaalityön keinoin vaikuttamaan palvelujen kohdentamiseen sekä kehittämiseen. Palveluissa on *käytössä asiakaspalautejärjestelmiä, asiakastyytyväisyyskyselyitä sekä palautepalvelu*, joita kaikki hyödynnetään palveluita kehitettäessä. *Sosiaalihojtaus terveysasemille* aloitettiin vuonna 2018 ja sitä vahvistetaan edelleen vuonna 2019. Sosiaalihojauksen kehittämiseen osallistuvat aikuisosiaalityö, kotoutumispalvelut, vanhuspalvelut sekä valinnanvapausuhanke. *Monitoimijaisen arvioinnin tiimi* perustettiin eri palveluiden toimesta, se koostuu kahdesti kuussa ja sitä koordinoi Varhaisen tuen palvelun sosiaalityöntekijä. Monitoimijaiseen tiimiin kuuluvat edustajat Varhaisen tuen palveluiden lisäksi oppilashuollosta, perheneuvolasta, vammaispalveluista, lastensuojelusta ja aikuissosiaalityöstä. Lisäksi tiimiin osallistuvat tarvittaessa kotoutumispalveluiden, nuorisopsykiatrian edustajat tai muut asiaan tarvittavat toimijat. *Vanhuspalveluissa* palveluita kohdennetaan erityistä tukea tarvitseville mm. kuntouttavalla päivätoiminnalla ja yhteistyötä asiakasohjauksesta kotihoitoon vahvistetaan. Erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat ovat *mukana palvelua kehittämässä* mm. kokemusasiantuntijoina ja vertaisina. Lastensuojelun palveluissa on kehitetty vertaisarviointimalli sijaishuollossa oleville nuorille ja järjestetään ryhmätoimintaa huostaan otettujen lasten vanhemmille. Lisäksi käytetään *systemistä sosiaalityötä* asiakkaita osallistavana menetelmänä.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2017 selvityksen johdosta Jyväskylässä on tehty seuraavia toimia: 1. Nettisivut käytiin läpi ja tarkistettiin, mitä lomakkeita löytyy ja mitä sivuille on vielä tarpeen lisätä. 2. Sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä ja lastenvalvojahresurssia on lisätty. Myös aikuissosiaalityössä henkilöstöresurssia on lisätty vuoden 2018 aikana. Omaishoidon tuen henkilöstöä on lisätty ja palveluiden myöntäminen tapahtuu tällä hetkellä alle kuukauden sisällä hakemuksen saapumisesta. 3. Kaupungin nettisivut on uudistettu ja selkiytetty samalla asukaslähtöisemmiksi. 4. Sosiaaliasiamiehen selvitys on käyty läpi sekä perusturvalautakunnassa että palveluiden johtoryhmissä. Johtoryhmäkeskusteluissa korostettiin asiakaspalvelun ja asiakkaan hyvän kohtaamisen merkitystä ja tärkeyttä.

Muu palaute

Palautteessa kiinnitettiin huomiota selvityksen raportointiin, joka on ajoittain haasteellista luettavaa ison kaupungin pitkän osion osalta. Selkeyttämistä toivottiin esim. täydentämällä graafisia esityksiä lyhyellä sanallisella selvityksellä niissä kohdin, missä se on mahdollista, jotta ydinasiat tulisivat paremmin esille.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Jyväskylässä tehtiin 25 (12) sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla oli käsittelyssä 12 Jyväskylästä tullutta hallintokantelua tai valvonta-asiaa (15 vuonna 2017) ja niistä neljä kohdistui yksityisiin palveluihin. Avin käsittelemät asiat jakaantuivat lastensuojelun ja vammaispalvelujen kesken, kerran oli kyse yksikön lääkehoidosta. Yleisimmin ongelmiksi oli koettu palvelun laatu ja sisältö sekä epäasiallinen käytös tai kohtelu. Tavallisimmin Avi päätyi kirjevastaukseen, kerran huomion kiinnittämiseen ja yksi yksityinen asumispalvelun tuottaja sai huomautuksen.

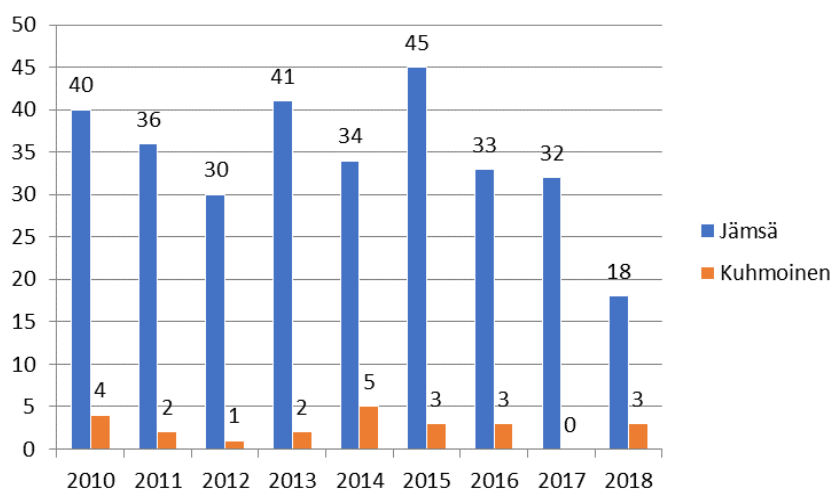
Yksilöasiainjaosto käsitteli 155 viranhaltijan päätöksestä tehtyä oikaisuvaatimusta (139 vuonna 2017) ja hyväksyi niistä 19 joko muuttamalla päätöksen tai palauttamalla asian uudelleen käsiteltäväksi (6 vuonna 2017)

Yksilöasiainjaoston päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen 30 (80) kertaa ja vuonna 2018 hyväksyttiin 11 (22) valitusta. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi 18 (9) jyväskyläläistä valitusta, joista 6 (0) asiakkaan eduksi.

Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.4 Jämsä ja Kuhmoinen

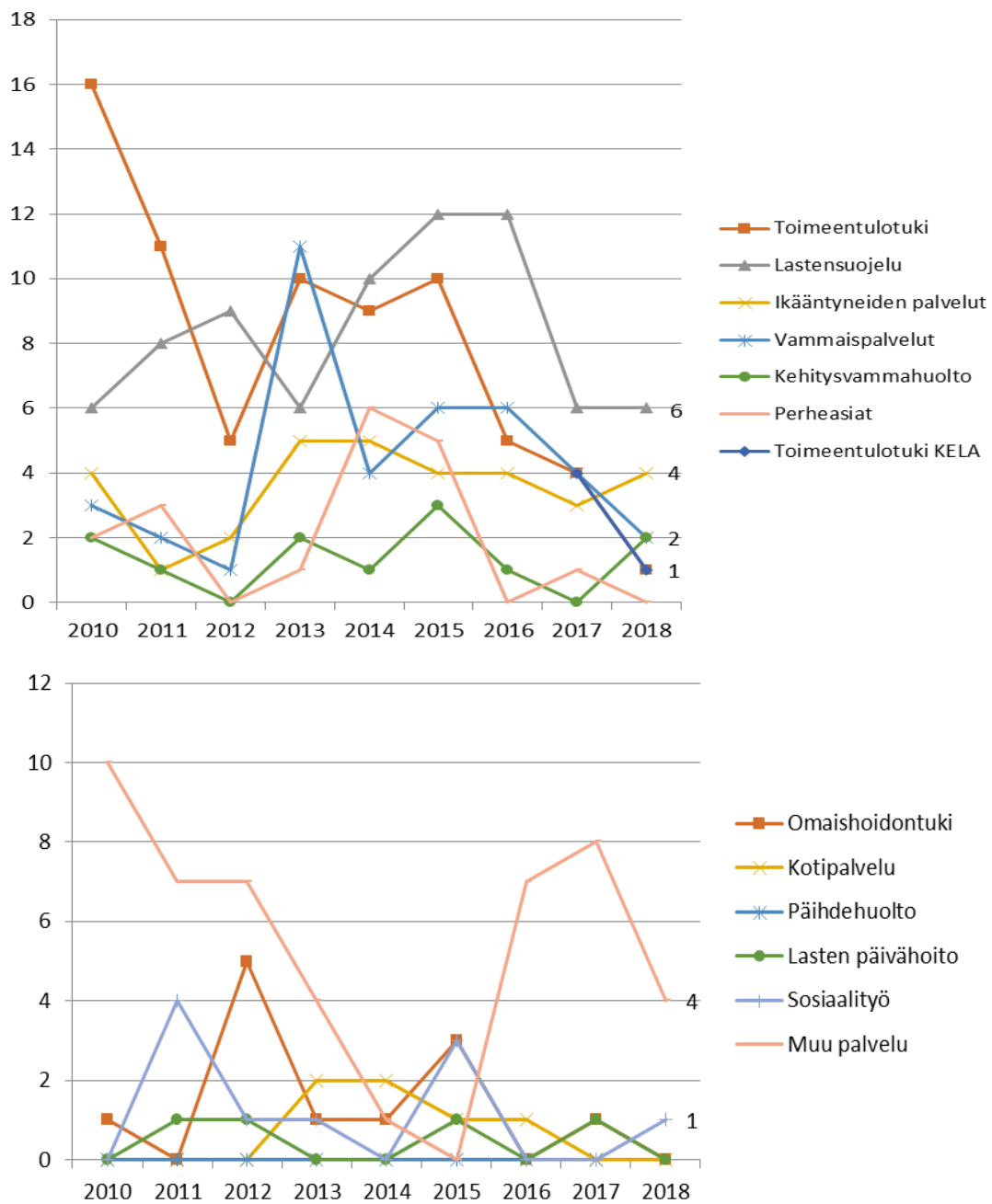
Yhteistoiminta-alueen yhteydenotot sosiaaliasiamieheen vähenivät vuodessa kolmanneksen, Jämsästä asioitiin 18 (32) ja Kuhmoisista kolme (0) kertaa eri asioissa vuonna 2018 (ks. seuraava kuva). Myös yhteydenottojen luonne jatkoi painottumista tiedustelujen suuntaan. Tiedusteluja oli nyt kahdeksan (11) ja tyytymättömyys oli asioinnin pääsyynä 13 (21) kertaa. Tiedon tarpeen ja tyytymättömyyden suhde oli 38 % - 62 %.



Kuva 30. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2010–2018 (kpl)

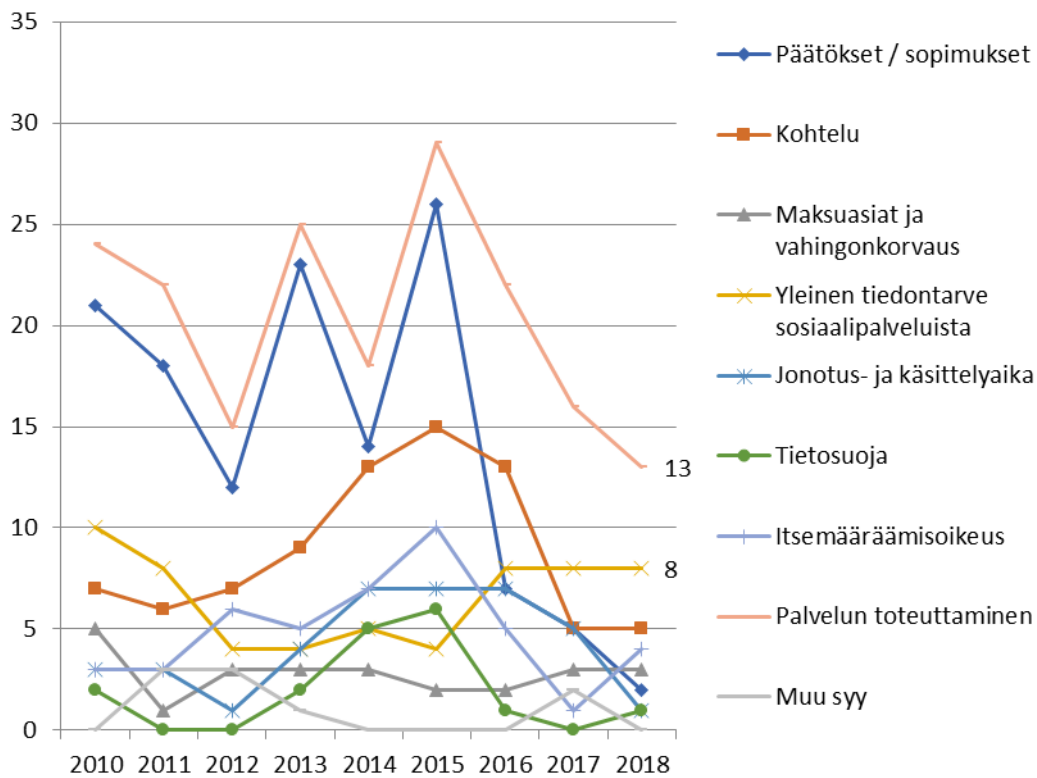
Seuraavista kuvista näkyvät yhteydenottojen tehtäväalueet vuosilta 2010–2018. Lastensuojelusta tuli edellisvuoden tavoin kuusi eri asiaa ja ikääntyneiden palveluista ja muista palveluista tuli kummastakin neljä ja vammais- palveluista ja kehitysvammahuollosta kahdet asiointit. Toimeentulotuen kaksi asiointia jakautuivat kunnan ja Kelan kesken ja yksi asiointi kohdistui sosiaalityöhön.

Kunnan palvelusta oli kyse yhdeksän kertaa, kunnan ostopalvelusta tuli viisi asiointia ja yksityisestä palvelusta yksi asia. Muissa palveluissa mainittiin muun muassa terveydenhuolto ja valtion järjestämä yleinen edunvalvonta.



Kuva 31. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet yhteensä vuosina 2010–2018

Yhdessä asiointissa voi olla monta syytä. Yleisin yhteydenotto syy oli edelleen palvelun toteuttaminen (62 %), seuraavina tiedontarve (38 %), kohtelu (24 %) ja itsemääräämisoikeusasiat (19 %). Näistä ensimmäinen jatkoi määrällistä vähenemistä, kaksi keskimmäistä pysyi ennallaan ja viimeksi mainittu lisääntyi edellisvuodesta.



Kuva 32. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt yhteensä vuosina 2010–2018

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä selvitettiin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, välitystilien määrää, asiakkaan osallisuuden edistämisen keinoja, omavalvontasuunnitelmien saatavuutta, erityisen tuen tarpeen ja sosiaalisten ongelmien seurantaan sekä niihin liittyvien palvelujen kehittämistä. Selvitimme myös sosiaaliamiesraportin vaikuttavuutta ja pyysimme palautetta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kehitys

Jämsän yhteistoiminta-alueella myönnettiin budjettiin varattua vähemmän täydentävää ja enemmän ehkäisevää tukea vuonna 2018. Vuodelle 2019 täydentävää tukea budjetoitiin vähemmän, kun taas ehkäisevän tuen määrää nostettiin. Vuonna 2016 alueella myönnettiin täydentävää toimeentulotukea huomattavasti enemmän (230 020 €) ja ehkäisevää huomattavasti vähemmän (19 915 €) kuin vuonna 2018.

	varattiin 2018 (€)	myönnettiin 2018 (€)	varattu 2019 talousarvioon (€)
Täydentävä ttt	170 000	132 174	145 000
Täyd ttt euroa/asukas	7,44	5,78	6,35
Ehkäisevä ttt	40 000	48 696	50 000
Ehk ttt euroa/asukas	1,75	2,13	2,19

Välitystilien määrä on Jämsässä ja Kuhmoisissa vähentynyt tasaisesti vuosina 2010–2018:

Välitystilien määrä vuosien 2018, 2013 ja 2010 lopussa

	2018	2013	2010
Jämsä ja Kuhmoinen	7	14	21

Jämsän yhteistoiminta-alueella **asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseen** on pyritty siten, että palvelutarpeen arvioinneissa on keskusteltu enemmän sosiaalihuollon asiakkuudesta ja kerrottu, miten palvelutarpeen selvitykset etenevät. Asiakkaiden toiveita pyritään kuulemaan paremmin ja omassa työskentelyssä avoimuuteen.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmat Jämsän seudulla ovat asiakkaiden nähtävissä kaikissa sosiaalipalveluyksiköissä, mutta ne eivät ole vielä netissä julkisesti esillä.

	asiakkaiden nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä?	nähtävillä internetissä?
Jämsä ja Kuhmoinen	Kyllä	Ei

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen (SHL 8 §)

Jämsässä ja Kuhmoisissa ei vastauksen perusteella varsinaisesti seurata tietoa asiakkaiden kohtaamista sosiaalisista ongelmista. Tietoa sosiaalisista ongelmista tulee asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kautta. Työntekijöiden kanssa mietitään, pystytäänkö tilanteelle tekemään jotain.

Alueella havaituista erityisen tuen tarpeista tuntuma sosiaalityössä on, että asiakaskunnassa on enenevässä määrin asiakkaita, joilla on pulmia hankkia tarvitsemiaan palveluita itsenäisesti. Asiakkaat tarvitsevat yhä enemmän työntekijöiden tukea ja ohjausta.

Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palveluihin ja niiden kehittämiseen sekä henkilöiden tarpeisiin ja toiveisiin kiinnitetään huomiota siten, että jos asiakas on erityistä tukea tarvitseva, sosiaalitoimessa varmistetaan, että hänen työntekijänään on sosiaalityöntekijä. Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan kriteereitä on selvennetty mm. lapsiperheiden sosiaalityön puolella, jotta heidät voidaan tunnistaa heti alkuvaiheessa. Tarpeet ja toiveet pyritään ottamaan huomioon, jos ne ovat tarkoituksenmukaisia.

Sosiaaliamiehen vuoden 2017 selvityksen johdosta Jämsässä on lisätty kaupungin nettisivuille selvityksessä mainitut hakemuslomakkeet.

Muu palaute

Jämsän seudulta haluttiin kiinnittää huomiota muutokseen asiakaskunnassa, joka asettaa vaatimuksia ammattilaisten osaamiselle ja avun oikea-aikaisuudelle. *Asiakaskunta tuntuu muuttuvan ehkä moniongelmaisemmiksi ja näin ollen asiakkaan ympärille tarvitaan usean alan ammattilaisia. Sekä työikäisten että lapsiperheiden sosiaalityössä näyttäisi olevan kasvavassa määrin sosiaalihoitajien/perhetyön/tukihenkilön tarvetta. Haasteena onkin löytää oikeat ammattilaiset asiakkaan avuksi oikea-aikaisesti.*

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin seitsemän (6 vuonna 2017).

Vuonna 2018 Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tuli alueelta yhdeksän hallintokantelua (7 vuonna 2017) ja ne kaikki siirrettiin kuntaan muistutuksena käsiteltäviksi. Useimmat kantelut koskivat lastensuojelua ja vammaispalveluja, mutta myös vanhustenhuollosta mielenterveyspalveluista kanneltiin. Kolme kantelua kohdistu yksityiseen ja kuusi julkiseen palveluun.

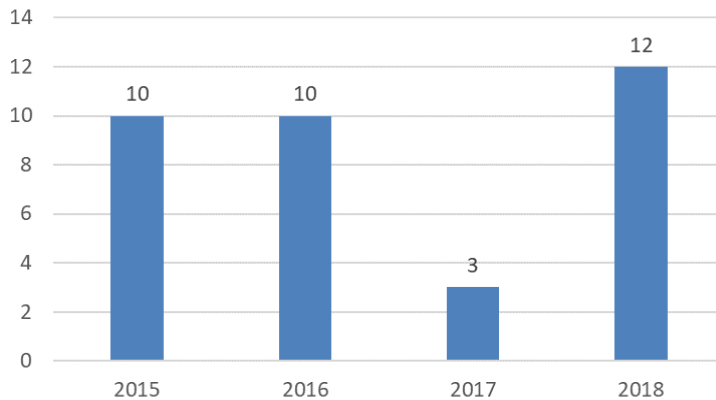
Lautakunta käsitteli Jämsän yhteistoiminta-alueella 25 (25) oikaisuvaatimusta ja muutti tai palautti uudelleenkäsiteltäväksi kolme (3) päätöstä.

Hallinto-oikeuteen lähti lautakunnan päätöksistä kolme (7) valitusta ja hallinto-oikeus hyväksyi kaksi (1) valitusta. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta tuli yksi asiakkaan valituksen hylkäävä ratkaisu.

Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

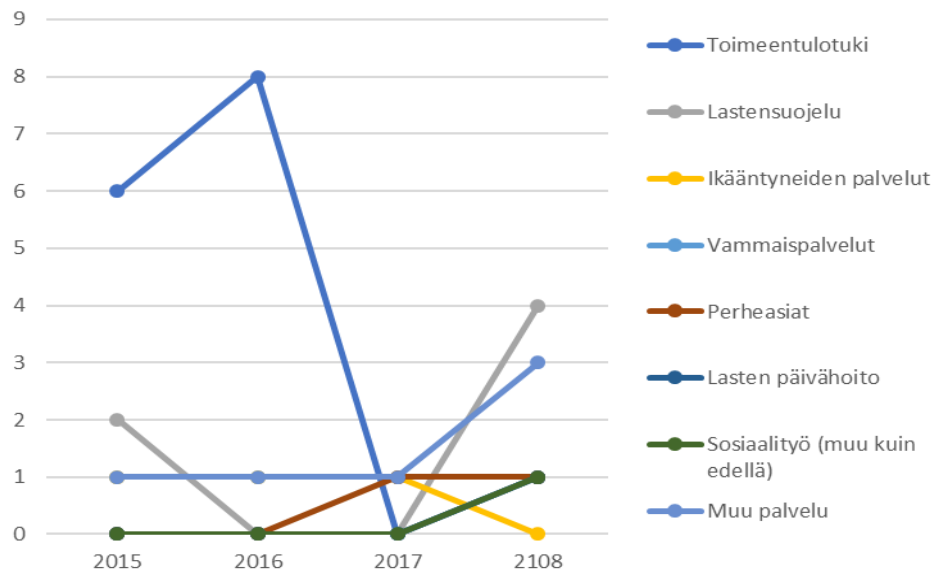
4.5 Keuruu

Keuruulta tuli sosiaaliasiamiehelle 12 (3) yhteydenottoa vuonna 2018 ja niistä kahdeksan koski kunnan omaa palvelua ja loput lähinnä terveydenhuoltoa. Lastensuojelu oli aiheena neljä kertaa, muut olivat yksittäisiä asiointeja ja kohdistuivat eri sosiaalipalveluihin.



Kuva 33. Keuruu: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 7/2015–2018 (kpl)

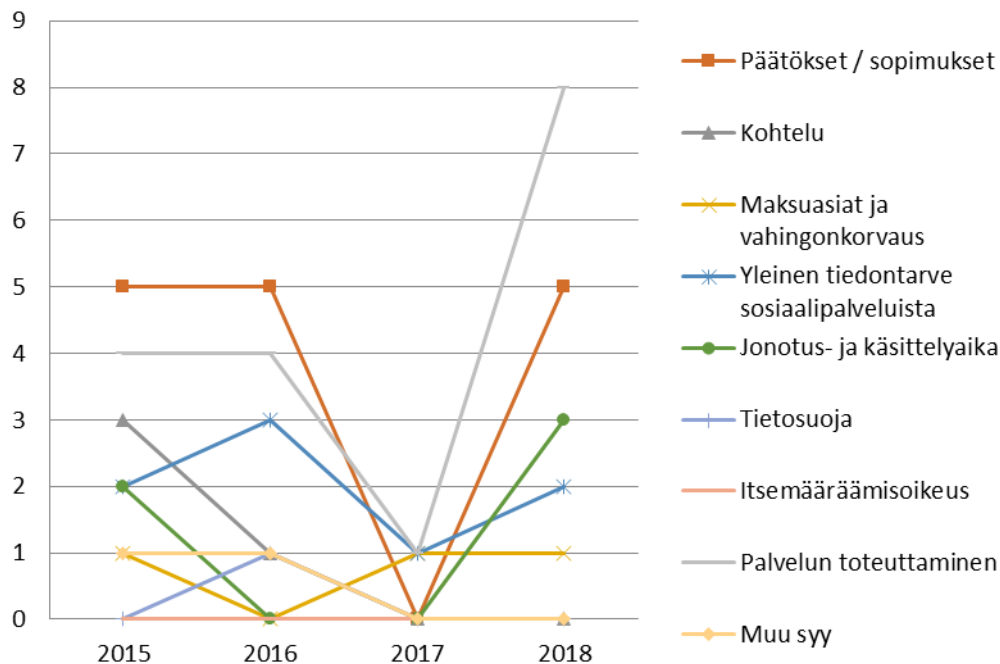
Yhteydenotto on luonteeltaan joko tiedustelua tai tyytymättömyyttä. Keuruulta tuli kaksi tiedustelua ja kymmenen asiointin aihe oli tyytymättömyys, suhde oli siis 17 % - 83 %.



Kuva 34. Keuruu: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet 2015–2018

Seuraavaan kuvaan on koottu syyt, joiden vuoksi sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä. Yhdessä yhteydenotossa voi olla useita syitä ja tilastoiduiksi

tulivat palvelun toteuttaminen (8 mainintaa), päätökset (5), käsittelyaika (3), yleinen tiedontarve (2) ja maksuasiat (1).



Kuva 35. Keuruu: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuonna 2015–2018

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä selvitettiin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, välitystilien määrää, asiakkaan osallisuuden edistämisen keinoja, oma-valvontasuunnitelmien saatavuutta, erityisen tuen tarpeen ja sosiaalisten ongelmien seuranta sekä niihin liittyvien palvelujen kehittämistä. Selvitimme myös sosiaaliamiesraportin vaikuttavuutta ja pyysimme palautetta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kehitys

Keuruu myönsi budjettiin varattua vähemmän sekä täydentävää että ehkäisevää tukea vuonna 2018. Vuodelle 2019 täydentävän tuen määrää nostettiin, mutta ehkäisevä tuki budjetoitiin ennalleen. Vuonna 2016 Keuruu myönsi täydentävää tukea 96 055 € ja ehkäisevää tukea 29 975 €, joten kumpaakin tukea myönnettiin tuolloin enemmän kuin vuonna 2018. Vertailussa kannattaa muistaa, että osa täydentävällä tuella katetuista menoista siirtyi lakimuutoksella vuonna 2017 Kelan perustoimeentulotukeen.

	varattiin 2018 (€)	myönnettiin 2018 (€)	varattu 2019 talousarvioon (€)
Täydentävä ttt	60 000	54 971	69 860
Täyd. ttt euroa/ asukas	6,14	5,63	7,15
Ehkäisevä ttt	33 000	26 337	32 930
Ehk. ttt euroa/ asukas	3,38	2,70	3,37

Välitystilejä oli Keuruulla 10 kappaletta vuonna 2018. Aiempien vuosien tilanne ei ole sosiaaliamiehen tiedossa, sillä Keuruu ei tuolloin vielä kuulunut Kosken asiamieskuntien joukkoon.

Välitystilien määrä vuosien 2018, 2013 ja 2010 lopussa

	2018	2013	2010
Keuruu	10	- *	- *

*ei tietoa, koska Keuruu ei ollut Kosken sosiaaliamieskunta ko. vuonna

Asiakkaiden osallisuutta Keuruulla on vahvistettu seuraavilla tavoilla: asiakkaat osallistuvat hoito- ja palvelusuunnitelmansa tai aktivointisuunnitelman laatimiseen; asumispalveluissa asukaskokoukset sekä asukkaiden ja omaisten yhteiset tapahtumat; asiakaskyselyt ja palautekanavat; vaikuttamiselimet vammaisneuvosto, vanhusneuvosto ja nuorisovaltuusto.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti saatavilla sekä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä että internetissä.

	asiakkaiden nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä?	nähtävillä internetissä?
Keuruu	Kyllä	Kyllä

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen (SHL 8 §)

Keuruulla seurataan ja välitetään tietoa asiakkaiden kohtaamista sosiaalisista ongelmista lastensuojeluilmoitusten ja vanhuspalvelulain mukaisten ilmoitusten kautta, viestimällä eteenpäin sosiaalipalvelujen ja muiden viranomaisien työssään kuulemista ja havaitsemista ongelmista, seuraamalla indikaattorien kehittymistä (SOTKANET, HILMO) sekä perusturvalautakunnan jäsenille kerrottujen huolien kautta.

Kunnassa havaitut erityisen tuen tarpeet liittyvät lapsiin, nuoriin ja perheisiin: nuorisotyöttömyysaste on pysynyt korkealla; koulutuksen ulkopuolelle jäävien 17–24-vuotiaiden osuus korkea, nuorten lisääntynyt kannabiksen käyttö; pienituloisten lapsiperheiden korkea osuus (toimeentulotukea pitkäaikaisesti saavat lapsiperheet 3,2 % perheistä).

Erityisen tuen tarpeessa olevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin sekä palvelujen ja niiden kehittämiseen vastataan palveluohjauksen ja strategisen toiminnan keinoin. Palveluohjaukseen on matala kynnyks ja helppo saavutettavuus. Palveluohjauksessa selvitetään palvelutarve ja laaditaan suunnitelma palvelutarpeeseen vastaamisesta sekä tarvittavien palvelujen toteutuksesta. Vammaispoliittisen ohjelman päivittäminen on aloitettu. Lasten, nuorten ja perheiden Keuruu kehittämisohjelma on laadittu vuosille 2018–2022, Keuruuseudun kotouttamisohjelma vuosille 2019–2020 ja Keuruun suunnitelma ikääntyneen väestön tukemiseksi vuoteen 2020. Hyvinvointikertomuksen laatiminen valtuustokaudelle 2017–2021 on meneillään

Vuoden 2017 sosiaaliasiamiehen selvityksen johdosta Keuruulla todettiin perusturvan tiedotuksessa olevan parannettavaa ja mm. lomakkeita on lisätty kaupungin kotisivuille. Sosiaaliasiamiehen kaikkia toimenpidesuosituksia toteutetaan perusturvan arjessa.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehty lainkaan, kuten ei parina aiempanakaan vuonna. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla ei myöskään ollut Keuruulta hallintokanteluja ratkaistavana (1 vuonna 2017).

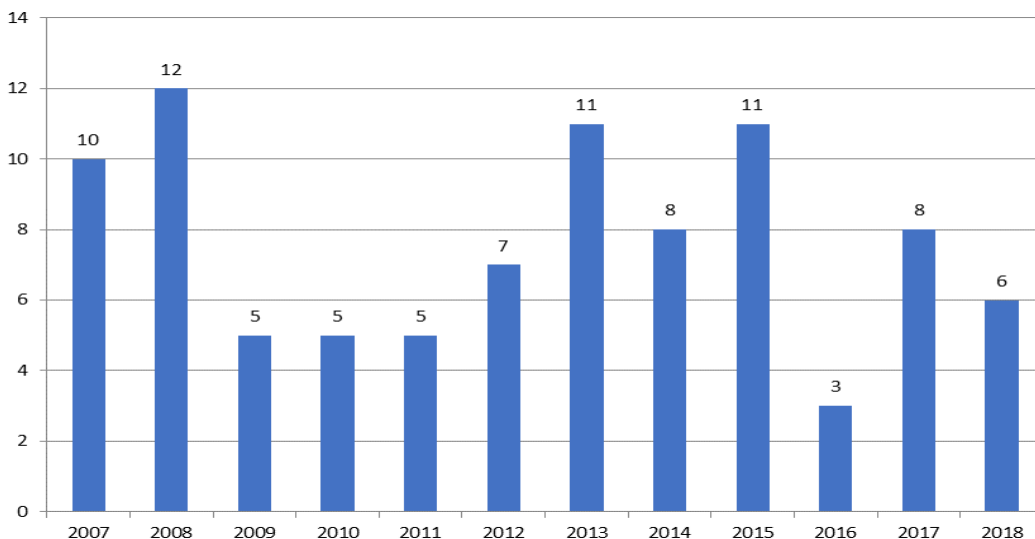
Lautakunta käsitteli 19 (4) viranhaltijan päätöksestä tehtyä oikaisuvaatimusta ja hyväksyi niistä neljä (0).

Hallinto-oikeuteen valitettiin kuudesta (2) lautakunnan päätöksestä. Hallinto-oikeuksista ei palautunut vuonna 2018 hyväksytyjä valituksia.

Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

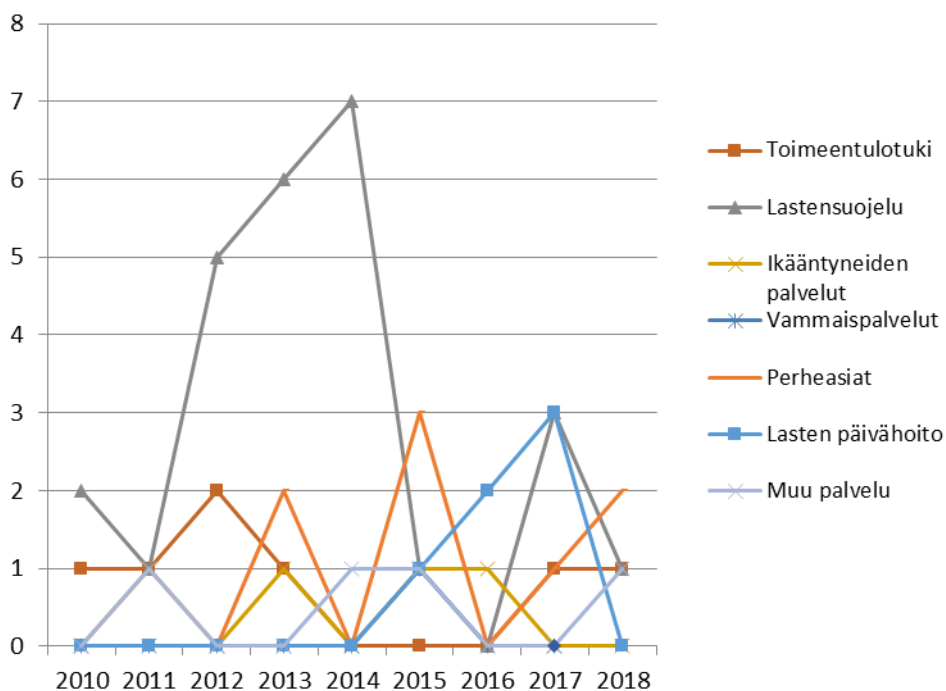
4.6 Kinnula

Kinnulasta tuli kuusi sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2018 (8 vuonna 2017). Yhteydenotot jakaantuivat puoliksi tiedusteluun ja tyytymättömyyteen.



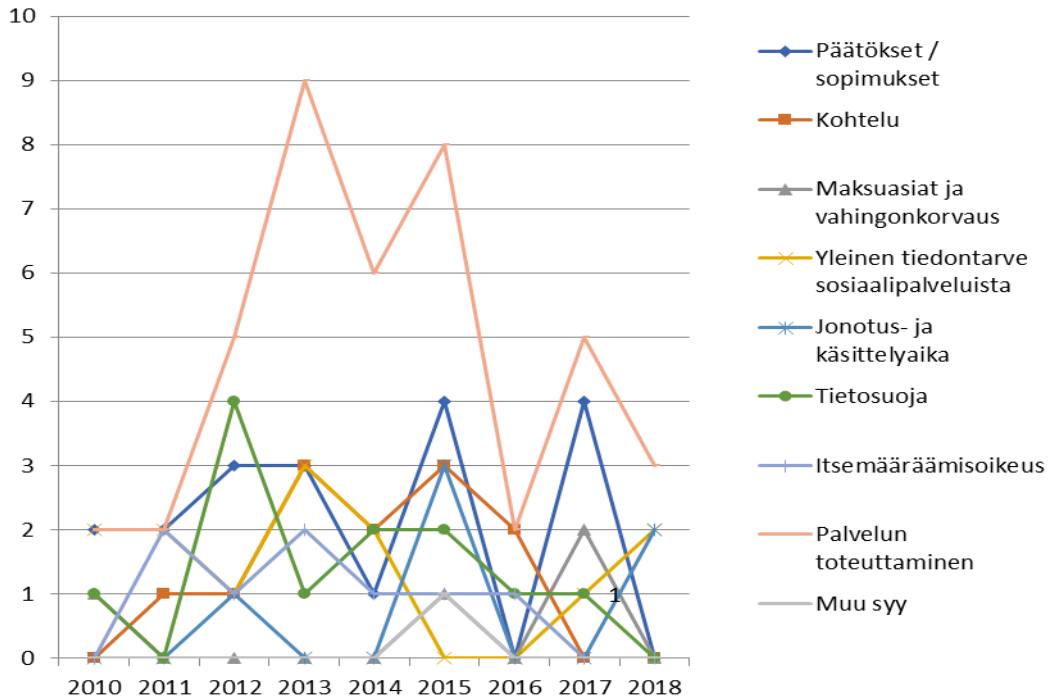
Kuva 36. Kinnula: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2007–2018

Kuva yhteydenottojen tehtäväalueista vuosilta 2010–2018 kertoo vuosittaisista vaihteluista. Vuonna 2018 asioitiin kaksi kertaa perheasiassa ja kerran oli kyse kunnan toimeentulotuesta, lastensuojelusta, vammaispalveluista ja muista palveluista.



Kuva 37. Kinnula: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2018

Seuraavan kuvan yhteydenottosyyt ovat vuosilta 2010–2018. Samassa asiassa voi olla monta yhteydenottosyytä. Vuonna 2018 tyytymättömyys kohdistui palvelun toteuttamiseen ja käsittelyaikaan.



Kuva 38. Kinnula: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2018

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä selvitettiin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, välitystilien määrää, asiakkaan osallisuuden edistämisen keinoja, oma-
valvontasuunnitelmien saatavuutta, erityisen tuen tarpeen ja sosiaalisten ongelmien seuranta ja niihin liittyvien palvelujen kehittämistä. Selvitimme myös sosiaaliamiesraportin vaikuttavuutta ja pyysimme palautetta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kehitys

Kinnula myönsi budjettiin varattua enemmän täydentävää ja ehkäisevää tukea vuonna 2018. Vuodelle 2019 täydentävän ja ehkäisevän tuen määrä kuitenkin budjetoitiin ennalleen. Huomion arvoista on, että vuonna 2019 keskiuomalaiset kunnat varasivat täydentävään toimeentulotukeen määrärahaa keskimäärin 8,60 €/asukas, kun määrä Kinnulassa on 29,72 €/asukas. Vuonna 2016 Kinnula myönsi sekä täydentävää (42 439 €) että ehkäisevää (7 446 €) toimeentulotukea vähemmän kuin vuonna 2018.

	varattiin 2018 (€)	myönnettiin 2018 (€)	varattu 2019 talousarvioon (€)
Täydentävä ttt	48 000	54 787	48 000
Täyd ttt euroa/asukas	29,72	33,92	29,72
Ehkäisevä ttt	12 000	13 776	12 000
Ehk. ttt euroa/asukas	7,43	8,53	7,43

Monista muista keskisuomalaisista kunnista poiketen **välitystilien määrä** on Kinnulassa edelleen hieman lisääntynyt. Vuonna 2018 välitystilejä oli käytössä 21, kun kahdeksan vuotta aikaisemmin niitä oli 16.

Välitystilien määrä vuosien 2018, 2013 ja 2010 lopussa

	2018	2013	2010
Kinnula	21	19	16

Kinnulassa **asiakkaiden osallisuutta** on pyritty vahvistamaan keräämällä Kuntouttavan työtoiminnan ryhmän asiakkailta palautetta, tekemällä asiakaskyselyt kuntalaisille eri palveluissa. Osallisuutta on pyritty lisäämään keuhkokuumeen kanssa 2018 mm. kannustamalla ja rohkaisemalla lapsiperheitä mukaan asiakasraatiin (ei valitettavasti saatu ihmisiä liikkeelle) jne.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmien julkisuus vaihtelee. Ne ovat nähtävissä sosiaalipalveluyksiköissä, mutta eivät vielä internetissä.

	asiakkaiden nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä?	nähtävillä internetissä?
Kinnula	Kyllä	Ei

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen (SHL 8 §)

Asiakkaiden kohtaamien sosiaalisten ongelmien ja tiedonvälityksen osalta Kinnulasta todetaan, että systemaattinen mallinnus erityisen huolenpidon tarpeen mukaiseen sosiaaliseen raportointiin uupuu. Kunnassa käynnistetään työllisyysuunnitelman laadintaa, jossa käsitellään erityisesti rakenteellisen työttömyyden piirissä olevaa kohderyhmää. LAPE- ja hyvinvointityöryhmä käyvät läpi mm. lasten ja nuorten asioita, ikäihmisten asioita käydään läpi vanhus- ja vammaisneuvostossa. Vuosittain tilinpäätöstietojen yhteydessä raportoidaan toimintakertomuksessa asioista.

Kinnulassa on havaittu selkeätä tarvetta osallisuuden edistämiseen. Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toiveisiin palveluissa ja niiden kehittämisessä kiinnitetään huomiota käyttäjäkokemuksiin. Pienessä kunnassa on mahdollista toimia joustavasti.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2017 selvityksen johdosta ei Kinnulassa tehty erityisiä muutoksia.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

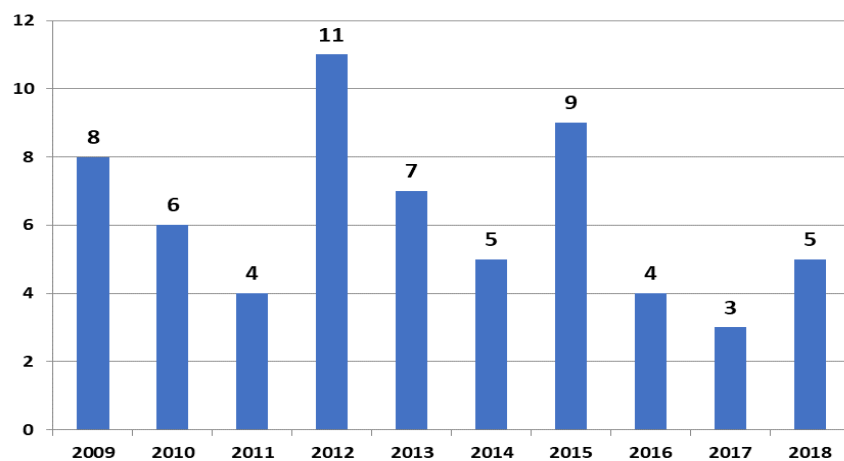
Kinnulasta ilmoitettiin edellisvuoden tavoin, että siellä ei tehty sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia, oikaisuvaatimuksia eikä oikeusasteissa ollut valitusasioita.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi yhden vanhustenhuollon hallintokantelun, jossa tuloksena oli huomion kiinnittäminen.

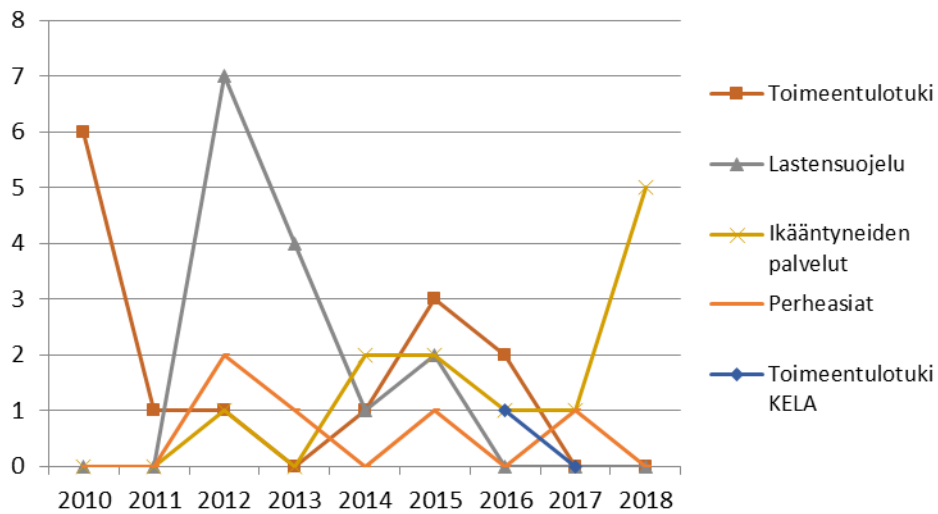
Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.7 Konnevesi

Konnevedeltä tilastoitiin vuonna 2018 viisi (3) sosiaaliasiamiesasiaa ja ne kaikki liittyivät ikääntyneiden palveluihin. Asioinneista välittyi tyytymättömyys palvelun toteuttamiseen, kohteluun, jonotus- ja käsittelyaikaan sekä itsemääräämisoikeuden toteutumiseen.

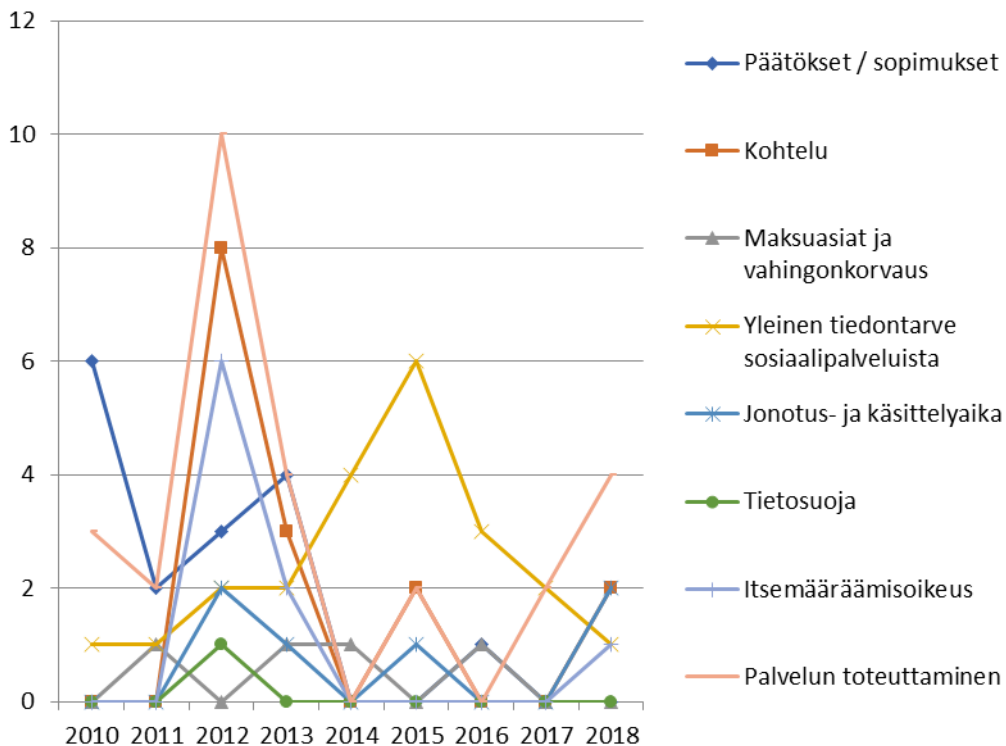


Kuva 39. Konnevesi: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2009–2018



Kuva 40. Konnevesi: Sosiaaliamiesasioiden tehtävälajeita vuosina 2010–2018

Yhteydenottojen syyt vuosilta 2010–2018 on koottu seuraavaan kuvaan. Samassa asiointissa voi olla useita yhteydenottoja.



Kuva 41. Konnevesi: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottojen syyt vuosina 2010–2018

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä selvitettiin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, välitystilien määrää, asiakkaan osallisuuden edistämisen keinoja, omavalvontasuunnitelmien saatavuutta, erityisen tuen tarpeen ja sosiaalisten on-

gelmien seurantaan sekä niihin liittyvien palvelujen kehittämistä. Selvitimme myös sosiaaliamiesraportin vaikuttavuutta ja pyysimme palautetta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kehitys

Konnevedellä myönnettiin sekä täydentävää että ehkäisevää toimeentulotukea budjetoitua vähemmän vuonna 2018. Täydentävän tuen määräraha vuodelle 2019 säilytettiin ennallaan, ehkäisevän tuen osalta sitä vähennettiin. Vuonna 2016 Konnevesi myönsi enemmän täydentävää (12 373 €) ja ehkäisevää (4 242 €) tukea kuin vuonna 2018.

	varattiin 2018 (€)	myönnettiin 2018 (€)	varattu 2019 talousarvioon (€)
Täydentävä ttt	13 000	7 640	13 000
Täyd. ttt euroa/asukas	4,81	2,83	4,81
Ehkäisevä ttt	7 000	2 300	6 000
Ehk. ttt euroa/asukas	2,59	0,85	2,22

Välitystilejä ei Konnevedellä käytetty vuonna 2018. Määrä on vaihdellut, sillä vuonna 2010 tilejä ei ollut, mutta kolmen vuoden kuluttua niitä oli 10.

Välitystilien määrä vuosien 2018, 2013 ja 2010 lopussa

	2018	2013	2010
Konnevesi	0	10	0

Asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseksi Konnevedellä on pyritty tekemään työtä asiakaslähtöisesti ja asiakasta kuulemalla. Asiakkaille on tarjottu mahdollisuuksia antaa palautetta. Perhekeskustoiminnan (Lape) kehittämiseen liittyen kehittämis- ym. tarpeita on kysytty suoraan lapsiperheiltä. Asiakkaita on osallistettu palvelutarpeen arvioinneissa siten, että he ovat voineet itse tuottaa kuvausta kirjallisesti tai suullisesti esim. nykytilastaan ja toiveistaan palveluille. Kuvaus on liitetty lomakkeelle, jolloin lomakkeesta tulee asiakkaan näköinen.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmien julkisuus vaihtelee. Ne ovat nähtävissä sosiaalipalveluyksiköissä, mutta eivät vielä internetissä.

	asiakkaiden nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä?	nähtävillä internetissä?
Konnevesi	Kyllä	Ei

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen (SHL 8 §)

Konnevedellä seurataan ja välitetään tietoa asiakkaiden kohtaamista sosiaalisista ongelmista siten, että Viranhaltijat ja työntekijät viestivät havaitsemistaan epäkohdista esimiehilleen ja kuntapäätäjille. Asiasta vastaava viranomaismainen mieltii tarkoituksenmukaisen tavan puuttua havaittuihin epäkohtiin. Asioista keskustellaan moniammatillisesti ja hallintorajat ylittävästi.

Konnevedellä havaittuja erityisen tuen tarpeita aiheuttavia tekijöitä ovat lapsiperheköyhyys ja vähävaraisuus eri ikäluokissa sekä riskitekijöiden kasautuminen: yksin asuminen yhdistettynä alkoholisoitumiseen ja työelämän ulkopuolelle jäämiseen.

Konnevedellä kiinnitetään huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin sekä palveluihin ja niiden kehittämiseen panostamalla ennaltaehkäisevään työhön. Yhteistyötä tehdään eri toimijoiden kanssa (kunnan eri hallintokunnat, seurakunta, järjestöt ja hankkeet jne.). Sosiaalitoimen työntekijät jalkautuvat palveluja tarvitsevien luo. Asiakkaita tuetaan, heille annetaan aikaa, tehdään ja mennään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaiden tilanteisiin ja avuntarpeisiin reagoidaan nopeasti.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2017 selvityksen johdosta Konnevedellä on päivitetty kunnan nettisivuja ajan tasalle ja sinne on lisätty puuttuvia sosiaalipalvelujen hakemuksia ym. lomakkeita. Lastensuojeluilmoitus ja sosiaalihuoltolain mukainen yhteydenottolomake sekä sosiaaliasiamiehen yhteystiedot nettisivuilta ovat löytyneet jo aiemmin, mutta niidenkin löytymistä on pyritty parantamaan entisestään. Asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta, ja esimerkiksi sosiaalitoimen odotustiloista löytyy asiakaspalautelaatikko. Sosiaalitoimen virat on täytetty pätevillä työntekijöillä, ja kuntaan on perustettu varhaiskasvatuksen erityisopettajan virka.

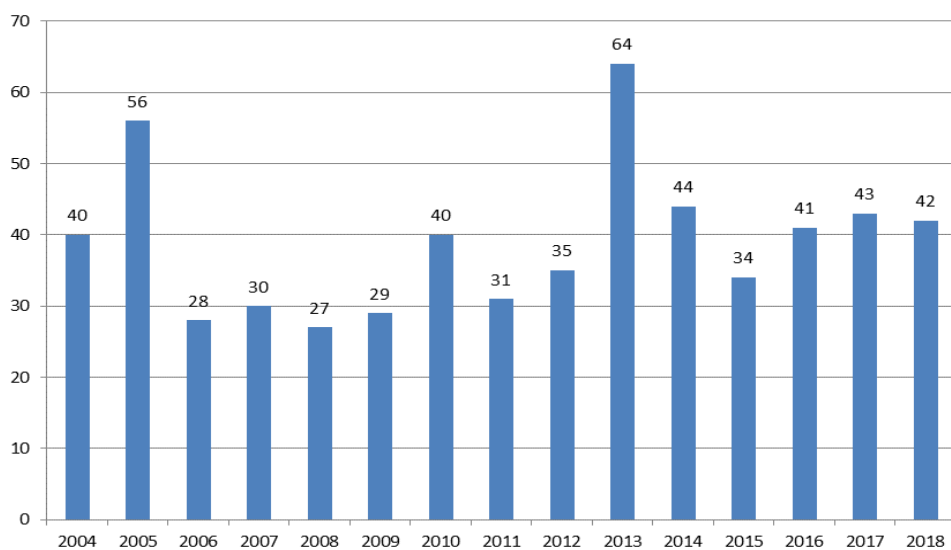
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku. Konnevedeltä ilmoitettiin, että vuonna 2018 ei tullut sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia, viranhaltijoiden päätöksiin ei haettu muutoksia eikä oikeusasteista palautunut hyväksytyjä valituksia. Kunnasta ei myöskään ollut hallintokanteluja Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa.

Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.8 Laukaa

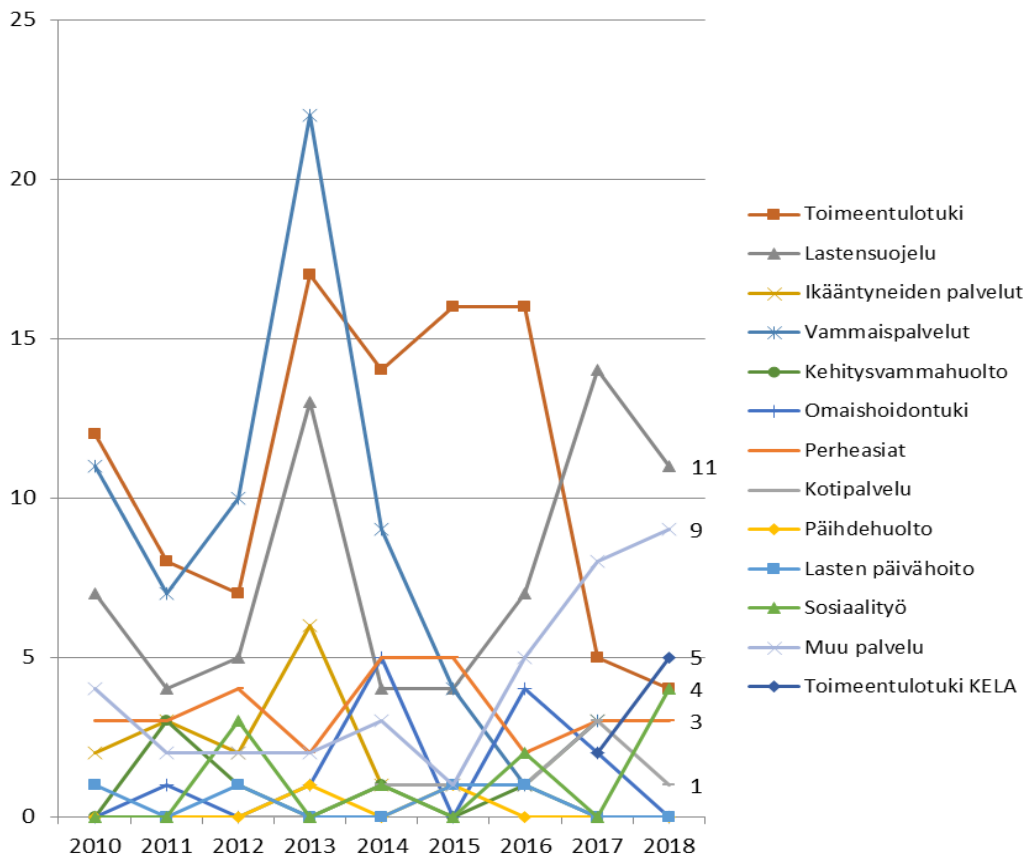
Laukaasta tuli 42 (43) sosiaaliasiamiesyhteydenottoa vuonna 2018, saman verran kuin parina edellisenä vuonna.

Tyytymättömyys palveluun oli syynä 34 (28) kertaa ja kahdeksan asiointia oli luonteeltaan tiedustelua. Tyytymättömyyden ja tiedustelun suhde oli 81 % ja 19 %.



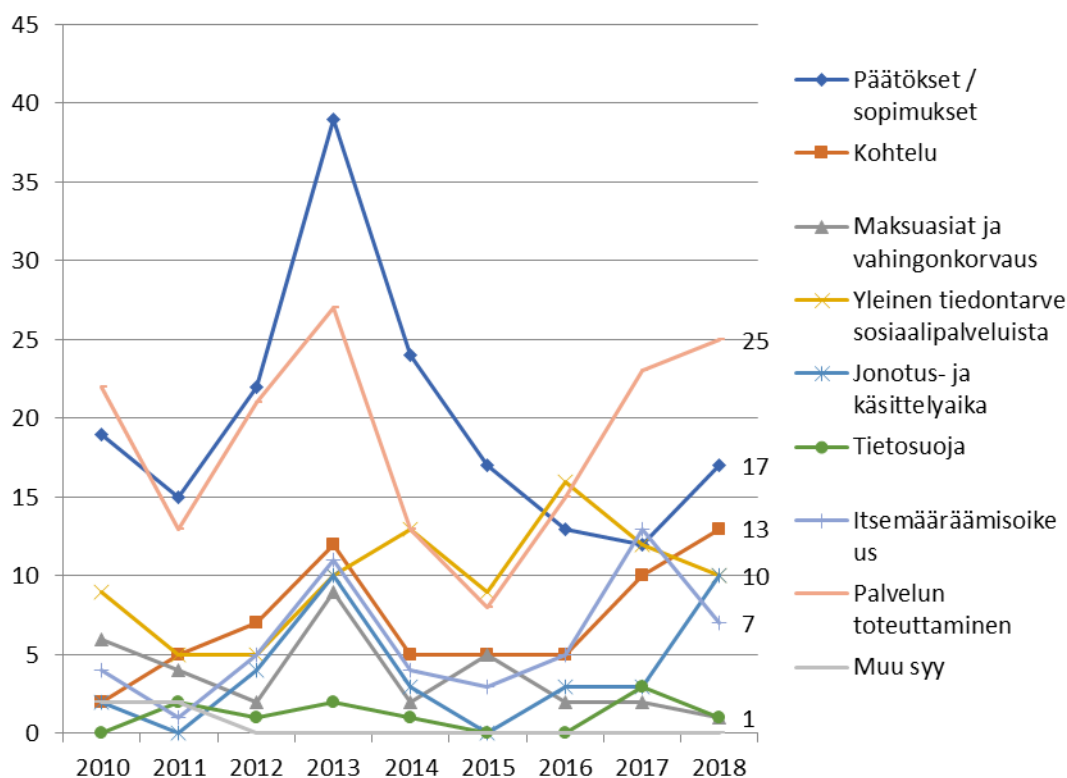
Kuva 42. Laukaa: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2018

Lastensuojelu väheni hieman sosiaaliasiamiehen Laukaan tilastoissa, mutta muista palveluista tuli edelleen useita asiointeja ja Kelan toimeentulotuesta viisi ja kunnan harkinnanvaraisesta tuestakin neljä asiointia. Yleensä kyse oli kunnan omista palveluista, kolme kertaa kunnan ostopalvelusta ja 12 kertaa oli kyse muusta kuin kunnan sosiaalihuollosta (terveydenhuollon eri osa-alueet, yleinen edunvalvonta, Kela, järjestöjen palvelut ja vakuutukset).



Kuva 43. Laukaa: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2018

Seuraavaan kuvaan koottiin vuosien 2010–2018 yhteydenottoesityt, joita voi olla useita samassa asiassa. Tavallisimmin palaute kohdistui edelleen palvelun toteuttamistapaan, mutta myös päätöksiin, kohteluun ja käsittelyaikaan.



Kuva 44. Laukaa: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2018

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä selvitettiin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, välitystilien määrää, asiakkaan osallisuuden edistämisen keinoja, omavalvontasuunnitelmien saatavuutta, erityisen tuen tarpeen ja sosiaalisten ongelmien seuranta sekä niihin liittyvien palvelujen kehittämistä. Selvitimme myös sosiaaliasiamiesraportin vaikuttavuutta ja pyysimme palautetta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kehitys

Laukaassa myönnettiin sekä täydentävää että ehkäisevää toimeentulotukea budjetoitua vähemmän vuonna 2018. Täydentävän tuen, samoin kuin ehkäisevän tuen määrärahaa vuodelle 2019 vähennettiin. Vuonna 2016 Laukaa myönsi enemmän täydentävää (136 992 €), mutta vähemmän ehkäisevää (33 866 €) toimeentulotukea kuin vuonna 2018.

	varattiin 2018 (€)	myönnettiin 2018 (€)	varattu 2019 talousarvioon (€)
Täydentävä ttt	120 000	95 000	100 000
Täyd. ttt euroa/asukas	6,34	5,02	5,28
Ehkäisevä ttt	60 000	38 000	40 000
Ehk. ttt euroa/asukas	3,17	2,01	2,11

Välitystilien määrä Laukaassa on vaihdellut vuosina 2010–2018. Eniten niitä oli tarkasteluvuonna 2013, yhteensä 41, joista 25 itsenäistymisvaroja.

Välitystilien määrä vuosien 2018, 2013 ja 2010 lopussa

	2018	2013	2010
Laukaa	11	41	12

Asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseen Laukaassa pyritään sillä, että asiakas on mukana häntä koskevissa asioissa aina esim. koskien palveluiden suunnittelua ja päätöksentekoa. Kunta osallistuu PAKU-hankkeeseen, jossa palveluita kehitetään asiakaslähtöisesti ja mukana kokemusasiantuntijoita. Vanhusten palveluissa on järjestetty useita kuntalaistilaisuuksia. 6.3. tilaisuus liittyi Laukaan hyvinvointistrategian valmisteluun, missä järjestettiin työpajoja (n. 100 osallistujaa), 22.5. teema oli Ikäihmisten Laukaa - nyt ja tulevaisuudessa, n. 60 osallistujaa, 30.10. Minä ikäänny, omaiseni ikäänny, mistä tukea ja tietoa -tilaisuus, jossa esiteltiin vanhusten palvelujen asiakasohjausta ja kotikuntoutusmalleja ja jossa oli geriatri puhumassa edunvalvonta ja hoitotahtasioista (n.120 osallistujaa). Lisäksi vanhusneuvoston kanssa on tehty tiivistä yhteistyötä ja neuvoston edustamien eläkeläisjärjestöjen kautta saatu asiakkaan ääni ja mielipide tarvittaviin asioihin (mm. vanhusten palvelujen toimintaa ohjaavat arvot ja hyvinvointikertomukseen tavoitteita loppu valtuustokaudelle).

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmat ovat asiakkaiden nähtävissä vanhuspalveluyksiköissä, mutta eivät muissa sosiaalipalveluyksiköissä. Niitä ei ole saatavilla internetin kautta.

	asiakkaiden nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä?	nähtävillä internetissä?
Laukaa	Kyllä (vanhuspalvelut)/Ei	Ei

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen (SHL 8 §)

Laukaassa seurataan ja välitetään tietoa asukkaiden kohtaamista sosiaalisista ongelmista asiakaskohtaisen työn ja verkostotyön kautta sekä tilastoinnin avulla. Tietoa välitetään ylimmälle johdolle asti. Vanhuspalvelujen asiakkaita tulleet huoli-ilmoitukset käsitellään moniammatillisesti ja asiakkaan tarpeen mukaisesti. Lisäksi tehdään tiivistä verkostoyhteistyötä (sosiaalityö, seututk, psykiatrinen pkl).

Laukaassa havaittuja erityisen tuen tarpeita ovat lapsilla ja lapsiperheillä lapsiperheiden palveluiden tarpeen kasvu - lasten/vanhempien pahoinvointi ja

päihteidenkäyttö, uupuminen ja koulunkäyntivaikeudet. Aikuisilla mielen-terveysongelmat, päihteet ja asumisen vaikeudet. Vanhusten palveluissa muistirajoitteisten asiakkaiden kotona asumisen tukemiseen liittyen muistikuntoutuksen/muistikoordinaattoritoiminnan kehittämiseksi on tarvetta.

Laukaassa on kiinnitetty huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin sekä palveluihin ja niiden kehittämiseen organisoimalla työtä uudelleen asiakastyön tarpeesta lähtien. Lisääntyneet ilmoitusten määrät olivat mm. syy arviointitiimin perustamiseen samoin kuin lastensuojelun sijoitusten määrän kasvu. Uutena virkana perustettiin johtava sos.tt virka koordinoimaan nimenomaan asiakastyön rajapintoja shl/lastensuojelu. Aikuisten tarpeisiin on panostettu v. 2019 perustamalla kaksi uutta ohjaajan virkaa. Kokonaisvaltaista asiakkaan palvelutarpeen arviointia on keskitetty ja kehitetty. Asiakkaan ja/tai hänen asioitaan hoitavaa henkilöä kuullaan ja hänen toivomuksensa otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaisesti.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2017 selvityksen johdosta vanhusten palveluissa asiakkaiden osallisuutta on lisätty. Kotisivuille on lisätty ilmoitus- ja muistutuslomakkeet.

Muuta kunnan kertomaa

Laukaan sosiaalityössä on pyritty huomioimaan asiakastyöstä nousevat tarpeet muuttamalla rakenteita näitä vastaamaan. Sosiaalityössä uusia virkoja v. 2018 perustettiin 4 (alkuarviointi sos.tt ja ohjaaja, sosiaali-ohjaaja tukihenkilötyöhön, johtava sosiaalityöntekijä). Vuonna 2019 on lisävakanssit tulossa perhetyöhön (3 perhekuntoutustyöhön, 2 ohjaaja päihde- ja mielen-terveys-työhön/kotiin menevä työ), määräaikaisena 1 vammais- palveluiden työntekijä henkilökohtaisen avun toteuttamiseen, Vastaamo-hanke lyhytterapiapalvelua.

Toimintaa ohjaava Laukaan kunnan ikäihmisten hyvinvointistrategia 2018–2025 on valmistunut. Vanhusten palvelut osallistuivat hallituksen Kukoistava kotihoito -kärkihankkeeseen, minkä myötä on otettu uusia toimintamalleja käyttöön. Asiakasohjaus ja palvelutarpeenarviointi on keskitetty asiakasvastaaville (perustettu kaksi uutta virkaa) ja he tekevät myös palvelu- ja maksupäätökset. Lisäksi on perustettu kotikuntoutustiimi, jossa on kaksi fysioterapeuttia, toimintaterapeutti ja kaksi voimavarahoitajaa. Kotikuntoutustiimi jalkauttaa Kuko-hankkeen kotikuntoutustoimintamalleja. Voimavarahoitajat tukevat asiakkaiden kotiutustilanteita. Kotihoidossa yöhoito on pilotoinnin jälkeen muuttunut pysyväksi toiminnaksi ja sitä on tarkoitus laajentaa. Kotihoidon tarvepohjaista toimintamallia kehitetään. Asiakkaalle

kohdennettua työaika on saatu lisättyä, Kuko-hankkeen myötä on saatu toiminnan johtamisen ja kehittämisen työkaluksi NHG:n raportointisovellus. Lisäksi 2017 elokuussa käynnistynyt arviointi- ja kuntoutusyksikkö ja lyhytaikaispaikkojen määrän lisääminen ovat tukeneet kovasti kotona asumista. Palvelurakennekehitys on oikeasuuntaista, kotona asumisen tukeminen ja toimintakykyä tukevan työtteen vahvistaminen on kaiken toiminnan keskiössä. Vanhusten palvelujen kotisivuja on tarve päivittää uusien toimintamallien mukaiseksi.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

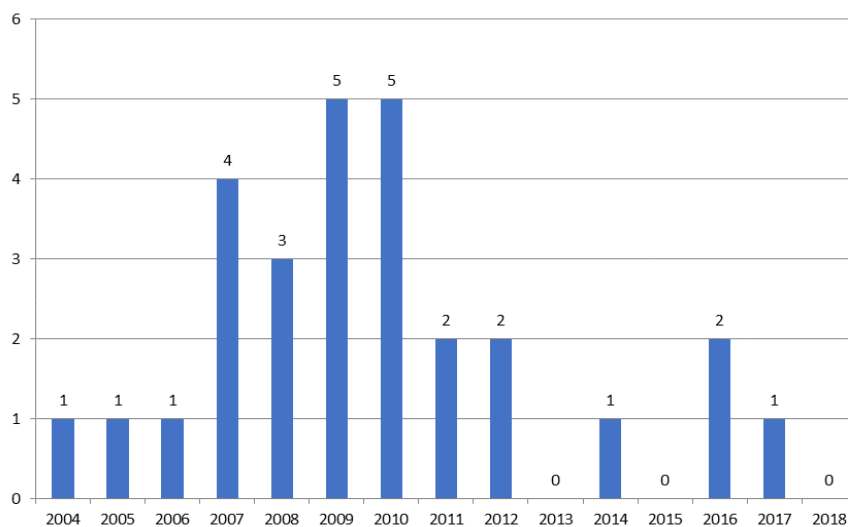
Laukaassa tehtiin yksi sosiaalihuollon asiakaslain mukainen muistutus ja Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto käsitteli yhden kehitysvammaisten erityishuoltoa koskevan hallintokantelun antamalla siihen kirjevastauksen.

Viranhaltijapäätöksistä tehtiin seitsemän oikaisuvaatimusta (14 vuonna 2017), joista lautakunta ei edellisvuoden tavoin hyväksynyt ainoatakaan. Lautakunnan päätöksistä lähti hallinto-oikeuteen yksi (3) valitus ja hallinto-oikeudesta ei palautunut hyväksytyjä valituksia. Korkein hallinto-oikeus hylkäsi edellisvuoden tavoin kaksi valitusta.

Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.9 Luhanka

Luhangasta ei tullut vuonna 2018 sosiaaliamiehelle yhteydenottoja.



Kuva 45. Luhanka: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2004–2018

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä selvitettiin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, välitystilien määrää, asiakkaan osallisuuden edistämisen keinoja, omavalvontasuunnitelmien saatavuutta, erityisen tuen tarpeen ja sosiaalisten ongelmien seurantaan sekä niihin liittyvien palvelujen kehittämistä. Selvitimme myös sosiaaliasiamiesraportin vaikuttavuutta ja pyysimme palautetta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kehitys

Luhangassa myönnettiin täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea budjetoitua vähemmän vuonna 2018, joskin myönnetyn täydentävän tuen määrä jäi vain hieman alle budjetoidun. Täydentävää lisättiin, kun taas ehkäisevän tuen määrärahaa vuodelle 2019 vähennettiin. Vuonna 2016 Luhanka myönsi vähemmän täydentävää (2 478 €), mutta enemmän ehkäisevää (1 800 €) toimeentulotukea kuin vuonna 2018.

	varattiin 2018 (€)	myönnettiin 2018 (€)	varattu 2019 talousarvioon (€)
Täydentävä ttt	4 000	3 761	7 000
Täyd ttt euroa/asukas	5,64	5,30	9,87
Ehkäisevä ttt	2 000	200	1 200
Ehk. ttt euroa/asukas	2,82	0,28	1,69

Välitystilien määrä on säilynyt Luhangassa vakaana tarkasteluvuosina.

Välitystilien määrä vuosien 2018, 2013 ja 2010 lopussa

	2018	2013	2010
Luhanka	1	2	2

Asiakkaiden osallisuutta on pyritty vahvistamaan järjestämällä kuntalaisuuksia ja huomioimalla mielipiteet asiakastapaamisissa. Asiakasosallisuus on Luhangan kaikkien työntekijöiden toimintatapa, osana palvelulupausta.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmien julkisuudessa on parannettavaa, sillä ne eivät ole nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä eikä internetissä

	asiakkaiden nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä?	nähtävillä internetissä?
Luhanka	Ei	Ei

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen (SHL 8 §)

Luhangassa seurataan ja välitetään tietoa asiakkaiden kohtaamista sosiaalisista ongelmista yhteistyötapaamisissa. Erityisen tuen tarpeita kunnassa aiheuttavat erityisesti mielenterveys ja lasten erityistarpeet. Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toiveisiin vastataan ostopalveluin tekemällä yhteistyötä Joutsan kunnan viranhaltijoiden kanssa.

Luhangassa ei tehty erityisiä toimia **sosiaaliasiamiehen vuoden 2017 selvityksen** johdosta.

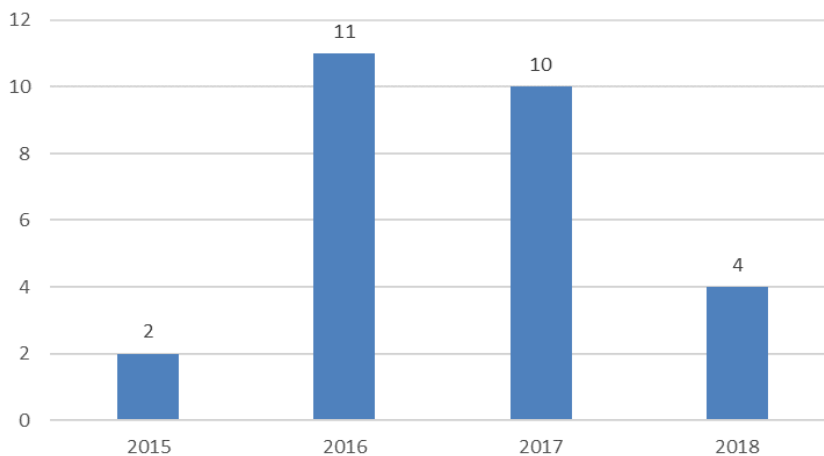
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Kunnassa ei tehty sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia eikä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla ollut kanteluja käsiteltävänä vuonna 2018, kuten ei edellisinäkään vuosina. Luhangassa haettiin muutosta kolmeen (2) viranhaltijapäätökseen ja lautakunta hyväksyi muutosvaatimukset. Hallinto-oikeudesta ei palautunut hyväksytyjä valituksia.

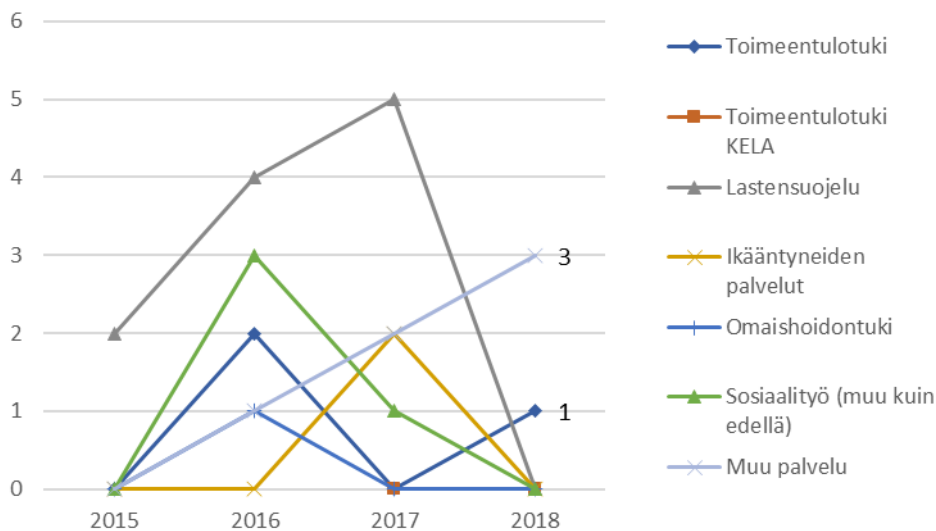
Sosiaaliasiamiehen toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.10 Multia

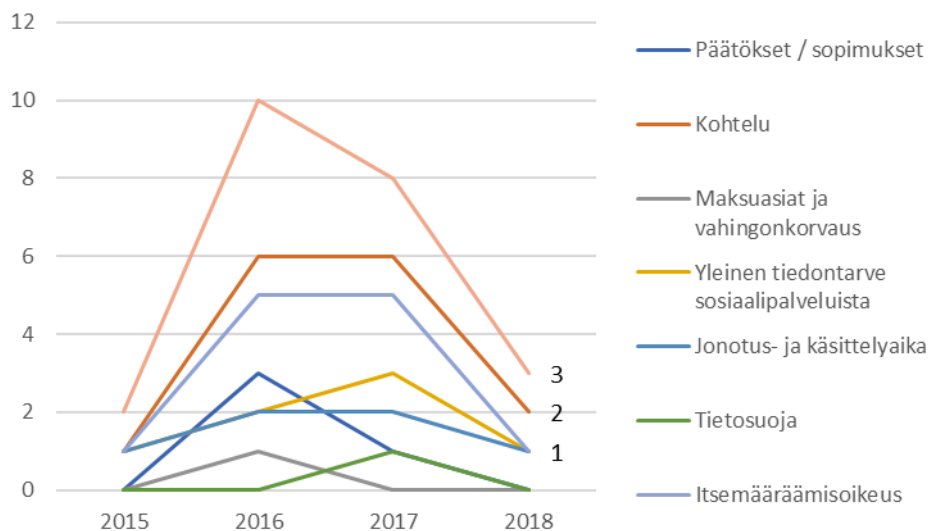
Multialta tuli neljä sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2018 (10 vuonna 2017). Asiointia aiheuttivat kunnan toimeentulotuki ja sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu sekä yleinen edunvalvonta. Yksi yhteydenotto oli luonteeltaan palveluihin kohdistuvaa tiedustelua, muut kolme tyytymättömyyttä palvelun toteuttamiseen, kohteluun, itsemääräämisoikeuteen tai käsittelyaikaan. Yksi asiointi voi sisältää monta yhteydenottosyytä.



Kuva 46. Multia: Sosiaaliasiamiesasiat ajalla 1.7.2015–2018



Kuva 47. Multia: Sosiaaliamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2015–2018



Kuva 48. Multia: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2015–2018

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä selvitettiin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, välitystilien määrää, asiakkaan osallisuuden edistämisen keinoja, oma-
valvontasuunnitelmien saatavuutta, erityisen tuen tarpeen ja sosiaalisten ongelmien seurantaan sekä niihin liittyvien palvelujen kehittämistä. Selvitimme myös sosiaaliamiesraportin vaikuttavuutta ja pyysimme palautetta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kehitys

Multialla myönnettiin täydentävää tukea budjetoitua vähemmän, mutta ehkäisevää budjetoitua enemmän vuonna 2018. Vuodelle 2019 varattua määrärahaa vähennettiin täydentävässä tuessa, mutta lisättiin ehkäisevässä tues-

sa. Vuoteen 2016 verrattuna täydentävää (12 162 €) ja ehkäisevää (6 000 €) tukea myönnettiin enemmän vuonna 2018.

	varattiin 2018 (€)	myönnettiin 2018 (€)	varattu 2019 talousarvioon (€)
Täydentävä ttt	20 000	16 612,71	10 000
Täyd. ttt euroa/asukas	12,60	10,47	6,30
Ehkäisevä ttt	0	29 177	10 000
Ehk. ttt euroa/asukas	0	18,39	6,30

Välitystilejä oli vuonna 2018 Multialla 12 kappaletta. Vuosien 2013 ja 2010 lukumäärät eivät ole sosiaaliamiehen tiedossa, sillä Multia ei tuolloin vielä kuulunut Kosken asiamieskuntiin.

Välitystilien määrä vuosien 2018, 2013 ja 2010 lopussa

	2018	2013	2010
Multia	12	*-	*-

*) Ei tietoa, Multia ei kuulunut Kosken sosiaaliamieskuntiin.

Asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseen on Multialla pyritty panostamalla vuonna 2018 varhaisen välittämisen sekä ennaltaehkäisevien palvelujen kehittämiseen. Lisäksi kunnassa on syksyllä 2018 toteutettu asiakastytyväisyyskyselyt vanhuspalveluissa, palveluasumisessa, kotihoidossa sekä päiväkeskuksessa. Asiakastytyväisyyskyselyt toteutetaan kevään 2019 aikana myös vanhuspalveluissa. Kunnassa toimii aktiivisesti noin 60 vapaaehtoista toimijaa vanhuspalveluissa sekä aktiivinen vanhusneuvosto

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmien julkisuus vaihtelee. Ne ovat nähtävissä sosiaalipalveluyksiköissä, mutta eivät vielä internetissä.

	asiakkaiden nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä?	nähtävillä internetissä?
Multia	Kyllä	Ei

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen (SHL 8 §)

Multialla seurataan ja välitetään tietoa asiakkaiden kohtaamista sosiaalisista ongelmista tiiviillä viranomaisyhteistyöllä eri sektorien välillä, vanhusneuvostossa sekä järjestöjen kautta. Kunnan viranhaltijoiden tavoitettavuus on

pienessä kunnassa hyvä, joten asioihin pystytään tarttumaan nopeasti. Kunnassa järjestetään kuntalaisiltoja, esim. 21.2. aiheena on kuntastrategia.

Havaituista erityisen tuen tarpeista todetaan, että jokaisella asiakkaalla on yksilölliset tarpeet. Tämän lisäksi mainitaan liikenneyhteyksien kehittäminen ja suunnittelu, lapsiperheiden riittävä tuki (lapsiperheiden kotipalvelu ja Lape-hankkeen keinot) sekä vammaispalvelut yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Multialla on kiinnitetty huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin sekä palveluihin ja niiden kehittämiseen varhaisen välittämisen työotteella, nopealla toiminnalla asiakkaan tarpeesta riippuen, asiakkaita kuulemalla erilaisissa tilaisuuksissa ja tapahtumissa. Virkamiehet ovat helposti tavoitettavissa ja virkamiesten ja kuntapäätäjien yhteistyö on sujuvaa. Kunnassa toimii liikennetyöryhmä ja vanhusneuvosto.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2017 selvityksen johdosta Multialla on käynnistynyt internetsivujen uudistus, joka on meneillään. Yhteystiedot ovat nyt selvemmin esillä. Varhaisen välittämisen toimintamallin kautta kunnassa on pystytty reagoimaan tilanteisiin entistä tehokkaammin.

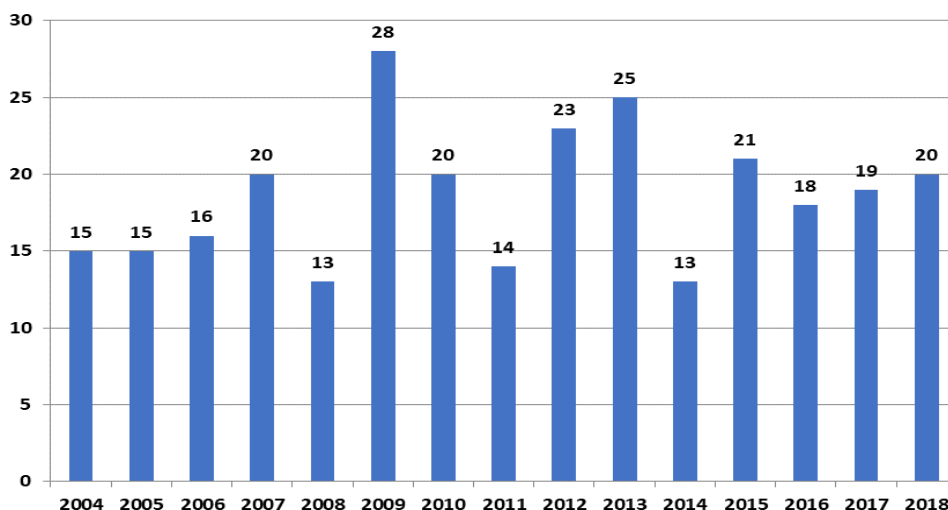
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Multialla ei tehty asiakaslain mukaisia muistutuksia vuonna 2018. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ratkaisi yhden vanhustenhuoltoa koskeeneen hallintokantelun, josta ei tullut seuraamuksia. Viranhaltijoiden päätöksiin ei haettu muutoksia eikä valituksia ollut käsiteltävänä korkeammassa valitusasteissa.

Sosiaaliasiamiehen yleiset toimenpide-ehdotukset ovat viimeisessä luvussa.

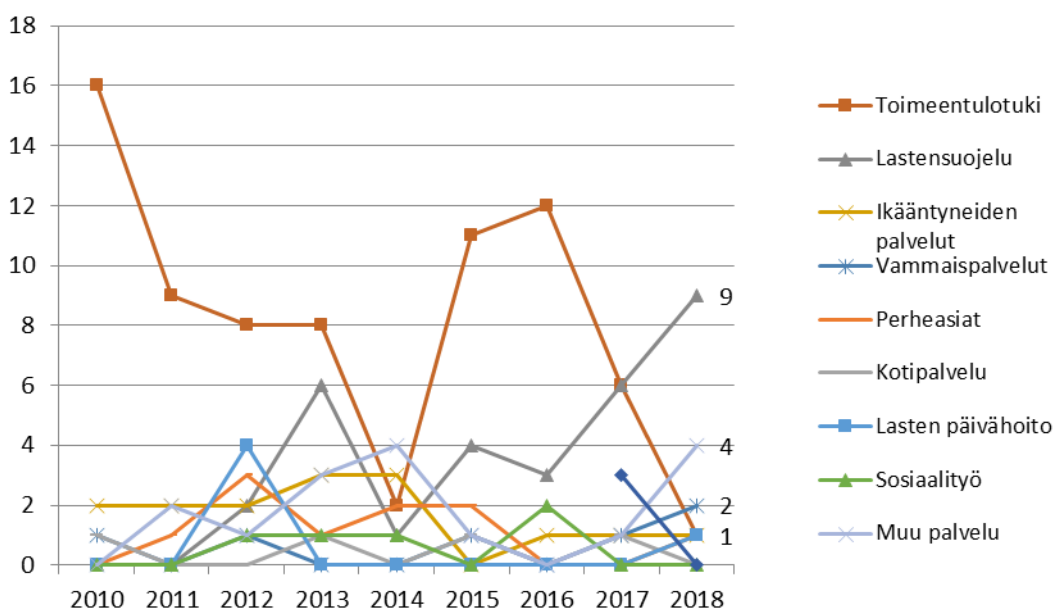
4.11 Muurame

Muuramesta tuli 20 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2018 (19 vuonna 2017). Tiedusteluja oli viisi ja tyytymättömyyden ilmaisuja 15.



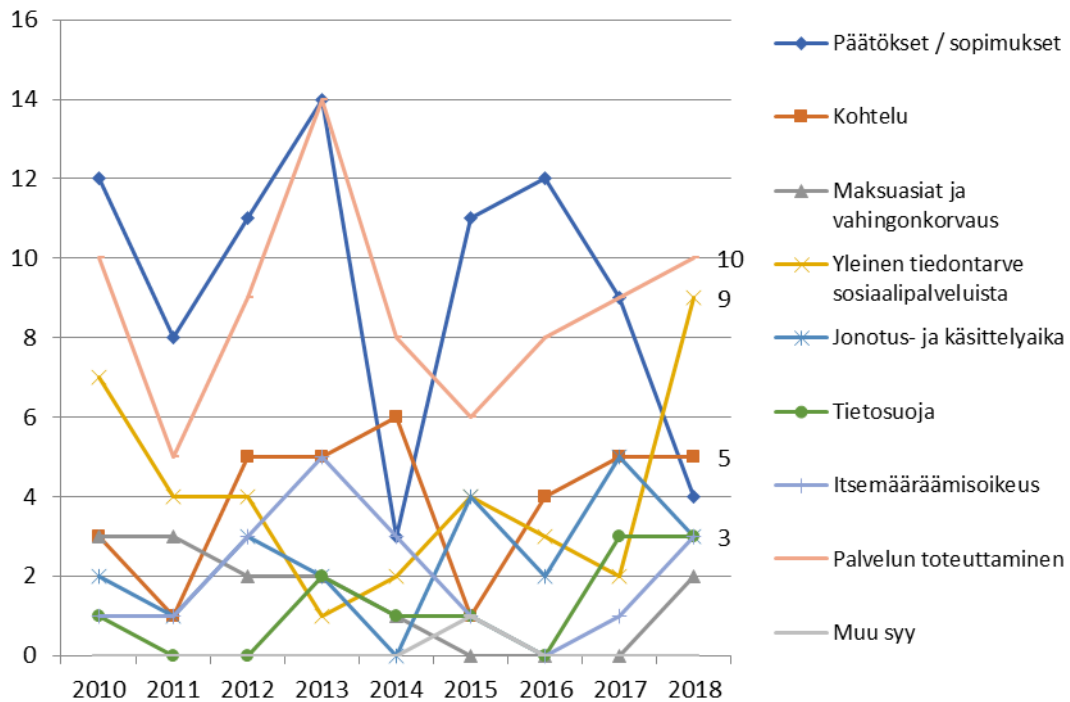
Kuva 49. Muurame: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2018

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenottojen tehtäväalueet vuosilta 2010–2018. Eniten asiointia tuli lastensuojelusta ja muista sosiaalihuollon palveluista lähinnä yksittäisiä asioita. Muutama kysymys tuli myös muista palveluista, kuten Kelasta, terveydenhuollosta ja asuntotoimesta.



Kuva 50. Muurame: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2018

Samassa asiassa voi olla monta yhteydenoton syytä. Syyt vuosilta 2010–2018 on koottu seuraavaan kuvaan. Tavallisimmin palaute kohdistui nyt palvelun toteuttamiseen mutta myös tiedon tarvetta näkyy enemmän. Kohtelupalautteen määrä on pysynyt ennallaan ja päätöksiin kohdistuva kritiikki on puollittunut. Tietosuoja ja dokumentoinnin kysymykset tulivat esille edelleen kolme kertaa ja saman verran käsiteltiin itsemääräämisoikeusasioita ja käsittelyaikoja.



Kuva 51. Muurame: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2018

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä selvitettiin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, välitystilien määrää, asiakkaan osallisuuden edistämisen keinoja, oma-avontasuunnitelmien saatavuutta, erityisen tuen tarpeen ja sosiaalisten ongelmien seuranta sekä niihin liittyvien palvelujen kehittämistä. Selvitimme myös sosiaaliasiamiesraportin vaikuttavuutta ja pyysimme palautetta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kehitys

Muuramessa myönnettiin sekä täydentävää että ehkäisevää toimeentulotukea budjetoitua vähemmän. Myös vuodelle 2019 tehtyjä määrärahavaroja vähennettiin kummassakin tuessa. Vuoteen 2016 verrattuna Muurame myönsi täydentävää (6 392 €) ja ehkäisevää (7 155 €) tukea vuonna 2018 huomattavasti enemmän.

	varattiin 2018 (€)	myönnettiin 2018 (€)	varattu 2019 talousarvioon (€)
Täydentävä ttt	35 000	20 599	25 000
Täyd ttt euroa/asukas	3,44	2,03	2,46
Ehkäisevä ttt	25 000	15 842	18 000
Ehk. ttt euroa /asukas	2,46	1,56	1,77

Välitystilejä ei ole Muuramessa ollut parina viimeisenä tarkasteluvuonna.

Välitystilien määrä vuosien 2018, 2013 ja 2010 lopussa

	2018	2013	2010
Muurame	0	0	4

Muuramessa **asiakkaiden osallisuutta** on pyritty vahvistamaan seuraavin tavoin: 1) Asiakaspalautekyselyt sosiaali- ja perhepalveluissa sekä vanhus- ja vammaispalveluissa, 2) Perhekeskuksen suunnitteluun osallistuvat monet tahot, mm. nuorisovaltuusto, järjestöt, seurakunta, vanhempaintoimikunta, MLL perhekahvilan kävijät, 3) perhekeskuksen toimintaa ideoitu mm. messut, tapahtumat, ryhmät, POP-UP -tilaisuudet, joita järjestetään monialaisena yhteistyönä, 4) oppilashuollossa tukioppilaat haastateltu vuosittain.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmien julkisuus on Muuramessa hyvin hoidettu, sillä ne ovat asiakkaiden nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä sekä saatavissa internetissä.

	asiakkaiden nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä?	nähtävillä internetissä?
Muurame	Kyllä	Kyllä

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen (SHL 8 §)

Muuramessa seurataan ja välitetään tietoa asiakkaiden kohtaamista sosiaalisista ongelmista seuraamalla kuntalaisten hyvinvointitietoja Sotkanetistä ja kunnassa kertyneistä tilastotiedoista. Esiin nousseista tarpeista keskustellaan talousarviosuunnittelun yhteydessä ja välitetään tietoja liikelaitoksen johtajalle ja kunnan palvelujohtajalle sekä luottamusmiehille.

Muuramessa on havaittu seuraavia erityisen tuen tarpeita: vanhuspalveluissa tehostetun palveluasumisen tarve on kasvanut, vanhuspalveluiden valvontaa yhteistyössä Avin kanssa tiivistetty ja myös yhteistyötä palveluntuottajien kanssa. Yöpartiotoiminta on aloitettu paljon apua tarvitseville kotona asuville vanhuksille. Varhaisen tuen palveluja on kehitetty perhetyössä ja kehitysvammaisten lasten ja nuorten parissa. YPR-luokissa lapsilla on vertaistuen tarvetta, tukihenkilötyötä kehitetty. Perhetyössä on kehitetty varhaisen

työn Toivo-perhetyömalli sekä kuntalaisille chat-palvelu ohjaus- ja neuvontatarpeisiin.

Muuramessa on kiinnitetty huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin sekä palveluihin ja niiden kehittämiseen seuraavasti: lapsiperhepalveluissa palvelutarpeen arviointityötä on tehostettu palveluohjaajan uuden resurssin myötä, sosiaalityöntekijä arvioinnissa mukana. Päihdeongelmallisille on ostettu Autovisiitti-palvelua ja laitospuotoisen kuntoutuksen rinnalla/sijasta ostettu yksityistä liikkuvaa palvelua kotiin. Erityisnuorisotyön resurssia on vahvistettu palkkaamalla toinen erityisnuorisotyöntekijä. Kuntouttavan työtoiminnan ryhmien suunnitteluun ovat osallistuneet pitkäaikaistyöttömät ryhmäläiset.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2017 selvityksen johdosta Muuramessa on kunnan nettisivuille lisätty hakemuslomakkeita, harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisperusteet päivitetty ja ohje nähtävissä nettisivuilla, sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma on netissä luettavissa, yksityisten sosiaalipalvelujen palveluntuottajien rekisteri lisätty nettiin, sosiaali- ja terveydenhuollon palveluintegraatiota kehitetty: aikuisten mielenterveystyöhön palkattu osa-aikainen psykologi, yhteistyötä työttömien terveyspalvelujen osalta tiivistetty, kuntalaiset saavat yhteyden palveluohjaajiin sähköpostiosoitteen kautta, henkilöstöresurssia lisätty: lapsiperhetyön palveluohjaaja, psykologi, etsivä nuorisotyöntekijä ja sosiaalityössä on ollut ammatillisesti kelpoisia työntekijöitä lähes koko ajan. Vanhuspalveluissa on toiminut kotija osastohoidon yhteinen henkilöstöpooli sekä liikkuvat työntekijät.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

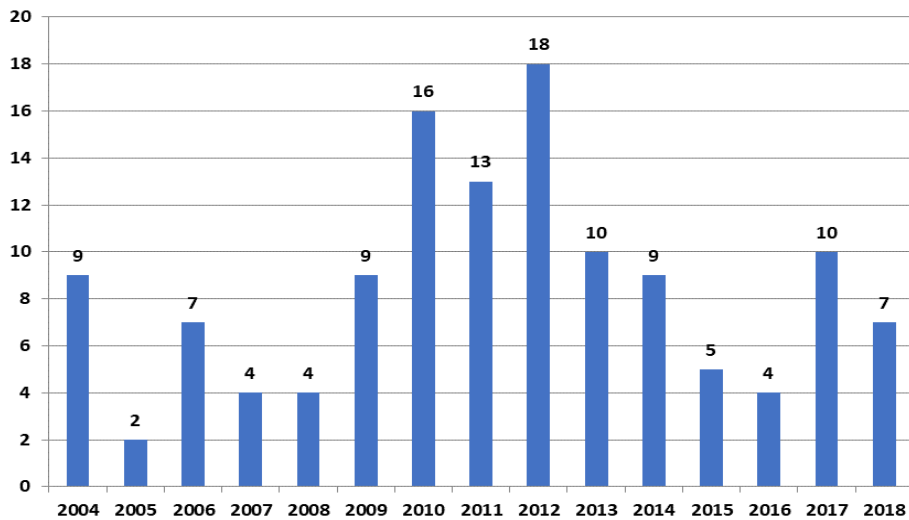
Muurame käsitteli kolme asiakaslain mukaista muistutusta (2 vuonna 2017). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto siirsi yksityistä vanhustenhuollon palvelua koskevan kantelun muistutuksena vastattavaksi.

Kunnassa tehtiin viranhaltijapäätöksistä yksi oikaisuvaatimus (8 vuonna 2016), jota lautakunta ei hyväksynyt ja lautakunnan päätöksestä lähti valitus hallinto-oikeuteen. Oikeusasteista ei palautunut hyväksytyjä valituksia.

Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

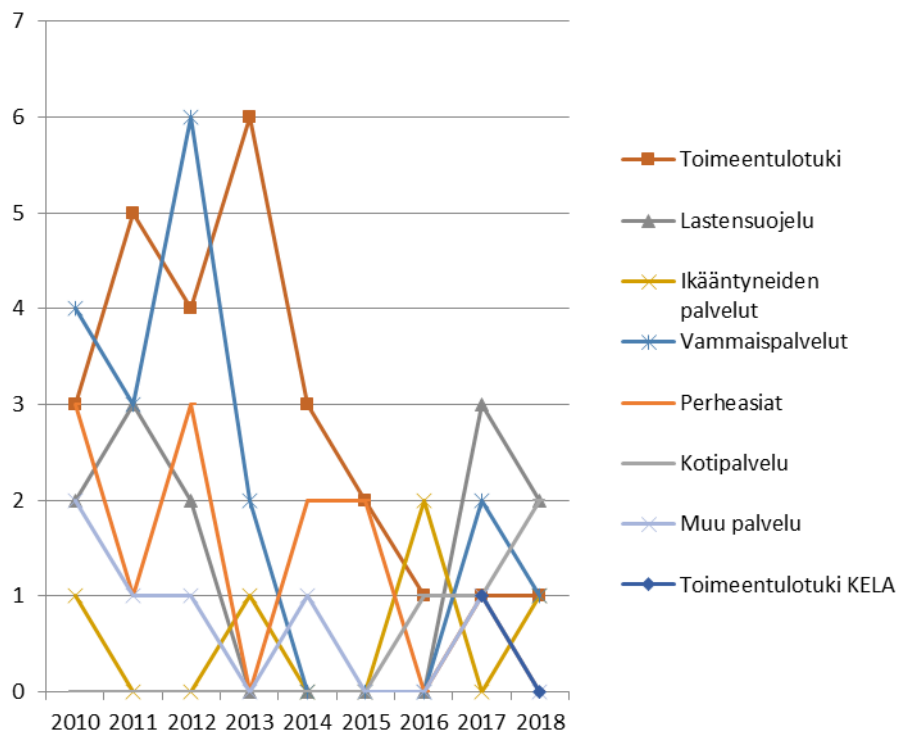
4.12 Petäjävesi

Petäjävedeltä tuli seitsemän sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2018 (10 vuonna 2017) ja niissä kaikissa oli syynä tyytymättömyys, tiedusteluluonteisia asioin- teja ei ollut nyt lainkaan.

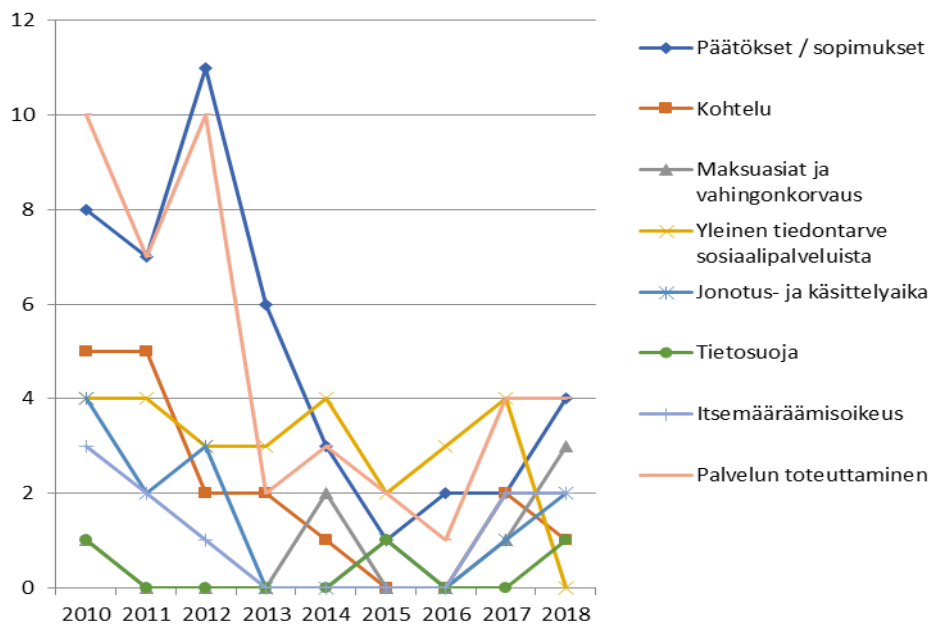


Kuva 52. Petäjävesi: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2018

Lastensuojelusta ja kotipalvelusta tuli kaksi yhteydenottoa ja kunnan toimeentulotuesta, vammaispalveluista ja ikääntyneiden palveluista yhdet asiakkuudet. Seuraava kuva näyttää yhteydenottojen tehtäväalueet vuosilta 2010–2018.



Kuva 53. Petäjävesi: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2010–2018



Kuva 54. Petäjävesi: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenotto syitä vuosina 2010–2018

Yhden yhteydenoton taustalla voi olla useita syitä. Oheinen kuva näyttää yhteydenotto syiden vuosittaisen vaihtelun. Vuonna 2018 Petäjävedeltä annettiin palautetta päätöksistä ja palvelun toteuttamisesta neljä kertaa, asiakasmaksuista kolme kertaa ja käsittelyajoista ja itsemääräämisasioista kahdesti. Tietosuojat/dokumentointi ja kohtelu olivat aiheena kerran.

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä selvitettiin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, välitystilien määrää, asiakkaan osallisuuden edistämisen keinoja, oma-avontasuunnitelmien saatavuutta, erityisen tuen tarpeen ja sosiaalisten ongelmien seuranta sekä niihin liittyvien palvelujen kehittämistä. Selvitimme myös sosiaaliamiesraportin vaikuttavuutta ja pyysimme palautetta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kehitys

Petäjävesi myönsi budjetoitua enemmän täydentävää, mutta vähemmän ehkäisevää toimeentulotukea vuonna 2018. Vuodelle 2019 täydentävään tukeen varattu määräraha pidettiin samalla tasolla, kun taas ehkäisevän tuen määrää vähennettiin puolella. Vuoteen 2016 verrattuna Petäjäveden myöntämä täydentävän toimeentulotuen (25 290 €) määrä kasvoi, kun taas ehkäisevän (16 378 €) määrä väheni vuonna 2018.

	varattiin 2018 (€)	myönnettiin 2018 (€)	varattu 2019 talousarvioon (€)
Täydentävä ttt	30 000	36 000	30 000
Täyd. ttt euroa/asukas	7,69	9,23	7,69
Ehkäisevä ttt	20 000	10 000	10 000
Ehk. ttt euroa/asukas	5,13	2,56	2,56

Useimmissa kunnissa **välitystiliasiointi** on vähentynyt, mutta Petäjävedellä kehityksen suunta on ollut tarkasteluvuosina toinen.

Välitystilien määrä vuosien 2018, 2013 ja 2010 lopussa

	2018	2013	2010
Petäjävesi	25	18	16

Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen

Petäjävedeltä ei vastattu, millä tavalla kunnan sosiaalihuollon palveluissa on pyritty vahvistamaan asiakkaiden osallisuutta.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmien julkisuus vaihtelee. Ne ovat nähtävissä sosiaalipalveluyksiköissä, mutta eivät vielä internetissä.

	asiakkaiden nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä?	nähtävillä internetissä?
Petäjävesi	Kyllä	Ei

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen (SHL 8 §)

Petäjävedellä seurataan asiakkaiden kohtaamia sosiaalisia ongelmia hyvinvointikertomuksen indikaattorien avulla. Sidosryhmiltä saadaan ja välitetään tietoa asiakkaiden kohtaamista ongelmista.

Petäjävedellä on havaittu erityisen tuen tarvetta kotipalveluun liittyvissä tilanteissa, joissa on tarvetta huolehtia perheen psyykkisestä hyvinvoinnista vanhemmuustyön keinoin.

Kunnassa on kiinnitetty huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin sekä palveluihin ja niiden kehittämiseen siten, että esimerkiksi perheiden tilanteiden muuttuessa tarjottavia palveluitakin pyritään muokkaamaan mahdollisuuksien mukaan henkilöiden tarpeita ja toivomuksia vastaaviksi.

Sosiaaliamiehen vuoden 2017 selvityksen johdosta kunnassa on pyritty päivittämään kotisivuja, varmistamaan henkilöstöresurssija sekä hyödynnetty oikea-aikaista harkinnanvaraista toimeentulotukea kuntalaisten hyvinvoinnin turvaamiseksi.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

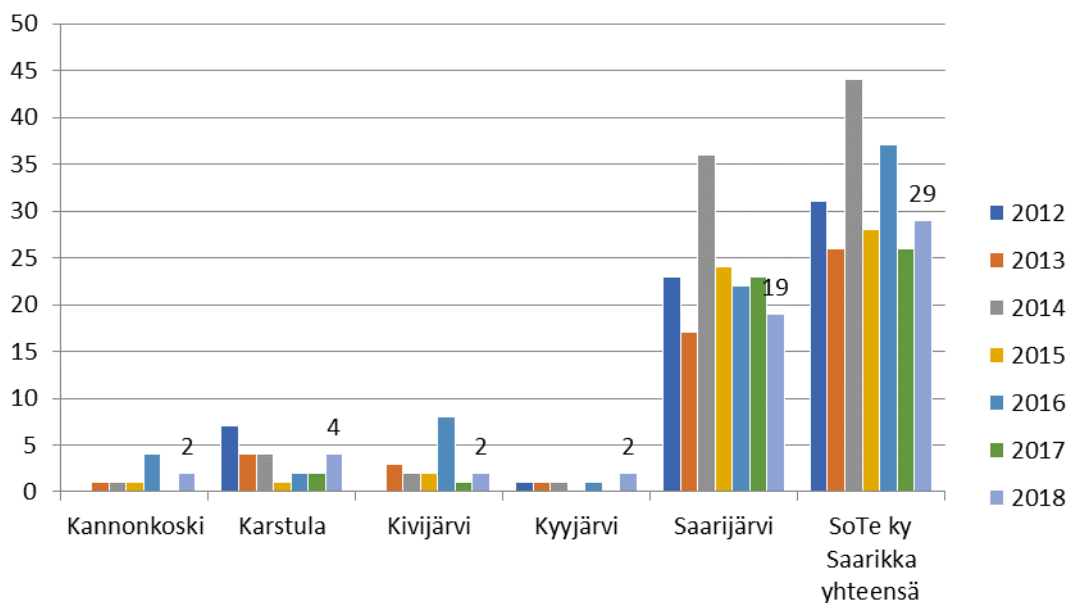
Kunnasta kerrottiin, että sen toiminnasta tehtiin kaksi sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ei ollut ratkaistavana Petäjävettä koskevia kanteluja.

Viranhaltijapäätöksistä tehtiin kahdeksan oikaisuvaatimusta (2 vuonna 2017), joista lautakunta hyväksyi neljä (0). Lautakunnan päätöksistä ei valitettu hallinto-oikeuteen eikä oikeudesta palautunut aiempiakaan valituksia.

Yleiset toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.13 SoTe-kuntayhtymä/Perusturvaliikelaitos Saarikka

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

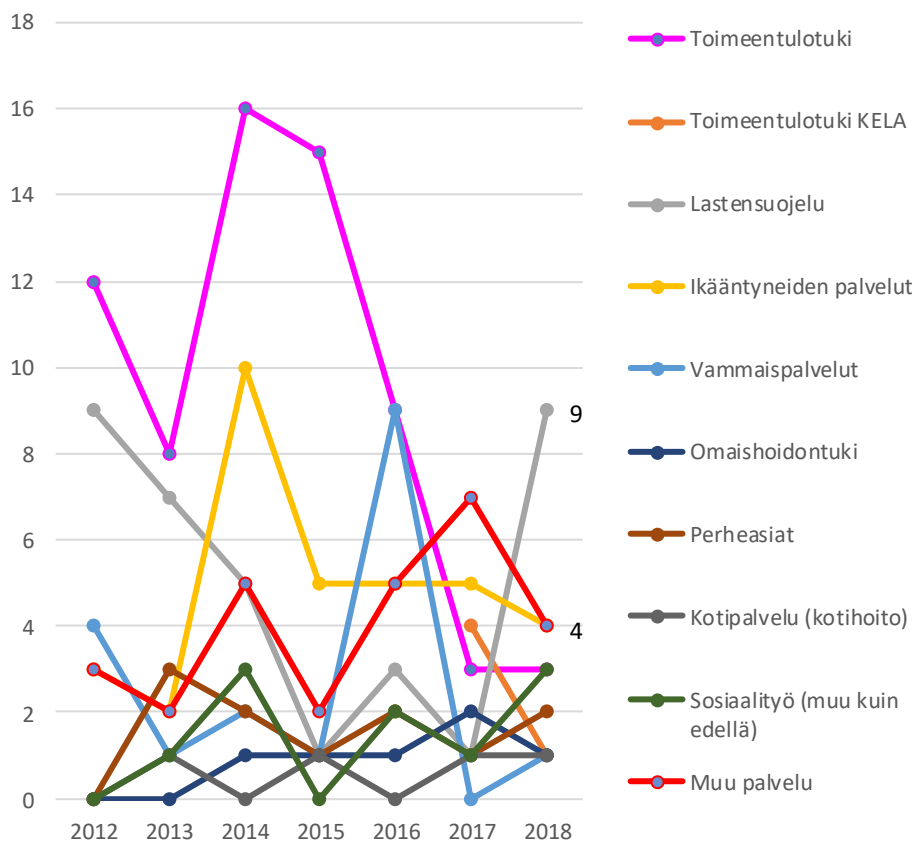


Kuva 55. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2012–2018

Saarikan alueelta otettiin vuonna 2018 yhteyttä sosiaaliamieheen 29 kertaa (26 vuonna 2017). Oheinen kuva näyttää kuinka asiointi on vieläkin jatkanut nousuja ja laskuja vuorovuosin. Asioista 19 tuli Saarijärveltä, neljä

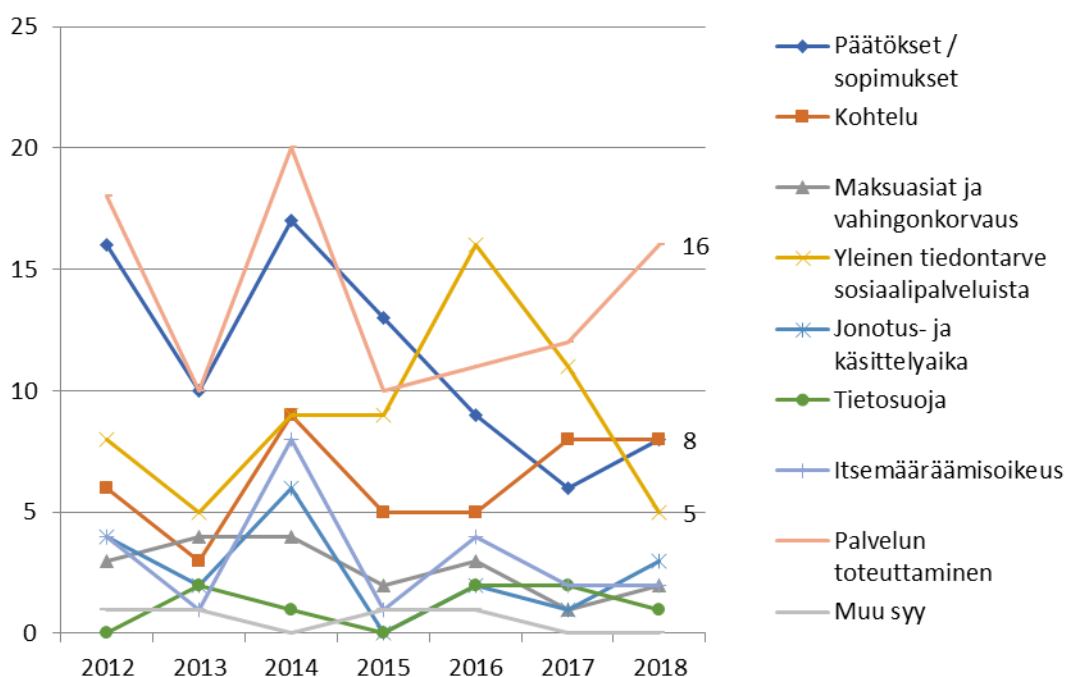
Karstulasta ja kaksi asiaa Kannonkoskelta, Kivijärveltä ja Kyyjärveltä. Nyt vain viisi (11) asiointia oli luonteeltaan tiedustelua ja 24 (15) ilmaisi tyytymättömyyttä sosiaalipalveluihin. Tiedustelun ja tyytymättömyyden suhde oli 17 % - 83 %.

Seuraavaan kuvaan on koottu Saarikan yhteydenottojen tehtäväalueet vuosilta 2012–2018. Eniten hiersivät lasten ja vanhusten asiat, sillä sosiaaliasiamiehelle tuli lastensuojelusta seitsemän ja ikääntyneiden asioista kuusi tilaintointia. Muista palveluista oli kyse neljä kertaa ja sosiaalityö ja kunnan toimeentulotuki olivat aiheena kolmesti. Perheasiat mietityttivät kahta asiakasta ja kerran asiointiaihetta antoivat vammaispalvelu, omaishoidontuki, kotipalvelu ja Kelan toimeentulotuki.



Kuva 56. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueet vuosina 2012–2018

Samassa asiassa voi olla monta yhteydenoton syytä (seuraava kuva). Yleisintä oli palaute palvelun toteuttamisesta, sitä annettiin 16 kertaa. Päätöksiä ja kohtelua käsiteltiin kahdeksan kertaa.



Kuva 57. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2012–2018

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä selvitettiin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, välitystilien määrää, asiakkaan osallisuuden edistämisen keinoja, omavalvontasuunnitelmien saatavuutta, erityisen tuen tarpeen ja sosiaalisten ongelmien seuranta sekä niihin liittyvien palvelujen kehittämistä. Selvitimme myös sosiaaliamiesraportin vaikuttavuutta ja pyysimme palautetta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kehitys

Saarikka myönsi budjetoitua enemmän täydentävää ja jonkin verran vähemmän ehkäisevää tukea vuonna 2018. Vuoden 2019 talousarvioon täydentävän tuen määrärahaa nostettiin, kun taas ehkäisevää vähennettiin. Vuoteen 2016 verrattuna täydentävää (149 449 €) sekä ehkäisevää (18 710 €) myönnettiin vuonna 2018 enemmän.

	varattiin 2018 (€)	myönnettiin 2018 (€)	varattu 2019 talousarvioon (€)
Täydentävä ttt	110 730	154 631	135 800
Täyd. ttt euroa/asukas	6,42	8,96	7,87
Ehkäisevä ttt	38 300	37 964	33 300
Ehk. ttt euroa/asukas	2,22	2,20	1,93

*) Summat ovat nettosummia.

Vaikka **välitystilien määrä** on vähentynyt Saarikassa huomattavasti, niitä käytetään edelleen enemmän kuin useimmissa muissa Keski-Suomen kunnissa. Vuoden 2010 luku puuttuu, koska Saarikka ei tuolloin ollut Kosken sosiaaliamieskunta.

Välitystilien määrä vuosien 2018, 2013 ja 2010 lopussa

	2018	2013	2010
Saarikka	98	125	-

Asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseen on Saarikassa pyritty perustamalla Meidän Tupa -hankkeessa kehittäjäasiakasryhmä. Ryhmässä on ollut päihdepalveluiden, mielenterveystyön, vammaispalveluiden ja omaishoidon edustus. Lastensuojelussa on käytössä systeminen toimintamalli. Asiakkaat pyydetään systemisen lastensuojelun tiimiin pohtimaan perheen asioita.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmien julkisuus on Saarikassa hyvällä tolalla. Saarikka on yksi niistä harvoista maakunnan alueista, joiden omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä kaikissa sosiaalipalveluyksiköissä ja internetissä.

	asiakkaiden nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä?	nähtävillä internetissä?
Saarikka	Kyllä	Kyllä

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen (SHL 8 §)

Saarikassa seurataan ja välitetään tietoa asiakkaiden kohtaamista sosiaalisista ongelmista niin, että Saarikan edustus on kuntien hyvinvointityöryhmissä. Työryhmiin viedään tietoa. Saarikan edustus on kuntien LAPE-ryhmissä ja näihin viedään tietoa lasten, nuorten ja perheiden tilanteesta. Kaksi kertaa vuodessa on kuntien kanssa kuntaneuvottelut, joissa välitetään tietoa.

Alueella havaitut erityisen tuen tarpeet liittyivät viime vuonna liikkumiseen ja siinä mm. invataksien määrään.

Alueella on kiinnitetty huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin sekä palveluihin ja niiden kehittämiseen mm. kehittäjäasiakasryhmän avulla, joka on yksi tapa huomioida tarpeet ja toivomukset. Palveluja annettaessa ja palvelun tarvetta arvioitaessa esim. vammaispalveluissa on lisätty kuvakommunikaation käyttöä. Palvelusuunnitelmat ovat kuvallisia ja korttien avulla esim. kysytään, mitä sinä haluat.

Sosiaaliamiehen vuoden 2017 selvityksessä mainittuja lomakkeita ei Saarikassa vielä ole viety nettisivuille.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

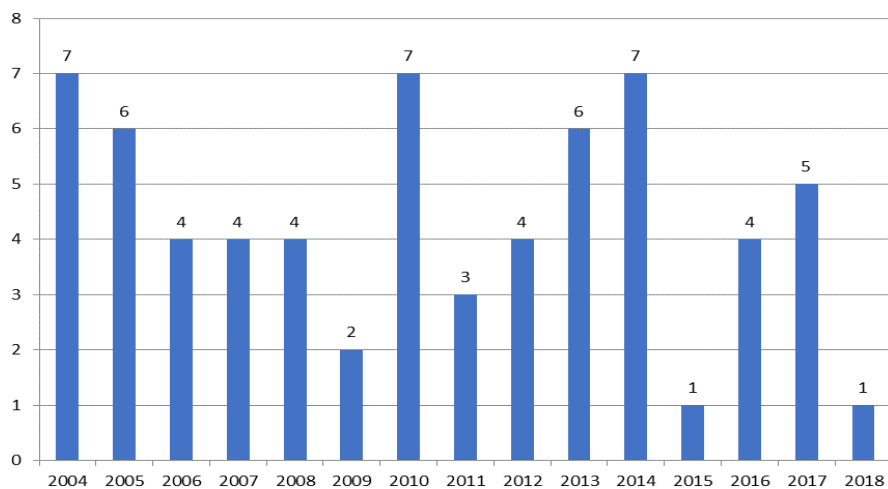
Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tuli Saarikkaan neljä (8 vuonna 2017). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tuli kolme hallintokantelua, joista yksi ei aiheuttanut toimenpiteitä, yhteen annettiin kirjevastaus ja yksi siirrettiin muistutuksena vastattavaksi.

Viranhaltijoiden päätöksistä tehtiin luottamuselimeen 26 oikaisuvaatimusta (25 vuonna 2017), joita ei hyväksytty. Hallinto-oikeuteen lähti 20 valitusta (17 vuonna 2017). Oikeusasteista ei palautunut hyväksytyjä valituksia.

Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.14 Toivakka

Toivakasta tuli vain yksi yhteydenotto (5 vuonna 2017), joka oli ikääntyneiden palveluja koskeva tiedustelu.



Kuva 58. Toivakka: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2004–2018

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä selvitettiin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, välitystilien määrää, asiakkaan osallisuuden edistämisen keinoja, omavalvontasuunnitelmien saatavuutta, erityisen tuen tarpeen ja sosiaalisten ongelmien seuranta sekä niihin liittyvien palvelujen kehittämistä. Selvitimme myös sosiaaliamiesraportin vaikuttavuutta ja pyysimme palautetta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kehitys

Toivakka myönsi täydentävää toimeentulotukea budjetoitua enemmän ja ehkäisevää tukea vähemmän vuonna 2018. Vuodelle 2019 täydentävän tuen määräraha jätettiin kuitenkin ennalleen, kun taas ehkäisevän tuen määrää laskettiin. Vuoteen 2016 verrattuna täydentävää (12 286 €) tukea myönnettiin vuonna 2018 huomattavasti vähemmän, kun taas ehkäisevää tukea (7 151 €) myönnettiin enemmän.

	varattiin 2018 (€)	myönnettiin 2018 (€)	varattu 2019 talousarvioon (€)
Täydentävä ttt	2 000	4 707	2 000
Täyd. ttt euroa/asukas	0,83	1,96	0,83
Ehkäisevä ttt	14 500	10 366	10 000
Ehk. ttt euroa/asukas	6,03	4,31	4,16

Välitystilien määrä on vähentynyt tarkasteluvuosien aikana eikä niitä ollut vuoden 2018 lopussa Toivakassa käytössä enää yhtään.

Välitystilien määrä vuosien 2018, 2013 ja 2010 lopussa

	2018	2013	2010
Toivakka	0	7	9

Asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseen Toivakassa pyritään kuulemalla asiakkaita henkilökohtaisilla tapaamisilla, puhelimitse jne., järjestämällä kuntalaisiltoja kaikille ja kohdennetusti eri ryhmille. Joissakin palveluissa järjestetään kohdennettuja asiakastapaamisia.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmien julkisuudessa on Toivakassa vielä tehtävää, sillä ne eivät ole nähtävissä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä eivätkä internetissä.

	asiakkaiden nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä?	nähtävillä internetissä?
Toivakka	Ei	Ei

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen (SHL 8 §)

Toivakassa seurataan ja välitetään tietoa asiakkaiden kohtaamista sosiaalisista ongelmista asiakastyöskentelyn kautta. Niitä pyritään huomioimaan mm.

kunnan kehittämisessä eri osa-alueilla ja nostamaan esille päätöksenteossa tai välittämään tietoa niille tahoille, joita asia koskee.

Kunnassa on havaittu seuraavia erityisen tuen tarpeita: kehitysvammaisten henkilöiden tuetun asumisen vaihtoehtojen puute omassa kunnassa. Mielen-terveyskuntoutujien ja päihteitä käyttävien henkilöiden asumisen ja tuen järjestelyt ja palvelujärjestelmän hajanaisuus. He ovat palvelujärjestelmän näkökulmasta heikoimmassa asemassa tällä hetkellä. Yhteistyö sairaanhoi-topiirin kanssa pitäisi näissä palveluissa saada toimimaan paremmin.

Toivakassa on kiinnitetty huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin sekä palveluihin ja niiden kehittämiseen etenkin asiakaskohtaamisissa ja läheisten/yhteistyökumppanien kanssa tehtävässä yhteistyössä, joissa asiat tulevat esiin. Tarpeet kuullaan ja niihin pyritään vastaamaan käytettävissä olevien resurssien puitteissa. Palveluja pyritään toteuttamaan yksilölliset tarpeet huomioiden.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2017 selvityksen johdosta palvelusuunnitelmat laaditaan yhdessä. Kunnan kotisivuja uudistetaan ja sinne lisätään puuttuvat lomakkeet ja selkiytetään sivuja muutenkin. Vammaispalveluihin palkataan oma vakinainen viranhaltija. Kehitysvammaisten asumispalvelujen järjestämistä omassa kunnassa selvitetään. Perhetyöhön on saatu toinen työntekijä oppisopimuksen avulla kahdeksi vuodeksi. Harkinnanvaraista toimeentulotukea myönnetään edelleen itsenäisen selviytymisen tueksi.

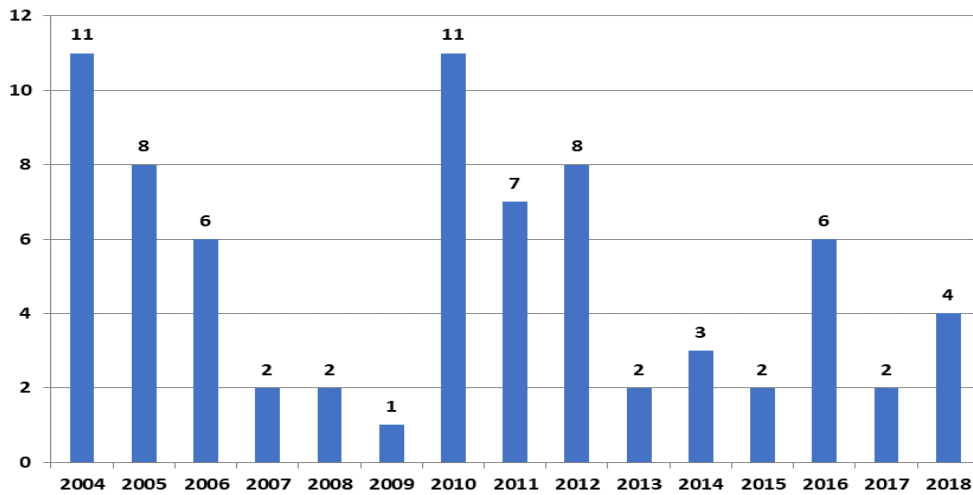
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty vuonna 2018 eikä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ollut hallintokanteluja ratkaistavana, kuten ei edellisinäkin vuosina. Viranhaltijoiden päätöksistä tehtiin kaksi oikaisuvaatimusta (0 vuonna 2017). Korkein hallinto-oikeus hylkäsi yhden valituksen.

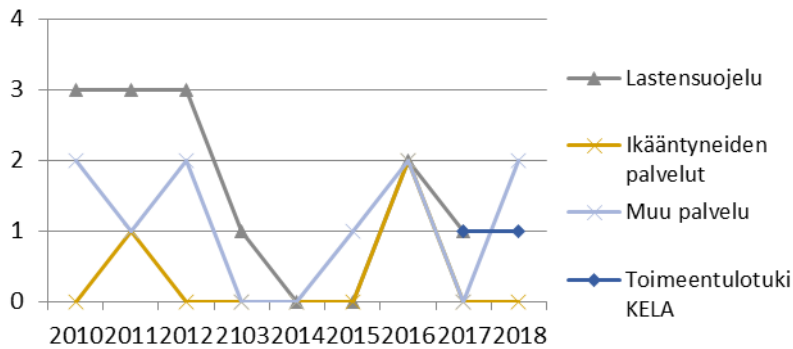
Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.15 Uurainen

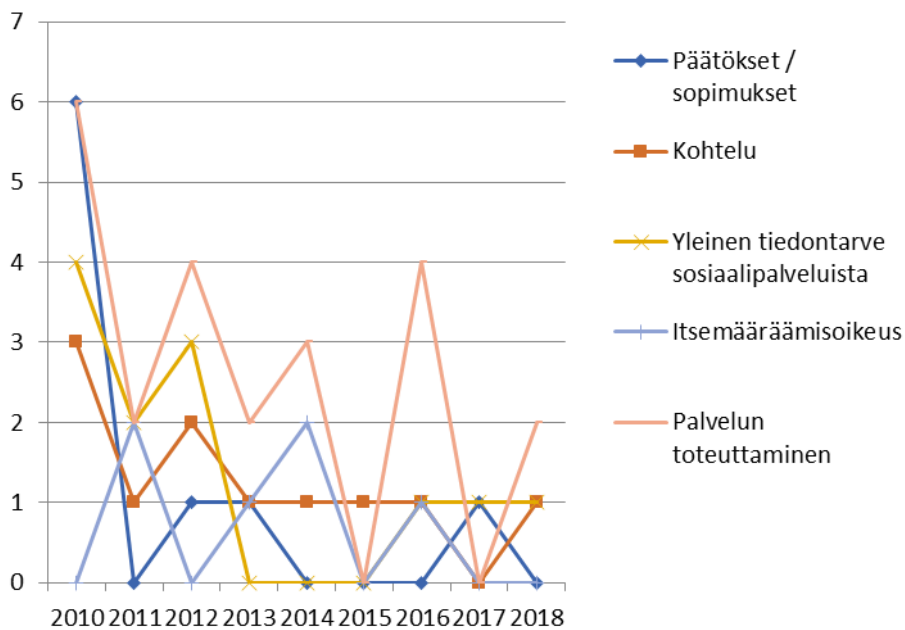
Uuraisilta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä neljä kertaa vuonna 2018 (2 vuonna 2017) ja edellisvuoden tapaan puolet oli tiedustelua ja puolet tyytymättömyyttä. Asiain palvelualueet olivat muu palvelu (kouluasiat), Kelan toimeentulotuki ja vain yksi perheasia oli varsinaisesti sosiaalihuoltoa. Palvelupalautteessa mainintoja saivat palvelun toteuttaminen, kohtelu, maksut ja käsittelyaika.



Kuva 59. Uurainen: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2018



Kuva 60. Uurainen: Sosiaaliasiamiesasioiden tehtäväalueita vuosina 2010–2018



Kuva 61. Uurainen: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottoesityitä vuosina 2010–2018

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä selvitettiin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, välitystilien määrää, asiakkaan osallisuuden edistämisen keinoja, omavalvontasuunnitelmien saatavuutta, erityisen tuen tarpeen ja sosiaalisten ongelmien seurantaan sekä niihin liittyvien palvelujen kehittämistä. Selvitimme myös sosiaaliasiamiesraportin vaikuttavuutta ja pyysimme palautetta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kehitys

Uraisilla myönnettiin vähemmän täydentävää tukea kuin sitä oli budjettiin varattu vuodelle 2018. Ehkäisevää tukea puolestaan myönnettiin budjetoitua enemmän. Täydentävän tuen määrärahaa pienennettiin hieman vuodelle 2019, kun taas ehkäisevän tukea budjetoitiin edellisvuotta enemmän. Vuoteen 2016 verrattuna täydentävää tukea myönnettiin vuonna 2018 käytännössä sama määrä, 36 400 €. Ehkäisevää tukea myönnettiin vuonna 2016 4 600 €, joten vuonna 2018 summa oli yli nelinkertainen.

	varattiin 2018 (€)	myönnettiin 2018 (€)	varattu 2019 talousarvioon (€)
Täydentävä ttt	55 540	36 877,05	55 220
Täyd. ttt euroa/asukas	14,70	9,76	14,61
Ehkäisevä ttt	17 640	20 789,17	22 400
Ehk. ttt euroa/asukas	4,67	5,50	5,93

Välitystilien määrä on tarkasteluvuosien aikana puolittunut ja vuoden 2018 lopussa Uraisilla oli 11 tiliä.

Välitystilien määrä vuosien 2018, 2013 ja 2010 lopussa

	2018	2013	2010
Urainen	11	18	23

Asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseen sosiaalihuollon palveluissa kunnassa on pyritty Lape-työn kautta, jossa on tehty kysely perheille heidän toiveista palveluiden suhteen sekä esite lapsiperhepalveluista. Asiakkaille on kerrottu heidän oikeudestaan palveluihin ja kuinka tarvittaessa tehdä valitus/muistutus. Tämän kautta on haluttu parantaa palvelunlaatua asiakkaille. Asiakas kerrallaan kysellään tarpeita ja toiveita ja jatkossa hyvinvointitalon kautta tullaan laajentamaan osallisuutta.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmien julkisuudessa on Uuraisilla vielä tehtävää, sillä ne eivät ole nähtävissä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä eivätkä internetissä.

	asiakkaiden nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä?	nähtävillä internetissä?
Uurainen	Ei	Ei

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen (SHL 8 §)

Asiakkaiden kohtaamia sosiaaliasia ongelmia seurataan ja niistä välitetään tietoa Uuraisilla seuraavasti: Erityisryhmien palveluissa haasteet havainnoidaan ja kirjataan asiakasjärjestelmiin asiakkaiden käyttämien palvelujen piirissä (työ- ja päivätoiminta, asumispalvelut). Tilanteissa keskustellaan koko toimialan työyhteisön kesken ja niitä ratkotaan asiakaskohtaisesti. Lasten kohdalla haasteet on tuotu esiin kouluyhteisön kesken, sekä mm lautakuntaan kerrottu mitä ongelmia on olemassa. Päihteistä tai sairauksista syntyvä erityinen huolenpito asiakkuus on vähäistä tai ei riittävästi vielä tunnistettua. Heidän tilanteissa tehdään yhteistyötä ja tietoa jaetaan tarpeen mukaan eri toimijoiden kesken.

Uuraisilla on havaittu erityisen tuen tarpeita, joita aiheuttavat haasteet kommunikoinnissa, itsensä ilmaisussa, sosiaalisissa taidoissa, arjessa selviytymisessä vammasta, kehitysviivästä tai sairaudesta johtuen. Monialainen selvittämätön hankaluus, jolle ei löydy selvää diagnoosia tuovat haastetta kohdentaa apua, kun ei tiedetä mihin puuttua ja mikä voisi auttaa (nuoret/lapset/aikuiset). Mikäli esim. masennus ja päihteet ovat myös kuvassa mukana, tilanne on mutkikkaampi hoitaa ja oikean avun piriin ohjaaminen on hankalaa.

Uuraisilla on kiinnitetty huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin sekä palveluihin ja niiden kehittämiseen siitä lähtökohdasta, että kaikilla palveluiden piiriin kuuluvilla on erityisen tuen tarvetta, joten kokonaisvaltainen työote ja -prosessit tukevat ja huomioivat tämän. Sosiaalipuolella varsinkin erityislasten ja -nuorten tarpeet on huomioitu mm moniammatillisen yhteistyön kautta, jolloin tietotaito on laajempi ja lasta tukevampi. Lasten ja nuorten vanhempia on tuettu ja ohjattu saamaan tietoa ja apua kohdata ja hoitaa lasten erityistarpeita ja niistä koituvia haasteita.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2017 selvityksen johdosta Uuraisilla on myönnetty harkinnanvaraista ja täydentävää toimeentulotukea asiakkaille

tarpeen mukaan ja samalla käyty asiakkaan kokonaistilannetta läpi ja mietity, mitä muuta apua asiakas tarvitsee. Palvelusuunnitelman muotoon niitä ei ole vielä kirjattu. Palvelusuunnitelmien tekoon on kiinnitetty huomiota ja niiden tekoon on alettu panostaa. Uuraisten kunnan logoa/ilmettä on muutettu ja samalla tullaan nettisivut uudistamaan. Sosiaalipuolella on lomakkeita kehitetty ja sitä jatketaan edelleen ja tullaan ne viemään sivuille samoin linkit tukiin jne. uuden ilmeen mukaisina.

Muu palaute

Kuntaan toivottiin sosiaaliasiamiehen vierailua kertomaan asiakkaiden oikeuksista, koska kunnassa on paljon uusia työntekijöitä ja asiaan suhtaudutaan vakavasti.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

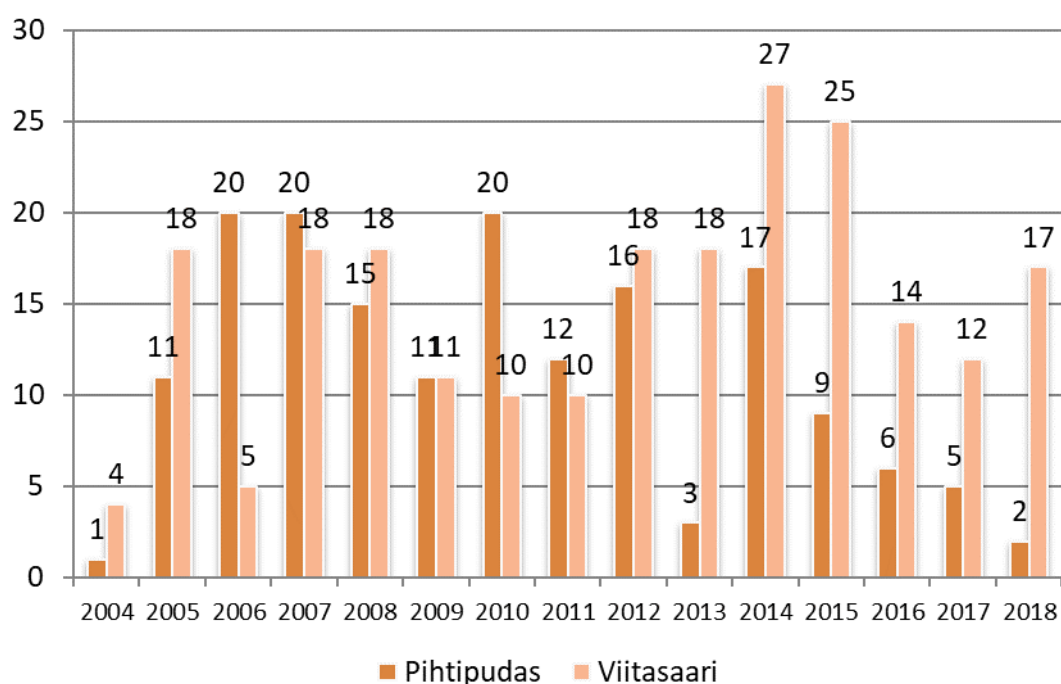
Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei ole tehty viime vuosina. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon ei tehty hallintokanteluja vuonna 2018. Yhteen viranhaltijan päätökseen haettiin muutosta, mutta sitä ei myönnetty. Ylemmissä valitusasteissa ei ollut asioita Uuraisilta.

Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

4.16 Wiitaunioni: Pihtipudas ja Viitasaari

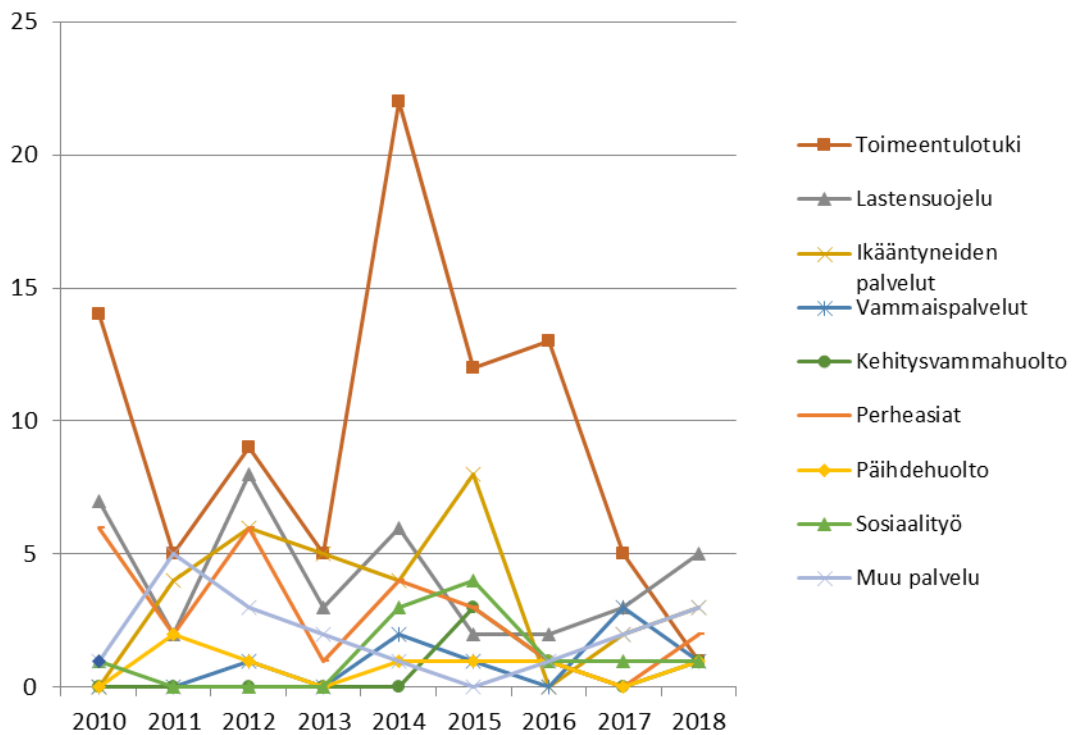
Yhteistoiminta-alueen asioiden tarkastelun helpottamiseksi Pihtiputaan ja Viitasaaren sosiaalihuolto on selvityksessä joiltakin osin yhdistetty, kuten on tehty myös Jämsän ja Kuhmoisten sekä Saarikan kuntien osuuksissa.

Wiitaunionista tuli vuonna 2018 yhteensä 19 sosiaaliamiestapahtumaa (17 vuonna 2017). Pihtiputaalta otettiin yhteyttä vain kahden (5) eri asian vuoksi ja Viitasaarelta tuli 17 (12) yhteydenottoa. Asioinnin luonne muuttui hie-man, sillä tiedustelusta oli kyse 7 (5) kertaa ja tyytymättömyys palveluihin aiheutti edelleen 12 asiointia. Tiedustelua oli siis 37 % ja tyytymättömyyttä 63 % asioinneista.



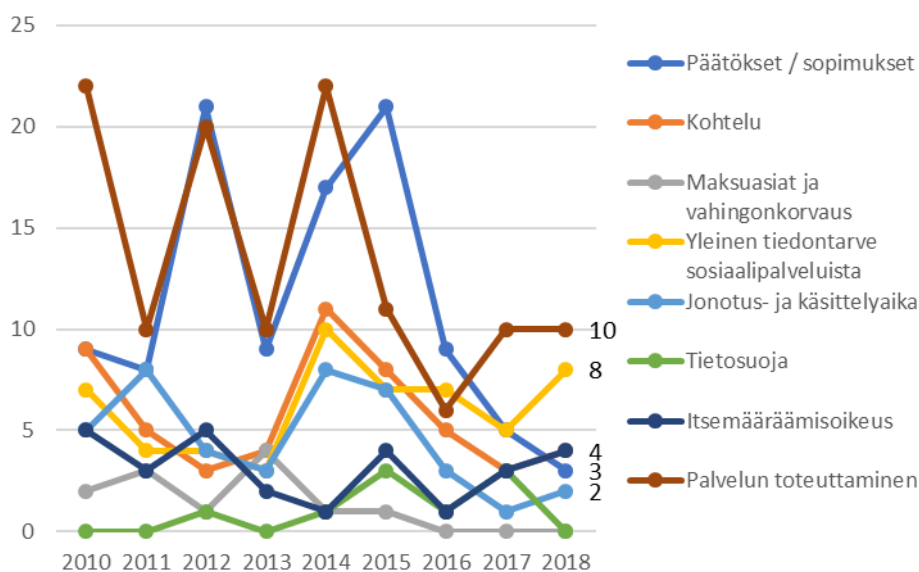
Kuva 62. Wiitaunioni: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2004–2018

Seuraava kuva näyttää Wiitaunionin vuosien 2010–2018 yhteydenottojen tehtäväalueet. Kehitys on sama kuin monella muullakin alueella, toimeentulotukipalaute on hävinnyt lähes olemattomiin ja lastensuojelusta tuli jo viidellä asialla yleisin asiointiaihe. Ikääntyneiden palveluista ja muista asioista tuli kolme tilastointia, perheasioista pari merkintää ja muista yksittäisiä kysymyksiä paitsi kotipalvelusta, omaishoidontuesta ja varhaiskasvatuksesta ei tullut lainkaan asiointeja.



Kuva 63. Wiitaunioni: Sosiaaliamiesasioiden tehtävääalueet yhteensä vuosina 2010–2018

Yhteydenottoesityt vuosilta 2010–2018 osoittavat palvelun toteuttamisen jatkavan toista vuotta yleisimpänä asiointisyynä ja sen tuntumaan nousi tiedontarve sosiaaliasioista. Kohtelu- ja itsemääräämisoikeusasioita tuli muutama. Tyytymättömyyttä päätöksiin tuotiin enää harvoin sosiaaliamiehelle. Samassa asiointissa voi olla useita yhteydenottoon johtaneita syitä.



Kuva 64. Wiitaunioni: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottoesityt yhteensä vuosina 2010–2018

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä selvitettiin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, välitystilien määrää, asiakkaan osallisuuden edistämisen keinoja, oma-
valvontasuunnitelmien saatavuutta, erityisen tuen tarpeen ja sosiaalisten ongelmien seuranta
sekä niihin liittyvien palvelujen kehittämistä. Selvitimme myös sosiaaliasiamiesraportin vaikuttavuutta ja pyysimme palautetta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kehitys

Wiitaunionissa myönnettiin täydentävää toimeentulotukea budjetoitua vähemmän vuonna 2018. Ehkäisevää tukea myönnettiin Pihtiputaalla puolet vähemmän ja Viitasaarella hiukan enemmän kuin määrärahaa oli varattu. Kummankin kunnan harkinnanvaraisen tuen määrärahat pidettiin ennallaan vuodelle 2019. Vuonna 2016 Wiitaunionissa myönnettiin huomattavasti enemmän täydentävää toimeentulotukea (Pihtipudas 31 501 €, Viitasaari 36 967 €) kuin vuonna 2018. Myönnetyn ehkäisevän toimeentulotuen määrää verratessa vuosina 2016 ja 2018, Pihtipudas myönsi vuonna 2016 enemmän tukea (6 654 €), kun taas Viitasaari myönsi vuonna 2018 huomattavasti enemmän kuin vuonna 2016 (6 463 €). Vertailussa kannattaa muistaa, että täydentävästä tuesta siirrettiin joitakin menoja Kelan perustoimeentulotukeen vuonna 2017.

	Täydentävä toimeentulotuki		
	varattiin 2018 (€)	myönnettiin 2018 (€)	varattu 2019 talousarvioon (€)
Pihtipudas	39 000	23 225	39 000
	9,62	5,73	9,62
Viitasaari	50 000	20 093	50 000
	7,99	3,21	7,99

	Ehkäisevä toimeentulotuki		
	varattiin 2018 (€)	myönnettiin 2018 (€)	varattu 2019 talousarvioon (€)
Pihtipudas	11 000	5 084	11 000
	2,71	1,25	2,71
Viitasaari	16 000	16 295	16 000
	2,56	2,61	2,56

Monista kunnista poiketen **välitystiliasiointi** on lisääntynyt Pihtiputaalla. Viitasaarella välitystilien määrä on pysynyt lähes samalla tasolla, kun verrataan vuosia 2010 ja 2018.

Välitystilien määrä vuosien 2018, 2013 ja 2010 lopussa

	2018	2013	2010
Pihtipudas	9	2	1
Viitasaari	19	25	20

Asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseen on Wiitaunionissa pyritty siten, että asiakas on aina mukana omassa prosessissa, asiakkaan ääni yrittään saada kuuluviin erityisryhmiä painottaen, mielipide huomioidaan ja harjoitellaan osallistavaa kirjausta.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmien julkisuus vaihtelee. Ne ovat nähtävissä sosiaalipalveluyksiköissä, mutta eivät vielä internetissä.

	asiakkaiden nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä?	nähtävillä internetissä?
Wiitaunioni	Kyllä	Ei

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen (SHL 8 §)

Wiitaunionissa seurataan ja välitetään tietoa asiakkaiden kohtaamista sosiaalisista ongelmista keräämällä tilastoja. Mikäli tietoon tulee epäkohtia, pyritään tilanne korjaamaan ja kehittämään toimintaa esim. tuettu asuminen, erityisnuorten asumisvalmennus

Havaittujen erityisen tuen tarpeiden osalta Wiitaunionin vastauksessa tuodaan esiin ratkaisuja: yhteistyö on lisääntynyt sosiaali- ja vammaispalvelujen kanssa erityistä tukea tarvitsevien lasten/nuorten kohdalla. Tämä yhteistyö on havaittu hyväksi.

Wiitaunionissa on kiinnitetty huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin sekä palveluihin ja niiden kehittämiseen siten, että palvelu pyritään räätälöimään erityistä tukea tarvitsevalle asiakkaalle sopivaksi, tarpeista ja toiveista pyritään kehittämään palveluja, on kehitetty palveluja asiakkaiden ja omaisten toiveista, on haettu yhteistyökumppaneita sekä räätälöity sosiaalihuoltolakia henkilökohtaisesti.

Sosiaaliamiehen vuoden 2017 selvityksen johdosta Wiitaunionissa on kehitetty moniammatillista yhteistyötä palautteen perusteella ja kiinnitetty huomiota asiakkaan hyvään kohteluun.

Muu palaute

Wiitaunionissa toivotaan keinoja, joilla voisi enemmän hyödyntää ja markkinoida sosiaaliamiestä asiakkaille.

Alueella on kehitetty sosiaalisen asumisen menokohta väliinpuotoaja-asiakkaille yhteistyössä vanhus-, vammais-, mielenterveys- ja sosiaalipalvelujen kanssa.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

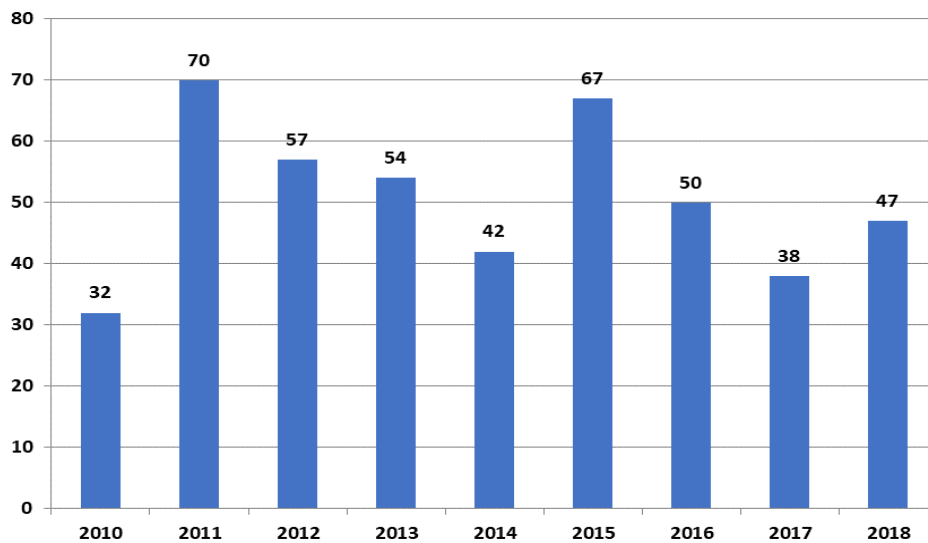
Wiitaunioniin ei tullut sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia (1 vuonna 2017), mutta Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tehtiin kaksi hallintokantelua, jotka Avi siirsi kuntaan muistutuksena vastattaviksi.

Lautakunta käsitteli Wiitaunionissa 10 oikaisuvaatimusta hyväksymättä vaatimuksia, luvut ja tulokset olivat samat vuonna 2017. Hallinto-oikeuteen lähti kolme valitusta ja sieltä palautui yksi valitus hyväksyttynä. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta ei palautunut valituksia.

Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

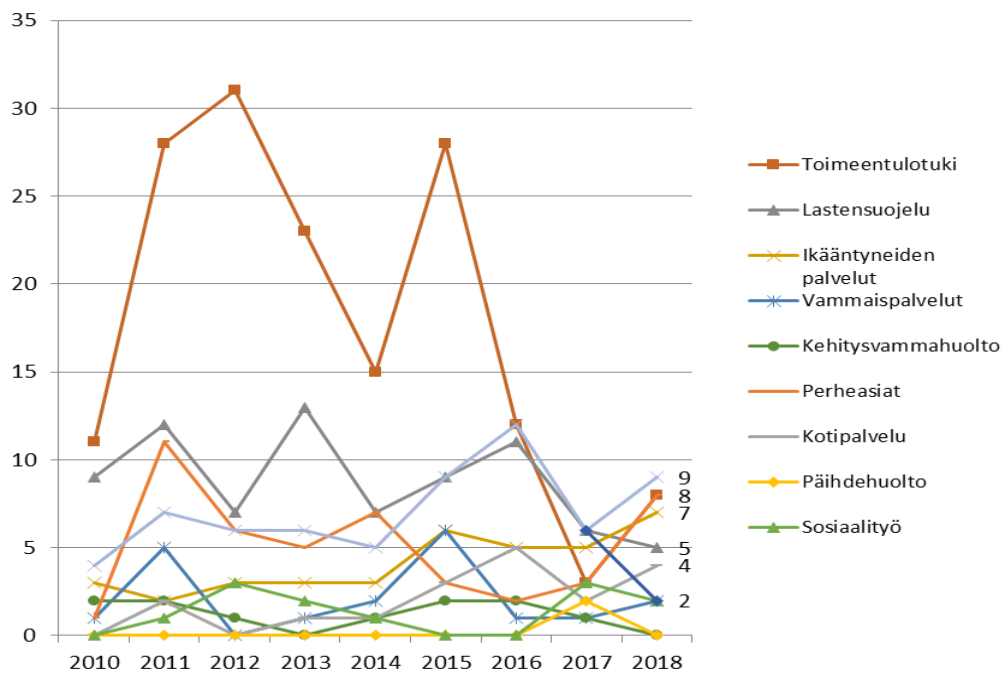
4.17 Äänekoski

Äänekoskelta tuli vuonna 2018 sosiaaliasiamiehelle 47 asiaa (38 vuonna 2017). Asiain luonne oli tiedustelua 21 (13) kertaa ja tyytymättömyyttä 26 asiassa. Tiedustelun osuus oli nyt 45 % ja tyytymättömyyden 55 % vuonna 2017 suhde oli 34 % - 66 %. ja vuonna 2016 vielä 26 % - 74 %). Kehityksen suuntaa voi pitää hyvänä. Myönteistä oli myös se, että Äänekoski aloitti syksyllä 2018 sosiaalisen luototuksen.



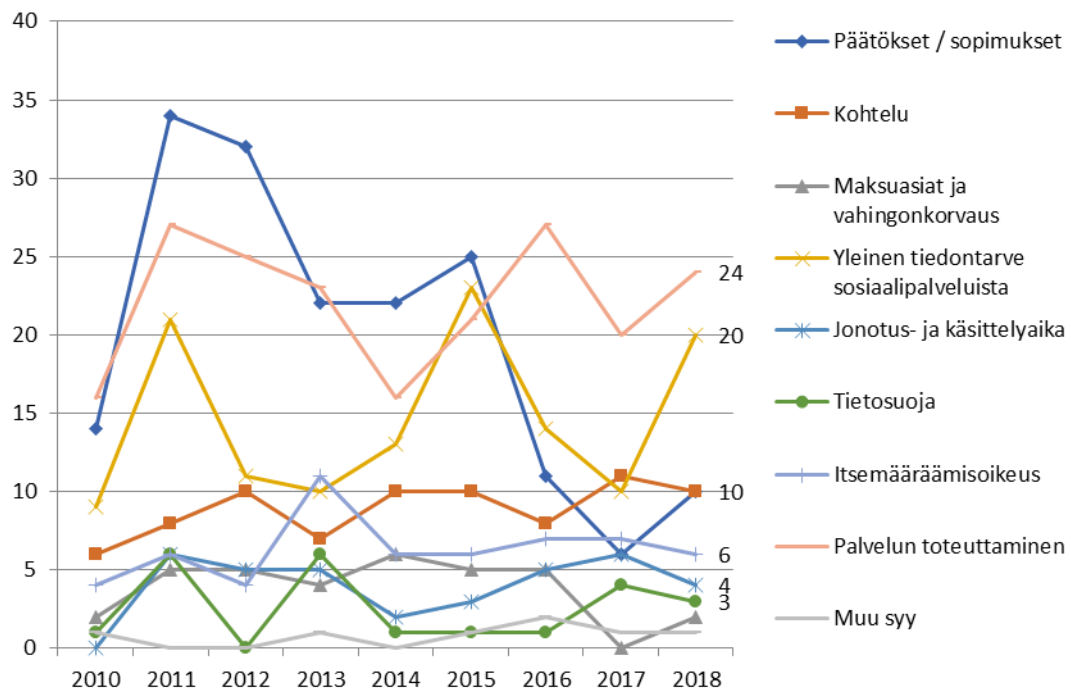
Kuva 65. Äänekoski: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2010–2018 (5/2010 alkaen)

Kuva yhteydenottojen tehtävälueista vuosilta 2010–2018 näyttää tasoittumisen merkkejä: samalla kun yhteydenotot hajoavat eri palveluihin, kaikki palvelut jäävät alle kymmenen merkinnän. Eniten palautetta sosiaalihuollosta tuli kunnan toimeentulotuesta ja perheasioista, ikääntyneiden asioista ja monien kuntien suurin yhteydenottojen aihe lastensuojelu oli vasta neljäntenä.



Kuva 66. Äänekoski: Sosiaaliamiesasioiden tehtävälueet vuosina 2010–2018 (5/2010 alkaen)

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenottosyyt vuosilta 2010–2018. Yhdessä asiassa voi olla monia yhteydenottoja. Eniten mietitytti vieläkin palvelun toteuttamista ja tiedontarve oli lähes yhtä yleistä. Päätökset ja kohtelu hiersivät saman verran ja itsemääräämisoikeuttakin käsiteltiin useita kertoja.



Kuva 67. Äänekoski: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2017 (5/2010 alkaen)

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä selvitettiin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, välitystilien määrää, asiakkaan osallisuuden edistämisen keinoja, omavalvontasuunnitelmien julkisuutta, erityisen tuen tarpeen ja sosiaalisten ongelmien seuranta sekä niihin liittyvien palvelujen kehittämistä. Selvitimme myös sosiaaliasiamiesraportin vaikuttavuutta ja pyysimme palautetta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kehitys

Äänekoskella myönnettiin budjetoitua vähemmän sekä täydentävää että ehkäisevää toimeentulotukea vuonna 2018. Vuoden 2019 talousarvioon varattiin vähemmän täydentävää tukea ja ehkäisevään tukeen entinen määrä. Vuonna 2016 Äänekoskella myönnettiin enemmän sekä täydentävää (146 798 €) että ehkäisevää toimeentulotukea (26 038 €) kuin vuonna 2018.

	varattiin 2018 (€)	myönnettiin 2018 (€)	varattu 2019 talousarvioon (€)
Täydentävä ttt	180 000	91 395	150 000
Täyd. ttt euroa/asukas	9,55	4,85	7,96
Ehkäisevä ttt	35 000	23 075	35 000
Ehk. ttt euroa/asukas	1,86	1,22	1,86

Äänekoskella **välitystilien käyttö** on selvästi yleisempää kuin useimmissa muissa Keski-Suomen kunnissa. Välitystililit ovat kuitenkin vähentyneet huomattavasti tarkastelujakson alkuun verrattuna.

Välitystilien määrä vuosien 2018, 2013 ja 2010 lopussa

	2018	2013	2010
Äänekoski	91	88	132

Äänekosken sosiaalityössä ja Arjen tuen palveluissa **asiakkaan osallisuutta vahvistetaan** palvelutarpeen arvioinnissa ja hoidon/palvelujen suunnittelussa siten, että asiakas on aina läsnä ja asiakkaan oma mielipide ja näkemys kokonaistilanteesta, toimintakyvystä, voimavaroista, kuntoutumisen mahdollisuuksista, tavoitteista, voimavaroista ja läheisten osallisuudesta kuullaan ja dokumentoidaan. Asiakas on toimintakyvystä riippumatta ja yksilöllisin voimavaroin aktiivinen osallistuja ja hoidon/palvelujen toteuttaja. Sosiaalityön perhetyössä lastensuojelun jälkihuollon piirissä olleita nuoria aloitti kouluttautumisen kokemusasiantuntijoiksi jälkihuollossa oleville nuorille. Osana eri osa-alueiden asiakastyötä tehdään palveluohjausta ja motivointia, jolla pyritään vahvistamaan asiakkaiden mahdollisuuksia osallistua yhteisön toimintaan omien mieltymysten ja kiinnostusten mukaan. Asiakkaita on py-

rittä saamaan mukaan yhteiskehittämiseen loppuvuodesta käynnistyneen PAKU-hankkeen eri ryhmissä.

Äänekoski on yksi niistä alueen kunnista, joissa **sosiaalihuollon omavaltavontasuunnitelmat** ovat hyvin nähtävillä.

	asiakkaiden nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä?	nähtävillä internetissä?
Äänekoski	Kyllä	Kyllä

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen (SHL 8 §)

Äänekoskella seurataan ja välitetään tietoa asiakkaiden kohtaamista sosiaalisista ongelmista kaupungin sähköisen hyvinvointikertomuksen avulla, johon kootaan laajasti ajankohtainen tieto ja se menee tiedoksi kaupungin päätöksentekoon ja on myös kaupungin nettisivulla nähtävissä. Vuonna 2018 laadittiin laaja poikkihallinnollinen Nuorten tilanne -selvitys, jonka pohjalta laadittiin toimenpide-ehdotukset ja joka oli päätöksenteon pohjana, kun nuorten palveluihin kohdennettiin lisäresursseja.

Äänekoskella on havaittu erityisen tuen tarpeita kaikissa ikäryhmissä, asiakasryhmissä ja kunnan asukkailla. Lapsiperheet/lastensuojelu, pitkäaikaisesti työttömät, ikääntyneet, vammaiset jne. Erityisen tuen tarve tulee arvioida yksilöllisesti mitään "ryhmää" lähtökohtaisesti poissulkematta.

Äänekoskella on kiinnitetty huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin sekä palveluihin ja niiden kehittämiseen kaupunkistrategiaan liittyvissä eri osa-alueitten toimintaohjelmissa: ikääntyvät, vammaiset, lapset ja nuoret, kotouttaminen. Valmistelussa ja niihin liittyvien toimenpideohjelmien sisällöissä kuullaan erityisryhmien kanssa työskenteleviä toimijoita, myös 3. sektorilta.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2017 selvityksestä todetaan, että se käsiteltiin eri toimielimissä ja myös osassa työyksiköitä. Sosiaaliasiamiehen selvitys nostaa esiin asioita asiakastyön laadun ja toiminnan sekä palveluiden kehittämisen näkökulmasta. Sen kautta nousee esille asioita / ongelmia, joiden esiintyvyys alkaa olla yleistä ja joihin on syytä kiinnittää huomioita, esimerkiksi huoli-ilmoitusten lisääntyminen vanhuksista.

Muu palaute

Kyselyn osalta Äänekoskelta tuotiin esiin, että joihinkin vastauksiin oli haasteellista vastata, koska sosiaalihuollon toiminta jakautuu eri vastualueille ja

palveluyksiköihin. Lisäksi todettiin, että kunnilta voisi saada tarkempia vastauksia, jos ne kohdentuisivat nimettyihin palveluihin/sosiaalihuollon eri osa-alueisiin eri vuosina. Tämän vuoden kysymykset olivat keskeisiä ja hyviä, mutta varsin laajoja ja yleisellä tasolla.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Kunnassa tehtiin kolme asiakaslain mukaista muistutusta (0 vuonna 2017). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla oli kolme hallintokantelua ratkaistavana ja niistä yksi ei aiheuttanut toimenpiteitä, yhteen annettiin kirjevastaus ja yksi siirrettiin kuntaan muistutuksena vastattavaksi.

Viranhaltijapäätöksiin tehtiin 12 oikaisuvaatimusta (14 vuonna 2017), joista yksilöasiainjaos hyväksyi kaksi (1). Kahdesta päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen. Oikeusasteista ei palautunut hyväksytyjä valituksia.

Yleiset toimenpide-ehdotukset ovat selvityksen viimeisessä luvussa.

5 MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU

Asiakaslain mukaisia muistutuksia kunnat ilmoittivat vuonna 2018 tulleen 47 (31 vuonna 2017), mikä on selvästi aiempaa enemmän. Osasyynä kasvuun lienee se, että Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto siirsi 16 (12) hallintokantelua kuntiin muistutuksena vastattavaksi. AVI käsitteli keskisuomalaisia kanteluita 32, saman verran kuin edeltävänä vuonna. Kanteluista 13 kohdistui yksityiseen palveluntuottajaan ja loput kuntiin. Yleisimmin kantelulla haluttiin selvittää lastensuojelun toimintaa, mutta myös vammaispalveluista ja vanhustenhuollosta tuli useita laillisuusselvityspyyntöjä. Muusta sosiaalihuollosta tuli lähinnä yksittäisiä kanteluita. Useimmat kantelut eivät johtaneet selvittämistä ja kirjevastausta pidemmälle, kahdesti tuloksena oli huomion kiinnittäminen ja huomautus annettiin yhteen yksityiseen asumispalveluyksikköön.

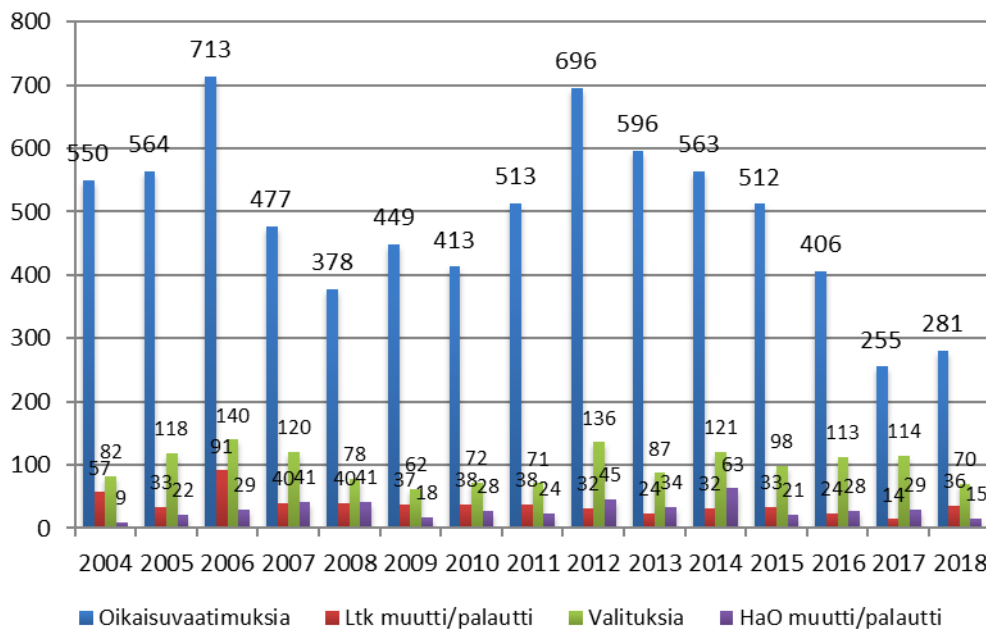
Kunnat ilmoittivat viranhaltijoiden päätöksiin kohdistuvia oikaisuvaatimuksia käsitellyn paikallisessa luottamuselimessä 281 (255) ja niistä hyväksyttiin 36 eli 12,8 % (vuonna 2017 vastaavat luvut olivat 14 ja 5,5 %). On myönteistä, että muutoksenhaku tuotti tulosta aiempaa useammin jo luottamuselimessä. Sillä lienee myös osuutta siihen, että hallinto-oikeuteen valitettiin nyt selvästi aiempaa vähemmän. Luottamuselimen päätöksistä ilmoitettiin tehdyksi 70 (114) valitusta ja hallinto-oikeus hyväksyi 15 (29) valitusta. Hy-

väksytytjen valitusten osuus oli 21,4 % (25,4 %). Korkein hallinto-oikeus antoi alueelle 22 päätöstä, joista 6 ratkaistiin asiakkaan eduksi (15/0).

Oikeuslaitoksen pitkien käsittelyaikojen vuoksi osa ratkaisuista siirtyy seuraavaan vuoteen, mutta koska tarkastelutapa on pysynyt samana, seuranta antaa tietoa sosiaalihuollon yksilöasioiden muutoksenhaun ja sen tuloksellisuuden kehityksestä eri muutoksenhakuasteissa. Seuraavaan taulukkoon on koottu Kosken asiamieskuntien vuoden 2018 muistutus- ja muutoksenhakukulut. Kuva 68 puolestaan kertoo pidemmän ajan muutoksenhakumääriä ja tuloksia. Toimeentulotuki oli aiemmin hyvin yleinen oikaisuvaatimusaihe ja perusosan siirto Kelalle vuonna 2017 näkyy kuvaajassa.

Taulukko 5. Sosiaalihuollon muistutukset, muutoksenhaut ja valitukset kunnittain vuonna 2018 (vuosi 2017)

	Muistutukset	Oikaisu- vaatimuksia	Ltk muutti/ palautti	Valituksia hallinto- oikeuteen	Hallinto- oikeus muutti/ palautti	KHO päätök- siä/ asiak- kaan eduksi
Hankasalmi	0 (0)	5 (7)	0 (1)	1 (2)	0 (1)	0 (0)
Joutsa	2 (0)	7 (5)	1 (2)	3 (0)	1 (0)	0 (0)
Jyväskylä	25 (12)	155 (139)	19 (6)	30 (80)	11 (22)	18/6 (9/0)
Jämsä ja Kuhmoinen	7 (6)	25 (25)	3 (3)	3 (7)	2 (1)	1/0(0)
Keuruu	0 (0)	19 (4)	4 (0)	6 (2)	0 (0)	0 (0)
Kinnula	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Konnevesi	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Laukaa	1 (0)	7 (14)	0 (0)	1 (3)	0 (5)	2/0 (2/0)
Luhanka	0 (0)	3 (2)	3 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)
Multia	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Muurame	3 (2)	1 (8)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)
Petäjävesi	2 (0)	8 (2)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Pihtipudas ja Viitasaari	0 (1)	10 (10)	0 (0)	3 (1)	1 (0)	0 (0)
Saarikka	4 (8)	26 (25)	0 (1)	20 (17)	0 (0)	0 (4/0)
Toivakka	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 /0 (0)
Uurainen	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Äänekoski	3 (0)	12 (14)	2 (1)	2 (1)	0 (0)	0 (0)
YHTEENSÄ	47 (31)	281 (255)	36 (14)	70 (114)	15 (29)	22/6 (15/0)



Kuva 68. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Kosken asiamieskunnissa vuosina 2004–2018

6 YHTEENVETO

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiestoiminta kattaa Keski-Suomen 23 kuntaa. Sosiaaliasiamies pyrkii osaltaan edistämään keskisuomalaisen yhdenvertaisuutta ja oikeutta tarpeenmukaisiin laadukkaisiin sosiaalipalveluihin. Selvitys kuvaa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnittain ja maakunnallisesti.

Sosiaaliasiamiehelle kertyi vuonna 2018 eri asiatapahtumia 445, joista 428 Kosken sosiaaliasiamieksopimuskunnista. Sopimuskuntien asiamäärä väheni edellisvuodesta 3 %. Yhteydenotoista 26 % oli luonteeltaan tiedustelua ja 74 % tyytymättömyyttä. Palvelun toteuttaminen oli ylivoimaisesti yleisin yhteydenotto ja viestii ristiriidasta koetun palvelutarpeen ja siihen vastaamisen välillä. Muita tyypillisiä syitä olivat päätökset, tiedontarve sosiaalipalveluista ja kohteluongelmat.

Lastensuojelusta tuli 105 yhteydenottoa ja kasvu neljän tasaisen vuoden jälkeen teki siitä ajallisesti ja määrällisesti työllistävimmän tehtäväalueen. Kelan perustoimeentulotuki toi 37 ja kunnan täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki 44 palautetta, joten toimeentulotukiasiointeja tuli 81 (135 vuonna 2017). Voinee sanoa, että etuusasiointi on nyt siirtynyt Kelaan ja palvelutar-

ve jäänyt kuntiin. Ikääntyneiden palveluista tilastoitiin 44 asiaa (37, vuosina 2014–2016 45) ja noususta huolimatta vanhustenhuollon palaute palasi entiselle tasolle. Perheoikeudellisia huoltoriita-asioita tuli 34 (28) ja niihin liittyä lastensuojelun tavoin lukuisia toistuvia tilastoimattomia asiointikertoja. Kehitysvammahuollosta tuli 12 (7) ja muista vammaispalveluista 41 (45) asiaa. Sosiaalityöstä tuli 19 (13) asiointia ja kotipalvelun 16 tapahtumaa oli edellisvuosien taso. Lasten päivähoitoasioita oli vain kaksi (6) ja omaishoidontuesta ja päihdehuollosta asioitiin vain kerran (6 ja 4 vuonna 2017). Vähistä tilastoinneista huolimatta päihdehuollon asiakkaista ja mielenterveyskuntoutujista on suuri huoli, sillä heillä huono elämänlaatu näkyy esimerkiksi asumis-, työ-, opiskelu-, raha-, terveys-, perhe- ja osallistumisongelmina. Muu kuin sosiaalihuolto toi 72 (68) asiointia, monia mietitytti Kela, terveydenhuolto, TE-toimi, edunvalvonta ja vakuutusasiat.

Tilastollista seurantaä täydentää muutamiin sosiaalihuollon osa-alueisiin kohdistettu kuntakysely. Seurasimme perustoimeentulotuen siirron vaikutuksia ja jatkoimme edellisen selvityksen linjaa kiinnittämällä huomiota uudistetun sosiaalihuoltolain soveltamiseen. Kuntakyselyllä haluttiin lisätä tietoisuutta sosiaalihuoltolaista vahvana yleislakina. Kun sote-uudistukselle ja sosiaali- ja terveydenhuollon integraatiolle tuli eduskuntavaalien kynnyksellä aikalisä, sosiaalihuolto voisi jatkaa integroimalla oman hallinnon alan eriytyneitä palveluja siten, että asiakas saa niistä parhaan mahdollisen hyödyn.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käytön kehitys osoittaa, että vaikka määrärahoja jäi vuonna 2018 paikoin käyttämättä, harkinnanvaraisia tukia myönnetään Keski-Suomen kunnissa aktiivisesti. Etenkin ehkäisevän tuen käyttö on yleistynyt vuodesta 2016 ja sitä on varauduttu lisäämään edelleen. Kumpaakin tukea varattiin maakunnassa vuodelle 2019 vuoden 2018 toteutumaa enemmän, mikä takaa paremmin tuen tarpeenmukaisen käytön ja toimeentulotukilain tarkoituksen toteutumisen.

Välitystili tarkoittaa vapaaehtoista sitoutumista palveluun, jossa sosiaali-toimi perii asiakkaan tulot sosiaalilautakunnan tilille ja maksaa käyttövarat yhdessä sovittavalla tavalla. Menettelyyn päädytään, jos asiakkaan tulot eivät riitä ja toimeentulotutarve toistuu. Parhaimmillaan välitystili voi kytkeytyä taloussosiaalityöhön ja tukea asiakasta raha-asioiden hallintaan ja itsenäiseen selviytymiseen. Välitystilimääriä selvitettiin vuosina 2010 ja 2013 ja nyt uudelleen, jotta nähdään heijastuuko perustoimeentulotuen siirto asiakkaiden asemaan ja kuntien välitystilitarpeisiin. Keski-Suomessa oli 360 välitystiliä vuoden 2018 lopussa. Viisi kuntaa oli lisännyt välitystilejä, mutta yhteismäärä on laskenut viidessä vuodessa useilla kymmenillä.

Asiakkaiden osallisuuden edistäminen on kirjattu moneen lakiin ja osallisuudesta puhutaan paljon. Asiakasosallisuudella tarkoitetaan palveluiden käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista omaan palveluun tai palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin omaa asiointia laajemmin. Kuntien vastausten perusteella osallisuuden edistäminen näyttää painottuvan yksilötasolle ja yhteisön ja rakenteiden strategisemmat näkökulmat jäävät toistaiseksi vähemmälle.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmat eivät ole riittävän julkisia, sillä niitä ei ole kaikissa yksiköissä julkisesti nähtävillä ja vain neljän kunnan suunnitelmat olivat internetissä. Sosiaalihuoltolaki (47 §) velvoitti kaikkia sosiaalihuollon palveluja omavalvontaan 1.4.2015 alkaen ja vanhuspalvelulaki sääti vastaavan velvoitteen yksityisille sosiaalipalveluille jo vuonna 2012. Omavalvontasuunnitelman avulla palvelujen epäkohdat ja riskitilanteet on tarkoitus pystyä tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmat ovat julkisia asiakirjoja ja niiden pitää olla kenen tahansa nähtävänä yksikössä helposti ja pyytämättä. Julkisuuden tasosta ei ole annettu määräystä eikä suunnitelmaa ole velvoitettu laittamaan verkkosivuille, mutta sitä suositellaan¹⁰. Omavalvontasuunnitelma kotisivuilla viestii toiminnan avoimuudesta.

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen (SHL 8 §) on sosiaalihuollon ydintehtäviä. Kaikki Keski-Suomen kunnat seuraavat ja välittävät tietoa erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden sosiaalisista ongelmista, vain toteutus ja osaaminen vaihtelevat tässäkin asiassa kunnittain. Sosiaalinen raportointi erityisen tuen tarpeista on paljolti palvelujen käytöstä kertyvän tilastotiedon varassa. Ennakoiva strategiatyö kytkeytyy usein talousarviosuunnitteluun, mutta myös hyvinvointikertomuksia hyödynnetään. Monista maininnoista päätellen erityistä tukea tarvitsevien ikääntyneiden henkilöiden asiat mielletään edelleen luontevammin sosiaalihuoltolain kuin vanhuspalvelulain piiriin.

Vuoden 2017 sosiaaliasiamiesselvityksellä oli kohtuullisesti vaikutuksia. Lähes kaikki kunnat vastasivat tehneensä yhden tai useamman toimen selvityksen johdosta. Kahdessatoista organisaatiossa oli ajantasaistettu nettisivuja, lisätty lomakkeita ja parannettu asiakaslähtöisyyttä. Asiakkaan osallisuuteen ja vaikutusmahdollisuuksien vahvistamiseen liittyviä toimia mainittiin kahdeksan kertaa. Henkilöstöresursseja kehitti seitsemän, harkinnanvaraista toimeentulotukea kuusi vastaajaa ja kaksi toi esiin kehitysvammahuollon paikallista osaamista vahvistaneita toimenpiteitä.

¹⁰ https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta/kysymyksiä_ja_vastauksia (käytetty 10.3.2019)

7 TOIMENPIDESUOSITUKSIA

1. Sosiaalihuoltolain soveltamista tehostetaan:
 - Kunnissa ja maakunnassa kehitetään yhteisiä tapoja seurata ja edistää erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvointia.
 - Vahvistetaan edelleen asiakkaiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia.
 - Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmat laitetaan nähtäville toimipaikkoihin ja kunnan kotisivuille. Kotisivujen sosiaalihuollon tietojen ajantasaistamista jatketaan siten, että palvelutiedot, hakemuslomakkeet sekä lakien mukaiset ilmoitus- ja muistutuslomakkeet ovat helposti saatavilla.
 - Kehitetään taloussosiaalityötä ja valmistellaan sosiaalinen luotto- tus käyttöön koko Keski-Suomeen.
1. Palvelujen hankintamenettelyssä painotetaan palvelun laatua, riittä- vyyttä ja asiakasosallisuutta. Varmistetaan riittävä valvonta.
2. Sosiaalihuolto osallistuu edelleen aktiivisesti Sote-integraation edis- tämiseen. Sosiaali- ja terveydenhuolto ovat yhdessä enemmän ja pys- tyvät vastaamaan vaikuttavammin palvelutarpeisiin.

LÄHTEET JA VIITTEET

- Helovuo, Laura ja Mehtonen, Taija (2019) Asiakkaan asema ja oikeudet 2018. Sosiaali-asiamiehen selvitys kunnanhallituksille. Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Pälkäne, Tampere, Valkeakoski, Vesilahti ja Ylöjärvi.
https://www.tampere.fi/material/attachments/uutiskeskus/tampere/a/PDXKU9XAR/Tampereen_seutukunnan_sosiaaliasiamiehen_selvitys2018.pdf
- Hiekka, Eija & Talvensola, Sivi (2018) Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2017. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, raportteja 43/2018.
- Kuorelahti, Marianne & Volanto, Sinikka (2019) julkaisematon
- Kylmäluoma, Anna ja Makkonen, Mirva (2019) Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2018. Hailuoto, Kempele, Liminka, Lumijoki, Muhos, Oulu, Tyrnävä.
- Nyrhinen R, Hiekka E, Silvennoinen M, Talvensola S, Talvitie-Lamberg K (2018). Sosiaalinen hyvinvointi tekoälyn luonnollisen kielen testiesimerkinä. Informaatio-tekniikan tiedekunnan julkaisuja/Jyväskylän yliopisto (2018, 72) (AI and Natural Language Processing for Social Wellbeing, Publication serie of the Faculty of Information Technology in University of Jyväskylä)
- Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5
http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaali_huoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1&isAllowed=y käytetty 11.3.2019
- THL. Tiedä ja toimi. 1.11.2018. Palvelujen järjestäjille – Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2018. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018121651012> Käytetty: 20.3.2019.

Internet-sivustot

- <https://www.chydenius.fi/fi/sosiaalitieteet/kuvat-ja-tiedostot/katri-viitasalon-maakuntaseminaarin-esitys.pdf> (käytetty 1.4.2019)
- <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen> (käytetty 9.3.2019)
- <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/kansallinen-syntymakohortti-1987> (käytetty 1.4.2019)
- https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta/kysymyksiä_ja_vastauksia (käytetty 10.3.2019)

Lait:

- Kuntalaki (410/2015)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 1347/2016
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Lastensuojelulaki 417/2007
- Perustuslaki (731/1999)
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301

LIITTEET

Liite 1. Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2018 selvitystä varten

1. Kunta / yhteistoiminta-alue *

2. Tietojen antajan

Nimi * _____

Puhelin * _____

Sähköposti * _____

TÄYDENTÄVÄ JA EHKÄISEVÄ TOIMEENTULOTUKI

3. Minkä verran kunnassanne / alueellanne **TÄYDENTÄVÄÄ** toimeentulotukea

Varattiin vuoden 2018 talousarvioon

_____ myönnettiin vuonna 2018

_____ on varattu vuoden 2019 talousarvioon

4. Minkä verran kunnassanne/

_____ alueellanne **EHKÄISEVÄÄ**

_____ toimeentulotukea

Varattiin vuoden 2018 talousarvioon

_____ myönnettiin vuonna 2018

_____ on varattu vuoden 2019 talousarvioon

VÄLITYSTILIEN MÄÄRÄ

5. Montako välitystiliä kunnassanne / alueellanne oli vuoden 2018 lopussa?

OSALLISUUS

5. Millä tavalla kuntanne / alueenne sosiaalihuollon palveluissa on pyritty vahvistamaan osallisuutta?

OMAVALVONTASUUNNITELMIEN JULKISUUS

7. Onko omavalvontasuunnitelma asiakkaiden nähtävillä jokaisessa sosiaalipalveluyksikössä?

Kyllä

Ei

8. Onko omavalvontasuunnitelma nähtävissä internetissä?

Kyllä

Ei

SOSIAALIHUOLTOLAIN 8 §:N MUKAINEN ERITYISEN HUOLENPIDON TARPEEN

SOSIAALINEN RAPORTOINTI

9. Millä tavalla kunnassanne/alueellanne seurataan ja välitetään tietoa asiakkaiden kohtaamista sosiaalisista ongelmista?

10. Millä tavalla palveluja annettaessa ja niitä kehitettäessä kunnassanne/alueellanne kiinnitetään erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin?

11. Millaisia erityisen tuen tarpeita kunnassanne/alueellanne on havaittu?

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYKSEN VAIKUTTAVUUS

12. Mitä toimia kunnassa on tehty sosiaaliasiamiehen vuoden 2017 selvityksen johdosta?

MUISTUTUS- JA OIKAISUVAATIMUSMENETTELY

13. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2018 (kpl)

14. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää oikaisuvaatimusta lautakunta / jaosto käsitteli vuonna 2018 (kpl)

15. Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta / jaosto muutti / palautti uudelleenkäsittelyyn vuonna 2018 (kpl)

16. Kuinka monesta lautakunnan / jaoston päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen vuonna 2018 (kpl)

17. Kuinka monta lautakunnan / jaoston päätöstä hallinto-oikeus muutti / palautti vuonna 2018 (kpl)

18. Kuinka monta kuntanne sosiaalihuollon asiakkaan tekemää valitusta korkein hallinto-oikeus vuoden 2018 aikana

ratkaisi yhteensä (kpl)

joista asiakkaan eduksi (kpl)

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

Kiitos vastauksestanne!

Liite 2. Kosken sosiaaliasiamiesasiatilasto aiheittain ja kunnittain 1.1.–31.12.2018 (2017)

	Toimeen- tulotuki KUNTA	Toimeen- tulotuki KELA	Lasten- suojaus	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	1 (2)	1 (3)	4 (2)	1 (3)	2 (0)	1 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (1)	17 (11)	4,0 (2,5)
Joutsa	5 (0)	0 (3)	0 (3)	4 (3)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	2 (2)	2 (0)	0 (2)	0 (0)	0 (1)	1 (2)	16 (14)	3,7 (3,2)
Jyväskylä	16 (29)	25 (43)	51 (28)	9 (8)	26 (31)	4 (6)	0 (1)	10 (13)	6 (4)	0 (3)	0 (1)	7 (6)	24 (29)	178 (201)	41,6 (45,4)
Jämsä	1 (4)	1 (4)	5 (6)	3 (3)	2 (4)	2 (0)	0 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	1 (0)	3 (8)	18 (32)	4,2 (7,2)
Kannonkoski	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0,5 (0)
Karstula	0 (0)	1 (1)	1 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	4 (2)	0,9 (0,5)
Keuruu	1 (0)	0 (0)	4 (0)	0 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	3 (1)	12 (3)	2,8 (0,7)
Kinnula	1 (1)	0 (0)	1 (3)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (3)	0 (0)	1 (0)	6 (8)	1,4 (1,8)
Kivijärvi	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	2 (1)	0,5 (0,2)
Konnevesi	0 (0)	0 (1)	0 (0)	5 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	5 (3)	1,2 (0,7)
Kuhmoinen	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	3 (0)	0,7 (0)
Kyyjärvi	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (0)	0,5 (0)
Laukaa	4 (5)	5 (2)	11 (14)	2 (3)	2 (3)	1 (0)	0 (2)	3 (3)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	4 (0)	9 (8)	42 (43)	9,8 (9,7)
Luhanka	0 (0)	0 (0)	0 (1)	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)
Multia	1 (0)	0 (0)	0 (5)	0 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	3 (2)	4 (10)	0,9 (2,3)
Muurame	1 (6)	0 (3)	9 (6)	1 (1)	2 (1)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	4 (1)	20 (19)	4,7 (4,3)
Petäjävesi	1 (1)	0 (1)	2 (3)	1 (0)	1 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	7 (10)	1,6 (2,3)
Pihtipudas	0 (2)	0 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	2 (5)	0,5 (1,1)
Saarijärvi	2 (3)	0 (3)	6 (1)	2 (3)	0 (0)	0 (0)	1 (2)	2 (1)	1 (1)	0 (0)	0 (1)	2 (1)	3 (7)	19 (23)	4,4 (5,2)
Toivakka	0 (1)	0 (1)	0 (2)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (5)	0,2 (1,1)
Uurainen	0 (0)	1 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	4 (2)	0,9 (0,5)
Viitasaari	1 (3)	1 (0)	5 (2)	3 (2)	1 (3)	1 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	1 (1)	1 (1)	17 (12)	4,0 (2,7)
Äänekoski	8 (3)	2 (6)	5 (6)	7 (5)	2 (1)	0 (1)	0 (0)	8 (3)	4 (2)	0 (2)	0 (0)	2 (3)	9 (6)	47 (38)	11,0 (8,6)
Yhteensä	44 (60)	37 (73)	105 (84)	44 (37)	41 (45)	12 (7)	1 (6)	34 (28)	16 (12)	1 (4)	2 (6)	19 (13)	72 (68)	428 (443)	100,0
Kunnat %	10,3 (13,5)	8,6 (16,5)	24,5 (19,0)	10,3 (8,4)	9,6 (10,2)	2,8 (1,6)	0,2 (1,4)	7,9 (6,3)	3,7 (2,7)	0,2 (0,9)	0,5 (1,4)	4,4 (2,9)	16,8 (15,3)	100,0	
Muu kunta	1 (1)	0 (1)	8 (8)	1 (0)	0 (10)	0 (1)	0 (0)	1 (4)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (1)	4 (6)	17 (23)	
Kaikki yht.	45 (61)	37 (74)	113 (92)	45 (37)	41 (46)	12 (8)	1 (6)	35 (32)	16 (12)	2 (4)	2 (6)	20 (14)	76 (74)	445 (466)	
Kaikki yht. %	10,1 (13,1)	8,3 (15,9)	25,4 (19,7)	10,1 (7,9)	9,2 (9,9)	2,7 (1,7)	0,2 (1,3)	7,9 (6,9)	3,6 (2,6)	0,4 (0,9)	0,4 (1,3)	4,5 (3,0)	17,1 (15,9)	100,0	



K O S K E
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Osoite:

Matarankatu 4
40100 Jyväskylä

koskeverkko.fi